

<2019年オリコン顧客満足度調査>

子育て世帯、注目の“家事支援サービス”とは？



「家事代行サービス」「ハウスクリーニング」ランキング発表

～家事の達人 2年連続首位獲得、ベアーズは「スタッフ」で高評価～

“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、『家事代行サービス』、『ハウスクリーニング』について調査し、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 家事代行サービスランキング

⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-housekeeping/>

2019年 オリコン顧客満足度調査 ハウスクリーニングランキング

⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-house-cleaning/>

■各サービスの違いについて

サービス名	サービスの内容
家事代行サービス	スタッフが自宅を訪問し、炊事、洗濯、掃除等の家事全般または一部を代行する
ハウスクリーニング	エアコンや浴室、換気扇等の掃除を専門的技術や機材を活用して代行する



[サイトTOP画面]

■家事代行サービスは家事の達人が2年連続で首位獲得

今回で2回目の調査となる『家事代行サービス』。結果は、2年連続で【家事の達人(HITOWAライフパートナー株式会社)】が1位を獲得。また、当社が設定した満足度における6つの評価項目のうち、「サイトのわかりやすさ」、「サービスのわかりやすさ」、「スタッフの質」、「サポート体制」、「コストパフォーマンス」の5項目でも首位となったほか、男女別の「男性」部門でも1位となりました。

実際の利用者からは、「細かい要望等も、快く引き受けていただけため、大変気持ちよく利用することができた(20代 男性)」「現場スタッフのマナーと身だしなみは大変良かったです。理解力も申し分なく、細かいところまでサービスが行き届いていて、頼んで良かったし、安心できる会社です(40代 女性)」などのコメントがありました。

■ハウスクリーニング1位のベアーズは「スタッフ」で高評価

『ハウスクリーニング』の調査も今回で2回目。総合1位は【ベアーズ(株式会社ベアーズ)】となりました。当社が設定した満足度における7つの評価項目のうち、全項目で1位を獲得し、総合的に高く評価されていることがうかがえます。とくに「スタッフの接客力」、「スタッフの技術力」の項目で80点を超えており、スタッフの質が高く評価されている結果となりました。

実際の利用者からも、「ベテランの作業員さんで、技術はもちろん、コミュニケーション力、付加価値、受付段階での対応のヒアリングまであり、質の高さに驚いた(30代 女性)」「電話応対も良く、作業日の希望を良く聞いてくれました。エアコン洗浄の作業の方も応対が良く、とてもきれいに掃除してくれました(50代 男性)」など、スタッフに関するコメントが多くみられました。

[2019年 家事代行サービス 総合ランキング]

総合順位	サービス名	総合得点
1	家事の達人	75.54
2	ダスキン メリーメイド	74.49
3	マイ暮らし	74.46
4	ベアーズ	73.44
5	ニチライフ	72.12

[2019年 ハウスクリーニング 総合ランキング]

総合順位	サービス名	総合得点
1	ベアーズ	76.55
2	ダスキン サービスマスター	75.42
3	おそうじ本舗	75.14
4	カジタク	74.86

■子育て世帯が特に評価したのは、マイ暮らしとベアーズ

平成26年度経産省委託での野村総合研究所における、「女性の活躍推進のための家事支援サービスに関する調査」によると、25歳～44歳女性の家事支援サービス利用率は、過去に利用したことがある人もふくめ、約3%となっています。利用しない理由には、「価格の高さ」や「抵抗感・不安感」が多く挙げられていますが、一方で、利用者の多くは継続利用意向が高いことも分かりました。

そこで当調査では、新たに「子育て世帯」部門を設定。この世帯が本当に満足したサービスについて、調査を行いました。結果は「家事代行サービス」では【マイ暮らし(HITOWAライフパートナーズ株式会社)】、「ハウスクリーニング」では【ベアーズ(株式会社ベアーズ)】が、それぞれ1位となりました。

【2019年 世帯別「子育て世帯」部門ランキング】

家事代行サービス		得点	ハウスクリーニング		得点
1	マイ暮らし	76.86	1	ベアーズ	78.57
2	ダスキン メリーメイド	75.00	2	おそうじ本舗	76.44
3	ベアーズ	74.66	3	ダスキン サービスマスター	75.67

<オリコン顧客満足度調査 家事代行サービス 調査概要>

- ◆回答者数：2,293 人
- ◆調査企業数：19 社
- ◆調査期間：2019/01/04～2019/01/15、2018/02/13～2018/03/05
- ◆調査対象者 性別 指定なし 年齢：20 歳以上 地域：全国
- ◆条件：過去 4 年以内に家事代行サービスを利用したことがあり、かつ、事業者と依頼サービスの選定に関与し、実際に発注をした人。
- ◆ランキング名：2019 年 オリコン顧客満足度調査 家事代行サービス
- ◆URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-housekeeping/>

<オリコン顧客満足度調査 ハウスクリーニング 調査概要>

- ◆回答者数：1,567 人
- ◆調査企業数：13 社
- ◆調査期間：2019/01/04～2019/01/21
- ◆調査対象者 性別 指定なし 年齢：20 歳以上 地域：全国
- ◆条件：過去 3 年以内にハウスクリーニングを利用したことがあり、かつ、事業者と依頼サービスの選定に関与し、実際に発注をした人で、当日、掃除現場に立ち会った人。
- ◆ランキング名：2019 年 オリコン顧客満足度調査 ハウスクリーニング
- ◆URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-house-cleaning/>

<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。

■過去のニュースリリース一覧

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

■2019 年 ランキング更新履歴はこちら

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

※オリコン顧客満足度調査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。

【お問い合わせ先】

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