

摘錄本

# 5G FWA：實現與光纖 同級的客戶滿意度

2025 年固定無線接入手冊

洞察二



[ericsson.com/  
fwa-insights](https://ericsson.com/fwa-insights)

# 5G FWA 正成為主要連網方式

愛立信消費者行為研究室已針對消費者對 5G FWA 的認知進行全球調查研究。此研究涵蓋 19 個國家 / 地區，代表 3.7 億家庭及 12 億人口的樣本規模。

研究顯示，5G FWA 已成為家庭寬頻的首選方案。家庭用戶認為 5G FWA 可實現與光纖同級的效能，且對其服務體驗的滿意度更勝光纖。使用 FWA 的家庭滿意度持續攀升，其中高達七成 5G FWA 用戶表示該服務已成為其家庭主要連網方式。下圖顯示此消費趨勢如何全面反映於研究涵蓋的各國市場——目前 5G FWA 的普及並非取代特定連網類型，而是根據各市場主流技術環境替代所有既有連網方式。家庭用戶表達的高度滿意度——即其對 FWA 的認可與 5G FWA 帶來的新功能——證實了 FWA 作為連網升

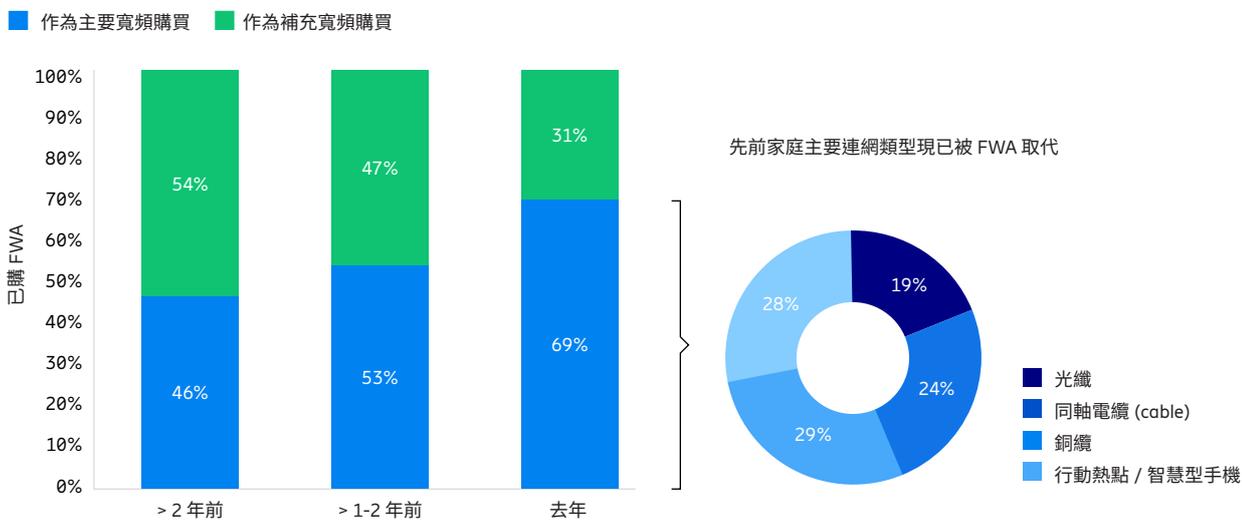
級催化劑的觀點。這項技術使家庭能享受更優質穩定的連網體驗，不僅在連網基礎薄弱市場成效顯著，於連網發達市場中的訊號弱區同樣發揮關鍵作用。

使用 FWA 的家庭普遍傾向繼續將其作為首選連網方式。用戶對 FWA 的熱衷程度可從以下事實得到印證：使用 5G FWA 的家庭中，僅不到一成考慮在一年內終止服務。這種對 FWA 解決方案的認可與偏好，不僅存在於已部署 5G FWA 的市場，在仍以 4G 技術為主的市場中同樣顯現。目前使用 4G FWA 的家庭中，

家庭用戶正逐漸選用 5G FWA 作為住家唯一的連網類型。

三分之二用戶明確表示將持續使用 FWA 連網服務，並在所在地區開放 5G 服務時立即升級。這揭示了兩大關鍵：首先，FWA 深受家庭用戶歡迎；其次，5G 技術是維繫 FWA 用戶黏著度的關鍵吸引力。

