

関係者各位

フトン巻きのジロー株式会社

2023 年 顧客推奨度アンケート結果のお知らせ

フトン巻きのジロー株式会社（本社：栃木県宇都宮市、代表取締役社長：森下洋次郎）は、お客様から頂いた貴重なご意見やご提言について、今後のサービス向上に活かしていくことを方針としております。この度、当社が運営するコインランドリーのアプリ会員（ジローアプリ）様を対象に「フトン巻きのジローについてのアンケート」と題し顧客推奨度調査を実施いたしましたので、その結果をお知らせします。

記

1. 調査概要

調査名：フトン巻きのジローについてのアンケート

調査期間：2023 年 12 月 15 日～12 月 16 日

調査方法：インターネット調査

調査対象：ジローアプリ会員

対象人数：289 人

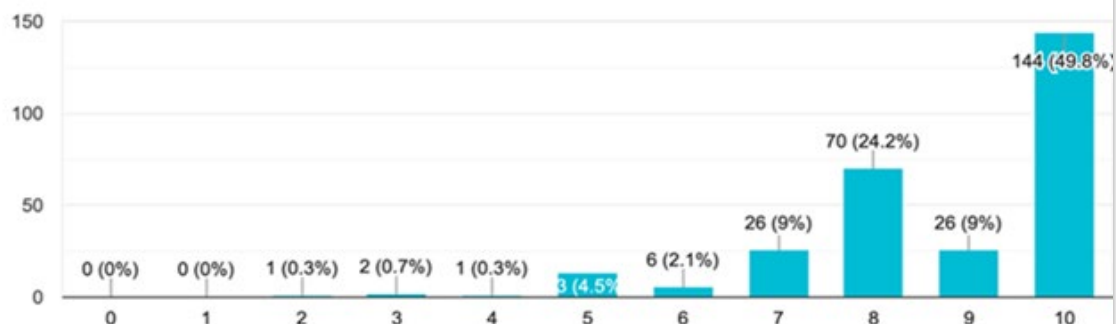
調査対象店舗：全店舗（フランチャイズ店含む）

2. NPS®（ネット・プロモーター・スコア）調査結果

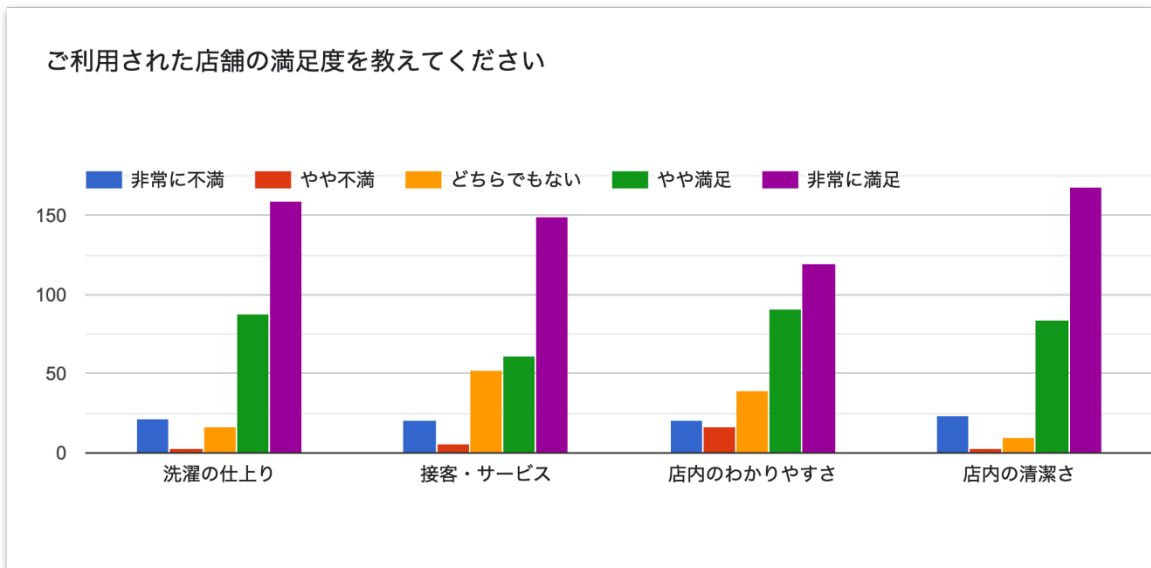
NPS®は、回答された数値によって顧客を 3 グループに分け、最下位の批判的なグループの比率を最上位の推奨するグループの比率から引いた数値となり、△100～100 の間で表されます。

当社は以下の回答をもとに NPS®のスコアを算出した結果、50.9%となりました。他の業界平均 NPS®は、△40%から△20%程度であるため、当社のスコアは際立って高スコアとなっております。つまり、NPS®が高いということは、当社のサービスを推奨してくれる推奨者が多いということになります。

