調 査 報 告 書

GMO とくとく BB WiMAX・ホーム Wi-Fi 契約者アンケート調査

利用実態・満足度調査【2026 年 11 月】

調査実施： GMO インターネット株式会社 / GMO とくとく BB

発行日：2026 年 11 月 20 日

01 調査結果のサマリー

主要結果	回答数 / 母数	割合
GMO とくとく BB WiMAX 満足度	236 名 / 261 名	90.4%
とくとく BB ホーム Wi-Fi 満足度	50 名 / 54 名	92.6%
GMO とくとく BB WiMAX 選定理由：月額料金	84 名 / 261 名	32.2%
GMO とくとく BB WiMAX 選定理由：キャンペーン	84 名 / 261 名	32.2%
GMO とくとく BB WiMAX 利用後の満足：データ容量	66 名 / 261 名	25.3%
とくとく BB ホーム Wi-Fi 利用者の選定理由：工事の手間回避	17 名 / 54 名	31.5%

満足度では両サービスとも上位 3 区分の合計が 9 割を超えました。

一方、自由回答には通信の安定性を評価する声と、接続切れ・不安定さを指摘する声の両方が見られます。

02 調査概要

調査名	WiMAX・ホーム Wi-Fi 契約者に関するアンケート調査
調査対象	GMO とくとく BB の「WiMAX」「とくとく BB ホーム Wi-Fi」契約者
回答数	315 名（WiMAX 261 名／ホーム Wi-Fi 54 名）
調査方法	メールで案内したインターネットアンケート
調査期間	2026 年 10 月 19 日～11 月 2 日
調査主体	GMO インターネット株式会社 / GMO とくとく BB

※本調査は対象を限定しており、WiMAX およびとくとく BB ホーム Wi-Fi 利用者全体の傾向を示すものではありません。

03 WiMAX・とくとく BB ホーム Wi-Fi の満足度

設問　GMO とくとく BB WiMAX の総合的な満足度を教えてください。

「とても満足」「満足」「やや満足」を合わせた 236 名（90.4%）が「満足」と回答しました。

回答	回答数	割合
とても満足	27 名	10.3%
満足	121 名	46.4%
やや満足	88 名	33.7%
不満	25 名	9.6%
合計	261 名	100.0%

設問　とくとく BB ホーム Wi-Fi の総合的な満足度を教えてください。

「とても満足」「満足」「やや満足」を合わせた 50 名（92.6%）が「満足」と回答しました。

回答	回答数	割合
とても満足	6 名	11.1%
満足	28 名	51.9%
やや満足	16 名	29.6%
不満	4 名	7.4%
合計	54 名	100.0%

※満足計は「とても満足」「満足」「やや満足」の合算です。

※回答者数・回答者構成が異なるため、サービス間の優劣を示すものではありません。

04 WiMAX で GMO とくとく BB を選んだ理由

設問　WiMAX の中で、GMO とくとく BB WiMAX を選んだ一番の決め手を教えてください。

月額料金とキャッシュバック・キャンペーンが、それぞれ 84 名（32.2%）で最多でした。

集計母数：261 名

回答	回答数	割合
月額料金が手頃だったから	84 名	32.2%
キャッシュバックやキャンペーンが魅力的だったから	84 名	32.2%
端末代金や初期費用の負担が少なかったから	25 名	9.6%
端末が最短即日発送され、早く利用を開始できるから	20 名	7.7%
比較サイトなどでおすすめされていたから	14 名	5.4%
契約期間や解約条件が自分に合っていたから	9 名	3.4%
GMO とくとく BB の知名度が高く、安心感があったから	9 名	3.4%
将来的に光回線へ違約金なしで乗り換えられるから	3 名	1.1%
とくとく BB でんき・ガスとのセット割に魅力を感じたから	0 名	0.0%
その他	13 名	5.0%

05 GMO とくとく BB WiMAX 契約後に最も満足していること

設問　契約後に最も満足していることをお選びください。

データ容量を気にせず利用できることが 66 名（25.3%）で最多でした。

集計母数：261 名

回答	回答数	割合
データ容量を気にせず利用できること	66 名	25.3%
外出先にも持ち運んで利用できること	41 名	15.7%
通信が安定していること	34 名	13.0%
回線工事が不要で、簡単に利用開始できたこと	28 名	10.7%
月額料金が手頃なこと	16 名	6.1%
対応エリアが広く、つながりやすいこと	15 名	5.7%
キャッシュバックや割引がお得なこと	15 名	5.7%
引越し先でもそのまま利用できること	11 名	4.2%
申し込みから利用開始までがスムーズだったこと	10 名	3.8%
au・UQ mobile とのセット割を利用できること	9 名	3.4%
通信速度が速いこと	8 名	3.1%
端末の性能や使いやすさ	0 名	0.0%
複数の端末を同時に接続できること	0 名	0.0%
問い合わせ・サポート対応が充実していること	0 名	0.0%
その他	8 名	3.1%

