

b-mobileの満足度調査結果

■アンケート調査概要

調査目的	b-mobile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: b-mobileを利用して、満足していますか？

質問4: b-mobileを契約しようと思った決め手はなんですか？

質問5: b-mobile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: b-mobileの通信速度について満足していますか？

質問7: b-mobileのキャンペーンについて満足していますか？

質問8: b-mobile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: b-mobileを利用して、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	14名
女性	16名

【質問2: 年齢を選択してください】

年齢	回答者
20代以下	1名
30代	14名
40代	11名
50代	3名
60代以上	1名

【質問3: b-mobile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	8名
やや満足している	18名
やや不満	4名
不満	0名

【質問4: b-mobile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	14名
通信速度	6名
データ容量	3名
キャンペーン	3名
家族割やセット割がある	3名
端末が購入できる	1名

【質問5: b-mobile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	8名
やや満足している	17名
やや不満	3名
不満	2名

【質問6: b-mobile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	9名
やや満足している	16名
やや不満	5名
不満	0名

【質問7: b-mobile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	7名
やや満足している	17名
やや不満	4名
不満	2名

【質問8: b-mobile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	12名
やや満足している	13名
やや不満	4名
不満	1名

【質問9: b-mobile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)

- 料金設定が魅力だと思います。
- 通信料金が安く済むので、助かっています。
- コストパフォーマンスが良い
- プランがわかりやすい
- 初月の料金がリーズナブルで素晴らしかった
- 速度制限が掛かりにくい
- 安くて使いやすい
- 使いやすかったので安心することができました。
- なし
- 悪くないと思います。
- 価格が良い
- 料金が安くなり満足してます
- 料金が安くなればいいなと思います。
- プランが細かく選べるのがいいです
- なさ
- エディオン本店で、スマホがみんな月々8000円とか1万円当たり前に払っていた時に、料金が高いからガラケーとパソコンのみだったが、こんなに安いのがあるんだと思い、この会社を申し込みしたと同時にスマホデビューした。
- サポートセンター(カスタマーサポート?)に電話で問い合わせたが、30分くらい繋がらなかったから困った。
- 乗り換えキャンペーンがないのは不便に感じます。
- 通信速度が良かった

- 1ギガ1089円で音声シムも使えるのでお得です。
- なし
- 料金が安いから嬉しい。
- 値段が安いです。
- 直近3日の使用量により速度制限があります。低速になるとほとんど使えません。
- たいへん使い勝手のいい感じであることです。
- 容量あって良い
- 使いやすかったです
- キャンペーンの内容が良い
- 安定している
- 通話料金安くしてください

■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	3.03
通信速度の満足度	3.13
キャンペーンの満足度	2.97
サービスやサポートの満足度	3.20

【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