

2018年2月20日
J.D. パワー アジア・パシフィック

2018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 ～全国9エリアごとの総合満足度第1位ブランドを発表～

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、2018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。

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> J:COM NET (556 ポイント)

ランキング対象5サービス中、総合満足度第一位。

「各種費用」「各種提供サービス」「サポート」の3ファクターで最高評価。

<東北エリア> ドコモ光 (552 ポイント)

ランキング対象4サービス中、2年連続の総合満足度第一位。

「通信品質」「各種費用」の2ファクターで最高評価。

<関東エリア>※甲信越含む NURO 光 (598 ポイント)

ランキング対象6サービス中、2年連続の総合満足度第一位。

「通信品質」「各種費用」「各種提供サービス」の3ファクターで最高評価。

<東海エリア> コミュファ光 (581 ポイント)

ランキング対象5サービス中、2年連続の総合満足度第一位。

「通信品質」「各種費用」「各種提供サービス」の3ファクターで最高評価。

<関西・北陸エリア> eo 光ネット (598 ポイント)

ランキング対象6サービス中、2年連続の総合満足度第一位。

「通信品質」「各種費用」「各種提供サービス」「サポート」の全ファクターで最高評価。

<中国エリア> メガ・エッグ 光ネット (578 ポイント)

ランキング対象5サービス中、2年連続の総合満足度第一位。

「各種費用」「各種提供サービス」「サポート」の3ファクターで最高評価。

<四国エリア> ピカラ光ねっと (610 ポイント)

ランキング対象5サービス中、2年連続の総合満足度第一位。

「通信品質」「各種費用」「各種提供サービス」「サポート」の全ファクターで最高評価。

<九州エリア> BBIQ 光インターネット (597 ポイント)

ランキング対象6サービス中、2年連続の総合満足度第一位。

「通信品質」「各種費用」「各種提供サービス」の3ファクターで最高評価。

<沖縄エリア> au ひかり ちゅら (596 ポイント)

ランキング対象4サービス中、総合満足度第一位。

「通信品質」「各種費用」「各種提供サービス」の3ファクターで最高評価。

◆スマートデバイス利用者が増え続ける中、現状のサポート対応への不足感も増加の兆し◆

固定ブロードバンド回線の利用状況を見ると、スマートフォンやタブレットといったスマートデバイスを使用しているユーザーの増加が顕著にみられる。前回調査では半数強であったこの割合が今回調査では約7割を占めることがわかった。パソコンとスマートフォン/タブレットをどちらも固定回線へ接続しているユーザーであっても、約4割がパソコンよりスマートフォン/タブレット端末で利用する時間のほうが長いと回答しており、スマートデバイスのデータオフロード用途として自宅の固定回線を利用する傾向がますます強まっている。

しかしながら、スマートデバイスを主に利用しているユーザーの満足度は低く、ロイヤルティも低い傾向にある。パソコンを主に利用するユーザーと比べると、特に「コールセンターサポート」に対する満足度の差

が大きく、またインターネットの接続設定や利用機器の設定・操作に明るくない人が多いという傾向も見られた。

今後ますます“スマホファースト”の傾向は強まり、このようなインターネット接続設定などに不慣れなユーザーが固定ブロードバンド回線を利用するケースも同様に増加していくことが予想される。

ユーザーに対するサポート対応の良し悪しが、顧客満足度を左右する重要な鍵となっていくだろう。

《2018年 J.D. パワー 固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査概要》

年に一回、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。今年で5回目となる。

実施期間：2017年12月

調査方法：インターネット調査

調査対象：全国9地域（*1）のユーザーを対象に、地域別に調査を実施。総計12,330人から回答を得た。

（*1）全国9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／沖縄

「通信品質」「各種提供サービス（*2）」「各種費用」「サポート」の4ファクターにて評価を聴取し、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を算出（1,000ポイント満点）。総合満足度度与える各ファクターの影響力は、「通信品質」（37%）、「各種提供サービス（*2）」（30%）、「各種費用」（27%）、「サポート」（6%）となっている。

（*2）各種提供サービス：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。利用実績に応じたポイントサービス／プログラム、インターネット回線を利用した固定電話サービス、テレビ・映像サービス、セキュリティサービスなど。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Asia Pacific コーポレート コミュニケーション

