

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査

## 【初調査】満足度の高い『マンガアプリ』『電子書籍サービス』ランキング発表

『マンガアプリ』総合型はBookLive! オリジナルはpixivコミック、出版社公式はゼブラックが総合1位に

『電子書籍サービス』hontoが総合1位に 紙と電子の共通サービス連携で高評価

～マンガアプリ利用者の3割以上が「無料作品の充実さ」を重視～



“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、本年度より新たに『マンガアプリ 総合型/オリジナル/出版社公式』と『電子書籍サービス』についての満足度調査を実施し、10月1日（木）14時00分にその結果を「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。

## 『マンガアプリ 総合型/オリジナル/出版社公式』

本調査は、週に1回以上、電子マンガサービスを閲覧している全国の15～84歳までの利用者8,692人を対象にインターネットによるアンケートを実施（調査期間：2020/6/29～7/3）。対象企業については、①『総合型』（主に出版社を横断したマンガをWEB上で配信・販売しているサービス）、②『オリジナル』（主にWEB限定作品や、インディーズ作家によるマンガをWEB上で配信・販売しているサービス）、そして③『出版社公式』（出版社が独自でマンガを配信・販売しているサービス）の3つに分類し調査を行いました。

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査

## 『マンガアプリ 総合型』

総合順位	サービス名	総合得点
1位	BookLive!	72.24
2位	コミックシーモア	72.05
3位	まんが王国	71.05
3位	LINEマンガ	71.05
5位	ピッコマ	70.71

※6位以下はサイトにて発表しております。

## 『マンガアプリ オリジナル』

総合順位	サービス名	総合得点
1位	pixivコミック	73.18
2位	GANMA! (ガンマ)	72.16
3位	comico (コミコ)	70.91

## 『マンガアプリ 出版社公式』

総合順位	サービス名	総合得点
1位	ゼブラック	74.69
2位	マンガMee	74.47
3位	マガポケ	73.10
4位	マンガUP!	72.76
5位	少年ジャンプ+	72.49

※6位以下はサイトにて発表しております。

## -TOPICS-

## 『マンガアプリ』

- 『総合型』1位は【BookLive!】評価項目別「キャンペーン・ポイントの充実さ」、男女別でも1位に（P2参照）
- 『オリジナル』1位は【pixivコミック】評価項目別「アプリの使いやすさ」「作品の充実さ」でも1位に（P3参照）
- 『出版社公式』は【ゼブラック】が1位に 作品とキャンペーンの充実さで20代男女から高い支持（P3参照）
- コロナ禍での無料作品配信や応援キャンペーンに“助かった、嬉しかった”の声も（P4参照）

## 『電子書籍サービス』

- 『電子書籍サービス』【honto】が総合1位に 紙と電子の共通サービス連携で高評価（P5参照）

## 『2020年上半期の電子出版市場』について

- 電子出版市場は28.4%増の1,762億円、電子コミックが3割増（P6参照）

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL: 03-5785-5628  
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

## 『マンガアプリ 総合型』1位は【BookLive!】

### 評価項目別『キャンペーン・ポイントの充実さ』、男女別でも1位に

新規調査第1回目の『マンガアプリ 総合型』ランキングでは【BookLive! (株式会社BookLive 本社:東京都港区)】が、72.24点を獲得し、総合1位の評価に選ばれました。サービス構成に沿って設定された4つの評価項目では「キャンペーン・ポイントの充実さ」で1位のほか、男女別では「男性」「女性」とともに1位となりました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査

### 『マンガアプリ 総合型』

総合順位	サービス名	総合得点
1位	BookLive!	72.24
2位	コミックシーモア	72.05
3位	まんが王国	71.05
3位	LINEマンガ	71.05
5位	ピッコマ	70.71

