

auひかりの評判アンケート調査結果

■アンケート調査概要

調査目的	auひかりの評判アンケート調査結果
調査対象	auひかりを利用中、または利用したことがある 20代～60代の男女
調査期間	2025年7月21日～2025年7月29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

- 1. あなたの年齢と性別を教えてください。
- 2. auひかりを利用していた期間を教えてください。
- 3. 通信速度の満足度を教えてください。
- 4. 3の質問の理由を教えてください。(30文字以上)
- 5. 料金の満足度を教えてください。
- 6. 5の質問の理由を教えてください。(30文字以上)
- 7. 工事の対応に関する満足度を教えてください。
- 8. 7の質問の理由を教えてください。(30文字以上)
- 9. カスタマーサポートなどの対応に関する満足度を教えてください。
- 10. 9の質問の理由を教えてください。(30文字以上)
- 11. キャッシュバックなどのキャンペーン特典に関する満足度を教えてください。
- 12. 11の質問の理由を教えてください。(30文字以上)
- 13. auひかりを利用した全体の満足度を教えてください。
- 14. auひかりを利用してよかったところを教えてください。(30文字以上)
- 15. auひかりを利用して悪かったところ、不満点を教えてください。(30文字以上)

Q1: あなたの年齢と性別を教えてください。

回答	回答数
----	-----

20代男性	5名
20代女性	2名
30代男性	7名
30代女性	3名
40代男性	7名
40代女性	2名
50代女性	1名
60代男性	1名

Q2: auひかりを利用していた期間を教えてください。

回答
2022年10月20～2024年11月10日
2018年4月中旬～継続中
2023年1月21日～2025年1月31日
2018年～継続中
2022年3月～2024年4月の約2年間
2023年1月～継続中
2024年2月～継続中
2025年2月11日～継続中
2025年3月1日～継続中
2023年10月～2024年8月
2021年5月10日～2023年5月10日
2023年11月1日～継続中
2022年8月～2025年7月10日現在断続中
2023年8月～現在も継続中
2024年1月～現在まで

2023年4月以降継続中
2022年11月～継続中
2023年6月～現在も利用中
2022年12月～現在
2023年2月～現在まで
2025年3月1日～継続中
2021年7月20～継続中
2021年7月1日～継続中
2024年12月～2025年3月
2024年10月～継続中
2023年11月～継続中
2024年5月～継続中
2023年12月以降～継続中。
2024年4月～現在
2024年3月～現在

Q3: 通信速度の満足度を教えてください。

回答	回答数
不満	2人
普通	3人
満足	21人
とても満足	4人

Q4: 3の質問の理由を教えてください。(30文字以上)

回答	理由
不満	可もなく不可もなくといったところです。たまに遅くなるのが嫌でした。
	場所によっては、なかなか繋がりにくいところがあったりで、速度が遅いこともあると感じたからです。
普通	オンライン会議や動画視聴、ゲーム、スマート家電の使用など、家族全員が同時にインターネットを使うことが多い環境でしたが、速度の低下を感じることはほとんどありませんでした。下りも上りも安定して高速で、Wi-Fiルーター経由でも500Mbps前後出ていたのが印象的でした。
	基本的に問題はありませんが、複数のスマホやタブレットを使うと遅くなると感じることはあったから。
	普通。早くも遅くも無い。家で速度が落ちた時もあまり無いので普通
満足	時間帯を問わず安定した速度が出るのでゲームや動画視聴など快適に使えた
	家で使うものとしたらパソコンでの仕事と動画視聴、サイトの閲覧なので1ギガプランを使用しています。動画視聴などもスムーズに行えてますし、止まることがないので満足しています。
	基本的に常に安定した速度が出ており、動画の視聴やオンライン会議でも途切れることはほとんどなく、夜間も混雑することなく快適でした。
	動画視聴やオンラインゲームを快適に楽しめています。1ギガプランでも速度が安定していて、深夜の時間帯でもほとんど遅延を感じません。必要十分なスピードがあり、ストレスなくネットが使える点に満足しています。
	リモート会議や資料の送受信がスムーズで、仕事での通信ストレスがほぼありません。1ギガのプランでも十分な速度があり、動画視聴やウェブブラウジングも快適。安定性が高く、急なネット切断もなく信頼しています。
	動画の視聴やオンライン会議、クラウドへのデータのアップロードなど、日常のあらゆるインターネット利用において一切ストレスを感じませんでした。特に夜間や週末でも速度の低下がなく、1Gbpsの安定した回線の恩恵を実感しています。複数端末で同時に使っても快適でした。
	10ギガの時にはつながりにくい部屋とかあったが、1ギガに変えたら繋がるようになったからです、

