

2020年 オリコン顧客満足度[®]調査

満足度の高い『大学受験（塾・予備校/個別指導塾）』ランキング発表

『塾・予備校 現役 首都圏』大学受験ステップが3年連続&全評価項目で総合1位に
『難関大学特化型 現役 首都圏』東大受験指導専門の鉄緑会が高い満足度



“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、『大学受験（塾・予備校/個別指導塾）』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。

本調査は塾に通年通学している現役高校生、または過去に通学していた大学・短期大学の受験経験者を対象に、大学受験を目的とした集団授業や個別指導を行っている塾の満足度について、2020年6月2日～7月27日までの期間、インターネットにてアンケートを実施。サービスにおける評価項目を設定し、各項目についての回答を聴取。合計6,150人から得た回答を集計し、結果を「総合」「評価項目別」ランキングとして発表しています。

今回発表した『大学受験』ランキングの総合3位までは以下の通りとなります。

2020年 オリコン顧客満足度[®]調査 大学受験 総合ランキングTOP3

■ 塾・予備校 現役

首都圏			東海			近畿		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	大学受験ステップ	76.67	1位	秀英予備校	74.13	1位	研伸館	75.05
2位	早稲田アカデミー	73.60	2位	駿台予備学校	74.08	2位	京進	74.78
3位	駿台予備学校	73.42	3位	河合塾	73.25	3位	創学ゼミ	74.50

■ 個別指導塾 現役

首都圏			近畿		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	スクールIE	75.18	1位	関西個別指導学院	76.30
2位	城南コベッツ	74.92	2位	明光義塾	73.16
3位	東京個別指導学院	74.51	3位	個別指導学院フリーステップ	73.11

■ 難関大学特化型 現役

首都圏		
順位	サービス名	得点
1位	鉄緑会	79.98
2位	Gnoble	79.20
3位	SEG	78.28

※4位以降はサイトにて公開しております。

《評価項目》

「成績向上・結果」「適切な受講料」「講師」「カリキュラムの充実度」「自習室の使いやすさ」「教室の設備・雰囲気」「通いやすさ・治安」「スタッフ・チューター」「入試情報」

※『塾・予備校』と『難関大学特化型』は「適切な人数・クラス」もあり。

※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

《塾・予備校 現役》

■首都圏は【大学受験ステップ】が3年連続、総合&全評価項目で1位を獲得

東海は【秀英予備校】、近畿は【研伸館】が総合1位に

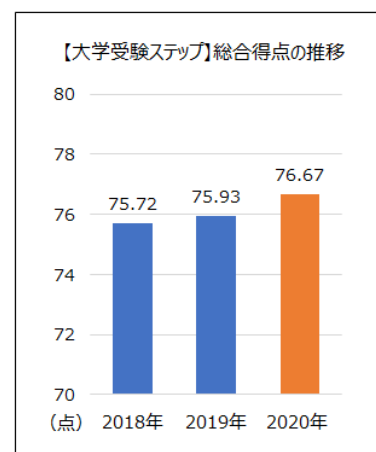
『大学受験 塾・予備校 現役』の満足度調査は、「首都圏」が2008年から、「東海」「近畿」が2013年から実施。今回、「首都圏」ランキングで総合1位となったのは、【大学受験ステップ（株式会社ステップ 本社：神奈川県藤沢市）】。「東海」ランキングでは【秀英予備校（株式会社秀英予備校 本社：静岡県静岡市）】、「近畿」ランキングでは【研伸館（株式会社アップ 本社：兵庫県西宮市）】が総合1位となりました。

評価項目別 第1位の塾・予備校

評価項目名	首都圏		東海		近畿	
	大学受験ステップ	77.63	河合塾	75.51	京進	76.40
成績向上・結果	大学受験ステップ	77.63	河合塾	75.51	京進	76.40
適切な受講料	大学受験ステップ	72.01	駿台予備学校	68.40	研伸館	69.63
適切な人数・クラス	大学受験ステップ	76.67	駿台予備学校	74.67	京進	75.75
講師	大学受験ステップ	78.72	秀英予備校	76.69	京進	76.53
カリキュラムの充実度	大学受験ステップ	72.57	秀英予備校	71.22	研伸館	72.53
自習室の使いやすさ	大学受験ステップ	77.97	秀英予備校	78.60	創学ゼミ	77.53
教室の設備・雰囲気	大学受験ステップ	76.85	駿台予備学校	75.94	研伸館	76.58
通いやすさ・治安	大学受験ステップ	81.97	河合塾	79.31	創学ゼミ	82.88
スタッフ・チューター	大学受験ステップ	79.07	秀英予備校	75.35	創学ゼミ	76.91
入試情報	大学受験ステップ	73.96	駿台予備学校	71.11	河合塾	72.75

「首都圏」ランキングの【大学受験ステップ】は、3年連続の総合1位を獲得。2018年の75.72点から年々点数を上げ、2020年は76.67点と3年間のなかで最高得点となっています（右図参照）。評価項目でも「講師」「通いやすさ・治安」などを含む全10項目で1位となり、トータル的に高い満足度を獲得しています。

なお、2020年11月同時に発表した塾ランキングにおいて、同社は『小学生集団塾 首都圏』『高校受験 集団塾 首都圏』『大学受験 塾・予備校 現役 首都圏』の3冠受賞となりました。



～【大学受験ステップ】について 実際の利用者コメント～

- 「講師のプロ意識が高く熱心に指導してくれた（10代・女性）」
- 「チューターやスタッフと生徒の距離が近く、面倒見が良い（10代・男性）」
- 「自分に合った勉強ができるようになった（10代・女性）」

「東海」ランキングの【秀英予備校】は、2019年の総合3位からランクアップし、これで調査開始から2度目の総合1位となっています。評価項目では「講師」「自習室の使いやすさ」などを含む、4項目でも1位を獲得しています。

～【秀英予備校】について 実際の利用者コメント～

- 「先生方が熱心で教え方が上手でした（10代・男性）」
- 「教室解放など自習室の利用がたくさんできた（20代・女性）」

また、「近畿」ランキングの【研伸館】は2013年から今回で6度目の総合1位に。「適切な受講料」「カリキュラムの充実度」「教室の設備・雰囲気」の3つの評価項目でも1位となりました。

～【研伸館】について 実際の利用者コメント～

- 「困ったときの質問の対応や先生の教え方など個人個人に説明してくれる（10代・男性）」
- 「設備が整っており、勉強しやすい環境でした。またチューターも常にいるため質問しやすかった（10代・女性）」

《個別指導塾 現役》

■首都圏は【スクールIE】、近畿は2年連続【関西個別指導学院】が総合1位

今回で7回目となる『個別指導塾 現役』の満足度調査。（※2016年より「首都圏」、2018年より「近畿」ランキングの発表が開始）「首都圏」ランキングで3回目の総合1位となったのは【スクールIE（株式会社 やる気スイッチグループ 本社:東京都中央区）】でした。全9つある評価項目では、「成績向上・結果」「講師」を含む、5項目でも1位となりました。

～【スクールIE】について 実際の利用者コメント～

「講師の先生の教える熱心さとわかりやすさが非常に良かった（10代・女性）」

「講師との距離感が非常に近く、気軽に分からないことを質問できる雰囲気があり、自然と勉強に熱を込めることが出来た（20代・男性）」

また、「近畿」ランキングでは、2年連続で【関西個別指導学院（株式会社東京個別指導学院 本社:東京都新宿区）】が総合1位という結果に。さらに同社は、9つの評価項目すべてでも1位を獲得しており、全体的に高い評価を得ている結果となりました。

～【関西個別指導学院】について 実際の利用者コメント～

「チューターの先生がとても良かった。質問などもたくさんできた。授業に行くのが嫌にならなかった（10代・女性）」

「先生が勉強方法などまで、細かく指導してくれる（10代・女性）」

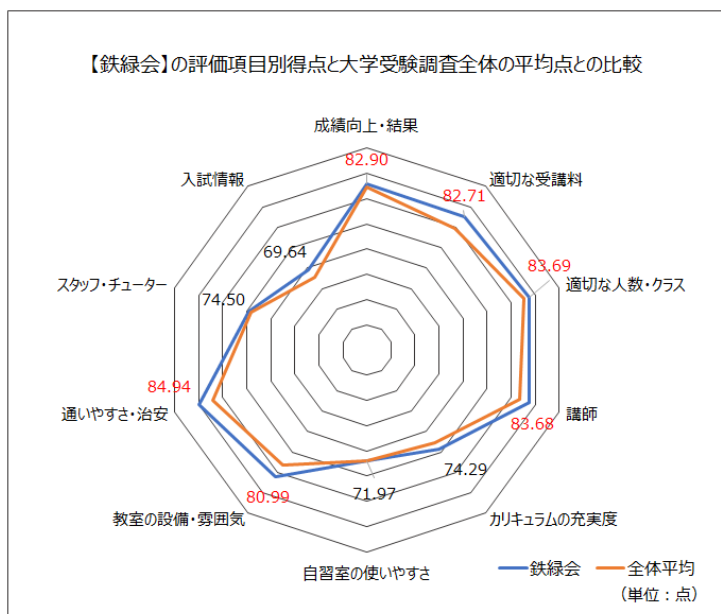
「講師と距離が近い。言われたことをきちんとやれば成績が目に見えて上がった（20代・女性）」

《難関大学特化型 現役 首都圏》

■東京大学受験指導専門【鉄緑会】が2年連続総合1位に

『難関大学特化型 現役 首都圏』は、難関大学および医学部の受験対策に特化した集団塾を対象とした調査で、2018年からスタートして、これで3回目となります。

結果は、【鉄緑会（株式会社東京教育研 本社:東京都渋谷区）】が2年連続の総合1位となり、評価項目別でも6項目で1位を獲得しています。また、得点をみると今回発表した『大学受験』ランキングのなかでも、高得点となる80点台が「成績向上・結果」「適切な人数・クラス」「講師」を含め6項目あり、利用者から高い満足度を獲得していることがうかがえる結果となりました。



～【鉄緑会】について 実際の利用者コメント～

「教師の授業がとにかく分かりやすく、授業を受けるたびに学力の向上が感じられる。半数近くが東大にいけるのもそのおかげ（10代・男性）」

「学力の向上は、鉄緑会あってのものだと思います。医学部入学に特化したカリキュラムになっているので、同じ志を持った生徒と切磋琢磨し合える環境でした（20代・女性）」

「東大や医学部を目指す上で紛うことなく最高で最上の環境（20代・男性）」

《調査概要》2020年 オリコン顧客満足度[®]調査 大学受験

- ① 2020年 オリコン顧客満足度[®]調査 大学受験 塾・予備校 現役
⇒https://juken.oricon.co.jp/rank_college/
- ② 2020年 オリコン顧客満足度[®]調査 大学受験 個別指導塾 現役
⇒<https://juken.oricon.co.jp/rank-college-individual/>
- ③ 2020年 オリコン顧客満足度[®]調査 大学受験 難関大学特化型 現役
⇒https://juken.oricon.co.jp/rank_college/elite/

※以下、①②③のランキングに紐づいています。

■ サンプル数

①首都圏:2,655人／東海:491人／近畿:1,126人 ②首都圏:884人／近畿:676人 ③首都圏:318人

■ 調査企業数

①首都圏:19社／東海:11社／近畿:12社 ②首都圏:34社／近畿:26社 ③首都圏:11社

■ 定義

- ①現役高校生を対象に大学受験を目的とした集団授業を行っている塾。以下は対象外とする。〈・難関大学、医学部、美大、音大等に特化した塾 ・一部の教科に特化した塾（英語特化など）・映像授業が主体の塾〉
- ②現役高校生を対象に大学受験を目的とした個別指導を行っている塾。以下は対象外とする。〈・難関大学、医学部、美大、音大等に特化した塾 ・一部の教科に特化した塾（英語特化など）・学校内個別指導塾〉
- ③現役高校生を対象に難関大学および医学部の受験対策に特化した集団授業を行っている塾。以下は対象外とする。〈・一部の教科に特化した塾（英語特化など）・映像授業が主体の塾〉

■ 調査期間 2020/06/02～2020/07/27、2019/07/11～2019/09/03、2018/07/30～2018/09/25

■ 調査対象者

性別：指定なし

年齢：現役高校生で大学・短期大学への進学希望者 15～18歳、
大学・短期大学の受験経験者18～22歳

地域：首都圏（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県）／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）

条件：①③現役高校生を対象とした集団塾に通年通学している高校生、または通年通学していた大学・短期大学の受験経験者 ②現役高校生を対象とした個別指導塾に通年通学している高校生、または通年通学していた大学・短期大学の受験経験者

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