

SoftBankAirの「サポート体制」の口コミ評判（100人分）

調査期間：2024年03月04日～2024年03月18日

調査方法：Lancersアンケート調査

#	年代	性別	お住まい	サポート体制の満足度 (5段階評価)	サポート体制の満足度の理由
1	20代	女性	兵庫県	3：どちらでもない	特に何も起こったことがなく、サポートしてもらったことはない。
2	30代	男性	滋賀県	4：やや満足	電話した際の対応が丁寧で良かった。トラブルシューティングがわかりやすかった
3	20代	女性	岐阜県	2：やや不満	なかなか解約しづらかった記憶があるため。電話がなかなか繋がらなかった。
4	30代	男性	北海道	5：満足	故障や聞きたいことがあると電話をかけるとすぐに繋がってわからない事を聞けるので満足している。
5	30代	女性	東京都	5：満足	新しく5G対応の機種が出た際、無償で交換していただきました。古い機種を返送する方法もわかりやすくすぐに対応できました。
6	20代	男性	大阪府	4：やや満足	乗り換えのタイミングや新しいタイプのルーターが出た際、キャリアから定期的に連絡が入っていたように感じる事が理由です。
7	20代	男性	茨城県	3：どちらでもない	サポート体制に頼ったことがない為、中間の「どちらでもない」を選択。
8	20代	女性	東京都	3：どちらでもない	機種が最新のものが出ていても、何も連絡もなく、接続が悪いと相談する頃にはいつも古い機種を使っているからですねと言われてきたため。今回も機種が古くなって通信速度などが遅くなっているのかなと思っている。
9	20代	男性	大阪府	3：どちらでもない	特に利用したことがないが、何かあった時のサポートは充実していると感じる。
10	20代	女性	福岡県	3：どちらでもない	特にサポートを使用する場面が無かったので満足度等はないです。
11	30代	男性	大阪府	2：やや不満	サポートは繋がりにくく連絡が取りづらいように感じたりすることがある。
12	30代	男性	北海道	5：満足	通信スピードと安定性はなんとも言えないが、問題なく使えました。
13	30代	女性	東京都	4：やや満足	チャットで質問できたのがよかったです。1度しか使ってないが、返信も早くスムーズでした。
14	20代	男性	埼玉県	2：やや不満	電話して回線の速度について相談したけど、解決しませんでした。
15	30代	女性	埼玉県	3：どちらでもない	これといってサポートは受けませんでしたので、どちらでもないにしました。
16	20代	女性	千葉県	5：満足	ウェブ対応も電話でも対応も、とても親身になってお話をいただきました。分からないことができる前に、全て教えていただいたので、不安もありませんでした。
17	60代	女性	神奈川県	4：やや満足	契約したショップで、質問すると、親切に対応してくれるため。ただし、ネット予約しても、ある程度待ち時間があるので、やや満足としました。
18	20代	女性	沖縄県	3：どちらでもない	Wi-Fiを変更する時に連絡しましたが、あまり良くなかったです。対応してくれた方があまりシステムを理解していませんでした。

