

【1位は「DMM英会話」24時間予約OK、講師陣の人数確保など受講のしやすさがカギ！】

掲載内容:オンライン英会話ランキング

1位は「DMM英会話」24時間予約OK、講師陣の人数の確保など受講のしやすさがカギ！オリコン顧客満足度【オンライン英会話】

CSNews

2017年7月4日 11時40分更新
その他 > 教育

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に調査を実施する「オリコン日本顧客満足度ランキング」を展開するオリコンは、オンライン英会話を運営する64社を対象に、過去5年以内に、実際にオンライン英会話を利用した1,965名の回答を収集し、顧客満足度調査の結果を発表した。



オンライン英会話TOP5

1	DMM英会話	73.06
2	イーオン・オンラインレッスン	72.74
3	ベルリッツ (バーチャル・クラスルーム)	71.92
4	ECCオンライン英会話	71.27
5	e英会話	71.26

需要が高まりつつあるオンライン英会話。2015年以來となる同調査では、1位に【DMM英会話】が選出された。「入会手続き」、「適切なレッスン料」、「授業の受けやすさ」の3項目で1位を獲得している。実際の利用者からは「価格が安い、サポートが充実、講師の数が圧倒的、レッスン予約が24時間可能」（40代/男性）との声があり、ライフスタイルに併せた受講が可能、講師陣の豊富な点などで“予約が取れない”という利用者のストレス軽減させたことが、高い満足に直結したようだ。



オンラインで英語を習得しようとサービスを選ぶ際に、実際に重視されている項目は「適切なレッスン料」（19.59%）、「入会手続き」（17.64%）、「カリキュラム・教材」（13.57%）がTOP3となった。英語の習得に関わる項目は妥当だが、それ以外では「入会手続き」も大切な項目となっている。入会金なし、体験レッスン有なども各社実施しているサービスだが、「迅速な対応と適切な処理で手続きがスムーズ」（40代/男性）という声にある通り、オンラインでの入会だからこそ、スムーズなサイトの動作による作業完了は高ポイント。今後はサイトの使いやすさも同市場では満足度を高める要素となりそうだ。