

2022年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『ロボアドバイザー』ランキング**WealthNavi (ウェルスナビ) が2年連続の総合1位に****「運用設定のしやすさ」「運用実績の納得感」「情報提供の充実さ」の3項目でも1位に**

《ロボアドバイザー利用実態》

初期投資額は10～30万円未満、毎月の自動積立利用は7割以上

ロボアドバイザーを選んだ理由『資産配分を自動的にしてもらえるから』が最多 71.2%

“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、『ロボアドバイザー』についての満足度調査を実施し、5月2日（月）14時にその結果を「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。

ロボアドバイザーは、独自のプログラム（アルゴリズム）に基づき、自動で資産運用を行ってくれるサービスのこと。口座開設に必要なマイナンバーなどの登録、初期投資額や積立額などを設定し、いくつかの質問に回答してリスク許容度を決定したのち、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、自動でサポートしてくれることから初心者でも始めやすい点が特徴です。「老後2,000万円問題」が話題となり、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、市場は近年拡大を遂げています。



本調査は、そのように注目されるロボアドバイザーを現在利用し、かつ1年以上運用を行う2,877名から回答を得たものです。結果は【WealthNavi (ウェルスナビ)】が2021年に続いて2年連続で最も高い評価を獲得しました。

《TOPICS》

- 【WealthNavi】が2年連続の総合1位に
「運用設定のしやすさ」「運用実績の納得感」
「情報提供の充実さ」の3項目でも1位に
とくに「運用設定のしやすさ」で高評価

- 総合2位は楽天証券の【楽ラップ】
「手数料の妥当性」など3項目で1位に

■ 《ロボアドバイザー利用実態》

初期投資額は10～30万円未満、毎月の自動積立利用は7割以上

ロボアドバイザーを選んだ理由『資産配分の決定を自動的にしてもらえるから』が最多 71.2%

2022年 オリコン顧客満足度®調査
ロボアドバイザー 総合ランキング

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	WealthNavi	69.1
2位	2位	楽ラップ	68.0
3位	3位	THEO	66.8

※3位までの成立・発表となります。

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他社推奨得点を加味して算出しています。

【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

■調査対象企業は9社、実際にサービスを利用した2,877名の声を反映

同調査は、2021年1月29日～2月3日、2021年12月15日～12月20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2,877名を対象に、実際に運用している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、「金融庁の登録を受けている事業者の内、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投資一任型の資産運用サービスを提供している企業」と定義し、今回は該当する9社について調査を行いました。

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」「情報提供の充実さ」「キャンペーン」「セキュリティ」の6つで、これらは全12の小項目に分けて設問を形成。なお、ランキングは「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。

■【WealthNavi】が2年連続の総合1位に

「運用設定のしやすさ」「運用実績の納得感」「情報提供の充実さ」の3項目でも1位に

2021年に続いて2度目の発表となる今回のランキングでは、【WealthNavi（ウェルスナビ株式会社：東京都渋谷区）】が、前回に続いて2年連続の総合1位を獲得しました。

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（75.3点）」「運用実績の納得感（72.0点）」「情報提供の充実さ（68.6点）」の3項目で1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」では、利用者から特に高い評価を得ています。

～【WealthNavi】について 実際の利用者コメント～

- 「スマホアプリもウェブサイトも見やすく使いやすい点良かった（30代・女性）」
- 「自動的にリバランスしてくれ、知識がない自分でも利用しやすい（30代・女性）」
- 「積立運用を一度設定すれば、後は何もしなくて良いところが良かった（40代・男性）」
- 「投資の正当性と情報の質が高いことが良かった（40代・男性）」
- 「納得できる運用率が良かった（50代・女性）」



2022年 オリコン顧客満足度®調査 ロボアドバイザー 総合ランキング

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	WealthNavi	69.1
2位	2位	楽ラップ	68.0
3位	3位	THEO	66.8

※3位までの成立・発表となります。

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			手数料の妥当性			運用実績の納得感		
1位	WealthNavi	75.3	1位	楽ラップ	64.4	1位	WealthNavi	72.0
2位	楽ラップ	74.3	2位	THEO	62.7	2位	楽ラップ	70.4
3位	THEO	72.8	3位	WealthNavi	60.4	3位	THEO	69.5
情報提供の充実さ			キャンペーン			セキュリティ		
1位	WealthNavi	68.6	1位	楽ラップ	65.0	1位	楽ラップ	70.6
2位	楽ラップ	68.1	2位	WealthNavi	64.4	2位	WealthNavi	70.3
3位	THEO	66.9	3位	THEO	63.3	3位	THEO	69.2

