

報道関係各位

2003年8月25日

KDDI株式会社

ブロードバンドに関する調査

ADSL利用者の約7割が  
光ファイバー通信への移行を希望

プロバイダの決め手は「通信速度」よりも「利用料金」  
光ファイバー通信で利用してみたいコンテンツは「メール」「ネットサーフィン」に加え、  
「映画」「音楽」「多チャンネル放送」などの音楽・映像に関するコンテンツ

KDDIでは、インターネットを利用しているユーザー400人を対象に「ブロードバンドに関する調査」を実施しました。

現在利用しているプロバイダを選んだ理由として「利用料金」が最も多く、次いで「速度」という回答があげられています。最近の低価格競争により、「利用料金」に対する意識が高まった結果といえるでしょう。

利用しているプロバイダに対して満足している利用者は約6割、ブロードバンド利用者ほど満足度が高くなっています。「速度」について、光ファイバー通信利用者の約7割が「満足」と回答、ナローバンドの約3倍、ADSLの約2倍の方が満足しており、「早くて安定した回線」と認識されていることがわかります。

各回線ともおしなべて現状のプロバイダには満足しているものの、光ファイバー通信の「速さ」への憧れは大きく、ADSL利用者の約7割、ナローバンド・ADSL・CATV利用者全体の約6割強が導入したいと考えています。

ブロードバンドは通信容量が大きく、楽しめるコンテンツも多くなると認識しているようですが、実際に利用しているのは「メール」や「ネットサーフィン」が中心で、その他ブロードバンド特有のコンテンツの積極的な利用はまだまだのようです。今後利用してみたいコンテンツとしては、「映画」「CS・BSなどの多チャンネル放送」といった、音楽・映像コンテンツへの期待が高いようです。

詳細結果は別紙のとおりです。

以上

調査概要

調査対象：10歳代・20歳代・30歳代・40歳代の

ナローバンド・ADSL・CATV・光ファイバー通信利用者 各100名(合計400名)

調査方法：インターネット調査

調査地域：全国

調査期間：2003年7月28日～31日

【詳細結果】

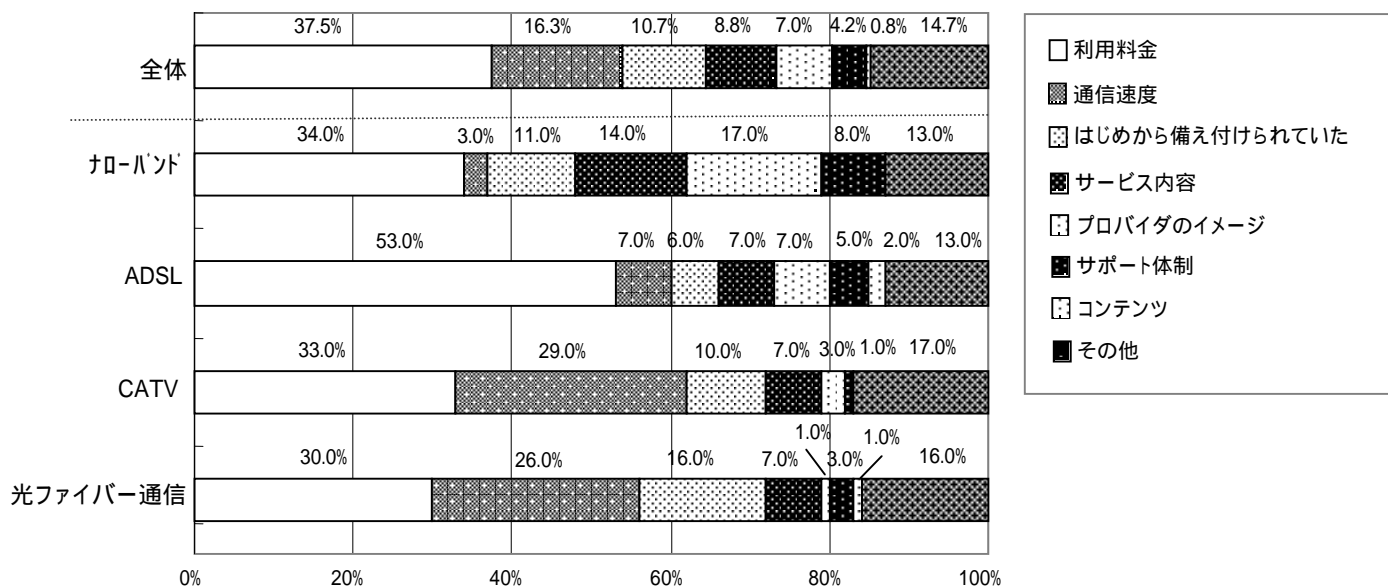
プロバイダを選ぶ上で一番重視した点 37.5%が「利用料金」、16.3%が「通信速度」と回答

