

2022年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『インターネット回線』ランキング

(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)

【NURO光】が広域で2年連続の総合1位に

『北海道』『関東』『東海』の3地域でも1位獲得

「通信速度・安定性」「コストパフォーマンス」で高評価

《利用実態》コロナ禍の影響で“問い合わせ・サポート体制”が改めて重要に



“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、『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（水）14時にその結果を「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4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。



なお、『インターネット回線』のサービスは、地域に特化して展開する企業も多いことから、9つの地域に分けてランキングを集計。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』ランキングも発表いたしました。結果は、【NURO光】が『広域企業』ランキングで2年連続、『北海道』『関東』『東海』の3地域で総合1位となりました。そのほか各地域別ランキングの結果は以下の通りです。

《TOPICS》

【NURO光】が広域で2年連続の総合1位に
『北海道』『関東』『東海』の3地域でも1位獲得
「通信速度・安定性」「コストパフォーマンス」で高評価

<以下、各ランキング1位企業> ※は1位獲得年数

『広域企業』・・・【NURO光】※2年連続

『北海道』・・・【NURO光】※初

『東北』（初発表地域）・・・【ドコモ光】

『関東』・・・【NURO光】※2年連続

『甲信越・北陸』・・・【ドコモ光】※2年連続

『東海』・・・【ドコモ光】※初 【NURO光】※2年連続

『近畿』・・・【eo光ネット】※2年連続

『中国』（初発表地域）・・・【MEGA EGG】

『四国』（初発表地域）・・・【ピカラ】

『九州・沖縄』・・・【BBIQ】※2年連続

2022年 オリコン顧客満足度®調査
インターネット回線
広域企業(※)ランキング

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	NURO 光	65.9
2位	2位	ドコモ光	64.7
3位	3位	auひかり	63.6
4位	4位	楽天ひかり	63.1
5位	-	J:COM NET(JCOM)	61.4
↓6位	5位	SoftBank 光	60.9
7位	-	ビッグロブ光	60.7

※7位までの成立・発表となります。

(※)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・沖縄エリアのうち、9地域中5地域以上でサービスを展開している企業

《利用実態》コロナ禍の影響で“問い合わせ・サポート体制”が改めて重要に

※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、他社推奨得点を加味して算出しています。

【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

■【NURO光】が広域で2年連続の総合1位に

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『インターネット回線 広域企業』ランキング。2021年に続いて2回目の発表となる今回は、【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、2年連続の総合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」「コストパフォーマンス」「セキュリティ対策」の3項目において、総合と同様、2年連続1位の評価を得ています。とくに、「通信速度・安定性」では、2位以下と3pt近く得点差をつけており、同社の通信速度・安定性への評価の高さがうかがえる結果となりました。

なお、「加入・開通手続き」「サポートサービス」「付帯サービス」では【ドコモ光（株式会社NTTドコモ 本社：東京都千代田区）】が、「料金プラン」では【楽天ひかり（楽天モバイル株式会社 本社：東京都世田谷区）】が1位となりました。

『インターネット回線 広域企業』評価項目別ランキング

加入・開通手続き			通信速度・安定性			料金プラン		
1位	ドコモ光	69.0	1位	NURO 光	73.1	1位	楽天ひかり	67.4
2位	auひかり	68.0	2位	auひかり	70.4	2位	NURO 光	65.9
3位	楽天ひかり	67.2	2位	ドコモ光	70.4	3位	ドコモ光	64.4
コストパフォーマンス			サポートサービス			付帯サービス		
1位	NURO 光	67.2	1位	ドコモ光	62.4	1位	ドコモ光	62.3
2位	楽天ひかり	65.7	2位	auひかり	61.9	2位	auひかり	61.9
3位	ドコモ光	65.0	3位	NURO 光	60.9	3位	NURO 光	61.8
セキュリティ対策								
1位	NURO 光	64.1						
2位	ドコモ光	63.4						
3位	auひかり	62.6						

