

2021年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い“人材系サービス”5ランキング発表



『転職エージェント』『看護師転職』

『ハイクラス・ミドルクラス転職』『人材派遣会社』『製造派遣』

～各ランキングで高い評価となったサービスを実際の利用者コメントとともに公開～

“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、『転職エージェント』『看護師転職』『ハイクラス・ミドルクラス転職』『人材派遣会社』『製造派遣』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。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、インターネットによるアンケートを実施。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それぞれ設定し、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います。



《TOPICS》

■『転職エージェント』

【パソナキャリア】が3年連続で総合1位に 特に「利用のしやすさ」で高評価

■『看護師転職』

【ナースパワー】が総合&全評価項目で3年連続総合1位に

■『ハイクラス・ミドルクラス転職』

【JACリクルートメント】が調査開始以来3年連続で総合1位に
評価項目別ランキング、全項目で過去最高得点を獲得

■『人材派遣会社』

【東京海上日動キャリアサービス】が3年連続総合1位に

■『製造派遣』

【日総工産】が調査開始以来3年連続総合1位 & 2年連続で全評価項目1位に

※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

■『転職エージェント』

▷評価項目：「利用のしやすさ」「担当者の対応」「紹介案件」「紹介案件の質」「交渉力」

【パソナキャリア】が3年連続で総合1位に 特に「利用のしやすさ」で高評価

2008年から調査発表を開始し、14回目となる『転職エージェント』ランキング。【パソナキャリア（株式会社パソナ 本社:東京都千代田区）】が、3年連続で総合1位となりました。

全5つある評価項目のうち、「利用のしやすさ」「担当者の対応」「紹介案件の質」「交渉力」の4項目で1位に。全5つの項目の点数が昨年よりアップしている中で、特に「利用のしやすさ」は74.94点と、項目の中でも高い評価となりました。また部門別では、地域別「関東」、男女別「男性」、年代別「40代」「50代以上」でも1位となっています。

総合2位の【マイナビエージェント（株式会社マイナビ 本社:東京都千代田区）】は、評価項目「紹介案件」のほか、部門別の地域別「近畿」、男女別「女性」、年代別「20代」で1位となりました。続いて、総合3位には【Spring転職エージェント（アデコ株式会社 本社:東京都千代田区）】がランクイン。部門別の年代別「30代」で1位となりました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査
転職エージェント 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	パソナキャリア	72.25
2位	マイナビエージェント	71.37
3位	Spring転職エージェント	71.00
4位	エン エージェント	70.61
5位	リクルートエージェント	70.49
6位	dodaエージェントサービス	70.07

～【パソナキャリア】について 実際の利用者コメント～

「登録から仕事探しのサポート、内定に至るまでキメの細かいサポートが得られ心強かった（40代・女性）」
 「企業担当者と直接話ができ、企業側の内情について詳しく聞くことができた（30代・女性）」
 「入社希望日より3ヶ月以上前から活動していて、他のところではまだ紹介できる案件がないといわれたのに、パソナキャリアではすぐに面接に取り付ける案件を複数件出していただいた（20代・女性）」

■『看護師転職』

▷評価項目：「利用のしやすさ」「担当者の対応」「紹介案件」「紹介案件の質」「交渉力」

【ナースパワー】が総合&全評価項目ともに3年連続総合1位に

【ナースパワー（株式会社ナースパワー人材センター 本社:熊本県熊本市）】が、3年連続で総合1位となりました。また全5つの評価項目でも3年連続で1位を獲得しており、総合的に高い評価を継続しています。

続いて、総合2位は【ナースではたらこ（ディップ株式会社 本社:東京都港区）】、総合3位には【看護のお仕事（レバレジーズメディカルケア株式会社 本社:東京都渋谷区）】がランクインしています。

2021年 オリコン顧客満足度®調査
看護師転職 総合ランキング TOP5

順位	サービス名	得点
1位	ナースパワー	71.05
2位	ナースではたらこ	69.75
3位	看護のお仕事	67.65
4位	医療WORKER	66.58
5位	ナース人材バンク	66.56

※6位以下はサイトにて掲載しております。

～【ナースパワー】について 実際の利用者コメント～

「病院見学にも一緒について来てくださりとても心強かった。いつもメールや電話を適切な頻度でくれて、話しやすかった（20代・女性）」
 「条件にあったところを探してくれた。条件は合うけれど、前職場より年収がさがるといふ、マイナスの面もしっかり説明してくれた（40代・女性）」
 「面接の日程調整や連絡がスムーズだった（30代・女性）」

