

Press Release

報道用資料

2006年12月11日

インターネット・プロバイダーの顧客満足度、 光ファイバーはぶららが首位、ADSLはBIGLOBEとぶららが同率首位

2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査

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：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、ADSL以上の速度のブロードバンド回線を利用しているインターネット・ユーザーのインターネット・プロバイダーに対する顧客満足度を調べるものである。3回目となる今年も昨年同様、接続回線の種類によってFTTH（光ファイバー）とADSLの2つのセグメントに分けて分析を行っている。

全国の18～59歳の一般男女を対象に、利用しているインターネット・プロバイダーに関して、2006年9月から10月にかけてインターネット調査を実施し、FTTHセグメントについては4,059人、ADSLセグメントについては4,070人から回答を得た。

顧客満足の測定にあたっては、それぞれのセグメントで8つのファクター（領域）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もとに総合満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。各セグメントにおけるファクターと総合満足度に対する影響度（カッコ内）は以下の通りである。

<FTTHセグメント>

「各種費用」（29%）、「接続品質」（20%）、「プロバイダーからの情報提供」（12%）、「加入手続き・申込み」（10%）、「ユーザー・サポート」（8%）、「接続設定/各種利用設定」（7%）、「提供サービスの内容」（7%）、「プロバイダーのホームページ」（6%）

<ADSLセグメント>

「各種費用」（29%）、「接続品質」（17%）、「プロバイダーからの情報提供」（11%）、「ユーザー・サポート」（11%）、「加入手続き・申込み」（9%）、「プロバイダーのホームページ」（9%）、「接続設定/各種利用設定」（7%）、「提供サービスの内容」（7%）

顧客満足度に対する「各種費用」の影響度が高まる

FTTHセグメントの顧客満足度ランキングでは、ぶららが第1位となった。総合満足度スコアは576ポイントだった。ぶららは全てのファクターについて業界平均以上の評価を得ているが、特に「各種費用」の満足度の高さが同社最大の強みとなっている。第2位には566ポイントでDIONが入った。「加入手続き・申込み」と「接続設定/各種利用設定」で他社を上回る高い満足度評価を得ている。第3位はSo-net（562ポイント）で、「提供サービスの内容」での評価が高い。

一方、ADSLセグメントでは、570ポイントでBIGLOBEとぶららが共に第1位となった。BIGLOBEはADSLセグメントでは2年連続の1位である。「各種費用」を除くファクターで全般に評価が高く、特に「接続品質」と「提供サービスの内容」が同社の強みとなっている。ぶららは、FTTHセグメント同様、「各種費用」の評価の高さが強

みだが、その他のファクターでも大半で業界平均を上回った。第3位はSo-netで(547ポイント)、「接続設定/各種利用設定」、「提供サービスの内容」、「ユーザー・サポート」で業界平均を上回っている。

今年のランキング順位の背景には、昨今のインターネット市場の消費者意識の変化がある。ADSL、FTTH等のブロードバンド環境が一般家庭に浸透して行く過程で、消費者は回線事業者優先のプロバイダー選定を行うようになっている。実際に調査結果によると、回線事業者が先に決まっていた、その回線事業者を利用できるプロバイダーを選んだ人の割合が、昨年に比べ増えている。

そのような中、多くの消費者が利用料金に重点を置いたプロバイダー選びを行い、また顧客満足における「各種費用」の影響力も増していることがわかった。「各種費用」の影響力については、ADSL、FTTH共に総合満足度に影響を与えるファクターの中で影響度が29%と最も高く、昨年の22%より高まっている。ぶららが両セグメントで1位となったことは、このような消費者意識の変化や市場の要請に合致した結果とも言える。

その一方で、ADSLにおけるBIGLOBEの様に費用以外の面で高評価を受けるプロバイダーもみられる。さらに調査結果では、プロバイダーの各種サービスの利用率の高さや、品質の良さ、サポートの充実度が顧客満足や継続利用意向に強く結びつく傾向もみられる。これは料金重視の傾向が強まる市場で生き残り勝ち抜くための方策には、料金以外にも方向性があることを示唆している。いずれにしても、料金、サービス、顧客サポート等、何らかの要因で顧客を強く惹きつける強みを持たなければ、競争優位を保つことはできない。数十を数えるプロバイダーが乱立する市場は、生き残りを賭けた熾烈な競争と淘汰の時代を迎えようとしている。

