

2024年2月28日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2024年ホームルーターサービス顧客満足度調査SM

～固定インターネット回線は au ひかり、NURO 光、コミュファ光、eo 光ネット、ドコモ光、メガ・エッグ 光ネット、ピカラ光ねっと、BBIQ 光インターネットが各エリアで第1位、ホームルーターはドコモ home 5G 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 2024年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM**及び**J.D. パワー 2024年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。

昨年まで「固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査（2023年2月発表）」及び「ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査（2023年7月発表）」として別々に実施していたが、本年より、調査名を変更し、2調査の設問構成や満足度構造を共通化した上で調査を同時に実施している。これにより、それぞれのサービスの評価、利用状況や各種体験の比較が可能になっている。

総合満足度は、固定インターネット回線サービスがホームルーターサービスを上回る

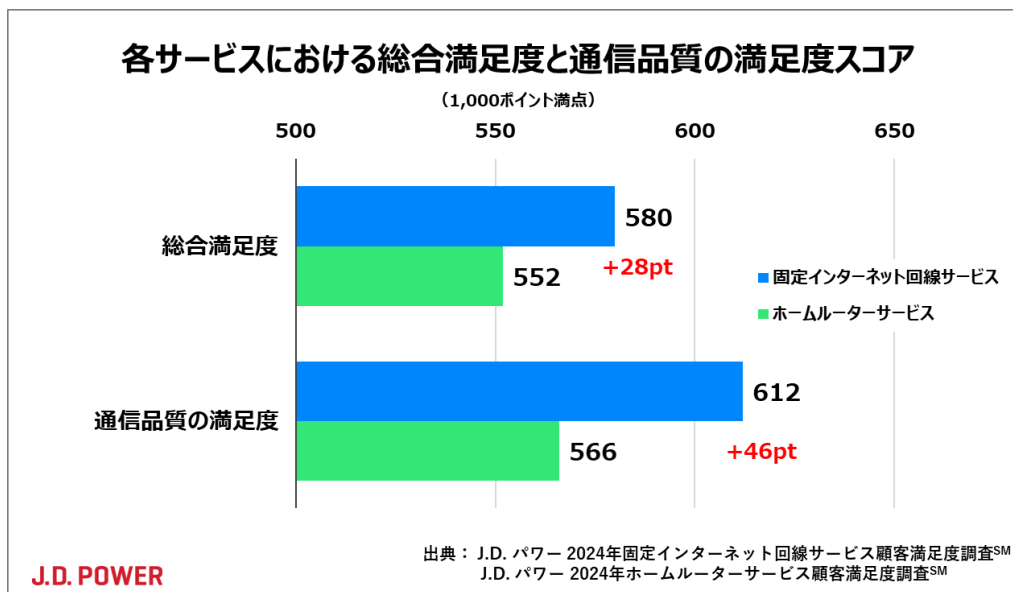
自宅でのインターネットへの接続は、動画サービス視聴やサイト閲覧、SNS 利用に加え、テレビを始めとした生活家電のネット接続など多様化している。もはや生活基盤になっているインターネットだが、自宅でのインターネット接続は、光回線やケーブルテレビ回線といった「固定インターネット回線サービス」が主流である。一方、モバイル通信回線網を利用してインターネットへ接続する「ホームルーターサービス」も近年契約数を伸ばしている。

本年調査における市場全体の総合満足度スコアは、固定インターネット回線サービスが580ポイント（1,000ポイント満点）、ホームルーターサービスが552ポイントとなり、固定インターネット回線サービスが28ポイント上回る評価となった。

両サービスにおける最大の評価差は通信品質、特に接続の安定性

ファクター別に満足度を比較すると、固定インターネット回線サービス、ホームルーターサービス共に総合満足度に対する影響度が最も大きい「通信品質」ファクターでの評価差が一番大きくなった。固定インターネット回線サービスの通信品質の満足度スコアが612ポイントであるのに対して、ホームルーターサービスは566ポイントと、46ポイント差となった。

