

- ・本レポートは基本調査レポートの前半部分「ランキングの結果」を掲載した抜粋版でございます。
- ・全設問の集計結果、グラフ集、各企業の数値は、データをご購入いただけますとご覧いただけます。
ご気軽にお問合せください。



2020年 オリコン顧客満足度調査 【テーマパーク 西日本】 基本調査レポート 抜粋版

株式会社oricon ME

TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3405-5204

E-mail : ml-csad@oricon.jp

調査目的

テーマパーク 西日本の満足度ランキングを作成するための調査。
また、テーマパーク 西日本の利用者属性や志向性を把握するための基礎情報とする。

調査手法

大手調査会社にてインターネット調査を実施。
登録モニターから調査対象となる人を抽出（スクリーニング調査を実施）し、2,028名の対象者を回収した。

調査地域

全国

調査対象者

- ・15歳以上の男女
 - ・過去1年以内にテーマパークに行った人。その際、入園料を把握している人。
- ※無料で入園した人は対象外とする

回収数

本調査回収サンプル：2,028名

調査期間

事前調査：2019年09月24日（火）～2019年12月27日（金）
調査期間：2020年01月06日（月）～2020年01月14日（火）

調査企画主体

株式会社oricon ME

満足度ランキング概要

満足度ランキングの総合得点は、各サービスのQ1総合満足度（1～10点評価）と、下記のQ3満足度（1～10点評価）との二重に基づく**重要度（ウェイト）**を掛け合わせて算出しております。

テーマパーク 満足度項目（Q3）

① チケットの 買いやすさ	(1)～(3) チケット購入のしやすさ（当日窓口購入、事前購入、web購入など） 他2項目
② スタッフの対応	(4)～(6) チケット売場、ゲート付近、売店、園内スタッフなどのマナー（話し方や態度、身だしなみなど） 他2項目
③ パーク内の 快適さ	(7)～(12) 施設の清潔さ 他5項目
④ 空間演出	(13)～(16) ショーやパレード、およびイベント（シーズンイベントを含む）の回数、長さ 他3項目
⑤ フード・ドリンク の充実さ	(17)～(20) 飲食物の料金の納得感 他3項目
⑥ ショップの充実さ	(21)～(22) グッズやお土産の料金の納得感 他1項目
⑦ 利用のしやすさ	(23)～(25) 立地・アクセスの良さ（バス停や駅からのアクセスの良さ／駐車場の利便性など） 他2項目

<ランキング定義について>

- 以下の条件を満たしている施設を調査対象企業とする
 - 1) 入園料（入場料）をとっていること
 - 2) 園内全体に非日常的な特定のテーマがあること
 - 3) アトラクション（乗り物、アクティビティ、ショー、パレードなど）があること
 - 4) 施設にオリジナルキャラクターがいること

