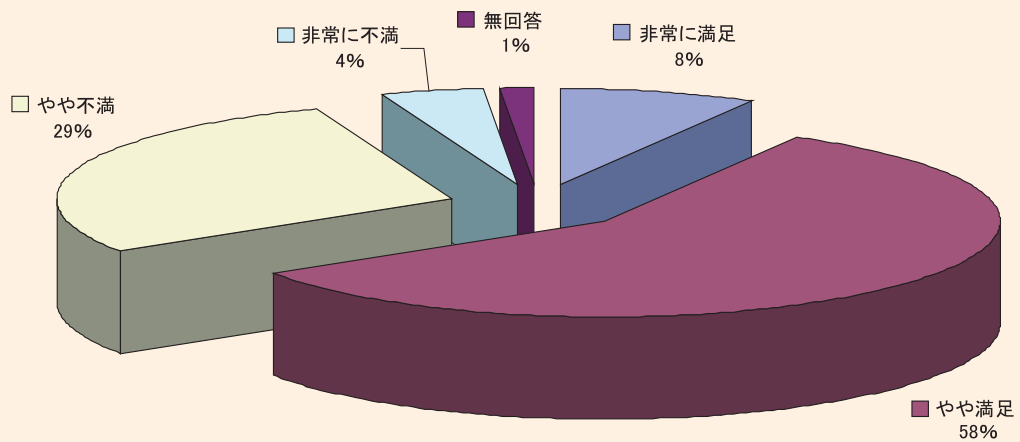


## 5 満足度

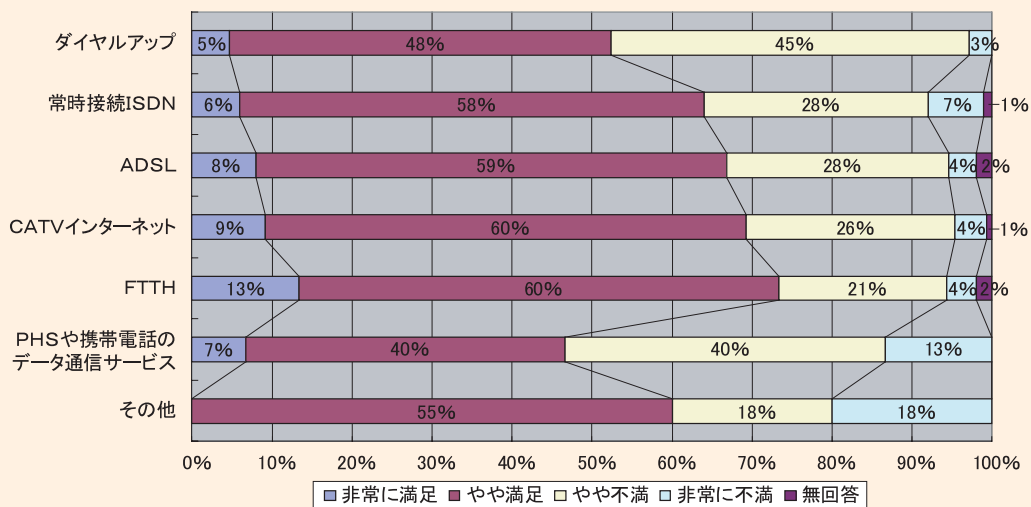
### 5-1 サービス全体の満足度

満足（非常に満足+やや満足）の比率は、ダイヤルアップ<常時接続ISDN<ADSL<CATVインターネット<FTTHの順に高い。全体として過半の利用者が満足と回答。

○ サービス全体の満足度



○ サービス全体の満足度（現在利用中の回線種類ごと）



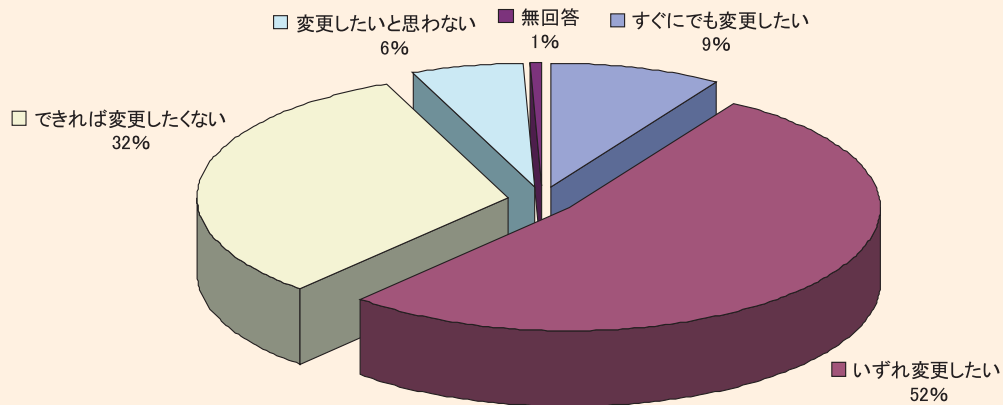
(※) 平成15年度電気通信事業分野の競争状況に関する個人利用者アンケート調査（Q1-17及びQ1-2）の回答に基づき作成。