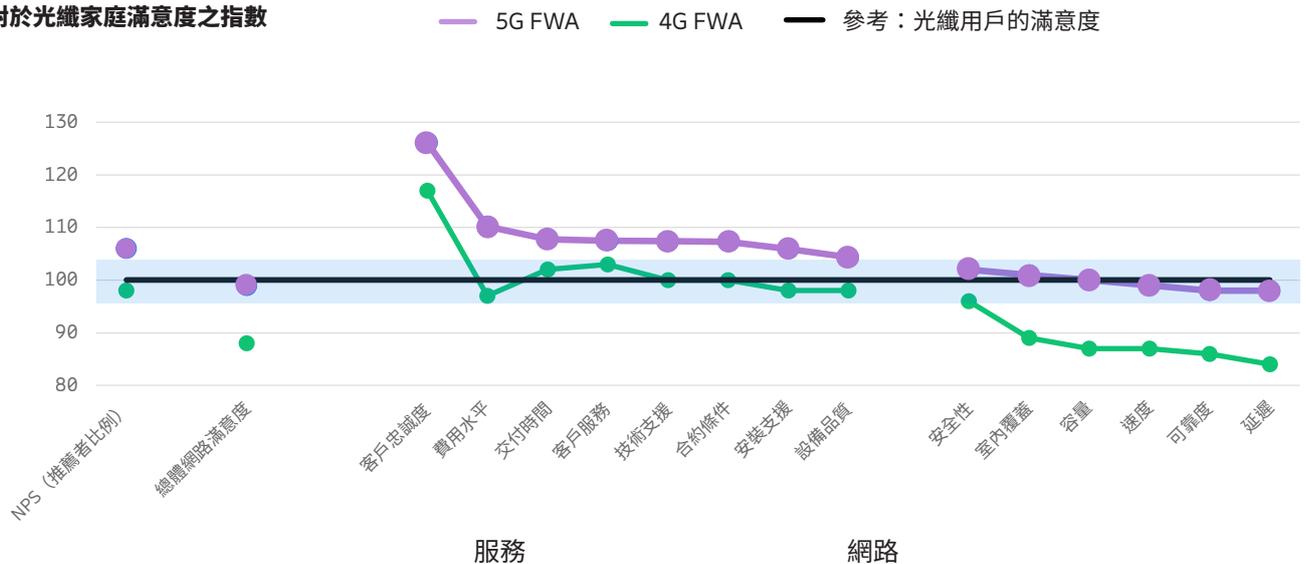
## 5G FWA 正逐漸成為主要連網方式



資料來源：愛立信消費者行為研究室 FWA 研究報告 2023/2024 調查基準：涵蓋 19 國（澳洲、巴西、加拿大、捷克、德國、印度、印尼、日本、馬來西亞、墨西哥、奈及利亞、挪威、阿曼、菲律賓、沙烏地阿拉伯、泰國、土耳其、英國、美國）家庭用戶，需符合至少一名 15-69 歲成員每日使用居家網路超過 1 小時且目前正在使用 FWA 服務

# 網路滿意度與 光纖用戶持平

相對於光纖家庭滿意度之指數



與光纖相比，家庭用戶對 5G FWA 在服務體驗方面（如交付時間、合約條件、設備品質及費用水平）的滿意度更高。在網路性能方面（速度、室內覆蓋、安全性與容量），5G FWA 家庭用戶的滿意度與光纖用戶持平。

與使用 4G FWA 的家庭相比存在顯著差異——這些用戶在服務品質與網路性能

方面的滿意度均低於 5G FWA 及光纖用戶。各國之間也存在明顯差異，這是由其獨特的家庭寬頻市場結構、競爭態勢以及 5G FWA 的採用階段所驅動。

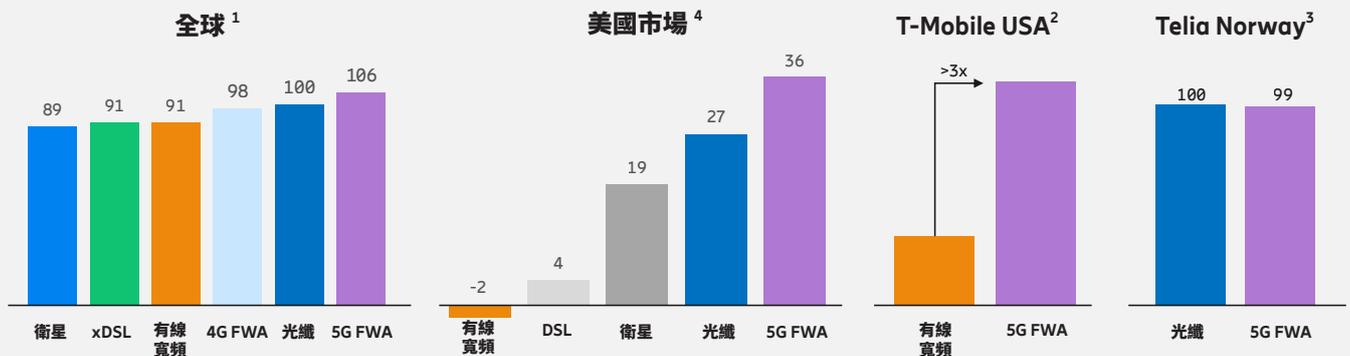
在各國境內，對連網性能的感知差異，若納入家庭所處區域因素觀察將更具意義。資料顯示，鄉村地區家庭用戶滿意度最高，

