

2023年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『英会話スクール』『オンライン英会話』ランキング
スクールは【ベルリッツ】が3年連続総合1位
オンラインは【イーオン・オンラインレッスン】が5年連続総合1位に

実際のサービス利用者を対象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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒 略称：オリコン）は、『英会話スクール』『オンライン英会話』についての満足度調査を実施し、2023年1月4日（水）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。ランキングの結果は、下記の通りとなりました。



2023年 オリコン顧客満足度®ランキング 総合TOP3

英会話スクール(回答者数:3,481名)

オンライン英会話(回答者数:2,323名)

順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ベルリッツ	77.7	1位	イーオン・オンラインレッスン	77.2
2位	英会話イーオン	77.3	2位	DMM英会話	74.7
3位	ECC外語学院	76.7	3位	ECCオンラインレッスン	73.6

※上記順位以降はサイトに掲載しております
調査主体:株式会社oricon ME(2023年1月4日発表)

*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、他者推奨得点を加味して算出しています。

《TOPICS》

『英会話スクール』…【ベルリッツ】が3年連続総合1位に 「レッスンの環境」でとくに高評価

『オンライン英会話』…【イーオン・オンラインレッスン】が5年連続総合1位
全評価項目でも2年連続1位に

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。

オリコン顧客満足度®とは（<https://cs.oricon.co.jp/>）

オリコンは、「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、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

最新の更新ランキング数は192、延べ326万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2023年1月時点）

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。

▶「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®調査に関する本稿は報道用資料です。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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口

『英会話スクール』

■【ベルリッツ】が3年連続総合1位に 「レッスンの環境」でとくに高評価

過去5年以内に、3ヶ月以上英会話スクールに通学したことのある（※体験レッスンのみ利用した人は除く）全国の男女3,481名から回答を聴取した『英会話スクール』の満足度調査。

16回目の調査となる今回は、【ベルリッツ（ベルリッツ・ジャパン株式会社 本社：東京都新宿区）】が、2021年から3年連続総合1位を獲得しました。

評価項目では、「スタッフ」「カリキュラム・教材」「レッスンの環境」「学習効果」の4項目で1位に。とくに、“レッスン中の雰囲気”などを評価した「レッスンの環境」は、1位を獲得した項目の中でもとくに高い評価となっています。

そのほか部門では、年代別「30代」「40代」、目的別「ビジネス英会話」「資格対策」、クラス別「グループ」で1位となりました。



2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
英会話スクール(回答者数:3,481名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ベルリッツ	77.7
2位	2位	英会話イーオン	77.3
3位	3位	E C C外語学院	76.7
4位	4位	Gabaマンツーマン英会話	75.8
5位	5位	NOVA	73.0
6位	6位	シェーン英会話	71.1

※6位までの成立・発表となります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年1月4日発表)

～【ベルリッツ】について 実際の利用者コメント～

「ビジネスに特化した実践的な学習ができる環境だと感じた（50代・男性）」
「通学とオンラインを途中からでも自由に選択でき、レッスン内容も引き継ぐこともできる柔軟性の高さ（50代・男性）」
「とても分かりやすく、上達しやすい、とてもサポート体制が整っているため満足しています（30代・女性）」

総合2位の【英会話イーオン（株式会社イーオン 本社：東京都新宿区）】は、評価項目の「入会手続き・特典」「適切なレッスン料」「学習効果」「サポート体制」の4項目のほか、部門の「20代」「60代以上」、「初心者」、「日常英会話」で1位を獲得しています。続いて、総合3位の【E C C外語学院（株式会社E C C 本社：大阪府大阪市）】は、部門の「トラベル英会話」、「マンツーマン」の2項目で1位となりました。