現在利用しているプロバイダを選ぶ上で一番重視した点を聞いたところ、37.5%が「利用料金」、続いて16.3%が「通信速度」を重視していることがわかりました。

回線別に見ると、ADSL利用者の53.0%が「利用料金」と回答しており、これは最近の低価格化競争により、利用者が価格をじっくり比較検討し決定したことが考えられます。ナローバンド利用者は34.0%が「利用料金」、次いで「プロバイダのイメージ」(17.0%)や「サービス内容」(14.0%)の回答が多く、信頼と付加価値を重視、CATV・光ファイバー通信利用者は通信速度にこだわった結果、現在の回線を選択していると言えるでしょう。

また、CATV・光ファイバー通信は「ケーブルテレビとセットで契約」、「マンションで団体契約」といった回答もありマンションや地区などで集団契約しているケースが多いようです。

Q1.プロバイダを選ぶ上で一番重視した点(単数回答)

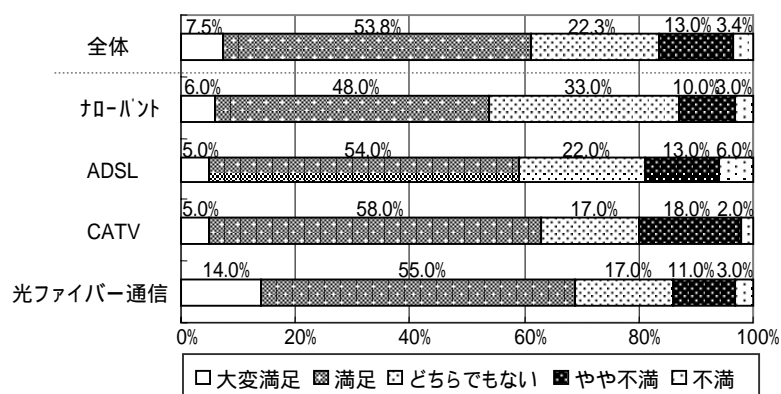


現在使用しているプロバイダに対する満足度 61.3%が満足

- ・通信速度 ADSLは37.0%、光ファイバー通信は71.0%が満足、ADSLの約2倍
- ・コンテンツ 63.0%が「利用していない」、22.5%が「利用したいコンテンツがない」
- ・サービス 「付加価値が少ない」と満足していない傾向
- ・サポート体制 おしなべて満足傾向
- ・利用料金 39.1%が「大変満足」「満足」

現在利用しているプロバイダの満足度を聞いたところ、61.3%が「大変満足」「満足」と回答しています。ブロードバンドの安定した高速回線利用者ほど、満足度が高い傾向にありますが、ナローバンド・ブロードバンドにかかわらず、おしなべて満足度が高いことがわかりました。

Q2.現在のプロバイダに対する満足度は？(単数回答)

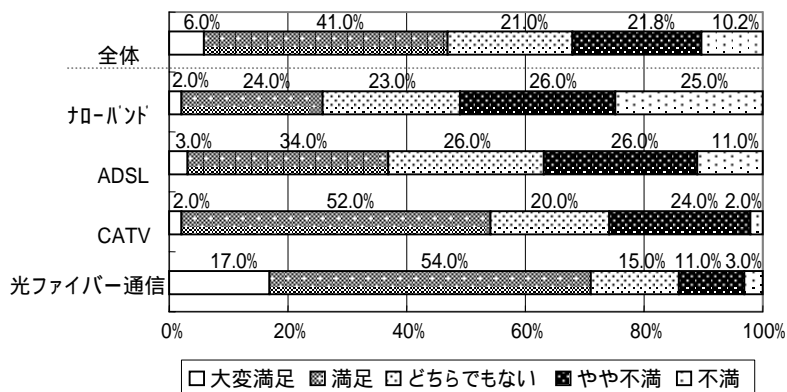


それぞれの回線利用者が、速度・コンテンツ・サービス・サポート・料金に対してどのように感じているか聞きました

**\*通信速度...ADSLの37.0%が満足、光ファイバー通信は71.0%、ADSLの約2倍**

全体としては47.0%が「大変満足」「満足」と感じているようですが、回線別に見るとばらつきがあります。一般的に「安定した高速回線」といわれているCATV・光ファイバー通信が満足度が高い傾向にありますが、特に光ファイバー通信利用者は71.0%が満足。ナローバンドと比較すると約3倍、ADSL利用者と比較しても約2倍の差があり、その差は歴然です。

