

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査

## 満足度の高い

## 『ハウスクリーニング』『家事代行サービス』ランキング発表

～おそうじ革命が調査開始以来初の総合1位～

～家事の達人は調査開始以来3年連続総合1位～



“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、『ハウスクリーニング』『家事代行サービス』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。

- ▶ハウスクリーニング <https://life.oricon.co.jp/rank-house-cleaning/>  
（※調査期間：2019/12/23～2020/01/24）
- ▶家事代行サービス <https://life.oricon.co.jp/rank-housekeeping/>  
（※調査期間：2019/12/23～2020/01/14）



今回で『ハウスクリーニング』『家事代行サービス』の満足度調査は、2018年からの開始以来3回目となります。全国20歳以上のサービス利用者に対して、インターネットによるアンケート調査を実施しました。

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、各項目の設問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について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しております。

## 『ハウスクリーニング』

## ■おそうじ革命が調査開始以来初の総合1位&amp;過去最高得点に

【おそうじ革命（株式会社 KIREI produce 本社：東京都文京区）】が2018年の調査開始以来初の1位を獲得、76.67点はランキング過去最高得点となりました。

評価項目では「サイトのわかりやすさ」「サービスのわかりやすさ」「サービスの利用のしやすさ」「スタッフの接客力」「コストパフォーマンス」「サポート体制」の6項目で1位に。さらに4つある部門のうち、男女別の「男性」「女性」、年代別の「30代」、掃除箇所別の「エアコンクリーニング」「キッチン」「換気扇・レンジフード」、世帯別の「子育て世帯」で1位となり、幅広く支持された結果となりました。

2020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

順位	サービス名	得点
1位	おそうじ革命	76.67
2位	ダスキン サービスマスター	75.82
3位	おそうじ本舗	75.56
4位	カジタク	75.11
5位	ヘアーズ	74.98
6位	ヤマトホームコンビニエンス	73.38

## ～実際の利用者コメント～

「申し込みのやりとりがチャット風でわかりやすかった。訪問時刻も正確すぎて驚いた。古いメーカーもので少し損傷している部分があったが咄嗟にリカバーして下さり、お仕事が丁寧だなと感心した（40代・女性）」

「予定通りの時間に来てくださって、作業時間は予定より早くテキパキと終わったので良かった。エアコンの構造の説明と、クリーニングの周期など事細かにアドバイスを下さったのもありがたかった（30代・女性）」

総合だけでなく数多くの項目・部門で1位となった【おそうじ革命】。今回、受賞のご感想と共に顧客満足度（CS）向上のための現在の施策やお取り組み・今後目指していきたいところについて代表取締役 福井智明氏よりコメントをいただきました。

## 《2020年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスクリーニング 第1位》 株式会社 KIREI produce 代表取締役 福井智明氏よりコメント



### ■ 1位受賞のご感想

世の中にランキングは沢山ありますが、一番信頼のおける「オリコンランキング」での総合1位は嬉しい限りです。10年前の創業時、「徹底力」というスローガンを掲げ、競合ひしめく中ハウスクリーニングでナンバーワンのサービス品質を目指す！と宣言し、脇目も振らず走ってきました。全ては従業員や加盟店の努力の賜物です。

### ■ 顧客満足度(CS)向上のための施策やお取り組みについて

今年度から本格的にブランド化を推し進め、「おそうじ革命品質」の明確化と品質向上のため、研修制度、定期勉強会、管理体制を抜本的に見直し、ターゲットユーザーに対して更なる満足度アップを実現します。

### ■ 今後目指していきたいところについて

オリコン顧客満足度®ランキングの各項目ポイント差を更に広げること、連続1位を獲得することです！また、ウィルス対策サービスも拡充しております。ぜひ、一度ご依頼ください。

また2位は【ダスキン サービスマスター（株式会社ダスキン 本社：大阪府吹田市）】となりました。

評価項目では「スタッフの技術力」、部門では年代別の「40代」「60代以上」、世帯別の「一人暮らし」で1位を獲得しました。続いて3位は【おそうじ本舗（HITOWAライフパートナー株式会社 本社：東京都港区）】となり、年代別の「50代」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

