

2020年2月19日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020年 固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

～5G時代における固定回線、スマートホームの促進に期待～

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、**2020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。

約8割がスマホ・タブレットで接続、一方でテレビ等家庭内機器との接続利用も増加

近年、携帯電話の料金節約やデータオフロード用途で固定ブロードバンド回線を利用する傾向が進んでいる。本調査でも、自宅で固定インターネット回線を契約している理由について、「データ通信量を気にせずスマートフォンで快適にインターネットを使いたいから」「スマートフォンのデータ通信量や料金の節約のため」といった回答が最も多く挙がっている。また利用状況を見ると、ここ数年固定インターネット回線をスマートデバイス（スマートフォン／タブレット）で利用しているユーザーは増加傾向にあり、本調査での割合は約8割にまで達している。

しかしその一方で、「スマートフォン以外の端末でインターネットを使うため」「自宅のテレビや家電製品をインターネットにつなげるため」といった、スマートフォン以外の端末でインターネット接続を行うことを契約理由に挙げるユーザーも半数近くいる。利用状況からも、テレビをはじめ、ゲーム機や家電、AIスピーカーといった、パソコンやスマートデバイス以外の機器を固定回線に接続しているユーザーが年々増加している傾向が見られる。携帯電話の5G（次世代移動通信）サービスではデータ通信量の無制限プランの普及も見込まれているが、固定インターネット回線サービスの需要は今後も続くと考えられる。

また、このような状況下においては、近年、固定回線サービス事業者が取り組みを拡大している「スマートホームサービス」^{*1}の重要性もより高まっていくであろう。スマートホームサービス利用者は回線サービスに対する満足度が極めて高く、継続意向も高い。しかし、スマートホームサービスの認知率は約4割、利用率はわずか数%にとどまっており、普及の道のりはまだ遠いと言える。事業者各社はその魅力や利便性を顧客にわかりやすく伝え、普及推進を図っていくことも固定回線サービスのロイヤルティ形成において今後重要となろう。

*1 家庭内の電化製品（エアコン、テレビ、照明、セキュリティカメラ）等をネットワークにつなぎ、様々な端末で家の内外から操作・管理できるサービス

J.D. パワー 2020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第一位は次のとおりとなった。

<北海道エリア>ドコモ光（564ポイント）

ランキング対象5サービス中、2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。

<東北エリア>au ひかり（544ポイント）

ランキング対象4サービス中、総合満足度第一位。

「通信品質」ファクターで最高評価。

<関東エリア>（甲信越含む）NURO 光（631ポイント）

ランキング対象7サービス中、4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 (566 ポイント)

ランキング対象7サービス中、4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。

<関西エリア> (北陸含む) KCN (604 ポイント)

ランキング対象8サービス中、2年連続の総合満足度第一位。
「各種費用」「各種提供サービス」「サポート」の3ファクターで最高評価。

<中国エリア>メガ・エッグ光ネット (576 ポイント)

ランキング対象5サービス中、4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。

<四国エリア>ピカラ光ねっと (613 ポイント)

ランキング対象5サービス中、4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 (612 ポイント)

ランキング対象6サービス中、4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。

<沖縄エリア>au ひかり ちゅら (594 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。

《 J.D. パワー 2020 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、満足度を聴取し明らかにする調査。今年で7回目の実施となる。

■実施期間：2019年12月 ■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）を家庭で利用する全国9地域^{*2}の20～74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：13,630人

^{*2} 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

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」（36%）、「各種提供サービス^{*3}」（31%）、「各種費用」（27%）、「サポート」（6%）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。

