NEWS RELEASE

報道関係者各位（送付枚数：計６枚 ）

2020 年 6 月 1 日
株式会社 oricon ME

2020年 オリコン顧客満足度®調査

【初調査】全国5,000人が回答した 満足度の高い『テーマパーク』ランキング発表

～東は「東京ディズニーシー」、西は「ユニバーサル・スタジオ・ジャパン」が総合1位に～

“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、東日本・西日本それぞれの『テーマパーク』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。

（※本調査は2020年1月に実施されたもので、新型コロナウイルス感染拡大に伴う、政府による緊急事態宣言前の結果となっております。ランクインしているテーマパークに関しては、発表時も休業している場合がございます。）

テーマパーク 東日本 ランキング 総合TOP5

順位	サービス名	得点
1位	東京ディズニーシー	76.33
2位	東京ディズニーランド	75.62
3位	サンリオピューロランド	72.03
4位	ふなばしアンデルセン公園	71.74
5位	スパリゾートハワイアンズ	71.17

テーマパーク 西日本 ランキング 総合TOP5

順位	サービス名	得点
1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	70.73
2位	ハウステンボス	69.68
3位	ハーモニーランド	69.27
4位	志摩スペイン村	68.68
5位	東映太秦映画村	67.55

※各ランキングの6位以下はサイトにて発表しております。

▶『テーマパーク 東日本』ランキング トップページ
https://life.oricon.co.jp/rank-theme-park/east/

▶『テーマパーク 西日本』ランキング トップページ
https://life.oricon.co.jp/rank-theme-park/west/

■調査期間：2020年1月6日～1月14日
■サンプル数：5,024人（東日本・西日本の合計） ■ランクイン規定人数：100人以上
■調査対象企業数：<東日本>12社 <西日本>7社
設問は、サービスを構成する**全7つの評価項目**を設定し、さらに各項目を細分化した**25項目**について満足度を聴取。

《7つの評価項目》
「チケットの買いやすさ」「スタッフの対応」「パーク内の快適さ」「空間演出」「フード・ドリンクの充実さ」「ショップの充実さ」「利用のしやすさ」

※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及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、ご無理のない範囲でご連絡頂ければ幸いです。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628／FAX：03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星／奥田／田中／長谷川

—TOPICS—

【東日本ランキング】

・『**東京ディズニーシー**』は総合1位のほか、全7つの評価項目中6項目と、部門では**「男性」「女性」、「30代」から「60代」、「ファミリー」、「リピーター」**でも1位を獲得。

・『**東京ディズニーシー**』『**東京ディズニーランド**』ともに**「スタッフの対応」**で80点台の高得点を獲得。

・総合4位の『**ふなばしアンデルセン公園**』、**「チケットの買いやすさ」**でトップに。

【西日本ランキング】

・総合1位は『**ユニバーサル・スタジオ・ジャパン**』。全年代性別問わず満足度が高い傾向に。

【その他】

・各テーマパークの**「良かった点」 出現単語TOP10**

今回、初となる『テーマパーク』の満足度調査。過去1年以内にテーマパークに行ったことのある、全国15歳以上の利用者に対して、当社規定の定義（※P5.「調査概要」参照）にあてはまるテーマパークについて、インターネットにてアンケート調査を実施いたしました。

【東日本ランキング】

■『東京ディズニーシー』は総合1位のほか、全7つの評価項目中6項目と、部門では「男性」「女性」、「30代」から「60代」、「ファミリー」、「リピーター」でも1位を獲得。

総合1位は、【東京ディズニーシー（株式会社オリエンタルランド：千葉県浦安市）】となりました。総合のほか、全7つの評価項目のうち6項目と、4部門（「男女別」「年代別」「利用者別」「利用回数別」）の「男性」、「女性」、「30代」から「60代」、「ファミリー」、「リピーター」でも1位を獲得しています。

また、総合2位は同社が運営する【東京ディズニーランド】。総合のほかにも、部門では「20代」で1位に。総合3位には【サンリオピューロランド（株式会社サンリオエンターテイメント：東京都多摩市）】という結果になりました。