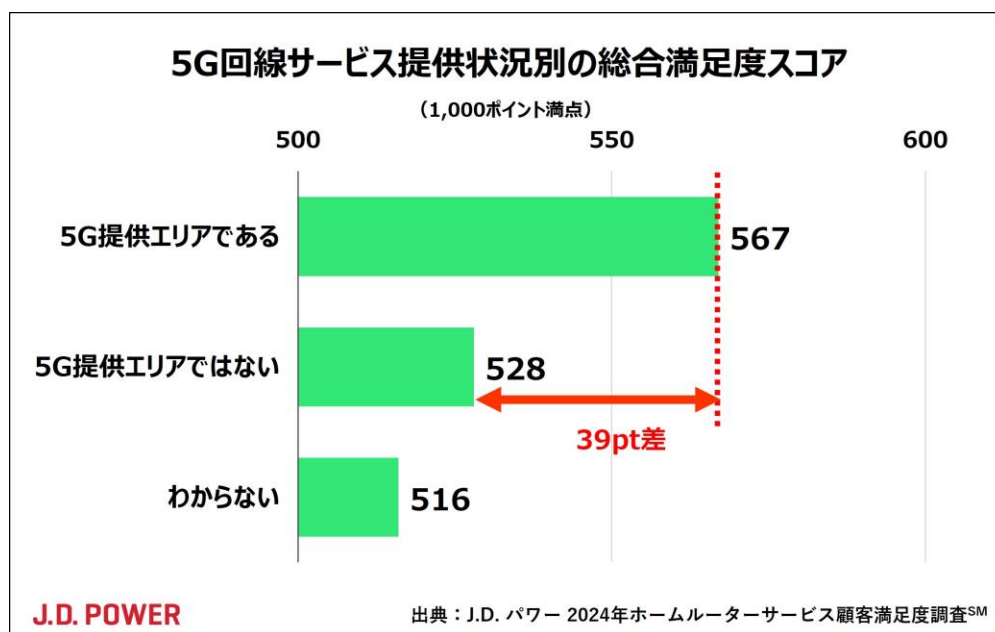
通信品質の詳細評価をみると、「通信の速度」に加えて「接続の安定性」の評価においてより顕著な差が見られた。「時間帯によって速度が遅くなったり、接続が安定しないことがある」というネガティブな通信体験について「週に1回以上」と回答した割合は、固定インターネット回線のユーザーでは約1割である一方、ホームルーターのユーザーでは約3割と課題が残る結果となった。こうした背景には、ホームルーターサービスがモバイル通信回線の電波を受信して通信を行うため、固定回線に比べて建物の構造や場所、天候等の影響を受けやすいことがあるものと考えられる。



ホームルーターサービスの評価向上には5G提供エリア拡大がポイント

ホームルーターは工事不要など導入の手軽さが利点の一つであるが、中長期的な評価向上のためには次世代高速通信規格（5G）回線サービスの提供エリア拡大がポイントであると言える。本年よりホームルーター調査では5G対応端末を使用しているユーザーのみを調査対象としているが、5G回線サービス提供状況別に満足度をみると、自宅が「5G提供エリアである」という回答者と自宅が「5G提供エリアではない」という回答者の間には総合満足度に39ポイントの差があることが分かった。

足許では、自宅が「5G提供エリアである」と回答した割合は66%であることを踏まえると、5G提供エリアの拡大による満足度の向上が期待される。通信品質の改善を通した顧客体験向上のためには、5G提供エリアの拡大や更なる技術革新が求められており、収益性も踏まえた中での戦略的な設備構築が益々重要になってくると言える。



J.D. パワー 2024 年固定インターネット回線サービス顧客満足度／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。

【固定インターネット回線サービス顧客満足度調査】（対象全国 8 エリア）

<北海道エリア>（対象 5 ブランド）

第 1 位：au ひかり（598 ポイント）

「通信品質」、「各種提供サービス」、「各種費用」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：フレッツ光（NTT 東日本）（586 ポイント）

第 3 位：ドコモ光、J:COM NET（同点、560 ポイント）

J:COM NET は「サポート」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（578 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 2 位：ドコモ光（575 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（572 ポイント）

「各種費用」ファクターで最高評価。

<関東エリア>（対象 10 ブランド）

第 1 位：NURO 光（626 ポイント）

8 年連続の総合満足度第 1 位。「通信品質」、「各種提供サービス」、「各種費用」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：ドコモ光（583 ポイント）

「サポート」ファクターで最高評価。

第 3 位：So-net 光（582 ポイント）

<東海エリア>（対象 8 ブランド）

第 1 位：コミュファ光（598 ポイント）

「各種提供サービス」ファクターで最高評価。

第 2 位：フレッツ光（NTT 西日本）、NURO 光（同点、591 ポイント）

フレッツ光（NTT 西日本）は「通信品質」ファクターで最高評価。

NURO 光は「各種費用」ファクターで最高評価。

<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）

3 年連続の総合満足度第 1 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：NURO 光（618 ポイント）

「各種費用」ファクターで最高評価。

第 3 位：KCN（614 ポイント）

「サポート」ファクターで最高評価。

<中国エリア> (対象5ブランド)