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見

Tel: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本・奥

Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

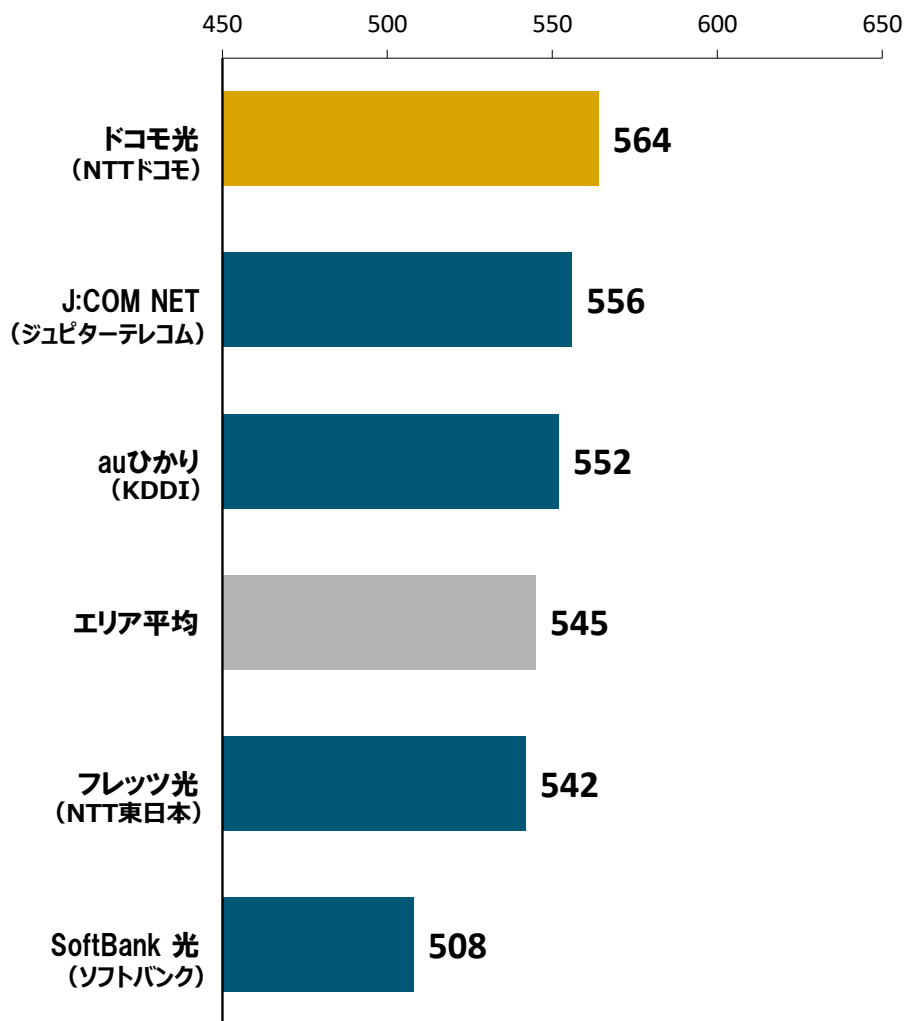
J.D. パワーについて：

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。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
2020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】



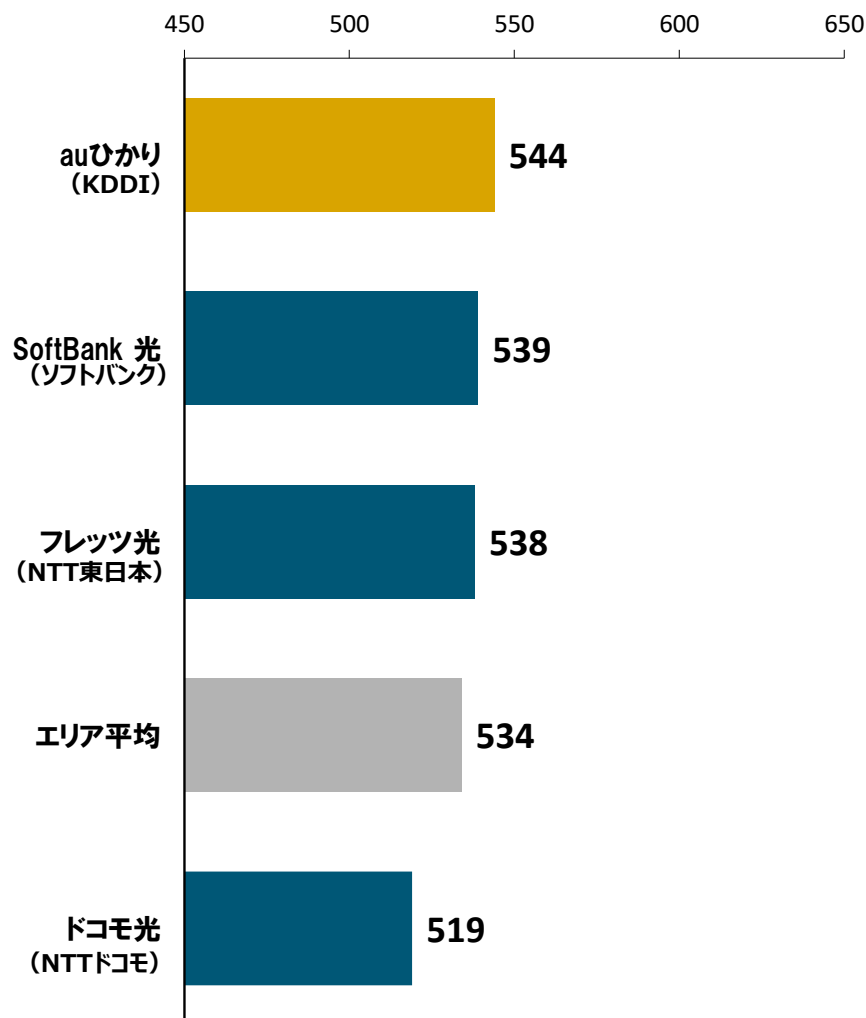
出典: J.D. パワー 2020年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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 2020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】



