

2022年7月12日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022年モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2022年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査SM

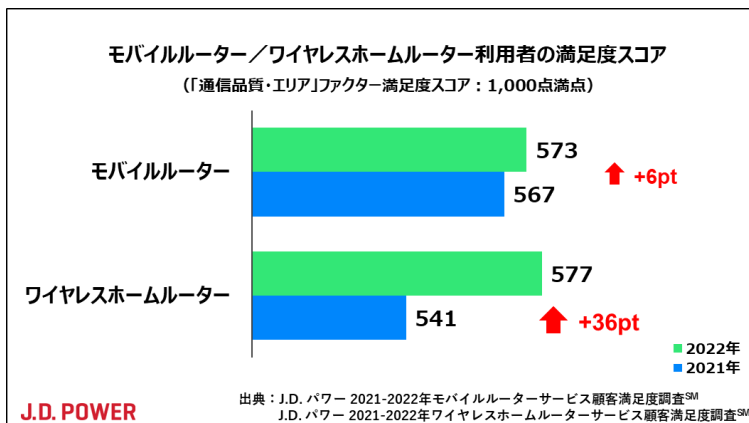
～業界全体で高い5G対応ルーター満足度。両調査ともにNTT docomoが第1位～

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 2022年モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM**及び**J.D. パワー 2022年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査SM**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（以下、ホームルーター）」の利用者に実施している。

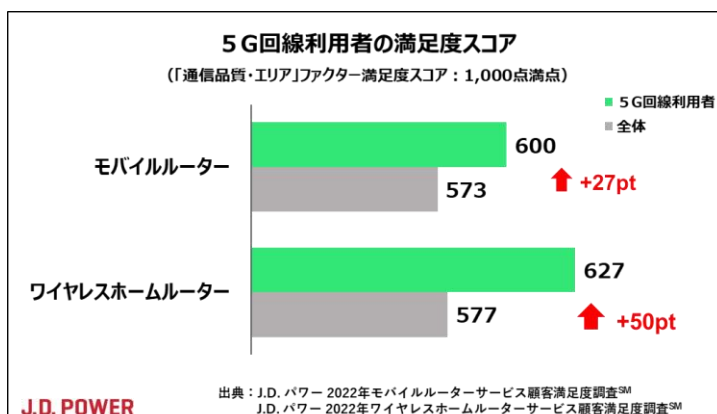
通信品質の満足度、昨年より向上

本年の調査は今年5月下旬から6月上旬にかけて実施した。新型コロナウイルス感染拡大以降、自宅での過ごし方の変化やテレワーク等の浸透により、インターネットのトラフィック量は年々増加していることが推察される。しかし、このような環境下においてもモバイルルーターおよびホームルーターの通信品質に対する満足度は、どちらも昨年調査（2021年6月発表）より向上している。「通信品質・エリア」ファクターの満足度スコアは、モバイルルーターでは昨年より+6ポイント、ホームルーターでは+36ポイントと大幅に上昇している（右図参照）。どちらのルータータイプでも「通信の速度」に関する評価で向上が見られており、多くの通信事業者において通信品質向上に向けた取り組みが進められていることや、高速通信規格「5G」の利用者増加も背景があると推察される。



満足度の高い5G回線利用者

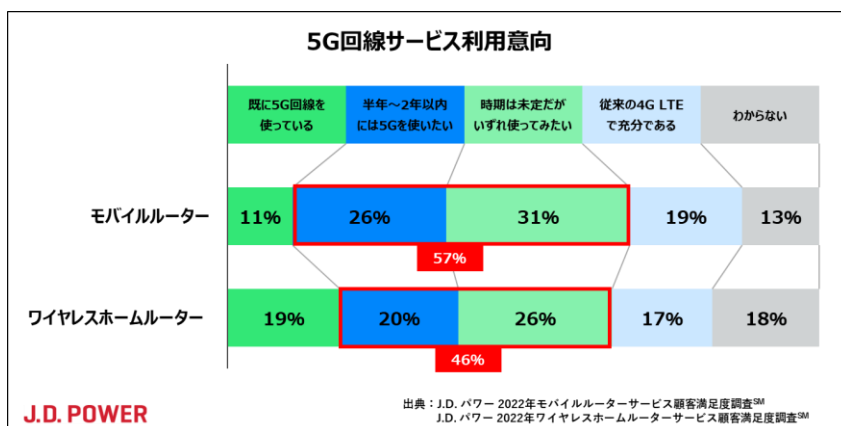
5G回線の利用者はモバイルルーターでは全体の約1割、ホームルーターでは約2割となっている。5G回線利用者の通信品質の満足度スコアをみると、モバイルルーターでは600ポイント、ホームルーターでは627ポイントとなっており、どちらにおいても全体平均を大きく上回る高い満足度を示す結果となった（右図参照）。