『テーマパーク 東日本』評価項目別得点

総合順位	テーマパーク名	チケットの買いやすさ	スタッフの対応	パーク内の快適さ	空間演出	フード・ドリンクの充実さ	ショップの充実さ	利用のしやすさ
1位	東京ディズニーシー	73.71	80.99	77.45	79.96	70.46	72.72	76.98
2位	東京ディズニーランド	73.13	80.09	76.78	79.13	69.41	72.36	76.37
3位	サンリオピューロランド	72.32	76.28	71.33	73.02	66.37	70.17	73.00
4位	ふなばしアンデルセン公園	73.73	76.58	73.15	71.41	67.07	67.64	70.88
5位	スパリゾートハワイアンズ	72.48	74.64	69.08	73.76	66.07	68.33	72.20

※6位以下はサイトにて発表しております。※黄色セルは評価項目で1位となっています。

■『東京ディズニーシー』『東京ディズニーランド』ともに「スタッフの対応」で80点台の高得点を獲得。

評価項目別では、【東京ディズニーシー】と【東京ディズニーランド】が「スタッフの対応」で80点台と、評価項目のなかで高い得点となっており、評価されていることがうかがえます。次に得点が高い項目は、ショーやパレード、アトラクション、景観の魅力について評価した「空間演出」となっており、79点台を獲得しています。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628／FAX：03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星／奥田／田中／長谷川

■総合4位の『**ふなばしアンデルセン公園**』、「**チケットの買いやすさ**」でトップに。

総合4位となった【ふなばしアンデルセン公園（公益財団法人船橋市公園協会：千葉県船橋市）】は「チケットの買いやすさ」で1位を獲得。購入のしやすさをはじめ、プラン内容、料金に関しての項目で、評価された結果となりました。

実際の利用者のコメントでは、良かった点として「料金が安くて利用しやすい。年齢問わず楽しめる施設（30代・女性）」「子どもたちが自然の中でのびのび遊べることがとてもいい。入場料だけで遊び倒せるところがとてもいい（50代・女性）」など、料金についてのコメントも少なからず挙げられていました。

男女別 TOP3

男性			女性		
順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点
1位	東京ディズニーシー	75.27	1位	東京ディズニーシー	76.95
2位	東京ディズニーランド	74.13	2位	東京ディズニーランド	76.59
3位	ふなばしアンデルセン公園	72.35	3位	サンリオピューロランド	72.48

年代別 TOP3

20代			30代			40代		
順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点
1位	東京ディズニーランド	79.35	1位	東京ディズニーシー	77.23	1位	東京ディズニーシー	75.08
2位	東京ディズニーシー	78.59	2位	東京ディズニーランド	76.01	2位	東京ディズニーランド	74.59
-	-	-	3位	サンリオピューロランド	71.52	3位	スパリゾートハワイアンズ	70.87

50代			60代		
順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点
1位	東京ディズニーシー	76.19	1位	東京ディズニーシー	76.14
2位	東京ディズニーランド	74.77	2位	東京ディズニーランド	75.74
3位	ムーミンバレーパーク	68.31	-	-	-

利用者別 TOP3　　**利用回数別 TOP3**

ファミリー			初回利用			リピーター		
順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点
1位	東京ディズニーシー	75.35	1位	スパリゾートハワイアンズ	68.47	1位	東京ディズニーシー	80.66
2位	東京ディズニーランド	74.86	2位	サンリオピューロランド	67.97	2位	東京ディズニーランド	79.83
3位	ふなばしアンデルセン公園	70.58	3位	ムーミンバレーパーク	67.26	3位	サンリオピューロランド	77.58

