

クリーニング6社のロコミ徹底比較！
多くのロコミを集めているクリーニングはどこ？
ブランド別のロコミの違いは？
＜クリーニングチェーンのロコミ約16,000件を徹底調査！＞

クリーニングチェーン6ブランドのロコミ分析レポート最新版

株式会社mov / ロコミコム / 週刊MEOLレポート
2024年4月

1. レポートのサマリ
2. 調査対象/調査概要
3. 6ブランドの口コミ平均評点
4. ブランド平均と各ブランドの比較
5. ★の数の内訳をブランド別に比較
6. 平均評価を年別に比較
7. ブランド別比較：頻出キーワード分析
8. ブランド別比較：ホワイト急便とポニークリーニングで口コミ分析比較
9. 年別：ホワイト急便キーワード分析

調査レポートのご相談、 承ります。

過去に作成したレポートのご案内、
業界レポート作成のご相談等は
以下のメールアドレスまで
お問い合わせください。

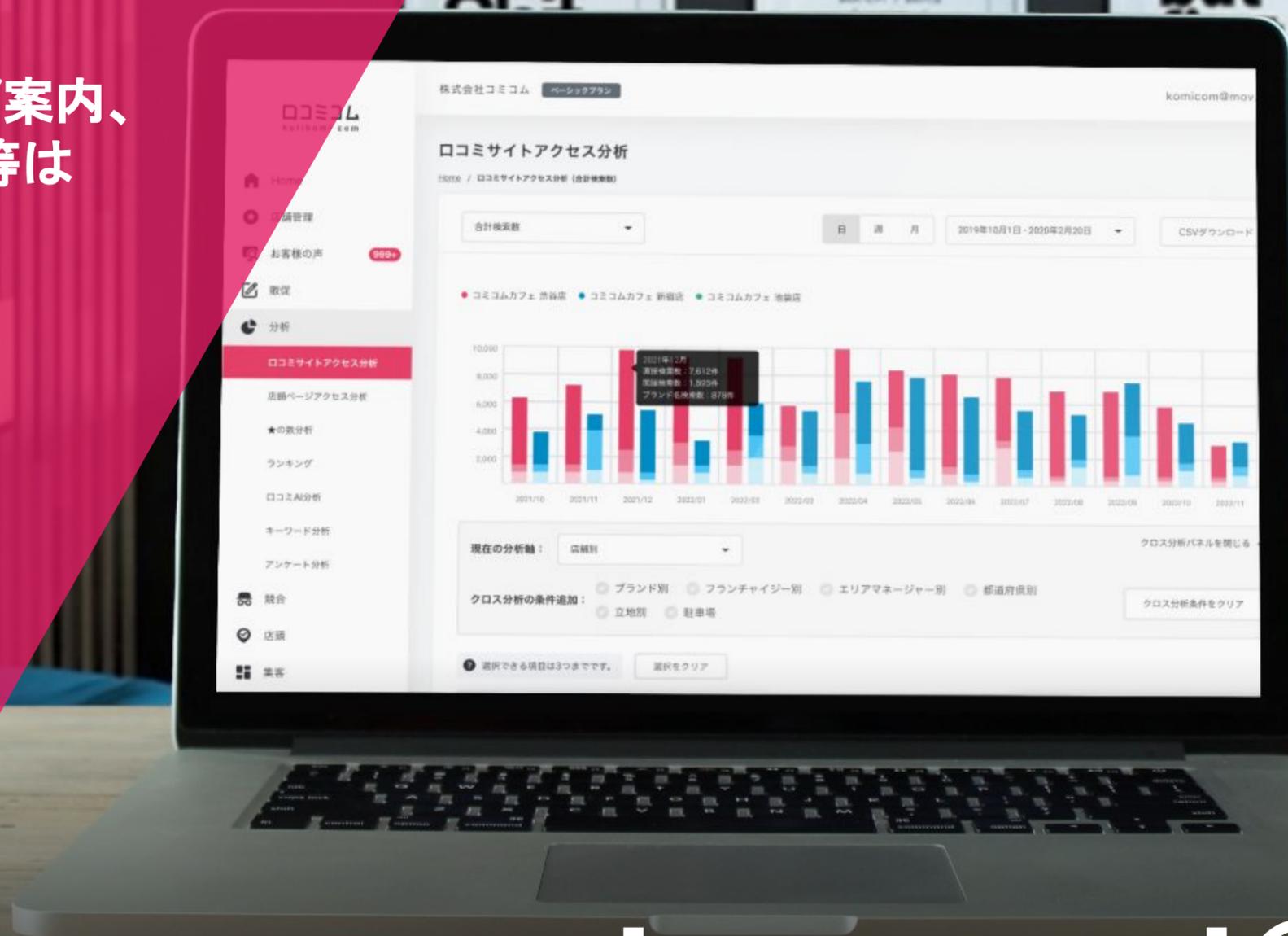
ご相談事例

- チェーン店向けロコミ調査
- 業界ロコミ傾向調査
- 業界紙面向け調査

ご相談はこちらから



kcom_report_request@mov.am



サマリ

調査結果：

クリーニングチェーン6ブランドを調査した結果、**平均評価は★3.46**となりました。★3以上が約8割、★2以下が約2割という構成です。**最頻出キーワードは「対応」続いて「店員」と、お客様の接客への期待を感じます。**

