

# GMOとくとくBB光の通信速度に関するアンケート調査結果

## ■アンケート調査概要

|         |                                   |
|---------|-----------------------------------|
| 調査目的    | GMOとくとくBB光の通信速度に関するアンケート調査結果      |
| 調査対象    | GMOとくとくBB光を利用したことがある10代～60代の男女18名 |
| 調査期間    | 2025年3月20日～2025年3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: GMOとくとくBB光の満足度を教えてください。  
Q3: GMOとくとくBB光の良かった点を教えてください。  
Q4: GMOとくとくBB光の悪かった点を教えてください。

Q1: 年代と性別を教えてください。

| 回答    | 回答数 |
|-------|-----|
| 20代女性 | 2名  |
| 20代男性 | 3名  |
| 30代女性 | 1名  |
| 30代男性 | 5名  |
| 40代女性 | 3名  |
| 40代男性 | 3名  |
| 50代男性 | 1名  |

Q2: GMOとくとくBB光の速度に関する満足度を教えてください。

| 回答    | 回答数 |
|-------|-----|
| とても満足 | 2名  |

|       |     |
|-------|-----|
| 満足    | 14名 |
| 普通    | 1名  |
| 不満    | 1名  |
| とても不満 | 0名  |

### Q3: GMOとくとくBB光の良かった点を教えて下さい。

まず高速で安定したインターネット接続を提供してくれることです。動画のストリーミングやオンラインゲームも快適に楽しめ、遅延や接続切れのトラブルが少ないため、日常的な利用に非常に便利です。また、料金が比較的リーズナブルで、コストパフォーマンスが良いと感じています。さらに、キャンペーンや特典が豊富で、契約時にお得感があり、初期費用の負担も軽減されました。サポート対応も迅速で、トラブル時にすぐに解決してくれる点も安心です。全体的に、品質と価格のバランスが取れたサービスで、満足しています。

GMOとくとくBB光を利用して感じた良かった点は、まず通信速度の安定性です。特に在宅勤務やオンライン授業など、ネット環境が重要な場面でも快適に利用できました。また、料金が他社と比べてリーズナブルなうえ、キャッシュバックキャンペーンや契約時の特典も充実していたのが魅力的でした。さらに、サポート体制も充実しており、契約や設定に関する質問にも迅速に対応していただけたため、初めての光回線導入でも安心して利用を開始できました。

GMOとくとくBB光の良い点は、料金の安さと通信速度の速さです。特に、光回線の中でも比較的低価格で利用できる点が魅力的でした。契約から開通までの流れもスムーズで、特に難しい手続きが必要なかったのも助かりました。また、IPv6接続に対応しているため、夜間でも通信速度が安定しており、動画視聴やオンラインゲームでも快適に利用できました。

値段が安く、接続も簡単でした。工事に来てくださった方もとても親切で、またお願いしたいと思うくらい良いご対応をしてくださりました。以前はNUROを使用しておりリモコンが二つになってしまいとても不便に思っていたのですが、1つになりとても便利になりました。設置の方が接続まで行ってくださったので大変助かりました。

以前は通信速度の不安定さに悩まされていましたが、GMOとくとくBB光では常時100～300Mbps程度の安定した速度が出ており、動画視聴やオンラインゲームも快適に行えています。また、月額料金がリーズナブルで、キャンペーン割引を活用するとさらにお得に感じます。サポートセンターへの問い合わせもスムーズで、丁寧な対応に安心感を覚えます。全体的に、コストパフォーマンスに優れたサービスであり、契約して良かったと思っています。

前の通信業者は上の階に届かなくてネットが繋がらなかったり途切れることがよくあった。GMOとくとくBBに変えてからは、2階建てで4部屋あるけど全ての部屋にスムーズに繋がる。通信速度もインターネットに繋いだり動画を見る分には問題なく使えているから、値段も高すぎないので総合的に変更して良かったと思っている。

とにかくシンプルに価格が安いことです。この手のサービスの中でも比較的安いです。工事費用が実質無料になる、無料ルーターが使用出来るなどのサービス性にも長期的に見てお得な魅力があります。契約期間の縛りなく解約に違約金発生がないのも使用に際して安心できる要素で良かったです。シンプルプランでサービス内容、支払い管理も理解しやすく、ビギナー向けだと言えます。

