

報道関係者各位

(送付枚数: 計5枚)

2021年11月1日  
株式会社 oricon ME

## 2021年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『定額制動画配信』ランキング発表 【Disney+ (ディズニープラス)】が初の総合1位に

“マーベル”や“アナ雪”など、Disney+だけの作品が人気  
「コンテンツの充実さ」などで高評価 「女性」「10・20代」でも1位に  
《定額制動画配信 利用動向》



劇場公開と同時配信作品の利用意向「利用したい」計52.3%  
今年観た最も好きな配信作品『鬼滅の刃』が最多、実写では『全裸監督』  
『呪術廻戦』『東京リベンジャーズ』などが上位TOP10入り

“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、『定額制動画配信』についての満足度調査を実施し、2021年11月1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。

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設定し、調査企業を対象に各項目への評価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、男女別、年代別、ジャンル別のランキング形式で発表しています。



© 2021 Disney and its related entities

### 《TOPICS》

- 【Disney+ (ディズニープラス)】が初の総合1位に  
“マーベル”や“アナ雪”など、Disney+だけの作品が人気  
「コンテンツの充実さ」などで高評価  
「女性」「10・20代」でも1位に
- 【Netflix】が10部門1位、「オリジナルコンテンツ」で高評価

### 《定額制動画配信 利用動向》

- サービス利用頻度、昨年より「増えた」計46.4%
- 劇場公開と同時配信作品の利用意向「利用したい」計52.3%
- 2021年に観た最も好きな配信作品  
『鬼滅の刃』が最多、実写では『全裸監督』  
『呪術廻戦』『東京リベンジャーズ』などが上位TOP10入り

### 2021年 オリコン顧客満足度®調査 定額制動画配信 総合ランキング

総合順位	サービス名	総合得点
1位	Disney+	78.9
2位	Netflix	77.4
3位	Amazonプライム・ビデオ	75.4
4位	Hulu	74.0
5位	Paravi	73.8
6位	U-NEXT	73.1
7位	dTV	73.0
8位	TELASA	68.2

【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/辻

### 《『定額制動画配信』 ランキング構成》

- 総合
- 評価項目別「手続きのしやすさ」「アプリ・サイトの使いやすさ」「動画の見やすさ」「コンテンツの充実さ」「コストパフォーマンス」
- 男女別「男性」「女性」
- 年代別「10・20代」「30代」「40代」「50代」「60代以上」
- ジャンル別「邦画」「洋画」「国内ドラマ」「海外ドラマ」「韓国ドラマ」「アニメ」「バラエティ」「ドキュメンタリー」「音楽」「オリジナルコンテンツ」

## ■【Disney+（ディズニープラス）】が初の総合1位に “マーベル”や“アナ雪”など、Disney+だけの作品が人気 「コンテンツの充実さ」などで高評価 「女性」「10・20代」でも1位に

調査対象企業24社、自身のアカウントで現在2ヶ月以上継続登録し利用している全国の18～84歳の男女8,413人を対象とした『定額制動画配信』の満足度調査。

2017年の調査開始以来、5回目の発表となる今回は、【Disney+（ウォルト・ディズニー・ジャパン株式会社 本社：東京都港区）】が、これまで4年連続1位だった【Netflix】を上回り、初の総合1位を獲得しました（昨年は調査対象でしたがサービス開始直後でランク規定数に満たず）。5つの評価項目では、「アプリ・サイトの使いやすさ」「コンテンツの充実さ」「コストパフォーマンス」の3項目で1位に。また男女別「女性」のほか、年代別「10・20代」では81.4点の高評価で1位を獲得しています。

なお、2021年のDisney+の利用回答者に「2021年に観た最も好きな配信作品」を聴取したところ、「ロキ（マーベル作品）」「アナと雪の女王」「アベンジャーズ（マーベル作品）」「ワンダヴィジョン（マーベル作品）」などが上位に。Disney+だけで観ることができる作品への支持の高さが伺えます。

同サービスは昨年2020年6月にサービスを開始。ディズニー、ピクサー、マーベル、スター・ウォーズ、ナショナル ジオグラフィックのドラマや映画、テレビ番組を様々なデバイスで見放題のほか、新ブランド“スター”では日本や韓国などを含めた世界中のスタジオが制作する作品も登場。計16,000以上の作品を配信・提供しています。

### オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 定額制動画配信 これまでの総合1位

調査年	総合1位企業
2021年	Disney+
2020年	Netflix
2019年	Netflix
2018年	Netflix
2017年	Netflix

Disney+ 2021年利用回答者  
<n=95（女性:60、男性:35）>

### 「2021年に観た最も好きな配信作品」TOP10

順位	作品名
1	ロキ（マーベル作品）
2	アナと雪の女王
3	アベンジャーズ（マーベル作品）
3	ワンダヴィジョン（マーベル作品）
5	ファルコン&ウィンター・ソルジャー（マーベル作品）
5	マンダロリアン（スター・ウォーズ作品）
7	あの夏のルカ
7	トイ・ストーリー
7	ラーヤと龍の王国
10	アラジン
10	エージェント・オブ・シールド（マーベル作品）
10	スター・ウォーズ：バッド・バッチ（スター・ウォーズ作品）
10	美女と野獣
10	モアナと伝説の海
10	ワンス・アポン・ア・タイム

※同点の場合は、五十音順表示。シリーズは合算。

### ～【Disney+】について 実際の利用者コメント～

- 「好きなディズニーアニメが観られるのが良かった（20代・女性）」
- 「マーベルのドラマシリーズのために入会した（20代・女性）」
- 「新作映画をすぐに観られたり、オリジナル作品があったりするの良かった（20代・女性）」
- 「映画館へ行かなくても新作映画が観られるので楽です（20代・女性）」
- 「子供たちが観たい作品がたくさんあってとてもいい（30代・男性）」
- 「『ザ・ビートルズ：Get Back』がここでしか観られないので入っていて良かった（40代・女性）」
- 「スター・ウォーズ関連の新作を視聴できるのが良かった（50代・男性）」

## ■【Netflix】が10部門1位、「オリジナルコンテンツ」で高評価

つづいて総合2位の【Netflix（Netflix合同会社 本社：東京都港区）】は、評価項目別「手続きのしやすさ」「動画の見やすさ」で1位に。部門別ランキングでは、男女別「男性」、年代別「30代」「40代」「50代」「60代以上」、ジャンル別「洋画」「海外ドラマ」「韓国ドラマ」「ドキュメンタリー」「オリジナルコンテンツ」の全17部門中10部門で1位となりました。とくに「オリジナルコンテンツ」では、1位を獲得した部門のなかで最も高い80.4点の高評価を得ています。

また、総合3位の【Amazonプライム・ビデオ】はジャンル別「音楽」、総合4位の【Hulu】は「バラエティ」、総合5位の【Paravi】は「国内ドラマ」、総合6位の【U-NEXT】は「邦画」、【dアニメストア】は「アニメ」で1位を獲得しています。

### 『定額制動画配信』評価項目別ランキング TOP3

手続きのしやすさ			アプリ・サイトの使いやすさ			動画の見やすさ		
1位	Netflix	76.0	1位	Disney+	76.4	1位	Netflix	78.4
2位	Amazonプライム・ビデオ	75.5	2位	Netflix	74.3	2位	Disney+	78.0
3位	dTV	74.7	3位	Paravi	73.5	3位	Paravi	75.7
コンテンツの充実さ			コストパフォーマンス					
1位	Disney+	77.6	1位	Disney+	78.1			
2位	Netflix	74.4	2位	Netflix	75.8			
3位	U-NEXT	72.7	3位	Amazonプライム・ビデオ	75.0			

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

### 男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	Netflix	76.9	1位	Disney+	78.9
2位	Amazonプライム・ビデオ	75.1	2位	Netflix	77.8
3位	ABEMAビデオ	74.3	3位	Amazonプライム・ビデオ	76.0

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

### 年代別ランキング TOP3

10・20代			30代			40代		
1位	Disney+	81.4	1位	Netflix	77.4	1位	Netflix	77.5
2位	Netflix	80.0	2位	Amazonプライム・ビデオ	76.6	2位	Amazonプライム・ビデオ	75.8
3位	Amazonプライム・ビデオ	79.9	3位	Hulu	74.8	3位	Hulu	73.1
50代			60代以上					
1位	Netflix	75.0	1位	Netflix	74.6			
2位	Amazonプライム・ビデオ	73.3	2位	Amazonプライム・ビデオ	72.5			
3位	dTV	71.9	3位	dTV	72.1			

