

Press Release

報道用資料

2005年12月19日

ISPの顧客満足度、ADSLセグメントではBIGLOBE、FTTHセグメントでは@niftyがトップ

2005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、2005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・プロバイダーについての顧客満足度を調べるものである。2回目となる今年は、接続の種類によってADSLとFTTH（光ファイバー）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、2005年9月から10月にかけてインターネット調査を実施し、ADSLセグメントについては3,774人、FTTHセグメントについては3,554人から回答を得た。

顧客満足の測定にあたっては、8つのファクター（領域）を設定し評価を得ている。それぞれの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。

<ADSLセグメント>

「各種費用」（22%）、「接続品質」（21%）、「加入手続き・申込み」（13%）、「ユーザー・サポート」（11%）、「プロバイダーからの情報提供」（10%）、「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%）

<FTTHセグメント>

「接続品質」（24%）、「各種費用」（22%）、「プロバイダーからの情報提供」（11%）、「加入手続き・申込み」（10%）、「ユーザー・サポート」（10%）、「提供サービスの内容」（9%）、「接続設定/各種利用設定」（7%）、「プロバイダーのホームページ」（6%）

両セグメント共にPCメーカー系プロバイダーがトップ

ADSLセグメントの顧客満足度ランキングではBIGLOBEが第1位となった。総合満足度スコア（1,000点満点で算出した満足度指数）は574ポイントだった。BIGLOBEは当セグメントにおいて、「各種費用」以外のファクターで全般に満足度が高い傾向にある。特に「提供サービスの内容」、「接続品質」、「ユーザー・サポート」ではランキング対象となったプロバイダーの中で最も満足度が高かった。第2位には569ポイントで、ぶららが入った。「各種費用」と「プロバイダーからの情報提供」で他社を凌ぐ高い満足度評価を得ている。第3位はSo-net（566ポイント）で、「接続設定/各種利用設定」での評価が高い。

一方、FTTHセグメントでは、582ポイントで@niftyが第1位に入った。@niftyは当セグメントにおいて、「各種費用」以外の各ファクターで他社を上回る満足度評価を得ている。特に、「提供サービスの内容」と「プロバイダーのホームページ」では業界平均を大きく上回った。第2位はADSLセグメントと同様、ぶららで（575ポイント）、「各種費用」が強みとなっている。第3位はBIGLOBE（568ポイント）だった。「提供サービスの内容」

と「ユーザー・サポート」での評価が高かった。

ADSL セグメントにおける BIGLOBE と FTTH セグメントにおける @nifty は、「提供サービスの内容」、「接続品質」、「ユーザー・サポート」に対する高評価が共通点としてあげられる。また、セキュリティ関連のサービスの利用率が高く、この点が「ユーザー・サポート」での高い評価に寄与している。ユーザーによるブランドイメージも極めて似ており、“安心して利用できるプロバイダー”として消費者の支持を得ている。

ユーザーの ADSL から FTTH への移行は、プロバイダー・シェアに大きな変動をもたらす可能性有り

調査の結果、ADSL の利用者のうち今後 1 年以内に回線やスピードの変更を検討している人は 36% で、その大半がより速度の速い FTTH へ変更することを考えていることがわかった。さらに、ADSL から FTTH への変更を検討しているユーザーの 46% が「回線変更の際、場合によってプロバイダーを変えても構わない」としており、ADSL 利用者全体で同じ回答をした人の割合(28%)に比べて明らかに多い。このことは、利用回線を ADSL から FTTH へ変更する時がユーザーにとってプロバイダー見直しの大きな契機になり、プロバイダーのシェアに大きな変動をもたらす可能性があることを示唆している。

また、プロバイダーを変更したことがある人は、現在のプロバイダーを選ぶ際に「安さ」を重視していたことがわかった。このことから FTTH 市場で価格競争が今後、一層激しさを増すことが予想される。プロバイダーが価格競争によって疲弊することを軽くするためには、安さだけでなく魅力を提供し自社の差異化を図ることが不可欠である。会員向けサービス/コンテンツの充実、ユーザー・サポートの強化、他の通信サービスとの複合（IP 電話やブロードバンドテレビなど）による囲い込みといった取り組みが、これまで以上に重要性を増している。

