

- ・本レポートは基本調査レポートの前半部分「ランキングの結果」を掲載した抜粋版でございます。
- ・全設問の集計結果、グラフ集、各企業の数値は、データをご購入いただけますとご覧いただけます。
ご気軽にお問合せください。



2020年 オリコン顧客満足度調査 【格安SIM】基本調査レポート 抜粋版

株式会社oricon ME

TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3405-5204

E-mail : ml-csad@oricon.jp

調査目的

格安SIMの満足度ランキングを作成するための調査。
また、格安SIMの利用者属性や志向性を把握するための基礎情報とする。

調査手法

大手調査会社にてインターネット調査を実施。
登録モニターから調査対象となる人を抽出（スクリーニング調査を実施）し、1,349名の対象者を回収した。

調査地域

全国

調査対象者

- ・ 18歳～84歳の男女
- ・ 過去1年以内に、MVNOの公式サイトまたは店舗でSIMカードを新規（他社からの乗り換え含む）で購入し、開通設定を行った人
- ・ 1ヶ月以上継続して利用している／利用したことがある人
- ・ サービス選定に関与した人
- ・ 料金を把握している人
- ・ 法人での利用は対象外とする

回収数

本調査回収サンプル：1,349名

調査期間

事前調査：2020年05月07日（木）～ 2020年07月13日（月）
調査期間：2020年07月14日（火）～ 2020年08月03日（月）

調査企画主体

株式会社oricon ME

満足度ランキング概要

満足度ランキングの総合得点は、各サービスのQ1総合満足度（1～10点評価）と、下記のQ2満足度（1～10点評価）との二重に基づく**重要度（ウェイト）**を掛け合わせて算出しております。

格安SIM 満足度項目（Q2）

①	加入手続き	(1)～(4) 申込み窓口の豊富さ（取扱い店舗、ネット申込み等） 他3項目
②	繋がりやすさ	(5)～(6) インターネットの繋がりやすさ・通信の安定性 他1項目
③	プランの充実度	(7)～(11) 料金プランの分かりやすさ (容量別プラン/データ通信プラン、データ通信+音声通話プラン) 他4項目
④	初期設定のしやすさ	(12)～(13) 初期設定の簡便さ 他1項目
⑤	保証サービス	(14)～(15) 保証サービスの充実さ 他1項目
⑥	付帯サービス	(16)～(18) ポイントサービスの充実さ 他2項目
⑦	サポートサービス	(19)～(23) ホームページの見やすさ・分かりやすさ（Q&Aの分かりやすさなども含む） 他4項目
⑧	コストパフォーマンス	(24) 料金に対するサービスの質

<ランキング定義について>

- ・移動通信サービスに関わる自社回線網や無線局を自社で開設、保有、運営していない「仮想移動体通信事業者（MVNO）」のうち、移動体通信事業者（MNO）から借り受けたネットワークを使い、自社ブランドとしてSIMカードを提供する通信サービス事業者
- ・ランキング表記はブランド名とする

