

楽天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 | 楽天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: 楽天モバイルを利用して、満足していますか？

質問4: 楽天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: 楽天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: 楽天モバイルの通信速度について満足していますか？

質問7: 楽天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: 楽天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: 楽天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 | 43名 |
| 女性 | 57名 |

【質問2: 年齢を選択してください】

| 年齢 | 回答者 |
|-------|-----|
| 20代以下 | 9名 |
| 30代 | 44名 |
| 40代 | 29名 |
| 50代 | 14名 |
| 60代以上 | 4名 |

【質問3: 楽天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 | 32名 |
| やや満足している | 44名 |
| やや不満 | 21名 |
| 不満 | 3名 |

【質問4: 楽天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 | 75名 |
| キャンペーン | 11名 |
| データ容量 | 5名 |
| 通話料金・通話オプション | 4名 |
| 通信速度 | 2名 |
| 支払い方法 | 2名 |
| 店舗の有無 | 1名 |

【質問5: 楽天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 | 60名 |
| やや満足している | 32名 |
| やや不満 | 7名 |
| 不満 | 1名 |

【質問6: 楽天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 | 18名 |
| やや満足している | 34名 |
| やや不満 | 34名 |
| 不満 | 14名 |

【質問7: 楽天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 | 34名 |
| やや満足している | 47名 |
| やや不満 | 17名 |
| 不満 | 2名 |

【質問8: 楽天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 | 24名 |
| やや満足している | 52名 |
| やや不満 | 19名 |
| 不満 | 5名 |

【質問9: 楽天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)

- 以前は基地局の問題で通信環境に難がありましたが、最近は改善方向で通信環境に満足しています。
- 通信速度や通話状況にやや問題があると思うがプライベートでの利用なら十分だと思う。
- 料金だけ考えれば楽天モバイル一択。通信品質を考えない、自分の利用エリアの問題などを考慮して契約すれば満足できるレベル。品質度外視で無料通話は最高にお得。
- これからも使用してみる
- 料金は安い
- 3gbまでではなく、10gbまで利用できる中間くらいのプランが欲しいです。
- 土日の夕方から夜間に速度が遅くなるのが不満です。他には特に問題なく使えています。

- 今のところ大きな不満なく使用できています。
- 楽天商圈で固めているので、その面では満足できるが、ビル内、地下で電波が繋がらない、外でもイベント会場では繋がらないを改善できれば満足度は更に上がると思います。
- 通話無料がよかった
- 楽天の電波は全く安定しないです。6月からKDDI電波も使用してどこまで改善するか、変わらない気がします。
- データ通信が使い放題なのは楽天回線エリアだから、どこでもOKというわけではない。広げてほしい。
- たまに電波が悪くなるが、概ね問題なく使えています
- 子供がキッズ携帯からスマホにする際、ドコモから切り替えました。キャンペーン時に乗り換えたので、楽天ポイントをたくさんもらうことができ満足しています。また料金も、ドコモのときは1人で1月1万円以上支払っていたのが、2人で6千円程度と節約になりました。デメリットとしては、県外になってしまう場所が多い点です。
- 料金が安くて満足しています。通話料金がかからないものよいです。
- 料金や通信速度に多少の不満はありますが、最も大きな不満は電波状況に尽きます。ある程度、都心の駅前でも、ビルの中に入れば圏外といったパターンが多く、このご時世で電波を求めて彷徨うとは考えてもませんでした。
- 電波が不安定なところが唯一の不満です。
- 契約がネットで全て完結できたので便利
- Wi-Fi利用目的に契約していますが、料金が抑えられて満足しています。
- 楽天モバイルを利用すると、楽天市場を利用した場合にポイントが付与されるのでお得で嬉しいです。
- 通信が遅いエリアがあるが、You Tube視聴ではオフライン再生を利用したりなど不自由はない。料金には合っている。
- 料金やデータ容量、通話無料等サービス内容自体にはかなり満足していますが、通信環境があまりよくなく、他キャリア等で問題ない場所が繋がらないということが多々あるのが不満です。
- どれだけ利用しても上限金額が変わらないので、たくさんデータを使えば使うほどお得感がある。
- 安くていい
- 月額料金の安さに惹かれてMNPにて他社から変更した。だが、実際は安かろう悪かろうで電波の強さが地域や自分が居る場所によって違って電波のカバー範囲がまばらで非常に使いづらくスマホの役割を果たしていない。
- プランがシンプルで、迷わなくていい。エリアが広く通信速度が速く、利用料が安い。最高です。
- 使いやすく全体的にバランスよく不満点はないです。
- 最初は料金無料だったので通信が途切れても気にしなかったが今は無料ではないので通信のクオリティを上げてもらいたい。
- コスパよかったです
- アプリで管理できるようになり便利になったと感じます。
- 料金が安くなった
- 2980円で使い放題はとても魅力。しかし、以前、自宅付近で圏外になってしまった。楽天モバイルに問い合わせ調べてもらっても、基地局に全く問題ないと言われたが、自宅付近を離れると使えるのでおかしいとおもった。何度も問い合わせ、強めに言った所、5回目程で別部署に振られて、数日待つて基地局の不具合でしたと報告あり。結局ちゃんと調べてなかったと感じた。画面割れなどの故障の際に、修理対応ではなく新しいものと買い替えなのも困る。
- 楽天ポイントが貯まりやすいので、楽天経済圏をよく利用している人にはおすすめ。

