

2024年3月27日

報道関係各位

株式会社 USEN NETWORKS

## 光回線サービス「USEN 光 Plus」お客様アンケートについて

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS（本社：東京都品川区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀）のグループ会社である株式会社 USEN NETWORKS（本社：東京都品川区、代表取締役社長：神田 一樹、以下、当社）は、当社が提供している光回線サービス「USEN 光 Plus」をご利用いただいているお客様へアンケートを実施しました。

### ■ アンケート概要

- 調査方法：SMSによる配信
- 調査期間：2024年1月17日（水）
- 対象：「USEN 光 Plus」を利用中のお客様（法人）
- 回答数：536件

### ■ 調査目的

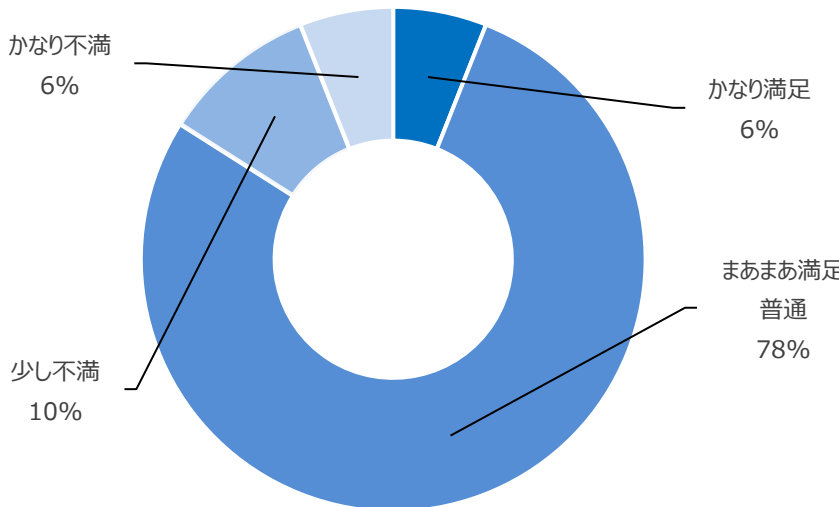
当社が提供している光回線サービス「USEN 光 Plus」をご利用いただいているお客様のニーズを今回のアンケート調査の結果を基に、さらなるサービスの品質向上と改善に努めることを目的としています。

