

2021年6月23日

J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2021年モバイルルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

### J.D. パワー 2021年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～モバイルルーターはNTT docomo、ホームルーターはUQ WiMAX がそれぞれ3年連続第1位～

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、**J.D. パワー 2021年モバイルルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>** 及び **J.D. パワー 2021年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>** の結果を発表した。

本調査はインターネット接続にモバイル回線を使用する「Wi-Fi ルーター」によるデータ通信サービスを対象とし、バッテリー駆動の持ち運び型の「モバイルルーター」と自宅での据え置き利用を前提とした「ワイヤレスホームルーター」の利用者に実施している。

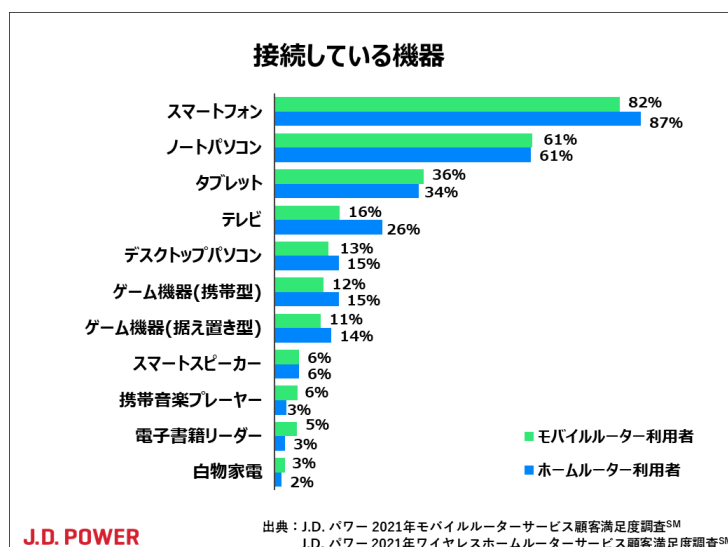
#### コロナ禍で回線負荷の高いサービスでの利用が継続、通信品質の改善・向上がより重要に

本年の調査は新型コロナウイルスの感染拡大から1年以上が経過した今年4月下旬から5月中旬にかけて実施した。昨年調査（2020年5月発表）で前年からの「通信品質・エリア」に対する満足度の低下が確認されていたが、モバイルルーター、ホームルーターともに今回も大きな改善は見られず、全体では昨年並みの満足度水準に留まった。

モバイルルーター、ホームルーターの利用内容をみると、昨年同様、9割を超えるユーザーが「動画や映像サービスの視聴／投稿」、約8割が「オンラインストレージ」の利用といったデータ通信量の大きいサービスを利用しており、ほとんどのユーザーが回線負荷の高いサービスを引き続き利用していることが確認できた。

また、約3割のユーザーが「ビデオ通話／WEB会議ツールを使つての知人などとの通話」で利用しており、2割のユーザーが「テレワーク」で利用しているという結果となり、コロナ禍において一定数のユーザーが、リアルタイム性がより求められるオンラインによる通話・会議ツールも使用していると推察される。加えて、モバイルルーターについては、外出先では使わずに「自宅のみ」で利用しているというユーザーが昨年から増加しており、コロナ禍での自宅時間で利用される傾向がさらに加速していることがうかがえる。

モバイルルーター、ホームルーターともに、スマートフォンのみならず、パソコンやタブレット、テレビ、ゲーム機等、自宅内での様々な機器から接続して使用されており（右図参照）、新型コロナウイルスの感染拡大以降、従来以上に生活に欠かせないものとなっていると考えられる。光ファイバー等の固定インターネット回線サービスや昨年開始された携帯電話の5Gサービス等、ユーザーのインターネット接続環境の選択肢が多様化していく中、今後の通信品質の満足度向上は不可欠とも言える。本調査では、モバイルルーター、ホームルーターともに通信品質の満足度が低いユーザーは、この



