

報道関係者各位  
(送付枚数: 計4枚)

2021年4月1日  
株式会社 oricon ME

## 2021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』ランキング発表 おそうじ革命、総合と全7評価項目中6項目で2年連続1位に 特に「スタッフの接客力」は80点台の高評価



“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、『ハウスクリーニング』についての満足度調査を実施し、2021年4月1日（木）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。

### ■【おそうじ革命】が、総合と全7評価項目中6項目で2年連続1位に 特に「スタッフの接客力」は80点台の高評価

2018年から調査を開始し4回目となる『ハウスクリーニング』ランキング。

【おそうじ革命（株式会社 KIREI produce 本社：東京都文京区）】が、2年連続で総合1位となりました。

全7つの評価項目では、「サイトのわかりやすさ」「サービスのわかりやすさ」「コストパフォーマンス」「スタッフの接客力」など、6項目で1位に。

特に、現場スタッフの作業説明のわかりやすさやコミュニケーション力、マナーなどを評価した「スタッフの接客力」では、80.5点と高評価を獲得しました。また部門別では、男女別「男性」「女性」、年代別「30代」「40代」、掃除箇所別「エアコンクリーニング」「キッチンクリーニング」「浴室クリーニング」、世帯別「1人暮らし」で1位となりました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査  
ハウスクリーニング 総合ランキング TOP5

順位	サービス名	得点
1位	おそうじ革命	78.8
2位	おそうじ本舗	77.5
2位	ダスキン サービスマスター	77.5
4位	クリーンクルー	77.3
5位	ヤマトホームコンビニエンス	76.2

※6位以下はサイトにて掲載しております。

#### ～【おそうじ革命】について 実際の利用者コメント～

「乳児がいるということで、汚れた水の処理をトイレではなく、外で行ってくれた。カビが発生しにくい運転方法を教えてくれた（30代・女性）」

「お願いした作業が早く終わったら、プラスアルファで依頼していなかった部分の清掃もしてくれた（40代・女性）」

「予想以上に汚かったエアコンを甦るほどにキレイにしてくれた。技術には恐れ入った次第です（40代・男性）」

総合2位には【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）】が、部門別の世帯別「子育て世帯※」で1位となりました。（※中学生までの子供を持つ世帯）

また【おそうじ本舗】と同点で2位にランクインとなった【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）】は、部門別の年代別「50代」では2019年以来2度目の1位、「60代以上」では2019年から3年連続で1位獲得となりました。

※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

以下、『ハウスクリーニング』ランキングにおいて、2年連続総合1位となった株式会社 KIREI produce 代表取締役 福井智明氏、および、副社長 藤枝正人氏より受賞コメントをいただきました。

## 《2021年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスクリーニング 総合第1位》

### 株式会社 KIREI produce 代表取締役 福井智明氏より受賞コメント

沢山あるランキングの中でも一番信頼性の高い「オリコン」での2年連続1位は嬉しい限りです。僕は創業時から満足度が全てと考え11年間追求してきました。これからも、「すごいね」「助かった」「ありがとう」この3つの言葉をいただけるよう良質サービスを心がけていきます。



### 株式会社 KIREI produce 副社長 藤枝正人氏より受賞コメント

この度は、このような評価を頂きありがとうございます。2年連続顧客満足度1位と聞いたときは、非常にありがたいと思ったと同時にすぐ期待されていることへのプレッシャーを感じました。特に自分が管轄する部分はファーストコンタクトの部分にあたるので、今後も『見やすさ』『わかりやすさ』『使いやすさ』を他業種も参考にしながら改善を続けます。



#### 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	74.7	1位	おそうじ革命	76.1	1位	おそうじ革命	77.1
2位	おそうじ本舗	73.5	2位	ダスキン サービスマスター	75.7	2位	おそうじ本舗	76.9
3位	ダスキン サービスマスター	73.4	3位	おそうじ本舗	75.3	3位	クリーンクルー	76.6
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	80.5	1位	クリーンクルー	80.4	1位	おそうじ革命	78.3
2位	クリーンクルー	80.4	2位	ダスキン サービスマスター	80.2	2位	おそうじ本舗	77.5
3位	ダスキン サービスマスター	80.3	3位	おそうじ革命	80.1	3位	クリーンクルー	77.3
サポート体制								
1位	おそうじ革命	76.0						
2位	ダスキン サービスマスター	75.3						
3位	おそうじ本舗	75.1						

#### 男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	おそうじ革命	78.5	1位	おそうじ革命	79.0
2位	ダスキン サービスマスター	77.5	2位	おそうじ本舗	77.9
3位	ベアーズ	77.3	2位	クリーンクルー	77.9

#### 世帯別ランキング TOP3

1人暮らし			子育て世帯		
1位	おそうじ革命	80.2	1位	おそうじ本舗	79.2
2位	ダスキン サービスマスター	78.9	2位	おそうじ革命	79.1
3位	おそうじ本舗	76.7	3位	クリーンクルー	77.4
-	-	-	3位	ダスキン サービスマスター	77.4

#### 掃除箇所別ランキング TOP3

エアコンクリーニング			キッチンクリーニング		
1位	おそうじ革命	79.2	1位	おそうじ革命	78.6
2位	おそうじ本舗	78.6	2位	おそうじ本舗	78.3
3位	クリーンクルー	78.4	3位	ダスキン サービスマスター	77.8
換気扇・レンジフードクリーニング			浴室クリーニング		
1位	ヤマトホームコンビニエンス	78.3	1位	おそうじ革命	78.1
2位	おそうじ革命	78.2	2位	おそうじ本舗	77.3
3位	おそうじ本舗	77.7	3位	ダスキン サービスマスター	77.2

#### 年代別ランキング TOP3

30代			40代		
1位	おそうじ革命	79.7	1位	おそうじ革命	78.2
2位	おそうじ本舗	79.0	2位	おそうじ本舗	78.0
3位	ベアーズ	78.8	3位	ダスキン サービスマスター	77.7
50代			60代以上		
1位	ダスキン サービスマスター	76.9	1位	ダスキン サービスマスター	76.6
2位	おそうじ革命	76.7	2位	おそうじ本舗	74.9
3位	おそうじ本舗	76.2	2位	カジタク	74.9

※4位以下はサイトに掲載していません。

【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

## 《調査レポート》

今回、回答者1,544人（単年）に調査した『ハウスクリーニング』ランキングにおいて、以下2つの設問についても聴取し、回答を得ました。

Q1. 今までに、業者に依頼したことがあるサービスをお答えください。（複数回答）

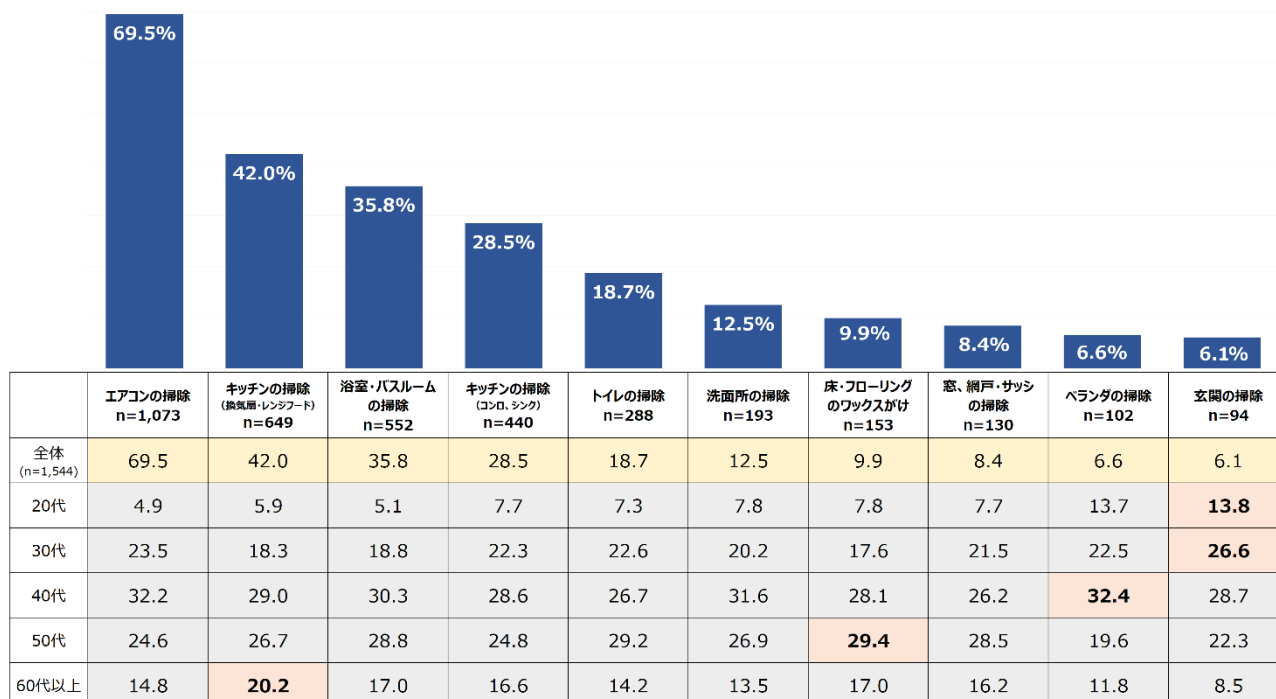
Q2. ハウスクリーニングを利用する前、どのようなことを重視されましたか。（複数回答）

