



報道関係者各位・サービス産業ご担当各位

NEWS RELEASE (全5枚)

オリコン日本顧客満足度調査

累計2万4000人のオリコン日本顧客満足度調査データから読み解く

【ゲームアプリ満足度ランキング】データ販売サービスを開始

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に満足度調査を実施する「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を展開するオリコン株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒)は、スマートフォン/タブレットユーザーで過去3ヶ月以内にスマートフォン/タブレットのゲームアプリを利用している9,076人(調査累計2万4,000人)を対象に調査した、『ゲームアプリ2015年春』に関する【白書(調査レポート)】を制作。同データ販売サービスを開始いたします。

データご提供メニューは、ベーシックからプレミアムまで全4プラン 調査全体の統計資料から、自社・競合アプリの分析まで

実際のゲームユーザーの満足度のみならず、課金契機や可処分所得額、ゲーム選択時に重視する項目やイベントの好悪に関するデータ、さらには競合分析のためのコンペティターの調査データなどをご提供致します。

《ご提供プラン比較表》

No.	商品名	納品形態	内容	
1	ベーシックプラン	白書 - 数値データ付	書籍/PDF/XLS 調査全体の白書+数値データをご提供致します。	
2	エコノミープラン	白書 - 数値データ付	書籍/PDF/XLS 調査全体の白書+数値データのほか、自社×1アプリの数値データ+フリーアンサーをご提供致します。	
		自社アプリ×1 - 数値データ・フリーコメント		XLS
3	ライトプラン	白書 - 数値データ付	書籍/PDF/XLS 調査全体の白書+数値データのほか、自社×1アプリおよび自社または競合×3アプリの数値データ+フリーアンサーをご提供致します。	
		自社アプリ×1 - 数値データ・フリーコメント		XLS
		自社・他社アプリ×3 - 数値データ・フリーコメント		XLS
4	プレミアムプラン	白書 - 数値データ付	書籍/PDF/XLS 調査全体の白書に加えて、全調査対象アプリの数値データ+フリーアンサーをご提供致します。	
		全調査対象アプリ - 数値データ・フリーコメント		XLS

※この他、プランに含まれないタイトル個別でのデータご提供も承ります。

サービスは全4プランを展開。調査全体を俯瞰したレポートである白書に加え、集計内容の数値データをご提供する「ベーシックプラン」。次に、「ベーシック」にお客様企業のアプリに関する数値データとフリーアンサーを加えた「エコノミープラン」。さらに競合他社アプリの数値データとフリーアンサーを追加した「ライトプラン」。「プレミアムプラン」では、全調査アプリの数値データ及びフリーアンサーを提供いたします。

【お問い合わせ先】

株式会社オリコン ME CS事業本部 戦略企画部 マーケティング・コミュニケーション
担当：小家 mail: koie@oricon.jp / TEL: 03-5785-5628 / FAX: 03-3405-5204

データから導きだされたユーザーニーズの活用法 ログデータによる KPI 分析から導かれる仮説設計に対する裏付け

調査データに含まれる『ユーザーの声＝定性データ』を読み解くことにより、ログデータによる KPI 分析から導かれる“仮説設計に対する裏付け”が可能に。KPI 分析で浮かび上がった問題解決へ向け、新たな改善施策を実行する際に、ユーザーの温度感、課金・離脱トリガーや流入経路などの調査データが、プロダクト企画やブラッシュアップ方向性の明確化へと直結します。

◆プロダクト改善

調査データでは、ゲームアプリの好きなポイント・嫌いなポイントなども指標化。「システム・ゲーム性」「運営・サポート対応」から「ユーザー・ギルド間の交流」「希少アイテムのトレード」に至るまで細かく項目が設定されているほか、満足度も数値化されているため、プロダクトの満足度を高めるための施策に役立てることができません。

◆新商品企画開発

ゲームアプリの利用理由では、「友人・知人とのコミュニケーション」から「知らない人とつながりたい」「(移動など) 時間を有効活用したい」といったシーン別から、性別、世代別などの項目を設定。現在利用しているゲームアプリの利用期間に関する設問もあり、新商品の企画・開発に活用可能なデータが揃っています。

