

【2019年 オリコン顧客満足度®調査】
実際にサービスを利用した7,362人が選んだ
『定額制動画配信』 ランキング発表
～Netflixが3年連続1位を獲得～



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で独自に企画し調査を実施する「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、『定額制動画配信』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

2019年 オリコン顧客満足度®調査 定額制動画配信

<https://life.oricon.co.jp/rank-svod/>

今回で3回目となる『定額制動画配信』の満足度調査。実際にサービスを利用したことのあるユーザーを対象に、定額制動画配信の満足度について、インターネット調査を行いました。

調査は、満足度における6つの評価項目を設定し、その結果を集計。総合のほか、評価項目別に加え、部門別ランキングも同時に公開しています。



評価項目別 (全6項目) 手続きのしやすさ・会員向けサービス・サイト/アプリの使いやすさ 動画のみやすさ・コンテンツの充実さ・コストパフォーマンス	部門別 《男女別》男性/女性 《年代別》10・20代/30代/40代/50代/60代以上 《ジャンル別》邦画/洋画/国内ドラマ/海外ドラマ/韓国ドラマ/アニメ バラエティ/ドキュメンタリー/音楽/お笑い/スポーツ/オリジナルコンテンツ
--	---

■ Netflixが3年連続で1位を獲得、評価項目別・部門別でも高評価

【2019年 定額制動画配信ランキング】			評価項目別 順位											
総合順位	サービス名	総合 得点	手続きの しやすさ		会員向け サービス		サイト/アプリの 使いやすさ		動画の みやすさ		コンテンツの 充実さ		コスト パフォーマンス	
1位	Netflix	72.37	1位	75.26	2位	68.52	1位	70.84	1位	75.81	1位	70.29	1位	73.68
2位	Amazonプライム・ビデオ	71.21	2位	74.06	1位	69.28	2位	69.81	2位	73.49	3位	68.27	2位	72.64
3位	Hulu	70.31	3位	73.32	4位	67.35	3位	69.30	3位	72.25	4位	68.07	3位	71.78
4位	ビデオパス	69.32	4位	72.83	3位	67.38	5位	68.69	4位	71.68	6位	66.33	6位	69.36
5位	U-NEXT	69.15	6位	71.41	6位	66.18	4位	68.79	5位	71.01	2位	68.77	7位	68.86
6位	dTV	68.84	5位	72.58	7位	65.48	6位	67.73	6位	70.58	7位	65.96	4位	70.94
7位	TSUTAYA TV	68.44	7位	70.68	5位	66.85	7位	66.92	7位	69.71	5位	66.53	5位	70.09

今回、1位となったのは【Netflix(Netflix株式会社)】。2017年から3年連続1位獲得となりました。評価項目別では、「手続きのしやすさ」「サイト/アプリの使いやすさ」「動画のみやすさ」「コンテンツの充実さ」「コストパフォーマンス」の5項目、男女別では「男性」「女性」、年代別では「10・20代」「30代」「40代」「60代以上」、ジャンル別では「海外ドラマ」「ドキュメンタリー」「オリジナルコンテンツ」で1位となり、総合的に高く評価されていることが分かりました。

～利用者のコメント～

「バックグラウンド再生ができるので、ゲームしながら観れること。家族と共有できる。それぞれのアカウントを作れるので便利(20代・女性)」「定額であれだけの作品を見放題なのは本当にうれしい。今まで出会えなかった作品に会える(40代・男性)」

2位にランクインしたのは、【Amazonプライム・ビデオ(アマゾンジャパン合同会社)】でした。評価項目別では、「会員向けサービス」で、年代別では「50代」、ジャンル別では「バラエティ」「お笑い」で1位を獲得しました。

～利用者のコメント～

「動画配信が受けられるサービスの内の一つでありながら値段も安く内容も充実している(20代・男性)」「観たかった映画やドラマなどが手軽に見放題できる。アマゾンプライムビデオでしか配信されていない番組があって、それを楽しむことができる(50代・女性)」

続いて、3位は【Hulu(HJホールディングス株式会社)】となりました。ジャンル別では、「国内ドラマ」「音楽」で1位を獲得しています。

～利用者のコメント～

「これが観たい、と思った時にちょうど配信が始まっていて、新作が配信されるのが早くて助かるなど思った事が良くある。観たい作品が直感的に探しやすいレイアウトも秀逸だと思った(30代・男性)」「登録手続きに手間取ったという印象はないし動画の再生もスムーズで快適に視聴ができる邦画、海外ともTVドラマのコンテンツが比較的充実しているように思える(60代・男性)」

男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	Netflix	72.65	1位	Netflix	72.03
2位	Amazonプライム・ビデオ	71.24	2位	ビデオパス	72.00
3位	Abemaビデオ	70.88	3位	Amazonプライム・ビデオ	71.14

