

**2020年 オリコン顧客満足度®調査**  
**『エステサロン』顧客満足度ランキング発表**  
**「痩身・ボディケアエステ」ソシエが4年連続で総合1位を獲得**  
**“利用時の最重要項目”を調査レポートで公開**



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で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、『エステサロン（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）』についての満足度調査を実施し、本日そのランキング結果を弊社サイト内で発表いたしました。

### 2020年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング

#### フェイシャルエステ

順位	サービス名	得点
1位	メナードフェイシャルサロン	76.72
2位	ワミレスサロン	75.65
3位	CPサロン	75.62

#### ブライダルエステ

順位	サービス名	得点
1位	POLA THE BEAUTY	73.24
2位	美4 salon	72.50
3位	PMK	72.00

#### 痩身・ボディケアエステ

順位	サービス名	得点
1位	ソシエ	70.82
2位	エステティック ミス・パリ	70.20
3位	たかの友梨ビューティクリニック	69.88

※各ランキングの4位以下はサイトで発表しております。

#### ▶フェイシャルエステランキング

[https://life.oricon.co.jp/rank\\_esthe/facial/](https://life.oricon.co.jp/rank_esthe/facial/)

#### ▶ブライダルエステランキング

[https://life.oricon.co.jp/rank\\_esthe/bridal/](https://life.oricon.co.jp/rank_esthe/bridal/)

#### ▶痩身・ボディケアエステランキング

[https://life.oricon.co.jp/rank\\_esthe/slim/](https://life.oricon.co.jp/rank_esthe/slim/)



本調査は、全国18歳以上の実際のサービス利用者に対して、『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』におけるサービスの満足度について、インターネットによるアンケート調査を実施いたしました。

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定し、各項目の設定について回答を聴取。結果を集計し、規定の回答者数を満たした企業を対象に、「総合」「評価項目別」「部門別」ランキングを発表しております。

（※利用時の最重要項目に関する調査レポートはP5に掲載しております。）

※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。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

## 『エステサロン』ランキング（※各ランキング詳細はP3参照）

『エステサロン（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）の満足度調査は2008年から実施し今回で13回目の発表となります。全部で11の評価項目「サイトの使いやすさ」「予約の取りやすさ」「エステティシャンの対応」「エステティシャンのスキル」「施術効果」「施術メニューの充実度」「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、過去4年以内に国内のエステサロンのサービスを利用した経験のある人から回答を得ました。

### ■『フェイシャルエステ』メナードフェイシャルサロンが3年連続1位に

#### さらに、11の評価項目中9項目で1位を獲得

【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 本社：愛知県名古屋市）】が3年連続で1位を獲得しました。評価項目別では、11項目中「予約の取りやすさ」「エステティシャンの対応」「エステティシャンのスキル」「施術メニューの充実度」「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」の9項目で1位に。さらに年代別では、「10・20代」「30代」「40代」で1位となり幅広い世代から支持を得ています。

～実際の利用者のコメント～

「予約の取りやすさや急な予約の変更などいつも臨機応変に対応してもらっていてありがたいです。仕事終わりに通っているので遅い時間になりますが施術してもらっていて助かります（30代・女性）」

「肌荒れがひどい私を見て、提案をしてくれ、施術してくれました。終わった後のしっとり感は、本当にすごかったです。終わった後に、肌に合ったハンドクリームをいただきました（20代・女性）」

また、総合2位は【ワミレスサロン（ワミレスコスメティックス株式会社 本社：神奈川県横浜市）】がランクイン。評価項目では「施術効果」で、年代別では「50代以上」で1位となりました。続いて3位は【CPサロン（株式会社CPコスメティックス 本社：東京都新宿区）】となりました。

### ■『ブライダルエステ』POLA THE BEAUTYが2年ぶりの総合1位に

【POLA THE BEAUTY（株式会社ポーラ 本社：東京都品川区）】が2018年以来2年ぶりの総合1位となりました。評価項目別では、11項目中「予約の取りやすさ」「エステティシャンの対応」「エステティシャンのスキル」「施術効果」「施術メニューの充実度」「美容用品・機器の質」「サポートサービス」の7項目で1位に。さらに年代別では、「30代」で1位となりました。

～実際の利用者のコメント～

「肌の状態に合ったケアを提案していただいて、挙式当日にベストな状態で臨むことができた（30代・女性）」

「フェイスラインのむくみがスッキリして、マッサージのポイントなど自分で出来る事を教えていただいた（40代・女性）」

また、総合2位は【美4salon（株式会社 LOPE 本社：東京都豊島区）】がランクイン。評価項目では、「コストパフォーマンス」で1位となりました。続いて3位は【PMK（株式会社 PMKメディカルラボ 本社：東京都新宿区）】となり、評価項目別「サロンの雰囲気」「利用のしやすさ」で1位となりました。

