

楽天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代以下～60代以上の男女599人 うち楽天モバイル利用者149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. 楽天モバイルの「料金」の満足度を5段階で教えてください
- 質問2. 楽天モバイルの「通信速度」の満足度を5段階で教えてください
- 質問3. 楽天モバイルの「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. 楽天モバイルの「サポート」の満足度を5段階で教えてください
- 質問5. 楽天モバイルの「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. 楽天モバイルの「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

楽天モバイルの満足度(5点満点)

総合評価	3.5点
料金	4点
通信速度	3.5点
繋がりのやすさ	3点
サポート	3点
機種ラインナップ	3点

キャンペーン	4点
--------	----

※楽天モバイル利用者149名の満足度の平均点

質問1.楽天モバイルの「料金」の満足度を5段階で教えてください

5点(大変満足)	63名
4点(満足)	64名
3点(どちらでもない)	18名
2点(不満)	4名
1点(とても不満)	0名

質問2.楽天モバイルの「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)	12名
4点(満足)	59名
3点(どちらでもない)	47名
2点(不満)	28名
1点(とても不満)	3名

質問3.楽天モバイルの「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)	9名
4点(満足)	47名
3点(どちらでもない)	43名
2点(不満)	39名
1点(とても不満)	11名

質問4. 楽天モバイルの「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)	13名
4点(満足)	37名
3点(どちらでもない)	76名
2点(不満)	20名
1点(とても不満)	3名

質問5. 楽天モバイルの「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)	13名
4点(満足)	40名
3点(どちらでもない)	71名
2点(不満)	22名
1点(とても不満)	3名

質問6. 楽天モバイルの「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)	38名
4点(満足)	62名
3点(どちらでもない)	39名
2点(不満)	7名
1点(とても不満)	3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

- いくらネットを使っても定額で済む点です。

- 料金
- 月額料金が安くさらにポイントもたまってお得だから
- 付随するサービスが自分にとってお得感がある。
- 圧倒的に月額料金が安いことと、楽天カードでスマホの使用料を払えばポイントがどんどん溜まるのが満足している点。
- 通信制限を気にすることなく繋げっぱなしにできる
- ギガが使い放題なところ
- データ量無制限で料金が安くてポイント払いができる
- 月額料金が安いことです。
- 月額が安い、iphoneが少し安く購入できた
- データ通信を使わなければ料金がかかなり抑えられる、楽天ポイントがたまりやすい、楽天ポイントで料金の値引きができる
- ポイントが溜まったり使えたりする
- 料金が安く、楽天経済圏で生活しているから
- 使いやすいからです。
- 楽天圏での活動が常にお得になり、ポイントも効率よくもらえるので、携帯電話料金として支払金額がとても安く済みます。
- 利用料金をポイントで支払える所。
- テザリングが使用出来て、かつデータ無制限だから。
- 楽天ポイントが貯まりやすい
- ポイント払いしているので現金で払ったことがない。そこそこつながる、トラブルなかった。
- 楽天モバイルのアプリが充実しており、不明点や疑問点があっても、ストレスなく解決することができます。
- 利用料が安い、楽天のポイント還元率が上がる。
- 安いけど通信速度は十分である。
- ポイントがたくさんたまって嬉しい
- Wifiがなくても気にせずにインターネットができるので
- ギガ使い放題がある
- 月額使用料が安めだから
- 基本料金が安い
- 楽天ポイントを使える
- 付属のキャンペーンが魅力だから
- 月々の料金は安いです
- とにかく料金が発生しお得。楽天市場で楽天カードで買い物して貯まったポイントで全額支払える点。
- 料金の安さ
- 安くて不自由なく使える点
- 料金が野菜
- 料金をポイントで支払いできる
- ポイントサービスが充実しており、他の会社と比べて貯まりやすい
- 以前の大手キャリアと違って、かなり料金が安いです。
- 安い テザリング無料
- 月ごとの利用料金は満足しています。あと、通話無料アプリがあることも満足しています。
- 他楽天サービスも併用している兼ね合いで、ポイントが多くたまり携帯の代金が非常に安くなっている点。
- 特になし
- 料金設定がわかりやすい