担当：北見 TEL：03-4570-8410 E-mail：cc-group@jdpa.com

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活に転用することを禁じます。

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（CS）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。北米、南米、ヨーロッパ、アジアに計17の拠点を有し、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。アジア・パシフィックでは東京、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。

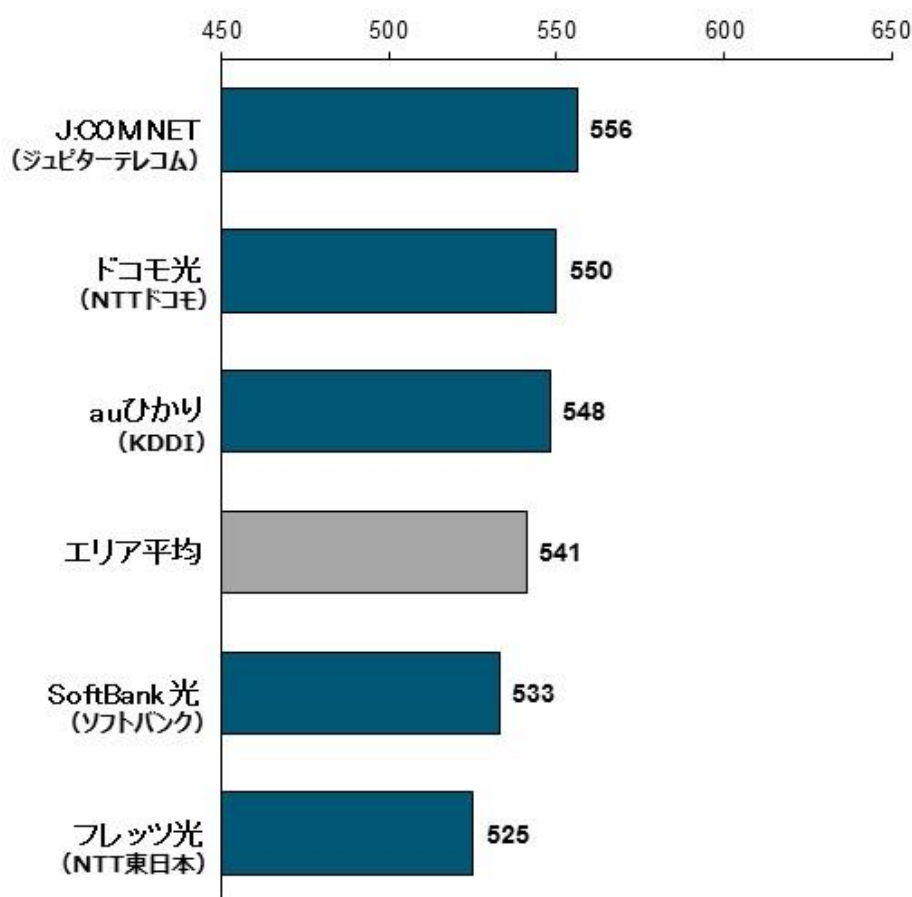
また、J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつである。<http://japan.jdpower.com>

