

2021年 オリコン顧客満足度[®]調査

満足度の高い『フィットネスクラブ』『キッズスイミングスクール』ランキング発表

【GOLD'S GYM】が4年連続の総合1位、「施設の充実度」など6項目で1位に

2020年緊急事態宣言明けに施設の利用を再開した理由は「体型維持」が最多

～「設備がないと十分な運動ができない」「自宅ではモチベーションが上がりにくい」との声も上位に～



『キッズスイミングスクール』【ブリチストンスイミングスクール】が初の総合1位に

～施設に求めるのは「指導員・監視員が多いこと」が最多27.6%、次いで「衛生管理」14.4%～

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み:オリコン エムイー 本社:東京都港区 代表取締役社長:小池恒）は、『フィットネスクラブ』『キッズスイミングスクール』についての満足度調査を実施し、2021年2月1日（月）14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度[®]」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

2021年 オリコン顧客満足度[®]調査『フィットネスクラブ』/『キッズスイミングスクール』総合TOP5

| フィットネスクラブ | | | |
|-----------|------|-------------|------|
| 総合順位 | 前回順位 | サービス名 | 総合得点 |
| 1位 | 1位 | GOLD'S GYM | 76.5 |
| 2位 | 6位 | ホリデイスポーツクラブ | 74.6 |
| 3位 | 4位 | ルネサンス | 73.6 |
| 4位 | 7位 | 東急スポーツオアシス | 72.4 |
| 5位 | 15位 | コナミスポーツクラブ | 71.9 |

| キッズスイミングスクール | | | |
|--------------|------|-----------------|------|
| 総合順位 | 前回順位 | サービス名 | 総合得点 |
| 1位 | 5位 | ブリチストンスイミングスクール | 74.7 |
| 2位 | 3位 | イトマンスイミングスクール | 74.4 |
| 3位 | 9位 | JSSスイミングスクール | 73.6 |
| 4位 | 4位 | ルネサンス ジュニアスクール | 73.3 |
| 5位 | 10位 | コナミスポーツクラブ 運動塾 | 70.7 |

※6位以下はサイトにて掲載しております。

《TOPICS》

『フィットネスクラブ』

- ・【GOLD'S GYM】が4年連続の総合1位、「施設の充実度」など6項目で1位に
- ・【ホリデイスポーツクラブ】が「女性」満足度1位、【ルネサンス】が評価項目別「衛生管理」で1位に
- ・2020年の緊急事態宣言明けに施設の利用を再開した理由は「体型維持」が最多
～「設備がないと十分な運動ができない」「自宅ではモチベーションが上がりにくい」との声も上位に～

『キッズスイミングスクール』

- ・【ブリチストンスイミングスクール】が初の総合1位に 2016年の調査開始以来、最高得点を獲得
- ・施設に求めるのは「指導員・監視員が多いこと」が最多27.6%、次いで「衛生管理」14.4%

-『フィットネスクラブ』TOPICS-

■【GOLD'S GYM】が4年連続の総合1位「施設の充実度」など6項目で1位に

(調査対象者数:2,344人／調査対象企業:30社／規定人数:100人以上)

2008年の調査開始以来、14回目の発表となる今回の『フィットネスクラブ』ランキングでは、歴代最高の総合得点76.5点を獲得した【GOLD'S GYM (株式会社THINKフィットネス 本社:東京都江東区)】が、2018年から4年連続の総合1位を獲得。同ランキングでの総合1位受賞数では歴代最多タイとなります。

サービスを構成する評価項目では、全9項目中「プランの豊富さ」「コストパフォーマンス」「施設の充実度」「インストラクター」「フロントスタッフ」「通いやすさ」の6項目で1位に。とくに「施設の充実度」では3年連続、「インストラクター」では6年連続の1位となりました(2016年の名称は「トレーナーの質」)。

また部門別においては、地域別「関東」、男女別「男性」でもそれぞれ1位を獲得しています。

| 発表年 | 総合1位サービス名 | 総合得点 |
|-----------|------------|-------|
| 2021 | GOLD'S GYM | 76.5 |
| 2020 | GOLD'S GYM | 69.56 |
| 2019 | GOLD'S GYM | 68.64 |
| 2018 | GOLD'S GYM | 68.38 |
| 2017 | グンゼスポーツクラブ | 68.78 |
| 2016 | ホリデイスーツクラブ | 72.82 |
| 2014-2015 | アスリエ | 71.66 |
| 2014 | ジョイフィット | 72.45 |
| 2013 | メガロス | 72.79 |
| 2012 | ジョイフィット | 72.54 |
| 2011 | アクトス | 75.56 |
| 2010 | メガロス | 72.05 |
| 2009 | メガロス | 71.60 |
| 2008 | メガロス | 75.33 |