### ■ 調査内容

- お客様満足度
- サービス導入時の課題
- 10GB 回線について
- 当社への要望をヒアリング

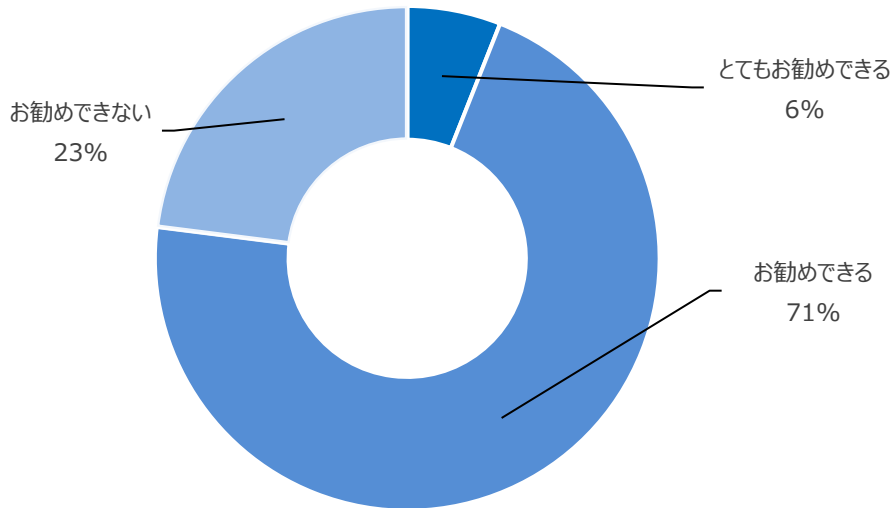
### 【お客様満足度】

◆ サービスの満足度に 84%が不満以外の回答で「満足している」



83%のお客様が、サービスにご不満なく利用していただいております。理由として、最も多い回答が「月額料金」です。

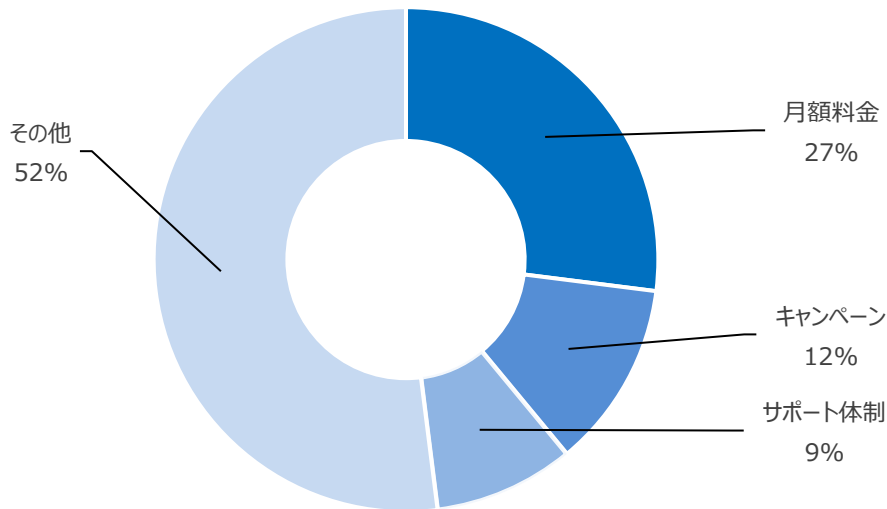
◆サービスを77%が「お勧めする」ことができる



76%のお客様が、未利用者へサービスをお勧めできると感じていただいております。理由として、最も多い回答が「月額料金」と「カスタマセンター対応」です。

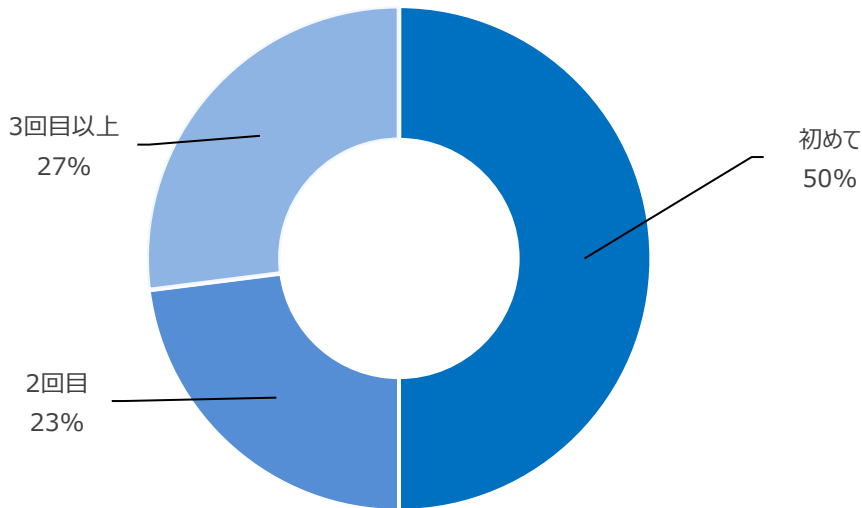
【サービス導入時の課題】

◆サービスを選んだ理由/決め手の27%が「月額料金」



26%のお客様が、サービスをご契約いただいた際、月額料金を決め手としてお申し込みいただいております。月額料金も含まれますが、その時のキャンペーン内容も選ぶ基準としています。

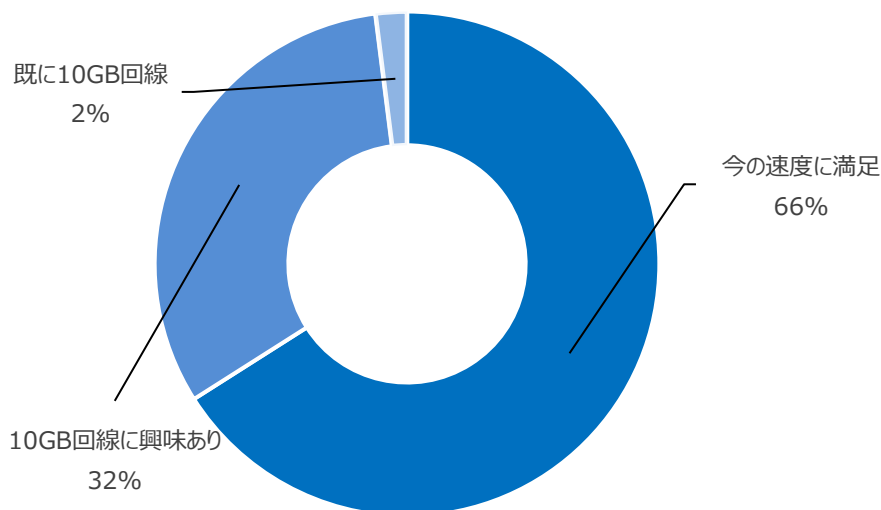
◆50%が「今回始めて契約変更を行った」



半数のお客様が、初めて契約変更を行い、当社のサービスをご契約していただいております。2回以上契約変更しているお客様の理由として多かった回答が、「お得な内容を見たとき」です。

