

# ワイ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代以下～60代以上の男女599人 うちワイモバイル利用者120名
集計期間	2024年6月6日～2024年6月11日

## ■アンケート項目

- 質問1.ワイモバイルの「料金」の満足度を5段階で教えてください
- 質問2.ワイモバイルの「通信速度」の満足度を5段階で教えてください
- 質問3.ワイモバイルの「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.ワイモバイルの「サポート」の満足度を5段階で教えてください
- 質問5.ワイモバイルの「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.ワイモバイルの「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

### ワイモバイルの満足度(5点満点)

総合評価	3.5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	3点
--------	----

※ワイモバイル利用者120名の満足度の平均点

### 質問1.ワイモバイルの「料金」の満足度を5段階で教えてください

5点(大変満足)	24名
4点(満足)	53名
3点(どちらでもない)	38名
2点(不満)	5名
1点(とても不満)	0名

### 質問2.ワイモバイルの「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)	14名
4点(満足)	48名
3点(どちらでもない)	43名
2点(不満)	11名
1点(とても不満)	4名

### 質問3.ワイモバイルの「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)	16名
4点(満足)	48名
3点(どちらでもない)	40名
2点(不満)	16名
1点(とても不満)	0名

質問4.ワイモバイルの「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)	12名
4点(満足)	37名
3点(どちらでもない)	58名
2点(不満)	10名
1点(とても不満)	3名

質問5.ワイモバイルの「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)	5名
4点(満足)	37名
3点(どちらでもない)	50名
2点(不満)	27名
1点(とても不満)	1名

質問6.ワイモバイルの「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)	13名
4点(満足)	28名
3点(どちらでもない)	54名
2点(不満)	20名
1点(とても不満)	5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

- ネットと一緒に契約して料金は安い

- 月額料金も安く、スマホの割引もあるからです
- 料金が安くPayPayと連携したキャンペーンがよくある事です。
- 料金
- 値段
- 店舗来店予約がとれる
- 毎月の利用料金が安い
- 料金が高い
- 料金が安い
- 料金が安い
- 料金も安く、外でも家でも特に不便はなく利用できているので、満足しています。
- 店舗で対応してもらい、質問にも全部答えてくれてとても親切だったので好感が持てました。
- 月額料金の安さが1番満足しています。
- 利用料金が安い
- とにかく、月の料金が安い。
- 月の料金が、とても安い。
- 月の料金が安い。
- 料金とデータプランがちょうど合っていて翌月に繰り越せる点が満足しています。
- 安くなった
- 年齢の割引とほとんどが家のWiFiを使用しているため利用料金が安く済んでいる
- 利用料金が安く、電話かけ放題無料は魅力的です。サポートも手厚いです。
- 月額料金が安くなった事
- 基本料金が安いので、月々の携帯料金がとても安いこと
- 使用量が前と比べて安くなった点が満足です。
- 月額料金がやすいところです
- 料金が安い、ギガが繰り越せる
- 家がソフトバンク光だったので、統一できて月の通信費も下がった
- 料金が安い
- 家の通信会社と統一してセット割りが組めたこと
- 街中にショップがあるので契約など対面で行えて安心
- 低コストにも関わらず回線速度は本当に速く、契約のギガ数を超えて低速度になってもYou Tube程度の動画ならストレスなく再生視聴出来るからです。
- 速度が安定している点。
- スマホが安かった。今のところサクサク動く。
- 速度が速い
- 毎月の月額料金が安くなった点です。
- ソフトバンクショップの店員がわからないところは丁寧に教えてくれる
- 利用料が安いこと。通信が特に困っていないこと。
- 月額料金が安いこと、ペイペイと連携してポイントも貯まる。
- 料金が安い
- ポイントが結構たまる
- 月額料金が安い
- 特になし
- とにかく安さが嬉しい。
- "月々の価格が安く、余ったデータ量を翌月に
- 繰り越せることです。"
- 料金、PayPayのカードからのチャージが月1回なら手数料がかからないところです。
- 月額料金が安いこと

