

2023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

【おそうじ革命】が4年連続総合1位

「スタッフの技術力」「コストパフォーマンス」など全評価項目で1位に

《利用実態データ》ハウスクリーニング依頼中の過ごし方

「掃除の様子を静かに見守る」が46%と最多

実際のサービス利用者を対象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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒 略称：オリコン）は、『ハウスクリーニング』についての満足度調査を実施し、2023年4月3日（月）14時にその結果を「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。ランキングの結果は、下記の通りとなりました。



《TOPICS》

■【おそうじ革命】が4年連続総合1位

「スタッフの技術力」「コストパフォーマンス」など、全評価項目で1位に

■【ダスキン サービスマスター】は「60代以上」部門で5年連続1位

《掃除箇所別ランキング》

■「エアコンクリーニング」は【クリーンルー】が初の1位に

《利用実態データ》

①プロに頼むエアコンクリーニングの頻度

■定期的に利用したことがある人は約6割、初めて利用した人は約4割

②ハウスクリーニング依頼中の過ごし方

■「掃除の様子を静かに見守る」が46%と最多、「掃除の様子を会話をしながら見守る」は35%とつづく



2023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
(回答者数:4,651名)

順位	サービス名	得点
1位	おそうじ革命	79.4
2位	ダスキン サービスマスター	78.6
3位	おそうじ本舗	77.9
4位	エディオン	77.8
5位	ベアーズ	77.2
6位	カジタク	76.9

※6位までの成立・発表となります
調査主体：株式会社oricon ME(2023年4月3日発表)

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。

オリコン顧客満足度[®]調査に関する本稿は報道用資料です。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 : 03-5785-5618 オリコン顧客満足度[®]広報窓口

■【おそうじ革命】が4年連続総合1位

「スタッフの技術力」「コストパフォーマンス」など、全評価項目で1位に

過去5年以内にハウスクリーニングを利用し、実際に発注をして当日掃除現場に立ち会った全国の4,651人から回答を聴取した『ハウスクリーニング』の満足度調査。

今回の調査では、【おそうじ革命（株式会社 KIREI produce 本社：東京都港区）】が2020年から4年連続総合1位を獲得しました。評価項目では、「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」「サポート体制」など全7項目で1位に。なかでも、現場スタッフの作業説明のわかりやすさや清掃知識の豊富さなどを評価した「スタッフの接客力」でとくに高評価となりました。そのほか、「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」をスコア化した他者推奨得点では、78.9点を獲得しています。

部門では、男女別「男性」「女性」、年代別「30代」「50代」、掃除箇所別「換気扇・レンジフードクリーニング」「浴室クリーニング」、世帯別「1人暮らし」「子育て世帯」で1位となっています。

～【おそうじ革命】について 実際の利用者コメント～

「エアコン内のカビを作らない方法や、どのくらいのタイミングで次回依頼すればいいかなど的確に教えていただいた（20代・女性）」

「オプションをサービスしてくれた。エアコンがかびにくい使い方も教えてくれた（40代・女性）」

「取れないと思っていた汚れが取れた。対応も良く、想像以上にキレイになった（50代・女性）」



2023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(回答者数:4,651名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	おそうじ革命	79.4
↑2位	3位	ダスキン サービスマスター	78.6
↑3位	4位	おそうじ本舗	77.9
↑4位	5位	エディオン	77.8
↑5位	6位	ベアーズ	77.2
↑6位	7位	カジタク	76.9

※6位までの成立・発表となります。
調査主体:株式会社oricon ME(2023年4月3日発表)

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査
ハウスクリーニング
他者推奨得点(総合ランキング順)

サービス名	得点
おそうじ革命	78.9
ダスキン サービスマスター	77.1
おそうじ本舗	76.5
エディオン	76.3
ベアーズ	75.7
カジタク	74.8

※6位までの成立・発表となります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年4月3日発表)

■【ダスキン サービスマスター】は「60代以上」部門で5年連続1位

総合2位の【ダスキン サービスマスター（株式会社ダスキン 本部：大阪府吹田市）】は、年代別「40代」「60代以上」、掃除箇所別「キッチンクリーニング」で1位となりました。「60代以上」部門では、2019年から5年連続1位と継続して高評価となっています。また総合3位の【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）】は、昨年総合4位からランクアップしました。