Q3.通信速度について満足していますか？(単数回答)

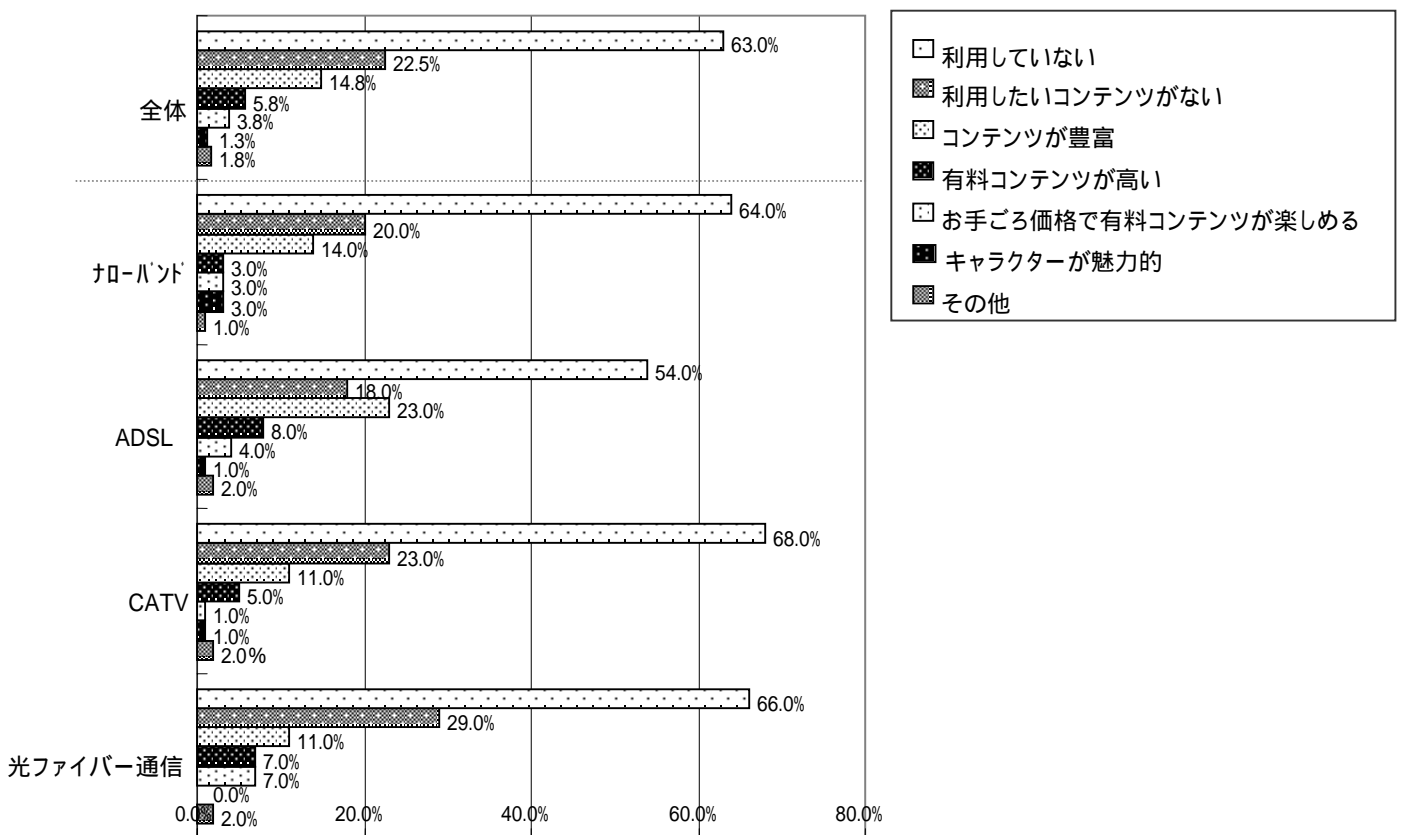


**\*コンテンツ...63.0%が「利用していない」、22.5%が「利用したいコンテンツがない」**

全体の63.0%が「利用していない」と回答、さらには22.5%が「利用したいコンテンツがない」などの不満を感じているようです。Q1「プロバイダを選ぶ上で重視する点」に関する質問でも、コンテンツを重視しているとの回答が少ないことからわかるように、利用者のコンテンツに対する期待はあまり高くないと考えられます。

回線別に見ると、ADSL利用者の23.0%が「コンテンツが豊富」と回答、通信速度が速くなったことにより楽しめるコンテンツの幅が広がり満足と感じているようです。また、「光ファイバー通信は大容量で多くのコンテンツが楽しめる」といわれていますが、実際のところはまだコンテンツ自体が少ないこともあり、CATV・光ファイバー通信利用者の期待感や楽しみはまだ低いようです。