2021年 オリコン顧客満足度®調査『フィットネスクラブ』総合ランキングTOP5

| 総合順位 | 前回順位 | サービス名 | 総合得点 | 評価項目 | | | | | | | |
|------|------|------------|------|-------|---------|------------|------|--------|----------|----------|-------|
| | | | | 入会手続き | プランの豊富さ | コストパフォーマンス | 衛生管理 | 施設の充実度 | インストラクター | フロントスタッフ | 通いやすさ |
| 1位 | 1位 | GOLD'S GYM | 76.5 | 76.0 | 70.5 | 71.5 | 72.4 | 72.9 | 77.3 | 75.4 | 79.7 |
| 2位 | 6位 | ホリデイスーツクラブ | 74.6 | 77.5 | 69.3 | 71.0 | 72.8 | 71.5 | 75.1 | 73.7 | 79.7 |
| 3位 | 4位 | ルネサンス | 73.6 | 73.4 | 68.1 | 69.5 | 72.9 | 69.2 | 74.7 | 73.5 | 78.1 |
| 4位 | 7位 | 東急スポーツオアシス | 72.4 | 72.9 | 66.4 | 67.3 | 69.9 | 67.3 | 73.9 | 72.3 | 78.1 |
| 5位 | 15位 | コナミスポーツクラブ | 71.9 | 72.5 | 65.5 | 66.3 | 69.5 | 68.0 | 73.3 | 71.8 | 77.0 |

※6位以下はサイトにて掲載しております。

黄色網掛け部分は1位を獲得した評価項目です

■【ホリデイスーツクラブ】が「女性」満足度1位、【ルネサンス】が「衛生管理」で1位に

次いで総合2位は、74.6点を獲得した【ホリデイスーツクラブ (株式会社 東祥本社:愛知県安城市)】。評価項目別では「入会手続き」「通いやすさ」の2項目で1位のほか、部門別では、男女別「女性」1位の評価を得ています。

総合3位には、73.6点を獲得した【ルネサンス (株式会社ルネサンス 本社:東京都墨田区)】がランクイン。評価項目別「衛生管理」では1位を獲得しています。

また、総合5位の【コナミスポーツクラブ (コナミスポーツ株式会社 東京都品川区)】は、地域別「近畿」、サービス別「パーソナルトレーニング」でそれぞれ1位を獲得しています。

『フィットネスクラブ』地域別ランキング

| 関東 | | | 近畿 | | |
|----|-----------------|------|----|----------------|------|
| 順位 | サービス名 | 得点 | 順位 | サービス名 | 得点 |
| 1位 | GOLD'S GYM | 76.4 | 1位 | コナミスポーツクラブ | 70.8 |
| 2位 | ルネサンス | 73.9 | 2位 | フィットネスクラブ コス・パ | 69.1 |
| 3位 | ジェクサー・フィットネスクラブ | 73.6 | - | - | - |

※4位以下はサイトにて掲載しております。

『フィットネスクラブ』男女別ランキング

| 男性 | | | 女性 | | |
|----|------------|------|----|------------|------|
| 順位 | サービス名 | 得点 | 順位 | サービス名 | 得点 |
| 1位 | GOLD'S GYM | 77.2 | 1位 | ホリデイスーツクラブ | 75.4 |
| 2位 | ホリデイスーツクラブ | 73.7 | 2位 | GOLD'S GYM | 75.1 |
| 3位 | 東急スポーツオアシス | 73.0 | 3位 | ルネサンス | 74.5 |

※4位以下はサイトにて掲載しております。

『フィットネスクラブ』サービス別ランキング

| パーソナルトレーニング | | |
|-------------|------------|------|
| 順位 | サービス名 | 得点 |
| 1位 | コナミスポーツクラブ | 73.9 |
| 2位 | ルネサンス | 72.6 |

《フィットネスクラブ 利用動向》

■ 2020年の緊急事態宣言明けに施設の利用を再開した理由は「体型維持」が最多

「設備がないと十分な運動ができない」「自宅ではモチベーションが上がりにくい」との声も上位に

なお今回の回答者に、2020年の緊急事態宣言明けに施設の利用を再開した理由（複数回答）について聴取したところ、上位TOP3は「自分にとって体型の維持・目標の達成が大事だから」「運動・トレーニングが生活習慣の一部だから」がともに43.7%で最も多く、次いで「運動・トレーニングがストレス解消になるから」（42.7%）となりました。

ほか、「施設の設備がないと十分なトレーニングができないから」（29.4%）、「自宅トレーニングだとモチベーションが上がりにくいから」（25.7%）という回答も上位に見られました。