2023年 オリコン顧客満足度®調査 英会話スクール 評価項目別ランキングTOP3

入会手続き・特典			講師			スタッフ			カリキュラム・教材			教室環境		
1位	英会話イーオン	76.4	1位	Gabaマンツーマン英会話	80.1	1位	ベルリッツ	78.9	1位	ベルリッツ	78.7	1位	Gabaマンツーマン英会話	79.3
2位	E C C外語学院	76.1	2位	ベルリッツ	80.0	2位	Gabaマンツーマン英会話	78.4	2位	英会話イーオン	77.3	2位	ベルリッツ	79.2
3位	ベルリッツ	75.2	3位	E C C外語学院	78.7	3位	E C C外語学院	78.1	3位	E C C外語学院	77.0	3位	E C C外語学院	77.9
授業の受けやすさ			レッスンの環境			適切なレッスン料			学習効果			サポート体制		
1位	Gabaマンツーマン英会話	77.3	1位	ベルリッツ	79.1	1位	英会話イーオン	73.6	1位	英会話イーオン	76.0	1位	英会話イーオン	75.2
2位	ベルリッツ	77.1	2位	Gabaマンツーマン英会話	78.9	2位	E C C外語学院	73.3	1位	ベルリッツ	76.0	2位	E C C外語学院	74.1
3位	英会話イーオン	76.7	3位	E C C外語学院	78.5	3位	ベルリッツ	72.6	3位	E C C外語学院	75.4	3位	ベルリッツ	73.6

2023年 オリコン顧客満足度®調査 英会話スクール 部門別ランキングTOP3

20代			30代			40代			50代			60代以上		
1位	英会話イーオン	78.7	1位	ベルリッツ	80.1	1位	ベルリッツ	78.2	1位	Gabaマンツーマン英会話	77.7	1位	英会話イーオン	76.0
2位	E C C外語学院	77.1	2位	英会話イーオン	77.7	2位	英会話イーオン	77.8	2位	E C C外語学院	75.7	2位	NOVA	74.7
※2位までの成立・発表となります。			3位	E C C外語学院	77.3	3位	E C C外語学院	77.6	3位	英会話イーオン	75.3	3位	E C C外語学院	74.1

レベル別			目的別			資格対策		
1位	初心者	75.6	1位	日常英会話	75.9	1位	ベルリッツ	80.3
2位	ベルリッツ	75.3	2位	E C C外語学院	74.9	2位	英会話イーオン	77.4
3位	E C C外語学院	74.7	3位	NOVA	69.8	3位	E C C外語学院	76.4

クラス別 ※3位までの成立・発表となります。

マンツーマン			グループ		
1位	E C C外語学院	80.0	1位	ベルリッツ	77.0
2位	英会話イーオン	79.6	2位	英会話イーオン	75.7
3位	ベルリッツ	78.2	3位	E C C外語学院	75.2

※上記順位以降はサイトに掲載していません
調査主体:株式会社oricon ME(2023年1月4日発表)

『オンライン英会話』

■【イーオン・オンラインレッスン】が5年連続総合1位 全評価項目でも2年連続1位に

過去5年以内に、1ヶ月以上オンラインの英会話授業を受講したことがある（※教室授業の振替や同じ事業者の教室授業と併用している人、体験レッスンのみ利用した人は除く）全国の男女2,323名から回答を聴取した『オンライン英会話』の満足度調査。

10回目の調査となる今回は、【イーオン・オンラインレッスン（株式会社イーオン 本社：東京都新宿区）】が、2019年から5年連続総合1位を獲得しました。

評価項目では、「入会手続き」「講師」「カリキュラム・教材」「授業の受けやすさ」「受講効果」「適切なレッスン料」「サポート体制」の全7項目で2年連続1位と昨年につづいて高評価となっています。そのほか部門の目的別「日常英会話」で1位となりました。



2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
オンライン英会話(回答者数:2,323名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	イーオン・オンラインレッスン	77.2
↑2位	3位	DMM英会話	74.7
↑3位	5位	E C C オンラインレッスン	73.6
↑4位	6位	ネイティブキャンプ	73.3
↑5位	7位	レアジョブ英会話	73.0

※5位までの成立・発表となります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年1月4日発表)

