

SURVEY REPORT 2023

ハウスクリーニング 顧客満足度調査

調査期間: 2022年2月8日 ~ 2023年4月30日 | サンプル数: n=675

目次

- 01. エグゼクティブサマリー
- 02. 調査概要
- 03. 3-1. 総合満足度
- 04. 3-2. 作業員の接客態度
- 05. 3-3. 仕上がり満足度
- 06. 3-4. 価格の妥当性
- 07. 3-5. また利用してみたい
- 08. 3-6. 知り合いに紹介したい
- 09. 4-1. 回答者属性-1（性別・年代）
- 10. 4-2. 回答者属性-2（職業別内訳）
- 11. 4-3. ご利用サービス
- 12. 4-4. 住居タイプ
- 13. 5-1. サービス別満足度
- 14. 5-2. 住居タイプ別満足度
- 15. 5-3. 年代別満足度
- 16. 5-4. 世帯人数別満足度
- 17. お問い合わせ

👑 主要指標ハイライト

総合満足度

96.7%

n=675

作業員満足度

98.2%

接客態度

仕上がり満足度

97.0%

技術力評価

価格の妥当性

93.6%

コストパフォーマンス

再利用意向

97.3%

ロイヤルティ

紹介意向

92.6%

推奨度

👤 利用者属性の特徴

性別構成

女性 71.1% 

中心年代

40～60代

全体の約60%

実施概要

調査期間

2022年2月8日～
2023年4月30日

調査対象

サニクリーンの
ハウスクリーニングを
ご利用のお客様

調査方法

ハガキ/WEBによる
アンケート調査

サンプル数

n=675

回収率

39%

地域別サンプル構成

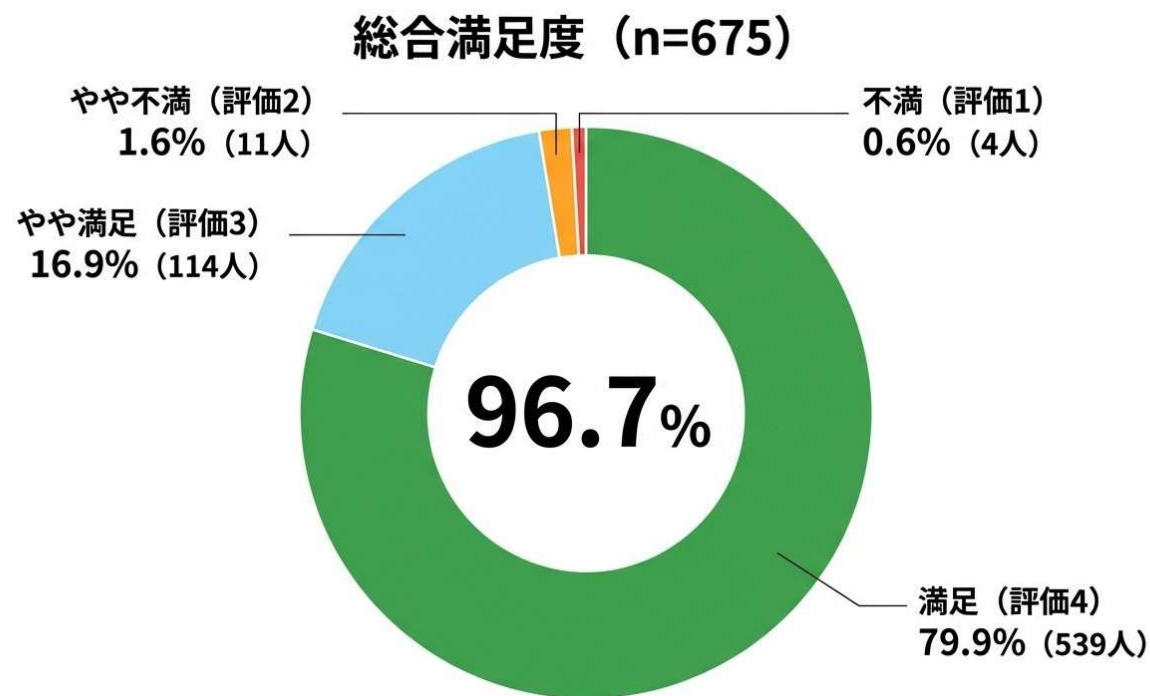
地域	サンプル数	構成比
九州	351	52.0%
中国	108	16.0%
甲信越	115	17.0%
東京	87	12.9%
四国	14	2.1%