【10GB 回線について】

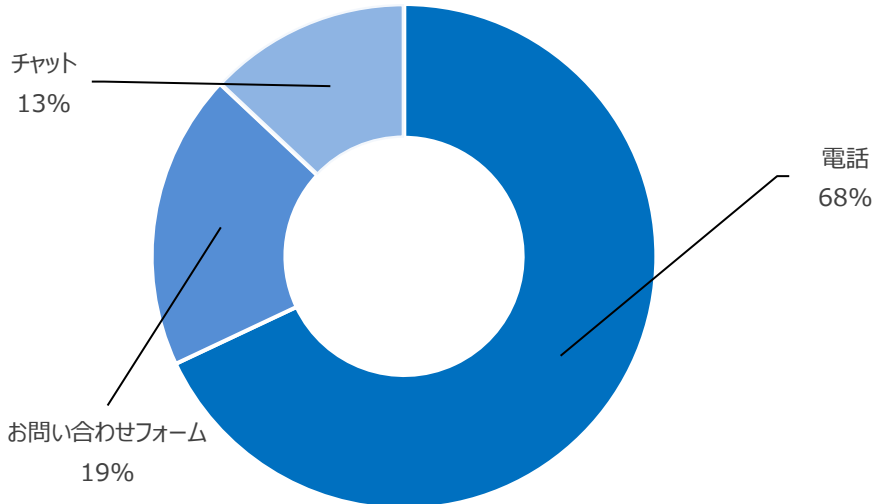
◆今の回線速度に66%が「今の速度で満足」、27%が「10GB回線に興味あり」



66%のお客様が、現在ご利用いただいているサービスの回線速度に満足していただいております。27%のお客様が10GBの回線に興味を示していただいております。また、現在10GBご利用中および10GBに興味があるお客様の35%が飲食業界の企業です。

## 【当社への要望をヒアリング】

### ◆希望するお問い合わせ先として 68%が「電話」を希望



約 68%のお客様が、カスタマーサポートのお問い合わせ先を電話と希望しています。ノンボイス化が発展していく中でも、“電話で直接お問い合わせをしたい”という意図がわかります。

不満と感じているお客様は少なく、未利用者へお勧めできる回答が多くありました。また、10GB へ興味を持っているお客様も約 3 割占めていました。今回のお客様アンケートの結果をもとに、当社の 10GB 回線「USEN 光 Plus XG」を含め、さらなるサービスの品質向上と改善に努めてまいります。

当社では引き続き、法人向け光回線サービス「USEN 光 plus」、個人向け光回線サービス「USEN 光 01」をはじめ、様々な通信サービスの提供を通じて SDGs の目標の 1 つでもあるインフラ整備※2 に貢献し、働き環境に左右されないディセン  
ト・ワークの推進※2に取り組んでまいります。

(※1) SDGs の中でも、本件はゴール 9 に貢献します。

(※2) SDGs の中でも、本件はゴール 8 に貢献します。

## ■会社概要

会社名：株式会社 USEN NETWORKS

本社：東京都品川区上大崎三丁目 1 番 1 号 目黒セントラルスクエア

代表者：代表取締役社長 神田 一樹

設立：2017 年 6 月 16 日

資本金：1,000 万円（2021 年 8 月 31 日現在）

事業内容：法人向け通信事業、個人向け通信事業、販売代理店事業

コーポレートサイト URL：<https://usen-networks.co.jp>

サービスサイト URL（法人向け）：<https://usen-networks.ne.jp>

サービスサイト URL（個人向け）：<https://01.usen-networks.ne.jp>

#### 【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS

広報部 滝口、中島

TEL：03-6823-2010

E-MAIL：[unhdpr@usen-next.jp](mailto:unhdpr@usen-next.jp) お問い合わせフォーム：[こちら](#)

#### 【サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社 USEN NETWORKS

商品企画総務部 マーケティング推進部 石川