

2021年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い

『恋活・婚活マッチングアプリ』『結婚相談所』ランキング発表

恋活・婚活マッチングアプリは【with】が初の総合1位に
結婚相談所は【ゼクシィ縁結びエージェント】が4年連続総合1位に



“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、『恋活・婚活マッチングアプリ』『結婚相談所』についての満足度調査を実施し、2021年7月1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。

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》

2021年 オリコン顧客満足度®調査 恋活・婚活マッチングアプリ 総合ランキングTOP3

順位	サービス名	得点
1位	with	69.3
2位	ゼクシィ縁結び	69.0
3位	tapple	66.0

※4位以下はサイトにて掲載しております。

2021年 オリコン顧客満足度®調査 結婚相談所 総合ランキング TOP3

順位	サービス名	得点
1位	ゼクシィ縁結びエージェント	69.1
2位	オーネット	64.3
3位	IBJメンバーズ	63.3

※4位以下はサイトにて掲載しております。

■『恋活・婚活マッチングアプリ』 <https://life.oricon.co.jp/rank-matchmaking-apps/>

- ・【with】が初の総合1位に 特に、評価項目「アプリの使いやすさ」が高評価

■『結婚相談所』 https://life.oricon.co.jp/rank_marriage/

- ・【ゼクシィ縁結びエージェント】が4年連続で総合1位 すべての評価項目別・部門別でも3年連続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 長谷川/田中

■『恋活・婚活マッチングアプリ』

【with】が初の総合1位に 特に、評価項目「アプリの使いやすさ」が高評価

過去1年以内にサービス利用時に独身・交際相手なしで、恋愛・結婚することを目的にサービスを利用している、もしくはしていた（男性は有料でサービスを利用）全国の男女2,376人を対象とした、今回で2回目となる『恋活・婚活マッチングアプリ』の満足度調査。

【with（株式会社with 本社：東京都渋谷区）】が、初の総合1位を獲得しました。

評価項目別では、「手続きのしやすさ」「アプリの使いやすさ」「マッチングのしやすさ」など全8項目中5項目で1位に。特に、“ページの見やすさ”や“メッセージのやり取りのしやすさ”などを評価した「アプリの使いやすさ」は74.2点と高評価となりました。また部門別の男女別「女性」でも1位を獲得しています。

～【with】について 実際の利用者コメント～

「DaiGoプロデュースということで、心理的なアプローチが多くて面白かった。心理テストも楽しかった。おやすみモードも便利で良かった（20代・女性）」

「サイトも見やすく利用していて楽しかったです。相手との相性もあり、心理テストも定期的に更新されるのでよかったです（20代・女性）」

「心理テストがあることで、やりとりが盛り上がる。デザインがポップで気分が上がる（20代・女性）」

以下、『恋活・婚活マッチングアプリ』ランキングにおいて、初の総合1位となった株式会社with 広報担当 佐々木 潮里氏より受賞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 恋活・婚活マッチングアプリ 総合第1位》

広報担当 佐々木 潮里氏より受賞コメント

この度は「恋活・婚活マッチングアプリ」において総合第1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。

ユーザー様よりこのような評価をいただきましたことを、大変嬉しく存じます。
また、日頃より『with』をご利用いただいているユーザー様に心より感謝申し上げます。

『with』は、メンタリストDaiGo氏監修のもと、統計学×心理学により「運命よりも、確実。」をコンセプトとして、価値観の合うお相手を探せるサービスを目指しています。

時代の変化と共にマッチングアプリが世の中のあたりまえになっている中、今後もより多くのユーザー様へ安心・安全に「運命よりも、確実。」な出会いをご提供できるよう、全社一丸となり取り組んで参ります。

with
運命よりも、確実。



※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 長谷川／田中

また総合2位の【ゼクシ縁結び（株式会社リクルート 本社：東京都中央区）】は、評価項目別「サービスのわかりやすさ」「セキュリティ」「コストパフォーマンス」の全8項目中3項目のほか、男女別「男性」、年代別「20代」「30代」で1位となりました。

～【ゼクシ縁結び】について 実際の利用者コメント～

「男女平等の料金設定で、対等なやり取りが出来た。また、プロフィールが有料会員だと細かく見られるため、自分に合った人を見つけやすい（20代・男性）」
 「利用者同士のやりとりも、運営側がちゃんと“制御”する形なので安心感がある（30代・男性）」
 「手続きの分かりやすさやサポート体制は良かったので安心して利用できた。料金も分かりやすかった（30代・女性）」