## 5-2 事業者を変更する意思

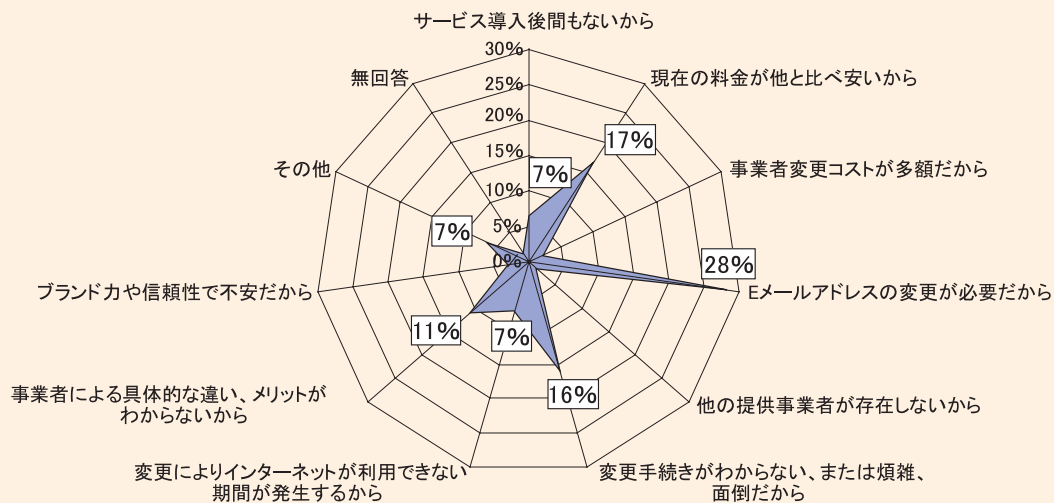
不満としながらも変更を望まない利用者は約38%。その最大の理由は、メールアドレスの変更を伴うからの約28%で、現在の利用料金の安さの約17%、変更手続きが面倒の約16%がそれに続く。

### ○ 現在利用中の回線に何らかの不満を持っている人の他の回線への変更意思

※不満がありますか?という質問に「やや不満」「非常に不満」と答えた人



### ○ 不満があるにもかかわらず変更したくない理由 ※単一回答



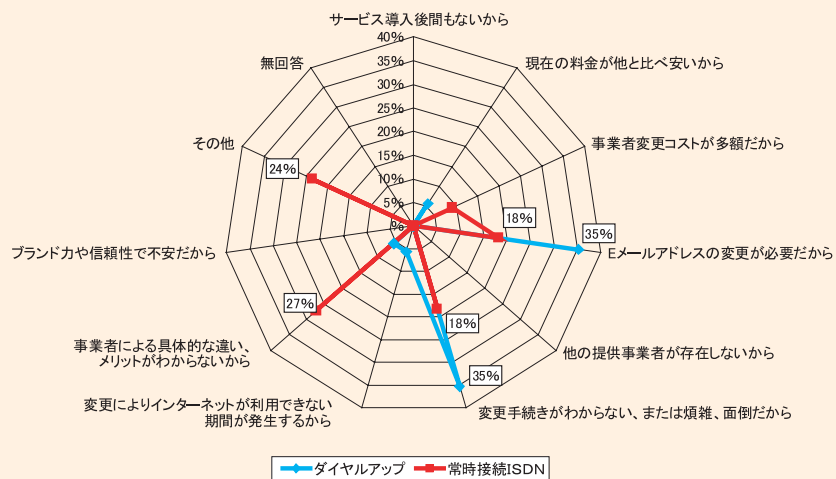
(※) 平成15年度電気通信事業分野の競争状況に関する個人利用者アンケート調査(Q1-17-1及びQ1-17-2)の回答に基づき作成。

### 5-3 不満があるにもかかわらず変更したくない理由(回線別)

不満としながら変更を望まない理由は、現在利用している回線の種類によって大きく異なる。ADSL利用者はメールアドレスの変更が必要なことに加えて料金の安さを、FTTH利用者はサービス導入後間もないことを、ダイヤルアップ、常時接続ISDN、CATVインターネット利用者は変更手続きが不明なことや事業者による具体的な違いが分からないことを挙げる傾向がある。

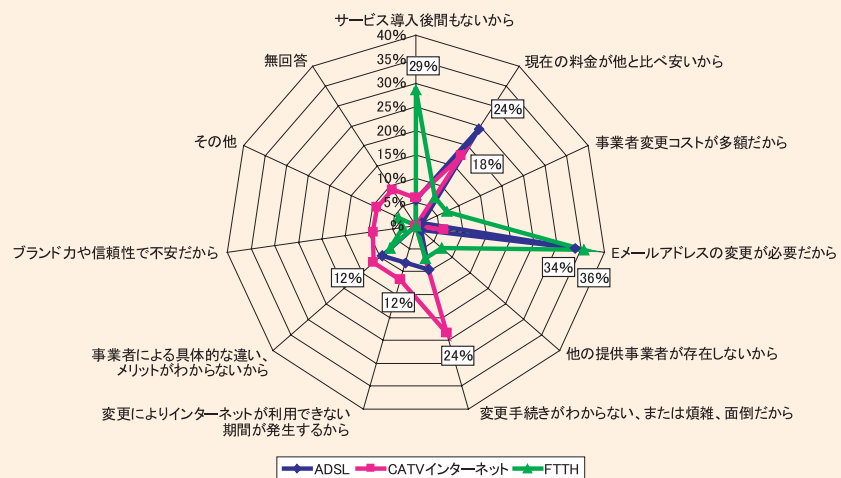
#### ○ 不満にもかかわらず変更したくない理由(ナローバンド利用者)

※「できれば変更したくない」「変更したいと思わない」と答えた人



#### ○ 不満にもかかわらず変更したくない理由(ブロードバンド利用者)

※「できれば変更したくない」「変更したいと思わない」と答えた人



(※) 平成15年度電気通信事業分野の競争状況に関する個人利用者アンケート調査(Q1-17-2及びQ1-2)の回答に基づき作成。