

# TONE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   | TONE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31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: TONEモバイルを利用してみて、満足していますか？

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

質問7: TONE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: TONE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: TONE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 | 16名 |
| 女性 | 15名 |

【質問2: 年齢を選択してください】

| 年齢    | 回答者 |
|-------|-----|
| 20代以下 | 2名  |
| 30代   | 13名 |
| 40代   | 11名 |
| 50代   | 4名  |
| 60代以上 | 1名  |

【質問3:TONE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   | 13名 |
| やや満足している | 11名 |
| やや不満     | 5名  |
| 不満       | 2名  |

【質問4:TONE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         | 15名 |
| キャンペーン     | 4名  |
| データ容量      | 4名  |
| 通信速度       | 3名  |
| 未成年でも契約できる | 2名  |
| その他        | 3名  |

【質問5:TONE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   | 13名 |
| やや満足している | 13名 |
| やや不満     | 4名  |
| 不満       | 1名  |

【質問6:TONE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   | 8名  |
| やや満足している | 14名 |
| やや不満     | 8名  |
| 不満       | 1名  |

【質問7:TONE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   | 13名 |
| やや満足している | 12名 |
| やや不満     | 4名  |
| 不満       | 2名  |

【質問8:TONE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   | 9名  |
| やや満足している | 14名 |
| やや不満     | 6名  |
| 不満       | 2名  |

【質問9:TONE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)

- 使いやすい
- 通信速度が休日に遅くなる現象が非常に厄介であった
- 使いやすかったのが安心でした。
- なし
- 通信環境がお世辞でも良いとは言えず個人的には不満を感じる利用感です、都内などで使用するぶんには不便を感じませんが地方では正直ストレスが溜まり使えません。
- 動画等を見ないなら基本料金が安くてよい
- 通信速度が速くネットがやりやすい
- なし
- 使いやすい
- 困ったこともなく、満足している内容なんでいいです
- 良い
- データ容量は抜群にいいです。
- 通信速度が遅いのでゲームなどをやるのには向いてないと思う。通話とかシンプルに使用したいなら安いです。
- 使用しやすい。ただ、サポート窓口の対応が少し冷たく感じました。
- 不便さはない
- 子供やシニアなどライトユーザー向けで、格安SIM・スマホサービスなので満足。
- 料金プランが1100円のプランしかないのがプランがシンプルでわかりやすいです。
- 中学生の娘に契約しました。制限や管理がアプリごとにできたり、毎日レポートが届くので安心して持たせられます。機種も大画面でとても使いやすいです。概ね満足しています。

- 子供の使用アプリを確認できる、というのがウリだが、正直googleで同じようなサービスがあり、それで十分。あと、端末が新しくしてあげられないのが子供がかawaiiそう。
- 安いので通信速度が遅いか心配していましたが、家族みんな問題なく使えています。
- なし
- 値段が安いです。
- サービス面で充実していることです。
- 安くて良い
- 使いやすかったです
- 快適
- 料金が安い
- コスパよかったです
- 高層階に住んでいる為、電波が届きにくいので、改善して欲しい。
- 子供の制限をかけるために契約。しかし手続きは簡単でも、設定は複雑。通信速度も遅く、子供たちからブーイング。アプリ内で完結出来ればいいが、できない設定等もあり、使いにくかった。
- 通信が安定している

## ■満足度調査結果

| 項目            | 満足度  |
|---------------|------|
| キャリアの満足度      | 3.13 |
| 料金やデータ容量の満足度  | 3.23 |
| 通信速度の満足度      | 2.94 |
| キャンペーンの満足度    | 3.16 |
| サービスやサポートの満足度 | 2.97 |

### 【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    |