

楽天ひかりの利用者アンケート調査結果報告書
【2024年版】

2023年9月

| | |
|-----------------------|---|
| ■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 |
| ・楽天ひかりの料金に満足していますか | 4 |
| ・楽天ひかりの速度に満足していますか | 5 |
| ・楽天ひかりのサポートに満足していますか | 6 |
| ・楽天ひかり全体の満足度はどれくらいですか | 7 |
| ■口コミの紹介 | 8 |
| <料金に関する口コミ> | 8 |
| <速度に関する口コミ> | 8 |
| <その他の口コミ> | 8 |

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「楽天ひかり」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に関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 | 楽天ひかり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 | 楽天ひかりを利用している人 |
| 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9月7日～9月14日 |
| 回収数 | 231件 (男性:170件 女性:61件) ※内有効回答数231件 |
| 回答者の年齢 | 30代～70代 |
| 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 ※非通信事業者 |

※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 |
|----|--------|-------|-------|
| 件数 | 231 | 170 | 61 |
| % | 100.0% | 73.6% | 26.4% |

(2)年齢

| | 全体 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 |
|----|--------|------|-------|-------|-------|-------|
| 件数 | 231 | 15 | 35 | 78 | 73 | 30 |
| % | 100.0% | 6.5% | 15.2% | 33.8% | 31.6% | 13.0% |

(3)居住形態

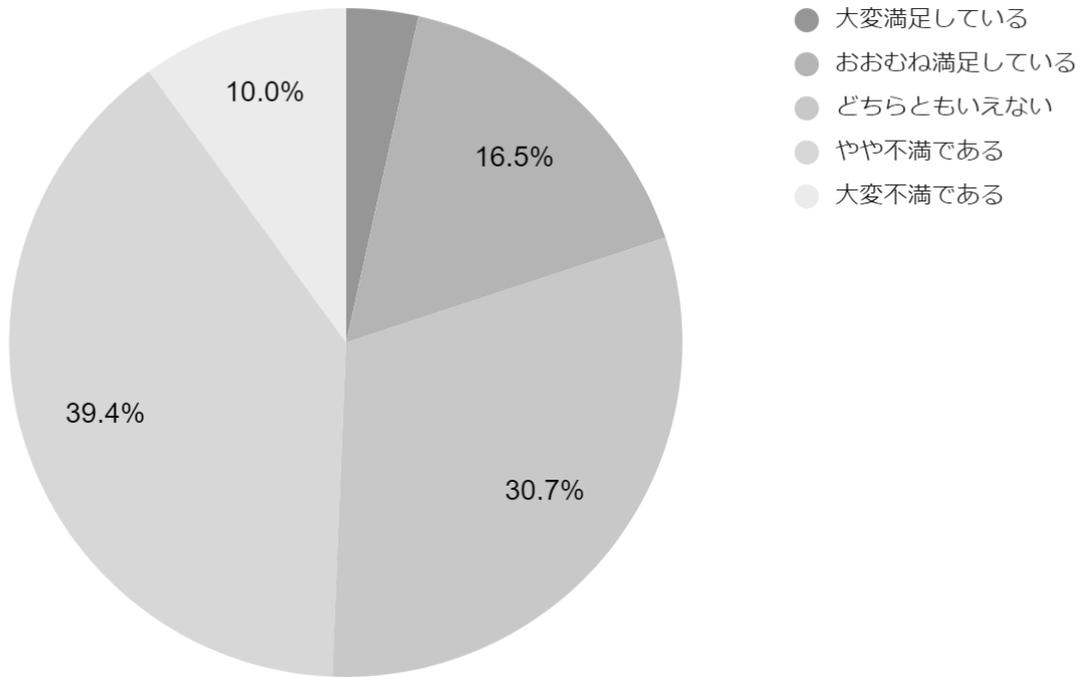
| | 全体 | 一戸建て | 集合住宅 |
|----|--------|-------|-------|
| 件数 | 231 | 125 | 106 |
| % | 100.0% | 54.1% | 45.9% |

(4)同居している人数

| | 全体 | 1人 | 2人 | 3人以上 |
|----|--------|-------|-------|-------|
| 件数 | 231 | 45 | 99 | 87 |
| % | 100.0% | 19.5% | 42.9% | 37.7% |

