

# NURO光を利用したことがある方へのアンケート調査結果

## ■アンケート調査概要

調査目的	NURO光を利用したことがある方へのアンケート調査結果
調査対象	NURO光を利用したことがある10代～50代の男女25名
調査期間	2025年1月26日～2025年1月28日
調査方法	インターネット調査
モニター提供元	クラウドワークス

## ■アンケート項目

Q1: あなたの年齢と性別を教えてください。

Q2: NURO光を実際に契約してみて、良かったところを教えてください。

Q3: NURO光を実際に契約してみて、悪かったところを教えてください。

Q1: 年代と性別を教えてください。

回答	回答数
10代女性	1名
30代女性	6名
40代女性	3名
60代女性	1名
20代男性	3名
30代男性	6名
40代男性	4名
50代男性	1名

Q2: NURO光を実際に契約してみて、良かったところを教えてください。

いつでも回線の状態がいいので、回線には困らなくなりました。

NURO光を契約して良かった点は、通信速度の速さです。特にオンラインゲームや動画視聴を行う際に、ラグや読み込みのストレスをほとんど感じません。また、複数人で同時にインターネットを利用しても安定しており、家族全員が快適に使用できる点も魅力的でした。さらに、月額料金も性能を考慮すればコスパが良く、工事費無料キャンペーンなどの特典が充実している点も満足しています。サポート対応もスムーズで、困ったときにすぐ相談できる安心感があります。

NURO光を契約して良かったのは何といっても通信速度の速さです。実際に利用してみると下りも上りも非常に安定していて、動画のストリーミングやオンラインゲームも遅延やストレスを感じることなく楽しめました。さらに、複数のデバイスを同時に接続しても速度が落ちにくいのが大きな魅力です。また、基本料金に無線LANルーターやセキュリティソフトが含まれているので、追加費用を抑えられる点も助かりました。

設置工事の際にはスタッフの対応がとても丁寧で、分かりやすく説明してもらえたおかげで安心して利用を始められました。また、キャッシュバックキャンペーンが充実していたのも嬉しいポイントで、契約初期の負担を軽減できたのがありがたかったです。全体的に、コストパフォーマンスと使い勝手の良さに大満足です。

工事があると聞いて料金面に不安を感じたが、毎月の引きで工事費がなくなったのは良かった。

価格はそこまで高くないと思うと、テレビチューナーが外にないので外観に変化がないこと

通信が速くなりネット使用の負担が減った。契約時のスタッフも丁寧な説明で印象が良かった。

速度は安定してよかったです。複数のオンライン作業を同時にすすめていましたが、電波が遅いと感じたことはありません。料金もそこまで高くはなく...という感じです。

スマホの割引がないと思っていたけど、ソフトバンクのスマホが割引になってお得な気分になりました。ソフトバンクだけだと思っていたから、割引になってよかったです。毎月の料金が抑えられてし、回線の料金も安いところが良いところです。

通信速度は早かったです。

ソフトバンクのスマホが安くなるのが良かったです。我が家は私と夫、息子の3人がソフトバンクですが、3人分も安くなるとは思いませんでした。

動画視聴やネットサーフィン程度であれば時間帯による速度低下を感じることなくインターネットを利用できること。

1年目の料金が他のところと比べると安く設定されている。

何よりも、インターネット速度がありがたいです。ゲーム等のダウンロード速度や、オンラインゲーム中の回線が安定して速いです。

速度が速いだけでなく、週末や夜間も速度が安定している。

回線速度と月額料金の安さでしょうか。ネットを使っていて不満に思うときはなかったですね。

結局ずっと使ってるけど、最初の2ヶ月が無料で利用できるのは安心できた。あまり良い評判を聞かなかったから不安だったけど、いつでも解約できると思えるのはメリットだと感じた。

以前、契約していた業者よりもスムーズに希望のサイトへ繋がりが、ストレスが減った。サポートデスク 電話オペレーターの対応が素晴らしい。

安い。速度も十分。他ブランドが営業に来てNUROだと答えると、あきらめてくれる。時たまキャンペーンでキャッシュバックがある。

本当は10Gが使いたかったけど、対応エリアじゃなかったんで、しぶしぶ2Gを契約しました。ただ、2Gでも特に問題なく使えているので、結果的に2Gで良かったかもしれません。

最大2Gbpsの高速通信が可能で、オンラインゲームや動画のストリーミングを快適に楽しむことができました。また、通信が非常に安定しており、リモートワークやオンライン会議でもストレスがありませんでした。月額料金も他の高速回線と比べてお得感があります。

