

2019年2月19日  
J.D. パワー ジャパン

## **J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。各エリアにおける総合満足度 No.1 は次のとおり。

### **【北海道エリア】ドコモ光（559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。

「通信品質」「各種提供サービス」の2ファクターで最高評価。

### **【東北エリア】ドコモ光（570ポイント）**

ランキング対象4サービス中、3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。

### **【関東エリア】（甲信越含む）NURO光（640ポイント）**

ランキング対象7サービス中、3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（577ポイント）**

ランキング対象5サービス中、3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。

### **【関西エリア】（北陸含む）KCN（592ポイント）**

ランキング対象8サービス中、総合満足度第一位。

### **【中国エリア】メガ・エッグ光ネット（577ポイント）**

ランキング対象5サービス中、3年連続の総合満足度第一位。

「各種費用」ファクターで最高評価。

### **【四国エリア】ピカラ光ねっと（605ポイント）**

ランキング対象5サービス中、3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（627ポイント）**

ランキング対象6サービス中、3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。

### **【沖縄エリア】auひかりちゅら（606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」「各種提供サービス」「サポート」の全ファクターで最高評価。

## スマートデバイスからの利用がますます加速

自宅の固定ブロードバンド回線を、パソコンだけでなく、スマートデバイス（スマートフォン、タブレット等）で利用しているユーザーが年々増加している。今年の調査では、パソコンとスマートデバイスを両方利用しているユーザーのうち、スマートデバイスから主に利用すると回答した層が、パソコンから主に利用すると回答した層を上回った。自宅の固定回線をスマートデバイスのデータオフロード用途で利用する傾向は今後も強まっていくと考えられる。

しかし、主にスマートデバイスから利用する層の固定ブロードバンド回線の継続意向は低い。今後も引き続き固定ブロードバンド回線を利用したいといった回答は5割弱にとどまり、モバイルWi-Fiルーターなどのモバイルデータ通信サービスを利用したい、または、決めていないといった回答が約半数を占める。モバイルデータ通信サービスを含む多様な選択肢を視野に入れている非常に流動的な層といえる。

また、このような利用者層は、全てのファクターで満足度が低い傾向にある。特に、パソコンを主に利用する層と比べ、通信速度の不具合を経験した場合の通信品質ファクター満足度が顕著に低く、この傾向は昨年よりも強まっている。自宅の固定回線をSNSの閲覧や投稿、アプリのダウンロードやアップデート、動画・映像サービスの視聴や投稿などに利用している割合が高く、使用データ通信量、利用頻度ともに高い。自宅のインターネット環境はストレスなく利用できて当然、と認識しているユーザーが多く、その反面、不具合発生時の不満が大きくなると思われる。

通信品質は満足度への影響度が最も高く、通信不具合によるストレスは今まで以上に顧客の満足度、ロイヤルティに対して大きなリスクになっている。スマートデバイスが主流となり、通信不具合の原因特定がますます複雑化する中で、安定した通信サービスを提供し続けることに加え、スマホ設定や無線ルーター設定といったユーザー側機器の接続サポートを充実させていくことが、顧客維持のために今後ますます重要な要素になるだろう。

### 《J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要》

年に一回、固定ブロードバンド回線サービスを家庭で利用しているユーザーを対象に、固定ブロードバンド回線サービスの利用状況や各種経験、満足度を明らかにする調査。今年で6回目となる。

■実施期間：2018年12月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：固定のブロードバンド回線サービス（FTTHもしくはCATV）を家庭で利用する全国9地域\*1の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） ■回答者数：総計13,130人

\*1 北海道／東北／関東(甲信越含む)／東海／関西(北陸含む)／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）。

総合満足度を与える各ファクターの影響力は、「通信品質」（38%）、「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 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。

【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動に転用することを禁じます。

### 《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan 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: release@jdpa.com