- 前の質問への回答と同じになりますが、データ無制限で料金も安く、専用アプリで通話も無料でできること。
- お買い物でのポイント倍率がアップする
- 海外でも使えること。料金面、全て。
- アプリなど使いやすい
- 月々の料金が安いこと。
- ギガをいくら使っても月額料金が決まっているという安心感があるので。
- シンプルな料金でわかりやすいこと
- 月々の支払いが安く、ポイントも貯まるから
- 料金が安い、通話無料、データ無制限
- データ量無制限で料金が安くてポイント払いができる
- 楽天ポイントが入るところ
- 月額料金が安い。
- 基本料金が安い
- とにかく料金が安いこと
- 料金体系がシンプルでわかりやすく、安い。楽天ポイントを利用できる。楽天リンクの存在。
- 安い一言
- データ通信込みで繋がりがしやすいのが気に入っています
- 月額費用が非常に安くお得感がある
- 分かりやすいプラン。プラチナバンドの信頼がある。ポイント支払いできる。楽天経済圏ユーザーだからお得。
- 料金が安い、データ使用料を気にしなくていい
- 料金が安い
- データ無制限がある
- 料金が安い点。
- ポイ活がしやすい
- 料金が安い
- 料金体系が分かりやすい点。
- 価格面
- 料金の安さ、過不足の無さ
- 料金が安いところ
- 料金の安さ、手軽さ、付帯サービスの多さ
- ポイントがたくさん溜まる
- 料金が安いことと、楽天市場の利用の際ポイント還元率がよくなること
- アプリを使えば通話無料
- ネットの通信が無制限であるところ
- 料金が安い、ポイントが貯まる。
- アプリの使用で通話が無料になること。
- サポートが素晴らしい。
- 月額料金がやすい
- 安いところ
- 料金が安くわかりやすい、ポイント還元率が高い
- 海外でもアプリを使って日本にいる時と同じように電話SMSが使える。データも2GB。
- 速度制限もあまりかからない為田舎に行っても繋がりがやすい。
- 料金の安さと使用量のわかりやすさ
- "SNSをよく観るので、使いたい放題なのに、速度も通信障害のとき以外は、そこそこ速いところですよ。

- あと、電話も時間制限なく、無料で、かけ放題なところですよ。"
- 料金面は定額なので満足している。
- 月額料金が安く、楽天ポイントがたまると。
- 使い放題なのでテザリングができる。
- 月額料金が安いこと。月2000円を超えないので。
- とにかく安く料金がかかりやすい
- 買い物でポイント還元がある
- 料金が安くポイントで料金が支払うことができるので。
- 入会キャンペーンがあり、月額料金が安い
- 使いやすい
- 料金が安価
- ポイントが貯まりやすく、低速になりにくい
- 月の料金が安いかた
- 料金が安い点、買い物等で楽天を利用しているから
- ポイントが貯まること。各社もポイントサービスをしています、楽天市場で買い物をするので、楽天カードのポイントで月額料金を支払うことができます。
- 楽天カードで楽天市場で買い物して貯まったポイントで支払える点。
- 料金が使った分だけのところ
- データ通信を3GB以下に抑えれば約1000円ほどで使用できて、楽天市場での買い物がポイント5倍になるところ
- 月額料金が安い点
- 価格の安さ
- 料金が安い。最初の1年間は無料だった。
- ポイントが付与され、それで買い物ができること
- 月に払う料金は安いと思います。またポイントもたまるのでお得です。
- 月額金額。ポイントがいろいろと貯まる。
- 基本料金が安いことと、専用のアプリを使うことで通話が無料になること。
- 電話や、データ通信を外であまり使わない場合は、月額料金が安くてすむ点が満足しています。
- 料金の安さとポイント払いできること
- 楽天ポイントが貯まりやすいのでいいと思う。
- 使ったデータ量に合わせて月額が決まるので、使わなかった月は料金が安い
- 無料通話アプリが入っている点、料金プランがシンプルな点
- 月額が安い
- 料金が安い
- 楽天ポイントが貯まる仕組みがあるので嬉しい
- 使った分だけの支払いという料金プランに満足している。また、楽天ポイントも貯まるので、普段の買い物に利用できたり、毎月の携帯料金の支払いにあてることもできるところには満足している。
- 毎月に利用料金を安価に抑えることができている点。楽天ポイントが貯まる点。
- 月額料金が安い
- 無制限での料金が圧倒的に安く、通話も無料な点
- 月額料金が安いこと。楽天ポイントを貯められること。
- 回線は通じるので使いやすいと、思います。
- 安い。サポートが良い。ポイントが貯まる。
- 料金を安く抑えられる、楽天ポイントがたまりやすい、楽天ポイントで支払いができる。
- 料金が安く、ポイント利用でほぼ毎月無料で使えている
- "料金は安いですが他社も似たような料金設定のプランがあり不満。

