

掲載するアンケート内容について

◎アンケート実施の背景

ヒカリアル株式会社が運営する「光回線総合情報サイト internet-all」では、ソフトバンク光の評判や満足度に関するコンテンツ制作にあたり、主観的な評価ではなく、実際の利用者データに基づく情報発信を重視しています。そのため、「クラウドワークス」および「ランサーズ」を通じてソフトバンク光利用者へのアンケート調査を実施し、利用満足度や利用実態、通信品質に関するデータを収集しました。

アンケート調査の目的は以下の通りです。

- ソフトバンク光利用者の満足度や利用実態を把握し、実際の評判を明らかにするため。
- 実際の通信速度データを収集・分析し、サービス品質の実態を把握するため。

◎調査概要

調査目的	ソフトバンク光利用者の満足度および通信速度調査
調査方法	インターネットリサーチ
調査媒体	クラウドワークス： https://crowdworks.jp/public/jobs/11366478 ランサーズ： https://www.lancers.jp/work/detail/5151590
調査対象	クラウドワークスおよびランサーズで募集したソフトバンク光利用者
調査人数	クラウドワークス：60 人 ランサーズ：40 人
調査実施期間	クラウドワークス：2024 年 10 月 30 日～2024 年 11 月 13 日 ランサーズ：2024 年 11 月 15 日～2024 年 11 月 19 日
調査対象地域	全国
調査主体	ヒカリアル株式会社： https://hikarial.co.jp/

※本調査はクラウドワークスおよびランサーズを通じて募集した回答者を対象としており、ソフトバンク光利用者全体の傾向を示すものではありません。

上記の通り、クラウドソーシングサービス「クラウドワークス」および「ランサーズ」にて、ソフトバンク光の利用状況についてのアンケートを 100 名に実施し、コンテンツを作成しました。当 PDF は、コンテンツ制作において根拠となるデータを掲載しています。

◎アンケート概要

実施したアンケート調査内容は、以下の通りです。

問 1	お住まいの都道府県を教えてください。
問 2	お住まいの建物はどちらですか。
問 3	ソフトバンク光を何人で利用していますか。
問 4	ソフトバンク光の利用期間を教えてください。
問 5	上記の質問 4 で 2 年以上と答えた方は、なぜ長期間利用しているのか教えてください。 ※20 文字以上で回答
問 6	ご利用中の携帯電話会社はどこですか？
問 7	ソフトバンク光の総合満足度を教えてください。
問 8	【速度編】ソフトバンク光の速度の満足度を教えてください。
問 9	【速度編】上記の速度の満足度の理由を教えてください。※20 文字以上で回答
問 10	利用しているプランの最大通信速度を教えてください。
問 11	接続不良の頻度はどのくらいですか。
問 12	通信の際に、IPv6 は利用していますか。
問 13	ソフトバンク光でゲームはプレイしますか。
問 14	13 で「はい」と答えた方は何のゲームをやりますか。
問 15	【速度計測】ソフトバンク光で計測したダウンロード速度を教えてください。
問 16	【速度計測】ソフトバンク光で計測したアップロード速度を教えてください。
問 17	【速度計測】ソフトバンク光で計測したレイテンシ（アンロード済み）を教えてください。
問 18	【料金編】ソフトバンク光の料金の満足度を教えてください。
問 19	【料金編】上記の料金の満足度の理由を教えてください。※20 文字以上で回答

問 20	毎月のソフトバンク光の料金はいくらですか。※ネットのみ、オプション料金は除く
問 21	オプションは何をつけていますか。
問 22	ソフトバンク光とスマホのセット割は利用していますか。
問 23	スマホのセット割は何人で組んでいますか。
問 24	【サポート編】 ソフトバンク光のサポートの満足度を教えてください。
問 25	【サポート編】 上記の満足度の理由を教えてください。※20 文字以上で回答
問 26	ソフトバンク光のサポートを受けて解決できましたか。
問 27	【キャンペーン編】 ソフトバンク光のキャンペーンの満足度を教えてください。
問 28	【キャンペーン編】 上記の満足度の理由を教えてください。※20 文字以上で回答
問 29	【契約編】 ソフトバンク光を契約した理由を教えてください。※20 文字以上で回答
問 30	【契約編】 ソフトバンク光はどちらで契約しましたか。
問 31	上記の場所で契約した理由を教えてください。※20 文字以上で回答
問 32	ソフトバンク光を使ってみて、使う前とギャップを感じた部分がありますか。
問 33	上記で「ある」「どちらかといえばある」と答えた方はどんなところにギャップを感じましたか。※20 文字以上で回答

◎アンケート結果

■問 1 お住まいの都道府県を教えてください。

回答内容	回答数	割合
北海道	7	7.0%
山形県	1	1.0%
福島県	2	2.0%
宮城県	5	5.0%
茨城県	2	2.0%
新潟県	3	3.0%
富山県	2	2.0%

栃木県	1	1.0%
神奈川県	8	8.0%
千葉県	5	5.0%
埼玉県	3	3.0%
東京都	22	22.0%
静岡県	3	3.0%
愛知県	10	10.0%
岐阜県	2	2.0%
大阪府	5	5.0%
奈良県	1	1.0%
岡山県	1	1.0%
島根県	3	3.0%
広島県	3	3.0%
愛媛県	1	1.0%
福岡県	5	5.0%
佐賀県	1	1.0%
熊本県	3	3.0%
沖縄県	1	1.0%

■問2 お住まいの建物はどちらですか。

回答内容	回答数	割合
戸建て	39	39.0%
集合住宅（マンション、アパートなど）	61	61.0%

■問3 ソフトバンク光を何人で利用していますか。

回答内容	回答数	割合
------	-----	----

1 人	30	30.0%
2 人	29	29.0%
3 人	17	17.0%
4 人	20	20.0%
5 人以上	4	4.0%

■問4 ソフトバンク光の利用期間を教えてください。

回答内容	回答数	割合
4 年以上	37	37.0%
3 年以上 4 年未満	7	7.0%
2 年以上 3 年未満	22	22.0%
1 年以上 2 年未満	23	23.0%
1 年未満	11	11.0%

■問5 上記の質問4で2年以上と答えた方は、なぜ長期間利用しているのか教えてください。

※20 文字以上で回答

- 料金の不満もなく、変更手続きなどが面倒なため
- ケータイの割引があるから。他のところに変えるのが面倒だから。
- 引っ越してきた際、自宅アパートで利用できる回線が、ソフトバンク光を含めて2社だけだと業者から告げられました。そのうち安かったソフトバンク光を契約して、利用するうえでそこまで問題はないため、惰性で使い続けています。
- おまとめプランのため
- スマホもソフトバンクを使っており、セット割が使えてお得になるからです。
- 2年経って他会社に移り換えようとしたら安くなったので
- ソフトバンクの携帯電話を長期利用しているので、それに伴いソフトバンク光も長期利用しています。

- 割引があるから。
- 以前より安定するので
- 親が料金を支払っているため
- 時々、とんでもないサービスがあるから（最近で一番大きかったのは、パワープレキシーでチャットワークプロが1年間無料で使えるというサービス、これは大きいです）
- スマホ割が適用するからです。
- 他に選択肢が少ないのと、料金と速度に満足しているから
- 2年ごとの契約で、指定月以外に解約をすると違約金が発生する仕組みのプランに入っているが、指定月に解約するという行為が面倒でそのまま契約している状態になっている。
- 4年以上前に家電の買い替えの時に家電量販店で契約したのが5年自動更新契約だったのでそのまま変更せずに使っています。
- せっかく光回線をしてもらった業者だし、現状に満足しているので別の会社に変える理由もないから
- Softbankよりも安価にインターネットに接続可能な会社からのアプローチは有るが、切り替えが面倒でそのまま使用している
- なんとなく利用しています。
- 特に問題がないから
- 特に不都合がないから
- 携帯電話をソフトバンクで長く契約しているから
- 田舎なので他に光回線の選択肢が少ないのと、スマホとのセット割引があるから
- 特に解約する理由もないので使っている
- スマホとのセット割引がありがたい
- スマホ割が適用されるため、使用しております
- 回線の速度や品質で特に不満はないためそのまま利用を続けている
- 最初に契約したのがソフトバンクのショップであり、途中で替えるのが面倒だったため。
- 自身が契約しているワイモバイルとの家族割が効くので
- ソフトバンクユーザーでセットで加入しているから
- 長年使ってきて、家族割引が効くからと、山道でも電波が強いから
- 携帯の端末がワイモバイルなので割引があるため

- 特に不満もなく、携帯割引と連携しているため。
- 携帯電話とのセット割が適用でき、お得だから。また、利用にあたり、大きな技術的問題がないから。
- 携帯料金とのセット割で使っているので、携帯会社を変えるのが面倒だから
- サービスが豊富で、ソフトバンクのスマホと同時に契約したので、かなり格安になったこと。
- 回線の速度が安定してストレスなく使用することが出来ているから
- 長期利用でなく、最近乗り換えたばかりなのでわかりません。
- ソフトバンク光を2年以上利用している理由は、安定した通信速度と信頼性の高いサービスが続いているからです。また、サポートが充実していて、トラブルがあった際にも迅速に対応してもらえたため、安心して利用できています。加えて、料金プランも適切で、他社に乗り換えるメリットが少ないと感じています。
- 上記の質問で2年以上と答えていないので回答できません。
- 携帯会社と合わせているのと、いまのところ不都合はないので。
- ケータイのキャリアがソフトバンクなので、インターネット割引が受けられるから
- 携帯電話の契約がソフトバンクなのと変更するのも面倒だからです。
- 解約した当時から最近までスマートフォンもソフトバンクを使用しており、おうち割が適用であったので契約しました。現在スマートフォンのキャリアはソフトバンクでなくなっていますが、他のものに変えるのが億劫だったため、そのまま利用しています。
- 2年縛りがあるので変えたいときう気持ちがあってもなかなか変えられない
- スマホのキャリアがソフトバンクのため、割引が適用されるから。
- 安いし不具合もないし変えるのがめんどくさいから
- スマホもソフトバンクのため、セット割が使えるお得なため。
- 引越しの際に契約し、特に不満もないのでそのまま利用している
- 携帯契約会社がソフトバンク(現在はワイモバイル)だったから。
- 現状たまに回線重たいくらいの不満しかなく、そんなのどれでもあることなので特に変える理由がないため。
- 携帯電話とのセット割で少し安く利用できるし、他に魅力的なオファーが見当たらないから
- スマホがワイモバイルで、割引がありお得なため継続して使用しています。
- 自分自身としてはサービス面においてお得であるからです。

