

2021年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『エステサロン』ランキング発表 ～フェイシャル/ブライダル/痩身・ボディケア～



メナードフェイシャルサロンが4年連続総合1位に（フェイシャル）

～今回より各社の衛生対策を評価項目に反映「サロンの雰囲気」に「清潔さ」を追加～

“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、『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、2021年3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。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、インターネットによるアンケートを実施。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それぞれ設定し、各項目の設問について回答を聴取いたしました。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います。

■『フェイシャルエステ』

【メナードフェイシャルサロン】が4年連続総合1位に

2008年から調査を開始し14回目※となる『フェイシャルエステ』ランキング。
（※2008年～2014年までは『エステサロン』ランキングの部門別「フェイシャル」として発表）

【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、2018年から4年連続で総合1位となりました。

評価項目では、「エステティシヤンの対応」「エステティシヤンのスキル」「施術メニューの充実度」「利用のしやすさ」「コストパフォーマンス」の全11項目中5項目で1位に。また部門別の年代別では、「10・20代」「30代」「40代」でも1位を獲得し、幅広い年代からも支持が高い結果となりました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査
フェイシャルエステ 総合ランキング TOP5

順位	サービス名	得点
1位	メナードフェイシャルサロン	78.4
2位	資生堂ビューティーサロン	77.9
3位	CPサロン	77.8
4位	POLA THE BEAUTY	77.1
4位	ワミレスサロン	77.1

※6位以下はサイトに掲載してあります。

～【メナードフェイシャルサロン】について 実際の利用者コメント～

「エステは生活必需品ではないため、たくさんのお金を払うのが難しいが金銭的な問題にも親身になって答えてくれる。押し売り過ぎないので、信頼感がある（40代・女性）」

「毛穴の黒ずみや乾燥が気になる、と相談したところ、悩みに合う化粧品やお手入れ方法を紹介してくれた。サロンでの施術でも今の悩みに合う内容で行ってくれるため、とても満足している（30代・女性）」

総合2位の【資生堂ビューティーサロン（資生堂美容室株式会社 本社：東京都港区）】は、評価項目「サイトの使いやすさ」で2019年から3年連続1位となり継続して高い評価を獲得しています。

続いて総合3位には【CPサロン（株式会社CPコスメティクス 本社：東京都新宿区）】がランクイン。評価項目では「エステティシヤンのスキル」「施術効果」「サロンの雰囲気・清潔さ」「美容用品・機器の質」「サポートサービス」の全11項目中5項目と、部門別の年代別「50代以上」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。

【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 長谷川/田中/星

■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	69.9	1位	エステティック ミス・パリ	73.4	1位	メナードフェイシャルサロン	83.4
2位	エステティック ミス・パリ	68.9	2位	メナードフェイシャルサロン	72.7	2位	CPサロン	83.1
3位	エルセーヌ	68.4	3位	C'BON (シーボン.)	71.9	2位	POLA THE BEAUTY	83.1
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	CPサロン	81.0	1位	CPサロン	77.7	1位	メナードフェイシャルサロン	74.6
1位	メナードフェイシャルサロン	81.0	2位	ワミスサロン	77.6	2位	資生堂ビューティーサロン	74.2
3位	POLA THE BEAUTY	80.8	3位	メナードフェイシャルサロン	76.7	3位	POLA THE BEAUTY	73.8
サロンの雰囲気・清潔さ			美容用品・機器の質			利用のしやすさ		
1位	CPサロン	81.3	1位	CPサロン	80.0	1位	C'BON (シーボン.)	77.8
2位	メナードフェイシャルサロン	80.6	2位	POLA THE BEAUTY	79.7	1位	ソシエ	77.8
3位	ワミスサロン	80.4	3位	メナードフェイシャルサロン	79.6	1位	メナードフェイシャルサロン	77.8
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	78.1	1位	CPサロン	77.3			
2位	CPサロン	77.8	2位	メナードフェイシャルサロン	77.2			
3位	ワミスサロン	76.8	3位	ワミスサロン	76.4			

