

報道関係者各位  
(送付枚数：計 5 枚)

2021 年 5 月 6 日  
株式会社 oricon ME

## 2021 年 オリコン顧客満足度®調査

### 【初調査】満足度の高い『ロボアドバイザー』ランキングを発表



**総合 1 位は【WealthNavi】、「運用実績の納得感」などとくに“運用面”で高評価**  
**《利用動向》「30 代」はリスク許容度高めで、成績も上振れ傾向**

“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、初調査となる『ロボアドバイザー』についての満足度調査を実施し、2021 年 5 月 6 日 (木) 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。

#### 【初調査】2021 年 オリコン顧客満足度®調査『ロボアドバイザー』ランキング結果

| n≥100 |            |      | 評価項目      |         |          |          |        |        |
|-------|------------|------|-----------|---------|----------|----------|--------|--------|
| 総合順位  | サービス名      | 総合得点 | 運用設定のしやすさ | 手数料の妥当性 | 運用実績の納得感 | 提供情報の充実さ | キャンペーン | セキュリティ |
| 1位    | WealthNavi | 68.4 | 75.5      | 61.1    | 70.0     | 67.6     | 64.1   | 69.9   |
| 2位    | 楽ラップ       | 67.3 | 74.5      | 64.6    | 69.7     | 67.2     | 64.3   | 70.3   |
| 3位    | THEO       | 64.4 | 71.9      | 62.6    | 66.5     | 65.1     | 61.7   | 67.8   |

黄色網掛け部分は、評価項目別ランキング1位を獲得した項目です。

▶ランキング詳細はこちら: <https://life.oricon.co.jp/rank-robo-advisor/>

ロボアドバイザーは、AI などを用いた独自のプログラム（アルゴリズム）が、自動で資産運用を行ってくれるサービスのこと。投資商品の選定から売買、乱高下によるリバランスに至るまで、オートマチックに支援してくれることから初心者でも始めやすい点が特徴。「老後 2000 万円問題」が取り沙汰され、日本においても資産形成の重要性が一層高まりを見せるなか、資産運用の手段の 1 つとして選ばれ市場は近年拡大を遂げています。

本調査は、現在ロボアドバイザーを利用し、かつ 1 年以上運用を行う 1,463 名の方から回答を得たものです。なお、調査では対象企業の顧客満足度のほか、ロボアドバイザーにまつわるマーケティング調査も行っており、今回はそれらのデータから利用実態の一部結果についてご紹介します。

#### —TOPICS—

- ・【WealthNavi】が総合 1 位、「運用実績の納得感」など 3 つの評価項目別ランキングでも首位  
↳ウェルスナビ株式会社 執行役員 リサーチ&クオンツ 牛山史朗氏より受賞コメント
- ・総合 2 位は楽天証券【楽ラップ】、項目別では「セキュリティ」など 3 項目で 1 位に

**《利用動向》**ロボアドバイザーのリスク許容度や成績乖離 「30 代」はリスク許容度高めで、成績も上振れ傾向

※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](mailto: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 長谷川／田中／星

## ■調査対象企業は7社、実際にサービスを利用した1,463名の声を反映

同調査は、2021年1月29日～2月3日の期間、現在ロボアドバイザーを利用し、かつ1年以上運用を行っている20歳～84歳の1,463名に、利用したサービスの満足度について回答を得たものです。

対象企業については、「インターネット上で、ユーザーのリスク許容度や運用目的からポートフォリオを自動で作成し、投資商品の売買や、相場状況に応じたりバランスを自動で行う資産運用サービスを提供する企業」と定義し、今回は該当する7社について調査を行いました。

満足度総合ランキングを構成する評価項目は、「運用設定のしやすさ」「手数料の妥当性」「運用実績の納得感」「提供情報の充実さ」「キャンペーン」「セキュリティ」の6つで、これらは全12の設問から形成。なお、ランキングは「満足度総合」のほか、これら6つの評価項目別の結果も発表しています。

