

ソフトバンクエアーの利用者アンケート調査結果報告書 【2024年版】

2024年10月

■アンケート調査概要	2
■回答者の属性	3
■アンケート調査結果	4
・ソフトバンクエアーの料金に満足していますか	4
・ソフトバンクエアーの速度に満足していますか	5
・ソフトバンクエアーのサポートに満足していますか	6
・ソフトバンクエアー全体の満足度はどれくらいですか	7
■口コミの紹介	8
<料金に関する口コミ>	8
<速度に関する口コミ>	8
<その他の口コミ>	8

当サイトでは、実際の利用者の声をコンテンツに反映させるため、アンケート調査を定期的に行っております。

今回は「ソフトバンクエアー」に関するアンケート調査を行いましたので、その結果を報告するとともに、本アンケート調査で得た結果をソフトバンクエアーやホームルーターの選び方に関するコンテンツにおいて活用しております。

■アンケート調査概要

調査目的	ソフトバンクエアーの満足度を調査することで、利用を検討している人への判断材料となる情報の提供を目的としている
調査対象	ソフトバンクエアーを利用している人
調査方法	インターネットリサーチ ・ GMOリサーチ
調査期間	2024年9月15日～9月30日
回収数	400件 (男性:261件 女性:136件 その他:3件)
回答者の年齢	20代～70代
回答者の居住地	全国
調査ガイドライン	一般社団法人マーケティング・リサーチ ・ ランキング広告表示に使用する調査データ開示ガイドライン
調査実施者	株式会社Cadenza ※非通信事業者

※アンケート調査に関しては、結果の公平性を保つため第三者(非通信事業者である株式会社Cadenza)に委託しております。アンケート調査結果のCSVデータについては、調査実施者である株式会社Cadenza(<https://cadenza.co.jp/>)まで問い合わせください。

※株式会社Cadenzaは一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会(<https://www.jmra-net.or.jp/>)の賛助会員です。

■回答者の属性

(1)性別

	全体	男性	女性	その他
件数	400	261	134	3
%	100.0%	65.6%	33.7%	0.8%

(2)年齢

	全体	20代	30代	40代	50代	60代	70代
件数	400	69	137	66	68	42	18
%	100.0%	17.3%	34.3%	16.5%	17.0%	10.5%	4.5%

(3)居住形態

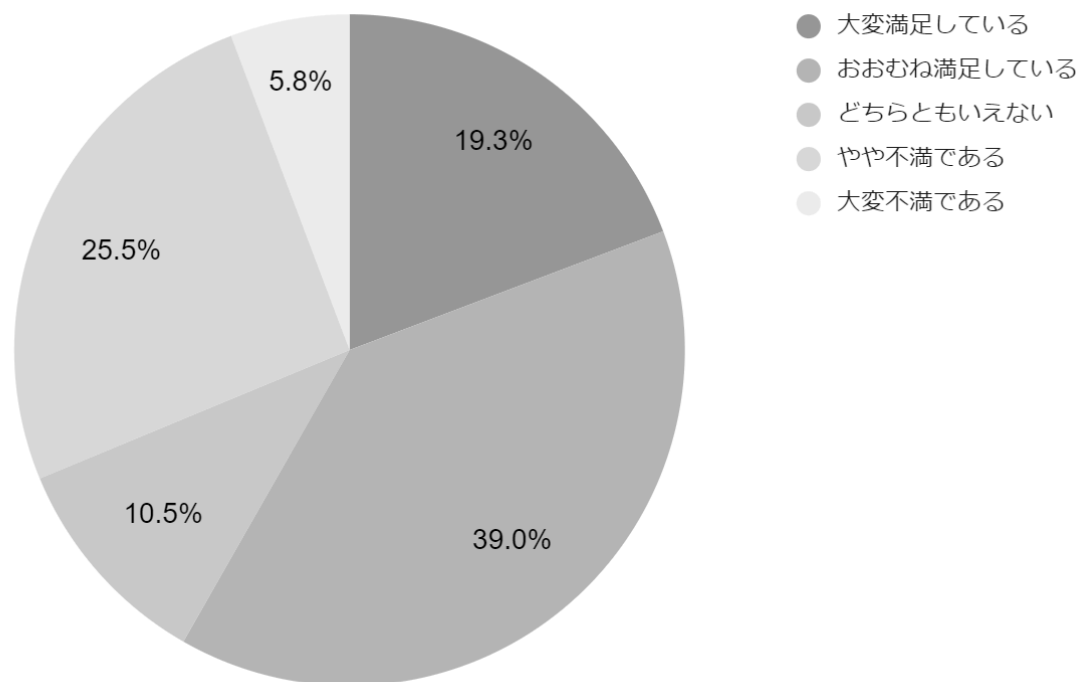
	全体	一戸建て	集合住宅
件数	400	156	244
%	100.0%	39.0%	61.0%

(4)同居している人数

	全体	1人	2人	3人以上
件数	400	187	158	55
%	100.0%	46.8%	39.5%	13.8%

■アンケート調査結果

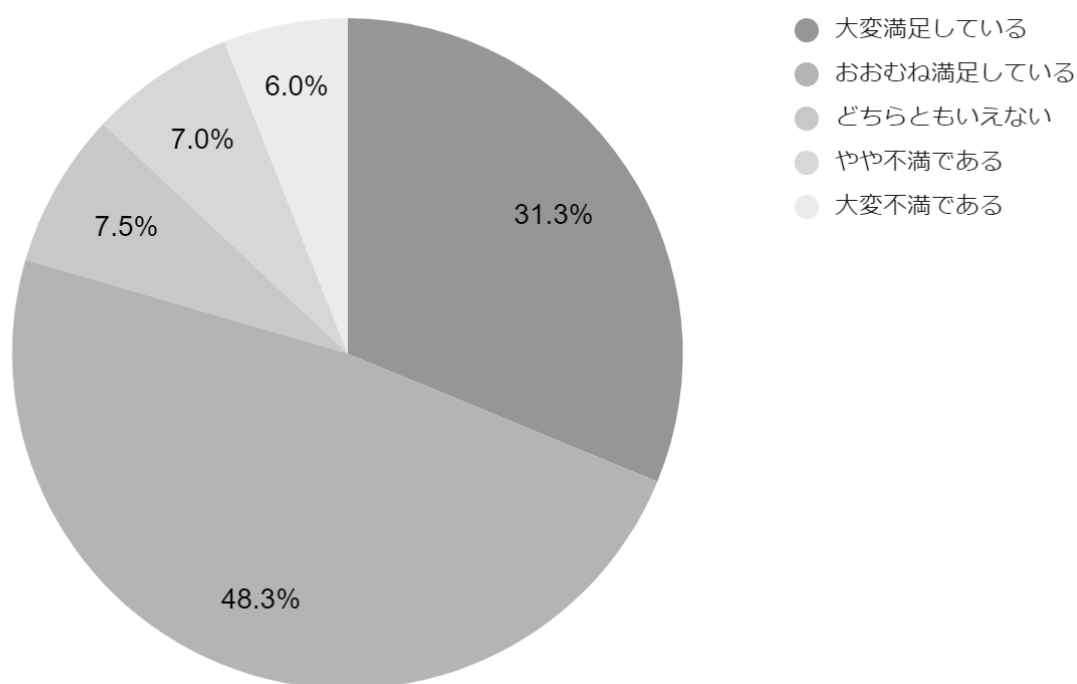
・ソフトバンクエアーの料金に満足していますか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらともいえない	やや不満である	大変不満である
件数	400	77	156	42	102	23
%	100.0%	19.3%	39.0%	10.5%	25.5%	5.8%

5段階評価値:3.41

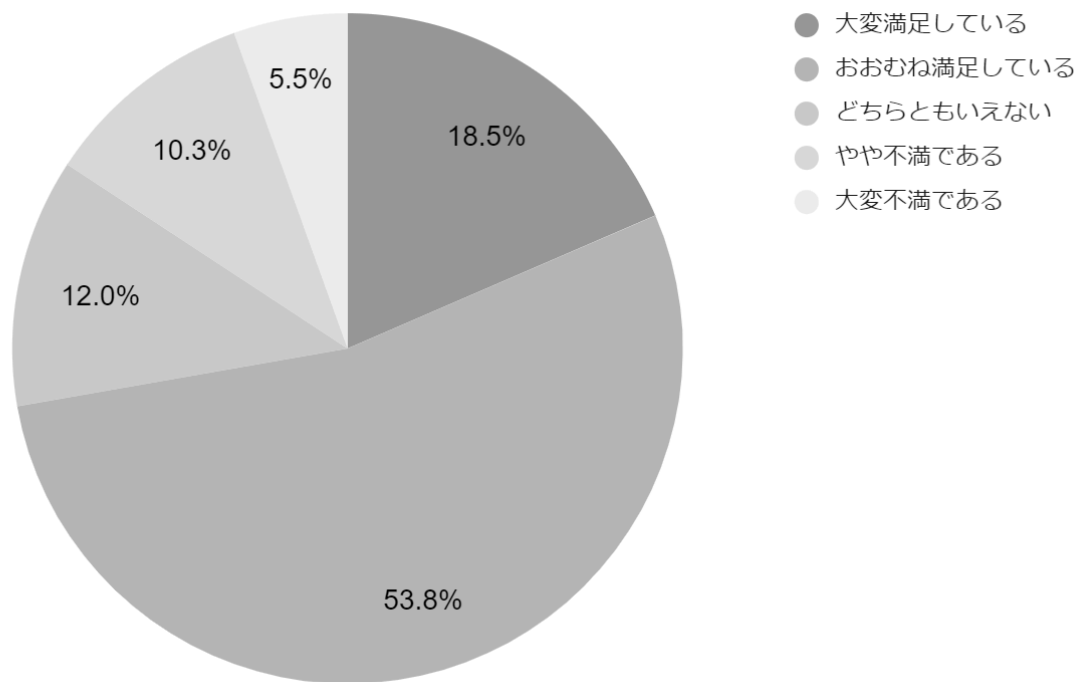
・ソフトバンクエアーの速度に満足していますか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらともいえない	やや不満である	大変不満である
件数	400	125	193	30	28	24
%	100.0%	31.3%	48.3%	7.5%	7.0%	6.0%

5段階評価値: 3.92

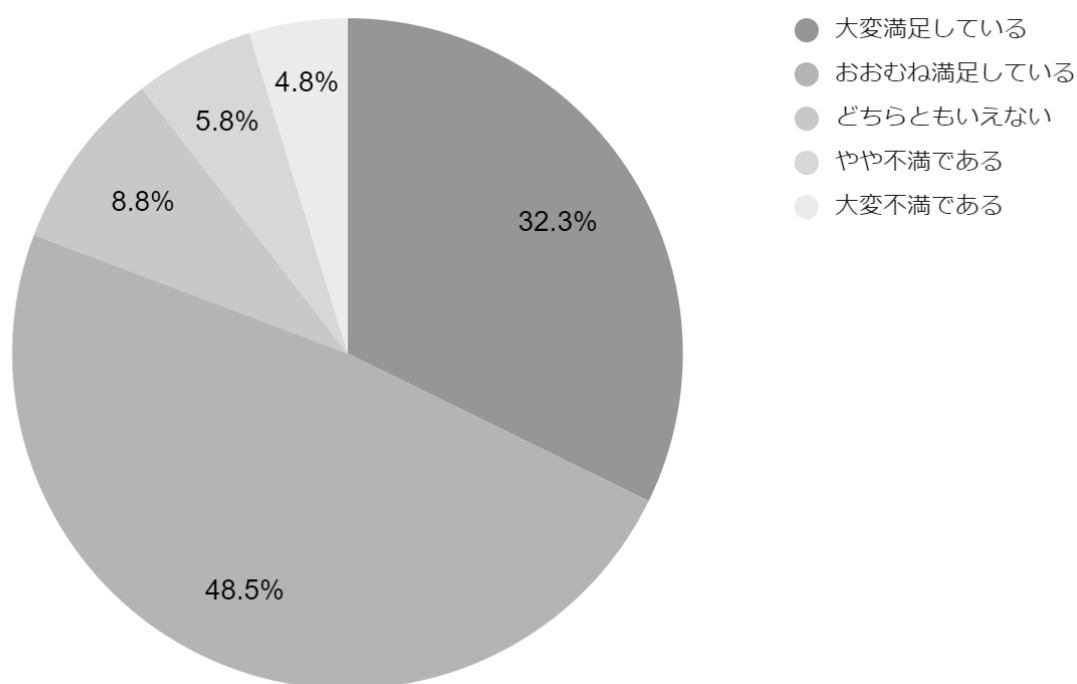
・ソフトバンクエアーのサポートに満足していますか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらともいえない	やや不満である	大変不満である
件数	400	74	215	48	41	22
%	100.0%	18.5%	53.8%	12.0%	10.3%	5.5%

5段階評価値: 3.70

・ソフトバンクエアー全体の満足度はどれくらいですか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらともいえない	やや不満である	大変不満である
件数	400	129	194	35	23	19
%	100.0%	32.3%	48.5%	8.8%	5.8%	4.8%

5段階評価値: 3.98

■口コミの紹介

<料金に関する口コミ>

- ・初期費用がかからなかったのが、契約しやすかったです(20代・男性)
- ・月々の料金がもっと安ければ満足です(40代・女性)
- ・料金設定がわかりやすく、特に不満はありません(70代・女性)
- ・料金が高めだが、品質も良く、満足しています(30代・男性)
- ・セット割引があるので、家族全体の通信費が安くなりました(50代・男性)

<速度に関する口コミ>

- ・日中の速度は良好ですが、夜間の遅延が少し気になります(50代・男性)
- ・ゲーム中でもラグがほとんどなく、速度に満足しています(20代・男性)
- ・ダウンロードが速く、仕事でも快適に利用できています(40代・男性)
- ・速くて安定しているので、オンライン授業でも安心(20代・女性)
- ・たまに通信できないことがある(60代・女性)
- ・動画をみていると急に止まることある(30代・男性)
- ・接続が不安定になる時がある(20代・男性)

<サポートに関する口コミ>

- ・担当の人が親切で、利用方法を詳しく教えてもらえました(70代・男性)
- ・問い合わせた際、サポートが丁寧で安心しました(60代・女性)
- ・担当者の対応が事務的で不安になってしまいました(40代・男性)

<その他の口コミ>

- ・工事不要ですぐ使えるようになるので簡単でした(70代・女性)
- ・自分の家でしか使えないのは残念です(30代・女性)
- ・キャッシュバックがあったのでお得に契約できました(20代・男性)
- ・データ容量の制限がないので安心して使えています(30代・男性)
- ・少し大きさが気になる。もう少し小さくしてほしい(50代・男性)
- ・引っ越したら速度が遅くなった(40代・女性)