

2025 年 9 月 25 日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025 年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

一部の部門で通信品質の満足度が低下、料金プランの値上げにはシビアな姿勢も 3 割超のユーザーが
100～300 円程度の値上げは許容

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、CEO：木本卓、略称：J.D. パワー）は、**2025 年携帯電話サービス顧客満足度調査**の結果を発表した。

本調査は 2021 年調査より、大手キャリア¹、パリューキャリア²、MVNO³、オンライン専用ブランド／プラン⁴の 4 部門に分けて顧客満足度を測定している。

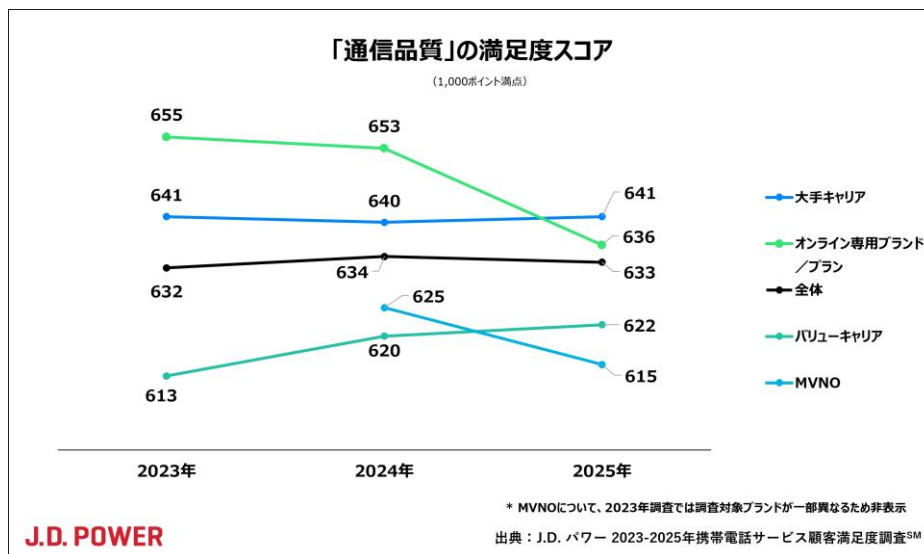
MVNO やオンライン専用において「通信品質」の満足度が低下

本年の 4 部門を合算した業界全体の総合満足度スコア（1,000 ポイント満点）は 623 ポイントで、前年（625 ポイント）と比較して大きな変化は見られなかった。部門別でも、前年比で 1～4 ポイントの増減にとどまっている。

総合満足度への影響度が最も大きい「通信品質」ファクターにおいても、業界全体では 633 ポイントとなり、前年（634 ポイント）と同水準となっている。しかし、部門別に「通信品質」ファクターのスコアを見ると、MVNO 部門では -10 ポイント、オンライン専用ブランド／プラン部門では、-17 ポイントの低下が見られた。

MVNO 部門では、一部の携帯電話事業者の回線網を利用している MVNO ユーザーでスコアが低下している。オンライン専用ブランド

／プラン部門では、一部ブランドで顕著なスコア低下が見られた。通信品質面の今後の改善が期待される。



¹ 大手移動体通信事業者（MNO）のメインブランドの携帯電話サービス（au、docomo、SoftBank）

² 大手移動体通信事業者のサブブランドまたは準大手移動体通信事業者の携帯電話サービス（楽天モバイル、UQ mobile、Y!mobile）

³ 仮想移動体通信事業者（MVNO）による携帯電話サービス（本調査対象はイオンモバイル、BIGLOBE モバイル、IIJmio、J:COM モバイル、mineo、日本通信 SIM）

