

2025年2月27日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025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 2025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、フレッツ光、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

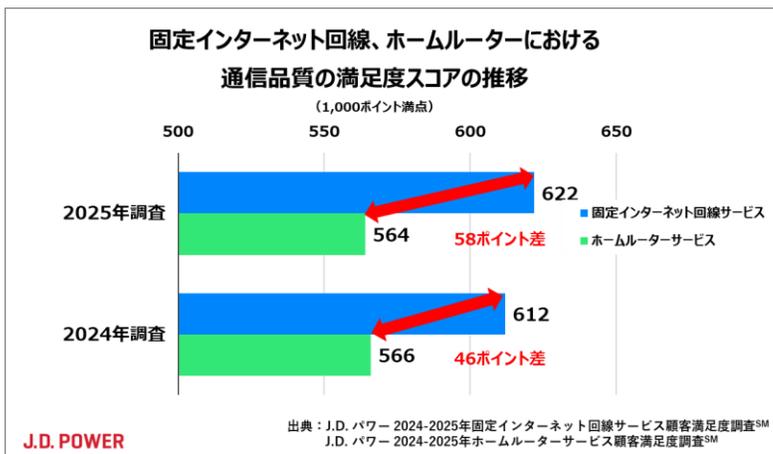
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2025年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査及び2025年ホームルーターサービス顧客満足度調査**の結果を発表した。

総合満足度は前年に続き固定インターネット回線がホームルーターを上回り、スコア差が拡大

本年の調査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 584 ポイント（1,000 ポイント満点）、ホームルーターサービスが 545 ポイントだった。前年に続き固定インターネット回線の評価が上回り、その差は前年の 28 ポイントから 39 ポイントに拡大した。固定インターネット回線が前年比+4 ポイントに対し、ホームルーターは前年比-7 ポイントであった。

通信品質、固定インターネット回線は前年より向上するも、ホームルーターは横ばい

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、ホームルーター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前年同様、最も大きかった。調査全体の通信品質に関する満足度スコアを見ると、固定インターネット回線は 622 ポイント、ホームルーターは 564 ポイントで、その差は 58 ポイントだった。固定インターネット回線の通信品質の満足度スコアは前年より+10 ポイントと向上したが、ホームルーターは-2 ポイントと横ばいの動きにとどまり、両サービスにおける通信品質の評価差は前年より拡大した。



固定インターネット回線調査では、21 ブランド中 10 ブランドで通信品質スコアが 10 ポイント以上向上しており、半数近くのサービスで通信評価が前年より改善していた。多くのブランドで、「突然インターネットに接続できなくなる」、「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の減少が見受けられた。これは、通信事業者による設備強化や通信品質向上への取り組み、また 10Gbps といった高速度帯プランの利用増加が影響していると推察される。一方で、ホームルーターの評価は横ばいで、固定インターネット回線と比較して、「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」といった通信不具合が依然として多かった。

ホームルーターのコールセンターサポート評価が大きく低下、通信不具合に関する問い合わせが増加

ホームルーター調査全体では、「コールセンターサポート」の評価が前年から 26 ポイント低下していた。コールセンターサポートの詳細評価をみると、「オペレーターへの電話のつながりやすさ」、「対応のはやさ」の項目でスコア低下が顕著となった。コールセンターへの問い合わせ用件をみると、「急にインターネットに接続できなくなるトラブルについて（17%）」が最も多く挙がっており、前年より 4 ポイント増加していた。また、「ルーター本体や提供機器の故障・不具合（10%）」も前年より 6 ポイント増えている。これら技術的な問い合わせは、オペレーターの対応時間を長引かせる傾向があり、コールセンターが逼迫する原因の 1 つとなっている。通信不具合に関する問題がサポート対応品質の低下の一因となっていることが推察される。

ホームルーター、最新機種種の普及による通信品質の改善に期待

ホームルーターのうち、最新機種利用者の通信品質スコアは、600 ポイント近くと高評価を得ている。今後、最新機種種の普及次第で通信品質評価の向上が期待される。購入支援割引や旧機種からの買い替えを促進する特典付与といった施策を通じて最新機種への移行推進を図ることで、ホームルーターの通信品質やサポート対応の評価は大きく向上する余地があると考えられる。

