

利用者WEBアンケート自由記入欄

●ダブルクリーニングについて

No.	意見	意見数
1	ダブルクリーニングとは、デラックスクリーニング（そう言われた）のことでしょうか。	
2	ダブルクリーニングのメリット・デメリットがわかりません。	
3	ダブルクリーニングは、生地を傷めやすいのか。	
4	ダブルクリーニングをすると、汚れの落ち具合が格段に良くなったりするのでしょうか。どの程度違うのかが分からないので今度調べてみたいと思います。	
5	ダブルクリーニングを初めて知ったので利用してみたいと思います。	5
6	ドライクリーニングという言葉はよく聞きますが、水を使わずに洗うということは知りませんでした。ウエットとドライと両方に出したほうがよいということですね！	
7	ドライと水洗いの両方をしたいが、価格が高くなる為、もう少しダブルクリーニングの価格が下がればいい	
8	近くにダブルクリーニングを行える店が少ないので店舗展開を多くしてもらいたいです。	
9	上記のような説明を受けたことがない	
10	ダブルクリーニングとかしているのだったら店頭で教えて欲しかったです。	
11	ウエットクリーニングという言葉を知らなかった。水性の汚れを落とす方法がありますと説明を受け、時々お願いしているけれど、もう少し説明をして欲しいと思った。	
12	もう少し、若者もわかるような店構え(ダブルクリーニングのような説明)があったらいいと感じた。なんか、クリーニングは中高生か、もしくはサラリーマンのお父さんという印象が強くて、大学生の就活とうたっている割にはそこまでクリーニングにもって行かないような気がする。	
13	質問文で初めてこれだけのクリーニング法があると知ったので、店内にそういった情報をポスターか何かで掲示してほしい。今回聞いたことのないクリーニング法や名前を知っていても内容を知らないクリーニング法ばかりでびっくりしました。	
14	毎週主人のスーツ、Yシャツをクリーニングに出していますが、ウエットクリーニング、ダブルクリーニングについて聞いたことがありません。そのお店では、やっていないのかもしれませんが、大事な主人の仕事着ですから綺麗に仕上がるのであれば、是非試してみたいです。	
15	ダブルクリーニング等、サービスがわかりやすいように表示が欲しい。	
16	ダブルクリーニングという言葉を知りました。クリーニング店のわかりやすい場所に、どんなものにお勧めかなど案内があるといいなと思いました。	
17	クリーニング店では衣服を渡してお終い。という感じがあります。今回のダブルクリーニングのことなど、クリーニングのことについてなにか情報など提供して下さるといいのになあと思いました。	
18	何となく出していたので上記のようなサービスがあるならチラシ等で紹介して欲しい。	
19	ダブルクリーニングなど、いい方法があるなら教えて欲しいなと思いました	
20	この間、初めて汗取りを勧められて頼みました。いろいろなサービスがありそうですが、分かりにくいので、小冊子などがあると嬉しいです。毎月発行される情報などもあったらいいな。	
21	上記のようなクリーニング法があるならおすすめしてほしい。もしくは目立つポスター掲示されるとか。	

●営業時間について

No.	意見	意見数
1	24時間営業にして欲しい。	5
2	24時間の受け入れ店があれば便利です。	2
3	いつも丁寧に対応してくださってありがたいです。私の地域だけかもしれませんが営業時間が短く、取りにいける時には閉まっていることが多いのが残念です。	
4	営業時間が短い	3
5	営業時間の延長	7
6	閉まるのが早い	3
7	クリーニングの受け取り時間をもっと拡充してほしい。もしくは受け取り場所を書店にしてほしい	
8	受付時間の延長を希望します	
9	お昼休みがあるお店は不便だなと思います	
10	朝の営業時間を早めて欲しい	5

No.	意見	意見数
11	朝は7時位から営業してほしいです。	
12	朝子供を送るついでに 寄りたのに開いてない	
13	出勤前に出せるように開店時間を早めて欲しい。	
14	早くから遅くまで営業して欲しい	
15	夜遅くまでお店が開いてると助かります。	7
16	深夜までの営業が有れば便利	6
17	夜間や深夜時間帯に利用出来る店舗がありますとありがたいです。	
18	夜でも営業している取次店が増えたのはとても有難いのですが、そのようなチェーン店では、注文と違う処理をされる等のミスが多く困っています。	
19	仕事が終わってからでも受け取れるようにして欲しい	7
20	休みの日や営業時間にもっと幅があると助かります	
21	連休が休みのことが多いが、休みの間こそスーツなどを仕上げてもらいたいと思う。	
22	お盆期間中、ほとんどのクリーニング店が締まっていて（もしくは受付のみの状態で）困りました。年中無休と謳ってある店では、ちゃんと営業してほしいです。お盆など、閉店することがあるのなら、年中無休とするのはおかしいと思います。	
23	日曜日も営業していると助かります。	2
24	祝日や日曜日なども営業していると助かります。	

●クリーニング料金や料金の支払いについて

No.	意見	意見数
1	料金を安くしてほしい	67
2	安いからと頼んだ店でコートのボタンが取れたりハエが入っていたのでそこはきちんとしてほしいと思った。	
3	安い店が増えてきてはいるが、もうちょっと安くしてもらえると頻繁に使えるかと思う	
4	安くても丁寧に仕上げしてほしい	
5	安く綺麗に仕上げしてほしい	3
6	安く早く仕上がるお店ができてほしい	
7	もう少し全体的に料金が低かったら、もっと利用しやすい。	7
8	以前に比べ安くなったので、よく利用しています。	
9	クリーニング料金がなかなか安くないので、月に一度は安くなるイベントを開いてもらいたいです。	
10	安い利用料金で集配サービスなどをしてほしいです。	
11	料金が安くなってきており、助かります。	
12	料金が安い店で仕上がりに満足したことがない。逆に大手クリーニング店は料金は高いが丁寧な仕上がりで、この格差を縮めてもらいたいです。	
13	料金が安い店は、洋服の扱いがザツに思えるし丁寧な店は料金が高すぎるので少し安くて丁寧な店があるとシーズンごとで頼みたくなる。	
14	もう少し安くなるか？お得な値引き券を定期的にプレゼントして欲しいなあ。	
15	もう少し安くないかな？例えばセーター200円代とか。なかなか出したいけど高くして後回しになってしまう。	
16	チラシが入った時以外は料金が高く感じます。もう少し安ければ度々利用すると思います。	
17	もう少し料金が安いといいなーと思います！でも、親切なお店が多いです！	
18	いつも利用しているので、料金の安さも魅力ですね。	
19	クリーニングに出すのは結構出費がかさむので、単価を安くしてほしい。	2
20	最近はお安くなりすぎていて、逆に大丈夫なのかと不安になることが・・・	
21	最近格安料金のお店が増えてきましたが、仕上がりは良いのでしょうか？	
22	私が利用している店は早くて安いので、よく利用しています	
23	安いクリーニング店だと服がペラペラになってしまう	
24	安いチェーン店に出すと、テカテカになって返ってくることもある。	
25	安い店は、くさくなる	
26	安い料金で大変だと思いますが、助かってます。ありがとうございます。	
27	もっと料金を安くして欲しい。あれこれ追加を勧められて会計すると驚くような料金になっていることがよくある。	
28	チェーン店は安い料金で利用できる利点があるが、お客が殺到しすぎて季節の変わり目などは2週間かかるなどあり、急いでいる時に困ることがあります。	