⁴ 大手移動体通信事業者が提供しているオンラインのみでの手続き・サポートを基本とする携帯電話サービス（ahamo、LINEMO、povo）

※()内サービス名は英文表記アルファベット順

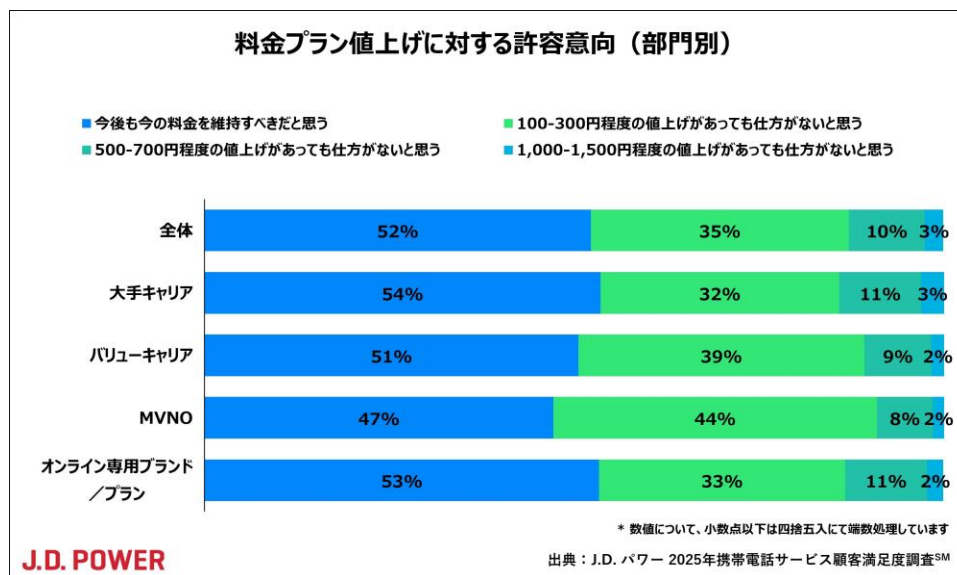
料金プランの値上げ、半数が否定的な一方で 3 割超が 100～300 円程度の値上げを許容

昨今、複数の携帯電話事業者において、料金プランにおける値上げの動きが見られ始めている。料金プランの値上げに対する許容意向をユーザーに聴取したところ、全体では、「今後も今の料金を維持すべき」と考えるユーザーが 52%と約半数となった。この傾向はいずれの部門においても同様に見られ、今後の値上げに対して厳しい姿勢を示すユーザーは、各部門で概ね半数前後となっている。

一方で、料金プランの値上げに対し「100～300 円程度の値上

げがあっても仕方がないと思う」と考えるユーザーがどの部門でも 3 割以上確認され、特に MVNO 部門では 44%であった。

各事業者において、様々な付加サービスを組み込んだ高価格帯の新料金プランの導入も進んでいる。値上げに対してシビアな考えを示すユーザーが多い中で、値上げの背景や付加価値の内容を分かりやすく伝えるための工夫や、ユーザーの理解を促す丁寧なコミュニケーションが、今後より一層求められるだろう。



J.D. パワー 2025 年携帯電話サービス顧客満足度 No. 1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

<大手キャリア部門>（対象 3 ブランド）

第 1 位：docomo、SoftBank（同スコア、604 ポイント）

docomo は 5 年連続の総合満足度第 1 位。「通信品質」ファクターで最高評価。

SoftBank は「各種費用」、「サービスマニュー」、「提供端末」の 3 ファクターで最高評価。

<バリューキャリア部門>（対象 3 ブランド）

第 1 位：UQ mobile、Y!mobile（同スコア、645 ポイント）

UQ mobile は「提供端末」、「手続き・サポート対応」の 2 ファクターで最高評価。

Y!mobile は 4 年連続の総合満足度第 1 位。「通信品質」、「サービスマニュー」の 2 ファクターで最高評価。

<MVNO 部門>（対象 6 ブランド）

第 1 位：日本通信 SIM（695 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「通信品質」、「各種費用」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：mineo（662 ポイント）

第 3 位：IIJmio（660 ポイント）

<オンライン専用ブランド／プラン部門>（対象3ブランド）

第1位：povo（703ポイント）

2年連続の総合満足度第1位。「通信品質」、「各種費用」、「サービスメニュー」、「手続き・サポート対応」の4ファクターで最高評価。

第2位：LINEMO（672ポイント）

J.D. パワー 2025 年携帯電話サービス顧客満足度調査SM 概要

年に1回、スマートフォンを利用している人を対象に、携帯電話サービスの利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今回で27回目の実施となる。

■実施期間：2025年7月下旬～8月上旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：スマートフォンを利用している人（18歳～74歳）