J.D. パワー 2025 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（599 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「通信品質」、「各種オプションサービス」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：フレッツ光（NTT 東日本）（580 ポイント）

<東北エリア>（対象 4 ブランド）

第 1 位：au ひかり（569 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。

第 2 位：フレッツ光（NTT 東日本）（568 ポイント）

第 3 位：ドコモ光（566 ポイント）

<関東エリア>（対象 10 ブランド）

第 1 位：NURO 光（617 ポイント）

9 年連続の総合満足度第 1 位。「通信品質」、「各種費用」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：au ひかり、iTSCOM（同スコア、586 ポイント）

<東海エリア>（対象 9 ブランド）

第 1 位：コミュファ光（599 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「サポート」ファクターで最高評価。

第 2 位：フレッツ光（NTT 西日本）（595 ポイント）

第 3 位：ドコモ光（589 ポイント）

<関西エリア> (北陸含む) (対象 10 ブランド)

第1位：eo 光ネット (643 ポイント)

4年連続の総合満足度第1位。「通信品質」、「各種オプションサービス」、「サポート」の3ファクターで最高評価。

第2位：KCN (638 ポイント)

第3位：NURO 光 (603 ポイント)

<中国エリア> (対象 5 ブランド)

第1位：フレッツ光 (NTT 西日本) (609 ポイント)

「通信品質」、「各種オプションサービス」、「サポート」の3ファクターで最高評価。

第2位：メガ・エッグ 光ネット (597 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 (625 ポイント)

9年連続の総合満足度第1位。「通信品質」、「各種費用」、「各種オプションサービス」、「サポート」の全4ファクターで最高評価。

<九州エリア> (対象 6 ブランド)

第1位：BBIQ 光インターネット (640 ポイント)

9年連続の総合満足度第1位。「通信品質」、「各種費用」、「各種オプションサービス」、「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) (595 ポイント)

※<沖縄エリア>は回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たさなかったため、本年は公表対象外。

【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 (557 ポイント)

4年連続の総合満足度第1位。「通信品質」、「各種オプションサービス」の2ファクターで最高評価。

第2位：WiMAX + 5G (548 ポイント)

J.D. パワー 2025 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12回目の実施となる。

■実施期間：2024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 (20~74歳男女、法人契約は除く、世帯内選定関与者) ■調査回答者数：16,196人

J.D. パワー 2025 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 7 回目²の実施となる。

■実施期間：2024 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（20～74 歳男女、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以下の通り（カッコ内は影響度）。

「通信品質」（44%）、「各種費用」（29%）、「各種オプションサービス³」（23%）、「サポート」（4%）

*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。詳細は <https://japan.jdpower.com/ja/our-benchmarking-study-methodology> をご覧ください。

【ご注意】チャートやデータを記事に引用する場合には、出典元として本調査名を明記してください。弊社の許可なく記載された情報や結果を企業の広告や販促・広報活動に転用することは出来ません。

《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：

米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと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。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。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。

