

2021年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い『脱毛サロン』『脱毛クリニック』ランキング発表

【銀座カラー】が『脱毛サロン』総合1位、評価項目別「施術担当者のスキル」など4項目で1位に



【リゼクリニック】が『脱毛クリニック』総合1位、評価項目別「店舗の雰囲気・清潔さ」で高得点

～施術回数は脱毛サロンが「10～19回」、脱毛クリニックは「5～9回」がそれぞれ最多に～

～通い続ける上で重要な事は「予約の取りやすさ」が最多、次いで「効果の実感」～

“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、『脱毛サロン』『脱毛クリニック』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。

2021年 オリコン顧客満足度®調査

『脱毛サロン』総合ランキング

総合順位	サービス名	得点
1位	銀座カラー	73.8
2位	KIREIMO(キレイモ)	72.7
2位	シースリー	72.7
4位	恋肌	72.3
5位	Rin Rin(リンリン)	71.9

n≥100

※6位以下はサイトに掲載しております。

『脱毛クリニック』総合ランキング

総合順位	サービス名	得点
1位	リゼクリニック	74.2
2位	湘南美容クリニック	73.6
3位	アリシアクリニック	73.5
4位	レジーナクリニック	72.9
-	-	-

n≥100

《TOPICS》

『脱毛サロン』

- ・【銀座カラー】が総合1位、評価項目別「施術担当者のスキル」など4項目で1位に
- ・年代別「10・20代」は【銀座カラー】、「30代」は【KIREIMO(キレイモ)】、「40代」は【ジェイエステティック】がそれぞれ1位に

『脱毛クリニック』

- ・【リゼクリニック】が総合1位、評価項目別「店舗の雰囲気・清潔さ」で高得点獲得
- ・年代別「10・20代」は【湘南美容クリニック】、「30代」は【アリシアクリニック】がそれぞれ1位に

《利用動向》

- ・施術回数は脱毛サロンが「10～19回」、脱毛クリニックは「5～9回」がそれぞれ最多に
- ・通い続ける上で重要な事は「予約の取りやすさ」が最多、次いで「効果の実感」

【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

-『脱毛サロン』TOPICS-

■【銀座カラー】が総合1位、評価項目別「施術担当者のスキル」など4項目で1位に

(調査対象者数: 3,468人 / 調査対象企業: 15社 / 規定人数: 100人以上)

過去1年以内に国内のエステサロンや脱毛専門店で光脱毛のサービスを受けたことがある、18～49歳までの女性利用者を対象に調査した今回の『脱毛サロン』ランキング（ただし、体験のみで利用した人、ホームケア脱毛のみ利用した人は対象外）。総合得点73.8点を獲得した【銀座カラー（株式会社エム・シーネットワークスジャパン 本社:東京都港区）】が、総合1位を獲得しました。

サービスを構成する評価項目では、全10項目中「サイトの使いやすさ」「予約の取りやすさ」「施術担当者のスキル」「利用のしやすさ」の4項目で1位に。とくに「施術担当者のスキル」「利用のしやすさ」では77点台の高評価となりました。

次いで総合2位となったのは、ともに72.7点を獲得した【KIREIMO（キレイモ）（株式会社ヴィエリス 本社:東京都渋谷区）】と、【シースリー（株式会社ビューティースリー 本社:東京都江東区）】が同点でランクイン。

【シースリー】は、総合ランキングの評価項目別「カウンセリング時の対応」「施術効果」「店舗の雰囲気・清潔さ」「コストパフォーマンス」の4項目で1位に。とくに「店舗の雰囲気・清潔さ」では、80.1点の高い評価を得ています。

ほか、総合5位の【Rin Rin（リンリン）（株式会社リンリン 本社:愛知県名古屋市中区）】が、評価項目別「施術メニューの充実度」で1位に。また、総合6位の【エステティックTBC（TBCグループ株式会社 本社:東京都新宿区）】が評価項目別「サポートサービス」で1位を獲得しています。

