

2012年12月3日

News Release

送付枚数 計 12 枚



報道関係者各位

オリコン株式会社



オリコン顧客満足度ランキング 2013 年度版 12 業種を発表
実際のサービス利用者 11 万人に大規模調査
調査回答者数は国内最大規模となる、延べ 65 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)は、本日、オリコン顧客満足度ランキング 12 業種の 2013 年度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、「目に見えないサービスを可視化する」ことをコンセプトに、2006 年より、実際にサービスを利用したことがある人を対象に調査した「オリコン顧客満足度ランキング」を毎年発表しており、現在 30 業種をカバーしております。

今回の調査におきましては、実際のサービス利用者に調査を実施し、11 万 2,100 人からご回答いただきました。これにより、これまでの調査回答者数は、延べ 65 万人となっております(※2006 年～2012 年 12 月 3 日現在での累計)。

この 65 万人は、現在、国内で発表されている顧客満足度調査の中でも、断然第 1 位の回答者数であり、調査自体国内最大規模です。また、2006 年からの各調査データも蓄積し、生活者の消費志向、経済動向の経年変化を表すランキング結果としてデータベース化しております。

今後、「オリコン顧客満足度ランキング」の調査人数、調査対象業種をさらに拡大するとともに、新たな調査手法の導入も視野に、数値化、可視化につとめ、ユーザーのクオリティ・オブ・ライフ(QOL)向上の一助となるメディア活動を展開してまいります。

本リリース内容をご高覧の上、2013 年の消費動向、社会環境の変化を読み解くひとつの材料としてご活用いただければ幸いです。

また、貴媒体にて本ランキング結果をぜひご紹介たまわりたく、なにとぞよろしくお願い致します。

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

《12/3 発表ランキング一覧》

ジャンル名	調査 回答者数	部門	サービス・企業・商品名	満足度(点)
フィットネス	10,405	総合	メガロス	72.79
英会話スクール	16,658	総合	7 アクト	78.34
ネット証券会社	12,180	総合	SBI 証券	72.87
FX 取引	1,532	総合	GMO クリック証券	73.80
オンラインゲーム	3,000	総合	トキメキファンタジー ラテール (ゲームポット)	72.69
自動車保険	13,647	総合	イーデザイン損保	80.40
バイク保険	3,127	総合	三井ダイレクト損害保険	76.65
インターネット回線 *新規調査	3,605	総合	eo 光(ケイ・オプティコム)	71.51
プロバイダ	3,605	総合	eo(ケイ・オプティコム)	71.74
大学受験塾・予備校	1,895	総合	Z会東大マスターコース	70.18
中学受験 塾	3,601	総合	進学教室サピックス (日本入試センター)	71.65
中学受験 個別指導塾	3,601	総合	ユリウス (日能研)	68.81

《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
- ネット銀行 ●住宅ローン ●ネット証券会社 ●FX 取引
- 引越し会社 ●リフォーム会社 ●プロバイダ ●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 ●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) ●中学受験 塾 ●中学受験 個別指導塾 ●英会話スクール
- 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 ●審美歯科医院 ●インプラント歯科医院 ●矯正歯科医院

本日発表の 12 業種のランキングは、弊社WEBサイト(<http://cs.oricon.co.jp/>)に掲載されております。

さらに 5 業種について、更新ランキングを 1 月に発表する予定です。

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 3 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。

2013 年度オリコン顧客満足度ランキング

「自動車保険」、「英会話スクール」、「フィットネス」、「中学受験 塾」の傾向分析

【注目の4業種の概況】

今回更新した 12 業種のうち、厳しい経済環境下、顧客創造のためにさまざまな取り組みを行い、注目を集めている 4 業種「自動車保険」、「英会話スクール」、「フィットネス」、「中学受験 塾」をピックアップし、調査結果の傾向を分析しました。

そのなかで、「自動車保険を選ぶ際に最も重視した項目」(P4)や、「英会話スクールを選ぶ際に最も重視した項目」(P7)などの調査結果から、現代の生活者が、非常にシビアな目で「コスト(価格)」や「結果」を選定基準にしなから、お金をかけるべきところには惜しむことなく投資し、コストを削るところは賢く削る傾向を持っていることが判明。「選択と集中」志向の消費者の姿が浮き彫りになりました。それぞれの詳細は、以降のページでご紹介させていただいております。