フトン巻きのジローをご家族や知人の方に勧めたいと思いますか（10点満点評価）



3. カテゴリごとの調査結果



【洗濯の仕上がり】

非常に不満 8% やや不満 1% どちらでもない 6% やや満足 30% 非常に満足 55%

【接客・サービス】

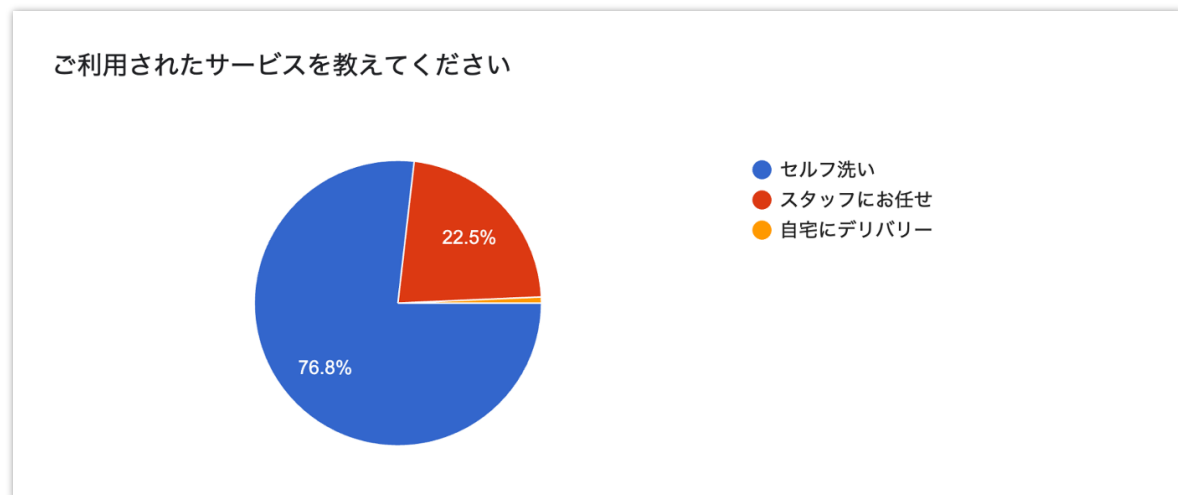
非常に不満 7% やや不満 2% どちらでもない 18% やや満足 21% 非常に満足 52%

【店内のわかりやすさ】

非常に不満 7% やや不満 6% どちらでもない 14% やや満足 31% 非常に満足 42%

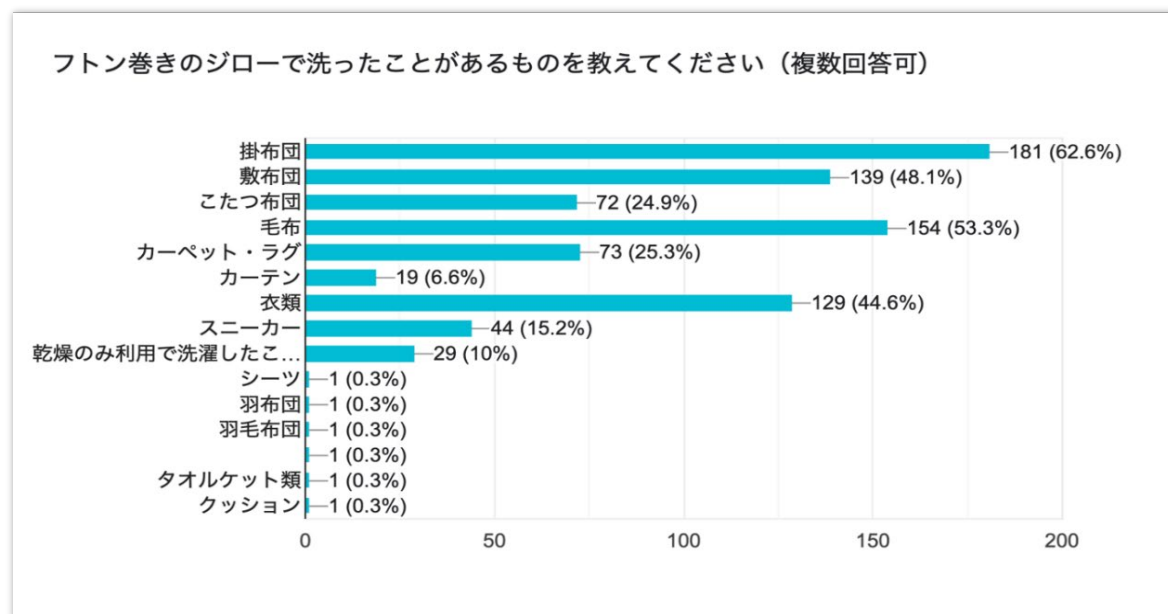
【店内の清潔さ】

非常に不満 8% やや不満 1% どちらでもない 3% やや満足 29% 非常に満足 58%



セルフ洗い 76.8% スタッフにお任せ 22.5% 自宅にデリバリー 1%

※店舗や、地域によってはスタッフにお任せ、自宅にデリバリーが対象外となります。



4. お客様からのご意見、ご感想（一部抜粋）

- ・初めて店舗にお伺いした時は、とてもオシャレでクリーニングのイメージが変わり写真を沢山撮った記憶があります。また早朝&夜間割引があるなど、初めてお布団を洗濯する際もスタッフの方が丁寧に教えてくださり安心して洗濯できました。ラグやマットなどを洗濯することも多いのですが、ふかふかになり気持ちよく、こんなに簡単に気軽にお手頃に洗濯できるなら、もっと早く使わせていただければ良かったと思いました。
- ・乾燥機利用したあとにスタッフさんのこまめな清掃が好印象。お店の雰囲気も明るくて利用しやすい。夜の時間に長く乾燥できるのが良い。
- ・羽毛布団は今までクリーニング店に頼んでいたが、布団まきのジローならスタッフおまかせでも当日もって帰れる。

5. 当会社概要（2023年12月22日時点）

商号：フトン巻きのジロー株式会社

本店所在地：栃木県宇都宮市上戸祭町 3014 番地 3 ヒルサイド上戸祭 A 棟 2F

代表取締役社長：森下 洋次郎

証券コード：9167

事業内容：コインランドリー運営

以上