2025 年 8 月 27 日

報道関係各位

GMO リサーチ&AI 株式会社

【2025 年 GMO 顧客満足度ランキング】
葬儀社の総合ランキング 1 位は JA（JA 葬祭）
～「施設の清潔感」「設備の充実度」など 6 つの項目別ランキングでも JA（JA 葬祭）が首位を獲得～

GMO インターネットグループで、インターネットリサーチ事業を展開する GMO リサーチ&AI 株式会社（代表取締役社長：荻田 剛大　以下、GMO リサーチ&AI　略称：GMO-R&AI）は、2025 年 8 月 27 日に同社が運営する「GMO 顧客満足度ランキング」において、2025 年の「葬儀社」(※1) カテゴリのランキング結果を公開し、総合ランキングでは、JA（JA 葬祭）が 1 位に輝きました。

「GMO 顧客満足度ランキング」では、特定のサービスや商品を実際に利用した経験のある方のみを対象に、厳格な手法に基づいて調査を実施し、企業のブランド価値を可視化する信頼性の高いランキングとして公表しています。情報過多の時代において、信頼できる客観的な評価指標の提供を目的としています。

（※1）自社のブランド名を冠する葬儀場、または提携している葬儀場を複数（2 ヵ所以上）の都道府県で展開している企業や団体を定義としています。なお、葬儀場を持たず、仲介や紹介サービスのみを提供している企業は含みません。

【調査概要】

・調査主体：GMO リサーチ&AI 株式会社
・調査方法：　オンライン調査
・調査回答者数：1,012 名
・ランクイン回答数：　ランクイン企業の最低回答者数は 50 名以上
・調査期間：2025 年 6 月 19 日～2025 年 7 月 22 日
・調査対象：

-性別：指定なし
-年齢：18～84 歳
-地域：全国
-条件：過去 10 年以内に執り行われた葬儀で喪主を務めた人
・調査企業・サービス数：18 (※2)
・定義：自社のブランド名を冠する葬儀場、または提携している葬儀場を
複数（2 ヵ所以上）の都道府県で展開している企業や団体。
なお、葬儀場を持たず、仲介や紹介サービスのみを提供している企業は含みません。

（※2）調査対象企業は、当社が独自に実施したデスクリサーチをもとに、利用者数が多いと考えられる企業・サービスを中心に選定しています。加えて、調査回答者による自由記述で挙げられた企業・サービスについても、一部を対象に含めています。

【ランキング結果】2025 年「葬儀社」カテゴリ

https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/details/funeral-home_2025

■総合ランキング（上位 3 位）

「葬儀社」カテゴリの総合ランキングでは、JA（JA 葬祭）が 1 位に輝きました。利用者からの推奨理由としては、「スタッフの対応が親切で、施設の場所も近い」（50 代 男性）、「スタッフの対応が良くスムーズに進行してくれた」（60 代以上 女性）といったスタッフの対応についての評価のほか、「急な訃報で頭が回らないときも、しっかりと寄り添ってくれたスタッフの対応に感謝したい」（50 代 男性）、「対応が親切で、故人と親族を始めとした関係者への配慮が感じられました」（60 代以上 男性）などのスタッフの寄り添う姿勢への評価、「ちゃんと金額なども相談できて納得できる葬儀ができた」（50 代 男性）などの料金の適正さを評価する声が多く寄せられました。2 位の株式会社公益社については、「スタッフの対応が丁寧で親切で好感が持てる。」などスタッフの対応に対する声、3 位の株式会社セレマについては、「明瞭会計であった。」など料金の分かりやすさに対する声が目立ちました。

■項目別ランキング（上位 3 位）

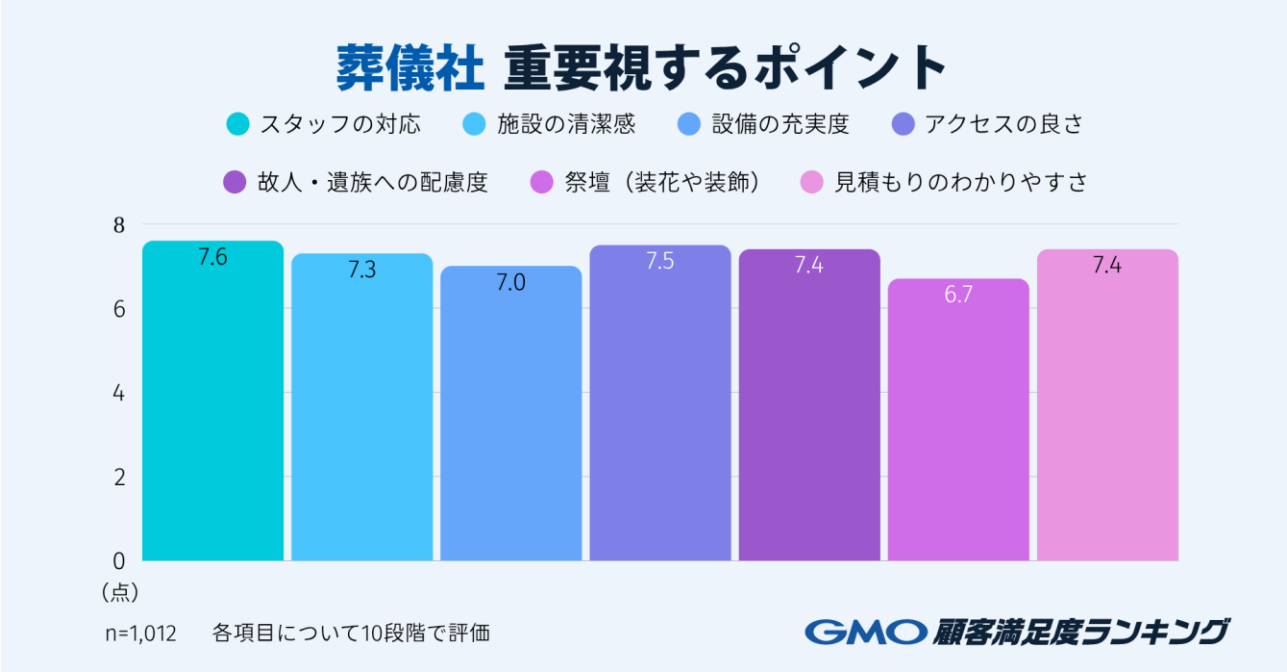
7 つの項目別ランキングでは、「施設の清潔感」「設備の充実度」「アクセスの良さ」「故人・遺族への配慮度」「祭壇（装花や装飾）」「見積もりのわかりやすさ」の 6 つの項目で JA（JA 葬祭）が 1 位を獲得し、他を寄せ付けない圧倒的支持を受けていることがうかがえます。

