NEWS RELEASE

報道関係者各位（送付枚数：計５枚 ）

2021 年 1 月 4 日
株式会社 oricon ME

2021年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『英会話スクール』『オンライン英会話』『子ども英語（幼児／小学生）』ランキング発表

～イーオンが『英会話スクール』『オンライン英会話』で3年連続、総合1位～

～コロナ禍でも学習環境を整え、各社学びを止めない工夫～

“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、『英会話スクール』『オンライン英会話』『子ども英語（幼児／小学生）』についての満足度調査を実施し、2021年1月4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。

新型コロナウイルスによる感染症の拡大により、オンラインを利用した学習ニーズが増えています。そうしたなか、オンラインのみ、またはオンラインと通学を合わせたハイブリッド型で展開している英会話サービスのうち、満足度が高いサービスは何か、実際の利用者（またはその保護者）にインターネットによるアンケート調査を行いました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング TOP5

英会話スクール

総合順位	前回順位	サービス名	得点
1位	1位	英会話イーオン	75.68
1位	4位	ベルリッツ	75.68
3位	3位	ＥＣＣ外語学院	75.00
4位	2位	Gabaマンツーマン英会話	74.01
5位	5位	シェーン英会話	73.06

オンライン英会話

総合順位	前回順位	サービス名	得点
1位	1位	イーオン・オンラインレッスン	75.33
2位	5位	ＥＣＣオンラインレッスン	74.33
3位	2位	ネイティブキャンプ	73.94
4位	6位	アルクオンライン英会話	73.60
5位	9位	DMM英会話	72.99

子ども英語 幼児

総合順位	前回順位	サービス名	得点
1位	4位	ビースタジオ	74.86
2位	1位	セイハ英語学院	74.84
3位	5位	イーオンキッズ	74.25
4位	2位	ＥＣＣジュニア	74.07
5位	3位	ＥＣＣ ＫＩＤＳ	73.96

子ども英語 小学生

総合順位	前回順位	サービス名	得点
1位	1位	アルク Kiddy CAT 英語教室	76.31
2位	4位	シェーン子ども英語	76.00
3位	2位	ＥＣＣジュニア	74.73
4位	3位	ビースタジオ	74.43
5位	5位	セイハ英語学院	74.13

※6位以下はサイトにて掲載しております。

※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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星／長谷川／奥田／田中

【TOPICS】
■『**英会話スクール**』【イーオン】と【ベルリッツ】が総合1位を同時に獲得
■『**オンライン英会話**』【イーオン・オンラインレッスン】が総合1位を獲得、特に「講師」が高い評価に
⇒『英会話スクール』『オンライン英会話』2ランキングで【イーオン】が3年連続1位に
■『**子ども英語 幼児**』【ビースタジオ】が前回4位から初の総合1位に
■『**子ども英語 小学生**』【アルク Kiddy CAT 英語教室】過去5回の調査すべてで総合1位に

《英会話スクール》

■【イーオン】と【ベルリッツ】が総合1位を同時に獲得

『英会話スクール』の満足度調査は2008年から実施しており、今回で14回目となります。2021年、同点で総合1位となったのは【英会話イーオン（株式会社イーオン 本社:東京都新宿区）】と【ベルリッツ（ベルリッツ・ジャパン株式会社 本社:東京都港区）】でした。

全10ある評価項目別にみると、【英会話イーオン】は「入会手続き・特典」「適切なレッスン料」「サポート体制」の3項目、【ベルリッツ】は「講師」「スタッフ」「カリキュラム・教材」「教室の雰囲気」「授業の受けやすさ」「英語の習得度」の6項目で1位を獲得しています。また、総合4位を獲得した、【Gabaマンツーマン英会話（株式会社GABA 本社:東京都新宿区）】が「レッスンの環境」で1位となりました。

『英会話スクール』評価項目別 1位のサービスと得点

入会手続き・特典	英会話イーオン	75.37
講師	ベルリッツ	79.72
スタッフ	ベルリッツ	78.09
カリキュラム・教材	ベルリッツ	77.30
教室の雰囲気	ベルリッツ	77.72
授業の受けやすさ	ベルリッツ	74.95
レッスンの環境	Gabaマンツーマン英会話	78.63
適切なレッスン料	英会話イーオン	71.28
英語の習得度	ベルリッツ	74.97
サポート体制	英会話イーオン	72.50