	リモートワークで頻繁に大容量の資料をアップロードしたり、オンライン会議を複数同時に行うこともあるため、通信速度の安定性が命です。5ギガプランに変えてからはアップロードもスムーズで、会議中に途切れたり映像が乱れることがほぼ無くなりました。ストレスフリーな通信環境に満足しています。
	新築戸建てに引っ越すタイミングで、将来のリモートワークや子育て環境も考え、少し背伸びして5ギガを選びました。結果的に正解。夫婦2人でオンライン会議、同時にNetflixやYouTubeを見ているも一切止まらず、ストレスフリー。回線が速いだけで、生活の質がワンランク上がった気がします。
	社内のPC30台以上が常時ネット接続されており、加えてクラウド業務ソフトやWeb会議も頻繁に使います。1ギガではピークタイムに若干の遅延を感じることもあり、思い切って5ギガプランに変更しました。結果、通信が劇的に安定し、リモート会議中の音声や画面のカクつきが完全に解消されました。
	我が家は1階に私たち夫婦、2階に息子夫婦とその子どもという二世帯構成で、各階でスマホ、PC、テレビ、ゲーム機を使うのでネット回線は必須でした。auひかりの5ギガにしたことで、時間帯を問わずどの部屋でもスムーズに通信ができ、家族みんながストレスフリーに過ごしています。我が家は1階に私たち夫婦、2階に息子夫婦とその子どもという二世帯構成で、各階でスマホ、PC、テレビ、ゲーム機を使うのでネット回線は必須でした。auひかりの5ギガにしたことで、時間帯を問わずどの部屋でもスムーズに通信ができ、家族みんながストレスフリーに過ごしています。
	TwitchやYouTubeで高画質なライブ配信を行うには、上り速度の安定が重要です。5ギガプランにしてから、ビットレートを上げてもフレーム落ちがなく、安定した配信が可能になりました。FPSゲームなどラグが命取りになるタイトルでも、Pingが一桁で維持されており、本当に信頼できます。
	子どもがYouTube、妻がNetflix、私は在宅勤務でビデオ会議と、家族全員が同時にネットを使う生活。以前の1ギガプランでは夜間に速度低下を感じることもありましたが、5ギガに変更してからはまったく問題なし。下りでも上りでも900Mbps以上出る時間帯も多く、常にサクサクです。
	私は自宅でWeb制作と動画編集の仕事をしていますが、5ギガプランにしてからはアップロードの速さが圧倒的です。重たい動画素材もクラウドに一瞬で保存できますし、Zoomの画質も常にクリア。複数のデバイスを同時に使っても一切遅延なし。まるで“空気のように快適”という感覚です。
	以前契約してた楽天が通信速度が遅くWeb会議で止

	まったりしましたが、auに切り替えてから止まったことはなく快適です。
	通信速度は全く問題ないどころかとても速くて素晴らしいです。高画質の動画も固まることなくサクサクでし、家族で複数のデバイスを使っても安定していてストレスがありませんでした。
	仕事でのビデオ会議と子どものオンライン授業が同時にあっても、通信が途切れず快適です。10ギガのスピードは家族全員がネットを使っても余裕があり、動画視聴やゲームもストレスなし。安定した回線があるおかげで在宅勤務がはかどります。
	ゲーム中のラグや遅延がほぼゼロに！10ギガの超高速回線はマジで体感できるレベルで違います。特にFPSやバトルロイヤルなど反応速度が勝負のゲームで、スムーズな通信が勝敗に直結。これだけの速度があればストレスフリーで配信も快適です。
	動画の視聴や孫とのオンライン通話が途切れず、とても快適です。10ギガプランの速度は私たちのようにあまりネットに詳しくない者でも、ストレスなく使えるほど安定しており、操作や接続で困ることがほとんどありません。
	動画のアップロードやダウンロードがめっちゃくちゃ速くなって感動！以前は1ギガプランでイライラすることも多かったけど、10ギガに変えてからはストレスゼロ。リアルタイムで大容量ファイルを扱えるのは、本当に仕事のはかどります。
	10ギガプランに切り替えてからは、自宅のサーバー運用や大容量のデータ転送が驚くほどスムーズに。特にリモートワークでの大規模なファイル共有やクラウドバックアップがほぼリアルタイムで行えるため、作業効率が飛躍的に向上しました。安定感も抜群で一切の遅延を感じません。
とても満足	通信速度が速く遅延も無いためゲームや動画視聴に最適で満足です。
	ネットの速度も速いし安定している。スマホとのセット割でスマホの料金が安くなるので。
	トラブルが契約以来ほとんど発生せず、wifiの規格が上がり高速化もできたため
	パソコンやタブレットを使用しても問題なく使用できているので、満足しています。

Q5: 料金の満足度を教えてください。

回答	回答数
不満	3人
普通	15人
満足	12人

Q6: 5の質問の理由を教えてください。(30文字以上)

回答	理由
不満	他社と比較してみても、ギガ数のわりには高いように感じました。
	自宅の電話とセットで申し込んでいるが、ちょっと高く感じる。最近更に値上がりもしたので。
	他の企業と比較すると、料金が割高な感じがしたので、満足していません。
普通	妥当な料金だと思う。auユーザーならスマホセット割でお得に使える
	基本的に問題はありませんが、複数のスマホやタブレットを使うと遅くなると感じるがあったから。
	普通。早くも遅くも無い。家で速度が落ちた時もあまり無いので普通
満足	時間帯を問わず安定した速度が出るのでゲームや動画視聴など快適に使えた
	速度や安定性には満足していますが、他社と比較すると料金はやや高めと感じます。特に割引がないと割高感があります。
	他社と比較してもコスパが良かったです。スマホをauで契約していたため、セット割でさらに月額1,000円以上安くなったのも大きなポイント。通信品質の高さを考えると、納得の料金設定でした。
	他社の同等プランと比べてもコスパが良いと感じています。月額料金が手頃なうえに、スマホセット割引が適用されるのでトータルの通信費を抑えられて助かっています。手頃な価格で安定した回線を使えるのがあり