※上記以降はサイトに掲載しております。

■【NURO光】『北海道』『関東』『東海』の3地域でも1位獲得

「通信速度・安定性」「コストパフォーマンス」で高評価

なお今回、【NURO 光】は『広域企業』のほか、『北海道』（※1）では初、『関東』（※2）『東海』（※3）では2年連続の総合1位をそれぞれ獲得。4つのランキングすべてにおいて「通信速度・安定性」「コストパフォーマンス」の評価項目でとくに高い評価を獲得しています。

（※1『北海道』：「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6項目で1位）

（※2『関東』：「通信速度・安定性」「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4項目で1位）

（※3『東海』：「通信速度・安定性」「料金プラン」「コストパフォーマンス」の3項目で1位）

2022年 オリコン顧客満足度®調査
インターネット回線
北海道ランキング

順位	前回	サービス名	得点
1位	-	NURO 光	68.0
↓2位	1位	auひかり	63.4
↓3位	2位	ドコモ光	62.5
4位	-	J:COM NET(JCOM)	60.5
5位	-	楽天ひかり	60.2

※5位までの成立・発表となります。

2022年 オリコン顧客満足度®調査
インターネット回線
関東ランキング

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	NURO 光	66.5
2位	2位	ドコモ光	64.9
2位	高評	楽天ひかり	64.9
↓4位	3位	auひかり	63.8
5位	高評	ビッグロープ光	62.2
↓6位	4位	J:COM NET(JCOM)	61.5
7位	-	SoftBank 光	61.4

※7位までの成立・発表となります。

※高評企業…規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60点以上の企業です。

2022年 オリコン顧客満足度®調査
インターネット回線
東海ランキング

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	2位	ドコモ光	64.7
1位	1位	NURO 光	64.7
3位	3位	コミュファ光 (中部テレコミュニケーション)	63.8

※3位までの成立・発表となります。

～【NURO 光】について 実際の利用者コメント～

「自宅で仕事でも利用していますが不便さを感じる事がほぼありません（30代・女性・北海道）」
 「キャッシュバックの事で問い合わせた時にはどの方も対応が良く分かりやすく親切であった（50代・女性・関東）」
 「安定した速度、12ヶ月の割引が良かった（50代・男性・北海道）」

■『東北』『甲信越・北陸』『東海』では【ドコモ光】が総合1位に

そのほか、今回初発表となる『東北』ランキングでは、【ドコモ光】が総合1位に。評価項目別「加入・開通手続き」「サポートサービス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」の4項目で1位となりました。なお、評価項目別「通信速度・安定性」では【auひかり（KDDI株式会社 本社：東京都千代田区）】が、「料金プラン」「コストパフォーマンス」の2項目では【楽天ひかり】が1位を獲得しています。

『甲信越・北陸』ランキングでは、【ドコモ光】が2年連続の総合1位に。評価項目別「加入・開通手続き」「セキュリティ対策」の2項目で1位となりました。なお、評価項目別「加入・開通手続き」「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6項目では【auひかり】が（「セキュリティ対策」は【ドコモ光】と同点で1位）、「料金プラン」では【SoftBank 光（ソフトバンク株式会社 本社：東京都港区）】が1位となりました。

『東海』ランキングでは、【NURO 光】と同点で【ドコモ光】が初の総合1位を獲得。評価項目別「加入・開通手続き」「サポートサービス」「付帯サービス」の3項目で1位となりました。なお、評価項目別「サポートサービス」「セキュリティ対策」の2項目では【コミュファ光（中部テレコミュニケーション株式会社 本社：愛知県名古屋市）】が1位を獲得しています（「サポートサービス」は【ドコモ光】と同点で1位）。