※6位以下はサイトにて発表しております。

### 『マンガアプリ 総合型』 評価項目別ランキング

アプリの使いやすさ			作品の充実さ			無料作品の充実さ			キャンペーン・ポイントの充実さ		
1位	ピッコマ	75.90	1位	コミックシーモア	74.40	1位	ニコニコ漫画	71.57	1位	BookLive!	67.18
2位	BookLive!	75.82	2位	BookLive!	74.23	2位	コミックシーモア	70.04	2位	コミックシーモア	66.61
3位	LINEマンガ	75.68	3位	めっちゃコミック	72.59	3位	LINEマンガ	69.92	3位	まんが王国	66.58
4位	コミックシーモア	75.01	4位	まんが王国	72.54	4位	BookLive!	69.49	4位	Renta!	64.44
5位	Renta!	74.35	4位	Renta!	72.54	5位	ピッコマ	69.39	5位	めっちゃコミック	63.94

※6位以下はサイトにて発表しております。

### 『マンガアプリ 総合型』 男女別ランキング

男性			女性		
1位	BookLive!	71.15	1位	BookLive!	73.23
2位	ニコニコ漫画	69.78	2位	コミックシーモア	72.91
2位	まんが王国	69.78	3位	まんが王国	71.66
4位	LINEマンガ	69.71	4位	LINEマンガ	71.60
5位	コミックシーモア	69.69	5位	ピッコマ	71.28

※6位以下はサイトにて発表しております。

### 年代別ランキング

10代			20代		
1位	ピッコマ	78.05	1位	コミックシーモア	73.83
2位	LINEマンガ	77.46	2位	めっちゃコミック	73.55
-	-	-	3位	ピッコマ	72.82
-	-	-	3位	Renta!	72.82
-	-	-	5位	まんが王国	72.64

30代			40代		
1位	コミックシーモア	71.08	1位	コミックシーモア	70.83
2位	まんが王国	70.21	2位	Renta!	69.41
3位	めっちゃコミック	69.78	3位	ピッコマ	68.83
4位	ニコニコ漫画	68.39	4位	まんが王国	68.66
5位	Renta!	68.24	5位	めっちゃコミック	68.59

50代以上		
1位	コミックシーモア	70.18
2位	Renta!	68.55
3位	めっちゃコミック	68.21
4位	ebookjapan	67.75
5位	LINEマンガ	67.54

※6位以下はサイトにて発表しております。

～【BookLive!】について実際の利用者コメント～  
「必ず毎日回せるクーポンガチャがあり、それのおかげでほとんど定価より安く購入できる（20代・女性）」  
「購入した作品の続編が出たら教えてくれるところが良い（30代・女性）」  
「アプリが使いやすい。クーポンガチャが毎日出来る点が良い（40代・男性）」

～以下、『マンガアプリ 総合型』ランキングにて総合1位となった【BookLive!】 淡野正氏より受賞コメント～

## 『2020年 オリコン顧客満足度®調査『マンガアプリ 総合型』第1位 BookLive!』 株式会社 BookLive 代表取締役社長 淡野 正 氏



この度は、第1回目となるオリコン顧客満足度®調査『マンガアプリ 総合型』において、総合1位の評価をいただき、大変光栄に存じます。いつもご利用いただいている皆様へこの場をお借りしてお礼申し上げます。

本との出会いやすさを第一に、業界屈指の蔵書と無料作品数、使いやすいストア設計等のサービス向上に取り組んでまいりました。クーポンガチャをはじめとした豊富な独自キャンペーン、Tポイント連携などを評価いただき、「キャンペーン・ポイント」の充実さについても1位をいただきましたことを大変嬉しく思います。

今後とも満足いただけるように、更なるクーポンの充実や多彩な決済方法などお求めになりやすいサービスを追求してまいります。

コロナ禍においては、外出自粛される方にご自宅ですしでも癒される時間をと、全作品に利用できる割引クーポンを発行させていただきました。キャラクターの言葉に勇気づけられることや、大切な時に思い出すシーンなど作品の持つ力で皆様の心を少しでも豊かに変えていく力になるよう願いました。

今後も「安心と信頼」に責任を持ち、皆様のご期待に沿えるよう、業界 No.1 のサービス提供に努めてまいります。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL: 03-5785-5628  
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

