

## 2024年 オリコン顧客満足度®調査

## 実際のサービス利用者が回答『ハウスクリーニング』利用実態データ

掃除依頼箇所：「エアコン掃除」が7割以上と最多 つぎに「キッチン」「水回り」がつづく  
 利用金額：エアコン、トイレ、キッチン、浴室いずれも「10,000円～15,000円」が最多

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、満足度ランキングの結果と同時に利用実態データとして公開いたしました。  
 調査の結果は、下記の通りとなりました。



## TOPICS

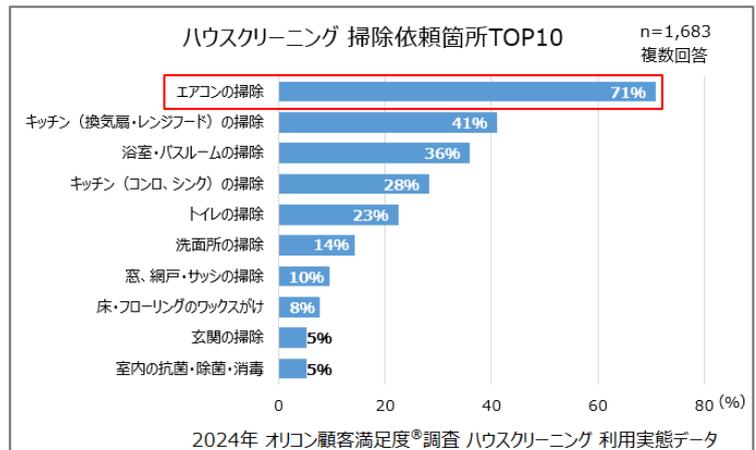
- 掃除依頼箇所：「エアコン掃除」が7割以上と最多 つぎに「キッチン」「水回り」がつづく
- 利用金額：エアコン、トイレ、キッチン、浴室 いずれも「10,000円～15,000円」が最多
- ハウスクリーニングの効果とメリット：  
 約6～7割が「自分でやるより汚れが落ちた」、約5割が「プロに頼む安心感」と回答  
 「エアコンの効きが良くなった」「電気代の節約に繋がった」と実感した利用者も

## ハウスクリーニング利用者が回答 ～利用実態データ～

実際に『ハウスクリーニング』を利用した1,683人を対象に実施したアンケート調査の結果から、利用実態としてデータを公開いたします。

## ■ 掃除依頼箇所：「エアコン掃除」が7割以上と最多 つぎに「キッチン」「水回り」がつづく

「ハウスクリーニングで依頼したサービス（複数回答）」について聴取したところ、「**エアコンの掃除**」が**71%**と最も依頼率の高いサービスでした。次いで、「**キッチン（換気扇・レンジフード）の掃除**（41%）」、「**浴室・バスルームの掃除**（36%）」、「**キッチン（コンロ・シンク）の掃除**（28%）」と続いています。  
 一方で、「**床・フローリングのワックスがけ**（8%）」、「**玄関の掃除**（5%）」は比較的依頼率が低い結果となりました。



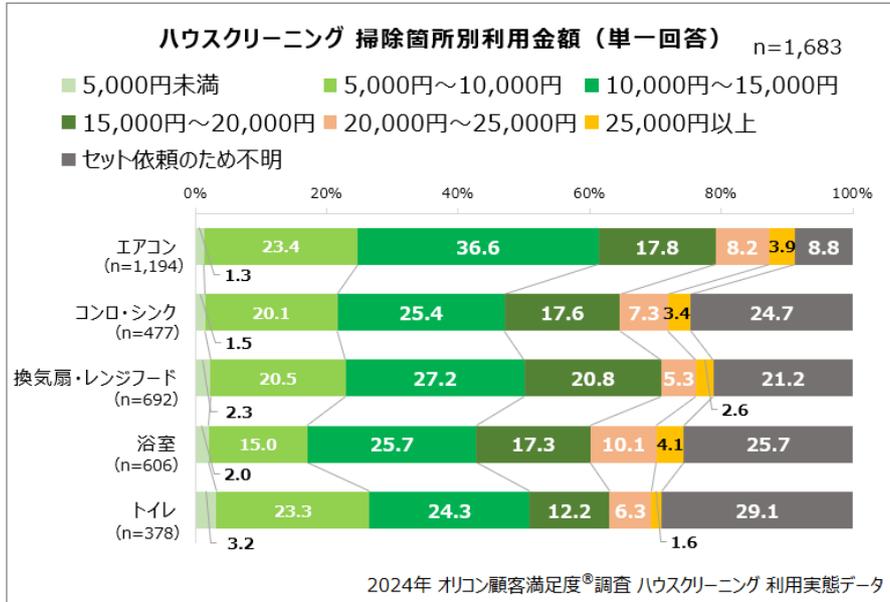
これらの結果から、“エアコンや換気扇の分解洗浄、専用洗剤を使用したシンクや浴室の掃除”といった自分でやるには手間がかかり、専門的な道具や技術を要する箇所ほどプロのクリーニングサービスへの需要が高い傾向にあるといえそうです。

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

## ■ 利用金額：エアコン、トイレ、キッチン、浴室「10,000円～15,000円」が最多金額

ハウスクリーニングを依頼した際にかかった金額を箇所ごとに聴取しました。今回は、掃除箇所別の上位5箇所（「エアコン」「コンロ・シンク」「換気扇・レンジフード」「浴室」「トイレ」）で実際にかかった金額を紹介します。

