

UQ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	UQ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100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: UQモバイルを利用してみて、満足していますか？

質問4: UQ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: UQ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: UQモバイルの通信速度について満足していますか？

質問7: UQ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: UQ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: UQ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	41名
女性	59名

【質問2: 年齢を選択してください】

年齢	回答者
20代以下	16名
30代	39名
40代	29名
50代	13名
60代以上	3名

【質問3: UQ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	49名
やや満足している	42名
やや不満	7名
不満	2名

【質問4: UQ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	62名
通信速度	11名
キャンペーン	10名
家族割やセット割がある	7名
データ容量	6名
店舗の有無	2名
端末が購入できる	1名
その他	1名

【質問5: UQ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	44名
やや満足している	49名
やや不満	6名
不満	1名

【質問6: UQ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	44名
やや満足している	44名
やや不満	10名
不満	2名

【質問7: UQ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	28名
やや満足している	53名
やや不満	16名
不満	3名

【質問8: UQ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	33名
やや満足している	50名
やや不満	14名
不満	3名

【質問9: UQ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)

- なし
- 以前の料金よりも半額以下になったので、とても満足しています。データ容量や、通信速度は、今の私に使い方にあっているなので、不満はありません。ですが、大規模な通信障害が2日ほど続いた時は、不安になりました。
- auショップで手続きが行える点がとても便利でした。店頭でサポートにも対応しており、わからないことがあったらすぐに頼れる点も良いです。
- auからUQモバイルに変えました。auの店舗で変更できるし、すぐに済んだので良かったです。料金も安くなり、auの時とあまり変わることなく使用できているので大満足です。
- ちょっと出かけるときなどに持ち歩くのにちょうどよい。ただ、実家が三重の田舎のほうなので規制するときに車中で利用しようとするとき折通信が切れてしまうのが困る。
- 高速通信モードにすれば思ったよりも通信速度は早く、不便はあまり感じていない

- 通信制限がかかっても、他社ほど遅くないので耐えられる。
- 3大キャリアを使っていた時よりも料金が凄く安くなった。通信速度もエリアも不自由なく使えているので満足。
- 今のところ大手のとことそんなに変わらないため満足してます
- 通話代がやすい
- 料金が安い
- 山間部での通信が悪いので、旅行先で不安な時がある
- 安いから通信速度が心配だったけど、特に問題なく使えるので替えてよかったと思った
- auからの移行でUQにしたのですが、auの系列ということで安心感がとてもあります。
- もともとauを利用して、auブックパスやスマートパスを良く利用していたので、継続してサービスが使える携帯料金が安くなったので、満足しています。もう少しデータ使用できるようにになると嬉しいです。
- 料金や速度は満足なのですが、問い合わせへの対応は悪かったです。派遣のオペレーターなのかもしれませんが、逆ギレされて不愉快な思いをしました。
- とてもwordsい
- おもってたよりか使えるから良かったです。
- auからの乗り換えで利用しています。通信速度はauが良すぎたこともありちょっと気になることがありますが、まあいいか...と思う程度です。料金はau時代より2千円程抑えられるようになり、満足しています。
- 利用料金も安いし、使いやすいです
- 機能的にも満足しているし、機器自体がインテリアの一部になり満足している。
- キャンペーンの適用が終わるとかなり高くなる。
- 実店舗がたくさんあるので、サポートが手厚くてよい。
- 安いし、通信も安定している。他の大手3社と何が違うのかがわからない。
- 通信速度も速く、料金も安いのでコスパが最強だと思う
- 速度制限が掛かりにくい
- 格安SIMの中では通信速度の評判が高く、時間帯を問わず安定して通信が可能なのところがいい。
- 安くて使いやすい
- 店舗の対応が悪い。docomoやauショップのような接客・対応は期待しないほうが良い。具体的には、料金プランの詳細を質問したら、「え？そんなことも調べずにきたの？」のような表情をする。また、ため息混じりに説明し、その説明も専門用語や横文字ばかり使用し、それに対して質問したら、完全にため息をした。当然クレームを入れたが少しはパンフレットでも見て来てくださいと言われた。契約を切る予定。
- どこでも繋がりが良いので満足しています。
- 通信速度が安定しなくて、使い勝手が悪い
- 通信状態はとても良いです。通話料無料のプランがもっと安くなると嬉しいです。
- auからUQに代えたんですが、田舎だからか通信速度が遅い場所が多く開きたいときに開けない事が不満です。まだ支払いが来月なので値段は分かりませんが、千円は安くなるという事なので様子を観たいと思います。
- 使いやすかったので良かったです。
- auからスムーズに移行できるから、格安スマホの中ではかなりオススメできる存在だと思った
- 他より安かったので利用しましたが、もう少し安かったら大満足です。
- 通信速度は三大キャリアと同程度出っていたので、価格を抑えたまま快適に使えるとても良かったです。
- 通信速度が安定している。しかし、外でアプリのアップデートなどがあると動かないことがあったので、大手キャリアよりは少し不便に感じた。