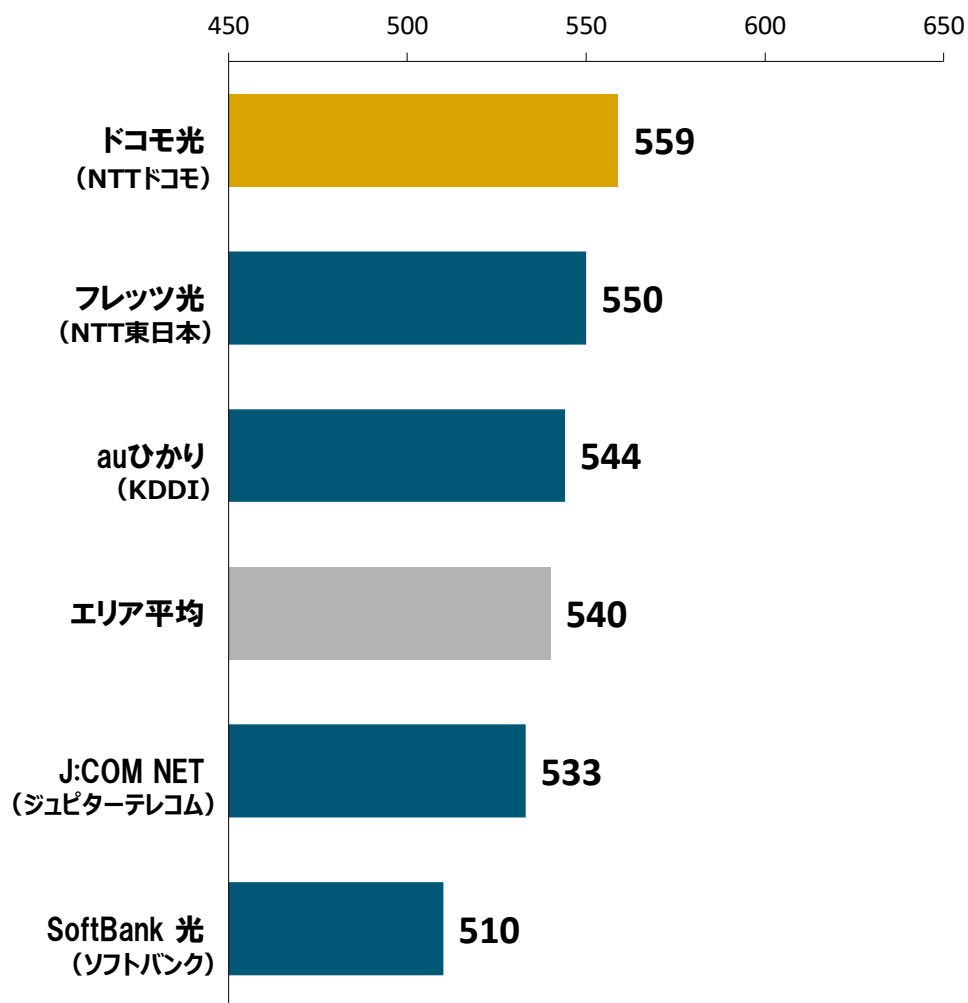
**J.D. パワーについて：**

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

# J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【北海道エリア】



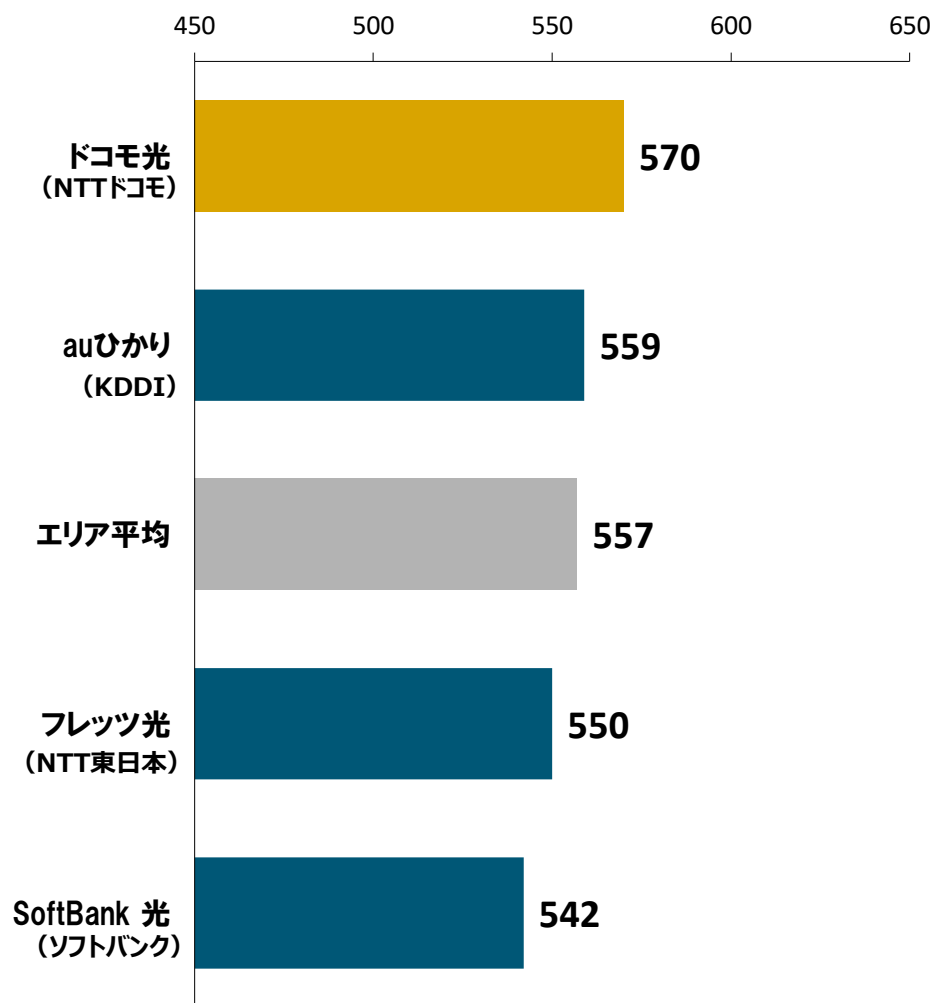
出典: J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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ください。