## ■『マンガアプリ オリジナル』1位は【pixivコミック】

### 評価項目別「アプリの使いやすさ」「作品の充実さ」でも1位に

『マンガアプリ オリジナル』ランキングでは、【pixivコミック（ピクシブ株式会社 本社：東京都渋谷区）】が73.18点で総合1位の評価となりました。あわせて評価項目別の「アプリの使いやすさ」と「作品の充実さ」の2項目、男女別の「男性」「女性」でも1位に。実際の利用者からは、「元々電子書籍に抵抗があったが、イラストSNSであるpixivは利用していたため、その延長線上として特に抵抗なく利用することができた

（20代・女性）」など、既存のイラスト投稿用SNS利用者からも支持の声が寄せられています。

2020年 オリコン顧客満足度®調査

### 『マンガアプリ オリジナル』

総合順位	サービス名	総合得点
1位	pixivコミック	73.18
2位	GANMA! (ガンマ)	72.16
3位	comico (コミコ)	70.91

### 『マンガアプリ オリジナル』 評価項目別ランキング

アプリの使いやすさ			作品の充実さ			無料作品の充実さ			キャンペーン・ポイントの充実さ		
1位	pixivコミック	76.61	1位	pixivコミック	74.17	1位	GANMA! (ガンマ)	75.96	1位	GANMA! (ガンマ)	64.34
2位	comico (コミコ)	75.98	2位	GANMA! (ガンマ)	71.52	2位	pixivコミック	75.59	2位	pixivコミック	63.82
3位	GANMA! (ガンマ)	74.99	3位	comico (コミコ)	71.43	3位	comico (コミコ)	70.42	3位	comico (コミコ)	63.05

### 『マンガアプリ オリジナル』 男女別ランキング

男性			女性		
1位	pixivコミック	71.53	1位	pixivコミック	73.69
2位	GANMA! (ガンマ)	70.87	2位	GANMA! (ガンマ)	72.95
3位	comico (コミコ)	67.17	3位	comico (コミコ)	71.82
4位	マンガボックス	65.87	-	-	-

### 年代別ランキング

20代			30代		
1位	GANMA! (ガンマ)	76.02	1位	comico (コミコ)	68.98
2位	pixivコミック	75.59	2位	pixivコミック	68.04
3位	comico (コミコ)	72.43	-	-	-

## ■『マンガアプリ 出版社公式』は【ゼブラック】が1位に

### 作品とキャンペーンの充実さで20代男女から高い支持

続いて『マンガアプリ 出版社公式』ランキングでは、集英社のマンガ作品を総合的に楽しめる【ゼブラック（株式会社Link-U 本社：東京都千代田区）】が、74.69点で総合1位となりました。また「アプリの使いやすさ」「作品の充実さ」「無料作品の充実さ」「キャンペーン・ポイントの充実さ」の4項目で構成された評価項目のうち、同サービスは「アプリの使いやすさ」以外の3項目でも1位に。あわせて男女別の「男性」「女性」、世代別の「20代」でも1位となりました。

実際の利用者からは、「他のアプリでは有料でしか見れない作品が、一日一話ではあるが無料で読めることが良かった（20代・男性）」「コロナ禍に即して無料で読める漫画が増え、たくさん読ませてもらった（20代・男性）」「『ONE PIECE（ワンピース）』の無料期間が6月末までで嬉しかった（20代・女性）」など、コロナ禍でのサービスにも評価の声が見られました。

なお、評価項目別「アプリの使いやすさ」では、同じく集英社の少女マンガアプリ【マンガMee】が1位となりました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査

### 『マンガアプリ 出版社公式』

総合順位	サービス名	総合得点
1位	ゼブラック	74.69
2位	マンガMee	74.47
3位	マガポケ	73.10
4位	マンガUP!	72.76
5位	少年ジャンプ+	72.49

