

オリコン顧客満足度®調査

フィットネスクラブに関する実態調査

株式会社oricon ME

TEL : 03-5785-5628 E-mail : ml-cspr@oricon.jp

2021年 1月



調査概要

- **調査目的** 新型コロナウイルスの影響下で、スポーツジム・フィットネスクラブの利用を継続している人の利用実態や意識、または利用を中止・退会した人の意識を把握する。
(スポーツジムは、24時間利用することができるセルフサービス型のジムを含む)
また、本調査はオリコン顧客満足度®調査「フィットネスクラブ」の満足度ランキングを作成するための調査を兼ねている。
- **調査手法** 大手調査会社にてインターネット調査を実施。
登録モニターから調査対象となる人を抽出（スクリーニング調査を実施）し、対象者を回収した。
- **調査地域** 全国
- **調査対象者**
 - ・18歳～84歳の男女
 - ・3年以内にスポーツジム、フィットネスクラブに通ったことがあり、料金を把握している（いた）人を対象とする
- **回収数** 本調査回収サンプル：5,206名
※内訳として、以下の調査対象者を回収した
「現在通っている人」：3,356名、「新型コロナウイルスの影響による利用中止者・休会者」：674名、
「最近3年以内退会者」：1,176名
- **調査期間** 2020年11月02日（月）～ 2020年11月06日（金）
- **調査企画主体** 株式会社oricon ME

● **調査概要**…………… P. 1

・調査概要…………… P. 1

● **サマリー**…………… P. 3 ~ 4

1. 各利用状況別の属性…………… P. 5 ~ 10

- ・現利用・中止・退会者および未経験者の構成比…………… P. 6
- ・年代／利用地域…………… P. 7
- ・未既婚／同居家族…………… P. 8
- ・職業／在宅勤務頻度…………… P. 9
- ・従事している業種…………… P. 10 ~ 11
- ・世帯年収／1ヶ月あたりの自由に使えるお金…………… P. 12
- ・BMI／習い事・美容サービスの利用経験…………… P. 13

2. フィットネスクラブの利用実態…………… P. 14 ~ 18

- ・施設内の利用エリア…………… P. 15
- ・施設の利用頻度…………… P. 16
- ・施設の利用時間帯…………… P. 17
- ・通っている（いた）理由…………… P. 18

3. 今後のフィットネスクラブの利用意向…………… P. 19 ~ 23

- ・利用しなくなった理由…………… P. 20
- ・継続意向／再利用意向…………… P. 21
- ・再度利用したいと思える状況の変化…………… P. 22
- ・利用なくなって代わりに実施していること…………… P. 23
- ・各種通知・案内のフォロー有無…………… P. 24 ~ 25
- ・各種通知・案内のフォロー有無別再利用意向…………… P. 26 ~ 27

サマリー

現利用者の特徴はシニア層の多さ、退会者は現利用・中止者に比べて可処分所得が少ない特徴がある 新型コロナウイルスが理由の退会者は、ウイルス感染のリスクが収束すれば利用再開の可能性も認められる

男女とも現利用者は「60代以上」が最も多く、利用の時間帯は平休日ともに「早朝～夕方（4時～18時）」の割合が高い。

退会者の1ヶ月あたりの自由に使えるお金は、男女とも3万円未満の割合が他よりも高く、特に男性の退会理由で「お金が思ったよりかかる」、「利用できるお金がない」というコスト面の割合が女性より高い。その他**主な理由は「新型コロナウイルスの影響があったから」が最も高く、1年以内退会者の4割以上が回答した。**コロナの影響が理由の退会者は、再度利用したいと思える状況の変化の回答で、「ワクチンを接種して感染の不安が軽減されたら」、「近隣の感染者数が低い水準に戻ったら」の割合が、そうでない退会者と比べて高い。

退会者の利用は男女ともダイエット目的 女性は加えてスタジオレッスンに特徴あり

利用の理由を退会者でみると、男女とも「健康管理のため」は現利用・中止者より低く、これに対し「ダイエットのため」が高い傾向がみられ、利用目的が一時的であった可能性がうかがえる。

