

## ドコモ光の「サポート体制」の口コミ評判（100人分）

調査期間：2024年04月13日～2024年04月26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	40代	男性	千葉県	2：やや不満	サポートに関しては電話がとにかく繋がりません。何度も根気よく電話をしないとサポートの方で電話で話すことが難しいと感じました。もう少し電話でのサポートを強化して欲しいところです。
2	20代	男性	兵庫県	4：やや満足	サポートに関しては、工事の案内など詳しく聞けたので良かったと思う。
3	20代	男性	大阪府	4：やや満足	通信速度のことで電話相談した時には親切な対応をしてもらった。
4	40代	男性	愛知県	5：満足	何かわからないことがあった場合に、質問等すればとても親切丁寧にサポートしてくれるます
5	30代	男性	大阪府	4：やや満足	なかなか繋がらなくてイライラしたが、対応は親切だったので良かった。
6	40代	女性	福岡県	3：どちらでもない	ドコモショップに行けば相談ができる。予約が必要なので気軽にはいけない。
7	30代	女性	神奈川県	2：やや不満	開通工事の予約が取りずらく、工事も不要だったものがあとからやはり必要と言われたりで微妙でした。
8	30代	女性	千葉県	5：満足	サポートに問い合わせた際にスムーズに的確な回答をしてくれたのでサポート体制はさすがだと思います。
9	50代	男性	和歌山県	3：どちらでもない	電話がつながりさえすればサポートは丁寧なんですけど、なかなかつながりません。時間に余裕のある時じゃないと利用しづらいので、どちらでもない程度です。
10	40代	男性	静岡県	3：どちらでもない	サポートにお電話した事は無いので特にお答えすることはありません。
11	30代	男性	岩手県	3：どちらでもない	契約から現在までサポートを受ける機会がないためどちらでもありません。
12	40代	男性	宮城県	3：どちらでもない	これまでトラブルが1度も無かったので、サポート体制がどうなのかわからない。
13	20代	男性	東京都	3：どちらでもない	今のサポートで特別助かったということがない為どちらでもない 強いて言えば接続不良時の対応が足りなかった
14	50代	男性	北海道	3：どちらでもない	ドコモは携帯の時もそうなんですがまずつながるまでに物凄い時間がかかるのが本当にうんざりします。また今回は契約当初から低速で何回も相談していたのですが初期工事代がかかっていなのですから点検修理無料で言うってほしかったです。（それでも1年は利用しました）
15	20代	男性	岡山県	4：やや満足	何か困ったことなどがあったときには、相談に分かりやすくサポートして下さるため。
16	40代	女性	愛知県	2：やや不満	契約して開通する時Wi-Fiがうまく出来ず、何度も電話して、何度もたらいまわしにされたことが不満です
17	30代	女性	静岡県	4：やや満足	大手の会社のため、サポートはしっかりしています。困った時に連絡を取りやすいです。
18	30代	女性	北海道	2：やや不満	具体的にどこに問い合わせたら良いのかよくわかりません。また、ドコモのコールセンターはつながりにくいイメージがあります。
19	20代	男性	神奈川県	5：満足	まだ一度も利用したことはないが、土日でも電話応答をしてくれているから。 現在、様々な企業で電話サポートのサービスがなくなりつつあり、不満に思っている為。
20	40代	男性	長野県	3：どちらでもない	サポートに問い合わせたことがないので、満足度の判断ができない。
21	20代	女性	千葉県	4：やや満足	電話連絡ができるし、サポートセンターはいつでも連絡できるので安心感があるから。