評価はブランドによって差がでている状況ですが、平均評価が高いブランドは★5の割合が多く、★1の割合が少ないという結果がでました。

調査概要：

調査対象は、国内で店舗数のクリーニングチェーン6ブランドのGoogleマップの口コミとしました。また、口コミ取得期間は2021年1月1日～2024年3月31日としました。

調査対象(順不同)：

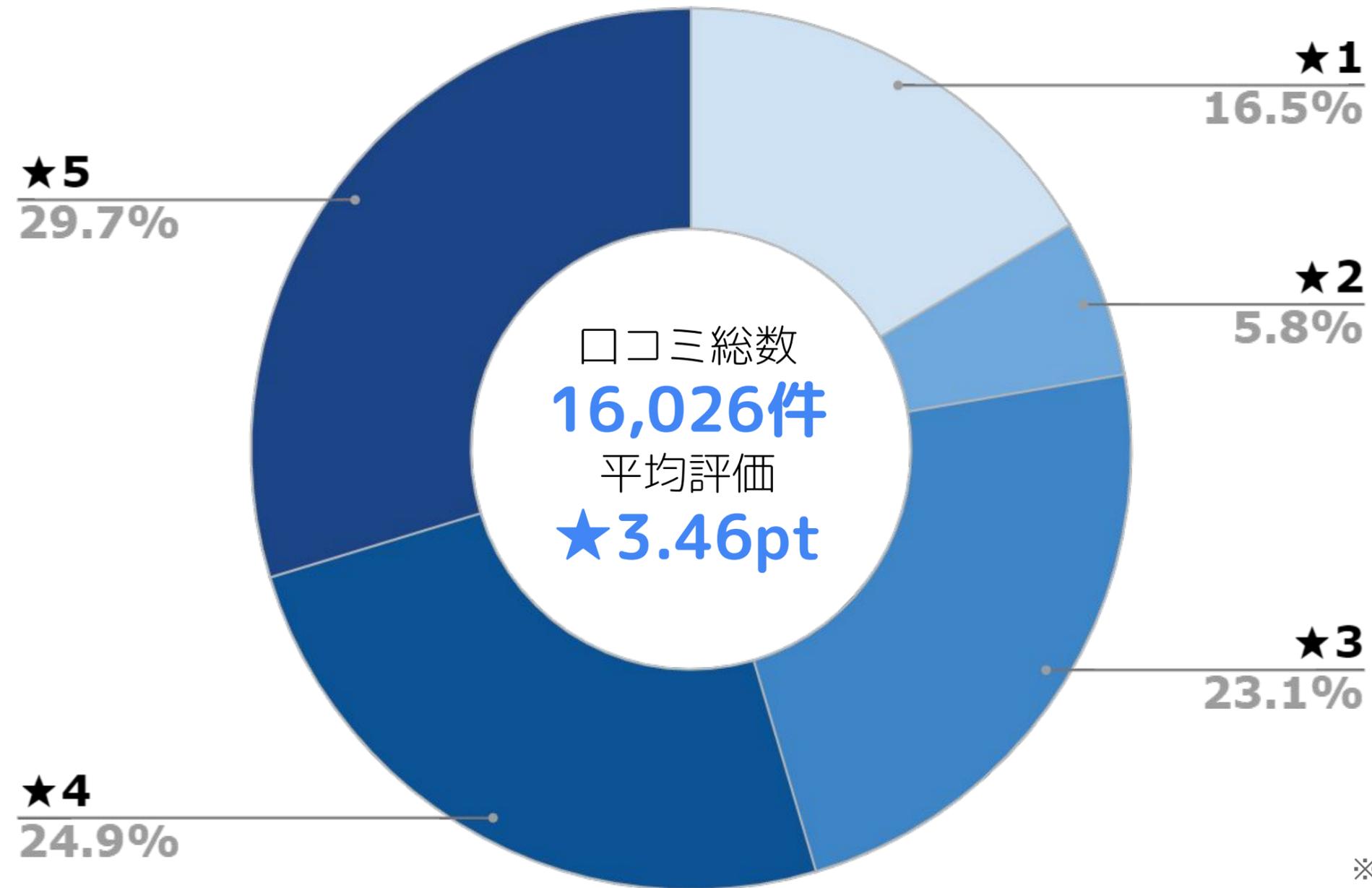
ホワイト急便 株式会社日本さわやかグループ
フランス屋 株式会社フランス屋
ポニークリーニング 穂高株式会社

