

ソフトバンク光を利用したことがある方へのアンケート調査結果

■アンケート調査概要

調査目的	ソフトバンク光を利用したことがある方へのアンケート調査結果
調査対象	ソフトバンク光を利用したことがある10代～50代の男女25名
調査期間	2025年2月10日～2025年2月20日
調査方法	インターネット調査
モニター提供元	クラウドワークス

■アンケート項目

Q1: あなたの年齢と性別を教えてください。

Q2: ソフトバンク光を実際に契約してみて、良かったところを教えてください。

Q3: ソフトバンク光を実際に契約してみて、悪かったところを教えてください。

Q1: 年代と性別を教えてください。

回答	回答数
20代女性	7名
30代女性	15名
40代女性	4名
50代女性	3名
20代男性	4名
30代男性	13名
40代男性	4名
50代男性	3名

Q2: ソフトバンク光を実際に契約してみて、良かったところを教えてください。

持ち運び可能なAirタイプを使用しました。

どこか行く際に、使用できたのが良かったです。
私が契約するときはキャンペーンがあってお得に新規契約ができたことと、携帯とセットにすることで安く契約できるところが良かったです。
Ymobileのスマホ契約が1000円以下にまで割引されるのが良かったです。
ソフトバンクのスマホとのセットで料金が割引があるところ
工事もいらないし、コンセント一つでWi-Fiが使えるところが良かったです。 あとは、ワイモバイルユーザー、ソフトバンクユーザーは割引になるから良かったです。
回線も問題なくゲームも快適にプレイできている わからないことがあった時の電話の対応も良かった キャンペーンでAmazonギフト券10000円分貰えた
定額プランで見積もりを立てやすく、高速回線なのでとにかく繋がらずイライラすることがないです。
携帯とのセット割があったこと キャンペーンで工事費無料があったこと
携帯代とセットで安くなるため契約をしていました。
Ymobileを使用しているので、同じソフトバンク系列で支払いが一括で行えること。
契約してからの対応や機材の発送スピードは早かったです。
SoftBankの店舗で色々相談できたところが良かった。携帯電話とセットで安くなったのも利点。 通信速度は問題なく使えています。また、スマホとのセット割引で安く使えているので助かります。
通信速度などは充分です。ネットで料金の確認ができます。
過去に4年間使っていましたが、設置が簡単だったこと、また特に不具合なく通信環境も良かったと思います。
回線スピードが安定していて、何をする時でもストレスがなかった。
携帯がソフトバンクだったのでソフトバンク光を契約すると割引になったので良かった。 回線も問題なく通常に使えてました。
スマホとの併用で割引が効くので費用を安く抑えられた。
キャンペーン中だったので月額料金が安く使えたところ。
丁寧に説明をしてくれて問題なく使えている
値段がやすかったと思います 小型で場所も取らなかったですね
速度が速いし、ソフトバンクのスマートフォントや電気の割引とかがあるから良い
通信の速度が早く、ストレス無くネットが利用できたところ。
繋がっている時は時間帯関係なくいつもスムーズにネットを使用できた
家に常にWi-Fiが繋がっている状態で、安定したインターネット環境を利用できた。回線速度の安定性はとてもよかった。
ソフトバンクのスマホのため、割引がある。
通信速度が速いのでストレスなく利用しています。

<p>スマホもソフトバンクなので、合わせて携帯料金が安くなった。</p>
<p>ソフトバンク光を契約して良かった点は、通信速度が速く、オンラインゲームや動画視聴が快適なこと。また、スマホとのセット割引「おうち割 光セット」で月額料金が安くなり、コストパフォーマンスが高い点も魅力です。さらに、サポート体制が充実しており、トラブル時も安心して対応してもらえる所です。</p>
<p>速度が早くて安定しておりスマホとセット割が使えるところです。</p>
<p>通信速度が速く、ストレスを感じたことがない。</p>
<p>電波状況に関してはまずまず。</p>
<p>ソフトバンクキャリアとのセット割りやNetflixとのセット割りもありなどもあり、ソフトバンク光を継続する価値がある気がする。</p>
<p>取付業者も丁寧で悪くなかった。</p>
<p>通信速度が速いことに加えて、通信の安定性があること。</p>
<p>スマホがソフトバンクならセット割で安くなる。</p>
<p>比較的繋がりやすかったのでそこは悪くないです</p>
<p>通信が早くてストレスがたまらないですね。</p>
<p>設置に大きな手間は無く、WiFiルーターのサイズも邪魔になるものではなく、通信速度も問題ありませんでした。</p>
<p>通信速度がサクサクとしていて、通信障害が何もなかった。PayPayと連携しているのでポイントが貯まりやすかった。</p>
<p>今はありませんが、当時株主優待が適用されていたから契約しました。</p>
<p>速度が速くなり快適になりました。以前は10年以上プランを替えずに使い続けていて、接続機器はどんどん増えていたので、多少妨害され電波が弱く?なっていたような気がします。快適です</p>
<p>スマホとセット割に出来たり、キャンペーンがあり良かった。</p>
<p>ワイモバイルが光割を受けられる。 通信速度は十分だと思う。</p>
<p>契約プランにスマホとのセット割があり、通信費全体が安く抑えられました。また、回線速度も安定しており、特に動画配信やオンラインゲームを利用する際にはストレスを感じませんでした。契約手続きが簡単で、サポート体制も充実している点が良かったです。</p>
<p>速度はそんなに速く無いけど、安定してつながってくれているので助かっています。 また、オンラインゲームをしている時も、ラグを感じることもないので、変えてよかったなと思います。 使っていて、遅いとか途切れるとか、そういった不満はありません。</p>
<p>携帯料金とインターネットを同時契約で別回線のインターネットを契約するよりも安くなったこと。</p>
<p>通信速度が安定していて速度も速いところです</p>
<p>ワイモバイルを契約しているため、まとめて安くなっている。</p>
<p>ワイモバイルを利用しているので割引サービスがある</p>