J.D. パワー  
2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

顧客満足度ランキング  
(1,000ポイント満点)

【東北エリア】



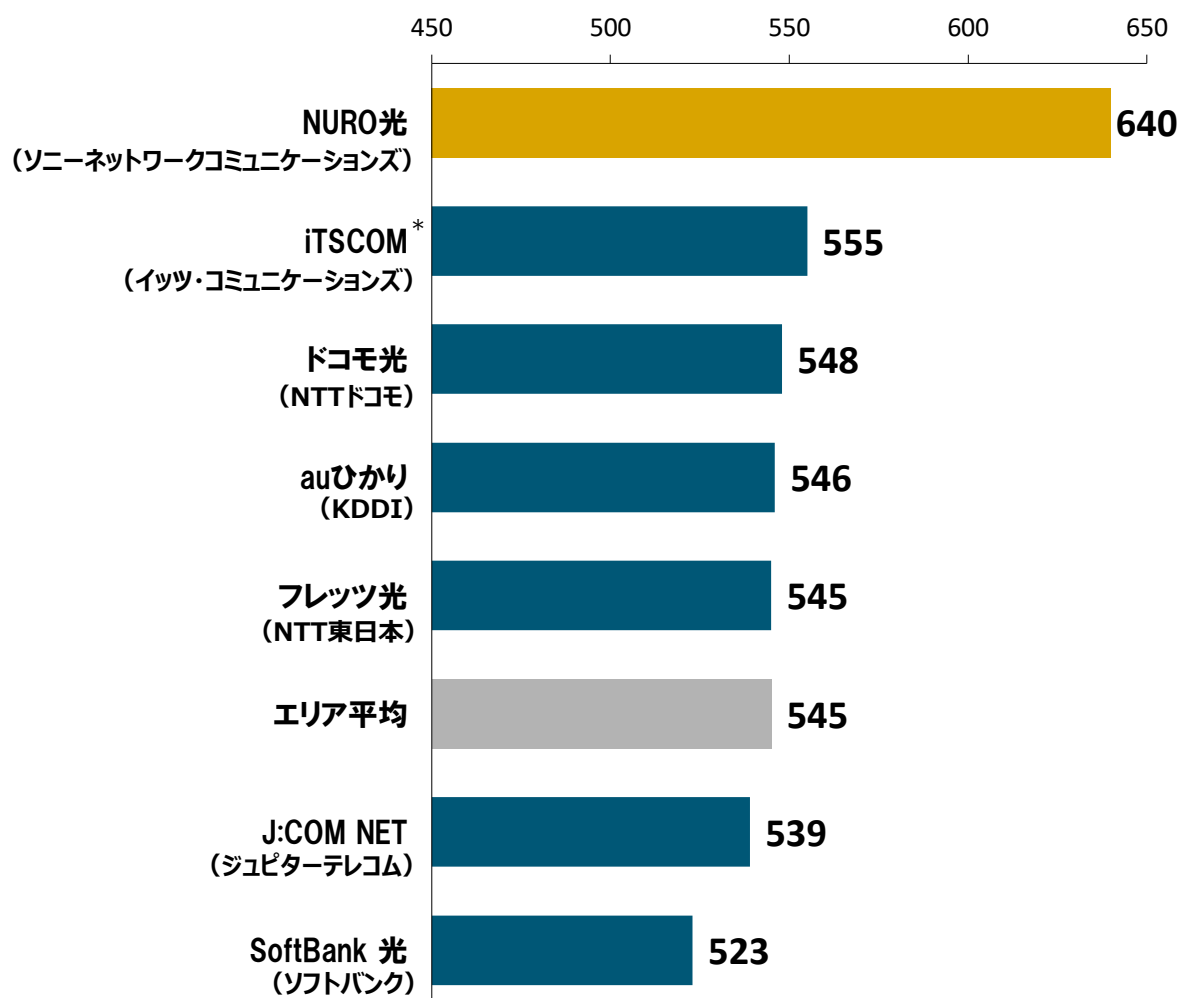
出典: J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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ください。