年代別ランキング TOP3

10・20代			30代		
1位	メナードフェイシャルサロン	77.8	1位	メナードフェイシャルサロン	80.0
2位	POLA THE BEAUTY	76.5	2位	ワミスサロン	78.0
3位	エステティックTBC	74.8	3位	POLA THE BEAUTY	77.8
40代			50代以上		
1位	メナードフェイシャルサロン	78.7	1位	CPサロン	78.0
2位	POLA THE BEAUTY	77.9	2位	メナードフェイシャルサロン	77.5
3位	CPサロン	77.8	3位	資生堂ビューティーサロン	77.4

※4位以下はサイトに掲載しております。

■『ブライダルエステ』

【たかの友梨ビューティクリニック】【POLA THE BEAUTY】が同点総合1位に

2008年から調査を開始し、14回目※となる『ブライダルエステ』ランキング。
(※2008年～2014年までは『エステサロン』ランキングの部門別「ブライダル」
として発表)

今回は、【たかの友梨ビューティクリニック（株式会社 不二ビューティ 本社：東京都渋谷区）】と【POLA THE BEAUTY（株式会社ポーラ 本社：東京都品川区）】が同点で総合1位となりました。

【たかの友梨ビューティクリニック】は昨年総合4位から大きくランクアップ。

評価項目では「サイトの使いやすさ」「予約の取りやすさ」「施術メニューの充実度」「コストパフォーマンス」の全11項目中4項目で1位獲得となりました。

【POLA THE BEAUTY】は2年連続で総合1位を獲得。

評価項目では「エステティシヤンの対応」「エステティシヤンのスキル」「施術効果」「美容用品・機器の質」「コストパフォーマンス」「サポートサービス」の全11項目中6項目で1位となりました。

～【たかの友梨ビューティクリニック】について 実際の利用者コメント～

「一部、というよりすべてのシーンにおいて接客対応がとにかく良いです。洗練された雰囲気の中で、気持ちよくいつも受けることができ、安心できます（20代・女性）」

「スタッフの知識と技術の高さで安心して任せられた（40代・女性）」

～【POLA THE BEAUTY】について 実際の利用者コメント～

「1人の時間が保証されるので心体ともにリラックスできている。ドレスを着た時に綺麗に見えるポイントを意識した施術である（50代・女性）」

「結婚式前までに終わる様にスケジュールを立てて、予約を入れてくれた（40代・女性）」

2021年 オリコン顧客満足度®調査 ブライダルエステ 総合ランキング TOP5

順位	サービス名	得点
1位	たかの友梨ビューティクリニック	75.6
1位	POLA THE BEAUTY	75.6
3位	美4salon	74.7
4位	ソシエ	74.4
5位	PMK	74.3

※6位以下はサイトに掲載しております。

続いて、総合3位には【美4salon（株式会社 LOPE 本社：東京都豊島区）】がランクインしています。

■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	73.3	1位	たかの友梨ビューティクリニック	72.3	1位	POLA THE BEAUTY	79.5
2位	エステティックTBC	71.0	2位	POLA THE BEAUTY	71.8	2位	ソシエ	77.9
3位	美4salon	70.6	3位	PMK	70.4	3位	PMK	77.5
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	78.1	1位	POLA THE BEAUTY	74.8	1位	たかの友梨ビューティクリニック	74.5
2位	ソシエ	76.5	2位	たかの友梨ビューティクリニック	74.5	2位	POLA THE BEAUTY	73.0
3位	たかの友梨ビューティクリニック	76.2	3位	ソシエ	73.8	3位	エステティックTBC	71.9
-	-	-	-	-	-	3位	ソシエ	71.9
サロンの雰囲気・清潔さ			美容用品・機器の質			利用のしやすさ		
1位	ソシエ	78.6	1位	POLA THE BEAUTY	77.5	1位	PMK	77.4
2位	たかの友梨ビューティクリニック	78.0	2位	たかの友梨ビューティクリニック	77.0	2位	たかの友梨ビューティクリニック	76.1
2位	POLA THE BEAUTY	78.0	3位	ソシエ	75.7	3位	ソシエ	76.0
コストパフォーマンス			サポートサービス					
1位	たかの友梨ビューティクリニック	73.9	1位	POLA THE BEAUTY	74.0			
1位	POLA THE BEAUTY	73.9	2位	たかの友梨ビューティクリニック	73.3			
3位	美4salon	72.6	3位	ソシエ	72.4			