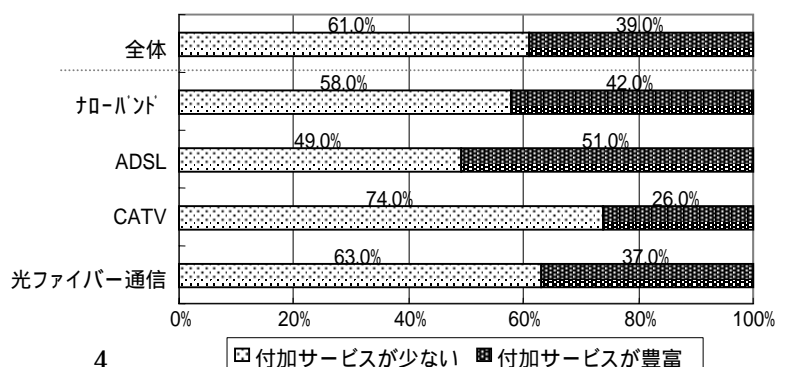
Q4.コンテンツについてどのように感じていますか？(複数回答)



**\*サービス...「付加価値が少ない」と満足していない傾向**

「付加サービスが少ない」との回答が61.0%を占め不満を感じている中、ADSL利用者だけは「付加サービスが豊富」と51.0%が回答しています。「ウイルスチェック」「複数アドレス取得」などのメールに関するサービスの利用頻度が高いようです。

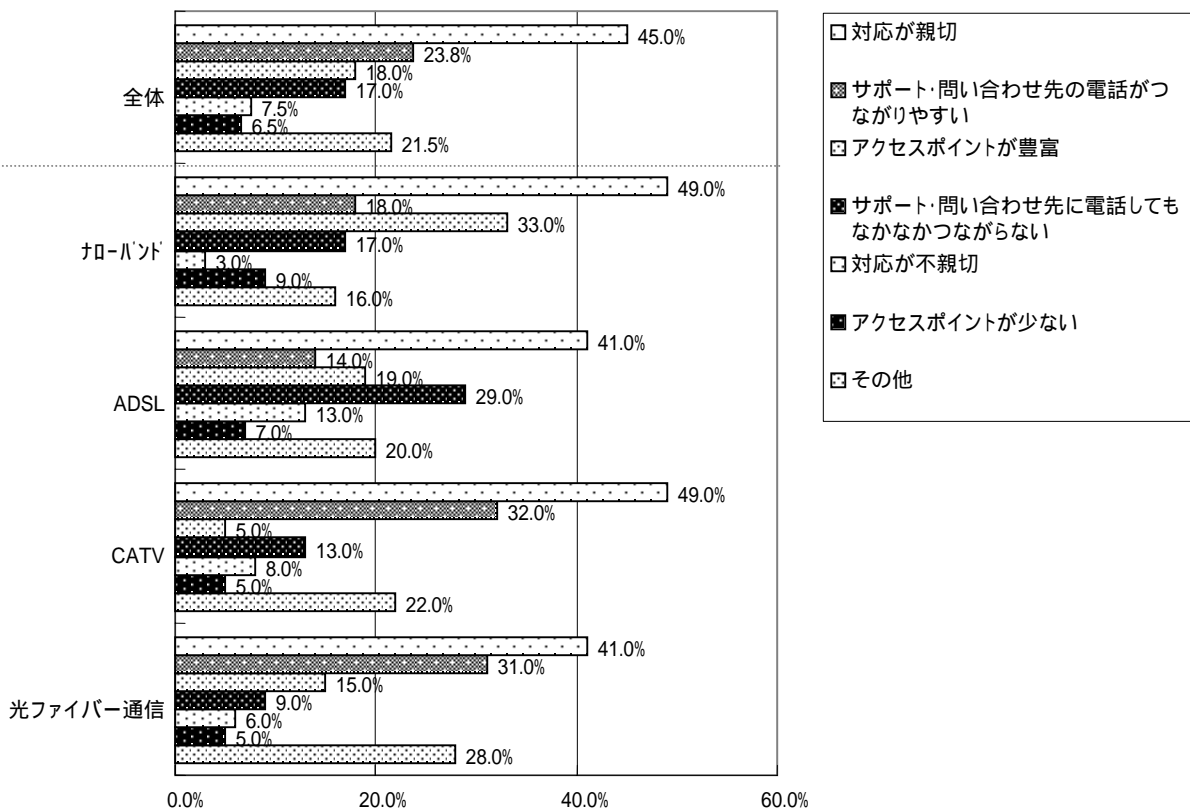
Q5.サービスについてどのように感じていますか？(単数回答)



