

## 2015年度 オリコン顧客満足度ランキング『旅行会社（海外旅行）』発表

**総合第1位は【近畿日本ツーリスト】**

全10項目中6項目で1位を獲得

「女子旅」、「ブライダル」でも【近畿日本ツーリスト】が1位

『年代別ランキング』では、世代間の違い鮮明に  
「10代・20代」1位は【H.I.S.】、「50代」「60代以上」1位は【JTB】

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)では、「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調査した「オリコン顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を2006年より発表。今月20日、過去1年以内に旅行会社の窓口で旅行を申し込みした1,973人を対象に調査した、2015年度『旅行会社(海外旅行)』ランキング(<http://life.oricon.co.jp/rank-travel-agency/overseas/>)を発表致しましたので、お知らせ致します。内容をご高覧の上、貴媒体にて本内容を是非ご紹介賜りたく、何卒宜しくお願い申し上げます。

## &lt;『旅行会社（海外旅行）』に関する分析と傾向&gt;

## ■2015年度 オリコン顧客満足度ランキング 旅行会社（海外旅行）

総合順位	旅行会社	満足度(点)
1	近畿日本ツーリスト	73.76点
2	JTB	73.50点
3	日本旅行	71.81点
4	H.I.S	71.57点
5	阪急交通社	70.83点

## 2015年は、最大9連休のゴールデンウィークとシルバーウィークがダブルで到来し、例年以上に注目度が高まる旅行会社の存在

2015年は、ゴールデンウィークが5月2日から6日、シルバーウィークが9月19日から23日までそれぞれ5日間の大型連休となり、最大で9連休も可能な暦となっている。シルバーウィークに関しては2009年以来6年ぶりの大型連休となり、今年は例年以上に観光産業が盛り上がり、多くの日本人が旅行会社のツアーを利用し、海外旅行にでかけることが予想される。その連休中の旅行プランを決める際の参考にもなるのが、今回のランキングだ。

**総合第1位は、満足度73.76点の【近畿日本ツーリスト】。**『項目別ランキング』(※次ページ参照)では、「提携宿泊先の充実度」、「予約・申込みのしやすさ」、「プランの充実度」、「窓口スタッフの対応」、「支払い方法の豊富さ」、「店舗の利便性」の6項目で1位を獲得。また、「会社の信頼性」、「情報の提供力」、「サポート力」の3項目で2位、「コストパフォーマンス」の項目で4位となり、総合的に高い満足度を記録した。

**総合第2位は、満足度73.50点の【JTB】。**『項目別ランキング』では、「会社の信頼性」、「情報の提供力」、「サポート力」の3項目で1位になったほか、「提携宿泊先の充実度」、「予約・申込みのしやすさ」、「プランの充実度」、「窓口スタッフの対応」、「支払い方法の豊富さ」の5項目で2位となるなど、こちらも総合力の高さを示した。特に「会社の信頼性」では、2位に5点の差をつけ、全項目で唯一80点台を記録するなど、大手ならではの實力を見せつけた。(※次ページに続く)

## 【項目別ランキング】

順位/ 項目	提携宿泊先の充実度	予約・申し込みの しやすさ	プランの充実度	窓口スタッフの対応	支払い方法の豊富さ
1	近畿日本ツーリスト 75.36点	近畿日本ツーリスト 74.49点	近畿日本ツーリスト 73.34点	近畿日本ツーリスト 78.32点	近畿日本ツーリスト 68.87点
2	JTB 74.80点	JTB 73.93点	JTB 73.33点	JTB 77.38点	JTB 68.69点
3	日本旅行 71.85点	日本旅行 71.45点	H.I.S 70.60点	日本旅行 76.54点	日本旅行 63.64点
4	H.I.S 70.07点	阪急交通社 70.52点	日本旅行 69.50点	H.I.S 74.93点	H.I.S 59.79点
5	阪急交通社 69.40点	H.I.S 70.51点	阪急交通社 69.35点	阪急交通社 73.67点	阪急交通社 58.61点

順位/ 項目	店舗の利便性	会社の信頼性	情報の提供力	サポート力	コストパフォーマンス
1	近畿日本ツーリスト 72.95点	JTB 82.11点	JTB 72.23点	JTB 75.56点	阪急交通社 72.95点
2	日本旅行 71.32点	近畿日本ツーリスト 76.91点	近畿日本ツーリスト 71.53点	近畿日本ツーリスト 74.54点	H.I.S 71.85点
3	JTB 70.57点	H.I.S 76.81点	阪急交通社 70.99点	日本旅行 72.48点	日本旅行 71.27点
4	H.I.S 70.25点	日本旅行 74.31点	H.I.S 70.17点	阪急交通社 72.22点	近畿日本ツーリスト 71.10点
5	阪急交通社 62.89点	阪急交通社 71.94点	日本旅行 68.76点	H.I.S 70.55点	JTB 69.76点