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

### ジャンル別ランキング 各1位

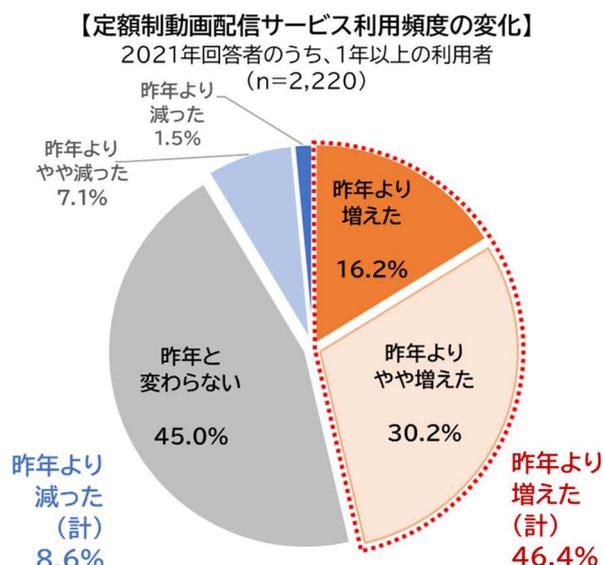
邦画			洋画			国内ドラマ		
1位	U-NEXT	73.0	1位	Netflix	74.5	1位	Paravi	73.7
2位	Netflix	72.3	2位	U-NEXT	73.8	2位	Hulu	72.5
3位	dTV	71.6	3位	dTV	72.5	2位	Netflix	72.5
海外ドラマ			韓国ドラマ			アニメ		
1位	Netflix	76.4	1位	Netflix	78.5	1位	dアニメストア	81.6
2位	U-NEXT	73.2	2位	dTV	72.2	2位	Disney+	81.3
3位	dTV	72.7	-	-	-	3位	U-NEXT	77.5
バラエティ			ドキュメンタリー			音楽		
1位	Hulu	74.2	1位	Netflix	71.3	1位	Amazonプライム・ビデオ	70.5
2位	Paravi	73.3	2位	Amazonプライム・ビデオ	70.4	2位	Netflix	68.4
3位	Amazonプライム・ビデオ	71.2	-	-	-	-	-	-
オリジナルコンテンツ								
1位	Netflix	80.4						
2位	Amazonプライム・ビデオ	74.8						
3位	Hulu	73.1						

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

## 《定額制動画配信 利用動向》

### ■サービス利用頻度、 昨年より「増えた」計46.4%

コロナ禍2年目の2021年は年末年始の緊急事態宣言から始まり、大型連休時期も外出自粛要請が続く状況が続きました。そこで今回、2021年の回答者のうち、1年以上の利用者を対象に『定額制動画配信』サービスの利用頻度について聴取したところ（n=2,220）、昨年より利用頻度が「増えた」と回答した人が（「増えた」「やや増えた」をあわせて）46.4%に上りました。

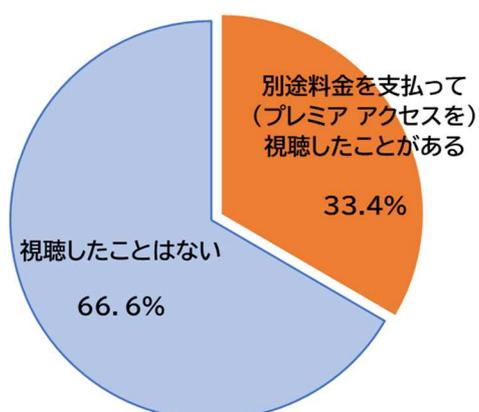


### ■劇場公開と同時配信作品の利用意向 「利用したい」計52.3%

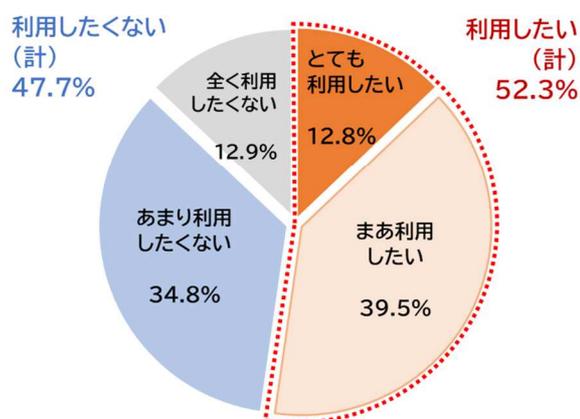
今回総合1位となったDisney+では、「クルエラ」や「ブラック・ウィドウ」など、劇場公開と同時に配信する作品を月額料金とは別に視聴できるサービス（「プレミア アクセス」）を開始。コロナ禍で外出自粛要請が長引く状況のなか、新たなサービスとして話題になりました。そこで、2021年の回答者のうち、同サービス利用者（※他サービスとの併用利用者を含む）を対象に「劇場公開と同時配信作品の視聴経験」について聴取したところ（n=311）、「別途料金を支払って（プレミア アクセスを）視聴したことがある」と回答した人は33.4%でした。

また、2021年の回答者を対象に「劇場公開と同時配信作品の利用意向」を聴取したところ（n=3,100）、「利用したい」と回答した人が（「とても利用したい」「まあ利用したい」をあわせて）52.3%に。現状、劇場公開と同時配信作品の提供を行っているサービスはまだ限定的ですが、コロナ禍で始まった新サービス利用への興味や意向が伺える結果となりました。

【劇場公開と同時配信作品の視聴経験】  
2021年Disney+ 利用者  
(n=311 ※他サービスとの併用利用者含む)



【劇場公開と同時配信作品の利用意向】  
2021年回答者全体 (n=3,100)



### ■今年観た最も好きな配信作品、アニメ『鬼滅の刃』が最多、実写では『全裸監督』『呪術廻戦』『東京リベンジャーズ』などが上位TOP10入り

なお2021年の調査対象者に、最もよく利用している定額制動画配信サービスで、「2021年に視聴した中で最も好きな作品」を聴取したところ、アニメ『鬼滅の刃』シリーズが最も多く第1位に。昨年劇場版が公開され、今秋からTV新シリーズも開始した同作の人気の高さが依然として伺える形となりました。

次いで2位は、今年TVアニメ放送開始から25年を迎えた『名探偵コナン』シリーズ。3位には、今年シーズン2が配信された山田孝之主演のNetflixオリジナルドラマ『全裸監督』シリーズがランクイン。国内海外含めて実写作品ではトップとなりました。

4位は、昨年から今年にかけてTVアニメが放送された『呪術廻戦』シリーズ。5位には、国内では今秋から【Disney+】にて最終シーズン11の放送がスタートしたばかりの米ドラマ『ウォーキング・デッド』シリーズが続きました。

6位は、北村匠海主演で実写映画化され話題となったアニメ『東京リベンジャーズ』。また、今年TVシリーズ第2期が放送され、2022年秋に劇場版も公開されるアニメ『転生したらスライムだった件』シリーズが10位に入るなど、今年の話作が上位TOP10入りしています。

2021年回答者全体 <n=3,100 (女性:1,433 男性:1,667) >

### 「2021年に観た最も好きな配信作品」

順位	作品名	順位	作品名
1	鬼滅の刃	11	キングダム
2	名探偵コナン	12	それSnow Manにやらせて下さい
3	全裸監督	13	ヴァンチエンツォ
4	呪術廻戦	13	ゆるキャン△
5	ウォーキング・デッド	15	NCIS
6	東京リベンジャーズ	16	ARASHI's Diary -Voyage-
7	愛の不時着	16	有吉の壁
8	進撃の巨人	16	僕のヒーローアカデミア
8	HITOSHI MATSUMOTO Presents ドキュメンタル	19	ONE PIECE (ワンピース)
10	転生したらスライムだった件	20	君と世界が終わる日に

※同点の場合は、五十音順表示。シリーズは合算。試合中継は除く。

### 《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査『定額制動画配信』

- サンプル数：8,413人 ■ 調査企業数：24社 ■ 規定人数：100人以上
- 定義：以下すべての条件を満たす定額制動画配信サービス
  - 1) 料金体系として、サブスクリプション方式を採用している
  - 2) ユーザー投稿コンテンツを含んでいない
  - 3) ストリーミング動画コンテンツを含んでいる
  - 4) アダルトのみ、ギャブルのみ、もしくはその両方のコンテンツのみを扱うサービスでない
- 部門定義：
  - ・ジャンル別ランキング：視聴頻度の高いもの（最大5ジャンル）を回答した人を対象とする
  - ・ジャンル別ランキング「オリジナルコンテンツ」：オリジナルコンテンツの視聴経験がある人を対象とする
- 調査期間：2021/07/09～2021/07/14、2020/07/07～2020/07/13、2019/07/22～2019/07/26
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国
  - 条件：以下すべての条件を満たす人
    - 1) 自身のアカウントで利用していて、かつ、料金を把握している人
    - 2) 現在利用している人で、2ヶ月以上継続登録している人
 ただし、サブコンテンツや、アダルト、ギャブルコンテンツがメインの利用者は対象外とする
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-svod/>

- 「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・ランキング方法について ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/method/>

※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/辻