

2018年 オリコン顧客満足度ランキング

「引越し会社」、「転職系（転職エージェント）（看護師転職）（人材派遣会社）」、
「通信教育・オンライン学習（小学生／高校生）」、
「カードローン（銀行カードローン）（ノンバンクカードローン）」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「引越し会社」、「転職系（転職エージェント）（看護師転職）（人材派遣会社）」、「通信教育・オンライン学習（小学生／高校生）」、「カードローン（銀行カードローン）（ノンバンクカードローン）」を発表いたしました。

●TOPICS●

1. 引越し会社：【アート引越センター】が2年連続6度目の1位

https://life.oricon.co.jp/rank_move/

2. 転職系（転職エージェント）（※新規発表 看護師転職）（人材派遣会社）

：転職エージェントは【Spring 転職エージェント】が初1位、

新規発表「看護師転職」は【マイナビ看護師】が1位

転職エージェント https://career.oricon.co.jp/rank_shoukai/

看護師転職 https://career.oricon.co.jp/rank_shoukai/medical/

人材派遣会社 https://career.oricon.co.jp/rank_agency/

3. 通信教育・オンライン学習（小学生／高校生）：【Z会の通信教育】がいずれも首位に

通信教育・オンライン学習 小学生 <https://juken.oricon.co.jp/rank-online-study/elementary/>

通信教育・オンライン学習 高校生 <https://juken.oricon.co.jp/rank-online-study/highschool/>

4. カードローン（銀行カードローン）（ノンバンクカードローン）

：銀行系は【住信 SBI ネット銀行】が3度目、ノンバンク系は【SMBC モビット】が2度目の1位

銀行カードローン <https://life.oricon.co.jp/rank-card-loan/>

ノンバンクカードローン <https://life.oricon.co.jp/rank-card-loan/nonbank/>

1. 引越し会社ランキング：満足度調査11回目の1位は【アート引越センター】

現場スタッフの対応など評価項目4項目で1位

今回で11度目の調査となった引越し会社ランキングは【アート引越センター】が2年連続、6度目の1位を獲得。7つの評価項目のうち、「営業スタッフの対応」、「現場スタッフの対応」、「オプションサービス」、「補償内容」の4項目で1位となったことが大きく影響した。また「地域別」でも「近畿」、「中国・四国」、「九州・沖縄」の3地域で1位となっているほか、「家族構成別」では「単身者」で1位の評価を獲得している。「常に丁寧、臨機応変な対応」（30代／女性）、「サイズが合わず不可能と思っていた家具配置を、こちらの希望通りに叶えてくれた」（50代／女性）など、スタッフの対応の良さを挙げる声が多くみられた。

続いて【ハトのマークの引越センター】が2位に。

評価項目別では「提案プラン」で2位を獲得したほか、「地域別」では「東海」で、「男女別」では「女性」の評価が高く1位となっている。また、【サカイ引越センター】が3位を獲得。「地域別」では「北海道」、「東北」、「甲信越・北陸」の3エリアで1位、「作業内容」など4つの評価項目で2位を獲得した。

2018<<引越し会社 TOP10>>

順位	引越し会社	満足度
1	アート引越センター[アートコーポレーション]	75.09
2	ハトのマークの引越センター [全国引越専門協同組合連合会]	75.03
3	サカイ引越センター[サカイ引越センター]	74.90
4	クロネコヤマト引越センター[ヤマトホームコンビニエンス]	74.80
5	引越しは日通[日本通運]	74.51
6	ハート引越センター[ハート引越センター]	74.15
7	アリさんマークの引越社[引越社]	74.06
8	0003のアーク引越センター[アーク引越センター]	73.96
9	ベスト引越サービス[ベストサービス]	73.68
10	AKABOU(赤帽)引越し[全国赤帽軽自動車運送協同組合連合会]	73.63

4位には「家族構成別」の「家族」で1位となった【クロネコヤマト引越センター】が、5位には「地域別」の「関東」で1位となった【引越しは日通】となっている。

利用者が重視する項目1位は「提案プラン」

今回の調査で、引越し会社を選ぶにあたり利用者が重視したのは「提案プラン」(23.17%)、「コストパフォーマンス」(20.54%)で、この2項目で約50%と大きなウェイトを占めた。利用者は費用対効果の高い提案プランに魅力を感じていることが伺える。