- ソフトバンクの携帯電話とセットで割引が適用されるので継続利用しています。
- 以前のドコモ光は値段は高いが遅く、進歩というものが感じられなかったが、ソフトバンクはその逆だから。
- ソフトバンクのスマホとの契約セットで料金が割引されているからです。
- 携帯は乗り換えましたが光のほうは他社に乗り換えるための更新期間を過ぎてしまったため仕方なく続けています。
- 2年ほどです。ワイモバイルを使用しており、値引になるため、今後も使います。
- ソフトバンクという安心感があるからです。
- 特に大きな理由はないですが、大きな問題もなく、他社と比較してもそれ程料金も変わらないので
- 携帯を買い替えた時にセットで加入してそれからずっと使っているから。
- 特に不具合もなく使えていることと、携帯電話もソフトバンクなので変える理由がないからです。
- せっかく光回線を使えていて今の利用状況に不便を感じることがないから
- もともとソフトバンクの携帯を使用していて他社に替えるつもりがないためです。
- スマホとのセット割引が適用されており、料金が安くなっているため。
- ソフトバンクは昔からお世話になっていて一番しっくりきます。
- 携帯電話もソフトバンクのため一緒にすることで安くなるから
- 引っ越しのときに契約したソフトバンク光をただ惰性で利用している
- ソフトバンク携帯を使用しているため割引が効くから。
- 携帯電話のキャリアがソフトバンク系列のため。
- 家族みんな Softbank ユーザーのため、SB 光割セットを適用しているため。
- 不満点がなく特に切り替える必要性やメリットを感じないため

■問6 ご利用中の携帯電話会社はどこですか？

回答内容	回答数	割合
ソフトバンク	47	47.0%
ワイモバイル	32	32.0%

ドコモ	3	3.0%
ahamo	5	5.0%
au	3	3.0%
UQ モバイル	3	3.0%
povo	1	1.0%
楽天モバイル	1	1.0%
その他	5	5.0%

■問7 ソフトバンク光の総合満足度を教えてください。

回答内容	回答数	割合
とても満足	17	17.0%
満足	49	49.0%
普通	22	22.0%
やや不満	9	9.0%
不満	3	3.0%

■問8 【速度編】ソフトバンク光の速度の満足度を教えてください。

回答内容	回答数	割合
とても満足	15	15.0%
満足	45	45.0%
普通	27	27.0%
やや不満	9	9.0%
不満	4	4.0%

■【速度編】上記の速度の満足度の理由を教えてください。※20 文字以上で回答

- 月に一度程の頻度で、通信に不調が発生する
- ネット回線が止まることはありません。ネットフリックスもとくに問題なく見れている。
- ソフトバンク光の速度に関しては、安定した高速通信が提供されているため、満足しています。特に動画のストリーミングやオンラインゲーム、ウェブページの読み込みがスムーズで、遅延や接続の不安定さを感じる事が少ないです。家族で複数のデバイスを同時に使用しても、速度が落ちることなく快適に利用できており、日常的なインターネットの利用において問題を感じることはほとんどありません。
- 契約したてのころは速く安定した速度を保っていたのだが、ここ1年～2年になってから急に通信が途切れたり、遅くなって何も出来なくなる状況が、多発しているため。
- 通信が遅い時や切れてしまう時があって不便さを感じているからです。
- インターネット、動画視聴に問題がないため。
- NURO 光を利用していたがその時は早いと感じたが、料金の関係でソフトバンク光にした
- 光 BB ユニットというルーターをオプションでレンタルすると IPv6 で接続できるらしいですが、オプション代がもったいないので市販ルーターを使用して IPv4 で接続しています。使用していて速度に不満はないものの、市販ルーターでは高速といわれる IPv6 で接続できないので、満足度としては低めです。
- 建物が原因か不明であるが、ネット環境が切断されることがある
- すぐにネットに繋がるので特に不満はない。問題なく使えている。
- 動画を視聴したりしても遅延などなく閲覧できるからです。
- 色々なところで契約をしてみているけど、どこも似たり寄ったりで、気になる程不都合はなかったから。
- 夜は速度が落ちて、ネット繋がらなくなってしまう
- 特に遅さを感じていないので満足しています。
- 普段使う分には問題ないのですが、たまに遅くなる時があります。
- プレステ4でのFPSゲームをするとラグを感じるため
- 自分のプランだとそこまで早くないですがあまり速度は求めてません。
- 速度が遅すぎて、在宅勤務中に Wi-Fi が途切れるため。

- 時々、なぜか入りが悪いときがある、あと、山や海等、一部入りづらい場所があると思われます。この前、山奥に入った時に全く入らなくなりました。仕方がない部分はあるかとは思いますが、改善してほしい部分ではあります。
- 使用するにあたって特に不便に感じている事は無いため
- 特に不満な点を感じないので、概ね満足している。
- 夜の時間帯だと、回線速度がかなり、繋がりにくくなります。
- 我が家は VDSL 環境になりますが、Softbank 光に変えて Max スピードが 90 以上はあまりではないですが、遅い時に一桁の数字がない、
- ドコモの時は最低 2 Mbps の時がありましたが、Softbank 光は最低でも 11 から 12Mbps はです。早からず遅からずと言った感じです。
- 朝と昼はネット回線が速く、動画もサクサク再生できます。
- 常時有线で 300~400Mbps くらい出ているので満足です
- 特別速いわけでもないが、支障を来すほど遅いわけでもないの。
- 不自由なく使える時もありますが、時間帯や使っている人数が多い時など通信が不安定になる事が多いから。
- ゲームやタブレットなどの端末が快適に使えているからです。
- 速度も安定していて通信が途切れることもないからです。
- 配偶者がリモートワークをしていますが、別段通信障害がおこったことがなく、使用できているため満足しています。
- 普段使いする上での回線の速度や安定性に不便を感じる機会がなく、購入サイトなどの人気商品の争奪戦なんかに勝てたことがあるから
- 可もなく不可もなく、通信が遅く感じる事なく安定して使用出来ているから
- 以前に softbank air を利用していて、かなり通信状況が悪なエリアで不便を感じていました。こちらに変えてからはインターネットがサクサク繋がるようになり、オンライン対戦のゲームでも途中で落ちることがなくなりました。
- 「とても満足」ではない理由は、時々通信速度が落ちることがあるので、今後に期待も兼ねて答えさせて頂きました。
- すぐにつながって動画もサクサク見れます。
- 速度は問題ないが、テレビのサブスクが入りづらい時があるから少し不満

- 4k 動画を見ても固まらず最後まで見れるから。ネット閲覧をするにしても通信切断されることもまったくないのもいいですね。
- PC ゲームなどをしてもカクカクすることがなく、快適にプレイできるから。
- 仕事上容量の大きなファイルを扱う事が多い中、送受信にストレスを感じないから
- 特に不便を感じることもなく使用できている為。
- 一年と少し利用していてゲームや動画視聴でネットを使用しているが特に不満を感じたことがないから。
- 以前使用していたドコモ光と比較して、そこまで速度が速くなったという実感がない為
- ほぼいつも 200~400mbps 出ているので満足です
- 一年以上使用しているが、回線が悪くなったりすることがほぼないため。
- 最初はとても不安でしたが、速度が速くて満足しています。
- 時間帯によっては、かなり通信速度が遅くなるため、不便に感じています
- 基本安定していて仕事や動画視聴、ゲームプレイにおいて不備はないから
- 大体において満足だが、ごくまれに通信がフリーズすることがある。
- アップロードもダウンロードも早い、YouTube 等も止まらないから
- たまにはあるが、速度が遅く止まってしまうことがあるから
- 以前、山に入ったとき、周りの au のケータイが電波ないのに対し、私のソフトバンクはバリバリに電波あったから
- 家族みんなで使用するので、たまに繋がらなくなる時があるから。
- 繋がり難いということがほとんどないため。
- 動画閲覧やネット検索、リモートワークに利用していますが、速度が遅いと感じたことはないからです。
- Youtube や Netflix を快適に見ることができているから
- 最近回線落ちもなく使えているので不満は無い
- 速度が早くて安定しているのでとても使いやすく満足です。
- スマホとマンション割で、セットにすると利用料金がお得になるので、ありがたいです。
- 回線の速度が安定してめっちゃに繋がらなくなるってトラブルがないから

- サクサク動いてくれるが、パソコンのせいかわからないが、たまにパソコンの起動がめっちゃ遅くなる時があり、パソコン買って2ヶ月くらいだし、Wi-Fiなのかな？というかんじなので。
- ソフトバンク光の速度の満足度がとても満足な理由は、常に安定した高速通信が提供されるためです。特に、動画ストリーミングやオンラインゲームを快適に楽しめる速度が維持されており、家族全員が同時に利用しても遅延が少ない点が魅力です。また、月額料金に対する性能のコストパフォーマンスも良く、ストレスなくインターネットを利用できる環境が整っていると感じています。
- ネットサーフィンやゲーム、動画視聴など幅広くインターネットを活用しているが、速度がものすごく遅くてイライラすることがほとんどないため。
- 遅い時も時々あり、ストレスを感じることもある。
- 外でスマホを使用する時、速度が遅かったりはあるが、家にいる時はサクサク動いているので。
- 複数の通信機器を同時使用しても、速度が落ちない。
- ある程度の速さがあるし、接続もある程度安定しているから
- ネット検索しようと動画視聴がメインのライトユーザーなのでそこまで困ることが無いから。
- 特に不便さを感じるようなことはないため。
- 速さに関しては特にストレスなく使えています
- オンラインゲームでもラグがなく遊べ、サーバー運用も申し分ない。
- 複数の機器をつないでも遅くならないから
- 動画の視聴など、普段の生活で特に遅いと感じたことがないためです。
- 大きな遅延などもあまり無いので不満は無いです
- 結構な頻度で、速度が遅くなりイライラすることが多いから。
- 家にはPCがなく基本スマホの操作やブラウジング程度でFPS等のゲームもしないため、そこまでの速度は必要ないため。
- どこのプロバイダーと比較しても似たりよったりでそれほど遜色ないと思っているので。
- オンラインゲームをしているときは時々ラグを感じることもある。動画視聴やネットサーフィンをしているときは気にならないです。