第1位：ドコモ光、メガ・エッグ 光ネット (同点、601ポイント)

ドコモ光は2年連続の総合満足度第1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。

メガ・エッグ 光ネットは「各種費用」、「サポート」の2ファクターで最高評価。

第3位：フレッツ光 (NTT 西日本) (593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 (631ポイント)

8年連続の総合満足度第1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) (602ポイント)

第3位：ドコモ光 (593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 (624ポイント)

8年連続の総合満足度第1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) (593ポイント)

第3位：ドコモ光 (584ポイント)

※<沖縄エリア>は社内基準を満たさなかったため本年は不成立。

【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：ドコモ home 5G (573ポイント)

3年連続の総合満足度第1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：WiMAX + 5G (557ポイント)

第3位：SoftBank Air (540ポイント)

※本年からはサービス名で公表。

《J.D. パワー 2024 年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM概要》

年に1回、固定インターネット回線サービスを家庭で利用しているユーザーを対象に、固定インターネット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。今回で11回目の実施となる。

- 実施期間：2023年12月中旬
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：固定インターネット回線サービス（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：15,337人

《J.D. パワー 2024 年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ホームルーターサービス*1を家庭で利用しているユーザーを対象に、ホームルーター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。今回で6回目*2の実施となる。

*1 各社ホームルーターサービスには、家電量販店やISP事業者提供の提携ホームルーターサービスを含む

*2 2019年調査より、持ち運び型（バッテリー駆動）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た。本年より「ホームルーター」調査のみ実施しているため、当該調査の実施回数は2019年を起点としてカウントしている。

- 実施期間：2023年12月中旬
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：ホームルーターサービスを自宅で利用している人（20歳～74歳、世帯内選定関与者、5G回線対応端末利用者）
- 調査回答者数：3,000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*3」（31%）、「各種費用」（26%）、「サポート」（5%）となっている（カッコ内は影響度）。

*3 固定インターネット回線サービス事業者やホームルーターサービス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。

【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. パワー ジャパン

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・周東（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：

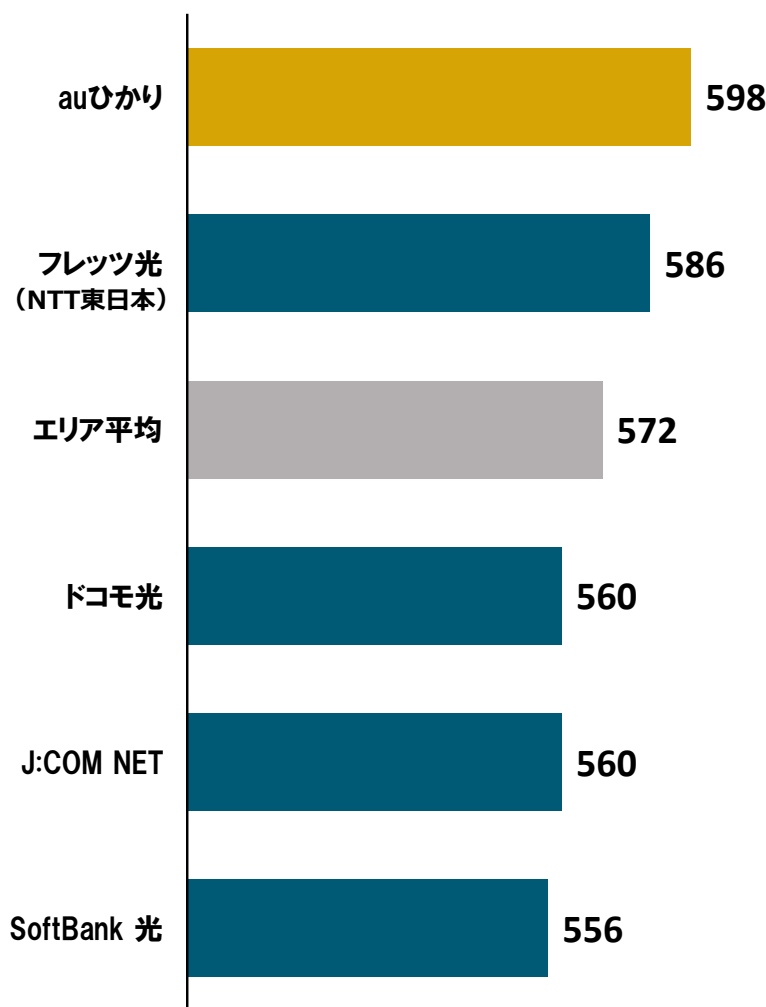
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2024年固定インターネット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。