- 価格が安い
- やすいこと
- 安いところ
- 利用して4年になりますが、特に問題なく使えている点。
- 料金が圧倒的に安くなった
- 料金が安い
- paypayとLINEユーザーはメリットが豊富な点
- 料金が安くなった。
- 料金が安い
- 光割で安くなるから
- 特に無し
- 以前よりは料金が安い
- 料金が安いこと
- 料金がとても安くなる
- 私がしどろもどろ説明しても、しっかり理解していただき、対応してもらえた。
- 家族割など、お得なプランがある。
- ギガが繰り越せる
- 月額料金が安い
- 料金が安くなった。家族も全員同じにしているので、さらに割安です。
- とにかく料金が安いにつきます。
- 料金がお手頃
- 利用料金が安い点
- 特に満足にも感じていないし不満にも感じていない。
- 月額が安く、端末も安価で購入できた。
- 料金が比較的安い点
- 光回線とセットで割引になるから
- 格安SIMなので月額料金が安く、家庭の経済的負担が少ないので今のままで満足しています。
- キャリア回線を借りてるのではなくキャリア回線を使えるから。電話込みで安いから。
- 電波が入りやすい
- 5
- とても安くなったこと。近くにショップがあること。
- 回線もつながりやすいですし、料金が安いところ
- 料金プラン
- 料金が安い
- 料金が安い
- 特に不具合や不便な点などなく、問題なく使っていて基本料が安いところが満足しています。
- 申し込みの際、とても作業が早かった。
- オンラインも使いやすい、機種変更など。
- 携帯料金が安くなった
- 利用料金が安く、ソフトバンクショップでの検討が容易である。
- 料金プランがお得だし、ペイペイのポイントがたくさんつくから
- 料金の安さ
- スマホの料金の中では、最低価格ランキングなので経済的だからです。
- 利用料金が大幅に見直されて快適になった。もっと早く乗り換えてればと思った
- 回線が安定している。
- 月額料金が安い。料金プランが非常にシンプルで分かりやすい。

- 料金体系がわかりやすいし、迷惑電話が疑わしい番号への警告表示があるなど、セキュリティ対策が優れている点に満足しています。
- 料金体系がシンプルで分かりやすい。
- 特にありませんが問題なく使えている
- 月額料金が安い
- 価格が安く、回線速度や繋がりやすさも満足しているから。
- LYPプレミアムでLineのスタンプが無料で使える
- 大手3社のサービスを受けられるから
- ソフトバンクの特典が一部引き継げたこと
- 自分の使うポイントがたまること
- ギガ数を、オーバーしても追加料金が発生しないこと
- 上記にも記載しましたが、繰り越しできる点です。
- 自分がソフトバンク回線を利用しているので、姉2人と両親も毎月の携帯料金が安くなり、5人分の携帯料金が安くなる点に満足している
- 画像が保存できる
- 知名度がある
- 特に満足していない
- 料金が安いところ
- paypayポイントがたまり3倍運用もできる
- 低価格で回線等もとくに問題ない
- 通信速度が期待通りであることです。
- お店の方が迅速、丁寧です。
- 普段問題なくスマホを使えているので満足しています。
- 繋がる範囲については問題が無い
- 料金が安いわりに通信速度も良い
- 月々の支払いが安い
- 月額料金が安い点。月3000円程度で使える。
- 月額料金が割引が効く点と安い点です。
- 前よりはるかに安くなった。
- 料金

## 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

- 特になし
- 特にはありません
- 山の方に行くと電波が悪く、圏外になることです。
- 特にない
- 回線の速さ
- 何かと手続きに手間取る
- 機種種のラインナップが少ない
- 電波が入らない
- 機種が少ない
- なし
- 特にありません。
- PCを使っていると回線が時々不安定になり画面が真っ暗になるのでそこが不満です。
- 田舎なので、少し山奥に行くと繋がらなくなってしまう所が不満です。

