

【2019年 オリコン顧客満足度®調査】 実際にサービスを利用した7,587人が選んだ



『紳士服専門店』『スーツショップ』ランキング発表 ～「コナカ」が3年連続1位、「SUIT SELECT」は2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、独自に企画し調査を実施する「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、『紳士服専門店』『スーツショップ』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 紳士服専門店ランキング

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

2019年 オリコン顧客満足度®調査 スーツショップランキング

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

過去3年以内に自分用のスーツや礼服を購入、または商品選定に関与し、家族などに購入してもらったことのある人を対象に、『紳士服専門店』『スーツショップ』の満足度について、インターネット調査を行いました。

当調査は、満足度における11の評価項目、「商品の質」、「商品の豊富さ」、「店員の接客力」、「コーディネート力」、「試着室の使いやすさ」、「店の雰囲気・清潔さ」、「商品の探しやすさ」、「利用のしやすさ」、「お直しサービス」、「特典・キャンペーン」、「コストパフォーマンス」を設定し、その結果を集計。総合と評価項目別のほかに、「地域別」、「男女別」、「目的別」の結果も公開しています。



[サイトTOP画面]

■ 『紳士服専門店』3年連続1位は「コナカ」、「店員の接客力」で特に高評価

今回で5回目となる、『紳士服専門店』の満足度調査。ランキングは前回と変わらず、1位【コナカ(株式会社コナカ)】、2位【洋服の青山(青山商事株式会社)】、3位【AOKI(株式会社AOKI)】という結果となりました。

3年連続1位となった【コナカ(株式会社コナカ)】は、「店員の接客力」、「コーディネート力」、「商品の探しやすさ」の3つの評価項目にくわえ、男女別の「レディーススーツ」、地域別の「東北」でも1位を獲得しています。

実際の利用者からは、「店員さんの対応がとても良かったです。聞きやすい話し方で心地よく買い物することが出来ました(20代・男性)」「親身になって相談に乗っていただき、今らしいデザインのスーツを選ぶことができました(30代・女性)」「上質な商品が種類も豊富に置かれており、選ぶ楽しさがあった。店員の接客がとても丁寧だった(30代・男性)」など、評価項目でもとくに高得点だった「店員の接客力」についてのコメントが、多数寄せられていました。

2位の【洋服の青山(青山商事株式会社)】は、「試着室の使いやすさ」、「店の雰囲気・清潔さ」、「利用のしやすさ」、「お直しサービス」、「コストパフォーマンス」の5項目で1位となっています。さらに、地域別の「北海道」、「中国・四国」、目的別の「ビジネススーツ」、「高機能スーツ」(※初調査)、「クールビズ」でも1位を獲得しています。

続いて3位は、【AOKI(株式会社AOKI)】。「商品の質」、「商品の豊富さ」、「特典・キャンペーン」の3項目と、地域別の「甲信越・北陸」、「近畿」、目的別の「フレッシュアズ」、「フォーマル」で1位となっています。

【2019年 紳士服専門店ランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	1	コナカ	72.95
2	2	洋服の青山	72.92
3	3	AOKI	72.79
4	4	紳士服はるやま	72.22

評価項目別ランキング

商品の質		商品の豊富さ		店員の接客力		コーディネート力		
1	AOKI	74.78	1	AOKI	69.89	1	コナカ	72.19
2	洋服の青山	74.38	2	洋服の青山	69.85	2	洋服の青山	74.88
3	紳士服はるやま	74.33	3	紳士服はるやま	69.62	3	AOKI	74.82
4	コナカ	74.16	4	コナカ	69.55	4	紳士服はるやま	73.86
試着室の使いやすさ		店の雰囲気・清潔さ		商品の探しやすさ		利用のしやすさ		
1	洋服の青山	72.30	1	洋服の青山	74.05	1	コナカ	72.63
2	コナカ	72.22	2	コナカ	73.99	2	洋服の青山	71.97
3	AOKI	71.73	3	AOKI	73.78	3	AOKI	71.83
4	紳士服はるやま	71.42	4	紳士服はるやま	72.93	4	紳士服はるやま	71.47
お直しサービス		特典・キャンペーン		コストパフォーマンス				
1	洋服の青山	74.15	1	AOKI	70.54	1	洋服の青山	72.82
2	コナカ	74.05	2	洋服の青山	70.40	2	AOKI	72.69
3	AOKI	73.88	3	コナカ	69.72	3	コナカ	72.53
4	紳士服はるやま	73.63	4	紳士服はるやま	69.62	4	紳士服はるやま	72.11