### 2021年 オリコン顧客満足度®調査 「ロボアドバイザー」ランキング構成

#### 満足度総合 ランキング

総合ランキングは、  
全12の設問からなる  
6つの項目評価から形成

#### 評価項目別ランキング

- 運用設定のしやすさ
- 手数料の妥当性
- 運用実績の納得感
- 提供情報の充実さ
- キャンペーン
- セキュリティ

## ■総合首位の【WealthNavi】、とくに“運用面”に関して高い支持

### 項目別「運用設定のしやすさ」「運用実績の納得感」では70点台をマーク

得点数68.4点で満足度総合1位を獲得したのは、2016年7月に正式リリースされた【WealthNavi（ウェルスナビ株式会社:東京都渋谷区）】。同社は、昨年12月に東京証券取引所マザーズに上場、2021年3月31日時点で預かり資産は4,000億円を突破し、同業界においてその存在感を一層高めています。

全6つの評価項目別ランキングでは、「運用設定のしやすさ（75.5点）」「運用実績の納得感（70.0点）」「提供情報の充実さ（67.6点）」の3項目で首位に。なかでも、機能の充実さや積立設定の自由さなどについて聞いた「運用設定のしやすさ」と「運用実績の納得感」では70点台をマークし、“運用面”に関して利用者からとくに高い評価を得ています。

### 『ロボアドバイザー』評価項目別ランキング

#### 運用設定のしやすさ

| 順位 | サービス名      | 得点   |
|----|------------|------|
| 1位 | WealthNavi | 75.5 |
| 2位 | 楽ラップ       | 74.5 |
| 3位 | THEO       | 71.9 |

#### 手数料の妥当性

| 順位 | サービス名      | 得点   |
|----|------------|------|
| 1位 | 楽ラップ       | 64.6 |
| 2位 | THEO       | 62.6 |
| 3位 | WealthNavi | 61.1 |

#### 運用実績の納得感

| 順位 | サービス名      | 得点   |
|----|------------|------|
| 1位 | WealthNavi | 70.0 |
| 2位 | 楽ラップ       | 69.7 |
| 3位 | THEO       | 66.5 |

#### 提供情報の充実さ

| 順位 | サービス名      | 得点   |
|----|------------|------|
| 1位 | WealthNavi | 67.6 |
| 2位 | 楽ラップ       | 67.2 |
| 3位 | THEO       | 65.1 |

#### キャンペーン

| 順位 | サービス名      | 得点   |
|----|------------|------|
| 1位 | 楽ラップ       | 64.3 |
| 2位 | WealthNavi | 64.1 |
| 3位 | THEO       | 61.7 |

#### セキュリティ

| 順位 | サービス名      | 得点   |
|----|------------|------|
| 1位 | 楽ラップ       | 70.3 |
| 2位 | WealthNavi | 69.9 |
| 3位 | THEO       | 67.8 |

回答者からは、「投資などの知識がまったくないまま始めましたが、手続きも簡単で運用もわかりやすく誰にでも始めやすいと思った。株価の下落などで不安になることもあったが、そういった時には適切なコラムなどが送られてきて安心して続けられている（30代・女性）」、「積み立ての設定が簡単ですぐに始められることや、アプリ画面が見やすいのがいい（30代・男性）」との声。自身の大切なお金を扱うことから少々ストレスが溜まりがちな資産運用ですが、信頼感を持ってスマートにサービスを利用している様子がうかがえます。

## 《2021 年 オリコン顧客満足度®調査 ロボアドバイザー 総合 1 位》

### ウェルスナビ株式会社 執行役員 リサーチ&クオンツ 牛山史朗氏より受賞コメント

この度「WealthNavi（ウェルスナビ）」が「2021 年 オリコン顧客満足度®調査 ロボアドバイザーランキング」において総合 1 位を獲得したこと、また評価項目別では「運用設定のしやすさ」「運用実績の納得感」「提供情報の充実さ」の 3 項目において 1 位を獲得したことを大変光栄に思います。

私たちは「働く世代に豊かさを」というミッションのもと、日本の働く世代の豊かな老後に向けた資産形成をサポートしています。「WealthNavi」は、投資の経験や知識、資産の額に関係なく、世界約 50 カ国 1 万 1,000 銘柄への分散投資を自動で行えるサービスです。当社は従業員の約半数がエンジニア・デザイナーなどのクリエイターという「ものづくりする金融機関」であることを特徴とし、誰でも利用しやすく、透明性の高いサービスづくりを心がけています。



