

Press Release

報道用資料

2008年12月1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eoが首位、ADSLはぷららが首位

2008年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー満足度調査

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：アルバート ラパーズ、略称：J.D. パワー、）は、2008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。5回目となる今年も、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18～64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、2008年9月にインターネット調査を実施し、FTTHセグメント、ADSLセグメント共に各4,000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」（26%）、「接続品質」（23%）、「プロバイダーからの情報提供」（12%）、「各種手続き・申込み」（11%）、「提供サービスの内容」（8%）、「ユーザー・サポート」（8%）、「接続設定/各種利用設定」（6%）、「プロバイダーのホームページ」（5%）

<ADSLセグメント>

「各種費用」（31%）、「接続品質」（19%）、「各種手続き・申込み」（11%）、「プロバイダーからの情報提供」（10%）、「ユーザー・サポート」（9%）、「提供サービスの内容」（7%）、「プロバイダーのホームページ」（7%）、「接続設定/各種利用設定」（7%）

◆依然として、ISP市場全体における顧客満足の水準およびロイヤルティは低下し続けている◆

FTTHセグメントの顧客満足度ランキングでは、総合満足度スコア571ポイントでeoが第1位となった。ファクター別についても、全ファクターで業界平均以上の評価を得ているが、特に「各種費用」、「接続品質」、「接続設定/各種利用設定」、「ユーザー・サポート」、「各種手続き・申込み」、「プロバイダーからの情報提供」で他社を引き離し、同社の強みとなっている。第2位には532ポイントでBIGLOBEとぷららが入った。BIGLOBEは、「プロバイダーのホームページ」の満足度の高さが他社を上回る。ぷららは、「各種費用」での評価が高い。

一方、ADSLセグメントでは、総合満足度スコア550ポイントで、2006年から3年連続してぷららが第1位となった。「プロバイダーのホームページ」を除く全ファクターで業界平均以上の評価を獲得しており、特に「各種費

用」と「各種手続き・申込み」が同社の強みになっている。第2位はBIGLOBE(542ポイント)で、「プロバイダーのホームページ」、「各種費用」を除くファクターで他社を上回る高評価を獲得している。第3位はSo-net(538ポイント)で、「接続設定/各種利用設定」の評価が他社を上回る。

2005年調査以降、依然として、特定のプロバイダーに限らず、市場全体として総合満足度の業界平均スコアは継続して低下している。これに連動する形で、プロバイダーへのロイヤルティ(継続利用意向)も継続的な低下の状況にある。また、2007年からの満足度推移をパソコン習熟度別でみると、FTTHセグメントでは初級者ほど満足度の低下幅が大きいのに対し、ADSLセグメントでは上級者ほど低下幅が大きく、回線種により満足度低下に異なる傾向がみられる。

◆利用プロバイダーのセキュリティサービス利用率は約30%、過半数は認知なし◆

当調査において、インターネット利用時のセキュリティ対策についてたずねたところ、回線種を問わず90%以上が既に何らかのセキュリティ対策をしているにも関わらず、それでもセキュリティに対する何かしらの不安を感じると回答するユーザーが全体の約40%前後にのぼることがわかった。このような状況の下、現在利用しているプロバイダーの提供する各種セキュリティサービスを利用しているユーザーはFTTHセグメントでは34%、ADSLセグメントでは32%で、プロバイダーのセキュリティサービスをそもそも認知していないユーザーはいずれの回線種においても過半数を超えることがわかった。また一方で、プロバイダーの提供するセキュリティサービスを認知/利用していれば顧客満足度は高まり、認知していなければ顧客満足度水準は大幅に下がることも認められた。今後、“より安心、より安全”なインターネットサービスの提供により、顧客の信頼・安心を勝ち取ったプロバイダーこそが、今後顧客との関係をより強固にすると予想される。

<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(NYSE:MHP)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40カ国に280カ所以上の拠点を有し、2007年の売上高は68億ドルにのぼる。詳細はウェブサイトwww.mcgraw-hill.comまで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック
クライアント・サービス グループ

