

**新規発表** 【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2,835人が選んだ  
『コインランドリー』ランキング発表  
～共働き世帯の家事負担軽減で注目のサービス、1位はmammaciao～



“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、『コインランドリー』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 コインランドリー  
⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-laundromat/>

今回、初となる『コインランドリー』の満足度調査。過去1年以内に、洗濯もしくは乾燥の用途で実際に利用したことのあるユーザーを対象に、コインランドリーの満足度について、インターネット調査を行いました。

調査は、満足度における4つの評価項目、「店舗の利用のしやすさ」、「利用方法のわかりやすさ」、「洗濯機・乾燥機の充実さ」、「サポート体制」を設定し、その結果を集計。また、総合と評価項目別に加え、「地域別」、「男女別」、「年代別」、「家族構成別」のランキングも公開しています。



■ 初調査、1位はmammaciao(マンマチャオ)が獲得

| 【2019年 コインランドリーランキング】 |               |       | 評価項目別 順位   |       |             |       |             |       |        |       |
|-----------------------|---------------|-------|------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|--------|-------|
| 総合順位                  | サービス名         | 総合得点  | 店舗の利用のしやすさ |       | 利用方法のわかりやすさ |       | 洗濯機・乾燥機の充実さ |       | サポート体制 |       |
| 1位                    | mammaciao     | 70.80 | 3位         | 73.57 | 1位          | 68.00 | 2位          | 73.04 | 2位     | 67.64 |
| 2位                    | WASHハウス       | 70.63 | 2位         | 73.77 | 2位          | 67.63 | 4位          | 72.27 | 1位     | 67.99 |
| 3位                    | コインランドリー ピエロ  | 70.51 | 1位         | 74.24 | 4位          | 66.64 | 1位          | 73.71 | 6位     | 66.10 |
| 4位                    | コインランドリーデポ    | 69.98 | 4位         | 72.70 | 3位          | 66.97 | 3位          | 72.47 | 3位     | 66.74 |
| 5位                    | ジャンボランドリーふわふわ | 69.27 | 5位         | 71.95 | 6位          | 65.84 | 5位          | 71.91 | 5位     | 66.32 |
| 6位                    | ホワイトピアグループ    | 68.99 | 6位         | 70.84 | 5位          | 66.41 | 6位          | 71.16 | 4位     | 66.72 |

初の調査で1位を獲得したのは、全国展開をしている大型コインランドリーチェーンの【mammaciao(株式会社エムアイエス)】。設定された4つの評価項目のうち、「利用方法のわかりやすさ」でも1位となっています。また、同サービスのターゲットとされる主婦層だけではなく、男女別の「男性」でも1位になるなど、男性からも高評価を獲得していることが分かりました。

【利用者のコメント】

「大容量で、自宅では、大変な洗濯物も、簡単に洗うことができた(30代・女性)」「利用手順がわかりやすい(50代・男性)」「トラブル対応で、電話がすぐつながり、対応が早かった(50代・女性)」

2位にランクインしたのは、24時間営業、日本最大のコインランドリーチェーンを展開している【WASHハウス (WASHハウス株式会社)】。また、評価項目別の「サポート体制」、男女別「女性」、年代別「30代」、「40代」、「60代以上」でも1位となっています。

#### 【利用者のコメント】

「コインランドリーの操作が簡単で、監視カメラもあり、安全管理がきちんとしていると思う。女性でも安心して利用できる(30代・女性)」「フィルターなど、こまめに交換しているので、清潔感がある。スタッフの方が居る時は、質問にも快く対応してくれるので、安心して使用できる(40代・女性)」

続いて、3位は【コインランドリー ピエロ(株式会社センカク)】。評価項目別では「店舗の利用のしやすさ」「洗濯機・乾燥機の充実さ」で1位となっています。

#### 【利用者のコメント】

「24時間営業で、店内は明るく、清潔感がある。大きな布団や毛布などの専用の物があるので、使いやすい(20代・男性)」「店内がキレイで明るくて、女性でも使いやすい。稼働状況がスマホで見られるので、空いているかどうか、終わり時間など分かりやすくていい(30代・女性)」

#### 地域別ランキング TOP3

| 関東 |              |       | 東海 |             |       | 近畿 |           |       |
|----|--------------|-------|----|-------------|-------|----|-----------|-------|
| 1  | ファミランドリー     | 72.46 | 1  | コインランドリーポータ | 72.05 | 1  | せんたく館     | 69.08 |
| 2  | mammaciao    | 71.17 | 2  | ホワイトピアグループ  | 67.96 | 2  | ノムラクリーニング | 68.53 |
| 3  | コインランドリー ピエロ | 70.55 | 3  | SPARKLE     | 66.94 |    |           |       |

