

ahamoの満足度調査結果

■アンケート調査概要

調査目的	ahamo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: ahamoを利用してみて、満足していますか？

質問4: ahamoを契約しようと思った決め手はなんですか？

質問5: ahamo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: ahamoの通信速度について満足していますか？

質問7: ahamoのキャンペーンについて満足していますか？

質問8: ahamo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: ahamo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	38名
女性	62名

【質問2: 年齢を選択してください】

年齢	回答者
20代以下	14名
30代	47名
40代	29名
50代	7名
60代以上	3名

【質問3:ahamo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	52名
やや満足している	43名
やや不満	5名
不満	0名

【質問4:ahamo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	66名
データ容量	13名
通信速度	8名
キャンペーン	7名
支払い方法	2名
海外での利用	1名
家族割やセット割がある	1名
店舗の有無	1名
その他	1名

【質問5:ahamo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	53名
やや満足している	38名
やや不満	8名
不満	1名

【質問6:ahamo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	57名
やや満足している	35名
やや不満	8名
不満	0名

【質問7: ahamo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	29名
やや満足している	53名
やや不満	15名
不満	3名

【質問8:ahamo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	35名
やや満足している	46名
やや不満	16名
不満	3名

【質問9:ahamo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
- ドコモから乗り換えたが、何かあったときにどう対処したらいいのか思い浮かばない。普段は困らないが、人が多いところに行くと急に繋がらなくなってびっくりした。ドコモの時はありえなかったため。
- 安くて使いやすい
- 回線速度や容量と比べ料金が割安なので満足です。
- もともとデータ容量をそんなに使わなくて勿体無いと思っていたのでahamoに変えてから値段も安くなり、自分のプランに合っていて満足している。
- ギガ数をもう少し上げてほしい
- 電波が悪い
- 使いやすかったのが安心することができました。

- 安いし容量も十分にあって、最高です。
- 料金が安くなったので大満足です
- 面の皮が厚い店員が多く、とにかく終始不親切であったところが不愉快でした。
- 7番目の問のアハモのキャンペーンとあるが、アハモでキャンペーンをしていることを知らない。
- 料金についてはとても満足しています。格安SIMに変えようと思っていたところahamoが登場し、馴染みのあるドコモを使い続けることができます。ただ留守番電話の機能が使えないのはやっぱり不便なので、そこは是非今後使えるようにしてほしいです。
- docomoである程度なのが聞けるのは良い。
- 料金が一定なので安心して利用できます。安いので子どもに持たせる時も抵抗がありません。
- docomo回線なので不便なし。データ容量も満足です。ただ無料通話が増えると尚良しです。
- 留守番電話が使えるようになったらいいことなし！
- 電波の状態もよくて、変えてよかったと思う。
- とても以前の様な遅さなど際立って目立つこともなく、余り遅くなったり何かしらに支障があることは殆どないので結構よく、もう少しまた安くなってくれば更に嬉しいです。
- 通話料金無料分も付いているので、得だと思えます。
- とても快適に使用できています。
- docomo系列なので安心
- 通信エリアや速度など満足できるレベルまた5G対応も満足できる。データ量20G必要としない人には通話時間などで還元してほしい。
- 月額料金が今までの半分以下になったので嬉しいです。ただ、楽天モバイルのCMを見かえると「もっと安いな・・・」と思ってしまいます。
- 事務手続きがネットからできるとの事だったのですが、分かりづらいので店頭にてご指導いただきました。事務手数料もかかるのでできれば自分でやりたかったのですが手続きが難しく感じました。
- 問題なく使えて、利用料金も安いので満足しています。
- 料金についてもキャリア携帯より安くなり、またデータ容量がかなり多いので毎月使いきれないくらい多く安心できます。お昼の繋がりがやすさも不満ないです。
- 20GB以内なら料金が変わらず使えるというのが魅力
- 料金が格段に安くなり助かっています。
- 通信速度が安定していいいいが、もっと色んなプランを出してほしい
- 特に問題なく利用できて良い。
- 安く利用できて良かった
- 以前使っていたのですが、電波が弱く、屋内だと全く届かない事が良くありました。
- 2.5分以内であれば国内通話が無料なので、お得に使えます。
- 電波状況が良くよかったです。
- ドコモからの乗り換えだったので簡単に申し込みができてd払い等のサービスも面倒な申請もなくスムーズに切り替えできて良かったです！
- ある程度、魅力的なサービスであると考えます。
- 特に問題なく使用できていますので、気に入っています。災害時の通信がスムーズに進むかどうかは気になります。
- シンプルで分かりやすいプラン。繋がりにくさも無い。
- ギガ数も20G使用できるので満足しています
- 電波が途切れることなく使えているので問題はないのですが、データ量をそこまで使用ことがあるのでデータ量に応じた利用料金をせってしてほしいなと思えます。
- データの繰り越しができるようにしてほしい。

