

～梅雨のじめじめ・夏の猛暑に向けて～

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

直近で依頼したサービス「エアコンの掃除」が約7割と最多
次に「キッチン」「浴室・バスルーム」など水回りの掃除が続く結果に



梅雨の時期がだんだん近づくにつれ、カビが繁殖しやすくなり、浴室をはじめとする水回りなどのカビ対策や、夏本番に向けたエアコンの掃除など『ハウスクリーニング』の需要は一層高まっていくのではないのでしょうか。

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 (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 略称: オリコン) は、4月に『ハウスクリーニング』顧客満足度ランキングを発表しましたが、今回はその調査で聴取したデータの一部を利用実態として改めてご紹介いたします。

雨の日も増えてきた今、梅雨や夏に向けたお掃除特集企画などにぜひ本データをご参考ください。

※参考: 満足度の高い『ハウスクリーニングランキング』

<https://life.oricon.co.jp/rank-house-cleaning/>

『ハウスクリーニング』の満足度調査は、実際にハウスクリーニングを利用したことがあり、当日掃除現場に立ち会った全国の20～79歳の男女を対象としています。



《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)』TOP10

「エアコンの掃除」の依頼が約7割と最多

次に、「キッチン」「浴室・バスルーム」「トイレ」「洗面所」など水回りの掃除が続く結果に

《エアコンクリーニングの頻度》

■定期的にエアコンクリーニングを利用している人は約6割、初めて利用した人は約4割

《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

オリコン顧客満足度®調査 ハウスクリーニング 掃除依頼箇所別 TOP5	
箇所	割合
エアコンの掃除	69%
キッチン(換気扇・レンジフード)の掃除	39%
浴室・バスルームの掃除	33%
キッチン(コンロ・シンク)の掃除	27%
トイレの掃除	20%

※調査期間: 2022年11月2日～11月28日
調査主体: 株式会社oricon ME

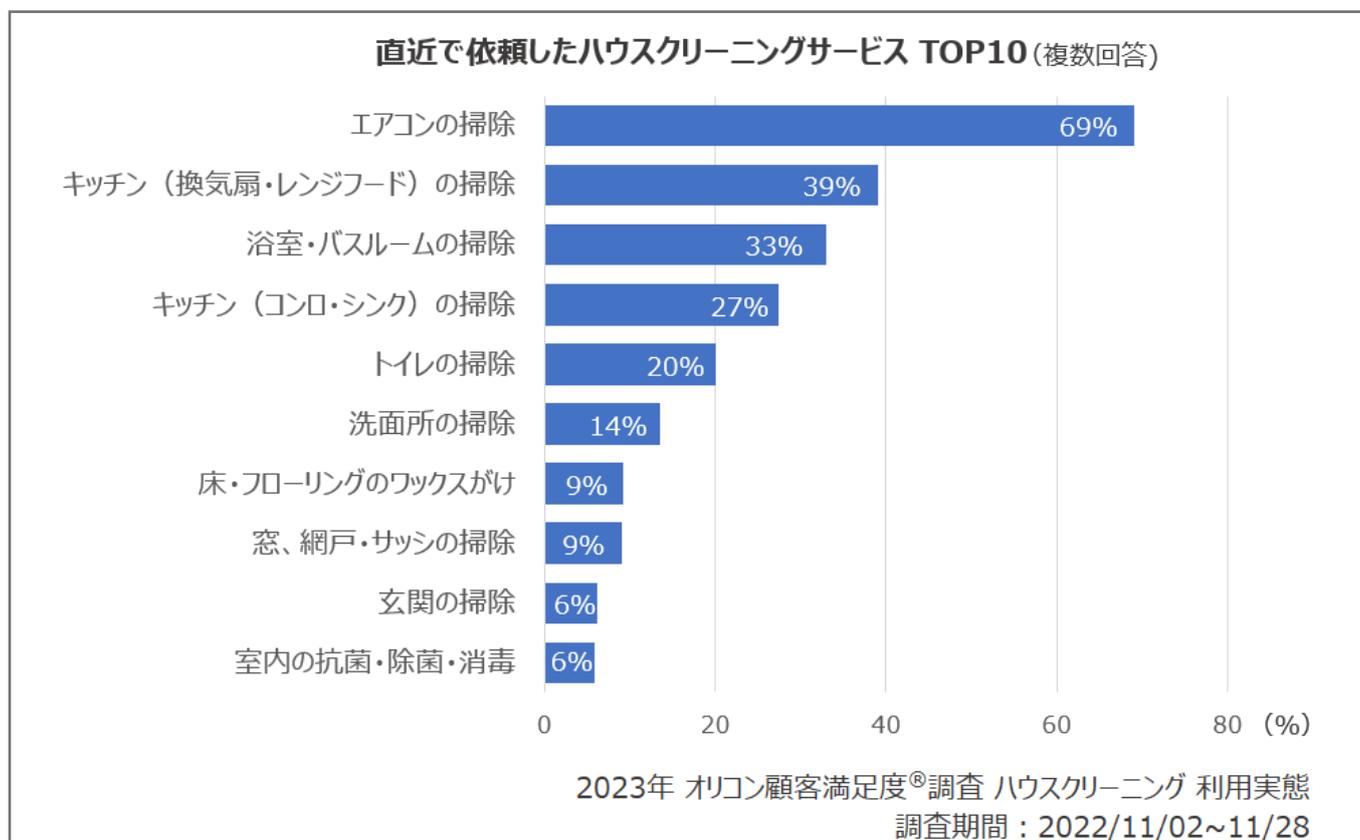
※オリコン顧客満足度®調査に関する本資料は報道用です。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL: 03-5785-5618 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口

