

光回線利用者アンケート調査結果報告書  
【2024年版】

2024年6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
・光回線を選んだ際に重視した項目を教えてください(複数回答)	5
・光回線の料金に満足していますか	6
・光回線の通信速度・安定性に満足していますか	7
・オンラインゲーム利用時の快適さに満足していますか	8
・光回線のサポートに満足していますか	9
・光回線の加入・開通手続きに満足していますか	10
・光回線全体の満足度はどれくらいですか	11
・光回線選びで一番後悔したことは何ですか	12
■口コミの紹介	13
〈コラボ光1ギガ〉	13
【GMOとくとくBB光】	13
【ドコモ光】	13
【ビッグロース光】	14
【ソフトバンク光】	14
〈コラボ光10ギガ〉	15
【GMOとくとくBB光10ギガ】	15
【ドコモ光10ギガ】	15
【ビッグロース光10ギガ】	16
【ソフトバンク光10ギガ】	16
〈独自回線〉	17
【auひかり】	17
【NURO光】	18
【コミュファ光】	18
【eo光】	18
【メガエッグ】	19
【ピカラ光】	19
【BBIQ】	19

当サイト(<https://nn-com.co.jp/>)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	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 ・ <a href="#">GMOリサーチ</a>
調査期間	2024年6月3日～6月14日
有効回答数	4147件 (男性:2262件 女性:1858件 その他:27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 ・ <a href="#">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</a>
調査実施者	株式会社Cadenza

## ■回答者の属性

### (1)性別

	全体	男性	女性	その他
件数	4147	2262	1858	27
%	100.0%	54.5%	44.8%	0.7%

### (2)年齢

	全体	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上
件数	4147	361	785	1059	808	568	406	160
%	100.0%	8.7%	18.9%	25.5%	19.5%	13.7%	9.8%	3.9%

