

「オリコン顧客満足度®ランキング」“格安SIM” 2年連続で第1位を受賞

イオンリテールが2016年から提供する格安通信サービス「イオンモバイル」は「2023年オリコン顧客満足度®ランキング」の“格安SIM”で、2022年に続き、2年連続の第1位を受賞しました。

「2023年 オリコン顧客満足度®調査」“格安SIM”は、MVNOおよびキャリアサブブランドの17社について、実際に格安SIMを利用し、かつメインで利用している方を対象に調査をした結果に基づいたものです。

8つの評価項目の内、5項目で1位の評価を獲得しました。また「推奨意向※1」と「継続意向※2」もお客さまから非常に高い評価をいただいています。

これからもイオンモバイルは、お客さま満足度の向上を目指し“国内最安級の価格”と“手厚いサポート”、全国に店舗を持つマルチキャリア（NTTドコモ回線※3、au回線※4）を強みにMVNOブランドNo.1を目指してまいります。



2023年
オリコン顧客満足度®ランキング
格安SIM 第1位

【「2023年 オリコン顧客満足度®ランキング」“格安SIM”の調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：以下すべての条件を満たす人

- ① 過去1年以内にMVNOおよびキャリアサブブランド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、開設設定を行い現在メインで利用している人
- ② 1カ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）

回答者総数：2,098人

調査期間：2023年7月28日～2023年8月31日

調査主体：株式会社 oricon ME

規定人数：100人以上

調査企業数：17社

対象企業：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及びキャリアサブブランド

詳細はオリコン顧客満足度®ランキング公式ページ（<https://life.oricon.co.jp/rank-mvno/sim/>）をご覧ください。

【「2023年 オリコン顧客満足度®ランキング」 “格安SIM” の項目詳細】
評価項目などについて

項目	2023年		前回結果	
	ポイント	順位	ポイント	順位
総合ランク	72.5	1位	72.3	1位
加入手続き	75.4	1位	72.2	2位
キャンペーン	69.2	1位	-	-
通信速度	69.4	7位	70.7	6位
プランの充実さ	75.8	1位	73.9	2位
初期設定のしやすさ	76.2	2位	75.1	3位
付帯サービス	64.5	1位	61.8	3位
サポートサービス	69.2	1位	68.6	1位
利用料金	75.6	3位	76.1	2位

推奨意向等	2023年	前回結果
推奨意向	86.4%	85.0%
継続意向	96.8%	90.3%

※1：推奨意向は、当調査における「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」について回答者からの評価を4段階にまとめ、その結果から算出した割合。

※2：継続意向は、当調査における「どの程度その企業のサービスを継続したいか」について回答者からの評価を4段階にまとめ、その結果から算出した割合。

※3：「NTTドコモ回線」とは、NTTドコモのLTE/3G回線を利用したイオンモバイルの高速通信サービスです。

※4：「au回線」とは、auの4GLTE回線を利用したイオンモバイル高速通信サービスです。

ご参考

イオンモバイルについて

2014年4月に“格安スマホ”の火付け役である「イオンスマホ」をスタートさせ、2016年2月よりイオンリテール株式会社のMVNO事業者として、格安通信サービス「イオンモバイル」を開始いたしました。月額料金の安さだけでなく、お客さまが気軽に安心して利用できるよう、サービス開始時より、契約期間および解約料金の設定はありません。また「スマートフォンを使いこなせるか不安」というお声をいただき、契約前に端末と通信サービスをお試し利用できる「イオンモバイル無料貸し出しサービス」を提供するなど、ニーズにお応えできるよう日々サービスの拡充を図り、お客さまの快適で楽しいスマートライフを応援しています。

【サービス特長】

お客さまのスマートライフに合わせて選べる豊富な料金、サービスプラン



- お客さまが気軽に安心して利用いただけるよう契約期間の縛りや契約解約料金の設定はなし。
- お客さまのご利用状況にあわせて1GB刻みで選べる「さいてきプラン」など、税込528円/月（データ1GBプラン）～税込5,588円（シェア音声50GBプラン）まで全53※⁵種類の基本料金プランを用意し、60歳以上限定の料金プランも充実しています。
- すべての国内通話の通話料は税込11円/30秒
- 「イオンでんわフルかけ放題」「イオンでんわ10分かけ放題」「イオンでんわ5分かけ放題」の3種類のかけ放題を提供し、お客さまのご利用状況にあわせてお選びいただけます。

スマートライフのあらゆる“不安”を解消する手厚いサポート



- 2022年10月より、本州・四国のイオンモバイル取扱店※⁶にて、料金の見直しやスマホ本体の状態確認などを行うスマホメンテナンスを開始しています。
- 「使いこなせるか不安…」というお客さまの声から生まれた、契約前の「イオンモバイル無料貸し出しサービス」で端末と通信サービスのお試し利用が可能※⁶です。
- 「SIMフリーの端末は設定が大変」と躊躇される方にも快適にすぐ使えるよう、SIMカードの初期設定はイオンモバイルで実施※⁶可能です。

※5：法人専用プラン除く

※6：一部取り扱いのない店舗もございます。