～【英会話イーオン】について 実際の利用者コメント～
「講師の知識が豊富で、語学力が優れている。大変熱心で、説明も分かりやすい（40代・男性）」
「スタッフの初心者に対する気配りが良かった（30代・女性）」
「料金の割に教える講師の質や、教材が良かった（20代・女性）」
「総合的に判断して、講師の技術力と教室及び環境の快適さが良かったと思う（50代・男性）」

～【ベルリッツ】について 実際の利用者コメント～
「カリキュラムの質が高く、確実に向上している実感がわく（30代・男性）」
「ビジネス英語に特化したカリキュラムを選択できたり、グループレッスンやマンツーマンなどレベルに合わせて柔軟に受講できるようになっているところが良い（40代・男性）」
「教材がしっかりしており、講師の質もとても高い。実際の場面に即したものになっている（30代・女性）」

以下、『英会話スクール』において、総合1位を獲得した株式会社イーオン 代表取締役社長 三宅義和氏より、コロナ禍でのサービスについてや、心構え、今後についてコメントをいただきました。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 英会話スクール 第1位》

株式会社イーオン 代表取締役社長 三宅義和氏より受賞コメント

イーオンは創立当初から、「教師」「教材」「カリキュラム」という3つに特にこだわってまいりましたが、2020年はさらに「衛生的な学習環境」を作ることも重視いたしました。生徒様が学習に集中できるよう、さらには懸命に生徒様サポートを行うスクールスタッフも安心できるように、全国のスクールで環境を一斉に整えました。

心がふさぎがちな毎日の中でも、いつもの教室でいつもの仲間、いつもの先生に安心して会える。それは英語力の向上だけでなく、心を元気にすることにも繋がっていくと私は思っています。これからも英会話イーオンは、生徒の皆様の英語上達実感を得ることはもちろんのこと、「英語学習を通じて、人生を豊かにしていく」お手伝いができるよう、あらゆる面で全力を尽くしてまいりたいと思います。

《オンライン英会話》

■【イーオン】が総合1位を獲得、特に「講師」が高い評価に

『オンライン英会話』の満足度調査は、2013年から開始し、今回で8度目の結果発表となります。2021年、総合1位となったのは、【イーオン・オンラインレッスン（株式会社イーオン 本社:東京都新宿区）】。同社は『英会話スクール』とともに、3年連続の総合1位となりました。同社は全7つの評価項目のうち5項目でも1位を獲得しており、なかでも「講師」が77.72点と得点が高い結果となりました。

～【イーオン・オンラインレッスン】について 実際の利用者コメント～

「初めてのオンライン授業のときに講師の方の笑顔がとても好印象でした。適度にジョークも交えて楽しい雰囲気を常に出してくれています（30代・男性）」

「オンラインレッスンでの、講師の指導やカリキュラムなどが優れている点が良かったです。また、講師の指導内容が分かりやすいだけでなく、明るい雰囲気で楽しんで学んでいる事や、英語の習得を実感出来ています（40代・男性）

『オンライン英会話』評価項目別 1位のサービスと得点

入会手続き	ネイティブキャンプ	76.61
講師	イーオン・オンラインレッスン	77.72
カリキュラム・教材	イーオン・オンラインレッスン	75.56
授業の受けやすさ	ネイティブキャンプ	75.67
受講効果	イーオン・オンラインレッスン	75.32
レッスン費用と効果の妥当性	イーオン・オンラインレッスン	75.08
サポート体制	イーオン・オンラインレッスン	72.08

『オンライン英会話』についても、総合1位となった株式会社イーオン 代表取締役社長 三宅義和氏よりコメントをいただいています。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 オンライン英会話 第1位》

株式会社イーオン 代表取締役社長 三宅義和氏より受賞コメント

2020年はこれまで以上に、オンラインレッスンの需要が高まったと感じています。 弊社における「英語学習を通じて、生徒様の人生を豊かにする」という理念は、オンラインレッスンでも変わりません。今後も生徒様の視点に立ってのサービス向上に努め、より質の高いレッスンの提供に取り組んでいくとともに、生徒の皆様の英会話・英語力上達のサポートに努めてまいります。

