

2020年 オリコン顧客満足度[®]調査
満足度の高い『定額制動画配信』ランキング発表
Netflix、「作品群の充実とサービス体験の向上にこだわり」、
調査開始以来、4年連続総合1位



“嵐”や“愛の不時着”人気で、ジャンル別「オリジナルコンテンツ」「ドキュメンタリー」でも1位

「国内ドラマ」部門はParaviが1位 国内ドラマのラインアップが充実

オリジナルコンテンツ ユーザーからの期待、2年前より7.1%増

“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、『定額制動画配信』についての満足度調査を実施し、11月2日（月）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。

2020年 オリコン顧客満足度[®]調査 定額制動画配信ランキング

総合 順位	サービス名	総合 得点	各評価項目（※網掛け・太字得点箇所が項目1位）					
			手続きの しやすさ	会員向け サービス	サイト/アプリ の使いやすさ	動画の 見やすさ	コンテンツの 充実さ	コスト パフォーマンス
1位	Netflix	73.94	75.85	69.64	72.90	77.18	72.66	75.18
2位	Amazonプライム・ビデオ	72.42	74.76	70.20	71.19	74.59	69.91	73.87
3位	Hulu	71.54	73.91	68.23	71.24	73.79	69.63	72.40
4位	U-NEXT	70.53	71.78	66.77	70.20	73.22	70.72	70.29
5位	dTV	69.83	73.44	66.38	68.78	72.05	66.96	71.39
6位	TELASA	69.69	73.01	66.82	69.59	71.83	67.16	69.85
7位	TSUTAYA TV	68.32	71.67	66.61	66.30	68.96	66.87	69.70

『定額制動画配信』ランキングページ ▶ <https://life.oricon.co.jp/rank-svod/>

-TOPICS-

- Netflix、「作品群の充実とサービス体験の向上にこだわり」、調査開始以来、4年連続総合1位
“嵐”や“愛の不時着”人気で、ジャンル別「オリジナルコンテンツ」「ドキュメンタリー」でも1位（P2）
- 「国内ドラマ」1位は【Paravi】など、特徴が出たジャンル別ランキング（P3、P4）
- 「女性ランキング」1位は【Disney+】子どもの英語学習としての利用も（P4）
- オリジナルコンテンツ ユーザーからの期待、2年前より7.1%増（P5）

※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。

【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

■ Netflix、「作品群の充実とサービス体験の向上にこだわり」、調査開始以来、4年連続総合1位

“嵐”や“愛の不時着”人気で、ジャンル別「オリジナルコンテンツ」「ドキュメンタリー」でも1位

2017年から調査・発表をしている『定額制動画ランキング』。今回も【Netflix（Netflix株式会社 本社：東京都港区）】が総合1位となり、2017年の調査開始以来、4年連続で総合1位となりました。

評価項目別ランキングでは、6つの評価項目のうち、「手続きのしやすさ」「サイト/アプリの使いやすさ」「動画の見やすさ」「コンテンツの充実さ」「コストパフォーマンス」の5項目で1位。部門別ランキングでは、男女別「男性」で1位となり、更に年代別では「10・

20代」「30代」「40代」「50代」「60代以上」のすべての年代で1位を獲得。幅広い年代から高い評価を得ました。

注目したいのはジャンル別ランキング。全12部門中、「洋画」「海外ドラマ」「バラエティ」「ドキュメンタリー」「音楽」「オリジナルコンテンツ」の6部門で1位を獲得。特に「オリジナルコンテンツ」部門が77.45点と満足度が高く、「よく見ているオリジナルコンテンツ」の設問では、「ARASHI's Diary -Voyage-」「愛の不時着」「全裸監督」などの回答が多く挙げられており、オリジナルコンテンツに対する評価の高さが伺えます。

【Netflix】の利用者からは、「魅力的なオリジナルコンテンツが多い（30代・男性）」「オリジナルのドキュメンタリーやドラマがあり楽しめる（20代・女性）」「独自の映像コンテンツが素晴らしく、興味深いものが多く満足しています（10代・男性）」「嵐のドキュメンタリーは毎回楽しみにしています（40代・女性）」「嵐のドキュメンタリーを観れるのは嬉しいです（40代・女性）」「洋画やここでしか見られない海外ドラマやドキュメンタリーが豊富にある（30代・女性）」など、幅広いジャンルに満足しているコメントが見受けられました。