※3位までの成立・発表となります。

《2022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「2022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」において昨年に続き総合1位を獲得したこと、評価項目別では「運用設定のしやすさ」「運用実績の納得感」「情報提供の充実さ」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。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。

「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1万2,000銘柄への分散投資を自動で行うサービスです。お客様の中心は20～50代の働く世代です。

5つの質問に答えるだけで、一人ひとりにあった運用プランを提案し、リバランス（資産のバランス調整）や税金の最適化まで自動で行います。これによりリスクを抑えながら、中長期的に世界経済の成長を上回るリターンを目指すことができます。

2021年にリリースしたNISA（少額投資非課税制度）対応の機能「おまかせNISA」は、提携サービスへの展開が広がっています。またオンラインセミナーやコラム、動画メッセージなどを通じたアドバイスで、お客様の長期投資をサポートしています。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。

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。



※WealthNavi サービス画面イメージ

■総合2位は楽天証券の【楽ラップ】「手数料の妥当性」など3項目で1位に

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）】。評価項目別ランキングでは、「セキュリティ（70.6点）」「手数料の妥当性（64.4点）」、キャンペーンの充実さなどを評価した「キャンペーン（65.0点）」と全6項目中3項目で1位を獲得。実際の利用者からは、「サポート体制が良い（40代・男性）」「楽天ポイントが貯まる点が良い（50代・女性）」「手数料がほかと比べて手頃だった（50代・女性）」といった声が見られました。

続いて総合3位には、【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（62.7点）」で2位の評価を得ています。実際の利用者からは「dポイントと連携してお得になった（20代・男性）」「ドコモを契約しているため、手数料が割引されている点が良い（40代・女性）」「運用手数料が運用金額によって割引があるのが嬉しい（50代・女性）」といった声が寄せられています。

《調査概要》2022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：2,877人 ■ 規定人数：100人以上
- 調査企業数：9社
Wealth Wing/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/
FOLIO ROBO PRO/LINEスマート投資〈ワンコイン投資〉/楽ラップ ※五十音順
- 定義：金融庁の登録を受けている事業者の内、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投資一任型の資産運用サービスを提供している企業
- 調査期間：2021/12/15～2021/12/20、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/>

《ロボアドバイザー利用実態》

※ここからは、最新年2021/12/15～2021/12/20の回答者
1,414名を対象にした利用実態調査です。

なお今回、『ロボアドバイザー』利用実態として、調査期間2021/12/15～2021/12/20の回答者1,414名を対象に、以下について聴取を行いました。

- ①【運用開始時の初期投資額】
- ②【毎月の自動積立額】
- ③【資産運用の手段として『ロボアドバイザー』を選んだ理由】
- ④【自動的な運用の観点で『ロボアドバイザー』を選んだ理由】

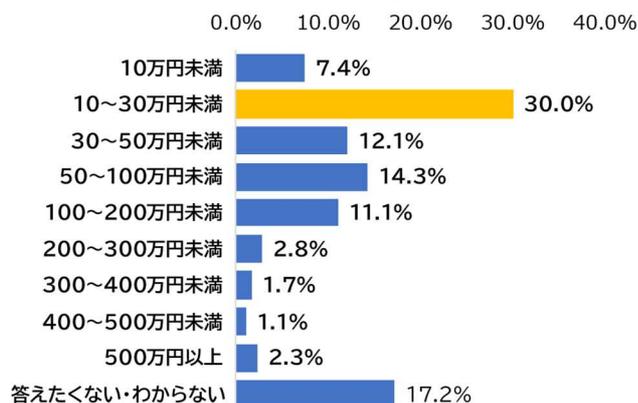


初期投資額は10～30万円未満、毎月の自動積立利用は7割以上

まず、①【運用開始時の初期投資額】（単一回答）では、「10～30万円未満」が30.0%と最も多く、次いで「50～100万円未満」が14.3%、「30～50万円未満」が12.1%と続きました。つづいて、②【毎月の自動積立額】（単一回答）では、「1～2万円未満」が33.1%で最も多く、全体の74.2%が自動積立を利用中と回答。口座開設時の最低初期投資額からスタートし、毎月積立を行いながらロボアドを活用している人が多いことが伺えます。

