

《 J.D. パワー 2023 年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査 SM 概要 》

年に 1 回、固定ブロードバンド回線サービスを家庭で利用しているユーザーを対象に、固定ブロードバンド回線サービスの利用状況や各種経験、満足度を聴取り明らかにする調査。今年で 10 回目の実施となる。

■実施期間：2022 年 12 月中旬

■調査方法：インターネット調査

■調査対象：固定ブロードバンド回線サービス（FTTH もしくは CATV）を自宅で利用している人（20 歳～74 歳、世帯内選定関与者）

■調査回答者数：14,740 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「通信品質」（37%）、「各種提供サービス*」（31%）、「各種費用」（26%）、「サポート」（6%）となっている（カッコ内は影響度）。

* 固定インターネット回線事業者が提供している各種サービス。利用実績に応じたポイントサービス／プログラム、インターネット回線を利用した固定電話サービス、テレビ・映像サービス、セキュリティサービスなど。