◆事業戦略企画

ゲームアプリの利用をやめた理由や、登録契機に関するデータも収録。さらに、課金についても金額だけでなく課金理由まで詳細に調査を実施し、ユーザーの1ヶ月の可処分所得額やゲーム利用金額占有率などとあわせ、事業戦略の立案に役立てることが可能です。

◆プロモーション方針検討

利用契機の調査では、「友人・知人からのおすすめ・招待」「ストアでのレコメンド紹介」「各種レビュー」「各種広告」の有用性などが浮き彫りとなり、性別・年代別の集計で特徴を見ることもできます。ターゲットごとのプロモーション施策の方向性を決定する際に有効となります。

【KPI 分析に新たな指標】

登録理由	課金契機	離脱理由
利用シーン	可処分所得額	情報の他社発信
アツくなったポイント	冷めてしまったポイント	ハマった理由
イベントの好悪	ゲーム選びで重視する項目	その他・・・



- ◆ プロダクト改善
- ◆ 新商品企画開発
- ◆ 事業戦略企画
- ◆ プロモーション方針検討

【お問い合わせ先】

株式会社オリコン ME CS 事業本部 戦略企画部 マーケティング・コミュニケーション
担当：小家 mail : koie@oricon.jp / TEL : 03-5785-5628 / FAX : 03-3405-5204

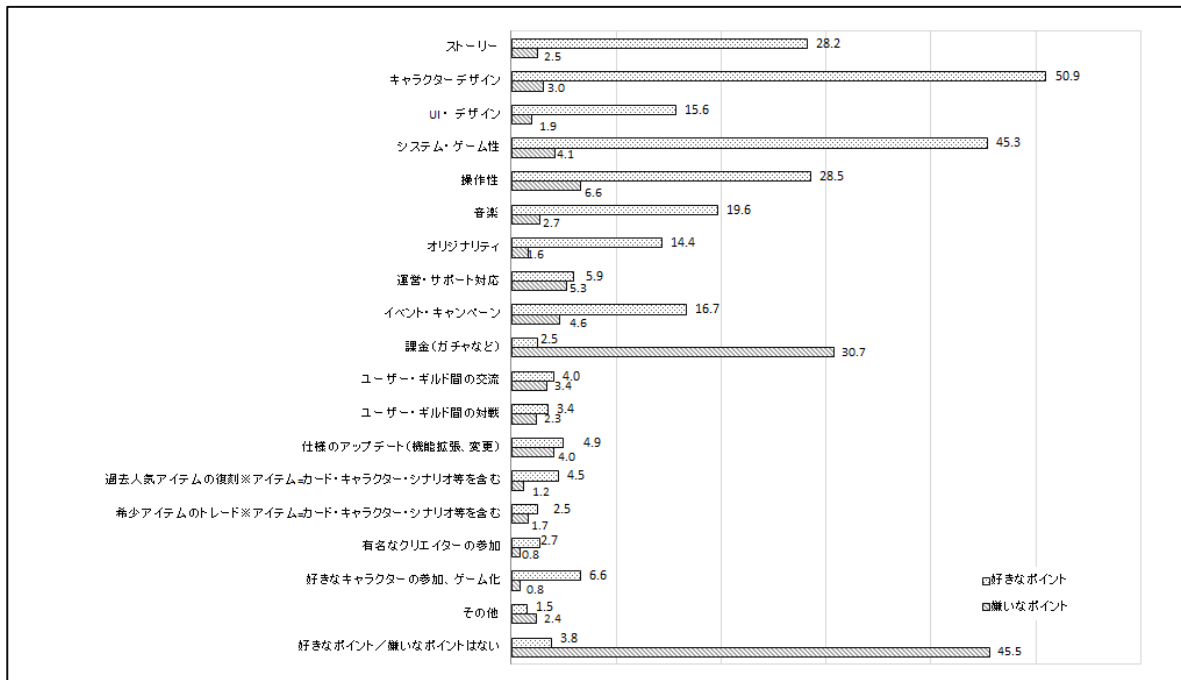
【調査データ例】 詳細な項目を年齢・性別・課金状況ごとに可視化

ユーザーマインドのコンシューマシフトが鮮明に
 スマホゲームユーザーは「キャラクターデザイン」「ストーリー」「音楽」に好印象

現在最もよく利用しているゲームアプリにおける好きなポイントについて聞いたところ、「キャラクターデザイン」が50.9%、「システム・ゲーム性」45.3%、「操作性」28.5%、「ストーリー」28.2%となり、属性別では「音楽」が男性10代で36.7%、女性10代で44.0%と、旧来のブラウザゲームに比してよりコンシューマゲーム的な要素に回答が集中する結果となりました。