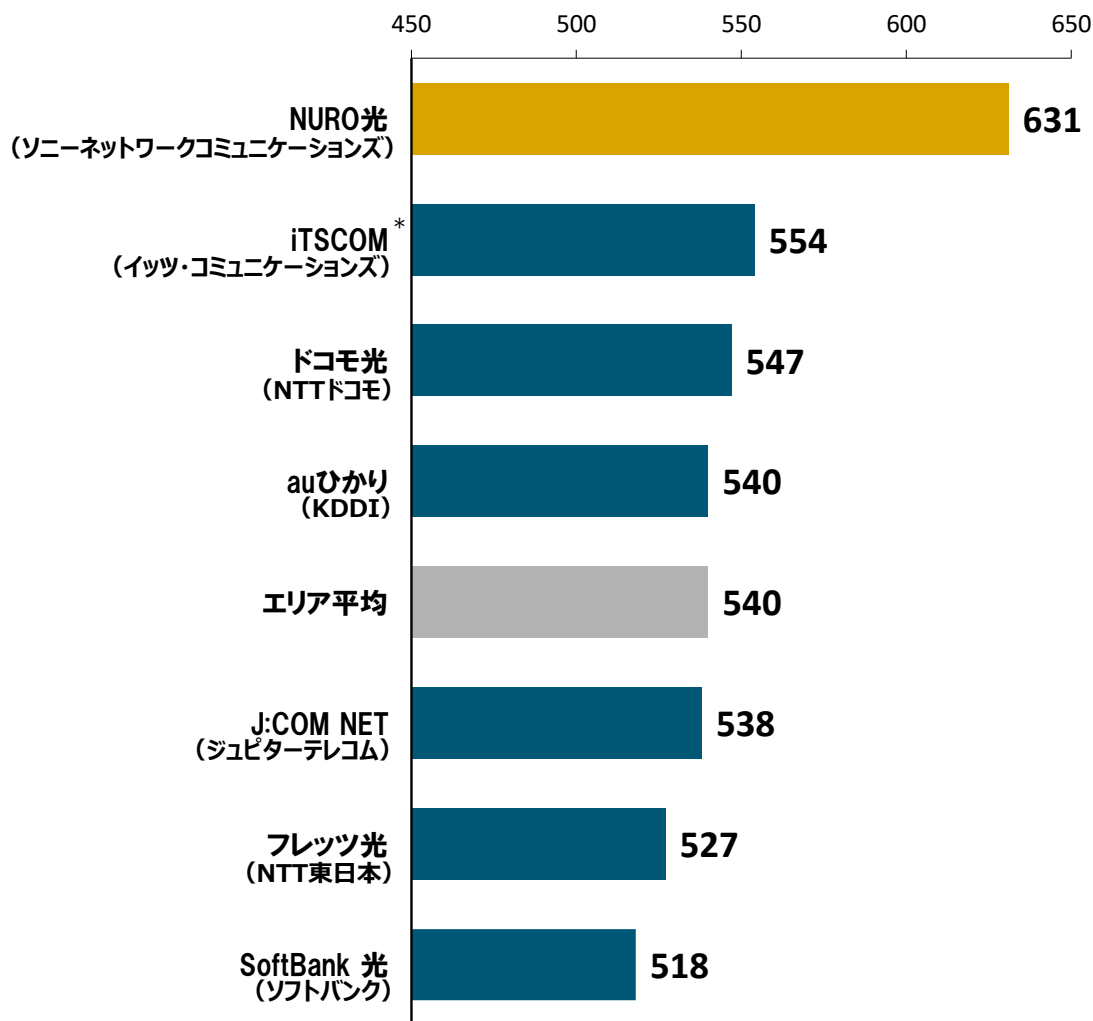
出典: J.D. パワー 2020年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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 2020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】
(甲信越含む)



