

2026 年 8 月 26 日

報道関係者各位

株式会社ファミリーネット・ジャパン

ファミリーネット・ジャパン、2026 年 GMO 顧客満足度ランキング 「集合住宅向け一括インターネット 首都圏 第 1 位」を獲得 ～高速・安定通信と充実したサポート体制で高い満足度を実現～

集合住宅の快適で豊かな暮らしを実現するパートナーとして、マンション・アパートに特化した全戸一括型インターネットサービスを提供する株式会社ファミリーネット・ジャパン（代表取締役：野本 修司／東京都港区、以下「FNJ」）は、GMO リサーチ&AI 株式会社（代表取締役社長：荻田 剛大／東京都渋谷区）が発表した「2026 年 GMO 顧客満足度ランキング 集合住宅向け一括インターネット」において、首都圏の総合ランキング第 1 位を獲得しました。



■受賞内容

このたび GMO リサーチ&AI が実施した顧客満足度調査で、集合住宅向け全戸一括型インターネットサービスの首都圏ランキングにおいて、総合顧客満足度第 1 位を獲得いたしました。

■顧客満足度第 1 位を支える 3 つの強み

① マンション毎の徹底した通信品質の管理「通信速度遅延の未然防止体制」

VNE 提供事業者（※）としての知見をもとに、全マンションのトラフィック量や応答速度等の監視項目を常時モニタリングし、速度低下の予兆をいち早く検知します。エリア特性や過去の実績に基づき、各マンションに最適な回線を選定することで、混雑時でもストレスのない快適な通信環境を提供しています。

※VNE (Virtual Network Enabler) : NTT の次世代ネットワーク (NGN) において、高速な通信規格「IPv6 / IPoE」接続を可能にする設備を自社で運用。国内で限定された事業者のみがこの役割を担っており、FNJ は自社でこのインフラをコントロールできるため、迅速かつ柔軟な通信品質の維持・向上が可能です。

② 平均応答率 90%超「24 時間 365 日の高品質サポート」

深夜・休日を問わず、24 時間体制で平均応答率 90%を超えるヘルプデスクによる迅速な電話サポート対応に加え、AI チャットボットによる自動応答を組み合わせることで、お客様のライフスタイルに合わせた利便性の高いサポートを実現しています。

③ マンションライフを豊かにする「豊富な付加価値サービス」

IoT サービス「rimoco+」や、再配達負担を軽減する玄関前配達サービス「直達」、AI チャットボットで入居者の利便性向上と管理会社の DX を推進する「Virtual レスポンス」など、お客様の利便性を高める多彩なサービスを展開。通信インフラの枠を超え、マンションライフをトータルで支える付加価値をワンストップで提供しています。

日頃よりサービスをご利用いただいているお客様に心より感謝申し上げますとともに、今後もこの評価を励みに、マンションライフを豊かにするパートナーとして、さらなるサービスの向上に努めてまいります。

■GMO 顧客満足度ランキング 調査概要

「GMO 顧客満足度ランキング」は、長年にわたり市場調査のデータ提供や分析サポートを行ってきた GMO リサーチ&AI 株式会社が、信頼性の高い独自のアンケート回答者基盤と多様な調査手法を活用して独自の視点で作成したランキングです。

調査主体：GMO リサーチ&AI 株式会社

調査方法：オンライン調査

調査回答者数：4,014 名

規定人数：100 人以上

調査期間：2026 年 6 月 22 日～2026 年 6 月 30 日

調査対象：

性別：指定なし

年齢：20 歳～84 歳

地域：全国

条件：集合住宅（マンション・アパート等）に居住しており、過去 3 年以内に集合住宅向け全戸一括型インターネットサービスを利用した方

調査企業・サービス数：11

定義：マンション・アパート等の集合住宅において、建物のオーナー・デベロッパー・管理会社等が回線事業者と一括で契約し、居住者が無料または管理費・家賃に含まれる形で利用できるインターネット回線サービス。ただし自分自身で個別に契約・加入しているサービスは含まない。

URL：https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/details/mansion-net_2026_shutoken/

[株式会社ファミリーネット・ジャパン 会社概要]

設立 : 2000 年 10 月 6 日
代表者 : 代表取締役 野本 修司
所在地 : 東京都港区愛宕二丁目 5 番 1 号愛宕グリーンヒルズ MORI タワー29 階
事業内容 : 集合住宅向けインターネット接続サービス、電気、エネルギーの売買、
エネルギーモニタリング及びエネルギー情報活用サービス、決済代行サービス等
URL : <https://www.fnj.co.jp/>

[本件に関するお問い合わせ先]

株式会社ファミリーネット・ジャパン 広報担当：西
TEL：03-6759-2200 MAIL：koho@ml.fnj.co.jp