先も引き続きモバイルルーター、ホームルーターでインターネットを行いたいという意向が減少する傾向が見られている。

今後のモバイルルーター、ホームルーターの市場維持・拡大に向けては、工事不要といった手軽さという特徴を活かしながら、あらゆる機器・サービスでインターネットが使われるという時代に合わせたサービス設計がより必要となろう。安定したインターネット接続環境がこの先も益々求められていく中、モバイルルーター、ホームルーターにおいても次世代通信規格（5G）の活用等、通信品質の更なる向上が期待される。

## **J.D. パワー 2021 年モバイルルーター／ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度 No.1 を発表**

総合満足度ランキングは下記の通り。

### **【モバイルルーターサービス顧客満足度調査】**（対象 6 ブランド）

#### **第 1 位：NTT docomo（616 ポイント）**

3年連続の総合満足度第一位。「通信品質・エリア」「端末・オプションサービス」「手続き・サポート対応」の3ファクターで最高評価。

第 2 位：楽天モバイル（586 ポイント）

第 3 位：SoftBank（576 ポイント）

### **【ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査】**（対象 3 ブランド）

#### **第 1 位：UQ WiMAX（553 ポイント）**

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。

第 2 位：au（547 ポイント）

第 3 位：SoftBank（520 ポイント）

### **《 J.D. パワー 2021 年モバイルルーターサービス顧客満足度調査 <sup>SM</sup>**

### **J.D. パワー 2021 年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査 <sup>SM</sup> 概要 》**

年に 1 回、モバイル通信回線網を利用してインターネットへ接続する Wi-Fi ルーター端末<sup>\*</sup>の利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 9 回目の実施となる。

<sup>\*</sup>2019 年より、持ち運び可(バッテリー稼働)タイプの Wi-Fi ルーター契約者を対象にした「モバイルルーター」と据え置き型タイプの Wi-Fi ルーター契約者を対象にした「ワイヤレスホームルーター」の 2 つに分けて調査を行っている。

■実施期間：2021 年 4 月下旬～5 月中旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：モバイルルーターまたはワイヤレスホームルーターを利用している人  
(18 歳～64 歳、世帯内選定関与者)

■調査回答者数：モバイルルーターサービス：1,900 人 ワイヤレスホームルーターサービス：1,100 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「通信品質・エリア」（37%）、「各種費用」（25%）、「端末・オプションサービス」（25%）、「手続き・サポート対応」（13%）となっている（カッコ内は影響度）。

\* 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。

**【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

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel : 03-4570-8410 E-mail : [release@jdpa.com](mailto:release@jdpa.com)

調査レポート購読等お問い合わせ：奥（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

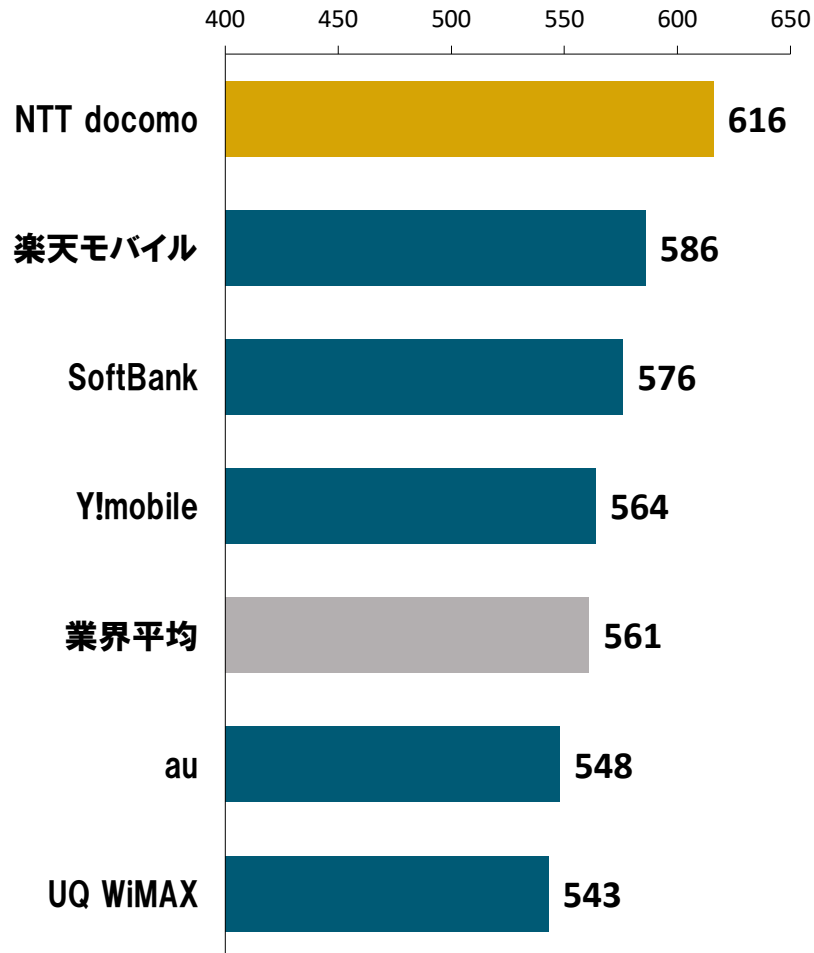
Tel : 03-4570-8400 E-mail : [japanGBIPractice@jdpa.com](mailto:japanGBIPractice@jdpa.com)