「スタッフの対応」では、株式会社公益社が 1 位となりました。

ランキング結果の詳細、他カテゴリのランキングについては **GMO 顧客満足度ランキングサイト**(URL: https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/)にてご覧いただけます。

【利用実態データ】「葬儀社」を選ぶ際に重視するポイント

「葬儀社」を選ぶ際に重視するポイントについて、各項目を 10 段階で評価する形式で調査を行った結果、項目間での大きな差は見られませんでした。しかし、わずかな差ではあるものの、「祭壇」や「設備の充実度」の重視度は相対的に低く、"ハード面"よりも"ソフト面"が重要視される傾向がうかがえます。葬儀は多くの方にとって突然の出来事であり、不慣れな中で短期間に多くの判断を迫られる上、大切な方を亡くした深い悲しみの中にあります。そうした状況においては、信頼できる対応や丁寧なサポートが何よりも重要とされていることがわかります。また、アクセスの良さや施設の清潔感といった実務的な安心材料も高く評価されており、「混乱を避けたい」「失敗したくない」といった顧客心理が葬儀社選びに大きく影響していることが示唆されます。



【「GMO 顧客満足度ランキング」について】

「GMO 顧客満足度ランキング」は、GMO リサーチ&AI が、各業界・サービスの調査を実施し、その結果をもとにランキングを作成・公開するプラットフォームです。GMO リサーチ&AI が保有する国内最大級3,400 万人以上 (※3) のアンケートパネル (※4) を活用し、厳格な調査手法に基づいて作成された、公平かつ正確で信頼性の高いランキングを公表しています。

同ランキング評価に基づく「GMO 顧客満足度ランキング」称号を通じて、企業のブランド価値の向上と、消費者のサービス・商品選択を支援する信頼性の高い情報を提供します。

GMO 顧客満足度ランキングが設定する商標ロゴのご利用については、**問い合わせフォーム**(URL: https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/)よりお問い合わせください。

（※3）2025 年 3 月時点

（※4）パネルとは、アンケート協力の承諾を得ている生活者の集合体

【GMO リサーチ&AI 株式会社について】

GMO リサーチ&AI は「想いを、世界に」をフィロソフィーに掲げ、企業と生活者の関係の再構築を実現する、新しいマーケティング・ソリューション・プラットフォームを普及させる事業を展開しています。世界 130 以上 (※5) の国と地域で消費者にインターネットリサーチが可能なパネルネットワークと AI 技術を活用して、日本のみならず世界各国の企業から調査依頼を受けています。

（※5）2025 年 7 月時点　提携パネルを含む

※記載されている会社名、製品名、サービス名は、各社の商標または登録商標です。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

●GMO リサーチ&AI 株式会社
社長室　山本
TEL：03-5962-0037（代表）
E-mail：ir@gmo-research.ai

【サービスに関するお問い合わせ先】

●GMO リサーチ&AI 株式会社
国内営業部　平田・白取
TEL：03-5459-5565
E-mail：gmo-cs@gmo-research.ai

●GMO インターネットグループ株式会社
グループ広報部　PR チーム　小犬丸
TEL：03-5456-2695
お問い合わせ：https://group.gmo/contact/press-inquiries/

【GMO リサーチ&AI 株式会社】（URL：https://gmo-research.ai/）

会　社　名	GMO リサーチ&AI 株式会社（東証グロース市場　証券コード：3695）
所　在　地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号　セルリアンタワー
代　表　者	代表取締役社長　荻田 剛大
事 業 内 容	インターネットリサーチ事業
資　本　金	2 億 9,903 万円

【GMO インターネットグループ株式会社】（URL：https://group.gmo/）

会　社　名	GMO インターネットグループ株式会社　（東証プライム市場　証券コード：9449）
所　在　地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号　セルリアンタワー
代　表　者	代表取締役グループ代表　熊谷　正寿
事 業 内 容	持株会社（グループ経営機能） ■グループの事業内容 インターネットインフラ事業 インターネットセキュリティ事業 インターネット広告事業 インターネット金融事業 暗号資産事業
資　本　金	50 億円

Copyright (C) 2025 GMO Research & AI, Inc. All Rights Reserved.