#### 男女別ランキング TOP3

| 男性 |              |       | 女性 |            |       |
|----|--------------|-------|----|------------|-------|
| 1  | mammaciao    | 70.79 | 1  | WASHハウス    | 71.69 |
| 2  | コインランドリー ピエロ | 70.62 | 2  | mammaciao  | 70.87 |
| 3  | WASHハウス      | 69.46 | 3  | コインランドリーデポ | 70.80 |

#### 年代別ランキング TOP3

| 30代 |               |       | 40代   |               |       |
|-----|---------------|-------|-------|---------------|-------|
| 1   | WASHハウス       | 71.78 | 1     | WASHハウス       | 70.35 |
| 2   | コインランドリーデポ    | 70.68 | 2     | mammaciao     | 70.00 |
| 3   | ジャンボランドリーふわふわ | 70.07 | 3     | コインランドリーデポ    | 69.84 |
| 50代 |               |       | 60代以上 |               |       |
| 1   | ホワイトピアグループ    | 69.49 | 1     | WASHハウス       | 70.22 |
| 2   | WASHハウス       | 69.07 | 2     | コインランドリーデポ    | 68.89 |
| 3   | コインランドリーデポ    | 68.83 | 3     | ジャンボランドリーふわふわ | 68.85 |

#### 家族構成別ランキング TOP3

| 単身者 |            |       | ファミリー |             |       |
|-----|------------|-------|-------|-------------|-------|
| 1   | コインランドリーデポ | 70.32 | 1     | ブルースカイランドリー | 71.14 |
| 2   | WASHハウス    | 69.58 | 2     | mammaciao   | 70.99 |
|     |            |       | 3     | WASHハウス     | 70.91 |

#### ◀調査概要▶ コインランドリー

回答者数： 2,835人 調査企業数： 19社 調査期間： 2019/06/11～2019/06/19

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1年以内にチェーン展開しているコインランドリーを、ご自身で洗濯もしくは乾燥の用途で利用したことがある人（オーナーは除く）

