

# NURO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	NURO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30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: NUROモバイルを利用してみて、満足していますか？

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

質問7: NURO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: NURO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: NUROモバイルを利用して見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	17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	3名
30代	10名
40代	13名
50代	4名
60代以上	0名

【質問3:NURO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	12名
やや満足している	12名
やや不満	5名
不満	1名

【質問4:NURO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	11名
通信速度	9名
データ容量	3名
家族割やセット割がある	2名
キャンペーン	2名
海外での利用	1名
支払い方法	1名
通話料金・通話オプション	1名

【質問5:NURO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	14名
やや満足している	11名
やや不満	3名
不満	2名

【質問6:NURO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	13名
やや満足している	12名
やや不満	5名
不満	0名

【質問7:NURO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	10名
やや満足している	11名
やや不満	8名
不満	1名

【質問8:NURO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	13名
やや満足している	10名
やや不満	5名
不満	2名

【質問9:NURO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)

- 速度制限が掛かりにくい
- 安くて使いやすいから良いと思います
- コマーシャルが執拗で、よい印象がひとつも見つからないところであった
- 使いやすかったのが良かったです。
- なし
- 都内では通信環境が非常に良く不便なく使えますし月額料金も安価でサポートも手厚く総合的に見て良い利用感で気に入っています。
- 主に問い合わせはメールかチャットのみ。ほとんどの場合それで不便はないのですが、チャットで問い合わせた後、電話でしか詳細の対応が出来ないとのことで、電話を掛けた際になかなか電話が繋がらずとてもイライラしました。
- 通信速度が遅いと感じたこともありますが、安いので気になりません。

- 通信環境がかなり安定している
- なし
- 使用容量と料金のバランスが私にはぴったりで、これを求めていた、という感じです。
- 価格が安い
- 地域性なのか速度が遅く感じることもある。サポート対応までの導線が分かりづらい
- よかったです！
- パソコンの回線も利用してますが、料金は高いです。
- NUROモバイルの魅力はやはり料金の安さです、最高。
- 最初是对応が良いが契約すると悪くなる
- 料金が安かったです。
- 大手に比べて全てのサービスが顧客満足度が劣っている。
- 通信速度はネット見る分には困らないので満足です。
- なし
- 値段が安いです。
- 通信速度も比較的安定してましたしサポートも良かったです。
- 料金面が安く安心して利用ができることです。
- 安くて良い
- 繋がりがやすく、通信が速い
- 使いやすいSIMカードでした
- はやい
- コスパよかったです
- NUROさんに変えてから通信速度が一気に速くなりました。また、6万円キャッシュバックキャンペーンもあり、お得でした

## ■満足度調査結果

項目	満足度
キャリアの満足度	3.17
料金やデータ容量の満足度	3.23
通信速度の満足度	3.27
キャンペーンの満足度	3.00
サービスやサポートの満足度	3.13

### 【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