年代別ランキング TOP3

10・20代			30代					
1位	Netflix	75.11	1位	Netflix	73.56			
2位	Amazonプライム・ビデオ	74.19	2位	Amazonプライム・ビデオ	72.66			
3位	Hulu	73.19	3位	Hulu	72.15			
40代			50代			60代以上		
1位	Netflix	71.70	1位	Amazonプライム・ビデオ	69.37	1位	Netflix	73.53
2位	Amazonプライム・ビデオ	71.36	2位	Netflix	68.99	2位	U-NEXT	70.84
3位	ビデオパス	70.53	3位	Hulu	68.46	3位	Amazonプライム・ビデオ	69.99

ジャンル別ランキング TOP3

邦画			洋画			国内ドラマ		
1位	U-NEXT	69.49	1位	TSUTAYA TV	70.97	1位	Hulu	71.76
2位	Amazonプライム・ビデオ	69.42	2位	Netflix	70.45	2位	Netflix	70.18
3位	Netflix	69.39	3位	U-NEXT	69.95	3位	Amazonプライム・ビデオ	70.13
海外ドラマ			韓国ドラマ			アニメ		
1位	Netflix	74.40	1位	U-NEXT	72.73	1位	dアニメストア	77.72
2位	Hulu	71.98	2位	dTV	69.96	2位	U-NEXT	73.44
3位	Amazonプライム・ビデオ	71.87	3位	Amazonプライム・ビデオ	68.46	3位	Netflix	72.93
バラエティ			ドキュメンタリー			音楽		
1位	Amazonプライム・ビデオ	71.33	1位	Netflix	70.03	1位	Hulu	69.52
2位	Hulu	70.53	2位	Hulu	68.12	2位	Amazonプライム・ビデオ	69.09
3位	Netflix	70.11	3位	Amazonプライム・ビデオ	66.19	3位	Netflix	67.77
お笑い			スポーツ			オリジナルコンテンツ		
1位	Amazonプライム・ビデオ	69.25	1位	DAZN	81.49	1位	Netflix	75.02
2位	Hulu	67.71	2位	Hulu	76.08	2位	Amazonプライム・ビデオ	72.09
-	-	-	-	-	-	3位	U-NEXT	72.00

■「オリジナルコンテンツの魅力度」は、Netflixが90.8%という結果に

当調査では、実際に定額制動画配信を利用しているユーザーを対象に、「どの程度その企業でのオリジナルコンテンツに対して魅力があるか」についても、「A:とても魅力がある」「B:やや魅力がある」「C:あまり魅力がない」「D:全く魅力がない」の4段階で評価してもらい比率を算出しました。

