

光回線のユーザー満足度調査に関する報告書
【2024年版】

2024年10月作成

■アンケート調査概要	2
■回答者の属性	3
■アンケート調査結果	4
・光回線を選んだ際に重視した項目を教えてください	4
・光回線の料金に満足していますか	5
・光回線の通信速度・安定性に満足していますか	6
・光回線のサポートに満足していますか	7
・光回線の加入・開通手続きに満足していますか	8
・光回線全体の満足度はどれくらいですか	9

当サイトでは、実際の利用者の声をコンテンツに反映させるため、アンケート調査を定期的に行っております。

今回は「光回線」に関するアンケート調査を行いましたので、その結果を報告するとともに、本アンケート調査で得た結果を光回線の選び方やおすすめサービスを紹介するコンテンツにおいて活用しております。

■アンケート調査概要

調査目的	光回線の満足度を調査することで、利用を検討している人への判断材料となる情報の提供を目的としている
調査対象	光回線を利用している人
調査方法	インターネットリサーチ ・ GMOリサーチ
調査期間	2024年3月6日～3月12日
有効回答数	1405件 (男性:1151件 女性:248件 その他:6件)
回答者の年齢	20代～80代以上
回答者の居住地	全国
調査ガイドライン	一般社団法人マーケティング・リサーチ ・ ランキング広告表示に使用する調査データ開示ガイドライン
調査実施者	株式会社Cadenza ※一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会賛助会員

※アンケート調査に関しては、結果の公平性を保つため第三者(非通信事業者である株式会社Cadenza)に委託しております。アンケート調査結果のCSVデータについては、調査実施者である株式会社Cadenza(<https://cadenza.co.jp/>)まで問い合わせください。

※株式会社Cadenzaは一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会(<https://www.jmra-net.or.jp/>)の賛助会員です。

■回答者の属性

(1)性別

	全体	男性	女性	その他
件数	1405	1151	248	6
%	100.0%	81.9%	17.7%	0.4%

(2)年齢

	全体	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上
件数	1405	5	41	191	482	440	205	41
%	100.0%	0.4%	2.9%	13.6%	34.3%	31.3%	14.6%	2.9%

(3)居住形態

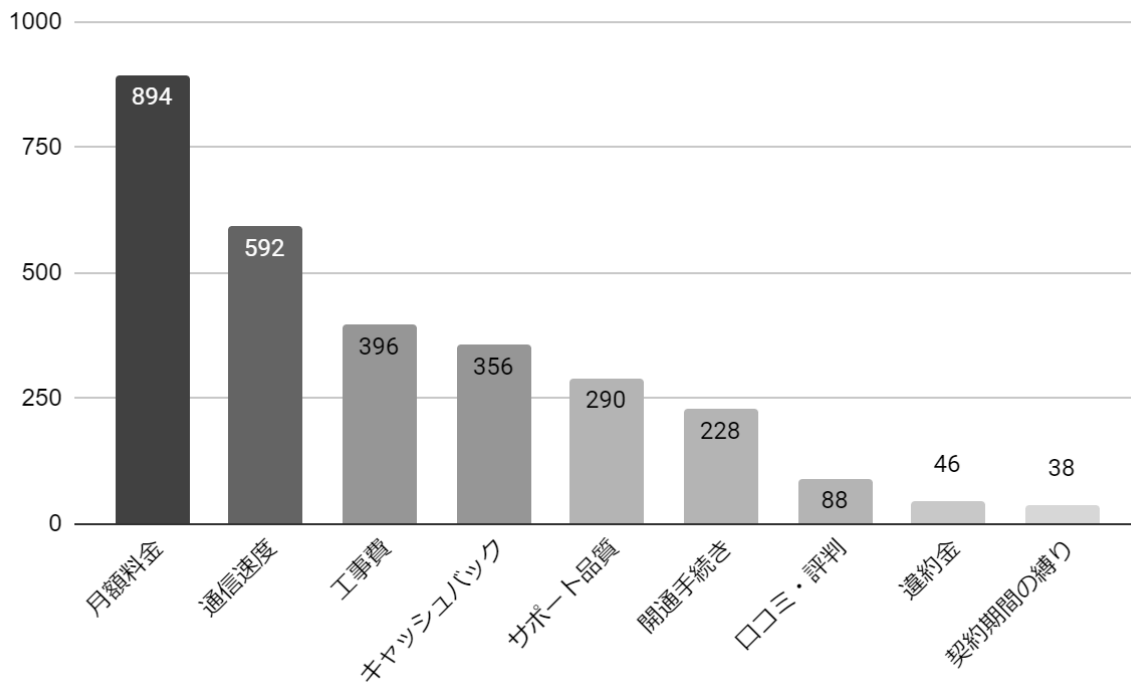
	全体	一戸建て	集合住宅
件数	1405	929	476
%	100.0%	66.1%	33.9%