<調査期間>

2020年調査 2020/01/06～2020/01/14

重要度（ウェイト）について

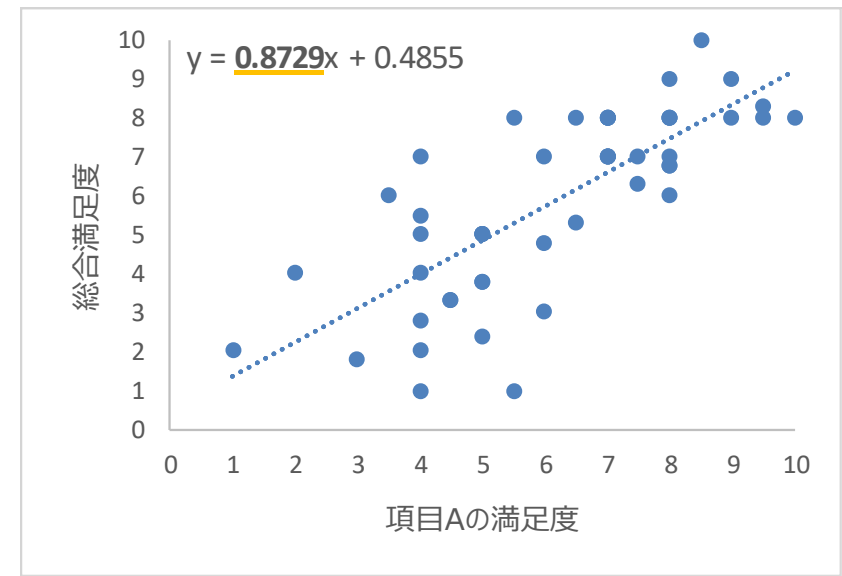
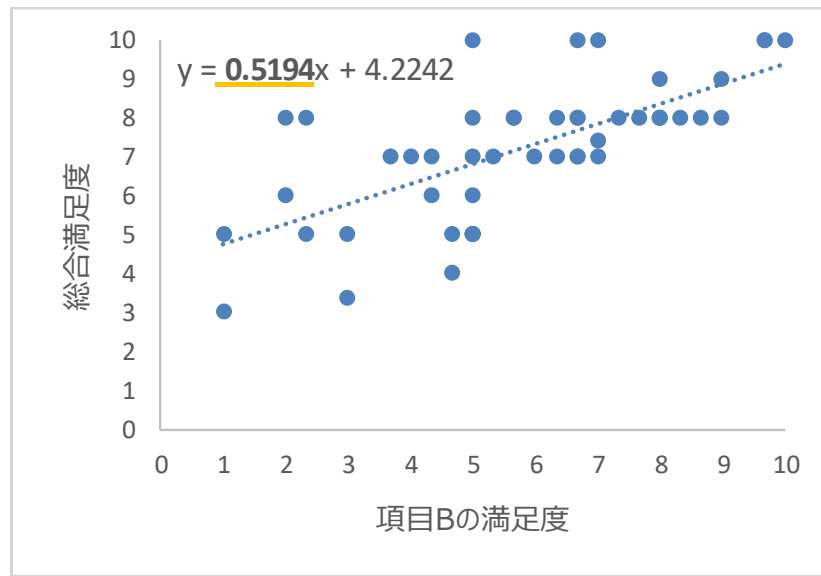
総合得点は、Q3の各満足度に重要度（ウェイト）を掛け合わせて算出しております。

重要度 (ウェイト)

「総合満足度(Q1)」と「各評価項目(Q3)」の相関関係より
利用後の評価値を重要度（ウェイト）に設定

⇒総合満足度との関係性の高い評価項目毎に、重要度(ウェイト)の優先度を設ける

例)



項目A、項目Bの順で高い重要度（ウェイト）をかける

満足度ランキング結果一覧

本年度の満足度ランキング結果となります。

順位	ランキング対象企業名	回答者数	総合得点	①チケットの 買いやすさ	②スタッフの 対応	③パーク内の 快適さ	④空間演出	⑤フード・ ドリンクの 充実さ	⑥ショップの 充実さ	⑦利用の しやすさ
1位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	725	70.73	69.04	74.70	72.19	74.01	64.13	66.08	72.73
2位	ハウステンボス	554	69.68	68.71	72.63	71.07	70.93	65.12	67.31	70.55
3位	ハーモニーランド	146	69.27	70.62	74.47	68.52	71.30	63.81	66.73	67.59
4位	志摩スペイン村	193	68.68	69.45	72.86	71.13	69.42	63.62	65.22	67.26
5位	東映太秦映画村	163	67.55	66.36	70.60	69.05	68.29	62.71	66.67	67.86
6位	レゴランド・ジャパン・リゾート	229	66.13	64.84	70.15	69.96	66.89	59.80	62.38	66.80