- 料金が安いのに、通信速度も安定してるのでとても助かってます。
- ずっとauでしたが、通信状況は余り変わらないので安心しました。
- コミュファ光とのセット割で安くなっているから。
- 通話料金もっと安くなりませんか？
- 料金が安いのは良いのだが繋がりにくい
- 通信速度も問題ないし、今はメールアドレスがなくてもLineなどでやり取りするので、問題ないです。実店舗も家の近くにありますが、料金も概ね満足しています。
- 低速モードなら通信量を消費しないのが素晴らしい
- 契約容量プランを増やして欲しいと感じて、おります。
- 金額が安くて良い
- データを繰り越しできる点が気に入っています。
- コスパよかったです
- 値段がやすいので今の時代にあっている
- 通勤のピーク時間や休日のイベントなど、大勢のスマホ操作が集中する時間帯は通信が遅くなる印象が強いです。ただ、価格が3000円/月を下回る安さなので、契約し続けています。
- 契約してみて、使用感や通信速度への不満はない。ただ、乗り換えに際してスタッフ総じて説明不足が多すぎる。私はまだ代代的にもスマホ慣れしていて、あれって結局どうなってるの？など自分で疑問点や不備に気づけたため対処や問い合わせをできたが、私の親世代なら不備に気づけず泣き寝入りだった部分も多々あると思う。格安スマホはスタッフ対応が悪いとはよく耳にするため覚悟していたが、契約のときくらいは説明に尽力すべきと感じた。
- 料金が安くて節約になります
- 最新の機種が出るのが遅いので合わせられない。
- 以前使用していたのキャリアスマホよりは月々の使えるデータ量が増えたのに通信料金が安くなった点には満足していますが、オプションで購入したメールの使いにくさは大いに不満です。
- 以前はauを利用していたが、安くてデータの利用率も自分に合っていてとても満足しています。
- とても良い
- 格安なのであまり速度などよくないのかと思いきや、au回線を使っているからか今までのau使用時とほぼかわらない。ちょうどいいギガ数が出ればなおいいのになあと思います。
- 料金が安くていいが、営業の電話がかかってくるのが迷惑
- 電波のエリアも特に問題なく、速度も別のキャリアに比べると早く安定している。
- auからの乗り換えでしたが、ぐっと料金を抑えられて満足しています。ただ、最初の一年を過ぎると学割家族割が使えなくなるので割高感があります。
- ヨドバシカメラで乗り換えキャンペーンがやっていたのでauから乗り換えました。au電気などのセット割が使えるので大変満足しています。
- 料金が安くていいです
- 通信速度が速く、あまり通信障害も起きないのでスムーズに操作できるところが良いなと思った。
- 月額料金が安く、通信速度も問題ないので良いと思う
- 繋がりがやすさも変わらず、価格を抑えられてよかった
- 格安SIMは電波のつながりやすさにふあんがあったが、問題なく使えて安心した。
- データ量を確認する際に使用しているアプリの動きが最悪
- 安くて文句がない。

- auからの乗り換えだったので簡単に切り替えができたことが良かった。特にEメールが使えなくなる以外変更点もなく、通信速度も変わらずなのに料金がかかり抑えられた点がとても良かった。
- 月額料金が安くて、通信速度の速さや安定性なども良いので契約して良かったと思っています。
- 使いやすかったです
- 基本料金は高めだけどその分通信の繋がりやすさは格安スマホの中ではピカイチに良いと思います。
- 契約当初揉めました。こちらの落度もあるが対応方法が理解できなかった。
- 節約モードでももう少しサクサク利用できたら嬉しいです
- 特に不満もなく使えています！
- 通信容量が余ったら翌月に繰越ができるのが便利です。
- auからこちらにして料金が毎月安くなるのもっと前からすればよかったと思った。キャンペーンはもっと何か充実していればうれしかった
- 満足できる
- キャンペーンが良かった
- もう少し通信速度が速くて安定していると助かる。
- 自宅セット割に加入するとかなりお得なので、気に入っている。
- 料金が安くて良い
- auからの乗り換えだったので、とてもスムーズに移行でき、au IDやau pay カードもそのまま使え、au payマーケットでの買い物も今まで通りに使えて、料金が下がって大満足。
- なし
- 大手キャリアから変えたが特に変わりなく使えており満足です。
- 実店舗のマスク差別が最悪でしたし、auの時に使えた公共Wi-Fiの自動接続が無くなって外出中に不便する。
- 実店舗があるので、トラブル時は店舗で対応してもらえるのが便利。通信速度に不満はなく、回線も安定しているので良いです。ただキャンペーンのお得度は他の通信会社より低めだと思います。
- 値段が安いです。
- 料金も安く、使い始めやすいので、とても満足しています。
- 完璧です。
- 購入する前にネットの記事を参考にして通信速度に関しては悪い情報が無かったので安心していただけ全くアテにならなかった。
- 通信速度が期待よりも安定しており満足できましたがキャンペーンがあまり魅力的ではありません。
- 以前より利用料が安くなった
- 安いのがいいです
- 料金面が安く安心して利用ができることです。
- キャリアメールがないのは不便かと思ったが、そうでもなかった。
- 安いから良い
- au回線以外は、申し分なく満足している。(実家だとau回線が不安定になる)
- UQモバイルが今のところ私が利用した格安SIMで料金やサービスが良かったと思います。通信速度も悪くないし、データも沢山あり余るくらいです。

■満足度調査結果

項目	満足度
キャリアの満足度	3.38
料金やデータ容量の満足度	3.36
通信速度の満足度	3.30
キャンペーンの満足度	3.06
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