

2022年2月24日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

～インターネットトラフィックが一段と増加する中においても通信品質の満足度は向上～

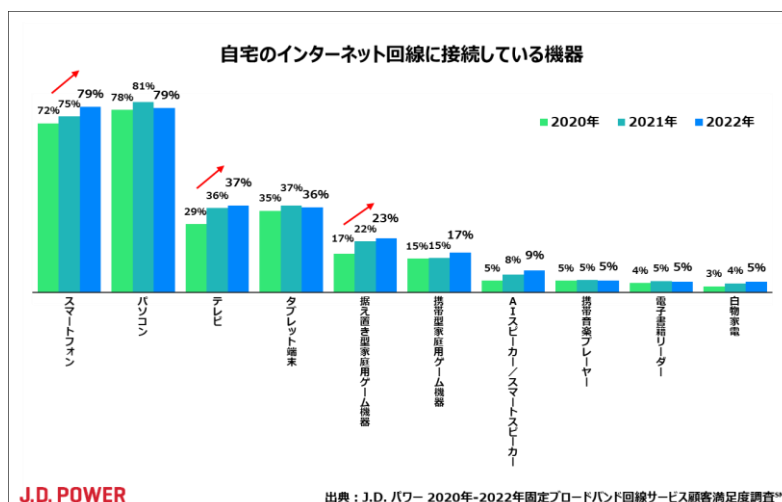
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2022年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

スマホやテレビ、ゲーム機での接続利用が一段と上昇傾向

本調査は新型コロナウイルス感染拡大から約2年が経過した2021年12月に実施した。自宅の固定インターネット回線に接続している機器を見ると、「スマートフォン」や「テレビ」、「据え置き型ゲーム機」での利用がコロナ前の実施となった前々回調査（2020年2月発表）、前回調査（2021年2月発表）と比較して一段と増加している（右図参照）。

また、インターネットの利用内容については、「動画や映像サービスの視聴／投稿」での利用が一段と増加していることが確認できた（2020年：53%、2021年：57%、2022年：59%）。

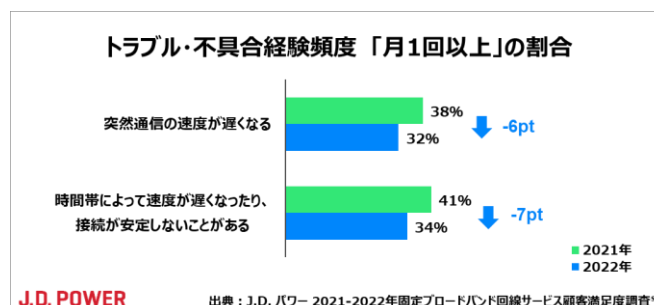
ステイホームの巣ごもり需要の中、自宅におけるエンターテインメントのオンラインサービス利用がますます増加している状況が本調査からもうかがえる結果となっている。



トラブル経験頻度は減少、顧客満足度が向上

新型コロナウイルス感染拡大以降、動画サービスやオンラインゲームの利用やテレワーク等、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。しかしこのような中においても通信品質に対する顧客満足度スコアは前回調査から29ポイント向上しており、「突然通信の速度が遅くなる」、「時間帯によって速度が遅くなったり、接続が安定しないことがある」といった不具合やトラブルの経験頻度も減少が見られた（右図参照）。

インターネットトラフィックが増加していく中においても、多くの通信事業者において需要増加を見据えた設備運営や通信品質向上に向けた取り組みが進められていることがうかがえる。



接続不具合のサポート対応は顧客ロイヤルティを大きく左右

通信品質の改善・向上が見られる一方で、最も多く挙がっているコールセンターへの問い合わせ件も「急にインターネットに接続できなくなるトラブル」となっている。問い合わせを行った顧客のうち3割以上がコールセンターに問い合わせても「解決しなかった」と回答しており、顧客にとっては十分な対応がなされずに対応が終了してしまっているケースも多いことが推察される。このような「解決しなかった」とする顧客の約半数は、現在契約しているインターネット回線サービスを「今後利用し続けたくない」と回答しており、また約8割が「(他者に)薦めない」としている。接続不具合に対するサポート対応は、顧客のロイヤルティを大きく左右することが示されている。

