

## オリコン日本顧客満足度調査 結果発表

- 1 : 利用者 2,773 人が“婚活”で満足した『結婚相談所』TOP5
- 2 : 第3回 顧客満足度の高い『カラオケボックス』ランキング
- 3 : 需要高まる『オンライン英会話』、1位【DMM 英会話】

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調査対象としてきた「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://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)が3日、『結婚相談所ランキング』、『カラオケボックスランキング』、『オンライン英会話ランキング』の合計3業態を発表いたしました。

### 利用者 2,773 人が“婚活”で満足した『結婚相談所』TOP5

結婚相談所を運営する29社を対象に、過去5年以内に入会、面談またはカウンセリングを受け利用中、または紹介された人と結婚・婚約・お付き合いをしている20歳以上の2,773人を対象に調査。 ⇒結果一覧 : [http://life.oricon.co.jp/rank\\_marriage/](http://life.oricon.co.jp/rank_marriage/)

#### ■1位【パートナーエージェント】、2位【IBJ】を猛追するのは、新参【ゼクシィ縁結びカウンター】

前回ランキングで2位だった【パートナーエージェント】が1位を獲得。評価項目別では「入会時の説明」、「プライバシー管理」、「担当者の提案力」、「店舗の雰囲気・清潔度」の4項目で首位を獲得。性別では女性の満足度が1位となっている。「自分の気持ちがわからなくなった時も、相談にのってくれた。」(30代/女性)など、スタッフが親身に相談にのってくれる環境であることが高い評価に繋がっている。

性別では男性の満足度が1位、評価項目別では「手続きのしやすさ」において1位を獲得した前回1位の【IBJメンバーズ】が僅差で2位に。続く3位には評価項目別において「登録会員」、「紹介の充実度」、「コストパフォーマンス」の3項目で首位を獲得した【ゼクシィ縁結びカウンター】が続く結果となった。

#### 結婚相談所TOP5

1	パートナーエージェント	68.36
2	IBJメンバーズ	68.33
3	ゼクシィ縁結びカウンター	68.06
4	楽天オーネット	67.28
5	ツヴァイ	66.96

#### ■将来のパートナー探しで利用者が評価すべき相談所の「評価項目」とは

将来のパートナー探しにおいて、利用者が最も重視しているのは「登録会員」(26.97%)。これから結婚相談所の利用を考える場合において、自分との相性が良い人とめぐり合う機会やその可能性を大きく左右する要素であり、当然の結果だろう。登録会員数に次いで重視されたのは「コストパフォーマンス」(15.23%)。お金を出してあとは自分で…ということではなく、悩みに対する面談や自分だけでは難しい婚活のサポートなど、費用対効果が重視される傾向にある。併せて「紹介の充実度」(14.33%)も重視するべき項目となっている。ゼロから自分と相性が合う可能性の高いパートナー候補探しは難しいことだが、スタッフが自分にピッタリの相手を紹介してくれるという安心感により頼もしい。

#### サービス選択時のユーザー重視項目 TOP3



#### 【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 TEL : 03-6447-2721/FAX : 03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当 : 小家([koie@oricon.jp](mailto:koie@oricon.jp)) TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

## 第3回 顧客満足度の高い『カラオケボックス』ランキングで【パセラ】3連覇

カラオケボックスを運営する35社を対象に、過去1年以内に歌う目的でカラオケボックスを利用したことのある4,791人において、顧客満足度を調査した。⇒結果一覧：<http://life.oricon.co.jp/rank-karaoke/>

### ■【パセラ】が3V！新参【カラオケレインボー】も3位へ急上昇

同調査で、3年連続の首位に輝いたのは【カラオケ パセラ】。今回のランキングにおける評価項目別では「施設の清潔さ・雰囲気」、「施設の充実度」、「利用のしやすさ」、「スタッフ」、「コストパフォーマンス」、「機種の充実度」の8項目で1位を獲得し、いずれの評価項目においても平均を大きく上回る結果となった。

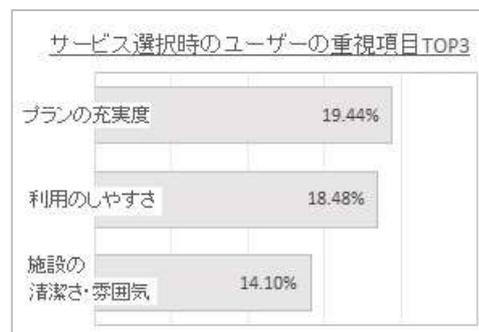
前々回は5位、前回は4位と年々順位を上げてきた【ラウンドワン】が、今年は2位にランクイン。年代別では10代、属性別では学生の部門で1位を獲得するなど、特に若い世代を中心に満足度が高くなっている。評価項目における「機種の充実度」、「コストパフォーマンス」において2位を獲得した【カラオケレインボー】が3位に急浮上。「店舗によりアイスやスープなどが食べ放題」（30代/女性）など食の充実が満足度を押し上げた。