以下、4年連続総合1位となりました、Netflix コンテンツ・アキュイジション部門 ディレクター 坂本和隆氏による受賞コメントとなります。

ジャンル別 各ランキング第1位

邦画			洋画		
1位	U-NEXT	71.92	1位	Netflix	72.38
国内ドラマ			海外ドラマ		
1位	Paravi	74.25	1位	Netflix	74.91
韓国ドラマ			アニメ		
1位	U-NEXT	73.01	1位	dアニメストア	78.92
バラエティ			ドキュメンタリー		
1位	Netflix	72.95	1位	Netflix	72.25
音楽			お笑い		
1位	Netflix	72.34	1位	dTV	71.29
スポーツ			オリジナルコンテンツ		
1位	DAZN	83.32	1位	Netflix	77.45

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 定額制動画配信 第1位》

Netflix コンテンツ・アキュイジション部門 ディレクター 坂本和隆氏

この度は、4年連続の総合1位という評価をいただきまして誠にありがとうございます。Netflixのミッションは、世界中のメンバーに最高の作品をお届けすることであり、日ごろから作品群の充実とサービス体験の向上にこだわっております。今後ますますエンターテインメントが求められる時代だからこそ、未だ語られてい

ない物語を映像化したいという思いで取り組んでおります。今年はNetflixが日本でローンチしてから5年の節目ともなり「ARASHI's Diary -Voyage-」や「愛の不時着」など多くの作品にご注目頂けましたことを大変嬉しく思います。

今後さらに作品づくりを拡大・加速させ、2022年末までに日本の素晴らしいクリエイターによる実写オリジナル作品を15本以上配信する見込みです。ユニークな実写映画やシリーズに加えて、日本発のアニメの双方に今後も注力し、さらに日本のメンバーに楽しんでいただける作品を今後もお届けしていきますので今後ともご注目くださいませ。この度はどうも有難うございます。



■「国内ドラマ」1位は【Paravi】など、特徴が出たジャンル別ランキング

ジャンル別ランキングでは全12部門中6部門で【Netflix】が1位となりましたが、その他のランキングでは、それぞれ特徴的なサービスが高評価を得た結果となりました。

・「国内ドラマ」1位【Paravi】

「国内ドラマ」部門で1位となったのは【Paravi（株式会社プレミアム・プラットフォーム・ジャパン 本社:東京都港区）】。最終回の平均視聴率が30%超えを記録した『半沢直樹』や、“おじキュン”で話題となった『私の家政夫ナギサさん』など、TBSをはじめとする人気最新ドラマなどが視聴できるのが特徴的で、ドラマ・バラエティ・経済番組を中心に、テレビ放送直後にオンデマンド配信する「キャッチアップ配信（見逃し配信）」も高評価につながっているようです。実際の利用者からは「話題のドラマなど、今求められてる作品の充実度合いが素晴らしい（20代・女性）」「いろいろな作品があり、面白い！特に新作ドラマが好きです（20代・女性）」「放送を見逃しても、直ぐに視聴できる（40代・女性）」などのコメントが見られました。

また、「金八先生や渡る世間は鬼ばかりなど数々の作品を毎月更新頂き本当に満足（20代・女性）」「昔のドラマが見たくて登録しました。昔のドラマが楽しいです（40代・女性）」など、過去の作品にも満足している声も寄せられました。

以下の「韓国ドラマ」「アニメ」「スポーツ」の各部門の1位サービスにも、そのジャンルに特化したコンテンツの充実さに満足しているという声が多く寄せられました。

・「韓国ドラマ」1位【U-NEXT】

「韓国ドラマ」部門1位の【U-NEXT（株式会社U-NEXT 本社:東京都品川区）】には、「韓国ドラマの充実ぶりがほかのサイトより群を抜いている（50代・女性）」「どうしても見たい韓国ドラマがあっけずと探していたのですが、U-NEXTでやっと見つけて見る事が出来た（20代・女性）」などのコメントが見られ、【U-NEXT】の韓国ドラマの充実さが満足度の高さに繋がっているようです。

・「アニメ」1位【dアニメストア】

「アニメ」部門1位は【dアニメストア（株式会社ドコモ・アニメストア 本社:東京都千代田区）】。「新作アニメから少し古いアニメ映画まで充実している（20代・女性）」「不朽の名作から話題の新作まで幅広いアニメが見られる（30代・男性）」「子どもの頃に見ていた懐かしいアニメを多数見ることができて大変満足しています（40代・女性）」など、こちらも新作から過去のアニメ作品まで視聴できる点に高評価の声が集まっています。

ジャンル別ランキング

国内ドラマ		
1位	Paravi	74.25
2位	Hulu	72.48
3位	Netflix	71.41
3位	U-NEXT	71.41
5位	Amazonプライム・ビデオ	71.05

ジャンル別ランキング

韓国ドラマ		
1位	U-NEXT	73.01
2位	Netflix	71.87
3位	Amazonプライム・ビデオ	71.03
4位	dTV	69.53
5位	Hulu	68.73

ジャンル別ランキング

アニメ		
1位	dアニメストア	78.92
2位	Disney+	77.92
3位	バンダイチャンネル	76.10
4位	Netflix	74.31
5位	U-NEXT	74.27

・「スポーツ」1位【DAZN】

そして「スポーツ」部門1位は【DAZN（DAZN Japan Investment 株式会社 本社：東京都港区）】。「NPB（日本野球機構）の試合を中心にみるつもりだったが、息子は海外のサッカーに夢中になっているようだ（60代・男性）」「Jリーグのすべてが生中継である（50代・女性）」といったコメントに見られるようにサッカーや野球のコンテンツが人気ですが、テニス、ゴルフ、バスケットボールなど他の球技やモータースポーツやボクシング総合格闘技なども網羅。そのコンテンツの豊富さに「スポーツ好きとしては入ってないといけなサービスだと思います（40代・男性）」といった声も見られました。なお、【DAZN】の満足度得点は83.32点で、ジャンル別ランキングの中で最高得点となっています。

ジャンル別ランキング

スポーツ		
1位	DAZN	83.32
2位	Rakuten パ・リーグSpecial (Rakuten TV)	81.03
3位	Hulu	76.16

以下、「国内ドラマ」部門において1位となりました、株式会社プレミアム・プラットフォーム・ジャパン 取締役コンテンツ局長 白石徹太郎氏による受賞コメントとなります。

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 定額制動画配信 国内ドラマ部門 第1位》 株式会社プレミアム・プラットフォーム・ジャパン 取締役コンテンツ局長 白石徹太郎氏

このたび、『定額制動画配信』ランキングにおきまして、弊社の動画配信サービス「Paravi（パラビ）」が「国内ドラマ」部門の第1位に選ばれるという高いご評価をいただき、誠に光栄に存じます。これは偏にParaviをご利用いただいているユーザーの皆様からの温かいご支持の賜物であり、厚くお礼申し上げます。



弊社は昨年来、「ドラマだけは、負けたくない。」をキャッチコピーとして国内ドラマのラインアップ充実に努めて参りました。このような決意を固め、今回のご評価に結実させることができましたのも、Paraviに素晴らしい作品をご提供いただきましたコンテンツプロバイダーの皆様方のご理解、ご協力があったこそであり、この場をお借りして心より感謝申し上げます。

今後も全社を挙げて国内ドラマをはじめとする魅力あるコンテンツの拡充に努めるとともに、より使いやすく親しんでいただけるParaviを目指してサービスに磨きをかけてまいります。引き続きご注目、ご支援をお願いいたします。

■「女性」部門1位は【Disney+】子どもの英語学習としての利用も

男女別ランキング
の「女性」部門は【Disney+（ウォルト・ディズニー・ジャパン株式会社 本社：東京都港区）】が1位に。「Disney+にリニューアルして視聴

男女別ランキング

男性			女性		
1位	Netflix	74.35	1位	Disney +	76.09
2位	Amazonプライム・ビデオ	72.34	2位	Netflix	73.52
3位	ABEMAビデオ	71.36	3位	Amazonプライム・ビデオ	72.52
4位	Hulu	70.64	4位	Hulu	72.37
5位	U-NEXT	69.78	5位	TELASA	72.08

※6位以下はサイトに発表してあります。

できる新作が増えたのが嬉しかった。ディズニー好きにとってはより楽しいサービスになっていると思う（20代・女性）」「アニメだけでなく、実写映画やドラマ、コンサートの映像収録など、幅広いジャンルの動画を視聴できた点が良かった（20代・女性）」など女性からの高い支持を受けました。また、「3歳の子供も大喜びで、毎日のように動画を観ています。音声や字幕が日本語と英語の両方を選択出来る作品が多いので、英語の学習用としても活用しています（30代・女性）」など、英語学習として活用しているというママからの声もありました。

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 定額制動画配信

■ サンプル数：7,687人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：25社

■ 定義：以下すべての条件を満たす定額制動画配信サービス

- 1) 料金体系として、サブスクリプション方式を採用している
- 2) ユーザー投稿コンテンツを含んでいない
- 3) ストリーミング動画コンテンツを含んでいる
- 4) アダルトのみ、ギャンブルのみ、もしくはその両方のコンテンツのみを扱うサービスでない