<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 300 カ所以上の拠点を有し、2004 年の売上高は 53 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
コーポレート・コミュニケーション・グループ 川野
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)
電 話： 03-3459-1865
F A X： 03-3459-1810
e-mail： maki_kawano@jdpower.co.jp

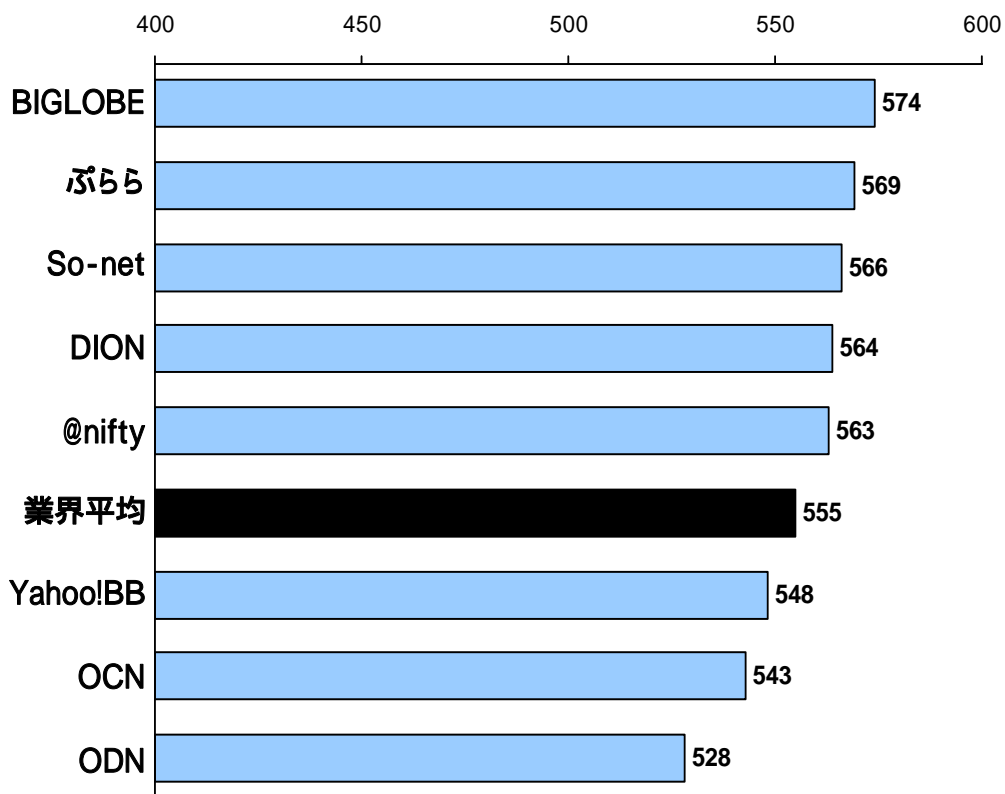
<ご注意>

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 2005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、Powered Internet、TikiTiki、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 2005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