※新型コロナウイルスの影響に伴い、原則在宅勤務でのご対応となります。ご連絡につきましてはメールにてお願い申し上げます。

### 評価項目別ランキングTOP3

サイトのわかりやすさ			サービスのわかりやすさ			サービスの利用のしやすさ		
1位	おそうじ革命	72.74	1位	おそうじ革命	75.13	1位	おそうじ革命	76.54
2位	ダスキン サービスマスター	71.67	2位	ダスキン サービスマスター	74.06	2位	おそうじ本舗	75.61
3位	おそうじ本舗	70.96	3位	おそうじ本舗	73.65	3位	ダスキン サービスマスター	75.36
スタッフの接客力			スタッフの技術力			コストパフォーマンス		
1位	おそうじ革命	80.41	1位	ダスキン サービスマスター	79.82	1位	おそうじ革命	77.36
2位	ダスキン サービスマスター	79.84	2位	おそうじ革命	79.60	2位	おそうじ本舗	76.00
3位	カジタク	79.83	3位	おそうじ本舗	79.43	3位	ダスキン サービスマスター	75.75
サポート体制								
1位	おそうじ革命	73.84						
2位	ダスキン サービスマスター	73.10						
3位	おそうじ本舗	72.38						

### 男女別ランキングTOP3

男性			女性		
1位	おそうじ革命	76.87	1位	おそうじ革命	76.49
2位	ダスキン サービスマスター	75.47	2位	クリーンクルー	76.46
3位	ヘアーズ	75.14	3位	おそうじ本舗	76.08

### 年代別ランキングTOP3

30代			40代			50代		
1位	おそうじ革命	78.48	1位	ダスキン サービスマスター	75.86	1位	おそうじ本舗	75.65
2位	ヘアーズ	77.20	2位	おそうじ本舗	75.63	2位	ダスキン サービスマスター	75.52
3位	カジタク	76.95	3位	おそうじ革命	75.33	3位	カジタク	73.59
60代以上								
1位	ダスキン サービスマスター	75.06						
2位	カジタク	74.85						
3位	おそうじ本舗	73.69						

### 掃除箇所別ランキングTOP3

エアコンクリーニング			キッチン			換気扇・レンジフード		
1位	おそうじ革命	77.37	1位	おそうじ革命	75.71	1位	おそうじ革命	76.36
2位	ダスキン サービスマスター	77.08	2位	ダスキン サービスマスター	75.47	2位	ダスキン サービスマスター	75.26
3位	おそうじ本舗	76.71	3位	おそうじ本舗	74.40	3位	ヘアーズ	75.23
浴室・バスルーム								
1位	クリーンクルー	76.08						
2位	おそうじ革命	75.32						
3位	ダスキン サービスマスター	75.31						

### 世帯別ランキングTOP3

一人暮らし			子育て世帯		
1位	ダスキン サービスマスター	76.10	1位	おそうじ革命	77.49
2位	おそうじ本舗	73.83	2位	おそうじ本舗	76.49
-	-	-	3位	ヘアーズ	76.07

※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

※新型コロナウイルスの影響に伴い、原則在宅勤務でのご対応となります。ご連絡につきましてはメールにてお願い申し上げます。

## 『家事代行サービス』

2020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

### ■ 家事の達人が調査開始以来3年連続総合1位

【家事の達人（HITOWAライフパートナー株式会社 本社：東京都港区）】が、2018年の調査開始以来3年連続で総合1位を獲得しました。

評価項目別では、「サイトのわかりやすさ」「サービスのわかりやすさ」「サポート体制」の3項目で1位に。

また3つある部門のうち、男女別の「男性」「女性」、年代別の「40代」、世帯別の「子育て世帯」で1位となりました。

順位	サービス名	得点
1位	家事の達人	75.83
2位	ダスキン メリーメイド	75.73
3位	カジタク	75.10
4位	ニチライフ	73.99
5位	ヘアーズ	73.32