2020年の緊急事態宣言明けに施設の利用を再開した理由 上位10項目（複数回答）

| | | |
|---|-------|-------|
| 自分にとって体型の維持・目標達成が大事だから | 43.7% | 43.7% |
| 運動・トレーニングが生活習慣の一部だから | 43.7% | 43.7% |
| 運動・トレーニングがストレス解消になるから | 42.7% | 42.7% |
| 施設の設備がないと十分なトレーニングができないから | 29.4% | 29.4% |
| 自宅トレーニングだとモチベーションが上がりにくいから | 25.7% | 25.7% |
| Webサイト・メール・DMなどの情報を見て、施設の感染対策が十分だと思ったから | 23.3% | 23.3% |
| 自粛中に太ってしまったから | 22.3% | 22.3% |
| 支払っている会費がもったいないから | 17.6% | 17.6% |
| 以前よりも混雑がなく都合だと思ったから | 13.9% | 13.9% |
| 近隣地域の新型コロナウイルス感染者数が低い水準にまで戻ったから | 12.5% | 12.5% |

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 フィットネスクラブ

- サンプル数:2,344人 ■ 調査対象企業数:30社 ■ 規定人数:100人以上
- 定義:室内プール、トレーニングジム、スタジオなど室内の運動施設を有し、インストラクター、トレーナーなどの指導員を配置し、会員にスポーツ、体力向上などのトレーニングの機会を提供する施設
ただし、以下の施設は対象外とする
 - 1) スイミングスクール、ヨガ教室、体操教室など、スポーツ技能や健康・美容の増進のため、指導者が教授することを主たる目的とする施設
 - 2) 国や地方公共団体等の施設で、国や地方公共団体等が直接管理・運営を行っている施設
- 調査期間: 2020/11/02~2020/11/06
- 調査対象者: 性別:指定なし 年齢:18~84歳（高校生は除く） 地域:全国
条件:2020年6月以降にフィットネスクラブを利用したことがあり（体験は除く）、サービスの選定に関与し、料金を把握している人
- ▶ URL:https://life.oricon.co.jp/rank_fitness/

-『キッズスイミングスクール』TOPICS-

■【ブリヂストンスイミングスクール】が初の総合1位に 調査開始以来最高得点を獲得

(調査対象者数:2,349人／調査対象企業:48社／規定人数:100人以上)

2016年の調査開始以来、6回目の発表となる今回（2021年）の『キッズスイミングスクール』ランキングでは、【ブリヂストンスイミングスクール（ブリヂストンスポーツアリーナ株式会社 本社：福岡県久留米市）】が初の総合1位を獲得。なお今回の同社の総合得点74.7点は、2016年に【セントラルスポーツ キッズスクール】が記録した73.35点を上回り、『キッズスイミングスクール』ランキング発表開始以来、最高得点となりました。

サービスを構成する評価項目では、全11項目中「環境・衛生管理」「安全管理」「インストラクター」「通いやすさ」「適切なレッスン料」の5項目で1位に。とくに「インストラクター」の76.0点をはじめ、「安全管理」「通いやすさ」では75点以上の高評価を得ています。

次いで、総合2位の【イトマンスイミングスクール（株式会社イトマンスイミングスクール 本社：東京都新宿区）】は、評価項目別「入会手続き・特典」「問い合わせのしやすさ」「カリキュラム」「レッスン効果」「保護者へのサポート体制」「レッスンの受けやすさ」の6項目で1位に。また、学齢別の「小学生」でも1位を獲得しています。

2021年 オリコン顧客満足度[®]調査『キッズスイミングスクール』総合ランキングTOP5

| 総合順位 | 前回順位 | サービス名 | 総合得点 | 評価項目 | | | | | | | | | | |
|------|------|-----------------|------|----------|------------|---------|------|----------|--------|--------|-------------|------------|-------|----------|
| | | | | 入会手続き・特典 | 問い合わせのしやすさ | 環境・衛生管理 | 安全管理 | インストラクター | カリキュラム | レッスン効果 | 保護者へのサポート体制 | レッスンの受けやすさ | 通いやすさ | 適切なレッスン料 |
| 1位 | 5位 | ブリヂストンスイミングスクール | 74.7 | 73.6 | 70.6 | 74.1 | 75.1 | 76.0 | 74.6 | 72.7 | 63.4 | 71.4 | 75.7 | 70.9 |
| 2位 | 3位 | イトマンスイミングスクール | 74.4 | 74.0 | 71.0 | 71.0 | 73.6 | 75.9 | 75.0 | 73.3 | 64.4 | 72.2 | 75.4 | 70.8 |
| 3位 | 9位 | JSSスイミングスクール | 73.6 | 72.9 | 70.1 | 71.2 | 73.2 | 75.2 | 73.2 | 72.3 | 61.9 | 71.0 | 75.1 | 69.4 |
| 4位 | 4位 | ルネサンス ジュニアスクール | 73.3 | 71.2 | 68.9 | 72.2 | 73.9 | 75.6 | 73.1 | 71.6 | 62.7 | 69.7 | 75.7 | 69.2 |
| 5位 | 10位 | コナミスポーツクラブ 運動塾 | 70.7 | 70.0 | 67.8 | 68.0 | 71.4 | 73.2 | 70.7 | 69.9 | 61.4 | 68.1 | 74.4 | 67.7 |