## 【目的別ランキング】

**「女子旅」、「ブライダル」1位は【近畿日本ツーリスト】、「家族旅行」、「一人旅」1位は【JTB】**

### 女子旅

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	近畿日本ツーリスト	76.64点
2	阪急旅行社	73.06点
3	日本旅行	72.81点
4	JTB	72.11点
5	H.I.S	70.16点

### 家族旅行

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	JTB	73.66点
2	近畿日本ツーリスト	73.36点
3	H.I.S	72.18点
4	日本旅行	72.09点
5	阪急交通社	70.81点

### ブライダル(ハネムーン&リゾートウエディング含む)

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	近畿日本ツーリスト	79.28点
2	JTB	74.15点
3	H.I.S	73.26点

### 一人旅

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	JTB	71.29点
2	阪急交通社	70.58点
3	H.I.S	69.51点

『目的別ランキング』では、【近畿日本ツーリスト】と【JTB】の2強が、支持の高さを示した。「ブライダル」では、【近畿日本ツーリスト】が79.28点の高得点をマークして1位、年々注目度が高まる「女子旅」でも【近畿日本ツーリスト】が3点以上を離しトップとなった。一方の【JTB】は、「家族旅行」と「一人旅」で1位となり、満足度の高さを示した。

【お問い合わせ先】 株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一  
TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp

## 【年代別ランキング】

『年代別ランキング』では、世代間の違い鮮明に

「10代・20代」1位は【H.I.S.】、「50代」「60代以上」1位は【JTB】

### 10代・20代

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	H.I.S.	71.37 点
2	JTB	70.84 点
3	日本旅行	67.04 点

### 30代

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	阪急交通社	75.62 点
2	日本旅行	74.48 点
3	近畿日本ツーリスト	73.98 点
4	JTB	73.88 点
5	H.I.S.	72.08 点

### 40代

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	近畿日本ツーリスト	80.25 点
2	JTB	74.12 点
3	H.I.S.	71.92 点
4	日本旅行	71.59 点
5	阪急交通社	70.24 点

### 50代

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	JTB	72.57 点
2	日本旅行	71.58 点
3	H.I.S.	70.88 点
4	近畿日本ツーリスト	70.28 点
5	阪急交通社	69.91 点

### 60代以上

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	JTB	74.41 点
2	日本旅行	72.59 点
3	H.I.S.	71.23 点
4	近畿日本ツーリスト	71.04 点
5	阪急交通社	70.35 点

【年代別ランキング】では、「10代・20代」は“リーズナブルな価格”が魅力の【H.I.S.】が、「50代」「60代以上」は“スタッフの質と信頼性”の【JTB】が1位と、世代間の違いが鮮明になった。

ユーザーコメントを見てみると、「10代・20代」1位の【H.I.S.】には、「特別プランで夫婦2人で30万円でスペインに行けました！土産等ふくめても40万円弱で済み、プライダルでお金が必要な我々には非常に満足でした」(20代／男性)、「ホテルも満足で価格も安くて言うことなしでした」(20代／女性)、「相談しているときに格安チケットがあり即決」(20代／男性)など、安い値段で旅行を楽しめたという声が多く挙がった。

一方、「50代」「60代以上」1位の【JTB】には、「旅行会社大手の信頼感が旅の安心感に結びつく」(50代／男性)、「実際に対応する社員に対する好感度はこの会社の大きな魅力。いろいろな要望を聞いて細かく提案してくれるので信頼できる」(60代／女性)、「信頼度の高さが一番の魅力。添乗員の質が高い」(60代／男性)、「添乗員さん・現地ガイドさんが優秀で、初めての土地・言葉の通じない国などへ行くのには安心感が大きい」(50代／女性)など、企業の信頼性はもとより、スタッフの信頼の高さにも満足しているようで、「毎回利用しているので安心安全が一番」(70代／男性)とリピーターも安心して利用している様子が伺える。

【お問い合わせ先】 株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一  
 TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp

## 【旅行先別ランキング】

**総合第1位の【近畿日本ツーリスト】が、「ヨーロッパ」と「ハワイ」で高い満足度を記録  
一方で総合第5位の【阪急交通社】が、「北米」で1位を獲得**

### ヨーロッパ

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	近畿日本ツーリスト	76.09 点
2	H.I.S	71.58 点
3	JTB	70.95 点
4	日本旅行	70.19 点
5	阪急交通社	69.19 点

### アジア

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	JTB	73.49 点
2	近畿日本ツーリスト	73.35 点
3	日本旅行	72.82 点
4	H.I.S	71.02 点
5	阪急交通社	70.47 点