2021年 オリコン顧客満足度[®]調査『脱毛サロン』総合ランキング

n≥100

総合順位	サービス名	総合得点	評価項目									
			サイトの使いやすさ	予約の取りやすさ	カウンセリング時の対応	施術担当者のスキル	施術効果	施術メニューの充実度	店舗の雰囲気・清潔さ	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
1位	銀座カラー	73.8	70.8	67.2	75.7	77.1	71.7	69.9	78.2	77.4	72.5	71.1
2位	KIREIMO(キレイモ)	72.7	69.6	64.7	74.7	76.1	70.5	69.5	77.7	76.4	72.1	69.6
2位	シースリー	72.7	69.1	57.8	75.8	76.8	72.2	70.1	80.1	76.7	73.7	69.4
4位	恋肌	72.3	68.8	65.8	74.1	74.4	71.2	69.2	77.6	77.0	71.5	69.9
5位	Rin Rin(リンリン)	71.9	67.4	63.3	73.7	74.5	71.1	70.2	75.3	74.4	71.5	70.4
6位	エステティックTBC	71.4	69.0	66.5	73.7	74.6	71.6	69.9	76.7	75.8	70.7	71.3

※7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

～【銀座カラー】について 実際の利用者コメント～

「インターネットサイトで空き時間を確認して予約できるので助かっています。また、契約した店舗以外でも施術を受けられるところがいいです（30代・女性）」

「毎回丁寧に施術してもらえる。最近は予約キャンセルが当日も対応してもらえるようになったのでとても便利になったと思います（30代・女性）」

「カウンセリング担当者含め、従業員の方の雰囲気がとてもよい。何より、サロンに入ってすぐの挨拶の雰囲気が一番良い。いくつかサロンを検討したが、ダントツだった（20代・女性）」

「コロナ禍でも消毒など徹底していて安心できた。不安なことも相談に乗っていただき、安心して施術を受けることができました（20代・女性）」

■ 年代別「10・20代」は【銀座カラー】、「30代」は【KIREIMO（キレイモ）】、「40代」は【ジェエステティック】がそれぞれ1位に

『脱毛サロン』の年代別「10・20代」は、【銀座カラー】（74.9点）。「全身回数無制限のコースは支払いが終わってからも通い続けられるのは安心（20代・女性）」といった施術コースに関する回答が見受けられました。

続いて「30代」では、【KIREIMO（キレイモ）】（72.8点）が1位に。「店舗が清潔感があって良かったです。個室でゆっくり着替えができて安心感があります（30代・女性）」「スタッフの対応が丁寧で安心感があって良かったです（30代・女性）」など、店舗やスタッフへの回答が見受けられました。

そして「40代」では【ジェエステティック（株式会社 ザ・フォウルピ本社：栃木県宇都宮市）】が1位に。「担当者がとにかく丁寧で安心して任せることができる。担当者とお話したいから通うのが楽しみになる（40代・女性）」「一度担当になったスタッフさんは、変わらず担当スタッフとして、お肌のお手入れのメンテナンスや気になるところを教えてください、信頼して施術を受けることができました（40代・女性）」など、担当スタッフに関する回答が見られました。