コロナ禍において自宅のインターネット回線は従来以上にその重要性が増している。通信事業者においては回線品質の維持・向上への取り組みに加えて、接続トラブルを抱える顧客へのより丁寧なサポートが今まで以上に求められていると考えられる。

J.D. パワー 2022 年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度 No.1 を発表

本調査での全国9エリアにおける総合満足度ランキングは下記の通り。

<北海道エリア> (対象5ブランド)

第1位：ドコモ光 (577ポイント)

4年連続の総合満足度第一位。「各種提供サービス」ファクターで最高評価。

第2位：auひかり (574ポイント)

「通信品質」「サポート」の2ファクターで最高評価。

第3位：J:COM NET、SoftBank光 (同点、565ポイント)

J:COM NETは「各種費用」ファクターで最高評価。

<東北エリア> (対象4ブランド)

第1位：auひかり (572ポイント)

「通信品質」ファクターで最高評価。

第2位：フレッツ光 (NTT東日本) (568ポイント)

「サポート」ファクターで最高評価。

第3位：ドコモ光 (557ポイント)

「各種提供サービス」「各種費用」の2ファクターで最高評価。

<関東エリア> (対象8ブランド)

第1位：NURO光 (635ポイント)

6年連続の総合満足度第一位。

「通信品質」「各種提供サービス」の2ファクターで最高評価。

第2位：楽天ひかり (604ポイント)

「各種費用」ファクターで最高評価。

第3位：ドコモ光 (590ポイント)

<東海エリア> (対象7ブランド)

第1位：ドコモ光 (590ポイント)

「通信品質」「各種提供サービス」の2ファクターで最高評価。

第2位：コミュファ光 (587ポイント)

第3位：フレッツ光 (NTT西日本) (577ポイント)

<関西エリア>（北陸含む）（対象9ブランド）

第1位：eo 光ネット（628ポイント）

「各種提供サービス」「サポート」の2ファクターで最高評価。

第2位：NURO 光（622ポイント）

「通信品質」「各種費用」の2ファクターで最高評価。

第3位：KCN（583ポイント）

<中国エリア>（対象5ブランド）

第1位：メガ・エッグ 光ネット（599ポイント）

「通信品質」「各種提供サービス」「各種費用」「サポート」の全4ファクターで最高評価。

第2位：フレッツ光（NTT 西日本）（587ポイント）

第3位：ドコモ光（567ポイント）

<四国エリア>（対象5ブランド）

第1位：ピカラ光ねっと（630ポイント）

6年連続の総合満足度第一位。

「通信品質」「各種提供サービス」「各種費用」「サポート」の全4ファクターで最高評価。

第2位：フレッツ光（NTT 西日本）（600ポイント）

第3位：ドコモ光（588ポイント）

<九州エリア>（対象6ブランド）

第1位：BBIQ 光インターネット（611ポイント）

6年連続の総合満足度第一位。

「通信品質」「各種提供サービス」「各種費用」「サポート」の全4ファクターで最高評価。

第2位：フレッツ光（NTT 西日本）（588ポイント）

第3位：J:COM NET（581ポイント）

<沖縄エリア>（対象4ブランド）

第1位：au ひかり ちゅら（599ポイント）

5年連続の総合満足度第一位。「通信品質」「サポート」の2ファクターで最高評価。

第2位：ドコモ光（584ポイント）

「各種提供サービス」ファクターで最高評価。

第3位：SoftBank 光（562ポイント）

「各種費用」ファクターで最高評価。

《J.D. パワー 2022 年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM概要》

年に 1 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、満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 9 回目の実施となる。

- 実施期間：2021 年 12 月中旬
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：固定ブロードバンド回線サービス（FTTH もしくは CATV）を自宅で利用している人（20 歳～74 歳、世帯内選定関与者）
- 調査回答者数：14,610 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」（37%）、「各種提供サービス*」（31%）、「各種費用」（26%）、「サポート」（6%）となっている（カッコ内は影響度）。

* 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：03-4570-8408 / 080-8823-7365 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：03-4570-8400 / 080-7759-7370 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