まだ普及期にある5Gサービスではあるが、ユーザーからの期待に応えられたサービスが提供されていることがうかがえる結果となった。今後、5G回線対応ルーターの利用者増加とともに、業界全体でさらに通信品質の顧客満足度が高まっていくことが期待される。

5Gの利用意向、約半数が「今後利用したい」

5G回線サービスの利用意向を聴取したところ、モバイルルーター、ホームルーター利用者ともに、2割以上が「半年～2年以内には5Gを使いたい」という結果となった（右図参照）。また「時期は未定だがいずれ使ってみたい」という回答はそれぞれ3割前後となっている。合わせると、半数前後の利用者が今後5G回線を利用したいと考えており、5Gに対する期待や潜在的な需要の高さがうかがえる。



5G回線利用者のロイヤルティの高さも確認されている。5Gサービスを利用している場合、モバイルルーターでは85%、ホームルーターでは79%の利用者が、現在利用しているモバイル／ホームルーターサービスを今後も続けて利用したいという意向を示している。5Gサービスの利用者拡大は顧客ロイヤルティを従来以上に高める施策にもつながると言える。今後の5Gサービス利用者拡大に向け、対象エリアの拡大や対応端末の拡充に加えて、5Gならではの利便性の訴求といった移行促進への施策が益々重要になっていくであろう。

J.D. パワー 2022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5ブランド）

第1位：NTT docomo（640ポイント）

4年連続の総合満足度第1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：au（596ポイント）

第3位：楽天モバイル、Y!mobile（同点、588ポイント）

楽天モバイルは「各種費用」ファクターで最高評価。

【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4ブランド）

第1位：NTT docomo（619ポイント）

「通信品質・エリア」、「各種費用」、「端末・オプションサービス」の3ファクターで最高評価。

第2位：au（591ポイント）

第3位：SoftBank（562ポイント）

「手続き・サポート対応」ファクターで最高評価。

《 J.D. パワー 2022 年モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM
J.D. パワー 2022 年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査SM 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*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 10 回目の実施となる。

* 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：2022 年 5 月下旬～6 月上旬
- 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
(18～64 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：1,550 人
ワイヤレスホームルーターサービス：1,450 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。総合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」（38%）、「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」（12%）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- 6809-2996 E-mail：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）

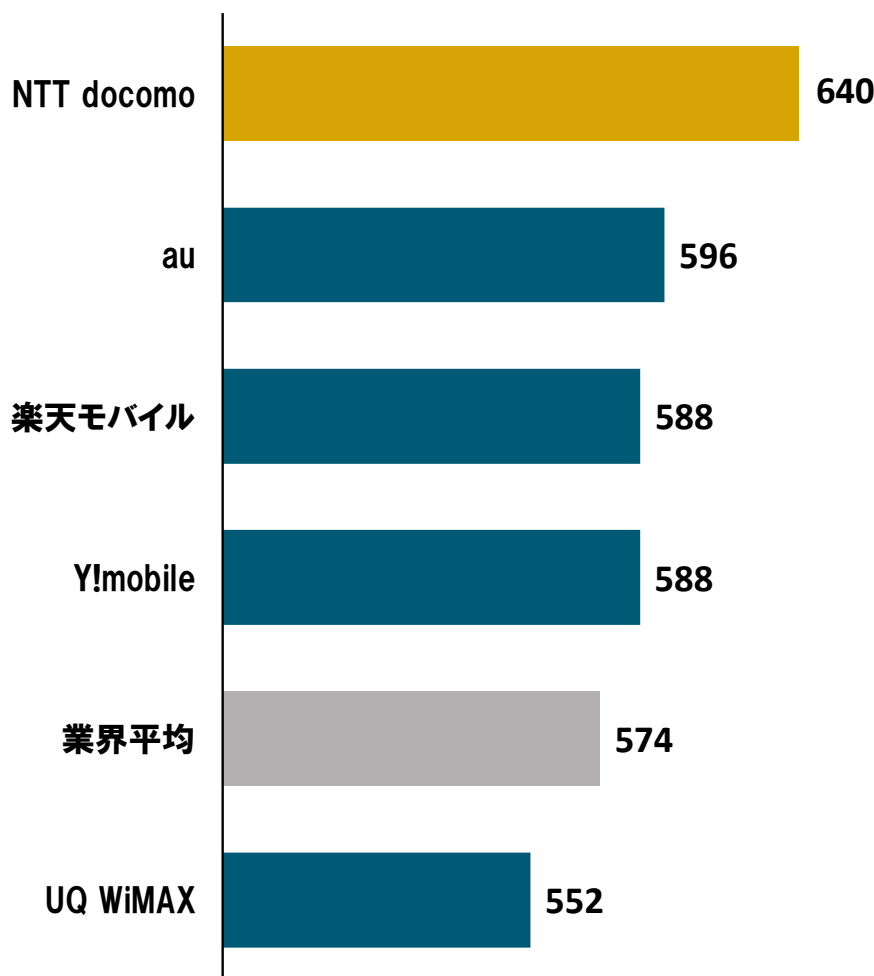
Tel：03- 6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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パイオニアです。