調査会社：アイグッドサポート株式会社

掲載サイト：ドコモ光の代理店おすすめランキング

## ドコモ光の「サポート体制」の口コミ評判（100人分）

調査期間：2024年04月13日～2024年04月26日

調査方法：Lancersアンケート調査

22	40代	女性	長野県	3：どちらでもない	何か不具合があってサポートに頼ることを今までしたことがないから。
23	20代	男性	福岡県	5：満足	困った際に電話対応を素早くしてくれます。専門スタッフによるので安心できます。
24	40代	男性	沖縄県	4：やや満足	ドコモショップに行かなくても、オンラインで大体のことが済むので、何のストレスもありません。
25	50代	男性	山口県	3：どちらでもない	つながりにくさはありませんでしたが、サポートは非常に丁寧で対応自体はとても印象がよかったです。
26	20代	男性	大阪府	3：どちらでもない	不明点などがある時に何度か電話で問い合わせをしましたが、なかなか繋がらず時間がかかるのが残念です。
27	40代	男性	神奈川県	3：どちらでもない	開通して今までサポートセンターなどを使用したことがないため、ドコモ光のサポート体制が分かりません。
28	30代	男性	東京都	4：やや満足	しっかりとしたサポートがあるので安心して利用できますね。良いですね
29	30代	男性	福島県	3：どちらでもない	不明点や疑問点があれば、丁寧に教えてくれるので助かっています。ただ、オペレーターにつながるまでの時間が長いのがネックです。
30	20代	男性	愛知県	4：やや満足	契約時の疑問もすぐに解決し、快適なネット環境が提供されましたし、安心して利用できるサービスだと思います。
31	60代	男性	愛知県	3：どちらでもない	これといったサポートを依頼したり経験したことがない。ショップでの対応も可もなく不可もなし。
32	20代	男性	三重県	5：満足	困った時はいつでもききにいきますし、電話でもきけるので問題ありません。
33	60代	男性	静岡県	4：やや満足	サポート体制はかなり万全だと思います。特に窓口サポートでは知識豊富で迅速に対応していただけるので信頼できます。 今後も当該キャリアでの契約を継続してゆきたい。
34	20代	男性	秋田県	5：満足	以前繋がらなくなったのですがその際に電話をしたところ早急に対応して下さったりしてくれたので満足しています。
35	60代	男性	大阪府	3：どちらでもない	いままで「サポート体制」を利用したことはないで特に満足度はありません
36	30代	男性	東京都	3：どちらでもない	サポートセンターに特にお問い合わせすることはありませんが、ドコモショップで色々聞けたので良かったです。
37	20代	女性	兵庫県	4：やや満足	docomoのサービスなので、電話サポートなどもあり、有事の時は利用できそうだと思います。
38	40代	女性	岐阜県	3：どちらでもない	開通してしまえば特に何もサポートしてもらってないので分からない。開通申し込み時は店頭スタッフの人が色々やってくれた。
39	50代	女性	愛知県	3：どちらでもない	「サポート体制」に関する、満足度は困ったときがないので、サポートは使用したことがないです。
40	50代	男性	栃木県	5：満足	その前に利用していた光回線の会社の電話対応が納得できるものでなかった為。それと比べたら充分と感じました。
41	30代	男性	千葉県	2：やや不満	不具合があった時に、業者が来るまでの日にちにやや時間が掛かったからやや不満だった。