	がたいです。
	月額料金は手ごろで、スマホとのセット割も適用されており経済的です。通信品質と料金のバランスが良く、コストパフォーマンスに満足しています。家計のやりくりの中で無理なく使えるのが助かっています。
	月額料金は他社と比べても決して高くはなく、特に長期契約割引やauスマホとのセット割が適用されると実質の負担額はかなり抑えられました。通信速度と安定性を考えれば、コストパフォーマンスは非常に良いと感じました。
	速度や知名度を考えたら高いとは思いませんが、もっと安いとさらに嬉しい。
	正直、1ギガプランと比べると少し料金は上がりますが、仕事の効率を考えれば妥当だと思います。月6,000円台でこの速度と安定感を得られるのは魅力的。auスマホとのセット割も適用されているため、トータルの通信費も抑えられている点に満足しています。
	法人向けプランにしては非常にリーズナブルです。以前のビジネス光回線よりも月額コストが抑えられ、それでいて速度と安定性は格段にアップしました。しかも、社内のテレワーク推進によりVPN接続やクラウド利用が増えた中で、業務効率化に貢献してくれているので費用対効果は高いと感じています。
	最初は5ギガは高いかしら...と思っていましたが、二世帯で共有するならむしろお得。通信費を一本化できて、息子夫婦ときちんと分けて折半すれば月額3,000円前後で済みます。しかもこの速さと安定性ならコスパは抜群。スマホもauなのでセット割もあり、結果的には支出を抑えられました。
	1ギガからの乗り換えで月額は上がったものの、月々6,300円前後でこのパフォーマンスなら納得。しかも、フリーランスとして仕事でネットを酷使している自分にとっては「通信費＝投資」。低遅延・高速・安定の三拍子そろってこの価格帯なら、むしろ安いと感じるレベルです。
	キャッシュバックや契約特典に惹かれて契約しましたが、月額是他社に比べて安くもなく普通といった感じです。
	ゲーマーとしては高めの月額料金も納得。快適な環境は何にも代えがたい資産です。仕事としても配信活動をしているので、この料金で安定した通信を確保できるのはありがたい。投資効果は十分に感じています。
	年金生活の身としては少し高いかなと思いましたが、家族との連絡がスムーズになり安心感が得られることを考えると納得しています。スマホの割引も適用されて

	いるので、費用の負担感は思ったほど強くありません。
	料金は正直に言えば月額で約1万円と高めですが、仕事のパフォーマンスと快適なネット環境を考えれば十分に見合う投資です。特に自営業の身としては、時間短縮や作業効率アップによる利益を鑑みると、コストパフォーマンスは良好だと感じています。
満足	高いと感じたことはありませんし、お家で快適にパソコンやスマホを使用できているので料金以上に満足しています。
	まあまあの料金でまあまあ満足です。もう少し安ければいいとは思いますが。
	10ギガの時は料金が高くて割高な感じがしていましたが、1ギガの料金はお手頃だからです
	auひかり以外にも、電気、ガス、携帯すべてau圏内でまとめているから多少お得になってるはず
	最初は「5ギガ＝高い」という先入観がありましたが、月6,000円台なら全然あり。さらにauのスマホを使っていたので、スマートバリューが適用されて毎月1,000円以上安くなり、結果的にかなりお得感があります。品質も安定感も抜群で、この内容でこの価格はむしろコスパが良いと感じました。
	5ギガだからといって極端に高いわけではなく、月額6,000円ちょっとでこれだけの速度と安定性があるならむしろ割安だと感じます。auスマートバリューで家族のスマホも割引され、通信費のトータルでは十分元が取れています。将来的に10ギガへ移行も検討できる点も安心です。
	正直、1ギガと比べると月額は少し高いですが、それ以上の価値を感じています。業務効率が格段に上がったので、月6,000円台でもまったく高いとは思いません。さらにauスマホとのセット割で携帯代が抑えられるので、トータルではむしろ節約になっている気がします。
	舞うに使っていたインターネットとあまり変わらない価格でキャッシュバックもあったため
	料金が少しずつ高くなっていますが、使いやすさ的に妥当な料金かなと思ったからです。
	料金ははらしいと思いますし、最初の数年は毎月割引が適用されてよいです。
	料金は少し高めですが、スマホセット割引で実質的に負担が軽減され、家計のやりくりもしやすいです。仕事と子育ての両立を支える重要なインフラとして考えると、コスパは十分に良いと思います。

	月1万円ちょっとはちょっとお高めだけど、仕事の効率を考えれば納得。特に締め切り前の急ぎの作業で助かってます。家計に影響が出ないようスマホとのセット割も活用して、無理なく続けられる価格です。
--	--

Q7:工事の対応に関する満足度を教えてください。

回答	回答数
不満	1人
普通	9人
満足	16人
とても満足	4人

Q8:7の質問の理由を教えてください。(30文字以上)

回答	理由
不満	申し込みから数週間で開通した。施工自体は問題なかったが連絡窓口がつながりにくい
普通	開通工事は立ち会いが必要でしたが、作業員の方が非常に丁寧で、工事内容も事前に詳しく説明してくれたため安心できました。古いマンションで配線が心配でしたが、室内の美観を損ねないよう工夫しながら作業してくれた点にも感謝しています。
	申し込みから工事までの連絡がスムーズで、希望した日時にきちんと対応してもらえました。作業員の方も丁寧で、配線の処理がキレイだったので部屋がすっきりしました。工事後すぐに問題なく使えるようになり安心しました。
	工事は申し込みから実施までが非常にスムーズで、日程調整も柔軟に対応してもらえました。当日は作業員の方が丁寧に説明してくれて安心感があり、設置から開通までトラブルなく進行。マンションタイプでしたが、工事時間も短く済みました。
	配線の取り回しやルーターの設置場所に制約が多いオフィスでしたが、事前に現地調査を行ってくれたこと

