

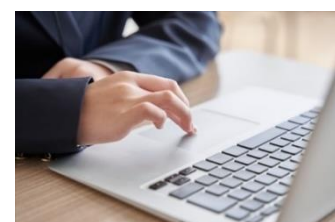
2021年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『通信教育』ランキング発表

～Z会の通信教育が小中高向け3ランキングで2017年からの総合1位を継続～
～教材の質やテキストの分かりやすさで高評価の声～



“見えない満足度を可視化する”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、『通信教育』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。※結果については「小学生向け」「中学生向け」「高校生向け」にランキング発表しております。

新型コロナウイルスによる感染症拡大による、通信教育に対する需要が高まっています。そんななか、本当に満足度の高いサービスとはなにか、実際の利用者（またはその保護者）にインターネットにてアンケート調査を実施いたしました。



2021年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング

小学生向け通信教育ランキング

総合 順位	前回 順位	サービス名	総合得点	評価項目別							
				入会手続 き・特典	カリキュラム の充実度	教材・講義	学習の しやすさ	学習フォロー 体制	受講効果	適切な 受講料	サポート体制
1位	1位	Z会の通信教育	70.61	71.13	72.17	75.08	72.48	69.42	67.75	69.20	65.97
2位	2位	進研ゼミ 小学講座	68.90	71.84	69.95	71.88	72.03	67.24	65.84	66.63	64.97
3位	3位	スマイルゼミ	68.19	69.87	70.16	71.74	72.02	66.01	65.30	65.96	62.92

中学生向け通信教育ランキング

総合 順位	前回 順位	サービス名	総合得点	評価項目別							
				入会手続 き・特典	カリキュラム の充実度	教材・講義	学習の しやすさ	学習フォロー 体制	受講効果	適切な 受講料	サポート体制
1位	1位	Z会の通信教育	66.39	68.54	68.20	70.74	67.72	65.36	62.35	64.78	62.53
2位	3位	スタディサブリ	65.95	70.88	67.50	70.48	67.74	62.19	61.08	66.56	60.64
3位	4位	進研ゼミ 中学講座	64.85	69.28	66.44	67.87	66.09	64.59	60.23	62.35	61.76
4位	2位	スマイルゼミ	64.52	67.62	66.90	67.88	66.77	63.77	60.00	62.40	60.09

高校生向け通信教育ランキング

総合 順位	前回 順位	サービス名	総合得点	評価項目別							
				入会手続 き・特典	カリキュラム の充実度	教材・講義	学習の しやすさ	学習フォロー 体制	受講効果	適切な 受講料	サポート体制
1位	1位	Z会の通信教育	74.89	73.90	77.00	80.01	73.84	74.28	71.97	74.14	71.88
2位	2位	スタディサブリ	74.34	72.83	76.20	80.36	73.44	71.34	72.31	76.59	68.35
3位	3位	進研ゼミ 高校講座	73.26	74.34	74.92	76.74	72.10	73.69	70.90	71.86	70.42

今回発表した『小学生向け通信教育』『中学生向け通信教育』『高校生向け通信教育』ランキング、全てで総合1位を【Z会の通信教育（株式会社Z会 本社：静岡県三島市）】が獲得する結果となりました。また同社は、3ランキング共通して、評価項目の「教材・講義」で他項目よりも得点が高い傾向にあったように、教材の質やテキストの分かりやすさについて、保護者からも学生からも評価する声が多く見受けられました。

【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

～【Z会の通信教育】について 実際の利用者またはその保護者からのコメント～

「Z会の問題集やテキストは難しいものが多いが、内容の質が高く良い問題が多いので単純に憶えるだけでなく考える力をつけるのにとってもいい教材だと思う（小学生向け・50代・男性）」

「簡単に解ける問題ではなく、考え抜かないと答えにたどりつかないので、正解できたときの喜びが高いと感じます（小学生向け・40代・女性）」

「これを全部使いこなして勉強すれば力がつくと思う。他に参考書や問題集を買う必要はないように感じる（中学生向け・40代・女性）」

「テキストがとてもわかりやすく理解しやすかったようだ（高校生向け・20代・女性）」

「レベルを選ぶことができ、一人ひとりに最適なカリキュラムを提案してくれていると思った。テキストは薄くて持ち運びにも適していた。読み応え、解きごたえのある問題ばかりでとても良かった（高校生向け・20代・女性）」

