

2021年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『映画館』全国・8地域別ランキング 初調査の「全国」ランキングで



【グランドシネマサンシャイン 池袋】が総合首位
「上映作品の充実さ」「スクリーン・音響」「座席の心地よさ」の3項目でも1位に
 グランドシネマサンシャイン 池袋より受賞コメント
 ～最新の設備とこだわりの空間作りで、“映画館でしか味わえない”映画体験を～

“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、『映画館』についての満足度調査を実施し、7月1日(木) 14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内にて発表致しました。

昨年に続いて第2回目となる今回は、初調査の「全国」と、「8地域」に分けて調査を実施し、劇場別にランキングを発表しています (昨年は7地域ごとの映画館ブランド別で調査)。

2021年 オリコン顧客満足度®調査 映画館 全国 総合ランキング TOP10

順位	劇場名	所在地	得点
1位	グランドシネマサンシャイン 池袋	東京都豊島区	79.5
2位	TOHOシネマズ日本橋	東京都中央区	79.4
3位	109シネマズ湘南	神奈川県藤沢市	78.5
3位	TOHOシネマズ日比谷	東京都千代田区	78.5
5位	T・ジョイ パークプレイス 大分	大分県大分市	78.4
6位	109シネマズ広島	広島県広島市	78.3
6位	TOHOシネマズ岡南	岡山県岡山市	78.3
8位	イオンシネマ岡山	岡山県岡山市	78.0
8位	シネマイクスピアリ	千葉県浦安市	78.0
8位	T・ジョイ博多	福岡県福岡市	78.0

※11位以下はサイトにて掲載しております。



グランドシネマサンシャイン 池袋

(上)12F IMAX(R)シアター (下)最前席フラットシート

2021 年 オリコン顧客満足度®調査 映画館ランキング

▶ <https://life.oricon.co.jp/rank-movie-theater/>

《調査概要》

■ ランキング構成

(※1) 初調査 (※2) 2020年は「北海道・東北」として発表

全国 (※1) / 北海道 (※2) / 東北 (※2) / 関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国・四国/九州・沖縄

■ 回答者数、対象企業数

地域	全国	北海道	東北	関東	甲信越・北陸	東海	近畿	中国・四国	九州・沖縄
回答者数	15,790人	731人	1,119人	5,360人	1,176人	1,922人	2,377人	1,420人	1,704人
対象企業数	459館	17館	32館	170館	31館	56館	63館	39館	52館

■ 規定人数: 50 人

■ 調査期間: 2021/03/12～2021/03/26、2020/01/08～2020/01/23

※継続して満足度を提供しているサービスを評価すべく、最新年の集計データに重要度の重みを加えた上で調査期間ならびに回答者数は最大 3 年分の調査データを統合しています。