- 自分自身としては日常使いの範囲であれば十分な速度であり、メール受信や動画視聴、web 検索など比較的にスムーズな通信速度であるからです。
- 夕方から夜にかけて少し速度が低下しますが、それ以外の時間帯は速いので満足です。
- ドコモ光のときは値段は高いが速度遅く、ドコモのスマホも値段は高いが速度遅かった。ソフトバンク光は全てが逆になった。
- いままで使用してきて、なにかしらのトラブルにあったことがないからです。
- 通信速度は速く安定しているのである程度満足です。
- 回線が切れたこともないし、全く問題なく使用できています。
- 速度が早くてしっかりしてるからですね。やはり
- 時間帯により遅いと思うこともありますが、一時的です
- 動画などを見ている時に遅くなる時がありますが、オンライン会議などは問題なくできるので
- 数人で利用していても遅延したり、途絶えたりすることがないから。
- 自分はあまり気にしないが子どもたちがラグいと言っている。
- ゲーム中に電子レンジを使ったりすると落ちるらしい
- 時々夜、繋がりにくい時がありますが、普段は全く問題なく使えているから。
- チケットの一般販売など、一般的に回線の強さがものを言うところで勝てたり満足している。
- スマホの動きや PC の使用に問題がないため。
- スマートテレビで動画を見ながら、家族がスマホを使っても速度に問題を感じないから。
- 自分にとっては十分の速さでゲームも動画視聴も特に問題ありません。
- オンラインゲームをするのだが、問題なくできているため
- それほど高速ではありませんが動画視聴に何ら問題はないですし通信が遅くなることもなく満足できる
- ソフトバンクエアと比べてとても早いため。
- YouTube やサブスクの映画などを見てもほとんど止まることなくスムーズにみることができするため
- 普段使いには十分な速度が出ており、特に問題なくインターネットを利用できています。料金とのバランスも良いです。
- 自宅の建物が光ファイバーが入ってなく VDSL 提供のため回線速度が不安定。
- Youtube の動画やオンラインゲームなどが安定して利用できる

- 大容量のファイルをダウンロードするときも短時間でストレスがないため

■問 10 利用しているプランの最大通信速度を教えてください。

回答内容	回答数	割合
10Gbps	16	16.0%
1Gbps	70	70.0%
200Mbps	6	6.0%
100Mbps	8	8.0%

■問 11 接続不良の頻度はどのくらいですか。

回答内容	回答数	割合
発生なし	35	35.0%
半年や数年に 1 度	38	38.0%
1 ヶ月に 1 度	14	14.0%
1 週間に 1 度	8	8.0%
ほぼ毎日	5	5.0%

■問 12 通信の際に、IPv6 は利用していますか。

回答内容	回答数	割合
はい	78	78.0%
いいえ	22	22.0%

■問 13 ソフトバンク光でゲームはプレイしますか。

回答内容	回答数	割合
------	-----	----

はい	57	57.0%
いいえ	43	43.0%

■問 14 13 で「はい」と答えた方は何のゲームをしますか。

- モンスターハンターオンライン通信、プロスピ A、Fate/Grand order
- パズルゲーム
- イーフトボール 2025
- スプラトゥーンなど
- ニンテンドーSwitch、スマホゲーム
- メタルスラッグ
- やらない
- Switch
- ツムツム
- パズルゲーム
- COD
- 原神
- パズルゲーム
- アーキエイジ
- コールオブデューティーMW、II、III、COD バンガード、グランツーリスモ7
- 黒子のバスケ SR、荒野行動、イーフトボール、プロスピ A
- ニンテンドースイッチでスプラトゥーン3をよくプレイしています。
- パズルゲームや対戦ゲーム
- スマホゲーム（RPG 系）や Nintendo Switch の RPG 系のゲーム
- スプラトゥーン（家族が）
- lol,ARK,パルワールドなど
- モンスターハンター
- 携帯で、荒野行動、プロスピ A、イーフトボール

- VALORANT やエルデンリング等
- ドライブシミュレーションゲーム
- Minecraft
- エーペックス
- ラブロックス
- ツムツムやドラゴンボールなどしています。
- Apex
- APEX や PUBG
- マリオカート マリオラン
- 野球、サッカーゲーム
- モンスターハンター
- パズルゲーム
- パズルゲーム
- アクションゲーム
- パズルゲーム、ニンテンドースイッチ
- Dead by Daylight、マインクラフト、Apex
- Switch
- スプラトゥーン ポケモン
- オーバーウォッチ 2
- パズルゲーム
- Apex、フォートナイト
- ドラクエ 10、FF14
- オンラインでのゲームでは Switch でのマリオカート 8 デラックス ぐらいです。
- マインクラフト
- 箱庭ゲーム
- パズルゲーム、
- スマホゲームやポケモンなど
- テーブルゲーム
- フォートナイト、Apex

- Overwatch
- パズル
- 対戦ゲーム
- Apex Legends
- プロ野球スピリッツ
- レースゲーム

■問 15 【速度計測】 ソフトバンク光で計測したダウンロード速度を教えてください。

回答内容	回答数	割合
501Mbps 以上	6	6.0%
401～500Mbps	5	5.0%
301～400Mbps	15	15.0%
201～300Mbps	9	9.0%
101～200Mbps	16	16.0%
51～100Mbps	48	48.0%
～50Mbps 以下	1	1.0%

■問 16 【速度計測】 ソフトバンク光で計測したアップロード速度を教えてください。

回答内容	回答数	割合
501Mbps 以上	7	7.0%
401～500Mbps	4	4.0%
301～400Mbps	13	13.0%
201～300Mbps	12	12.0%
101～200Mbps	15	15.0%
51～100Mbps	29	29.0%
～50Mbps 以下	20	20.0%

■問 17 【速度計測】 ソフトバンク光で計測したレイテンシ（アンロード済み）を教えてください。

回答内容	回答数	割合
～5ms	7	7.0%
6～10ms	24	24.0%
11～20ms	31	31.0%
21～30ms	7	7.0%
31～50ms	10	10.0%
50ms～	21	21.0%

■問 18 【料金編】 ソフトバンク光の料金の満足度を教えてください。

回答内容	回答数	割合
とても満足	8	8.0%
満足	33	33.0%
普通	40	40.0%
やや不満	13	13.0%
不満	6	6.0%

■問 19 【料金編】 上記の料金の満足度の理由を教えてください。※20 文字以上で回答

- 高いとは思わないが、スマートフォンをワイモバイルで使用しているため、後 1000 円ほど安くなると嬉しいため
- 他のインターネット会社と比べて、変わらないため
- ソフトバンク光の料金にはとても満足しています。提供される高速インターネットのサービスに対して、月額料金が比較的リーズナブルで、コストパフォーマンスが高いと感じます。また、長期契約やセット割引（ソフトバンクの携帯電話とのセット割など）を活用することで、

更にお得に利用できる点も魅力です。料金の割にサービス内容が充実しており、特に速度や安定性に満足しているため、費用対効果が非常に高いと感じています。

- ソフトバンク光の速度安定性自体には満足していないが、ソフトバンク携帯料金の割引を最大割引で使えているため、普通とした。
- マンション割が適用されているのでかなり安く感じています。
- 他社と比べても料金の特徴はなく、横ばいのため。
- CMなどで出ている大きく出ている料金より高くなるのが微妙。ルーター料金？
- アパートでの一人暮らしですが、「SoftBank 光 ファミリー・スーパーハイスピード」の契約が必要と言われました。プランに詳しいわけではないですが、内心、もっと安いプランがあるんじゃないだろうかと少し疑問にも思っています。
- 高くもなく、安くもない。料金の目安が比較したことないのでよくわからない
- 少しだけ値上がりしたが、携帯と一緒に使って割引もあるのでこんなものかと。
- セット割を使って毎月 550 円の割引があるため、満足しています。
- マンションだけど、メゾネットタイプなので、戸建ての料金になるから。
- 解約しようとしたらすごく安くなったので満足してます
- 多い時にはテレビ、スマホ 4 台、タブレット端末 3 台、パソコン 2 台が同時に接続しているので不満はないです。
- スマホ割引があるので、普通に称するより安い。
- 他社製品の謳い文句を見る限り、実際の通信速度の割には高いと感じる
- 普通のプランですのであまり高くは無いです。
- 5 年以上使っているにも関わらず、安くはならず高くなる一方だから
- パワープレキシー1 年無料が有難いです。副業にもおおいに役に立っていますし、AI が少し使いこなせるようになりました。
- サービスとして、AI 使いこなし教本などあれば嬉しいです。
- スマホとセットで安くなるので満足しております
- 特別安くはないが、不満を感じるほど高くもないので妥当な金額だと思う。
- スマホ割も対応しているため、少しはお得に感じますが、それでも、やはり高いかなと感じます。