＜注目の4業種における傾向＞

保険などの必要な出費は、コストや結果を比較して賢く選択したい

1. 自動車保険は、「保険料」、「会社の信頼性」を重視する傾向が堅固⇒詳細は P4

生活者の「かけるべき集中投資」

2. 英会話スクールは、ビジネス上、必要に迫られている利用者が増加傾向⇒詳細P7
3. フィットネスは、男性の美意識の変化で「健康」だけではなく「自分磨き」の場にも⇒詳細P9
4. 中学受験 塾は、「中高一貫教育」への保護者の強い関心衰えず⇒詳細 P11

自動車保険ランキング

「保険料」、「会社の信頼性」を重視する傾向は堅固

自動車保険国内新規契約台数 5,942 万件(平成 22 年度 損害保険料率算出機構統計)。大手損害保険会社から外資系企業までさまざまなサービスを打ち出しています。

オリコン顧客満足度自動車保険ランキングは、実際に保険を適用した利用者(過去 3 年以内に自動車保険に加入し、過去 2 年以内に自分が運転していて自動車保険を適用した事案に遭遇したことがあり、かつ、自動車保険へ加入する際に選定に関与した人)13,647 人の回答を得ております。

この大規模調査の結果、ユーザーが、数ある保険会社から選択するポイントとして、「保険料」や「会社の信頼性」を重視するという傾向はこれまでと変わらず堅固であることが、今回の調査でも明らかになりました。

今回の調査では、自動車保険を選ぶ際に最も重視するものとして「保険料」をあげる人は、全体の 33.3%で最も多く、次が「会社の信頼性」14.5%、「申込み時の利便性(取扱い店舗、ネット申し込み、販売職員等)」14.0%でした。

	自動車保険会社を選ぶ際に最も重要視した項目はどれですか。 単一回答	%
1	保険料	33.3
2	会社の信頼性	14.5
3	申込み時の利便性(取扱い店舗、ネット申し込み、販売職員等)	14.0
4	事故・故障後に最初に連絡したときの担当者の対応力	13.2
5	保険プランのわかりやすさ/充実度	7.0
6	保険加入の手続きの容易さ	3.9
7	事故・故障処理の過程における事故の関係者や警察・修理工場等との交渉力	3.7
8	事故・故障時の事故状況や損害額などの調査・確認の的確さ	3.4
9	付帯サービス(ロードサービス含む)の充実度	2.7
10	事故・故障時の事故状況や損害額などの調査・確認のスピード	1.7
11	保険加入までのスピード	1.2
12	保険金の支払いスピード	1.0
13	保険金の受取額	0.5
	全体	100.0

n=10119

<ランキング分析>

6項目でトップの「イーデザイン損保」が2年連続総合1位

今回も前回同様に11項目から調査を行いました。自動車保険を選定する際に最も重視されたのは、①「保険料」②「会社の信頼性」③「申込み時の利便性(取扱い店舗、ネット申し込み、販売職員等)」の順となりました。ランキング結果では、6項目で1位に輝いた「イーデザイン損害保険」が2年連続の総合トップとなり、「三井ダイレクト損害保険」「ソニー損害」保険が続きました。昨年、一昨年と総合2位を続けていた「チューリッヒ保険会社」は総合4位となりました。