■ 定義: 映画や ODS を上映する映画館 ■ 調査対象者: 性別: 指定なし 年齢: 15～84 歳

条件: 過去 2 年以内に、映画館で映画または、ODS を 1 回以上鑑賞した人 ただし、無料で鑑賞した人は除く。

2021年 オリコン顧客満足度®調査

映画館 全国 総合TOP10

映画館 全国 総合TOP10			評価項目									
総合 順位	劇場名	総合 得点	チケットの 買いやすさ	上映作品 の充実さ	スタッフの 対応	フード・ ドリンクの 充実さ	劇場の 雰囲気・ 清潔さ	施設の 充実さ	スクリー ン・音響	座席の 心地よさ	特典・ 割引の 充実さ	劇場の 利用の しやすさ
1位	グランドシネマサンシャイン 池袋	79.5	81.9	79.8	78.7	72.3	82.3	74.9	82.3	80.7	71.4	76.9
2位	TOHOシネマズ日本橋	79.4	82.8	78.7	79.8	72.8	82.4	75.3	80.3	78.4	71.1	78.7
3位	109シネマズ湘南	78.5	82.0	79.5	78.5	69.3	81.3	74.2	79.7	78.5	72.3	80.0
3位	TOHOシネマズ日比谷	78.5	80.3	78.8	78.5	70.1	81.0	74.6	80.9	78.2	69.9	77.1
5位	T・ジョイ パークプレイス 大分	78.4	80.5	77.5	79.6	72.4	79.7	74.8	77.9	78.1	71.9	76.5
6位	109シネマズ広島	78.3	80.8	77.7	78.5	68.5	80.3	73.8	78.3	77.9	70.5	76.9
6位	TOHOシネマズ岡南	78.3	81.1	78.4	80.1	68.4	81.7	75.1	80.4	79.0	72.2	75.7
8位	イオンシネマ岡山	78.0	81.6	78.2	77.1	68.4	79.7	72.5	78.3	76.7	71.3	76.7
8位	シネマイクスピアリ	78.0	80.7	77.3	79.6	69.8	81.0	74.8	77.5	77.6	70.2	75.8
8位	T・ジョイ博多	78.0	80.0	79.5	76.9	68.9	79.9	73.3	78.2	77.2	70.4	78.3

※太字網掛けは評価項目別 1 位を獲得した劇場です。

■ 初調査の「全国」ランキングで【グランドシネマサンシャイン 池袋】が総合首位

～「上映作品の充実さ」「スクリーン・音響」「座席の心地よさ」の3項目でも1位に～

今回初調査の全国ランキングでは、【グランドシネマサンシャイン 池袋（東京都豊島区）】が総合1位を獲得。評価項目別ランキングでは、全10項目中「上映作品の充実さ」「スクリーン・音響」「座席の心地よさ」の3項目で1位となりました。とくに「スクリーン・音響」「座席の心地よさ」では、ともに80点台の高評価を得ています。

また今回、地域別「関東」ランキングでも、【TOHOシネマズ日本橋】と並んで1位となりました。

以下、実際にサービスを利用した方からは、館内や座席のほか、スタッフについての評価の声が見受けられました。

～【グランドシネマサンシャイン 池袋】について

実際の利用者コメント～

「館内の映画ポスターなど、わくわくする空間が多い。

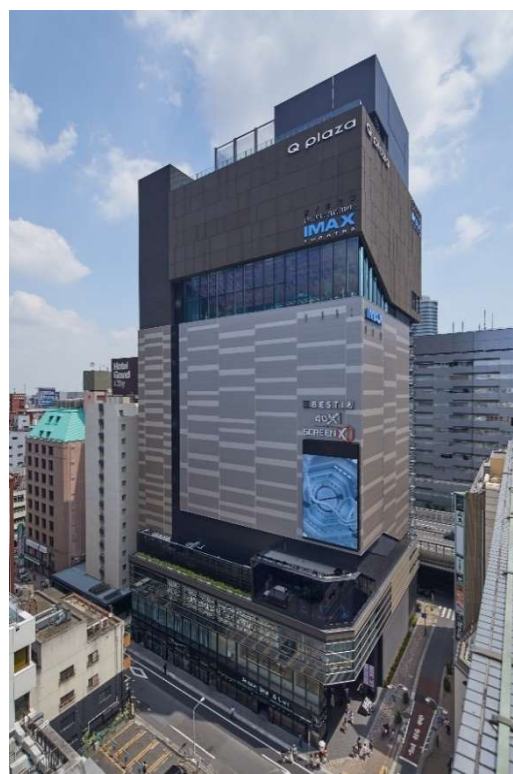
夢がある映画館だと思った（40代・女性）」

「シートの座り心地が良かった。空調がしっかりしていた

（60代・女性）」

「まだ新しい建物なこともありますが、とにかく綺麗です。私は車椅子での観覧なのですが、スタッフの方が丁寧に接してくださいました

（40代・女性）」



グランドシネマサンシャイン 池袋 外観

グランドシネマサンシャイン 池袋

所在地	東京都豊島区東池袋 1 丁目 3 0 - 3 キュープラザ池袋 4F
開業年	2019年7月
スクリーン数	12
座席数	2,443 + (22) ※カッコ内数字は車椅子席
日本最大（W25.8m×H18.9m）の「IMAX(R)レーザー/GTテクノロジー」スクリーンを常設のほか、全シアターにはRGBレーザープロジェクターを採用。天上画アートモーショングラフィックスを搭載した12Fラウンジでは、トリュフポップコーンなどオリジナルのフードメニューも提供。	

