

# ワイ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	ワイモバイルの利用に関する満足度調査
調査対象	ワイモバイルを利用している男女137名
調査方法	クラウドワークス
調査実施期間	2025年01月29日から2025年02月12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:ワイモバイルを利用してみて、満足していますか？

質問4:ワイ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:ワイ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:ワイモバイルの通信速度について満足していますか？

質問7:ワイ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:ワイ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:ワイモバイルで特に満足している点を教えてください。

質問10:ワイモバイルで改善してほしい点を教えてください。

## ■アンケート結果

【質問1:あなたの性別を選択してください】

男女	回答者
男性	47名
女性	90名

【質問2:あなたの年齢を選択してください】

年齢	回答者
20代以下	26名
30代	62名
40代	35名
50代	13名

60代以上	1名
-------	----

【質問3:ワイ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	58名
やや満足している	64名
やや不満	12名
不満	3名

【質問4:ワイ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	105名
キャンペーン	21名
データ容量	3名
通話料金・通話オプション	1名
通信速度	4名
支払い方法	1名
店舗の有無	2名

【質問5:ワイ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	62名
やや満足している	59名
やや不満	12名
不満	4名

【質問6:ワイ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	67名

やや満足している	45名
やや不満	18名
不満	7名

【質問7: ワイ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	49名
やや満足している	58名
やや不満	22名
不満	8名

【質問8: ワイ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	46名
やや満足している	63名
やや不満	22名
不満	6名

【質問9: ワイモバイルで特に満足している点を教えてください。】

回答(原文ママ)

- ソフトバンクエアーと使うときお得
- Yahoo!プレミアムの有料会員が受けられるサービスが受けられる
- もともとソフトバンクユーザーだったので、支払いや普段の買い物がお得になるのがそのままがよかったです。ソフトバンクAirやpaypayカード払いの割引などあり、料金が以前より半額以下になったのが一番よかったです。通信料も前月の余った分を繰り越し出来るので大変助かっています。
- 近くに店舗があるので、いろいろと確認しながら契約出来た点に満足している。
- 契約の時に商品券をくれた事に満足しています。正直、特に使っていて問題ないのでそれが満足に繋がっているかと思います。
- 料金がとっても安いです。また、店舗に連絡するとすぐに対応してもらえるのでとてもありがとうございます。
- 特になし
- ワイモバイルで満足している点は、料金プランがシンプルでコストパフォーマンスに優れているところです。家族割引もあるため、家族で契約するとさらにお得に利用でき、大変便利です。またソフトバンクと同じ回線を利用しているため、高品質な通信環境が利用できるのも満足しています。さらに両者のサービス間の連携もあり、例えばソフトバンクから

ワイモバイルに乗り換えてもスムーズなサポートや割引が受けられるのも魅力の一つだと感じています。

- 使わなかったギガを翌月に繰り越せること、自宅のネット回線がSoftbank光なので割引が適用される点。
- 基本料金が安い事
- ソフトバンクグループの格安回線なので通信は比較的安定していること。
- 料金が安いのは満足しています
- 値段が安い
- おうち割光セットを使用しておりますが、その値引きが大きく月額がかなり抑えられていることです。また、ペイペイのポイントを貯めることができると同等に満足しております。
- 料金設定
- とてもやすい料金です。毎月払うものなので、そこを抑えられるのは家系的にとても助かっています。
- 料金が安めであること。WiFi環境で動画の視聴をするように意識すれば、1番安いプランでも大丈夫であること。
- ソフトバンクから電話番号を変更せず乗り換えられたこと。心配していた通信速度も問題なく使えること。家族割りなどのサービスがあること。
- 料金が安く、サポート対応もいい
- 月額料金の安さ
- 無料通話時間が、他よりも長めな点に満足しています。
- 毎月料金に特に満足している
- ギガを使わなかった分を翌月へ繰り越せること。
- 留守電サービスがついているところ。
- 料金が安い。4ギガのプランに割引を入れて1000円くらいで使っているから。
- 料金がぐっと安くなった
- 家族割がある
- PayPayをまとめて支払いでチャージできる点。
- 大手に比べて月額で料金が抑えられること
- 家族割があり、料金も安めであること通信環境が悪くないこと
- キャリアメールのように使えるメールアドレスがあることです
- 安いが、通信速度も問題ないところが良いです
- ソフトバンクエアーも同時に契約しているので、多少料金が安くなっているところ
- 料金が安めに抑えられている
- お店がたくさんあること両親もワイモバイルですが、通話し放題がとっても安いこと
- キャッシュバックをよくやっていてお得に乗り換えでき、月々の料金も安くお得な点。
- 月額料金が安くなった事
- 通信トラブルも無くて安定している
- ヤフーショッピングでお得に買える。ペイペイのクーポンもワイモバイル限定があるので嬉しい。元々ソフトバンクだったのでクーポンに制限あるのが不満ですが…
- 一時期、キャンペーンでiphoneが安く買えた
- もともとソフトバンクユーザーだったので、切り替えが簡単だった点。
- 料金が安いことです。
- 料金が安くなった。
- 料金がドコモの時の半分以下になった事
- 分かりやすい料金体系
- 通信速度が速くて安定している
- ほとんどギガ使わないけれど、2ギガ/月では移動時などは持たないので、使わない分繰り越せたり、3ギガまで低額なのはありがたい。

