

2020年 オリコン顧客満足度®調査

【初調査】全7地域の満足度の高い 『映画館』ランキング発表



～「北海道・東北」から「九州・沖縄」まで全7地域ランキング発表～

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、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、『映画館』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映画館に関しては、発表時も休業している場合がございます。）

※『映画館』ランキングは、「北海道・東北」「関東」「甲信越・北陸」「東海」「近畿」「中国・四国」「九州・沖縄」の全7地域のランキングを発表しております。

▶『映画館』ランキング トップページ

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

（※調査期間：2020/01/08～2020/01/23）

2020年 オリコン顧客満足度®調査 映画館ランキング

地域	総合1位「映画館」	各評価項目							
		チケットの 買いやすさ	上映作品 の充実さ	スタッフの 対応	ロビーの 使いやすさ	フード・ドリンク の充実さ	施設の 充実さ	特典・割引 の充実さ	利用の しやすさ
北海道・東北	札幌シネマフロンティア	1位	1位	2位	4位	2位	1位	2位	1位
関東	シネマサンシャイン	1位	2位	1位	1位	1位	1位	1位	1位
甲信越・北陸	長野グランドシネマズ	1位	2位	1位	1位	1位	1位	1位	4位
東海	ミッドランド	3位	1位	2位	6位	1位	1位	3位	1位
近畿	大阪ステーションシティシネマ	2位	1位	3位	7位	7位	2位	8位	1位
中国・四国	広島バルト11	1位	1位	2位	1位	2位	1位	2位	1位
九州・沖縄	ユナイテッド・シネマ	1位	3位	1位	1位	2位	1位	1位	3位

※総合2位以下はサイトにて発表

※各地域のランキングを掲載される際のランキング表記は、

『2020年 オリコン顧客満足度®調査 映画館 北海道・東北ランキング』などとして下さい。

※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

今回、過去1年以内に、映画館で映画または、ODS（※下記参照）を1回以上鑑賞した15歳以上の人（無料で鑑賞した人は除く）を対象に、2020年1月8日～23日の期間、『映画館』の満足度について、インターネットによるアンケート調査を実施いたしました。

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける「8つ」の評価項目を設定。各項目について、**さらに「全33」の小項目に分け回答を聴取**。結果を集計し、規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しております。**なお、本調査は上記の通り1月の調査であり、新型コロナウイルス感染症拡大による「緊急事態宣言前の調査」となります。**

（※ODS…映画以外のコンテンツ（ライブ、スポーツ中継、演劇等）を映画館で上映することです）

■ 調査内容：「全33」の小項目で調査を実施

「評価項目」は全8項目。「チケットの買いやすさ」、「上映作品の充実さ」、「スタッフの対応」、「ロビーの使いやすさ」、「フード・ドリンクの充実さ」、「施設の充実さ」、「特典・割引の充実さ」、「利用のしやすさ」で構成。

実際に映画館を利用した人にアンケートで回答いただく設問は、上記の評価項目を細分化した全33の小項目で構成されております。例えば、「施設の充実さ」の小項目は全部で12項目で、「画面（スクリーン）の大きさ」、「座席の座り心地の良さ」、「最新映像技術の導入（3Dや4DXなど）」、「施設（映画館内）の清潔さ（清掃が行き届いているか）」、「施設（映画館内）の設備の充実さ（ブランケットの貸し出し、子ども用の椅子、多目的トイレなど）」などとなっております。

なお、「調査概要」については、本プレスリリースのP4をご参照ください。

●『映画館』ランキングについてのご留意事項●

- ・今回の『映画館』ランキングは、7 地域それぞれでのランキングとなります。地域毎に独立した集計結果であり、地域をまたいだ企業同士の単純な得点比較はできません。
- ・ランキング集計につきましても、この7 地域それぞれで算出した結果となります。
- ・当社ランキングは業界平均（『映画館ランキング』の場合ですと、7 地域それぞれでの平均）を算出に絡めているので、「全国総合ランキング」としての位置づけとは今回は異なります。（※したがって、得点傾向としての対比は参考程度にできますが、「全国総合ランキング」を算出した場合とは多少のブレが生じてくる可能性があります）

●7 地域の各都道府県●

【北海道・東北】：北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県

【関東】：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県

【甲信越・北陸】：新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県

【東海】：岐阜県、静岡県、愛知県、三重県

【近畿】：滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県

【中国・四国】：鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県

【九州・沖縄】：福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

【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

■ 初となる『映画館』の満足度調査

今回、初となる『映画館』の満足度調査。各地域の総合1位の映画館を見ると、評価項目の「チケットの買いやすさ」、「上映作品の充実さ」、「施設の充実さ」、「利用のしやすさ」で1位を獲得している映画館が多いことが分かります（※本プレスリリースのP1参照）。また、それ以外に7地域のランキングの中では、『関東』と『近畿』の2つのランキングに対照的な特色が表れた結果となりました。

『関東』ランキングは、【シネマサンシャイン】が8項目中7項目で1位

『関東』ランキング総合1位の【シネマサンシャイン（佐々木興業株式会社：東京都豊島区）】は、全8つの評価項目のうち、「チケットの買いやすさ」、「スタッフの対応」、「ロビーの使いやすさ」、「フード・ドリンクの充実さ」、「施設の充実さ」、「特典・割引の充実さ」、「利用のしやすさ」の7項目で1位となりました（※下記、『関東』ランキング表参照）。特に「施設の充実さ」は80.07点と、『関東』ランキングの評価項目では最高得点となっております。また、男女別「女性」でも1位を獲得しております。