J.D. パワー
2018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

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【北海道エリア】



出典: J.D. パワー 2018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

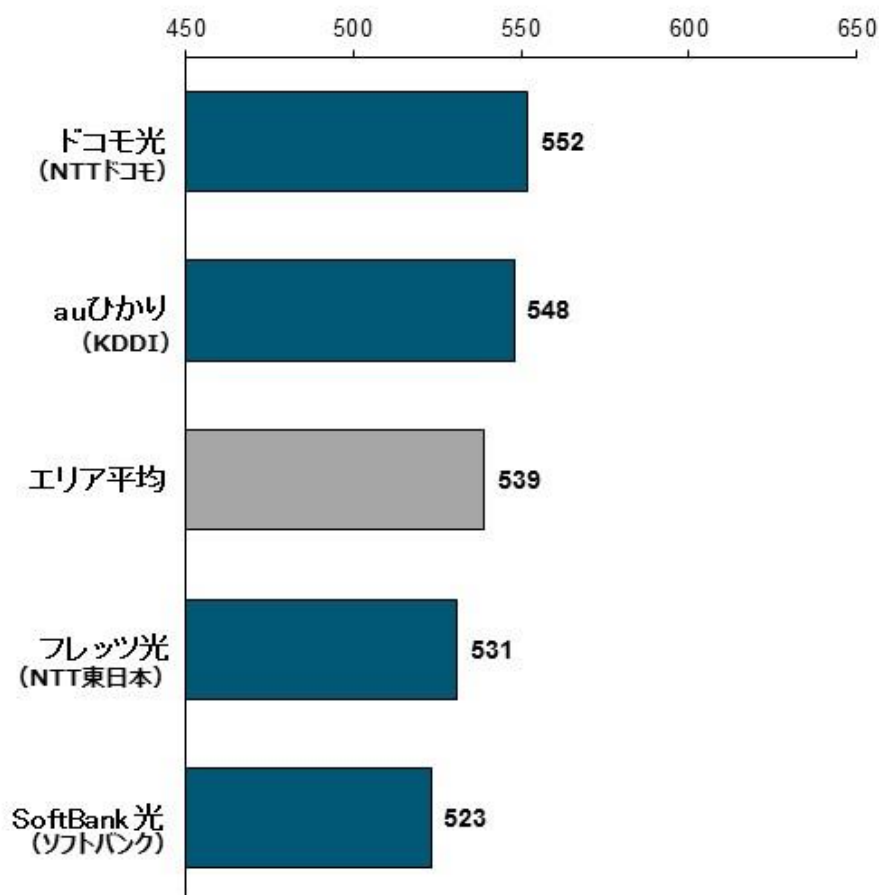
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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
2018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

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【東北エリア】



出典: J.D. パワー 2018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。

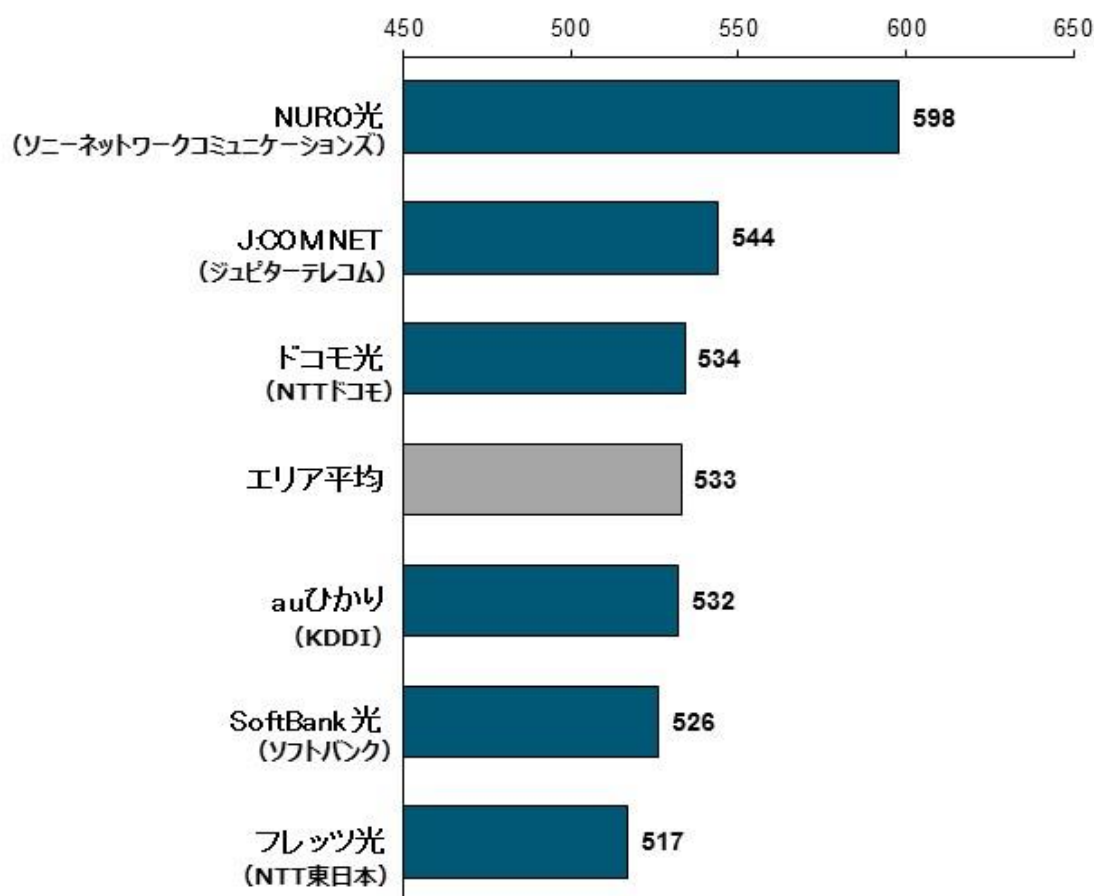
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2018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