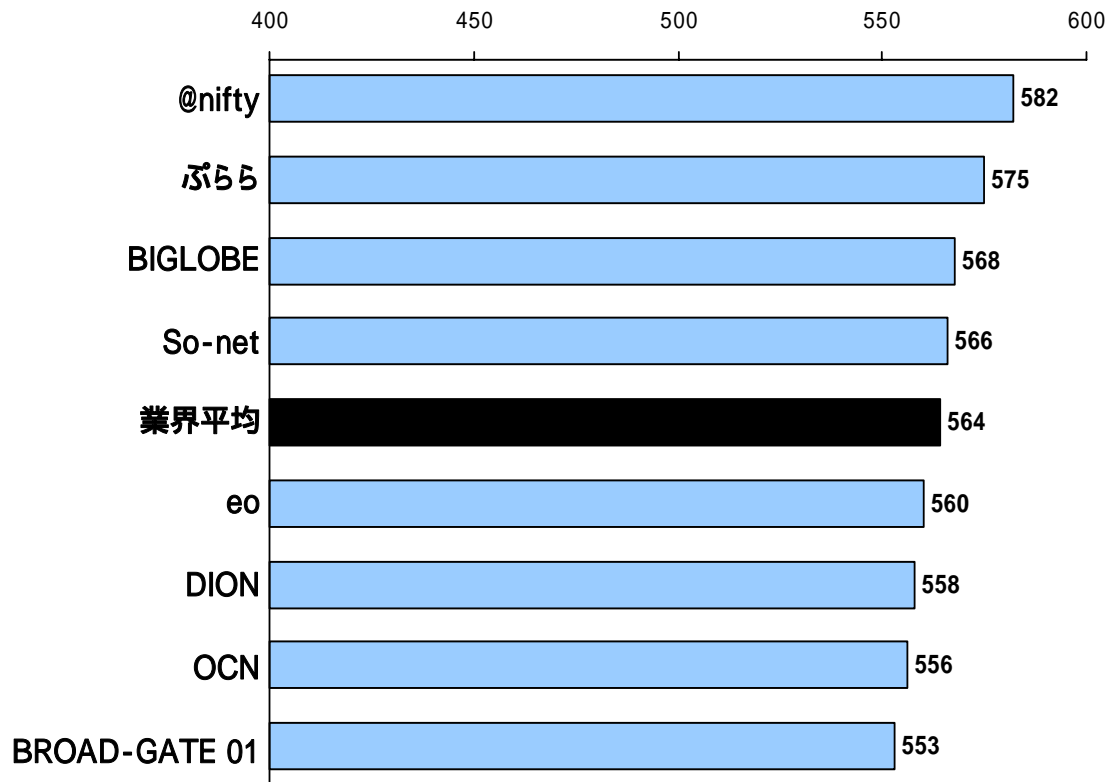
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2005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 2005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、DTI、hi-ho、ODN、Powered Internet、WAKWAK、Yahoo!BB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 2005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

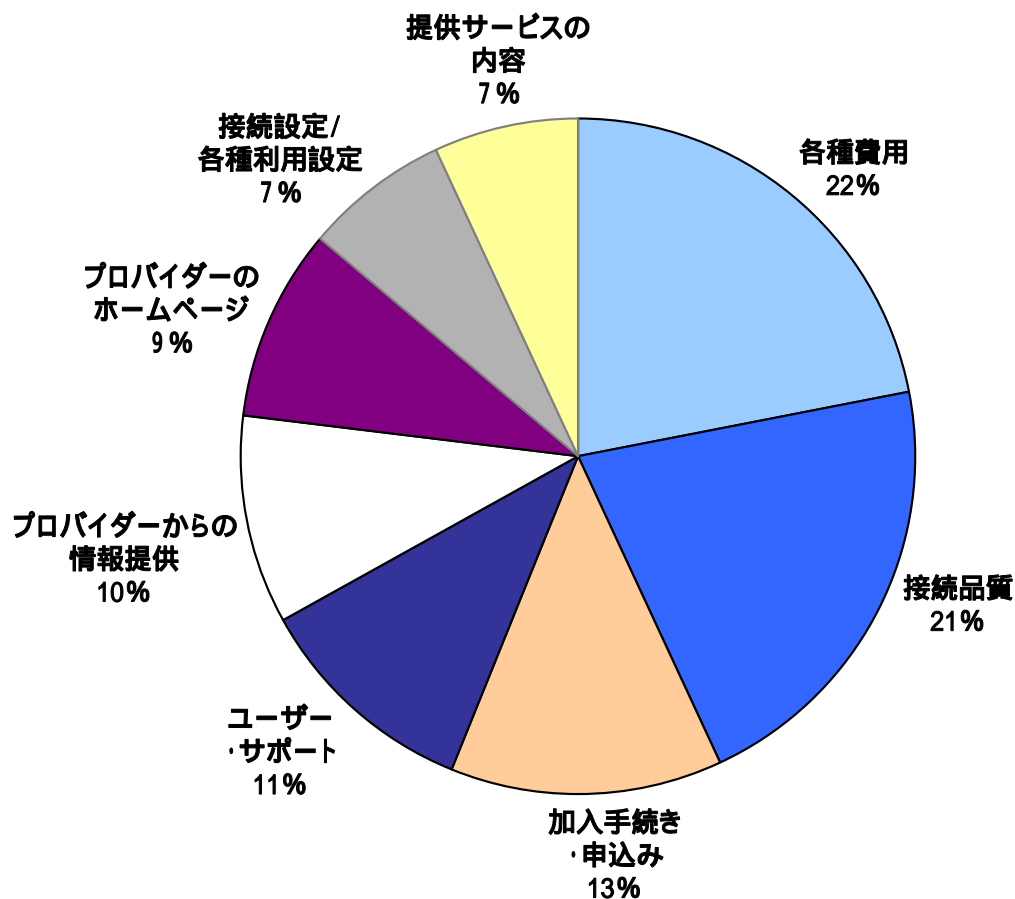
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2005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 2005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 2005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