<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・アンド・アソシエイツ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。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA機器、サービス産業、金融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。ISO9001およびプライバシーマーク取得。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www.jdpower.co.jpまで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

ザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門であるJ.D. パワー・アンド・アソシエイツ(本社:米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ)は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な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。ISO9001取得。

<ザ・マグロウヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィーク、J.D. パワー・アンド・アソシエイツなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界38カ国に290カ所以上の拠点を有し、2005年の売上高は60億ドルにのぼる。詳細はウェブサイトwww.mcgraw-hill.comまで。

<当調査に関するお問合わせ先>

(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・グループ 川野、杉崎

住所: 東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MTビル(〒105-0001)

電話: 03-4550-8090

FAX: 03-4550-8151

e-mail: cc-group@jdpower.co.jp

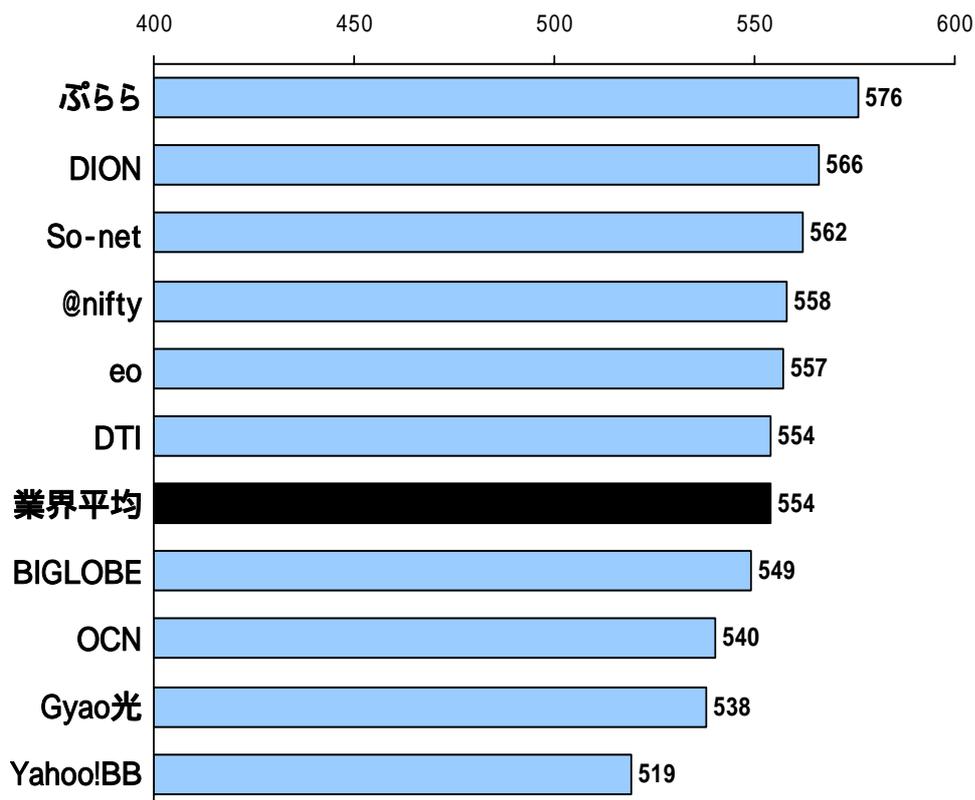
<ご注意>

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 アジア・パシフィック 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー 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)

FTTHセグメント



注) ASAHIネット、BB.excite、hi-ho、ODN、WAKWAKは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM

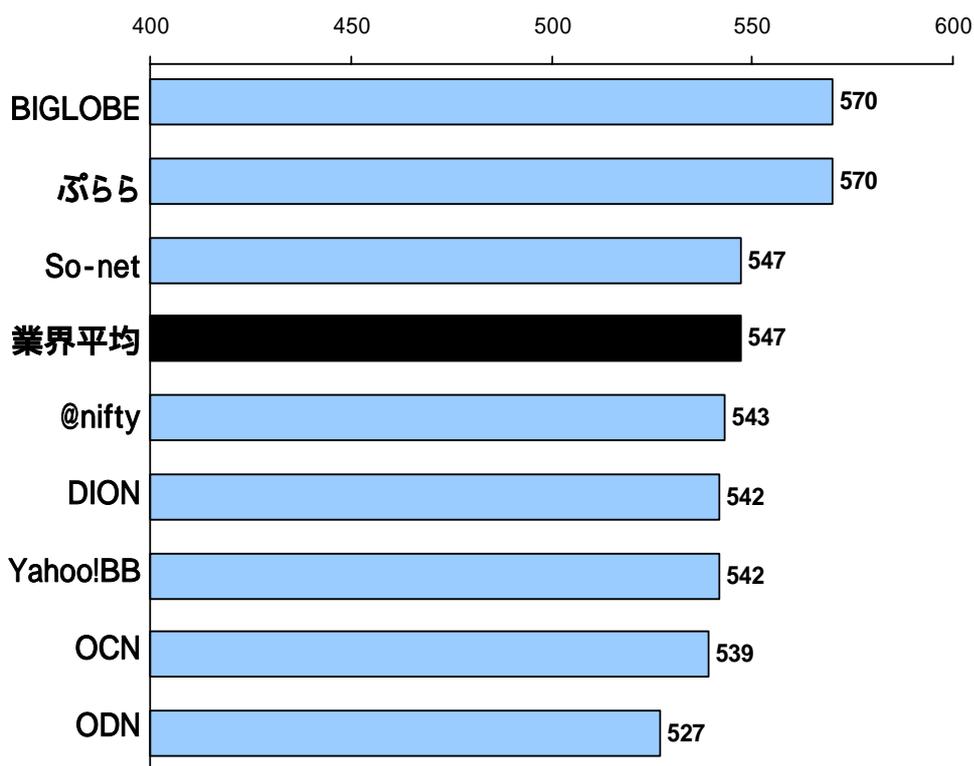
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー 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)

ADSLセグメント



注) ASAHIネット、DTI、hi-ho、TikiTikiインターネット、WAKWAKは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM

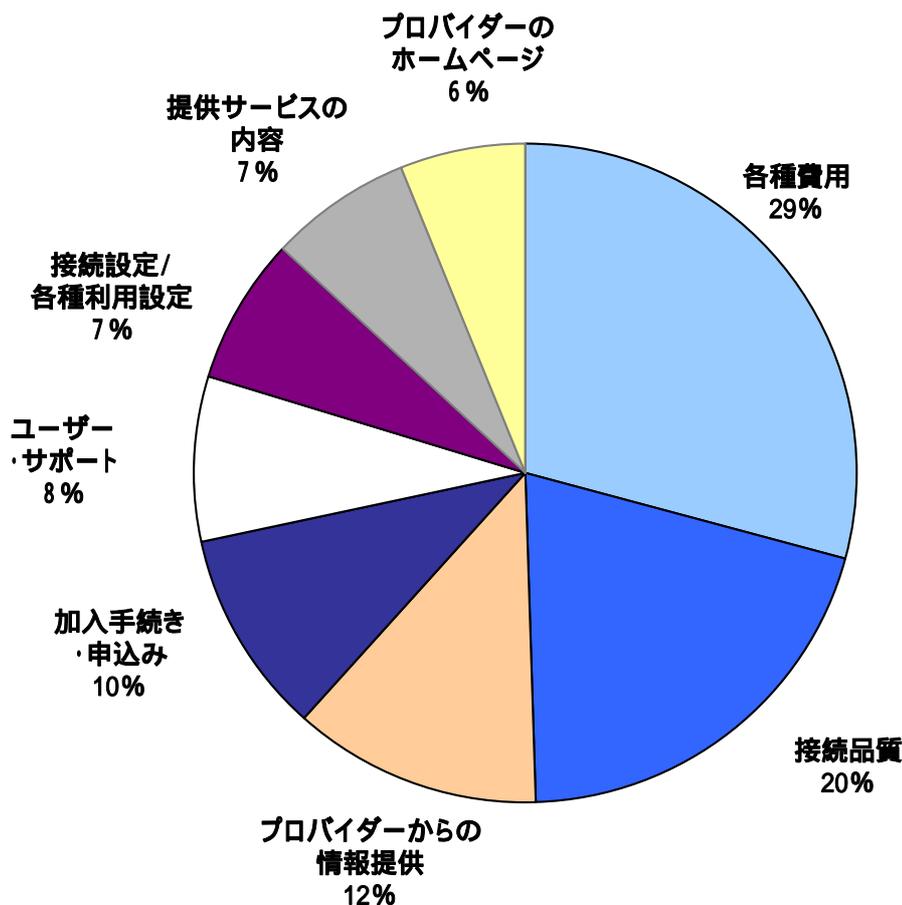
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー 顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