■『直近で依頼したハウスクリーニングのサービス』TOP10

「エアコンの掃除」の依頼が約7割と最多

次に、「キッチン」「浴室・バスルーム」「トイレ」「洗面所」など水回りの掃除が続く結果に



『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)』 (調査期間2022年11月2日~11月28日) について、上位10項目をご紹介します。

最も依頼が多かったのは「**エアコンの掃除** (エアコンの分解洗浄など) 」 (69%) でした。

ハウスクリーニングを利用した1,687人の対象者のうち約7割がエアコンの掃除を利用しており、ハウスクリーニングのサービスの中でも、とくにエアコンの掃除に需要があることがうかがえます。

次に、「**キッチン (換気扇・レンジフード) の掃除** (分解洗浄など) 」 (39%)、「**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) 」 (33%)、「**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) 」 (27%)、「**トイレの掃除** (便座、ウォシュレットの分解洗浄など) 」 (20%)、「**洗面所の掃除** (専用洗剤を利用した清掃など) 」 (14%) など、水回りの掃除が続きました。

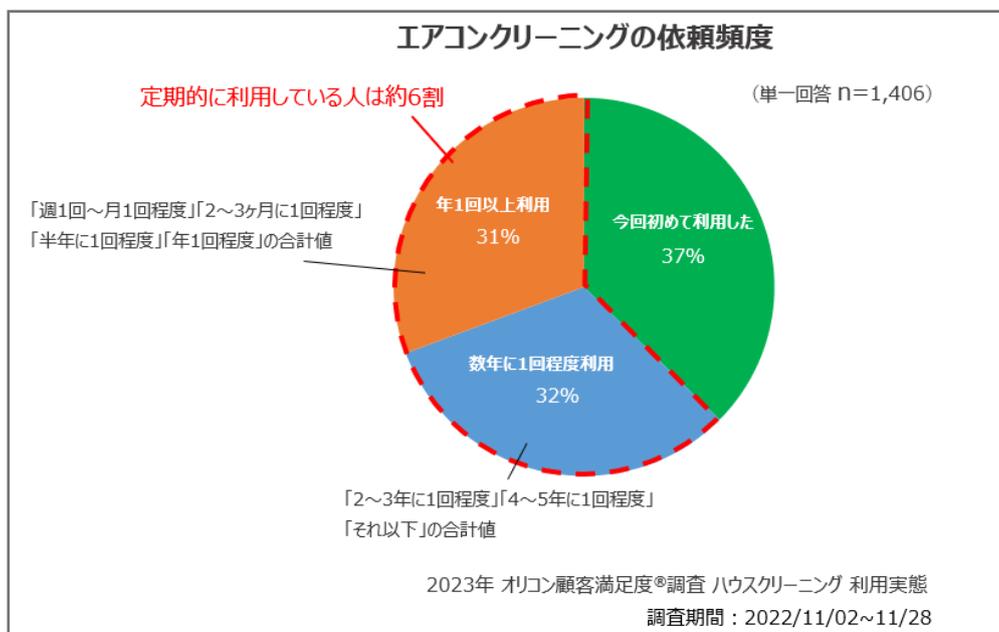
また、「**床・フローリングのワックスがけ**」 (9%)、「**窓、網戸・サッシの掃除** (専用洗剤を利用した清掃など) 」 (9%)、「**玄関の掃除** (高圧洗浄機を利用した床面の清掃など) 」 (6%)、「**室内の抗菌・除菌・消毒**」 (6%) といった結果になっています。