白洋舎 株式会社白洋舎
スワローチェーン 株式会社加賀屋商会
うさちゃんクリーニング ロイヤルネットワーク株式会社

クリーニングチェーン業界口コミ分析

口コミの平均評価は★3.46。★3以上が約8割、★2未満が約2割。

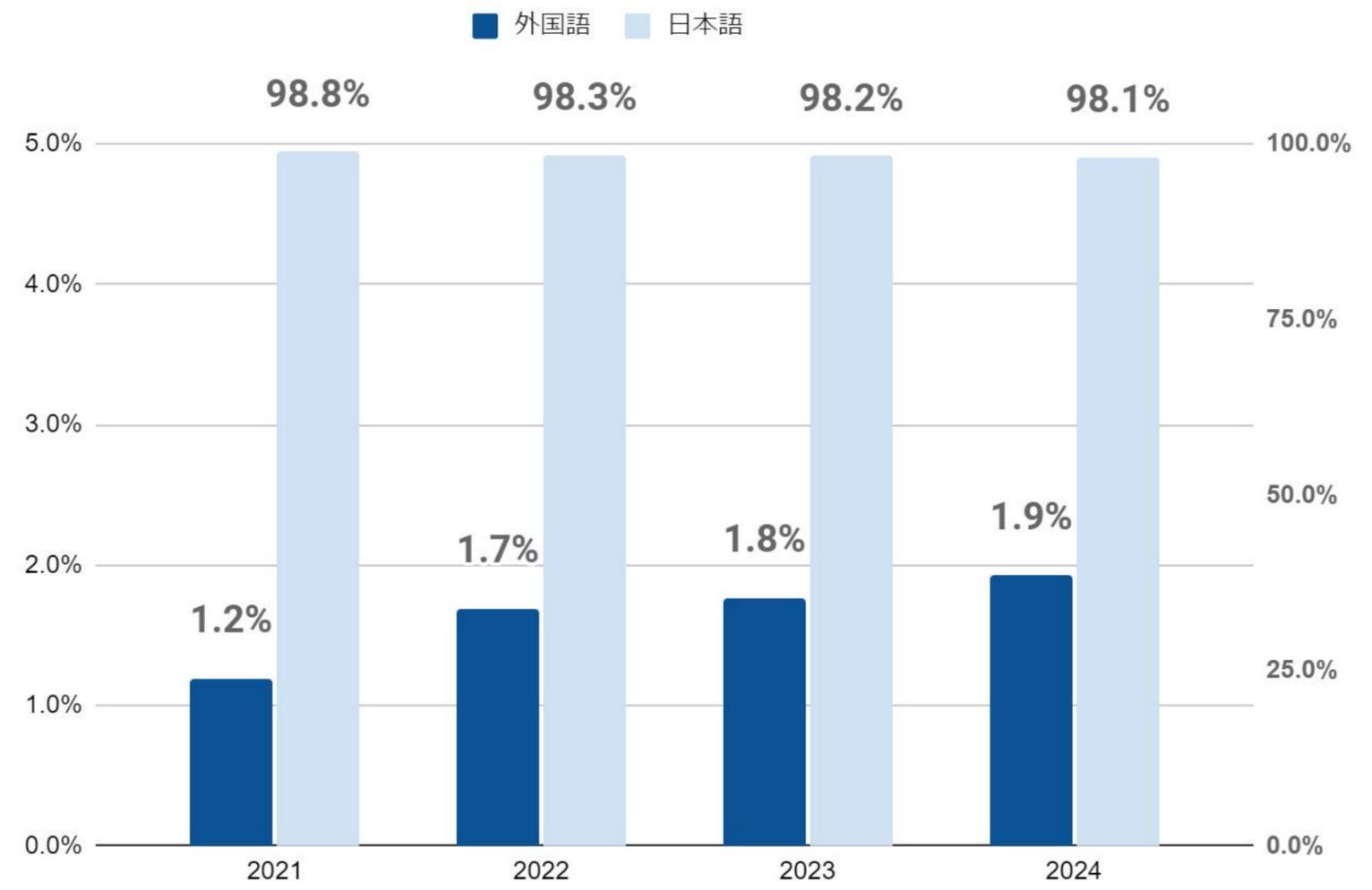
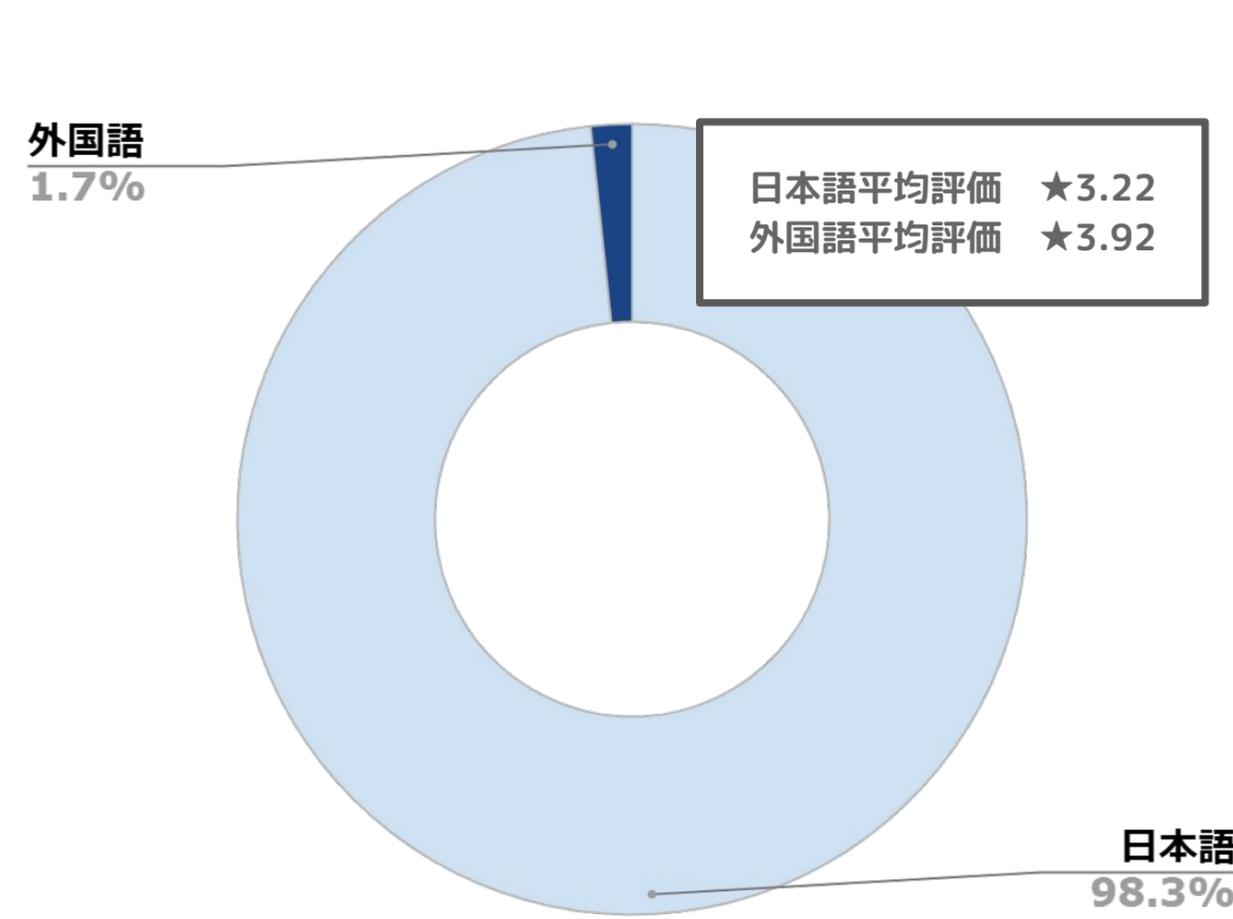
2021/1/1~2024/3/31におけるクリーニングチェーン6ブランドのGoogleマップの口コミ数は16,026件、平均評価は★3.46でした。★3以上が約8割、★2以下が約2割という構成です。



