

2020年 オリコン顧客満足度®調査 42,088人が回答した満足度の高い『プロバイダ』ランキング発表

GMOとくとくBB、2年連続の『広域企業』総合1位に
『北海道』『甲信越・北陸』『東海』3地域では初の総合1位に
 ～半年以内の加入者、前回10.9%⇒今回12.6%に増加～
 ～利用端末機器、インターネットテレビの割合が増加～



“見えない満足度を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME (読み:オリコン エムイー 本社:東京都港区 代表取締役社長:小池恒) は、インターネットサービスを提供する『プロバイダ』についての満足度調査を実施し、12月1日(火) 14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内 (<https://life.oricon.co.jp/>) にて発表いたしました。

本調査は、過去5年以内にプロバイダに新規加入(他社からの契約変更含む)し、自宅で光回線/CATV回線でインターネットを3ヶ月以上継続して利用している全国の18～84歳までの利用者42,088人を対象に、インターネットによるアンケートを実施いたしました。(調査期間:2020/7/15～7/27、2019/8/9～8/22、2018/8/8～8/23)

『プロバイダ』ランキングは、地域展開する企業も多いことから全国を9地域に分類し発表。また、9地域中5地域以上でサービスを展開している企業を対象とした『広域企業』を含めて、全10ランキング(※)を発表しています。

(※①北海道 ②東北 ③関東 ④甲信越・北陸 ⑤東海 ⑥近畿 ⑦中国 ⑧四国 ⑨九州・沖縄 ⑩広域企業)

2020年 オリコン顧客満足度®調査『プロバイダ 広域企業』総合ランキング TOP5

総合順位	前回順位	サービス名	総合得点	評価項目						
				加入・開通手続き	通信速度・安定性	料金プラン	コストパフォーマンス	サポートサービス	付帯サービス	セキュリティ対策
1位	1位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	63.18	66.92	67.75	62.80	63.76	59.60	60.96	60.33
2位	2位	ドコモnet (NTTドコモ)	63.13	66.72	67.95	61.94	62.75	60.88	60.25	61.37
3位	4位	au one net (KDDI)	62.99	66.77	67.75	61.28	62.18	60.89	60.65	61.34
4位	5位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	62.48	64.79	67.74	61.39	62.97	59.79	59.61	60.95
5位	9位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	61.75	65.20	66.81	60.30	61.16	59.33	59.12	60.26

※6位以下の企業はサイトにて掲載しております。

黄色網掛け部分は1位を獲得した評価項目です

-TOPICS-

- ・『広域企業』 GMOとくとくBB、2年連続の総合1位に
地域別『北海道』『甲信越・北陸』『東海』3地域では初の総合1位に (2ページ参照)
- ・『関東』 So-net、3年連続、通算4度目の総合1位に (3ページ参照)
- ・『近畿』 eo光ネット、6年連続の総合1位&3年連続の全評価項目1位に (3ページ参照)
- ・『四国』 ピカラ、4年連続の総合1位&初の全評価項目1位に (3ページ参照)
- ・『九州・沖縄』 BBIQ、6年連続の総合1位&3年連続の全評価項目1位に (4ページ参照)
- ・1年以内加入者、前回29.5%⇒今回32.9%に/利用端末、インターネットテレビの割合増加 (4ページ参照)

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL: 03-5785-5628
 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星/奥田/長谷川/田中

【TOPICS】

■『広域企業』【GMOとくとくBB】が2年連続の総合1位に

『北海道』『甲信越・北陸』『東海』3地域では初の総合1位に

（『広域企業』調査対象企業：51社／調査対象者数：19,059人

『北海道』調査対象企業：33社／調査対象者数：1,643人、『甲信越・北陸』調査対象企業：52社／

調査対象者数：1,569人、『東海』調査対象企業：67社／調査対象者数：3,034人）

9地域中5地域以上でサービスを展開している企業を対象とした『プロバイダ 広域企業』ランキング。2017年の調査開始から4回目の発表となる今回（2020年）は、インターネット関連事業を行うGMOグループの通信サービス【GMOとくとくBB（GMOインターネット株式会社 本社：東京都渋谷区）】が、前回（2019年）に次いで2年連続の総合1位を獲得。今回の総合得点63.18点は、前回の62.79点を上回る評価となりました。

評価項目では、全7項目中「加入・開通手続き」「料金プラン」「コストパフォーマンス」「付帯サービス」の4項目で1位に。なお「料金プラン」「コストパフォーマンス」「付帯サービス」の3項目は2年連続の1位となりました。

