

<2019年オリコン顧客満足度調査>
実際サービスを利用した 13,157 人が選んだ
満足度が高い"エステサロン"ランキング発表
 (URL: https://life.oricon.co.jp/rank_esthe/)



～フェイシャルでメナードが2年連続、痩身・ボディケアでソシエが3年連続1位に～

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、実際に利用したユーザーの満足度調査を行う「オリコン顧客満足度®」(<https://life.oricon.co.jp/>)を展開する株式会社 oricon ME(本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒)は、『フェイシャルエステ』『ブライダルエステ』『痩身・ボディケアエステ』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

2019年 オリコン顧客満足度調査 エステサロン(フェイシャル/ブライダル/痩身・ボディケア)ランキング
 ⇒https://life.oricon.co.jp/rank_esthe/

2006年から実施している『エステサロン』調査は、今年で13回目。2016年より、利用目的別に「フェイシャルエステ」「ブライダルエステ」「痩身・ボディケアエステ」の3ランキングに分けて結果を発表しています。

当調査は、満足度における11の評価項目、「サイトの使いやすさ」「予約の取りやすさ」「エステティシヤンの対応」「エステティシヤンのスキル」「施術効果」「施術メニュー」「サロンの雰囲気」「美容用品・機器の質」「利用のしやすさ」「コストパフォーマンス」「サポートサービス」を設定し、実際の利用者(過去4年以内に国内のエステサロンのサービスを受けたことのある、18歳以上の女性)に対して、アンケートを行いました。

<総合第1位企業と利用者の声>

■「フェイシャルエステ」は2年連続メナードが首位獲得

「フェイシャルエステ」ランキングは2年連続、【メナードフェイシャルサロン(日本メナード化粧品株式会社)】が首位に。また、評価項目別では、「エステティシヤンの対応」「エステティシヤンのスキル」「施術効果」「施術メニュー」「サロンの雰囲気」「美容用品・機器の質」などの10項目の他、年代別の「10・20代」「30代」「40代」で1位を獲得しており、幅広い世代で総合的に高い評価を得ていることが伺える結果となりました。

【コメント】「肌の質や化粧品の予算などをふまえ、自分に合ったエステや化粧品を提供してくれる。実際に効果が実感でき、エステの度に肌の調子をみてアドバイスをくれる(20代 女性)」「エステをする前に、様々な提案をしてくれる。エステティシヤンの技術も高く、毎回感動するエステをしてもらえる(30代 女性)」

■「ブライダルエステ」では美4salon が2016年以来的1位

「ブライダルエステ」ランキングは【美4salon(株式会社LOPE)】が2016年以来的の首位を獲得しました。評価項目では「サイトの使いやすさ」「予約の取りやすさ」「施術メニュー」「サロンの雰囲気」「コストパフォーマンス」の5項目でも1位となっています。

【コメント】「料金体系がとても分かりやすくて良かった。また、他のコースに関する執拗な勧誘等もなく好感がもてた。いろんなエステに体験に行ったが、ブライダルコースではコスパが1番良いと感じた(20代 女性)」「ブライダルでもないけどエステを体験することもなかったので、お手入れするだけでこんなにも身体に変化があるのかと驚いた(30代 女性)」

フェイシャルエステ 総合TOP5			
順位	2018年	サービス名	得点
1位	1位	メナードフェイシャルサロン	76.14
2位	高評企業	資生堂ビューティーサロン	75.28
3位	2位	ワミレスサロン	74.84
4位	3位	CPサロン	74.69
5位	4位	POLA THE BEAUTY	74.56

ブライダルエステ 総合TOP5			
順位	2018年	サービス名	得点
1位	2位	美4salon	72.76
2位	1位	POLA THE BEAUTY	72.36
3位	3位	PMK	70.92
4位	4位	エステティックTBC	70.75
5位	5位	VAN-VEAL (ヴァンベール)	69.39

■「痩身・ボディケアエステ」は3年連続でソシエが満足度総合1位

「痩身・ボディケアエステ」ランキングでは【ソシエ(株式会社ソシエ・ワールド)】が3年連続1位。評価項目では「エステティシヤンの対応」「エステティシヤンのスキル」「施術効果」「サロンの雰囲気」「美容用品・機器の質」「利用のしやすさ」「サポートサービス」の7項目でも評価され首位となりました。また、年代別では「40代」「50代以上」に特に支持され1位となっています。