ユニバーサル・スタジオ・ジャパン

抜粋版

※「ランキング結果」のみ掲載しております。



ランキング | 1位

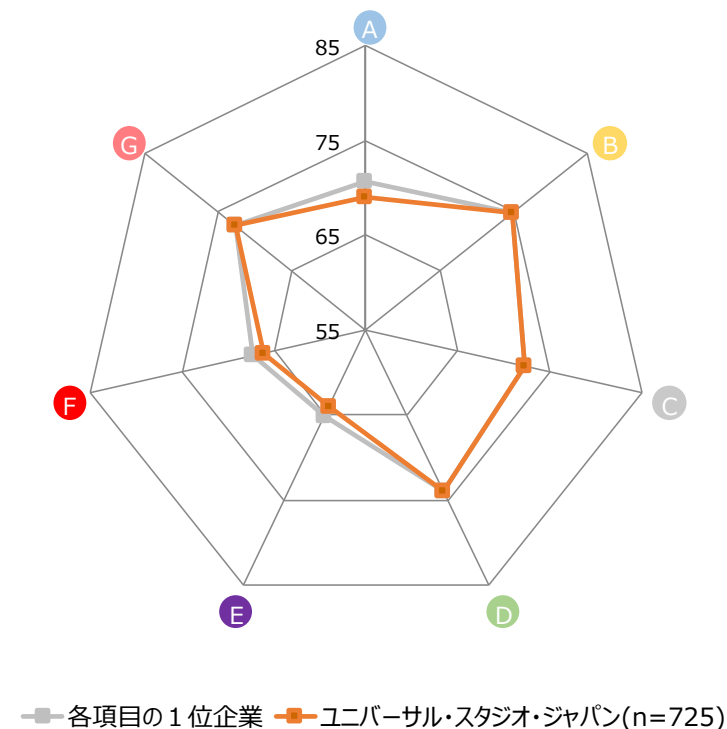
総合得点 | 70.73点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=725)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A チケットの買いやすさ	3	69.04	ハーモニーランド	-1.58
B スタッフの対応	1	74.70	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-
C パーク内の快適さ	1	72.19	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-
D 空間演出	1	74.01	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-
E フード・ドリンクの充実さ	2	64.13	ハウステンボス	-0.99
F ショップの充実さ	4	66.08	ハウステンボス	-1.23
G 利用のしやすさ	1	72.73	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。



ランキング | 2位

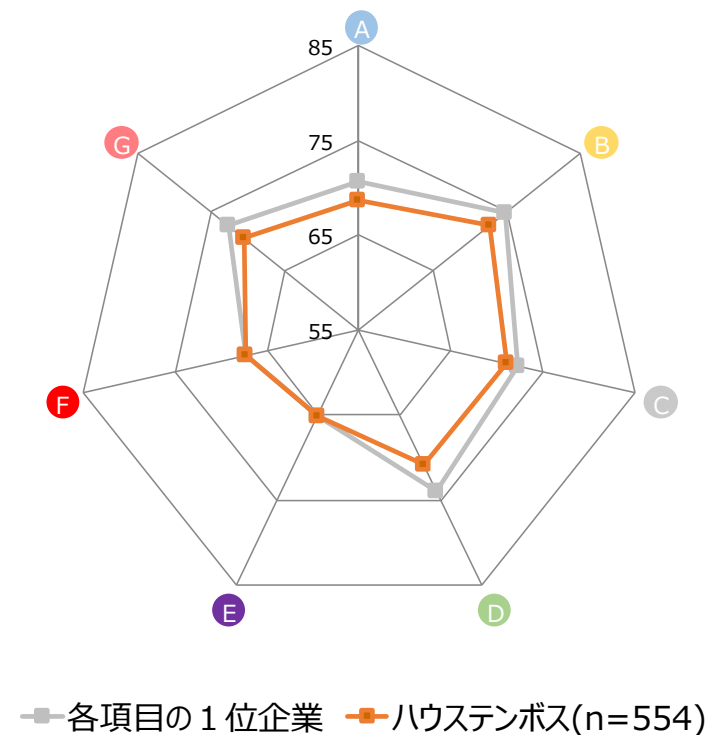
総合得点 | 69.68点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=554)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A チケットの買いやすさ	4	68.71	ハーモニーランド	-1.91
B スタッフの対応	4	72.63	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-2.07
C パーク内の快適さ	3	71.07	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-1.12
D 空間演出	3	70.93	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-3.08
E フード・ドリンクの充実さ	1	65.12	ハウステンボス	-
F ショップの充実さ	1	67.31	ハウステンボス	-
G 利用のしやすさ	2	70.55	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-2.18