今回はその中から、当社規定の回答者数の条件を満たした4社の結果を発表。結果は、【Netflix】の数値が一番高く、90.8%となりました。

オリジナルコンテンツの魅力度	
Netflix	90.8%
Amazon プライム・ビデオ	80.3%
Hulu	76.7%
dTV	66.5%

◀調査概要▶ 定額制動画配信

回答者数： 7,362人 調査企業数： 28社

調査期間： 2019/07/22～2019/07/26、2018/07/25～2018/07/31、2017/07/19～2017/07/25

調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 18歳以上 地域： 全国

条件： 1.自身のアカウントで利用していて、かつ、料金を把握している人。

2.現在利用している人で、2ヶ月以上継続登録している人。

3.サブコンテンツや、アダルト、サンプルコンテンツがメインの利用者は対象外。

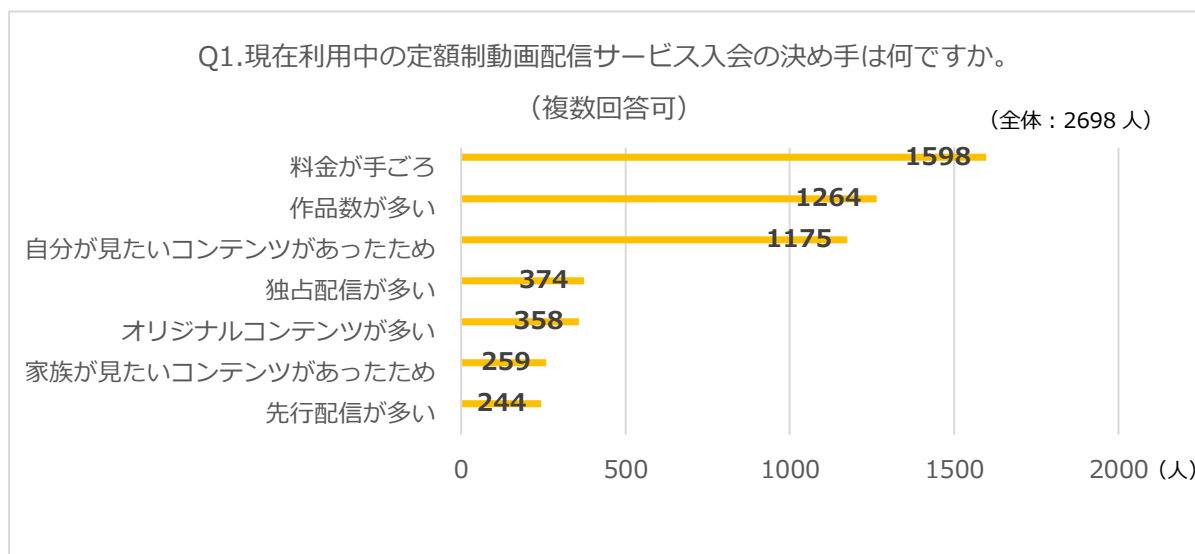
ランキング名： 2019年 オリコン顧客満足度®調査 定額制動画配信

URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-svod/>

今年、実施した調査（単年）における回答者2,698人に、下記の設問について回答を得ました。

- Q1. 定額制動画配信サービス入会の決め手は何ですか。
Q2. 定額制動画配信における「オリジナルコンテンツ」の位置づけは？

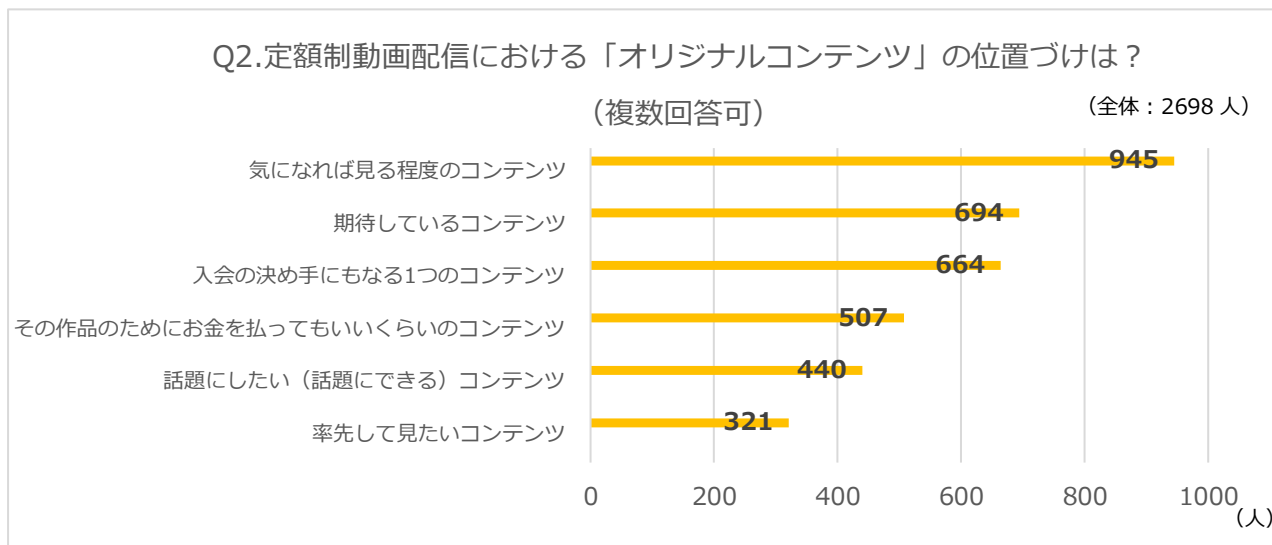
■『定額制動画配信』入会の決め手は“料金”と“動画配信本数”



「サービス利用時における入会の決め手」についての設問では、「料金が手ごろ」と回答した人が1598人と最も多く、次いで「作品数が多い」が1264人という結果となりました。

利用者のコメントでは、「料金に対して動画本数が充実している(30代・男性)」「月額料金が手ごろなのに作品数が多くて感動した(30代・女性)」「月額料金が安く、入りっぱなしで気軽に利用できる(40代・女性)」など、入会時に“料金”と“作品数”が重要視されていることがうかがえます。

■「オリジナルコンテンツ」、定額制動画配信の継続利用きっかけの一つに



「オリジナルコンテンツの位置づけ」についての設問では、「気になれば見る程度のコンテンツ」が945人と最も多く、次に「期待しているコンテンツ」、「入会の決め手にもなる1つのコンテンツ」が続く結果となりました。

利用者のコメントでは「オリジナルコンテンツも割と多く、動画の数自体も十分にある(30代・男性)」「オリジナルコンテンツが見たくて登録したが、面白いので毎回とても楽しみにしている(20代・女性)」など、オリジナルコンテンツが継続利用に繋がるきっかけの一つであることがうかがえます。

【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。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービス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。

■過去のニュースリリース一覧

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

■ランキング更新履歴はこちら

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

※オリコン顧客満足度®調査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。

【お問い合わせ先】

CS 事業本部 管理広報ユニット 奥田 ml-cspr@oricon.jp TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204