

2021年 オリコン顧客満足度®調査 42,352人が回答した満足度の高い『プロバイダ』ランキング発表 【ドコモnet】が「広域企業」と3地域で総合1位 「広域企業」ランキングでは初、「中国」では3年連続の1位獲得



“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（水）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。

2021年 オリコン顧客満足度®調査『プロバイダ』全10地域別ランキング TOP5

広域企業								
順位	サービス名	得点	<広域企業とは>					
1位	ドコモnet (NTTドコモ)	65.2	以下すべての条件を満たすプロバイダ					
2位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	64.5	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					
3位	au one net (KDDI)	64.3	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					
4位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	63.9	<評価項目>					
5位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	63.7	「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」					
北海道			東北			関東		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ドコモnet (NTTドコモ)	68.0	1位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	65.4	1位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	65.3
2位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	65.2	2位	SpinNet (ソフトバンク)	64.6	2位	ドコモnet (NTTドコモ)	64.8
3位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	63.3	3位	au one net (KDDI)	64.0	3位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	64.4
4位	ぶらら (NTTぶらら)	63.2	4位	ドコモnet (NTTドコモ)	63.3	4位	au one net (KDDI)	63.7
5位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	62.8	5位	BIGLOBE (ビッグロブ)	62.8	5位	BIGLOBE (ビッグロブ)	61.7
甲信越・北陸			東海			近畿		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ドコモnet (NTTドコモ)	65.3	1位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	66.3	1位	eo光ネット (オプテージ)	66.7
2位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	64.4	2位	ドコモnet (NTTドコモ)	65.7	2位	ドコモnet (NTTドコモ)	65.2
3位	au one net (KDDI)	63.4	3位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	64.2	3位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	64.5
4位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	63.2	4位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	63.4	4位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	64.3
5位	ぶらら (NTTぶらら)	62.5	5位	コミュファ光 (中部テレコミュニケーション)	62.3	5位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	64.0
中国			四国			九州・沖縄		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ドコモnet (NTTドコモ)	68.0	1位	ピカラ (STNet)	67.9	1位	BBIQ (QTnet)	66.2
2位	au one net (KDDI)	65.9	2位	愛媛CATV (愛媛CATV)	66.1	2位	au one net (KDDI)	65.8
3位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	64.8	3位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	65.0	3位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	65.3
4位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	64.1	4位	ドコモnet (NTTドコモ)	64.8	4位	ドコモnet (NTTドコモ)	65.1
5位	ぶらら (NTTぶらら)	63.3	5位	BIGLOBE (ビッグロブ)	63.9	5位	ぶらら (NTTぶらら)	64.6

※上記順位以降はサイトに掲載しております

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

-TOPICS-

- ・【ドコモnet (NTTドコモ)】が「広域企業」と「北海道」「甲信越・北陸」「中国」の3地域で総合1位
「広域企業」では初めて、「中国」では3年連続の1位獲得
- ・「東北」【GMOとくとくBB】が初の総合1位
- ・「関東」【So-net】が4年連続、通算5度目の総合1位に
- ・「東海」【OCN】が総合&全評価項目1位に
- ・「近畿」では【eo光ネット】が7年連続総合1位
- ・「四国」【ピカラ】、5年連続総合1位
- ・「九州・沖縄」では【BBIQ】が7年連続総合1位

【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

■【ドコモnet（NTTドコモ）】が「広域企業」と「北海道」「甲信越・北陸」「中国」の 3地域で総合1位

「広域企業」では初めて、「中国」では3年連続の1位獲得

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5回目の発表となる今回は、【ドコモnet（NTTドコモ） <株式会社NTTドコモ 本社:東京都千代田区>】が、初の総合1位を獲得しました。

評価項目では、全7項目中「加入・開通手続き」「通信速度・安定性」「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位に。

また【ドコモnet】は今回、「広域企業」のほか、「北海道」「甲信越・北陸」「中国」の3地域でも総合1位となりました。「北海道」「中国」においては7つの全評価項目でも、1位の評価を得ています。

～【ドコモnet（NTTドコモ）】の実際の利用者コメント～

「回線の安定性とドコモ回線とのセット割引、dポイントが貯まるサービスが良かった」（北海道 30代/男性）

「携帯電話料金とのまとめ割引がある。携帯電話料金とまとめて支払いになるところが良かった」

（中国 30代/女性）

■「東北」【GMOとくとくBB】が初の総合1位

2015年の調査開始以来、7回目の発表(2015年は北海道・東北として発表)となる今回の『プロバイダ 東北』ランキングでは、【GMOとくとくBB（GMOインターネット） <GMOインターネット株式会社 本社:東京都渋谷区>】が、初の総合1位となりました。また評価項目では、「通信速度・安定性」「料金プラン」で1位を獲得しています。

■「関東」【So-net】が4年連続、通算5度目の総合1位に

2015年の調査開始以来、7回目の発表となる今回の『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4年連続、通算5度目となる総合1位となりました。評価項目では、「通信速度・安定性」「コストパフォーマンス」「セキュリティ対策」で1位を獲得しています。

■「東海」【OCN】が総合&全評価項目1位に

2015年の調査開始以来、7回目の発表(2015年は中部・北陸として発表)となる『プロバイダ 東海』ランキング。【OCN（NTTコミュニケーションズ） <エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 本社:東京都千代田区>】が、総合1位ならびに全評価項目1位を獲得しました。

■「近畿」【eo光ネット】が7年連続総合1位

2015年の調査開始以来、7回目の発表となる今回の『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7年連続となる総合1位を獲得しました。さらに評価項目では、全7項目中の6項目「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」で1位を獲得しています。

■「四国」【ピカラ】、5年連続の総合&2年連続全評価項目1位に

2015年の調査開始以来、7回目の発表(2015年～2016年は中国・四国として発表)となる『プロバイダ 四国』ランキング。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、5年連続の総合1位ならびに2年連続全評価項目1位を獲得しました。

※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／辻

■「九州・沖縄」【BBIQ】が7年連続総合1位

2015年の調査開始以来、7回目の発表となる『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、7年連続の総合1位を獲得しました。さらに全7項目のうち「加入・開通手続き」「セキュリティ対策」など4項目で1位を獲得しています。

《調査概要》 2021 年 オリコン顧客満足度® 調査 プロバイダ

地域	広域企業	北海道	東北	関東	甲信越・北陸	東海	近畿	中国	四国	九州・沖縄
回答者数	19,061人	1,489人	1,555人	6,370人	1,549人	3,050人	4,504人	1,391人	881人	2,502人
対象企業数	48社	30社	35社	62社	53社	60社	46社	44社	30社	45社
規定人数	500人以上	50人以上	50人以上	300人以上	50人以上	100人以上	200人以上	50人以上	50人以上	100人以上

■ 調査期間:2021/07/02～2021/07/29、2020/07/15～2020/07/27、2019/08/09～2019/08/22

■ 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
- ただし、マンションで一括契約している人は除く

■ 定義:

<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

「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®とは

オリコンは、音楽ランキングを通じて、目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006 年より、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした大規模アンケート調査を実施し、現在までに 184 ランキング、延べ 284 万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。



貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

・引用元の記載:

「オリコン顧客満足度®」「oricon ME(オリコンエムイー)」による調査である旨をご記載ください。

・リンクの記載:

Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。その際、以下のランキング名をアンカーテキストとしてご使用いただけますと幸いです。

2021年「オリコン顧客満足度(R)調査」プロバイダ「ランキング

(「」= 半角スペース)