

2015年 オリコン日本顧客満足度調査 『ヨガスタジオ（首都圏）』『ホームセキュリティ』 新規ランキング発表

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に満足度調査を実施する、「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を展開するオリコン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は、先ごろ顧客満足度の高い『ヨガスタジオ（首都圏）』、『ホームセキュリティ』のランキングを発表いたしました。

TOPICS

1：首都圏『ヨガスタジオ』ランキング、満足度1位【ドゥミルネサンス】

⇒ 評価項目全8本のランキングで、すべてTOP3にランクイン

⇒ ユーザーの評価重視度は「通いやすさ」が最も高く、「インストラクターの教え方」も過去3年で伸び

顧客満足度の高い『ヨガスタジオ（首都圏）』

1	ドゥミルネサンス	75.11
2	ホットヨガスタジオLAVA（ラヴァ）	73.76
3	studio yoggy（スタジオ・ヨギー）	72.61

>><http://beauty.oricon.co.jp/rank-yoga/>

2：『ホームセキュリティ』満足度1位【アイルス（大阪ガスセキュリティサービス）】

⇒ ALSOK、セコムを抑え、地元の強みを生かしたアフターケアと駆けつけ対応力でトップへ

顧客満足度の高い『ホームセキュリティ』

1	アイルス（大阪ガスセキュリティサービス）	77.03
2	ALSOK（総合警備保障）	75.37
3	セコム・ホームセキュリティ（セコム）	75.05

>><http://life.oricon.co.jp/rank-home-security/>

「オリコン日本顧客満足度調査」は、実際にサービスを利用したことのある延べ114万人から回答を収集し、統計学的手法に基づいた慶応義塾大学との産学連携による公正な調査と結果発表を実施。“満足度を可視化する”を理念に、2006年より日本最大級の調査規模で展開しております。



【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田／梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

1：首都圏『ヨガスタジオ』ランキング、満足度1位【ドゥミルネサンス】

過去3年以内に1ヶ月に1回以上、半年間継続してヨガレッスンを受けている、または受けたことがある18歳以上の女性605名を対象に『ヨガスタジオ（首都圏）』の満足度調査を実施した。

設問項目として、「スタッフの対応」から「インストラクターの教え方」、「レッスンの充実・豊富さ」、料金とサービスの質をみる「コストパフォーマンス」など、大項目が8本。さらに項目ごとに詳細な質問を実施。結果、都内10ヶ所にスタジオを構えるヨガ・ピラティススタジオ【ドゥミルネサンス】が評価項目総合1位となった。項目別に見ても、同スタジオは全評価項目でTOP3にランクインし、なかでも「スタッフの対応」、「インストラクターの教え方」、「スタジオ」、「コストパフォーマンス」、「会社の信頼性」の5項目で1位に選出された。特に「スタッフの対応」では2位に約3ポイント、「スタジオ」では実に6ポイント以上の差をつけ、高い満足度を示した。

顧客満足度の高い『ヨガスタジオ（首都圏）』 総合

1	ドゥミルネサンス	75.11
2	ホットヨガスタジオLAVA（ラヴァ）	73.76
3	studio yoggy（スタジオ・ヨギー）	72.61
4	ホットヨガサロン LUBIE（ラビエ）	72.26
5	Hot&Shape GALDO（カルド）	70.10

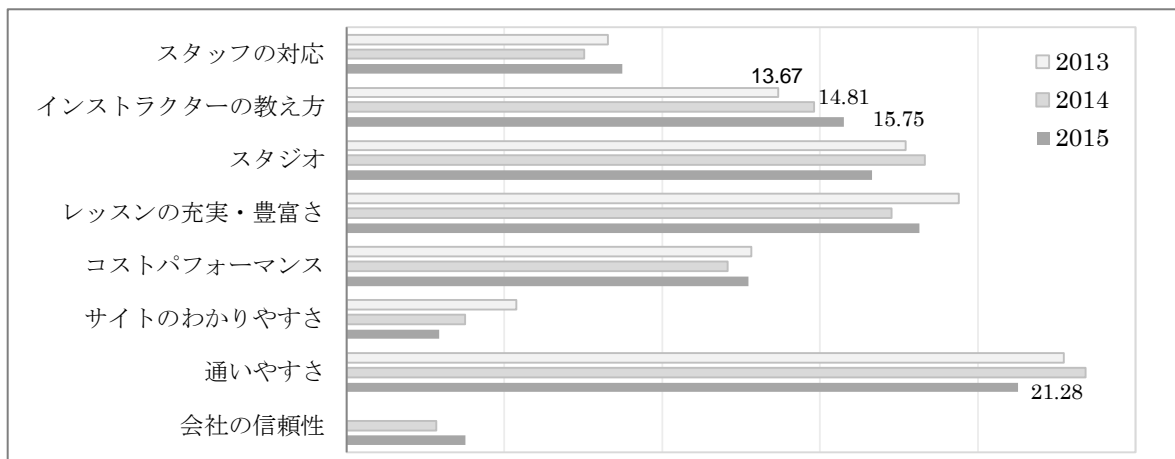
【ドゥミルネサンス】項目別順位

スタッフの対応	1位	81.83
インストラクターの教え方	1位	80.14
スタジオ	1位	77.95
レッスンの充実・豊富さ	3位	69.90
コストパフォーマンス	1位	66.50
サイトのわかりやすさ	2位	70.56
通いやすさ	3位	76.31
会社の信頼性	1位	76.92

