

Press Release

報道用資料

2007年12月10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ASAHI ネット、ADSL はぶららが首位

2007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、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：J.D. パワー 4 世）は、2007 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。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。

4 回目となる今年は、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、2007 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、ADSL セグメント共に各 4,050 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」（25%）、「接続品質」（21%）、「加入手続き・申込み」（12%）、「プロバイダーからの情報提供」（12%）、「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」（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」（28%）、「接続品質」（19%）、「加入手続き・申込み」（12%）、「プロバイダーからの情報提供」（11%）、「提供サービスの内容」（8%）、「ユーザー・サポート」（8%）、「プロバイダーのホームページ」（7%）、「接続設定/各種利用設定」（6%）

業界全体で、顧客満足の水準およびロイヤルティが低下

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 577 ポイントで ASAHI ネットが第 1 位となった。ファクター別の満足度についても、「プロバイダーのホームページ」を除くすべてで業界平均以上の評価を得ている。特に「各種費用」、「接続品質」、「接続設定/各種利用設定」、「加入手続き・申込み」で他社を引き離しており、これらが同社の強みとなっている。第 2 位には 561 ポイントで eo が入った。「プロバイダーからの情報提供」で他社を上回ったが、「各種費用」でも高い評価を受けた。第 3 位は So-net（556 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」、「提供サービスの内容」で他社を上回っている。

一方、ADSL セグメントでは、総合満足度スコア 547 ポイントで、昨年に引き続き、ぶららが第 1 位となった。大半のファクターで業界平均以上の評価を得ており、特に「各種費用」と「加入手続き・申込み」で他社を上回っている。第 2 位は BIGLOBE（537 ポイント）、第 3 位は So-net（535 ポイント）だった。BIGLOBE は「接続品質」、

「提供サービスの内容」、「プロバイダーからの情報提供」で、So-net は「接続設定/各種利用設定」で他社を上回った。

今年の総合満足度の業界平均スコアは、FTTH セグメントは 540 ポイント、ADSL セグメントでは 527 ポイントとなった。いずれも 2005 年の調査以降、低下を続けており、業界全体で顧客満足度の水準が下がっていることがわかった。またこれに連動し、プロバイダーへのロイヤルティ（継続利用意向）も低下している。

これらのことは、プロバイダーのサービス品質や内容が従来に比べて劣化したからではなく、利用者意識の変化によるものである。当調査ではプロバイダーに対する期待について尋ねているが、「単なるインターネット接続サービスの提供者で、それ以上期待しない」との回答が昨年より減少していた。実際、プロバイダーが提供する各種サービスの利用率は、FTTH セグメントで 39% から 45% へ、ADSL セグメントでは 39% から 46% へと昨年から向上している。今後、プロバイダーへのユーザーの意識は「様々なサービスやサポートを提供してくれることを期待する」方向へとよりシフトしていくと予想される。

ブロードバンド環境でのインターネット利用が当たり前になった今日、プロバイダーは「単なる接続サービス提供事業者」ではなく、ユーザーにとっての新たな位置づけを確立することが求められている。そのためには、各種サービスの強化はもちろん、「何を強みとするプロバイダーなのか」をユーザーに対して明確に打ち出していかなければ、事業者が乱立する市場において長期的に勝ち残っていくことは困難だろう。

* 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・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、2006 年の売上高は 63 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、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