### (3)居住形態

	全体	一戸建て	集合住宅
件数	4147	2630	1517
%	100.0%	63.4%	36.6%

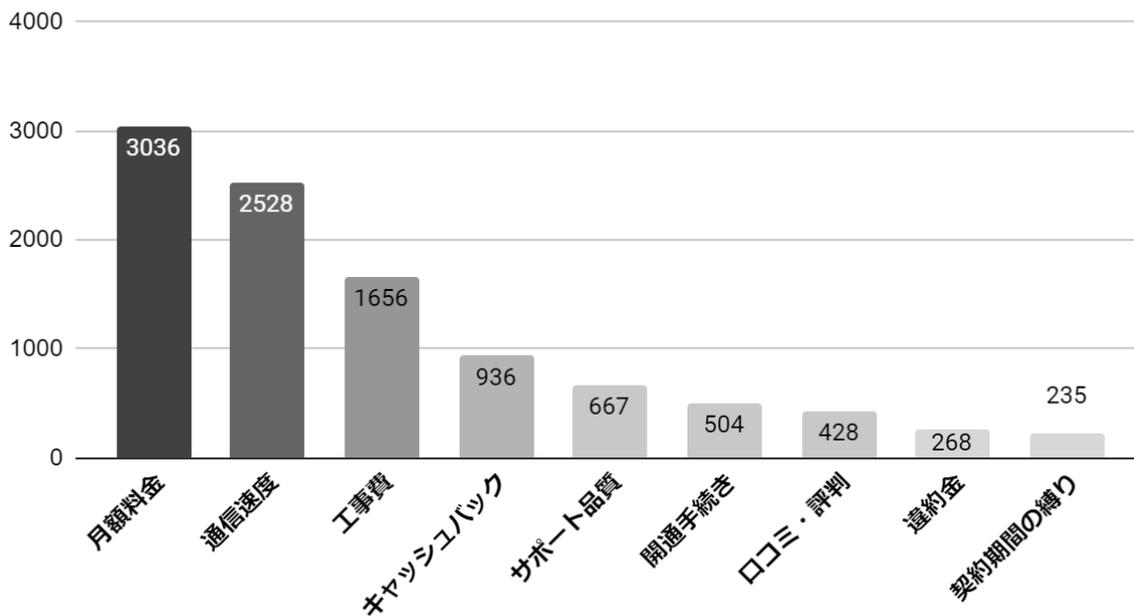
### (4)同居している人数

	全体	1人	2人	3人以上
件数	4147	882	1608	1657
%	100.0%	21.3%	38.8%	40.0%

## ■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(複数回答)

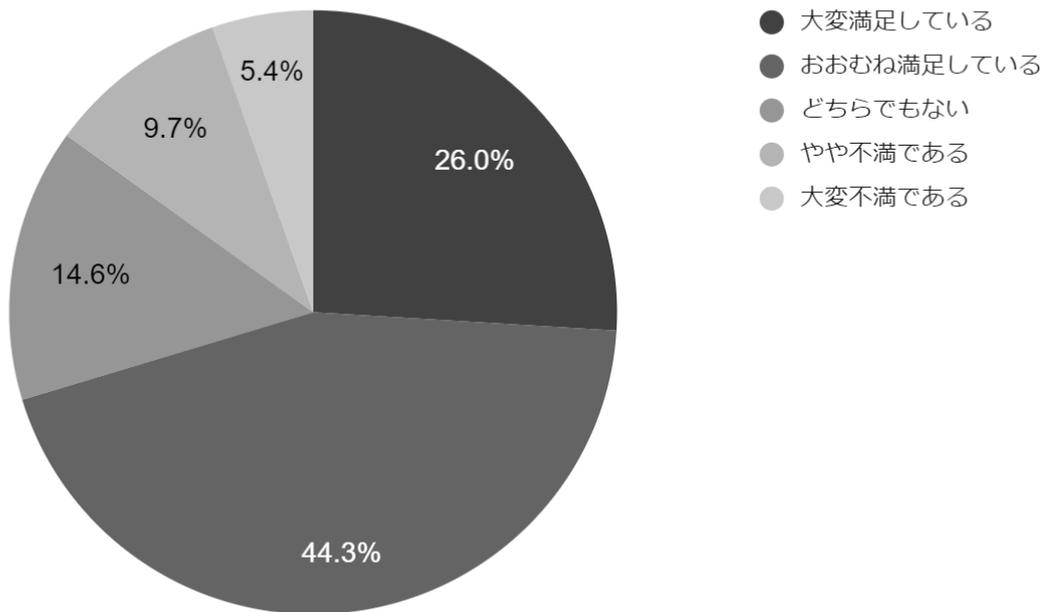
光回線を選ぶ際に重視した項目は？



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
3036	2528	1656	936	667	504	428	268	235

