

Press Release

報道用資料

2009年11月30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 光が2年連続首位、ADSL はぷららが4年連続首位

2009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、2009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。6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、2009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」（24%）、「接続品質」（23%）、「プロバイダーからの情報提供」（14%）、「各種手続き・申込み」（13%）、「ユーザー・サポート」（7%）、「接続設定/各種利用設定」（7%）、「提供サービスの内容」（6%）、「プロバイダーのホームページ」（6%）

<ADSLセグメント>

「各種費用」（24%）、「接続品質」（19%）、「各種手続き・申込み」（12%）、「プロバイダーからの情報提供」（11%）、「ユーザー・サポート」（11%）、「プロバイダーのホームページ」（9%）、「提供サービスの内容」（7%）、「接続設定/各種利用設定」（6%）

◆ 依然としてISP市場全体における顧客満足は低下が続く ◆

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551ポイントでeo光が昨年に引き続き第1位となった。ファクター別にみても、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」、「各種手続き・申込み」、「ユーザー・サポート」、「接続設定/各種利用設定」でランキング対象会社の中でトップの評価を得ている。第2位には534ポイントでASAHIネットが入った。ASAHIネットは、「各種費用」、「接続品質」、「接続設定/各種利用設定」に対する満足度で業界平均を上回る。第3位はau one net（530ポイント）で、「接続品質」でトップ評価を獲得した。FTTHセグメントの業界平均スコアは524ポイントであり、昨年より5ポイント低下している。

一方、ADSL セグメントでは、総合満足度スコア 542 ポイントで、ぶららが第 1 位となった。ぶららの第 1 位は 2006 年から 4 年連続である（2006 年は BIGLOBE と同率 1 位）。「プロバイダーのホームページ」を除く 7 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」、「接続品質」、「各種手続き・申込み」でランキング対象会社の中でトップ評価であった。第 2 位は So-net（532 ポイント）で、「プロバイダーのホームページ」、「ユーザー・サポート」を除くファクターで業界平均以上の評価を獲得している。第 3 位は@nifty（531 ポイント）で、「ユーザー・サポート」でトップ評価を獲得した。ADSL セグメントの業界平均スコアは 517 ポイントであり、昨年から 4 ポイント低下している。

◆ 接続以外のサービスの利用促進が顧客との関係強化の鍵 ◆

当調査の結果、「メールやホームページの容量追加」「ブログ作成支援」「写真共有」「セキュリティ対策」など、インターネット接続以外の様々なプロバイダーサービスを利用している場合、満足度やロイヤリティが高まることが明らかになった。しかし、これらのサービスの利用状況をみると、「ウェブメール」では比較的高い利用率（FTTH セグメント：33%、ADSL セグメント：44%）が認められたものの、それ以外のものは低水準に留まっている。さらに、当調査ではサービスの認知状況も聴取しているが、ほとんどのサービスにおいて認知率は 3 割を下回る。つまり、サービスの利用促進が顧客との関係をより強固にするにもかかわらず、そもそも認知さえ充分でないのが現状といえる。一方で、プロバイダーのホームページをブラウザのホームに設定しているユーザーと設定していないユーザーの認知率を比較すると、10 ポイント近くの差が生じることがわかった。プロバイダーは、サービスの利用促進のために様々な方法でユーザーに訴求していく必要があるが、ホームページにユーザーが集まるよう工夫することが、その有効な手段のひとつといえるだろう。

<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。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。

<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、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、2008 年の売上高は 64 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

F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

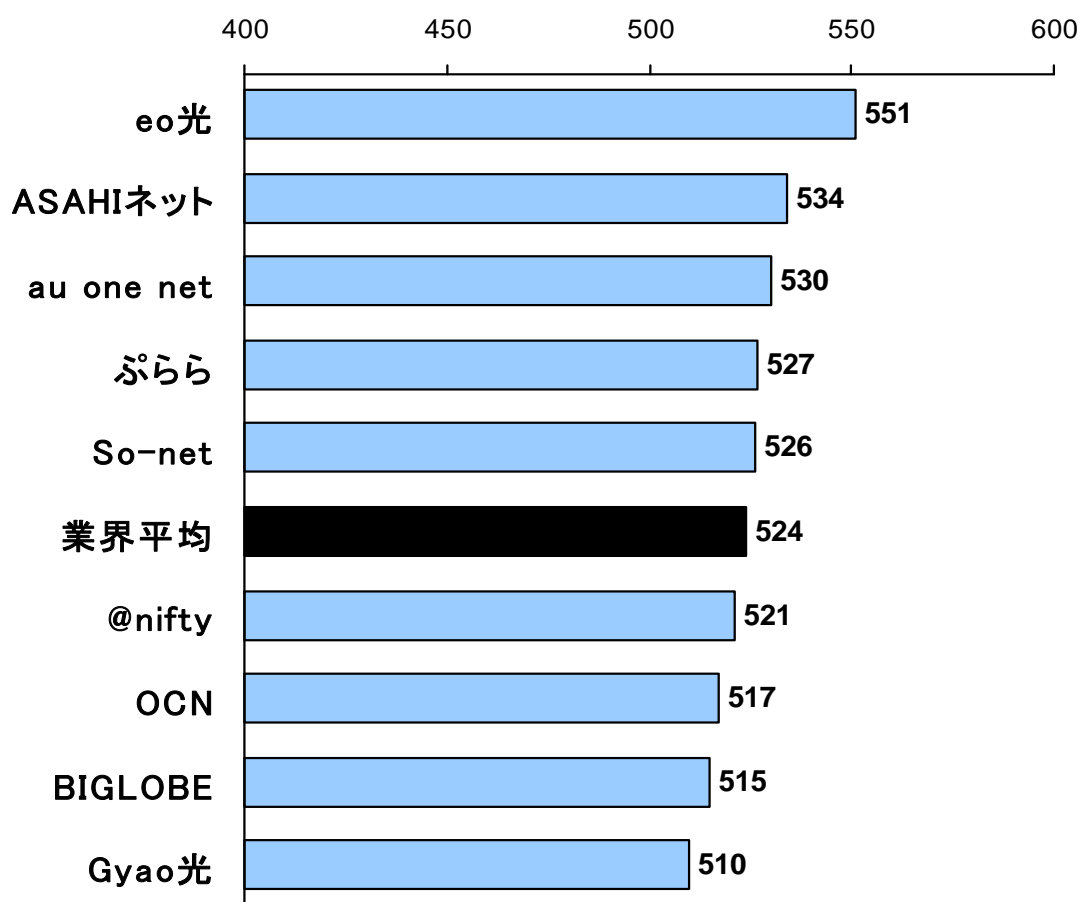
<ご注意>

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 アジア・パシフィック 2009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) AOL、ODN、コムファ光、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 2009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

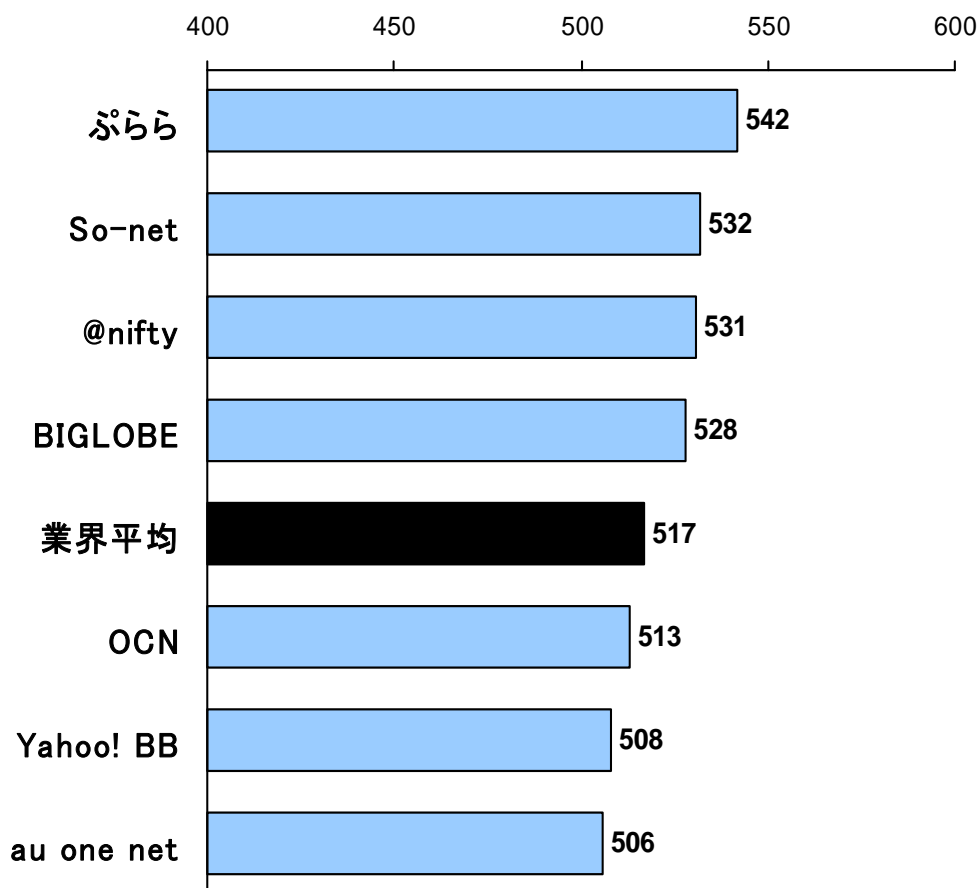
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2009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 2009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、ODN、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 2009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