其次為大都會區住戶。相較之下，居住於小型城市的家庭用戶滿意度最低。鄉村地區家庭展現的高滿意度，彰顯了 5G FWA 透過提供類光纖速率之可靠連網，在消弭數位落差方面扮演的關鍵角色。

# 5G FWA 客戶滿意度與光纖持平

FWA 正迅速成為寬頻服務的競爭性選擇，5G FWA 在不同市場中均實現高客戶滿意度。

## 淨推薦值 (NPS)



全球電信業者調查的最新淨推薦值資料顯示，5G FWA 在客戶滿意度方面評分優異，持續超越有線寬頻、DSL 等傳統固定寬頻服務。

愛立信消費者行為研究室全球研究顯示，若以光纖滿意度為基準（設定為 100），5G FWA 的淨推薦值達 106，4G FWA 雖略低於基準（98），但其淨推薦值仍高於有線寬頻、xDSL 與衛星網路。在美國市場亦呈現相似趨勢：5G FWA 的淨推薦值大幅領先有線寬頻與衛星服務，達到 36 分，優於光纖的 27 分、衛星的 19 分，以及有線寬頻的 -2 分。

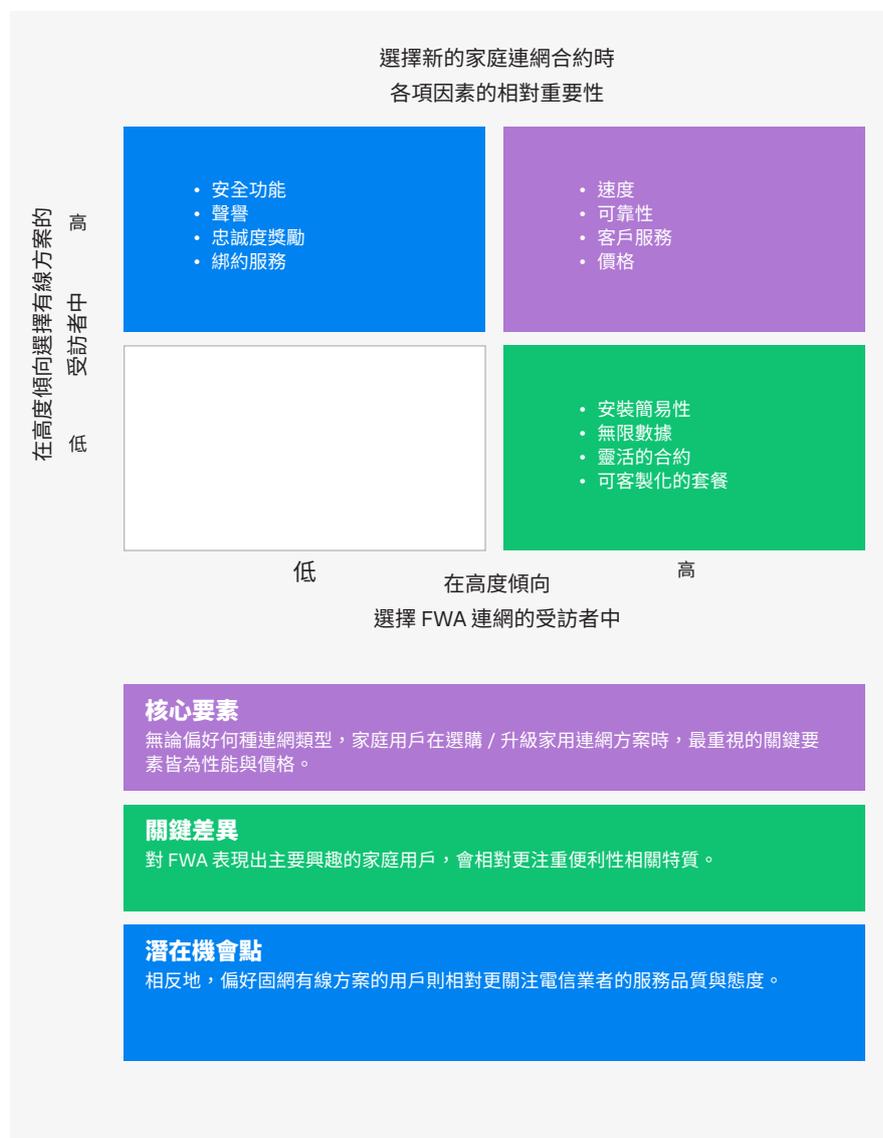
在特定電信業者的案例中，以 T-Mobile USA 為例，其 5G FWA 的淨推薦值更達到有線寬頻評分的三倍之多。同樣地，Telia 在挪威推出的 5G FWA 服務滿意度幾乎與光纖相同，兩者評分分別達 99 與 100。

