

mineo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mineo利用者15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.mineoの「料金」の満足度を5段階で教えてください

質問2.mineoの「通信速度」の満足度を5段階で教えてください

質問3.mineoの「繋がりのやすさ」の満足度を5段階で教えてください

質問4.mineoの「サポート」の満足度を5段階で教えてください

質問5.mineo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.mineo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

mineo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
繋がりのやすさ	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
--------	----

※mineo利用者15名の満足度の平均点

質問1.mineo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)	5名
4点(満足)	6名
3点(どちらでもない)	4名
2点(不満)	0名
1点(とても不満)	0名

質問2.mineo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)	1名
4点(満足)	5名
3点(どちらでもない)	3名
2点(不満)	6名
1点(とても不満)	0名

質問3.mineo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)	6名
3点(どちらでもない)	5名
2点(不満)	2名
1点(とても不満)	0名

質問4.mineo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)	1名
4点(満足)	4名
3点(どちらでもない)	9名
2点(不満)	1名
1点(とても不満)	0名

質問5.mineo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)	1名
3点(どちらでもない)	10名
2点(不満)	2名
1点(とても不満)	0名

質問6.mineo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)	1名
4点(満足)	6名
3点(どちらでもない)	5名
2点(不満)	3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

- 料金がまあまあ安い
- ある一定時間は通信制限があるが、料金が格段に安くなるため。
- 利用料金安い
- ギガ数が細かく選べて料金も抑えられるのでよい。
- 料金が安い。
- 価格が安いし繋がりに問題を感じない、解約が簡単

- 月々の使用料金が、高い月でも5000円と、以前と比べてかなりお得になったから。
- トラブルもなくサポートも充実している
- 低速モードが早い
- 月々の利用料金が安い。通話エリアも特に不満ない。
- 前に契約していたdocomoより月々の支払いがかなり安くなりました。ギガ無制限なので使いすぎを気にする事もなく快適です。
- 契約容量が自分に合ったサイズで提供されていて、月額利用料金が安い点です。
- わからないことも丁寧に教えてもらえた。サポートがよかった。
- 親切です。
- 音声通話はほとんどしませんが、携帯の電話番号は必要なため、とにかく安い音声付きデータプランがあるところに満足しています。不特定多数とデータの余りを分け合う仕組みがあるので、いざという時に無料でデータ追加ができるという安心感も大きいですね。格安SIMの会社としては今は有名になりましたが、通信速度も時間帯関係なく安定しているのも使いやすいです。

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

- キャンペーンが少ない
- 最速のプランにしても、動画視聴で速度の遅さを感じた。
- お昼時間の回線があまりに遅すぎる
- 街中や平日のお昼時など回線が混むのか速度がかなり遅くなること。
- 人が集中している場所で繋がりにくい。(花火大会やフェスなど)
- 対面サポートの体制が極端に減らされている
- 動画なども観ないため、特に不満なし。
- 時々繋がりにくい時間がある
- もう少し早いとありがたいです。
- 混雑している時間帯に通信速度が遅くなる。
- 通勤途中の山間部で繋がりが悪くなる点。
- ゴールデンタイムと言われる時間帯は回線速度が劇的に遅くなることです。
- サポートセンターになかなか繋がりにくい
- 特になし。
- 新規契約時の特典プランは次々とオトクなのが出るのですが、昔からの継続ユーザーには全然です。10年以上の契約をしているのに、早く契約したほうが損だった気分になるのが残念。また、機種変更するときにも選べる機種が圧倒的に少ない！しかも3大キャリアがやっているような2年間のリース契約もないので、毎回どこでどの端末を買うか悩む。