オリコン顧客満足度ランキング:自動車保険

順位	企業名	満足度(点)	分析・コメント
1	イーデザイン損害保険 イーデザイン損害保険株式会社 (東京都新宿区)	80.40	分析: 「保険プランのわかりやすさ/充実度」「事故・故障時の事故状況や損害額などの調査・確認の的確さやスピード」「保険金の支払額やスピード」など6項目で1位を獲得。東京海上グループの安心感からか年代別も「40代」と「50代以上」から最も支持され、前年同様総合トップの座をキープした。 コメント: 「東京海上グループと言う安心感」(30代男性) 「電話のみでのやり取りだったが、事故の状況を的確に判断してもらえた」(30代男性) 「プランについて理解しやすく、申し込みも簡単だった」(20代女性)
2	三井ダイレクト損害保険 三井ダイレクト損害保険株式会社 (東京都文京区)	79.46	分析: インターネットで「24時間・365日」で手続き可能というから「保険加入の手続きの容易さ」「保険加入までのスピード」の2項目で首位のほか、年代別では10~30代で1位になった。 コメント: 「コールセンターの対応が良い」(50代女性) 「ダイレクトにすることは何となく不安があったが、事故を起こした時の対応がとても親切で迅速で、安心できた」(30代女性)
3	ソニー損害保険 ソニー損害保険株式会社 (東京都大田区)	78.60	分析: 「保険プランのわかりやすさ/充実度」「事故・故障後に最初に連絡したときの担当者の対応力」など4項目が2位となり、前回4位より順位をあげた。 コメント: 「色々な手続きのスピードが速いのでストレスを感じずに快適に利用できる」(20代男性) 「故障時にレッカー代やタクシー代(岡山県から京都市まで)の負担を迅速に対応してくれた」(60代男性)
4	チューリッヒ保険会社 チューリッヒ・インシュアランス・カンパニーリミテッド 日本支店 (東京都新宿区)	78.58	分析: 前回の総合2位。全てのロードサービスの無料付帯などで人気が高いが、「会社の信頼性」が3位から8位にダウンした。 コメント: 「無料のロードサービスが魅力」(40代男性) 「年末の夜中に事故をして、電話した際に親切に対応してもらった」(30代男性)
5	SBI損害保険 SBI損害保険株式会社 (東京都港区)	78.24	分析: 「保険料」の項目で1位。 コメント: 「価格が安いわりに対応が良い」(40代男性) 「無駄なコストを省いているが、必要な部分をきちんと押さえている」(30代男性)
6	セゾン自動車火災保険 セゾン自動車火災保険株式会社 (東京都豊島区)	77.33	分析: 損保ジャパングループ。前年圏外からのランクイン。事故の際の「交渉力」で4位になるなどすべての項目でベスト10入りした。 コメント: 「事故に対する対応はとてもスピーディ」(50代女性)
7	アメリカンホーム保険会社 アメリカンホームアシュアランスカンパニー (東京都港区)	76.44	分析: 「申込み時の利便性」など8項目でベスト10入りも2ランクダウン。 コメント: 「連絡がすぐに付き、その日からほぼ毎日報告の電話をくれて安心しました」(20代女性)

8	アクサ損害保険 アクサ損害保険株式会社 (東京都台東区)	76.26	分析: 「保険料」での5位をはじめ6項目でベスト10入りした。 コメント: 「電話での対応が非常に良い。保険料が他社と比べてとても安い事も魅力」(40代女性)
9	東京海上日動火災保険 東京海上日動火災保険株式会社 (東京都千代田区)	74.42	分析: 「会社の信頼性」では1位。「交渉力」や「調査スピード」でもベスト3入り。 コメント: 「大手なので安心して加入できた。事故対応はとても誠実で、連絡などもまめにしてくれていた」(40代女性)
10	共栄火災海上保険 共栄火災海上保険株式会社 (東京都港区)	73.66	分析: 「保険金の支払い額や支払いスピード」で2位のほか6項目でランクイン。 コメント: 「事故後の対応が早い」(50代女性)「すぐ駆けつけてくれるし長い付き合いなので安心」(50代女性)

<参考/昨年(2012年度)のランキング>

順位	企業名	満足度
1	イーデザイン損保	81.46
2	チューリッヒ保険会社	81.10
3	三井ダイレクト損害保険	81.06
4	ソニー損害保険	79.47
5	アメリカンホーム保険	78.53
6	SBI 損害保険	78.39
7	アクサ損害保険	77.68
8	AIU 保険	75.36
9	東京海上日動火災保険	74.39
10	そんぽ24 損害保険	74.31

<調査概要>

- ランキング名 2013年度 顧客満足度の高い自動車保険ベスト10
 - 発表媒体: WEB サイト「オリコン CSランキング」内
 - 発表日時: 2012年12月3日 ●調査期間 2012年8月3日～7日
 - 調査回答者(有効回答者数): 13,647人 ●調査エリア: 全国
 - 調査対象者: 過去3年以内に自動車保険に加入し、過去2年以内に自分が運転していて自動車保険を適用したことがあり、かつ、自動車保険へ加入する際に選定に関与した人
 - 調査項目:
 - ①申込み時の利便性 ②保険プランのわかりやすさ/充実度 ③保険加入の手続きの容易さ ④保険加入までのスピード
 - ⑤保険料 ⑥付帯サービス(ロードサービス含む)の充実度 ⑦事故・故障後に最初に連絡したときの担当者の対応力
 - ⑧事故・故障時の事故状況や損害額などの調査・確認の的確さやスピード
 - ⑨事故・故障処理の過程における事故の関係者や警察・修理工場等との交渉力
 - ⑩保険金の支払額や支払いスピード ⑪会社の信頼性
- ※WEB サイトでは項目別ランキングも発表しております。