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。

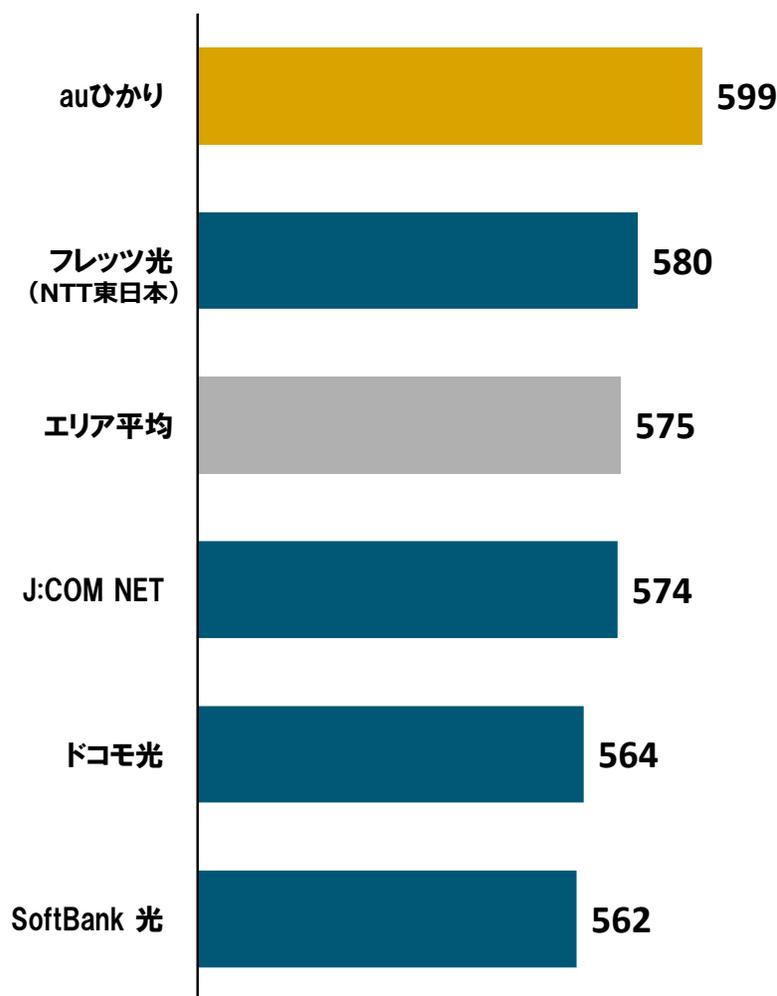
² 2019 年調査より、持ち運び型（バッテリー駆動）タイプの Wi-Fi ルーター契約者を対象にした「モバイルルーター」と据え置き型タイプの Wi-Fi ルーター契約者を対象にした「ワイヤレスホームルーター」の 2 つに分けて調査を行っていたため、当該調査の実施回数は 2019 年を起点としてカウントしている。

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オプションサービス。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 2025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) 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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

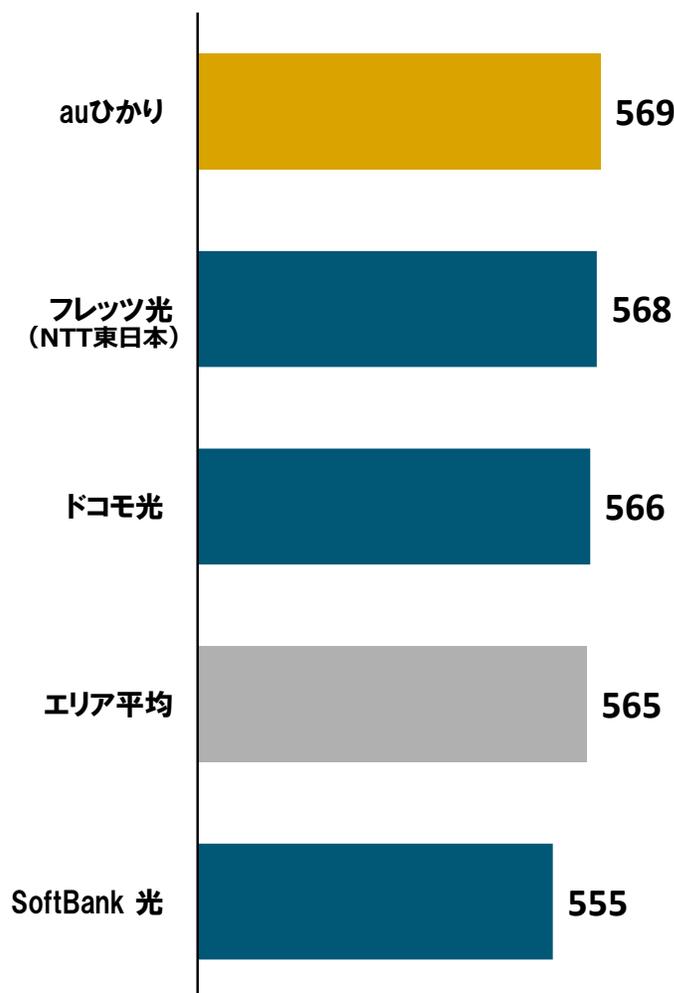
出典: J.D. パワー 2025年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

