

2023年7月12日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023年モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM**J.D. パワー 2023年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査SM**

～モバイルルーター、ホームルーターともに満足度が向上。

モバイルルーターは楽天モバイルが第1位、ホームルーターはNTT docomoが2年連続第1位～

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2023年モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM**及び**J.D. パワー 2023年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

本調査はインターネット接続にモバイル回線を使用する「Wi-Fi ルーター」によるデータ通信サービスを対象とし、バッテリー駆動の持ち運び型の「モバイルルーター」と自宅での据え置き利用を前提とした「ワイヤレスホームルーター（以下、ホームルーター）」の利用者に実施している。

モバイルルーターでは「各種費用」の満足度が向上、端末の一括払い購入者が増加

モバイルルーターの今年の総合満足度スコアは579ポイントで、昨年調査（2022年7月発表）より+5ポイント上昇した。ファクター別の満足度をみると、「各種費用」の満足度スコアが昨年比+11ポイント上昇した。

費用に対する満足度はルーター端末を一括払いで購入したユーザーのほうが高く、「月々の利用料金」に対する満足度が高い傾向にある。分割払いと異なり、月々の費用が通信サービス料金のみとなることから、毎月の支払への負担感が軽減されることがその要因と考えられる。本年調査ではルーター端末を一括払いで購入しているユーザーが昨年調査の36%から41%に増加した。事業者各社によって、キャッシュバックや大幅な割引などの端末販売施策が展開されており、このような施策によって一括払いを選択するユーザーが増加していると推察される。

ホームルーターは「通信品質」の満足度が向上、不具合経験が昨年から減少

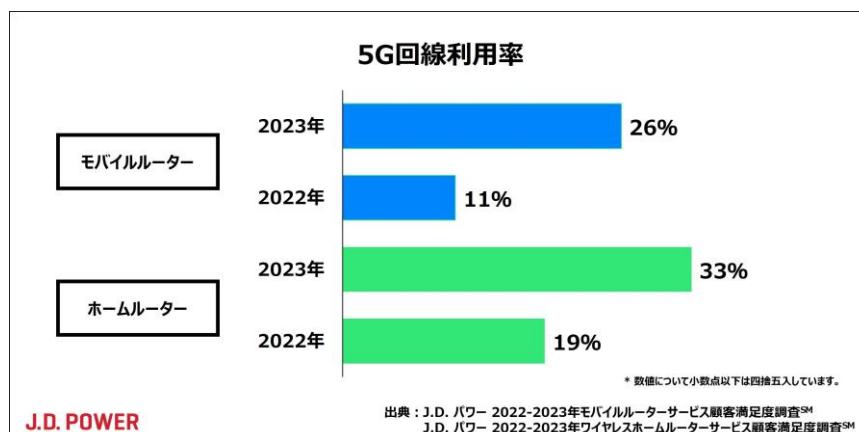
ホームルーターの今年の総合満足度スコアは580ポイントで、昨年調査より+8ポイント上昇した。ファクター別の満足度を見ると、総合満足度に対する影響度が最も大きい「通信品質」の満足度スコアが昨年比+10ポイント上昇した。

「データ通信に時間がかかる」といった通信不具合経験のあるユーザーが昨年の調査では62%と多く見られていたが、今年は54%まで減少しており、「つながりにくい、速度が遅いと感じる時間帯がある」とするユーザーも昨年調査の67%から今年は61%まで減少している。多くの事業者でデータ通信品質の向上に向け、次世代高速通信規格（5G）にも対応した基地局整備等が進んでいると考えられ、ユーザーの通信品質体感の向上につながっていると推察される。

「5G」回線利用者が昨年より増加

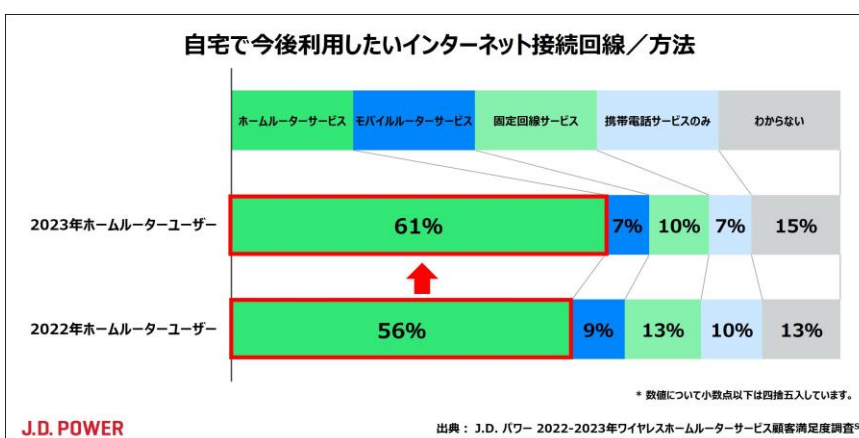
次世代高速通信規格である「5G」回線を利用しているユーザーの通信品質の満足度を見ると、モバイルルーター、ホームルーターともに、5G回線を利用していないユーザーと比べて40ポイント程高くなる傾向がある。昨年調査では、5G回線利用ユーザーはモバイルルーターでは11%、ホームルーターでは19%にとどまっていた