* iTSCOM: かつとび、イツツコムひかり等

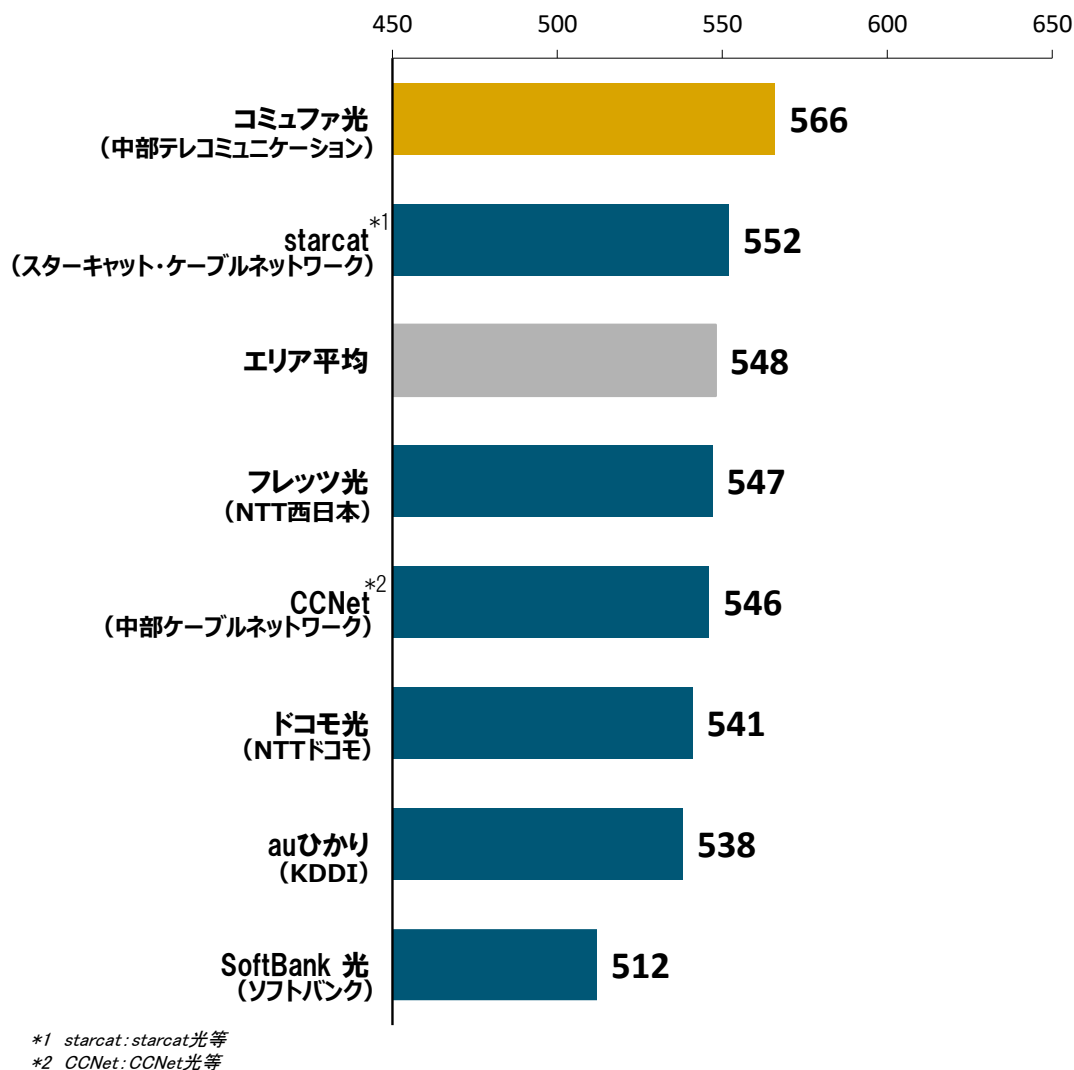
出典: J.D. パワー 2020年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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 2020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】



