

2020年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『結婚相談所』 NEW 『婚活マッチングアプリ』 ランキング発表



～『結婚相談所』はゼクシィ縁結びエージェントが3年連続総合1位に～
～『婚活マッチングアプリ』はゼクシィ縁結びが初調査で総合1位に～

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み：オリコン エムイー 本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒）は、『結婚相談所』『婚活マッチングアプリ』についての満足度調査を実施し、本日その結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

本調査は、全国の実際のサービス利用者に対して、インターネットによるアンケート調査を実施。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定し、各項目の設問について回答を聴取いたしました。

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。



【2020年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング】

結婚相談所			NEW 婚活マッチングアプリ		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ゼクシィ縁結びエージェント	66.98	1位	ゼクシィ縁結び	69.07
2位	オーネット（旧：楽天オーネット）	63.15	2位	with	68.49
3位	IBJメンバーズ	62.97	3位	Omiai	66.03
4位	ツヴァイ	62.64	4位	ペアーズ	65.64
5位	パートナーエージェント	62.15			
6位	仲人協会 （一般社団法人仲人協会連合会）	61.94			
7位	サンマリエ	61.30			

▶結婚相談所
https://life.oricon.co.jp/rank_marriage/
（※調査期間：2020/02/20～2020/02/27）

▶婚活マッチングアプリ
<https://life.oricon.co.jp/rank-matchmaking-apps/>
（※調査期間：2020/02/20～2020/03/11）

※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。

【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 事業戦略部 管理広報ユニット 星/長谷川/奥田/田中

『結婚相談所』

ゼクシ縁結びエージェントが3年連続で総合&全評価項目で1位を獲得

『結婚相談所』は2015年から6回目の調査となります。【ゼクシ縁結びエージェント（株式会社リクルートマーケティングパートナーズ 本社：東京都品川区）】は、2018年から3年連続で総合&全8つの評価項目（※詳細はP3表参照）で1位となりました。

また部門別でも、男女別「男性」「女性」、年代別「20代」「30代」「40代以上」の全5項目で2年連続1位となり、総合から部門まで、幅広く高い評価を獲得しています。

～実際の利用者コメント～

「料金体系が明確で、リーズナブルなのが良かった。担当さんと定期的な面談できて、不安なことは相談できた。無理な勧誘は一切なく、気楽に話せたので、逆に入会したいと思えた（30代・女性）」

「担当者が親身になってくれて、相談しやすく、自分の条件に合った人を紹介してくれた（30代・女性）」

「会社が信頼できる。自分の希望に合った人に近い人をいろいろと紹介してくれた。対応してくれる人が親切だった（20代・女性）」

続いて総合2位は【オーネット（旧：楽天オーネット）〈株式会社オーネット 本社：東京都中央区〉】、総合3位は【IBJメンバーズ（株式会社IBJ 本社：東京都新宿区）】という結果となりました。

【初調査】『婚活マッチングアプリ』ゼクシ縁結びが初調査で総合1位に

今回で初調査となる『婚活マッチングアプリ』では、【ゼクシ縁結び（株式会社リクルートマーケティングパートナーズ 本社：東京都品川区）】が総合1位となりました。評価項目では、「サービスのわかりやすさ」「登録会員」「検索のしやすさ」「マッチングのしやすさ」「セキュリティ」「コストパフォーマンス」の6項目で、部門別では男女別「男性」「女性」、年代別「20代」「30代」の全4項目でも1位を獲得しました。男女別「男性」年代別「20代」では、70点以上の得点となり、若い男性から支持が高いことがうかがえます。

～実際の利用者コメント～

「見やすく検索もしやすいため、使いやすいサービスだと感じた（30代・男性）」

「細かな検索条件が絞れたことと、真面目な会員が多かったこと（30代・男性）」

「有名なゼクシなので、本気で結婚したい人が多いと思った。アプリは使いやすいし、わかりやすい（30代・女性）」

また、総合2位の【with（株式会社with 本社：東京都渋谷区）】は、評価項目「手続きのしやすさ」「アプリの使いやすさ」の2項目で1位となりました。続いて総合3位は【Omiai（株式会社ネットマーケティング 本社：東京都港区）】となりました。

今回『結婚相談所』『婚活マッチングアプリ』の2ランキングで、総合だけでなく数多くの項目・部門で1位となった株式会社リクルートマーケティングパートナーズ ご担当者様より、受賞コメントをいただきました。

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 結婚相談所/婚活マッチングアプリ 第1位》

株式会社リクルートマーケティングパートナーズ ご担当者様より受賞コメント

ゼクシ縁結び

この度は「結婚相談所」「婚活マッチングアプリ」において、オリコン顧客満足度®調査1位という評価を頂きまして、誠にありがとうございます。

今後も、素敵なパートナーを見つけるために「当たり前」「身近に」ご利用いただけること、積極的な結婚・恋愛相手探しを当たり前のライフイベントになっている世界の実現を目指し、パートナーに出会うための精度・サービスの安心安全性をより一層磨いてまいります。