一方、嫌いなポイントは「ない」が45.5%と、約半数のユーザーがプレイ中のゲームアプリに対して好意的な印象を持っていることが判明。次点の「課金（ガチャなど）」30.7%については、未課金者が28.1%に対し課金M層（1000-5000円未満）が43.4%と、課金者の方がより課金要素に対しネガティブな感情を持っていることも明らかとなりました。

Q. 【対象ゲーム】の好きなポイントや嫌いなポイントについてお答えください。



◇属性別クロス集計表

	n	ストーリー	キャラクターデザイン	UI・デザイン	システム・ゲーム性	操作性	音楽	オリジナリティ	運営・サポート対応	イベント・キャンペーン	課金(ガチャなど)	ユーザー・ギルド間の交流	ユーザー・ギルド間の対戦	仕様のアップデート(機能拡張、変更)	過去人気アイテムの復刻※アイテム・カード・シナリオ等を含む	希少アイテムのトレード※アイテム・カード・シナリオ等を含む	有名なクリエイターの参加	好きなキャラクターの参加、ゲーム化	その他	好きなポイント/嫌いなポイントはない	
全体	7428	28.2	50.9	15.6	45.3	28.5	19.6	14.4	5.9	16.7	2.5	4.0	3.4	4.9	4.5	2.5	2.7	6.6	1.5	3.8	
性別																					
男性	3690	28.8	44.4	17.8	47.0	28.4	18.7	14.3	7.0	15.5	3.1	4.4	4.4	6.2	4.7	3.1	3.2	7.3	1.4	4.2	
女性	3738	27.6	57.3	13.5	43.6	28.6	20.5	14.4	4.8	17.8	1.9	3.6	2.5	3.7	4.3	1.9	2.2	6.0	1.6	3.4	
世代																					
男性10代	79	39.2	41.8	28.6	54.4	38.0	36.7	21.5	11.4	26.6	6.3	10.1	10.1	13.9	10.1	7.6	6.3	8.9	0.0	2.5	
男性20代	1337	31.0	50.0	20.9	47.4	29.4	23.0	16.5	10.0	17.7	3.8	4.8	5.3	7.8	5.8	3.5	3.4	9.3	1.3	2.5	
男性30代	1613	28.6	43.0	16.7	48.9	26.7	16.7	13.8	5.5	14.2	2.5	4.8	4.3	5.5	4.5	2.9	3.8	6.7	1.1	4.2	
男性40代	432	23.1	40.5	13.0	42.4	30.8	12.5	9.3	4.6	14.1	3.2	2.5	1.9	5.6	2.3	2.8	0.9	4.6	2.5	6.3	
男性50代	229	24.0	30.6	12.7	38.0	26.2	13.1	12.7	3.5	10.0	1.3	0.9	1.7	1.3	2.6	1.3	0.4	3.5	2.6	10.0	
女性10代	91	31.9	70.3	25.3	41.8	31.9	44.0	23.1	4.4	23.1	4.4	0.0	1.1	4.4	1.1	0.0	3.3	9.9	2.2	4.4	
女性20代	1984	30.1	59.4	16.3	45.1	28.4	23.6	16.5	5.9	20.1	2.0	3.8	2.6	4.2	4.9	2.0	2.2	7.0	1.4	2.8	
女性30代	1306	24.8	55.0	10.3	42.0	28.3	15.6	11.6	3.8	15.1	1.6	3.8	2.8	3.1	4.1	2.1	2.1	4.7	1.6	3.9	
女性40代	235	24.3	49.4	6.0	43.8	33.6	14.5	11.5	3.4	13.6	1.7	3.4	1.3	2.1	1.7	0.4	2.1	3.4	2.1	4.7	
女性50代	122	23.0	54.1	8.2	39.3	23.8	14.8	9.8	3.3	13.9	2.5	2.5	2.5	3.3	2.5	0.8	2.5	4.9	2.5	4.9	
課金																					
未課金	5612	24.8	49.4	13.9	45.3	28.5	18.0	13.1	4.7	15.2	1.5	2.6	2.3	3.8	3.3	1.5	1.8	5.5	1.6	4.4	
L層(1-1000円未満)	967	36.2	55.2	18.9	43.8	28.7	22.9	15.9	7.4	20.3	3.4	5.5	4.8	6.5	5.9	3.3	3.5	8.6	1.3	2.3	
M層(1000-5000円未満)	495	40.4	56.8	22.6	49.1	26.1	24.8	19.2	9.9	21.4	5.3	11.3	7.3	9.1	10.1	5.5	7.1	11.1	1.2	1.8	
H層(5000円以上)	354	42.9	55.6	24.6	45.2	30.8	29.4	23.7	15.3	23.4	11.3	11.6	11.9	12.7	11.9	11.0	8.8	13.3	1.4	0.8	