2018<<引越し会社>>
利用者が比較の際に重視した項目

重視項目	%
提案プラン	23.17
コストパフォーマンス	20.54
作業内容	16.10
オプションサービス	12.45
営業スタッフの対応	10.91
現場スタッフの対応	10.10
補償内容	6.73

2. 転職系(転職エージェント)(看護師転職※新規)(人材派遣会社):

【Spring 転職エージェント】が11回目にして初の1位

◆転職エージェント:年代別「40代」も【Spring 転職エージェント】が1位に

転職エージェントランキングは、11回目の調査にして【Spring転職エージェント】が初の1位に。「年代別」では「40代」で1位を獲得するなど、中年層の評価が高い結果となった。また評価項目では5項目中「利用のしやすさ」と「交渉力」の2項目で1位となり、「職種別」でも「営業系」と「技術系」で1位の評価を獲得した。「日程調整などの一般的な部分に置いての調整能力及び、私自身が採用に対しての条件とした部分を丁寧に企業へ伝えてくれていた」(20代/男性)など、企業と利用者の交渉における遂行力を評価する声が聞かれた。

続いて【JACリクルートメント】が2位に。評価別項目では「担当者の対応」、「紹介案件」、「紹介案件の質」の3項目で1位を獲得。また、前回推奨企業だった【type転職エージェント】が3位となっている。

新規! ◆看護師転職:第1回発表、【マイナビ看護師】が1位に

今回初の発表となった「看護師転職」の顧客満足度ランキングで1位となったのは、【マイナビ看護師】。評価項目別では利用者が最も重視した評価項目である「紹介案件」のほか、「利用のしやすさ」、「交渉力」の3項目で1位、「担当者の対応」、「紹介案件の質」の2項目で2位を獲得と全項目で高い評価を得ている。コメントでは「こちらが納得するまで親身になって相談に乗ってくれた」(30代/女性)、「条件の交渉をしてくれた」(20代/女性)といった声がう寄せられている。

次いで2位には【看護roo!】がランクイン。評価項目別では「担当者の対応」、「紹介案件の質」の2項目で1位、ほかの3項目も2位とこちらも高い評価。3位の【ナース人材バンク】は、評価項目5項目中2項目で3位を獲得している。

◆人材派遣会社:【アヴァンティスタッフ】が3年連続3度目の首位

人材派遣会社は、【アヴァンティスタッフ】が3年連続3度目の首位となった。「こちらの希望がキチンと派遣先に伝わっている」(40代/女性)、「派遣で働くのが初めてで、面接など色々不安な事があったが、相談できたこと」(40代/女性)といったコメントがあるように、6つの評価項目のうち、「社内研修」、「担当者の対応」、「提供情報」、「交渉力」の4項目で1位を獲得している。

2018<<転職エージェント TOP10>>

1	Spring 転職エージェント	72.55 点
2	JAC リクルートメント	72.42 点
3	type 転職エージェント	71.22 点
4	パソナキャリア	70.39 点
5	ランスタッド	70.18 点
6	リクルートエージェント	69.96 点
7	DODA エージェントサービス	69.74 点
8	マイナビエージェント	69.51 点
9	エン エージェント	69.37 点
10	マンパワーグループ	67.78 点

2018<<看護師転職 TOP5>>

1	マイナビ看護師	69.75 点
2	看護 roo!	69.63 点
3	ナース人材バンク	67.86 点
4	ナースではたらこ	67.62 点
5	看護のお仕事	66.76 点

2018<<人材派遣会社 TOP10>>

1	アヴァンティスタッフ	65.82 点
2	パナソニック エクセルスタッフ	65.75 点
3	東京海上日動キャリアサービス	65.58 点
4	パソナ	65.32 点
5	アデコ	64.68 点
6	マイナビスタッフ	64.17 点
7	パーソルテンプスタッフ	64.13 点
7	リクルートスタッフィング	64.13 点
9	マンパワーグループ	63.71 点
10	ヒューマンリソシア	63.26 点