06 とくとく BB ホーム Wi-Fi 利用者がホームルーターを選んだ理由

設問　ホームルーターを選んだ一番の決め手を教えてください。

集計結果は以下のとおりです。

集計母数：54 名

ホームルーターを選んだ理由	回答数	割合
回線工事の手間や立ち会いを避けたかったから	17 名	31.5%
住居の事情などにより、回線工事ができなかったから	11 名	20.4%
申し込み後、すぐにインターネットを利用したかったから	7 名	13.0%
引っ越し・転居後も継続して利用しやすいから	6 名	11.1%
自宅だけでなく、外出先でも利用したかったから	4 名	7.4%
月額料金や初期費用が手頃だったから	4 名	7.4%
データ容量が十分だと感じたから	2 名	3.7%
au・UQ mobile とのスマホセット割に魅力を感じたから	1 名	1.9%
通信速度や通信品質に魅力を感じたから	0 名	0.0%
その他	2 名	3.7%

※本表は契約時の理由の回答結果です。

※回答項目に含まれる利用方法・条件は、現行のサービス仕様を示すものではありません。

07 とくとく BB ホーム Wi-Fi 契約後に最も満足していること

設問　契約後に最も満足していることをお選びください。

集計結果は以下のとおりです。

集計母数：54 名

回答	回答数	割合
回線工事が不要で、簡単に利用開始できたこと	15 名	27.8%
データ容量を気にせず利用できること	14 名	25.9%
通信が安定していること	9 名	16.7%
月額料金が手頃なこと	4 名	7.4%
キャッシュバックや割引がお得なこと	3 名	5.6%
申し込みから利用開始までがスムーズだったこと	2 名	3.7%
引越し先でもそのまま利用できること	2 名	3.7%
通信速度が速いこと	1 名	1.9%
対応エリアが広く、つながりやすいこと	1 名	1.9%
外出先にも持ち運んで利用できること	1 名	1.9%
au・UQ mobile とのセット割を利用できること	1 名	1.9%
端末の性能や使いやすさ	0 名	0.0%
複数の端末を同時に接続できること	0 名	0.0%
問い合わせ・サポート対応が充実していること	0 名	0.0%
その他	1 名	1.9%

※利用方法に関する選択肢への回答は、サービス仕様を裏付けるものではありません。

08 WiMAX 契約前に不安だったこと

設問　契約する前に不安だったことをすべてお選びください。（複数選択）

集計結果は以下のとおりです。

集計母数：261 名

回答	回答数	割合
自宅や利用予定の場所でつながるか	120 名	46.0%
十分な通信速度が出るか	155 名	59.4%
通信が安定しているか	177 名	67.8%
建物内や地下でもつながりやすいか	53 名	20.3%
夜間や混雑時に速度が遅くならないか	59 名	22.6%
データ容量や速度制限を気にせず利用できるか	82 名	31.4%
動画視聴やオンラインゲームを快適に利用できるか	55 名	21.1%
光回線の代わりとして十分に利用できるか	42 名	16.1%
在宅勤務やオンライン授業に問題なく利用できるか	42 名	16.1%
実際に支払う月額料金が分かりやすいか	49 名	18.8%
端末代やその他の追加費用がかからないか	46 名	17.6%
キャッシュバックを問題なく受け取れるか	55 名	21.1%
契約期間や解約時の費用が分かりやすいか	41 名	15.7%
端末の設定や接続を自分で行えるか	37 名	14.2%
端末が故障した際に対応してもらえるか	25 名	9.6%
問い合わせ・サポートをスムーズに利用できるか	35 名	13.4%
現在利用している回線から問題なく乗り換えられるか	18 名	6.9%
その他	4 名	1.5%

09 ホーム Wi-Fi 契約前に不安だったこと

設問　契約する前に不安だったことをすべてお選びください。（複数選択）

集計結果は以下のとおりです。

集計母数：54 名

回答	回答数	割合
自宅や利用予定の場所でつながるか	24 名	44.4%
十分な通信速度が出るか	35 名	64.8%
通信が安定しているか	28 名	51.9%
建物内や地下でもつながりやすいか	5 名	9.3%
夜間や混雑時に速度が遅くならないか	11 名	20.4%
データ容量や速度制限を気にせず利用できるか	17 名	31.5%
動画視聴やオンラインゲームを快適に利用できるか	12 名	22.2%
光回線の代わりとして十分に利用できるか	9 名	16.7%
在宅勤務やオンライン授業に問題なく利用できるか	10 名	18.5%
実際に支払う月額料金が分かりやすいか	3 名	5.6%
端末代やその他の追加費用がかからないか	2 名	3.7%
キャッシュバックを問題なく受け取れるか	10 名	18.5%
契約期間や解約時の費用が分かりやすいか	6 名	11.1%
端末の設定や接続を自分で行えるか	3 名	5.6%
端末が故障した際に対応してもらえるか	1 名	1.9%
問い合わせ・サポートをスムーズに利用できるか	2 名	3.7%
現在利用している回線から問題なく乗り換えられるか	5 名	9.3%
その他	1 名	1.9%

