

LINEMOの満足度調査結果

■アンケート調査概要

調査目的	LINEMO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92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: LINEMOを利用して、満足していますか？

質問4: LINEMOを契約しようと思った決め手はなんですか？

質問5: LINEMO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: LINEMOの通信速度について満足していますか？

質問7: LINEMOのキャンペーンについて満足していますか？

質問8: LINEMO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: LINEMO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	50名
女性	42名

【質問2: 年齢を選択してください】

年齢	回答者
20代以下	15名
30代	43名
40代	27名
50代	6名
60代以上	1名

【質問3:LINEMO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	45名
やや満足している	37名
やや不満	9名
不満	1名

【質問4:LINEMO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	55名
キャンペーン	12名
データ容量	8名
通話料金・通話オプション	4名
通信速度	4名
支払い方法	1名
店舗の有無	1名
家族割やセット割がある	1名
海外での利用	1名
未成年でも契約できる	1名
端末が購入できる	1名
eSIMの利用ができる	1名
その他	2名

【質問5: LINEMO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	35名
やや不満	6名
不満	4名

【質問6: LINEMO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	38名
やや満足している	41名
やや不満	11名
不満	2名

【質問7: LINEMO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	37名
やや満足している	37名
やや不満	15名
不満	3名

【質問8: LINEMO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	33名
やや満足している	46名
やや不満	9名
不満	4名

【質問9: LINEMO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)

- 料金が安くなったのがよかった。
- 思っていたよりも、料金にもお得感がない。
- 非常に安価でマイページも無駄なものがなく分かりやすい。
- 3ギガ990円で使用出来るプランもあるのでおすすめです。
- 思ったより良かった。
- データ数に対し料金も安く、通信速度も問題ないです。使わなかったデータ量が繰り越せるので通信制限がかかったことがないくらいです。
- 選択できる機種数が少なかったように思いますが、特に不自由なく使えました
- 元々LINEモバイルを使用していましたが、AndroidからiPhoneに機種変をするのを機にLINEMOにしましたが、乗り換えキャンペーンで1年間月々2円という驚きの利用料です。とても助かっています。何より、LINE電話がデータ通信量に加算されないことがとても魅力的です。
- 特に他の会社と変わりなく使えて安いのでいい。
- 本田翼が好きすぎて契約しました
- 毎月の支払が千円以下になったので助かりました。また、今まで圏外だった場所もちゃんと電波が入ったので安心です。
- 定期的なキャンペーンで一定期間実質無料や5分通話定額が半年程度無料となることもありコストパフォーマンスが高い。
- 電波がどこでも通るし価格も安くてコスパがいい
- 料金プランはひとつしかないけど、WiFi環境が整っている所でしかスマホを使わないので、容量不足になる事がないです。料金が激安で家計が助かっています。ネットで機種変更手続き等出来て良かったです。
- 他社に比べて多少安くなったので満足しています。
- ラインアプリがギガフリーで使い放題なのでおすすめです。
- 切り替えも早く、月額が安いのでとても気に入っています！
- LINEと連携してるから使いやすい
- 手続きが簡単
- 家族割を使用して、以前使っていた頃より、LINEMOを使用したときの方が3000円近く料金が安くなりました。
- 料金も安くプランもシンプルなので使いやすい
- とても素晴らしい。
- 通信容量と速度のバランスが良いと思う。ポイントをもらえるキャンペーンが魅力で契約した。
- 障害者の父が通院の時だけ使うので、できるだけ安い回線で、LINE通話無料が決め手
- LINEが使い放題で料金が安くできたので満足しています。
- 気軽に使用できて安いので経済的に良い
- LINEだから利用してます。
- 通信速度も基本的に安定していて使いやすい。
- 家の電話代わりに契約していますが、なぜかWi-Fiが無い場所だと通信や通話ができないので、家以外に持ち出せなくて少し困っています。
- 特にありません
- 20Gまでの契約で料金は確かに安く、通信安定性も問題ありませんが、機種変更がショップ出来ないのが残念なところです。
- 通信が途中で止まることがあり、不便でした。
- 子供用に契約していますが、料金も安く、速度にも満足しています。