「通いやすさ」の重視度が最も高く、「インストラクターの教え方」も重視傾向に

ヨガスタジオを選ぶ際に重視している項目を聞いたところ、最も重視度が高かったのは「通いやすさ」（21.28ポイント）だった。スタジオの設備や、月々のランニングコストよりも、ユーザーにとって最も重視すべき点となっている。継続して通うことが前提のものだけに、レッスンの内容だけでなく、立地や利便性、雰囲気や設備といったスタジオ自体の魅力も重視されていることがわかる。

【評価の重視項目の推移】



【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田／梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192
「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

しかし、各項目の重視度を過去3年間の推移を見ると、「インストラクターの教え方」のみ3年連続で重視度が上昇している。【ドゥミ〜】に対するユーザーの声は「インストラクターの指導力がある。わかりやすい」（50代/女性）など、インストラクターへの高い満足度を示す声も多く、レッスン内容やメソッドの充実もちろんだが、実際にボディメイクをサポートしていくインストラクターの質の高さは、ヨガスタジオが増えた今だからこそ、より求められている傾向にあるといえそうだ。

調査概要：ヨガスタジオ（首都圏）

◇調査企業数：9社 ◇回答者：605人 ◇調査期間：2015年7月22日～30日

◇調査対象 性別：女性/年齢：18歳以上/地域：関東

条件…過去3年以内に1ヶ月に1回以上、半年間継続してヨガレッスンを受けている（受けたことがある）人

2：『ホームセキュリティ』満足度1位【アイルス（大阪ガスセキュリティサービス）】

住居として使用している一戸建て住宅で現在ホームセキュリティを利用している人2,093人を対象に、『ホームセキュリティ』の満足度を調査。その結果、全国のなかで【アイルス（大阪ガスセキュリティサービス）】が評価項目総合1位に。満足度77.03ポイントは2位に1.5ポイント以上の差をつけた。調査における評価項目は大項目が「防犯機器」、「警備員の対応」、「利用料金」、「提供サービスの充実度」や「アフターサービス」など、全8項目で実施。【アイルス〜】は6項目で満足度1位を獲得した。特に「利用料金」では2位に2.8ポイントの差をつける評価を得ている。

顧客満足度の高い『ホームセキュリティ』総合

1	アイルス(大阪ガスセキュリティサービス)	77.03
2	ALSOK(総合警備保障)	75.37
3	セコム・ホームセキュリティ(セコム)	75.05
4	関電SOS (関電セキュリティ・オブ・ソサイエティ)	74.18
5	ファミリーガードアイ (セントラル警備保障)	72.93

【アイルス(大阪ガスセキュリティサービス)】項目別順位

防犯機器	2位	78.64
警備員の対応	1位	79.43
利用料金	1位	79.93
到着までの時間	2位	72.57
提供サービスの充実度	1位	74.54
カスタマーセンター	1位	77.32
アフターサービス	1位	76.31
会社の信頼性	1位	83.00

続く2位は【ALSOK（総合警備保障）】、3位は僅差で【セコム・ホームセキュリティ(セコム)】が続いた。【ALSOK〜】は「到着までの時間」の項目で、【セコム〜】は「防犯機器」の項目でそれぞれトップに。いずれの企業も他の項目で2〜3位を争う接戦となった。

ホームセキュリティが提供するサービスのうち、「駆けつけ対応」の占めるウェイトは高く、部門別「駆けつけ対応」における満足度の1位〜4位がそのまま総合の1位〜4位と一致している。実際のユーザーの声には「ちょっとしたことでもすぐに電話や駆けつけてくれる点が安心。対応も早い」（40代/男性）とあり、同調査では、企業ブランドともに、地の利を活かした安心感と徹底したアフターサービスも、信頼性を高める要素となるということだろう。

調査概要：ホームセキュリティ

◇調査企業数：50社 ◇回答者：2093人 ◇調査期間：2015年6月19日～7月21日

◇調査対象 性別：指定なし/年齢：20歳以上/地域：全国

条件…住居として使用している一戸建て住宅で現在ホームセキュリティを利用している人

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田/梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