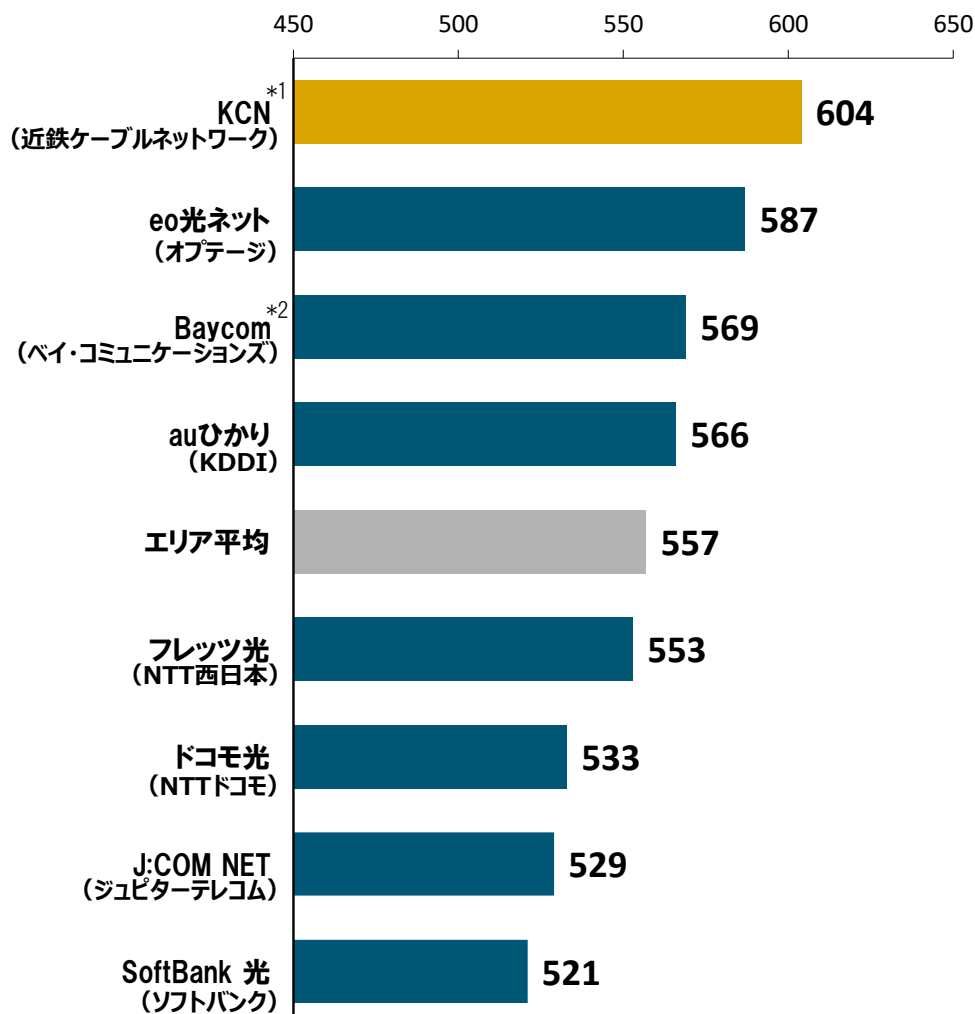
出典: J.D. パワー 2020年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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 2020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

