

UQ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UQモバイル利用者78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.UQ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.UQ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.UQ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.UQ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.UQ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.UQ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

UQ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	3.5点
繋がりやすさ	3.5点
サポート	3点
機種ラインナップ	3点

キャンペーン	3点
--------	----

※UQモバイル利用者78名の満足度の平均点

質問1.UQ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)	40名
3点(どちらでもない)	16名
2点(不満)	4名
1点(とても不満)	1名

質問2.UQ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)	10名
4点(満足)	38名
3点(どちらでもない)	20名
2点(不満)	6名
1点(とても不満)	4名

質問3.UQ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)	18名
4点(満足)	27名
3点(どちらでもない)	25名
2点(不満)	6名
1点(とても不満)	2名

質問4.UQ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)	8名
4点(満足)	22名
3点(どちらでもない)	40名
2点(不満)	6名
1点(とても不満)	2名

質問5.UQ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)	4名
4点(満足)	17名
3点(どちらでもない)	38名
2点(不満)	17名
1点(とても不満)	2名

質問6.UQ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)	6名
4点(満足)	20名
3点(どちらでもない)	39名
2点(不満)	12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

- 料金やプラン変更が自宅でアプリを使って簡単にできるのが助かる。

- 月額がかなり安くなった
- 料金が格安になった。
- 安い
- 料金が安いのと契約関連がネットで完結できるため
- 基本料金が安い
- 余ったデータ量の翌月への繰越しがある。
- 安定しているし、auだった時に使っていたサービスなども継続できるから
- 料金形態
- 月額料金が安いところ。
- スマホの利用料金が安くなった。
- 比較的料金が安い
- 料金が安く満足しています。
- 価格が比較的安いが、通信容量が多いので使いやすい
- 月額料金が安い。スタッフの対応がいい。
- UQとeo光のセットで993円で3GBで使える。十分に満足です。一応店舗もあるし、何かあった時に安心。
- 携帯料金が安い
- アプリで利用料金変更や現状確認が簡単にできるし、料金が安い
- 料金が安い
- 料金は安いと思います。
- 料金
- データの繰り越しがあり、au電気とのセットでスマホ代金、電気料金が安くポイント還元もあります。
- 利用料金が安い。他社さんの最安値と同じなので、変える必要性も感じない。
- 利用料金が安い。
- 回線速度が安定していて月額料金が安いこと
- 余ったデータは翌月に繰り越しできるのが良い。
- 店員さんが親切
- 値段が安い
- 利用料が安いこと
- 月額料金が家族3人で5000円程度で済んでいるところは、家計の負担が少なくて満足できる点だと感じています。
- iPhoneの機種は限定されるものの、電話の24時間かけ放題をプラスしても機種代以外の月額料金がauの約半額になる。パケットについても1ギガから3ギガが増えて、3ギガを限度に1ヵ月繰り越されるので、月3ギガ以内に使用を抑えれば常に6ギガスタートとなる。電話のかけ放題は高齢者は割引きがあること。
- コスパの良さ。
- 手続きが楽
- 近場の商業施設に詳しい人がいて大変お世話になったため。
- 安い
- 安い点。
- 通信速度も安定していてauよりも月額料金が低額なところ
- 他と比べて料金が安い
- アプリが使いやすく、利用料金やデータ容量を確認しやすい。
- 固定回線とのセットで料金がお得になるから
- 店舗が近くにあるため、すぐに相談に行ける点。
- 料金が安くなった
- 前より価格が安くなったところ

- 全体的には安くなったと感じている点です。
- 安い
- 料金が定額で安い
- キャリアの時よりも使える容量が増えているのに月々の料金が安い点
- 利用料金が前に利用していた携帯会社に比べて、大幅に安くなったこと。
- 毎月の料金が安くなった
- 大手キャリアと違い月額料金が安くなったところです。
- 価格が安いことです。
- 安いことです。
- auからUQモバイルへ乗り換えましたが通信品質は変わらず、ショップでサポートも受けられ、料金は安くなる、デメリットがなくお得になったことに満足しています。
- 月額料金が安い。
- 安い
- 月額料金が安くなった
- 料金が安い
- 月額料金が安い。
- 料金の安さ
- 利用料が安い
- オンラインだけでなく店舗でも対応してくれる
- 乗り換えたため安くスマホを買えた。
- 月額料金が安くなり月の使える容量が増えた
- 店員さんの説明がよかった。
- 月額料金が安い、通話毎ではなくまとめて30分間無料なのが使い勝手が良い
- 金額
- 価格が安くて、繋がりがやすく、不具合が少ないからです。
- 安い事
- 以前使っていた携帯会社よりも、月々の料金が3000円以上安くなりましたし、使えるギガも増えました。
- 料金が安い
- 基本料金が安いからです
- どこでも問題なく使える
- 通話料固定プランの料金が他社に比べて安い
- 通話料定額プランが他社に比べて安い
- 料金に満足している。ネットで請求額やプランが確認しやすい。
- ネットで完結するところ
- モバイル回線において、節約モードがあるため、OGBで使用できる。
- 通信量と料金のバランス