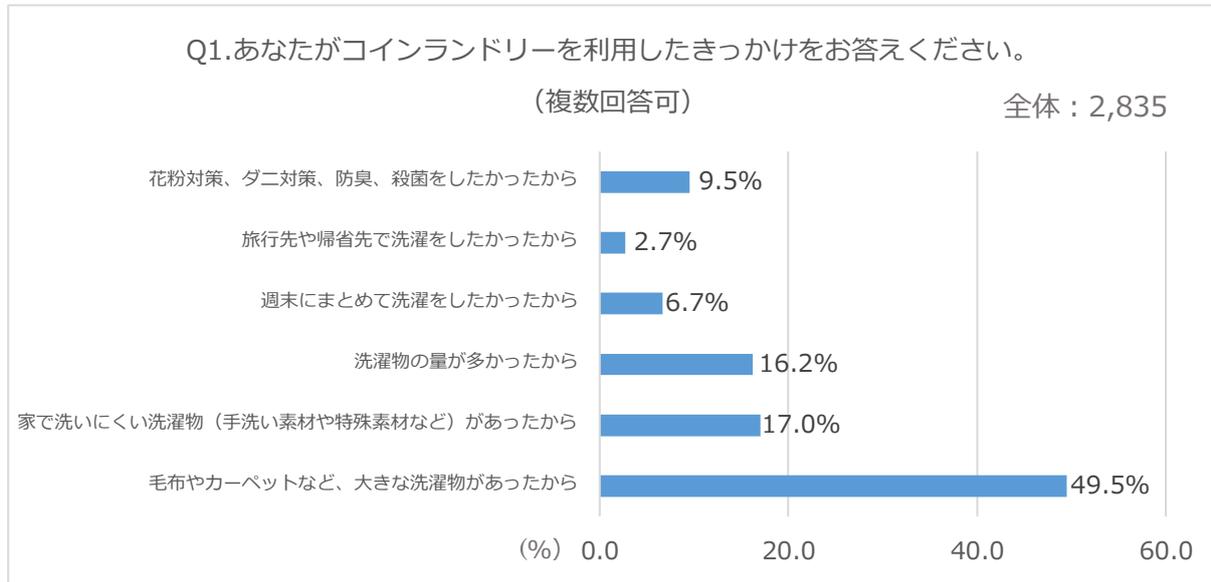
ランキング名： 2019年 オリコン顧客満足度®調査 コインランドリー

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

本調査の調査対象者2,835人に、下記の設問について回答を得ました。

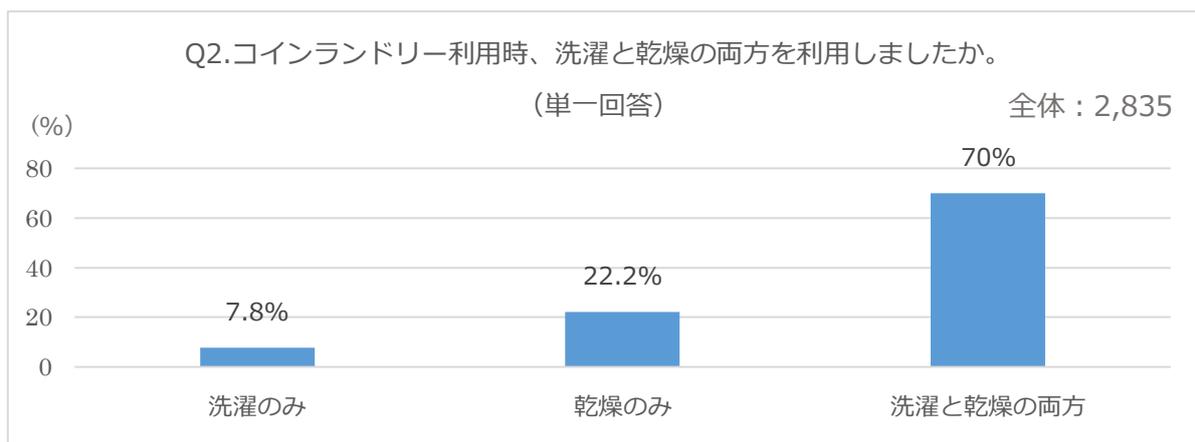
- Q1.あなたがコインランドリーを利用したきっかけをお答えください。  
 Q2.コインランドリーを利用した時、洗濯と乾燥の両方を利用しましたか。  
 Q3.利用したコインランドリーをどの程度薦めたいですか。

### ■『コインランドリー』を利用したきっかけは、“大きな洗濯物”が最多



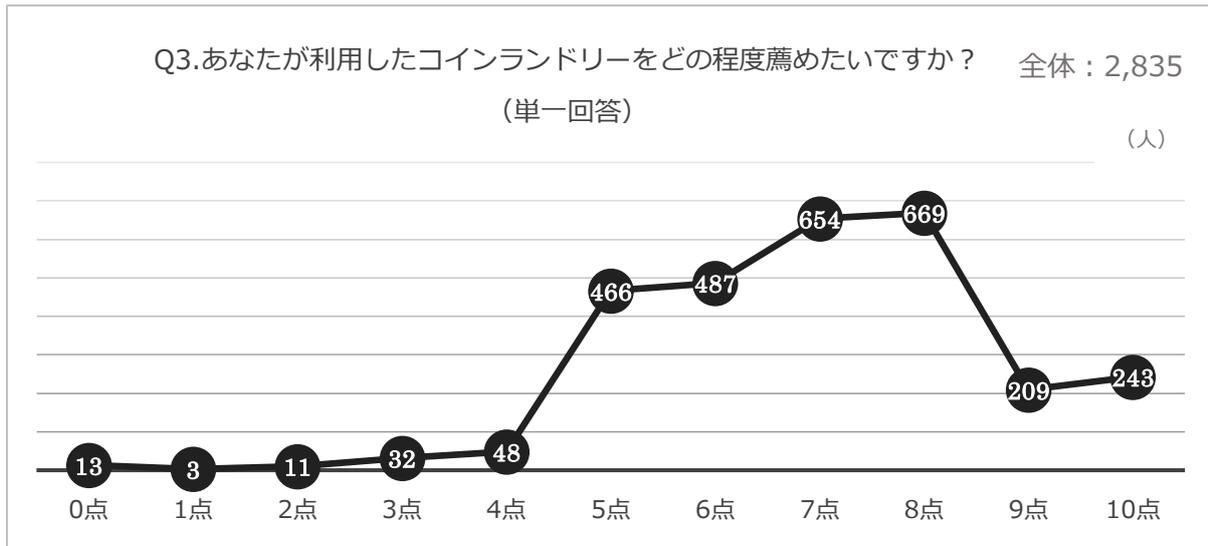
コインランドリーを利用したきっかけについての調査では、「毛布やカーペットなど、大きな洗濯物があったから」が全体の約5割を占める結果となりました。利用者のコメントでは、「自宅で洗えない大きな物も洗える。クリーニングに出す程ではないので料金的に助かる。天気が悪くても乾燥までできてうれしい(30代・女性)」「比較的かきばるシーツやカーテン、毛布類のランドリーにとっても便利。ランドリーの容量が大きいので十分利用価値があります。家の洗濯機ではとても無理です(60代・女性)」など、家の洗濯機では賅えない大きな洗濯物に対応したコインランドリーへの需要の高さがうかがえます。