※6位以下はサイトにて発表しております。

### 『マンガアプリ 出版社公式』 評価項目別ランキング

アプリの使いやすさ			作品の充実さ			無料作品の充実さ			キャンペーン・ポイントの充実さ		
1位	マンガMee	80.11	1位	ゼブラック	74.11	1位	ゼブラック	74.47	1位	ゼブラック	70.06
2位	ゼブラック	78.30	2位	マンガMee	73.87	2位	マンガMee	74.43	2位	マガポケ	67.58
3位	マンガPark	76.61	3位	マガポケ	73.30	3位	少年ジャンプ+	73.32	3位	マンガUP!	67.47
4位	マンガワン	76.48	4位	少年ジャンプ+	72.94	4位	マガポケ	73.10	4位	マンガPark	66.46
5位	マガポケ	76.45	5位	マンガUP!	72.36	5位	マンガUP!	73.09	5位	マンガMee	66.43

※6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  
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

### 『マンガアプリ 出版社公式』 男女別ランキング

男性			女性		
1位	ゼブラック	73.78	1位	ゼブラック	75.82
2位	マガポケ	72.62	2位	マンガUP!	75.22
3位	マンガUP!	71.67	3位	マンガMee	75.04
4位	少年ジャンプ+	71.46	4位	少年ジャンプ+	74.17
5位	マンガワン	71.35	5位	マガポケ	74.03

※6位以下はサイトにて発表しております。

### 年代別ランキング

10代			20代		
1位	マンガMee	81.53	1位	ゼブラック	77.08
2位	少年ジャンプ+	78.38	2位	マンガUP!	76.31
-	-	-	3位	マガポケ	75.34
-	-	-	4位	少年ジャンプ+	75.06
-	-	-	5位	マンガMee	75.02

  

30代			40代		
1位	マンガMee	73.10	1位	マガポケ	71.41
2位	マンガUP!	71.51	2位	少年ジャンプ+	69.34
3位	マガポケ	70.86	-	-	-
4位	少年ジャンプ+	70.61	-	-	-
5位	マンガワン	70.26	-	-	-

※6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<sup>®</sup>調査 マンガアプリ 総合型/オリジナル/出版社公式

#### <3ランキング共通>

- サンプル数：8,692人（3ランキングの合計サンプル数）
- 調査期間：2020/06/29～2020/07/03
- 規定人数：100人以上
- 調査対象者  
性別：指定なし 年齢：15～84歳 地域：全国  
条件：週に1回以上、電子マンガサービスを読んでいる人
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-manga-apps/>

#### <総合型>

- サンプル数：5,126人
- 定義：主に出版社を横断したマンガをWEB上で配信・販売しているサービス
- 調査企業数：19社  
アニメイトブックストア/Amebaマンガ/ebookjapan/オリコンブックストア/コミックシーモア/ソク読み/ニコニコ漫画/ピッコマ/BookLive!/BookLive!コミック(ブックミ)/まんが王国/マンガKING/まんがこっち/マンガZERO/漫画全巻ドットコム/マンガBANG!/めっちゃコミック/LINEマンガ/Renta!
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-manga-apps/general/>

#### <オリジナル>

- サンプル数：1,055人
- 定義：主にWEB限定作品や、インディーズ作家によるマンガをWEB上で配信・販売しているサービス
- 調査企業数：5社  
GANMA!(ガンマ)/comico(コミコ)/サイコミ/pixivコミック/マンガボックス
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-manga-apps/original/>

#### <出版社公式>

- サンプル数：2,511人
- 定義：出版社が独自でマンガを配信・販売しているサービス
- 調査企業数：9社  
ガンガンONLINE/サンデーうぇぶり/少年ジャンプ+/ゼブラック/マガポケ/マンガUP!/マンガPark/マンガMee/マンガワン
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-manga-apps/publisher/>

## ■コロナ禍での無料作品配信や応援キャンペーンに“助かった、嬉しかった”の声

なお、新型コロナウイルス感染拡大にともなう緊急事態宣言下での外出自粛要請期間中、『マンガアプリ』『電子書籍サービス』の各社が、無料作品配信や長期春休み応援キャンペーンを実施したことも話題に。今回の調査では、当時の各社の対応について“助かった、嬉しかった”との声が多く寄せられました。