2021 年 2 月には NISA（少額投資非課税制度）口座で自動でおまかせの資産運用ができる新機能「おまかせ NISA」の提供を「WealthNavi」で開始しました。今後、提携サービスへの展開も検討してまいります。今後もお客様の声にお応えしながら、サービスの開発・改良に取り組んでまいります。

また創業来、お客様の長期投資のサポートにも力をいれています。株価が大きく下落した 2020 年のコロナ・ショック時にも、お客様の疑問やご不安を解消できるよう、動画メッセージやコラム、オンラインセミナーを配信しました。



私たちは誰もが安心して信頼して任せられる次世代の金融インフラとなることを目指し、これからも日本の働く世代の豊かな人生をサポートしてまいります。

### ■ 総合 2 位の楽天証券【楽ラップ】は、「セキュリティ」など 3 項目別で首位 3 位の【THEO】は、とくに「手数料の妥当性」で高評価

満足度総合 2 位は、楽天証券が提供する【楽ラップ（楽天証券株式会社:東京都港区）】で総合得点は 67.3 点。楽天グループが運営していることから、回答者コメントを見ると、ロボアドバイザーのほかにも楽天サービスのユーザーであると思われる人が散見されたほか、「セキュリティが高く、会社の信頼感もあり満足（40 代・男性）」というように、同社のブランド力の高さも利用者の満足度につながっている様子が垣間見られました。評価項目別ランキングでは、「セキュリティ（70.3 点）」「手数料の妥当性（64.6 点）」、キャンペーンの充実さなどを評価した「キャンペーン（64.3 点）」と全 6 項目中 3 項目で首位を獲得しています。

続いて満足度総合 3 位には、64.4 点を獲得した【THEO（株式会社お金のデザイン:東京都港区）】がランクイン。評価項目別ランキングでは、「手数料の妥当性（62.6 点）」で 2 位の評価を得ています。同サービスでは、積立や出金実績などサービスの利用状況に応じて引き下げられるランク別の手数料体系を導入しており、利用者からは「いろいろな手続きが簡単だし、手数料の色分けも嬉しい（60 代・女性）」との声が寄せられています。

