

報道用資料

2016年2月18日

2016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

これまで以上に求められる通信品質の安定・強化

〈当資料の要約〉

- 固定ブロードバンド回線で大容量コンテンツを利用するユーザーは5割以上
- 自宅内でパソコン以外の端末を固定回線に無線LAN接続しているユーザーも増加
- BBIQが3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、2016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3回目の調査となり、2015年12月にインターネット調査を実施し、計5,000人から回答を得た。

固定ブロードバンド回線で大容量コンテンツを利用するユーザーは多い。例えば、動画や映像サービスの視聴を行っているユーザーは全体の5割と半数を占める。また、利用端末もパソコンだけではなく、無線LAN環境等でスマートフォンやタブレット、テレビ等を接続して使用する人も増えてきており、自宅内の様々な端末や様々な場所で利用されるようになってきている。インターネットにおける利用コンテンツ容量の増加は今後も更に進むであろう。固定ブロードバンド回線の高品質化は益々重要となってきている。

また、本調査では動画や映像サービス視聴を行っているユーザーは通信品質に対する満足度は高いものの、通信速度の低下といったトラブルを経験した場合には満足度がより大きく低下する特徴がみられている。CSの観点からも通信品質の安定・強化はこれまで以上に求められると言えよう。

◆総合満足度は3年連続でBBIQが第1位、ピカラ光が第2位◆

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、「提供サービス」ファクターで最も高い評価を得ている。顧客満足度第2位はピカラ光（STNet）、第3位はメガ・エッグ光（エネルギア・コミュニケーションズ）であった。

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」（38%）、「提供サービス（*）」（31%）、「各種費用」（25%）、「サポート」（6%）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。例えば、「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」、「固定 IP 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エストレイク・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。