全体的な傾向としては、どのサービスも「10,000円～15,000円」の価格帯で最も多く利用されていました。一方、『浴室』は20,000円以上で利用している人が14.2%（10.1%と4.1%の合計値）と、5箇所の中で20,000円以上の価格帯の利用割合が最も高い結果となりました。



## ■ ハウスクリーニングの効果とメリット：

約6～7割が「自分でやるより汚れが落ちた」、約5割が「プロに頼む安心感」と回答  
「エアコンの効きが良くなった」「電気代の節約に繋がった」と実感した利用者も

【掃除箇所別】ハウスクリーニングを利用して良かったこと（複数回答）

エアコン n=1,194		キッチン n=477	
1位	自分では落としきれない汚れまで綺麗に落ちた（59%）	1位	自分では落としきれない汚れまで綺麗に落ちた（59%）
2位	プロに頼む安心感（46%）	2位	プロに頼む安心感（47%）
3位	効きが良くなった（39%）	3位	日常のお手入れが楽になった（35%）
4位	嫌なニオイが消えた（32%）	4位	掃除の手間やストレスから解放された（33%）
5位	衛生面の改善（30%）	5位	衛生面の改善（31%）
6位	日常のお手入れが楽になった（29%）	6位	自身で掃除するより、水あかがなくなって綺麗になった（31%）
7位	空気が綺麗になった（26%）	7位	コンロ周りの油や焼き焦げがなくなった（28%）
8位	掃除の手間やストレスから解放された（26%）	8位	日常のお手入れの仕方や、知識などを教えてもらった（25%）
9位	エアコンカビが減った（18%）	9位	掃除以外の、自分の時間が作れるようになった（23%）
10位	日常のお手入れの仕方や、知識などを教えてもらった（17%）	10位	嫌なニオイが消えた（18%）
11位	電気代の節約に繋がった（13%）		
換気扇・レンジフード n=692		浴室 n=606	
1位	自分では落としきれない汚れまで綺麗に落ちた（67%）	1位	自分では落としきれない汚れまで綺麗に落ちた（63%）
2位	プロに頼む安心感（51%）	2位	プロに頼む安心感（47%）
3位	掃除の手間やストレスから解放された（40%）	3位	掃除の手間やストレスから解放された（34%）
4位	自身で掃除するより、油汚れがなくなった（32%）	4位	浴室の天井なども綺麗になった（34%）
5位	日常のお手入れが楽になった（32%）	5位	自身で掃除するより、頑固なカビ汚れが減った（34%）
6位	衛生面の改善（27%）	6位	日常のお手入れが楽になった（31%）
7位	日常のお手入れの仕方や、知識などを教えてもらった（22%）	7位	衛生面の改善（29%）
8位	嫌なニオイが消えた（18%）	8位	日常のお手入れの仕方や、知識などを教えてもらった（22%）
9位	掃除以外の、自分の時間が作れるようになった（18%）	9位	浴室カビが減った（20%）
10位	換気効率が上がって、電気代の節約に繋がった（16%）	10位	掃除以外の、自分の時間が作れるようになった（19%）

2024年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスクリーニング 利用実態データ

『エアコン』『キッチン（コンロ・シンク）』『換気扇・レンジフード』『浴室』の4箇所について、ハウスクリーニングを利用して良かったと思う点をそれぞれ聴取しました。

各掃除箇所共通で最も多かった利用して良かった点は、「自分では落としきれない汚れが綺麗に落ちた」で約6～7割の利用者が実感していました。次に、「プロに頼む安心感」が約5割と、実際に綺麗になった満足感と“掃除のプロ”に対する信頼や安心を感じている利用者が多いことが見受けられます。

また、「日常のお手入れが楽になった」「掃除の手間やストレスから解放された」などといった点も、『キッチン』『換気扇・レンジフード』『浴室』の3箇所で上位にきていることから、ハウスクリーニングが利用者の負担を軽減していることがうかがえます。

各掃除箇所別特有のメリットとしては、『エアコン』は「効きが良くなった」といった声が上位にきており、そのほか「空気が綺麗になった」「エアコンカビが前より発生しにくくなった」「電気代のカットに繋がった」といったエアコンの効率と機能向上のほか、「嫌なニオイが消えた」といったエアコン特有のニオイ改善もみられました。

『キッチン（コンロ・シンク）』では、「水あかがなくなって綺麗になった」「コンロ周りの油や焼き焦げがなくなった」など、プロに頼むことでキッチン特有の汚れが、自分で掃除するよりも落ちたといった声がみられました。

『換気扇・レンジフード』では、「油汚れがなくなった」が上位にきているほか、「換気効率が上がって、電気代の節約につながった」と、実感した人も一定数いました。最後に『浴室』では、「浴室の天井なども綺麗になった」「浴室カビが発生しにくくなった」といった、普段手の届かない箇所の掃除や、プロだからこそできる技を評価している利用者もいました。

---

## 《調査概要》 2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 ハウスクリーニング 利用実態データ

■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：1,683人 ■調査期間：2023/11/17～2023/11/27

■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

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

■『ハウスクリーニング』顧客満足度ランキング結果リリース: <https://life.oricon.co.jp/information/728/>

---

オリコン顧客満足度<sup>®</sup>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<sup>®</sup>広報窓口