### ■『コインランドリー』を利用することで時短へ、満足度の高い結果に



全2,835人の回答のうち、コインランドリー利用時に洗濯と乾燥の利用状況を質問したところ、「洗濯と乾燥の両方」が一番多く約7割を占める結果となりました。両方の利用者のコメントでは、「自宅の洗濯機で洗えないものや、乾燥機もないので、そんな時に、役に立つコインランドリーは、お気に入りです(50代・女性)」「乾燥まで含めた出来上がりまでの時間がすごく早いと感じた(30代・男性)」「50分で乾燥まで終了でき時間の短縮になりました(50代・男性)」など、洗濯機では洗えないものが洗える点や時間短縮を評価する声が多くありました。

## ■『コインランドリー』利用後の推奨意向は、10点中8点と高得点に



続いて、仮に友人や知人からコインランドリーについて相談を受けたとき、利用したコインランドリーをどの程度薦めたいかという設問に対し、全体2,835人のうち669人が、10点満点中8点と回答。続いて、654人が7点と回答し、利用後の推奨意向が高い傾向となっていることが分かりました。

### 【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。

### 現在146ランキングを公開中 (2019年9月時点)

|   |  |
|---|--|
| <b>■ 保険</b><br>自動車保険/バイク保険/自転車保険/生命保険/医療保険/がん保険<br>海外旅行保険/ペット保険/来店型保険ショップ   | <b>■ 転職</b><br>転職サイト/転職サイト 女性/転職エージェント/ハイクラス・ミドルクラス転職/看護師転職/人材派遣会社/製造派遣/新卒採用サイト/新卒エージェント/アルバイト情報サイト  |
| <b>■ マネー</b><br>ネット証券/ネット銀行/ネットバンキング<br>住宅ローン/カードローン/FX取引   | <b>■ 美容</b><br>フィットネスクラブ/24時間ジム/エステサロン/サロン検索予約サイト  |
| <b>■ 受験・スクール</b><br>大学受験(塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/難関大学特化型 現役)/高校受験(集団塾/個別指導塾)/中学受験(集団塾/個別指導塾)/公立中高一貫校対策 集団塾/小学生(集団塾/個別指導塾)/幼児・小学生 学習教室/子ども英語/英会話教室/オンライン英会話/資格スクール/公務員試験予備校/通信講座/家庭教師/(小学生向け/中学生向け/高校生向け) 通信教育/キッズスイミング スクール | <b>■ 住宅</b><br>賃貸情報店舗/賃貸情報サイト/建売住宅 パワービルダー/建売住宅 ハウスメーカー/建売住宅 不動産会社/ハウスメーカー 注文住宅/分譲マンション 管理会社/リフォーム(大型/戸建て/マンション)/新築分譲マンション/不動産仲介 売却(マンション/戸建て)/不動産仲介 購入(マンション/戸建て) |
| <b>■ 通信</b><br>格安SIM/格安スマホ/プロバイダ  | <b>■ ショッピング</b><br>紳士服専門店/スーツショップ  |
| <b>■ 生活</b><br>ネット印刷通販/家事代行サービス/ハウスクリーニング/ウォーターサーバー/カラオケボックス/引越し会社/定額制動画配信<br>レンタカー/格安レンタカー/車買取会社/中古車情報サイト/トランクルーム(レンタル収納スペース/コンテナ)<br>結婚相談所/結婚式場情報サイト/結婚式場相談カウンター/ハウスウェディング/格安ウェディング/ふるさと納税サイト                       | <b>■ トラベル</b><br>旅行予約サイト(国内旅行/海外旅行)/格安航空券比較サイト/格安ホテル比較サイト  |
|   | <b>■ 法人向けサービス</b><br>新卒採用サイト/新卒エージェント/企業研修(管理職向け/若手・中堅社員向け/新卒社員向け)   |

### ■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