

povoの満足度調査結果

■アンケート調査概要

調査目的	povo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: povoを利用してみて、満足していますか？

質問4: povoを契約しようと思った決め手はなんですか？

質問5: povo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: povoの通信速度について満足していますか？

質問7: povoのキャンペーンについて満足していますか？

質問8: povo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: povo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	47名
女性	53名

【質問2: 年齢を選択してください】

年齢	回答者
20代以下	18名
30代	39名
40代	31名
50代	11名
60代以上	1名

【質問3: povo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	54名
やや満足している	41名
やや不満	5名
不満	0名

【質問4: povo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	70名
通信速度	10名
データ容量	8名
キャンペーン	5名
通話料金・通話オプション	2名
eSIMの利用ができる	2名
未成年でも契約できる	1名
支払い方法	1名
その他	1名

【質問5: povo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	52名
やや満足している	38名
やや不満	9名
不満	1名

【質問6: povo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	48名
やや満足している	40名
やや不満	11名
不満	1名

【質問7: povo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	39名
やや満足している	47名
やや不満	13名
不満	1名

【質問8: povo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	36名
やや満足している	49名
やや不満	11名
不満	4名

【質問9: povoを利用しての感想や要望を教えてください。】

回答(原文ママ)

- KDDI回線を安く使えるようになったのが良かったです。
- 料金は安いですがサービス内容があまり好きでは無い。
- キャンペーンで選びました。
- サポートはネットのみで使いにくい、データを追加するとMVNOの方が安い。乗り換えしやすいのと通信は基本的に安定していた、キャンペーンはほとんどいいのが無かった
- 格安SIMとのデュアルSIM運用で利用していますが通信の安定感は抜群です。私の行動範囲内ではどこに行っても圏外になる事はまず無く、通話も快適です。楽天モバイルからPOVOに乗り換えた人もかなり多いと思いますが、今後基本料0円が廃止にならない事だけが唯一にして最大の要望です。
- 特にありません。
- 料金が安くなり以前と同じように使用できているので満足しています。

- 通信速度が安定してて良かったです。
- サービスには満足してます
- ギガ活などデータ通信容量の費用を節約しながら利用できるのが良い。またau回線品質で安定しているため利便性が高い。
- 自分の好きな時やタイミングでデータ容量を買い増しできるので使い勝手が良いです。
- 安い
- 通信速度も満足しています
- 2年近く特に問題なく使えているので良いと思います
- auから乗り換えでそのまま携帯番号が使用できるのでpovoにしましたが、海外から帰ってきた時に簡単に利用できますし、それぞれのデータプランの金額もそんなに高くないので満足です。何よりもカスタマーサービスが素晴らしい。
- 心配していた事が全て杞憂で問題がないは、無制限プランが欲しい
- ギガを買うときにちょうどよいものがない
- 思っていたよりサクサク通信環境がよくて使いやすい
- アプリが使いやすく、データ残量確認やデータトッピングがスムーズにできる。データトッピングの選択肢をもう少し増やしてほしい。ex)30日間10GB
- 不満もなく使えてる
- auから変更したので通信費用が安くなったのはありがたい。一方で特典がほぼなくサポートも少ない。povo2はクレジットカードでしか支払えないので、銀行口座が使えるようになって欲しい。
- 安く済んでいてありがたいです。要望としては1GBの30日プランをレギュラー化してほしいですね。
- 10GBのプランが欲しい
- データー容量が小刻みに購入できるため、自分の用事に合わせて、使えることがとても助かります。
- 基本料0円に引かれて契約しました。ギガ活で買い物をしてギガが貰えるのが楽しくて契約を続けています。
- auの回線を使っているので繋がりにくさとかはなく普通に使えている。前の通信障害で電話ができない時があったので復旧や対応を早くできるようにしてほしい。
- 小学生の子供用に契約。ラインが使いたいが料金は抑えたかった為、トッピング方式のpovoが最適だった。(家の中での使用のみでWi-Fi環境なので現在はトッピングしていない)一定期間トッピングしないと解約の対象になってしまうが、サブでの使用や一時的な使用なら断然お得かと思う。
- 思ったより通信速度が良かったです。
- 元々auだったがポポにしてからスマホ代は半分以下となりかなり節約になった。スマホの変更も思ったほど苦労はなく、今のところ不自由なく使えている
- auと遜色なく使えていて良い。
- 通信速度が速い
- 以前はauを使っていましたが、そこまで差異はないです。人が多いと、使えないことがあるのでそこを改善して欲しいです。
- なし
- 料金は安く、通信容量はただ購入ところが気に入っています。しかし、通信速度が遅くなることもあり、時折そこが不満点です。
- 通話用のサブ端末利用としてはかなり安く維持でき、問題点がまったくない。
- 思っていたより安くなりませんでした。
- 低価格で利用できるのはありがたく、満足している。期間限定で出る3G180日のプランなどは通常時にも出してくれると非常にうれしい。
- 安くなって良かった