・光回線の料金に満足していますか

### 料金の満足度

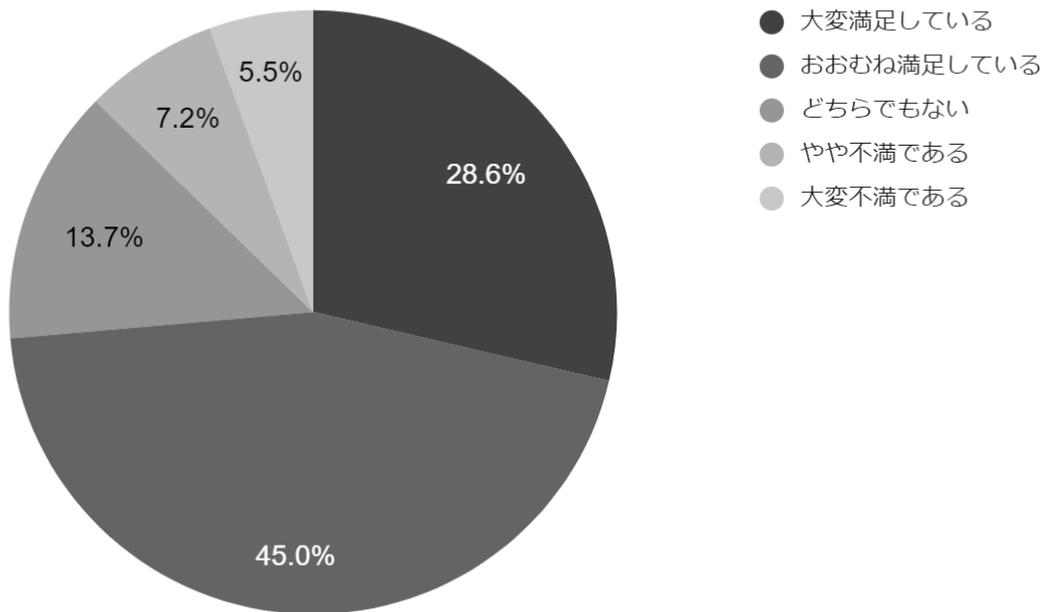


	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらでもない	やや不満である	大変不満である
件数	4147	1077	1839	607	401	223
%	100.0%	26.0%	44.3%	14.6%	9.7%	5.4%

5段階評価値: 3.76

・光回線の通信速度・安定性に満足していますか

### 通信速度・安定性の満足度

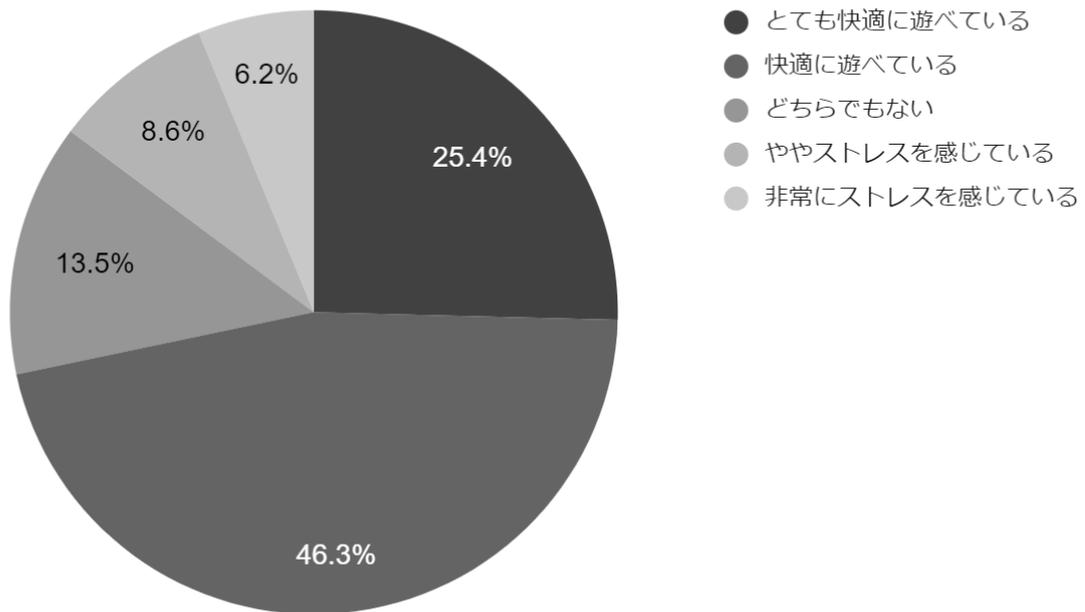


	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらでもない	やや不満である	大変不満である
件数	4147	1188	1865	568	297	229
%	100.0%	28.6%	45.0%	13.7%	7.2%	5.5%