2022年 オリコン顧客満足度 [®] 調査 インターネット回線 東北ランキング			2022年 オリコン顧客満足度 [®] 調査 インターネット回線 甲信越・北陸ランキング			2022年 オリコン顧客満足度 [®] 調査 インターネット回線 東海ランキング				
順位	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点
1位	ドコモ光	65.1	1位	1位	ドコモ光	63.1	↑1位	2位	ドコモ光	64.7
2位	auひかり	63.5	↑2位	3位	auひかり	62.3	1位	1位	NURO 光	64.7
3位	楽天ひかり	62.1	↓3位	2位	SoftBank 光	61.5	3位	3位	コミュファ光 (中部テレコミュニケーション)	63.8
4位	ビッグロープ光	61.1	※3位までの成立・発表となります。			※3位までの成立・発表となります。				
5位	SoftBank 光	60.7	※5位までの成立・発表となります。			※3位までの成立・発表となります。				

■西日本では地域に根差したサービスが1位を獲得

『近畿』ランキングでは、【eo光ネット（株式会社オプテージ 本社：大阪府大阪市）】が2年連続の総合1位に。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位の評価を得ています。なお、「通信速度・安定性」では、【NURO 光】が1位を獲得しています。

また、今回から発表となる『中国』ランキング（2021年は『中国・四国』ランキングとして発表）では、【MEGA EGG（株式会社エネルギア・コミュニケーションズ 本社：広島県広島市）】が総合1位を獲得。評価項目別「付帯サービス」「セキュリティ対策」の2項目で1位の評価を得ています。

2022年 オリコン顧客満足度 [®] 調査 インターネット回線 近畿ランキング			2022年 オリコン顧客満足度 [®] 調査 インターネット回線 中国ランキング			
順位	前回	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	1位	eo光ネット (オプテージ)	68.3	1位	MEGA EGG (エネルギア・コミュニケーションズ)	65.4
2位	2位	ドコモ光	66.2	2位	ドコモ光	65.3
3位	3位	NURO 光	65.3	3位	楽天ひかり	64.9
4位	4位	SoftBank 光	62.0	4位	auひかり	63.0
5位	5位	J:COM NET(JCOM)	61.9	5位	SoftBank 光	62.5
※5位までの成立・発表となります。			※6位までの成立・発表となります。			

なお、評価項目別「加入・開通手続き」「通信速度・安定性」「サポートサービス」の3項目では【**ドコモ光**】が、「料金プラン」「コストパフォーマンス」の2項目では【**楽天ひかり**】が1位を獲得しています。

同じく今回から発表の『**四国**』ランキングでは、【**ピカラ（株式会社 STNet 本社：香川県高松市）**】が総合1位を獲得しました（2021年は『**中国・四国**』ランキングにおいて総合1位）。評価項目別「加入・開通手続き」「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」「セキュリティ対策」の5項目で1位となりました。なお、評価項目別「サポートサービス」「付帯サービス」の2項目では【**愛媛CATV（株式会社愛媛CATV 本社：愛媛県松山市）**】が（「サポートサービス」は【**ピカラ光**】と同点で1位）、「料金プラン」では【**楽天ひかり**】が1位を獲得しています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査
インターネット回線
四国ランキング

順位	サービス名	得点
1位	ピカラ(STNet)	67.8
2位	愛媛CATV(愛媛CATV)	67.5
3位	楽天ひかり	65.0
4位	ドコモ光	64.0
5位	auひかり	61.4

※5位までの成立・発表となります。

『**九州・沖縄**』ランキングでは、【**BBIQ（株式会社QTnet 本社：福岡県福岡市）**】が2年連続の総合1位に。評価項目別「料金プラン」「コストパフォーマンス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」の4項目で1位となりました。なお、評価項目別「加入・開通手続き」では【**ドコモ光**】が、「通信速度・安定性」「サポートサービス」の2項目では、【**auひかり**】が1位を獲得しています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査
インターネット回線
九州・沖縄ランキング

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	BBIQ(QTnet)	66.3
↑2位	3位	auひかり	65.6
↓3位	2位	ドコモ光	65.5
4位	4位	SoftBank 光	61.6
5位	-	J:COM NET(JCOM)	61.1