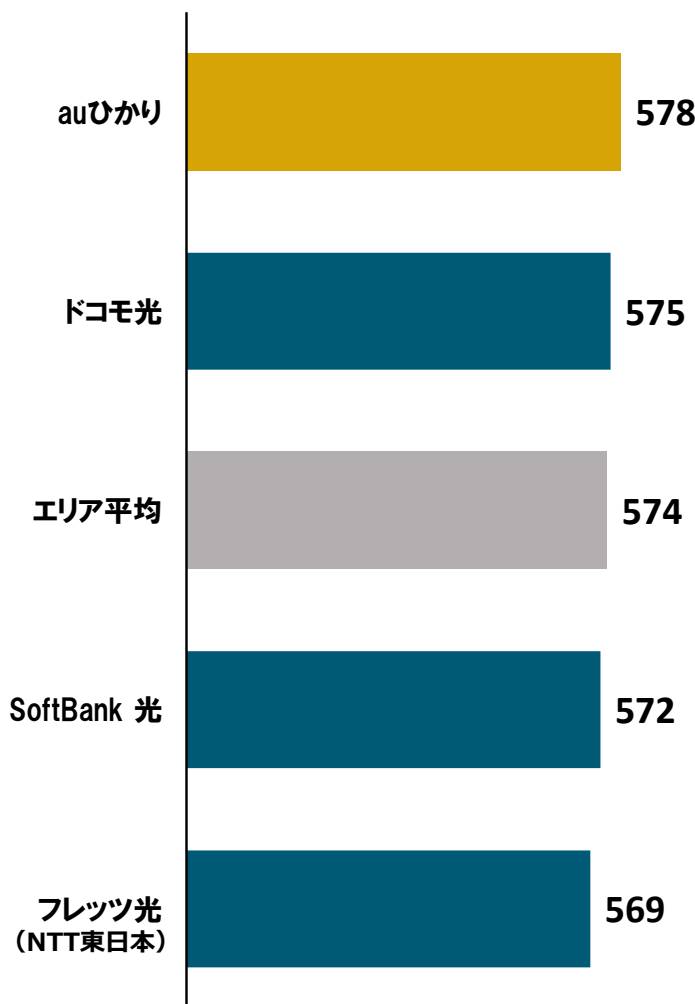
出典: J.D. パワー 2024年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

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 2024年固定インターネット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 2024年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

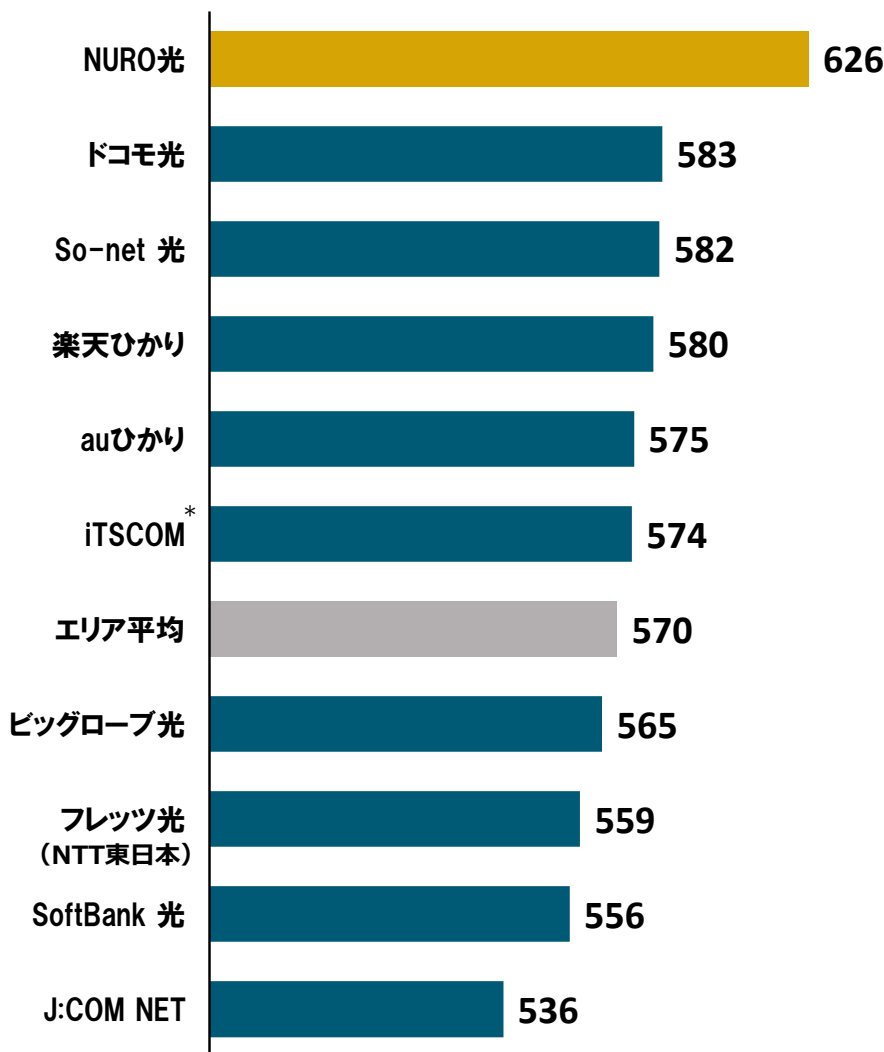
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2024年固定インターネット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 2024年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