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 2025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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

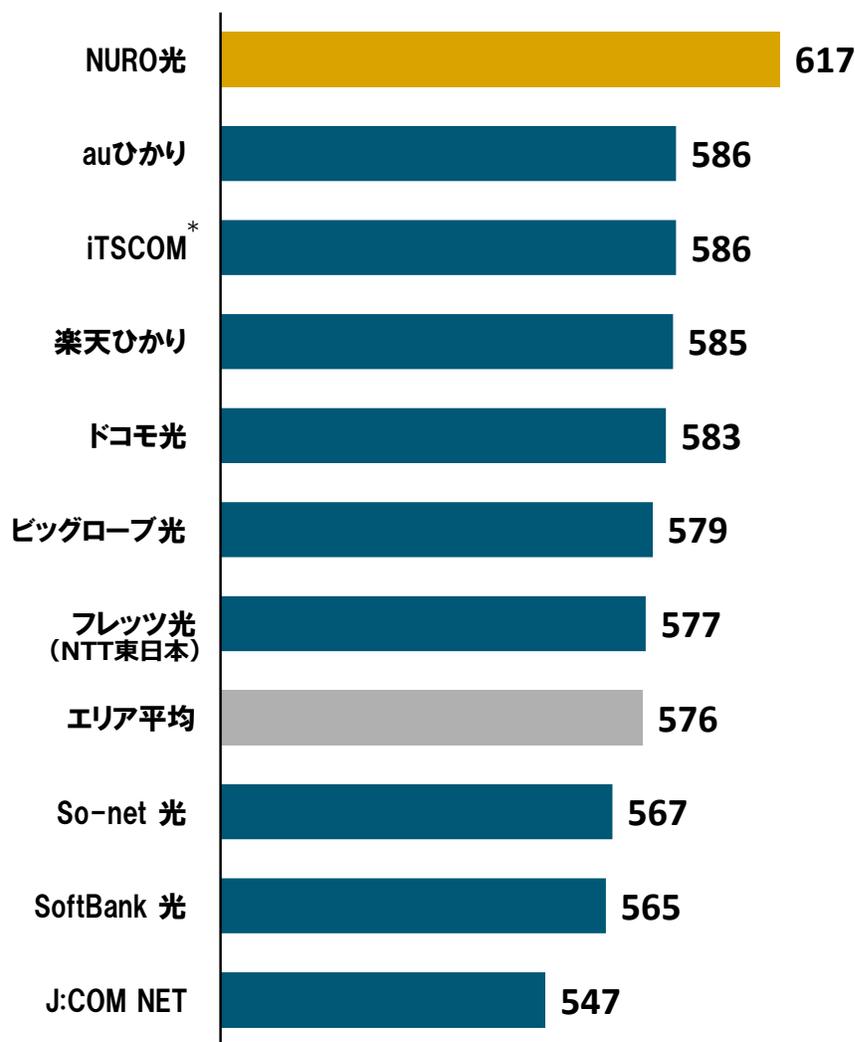
出典: J.D. パワー 2025年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

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 2025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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

