

2020年5月20日

J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2020年モバイルルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## J.D. パワー 2020年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～モバイルルーターはNTT docomo、ホームルーターはUQ WiMAX がそれぞれ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、**2020年モバイルルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**及び**2020年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

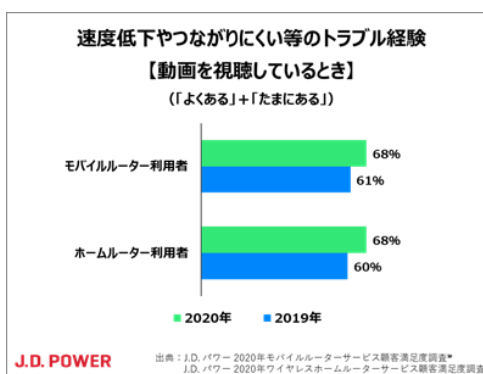
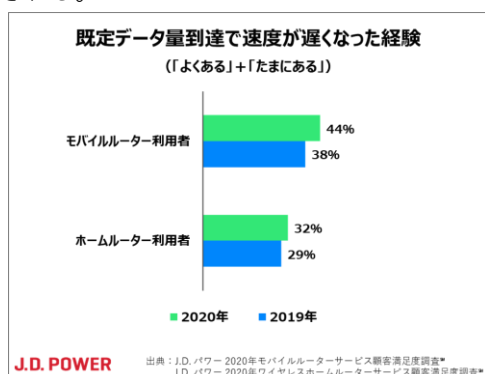
本調査はインターネット接続にモバイル回線を使用する「Wi-Fi ルーター」によるデータ通信サービスを対象とし、バッテリー駆動の持ち運び型の「モバイルルーター」と自宅での据え置き利用を前提とした「ワイヤレスホームルーター」の利用者に実施している。

### STAY HOME 下における Wi-Fi ルーターサービス、通信不具合の指摘が増加

本年の調査は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、東京都を始め全国の主要都市で外出自粛要請が出された3月下旬～4月上旬にかけて実施された。多くの国民が自宅で過ごす時間が増え、また在宅勤務を中心としたテレワークが増加し始めた時期となっている。プライベートでは動画配信サービスの視聴や、ネット通販やWEB会議ツールによるオンラインコミュニケーションの利用、また仕事の面でも在宅勤務に伴う業務上のデータのやりとりやWEB会議利用が増えていったことと推察される。加えて、回線工事無しですぐに自宅でインターネットが利用可能となるこのような「Wi-Fi ルーター」の新規需要が大きく高まった時期ともなっている。

このような状況下で実施した本年の調査では、モバイルルーター、ワイヤレスホームルーターともに「通信品質・エリア」の満足度が昨年調査と比較して低下している傾向が見られた。特に“通信速度”に対する評価低下が顕著となった。モバイルルーター、ホームルーターともに9割を超える利用者が“動画や映像サービスの視聴”、8割が“オンラインストレージの利用”といったデータ通信量の大きいサービスでルーターを利用している。契約上のデータ上限や一定期間での使用量が規定量に達すると通信速度制限が適用されるが、本年はモバイルルーター利用者、ホームルーター利用者ともに速度制限を経験した利用者が昨年より増加している傾向が見られた（図表左）。また、モバイルルーター、ホームルーターともに動画視聴時における速度低下やつながりにくさの指摘が昨年調査と比較して増加していた（図表右）。

据え置き型のホームルーターのみならず、持ち運び型のモバイルルーター利用者もその9割は自宅でもルーターを利用している傾向にある。新型コロナウイルス感染拡大に伴い、多くの利用者が公私に渡って自宅でインターネットを利用する時間が増え、Wi-Fi ルーターの利用時間・通信量ともに従来以上に大幅に増加したことが背景にあると推察される。



調査実施から1か月以上が経過している現在は、さらに自宅でのインターネット利用トラフィックは増加していると考えられる。また、新型コロナウイルス収束後においても、テレワーク・在宅勤務といった新しい働き方がこの先も定着していくことが十分に予想される。新型コロナウイルス感染拡大以前と比べ、今後も自宅からのインターネット利用におけるデータ通信量は明らかに増加していくであろう。サービス提供事業者においてはこのような状況を見据えながら、ユーザーのトラフィック増加への対策や、データ通信使用量の確認方法や通知案内の改善といった取り組みが今後強く求められる。

## **J.D. パワー 2020 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**

本調査での総合満足度ランキングは下記の通りとなった。

### **【モバイルルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>】**

#### **第1位：NTT docomo (591 ポイント)**

2年連続の総合満足度第1位。「通信品質・エリア」「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：SoftBank (580 ポイント)

第3位：au (559 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<sup>SM</sup>】**

#### **第1位：UQ WiMAX (559 ポイント)**

2年連続の総合満足度第1位。「各種費用」のファクターで最高評価。

第2位：au (554 ポイント)

第3位：SoftBank (521 ポイント)

《J.D. パワー 2020 年モバイルルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

J.D. パワー 2020 年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup> 概要》

年に一回、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 ルーター端末を個人で利用している全国の18～64歳男女（世帯内のサービス選定関与者）を対象に、データ通信サービス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。今年で8回目の実施となる。

昨年につき、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た。

■実施期間：2020年3月下旬～4月上旬 ■調査方法：インターネット調査

■回答者数：モバイルルーターサービス：1,895人 ワイヤレスホームルーターサービス：1,100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。顧客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・エリア」（36%）、「各種費用」（27%）、「端末・オプションサービス」（26%）、「手続き・サポート対応」（11%）となっている（カッコ内は影響度）。

\*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。**

株式会社 J.D. Power Japan

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: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本・奥

