

2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査

顧客維持に向けた魅力あるサービス作りを

〈当資料の要約〉

- 全国8地域の総合満足度第1位はそれぞれ、auひかり（北海道）、ドコモ光（東北）、NURO光（関東）、コミュファ光（東海）、eo光ネット（関西・北陸）、メガ・エッグ光ネット（中国）、ピカラ光ねっと（四国）、BBIQ光インターネット（九州）
- 満足度の高い固定ブロードバンド回線事業者は共通して通信品質、各種費用に加えてオプション等の「提供サービス」評価も高い
- オプションや付帯サービスに関する満足度を高め提供し続けることは顧客の維持に寄与

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、固定のブロードバンド回線サービス（FTTH もしくは CATV）を家庭で利用している 20～64 歳男女（世帯内の固定インターネット回線選定関与者）を対象に、固定ブロードバンド回線サービスの満足度を明らかにする調査である。今年で第4回目の調査となり、本年は全国を8地域（*1）に分割し調査を行った。2016年12月にインターネット調査を実施し、総計9,830人から回答を得た（沖縄除く）。

（*1）全国8地域：北海道／東北／関東（甲信越含む）／東海／関西・北陸／中国／四国／九州

顧客満足度の測定にあたっては4ファクターを設定し、それぞれに関連する詳細項目に対する評価を基に総合満足度スコアの算出を行っている（1,000ポイント満点）。各ファクターの総合満足度への影響力は、「通信品質」（35%）、「提供サービス（*2）」（31%）、「各種費用」（27%）、「サポート」（7%）の順となっている。

（*2）提供サービス：固定インターネット回線事業者が提供している各種サービスを指す。例えば、「利用実績に応じたポイントサービス／プログラム」、「プレゼントやキャンペーンなどの特典」、「優待価格で様々な施設・サービスを利用できる特典」、「固定IP電話サービス」、「テレビ・映像サービス」、「自宅での無線LAN（Wi-Fi）接続に必要な機器を提供するサービス」、「セキュリティサービス」、「有料サポートサービス」等を指す。

◆8エリア毎の総合満足度第1位はそれぞれ auひかり、ドコモ光、NURO光、コミュファ光、eo光ネット、メガ・エッグ光ネット、 ピカラ光ねっと、BBIQ光インターネット◆

各エリアにおける総合満足度ランキングは次のとおりとなった。

<北海道エリア>

ランキング対象 5 サービス中、au ひかりが 555 ポイントで総合満足度 1 位となった。au ひかりは「通信品質」ファクターで最も高い評価を得ている。第 2 位はドコモ光、第 3 位は J:COM NET となった。

<東北エリア>

ランキング対象 4 サービス中、ドコモ光が 558 ポイントで総合満足度第 1 位となった。ドコモ光は「通信品質」「各種費用」「提供サービス」の 3 ファクターで最も高い評価を得ている。第 2 位は au ひかり、第 3 位はフレッツ光 (NTT 東) となった。

<関東エリア> ※甲信越含む

ランキング対象 6 サービス中、NURO 光が 607 ポイントで総合満足度第 1 位となった。NURO 光は「通信品質」「各種費用」「提供サービス」の 3 ファクターで最も高い評価を得ている。第 2 位はドコモ光、第 3 位は au ひかりとなった。なお、NURO 光は全国で最も高い総合満足度となっている。

<東海エリア>

ランキング対象 5 サービス中、コミュファ光が 574 ポイントで総合満足度第 1 位となった。コミュファ光は「各種費用」「提供サービス」「サポート」の 3 ファクターで最も高い評価を得ている。第 2 位はフレッツ光 (NTT 西日本)、第 3 位は au ひかりとなった。

<関西・北陸エリア>

ランキング対象 6 サービス中、eo 光ネットが 595 ポイントで総合満足度第 1 位となった。eo 光ネットは「通信品質」「各種費用」「提供サービス」「サポート」の 4 ファクターすべてで最も高い評価を得ている。第 2 位はフレッツ光 (NTT 西日本)、第 3 位は J:COM NET となった。

<中国エリア>

ランキング対象 5 サービス中、メガ・エッグ光ネットが 575 ポイントで総合満足度第 1 位となった。メガ・エッグ光ネットは「各種費用」「提供サービス」の 2 ファクターで最も高い評価を得ている。第 2 位はフレッツ光 (NTT 西日本)、第 3 位はドコモ光となった。

<四国エリア>

ランキング対象 4 サービス中、ピカラ光ねっとが 596 ポイントで総合満足度第 1 位となった。ピカラ光ねっとは「通信品質」「各種費用」「提供サービス」「サポート」の 4 ファクターすべてで最も高い評価を得ている。第 2 位は au ひかり、第 3 位はフレッツ光 (NTT 西日本) となった。

<九州エリア>

ランキング対象 6 サービス中、BBIQ 光インターネットが 594 ポイントで総合満足度第 1 位となった。BBIQ 光インターネットは「通信品質」「提供サービス」「サポート」の 3 ファクターで最も高い評価を得ている。第 2 位は J:COM NET、第 3 位は au ひかりとなった。

