

2015年度 オリコン顧客満足度ランキング『旅行会社（国内旅行）』発表

総合第1位は【九州旅客鉄道（JR九州）】

「鉄道会社系」が上位に8社ランクイン

『目的別』【近畿日本ツーリスト】が「スキー・スノボ旅行」で1位

『年代別』【H.I.S】が1位をほぼ独占

オリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)では、「目に見えないサービスを可視化する」をコンセプトに、実際にサービスを利用したことがある人を対象に調査した「オリコン顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を2006年より発表。今月、過去1年以内に旅行会社の窓口で旅行を申し込みした6,027人を対象に調査した、2015年度『旅行会社(国内旅行)』ランキング(<http://life.oricon.co.jp/rank-travel-agency/domestic/>)を発表致しましたので、お知らせ致します。内容をご高覧の上、貴媒体にて本内容を是非ご紹介賜りたく、何卒宜しくお願い申し上げます。

<『旅行会社（国内旅行）』に関する分析と傾向>

■ 2015年度 オリコン顧客満足度ランキング 旅行会社（国内旅行） <総合>

総合順位	旅行会社（国内旅行）	2015年度満足度（点）
1	九州旅客鉄道（JR九州）	73.80点
2	H.I.S	73.72点
3	日本旅行	73.42点
4	東日本旅客鉄道（JR東日本）	72.78点
5	京王観光	72.71点
6	JTB	72.70点
7	近畿日本ツーリスト	72.67点
8	名鉄観光	72.48点
9	阪急交通社	72.18点
10	小田急トラベル	71.45点

最大9連休も可能な大型連休がダブルで到来！ 国内旅行需要の高まりが期待される2015年

2015年は、ゴールデンウィークが5月2日から6日、シルバーウィークが9月19日から23日まで、それぞれ5日間の大型連休となり、最大で9連休も可能な暦となっている。そのため今年は例年以上に国内旅行の需要が高まり、各旅行会社が提供する様々なツアーに注目が集まる可能性も。1月に『旅行会社(海外旅行)』ランキング(<http://life.oricon.co.jp/rank-travel-agency/overseas/>)を発表したのに続き、今回『旅行会社(国内旅行)』ランキングを発表。総合第1位は満足度73.80点の【九州旅客鉄道(JR九州)】となった。

その『旅行会社(海外旅行)』ランキングと比較すると、顔ぶれと順位が大きく様変わりした今回の『旅行会社(国内旅行)』のランキング。総合第1位の【九州旅客鉄道(JR九州)】を見てみると、『項目別ランキング』(※次ページ参照)では、「予約・申込みのしやすさ」、「プランの充実度」、「店舗の利便性」、「窓口スタッフの対応」の4項目で1位を獲得。同社のユーザーからは、「JRを利用する国内旅行であれば安心」(40代/男性)、「JRの座席指定もスムーズで、スタッフも親切だった」(40代/男性)といった声が挙がるなど、JRが運営する旅行会社らしい信頼度の高さが表れた。(※次ページに続く)

総合第2位は、「情報の提供力」で1位を獲得し、「コストパフォーマンス」、「プランの充実度」、「サポート力」で2位となった【H.I.S】。総合第3位には、全9項目中7項目でベスト5入りするなど、総合力の高さを示した【日本旅行】が続いた。

鉄道会社系の旅行会社が上位に8社ランクイン

ユーザー重視項目上位の「予約・申込みのしやすさ」、「店舗の利便性」で高評価

『旅行会社(国内旅行)』総合ランキングの特徴としては、総合第1位を獲得した【九州旅客鉄道(JR九州)】を筆頭に、JR西日本のグループ会社の総合第3位【日本旅行】、総合第4位【東日本旅客鉄道(JR東日本)】、総合第5位【京王観光】、近畿日本鉄道グループの総合第7位【近畿日本ツーリスト】、総合第8位【名鉄観光】、総合第9位【阪急交通社】、総合第10位【小田急トラベル】と、鉄道会社系の旅行会社が合計で8社ランクインしていることだ。