続いて【パナソニック エクセルスタッフ】が2位に。評価項目別では「福利厚生」で1位を獲得したほか、年代別部門「40代」、男女別「女性」、職種別「オフィス系」でも1位の評価を得ている。

また評価項目別の「登録のしやすさ」で全体平均を大きく上回るポイントで1位を獲得した【東京海上日動キャリアサービス】が3位に続いた。

3. 通信教育・オンライン学習（小学生／高校生）：両部門ともに【Z会の通信教育】が1位

◆通信教育・オンライン学習（小学生）：【Z会の通信教育】が3年連続1位

通信教育・オンライン学習（小学生）では、【Z会の通信教育】が3年連続首位となった。8つの項目からなる評価別項目では「カリキュラムの充実度」、「教材・講義」、「学習のしやすさ」、「学習フォロー体制」、「受講効果」、「サポート体制」の6項目で1位を獲得。保護者からも「かなり考えさせる問題が多く、子供のためになったと思う」（50代／女性）、「良問が多く、応用力がつかます」（30代／女性）など、力がついていく手応えを感じさせる評価の声が多く挙がった。

続いて【ドラゼミ】が2位に。評価項目別では「入会手続き・特典」で1位を獲得している。また【進研ゼミ 小学講座】も3年連続3位にランクイン。「コツコツ勉強する習慣がつく」（50代／男性）など、子どもが進んで取り組むようになったというコメントが多く寄せられた。

2018<<通信教育・オンライン学習（小学生）TOP5>>

1	Z会の通信教育	66.21 点
2	ドラゼミ	65.24 点
3	進研ゼミ 小学講座	64.16 点
4	スタディサプリ	63.66 点
5	スマイルゼミ	63.28 点

◆通信教育・オンライン学習（高校生）：小学生に続き【Z会の通信教育】が2年連続2回目の首位

通信教育・オンライン学習（高校生）でも、【Z会の通信教育】が小学生ランキングに続き2年連続2度目の1位を獲得。「自信をなくしていたときに温かい言葉をかけてくれた」（10代／男性）、「詳しく添削してもらえて、どこを直せばいいのかよくわかる」（10代／女性）といった声が多く、8つの評価項目においても「カリキュラムの充実度」、「教材・講義」、「学習フォロー体制」、「サポート体制」の4項目で1位となった。

次いで「学習のしやすさ」、「適切な受講料」の2つの評価項目で1位の評価を得た【スタディサプリ】が2位に。「学校経由の申し込みで受講費が安くなる点」（10代／女性）など、スマートフォンなどでいつでも学べる手軽さが支持を得たようだ。

2018<<通信教育・オンライン学習（高校生）TOP4>>

1	Z会の通信教育	70.58 点
2	スタディサプリ	69.63 点
3	進研ゼミ 高校講座	69.26 点
4	東進ハイスクール 在宅受講コース	69.19 点

4. カードローン（銀行カードローン、ノンバンクカードローン）：

銀行カードローンは大きく順位が入れ替わる

◆銀行カードローン：3度連続1位の【住信SBIネット銀行】、2位以下は大きく順位変動

銀行カードローンは【住信SBIネット銀行】が3度目の1位を獲得。男女別の「男性」、年代別の「50代以上」で1位の評価を獲得したほか、7つの評価別項目において「金利」、「借入条件」、「返済のしやすさ」の3項目で1位となった。

2位には【じぶん銀行（じぶんローン）】が初ランクイン。評価項目別では「申込み手続き」、「審査対応」、「返済サポート」で、男女別の「女性」、年代別「40代」で1位を獲得している。

続いて3位は【三菱東京UFJ銀行】。評価項目別の「借り入れのしやすさ」と、地域別「東海」、「近畿」、年代別の「20代・30代」において1位となった。このほか4位には、前回推奨企業だった【福岡銀行】、前回ランキング9位のスルガ銀行が5位となるなど、前回ランキングから大きく順位が変動した結果となった。

2018<<銀行カードローン TOP10>>

1	住信 SBI ネット銀行(MR. カードローン)	67.26 点
2	じぶん銀行(じぶんローン)	66.63 点
3	三菱東京 UFJ 銀行(バンクイック)	66.33 点
4	福岡銀行	65.36 点
5	スルガ銀行(リザーブドプランカード)	65.22 点
6	北洋銀行(スーパーアルカ)	64.93 点
7	三井住友銀行	64.81 点
8	オリックス銀行	64.74 点
9	みずほ銀行	64.35 点
10	イオン銀行	63.94 点

◆ノンバンクカードローン：【SMBCモビット】が1位、女性から高評価

ノンバンクカードローンは、【SMBCモビット（三井住友銀行グループ）】が2度目の1位を獲得。7つの評価項目別では「返済のしやすさ」など3項目で1位となったほか、男女別では「女性」で1位を獲得。「店舗に出向くことなくネットだけで手続きが済んだ。」（50代／女性）などの声があった。

2位となった【プロミス】は、「返済サポート」の評価項目で1位となったほか、男女別では「男性」、年代別では「30代」と「50代以上」で1位となった。「返済が遅れそうな時、迅速に対応してくれたこと」（20代／女性）などサポート面を評価する声が聞かれた。

評価項目別の「借入条件」、「借り入れのしやすさ」で1位の評価を得た【アコム】が3位を獲得。「初めての契約だったので緊張したが丁寧に対応してもらえ、簡単にすぐに契約できた。」（20代／男性）といった声が聞かれ、20代において1位の評価となった。

2018<<ノンバンクカードローン TOP10>>

1	SMBC モビット (三井住友銀行グループ)	63.09 点
2	プロミス (三井住友フィナンシャルグループ)	63.05 点
3	アコム (三菱 UFJ フィナンシャルグループ)	62.69 点
4	三井住友カード	62.53 点
5	クレディセゾン	61.98 点
6	オリエン트コーポレーション	61.87 点
7	オリックス・クレジット	61.82 点
8	ジェーシービー	61.54 点
9	アイフル	61.25 点
10	三菱 UFJ ニコス	60.49 点

<引越し会社 調査概要>

回答者数:15,822 人 調査企業数:30 社

調査期間:2017/9/21~2017/10/2、2016/8/3~2016/9/23、2015/9/28~2015/10/5

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 5 年以内に引越し会社を利用して引越しを行い、引越し会社選定に関与した人

定義...住居の移動のための引越しの際に利用するサービスのことを指す。

※営業所・支店所在地が8エリア中4エリア以上、もしくは関東・東海・近畿の内2エリア以上展開している事業者を対象とする

※法人の事務所移転などでの利用、大型荷物の搬送・搬入などでの利用は除く。 ※宅配便は除く

<転職エージェント 調査概要>

回答者数:3,959 人 調査企業数:58 社

調査期間:2017/9/5~2017/9/26、2016/10/3~2016/10/24、2015/9/28~2015/10/20

調査対象者 性別:指定なし 年齢:20 歳以上 地域:全国

条件...人材紹介会社に登録しており、7 年以内にエージェント経由で紹介された会社に転職した人

定義...転職希望者と人材採用を考えている顧客企業双方に対して、それぞれの条件に沿った就業先または人材を紹介する会社／事業。

以下は対象外とする。

- ・人材事業における人材紹介の割合が著しく低い会社／事業
- ・特定の職種・業種・ユーザー属性・年齢層・条件に特化した会社／事業
- ・高年収の求人に特化した会社／事業（決定者平均年収が600万円以上）
- ・サーチ型ヘッドハンティング会社
- ・特定地域のみの人材を扱っている会社／事業（拠点所在地ではなく取扱い求人判断）

<看護師転職 調査概要>

回答者数:452 人 調査企業数:15 社

調査期間:2017/9/5~2017/9/26、2016/10/3~2016/10/24、2015/9/28~2015/10/20

調査対象者 性別:指定なし 年齢:20 歳以上 地域:全国

条件...人材紹介会社に登録しており、7 年以内にエージェント経由で紹介された会社に転職した看護師

定義...看護師採用を考えている顧客企業と転職希望の看護師双方に対して、それぞれの条件に沿った就業先または人材を紹介するサービスのうち、医療系を専門的に扱っているサービス。

