

ワイモバイル満足度調査の結果

■アンケート調査の概要

調査方法	クラウドワークス
対象者	20代～60代以上の男女415人 うちワイモバイル利用者88名
集計期間	2023年11月14日～2023年11月17日

■アンケート項目

- 質問1.ワイモバイルの「料金」の満足度を5段階で教えてください
質問2.ワイモバイルの「通信速度」の満足度を5段階で教えてください
質問3.ワイモバイルの「繋がりやすさ」の満足度を5段階で教えてください
質問4.ワイモバイルの「サポート」の満足度を5段階で教えてください
質問5.ワイモバイルの「機種ラインナップ」の満足度を5段階で教えてください
質問6.ワイモバイルの「キャンペーン」の満足度を5段階で教えてください
質問7.現在利用している携帯会社において、満足している点を具体的に教えてください
質問8.現在利用している携帯会社において、不満な点を具体的に教えてください

■アンケート結果

ワイモバイルの満足度(5点満点)

総合評価	3.5点
料金	4点
通信速度	4点
繋がりやすさ	3.5点
サポート	3.5点
機種ラインナップ	3点

キャンペーン	3点
--------	----

※ワイモバイル利用者88名の満足度の平均点

質問1.ワイモバイルの「料金」の満足度を5段階で教えてください

5点(大変満足)	17名
4点(満足)	47名
3点(どちらでもない)	21名
2点(不満)	3名
1点(とても不満)	0名

質問2.ワイモバイルの「通信速度」の満足度を5段階で教えてください

5点(大変満足)	14名
4点(満足)	43名
3点(どちらでもない)	24名
2点(不満)	5名
1点(とても不満)	2名

質問3.ワイモバイルの「繋がりやすさ」の満足度を5段階で教えてください

5点(大変満足)	14名
4点(満足)	42名
3点(どちらでもない)	23名
2点(不満)	9名
1点(とても不満)	0名

質問4.ワイモバイルの「サポート」の満足度を5段階で教えてください

5点(大変満足)	10名
4点(満足)	36名
3点(どちらでもない)	32名
2点(不満)	9名
1点(とても不満)	1名

質問5.ワイモバイルの「機種ラインナップ」の満足度を5段階で教えてください

5点(大変満足)	7名
4点(満足)	22名
3点(どちらでもない)	41名
2点(不満)	15名
1点(とても不満)	3名

質問6.ワイモバイルの「キャンペーン」の満足度を5段階で教えてください

5点(大変満足)	13名
4点(満足)	16名
3点(どちらでもない)	42名
2点(不満)	16名
1点(とても不満)	1名

質問7.現在利用している携帯会社において、満足している点を具体的に教えてください

- 月額料金がかなり、安くなった部分です。

- 利用料金が安く、対応が丁寧です。
- 料金が安いところ。
- 特になし
- なし
- 余ったギガ数を来月分に上乗せできる点。
- トラブルも全くなし料金も安価で満足しています。
- 毎月の料金が安くなった。
- 安いところ
- 前の会社より安くなったから
- 2000円以外の料金で安く、データ量も十分使用できるからです。
- 料金が安くなった
- 比較的安い金額で利用できる。家族割がある。プランもネットで変えやすい。
- とにかく安い
- 毎日貯めたマイルがプレゼントギガになる。
- 店頭に行くときにネットで予約でき待つ必要がないことです。
- ソフトバンク光と合わせると料金は安いので満足。あとYahoo!プレミアム会員になれるのも良い。
- 家族割やセット割が充実していて、月額が抑えられる点
- 費用が安い
- 繋がりがやすさに不満はないし、ギガの繰り越しができるし、料金が安いので満足しています。
- 満足いくギガ数を利用でき、料金も安いから
- 料金が安い
- 月額基本使用料が安価
- 料金がかかり安くなったところ
- 料金
- iPhone14を安値で購入できた
- 前に契約していた会社よりも少し安くなったので程よく満足はしている。
- 回線利用料は確実に下がった
- 月々の基本料金が安い
- 携帯料金が安い
- 回線速度など以前契約していたソフトバンクと比べ特に変わらないが月額がとても安い
- 料金の安さ
- 繋がりがやすさも満足だし、G数もあって料金も安いから。
- 利用料金がとても安くなったこと
- 前の質問でも答えたが、月額が安く、通話のかけ放題の割引がある。
- 月額料金
- 安い
- 無駄なく利用できる、追加料金なくYahoo!プレミアムに加入できるなどの特典がある
- 家族割が満足しています
- 月額の安さ
- 格安SIMなのに通信速度が良く、料金も安いので、ストレスなく利用できている点
- 家族割引がある所です。
- 格安なのに通信速度が速い
- 月額料金が安くて繋がりにくいなどの不具合が無い点
- 特に不具合等もなく速度もめっちゃ遅い訳ではなく、使えなくなるので満足しています。
- 月額料金が安い

- キャンペーン
- 執拗な連絡などが無い
- 通信速度、つながりやすさ
- 価格が安い点
- 月料金が安い
- 以前より月額料金は下がった。
- 月に掛かる金額が安い
- 基本使用量が安くなった。
- 毎月の携帯料金が大手3社に比べて抑えられるので満足しています。
- 月々の料金の安さ。
- 料金が比較的安い点、留守番電話の機能がある点
- ふじゅうなく使える
- 紳士に対応して下さいます
- 月額料金が安いこと。
- 料金が安い
- 月額料金が安く、繋がりやすさにも問題がなく使える所に満足しています。
- "グループ通話が使えることに満足しています。
- この機能がないと、仕事にならないためです。"
- 電話サポートもしっかりしている
- 料金が安いし、格安スマホを使っている友達に聞くと、三大キャリア以外では一番つながりやすいと思うからです。
- 分からないことがあったらショップがあるので、聞きに行ける点が良い
- 家族も含め圧倒的に通信費用が安くなった。
- 月額が安い
- 割引が色々ある。
- 以前より通信速度が速くなったしやすくなった
- 格安で
- 月額料金が安い
- 価格が安いことです。
- 月額料金がかなり安くなったこと
- ソフトバンクに比べて値段が大分安いけれど、回線にはなんら不自由を感じないこと
- 料金が安い
- 前より月額料金が安くなったこと。
- 料金形態が簡潔で分かりやすいところ。
- 低価格
- 料金が安い
- 月々の支払いが安い
- 料金が安い点
- 料金が安くなった
- いままで利用していた携帯会社に比べて、月々の支払いが安くなるうえ、今まで通り利用できている点
- 料金が安い点
- 費用が安くお得
- 店舗での直接のサポート体制が整っているところ。
- 安い

質問8.現在利用している携帯会社において、不満な点を具体的に教えてください

- 機種を変えたいときに種類が少ない部分です。
- 通信速度がやや遅いです。
- スマホの種類が少ないところ。iPhoneは高い。
- 特になし
- なし
- 料金プランの種類(ギガごとの)が少ない点。
- 何もありません。
- 家のWi-Fiはソフトバンクエアアです。たまに電源を入れ直さないと繋がらないことが起こること。
- 特にない
- もっと安いところもあること。
- 強いて挙げれば、店舗に行くとお話の方のお話がしつこい点です。
- サービスなどがよくわからない。
- 新機種、特にiPhoneの取り扱い機種が少なく古いこと
- なし
- 通信速度が不安定、サポート体制が不便
- 通信量が契約より多く使用すると低速になることです。
- 通話料金をもっと安くなるプランがあるとうれしい
- 秋ごろからプランの変更があり、今までより割高になってしまった点
- 電波の入りが悪い時がある
- 不満な点はありません。
- 特にないです
- なし
- サポート面に関しては不自由さがある
- 通話が10分無料だが、10分は意外とあっという間で超過することがある。
- 特になし
- 特にない
- 宣伝などをみて決めたが思っていた程割安にはならなかった。
- 機種のパフォーマンスが良いわけではない。ただし、機種の問題かキャリアの問題かは不明。
- 特にない
- ポイントバックなどが無い
- 特になし
- セットで付いてくる不要なサービスが多すぎる
- 特にない
- 特になし
- 特にない
- ネットの速度が遅い
- 端末のラインアップ
- 特にありません
- 特にはありません
- 通信速度
- 特になし
- 10ギガくらいのプランがない所です。
- 近くのショップが閉店した

- 強いて言えば、料金が若干高いところ
- 今まで使用した感じ不満はありません。
- 特になし
- 特になし
- 特になし
- 固定回線とセット割で安くなると思ったがそれほどでもなかったこと
- ギガ数が限られている
- 機種が少ない
- とくになし。
- 特に不満は無い
- ソフトバンクで機種代を割賦していたが、その残額を調べるのが面倒、わかりにくい。
- 電車内など一部の場所で回線が繋がりにくいことがあるのが少し不満です。
- 特になし
- 団地などの集合住宅のエリアにいると全く電波が届かない点
- なし
- 待ちが長い
- プランがありすぎて混乱する。機種が少ない。
- 機種が少ない
- 特になし
- "iphone13までしか販売されていないのが不満点です。
- 機種のラインナップが少なく、15が購入できたら嬉しいです。"
- 予約が取りづらい
- 特にありません。
- 特になし
- インターネットが時々繋がりにくくなる(途切れる)
- サービスが良くない
- 特になし。
- 特に不満はない
- 使用できる
- ポイントが貯まらない
- 特にありませんが、店頭に行くと店員さんの態度は他の会社に比べよくない方が多いと思います。
- 特になし
- 通話料が高いこと
- 機種が少ない
- サポートのお店があまりない
- 扱っている機種が少ない。特にiPhone。
- 機種の種類が少ない
- 特にありません。
- 電波が届かない時がある
- ソフトバンクの時のの方が電波が良かった点満足していない
- 特になし
- 近くにショップがない点
- 機種が少ない点
- 特になし
- もう少し料金が安くなればいいなと思う。
- 特になし