キャンペーンで初期費用が抑えられましたしキャッシュバックがとても大きいのが魅力的です。受け取るのがとても楽しみです。速度についてはとても速く複数で高画質の動画やオンラインゲームをしていても途切れずにスピードも落ちないので安心です。安定感もとてもあります。時間帯によって速度が差が出るということも特になくとても満足しています。

自由に契約がしやすい点がとてもいいかなと思います。途中で解約するようなことになってもそれ程大きな負担になりませんし、解約における違約金もかからないため、短期間で契約不要になったとしてもいいかなというところです。また、特典もそこそこあったので、それを利用することでかなりお得な利用をすることができました。

「とにかく月額料金が安かったのが最高でした！他の光回線と比べても、かなりお得感があつた。速度も安定していて、動画もサクサク見れたし、オンラインゲームもストレスなくプレイできた。IPv6接続のおかげでしょうか。キャッシュバックキャンペーンも、手続きはちょっと面倒だったけど、高額キャッシュバックはやっぱ魅力的だった。工事費も実質無料だったし、初期費用を抑えられたのは本当に助かった。サポートも、最初は繋がりにくかったけど、繋がってからは丁寧に対応してくれたし、全体的には満足してる。

良かった点としては全国の幅広いエリアで契約することができることでたとえばauひかりやNURO光など独自の回線を利用する光回線は提供エリアが限られてしまうのですが、NTT回線を使うGMOとくとくBB光の場合、誰でも利用しやすいこと。また10ギガ対応の高速プランが契約することもできるので快適にインターネットを楽しむことができます。

回線速度も上々で安定しており、他社と比較して月額利用料も安く満足しています。また何年経っても月額利用料が上がらないところが安心感があります。1年後の受け取りにはなりますがキャッシュバックも他社と比較して高いこともGMOとくとくBB光を選んだ決め手でした。他に余程お得な光回線が出てこない限りは続けていくつもりです。

以前使っていた光回線よりも、GMOとくとくBB光は通信速度が安定していて、オンラインゲームや動画視聴も快適に楽しめるようになりました。特に夜間の速度低下が気になっていたのですが、GMOとくとくBB光に乗り換えてからはストレスなくインターネットを利用できています。また、料金も以前より安くなり、家計の負担が減ったのも嬉しいです。

GMOとくとくBB光に乗り換えて良かった点は、「IPv6対応の高速Wi-Fiルーターが無料レンタルすることができた」ところです。自分の家族は5人家族で、皆がオンラインゲームや動画視聴、ネット検索をするため、他の回線だとローディングが長くなったり、ゲームのキャラの動きが遅くなったりしていました。しかし、GMOとくとくBB光はIPv6対応の高速Wi-Fiルーターをレンタルすることができたので、5人家族皆が使用していてもノンストレスで楽しむことができるようになりました。

月額料金が比較的リーズナブルですが、リーズナブルであっても時間帯問わず通信速度が安定して速いので、特にDAZNでスポーツを頻繁に視聴する自分にはストレスがなくて満足しています。また、キャッシュバックが豪華で開通をする際にかかる費用も必要なかったのも、初期費用を抑えて導入が出来たのも非常に助かりました。

11年前に使用していたが、値段が当時が一番安かったと思います。またポイント制度が当時は充実していて、数年で1万円くらいのポイントがついたことを思い出します。当時、ちょうど光コラボレーションが出てきたばかりで、ソフトバンクを携帯で使用していたことからソフトバンクに変えた経緯があります。ソフトバンク光は契約回線の件数が多ければそれなりの値段で使用できますが、GMOとくとくBB光は関係ないので人数の少ない家庭では有効だと思います。

何といても月額料金の安さが最も魅力的だと思います。他の光ファイバーの通信会社と比較しても最安値レベルでコストがかかりません。また無線ルーターを別途購入する必要がなく無料でレンタルできるサービスも個人的に最高だと思いました。光ファイバーの契約に至って第一にコスパを最も最重要視するという方には非常にベターだと感じました。