J.D. パワー 2022年モバイルルーター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)



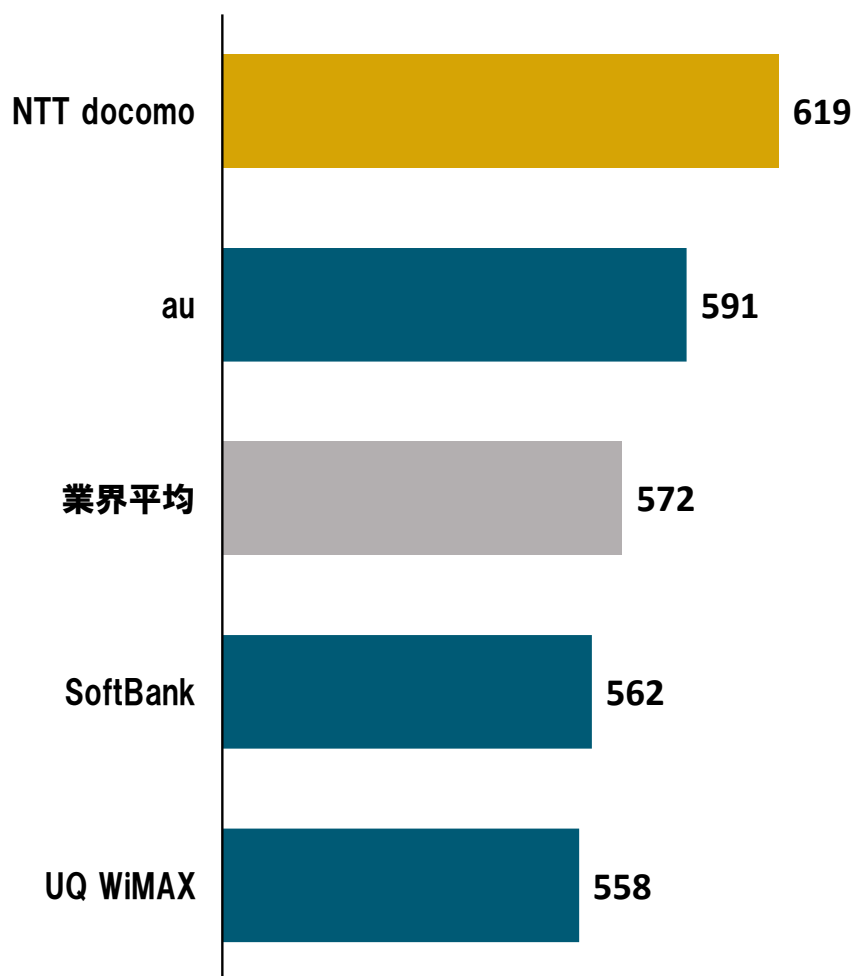
注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2022年モバイルルーター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ください。

J.D. パワー 2022年ワイヤレスホームルーター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)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2022年ワイヤレスホームルーター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ください。