

つながるセレクト

POWERED BY 株式会社25

NURO HIKARI USER SURVEY 2026

NURO光 利用者103人 満足度アンケート調査レポート

総合満足度・項目別評価・選んだ理由・不満点・利用者の声

103

有効回答数（人）

74.8%

総合満足（満足+まあ満足）

67.0%

通信速度の満足度（最高評価）

28.2%

「開通が遅い」不満（最多）

調査主体

株式会社25「つながるセレクト」編集部

調査方法

インターネットアンケート／クラウドソーシング

調査期間

2026年7月15日～7月16日

調査対象

NURO光の利用経験者（利用中・解約済みを含む）

有効回答数

103人

調査サマリー

SUMMARY

本レポートは、NURO光を利用している（していた）方103人を対象に、つながるセレクト編集部が実施した独自アンケートの集計結果です。総合満足度、通信速度・料金などの項目別評価、契約理由、不満点に加え、自由記述に寄せられた利用者の声を収録しています。結論として、総合満足度は「満足（とても満足＋まあ満足）」が74.8%と高く、独自回線による通信速度の速さが評価される一方、開通までの期間の長さやサポートの電話対応に課題が見られました。数値の詳細は次ページ以降のグラフ・集計表を、実際の利用実感は末尾の「利用者の声」をご覧ください。

1. 回答者の属性

RESPONDENT PROFILE

回答者103人の住居種類と申込先の内訳です。

住居の種類	人数	割合
戸建て	63	61.2%
集合住宅（3階建て以下）	24	23.3%
集合住宅（4階建て以上）	16	15.5%

申込先	人数	割合
NURO光公式サイト	47	45.6%
Web代理店・キャンペーンサイト	18	17.5%
家電量販店の店頭	14	13.6%
電話・訪問での勧誘	11	10.7%
わからない・覚えていない	13	12.6%

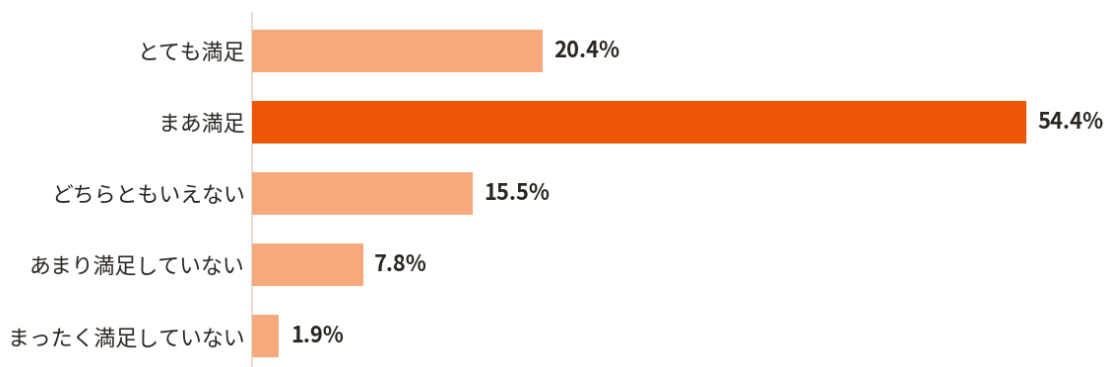
所見

回答者は戸建てが61.2%、集合住宅が合計38.8%。申込先はNURO光公式サイトが45.6%と最も多く、Web代理店（17.5%）、家電量販店（13.6%）が続いた。

2. 総合満足度

OVERALL SATISFACTION

NURO光に総合的にどの程度満足しているかを5段階でたずねた結果です（n=103）。



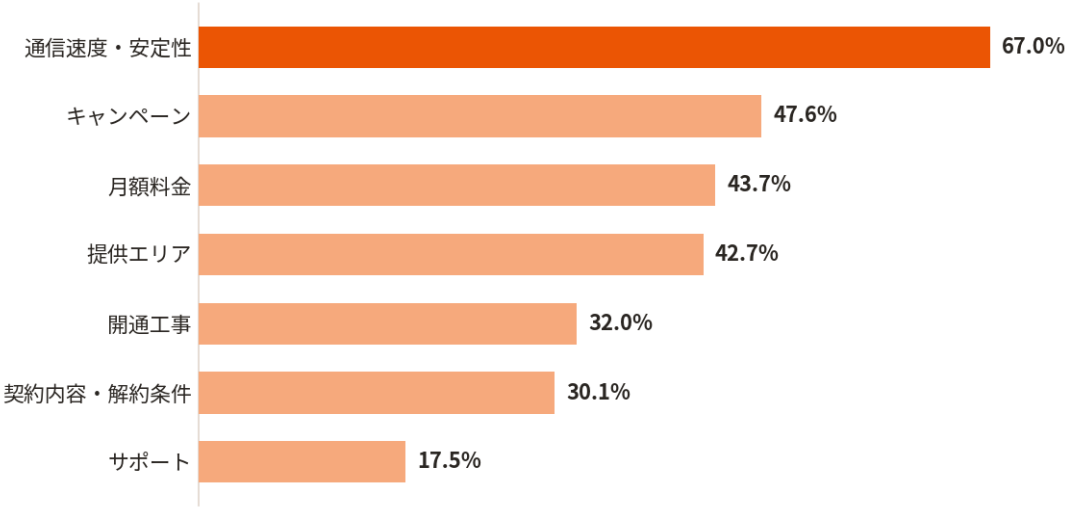
総合満足度	人数	割合
とても満足している	21	20.4%
まあ満足している	56	54.4%
どちらともいえない	16	15.5%
あまり満足していない	8	7.8%
まったく満足していない	2	1.9%