※分析期間:2021/01/01~2024/3/31

口コミの外国語比率：外国語口コミ割合は2%未満

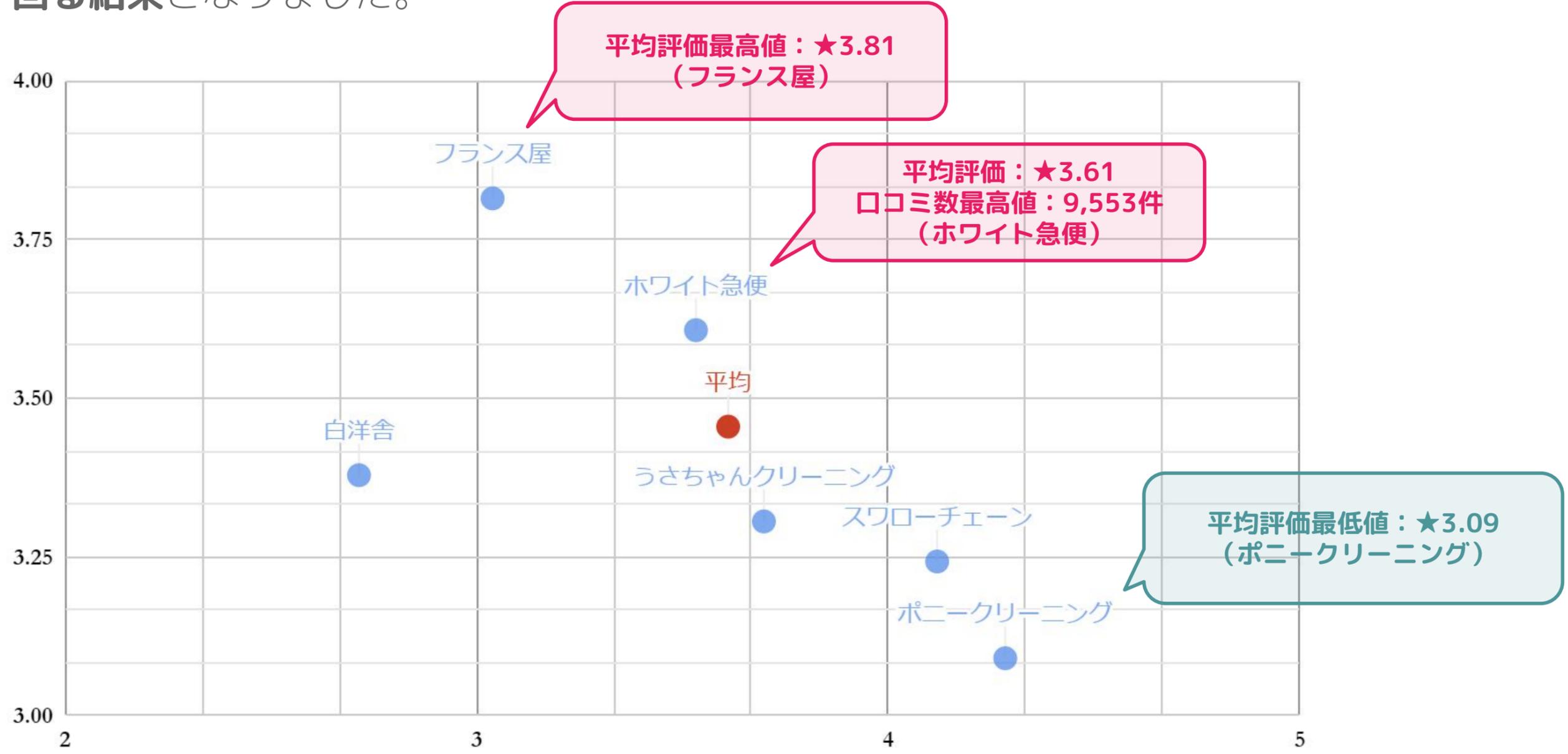
2021/1/1~2024/3/31における日本語平均評価が★3.22に対し、外国語平均評価は★3.92となり、他業界同様に外国人は日本人よりも高い評価をつける傾向があるようです。外国語比率の推移を算出してみたところ**外国語比率は徐々に高くなってきている**ことが分かりました。