地域別ランキング TOP3

北海道		東北			
1	洋服の青山	74.35	1	コナカ	74.41
2	AOKI	72.93	2	洋服の青山	73.53
-	-	-	3	AOKI	72.65
関東		甲信越・北陸			
1	サカゼン	73.63	1	AOKI	72.31
2	洋服の青山	73.13	2	洋服の青山	71.81
3	AOKI	73.06	3	紳士服はるやま	69.14
東海		近畿			
1	紳士服はるやま	72.79	1	AOKI	73.22
2	洋服の青山	71.55	2	洋服の青山	72.75
3	AOKI	71.49	3	紳士服はるやま	71.39
中国・四国		九州・沖縄			
1	洋服の青山	72.80	1	フタタ	74.54
2	紳士服はるやま	72.40	2	AOKI	74.12
-	-	-	3	洋服の青山	74.01

男女別ランキング TOP3

メンズスーツ		レディーススーツ			
1	洋服の青山	72.59	1	コナカ	74.69
2	コナカ	72.40	2	AOKI	73.97
3	AOKI	72.17	3	洋服の青山	73.61

目的別ランキング TOP3

ビジネススーツ		就活スーツ			
1	洋服の青山	72.50	1	紳士服はるやま	76.93
2	コナカ	72.15	2	洋服の青山	76.03
3	AOKI	72.12	3	AOKI	75.89
高機能スーツ		フレッシューズ			
1	洋服の青山	75.72	1	AOKI	75.47
2	AOKI	75.63	2	洋服の青山	75.43
3	紳士服はるやま	74.66	3	紳士服はるやま	73.97
クールビズ		フォーマル			
1	洋服の青山	75.77	1	AOKI	74.19
2	AOKI	74.55	2	コナカ	73.70
3	コナカ	74.07	3	洋服の青山	73.35

《調査概要》 紳士服専門店

回答者数：4,899人 調査企業数：8社

調査期間：2019/04/17～2019/04/22、2018/05/31～2018/06/18、2017/05/25～2017/05/30

調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上 地域：全国

条件：過去3年以内に、スーツ量販店で自分用のスーツや礼服を購入、または商品選定に関与し、家族などに購入してもらったことがある人が対象。

ただし、オーダーメイドスーツ購入者は対象外とする。

ランキング名：2019年 オリコン顧客満足度®調査 紳士服専門店

URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-mens-clothing/>

■『スーツショップ』は2年連続「SUIT SELECT」が1位、総合的に高評価

2年連続で1位を獲得したのは、【SUIT SELECT(株式会社コナカ)】でした。また、11ある評価項目のうち、「商品の質」、「店員の接客力」、「コーディネート力」、「試着室の使いやすさ」、「店の雰囲気・清潔さ」、「商品の探しやすさ」、「利用のしやすさ」、「お直しサービス」、「コストパフォーマンス」の9項目でも1位となりました。さらに、全7部門(地域別「関東」、「近畿」、男女別「メンズスーツ」、「レディーススーツ」、目的別「ビジネススーツ」、「クールビズ」、「フォーマル」)でも1位を獲得しており、総合的に高く評価されている結果となりました。

実際の利用者からは、「自分の希望の色、サイズを伝えるとすばやく持ってきてもらい店員の対応も良くリピーターです(20代・男性)」「シンプルだけどデザインがこだわっていて良い(20代・女性)」「店員さんの対応が迅速で素晴らしかった(30代・男性)」などのコメントが寄せられました。