フレッツ光回線を利用してるため、広範囲で対応エリアが広く、乗り換えがスムーズでよかった。さらに、月額料金が比較的安く、キャッシュバックや割引キャンペーンが充実しているため、コストパフォーマンスも良好だった。加えて、プロバイダ料金込みのシンプルな料金体系なので、支払いが分かりやすく管理しやすい点も良かったと思う。契約期間の縛りがないプランもあり、柔軟に利用できるのも良かった。

#### Q4: GMOとくとくBB光の悪かった点を教えて下さい。

まず初期設定や工事の日程調整が少し手間取ったことです。予約が取りにくく、予定通りに工事が完了するまでに時間がかかる場合があります。また、回線の混雑時に若干の速度低下を感じることがあり、特に夜間やピーク時には遅延を感じることがありました。サポートは基本的に迅速ですが、問い合わせ時に一部のオペレーターの対応がやや不十分に感じることもありました。全体的には満足していますが、これらの点を改善してもらえればさらに良いサービスになると思います。

GMOとくとくBB光を利用して感じた悪かった点は、契約時のキャッシュバックキャンペーンの手続きがやや複雑で、期限を過ぎると受け取れない点です。また、特定の時間帯において通信速度が遅く感じることもありました。特に夜間の利用者が多い時間帯では、安定性に欠けることがあり、ストリーミングやオンラインゲームでストレスを感じる場

|                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 面がありました。さらに、カスタマーサポートに問い合わせた際、対応に時間がかかったことも不満点の一つです。これらの点が改善されれば、さらに満足度が上がると思います。                                                                                                                                           |
| 問い合わせの返信に時間がかかることがあり、トラブル発生時には迅速な対応を期待しづらいと感じました。また、解約時の手続きがわかりにくく、解約金や違約金が発生する場合の条件が複雑だったのも不便でした。さらに、回線の混雑時には速度が落ちることがあり、特にマンションタイプでは環境によって通信品質に差があるようです。                                                                  |
| これと言って悪かった点が思いつきませんでしたが、今のご時世当たり前なのかもしれませんが、問い合わせがなかなかオペレーターの方と繋げることができず、電話の折り返し予約をしても、メールで済む内容だとメールでのお返事が返ってきます。オペレーターの人員が足りていないのだということを感じ、ご高齢の方々などネットでは難しい方はオペレーターとお話して行きたいと思いました。                                        |
| 通信速度が時間帯によって大きく変動し、特に夜間は遅くなることが多いです。在宅勤務やオンライン会議が増える中、これは大きなストレス要因となっています。次に、カスタマーサポートへの問い合わせ時、オペレーターの対応にばらつきがあり、問題解決までに時間がかかることがあります。また、長期契約による割引や特典がある一方で、契約期間中の解約時に違約金が発生する点も、柔軟性を欠くと感じます。                               |
| 新築の戸建てだったのでテレビの回線と同時に開通工事を申し込んだのに、工事日が業者と連携取れていなかったらしく、同じ日に繋いでもらうことができなかった。立ち会わないといけなかったので二度手間になったし面倒だった。むこうの確認不足だったようで一度で済むようにしてほしいと感じた。それ以外は特に感じていない。                                                                     |
| 他サービスではスマホとセットで契約していると料金割引が効くことが多いです。しかしこちらではそういった割引がない。その分元々が高くなるは設定されていますが、割引キャンペーンがない割には魅力として弱いといえます。支払い方法が多数あるのが最近の流行りですが、こちらはクレジットカードのみに限定されています。支払いの多様化に対応していない限定的な方法のみなのも良くない点です。                                    |
| キャッシュバックのoxalは魅力的ですがもらえるまで結構時間がかかる印象なのでそのあたりが微妙だと思います。キャッシュバック申請の期間も絞られているのでそこをしっかりと確認しておかないといけないのももう少しスムーズにできるように改善できた方が良いと思います。忘れた人が損をしてしまうようなシステムは微妙に感じます。                                                               |
| サポート体制が個人的にはあまりよくなかったかなと思います。質問内容に対して対応している回答をどうしてももらえず、長い時間をやきもきしながら対応する羽目になってしまいました。この辺りはどうしても運の要素もあるのかなと思いますが、できれば均質化を目指していくようにしてもらい、もうちょっとどうにかして欲しいと思います。                                                               |
| 工事が申し込んでから開通するまで、結構時間がかかった。引っ越しシーズンだったから仕方ないのかもしれないけど、もう少し早く開通してほしい。工事日の調整も、なかなか希望通りにいかなくて、結局、平日の昼間に工事することになった。全体的に、料金は安かったし、速度も安定している時は快適だったけど、サポートや手続きの面で、もう少し改善してほしいと思った。特に、ネットに詳しくない人や、忙しい人にとっては、ちょっとハードルが高いかもしれないと感じた。 |
| 悪かった点としてはスマホセット割がないことで多くの光回線サービスはドコモやau、ソフトバンクと提携しスマホセット割で毎月の料金をやすくなっているのですが、GMOとくとくBB光にはスマホセット割がないので不便に感じる。また36ヶ月以内の解約は工事費残債の料金がかかってしまうのでその点不便に感じる。こと。                                                                     |
| 申し込みをしてから光回線開通工事まで混み合っていて少し待たされました。また予約希望日時を第3希望まで入れたにもかかわらず開通工事が希望とは違う日時に設定されていて驚きました。都合が悪い場合は予約日時の変更が可能でしたが、それならば希望日時を伝えた意味は？と感じました。また工事についてメールで問い合わせましたが返信が1週間以上なくとても不安でした。                                              |
| キャッシュバックの受け取りが少し複雑で、手続きを忘れてしまいそうになりましたし、スマートフォンとのセット割引がないため、家族で同じキャリアのスマートフォンを使っている場合は、他の光回線の方がお得になるかもしれません。また、工事日までの期間が少し長く、すぐにインターネットを使いたい場合は、別の回線を検討した方が良いかもしれません。                                                       |
| GMOとくとくBB光に乗り換えして悪かった点は、「なかなか開通できなかった」ところです。こちらの予定もあったのですが、GMOとくとくBB光側の開通工事をする業者がなかなか予定の電話もくれなかったり、指定した日がダメだったりして、開通するまで4カ月ほどかかってしまいました。その分、キャッシュバックキャンペーンも受け取るのが遅くなったので、その点は残念に感じました。                                      |
| キャッシュバックを受け取る為の手続きがとても複雑だったので、余計に手間が増えたのはストレスになりました。ま                                                                                                                                                                       |