No.	意見	意見数
29	最近は料金が安いので助かります	5
30	料金が安いところはボタンが割れていたりするので良い服は料金が高くても出すようにしています。	
31	料金が安いところは仕上がりも悪い	
32	料金が安いところを調べてます。	
33	ブランドのクリーニング代をもっと安くしてほしいです	
34	料金が高い	35
35	少し料金が高い	3
36	高いのでなかなか気軽にクリーニングには出せないのも、もう少し割引とか特典等活用して欲しい。	
37	高いわりに汚れ落ちない	
38	高いし時間がかかるしめんどくさい	
39	高くてもいいので、完璧なしみ抜きがあれば頼みたい。	
40	いつも早くてなおかつ仕上がりが綺麗で、クリーニング店にお願いして良かったと思います。でも、高いので、季節の変わり目にしかクリーニング出せず・・・。	
41	クリーニングの仕方は色々あると思うがと料金が高額になる時がある	
42	いつも予想より高額になる。	
43	料金が高いので、クリーニングに出来るだけ出たくない。	
44	料金が高くキャンペーンなどをあまりしない	
45	少し高くてもいいので、丁寧な仕事を希望いたします！	
46	少し高くても品質を保つようにしてほしい	
47	料金が高いイメージがあります。もっとリーズナブルなら、もっと利用したいと思います。	2
48	料金が高いと感じます。毛布はクリーニングに出すのにも引き取るのにも大変で、料金も高いからコインランドリーで洗濯をするようにしています。宅配便感覚で自宅近くのクリーニング店が、もう少し安価にそういったサービスをしてもらえると嬉しいですね。	
49	料金が高いです。近所のクリーニング店はスカートやセーターが350円もします。10枚で3500円です。もう少し利用しやすい料金にしてほしいです。	
50	個人の店は料金が高い	2
51	個人のお店は料金が高くても技術があれば行きたいと思います。	
52	チェーン店はあちこちにあり、料金が安く早いので便利ですが、何度もトラブル（紳士用スラックスの二重線・衣類の紛失・ワンピースの表地が縮み裏地が出る など）で嫌な思いをしたので、昔からの個人のお店を利用しています。料金は高めですが、丁寧に安心して利用できます。弁償してもらっても、お気に入りの服は戻らないので。	
53	とにかく、クリーニング代が高すぎる。気分で、クリーニングの代金をかえるのはやめて欲しい。	
54	料金が分かりにくい	35
55	料金が分かりづらいので、料金表を頂けるとうれしいです。	4
56	料金がわかりにくい（パーツに分けられる物はそれぞれに1品扱いになり料金が高くなることなど）	
57	料金設定を明確に表示してほしい。	11
58	料金体系が明確でない店が多く、一覧にして表示してほしい	2
59	料金表など見やすくしてほしいです	12
60	料金体系がわかりにくいところが多いので大きく表示してほしい	
61	料金表が少し見づらいと感じます。料金を一覧表にしてほしいです。また、クリーニングの種類について、どんな効果があるのかよくわからないので、説明書のようなものを作っていただけると「次回は利用しようかな」という気になれると思います。現状は、「ここはしみ抜きしたほうがいいよ」とか「これは〇〇クリーニングですね」といったように、クリーニング屋さんの判断にお任せしています。参考にしたいと思いますので、ぜひお願いします。	
62	料金表が不明瞭で、割引券で安くなるように見せかけているお店があるが、実際はもともと高いということがあるので、明瞭にしてほしい。	
63	料金が不明瞭点があるので、出してみても請求されて驚くことがある。スーツのスラックスと、普通のスラックスの料金が違う場合があるのが分からない。	
64	料金表に当てはまらない場合、受付の担当者によって料金が違うことがあります。	
65	料金表を店頭でまめにくれるとうれしい。	
66	料金表を詳細にしてほしい	
67	料金表がもらえないということと、担当者によって料金が変わるのが不満	

No.	意見	意見数
68	いろいろな割引を併用して料金体系がわかりにくいのはやめて欲しい シンプルに	2
69	料金設定がわかりずらいお店よりわかりやすい方に行ってしまう	
70	いろいろな種類の品物の料金がわかりやすくしてほしい。	
71	クリーニングに出す際の料金の設定がいまいち分からないときがあります。また、料金が高いイメージがあるので、どうしても洗濯できないモノくらいしか出せないでいます・・・。	
72	いろんなクリーニング店があるけど、料金にけっこう差があったりするので、どこを利用しようか迷います。	
73	HPが無いクリーニング店が多く、料金体系が分かり辛いです。	
74	料金がお店によって、随分違うのはどうしてでしょう？高い料金を設定していても仕上がりが良いとは限らないし、不思議に思いました。	
75	料金がバラバラなのは、腕前の違いなのでしょう。	
76	料金がまちまちなのが気になります。料金が高い方がきちんと汚れを落としてくれるのか？など	
77	料金が行くまでわかりにくいので、HPなどで紹介して欲しい	
78	料金が変わることがありやめることがある（スカートのひだ数とか）	
79	料金が曜日によって違うからカード会員などは統一して欲しい	
80	料金が曖昧で分からないことがある	
81	料金などのキャンペーンをどんどんやってほしい	
82	料金に仕上がりや対応が相応だなと感じます。もっと低料金で技術の良いお店が増えてほしいな。	2
83	料金の差が店によって結構あるので、原因が気になる。	2
84	料金の相場がよくわからないです	2
85	料金は安いけど仕上がりが良い店がたくさんあればうれしい	
86	料金よりも品質を重視して欲しいです。	
87	料金を、後から上乘せさせられるのが不満です	
88	料金をプラスする方法ではなく、一律料金にして欲しい。	
89	料金を外からでもわかるように表示してほしい	
90	料金をはじめに教えてほしい	
91	料金を他店一律にしてほしい	
92	2枚一緒に出したワイシャツの料金が違ったので、理由を尋ねたところ、お安い方と同じくしますとだけ言われた。理由を知りたかった。	
93	料金競争が激しくてとても大変な業界だと思いますが、生活上絶対に必要な店なので、頑張してほしいです。	
94	料金競争が大変そう・・・	
95	店によって、料金の差がありすぎる。	11
96	店によって料金が様々ですが何が違うのかよくわからない。冬のコートやダウン、スーツは料金が高いのでもっと安くなると嬉しい。出来上がりにハンガーやビニールを付けてくれるものを再利用できるものになったらエコでいい。	
97	お店で料金がまちまちなので基本的な料金を知りたい	2
98	お店によって 料金の差が大きい。（防寒具にファーが少しあるだけでお店によって扱いが随分違う）	3
99	お店によって、料金に格差がある。ちなみに中位のところになんとなく出している。	
100	お店によってかなり料金に差があるので、時々びっくりするくらい高い店があります。店に入らなくてもおおよその料金がわかるように外に掲示するような決まりなどあればいいのになと思います。	
101	お店によっての料金のばらつきが多いのと、きちんと表示していなくてあとから高額を請求されたことがあり、困った経験があるのでもっと料金の透明化を図ってほしいです。	
102	お店によって全く料金が違うのでどうしてもお安い店舗を選びますが、いつもその料金の違いはなんだろうと思っています。	
103	お店によって料金が違うので、どこのお店に出したらいいか迷うことがあります。	
104	お得な料金でスピーディにきれいにクリーニングしてもらえたらうれしいです！シーズンごとに必ずお世話になるので、親切なクリーニング店がうれしいです！	
105	店によって料金が大幅に違うことがある。クリーニングの違いのようですが、素人にはわからないので、どのように違うか表示してほしい。	
106	店によって料金に大きく差があるので、安い店だとちょっと不安です。	
107	安いお店と、すごく高いお店は何が違うのか詳しく知りたいです。	2
108	料金が店や地域によって違いすぎる。どういうことか。	

No.	意見	意見数
109	料金にバラツキがあるのが、不安につながるので、適正料金を提示して欲しい。	
110	店内に料金表はあっても、追加料金などが多く分かりにくい	
111	もう少し特殊品の料金を安くして	
112	礼服などが普通のスーツより高い理由が知りたい	
113	礼服のクリーニング代が高いと思う。	2
114	絨毯などのクリーニング代を明確にしてほしい	
115	スーツの料金が高いと思います	
116	コート、フォーマルの料金を安くして欲しい。	
117	コートのクリーニングを安くしてほしいです。そしたらもう少し気軽に毎年クリーニングに出せると思います。	
118	コートのベルトや、ダウンの帽子など、追加料金なしでクリーニングしてほしい。	
119	コート等冬物をまとめて出しにいくととにかく料金が高くなるので、できるだけ安くしてほしいです。	
120	皮製品のクリーニング代の高額なのは何とかありませんでしょうか	
121	スカートのひだの数によって料金が変わることが納得いかない	
122	そんなにいい服ではないのに、プラス料金にもっていこうとする	
123	ダウンコート・布団類が高いので、安くして欲しい。	2
124	ダウンコートの料金をもっと下げてほしい	2
125	ダウンだけ、あまり割引にならないのが、不満	
126	ちょっとした汚れに対して必ずしみ抜き代を請求してくる。基本料金って何ですか？	
127	ドレスを出したとき腰のひもにも料金が発生しかなり高かった。そんなものなんですか？ドレス一枚で一律の料金にはならないのか。	
128	ダウン風のものでも、ダウンの料金を取られるのは、納得がいきません。	
129	バックやブーツなどのクリーニングの料金が高い	
130	ファーやレザーなどの料金がもう少し安いと嬉しいです。	
131	ファーを低料金で取り扱ってほしい	
132	ブーツクリーニング料金を安くしてほしい	
133	ブーツのクリーニングを利用したいのですが、料金がすごく高いのでもう少し安くしていただくと、利用しやすくなると思います。	
134	フードなどの、別料金はどうか	
135	フード周り。襟周りに付いてるファーのクリーニングがかなり高額なのですがお安くならないのですか？	
136	フード付のコートや飾り紐のついた服など紐やフードが別料金になるので、同一の服として別途加算しないでほしい。	
137	ベルトなどの附属品の料金の詳細が良くわからない	
138	よく割引期間などがあるが、コートなどの料金が日常的にもう少し割安だとよい。	
139	ワイシャツのクリーニング料金が下がると利用しやすくなります	
140	ワイシャツの大きさで料金が違うのがおかしいと思う。小さければ安くなるのだろうか？大きくても小さくても手間はそんなに変わらないと思うのですが・・・以前それでお店とモメてからワイシャツは出さなくなりました。	
141	ワイシャツの料金は安いですがコートなどが高いのが少し気になる	
142	衣類によってはクリーニング代の方が高くなってしまふことがあるのでクリーニング料がもう少し安くなってくれたらもっと利用できるのにと考えています。	
143	一年中キャンペーンをしていたり、料金が不明確なところがちょっと疑問です。料金をはっきり掲示してほしいです。	
144	引っ越しなどにより、クリーニング店をかえなくてはならない時にいつもどこにしたら良いか迷います。料金が表示されていないお店も多く困ります。	
145	羽毛の製品が安くなってほしいな	
146	営業という仕事柄、毎日スーツを着るのでクリーニング屋さんにはいつもお世話になってます。作業が暑かったり寒かったりで大変な職種ですが、景気の悪い時期はクリーニング代がもう少し下がると家計が助かります。	
147	汚れが取りきれなかった際には上乘せされた汗抜き処理の代金について一部返金してもらいたい。	
148	会員にならなくても料金を単一化して欲しい	
149	会員料金をデカデカと表示するのは紛らわしいのでやめて欲しい。	
150	回りに比べて安いお店はやはり仕上がりは雑ですね。	2