- オプションで10分以内の通話が何度でも無料な点と、データ使わなかった分が翌月繰り越せること
- 料金かなと思います。
- 料金です。大手キャリアから3分の1ほどの値段になりました。
- 余ったギガを繰り越してできること
- GPUが載っているのに、お安めなプランで、全体的に満足している。
- 以前のドコモ契約に比べて、通信料金が安くなった。オンラインで契約できるので、店舗へ行かなくても機種変更などが出来るのが便利。
- ワイモバイルは緊急用に持っておくだけのスマホにしているので月額が低料金なのがありがたいです。
- 料金が安い
- スマホでテザリングしても余裕があるデータ量が確保できるプランが、ワイモバイルだけだった。
- 格安SIMで携帯の料金を抑えられるから。
- アンケートに回答するとPayPayのポイントがたまる。
- 自宅のWi-Fiがソフトバンク光でしたので、ネット割が使えたのがよかったです。また、料金が変わらず安く使用できたのが良かった。
- 料金が安い
- 通信エリアの多さ
- 電波も良く前使っていた会社より安くなった。
- やはり大手キャリアより料金が易くなり、助かる。
- ふてにやんが可愛い。ソフトバンクとワイモバイルを行ったり来たりして安いプラン、スマート本体もお得に購入できている。夫がソフトバンクにこだわりがあるので、ワイモバイルなら検討してくれるので安くて助かる。PayPayと相性が良いのも使い勝手がいい。
- とにかく料金が安くなりました。通信についても何も不満なく使えています。
- 料金が安い。ソフトバンク時代の約半額になりました。
- 通信速度もソフトバンクと変わらない
- 料金が安い
- 他と比較して料金が安い
- 値段が安い
- 料金が安い。通信速度はまずまずたとおもう。
- Yahoo!ショッピングでお得に買い物が出来る。
- 都市部の通信速度が早い。
- 月々の料金が安いので大変満足しております。これからも使い続けたいです。
- ソフトバンクよりも安く利用できる
- 取り扱い店舗が多いので、困った事があったら直接サポートを受ける事が出来ます。
- ヤフーショッピングにおけるポイント付与率が非常に高くなり、大きなメリットを感じている。
- 回線がソフトバンクと同じなので、料金は安いのに安定している点です。
- オンラインショップにおける端末の割引が大きく、お得に端末を購入できるので重宝しています。最近「新トクするサポート(A)」が提供されたので、今後も期待できると思います。
- 特に問題なく使える点
- 料金の割にギガ数が多いこと
- 料金が安いところ
- 料金が安く学割で割引ができる
- ワイモバイルもソフトバンク同様に、PayPayカードで利用料金を支払うと、3%のPayPayポイントを付与されるところ。
- とにかく低料金。