◆顧客維持に寄与するオプションや付帯サービス等の提供サービス満足度◆

満足度の高い固定ブロードバンド回線事業者には共通して、「通信品質」や「各種費用」評価が高いことに加え、オプションや付帯サービス等の「提供サービス」に対する評価も高いといった特徴がみられる。「提供サービス」で高評価を得ている回線事業者は、「固定 IP 電話サービス」「自宅での無線 LAN(Wi-Fi)接続に必要な機器を提供するサービス」「セキュリティサービス」等の利用率が高く、それぞれのサービスに対する評価も高い傾向にある。これらのサービスを始め、顧客に支持されるサービスを展開していることが推察される。

「提供サービス」の総合満足度への影響度は「通信品質」とほぼ並ぶほど大きい。加えて、「提供サービス」に対して満足度の高い顧客は、現在の回線事業者を継続して利用する意向も強い。

顧客接点が限られるこの業態においては、顧客が魅力に感じるコンテンツを積極的に把握し、サービスとして展開していくことは顧客単価の増加に加え、顧客維持に寄与する重要な取り組みといえよう。

本調査結果では、最近加入した顧客であるほど「携帯電話・スマートフォンやタブレット端末とのセット割引が受けられた」や「月々の利用料金が安かった」といった料金の安さがフックとなり回線事業者を選ぶ傾向が強い。光コラボレーション等の台頭もこの傾向に拍車をかけていると推察され、今後もこの傾向は更に強くなるであろう。

しかし、料金の安さを理由に加入した顧客の継続利用意向は決して高くはない。顧客を長く維持していくためには、前述のように魅力あるサービス作りが必要である。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<J.D. パワーについて>

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計 17 の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック
コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

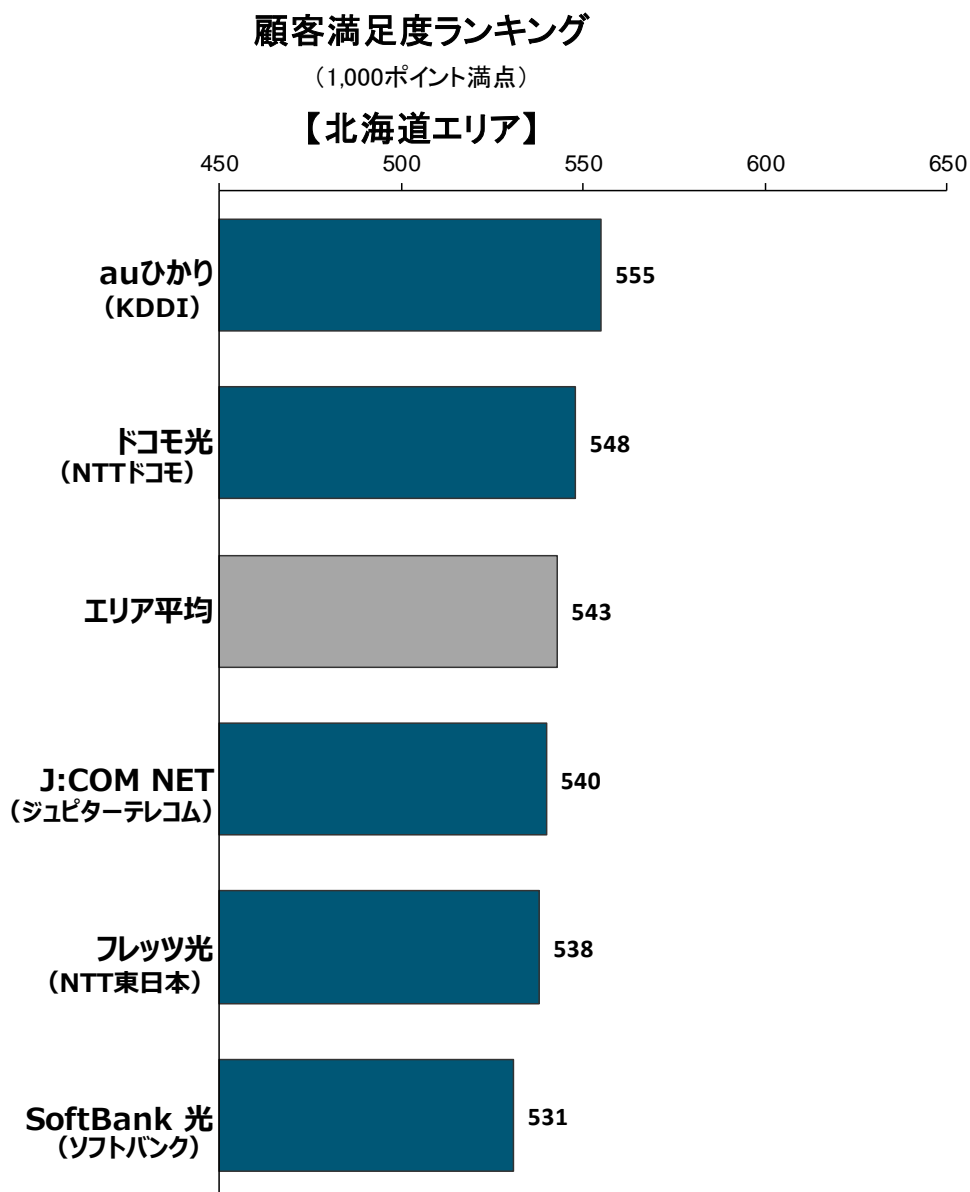
F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