専用ルーターが貸与されるため、別途ルーターを購入する必要がなかったのが良かったです。ソフトバンク系のモバイル回線を利用していなくても価格的にそれほどデメリットはありません。回線速度も問題なく、ストリーミング動画の再生やオンラインゲームなども快適でした。

通信環境が安定していて快適に使用出来る点が良かったところです。

ソフトバンク光を契約してから、インターネットの速度が非常に安定しています。特に動画のストリーミングやオンラインゲームをしているときに、遅延や接続が切れることが少なくなり、快適に使用できています。また、月額料金も他の光回線サービスに比べてリーズナブルで、コストパフォーマンスが良いと感じます。契約後のサポートも迅速で、何か問題があったときにすぐに対応してもらえる点も安心できるポイントです。さらに、スマホとのセット割引があるので、携帯料金も一緒に安くなるのが嬉しいです。

海鮮は途切れることはほとんどなく使えている。

割引きがあり、スマホ代金が2年間割引きになりました。

携帯もソフトバンクなので、割引がきくところ。

ひかりTVとも共通して割引プランが使えてお得でした。

良かったところなど一つもありません。契約する人の気が知れんわ。

安定してインターネットを利用できました。

通信速度が速く、途切れずに使えるので便利だから。

コンセントをさすだけで、設置が非常に簡単である。

通信速度が安定して速いことです。特に、光回線ならではの高速通信が可能で、動画視聴やオンラインゲームも快適に楽しめました。また、ソフトバンクのスマホとセットで利用すると割引が適用され、コストパフォーマンスが高い点も魅力的です。工事の対応もスムーズで、サポートの丁寧さに満足しています。