- よく電波が届かない時があります。
- 大手よりキャンペーンなどが充実しているので、全体の料金は安くなりました。しかし、周りの利用者が少ないので顧客増を目指してもっとサービスの充実を図ってほしいです。
- 電波が悪い。電話が来てもなぜか通話画面に切り替わらないのででられない。
- 料金の支払いに楽天ポイントが使えるのがとても重宝しています。楽天市場でのお買い物のポイントの倍率も上がるのでとてもお得に感じます。ただ、通信は少し不安定なところもあり、場合によってSMSが届かなかったりすることもあるので、もう少し安定した通信環境になるといいなと思っています。
- 電話をすると、電話相手から聞きづらいと言われる。また、田舎なのもあるが外での繋がりが悪いところもあり、全く繋がらないこともあって困る。料金については満足です。
- 対応エリアが限定される
- コスパが良かったので、月額0円プランを利用していたが、廃止されたので他社の格安SIMプランに乗り換えました。
- 都会でも地下では繋がりにくいことがある
- 電波が悪いです。
- とても繋がりにくいです
- 金額は安くていいが、電波が悪くて困ることがあり改善したらいいなと思います。
- 楽天回線エリア内でも繋がりがやすさもイマイチ
- 繋がりがやすい
- データ容量が無制限なので、気にせず使える
- 安いから嬉しい！
- 接続エリアが網羅されてきたものの、通信速度のところで遅いのが改善点に感じます。
- 楽天ポイントが貯まるのでポイントを貯めたい人なら良いと思う
- 料金を使った分なので、分かりやすくお得で好きです。
- 料金が安くていいです
- 格安を謳っているのですがサービスや通信速度、色々と不安ではありましたが全く問題なく使用できていて大手キャリアと遜色ないのでよかったですと思います。
- 通信速度さえ良ければ最高です。
- 使えないです
- 1GBまで0円の時に契約し、その後、3GBまで1000円に変わり、その間に他の格安SIMも似たり寄ったり価格帯に値下げされ、楽天モバイルであるメリットが無くなってきた。楽天モバイルは契約者の転出を防ぐために、他の格安SIMとは違う新たなメリットの創出が必要と思われる。
- 料金が安くて助かります。通信速度も容量も特に問題なく使えるので、引き続き使いたいと思います。
- 通信状況が大手キャリアと比べて差がある気がしました。
- 都内ですが自宅で電話がほとんど繋がらない
- フルキャリアとは思えないくらい通信速度が遅いことがあり、安定しません。格安SIMと見たほうが良いと思います。
- 1年目の割引が良かったので料金を抑えられてよかった。
- 料金プランがわかりやすく使いやすいです。大手キャリアよりも料金が抑えられますし、総合的に満足です。
- 回線が不安定なことがあるのかなと思っていたが、ちゃんと繋がるので満足しています
- 料金の安さや通信速度も良いですが、期待していたほど質の良いキャンペーンがなく残念に思いました。
- 田舎では繋がらないし、建物の中も繋がらない。楽天リンクが通話タダなのでガマンして使ってます。
- シンプルなプラン内容で価格も安いので、個人的に満足しています。