- BB ユニット分が高いと高いと思います。IPv6 が BB ユニットをつけないと使えないのは酷いかなと思います
- 家族全員ソフトバンクのスマホなのでネット回線とセットでお得に利用しています。
- 他と比較しても特に高いことも無いので満足しています
- 実際にはもっと安価で使えるプランもあると思っているが、調べるのが面倒でずっと使い続けているから。
- 2 か月くらい前に回線を変更したいと問い合わせをした時に月額料金を割引できるといわれ安くなった。
- 不満まではありませんが、他社に比べても性能的に近いと思うので、もう少し料金を改善してほしい。
- スマホとのセット割もあり、他のサービスより安いと思うからです。
- もう少し安くして欲しいと思っていますが、回線速度に不満がないため。
- 少し高いかなと思っていたが、他社と比較してみたらそれほど高いわけでもなかったの
- 昼休み時間等にダウンロード時間が遅く感じる時が稀にある程度で、自宅構築の LAN で不自由を感じていないから
- 他社と比べてもあまり変わりはないように思います。
- 通信が早いのはいいのですが、高すぎるような気がします。
- 他の会社と比べても安くもなく高くもないから
- 以前加入していた ADS-1 は、遥かに安かった。それと同じとは言わないが、せめて、2000 円ほどにして欲しい。
- 他社と比べて特に変わらず、特別に安いわけではないから。
- 安くはないが、ストレスのなさを考えると満足だから
- 元々 au 光を利用しておりそれよりも料金が安くなると聞き変更したが、結果大して差はなかった為。
- 色々なネット業者を調べておそらく一番安いのはわかっているので満足している。
- 店頭で勧められて、ワイモバイルからソフトバンクに乗り換えたが、総額で高くなったので
- 他の光回線と比べても特に割高なわけではないので満足です
- 5000 円をきる料金で、回線が安定しているので
- 料金がやすく、非常に使い勝手が良いので満足

- 年々高くなっているため、不満に感じています
- スマホとのセットで割安料金で使えているので満足している
- 他のプロバイダーと比較したことは無いが、
- NTT 光を契約していた時よりも安くなったから
- 多少は割引などに影響あったのでお得かもしれない
- 通信速度がよくて、電波障害もなく、満足しているが、少し高い気がする
- 携帯割引があるから全体的に安くなっていると思うので金額的には満足です。
- 値段が高いのが不満です。最大通信速度までいかないのにこの料金が高いと思います。
- 金額はスマホ割で安くなっているので満足しています
- 現状のパフォーマンスに対しては妥当と考えている。しかし、もう少し安いと嬉しいので、普通を選択しました。
- 料金的にはどこも似たりよったりなので、あまり不満は無い
- 他の光回線より値段が安くて割引もあるので満足です。
- 初めの工賃は無料だし、ソフトバンクやワイモバイルのスマホを使っていれば、割引をしてくれること。
- 特別安くもないが特に高いといった不満がないから
- 前回よりはすこし安くなったがまだ高いなと思うので
- ソフトバンク光の料金に満足している理由は、提供されるサービスの質に対して料金が適切だからです。安定した高速インターネットが利用できる上、追加のサービスやキャンペーンも多いため、コストパフォーマンスが良いと感じています。また、契約プランが柔軟で、自分のニーズに合った選択ができる点も満足度を高めています。
- 5000 円以上掛かるイメージだったが、5000 円以内に抑えられているので、満足です。
- この満足感でこの段はうーん、と言ったところ
- 乗り換えの際安かったが、キャンペーンが終わり少し価格が上がったので。
- 他の携帯会社の光回線の値段と変わりが無いので。
- 料金は他の業者とほぼ変わらない。高いと思うから。
- 特別安くないとは思っているけどスマホ割の適用にもなっているからです。
- 安いとは思いますが、不自由はしていないし高いとも思わないので。
- 説明もなくよくわからないオプションを最初につけられた

- 他の回線と大幅に変わらないため、特に不満はないが、格別安いわけでもない。
- 各インターネット会社の中でおそらく 1 番安いから
- もう少し安くしてくれたら良いのですが、他社も似たような金額なので、一応この値段で納得しています。
- 探せばもっと月額が安いところもあるかもしれない
- 他社と比較して同じ程度の料金であると思うから
- 知り合いの業者に頼んだため余計なオプション等全て省いてもらって最安値でやってもらったため。
- 携帯電話とのセット割で単独契約よりも割安になっているから
- 現状は満足していますが、他社と比べた時、ほかにもう少し安いところがあった。
- 自分自身としてはおうち割光セットでスマホが割引され、さらにお得になるからです。
- 携帯電話とのセット割引でお得になっているので満足です。
- ドコモ光より安くて速くなったから。お店の感じもよい。
- 他社のプランと比較すると実際そこまで安いという印象がないからです。
- 携帯とのセット割が他社に乗り換えたため効かないので割高です
- もう少し安くなると本当に助かります。もっと特典があるといいのと思います。
- 値段が比較的安価だし良いからですね。やはり
- 決して安いとは言えませんが、使用状況に対し納得できています
- スマホとセットにしてもそれ程安いとは思わないが、他の会社とそれほど変わらないので
- 特段高いとも思わないが、安くもないから。
- 利用料金は安ければ安いほど良いと思うため
- 問題なく利用できているので高いとは思わないけど、安いとも思わない。
- もう少し安ければとは思うが他と比較すると普通そうだから
- ショッピングセンターなど他社の呼び込みで「もっと安くなりますよ」と言われるため。
- ソフトバンク光単体で長期利用割引がないから。
- 6000 円以下なら自分としては予算の範囲内になります。
- 他のキャリアと比較しても無難な金額である
- 最初はキャンペーンでもっと安かったのがキャンペーンが終わったら高く感じる
- 携帯代がとても高く 2 年縛りがあるので、全体的に金額が高くなってしまいうのが不満。

- 高くもなく、安くもなく、妥当な料金だと感じます。
- 提供されているサービス内容と比較して、料金は妥当だと思います。特に不満はありません。
- 他社の光と比べて特に大差なく料金が変わらないから
- セット割引があるので競合他社よりも割安に感じる
- ワイモバイルに加入しているため、かなり割引されている。以前の au 光と比べてかなり安い。

■問 20 毎月のソフトバンク光の料金はいくらですか。※ネットのみ、オプション料金は除く

回答内容	回答数	割合
～3,999 円	14	14.0%
4,000～4,999 円	34	34.0%
5,000～5,999 円	29	29.0%
6,000～6,999 円	15	15.0%
7,000 円～	8	8.0%

■問 21 オプションは何をつけていますか。

- オプションパック
- 光電話 光 BB ユニットレンタル
- オプションパック
- 光 BB ユニットレンタル、wifi マルチパック
- 光 BB ユニットレンタル、EWM TA 2.4、Wi-Fi マルチパック、BB フォン
- BB フォン、おうち割 光セット、パック対象オプションサービス
- Yahoo!BB 基本サービス、ホームゲートウェイ／無線ラン、リモートサービス、オプションパック
- セット割
- 誰とでも低額+、Wi-Fi スポット、留守電プラス、enjoy パック
- 光 BB ユニットレンタル

- ソフトバンク光テレビ
- オプションパック月額利用料（セット割）
- BB セキュリティ、オプションパック、Yahoo! BB 基本サービス
- ソフトバンク光テレビ・光電話
- 光 BB ユニットレンタル
- YahooBB スタANDARD
- 500 円となっていますが詳細を思い出せません。（セット割）と書かれています。
- オプションパック
- 光 BB ユニットレンタル、Wi-Fi マルチパック
- あんしん交換保証
- ソフトバンク光テレビ
- ソフトバンク光テレビ
- メッシュ Wi-Fi、
- ソフトバンク光テレビ、電話
- 光電話機能、オプションパック
- おうち割でんきセット
- オプションパック
- あんしん交換保証
- 安心保証
- オプションパック月額利用料 YahooBB 基本サービス月額利用料
- ひかり電話
- ソフトバンク光テレビ
- Yahoo! BB 基本サービス、オプションパック
- Wi-Fi マルチ/無線 LAN パック、光 BB ユニットレンタル
- Yahoo! BB 基本サービス（スタンダード）
- オプションパック月額利用料（セット割）
- ソフトバンク光 Netflix パック割引、おうち割 光セット
- 光 BB ユニットレンタル Wi-Fi マルチパック BB フォン
- 光 BB ユニットレンタル、Wi-Fi マルチパック、電話サービス

- オプションパック
- あんしん交換保証
- オプションパック月額利用料（セット割）
- オプションパック
- あんしん交換保証
- 光 BB ユニットレンタル
- オプションパック、あんしん交換保証
- オプションパック
- BB フォン,Wi-Fi マルチパック,光 BB ユニットレンタル

■問 22 ソフトバンク光とスマホのセット割は利用していますか。

回答内容	回答数	割合
はい	78	78.0%
いいえ	22	22.0%

■問 23 スマホのセット割は何人で組んでいますか。

回答内容	回答数	割合
1 人(550 円割引)	46	46.0%
2 人(1,650 円割引)	24	24.0%
3 人(2,750 円割引)	14	14.0%
4 人(3,850 円割引)	12	12.0%
5 人(4,950 円割引)	1	1.0%
5 人以上(6,050 円割引以上)	3	3.0%

■問 24 【サポート編】ソフトバンク光のサポートの満足度を教えてください。

回答内容	回答数	割合
------	-----	----

とても満足	9	9.0%
満足	27	27.0%
普通	51	51.0%
やや不満	8	8.0%
不満	5	5.0%

■問 25 【サポート編】上記の満足度の理由を教えてください。※20 文字以上で回答

- 特に今まで何かサポートを受けたことは無いが、有事にサポートを受けたいとは感じる。その案内があまり無く、どのようなサポートを受ければ良いか分からない。
- ネット回線で、とくに困っていることがないため、問い合わせはしないため
- ソフトバンク光のサポートには満足しています。問題が発生した際には、サポートチームが迅速に対応してくれ、トラブルシューティングがスムーズでした。また、オンラインでのサポートや FAQ が充実しており、問題を自己解決できる手段も多いため、便利に感じています。カスタマーサービスのスタッフも親切で、必要な情報を分かりやすく伝えてくれる点が好印象です。全体的に、サポートの質が高く、安心して利用できています。
- 故障などのサポートの速度に関しては、とても早く対応してくれる。
- 電話をすると基本的にすぐ対応してくださるので満足しています。
- 光工事の開通までスムーズで何も問題なく使用できているため
- 以前よりサポートの電話がつながりやすくなったと思う
- 私の場合、回線が通った後はそこまでサポートを受ける機会はありません。しかし、回線を通すまでの連絡体制が想像を絶するほどひどく、契約をキャンセルしようとしたほどでした。
- 具体的には、ソフトバンク光側から、回線を通す工事の前にいくつか質問事項があり、不動産会社に確認したうえでその内容を連絡してほしいと電話がありました。
- 私は不動産会社に確認を済ませて、指示されていたとおりにソフトバンク光へと電話をしたのですが、何度電話をしてもまったく繋がりませんでした。