#### ～実際の利用者コメント～

「スタッフの方がとても親切で、メールや電話で連絡を取る際も迅速に対応していただき大変ありがたかった。スタッフが変わってもしっかり引き継ぎが行われており感心した（20代・女性）」

「料金体系が解りやすく支払い方法も充実していた（60代・男性）」

2018年の調査開始以来1位を獲得し続けている【家事の達人】。今回、受賞のご感想と共に現在の施策やお取り組みについて代表取締役社長 見澤直人氏よりコメントをいただきました。

## 《2020年 オリコン顧客満足度®調査 家事代行サービス 第1位》

HITOWAライフパートナー株式会社

代表取締役社長 見澤 直人氏よりコメント



HITOWA GROUP

ひとのために。ひとの力で。ともに明日へ。



### ■ 1位受賞のご感想と現在の施策やお取り組みについて

3年連続で、顧客満足度総合評価第1位をいただきありがとうございます。

弊社は、お客様のお家の中に入れていただき、サービスを提供いたしますので、何より「安心」と「安全」が求められます。今回の評価は更に、お客様へ「安心」と「安全」をお届けできる一助となります。

現在、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う外出自粛が続く中、ご自宅で過ごす時間を少しでも快適にするため、お掃除のノウハウ等をご提供する「快適空間プロジェクト」を推進しております。

弊社公式HPの特設ページでは、除菌・清掃に関する動画やオリジナル洗剤、清掃グッズの情報等を無料で配信するほか、お掃除に関する相談も受付しています。

今後もよりお客様から信頼される企業として努力してまいります。

また2位は、【ダスキン メリーメイド（株式会社ダスキン 本社：大阪府吹田市）】となりました。

評価項目では、「サービスの利用のしやすさ」「スタッフの質」の2項目で、さらに部門別では年代別の「30代」「50代」「60代以上」、世帯別の「一人暮らし」「共働き」で1位となりました。

続いて3位は、【カジタク（アクティア株式会社 本社：東京都中央区）】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。

**評価項目別ランキングTOP3**

サイトのわかりやすさ			サービスのわかりやすさ			サービスの利用のしやすさ		
1位	家事の達人	75.84	1位	家事の達人	75.83	1位	ダスキン メリーメイド	75.91
2位	ダスキン メリーメイド	74.81	2位	ダスキン メリーメイド	75.80	2位	家事の達人	75.72
3位	カジタク	74.51	3位	カジタク	75.03	3位	カジタク	74.85
スタッフの質			コストパフォーマンス			サポート体制		
1位	ダスキン メリーメイド	77.52	1位	カジタク	75.80	1位	家事の達人	74.86
2位	家事の達人	76.87	2位	家事の達人	75.78	2位	ダスキン メリーメイド	74.77
3位	カジタク	76.15	3位	ダスキン メリーメイド	75.52	3位	カジタク	74.18

**男女別ランキングTOP3**

男性			女性		
1位	家事の達人	75.75	1位	家事の達人	75.96
2位	ニチライフ	75.72	2位	ダスキン メリーメイド	75.68
3位	ダスキン メリーメイド	75.57	3位	タスカジ	75.33

**年代別ランキングTOP3**

30代			40代			50代		
1位	ダスキン メリーメイド	78.47	1位	家事の達人	76.29	1位	ダスキン メリーメイド	75.46
2位	ヘアーズ	78.03	2位	ダスキン メリーメイド	75.36	2位	家事の達人	74.70
3位	家事の達人	76.47	3位	ニチライフ	72.48	3位	ニチライフ	72.69
60代以上								
1位	ダスキン メリーメイド	74.64						
2位	家事の達人	74.08						
-		-						