**\*サポート体制...おしなべて満足傾向**

「対応が親切」45.0%、「サポート・問い合わせ先の電話がつながりやすい」23.8%と、おしなべて満足度も高いようです。「その他」の意見としては「問い合わせをしたことがない」といった回答が主で、パソコン普及の結果として回線にも詳しい方々が増え自力で問題解決していることが伺えます。

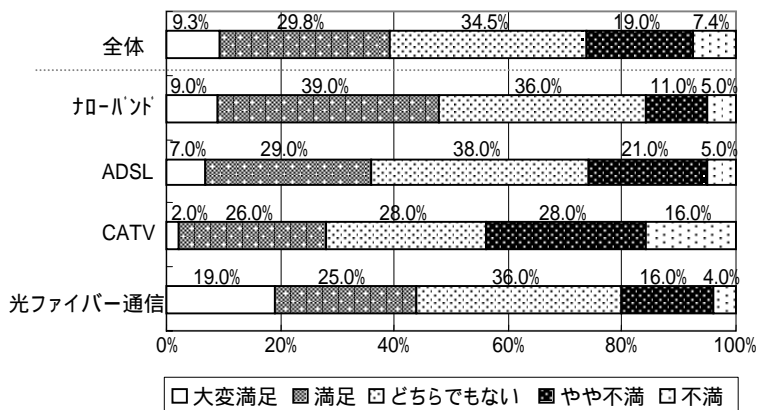
Q6.サポート体制に対して満足していますか？(単数回答)



**\*利用料金...39.1%が「大変満足」「満足」**

39.1%が満足していると回答。ナローバンドは自分にあった料金形態を選択でき、使った分だけの支払う形になっているため納得の上で利用、また、CATV利用者は、料金の高さとキラーコンテンツがないことなどの不満があるようです。

Q7.利用料金に対して満足していますか？(単数回答)



## ナローバンド・ADSL・CATV利用者に「導入意向」を聞きました

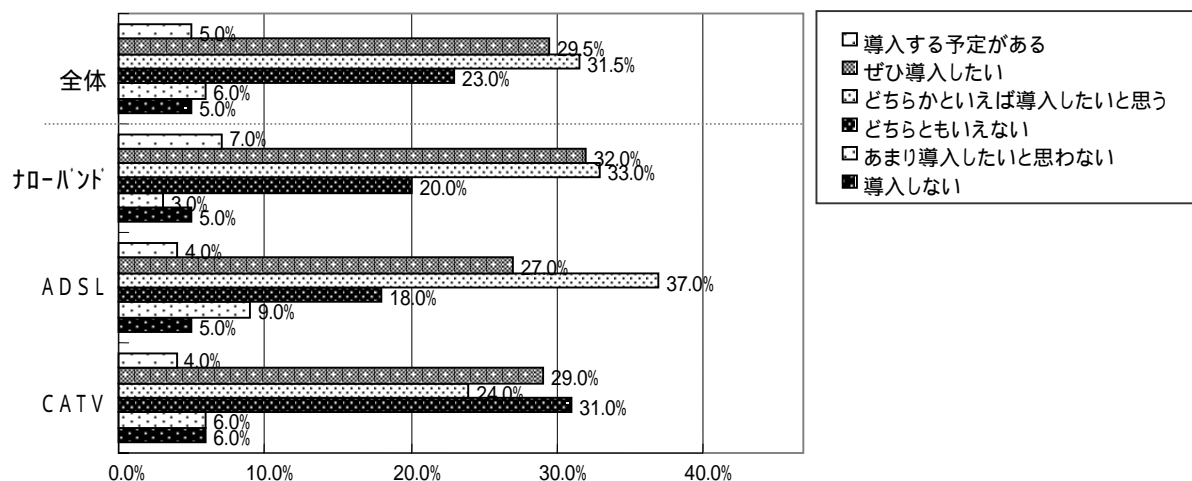
今後光ファイバーを導入したい 66.0%が高速回線を求め導入を希望  
 ~ ADSL利用者の68.0%、ナローバンドでは72.0%が移行を希望 ~

ナローバンド・ADSL・CATV利用者に「今後光ファイバーを導入したいか」と尋ねたところ、6割以上の導入意向があることがわかりました。回線別に見ると、ADSL利用者の68.0%に導入意向があり、その中でも4.0%が導入を予定しています。

