(送付枚数: 計5枚)



2024年6月3日 株式会社 oricon ME

2024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

【ドコモ光】が5冠 広域企業で初の総合1位

実際の利用者のみを対象に、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 (本社:東京都港区 代表取締役社長:小池 恒 略称:オリコン)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3日(月)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。



- TOPICS -

- ■『広域企業』【ドコモ光】が初の総合1位「サポートサービス」「付帯サービス」など4項目で1位獲得
- ■『北海道』【楽天ひかり】が初の総合1位「料金プラン」など3項目で1位獲得
- ■『東北』【ドコモ光】が3年連続で総合1位に「加入・開通手続き」など3項目で1位獲得
- ■『**関東**』【**ドコモ光**】が2年連続で総合1位に「サポートサービス」「セキュリティ対策」など4項目で1位に
- ■『**甲信越・北陸**』【ドコモ光】が4年連続で総合1位に「加入・開通手続き」「サポートサービス」など3項目で1位に
- ■『東海』【CCNet (CCNet)】が初の総合1位に「サポートサービス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」で1位に
- ■『近畿』【eo光ネット(オプテージ)】が4年連続総合1位獲得 全評価項目で1位に
- ■『中国』【MEGA EGG(エネコム)】が3年連続総合1位「セキュリティ対策」など3項目で1位に
- ■『四国』【ピカラ(STNet)】が3年連続総合1位「コストパフォーマンス」など6項目で1位に
- ■『九州・沖縄』【ドコモ光】が初の総合1位「通信速度・安定性」「サポートサービス」など4項目で1位に
- ■【楽天ひかり】が広域+8地域で「料金プラン」1位に

総合ランキング 各1位一覧

ランキング名/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
総合	ドコモ光	楽天ひかり	ドコモ光	ドコモ光	ドコモ光	CCNet (CCNet)	eo光ネット (オプテージ)	MEGA EGG (エネコム)	ピカラ (STNet)	ドコモ光

上記順位以降はサイトに掲載しております。調査主体:株式会社 oricon ME (2024年6月3日発表)

広域 企業

【ドコモ光】が初の総合1位 「サポートサービス」や「付帯サービス」など4項目で1位獲得

2021年の調査開始から4回目の発表となる『インターネット回線』ランキング。過去5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歳の利用者を対象に調査を実施しました。

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『インターネット回線 広域企業』ランキングでは、【ドコモ光(株式会社NTTドコモ 本社:東京都千代田区)】が前回の2位から順位を上げ、初の総合1位を獲得しました。評価項目別ランキングでは、全7項目中「加



※上記順位以降はサイトに掲載しております。 調査主体:株式会社oricon ME(2024年6月3日発表)

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項目において1位の評価を得ています。なお、部門別ランキングでは、今回から初発表の利用目的別「動画鑑賞」、住居別「戸建て」「マンション」でそれぞれ1位となったほか、家族構成別「1人暮らし」でも1位の評価を得ています。

【ドコモ光】利用者のクチコミ --

「ネットの通信が安定している、スマホとの割引があってお得感がある (50代・女性)」 「設置やトラブル対応が早い (50代・女性)」 「サポート体制がしっかりしていて、利用しやすい (60代以上・男性)」 「通信が安定していて、近くに相談場所があるのも良い (40代・男性)」



北海道

【楽天ひかり】が初の総合1位 「料金プラン」など3項目で1位獲得

『北海道』ランキングでは、【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 前回の高評企業からランクイン規定人数を満たし、初の総合1位を獲得しました。評価項目別ラン キングでは、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」の3項目において 1位の評価を得ています。なお、「通信速度・安定性」では、総合7位の【SoftBank 光 (ソフト バンク株式会社 本社:東京都港区) 】が1位の評価を得ています。



		インターネット回線 北海道(回答者数:1,268名))
順位	前回	サービス名	得点
1位	高評*	楽天ひかり	65.5
↓ 2位	1位	NURO 光	65.2
2位	高評*	ビッグローブ光	65.2
↓ 4位	2位	ドコモ光	65.1
5位	5位	J:COM NET(JCOM)	64.9

※上記順位以降はサイトに掲載しております。 調査主体:株式会社oricon ME(2024年6月3日発表) * 高評企業とは、規定人数の半数以上の回答があり、 _____総合得点が60.0点以上の企業です。

2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング

【楽天ひかり】利用者のクチコミ 「定額料金で通信も安定、モバイルとのセットでいろんな特典やサービスもあり、ポイントもいっぱいつくので大満足(60代以上・男性)」 【SoftBank 光】利用者のクチコミ