SoftBankAirの「サポート体制」の口コミ評判（100人分）

調査期間：2024年03月04日～2024年03月18日

調査方法：Lancersアンケート調査

19	40代	男性	神奈川県	3：どちらでもない	サポートされたことがないから、正直分からない。ただ、大きな問題が起きたことはない。
20	30代	女性	大阪府	4：やや満足	スマートフォンの乗り換えの際は店頭ですべて手続きしてもらえました。
21	30代	女性	東京都	1：不満	全部で5回ほど、通信速度が遅いため電話サポートに電話しました。しかしネットの速度は改善しませんでした。ルーターを窓際に置いてくださいや、一度再起動させてくださいと何度も言われましたが、それでも速度は遅いままでした。
22	40代	男性	岡山県	3：どちらでもない	サポートが必要になるほどのトラブルを抱えたことがないので、そのような回答になりました。
23	50代	男性	愛知県	4：やや満足	サポートを使用したことがないのでよくわかりませんが、普通に使用できます。
24	30代	男性	東京都	4：やや満足	使うことはほぼないが、ショップなどでもある程度でいねいに対応してもらえる
25	40代	男性	福岡県	3：どちらでもない	サポートは、利用したことがないのでどちらでもないと答えました。
26	40代	女性	兵庫県	3：どちらでもない	サポート体制については、不具合が出ていないので、使ったことがなく、わかりません。
27	40代	女性	大阪府	3：どちらでもない	サポートは使ったことがない。 なかなか電話が繋がらなかったり 待たされたりするイメージが付きすぎて…電話をしたことがない。
28	40代	男性	広島県	5：満足	「サポート体制」について満足している理由は、SoftBankAirのカスタマーサポートが迅速で丁寧な対応をしてくれるからです。特に、初めての設定やトラブル発生時には、電話やメールでのサポートが非常に役立ちました。また、FAQやオンラインマニュアルも充実しており、自分で解決できる問題についてはそれらの情報を参照することができました。これらのサポート体制により、安心してサービスを利用することができました。
29	40代	男性	愛知県	5：満足	何かわからないことや、質問があったときのサポート体制もしっかりしていて安心しており、満足しております。
30	30代	男性	愛媛県	1：不満	なぜ速度が低下して利用できないほどのものになっても料金補償されないのかと不満。
31	20代	男性	福岡県	4：やや満足	不明な点があっても電話で報告してくれるので、万が一の時は助かります。
32	40代	男性	埼玉県	4：やや満足	電話は割りと繋がりがやすく、応対時には親切に感じられたので、最低限の満足は得られた。
33	60代	男性	埼玉県	3：どちらでもない	電話もできるが、基本チャット対応なので、ロスタイムになる。オペレーター自体は悪い印象はない。

調査会社：アイグッドサポート株式会社

掲載サイト：SoftBankAirのトリセツ

SoftBankAirの「サポート体制」の口コミ評判（100人分）

調査期間：2024年03月04日～2024年03月18日

調査方法：Lancersアンケート調査

34	30代	女性	東京都	3：どちらでもない	現状サポートを利用していないので満足度は不明だが、キャンペーンについてはサポート体制が不十分である。
35	50代	女性	愛媛県	3：どちらでもない	今までにサポートセンターに問い合わせた事が無いのでよくわからないから
36	30代	男性	東京都	3：どちらでもない	接続初期の電話対応は良好であったと記憶しているが、接続してからはサポートを利用することはなく、何とも言えません。
37	50代	男性	神奈川県	3：どちらでもない	サポートを受けたことがありません。また、内容もあまり良く分からないので、評価の仕様がありません。
38	20代	女性	埼玉県	3：どちらでもない	特にサポートしてもらったことがないのでどのような体制か不明なため
39	20代	女性	兵庫県	5：満足	電話相談のサポートがありますし、公式サイトでも疑問を解消できるようになっているので、満足しています。
40	40代	女性	大阪府	3：どちらでもない	最終的には何とかなるのだが、Softbankのカスタマーセンターとにかく電話が繋がりにくいという問題があった。
41	50代	女性	山形県	5：満足	いろいろとたくさん質問しても、丁寧に答えて下さるので、不安なく乗り換える事ができました。また、解約違約金発生期間を、事前にきちんと知らせてくれるため、様々な事情を考慮できて助かっています。
42	20代	女性	広島県	4：やや満足	開通する時も説明がしっかりと記載されており、困ることはありませんでした。
43	50代	女性	愛知県	4：やや満足	困った時に相談出来る窓口があるのは助かっている。この年代はチャットサポートは出来ない。
44	30代	女性	東京都	2：やや不満	いきなり通信が途絶えた時があり、問い合わせたくてもオペレーター以外の問い合わせは内容が合致せず。翌日も電話ができずしばらく使えなかった。
45	40代	男性	宮崎県	5：満足	オペレーターへの電話が繋がりがやすく、チャットサポートも利用できる点が良いです。
46	30代	男性	静岡県	3：どちらでもない	あんまり不具合もないので、サポートを利用するとは、ありません。
47	30代	女性	京都府	2：やや不満	問い合わせをしたい時に、電話が繋がりにくかったり、チャットの方へ案内されたりするため、聞きたいことがすぐに聞けないため。
48	40代	男性	北海道	4：やや満足	わからないことがあった時にしっかりと説明をしてくれるので助かります。
49	40代	男性	島根県	3：どちらでもない	規約などが載った書類をいただきましたが、イマイチどこに電話して良いのかなどの記載が分かりにくかったです。
50	40代	男性	長野県	4：やや満足	一度通信機器のトラブルがありましたが、迅速に対応いただけたのでおおむね満足しています。