■調査回答者数：大手キャリア部門：9,300人 バリューキャリア部門：4,600人 MVNO部門：2,900人 オンライン専用ブランド／プラン部門：2,400人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に以下の通り（カッコ内は影響度）。

「通信品質」（29%）、「各種費用」（27%）、「サービスメニュー」（20%）、「提供端末」（13%）、「手続き・サポート対応」（12%）

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。詳細は <https://japan.jdpower.com/ja/our-benchmarking-study-methodology> をご覧ください。

【ご注意】チャートやデータを記事に引用する場合には、出典元として本調査名を明記してください。弊社の許可なく記載された情報や結果を企業の広告や販促・広報活動に転用することは出来ません。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：奥・周東（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

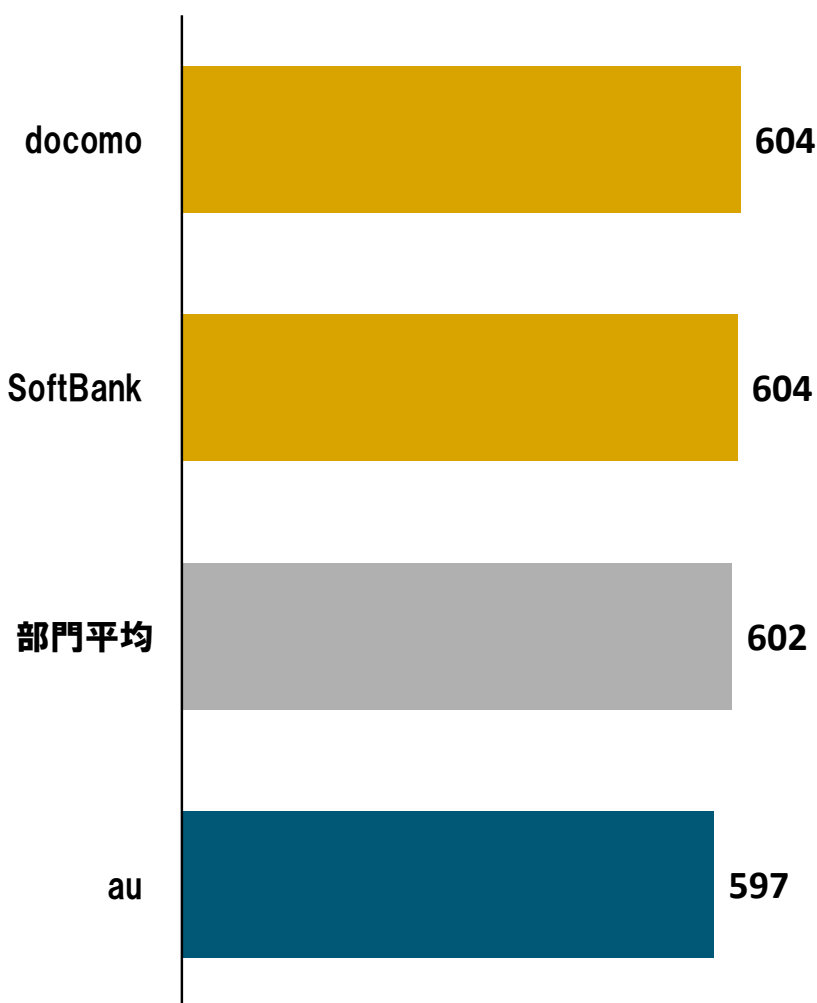
米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2025年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

大手キャリア部門



注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。
同スコアの場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。