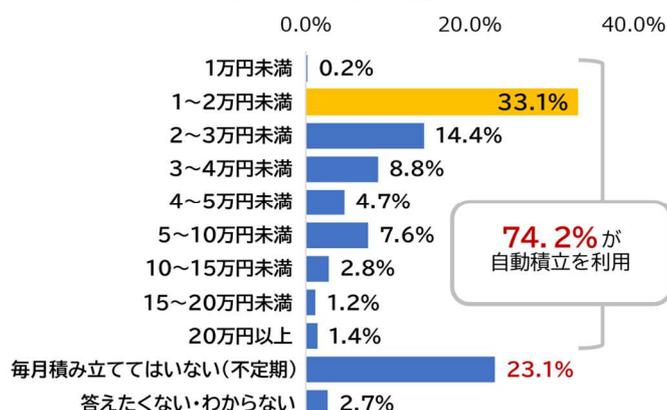
① 運用開始時の初期投資額

(n=1,414 単一回答)



② 毎月の自動積立額

(n=1,414 単一回答)

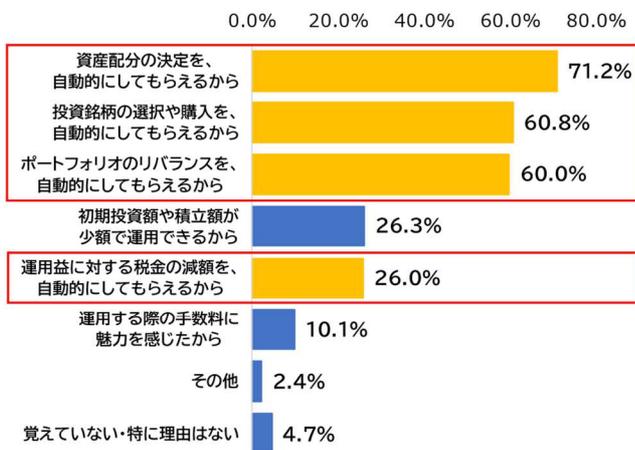


ロボアドを選んだ理由 最多は『資産配分を自動的にしてもらえから』 71.2%

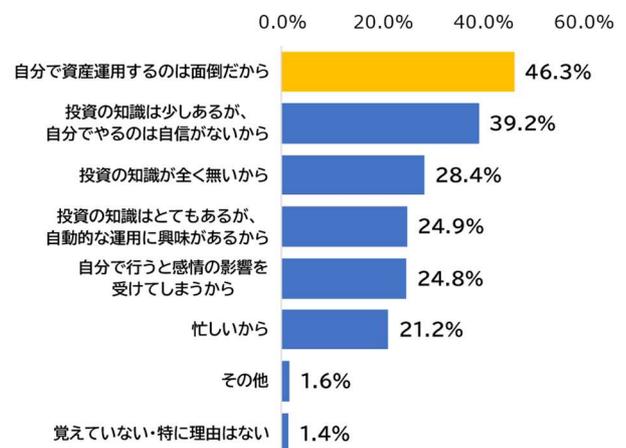
次に、③【資産運用の手段として『ロボアドバイザー』を選んだ理由】（複数回答）について聴取したところ、「資産配分の決定を、自動的にしてもらえから」が71.2%で最多に。次いで、「投資銘柄の選択や購入を、自動的にしてもらえから」が60.8%、「ポートフォリオのリバランスを、自動的にしてもらえから」が60.0%と続きました。

また、③の黄色棒グラフ部分を選択した人（自動的な運用の観点を選択した1,280人）のみを対象に、④【自動的な運用の観点で『ロボアドバイザー』を選んだ理由】（複数回答）を聴取したところ、4割以上が「自分で資産運用するのは面倒だから」（46.3%）と回答。次いで「投資の知識は少しあるが、自分でやるのは自信がないから」（39.2%）、「投資の知識が全く無いから」（28.4%）が続きました。ロボアドバイザーが、資産配分、売買、リバランスといった投資プロセスを自動でサポートしてくれる点は、投資初心者をはじめ、利用者からの支持が高いことが伺えます。

③ 資産運用の手段として『ロボアドバイザー』を選んだ理由
(n=1,414 複数回答)



④ 自動的な運用の観点から『ロボアドバイザー』を選んだ理由
(自動的な運用の観点を理由に回答した人 n=1,280 複数回答)



オリコン顧客満足度®とは

オリコンは、「ファクト-事実-を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。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。特定の企業や個人から受託されたものではなく、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に第三者の公平な立場で独自に企画・調査を行っております。最新の更新ランキング数は191、延べ299万人が回答した“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/>

※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載：「オリコン顧客満足度®」「oricon ME(オリコン エムイー)」の調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページ（<https://life.oricon.co.jp/rank-robo-advisor/>）のリンク設置をお願いいたします。その際、以下のランキング名をアンカーテキストとしてご使用いただけますと幸いです。

2022年 オリコン顧客満足度(R)調査『ロボアドバイザー』ランキング

※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