

UQ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UQモバイル利用者97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.UQ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.UQ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.UQ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.UQ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.UQ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.UQ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

UQ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
--------	----

※UQモバイル利用者97名の満足度の平均点

質問1.UQ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)	22名
4点(満足)	46名
3点(どちらでもない)	20名
2点(不満)	6名
1点(とても不満)	3名

質問2.UQ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)	20名
4点(満足)	36名
3点(どちらでもない)	30名
2点(不満)	6名
1点(とても不満)	5名

質問3.UQ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)	26名
4点(満足)	37名
3点(どちらでもない)	23名
2点(不満)	7名
1点(とても不満)	4名

質問4.UQ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)	23名
3点(どちらでもない)	49名
2点(不満)	9名
1点(とても不満)	4名

質問5.UQ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)	7名
4点(満足)	23名
3点(どちらでもない)	42名
2点(不満)	21名
1点(とても不満)	4名

質問6.UQ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)	7名
4点(満足)	22名
3点(どちらでもない)	53名
2点(不満)	14名
1点(とても不満)	1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

- 値段が安く安定した回線

- 価格。3GBで990円で利用出来ているので満足しています。
- アプリで契約内容が確認しやすい
- 料金が安い
- 月額料金が比較的安く、それでいて通信も安定していて、不便に感じるところがない点です。
- 月額料金が安い
- 月に使えるデータ量が増えた
- 料金が安い。通信速度が速い。
- 料金が安い
- 速度やつながりやすさに全く問題がないうえに、料金が安い。
- 料金が安い
- 料金がそこそこ安い
- 料金
- 料金が安い
- 料金が安い
- 料金が安く、ギガも翌月に繰り越せる。
- 料金と家族割です
- とくにない
- 料金が易くなった
- 自分の使用状況によく合ったプランがある
- 月額料金の安さ、通信エリアの広さ・安定性、スタッフの対応
- 契約プランがシンプルで分かりやすい
- 大手より月額料金が格段に安くなったこと。
- 光回線とのセットでスマホの月額料金が安い。
- 料金が安い
- 料金が安いけれど回線速度は安定しているので
- 月々のデータ量が増えて、更に余ったデータ量を翌月に繰り越せるのがいい。
- 全国にショップが沢山あって問題があった時に相談しやすい。
- 通信品質も通話品質も良い
- 節約モードがあるので外出先では通信無制限に利用できることです。
- 料金がやすい
- 基本料金が抑えられるようになった。通信速度の切り替えができるので、高速通信容量を無駄なく使うことができる
- 利用料金が安い。前より5000円ほど安くなった。
- 他のキャリアでは届きにくいところでも、電波が届くところが気に入っています。
- キャンペーン適応により月々のギガ数が増量されていてギガを気にせず使える。利用料金も安い。
- 回線も早く、困った時の電話対応等もすぐしてくださる
- 月額料金が前より半額になったことです。
- 値段が安くなった。
- 月額料金が安い。通信速度やつながりやすさが悪くなっていない。
- 特に問題が起きていないこと
- 月額料金が安い
- 選べる機種が多く、GB数も自分に合っている。
- 電力会社との紐づけで料金が安くなる。
- 月額料金が安い
- まあまあ料金が安いのが一番です。
- ちょうど良い値段で、繋がりやすさも満足しているから。

- 料金がそこまで高くない
- 前の旧プランで利用していて、3GBで990円なのでお得だと感じている。
- 料金が低い。auショップで相談できる。
- 月額料金が以前よりも7000円安くなった
- 機能的には何も変わらず料金が安くなっていること
- 価格です
- 月額がやすい
- サポートはいいと思う
- 最新の機種を安価に購入できたこと。
- 料金が安くてギガも繰り越せる点です。
- 料金が非常に低い
- 料金の安さやかけ放題など総合的なバランス
- 回線速度が早く、月額料金が安い
- auひかりが速いので自宅にいる時のダウンロードがサクサク進む。
- 利用料金が安い
- 月々の携帯料金が安い。
- 料金
- 料金の安さ
- 料金が安い
- au回線なので繋がりがやすく、ショップも比較的どこにでもあるので相談しやすい。
- 月額利用料金
- そこそこ繋がりがやすく料金が安い
- 月額料金が大手よりは安く、通信もストレスがなく快適に使えている点です。
- 電波エリアが、広く繋がる事
- 安い
- 利用料金が半分くらいになった
- 月額料金が比較的安いと思う
- 料金が安い
- 通信速度も不便無い、高速低速の切り替えがあるので使いやすい。低速でも問題なく動画等が見れるのでおすすめ。
- 電波が切れない通信環境、携帯料金にも満足している。
- 料金が安くてプランが自分に合っている
- つながりがやすく、月額料金が安い
- auのポイントが引き続き貯まること
- au利用時と変わりなく今もネット回線を使える。(繋がりが具合は変わらない)
- 電気代とセットにすると割引が効く
- 料金がやすいところ
- キャリアの時よりは月々の料金が安くなったこと
- 利用料金が安いところ
- 以前契約していた会社より格安なところ。
- 回線速度・安定性・自分の使い方に合うプランがある
- 利用料が安い
- 料金が安い
- 利用料金が安い。
- 金額
- 料金が前より下がったところ。
- 満足している点はない。
- 料金が安く、各種サービスaupayなどの優遇なども良いです。