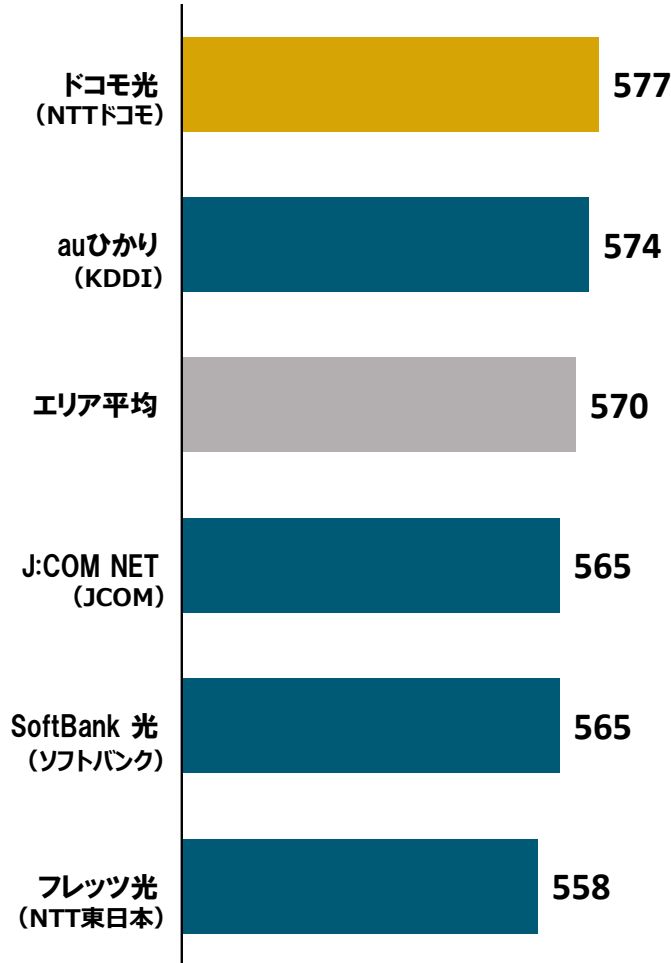
J.D. パワーについて：

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】



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。

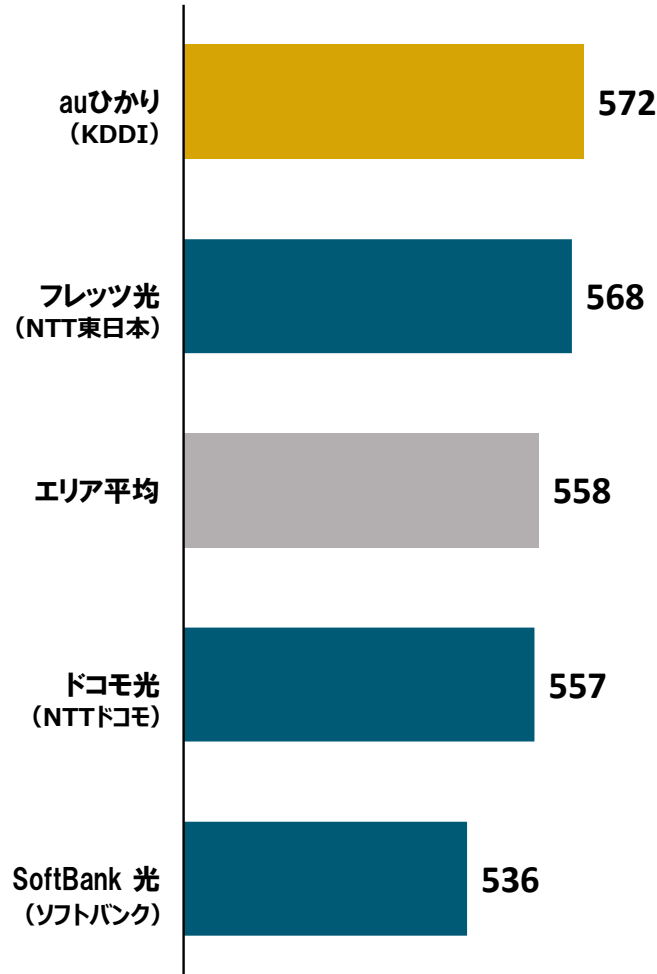
出典: J.D. パワー 2022年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2022年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】



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。

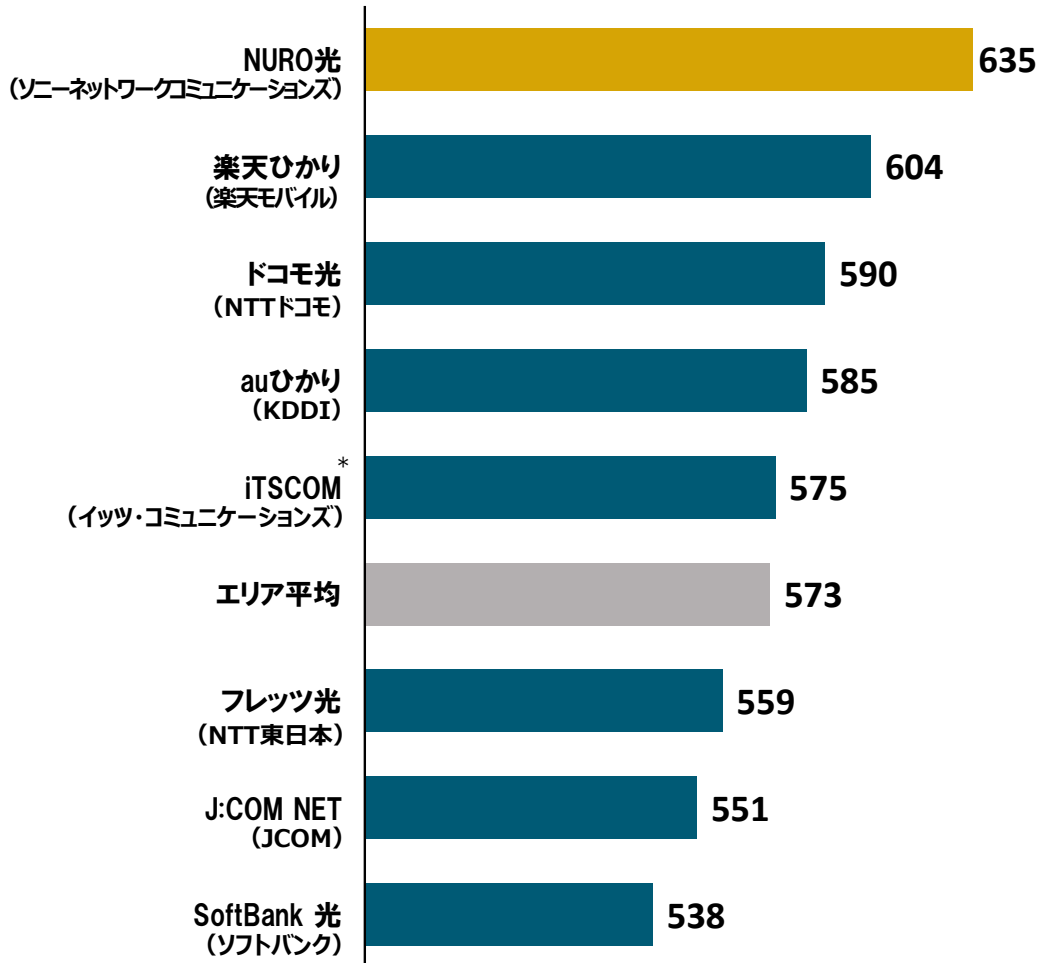
出典: J.D. パワー 2022年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2022年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】



* iTSCOM: かつとび、イツコムひかり等

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。

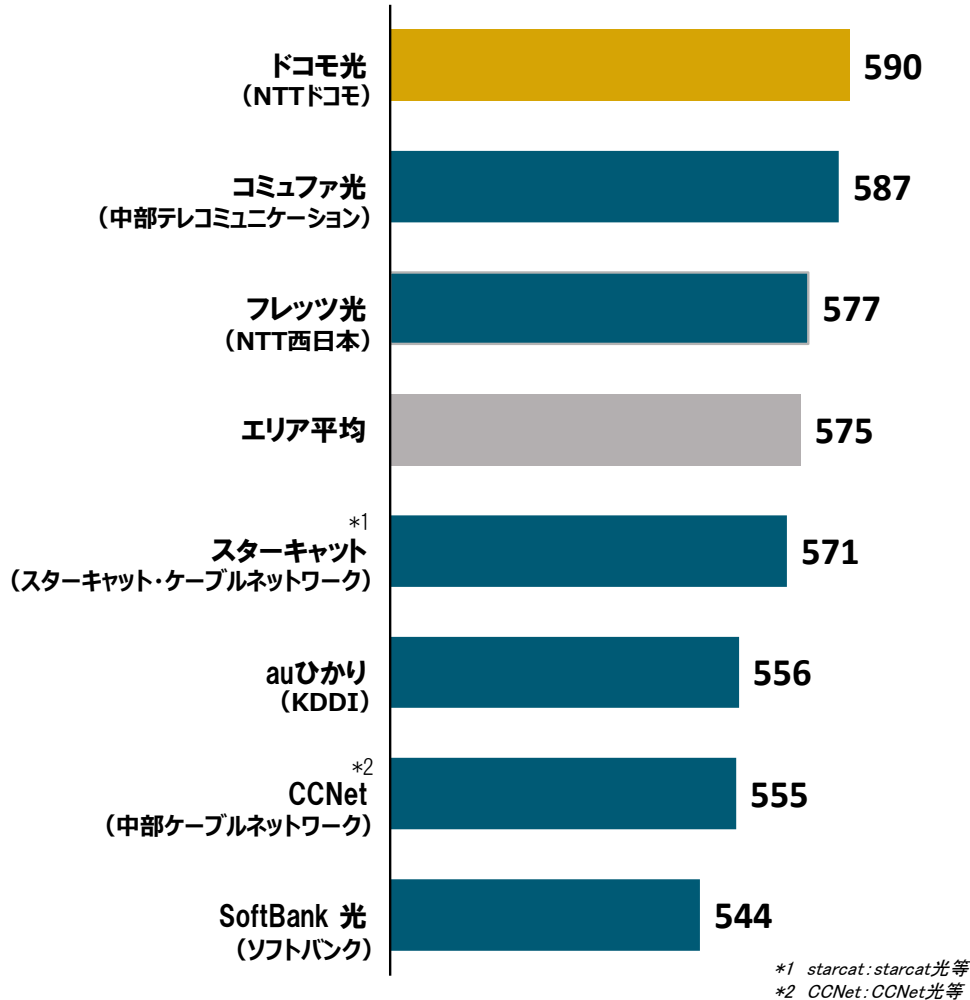
出典: J.D. パワー 2022年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2022年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】



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。

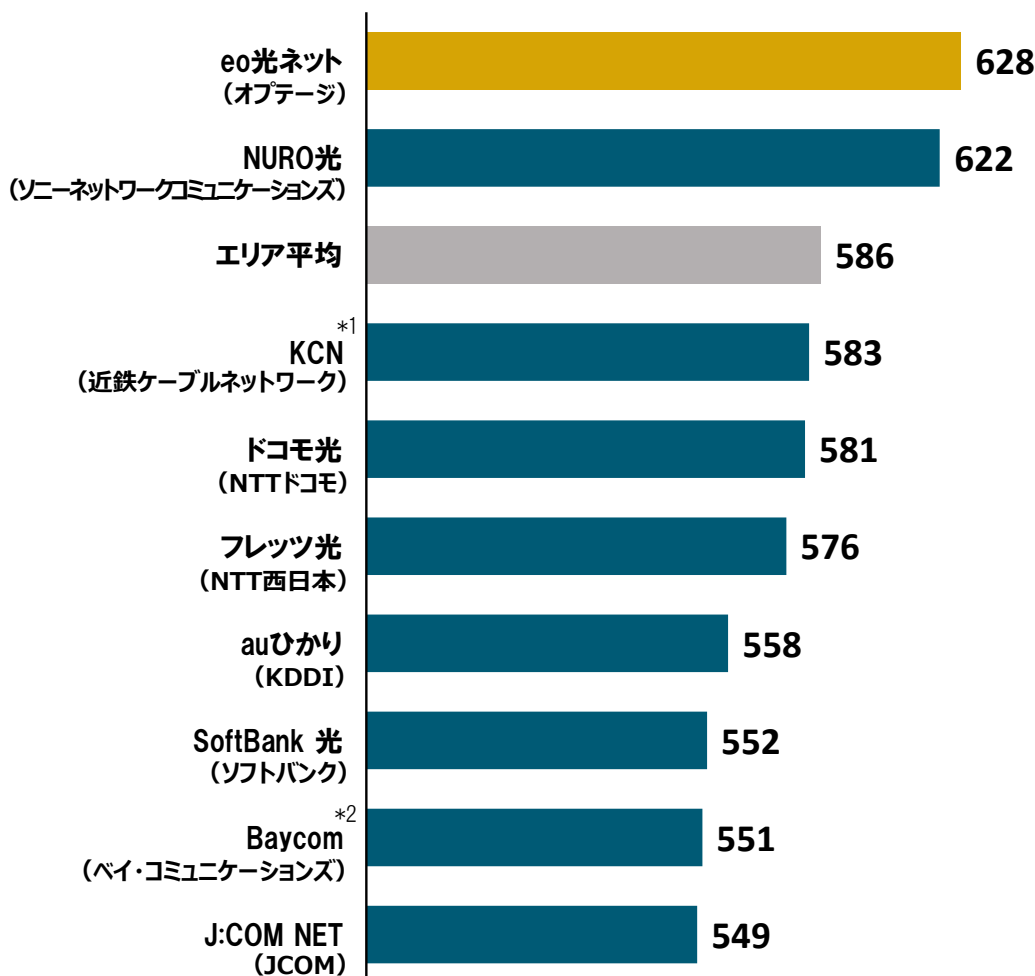
出典: J.D. パワー 2022年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2022年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

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。

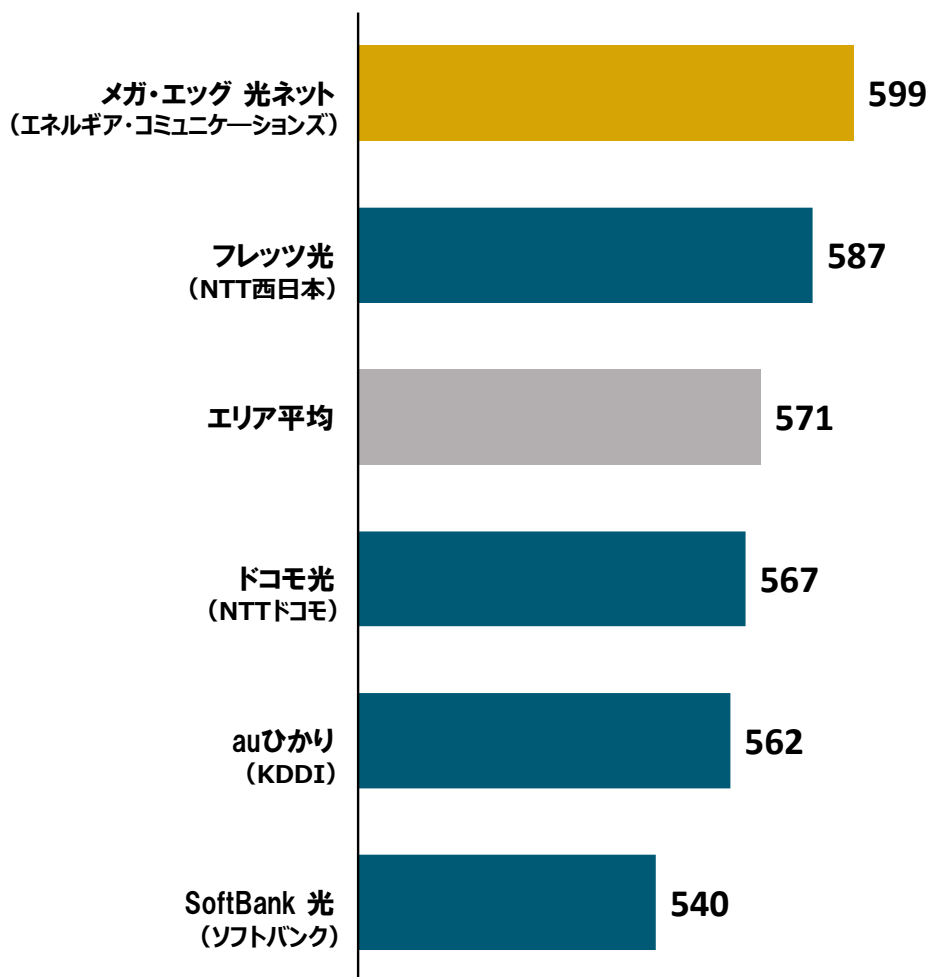
出典: J.D. パワー 2022年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2022年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】



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。

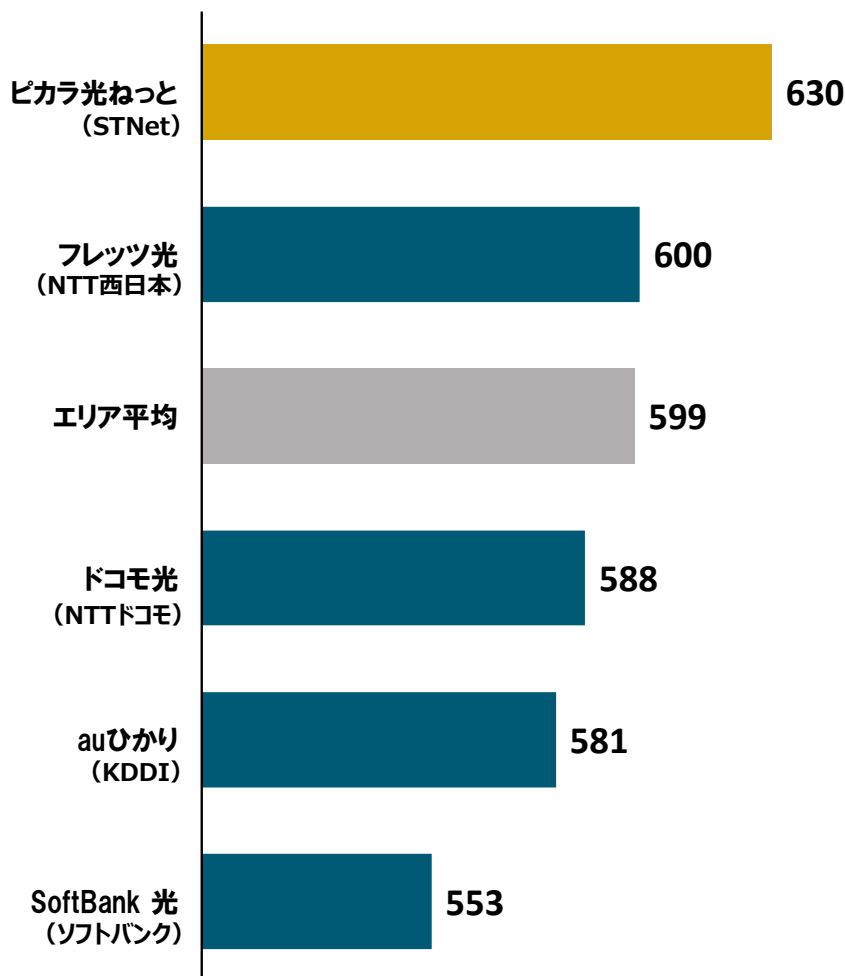
出典: J.D. パワー 2022年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2022年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】



