



2019年 オリコン顧客満足度調査 実際の利用者が選んだ 満足度が高い"スクール関連"7 ランキング発表！

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、実際に利用したユーザーの満足度調査を行う「オリコン顧客満足度®」(<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、『英会話スクール』『オンライン英会話』『子ども英語 幼児』『子ども英語 小学生』『小学生向け通信教育』『中学生向け通信教育』『高校生向け通信教育』についての調査を実施し、1月4日(金)にその結果を当社サイト内にて発表いたしました。

ランキング結果は以下の通りです。

2019年 総合ランキングTOP3

英会話スクール			オンライン英会話			子ども英語 幼児			子ども英語 小学生		
1位	AEONイーオン	74.32	1位	イーオン・オンラインレッスン	74.51	1位	ECCジュニア	75.92	1位	アルク Kiddy CAT 英語教室	76.01
2位	Gabaマンツーマン英会話	73.73	2位	ECCオンラインレッスン	73.76	2位	セイハ英語学院	75.30	2位	ECCジュニア	75.01
3位	ECC外語学院	73.15	3位	DMM英会話	72.37	3位	ECC KIDS	75.06	3位	BE studio	74.12
小学生向け通信教育			中学生向け通信教育			高校生向け通信教育					
1位	Z会の通信教育	67.92	1位	Z会の通信教育	62.41	1位	Z会の通信教育	70.04			
2位	ドラゼミ	66.62	2位	スタディサプリ	61.76	2位	進研ゼミ 高校講座	69.12			
3位	進研ゼミ 小学講座	65.48	3位	進研ゼミ 中学講座	61.71	2位	東進ハイスクール 在宅受講コース	69.12			

英会話スクールランキング

オンライン英会話ランキング

子ども英語 幼児ランキング

子ども英語 小学生ランキング

小学生向け通信教育ランキング

中学生向け通信教育ランキング

高校生向け通信教育ランキング

https://juken.oricon.co.jp/rank_english/

<https://juken.oricon.co.jp/rank-online-english/>

<https://juken.oricon.co.jp/rank-kids-english/preschooler/>

<https://juken.oricon.co.jp/rank-kids-english/grade-schooler/>

<https://juken.oricon.co.jp/rank-online-study/elementary/>

<https://juken.oricon.co.jp/rank-online-study/junior-hs/>

<https://juken.oricon.co.jp/rank-online-study/highschool/>

■英会話スクール、【イーオン】が初の首位獲得

『英会話スクール』における顧客満足度は2006年から調査を実施し、今回で12回目となります。調査は満足度における10の評価項目(「入会手続き・特典」「スタッフ」「講師」「教室の雰囲気」「カリキュラム・教材」「レッスン」「英語の習得度」「適切なレッスン料」「授業の受けやすさ」「サポート体制」)を事前調査により設定し、実際の利用者(過去5年以内に3か月以上英会話スクールに通学したことがある人)に対して、評価項目ごとにアンケートを行っています。今回は調査対象企業25社のうち、当社規定に達した6社(総合)についてランキングを発表しております。

評価項目別 TOP3

入会手続き・特典			スタッフ			講師			教室の雰囲気		
1位	AEONイーオン	73.13	1位	AEONイーオン	77.61	1位	AEONイーオン	79.22	1位	Gabaマンツーマン英会話	77.68
2位	シェーン英会話	73.07	2位	Gabaマンツーマン英会話	76.36	2位	Gabaマンツーマン英会話	78.97	2位	AEONイーオン	76.68
3位	ECC外語学院	71.50	3位	ベルリッツ	76.14	3位	シェーン英会話	78.53	3位	シェーン英会話	75.69
カリキュラム・教材			レッスン			英語の習得度			適切なレッスン料		
1位	AEONイーオン	74.66	1位	Gabaマンツーマン英会話	79.40	1位	AEONイーオン	73.52	1位	AEONイーオン	66.24
2位	ベルリッツ	74.46	2位	シェーン英会話	76.83	2位	Gabaマンツーマン英会話	73.47	2位	ECC外語学院	65.62
3位	Gabaマンツーマン英会話	73.79	3位	ベルリッツ	76.51	3位	ベルリッツ	73.05	3位	シェーン英会話	65.02
授業の受けやすさ			サポート体制								
1位	Gabaマンツーマン英会話	72.32	1位	AEONイーオン	70.20						
2位	AEONイーオン	71.79	2位	ECC外語学院	68.67						
3位	ECC外語学院	71.02	3位	シェーン英会話	66.91						

今回、前回まで2年連続2位の【AEONイーオン】が初の首位獲得となりました。また、「入会手続き・特典」「スタッフ」「講師」「カリキュラム・教材」「英語の習得度」「適切なレッスン料」「サポート体制」の7項目でも1位と、高い評価を得ています。