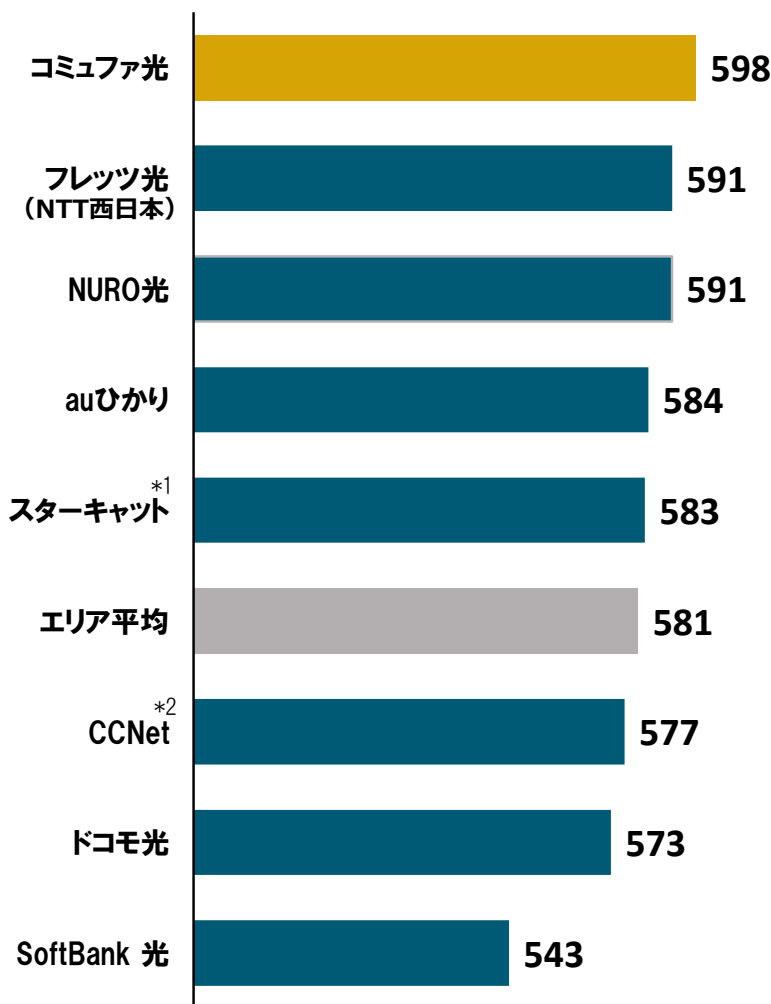
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2024年固定インターネット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】



*1 スターキャット: starcat光等

*2 CCNet: CCNet光等

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 2024年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