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

電 話: 03-4550-8060

FAX: 03-4550-8152

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

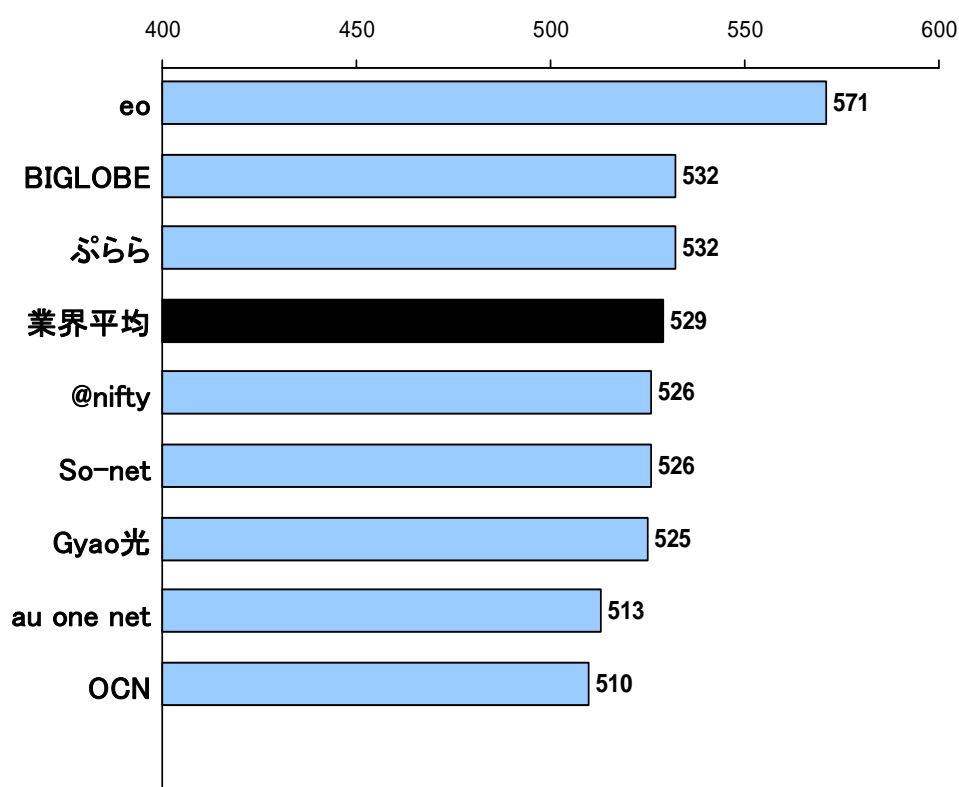
<ご注意>

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 アジア・パシフィック 2008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、AOL、ODN、TikiTikiインターネット、DTI、hi-ho、BB.excite、Yahoo!BB、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 2008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

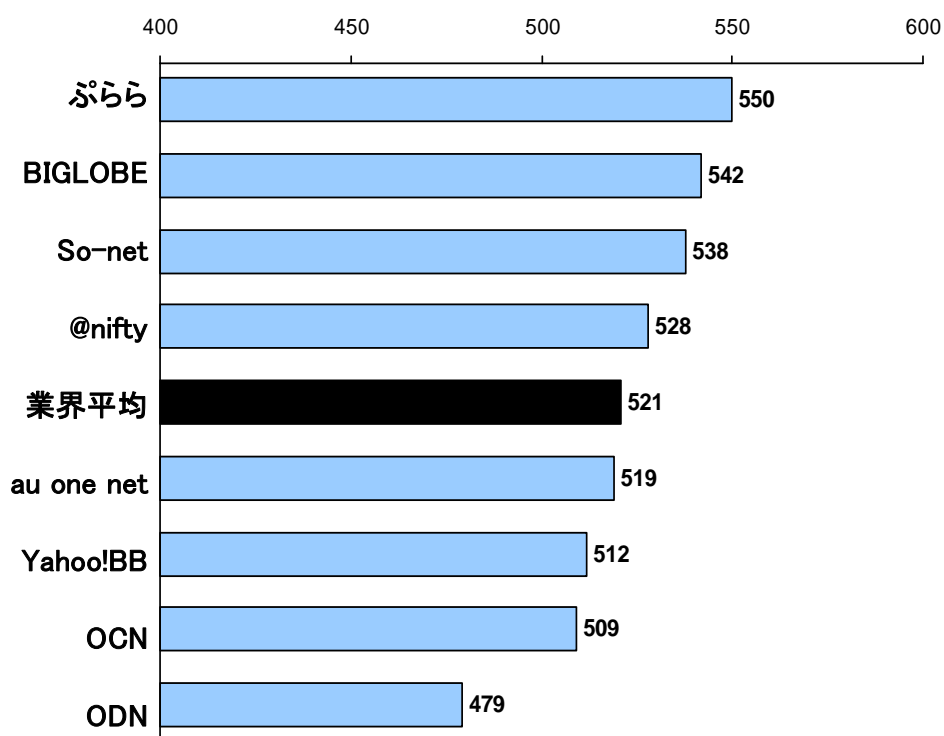
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2008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 2008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、AOL、TikiTikiインターネット、DTI、hi-ho、BB.excite、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 2008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