### ～【外出自粛要請期間中の『マンガアプリ』『電子書籍サービス』の利用】について

#### 実際の利用者コメント（カッコ内は現在最もよく利用しているサービス名・年代・性別）～

「キャンペーンが定期的開催され、コロナの時期のおうち週間では無料で人気作品が一気に読めたりできて良かった（BookLive!・20代・女性）」

「コロナ禍の中、たくさんの作品が無料公開されて嬉しかった（pixivコミック・40代・女性）」

「ステイホームの一環で、無料の作品が沢山あって凄く良かったです（ゼブラック・10代・女性）」

「自粛中に『ONE PIECE（ワンピース）』を無料にしてもらったので、助かった（少年ジャンプ+・40代・男性）」

「本屋に行けばあると思うが、行くのも面倒だしコロナもあるんで、こう言うときに電子書籍は助かると思う。

題名さえわかれば探しやすいし買うこともできるのでありがたい（楽天Kobo・60代・女性）」

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL: 03-5785-5628  
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

## 『電子書籍サービス』

### ■【honto】が総合1位に 紙と電子の共通サービス連携で高評価

本調査は、主に本・コミック・雑誌など総合的に書籍の販売・配信をWEB上でやっている『電子書籍サービス』について、週に1回以上、『電子書籍サービス』を閲覧している全国の15～84歳までの利用者4,654人を対象にインターネットによるアンケートを実施しました。（調査期間：2020/6/19～6/29）

新規調査第1回目となる今回は、【honto（大日本印刷株式会社 本社：東京都新宿区）】が、74.53点を獲得し総合1位の評価となりました。

サービス構成に沿って設定された4つの評価項目では、「セール・ポイントの充実さ」「購入のしやすさ」の2項目で1位に。同サービスを実際に利用した回答者からは、「通販、電子書籍、店舗の購入で共通ポイントがたまる。買った本が確認できる（40代・女性）」「実店舗と連携したポイント制度と、購入した書籍の電子版が半額になる（40代・女性）」といった、紙（書店に並ぶ書籍）と電子書籍の共通サービス連携に関して評価するコメントが見られました。また男女別の「男性」、年代別の「40代」「50代」、ジャンル別「コミック」でも1位を獲得しています。

### 2020年 オリコン顧客満足度®調査 『電子書籍サービス』

総合順位	サービス名	総合得点
1位	honto	74.53
2位	U-NEXT	74.49
3位	Apple Books	74.04
4位	紀伊國屋書店 Kinoppy	73.99
5位	BookLive!	73.49

※6位以下はサイトにて発表しております。

### 『電子書籍サービス』 評価項目別ランキング

アプリ・サイトの使いやすさ		
1位	Apple Books	76.53
2位	U-NEXT	76.47
3位	紀伊國屋書店 Kinoppy	75.17
4位	BookLive!	75.06
5位	Google Play ブックス	74.94

※6位以下はサイトにて発表しております。

書籍の充実さ		
1位	U-NEXT	74.84
2位	honto	74.42
3位	Apple Books	74.30
4位	紀伊國屋書店 Kinoppy	74.28
5位	Kindle	73.54

セール・ポイントの充実さ		
1位	honto	71.33
2位	楽天Kobo	71.11
3位	紀伊國屋書店 Kinoppy	70.66
4位	U-NEXT	70.56
5位	DMM電子書籍	69.51

購入のしやすさ		
1位	honto	76.85
2位	楽天Kobo	75.76
3位	Apple Books	75.66
4位	BookLive!	75.20
5位	Google Play ブックス	75.09

### 『電子書籍サービス』 年代別ランキング

10・20代		
1位	BookLive!	78.79
2位	Google Play ブックス	77.98
3位	紀伊國屋書店 Kinoppy	77.93
4位	honto	77.55
5位	Apple Books	76.89

30代		
1位	U-NEXT	75.08
2位	honto	73.78
3位	楽天Kobo	73.07
4位	DMM電子書籍	71.96
5位	Kindle	71.78