- 特段の不便を感じる事も無く使えているので概ね満足している。欲を言うなら、もう少しデータ容量を多くしてもらえると嬉しい
- 料金が安い
- 月々の料金が大幅に下がり、通信速度にも特に問題はない。
- なし
- 特にない
- ソフトバンクを使っているので、他のPayPayなどと支払がまとめてできるのが便利です。
- 問題なく使えてる
- 安くて使いやすい
- ソフトバンク本家なのに安い、通信速度が速いです、5G通信に対応。
- 使いやすかったのが良かったです。
- ホームページに掲載されている内容と違う点が目立ち、不親切な印書を持ちました。
- Wi-Fi環境にすることが多いので一番安いプランにしているがとても満足している。何も不便なことはないし料金も安いのでこのまま使い続けようと思っている。よくLINE電話をするのでギガフリーなのがとてもありがたいです。
- なし
- LINEで利用容量が簡単に見ることができるので利用しやすい
- 料金が安くなったので基本満足。いろいろサービスを考えると面倒に思うこともありますが、ヘビーユーザーでは無いので範囲内です。
- 月額料金は安価で良く、通信環境も都内では不便は一切感じません、サポートも手厚くしっかり対応してくれるので総合的に見て満足しています。
- 通信費を抑えるために契約したため、金額には満足しているが、通信速度についてはつながり時間帯があったりと多少我慢する部分は増えたと感じています。
- 概ね満足しているが、LINEMOだからこそそのサービス「LINE MUSICの無料化」などがあると、より満足度が高まると考える。
- まず契約した際、LINEポイントをもらったのは良かったです。買い物に使えたので。ドコモのMVMOで契約しましたが、通信速度が遅いと感じたことはないです。
- 電波が少し悪い気がする。あとは満足。
- 料金安い
- とても使い勝手良い
- 月々の費用が安いのが良いと思います。
- ソフトバンクを使っていた時よりも1000円安く、3倍のギガを使えるようになりました。
- eSIMなのですが、回線切り替えもすぐにできました。通信速度も特に困ったことはないです。LINEを使用している際の通信料がかからないのはかなり助かります！
- 頻繁にお得なキャンペーンをやっていて、非常に助かる。
- 格安で一番心配だったのがネット環境だったが、今のところ繋がらない・遅いといったことはなく、満足しています。また、よく使うLINEの通信費がかからないというのもとても助かっています。
- この料金なら続けてもいいかなと思う。
- 安くて良い
- とにかく安い。キャンペーンでペイペイポイントで月額料金が返ってきていたり、ペイペイはよく使うので連携されているのは何かとありがたいです。
- プランがわかりやすい
- コストパフォーマンスが良いと思う。
- 使いやすかったです
- サービスがもう少しあるといい
- はやい
- 安かった

- キャンペーン以外でもメリットを感じるプランがあれば良いと思う
- コスパよかったです
- PayPayがもらえたりキャンペーンが豊富また料金が安い複数携帯持ちにはありがたい
- キャンペーンでPayPayポイントもらえるからと乗り換えましたが、速度やプランにも満足しています。
- eSIM発行の際に不明な点をサポートセンターの方がとても丁寧に教えてくださったので助かりました。
- 以前のLINE mobileのデータフリーの方が魅力がありました。
- 特になし
- 通信速度に関してはやや不満がありますが、まあ使えるので問題ないです。
- 特に不満はない
- 手続きも設定も簡単で問題なし。プランの少なさに柔軟性を感じられないが、妥当なところではある。SNSのデータ加算フリーを復活させていただければと思う。
- 速度制限が掛かりにくい
- LINEモバイルから乗り換え。特に問題は感じない。
- 使い始めて料金が1/3になりびっくりしてます。
- なし
- 思ったよりも繋がるので今のところなんの問題もなく使っている。
- ギガが多いです。
- ネットがサクサク繋がり使いやすいです。
- 比較的良いサポートのもと使用でき通信速度も安定しているので使い勝手の良いサービスです。
- ソフトバンクからLINEMOへ乗り換えました。通信環境は全く問題なく料金がかかり安くなり大変満足しています。
- もっと料金を安くしてほしいです
- 料金面が安く安心して利用ができることです。
- LINEがキガフリーで容量気にせず外でも使えるのは良い。ただソフトバンクやワイモバイルからの乗り換え特典が特に何も無いのと、使わなかったギガを繰り越せないのが残念。
- 品質的に

■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	3.36
通信速度の満足度	3.25
キャンペーンの満足度	3.17
サービスやサポートの満足度	3.17

【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