<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

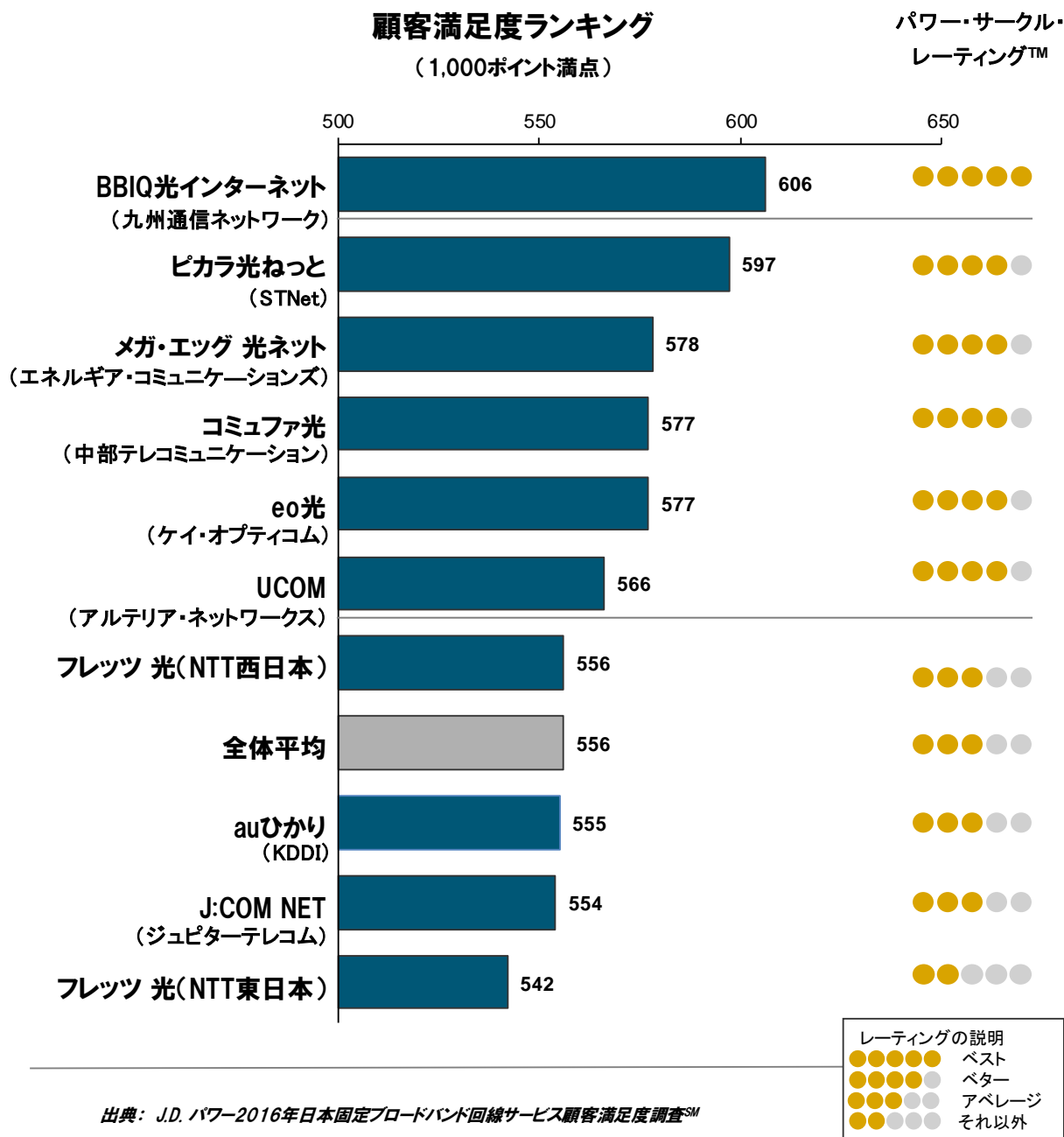
F A X： 03-4550-8152

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。

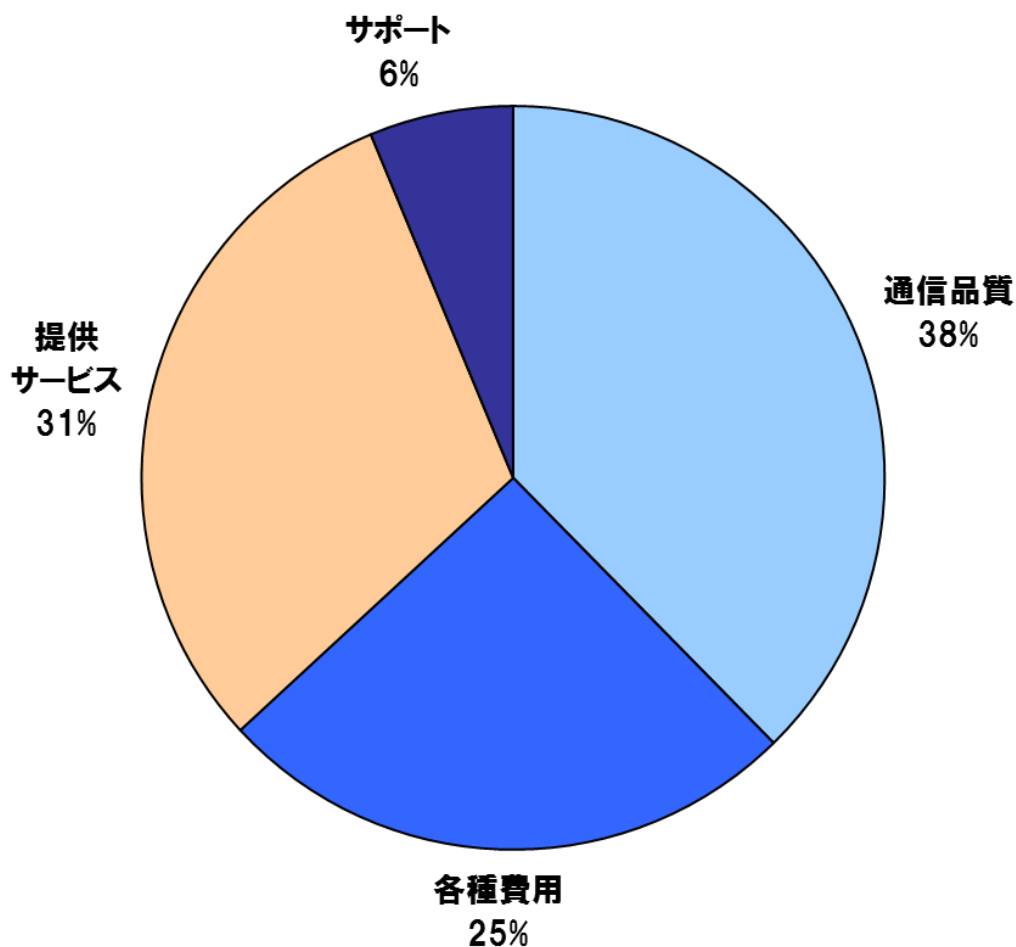
J.D. パワー 2016年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM



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-2016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 2016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-2016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-2016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。