No.	意見	意見数
151	外に表示されている料金と違うことが多い。先に料金がかかることを確認してほしい。	
152	各店の料金格差がなくなると良い	
153	各店舗にいえることですが、料金体制をもっとはっきりするべき。よく使うようなものはいいですが、普段使わないものは料金がよくわからなくて、クリーニングに出したくても「高いかも」と思って尻込みします。もっとちゃんと料金がわかれば、クリーニングをする率もあがると思います。	
154	看板に書いてる料金より高くつく。素材や長さで料金が倍に跳ね上がる。	
155	季節の変わり目にはキャンペーン等を行って一着当たりの料金を下げて貰いたいです。	
156	去年初めて自分でクリーニングを出したのですが高くてビックリ	
157	近所のクリーニング店がとにかく高い	
158	料金がばらばら	
159	料金が安いと仕上がりがいまいちなのをだんだん学んできました。多少単価が高くても、信用のおけるお店にお願いしています。	
160	結構クリーニングを利用している方だと思いますが、申し越し安価でサービスを提供してもらえれば、もっと身近になるのですが・・・。ただ、いつもクリーニングの技術の高さには驚かされます。	
161	襟足、袖口の皮脂汚れが綺麗になっていない時があり、別料金だと言われたことがあります。	
162	私の勝手な意見ですが、料金が高いイメージです。	
163	時間がかかっても良いので、もう少し安くしてほしい	2
164	取り外し可能な部分も含めた料金にする等(コートやダウン等)、もう少し料金が安くなれば良いなと思います。	
165	取り外し不可なフードも別料金を取られてびっくりしました。意外と細かく決められているので料金表の配布をしてほしいと思いました。	
166	出した時に料金の不安がある。	
167	制服の料金を安くして欲しい	
168	昔にくらべたら仕上げも早く綺麗なので満足です。料金ももう少し手頃料金であれば嬉しいです。キャンペーンがあると本当に嬉しいです。	
169	昔に比べると安くなっていますが、更なる企業努力を期待しています。	
170	石油値上がり等で大変だとは思いますが、クリーニング代が高くてなかなか利用しづらいです。	
171	前金では無く内金性にしてほしいのでしょうか。	
172	素材によって料金が違うのが分かりにくい	
173	大きめの毛布やカーペットにかかる時間と料金が高い。	
174	店によって料金の差がある	
175	店により、追加料金がかかりかかたりします。店により独自の基準があるのでしょうか？わかりにくいと思います。	
176	店に行ってみないと、詳しい料金が分からない為、事前に料金が分かる冊子などがあればもっと安心して行けるなあとと思います。	
177	店の一部で代理店をしている所は、知識が無くよくなかったです。	
178	店頭やチラシで、もっと分かりやすい料金表示をしてほしいです。毎回レシートで確認するのですが、思っていたより高いこともあるので。	
179	店舗により料金が違うが、違いがあるのかが分からない。安いところは安いなりなのか、わからずどこに出すかいつも迷う。。。	
180	店舗により料金が違うのは質が違うからなのか知りたいし、平日三割引のあるクリーニング屋は本来の料金が無意味に思ってしまう	
181	冬物の代金がもう少し安くなると思います。	
182	冬物は料金が高くて利用をためらう	
183	同じドライクリーニングでも料金に差があるのはどうしてなのかが消費者には判かりづらいのもっとアピールが欲しい	
184	同じ系列お店でも料金が違うのはなぜですか？	4
185	同一市内でも店舗によるYシャツの料金の差が大き過ぎる	
186	特殊なクリーニングの料金をもう少し安きしてもらえると、利用する回数が増えると思います。	
187	年に数回しか利用できませんが、必ず洗濯物を出すとオプションを進められるが、いいのは分かるがあまり気分がよくないです。それだったら始めからその料金が入っているのを教えてほしいな〜と思います。	
188	布団クリーニングの料金をもっと安くしてほしいです。	4

No.	意見	意見数
189	布団のクリーニングが高いので、いつもコインランドリーを利用しています。もう少し料金を下げてもらえたら利用しやすいです。	
190	布団丸洗いなどをもっと低料金にしてもらえると、布団も一年に何回か出したい。	
191	普段着は低料金の店、特別なものは高い店と使い分けています。	
192	服の素材にもよりますが綺麗になってないのにお金を取られるのは腑に落ちないです	
193	別料金を払い染み抜きをお願いしたのに少し薄くなる程度にしか取れてなかった。もう少し丁寧な対応をして欲しかったです。これくらいしか取れないかもしれませんがいいですか？と聞いて欲しい。	
194	訪問回収、お届けしてもらってます。もっと安くなればもっと出します。	
195	毛布の種類によって料金が違うことが不満です。	
196	曜日ごとではなく常に、一定で安くしてほしい。	
197	料金が解りやすい表示・上下・アンサンブル・セットなどの料金が少し割安になる設定があれば嬉しいです。1品ずつカウントされて料金が高くなるのが難点です。カシミヤのセーターが気軽にクリーニングに出せる様な機会を作ってください。石油系の溶剤の臭いが気になるお店がたまにあるので私達が安心・信頼してクリーニングを任せられる安全な環境に優しい取組を期待しています。	
198	カード決済ができるといい	2
199	あまり出す機会はないが、イオンでワオンで支払いができるので、今後も利用したい	
200	クレジットカードが利用できるお店が少ない。	
201	すべてのお店でカード払いが出来るようにしてほしい	
202	料金を後払いにしてほしい。	
203	クリーニングをお願いする衣類一式の金額がホームページで予め計算できたら助かる。	
204	難しいとは思いますが、ワンコインクリーニングがあればいいと思います。	
205	お試しキャンペーン価格とかをやってくれと気軽に利用したくなる	
206	チェーン店では料金をプラスしないと落ちないとよく言われますが個人店では何も言わなくてもきちんと対応してくれてありがたいです	

●従業員について

No.	意見	意見数
1	いつも行くクリーニング店では、カウンターの女性の方が、すごく対応が良くて、気持ちよく安心してお願いすることができます。	
2	いつも笑顔で接客していただき、子連れの際には風船なども頂けるので、嬉しいです。	
3	いつも明るく応対して頂いているので、気持ちよく利用させて頂いています。	
4	笑顔で迎えてくれるお店が好きです	
5	笑顔の接客で心もクリーニングされています。ありがとう。	
6	いつも利用させて頂いているお店は、清潔感があっていつも親切な対応なのでとても気に入っています。	
7	いつも利用しているのは隣の個人店なので質問にも答えてもらえるし親切でよいのですが、たまに休みでこちらが急ぎで出したい時に他の実製に行くとバイトなのかクリーニングの質問に答えてもらえないことが多いので、ある程度の専門教育はしてもらいたいと思うことがあります。	
8	いつ出来るのか、こちらから聞かないと言ってくれない	
9	お客さんに渡す時に、一度、服を確認してから渡してほしい。前にスーツを出したのですが、洗濯されずに帰ってきたことがあるので。	
10	お客様の対応を常に丁寧にしてくださいね。	
11	お褒めのお手入れを示してくれるとうれしい	
12	お店の人が親切だと嬉しいです。	
13	お店の方がいつも詳しい説明をしてくれて、とてもわかりやすく助かります。	
14	カウンターでも丁寧にあつかってほしいです	
15	ギフト券を使えますかと尋ねたら使えませんの一言受付のおばさんの態度にうんざりしました	
16	クリーニングに出す洋服をもっと丁寧に扱って欲しい。	
17	クリーニングのよさをわかりやすく教えてほしい。	
18	クリーニングの知識があまりないので、ドレスをクリーニングにだした時によりよいクリーニング方法をお勧めしていただき助かりました、	
19	クリーニングの溶剤でしみが付いたりした時の対応が言い訳ばかりなので、マニュアルとして制定し徹底して頂きたい。	

