

整骨院の待ち時間についての消費者調査 許容できる待ち時間は「10 分程度」

【調査結果サマリー】

1. 予約から施術開始までの待ち時間で許容できるのは「10 分程度」46%
2. 施術開始までの待ち時間で理想の過ごし方は「スマホを見る」「健康に関する雑誌や本を読む」
3. 施術開始までの待ち時間で不満だった、がっかりした経験は「『お待ちください』などの声掛けがなかった」



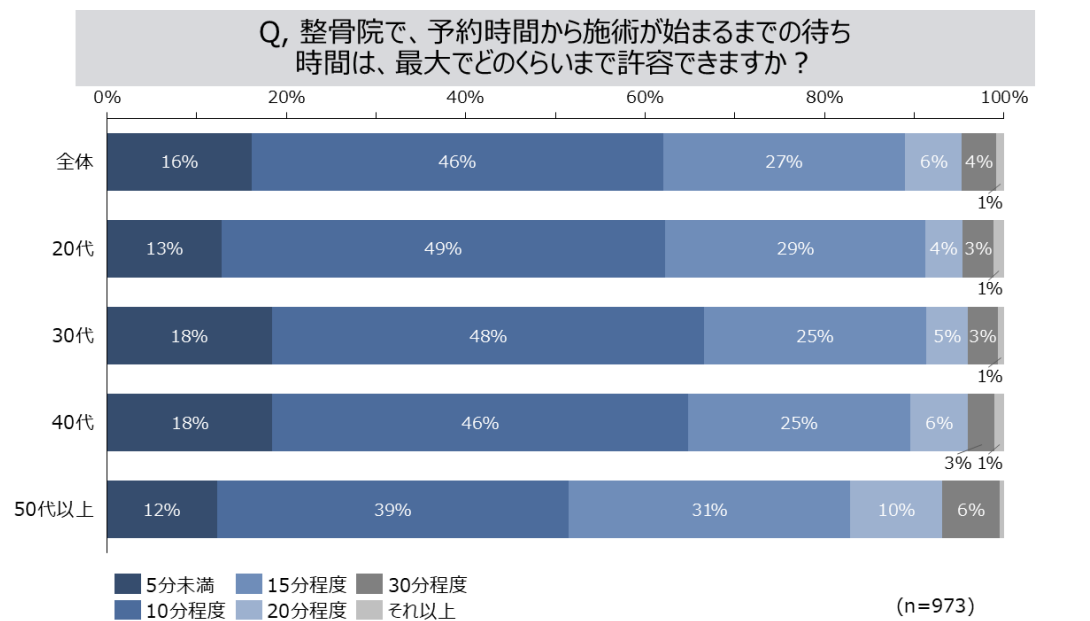
お客さまの声を最先端の分析でファン増加につなげる企業、株式会社ファンくる（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山口敬人）は、「ファンくる」会員を対象に、定期的に消費者の意識調査を実施しています。今回は整骨院での施術開始までの待ち時間について、許容できる待ち時間や待ち時間中の良体験・悪体験などを「ファンくる」会員 973 名（男性 197 名、女性 776 名）に調査を実施しました。

整骨院で予約時間から施術が始まるまでに許容できる最大の待ち時間は「10 分程度」の方が 46%と最多で、続いて「15 分程度」27%、「5 分未満」16%となりました。施術開始

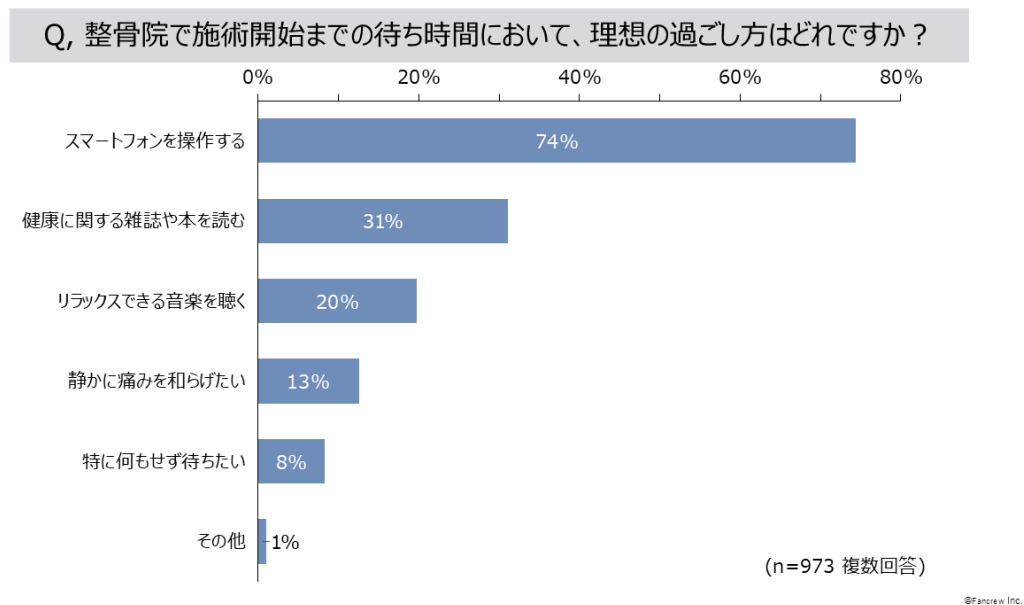
までの待ち時間の理想の過ごし方は、「スマートフォンを操作する」が 74%と最も多く、次いで「健康に関する雑誌や本を読む」31%、「リラックスできる音楽を聴く」20%でした。また、施術開始までの待ち時間において「不満だ」「がっかりした」と感じた経験として最も多く挙げられたのは「『お待ちください』などの声掛けがなかった」で 20%、次いで「待ち時間の見通しを教えてもらえなかった」18%、「他の患者さんの大きな話し声や、スタッフの私語が気になった」15%となりました。