- 満足している点は今はないが、契約して1年は無料であったことが唯一の利点"
- 使ったギガ数によって、月の料金が変わるという所がシンプルで良い
- どれだけ使っても無制限
- 月額料金が安くなった
- 安いから
- 楽天ポイントが貯まるし、使える。利用料が安い。
- 月額料金が安い。
- 毎月ポイントが貯まるしそれを利用できる。
- 回線仕様が無制限で。固定金額のみの支払いなので、安心して使える。
- 料金が安い
- 楽天モバイルは非常に安く複雑な利用制限がないところが良いと思います。
- 料金
- 月々の料金とプランについては満足しています
- 使用量が安い。通話無料。楽天ポイントが貯まりやすい。
- 価格、通話無料
- 利用可能な通信量が多い点。3GB以上20GB未満であれば月額料金が変わらず、20GBを超えると通信量無制限になる。
- 基本的に問題なく使うことができている点
- 月額料金が安く、年間で安上がりになるので。通信速度も速くていいです。
- 月額が安い
- とにかく安く近くに店舗があるから
- データの繰り越しと月額料金の安さ
- ポイントで月額料金が支払えるから、期間限定ポイントを自動的に消費でき、その分支払い額も少なくなるどころ。

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

- 自分が立ち寄る場所によっては電波が極端に悪いところがある
- 繋がらなさ
- ネットが繋がらないときある
- 通信エリアが狭い。圏外になりやすい。
- 登山道やキャンプ場だと通信が繋がりにくいのが不満な点。
- 5Gの恩恵をあまり感じられない
- 電波強度に難があり、繋がりにくくなりやすいところ
- キャリアメールが使いにくい
- つながりが悪い時があります。
- 建物のなかでの電波が弱い
- リアル店舗が少ないので、物理的にスマホが使えなくなったときの対応が面倒
- 3ギガまでは安いが間違えて4ギガになったとき、とても損(規制かからないため)
- 通信範囲が狭いこと
- 使えないアプリがあるところがいまいちです。
- 今のところ不満がありません。
- 特になし
- 場所によっては通話の品質が悪いところ。
- 地方でつながらない
- 対応端末が少ないのでワイモバイル版スマホを使っている

- 楽天モバイルは東京であればつながりますが、旅行するとつながらないときがあるのがデメリットに感じます。
- トンネルや地下などで繋がらないことがある。
- 容量を超えるとギガを購入しているが、やや高い。
- たまに圏外になる
- たまに繋がりにくいことがある
- 特になし
- 無料通話が10分しかないこと
- 電波が入るエリアがまだ充実していない
- もう少し使ってほしい
- 回線がつながりにくい時がある
- 通話の品質が悪いです
- 地下で繋がらないことが多い。
- とにかく回線が繋がりにくい
- 機種種のラインナップが少ない
- 地下が繋がらない
- 最低料金が初め¥0だったのに¥1000になった
- 外出先で使用している時に突然圏外になったり速度が遅くなることもある
- 少し改善されたものの、通信はやや遅いです。
- 駅前なのに繋がらないエリアがある
- 繋がりがやすさ、エリアの広さ、機種種のラインナップをもっと多くしてほしい。
- 電波の供給。他大手キャリア・格安キャリア共に電波が入っているエリアにおいて、楽天モバイルのみ圏外となる事が多々ある点。
- 値段が高い
- 通信速度がそんなに速くない
- たまにですが回線がつながりにくい時がありました。また、自宅では5Gにならないです。
- 電話アプリの使いずらさ、インターネットへの繋がりにくさ
- 圏外のエリアが多いこと。
- 電波が悪い
- ビルの中だと繋がりにくいこと
- 特になし
- 場所によってつながりにくいこと
- 回線が前の携帯会社より遅くなった
- 自宅で繋がらない
- キャリアメールが使いにくい
- 電波悪い
- 地下などで繋がりにくい
- 安い以外のメリットが少なく、サービス範囲なども限定されるようになった
- 繋がるエリアが限定的
- 通信品質や通話品質がまだ少し悪い
- つながりにくい
- 特になし
- カスタマーサービスが繋がりにくい
- 強いて言うなら、ショップに行く際の予約が若干取りにくいこと。滅多に行くことはないが。
- 満員電車で繋がらない、圏外がまだある
- 特にない
- 特にありません