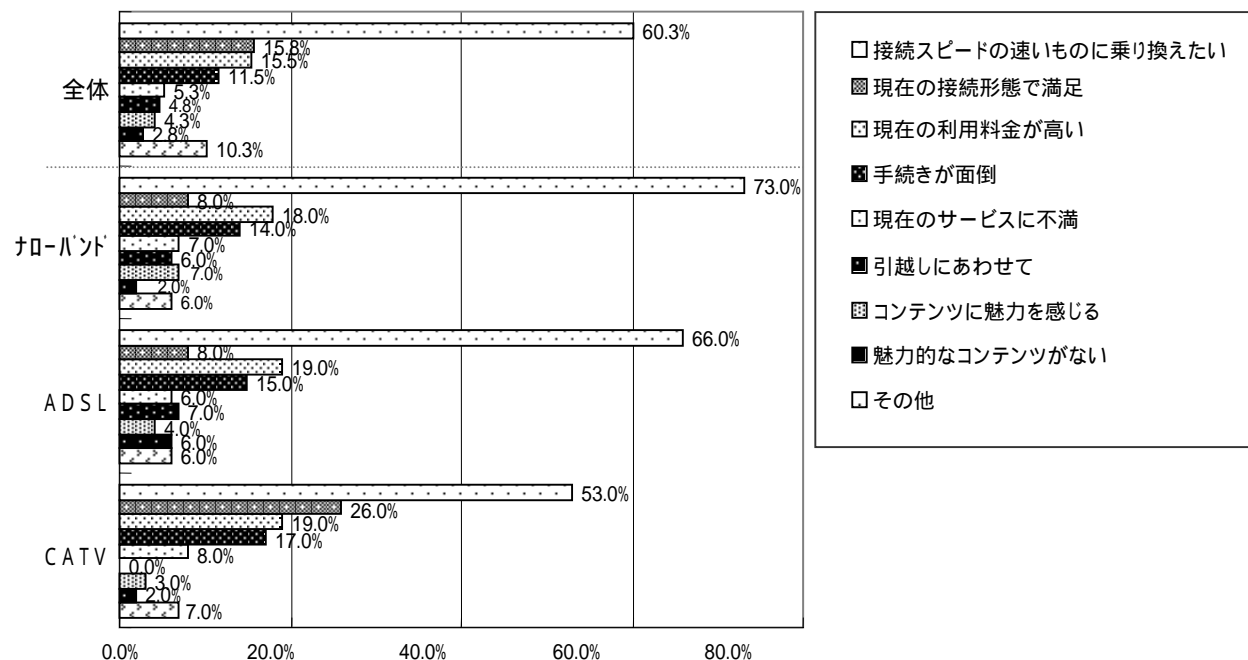
回線の種別によらず、おしなべて乗り換え意向は高い傾向がありますが、CATV利用者は、「どちらともいえない」が31.0%を占めており、光ファイバー通信に差を感じておらず、CATV以上の付加価値や魅力を感じることができれば乗り換えることが考えられるでしょう。

導入したい理由については「接続スピードの速いものに乗りたい」が60.3%を占めています。より高速な回線への志向の高まり、ブロードバンド利用者の回線切り替え意向の目的としては「通信速度」を求めるニーズが高まっているなど、現状より早い回線に魅了を感じているようです。

Q8 - 1. 今後、光ファイバー通信を導入したいですか？ (単数回答)



Q8 - 2. その理由は？ (複数回答)