No.	意見	意見数
20	クリーニングはどうしても価格で選んでしまうので、高くても店頭でメリットを手短に説明していただければ嬉しいです。	
21	クリーニングを取りに行ったときにすぐ見つかるようにしてほしい	
22	クリーニングは技術はもちろんですが、お店での対応によって、そのお店がいやになってしまう場合が多々あります。信用して安心してお任せ出来るお店が増えて、長いお付き合い	
23	クリーニング方法を詳しく説明して対応してくれると有り難いです	
24	コートがカビ臭くなったのでお願いしたのですが、戻ってきても変わらなかった。無理なら無理とお願いした時に言ってほしかったです。	
25	サービスの説明がその場で分かると助かります。	
26	シミが着いている箇所を詳しく言っても落ちていないし、落ちなかったのか落とし忘れたのかの説明も無く引取りの際に渡される。	
27	シミなど見つけたら気づいて専用のクリーニングを勧めてくれるのでありがたいです。	
28	シミや汚れがある衣類をクリーニングに出したが落ちなかったことがあるので、その場合割高になっても良いので「この汚れだとういったクリーニング方法がいいですよ」と提案して貰いたい。	
29	シミ抜きができるなら持っていくときや引き取りの時にでも言ってほしい	
30	シミ抜きした後の確認をお客様の目の前でしてほしい	
31	シミ抜きの時に料金説明を明確にしてほしい	
32	たまたま客が列をなしていた時であったが質問やお願いがあったので対応して貰っていたら早くして下さい”と私の次の奴が言った。たとえクリーニングを出すのだから並ぶ場合もあることを覚悟して欲しいものです。その時の店側の態度が次の客に対して私をあせらせたので不満でした。	
33	たまにしか利用しないのですが、行くたびに笑顔で対応してくれるので嬉しいです。	
34	チェーン店の店番の人は、クリーニング知識が無い	
35	チェーン店利用のせいか受け渡しだけで事務的	
36	チェックが細かすぎる	
37	どういう風に取り扱ったら良いか等のアドバイスがあれば欲しい。	
38	どこをどのように洗ったか、簡単でいいので説明してほしい。	
39	どのクリーニング屋さんへお願いしても結局同じ大元のクリーニング業者でクリーニングされるので、店頭で専門的な知識のある人がいなくて不便で残念です。	
40	どんな加工をしてもらうことが出来るのかもっと説明をして欲しいです。	
41	なるべく丁寧に扱ってほしい	
42	ほとんどのクリーニング店の店員さんは感じがよく、気持ちよく利用できるのですが、時々、ムムムとってしまう方が入られる時があります。その方の時はお店に行きたくないなあと思うくらいなのですが、しばらくしていなくなりました。ほかのみなさんも同じ気持ちの人が多かったのかなと考えたりします。クリーニングの知識も必要ですが、やはりサービス業なので社員教育はしっかりして、確認してほしいですね。	
43	もう少し分かるようにコース説明して欲しい	
44	もっと詳しく洗い方を説明してほしい。おすすめとか。	
45	もっと専門的な質問にも答えられる店員が居て欲しい	
46	やはり目的意識を持った客だから他のサービス業に比べ店員の意識が低い	
47	わがままを聞いてくれたり、助かっています。	
48	わからない事や疑問に思うことを教えてもらえるのでいいです。	
49	わかりやすいように説明してほしい	2
50	以前よく通ってたお店に5年ぶりくらいに行ったらちゃんと覚えてくれて、とてもうれしかったです。こういう気配りがあると遠いけどまた通いたいと思いますね。	
51	依頼した洋服に対するクリーニング方法を説明してほしい。	
52	依頼する衣類によってのおすすめを的確にアドバイスしていただきたいです。	
53	衣類などのケアに関するアドバイスをくれるとうれしい	
54	衣類に対する説明が欲しいです。	
55	衣類のいろんな豆知識を教えてください。お店が好きです。	
56	衣類のお手入れのアドバイスなどをいただけると、とても助かりますので、そのような取り組みを行っていただけましたら嬉しく思います。	
57	一度だけトラブルになった事があり、自分がクレマーになった様なイヤな気分になった事があります。お店の対応は全く誠意がなく、二度とそのお店は利用しないと思いました。	

No.	意見	意見数
58	一度トラブルになった事があります。決してクレーマーではないのですが、その時のお店のスタッフの対応がとても悪くあと味が悪かったです。	
59	引き取りに行った時、探すのに時間がかかっている。	
60	駅前クリーニング店の競争率が高く、各社、差別化を図っているように思う。中でも、PointCardはもちろんの事、接客態度や何気無い会話がお客を惹きつけると思います。	
61	汚れが残っていても言いにくい事です。	
62	汚れが落ちるかどうかわかりませんとあいまいな返事は不安になる	
63	汚れにあったクリーニングを教えてくださいと助かります。	
64	汚れに対してのクリーニング方法の知識や提案を店員全員ができる店が増えて欲しい。	
65	家庭でできる衣類のケアなど教えてほしい	
66	我が家で利用しているクリーニング屋さんには親切丁寧なので申し分ありません。	
67	格安店は結構、接客がいい加減と言うか、忙しいせいなのかあまりよくない気がします。	
68	格安店は質が劣ることが多いのですが、店頭で説明して欲しいことが多いです。	
69	簡単なアドバイスをして欲しい。	
70	気持ちの良い接客のお店だとまた来店したくなります。	
71	季節の変わり目には必ず利用しています。クリーニング店がたくさんある昨今、値段と仕上がりのバランスが取れているお店を探すのは消費者としては大変ですが、基本的には受付の方の接客がお店の印象となる場合が多々あります。仕上がりの良さは大前提で、明朗かつ丁寧な接客をしているお店を心がけていただけたらと思います。	
72	技術のみならず愛想も良くしてほしい	
73	疑問にいつも丁寧に答えてくれる	
74	急を要する時でも、丁寧に対応して下さるので助かっています。	
75	現在利用しているクリーニング店の受付の方は、親切なので気持ち良く依頼できる。受付担当者の印象が大事だと思う。	
76	行きつけのお店は親切なので生きやすいです。	
77	行きつけの店の対応がいいからなかなか他のお店に変えられません！まあ変える必要がないんですけどね(笑)	
78	購入する店舗と違って、どことなく不親切な印象を受ける。知識もあまり無いのかと思う。	
79	今回知ったことで、店頭で説明してもらわないがためにわからないことが多々あったので、丁寧な説明をしてほしいと思います。	
80	今利用しているクリーニング店は早くて対応もいいので満足してます^^	
81	混雑時は対応があまり良くない。	
82	最も混雑する時期は大変だと思います。どんなに忙しい時期でも、工場に問い合わせてもらったり迅速な対応をして頂きありがとうございます。	
83	最近丁寧に親切になったと感じます	
84	細かい気遣いで作業をしている事が受け付けだけでも感じます。受付って大切ですね。	
85	細かい説明をして欲しい。	
86	細かく聞いてくれる店員さんはうれしいです。	
87	仕上げ、料金設定は勿論ですが・・・結局は取り次ぐ人、営業マンを含めそれにかかわる人々の意識の統一が望ましいです。	
88	私がよく行くお店では質問するとわかりやすく答えてくれるので参考になりありがたい	
89	私が利用しているクリーニング店は地元チェーン店です。接客にもう少し笑顔があるといいなといつも思います。せっかく長年やっているお店なので、もったいない感じがします。	
90	私の知っているお店はいつも丁寧に対応していただけていいところです	
91	私の利用しているクリーニング店はいつも元気な奥さんが対応してくれて、気持ちがよいです。仕上げも満足しています。	
92	若いスタッフの方が好ましい。お店の方は年配の女性が主流ですが、印象があまりよろしくありません。	
93	取次の方の知識に差が目立つ。	
94	取次店がいい加減なことがある	
95	取次店がクリーニングの知識が乏しい場合が多いです	
96	受け付けの人の対応に疑問を持ったことがある。	
97	受付が混雑していて時間がかかる時がある。	
98	受付の際、出してみないと汚れが落ちるかわからないとよく言われます。どの程度まで汚れ落ちが期待できるかなど、出す前に知ることができたら嬉しいです。	
99	受付の時にどのような工程で行うのか説明して頂けると良いと思いました。	