- ソフトバンクと比較して格安で、使用感あまりかわらないところ
- 通信速度はたまに遅い？と思う時はあるが気にならないです。サポートは電話やチャットがあるので便利です。
- 利用料金が安く、以前の半分程度まで抑えられた点に満足しています。
- PayPayポイント還元が多いキャンペーンが頻繁にあるとこ
- 月々の料金が乗り換えた事により安くなった事です
- なんといっても料金が安い。一人暮らしを気に変えたが、通信スピードも申し分なく使えている。格安SIMに抵抗があったが変えてよかったです。
- 価格が安いし、家族割もあって、家族も安く使える
- 料金の安さ、家族割などのシステム
- 満足している部分ははっきり言ってありません。
- ソフトバンクから乗り換えたので、料金が5,000円ほど安くなったので、料金面でかなり満足しています。
- 困ったとき店舗に行くとすぐ対応してくれて、私がいつも行っているお店は店員さんが親切に教えてくれます。今よりもっとお得な料金プランが出れば、切り替えも提案してくれます。そのためなるべく料金を抑えながら利用することができています。
- プレミアム回線
- 料金が他のキャリアに比べて安い所が魅了と感じております。
- 料金の安さ
- 料金が安いのに通信が安定しているところに満足しています。
- 利用前は繋がらないと聞いていたが、実際に使っていると特に不便と感じることなく使える
- 料金が安いこと
- ヤフーショッピングをよく使用するのでエンジョイパックがお得で満足している
- ソフトバンク光との割引があること。
- 料金が安いところ。
- 料金がとてもお得になりました。節約できて嬉しいです。
- 料金が安い
- 月々の料金が比較的に事です
- 値段がかなり安い。
- 月々の料金が安くて家計的に助かる。
- 大手キャリアよりも価格が安い点が嬉しいです。
- PayPayポイントが貯まりやすい点
- 料金が安い
- ahamoと比べて、利用者が多い時間帯でも通信速度が速い。
- SoftBankのWi-Fiを使用しており、ワイモバイルならそれも引き続き利用でき、割引きも適用され、スマホ料金も安くなることです。外出先であまりスマホを使わない私にとって、3ギガから選べ、残った分は繰り越せるのはとても良いと思いました。
- 店舗もあるので安心ですし、セット割りなども使えるので料金も安くできたので満足しています。
- 料金が安い
- ギガを使い切って低速になっても1Mbpsで使える
- PayPayと連携ができるところ
- ソフトバンク光とセットでさらに安い
- 料金の安さ
- 料金が安くて満足してる。
- ソフトバンクからの乗り換えでしたが、月額の総料金が2000円近く安くなったので、大助かりました

- 料金が安いこと、家族割などお得な所
- 一番重視している、通信速度が速く、通信が安定していて、ほぼトラブルもないこと。
- 通信速度と店舗の対応がかなり悪い点です
- 月額の料金が安くなったから。
- 家族割や、おうち割を使ったときの値段の安さ。
- 満足している点としては変わらない料金プランであり、おうち割や家族割引でお得になることです。
- Wi-Fiとセットで契約すると割引されて安くなる点。
- ソフトバンクwifiを利用していると割引があるのでお得です。
- 料金が安くなって、通信速度も変わらないし特に困ることははないので満足です。
- 使いやすい。料金がリーズナブル。10分間フリートークありなところ。
- 他の格安SIMと比べて大手回線を使用していて回線速度が安定しているところ
- 通信速度に遅延なく快適に使える
- 料金が安いこと
- 通信状態が悪いなど使いにくいところはほとんどないのに、料金が安いこと。

【質問10:ワイモバイルで改善してほしい点を教えてください。】

回答(原文ママ)

- 料金やデータ容量
- 取り扱い機種が少なすぎる
- 通信料使い放題のプランがあると嬉しいです。
- 料金がさらに安くなると嬉しい。
- 料金もギガ数の割に高いと思いますし、5GBくらいのプランがありますがその次が20GBとかいきなりUPするのでその間のプランが欲しいです。
- キャンペーン中はとっても安いのですが、キャンペーンが終わると少し高くなる点。
- 通信速度がおそいのとギガの減りが早い。安さを売りにしてる割には高い
- ワイモバイルの改善してほしい点は機種のラインナップです。他社の格安SIMと比較すると最新のスマートフォンやハイエンドモデルの選択肢が少ないと感じます。実際、iPhone15を契約した際、ワイモバイルではまだ発売がなかったため、一度ソフトバンクで契約してから数か月後にワイモバイルに戻す。という形でした。ソフトバンクの数カ月の期間は月額が高くなるので、ワイモバイルで最新機種や多様な価格帯の端末のラインアップに加えてほしいと思います。
- 少し通信速度が遅いと感じる時があるので、もう少し速いとうれしい。
- 安いプランのデータ容量をもう少し増やして欲しい
- 低用量で低料金のプランを出してほしい。
- 通信速度を改善して欲しいです
- たまに回線がおかしくなる
- 現在20ギガのコースを契約しており、繰越のギガ数がMAX20ギガのため、たまたま20ギガより多くギガ数を繰り越しすることになった時に切り捨てられてしまうのが勿体なく感じています。(自分で調節すればいい話ではありますが)
- ギガすうを格安でもう少し増やしてほしい。
- 特にありません。安いのに回線が止まることもあまりないので全体的にとても満足しています。
- Bluetoothの接続が切れやすいように思う。
- 楽天のように、もっとペイペイポイントをお得に使えるサービスがあると嬉しい。
- ないです
- 購入出来る端末の種類を増やして欲しい