今回、小・中・高向けの『通信教育』3ランキングで総合1位となった、株式会社Z会 中高事業本部 執行役員 事業本部長補佐 宮原渉氏による受賞コメントとなります。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 通信教育（小・中・高向け）第1位》

株式会社Z会 中高事業本部 執行役員 事業本部長補佐 宮原渉氏より受賞コメント

コロナ禍に伴う学校・塾・予備校の休校措置の影響で、塾・予備校でも、対面指導からオンライン指導への切り替えが進んでおり、通信教育と塾の垣根がなくなりつつあります。そのような状況下で、Z会のサービスは、単なる演習型教材、単なる映像教材にとどまらない進化が必要と考えております。実際「効果は感じるが、なかなか続けられない」といったお声もいただいております。

この課題の解決のために、Z会では最新のICT技術を活用したタブレットコースを順次開講しており、21年度においては、小学2年生対象のタブレットコースが新規開講。中1～3の高校受験／中高一貫生対象コースが学習指導要領改訂にあわせて大幅リニューアルします。これで、小1～中3において、これまで以上にお客様個々人に最適化されたサービスに生まれ変わります。



タブレット教材というと、選択式や単答式中心の教材を想像されるかもしれませんが、Z会のタブレットコースは、記述型の設問にもしっかり対応しており、取り組むことで「気付き・発見」があるだけでなく、思考力を養う教材となっております。

Z会ならではの品質はそのままに、より使いやすさを意識したサービスとなっておりますので、難しい・続けにくいという印象をお持ちの方にもぜひ一度サービスに触れていただきたいと思います。



※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

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 小学生向け／中学生向け／高校生向け通信教育

- サンプル数：〈小〉2,939人 〈中〉2,848人 〈高〉924人
- 調査企業数：〈小・中〉10社 〈高〉11社
- 規定人数：〈小中高〉100人以上
- 定義：受験や学校の授業に対応した、以下すべての条件を満たす通信教育
- 1) 国語、数学、英語などの主要な複数教科について、学校の授業や受験等に対応した教材または映像授業を有していること
- 2) 自宅などの任意の場所で受講できること
- 3) 塾の補講などの補助的なサービスではなく、単独で受講できること
- 4) a～bのいずれかを満たしていること
 - a 紙媒体：郵送やWeb等での添削・相談等のシステムを有している
 - b Web/アプリ/映像授業：進捗管理等のシステムを有している
- 5) 有料サービスであること
- 6) 中学受験に特化したコースでないこと ※小学生向けのみ
- 調査期間
 - 〈小〉2020/08/04～2020/08/11、2019/08/27～2019/09/02
 - 〈中〉2020/08/04～2020/08/13、2019/08/27～2019/09/05
 - 〈高〉2020/07/31～2020/08/13、2019/08/16～2019/09/18
- 調査対象者
 - 性別：〈小中高〉指定なし 地域：〈小中高〉全国
 - 年齢：〈小〉現役小中学生を持つ保護者：男性26～84歳、女性24～84歳
 - 〈中〉現役中学生・高校生を持つ保護者：男性32～84歳、女性30～84歳
 - 〈高〉15～22歳（中学生を除く）
 - 条件：小学生向け・中学生向け・高校生向けの通信教育を3ヶ月以上受講している、または4年以内に3ヶ月以上受講したことがある、現役小学生／中学生の保護者、現役中学生／高校生の保護者、現役高校生/大学生
- URL
 - 〈小学生向け〉<https://juken.oricon.co.jp/rank-online-study/elementary/>
 - 〈中学生向け〉<https://juken.oricon.co.jp/rank-online-study/junior-hs/>
 - 〈高校生向け〉<https://juken.oricon.co.jp/rank-online-study/highschool/>

オリコン顧客満足度とは

- ✓これまで約 **190** 以上の調査ランキングを発表
- ✓累計 **250** 万人以上の回答を得た大規模調査
- ✓**2006** 年より蓄積された膨大な調査データを保有

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の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



～そして **2021 年 8 月**、オリコン顧客満足度は事業開始から **15** 周年を迎えます～
弊社事業の歩みや新たな領域への新規取り組み等、ぜひ取材をご検討いただけますと幸いです

■「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
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