No.	意見	意見数
100	受付の人によって詳しい方と全く説明できない方がいるので、もっと統一した方がいいと思う	
101	受付の人の服装髪型がだらしない。	
102	色んな追加サービスを勧められるがよくわからない	
103	色々な種類の方法があるとは知らなかったので、出す際にお勧めの方法などを教えてほしいです。	
104	色々説明してもらって、こちらが選択できるといいかなと思います。	
105	新しいクリーニング方法を積極的に教えて欲しい。	
106	新しいサービスの情報を積極的に発信してほしい	
107	新人の店員さんやアルバイト入りたての店員さんだとクリーニングの引き取りに伺ったときに若干時間かかる事はありますが時に「この商品はウチには無いです」と言いだしたり（引き取り伝票が発行されているのに）、私だけでは探せないのて後日来て下さいと突っ返された事が在ります。	
108	親切でやさしい	4
109	人によって全く価格が変わる。	
110	数件のお店に持込するのですが、なぜかどこも料金計算を間違える。これを無くして欲しいです…。	
111	接客が良い店は大好きです	
112	接客態度の向上	
113	説明がわかりにくい	
114	説明をきちんとしてほしいです。	5
115	専門の知識のある方を 受付においてほしい。	
116	専門店が少なくなってきた。色々相談しても何も答えになっていない。	
117	専門用語で説明しないでほしい	2
118	洗う事はもはやあたりまえ、クリーニングの受付のお仕事でいえば預かる時客の日常もきき心をこめて会話するコミュニケーション能力が必要。	
119	洗濯に出したニットで縮んでた事があるが店の対応がよくなかった	
120	素材によってクリーニングの仕方が違うのは理解していますが、礼服のクリーニングはなぜか高額です。丁寧なクリーニングをしていただいていることはわかっています。しかし何の4説明もなく、高額な洗い方になっていていつも納得がいきません。詳しい説明と承認が大切だと思います。	
121	早口で説明するのでわからない事が聞けない	
122	窓口の人の対応が気持ちいい店を選んで行きます。	
123	窓口の方が結構繁雑に変わるのは...	
124	対応の良い方が受付なので、とても良い	
125	待たされる事が多い	5
126	大切な衣服は特にクリーニングに出すようにしています。なので仕上がりがとても重要になるのですが、以前出来上がったひだスカートが、破けてる上にクリーニング本当にしたの？という仕上がりで戻ってきました。即店に連絡しましたが、受付がしっかりしていない為謝りもなくとても不愉快な思いをしました。それからはしっかり受け答え出来るクリーニング店で多少高くてもきちんと安心して仕上がってくる店を利用するようにしました。	
127	旦那のスーツを月に1~3回は必ずクリーニングに出しています。クリーニング方法などあまり詳しい知識がないのでわかりやすく説明してくれるとありがたいです。今後も期待しています。	
128	知識が少ない。相談しても的確なアドバイスがない	
129	店によっては全然クリーニング知識のない単なる取次の人というのが最近多い。また、料金設定にも大いに不満がある。	
130	店や担当者により、説明や対応が違う。	
131	店員が愛想が悪い所が多い。店内が殺風景。	
132	店員が無愛想で店を変えました	
133	店員さんが無愛想で事務的などところが多いと思います。笑顔で接客してほしいなと思います。	
134	愛想が少し悪いと思います	6
135	量が少ないと無愛想な時があるので、気をつけてほしい。	
136	冷たい店員さんが多いです。ただ受付してます…みたいな。	
137	店員さんから、こうすればお得ですよ！とかアドバイスしてもらいたい。	
138	店員さんが高齢なので受渡しに手取り時間のロスが多い	
139	店員さんが疲れた感じに対応される方が多いです	

No.	意見	意見数
140	店員さんによって、服の繊維の見立てが違い、その都度料金が変わって納得いかない事がよくあります。	
141	店員さんによってアイテム判断が違い、値段が同じ製品でも変わることがある	
142	店員さんの知識がもう少しほしいと思う。	
143	店員さんのクリーニングに関する説明が雑すぎる（説明してもどうせ分からないだろうと思っていそう）	
144	店員さんの態度が良いクリーニング店が一番信頼できると思います。	
145	店員によって値段が変わるので徹底してほしい。	
146	店員の対応が悪い	
147	店員の方が上品なクリーニング店を選びたいです。	
148	店頭にいる女性の知識が乏しい店が多すぎるかなあ	
149	店頭の対応の印象で利用が変わる	
150	店頭の方の感じが良いと気持ちよく利用できます	
151	店舗によってサービスの良さが違うのにガッカリする	
152	特にどのような方法でクリーニングするという話は聞いたことがない	
153	日常出来るお手入れ方法などアドバイスしていただけたら嬉しいです。	
154	風合いが変わってしまう生地に対する説明がないことがある	
155	服の素材など分からないので、多少お金がかかってもいいので、いろいろな洗い方を勧めてほしいです。	
156	紛失された時の対応が悪くチェーン店に依頼できなくなった	
157	忙しいのは分かるが対応が横柄な店が多い	
158	無知なのでいろいろ薦めてくれたら助かるのに。。。と思う。	
159	明るく元気で対応してもらいたいです。	
160	明るく迅速な対応に好感が持てます。	
161	毛布など、大きな物を持って来店した際、大変なのは分かるのですが、レジの床に置くのはあまり良い気持ちがしません。いくら洗って頂くとはいえ、せめて店外に出るまでは台の上などに置いて欲しいです。	
162	優秀な店頭スタッフを育成してください。	
163	来店時スムーズにクリーニングを預かってほしい	
164	集配に来てくれる男性がいつもスーツを着ていますが、ユニフォームか、ネームプレートがついていたほうが、安心します。	
165	あんま今までに利用した店の接客にいい印象がない	
166	いつも親切に対応してもらっている。これまでクリーニング店でのやりとりで不快に思ったことはない。シミなどが落ちなかった場合も理由をちゃんと説明してくれる。	
167	いつもお世話になっています。仕上がり、値段は満足なのですが、店員の人に不愉快な思いを毎回します。例えば制服のボタンをはずして持ってきてくださいといわれるのですが、爪が短いので取れなかったのをお願いすると嫌な顔をされます。またペットの毛がついているので、家ですべて取るように言われました。時間がかかるのと言うと、割り増し料金で対応するとのこと。支払ったにもかかわらず、テープで取りながら嫌味をいわれます。チェーン店でいつもその方しかみえないので、どうしたら改善されるかと思えます。気持ちよくだして、気持ちよく受け取りたいです。	

●店舗について

No.	意見	意見数
1	オシャレな店構えのクリーニング店がもっとあっても良いと思う。	
2	お店が綺麗だと信頼できますね	
3	お店の雰囲気暗い、清潔感をあまり感じられない	2
4	クリーニングの種類もよくわからないので判りやすいところが店頭にあるといい。	
5	クリーニングは最近では価格競争になって昔のような親しみやすさがなくなりました。ぜひ昔のような心がほっとするようなお店が増えてほしいです	
6	汚れ物を受け付けるコーナーとクリーニングされた綺麗な物を受け取るコーナーが同じなのはすごく気持ち悪いものです 別々にコーナーを設けるべきだと思いたいです	
7	汚れをチェックするのですが、時間が凄くかかります。機械でチェックする物があれば便利だと思います。	

No.	意見	意見数
8	近所のクリーニング店の店先に灰皿があり、喫煙してる人がよくいますが、そこは禁煙区域。店の敷地内に少しでも入っているからいいのでしょうか。店内に煙が流れるので、違う店へ行きますが、近いのでできれば行きたいです。	
9	結露しているお店はなんだか利用したくない	
10	基本的に店員さんの愛想が悪い気がします	
11	入りづらい	
12	入りづらいのでレジを正面に向けないでもらいたい	
13	明るいお店が行きやすくていいです。	
14	店先に車を停めるスペースがあると便利。	
15	親しみやすい店も多いが、おばちゃんは何人もおしゃべりしていて入り辛い店もたまにあります。	
16	駐車場のスペースを広くしてほしい	
17	出したクリーニング衣類がなかなか見つからなくて待たされる。整理してほしい。	2
18	最寄のスーパー内にあり駐車ふくめ便利です。店員さんも感じいいです。	
19	少し待つ場合の椅子などがあるとよい	
20	外見が綺麗なクリーニング店の方が入りやすい	
21	清潔な所にクリーニング出したい	
22	清潔感のあるお店づくりにしてほしいです。	
23	店内に詳しいクリーニングの種類などの説明を書いた物などが貼ってあれば分かりやすいと思います。	
24	店内は衣類のホコリが舞っていきそうで長居したくないと感じてしまいます。空気清浄機などが設置されていると嬉しいです。	
25	乱雑とした店内のクリーニング店など、綺麗にしてもらおう為に出すのに、なんだかちょっと不安になります	