- 街中でもたまに繋がりにくくなる点、地下やトンネルはまず無理な点。頻繁に通信障害が発生する点。
- 繋がりにくい
- つながりにくい
- サポートが薄く、不明点は自分でなんとかしなければならない点。
- 繋がりにくい、通話の品質、回線速度遅い
- 回線の繋がりにくさ、通話アプリの音質
- 商業施設などに行ったら電波が悪いところ
- 地方で繋がりにくい
- 繋がりにくい時がある
- 電波が通じないエリアが多いこと
- 特になし
- 突然、繋がらない状態になったりするところ
- 通話が圧倒的に悪い
- 建物地下など繋がりにくいところがある。
- いまは不満はない。
- 繋がりにくい
- たまに電波が途切れる
- 建物のなかでは電波が弱い
- 楽天回線エリアは旅行先で使えない時がある。今後に期待
- 特になし
- 公式通話アプリが使いにくい
- 楽天モバイルのショップが少ないところです。オンラインで契約しましたが、スマホを落としてしまったときとか、すぐ契約したいときは、お店がいいと思いました。
- 接続できないエリアが多すぎる。
- 通信速度や通信の安定性が低い
- 建物の中などではデータ通信ができないことがある。
- 昼食時および夕方の外出先ではつながりにくい。
- 楽天回線になってからあきらかに通信に不具合が出るようになった
- 通信エリアが狭い
- ラインなどSNSをやっていない人とやり取りするのに面倒。
- 電波が落ちやすい、圏外になりやすい
- 特になし
- 分かりにくい煩雑なキャンペーン
- 圏外になりやすい
- 回線が遅いこと。なかなか繋がらない
- 電波が悪いことがある
- 都内でもお店の中や地下街で繋がらないことが有ります。プラチナバンドが使えるようになっても同様の障害が出るのならキャリアを変更します。
- 繋がらないエリアがあること。
- 郊外に行くと繋がりにくくなる
- ビルの中だと電波が弱くなることがあること
- 接続回線が不安定な点
- 電波の悪さ
- ある特定のエリアに行くと繋がらなくなる。他のキャリアの人は繋がっても自分だけ繋がらないことがある。
- ネット速度が少し物足りないことがあります。
- 通話品質は悪いと思います。着信があっても上手く通話できない時があります。

- 繋がりが悪いエリアがあること。
- 都心部の駅前などでデータ通信はもちろんのこと、通話もし難くなるというのが不満点です。
- 田舎だからか、通信速度が遅い点と、サポートが受けにくい点は不満に思っています。
- 時々回線の繋がりが遅くなる
- たまに繋がりにくいエリアがある。
- 突然圏外になったり、遅くなったりする
- まだまだ通信が繋がりにくいエリアがあるところ
- 特になし
- 繋がりにくい時がある
- たまに電話が繋がりにくい
- 地下鉄やデパ地下など、回線が繋がりにくい場所が以前よりも増えたところ。
- 地下鉄やデパ地下など、回線が繋がりにくい場面や場所が以前よりも増えた点。
- 屋内の通信が安定しない点
- カスタマーサポートの対応が遅い点
- 自身は経験していないが、回線トラブルが時々起きていること。
- 広告が多すぎて、よくわからないところ
- 通話の品質。こちらの会話が聞こえづらいと頻繁に言われる。
- 実店舗がないので、電源が見つからないとなるとどうしたらいいかわからない。
- 人の多い場所だと圏外になる。新宿駅周辺は特に繋がらない。
- "料金は安いが他社も似たような料金設定のプランがあり不満。
- 満足している点は今はないが、契約して1年は無料であったことが唯一の利点"
- ショップ数が少ないので、何かあった時に少し不安
- なし
- 専用アプリから通話すると相手方で非通知表示されてしまう
- 通信速度が遅い
- どこでも電波が入るわけではない
- 繋がりにくいエリアがある。
- 使い方にもよるが移動が多い自分の感想としては、電波があまり安定しないことが多い為せっちな人には向かないかもしれない。
- 通信エリアの改善
- 特になし
- まだ繋がりにくいエリアがあります。
- 色々と制度が変わることがあり、変わった際に不利益を被りそうな点
- まだつながりにくいと感じる場所があること
- 通話音質が悪い。建物の奥や地下で繋がりにくいので大切な用事がある時や急ぎの時は心配になる。
- 回線がつながりにくい(建物に入ると不安定になる)
- 通信障害が多い点。地下や建物内、地域によっては電波が弱くなることや全く繋がらないこともある点。
- 屋内や郊外に出るとすぐに圏外になってしまう点
- 特になし
- 繋がらないところが多い
- 特になし
- プランによっては通話し放題(5分?)がついてこないこと。
- スマホを買い替える時、種類や価格のお得感が少ない。