### ■“ハウスクリーニングでの依頼サービス” 全回答者で割合の高かった上位10項目 回答者全体では“エアコンの掃除”が69.5%と最多

年代別では20と30代“玄関の掃除”、40代“ベランダの掃除”、  
50代“床・フローリングのワックスがけ”、  
60代以上“キッチン（換気扇・レンジフード）の掃除”で利用需要がある傾向に

Q1. 今までに、業者に依頼したことがあるサービスをお答えください。（複数回答）

n=1,544



	エアコンの掃除 n=1,073	キッチンの掃除 (換気扇・レンジフード) n=649	浴室・バスルーム の掃除 n=552	キッチンの掃除 (コンロ、シンク) n=440	トイレの掃除 n=288	洗面所の掃除 n=193	床・フローリング のワックスがけ n=153	窓、網戸・サッシ の掃除 n=130	ベランダの掃除 n=102	玄関の掃除 n=94
全体 (n=1,544)	69.5	42.0	35.8	28.5	18.7	12.5	9.9	8.4	6.6	6.1
20代	4.9	5.9	5.1	7.7	7.3	7.8	7.8	7.7	13.7	<b>13.8</b>
30代	23.5	18.3	18.8	22.3	22.6	20.2	17.6	21.5	22.5	<b>26.6</b>
40代	32.2	29.0	30.3	28.6	26.7	31.6	28.1	26.2	<b>32.4</b>	28.7
50代	24.6	26.7	28.8	24.8	29.2	26.9	<b>29.4</b>	28.5	19.6	22.3
60代以上	14.8	<b>20.2</b>	17.0	16.6	14.2	13.5	17.0	16.2	11.8	8.5

…全回答者の各サービスにおける利用者の割合  
 …全回答者で割合の高かった上位10項目のなかで、年代別で最も高かった割合  
 …各サービスの利用者における年代別での割合

『これまで依頼したことのあるハウスクリーニングのサービス』について、全回答者（1,544人）のなかで依頼したサービスの割合が高かった上位10項目をピックアップし、全体および年代別で分析をしました。

