

# povo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povo利用者27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.povoの「料金」の満足度を5段階で教えてください
- 質問2.povoの「通信速度」の満足度を5段階で教えてください
- 質問3.povo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.povoの「サポート」の満足度を5段階で教えてください
- 質問5.povo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.povo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

### povoの満足度(5点満点)

総合評価	3.6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	3.5点
機種ラインナップ	3点

キャンペーン	4点
--------	----

※povo利用者27名の満足度の平均点

質問1.povo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)	8名
4点(満足)	17名
3点(どちらでもない)	2名
2点(不満)	0名
1点(とても不満)	0名

質問2.povo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)	5名
4点(満足)	10名
3点(どちらでもない)	10名
2点(不満)	1名
1点(とても不満)	1名

質問3.povo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)	4名
4点(満足)	15名
3点(どちらでもない)	7名
2点(不満)	1名
1点(とても不満)	0名

質問4.povo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)	5名
3点(どちらでもない)	13名
2点(不満)	5名
1点(とても不満)	2名

質問5.povo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)	2名
3点(どちらでもない)	15名
2点(不満)	1名
1点(とても不満)	5名

質問6.povo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)	2名
4点(満足)	2名
3点(どちらでもない)	17名
2点(不満)	6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

- トッピングシステムがお得
- 月額料金がほぼ無料で電話回線を維持できるので、電話の待ち受け用としてコストパフォーマンスが抜群である点。
- 今までで利用料金が1番安い。私の生活スタイルにあっている。
- 通信料も安く、電波も不都合ないこと
- 料金が前より安い
- 必要なときだけデータ容量を購入できる点

- 毎月の料金がとても安い。
- 月額半分になったところ
- 基本料金がかからないこと
- 基本wifiが繋がる環境に居てあまり容量を使わないので必要分だけの契約が出来る点。
- 価格が安い。
- 料金が安い、自分で月額で購入するのを決められる
- 価格が安い。月0円のときもある
- その月の使い方に合わせて、通信量や電話料金を調整できる。
- 海外に行ったりする月は支払わなくていいので自分にあったパッケージを組める
- 料金が安いこと、簡単に利用できること
- 全てオプションなので、自分なりの金額にできるところ。
- 大容量のギガをまとめて買うと月額換算が安い
- 基本料金ゼロで自分好みのプランにできる。
- オンラインショップの品物が充実している
- 速度は変わらず、とっぷりネットが使える点
- 金額が安い
- 用途に応じて必要なものだけを必要量購入できて無駄な費用がかからない。
- 料金が安く、プラン変更も簡単で、繋がりがいいということもないので満足しています。
- 料金がキャリアの半額程度になって良かった。
- 繋がりがやすく、月額料金が安い
- 値段が安い

## 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

- アプリでしか申し込みも解約も出来ない点。
- トッピングの利用が180日間ないと契約が解除されてしまうので、回線維持のためだけに頃合いを見てたまに一番安いトッピングを購入しなければならない点。
- 特に無し
- 困った時の窓口がないこと
- 公式ホームページやキャンペーンが分かりにくい
- 前回いつデータを購入したかが分かりにくい点
- 問い合わせが面倒です。
- 特になし
- 特になし
- 容量あたりの単価はあまり安くない。
- つながりにくい時がある。
- 時々速度が遅かったり繋がりが悪い
- 特になし
- 分からないことがあっても、電話で確認できない。
- データのパッケージでもう少し安いのが欲しい
- サポートが不十分で、不明点があった時に解決できなかった
- データオプションの期間や容量の幅を用意してほしい。
- 特になし
- 通信プランをシーズンでまとめ買いしないと月額が安くない。
- 特になし
- 特になし

- 特になし
- 家のWi-Fiに繋がりにくくなったような気がする。
- 現時点で不満な点はとくにありません。
- トラブル時のサポートがキャリアと比較すると非常に悪く不便。
- プランの種類を増やしてほしい
- 特になし