■ 調査期間：2020/07/07～2020/07/13、2019/07/22～2019/07/26、2018/07/25～2018/07/31

■ 調査対象者

性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

1. 自身のアカウントで利用していて、かつ、料金を把握している人
 2. 現在利用している人で、2ヶ月以上継続登録している人
- ただし、サブコンテンツや、アダルト、ギャンブルコンテンツがメインの利用者は対象外とする

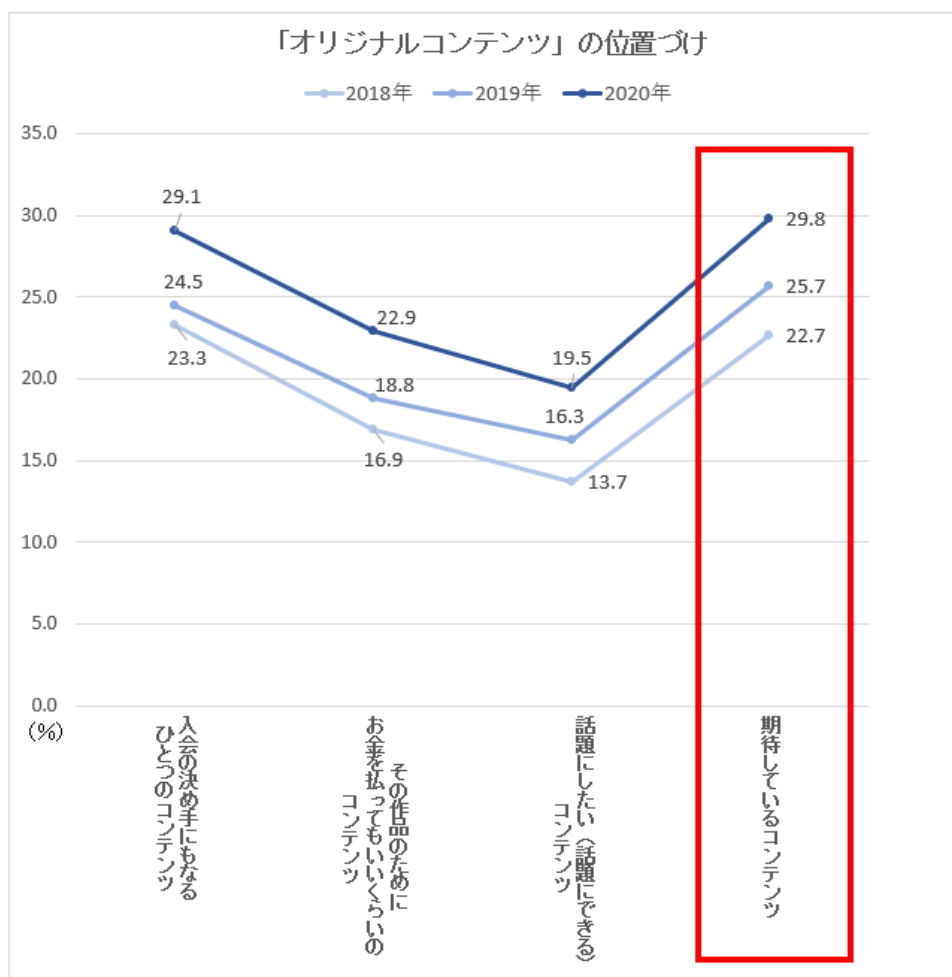
■ URL：https://life.oricon.co.jp/rank-svod/

《「オリジナルコンテンツ」に関する意識調査》

■ オリジナルコンテンツ ユーザーからの期待、2年前より7.1%増

今回、「オリジナルコンテンツの位置づけ」についても調査いたしました。2018年、2019年、2020年を比較して見てみると、「期待しているコンテンツ」と回答した人が18年22.7%、19年25.7%、20年29.8%と年々増加しており、18年と20年と比較すると7.1%増えていることが分かります。その他の3項目も2年前に比べ5.8%～6.0%増えており、オリジナルコンテンツの注目度の高さがうかがえます。

【Netflix】が今年9月に、2022年末までに実写オリジナル作品15本以上を配信予定であることを発表したり、各社オリジナルコンテンツに力を入れている中、ユーザーにとってもオリジナルコンテンツの存在感が確実に高まっている結果となりました。



※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。

【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