5段階評価値: 3.84

・オンラインゲーム利用時の快適さに満足していますか

オンラインゲームは快適に遊べていますか？

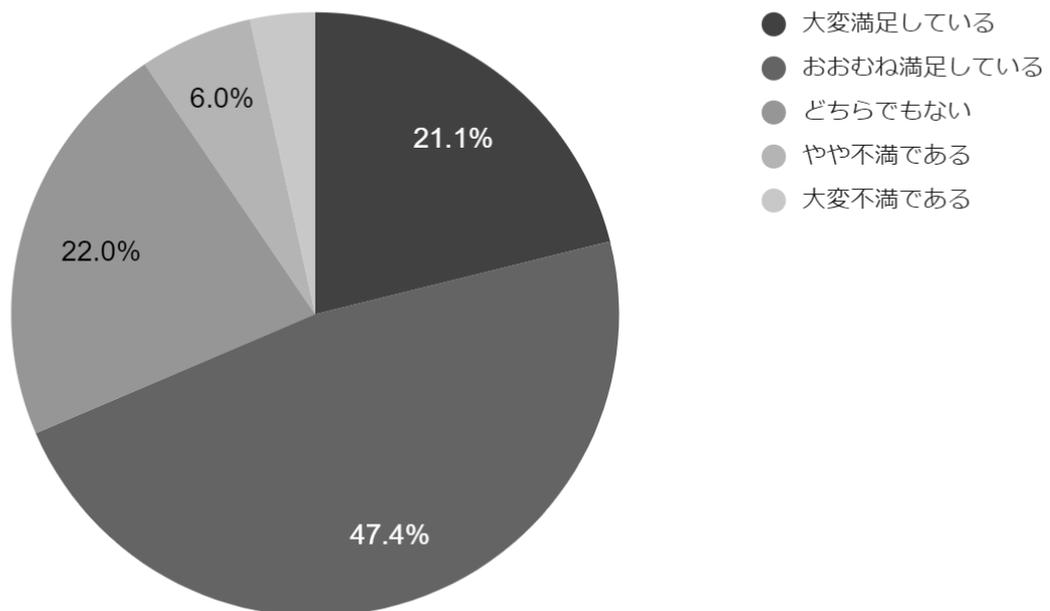


	全体	とても快適に遊べている	快適に遊べている	どちらでもない	ややストレスを感じている	非常にストレスを感じている
件数	1618	411	749	219	139	100
%	100.0%	25.4%	46.3%	13.5%	8.6%	6.2%

5段階評価値: 3.76

・光回線のサポートに満足していますか

### サポートの満足度

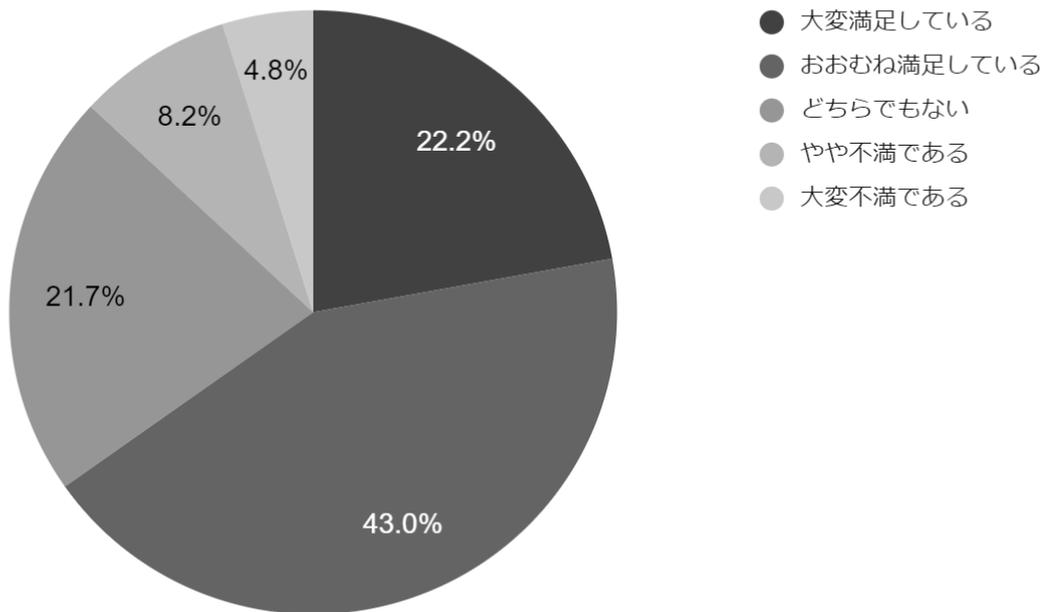


	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらでもない	やや不満である	大変不満である
件数	4147	876	1967	911	250	143
%	100.0%	21.1%	47.4%	22.0%	6.0%	3.4%