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【関東エリア】



※甲信越含む

出典: J.D. パワー 2018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。

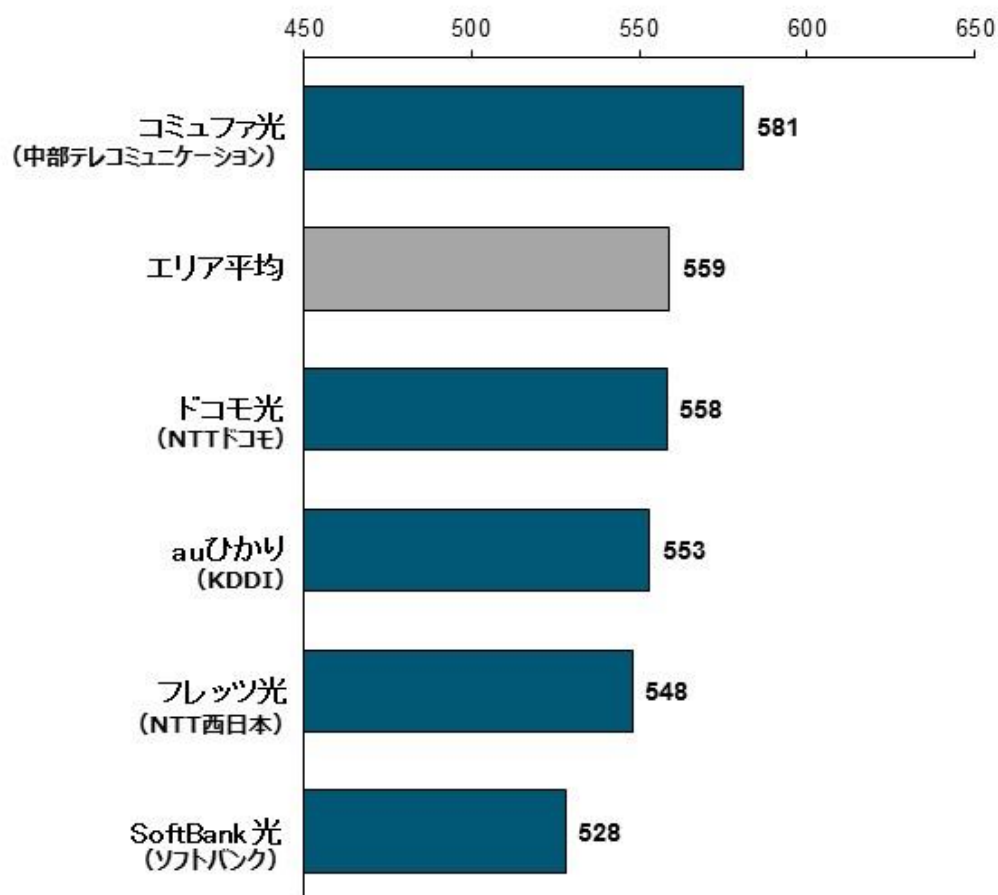
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2018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