設問「旅行会社を選ぶ際に重視した項目」では、「予約・申込みのしやすさ」、「店舗の利便性」をユーザーは重視している結果となったが、その項目の『項目別ランキング』を見ると、上位3社はすべて鉄道会社系の旅行会社。それ以外の項目別では、【JTB】や【H.I.S】が上位にランクインしていることから、この「予約・申込みのしやすさ」、「店舗の利便性」に関し、鉄道会社系旅行会社ならではの駅直結の店舗の強みが出ていると言える。また、「国内旅行」ということで、新幹線や特急列車での長距離移動が多くなり、系列の鉄道会社を利用した安心でお得なツアーを数多く提供できている点でも全体的に高い評価を得ており、この辺りが総合ランキングで8社ランクインしている要因と言える。

【項目別ランキング】

順位／項目	コストパフォーマンス	予約・申込みのしやすさ	プランの充実度	情報の提供力	店舗の利便性
1	JR 東海ツアーズ 76.69 点	九州旅客鉄道 (JR 九州) 74.42 点	九州旅客鉄道 (JR 九州) 73.75 点	H.I.S 71.81 点	九州旅客鉄道 (JR 九州) 72.29 点
2	H.I.S 75.18 点	京王観光 74.28 点	H.I.S 73.23 点	阪急交通社 71.40 点	京王観光 71.97 点
3	東日本旅客鉄道 (JR 東日本) 75.08 点	日本旅行 74.16 点	JTB 73.12 点	JTB 70.37 点	近畿日本ツーリスト 71.42 点
4	日本旅行 74.82 点	読売旅行 73.93 点	日本旅行 72.55 点	日本旅行 69.99 点	名鉄観光 71.38 点
5	九州旅客鉄道 (JR 九州) 74.72 点	H.I.S 73.63 点	京王観光 72.03 点	近畿日本ツーリスト 68.97 点	H.I.S 71.35 点

順位／項目	会社の信頼性	窓口スタッフの対応	サポート力	支払い方法の豊富さ
1	JTB 80.53 点	九州旅客鉄道 (JR 九州) 77.85 点	阪急交通社 71.41 点	JTB 68.00 点
2	東日本旅客鉄道 (JR 東日本) 77.62 点	京王観光 76.90 点	H.I.S 70.74 点	東日本旅客鉄道 (JR 東日本) 67.04 点
3	H.I.S 76.38 点	JTB 76.58 点	読売旅行社 70.18 点	H.I.S 66.54 点
4	近畿日本ツーリスト 75.53 点	日本旅行 76.38 点	JTB 69.60 点	京王観光 66.29 点
5	日本旅行 75.40 点	近畿日本ツーリスト 76.07 点	九州旅客鉄道 (JR 九州) 68.44 点	日本旅行 66.06 点

【目的別ランキング】

「スキー・スノボ旅行」「日帰りツアー」で1位は企画ものに強い【近畿日本ツーリスト】

『目的別ランキング』(※次ページ参照)では、【近畿日本ツーリスト】が「スキー・スノボ旅行」、「日帰りツアー」で堂々の1位。同社は、『旅行会社(海外旅行)』の『目的別ランキング』でも「女子旅」と「ブライダル」で高満足度を獲得して1位となっており、同社が販売する充実した企画ものツアーに対する満足度の高さがうかがえる。「一人旅」で1位となったのは【日本旅行】。JR西日本系旅行会社の強みを生かし、一人から利用できるJRセットプランを含む豊富な一人旅プランを提供していることが、高い満足度を示す結果に繋がった。

一人旅

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	日本旅行	73.09 点
2	東日本旅客鉄道 (JR 東日本)	71.82 点
3	H.I.S	71.66 点
4	九州旅客鉄道 (JR 九州)	71.42 点
5	阪急交通社	70.61 点

家族旅行

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	九州旅客鉄道 (JR 九州)	76.93 点
2	名鉄観光	75.33 点
3	日本旅行	74.21 点
4	京王観光	73.90 点
5	H.I.S	73.56 点

日帰りツアー

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	近畿日本ツーリスト	76.18 点
2	JTB	73.79 点
3	阪急交通社	73.27 点