●クリーニング品の仕上がりについて

No.	意見	意見数
1	アイロンがしっかりされていなくしわが残っていることがあります。	
2	パンツの折り目をたまにまちがえられてアイロンされる	
3	アイロンがけが下手でテカっていることがある	
4	浴衣をクリーニングに出したときアイロンがけがきちんとできていなかったのが残念だった。	
5	ワイシャツの襟がよくアイロンで引っかかたみたいになっているのですが、アイロンをかける用途が下手なのか、それはしょうがないのかが知りたいです。	
6	スタンドカラーを折ってアイロンがけされた時はガッカリしました。出すときには、きちんと希望を伝えないと、と反省しました。	
7	プリーツのズボンが、アイロンで、真っ平らになって戻ってきたときは、驚きましたが、言えずに泣き寝入りしました。悲しいです。	
8	仕上がりの皺をなくしてほしい	
9	できあがったワイシャツにしわがあることがよくある	
10	お店によって、シワが取れていないことがしばしば・・・シワ取りは望んではいけないのでしょうか・・・	
11	たまにシワ残りがあつたりして、残念なときがある。	
12	たまにスーツがしわになって帰ってくることもある。クリーニングに出した意味が無い・・・？	
13	しわがある時がある。特にパンツ類。	
14	若干プレスやし過ぎな時があります	
15	コートの襟のプレスが、もとの位置とずれて仕上がってきたことがあった。やり直してもくれなかったのが、そこは2度と使わなくなりました	
16	機械でプレスすると、しわが変な所に着いたりして困るし粗雑、手でのアイロンがけをするほうが丁寧で上手だと思うが、最近はほとんどそういうお店をみかけなくなって困っています。	
17	帰ってきてから服にしわがあるのを見つけたので、店頭で確認できたらいいと思う。	
18	ワイシャツの襟の仕上げに不満	
19	ワイシャツタミでお願いすると大抵は襟のカラー部分が潰れている。保管場所で積み重ねないで欲しい。	
20	ワイシャツ等に裏側とはいえ勝手に名前を書かれるのは気分が悪いです。	2
21	ワイシャツのボタンが割れていることがある。	

No.	意見	意見数
22	いつもドライクリーニングだと汗じみがうまくとれていない気がします。	
23	いつも行ってる店がドライクリーニングの店。カビが付いてしまった服を出したいのだけども大丈夫なのかちょっと気になる。	
24	お気に入りのレースのボレロが縮んでしまった時はショックでした。これからは、一言言い加えるようにします	
25	白い服が綺麗に仕上がってないことが多い。	
26	襟汚れをしっかりと落としてほしいです。	2
27	お出かけ用のスカートをクリーニングに出したところ色があせてしまいはくことができなくなっていました。	
28	お世話になっているクリーニング店は仕事が丁寧で、安心してお願いできますが、以前利用したチェーン店ではコートが一部色あせしてしまい、対応も納得いくものではありませんでした。	
29	お店によって仕上がりに差がある	
30	お店によって仕上がりが違うので、どこが何を得意としているのか知りたい。	
31	お店によっては、汚れが落ちてこなかったり、アイロンが下手すぎるところがあります。	
32	クリーニングしたもののにおいがきつときがあるので、なんとかしてほしい。	3
33	出来たものを配達してもらったり、引取りに行くまでの間にタバコ臭くなっている場合があり、クリーニングに出した意味がなくなるときがあります	
34	においを消す出来上がり	
35	コタツ布団を出した時、綿が偏って戻ってきた。	
36	サマースーツを次のシーズンに見たら、クリーニングに出したのにもかかわらず、シミが浮いていた。またクリーニングに出したので料金を2度払ったことになってしまった。	
37	シミ、汚れが取れない場合が多すぎる	
38	シミが抜けていないことがあった	2
39	スーツのシミが取れていないことが多い。	
40	ジュタンをクリーニングに出していますが、広げると髪の毛や糸くずが多々付いているので気分がわるい	
41	スーツのズボンの中央のタック線が必ずと言っていいほど二重になってかえってきます。どうにかならないのでしょうか。	
42	スーツの上着にタグを付け過ぎだと思います。	2
43	スーツやワイシャツはクリーニングして気持ちよい仕上がりで満足してます。	
44	スラックスの仕上がりにテカリ感を感じる。	
45	なるべく早い仕上がりを希望	
46	たまに、色が変わって戻ってくるのは困る	
47	たまに石油？かガソリンみたいな臭いがする時があるみたい	
48	たまに落ちていないところがあるのでもう一度確認してほしい	
49	チェーン店の技術向上を図って欲しい。数年前になるがクリーニングに出したスーツがツルツル・ピカピカになってしまった。	
50	とても早く仕上げてくれて助かっています	
51	ドライクリーニングでも、スカートの光沢が無くなってしまふのを、改善して欲しい。一度知らない汚れがついて戻ってきたこともありました。	
52	ボタンやラベルが無くなることが多い。	2
53	プレス二重線は気をつけて、仕上げのチェックはして欲しい	
54	ボタンが破損することが良くあるが、なんら告知が無い。	
55	ボタンが付いているのを確認して持っていったのに、受け取りにいったら、ボタンがついていなかった。預かるときに確認を忘れていたのは確かだが、店側で無くすはずはない、と言い張られました。	
56	シャツのボタンが溶けたり割れたりするのが困ります	
57	もう少し、清潔 綺麗に 仕上げて欲しい。	
58	もっと早く仕上がるようになるとありがたいです	
59	レースなどが付いている服もキレイにしてください。お願いします。	
60	ワイシャツのボタンが たまに割れて仕上がるのもっと気を使ってほしいです。	2
61	ワイシャツのボタンがよく割れているので、注意して扱ってほしい	2
62	シミがきちんと落ちているとうれしい	2
63	シミが残って返ってくることが多い	
64	シミなど、全然落ちていないときがあるので、きれいになるとうれしいです。	
65	シミなどもきれいになるので助かります	

No.	意見	意見数
66	ワイシャツの襟汚れを落としてほしい	
67	以前、チェーン展開している店に出したら、タバコの臭いや、食べ物の臭いがついた状態で返された事が2度あります。工場から戻ってきた衣類を保管されている代理手側の店舗環境がよくないのでしょうか。とても、嫌な思いをしました。もちろん、二度とその店に出す事はありませんし、その他の同じチェーン店に出す事も二度とないと思います。	
68	以前、パンツの丈が縮んだことがありました、悲しかったです。	
69	以前、子供の学生服のフックがこわれて戻ってきたので苦情を言ったが、対応が悪かった。	
70	以前、ある店でスーツをクリーニングしてもらった際、1つボタンが紛失してしまったことがありました。でも、スーツメーカーへ問い合わせる期限内にボタンを全部取り替えるほどのケアをしていただいたことがあります。スーツは特にしっかりしたクリーニング店でケアするのが良いと感じました。安いものではないので思入れがあります。	
71	以前シミ抜きをお願いしたところ、ほとんどシミが取れていない状態で戻ってきて不愉快な思いをしたことがあります。シミ抜きの技術をもう少し上げて欲しいです。	
72	衣類のボタンがなくなったり、破れたことも以前はあった。最近はなく、破れを直してくれたりサービスが良くなった	
73	ワイシャツの襟や袖の汚れは、やはり別料金じゃないととれないのでしょうか…。以前出したら、汚れが取れていなかった…。	
74	汚れが残っていることが多い	4
75	汚れが落ちていないときがあるので、クリーニング店を色々試して決めている	
76	仕上がりがかさつく可能性があるときは、心の準備をしたいから教えて欲しい。	
77	仕上がりキレイでよい	
78	仕上がり早いと嬉しいです。	
79	仕上がり早いので、とても助かります。	6
80	仕上がりにかかるので、急な時に困ります。	
81	仕上がりにも不満があってもしょうがないで片づけられこちらが泣き寝入りすることがあるので、あまり納得いかない	
82	仕上がりまでどのくらい時間がかかるか説明をしてくださるお店は安心して利用できるの、なるべく説明をしていただければと思います。	
83	仕上がり感がお店によって差がある。	
84	仕上がり日を明確にしてほしい	2
85	仕上がり日時が必ず引き換え伝票に出るようにして欲しい	
86	仕上がり日数を早めて欲しい！	
87	日にちどおりの仕上がりをお願いしてる	
88	仕上りを早くしてほしい	4
89	仕上げが早く、丁寧で助かっています。以前、高価な光沢のあるワンピースをクリーニングをお願いしたところ、光沢が取れて、表面がバサバサになって返ってきたことがあり悲しい思いをしました。この経験より、仕事に来ていくスーツやコートが生地を傷めることなくきれいに仕上がるお店を利用しています。	
90	田舎に住んでた時、出来上がりが、一ヶ月後といわれ、びっくり。実家に帰ったときに、出しました。	
91	家の近くのクリーニング店は、コートが縮んで帰ってきたことがあり、とても悲しかった。もう少し、丁寧に対応して欲しい。	
92	香水の匂いも子供のよだれ汚れもとれてなくて、しわだけきれいに伸ばされてたことがあって、ほんとに洗ってくれてるのか疑問に思った事があります。	
93	乾燥が足りない気がします。家に帰ってからビニールから出して、もう一回乾燥させなくてはならないのは、ちょっと残念です。	
94	襟元にタグをつけるとき、仕方ないのかもしれませんが、ピンで穴を開けないで欲しいです。	
95	量販店は、カッターなどの糊が効いていない	
96	裏のタグのところに名前を書かれたことがあり、とても不愉快になったことがある。	
97	店舗によって、仕上がり全然違うのがちょっと気になるなあ	
98	店舗によってクリーニング後の仕上がり全く違うので少し困っています。セーターが見た目でわかるくらい縮んでいたこともあるし、汚れがついていることもあります。毎回ドキドキしながらお願いしています。自分では洗濯できないものは仕方ないので出しますが、コストがかかるのにちょっと不満点が多いので困っています。キレイにきちんとしてくれる店舗もあるので今はそこをお願いしています。	