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【東海エリア】



出典: J.D. パワー 2018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

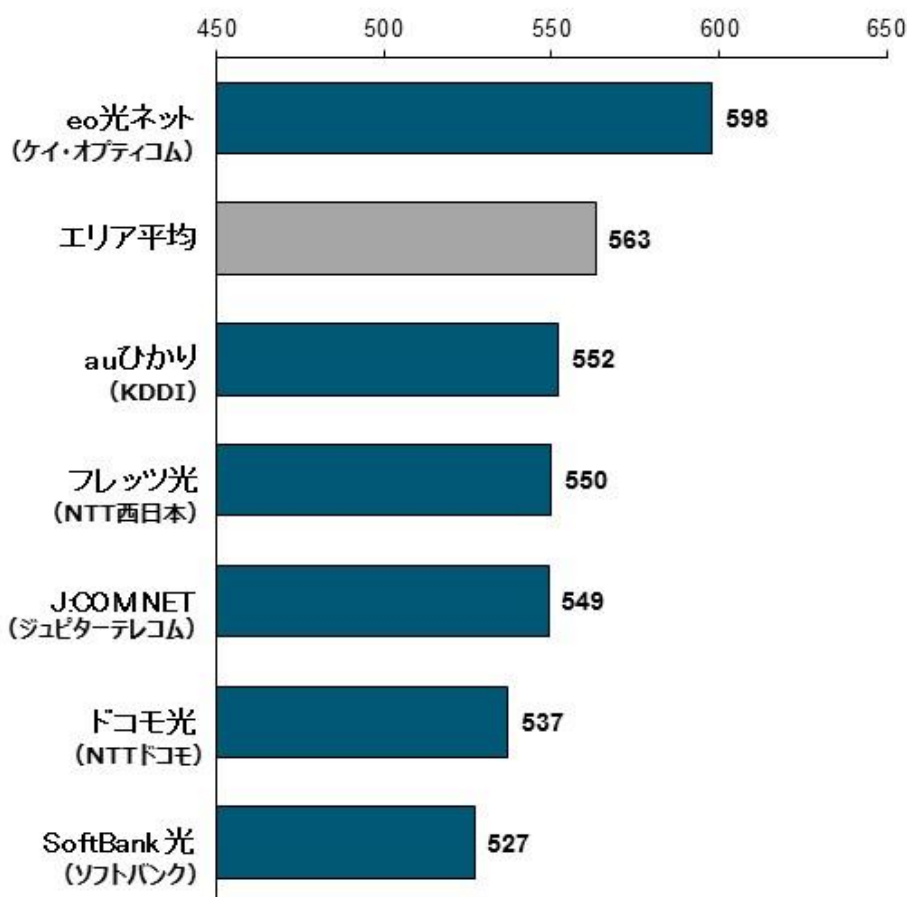
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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
2018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

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【関西・北陸エリア】



出典: J.D. パワー 2018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。

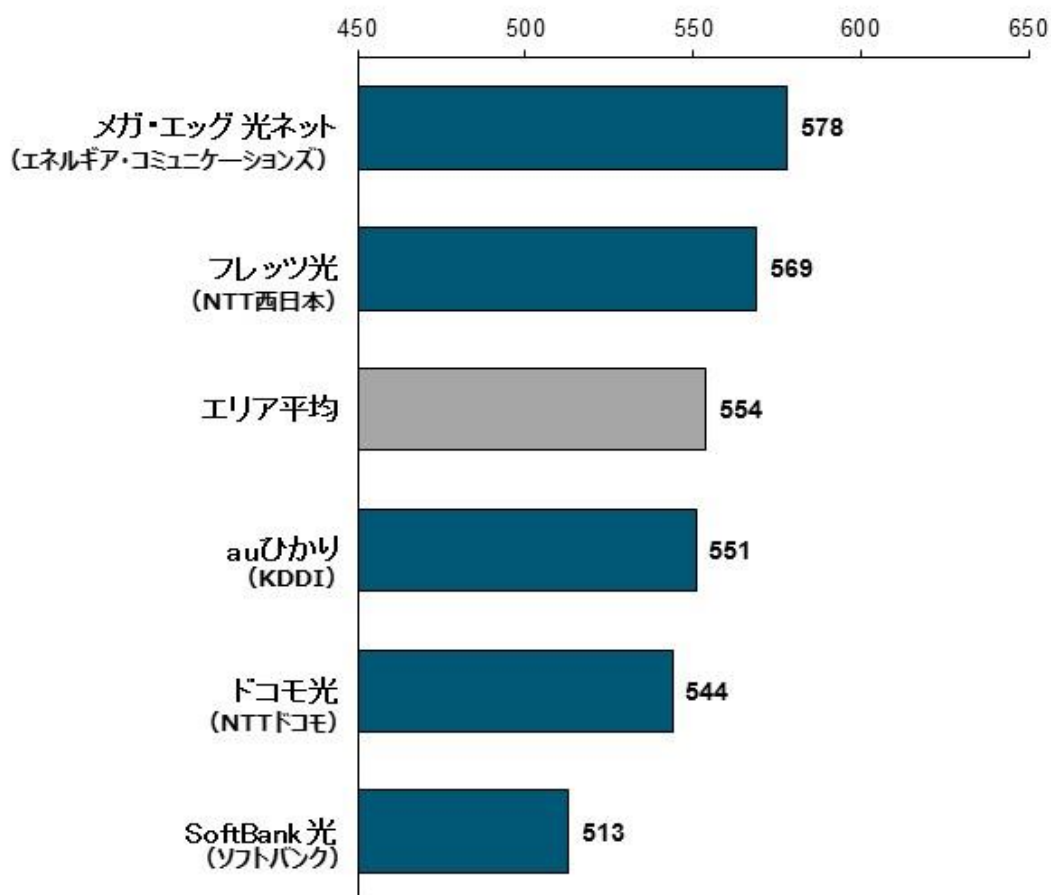
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー
2018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

