

J:COM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	J:COM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46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: J:COMモバイルを利用して、満足していますか？

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

質問7: J:COM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: J:COM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: J:COMモバイルを利用して、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	33名
女性	13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	20名
40代	13名
50代	4名
60代以上	3名

【質問3: J:COM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	16名
やや満足している	21名
やや不満	6名
不満	3名

【質問4: J:COM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
データ容量	7名
通信速度	7名
キャンペーン	4名
通話料金・通話オプション	2名
家族割やセット割がある	2名
未成年でも契約できる	1名
支払い方法	1名
店舗の有無	1名
eSIMの利用ができる	1名
その他	1名

【質問5: J:COM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	18名
やや満足している	21名
やや不満	7名
不満	0名

【質問6: J:COM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	17名
やや不満	8名
不満	3名

【質問7: J:COM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	17名
やや満足している	17名
やや不満	11名
不満	1名

【質問8: J:COM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	14名
やや満足している	25名
やや不満	4名
不満	3名

【質問9: J:COM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)

- 1～10GBの容量を選ぶことができ、余ったデータを翌月まで繰り越せるメリットがあります。povoは基本料金0GBで使いだけのデータをトッピングできますが、データは繰り越しできません。J:COM MOBILEには最強ヤング割もあるから、1年間の支払額を抑えやすいのもメリット
- 利用料金が安い点が大満足です。唯一の欠点としては、私の自宅マンションの1階部分が電波を受信しにくくなる個別の特殊事情くらいです。J:COMモバイルを契約してから6～7年ほど経過しましたが、その間他のキャリアに変更することは1度も考えませんでした。
- 通信速度が安定しているので満足しています。
- 価格が安い！

- 料金が安くて通信速度も悪くなくてよかった
- 「契約解除料」などが無料なので、試しに使えるのでありがたい。
- 契約が複雑で嫌な思いをしました。でも、子どもにちょっと持たせるには安いので選びました。
- とてもすばらしいです。
- 可もなく不可もない
- テレビも繋げてます
- 引越しの際にテレビを買い換えたが、その時にJ:COMを利用するとポイントがつくということで変えた。サービスと値段に対しては満足している。
- 蚊もなく不可もなく。
- 地下鉄や都心部では電波が入らず、2年ほど利用していますが今他社へ乗り換えようとしています。しかし、対応が遅く解約しようにも手間と時間がかかります。もっと柔軟な対応だとやり易く感じました。
- 特にない
- J:COMモバイルの販促を強化して利用者を増やして欲しい。モバイル携帯としてメジャーになって欲しい。
- 以前、ドコモのスマホを利用していましたが、高くて困っていました。現在は、利用料には、とても、満足しています。
- 他社よりも通信速度が速いので大変満足しています。
- 低価格の割に特になんの障害もなく普通に使用できているのでとても良いとおもう。もう少し普及してユーザーを増やしさらに良いプランが出てくると魅力的だ。
- 余ったデータは次の月に繰越されるので良いです。
- テレビでjコムを利用していたため利用しました
- 使いやすかったです
- 使える
- コスパよかったです
- キャンペーンにひかれて使用しましたが、料金があまり安くありませんでした。
- スマホの契約時に一緒に自宅の固定ネット回線もJ:COMに変えましたが、セット契約で月々のスマホのデータ通信容量が大幅に増え、また使わなかった容量分がどんどん積み重ねて翌月以降に繰り越されるのでとても得した気分になりました。
- 速度制限が掛かりにくい
- 安くて使いやすい
- 高齢者へ手厚いサービスをしているので、安心して利用し続けることができるイメージを持ちました。
- 使いやすかったのが安心することができました。
- 通信速度が遅い事があり、そこを改善してほしいです。
- なし
- 月額料金は良心的で良くサポート体制も充実していて良いです、しかし通信環境が地方や地下施設などに行くと安定性がなくストレスを感じるため通信環境がより改善されたら良いのになと思いました。
- エリアが狭いのか電波状況外構よくない時がある。
- 通信が不安定になることがあるが、安価で利用できて良いと思う。5分間通話のし放題の適用が、既契約者は対象外とされたのには、呆れた。
- おおむね満足しているが、壁越しでの電波が弱いのが満足していません。
- 少し繋がりにくいこともありますが、料金も安いし満足しています。
- 特にはない
- 使い続けたい
- 料金が安い

- 繋がりがやすく安定している
- なし
- 値段が安いです。
- 料金面が安く安心して利用ができ、使い勝手いいことです。
- 安くて良い
- インターネット契約とセットにしているが問い合わせ電話が繋がりにくい
- 通信が速い

■満足度調査結果

項目	満足度
キャリアの満足度	3.09
料金やデータ容量の満足度	3.24
通信速度の満足度	3.09
キャンペーンの満足度	3.09
サービスやサポートの満足度	3.09

【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