以下、『映画館』『全国』ならびに「関東」ランキングにおいて、第1位を獲得したグランドシネマサンシャイン 池袋を運営する、佐々木興業株式会社 専務取締役 佐々木 武彦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 映画館「全国」総合 1 位 / 「関東」第 1 位》
 グランドシネマサンシャイン 池袋 佐々木興業株式会社 専務取締役 佐々木 武彦氏より
 受賞コメント

この度は初調査の映画館「全国」ランキング総合 1 位、また昨年に引き続き「関東」でも 1 位という大変光栄なご評価をいただき、誠にありがとうございます。グランドシネマサンシャイン池袋は最新の設備とこだわりの空間作りで、映画館でしか味わえない映画体験を多くのお客様へ提供できるよう、2019 年の開業以降努めて参りました。

特に国内最大のスクリーンを有する「IMAX(R)レーザー/GT テクノロジー」や、アトラクションシアター「4DX Screen」、当社オリジナルの劇場規格「BESTIA」など映画の臨場感を高める最新設備を導入する他、世界のメーカーの中から厳選したシートを採用するなど、多様且つ快適な鑑賞環境をご提案しております。

今後もお客様に愛され続ける映画館を目指して取り組んで参ります。



■【TOHOシネマズ日本橋】が「全国」総合2位、「関東」1位に

「全国」総合2位は、【TOHOシネマズ日本橋（東京都中央区）】。評価項目別では、「チケットの買いやすさ」「フード・ドリンクの充実さ」「劇場の雰囲気・清潔さ」「施設の充実さ」の4項目で1位となりました。とくに「チケットの買いやすさ」「劇場の雰囲気・清潔さ」では、80点台の高評価を獲得しています。

また、地域別「関東」ランキングでは、【グランドシネマサンシャイン 池袋】と並び1位となりました。

TOHOシネマズ 日本橋	
所在地	東京都中央区日本橋室町 2 丁目 3 - 1 コレド室町2 3F
開業年	2014年3月
スクリーン数	9
座席数	1,752+(18) ※カッコ内数字は車椅子席
アーバンラグジュアリーシネマをコンセプトとした9スクリーンには、独自規格の大型スクリーン「TCX」や、都内で初めてドルビーの革新的シネマ音響「ドルビーアトモス」を導入。プレミアムボックスシートは、従来のシートに比べ1.5倍も広く、セミプライベート空間で作品を鑑賞できる。	

■【109シネマズ湘南】、【TOHOシネマズ日比谷】が「全国」総合3位に

「全国」総合3位は【109シネマズ湘南（神奈川県藤沢市）】。評価項目別では「特典・割引の充実さ」と「劇場の利用のしやすさ」の2項目で1位となりました。とくに「劇場の利用のしやすさ」では80点台の高得点をしています。

また、同じく総合3位には【TOHOシネマズ日比谷（東京都千代田区）】が、同点でランクインしています。

109シネマズ湘南	
所在地	神奈川県藤沢市辻堂神台 1 丁目 3 - 1 Terrace Mall 湘南 4F
開業年	2011年11月
スクリーン数	10
座席数	2,022 + (23) ※カッコ内数字は車椅子席
辻堂駅前、湘南エリア最大の商業施設「Terrace Mall（テラスモール）湘南」の4階部分に開業。横浜、湘南エリアでは初展開となるIMAX デジタルシアターを導入。109シネマズオリジナルのエグゼクティブシートを全シアターに設置している。	