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【中国エリア】



出典: J.D. パワー 2018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。

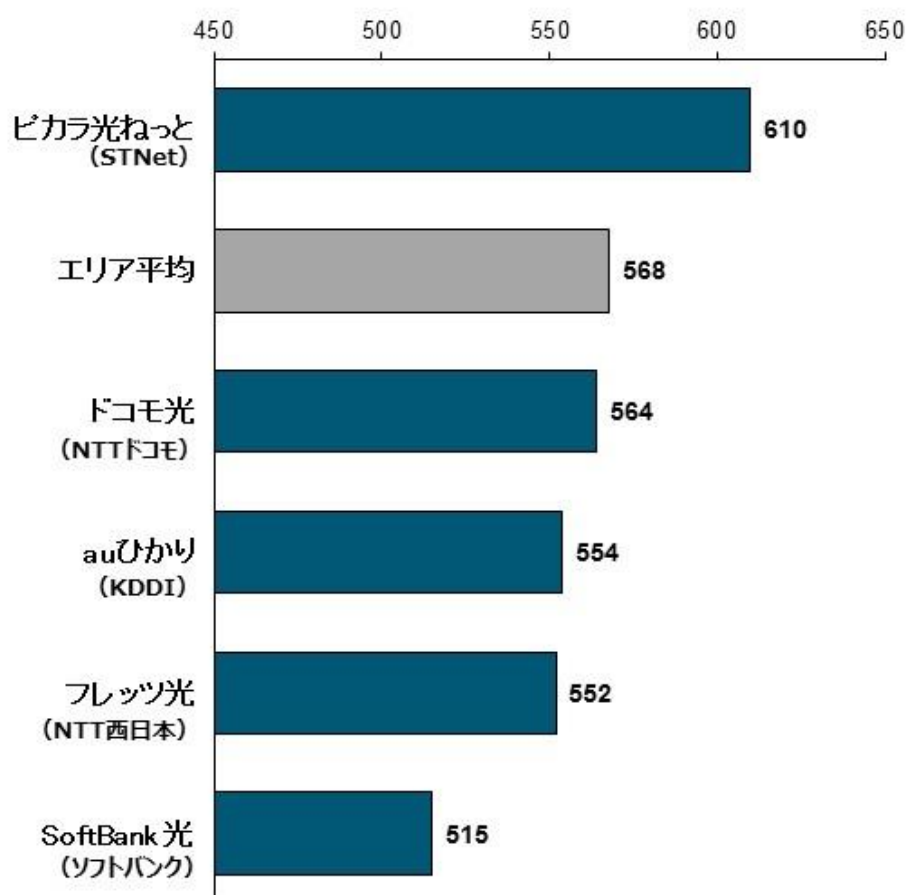
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー
2018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