### グアム・サイパン

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	JTB	73.39 点
2	近畿日本ツーリスト	71.84 点
3	H.I.S	70.73 点

### ハワイ

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	近畿日本ツーリスト	79.67 点
2	JTB	76.16 点
3	H.I.S	74.01 点

### オセアニア・南太平洋

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	H.I.S	74.53 点
2	JTB	73.51 点

### 北米

順位	旅行会社	満足度 (点)
1	阪急交通社	75.65 点
2	JTB	74.19 点
3	H.I.S	68.54 点

『旅行先別ランキング』では、「ヨーロッパ」で、総合第1位の【近畿日本ツーリスト】が76.09点を獲得し、2位【H.I.S】の71.58点と大きな差をつけ、1位となった。また、「ハワイ」でも、【近畿日本ツーリスト】が2位の【JTB】から3点以上離して1位となり、評価の高さを示した。

総合第2位の【JTB】は、「アジア」と「グアム・サイパン」で1位、「ハワイ」、「オセアニア・南太平洋」、「北米」で2位、「ヨーロッパ」で3位と、全旅行先ランキングにランキングインし、安定した満足度を獲得した。また、【H.I.S】も全旅行先に名を連ね、「オセアニア・南太平洋」で1位、「ヨーロッパ」で2位となり、評価の高さを示した。総合ランキング第5位となった【阪急交通社】が、「北米」で75.65点の満足度を記録し、1位となった点にも注目したい。

【調査概要】【旅行会社(海外旅行)】 ◆調査期間:2014/10/28~2014/10/31 ◆回答者数:1,973 サンプル

◆調査対象者 性別:男女、年齢:18歳以上、地域:全国、条件:過去1年以内に旅行会社の窓口で旅行を申し込みした人

## ◆【『旅行会社(国内旅行)』に関して】

**オリコン顧客満足度ランキング『旅行会社(国内旅行)』は、2月2日(月)に発表予定です。**

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一  
 TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp

## ■お知らせ

**オリコン顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは報道用資料ですので、報道の範囲内での、掲載データ、及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。**(※ただし、本ニュースリリースとは別途になりますが、CD ランキング等のエンタテインメント系ランキングのご使用は有償となっております。詳しくはお問い合わせ先までご連絡頂ければ幸いです。)

【オリコン顧客満足度ランキング一覧】 ( <http://life.oricon.co.jp/> )

◆ニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

(検索 : 「オリコン CS ランキング ニュースリリース」)

### ■ 2015 年 1 月発表 : 新規、更新ランキング

人材派遣会社、転職・人材紹介会社  
引越し会社、旅行会社 (海外旅行) (新規)

### ■ 2015 年 2 月発表予定 : 新規、更新ランキング

旅行会社 (国内旅行) (新規)、賃貸情報サイト (新規)、賃貸情報店舗 (新規)、  
住宅設備ショールーム (新規)、ハウスメーカー (注文住宅) (新規)、  
トランクルーム、食材宅配、ネットスーパー、フィットネス

	顧客満足度ランキング
保険関連ランキング (9)	・自動車保険 ・バイク保険 ・自転車保険 ・生命保険 ・医療保険 ・学資保険 ・海外旅行保険 ・ペット保険 ・来店型保険ショップ
マネー関連ランキング (5)	・ネット銀行 ・ネット証券 ・FX 取引 ・クレジットカード ・住宅ローン
通信関連ランキング (5)	・携帯キャリア ・携帯メーカー ・MVNO ・モバイルデータ通信 ・プロバイダ
生活関連ランキング (9)	・引越し会社 ・リフォーム会社 ・ウォーターサーバー ・トランクルーム ・食材宅配サービス ・ネットスーパー ・オンラインゲーム ・車買取会社 ・ゲームアプリ
グルメ関連ランキング (4)	・レストランチェーン ・宅配ピザ ・カレーショップ ・回転寿司
受験関連ランキング (11)	・英会話スクール ・子ども英会話 ・オンライン英会話 ・大学受験 現役 ・大学受験 高卒 ・大学受験 個別指導塾 ・高校受験 集団塾 ・高校受験 個別指導塾 ・中学受験 集団塾 ・中学受験 個別指導塾 ・家庭教師
転職関連ランキング (2)	・人材派遣会社 ・転職、人材紹介会社
美容関連ランキング (3)	・エステサロン ・メンズエステ ・フィットネス
旅行関連ランキング (1)	・旅行会社 (海外旅行) ・旅行会社 (国内旅行) (2月発表)

【2015 年 1 月現在 : 9 部門 49 ジャンル】

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りますが概ね 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、必ずしもランキン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一  
TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp