

店舗型クリーニング vs 宅配型クリーニング 利用実態から見た便利さと選ばれる理由とは？

【調査結果サマリー】

1. 店舗型クリーニングの利用経験は 99%、宅配型は 17%と少数派
2. 店舗型を利用する理由は「品質」「価格」「立地の良さ」
3. 店舗型は「店舗までの持ち運び」に不満、改善してほしいのは「価格」



お客さまの声を最先端の分析でファン増加につなげる企業、株式会社ファンくる（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山口敬人）は、「ファンくる」会員を対象に、定期的に消費者の意識調査を実施しています。今回は過去に衣類のクリーニングサービスを利用したことがある「ファンくる」会員名 1,745（男性 366 名、女性 1,379 名）を対象に、店舗型と宅配型クリーニングの利用状況や意識について調査を行いました。

これまで利用したことがあるクリーニング店について、店舗に持ち込み・引き取りを行う「店舗型」を利用したことがある方は 99%、ネット注文で集荷・配送される「宅配型」を利用したことがある方は 17%という結果になりました。

現在主に使っているクリーニングサービスでも、店舗型が 95%、宅配型が 5%と、店舗型

の利用が圧倒的多数を占めています。

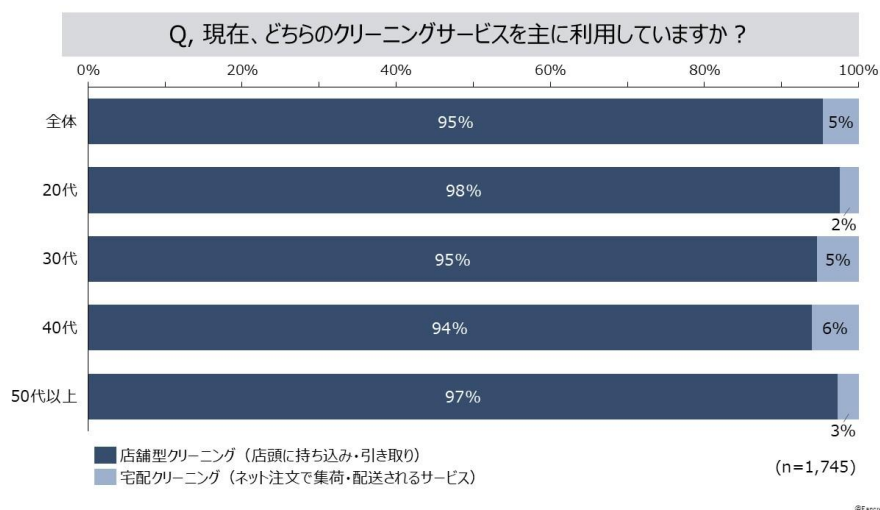
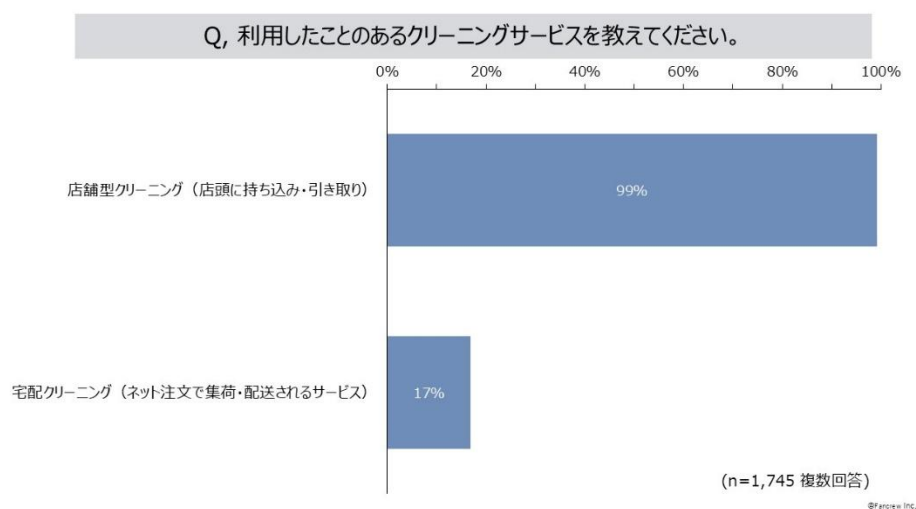
店舗型を利用している理由としては、「品質」「価格」「家から近い／集荷・配達が便利」が多く挙げられています。

一方で、「店舗まで持ち運ぶのが大変」といった不満の声も目立ちました。

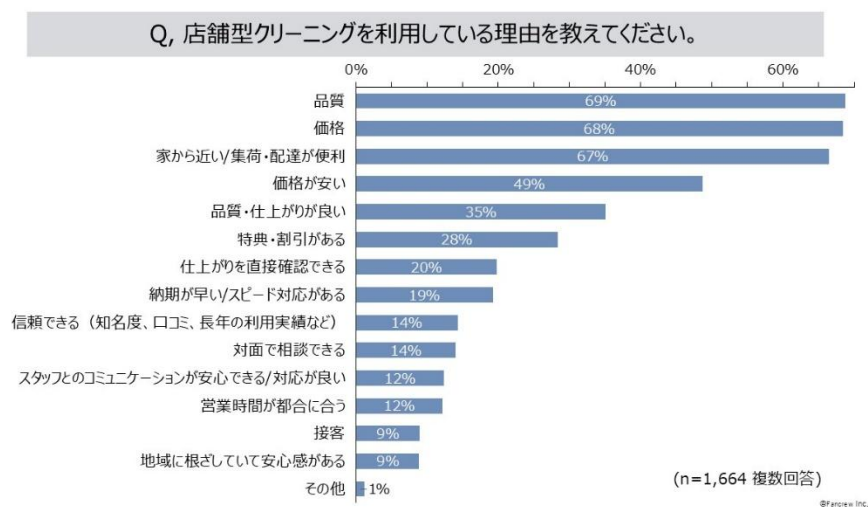
今後改善してほしいこととしては、「価格の見直し」が最も多く回答されており、利便性に加えてコスト面での期待も大きいことがうかがえます。