■アンケート調査結果

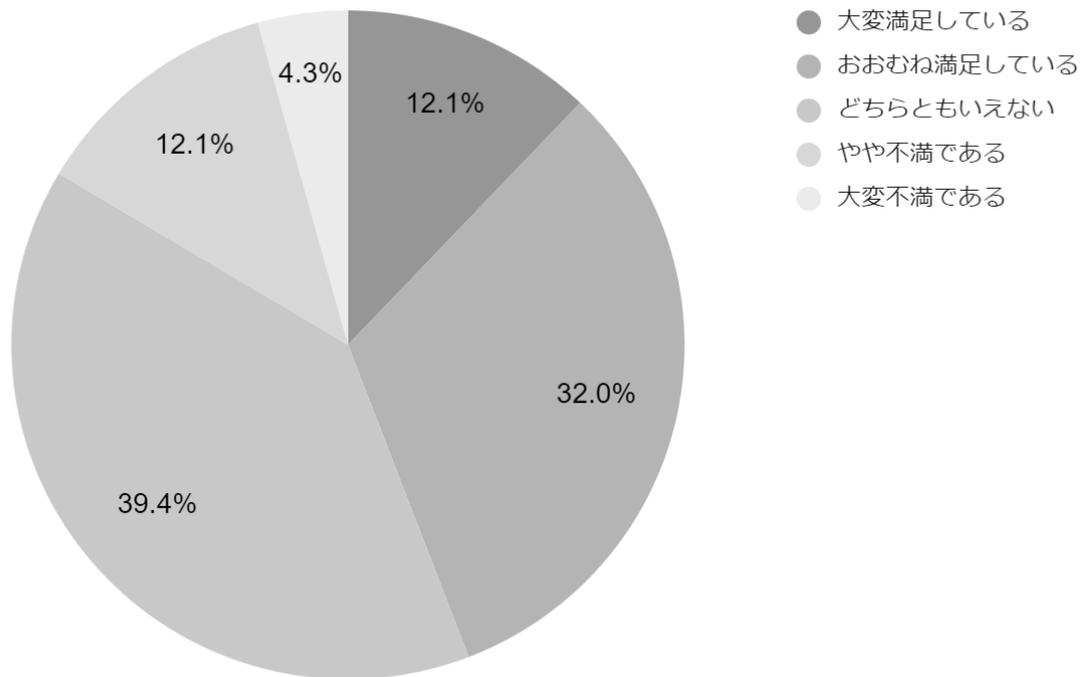
・楽天ひかりの料金に満足していますか



| | 全体 | 大変満足している | おおむね満足している | 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 | 231 | 8 | 38 | 71 | 91 | 23 |
| % | 100.0% | 3.5% | 16.5% | 30.7% | 39.4% | 10.0% |

5段階評価値:2.64

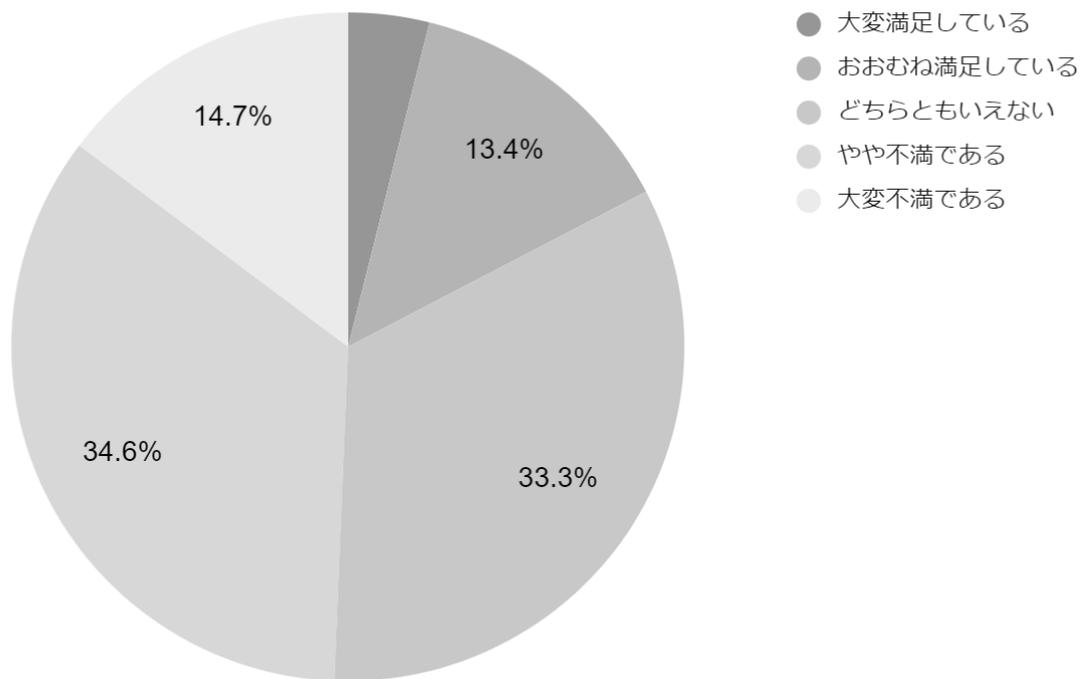
・楽天ひかりの速度に満足していますか



| | 全体 | 大変満足している | おおむね満足している | 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 | 231 | 28 | 74 | 91 | 28 | 10 |
| % | 100.0% | 12.1% | 32.0% | 39.4% | 12.1% | 4.3% |