# J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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)



\* iTSCOM: かつとび、イツコムひかり等

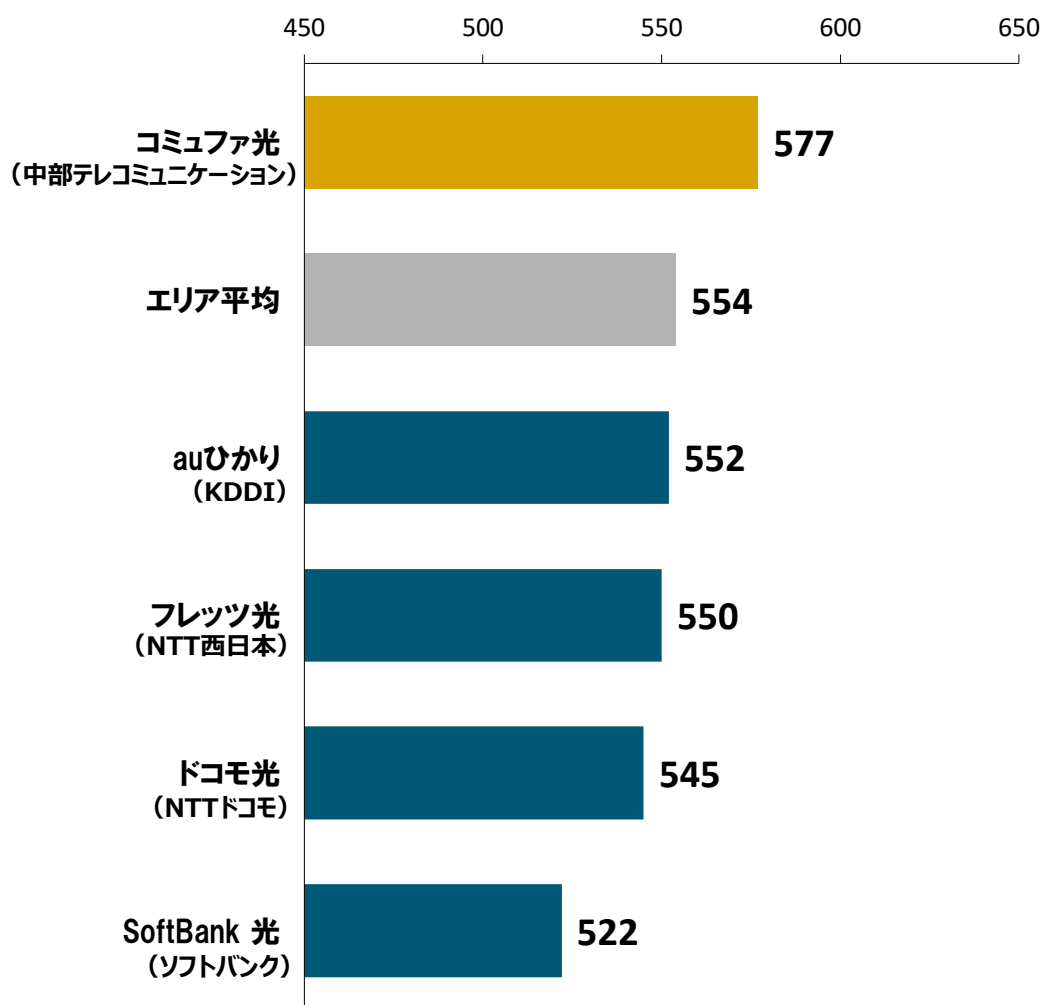
出典: J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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ください。