バスツアー

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	JTB	74.52 点
2	名鉄観光	73.24 点
3	読売旅行	72.94 点
4	近畿日本ツーリスト	72.27 点
5	阪急交通社	70.74 点

スキー・スノボ旅行

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	近畿日本ツーリスト	77.89 点
2	JTB	73.35 点
3	東日本旅客鉄道 (JR 東日本)	72.20 点

【年代別ランキング】

【H.I.S】、「10代・20代」「30代」「50代」「60代以上」で1位 幅広い年代から高い支持を獲得

『年代別ランキング』では、鉄道会社など異業種の親会社を持たず、旅行事業を単独で行っている独立系旅行会社【H.I.S】が実力を示し、「40代」を除くすべての年代で1位を獲得。『旅行会社(海外旅行)』ランキングでは「10代・20代」でのみ1位だった【H.I.S】が、『旅行会社(国内旅行)』ランキングでは、幅広い年代において強さを見せた。「メニューが多く、計画を練りやすい」(70代/男性)、「親しみがあり、プランの豊富さ・価格の安さ・信頼度・安心感が十分である」(30代/女性)、「いろいろなプランを提案してくれ、値段もリーズナブル」(20代/男性)」といったコメントが【H.I.S】に寄せられるなど、年代問わず、高い満足度を記録した。

10代・20代

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	H.I.S	75.69 点
2	東日本旅客鉄道 (JR 東日本)	75.42 点
3	日本旅行	72.99 点
4	JTB	71.70 点
5	近畿日本ツーリスト	69.08 点

30代

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	H.I.S	73.67 点
2	九州旅客鉄道 (JR 九州)	73.06 点
3	東日本旅客鉄道 (JR 東日本)	73.00 点
4	JTB	72.71 点
5	近畿日本ツーリスト	72.27 点

40代

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	九州旅客鉄道 (JR 九州)	75.80 点
2	日本旅行	75.47 点
3	小田急トラベル	75.26 点
4	近畿日本ツーリスト	72.99 点
5	JTB	72.48 点

50代

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	H.I.S	75.32 点
2	阪急交通社	73.30 点
3	名鉄観光	73.24 点
4	読売旅行	73.12 点
5	京王観光	72.96 点

60代以上

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	H.I.S	77.55 点
2	名鉄観光	76.62 点
3	東日本旅客鉄道 (JR 東日本)	75.31 点
4	近畿日本ツーリスト	74.07 点
5	日本旅行	73.89 点

【地域別ランキング】

地域ごとに異なる上位ランキングの顔ぶれ

【H.I.S.】、「北海道・東北」での1位をはじめ全地域でベスト5入り

『地域別ランキング』では、総合第2位の【H.I.S.】が、「北海道・東北」の1位をはじめ、「関東」、「中部・北陸」、「近畿」、「中国・四国」、「九州・沖縄」の6地域すべてでベスト5入り。『年代別ランキング』（※3ページ目参照）でも、「10代・20代」「30代」「50代」「60代以上」の幅広い年代から支持を集めたが、地域別でも各地域で高い満足度を獲得している。

そのほか、「関東」「九州・沖縄」1位【日本旅行】、「中部・北陸」1位【東日本旅客鉄道（JR東日本）】、「近畿」1位【JTB】、「中国・四国」1位「読売旅行」となるなど、北海道から沖縄まで、地域ごとにランキングの顔ぶれと順位が異なる結果となった。

北海道・東北

順位	旅行会社	満足度（点）
1	H.I.S.	75.81点
2	読売旅行	74.09点
3	阪急交通社	73.90点
4	JTB	73.03点
5	東日本旅客鉄道（JR東日本）	72.18点

近畿

順位	旅行会社	満足度（点）
1	JTB	73.23点
2	近畿日本ツーリスト	72.74点
3	日本旅行	72.63点
4	阪急交通社	72.34点
5	H.I.S.	71.01点

関東

順位	旅行会社	満足度（点）
1	日本旅行	74.48点
2	H.I.S.	73.97点
3	JTB	72.77点
4	京王観光	72.71点
5	阪急交通社	72.63点