続く2位には、これまで3度総合1位を獲得している【Gabaマンツーマン英会話】がランクイン。「教室の雰囲気」「レッスン」「授業の受けやすさ」の3項目で1位となり、上位2社で評価項目の首位をすべて獲得する結果となりました。【ECC外語学院】は前回同様3位にランクインしています。

総合1位を獲得した【AEONイーオン】について、実際の利用者からは「カウンセリングで、目標設定、毎日の勉強の仕方などを細かく考えてくれて、参考になった。ヒアリングとスピーキングの力がついた(30代 女性)」「スタッフや講師の方に、気配りや親しみやすさがあり、好感が持てます。レッスン中の雰囲気もよく、レッスンの効果が高いです(40代 女性)」などのコメントがありました。

■オンライン英会話も【イーオン】が首位、全評価項目で1位

『オンライン英会話』における顧客満足度は2013年から調査を実施し、今回が6回目となります。調査は満足度における8つの評価項目（「入会手続き」「講師の質」「カリキュラム・教材」「レッスンの質」「英語の習得度」「適切なレッスン料」「授業の受けやすさ」「サポート体制」）を設定し、実際の利用者（過去4年以内に1ヶ月以上オンラインの英会話授業を受講したことがある人）に対して、評価項目ごとにアンケートを行っています。今回は調査対象企業53社のうち、当社規定に達した7社についてランキングを発表しております。

評価項目別 TOP3

入会手続き			講師の質			カリキュラム・教材		
1位	イーオン・オンラインレッスン	75.37	1位	イーオン・オンラインレッスン	76.17	1位	イーオン・オンラインレッスン	74.13
2位	DMM英会話	75.08	2位	ECCオンラインレッスン	75.95	2位	ECCオンラインレッスン	73.15
3位	QQ English	73.36	3位	QQ English	73.67	3位	DMM英会話	71.40
レッスンの質			英語の習得度			適切なレッスン料		
1位	イーオン・オンラインレッスン	76.25	1位	イーオン・オンラインレッスン	73.67	1位	イーオン・オンラインレッスン	73.37
2位	ECCオンラインレッスン	76.13	2位	ECCオンラインレッスン	73.21	2位	QQ English	72.79
3位	QQ English	75.45	3位	DMM英会話	71.31	3位	ECCオンラインレッスン	72.38
授業の受けやすさ			サポート体制					
1位	イーオン・オンラインレッスン	74.74	1位	イーオン・オンラインレッスン	71.87			
2位	ECCオンラインレッスン	74.34	2位	ECCオンラインレッスン	70.86			
3位	DMM英会話	73.80	3位	QQ English	68.29			

今回、1位となったのは【イーオン・オンラインレッスン】。『英会話スクール』でも1位となった【AEONイーオン】がオンラインサービスでも評価された結果となりました。また同社は設定された評価項目すべてでも1位を獲得しました。2位には【ECCオンラインレッスン】、3位には【DMM英会話】がランクインとなりました。

総合1位となった【イーオン・オンラインレッスン】について、実際の利用者からは「講師の方の、表情、声、話し方に親しみがあります。知識が豊富で、教え方に熱心さを感じて、好感が持てます(40代 女性)」「大手で信頼性もあり明るいイメージがある。入会手続きも簡単なのでスムーズに出来た。講師の方の真剣さと熱意が伝わってくるので挫折することなく楽しみながらやれた(50代 女性)」などのコメントがありました。

■子ども英語、幼児は【ECCジュニア】、小学生は【アルク】総合1位

『子ども英語』における顧客満足度は、2014年から調査を実施し、今回が5回目となります。調査は満足度における10の評価項目(「入会手続き・特典」「スタッフの対応」「先生の質」「教室の清潔度・雰囲気」「カリキュラムの充実度」「レッスンの受けやすさ」「レッスンの質」「サポート体制」「適切な受講料」「通いやすさ」)を事前調査により設定し、実際の利用者(幼児/小学生を対象にした英語・英会話教室、または幼児教室の英語・英会話コースにお子様を半年以上通わせた/通わせている保護者)に対して、評価項目ごとにアンケートを行っています。今回は調査対象企業48社(幼児)、50社(小学生)のうち、当社規定に達した7社(幼児)、11社(小学生)についてランキングを発表しております。

『子ども英語 幼児』ランキングで1位となったのは【ECCジュニア】。また「入会手続き・特典」「スタッフの対応」「先生の質」「カリキュラムの充実度」「レッスンの質」「サポート体制」「適切な受講料」の7項目でも1位を獲得しています。続いて前回3位だった【セイハ英語学院】が2位に、3位には【ECC KIDS】がランクインしました。

