

# ワイ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	ワイ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100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: ワイモバイルを利用してみて、満足していますか？

質問4: ワイ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: ワイ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: ワイモバイルの通信速度について満足していますか？

質問7: ワイ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: ワイ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: ワイ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	39名
女性	61名

【質問2: 年齢を選択してください】

年齢	回答者
20代以下	19名
30代	37名
40代	25名
50代	13名
60代以上	6名

【質問3:ワイ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	49名
やや満足している	42名
やや不満	6名
不満	3名

【質問4:ワイ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	56名
家族割やセット割がある	17名
キャンペーン	9名
データ容量	6名
通信速度	4名
店舗の有無	4名
通話料金・通話オプション	2名
その他	2名

【質問5:ワイ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	47名
やや満足している	41名
やや不満	8名
不満	4名

【質問6: ワイ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	34名
やや満足している	43名
やや不満	21名
不満	2名

【質問7: ワイ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	27名
やや満足している	54名
やや不満	15名
不満	4名

【質問8: ワイ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	34名
やや満足している	54名
やや不満	8名
不満	4名

【質問9: ワイモバイルを利用してみた感想や要望を教えてください。】

回答(原文ママ)

- 安いプランで契約しているが、通信制限になっても大手3社ほど遅くないので、イライラしない。普通に動画も見れる。
- 通話中に切れてしまうことがあるので、大事な話しをしている時など困っています。通信環境を整備して欲しいです。
- 都内のみならず地方でも場所により通信環境は良く快適に使用出来るので不便はありませんし、月額料金は安価で経済的負担が少なく良いです、サポートもそれなりに手厚く印象は良いので総合的に見て利用感は良いと思っています。
- 元々ソフトバンクを使っていましたが、料金を安くしたくて乗り換えました。特に不便もなく、快適に使わせてもらっています。
- 家族割にすると、一番安いプランで一人990円にあるのがありがたい。

- 通信は問題なくできます。通話品質もよく、10分かけ放題があることはかなり助かります。
- お得なキャンペーンはあるが1年で終わるのでまた乗り換える
- 電波の状況が少し悪くなる時があるので、それが改善されたら良いと思う。
- ソフトバンクホークスのファンですので、ベースボールLIVEと契約しているのでペイペイポイント等の特典があるので利用しているのもあります。
- キャンペーンを活用するとお得だと感じた。
- 速度など全く問題なく利用できています
- 使わなかったデータを繰り越せるので、無駄がない
- 何よりも安いからいい
- 料金がもう少し安くなると思ってたけど、それほど違って安く無い様な感じがするのだが、よくわからないのでなんとも言えないのが実情である
- 通信速度が遅くなることありますが、通常時は問題なく料金も安いです。
- 自分が知らないだけかもしれないが、キャンペーンをしていることを認識してないです。
- 通信が不安定にならずに使えるので安心できる
- データ量が選べて、料金も安いのでまんぞくです。
- 平均的にはやや満足です。
- 料金も安くショップも近くにあるので便利です
- 通信速度に規制がかかるのが早い気がするので改善してほしいです。
- 通信速度の低下が不安だったが問題なく使えているので良かった。
- 特に不満なこと無い
- 速度が遅い気がする
- 店員が素人ばかりなので店舗でのサポートはほぼ諦めなければいけないので残念
- サポートはあまり良くなかった。
- 速度制限が掛かりにくい
- 通信に関して不安定な時があるのが気になる点です。
- 通信料金が以前と違って5000円近くも安くなり、凄く助かりました。
- 安くて使いやすい
- SoftBankからの乗り換えだったので手続きが楽。iPhoneの新機種はないことがあるのが残念。
- 使いやすかったのが嬉しかったです。
- 通信の品質や速度に問題はなく困ったことはないし、価格も相応だと感じるのでもいいサービスだと思います。
- 日本人以外のスタッフがとにかく無愛想で、最低なイメージを持ってしまいました。
- 利用して本当に良かったと感じています。
- ほしいギガの料金設定が無い。
- ソフトバンクから乗り換えしましたが、料金が安くなったので大変満足です。通信速度も問題なくもっと前から変えておけばよかったと思います。
- 1年間ギガ増量キャンペーンとポイントがもらえるので契約しました。通信速度も遅くなく、おおむね満足しています。
- auを使っていたが、家電量販店での乗り換えキャンペーンを機に契約した。paypay・yahooと提携しているので、日常で使えるクーポンが多いように感じる。一方で通勤電車内での通信が遅い。(要因が、ワイモバイルにあるのかは分からないが。
- なし
- 通信がはやい
- 良かった
- GBの使用量が多くても安くして。0.5ためても使えない！