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

- 希望ギガ数の端末種類が少なくて困った。在庫が店舗を回っても全然なかった。
- 最新機種が少ない
- 不満な点を感じていません。
- 特になし
- 特にありません
- 電波がやや不安定

- 公共Wi-Fiの自動接続が無くなったのと、実店舗の従業員のマスク差別が酷い。
- 家には固定回線もあるので、もう少し安いプランがあるところでも良かった。
- webサイトが見づらく、情報を確認するのに手間取る。
- 時間によって回線が不安定になる所。
- スマホ本体の価格が高すぎる
- 電話をかけると劇的に高くなる
- 高速と低速の切り替えが良くないです。
- 時々通信速度が遅い
- ポイントが付与されない。
- MNPLした時に開通手続きでサポートに電話が必要でした。記載された番号に電話を掛けたら、番号が違うと言われて違う番号にかけ、再度最初の番号に掛けるように告げられて、兎に角たらい回しにされた感があり、疲れた。サポートをもっと充実させてほしい。
- 特になし
- 契約範囲内の電話料金は安いが上限を超えると高い点
- 通信・接続の安定性や機種ラインナップはそれほど良いとは思わない
- auとの契約と比べてポイント還元が低い
- 携帯でネットを使う際、速度が遅い
- ネットのつながりが悪く、アプリを開くのに時間がかかる。
- 特になし。
- 今のところ特にない。
- iphoneのラインナップが少ない
- 他の格安スマホに比べ料金が少し高め。
- 混んでいる
- 時々回線が繋がりにくくなる
- 機種変更するのに機種の種類が少ないこと
- 田舎やトンネル内、地下などは通信状況があまり良くないところが不満に感じています。通信だけではなく、通話もいまひとつなので残念です。
- iPhoneの機種が限定されること。ポイントの付与が減ること。
- 特になし。
- 特にないです
- 地域で回線が繋がりにくいなどと言って、回線工事をさせられそうになった。回線は普通に使えています。
- 特になし
- サポートが充実していない点。
- とくになし
- ありません。
- 格安スマホなので仕方ないとは思いますが、iPhoneのラインナップが少ないのが残念です。
- 長期利用者への特典が少ないこと
- 不満な点はない。
- 店舗が少ない
- 回線が地下鉄になると悪くなる
- 通話した分だけ料金が加算されるプランなので、電話しているときに通話時間が気になってしまう点です。
- なし
- 速度が遅いときがある
- 機種があまりなかった点
- 特になし

- 機種を選択肢が少ない、公式オンラインが分かりづらい
- 大手キャリアに比べて人が混雑している箇所に行くとネットワークが不安定になるところです。
- 通信速度が遅いことです。
- 山の方へ行くと電波が入りません。
- 日曜日にショップに行くと1時間以上待たされることぐらいであとは満足しています。
- 特にない。
- 特になし
- 特にない
- 特になし
- 電波の悪いエリアが多い。
- 特になし
- つながりにくいことがある
- 速度が不安定
- プランのギガ数にちょうど良いのがない点。
- 家出の通話が特定の部屋でしかできない
- 思っていたより安くはない。
- 請求書をExcel形式でダウンロードできない
- 回線速度が悪いときがある
- もっとキャンペーンの紹介が頻繁にあったらと思います。
- 専用アプリが落ちるときがある
- 選べる機種が少ない点。
- 人が多いところではつながりにくいかもしれないです
- 特に無い
- 店頭カウンターが混んでいる
- 店頭カウンターが混んでいる
- 少し繋がりにくいかなと思う時はあります。
- ギガ使った分だけ支払いじゃない
- 取り立ててない。
- 料金体系が変わり割高になった