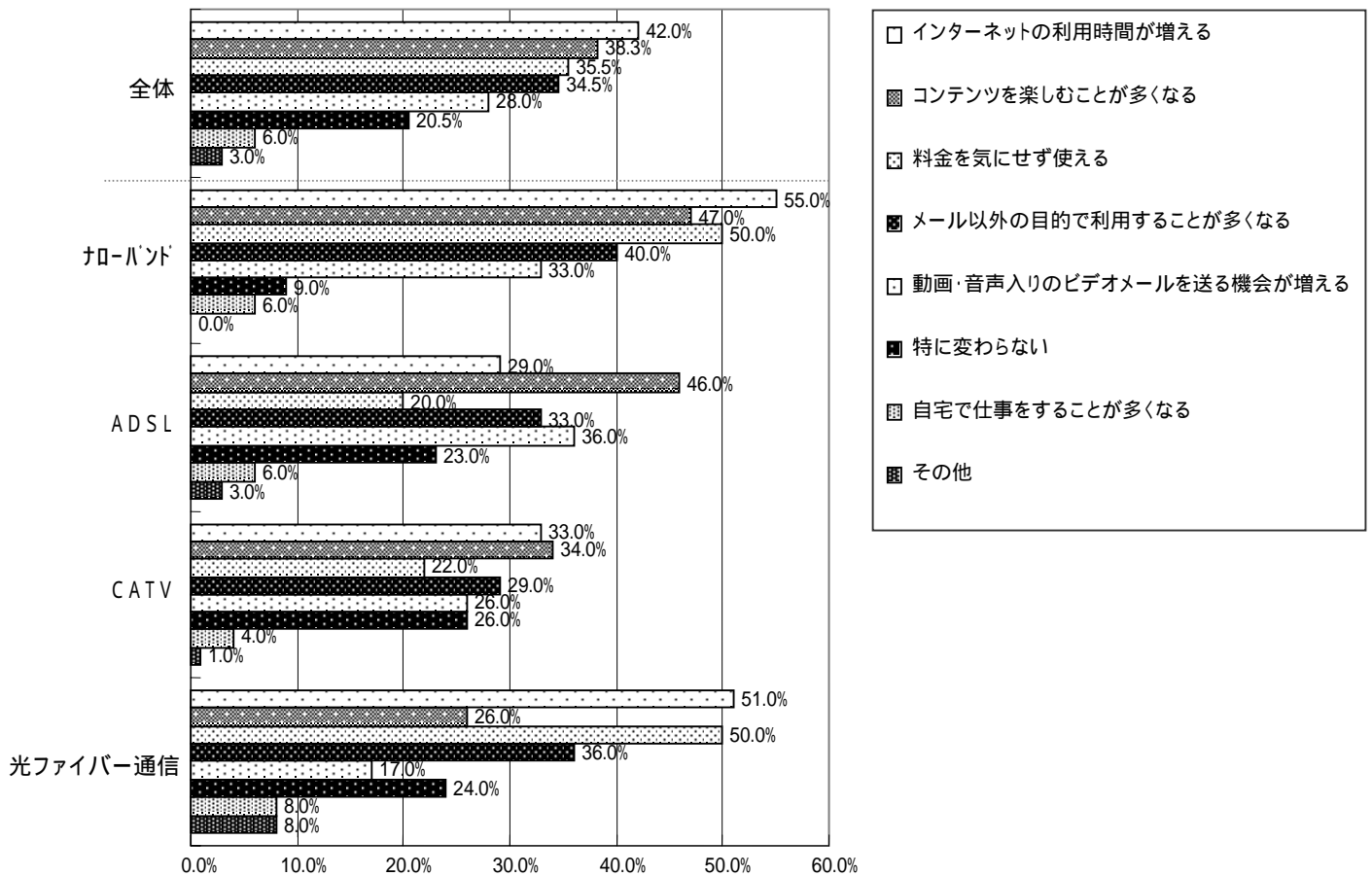
## 光ファイバー通信について聞きました

光ファイバー通信を導入することで、「インターネットの利用時間が増える」42.0%  
 「コンテンツを楽しむようになる」38.3%

今後光ファイバーを導入することでどのように変わるかという質問に対しては、42.0%が「インターネットの利用時間が増える」、38.3%が「コンテンツを楽しむことが多くなる」と回答しています。

ナローバンド利用者は、現状としては利用料金と時間を考慮しながら利用しているため、常時接続の光ファイバーを導入することで55.0%が「インターネットの時間が増える」、50.0%が「料金を気にせず使える」と回答しています。ADSL・CATV利用者はコンテンツに対する期待感が高く、光ファイバー通信利用者は料金を気にせず使えるところに価値を見出しているようです。

Q9.光ファイバー通信に乗り換えることによって、どのようにかわると思いますか？(複数回答)



現在インターネットで楽しんでいるもの「メール」、「ネットサーフィン」が中心  
光ファイバー通信で楽しみたいものはメール・ネットサーフィンに加え、「映画・音楽ダウンロード」、  
「多チャンネル放送」、「オンラインゲーム」への期待が高い