5段階評価値: 3.35

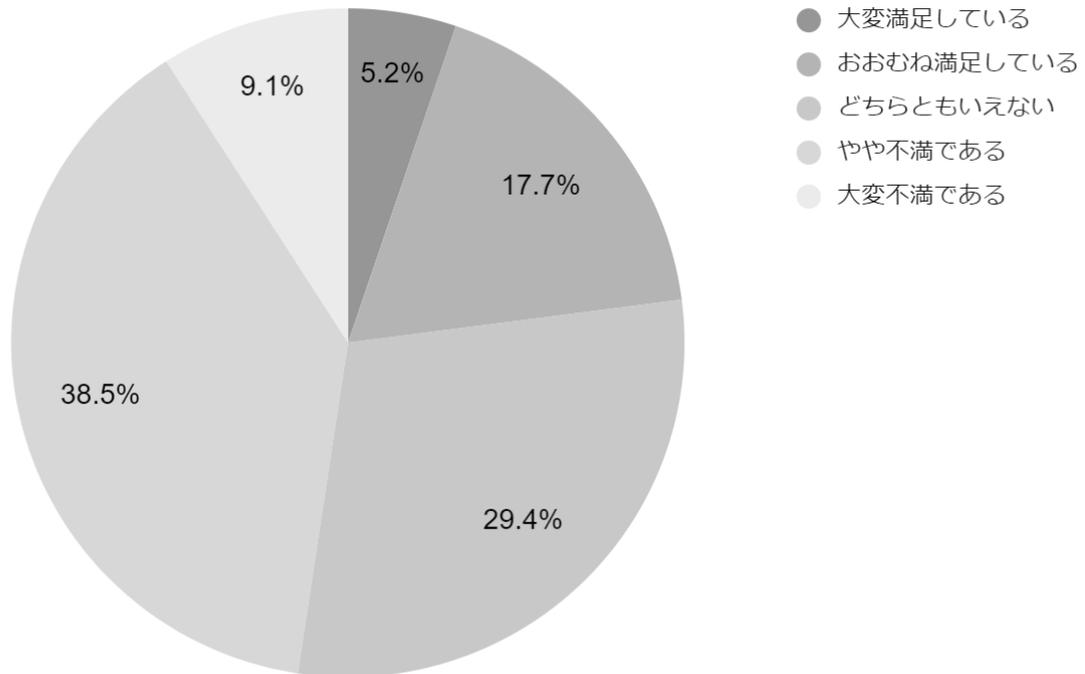
・楽天ひかりのサポートに満足していますか



| | 全体 | 大変満足している | おおむね満足している | 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 | 231 | 9 | 31 | 77 | 80 | 34 |
| % | 100.0% | 3.9% | 13.4% | 33.3% | 34.6% | 14.7% |

5段階評価値:2.57

・楽天ひかり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 | 231 | 12 | 41 | 68 | 89 | 21 |
| % | 100.0% | 5.2% | 17.7% | 29.4% | 38.5% | 9.1% |

5段階評価値:2.71

■ロコミの紹介

<料金に関するロコミ>

- ・無料期間が終わったので、お得感がなくなってしまった(40代・女性)
- ・楽天モバイルとのセット割引がないのが残念(50代・男性)
- ・キャッシュバックがもらえる光回線を選べばよかったと後悔している。お得が少ない気がする(50代・女性)
- ・契約前に料金の比較をした。月額料金は安いはずなので満足している(60代・男性)
- ・楽天ポイントの倍率が上がるのはいい(30代・女性)

<速度に関するロコミ>

- ・1年で2回もつながらなくなった(40代・女性)
- ・通信が弱くなる時がある(30代・女性)
- ・慣れれば問題はないが、速度は速くない(30代・男性)
- ・回線はおおむね安定していると思う(50代・男性)
- ・時々回線が切れる。その度に機器を再起動しないと治らない(50代・女性)

<サポートに関するロコミ>

- ・いつ開通するかなどの連絡がなかった(40代・女性)
- ・電話で問い合わせたとき、40分以上も待たされた(50代・女性)
- ・開通時の電話サポートの対応が悪かった(60代・男性)

<その他のロコミ>

- ・対応ルーターが少ないので困る(40代・女性)
- ・ひかり電話サービスがない(70代・男性)
- ・無線ルーターがレンタルできないので、家電量販店まで買いに行ったが、どれを買えばいいのかわからず、その場で店員さんに教えてもらった(30代・男性)