※分析期間:2021/01/01~2024/3/31

ブランド平均と各ブランドの比較

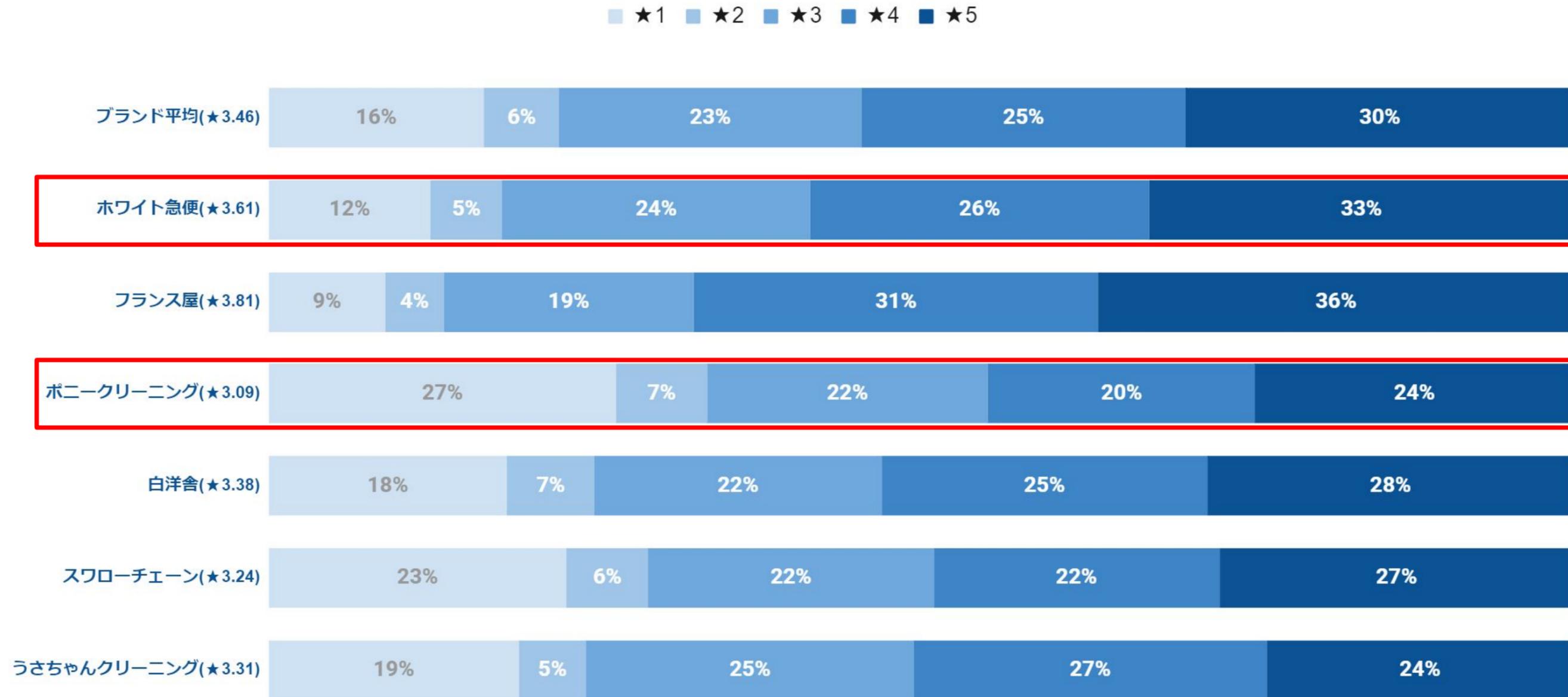
「1店舗あたりの平均口コミ数」と「平均評価」を各ブランドで比較しました。「ホワイト急便」「フランス屋」が平均評価を上回る結果となり、「白洋舎」「うさちゃんクリーニング」「スワローチェーン」「ポニークリーニング」が平均評価を下回る結果となりました。



