

2018年 オリコン顧客満足度ランキング

「トランクルーム (レンタル収納スペース/コンテナ)」

「旅行予約サイト (国内旅行/海外旅行)」を発表



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「オリコン顧客満足度ランキング」(<https://life.oricon.co.jp/>)を展開する株式会社 oricon ME (本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒)はこのたび、顧客満足度の高い年 オリコン顧客満足度ランキング「トランクルーム (レンタル収納スペース/コンテナ)」、「旅行予約サイト (国内旅行/海外旅行)」を発表いたしました。

●TOPICS●

1. トランクルーム(レンタル収納スペース/コンテナ) : **【イナバボックス】** が初の 2 冠を達成
<https://life.oricon.co.jp/rank-trunk-room/>
2. 旅行予約サイト (国内旅行/海外旅行) : 国内外ともに 2 年連続 **【ジャルパック】** が首位に
<https://life.oricon.co.jp/rank-travel-website/>

1. トランクルーム(レンタル収納スペース/コンテナ) : **【イナバボックス】** が初の 2 冠

「レンタル収納スペース」、**【イナバボックス】** が初の 1 位に

「トランクルーム レンタル収納スペース」は**【イナバボックス】** が初の 1 位を獲得。9 つの評価項目別では、「保険・補償制度」、「アクセスのよさ」、「コストパフォーマンス」など 5 項目で 1 位の評価を得た。「温度管理、空調設備、セキュリティが徹底されているようなので長期保管も安心して利用できます」(50 代/男性) など、使いやすさや清潔感を推す声が多く挙がった。また地域別では「関東」、「近畿」共に 1 位となっている。

2 位には**【キュラーズ】** がランクイン。「施設の充実度」、「利便性」、「セキュリティ」、「施設の性能」の 4 項目で 1 位となった。「担当者の対応が凄く良かった事と自分の使用している階にしかエレベーターが止まらない事」(50 代/男性)、「セキュリティがしっかりしていて、アクセスの良さもよい」(40 代/男性) などセキュリティ面の安心感が高い評価を得た。

【ハローストレージ】 は前回同様 3 位にランクイン。「立地やストレージの大きさ、清潔度などを考えると他の会社よりも非常に安かったので良かった」(40 代/女性) といったコメントが寄せられた。

2018<<トランクルーム
レンタル収納スペース TOP5>>

1	イナバボックス	75.71
2	キュラーズ	75.52
3	ハローストレージ	72.57
4	加瀬のレンタルボックス	72.40
5	ライゼボックス	72.03

「コンテナ」、**【イナバボックス】** が 4 年度連続 1 位に

「トランクルーム コンテナ」では、**【イナバボックス】** が 4 年連続の 1 位を獲得した。9 つの評価項目別のうち「施設の充実度」、「施設の性能」、「保険・補償制度」など 7 項目で 1 位に。利用期間別でも「長期利用」で 1 位となっている。

続く 2 位には**【押入れ産業】**、**【ユアスペース】** がランクイン。評価項目別「スタッフ」で 1 位となっており、「担当者が気を利かして定期的に乾燥剤などを入れてくれる」(40 代/女性) など対応を評価する声が多かった。また**【ユアスペース】** は全 9 項目が TOP3 入りとなり、「駐車場があるので、運搬が便利だった」(50 代/男性)、「自宅から近かった。」(40 代/男性) など、利用のしやすさを挙げる声が多かった。

2018<<トランクルーム コンテナ TOP6>>

1	イナバボックス	69.17
2	押入れ産業	68.05
	ユアスペース	68.05
4	ハローストレージ	67.08
5	U-SPACE	66.84
6	加瀬のレンタルボックス	66.17

2. 旅行予約サイト(国内旅行/海外旅行)：国内外ともに2年連続【ジャルパック】が首位に

「旅行予約サイト 国内旅行」、【ジャルパック】が11項目中7項目で1位

「旅行予約サイト 国内旅行」は【ジャルパック】が2年連続2度目の1位を獲得。評価別11の評価項目のうち、「予約のしやすさ」、「掲載内容の信頼性」、「キャンペーン」、「セキュリティ対策」など7項目で1位の評価を得たほか、年代別では「30代」、「40代」、「50代以上」で1位、予約商品別では「宿泊+航空券」、目的別「ビジネス利用」でも1位に。「質問などの問い合わせに丁寧、迅速に対応してもらった。サイトで見たと現実が大体同じで良い(40代/女性)」、「航空券とあわせて手続きができる(50代/男性)」といったコメントが寄せられている。

続いて【ANA SKY WEB TOUR】、【一休.com】が同率2位にランクイン。「情報量が多くて選ぶのが迷うほど。口コミなどは信用していないので、施設の情報量が多いのは良いことだと思う(20代/女性)」といった声が挙がった。評価項目別ではそれぞれが2項目で2位となる評価を獲得している。