調査会社：アイグッドサポート株式会社

掲載サイト：SoftBankAirのトリセツ

SoftBankAirの「サポート体制」の口コミ評判（100人分）

調査期間：2024年03月04日～2024年03月18日

調査方法：Lancersアンケート調査

51	40代	男性	埼玉県	3：どちらでもない	サポートが必要な事態になったことがないので、サポート体制についての評価はわかりません
52	50代	女性	宮崎県	1：不満	基本的にアフターサポートを受けた事がない。電話は繋がらないし、ショップでの対応も不親切。
53	30代	女性	神奈川県	3：どちらでもない	電話でのサポートも行っているが、基本的には繋がりにくく、ネットでの問い合わせがメインなので、急を要するときは少し不便を感じる。
54	20代	男性	茨城県	3：どちらでもない	サポートに関しては利用したことがないのであまり分かりませんが保証等見る限りいいと思います。
55	50代	男性	和歌山県	5：満足	サポートはしてないので評価出来ませんが、申し込みは実店舗から出来ました。スタッフが対応してくれたのでスムーズに契約出来ましたし、それをサポートととられるなら満足出来ました。
56	30代	男性	新潟県	4：やや満足	サービスについて追加の案内や変更点を細かに連絡してくれるので満足しています。
57	60代	女性	青森県	5：満足	いまのところ、不具合もなく普通に使えているので、満足を選択しました。
58	40代	女性	滋賀県	4：やや満足	何か困りましたら、オペレーターがサポートして頂けるので大変助かっております。
59	40代	男性	東京都	4：やや満足	わからないことがあれば問い合わせでサポートしてもらえると、公式ページでだいたい解決できる
60	30代	男性	千葉県	3：どちらでもない	サポート体制に関する、満足度ですがあまり利用したことが無いので普通に
61	40代	男性	愛知県	5：満足	電話すればすぐつながるので良かったです。できれば、デフォルトとして設置時に電話サポートを受けられるようにPRしてほしかったです。
62	30代	男性	沖縄県	4：やや満足	直通の電話がないのは少し不便です。スタッフの方の対応はいい印象です。
63	30代	男性	兵庫県	3：どちらでもない	特にサポートが必要になる状況に陥らなかったため、満足も不満もない
64	20代	男性	広島県	3：どちらでもない	サポートを利用したことがないので評価は難しいですが、電源ケーブルの耐久性に不備があった際に自分は気付いていなかったが申請をしなくても届けてくれたのは良かったと思う。
65	20代	女性	福岡県	5：満足	不明な点などがあればコールセンターに電話して、疑問点を解消できるためです。
66	30代	男性	岐阜県	4：やや満足	サポートは近くのソフトバンクショップなどでできるので安心はできる。
67	20代	男性	兵庫県	3：どちらでもない	ソフトバンクエアーを契約してからあまり連絡をしていないのでわからない。

調査会社：アイグッドサポート株式会社

掲載サイト：SoftBankAirのトリセツ

SoftBankAirの「サポート体制」の口コミ評判（100人分）

調査期間：2024年03月04日～2024年03月18日

調査方法：Lancersアンケート調査

68	50代	男性	北海道	4：やや満足	まだサポートを依頼したことがないが、公式サイトFAQが充実しているので安心。
69	50代	男性	神奈川県	3：どちらでもない	1度設置してしまえば特に何かをサポートしてもらうことが無いため特に満足度などは無い
70	40代	女性	富山県	5：満足	特に困ったことはなくサポートセンターなどを利用したことはないが、安心して利用できるサポート体制が整っていたと思う
71	20代	男性	神奈川県	3：どちらでもない	まだサポートを利用したことがないため、どちらでもありません。
72	50代	男性	長野県	4：やや満足	利用期間中は問い合わせ等をした事はなかったが、問い合わせフォーム等充実していたように感じる。
73	40代	男性	福岡県	3：どちらでもない	サポートを利用したことがありません。ただ、あんしん交換保証が月額330円と安価で利用できるのも、万が一の備えとして加入できるので安心感があります。
74	40代	男性	千葉県	2：やや不満	サポートセンターには通話料無料でかけることができますが、しばしば電話が繋がらないこともありますのでそこが不満です。
75	30代	女性	北海道	2：やや不満	そもそも電話をしても繋がりにくく、反応も悪いです。質問に対しても答えられずに、10分近く保留されたことがありました。
76	50代	女性	埼玉県	5：満足	ちゃんとソフトバンクショップで対応してくれるし、電話対応もよいので満足です。
77	60代	男性	三重県	2：やや不満	サービス可能地域に住んでいましたが、前述の通りの利用環境でしたが、特にサポートはありませんでした。
78	30代	女性	静岡県	3：どちらでもない	あまりサポートに電話をかけたことがなかったので体制はわかりません。
79	30代	男性	宮城県	3：どちらでもない	コールセンターに繋げるにしてもなかなか時間がかかってしまい、繋がらないため
80	40代	男性	沖縄県	3：どちらでもない	少し電話連絡が繋がらないので、もう少し何とかしてほしいです。
81	20代	男性	愛知県	4：やや満足	私はSoftBankAirの「サポート体制」にとっても満足しています。 なぜなら、トラブルがあったときにすぐに対応してくれるし、スタッフの方は丁寧に説明してくれるからです。 インターネットが快適に使えるように、常に努力してくれていると感じます。
82	20代	女性	東京都	3：どちらでもない	ネットで解決するため、あまり利用したことはありません。一度通信速度について質問しましたが、ネットの情報を超えるものではありませんでした。
83	40代	男性	京都府	4：やや満足	一度カスタマーサポートに連絡したことがあるのですが、とても丁寧にご対応いただきました。
84	40代	女性	愛知県	4：やや満足	一度サポートセンターに連絡したときに質問に対してしっかりと答えてくれたから

調査会社：アイグッドサポート株式会社

掲載サイト：SoftBankAirのトリセツ

SoftBankAirの「サポート体制」の口コミ評判（100人分）

調査期間：2024年03月04日～2024年03月18日

調査方法：Lancersアンケート調査

85	10代以下	男性	北海道	4：やや満足	現代においてごくごく普通のサポート体制かなと感じました。不満などは特にありません。
86	30代	女性	東京都	1：不満	電波が入らないことを相談したら、マンションの構造の問題とだけ言われました。
87	30代	男性	神奈川県	3：どちらでもない	日常で使用するうえで、サポートを使用するような場面も来なかったので不明です。
88	50代	女性	岐阜県	5：満足	コールセンターで申し込みました。月額料金やオプションサービス、割引料金など丁寧に説明してくれたので満足しています。いつ電話してもとても丁寧に対応してくれます。
89	40代	女性	東京都	5：満足	ショップで全て手続きができ、説明も受けれたからわかりやすかった
90	20代	女性	東京都	4：やや満足	引越した際もネットから登録手続きでき、機械を新しいものに変更するのも電話のみで完結できるのが良かった。
91	40代	男性	東京都	4：やや満足	まだサポートを利用した事が無いですが、すぐに対応してくれそうです。
92	40代	女性	神奈川県	5：満足	お店の説明で特に問題はなく、サポートセンターに問い合わせたことはないですが、他のSOFTBANKのサポートはよかったので、こそもよいと思います。
93	40代	女性	茨城県	3：どちらでもない	特にサポートを必要とすることが今までなかったもので、よくわかりません。
94	20代	男性	大阪府	1：不満	サポートの電話をしても大変長い時間つながらず、毎回自動音声で長時間待っている。
95	30代	男性	群馬県	5：満足	カスタマーサポートがしっかりしています。電話だけではなく、チャットも利用できました。
96	20代	男性	東京都	4：やや満足	ソフトバンクなだけあってしっかりとしたサポートが期待できますよ。
97	30代	男性	兵庫県	3：どちらでもない	契約時に解約のことを教えて貰えなかったのが、後で自分で調べることになったので。
98	30代	男性	埼玉県	3：どちらでもない	カスタマーセンターに連絡したことはありませんが、確りと問い合わせできると思っているからです。
99	30代	女性	石川県	5：満足	ネットから住所変更が出来たのは、すごく便利でいいと思います。
100	40代	男性	広島県	4：やや満足	サポート窓口の電話は繋がりにくい時間帯もありますが、対応品質がとても高いので満足はしています。