※分析期間:2021/01/01~2024/3/31

★の数の内訳をブランド別に比較

2021/1/1~2024/3/31におけるクリーニングチェーン6ブランドの「平均評価（★の数）の内訳」を算出しました。「ホワイト急便」など平均評価が高いブランドは★5の割合が多く、★1の割合が少なくなっていることがわかります。対して平均評価ワーストの「ポニークリーニング」では★1の割合が多くなっています。



※分析期間:2021/01/01~2024/3/31

平均評価を年別に比較

「口コミ数」「口コミ比率」「平均評価」を各ブランド年別で比較しました。「フランス屋」「ホワイト急便」は平均評価を毎年上回る結果となっています。「ホワイト急便」は店舗数が多いため、「口コミ比率」でも毎年50%以上をキープしています。

	2021年			2022年			2023年			2024年		
	口コミ数	口コミ比率	平均評点									
ブランド平均	3,093	100.0%	3.50	3,911	100.0%	3.54	7,758	100.0%	3.39	1,264	100.0%	3.47
ホワイト急便	1,872	60.5%	3.59	2,326	59.5%	3.64	4,607	59.4%	3.59	748	59.2%	3.64
フランス屋	60	1.9%	4.02	84	2.1%	3.73	140	1.8%	3.74	29	2.3%	4.03
ポニークリーニング	604	19.5%	3.25	703	18.0%	3.36	1,633	21.0%	2.93	256	20.3%	2.99
白洋舎	162	5.2%	3.41	270	6.9%	3.43	466	6.0%	3.29	71	5.6%	3.70
スワローチェーン	83	2.7%	3.40	99	2.5%	3.20	200	2.6%	3.21	34	2.7%	3.18
うさちゃんクリーニング	312	10.1%	3.38	429	11.0%	3.38	712	9.2%	3.25	126	10.0%	3.21

※分析期間:2021/01/01~2024/3/31

ブランド別比較：頻出キーワード分析

口コミの中で頻出するキーワードを多い順に並べ、そのキーワードがポジティブに語られている割合を示しています。「対応」「店員」といった接客面でのキーワード評価で明暗が別れています。「ポニークリーニング」「うさちゃんクリーニング」「白洋舎」「スワローチェーン」は「仕上がり」といった質に関するキーワードでもポジ率が低いいため、接客の質が満足度に影響している可能性があります。

no	キーワード	6ブランド平均		ホワイト急便	フランス屋	ポニークリーニング	うさちゃんクリーニング	白洋舎	スワローチェーン
		使用回数	ポジ	ポジ	ポジ	ポジ	ポジ	ポジ	ポジ
1	対応	1,407	61%	69%	79%	45%	52%	54%	46%
2	店員	1,192	44%	52%	56%	35%	39%	30%	30%
3	利用	1,179	56%	67%	68%	37%	46%	39%	37%
4	丁寧	861	94%	96%	100%	91%	96%	89%	92%
5	良い	804	74%	79%	81%	62%	63%	73%	69%
6	接客	661	44%	53%	50%	33%	32%	55%	29%
7	親切	635	90%	91%	100%	90%	88%	89%	71%
8	時間	633	40%	49%	63%	28%	21%	24%	0%
9	感じ	613	46%	57%	42%	31%	35%	38%	36%
10	仕上がり	550	58%	67%	56%	52%	34%	50%	40%
11	態度	440	7%	7%	0%	7%	6%	12%	9%
12	車	436	57%	58%	80%	62%	45%	35%	70%
13	安い	374	55%	59%	100%	53%	13%	60%	71%
14	店舗	351	37%	44%	40%	23%	50%	22%	50%
15	便利	335	92%	93%	100%	89%	90%	88%	100%

※分析期間：2021/01/01~2024/3/31

ブランド別比較：ホワイト急便とポニークリーニングで口コミ分析比較

店舗数700以上をもつクリーニングチェーン二大巨頭の「ホワイト急便」と「ポニークリーニング」で評点に明暗が別れましたので、一定数以上言及のあるキーワードにおいて、ポジティブ率TOP15を抽出し、比較を行いました。

「ホワイト急便」はサービス面に加えて、「清潔」「コイン」といった店舗軸のキーワードでも評価されているのに対して、「ポニークリーニング」は「ホワイト急便」に比べて、「説明」「スタッフ」といったサービス面での評価が低いようです。