	で安心して導入できました。工事当日も段取りよく進み、業務への影響を最小限にしてくれたのが好印象です。設置後の確認作業も丁寧で、プロの仕事という印象を受けました。
	築30年近い木造住宅だったので、配線の通し方や工事が不安でしたが、作業スタッフの方が事前に丁寧に説明してくれて、配線ルートも一緒に考えてくれました。最小限の穴あけで済み、室内もきれいに仕上げてくれました。2階へのWi-Fi環境もしっかり考慮してくれて助かりました。
	5ギガ導入時は、専用機器の設置など少し特殊な工事が必要と聞いていましたが、実際は非常にスムーズでした。事前に日程の連絡もあり、時間通りに作業スタート。配信部屋のルーター設置場所も希望に応じて対応してくれ、配線の取り回しもスマート。配信環境にこだわる自分にとっては大満足でした。
	導入時の工事では、宅内の光回線配線と専用ONUの設置が必要でしたが、作業は1時間ほどで終了。作業員の方が礼儀正しく、説明もとても丁寧だったため、安心して任せられました。子どもがいても邪魔にならない場所に設置するなど、家庭環境に配慮した対応がありがたかったです。
	5ギガプランは専用機器の取り付けが必要だったのですが、作業員の方がとても丁寧で、配線の位置やルーターの設置場所なども一緒に相談しながら決めてくれました。事前の案内メールもわかりやすく、当日もスムーズに完了。部屋を汚さずに施工してくれて本当に助かりました。
	回線工事が不要で、モデム機械が送られてきて自分で、設定するのみでした。
満足	日程の調整もしっかりしていただきましたし、工事を請け負った方も丁寧でとても安心して任せられました。終わった後もきちんと対応していただいたので満足です。
	予約から工事当日までスムーズに進み、時間通りに作業が完了しました。スタッフの説明も丁寧でわかりやすかったです。
	工事の日程調整が柔軟で、仕事のスケジュールに合わせて対応してもらえました。作業員の方も丁寧に、設置後の説明も分かりやすく安心できました。手際よく作業を終えてくれて、無駄な待ち時間がなかったのも良かったです。
	回線開通の工事は非常にスムーズで、テキパキ仕事をしていていました。
	希望した日時に対応してもらえたとし、特に時間もおすことがなかったから良かったです。

	工事に関しては段取り良くすぐに工事に来てくださいました。良かったです。
	工事と言っても、大工事をした訳じゃ無いし、確か1時間くらいでサッと終わった気がした
	工事日程の調整が柔軟で、休日の希望も聞いてもらったのが助かりました。当日は作業員の方も丁寧で、配線の位置やWi-Fiルーターの設置について細かく相談に乗ってくれました。部屋のインテリアに合わせて配線を目立たなくしてくれたので、生活空間を損なわずに導入できて満足です。
	入居前に工事日程を調整し、引越し当日からすぐに見えるように段取りしてくれたのが本当に助かりました。業者の方も親切で、回線の引き込み口を目立たない場所にしてくれたり、Wi-Fiが家全体に届くようなアドバイスもしてくれたり、細やかな気配りに安心感がありました。
	工事に関しては満足です。素早い対応でしたし、丁寧な仕事だったので。
	立ち合いを必ずしないといけませんでした。が、当店スタッフの方はとても丁寧でちゃんと工事をしてくれた印象です。
	引越にに合わせて工事をお願いしましたが、子どもの学校の時間帯を考慮したスケジュール調整や、配線の目立たない設置に配慮してもらえました。スタッフの対応が親切で、不安なく工事を終えられたのはありがたかったです。
	工事スタッフがかなり詳しく、ルーターの設置場所や配線の最適化など、ゲーム部屋の環境を細かく相談できました。設置後の接続テストもバッチリで、スムーズに導入できたのが良かったです。
	工事の方が非常に親切で、こちらの理解度に合わせてゆっくり説明してくださいました。作業も迅速で、配線の処理や機器の設置についても配慮があり、生活空間を邪魔しないようにしていただけたことがありがたかったです。
	工事の日程調整もスムーズで、スタッフさんがとっても親切。自宅のインテリアや作業スペースに配慮して配線してくれて、見た目もすっきり。仕事部屋での通信環境を最適化してくれたのがありがたかったです。
	10ギガに対応する専用の機器設置が必要でしたが、専門スタッフの手際の良さに驚きました。配線も最適化してもらい、機器の設置場所についても細かく相談に乗ってくれました。工事は予定通りにスムーズに完了し、仕事の合間にストレスなく導入できたのが嬉しかったです。

とても満足	時間通りに工事業者の人たちが来て丁寧な対応で、ルーターの簡単な管理方法も教えてくれて満足。
	申し込みから工事までとてもスムーズだったし、工事の時間なども予定通り無事終わったので。
	二回工事が必要で穴を開ける工事もありましたが割とスムーズな工事でした
	思っていたより直ぐに工事してくれたので、良かったと思います。

Q9:カスタマーサポートなどの対応に関する満足度を教えてください。

回答	回答数
とても不満	1人
不満	2人
普通	9人
満足	14人
とても満足	2人

Q10:9の質問の理由を教えてください。(30文字以上)

回答	理由
とても不満	カスタマーサポートは、かなり不満です。電話かけてもひたすら繋がらない。対応も冷たい
不満	とにかく繋がらない。どこに問い合わせればいいのかも分かりづらく緊急時が不安
	ちょっとした確認事項がありカスタマーサポートへ昼頃連絡したが中々繋がらず10分程待たされた。
普通	使っていないのでよく分かりません。サポート窓口対応はメールと電話あり。
	一度、Wi-Fiルーターの接続が不安定になったことがありましたが、サポートに連絡すると即日丁寧に対応してくれました。原因の切り分けから再起動方法、最終的な改善まで丁寧に教えてくれたおかげで、初心者でも安心してトラブルに対応できました。