「ネット回線のスピードがとても早くなり、好調 (60代以上・男性)」

東北

【ドコモ光】が3年連続で総合1位に 「加入・開通手続き」など3項目で1位獲得

『東北』ランキングでは、【ドコモ光】が3年連続で総合1位を獲得しました。評価項目別ランキングで は、全7項目中「加入・開通手続き」「サポートサービス」「セキュリティ対策」の3項目において1位の 評価を得ています。なお、「通信速度・安定性」「付帯サービス」では、【auひかり(KDDI株式会 社 本社:東京都千代田区)]が1付となりました。

- (au インかり)利用者のクチコミ -----

「固定電話や携帯とのセット割りで安く利用できる (60代以上・男性)」 「快適に使えている (20代・女性)」

2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング インターネット回線 東北(回答者数:1,227名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ドコモ光	65.9
↑ 2位	4位	楽天ひかり	65.7
↓ 3位	2位	auひかり	65.5
↑ 4位	5位	SoftBank 光	64.6
↑ 5位	6位	ビッグローブ光	63.4

※5位までの成立・発表となります。 調査主体:株式会社oricon ME(2024年6月3日発表)

関東

【ドコモ光】が2年連続で総合1位に 「サポートサービス」「セキュリティ対策」など4項目で1位に

『関東』ランキングでは、【ドコモ光】が2年連続で総合1位を獲得しました。評価項目別ランキング では、全7項目中「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位の評価を得ています。なお、「通信速度・安定性 |では、総合2位の【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:東京都港区) 】が2021年から4年連続 1位となりました。



2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング インターネット回線 関東(回答者数:6.597名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ドコモ光	66.3
2位	2位	NURO 光	66.2
↑ 3位	5位	SoftBank 光	65.5
3位	3位	楽天ひかり	65.5
↓ 5位	4位	auひかり	65.4

※上記順位以降はサイトに掲載しております。 調査主体:株式会社oricon ME(2024年6月3日発表)

「-【NURO 光】利用者のクチコミ

「安定性、速度共に不満な要素がない (40代·男性)」 「光回線にしては安めで通信も安定している (50代・女性)」

甲信越. 北陸

【ドコモ光】が4年連続で総合1位に 「加入・開通手続き」「サポートサービス」など3項目で1位に

『甲信越・北陸』ランキングでは、【ドコモ光】が4年連続の総合1位を獲得。評価項目別ランキング では、全7項目中「加入・開通手続き」「サポートサービス」「セキュリティ対策」の3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、【auひかり】が4年連続1位となりました。

【ドコモ光】利用者のクチコミ

「細かい事も店舗へ行かなくてもLINEやチャット、電話対応で解決できる (50代・女性)」

2024年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング

	順位	前回	サービス名	得点
	1位	1位	ドコモ光	65.6
1	2位	3位	auひかり	64.7
1	3位	2位	SoftBank 光	64.5
1	4位	5位	楽天ひかり	64.2
\	5位	4位	コミュファ光 (中部テレコミュニケーション)	64.1

※上記順位以降はサイトに掲載しております。 調査主体:株式会社oricon ME(2024年6月3日発表)



東海

【CCNet (CCNet)】が初の総合1位を獲得 「サポートサービス」「付帯サービス」など3項目で1位に

『東海』ランキングでは、【CCNet (CCNet) (CCNet株式会社 本社:愛知県名古屋 市)】が前回の3位から順位を上げ、初の総合1位を獲得。評価項目別ランキングでは、全7項 目中「サポートサービス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」の3項目で1位の評価を得ています。な お、「セキュリティ対策」では同点1位の【コミュファ光(中部テレコミュニケーション) 〈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3年連続1位、「通信速度・安定性 | 「コストパフォーマンス」では初の1位となりました。

【CCNet(CCNet)】利用者のクチコミ

「開通までがスムーズでトラブルがない (30代・男性)」

【コミュファ光(中部テレコミュニケーション)】利用者のクチコミ -

「通信が安定していて速い (30代・女性)」



		インターネット回線 東海(回答者数:2,247名)	
順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	3位	CCNet (CCNet)	66.6
2位	2位	コミュファ光 (中部テレコミュニケーション)	66.5
↓ 2位	1位	ドコモ光	66.5
↑ 4位	5位	スターキャット (スターキャット・ケーブルネットワーク)	64.9
↓ 5位	4位	NURO 光	64.6

※上記順位以降はサイトに掲載しております。 調査主体:株式会社oricon ME(2024年6月3日発表)

2024年 オリコン顧客満足度 8調査 総合ランキング

近畿

【eo光ネット(オプテージ)】が4年連続で総合1位を獲得 全評価項目で1位に

『近畿』ランキングでは、【eo光ネット(オプテージ)(株式会社オプテージ 本社:大阪府大阪 市)】が4年連続の総合1位を獲得しました。評価項目別ランキングでは、「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」の全7項目で1位の評価となりました。