# J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【東海エリア】



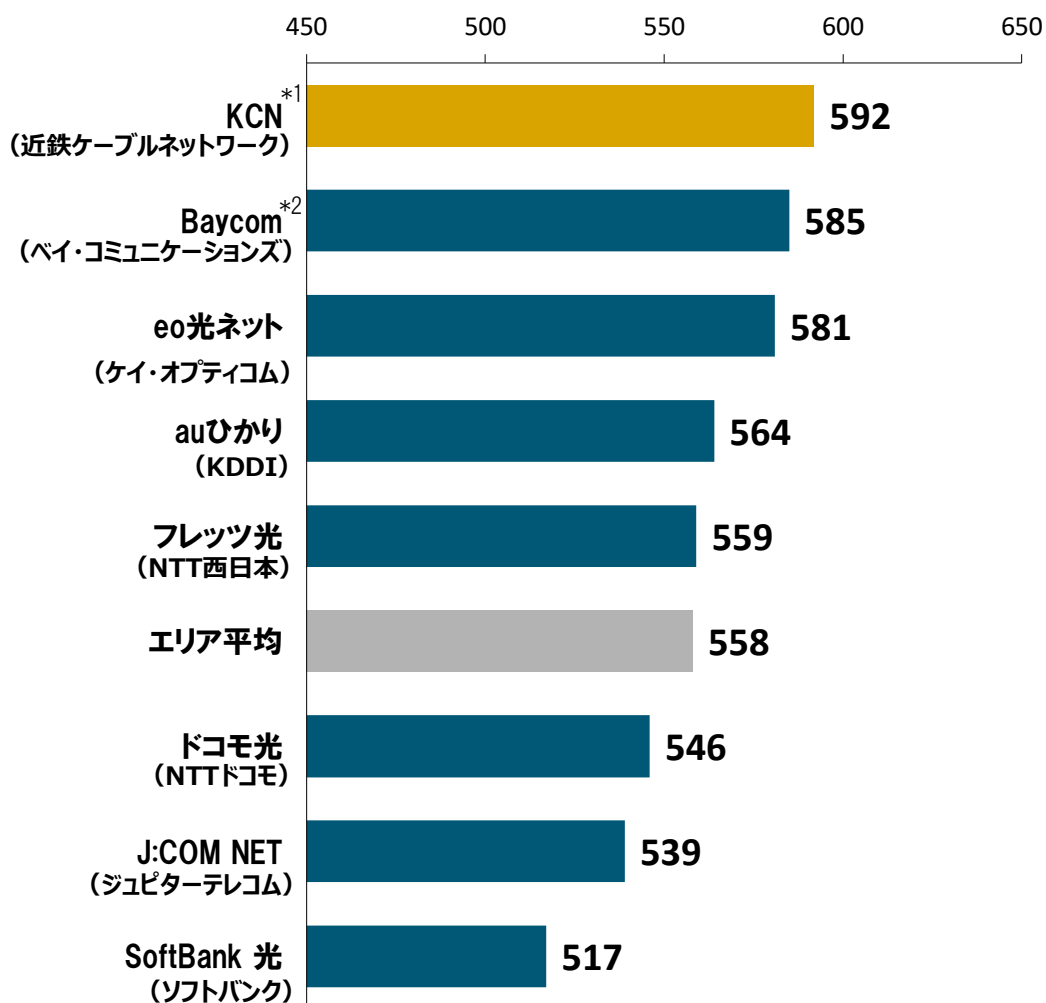
出典: J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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ください。

# J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【関西エリア】 (北陸含む)



\*1 KCN: Kブロード、Kブロード光等

\*2 Baycom: Baycom NET、Baycom ZAQ、Baycom光等

出典: J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

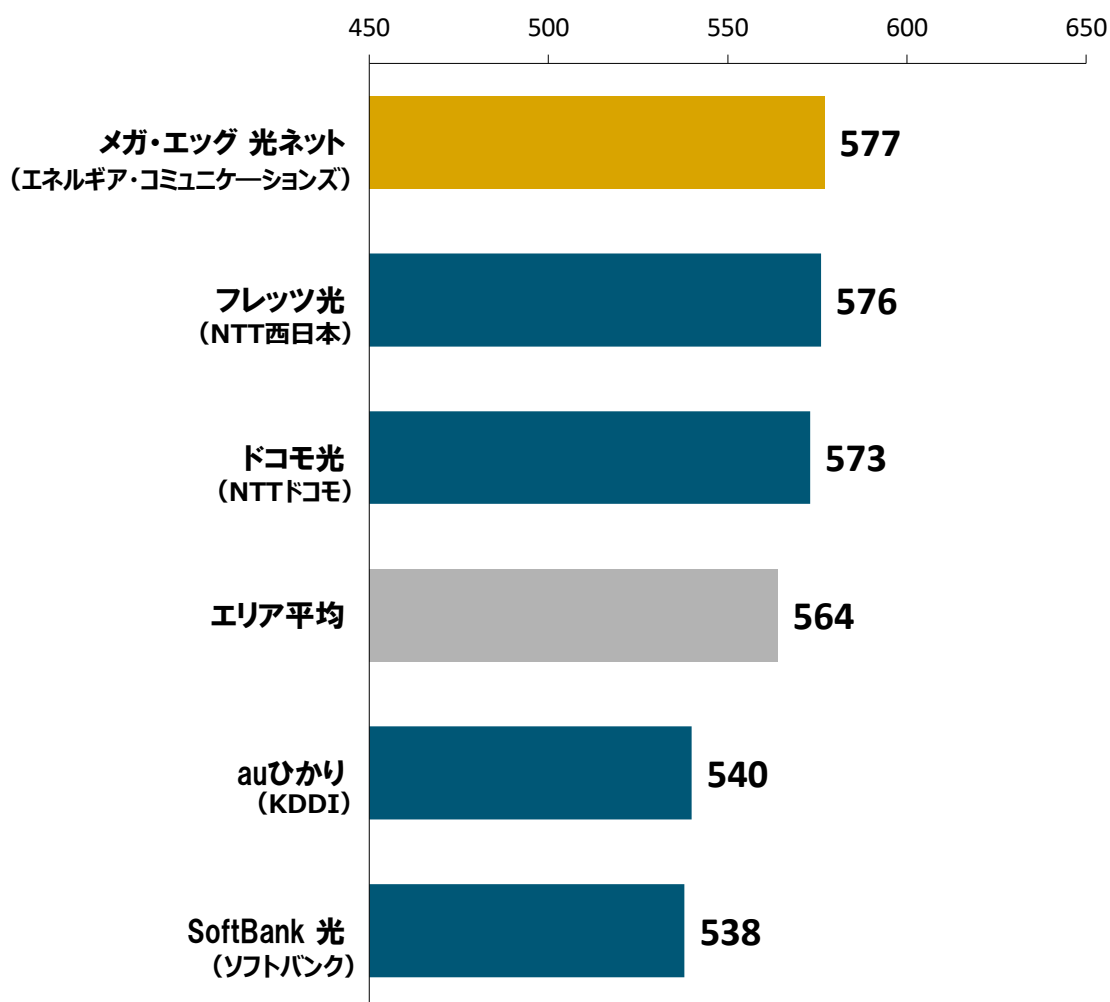
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。