※5位までの成立・発表となります。

《調査概要》 2022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	北海道	東北	関東	甲信越・北陸	東海	近畿	中国	四国	九州・沖縄
サンプル数	11,352人	918人	905人	3,964人	742人	1,720人	2,641人	859人	853人	1,273人
規定人数	500人以上	50人以上	50人以上	200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
調査企業数	20社	17社	17社	20社	20社	20社	23社	18社	17社	19社

■ 調査期間：2022/01/06～2022/01/26、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4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回線に対応している

<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、9地域中5地域以上でサービスを展開している

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

《利用実態》 コロナ禍の影響で“問い合わせ・サポート体制”が改めて重要に

なお今回、調査期間2022/01/06～2022/01/26において、過去2～3年以内に契約したと回答した3,739人を対象に、コロナ禍の影響を受けてインターネット回線を選ぶ際に改めて重要だと思う点について聴取を行いました。

(過去1年以内はコロナ禍のサービスのみ知る人のため対象外)

① (契約する前) インターネット回線を選ぶ際に重視したこと<複数回答>

② コロナ禍の影響を受けて、インターネット回線を選ぶ際に改めて重要だと思ったこと<複数回答>

まず、①「契約する前に重視したこと」<複数回答>では、「インターネットの繋がりのやすさ、安定性」が最も多く、次いで「インターネットの通信速度」「料金プランのわかりやすさ」「割引・キャンペーンの内容の魅力さ(セット割含む)」「開通までのスムーズさ」といった項目が続きました。

つづいて、②「コロナ禍の影響を受けて、改めて重要だと思ったこと」<複数回答>では、上位2項目には①と同様「繋がりのやすさ、安定性」「通信速度」が入り、次いで「料金に対するサービスの質」、「問い合わせ手段の豊富さ」(①では10番目以下)、「サポート体制の充実さ」(①では10番目)が続きました。また、「問い合わせ先のわかりやすさ」(①では10番目以下)の項目も上位に。コロナ禍の影響を受け、オンライン化の需要増とともに“問い合わせ・サポート体制”といったサポートサービスが改めて重要視されていることが伺える結果となりました。

①(契約する前)インターネット回線を選ぶ際に重視したこと 上位10項目
(複数回答)<n=3,739>

1	インターネットの繋がりのやすさ、安定性	47.3%
2	インターネットの通信速度	45.8%
3	料金プランのわかりやすさ	39.6%
4	割引・キャンペーンの内容の魅力さ	38.5%
5	開通までのスムーズさ	30.2%
6	加入手続きの容易さ	27.5%
7	料金に対するサービスの質	24.6%
8	会社の信頼性	22.7%
9	料金プランの豊富さ	13.5%
10	サポート体制の充実さ	10.6%

※ 全21項目中の上位10項目。
なお、21項目には「その他」(1.2%)、「この中にはない」(11.8%)を含む

②コロナ禍の影響を受けて、改めて重要だと思ったこと 上位10項目
(複数回答)<n=3,739>

1	インターネットの繋がりのやすさ、安定性	24.8%
2	インターネットの通信速度	22.5%
3	料金に対するサービスの質	10.2%
3	問い合わせ手段の豊富さ	10.2%
5	サポート体制の充実さ	9.6%
6	料金プランのわかりやすさ	9.4%
7	開通までのスムーズさ	9.0%
8	問い合わせ先のわかりやすさ	8.8%
9	割引・キャンペーンの内容の魅力さ	7.8%
10	会社の信頼性	7.5%

※ 全21項目中の上位10項目。
なお、21項目には「その他」(0.2%)、「この中にはない」(47.1%)を含む



出典：2022年 オリコン顧客満足度調査 インターネット回線 利用実態

■ オリコン顧客満足度®とは

オリコンは、「ファクト-事実-を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。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。特定の企業や個人から受託されたものではなく、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に第三者の公平な立場で独自に企画・調査を行っております。最新の更新ランキング数は193、延べ302万人が回答した“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。

■「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