TOHOシネマズ日比谷	
所在地	<スクリーン1~11> 東京都千代田区有楽町1-1-2 東京ミッドタウン日比谷4F <スクリーン12・13> 東京都千代田区有楽町1-1-3 東京宝塚ビル地下
開業年	2018年3月
スクリーン数	13
座席数	2,803+(27) ※カッコ内数字は車椅子席
『TOHOシネマズ プレミアム シアター』では、ラージフォーマット、サウンド、シートの「三つのプレミアム」を提供。“映画の宮殿 THE MOVIE PALACE（ザ・ムービーパレス）”をコンセプトに、東宝グループ創業の地における映画・演劇の歴史を継承した施設となっている。	

『映画館』地域別ランキング

※同点は五十音順に表示

北海道 TOP3		
1位	札幌シネマフロンティア	76.6
2位	ユナイテッド・シネマ札幌	76.3
3位	イオンシネマ江別	72.8

甲信越・北陸 TOP3		
1位	ユナイテッド・シネマ新潟	77.4
2位	T・ジョイ新潟万代	75.2
3位	長野グランドシネマズ	75.0

近畿 TOP3		
1位	OSシネマズ神戸ハーバーランド	77.9
2位	大阪ステーションシティシネマ	77.7
3位	アースシネマズ姫路	77.5
3位	109シネマズ大阪エキスポシティ	77.5
3位	TOHOシネマズ二条	77.5

関東 TOP10		
1位	グランドシネマサンシャイン 池袋	79.4
1位	TOHOシネマズ日本橋	79.4
3位	TOHOシネマズ日比谷	78.6
4位	109シネマズ湘南	78.5
5位	シネマイクスピアリ	78.3
6位	TOHOシネマズ渋谷	77.4
6位	ユナイテッド・シネマわかば	77.4
8位	横浜ブルク13	77.2
9位	チネチッタ	77.1
9位	TOHOシネマズ新宿	77.1

東北 TOP3		
1位	TOHOシネマズ仙台	77.2
2位	TOHOシネマズおいらせ下田	76.5
3位	109シネマズ富谷	75.9

東海 TOP3		
1位	ミッドランドスクエア シネマ	77.0
2位	ミッドランドシネマ 名古屋空港	76.8
3位	イオンシネマ大高	76.3

中国・四国 TOP3		
1位	109シネマズ広島	78.4
2位	TOHOシネマズ岡南	78.2
3位	イオンシネマ岡山	78.1

九州・沖縄 TOP3		
1位	T・ジョイ パークプレイス 大分	78.7
2位	T・ジョイ博多	78.3
3位	109シネマズ佐賀	77.0
3位	ユナイテッド・シネマ長崎	77.0

※上記以外のランキング結果は、サイトに掲載しております。

<https://life.oricon.co.jp/rank-movie-theater/>

《地域別ランキングTOPICS》

■「関東」ランキング、TOP10内にTOHOシネマズが4館ランクイン

各地域別ランキングでは、各地の代表的な劇場が上位に入りました。「北海道」では【札幌シネマフロンティア（北海道札幌市）】、「東北」では【TOHOシネマズ仙台（宮城県仙台市）】、「甲信越・北陸」では【ユナイテッド・シネマ新潟（新潟県新潟市）】、「東海」では【ミッドランドスクエア シネマ（愛知県名古屋市）】、「近畿」では【OSシネマズ神戸ハーバーランド（兵庫県神戸市）】が、それぞれ1位を獲得しました。

「関東」ランキングでは、【グランドシネマサンシャイン 池袋（東京都豊島区）】と【TOHOシネマズ日本橋（東京都中央区）】が同点で1位に。TOP10内にランクインした都内5館のうち、4館がTOHOシネマズという結果となりました。ほか、神奈川県からは3館がTOP10入り（4位【109シネマズ湘南（藤沢市）】、8位【横浜ブルク13（横浜市）】、9位【チネチッタ（川崎市）】）。千葉県からは5位の【シネマイクスピアリ（舞浜市）】、6位には埼玉県の【ユナイテッド・シネマわかば（鶴ヶ島市）】が、それぞれランクインしています。

