

ahamo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ahamo利用者58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.ahamoの「料金」の満足度を5段階で教えてください

質問2.ahamoの「通信速度」の満足度を5段階で教えてください

質問3.ahamo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.ahamoの「サポート」の満足度を5段階で教えてください

質問5.ahamo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.ahamo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

ahamoの満足度(5点満点)

総合評価	3.4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	3.5点

キャンペーン	3点
--------	----

※ahamo利用者58名の満足度の平均点

質問1.ahamo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)	12名
4点(満足)	21名
3点(どちらでもない)	21名
2点(不満)	4名
1点(とても不満)	0名

質問2.ahamo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)	8名
4点(満足)	23名
3点(どちらでもない)	18名
2点(不満)	7名
1点(とても不満)	2名

質問3.ahamo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)	13名
4点(満足)	21名
3点(どちらでもない)	14名
2点(不満)	8名
1点(とても不満)	2名

質問4.ahamo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)	4名
4点(満足)	11名
3点(どちらでもない)	34名
2点(不満)	8名
1点(とても不満)	1名

質問5.ahamo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)	3名
4点(満足)	20名
3点(どちらでもない)	29名
2点(不満)	4名
1点(とても不満)	2名

質問6.ahamo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)	4名
4点(満足)	12名
3点(どちらでもない)	28名
2点(不満)	10名
1点(とても不満)	4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

- 海外によく行くので、そのまま利用可能な点がとてもいい
- ブランド力
- 特にない
- 利用料金がかなり下がった
- 回線速度は速いので満足しています
- 安いこと

- 料金が安く済むから。
- 回線が安定している。海外利用ができる。
- 20ギガ使えて月々の料金が安いことと海外でもそのまま使えること。
- 使いやすく利用価値に納得できているからです。
- 少し月額料金が下がった
- 月額料金が安い。あとは特にない。
- 利用料金が安いこと。
- 料金が安くなった
- 大手ならではの安心感がある
- 通話し放題をつけても安いところ。
- 前より安い
- つながりやすい
- 乗り換えキャンペーンは良かった。
- dポイントもあって、還元が良いと思うから
- 料金が安い
- 料金が安い
- 料金が安くなったこと。
- 料金が安く、ストレスなく使用できている点
- 標準的でそこまでマイナスになるところがないこと。
- 低価格で今のところ特に不都合もない
- 特にありません
- 楽天よりも回線が良い
- 月額料金の安さと分かりやすさ、使いやすさ
- ギガ数がたっぷりある所
- 20GBあるので残りのデータ容量を気にせずにする
- 20ギガまで使える。
- 安さ
- 以前よりも携帯料金が安くなった
- 料金が安い
- 月々の支払い額には満足している。
- 基本料が安い
- 月額料金が安い
- 繋がりやすい
- 利用料金が格安だから経済的に助かる
- 決まった価格で毎月固定であることと、ドコモ回線なので電波障害が少ないこと。
- ギガ数が多い
- ギガ数が多く月額が安い
- 安い
- 価格帯
- 料金が安くなった
- 電波状況が良いので、電話が繋がらないとか声が不明瞭だということがなくなり、快適に通話できるようになりました。
- ドコモ品質
- 補償がなんとなく安心
- 値段がやすい。
- 月々の料金が安くなった
- 通話をあまりしない人なら安くなると思うし、ネットをたくさん使えるのがいい。
- とくになし

- 月々の料金がだいぶ安くなった
- ギガがたくさんある
- 安い
- 安いから。
- 金額が安いところ

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

- 前に比べてかなり電波が悪くなった
- 料金
- なし
- 回線が繋がりにくい
- 地下だと回線速度が格段に落ちてしまうのが難点です
- メールアドレスがなくなったこと
- 繋がりにくい場所がある事。
- 値段があまり安くない。
- 特になし
- お客様サポートセンターに相談や質問してもはっきりとした回答や解決に改善しない点が多い事です。
- 実店舗であまり色々できないので何かあった時不便
- ネットがつながりにくいときが多々あり不便。
- 不満な点は特にはないです。
- 特にはない
- キャンペーンのバリエーションを増やしてほしい
- サポートがオンラインになるため、受けにくい。
- 特になし
- ギガ数が選べない(正確にはプラスはできるが少量がない)
- 回線が悪すぎる
- もう少し料金を安くして欲しい
- 特になし
- 特になし
- ケータイに関するすべての契約を自分でやらないといけないこと。
- 余ったデータ容量を繰越せない点
- あまりオトクなキャンペーンが他に比べるとないこと。
- 時々回線が悪い時がある
- ネットが繋がりにくい
- 楽天よりは良いが、相変わらず回線が悪い
- 特になし(強いて言うならば、手続きに少し手間取ったこと)
- たまに通信速度が遅かったり繋がらなかつたりする所
- 20GB未満のプランがない
- サポートが自力
- 通信が遅いときがある 5Gなのに遅い
- 特になし
- ポイントがあまり貯まらない
- サポートが手厚くないところ。
- 電車でごく一部の区間圏外になる

- 昔からのユーザーに恩恵がない
- ほぼ利用しないので低料金プランがほしい
- 場所によっては回線が繋がりにくい。
- 店頭の窓口がないので相談しにくい。
- 特になし
- 繋がらないことがある
- 分かりづらい
- 通信速度が遅い
- とくになし
- 基本的にオンライン上でしか様々な手続きができないので、少し不安に思うところがあります。
- 料金がやや高い
- 繋がりにくい 料金が高い
- 電波が悪い時がある。
- ahamoを使用しているが、docomoショップでは対応してもらえない。または料金が発生すれば対応してもらえる点。
- 特にないです。
- とくになし
- ポイントとか料金システムとか分からないことが多いが店舗では対応してもらえない
- たかい
- 地下鉄で繋がらない
- ネットが苦手な人には難しい。
- たまに回線が悪くなる、場所によって回線が使えなくなる