這些淨推薦值資料明確顯示，消費者高度認可 5G FWA 所提供的高速、穩定連網品質。隨著市場對彈性化、高品質網際網路解決方案的需求成長，5G FWA 為有線寬頻提供了極具吸引力的替代方案，正重塑家用與企業寬頻的市場格局。

# 選擇 5G FWA 或有線寬頻的關鍵要素與差異化優勢

家庭用戶考慮採用 FWA 的原因多元且各異。這些原因涵蓋客戶體驗、服務方案、性能表現、可靠性、操作簡易性及使用便利性。

與其他連網類型相同，已採用 FWA 的家庭用戶將速度、可靠性及價格列為關鍵考量要素。然而，FWA 相較於其他連網技術的主要優勢在於其便利性。已採用或計畫採用 FWA 的家庭普遍認同，該解決方案的核心吸引力在於其帶來的便利性。安裝簡易性被強調為關鍵因素，50% 的家庭用戶一致認為 FWA 的安裝過程不複雜。在安裝方式上呈現均衡分布：約半數家庭選擇自行安裝，另一半則倚賴技術人員的外部支援。



# 除了速度考量之外，FWA 的選擇主要取決於其服務可用性優勢

家庭寬頻具有高度地域特性，正如預期，在選擇 FWA 時，不同地區用戶的優先考量存在明顯差異。家庭所處地理位置是否會影響採用 FWA 的原因？答案是，選擇 FWA 的原因存在明顯差異。

## 居住地點的差異衍生出以下驅動因素：

- 大都會 / 大型城市：驅動因素在於 FWA 提供的多元服務方案。
- 小型城市 / 村鎮：驅動因素顯示 FWA 是各類連網方案中「唯一的選擇」。

居住於大都會區 / 大型城市的家庭給出積極信號：他們在擁有其他寬頻選項的情況下，仍主動選擇 FWA。反觀小型城市、城鎮或鄉村地區的家庭，其主要驅動因素為「FWA 是居住地唯一可用的選擇」，其次才是網綁方案、使用體驗與安裝便利性。儘管「唯一選項」

是這些家庭選擇 FWA 的主因，但資料顯示他們仍強烈渴望獲得可靠連網服務——這是以手機共享網路或 MiFi 設備難以實現的，再次印證 FWA 在消弭數位落差方面發揮的實質作用。

家庭選擇 FWA 的前五大相對主要原因分佈	挑戰現有的寬頻市場		縮減數位落差
	36% 大都會區	39% 城市	25% 小城市 / 城鎮及鄉村
40% 獨棟住宅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 最新技術</li> <li>• 方案與促銷</li> <li>• 綁約機會</li> <li>• 更快的交付時間</li> <li>• 備用需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 速度</li> <li>• 方案與促銷</li> <li>• 價格</li> <li>• 更簡易的安裝</li> <li>• 綁約機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 唯一選擇</li> <li>• 以往的體驗</li> <li>• 綁約機會</li> <li>• 價格</li> <li>• 備用需求</li> </ul>
17% 連排住宅 / 透天厝	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 最新技術</li> <li>• 更快的交付時間</li> <li>• 支援服務</li> <li>• 備用需求</li> <li>• 可攜性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 更簡易的安裝</li> <li>• 綁約機會</li> <li>• 方案與促銷</li> <li>• 覆蓋</li> <li>• 最新技術</li> </ul>	
17% 自有公寓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 速度</li> <li>• 覆蓋</li> <li>• 最新技術</li> <li>• 備用需求</li> <li>• 支援服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 已預先安裝</li> <li>• 綁約機會</li> <li>• 以往的經驗</li> <li>• 備用需求</li> <li>• 支援服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 唯一選擇</li> <li>• 更快的交付時間</li> <li>• 已預先安裝</li> <li>• 更簡易的安裝</li> <li>• 價格</li> </ul>
26% 租賃公寓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 速度</li> <li>• 價格</li> <li>• 可携帶性</li> <li>• 方案與促銷</li> <li>• 室內覆蓋範圍</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 已預先安裝</li> <li>• 唯一選擇</li> <li>• 價格</li> <li>• 速度</li> <li>• 可攜性</li> </ul>	