【調査結果】

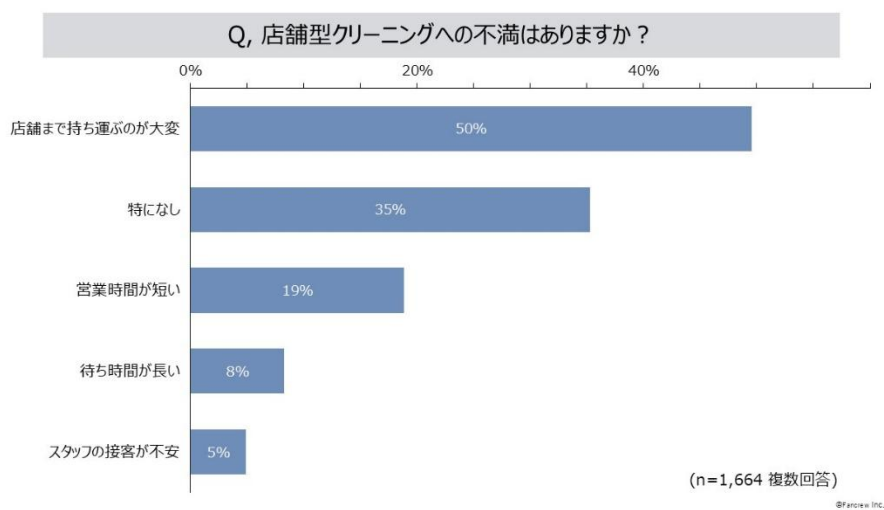
1. 店舗型クリーニングの利用経験は 99%、宅配型は 17% と少数派

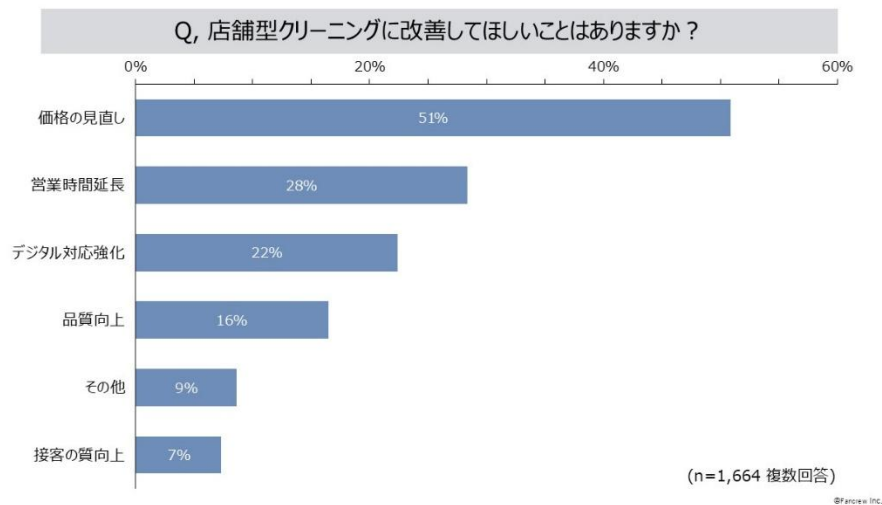


2. 店舗型を利用する理由は「品質」「価格」「立地の良さ」



3. 店舗型は「店舗までの持ち運び」に不満、改善してほしいのは「価格」





本調査では、これ以外にも宅配クリーニングの利用理由など、全 27 問で回答を得ています。

【調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：一般消費者

回答者：「ファンくる」に登録している全国 150 万人のユーザー

回答者数：1,745 名（男性 366 名、女性 1,379 名）

調査時期：2025 年 5 月 14 日～5 月 27 日

調査項目：衣類のクリーニングについての消費者調査

設問数：27

※本調査の全結果をご希望の方は、ぜひ当社までご連絡ください。

※本調査結果引用時のお願い

本調査結果の引用時には、以下のご対応をお願い申し上げます。

クレジットに「株式会社ファンくる（Fancrow Inc.）調べ」と明記してください。

WEB 上で引用いただく際には、「ファンくる」(<https://www.fancrow.jp>) リンク付与をお願いいたします。

【ファンくるについて】



お客様や従業員の声を独自の特許技術で分析することにより、店舗運営、商品開発、営業活動、従業員エンゲージメント等の向上を支援する様々な Web サービスをあらゆる業界に対して提供しています。また、体験型情報サイト「ファンくる」の運営や、インターネットリサーチなどのマーケティング支援も行っております。

【会社概要】

- 会社名：株式会社ファンくる
- 代表者：代表取締役社長 山口敬人
- 資本金：1 億円
- 創業：2004 年 8 月 26 日
- 所在地：東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMM ビル 4F
- TEL：03-4400-6630
- FAX：03-5809-1468
- URL：<https://www.fancrew.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

- 株式会社ファンくる（担当：広報、Email：pr@fancrew.co.jp）