た、その手続きの仕方が分からなくて電話で問い合わせをしましたが、フリーダイヤルではなかったので通話料がかかってしまい、どうしても落ち着いて聞きたい事を聞けなかったのも非常にプレッシャーに感じてしまいました。

特に悪かった点はありません。回線が遅いなども感じたことはありませんし、工事なども問題ありませんでした。しいていえば、どこの会社も同じだと思いますが、ポイントプログラムが徐々に改悪されているのが気になるところでしょうか。もう少し、他のGMOのサービスと連携して圧倒的な安さを提供するといいと思いました。

キャッシュバックの受け取り方がやや特殊で貰い損ねてしまいました。もっとポピュラーな方法にしてほしかったというのが本音です。また1ギガでは通信速度が遅いと感じ10ギガも検討したのですが、料金が高額になる上に、そもそも住んでいるエリアが非対応で利用する事ができませんでした。オンラインゲームで遊ぶ機会が増えてきたので思わぬデメリットにガッカリしてしまいました。

GMOとくとくBB光の悪かった点は、通信速度が遅かった点です。特にIPv4接続の場合、時間帯によっては回線が混雑し、速度が低下して全く使えなかった。また、回線の品質が地域や設備環境によって差があるため、全く快適に利用できなかった。加えて、サポート対応が遅い、そして不十分で、トラブル時の対応に不満を感じた。さらに、解約時に高額な違約金が発生するため、長期契約の縛りに注意が必要。初期設定や機器の接続に関するサポートが手薄で、ITに詳しくない人にはやや不親切。