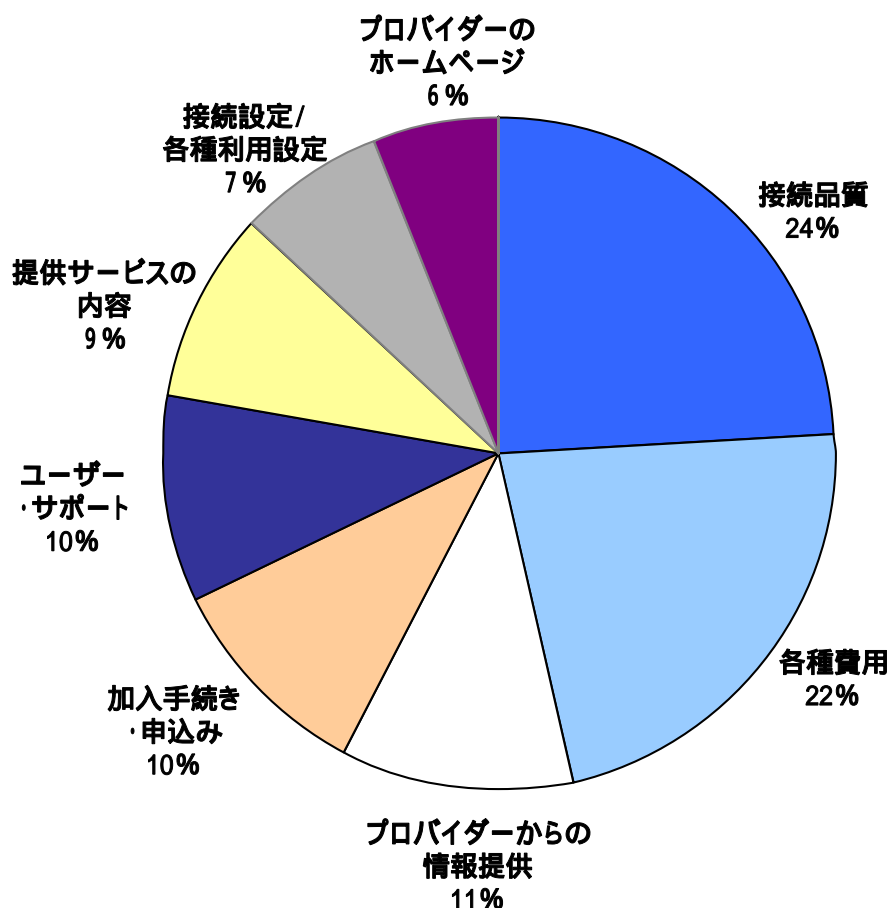
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2005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 2005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 2005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 2005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。