-【eo 光ネット(オプテージ)】利用者のクチコミ

「通信が安定しているのと電気、光電話、モバイルデータ通信のセット割にも満足している(60代以上・男性) | 「メンテナンスがないので、スムーズに利用が可能でトラブルもない (50代・男性)」

2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング インターネット回線 近畿(回答者数:4,533名)

順位	前回	サービス名	得点		
1位	1位	eo光ネット(オプテージ)	69.1		
2位	2位	ドコモ光	67.3		
3位	高評*	高評* KCN(近鉄ケーブルネットワーク)			
↓ 4位	3位	NURO 光	65.8		
↑ 5位	6位	楽天ひかり	65.3		

※上記順位以降はサイトに掲載しております。 調査主体:株式会社oricon ME(2024年6月3日発表) *高評企業とは、規定人数の半数以上の回答があり、 総合得点が60.0点以上の企業です。

中国

【MEGA EGG(エネコム)】が3年連続で総合1位 「セキュリティ対策」など3項目で1位に

『中国』ランキングでは、【MEGA EGG(エネコム)〈株式会社エネコム 本社:広島県広島 市〉】が3年連続の総合1位を獲得しました。評価項目別ランキングでは、全7項目中「サポートサー ビス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」の3項目で1位の評価を得ています。

【MEGA EGG(エネコム)】利用者のクチコミ

「カスタマーセンターを利用した際、分からない事に対して質問したら、しっかり応えてくれた (40代・男性)」 「低料金で安定したスピードが出るのが良い (60代以上・男性)」

2024年 オリコン顧客満足度*調査 総合ランキング インターネット回線 中国(回答者数:1,278名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	MEGA EGG (エネコム)	67.5
2位	2位	ドコモ光	67.0
3位	3位	楽天ひかり	66.5
4位	4位	ビッグローブ光	65.6
↑ 5位	6位	auひかり	65.4

※上記順位以降はサイトに掲載しております 調查主体:株式会社oricon ME(2024年6月3日発表)

四国

【ピカラ(STNet)】が3年連続で総合1位 「セキュリティ対策」など6項目で1位に

『四国』ランキングでは、「ピカラ(STNet)、〈株式会社 STNet 本社:香川県高松市〉】が3 年連続の総合1位を獲得しました。評価項目別ランキングでは、全7項目中「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1位の評価を得ています。なかでも、「通信速度・安定性」(73.8点)は、広域と9地 域のランキングを通じて、最も高い得点を得ています。

r-【ピカラ(STNet)】利用者のクチコミ -----

「サービスが豊富で、しっかりとしたサポート体制も魅力的 (40代・女性)」

2024年 オリコン顧客満足度8調査 総合ランキング

2000		インターネット回線 四国(回答者数:1,532名))	
順位	前回	サービス名	得点	
1位	1位	ピカラ (STNet)	68.5	
2位	2位	愛媛CATV (愛媛CATV)	67.1	
3位	3位	楽天ひかり	66.4	
4位	4位	ドコモ光	65.4	
5位	5位	SoftBank 光	64.8	

※5位までの成立・発表となります。 調査主体:株式会社oricon ME(2024年6月3日発表)



九州· 沖縄

【ドコモ光】が初の総合1位 「通信速度・安定性」「サポートサービス」など4項目で1位に

『九州・沖縄』ランキングでは、【ドコモ光】が初の総合1位を獲得しました。評価項目別ランキングでは、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」の4項目で1位の評価を得ています。なお、「セキュリティ対策」では【BBIQ(QTnet)〈株式会社QTnet 本社:福岡県福岡市〉】が4年連続1位となりました。



※上記順位以降はサイトに掲載しております。 調査主体:株式会社oricon ME(2024年6月3日発表) *高評企業とは、規定人数の半数以上の回答があり、 総合得点が60.0点以上の企業です。

【ドコモ光】利用者のクチコミ ・---

「今までつながりにくかった部屋でも使えるようになり、電波が途切れなくなったのは良いなと思った (50代・女性)」

【BBIQ(QTnet)】利用者のクチコミ

「セット割で通信費全体のコストを下げる事ができ、セキュリティも5台まで標準装備されており、良心的 (50代・男性)」「料金が安いし手続きが割と簡単だった (60代以上・男性)」

■【楽天ひかり】が広域+8地域で「料金プラン」1位に

なお今回の調査結果では、【楽天ひかり】が広域企業ランキングのほか、8地域(北海道、東北、関東、甲信越・北陸、東海、中国、四国、九州・沖縄)において、プランのわかりやすさや、キャンペーンの内容の魅力さなどを評価した「料金プラン」で1位を獲得。2022年の広域 + 4地域(東北、関東、中国、四国)、2023年の広域 + 6地域(東北、関東、甲信越・北陸、東海、中国、四国)での「料金プラン」1位を上回る評価を得ています。

