

2021年 オリコン顧客満足度®調査
【初調査】満足度の高い『インターネット回線』ランキング発表
【NURO光】が『関東』『東海』『広域』で総合1位獲得



～評価項目別「通信速度・安定性」「コストパフォーマンス」では3ランキング全て1位に～

“見えない満足を可視化する”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、新規調査となる『インターネット回線』についての満足度調査を実施し、6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3年以内に光回線/CATV回線サービスに新規加入(他社からの契約変更含む)し、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:2021/02/25～2021/03/08)

なお、『インターネット回線』ランキングは、地域展開する企業も多いことから全国を8地域に分類。地域別のランキングのほか、8地域中、4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』ランキングもあわせて発表いたします。

＜『インターネット回線』ランキング構成＞

北海道/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国・四国/九州・沖縄 (今回「東北」は調査規定に満たず発表なし)

広域企業(8地域中、4地域以上でサービスを展開している企業を対象としたランキング)

2021年 オリコン顧客満足度®調査
『インターネット回線』ランキング

広域企業			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	NURO光	65.1点	65.8	73.1	64.2	66.1	60.0	60.2	63.4
2位	ドコモ光	63.9点	68.3	70.0	62.9	63.9	61.6	61.4	62.7
3位	auひかり	62.4点	67.2	70.1	61.9	63.1	60.9	60.8	61.8
4位	楽天ひかり	61.5点	66.2	66.3	65.0	64.1	59.1	59.3	60.0
5位	SoftBank 光	60.2点	66.2	67.5	60.7	61.5	58.9	59.2	59.7

太字部分は評価項目別で1位を獲得したサービスです。

《TOPICS》

- ・【NURO 光】が『関東』、『東海』、『広域』の3つのランキングで総合1位に
 ～NURO 光(ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社)永井直紀氏より受賞コメント～
- ・『北海道』は【auひかり】、『甲信越・北陸』では【ドコモ光】が総合1位に
- ・『近畿』は【eo光ネット(オプテージ)】、『中国・四国』は【ピカラ光(STNet)】、
 『九州・沖縄』では【BBIQ光インターネット(QTnet)】と、各地域に根ざしたサービスが総合1位に

【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 長谷川/田中

■【NURO光】、『関東』『東海』『広域』の3つのランキングで総合1位に

～評価項目別「通信速度・安定性」「コストパフォーマンス」は、3ランキング全て1位に～

8地域中4地域以上でサービスを展開している企業を対象とした『インターネット回線 広域企業』ランキング。初調査となる今回は、【NURO光（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、総合1位を獲得しました。

評価項目では、全7項目中「通信速度・安定性」（73.1点）、「コストパフォーマンス」（66.1点）、「セキュリティ対策」（63.4点）の3項目で1位となりました。

なお【NURO光】は今回、『広域企業』のほか『関東』『東海』の2地域とあわせて3つのランキングで総合1位に。『関東』では4つの評価項目（※1）で、『東海』では3つの評価項目（※2）でそれぞれ1位を獲得しています。とくに、評価項目別「通信速度・安定性」「コストパフォーマンス」では、『広域企業』『関東』『東海』の3つのランキング全てで1位を獲得。同社が提供する通信サービスの速さへの評価がうかがえる結果となりました。

広域企業		
1位	NURO光	65.1点
2位	ドコモ光	63.9点
3位	auひかり	62.4点
4位	楽天ひかり	61.5点
5位	SoftBank 光	60.2点

関東		
1位	NURO光	65.7点
2位	ドコモ光	63.9点
3位	auひかり	62.6点
4位	J:COM NET（ジューピーターテレコム）	60.2点

東海		
1位	NURO光	64.0点
2位	ドコモ光	63.1点
3位	コミュファ光（中部テレコミュニケーション）	61.6点
4位	CCNet（中部ケーブルネットワーク）	60.5点

（※1「通信速度・安定性」、「料金プラン」、「コストパフォーマンス」、「セキュリティ対策」）

（※2「通信速度・安定性」、「料金プラン」、「コストパフォーマンス」）

以下、『インターネット回線』『広域企業』『関東』『東海』で総合1位となった、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 執行役員 NURO事業部 事業部長 永井直紀 氏 より受賞コメントをいただきました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査『インターネット回線』ランキング