～【イーオン・オンラインレッスン】について 実際の利用者コメント～

「講師の方が懇切丁寧で、レッスンの効果が高い（30代・男性）」
「コースが豊富にありレベルが選べるところが良い（20代・女性）」
「講師陣が豊富にいる。レベルが幅広い（30代・女性）」

総合2位の【DMM英会話（合同会社DMM.com 本社：東京都港区）】は、部門の「初心者」で2年連続1位のほか、「ビジネス英会話」で1位となりました。

つづく総合3位には【E C C オンラインレッスン（株式会社E C C 本社：大阪府大阪市）】が、昨年総合5位からランクアップしています。

2023年 オリコン顧客満足度®調査 オンライン英会話 評価項目別ランキングTOP3

入会手続き			講師			カリキュラム・教材			授業の受けやすさ			受講効果		
1位	イーオン・オンラインレッスン	77.1	1位	イーオン・オンラインレッスン	77.7	1位	イーオン・オンラインレッスン	76.9	1位	イーオン・オンラインレッスン	76.8	1位	イーオン・オンラインレッスン	76.0
2位	DMM英会話	76.3	2位	DMM英会話	75.1	2位	DMM英会話	74.6	2位	DMM英会話	74.3	2位	DMM英会話	74.0
3位	ネイティブキャンプ	75.8	3位	E C C オンラインレッスン	74.7	3位	E C C オンラインレッスン	73.8	3位	ネイティブキャンプ	73.2	3位	E C C オンラインレッスン	73.3
適切なレッスン料			サポート体制											
1位	イーオン・オンラインレッスン	76.5	1位	イーオン・オンラインレッスン	73.7									
2位	DMM英会話	74.1	2位	E C C オンラインレッスン	70.8									
3位	ネイティブキャンプ	73.2	2位	DMM英会話	70.8									

2023年 オリコン顧客満足度®調査 オンライン英会話 部門別ランキングTOP3

初心者			日常英会話			ビジネス英会話		
1位	DMM英会話	73.1	1位	イーオン・オンラインレッスン	77.9	1位	DMM英会話	76.3
2位	E C C オンラインレッスン	72.0	2位	DMM英会話	73.7	2位	E C C オンラインレッスン	75.4
3位	ネイティブキャンプ	70.6	3位	ネイティブキャンプ	73.3	3位	ビズメイツ	74.5

※上記順位以降はサイトに掲載してあります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年1月4日発表)

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 英会話スクール

- ランキング発表日：2023/01/04 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
 - サンプル数：3,481人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：41社
 - 定義：英会話の習得を目的として、通学するスクールを運営している企業
 - 調査期間：2022/07/28～2022/08/10、2021/08/10～2021/08/16、2020/08/31～2020/09/04
 - 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳（高校生は除く）地域：全国
条件：以下すべての条件を満たす人
 - 1) 過去5年以内に、3か月以上英会話スクールに通学したことのある人
 - 2) 英会話スクールの選定に関与し、サービスに関する支払い金額を把握している人ただし、体験レッスンのみ利用した人は対象外とする
 - URL: https://juken.oricon.co.jp/rank_english/
-

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 オンライン英会話

- ランキング発表日：2023/01/04 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
 - サンプル数：2,323人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：24社
 - 定義：ビデオ通話ソフトを使って、オンライン（インターネット上）で
講師と生徒が双方向にコミュニケーション可能な英会話レッスンを提供している企業
 - 調査期間：2022/08/10～2022/08/22、2021/08/17～2021/08/25、2020/09/15～2020/10/02
 - 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳（高校生は除く）地域：全国
条件：以下すべての条件を満たす人
 - 1) 過去5年以内に、1ヶ月以上オンラインの英会話授業を受講したことがある人
 - 2) オンライン英会話サービスの選定に関与し、サービスに関する支払い金額を把握している人ただし、教室授業の振替や同じ事業者の教室授業と併用している人、
体験レッスンのみ利用した人は対象外とする
 - URL: <https://juken.oricon.co.jp/rank-online-english/>
-

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」「オリコン顧客満足度®」による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のリンク設置をお願いいたします。

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川・田中・辻