【お問い合わせ先】

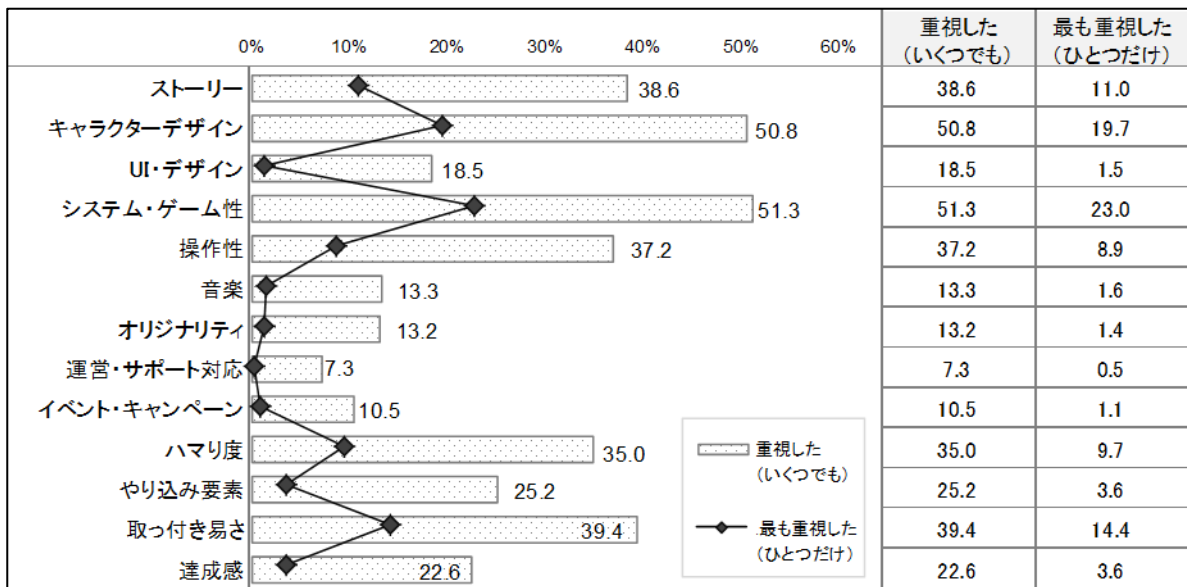
株式会社オリコンME CS事業本部 戦略企画部 マーケティング・コミュニケーション
 担当：小家 mail:koie@oricon.jp / TEL:03-5785-5628 / FAX:03-3405-5204

**ゲーム選択の決め手は「システム・ゲーム性」
 スマホならではの手軽さとの共存が求められるユーザーニーズも明確化**

ゲームアプリを選択する際の重視項目をみると、「システム・ゲーム性」が最も多く 51.3%、最重視項目でも最多の 23.0%となっており、日々増え続けるゲームアプリの中でユーザーの選択を勝ち取るために、さらなるゲーム性の進化と差別化が求められていることが透けて見える結果となりました。

