

2021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3年連続の総合1位に 年代別「10代」でも1位獲得



～評価項目別ランキングでは「メニューの豊富さ」など全7項目中5項目で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、『サロン検索予約サイト』についての満足度調査を実施し、2021年6月1日(火) 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。

2021年 オリコン顧客満足度®調査 サロン検索予約サイト 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	minimo (ミニモ)	76.5
2位	ホットペッパービューティー	76.0
3位	OZmall (オズモール)	74.3
4位	楽天ビューティ	72.3
5位	EPARKビューティー	70.3



■ minimo (ミニモ) が3年連続の総合1位、年代別「10代」でも1位獲得 ～評価項目別ランキングでは「メニューの豊富さ」など全7項目中5項目で1位に～

2019年の発表開始から3回目の調査となる『サロン検索予約サイト』の満足度調査。過去2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(ただし、無料で施術を受けた人は除く) 全国18歳以上の男女を対象に、インターネットによるアンケート調査を実施。なお、『サロン検索予約サイト』の定義として、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の情報を掲載し、自社サイト内で予約手続きができ、かつ、4つのサービス全てをサイト上で取り扱っている企業を対象としています。(調査期間: 2021/02/12～2021/02/22、2020/01/20～2020/02/03)

調査の結果、総合得点76.5点を獲得した【minimo (ミニモ) (株式会社ミクシィ 本社:東京都渋谷区)】が、3年連続、3度目の総合1位を獲得しました。

【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

評価項目別ランキングでは、全7項目のうち「アプリ・サイトの使いやすさ」「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。部門別ランキングでは、男女別の「男性」「女性」、サロン検索別の「ヘアサロン」「ネイルサロン」「まつげサロン」「リラク・エステサロン」でも1位に。また、年代別ランキングの「10代」でも1位を獲得。若年層からの支持の高さがうかがえる結果となりました。

『サロン検索予約サイト』 評価項目別ランキング TOP3

アプリ・サイトの使いやすさ			検索のしやすさ			メニューの豊富さ		
1位	minimo (ミニモ)	77.4	1位	minimo (ミニモ)	74.0	1位	minimo (ミニモ)	74.7
2位	OZmall (オズモール)	75.9	2位	ホットペッパービューティー	73.1	2位	ホットペッパービューティー	72.6
3位	ホットペッパービューティー	75.8	3位	OZmall (オズモール)	72.4	3位	OZmall (オズモール)	71.1
サロン情報のわかりやすさ			予約のしやすさ			サロンへの連絡のしやすさ		
1位	minimo (ミニモ)	74.7	1位	ホットペッパービューティー	79.7	1位	minimo (ミニモ)	75.4
2位	ホットペッパービューティー	74.0	2位	minimo (ミニモ)	78.7	2位	ホットペッパービューティー	74.5
3位	OZmall (オズモール)	72.8	3位	OZmall (オズモール)	77.1	3位	OZmall (オズモール)	73.7
ポイントの利用のしやすさ								
1位	楽天ビューティ	72.9						
2位	ホットペッパービューティー	72.1						
3位	OZmall (オズモール)	71.2						

『サロン検索予約サイト』 男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	minimo (ミニモ)	77.0	1位	minimo (ミニモ)	76.5
2位	OZmall (オズモール)	76.1	2位	ホットペッパービューティー	76.0
3位	ホットペッパービューティー	75.6	3位	OZmall (オズモール)	73.8

サロン検索別ランキング TOP3

ヘアサロン			ネイルサロン			まつげサロン		
1位	minimo (ミニモ)	76.8	1位	ホットペッパービューティー	78.1	1位	minimo (ミニモ)	78.9
2位	ホットペッパービューティー	76.1	1位	minimo (ミニモ)	78.1	2位	ホットペッパービューティー	77.9
3位	OZmall (オズモール)	74.2	3位	OZmall (オズモール)	77.8	3位	楽天ビューティ	77.0
リラク・エステサロン								
1位	minimo (ミニモ)	77.6						
2位	ホットペッパービューティー	76.2						
3位	OZmall (オズモール)	75.1						

年代別ランキング TOP3

10代			20代			30代		
1位	minimo (ミニモ)	82.2	1位	ホットペッパービューティー	77.3	1位	OZmall (オズモール)	74.0
2位	ホットペッパービューティー	81.9	2位	minimo (ミニモ)	77.0	2位	ホットペッパービューティー	73.9
-	-	-	3位	OZmall (オズモール)	75.8	3位	minimo (ミニモ)	73.4
40代			50代以上					
1位	OZmall (オズモール)	73.5	1位	ホットペッパービューティー	71.8			
2位	ホットペッパービューティー	73.2	2位	EPARKビューティー	70.2			
3位	楽天ビューティ	70.6	3位	楽天ビューティ	69.7			

～【minimo（ミニモ）】について 実際の利用者コメント～

- 「チャットができるので、希望通りにできるか相談できるのが良かった（10代・女性）」
- 「色んな所を安く体験出来てお気に入りのお店が見つかったのが良かった（10代・女性）」
- 「クーポンが豊富で、お得にカット、カラーができたのが良かった（10代・女性）」
- 「すごく安い値段でブリーチやカラーをしてもらえた。色も綺麗ですごく気に入っていた（10代・女性）」
- 「研修生みたいな方に破格で縮毛矯正していただいたことがあります。
普段より時間はかかった気がしますがとても丁寧でよかったです（10代・女性）」
- 「モデル価格でサービスが受けられるのが良かった（20代・女性）」
- 「店舗メニューよりも安く施術を受けられたのが良かった（20代・女性）」
- 「練習モデルなどお得に施術してもらえる店舗が多いのが嬉しい（20代・女性）」

続いて総合2位は、76.0点を獲得した【ホットペッパービューティー（株式会社リクルート 本社：東京都中央区）】。評価項目別「予約のしやすさ」のほか、年代別「20代」「50代以上」、サロン検索別「ネイルサロン」において、それぞれ1位を獲得しています。

～【ホットペッパービューティー】について 実際の利用者コメント～

- 「似たようなサイトの中では飛び抜けて掲載数が多くて驚いた（10代・女性）」
- 「学割のクーポンでお得にサロンを利用できた点が良かった（10代・女性）」
- 「前回利用したコースや指名したスタッフさんの記録が残っていて、次の予約がしやすい（10代・女性）」
- 「24時間いつでも好きな時に予約ができる点が良い（20代・女性）」
- 「口コミを書いたらトリートメントのプレゼントがあった（20代・女性）」
- 「指名したい美容師さんの空き状況がすぐわかるのが良い（30代・女性）」
- 「営業時間外でも空き状況を確認したり予約ができて、時間を気にせず利用できるから便利（40代・女性）」
- 「前日にメールを貰えるので、忘れ防止で良い（50代・女性）」

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74.3点でランクイン。年代別「30代」「40代」では、それぞれ1位となりました。

なお、総合4位にランクインした【楽天ビューティ（楽天株式会社 本社：東京都世田谷区）】（72.3点）は、評価項目別「ポイントの利用のしやすさ」において1位の評価を得ています。

～【OZmall（オズモール）】について 実際の利用者コメント～

- 「オズモールはシーン別に掲載されており、特に女子に好まれるものが多いので、
OZmallでお店を探せばハズレがない（20代・女性）」
- 「他のサイトに比べて、店のランクが分かりやすい（30代・女性）」
- 「オズモール限定の特典があった点が良かった（30代・女性）」
- 「クオリティの高いネイルサロンが見つかったのが良かった（50代・女性）」
- 「使用するヘアケア製品のメーカーからも検索できるところが良かった（50代・女性）」

～【楽天ビューティ】について 実際の利用者コメント～

- 「楽天ポイントがたまり、利用もできることが良かった（10代・男性）」
- 「楽天ポイントが貯まり、SPU（スーパーポイントアッププログラム）の対象にカウントされる点が良い（20代・女性）」
- 「予約と同時にカレンダーに情報が反映されるのが便利だった（30代・女性）」
- 「キャンペーン時期によっては高額ポイントバックがある点が良い（30代・女性）」
- 「3000円の割引クーポンが使える、さらにポイントがたくさん貯まった（30代・女性）」

《調査概要》2021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:4,176人 ■ 調査対象企業数:13社 ■ 規定人数:100人以上
 - 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: 2021/02/12～2021/02/22、2020/01/20～2020/02/03
 - 調査対象者:性別:指定なし 年齢:18～79歳 地域:全国
条件: 過去2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

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191のランキング、延べ267万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。

- 「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及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