<調査期間>

2020年調査 2020/07/14～2020/08/03

重要度（ウェイト）について

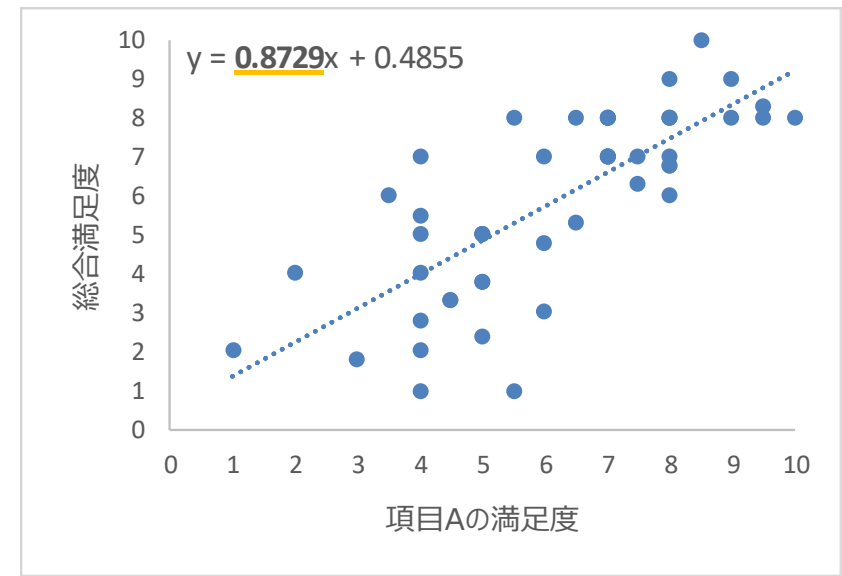
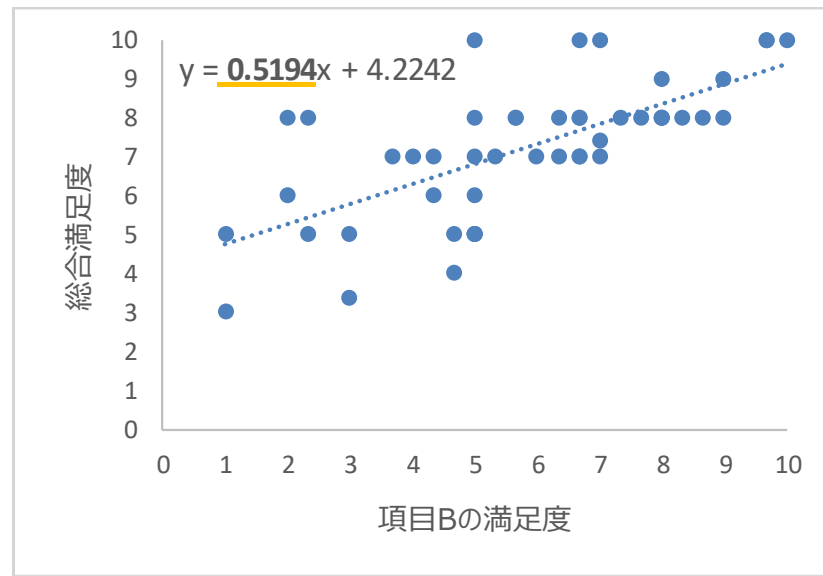
総合得点は、Q2の各満足度に重要度（ウェイト）を掛け合わせて算出しております。

重要度 （ウェイト）

「総合満足度(Q1)」と「各評価項目(Q2)」の相関関係より
利用後の評価値を重要度（ウェイト）に設定

⇒総合満足度との関係性の高い評価項目毎に、重要度(ウェイト)の優先度を設ける

例)



項目A、項目Bの順で高い重要度（ウェイト）をかける

満足度ランキング結果一覧

本年度の満足度ランキング結果となります。

順位	ランキング対象企業名	回答者数	総合得点	①加入手続き	②繋がりやすさ	③プランの充実度	④初期設定のしやすさ	⑤保証サービス	⑥付帯サービス	⑦サポートサービス	⑧コストパフォーマンス
1位	BIGLOBEモバイル	168	70.01	73.02	70.79	73.89	73.71	65.45	65.53	64.73	71.28
2位	mineo	223	68.64	70.15	67.85	73.36	72.30	64.04	62.63	65.07	71.31
3位	LINEモバイル	299	68.53	71.50	66.78	72.71	73.09	63.74	64.26	63.55	70.83
4位	イオンモバイル	176	68.05	69.90	67.13	72.62	72.38	63.36	61.45	64.32	70.71
5位	OCN モバイル ONE	154	66.57	67.86	67.87	69.75	70.09	62.32	61.55	62.37	68.64