また、「取っ付き易さ」についても重視項目で 39.4%、最重視項目で 14.4%と高い数値が出ており、最多の「システム・ゲーム性」を深めたコンシューマソフトを推し進めるだけでなく、「取っ付き易さ」というスマホならではのユーザーニーズが拡大を続けるゲームアプリ市場における“ゲーム選択の鍵”と考えられることが分かりました。

Q. あなたはゲームアプリを選ぶ際、下記のどの項目を重視しましたか？



【ゲームアプリ顧客満足度ランキング 2015 年春 白書 (調査レポート) に関する調査概要】

調査目的：ゲームアプリの顧客満足度ランキングを作成するための調査。また、ゲームアプリごとの利用者属性や志向性を把握するための基礎情報とする

調査手法：大手インターネット調査を実施。登録モニターから調査対象となるゲームアプリユーザーを抽出（スクリーニング調査を実施）し、7,428名のゲームアプリユーザーを回収

調査地域：全国

調査対象者：10～50代男女で、過去3ヶ月以内にスマートフォン/タブレットユーザーでスマートフォン/タブレットのゲームアプリを利用している（していた）人

回収数：予備調査回収サンプル：60,008名／本調査回収サンプル：7,428名

調査期間：2015年1月29日（木）～2月5日（木）

調査主体：株式会社 oricon ME CS 事業本部

※オリコン日本顧客満足度ランキング『ゲームアプリ』は、年4回の発表予定。次回は7月に『2015年 夏』、11月には年間ランキングを発表予定です。

【お問い合わせ先】

株式会社オリコン ME CS 事業本部 戦略企画部 マーケティング・コミュニケーション
 担当：小家 mail: koie@oricon.jp / TEL: 03-5785-5628 / FAX: 03-3405-5204

◆2015 年春「顧客満足度の高い『ゲームアプリ ランキング』」

<http://life.oricon.co.jp/rank-game-appli/>

◆出稿・広告・販売データご購入など各種お問い合わせ窓口

<http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問い合わせ受けメール

企業案内・データサービス窓口：ml-cs@oricon.jp

その他お問い合わせ：cs-user@oricon.jp

◆オリコン日本顧客満足度ランキング一覧

オリコン日本顧客満足度ランキングは、実際にサービスを利用した約 97 万人の公正な調査に基づいて
います。今後も「フード系」、「観光系」、「生活関連サービス」など、随時新たなランキング作成に取り組
んで参ります。

<p>◇保険 自動車保険 バイク保険 自転車保険 生命保険 医療保険 学資保険 海外旅行保険 ペット保険 来店型保険ショップ</p>	<p>◇マネー ネット証券 FX取引 クレジットカード ネット銀行 住宅ローン</p>	<p>◇住宅 賃貸情報サイト 賃貸情報店舗 住宅設備ショールーム ハウスメーカー(注文住宅) 引越し会社 リフォーム会社</p>	<p>◇受験 子ども英会話 英会話スクール オンライン英会話 大学受験 塾・予備校 現役 大学受験 塾・予備校 高卒 大学受験 個別指導塾 現役 高校受験 集団塾 高校受験 個別指導塾 中学受験 集団塾 中学受験 個別指導塾 家庭教師</p>
<p>◇生活 ビジネスホテル(ビジネス利用) ビジネスホテル(観光利用) 旅行会社(国内旅行) 旅行会社(海外旅行) ゲームアプリ ウォーターサーバー トランクルーム 食材宅配サービス ネットスーパー 車買取会社</p>	<p>◇グルメ レストランチェーン 宅配ピザ カレーショップ 回転寿司</p>	<p>◇通信 携帯キャリア 携帯メーカー MVNO モバイルデータ通信 プロバイダ</p>	<p>【全9ジャンル/55業種】 ※ 2015年4月1日現在 http://www.life.co.jp</p>
<p>◇美容 エステサロン メンズエステ フィットネス</p>	<p>◇転職 人材派遣会社 転職・人材紹介会社</p>		

本リリースは以上となります。ご覧いただきありがとうございました。

【お問い合わせ先】

株式会社オリコン ME CS 事業本部 戦略企画部 マーケティング・コミュニケーション
担当：小家 mail:koie@oricon.jp / TEL:03-5785-5628 / FAX:03-3405-5204