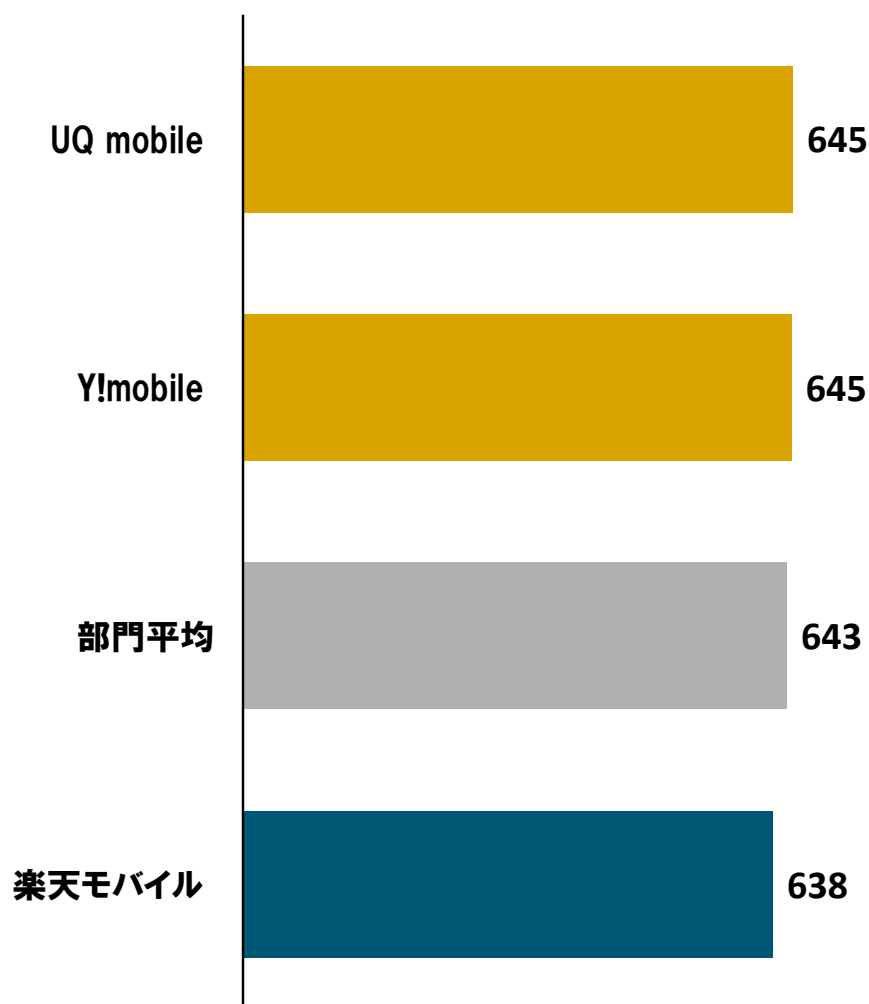
出典: J.D. パワー 2025年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2025年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

バリューキャリア部門



注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。
同スコアの場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。

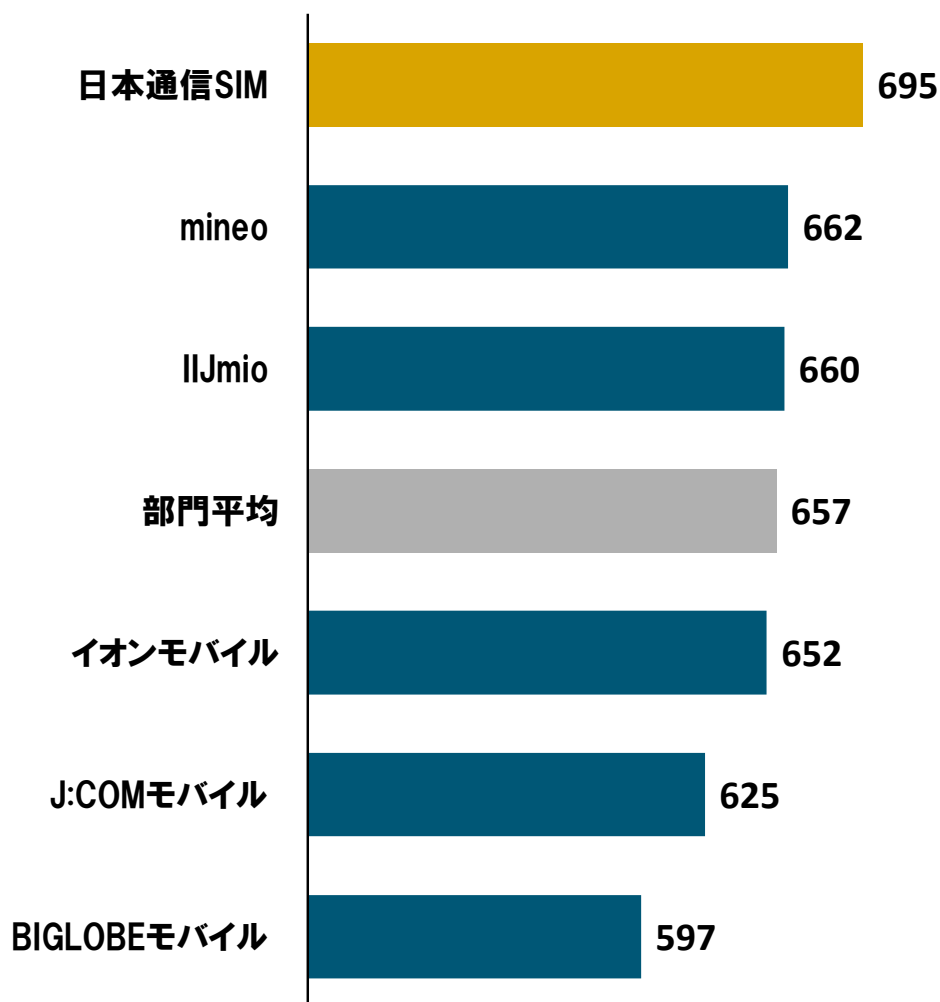
出典: J.D. パワー 2025年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2025年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