※2012年度以前のランキングをご希望の場合、お手数ですがお問い合わせくださいませ。

英会話スクールランキング

社内公用語化、ビジネスパーソンの忙しさに応えるスクールが上位を獲得

英語は「キャリアアップの武器」から「必修科目」へ

調査会社の矢野経済研究所が、2012年度の語学ビジネスを前年度比 2.7%増の 7,897 億円と予測しているように（「語学ビジネス市場に関する調査結果 2012」2012年6月時点）、英会話スクールのビジネスも今年1年でさらに市場は拡大しました。最大の要因は、企業がすすめる「英語公用語化」などビジネス環境のグローバル化です。前ページでもご紹介したようにビジネスパーソンを中心に英語が「必修科目」となり、今回の弊社の調査でも、「通った理由」は、男性のみでは「国内での業務」（対策）が 42.6%におよび（前年 40.9%）、英語公用語化対策を講じていることがうかがえます（全体では、「国内での業務」は 28.4%）。

＜ランキング分析＞受講者希望のカフェでレッスンできる「7アクト」が総合1位

今回も昨年度と同様に12項目の調査を行った結果、英会話スクールを選定する際に最も重視されたのは、①「授業の受けやすさ・通いやすさ（教室・カフェ・Web受講）」27.0%②「レッスン料（価格）14.7%」、③「先生の質」11.7% の順となりました。

ランキング結果では、「スケジュール面での授業の受けやすさ」で首位を獲得したほか、「先生の質」「レッスン料（価格）」など8項目でベスト3入りするなど安定した高評価を受けた「7アクト」が総合1位。2006年から5年連続首位を堅守しつつも、昨年は2位に転落しましたが、今回は「会社員」や「資格対策」という目的別でも1位を獲得するなど、ビジネスパーソンにとって英語が必修科目となってきたトレンドに応えることができた点が総合1位の要因となったようです。

オリコン顧客満足度ランキング：英会話スクール総合

順位	学校名	満足度 (点)	分析・コメント
1	7アクト 株式会社 7アクト (東京都新宿区)	78.34	分析: 昨年9位とランクを下げていた「教材・テキストの質」が2位に上がるほか、「スケジュール面での授業の受けやすさ」も1位。ビジネスパーソン向けのサービスを強化したことが、ランクアップにつながっているようだ。受講者の希望のカフェでレッスンが可能という点なども忙しいビジネスマンから支持されている。 コメント: 「会話の楽しさを教わっている」(20代女性) 「長く続けられているのは何よりもフレキシブルだから。自分の習いたいペースと分野がリクエストできる」(30代女性) 「しっかりと指導してもらって習得が早かった」(20代男性)
2	Gaba マンツーマン英会話 株式会社 GABA (東京都渋谷区)	75.67	分析: 「授業の受けやすさ」「クラスの生徒数」という項目で1位を獲得したほか、ビジネスコースを強化したことで、外資系企業社員から最も支持をうけた。「スタッフの対応の良さ」「授業の雰囲気」などの6項目でベスト3入り。 コメント: 「予約方法が良かった。Webで前日まで変更可能で、講師も選べる」(40代男性) 「レッスンの予習復習などがオンラインでできるのがよい」(30代男性) 「教師の評価制度があり、担当を選ぶ際の参考になった」(20代女性)
3	ブリティッシュカOUNシル ブリティッシュ・カOUNシル (東京都新宿区)	75.20	分析: イギリスの公的な文化交流機関。「教室の信頼性」「カリキュラムの充実度」「教材・テキストの質」「英語力の修得度」「先生の質」など8項目で1位を獲得するなど総合的に高い評価をうけた。 コメント: 「講師も英国人なので、英国発音の英語が学べる」(30代女性) 「留学や転職を真剣に考えている生徒が多く、刺激がある」(40代男性)