これらの結果から、頑固な汚れが付きやすい箇所や普段手が届きにくいところなどの清掃にハウスクリーニングの需要があることがうかがえます。

《エアコンクリーニングの頻度》

■ 定期的にエアコンクリーニングを利用している人は約6割、初めて利用した人は約4割

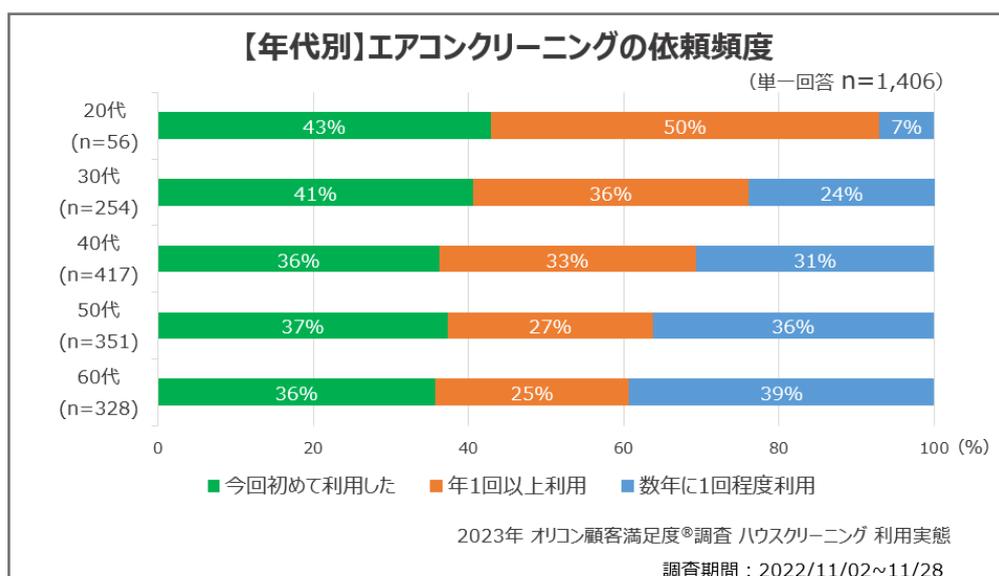
『掃除箇所別のハウスクリーニング依頼頻度（単一回答）』（調査期間2022年11月2日～11月28日）について聴取したところ、エアコンクリーニングを利用した1,406人の回答では計63%（「年1回以上利用^{※1}（31%）」「数年に1回程度利用^{※2}（32%）」）の人が定期的にハウスクリーニングを利用してエアコンクリーニングを行っていたことがわかりました。また、初めて利用した人は37%でした。



続いて、エアコンクリーニングを“定期的に利用している人”を年代別に比較したところ、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るが、年代が若く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。