(4)同居している人数

	全体	1人	2人	3人以上
件数	1405	257	518	630
%	100.0%	18.3%	36.9%	44.8%

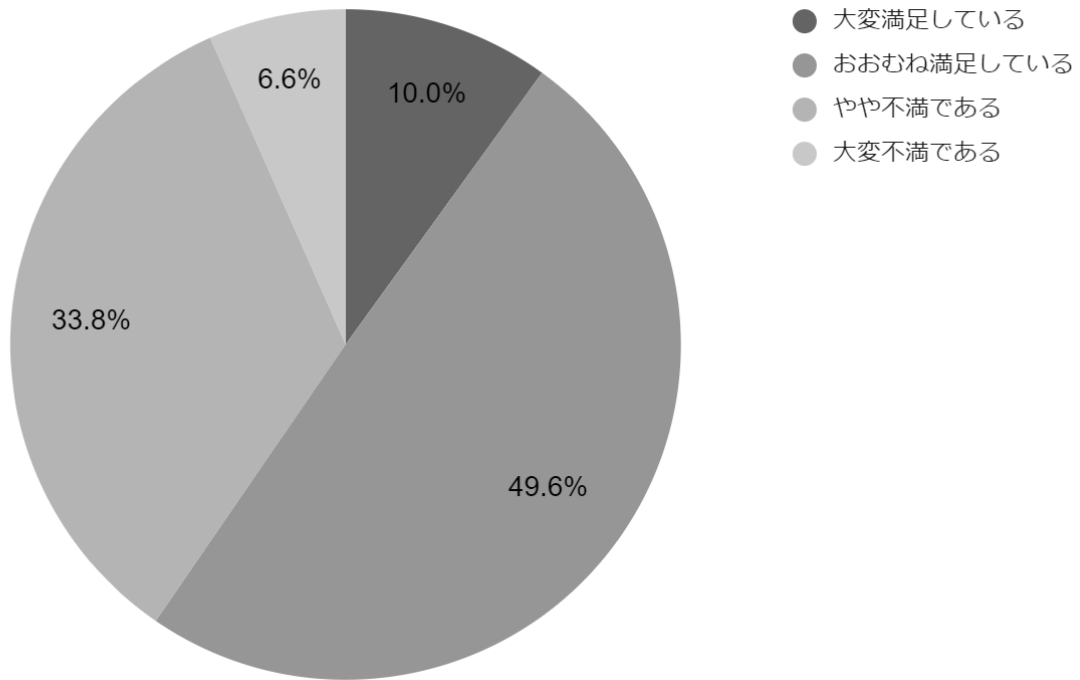
■アンケート調査結果

・光回線を選んだ際に重視した項目を教えてください



月額料金	通信速度	工事費	キャッシュバック	サポート品質	開通手続き	口コミ・評判	違約金	契約期間の縛り
894	592	396	356	290	228	88	46	38

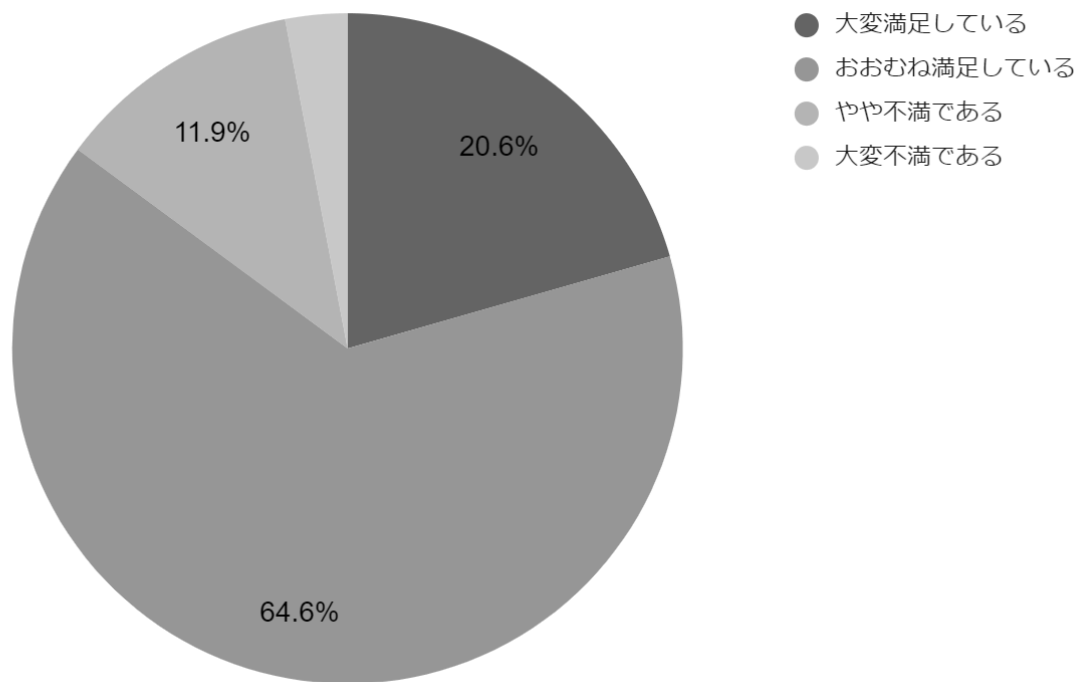
・光回線の料金に満足していますか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	やや不満である	大変不満である
件数	1405	140	697	475	93
%	100.0%	10.0%	49.6%	33.8%	6.6%

