

2013年12月2日

News Release



オリコン株式会社



実際のサービス利用者 4.6 万人に大規模調査 「オリコン顧客満足度ランキング」2014 年度版 12 業種を発表

～調査回答者総数は国内最大規模となる、延べ 70 万人に～

オリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒、以下「オリコン」)は、本日、「オリコン顧客満足度ランキング」の 12 業種について、2014 年度のランキングを発表しましたので、お知らせいたします。

オリコンでは、2006 年より「目に見えないサービスを可視化する」をコンセプトに、実際にサービスを利用したことがある人を対象に年に一度、大規模な顧客満足度調査を実施し、その調査結果に基づいて、「オリコン顧客満足度ランキング」を毎年、発表しています。現在、34 業種をカバーしており、例年、複数回に分けて、各業種の当該年度のランキングを公表しています。

今回、34 業種中 12 業種について、実際のサービス利用者を対象に大規模な顧客満足度調査を実施し、4 万 6,659 人からご回答いただきました。調査結果を集計し、本日、これら 12 業種の 2014 年度のランキングを発表いたしました。

⇒各業種で1位となったサービス名・企業名・商品名を次ページに掲載しております。

⇒各業種のランキングについては、「オリコン顧客満足度ランキング」サイト(<http://life.oricon.co.jp/>)に掲載しております。

今回の回答者が加わり、2006 年から現在までの調査回答者総数は、延べ 70 万人となりました。現在、国内で発表されている顧客満足度調査の中で最大規模であり、その調査結果を分析することによって、生活者の消費志向や経済動向の経年変化を捉えることができます。オリコンでは、調査結果のデータベース化を進めるとともに、新たな調査方法、分析方法を導入し、社会的に価値の高い情報提供サービスを展開してまいります。

本件に関する問い合わせ先
オリコン株式会社 企業広報部 日高
TEL:03-3405-5252(直通) FAX:03-3405-8189

《12/2 発表ランキング一覧》

ジャンル名	調査 回答者数	部門	ランキング1位獲得 サービス・企業・商品名	満足度(点)
自動車保険	18,609	総合	ソニー損害保険	77.31
バイク保険	3,081	総合	三井ダイレクト損害保険	74.78
ネット証券	12,360	総合	SBI証券	73.25
FX取引	3,518	総合	ヒロセ通商	73.83
プロバイダ	5,824	総合	eo(ケイ・オプティコム)	72.79
モバイルデータ通信	2,022	総合	UQコミュニケーションズ(UQ WiMAX)	67.60
英会話スクール	17,031	総合	7アクト	76.46
オンライン英会話	6,289	総合	QQ English	73.30
大学受験 塾・予備校 現役	5,385	首都圏	駿台予備学校	69.93
		東海圏	河合塾	73.34
		近畿圏	研伸館	73.75
大学受験 塾・予備校 高卒	2,243	首都圏	駿台予備学校	75.60
		東海圏	河合塾	75.07
		近畿圏	代々木ゼミナール	78.42
中学受験 塾	7,567	首都圏	進学教室サピックス	72.38
		近畿圏	進学教室浜学園	77.00
中学受験 個別指導塾	6,701	首都圏	ユリウス	70.97

《現在発表している顧客満足度ランキング一覧》

- 自動車保険 ●バイク保険 ●医療保険 ●来店型保険ショップ ●ペット保険 ●海外旅行保険
- ネット銀行 ●住宅ローン ●ネット証券 ●FX取引
- 引越し会社 ●リフォーム会社 ●プロバイダ ●モバイルデータ通信 ●インターネット回線 ●トランクルーム
- ウォーターサーバー ●食材宅配サービス ●ネットスーパー ●車買取会社 ●オンラインゲーム
- 大学受験塾・予備校(現役) ●大学受験塾・予備校(高卒生) ●高校受験 塾 ●高校受験 個別指導
- 中学受験 塾 ●中学受験 個別指導塾 ●英会話スクール ●オンライン英会話
- 人材派遣会社 ●転職・人材紹介会社 ●エステティックサロン ●メンズエステティックサロン ●フィットネスクラブ

※次の5ジャンルについては、2014年1月に2014年度のランキングを発表する予定です。

- 人材派遣会社 ●転職・人材紹介会社 ●エステティックサロン ●メンズエステティックサロン ●引越し会社

オリコン顧客満足度ランキングは、「過去数年以内((ジャンルにより異なるが概ね5年前後)に実際にサービスを利用した人)を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。