中国・四国

順位	旅行会社	満足度（点）
1	読売旅行	73.21点
2	近畿日本ツーリスト	72.82点
3	H.I.S.	71.93点
4	JTB	71.74点
5	日本旅行	70.70点

中部・北陸

順位	旅行会社	満足度（点）
1	東日本旅客鉄道（JR東日本）	75.76点
2	H.I.S.	75.22点
3	日本旅行	74.66点
4	名鉄観光	73.42点
5	近畿日本ツーリスト	73.38点

九州・沖縄

順位	旅行会社	満足度（点）
1	日本旅行	75.46点
2	九州旅客鉄道（JR九州）	74.12点
3	H.I.S.	74.04点
4	阪急交通社	72.96点
5	近畿日本ツーリスト	72.68点

【調査概要】

- ◆調査期間：2014/10/28～2014/10/31
- ◆回答者数：6,027 サンプル
- ◆調査対象者 性別：男女、年齢：18歳以上、地域：全国、条件：過去1年以内に旅行会社の窓口で旅行を申し込みした人

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーションU 星 誠一
TEL：03-5785-5628 FAX：03-3470-0626 e-mail：ml-cs@oricon.jp

■お知らせ



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ので、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。(※ただし、本ニュースリリースとは別途になりますが、CD ランキング等のエンタテインメント系ランキングのご使用は有償となっております。詳しくはお問い合わせ先までご連絡頂ければ幸いです。)

【オリコン顧客満足度ランキング一覧】 (<http://life.oricon.co.jp/>)

◆ニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

(検索:「オリコン CS ランキング ニュースリリース」)

■ 2015年2月発表予定: 新規、更新ランキング

旅行会社 (国内旅行) (新規)、賃貸情報サイト (新規)、賃貸情報店舗 (新規)、
住宅設備ショールーム (新規)、ハウスメーカー (注文住宅) (新規)、
トランクルーム、食材宅配、ネットスーパー、フィットネス
食材宅配サービス、フィットネスクラブ

■ 2015年3月発表予定: 新規、更新ランキング

ホテル (ビジネス利用・観光利用) (新規)、エステ、メンズエステ

	顧客満足度ランキング
保険関連ランキング (9)	・自動車保険 ・バイク保険 ・自転車保険 ・生命保険 ・医療保険 ・学資保険 ・海外旅行保険 ・ペット保険 ・来店型保険ショップ
マネー関連ランキング (5)	・ネット銀行 ・ネット証券 ・FX取引 ・クレジットカード ・住宅ローン
通信関連ランキング (5)	・携帯キャリア ・携帯メーカー ・MVNO ・モバイルデータ通信 ・プロバイダ
生活関連ランキング (9)	・旅行会社 (国内旅行) ・旅行会社 (海外旅行) ・ウォーターサーバー ・トランクルーム ・食材宅配サービス ・ネットスーパー ・オンラインゲーム ・車買取会社 ・ゲームアプリ
住宅関連ランキング (6)	・賃貸情報サイト ・賃貸情報店舗 ・住宅設備ショールーム ・ハウスメーカー (注文住宅) ・引越し会社 ・リフォーム会社
グルメ関連ランキング (4)	・レストランチェーン ・宅配ピザ ・カレーショップ ・回転寿司
受験関連ランキング (11)	・英会話スクール ・子ども英会話 ・オンライン英会話 ・大学受験 現役 ・大学受験 高卒 ・大学受験 個別指導塾 ・高校受験 集団塾 ・高校受験 個別指導塾 ・中学受験 集団塾 ・中学受験 個別指導塾 ・家庭教師
転職関連ランキング (2)	・人材派遣会社 ・転職、人材紹介会社
美容関連ランキング (3)	・エステサロン ・メンズエステ ・フィットネス

【2015年2月現在: 9部門 54ジャンル】

オリコン顧客満足度ランキングは、「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランキン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
TEL: 03-5785-5628 FAX: 03-3470-0626 e-mail: ml-cs@oricon.jp