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。



ランキング | 3位

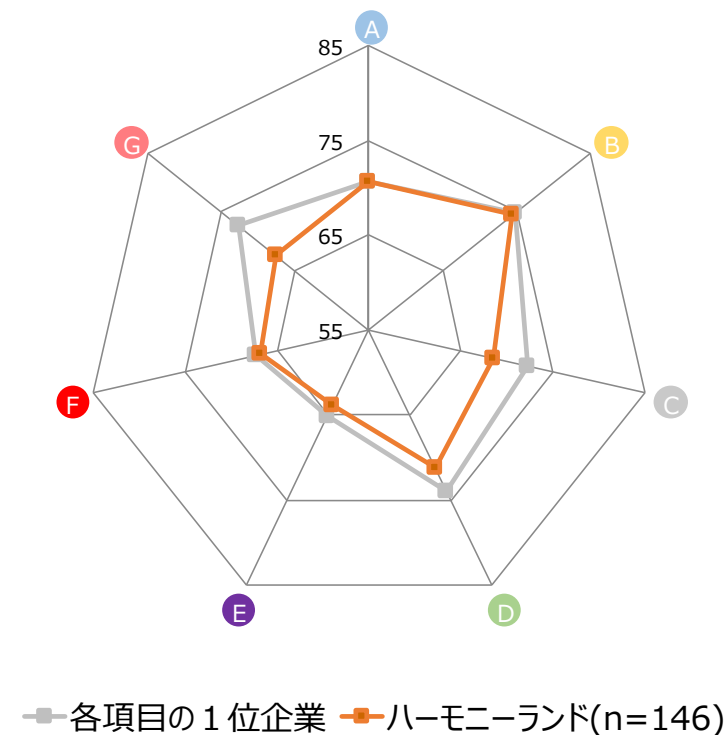
総合得点 | 69.27点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=146)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A チケットの買いやすさ	1	70.62	ハーモニーランド	-
B スタッフの対応	2	74.47	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-0.23
C パーク内の快適さ	6	68.52	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-3.67
D 空間演出	2	71.30	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-2.71
E フード・ドリンクの充実さ	3	63.81	ハウステンボス	-1.31
F ショップの充実さ	2	66.73	ハウステンボス	-0.58
G 利用のしやすさ	4	67.59	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-5.14

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 4位

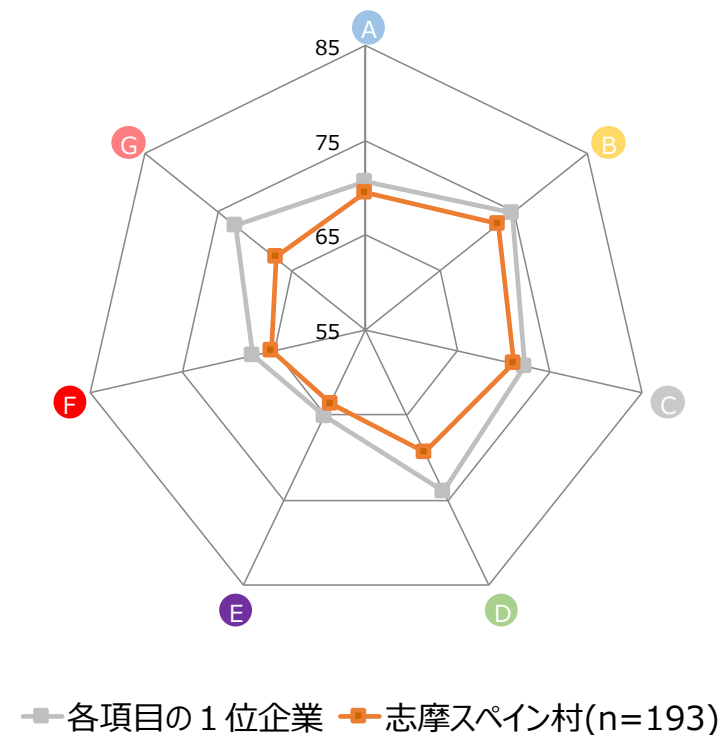
総合得点 | 68.68点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=193)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A チケットの買いやすさ	2	69.45	ハーモニーランド	-1.17
B スタッフの対応	3	72.86	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-1.84
C パーク内の快適さ	2	71.13	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-1.06
D 空間演出	4	69.42	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-4.59
E フード・ドリンクの充実さ	4	63.62	ハウステンボス	-1.50
F ショップの充実さ	5	65.22	ハウステンボス	-2.09
G 利用のしやすさ	5	67.26	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-5.47