所見 「とても満足」「まあ満足」が合わせて74.8%（103人中77人）。「あまり／まったく満足していない」は合わせて9.7%にとどまり、契約後の満足度は総じて高い。

3. 項目別の満足度

SATISFACTION BY CATEGORY

評価項目ごとに「満足＋やや満足」と回答した割合です（n=103）。



評価項目	満足＋やや満足	人数
通信速度・安定性	67.0%	69
キャンペーン	47.6%	49
月額料金	43.7%	45
提供エリア	42.7%	44
開通工事	32.0%	33
契約内容・解約条件	30.1%	31
サポート	17.5%	18

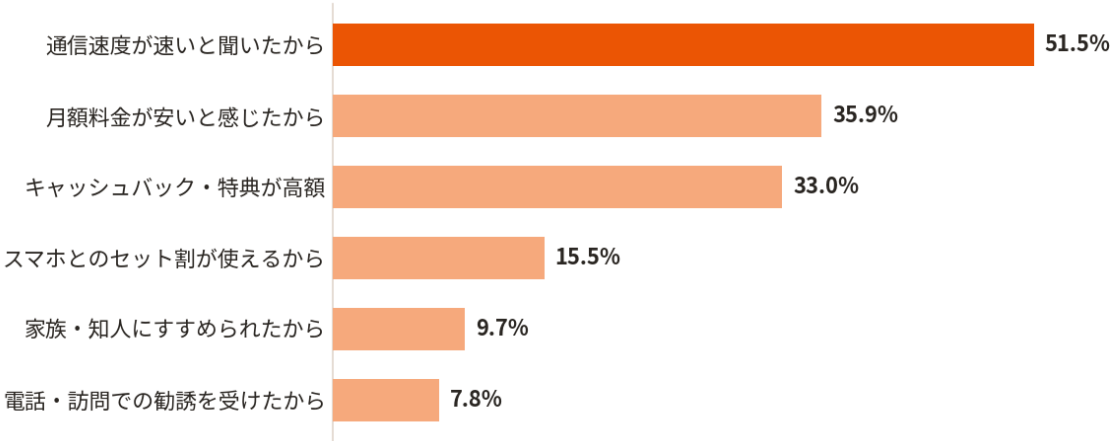
所見

通信速度・安定性が67.0%と突出。一方でサポートは17.5%（「ふつう」が68.0%で、強い不満は少ないが問い合わせ時に電話がつながりにくい声が集中）、契約内容・解約条件30.1%、開通工事32.0%が低く、「速いが工事とサポートに課題」という傾向が数値でも表れた。

4. NURO光を選んだ理由

REASONS FOR CHOOSING

NURO光を選んだ理由（複数回答）です。上位6項目を掲載しています（n=103）。



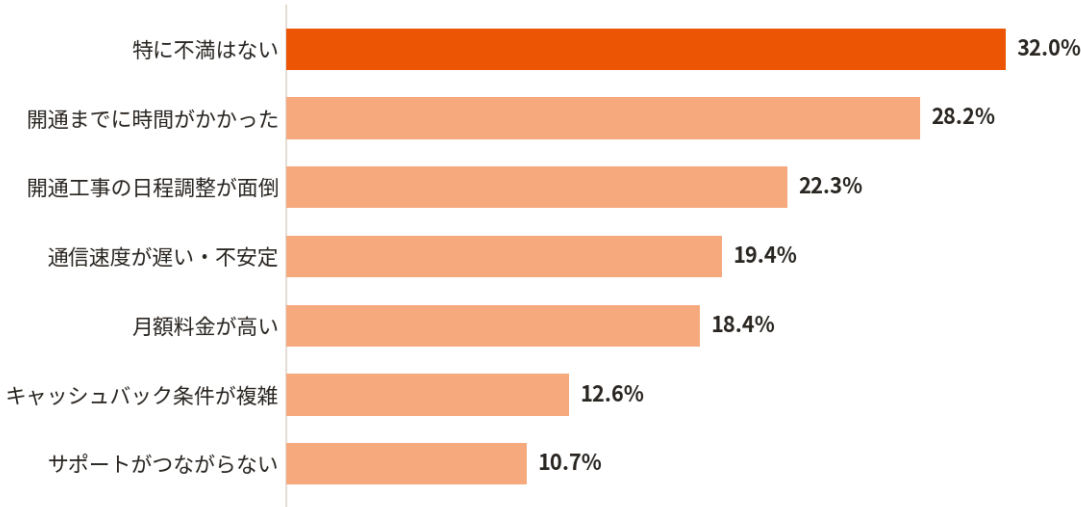
選んだ理由（複数回答）	回答数	割合
通信速度が速いと聞いたから	53	51.5%
月額料金が安いと感じたから	37	35.9%
キャッシュバックや特典が高額だったから	34	33.0%
スマホとのセット割が使えるから	16	15.5%
家族・知人にすすめられたから	10	9.7%
電話や訪問での勧誘を受けたから	8	7.8%