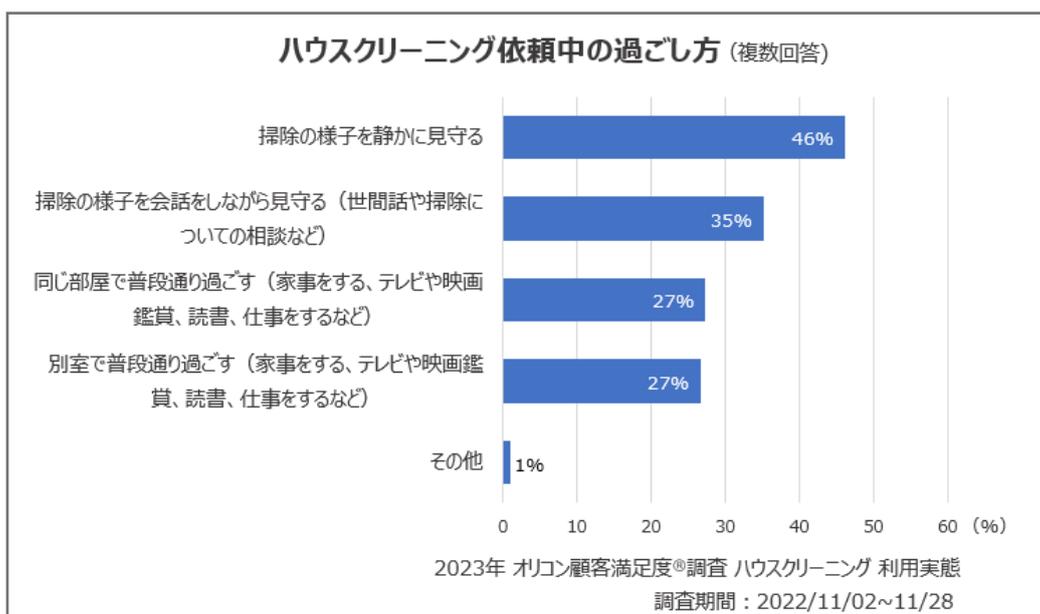
※1：「年1回以上利用」：「週1回～月1回程度」「2～3ヶ月に1回程度」「半年に1回程度」「年1回程度」の合計値

※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

《エアコンクリーニング依頼中の過ごし方》

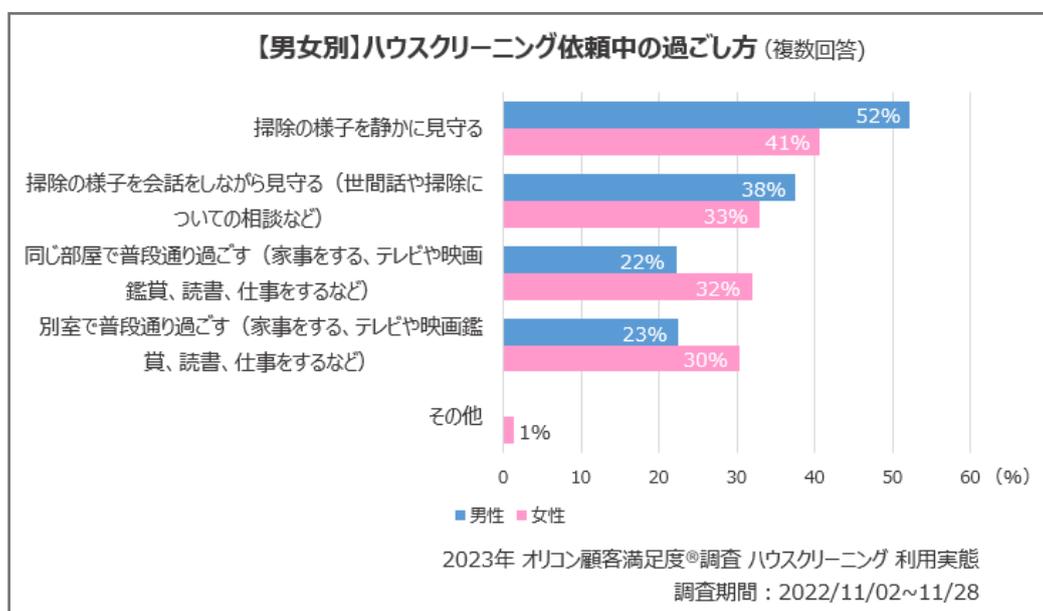
■「掃除の様子を静かに見守る」が46%と最多

続いて『ハウスクリーニングを依頼中にどのように過ごしているか（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。



《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利用実態

- サンプル数：1,687人
- 調査期間：2022/11/02～2022/11/28
- 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、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
- 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す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
- 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ーのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足を情報化する「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/>

※オリコン顧客満足度®調査に関する本資料は報道用です。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ランキング広報窓口