また【GMOとくとくBB】は今回、『広域企業』とあわせて『北海道』『甲信越・北陸』『東海』の3地域でも初の総合1位となりました。『北海道』では4つの評価項目（※1）で、『甲信越・北陸』では7つの全評価項目（※2）で、そして『東海』では5つの評価項目（※3）で1位の評価を得ています。

（※1「通信速度・安定性」「料金プラン」「コストパフォーマンス」「付帯サービス」）（※2（「加入・開通手続き」「通信速度・安定性」「料金プラン」「コストパフォーマンス」「サポートサービス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」）（※3「加入・開通手続き」「通信速度・安定性」「料金プラン」「コストパフォーマンス」「付帯サービス」）

～【GMO とくとく BB】実際の利用者コメント～

「docomo で加入したので、分かりやすく、手間もかからなかった。キャンペーンをやっていたので、設置費用が掛からず良かった（30代・女性）」

「速度が速く、料金も安いので良いと思う。開通の手続きも簡単だった（60代・男性）」

「性能の良い無線 LAN ルーターの無償レンタルがあることが良かった。開通後の繋がりも良い（30代・女性）」

～以下、『プロバイダ 広域企業』ほか3地域で総合1位となった【GMOとくとくBB】野口 圭一 氏より受賞コメント～

《2020年 オリコン顧客満足度®調査『プロバイダ』ランキング

『広域企業』『北海道』『甲信越・北陸』『東海』第1位 GMO とくとく BB》

GMO インターネット株式会社 事業統括本部アクセス事業本部

とくとく BB 事業部 部長 野口 圭一 氏

この度は、お客様の満足度プロバイダ 広域企業ランキングにおいて2年連続の総合1位、ならびに「北海道」「甲信越・北陸」「東海」の3地域でも初の総合1位という大変ありがたいご評価と名誉ある賞を賜り、心より御礼申し上げます。

弊社は【GMO とくとく BB】というサービスブランドで光回線やモバイル Wi-Fi サービスなどを提供しております。

今年は新型コロナウイルス感染拡大に伴う在宅勤務・テレワーク増加によって多くの方がネット環境の見直しをされました。その中でとくとく BB のご利用料金、品質、スペックの高さをご好評いただきました。

生活様式が急激に変化していく中、GMO インターネットのコーポレートステートメントである「すべての人にインターネット」を実現するべく、更にお客様にお喜びいただけるサービスを提供してまいります。



2020年 オリコン顧客満足度[®]調査『プロバイダ』全9地域別ランキング 各TOP3

北海道				東北				関東			
総合順位	前回順位	サービス名	総合得点	総合順位	前回順位	サービス名	総合得点	総合順位	前回順位	サービス名	総合得点
1位	高評	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	64.11	1位	1位	au one net (KDDI)	64.12	1位	1位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	63.76
2位	1位	ドコモenet (NTTドコモ)	64.10	2位	高評	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	63.42	2位	2位	ドコモenet (NTTドコモ)	63.29
3位	2位	ぷらら (NTTぷらら)	62.50	3位	2位	BIGLOBE (ビッグロブ)	62.16	3位	3位	au one net (KDDI)	62.21
甲信越・北陸				東海				近畿			
総合順位	前回順位	サービス名	総合得点	総合順位	前回順位	サービス名	総合得点	総合順位	前回順位	サービス名	総合得点
1位	高評	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	63.90	1位	高評	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	64.09	1位	1位	eo光ネット (オプテージ)	65.51
2位	1位	ドコモenet (NTTドコモ)	62.28	2位	1位	ドコモenet (NTTドコモ)	63.71	2位	4位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	63.08
3位	3位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	60.98	3位	4位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	63.30	3位	2位	ドコモenet (NTTドコモ)	63.06
中国				四国				九州・沖縄			
総合順位	前回順位	サービス名	総合得点	総合順位	前回順位	サービス名	総合得点	総合順位	前回順位	サービス名	総合得点
1位	1位	ドコモenet (NTTドコモ)	66.22	1位	1位	ピカラ (STNet)	67.61	1位	1位	BBIQ (QTnet)	65.34
2位	4位	au one net (KDDI)	64.60	2位	2位	愛媛CATV (愛媛CATV)	65.42	2位	高評	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	63.60
3位	2位	ぷらら (NTTぷらら)	63.15	3位	3位	ドコモenet (NTTドコモ)	63.77	3位	6位	ぷらら (NTTぷらら)	63.45

※4位以下はサイトにて掲載しております。 高評…規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.00点以上の企業

■『関東』【So-net】が3年連続、通算4度目の総合1位に

(調査対象企業：65社、調査対象者数：6,052人)