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 5位

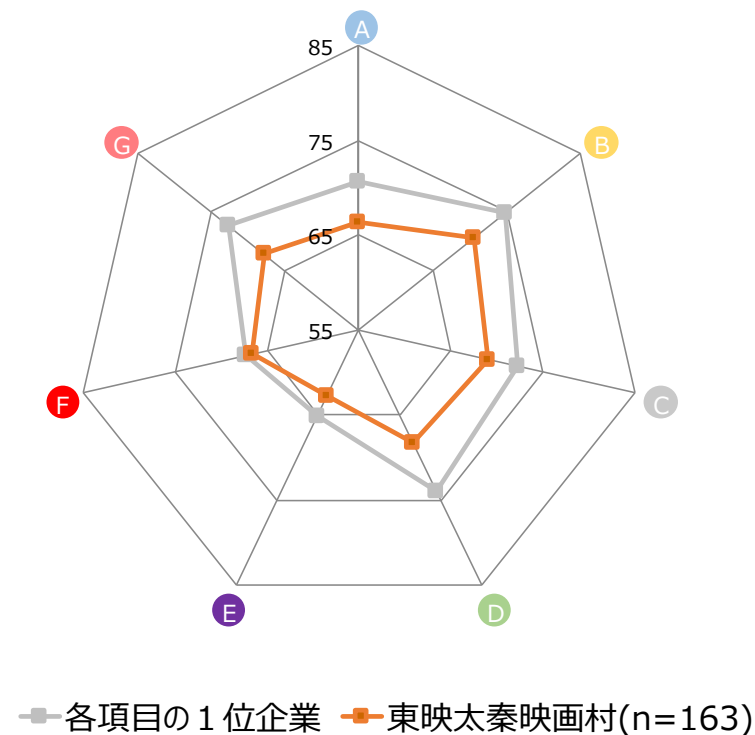
総合得点 | 67.55点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=163)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A チケットの買いやすさ	5	66.36	ハーモニーランド	-4.26
B スタッフの対応	5	70.60	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-4.10
C パーク内の快適さ	5	69.05	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-3.14
D 空間演出	5	68.29	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-5.72
E フード・ドリンクの充実さ	5	62.71	ハウステンボス	-2.41
F ショップの充実さ	3	66.67	ハウステンボス	-0.64
G 利用のしやすさ	3	67.86	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-4.87

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 6位

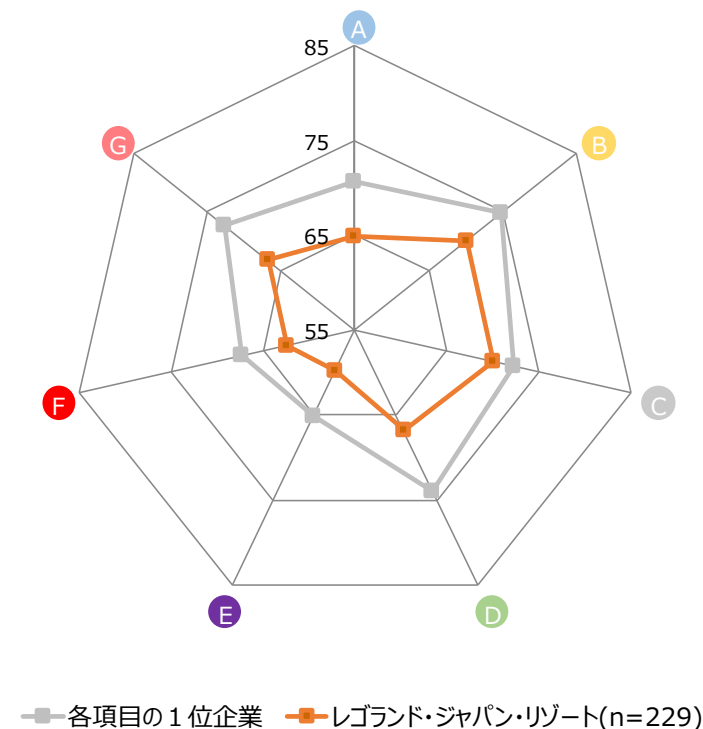
総合得点 | 66.13点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=229)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A チケットの買いやすさ	6	64.84	ハーモニーランド	-5.78
B スタッフの対応	6	70.15	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-4.55
C パーク内の快適さ	4	69.96	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-2.23
D 空間演出	6	66.89	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-7.12
E フード・ドリンクの充実さ	6	59.80	ハウステンボス	-5.32
F ショップの充実さ	6	62.38	ハウステンボス	-4.93
G 利用のしやすさ	6	66.80	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	-5.93