5段階評価値: 3.22

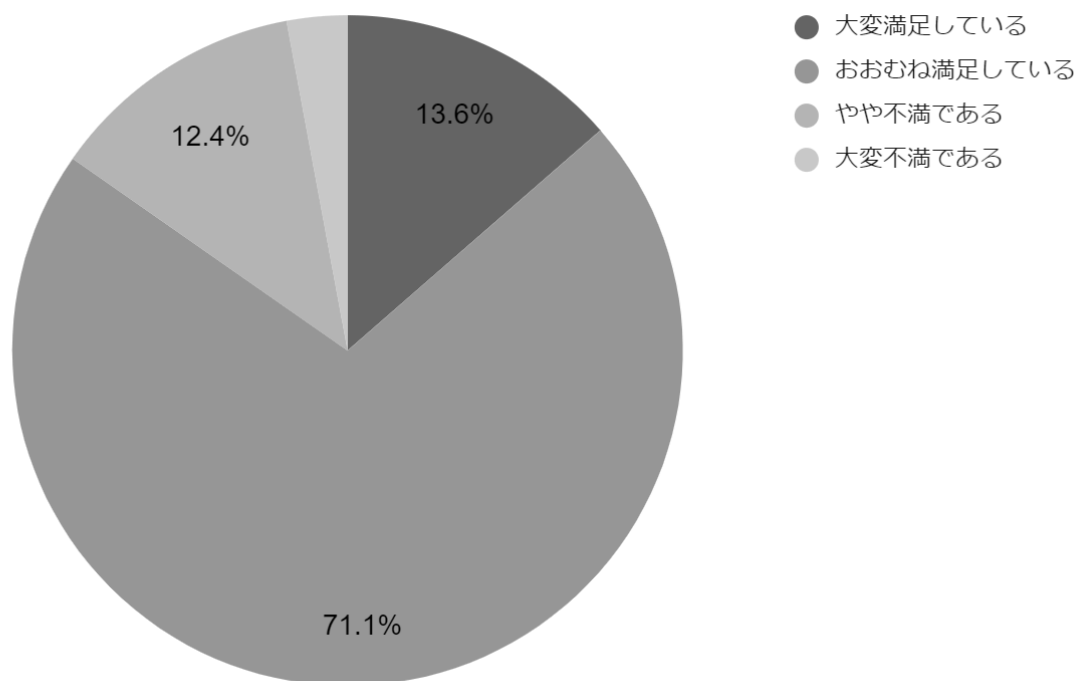
・光回線の通信速度・安定性に満足していますか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	やや不満である	大変不満である
件数	1405	289	907	167	42
%	100.0%	20.6%	64.6%	11.9%	3.0%