以下は対象外とする。

- ・人材事業における人材紹介の割合が著しく低い会社／事業
- ・サーチ型ヘッドハンティング会社
- ・特定地域のみの人材を扱っている企業（拠点所在地ではなく取扱い求人判断）

<人材派遣会社 調査概要>

回答者数:11504人 調査企業数:182社

調査期間:2017/9/4~2017/9/21、2016/10/3~2016/10/17、2015/9/25~2015/10/6

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5年以内に人材派遣会社から派遣された企業で勤務経験がある人

定義...就業希望者と雇用契約を結び、スキルや条件に合う職場に「派遣スタッフ」として就業させる企業/事業
以下の条件を満たしているもの人材派遣会社と定義する。

- ・雇用形態が常用雇用でない
- ・首都圏と近畿を含む複数地域に登録拠点を持つ
- ・一般的な事務を含む複数の職種を扱っている

<通信教育・オンライン学習(小学生) 調査概要>

回答者数:4,537人 調査企業数:14社

調査期間:2017/9/28~2017/10/3、2016/10/3~2016/10/5、2015/10/2~2015/10/7

調査対象者 性別:指定なし 年齢:男性26歳以上、女性24歳以上 地域:全国

条件...小学生向けの通信教育またはオンライン学習を3ヶ月以上受講している、

または5年以内に3ヶ月以上受講したことがある現役小学生/中学生の保護者

定義...受験や学校の授業に対応した小学生向けの通信教育またはオンライン学習。なお、下記条件を満たすものとする

- (1) オンライン、郵送等での添削・相談、確認テスト等のシステムを有していること
- (2) 単一の教科や受験テクニックだけでなく、国語、数学、英語などの主要教科を、学校の授業や受験等に対応した形でカバーしているもの
- (3) 補助的なサービスではないこと
- (4) 教室以外の任意の場所で受講できること

<通信教育・オンライン学習(高校生) 調査概要>

回答者数:2,627人 調査企業数:10社

調査期間:2017/9/27~2017/10/6、2016/10/3~2016/10/11、2015/10/2~2016/10/7

調査対象者 性別:指定なし 年齢:15歳以上(中学生除く)22歳以下 地域:全国

条件...高校生向けの通信教育またはオンライン学習を3ヶ月以上受講している、

または5年以内に3ヶ月以上受講したことがある現役高校生/大学生

定義...受験や学校の授業に対応した高校生向けの通信教育またはオンライン学習。なお、下記条件を満たすものとする。

- (1) オンライン、郵送等での添削・相談、確認テスト等のシステムを有していること
- (2) 単一の教科や受験テクニックだけでなく、国語、数学、英語などの主要教科を、学校の授業や受験等に対応した形でカバーしているもの
- (3) 補助的なサービスではないこと
- (4) 教室以外の任意の場所で受講できること

<銀行カードローン 調査概要>

回答者数:2,974人 調査企業数:115社

調査期間:2017/9/28~2017/10/13

調査対象者 性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国

条件...現在、銀行カードローンを利用して返済中の人、もしくは過去3年以内に返済が完了した人

定義...銀行が発行するカードを利用して、予め契約した貸出枠の範囲で繰り返し資金を借り入れることができる無担保ローンサービスのことを指す。

<ノンバンクカードローン 調査概要>

回答者数:3,632人 調査企業数:19社

調査期間:2017/9/28~2017/10/13、2016/6/10~2016/6/20、2015/2/25~2015/3/3

調査対象者 性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国

条件...現在貸金業者のカードローンを利用して返済中の人、もしくは過去5年以内に返済が完了した人

定義...総量規制の対象となる、貸金業者が発行するカードを利用して、予め契約した貸出枠の範囲で繰り返し資金を借り入れることができる無担保ローンサービスのことを指す。

- ◆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