**世帯別ランキングTOP3**

一人暮らし			子育て世帯			共働き		
1位	ダスキン メリーメイド	75.67	1位	家事の達人	77.37	1位	ダスキン メリーメイド	77.21
2位	家事の達人	73.89	2位	ダスキン メリーメイド	76.91	2位	家事の達人	77.13
3位	ニチライフ	72.74	3位	ヘアーズ	74.32	3位	ヘアーズ	73.79

**《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスクリーニング**

- 回答者数： 3,060人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 16社
- 定義： エアコンやキッチン、バスルームなど、普段の掃除では汚れを落とすことが難しいところを、専用の道具でクリーニングするサービスを提供している企業が対象  
なお、家事代行サービスと、ハウスクリーニングのマッチングサービスは対象外とする
- 調査期間： 2019/12/23～2020/01/24、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4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
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-house-cleaning/>

**《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 家事代行サービス**

- 回答者数： 3,470人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 21社
- 定義： 掃除、洗濯、料理、買い物など、日常的な家事全般を代行するサービスを提供している企業が対象  
なお、ハウスクリーニング、キッズ・ベビーシッター等のサービスは対象外とする  
ただし、マッチングサービスは研修制度を設けている企業のみ対象とする
- 調査期間： 2019/12/23～2020/01/14、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5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
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-housekeeping/>

## 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170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/>

■オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>

■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/>

### 現在13カテゴリ 170ランキングを公開中（2020年5月時点）

<p>■<b>保険</b> 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 海外旅行保険、ペット保険、来店型保険ショップ、火災保険</p> <p>■<b>金融</b> ネット証券・ネット銀行・ネットバンキング 住宅ローン・FX取引・銀行カードローン・ノンバンクカードローン iDeCo 証券会社</p> <p>■<b>塾</b> 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） （小学生向け/中学生向け/高校生向け）通信教育、家庭教師 幼児・小学生 学習教室</p> <p>■<b>スクール</b> 英会話スクール・子ども英語・オンライン英会話、通信講座 資格スクール・公務員試験予備校 企業研修（経営者向け/管理職向け/若手・中堅社員向け/新卒社員向け）</p> <p>■<b>生活</b> ネット印刷通販、ふるさと納税サイト、ウォーターサーバー ハウスクリーニング・家事代行サービス・引越し会社 トランクルーム（レンタル収納スペース/コンテナ/宅配型） 定額制動画配信・カラオケボックス、レンタカー、格安レンタカー カーシェアリング・車買取会社、中古車情報サイト コインランドリー・食材宅配サービス・ネットスーパー</p> <p>■<b>通信</b> 格安SIM・格安スマホ・プロバイダ</p>	<p>■<b>住宅</b> 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） 分譲マンション管理会社・賃貸情報店舗・賃貸情報サイト リフォーム（大型/戸建て/マンション）・新築分譲マンション ハウスメーカー 注文住宅・建売住宅 ビルダー・建売住宅 ハウスメーカー 建売住宅 不動産会社</p> <p>■<b>小売</b> スーツショップ・紳士服専門店</p> <p>■<b>トラベル</b> 旅行予約サイト（国内旅行/海外旅行）・航空券比較サイト・ホテル比較サイト ツアー比較サイト</p> <p>■<b>美容</b> 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 サロン検索予約サイト</p> <p>■<b>スポーツ&amp;ヘルス</b> フィットネスクラブ・24時間ジム 関東・キッズスイミングスクール</p> <p>■<b>ウエディング</b> ハウスウエディング・格安ウエディング・結婚相談所、結婚式場相談カウンター 結婚式場情報サイト</p> <p>■<b>人材</b> 新卒エージェント・新卒採用サイト、アルバイト情報サイト・転職サイト 転職サイト 女性・転職エージェント・看護師転職 ハイクラス ミドルクラス転職・人材派遣会社・製造派遣・派遣情報サイト 新卒採用サイト 採用担当向け・新卒エージェント 採用担当向け</p>
--	--

※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

※新型コロナウイルスの影響に伴い、原則在宅勤務での対応となります。ご連絡につきましてはメールにてお願い申し上げます。