F A X： 03-4550-8151

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

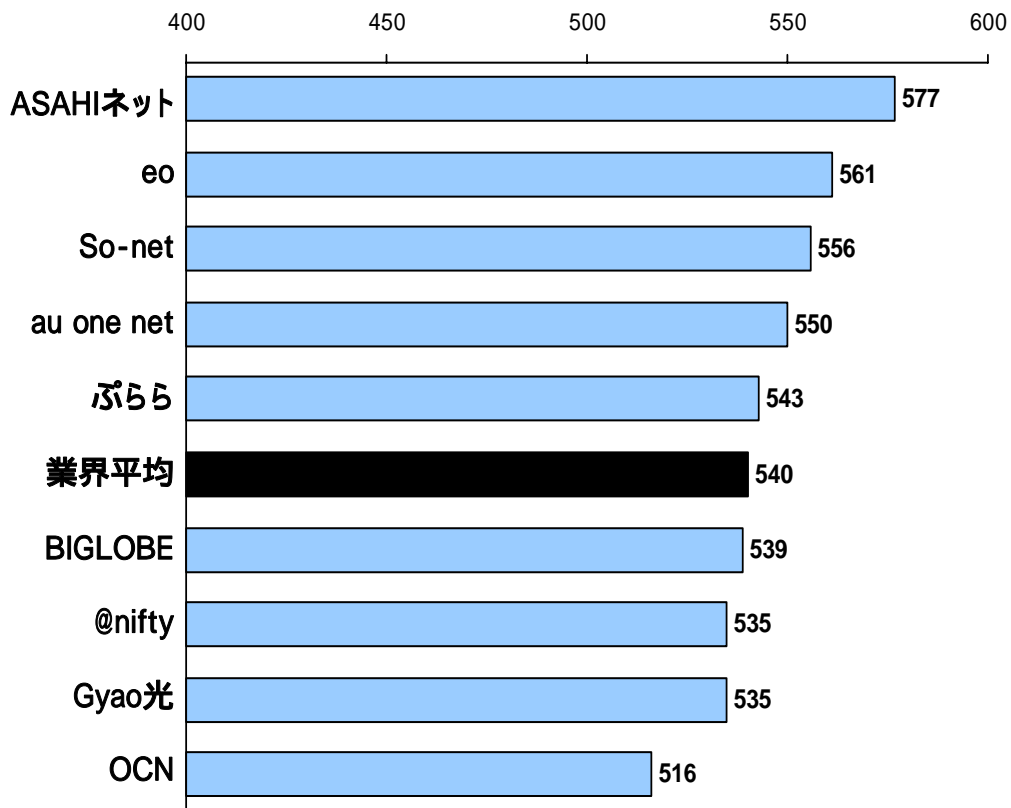
<ご注意>

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 2007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、BB.excite、DTI、hi-ho、ODN、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 2007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

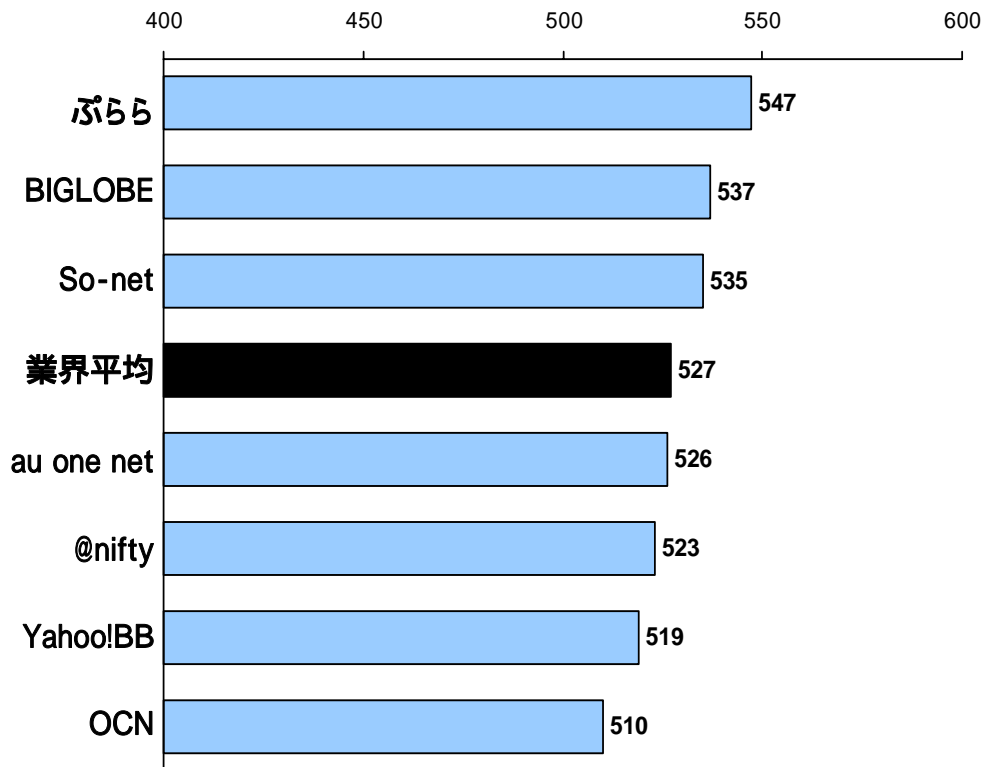
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2007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 2007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) AOL、ASAHIネット、BB.excite、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 2007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