4	サイマル・アカデミー 株式会社サイマル・インターナショナル (東京都新宿区)	73.90	分析: 通訳養成機関がルーツということで、資格専門に特化。「習得度」などの項目で評価が高く、昨年は総合第1位を獲得した。 コメント: 「様々な英会話スクールのレベルチェックをうけたが、一番厳しい視点でレベルわけされ足りないところに気づかされた」(20代女性)
5	OECランゲージサービス O.E.Cランゲージサービス (大阪市北区)	73.58	分析: 圏外から初のランクイン。入学金や教材費が一切不要で授業料のみという方針も人気の一つ。「レッスン料(価格)」で3位となった。 コメント: 「レッスン料はとても良心的な設定で入会金やテキスト代がかからないため、気軽に始め易かった」(40代男性)
6	ベルリッツ ベルリッツ・ジャパン株式会社 (東京都港区)	73.28	分析: 「レッスン料(価格)以外のすべてでベスト10入りして昨年8位からランキングをあげた。ビジネスコースの強化が影響していると思われる。 コメント: 「ビジネスに適したテーマ別のレッスンが充実しており、会議、プレゼン、交渉など細かな対応をしてもらえる」(30代男性)
7	イングリッシュ・ビレッジ 株式会社イブ・コミュニケーションズ (東京都品川区)	73.22	分析: 「レッスン料(価格)」の項目では86.64と2位を大きく引き離してダントツの1位。「クラスの生徒数」でも2位に選ばれた。 コメント: 「費用はマンツーマンなのにバツグンに安い」(30代女性) 「指導を受けることの出来る英会話カフェのような感じ」(20代男性)
8	神田外語キャリアカレッジ 学校法人佐野学園 (東京都千代田区)	72.91	分析: 神田外語グループの法人研修やビジネス英語に特化したスクールが初ベスト10入り。9項目でベスト10入りをするなど幅広い評価を受けた。 コメント: 「10名以下の少人数のクラスが良かった」(50代女性)「フレンドリーで楽しく過ごせました」(30代男性)
9	YMCA English School 特定公益増進法人財団法人日本YMCA同盟 (東京都新宿区)	72.88	分析: 7項目でベスト10入りするが、最も重視された「授業の受けやすさ・通いやすさ」などで圏外となり、昨年よりランクを落とした。 コメント: 「世界的に信用のある学校なので通っていました」(30代男性) 「同級生とクラブ活動のように気軽にレッスンできた」(10代女性)
10	シェーン 株式会社 シェーンコポレーション (東京都千代田区)	72.66	分析: 「授業の受けやすさ・通いやすさ」「スタッフの対応の良さ」「学校・授業の雰囲気」など5項目でベスト5に入るも昨年よりランクダウン。 コメント: 「少人数なので質問もよく対応してもらえた」(30代男性) 「教え方もマニュアルにとられない方法で上達が早い」(40代男性)

<参考/昨年(2012年度)のランキング>

順位	学校名	満足度
1	サイマル・アカデミー	75.96
2	Gaba マンツーマン英会話	75.80
3	7 アクト	75.38
4	YMCA English School	74.73
5	プリティッシュカウンスル	74.14
6	シェーン	73.51
7	イングリッシュビレッジ	73.14
8	ベルリッツ	72.80
9	ECC	71.42
10	イーオン	70.94

<調査概要>

- ランキング名: 2013年度顧客満足度の高い英会話スクールベスト10
 - 発表媒体: WEBサイト「オリコンCSランキング」●発表日: 2012年12月3日
 - 調査期間: 2012年8月3日～14日 ●調査回答者数: 16,658人
 - 調査対象者: 英会話学校に5年以内に通学した(している)15歳以上(高校生以上)の男女 ●調査エリア: 全国
 - 調査項目: ①授業の受けやすさ・通いやすさ(教室・カフェ・WEB受講など)
②スケジュール面での授業の受けやすさ(予約のしやすさなど)
③英会話講師以外のスタッフの対応の良さ ④学校、授業の雰囲気
⑤クラスのレベル分け ⑥クラスの生徒数 ⑦カリキュラムの充実度
⑧教材・テキストの質 ⑨英語力の習得度 ⑩先生の質
⑪レッスン料(価格) ⑫教室の信頼性
- ※WEBサイトでは項目別ランキングも発表しております。

※2012年度以前のランキングをご希望の場合、お手数ですがお問い合わせくださいませ。

フィットネスランキング

男性利用者の3人に1人は「自分磨き」でフィットネスへ

経済産業省の「特定サービス産業動態統計調査」(平成23年度)によると、フィットネスクラブの会員数は287万人とされており、健康管理と合わせ、メタボ対策などで今後ますますニーズが増えていくと考えられます。オリコンの健康に関する調査(2012年オリコン・ライフスタイル調査)でも、「美しく見られることを重要視している男性53.7%」、「体型やスタイルの維持に関心がある男性56.1%(前年は53.9%)」と半数を超え、容姿に気を使う男性が増えていましたが、今回の調査でも、「自分磨き」33.7%(前年は20%)や「美容のため」3.5%(前年は2.8%)と、同様の傾向がみられました。