2010年の調査開始以来、12回目の発表（2014年は年2回更新）となる今回（2020年）の『プロバイダ 関東』ランキングでは、【So-net（ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 本社：東京都品川区）】が、2018年から3年連続、通算4度目となる総合1位（2016、2018-2020）となりました。今回の総合得点63.76点は、前回の62.76点を上回る評価に。また評価項目では、全7項目中、「通信速度・安定性」をはじめ、「料金プラン」「コストパフォーマンス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」の5項目で1位を獲得しています。

■『近畿』【eo光ネット】が6年連続の総合1位&3年連続の全評価項目1位に

(調査対象企業：47社、調査対象者数：4,199人)

2010年の調査開始以来、12回目の発表（2014年は年2回更新）となる今回（2020年）の『プロバイダ 近畿』ランキングでは、関西電力系の通信サービス【eo光ネット（株式会社オプテージ 本社：大阪府大阪市）】が、2015年から6年連続となる総合1位を獲得しました。今回の総合得点65.51点は、前回の64.58点を上回る評価を得ています。さらに評価項目では、全7項目中全てで1位に。【eo光ネット】の全項目1位獲得は、2018年から今回で3年連続となり、高い評価を維持しています。

■『四国』【ピカラ】が4年連続の総合1位&初の全評価項目1位に

(調査対象企業：30社、調査対象者数：831人)

2017年の調査開始以来、4回目の発表となる『プロバイダ 四国』ランキング（2010-2016までは中国・四国地域として発表）。四国電力系の通信サービス【ピカラ（株式会社 STNet 本社：香川県高松市）】が、4年連続の総合1位ならびに初の全評価項目1位を獲得しました。また総合得点も前回の66.03点から67.61点に上昇し、地域に根差したサービスの高まりが伺える結果となりました。

■『九州・沖縄』【BBIQ】6年連続の総合1位&3年連続の全評価項目1位に

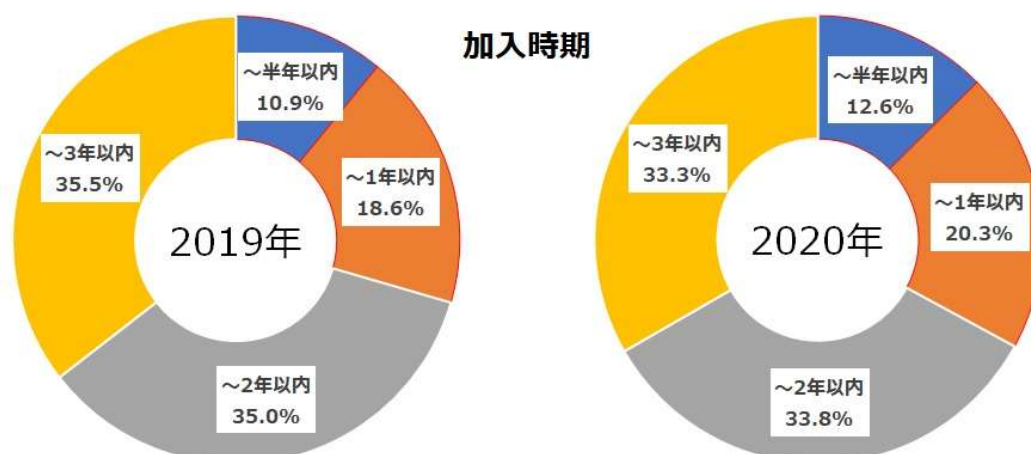
(調査対象企業：46社、調査対象者数：2,550人)

2010年の調査開始以来、12回目（2014年は年2回更新）の発表となる『プロバイダ 九州・沖縄』ランキングでは、九州電力系の通信サービス【BBIQ（株式会社QTnet 本社：福岡県福岡市）】が、6年連続の総合1位を獲得しました。さらに全7項目の評価項目でも、2018年から今回で3年連続の全項目1位を獲得。高い評価を維持し、地域に浸透したサービスの提供が伺える結果となっています。