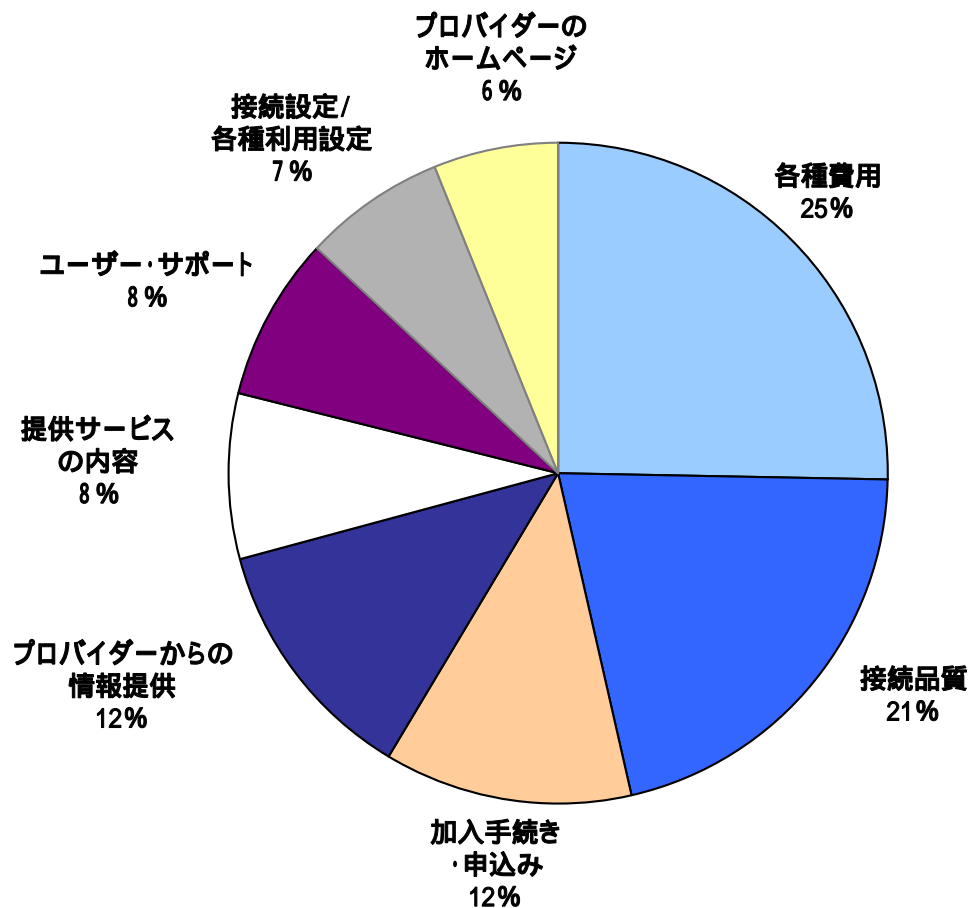
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2007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 2007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 2007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

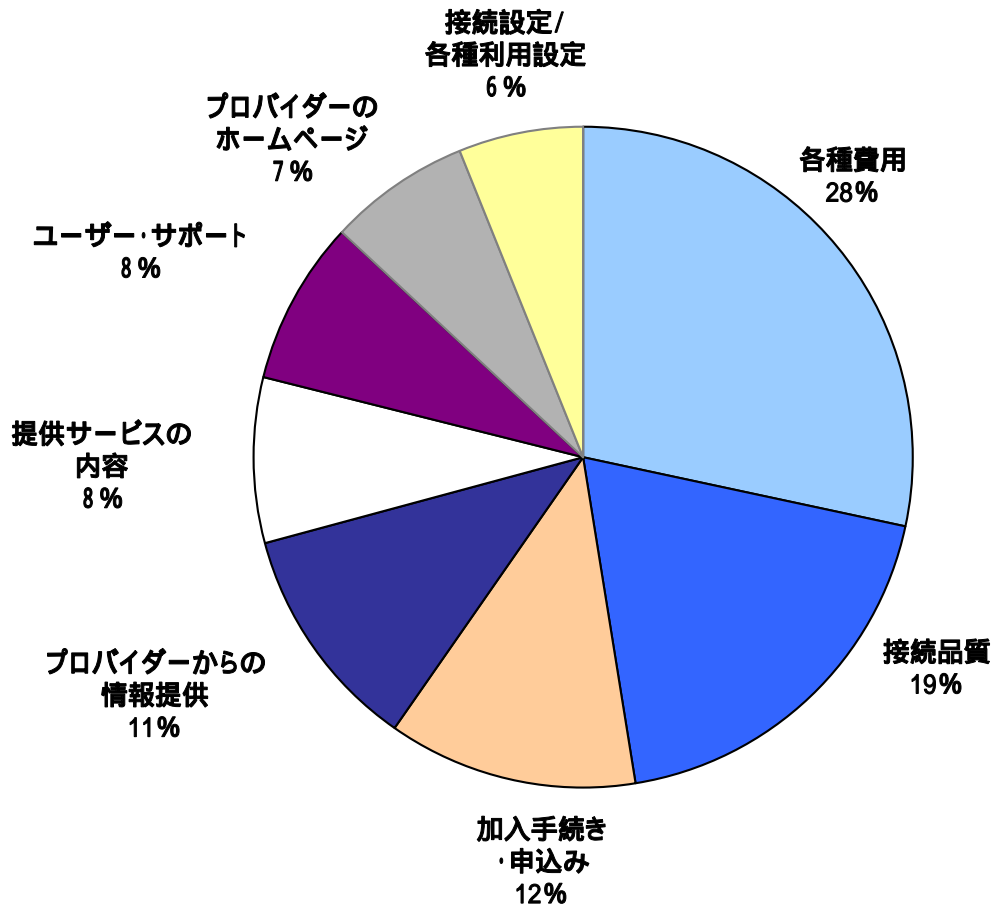
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2007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 2007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



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 2007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 2007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。