	設定に不安があった際に問い合わせたところ、オペレーターの方がとても親身に対応してくれました。言葉遣いも丁寧で、専門用語を使わずに噛み砕いて説明してくれたので理解しやすかったです。問い合わせの待ち時間も短く、印象が良かったです。
	困ったことがないので、カスタマーサポートは利用していません。
	混んでいる時間帯ではつながりにくかったりがあった。またサポートも遅かった。
	導入直後にWi-Fiルーターの初期設定でつまづいたのですが、女性のオペレーターさんがとても丁寧に対応してくれました。専門用語を使わずに説明してくれて、こちらの理解スピードに合わせてゆっくり話してくれる感じが、すごく信頼できました。初心者にもやさしいサポートだと思います。
	問い合わせをした際、担当の方が女性だったこともあり、丁寧で安心感がありました。設定方法が不安だったのですが、電話でゆっくり説明してくれて、実際の画面を見ながら一緒に進められたので初心者でも問題ありませんでした。対応履歴も引き継がれていて、説明もスムーズでした。
	サポートは困ったことがなかったため利用していないので、何とも言えません
	電話での問い合わせでも根気強く丁寧に対応してくださり、難しい操作もわかりやすく教えていただきました。年齢的にIT機器の扱いに不安がありましたが、サポートのおかげで安心して使い続けられています。
満足	カスタマーセンターに繋がりにくいことはありますが、いつも丁寧に対応していただいています。何度かauの方から電話をいただくことはありますが、その時も丁寧な対応をしていただいているので満足です。
	問い合わせには対応してもらえましたが、やや待ち時間が長く、もう少し迅速さがあると助かると感じました。対応そのものは丁寧でした。
	設定で困ったときに問い合わせましたが、スタッフが親切にわかりやすく説明してくれました。専門用語を使わずに丁寧に対応してもらえたので、ITに詳しくない私でも安心して問題を解決できました。
	問い合わせ時の対応が丁寧で、疑問点にも的確に答えてもらえました。説明も分かりやすく、IT知識があまりなくても安心して利用できるサポート体制に感謝しています。迅速なレスポンスもありがたいです。
	電話でも問い合わせることができるのはありがたいですが、特に問い合わせる必要はないのであまりよく分

	かりません。
	ちょっと待たされる時もあるが、とても丁寧にわかりやすく対応してくれたので。
	設定方法で迷ったときに電話したら、わかりやすくゆっくり説明してくれたので、ITが苦手な私でも問題なく設定できました。疑問点に丁寧に対応してもらえたことで安心感があり、初めての高速プラン利用でも不安なく使い始められました。
	導入前後に複数回問い合わせをしましたが、法人担当窓口がしっかりしており、技術的な質問にも即答で対応してもらえました。IP電話の兼ね合いやルーターの設定、VPNの併用などにも詳しく、こちらの業務環境を考慮して提案してくれたのは大変助かりました。継続的な運用支援にも期待できます。
	接続が不安定になった時に電話をかけたところ、年配者にもわかりやすい言葉で説明してくださったのが印象的でした。専用機器のLEDの見方や再起動の手順まで丁寧に教えてくれて、こちらが理解するまで焦らずに付き合ってくれたのがありがたかったです。安心して相談できる対応でした。
	ONUの設定やルーターとの相性について気になり、カスタマーサポートに問い合わせましたが、専門的な内容にもきちんと答えてくれました。たらい回しにされることもなく、同じ担当の方が最後まで付き合ってくれたのが印象的。5ギガユーザー向けの対応に慣れている感じがしました。
	ルーターの設定で一度つまづいた際に問い合わせましたが、担当の方が専門的な知識も豊富で安心感がありました。自宅の構造に合ったWi-Fi中継機の案内や、5ギガ向けルーターのスペック解説もわかりやすかったです。その後のフォローアップメールも丁寧で、非常に好印象でした。
	電話で手軽にサポートを受けることができるのでとても良いです。対応もとても丁寧で分からないこともすぐに解決しました。
	設定でつまづいたときに問い合わせたら、わかりやすくゆっくり説明してもらえました。仕事中でも電話がかけやすい時間帯を考慮してくれて、とても助かりました。子育て中の忙しいママにも優しい対応でした。
	トラブル時に問い合わせた際、スピーディかつ専門的な回答がもらえて感動。ゲーマー目線の知識があるスタッフが対応してくれた感じで、わかりやすく問題解決に繋がりました。安心して任せられます。
	問い合わせした時、わかりやすい説明で安心。専門用語が多くてちょっと苦手だったけど、丁寧に教えてくれ

	て助かりました。サポートの対応も迅速で、フリーランスの忙しいスケジュールに合っていて良かったです。
	専門的な技術的質問にもスムーズに答えてくれ、対応が非常にプロフェッショナルでした。10ギガプランの特有のトラブルにもすぐに対応してくれ、リモートからの設定サポートも的確。初心者でなくても満足できる、質の高いサポートを感じました。
とても満足	そもそも問題が起きないのでサポートに頼る必要がなく助かります。
	対応も早いし、丁寧な対応がとても良かったのでこの評価にしました。

Q11: キャッシュバックなどのキャンペーン特典に関する満足度を教えてください。

回答	回答数
不満	4人
普通	4人
満足	19人
とても満足	4人

Q12: 11の質問の理由を教えてください。(30文字以上)

回答	理由
不満	キャッシュバックの手続きがやや煩雑で、期限や条件がわかりにくかったです。
	キャッシュバックキャンペーンについては、複雑でわかりづらいです
	新規契約ではなく、引越してマンションタイプからの変更だったので、キャッシュバックなどは受けられなかった。
	キャッシュバックキャンペーンが複雑化していて非常にわかりづらいです。
普通	キャンペーン経由で申し込んだので、ネット契約後数ヶ

