

【2020年 オリコン顧客満足度®調査】

満足度の高い『ネット印刷通販』ランキング発表

～結果は総合1位にグラフィック、2位にパブリ、3位にラクスル～



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

“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、『ネット印刷通販』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。

ネット印刷通販ランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-net-printing/>
（※調査期間：2019年12月4日～11日）

『ネット印刷通販』の顧客満足度調査は、2018年から3回目の実施となります。過去3年以内にビジネス目的で印刷通販を利用し、注文を行った全国18歳以上の人を対象に、ネット印刷通販を展開する29社のサービスにおける満足度について、インターネット調査を実施いたしました。



サービスを大きく8つの評価項目（「サイトの使いやすさ」「特典・キャンペーン」「商品のバリエーション」「注文対応」「品質」「納期」「コストパフォーマンス」「サポート体制」）に分類し、各項目に関する設問を設定。その設問についての回答を集計し、「総合」をはじめ、「評価項目別」、「年代別」、「商品別」ランキングとして結果を発表しています。

■グラフィックが2年連続 総合1位を獲得

2020年、総合1位を獲得したのは【グラフィック（株式会社グラフィック 本社：京都府京都市）】。総合のほか、5つの評価項目と年代別「30代」「50代以上」、商品別「チラシ・フライヤー」「名刺」でも1位となっています。とくに「品質」と「納期」では、評価項目別の中で、最高得点の78点台を獲得しています。（P2表参照）

利用者のコメントでは、「入稿がわかりやすく、納期も想定より早い。クオリティも高い（30代・男性）」「問い合わせに対する回答が早い。納期が確実（50代・女性）」などの声が寄せられていました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査 ネット印刷通販ランキング TOP5

順位	サービス名	得点
1位	グラフィック	75.77
2位	パブリ	75.61
3位	ラクスル	74.60
4位	東京カラー印刷	74.44
5位	ピスタプリント	74.41

※6位以下はサイトにて発表しております。

※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。報道目的以外での掲載データおよび、掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp
TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

※新型コロナウイルスの影響に伴い、原則在宅勤務でのご対応となります。ご連絡につきましてはメールにてお願い申し上げます。

■ 総合2位のPapriは「コストパフォーマンス」で高評価

総合2位となったのは【Papri（アスクル株式会社 本社：東京都江東区）】でした。評価項目別では「サイトの使いやすさ」「コストパフォーマンス」で1位に。そのほか年代別「40代」でも1位となっています。

利用者のコメントでも、「通常の長3封筒への印刷を依頼。安価なので、封筒が薄くて中が透けてしまわないか心配だったが、印刷の文字も読みやすく綺麗に印刷されていて、かつ封筒も程よい厚さがありよかったです（40代・女性）」「購入して早く届くから助かる。好きな画像データを使えるフリーがあるので助かる。値段が安い（40代・男性）」などの声がありました。

続いて、【ラクスル（ラクスル株式会社 本社：東京都品川区）】が総合3位のほかに、年代別「10・20代」、商品別「カード」「パンフレット」「ポスター」「POP」の5部門で1位にランクインとなりました。

評価項目別ランキングTOP3

サイトの使いやすさ			特典・キャンペーン			商品のバリエーション		
1位	Papri	77.04	1位	楽Pri.JP	69.28	1位	グラフィック	76.76
2位	グラフィック	76.00	2位	東京カラー印刷	69.12	2位	Papri	75.25
3位	ラクスル	75.90	3位	プリントネット	68.68	3位	ビスタプリント	75.01
注文対応			品質			納期		
1位	グラフィック	75.45	1位	グラフィック	78.08	1位	グラフィック	78.72
2位	Papri	75.17	2位	Papri	77.49	2位	Papri	78.61
3位	ビスタプリント	74.81	3位	ビスタプリント	76.29	3位	ラクスル	76.39
コストパフォーマンス			サポート体制					
1位	Papri	78.19	1位	グラフィック	72.49			
2位	グラフィック	77.73	2位	Papri	72.31			
3位	東京カラー印刷	76.66	3位	ラクスル	71.79			

年代別ランキングTOP3

10・20代			30代		
1位	ラクスル	75.11	1位	グラフィック	76.90
2位	プリントバック	74.67	2位	Papri	76.19
-	-	-	3位	ラクスル	75.43
40代			50代以上		
1位	Papri	77.46	1位	グラフィック	75.17
2位	グラフィック	76.17	2位	ビスタプリント	74.07
3位	ビスタプリント	75.21	3位	東京カラー印刷	74.01
3位	ラクスル	75.21			

