

2020年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い『サロン検索予約サイト』ランキング発表

～minimo（ミニモ）が2年連続の総合1位に～



“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、『サロン検索予約サイト』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。（※なお、新型コロナウイルス感染拡大による「緊急事態宣言前の調査」となります。）

今回で『サロン検索予約サイト』の満足度調査は、2019年の調査開始から2回目の発表となります。全国18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。

minimo（ミニモ）が2年連続の総合1位に

【minimo（ミニモ）（株式会社ミクシィ 本社：東京都渋谷区）】が、調査開始の2019年に続いて2年連続、2度目の総合1位を獲得しました。

評価項目では、全7項目のうち「サイト・アプリの使いやすさ」「検索のしやすさ」「メニューの豊富さ」「サロン情報のわかりやすさ」「サロンへの連絡のしやすさ」の5項目で1位に。また部門では男女別の「女性」、サロン検索別の「ヘアサロン」、デバイス別の「アプリ」でも1位となりました。

サロンスタッフ一人ひとりの口コミやスタイル一覧を見ながら予約ができることが特徴の同サービスについて、実際の利用者からは「口コミが多い」、「わかりやすい」といったコメント回答が見られました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査 サロン検索予約サイトランキング

総合順位	サービス名	総合得点
1位	minimo（ミニモ）	74.38
2位	ホットペッパービューティー	74.29
3位	OZmall（オズモール）	73.64
4位	楽天ビューティ	72.15
5位	EPARKビューティー	69.28

▶ サロン検索予約サイト

<https://life.oricon.co.jp/rank-salon-website/>

※調査期間：2020/01/20～2020/02/03

～実際の利用者コメント～

「口コミが多く参考になるし、信用できる。写真が多くて親近感があるし、お得にすぐ予約できるのも便利（30代・女性）」

「口コミやその美容師が何が得意かなどの明記があったのがよかった（20代・女性）」

「予約がとてもしやすく、チャット式なので聞きたいことを聞ける（画像付きで）（20代・女性）」

「なにを得意にしている美容師なのかがわかりやすい（20代・女性）」

（※次項にて総合2、3位の紹介、評価項目別ランキング、部門別ランキングを掲載）

【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/長谷川
TEL：03-5785-5628 / FAX：03-3405-5204 E-mail：ml-cspr@oricon.jp

続いて総合2位は、【ホットペッパービューティー（株式会社リクルートライフスタイル 本社：東京都千代田区）】となりました。評価項目では「予約のしやすさ」で1位に。部門では年代別の「20代」、男女別の「男性」、サロン検索別の「ヘアサロン」「ネイルサロン」「まつげサロン」、デバイス別の「スマートフォン」「アプリ」において、それぞれ1位を獲得しています。

また総合3位には、【OZmall（オズモール）（スターツ出版株式会社 本社：東京都中央区）】がランクイン。部門では、年代別の「30代」「40代」でともに1位となっています。

評価項目別ランキングTOP3

サイト・アプリの使いやすさ		
1位	minimo（ミニモ）	76.86
2位	OZmall（オズモール）	76.17
3位	ホットペッパービューティー	75.49

検索のしやすさ		
1位	minimo（ミニモ）	73.46
2位	ホットペッパービューティー	72.53
3位	OZmall（オズモール）	72.46

メニューの豊富さ		
1位	minimo（ミニモ）	73.92
2位	ホットペッパービューティー	72.17
3位	OZmall（オズモール）	71.22

サロン情報のわかりやすさ		
1位	minimo（ミニモ）	74.07
2位	ホットペッパービューティー	73.75
3位	OZmall（オズモール）	72.84

予約のしやすさ		
1位	ホットペッパービューティー	79.03
2位	minimo（ミニモ）	78.17
3位	OZmall（オズモール）	76.82

サロンへの連絡のしやすさ		
1位	minimo（ミニモ）	74.72
2位	ホットペッパービューティー	74.15
3位	OZmall（オズモール）	73.55

ポイントの利用のしやすさ		
1位	楽天ビューティ	72.83
2位	ホットペッパービューティー	71.55
3位	OZmall（オズモール）	70.91

※4位以下はサイトにて発表しております。

年代別ランキング TOP3

20代		
1位	ホットペッパービューティー	76.30
2位	minimo（ミニモ）	75.16
3位	楽天ビューティ	74.64

30代		
1位	OZmall（オズモール）	74.22
2位	ホットペッパービューティー	72.89
3位	楽天ビューティ	70.48

40代		
1位	OZmall（オズモール）	72.59
2位	楽天ビューティ	70.63
3位	ホットペッパービューティー	70.10

男女別ランキング TOP3

男性		
1位	ホットペッパービューティー	75.18
2位	楽天ビューティ	74.66
-	-	-

女性		
1位	minimo（ミニモ）	74.23
2位	ホットペッパービューティー	74.12
3位	OZmall（オズモール）	73.17

サロン検索別ランキング TOP3

ヘアサロン		
1位	ホットペッパービューティー	74.62
1位	minimo（ミニモ）	74.62
3位	OZmall（オズモール）	73.90

ネイルサロン		
1位	ホットペッパービューティー	77.68
2位	minimo（ミニモ）	75.16
-	-	-

まつげサロン		
1位	ホットペッパービューティー	76.24
2位	minimo（ミニモ）	75.75
-	-	-

リラク・エステサロン		
1位	楽天ビューティ	75.67
2位	OZmall（オズモール）	75.16
3位	ホットペッパービューティー	75.10

デバイス別ランキング TOP3

スマートフォン		
1位	ホットペッパービューティー	74.13
2位	楽天ビューティ	71.03
-	-	-

アプリ		
1位	ホットペッパービューティー	74.59
1位	minimo（ミニモ）	74.59
3位	OZmall（オズモール）	74.17

《調査概要》

2020年 オリコン顧客満足度®調査 サロン検索予約サイト

- サンプル数： 1,968人
- 規定人数： 100人以上
- 調査企業数： 13社

- 定義：ヘアサロン、ネイル、まつげ、リラク・エステのサービスを展開するサロンを、サイトに掲載し、自社サイト内で予約手続きができ、かつ、4つのサービスを全てサイトで取り扱っている企業

なお、部門別に関しては、ヘアサロン、ネイル、まつげ、リラク・エステのサービスのいずれかをサイトで扱っていれば対象とする

- 調査期間： 2020/01/20～2020/02/03

- 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年以内にサロン検索予約サイトを自分で選び、メニューの予約をしたことがある人。ただし、無料で施術を受けた人は除く。

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

～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181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14カテゴリ 181ランキングを公開中（2020年6月時点）

<p>■保険 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>■金融 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・外貨預金 NEW</p> <p>■塾 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>■スクール 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>■生活 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・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>■通信 格安SIM・格安スマホ・プロバイダ</p>	<p>■住宅 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>■小売 スーツショップ・紳士服専門店・家電量販店 NEW</p> <p>■トラベル 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・ホテル（ビジネス利用/観光利用）</p> <p>■美容 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>■スポーツ&ヘルス 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>■ウェディング ハウスウェディング・格安ウェディング・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>■人材 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> <p>■レジャー テーマパーク（東日本/西日本） NEW 映画館（北海道・東北/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国・四国/九州・沖縄） NEW カラオケボックス</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・引用の際はご無理のない範囲でご連絡いただければ幸いです。

【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/長谷川
TEL : 03-5785-5628 / FAX : 03-3405-5204 E-mail : ml-cspr@oricon.jp