ホワイト急便

ポニークリーニング

ポジティブ率の高いキーワード TOP15

No	キーワード	使用回数	ポジ	評価	補*
1	安心	93	98%		2%
2	丁寧	481	96%		4%
3	清潔	65	94%		6%
4	便利	219	93%		7%
5	親切	400	91%		9%
6	良い	484	79%		21%
7	コイン	172	79%		21%
8	スタッフ	140	77%		23%
9	対応	761	69%		31%
10	利用	672	67%		33%
11	価格	115	67%		33%
12	仕上がり	267	67%		33%
13	店内	134	66%		34%
14	値段	153	65%		35%
15	説明	144	62%		38%

清潔感のある店で、日中はスタッフもいるので、安心できる店です。paypayが使えるのもいいです。カフェメニューあり、Wifiあり、駐車場は広く、良い店だと思います。

クリーニングの接客も対応もすごく良いです。併設のコインランドリーも綺麗でした。コインランドリーとクリーニング店が併設されると本当に使いやすいです。

ポジティブ率の高いキーワード TOP15

No	キーワード	使用回数	ポジ	評価	補*
1	丁寧	198	91%		9%
2	親切	128	90%		10%
3	便利	61	89%		11%
4	良い	170	62%		38%
5	仕上がり	151	52%		48%
6	スタッフ	100	51%		49%
7	サービス	81	46%		54%
8	対応	345	45%		55%
9	値段	63	43%		58%
10	説明	81	37%		63%
11	利用	264	37%		63%
12	店員	367	35%		65%
13	接客	221	33%		67%
14	感じ	137	31%		69%
15	時間	123	28%		73%

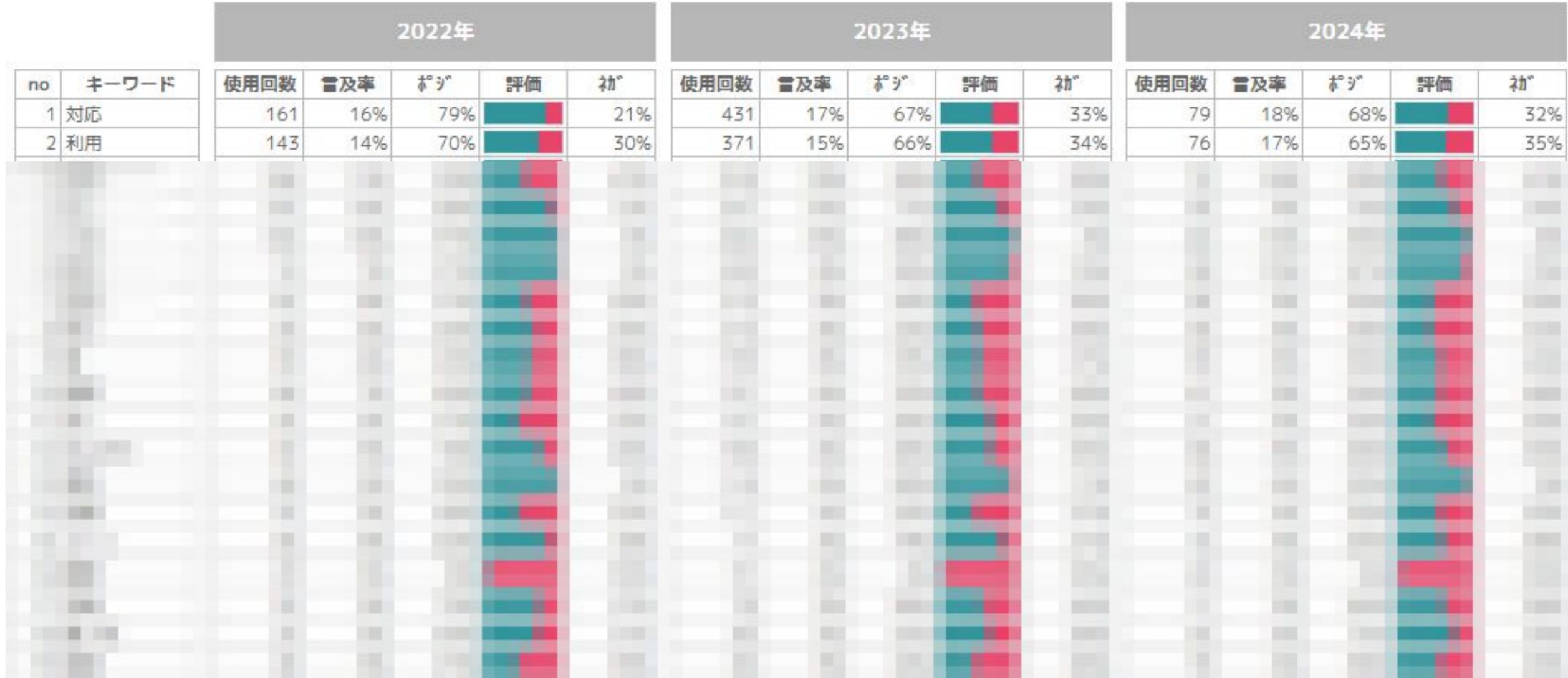
先日日曜日に、閉店時間が19時に変更されており、閉店後に来店したのですが、店員の方が着替えていたにもかかわらず、丁寧に対応してくれてとても助かりました。