	月で現金キャッシュバックを受け取りました。振込までの手続きも簡単で、期限の通知もしっかりしていたので安心して利用できました。予想以上にスムーズだったので満足度は高いです。
	特別に良いキャッシュバックはなかったです。時期が悪かったのかもしれませんが。
	ネットで申し込んだキャンペーンで3万円のキャッシュバックがありました。申請方法もメールで丁寧に案内してもらえ、期限内に忘れずに手続きできました。初期費用がかなり抑えられたので、経済的にもとても助かりました。
	最初に申し込んだ際、家電量販店のスタッフから「この金額は大きいですよ」と案内されたキャッシュバック。内容を確認して申し込みましたが、結果的に4万円以上が戻ってきて家計にとっても助かりました。忘れずに申請するだけで受け取れるので、しっかりスケジュールを確認すれば安心です。
満足	工事費無料やキャッシュバックなどが良かった。特に条件なしでもらえる還元が嬉しい
	私が利用した時は初期費用と工事が実質無料になるキャンペーンが行われていたので、お得に感じることができました。
	申し込み時のキャッシュバックキャンペーンが魅力的で、30,000円分の特典を受け取れました。申請手続きも比較的簡単で、指定された時期にきちんと振り込みがあり、トラブルもゼロ。事前に案内されたスケジュール通りだったのも安心材料でした。
	キャンペーンで3万円のキャッシュバックがあり、手続きもオンラインで簡単にできました。実際に振り込まれるまでスムーズで、初期費用の負担が軽減されて助かりました。金額も満足できる内容でした。
	キャンペーンのキャッシュバック金額が大きく、申請もオンラインで簡単にできました。開通後に速やかに振り込まれ、初期費用の負担が軽減されてとても助かりました。お徳感があり満足しています。
	auユーザーなら安くなるなどのメリットがあるタイミングだったので、お徳感がありました。
	キャンペーンの時に加入して、全てau圏内にしたので、結構キャッシュバックがあった
	公式サイト経由で申し込んだので、開通後に30,000円以上のキャッシュバックがありました。メール案内に沿って手続きするだけで、無事に受け取り完了。家計にとっても大きな助けでしたし、引越して出費が重なっていた時期だったので、とてもありがたかったです。期

	待以上の対応でした。
	法人契約でもキャッシュバック対象だったのは意外でした。初期工事費が実質無料になったほか、一定条件での事務機器費補助の案内もあり、コスト面でのメリットが多かったです。あまり期待していなかったぶん、思わぬ形で導入費用を抑えることができ、決裁もスムーズに通りました。
	代理店経由で申し込んだところ、5万円近い高額キャッシュバックがありました。条件も「数ヶ月の継続」程度で、実質的にはほぼ確定だったのが嬉しいポイント。面倒な郵送申請や電話連絡も不要で、オンラインだけで完結する仕組みだったので、非常にラクでした。おまけにルーターも無料で貰えました。
	家電量販店経由で申し込んだのですが、キャッシュバックの額がかなり大きく、実質初年度の費用がぐっと抑えられました。手続きもスタッフが丁寧にガイドしてくれて、申請ミスもなくスムーズでした。受け取りのタイミングも明確で、実際の振込もきちんと予定通りにあり、信頼できました。
	ネット申し込み限定のキャンペーンを利用し、40,000円相当のキャッシュバックをもらえました。手続きがわかりづらいという口コミも見ましたが、メールに届く案内通りに進めれば簡単でしたし、振込も期限通りにありました。タイミングさえ逃さなければ、非常にお得だと思います。
	キャッシュバック、契約特典双方恩恵があり満足していますが、他社と比べると普通
	乗り換えをしたので乗り換えに対する解約金還元してくれるキャンペーンが適用されたのが良かったです
	開通後すぐに高額キャッシュバックがあり、申請もネットで簡単でした。家計の助けになり、スマホの料金も安くなって家族の通信費全体を抑えられたのは嬉しいポイントです。
	申込時のキャッシュバックがかなり大きく、初期コストがグッと下がってありがたかったです。ゲーム機器の購入資金に回せたので助かりました。申請もシンプルでスムーズに受け取れました。
	申し込み時にキャッシュバックの案内があり、手続きも簡単で助かりました。まとまったお金が戻ってくことで、初期費用の負担がかなり軽減され、ありがたく利用させていただいています。
	申し込み時に高額キャッシュバックがあり、開通後すぐに申請できたので助かりました。手続きは簡単で、特に難しいこともなく、早めに振り込まれて家計の助けになりました。

	10ギガプラン限定の高額キャッシュバックがあり、実質的に初期費用を大幅にカバーできました。申請もオンラインで簡単に完了し、スムーズに振り込まれたので非常に助かりました。こうした特典があることで、料金面のハードルが下がるのはありがたいです。
とても満足	月額利用料金、工事料金などの各種キャッシュバックが多かったのでお得感あり満足です。
	契約後にもらえるものが額面がなかなか高かったので満足しています。
	5万円キャッシュバックがあったので、とてもいいキャンペーンだなと思いました。

Q13: auひかりを利用した全体の満足度を教えてください。

回答	回答数
不満	1人
普通	7人
満足	19人
とても満足	3人

Q14: auひかりを利用してよかったところを教えてください。(30文字以上)