ドコモ光の「サポート体制」の口コミ評判（100人分）

調査期間：2024年04月13日～2024年04月26日

調査方法：Lancersアンケート調査

42	40代	男性	千葉県	3：どちらでもない	これまで特に問題は起きていなくて、サポートは利用していないのでなんとも言えません。
43	30代	男性	静岡県	3：どちらでもない	正直、サポート体制についてあまり理解していないので、わかりやすく、宣伝してほしい。
44	40代	男性	東京都	5：満足	メールでの問い合わせにも迅速に回答をもらうことができ、とても満足しています。
45	30代	男性	福井県	2：やや不満	電話が繋がらない時があり、メールの回答も遅い時があったので残念に感じました。
46	40代	男性	北海道	4：やや満足	しっかりとわからないことに関して聞いてみると答えてくれるのでありがたいです。
47	30代	男性	岡山県	3：どちらでもない	何か問題があってサポートセンターなどを使ったことはないので何とも言えない。
48	40代	女性	鹿児島県	3：どちらでもない	サポート体制については、使ってから一度もサポートセンターに連絡をしていないため、どちらでもないを選択しました。
49	20代	女性	東京都	4：やや満足	トラブル時の窓口があるので安心して使えている。サポート体制は満足。
50	30代	男性	富山県	4：やや満足	特にサポートを利用していませんが、何かあった時の窓口が用意されているのは安心です。
51	50代	女性	宮崎県	5：満足	利用した事はありませんが、24時間体制のサポートセンターがあるので安心できると思います。電話で利用できる場所も良いです。
52	30代	男性	沖縄県	4：やや満足	基本的なサポート体制を利用する事なくきたので思い返してもピンときませんが、ショップ店員の方がしっかり対応してくれたので好印象です。
53	50代	女性	愛知県	3：どちらでもない	開通の時はいねいだったと思う。普段はサポートを受けるほどのことはないので分からない。
54	40代	男性	佐賀県	5：満足	電話対応はよくしっかりとサポートしてくれますので満足しています。
55	30代	女性	東京都	2：やや不満	電話以外のサポートや予約で解決する面もありますが基本的にサポート窓口への電話はかなり繋がりにくいです。
56	30代	男性	埼玉県	4：やや満足	回線を敷いたり、会社と契約したり複雑でブラックボックスな部分が多い回線の問題は、真摯に話を聞いてくれる店舗があるだけで安心でした。
57	50代	男性	和歌山県	4：やや満足	不明点を問い合わせた時は対応が良くすぐに解決できたため、対応については満足である。ただし電話がなかなかつながらず何度もかけ直したため評価を一つ落としました。
58	50代	男性	兵庫県	5：満足	やはり大手の会社なので安心感もあるし、困った時は丁寧に教えてくれるので満足してます
59	20代	女性	大阪府	3：どちらでもない	今のところ、大きな不具合が起きた方がなく、サポートを利用したことはありません。
60	40代	男性	神奈川県	3：どちらでもない	契約プランをネットから変更しようと思いましたができず、電話をかけるとなかなか繋がりませんでした。ネットで出来ない点も少し不満がありますが、電話の繋がりにくさは早急に改善してほしいと思います。
61	40代	男性	静岡県	2：やや不満	一度、プランの見直し・質問のために電話をしたのですがなかなか繋がらず、繋がるまでも時間が掛かったので電話回線を増やして対応してほしいなと思います。
62	20代	女性	大阪府	5：満足	分からないことがあれば電話して聞くことができるので、サポート体制は整っていると思います。
63	50代	女性	東京都	4：やや満足	電話など繋がるのに時間がかかる時もあるが、対応は丁寧だから。
64	60代	男性	北海道	4：やや満足	特別困ることもなく、サポートを受ける必要はほとんどないのが現状です。

ドコモ光の「サポート体制」の口コミ評判（100人分）

調査期間：2024年04月13日～2024年04月26日

調査方法：Lancersアンケート調査

65	40代	男性	大分県	2：やや不満	引っ越し先で光回線が開通していなかったので開通してもらう形になったのはいいんですが、約束の期日になっても来ず連絡すれば予約されていない状態になっておりそれから一か月ほど開通にかかったこと
66	30代	男性	兵庫県	3：どちらでもない	サポートについては、ネットワークが繋がらない点で問合せしましたが答えがなかなか返答がなかったです。
67	70代	男性	神奈川県	5：満足	引っ越し手続きでコールセンターに相談した時に担当者がていねいに対応してくれました。満足しています。
68	40代	男性	北海道	5：満足	サポートは利用したことがありませんが、使用していて問題はありません。
69	50代	女性	三重県	3：どちらでもない	パソコンに慣れていてサポートを依頼したことがないので分からない。
70	30代	女性	兵庫県	3：どちらでもない	契約時や、回線工事の時など、対応は至って普通で、特別良いとも悪いとも思わなかった。以後はサポートは使っていません。
71	40代	女性	神奈川県	3：どちらでもない	今までにサポートを利用したことは一度もないので、特に感想はありません。
72	40代	女性	埼玉県	4：やや満足	サポートはそんなに利用しなかったのですが、ちょっとした質問でもしっかり回答してもらえました。
73	30代	女性	東京都	3：どちらでもない	サポートを利用するような状況に陥ったことがないので、判断ができないなと思ったためです。
74	50代	男性	宮崎県	4：やや満足	Wi-Fi環境の問題で、時折つながりにくいときがあるが、我が家のアンテナの問題なのか、ルーターの問題なのか、それ以外のトラブルなのか、わかりにくい時がある。これは、どの回線を使ったとしても、同じだとは思いますが…。
75	40代	男性	鳥取県	5：満足	分からないことがあった時に問い合わせをした時に丁寧な対応をしてもたえたので良かったです。
76	50代	男性	兵庫県	5：満足	特にサポートを頼った事はなかったが、開通までの説明はわかりやすかった。
77	30代	男性	青森県	3：どちらでもない	使用していて特別トラブルがないのでサポートを使用したことがない。
78	20代	男性	茨城県	3：どちらでもない	特にサポートに関して問い合わせ等をしたことがないのでよくわかりません。
79	50代	女性	長崎県	3：どちらでもない	これまでサポートを受けたことがないので不満も満足もありません。
80	30代	男性	沖縄県	3：どちらでもない	1度問い合わせたことがあるのですが、なかなか繋がらず諦めた経験あり
81	40代	男性	北海道	3：どちらでもない	困った事は店舗でも電話でもしっかり対応してもらえたので困ることはなかった
82	30代	女性	東京都	3：どちらでもない	特に困ったことは今までないためサポートをしてもらったことがない
83	40代	男性	東京都	4：やや満足	まだあまりサポートを使ったことはないが、何度か問い合わせた際には適切に回答してもらえたため。
84	30代	男性	岐阜県	5：満足	特別なサポートを受けているわけではありませんが、現状問題なく使用できており、満足しています。
85	40代	男性	富山県	3：どちらでもない	自力で解決することが多く、問い合わせをあまりしないので、どちらでもない
86	30代	男性	神奈川県	5：満足	契約時、確認したいことには説明してもらえ、開通までも早かったから。