※4位以下はサイトにて発表しております。

【西日本ランキング】

■総合1位は『**ユニバーサル・スタジオ・ジャパン**』。全年代性別問わず満足度が高い傾向に。

西日本ランキング、総合1位となったのは【ユニバーサル・スタジオ・ジャパン（合同会社ユー・エス・ジェイ：大阪府大阪市）】。同テーマパークは、7つの評価項目のうち4項目でも1位に。ほか全4部門（「男女別」「年代別」「利用者別」「利用回数別」）でも1位となり、性別問わず全年代に高い評価を獲得していることがうかがえます。

総合2位となったのは【ハウステンボス（ハウステンボス株式会社：長崎県佐世保市）】で、「フード・ドリンクの充実さ」「ショップの充実さ」でも1位となっています。

続いて、総合3位は【ハーモニーランド（株式会社サンリオエンターテイメント：東京都多摩市）】。「チケットの買いやすさ」でも1位を獲得しています。

【お問い合わせ先】　ml-cspr@oricon.jp　TEL：03-5785-5628／FAX：03-3405-5204
株式会社 oricon ME　CS 事業本部　管理広報ユニット　星／奥田／田中／長谷川

『テーマパーク 西日本』評価項目別得点

総合順位	テーマパーク名	チケットの買いやすさ	スタッフの対応	パーク内の快適さ	空間演出	フード・ドリンクの充実さ	ショップの充実さ	利用のしやすさ
1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	69.04	74.70	72.19	74.01	64.13	66.08	72.73
2位	ハウステンボス	68.71	72.63	71.07	70.93	65.12	67.31	70.55
3位	ハーモニーランド	70.62	74.47	68.52	71.30	63.81	66.73	67.59
4位	志摩スペイン村	69.45	72.86	71.13	69.42	63.62	65.22	67.26
5位	東映太秦映画村	66.36	70.60	69.05	68.29	62.71	66.67	67.86

※6位以下はサイトにて発表しております。※黄色セルは評価項目で1位となっています。

総合1位の【ユニバーサル・スタジオ・ジャパン】について、実際の利用者からは「スタッフさんたちがとにかく丁寧だったり、楽しませてくれる。ショー、パレードも素敵だった。景観も楽しめるし、アトラクションもとても楽しめる。グッズ、お土産の種類の豊富さも見る楽しみ、選ぶ楽しみ渡す楽しみがある（20代・女性）」「アトラクションやショーは飽きの来ないように工夫されていて、小さい子から大人まで楽しめる。何より交通アクセスがいい（40代・女性）」などのコメントがありました。

※なお、「良かった点」についてのコメントで、多く使われていた単語についてはP5をご参照ください。

男女別 TOP3

男性			女性		
順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点
1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	69.66	1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	71.38
2位	ハウステンボス	69.27	2位	ハウステンボス	69.99
3位	東映太秦映画村	67.75	3位	志摩スペイン村	69.50

年代別 TOP3

20代			30代			40代		
順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点
1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	74.45	1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	71.35	1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	69.14
2位	ハウステンボス	72.87	2位	ハーモニーランド	70.55	2位	ハウステンボス	69.10
-	-	-	3位	ハウステンボス	69.91	3位	志摩スペイン村	68.32

50代			60代		
順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点
1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	69.22	1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	71.17
2位	ハウステンボス	68.64	2位	ハウステンボス	68.75
-	-	-	-	-	-

利用者別 TOP3　　**利用回数別 TOP3**

ファミリー			初回利用			リピーター		
順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点	順位	テーマパーク名	得点
1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	70.02	1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	69.22	1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	72.91
2位	ハーモニーランド	68.99	2位	ハウステンボス	68.23	2位	ハウステンボス	71.12
3位	志摩スペイン村	68.85	3位	レゴランド・ジャパン・リゾート	66.20	3位	レゴランド・ジャパン・リゾート	66.02

※4位以下はサイトにて発表しております。

【お問い合わせ先】　ml-cspr@oricon.jp　TEL：03-5785-5628／FAX：03-3405-5204
株式会社 oricon ME　CS 事業本部　管理広報ユニット　星／奥田／田中／長谷川

《各テーマパークの「良かった点」出現単語TOP10》

今回の調査では、各テーマパークの「良かった点」について、フリーコメントでご回答いただいています。その中で出現率の高かった単語をTOP10にしました。結果は下記の通りとなります。