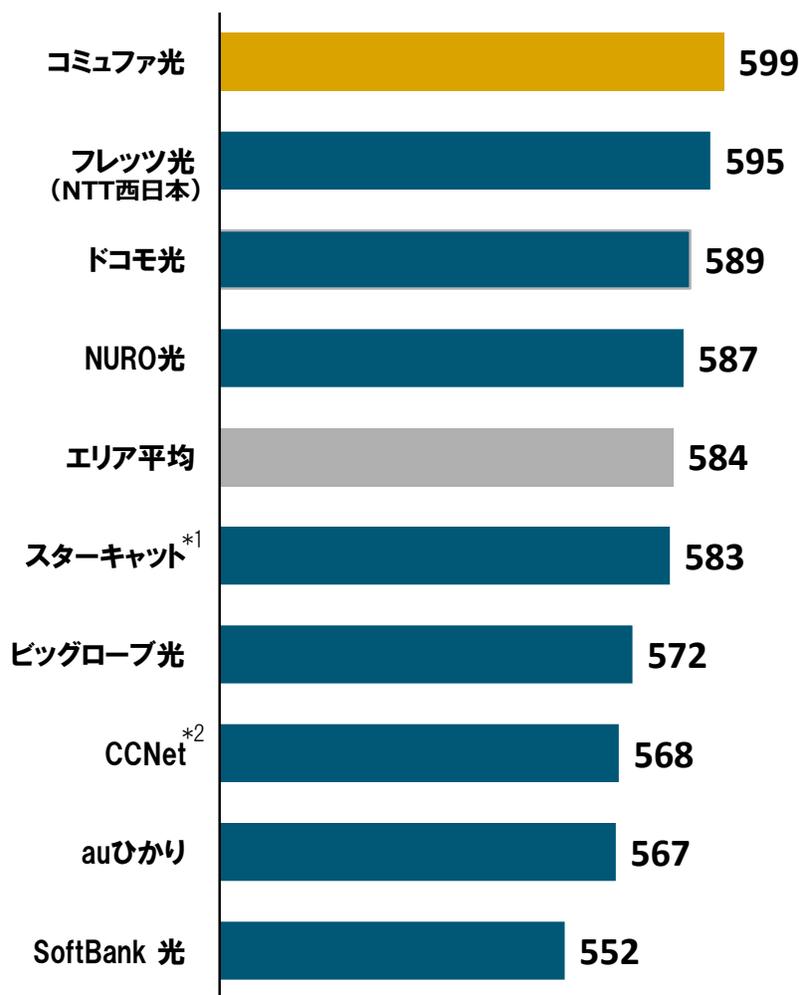
出典: J.D. パワー 2025年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

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 2025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) 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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

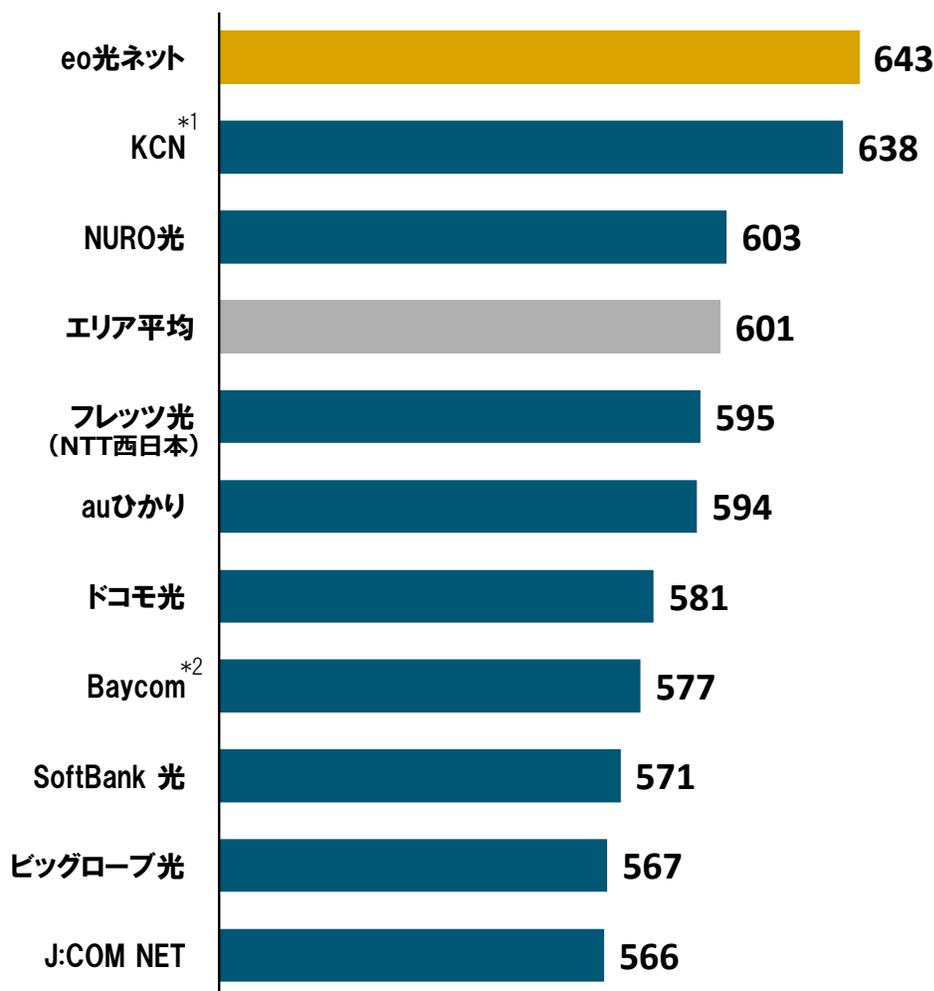
出典: J.D. パワー 2025年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

