

2022年 オリコン顧客満足度[®]調査 『ハウスクリーニング』に関する利用実態データ発表

直近で依頼したサービスは「エアコンの掃除」が72.5%と最多

全体的に20代と30代の依頼率がどのサービスでも高い傾向に

利用したきっかけは「自分では掃除できないところだったから」が52.4%と最多

“抗菌・除菌など衛生面への意識” “外出自粛”による依頼はコロナ禍で増加傾向に



“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、2022年4月1日（金）発表の『ハウスクリーニング』の満足度調査（<https://life.oricon.co.jp/rank-house-cleaning/>）から、利用実態データを発表いたしました。

『ハウスクリーニング』の満足度調査は全国の20～79歳の男女を対象としており、聴取した設問から今回「直近で依頼したハウスクリーニングのサービス」と「ハウスクリーニングを利用したきっかけ」の2つの設問についての結果を公開いたしました。

※ハウスクリーニングとは

…掃除の専門業者が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



《TOPICS》

■『直近で依頼したハウスクリーニングのサービス（複数回答）』“上位10項目”

「エアコンの掃除」が72.5%と最多

「キッチンの掃除」や「浴室・バスルームの掃除」「トイレの掃除」など水回りの掃除も上位に
《年代別》

全体的に20代と30代の依頼率がどのサービスでも高い傾向に

「エアコンの掃除」は8割以上、「室内の抗菌・除菌・消毒」サービスは20代が26.4%と最多

■『直近で依頼したハウスクリーニングを利用したきっかけ（複数回答）』“上位10項目”

「自分では掃除できないところだったから」が52.4%と最多

《依頼時期別》

“抗菌・除菌など衛生面への意識” “外出自粛”による依頼はコロナ禍で増加傾向に

※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。

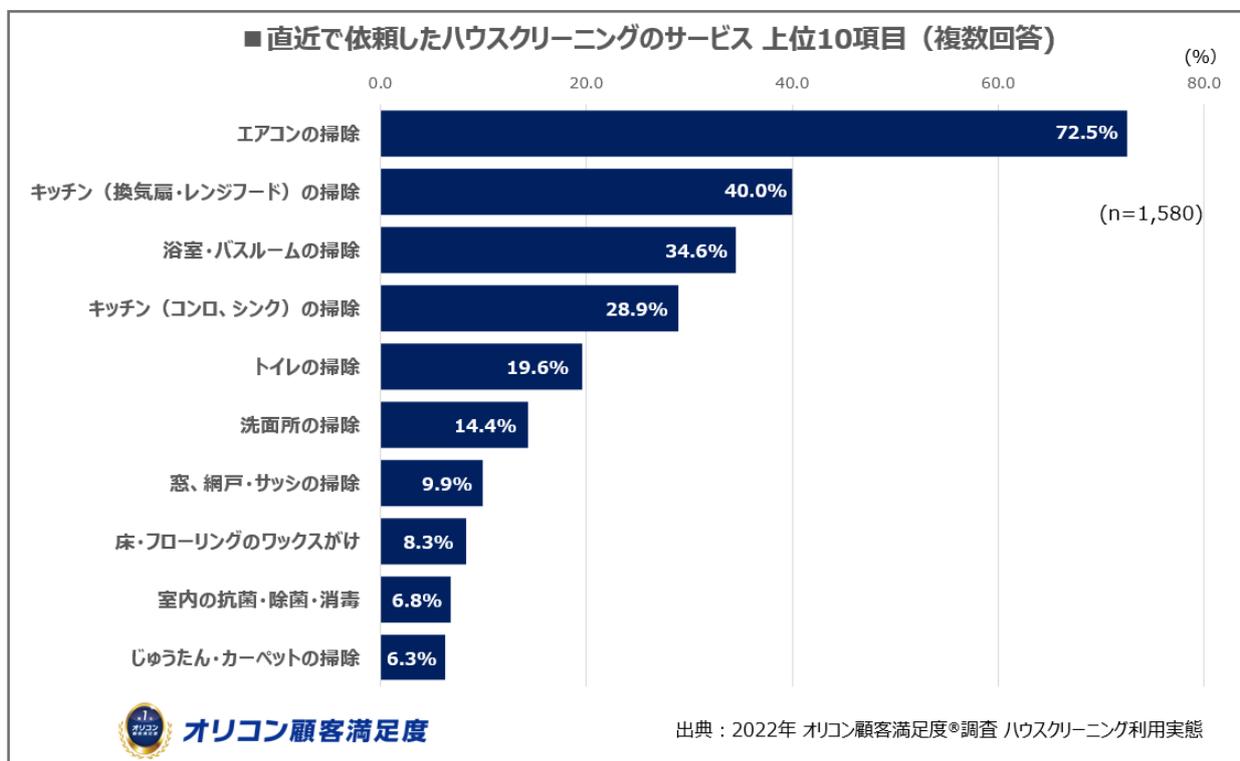
【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628

オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻

■『直近で依頼したハウスクリーニングのサービス』“上位10項目”

「エアコンの掃除」が72.5%と最多

「キッチンの掃除」や「浴室・バスルームの掃除」「トイレの掃除」など水回りの掃除も上位に



『直近で依頼したハウスクリーニングのサービス（複数回答）』に関する結果からは、上位10項目をピックアップ。最も多かったのは、「**エアコンの掃除（エアコンの分解洗浄など）**」（72.5%）となりました。

全体の7割以上が依頼しており、“エアコンの分解洗浄”といった素人では掃除が難しい箇所で、とくに需要が高い傾向にあることがうかがえます。

続いて「**キッチン（換気扇・レンジフード）の掃除（分解洗浄など）**」（40.0%）、「**浴室・バスルームの掃除（専用洗剤を利用した清掃、浴室の換気扇など）**」（34.6%）、「**キッチン（コンロ、シンク）の掃除（専用洗剤を利用した清掃など）**」（28.9%）、「**トイレの掃除（便座、ウォシュレットの分解洗浄など）**」（19.6%）、「**洗面所の掃除（専用洗剤を利用した清掃など）**」（14.4%）など水回りの掃除が上位に。

これらの結果から、分解洗浄や専用洗剤を利用した清掃といった普段なかなかしにくい掃除が可能になるところに、ハウスクリーニングへの需要があるようです。

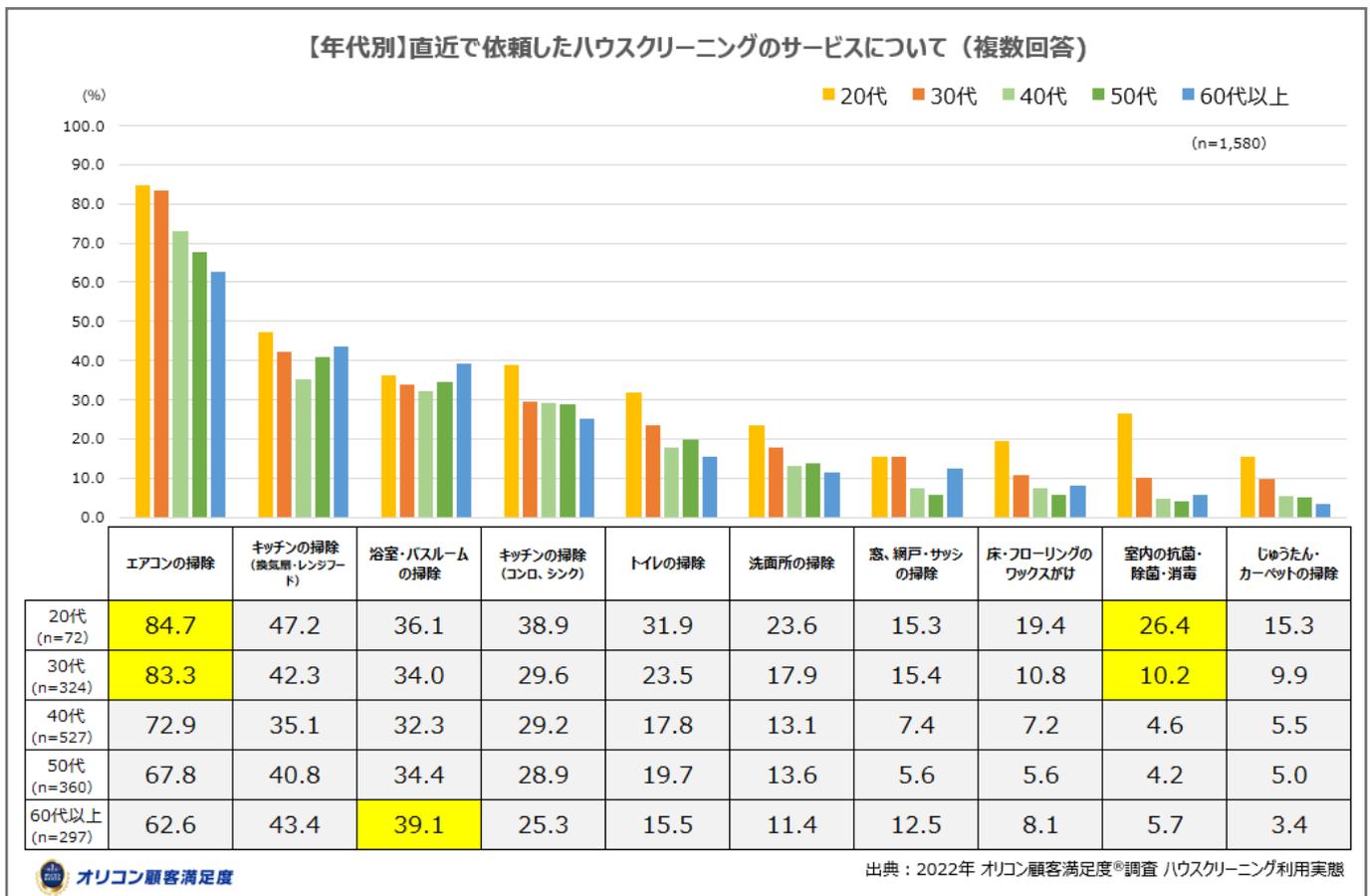
※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【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／辻