『東日本 テーマパーク』良かった点（フリーコメント）の単語TOP10

	東京ディズニーシー(742)			東京ディズニーランド(723)			サンリオピューロランド(320)			ふなばしアンデルセン公園(141)		
順位	単語	件数	割合	単語	件数	割合	単語	件数	割合	単語	件数	割合
1	良い	119	16.0%	良い	111	15.4%	良い	60	18.8%	子供	29	20.6%
2	楽しい	80	10.8%	楽しい	77	10.7%	子供	42	13.1%	楽しむ	23	16.3%
3	キャスト	77	10.4%	楽しむ	75	10.4%	楽しむ	39	12.2%	遊ぶ	19	13.5%
4	アトラクション	69	9.3%	対応	71	9.8%	パレード	37	11.6%	アスレチック	18	12.8%
5	行く	69	9.3%	スタッフ	69	9.5%	キャラクター	36	11.2%	良い	17	12.1%
6	対応	67	9.0%	行く	62	8.6%	楽しい	34	10.6%	きれいだ	14	9.9%
7	楽しむ	65	8.8%	キャスト	60	8.3%	ショー	33	10.3%	安い	11	7.8%
8	スタッフ	62	8.4%	アトラクション	51	7.1%	かわいい	31	9.7%	広い	11	7.8%
9	ショー	54	7.3%	子供	51	7.1%	スタッフ	28	8.8%	園内	10	7.1%
10	雰囲気	37	5.0%	パレード	41	5.7%	世界観	22	6.9%	充実する	10	7.1%

	スパリゾートハワイアンズ(214)			東京ジョイポリス(102)			ムーミンバレーパーク(315)			東京ドイツ村(183)		
順位	単語	件数	割合	単語	件数	割合	単語	件数	割合	単語	件数	割合
1	ショー	33	15.4%	アトラクション	21	20.6%	良い	82	26.0%	イルミネーション	68	37.2%
2	楽しむ	33	15.4%	良い	16	15.7%	ムーミン	53	16.8%	きれいだ	39	21.3%
3	良い	33	15.4%	楽しむ	14	13.7%	世界観	49	15.6%	良い	26	14.2%
4	子供	29	13.6%	遊ぶ	12	11.8%	楽しむ	26	8.3%	車	15	8.2%
5	楽しい	20	9.3%	楽しい	9	8.8%	きれいだ	23	7.3%	広い	13	7.1%
6	プール	17	7.9%	スタッフ	7	6.9%	雰囲気	23	7.3%	子供	13	7.1%
7	行く	12	5.6%	行く	7	6.9%	景観	21	6.7%	楽しむ	12	6.6%
8	遊ぶ	11	5.1%	子供	6	5.9%	施設	20	6.3%	見る	11	6.0%
9	スタッフ	10	4.7%	室内	6	5.9%	自然	19	6.0%	園内	10	5.5%
10	利用する	10	4.7%	多い	6	5.9%	楽しい	18	5.7%	行く	9	4.9%

※（）は総コメント数

『西日本 テーマパーク』良かった点（フリーコメント）の単語TOP10

	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン(725)			ハウステンボス(554)			ハーモニーランド(146)		
順位	単語	件数	割合	単語	件数	割合	単語	件数	割合
1	アトラクション	128	17.7%	良い	110	19.9%	子供	40	27.4%
2	良い	120	16.6%	きれいだ	100	18.1%	ショー	29	19.9%
3	楽しむ	97	13.4%	イルミネーション	90	16.2%	楽しむ	21	14.4%
4	楽しい	89	12.3%	楽しむ	56	10.1%	良い	21	14.4%
5	スタッフ	70	9.7%	景観	48	8.7%	パレード	19	13.0%
6	行く	52	7.2%	アトラクション	43	7.8%	アトラクション	16	11.0%
7	対応	45	6.2%	イベント	31	5.6%	多い	14	9.6%
8	子供	40	5.5%	花	29	5.2%	楽しい	12	8.2%
9	買う	39	5.4%	行く	29	5.2%	小さい	12	8.2%
10	ショー	38	5.2%	楽しい	26	4.7%	乗り物	12	8.2%