- 山の近くに行くと少し繋がりにくくなる。
- 光回線が家の2階だと繋がらない時がある。
- 家の光回線が、2階だと繋がらない時がある。
- 2階だとWi-Fiが繋がらない時がある。
- たまに電波が弱くなる場所があります。
- サポートダイヤルにかけても、SMS送ってくるだけで、解決しない問題がある。わざわざショップに行かなければいけないのが苦痛
- 他の会社も同じかもしれないが、広告のメールがかなり多いのが不満
- 機種変更する種類が少ないのが残念です。
- キャンペーンがあると、工作中にも関わらず電話をして来る事
- 田舎に住んでいるので、山の方に入っていくと電波が繋がらない場所があること
- 使い始めなので、今のところ特にありません。
- 通信回線が不安定に感じます
- iPhoneやGalaxyなどの機種がない
- 特になし
- 機種が少ない
- 電話代がかかる。
- 特になし
- 強いて挙げればサポート面が少々手薄な気がします。
- 料金形態が分かりやすく、もっといろんな種類を選べるようになったらいい。キャンペーンなどで分かりにくい。もう少し取り扱い機種を増やしてほしい。
- 通話料金が高い
- 特にない
- 場所によっては電波が繋がりにくくなりました。
- ほしい機種が店頭にないことが多々ある。
- 他の会社もいろいろ良いプランを出している中、前よりも改悪されたプランが新プランで、提示されていること
- 特にない。
- つながりにくい
- 昔より料金が上がった
- なし
- 特になし
- あまり無いが速度がもう少し早ければと思う。
- "場所によっては、電波が不安定で圏外になる事もあります。"
- 特にありません。
- 通信が時々不安定
- もう少し安い携帯会社もある
- 電話が繋がらない
- 繋がらないことがある
- パソコンの速度が、遅くなるのが少くない点。
- 特になし
- 特にない
- 1年使ったら乗り換えないと機種代がかかる点
- 特になし。
- つながりにくいときがある
- 割引を適用しないと安くない点
- 特に無し

- もう少し安くても良い
- 速度がたまに不安定なこと
- 学割の期間が短い
- ドコモは繋がるのに、ソフトバンクは繋がらない場所が福島にはたくさんある。
- 特になし
- 回線が繋がりにくい時がある
- たまに繋がらない
- ネット回線がたまに不安定です。急に繋がらなくなり、電源入れなおしの手間が発生します。
- 不満な点は今のところ一つもありません。
- 繋がりにくい日がある
- とくにない
- 上記に記載の通り、特に満足にも感じていないし不満にも感じていない。
- ショップのスタッフの対応が悪い時がある。
- 特にはありません
- ファミリー契約でも家族間の通話に料金がかかるから
- 電波が他社と比べて少し悪く感じます。エリアによって違いはあると思いますが、私のエリアはあまり良くないのでそこが不満な点です。
- 特にない。
- 料金が高い
- 1
- 特になし。
- 街のショップが少ない
- 通信速度
- 回線が悪い時がある
- オプションに入らないと通話料がかけ放題にならない。
- 機種が少なく選べる範囲が少ないこと。地方の山奥に行くと位置情報が遅れて遅くなることです。
- 繋がりやすさは落ちたように思う。
- 電波が悪い時がある。
- もう少し安くなると思っていた
- 山間に住んでいるとつながりにくい
- 機種が少ない
- たまに通信が不安定
- とくにありません。
- 契約内容が複雑すぎる
- 機種のバリエーションが少ない。
- 場所によってはインターネットの接続が悪くなること。
- キャンペーンがわかりにくい点です。ソフトバンクの回線を使用している人だけのキャンペーンなのか、ワイモバイルも対象のキャンペーンなのか、詳細をよく読まないとわかりにくいのが不満です。
- 機種変更したいが、ラインナップが良くない。
- 可もなく不可もなしなので、サポートが繋がりにくい。
- とくになし
- 特に不満はない。
- 料金が安い、家族割しかない、通話料とのセットが高い
- 特にない
- 料金が特別安くはないこと

- 固定回線とセットにしないと安くならないこと。
- もう少し手厚いポイントバックが欲しいです
- 3GBのプランなので基本料金は安いですが、かけ放題などオプションを付けると、そんなに安く感じない点です。
- 現在住んでいるマンションは光回線が入らずLAN回線で、速度が遅い。その割に、ネット回線の値段が高いため、LAN回線の場合はもっと安くして欲しい。
- 料金がたかい
- 店員の質が悪い
- 値段的な面
- 特になし
- 特になし
- 低価格な機種本体のバリエーションを増やしてほしい
- 特にありませんが、唯一サポートについて、まだ利用したことがないので評価できないことでしょうか。
- iPhoneの利用料金は広告などより高いこと
- 特に不満はありません。
- コールセンターの対応がひどすぎる
- 特にない
- 通信速度が遅く、繋がらない場所がある
- 最新機種が少ない
- 割引が効かなくなると高くなる点です。
- 山奥に行くと圏外になるところ。
- 特にない