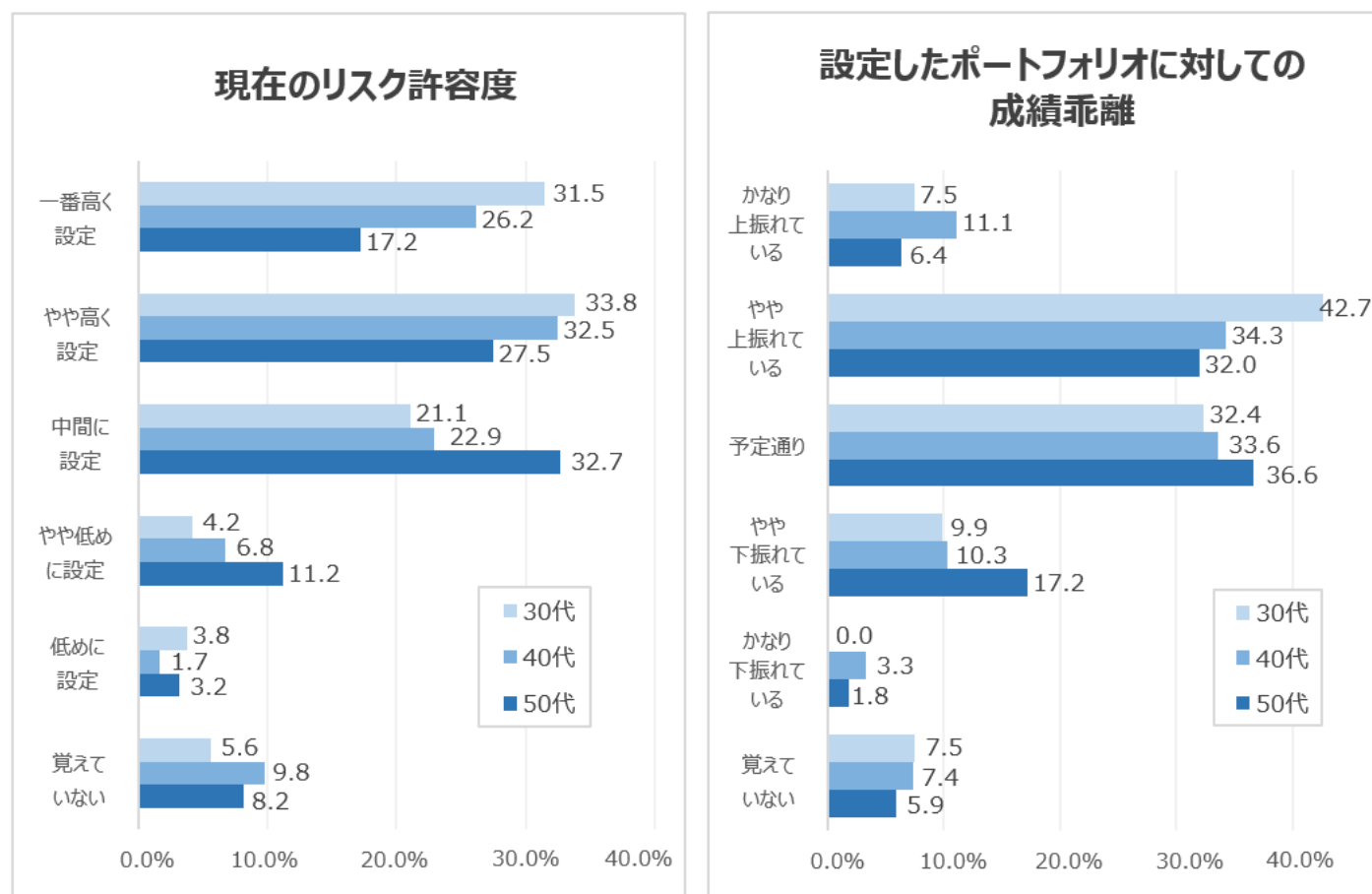
## 《利用動向》

### ■ロボアドバイザーのリスク許容度や成績乖離 「30代」はリスク許容度高めで、成績も上振れ傾向

今回の調査では、「現在のリスク許容度」と「設定したポートフォリオに対しての成績乖離」も回答していただきました。利用者のボリュームゾーンである30代～50代の年代別の調査結果は以下となります。

まず「現在のリスク許容度」ですが、各年代ともに「一番高く設定」「やや高く設定」の割合が高い傾向が見られました。どちらの項目も「30代」が一番多く、「一番高く設定」が31.5%、「やや高く設定」が33.8%で、計65.3%が高く設定しているという結果に。一方、一番少なかったのは「50代」で、「一番高く設定」が17.2%、「やや高く設定」が27.5%と、計44.7%という結果となりました。また、「50代」は「中間に設定」したとの回答が32.7%と最も多くなっています。

「設定したポートフォリオに対しての成績乖離」は、各年代ともに「やや上振れている」「予定通り」の割合が高くなっています。年代別で見ると、「30代」が上振れているという回答が若干多く、「かなり上振れている」「やや上振れている」の合計が50.2%。50代は「予定通り」「やや下振れている」が30代・40代と比べ多い結果となりました。



#### ～「ロボアドバイザー」サービスについて 実際の利用者コメント～

「リスク許容度に応じた運用実績が得られている（40代・男性・WealthNavi）」

「運用リスクを自分で選べる点が良い（50代・男性・WealthNavi）」

「ポートフォリオの配分を任せて運用できる点が良い（40代・男性・THEO）」

「自分の条件と積み立てを設定しておけば特段意識することなく、ポートフォリオを設定して自動で運用してくれる（30代・男性・THEO）」



## 《調査概要》 2021 年 オリコン顧客満足度®調査 ロボアドバイザー

- サンプル数：1,463 人    ■ 規定人数：100 人以上
- 調査企業数：7 社  
WealthNavi／ON COMPASS／ダイワファンドラップオンライン／THEO／FOLIO おまかせ投資／  
LINE スマート投資／楽ラップ （※五十音順）
- 定義：インターネット上で、ユーザーのリスク許容度や運用目的からポートフォリオを自動で作成し、  
投資商品の売買や、相場状況に応じたリバランスを自動で行う資産運用サービスを提供する企業
- 調査期間：2021/01/29～2021/02/03
- 調査対象者  
性別：指定なし 年齢：20～84 歳 地域：全国  
条件：現在、ロボアドバイザーを利用しており、1 年以上運用を行っている人
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-robo-advisor/>

## 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 185 のランキング、延べ 263 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/>

※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](mailto: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 長谷川／田中／星