<ランキング分析> 地域特性に合わせたプログラムを提供する「メガロス」が総合1位

今回も前回同様の総合調査のほか、「女性」「スタジオプログラム」「プール」という目的別での調査も行いました。フィットネスを選定する際に最も重視されたのは、①「駅近/自宅や職場からの通いやすさ」②「コストパフォーマンス」③「施設の充実度(レッスンやマシン、お風呂やサウナなど含む)」の順となりました。ランキング結果では、1都3県を中心に、郊外型施設を展開している「メガロス」が総合1位。5つの項目別でもトップを獲得し、フィットネス、スイミング、テニスなど多彩なメニューから地域特性に合わせたプログラムを選択して提供し、幅広い層の満足度を獲得したことが要因となったようです。また、女性専用フィットネスが、フィットネスランキング調査以来、初のランクインとなりました(「カーブス」)。

オリコン顧客満足度ランキング:フィットネス総合

順位	クラブ名	満足度(点)	分析・コメント
1	メガロス 株式会社メガロス (東京都渋谷区)	72.79	分析: スタッフにまつわる3項目「適正な数」「指導力」「対応の良さ」で1位に輝いたほか、「施設の清潔度」でも1位。目的別ではプールでも1位に。 コメント: 「スタッフが積極的に声をかけてくれる」(40代男性) 「施設が広くてゆったりしている」(40代女性) 「全体的にきれい」(20代男性)
2	フィットネスクラブ コ・ス・パ 株式会社オージースポーツ (大阪府大阪市)	72.29	分析: 前回、前々回は4位から初ベスト3入り。「会員プランの豊富さ」「駅近/自宅や職場からの通いやすさ」で3位を獲得し、利便性も高く評価された。 コメント: 「インストラクターが明るい」(40代男性) 「設備が整っていて自分の鍛えたい場所を徹底的に鍛えることができた」(20代男性)
3	ジョイフィット 株式会社オカモト (北海道帯広市)	72.02	分析: 前回総合1位。ホームセンターや家電量販店等の跡地を有効活用し、全国に展開。都心部を中心にマシンジム専用の24時間営業店舗の展開が好評で、「コストパフォーマンス」で1位を獲得。女性の評価も2位と安定した人気。 コメント: 「夜遅くまで、年中無休でやっている」(30代女性) 「時間に関係なくどのレッスンも受けられるし、定額なので良い」(50代女性)
4	スポーツクラブ NAS スポーツクラブNAS 株式会社 (東京都江東区)	71.95	分析: 「駅近/自宅や職場からの通いやすさ」で2位、「コストパフォーマンス」で3位と手軽さが満足度に結びついた。 コメント: 「ダンスレッスンがうけやすい」(20代女性) 「スタッフの対応が大変親切で、挨拶をしてもらえるだけで気持ちよくなれるジム」(20代女性)
5	ティップネス 株式会社ティップネス (東京都港区)	71.48	分析: 全国で施設数59店舗(2012年1月時点)。「施設の充実度」「スタッフの指導力」「適正なスタッフの数」などがベスト3入り。基本スペックが評価された。 コメント: 「マシンの性能が良い」(30代男性)「駅から近いのが良い」(30代男性) 「トレーナーがアドバイスをしてくれて助かりました」(20代女性)

6	アクトス 株式会社アクトス (岐阜県多治見市)	71.40	分析: 中部・近畿エリアを中心に展開。「駐車場・駐輪場の充実度」で1位のほか「スタッフの指導能力」「手続きの容易さ」などでも2位と高い評価を受けた。 コメント: 「駐車場が広いのと全体的に綺麗」(20代男性)「スタッフの声かけが多くて良い」(40代女性)
7	ホリデイスーツクラブ 株式会社東祥 (愛知県安城市)	71.12	分析: 「施設の充実度(レッスンやマシン、お風呂、サウナなどを含む)」「駅近/自宅や職場からの通いやすさ」など4項目で1位を獲得した。 コメント: 「温泉やリラクゼーションまであっていい」(10代女性)「立地がよく駐車場も広いので利用しやすい」(30代女性)
8	セントラルスポーツ セントラルスポーツ 株式会社 (東京都中央区)	69.66	分析: 東京五輪出場者が創業し、全国160施設を展開する老舗ジム。7項目でベスト10入りをするなど幅広い評価を受ける。 コメント: 「スタッフが適度な距離感を持って接してくれた点」(30代男性)
9	東急スポーツオアシス 株式会社 東急スポーツオアシス (東京都品川区)	69.57	分析: 首都圏、近畿・広島圏で31施設を展開。8項目でベスト10入りした。 コメント: 「メニューを定期的に見直して組んでくれる」(40代女性)
10	ルネサンス 株式会社ルネサンス (東京都墨田区)	69.55	分析: 「女性専用30分フィットネス」なども開始。9項目でベスト10入りした。 コメント: 「スパ(露天風呂)があり満足。施設が比較的新しくきれい」(50代男性)
11	コナミスーツクラブ 株式会社 コナミスーツ&ライフ (東京都品川区)	69.53	分析: 「会員プランの豊富さ」で4位のほかすべての項目でランクインした。 コメント: 「活気があり、清潔で、利用しやすい環境だった」(40代男性)
12	カーブス 株式会社カーブスジャパン (東京都中央区)	67.78	分析: 「1回30分、予約不要」の女性専用ジム。女性スタッフの「指導力」や「対応の良さ」がベスト3に入るなどし、昨年の圏外から初ランクインとなった。 コメント: 「開始から終了まで30分という手軽さと好きな時間、好きな曜日に通えること」(40代女性)