■【109シネマズ広島】が「中国・四国」1位に

「中国・四国」ランキングでは、【109シネマズ広島（広島県広島市）】が第1位を獲得。【109シネマズ広島】は、「全国」ランキングでも第6位にランクインとなりました。

以下、実際にサービスを利用した方からは、座席の心地よさ、館内の清潔さ、スタッフの対応への満足の声が多く寄せられました。



109 シネマズ広島 エントランス ロビー

～【109シネマズ広島】について

実際の利用者コメント～

「座り心地がよく、集中して鑑賞できた（20代・女性）」
 「トイレが綺麗（30代・女性）」
 「感染対策をきっちりしていて、安心して観賞できた（30代・女性）」
 「職員の方々が親切で、子どもだけで入館させても安心して終わるのを待つことができる（70代・女性）」

109シネマズ広島

所在地	広島県広島市西区草津南4丁目7-1 アルパーク北棟3・4F
開業年	2009年4月
スクリーン数	9
座席数	1,452+(18) ※カッコ内数字は車椅子席
ライド型シアター「4DX」を導入のほか、全シアターにリクライニング機能と専用テーブルを搭載したエグゼクティブシートを完備。焼き立てのパンやオープンで焼き上げた低カロリーポテト、世界のお茶専門店「ルピシア」の紅茶など、豊富な飲食メニューも提供。	

以下、『映画館』『中国・四国』ランキングで第1位を獲得した、株式会社 東急レクリエーション 109シネマズ広島支配人 藤岡 佑樹氏より、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 映画館「中国・四国」第1位》

株式会社 東急レクリエーション 109 シネマズ広島 支配人 藤岡 佑樹氏より受賞コメント

この度は、109 シネマズ広島へ高い評価を頂き、大変光栄に思います。109 シネマズは全国各地に19サイトのシネマコンプレックスをチェーン展開しており、「エンターテインメント ライフをデザインする企業」を想いに一人一人が誇りと責任を持ってお客様に心からくつろげる空間をご提供できるよう心がけております。

映画業界もコロナ禍において様々な苦境にたたされ、上映作品の延期や時短営業・休館などにより、エンターテインメントのご提供が困難となりました。そこで我々、映画業界は全体で新型コロナウイルス感染拡大予防に取り組み、お客様に大きなスクリーンで安心して映画を楽しんで頂ける様に尽力して参りました。

109 シネマズ広島においてもコロナ禍で「映画館におけるガイドライン」に沿って様々な取り組みを実施いたしております。お客様に喜んで頂ける情報をご提供できるよう、SNSなどで上映作品や前売券、入場者プレゼントなど有益な情報や上映中の作品、過去の作品など様々な話題を発信しています。暗いニュースが多い中、少しでもお客様の心が豊かになれる様、コミュニケーションを大事に取りながら地域の皆様に映画を楽しんで頂くため日々研鑽を重ねております。

109 シネマズは今後もご来場いただいたお客様が非日常な空間を感じられる、そんな最良な鑑賞環境を今後もご提供し続けて参ります。

■【T・ジョイ パークプレイス 大分】が「九州・沖縄」1位に

「九州・沖縄」ランキングでは、【T・ジョイ パークプレイス 大分（大分県大分市）】が第1位を獲得。「全国」ランキングでは、総合5位となりました。以下、実際にサービスを利用した方からは、館内や座席のほか、スタッフの対応への声が見受けられました。

～【T・ジョイ パークプレイス 大分】について

実際の利用者コメント～

「いつも館内のどこもキレイにしてある（20代・女性）」
 「待ち時間に子供が遊べる場所があるのが良かった（40代・女性）」
 「ロビーでも人との距離は取れていて、座席は2席から3席くらい開けて座るようになっていたのが良かった（60代・女性）」



