

# ahamo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ahamo利用者78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.ahamoの「料金」の満足度を5段階で教えてください  
質問2.ahamoの「通信速度」の満足度を5段階で教えてください  
質問3.ahamo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.ahamoの「サポート」の満足度を5段階で教えてください  
質問5.ahamo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.ahamo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

### ahamoの満足度(5点満点)

総合評価	3.5点
料金	3.5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	3.5点

キャンペーン	3点
--------	----

※ahamo利用者78名の満足度の平均点

質問1.ahamo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)	21名
4点(満足)	27名
3点(どちらでもない)	21名
2点(不満)	9名
1点(とても不満)	0名

質問2.ahamo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)	16名
4点(満足)	24名
3点(どちらでもない)	26名
2点(不満)	11名
1点(とても不満)	1名

質問3.ahamo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)	17名
4点(満足)	30名
3点(どちらでもない)	20名
2点(不満)	10名
1点(とても不満)	1名

質問4.ahamo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)	8名
4点(満足)	21名
3点(どちらでもない)	39名
2点(不満)	10名
1点(とても不満)	0名

質問5.ahamo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)	24名
3点(どちらでもない)	34名
2点(不満)	7名
1点(とても不満)	0名

質問6.ahamo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)	11名
4点(満足)	15名
3点(どちらでもない)	34名
2点(不満)	14名
1点(とても不満)	4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

- 20GBに5分間通話無料がついて月額料金が3,000円を切っていて、普段生活しているエリアで特に安定しているところ。
- 料金など、アプリでの確認のしやすさ
- 月額料金の安さ、アプリの見やすさ
- 他のものよりもましという消極的選択で選らばざるを得なかったこと
- 海や山でも繋がりがやすい

- ドコモショップがたくさんあるのでなとトラブルなど、すぐ対応できる。
- キャリア(docomo)よりも月額料金が安くなった点が満足しています。
- 何といても月々の使用料金が大幅安くなりました。とても助かっています。
- 特にトラブルもなく、困っていることがないので満足している
- 説明を気軽にしやすい。
- 月々の料金
- 料金が安く通信品質も高く満足度が高いです。
- やすいこと
- 料金が安い。
- 通信品質が良い
- 料金が安い
- iPhoneが安く購入できた
- 海外でも追加料金なく使えるところ。
- 月額料金が安いし、アプリで簡単に手続きできる
- 通信量と料金のバランスが良い事と業界最大手なので急にサービスが打ち切られる心配が無いところです。
- 前に利用していたキャリアよりも基本料金が安くなったこと。
- 通信料を気にしなくてよくなりました
- 価格は安いと思う
- 通信速度など品質が良い。
- 回線の速さが1番です。釣りをするのですが船で海に出た際に楽天モバイル、ソフトバンクは電波が入りませんでしたけどドコモは入ります。
- 安い 通信容量も大きい
- ポイントが携帯料金にあてれる
- 回線が安定していること
- 通信状況が比較的安定していること。
- 安価で品質が良いから
- 通信速度と通信の安定性は見事にバッチリで、それは感謝してます。
- 不便はないです。サポートもあるし、本当に困ったらドコモに行けばいいので。
- 20GB使える所
- ネットから簡単に契約をすることができ、安定した電波で家・外出先などでの利用に不都合が無い点です。
- 携帯料金が安く、無料通話もついているから
- 料金が安く使えるのでありがたい。
- 安いから、長年利用割があるから抜け出せない
- 好きなユーチューバーとコラボしたりしてる
- 近所に店舗もありますが、迅速丁寧に対応してくれるので助かります。
- 毎月の維持費が安くなった。
- 月額料金が安い。
- 使えるギガ数が増えたけど前より月額料金が安くなったから。
- 月額料金の安さの割に十分なギガ数だから
- 大手だから安心して使えるし、月々の料金も変動なく、繋がらない心配もなくてとても満足しています。
- ずばり以前より安いから
- 安い
- 安い
- 外での動画広告の視聴やアプリの利用で15ギガ以上必要で20ギガも使えるので問題無く、通信範囲が広いdocomo回線は安心して利用出来るので大体の場所での通信が安

定しているので安心出来て、値段も2970円と他のキャリアと大きく変わらない値段の安さなので満足しています。

- 毎月支払い額が一定で、子どもに外出先で動画をみさせても十分足りるデータ量だから
- 値段が安い
- ドコモが運営しているところなので安心なのと、ほかの格安携帯よりつながる範囲が広い
- 特に満足はしてません。
- 他の安いケータイより回線がつながりやすい
- 上記にもあるように、ドコモの傘下なのでサービスが安定している点と安い点に満足しています。
- 料金が安い。
- 海外によく行くので、そのまま使えるのが便利で満足
- 通信費が安く抑えられている実感がある
- 安くて、回線の通信が安定している
- 料金が下がり、不自由なく使えている
- アハモのプランだと十分にデータも使えて、値段もそんなに高くないから満足。
- 月額料金が安いことと、前のキャリアよりは繋がりがやすいということ。
- 回線がどの回線よりも強い
- ポイントがたまりやすい
- dポイントで支払いができること
- 月額が前より安くなったのがよかったです
- すごく安くなった
- 料金が安い点
- 基本料金が安く毎月の出費が抑えられた
- ギガが多いこと
- 月額料金の安さと使えるデータ量の多さ
- 料金体系の分かり易さと、料金の安さ
- 安いがドコモがやっているという安心感
- 料金が安い。
- 金額が安い
- 複数の店舗でdポイントもたまるので、まんぞくしています
- 契約内容や利用金額がわかりやすい
- 利用料金や契約内容がわかりやすい
- ポイントが付くお店も多くあるから

## 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

- 時間帯によっては通信速度が落ちてちょっと気になることはあります。
- 回線が繋がりにくい場所がある。圏外になることもある
- 回線が繋がりにくい場所があり、圏外になることもある。
- 料金が高い
- 楽天モバイルに比べて割高
- "ahamoのチケットが余るので、キャッシュバックみたいのがあるといい
- "
- 電話利用に際して、キャッチホン等をオプションですら利用できない点が不満です。
- ホーム5Gの繋がりが、たまに遅くなったりすることです。
- サポートがオンラインというところに不安があるが、今のところ困っていない

- 料金が高い
- 回線の遅延に対して対応がない
- ギガ容量に制限がある。
- サポートがオンラインのみなこと
- 電話が途切れたり、雑音が入る。
- ない
- 特になし
- トラブル対応がネットのため万が一の時に不安
- 特になし
- メールアドレスが使えなくなったこと
- 改善されていると言っていますが、使っている回線が4Gのせいなのか、繋がりにくさが一向に改善されません。
- 電波が悪く、通信速度が遅いこと。
- 強いていえば、電話が繋がりにくいエリアがあります。
- 困ったときの窓口がない。
- 既存ユーザーへのキャンペーンなど還元する気がない。
- ahamoを契約してますが通話は5分無料のところを放題とまでは言いませんが10分無料にしてほしいです。通話を試してみても5分過ぎそうって事がしばしばあるのでやはり時間が足りないなという印象です。
- 特に無し
- 回線のストレスがある
- 不満は特にないですが、GBの縛りがあるところ
- 他のキャリア系のサービスと比較して、docomo系であることによるサービスの恩恵が感じられないこと。
- サポートがネットのみ
- とにかく分かりにくい仕組みにしているところ、長期利用者に何の特典もなく不親切なところ
- 特にないです
- 通話のプランをもう少し増やしてほしい
- 20GBも必要なので10GBくらいでももう少し安いプランがあるといいなと思います。
- 特になし
- スマホ本体の金額が非常に高い。自宅でWi-Fiを使うことも多いので20GBもいらないので、イルモに変えようか検討中
- 特にないが、サポート関連の必要性がわからなくなってきている
- 特にありません
- 特にありません。
- 特にないです。
- ahamoの場合は電話番号の変更ができないと言われた。
- 機種が壊れたときなど、困ったときに店舗がないのですぐに対応してもらえるのか不安なところ。
- 大きな問題ではないが店舗がないため対人で相談ができないところ
- 特にありません。
- 長期の割引がない
- つながらない時がある
- サポートが手薄い感じがする
- 山間部での利用は電波が弱くて余り使い物にならない状況になる点が不満なのと、混雑する時間は通信速度が遅くなる点が不満です。
- 家の中だけ電波が悪いこと

- 特になし
- たまにつながりにくい時があるぐらいです。
- 特に不満ありません。
- 地下鉄の時結構使えなくなるところ
- 回線速度が遅いことが多々あります。一部地域ではどのキャリアも回線が遅くなるエリアがあるのですが、ahamoは他のキャリアと比べても回線速度が劣っていると思います。
- 通信速度が遅い、かつ度々繋がらなくなることがある。
- 電波がすこぶる悪い
- その地域でその時間に使う人が多いと繋がりがづらい
- サポート体制が充実していない
- おもったより安くない
- 本当にたまに通信障害が起きることがあるから、それが怖い。
- もう少しギガが欲しい。
- 特典は少ない
- 回線が弱くなったこと
- なし
- 余ったギガは繰り越してきたらいいなと思います
- 電波がたまに入りづらい
- 特にありません
- 回線が繋がりがづらいタイミングがある
- 全て自分でやらなくてはならないこと
- 繋がりがやすさ。コンサート会場等密集したところでは繋がらないことがある
- 今のところなし
- 繁華街で繋がらなくなる
- ネットになかなか繋がらない時がある。
- 人混みや地下鉄では一部電波が悪い
- 特にありません
- 回線が時々重くなる
- 時々回線が重くなる
- 特にありません