出典: J.D. パワー 2020年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

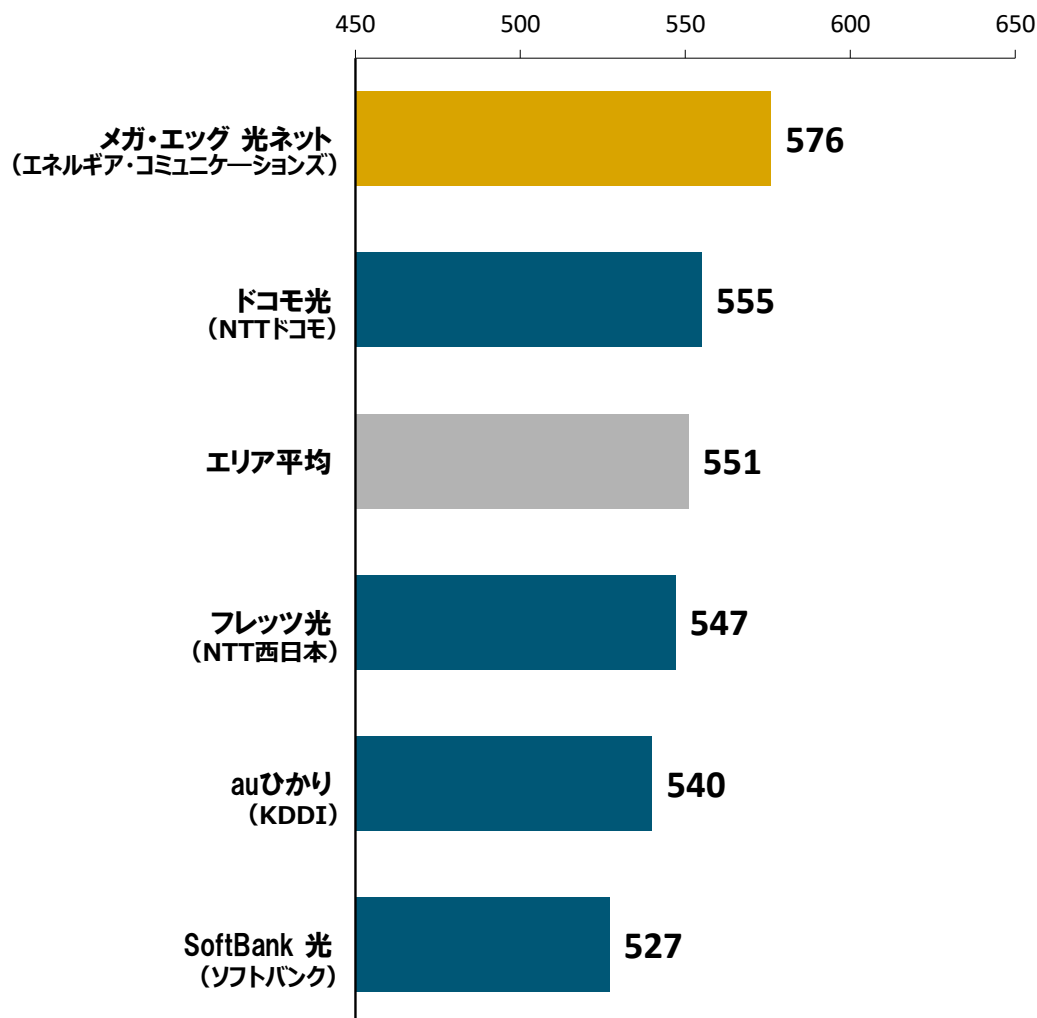
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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
2020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】