【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

■『ハイクラス・ミドルクラス転職』

▷評価項目：「利用のしやすさ」「担当者の対応」「紹介案件」「交渉力」

2021年 オリコン顧客満足度®調査
ハイクラス・ミドルクラス転職 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	JACリクルートメント	78.38
2位	マイナビエージェント	76.74
3位	パソナキャリア	75.08
4位	リクルートエージェント	74.76
5位	dodaエージェントサービス	74.25

【JACリクルートメント】が3年連続で総合1位に

評価項目別ランキング、全項目で過去最高得点を獲得

【JACリクルートメント（株式会社ジェイエイシーリクルートメント 本社：東京都千代田区）】が、2019年の調査開始以来、3年連続で総合1位となりました。全4つの評価項目でも1位を獲得しており、全項目の得点は当ランキングで過去最高得点となりました。特に「交渉力」は、4項目の中で一番点数が伸びており（昨年から2.54点アップ）、高い評価となりました。

続いて、総合2位は【マイナビエージェント】、総合3位には【パソナキャリア】がランクインとなりました。

～【JACリクルートメント】について 実際の利用者コメント～

「フットワークが軽く、面談ができ、希望の職も色々と探してくれた。先方とのコンタクトも早く報告も的確でした（40代・男性）」

「次々に案件を紹介してもらえ短期間で多くの面接を受けられ、考え方がまとまった（50代・男性）」

「こちらの事情をしっかりと把握され、相手の事情にとらわれない対応をして頂いた（50代・男性）」

■『人材派遣会社』

▷評価項目：「登録・契約のしやすさ」「社内研修」「担当者の対応」「提供情報」「交渉力」「福利厚生」

【東京海上日動キャリアサービス】が3年連続総合1位に

【東京海上日動キャリアサービス（株式会社 東京海上日動キャリアサービス 本社：東京都新宿区）】が、3年連続で総合1位となりました。

また評価項目「登録・契約のしやすさ」「社内研修」「担当者の対応」「交渉力」の4項目のほか、部門別の職種別「オフィス系」（事務や経理など）でも1位を獲得しました。

特に「登録・契約のしやすさ」は、2017年から5年連続[※]で1位となっており、高評価を継続しています。（※2017・2018年は「登録のしやすさ」として発表）

総合2位の【パーソル パナソニック HRパートナーズ（パーソル パナソニック HRパートナーズ株式会社 本社：大阪府大阪市）】は、評価項目「提供情報」「福利厚生」の2項目のほか、部門別の地域別「近畿」、年代別「40代」で1位となりました。続いて、総合3位には【パソナ（株式会社パソナ 本社：東京都千代田区）】がランクイン。部門別の地域別「東海」「中国・四国」「九州・沖縄」、男女別「男性」、職種別「コールセンター系」で1位となりました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査
人材派遣会社 総合ランキング TOP5

順位	サービス名	得点
1位	東京海上日動キャリアサービス	68.99
2位	パーソル パナソニック HRパートナーズ	68.73
3位	パソナ	67.10
4位	リクルートスタッフィング	66.17
5位	パーソルテンプスタッフ	66.00

※6位以下はサイトに掲載してあります。

～【東京海上日動キャリアサービス】について 実際の利用者コメント～

「登録会での対応や事前研修時などの社員の対応がとても親切で丁寧。親近感があり何でも安心して相談できる環境が良かった（50代・女性）」

「必要書類等メールで連絡すればすぐ送ってくれる等、全体的にレスポンスが早い（30代・女性）」

「仕事紹介の時、とても詳しく仕事内容や職場環境などの説明を受け、良かったと思います（50代・女性）」

■『製造派遣』

▷評価項目：「登録・契約のしやすさ」「社内研修」「担当者の対応」「提供情報」「交渉力」「福利厚生」

【日総工産】が調査開始以来3年連続総合1位&2年連続で全評価項目1位に

【日総工産（日総工産株式会社 本社：神奈川県横浜市）】が、2019年の調査開始以来、3年連続で総合1位となりました。

さらに、2年連続で全6つの評価項目の1位も獲得しており、継続して高い評価となりました。

続いて、総合2位は【テクノ・サービス（株式会社テクノ・サービス 本社：東京都千代田区）】、総合3位には【UTグループ（UTグループ株式会社 本社：東京都品川区）】がランクインしています。

2021年 オリコン顧客満足度[®]調査
製造派遣 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	日総工産	62.11
2位	テクノ・サービス	60.51
3位	UTグループ	60.43
4位	アウトソーシング	60.18