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 2025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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

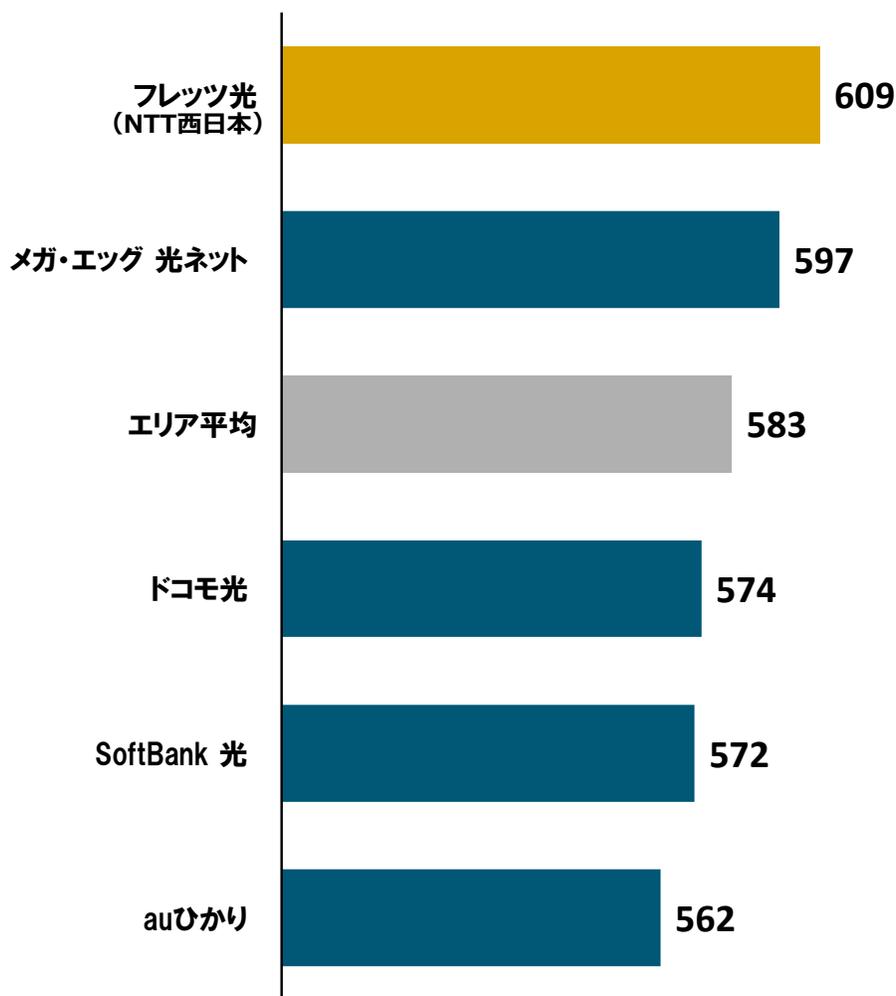
出典: J.D. パワー 2025年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

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 2025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) 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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