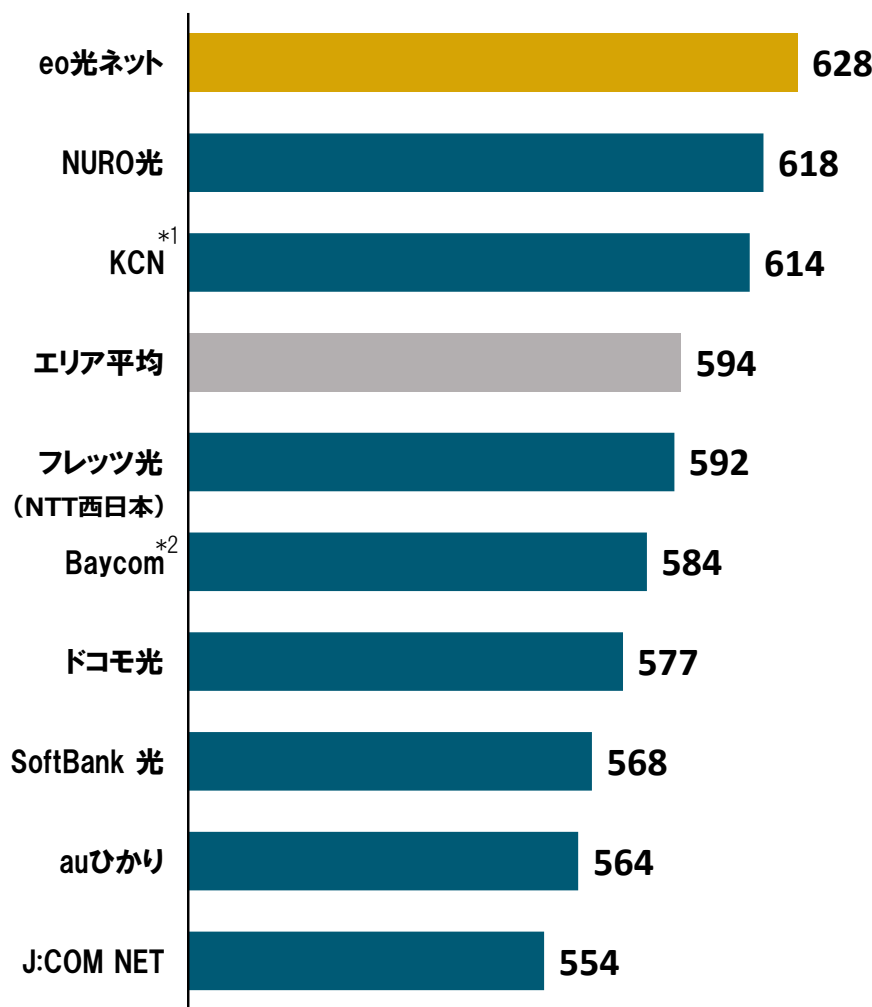
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2024年固定インターネット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プロード、Kプロード光等

*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 2024年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

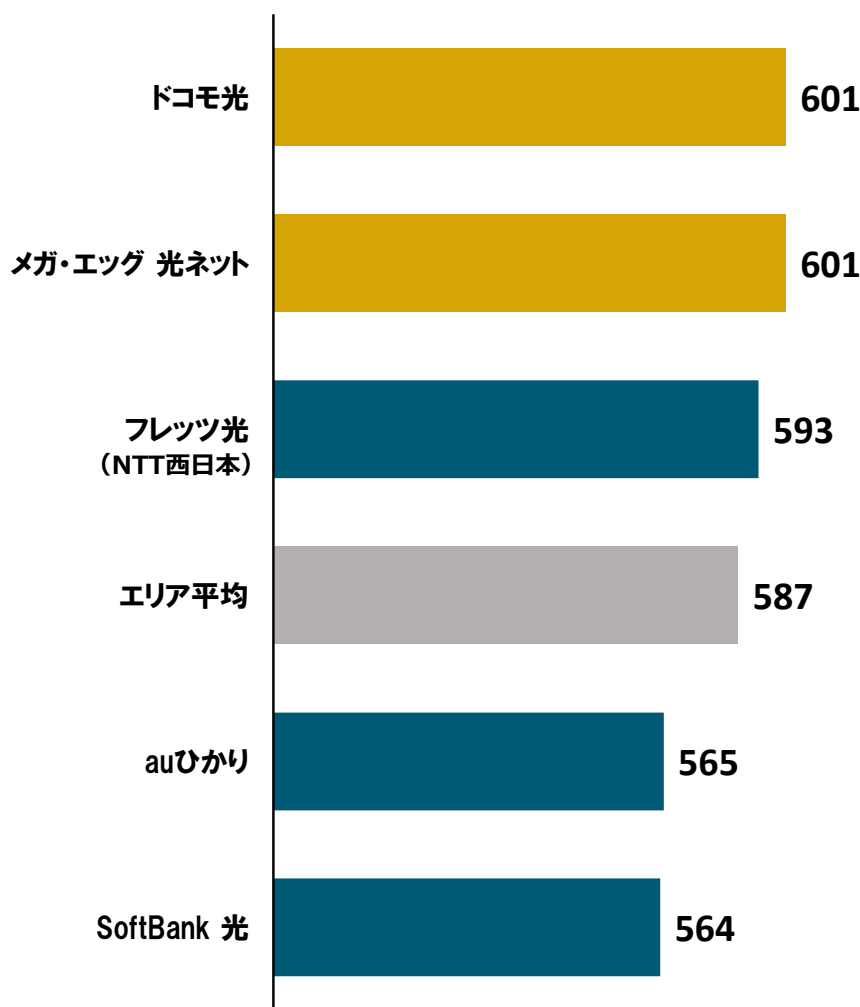
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2024年固定インターネット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) 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。