- 1週間ほどにわたり100回近く電話をしたのですが、時間帯や曜日に関わらず、必ず混み合っているとの自動音声で待たされるのみで、人間に対応してもらえたことはありません。何度か10分〜30分ほどの長時間待ったこともあります、やはり繋がりません。
- 会社として体をなしていないので、契約をキャンセルしようと考えましたが、どうすれば連絡が取れるのだろうと困り果てていました。
- そのまましばらく放置していると、いきなり工事業者から連絡があり、具体的な工事の日程を相談されました。その後、工事を経て回線が通りましたが、あの質問事項は結局なんだったんだろうと困惑しています。
- こうしたひどい経験から、サポートに関する信頼度としては、考えうる限りの最低評価です。
- サポートを利用した時、親切丁寧に対応していただいたので
- 受付スタッフの男性がとても親身に丁寧に調べてくれたことがありました。
- 我が家の電波？の環境、状況が電話の向こうで即座に調べられるようで、通信速度が遅い原因も突き止めました。
- なにやら妨害電波が出ていたということで、向こうの操作ですぐに解消されました。
- 申込時も電話で分からないことがあれば、分かりやすく解説してくれて助かりました。
- サポートを利用したことがないから分からない。
- 対応はしてくれるが、人によって難しいことを言ってる人がいる
- 普通としましたが、サポートを利用したことはありません。
- あまり利用することがないのですが、以前電話した時に普通でした。
- サポートを利用したことがないのでわからない
- 何度か困った時に相談しましたが対応は丁寧でした。
- コールセンターに一度電話したことがあるが。態度が横柄だったため
- 普段はあまり使用しないが、災害時におおいに役に立ってくれました。エアーがあったおかげで、避難中も最新情報が聞くことが出来ました。
- あまりサポートを利用した事がないので評価が難しいため
- サポートに繋がるまでの手間が多くスムーズにつながらない。
- また、電話で問い合わせでないので、チャットしかない。
- チャットでサポートに繋がっても、何度も担当者が変わったらし回しにされている印象が強い。

- なかなか、回線が繋がらない際にお問い合わせをしても、解決しなかったです。
- 繋がりにくいですが、つながれば意外と言葉遣いも丁寧で詳しく教えてくれました。
- 言葉遣いが丁寧で口調も優しいです。とても親切なので満点です。
- サポートに問い合わせたことがないので普通です
- 電話サポートはいつつながるかわからず、チャットサービスでもオペレーターの知識が乏しく、簡単なことでもかなり時間が掛かるので。
- サポートセンターに問い合わせた時、話した感じは丁寧で印象は良かった。
- 分からない事を丁寧に対応してもらえるので。
- 何かあった場合、ソフトバンクショップですぐに対応してもらえるからです。
- 回線を契約する際は早く手続きしていただければ助かりました。
- 特にお世話になる必要があるトラブルが起きていないから
- サポートの厄介になった事が無く、回答不能なので「普通」としました
- 請求書を見て疑問点があったので、一度チャットオペレーターに相談したのですがとても分かりやすく教えてくださいました。
- 特にサポートをしていただいたことがありませんので、普通とさせていただきました。
- カスタマーサポートは電話がつながりにくいので普通
- 他のサービスは分からないので分からないが、会社が大きいため、サービス終了がなさそうだから。
- サポートの対応が特にいいとは思えないから。
- サポートにお世話になっていないから満足度が自身で計れません。
- まだサポートを本格的に利用したことがなく判断出来ない為。
- サポートとやり取りした記憶がないのでなんとも言えません。
- 受付後、特にサポートを受けていないので。
- まだサポートに問い合わせたことがないので普通です
- 契約時以外でサポートを利用したことがないため分からない
- 電話対応が遅く、とても不安だったがよくやったと思います。
- オペレーターに問い合わせをしても解決しないことが、ただあります
- 以前電話をした際は応答まで時間がかかったがそれほど気にはしていない
- 以前ルーターが破損した時、すぐに対応してくれた

- サポートを受けたことがないのでわからない
- 利用したことがないので普通だと思います。
- スピードが速いし、電波障害にならないから
- チャットサポートが難しく、なかなか繋がらない
- サポートろ利用する機会がほぼないため、特に何もありません。
- 特にサポートを利用したことはないがオンラインでも質問ができるから
- 不具合等により、実際サポートを受けたことがない。
- サポートは使ったことが無いのであまり感想が無い
- 電話したらスムーズに繋がって対応して貰いました。
- もともとソフトバンク Air を利用していましたが、速度が遅かったため電話をしたところ、我がマンション地域が電波が悪いという事で光に変えてくれました。
- サポートを利用する程のトラブルに遭遇したことが無い
- わからなくて電話したい時にどこにかけていいかわからず、AI チャットで日付とか確か書いて、その通り進めたが、結局予約できてなく、わからな過ぎて手こずったので
- ソフトバンク光のサポートにとっても満足している理由は、迅速で親切な対応が常に受けられるからです。問題が発生した際には、すぐに連絡を取ることができ、専門のスタッフが丁寧に対応してくれます。また、オンラインチャットや電話でのサポートが充実しており、疑問やトラブルに対して適切なアドバイスが得られる点も評価しています。この安心感が、長期間の利用につながっています。
- サポートを受けた記憶がないので判断できません。分からないのでとりあえず普通で。
- 電話がなかなか通じなかったからストレスだった。対応はよかった
- そこまでサポートを利用していないので、評価をつけるほどではない。
- 困りごとが発生していないので、サポートを受けたことがないのでわからない。
- これまで特にサポートを受けたことはないからわからない
- 利用したこともありますが繋がりにくくはあっても繋がればサポートしてくれるから。
- スムーズにわかりやすく対応いただけたので。
- とにかく対応が悪い。請求金額が多かった時も対応が上から目線だった。
- チャットサポートがあるため連絡しやすいが、基本的に AI のためその場で解決しづらい。
- チャットで問い合わせたらすぐに返ってくるから

- 他者からの乗り換えもスムーズに出来たからです。電話をかけて無事に乗り換えが出来ました。
- 特に不調がないのでサポートを利用することがありません
- 速度の問題はあるが、それ以外は特に問題なく過ごせているから
- 最初の設置時に少しサポートに連絡しましたが特に問題なく、それ以降一度も使用したことがないです。
- 回線が時々切断したときに困ったことが何度か経験したが、サポートの仕方が良く分からない時があった
- 電話で問い合わせがしたときに、なかなか電話がつながらなかった
- 自分自身としては年中無休でサポートが受けられるため、ネットの知識が少ない人でも利用しやすくいつでも利用をすることができるからです。
- 利用前に料金の説明を受けましたが、親切丁寧で好印象でした。
- 近所にショップあるのソフトバンクだけなので、結果明白。
- 近くに実店舗があるのでなにかあったらそこへ行けばよいからです。
- 不明な点や困ったときはつながりにくいですが対応はしてくれる
- 予約した時間に電話を折り返しかけてくれ、丁寧な説明があった
- サポートがしっかりしていて安定感があるからですね。
- 都合に合わせて利用でき、心強いと思いました
- それ程安くはなっていないですが、無いよりは良いので
- 以前回線が遅くなった時に、迅速に対応して改善策を教えていただいたから。
- これまで特に大きな問題は発生していないため
- 一度不具合があった際の対応が早かったので！
- サポートを頼らなければならないような事態にならずに済んでいるという意味で満足している。
- 特になんの問題もなく使用できております。
- サポートを使うことがないので、満足感はない。
- 何度かトラブルで連絡しましたがすぐに解決してくれました。
- 他のキャリアと同じく質問をすれば同じぐらいのスピードでかえてくる
- いままでサポートを必要としていなかったからわからない

- 金額が高いので、どうしても不満になってしまう。
- いまのところしようしたことがありません。
- 電話が繋がりがやすく、オペレーターの対応も分かりやすかった。問題もすぐに解決したので満足しています。
- 引っ越しの手続きの際にかなり時間がかかった。カスタマーセンターに関してはつながらない時間帯が多い。
- あまりサポートを頼ったことがないので回答しにくい
- これまで特にトラブルがなかったためサポートを利用したことがない

■問 26 ソフトバンク光のサポートを受けて解決できましたか。

回答内容	回答数	割合
はい	58	58.0%
どちらともいえない	35	35.0%
いいえ	7	7.0%

■問 27 【キャンペーン編】 ソフトバンク光のキャンペーンの満足度を教えてください。

回答内容	回答数	割合
とても満足	10	10.0%
満足	30	30.0%
普通	47	47.0%
やや不満	4	4.0%
不満	9	9.0%

■問 28 【キャンペーン編】 上記の満足度の理由を教えてください。※20 文字以上で回答

- 長く使っていたり、フルでセットを受けているとこれ以上の期待が持てない
- 回線工事無料と聞いていたが、7ヶ月後に適用になると言われた。最初の説明で聞いていない