**※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。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。**

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

## ■『痩身・ボディケアエステ』ソシエが4年連続で総合1位に

【ソシエ（株式会社ソシエ・ワールド 本社：東京都渋谷区）】が4年連続で1位を獲得しました。評価項目別では、11項目中「エステティシヤンの対応」「エステティシヤンのスキル」「サロンの雰囲気」「美容用品・機器の質」「サポートサービス」の5項目で1位に。さらに年代別「40代」「50代以上」で1位となりました。

～実際の利用者コメント～

「体調に配慮した質問や体調、施術。エステティシヤンのクオリティと施術の安定感（40代・女性）」

「悩みに対して誠実に対応してくださり効果的な施術の提案をしてくれた（50代・女性）」

また総合2位は【エステティック ミス・パリ（株式会社シェイプアップハウス 本社：東京都中央区）】がランクイン。評価項目別では「予約の取りやすさ」で1位となりました。

続いて3位には【たかの友梨ビューティークリニック（株式会社 不二ビューティ 本社：東京都渋谷区）】となり、評価項目別「施術メニューの充実度」、年代別「30代」で1位となりました。

### ■各ランキングの評価項目別・部門別詳細は下記となります。

#### フェイシャルエステ 評価項目別ランキングTOP3

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		
1位	資生堂ビューティーサロン	68.09	1位	メナードフェイシャルサロン	71.09	1位	メナードフェイシャルサロン	82.66
2位	エルセーヌ	66.89	2位	ワミレスサロン	70.46	2位	ワミレスサロン	81.92
3位	エステティック ミス・パリ	66.38	3位	C'BON（シーボン.）	69.90	3位	POLA THE BEAUTY	81.82
エステティシヤンのスキル			施術効果			施術メニューの充実度		
1位	メナードフェイシャルサロン	80.37	1位	ワミレスサロン	75.55	1位	メナードフェイシャルサロン	73.83
2位	CPサロン	79.51	2位	メナードフェイシャルサロン	75.52	2位	資生堂ビューティーサロン	72.71
2位	POLA THE BEAUTY	79.51	3位	CPサロン	75.18	3位	POLA THE BEAUTY	72.00
サロンの雰囲気			美容用品・機器の質			利用のしやすさ		
1位	メナードフェイシャルサロン	79.77	1位	メナードフェイシャルサロン	78.97	1位	メナードフェイシャルサロン	77.12
2位	CPサロン	79.76	2位	CPサロン	78.43	2位	VS28 スキンケアスタジオ BALI	76.76
3位	ワミレスサロン	79.29	3位	POLA THE BEAUTY	78.25	3位	C'BON（シーボン.）	76.62
コストパフォーマンス			サポートサービス					
1位	メナードフェイシャルサロン	77.00	1位	メナードフェイシャルサロン	76.39			
2位	CPサロン	75.70	2位	CPサロン	75.93			
3位	ワミレスサロン	75.49	3位	ワミレスサロン	75.85			

#### 年代別ランキングTOP3

10・20代			30代			40代		
1位	メナードフェイシャルサロン	76.78	1位	メナードフェイシャルサロン	77.05	1位	メナードフェイシャルサロン	77.65
2位	POLA THE BEAUTY	75.79	2位	CPサロン	75.39	2位	POLA THE BEAUTY	76.41
3位	エステティックTBC	72.57	3位	POLA THE BEAUTY	75.19	3位	ワミレスサロン	76.17
50代以上								
1位	ワミレスサロン	76.30						
2位	メナードフェイシャルサロン	75.85						
3位	CPサロン	75.83						

※4位以下はサイトにて発表

**ブライダルエステ 評価項目別ランキングTOP3**

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		
1位	たかの友梨ビューティクリニック	69.30	1位	POLA THE BEAUTY	69.56	1位	POLA THE BEAUTY	77.67
2位	美4 salon	69.16	2位	エステティックTBC	69.24	2位	美4 salon	75.56
3位	エステティックTBC	68.80	3位	たかの友梨ビューティクリニック	68.65	3位	PMK	75.46
エステティシヤンのスキル			施術効果			施術メニューの充実度		
1位	POLA THE BEAUTY	76.61	1位	POLA THE BEAUTY	72.75	1位	POLA THE BEAUTY	71.71
2位	美4 salon	74.27	2位	美4 salon	72.35	2位	美4 salon	71.68
3位	ソシエ	73.88	3位	ソシエ	71.12	3位	たかの友梨ビューティクリニック	71.40
サロンの雰囲気			美容用品・機器の質			利用のしやすさ		
1位	PMK	76.48	1位	POLA THE BEAUTY	74.95	1位	PMK	76.24
2位	POLA THE BEAUTY	75.89	2位	たかの友梨ビューティクリニック	73.31	2位	美4 salon	74.96
3位	ソシエ	75.80	2位	PMK	73.31	3位	ソシエ	74.51
コストパフォーマンス			サポートサービス					
1位	美4 salon	72.31	1位	POLA THE BEAUTY	71.82			
2位	POLA THE BEAUTY	72.12	2位	たかの友梨ビューティクリニック	70.49			
3位	ソシエ	70.97	3位	美4 salon	70.46			