- 最近のアプリは通信量が多くなってきてるので、ギガ数をもう少し増やしてほしいです。
- 通信速度を改善してほしい
- ギガプランの選択肢をもっと増やしてほしいです。
- ソフトバンクとの差別化をもっとしてほしい
- 電波が入りにくいところが多い。ウェブサイトがわかりにくい。ワイモバイルの専用アプリも作ってほしい。
- 今のところ特にありません。
- 料金設定をもう少し安くしてほしい・無料通話を含む料金設定がほしい
- 今のところ特にありません。
- 場所によって繋がりづらいことがある
- 特に思いつきません。
- 長く使う人にこそ料金を、安くするようにしてほしいです。
- 接続がもう少し安定したら良いです
- もう少し料金が下がると嬉しい
- もう少し同じ値段でギガ数を上げてほしい電波をもう少しだけ強くしてほしい
- ギガ数を無制限プランができたら良いなどおもいます
- 親子割がなくなってしまったので、また再開してほしいです。
- 特にありません
- 定期的に光ファイバーの勧誘の電話がかかってくるのをやめてほしい
- 通信速度が遅い時がある
- 得な機種変更のプランがないこと
- もっと安い料金プランも作って欲しいです。
- ネットの繋がりにくさです。
- 遠方へ行くと電波がつながらない時がある。
- 最近、WiFiが遅くなってきた事
- 電波の繋がりにくさ
- 他社と比べるとキャンペーンが少ない
- カスタマーサポートがダメだった。ソフトバンクから乗り換えたのに、上手くいかず結局原因も分からず。たらい回しにされた。あと、乗り換えキャンペーンとか言うけど、いまいちお得感ない。恩恵は受けていない。
- 通信状況が場所によって悪くなりネットが繋がりづらい時があるのでその辺りもう少し改善して欲しい
- スマホの種類をもっと増やしてほしいです。
- たまに通信状況が悪くなることもあります。
- 長期利用者には料金を下げる
- アプリを100個以上入れてしまったので、動作が遅くなった。周知してほしい。ほかの機種ではどうなのか知りたい。直営店でさえ、客の意見を上にあげられないらしく、なんのための店？無料カスタマーサービスが複雑すぎる。そうとう困っていないとかける気にならない。店舗で威圧的なソフトバンク店員に、契約上看板を掲げているだけで、ワイモバイルの店と思わないでくださいと言われた。簡単な質問にも答えない。契約者本人なのに。他社への乗り換えも考えた。お得だからしぶしぶ使っているだけ。代理店でも修理や、代わりのスマホの貸し出しをしているらしいから、まだ乗り換えていない。
- 一度、氏名変更のために店舗へ手続きに行ったら、それ以降営業の電話が頻繁にかかる。特に不要なので、そこは不満点ではある。
- GBの減りが早いです。
- 通信がとにかく遅いので改善してほしい
- 電波の届くエリアの格差がひどいこと。とくに市街地でもともと電波が届きにくい地域ではあるが、いまだに改善されていないし5Gも届いていない。

- 今のところ特にない。
- 契約プランのデータ容量を超すと低速通信になって見たいサイトの表示に時間がかかる点です。
- Lプランのもう一つ上のギガ容量があるプランがあればよかったです。
- サポートにつながりにくいので改善してほしい
- プランの種類を増やしてほしい
- 特になし。
- 通信できる量が少ない。
- 通信が使いづらい時が多い。店舗の説明が長すぎて、子連れ3人いるので、大変すぎる。その割に間違った契約だったこともある。
- 特にありません。
- ギガ使いたい放題みたいなプランがない
- スマホでまとめて決済をできなくしてほしい
- 携帯各社に言えることだがプランやパックなどが煩雑でわかりづらい
- まだまだ料金を安くしてほしい
- 通信速度
- PayPayまとめて支払いなど、スマホと関係ないプランがあり無駄遣いをされる事がある。家族がコントロールできるようにしてほしい。
- 特にありません。
- 山間部に入ると起動が遅かったり、通信速度が落ちるので、改善してほしい。
- 特にこれといって思い当たりません。
- 電波が悪い場所がある
- 他の格安SIMに比べると、料金が高いように感じました。
- 料金が他のMVNOレベルまで下がるとありがたい。
- PayPayカードで支払うと特典としてポイントをもらえるのですが、子供の料金もまとめて払っているので、家族も対象にしてほしいです。また、全料金プランを対象にしていただけると嬉しいなと思いました。
- 「Mプラン」と「Lプラン」について「家族割」でも「おうち割」同様に1,650円の割引にしてほしいと思います。
- 特になし
- 通信品質が劣ると感じることがある
- 店舗サービスのスタッフが対応が悪い
- 通信速度が遅く感じる時が多々ある
- 端末差なのかもしれません、マイソフトバンクアプリでスクロールすると、かくついてしまうところです。他のアプリでは発現しないので、マイソフトバンクだけの現象かなと思っています。
- 通信速度が遅い時がしばしばある。
- 時々、ちょっとした時に速度が落ちるのは気になる
- 通話無料プランが欲しいです、5分でもいいからつけて欲しい。
- 場所や時間帯によっては通信速度が安定しづらい点は改善してほしいです。
- 家族割や光回線セット割を使わないと、コスパがあまり良くない。
- 夜間の通信速度が遅い事です
- 同時にSoftBankAirも契約したが、月額費が少し高いため見直そうと思っている。場所によっては繋がりにくくなるところも見受けられる。自宅にいても通信が突然繋がらなくなることがある
- コールセンターに繋がりにくい
- 最新の機種にすぐに対応して欲しい

- 改善して欲しいところは料金がそこまで安くないところと、通信速度すっごい遅すぎて使い物にならない。値段の割に通信が遅い
- 機種変更をしたくても変更できる最新機種の在庫がないこと。
- 少し繋がりにくいことがあるので、そこは改善してほしいです。それとキャンペーンがありますが、条件が厳しかったりして結局あまりキャンペーンで得をするということはないので、もう少し利用しやすいキャンペーンがあればうれしいです。
- 価格設定
- ギガ使い放題プランがあるとなお嬉しいです。
- 端末を安く販売してほしい。
- もう少しデータ容量の選択肢が増えると嬉しいです。
- 特になし
- 時々通信が遅いときがある
- 電波が届かない地域があるのでっと広げてほしい
- 選べる機種がもっとほしい。
- データ料金プランを増やしてほしい。
- カスタマーサポートに繋がりにくいです。
- 通信が遅くなることがある
- 山岳地帯だと電波が悪い事です
- とくにはないです。
- 通話料金10分が無料なのですが、もう少し長くしてほしい。
- 少し通信速度が遅い気がします。
- PayPayポイントの付与率が下がっていく
- 特になし
- プランMの料金を下げてほしい。
- 今の所満足していますのでありません。
- 通信容量をもう少し増やしてもらえたならなと思います。
- 通信速度が速くなればなおよい
- もう少し料金が安ければ良い
- 無制限のプランがなかったので作ってほしい
- 特になし
- 特になし
- もっとキャンペーンが増えてほしい。
- 場所によって4Gになる箇所が比較的多い気がする
- 困った時の問い合わせ等のサービスを、もう少し手厚くしてもらえると嬉しいです
- 通信は大満足ですが、やはり月額料金が高く感じます。
- もう少し店員の態度を改めてほしいです
- 今のところ無し
- 圏外が多いのと、大阪の地下鉄の駅で入りづらくなる部分を改善してほしい。スピードは遅くてよい。
- 改善してほしい点としては他の格安SIMに比べて高いことです。
- 少し料金が高く感じるので下げてほしい。
- 特になないです
- 安いプランだとギガが少なすぎる。高いプランにするほどギガを必要としないし、大手キャリアと変わらない料金になる。6?10ギガくらいの中間のプランをつくってほしい。
- ギガ数を増して下さい。
- 今のところ特になし
- 料金をもう少し安くしてほしい
- 特になし

- 機種変更の機種が少ないので増やしてほしい。