

報道用資料

2015 年 2 月 19 日

2015 年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査

割引に関する説明有無や巧拙は満足度を左右

＜当資料の要約＞

- 固定ブロードバンド回線事業者選定において、コストを重視する傾向は続く。割引サービス内容の説明有無や、説明の巧拙は「コスト」に対する満足度を大きく左右する。
- BBIQ が 2 年連続で総合満足度第 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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2015 年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、固定のブロードバンド回線サービス（FTTH もしくは CATV）を家庭で利用している 20～64 歳男女（＊世帯内の固定インターネット回線選定関与者）を対象に、固定ブロードバンド回線サービスの満足度を明らかにする調査である。今回が第 2 回目の調査となり、2014 年 12 月にインターネット調査を実施し、計 5,200 人から回答を得た。

固定ブロードバンドサービスにおいて、「加入時のキャンペーンや特典」「月々の利用料金の安さ」といったコスト面を重視して事業者を選ぶ人は多く、加入という局面においてコストが大きなフックとなっている様子が伺える。この状況は昨年から変わらない。固定ブロードバンド回線の事業者もコスト面の魅力を打ち出すべく、さまざまなキャンペーンや割引サービスを展開している。そのひとつに一定期間（1 年や複数年契約など）の利用が前提となり、途中で利用を中止すると解約金が発生する割引サービスがある。この割引サービス加入率は対象者全体で 46%、1 年以内に新規で固定ブロードバンド回線を契約した人では 60%に達する。但し、このような割引サービス加入者と非加入者のコストに対する満足度を比較すると、安くなるにも関わらず加入者のほうが満足度は低い。この結果の背景には、割引サービス加入時の説明状況がある。具体的には、加入時に解約金が発生する条件について事前に「情報を見た／説明を受けた」かどうか、更には、そのときに「見た／受けた」説明が「わかりやすかったか」どうかで、コストに対する満足度は大きく異なるのである（図 1）。つまり、顧客が理解・納得した上で加入できるような、「わかりやすい」説明が出来ているかどうかは、コストに対する顧客満足度を左右する。それが出来ていないと、割引サービスの魅力を半減させてしまうのだ。

◆総合満足度は2年連続で BBIQ が第1位、コミュファ光が第2位に浮上◆

固定ブロードバンド回線サービスの顧客満足度は、対象となった 10 サービス中、BBIQ（九州通信ネットワーク）が総合満足度トップ（606 ポイント）となった。BBIQ は、「通信品質」と「提供サービス」の 2 つのファクターで最も高い評価を得ている。顧客満足度第 2 位はコミュファ光（中部テレコミュニケーション）、第 3 位は UCOM（アルテリア・ネットワークス）であった。（各キャリアのファクター別評価はパワー・サークル・レーティング™ <http://japan.jdpower.com/ja/ratings-awards-ja/> 参照）。

顧客満足度の測定にあたっては4ファクターを設定し、それぞれに関連する詳細項目に対する評価を基に総合満足度スコアの算出を行っている（1,000ポイント満点）。各ファクターの総合満足度への影響力は、「通信品質」（34%）、「提供サービス（*）」（31%）、「各種費用」（28%）、「サポート対応」（7%）の順となっている。

* 提供サービス：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を指す。具体的には、「ホームページ」、「利用実績に応じたポイントサービス／プログラム」、「プレゼントやキャンペーンなどの特典」、「優待価格で様々な施設・サービスを利用できる特典」、「ひかり電話などの固定電話サービス」、「テレビ・映像サービス」、「自宅での無線 LAN(Wi-Fi)接続に必要な機器を提供するサービス」、「セキュリティサービス」、「有料サポートサービス」等を指す）

* J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

＜株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて＞

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

＜J.D. パワーについて＞

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

＜マグロウヒル・フィナンシャルについて＞

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、クリシル、J.D. パワーである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.com まで。