40代		
1位	honto	72.23
2位	楽天Kobo	71.90
3位	dブック	71.27
4位	Kindle	71.18
5位	Reader Store	69.48

50代		
1位	honto	73.92
2位	楽天Kobo	72.13
3位	Kindle	72.08
3位	Reader Store	72.08
5位	dブック	70.41

60代以上		
1位	楽天Kobo	72.13
2位	dブック	68.85
3位	Kindle	68.69
-	-	-
-	-	-

※6位以下はサイトにて発表しております。

### 男女別ランキング

男性		
1位	honto	74.12
2位	紀伊國屋書店 Kinoppy	73.97
3位	Apple Books	73.76
4位	U-NEXT	73.73
5位	楽天Kobo	73.21

女性		
1位	U-NEXT	75.35
2位	honto	74.89
3位	Apple Books	74.46
4位	Google Play ブックス	74.38
5位	紀伊國屋書店 Kinoppy	74.03

### ジャンル別ランキング

コミック		
1位	honto	76.40
2位	BookLive!	75.84
3位	紀伊國屋書店 Kinoppy	75.82
3位	U-NEXT	75.82
5位	Google Play ブックス	75.19

雑誌		
1位	DMM電子書籍	75.78
2位	Apple Books	75.15
3位	U-NEXT	74.95
4位	紀伊國屋書店 Kinoppy	74.40
4位	Google Play ブックス	74.40

本		
1位	紀伊國屋書店 Kinoppy	75.03
2位	U-NEXT	74.92
3位	honto	74.35
4位	Apple Books	73.94
5位	DMM電子書籍	73.24

※6位以下はサイトにて発表しております。

### ～【honto】について 実際の利用者コメント～

「丸善ジュンク堂などの実店舗との連携。特に実店舗や通販などで紙の書籍を購入していると電子書籍版が半額になるサービスが良い（30代・男性）」

「購入の手順が簡潔で支払い方法が充実しているところが良い（10代・女性）」

「マンガをセットで購入すると安い。無期限で読むことができる（20代・女性）」

～以下、『電子書籍サイト』ランキングにて総合1位となった【honto】 田宮幸彦氏より受賞コメント～

**《2020年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査『電子書籍サービス』総合1位 honto》**  
**大日本印刷株式会社 出版イノベーション事業部 honto ビジネスセンター**  
**ハイブリッド書店企画ユニット ユニット長 田宮 幸彦 氏**



このたびは honto がオリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査『電子書籍サービス』において総合1位を獲得したこと、また評価項目別「セール・ポイントの充実さ」「購入のしやすさ」において1位を獲得したことを大変光栄に思います。

honto は、ネット書店（本の通販ストア、電子書籍ストア）と、丸善、ジュンク堂書店、文教堂などのリアル書店を連携させたハイブリッド型総合書店です。2012年5月のサービス開始以来「読みたい本を、読みたい時に、読みたい形で」提供するサービスで、本好きに愛される書店を目指して運営してまいりました。

評価項目別で1位を獲得した「セール・ポイントの充実さ」は出版社と連携した多数のセール及び「会員555万人突破大感謝祭」や「読書応援！おうち時間は本を読む！キャンペーン」が好評を博し、BL（ボーイズラブ）専門フロア「すわんぷ」での「BLの沼へようこそ♪どハマリ応援キャンペーン」などBLファン層に向けたキャンペーンも人気を集めました。

「購入のしやすさ」はボタンを1回押すだけで、カート画面を省略して電子書籍を注文できる「ワンステップ購入」や、通販だけでなく電子書籍購入にも利用できる「図書カードNEXT」や「LINE Pay」等の支払い方法の拡充により評価をいただいたものと思います。またハイブリッド型総合書店としてリアル店舗と連携しているため、サイト上で店頭在庫がわかり、各店での受け取りを依頼することができる「店舗受け取りサービス」を提供しており、カウンターで受け取るだけで買い物時間が短縮できることから、利用者からは新型コロナ感染予防に繋がる買い方として支持されており、「新たな日常」における「本の買い方」として定着してきています。