T・ジョイ パークプレイス 大分 ロビー

以下、『映画館』『九州・沖縄』ランキングで第1位を獲得した、T・ジョイ パークプレイス大分 サイトマネージャー 溝渕 豊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
映画館「九州・沖縄」第1位》
T・ジョイ パークプレイス大分
サイトマネージャー 溝渕 豊氏より
受賞コメント

この度は当劇場に高い評価をいただき、誠にありがとうございます。

T・ジョイパークプレイス大分では、屋外に面したガラス張りのロビーがとても開放感のある造りとなっており、映画鑑賞前のお時間にゆったりとお寛ぎいただけます。

また昨今では感染対策の一環として、館内全域に抗菌処理を施しました。こういった感染対策をはじめ、お客様が気兼ねなく映画鑑賞をお楽しみいただけるよう、今後も従業員一同取り組んで参ります。

T・ジョイ パークプレイス 大分

所在地	大分県大分市公園通り西2-1 パークプレイス大分 3F
開業年	2002年4月
スクリーン数	9
座席数	1,489+(9) ※カッコ内数字は車椅子席
大分スポーツ公園に隣接する商業施設「パークプレイス大分」内に開業。ガラス張りのロビーには、屋内用遊具スペースを併設。パークプレイス施設内の子供向けエリアともつながっている。シアター内には二人掛けのベンチシートを全スクリーンに導入。	



T・ジョイ パークプレイス 大分 キッズスペース

《調査レポート》

映画館の「良かった点」自由回答の頻出単語を分析、感染予防対策を評価する単語が上位に

本調査ではマーケティング調査も行っており、設問のなかで、利用した映画館の「良かったと感じた点」に関してのフリーコメントを聴取。頻出単語を男女別に集計し、男女別に傾向の違いがあることが結果から分かりました。

「良かった点」の男女共通の頻出単語は、「近い」「綺麗」「座席」「広い」といった回答が上位を占めました。また、「清潔」、「コロナ対策」といった、コロナ禍における各劇場の感染予防対策を評価する単語も上位に挙がりました。

男性の「良かった点」では、「ゆったり」が10位に。男性は映画館に落ち着きを求める傾向がうかがえる一方、女性では「安心」が12位に。「今はコロナの時期なので映画館内の空気の入替えがちゃんとされている事とその説明をスクリーン内でして安心してあった（20代・女性）」、「行き慣れた映画館なので安心して子供を連れて映画を楽しめる（40代・女性）」など、コロナ対策がされていることへの安心感や、お母さんが利用する際、子供にとって安心な施設かどうかを重視していることがうかがえます。

利用した映画館の「良かったと感じた点」について 頻出単語 上位TOP15

No.	全体(8,874)	割合	女性(4,811)	割合	男性(4,063)	割合
1	近い	9.1%	綺麗	9.5%	近い	9.0%
2	綺麗	8.7%	近い	9.3%	綺麗	7.8%
3	観る	6.4%	観る	7.4%	清潔	5.2%
4	座席	6.2%	座席	7.3%	観る	5.1%
5	清潔	5.0%	広い	4.9%	座席	4.8%
6	広い	4.4%	清潔	4.8%	家	3.8%
7	家	3.9%	行く	4.2%	広い	3.7%
8	駐車場	3.7%	便利	4.1%	駐車場	3.6%
9	便利	3.7%	家	4.0%	便利	3.2%
10	行く	3.4%	駐車場	3.8%	ゆったり	3.1%
11	コロナ対策	3.2%	コロナ対策	3.7%	空く	3.0%
12	空く	3.0%	安心	3.2%	コロナ対策	2.6%
13	ゆったり	2.9%	多い	3.1%	多い	2.4%
14	多い	2.8%	駅	3.0%	雰囲気	2.4%
15	駅	2.6%	空く	3.0%	行く	2.4%

※「良い」「映画」「映画館」「利用」の単語は表から除外しています。

■「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 長谷川／田中