＜当調査に関するお問い合わせ先＞

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

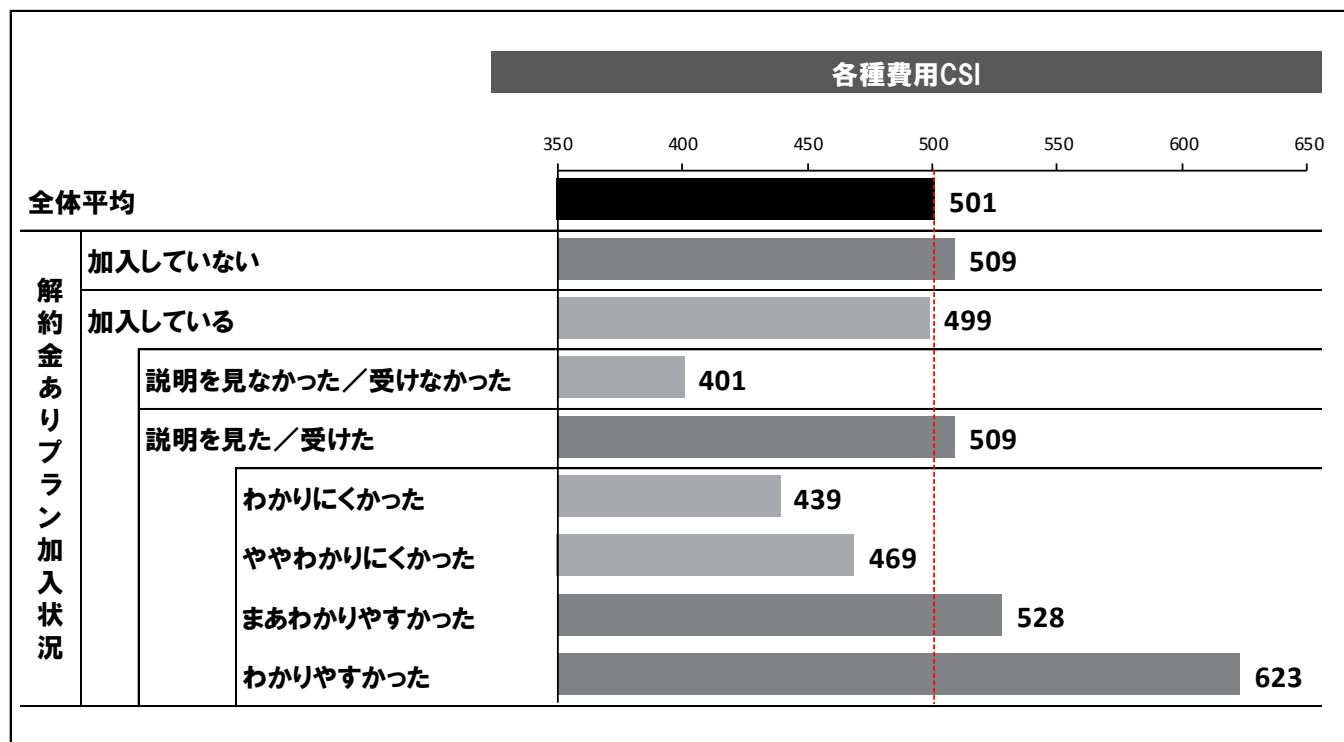
F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