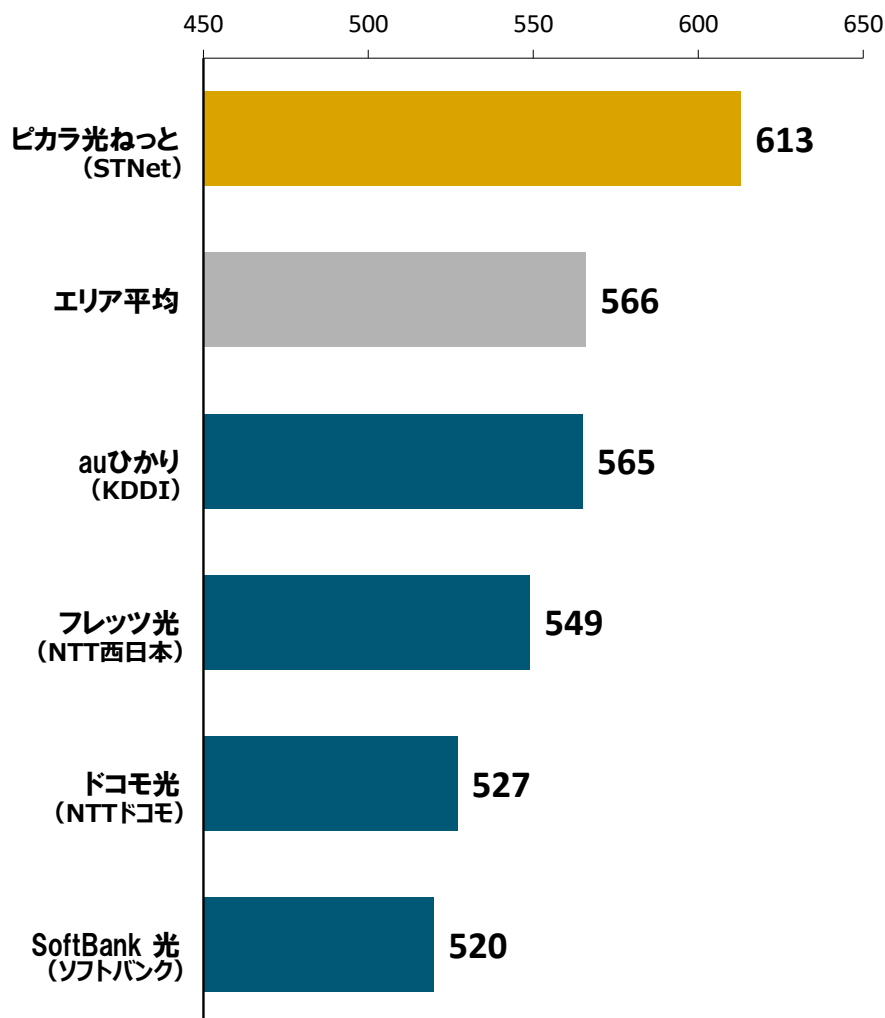
出典: J.D. パワー 2020年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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 2020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】



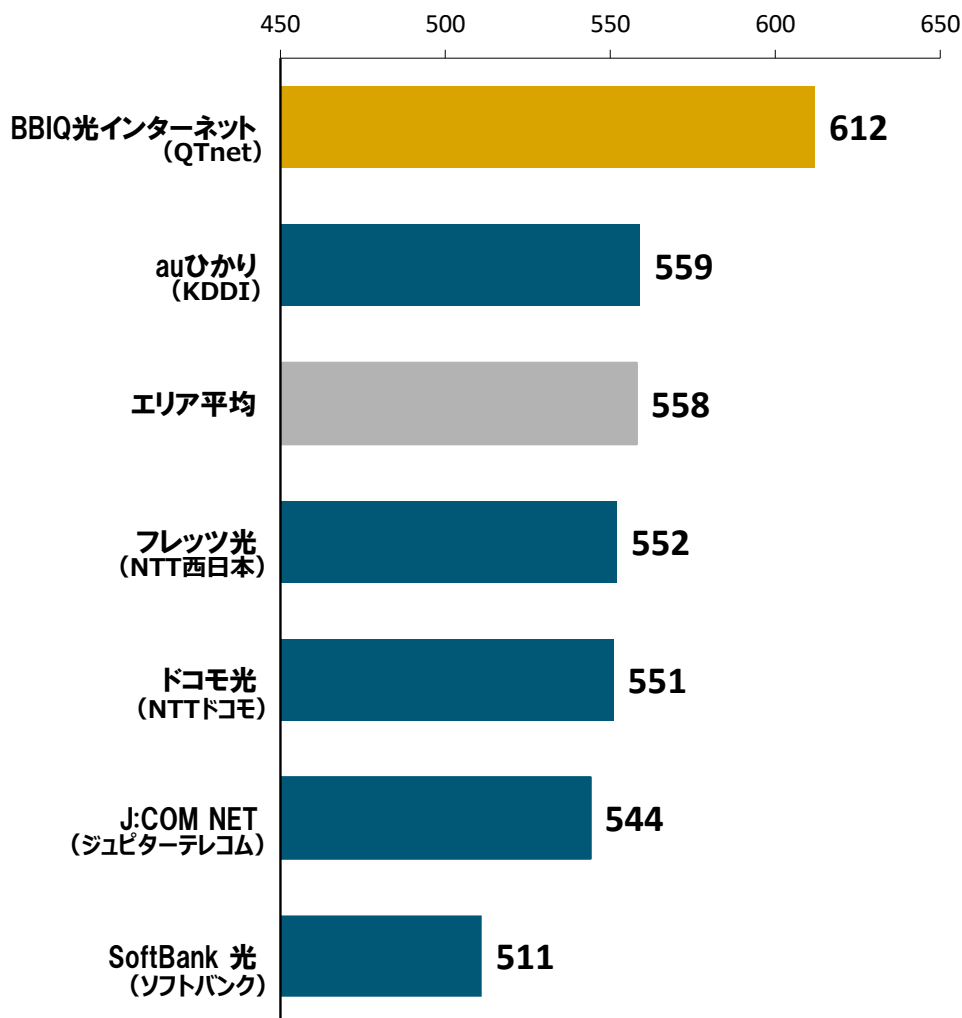
出典: J.D. パワー 2020年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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 2020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】