<参考/昨年(2012年度)のランキング>

<調査概要>

順位	クラブ名	満足度
1	ジョイフィット	72.539
2	メガロス	72.536
3	ジェクサー・フィットネスクラブ	72.32
4	フィットネスクラブ コス・パ	71.73
5	ティップネス	71.63
6	スポーツクラブ NAS	71.09
7	東急スポーツオアシス	70.32
8	ホリデイスーツクラブ	70.00
9	セントラルスポーツ	69.40
10	アクトス	69.24
11	GOLD'S GYM	68.94
12	ルネサンス	68.82
13	コナミスーツクラブ	67.65

- ランキング名 2013年度 顧客満足度の高いフィットネスクラブベスト12
- 発表媒体: WEBサイト「オリコンCSランキング」内
- 発表日時: 2012年12月3日 ●調査期間 2012年8月22日～8月26日
- 調査回答者: 10,405人
- 調査対象者: 過去5年以内にスポーツジム、フィットネスクラブの通ったことがある
15歳以上の男女
- 調査エリア: 全国
- 調査項目: ①手続きの容易さ ②会員プランの豊富さ ③コストパフォーマンス
④施設の清潔度
⑤施設の充実度(レッスンやマシン、お風呂、サウナなどを含む)
⑥スタッフの指導能力 ⑦適正なスタッフの数 ⑧スタッフの対応の良さ
⑨駅近/自宅や職場からの通いやすさ ⑩駐車場・駐輪場の充実度
※WEBサイトでは項目別ランキングも発表しております。

※2012年度以前のランキングをご希望の場合、お手数ですがお問い合わせくださいませ。

中学受験 塾ランキング

公立中高一貫教育校の増加を背景に 「子どもの将来」への投資傾向衰えず

少子化の影響により、受験塾市場自体は縮小傾向にあるものの、安定した環境のなかで教育を受けさせたいというニーズはより増大しています。とりわけ学習塾・予備校市場のなかでも市場拡大傾向にあるのが中学受験塾です。この背景には、長引く不況や将来への不安から、わが子の「教育」に対する安定志向がさらに高まっていることに加え、1999年に設立が始まった公立中高一貫校の増加で、中学受験を求める層が多様化してきたということが挙げられます。

<ランキング分析> 「結果」の満足度で「進学教室サピックス」が初の総合1位に

今回から調査項目に「結果に対する満足度」と「コストパフォーマンス」の2つを追加しました。中学受験塾を選定する際に最も重視されたのは、①「合格/成績向上に対する満足度・貢献度」②「適切な人数・クラス」③「設備」の順となりました。

ランキング結果では、「結果に対する満足度」「適切な人数・クラス」の項目で首位を獲得した「進学教室サピックス」が初めて総合1位に輝き、2位の「CG啓明館」が安定した評価をうけるなか、過去3年間ベスト3入りしてきた「四谷大塚」が5位に。コストパフォーマンスやスタッフなどで高い評価を得た「日能研」と「市進学院」がランクを上げました。