Q3: ソフトバンク光を実際に契約してみて、悪かったところを教えてください。

電波が弱いときがあったのが、改善して欲しいところでした。

特に風の強い日はなぜか通信速度が遅くなるというか繋がりにくくなることがあります。

「退会する」と電話すると値下げ交渉をしてくるのですが、値下げできるならはじめからそうしてほしいと思いました。

速度が人が多い夜間に少し遅くなりやすいところ

月々の料金がそこまで安くないというところは悪かった。

悪いとまではないですが、ついてきたケーブルがちょっと弱かったので買い直しました それくらいしか思いあたることはないです満足しています

営業のプラン変更などの電話がしつこいです。今よりもお得になるとかそういう話ですが、断ると逆ギレされました。

他の格安SIMのYmobile以外に乗り換えすると割引無くなってメリットが無くなること

<p>セットで安くはなるが、快適なネット環境とはいえません。リビングに設置していますが、一つドアや壁を挟むと通信状況が悪くなってしまいます。</p>
<p>たまにであるが、WiFiが途切れたりするところ。</p>
<p>ソフトバンクから届いた白いモデムのWi-Fiの回線速度がとんでもなく遅かったところです。ほとんど使い物にならないレベルでした。</p>
<p>ソフトバンク光が理由かは分からないが、回線が遅かったり切れたりする時があった。</p>
<p>ソフトバンク光を使っていて、特に不満はありません。</p>
<p>特に悪かったところなどは思いつきません。</p>
<p>過去に4年間使用していましたが、返却の際、少し手間取ってしまったのもっと分かりやすい手順書が欲しかったです。</p>
<p>解約手続きがかなり煩雑で、やり方を聞こうとして問い合わせた窓口の説明もわかりにくかったこと</p>
<p>ソフトバンク光を契約してるともう少し安くできるとかの電話がしつこいイメージ</p>
<p>時間帯によって、通信速度が遅くなり動画視聴などスムーズにいかないことが多かった。</p>
<p>解約するときに電話が繋がりにくく、解約手数料が高かった。</p>
<p>たまに回線が繋がりにくいなど感じる時がある</p>
<p>通信が遅くなることが結構あり使ってる意味がなくて解約してしまいました。</p>
<p>とくに今の所思い当たることがないと思います</p>
<p>価格設定が高すぎて徐々にストレスが溜まっていったところ。</p>
<p>突然wifiに繋がらなくなってしまうことがあり、接続し直しなど手間がかかることが度々あった</p>
<p>現在は楽天モバイルを利用しているが、比較すると割高に感じる。</p>
<p>時々ネットが、うまく繋がらない時がある。</p>
<p>スマホはソフトバンクでないので割引等が受けられていない。</p>
<p>家には必要のないルーターが勝手に送られてきた</p>
<p>回線の混雑時に速度が遅くなることがあります。特に夜間や週末など、利用者が多い時間帯に影響を受けることがあるようです。サポート対応が混み合っていることがあり、問い合わせに時間がかかりました。</p>
<p>サポートセンターに繋がりにくい、たまに安定しない時があります。</p>
<p>3階建の一軒家であるが、稀に一階部分に電波が届かないことがある</p>
<p>電波状況がたまに不安定になることがある。テレビとの接続が切れてしまったり、スマートフォンでのYoutubeの視聴やamazon primeの視聴でも止まることがたまに起きる。</p>
<p>通信のサポートにおいて、不明点があった時に解決するまで時間がかかること</p>
<p>どこもそうかもしれないがカスタマーセンターに繋がりにくい。</p>
<p>値段がちょっと高い所ですかね。コスパは良くない</p>
<p>値段が少し高くてそこが残念ですね。やはり</p>
<p>悪かった点は特にありませんが、auスマホユーザーのため特有の割引が得られない点は少し損をしたと思っています。</p>

通信料金が高い。キャンペーンが少なかった。
株主優待等、ユーザーにとって得する制度が無くなったこと。
悪かったところは、どうしようもないことですが、価格が少し上がってしまったところで
カスタマーセンターの対応がとても悪い。問題解決にならない。
ルーターの不具合とサービスセンターのつながりにくさ
初期設定がやや難しく、機械に詳しくない人には設定が面倒に感じられるかもしれません。また、工事のスケジュール調整に時間がかかった点が気になりました。さらに、解約時の手続きが分かりづらく、費用が発生する場合もあるので注意が必要です。
問題なく使えているし、電気もネットも全部一緒に契約して値引きで安くなっているので、正直悪いところはないです。
速度が急に遅くなったり回線が不安定な時が1日に数回ある。問い合わせしてもルーターの電源を落としてみてください。としか言われなかった。
ソフトバンク光単体ですと月額料金が高いと感じます。
長期契約のメリットがまったくないのが気になります。
どこも同じような値段だと思いますが月額料金が高い
利用中の不満はありませんでしたが、解約する際の引き止めがしつこくうざりした。
サポートサービスへの連絡が比較的常に混雑していてスムーズに対応して頂きづらい点が悪かったところです。
ソフトバンク光の契約時に少し手続きが煩雑だったことが気になりました。特に、必要書類の提出や契約の確認が多く、最初は少し面倒に感じました。また、開通工事の際に予定よりも時間がかかり、当初の予定より遅れてインターネットが使用できるようになった点も少し不便でした。さらに、回線の不具合が発生した際に、サポートへの問い合わせが混雑している時間帯では対応が遅れることがあり、少し不安を感じることもありました。
サポートの悪さ。とにかく対応が悪かったです。
結局2年後機種変させる為のサービスだと思う
たまに途中で接続が切れる時があり、不安定と感じる時がある。
時間によっては速度が遅くなる気がします。
全く使い物にならなかった。ネットの速度が遅すぎる。2日後には契約解除しました。
引っ越し先のマンションで契約できる状況にもよると思うが、引っ越し・解約の手続きが大変・時間がかかる。また無料期間に契約解除をしたくても電話が全くつながらなかった。
通信が混雑するタイミング、時間帯によっては少し遅いと感じるときもある。
設置場所は指定された場所を変えたことがないのに、設置場所が違う、というメールがしばしば送られてきた。
契約時の初期費用や解約金が高額であることです。特に、契約期間の縛りが長く、途中解約すると負担が大きいと感じました。また、問い合わせ窓口が混雑しており、サポートに繋がるまで時間がかかるケースもありました。さらに、提供エリアが限定的で、場所によっては速度が思ったよりも出ない場合もありました。