

2023年 オリコン顧客満足度®調査 実際の利用者4,190名が回答した 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3年連続の総合1位に

「運用設定のしやすさ」など5項目で1位獲得 「キャンペーン」「セキュリティ」でも1位に

【楽ラップ】(楽天証券)が評価項目別「手数料の妥当性」で3年連続1位獲得

実際の利用者のみを対象に、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（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 略称：オリコン）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1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。結果は【WealthNavi (ウェルスナビ)】が3年連続で最も高い評価を獲得しました。

《TOPICS》

■ **【WealthNavi】(ウェルスナビ)が**
2021年から3年連続で総合1位に
「運用設定のしやすさ」など5項目で1位獲得
「キャンペーン」「セキュリティ」でも1位に

■ **【THEO[テオ]】(お金のデザイン)**
「総合」「手数料の妥当性」
「運用実績の納得感」で2位獲得

■ **【楽ラップ】(楽天証券)が評価項目別**
「手数料の妥当性」で3年連続1位獲得



2023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
(回答者数: 4,190名)

総合順位	前回	サービス名 (企業名)	得点
1位	1位	WealthNavi (ウェルスナビ)	69.0
↑2位	3位	THEO[テオ] (お金のデザイン)	67.6
2位	2位	楽ラップ (楽天証券)	67.6

総合2位(3社)までの成立・発表となります。
同点は五十音順で表示しています。

高評企業(※): ON COMPASS (マネックス証券)

ダイワファンドラップオンライン (大和証券)

※規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業

調査主体: 株式会社oricon ME(2023年5月1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。

2023年 オリコン顧客満足度®調査 『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	1位	WealthNavi	74.7	1位	1位	楽ラップ	64.2	1位	1位	WealthNavi	71.4
2位	2位	楽ラップ	72.6	2位	2位	THEO	63.3	2位	3位	THEO	69.2
3位	3位	THEO	72.3	3位	3位	WealthNavi	61.5	3位	2位	楽ラップ	68.2
情報提供の充実さ				キャンペーン				セキュリティ			
1位	1位	WealthNavi	68.4	1位	2位	WealthNavi	64.5	1位	2位	WealthNavi	70.6
2位	2位	楽ラップ	66.9	2位	1位	楽ラップ	64.0	2位	1位	楽ラップ	69.8
3位	3位	THEO	66.8	3位	3位	THEO	63.6	3位	3位	THEO	69.3

順位 左:2023年 右:2022年(前回)

3位までの成立・発表となります。

他者推奨得点(※)

WealthNavi	68.4
THEO	66.4
楽ラップ	65.5

※当調査における「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」の回答結果の平均スコアから算出した得点です。

調査主体: 株式会社oricon ME(2023年5月1日発表)

【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

■【WealthNavi】が3年連続の総合1位に

「運用設定のしやすさ」など5項目で1位獲得 「キャンペーン」「セキュリティ」でも1位に

2021年の調査開始から3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、3年連続の総合1位を獲得しました。

全6項目の評価項目別ランキングでは、前回1位を獲得した「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項目に加え、「キャンペーン」「セキュリティ」の2項目でも1位に。とくに、“積立設定の自由さ”などの小項目で構成された「運用設定のしやすさ」、 “想定に対する実績”などで構成された「運用実績の納得感」、 “情報提供の質”などで構成された「情報提供の充実さ」では、2位以下と1pt以上の得点差をつけています。

《2023年 オリコン顧客満足度®調査 ロボアドバイザー 3年連続総合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「2023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3年連続総合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」「キャンペーン」「セキュリティ」の5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、お客様の多くが働く世代です。スマホやPCから簡単な質問に答えるだけで運用プランを提示し、自動でおまかせの資産運用が行えます。

来年から始まる新しいNISA（少額投資非課税制度）では、投資期間の制約がなくなり、自分のペースで長期投資に取り組めるようになります。2021年にリリースした私たちの「おまかせNISA」も、来年からは最大1800万円の非課税枠全体を使えるようにサービスを進化させてまいります。

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】について 実際の利用者コメント～

「投資への深い知識がなくても始めることができ、自分の投資への許容できるリスクの高さに応じた投資が選べるのがわかりやすく良いと思う（40代・女性）」

「設定が簡単で知識が必要無くても利用できる。定期的にYouTubeでセミナーをやっていて、チャットでタイムリーに回答してもらえらるから不安定な時でも続けられる（60代以上・男性）」

「メインバンクとして利用しているソニー銀行と提携しているので、取引がスムーズであり、セキュリティ面でも安心できる点良かった（60代以上・女性）」

■【THEO[テオ]】が「総合」「手数料の妥当性」「運用実績の納得感」で2位獲得

続いて総合2位には、【THEO[テオ]（株式会社お金のデザイン：東京都千代田区）】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」「運用実績の納得感」で2位の評価を得ています。実際の利用者からは「投資状況が分かりやすく、サポートが充実しているところが良かった（30代・女性）」「月々1万円から積み立てができて、dポイントも貯まるところが良かった（50代・女性）」「THEOグリーン（ESG投資）で、時代にあった投資ができる（50代・男性）」といった声が寄せられています。

■【楽ラップ】が評価項目別「手数料の妥当性」で3年連続1位獲得

また、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）】が、同点で総合2位にランクイン。評価項目別ランキングでは、「手数料の妥当性」で2021年から3年連続で1位の評価を獲得しています。実際の利用者からは、「楽天証券で設定が簡単だった点が良かった（30代・女性）」「楽天グループで金融機関が完結するので便利かつポイント還元率も上がり好都合（50代・女性）」「商品選択の手間がかからない点が良かった（50代・男性）」「運用手数料が安かった（60代以上・男性）」などの声が見受けられました。

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 ロボアドバイザー

- 発表日：2023/5/1 ■調査方法：インターネット調査 ■調査主体：株式会社oricon ME
- サンプル数：4,190人 ■規定人数：100人以上
- 調査企業数：10社
Wealth Wing／WealthNavi／ON COMPASS／SUSTEN／ザ・ハイブリッド（ネット完結コース）／
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／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：2022/12/8～2022/12/14、2021/12/15～2021/12/20、2021/1/29～2021/2/3
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84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/>

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

見えない満足を情報化する。

オリコン顧客満足度®とは

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ーのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足を情報化する「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。

- ▶「事業紹介ムービー」：<https://youtu.be/KKQwPGskia4>
- ▶「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：03-5785-5618
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口