「現在インターネットでどのようなものを楽しんでいるか」という質問に対し、96.5%が「メール」、82.8%が「ネットサーフィン」を楽しんでいるようです。

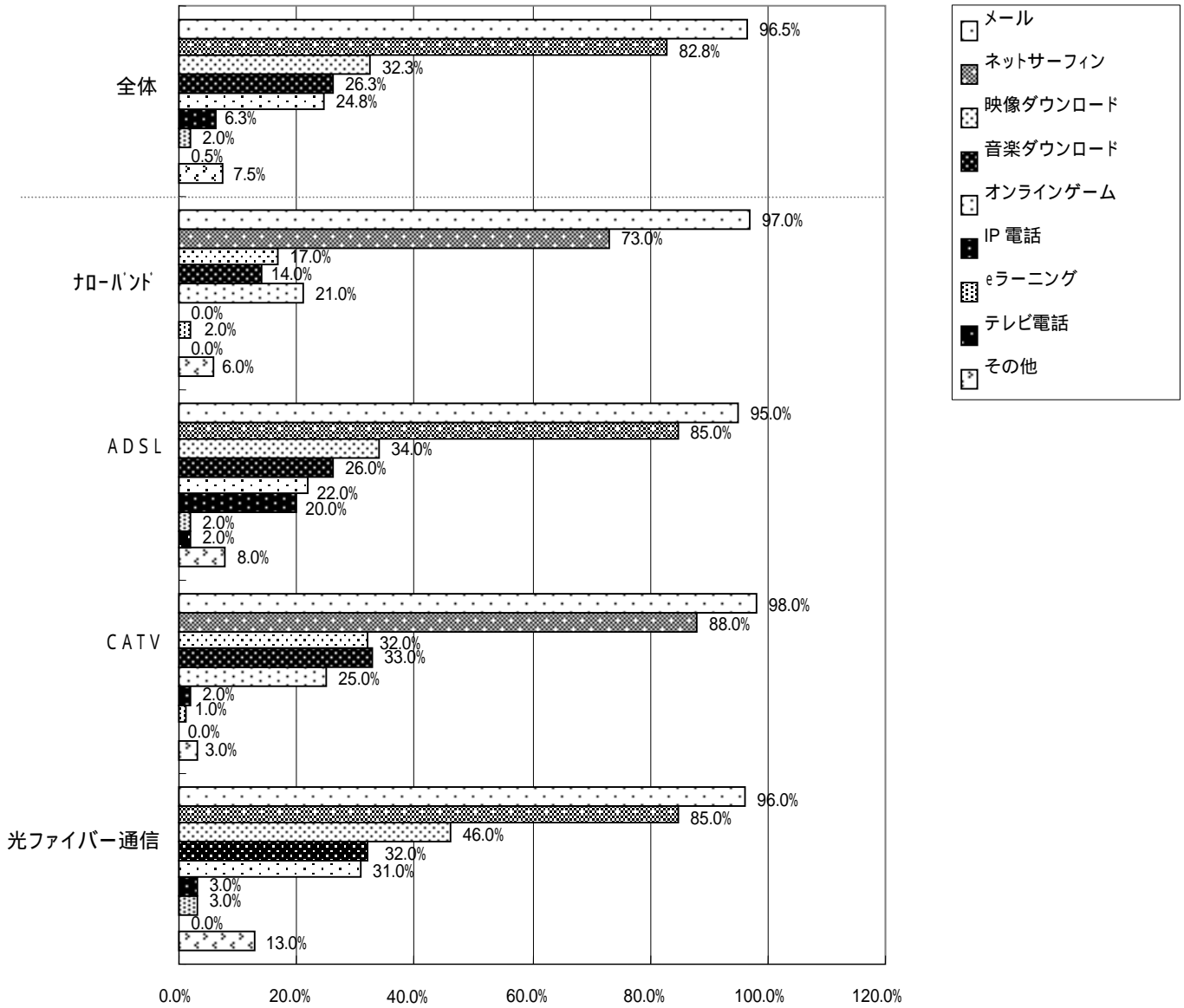
回線に関係なく、インターネット利用目的はほとんど差異はありませんが、映像・音楽ダウンロード、オンラインゲームについてはブロードバンド利用者の割合が高く、高速回線の利点を活かした利用がなされているようです。また、ADSL利用者には「IP電話」を利用しているとの回答が20.0%で、他の回線と比較しても高い比率となっています。(Q10回答より)

また、「光ファイバー通信で何を楽しみたいか」という質問に対して、現在頻繁に利用しているネットサーフィン・メールに加え、映画・音楽ダウンロードや多チャンネル放送、オンラインゲームに期待していることが伺えます。ナローバンド利用者は、ネット・メール以外の映像配信や放送などの大容量通信を必要とするものに関してはイメージができないようで、現在でも利用している「音楽ダウンロード」や「オンラインゲーム」のコンテンツに対しては割合が高くなっているものの、「CS・BSなどの多チャンネル放送」や「IP電話」の割合がほかと比べて低くなっています。

ブロードバンド利用者については、大容量で幅広いコンテンツを楽しむことができるという認識があるようで、「映画」「CS・BSなどの多チャンネル放送」といった、音楽・映像に関するコンテンツへの期待が高いようです。(Q11回答より)



Q10.現在インターネットでどのようなものを楽しんでいますか？(複数回答)



Q11.光ファイバー通信でどのようなものを楽しみたいですか？(複数回答)