ハイブリッド型総合書店 honto は、今後お客様にとって魅力的な honto ならではのサービスの提供に尽力してまいります。

《調査概要》2020年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 電子書籍サービス

- サンプル数：4,654人
- 規定人数：100人以上
- 調査企業数：16社  
 Apple Books/ebookjapan/紀伊國屋書店 Kinoppy/  
 Kindle/Google Play ブックス/DMM電子書籍/ dブック/  
 どこでも読書/ひかりTVブック/ブックパス/BookLive!/honto/  
 mibon電子書籍/U-NEXT/楽天Kobo/Reader Store

- 定義：主に本、コミック、雑誌など総合的に書籍の販売・配信をWEB上でを行っているサービス
- 調査期間：2020/06/19～2020/06/29
- 調査対象者  
 性別：指定なし 年齢：15～84歳 地域：全国  
 条件：週に1回以上、電子書籍サービスを開覧している人
- URL：https://life.oricon.co.jp/rank-ebook/

■ 『2020年上半期の電子出版市場』について

**電子出版市場は28.4%増の1,762億円、電子コミックが3割増**

2020年上半期の電子出版市場は前年同期比128.4%の1,762億円。内訳は電子コミックが同133.4%の1,511億円、電子書籍が同115.1%の191億円、電子雑誌が82.2%の60億円。

電子コミックは紙同様に『鬼滅の刃』などヒットしたコンテンツが多かったことや自粛期間に

ユーザー数が増加し、**3割以上の伸長**を示しました。電子書籍は、リアル書店の休業や東野圭吾など電子化を解禁する作家が増加したこともあり、プラスに成長。電子雑誌は読み放題サービス淘汰の動きもあり大幅減となりました。

■ 2020年上半期 紙と電子の出版物推定販売金額

年		2019年1～6月期	2020年1～6月期		占有率(%)
		(億円)	(億円)	前年同期比(%)	
紙	書籍	3,626	3,517	97.0	44.3
	雑誌	2,745	2,667	97.1	33.6
	紙合計	6,371	6,183	97.1	77.8
電子	電子コミック	1,133	1,511	133.4	19.0
	電子書籍	166	191	115.1	2.4
	電子雑誌	73	60	82.2	0.8
	電子合計	1,372	1,762	128.4	22.2
紙+電子	紙+電子合計	7,743	7,945	102.6	100.0

※占有率の合計は四捨五入の関係で一致しない ※電子コミック誌は電子コミックに含む

出典：公益社団法人 全国出版協会・出版科学研究所『出版月報』2020年7月号より

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628  
 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

## ■マンガアプリ利用者の3割以上が「無料作品の充実さ」を重視

本調査では、回答者がサービスを選ぶ際（利用前）に最も重視した項目に関してもリサーチしており、「無料作品の充実さ」を選んだ人が「作品の充実さ」を上回る結果に。全体の3割以上が無料作品を重視しており、総合型では34.66%、オリジナルでは40.42%、出版社公式では39.42%となっている。

各社はこうしたニーズに応えながら、無料キャンペーンを接点に、作品への課金やグッズ販売、新人作家のPRなどに活用。また、アプリで作品の面白さに触れ、紙媒体の単行本を購入するユーザーも一定数存在し、マンガアプリが従来のコミックスの売上にも寄与する効果もうかがえる。

### 【利用者が重視した項目】

#### マンガアプリ 総合型

項目名	構成比率 (%)
無料作品の充実さ	34.66
作品の充実さ	29.51
アプリの使いやすさ	23.64
キャンペーン・ポイントの充実さ	12.19

#### マンガアプリ オリジナル

項目名	構成比率 (%)
無料作品の充実さ	40.42
作品の充実さ	30.56
アプリの使いやすさ	22.67
キャンペーン・ポイントの充実さ	6.35

#### マンガアプリ 出版社公式

項目名	構成比率 (%)
無料作品の充実さ	39.21
作品の充実さ	30.76
アプリの使いやすさ	18.64
キャンペーン・ポイントの充実さ	11.39

## オリコン顧客満足度®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ところ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188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/>

※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  
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