【調査結果】

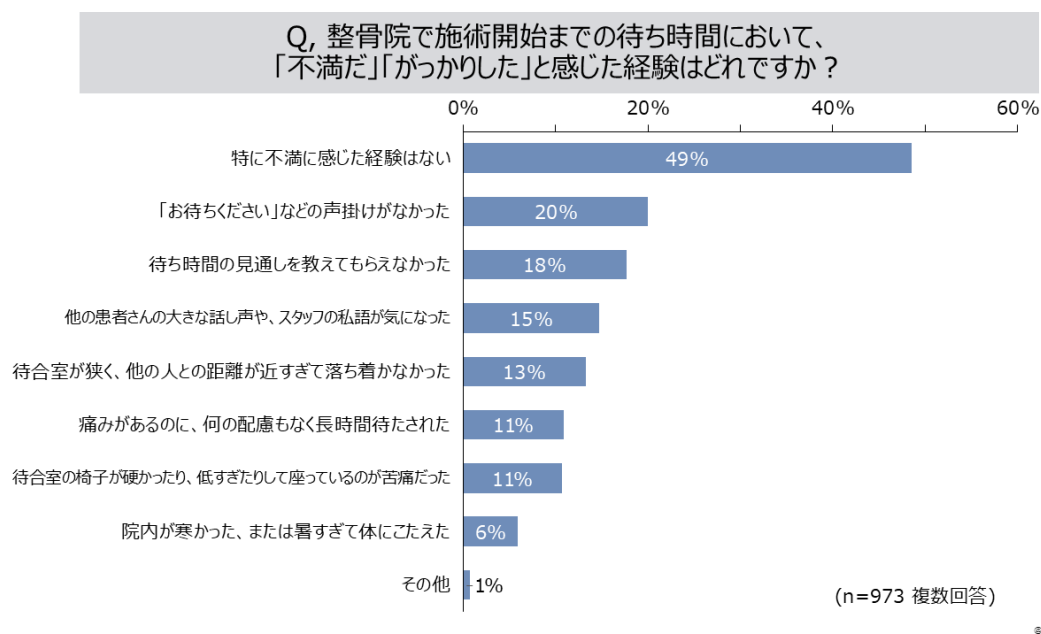
1. 予約から施術開始までの待ち時間で許容できるのは「10分程度」46%



2. 施術開始までの待ち時間で理想の過ごし方は「スマホを見る」「健康に関する雑誌や本を読む」



3. 施術開始までの待ち時間で不満だった、がっかりした経験は『『お待ちください』などの声掛けがなかった』



本調査ではこれ以外に整骨院の清潔感についてなど全 22 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：973 名（男性 197 名、女性 776 名）

調査時期：2025 年 8 月 27 日～9 月 15 日

調査項目：美容室・整骨院の待ち時間・クレンリネスについての消費者調査

設問数：22

※グラフの構成比は小数点以下を四捨五入しているため、合計しても 100%にならない場合がございます。

※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（Fancrew 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.fancrew.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/>

■事業内容：来店客調査「FancrewCR」の運用・開発

消費者モニター調査「Fancrew MR」の運用・開発

販促・店頭調査「Fancrew PR」の運用・開発

契約率向上ツール「Fancrew ICR・CSR」の運用・開発

従業員満足度調査「Fancrew ES」の運用・開発

体験型情報サイト「ファンくる」の運用・開発

インターネットリサーチ/マーケティング支援

【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）