	志摩スペイン村(14)			東映太秦映画村(8)			レゴランド・ジャパン・リゾート(50)		
順位	単語	件数	割合	単語	件数	割合	単語	件数	割合
1	良い	42	21.8%	良い	31	19.0%	子供	68	29.7%
2	アトラクション	28	14.5%	子供	26	16.0%	楽しむ	41	17.9%
3	空く	26	13.5%	楽しむ	23	14.1%	良い	41	17.9%
4	のる	21	10.9%	アトラクション	16	9.8%	アトラクション	29	12.7%
5	楽しむ	20	10.4%	楽しい	16	9.8%	レゴ	27	11.8%
6	子供	20	10.4%	見る	16	9.8%	楽しい	23	10.0%
7	乗り物	14	7.3%	ショー	14	8.6%	スタッフ	22	9.6%
8	楽しい	12	6.2%	イベント	12	7.4%	遊ぶ	20	8.7%
9	行く	12	6.2%	仮面ライダー	9	5.5%	多い	16	7.0%
10	少ない	12	6.2%	喜ぶ	9	5.5%	小さい	13	5.7%

※（）は総コメント数

※赤セル…キャスト・スタッフ関連、紫セル…アトラクション・乗り物関連、青セル…空間・景観関連、黄色セル…ショー・パレード関連

～主なトピックス～

●【東京ディズニーシー】【東京ディズニーランド】では、「スタッフ」「キャスト」に触れているコメントの割合が、高い結果となった。

●良かった点の回答のなかで、今回唯一「花」についてのコメントがあった【ハウステンボス】。

●【サンリオ】は、「パレード」「ショー」についてのコメントが、「アトラクション」よりも多い傾向。

《調査概要》

■正式ランキング名：「2020年 オリコン顧客満足度®調査 テーマパーク 東日本」
【URL】https://life.oricon.co.jp/rank-theme-park/east/
「2020年 オリコン顧客満足度®調査 テーマパーク 西日本」
【URL】https://life.oricon.co.jp/rank-theme-park/west/
■サンプル数： 5,024人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： <東日本> 12社 <西日本> 7社
■定義： 以下の条件を満たしている施設を調査対象企業とする
1）入園料（入場料）をとっていること
2）園内全体に非日常的な特定のテーマがあること
3）アトラクション（乗り物、アクティビティ、ショー、パレードなど）があること
4）施設にオリジナルキャラクターがいること
■調査期間： 2020/01/06～2020/01/14
■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1年以内にテーマパークに行った人。その際、入園料を把握している人。※無料で入園した人は対象外とする

なお、全国のテーマパークは、これまで政府による緊急事態宣言、また新型コロナウイルス感染拡大の防止措置として、現在も臨時休業を継続しているところがございます。今回をはじめ、弊社では今後も調査に関わる各サービスの営業再開の支援となるよう、また消費者の皆様の生活に役立つ情報の発信につとめてまいります。

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。

現在14カテゴリ 181ランキングを公開中（2020年6月時点）

■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

■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・外貨預金 NEW

■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

■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）

■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・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

■通信
格安SIM・格安スマホ・プロバイダ

■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

■小売
スーツショップ・紳士服専門店・家電量販店 NEW

■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・ホテル（ビジネス利用/観光利用）

■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

■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

■ウエディング
ハウスウエディング・格安ウエディング・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

■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

■レジャー
テーマパーク（東日本/西日本）NEW
映画館（北海道・東北/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国・四国/九州・沖縄）NEW
カラオケボックス

■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/
※今後、当ランキングをはじめ、調査データをもとにした分析レポートの掲載を予定しております。

【お問い合わせ先】 **ml-cspr@oricon.jp** TEL：03-5785-5628／FAX：03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星／奥田／田中／長谷川