評価項目別ランキング 各1位一覧

ランキング名/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
加入・開通手続き	ドコモ光	楽天ひかり	ドコモ光	ドコモ光	ドコモ光	ドコモ光	eo光ネット (オプテージ)	ドコモ光	ピカラ (STNet)	ドコモ光
通信速度·安定性	NURO 光	SoftBank 光	auひかり	NURO 光	auひかり	コミュファ光 (中部テレコミュニ ケーション)	eo光ネット (オプテージ)	ドコモ光	ピカラ (STNet)	ドコモ光
料金プラン	楽天ひかり	楽天ひかり	楽天ひかり	楽天ひかり	楽天ひかり	楽天ひかり	eo光ネット (オプテージ)	楽天ひかり	楽天ひかり	楽天ひかり
コストパフォーマンス	NURO 光	楽天ひかり	楽天ひかり	NURO 光	楽天ひかり	コミュファ光 (中部テレコミュニ ケーション)	eo光ネット (オプテージ)	楽天ひかり	ピカラ (STNet)	楽天ひかり
サポートサービス	ドコモ光	ビッグローブ光	ドコモ光	ドコモ光	ドコモ光	CCNet (CCNet)	eo光ネット (オプテージ)	MEGA EGG (エネコム)	ピカラ (STNet)	ドコモ光
付帯サービス	ドコモ光	J:COM NET (JCOM)	auひかり	ドコモ光	auひかり	CCNet (CCNet)	eo光ネット (オプテージ)	ドコモ光/ MEGA EGG (エネコム)	ピカラ (STNet)	ドコモ光
セキュリティ対策	ドコモ光	ドコモ光	ドコモ光	ドコモ光	ドコモ光	コミュファ光(中部テレ コミュニケーション)/ CCNet(CCNet)	eo光ネット (オプテージ)	MEGA EGG (エネコム)	ピカラ (STNet)	BBIQ (QTnet)

上記順位以降はサイトに掲載しております。調査主体:株式会社 oricon ME (2024年6月3日発表)

部門別ランキング 各1位一覧

部門別フンナンク 各1位一覧											
ランキング名/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
《初発表》 利用目的別	動画鑑賞	ドコモ光	-	-	-	ドコモ光	ドコモ光	eo光ネット (オプテージ)	MEGA EGG (エネコム)	-	ドコモ光
家族構成別	1人暮らし	ドコモ光	-	-	SoftBank 光	ドコモ光	ドコモ光	ドコモ光	ドコモ光	-	-
多切头性从 加	ファミリー	フレッツ光 (NTT西日本)	楽天ひかり	auひかり	NURO 光	ドコモ光	コミュファ光 (中部テレコミュニ ケーション)	eo光ネット (オプテージ)	MEGA EGG (エネコム)	ピカラ (STNet)	auひかり
《初発表》	戸建て	ドコモ光	楽天ひかり	ドコモ光	NURO 光	ドコモ光	CCNet (CCNet) /ドコモ光	eo光ネット (オプテージ)	MEGA EGG (エネコム)	ピカラ (STNet)	ドコモ光
住居別	マンション	ドコモ光	ビッグローブ光	-	ドコモ光	ドコモ光	コミュファ光 (中部テレコミュニ ケーション)	eo光ネット (オプテージ)	auひかり/ MEGA EGG (エネコム)	ピカラ (STNet)	ドコモ光

^{- (}ハイフン) は今回ランキング不成立・未発表となります。

上記順位以降はサイトに掲載しております。調査主体:株式会社 oricon ME(2024年6月3日発表)



.....

《調査概要》2024 年 オリコン顧客満足度®調査 インターネット回線

『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 つの地域ごとに調査結果を集計。 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』ランキングもあわせて発表しています。

■発表日:2024/6/3 ■調査方法:インターネット調査 ■調査主体:株式会社 oricon ME

■サンプル数/規定人数/調査企業数は以下にて記載

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	17,175人	1,268人	1,227人	6,597人	964人	2,247人	4,533人	1,278人	1,532人	1,632人
規定人数	500人以上	100人以上	100人以上	300人以上	50人以上	100人以上	200人以上	50人以上	100人以上	100人以上
調査企業数	23社	21社	20社	24社	22社	31社	25社	21社	17社	21社

■調査期間:2024/1/24~2024/2/19、2023/1/10~2023/2/3、2022/1/6~2022/1/26

■調査対象者:性別:指定なし 年齢:18~84歳 地域:全国

条件:以下すべての条件を満たす人を対象とする

- 1) 過去 5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、 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/

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」または「オリコン顧客満足度®」による調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載: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。



見えない満足を情報化する。

オリコン顧客満足度®とは

オリコンは、「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、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足を情報化する「顧客満足度 (CS) 調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

- ▶「事業紹介ムービー」: https://youtu.be/KKQwPGskia4
- ▶「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®調査に関する本稿は報道用資料です。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:03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口