# J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【中国エリア】



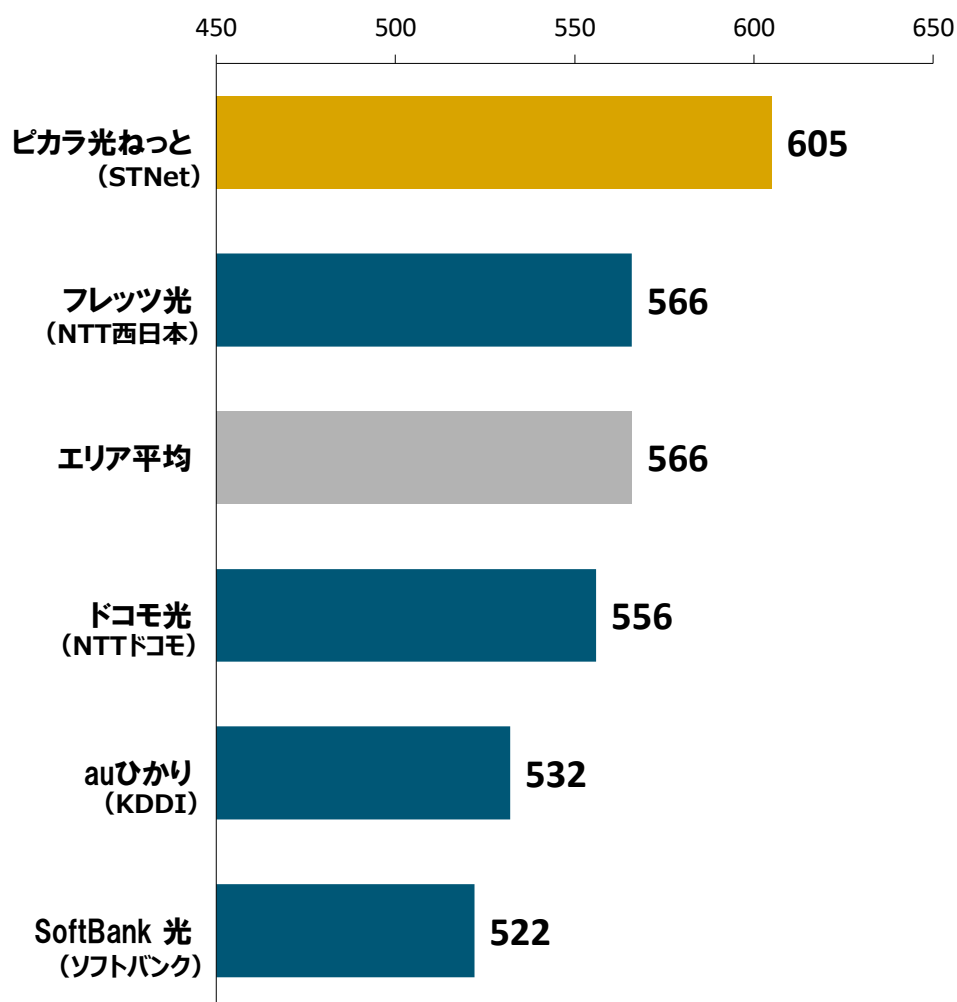
出典: J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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ください。