- 料金が安い
- 音声通話のかけ放題も含めた料金の安さ。
- 特になし
- 利用料金が安い

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

- 特になし
- 私の使っているプランが旧プランになってしまったので、今後新プランにしなければいけない時が来るのかと考えると困る。
- 選べる機種が少なくて、容量の大きい機種は店舗に全然なくて探し回るのが大変だった。
- 特にないです
- 毎月支払う料金でポイントが貯められないところです。
- もう少し通信が安定して速いと嬉しい。
- 料金が変わらないし、公共Wi-Fiの自動接続が無くなって、Wi-Fiで不便するようになったし、実店舗の従業員のマスクハラメントが最悪。
- 山やトンネルでは通信が不安定になることがある。
- UQモバイルのマイページが使いづらい。どこにどの項目があるのか視覚的に分かりづらい
- 海外でも使いやすくしてくれるともっと嬉しい。
- 特にない
- 特にありません。
- 繋がりの悪さ
- 電話相談がつながりにくい
- 店舗対応の店員の不親切さ
- 特にない
- 通信がなくなる
- 高い
- 1日に一回ぐらい電波が悪いところで通信が途切れる
- 特にない
- 特になし
- 端末の選べる種類が少ない
- au回線だから安心と謳ってはいるけど言うほど通信速度は早くないこと。
- 光回線の方の料金がもう少し安くなると嬉しい
- 対応した店員の知識不足が嫌だった
- 機種変更で欲しい機種を取り扱ってない
- 料金が前の会社とあまり変わらないし、公共Wi-Fiの自動接続が無くなって、外出時に不便を来してるし、実店舗の従業員のマスクハラメントが最悪レベルなのがひどい。
- 特になし。
- 特になし
- 場所によっては通信が遅いこと。
- 店舗が少なく、ネット対応がほとんどです。
- キャリアメールがオプション扱いで基本料金に含まれていない
- "コールセンターや店舗スタッフ対応が悪い。
- たらい回しや知識不足。"

- 思ったよりも月額料金が安くならなかったところです。最初の契約から6ヶ月ほどは安かったですが、以降はそこまで安くなく、格安SIMというほどではないなと感じています。
- 特になし
- 特にはありません。
- 通信が悪くインターネットが繋がらなくなるからです。
- 特になし
- 選定できるスマホ機種が限定される。
- ショップの店員さんは理由は分からないでもないがいつも不機嫌であること
- 特に無し
- 月々の料金が他社の格安SIMよりは高めなこと。
- サポートに繋がりにくい。
- 電波が悪いエリアが時々ある
- 電波が届く範囲がまだまだですね。
- もう少し安くなるといいなと思う。
- サポートがあまり良くない
- たまに通信速度が遅い時がある。
- プランのギガ数をもう少し細かく設定してほしい。
- サポートダイヤルがかなり繋がりにくい、待ち時間がある
- 扱っている機種が少ないので、機種交換時に悩むだろうということ
- 通信環境
- 電車内で速度が落ちることがある
- 料金が以前より高くなった
- 機種が限られていたところ。
- 災害時に回線が込み合った時に優先されないと聞いた点です。
- 人が多いところにいくとネットが繋がりにづらくなる
- ギガ数のプランがちょうど良いものがない。
- iPhoneのラインナップが少ない
- UQモバイルは外(特に山間部)は電波が悪く観光地などで繋がりにくい
- 特にない
- アプリの使い方が少しめんどくさい
- 繋がらないエリアが多い
- 時々電波がつながらないエリアがある
- 特に不満な点はない
- 学割の適用条件が厳しくて利用できなかった。
- 特にない
- 料金がもう少し安くなってほしい、家族割が欲しい
- 支払っている月額料金でポイントが貯められないところです。
- 利用料を、もう少し安くして欲しい
- 通信速度が遅い
- 長期間使用での割引が無い
- 特に不満はない
- 通信が遅いときがある
- iPhoneの種類が少ない。新作もなかなか入ってこない。
- 使用開始直後、電話のたびに確認画面が出たりするのが若干面倒だった。
- iPhoneの在庫が少ない
- 機種のバリエーションがない
- もう少しプランが色々組めるといい
- 5Gでももっと安いプランが欲しい！

- 端末(特にiPhone)に新しいものがなく、キャンペーンなどがない
- 店舗が少なく、なにかあったときには電話で聞いたりするのですが、話の途中でも時間になったらすっぱりと切られたり、折り返しの電話がぜんぜんなかったりと、とても対応が悪かったです。
- 同じau系列でもキャリアメールのアドレスが使えなくなったこと
- 通信速度が遅くなること
- 外だと繋がりにくいことがあること。
- 小容量プランの容量超過後の速度が遅い
- 特になし
- 特になし
- 子どものスマホ(au)をGPSで探しにくくなった。
- 繋がらないときあり
- 電波の入りが悪い時がある。
- 月額が、高い
- 回線速度が遅くなってきていることです。機種割引が少ない。
- 特になし
- iphoneの機種に制限があり、最新機種を利用できないことです。
- 特になし
- 今のところ特に不満な点はない