九州エリアを中心に、全国5エリアから回答を収集しました。

3-1. 総合満足度

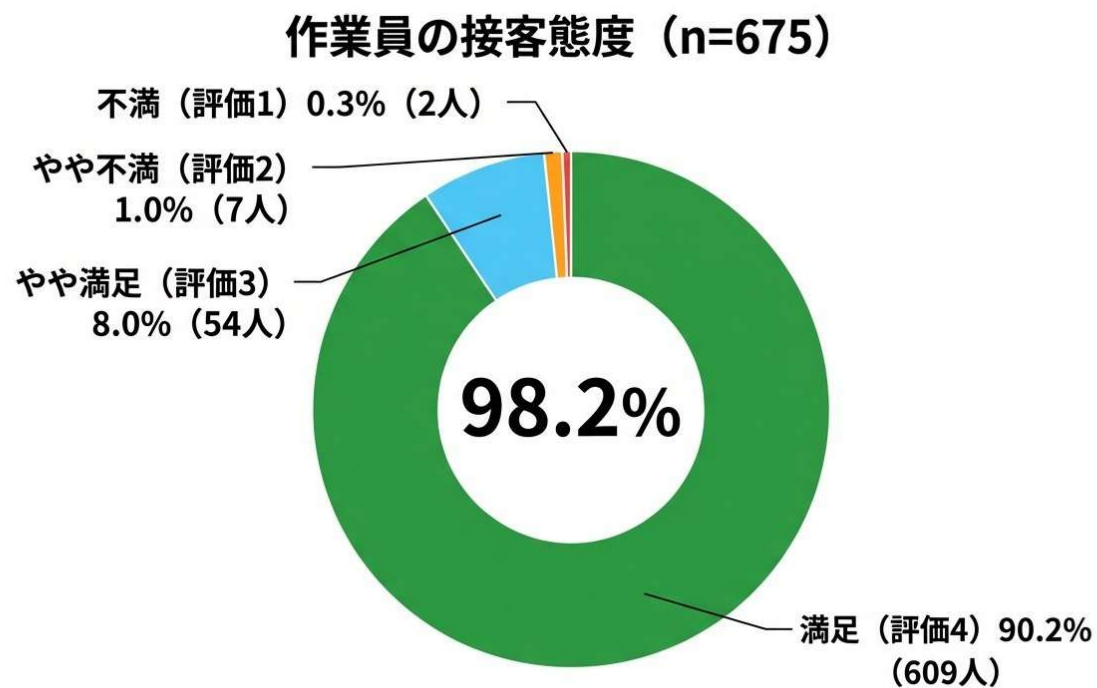
図3-1. 総合満足度 (n=675)



「総合満足度」の評価が96.7%（満足79.9%+やや満足16.9%）を占めています。

3-2. 作業員の接客態度

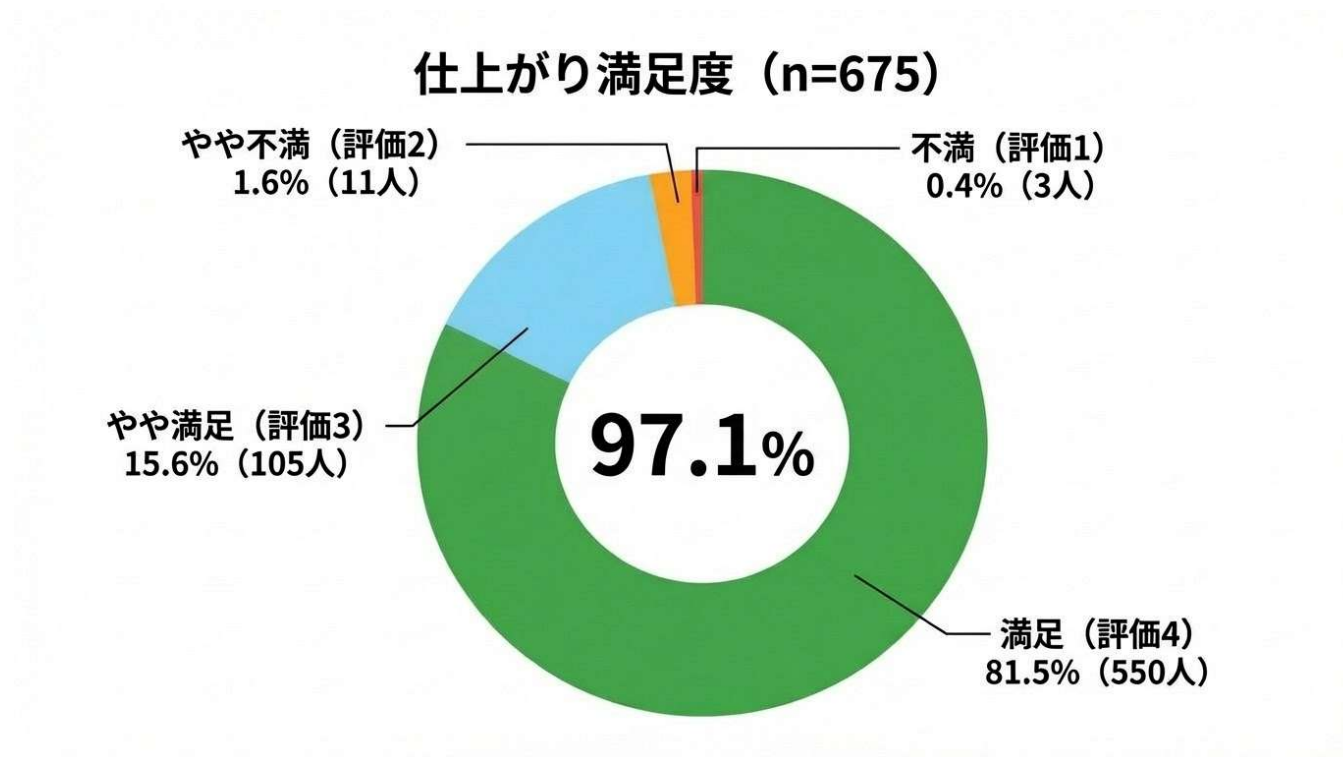
図3-2. 作業員の接客態度 (n=675)