# J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【四国エリア】



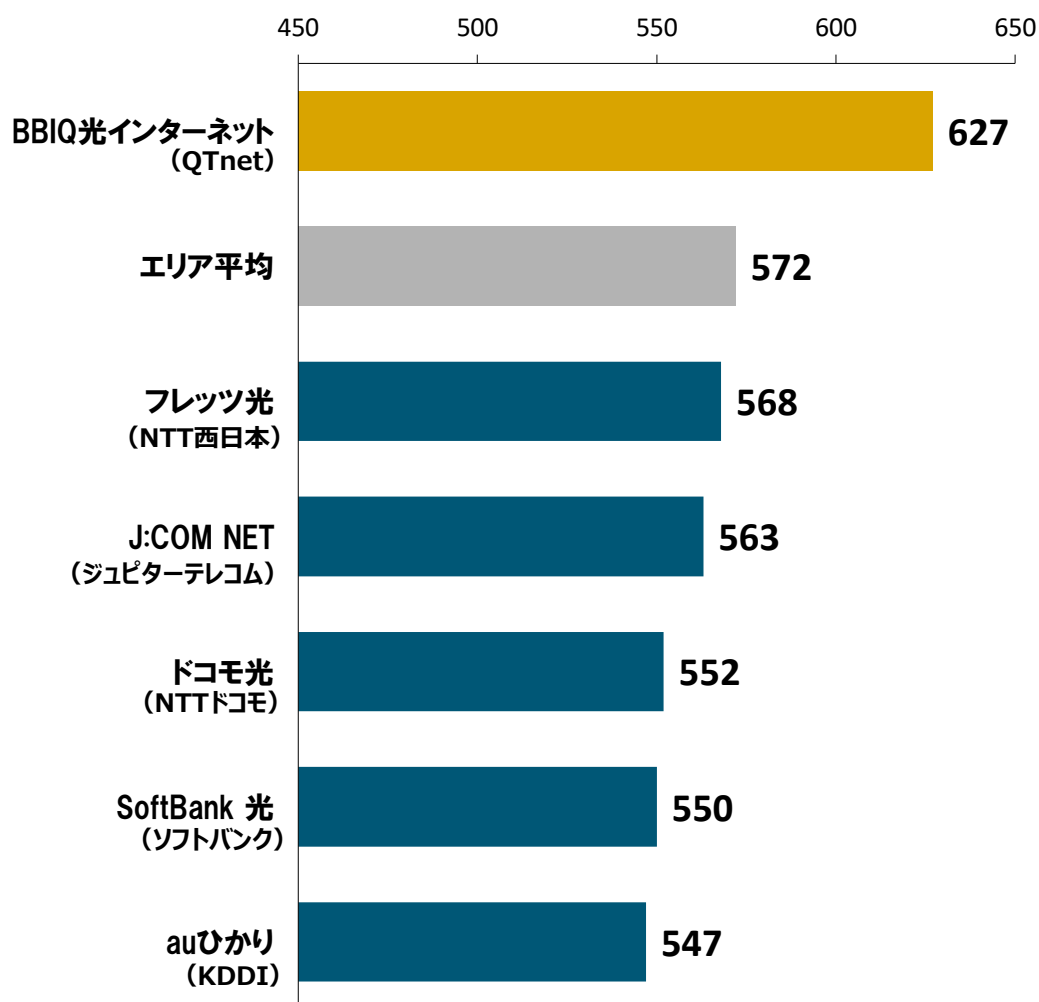
出典: J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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ください。