MVNO部門



注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド／セグメントのみ公表対象としています。
同スコアの場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。

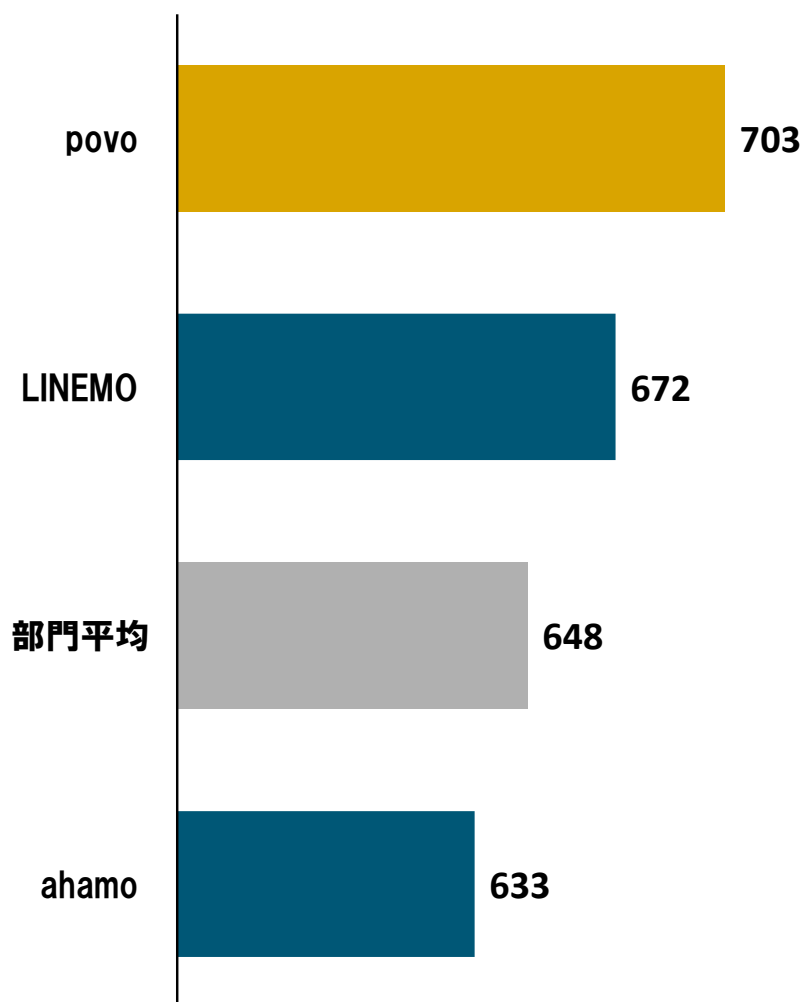
出典: J.D. パワー 2025年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2025年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

オンライン専用ブランド／プラン部門



注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド／セグメントのみ公表対象としています。
同スコアの場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2025年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。