

オリコン顧客満足度[®]調査『格安SIM』で イオンモバイルが3年連続総合1位を受賞

過去3回の『格安スマホ』の総合1位とあわせて6度目



3年連続 No.1

2022,2023,2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 格安SIM 第1位

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、「2024年オリコン顧客満足度[®]調査」の『格安SIM』ランキングにおいて、2022年、2023年に続き、3年連続の総合第1位を受賞しました。2017年、2020年、2021年には「オリコン顧客満足度[®]調査」の『格安スマホ』ランキングで総合第1位を受賞しており、これらとあわせてサービス開始から9年間で6度目の受賞となります。

「2024年 オリコン顧客満足度[®]調査」の『格安SIM』ランキングは、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を契約し、かつ現在メインのモバイル通信回線として利用されている方を対象とした調査の結果に基づくものです。

調査では8つの評価項目の内、4項目で1位を獲得したほか、「推奨意向^{※1}」と「継続意向^{※2}」でも、お客さまから非常に高い評価をいただきました。

これからもイオンモバイルは、お客さま満足の向上を目指し、「家族まとめて国内最安級の通信料金」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。

【2024年 オリコン顧客満足度[®]調査『格安SIM』ランキングの調査概要】

調査主体： 株式会社 oricon ME
調査方法： インターネット調査
調査対象： 以下すべての条件を満たす人

- ① 2023年以降に、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、開通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）

調査回答者： 1,978人

調査期間： 2024年7月26日～2024年9月2日
 規定人数： 100人以上
 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」公式ホームページ (<https://life.oricon.co.jp/rank-mvno/sim/>) をご覧ください。

【2024年 オリコン顧客満足度®ランキング『格安SIM』の評価項目と結果】

項目	2024年	
	ポイント	順位
総合ランキング	72.8	1位
加入手続き	75.9	1位
キャンペーン	69.9	3位
初期設定のしやすさ	76.2	2位
通信速度	70.9	4位
プランの充実さ	75.2	1位
利用料金	75.6	2位
サポートサービス	69.2	1位
付帯サービス	65.7	1位

前回結果	
ポイント	順位
72.5	1位
75.4	1位
69.2	1位
76.2	2位
69.4	7位
75.8	1位
75.6	3位
69.2	1位
64.5	1位

推奨意向等	2024年
推奨意向※1	84.8%
継続意向※2	90.5%

前回結果
86.4%
96.8%

- ※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5G/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5G/4G LTE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」を開始しました。通信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、サービス開始時から最低利用期間や解約料金を設定しておりません。また、お客さまから「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」を提供しています。

2022年には、ご契約後も安心してご利用いただくために、スタッフがお客さまのご利用状況にあわせた料金の見直しやスマホの状態を確認する「イオンのスマホメンテナンス」※5の提供を開始しました。

イオンモバイルでは、こうしたお客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、日々サービスの拡充を図り、快適で楽しいスマートライフを応援しています。

AEON MOBILE

【イオンモバイル通信サービスの特長】

1GBごと、10GBごとに選べる料金体系

イオンモバイルの料金は、1GB～10GBまでが1GB：税込110円ごとに、10GB～200GBまでは10GB：税込550円ごとに選べる料金体系のため、お客さまがご自身に必要な分だけを契約いただくことで無駄がなくなり、毎月の通信料金を節約できます。

家族まとめて国内最安級

1契約で最大8人までご利用いただける「シェアプラン」は、家族全員で毎月のデータ通信容量をわけあって利用できるため、たくさん使う方もちょっとしか使わない方も、家族でまとめて契約いただくことで無駄がなくなり、おひとりあたりの通信料金をさらに節約できます。

契約後も何度でも料金プランが見直せる

イオンモバイルは、契約後も毎月の料金プランを何度でも変更して見直せます。大きめのデータ通信容量を選んで余ったら、翌月はより小さなデータ通信容量を選んで、前月分の残りと一緒に使われるため、毎月のデータ通信容量に余裕をもって安心してご利用いただけます。

いまのスマホも、電話番号もそのまま、日本全国で利用できる

NTTドコモ回線※3とau回線※4に対応するSIMカードを提供しているイオンモバイルなら、国内で販売されているほとんどのスマホがそのままご利用いただけます。SIMカードをご利用いただける通信エリアや、電波のつながりやすさは、NTTドコモやauと同じ※6です。

全国のイオンで契約＆手厚いサポート

全国のイオンでご契約いただけるイオンモバイル※7なら、ご契約前に実際のSIMカードやスマホをお試しいただくこともできます。SIMカードの初期設定※8をはじめ、ご契約前からご契約後まで、直営スタッフによるさまざまな手厚いサポートサービス※9を提供しています。

※3：「NTTドコモ回線」とは、NTTドコモの5G/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5G/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。

※5：本州・四国のイオンモバイル取扱店で提供しております。また、法人専用プランを除きます。

※6：通信エリアや電波のつながりやすさは同じですが、通信速度は異なります。

※7：一部取り扱いのない店舗もございます。

※8：スマートフォンのご購入とセットでご契約の場合、通信サービスのご利用に必要なアクセスポイント（APN）を設定し、すぐに使える状態でお渡しします。本州・四国のイオンモバイル取扱店では、SIMカードのみをご契約の場合も、ご希望に応じて無料で初期設定を承ります。

※9：地域や店舗により提供しているサービスが異なりますので、ご利用の店舗でご確認ください。