『子ども英語 小学生』ランキングでは【アルク Kiddy CAT 英語教室】が4年連続首位となりました。同社は10の評価項目のうち、9項目(「カリキュラムの充実度」以外)でも1位と、総合的に高い評価となりました。続いて2位には【ECCジュニア】、3位には【BE studio】がランクインとなりました。

■通信教育(小学生/中学生/高校生向け)、全ランキング【Z会】が総合1位に

『通信教育』における顧客満足度は、2016年から調査を実施し、今回が4回目となります。

調査は満足度における8つの評価項目(「入会手続き・特典」「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」「適切な受講料」「サポート体制」)を設定し、実際の利用者(小学生/中学生/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(中学生は3年以内)に3ヵ月以上受講したことがある(現役小学生・中学生の保護者/現役高校生・大学生))に対して、評価項目ごとにアンケートを行っています。今回は調査対象企業15社(小学生)、13社(中学生)、11社(高校生)のうち、当社規定に達した5社(小学生)、4社(中学生)、4社(高校生)についてランキングを発表しております。

今回発表した3ランキング全てで総合1位となったのは【Z会の通信教育】となり、小学生から大学生までの保護者に高く評価された結果となりました。

同社は『小学生向け通信教育』の過去3回の発表でも総合1位、『中学生向け通信教育』『高校生向け通信教育』でも過去2回首位を獲得しており、評価の高さが伺えます。

なお、『小学生向け通信教育』では【ドラゼミ】が4年連続2位を獲得。3位に【進研ゼミ 小学講座】が続いています。『中学生向け通信教育』の2位には【スタディサプリ】がランクインし、【進研ゼミ 中学講座】が3位となりました。

また、『高校生向け通信教育』では【進研ゼミ 高校講座】と【東進ハイスクール 在宅受講コース】が揃って2位となりました。

<英会話スクールランキング 調査概要>

回答者数: 3,554 人
調査企業数: 25 社
調査期間: 2018/9/21~2018/10/9, 2017/8/21~2017/9/7, 2016/9/5~2016/9/20
調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 15 歳以上 地域: 全国
条件: 過去 5 年以内に、3 か月以上英会話スクールに通学したことのある人 ※体験のみは除く

<オンライン英会話ランキング 調査概要>

回答者数: 1,414 人
調査企業数: 53 社
調査期間: 2018/9/28~2018/10/5, 2017/6/1~2017/6/12
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 4 年以内に、1 ヶ月以上オンラインの英会話授業を受講したことがある人

<子ども英語 幼児ランキング 調査概要>

回答者数: 2,793 人
調査企業数: 48 社
調査期間: 2018/9/21~2018/9/28, 2017/4/13~2017/4/25, 2016/6/6~2016/6/13
調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 男性 20 歳以上 女性 18 歳以上 地域: 全国
条件: 幼児(0 歳~年長)を対象にした英語・英会話教室、または幼児教室の英語・英会話コースにお子様を半年以上通わせた/通わせている保護者

<子ども英語 小学生ランキング 調査概要>

回答者数: 6,146 人
調査企業数: 50 社
調査期間: 2018/9/21~2018/9/28, 2017/4/13~2017/4/25, 2016/6/6~2016/6/13
調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 男性 20 歳以上 女性 18 歳以上 地域: 全国
条件: 小学生を対象にした英語・英会話教室にお子様を半年以上通わせた/通わせている保護者

<小学生向け通信教育 調査概要>

回答者数: 6,015 人
調査企業数: 15 社
調査期間: 2018/9/21~2018/9/25, 2017/9/28~2017/10/3, 2016/10/3~2016/10/5
調査対象者 性別: 指定なし 地域: 全国
年齢: 男性 26 歳以上、女性 24 歳以上
条件: 小学生向けの通信教育を 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

<中学生向け通信教育 調査概要>

回答者数: 2,031 人
調査企業数: 13 社
調査期間: 2018/9/26~2018/9/28
調査対象者 性別: 指定なし 地域: 全国
年齢: 男性 32 歳以上、女性 30 歳以上
条件: 中学生向けの通信教育を 3 ヶ月以上受講している、または 3 年以内に 3 ヶ月以上受講したことがある現役中学生/高校生の保護者

<高校生向け通信教育 調査概要>

回答者数: 2,770 人
調査企業数: 11 社
調査期間: 2018/9/21~2018/9/25, 2017/9/27~2017/10/6, 2016/10/3~2016/10/11
調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 15 歳以上 22 歳以下(中学生を除く) 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

オリコン顧客満足度®とは、オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。この指標を公開することで、日本で流通しているサービスや商品に対して消費者の選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

- ◆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】

CS 事業本部 管理広報部 TEL: 03-5785-5628/FAX: 03-3405-5204