

# イオンモバイルの満足度調査結果

## ■アンケート調査概要

調査目的	イオンモバイルの利用に関する満足度調査
調査対象	スマホキャリアを契約している男女57名
調査方法	クラウドワークス
調査実施期間	2023年5月19日から2023年5月22日まで

## ■アンケート項目

質問1: 性別を選択してください

質問2: 年齢を選択してください

質問3: イオンモバイルを利用してみて、満足していますか？

質問4: イオンモバイルを契約しようと思った決め手はなんですか？

質問5: イオンモバイルの料金やデータ容量のプランに満足していますか？

質問6: イオンモバイルの通信速度について満足していますか？

質問7: イオンモバイルのキャンペーンについて満足していますか？

質問8: イオンモバイルのサービスやサポートについて満足していますか？

質問9: イオンモバイルを利用してみた感想や要望を教えてください。

## ■アンケート結果

【質問1: 性別を選択してください】

男女	回答者
男性	22名
女性	35名

【質問2: 年齢を選択してください】

年齢	回答者
20代以下	13名
30代	27名
40代	10名
50代	3名
60代以上	4名

【質問3: イオンモバイルを利用して、満足していますか？】

満足度	回答者
満足している	20名
やや満足している	31名
やや不満	5名
不満	1名

【質問4: イオンモバイルを契約しようと思った決め手はなんですか？】

契約の決め手	回答者
料金	31名
データ容量	6名
通信速度	5名
家族割やセット割がある	4名
キャンペーン	4名
店舗の有無	2名
eSIMの利用ができる	1名
未成年でも契約できる	1名
支払い方法	1名
端末が購入できる	1名
その他	1名

【質問5: イオンモバイルの料金やデータ容量のプランに満足していますか？】

満足度	回答者
満足している	22名
やや満足している	26名
やや不満	8名
不満	1名

【質問6: イオンモバイルの通信速度について満足していますか？】

満足度	回答者
満足している	20名
やや満足している	24名
やや不満	12名
不満	1名

【質問7: イオンモバイルのキャンペーンについて満足していますか？】

満足度	回答者
満足している	22名
やや満足している	26名
やや不満	9名
不満	0名

【質問8: イオンモバイルのサービスやサポートについて満足していますか？】

満足度	回答者
満足している	21名
やや満足している	28名
やや不満	8名
不満	0名

【質問9: イオンモバイルを利用して見た感想や要望を教えてください。】

回答(原文ママ)

- もう少し、通信環境が良くなるとさらに使い勝手が良くなると思います。
- もっと店舗が欲しいです
- 安さが良い
- よかったです
- 満足している
- 妹と利用してます。未成年にもってこいです、
- 問い合わせコールセンターが繋がりにくい。19時台じゃないと繋がりにくいと言われたので、もっと繋がりをよくして欲しい。
- とても安くて、早い！満足してます！
- 何より利用料金が安いので、たまに通信速度が遅くなるが全然気にならない
- やはり通信速度がいまいちでした。

- 安くてつかいやす
- 子供のGPS代わりに利用していますが、特に不自由なく使えています。キャンペーンでWAONポイントがもらえたのも良かったです。
- 乗り換え手続きが他社に比べて手続きしやすかったと思います。通信容量も月ごとに変更もできて便利です。
- 携帯としては普通で、なにに不自由なく使える。イオンに特化したよりサービスがあると嬉しい。イオンモバイルの方限定フェアなど。
- 各設定や使い方など、詳しい店員が少なくショップに頼るということがあまりできないので、携帯や通信に対してある程度知識がないと使いにくいかと思いますが、自分で管理できればあれば安いので使いやすいです！！
- サービスがとても良く、通信速度も早くて、他の会社が通信障害の時でも問題なく使えました。
- 契約期間の縛りや違約金が発生しないので、気軽に使えて良かったです。
- イオンモバイルは20ギガで1958円で安いのでお得です。
- 色々ある中、どれでもいいと思っていたがイオンモバイルを使ってみて不満などは特になく、プランも他社と変わらない
- 基本料金が安いので、利用頻度の少ない子供とシェアプランで契約しています。ただ、12時～13時と17時頃のネットの繋がりが悪く、動かなくなる時があります。
- イオン店舗で契約ができる
- 最初は通信速度に不安があったが、問題なかった
- 速度制限が掛かりにくい
- 安くて使いやすい
- 使いやすかったので良かったです。
- ポイント制度や会員における特徴が複雑で、かなり初心者にはわかりにくい
- 料金も安いので、良いと思います。
- なし
- 色々な面で使いやすいのでいい
- 地方ということもあるけど、店舗が少ないです。増やしてもらえると助かります。
- 毎月データ量が選べ繰り越しができるので、まめな人にはかなりの節約になる。
- 私にはちょうどいい
- とにかく料金を安くしたい人向けです。混雑時の通信速度など問題もありますが、格安なのに実店舗があると言うのが最大の長所です。
- 現在ではahamoなどのように安くて大容量のプランもありますが、自分のように通信量が極端に少ない人にとってはイオンモバイルのプランが安いため利用しています
- 安い価格でアプリを使用できる事は嬉しいですが、通信速度が遅い時が多いので、通信速度を速くしてほしいです。
- 料金が安い
- 便利です
- 3大キャリアがスイスイモバイル通信できている地域で通信速度が遅い時があるので改善してほしい。
- 低速通信にしてもLINEやメールや電話は何の問題も無く使えるし、通話品質もクリアに聞こえて期待以上でした。
- なし
- なし
- 大手だから安心感がある。
- 値段が安いです。
- 通信品質にほとんど問題は感じない。機種にこだわりはないしパソコンのサブとして使っており、できるだけ料金を抑えたいので、オプションなし少容量プランの設定がありがた

い。低速時はツイッターの文章は十分読めるもののYahoo等は読み込みに数分かかるので、少しでも低速時の通信速度をあげてもらえたらうれしい。

- 充実したサービス面がよく、使い勝手のいい感じであることです。
- 価格がお得になるキャンペーンをしっかりと打っていて好感が持てた。
- イオンなので安くていい
- 使いやすかったです
- 使いやすかったです
- 料金プランがやすい
- 月額料金が他に比べて比較的安く、通信速度も速いのでとても使いやすいです
- 昼間につながりにくい時がありますが、それ以外は繋がります。シェアプランでの料金の安さに惹かれて乗り換えました。
- やすい
- 通信が途切れる事があります。
- コスパよかったです
- SNSや店舗のサポートがしっかりしてて質問しやすい環境がメリットとして感じています。
- 安定した速度で安心感があります。

## ■満足度調査結果

項目	満足度
キャリアの満足度	3.23
料金やデータ容量の満足度	3.21
通信速度の満足度	3.11
キャンペーンの満足度	3.23
サービスやサポートの満足度	3.23

### 【満足度の計算について】

満足度 = (「満足している」ポイント数 × 「満足している」回答者 + 「やや満足している」ポイント数 × 「やや満足している」回答者 + 「やや不満」ポイント数 × 「やや不満」回答者 + 「不満」ポイント数 × 「不満」回答者) ÷ 回答者

満足度	ポイント
満足している	4
やや満足している	3
やや不満	2
不満	1