- 今のところ不便なところは全くないです
- 速い
- 使いやすい
- ahamolにした事で、メールのドメインが変わってしまい、サービスによって申し込みをしても、このメールアドレスは受付出来ません。と言われる事がよくあるので、替えたいと思うのですが、料金面で妻に反対されてるので、継続してます。
- サポートがチャットのみなので使いにくいです。
- もう少し料金が安くても良いと思う
- 通信スピードが安定している。
- 混雑しているところで電波が入りにくいが、それ以外は違いを感じず満足してます。
- 利用料金が安いわりには通信速度がそこそこ速い
- 乗り換え時のサポートをしっかりとしてほしい
- もっと安くなると思う
- 質問はDOCOMOでは受け付けてくれないのかめんどくさい
- コスパよかったです
- あまり使わない月は料金が安くなるプランがほしいです。
- 料金が安くて通信量が多いので非常に満足しています。しかし、もう少し自分に合ったプランを用意して欲しいと思います。
- ドコモから変更したのですが、予想していたより安くなりませんでした
- オプションが多くてカスタマイズしやすいと感じます。
- たまに通信が悪くなることもあるが、料金・容量を鑑みてとても満足感のあるプランだと思う。
- 料金面が安く安心して利用ができることです。
- 自宅にWi-Fiがないため、毎月20ギガを使いきってしまう。低速か高速か切り替えられる仕組みがあったら良い
- 安定したドコモ回線、速度であり、他の会社に行くことはまず無い程、満足している。
- とても安い
- docomoからahamolに変更したところ、使える通信量は1GBから20GBに増えたのに料金は半分になった。docomoの時と全く使用感は変わらないので、とても満足している。
- 通信速度に問題がないうえに料金も安いので、ahamolに乗り換えて良かったと思っています。今後、さらに料金が安くなる(今のプラン内容で)ことを期待しています
- 安くて品質が良い
- 料金が安くなって、データ容量が増えたので良かったです。
- 料金を抑えられること
- 夫婦でahamolにして料金が今までの半分になったのは嬉しいが、ドコモショップを利用できないのは不安を感じる。チャットではなく電話などで有人でのサポートが欲しい
- ドコモ回線を使用でき、更に料金が安くてとても満足しています。
- プランがよい
- 料金については、概ね満足しています。ギガ数を後10ギガ増やしてほしい。
- 料金発生してもいいので、中間のGBの料金設定が欲しい！
- ahamolに替えて月々の料金は下がったがデータ通信量は増えたので、通信制限にかかりにくくなったので良かった。
- 通信速度が速いです
- 月々の支払い料金は比較的抑えられていていいです。困った時のお問い合わせ先の対応に少し不満があります。電話対応を希望したいです。
- 通信速度が速く安定している、月額料金が安い
- 通信速度も気にならないし料金が安いのでありがたいです。

- ahamoに変更したとたんスマホの液晶が壊れたのですが修理の手順が非常にわかりにくく時間がかかったため、それなりにITスキルがある人が契約したほうが良いと感じました。
- 普通に使っている分には特に支障もなく安くて満足です
- 総合的に見ても使いやすく、バランスがいいと思います。
- 元々docomoを利用して、値段を安く済ませたくてahamoにした。問題なく使えている。
- 総合的に満足ですがたまに電波が入らなくなります。
- データ量が十分にあるので外出先でも何も気にせずインターネットを使用できる点がよいと思います。
- ドコモの回線をそのまま使えるのに安いので満足している。店頭サービスが受けられないのが少し不安
- なし
- 大手3社を使っていた時より安くなったが、思ったよりは安くない。
- 特に問題なく使えている。利用料金がさらに安くなればいいな、とは思っている。
- 20Gのプランだけではなくて10Gのプランも作って欲しいです。なぜなら、20Gも使わないからです。キャンペーンに関しては、私だけかも知れませんがキャンペーンをやってることを知らないです。
- 特に不満なことはなく利用しています。キャンペーンやサポートは充実していませんが、それを最初から理解して契約しているので問題ありません。留守番電話サービスが付帯していないので、付けて貰えるとありがたいです。
- 値段が安いです。
- 料金がかなり安く助かります。家族全員で使っています。
- 安い値段ですけど、いい通信速度でした。
- wifiを使わなくなった。主に4Gで使用するため遅く感じる時はある。
- ワイモバイルから乗り換えたのですがワイモバイルだと速度制限が掛かって翌月に変わる1時間程前に制限が解除されますがahamoは翌月に変わっても暫く戻りません。そこが不満です。また家の中だと電波が弱い弱くなります。
- 料金も明確、20ギガ付いてくる。これも安心。だがいまかなり懸念されている4Gと5Gのパケ詰まりはどうか。至急とりかかるとは言っているが実際に起こるとかなりイライラする。怪しい場所が多いので5Gは今のところ機能させていない。また、80Gの上乗せプランだがこれも良くない。料金はともかく容量をそこまで使うと思えないし、なんと言っても繰り返さない。これには不満のユーザーも多いはず。
- サポートがしっかりしており丁寧な説明のもと安心して利用でき満足できます。
- 速度が安定して安心して使えました。
- もっと料金を安いして欲しいです

■満足度調査結果

項目	満足度
キャリアの満足度	3.47
料金やデータ容量の満足度	3.43
通信速度の満足度	3.49
キャンペーンの満足度	3.08
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