回答
通信速度は高速でとても満足。キャッシュバックや高還元など色々な特典があるのが良い
家で快適に通信ができるので非常に満足していますし、ストレスなく利用できています。ずっとauを利用しているので安心して使うことができますし、動画視聴やサイトの閲覧なども快適にできるので良かったと思います。
通信が非常に安定していて、在宅ワークや動画視聴、オンラインゲームでもストレスを感じることがありませんでした。サポートも丁寧でした。
通信速度が速く遅延が無い圧倒的信頼性。wifiでも満足な通信速度で遅延なし。
とにかく速度が速くて安定しており、リモートワーク・動画配信・オンラインゲームなど、どの用途でもストレスなく使えました。また、他の住人と回線を共有しない「auひかり独自回線」の安心感も大きかったです。混雑時の速度低下も一切感じませんでした。
日常的なネット利用に支障がなく、動画もゲームも問題なく楽しめることです。通信が安定しているので、仕事でのオンライン会議もスムーズ。手軽に高品質なネット環境を手に入れたのが良かったです。

仕事だけでなくプライベートでも動画視聴やネットショッピングが快適で、生活全般の利便性が向上しました。安定した通信環境のおかげで、家族も安心してインターネットを利用できるようになりました。
とにかく速度が安定しており、テレワークや趣味の動画配信など、あらゆる用途においてパフォーマンスが落ちることがありませんでした。また、auスマホとのセット割で料金も抑えられ、コスト面と性能面のバランスが取れていた点が非常に良かったです。
通信速度もはやくなっし、料金もお手頃なので良かったなと思っています。
auという大手なので安心感があるし、特にトラブルなどもなく安心して使えたので良かったです。
携帯がauなので一緒という点。入りが同じなので比較的分かりやすかった。
ストレスなくサクサクネットが利用できること。スマホとのセット割でスマホの料金が安くなったこと。
ポントポイントもたまるし、auひかりをはじめ他もau圏内にする事で、安くもなるから満足
テレワークでの作業が快適になったのはもちろん、動画視聴や音楽ストリーミングも途切れず楽しめる点が良いです。部屋のどこにいてもWi-Fiがしっかり届き、スマホもPCも同時に使っても速度低下が感じられないので、生活全般が快適になりました。
どの部屋でも動画が止まらず、スマート家電や監視カメラなどもスムーズに繋がる環境が手に入りました。夫も私もテレワークをすることが多く、安定した通信は仕事の集中力にも直結。ネット環境が整っていると生活全体が快適になるということを、今回の導入で実感しました。
ネットワークのトラブルが減り、業務の効率が上がったことが一番のメリットです。特に社内共有サーバやGoogle Workspace、Microsoft Teamsの動作が明らかに軽くなり、社員からも好評。エンジニア部門はGitやDockerをクラウド上で動かす場面が多く、5ギガの恩恵を強く感じています。
小学生の孫が2人いるので、今は宿題や学習動画もネット経由。夫も動画視聴が趣味で、私はネットスーパーを頻繁に使います。誰かが使っていても他の人が遅くならないので、全員が快適。リビング・寝室・2階の各部屋でもしっかりWi-Fiが届いており、ストレスのない毎日を支えています。
配信者や動画クリエイターにとって、ネットの質は収入に直結します。auひかりの5ギガは、上り速度が特に安定しており、OBSでの配信もコマ落ちゼロ。高解像度ファイルの送信、クラウド保存、同時録画・配信といった重い作業も余裕でこなせるため、機材と同じくらい重要な“武器”になっています。
オンライン授業やクラウドのファイル共有、ゲームのダウンロードなど、家庭内のネット利用が激しい我が家にとって、auひかりの5ギガプランは非常に心強い存在です。遅延やタイムラグのない環境は、子どもたちの学習にもストレスフリーで、家族全体の満足度が高くなりました。
とにかく速度・安定性・サポート体制、どれをとっても高水準。5ギガというとオーバースペックかなと思っていましたが、使ってみるとその快適さに驚きます。複数人で同時にビデオ会議をしても遅延なし、動画投稿のアップロードも爆速。将来的にテレワークを考える人には特におすすめです。
在宅ワークが多いため回線が速く安定している点は大変満足しています。
速度の向上がはかれたうえでトラブルが減ってつかいやすくなったこと
料金が少し高くても、使いやすいし対応の良さもいいので満足しています。
工事が丁寧で、さらに、素早い対応だったのが良かったところです。
速度や安定感は評判どおりで素晴らしかったです。料金はやや高いですがスマホなどと併用すると割引が効くし、キャンペーンもあってとてもお得感があって良かったです。

リモートワークでの資料送受信が速く、子どものオンライン授業もスムーズ。家族みんなが同時に使っても通信が安定しているので、ストレスフリーな日常が送れています。動画や音楽のストリーミングも快適で、生活の質が上がりました。
ゲームだけでなく、配信や動画編集も快適で、生産性がアップ。オンラインでのコミュニケーションも途切れず、ライブ配信の画質も安定。ネット環境が最高に整っているので、日々のパフォーマンスが格段に上がりました。
離れて暮らす子どもや孫と気軽に顔を見て話せるようになったことが一番の喜びです。動画や写真もスムーズに共有でき、日常の楽しみが増えました。安定したネット環境は高齢者の生活に安心感をもたします。
作業がスムーズに進むことで、クリエイティブに集中できる時間が増えたのが一番のメリット。動画編集やオンラインミーティングもストレスフリーで、通信の不安がなくなったのは大きいです。
動画編集や3Dレンダリング、オンラインゲームの配信など重いデータ処理を日常的に行う私にとって、10ギガ回線は“仕事の心臓”そのもの。高速かつ安定した通信が、作業ストレスを激減させ、クリエイティブな仕事に集中できる環境を実現してくれています。

Q15: auひかりを利用して悪かったところ、不満点を教えてください。(30文字以上)