FTTHセグメント



注)各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM

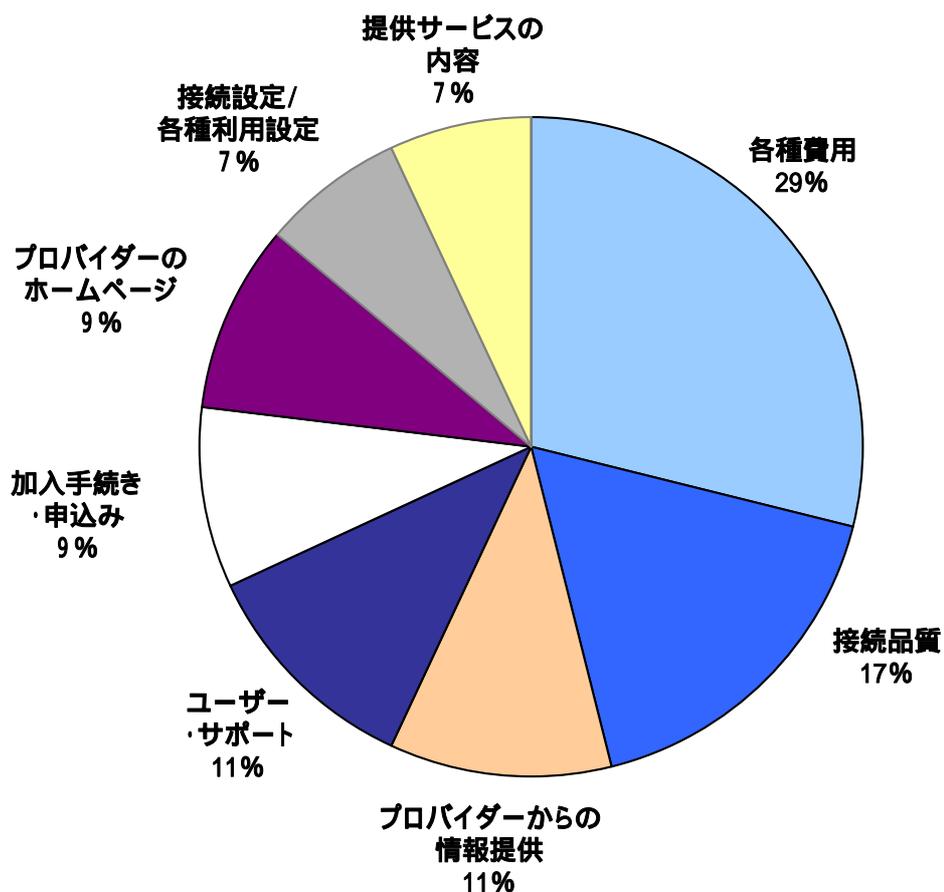
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー 顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

ADSLセグメント



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査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 2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM)を明記してください。