AEON 英会話イーオン

《子ども英語 幼児》

■【ビースタジオ】が前回4位から初の総合1位に

『子ども英語』に関する満足度調査は2014年から実施し、幼児（未就学児）単独の総合ランキングは2016年からとなります。今回、【ビースタジオ（株式会社ベネッセ ビースタジオ 本社:東京都渋谷区）】が初の総合1位獲得。同社は「先生」「スタッフ」「教室の清潔度・雰囲気」「レッスンの質」の4つの評価項目でも1位となっています。

～【ビースタジオ】について 実際の利用者コメント～

「先生はとても細やかに配慮してくれて、子どもに対してもとても優しく接してくれました。子供も最初は勝手きままに動き回っていたけど、今はきちんと先生の話しを聞いている（40代・女性）」

「先生の子どもや親への丁寧さ、優しさが伝わってくるので安心して通わせられる（30代・女性）」

『子ども英語 幼児』評価項目別 1位のサービスと得点

入会手続き・特典	イーオンキッズ	72.71
先生	ビースタジオ	80.79
スタッフ	ビースタジオ	78.23
カリキュラムの充実度	ＥＣＣジュニア	74.65
教室の清潔度・雰囲気	ビースタジオ	77.30
通いやすさ	セイハ英語学院	78.51
レッスンの受けやすさ	セイハ英語学院	73.69
レッスンの質	ビースタジオ	75.78
適切な受講料	ＥＣＣ ＫＩＤＳ	68.19
サポート体制	ＥＣＣ ＫＩＤＳ	72.13

『子ども英語 幼児』ランキングで総合1位を獲得した、
株式会社ベネッセ ビースタジオ 代表取締役 大垣秀之氏より、受賞コメントをいただいています。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 子ども英語 幼児 第1位》

株式会社ベネッセ ビースタジオ 代表取締役 大垣秀之氏より受賞コメント

ベネッセの英語教室 BE studio

コロナ禍の現在でも多くのお客様が対面でのレッスンをご希望されており、関心事はやはり安心安全対策です。ビースタジオではマスクに加えフェイスシールドも原則装着し、30分に1回は換気を行うなど、最大級の対策を実施しております。特定の地域で陽性者が発生した場合は、速やかにオンラインに切り替えたり、その週のレッスンと同じ内容がご家庭で観られる「映像レッスン」もご用意し、子ども達の「学びを止めない」環境を実現しています。

英語教育における最も重要な事は、学びの習慣化であり、毎週定期的に学び続ける環境を、提供し続けています。また、映像レッスンは、いつでも繰り返し見ることで、英語に対する記憶の定着や、発話することに対する自信につながる、コミュニケーション英語力向上の部分も、お客様からご好評いただいております。今回の受賞を励みに、より高い満足や感動をご提供できるよう、全国の先生方とともに引き続き取り組んでいきたいと思います。

《子ども英語 小学生》

■【アルク Kiddy CAT 英語教室】過去5回の調査すべてで総合1位に

「小学生」単独の調査としては2016年より今回で5回目（2018年は未発表）となります。【アルク Kiddy CAT 英語教室（株式会社アルク 本社:東京都千代田区）】は、その5回全てで総合1位を獲得。全部で10ある評価項目では、「教室の清潔度・雰囲気」「レッスンの質」「サポート体制」を含む6項目で1位となりました。

～【アルク Kiddy CAT 英語教室】について実際の利用者コメント～

「先生がとても熱心で本当に細かく丁寧に教えてくれた。なにより子供が楽しく英語に触れることができとてもありがたいです（40代・女性）」

「先生が明るく元気なので子供も楽しそうに通っている。日本人講師なので日本語でサポート出来るので良い（30代・女性）」

『子ども英語 小学生』評価項目別 1位のサービスと得点

入会手続き・特典	シェーン子ども英語	74.18
先生	シェーン子ども英語	81.96
スタッフ	シェーン子ども英語	79.29
カリキュラムの充実度	アルク Kiddy CAT 英語教室	76.43
教室の清潔度・雰囲気	アルク Kiddy CAT 英語教室	78.65
通いやすさ	シェーン子ども英語	78.62
レッスンの受けやすさ	アルク Kiddy CAT 英語教室	74.45
レッスンの質	アルク Kiddy CAT 英語教室	77.36
適切な受講料	アルク Kiddy CAT 英語教室	70.39
サポート体制	アルク Kiddy CAT 英語教室	73.95