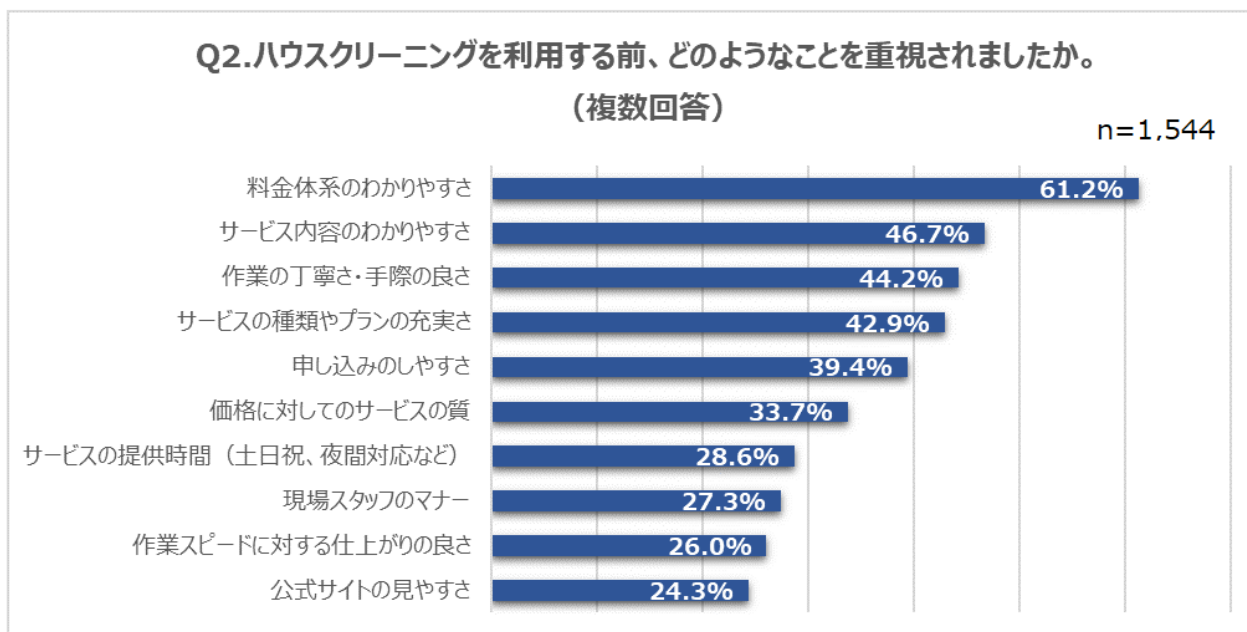
その結果、全体的には「エアコンの掃除（分解洗浄など）」が69.5%と最も多く、次に「キッチン（換気扇・レンジフード）の掃除」が42.0%、「浴室・バスルームの掃除（専用洗剤での清掃、浴室の換気扇など）」が35.8%とつづいたことから、日頃、掃除が行き届きにくく後回しにしやすい場所等で、特にハウスクリーニングの需要があることがわかりました。

一方、年代別での依頼したサービスをみると、20代と30代が共に「玄関の掃除（高圧洗浄機を利用した床面の清掃など）」でそれぞれ13.8%と26.6%、40代では「ベランダの掃除」が32.4%、50代では「床・フローリングのワックスがけ」が29.4%、60代以上では「キッチン（換気扇・レンジフード）の掃除」が20.2%と特に利用需要があった傾向となりました。

## ■ハウスクリーニング利用前の重視項目

「料金体系のわかりやすさ」が61.2%と最多

～“金額面”や“サービス内容”への『わかりやすさ』が求められている傾向に～



『ハウスクリーニングを利用する前、どのようなことを重視していたか』についての設問では、全回答者（1,544人）による上位10項目をピックアップ。その結果、「料金体系のわかりやすさ」が61.2%と最も高く、「サービス内容のわかりやすさ」が46.7%、「作業の丁寧さ・手際の良さ」が44.2%と続く結果となり、全体的に“金額面”や“サービス内容”などへの『わかりやすさ』が求められている傾向にあることがわかりました。

また、「サービスの提供時間（土日祝・夜間対応などを含む）」が28.6%、「現場スタッフのマナー」が27.3%、「作業スピードに対する仕上がりの良さ」が26.0%なども上位の内容となっており、サービスを使用するにあたり“サービスの質”なども重視されている傾向にあると言えます。

### 《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスクリーニング

- サンプル数：4,540人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：10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しきる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取り扱っている企業  
ただし、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：2020/11/27～2020/12/07、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：20～79歳 地域：全国  
条件：過去5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/>

## 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182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。



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。

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

■ニュースリリース一覧 ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease>