

# 楽天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	<a href="#">クラウドワークス</a>
対象者	20代～60代以上の男女415人 うち楽天モバイル利用者77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.楽天モバイルの「料金」の満足度を5段階で教えてください
- 質問2.楽天モバイルの「通信速度」の満足度を5段階で教えてください
- 質問3.楽天モバイルの「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.楽天モバイルの「サポート」の満足度を5段階で教えてください
- 質問5.楽天モバイルの「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.楽天モバイルの「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

### 楽天モバイルの満足度(5点満点)

総合評価	3.3点
料金	4点
通信速度	3点
繋がりやすさ	3点
サポート	3点
機種ラインナップ	3点

キャンペーン	4点
--------	----

※楽天モバイル利用者77名の満足度の平均点

### 質問1.楽天モバイルの「料金」の満足度を5段階で教えてください

5点(大変満足)	28名
4点(満足)	29名
3点(どちらでもない)	12名
2点(不満)	6名
1点(とても不満)	2名

### 質問2.楽天モバイルの「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)	6名
4点(満足)	27名
3点(どちらでもない)	27名
2点(不満)	16名
1点(とても不満)	1名

### 質問3.楽天モバイルの「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)	2名
4点(満足)	17名
3点(どちらでもない)	28名
2点(不満)	23名
1点(とても不満)	7名

質問4. 楽天モバイルの「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)	2名
4点(満足)	15名
3点(どちらでもない)	46名
2点(不満)	12名
1点(とても不満)	2名

質問5. 楽天モバイルの「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)	2名
4点(満足)	21名
3点(どちらでもない)	44名
2点(不満)	8名
1点(とても不満)	2名

質問6. 楽天モバイルの「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)	18名
4点(満足)	34名
3点(どちらでもない)	23名
2点(不満)	2名
1点(とても不満)	0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

- 月額がやすい

- 料金が安い
- ポイントが貯まりやすくなること
- 月額料金が安い
- 使い放題が良いです。
- 月1080円ほどで利用できること。
- 料金
- ギガ使い放題なので動画を見たりテザリングの使用を何も気にせずできること。
- 月額使用料が、格段に安くなりました。ポイントも、お得に貯まります。
- データ量無制限でアプリ使用で通話無料で料金が安くてポイント払いができる
- 月々の料金が安くなった。
- 月額料金が安い。
- データ通信が3000円無制限なので固定回線は不要となり、満足です。
- 料金が安いところ。
- 料金が昔は圧倒的に安かった。
- 電話代が非常に安い点と、楽天のポイントを使って電話代の支払いができるという点に満足しています。
- ギガをあまり使わなければ安くなる点
- とにかく安い
- 料金が安い
- 契約がスムーズで簡単
- 使用料が安いから。また、通信状況も悪くはないから。
- 料金の安さ
- 料金が安い、楽天ユーザーなのでポイントが貯まる
- 前の質問の、勧めたい理由と同じです。料金が安くデータ量を気にせず使えるところ。繋がりがやすさも特に不便はないです。
- 月額料金が安い
- 料金が安い。
- 基本使用料が安い
- とにかく安い
- 基本料金が安い
- ポイントがつくから。
- 料金が安いところ
- 月々の料金が安い
- 通話料無料のアプリがあること。
- あまり使わなければ、月額料金が安い所や楽天ポイントが使える所です。
- 楽天ポイントが貯まる。
- 通信エリアに少し不満があるが、間もなく解消されることを期待
- 安さ
- データ通信が無制限で使える
- 使い放題で使える所。専用アプリを使えば電話が、無料になる所。
- 安いところ
- 全体的な料金などが安い
- とにかく安くて、楽天経済圏も組めばかなりお得になる
- 月額が安く楽天ポイントで支払いがてきる
- 手続きが簡単で意外と繋がるどころ
- 月額利用料が安い、支払いがポイントでもできる点
- ポイントで電話料金を支払える
- 期間限定ポイントが自動的に消化できること。

- 料金が安い
- 安いこと
- 通話アプリがお得
- なし
- 月額基本料金の安さ。
- プランがわかりやすく、キャッシュバックが多い事。
- 料金が安いのに通信速度が無制限なところ
- 1円端末で新調できるのは有難く、データを使わない月は千円と経済的。ここぞって月は三千円で無制限利用出来る、使い勝手の良さ。
- 料金が安くデータ使い放題な点
- 料金設定がお得でたくさん使っても安く済むから
- 月額の利用料金が安いことです。
- 楽天ポイントで料金が払えたり、ポイントが貯まるから。
- 楽天ポイントが付く。楽天の様々なサービスで付いたポイントを月額使用料に充てられるので実質無料で使えている。
- 安さだけです、楽天経済圏だからです。
- 携帯プランが他の携帯プランよりもお得感が私的にあったので。
- 料金が安いのと、申し込みから開通までスムーズに進めたこと。
- 繋がりがやすさ
- 安さ。月の通信量は3Gで1080円ほど。楽天市場での買い物のポイントの利率もあがるので良い。
- ポイントが貯まること、ポイント支払いができること
- 料金の安さと、生活圏では通信環境が良い
- 料金の安さ
- 月額料金は、最安値ではないが、前キャリアよりも安くなった。LINKを利用すれば、無料会話ができる点。GBをそれほど意識せずに使える点。
- とにかく月額料金が安い
- 月々の料金の安さです。電話も楽天のアプリを使えば基本タダだからです。
- なし
- 安い
- 利用料金が安い
- 料金
- 月額料金が安くなった
- 月額料金が安くなった

## 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

- 繋がりにくい。
- 特になし
- 接続の不安定さ
- 通信が不安定
- 特にありません。
- たまに繋がらないエリアがあること。
- 繋がりにくい
- たまに通信回線の状態が悪くなり、エリア内でも途切れがちになる場合があること。
- 通話品質が悪い。通信が繋がらないエリアがある。

- 機種ラインナップが弱い
- 速度が遅い。
- 地下なので繋がりにくいことがある。
- 特段不満な点はありません。それくらい満足しているし、潰れてしまわないようにしてほしい。
- 山間部などでデータ通信が使えなくなるところ
- 時々、回線状況が悪いエリアがある。
- たまに通話中の音声に変な声(ロボットのような声)になるのが不満です。
- 場所によって電波が繋がりにくい
- 商業施設内で繋がらず、QRコード決済等も出来なくなる
- 特になし
- 特になし
- 新規契約時にもらえるキャッシュバックポイントが期間限定なので、早めに使いきらないと失効してしまう恐れがあるところ。
- 通信速度、機能性
- 場所によっては圏外になる
- 自宅だとほぼ5Gにはつながりません。
- 回線がおそいエリアがある
- 電波が届きにくいところが多い。
- つながりにくい
- 回線が悪い
- 建物の中では通信が悪い
- 海外でも使用できるのか。
- たまに機器に不具合が出る気がする
- たまに圏外になる
- 建物の中でたまに繋がらないこと。
- 通信速度が遅く感じる点です。
- プランが安いから契約したのに、途中からそのプランが無くなって、料金が上がったことです。
- 通信エリアが狭い
- 繋がりやすさ
- 通信速度が遅くなるときがある
- 電波が繋がりにくい。
- 繋がりやすくない
- 通信が屋内だと不安定になりがち
- 田舎は回線が不安定
- 回線が繋がらない場所がある
- 窓がないので、緊急な時にどうして良いのか困る
- プランが少ないので、選べないこと
- 時々経営がやばいと話題になってる
- 機種変更の時、お得感があまりない。
- 電話など通信回線が不安定
- 田畑や地下だと繋がりにくいこと
- 電波が良くない
- なし
- 月額基本料金が以前に比べて値上がりしたこと。
- 電話対応がない
- 電波が弱い。圏外になりやすい

- 他社にある節約モードがなく、無料低速通信で使えないのが難点。
- たまに電話がつながりにくい時がある
- 繋がりにくいところ
- 都内在住ですが、繋がりにくいエリアがあります。特にショップの店内で繋がりにくいことも有り、OR決済が利用できないこともありました。
- 回線が不安定。
- 建物の奥まった部分や地階で繋がりにくい。レジでコード払いの画面が表示されずに困る。音声通話でノイズが混じり、相手の声が聞こえない。
- 繋がりにくい
- アフターサポートがもう少し細かくサポートしてくれたら良いかなって実際使って思いました。
- 三大キャリアと比べると、会社の先行きが不透明なので少し不安です。
- 繋がりにくさ
- 人混みなどで繋がらなくなる。電話も相手が聞きづらそうにしているし、かかるまえに切れたりする。仕事で使う状況になったら乗り換えようと思うほどのつながりにくさ。通話もほとんどしないし、人混みも使うのを我慢すればいいので、普段Wi-Fi環境で使う分には苦はない。
- とにかく電波状況が悪い。
- 郊外にそれると通信がつながりにくい
- 圏外になりやすいこと
- 通話品質の悪さ。繋がらない点。
- エリアによっては繋がりにくい
- 料金は月に何ギガ使っているかで決まるのですが、もっと刻んでほしいです。
- なし
- 繋がりにくい
- 回線が繋がりにくい
- 繋がりにやすさ
- 特になし
- 特になし