『脱毛サロン』年代別「10・20代」

n ≥ 50

順位	サービス名	得点
1位	銀座カラー	74.9
2位	恋肌	73.4
3位	Rin Rin(リンリン)	72.9

※4位以下はサイトにて掲載しております。

「30代」

n ≥ 50

順位	サービス名	得点
1位	KIREIMO(キレイモ)	72.8
2位	銀座カラー	72.2
3位	Rin Rin(リンリン)	71.9

※4位以下はサイトにて掲載しております。

「40代」

n ≥ 50

順位	サービス名	得点
1位	ジェエステティック	70.0
2位	ミュゼプラチナム	68.8

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 脱毛サロン

■ サンプル数: 3,468人 ■ 調査対象企業数: 15社 ■ 規定人数: 100人以上

■ 定義: 光脱毛を行っている全国のエステサロン及び脱毛専門サロン
ただし、レーザー脱毛（医療脱毛）、ブラジリアンワックスは対象外とする

■ 調査期間: 2020/12/11～2020/12/18

■ 調査対象者: 性別: 女性 年齢: 18～49歳 地域: 全国

条件: 過去1年以内に国内のエステサロンや脱毛専門店で光脱毛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、ホームケア脱毛のみ利用した人は対象外とする

■ 調査対象企業: エステティックTBC / epiler（エピレ） / KIREIMO（キレイモ） / 銀座カラー / 恋肌 / SASALA（ササラ） / シースリー / ジェエステティック / STLASSH（ストラッシュ） / 脱毛ラボ / Be・Escort（ビー・エスコート） / ミュゼプラチナム / LACOCO（ラココ） / Rin Rin（リンリン） / RAYVIS（レイビス） ※五十音順

▶ URL: https://life.oricon.co.jp/rank_depilation/salon/

-『脱毛クリニック』TOPICS-

■ 【リゼクリニック】が総合1位に 評価項目別「店舗の雰囲気・清潔さ」で高得点

（調査対象者数: 1,179人 / 調査対象企業: 8社 / 規定人数: 100人以上）

過去1年以内に国内の脱毛クリニックでレーザー脱毛（医療脱毛）のサービスを受けたことがある、18～49歳までの女性利用者を対象に調査した今回の『脱毛クリニック』ランキング（ただし、体験のみで利用した人、ホームケア脱毛のみ利用した人は対象外）。総合得点74.2点を獲得した【リゼクリニック（医療法人社団風林会 本社: 東京都新宿区）】が、総合1位を獲得しました。

サービスを構成する評価項目では、全10項目中「カウンセリング時の対応」「施術担当者のスキル」「施術効果」「店舗の雰囲気・清潔さ」「コストパフォーマンス」の5項目で1位に。とくに「店舗の雰囲気・清潔さ」では79.2点の高得点を獲得しています。

2021年 オリコン顧客満足度®調査『脱毛クリニック』総合ランキング

n≥100

総合順位	サービス名	総合得点	評価項目									
			サイトの使いやすさ	予約の取りやすさ	カウンセリング時の対応	施術担当者のスキル	施術効果	施術メニューの充実度	店舗の雰囲気・清潔さ	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
1位	リゼクリニック	74.2	71.5	56.5	76.3	77.2	74.1	71.4	79.2	76.9	75.3	73.1
2位	湘南美容クリニック	73.6	70.8	61.1	75.1	76.0	72.8	71.6	76.6	76.4	74.9	73.2
3位	アリアクリニック	73.5	69.0	58.4	75.3	75.9	73.7	69.5	78.0	77.3	73.9	71.2
4位	レジーナクリニック	72.9	71.7	56.2	74.6	75.9	73.3	70.5	78.0	77.7	74.5	72.2

黄色網掛け部分は1位を獲得した評価項目です

～【リゼクリニック】について 実際の利用者コメント～

「施術担当者の技術力が安定していた点がとても良かった（10代・女性）」

「施術してくれるのがみんな看護師さんという安心さ。看護師さんみんな親切で丁寧な対応でした（20代・女性）」

「予約の空き（状況）をプッシュ通知で教えてくれるので、リアルタイムにわかる点が良かったです（20代・女性）」

■年代別「10・20代」は【湘南美容クリニック】、「30代」は【アリアクリニック】が1位に

『脱毛クリニック』の年代別「10代・20代」は、【湘南美容クリニック（SBCメディカルグループ 本社:東京都新宿区）】が1位に（74.8点）。「コールセンターの予約担当者の接客態度、希望条件で対応できるよう日時を柔軟に提案してくれる点が良かった（20代・女性）」など、サポート体制に関する回答が見られました。

「30代」では、【アリアクリニック（医療法人社団美実会アリアクリニック 本社:東京都中央区）】が1位に（72.5点）。「施術中にこまかく声がけをしてくれるので安心してお願いできるのが良かった（30代・女性）」「最新の機械で脱毛が受けられたことが良かった（30代・女性）」など、施術対応や機器に関する回答が見られました。

『脱毛クリニック』年代別「10・20代」

n≥50

順位	サービス名	得点
1位	湘南美容クリニック	74.8
2位	アリアクリニック	74.5
2位	リゼクリニック	74.5

※4位以下はサイトに掲載しております。

「30代」

n≥50

順位	サービス名	得点
1位	アリアクリニック	72.5
2位	湘南美容クリニック	72.4

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 脱毛クリニック

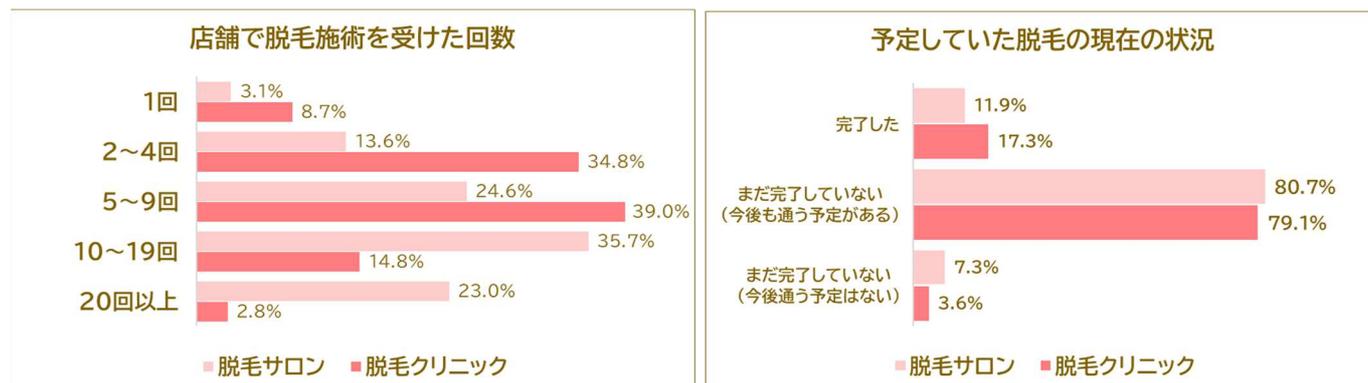
- サンプル数: 1,179人 ■ 調査対象企業数: 8社 ■ 規定人数: 100人以上
- 定義: レーザー脱毛（医療脱毛）を行っている全国の脱毛クリニック
ただし、光脱毛、ブラジリアンワックスは対象外とする
- 調査期間: 2020/12/11～2020/12/18
- 調査対象者: 性別: 女性 年齢: 18～49歳 地域: 全国
条件: 過去1年以内に国内の脱毛クリニックでレーザー脱毛のサービスを受けたことがあり、サービスに関する支払い金額を把握している人
ただし、体験のみで利用した人、ホームケア脱毛のみ利用した人は対象外とする
- 調査対象企業: アリアクリニック/エミナルクリニック/GLOWクリニック/湘南美容クリニック/フレアクリニック/リアクリニック/リゼクリニック/レジーナクリニック ※五十音順
- ▶ URL: [https:// life.oricon.co.jp/rank_depilation/clinic/](https://life.oricon.co.jp/rank_depilation/clinic/)