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

■ その他設問内容ご紹介

本レポート抜粋版は、「ランキング結果」の掲載となります。

本レポートでは、以下の最新年で調査した設問も掲載して販売しており、納品内容には、クロス集計表・自由回答集も含まれます。ご興味がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

設問内容

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 【属性】性別 • 【属性】居住地 • 【属性】職業 • 【本調査】総合満足度 • 【本調査】評価項目（小項目） • 【本調査】利用前の重視点 • 【本調査】事前期待 • 【本調査】NPS® • 【本調査】情報発信行動 • 【本調査】同伴者 • 【本調査】1年間の利用回数 • 【本調査】テーマパークの利用状況 • 【本調査】他のテーマパークのNPS（1つ目） • 【本調査】他のテーマパークのNPS（2つ目） • 【本調査】最も好きなテーマパーク • 【自由回答(FA)】良かった点 • 【自由回答(FA)】他者推奨意向理由 • 【自由回答(FA)】感動した体験 • 【自由回答(FA)】他のテーマパークの他者推奨意向理由（1つ目） • 【自由回答(FA)】最も好きなテーマパークを好きな理由 | <ul style="list-style-type: none"> • 【属性】年代 • 【属性】婚姻状況 • 【属性】家族構成 • 【本調査】ショップの利用状況 • 【本調査】他者推奨意向 • 【本調査】トラブル経験 • 【本調査】再利用意向 • 【本調査】検討時に見た情報 • 【本調査】ブランドエクイティ • 【本調査】料金に対する満足度 • 【本調査】利用目的 • 【本調査】他のテーマパークの総合満足度（1つ目） • 【本調査】他のテーマパークの総合満足度（2つ目） • 【自由回答(FA)】悪かった点 • 【自由回答(FA)】選定理由 • 【自由回答(FA)】要望・改善点 • 【自由回答(FA)】他のテーマパークの他者推奨意向理由（2つ目） |
|---|---|

本レポートは青枠の「基本調査レポート」でございます。ランキング結果と、最新年調査(1年分)の全設問のクロス集計表をビジュアル化した100ページ前後のグラフ集です。ランキング結果の概要と、最新年のデータ傾向を把握することが可能です。
(※ジャンルによって設問数が異なるためページ数は変動いたします。) 納品内容には、クロス集計表・自由回答集も含まれます。

プラン名		集計表プラン			レポートプラン		ローデータプラン
		エコノミー	ライト①	ライト②	満足度アップ	カスタム	ローデータ
価格(税抜)		30万	60万	100万	150万	300万～	別途見積り
ご指定企業数		1社	5社	10社	5社	○ ※内容は応相談	—
納品内容	ローデータ	—	—	—	—	—	○
	基本調査レポート	○	○	○	○	—	—
	クロス集計表	○	○	○	○	○ ※内容は応相談	—
	自由回答集	○	○	○	○	○ ※内容は応相談	—
	分析レポート	—	—	—	○	○ ※内容は応相談	—
オプション	競合社数追加(税抜)	1社につき+ 10万円			1社につき + 20万円	—	—
	経年集計表(税抜) ※	10万円			—	—	—
納期		約2～3週間			約1か月～1か月半		2～3営業日

※ 経年集計には、自由回答集は含みません
経年集計される設問は、全設問ではなく、主要な設問（満足度、属性等の主要設問）のみの経年集計です。

本レポートについて

- ・本レポート内の表記は、可読性向上のため別添のEXCELデータと表記が異なる場合が御座います。
- ・本レポートに掲載している著作物（レポート、グラフ、データ）の権利はすべて当社に帰属いたします。
- ・本レポートの一部あるいは全部について、当社の承諾を得ずに無断で複製、複写、第三者へ開示、転売等を行うことを禁じます。

**自社・他社の各種数値・フリーコメント等、本レポートに含まれない
各社単位での詳細な定量・定性データのご提供も承ります。**

※ご提供内容、納期等については、担当までお気軽にお問い合わせください。

発行：2020年10月

「2020年 オリコン顧客満足度調査【テーマパーク 西日本】基本調査レポート 抜粋版」

<https://life.oricon.co.jp/>

© oricon ME inc.

株式会社oricon ME

TEL：03-5785-5628 FAX：03-3405-5204

E-mail：ml-csad@oricon.jp