年代別ランキング TOP3

10・20代			30代			40代		
1位	PMK	76.1	1位	POLA THE BEAUTY	77.4	1位	POLA THE BEAUTY	76.0
2位	美4salon	76.0	2位	たかの友梨ビューティクリニック	77.0	2位	エステティックTBC	72.7
3位	エステティックTBC	75.0	3位	PMK	73.4	-	-	-

※4位以下はサイトにて掲載しております。

■『痩身・ボディケアエステ』

【エステティック ミス・パリ】が初の総合と全11評価項目で1位に

2008年から調査を開始し14回目※となる『痩身・ボディケアエステ』ランキング。（※2008年～2014年までは『エステサロン』ランキングの部門別「痩身」として発表）

【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、初の総合1位となりました。

評価項目では、「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・清潔さ」「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」など全11項目中すべての項目で1位に。また、「予約の取りやすさ」では2年連続1位を獲得しています。

2021年 オリコン顧客満足度®調査
痩身・ボディケアエステ 総合ランキング TOP5

順位	サービス名	得点
1位	エステティック ミス・パリ	73.3
2位	ソシエ	73.1
3位	PMK	72.9
4位	エルセーヌ	72.0
5位	エステティックTBC	71.9

※6位以下はサイトにて掲載しております。

～【エステティック ミス・パリ】について 実際の利用者コメント～

「技術は確かだし、1年くらい体組成計が表示する基礎代謝の数値がすごく上がった。店舗の雰囲気もよく、自分が素敵な女性になったような気持ちになれる（20代・女性）」

「停滞期など、なかなか体重が落ちない時も親身に相談に乗って下さり、普段の生活から細かく指導して頂きました（30代・女性）」

総合2位の【ソシエ（株式会社ソシエ・ワールド 本社：東京都渋谷区）】は、部門別の年代別「40代」「50代以上」で4年連続1位となりました。

続いて総合3位には【PMK（株式会社 PMKメディカルラボ 本社：東京都新宿区）】がランクインしています。

【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 長谷川／田中／星

■ 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			エステティシャンの対応		
1位	エステティック ミス・パリ	69.0	1位	エステティック ミス・パリ	71.0	1位	エステティック ミス・パリ	77.3
2位	PMK	68.4	2位	エルセーヌ	68.6	2位	ソシエ	76.8
3位	エステティックTBC	67.9	3位	エステティックTBC	68.0	3位	スリムビューティハウス	75.7
-	-	-	3位	ソシエ	68.0	-	-	-
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		
1位	エステティック ミス・パリ	75.9	1位	エステティック ミス・パリ	72.1	1位	エステティック ミス・パリ	72.2
2位	ソシエ	75.3	2位	ソシエ	71.5	2位	ソシエ	71.2
3位	スリムビューティハウス	73.7	3位	PMK	71.3	3位	たかの友梨ビューティクリニック	71.0
サロンの雰囲気・清潔さ			美容用品・機器の質			利用のしやすさ		
1位	エステティック ミス・パリ	77.6	1位	エステティック ミス・パリ	75.8	1位	エステティック ミス・パリ	76.5
2位	ソシエ	76.8	2位	ソシエ	74.8	2位	ソシエ	75.3
3位	スリムビューティハウス	75.8	3位	スリムビューティハウス	74.1	3位	PMK	75.1
コストパフォーマンス			サポートサービス					
1位	エステティック ミス・パリ	71.7	1位	エステティック ミス・パリ	72.2			
2位	PMK	71.2	2位	ソシエ	71.5			
3位	ソシエ	70.8	3位	スリムビューティハウス	71.1			

年代別ランキング TOP3

10・20代			30代			40代			50代以上		
1位	エステティックTBC	72.7	1位	スリムビューティハウス	73.8	1位	ソシエ	75.3	1位	ソシエ	72.9
2位	エルセーヌ	71.5	2位	ソシエ	73.0	2位	エルセーヌ	73.5	2位	エステティックTBC	71.0
3位	ジェイエステティック	69.0	3位	エルセーヌ	72.8	3位	たかの友梨ビューティクリニック	72.4	3位	たかの友梨ビューティクリニック	70.4
3位	たかの友梨ビューティクリニック	72.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-

※4位以下はサイトに掲載しております。

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	77.4	1位	資生堂ビューティーサロン	77.5
2位	ソシエ	73.3	2位	POLA THE BEAUTY	77.3
2位	PMK	73.3	3位	ソシエ	76.5

■ PICK UP ■ 評価項目「サロンの雰囲気・清潔さ」ランキング

**今回より各社の衛生対策を評価項目に反映「サロンの雰囲気」に“清潔さ”を追加
コロナ禍のなか、特に高い評価となった各サービス1位をご紹介します**

サロンの雰囲気・清潔さ								
『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』		
1位	CPサロン	81.3	1位	ソシエ	78.6	1位	エステティック ミス・パリ	77.6
2位	メナードフェイシャルサロン	80.6	2位	たかの友梨ビューティクリニック	78.0	2位	ソシエ	76.8
3位	ワミレスサロン	80.4	2位	POLA THE BEAUTY	78.0	3位	スリムビューティハウス	75.8

※4位以下はサイトに発表しております。

評価項目「サロンの雰囲気・清潔さ」では、コロナ禍のなか安心してサービスを利用するために各企業が感染対策を行っていることから、今年は“サロンの雰囲気”に加え、“消毒・換気などの衛生管理が徹底されているか”や“備品の清潔さ”などサロンの清潔さについても新たに調査をしました。

今回は、各社さまざまな感染対策を行っているなか、「サロンの雰囲気・清潔さ」で特に高い満足度となったサービスをご紹介します。

■『フェイシャルエステ』・・・【CPサロン】が第1位を獲得。実際の利用者からも「消毒や換気も徹底されている。毎回肌をみてアドバイスをくれる（30代・女性）」「サロンは清潔に保たれていて雰囲気も明るい（40代・女性）」などの声が寄せられました。

■『ブライダルエステ』・・・【ソシエ】が第1位を獲得。実際の利用者からも「ロッカールームやリラクゼーションルーム等の清潔さ、飲み物の豊富さ、エステティシャンの知識、技術が素晴らしい（50代・女性）」「店内が常に清潔。施術の前にサウナを利用できた（30代・女性）」などの声が寄せられました。

■『痩身・ボディケアエステ』・・・【エステティック ミス・パリ】が第1位を獲得。実際の利用者からも「他の人と合わないように配慮されていた（30代・女性）」などの声が寄せられました。

【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 長谷川／田中／星

《調査概要》2021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：7,954人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：38社
- 定義：以下すべての条件を満たし、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
ただし、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：2020/11/05～2020/11/19、2019/11/13～2019/11/22、2018/11/09～2018/11/16
- 調査対象者 性別：女性 年齢：18～69歳 地域：全国
条件：過去4年以内に国内のエステサロンで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
ただし、体験のみで利用した人は対象外とする
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_esthe/facial/

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 ブライダルエステ

- サンプル数：1,823人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：27社
- 定義：以下すべての条件を満たし、ブ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
ただし、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：2020/11/05～2020/11/19、2019/11/13～2019/11/22、2018/11/09～2018/11/16
- 調査対象者 性別：女性 年齢：18～69歳 地域：全国
条件：過去4年以内に国内のエステサロンでブ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
ただし、体験のみで利用した人は対象外とする
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_esthe/bridal/

《調査概要》2021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：3,700人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：32社
- 定義：以下すべての条件を満たし、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
ただし、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：2020/11/05～2020/11/19、2019/11/13～2019/11/22、2018/11/09～2018/11/16
- 調査対象者 性別：女性 年齢：18～69歳 地域：全国
条件：過去4年以内に国内のエステサロンで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
ただし、体験のみで利用した人は対象外とする
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_esthe/slim/

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が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183のランキング、延べ261万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。



【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 長谷川／田中／星