《脱毛サロン／脱毛クリニック 利用動向》

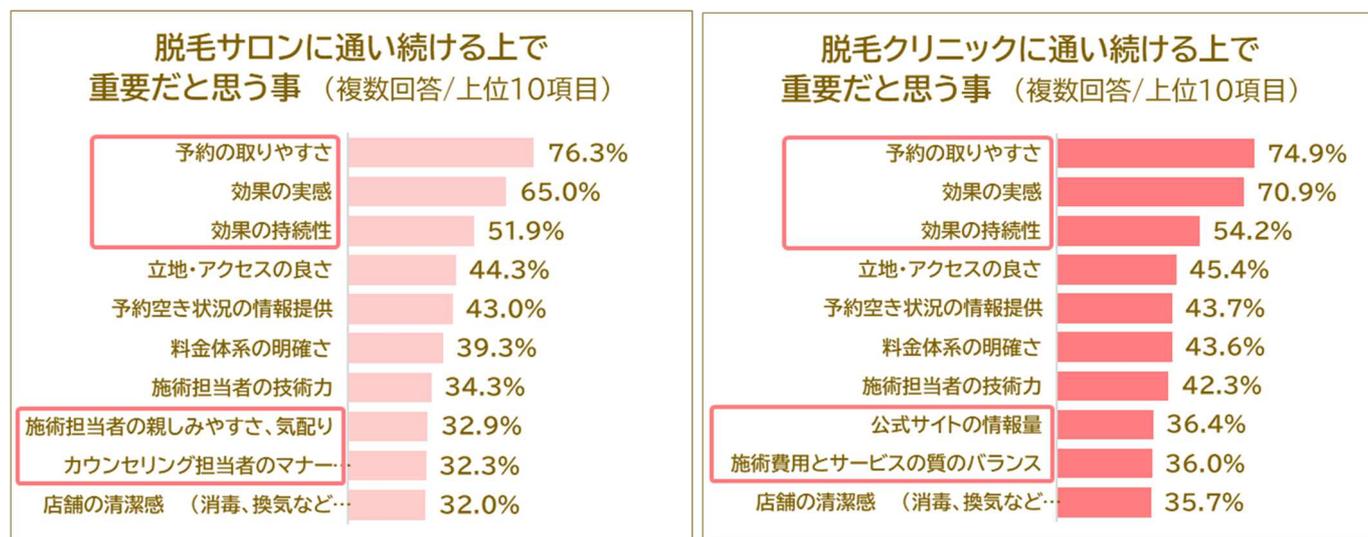
■ 施術回数は脱毛サロンが「10～19回」、脱毛クリニックは「5～9回」がそれぞれ最多に 通い続ける上で重要な事は「予約の取りやすさ」が最多、次いで「効果の実感」

なお今回の調査対象者に「店舗で脱毛施術を受けた回数」について聴取したところ、脱毛サロンでは「10～19回」（35.7%）、脱毛クリニックでは「5～9回」（39%）がそれぞれ最多となりました。クリニックは少ない施術回数の特徴ですが、サロンは施術回数が多くても痛みを感じにくいなどが特徴のようです。

あわせて「予定していた脱毛の現在の状況」では、脱毛サロン・脱毛クリニックの回答者いずれも「まだ完了していない（今後も通う予定がある）」が最も多く、脱毛サロンでは80.7%、脱毛クリニックでは79.1%となりました。



また、「通い続ける上で重要だと思う事（複数回答）」では、脱毛サロン・脱毛クリニックいずれも「予約の取りやすさ」が最多（脱毛サロン:76.3%、脱毛クリニック:74.9%）、次いで「効果の実感」（脱毛サロン:65.0%、脱毛クリニック:70.9%）、「効果の持続性」（脱毛サロン:51.9%、脱毛クリニック:54.2%）となりました。上位8,9項目はそれぞれ異なり、脱毛サロンでは「施術担当者の親しみやすさ、気配り」と「カウンセリング担当者のマナー、身だしなみ」、脱毛クリニックでは「公式サイトの情報量」と「施術費用とサービスの質のバランス」となっています。



■「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/>

※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