オリコン顧客満足度ランキング: 中学受験 塾総合

順位	学校名	満足度 (点)	分析・コメント
1	進学教室サピックス 株式会社日本入試センター (東京都渋谷区)	71.65	分析: 中学受験御三家として実績が高い評価。「結果に対する満足度」で2位に6ポイントの差をつけて1位、「適切な人数・クラス」でも1位で総合1位となった。 コメント: 「勉強の質が高い」(50代女性) 「テストのデータの正確性・同レベルの子供と切磋琢磨できる環境という点」(50代男性) 「難関校を目指す上位層にはとてもいい塾」(40代女性)
2	CG 啓明館 株式会社中萬学院 (神奈川県横浜市)	71.22	分析: ひとりひとりに手厚く面倒見がよいとして前回総合2位で、前々回総合1位と安定して高い評価をえている。「講師の質」「設備」の2項目でも1位に輝くが、総合で「サピックス」に一歩及ばなかった。 コメント: 「直接先生に言いにくいことでもスタッフの方が間に入ってくださるのでこちらの思っていることを伝えやすい」(30代女性) 「子供一人一人の性格を理解してくれそれに応じた対応をきちんとしていただきました」(40代女性)
3	日能研 日能研本部 (神奈川県横浜市)	68.90	分析: 中学受験の草分けの老舗、受験情報量多いことで知られており、「情報」と「スタッフ」の2項目で1位。前回、前々回の総合5位からランクをあげた。 コメント: 「テストの添削が早く、直ぐに課題の確認ができる」(40代男性) 「受験情報が豊富で、手続きの経緯などもしっかり情報をもらえた」(40代女性)
4	市進学院 株式会社 市進ホールディングス (東京都文京区)	68.77	分析: 「コストパフォーマンス」で1位になったほか、「講師の質」や「カリキュラム」でもベスト3入りしたことで前回の総合7位からランクをあげた。 コメント: 「少人数なので、丁寧な指導を受けられた」(40代女性) 「講師のアフターフォローが良い欠席時に補講が受けられる」(50代男性)
5	四谷大塚 株式会社四谷大塚 (東京都杉並区)	68.69	分析: 「カリキュラム」では他を大きく引き離れた71.40点でダントツの1位ながら他項目が伸びず、2年連続総合3位からランキングをおとした。 コメント: 「保護者に対する授業内容の説明をちゃんとしている」(30代男性) 「教材執筆やテスト作成にあたる講師陣の質が非常に高い」(40代女性)

6	早稲田アカデミー 株式会社早稲田アカデミー (東京都豊島区)	67.20	分析: 早慶付属校合格実績では定評がある。「講師の質」「情報」など4つの項目で上位5位内にランキング。 コメント: 「講師陣は皆熱心な方ばかりで、受験勉強に対して非常にやる気が出た」(30代女性)
7	栄光ゼミナール 株式会社栄光 (東京都千代田区)	65.02	分析: 少人数制や独自の学習計画が好評。「設備」がベスト5入り。 コメント: 「自習室を自由に使えるし、分からないところはほとんど教えてくれる点はすごくいい」(40代女性)
8	臨海セミナー 株式会社臨海セミナー (神奈川県横浜市)	62.76	分析: 神奈川を中心に首都圏で展開。講師研修に力を入れており、「コストパフォーマンス」の項目では4位だった。 コメント: 「講師も校舎も清潔感があり、授業も丁寧だったと感じた」(40代男性)
9	東進スクール 株式会社ナガセ (東京都武蔵野市)	60.26	分析: 昨年総合1位からランクを下げた。運営会社が四谷大塚を買収したためそのノウハウもある。少人数制指導を徹底している。 コメント: 「子どもがやる気になった。雰囲気がいい」(40代男性)

<参考/昨年(2012年度)のランキング>

順位	学校名	満足度
1	東進スクール	75.02
2	CG啓明館	74.96
3	四谷大塚	73.02
4	進学教室サピックス	72.69
5	日能研	71.76
6	早稲田アカデミー	69.79
7	市進学院	68.61
8	栄光ゼミナール	67.54
9	臨海セミナー	65.29

<調査概要>

- ランキング名 2013年度 顧客満足度の高い中学受験塾ベスト9
- 発表媒体: WEB サイト「オリコン CSランキング」内
- 発表日時: 2012年12月3日 ●調査期間 2012年8月10日～9月10日
- 調査回答者: 3,601人
- 調査対象者: 中学受験を対象とする塾・予備校に1年以上通学している
(したことがある)現役小学生/中学生を持つ保護者。
女性は27歳以上、男性は29歳以上。
- 調査エリア: 東京、神奈川、埼玉、千葉
- 調査項目: ①結果に対する満足度 ②コストパフォーマンス ③適切な人数・クラス
④講師の質 ⑤カリキュラム ⑥情報 ⑦設備 ⑧スタッフ
※WEB サイトでは項目別ランキングも発表しております。

※2012年度以前のランキングをご希望の場合、お手数ですがお問い合わせくださいませ。

※本件に関するご取材等お受けいたします。お気軽にお問合せください。
※各詳細データご希望の場合はお問い合わせください。

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