

# 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代以下～60代以上の男女599人<br>うちpovo利用者40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.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     | 3.5点 |
| 料金       | 4.5点 |
| 通信速度     | 3.5点 |
| 繋がりやすさ   | 4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 |
|--------|----|

※povo利用者40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)    | 25名 |
| 4点(満足)      | 11名 |
| 3点(どちらでもない) | 3名  |
| 2点(不満)      | 1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)    | 9名  |
| 4点(満足)      | 13名 |
| 3点(どちらでもない) | 10名 |
| 2点(不満)      | 5名  |
| 1点(とても不満)   | 3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)    | 13名 |
| 4点(満足)      | 14名 |
| 3点(どちらでもない) | 12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)    | 8名  |
| 4点(満足)      | 11名 |
| 3点(どちらでもない) | 14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)    | 7名  |
| 4点(満足)      | 7名  |
| 3点(どちらでもない) | 19名 |
| 2点(不満)      | 5名  |
| 1点(とても不満)   | 2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)    | 6名  |
| 4点(満足)      | 6名  |
| 3点(どちらでもない) | 18名 |
| 2点(不満)      | 8名  |
| 1点(とても不満)   | 2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

- 基本料金がないことや、自分が欲しいだけのトッピングを購入できる点。
- 料金が安い
- 月額利用料金が安いこと。
- 使用頻度に合わせて、スマホアプリですぐにプランを変更できるのが良いです。
- 生活に合わせて必要な分だけ契約できる。
- 月額料金がとても安いこと1000円以内で使用できています。
- ギガを都度購入できるところ

- ギガを都度購入できる
- 通信も問題なく支えて、月額料金も0円の月もあつたりとかなりお得に感じています！
- 利用料金の安さにかかなり満足しています。外出先でスマホを使わない月は0円でよいので、毎月の固定費という概念がなくなりました。
- 価格が安いことと、選べるメニューが豊富にあること。
- トッピングが良い
- 料金。他の追随を許さない安さ。
- 電話はほぼ待ち受け専用なので、回線速度は遅くても月額基本料が無料なのはとても満足している。
- 自分が使いたい時にデータトッピング等を購入できて、無駄のない料金にすることが出来る場所に満足しています。
- 料金が安く、ポイント活動が捗る
- 使用量に合わせた料金プランがある
- 料金が安い
- 通信料金を大幅に抑えられる点。
- 格安SIMの中でも、特に維持費が安い点が魅力です。近年は社会人としてスマホの所有が前提となっていることが多く、スマホをあまり使わなくとも回線を一つでも持っているとう安心です。
- 安い値段
- 料金が格安になった点。
- 基本料金のお得さと、データなど好きなトッピングを選べること。
- 安い
- 料金がとても安くてプランが分かりやすく自分にあっているところが満足しています。
- 携帯料金の安さ
- 料金が安い。通信料に合わせて料金を選べる
- トッピングが豊富なところ
- 料金が安い
- 料金が安い
- 契約料金の安さに満足。基本的には最低限のギガで契約し、旅行などで沢山使う日には、1日限定のギガ使い放題プランを契約するなどして、柔軟に対応できる点。
- 月々の料金を抑えられるし、海外に行くことが多い私にとって海外プランもあつて使い勝手がいい。
- 自分に合った契約内容を選択できる。通信環境も以前の携帯会社より良い。
- 電波が良かった
- 必要な分の通信料しかかからないため、月額が安くなった。
- 月額利用料金が安いところ。
- ない
- 回線速度が問題なく安価なため。
- 使い方によっては安くなる
- POVOです。20G制限がかかりますが、3000円程度のコストなのは魅力です。

## 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

- もう少しトッピングの量を増やして欲しい。
- 180日間にトッピング購入しないと利用停止されてしまう
- アプリが使いにくいこと。

- ギガを買い足し過ぎた場合、繰り越したり、使用期限をのばせない点。
- 容量あたりの単価が高めに感じる。
- 唯一言うならもっと安くなればすごく良くなると思います。
- 固定回線との割引がない
- なし
- たまに回線が乱れたりしますが、そこまで気にしていません。
- スマホを使うときにギガを買うのですが、もう少しラインナップを増やしてほしいです。
- 特にはない
- サポートがほとんどない
- 速度。トッピングを購入してない時は使い物にならないレベル。
- 180日間トッピングを購入しないと自動的に解約されるので、定期的に安いトッピングを購入して回線を「維持」しなければならないのでやや気を遣う。
- 回線接続が不安定な時があります。
- 特に無し
- プランの選択がめんどろ
- 速度が遅い
- トッピングして高速モードにしても、あまり通信速度が速くない点。
- povoアプリをインストールしないとサービスが利用できない点は若干不満です。
- なし
- 初期のトラブルが多い。
- 特にないですが、もっとトッピングが豊富だとありがたい。
- ない
- ありません。
- 人が多いと繋がりにくくなる
- 特になしです
- 時折通信速度が遅くなるどころ
- バーコード決済時に、バーコードが出るのが遅い
- 不満な点はない
- エリアと時間帯によっては時々繋がりにくい点。動画視聴などはWi-Fiを使用するので、大きな不満はないです。
- かいがいぶらんが少し割高な気もする。
- 田舎に行くと、たまに圏外になることがある。
- 光が通ってない
- 家族割がないこと。
- アプリが使いにくいため、残りのデータ容量が確認しにくいこと。
- 繋がりにくいエリアがある
- 店頭サポートがない点。
- 使い方によっては割高になる
- 通話料金がとても高い事です。