- 効果が高い
- データ容量が多く、料金が安い。通話かけ放題など一日単位で変更を自分でかけられ、無駄がない。
- 安くて使いやすい
- 使いやすかったので嬉しかったです。
- 基本月額0円、トッピングでムダなく支払いできて au回線で快適に通信できるのでとてもいいです。
- auよりとにかく料金が安いから、金欠時に役立つところがよかった
- モバイル回線の速度にはもう少し速さを求めています、通話品質も含めて概ね全く支障ありません。ただ、データ追加プランのギガ数が多いものと少ないものの差が大きく。その中間のギガ数のプランが欲しいと思います
- auのメールアドレスが使えなくなってしまうこと以外とくに変わりはないのに、料金が下がって使えており満足しています。
- 使わない時は全く料金がかからず、低速でも良いならそれも料金がかからないので、月に数度のメールを使うくらいの使用頻度なので助かります。数ヶ月に一度はトッピングをしないと解約になりますが、遠出をする時にはトッピングを使うので自分の都合に合わせて使えるのが便利です。
- wifiの無い環境での通信をあまり使わないので必要な分だけ使えるのが良い
- auから乗り換えて、料金が安くなったのはよいが、ちょうどよい量のプランが無い感じ。毎回ギガを使い切らずに期間が終わる。登録時のチャットでの応答が親切だったのが好印象。
- とても安い料金で使えているので満足している
- 可もなく不可もなく
- なし
- ほとんど利用しないサブの携帯で電話番号を維持するために契約しています。ほぼ0円で利用できているのでとても満足しています。
- 料金がやすく通信容量も大きいので満足しています
- 幼稚園や病院、役所など、子供に関連する場所に電話をかけることが多いのですが、一回で10分を超えることもあり、思っていたよりも通話料がかかることがありますが、短時間の通話のみであれば安く使わせてもらっています。電波も悪くないですし使いやすいです。
- プランが明確で分かりやすく月額料金も安価ですしキャンペーンも充実していてサポートもしっかりしているので使用感が非常に良いです。
- 通信速度にも不満を持つことなく、料金もはるかに安く使えているのでpovoにしてよかったです。
- 余計なものがないのでいい。
- 基本料金0でスマホが使えるため、非常時用に契約しておけば便利。
- 基本料金が0円で使った分だけの料金なので助かっている
- プランがわかりやすい
- 基本料金がかなり安くなった。通話オプションの利用だけなら500円程で利用できる。
- 特にこれと言って通信などに不便さとかトラブルとかが全く無いので乗り換えて正解でした
- データ容量に満足です
- 手続きが大変でしたが、容量、料金を考えれば納得しました。
- サブにつかえる
- 使った分だけ支払いがいい
- サブ回線が欲しくてトッピング代金のみで利用できるポボにしました。大満足です。
- トッピングで用途に応じて様々なカスタマイズができ、料金も安くてとても満足。

- 無料で使える、回線所持出来る期間が半年と長いのが、良いです。
- お試し感覚で使いやすさを試せるのが良く通信速度も安定しています。
- コスパよかったです
- 通信量をいちいち追加するのが面倒でpovo1.0のまま使っていました。元々auでしたが、明らかに速度が遅いと感じることが増えました。
- 長い目で見ればオトクだし、手間もかからなくて楽。回線もトンネルや山奥でなければ繋がるので問題ないです。これからも利用すると思います。
- サブSIMとして利用しています。課金しない限り料金が発生しないので満足です。
- 色んなプランから選べるので良い。毎月の料金の反映が他社に比べて遅い
- 特に不満はなく使えた
- 他社とデュアルSIMで使用するために契約しました。トッピングが色々あり必要に応じて使いやすいところが気に入っています。
- eSIMをこれまでに使用したことがなく、初期設定などに手間取りはしたものの、使用してみるとプランのシンプルさが使い勝手よく気に入っています。
- 速度制限が掛かりにくい
- キャンペーンの案内メールが頻繁にきて少し邪魔くさい
- 通話待ち受け用として考えればとても使える。通信速度は激遅だが、いざという時はトッピングを購入すればよいので心配ない。ただしサポートはほぼ期待できないので注意が必要です。
- なし
- 格段に携帯料金が安くなったのでありがたいです。
- アプリで各種手続きを完結出来るので便利。通信速度が遅い等特に感じませんし、私にピッタリです。
- 料金が安くて、使いやすい。
- 値段が安いです。
- 安くて使いやすいですし大変満足しています。
- 基本0円で、好きなときにオプションを追加できるのがいい。
- サブ回線として利用しており、ギガ活してデータをトッピングしながら0円運用してます。季節のイベント時に300MBのプロモコード配布も嬉しいです。半年に一度はデータトッピングを購入しなければ契約解除となりますが、メールで通知が来るので忘れる心配もありません。これからも継続利用していきます。
- 貴重な基本料0円なので今後も続けてほしい
- 料金面が安く安心して利用ができることです。
- 月額料金が不要で半年に一回の支払いで済むので、回線維持料金が安くなり満足しています。無課金通信速度が今の二倍になってほしいです。
- 安くて良い
- 使いたいときに自分でプランをアレンジできるので、非常に助かっています。
- auを使っていたのでpovoに契約変更しました。料金プランで大変満足でした。
- トッピングという形式でギガを買えるのでサブで利用するのにありがたいです
- 子供がよく動画をみるので、ギガ使い放題は重宝させてもらっています。
- データ無制限のプランがほしいです。
- 価格帯が安価でプランも明確で良い

■満足度調査結果

項目	満足度
キャリアの満足度	3.49
料金やデータ容量の満足度	3.41
通信速度の満足度	3.35
キャンペーンの満足度	3.24
サービスやサポートの満足度	3.17

【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