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、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。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するバイオニアです。

# J.D. パワー 2021年モバイルルーター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)



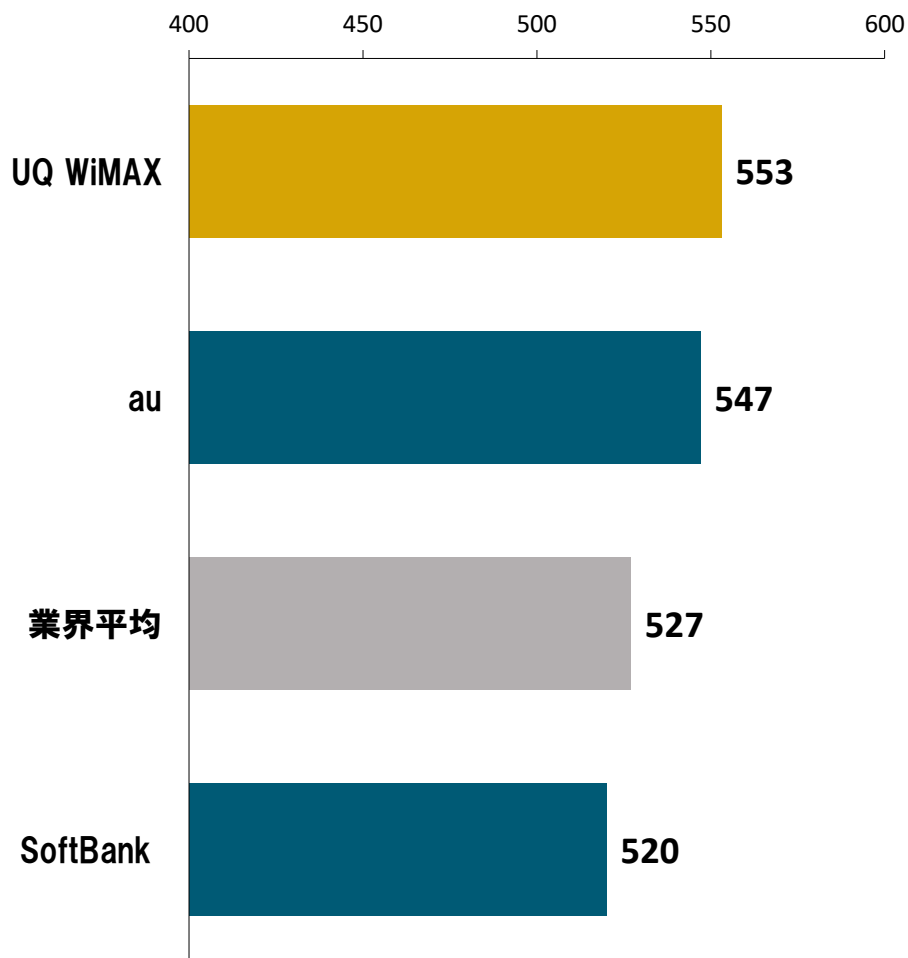
出典: J.D. パワー 2021年モバイルルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2021年ワイヤレスホームルーター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)



出典: J.D. パワー 2021年ワイヤレスホームルーター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。