【利用実態TOPICS】

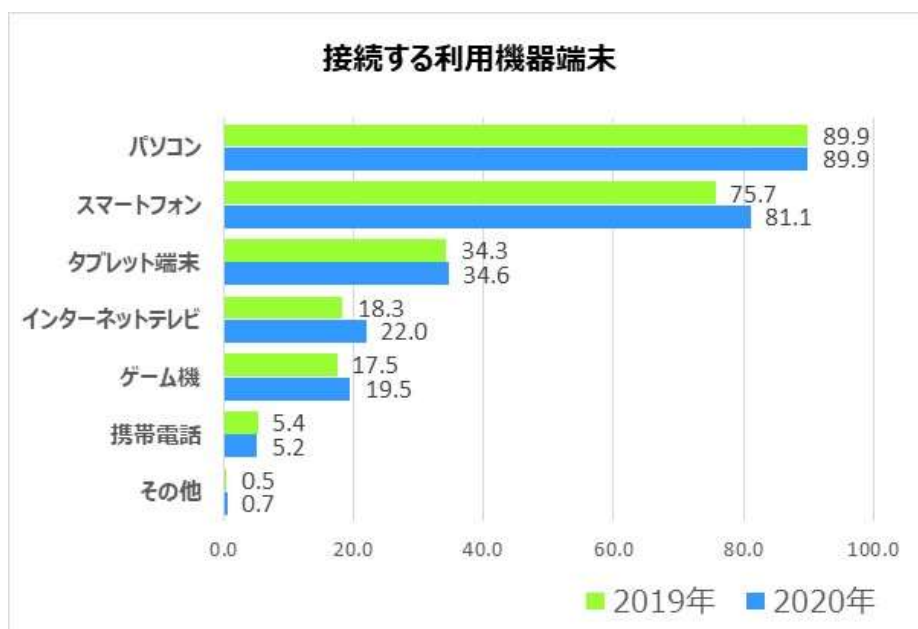
■半年以内の加入者、前回10.9%⇒今回12.6%に増加

今回実施した『プロバイダ』調査の最新年の回答者8,921人に「加入時期」について聴取したところ、“半年以内”の回答者が前回（2019年）の10.9%から今回12.6%に増加。あわせて、“1年以内”の回答者も前回（2019年）の18.6%から今回20.3%に増加しました。また、「現在のプロバイダは初めての利用か、他社からの切替えか」についても、“他社からの切替え”の回答者が前回50.9%⇒53.3%に増加しました。調査時期（2020/7/15～2020/7/27）からさかのぼって半年以内、2020年はコロナ禍で外出自粛を余儀なくされたこともあり、住まいのインターネット環境を見直す傾向があったことが伺えます。



■インターネットに接続する利用端末機器、インターネットテレビの割合が増加

また「利用している端末機器」（複数回答）については、「インターネットテレビ（インターネット回線を接続したテレビ）」の利用率が前回（2019年）の18.3%から今回22.0%に増加しました。なお、2018年の利用率は15.3%でした。また、「スマートフォン」「ゲーム機」の割合も前年に比べ増加しています。



《調査概要》オリコン顧客満足度®調査 プロバイダ

地域	北海道	東北	関東	甲信越・北陸	東海	近畿	中国	四国	九州・沖縄	広域企業
回答者数	1,643人	1,673人	6,052人	1,569人	3,034人	4,199人	1,478人	831人	2,550人	19,059人
対象企業数	33社	39社	65社	52社	67社	47社	52社	30社	46社	51社

■ 調査期間:2020/07/15～2020/07/27、2019/08/09～2019/08/22、2018/08/08～2018/08/23

■ 調査対象者:性別:指定なし 年齢:18～84歳 地域:全国

条件:以下の条件を満たす人を対象とする

- 1) 過去5年以内にプロバイダに新規加入（他社からの契約変更含む）を行った人
- 2) 自宅で光回線/CATV回線でインターネットを利用している
- 3) 3ヶ月以上継続して利用している 4) 企業選定に関与した人 5) 料金を把握している人

■ 定義:以下すべての条件を満たすプロバイダ

<各地域別>

プロバイダ事業者が提供するインターネット接続サービスのうち、北海道／東北／関東／甲信越・北陸／東海／近畿／中国／四国／九州・沖縄の各エリアにある個人向けの光回線/CATVに対応しているサービス事業

<広域企業>

- 1) プロバイダ事業者が提供するインターネット接続サービスのうち、個人向けの光回線/CATVに対応しているサービス事業
- 2) 北海道／東北／関東／甲信越・北陸／東海／近畿／中国／四国／九州・沖縄エリアのうち、9地域中5地域でサービスを展開している

■ 地域内訳

「北海道」：北海道

「東北」：青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県

「関東」：茨城県、栃木県、群馬県、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県

「甲信越・北陸」：新潟県、山梨県、長野県、富山県、石川県、福井県

「東海」：岐阜県、静岡県、愛知県、三重県

「近畿」：滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県

「中国」：鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県

「四国」：徳島県、香川県、愛媛県、高知県

「九州・沖縄」：福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

▶URL: https://life.oricon.co.jp/rank_provider/

■「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>

■「オリコン顧客満足度®」調査・ランキング方法について ⇒<https://cs.oricon.co.jp/method/>

■オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>

■ニュースリリース一覧 ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星／長谷川／奥田／田中