#### カラオケボックスTOP5

1	カラオケ パセラ	71.08
2	ラウンドワン	68.16
3	カラオケレインボー	67.96
4	コート・ダジュール	67.82
5	カラオケ本舗まねきねこ	67.44

### ■カラオケ選びで重視しているのは？【パセラ】が支持される要因

今回の調査でユーザーが店選びで重視している項目をみていくと、「プランの充実度」（19.44%）、「利用のしやすさ」（18.48%）、「施設の清潔さ・雰囲気」（14.10%）の3項目が上位を占めた。ランキング1位の【カラオケ パセラ】は、「施設の清潔さ・雰囲気」における評価の高さが圧倒的。利用者の声では「女子会コースが良い。子どもがいても居心地良い」（30代/女性）、「部屋も綺麗だし、トイレも綺麗、アメニティも充実して店員さんの対応がとても良い」（40代/女性）など、子連れでも楽しめる点や施設の清潔感に加え、好対応を支持する声が多く挙がった。



## 需要高まる『オンライン英会話』、1位【DMM英会話】

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。⇒結果一覧：[http://juken.oricon.co.jp/rank\\_english/rank-online-english/](http://juken.oricon.co.jp/rank_english/rank-online-english/)

### ■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

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な点、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、高い満足に直結しようだ。

#### 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

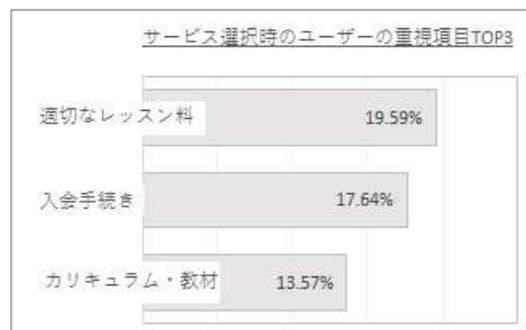
【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家([koie@oricon.jp](mailto:koie@oricon.jp)) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

## ■利用者がサービスを選ぶ重視項目に「入会手続き」

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得るかもしれない。



### 【調査概要 一覧】

#### ■結婚相談所

調査対象	3,355人 (有効回答者数 2,773人)	調査期間	2017/03/23~2017/03/30	調査企業数	29社
調査対象者	性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国				
条件	去5年以内に結婚相談所に入会し現在も利用している人、もしくは紹介された人と結婚・婚約・お付き合いをしている人。かつ、入会時に面談またはカウンセリングを受けた人				
定義	結婚を希望する者に対し異性を紹介する、結婚相談業・結婚相談所業が対象。				

#### ■カラオケボックス

調査対象者	5,059人 (有効回答者数 4,791人)	調査期間	2017/03/06~2017/03/15	調査企業数	35社
調査対象者	性別：指定なし 年齢：15歳以上(中学生除く) 地域：全国				
条件	過去1年以内にカラオケボックスを利用したことのある人(ビジネス利用、勉強利用等、「歌う目的以外の利用者」は除く)				
定義	主として、カラオケを行うための施設を提供している全国の事業者を対象とする。				

#### ■オンライン英会話

調査対象者	2,472人 (有効回答者数 1,965人)	調査期間	2017/06/01~2017/06/12	2015/08/24~2015/09/01
調査対象者	性別：指定なし 年齢：15歳以上(高校生含めず) 地域：全国 調査企業数 64社			
条件	過去5年以内に、1ヶ月以上オンラインの英会話授業でレッスンを受講したことがある人			
定義	Skypeなどの通話ソフトを使って、オンライン(インターネット上)で英会話のレッスンを受ける英会話学習を指す。電話でのレッスンや、例文や単語の音声レッスンが受けられるアプリ等は対象外とする。また、教室や店舗でのみ受講できるものも対象外とする。			

#### ◆掲載・お取り扱いについて

オリコン日本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。同調査は利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安です。必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <http://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](mailto:ml-cs-user@oricon.jp)

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家([koie@oricon.jp](mailto:koie@oricon.jp)) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204