**年代別ランキングTOP3**

10・20代			30代		
1位	エステティックTBC	75.82	1位	POLA THE BEAUTY	71.89
2位	PMK	73.81	2位	PMK	70.48
3位	美4 salon	73.29	3位	VAN-VEAL (ヴァンベール)	70.05

※4位以下はサイトにて発表

**痩身・ボディケアエステ 評価項目別ランキングTOP3**

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		
1位	エステティックTBC	65.87	1位	エステティック ミス・パリ	67.50	1位	ソシエ	75.13
2位	エルセーヌ	65.66	2位	エルセーヌ	67.07	2位	エステティック ミス・パリ	73.53
3位	PMK	65.51	3位	エステティックTBC	66.11	3位	スリムビューティハウス	73.49
エステティシヤンのスキル			施術効果			施術メニューの充実度		
1位	ソシエ	73.64	1位	PMK	68.62	1位	たかの友梨ビューティクリニック	69.53
2位	スリムビューティハウス	72.01	2位	ソシエ	68.26	2位	ソシエ	69.04
3位	エステティック ミス・パリ	71.88	3位	エルセーヌ	67.85	3位	エステティック ミス・パリ	68.74
サロンの雰囲気			美容用品・機器の質			利用のしやすさ		
1位	ソシエ	75.69	1位	ソシエ	72.98	1位	PMK	74.24
2位	エステティック ミス・パリ	74.80	2位	たかの友梨ビューティクリニック	72.29	2位	ソシエ	74.06
3位	たかの友梨ビューティクリニック	74.02	3位	エステティック ミス・パリ	71.97	3位	エステティック ミス・パリ	73.84
コストパフォーマンス			サポートサービス					
1位	PMK	68.87	1位	ソシエ	70.10			
2位	ソシエ	68.66	2位	エステティック ミス・パリ	69.49			
3位	エルセーヌ	68.06	3位	エルセーヌ	69.04			

※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。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

### 年代別ランキングTOP3

10・20代			30代			40代		
1位	エステティックTBC	70.48	1位	たかの友梨ビューティクリニック	70.52	1位	ソシエ	72.60
2位	エルセーヌ	68.69	2位	スリムビューティハウス	69.60	2位	エルセーヌ	71.11
3位	ジェイエステティック	66.97	3位	ソシエ	69.57	3位	たかの友梨ビューティクリニック	69.92
50代以上								
1位	ソシエ	71.26						
2位	エルセーヌ	69.98						
3位	エステティックTBC	69.55						

### 目的別ランキングTOP3

痩身			リラクゼーション		
1位	エステティックサロン グラン パリ	73.57	1位	資生堂ビューティーサロン	76.99
2位	ソシエ	71.35	2位	ソシエ	74.62
3位	たかの友梨ビューティクリニック	70.62	3位	エステティック ミス・パリ	73.35