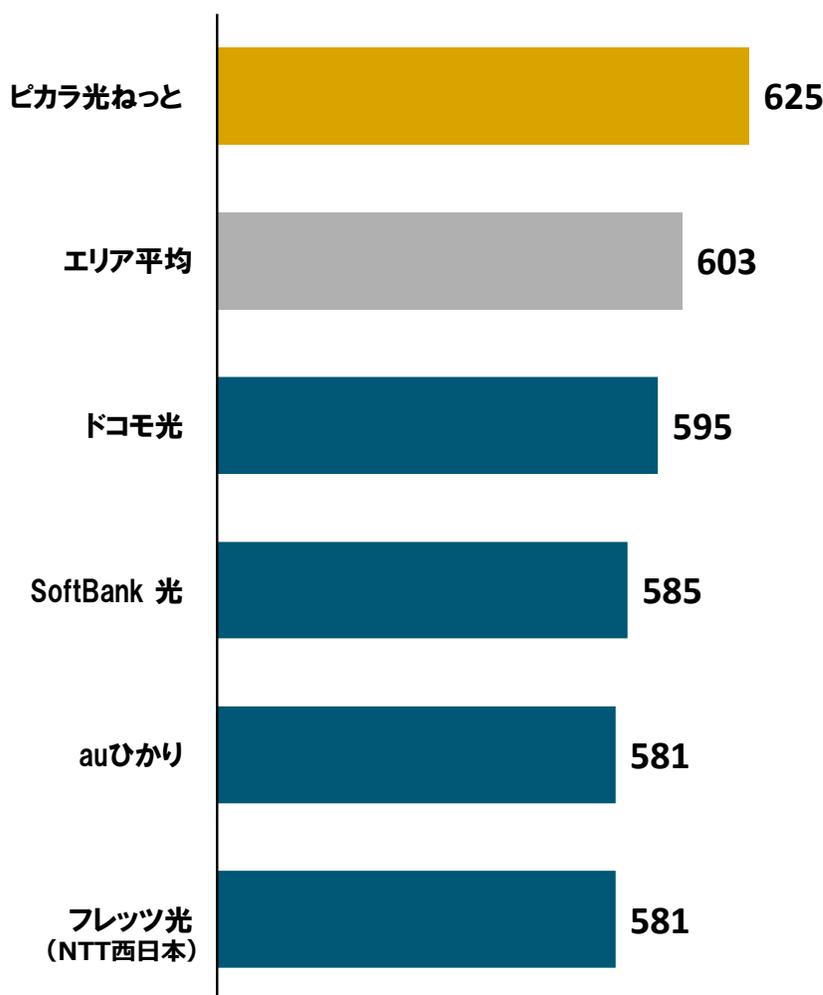
出典: J.D. パワー 2025年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

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 2025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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