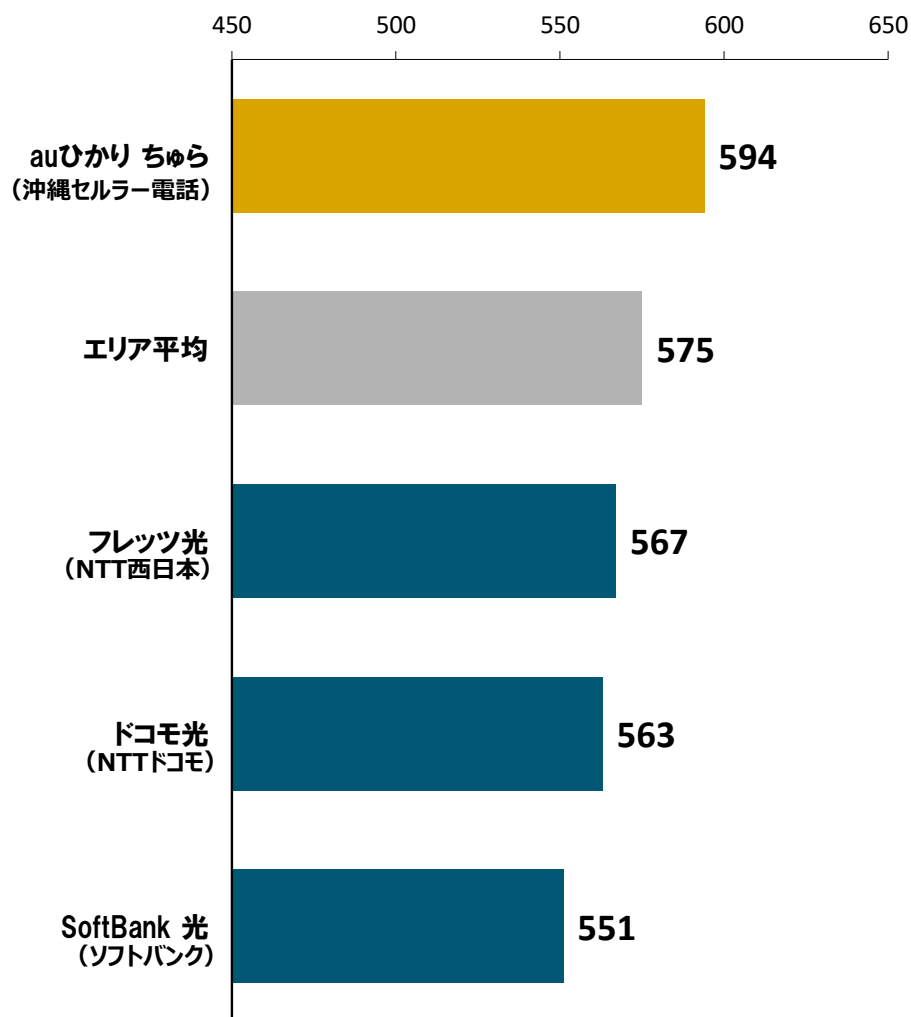
出典: J.D. パワー 2020年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

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 2020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】



出典: J.D. パワー 2020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。