スーパーの駐輪場横にあり使い勝手が良く、仕上がりも悪くないので頻りに利用しています。店員さんはとても接客が丁寧で親切なので頼りにしています。

※分析期間:2021/01/01~2024/3/31

年別比較：ホワイト急便キーワード分析

「口コミコム」では言語別に口コミの分析が可能です。店舗数も平均評価も高い「ホワイト急便」の2022年、2023年、2024年それぞれに頻出するキーワードを抽出し、ポジティブ/ネガティブ比率を調査しています。この分析で時代とともに変化するクリーニング業界の、何が評価され、何に不満なのかが明るみになります。自社での分析を希望される方や調査内容の詳細をご覧になりたい場合は、お問い合わせください(次のページにお問い合わせ先がございます)。



※分析期間:2021/01/01~2024/3/31

調査レポートのご相談、 承ります。

過去に作成したレポートのご案内、
業界レポート作成のご相談等は
以下のメールアドレスまで
お問い合わせください。

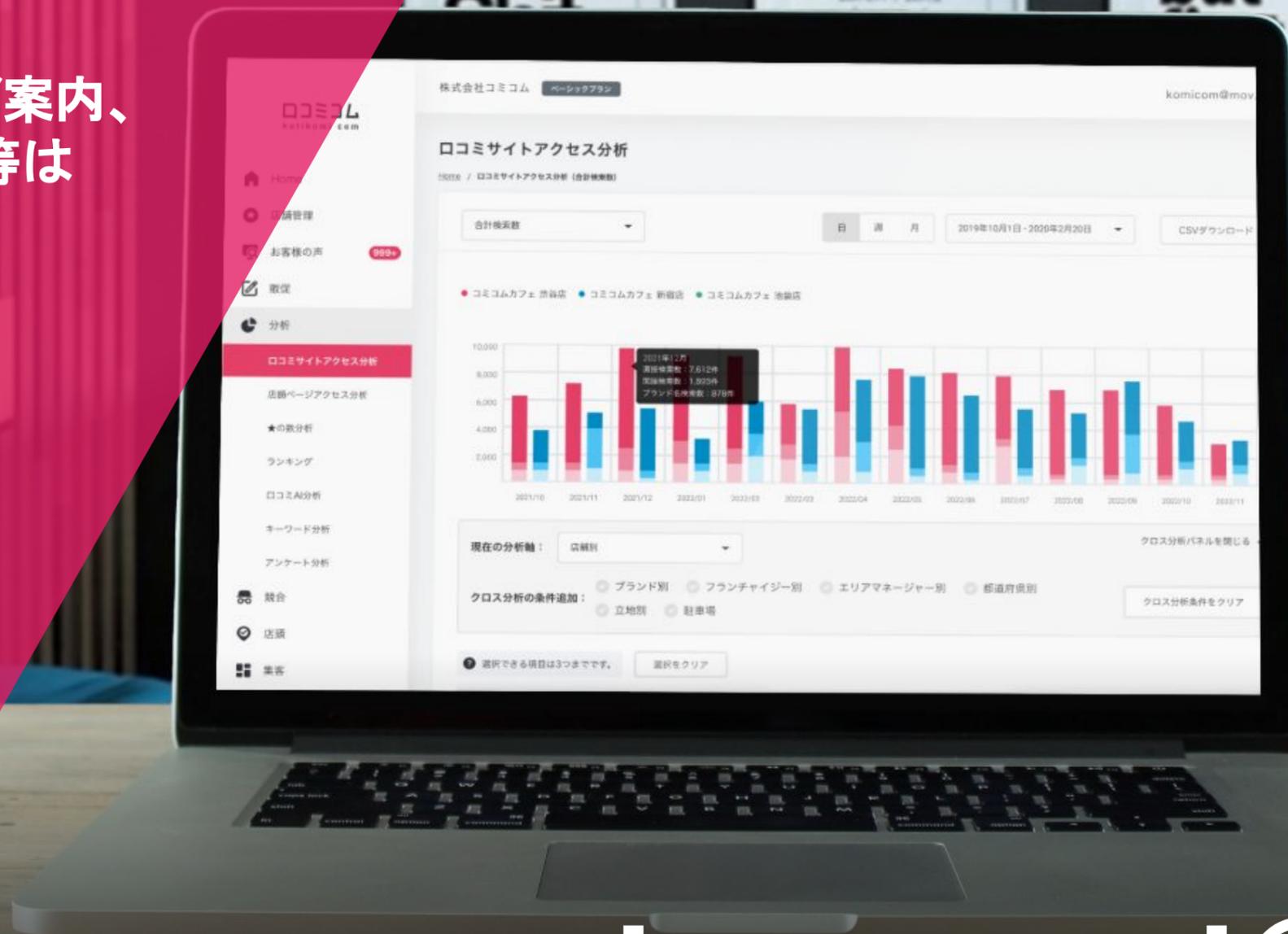
ご相談事例

- チェーン店向けロコミ調査
- 業界ロコミ傾向調査
- 業界紙面向け調査

ご相談はこちらから



kcom_report_request@mov.am



口コミサイトを“もっと”売上に変える。