続いて、総合3位には【tapple（株式会社タプル 本社：東京都渋谷区）】がランクインしました。

～【tapple】について 実際の利用者コメント～

「個人情報もしっかりと管理されていてメッセージなどやり取りを行う際に身分確認をしてからではないと出来ないため安心して利用出来た（20代・女性）」
 「アプリ内でやり取りできるので、LINEなどを教える必要が無い（20代・女性）」
 「登録者数も多い印象で、好みの異性を探しやすい点も良かった（20代・男性）」

評価項目別ランキング TOP3

手続きのしやすさ			アプリの使いやすさ			サービスのわかりやすさ			登録会員		
1位	with	72.2	1位	with	74.2	1位	ゼクシ縁結び	68.2	1位	with	69.2
2位	ゼクシ縁結び	70.9	2位	tapple	72.1	2位	with	68.1	2位	ゼクシ縁結び	68.8
3位	tapple	70.8	3位	ゼクシ縁結び	72.0	3位	tapple	65.9	3位	tapple	66.7
検索のしやすさ			マッチングのしやすさ			セキュリティ			コストパフォーマンス		
1位	with	69.6	1位	with	66.6	1位	ゼクシ縁結び	67.6	1位	ゼクシ縁結び	66.7
2位	ゼクシ縁結び	68.7	2位	ゼクシ縁結び	66.2	2位	with	67.2	2位	with	65.3
3位	tapple	65.8	3位	tapple	64.6	3位	tapple	65.5	3位	tapple	63.1
3位	ペアーズ	65.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-

男女別ランキング TOP3

男性			女性			20代			30代		
1位	ゼクシ縁結び	70.4	1位	with	68.9	1位	ゼクシ縁結び	71.8	1位	ゼクシ縁結び	67.2
2位	with	69.9	2位	ゼクシ縁結び	67.1	2位	with	70.8	2位	with	66.3
3位	tapple	67.1	3位	Omiai	65.5	3位	tapple	68.9	3位	Omiai	63.0

※4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 長谷川／田中

■『結婚相談所』【ゼクシ縁結びエージェント】が4年連続で総合1位

すべての評価項目別・部門別でも3年連続1位に

オンラインサービスでの利用は対象外とし、“現在結婚相談所に入会しており1回以上紹介を受けた”、もしくは“過去5年以内に利用していたことがある”のいずれかの条件を満たし、入会時に対面で面談やカウンセリングを受けた全国の男女3,830人を対象とした今回で7回目となる『結婚相談所』の満足度調査。

【ゼクシ縁結びエージェント（株式会社リクルート 本社：東京都中央区）】が、4年連続で総合1位を獲得しました。さらに評価項目別の「登録会員」「プライバシー管理」「手続きのしやすさ」「店舗の雰囲気・清潔度」など全8項目のほか、部門別の男女別「男性」「女性」、年代別「20代」「30代」「40代以上」とすべての項目でも3年連続1位となり、幅広い世代から支持が高い結果となりました。

～【ゼクシ縁結びエージェント】について 実際の利用者コメント～

「入会に独身証明書が必要なため、登録者にはある程度信頼が出来た。値段も高くなく、利用しやすかった（30代・女性）」

「とても、誠実に対応してくれました。いろいろとアドバイスして、助けてくれましたね（40代・男性）」

「改めて自分の希望などに向き合え、担当者からの連絡がまめにくるところが良い（30代・女性）」

また総合2位には【オーネット（株式会社オーネット 本社：東京都中央区）】がランクインしています。

～【オーネット】について 実際の利用者コメント～

「アドバイザーさんがフレンドリーに支えて背中を押してくれたおかげで、勇気だして行動できた（30代・女性）」

「結果的にいい人を紹介いただけたのが一番良かった。印象に残ってるのは私自身の悪い点を率直にアドバイスしてくれたところ。そのおかげで上手いと思った（50代・男性）」

「全体的に、安心して頼れる感じがあった。悩んだときはいつでも独自のメッセージ機能や電話で相談することができた（30代・女性）」

続いて総合3位は【IBJメンバーズ（株式会社IBJ 本社：東京都新宿区）】となりました。

～【IBJメンバーズ】について 実際の利用者コメント～

「婚カツに対するノウハウはかなりよく教えていただきました、分からない事が分からない状態だったので、料金やシステムの説明がとても丁寧なのは安心できました（30代・女性）」