商品別ランキングTOP3

チラシ・フライヤー			名刺			カード		
1位	グラフィック	76.64	1位	グラフィック	76.23	1位	ラクスル	76.55
2位	Papri	75.89	2位	東京カラー印刷	75.37	2位	プリントネット	75.87
3位	東京カラー印刷	75.35	3位	Papri	74.99	3位	東京カラー印刷	75.60
パンフレット			カタログ			ポスター		
1位	ラクスル	75.98	1位	東京カラー印刷	77.55	1位	ラクスル	77.42
2位	東京カラー印刷	75.93	2位	ラクスル	76.80	2位	東京カラー印刷	76.20
3位	プリントネット	75.29	3位	プリントネット	74.78	3位	プリントバック	73.89
POP			冊子					
1位	ラクスル	77.15	1位	ラクスル	76.95			
2位	プリントバック	74.61	2位	東京カラー印刷	74.09			
3位	プリントネット	74.42	3位	プリントネット	73.97			

※3位以下はサイトにて発表しております。

《調査概要》2020年 オリコン顧客満足度®調査 ネット印刷通販

- 回答者数： 5,247人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： 29社
- 定義： 以下すべての条件を満たす企業
 - ・インターネット上で、印刷の発注ができる印刷通販事業を主としている
 - ・名刺、チラシ、冊子等、様々な商品の印刷に対応している
 - ただし、以下のようなサービスを展開している企業は対象外とする
 - ・写真のネットプリントサービス、コンビニエンスストアの年賀状印刷サービスなど、印刷通販事業を主としていない企業
- 調査期間： 2019/12/04～2019/12/11、2019/01/07～2019/01/15、2018/01/04～2018/01/11
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上 地域：全国
 - 条件：以下の条件を満たす人
 - 1) 過去3年以内に印刷通販を利用し、印刷商品の注文を行った人
 - 2) ビジネス目的で、印刷商品の注文を行った人
 - 3) 印刷商品を自ら受け取っており、品質を確認している人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-net-printing/>

オリコン顧客満足度®とは

約50年にわたる音楽ランキングを通じて、オリコンは目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における170のランキングを公開しています。

消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」= 指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。

■「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>

■オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>

■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/>

現在13カテゴリ 170ランキングを公開中（2020年5月時点）

<p>■保険 自動車保険・バイク保険・自転車保険・生命保険・医療保険・がん保険 海外旅行保険・ペット保険・来店型保険ショップ・火災保険</p> <p>■金融 ネット証券・ネット銀行・ネットバンキング 住宅ローン・FX取引・銀行カードローン・ノンバンクカードローン iDeCo 証券会社</p> <p>■塾 大学受験（塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/難関大学特化型 現役） 高校受験（集団塾/個別指導塾）・中学受験（集団塾/個別指導塾） 公立中高一貫校対策 集団塾・小学生（集団塾/個別指導塾） （小学生向け/中学生向け/高校生向け）通信教育・家庭教師 幼児・小学生 学習教室</p> <p>■スクール 英会話スクール・子ども英語・オンライン英会話・通信講座 資格スクール・公務員試験予備校 企業研修（経営者向け/管理職向け/若手・中堅社員向け/新卒社員向け）</p> <p>■生活 ネット印刷通販・ふるさと納税サイト・ウォーターサーバー ハウスクリーニング・家事代行サービス・引越し会社 トランクルーム（レンタル収納スペース/コンテナ/宅配型） 定額制動画配信・カラオケボックス・レンタカー・格安レンタカー カーシェアリング・車買取会社・中古車情報サイト コインランドリー・食材宅配サービス・ネットスーパー</p> <p>■通信 格安SIM・格安スマホ・プロバイダ</p>	<p>■住宅 不動産仲介 売却（マンション/戸建て）・不動産仲介 購入（マンション/戸建て） 分譲マンション管理会社・賃貸情報店舗・賃貸情報サイト リフォーム（大型/戸建て/マンション）・新築分譲マンション ハウスメーカー 注文住宅・建売住宅 ビルダー・建売住宅 ハウスメーカー 建売住宅 不動産会社</p> <p>■小売 スーツショップ・紳士服専門店</p> <p>■トラベル 旅行予約サイト（国内旅行/海外旅行）・航空券比較サイト・ホテル比較サイト ツアー比較サイト</p> <p>■美容 フェイシャルエステ・ブライダルエステ・痩身 ボディケアエステ サロン検索予約サイト</p> <p>■スポーツ&ヘルス フィットネスクラブ・24時間ジム 関東・キッズスイミングスクール</p> <p>■ウェディング ハウスウェディング・格安ウェディング・結婚相談所・結婚式場相談カウンター 結婚式場情報サイト</p> <p>■人材 新卒エージェント・新卒採用サイト・アルバイト情報サイト・転職サイト 転職サイト 女性・転職エージェント・看護師転職 ハイクラス ミドルクラス転職・人材派遣会社・製造派遣・派遣情報サイト 新卒採用サイト 採用担当向け・新卒エージェント 採用担当向け</p>
--	--

※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。報道目的以外での掲載データおよび、掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

※新型コロナウイルスの影響に伴い、原則在宅勤務でのご対応となります。ご連絡につきましてはメールにてお願い申し上げます。