が、それぞれ 26%、33%まで増加している。事業者各社による 5G エリアの拡大やリーズナブルな価格での対応端末の提供等に伴い、5G の利用環境が徐々に整いつつあることがうかがえる。



固定回線の代替としての位置づけが高まるホームルーター

ホームルーターサービスは自宅で使用するインターネット回線サービスとして、光回線やケーブルテレビ回線等の固定インターネット回線の代替となるサービスであるが、本年調査では「今後も固定インターネット回線等ではなくホームルーターサービスを利用したい」とするホームルーターユーザーが増加している（昨年調査：56%、本年調査：61%）。



特に 5G 回線利用ユーザーではその割合が 64%にまで高まっている。5G 回線の利用体験が顧客満足度向上につながり、ホームルーターサービスの継続利用意向の高まりにも寄与していると考えられる。

現状は 3 割程度の水準にとどまっているホームルーター市場全体での 5G 回線の利用者拡大に向け、5G 対応エリアのさらなる拡大や 5G 回線の通信の安定性、信頼性を訴求していくことが益々重要になっていくであろう。

J.D. パワー 2023 年モバイルルーター/ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

【モバイルルーターサービス顧客満足度調査】（対象 3 ブランド）

第 1 位：楽天モバイル（617 ポイント）

「各種費用」、「端末・オプションサービス」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：au（581 ポイント）

「通信品質」、「手続き・サポート対応」の 2 ファクターで最高評価。

第 3 位：UQ WiMAX（563 ポイント）

【ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査】（対象 4 ブランド）

第 1 位：NTT docomo（619 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。

「通信品質」、「各種費用」、「端末・オプションサービス」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：au（589 ポイント）

「手続き・サポート対応」ファクターで最高評価。

第 3 位：SoftBank（572 ポイント）

《 J.D. パワー 2023 年モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM
J.D. パワー 2023 年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査SM 概要 》

年に1回、モバイル通信回線網を利用してインターネットへ接続する Wi-Fi ルーター端末^{*1}の利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今回で11回目の実施となる。

^{*1} 2019年より、持ち運び可（バッテリー稼働）タイプの Wi-Fi ルーター契約者を対象にした「モバイルルーター」と据え置き型タイプの Wi-Fi ルーター契約者を対象にした「ワイヤレスホームルーター」の2つに分けて調査を行っている。

- 実施期間：2023年5月下旬～6月上旬
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：モバイルルーターまたはワイヤレスホームルーターを利用している人
(18～64歳、世帯内選定関与者)
- 調査回答者数：モバイルルーターサービス：1,150人
ワイヤレスホームルーターサービス：1,850人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、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基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に「通信品質^{*2}」（39%）、「端末・オプションサービス」（25%）、「各種費用」（25%）、「手続き・サポート対応」（11%）となっている（カッコ内は影響度）。

^{*2} 昨年調査までは「通信品質・エリア」としてきたが、本年調査からファクター名称を変更。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：奥・周東（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