2位には、【ORIHICA(株式会社AOKI)】がランクイン。評価項目別では、「商品の豊富さ」、「特典・キャンペーン」で

【2019年 スーツショップランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	1	SUIT SELECT	73.32
2	2	ORIHICA	72.74
3	4	THE SUIT COMPANY	72.24
4	3	P.S.FA	71.77

1位獲得となりました。

続いて3位には、【THE SUIT COMPANY(青山商事株式会社)】、4位は【P.S.FA(株式会社はるやま商事株式会社)】となりました。

評価項目別ランキング

商品の質			商品の豊富さ			店員の接客力			コーディネート力		
1	SUIT SELECT	75.69	1	ORIHICA	68.86	1	SUIT SELECT	74.41	1	SUIT SELECT	71.05
2	ORIHICA	75.55	2	THE SUIT COMPANY	68.79	2	ORIHICA	73.89	2	ORIHICA	70.08
3	THE SUIT COMPANY	75.27	3	P.S.FA	68.66	3	THE SUIT COMPANY	73.06	3	P.S.FA	69.68
4	P.S.FA	74.32	4	SUIT SELECT	68.51	4	P.S.FA	72.68	4	THE SUIT COMPANY	69.60
試着室の使いやすさ			店の雰囲気・清潔さ			商品の採りやすさ			利用のしやすさ		
1	SUIT SELECT	73.96	1	SUIT SELECT	76.14	1	SUIT SELECT	72.80	1	SUIT SELECT	76.54
2	THE SUIT COMPANY	71.86	2	ORIHICA	74.46	2	ORIHICA	72.42	2	ORIHICA	75.93
3	ORIHICA	71.79	3	THE SUIT COMPANY	74.26	3	THE SUIT COMPANY	71.66	3	THE SUIT COMPANY	75.24
4	P.S.FA	70.75	4	P.S.FA	73.15	4	P.S.FA	71.29	4	P.S.FA	74.73
お直しサービス			特典・キャンペーン			コストパフォーマンス					
1	SUIT SELECT	74.27	1	ORIHICA	68.09	1	SUIT SELECT	73.21			
2	THE SUIT COMPANY	72.83	2	P.S.FA	66.82	2	ORIHICA	73.12			
3	ORIHICA	72.71	3	SUIT SELECT	65.83	3	THE SUIT COMPANY	72.52			
4	P.S.FA	72.39	4	THE SUIT COMPANY	65.68	4	P.S.FA	72.00			

地域別ランキング TOP3

関東			近畿			メンズスーツ			レディーススーツ		
1	SUIT SELECT	72.71	1	SUIT SELECT	73.54	1	SUIT SELECT	73.26	1	SUIT SELECT	73.41
2	ORIHICA	72.69	2	ORIHICA	73.46	2	ORIHICA	72.71	2	P.S.FA	72.86
3	P.S.FA	72.03	3	THE SUIT COMPANY	72.24	3	THE SUIT COMPANY	72.03	3	ORIHICA	72.83

男女別ランキング TOP3

目的別ランキング TOP3

ビジネススーツ			クールビズ			フォーマル		
1	SUIT SELECT	73.32	1	SUIT SELECT	75.80	1	SUIT SELECT	74.16
2	ORIHICA	72.69	2	ORIHICA	74.57	2	ORIHICA	73.07
3	THE SUIT COMPANY	72.05	3	P.S.FA	73.42	3	THE SUIT COMPANY	72.49

《調査概要》 スーツショップ

回答者数：2,688人 調査企業数：4社

調査期間：2019/04/17～2019/04/22、2018/05/31～2018/06/18、2017/05/25～2017/05/30

調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上 地域：全国

条件：過去3年以内にスーツショップで自分用のスーツや礼服を購入、または商品選定に関与し、家族などに購入してもらったことがある人が対象。ただし、オーダーメイドスーツ購入者は対象外とする。

ランキング名：2019年 オリコン顧客満足度®調査 スーツショップ

URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-suit-shop/>

【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 管理広報ユニット 奥田 ml-cspr@oricon.jp TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204