『広域企業』『関東』『東海』第1位【NURO光】

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

執行役員 NURO事業部 事業部長 永井直紀 氏

NURO光

この度は、「NURO 光」が『2021年 オリコン顧客満足度®調査 インターネット回線』において広域企業、関東、東海で第1位を獲得したことを大変光栄に思います。

同受賞エリアではいずれも『通信速度・安定性』『コストパフォーマンス』の項目別で高い評価をいただき、「コストパフォーマンスが高い」という声を多くいただいたと伺っております。

「NURO 光」は、当社が長年プロバイダとして通信を提供するなかで、お客様からもっと速く・安い回線を提供してほしいという声から生まれたサービスです。

昨年は、在宅時間の増加を背景に、通信環境の見直しを検討されたお客さまも多かったかと思います。今後もさらにお客さまにご満足いただけるようなサービスとして提供できるよう、尽力してまいります。

～【NURO 光】について 実際の利用者コメント～

- 「モデムと Wi-Fi がセットになっていて省スペース化できたのが良かった（30 代・男性・東海）」
- 「1 階でも 2 階でもさくさくネットが繋がる（30 代・男性・東海）」
- 「テレビコマーシャルで言っている通り、速度は速い（30 代・男性・近畿）」
- 「ネットで全て手続きが出来るので便利だった（40 代・男性・関東）」
- 「パソコン上での会社とのアクセスが前の回線と比べて格段に使い勝手がよく、わかりやすい（60 代・男性・関東）」
- 「動画を 2 箇所でも同時に見てもスムーズに見られるようになったのが良かった（60 代・男性・関東）」

■『北海道』は【auひかり】、『甲信越・北陸』では【ドコモ光】が総合1位に

そのほか、『北海道』ランキングでは、【auひかり】が総合1位に。評価項目別「通信速度・安定性」「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」の5項目で1位となりました。

北海道		
1位	auひかり	63.1点
2位	ドコモ光	62.7点
3位	SoftBank 光	60.0点

『甲信越・北陸』ランキングでは、【ドコモ光】が総合1位を獲得。評価項目別「加入・開通手続き」「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」の6項目で1位となっています。

甲信越・北陸		
1位	ドコモ光	62.7点
2位	SoftBank 光	60.6点
3位	auひかり	60.3点

■『近畿』では【eo光ネット（オプテージ）】、『中国・四国』では【ピカラ光（STNet）】、『九州・沖縄』では【BBIQ光インターネット（QTnet）】と、西日本では地域に根ざしたサービスがそれぞれ総合1位に

『近畿』ランキングでは、【eo光ネット（オプテージ）】が総合1位に。評価項目別「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」の5項目で1位となりました。

近 畿		
1位	eo光ネット（オプテージ）	66.8点
2位	ドコモ光	65.4点
3位	NURO光	63.7点
4位	SoftBank 光	61.6点
5位	J:COM NET（ジュピターテレコム）	60.7点

『中国・四国』では、【ピカラ光（STNet）】が総合1位を獲得。評価項目別「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」の7項目全て1位を獲得。今回発表した8ランキング中、唯一の全評価項目1位となりました。

中国・四国		
1位	ピカラ光（STNet）	67.3点
2位	ドコモ光	64.6点
3位	MEGA EGG (エネルギア・コミュニケーションズ)	64.3点
4位	SoftBank 光	62.4点

『九州・沖縄』では【BBIQ光インターネット（QTnet）】が総合1位に。評価項目別「料金プラン」「コストパフォーマンス」「サポートサービス」「セキュリティ対策」の4項目で1位を獲得しました。

九州・沖縄		
1位	BBIQ光インターネット（QTnet）	65.0点
2位	ドコモ光	64.9点
3位	auひかり	62.9点
4位	SoftBank 光	60.9点

西日本では、各地域に根ざしたサービスがそれぞれ総合1位となっています。

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 インターネット回線

地域	北海道	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	474人	1827人	425人	949人	1182人	622人	709人	5702人
対象企業数	14社	22社	19社	29社	21社	21社	18社	24社

■ 調査期間:2021/02/25~2021/03/08

■ 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3年以内に光回線/CATV回線サービスに新規加入(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人
 - 3) 3ヶ月以上継続して利用している人
 - 4) 企業選定に関与した人
 - 5) 料金を把握している人
- ただし、マンションで一括契約している人は除く

■ 定義:以下すべての条件を満たすインターネット回線

<各地域別>

光回線/CATV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・沖縄にある個人向けの光回線/CATV回線に対応したサービス

<広域企業>

- 1) 光回線/CATV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回線に対応している
- 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、8地域中4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 (※今回、「東北」は調査規定に満たず発表なし)

「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・四国」:鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、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_internet/

■ 「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 長谷川/田中