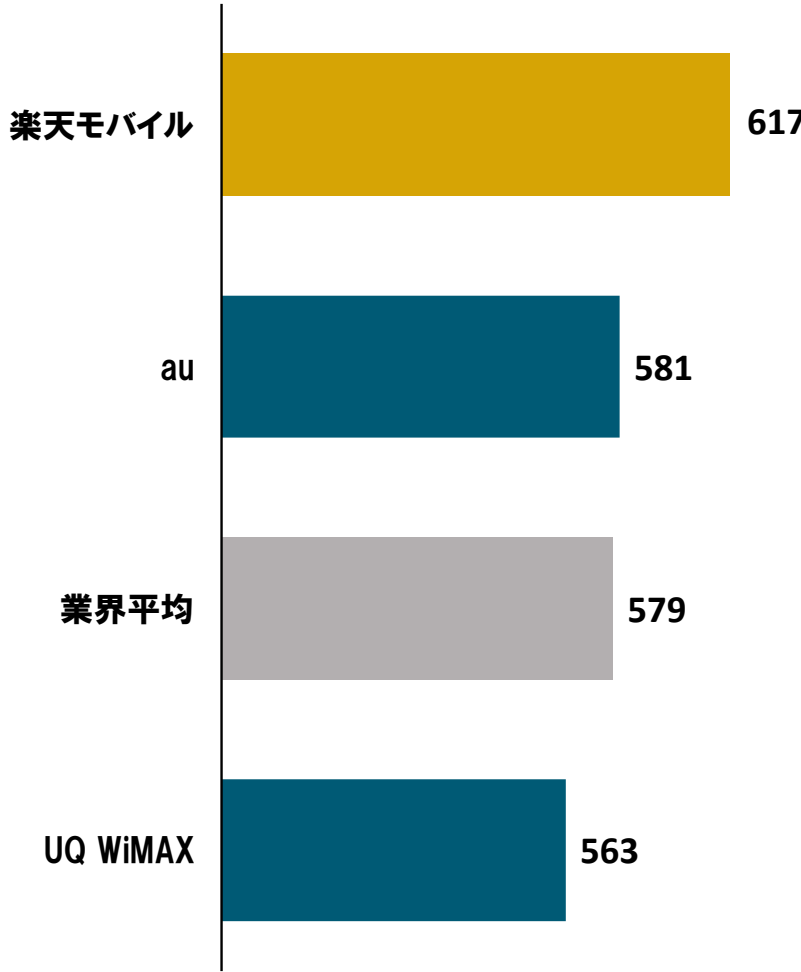
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者インサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。

事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2023年モバイルルーター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)



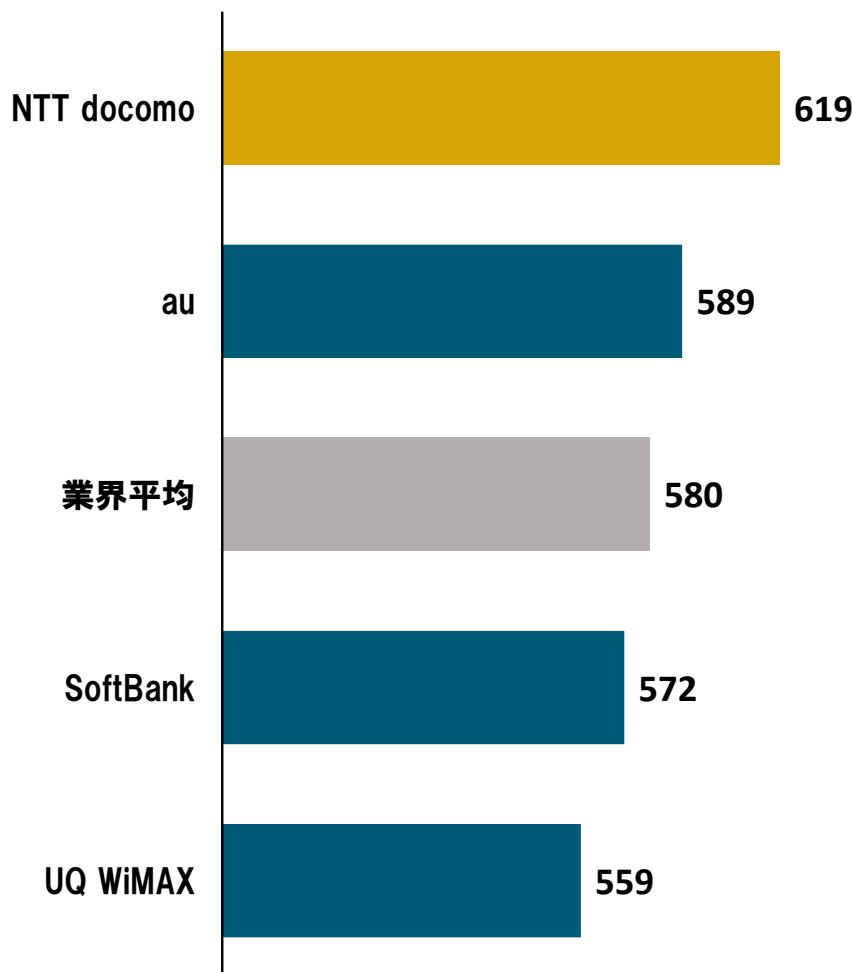
注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2023年モバイルルーター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、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2023年ワイヤレスホームルーター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)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2023年ワイヤレスホームルーター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、上記出典を明記してください。