ランキング | 1位

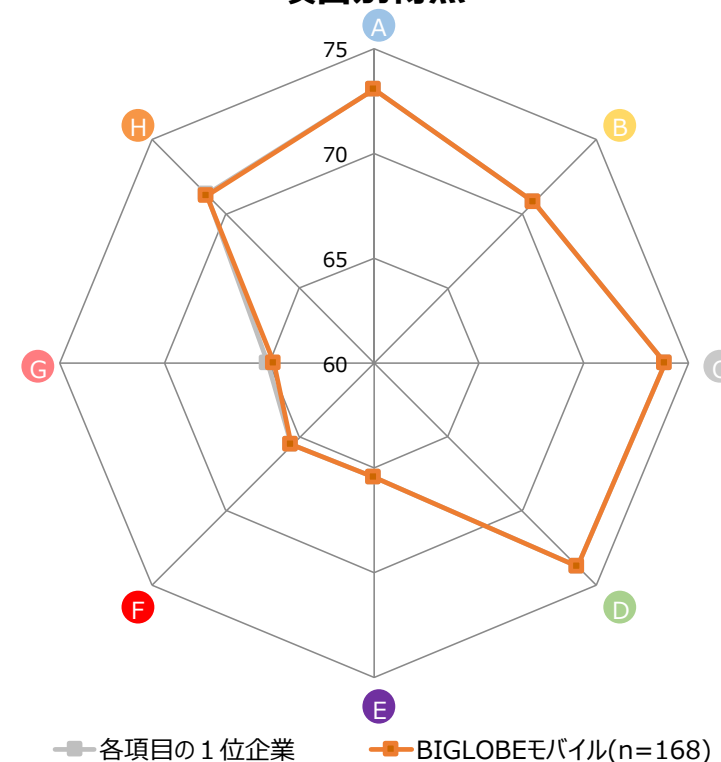
総合得点 | 70.01点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=168)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 加入手続き	1	73.02	BIGLOBEモバイル	—
B 繋がりがやすさ	1	70.79	BIGLOBEモバイル	—
C プランの充実度	1	73.89	BIGLOBEモバイル	—
D 初期設定のしやすさ	1	73.71	BIGLOBEモバイル	—
E 保証サービス	1	65.45	BIGLOBEモバイル	—
F 付帯サービス	1	65.53	BIGLOBEモバイル	—
G サポートサービス	2	64.73	mineo	-0.34
H コストパフォーマンス	2	71.28	mineo	-0.03

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。



ランキング | 2位

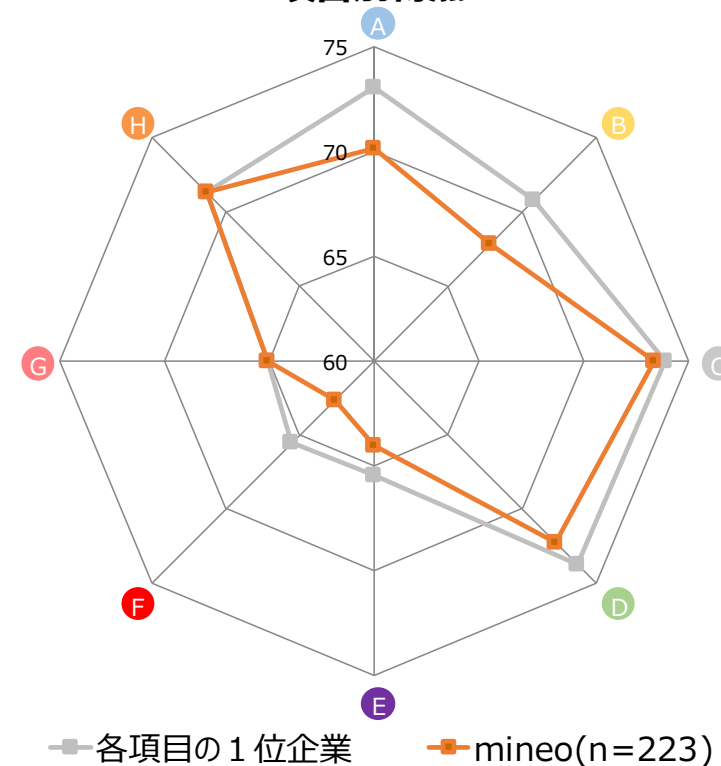
総合得点 | 68.64点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=223)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 加入手続き	3	70.15	BIGLOBEモバイル	-2.87
B 繋がりがやすさ	3	67.85	BIGLOBEモバイル	-2.94
C プランの充実度	2	73.36	BIGLOBEモバイル	-0.53
D 初期設定のしやすさ	4	72.30	BIGLOBEモバイル	-1.41
E 保証サービス	2	64.04	BIGLOBEモバイル	-1.41
F 付帯サービス	3	62.63	BIGLOBEモバイル	-2.90
G サポートサービス	1	65.07	mineo	—
H コストパフォーマンス	1	71.31	mineo	—