No.	意見	意見数
99	手頃な価格できれいになって、助かります。店によってなんですが、たまに、においが油？なのか、きれいにはなってるけど気になる時があります。	
100	出した時の形状で返して欲しいことが多々あります。（帽子の形やシャツのしわ加工など）	
101	毛玉を取って欲しい	
102	出す日によって色落ちが激しかったりする	
103	色さめには気をつけて欲しいです。	
104	昔、数回しか着用していないブレザーを失敗され、ペラペラに伸びて着れなくなった事が有ります。保障もされず悔しい思いをしました。新素材を扱う注意をお願いしたいです。	
105	他人の毛綿がついていたことが以前1度あった。	
106	毎日のシャツに利用させて頂いてます。とても満足しておりますが、ただ一つ、脇汗の制汗剤の臭いが取れていない事が気になります。	
107	袖、襟、特に綺麗に汚れを落としてほしい。	
108	『ここに…』と汚れの個所を言わない限り、きれいになって出来あがってきた事が無いです。せめて全体の汚れやほつれを再チェックして欲しい。	
109	大事な衣類を預けるので、丁寧、きれいな仕上がりにして欲しいです。	
110	店舗によって仕上がりが違いすぎる。	
111	配達の中でタバコを吸うのを止めて欲しいです。ニオイがついて困る	
112	店内に入ったときのニオイが気になります！	
113	服のタグに数字など記入しないで欲しい。	
114	店によって、綺麗にできていないところがあって不満です。	
115	店によって汚れの落ちが違う	
116	服が傷んで返ってきたことがあるので気をつけて欲しいです	
117	部分的な頑固な汚れ落としを引き受けてくれないクリーニング店が多いと思うので、技術的な面をもっと消費者にアピールして、引き受けてほしい。	
118	店によって仕上がりが違うので、行きつけの店を探すのに苦労する	
119	一度、洋服が傷ついてしまったことがあります。めったにないことだと思いますが、大事な洋服ですので、注意していただけるとうれしいです。	
120	一度だけ、付属のベルトをなくされてしまったことがあります、とても悲しかったです	
121	一度生乾きの匂いがしたのですがなぜか知りたい。	
122	頻繁ではありませんが、季節の変わり目に利用しています。以前、キャンパス時のトートバックをクリーニングに出せるか聞いたら出来るというのでだしたらクシャクシャになって却ってきました。「いや～無理でした！」の一言で終わり啞然。出来ないことはちゃんと断って欲しかったです。すぐに他のお店に切り替えましたけど。	
123	拔かりなく綺麗にしてほしい	
124	汚れによっては次回水洗いをお勧めされたことがありました。いろいろ教えていただけると嬉しいです。お店によってはクリーニングが集中していて点検不足ということでほとんど汚れが落ちていない状況で渡されたときには驚きました。洗浄時に落ちていないときには電話でも良いので染み抜き確認などの連絡を頂けたら嬉しいです。	
125	担当者によって仕上がりに差があるので出来るだけ統一して欲しい	
126	いつもへろへろとした服が新品のような状態で戻ってくるので感激しています。プロの技術はすごいですね。	
127	お家では落としきれない汚れもいつもキレイにして下さるので助かります。	
128	いつも丁寧に綺麗にして下さるので大変助かっております。これからも利用させていただきます。	
129	クリーニングのあとのごみが気になります。	
130	シミや汚れをきっちり落としてほしいです。	4
131	シミ抜きなどが、きっちりできるようにお願いしたいと思います。	3
132	シミ抜きのスキルが店によって違いすぎる	3
133	しみ抜きを依頼したのに全然とれてなくて残念でした。	
134	スキーウェアの撥水加工をもっと質の高いものにしていただきたいです。	
135	毎年ダウンコートをクリーニングしていただいておりますが、撥水加工も満足しております。	
136	コートの汚れをクリーニングに出しても落なくて家で洗ったら落ちました。その時はコートの裾の座りシワも取れていなくてクリーニングしたのかも疑問に思ったほどでした。	
137	こたつのカーペットの仕上がりが大変遅く、困っています。（数ヶ月待ち中）	
138	タグが多くてゴミになる。	2

No.	意見	意見数
139	デリケートな生地が傷まないように気をつけてほしい。	

●こんなサービスがあったら嬉しい

No.	意見	意見数
1	アイロンがけのみのサービスがあったら助かります。	
2	アイロンがけを教えてほしい	
3	カバー、袋のリサイクルをしていただきたい。	2
4	クリーニングの際に付いてくるハンガーは、すべてリサイクルするようにして、エコにつながるようにしたらよいのでは？	
5	ハリガネハンガーは要らないので、回収システムがあるところは嬉しいです。	18
6	使用済みのハンガーを返却する際ポイント加算されるなど付加価値をつけて欲しい	4
7	クリーニングから返ってきたときにかけてあるビニール袋はすぐに外してくださいと言われますが、すぐ外さないといけないような袋ではなく通気の良い袋にしてもらえたらそのまま汚れ防止に外さなくてもいいのではないかと思います。どうにかならないでしょうか。	2
8	かけてあるビニールを受け取りのとき、取ってほしいです。	
9	エコのために、服に被せるビニールの必要性を客に尋ねてみてはいかがでしょうか。	
10	クリーニングを出しに行く時の袋を預かって、帰りにまたそれに入れて帰れるサービスがあるところは助かりました。預かり拒否される場所もあるのですが（間違い防止のためとかで仕方ないとはおもうのですが）そういうところに限って、帰りの袋を忘れて袋が小さくて入りきらなかったりすると（店のビニール袋を渡さなければならないため）とても嫌そうな顔を店員さんがするので哀しいです。	
11	スーパーと同じようにエコバッグ持参の場合特典があるといいと思います。	2
12	クリーニング後に持ち運びしやすい梱包にしてほしい。	
13	包装は簡素が一番	
14	雨の日でも持ち帰りに便利なバッグを販売して欲しい	
15	歩いて持って帰る場合に袋が小さくて持ちにくい場合があるので特大サイズの袋があると助かります。	
16	返却用袋があると良い	2
17	受け取り時間の予約はどうでしょうか	
18	クリーニングを取りに行くのを忘れてしまうことがあります。メールで知らせていただくと助かるのですが・・・	3
19	時々商品を間違える。忘れていたら連絡するシステムがあってもよいと思う。PC、携帯登録システムがあると便利だと思う。	
20	クリーニングの他に補正サービスなどあれば嬉しいです。	4
21	ボタンなど取れそうな時につけるサービスがあったらいつも思います。	2
22	クリーニング店でパンツの丈詰めなどのリフォームを行っているお店が多いのですが、どこも洋服のリフォームやさんに比べ料金が割高な感じがします。すぐ近くにあるクリーニング店で気軽にお直しに出せると助かるので料金の見直しをしていただきたいです。	
23	スラックスのすそ上げサービスをやってほしいです。	2
24	ほつれやチャック直しもあるといいです	
25	クリーニング店を頻繁に利用しています。スーツなど服のクリーニングだけでなく靴のリペアなどのメンテナンスもしている店なのでとても役立っています。これからも利用し続けたいです	
26	カーテンの防炎加工をもっとやって欲しい	
27	絨毯などのクリーニングも期間限定で割引等があるといいな。	
28	シーズンを過ぎて使わなくなったコートなど、そのままクローゼットにしまえるような包装がされれば便利だなと思います	
29	フレグランスサービスがあったら良い	6
30	シーズンオフの衣類のクリーニング+保管サービスを拡大してほしい	3
31	昨今、保管業務も有り大変便利になった	2
32	半年位あずかってもらえるとうれしいです。	
33	長期間預かって欲しい	
34	冬の間にコートなどを低価格で預かってほしいです。	3
35	なかなか出しに行く機会がないので郵送宅配などのサービスがあるといいなと思います。	
36	宅配サービスがあったらもっと利用しやすいのになと思う	6
37	もっと気軽に集荷配送サービスを利用できたらいい	8