～実際の利用者コメント～

「施設が新しく、全体的に綺麗で設備も新しいので良い（20代・女性）」、「劇場の雰囲気良くて綺麗。座席の座り心地が良く疲れない。画面が大きく音響設備にこだわっている（20代・男性）」、「トイレなど館内がとてもきれいに清掃されており気持ちよく利用できました（40代・女性）」

2020年 オリコン顧客満足度®調査 映画館 関東ランキング

総合順位	映画館名	総合得点	各評価項目（※黄色塗りつぶし箇所・太字得点が1位映画館）							
			チケットの 買いやすさ	上映作品 の充実さ	スタッフの 対応	ロビーの 使いやすさ	フード・ドリンク の充実さ	施設の 充実さ	特典・割引 の充実さ	利用の しやすさ
1	シネマサンシャイン	77.00	79.79	78.05	77.88	74.40	72.37	80.07	71.51	79.11
2	横浜ブルク13	74.58	79.43	78.08	76.23	69.25	65.39	76.23	68.98	78.70
3	MOVIX	74.21	78.23	77.00	75.26	70.91	68.01	75.51	68.59	76.87
4	新宿ピカデリー	74.13	78.46	77.01	76.03	68.86	67.79	75.37	68.97	76.87
5	109シネマズ	73.55	78.94	75.33	75.19	68.22	65.63	75.59	68.32	77.25

※6位以下はサイトにて発表

男女別 TOP3

男性			女性		
1位	横浜ブルク13	74.99	1位	シネマサンシャイン	78.89
2位	シネマサンシャイン	74.62	2位	新宿ピカデリー	76.07
3位	109シネマズ	73.59	3位	MOVIX	74.95

※4位以下はサイトにて発表

※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

『近畿』ランキングの「評価項目」順位は混戦

『近畿』ランキング総合1位は【大阪ステーションシティシネマ（株式会社松竹マルチプレックスシアターズ：東京都中央区）】。【大阪ステーションシティシネマ】は、評価項目での1位は2項目でしたが、1位となりました「上映作品の充実さ」と「利用のしやすさ」で得点を伸ばしており、総合1位となりました（※下記、『近畿』ランキング表参照）。また、男女別「女性」でも1位を獲得しております。

～実際の利用者コメント～

「駅から近い。清潔。広いので混雑している感じがなく、ベビーカーでも行きやすい（20代・女性）」、「大阪駅から直接行けるのでとても便利。上映スクリーンの場所も分かりやすく、座席もフカフカでとても快適でした（30代・女性）」、「座席は大阪の劇場の中でも最高に座り心地が良いと思う（40代・男性）」

2020年 オリコン顧客満足度®調査 映画館 近畿ランキング

総合順位	映画館名	総合得点	各評価項目（※黄色塗りつぶし箇所・太字得点が1位映画館）							
			チケットの 買いやすさ	上映作品 の充実さ	スタッフの 対応	ロビーの 使いやすさ	フード・ドリンク の充実さ	施設の 充実さ	特典・割引 の充実さ	利用の しやすさ
1	大阪ステーションシティシネマ	74.72	79.76	78.57	75.12	69.48	67.22	76.74	67.22	79.42
2	109シネマズ	74.61	79.89	76.24	75.27	70.71	66.56	77.62	70.14	76.62
3	イオンシネマ	73.96	77.30	75.26	75.27	71.12	67.81	75.29	70.26	76.51
4	ユナイテッド・シネマ	73.93	77.06	74.19	74.52	71.91	70.55	76.69	69.98	74.48
5	TOHOシネマズ	73.79	77.83	76.81	74.16	69.76	67.98	75.25	68.41	76.84

※6位以下はサイトにて発表

男女別 TOP3

男性			女性		
1位	TOHOシネマズ	74.22	1位	大阪ステーションシティシネマ	76.27
2位	イオンシネマ	73.68	2位	109シネマズ	75.93
3位	MOVIX	73.58	3位	ユナイテッド・シネマ	75.23

※4位以下はサイトにて発表

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 映画館

- サンプル数：北海道・東北763人 関東2,705人 甲信越・北陸461人 東海720人
近畿1,119人 中国・四国567人 九州・沖縄620人
- 規定人数：全地域50人以上
- 調査企業数：北海道・東北21社 関東62社 甲信越・北陸14社 東海18社
近畿26社 中国・四国19社 九州・沖縄18社
- 定義：映画やODSを上映する映画館が対象
- 調査期間：2020/01/08～2020/01/23
- 調査対象者
性別：指定なし 年齢：15歳以上
地域：北海道・東北（北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県）
関東（茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県）
甲信越・北陸（新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県）
東海（岐阜県、静岡県、愛知県、三重県）
近畿（滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県）
中国・四国（鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県）
九州・沖縄（福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県）
- 条件：過去1年以内に、映画館で映画または、ODSを1回以上鑑賞した人
※無料で鑑賞した人は除く
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-movie-theater/>

なお、全国の映画館は、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臨時休業を行った映画館もありましたが、6月から一部地域より営業が再開されました（※再開状況、休業状況は各映画館のサイトなどをご確認ください）。今回ははじめ、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）

<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・外貨預金 NEW</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・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・家電量販店 NEW</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・ホテル（ビジネス利用/観光利用）</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</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> <p>■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</p>
---	---

■ **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。

※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