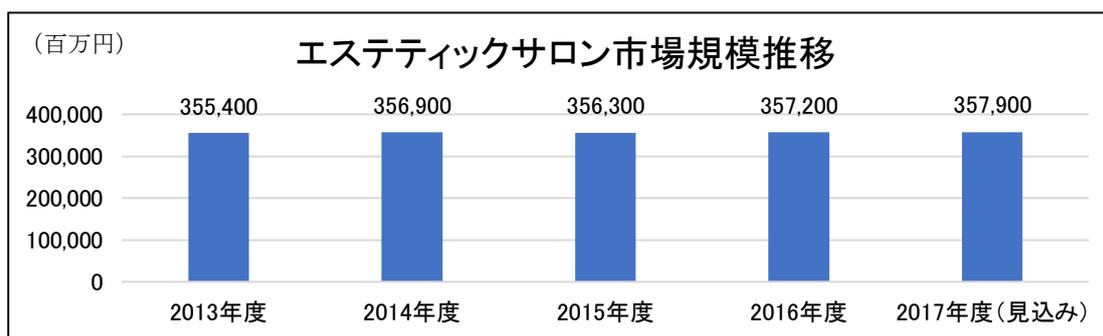
【コメント】「施術してくれた方が、とても話しやすい柔らかい雰囲気ので心地良かったです。施術もとても気持ちよく、効果もありました。高額な商品なども無理に進められなかったのも良かった(30代 女性)」「ボディの気になっている所を重点的にケアしてくれて気持ちが良いし、どのスタッフも誠意のこもった対応をしてくれる(50代 女性)」

痩身・ボディケアエステ 総合TOP5			
順位	2018年	サービス名	得点
1位	1位	ソシエ	69.60
2位	4位	たかの友梨ビューティークリニック	68.65
3位	2位	PMK	68.57
4位	8位	エステティック ミス・パリ	68.39
5位	5位	スリムビューティハウス	68.08

＜エステ市場の動向について＞

矢野経済研究所が2018年1月に発表した、『エステティックサロン市場に関する調査(2017年)』によると、2017年度の国内エステティックサロン市場規模(事業者売上高ベース)は3,579億円で、前年度比100.2%の見込みとなっていました。美顔、痩身・ボディの市場については、周辺美容サービス産業との競合が増加するも中高年の女性固定客に下支えされ横這い基調となっています。今後は国内人口の頭打ちも課題となり、さらに効率的かつ高品質なサービス提供が求められる市場と考えられます。

当社が実施した『エステサロン』の調査では、こうした市場のサービスにおける満足度を可視化することで、企業にはさらなる商品・サービスの向上、ユーザーにはよりよいサービスの選択を提供できればと考えています。



※出典: 矢野経済研究所『エステティックサロン市場に関する調査(2017年)』における「エステティックサロン市場規模推移」より引用(2018年1月10日発表)
 ※事業者売上高ベース ※2017年度は見込値
 ※セルフエステ、訪問エステ、理美容エステ、メディカルエステなどは対象外

＜オリコン顧客満足度調査 エステサロン 調査概要＞

- ◆回答者数: 【フェイシャルエステ】 8,078人、【ブライダルエステ】 1,149人、【痩身・ボディケアエステ】 3,930人
- ◆調査企業数: 【フェイシャルエステ】 35社、【ブライダルエステ】 28社、【痩身・ボディケアエステ】 40社、
- ◆調査期間: 2018/11/09～2018/11/16, 2017/11/16～2017/11/22, 2016/12/13～2016/12/16
- ◆調査対象者 性別: 女性 年齢: 18歳以上 地域: 全国
- ◆条件: 過去4年以内に国内のエステサロンのメニュー(フェイシャル/ボディ/ブライダル)のサービスを受けたことのある人。(体験利用は除く)

＜オリコン顧客満足度とは＞

オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービスの選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

※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。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。

【本件に関するお問い合わせ先】

CS 事業本部 管理・広報部 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204