■『直近で依頼したハウスクリーニングのサービス』“上位10項目”

《年代別》全体的に20代と30代の依頼率がどのサービスでも高い傾向に

「エアコンの掃除」は8割以上、「室内の抗菌・除菌・消毒」サービスは20代が26.4%と最多



続いて、『直近で依頼したハウスクリーニングのサービス（複数回答）』の上位10項目を年代別でみたところ、全体的にどのサービスに関しても、「20代」「30代」での依頼率がほかの年代に比べると高い傾向にありました。

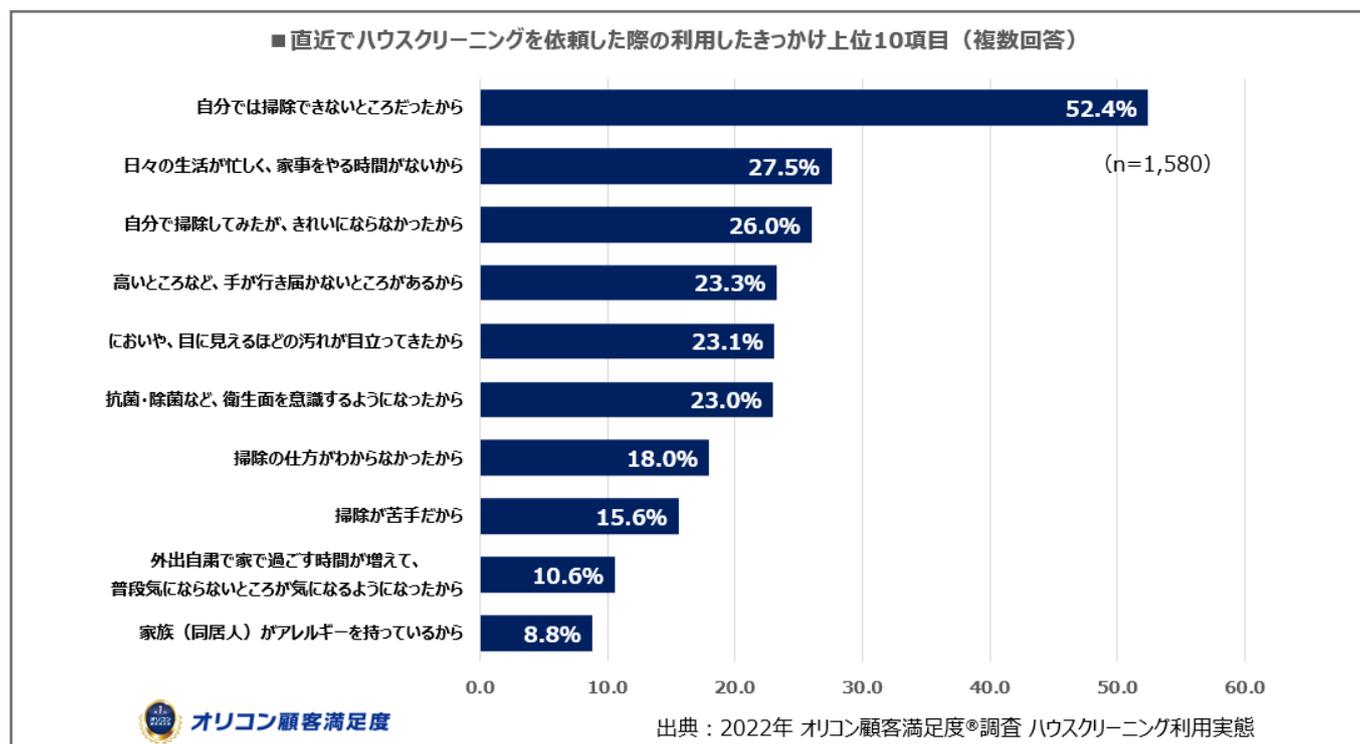
結果は、どの年代においても「**エアコンの掃除（エアコンの分解洗浄など）**」が**最多**となる中、とくに依頼率が高かったのは「**20代**」（**84.7%**）、「**30代**」（**83.3%**）でした。また「**20代**」「**30代**」は「**室内の抗菌・除菌・消毒**」のサービスもほかの年代に比べて活用しており、とくに活用しているのは「**20代**」で**26.4%**でした。

これらのことから、若い世代の方がさまざまな箇所でハウスクリーニングのサービスを活用しているようです。

一方、「**浴室・バスルームの掃除（専用洗剤を利用した清掃、浴室の換気扇など）**」では、「**60代以上**」（**39.1%**）の依頼率が全体のなかでは上位となる結果となりました。

■『直近で依頼したハウスクリーニングの利用したきっかけ』“上位10項目”

「自分では掃除できないところだったから」が52.4%と最多

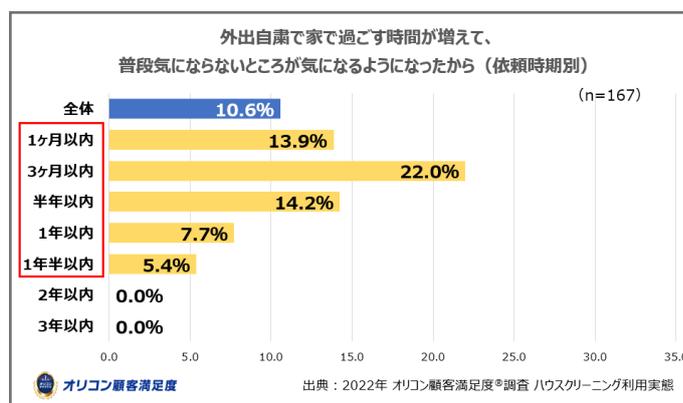
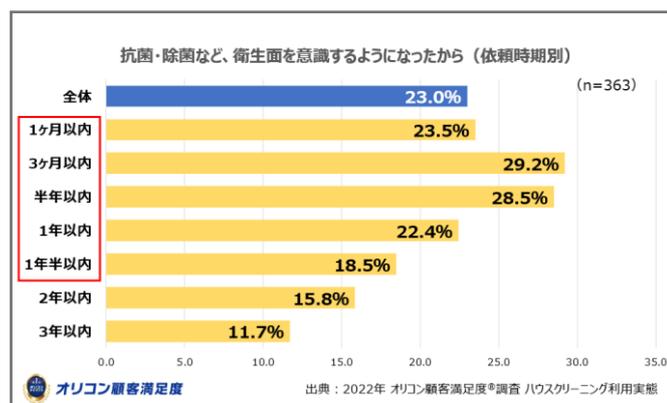


『直近でハウスクリーニングを依頼した際の利用したきっかけ（複数回答）』上位10項目からは、「自分では掃除できないところだったから」が52.4%と最多となりました。

次に、「日々の生活が忙しく、家事をやる時間がないから」（27.5%）、「自分で掃除してみたが、きれいにならなかったから」（26.0%）、「高いところなど、手が行き届かないところがあるから」（23.3%）、「においや、目に見えるほどの汚れが目立ってきたから」（23.1%）などが続いています。

《依頼時期別》

“抗菌・除菌など衛生面への意識” “外出自粛”による依頼はコロナ禍で増加傾向に



（※調査期間：2021/11/01～2021/11/08）

なお、同設問の上位10項目を『直近で依頼した時期別』でみたところ、「抗菌・除菌など衛生面を意識するようになったから」「外出自粛で家で過ごす時間が増えて、普段気にならないところが気になるようになったから」と回答した人の割合は、調査期間※から2年以上前に比べると、コロナ禍にあたる1ヶ月以内から1年半以内で高くなっている傾向にありました。これらの結果から、コロナ禍で“抗菌や除菌といった衛生面への意識”が高まっていることやコロナ禍でお家にいる時間が増えたことをきっかけに、おそうじのプロに依頼した利用者が増加しているようです。

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスクリーニング利用実態

- サンプル数：1,580人
- 調査期間：2021/11/01～2021/11/08
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～79歳 地域：全国
条件：過去3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191のランキング、延べ298万人が回答した“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。

※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

・引用元の記載：

「オリコン顧客満足度®」「oricon ME(オリコン エムイー)」による調査である旨をご記載ください。

・関連リンクの記載：

Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ページ

(<https://life.oricon.co.jp/information/538/>) のリンク設置をお願いいたします。

その際、以下のランキング名をアンカーテキストとしてご使用いただけますと幸いです。

2022年 オリコン顧客満足度(R)調査『ハウスクリーニング』利用実態

※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／辻