# J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【九州エリア】



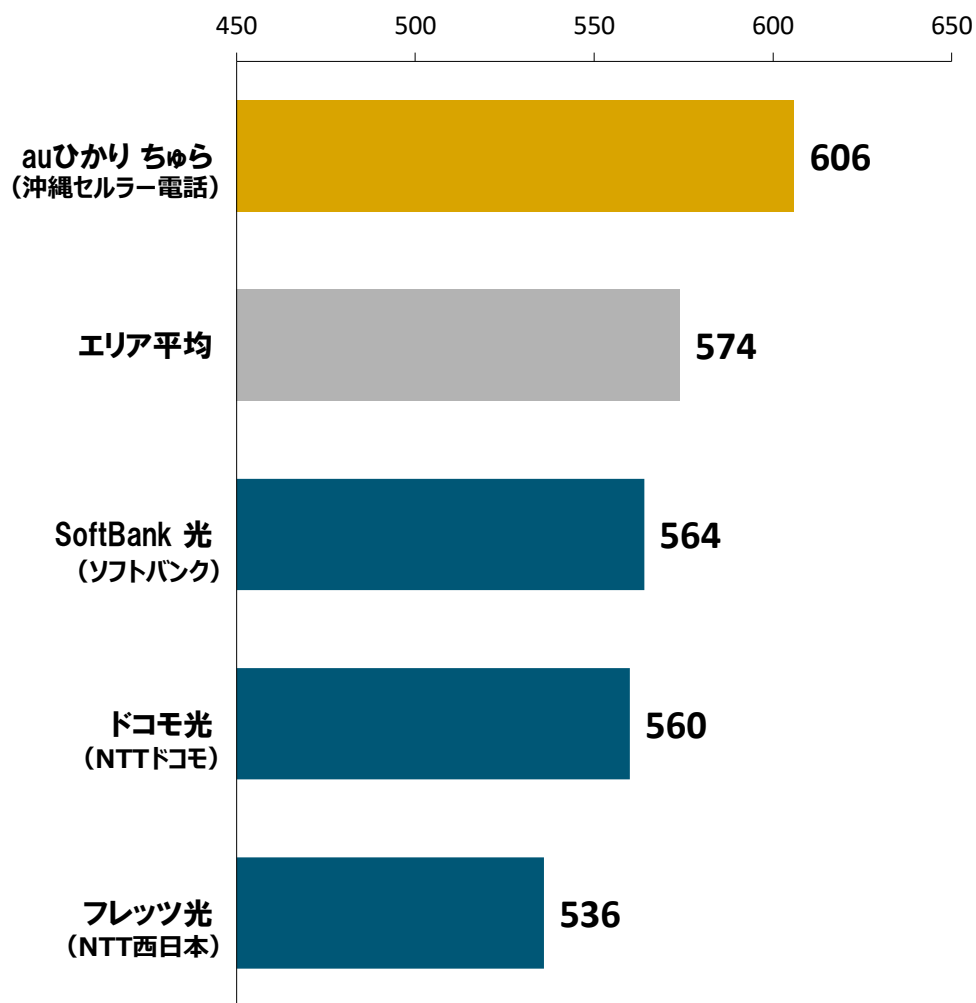
出典: J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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ください。

J.D. パワー  
2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

顧客満足度ランキング  
(1,000ポイント満点)

【沖縄エリア】



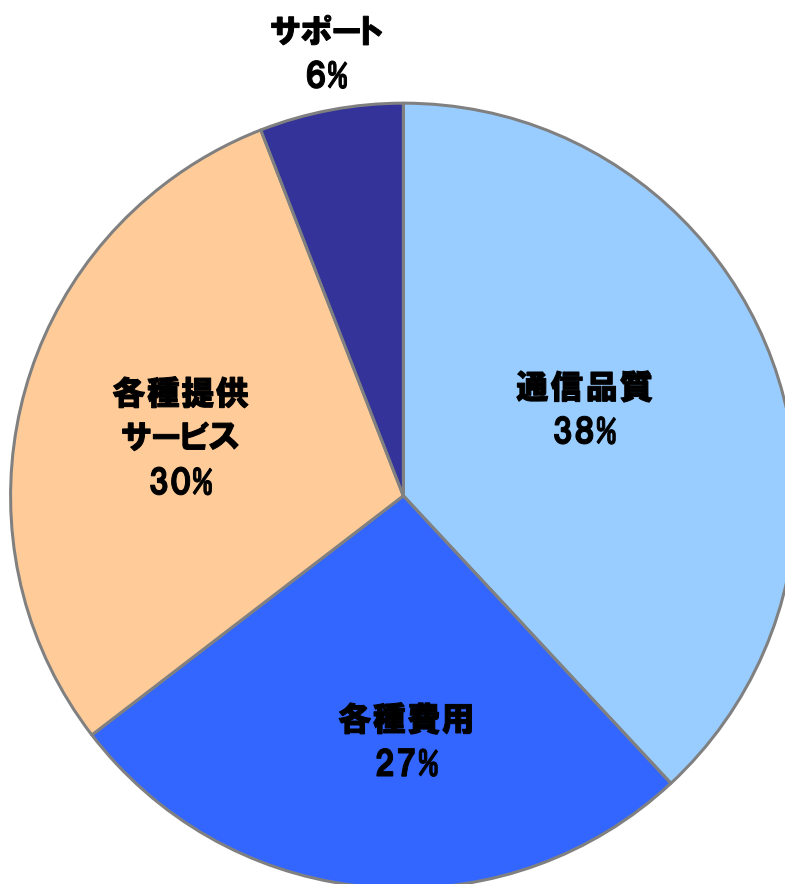
出典: J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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ください。

# J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

---

## 総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100%にならないことがあります

---

出典: J.D. パワー 2019年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

---

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ください。