

2025年 オリコン顧客満足度®調査  
7740人が回答した『携帯キャリア』満足度ランキング  
～【楽天モバイル】が3年連続4度目の総合1位に「プラン別」部門初発表～

オリコン株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒、略称：オリコン）は、グループ会社である株式会社 oricon ME が、実際のサービス利用者を対象に第三者の立場で実施した『携帯キャリア』の顧客満足度調査の結果を、2025年12月1日（月）14時に「オリコン顧客満足度®」公式サイト内にて発表いたしました。

2025年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング  
携帯キャリア（回答者数：7,740名）

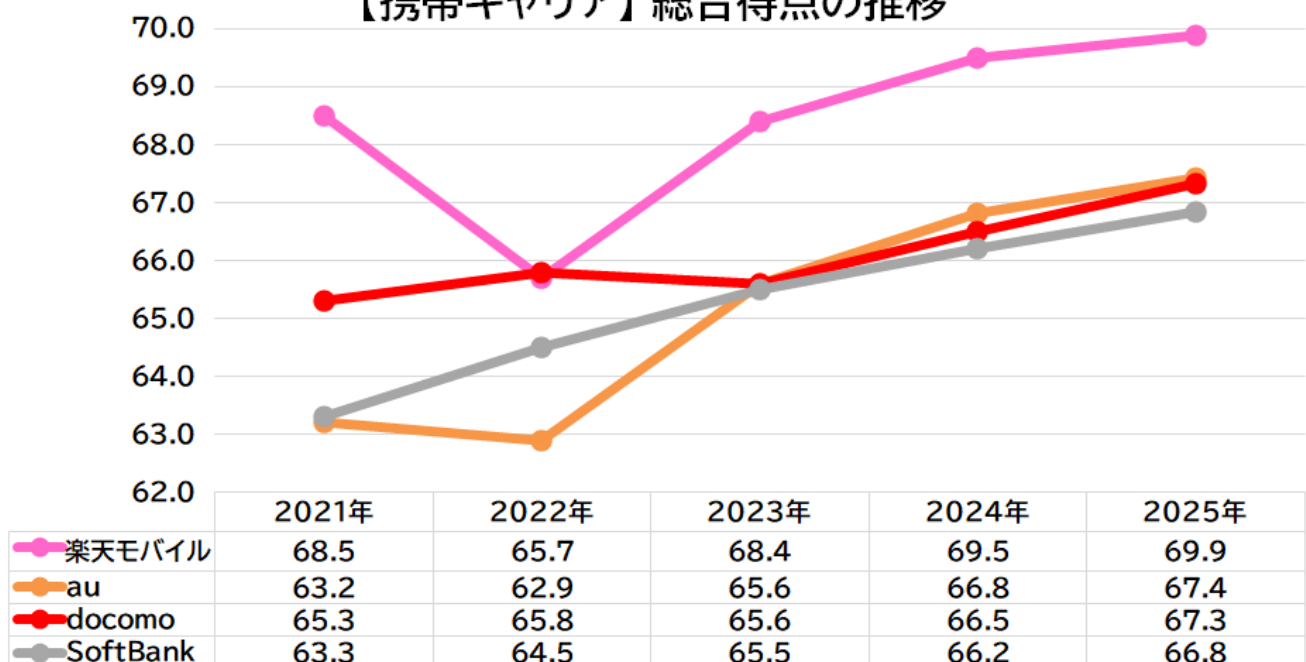
順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	69.9
2位	au	67.4
3位	docomo	67.3
4位	SoftBank	66.8

※4位までの成立・発表となります。  
調査主体：株式会社oricon ME(2025年12月1日発表)

《ポイント》

- ①【楽天モバイル】が3年連続4度目の総合1位に「端末のラインナップ」で満足度上昇
- ②【au】が総合2位 評価項目「通信速度・安定性」で2年連続1位に
- ③総合3位の【docomo】と総合4位の【SoftBank】は「キャンペーン」で特に得点上昇

2025年 オリコン顧客満足度®調査  
【携帯キャリア】総合得点の推移



調査主体：株式会社oricon ME(2025年12月1日発表)

## ■【楽天モバイル】が3年連続4度目の総合1位

2014年以来7度目（※2014年～2015年、2021年～2024年、2016年～2020年は発表なし）の発表となる今回は、【楽天モバイル】が3年連続、4度目（2021年、2023年～2025年）の総合1位となりました。

9つの評価項目のうち8項目で1位、特に、「加入手続き」「キャンペーン」「料金プラン」では4社中唯一の70点台を獲得しました。また、「端末のラインナップ」では前回3位からのランクアップとなり、とくに満足度の上昇がみられました。

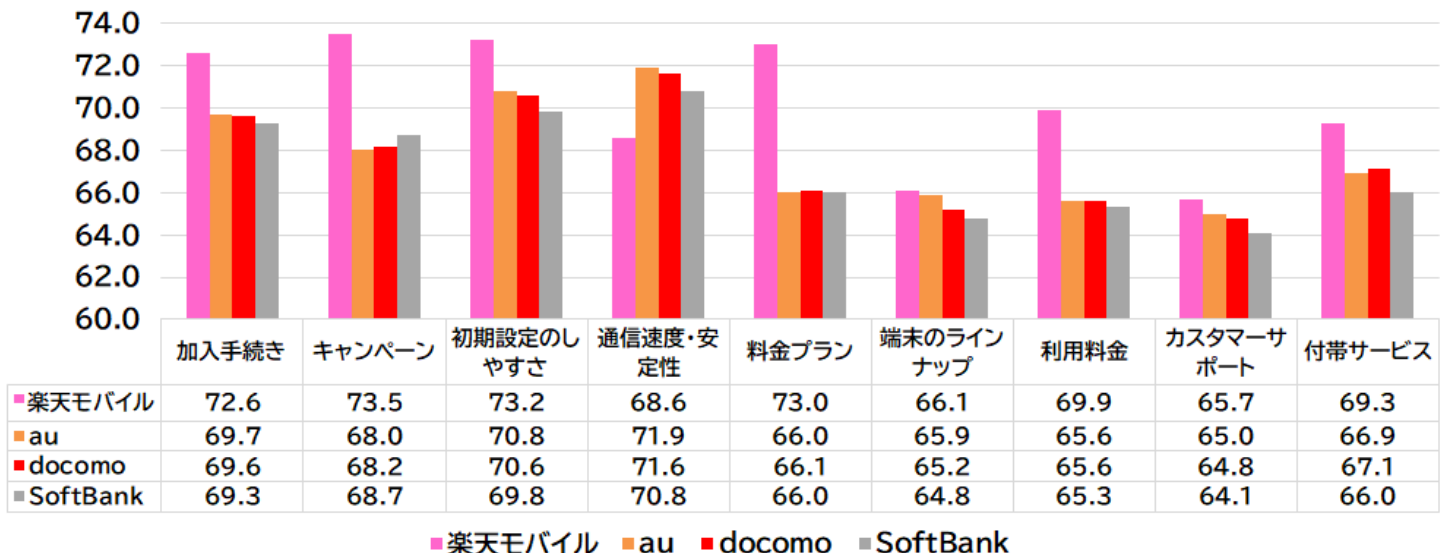
「通信速度・安定性」は【au】が2年連続1位を獲得しています。

### 2025年 オリコン顧客満足度(R)調査 携帯キャリア 評価項目別ランキング

加入手続き			キャンペーン			初期設定のしやすさ		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	72.6	1位	楽天モバイル	73.5	1位	楽天モバイル	73.2
2位	au	69.7	2位	SoftBank	68.7	2位	au	70.8
3位	docomo	69.6	3位	docomo	68.2	3位	docomo	70.6
4位	SoftBank	69.3	4位	au	68.0	4位	SoftBank	69.8
通信速度・安定性			料金プラン			端末のラインナップ		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	au	71.9	1位	楽天モバイル	73.0	1位	楽天モバイル	66.1
2位	docomo	71.6	2位	docomo	66.1	2位	au	65.9
3位	SoftBank	70.8	3位	au	66.0	3位	docomo	65.2
4位	楽天モバイル	68.6	3位	SoftBank	66.0	4位	SoftBank	64.8
利用料金			カスタマーサポート			付帯サービス		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	69.9	1位	楽天モバイル	65.7	1位	楽天モバイル	69.3
2位	au	65.6	2位	au	65.0	2位	docomo	67.1
3位	docomo	65.6	3位	docomo	64.8	3位	au	66.9
4位	SoftBank	65.3	4位	SoftBank	64.1	4位	SoftBank	66.0