■結婚相談所

評価項目別ランキングTOP3

登録会員			入会時の説明			プライバシー管理		
1位	ゼクシィ縁結びエージェント	66.80	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	68.41	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	67.65
2位	IBJメンバーズ	63.79	2位	IBJメンバーズ	64.28	2位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	64.31
3位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	63.56	3位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	64.13	3位	仲人協会 (一般社団法人仲人協会連合会)	63.88
手続きのしやすさ			紹介の充実度			担当者のサポート力		
1位	ゼクシィ縁結びエージェント	68.18	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	64.67	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	67.29
2位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	64.53	2位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	60.61	2位	IBJメンバーズ	63.66
3位	仲人協会 (一般社団法人仲人協会連合会)	63.98	3位	ツヴァイ	60.32	3位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	63.58
店舗の雰囲気・清潔度			コストパフォーマンス					
1位	ゼクシィ縁結びエージェント	69.41	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	63.40			
2位	IBJメンバーズ	65.76	2位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	58.83			
3位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	65.55	3位	ツヴァイ	58.47			

男女別ランキングTOP3

男性			女性		
1位	ゼクシィ縁結びエージェント	68.42	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	65.38
2位	IBJメンバーズ	65.25	2位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	62.02
3位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	64.08	3位	ツヴァイ	61.12

年代別ランキングTOP3

20代			30代			40代以上		
1位	ゼクシィ縁結びエージェント	71.62	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	67.21	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	66.07
2位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	68.72	2位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	64.36	2位	IBJメンバーズ	61.60
3位	ツヴァイ	67.37	3位	仲人協会 (一般社団法人仲人協会連合会)	64.30	3位	オーネット (旧: 楽天オーネット)	60.83

※4位以下はサイトにて発表しております。

■婚活マッチングアプリ

評価項目別ランキング

手続きのしやすさ			アプリの使いやすさ			サービスのわかりやすさ		
1位	with	71.28	1位	with	73.85	1位	ゼクシィ縁結び	68.33
2位	ゼクシィ縁結び	70.90	2位	ゼクシィ縁結び	72.32	2位	with	67.74
3位	Omiai	69.08	3位	Omiai	71.14	3位	Omiai	64.84
4位	ペアーズ	69.05	4位	ペアーズ	70.56	4位	ペアーズ	64.00
登録会員			検索のしやすさ			マッチングのしやすさ		
1位	ゼクシィ縁結び	69.11	1位	ゼクシィ縁結び	69.31	1位	ゼクシィ縁結び	67.34
2位	with	68.14	2位	with	68.62	2位	with	66.27
3位	Omiai	66.34	3位	ペアーズ	65.84	3位	ペアーズ	63.34
4位	ペアーズ	65.41	4位	Omiai	65.80	4位	Omiai	63.28
セキュリティ			コストパフォーマンス					
1位	ゼクシィ縁結び	67.72	1位	ゼクシィ縁結び	67.12			
2位	with	66.16	2位	with	65.20			
3位	Omiai	63.60	3位	Omiai	63.59			
4位	ペアーズ	63.45	4位	ペアーズ	62.84			

男女別ランキング

男性			女性		
1位	ゼクシィ縁結び	70.20	1位	ゼクシィ縁結び	67.90
2位	with	69.24	2位	with	67.79
3位	Omiai	67.93	3位	Omiai	64.52
4位	ペアーズ	66.73	4位	ペアーズ	64.49

年代別ランキング

20代			30代		
1位	ゼクシィ縁結び	70.29	1位	ゼクシィ縁結び	67.81
2位	with	69.99	2位	Omiai	64.86
3位	ペアーズ	67.35	3位	ペアーズ	64.42
4位	Omiai	67.21			

《調査概要》2020年 オリコン顧客満足度®調査 結婚相談所

- サンプル数： 4,518人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： 21社
- 定義： 結婚を希望する男女に対し異性を紹介する、結婚相談業・結婚相談所業を対象とする
また、以下の2点を条件とする
 - ①以下のいずれかの団体に加盟、もしくは認証を受けていること
「結婚相手紹介サービス業認証機構」、「日本結婚相談協会」、「結婚相談業サポート協会」、
「日本結婚相手紹介サービス協議会（結婚相手紹介サービス協会が再編）」、
「日本ライフデザインカウンセラー協会」、「一般社団法人仲人協会連合会」
 - ②店舗を構えていること
- 調査期間： 2020/02/20～2020/02/27、2019/03/15～2019/03/22、2018/04/19～2018/04/25
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国
条件：以下のいずれかの条件を満たしており、入会時に対面で面談またはカウンセリングを受けた人
・現在結婚相談所に入会しており、1回以上紹介を受けたことのある人
・過去5年以内に結婚相談所を利用していたことのある人
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_marriage/

《調査概要》2020年 オリコン顧客満足度®調査 婚活マッチングアプリ

- サンプル数： 1,245人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： 18社
- 定義： サイトやアプリ内で婚活サービスを行っており、MSP加盟企業または入会時や有料会員登録時に審査があり、
24時間監視のサポートがある企業
※結婚相談所・オンライン型結婚相談所のサービスは対象外とする
- 調査期間： 2020/02/20～2020/03/11
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上（学生は除く） 地域：全国
条件：過去1年以内に男性は有料でサービスを利用したことがある人
サービスの利用時に独身で、3年以内に結婚することを目的にサービスを利用している(いた)人を対象とする
なお、特定の年齢層や職種・業種、ユーザー属性・条件に特化したサービスは総合ランキングのみ対象外とする
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-matchmaking-apps/>

オリコン顧客満足度®調査とは

オリコンは音楽ランキングを通じて、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184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/>

※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。

【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 事業戦略部 管理広報ユニット 星/長谷川/奥田/田中