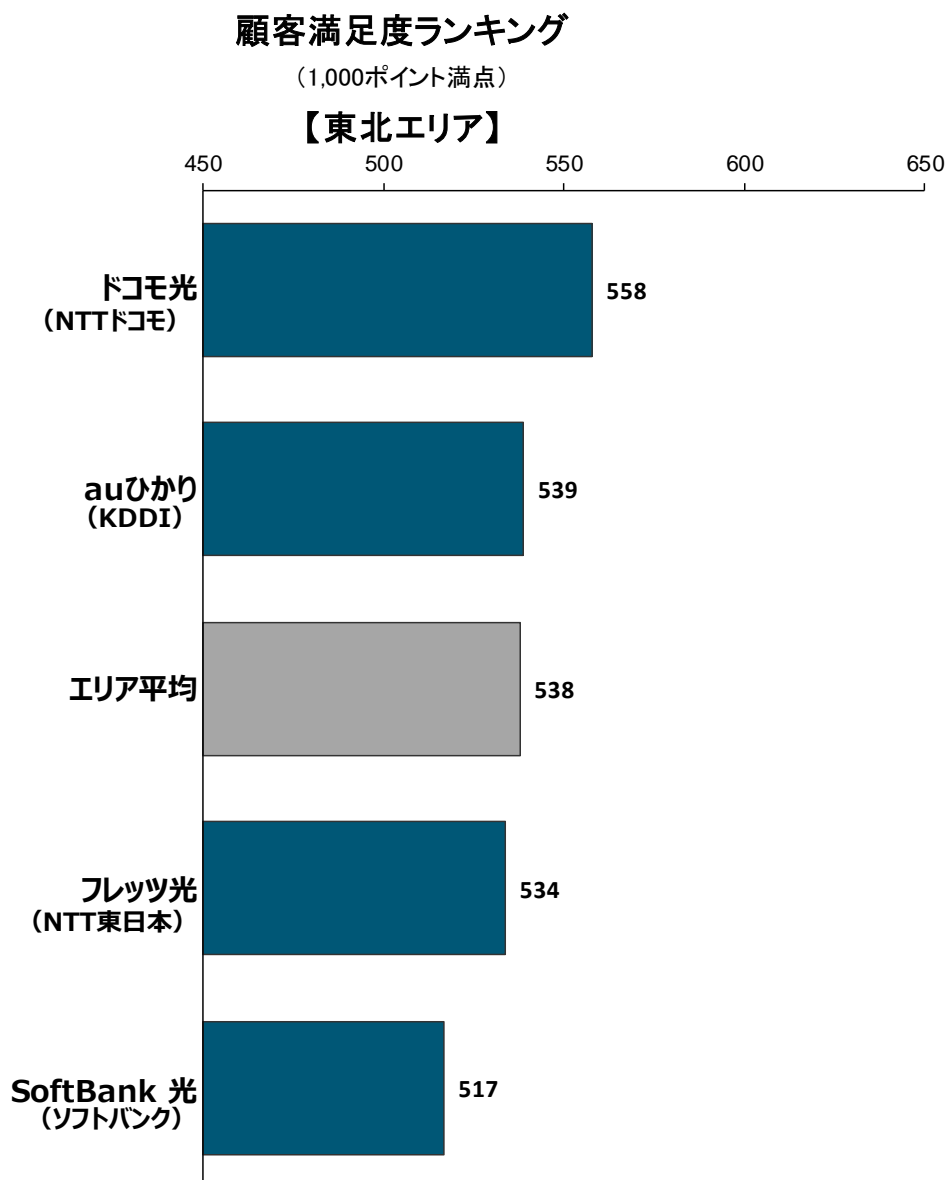
J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM



出典: J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

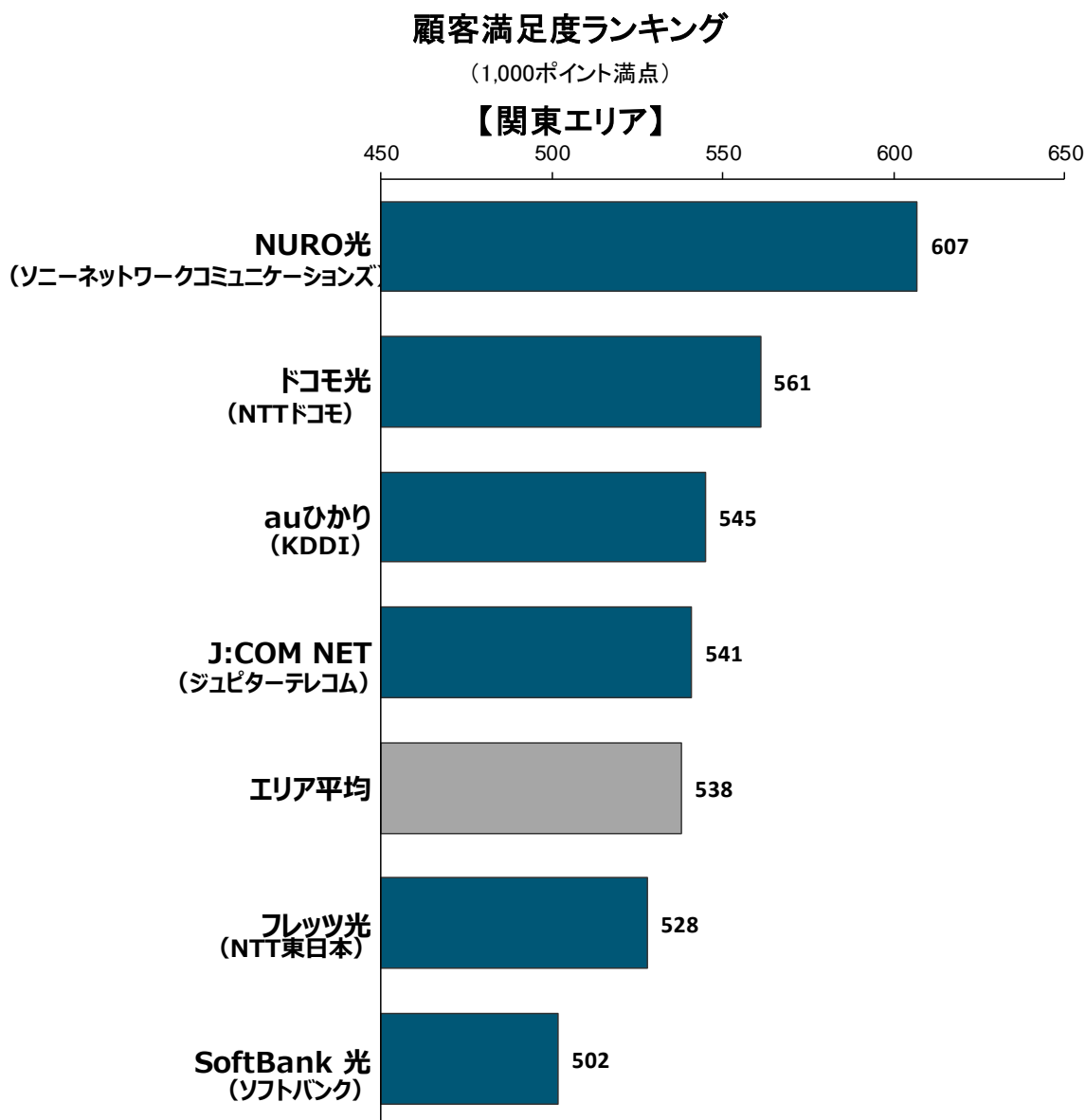
J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM



出典: J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

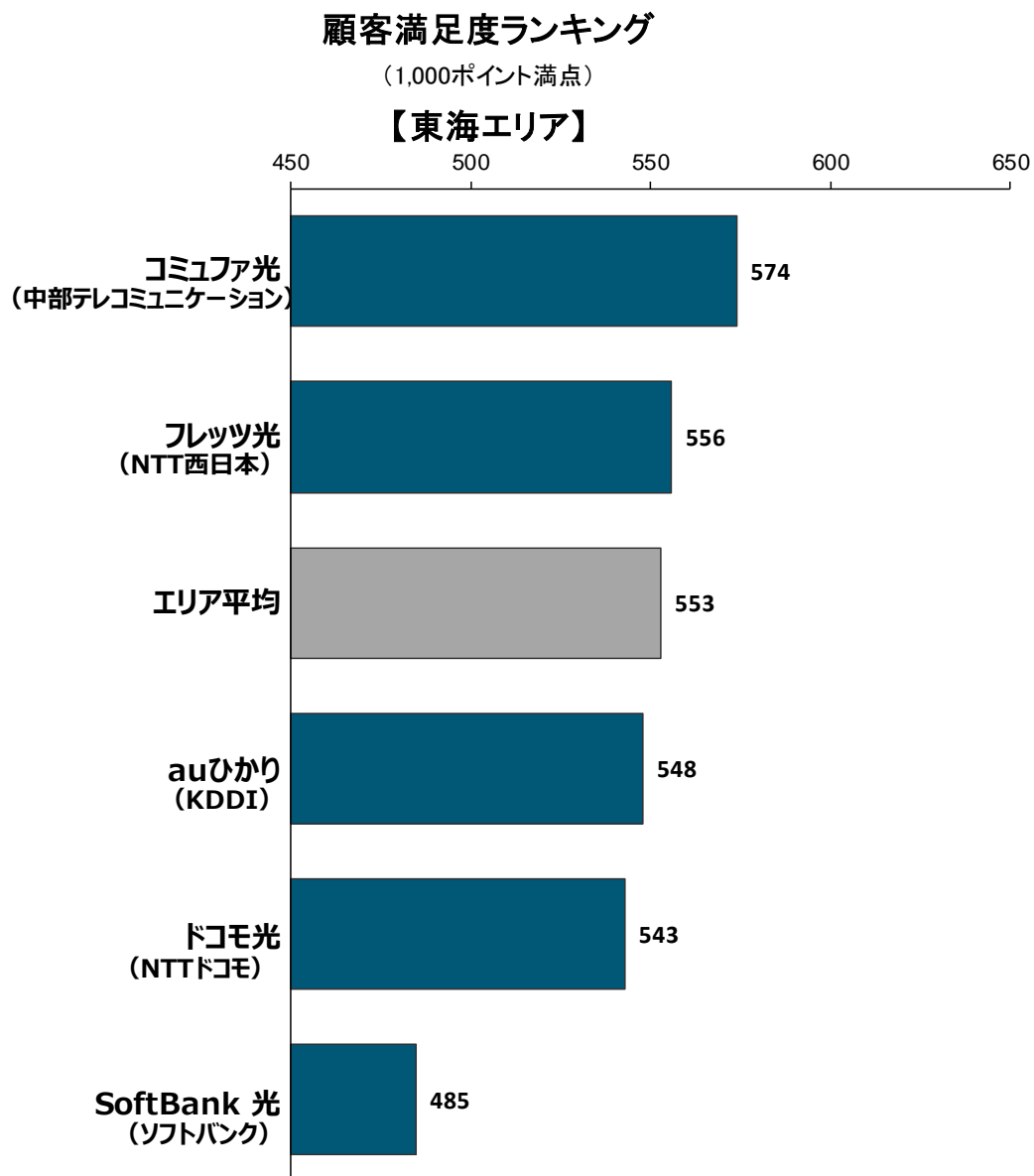


※甲信越含む

出典: J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

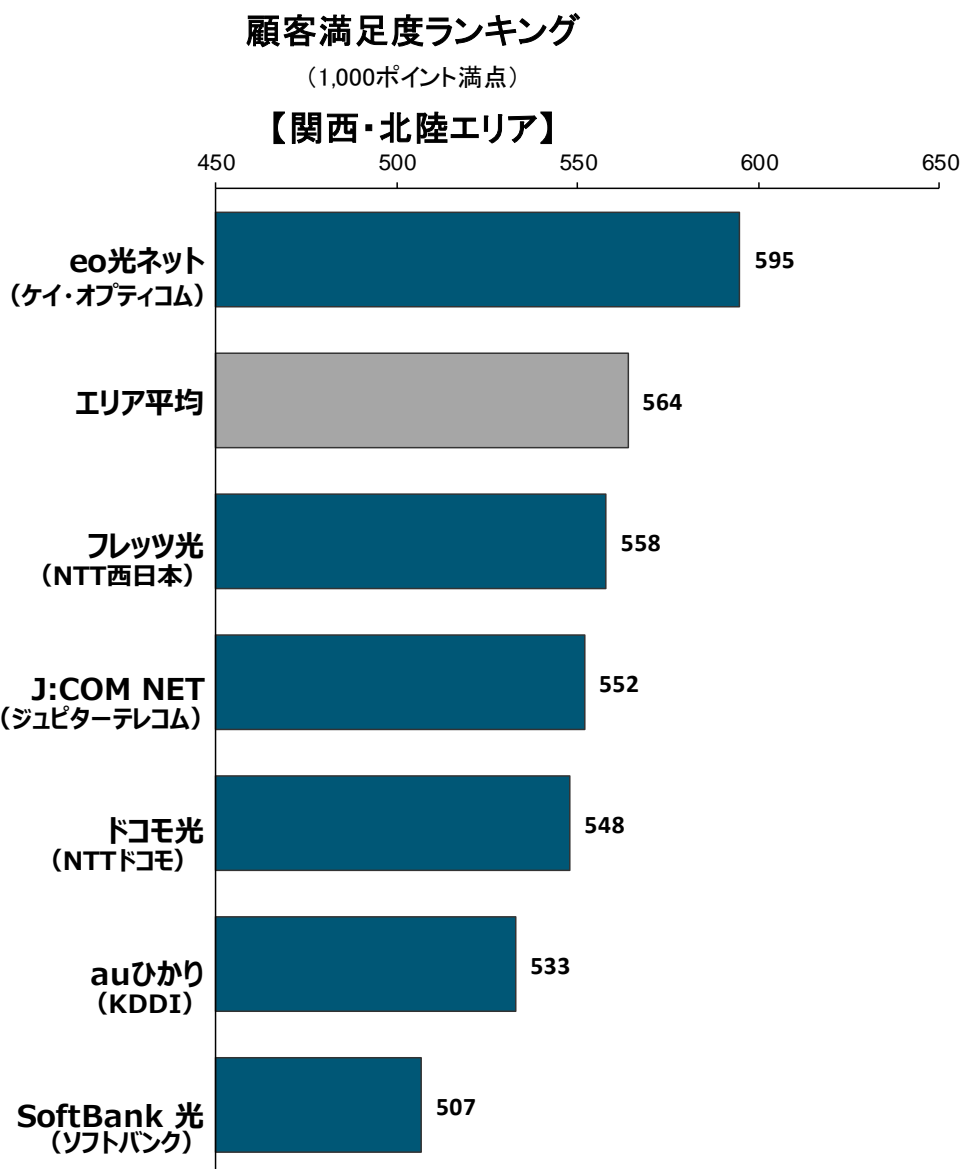
J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM



出典: J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

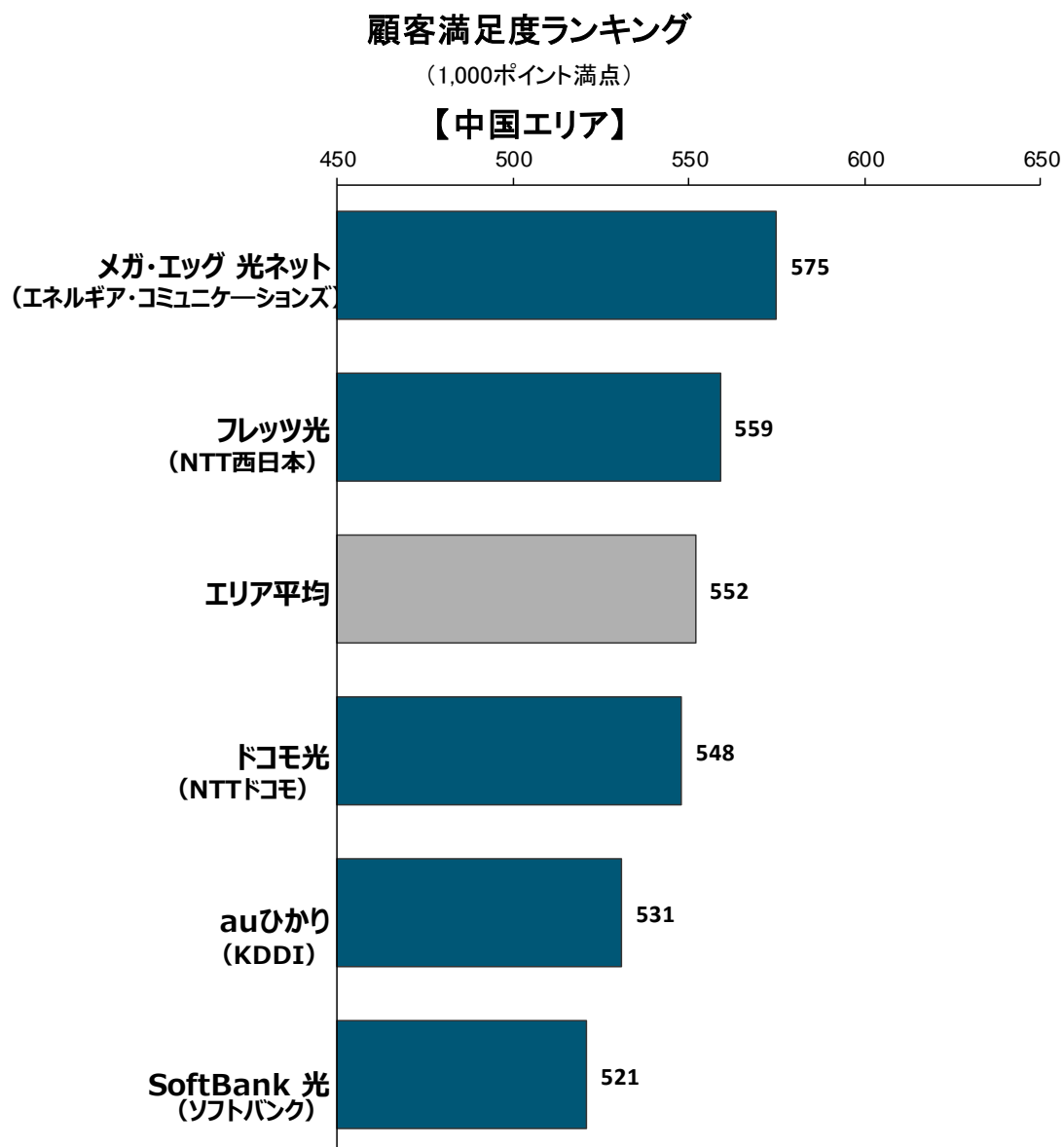
J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM



出典： J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

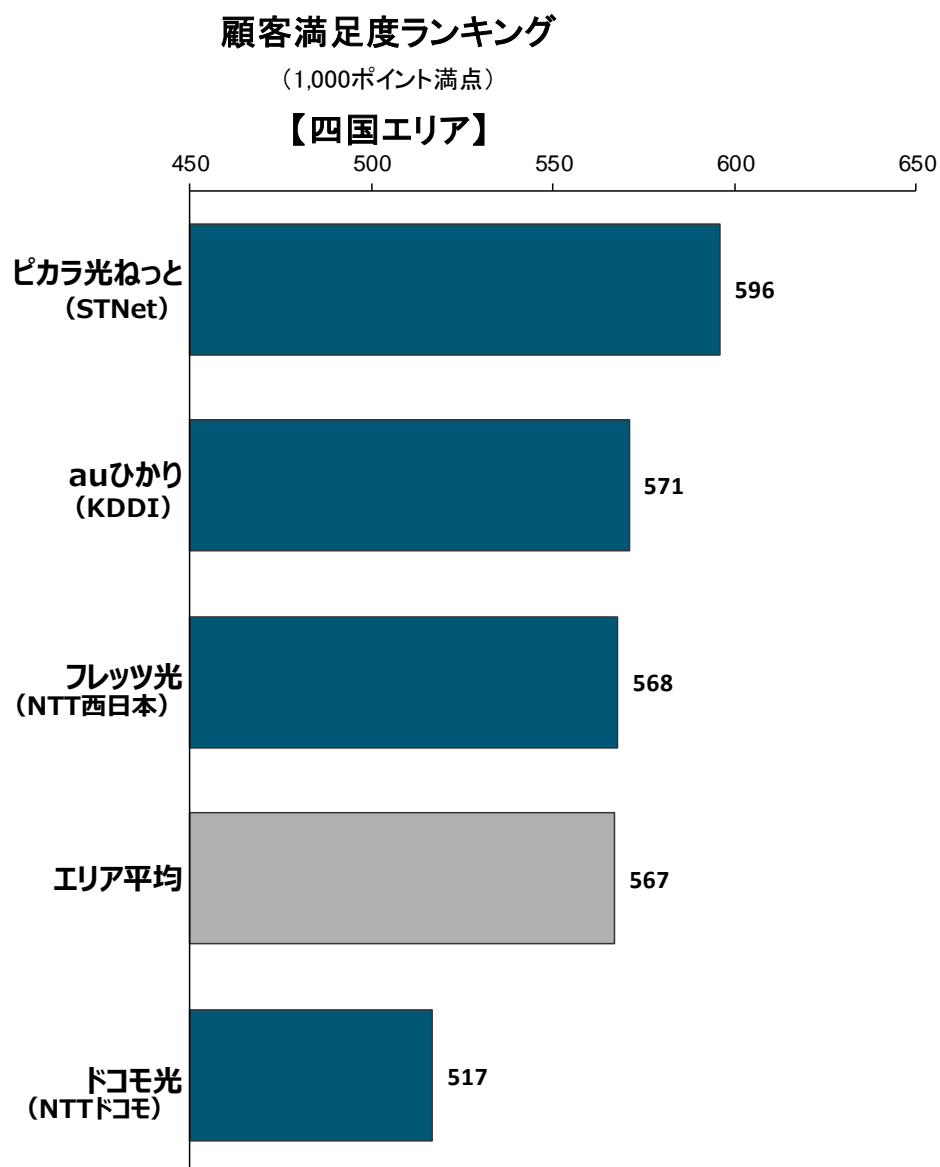
J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM



出典: J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

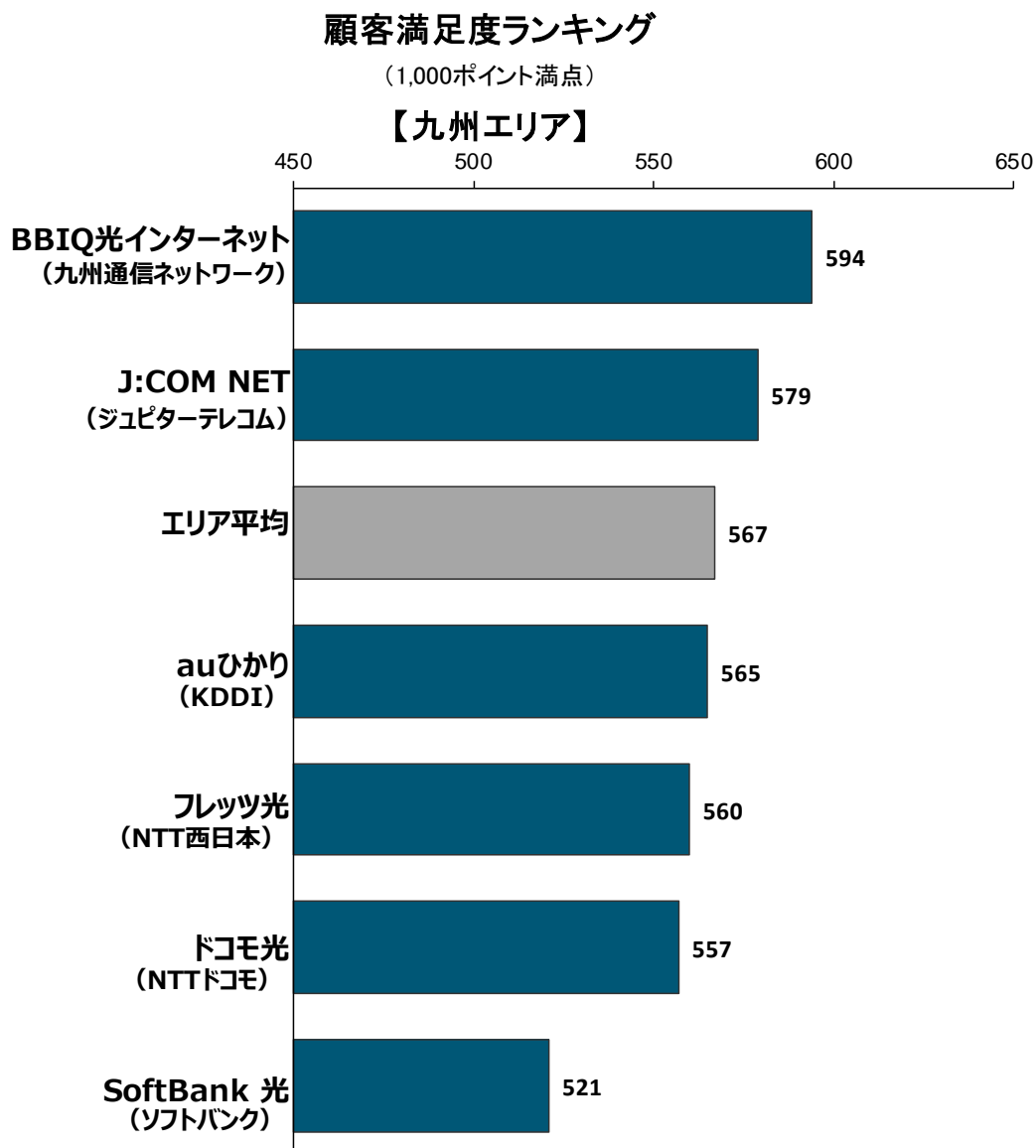
J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM



出典: J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

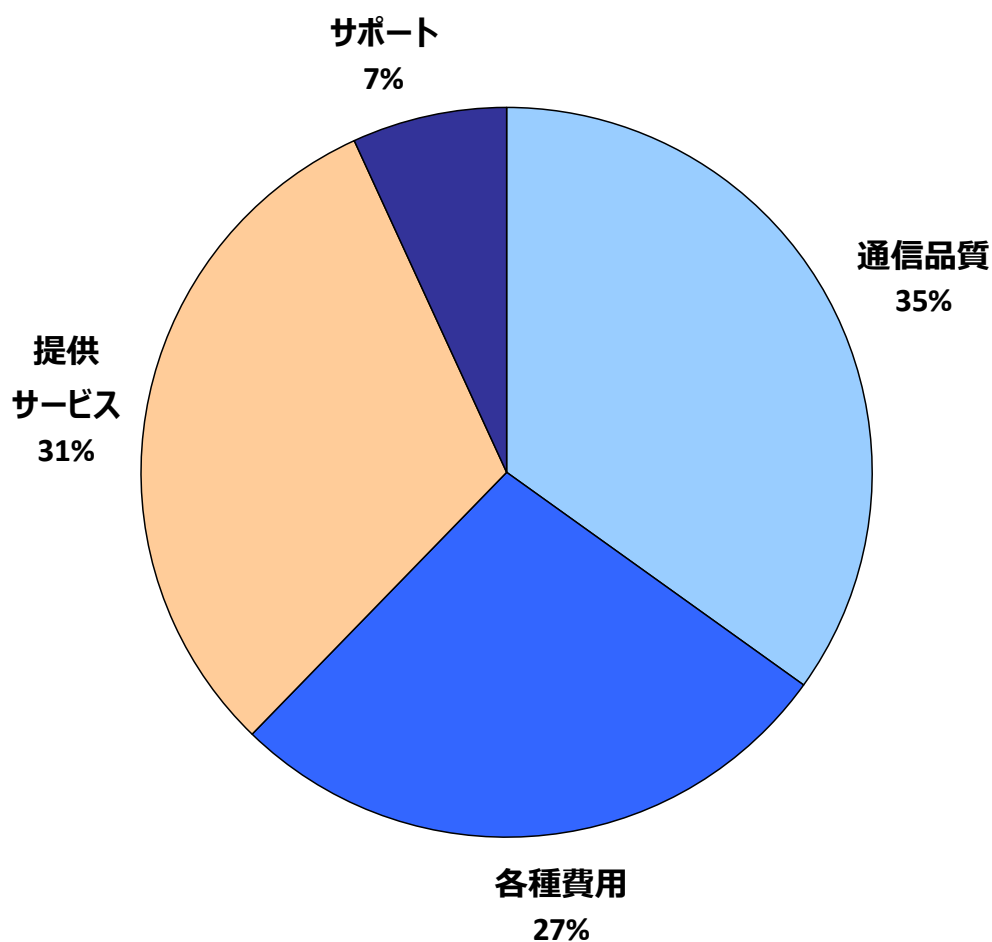


出典: J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典： J.D. パワー 2017年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。