また【じゃらんnet】が4位に上昇。「口コミの内容が良いものも悪いものも載せているので信頼できる(50代/女性)」など、口コミに関するコメントが見られた。

2018<<旅行予約サイト 国内旅行 TOP10>>

1	ジャルパック	71.94
2	ANA SKY WEB TOUR	71.00
	一休.com	71.00
4	じゃらん net	70.45
5	JR 東海ツアーズ	70.44
6	ゆこゆこネット	70.41
7	クラブツーリズム	70.11
8	JTB	70.10
9	阪急交通社	69.83
10	楽天トラベル	69.70

「旅行予約サイト 海外旅行」、【ジャルパック】が行先別3地域で1位

「旅行予約サイト 海外旅行」も「～ 国内旅行」に続き【ジャルパック】が1位に。11の評価項目のうち「掲載内容の信頼性」、「検索機能」の2項目で1位を獲得したほか、行先別では「アジア・中東」、「ヨーロッパ」、「ハワイ・グアム・サイパン」の3エリアで1位、予約商品別「宿泊+航空券」で1位の評価を得た。利用者の声には「検索したい項目が細かく選べてより希望に近いツアーを厳選して探すことができる(40代/女性)」、「リーズナブルな価格で充実した旅ができた(20代/男性)」といった声が挙がった。

続いて評価項目別「観光情報」、「商品プラン」、「予約のしやすさ」の3項目で1位の【クラブツーリズム】が2位に。コメントでは「一般的な観光コースだけでなく、リピーターが関心を持てるような特別感のあるプランが豊富にある(60代以上/男性)」、「一人参加できるツアーが多くてよいです(60代以上/男性)」などの声があり、予約商品別「ツアー」でも1位を獲得している。

また前回5位の【旅工房】が3位上昇。評価項目別では「コストパフォーマンス」、「問い合わせのしやすさ」の2項目が1位の評価を得ており、年代別では「50代以上」で1位となった。評価項目別「ホテル情報」で1位、「観光情報」で2位の評価を得た【近畿日本ツーリスト】が4位にランクインとなった。

2018<<旅行予約サイト 海外旅行 TOP10>>

1	ジャルパック	71.22
2	クラブツーリズム	70.49
3	旅工房	70.42
4	近畿日本ツーリスト	70.23
5	楽天トラベル	70.18
6	阪急交通社	70.04
7	ANA SKY WEB TOUR	69.92
8	H.I.S.	69.89
9	JTB	69.86
10	Booking.com	69.83

<トランクルーム レンタル収納スペース/コンテナ 調査概要>

回答者数: 5,885 人(レンタル収納スペース 2,290 人、コンテナ 2,434 人)

調査企業数: レンタル収納スペース 36 社、コンテナ 34 社

調査期間: 2017/10/19~2017/10/31、2016/11/7~2016/11/11、2015/10/23~2015/10/29

調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 20 歳以上 地域: 全国

条件...過去 5 年以内にトランクルーム(ルームタイプ、もしくはコンテナタイプ)を利用したことがあり、個人の荷物を保管した経験がある人。ただし法人契約で個人の荷物を保管した場合は対象外とする。

定義...以下の条件を満たす事業者を対象とする。

●レンタル収納スペース

- (1)ビル全体または特定フロアに店舗を構え、建物内に設置された個室や個人ロッカーなどで保管するシステムで運用している
- (2)個人利用者向けサービスを展開している

●コンテナ

- (1)個人コンテナを大型倉庫などで一括保管するシステム、または屋外に設置された個人コンテナで保管するシステムで運用している
- (2)個人利用者向けサービスを展開している

<旅行予約サイト 国内旅行/海外旅行 調査概要>

回答者数: 20,899 人(国内旅行 11,295 人 海外旅行 7,961 人) 調査企業数: 国内旅行 52 社、海外旅行 44 社

調査期間: 2017/10/12~2017/10/25、2016/11/4~2016/11/10

調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 18 歳以上 地域: 全国

条件...過去 2 年以内に、旅行会社運営の WEB サイトまたは OTA 運営の旅行予約サイト経由で、宿泊を伴う国内旅行または海外旅行商品を予約し、購入商品を実際に利用した人を対象とする。出張等のビジネス目的での利用者も対象とする。

定義...旅行会社または OTA が自社で運営するウェブサイトのうち、宿泊を伴う国内旅行または海外旅行商品を取り扱い、商品検索~支払い手続き完了までのプロセスとして、以下の(1)を必須導入しているサイトが対象。ただし一部商品で(2)に対応している場合も対象とする。

- (1)商品検索から商品概要閲覧、申し込み、支払い手続き完了まで一貫対
- (2)商品検索、商品概要閲覧は自社サイトに対応し、申し込み以降の手続きは他社サイトへ誘導

- ◆掲載・お取扱いについて・・・オリコン顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。
- ◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/contact/>
- ◆お問合せ受付(企業案内・データサービス、その他) ⇒ ml-cs-user@oricon.jp

【お問い合わせ先】 オリコン株式会社 広報部 TEL: 03-6447-2721/FAX: 03-3405-8192
「オリコン顧客満足度調査」事業部直通 TEL: 03-5785-5628/FAX: 03-3405-5204