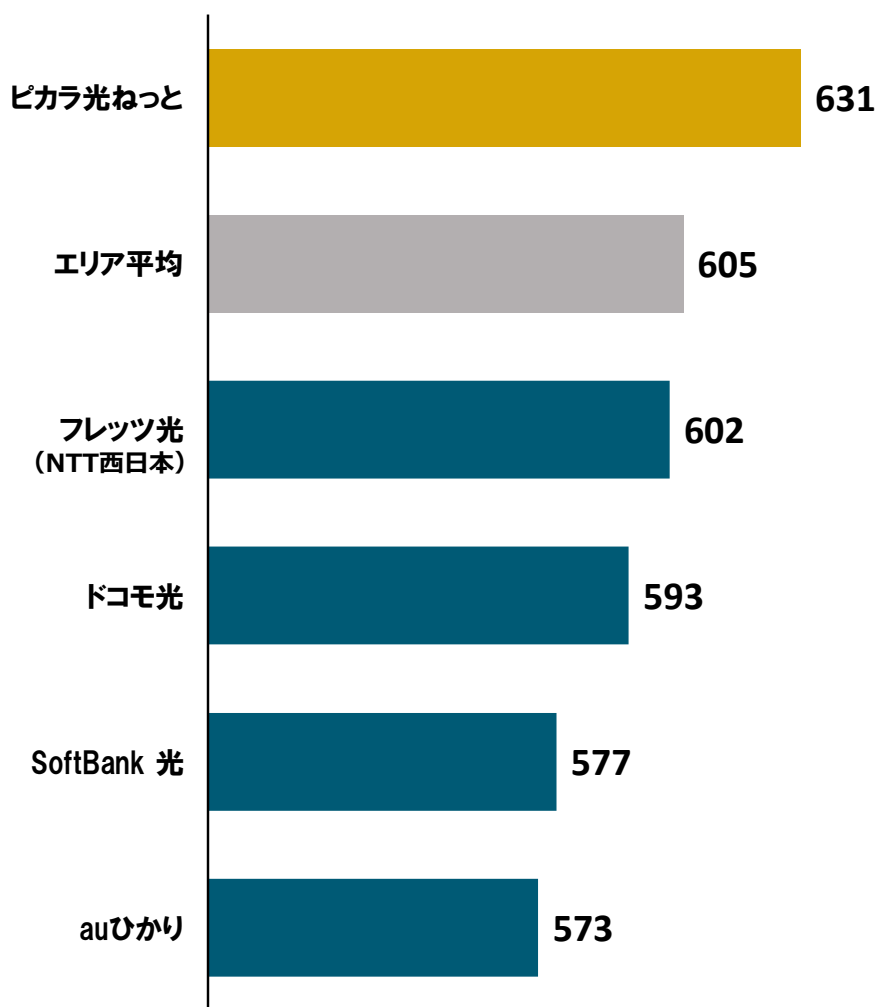
出典: J.D. パワー 2024年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

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 2024年固定インターネット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 2024年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