※4位以下はサイトにて発表

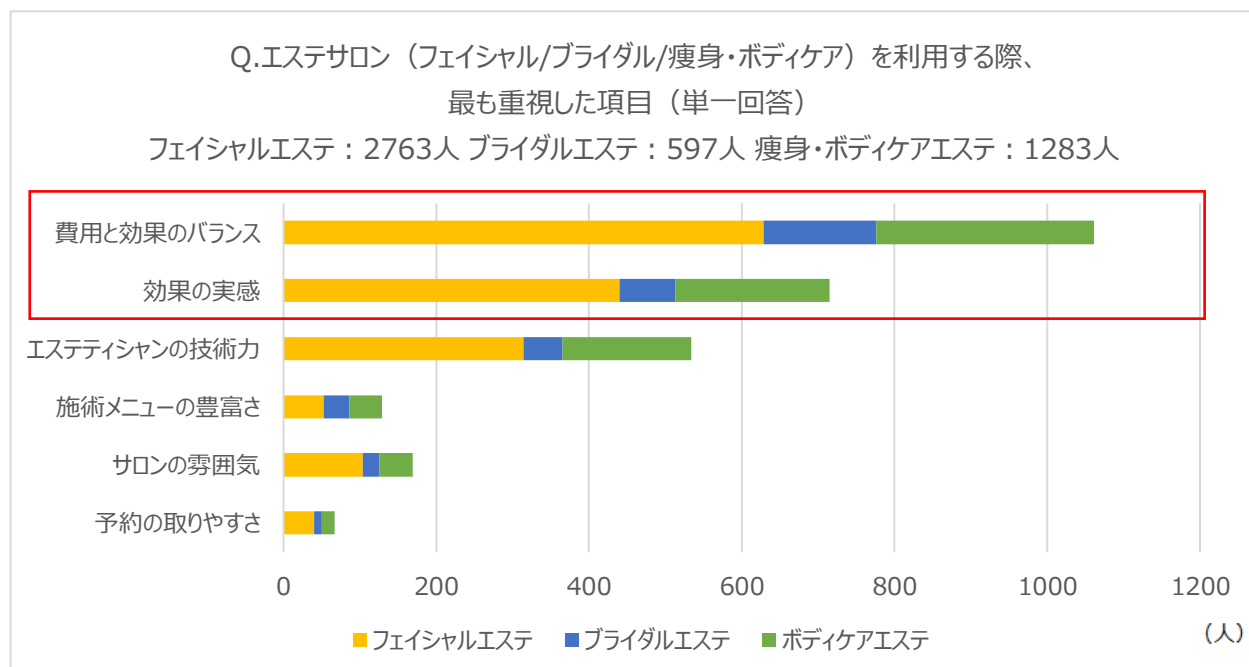
## ※参考調査レポート

今回の調査では、下記の設問について回答を得ました。

### 【設問】

Q. エステサロン（フェイシャル/ブライダル/痩身・ボディケア）を利用する際に最も重視した項目

### ■全エステランキングで“コストパフォーマンス”と“効果の実感”が共通重視項目に



本調査では、“費用と効果のバランス（＝コストパフォーマンス）”がサービス利用時の最も重視する項目となりました。さらに、“効果の実感”も全エステランキングで2番目に重視された項目となるなど、利用時の重視項目はエステの種類を問わず共通していることがわかりました。



## 「調査概要」

### 2020年 オリコン顧客満足度®調査 フェイシャルエステ

- サンプル数： 8,237人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 38社
- 定義： 以下の定義を満たし、フェイシャルのメニューを提供している全国のエステサロン
  - 1) 手技または化粧品・機器等を用いて人の皮膚を美化し、体型を整える等の指導または施術を行う事業所。
  - 2) 人の皮膚を清潔にしもしくは美化する施術を行うこと。
 あん摩マッサージ指圧、はり、灸、リラクゼーション専門店、スパは対象外とする。
- 調査期間： 2019/11/13～2019/11/22、2018/11/09～2018/11/16、2017/11/16～2017/11/22
- 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フェイシャルメニューのサービスを受けたことがあり、サービスに関する支払い金額を把握している人。（体験利用は除く）

### 2020年 オリコン顧客満足度®調査 プライダルエステ

- サンプル数： 1,487人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 31社
- 定義： 以下の定義を満たし、プライダルのメニューを提供している全国のエステサロン
  - 1) 手技または化粧品・機器等を用いて人の皮膚を美化し、体型を整える等の指導または施術を行う事業所。
  - 2) 人の皮膚を清潔にしもしくは美化し、体型を整え、または体重を減ずる施術を行うこと。
 あん摩マッサージ指圧、はり、灸、リラクゼーション専門店、スパは対象外とする。
- 調査期間： 2019/11/13～2019/11/22、2018/11/09～2018/11/16、2017/11/16～2017/11/22
- 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プライダルメニューのサービスを受けたことがあり、サービスに関する支払い金額を把握している人。（体験利用は除く）

### 2020年 オリコン顧客満足度®調査 痩身・ボディケアエステ

- サンプル数： 3,988人 規定人数： 100人以上 調査企業数： 44社
- 定義： 以下の定義を満たし、ボディのメニューを提供している全国のエステサロン
  - 1) 手技または化粧品・機器等を用いて人の皮膚を美化し、体型を整える等の指導または施術を行う事業所。
  - 2) 人の皮膚を清潔にしもしくは美化し、体型を整え、または体重を減ずる施術を行うこと。
 あん摩マッサージ指圧、はり、灸、リラクゼーション専門店、スパは対象外とする。
- 調査期間： 2019/11/13～2019/11/22、2018/11/09～2018/11/16、2017/11/16～2017/11/22
- 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ボディメニューのサービスを受けたことがあり、サービスに関する支払い金額を把握している人。（体験利用は除く）

## オリコン顧客満足度®とは

約50年にわたる音楽ランキングを通じて、オリコンは目に見えない「人気」という指標を 目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における168のランキングを公開しています。消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」=指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。

- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒ <https://life.oricon.co.jp/>
- ニュースリリース一覧 ⇒ <https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>
- 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。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。**

### 【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp  
 TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204