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。



ランキング | 3位

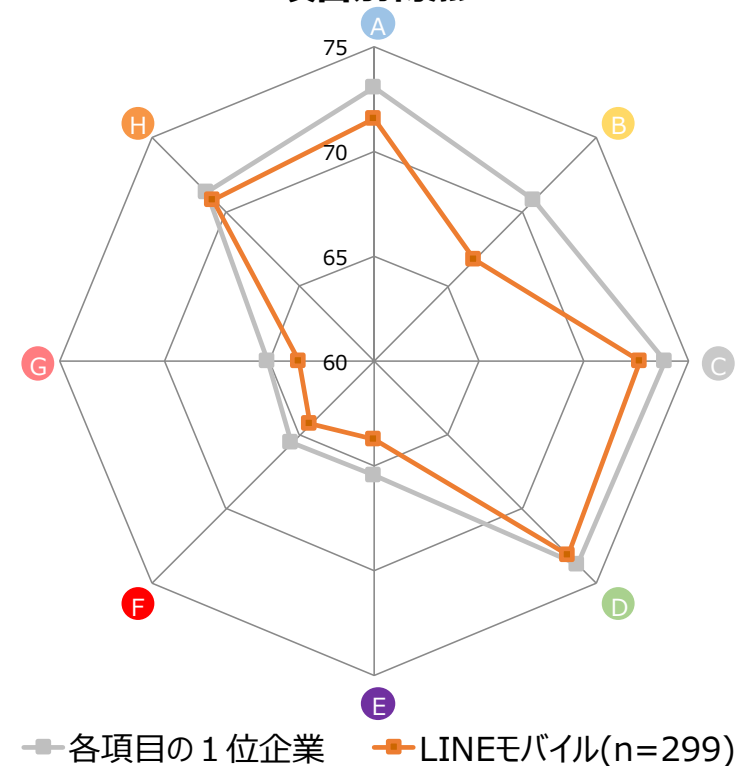
総合得点 | 68.53点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=299)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 加入手続き	2	71.50	BIGLOBEモバイル	-1.52
B 繋がりがやすさ	5	66.78	BIGLOBEモバイル	-4.01
C プランの充実度	3	72.71	BIGLOBEモバイル	-1.18
D 初期設定のしやすさ	2	73.09	BIGLOBEモバイル	-0.62
E 保証サービス	3	63.74	BIGLOBEモバイル	-1.71
F 付帯サービス	2	64.26	BIGLOBEモバイル	-1.27
G サポートサービス	4	63.55	mineo	-1.52
H コストパフォーマンス	3	70.83	mineo	-0.48

