

BIGLOBE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	BIGLOBE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51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: BIGLOBEモバイルを利用して、満足していますか？

質問4: BIGLOBE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: BIGLOBE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: BIGLOBEモバイルの通信速度について満足していますか？

質問7: BIGLOBE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: BIGLOBE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: BIGLOBE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	28名
女性	23名

【質問2: 年齢を選択してください】

年齢	回答者
20代以下	6名
30代	19名
40代	18名
50代	7名
60代以上	1名

【質問3: BIGLOBEモバイルを利用してみて、満足していますか？】

満足度	回答者
満足している	19名
やや満足している	25名
やや不満	7名
不満	0名

【質問4: BIGLOBE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	19名
通信速度	8名
キャンペーン	6名
データ容量	3名
家族割やセット割がある	3名
支払い方法	2名
端末が購入できる	2名
eSIMの利用ができる	1名
海外での利用	1名
その他	6名

【質問5: BIGLOBE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	26名
やや満足している	15名
やや不満	8名
不満	2名

【質問6: BIGLOBE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	17名
やや満足している	21名
やや不満	11名
不満	2名

【質問7: BIGLOBE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	19名
やや満足している	21名
やや不満	9名
不満	2名

【質問8: BIGLOBE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	16名
やや満足している	23名
やや不満	10名
不満	2名

【質問9: BIGLOBE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)

- ASUSの機種に変更してZENFONは使いやすいです。機種が進化が早いのでハイエンドのタイプに機種変更できるとうれしいです。
- ドコモなどの有名キャリアと比べ、特に不自由なく使えたし、値段も手ごろで良い。
- 通信速度がBIGLOBEにしてから速くなったので良かった。
- 通信速度が遅い時がある
- とてもよかったです。
- 他社より安くいいです
- とても良いですね！
- 家族の紹介で利用してます。
- 繋がらない時があり、不満でした。

- エンタメフリーを使用させていただいています。我が家は外出先でもYouTubeを見たがる子供がおりますので、ここぞといった時はシェアしてYouTubeを楽しませて頂いております。
- 両親はよかったと言ってます。
- やすいし、使いやすい
- 新規のキャッシュバックが良く、満足しております。
- 専用の実店舗がないのは不便
- 安くなって良かったです
- YouTubeなどの動画を何時間見ても、データ通信量を消費せず楽しめました。
- 1ギガのプランは1078円で安いので安さにこだわる人にはおすすめです。
- コスパがよく、通信回線を選べるのが良い
- データ容量のプランの充実化をしてもらいたい。
- 一番有名な所だと思いますが名前に恥ることなく良かったです。BIGLOBEモバイルの法人向け格安SIMはau回線とドコモ回線から選べます。月3GBが700円(税別)/月から選べます。
- 海外出張の時に利用し、安心できました。
- サポートの電話が繋がりにくい。
- 理由は分かりませんが、しばしば接続が切断されるので不便です。以前に利用していた他社ではこのようなことはまれにしかなく、BIGLOBEモバイルにかえてからになりました。
- 繋がりがやすい
- 海や山など全く電波がありません。都会など住宅などがしっかりある街でしか電波がとどきません。
- たまに制限速度が遅くなりますが、おおむね満足しています
- Gポイントで支払いが出来るのが良いです。
- 細かなサポートにきちんと対応している印象を持った
- 安定した速度で便利
- 安くて使いやすい
- 光回線とのセット割があるので、その点は良いと思う。ただ、格安SIMであるので仕方ないとは思いますが、混雑する時間帯に通信速度が遅くなるので、そこを改善してほしい。
- 使いやすかったのが嬉しかったです。
- 使い始めのきっかけは電話での勧誘でした。契約まではよかったです。使い始めてみるとWiFiは不安定で近くにいっても繋がりにくかったりします。これなら前の方が繋がりがやすかったなど後悔しています。
- 特に不満はなく満足している
- なし
- 場所により通信環境の良し悪しはありますが都内での使用ではストレス無く使用出来るので良いと思っています、料金も安価ですしキャンペーンも比較的充実していてサポート体制もしっかりとしていて安心して使用出来ているので当分の間は使用し続けていきたいと考えています。
- YouTube通信量フリーがめちゃくちゃ助かってます。
- 大手の会社だから安心感がある
- 電波が悪くレジでの支払い時に時間がかかるし、サポート窓口がなかなかつながらない。
- なし
- なし
- 値段が安いです。
- 月額料金が安い
- 安心感のあり、利用がしやすかったからです。

- 時に回線が遅くてイライラすることもあったので、そこを解消して欲しい
- もっと料金が安くなれば良いと思います
- 安くて良い
- 通信が良かったです
- 料金や通信速度に不満はないけど、手続きがややこしすぎて面倒だった。
- つながりやすい
- 通信速度が十分に速い

■満足度調査結果

項目	満足度
キャリアの満足度	3.24
料金やデータ容量の満足度	3.27
通信速度の満足度	3.04
キャンペーンの満足度	3.12
サービスやサポートの満足度	3.04

【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