～【日総工産】について 実際の利用者コメント～

「担当者とのコンタクトが取りやすく、相談などもしやすいのでスムーズに勤務する事が出来る（30代・女性）」

「面接から登録までその日のうちに完了し、スムーズに手続きができた（40代・男性）」

「仕事始めまでの対応がスムーズ。特に遠方からの入社だったので助かった（30代・女性）」

「派遣先が合わなくても次の紹介がすぐあった（40代・女性）」

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度[®]調査 転職エージェント

- サンプル数： 3,079人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 54社
- 定義： 転職希望者と人材採用を考えている顧客企業双方に対して、それぞれの条件に沿った就業先または人材を紹介する企業
ただし、以下は対象外とする
 - 1) 人材事業における人材紹介の割合が著しく低い企業
 - 2) 特定の職種・業種・ユーザー属性・年齢層・条件に特化した企業
 - 3) サーチ型ヘッドハンティング企業
 - 4) 特定地域のみの人材を扱っている企業（拠点所在地ではなく取扱い求人判断）
- 調査期間： 2020/08/27～2020/09/29、2019/09/26～2019/10/18、2018/09/19～2018/10/01
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20～69歳 地域： 全国
条件： 過去7年以内に人材紹介会社を利用して転職したことがあり、
決定時の年収が600万円未満の人
- URL： https://career.oricon.co.jp/rank_shoukai/

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度[®]調査 看護師転職

- サンプル数： 788人 ■ 規定人数： 40人以上 ■ 調査企業数： 21社
- 定義： 看護師採用を考えている顧客企業と転職希望の看護師双方に対して、それぞれの条件に沿った就業先または人材を紹介する企業のうち、医療系を専門的に扱っている企業
ただし、以下は対象外とする
 - 1) 人材事業における人材紹介の割合が著しく低い企業
 - 2) サーチ型ヘッドハンティング企業
 - 3) 特定地域のみの人材を扱っている企業（拠点所在地ではなく取扱い求人判断）
- 調査期間： 2020/08/27～2020/09/29、2019/09/26～2019/10/18、2018/09/19～2018/10/01
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20～69歳 地域： 全国
条件： 過去7年以内に人材紹介会社を利用して転職したことがある看護師
- URL： https://career.oricon.co.jp/rank_shoukai/nurse/

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 ハイクラス・ミドルクラス転職

- サンプル数： 1,046人 ■ 規定人数： 50人以上 ■ 調査企業数： 26社
- 定義： 転職希望者と人材採用を考えている顧客企業双方に対して、それぞれの条件に沿った就業先または人材を紹介する企業
ただし、以下は対象外とする
 - 1) 人材事業における人材紹介の割合が著しく低い企業
 - 2) 特定の職種・業種・ユーザー属性・年齢層・条件に特化した企業
 - 3) サーチ型ヘッドハンティング企業
 - 4) 特定地域のみの人材を扱っている企業（拠点所在地ではなく取扱い求人かで判断）
- 調査期間： 2020/08/27～2020/09/29、2019/09/26～2019/10/18、2018/09/19～2018/10/01
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20～69歳 地域： 全国
条件： 過去7年以内に人材紹介会社を利用して転職したことがあり、
決定時の年収が600万円以上の人
- URL： https://career.oricon.co.jp/rank_shoukai/hi-and-middle-class/

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 人材派遣会社

- サンプル数： 10,685人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 137社
- 定義： 以下すべての条件を満たす労働者を派遣する企業
 - 1) 就業希望者と直接雇用契約を結んでいる
 - 2) 一般的な事務を含む複数の職種を扱っている
- 調査期間： 2020/09/04～2020/09/28、2019/09/11～2019/09/17、2018/09/11～2018/09/25
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 18～84歳 地域： 全国
条件： 過去7年以内に人材派遣会社から派遣された企業で勤務経験がある人
- URL： https://career.oricon.co.jp/rank_agency/

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 製造派遣

- サンプル数： 1,269人 ■ 規定人数： 50人以上 ■ 調査企業数： 23社
- 定義： 以下すべての条件を満たす労働者を派遣する企業
 - 1) 就業希望者と直接雇用契約を結んでいる
 - 2) 主として製造関連業務の派遣を取り扱う
- 調査期間： 2020/09/04～2020/09/28、2019/09/11～2019/09/17、2018/09/11～2018/09/25
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 18～84歳 地域： 全国
条件： 過去7年以内に人材派遣会社から派遣された企業で製造関連業務での勤務経験がある人
- URL： https://career.oricon.co.jp/rank_agency/manufacture

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、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として実際にサービスを利用したことがあるユーザーのみを対象とした大規模アンケート調査を実施し、現在までに190のランキング、延べ250万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒ <https://life.oricon.co.jp/>
- 「オリコン顧客満足度®」調査・ランキング方法について ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/method/>
- 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/>

【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