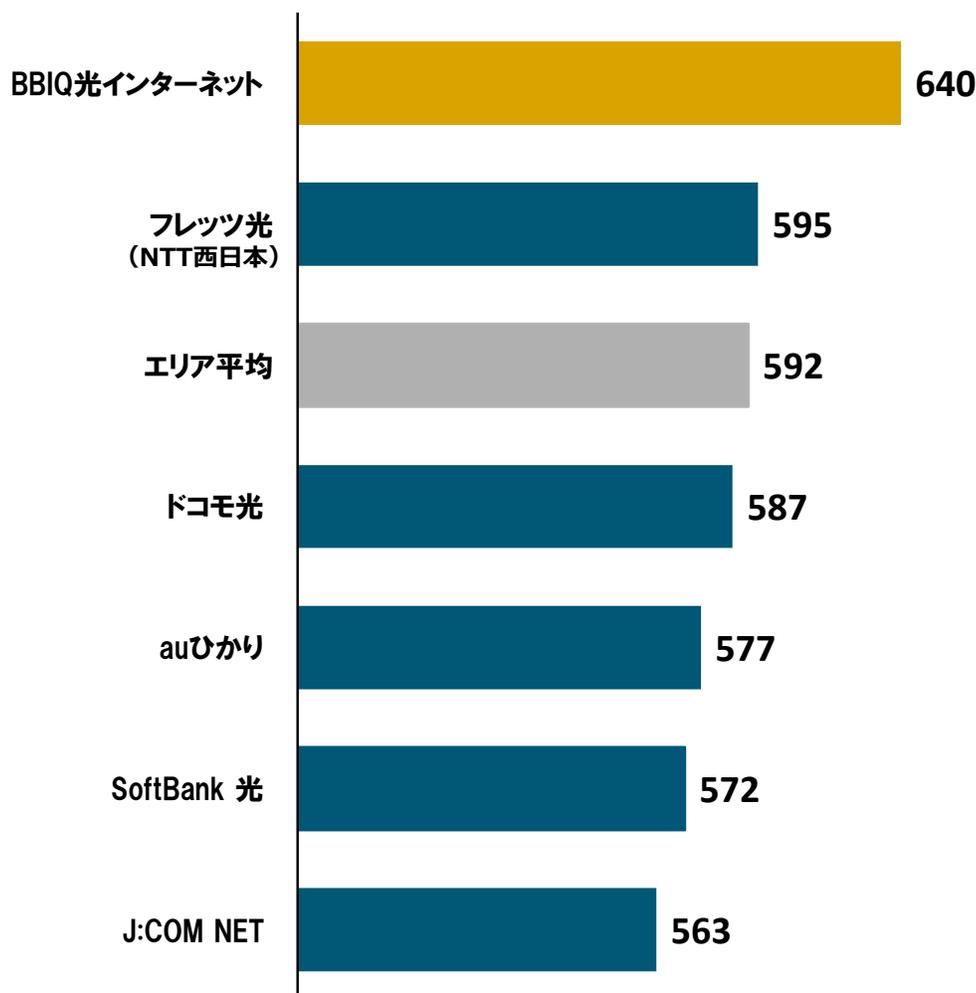
出典: J.D. パワー 2025年固定インターネット回線サービス顧客満足度調査SM

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 2025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



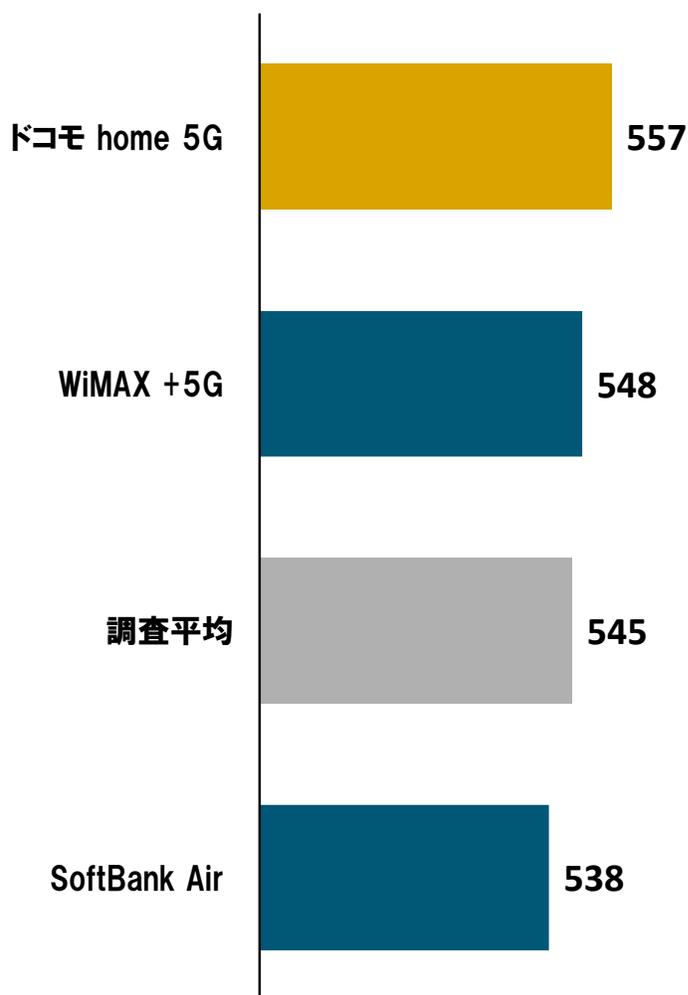
注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。
同スコアの場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2025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 2025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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

出典: J.D. パワー 2025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。