5段階評価値: 3.88

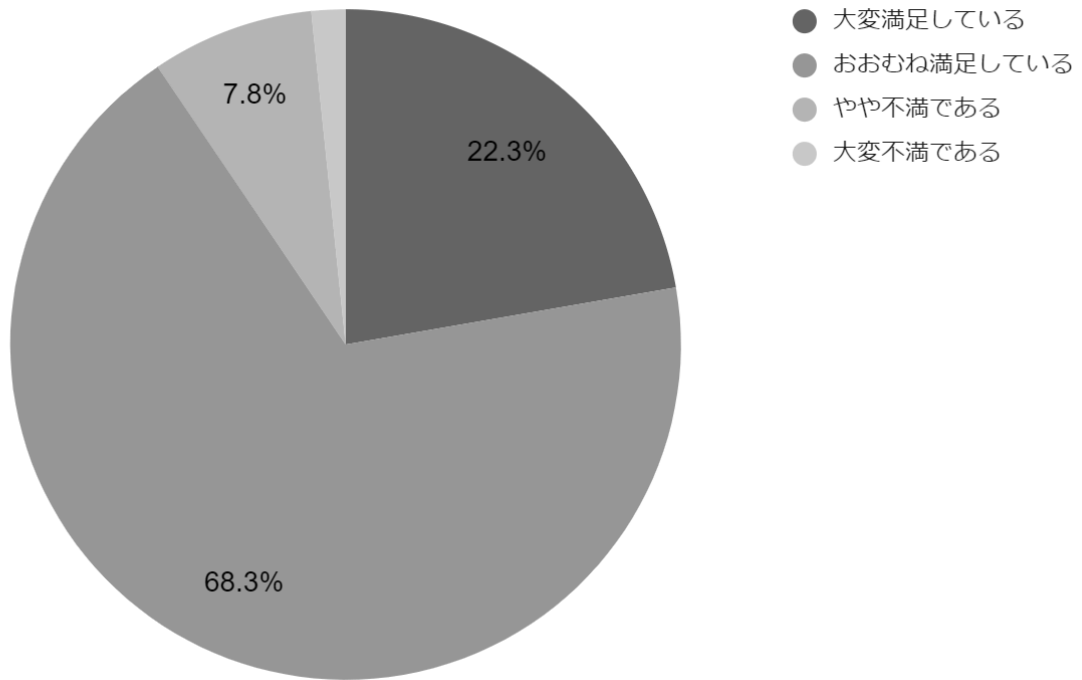
・光回線のサポートに満足していますか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	やや不満である	大変不満である
件数	1405	191	999	174	41
%	100.0%	13.6%	71.1%	12.4%	2.9%

5段階評価値:3.53

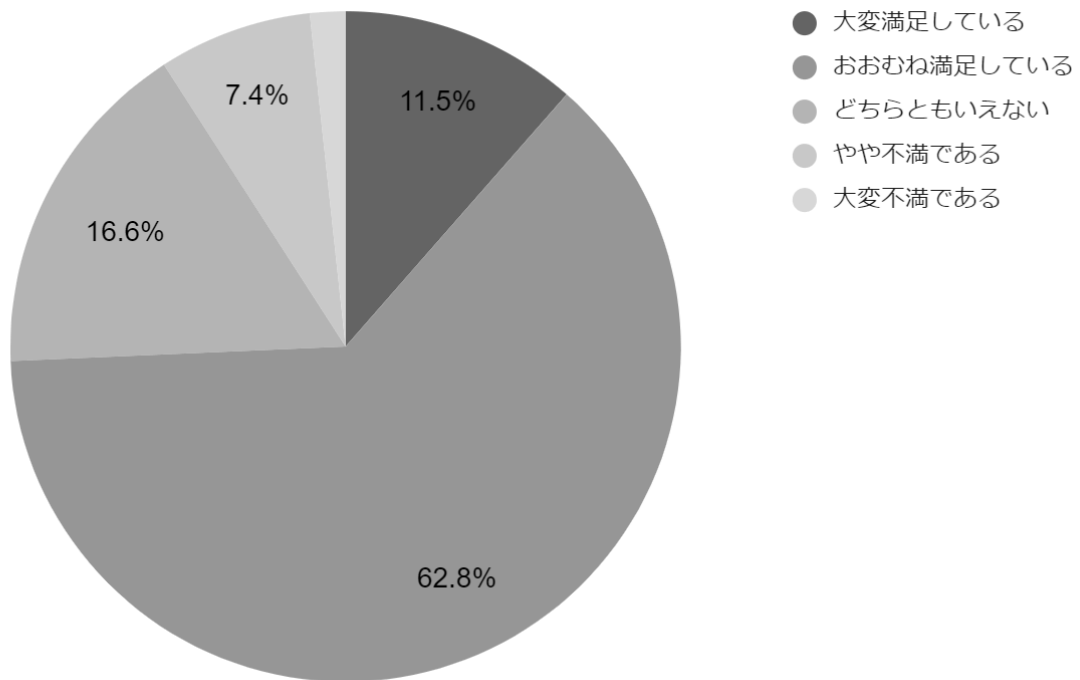
・光回線の加入・開通手続きに満足していますか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	やや不満である	大変不満である
件数	1405	313	959	110	23
%	100.0%	22.3%	68.3%	7.8%	1.6%

5段階評価値:4.02

・光回線全体の満足度はどれくらいですか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらともいえない	やや不満である	大変不満である
件数	1405	161	883	233	104	24
%	100.0%	11.5%	62.8%	16.6%	7.4%	1.7%

5段階評価値:3.75