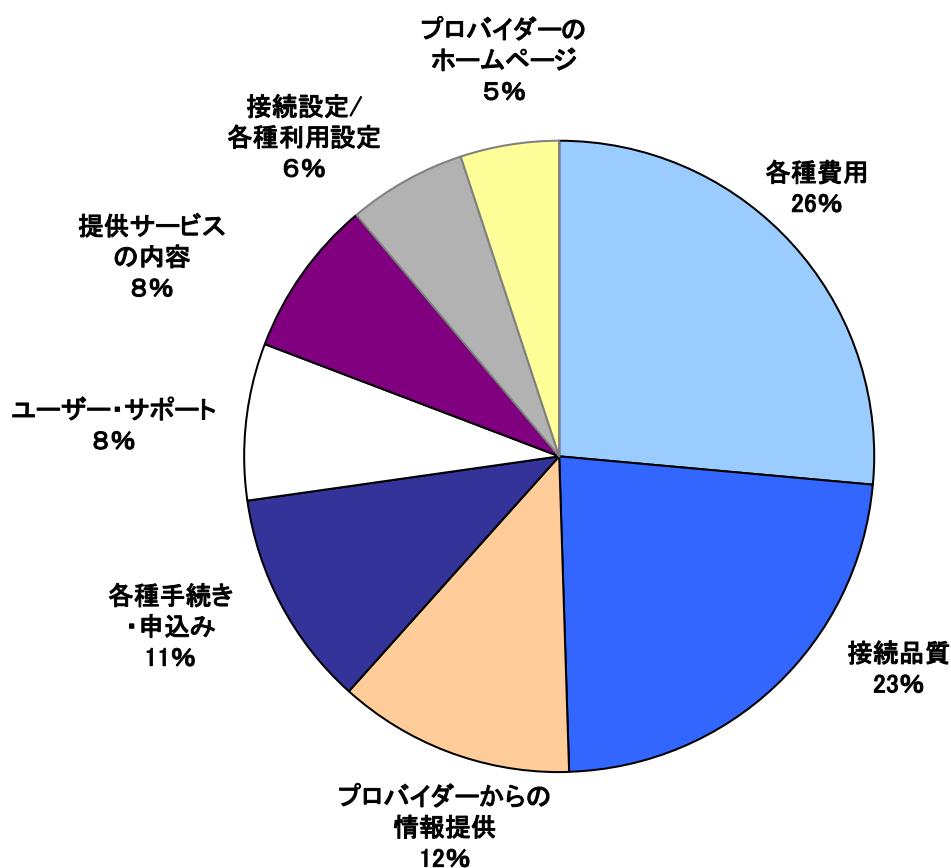
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2008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 2008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 2008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

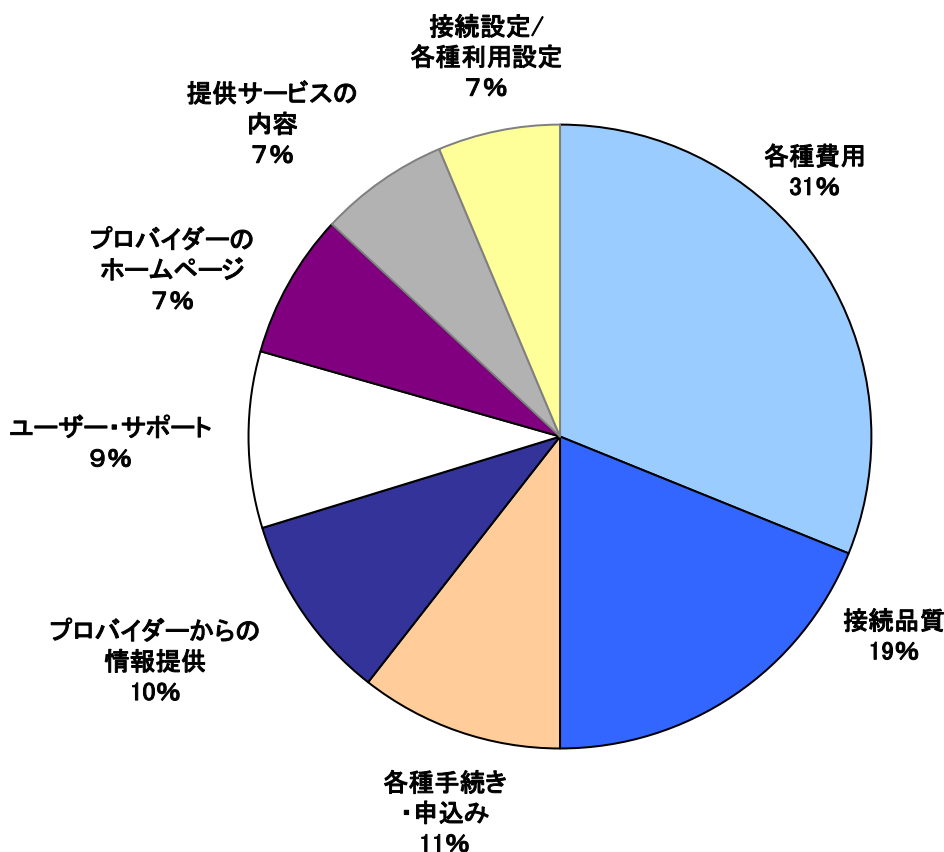
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2008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 2008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 2008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 2008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。