所見 「通信速度が速いと聞いたから」が51.5%で最多。「月額料金が安い」35.9%、「キャッシュバック・特典が高額」33.0%が続き、速さと実質的なお得さの両方が決め手になっている。

5. 不満に感じた点

POINTS OF DISSATISFACTION

利用して不満に感じた点（複数回答）です（n=103）。



不満に感じた点（複数回答）	回答数	割合
特に不満はない	33	32.0%
開通までに時間がかかった	29	28.2%
開通工事の日程調整や手続きが面倒だった	23	22.3%
通信速度が遅い・不安定	20	19.4%
月額料金が高い	19	18.4%
キャッシュバックの条件が複雑・受け取れなかった	13	12.6%
サポートに電話が繋がらない・対応が悪い	11	10.7%

所見 「特に不満はない」が32.0%で最多だが、「開通までに時間がかかった」28.2%、「工事の日程調整・手続きが面倒」22.3%と開通まわりの不満が突出。契約後の満足度は高い一方、契約～開通の入口でつまづく人が一定数いる。

6. 利用者の声（自由記述）

FREE COMMENTS

自由記述に寄せられた回答から、代表的な満足の声・不満の声を5件ずつ抜粋しました。掲載にあたり、明らかに別サービスに関する内容や記入不十分な回答は除外し、原文どおりの掲載を基本に、誤字の修正・長文の一部抜粋のみ行っています。個人が特定される情報は伏せています。

満足の声 5件

30代・戸建て

「通信速度の速さです。特にオンラインゲームや動画視聴で遅延がほとんどなく、非常に快適です。」

60代以上・戸建て

「以前使っていた光コラボの回線と比べて、オンラインゲームの応答速度や高画質動画の読み込みが明らかに速くなった。ソフトバンク携帯とのセット割で毎月の通信費も抑えられて満足している。」

30代・戸建て

「スマホの乗り換えと一緒に大きなキャッシュバックがついたのでよかった。」

40代・戸建て

「同じような高速独自回線と比べて、戸建て向けの月額料金が比較的安く、セット割で通信費トータルを下げるができる点。」

30代・集合住宅

「マンションに住んでいた頃は通信面で何も困ったことがなく、料金についても高いと思うことはなく、月々妥当な金額を払っていた。」

不満の声**5件****60代以上・戸建て**

「宅内と屋外で工事が2回に分かれているため、申し込みから実際の開通まで2ヶ月以上待たされた。工事日程の調整もなかなか進まなかったため、開通までの期間をもっと短縮してほしい。」

30代・戸建て

「サポートが薄く、困ったときでも電話が繋がるまでかなりの時間がかかる。」

30代・戸建て

「キャッシュバックが2回に分けられており、1回目を利用開始から半年後、2回目さらに半年後と、受け取りまでが長い。」

40代・集合住宅

「全国どこでも利用できるわけではなく、一部の都道府県に限られている点。」

50代・集合住宅

「はじめは月額が安くなって喜んでいたが、数か月で値上がりして少し残念だった。それでも速度が速いので満足はしている。」

つながるセレクト

POWERED BY 株式会社25

調査概要・ご利用について

ABOUT THIS SURVEY

調査名

NURO光 利用者 満足度アンケート調査

調査主体

株式会社25「つながるセレクト」編集部（<https://kddi-hikari.com/magazine/>）

調査方法

インターネットアンケート／クラウドソーシング

調査期間

2026年7月15日～7月16日

有効回答数

103人

「満足」の定義

総合満足度で「とても満足」「まあ満足」を選択した回答。項目別満足度は「満足」「やや満足」の合計。

複数回答について

「選んだ理由」「不満に感じた点」は複数回答のため、合計は100%を超えることがあります。

自由記述の取り扱い

実際の回答を原文どおり掲載（誤字の修正・長文の一部抜粋あり）。別サービスに関する内容や記入不十分な回答、個人が特定される情報は除外・伏字化しています。

引用・転載について

出典として「つながるセレクト編集部（株式会社25）調べ」を明記いただければ、引用・転載が可能です。