『子ども英語 小学生』ランキングで総合1位を獲得した、
株式会社アルク 文教営業部 文教営業部部長 植元映直氏より、受賞コメントをいただいています。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 子ども英語 小学生 第1位》

株式会社アルク 文教営業部 文教営業部部長 植元映直氏より受賞コメント

アルク Kiddy CAT 英語教室

「アルク Kiddy CAT英語教室」では、コロナ禍においても子供たちの学びを止めないように各先生方の努力で対応をしてまいりました。オンラインでの提供に切替えた教室、入室時の検温や消毒、教室の喚起、密を避けてのレッスン提供など、状況に合わせて教室ごとに対応できたことも今回の評価につながったのではないかと感じています。

現在アルクでは学びのDX（デジタルトランスフォーメーション）化に会社全体で取り組んでおります。もちろん「アルク Kiddy CAT英語教室」でも教材のデジタル化を進めています。文科省が進めるGIGAスクール構想で今後、小学校の学びが大きく変わっていきます。当然、子供たちの学びのスタイルも変わっていくものと思います。そういったスタイルの変化にきちんと対応した教材やカリキュラムの供給だけでなく、デジタルの強みを活かした新しい学びの提供にもチャレンジしていきたいと考えております。

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 オンライン英会話
■サンプル数：1,629人 ■調査企業数：38社 ■規定人数：50人以上
■定義：通話ソフト（Skypeなど）を使って、オンライン（インターネット上）で講師と生徒が双方向に
コミュニケーション可能な英会話レッスンを提供している事業者
■調査期間 2020/09/15～2020/10/02、2019/09/20～2019/10/01、2018/09/28～2018/10/05
■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～69歳（高校生を除く） 地域：全国
条件：過去5年以内に、1ヶ月以上オンラインの英会話授業を受講したことがある人
（教室授業の振替、同じ事業者の教室授業と併用している人を除く）
その際、オンライン英会話サービスの選定に関与し、料金を把握している人
■URL：https://juken.oricon.co.jp/rank-online-english/

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 英会話スクール
■サンプル数：3,780人 ■調査企業数：36社 ■規定人数：100人以上
■定義：「英会話」習得を目的として、通学するスクールを運営している事業者
■調査期間 2020/08/31～2020/09/04、2019/09/18～2019/09/24、2018/09/21～2018/10/09
■調査対象者 性別：指定なし 年齢：15～84歳 地域：全国
条件：過去5年以内に、3か月以上英会話スクールに通学したことのある人※体験のみは除く
その際、英会話スクールの選定に関与し、料金を把握している人
■URL：https://juken.oricon.co.jp/rank_english/

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 子ども英語 幼児／小学生
■サンプル数：<幼児>2,444人<小学生>5,260人 ■調査企業数：<幼児>32社<小学生>35社
■規定人数：<幼児・小学生>100人以上
■定義：<幼児>英語・英会話教室のうち幼児（0歳～年長）を対象としたコースを設定している教室、
および幼児教室のうち英語・英会話に特化したコースを設定している教室
ただし、以下は対象外とする。
・オンライン授業のみの教室・ インターナショナル・プリスクール、インターナショナルスクール
・保育をメインとする施設
<小学生>英語・英会話教室のうち小学生を対象としたコースを設定している教室
ただし、以下は対象外とする。
・英検やTOEICなどの資格試験対策に特化したコース・塾 ・中学受験対策
・中学英語の授業先取りを目的とする進学塾・学習塾 ・オンライン授業のみの教室
・インターナショナルスクール ・学童保育をメインとする施設
■調査期間 2020/09/07～2020/09/23、2019/09/18～2019/09/30、2018/09/21～2018/09/28
■調査対象者 性別：指定なし 年齢：男性20～69歳、女性18～69歳 地域：全国
条件：過去5年以内に幼児（0歳～年長）、小学生を対象にした英語・英会話教室、
または幼児教室、学習教室の英語・英会話コースにお子様を半年以上通わせた／
通わせている保護者で料金を把握している人
■URL：<幼児>https://juken.oricon.co.jp/rank-kids-english/preschooler/
<小学生>https://juken.oricon.co.jp/rank-kids-english/grade-schooler/

■**「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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星／長谷川／奥田／田中