

価格.com

2012年10月1日
株式会社カカコム

『価格.com』、「プロバイダ満足度ランキング 2012」を発表

ユーザー評価で選ばれた、総合満足度 1 位のサービスは？

URL: <http://kakaku.com/bb/enq/>

株式会社カカコム（東京都渋谷区 代表取締役社長 田中実 東証コード：2371、以下カカコム）は、運営する購買支援サイト『価格.com（<http://kakaku.com/>）』において、サイト利用者へのアンケート調査をもとに、満足度の高いプロバイダをジャンル別に選出する「プロバイダ満足度ランキング 2012（<http://kakaku.com/bb/enq/>）」を発表しました。

2012 年度の結果について

本年度のプロバイダ満足度ランキング各部門における総合満足度 1 位のサービスは、以下の通りです。また、各部門の発表ページでは、料金・サポート・サービスの項目別満足度ランキングや、地域別のランキングも掲載しています。

■光ファイバー部門

- ・光ファイバー総合：「au one net」（<http://kakaku.com/bb/enq/hikari.html>）
- ・戸建てタイプ：「au one net」（http://kakaku.com/bb/enq/hikari_h.html）
- ・マンションタイプ：「ぷらら」（http://kakaku.com/bb/enq/hikari_m.html）

■モバイル部門：「UQ WiMAX」（<http://kakaku.com/bb/enq/mobile.html>）**■ADSL部門：「So-net」（<http://kakaku.com/bb/enq/adsl.html>）****結果概要**

本年度調査における、平均満足度は 3.10 点となり、昨年（3.06 点）に比べてやや上昇しました。そのうち、料金に関する平均満足度は 2.85 点となり、回線満足度（3.15 点）やサポート満足度（3.07 点）などに比べて低く、料金面では厳しく評価される結果となりました。また、全体的に、料金満足度で 1 位を獲得したサービスが、総合満足度でも 1 位を獲得するケースが目立ち、料金の評価が全体の満足度に影響する傾向がうかがえます。

光ファイバー回線は、総合満足度が 3.20 点と、昨年に引き続き、他の回線に比べて満足度が高い結果となりました。内訳を見ると、「回線速度」の満足度が 3.44 点と特に高く評価されていますが、「料金」の満足度は 2.79 点と、割高感を感じているユーザーが多いことが見て取れます。

ADSL 回線は、コストパフォーマンスの高さが支持を集める一方、接続回線別シェアでは昨年に比べ 3.8 ポイント減少しており、他の回線への乗り換えが進んでいることがうかがえます。

また、ブロードバンドへの接続回線別のシェアでモバイル回線が 5.4%となり、昨年より 1.4 ポイント増加しました。モバイル高速データ通信の対応エリアが拡大したことで、外出時だけでなく自宅においてもモバイル回線で代用するケースが増えてきていることから、利用シーンの広がりが、モバイル回線のユーザー増加につながっていることが分かる結果となりました。

※満足度のポイントは 5 点満点

参考) 2011 年度ランキング：<http://kakaku.com/bb/enq/11/>

調査概要

調査方法：価格.com サイトでの Web アンケート調査
アンケート期間：2011年9月1日（木）～2012年8月31日（金）
アンケート回答者数：14,430人 回答者の男女比率：男 86.7%：女 13.3%

「プロバイダ満足度ランキング」について

『価格.com』のプロバイダカテゴリは、複雑な割引プランが乱立するプロバイダの利用料金を、より分かりやすく比較検討ができるよう業界に先駆けて2002年から提供を開始し、ユーザーの絶大な支持を得てきました。

『価格.com』では、「料金」に加えて“利用者からの評判”もプロバイダ選びの重要な指標であると考え、2006年より、ユーザーへのアンケート調査をもとに、回線、プロバイダ、サービスごとの満足度ランキングを発表しています。



『価格.com』では、今後もより多くの方に当サイトを利用し“満足のいく買い物”をしていただけるよう、“ユーザー本位”のサービス提供に努めてまいります。

【価格.com サイトデータ】(2012年8月末現在)

月間利用者数 3,381万人、月間ページビュー8億 2,737万PV、累計クチコミ件数約 1,500万件。
＜利用者内訳＞PC：2,589万人 スマートフォン：619万人 フィーチャーフォン：174万人

【株式会社カカコム 会社概要】

所在地： 東京都渋谷区恵比寿南3丁目5番地7 恵比寿アイマークゲート
代表取締役： 田中 実
企業情報： <http://corporate.kakaku.com/>
事業内容： サイトの企画・運営
当社運営サイト一覧： <http://corporate.kakaku.com/company/service.html>

【報道に関するお問い合わせ先】

株式会社カカコム 広報室 内山・石橋・甲斐
tel: 03-5725-4554 e-mail: pr@kakaku.com

データの引用・転載時のクレジット表記について

本調査結果の引用・転載の際は、必ずクレジットを明記くださいますようお願い申し上げます。

クレジット表示例

- ・「価格.com」調べ
- ・購買支援サイト「価格.com」が実施した調査によると…