※6位以下はサイトにて掲載しております。

黄色網掛け部分は1位を獲得した評価項目です

《キッズスイミングスクール 利用動向》

■施設に求めるのは「指導員・監視員が多いこと」が最多27.6%、次いで「衛生管理」14.4%

なお今回の回答者に、スクールに必要だと思う事（複数回答）について聴取したところ、上位TOP3は「衛生管理がしっかりしている」が59.7%で最多、次いで「子どもの周りに指導員・監視員が多い」（54.3%）、「治安のいい場所にスクールがある」（50.5%）となりました。

あわせて、スクールに1番必要だと思う事（単一回答）についても聴取したところ、最多は「子どもの周りに指導員・監視員が多い」（27.6%）、次いで「衛生管理がしっかりしている」（14.4%）となりました。新型コロナウイルスの影響もあり、施設の衛生管理はもちろんですが、前提として安全管理が最も必要と考える親が多いことが伺えます。

| ＜必要だと思う事（回答はいくつでも）＞ キッズスイミングスクールには、どのような安全管理や、体制・仕組みが必要だと思いますか。（上位5項目） | |
|---|-------|
| 衛生管理がしっかりしている | 59.7% |
| 子どもの周りに指導員・監視員が多い | 54.3% |
| 治安のいい場所にスクールがある | 50.5% |
| 送迎バスがある | 42.2% |
| レッスン前、レッスン中、終了時に生徒の人数確認・点呼が数回ある | 33.6% |

| ＜一番必要だと思う事（回答は1つ）＞ キッズスイミングスクールには、どのような安全管理や、体制・仕組みが必要だと思いますか。（上位5項目） | |
|--|-------|
| 子どもの周りに指導員・監視員が多い | 27.6% |
| 衛生管理がしっかりしている | 14.4% |
| 治安のいい場所にスクールがある | 12.6% |
| 送迎バスがある | 11.1% |
| 特になし | 7.5% |

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 キッズスイミングスクール

■ サンプル数:2,349人 ■ 調査対象企業数:48社 ■ 規定人数:100人以上

■ 定義:未就学児および小学生(1~6年生)に対し、水泳の技術などを指導するスイミングスクールを運営している企業

■ 調査期間:2020/10/09~2020/10/16

■ 調査対象者:性別:指定なし 年齢:20~69歳 地域:全国

条件:以下すべての条件を満たす人

- 1) 未就学児および小学生を対象としたスイミングスクールに、水泳選手育成以外の目的で通わせている保護者
- 2) 入会後半年以上経過し、2020年6月以降通わせたことがある
- 3) 料金を把握している

▶ URL:<https://juken.oricon.co.jp/rank-kids-swimming/>

オリコン顧客満足度とは

オリコンは、音楽ランキングを通じて、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、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度(CS)調査」を開始しました。第三者機関として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アンケート調査を実施し、現在までに189のランキング、延べ250万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

現在15カテゴリ 189ランキングを公開中(2021年2月時点)

●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

●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

●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/幼児教室 知育

●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

●生活

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・食材宅配サービス・ネットスーパー・カフェ・スマホ決済サービス
マンガアプリ(総合型/出版社公式/オリジナル)・電子書籍サービス・フードデリバリーサービス

●通信

格安SIM・格安スマホ・プロバイダ

●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

●小売

スーツショップ・紳士服専門店・家電量販店・ドラッグストア

●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)

●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

●スポーツ&ヘルス

フィットネスクラブ・キッズスイミングスクール

●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・婚活マッチングアプリ

●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

●レジャー

テーマパーク(東日本/西日本)

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)
カラオケボックス

●ビジネス

ネット印刷通販・ビジネスチャットツール・Web会議ツール・企業研修

■「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>

■「オリコン顧客満足度®」調査・ランキング方法について ⇒<https://cs.oricon.co.jp/method/>

■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/>

※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。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星/長谷川/奥田/田中