

報道用資料

2014年2月19日

総合満足度 1位は BBIQ

2014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

〈当資料の要約〉

- BBIQ が総合満足度第 1 位
- 固定ブロードバンド回線サービスの継続利用向上には、コストよりもサービス内容やサポートにおいて優位性を築くことが重要

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、2014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 1 回目の調査となり、2013 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回線サービスの選定理由は、「加入時のキャンペーンがよかった」「月々の利用料金が安かった」といったコスト面を挙げる人が多く、コストは加入という局面では大きなフックとなっていることが分かる。しかし、加入後の局面に目を向けてみるとコストの位置づけは小さくなるようだ。加入した回線サービスについて今後の継続利用意向がある層とない層の「通信品質」「提供サービス」「各種費用（＝コスト）」「サポート対応」各ファクターの満足度の差分を比較すると、「各種費用」に比べ、「通信品質」「提供サービス」「サポート対応」の差分が大きく、回線サービスの継続利用意向はコスト以外の要素に「より」左右される傾向にある。つまり、加入という局面においてはキャンペーンなどコスト面の魅力で顧客を惹きつけ新規顧客獲得へと結びつけることは有効だが、加入後も継続してサービスを利用してもらうためには、コストよりも「通信品質」や「提供サービス」といったサービス内容や、サポートを強化していくことが求められよう。

◆総合満足度 第1位 BBIQ、第2位 eo 光、第3位 UCOM◆

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 が総合満足度トップ（585 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 eo 光、第 3 位は UCOM 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/ratings/> 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」（37%）、「提供サービス（*）」（34%）、「各種費用」（23%）、「サポート対応」（5%）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、ブラッツ、クリシル、J.D. パワー、マグロウヒル・コンストラクションである。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 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

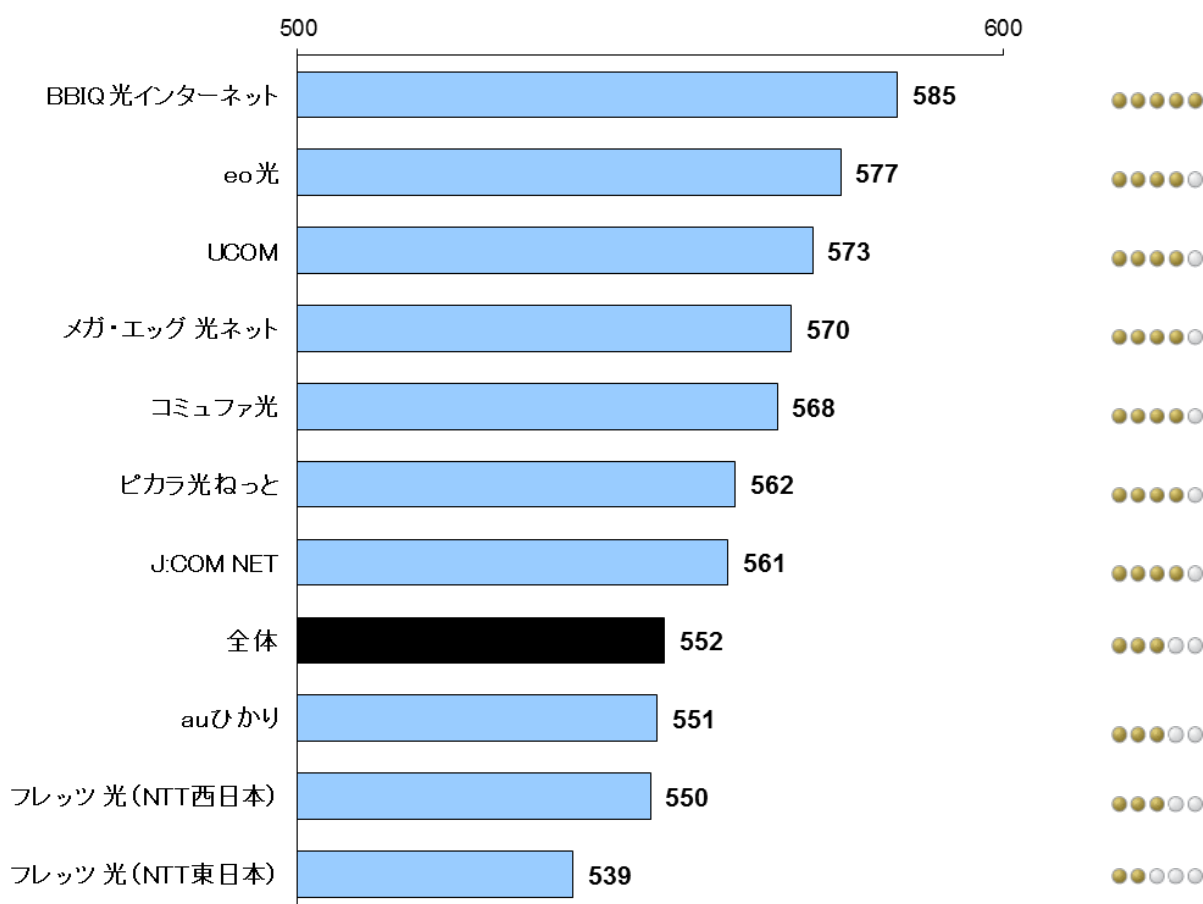
<ご注意>

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 2014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

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●○ ベター
 ●●●○● アベレージ
 ●●○●○ それ以外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014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。

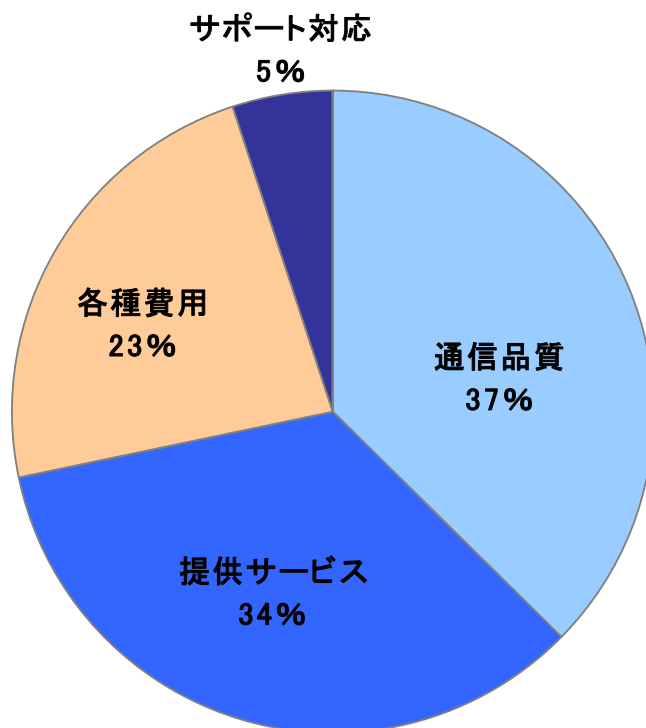
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査SM)を明記してください。

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/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014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



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 2014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 2014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)を明記してください。