- 料金が安く、店舗での接客も非常に良かったです。今後もワイモバイルを利用していきたいと思っています。
- 全国にショップがたくさんあって安心で、容量を使い切っても1Gbpsの速度が出るとがよい。
- Softbank Airを契約していたため、Softbank Airを継続して使うためにはワイモバイルしかなかったため、利用をはじめました。最初は使い勝手が悪くなるのではと思っていたが、通信容量も十分だし通信環境も不便なく使えており、なおかつ月料金を5000円近く抑えることができたため満足はしている。
- 通信速度、通話範囲等、他社とはあまり変わるところはないです。ないです
- メイン利用です。通信速度に問題なし。電波も問題なし。機種変する際のキャンペーンが更に満足。最新のiPhoneを購入できない点がやや不満足です。
- 料金がやや高めですが性能は他社の格安SIMと変わりがないと思いました。
- コスパよかったです
- 以前はauだったのですが、月に7000円ほど請求されていました。今はワイモバイルに変えて月に2000円ほどになりました。料金に関してはとても満足しています。ですが、一番安いプランにしているのに月の半分以上で通信制限になってしまいます。外で買い物する時にスマホで決済するのが当たり前なので少し困っています。ただ、本当に安くなったのでそこは助かっています。
- 通話とLINEぐらいの利用なので最低限の機能が有れば十分でした。昔の携帯会社の様に長期利用割引が有れば良いなと思っています。
- 安くて不便はない
- 基本的には満足しています。店舗ではスタッフの対応もいい。各社格安SIMがあるので料金は少し高く感じます。
- 絶対新しい端末が欲しいというタイプではないので、MNOより料金が安いし、通信も問題ないので、満足です。
- 料金が安くて、ありがたいです。
- 通信速度が遅い
- 近くのショップの店員さんは、突然スマホが壊れてしまったときにも、親切に対応してくださり、その後の手続きのときなども含め、どの方も好感が持てました。また、世帯の異なる父親が同じモバイルを使用しており、WiFiが自宅に設置してあることもあり、格安で契約することができ、大変満足しています。通信速度にも、電波にも、特別不便を感じたことはないです。
- 料金設定などよくて月々のスマホ代が安くなりとても満足しています
- 通信速度も速く安定していて、月額もすごく安くてこのままずっと使い続けたいです
- 通信等は特に不満はありませんが、サイトによってはメールアドレスがケータイアドレスとして承認されないことがあり、それだけ不便を感じています。
- WiFiをSoftBank製品利用中のため、セット割で使えているため価格的にも良い。通信速度は地下になると悪くなるぐらいでそこまでの支障はないので良い。価格が上がらなければ使い続けたいと思う。
- 通信速度が不安定なので、そこを改善してもらいたいです。
- 家族で入れるので助かります。
- 安くて良い
- 今初めてのワイモバイルを利用しています。乗り換えの際、家電量販店であるのが一番オススメで商品券やキャッシュバックがあり、paypayカードを作成したらまたそれに上乗せしてサービスしてくれました！ただ、携帯代は安くなったものの、インターネット代を合わせて契約し直さなければならず、そこでもっているのかなあという印象です。通信速度はいいものの、楽みたいなのに低速モードなどがなく、すぐ減る感じがします。

- 家族割を使うと990円で利用できてヤフープレミアム会員にも加入できるのでお得だと思います
- 別会社で契約している時より、毎月の料金を半分以上減らすことができました。製品も電波状況も問題がないので、これからも使い続けようと考えています。
- ショップの対応が良くない、プラン詳細を説明してくれないなど不誠実。
- 月々の料金が安いので家計的にはとても助かる。
- 安くて使いやすい
- 思っていたほどの通話品質の低下もなく、快適に利用しています。
- 契約して3年程になりますが、特に問題もなく順調に使えているので信頼しています。
- 音声通話でグループ通話機能の使えるキャリアであり、痒いところに手が届く点が良いです
- キャリアメールが使えるのがいいです
- 月額が安くなった
- 料金が安くてよかった
- 価格に対して料金が安いと感じ契約しました。今のところ通信速度に不満がありません。
- 以前はdocomoだったんですが、通話料が半額以下になってものすごくお得でした。
- 元々SoftBankにしていた流れでワイモバイルにしました。当時は格安SIMがそこまで多くなく、SoftBankに比べて安いのが良かったのですが、今はもっと安いところがあるので乗り換え検討中です。
- 他社よりも料金が高いのに通信速度がイマイチだった。
- 全体的に良い。安く使えて店舗もあるので何かあった時に頼りやすい。
- 毎月の利用料が安くなって助かる
- やはり料金が安くなるのが助かります。自宅のWi-Fiがソフトバンクなので、割引があるのも助かります
- なし
- 最低のギガ数で契約しているので、翌月にデータが繰り越されるのが、気に入っています。
- スタッフの態度が悪いと思うことが多い
- 至って普通だと思います。ただし、通信速度はやや遅いです。
- Yahooショッピングがオトクになると感じています。
- 事前の見積もりより月々の料金が安くて大満足です。実店舗があるので急にスマホが故障した時も安心でした。
- 値段が安いです。
- 実店舗が多くあり、料金も家族割など安くなる割引もあってお得に利用出来ているので満足しています。
- 繋がりがやすく、料金が安い。
- 家族割でお得に使えていると思います
- 家族で使っているいろいろと割引サービスが使えていいです。
- 使えるギガ数が少なく、料金プランに満足していません。アハモへの乗り換えを検討中です。
- 今後も継続して利用したいと思っています
- 料金が安く経済面で負担がなく良いですが通信速度がやはりあまり良くないです。
- 料金面が安く安心して利用ができることです。
- 大手キャリアからの乗り換えだったので、月々料金が半額以下になり満足している。

## ■満足度調査結果

項目	満足度
キャリアの満足度	3.37
料金やデータ容量の満足度	3.31
通信速度の満足度	3.09
キャンペーンの満足度	3.04
サービスやサポートの満足度	3.18

### 【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