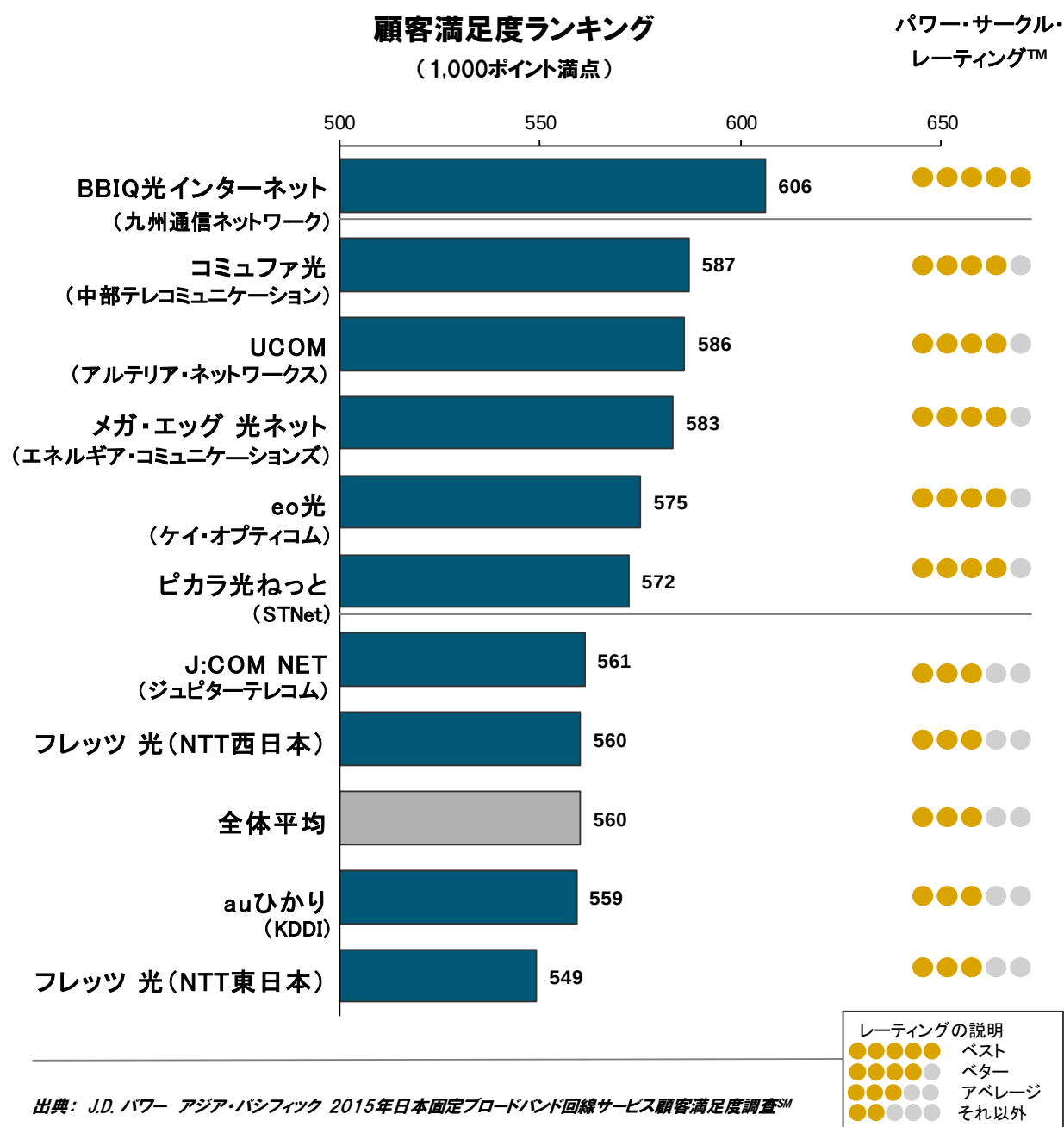
＜ご注意＞

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

図1 解約金ありプラン加入と説明状況と各種費用満足度の関係



J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

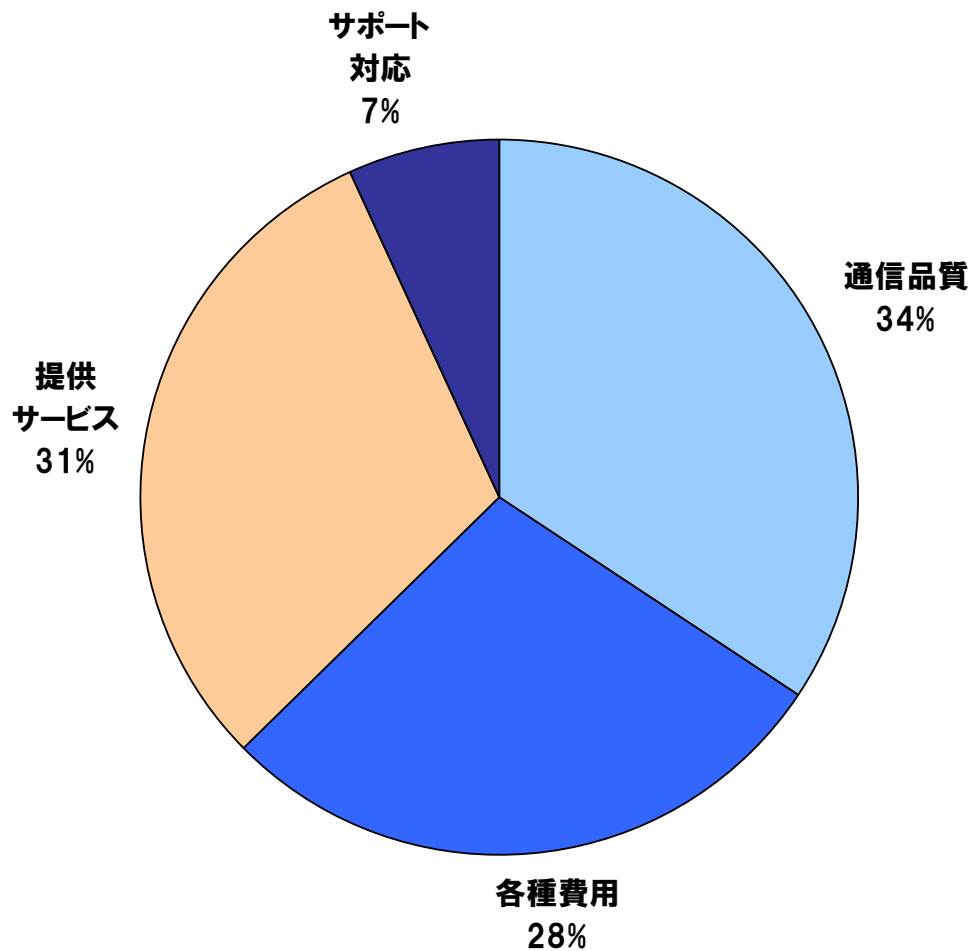


本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは<http://japan.jdpower.com/ja/ratings-awards-ja/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本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 アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。