- ソフトバンク光のキャンペーンにはとても満足しています。特に新規契約時や乗り換え時に提供される割引や特典が魅力的で、契約後の費用を大きく削減できる点が良かったです。また、キャッシュバックや商品券がもらえるキャンペーンもあり、サービスを利用しながらお得感を感じることができました。キャンペーンの内容も分かりやすく、手続きも簡単で、非常に利用しやすかったです。こうした特典があるおかげで、よりコストパフォーマンスが高く感じています。
- とくになにもキャンペーンを受けていないので、わからない。
- 色々とキャンペーンが豊富にあり新規でも乗り換えでもお得感がある。
- 家電量販店で契約しましたが、キャッシュバックや乗り換え割引もあり、躊躇なく回線変更できた
- その時はキャッシュバックが色々多かったからよかったです
- 契約後に、たしか2万円ほどのキャッシュバックが受けられたためです。相場がどの程度かは分かりませんが、まあ普通だと思います。
- 設備上の問題で、キャンペーンが受けられなかったため
- スマホとの連携でお得なキャンペーンがありとても得した。
- ソフトバンク光 Netfix バック割引があり、とても助かっています。
- 色々なところでキャンペーンをしている中でキャッシュバックは嬉しい。
- 一人暮らしなので安くなったのでとても助かりました。
- おうち割光セットをスマートフォン4台分利用しています。
- 最初だけ色々キャンペーンで得したような気がします。
- 他社でもキャンペーンをしており、際立ってお買い得だとは思わない
- 時期的なものもありますがキャンペーンでキャッシュバックがありました。
- 継続利用している人向けの割引サービスがないから
- パワープレキシーのチャット GTP プロが1年無料だったため、登録して使っています。副業に役立ちましたし、AIを学ぶことが出来ました。
- キャンペーンで実質かなり安く契約が出来た為
- キャンペーン等に興味が無いので気にしたことがない。
- そもそもどんなキャンペーンが行われているのかほとんど知らない。

- 契約した最初は、色々なキャンペーンがありましたが、年々なくなってきたように、感じます。
- 丁度おうちセット割でプラス 10000 円の恩恵をうけられたので良かったです。
- ソフトバンク光に乗り換えた時、割引キャンペーンが適用されてキャッシュバックを受けることができました。
- キャンペーンは利用していないので普通です
- 店員から言われるがままに申し込んだが、今ならもっとお得なプランもありそうだと思うので。
- 直接電話して 1 年間やすくなる基本料割引キャンペーンがあったが電話しないとあることに気付かないので何かモヤモヤする。
- キャッシュバックキャンペーンでお得に契約できたから。
- キャンペーンの額は良いが、条件が複雑だったからです。
- 家電量販店での契約だったので、家電を安くこうにゆうすることができました。
- 引っ越してきたときに光回線の工事費用がかからなかったから。
- この項もキャンペーンに参加した事が無く、回答不能なので「普通」としました
- 特にキャンペーンがあったから契約したわけではないので。DMM のサービスをしていましたが、既に類似のサブスクを利用していたのでさほど関係ありませんでした。
- キャンペーン自体知りませんでした。何があるか知りたいところです。
- 料金の割引が半年後からという分かりづらい接待だったので。
- キャンペーン自体参加したことがないので特にはないです。
- 特に他社に比べて良いというわけではないから。
- キャンペーンに触れていないから満足も不満もない
- 特にキャンペーンでお得になったと感ずることがない為。
- ノジマで契約をしたが、当時ソフトバンク光に入ると家電の 20000 円割引があったので満足。
- キャンペーンの内容詳細を把握していません
- キャンペーンは利用しておらず調べたこともないので普通です
- キャンペーンが何をやっているか分からないため
- いろいろなキャンペーンをやっていて、とても満足です。
- もっと色々なキャンペーンをして欲しいです

- キャッシュバックなど嬉しい特典も多いが工事費無料に使用期間の条件など少し煩雑で分かりづらいところもある
- 今よりも有利な条件で利用できるアナウンスがない
- キャンペーンを使って契約した記憶がないから
- はじめだけの割引なので持続的に使用していたら不満
- スピードが速いし、息子がゲームでも動きがよいと満足している
- 引越しなどでキャンペーンが適用となりお得に繋がりました。
- キャンペーン内容が紹介したらポイントもらえるものばかりで使用者還元のキャンペーンが無い
ため。
- キャンペーンを利用したことはないのではわからない
- 特に嬉しいとは思わないが、問題がないので、不満はなし。
- 家電量販店で五万円ほどの家電が購入できたので満足してます
- 家電量販店で契約をしましたが、家電値引きされました。
- 2年以内の解約は、解約金が一万円近くかかるということで、途中で乗り換えたいと思っ
ても、2年以上待たないといけないというところが不便。
- ソフトバンク光に加入した当初は特別良いキャンペーンが行われていなかったと思うから
- キャンペーンを知らないからわかりません。
- ソフトバンク光のキャンペーンの満足度を普通にした理由は、魅力的な特典があるものの、実
際に利用する際の条件や手続きがやや面倒に感じるからです。キャンペーンの内容自体は良い
ものの、手続きが複雑だったり、割引がすぐには適用されない場合があるため、期待通りの恩
恵を受けられないことがあります。全体的には悪くはないですが、もう少しスムーズに利用で
きればと思っています。
- 一人暮らしを始めるにあたってノジマ電気では電化製品を買いに行ったところ、ソフトバンク光
に入ると 20000 円割引にしてくれたから。
- スマホとの割引があるから選んだだけなので
- 乗り換えた時に違約金分キャッシュバックになるようなキャンペーンでお得だった
- 他社から乗り換え時の費用以上のキャッシュバックがあった。
- 加入当初は半年くらい月額料金がタダになったことが良かった
- 加入する時にサービスを受けた気もしますが特別可もなく不可もなくだった記憶です。

- キャンペーンをあまり意識して活用していないため。
- 次から次と好条件のキャンペーンが出るので
- 契約後は特にキャンペーンが開催されないため。
- 初年度が安くなるキャンペーンがあったから
- Netflix のバック割引を使っていますが、少しの金額ですが値引きされて嬉しいです。
- 初期の登録時は引越し屋のキャンペーンを利用し引っ越し代が安くなりました
- キャンペーン自体は魅力的ではあるが、他社も同じようなことをしているので大差はないと思っている
- 戸建てに引っ越す前の賃貸の時に乗り換えキャンペーンで結構な額のキャッシュバックをいただいたため。
- セット割を申し込んだときにキャンペーンがあったが、それ以降は何もない
- キャッシュバックが他社よりも高く、選ぶ決め手になったため
- 自分自身としては SoftBank 光に乗り換えで申し込みをすると一定の適用条件を満たした場合に月額利用料金を割引をしてくれるなど大変お得であったからです。
- 携帯電話とのセット割引はもっと金額を大きくして欲しいです。
- ドコモ光の時は値段も高いし遅いし、キャンペーンなかった。
- 特別にキャンペーンによるものがよかった印象がないからです。
- 他社から乗り換えるときに違約金や工事費を払ってくれたので
- キャッシュバックがもう少し早くあればよかったが、良かった
- お得感があって使いやすいからですね。コスト最高です
- あまり意識はしていないのですが、オリジナリティーのあるサービスが設けられていました
- 特に目を引くようなキャンペーンの経験がない。
- キャンペーンを利用したことがないのでわからない。
- キャンペーンが多くてどれのことを言っているのかわからないため
- 特にキャンペーンがあったもなくても変わりがない気がします。
- 引っ越しの時に回線工事が無料になったから
- 申し訳ないですが、キャンペーンを把握しておりません。
- そんなサービスがあることをしなかったので使っていない。
- 自分が契約した時のキャンペーンはかなり良かったと思います。

- 最近では 500 円キャンペーンなどもやっており自分の時も料金面で恩恵を受けた
- 開通当初から 2 年位キャンペーンでお安く料金設定されていたのはありがたかった
- キャンペーンは何をやっているのかよくわからないため。
- とても太っ腹なキャンペーンだった気がします。
- キャンペーンはあったが、特に魅力的な内容ではなかった。可もなく不可もなくといったところ。
- 特に受けた特典も覚えてる限りではあんまりないため。
- キャンペーンがお得なのか書き方だけではわかりにくく感じる
- 他の光回線からお乗り換えキャンペーンで違約金が返ってきた。キャッシュバックの金額にも大変満足。

■問 29 【契約編】 ソフトバンク光を契約した理由を教えてください。※20 文字以上で回答

- 現在のアパートに住み始めた当時、唯一繋げるインターネットがソフトバンク光だったため。
- 家電量販店で勧誘されたため。家電割引が適用できると勧められた
- ソフトバンク光を契約した理由は、安定した高速インターネットの提供と、ソフトバンクの携帯電話とのセット割引で料金がお得になる点が魅力的だったからです。また、サポート体制がしっかりしていて、信頼性の高いサービスを提供していると感じたことも大きな決め手でした。
- 家族全員がソフトバンクユーザーだったため、携帯料金割引を目当てに契約した。
- 大手が運営するという安心感があるからです。
- 光回線とスマホのセット割を利用したかったから。
- ワイモバイルの割引を適用させたかったのが、1 番の理由
- 自宅で契約できると言われた業者が 2 つしかなく、そのうち安い方がソフトバンク光だったためです。
- おまとめにすると割引がありお得とすすめられたため
- 携帯電話もソフトバンクで、そのつながりでパソコンもソフトバンク光にしました。
- 何から何までソフトバンクで統一することで料金も更に割引になった記憶があります。
- 元々、スマホがソフトバンクのため、セット割引があることを知って契約しました。

- 利用したことがなく、キャンペーン中だったから。
- 冷蔵庫を買う時にネット契約で安くなると言われたので
- ソフトバンクの携帯電話を 20 年以上使用しているので、ネット回線もソフトバンクにしました。
- 今のスマホがワイモバイルなので割引があるからです。
- 昔から使っているため。当時の契約理由は覚えていない
- やはり安定感があるのがいいです。
- ゲームをしていて安心できます。
- セット割で当時契約していたソフトバンクのスマホ代が安くなるから
- 何かしらのサービスなどがある事が多いと、友達に勧められ、買い替えを検討し、某家電量販店の店員さんが非常に知識豊富で丁寧な説明でしたので、乗り換えしました。
- スマートフォンとセットで利用するとお得に使えるため
- ガラケーからスマホに変更した時、契約したのがソフトバンクだったので、ついでに家のネットもソフトバンクで契約した。
- 知名度もあり、周りも使用していたからです。
- たまたま家電量販店でプレステ 5 のディスク版を購入しようとしたところ、光乗り換えとスマホ乗り換えで差し引き 1980 円で PS5 ディスク版が購入できるとの事で即契約しました。(PS5 は旧価格です。契約して 1 週間後に値上がりしました。)
- ソフトバンクのスマホとネット回線を統一することで月々の通信費を削減できると思ったからです。
- 携帯がワイモバイルだったので、光回線もソフトバンクにしました
- 家電量販店で、店員の勧誘にかかり、特に他を検討せずそのまま契約した。
- 家電量販店での買い物が割引になると言われて、その場で契約した。
- 長年、携帯電話でお世話になっていたのがソフトバンクだったから。
- 実家でもスマホ割でソフトバンク光を利用していたからです。
- 家電量販店先での同時契約で割引をしていただけ助かりました。
- 引っ越してきたときの光回線の工事費用がかからなかったから。
- 切り替え前の Yahoo の ADSL は遅過ぎたので、とにかく光にしたいと思っていた所に、TV 等で大々的に CM を流していた Softbank に深慮なく飛び付いた結果です

- ワイモバイルを利用して、softbankair から代替えしたいということだったので、一番スムーズなキャリアでした。
- ワイモバイルとセット割りできる場所を探しました。
- 携帯を変えるタイミングで勧められたから。
- やはり、会社が大きいから安心ということにつきます。サービスや価格では他の会社のほうがいいと思いますけどね。
- スマホがソフトバンクだったため、安くしたかったから。
- スマホがソフトバンクだから料金をまとめたくて契約しました
- 元々au を使用しておりたまたま実店舗でソフトバンクで携帯と光をセットにしたら料金がもっとお得になると薦められた為。
- 色々調べた結果セット割を使うと他の業者より安くなると思ったから。
- スマホ乗り換え時に必然的に契約に至った。
- 契約当時はフレッツ光とソフトバンク光しか無かったと思うので、スマホがソフトバンクだったこともありソフトバンク光にしました
- 有線接続の WiFi がよく、なおかつソフトバンクの携帯だったため
- 友人に誘われたやってみたら、満足だったから
- やはり、スマホ割が適用することと、周りで利用している人が多いため
- 元々スマホでソフトバンクと契約していたから
- 今のマンションが光回線を導入しており、ワンタッチで接続出来たから
- ワイモバイルを契約していて、家族割が効くと聞いたので。
- 家族みんながソフトバンクユーザーだからソフトバンク光を契約した。
- お店に行った時、いいなと思ったから、つけてみたら良かった
- 昔から携帯のキャリアが SoftBank だったから。
- 以前使用していた通信会社よりは速度が速いし安かったため。
- 契約は店舗で行いましたが特にわからないこともなくスムーズでした
- 当時携帯電話はソフトバンクで契約していたため（今は Y モバイル）、セット割りがあったから。
- 娘のスマホデビューの際に維持費の安い会社を選択したかったから、ついでに固定回線の変更をした

- ワイモバイルを契約してセットでソフトバンク光を契約しました。
- 大手ですので、信頼感、安心感あります。今までトラブルありませんでした。
- 携帯の回線もソフトバンクを利用しているのでお得になると思ったから
- パソコン購入時にすすめられて、パソコンも安くなるし、乗り換えた方が安くなったので。
- ソフトバンク光を契約した理由は、安定した通信速度と信頼性の高いサービスが魅力だったからです。また、プロモーションやキャンペーンが充実しており、初期費用を抑えられる点も大きな決め手でした。さらに、ソフトバンクの携帯電話を利用していたため、まとめて料金を管理できるメリットもあり、利便性が高いと感じました。
- 上記のキャンペーンを利用できたこともあるが、セット割にもできるし、元々最有力候補ではあった。
- スマホとの割引があるからまとめた方がいいと思って。
- マンションの管理会社から紹介されたので、話を聞いてみたら丁寧に説明してくれたのと、お得だったので
- ワイモバイルに乗り換え時に、光をセットにすると割引があると聞いたので。
- 戸建てを建てた時にインターネット業者を探していて、ソフトバンク光ならセット割りで安くなったから
- 携帯電話がソフトバンクだから一緒の方が割引を受けられるからです。
- 契約当時スマートフォンもソフトバンクを使用していたため。
- Yahoo!の ADSL のサービスが終了らしく仕方なく
- スマホのキャリアがソフトバンクを利用しているから。
- 各インターネット会社の中で最安だったから
- スマホがソフトバンクを、使っていて、セット割が使えると分かったからです。
- 引越し屋にすすめられ、料金が安くなるので契約した
- 携帯をソフトバンクと契約していたから、そのままの流れでソフトバンク光を契約した
- 知り合いの業者にどこがいいかどのプランがいいか相談してその結果 SB 光にたどり着いたため。
- ソフトバンクの携帯電話を契約するとセット割で安くなると知ったから
- ワイモバイルに乗り換えた際に、おうち割が適用できると聞いたため

- 自分自身としてはおうち割光セットでスマホが割引され、開通工事が完了するまで無料で Wi-Fi をレンタルできること。また新規や乗り換えの場合は工事費が無料になるので大変お得だと思ったからです。
- ソフトバンクの携帯電話を使っていて、ネット回線もまとめた方がお得という説明を受けたので契約しました。
- 親が年齢割引でここがよいと判断して、一緒に良くなった。
- 以前使っていた回線が光回線とプロバイダーが別々で、それを一つの会社で一緒にすると安くなることが分かったためです。
- ワイモバイルで携帯を契約した時に携帯とのセット割が効くので契約しました。
- 携帯電話を当時はソフトバンクにしていたので
- ソフトバンクのケータイを利用してて同じにしたいから
- 知名度が高く、安定していそうな感じがしました
- 家電を購入した際、契約したらもっと値引きすると言われたので
- Wi-Fi を設置したいと考えていた時に、ちょうど携帯とセットで利用できると知ったため。
- ソフトバンクのスマホを使っており家族割が利いたため
- 携帯電話とセットで割引があったのでソフトバンク光にかえました。
- 引っ越しの時に家電購入とセットで回線工事が無料になったから
- ソフトバンクの携帯電話を使用しているからです。
- 携帯の契約がソフトバンクであり、揃えておきたかった。
- 付き合いの長さや使いやすさが決め手になったと思います。
- 携帯電話のキャリアがソフトバンクのため一緒にするとやすくなるから
- 多分当時比較的月額料金が安かったからだと思います
- ソフトバンク携帯とセットで割引が効くため。
- 携帯電話のキャリアをソフトバンク系列に変更したため。
- 周囲の評判が良かったので、信頼できると思い契約しました。
- スマホと一緒にすることによって固定費が安くなるとのことで。
- セット割引きがあり回線をまとめるタイミングで契約した
- ヤマダ電機で営業マンにつよく勧められてワイモバイルに変更して、その流れでネット回線もソフトバンク光に変更した。

■問 30 【契約編】 ソフトバンク光はどちらで契約しましたか。

回答内容	回答数	割合
ソフトバンク・ワイモバイルショップ	42	42.0%
家電量販店	29	29.0%
ソフトバンク光の公式サイト	15	15.0%
ソフトバンク光のネットの代理店	8	8.0%
分からない	6	6.0%

■問 31 上記の場所で契約した理由を教えてください。※20 文字以上で回答

- 契約したアパートの管理会社からの斡旋・紹介のため。
- 家電を購入する予定があった。ソフトバンク光に加入すると、家電割引があったため
- ソフトバンク光の公式サイトで契約した理由は、公式サイト限定のキャンペーンや割引が提供されていたことが大きなポイントでした。また、契約手続きがオンラインで簡単に完了でき、スムーズに申し込みができるため、手間が少なく便利でした。公式サイトならではの詳細なプラン説明やサポート情報も確認できるため、安心して契約を進められると感じました。
- 数年前に光通信が自分の地域にも通るということで、家に来たセールスマンから契約した。
- マンションの契約時から自動で契約されています。
- 比較対象がたくさんあるのと対人業務だったため。
- ネット代理店だとポイントサイト経由で色々とお得
- 何年も前のことであまり覚えていませんが、たしか不動産会社にネット回線について問い合わせた後、業者からかかってきた電話をきっかけに契約を進めたと思います。
- 携帯電話の契約で来店した時に一緒にしたため
- スマホキャリアを契約したのも同じ場所で近かったから。
- 外出することなく手続きが出来て楽だと思ったからです。
- 携帯は格安 SIM のため、セット割引は考えてなく、ネットで調べたため。
- 一人暮らしをするので冷蔵庫を買いに家電屋さんに行ったら勧誘された
- 携帯電話の買い替えの際、一緒に契約しました。

- 積極的にこえかけされ、最後は圧に負けました。
- だいぶ前のことなので、どう契約したか覚えていない
- 家の近くにあったので気軽に相談できました。
- ソフトバンクのスマホの契約も家電量販店で契約したため
- いくつか回りましたが、この家電量販店の店員さんの知識が半端なく、凄く詳しい説明をしてくれたので。
- ソフトバンクの店員さんより詳しく教えてくれましたので、この人から買おうと思いました。
- 家の近くにショップがあるのですぐに行けるため
- ガラケーからスマホに変更した時、契約したのがソフトバンクだったので、ついでに家のネットもソフトバンクで契約した。
- スマホを契約時に、すすめられて、契約をしました。
- 上記に詳しく書きましたが、光とワイモバイル契約で PS5 ディスク版が差し引き金額 1980 円になった為。そして当日受け取りできた為。(PS は旧価格です。今年の夏に契約。) ビックカメラは開通完了後にポイントが入るという事でしたが、ビックカメラで契約していたら開通時には PS5 が値上がりしていた為、当日持ち帰りの店で契約して本当に良かったです。
- 時間や場所に縛れることなく、WEB で簡単に申し込めるからです。
- 家のすぐ近所にあったので、実際にお店に行って契約しました
- PC を購入したのが家電量販店で、その流れでネット契約に至ったため。
- 家電の買い替え時期でまとめて買い物をした時にその代金からさらに値引きできると言われて契約した。
- 対面で詳しく説明してもらえ、不安な部分は契約前に確認できたから。
- スマホと一緒に契約をしたかったからです。
- 引っ越しの際に同時購入と契約で割引を受けられたので契約しました。
- 引っ越しに合わせて家電を買ったら光回線の工事費用がかからなかったから。
- 一番まっとうな契約方法だと思ったので公式サイトから契約しました
- softbank air もこちらで契約したので。あとは家から近いので。
- 手軽に契約できるところからネットで規約させていただきました。
- スマホを変えるタイミングで勧められたから。
- 近いから、何かあってもすぐに対応してくれそうだから。

- 特に理由はありません。セット割りが少し魅力に感じたくらいです。
- 家の近所にあったから実店舗で話を聞きながら契約したいと思いました
- たまたまショッピングモールに行っていてそのショップのキャンペーンで勧められたため。
また実店舗で実際に話を聞いた方が安心できるため。
- 一人暮らしの準備でノジマで家電の購入を考えていたところ、ソフトバンク光に入ると家電を
購入した料金から 20000 円割引してくれると言われたから。
- 大型店舗で買い物中に声をかけられ、そのまま機種乗り換え、光契約となった。
- 家の近所にあったので実際に行って契約しました
- 携帯電話を契約したショップで契約したかったから
- いつもえ利用している家電量販店だったから良かったです
- ショップで、勧められて、契約を、しました
- 知識に疎くオンライン手続きでは不安があったため
- ケータイを当初購入する際、何もわからなかったのがたまたま近くにあるショップを利用した
のが始まり
- 店頭に行く理由がなかったので家でネット経由で契約した
- ソフトバンク店舗でスタッフに勧められたから
- 引っ越しをして、Wi-Fiをつけるときにサイトで見たから
- 携帯を契約する際におすすめをされたのでそのまま解約しました。
- 契約特典がついたため。あと、対応が丁寧だったため。
- 家電を購入するのと合わせて契約を行ったからです
- ショップでサービスの内容を紹介され、納得できたから。
- 家電の割引が大きかったのと、店員の説明が丁寧だったから
- 家電量販店なら家電値引きができると聞いて契約しました。
- サポートがちゃんとしていて問い合わせしやすくていいです。料金が安くて予約しやすいから
- 機種変更をしたついでにソフトバンク光を契約した
- ビックカメラでパソコン買った時にビックカメラにあるソフトバンクコーナーに連れて行かれたので
- ソフトバンク光の公式サイトで契約した理由は、情報が明確で分かりやすく、手続きがスムーズに行えたからです。料金プランやキャンペーン内容が詳しく説明されており、自分に合った

プランを選びやすかった点も大きなポイントです。また、オンライン契約ならではの特典があったため、利便性を感じながら契約することができました。

- 上記したとおり、20000 円の割引をしてもらえたから
- スマホをそこで契約したから同じ場所をお願いした
- 電話で説明されて、その電話でそのまま契約した
- 家電量販店の店頭で、キャッシュバックキャンペーンをやっていたので。
- 担当の人がわかりやすく説明してくれて、感情移入したから。
- 機種変更する時に同時に勧められて申込みしました。
- スマートフォンの契約をした時に一緒に契約したため。
- ADSL から契約の変更の際の方法がこちらからだった
- 楽なのと、キャッシュバックがあったから。
- 公式からの契約が一番楽で信用できるものだったから
- 店頭に向かうことなく、自宅に居ながら契約が出来るからです。
- 引越し屋が紹介した業者経由での契約をしました
- 調べた時に公式サイトが出てきたからそのまま契約した
- 知り合いの業者に電話してあとは全て任せたのであまりよく知らない。
- 手続きが良く分からなかったのでソフトバンクの窓口に出かけた
- キャッシュバックが一番大きいところで契約をしたく、公式サイトよりもキャッシュバック価格がお得だったため
- 自分自身としては家電量販店で契約をすると家電量販店のポイントが付与されるからです。
- 対面で説明を受けた方が分かりやすいと思ったからです。
- スマホの乗り換えと合わせて乗り換えたから。
- 回線切り替えでいろいろと聞くことが多いと思ったので、WEB でのチャットや電話での契約では時間がかかると思ったためです。
- たまたま家電量販店を見に行ったときにお得なキャンペーンがあったので。
- 大東建託からソフトバンク光を利用するならここに連絡するように教えてもらった
- お店でしか契約できないと思っていたからですね。
- 気軽に立ち寄れる場所にあり、利用しやすいと思いました
- 家電を購入した際、声をかけられたのでそのまま話を聞きました

- 携帯を買い替えた時に一緒に契約したから。
- スマホ機種変時に安くなると案内されたため
- 携帯電話を買い換えるついでに一緒に変更しました。
- 引っ越しの時に家電購入とセットで回線工事が無料になったから
- 夫の携帯を他社からソフトバンクに変更する時に契約したからです。
- 機種変更時にソフトバンク Air から切り替えたから。
- 公式サイトでちょうどキャンペーン情報も見れたので
- 携帯を乗り換える時に同じタイミングで契約した
- 開通 すると2万円くらいのキャッシュバックがもらえるキャンペーンをやっていたから
- ショップが家の近くにあるため、そこで契約した。
- 自宅から1番近いところにある店舗だったからです。
- 担当者から直接説明を聞いたかったので、ソフトバンクショップを選びました。
- スマホを一緒に変えに行ったときに提案された。
- 家族の携帯電話の契約変更するときにまとめて
- 上記と同じになりますが、ヤマダ電機で冷蔵庫を買いに来たとき、営業マンに「ワイモバイルに変えれば冷蔵庫を高額値引きします」と言われたから

■問 32 ソフトバンク光を使ってみて、使う前とギャップを感じた部分がありますか。

回答内容	回答数	割合
ない	53	53.0%
どちらかと言えない	21	21.0%
どちらかといえばある	16	16.0%
ある	10	10.0%

■問 33 上記で「ある」「どちらかといえばある」と答えた方はどんなところにギャップを感じましたか。※20 文字以上で回答

- 料金が思った以上に安くなかった。工事料金が無料になるまで時間がかかった

- 思っていたより、通信障害が起きたりして遅くなる
- しっかりしたまともな会社だというイメージだったので、先の質問で回答したとおり、まるで電話が通じなかったことには驚きあきました。回線に関しては、まあ普通に利用はできていますが。
- 思った以上に繋がらないこと
- もう少しサポートもよく、繋がりがよいと感じていました。
- 先述した通り、softbank air の時よりもかなりインターネットの速度が上がったところです。
- チャットやメールでデータを送る際、またはデータをダウンロードする際に1時間粘って断念したことも何度かありましたが、それが全く無くなりました。
- 通信が早くなったのと通信不良が無くなりました。
- ギャップは特にありません。ソフトバンクはネットに強いイメージ通りで満足しています。
- 使う前と使ったあとでギャップを感じた部分は無い
- 総合的にみて、とてもよく、ギャップを感じることは少なかったです。
- もう少し、アフタフォローをしてくださらないのかなと、感じました
- docomo や au と比べてあまりメジャーではないので不安だったが品質は高く利用して良かったと思う
- 他社の光回線を利用したことが無いので比較できない
- 以前より、読み込み速度が早くなったような気がします
- 特にありません。ですが使い続けたらもっと割引があるなど、料金が減っていくなどあれば、驚きました。
- 思っていた通り大手の回線なので不満に思うことはないです
- 説明されていたより速度が早く安定しています。
- 以前、通信速度が明らかに遅くなったときコールセンターですぐに解決してもらえたこと。
- 思ったより回線が安定していたのと評判よりも使いやすいと思った
- ソフトバンク光を使ってみて感じたギャップは、実際の通信速度が想像以上に安定していたことです。契約前は、広告や口コミを見て期待していましたが、実際に使用してみると、ストリーミングやオンラインゲームでも遅延がほとんどなく、快適に利用できました。また、サポートの対応が迅速で親切だった点も、予想以上の良さでした。
- 上記のしつもので「ない」と答えたため回答できません。

- 特になし。そもそもソフトバンク光の印象がなかった
- 使用に関しては普通に使えているのでギャップなどの問題はありません。
- もっと繋がらなかったらするのかと思ったがそんなことはなかった
- 特に不具合もなくギャップは良くも悪くもないです
- 値段は仕方がないと思っているが、速度がスムーズではなかった
- 年に数回、突然回線が切れてしまうことが発生し、回線の回復に戸惑うことが多かった。何の原因なのか未だに分からない
- 自分自身としては利用環境によっては通信速度が遅いことがあることです。
- 「遅い」「通信が途切れる」という意見を目にしていたのですが、実際に使うと速いですし、途切れることもないです。
- 前はドコモ光で、値段も使い勝手も良くなった。
- 毎月の料金が安いと最初感じていましたがだんだん高くなっていったイメージがあります。
- 特に感じていません。問題なく使用できています。
- もともと安心感があったので違和感はなかったですね
- トラブルなどもなく、ギャップはありません
- 大きくギャップを感じたところはない。速度もそんなもんかなって感じでした
- 前は NTT 光でしたが全く変わりなく使えています。
- ソフトバンク Air の印象がよくなかったのでソフトバンク光も良くないと思っていたので想像以上に良かったから
- ソフトバンク光にして接続が切れることがなくなったので、メーカーでこんなに変わるものかと驚きました。
- Air では突然不通になることがあったが、光ではほとんどないため。
- 速度に時間帯のばらつきが少しあるような気がします。
- 実際にいっていた速度には少し足りない気がする
- Wi-Fi 環境があることによってバックアップなどが簡単に取れる。
- 回線の安定度や料金の割安さにギャップを感じたのでこれからも利用したい
- ソフトバンク光を使ってみて、使う前とギャップを感じた部分はありません