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【四国エリア】



出典: J.D. パワー 2018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。

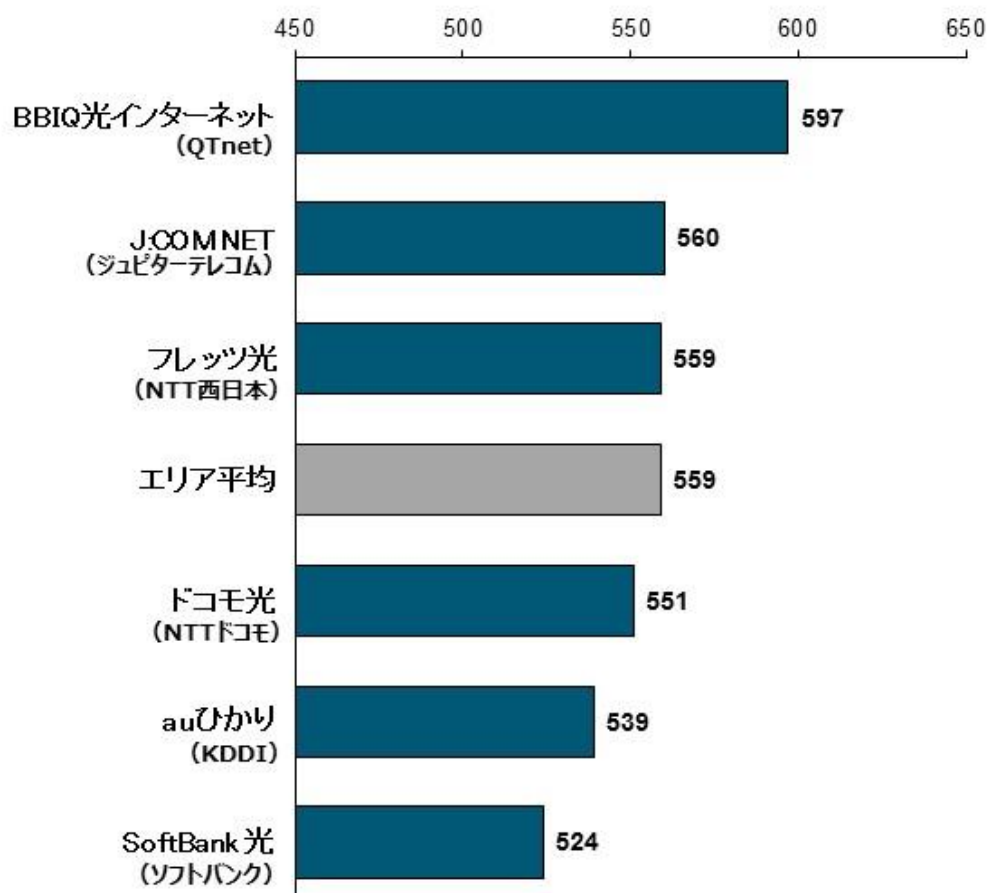
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2018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