回答
工事は早めに予約しておかないといけない。キャッシュバックを受け取る条件が複雑なこと
私の住んでいるところはまだ10ギガプランに対応していないのでオンラインゲーム等は快適にできないのが不満な点です。全国でできるようになれば切り替えも検討してますし、対応する県が早く増えればと思います。通信が遅くなるなどはありませんし、不満な点と言えばエリアの拡大を早くしてほしいところです。
キャンペーンの受け取りがわかりにくく、手続きも面倒でした。また料金に割安感があまりなく、長期利用者への特典が少ない印象です。
特に無いです。月額利用料金がもう少し安くなれば良いと思います。
唯一の不満は、引っ越しの際に移設手続きがやや煩雑だったことです。移設先がauひかりの提供エリア外だったため、やむを得ず解約することに。違約金は発生しませんでした。エリアがもっと広がっていれば継続利用したかったと感じました。
とくに大きな不満はありませんが、たまに夜間に速度が落ちることがあり、その点は少し気になります。あと、もっと簡単にルーターの設定ができると初心者にはありがたいと思います。
通信速度は満足ですが、夜間など混雑時に若干速度が落ちることがあるのが気になります。また、ルーターの設定が少し複雑で、初心者向けの簡単セットアップガイドがもっと充実すると嬉しいです。
唯一不満があるとすれば、解約時の手続きがややわかりにくく、電話でしか受け付けていない点が煩わしく感じました。また、再契約の際に再び工事費がかかる点も、長期利用者向けにもう少し配慮があればなお良かったと思います。
今のところ、利用して悪かったなと思うことはありませんが、プランによって隔たりがあるのは不満です
今の時代はもっと安いところもあるので、ほかに比べて何かプラスアルファにあるものがあれば良いと感じまし

た。
色々と細かいところに手が届かない印象でした。全体的に惜しい感じです。
特にはありませんが、強いというなら最近料金が値上がりしてしまったこと。
これと言って特にない。どこの携帯キャリアでも似たり寄ったり。
5ギガプランに対応したルーターを自分で選ぶ必要があり、最初はどれを買えば良いか迷いました。性能の低いルーターを使うと速度が出ないこともあるため、選択肢がもう少しわかりやすく示されていると嬉しいです。また、マンションタイプでの対応エリアが限定的なのも少し残念でした。
ひとつだけ不満があるとすれば、対応しているルーターの情報がやや少なく、どれを選べば5ギガの性能をフルに発揮できるのか悩みました。最終的にau推奨の機器を使いましたが、もっと一覧で「これが対応機種です」と分かるような資料があれば、初心者にも選びやすかったと思います。
1点挙げるとすれば、法人向けの公式情報が個人契約よりも少なく、導入前の情報収集に少し手間がかかったこと。個人向けのキャンペーンや機器情報は多いのですが、法人ユースでの最適構成が分かりにくかったです。導入後の満足度は高いだけに、事前の資料や事例紹介がもっとあると良いと思いました。
導入から使用まで全体的には満足ですが、ルーター選びがやや難しかったのは正直なところ。最初に家電量販店で選んだものが対応しておらず、買い直す羽目に。5ギガ用の機器には制限があるようなので、もう少し公式が明確に案内してくれたらよかったのと思います。説明不足は少し残念でした。
唯一気になるのは、マンションタイプでは5ギガプランが選べないケースが多いこと。僕は戸建てなので問題ありませんでしたが、視聴者や友人におすすめしようとしても「提供エリア外だった…」という声をよく聞きます。高速回線が当たり前の時代なので、もっと提供エリアが広がればいいのと感じています。
強いて言えば、対応ルーターが限られている点。市販のルーターでは5ギガの実力を活かせないものもあるため、公式推奨機器が性能が高めのものを選ぶ必要があります。最初にその点の説明がもっと明確にあれば、ルーター選びで悩まずに済んだと思います。初心者には少し難しいかもしれません。
正直、5ギガの性能をフル活用できる場面は限られているので、ネットやメール程度の用途の方にはやや割高に感じるかもしれません。あと、対応ルーターを自分で用意する場合はスペックに注意が必要で、最初に選んだ市販のルーターが性能不足だったため買い直しました。初心者には少しハードル高めかも。
送られていた機械のサイズが大きすぎる気がします。あとカスタマーセンターがつながりにくいです。
家の機器すべてがwifi6iに?対応しているわけではないので対応が大変なところ
カスタマーサポートの方は対応いいのですが、工事の方の対応は悪かったのが気になります。
全体的にコスパが悪いなと感じたところです。通信速度も疑問符が残りました。
まだ解約はしていませんが解約をした場合撤去工事費用がかかるというのを改善してほしいなと思います。
対応エリアが限定的なので、知人には使えない人もいて残念です。ルーターの選択肢が少なく、機器の性能を最大限に活かせるおすすめセットがもっと充実すると、初心者も安心だと思います。
10ギガ対応のルーターがまだ選択肢が少なく、理想の機器がなかなか見つからなかったこと。あと、対応エリアがまだ狭く、引越し先で使えないかもしれないリスクがあるのが少し不安です。
10ギガプランに対応した機器の説明が少なく、購入時に迷いました。もっとシニア向けにわかりやすい案内やセット販売があると助かると思います。また、設定の初期段階で少しかけ手間取ったことがありました。

5ギガや1ギガプランと比べて対応機器が限定的で、最初はルーター選びに戸惑いました。もう少しおすすめの機器やセット販売が充実すると嬉しいなと思います。あとはエリアの拡大を期待しています。

対応エリアがまだ限られていることが一番のネックです。私の住む地域は幸運にも対応していますが、全国的に見るとまだまだ普及が遅れている印象。また、対応ルーターの選択肢が限られている点もあり、将来的にはもっと自由を選べる環境が整うと嬉しいですね。