- 導入が楽で、期待した分の機能性がしっかり発揮されてよかった。これといって不都合がない。
- サービス面で充実していることです。
- よかった
- 楽天ポイントを料金の支払いに使えるところは便利だと思います。
- 元々それほど頻繁にスマホを使う生活ではないので、必要最低限の機能で料金を安く抑えられるのは魅力です。ただサポートの煩雑さにはやや不満があるので、その点は改善してほしいです。
- 楽天回線エリアでもパートナー回線に切り替わる事があるので、そこを改善してもらいたいです。
- 楽天ポイントで簡単に月額料金を支払えるのがとても便利だと思います。
- とにかく安い
- 楽天モバイルが無料の時に利用しました。本当に料金かからずでした。ですが、電話をかける時アプリから電話番号入力したりしてからでないと無料にならない仕組みは少しめんどうに感じました。通信速度を低速モード等に変更できてデータを上手く余らせるようにできるのでそこは良かったです。ただ、楽天エリアなるものがあり、そのエリアでないと繋がりにくかったり、データを多く使用してしまう仕組みみたいのようでした。電波が悪いことが日常的にあったのでそこが改善されればと思います。
- 楽天ポイントで支払いできるのがいいです
- やすくてよい
- 契約当時に選んだプランが安かったのにしばらくしたら違うプランに移行しますというお知らせがきて勝手に高いプランに移行された。今回も6月から違うプランに移行するというお知らせが来たが勝手に移行しないでほしいので不満
- 料金を使った分だけというところが分かりやすく、使っていない月は1000円ぐらいで、ポイントで支払いが出来るので、低価格で使えるのが魅力的だなと思った。
- 料金は自宅wifiありで毎月1000円程度。楽天でんわ通話料無料で満足している。通信速度もSNSをする程度なら時間帯問わず問題ない。デメリットは、店舗が少なく、またスタッフの対応もイマイチなためにかあっても自分で解決しなければならないところだと思う。
- データ通信が無制限で通話もアプリ利用で無料なのでお得
- 楽天自体をよく利用しているので安心感がある。
- 利用料金が安く、ポイントでも支払えるので助かります。
- 料金が安く、ポイントが効率よく付くのは良いのですが、通信状態はあまり良くないです。グループラインの着信が他の人より遅かったり、建物の地下や奥まった場所では繋がらないことがしばしばあり、PayPayで支払いたいのにレジでコードが表示されないことがよくあります。
- 縛りがなくて、完全定額使い放題で安く使えるため満足しています。
- 繋がりにくいのは確かですが、自分が使用するときには、自宅のWi-Fiを使うことがほとんどで、特に問題がないので、料金が安いのはとても満足です。
- 安いだけあってつながりにく
- 最初は地下だけではなく、都心部の高層階でも電波が繋がらないことが多かったですが、最近はそのままで酷いことがなくなったのでそれなりに満足できています。
- つながりにくいところが多すぎる
- つながらないところが多い
- 地方に行った時、標高が高いところ、SAの建物内などは繋がりにくいです。日常で使う分にはさほど問題はありません。繋がりがやすさはまだ問題はありますが、料金を考えるとまだ我慢できるかなと感じます。
- なし
- 家族割引があり、安かった。キャンペーンで、iPhoneが安く買えた

- データ通信が無制限かつ安価で使えるのはとてもありがたいです
- 地下で圏外になることが多く不便を感じる
- 値段が安いです。
- 問い合わせをしてもなかなか繋がりません。通信速度はあまり早くないです。ただキャンペーンがお得なのと、通話無料アプリがある点は評価が出来ます。
- 前に使っていた時よりもサービス内容がかなり良くなりました。
- 前まではよかったのに、料金解約になったのは残念でした。
- シンプルな料金プランとポイントの貯めやすさには満足しています。屋内での通話環境が良くないと感じるので改善してほしいです。

■満足度調査結果

| 項目 | 満足度 |
|---------------|------|
| キャリアの満足度 | 3.05 |
| 料金やデータ容量の満足度 | 3.51 |
| 通信速度の満足度 | 2.88 |
| キャンペーンの満足度 | 3.13 |
| サービスやサポートの満足度 | 2.95 |

【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 |