No.	意見	意見数
38	電話一本で集配に来ていただけるので便利です	
39	無料で宅配してほしい	2
40	大きいもの（毛布など）は無料で集配して頂けるともっと利用したいです！	
41	受け渡しをコンビニ、ガソリンスタンドに設置してほしい	5
42	大物（毛布など）は宅配サービスがあると助かります！	
43	スマートフォンのアプリがあるといい（クーポン配信など）	
44	リピート利用したくなるサービスが欲しいですね。	
45	学生服の洗濯割引を持続して欲しい	
46	汗しみのキャンペーン期間を設定してほしい	
47	近所のお店ではたまに毛布などの特殊料金が割引になるサービスデーを実施しているらしいのですが、お店に行ってみないとわからないので利用しづらいんですね。そういったイベントをメールで教えてくれるサービスがあれば「今日は安い日だから毛布持って行こう！」というふうに効率的に利用できていいのになあとと思います。	
48	季節の節目の衣替えの時期にお世話になっています。お得なセットプランなどあるとうれしいです。	3
49	主人が接客業をされておりシャツなど定期的にクリーニングに出しています。月に何回以上出せば割引の対象になるなどのキャンペーンをしてほしい。毎月の出費にクリーニング代にかかる費用が大きいです。	
50	礼服のセール期間があるとうれしいです。	
51	出した枚数によって割引だとかもっとお得な価格にしてほしい	
52	定期的にお値打ちキャンペーンを実施してほしい	
53	季節の変わり目などに保管方法などのアドバイスなどが聞ければ役立つと思う	
54	毛布などかさばるものはお届けサービスが無料であるとうれしいです。	
55	大事な洋服はいつもクリーニング店にお願いしています。余っていれば、不要となったハンガーをテイクフリーにしてあったら、とても嬉しいです。	
56	ドライブスルーのクリーニング屋さんが近所にできたらいいなと思う	5
57	セール時期などの情報をいち早くほしい。	

●ポイントカードや割引特典など

No.	意見	意見数
1	お得なキャンペーンやクーポンなどをたくさんやってもらいたい	6
2	お得なクーポンが利用できると嬉しいです！	2
3	お得なクーポンなどが、携帯配信されると嬉しいです	
4	キャンペーン中に持っていくと、これは対象外とかよく言われるので、マーク一つ一つの説明を一覧表にして貼って欲しい。	
5	サービスポイントなどを積極的にやってほしい。	
6	ポイントカードあまり活用できていないです。	2
7	ポイントカードがあればもっと利用したいです。	6
8	キャンペーン情報が分かりにくい	4
9	ポイントやらキャンペーンやらややこしい	
10	会員費や年会費がかかることが多いのが不満です。初めて行くお店はかなり躊躇します。	
11	たいていのクリーニング屋さんが会員制で会費を払うが、期限が一年で短く、毎年会費を払うのがめんどろ。	
12	年会費が必要な店が多く、無駄なお金を払うのが納得いかない。ポイントカードを作ったり、サービスを向上させてもらいたい。	
13	年に2度くらいしか利用しないので、年会費が高いと損した気分になります。	
14	年会費はやめてほしい	
15	お店によりクーポンのサービスがありますが、何枚持ち込みすると価格がお得！なものと日常的に利用しやすい。	
16	Tポイントやポンタなどが利用できると嬉しいです。	

●その他

No.	意見	意見数
1	1日どのくらいの服をお預かりするのですか？	

No.	意見	意見数
2	Yシャツ1枚からでも頼めますか？	
3	ドライクリーニングは染み抜きなどの効果もあるのでしょうか？	
4	どのお店でもクリーニング方法がおなじなのでしょうか。	
5	3件ぐらいのクリーニング店の中から、その時期の割引が多い店を選んで持って行っているが、クリーニングの仕上がりの良し悪しあまりわからないのもう少し知識をもちたい。	
6	40年以上同じクリーニング店にお願いしています。信用しているので何も言う事は無いです。	
7	シーズンの変わり目にまとめて持って行くが、なんとなく一着だけだと出しづらいなと感じてしまう。	
8	そのクリーニング店では難しいという場合は素直に大型店舗や高級店舗を薦めて欲しい 一度オーダメイドの服を失敗されてショックだった	
9	クリーニングから仕上がった服を着ると気持ちがいいです。大事な服や高めの服はやっぱりクリーニングに出したいです。	
10	クリーニングギフト券が使えない店が多い	
11	クリーニングギフト券を買いたくてあちこち探しているのですが、使える店はあるも販売はされておらず困っています。どこで売っているか、聞いてもお店でも知りませんと言われます。分かりやすく情報を記載していただくとありがたいです。一度応募してしまいましたが、意見として再度入力いたさそました。	
12	おしゃれ着用洗剤の効能が良くなったので、滅多に利用しなくなりました。	
13	クリーニングに対する知識がなく、今回のアンケートで勉強になりました。高いイメージがありますが、石油の高騰等により、大変だということだけ知っており、クリーニングに出せばきれいになるだけの認識で申し訳ないと思いました。	
14	どこにでもありネクタイ1本から受け付けていただき生活に役立っています。これからもずっと利用し続けたいです	
15	クレマーが多いと聞きますが、負けずに頑張ってください。	
16	クレームに対し不機嫌になるのは、おかしいと思います。	
17	クレーム防止かもしれないけど、この汚れは落ちないかもしれませんとよく言われる。クリーニングの意味なしって思う。	
18	クリーニングは全般的にわかりにくいことが多いです。料金体系、クリーニング種別や方法等。	
19	いつも、同じ店を利用しているので、安心してお願いできる。	
20	どのくらいの頻度で溶剤や水を換えているのでしょうか。他人の服の汚れが溶剤等を通して自分の服に移るといやなので、気になっています。	
21	クリーニングの値段についてのチラシ広告が多いが、クリーニングの種類や違いについて改めてPRすればよいと思う	
22	クリーニング組合加盟優良店でない店が多いのですが、一部だけの組合なのですか	
23	クリーニング店の良否を何を基準に選んでよいのか分かりづらい。結局金額になってしまうのか！？	2
24	そのクリーニング店の方がどのくらいの技術を持っているのか、すぐわかるようにクリーニング協会の認定書があれば安心です。	
25	スーツ、カッターシャツ、ネクタイ、コート....何が家庭の洗濯機で洗濯可能で、何がクリーニング店に出すべきなのか分かりません。	
26	個人店のクリーニング屋さん融通が利いて早くて丁寧で気に入ってます。	
27	スーツなどは、家庭では洗えないのでよく出しています。非常に助かっています。	2
28	スーツなどは家で洗えないので、なくてはならない存在です。	
29	スーツやドライ品など、高価ではない物を身につけているため、最近はクリーニング店に足を運ぶ機会がありません。	
30	セールとかセット割引などもっと豊富にやってほしいです。	
31	たまに、粗悪な店で、クリーニングせずにアイロンだけかけて返却するという話を聞いたことがあります。本当でしょうか？	
32	チェーン店のクリーニング店でコートなどの付属品をよく失くされます。管理方法を改善して欲しいです。	
33	どこのクリーニング屋さんかどういいのかよくわからないから値段やサービス内容等書かれているクリーニング屋さん専用冊子があれば嬉しい。	
34	どこまでの汚れを落とせるのかが消費者には分かりません。目安になるものがあればいいのね。	
35	どのお店でも一定レベルになるよう品質の向上	
36	どのような作業を行っているか想像できない所がある。	

No.	意見	意見数
37	どのように洗濯するのが分からなかったから勉強になりました	
38	ドライクリーニングは水は使わないというのは知っていたけれど具体的にどういう風に汚れを落としていたのか今まで知らなかったので(店員さんに聞くほどでもないような気がする)、顧客の不安や疑問を取り除く意味でもチラシなどに記載したり知る機会を作ってもらえたら嬉しいです。	
39	問7の③の選択肢は語調がつよすぎ。「利用する必要を感じない」という選択肢があれば、そこに丸をします。職を離れてつくづく思うが、クリーニング店に望むことは、そうそう思いつかない。つまり、淡々と確実に仕事をしていただければ、それ以上、望むことはない。少々リスクは仕方ないと思う消費者が実は多いのではないだろうか?→食べ物とかのように命に関わることはめったにないし、めちゃくちゃ高い買い物でもない	

●クリーニング店であったいい話

No.	意見	意見数
1	ハンカチを入れっぱなしで預けてしまいました。受け取りに行ったときに封筒にハンカチが入ったものを渡されました。丁寧な対応で嬉しかったです。	
2	最近お願いしたクリーニング店での事ですが…主人のズボンに穴があると連絡をもらい「ご確認頂いてからクリーニングさせていただきます。ご来店お待ちしております。」と。事前に商品を確認する事はもちろんですが、とても丁寧に扱って頂いていたと改めて分かりました。	
3	先日、セーターをクリーニングに出しました。「毛玉があります」と伝えると「一応できるところまで毛玉は取らせて頂いてます」とのことでした。親切なサービスだと思い嬉しくなりましたし、これからもこちらのクリーニング店でお世話になろうと思いました。	
4	先日幼い娘がお気に入りの真っ白のワンピースにぶどうジュースをこぼしてしまい、こんなひどいシミは落ちないだろうと半ば諦めつつクリーニング店さんに持ち込ませて頂きました。すると、シミをご覧になってから「大丈夫です」との心強なおっしゃって下さり、そのお言葉通り新品同様にきれいに下さったことに感激致しました。家庭では決して真似することのできないプロのお仕事をとても信頼しており、これからもお世話にならせて頂きたいと思います。	
5	クリーニング店の思い出として強烈に残っているのが、私が中学生や高校の時に親に頼まれて自分の制服をクリーニング店に取りにいったときに、クリーニング店のあの清潔感のある独特の匂いを思い出します。クリーニング店の独特のにおいはいいですね。クリーニング店に行くのは大好きです。	