速度が前に使っていた光インターネットサービスより早くなったところ、wifiルーターのレンタルがあったこと

最初に工事にトラブルがあって全くいい印象は残っていない。

回線も普通という感じ。
セキュリティがやばいと聞いていましたが、特に問題なく使えました。 今はセキュリティに関しては問題がないのかも。
通信速度が速く、途切れたりすることがない。
他の会社に比べて通信料が非常に安く、しかもスピードも問題なく早かった。

### Q3: NURO光を実際に契約してみて、悪かったところを教えてください。

NURO光を使うために工事が必要なのですが、その工事をしてもらうまで少し日にちを待たないといけなかったこと。
NURO光を契約して悪かった点は、導入までに時間がかかったことです。工事が2回必要なため、申し込みから実際に利用を開始するまで1か月以上かかりました。また、工事日程の調整が思うようにいかず、平日に休みを取る必要がある場合もありました。さらに、一部の地域ではサービスエリア外で利用できない場合がある点も不便に感じます。通信速度が速い反面、対応エリアの拡大がまだ不十分であると感じました。
NURO光を契約してみて、大きな不満はほとんどありませんが、強いて挙げるとすれば、設置工事が2回必要な点です。スケジュール調整が少し手間に感じましたが、工事自体はスムーズに進み、対応も丁寧だったため、結果的には問題ありませんでした。また、一部のエリアでは提供がないため、事前に対応地域を確認する必要があります。それ以外は通信速度や安定性、コストパフォーマンスの面で満足しており、特に大きなデメリットは感じていません。
キャッシュバックのメールが来るのが遅すぎる。 忘れていれ申請期限が終わっていた
テレビもNURO光だが、4Kで見られない、電波がそこまでよくない
マンション内で加入する人がいればいるほど安くなるプランと説明されたので加入したが、安くなっている様子はない。契約者人数の変遷を教えてください。
お客様対応がとにかく不満でした。入居すぐルーターの不具合で確認に来ていただいたとき、作業員さんから「このルーターは古くて不具合報告が頻繁に上がっているが、NURO光内で使いまわされている。よく修理に向かうと大体同じ型のルーター」と言われました。(作業員の方はいい人でした。)不具合で利用できなかった半月分以上の払い戻しについて問い合わせると煩雑な手続きを案内されました。問い合わせのチャットがとにかく使いにくくて不便で、手続きを面倒にして泣き寝入りさせるため？と不誠実な印象に感じました。
せっかくメールが来る月をメモしていたのに、迷惑メールの方に埋もれていて気づけなかった。 なんとか見つけて申請できたけど、正直キャッシュバックを受け取れない人の方が多いのではと感じた。
昔、消費者センターに電話したら、NURO光から返金してもらったことがあります。 1ヶ月分の料金だけでしたが、泣き寝入りするのはよくないと思いました。
通信速度が異常に遅かった。 消費者センターに連絡もしたけど、対応してもらえなかった。 解約したけど、もう利用しないと思う。
機器の故障によりインターネットを利用できないことが何回かあったこと。
カスタマーセンターの対応が悪い、開通までが長い。
強いて言うのであれば料金です。もうちょっと安くしてくれるととても満足できます。
他社と比べると、月額費用が若干高い。また、オペレーターの対応が杜撰だった。
管理画面にしかメールが来なくて、登録しているGmailにメールが届かなかった。 しかも、キャッシュバックの申請期限が短くて、期間すぎると受け取れないとか本当にクソシステムだと思った。 なぜ利用者がここまで手間をかけないといけなかったのか。

折り返しの電話が全然来なかったです。  
しかもこちらから電話しても繋がらない。  
どうしていいのかわからなかった。

マイページが分かりにくい。中高年にも簡単に操作できるように改善してほしい。まず、配色が暗めなので字が読みにくい、頭に入ってきにくい。AIチャットでも解決しないことが多い。

キャッシュバックキャンペーンで契約内容を変更したら、配線工事が必要だった。前配線がだらしなく残されたままで、残念に思った。

通信速度に不満を感じました。  
解約するときに消費者センターに連絡したら違約金は払わなくて済みました。  
ただ、結構面倒でしたし、やり方によっては消費者センターも対応してくれないかもしれません。

設置工事が2回必要で、スケジュール調整に時間がかかりました。また、対応エリアが限定されているため、引っ越しを考える際に継続利用が難しい場合があります。カスタマーサポートの応答が遅いと感じたこともありました。

ルーターの規格が古くなっても特に更新がなかったこと

ずっと工事の延期がされていて、対応も全然してくれなかったので、消費者センターに相談しました。  
そうしたらこれまで工事の連絡がなかったのに、すぐに工事の連絡が来ました。  
できるのなら最初からしてほしいです。

電話が全く繋がらないこと。本当に働いてるのかと疑うレベルだった。

通信が混雑するタイミング、時間帯によっては少し遅いと感じるときもある。

サポートがいまいちと言うか。HPのどこからサポートに連絡すればいいのか、わかりにくい