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 ハウスクリーニング 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			スタッフの接客力		
1位	おそうじ革命	76.3	1位	おそうじ革命	77.9	1位	おそうじ革命	78.6	1位	おそうじ革命	82.2
2位	ダスキン サービスマスター	75.7	2位	ダスキン サービスマスター	77.8	2位	ダスキン サービスマスター	78.1	2位	ダスキン サービスマスター	81.6
3位	おそうじ本舗	75.2	3位	おそうじ本舗	76.6	3位	おそうじ本舗	77.6	3位	エディオン	80.9
スタッフの技術力			コストパフォーマンス			サポート体制					
1位	おそうじ革命	81.9	1位	おそうじ革命	80.4	1位	おそうじ革命	77.9			
2位	ダスキン サービスマスター	81.4	2位	エディオン	79.4	2位	ダスキン サービスマスター	77.0			
3位	エディオン	80.9	3位	ダスキン サービスマスター	79.1	3位	エディオン	76.8			

※上記順位以降はサイトに掲載してあります。
調査主体:株式会社oricon ME(2023年4月3日発表)

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 ハウスクリーニング 部門別ランキングTOP3

男女別		世帯別									
男性	女性	1人暮らし	子育て世帯								
1位	おそうじ革命	79.7	1位	おそうじ革命	79.3	1位	おそうじ革命	77.9	1位	おそうじ革命	80.6
2位	ダスキン サービスマスター	78.6	2位	ダスキン サービスマスター	78.6	2位	ダスキン サービスマスター	77.5	2位	おそうじ本舗	79.9
3位	おそうじ本舗	77.7	3位	エディオン	78.4	3位	おそうじ本舗	77.1	3位	ダスキン サービスマスター	79.0

年代別		30代		40代		50代		60代以上			
1位	おそうじ革命	80.4	1位	ダスキン サービスマスター	79.4	1位	おそうじ革命	80.1	1位	ダスキン サービスマスター	77.7
2位	ダスキン サービスマスター	79.0	2位	おそうじ革命	78.9	2位	エディオン	79.0	2位	カジタク	76.8
3位	ベアーズ	78.5	3位	おそうじ本舗	78.8	3位	ダスキン サービスマスター	78.3	3位	おそうじ本舗	75.8

※上記順位以降はサイトに掲載してあります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年4月3日発表)

《掃除箇所別ランキング》

■「エアコンクリーニング」は【クリーンクルー】が初の1位に

2023年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスクリーニング 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			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	クリーンクルー	80.5	1位	ダスキン サービスマスター	79.6	1位	おそうじ革命	79.6	1位	おそうじ革命	79.6
2位	おそうじ革命	79.8	2位	おそうじ革命	79.5	2位	ダスキン サービスマスター	79.1	2位	ダスキン サービスマスター	78.8
3位	ダスキン サービスマスター	79.6	2位	カジタク	79.5	3位	おそうじ本舗	78.8	3位	おそうじ本舗	78.5

※上記順位以降はサイトに掲載していません
調査主体:株式会社oricon ME(2023年4月3日発表)

掃除箇所別ランキングは、「エアコンクリーニング」「キッチンクリーニング」「換気扇・レンジフードクリーニング」「浴室クリーニング」の4部門を発表。

「エアコンクリーニング」は【クリーンクルー（アビドレックス株式会社 本社：東京都港区）】が調査開始以来、初の1位となりました。実際の利用者からは、「エアコンがとても綺麗になり、スタッフの方の対応もよかった（40代・男性）」といった声がありました。

「キッチンクリーニング」は【ダスキン サービスマスター】が3度目[※]の1位に。（※2018年、2019年、2023年）実際の利用者からは、「自分でやるより綺麗になった（40代・女性）」といった声がありました。

また、「換気扇・レンジフードクリーニング」「浴室クリーニング」では【おそうじ革命】が2部門で1位に。「浴室クリーニング」では、2021年から3年連続で1位となりました。実際の利用者からは、「自分では落とせなかった汚れがきれいに落ちた（50代・女性）」といった声がありました。

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスクリーニング

- ランキング発表日：2023/04/03 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
- サンプル数：4,651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：2022/11/02～2022/11/28、2021/11/01～2021/11/08、2020/11/27～2020/12/07
- 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、以下すべての条件を満たす人
 - 1) 事業者と依頼サービスの選定に関与した人
 - 2) 実際に発注をし、当日、掃除現場に立ち会った人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-house-cleaning/>

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」「オリコン顧客満足度®」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®」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。



オリコン顧客満足度

見えない満足を情報化する。

オリコン顧客満足度®とは

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

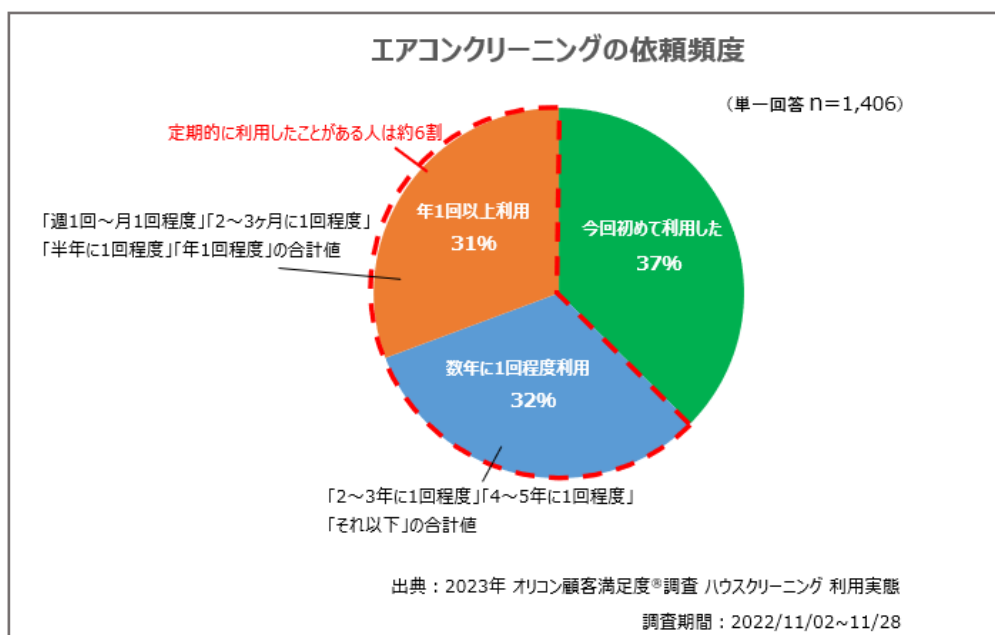
- ▶「事業紹介ムービー」：<https://youtu.be/KKQwPGskia4>
- ▶「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

《利用実態データ》

プロに頼むエアコンクリーニングの頻度

■ 定期的に利用したことがある人は約6割、初めて利用した人は約4割

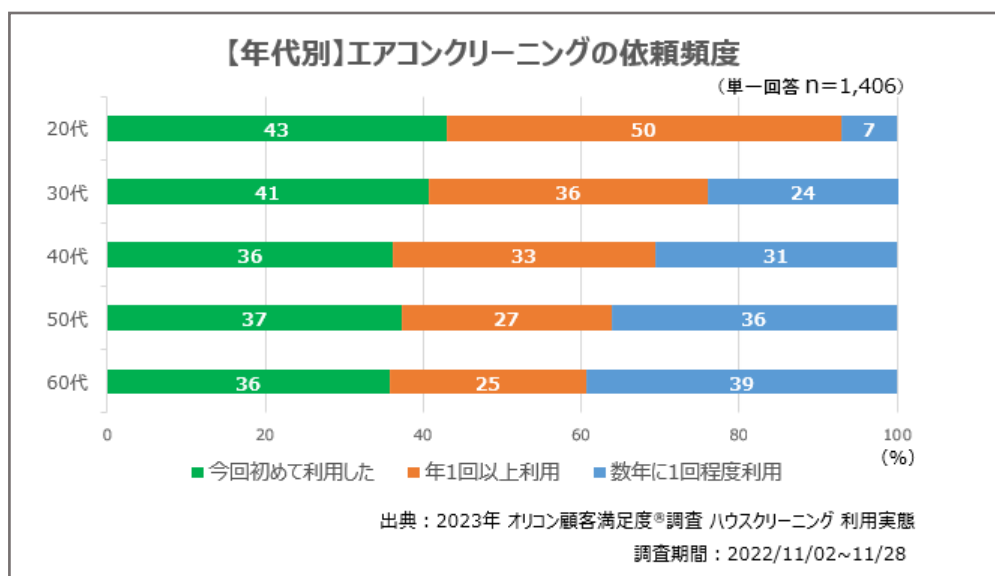
今回、2022/11/02～11/28の期間で『箇所別のハウスクリーニング依頼頻度（単一回答）』について聴取しました。エアコンクリーニングを利用した1,406人の回答では、計63%（「年1回以上利用^{※1}（31%）」「数年に1回程度利用^{※2}（32%）」）の人が定期的にハウスクリーニングを利用してエアコンクリーニングを行っていたことがわかりました。また、初めて利用した人は37%でした。



年代別に比較したところ、エアコンクリーニングを“定期的に利用したことがある人”の内訳では、20～30代は40～60代より年1回以上利用したことがある人^{※1}の割合がやや高い傾向にありました。

一方で、数年に1回程度利用^{※2}の割合は、年代が上がるにつれて高くなっている傾向にありました。

これらの結果から、どの年代も定期的にエアコンクリーニングを利用していますが、若い年代になるほどこまめにエアコンクリーニングを利用している傾向がうかがえます。

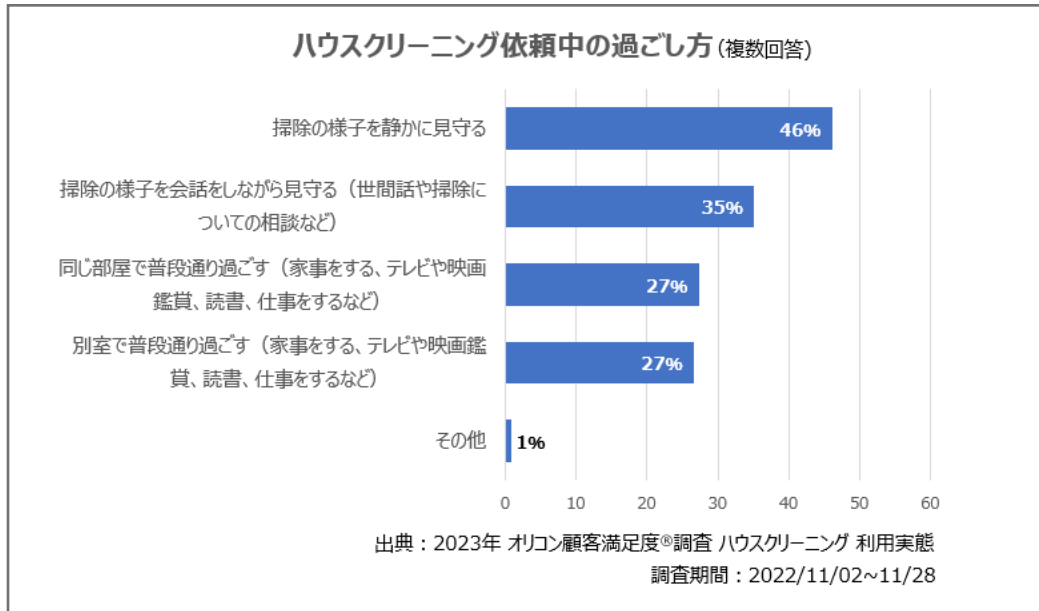


※1：「年1回以上利用」：「週1回～月1回程度」「2～3ヶ月に1回程度」「半年に1回程度」「年1回程度」の合計値

※2：「数年に1回程度利用」：「2～3年に1回程度」「4～5年に1回程度」「それ以下」の合計値

■ハウスクリーニング依頼中の過ごし方は「掃除の様子を静かに見守る」が46%と最多

続いて『ハウスクリーニングの依頼中はどのように過ごしていたか（複数回答）』について聴取したところ、「掃除の様子を静かに見守る」が46%と最多でした。続いて、「掃除の様子を会話をしながら見守る（世間話や掃除についての相談など）」（35%）、「同じ部屋で普段通り過ごす（家事をする、テレビや映画鑑賞、読書、仕事をするなど）」（27%）、「別室で普段通り過ごす（家事をする、テレビや映画鑑賞、読書、仕事をするなど）」（27%）という結果となりました。



また男女別でみたところ、「掃除の様子を静かに見守る」は男性の52%と最多でした。また男性は「掃除の様子を会話をしながら見守る（世間話や掃除についての相談など）」が38%とつづき、男性は女性と比べ清掃スタッフと世間話や掃除についての相談などをする人がやや多い傾向にありました。

一方、女性の場合は、男性と比べ清掃スタッフの作業中は家事やテレビ鑑賞、仕事などをする人が多い傾向にあることがうかがえます。