5段階評価値:3.77

・光回線の加入・開通手続きに満足していますか

### 加入・開通手続きの満足度

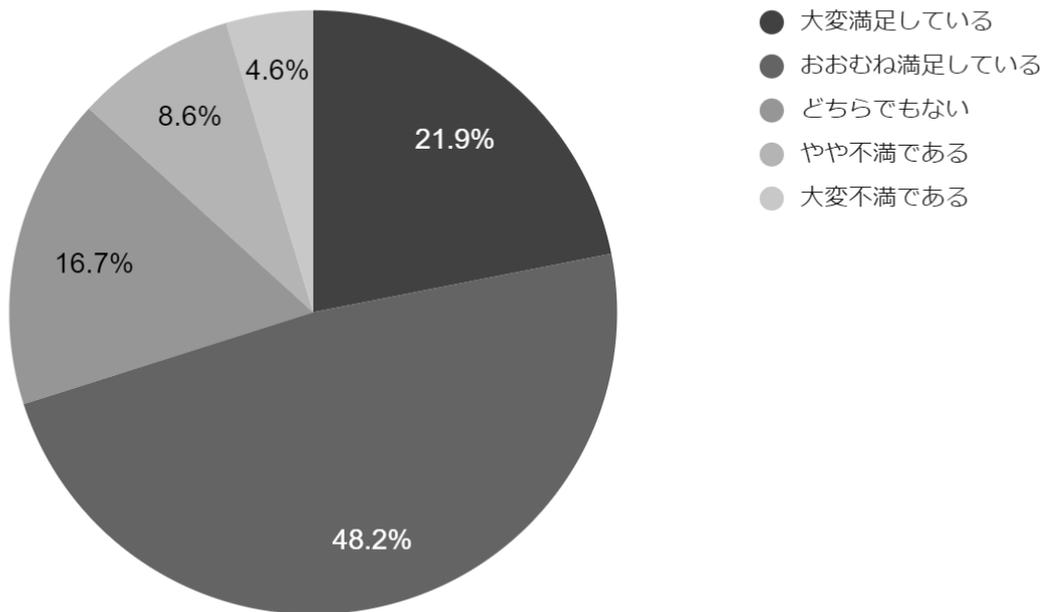


	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらでもない	やや不満である	大変不満である
件数	4147	919	1785	901	342	200
%	100.0%	22.2%	43.0%	21.7%	8.2%	4.8%

5段階評価値: 3.69

・光回線全体の満足度はどれくらいですか

### 総合満足度

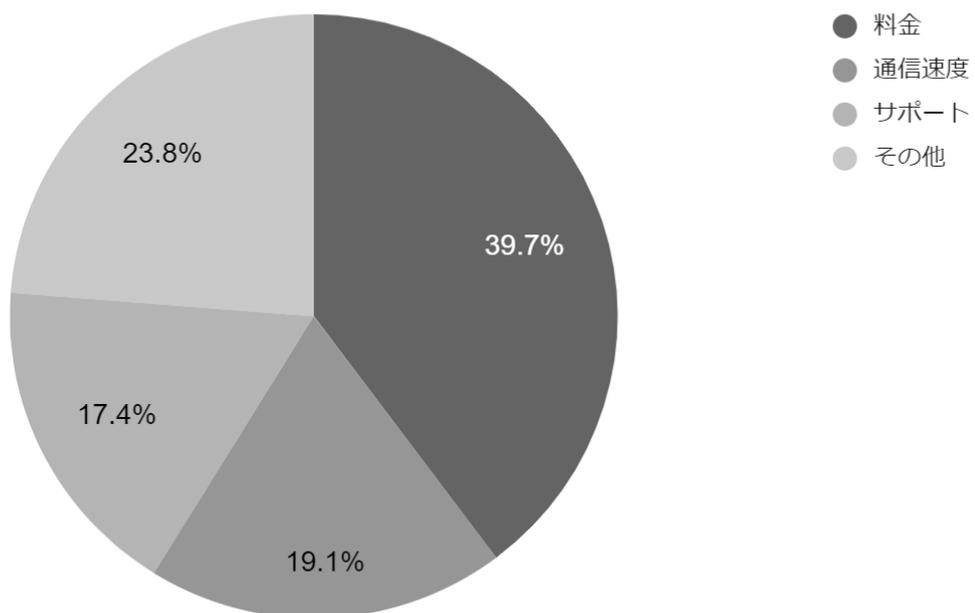


	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらでもない	やや不満である	大変不満である
件数	4147	908	1998	693	356	192
%	100.0%	21.9%	48.2%	16.7%	8.6%	4.6%

5段階評価値:3.74

・光回線選びで一番後悔したことは何ですか

光回線選びで一番後悔したことは？



	全体	料金	速度	サポート	その他
件数	4147	1648	791	723	985
%	100.0%	39.7%	19.1%	17.4%	23.8%

## ■口コミの紹介

### 〈コラボ光1ギガ〉

#### 【GMOとくとくBB光】

・GMOとくとくBB光を選んだ理由は、コストパフォーマンスの良さとキャンペーンです。初期費用が無料でキャッシュバックもあったので、一人暮らしには経済的に助かりました。1年ほど利用していますが通信速度も安定しているので、毎日オンラインゲームや動画を楽しんでいます。費用も速度も満足できる光回線だと思うので、悩んでいる人にはおすすめです。  
(神奈川県・20代・マンション・一人暮らし・1年ほど利用中)

・キャッシュバックがあることと料金が他社に比べて安い、というのがGMOとくとくBB光を選んだ理由です。  
オンラインゲームが好きでよく遊びますが、速度が安定しているおかげでラグやフリーズすることがなく、快適に楽しめています。  
サポート体制もしっかりしていて、長時間待たされることなく対応してもらえるのでインターネットに詳しくなくても安心して利用できています。  
(和歌山県・30代・マンション・家族2人・1年ほど利用中)

#### 【ドコモ光】

・ドコモ光を選んだ理由は、信頼性の高さや評判の良さ、お得な料金プランです。  
安定した速度が期待できそうだったのと、ドコモユーザーのセット割引の特典は非常に魅力的でした。2年ほど使っていますが、通信速度の安定性とサポートの迅速さに非常に満足しています。  
家族全員が同時にインターネットを利用しても快適に過ごせているので、今のところ大きな不満はありません。  
(北海道・30代・一戸建て・家族3人・2年ほど利用中)

・家族でドコモのスマホを使っているのも、セットにすると割引があるというところが魅力的に感じ、ドコモ光を選びました。  
また、速度も安定しているので大好きな映画をストレスなく快適に観ることができています。  
リモートワークの時のZOOMも固まったりせずに利用できているので不満はありません。  
サポート面に関しても親身になって対応してくれるので安心して頼ることができます。  
(岐阜県・40代・一戸建て・家族2人・5年ほど利用中)

・ドコモのスマホを使っていてセット割引があったのがドコモ光を選んだ理由です。

速度も安定しているので、仕事でZOOMを利用しても途切れたり固まることなく利用でき、とても助かっています。

プライベートで動画をよく観ますが今までのようにフリーズして再読み込みすることもなく、ストレスなく利用できています。

(広島県・40代・マンション・一人暮らし・2年ほど利用中)

### 【ビッグロブ光】

・料金がリーズナブルで速度に関しても、友人や口コミの評判も良かったのでビッグロブ光を選びました。

実際にキャッシュバックなどの特典も多く、お得に利用できるのも大きな決め手でした。

3年ほど使っていますが、特に不具合もなく安定した速度で利用できています。

オンラインゲームが好きな子どもたちも速度が遅くてイライラすることもなくなり、快適に過ごせています。

(福井県・50代・一戸建て・家族4人・3年ほど利用中)

・友人から勧められ、口コミの評価も高かったのでビッグロブ光を契約しました。

最初は初期設定などわからないことがありましたが、サポートの方がとても親切に対応してくれました。

速度が安定しているので、固まることもなく映画やドラマを家族で楽しむことができます。動画などをよく観る人にはおすすめのインターネットだと思えます。

(高知県・40代・一戸建て・家族3人・2年ほど利用中)

### 【ソフトバンク光】

・家族全員がインターネットを頻繁に利用するので、通信速度と安定性を重視してソフトバンク光を選びました。また、ソフトバンクのスマホを利用しているので、セット割引がありコスト削減ができることも大きな決め手でした。

現在4年ほど利用していますが、安定した通信速度のおかげでオンライン会議や動画など快適に楽しめています。

(秋田県・40代・一戸建て・家族4人・4年ほど利用中)

## 〈コラボ光10ギガ〉

### 【GMOとくとくBB光10ギガ】

・速い通信速度を求めてGMOとくとくBB光10ギガを契約しました。  
料金も他社と比べて安かったなので、この料金で10ギガが使えるならかなりお得だと思います。オンラインゲームをよくするのですが、速度も安定しているのでストレスなく利用できています。  
サポートはまだ利用したことがないのでわかりません。  
(北海道・20代・マンション・一人暮らし・半年ほど利用中)

・子どものオンライン授業で使用するため、高速で安定したインターネットを探していたところ会社の後輩に勧められたのが、GMOとくとくBB光10ギガを選んだ理由でした。  
実際、オンライン授業は快適に受けることができますし、私の仕事でも在宅でインターネットを使用することが増え大きな容量の資料のやり取りもスムーズにできています。  
トラブルが起きた時にコールセンターに連絡しましたがすぐに繋がり、迅速に対応していただきました。  
(滋賀県・40代・一戸建て・家族3人・1年ほど利用中)

### 【ドコモ光10ギガ】

・ドコモ光10ギガを選んだ理由は、マンションが対応していたのでせっかく使うなら速度が速い方が良くと思い契約しました。  
料金も比較的安く、スマホとのセット割で更にお得に利用できるのも助かっています。  
仕事で容量の大きな資料のやり取りや、ZOOMでの会議も接続が切れる事なく快適に利用できています。  
サポートは電話とチャットで対応してくれますが、電話だと待たされることがあるので急ぎの方はチャットが返信早くておすすめです。  
(岩手県・40代・マンション・一人暮らし・半年ほど利用中)

・安定した通信速度を求めて、ドコモ光10ギガを選びました。  
オンラインゲームや映画などを高画質で楽しみたいと思い、調べていてドコモ光に10ギガプランがあることを知りました。  
夫婦でスマホがドコモだったのでセット割を利用してお得に使えています。  
ゲームプレイ中もラグやフリーズもなく、快適に使えてとても満足しています。  
ただサポートセンターの対応が遅いので、そこが難点かな？と思います。  
(愛知県・20代・マンション・家族2人・1年ほど利用中)

### 【ビッグロープ光10ギガ】

・ビッグロープ光10ギガを選んだのは、安定した高速通信と高額キャッシュバックが主な理由です。

契約時の説明もわかりやすく丁寧で、しっかり納得したうえで契約ができました。

速度に関しては申し分なく、子どもたちがYouTubeやゲームなどを利用する際にも途切れたり読み込み中になることもないので、安定して利用できています。

ゴールデンタイムでも速度が遅くならないのは強みだと感じます。

(山梨県・30代・一戸建て・家族4人・半年ほど利用中)

### 【ソフトバンク光10ギガ】

・ソフトバンク光10ギガを選んだのは、家族全員がソフトバンクのスマホだったのでセット割でお得に利用できると思ったからです。

他にも、高画質なゲームをする際のダウンロードなどが高速でできることも魅力的でした。2年ほど利用していますが子供は綺麗な画質のゲームに喜んでおり、私達大人は映画やドラマをストレスなく観ることができて快適に過ごしています。

サポートについてもセンターの方の対応が良く、気持ちよく解決することができました。

(埼玉県・40代・一戸建て・家族4人・2年ほど利用中)

## 〈独自回線〉

### 【auひかり】

・auひかりを選んだのは、通信速度とセット割引があったことが理由でした。スマホの機種変更時におすすめされたのがきっかけでしたが元々インターネットを契約しようと考えていたことと、家族全員のスマホがauだったので、セット割で家計にも優しいと思い契約しました。

今は利用して3年ですが特にトラブルもなく家族それぞれが好きなドラマやアニメ、ゲームをストレスなく楽しめています。

(宮城県・40代・一戸建て・家族4人・3年ほど利用中)