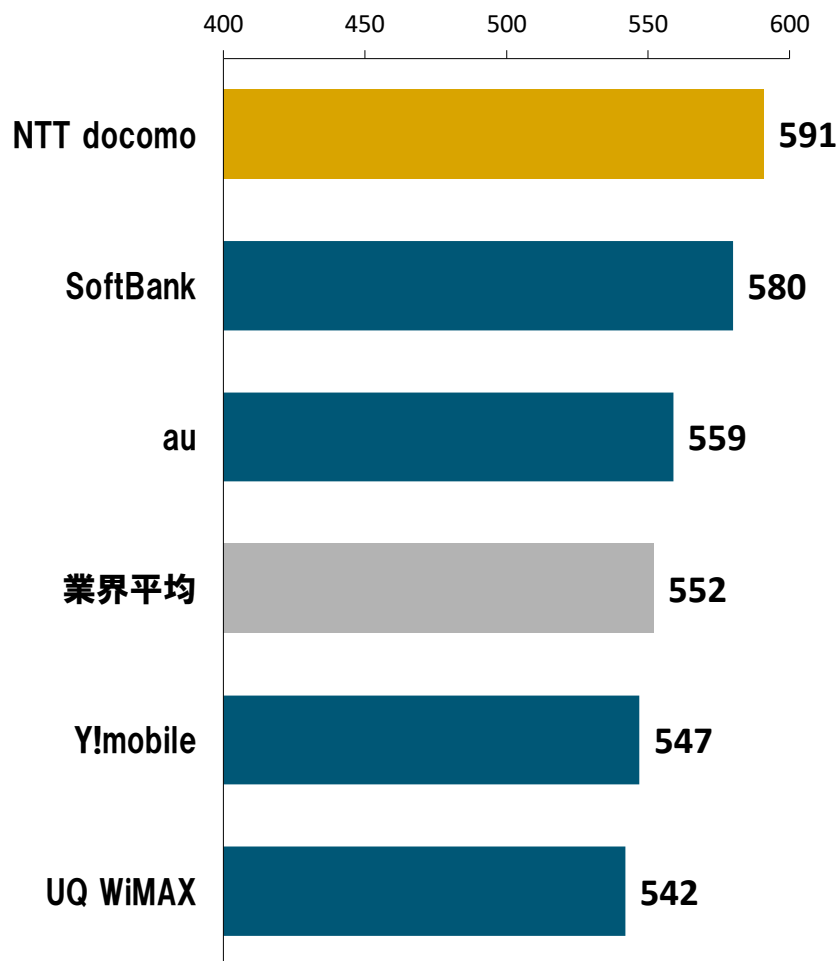
Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

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）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、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。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

# J.D. パワー 2020年モバイルルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

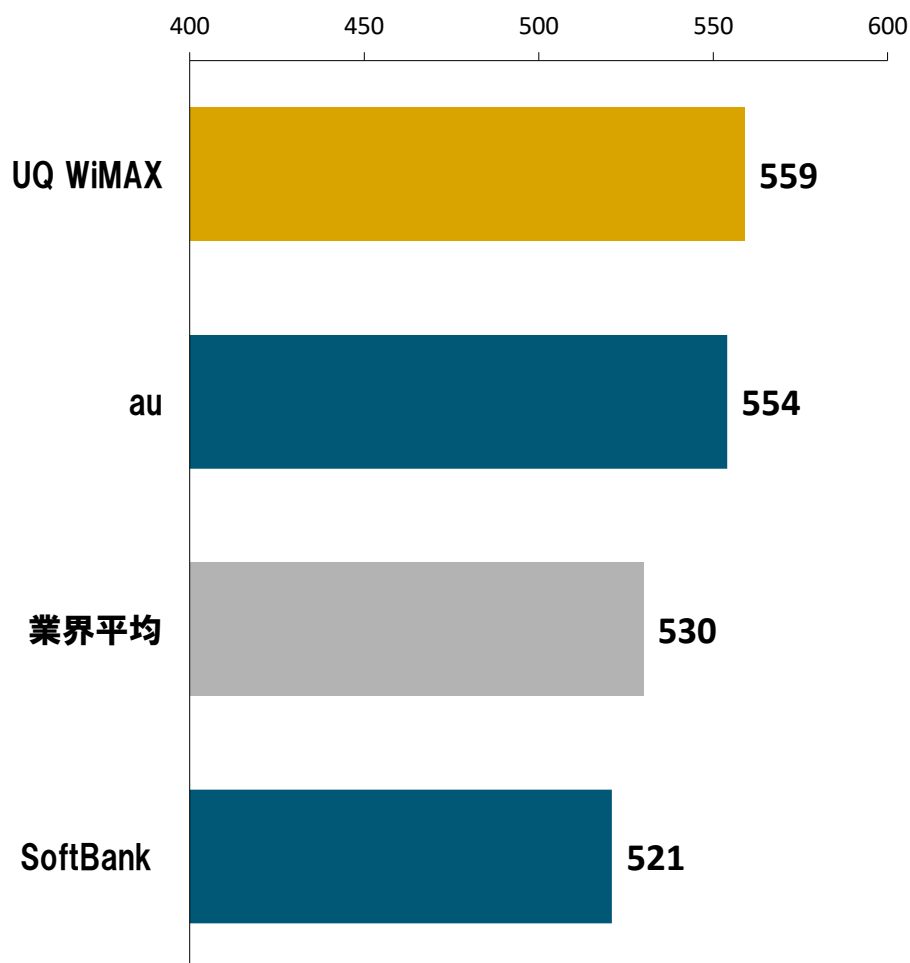


出典: J.D. パワー 2020年モバイルルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2020年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



出典: J.D. パワー 2020年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。