「作業員の接客態度」の評価が98.2%（満足90.2%+やや満足8.0%）を占めています。

3-3. 仕上がり満足度

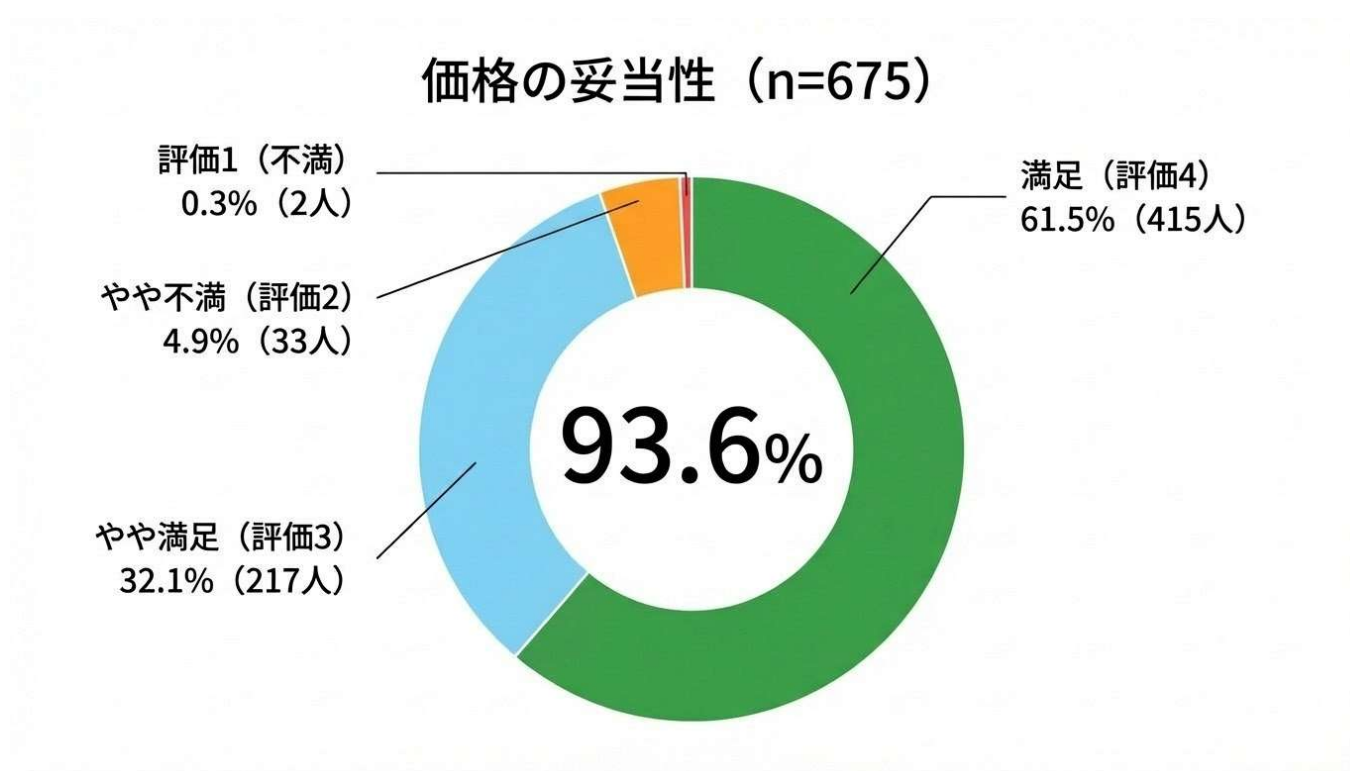
図3-3. 仕上がり満足度 (n=675)



「仕上がり満足度」の評価が97.1%（満足81.5%+やや満足15.6%）を占めています。

3-4. 価格の妥当性

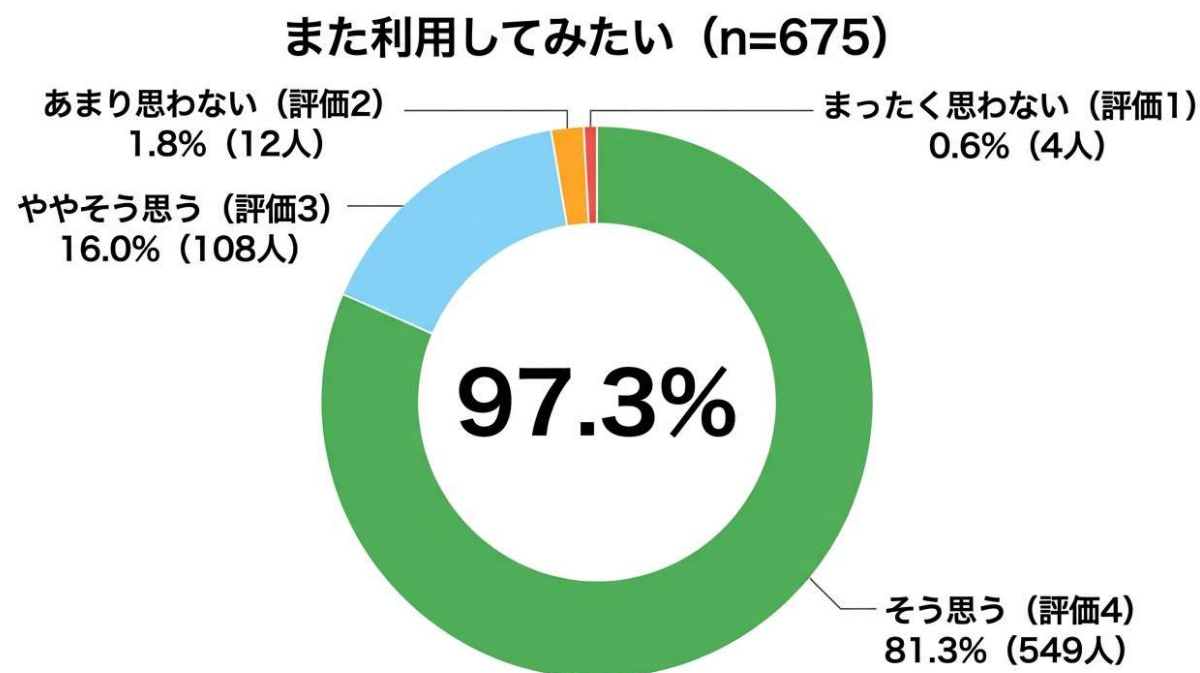
図3-4. 価格の妥当性 (n=675)



「価格の妥当性」の評価が93.6%（満足61.5%+やや満足32.1%）を占めています。

3-5. また利用してみたい

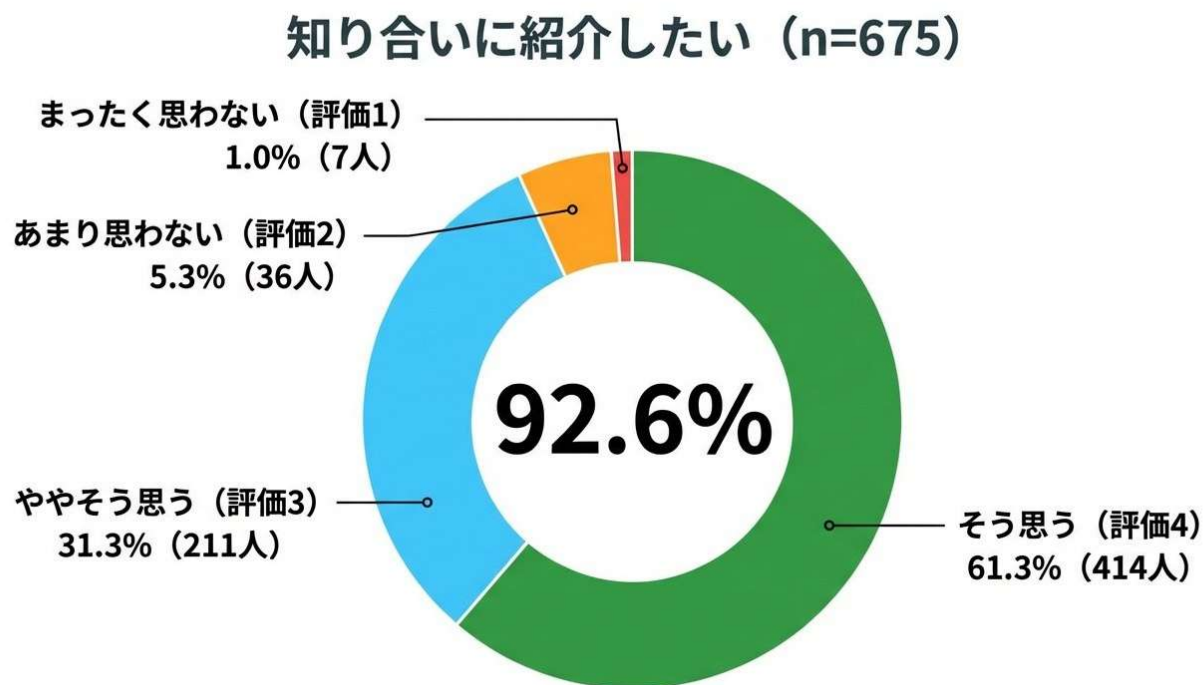
図3-5. また利用してみたい (n=675)



「また利用してみたい」の評価が97.3%（そう思う81.3%+ややそう思う16.0%）を占めています。

3-6. 知り合いに紹介したい

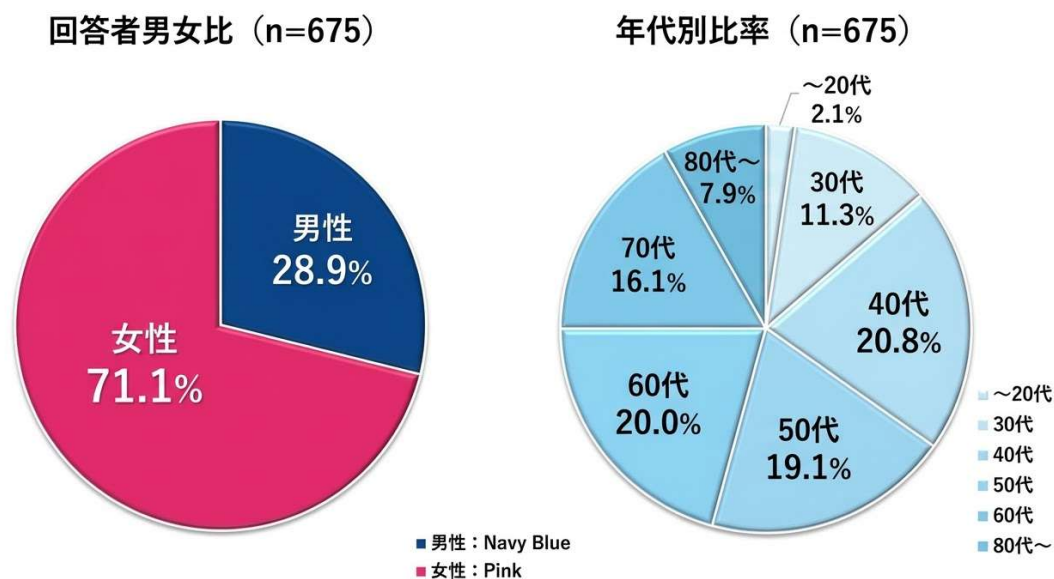
図3-6. 知り合いに紹介したい (n=675)