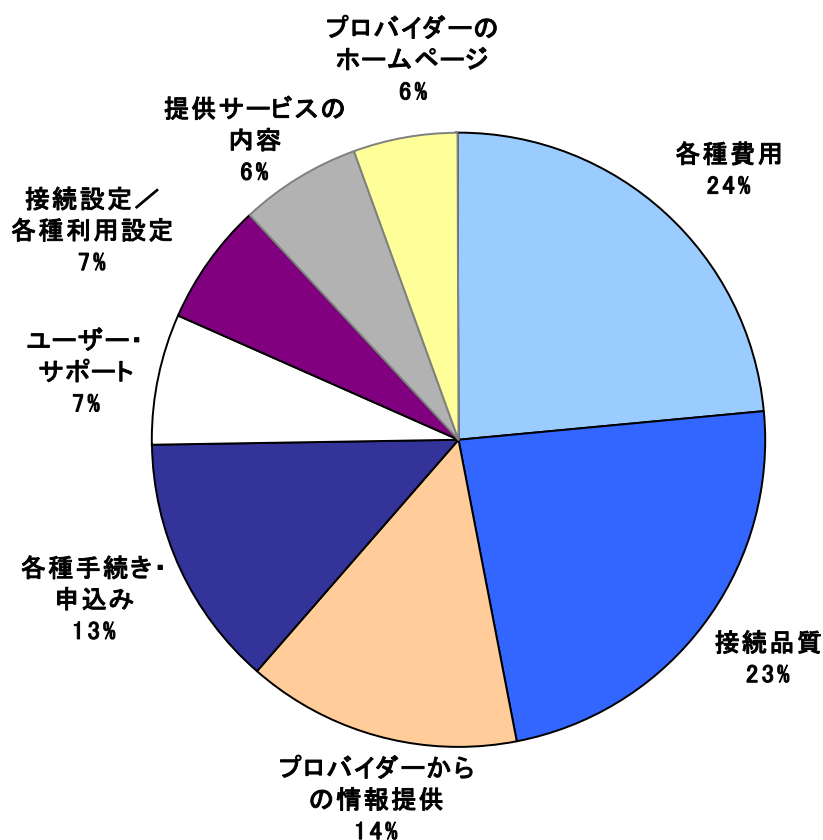
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2009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 2009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 2009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

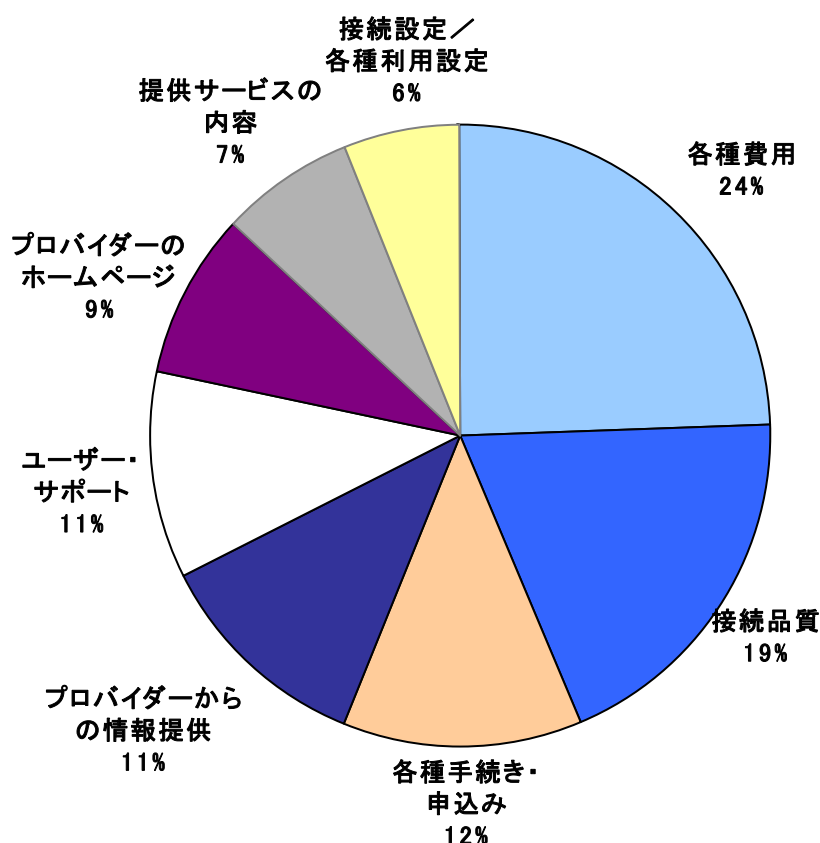
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2009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 2009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 2009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 2009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。