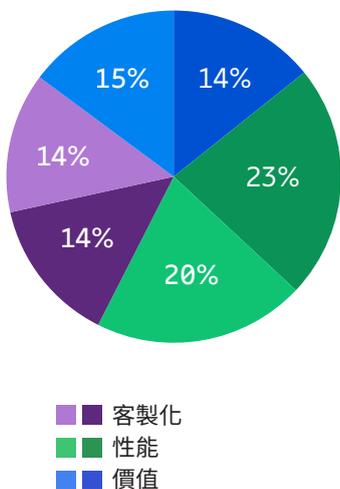
資料來源：愛立信消費者行為研究室 FWA 研究報告 2023/2024 調查基準：涵蓋 19 國（澳洲、巴西、加拿大、捷克、德國、印度、印尼、日本、馬來西亞、墨西哥、奈及利亞、挪威、阿曼、菲律賓、沙烏地阿拉伯、泰國、土耳其、英國、美國）家庭用戶，需符合至少一名 15-69 歲成員每日使用居家網路超過 1 小時且目前正在使用 FWA 服務

# 選用 FWA 的動機存在明顯差異

價值 (29%)	性能 (43%)	客製化 (28%)
<b>價格主導型</b> 連網需求有限，但追求極致性價比，要求穩定可靠服務的家庭。	<b>容量升級型</b> 網路用量龐大，優先追求極致速度與覆蓋範圍的家庭。優質客服是其決策關鍵因素，需確保獲得頂級服務保障。	<b>細綁方案追求型</b> 主要受細綁優惠與多元方案吸引，注重優惠力度與速度保證的家庭。
<b>無線忠誠型</b> 青睞簡潔靈活方案的家庭。傾向向單一業者選購所有無線服務。期望以其忠誠度換取優質服務與合理價格。	<b>連網升級型</b> 渴望加入可靠連網圈，擺脫手機網路共享限制的家庭。家庭連網需求持續成長的家庭。	<b>便利追求型</b> 重視靈活性，並在獲取可靠速度時優先考量流程簡易性的家庭。

透過全面滿足各類家庭需求，電信業者將能為掌握 FWA 成長契機鋪平道路。據此研究識別出六大差異化家庭客群，其群體規模受整體市場條件、連網環境完備度、現行家庭連網方式，以及各國 FWA 部署進程等多重因素影響。

- 價格主導型**：這類家庭以「獲取最優價格」為核心決策動機。從全球分布來看，該客群主要以年長者為主（無論是夫妻或獨居者）。值得注意的是，大都會區與郊區家庭對價格訴求的反應尤其顯著。
- 無線忠誠型**：傾向選擇單一電信業者提供所有服務方案的家庭。從全球視角觀察，此客群主要特徵為年輕成員組成的核心家庭且多居住於小型連排住宅中。
- 連網升級型**：主動選擇加入可靠連網圈並追求現有連網服務升級的家庭。他們的核心訴求在於確保獲得穩定連網與高速體驗。對居住於小城市、鄉村地區及租賃公寓的家庭而言，可靠性是其最重視的需求。
- 容量升級型**：追求全面提升連網品質的家庭，旨在獲得速度、承載量與覆蓋範圍的全面優化，同時期待尊榮級客戶服務。從全球數據來看，多代同堂家庭是此客群的最大組成部分，這反映因多名家庭成員需在不同時段或同時為不同目的使用網路，而產生的速度與容量升級需求。
- 細綁方案追求型**：受細綁優惠機會吸引的家庭，注重獲取超值方案、高速連網與服務彈性。全球資料顯示，核心家庭與單人家庭在此客群中佔比較高，其中大都會中心區家庭對細綁方案和機會的需求最為強烈。
- 便利追求型**：重視方案彈性，並在獲取可靠連網速度時優先考量流程簡易性的家庭。此客群在全球範圍內以單人家庭及涵蓋老幼成員的家庭最為顯著。



閱讀所有八大洞察，  
掌握 5G FWA 價值

[ericsson.com/fwa-insights](https://ericsson.com/fwa-insights)