「知り合いに紹介したい」の評価が92.6%（そう思う61.3%+ややそう思う31.3%）を占めています。

4-1. 回答者属性

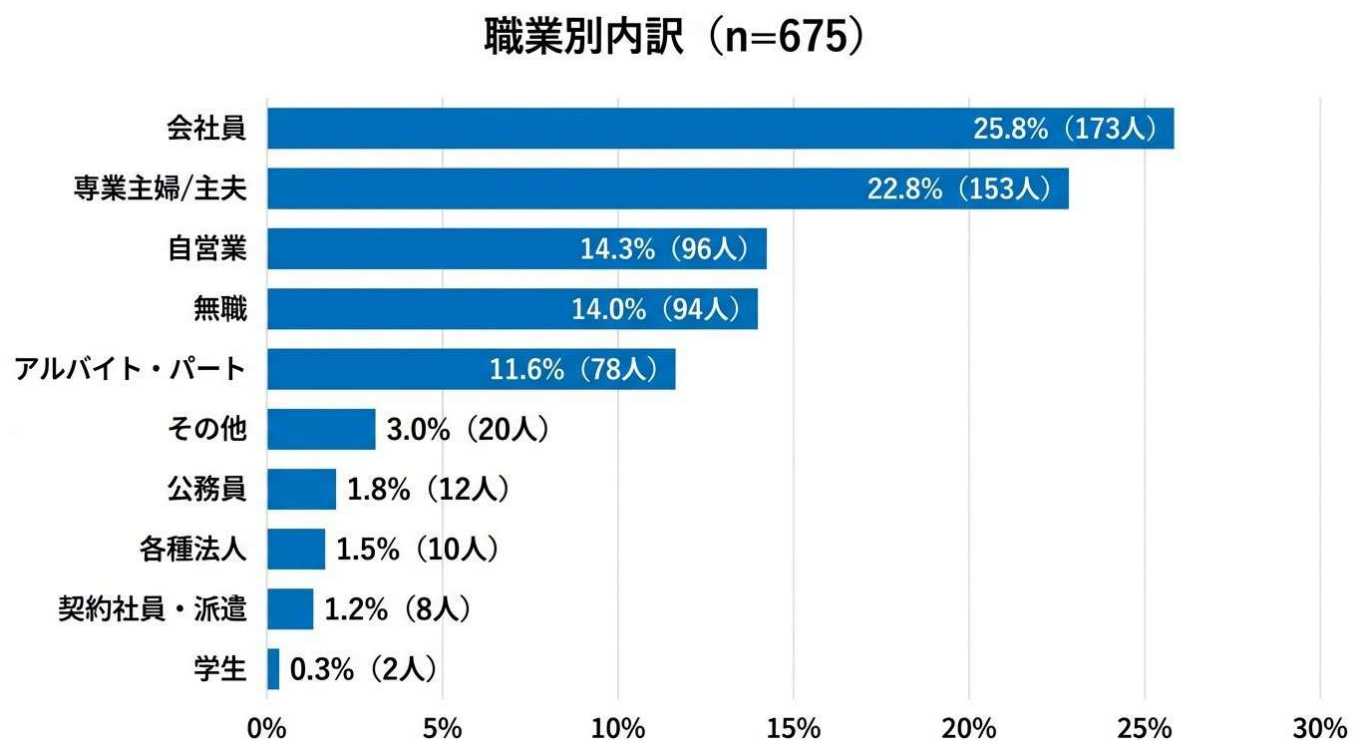
図4-1. 回答者属性（性別・年代）



女性が71.1%、男性が28.9%。年代は40~60代が中心層となっています。

4-2. 回答者属性_職業別内訳

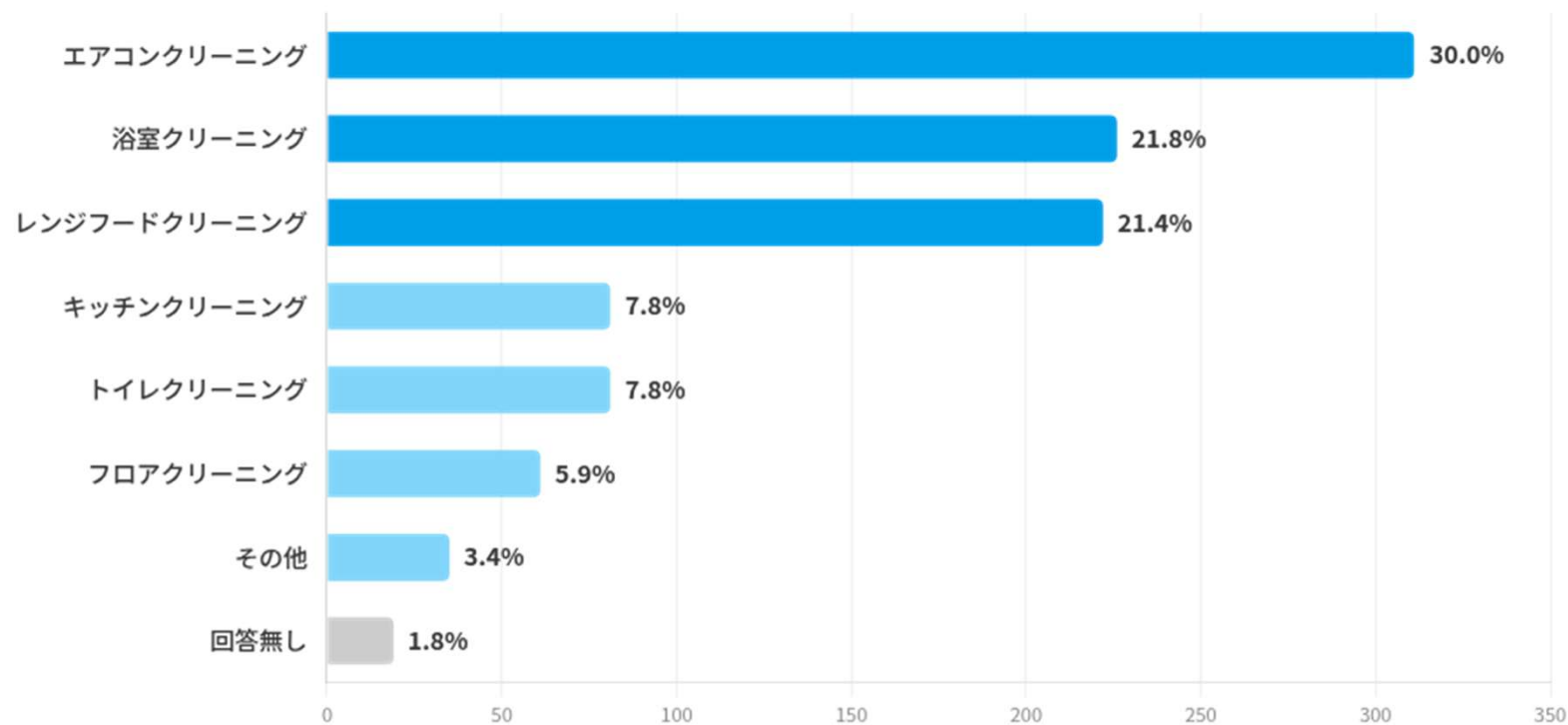
図4-2. 職業別内訳 (n=675)