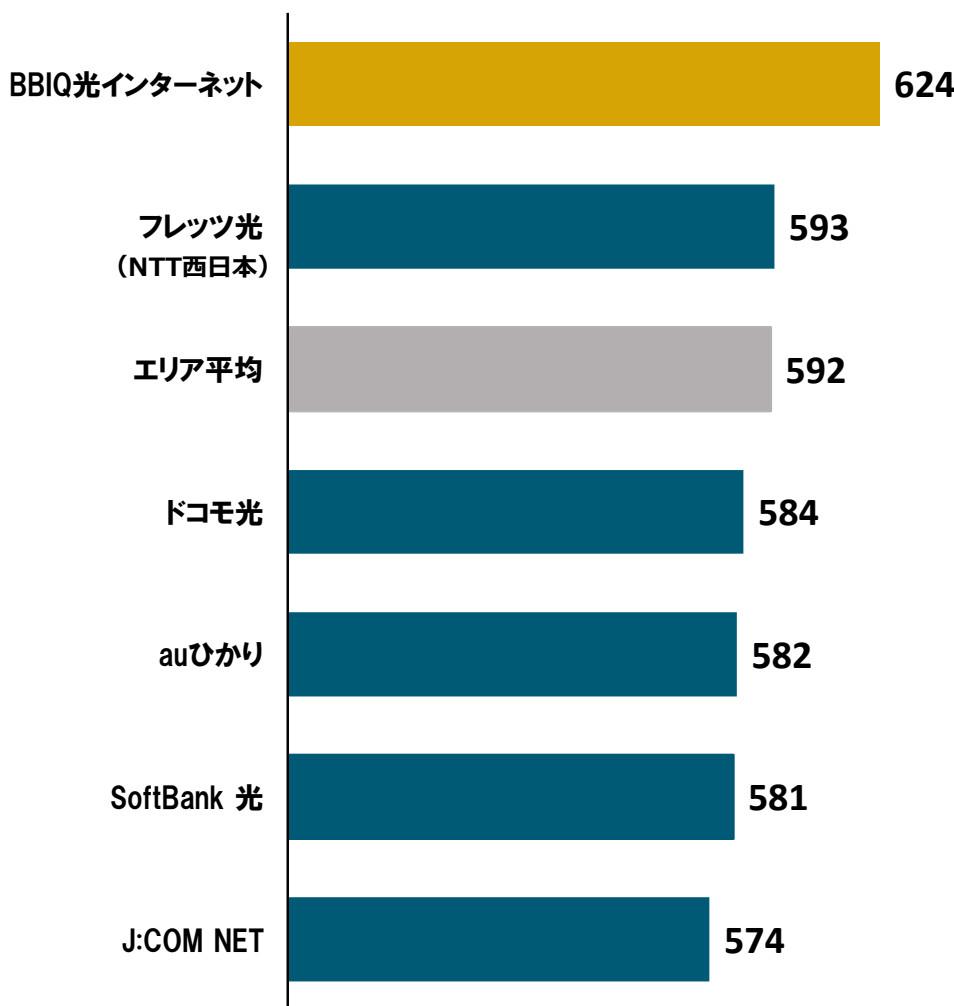
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2024年固定インターネット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) 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。

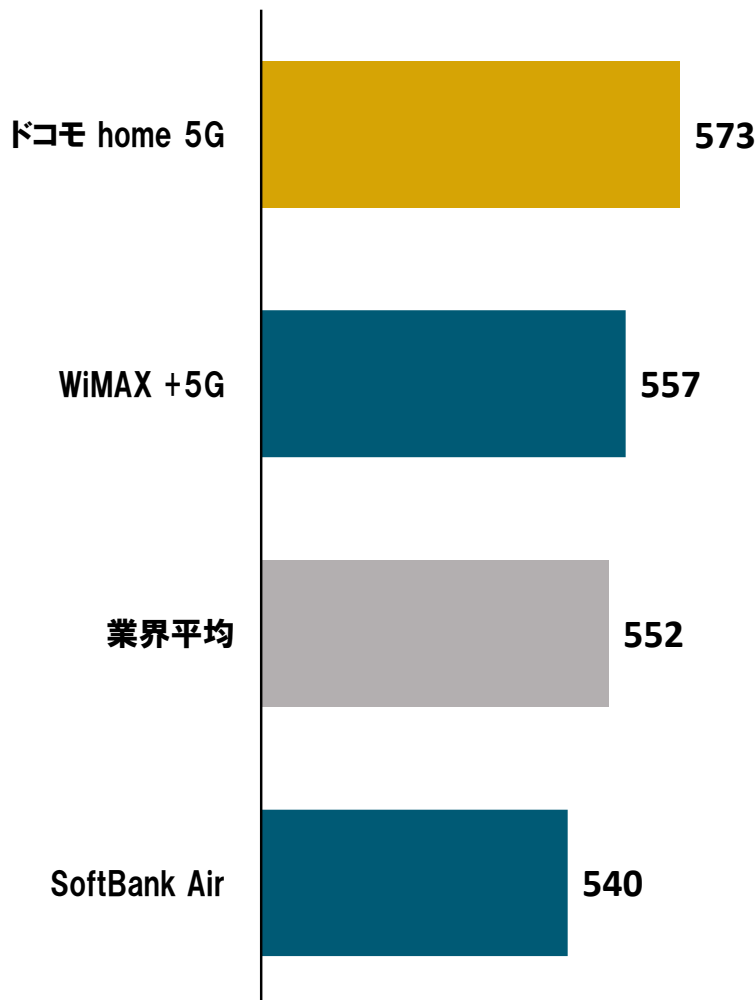
出典: J.D. パワー 2024年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

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 2024年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 2024年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。