・映画やドラマを楽しみたかったので、速度が安定しているauひかりを選びました。実際3年利用していて、20時～22時頃に少し速度が遅くなりますがそれ以外は快適に過ごせています。

子どももオンライン授業で資料などのやり取りをしています。固まることもなくスムーズに利用できています。

(長野県・50代・一戸建て・家族3人・3年ほど利用中)

・映画を快適に観たくて高速通信のauひかりを選びました。

夫婦で好きな映画やドラマを観るのが日課なのですが、固まったことはなく快適に利用できています。

サポートについては、初期設定が不安で連絡しましたがすごくわかりやすく説明していただきました。

ただ、担当部署が多くて正しい担当の方につながるまでは少し大変かもしれません。

(富山県・40代・マンション・家族2人・3年ほど利用中)

## 【NURO光】

・主にリモートワークとゲームを快適にするために速いとよく聞くNURO光を選びました。実際、1年ほど利用していますが大きな不具合もなく利用できています。  
対戦ゲームが好きでよく遊べますが、ラグもなく楽しめておりおすすめのインターネットです。  
サポートも迅速に対応してもらえたので助かりました。  
(北海道・20代・マンション・一人暮らし・1年ほど利用中)

・私がNURO光を選んだのは通信速度が速く安定していると聞いたからです。  
フリーランスで仕事をしているため、通信速度と安定性はかなり重視して選びました。  
大容量のファイルをやり取りすることもあるのですが、滞りなく作業できて助かっています。サポートに関しては、窓口が細かく分かれていて少しわかりにくいです。  
(東京都・40代・マンション・一人暮らし・2年ほど利用中)

## 【コミュファ光】

・私がコミュファ光を選んだ理由は、良心的な価格と安定した速度です。  
主に仕事で利用していますが、途切れることなくビデオ会議やデータのやり取りもできています。  
スマホとのセット割もありお得に使えていて引き続き利用しようと思っています。  
サポートセンターは繋がりますが、折り返しが基本のようで急ぎの人は不満に思うかもしれませんので注意です。  
(三重県・40代・マンション・一人暮らし・5年ほど利用中)

## 【eo光】

・私がeo光を選んだ理由は、サポートの良さと安定した通信速度を求めてでした。  
インターネットなどにあまり詳しくないので、しっかりサポートしてもらえてとても助かっています。  
電話は少し繋がりにくい部分がありましたが、担当の方は親切丁寧でした。  
通信速度も安定していて、ストレスは一切感じていません。  
(奈良県・40代・一戸建て・家族3人・7年ほど利用中)

## 【メガエッグ】

・他社と比べると料金がかかり安いと思い、メガエッグを契約しました。  
安いので速度もそんなに期待はしていませんでしたが、他社とそんなに差はないように思います。  
たまに遅くなることもありますが動画も観れるし、ゲームも楽しめているので問題なしです。  
サポートは一度だけ利用しましたが、繋がりにくかったです。対応自体は良くもなく悪くもなく、でした。  
(島根県・20代・マンション・一人暮らし・1年ほど利用中)

#### 【ピカラ光】

・ピカラ光を選んだ理由は、月額料金の安さです。月々が安いのでお財布に優しくて助かります。  
通信速度は他社とそんなに変わらないと思い、金額を重視しました。  
案の定、速度は申し分なく安定しているので調べ物や動画もスムーズにつかえています。サポートも親切丁寧に対応してくれるので利用しやすいです。  
(香川県・30代・一戸建て・二人暮らし・1年ほど利用中)

#### 【BBIQ】

・私がBBIQを選んだ理由は、友人からの紹介されたのと通信速度の安定性でした。  
子どものオンライン授業で安定した通信速度が必要だったのですが、BBIQにしてからスムーズに利用できています。  
また、私達夫婦もよく動画を観ますがストレスなく楽しめているので九州の方にはおすすめです。  
サポートについては、対応してくれた人によって知識に大きなバラつきがあるのが気になる場所です。  
(大分県・50代・一戸建て・家族3人・2年ほど利用中)