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【九州エリア】



出典: J.D. パワー 2018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。

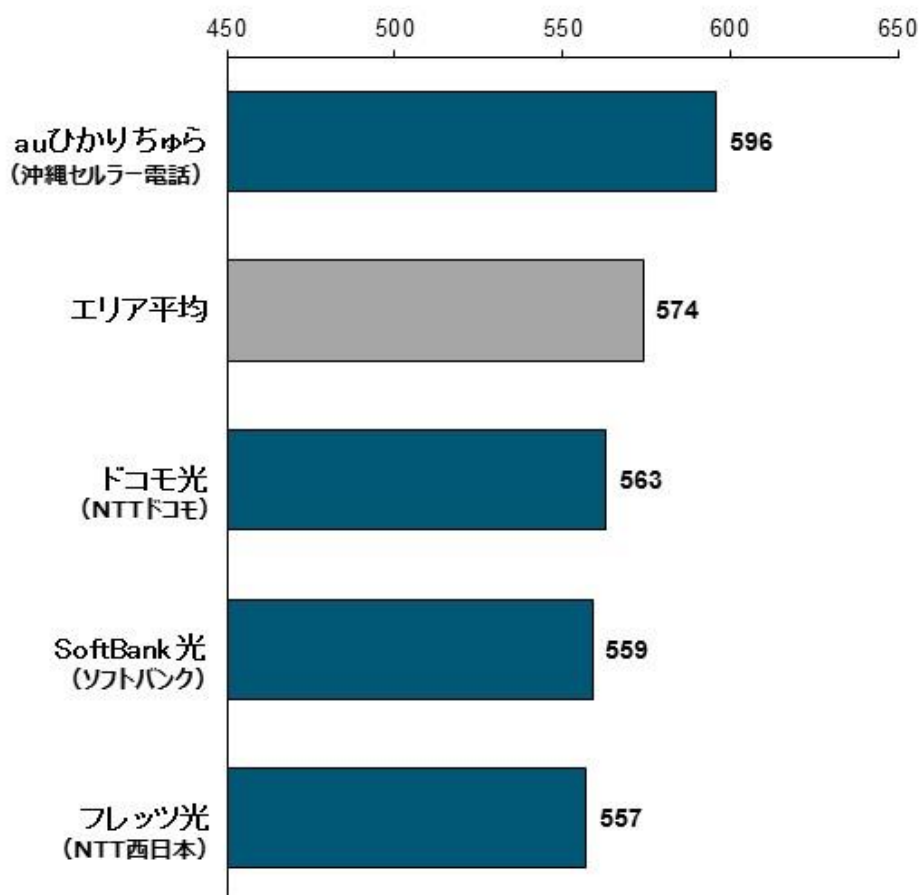
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー
2018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

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【沖縄エリア】



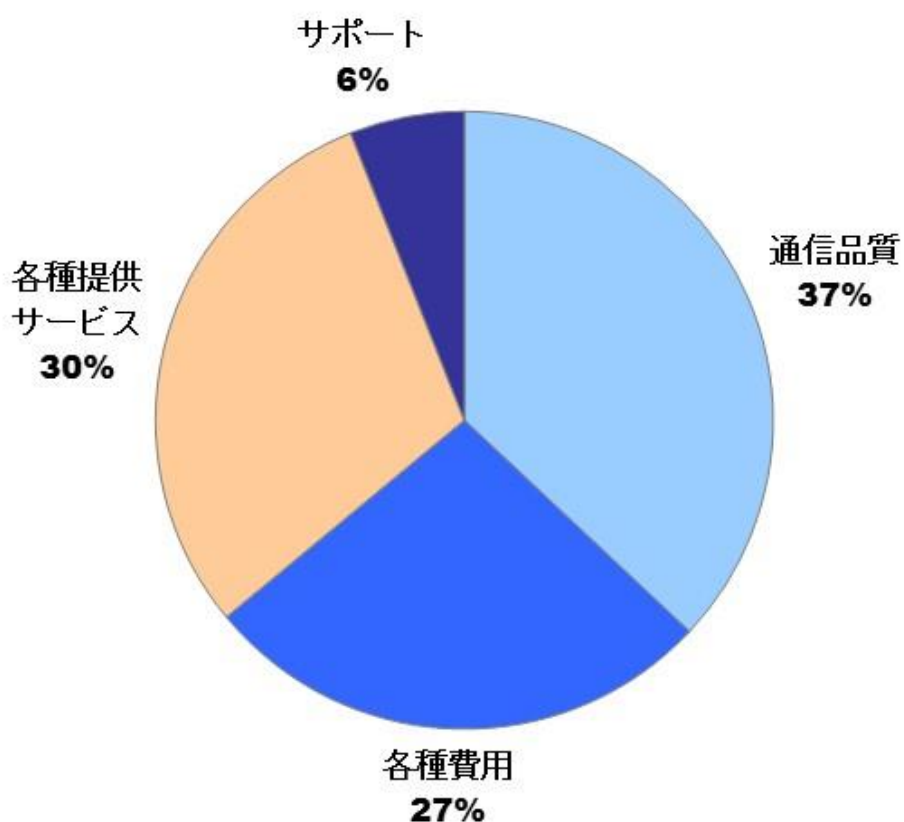
出典: J.D. パワー 2018年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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
2018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 2018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。