「引っ込み思案で恥ずかしがり屋の私でも安心して活動出来るくらい、きちんとサポートしてもらえた（20代・女性）」

「担当者の方含め、すべての職員の感じがよかった。雰囲気も明るく好感が持てた（30代・男性）」

評価項目別ランキング TOP3

登録会員		入会時の説明		プライバシー管理		手続きのしやすさ		
1位	ゼクシ縁結びエージェント	67.0	1位	ゼクシ縁結びエージェント	68.6	1位	ゼクシ縁結びエージェント	68.5
2位	オーネット	64.5	2位	オーネット	65.3	2位	オーネット	65.6
3位	IBJメンバーズ	64.1	3位	仲人協会 (一般社団法人仲人協会連合会)	65.0	3位	ツヴァイ	64.9
-	-	-	-	-	-	3位	仲人協会 (一般社団法人仲人協会連合会)	64.5
紹介の充実度		担当者のサポート力		店舗の雰囲気・清潔度		コストパフォーマンス		
1位	ゼクシ縁結びエージェント	65.1	1位	ゼクシ縁結びエージェント	67.5	1位	ゼクシ縁結びエージェント	63.6
2位	オーネット	61.7	2位	オーネット	64.5	2位	オーネット	59.8
3位	ツヴァイ	61.0	3位	IBJメンバーズ	64.0	3位	IBJメンバーズ	59.4

※4位以下はサイトに掲載しておりません。

男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	ゼクシィ縁結びエージェント	70.8	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	67.1
2位	IBJメンバーズ	66.7	2位	オーネット	62.7
3位	オーネット	65.6	3位	サンマリエ	61.5

年代別ランキング TOP3

20代			30代			40代以上		
1位	ゼクシィ縁結びエージェント	73.4	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	68.9	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	68.3
2位	オーネット	70.3	2位	サンマリエ	66.7	2位	IBJメンバーズ	63.9
3位	ツヴァイ	69.5	3位	オーネット	65.2	3位	オーネット	62.1

※4位以下はサイトにて掲載しております。

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 恋活・婚活マッチングアプリ

- サンプル数：2,376人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：20社
- 定義：サイトやアプリ内で恋活・婚活サービスを行っており、以下いずれかの条件を満たすサービス
 - 1) MSPJ加盟企業
 - 2) 入会時や有料会員登録時に審査があり、24時間監視のサポートがある企業
 ただし、結婚相談所・オンライン型結婚相談所のサービスは対象外とする
- 調査期間：2021/03/11～2021/03/29
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～69歳 地域：全国
 - 条件：過去1年以内に男性は有料でサービスを利用したことがある人
 - サービスの利用時に独身・交際相手なしで、恋愛・結婚することを目的にサービスを利用している(いた)人を対象とする
 - ただし、特定の年齢層や職種・業種、ユーザー属性・条件に特化したサービスは総合ランキングのみ対象外とする
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-matchmaking-apps/>

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 結婚相談所

- サンプル数：3,830人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：11社
- 定義：以下すべての条件を満たす、結婚を希望する男女に対し異性を紹介する、結婚相談業・結婚相談所業
 - 1) 以下のいずれかの団体に加盟、もしくは認証を受けていること
 - 「結婚相手紹介サービス業認証機構」、「日本結婚相談協会」、「結婚相談業サポート協会」、
 - 「日本結婚相手紹介サービス協議会（結婚相手紹介サービス協会が再編）」、
 - 「日本ライフデザインカウンセラー協会」、「一般社団法人仲人協会連合会」
 - 2) 店舗を構えていること
- 調査期間：2021/03/11～2021/03/18、2020/02/20～2020/02/27、2019/03/15～2019/03/22
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～69歳 地域：全国
 - 条件：以下いずれかの条件を満たす、入会時に対面で面談やカウンセリングを受けた人
 - 1) 現在結婚相談所に入会しており、1回以上紹介を受けたことのある人
 - 2) 過去5年以内に結婚相談所を利用していたことのある人
 - 3) オンラインでのサービスの利用は対象外とする
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_marriage/

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190のランキング、延べ268万人が回答した“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>