10 GMO とくとく BB WiMAX 満足度の理由：自由回答分類

設問　選択した理由を教えてください。

通信の安定性を評価する回答と、不安定さを指摘する回答の両方が見られました。

集計母数：234 件（自由回答記入者）

回答	回答数	割合
通信が安定・つながりやすい	42 件	17.9%
特に問題・不満なし	31 件	13.2%
持ち運び・外出先で使える	21 件	9.0%
手軽・設置が簡単・使いやすい	23 件	9.8%
通信速度が速い・十分	20 件	8.5%
無制限・容量を気にせず使える	10 件	4.3%
料金が安い・コスパが良い	15 件	6.4%
値上げへの不満	29 件	12.4%
料金が高い・割高	23 件	9.8%
接続切れ・不安定・繋がらない	52 件	22.2%
通信速度が遅い・低速	28 件	12.0%
エリア・電波状況への不満	16 件	6.8%
データ容量・通信制限への不満	10 件	4.3%
バッテリー・端末への不満	15 件	6.4%
サポート・手続き・告知への不満	16 件	6.8%
その他・内容不明	4 件	1.7%

※回答に複数の分類が含まれるため、割合の合計は 100%になりません。

11 とくとく BB ホーム Wi-Fi 満足度の理由：自由回答分類

設問　選択した理由を教えてください。

通信の安定性を評価する回答と、不安定さを指摘する回答の両方が見られました。

集計母数：46 件（自由回答記入者）

回答	回答数	割合
通信が安定・つながりやすい	9 件	19.6%
問題なし・概ね満足	12 件	26.1%
通信速度が速い・快適	8 件	17.4%
手軽・面倒がない	3 件	6.5%
ギガを気にせず使える	1 件	2.2%
料金が安い・お得	1 件	2.2%
値上げへの不満	3 件	6.5%
料金が高い・お得感がない	5 件	10.9%
接続切れ・エラー・不安定	12 件	26.1%
通信速度・品質の低下	4 件	8.7%
電波・エリアへの不満	5 件	10.9%
通信量の上限への不満	1 件	2.2%
サポート対応への不満	1 件	2.2%
端末（サイズ等）への不満	1 件	2.2%
その他・内容不明	0 件	0.0%

12 光回線への乗り換え意向・施策認知

対象は総合満足度で「やや満足」「不満」を選んだ方です。WiMAX は 113 名（88 名＋25 名）、ホーム Wi-Fi は 20 名（16 名＋4 名）。全回答者の意向・認知率ではありません。

項目	WiMAX（113 名）	ホーム Wi-Fi（20 名）
光回線への乗り換えを検討している	20 名／17.7%	4 名／20.0%
検討していない	93 名／82.3%	16 名／80.0%
乗り換え施策を知っている	73 名／64.6%	8 名／40.0%
知らない	40 名／35.4%	12 名／60.0%

※前の設問で「光回線の乗り換えを検討している」「検討していない」のいずれを選んだ方にも表示されます。

13 調査結果から読み取れること・集計上の注記

WiMAX では契約先を選ぶ際の料金・キャンペーンに加え、利用後のデータ容量や持ち運びやすさが評価されています。ホーム Wi-Fi では、工事不要で手軽にインターネットを始められることが、契約理由と利用後の満足ポイントの両方で上位となりました。

- 割合は小数第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100%と一致しない場合があります。
- 複数回答の設問や自由回答の重複分類では、割合の合計が 100%を超える場合があります。
- 乗り換え意向・認知度は、満足度で「やや満足」「不満」と回答した方が対象です（WiMAX113 名／ホーム Wi-Fi20 名）。
- WiMAX とホーム Wi-Fi では契約理由の質問範囲が異なるため、サービス間の単純比較はできません。

14 データの利用条件・引用ガイドライン

出典表記

本データを引用・転載する際は、以下の出典を明記してください。

出典記載例

出典：GMO とくとく BB「WiMAX・ホーム Wi-Fi 契約者アンケート調査」（記事 URL：https://gmobb.jp/media/data/gmo-wimax-satisfaction-202611/）

利用可能な範囲

- 記事・レポート・プレゼンテーション・SNS 等での引用・転載（出典明記のうえ可）
- グラフ作成・独自分析・再集計などの二次利用（出典明記のうえ可）
- 商用目的での利用（出典明記のうえ可）

禁止事項

- 元データの改ざん、または調査結果を誤認させる文脈での使用
- CSV・PDF ファイルの再ホスティング、再配布