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。

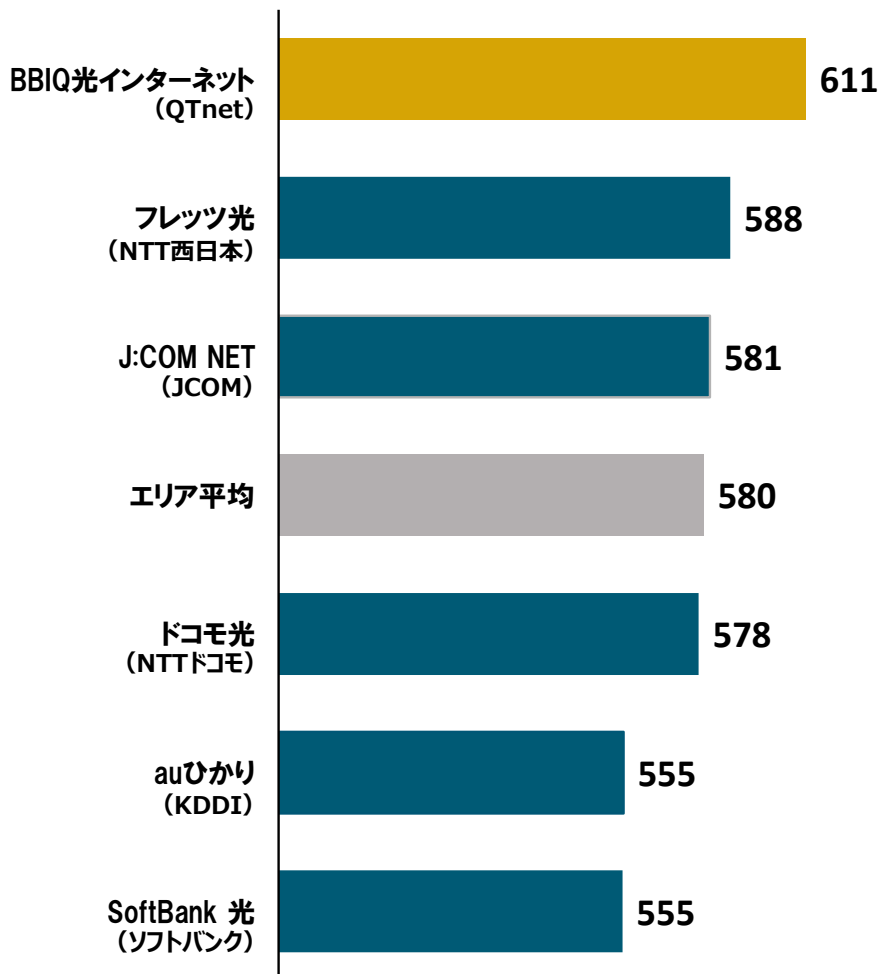
出典: J.D. パワー 2022年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2022年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】



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。

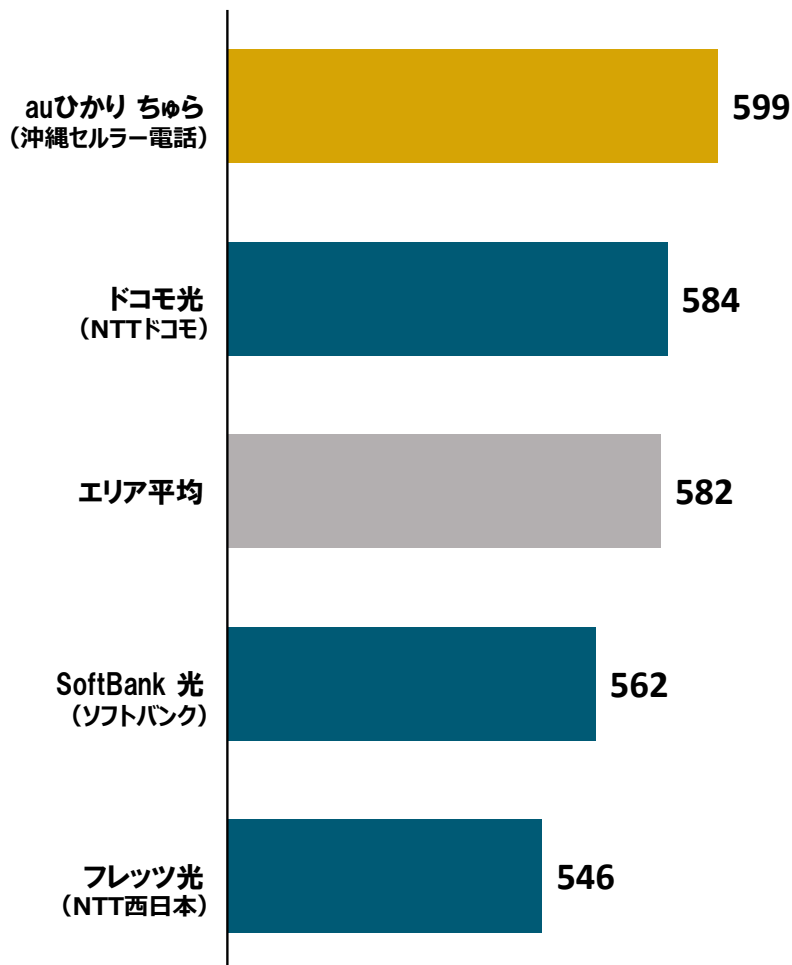
出典: J.D. パワー 2022年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2022年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】



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ください。