※上記順位までの成立・発表となります。  
調査主体:株式会社oricon ME(2025年12月1日発表)

### 2025年 オリコン顧客満足度®調査 携帯キャリア 評価項目別ランキング各社スコア



調査主体:株式会社oricon ME(2025年12月1日発表)

## ■ <初発表>「家族割プラン」「シニア割プラン」ともに1位は【楽天モバイル】

今回新たに、「家族割プラン」「シニア割プラン」からなる「プラン別」部門を初発表しました。

いずれも、【楽天モバイル】が、ランクイン企業の中で唯一70点台の得点となり、1位を獲得しました。

2位までの成立・発表となったシニア割プランでは、【au】と【SoftBank】が同点の2位となりました。

### 2025年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 携帯キャリア 部門別ランキング プラン別

家族割プラン			シニア割プラン		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	71.6	1位	楽天モバイル	70.7
2位	docomo	68.9	2位	au	68.8
3位	au	68.7	2位	SoftBank	68.8
4位	SoftBank	68.2			

※2位までの成立・発表となります。  
調査主体:株式会社oricon ME(2025年12月1日発表)

※4位までの成立・発表となります。

## ■「コスパ」「通信速度」各サービスへの満足の声

ユーザーから寄せられたユーザーのコメントをご紹介します。

### ～【楽天モバイル】利用者のクチコミ～

「コストパフォーマンスが高い（20代・男性）」

「ライトユーザーが安価に使える（50代・男性）」

「料金が安い。プランがわかりやすい（20代・女性）」

など、幅広い性別・年代から「利用料金」に関するコメントが多く見られました。

### ～【au】利用者のクチコミ～

「繋がりが早い（30代・女性）」

「山間地でもつながりやすい（40代・男性）」

など、1位を獲得した「通信速度・安定性」に関するコメントが見られました。

### ～【docomo】利用者のクチコミ～

「ポイントサービスが良い（30代・男性）」

「信頼性もあり通信速度も良い（50代・女性）」

など、2位となった「付帯サービス」「通信速度・安定性」へのコメントが見られました。

### ～【SoftBank】利用者のクチコミ～

「PayPayを利用するとお得（30代・女性）」

「PayPayポイントが貯まる（50代・男性）」

など、関連サービスとのポイント連携に関するコメントが多くみられました。

## 《調査概要》

- ランキング発表日：2025/12/01 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
- 調査期間：2025/07/29～2025/08/22

### 2025年 オリコン顧客満足度®調査 携帯キャリア

- サンプル数：7,740人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業(サービス)数：4
- 定義：移動体回線網を自社で保有し、直接自社ブランドで通信サービスを提供する企業
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：15～84歳（中学生は除く） 地域：全国
- 条件：以下すべての条件を満たす人
  - 1)2024年以降にスマートフォン、フィーチャーフォンの新規契約・機種変更・キャリアの乗り換えのいずれかをし、現在メインで利用している人
  - 2)1ヶ月以上継続して利用している人
  - 3)サービス選定に関与した人
  - 4)料金を把握している人ただし、法人での利用は対象外とする
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-mobile-carrier/>

## 〈ランキング構成〉

### ■ 総合

#### ■ 評価項目別 全9項目

- 「加入手続き（…契約完了までの時間 など）」
- 「キャンペーン（…入会特典 など）」
- 「初期設定のしやすさ（…初期設定・開通手続きの容易さ など）」
- 「通信速度・安定性（…インターネットの繋がりやすさ・通信の安定性 など）」
- 「料金プラン（…料金プランのわかりやすさ など）」
- 「利用料金（…コストパフォーマンス など）」
- 「カスタマーサポート（…問い合わせ手段の豊富さ など）」
- 「付帯サービス（…ポイントサービスの充実さ など）」「端末のラインナップ（…端末商品の性能や価格帯 など）」

### ■ 部門別

プラン別「家族割プラン」「シニア割プラン」



オリコン顧客満足度

## 見えない満足を情報化する。

### オリコン顧客満足度®とは

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

- ▶「オリコン顧客満足度® 事業紹介ムービー」：<https://youtu.be/KKQwPGskia4>
- ▶「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>
- ▶「顧客満足度」とは：<https://cs.oricon.co.jp/michitari/article/35/>

本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載：「オリコン」または「オリコン顧客満足度®」による調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。

**オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。**  
**報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。**