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 4位

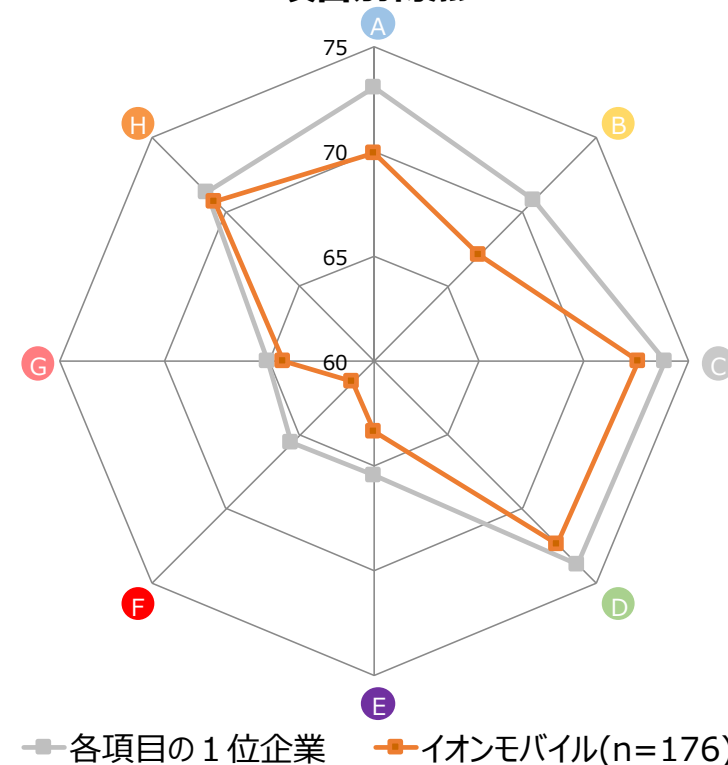
総合得点 | 68.05点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=176)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 加入手続き	4	69.90	BIGLOBEモバイル	-3.12
B 繋がりやすさ	4	67.13	BIGLOBEモバイル	-3.66
C プランの充実度	4	72.62	BIGLOBEモバイル	-1.27
D 初期設定のしやすさ	3	72.38	BIGLOBEモバイル	-1.33
E 保証サービス	4	63.36	BIGLOBEモバイル	-2.09
F 付帯サービス	5	61.45	BIGLOBEモバイル	-4.08
G サポートサービス	3	64.32	mineo	-0.75
H コストパフォーマンス	4	70.71	mineo	-0.60

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 5位

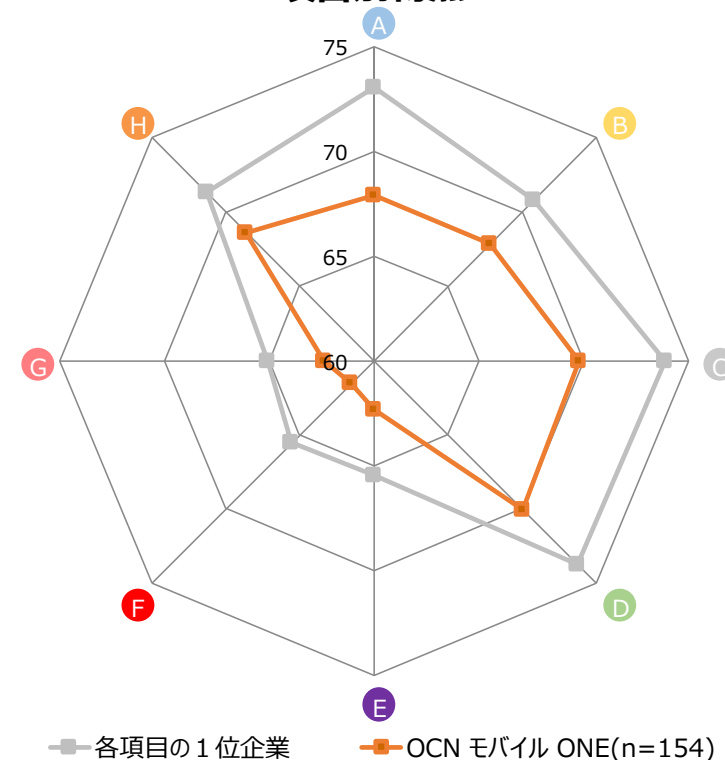
総合得点 | 66.57点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=154)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 加入手続き	5	67.86	BIGLOBEモバイル	-5.16
B 繋がりやすさ	2	67.87	BIGLOBEモバイル	-2.92
C プランの充実度	5	69.75	BIGLOBEモバイル	-4.14
D 初期設定のしやすさ	5	70.09	BIGLOBEモバイル	-3.62
E 保証サービス	5	62.32	BIGLOBEモバイル	-3.13
F 付帯サービス	4	61.55	BIGLOBEモバイル	-3.98
G サポートサービス	5	62.37	mineo	-2.70
H コストパフォーマンス	5	68.64	mineo	-2.67