会社員が25.8% (173人)、専業主婦/主夫が22.8% (153人)、自営業14.3% (96人) が上位を占めています。

4-3. ご利用サービス

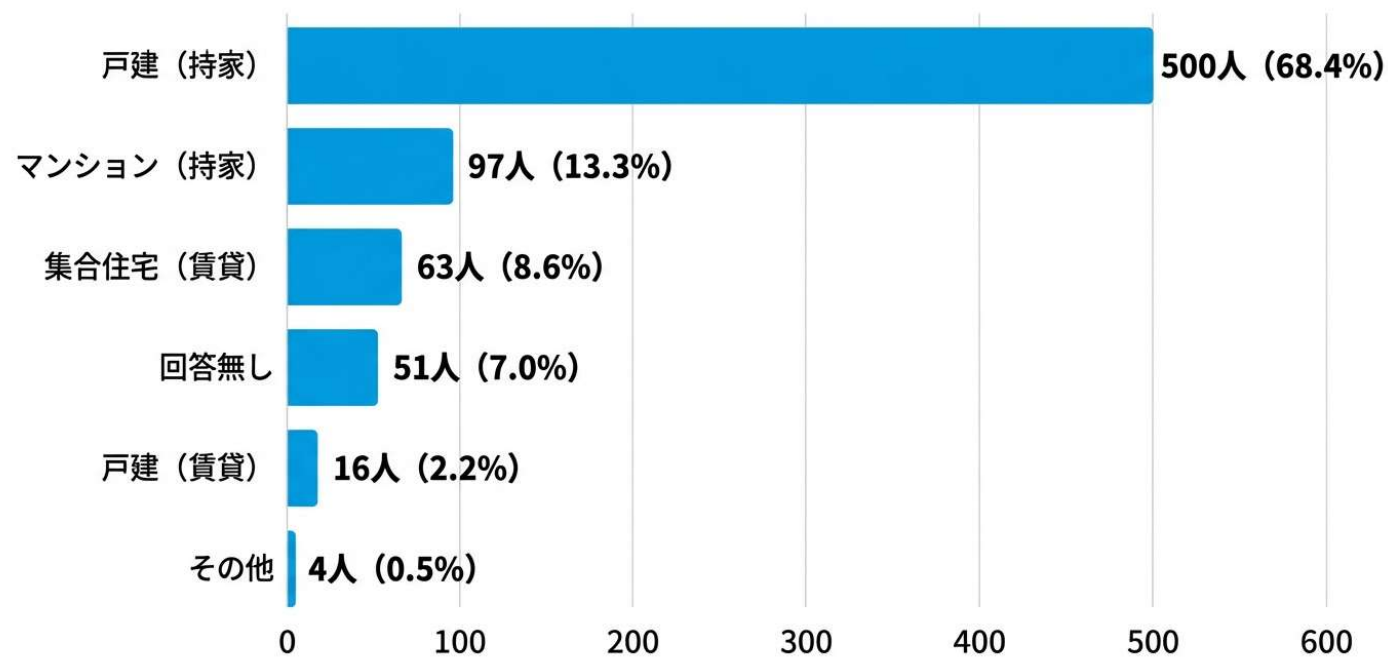
図4-3. ご利用サービス（複数回答、延べ1,036件）



エアコンが最多で30.0%（311件）。
次いで浴室が21.8%（226件）、レンジフードが21.4%（222件）が多く利用されています。

4-4. 住居タイプ

図4-4. 住居タイプ (n=731)



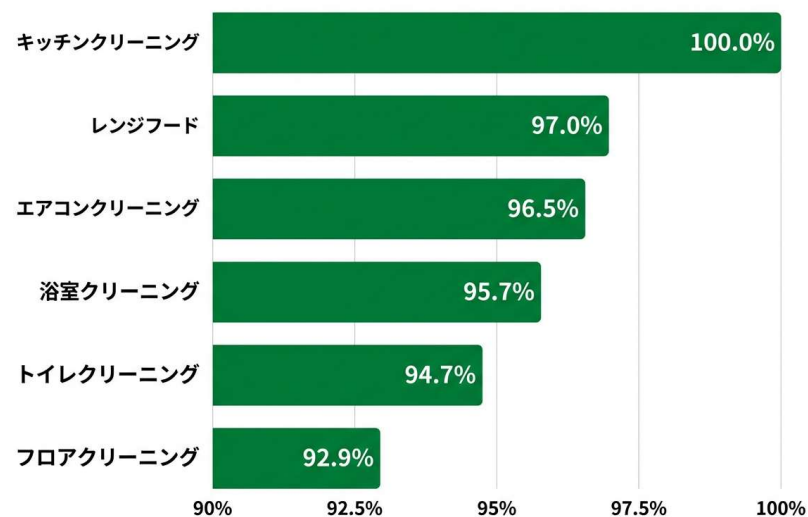
戸建 (持家) が68.4% (500人) と過半数を占め、最も多い結果となりました。次いでマンション (持家) が13.3% (97人) となっています。

5-1. サービス別満足度

図5-1. サービス別満足度（評価3以上の割合）

1：不満／思わない、2：やや不満／あまり思わない、3：やや満足／やや思う、4：満足／思う

サービス別満足度（評価3以上の割合）

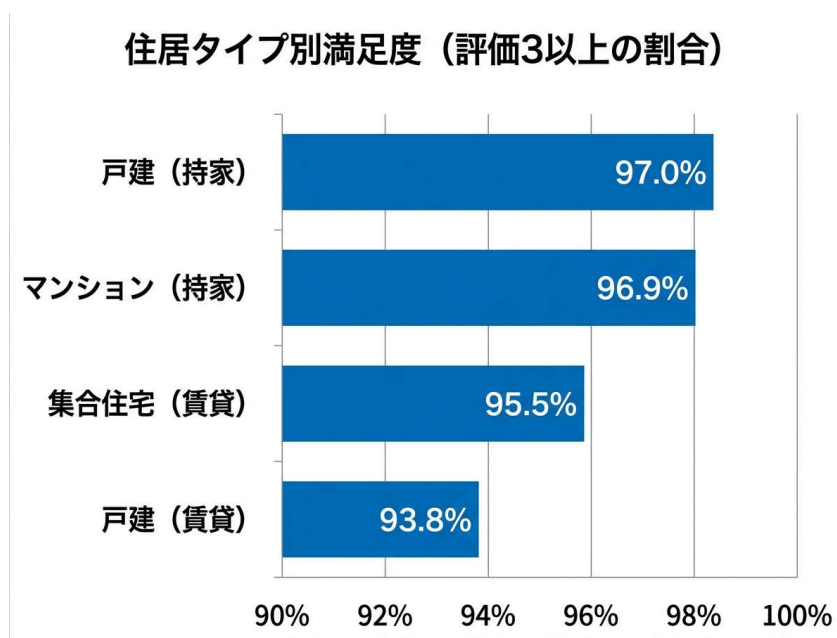


キッチンクリーニング100.0%、レンジフード97.0%、エアコン96.5%など、各サービスにおいて評価3（やや満足）以上と回答した割合が高い結果となりました。

5-2. 住居タイプ別満足度

図5-2. 住居タイプ別満足度（評価3以上の割合）

1：不満／思わない、2：やや不満／あまり思わない、3：やや満足／やや思う、4：満足／思う

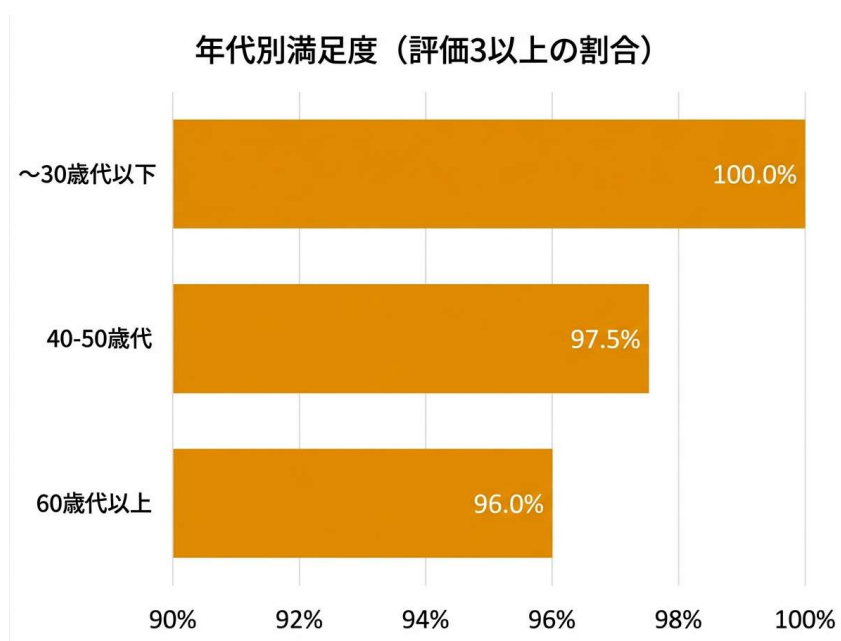


戸建（持家）97.0%、マンション（持家）96.9%と、住居タイプを問わず、評価3（やや満足）以上と回答した割合が9割以上を占めています。

5-3. 年代別満足度

図5-3. 年代別満足度（評価3以上の割合）

1：不満／思わない、2：やや不満／あまり思わない、3：やや満足／やや思う、4：満足／思う

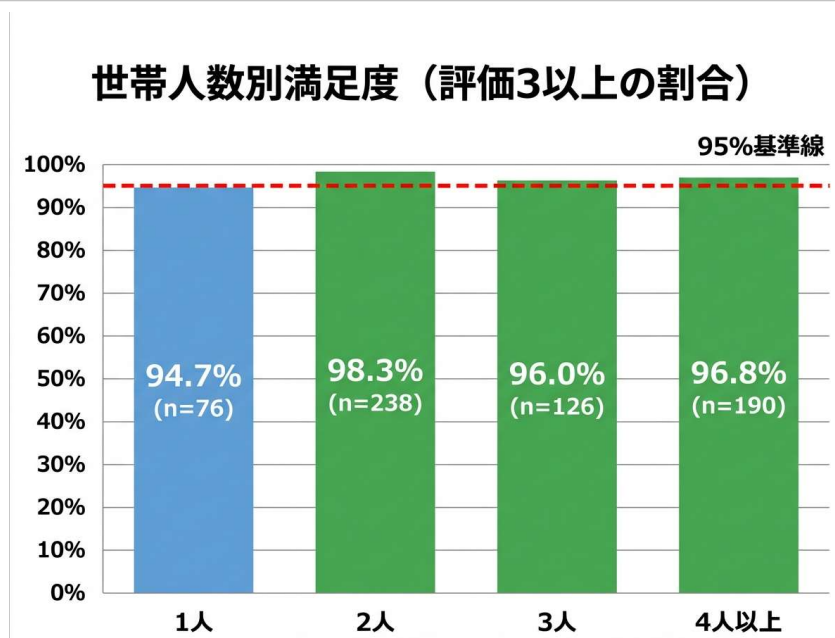


～30歳代以下100%、40-50歳代97.5%、60歳代以上96.0%と、全世代で評価3（やや満足）以上と回答した割合が9割以上を占めています。

5-4. 世帯人数別満足度

図5-4. 世帯人数別満足度（評価3以上の割合）

1：不満／思わない、2：やや不満／あまり思わない、3：やや満足／やや思う、4：満足／思う



2人世帯が最も高い満足度98.3%を記録。1人世帯でも94.7%、4人以上でも96.8%と、世帯構成を問わず、評価3（やや満足）以上と回答した割合が9割以上を占めています。

お問い合わせ

サービスに関するご質問・ご相談はお気軽にご連絡ください



個人のお客様

03-3276-7274

🕒 平日 10:00 - 16:00



法人のお客様

03-3276-7271

🕒 平日 10:00 - 16:00

Webサイトからも詳しくご覧いただけます

サニクリーン公式サイトへ 

<https://www.sanikleen.co.jp/housecleaning/>