## ドコモ光の「サポート体制」の口コミ評判（100人分）

調査期間：2024年04月13日～2024年04月26日

調査方法：Lancersアンケート調査

87	50代	女性	埼玉県	5：満足	ドコモショップでのスタッフの対応はもちろん、電話でもわからないことは親身になって教えてくれるので満足です。
88	40代	女性	福島県	2：やや不満	不具合があり急ぎで対応をお願いしたいときに、電話をかけても混んでいてなかなかつながらないことが多いです。
89	30代	女性	神奈川県	3：どちらでもない	電話サポートもあるものの、どの時間帯でもなかなか繋がらず待たされることが多く、簡単な問い合わせならチャットでも事足りるものの、細かいことを問い合わせたいときはピンポイントで答えが返ってこないこともあり、イライラする。
90	40代	女性	千葉県	1：不満	つながらなくなったとき、どこに連絡するのがわからないので不安です
91	30代	女性	愛媛県	4：やや満足	充実のサポートシステムとしてあんしんバックホーム等があり、セキュリティサービス等で活用できております。
92	40代	男性	埼玉県	5：満足	さすがドコモという感じでサポートしてくれるスタッフ、電話対応はとても丁寧で親切でした。
93	50代	女性	長崎県	3：どちらでもない	いろいろ説明を受けたが、理解できてないのかもしれない。まだトラブルがないのでわからない。
94	40代	女性	神奈川県	3：どちらでもない	特にサポートを必要した状況になったことがないので判断できません。 ただ窓口の連絡先はわかりやすいです。 繋がらないといった噂はよく耳にしますが…
95	30代	男性	埼玉県	4：やや満足	トラブルが無いので、サポートを利用したことはありませんが、確りに対応してくれると思っているからです。
96	40代	男性	宮崎県	3：どちらでもない	特に大きなトラブルがなく、契約してからサポートにお世話になることは有りませんでした。
97	30代	男性	富山県	2：やや不満	分からないことがあれば丁寧に教えていただけるが、問い合わせの際に電話が少し繋がりにくいことがあり、少し不満です。
98	40代	男性	広島県	2：やや不満	対応は丁寧ですが、電話窓口がとにかく繋がらないので、何かあった際には不安になってしまいます。
99	50代	女性	宮城県	3：どちらでもない	特にサポートを受けた事がないので、良いのか悪いのか分からない。
100	40代	女性	栃木県	3：どちらでもない	窓口がどこなのかわかりにくい。ドコモショップで対応してくれるとありがたい。(できるのかもしれないが知らない)