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

■ その他設問内容ご紹介

本レポート抜粋版は、「ランキング結果」の掲載となります。

本レポートでは、以下の最新年で調査した設問も掲載して販売しており、納品内容には、クロス集計表・自由回答集も含まれます。ご興味がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

設問内容

- 【属性】性別
- 【属性】居住地
- 【属性】職業
- 【本調査】総合満足度
- 【本調査】他者推奨意向
- 【本調査】トラブル経験
- 【本調査】継続意向／再利用意向
- 【本調査】検討時に見た情報
- 【本調査】比較・検討したところ
- 【本調査】ブランドエクイティ
- 【本調査】サービスの利用状況
- 【自由回答(FA)】良かった点
- 【自由回答(FA)】他者推奨意向理由
- 【自由回答(FA)】要望・改善点
- 【属性】年代
- 【属性】婚姻状況
- 【属性】家族構成
- 【本調査】評価項目（小項目）
- 【本調査】利用前の重視点
- 【本調査】事前期待
- 【本調査】NPS®
- 【本調査】情報発信行動
- 【本調査】選定理由
- 【本調査】データフリーサービス
- 【本調査】店舗の利用状況
- 【自由回答(FA)】悪かった点
- 【自由回答(FA)】比較検討したのにやめた理由

本レポートは青枠の「基本調査レポート」でございます。ランキング結果と、最新年調査(1年分)の全設問のクロス集計表をビジュアルライズした100ページ前後のグラフ集です。ランキング結果の概要と、最新年のデータ傾向を把握することが可能です。
(※ジャンルによって設問数が異なるためページ数は変動いたします。) 納品内容には、クロス集計表・自由回答集も含まれます。

		ローデータ プラン	集計表プラン			レポートプラン	
			エコノミー	ライト①	ライト②	満足度アップ	カスタム
価格(税抜)		別途お見積り	30万	60万	100万	150万	300万～
ご指定企業数		—	1社	5社	10社	5社	● ※内容は応相談
納品 内容	ローデータ	●	—	—	—	—	—
	基本調査レポート	—	●	●	●	●	—
	クロス集計表	—	●	●	●	●	● ※内容は応相談
	自由回答集	—	●	●	●	●	● ※内容は応相談
	分析レポート	—	—	—	—	●	● ※内容は応相談
オプション	競合社数追加(税抜)	—	1社につき+ 10万円			1社につき + 20万円	—
	経年集計表(税抜) ※	—	10万円			—	—
納期		2～3営業日	約2～3週間			約1か月～1か月半	

※ 経年集計には、自由回答集は含みません
経年集計される設問は、全設問ではなく、主要な設問（満足度、属性等の主要設問）のみの経年集計です。

本レポートについて

- ・本レポート内の表記は、可読性向上のため別添のEXCELデータと表記が異なる場合が御座います。
- ・本レポートに掲載している著作物（レポート、グラフ、データ）の権利はすべて当社に帰属いたします。
- ・本レポートの一部あるいは全部について、当社の承諾を得ずに無断で複製、複写、第三者へ開示、転売等を行うことを禁じます。

**自社・他社の各種数値・フリーコメント等、本レポートに含まれない
各社単位での詳細な定量・定性データのご提供も承ります。**

※ご提供内容、納期等については、担当までお気軽にお問い合わせください。

発行：2020年12月

「2020年 オリコン顧客満足度調査【格安SIM】基本調査レポート 抜粋版」

<https://life.oricon.co.jp/>

© oricon ME inc.

株式会社oricon ME

TEL：03-5785-5628 FAX：03-3405-5204

E-mail：ml-csad@oricon.jp