女性の利用エリアは男性より「スタジオレッスン」の割合が高い。



各種通知・案内は女性へのリーチの方が 高く、特に女性退会者に対する オンラインレッスンのプロモーションは 再利用を喚起する可能性がうかがえる

いずれの通知・案内も、男性より女性の方が「通知・案内があった」の回答割合が高い。

女性ベースでみると、「オンラインレッスンの案内」が「あった」と回答した退会者は、「なかった」と回答した退会者よりも再利用意向が高かった。

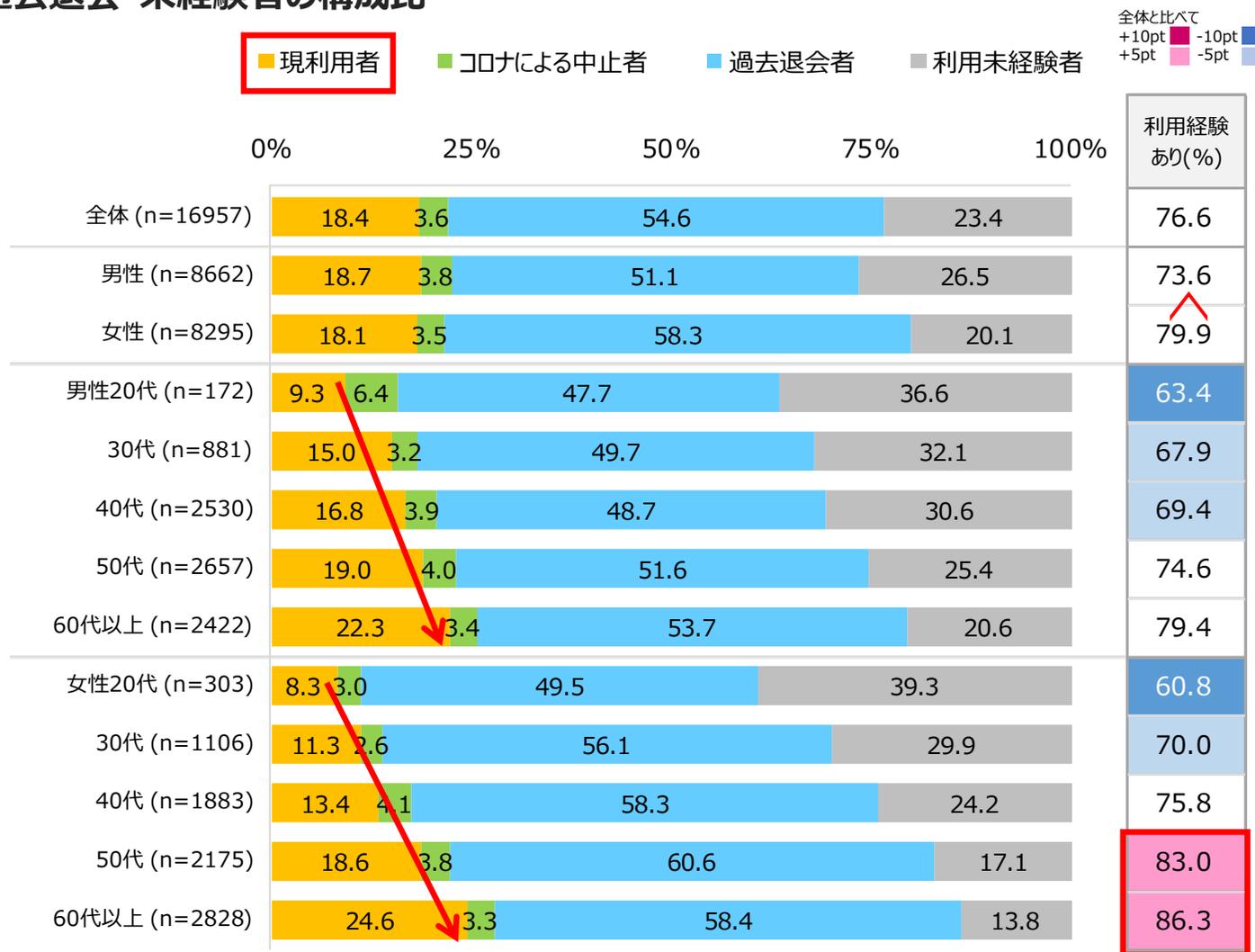
**新型コロナウイルスは退会者を増加させた要因だが、その収束も利用再開の要因になり得る
また、現状でもオンラインレッスンを安価で訴求できるなら、女性退会者の再利用を促せる可能性がある**

1. 各利用状況別の属性

現利用・中止・過去退会者、および未経験者の構成比（スクリーニング調査）

- 年代が高くなるほど現利用者の比率が高く、新型コロナウイルス後も継続利用している主な層はシニア層である傾向がみられる。
- 性別では女性ほどフィットネスクラブの利用経験率が高く、50代以上でその傾向が顕著にみられる。

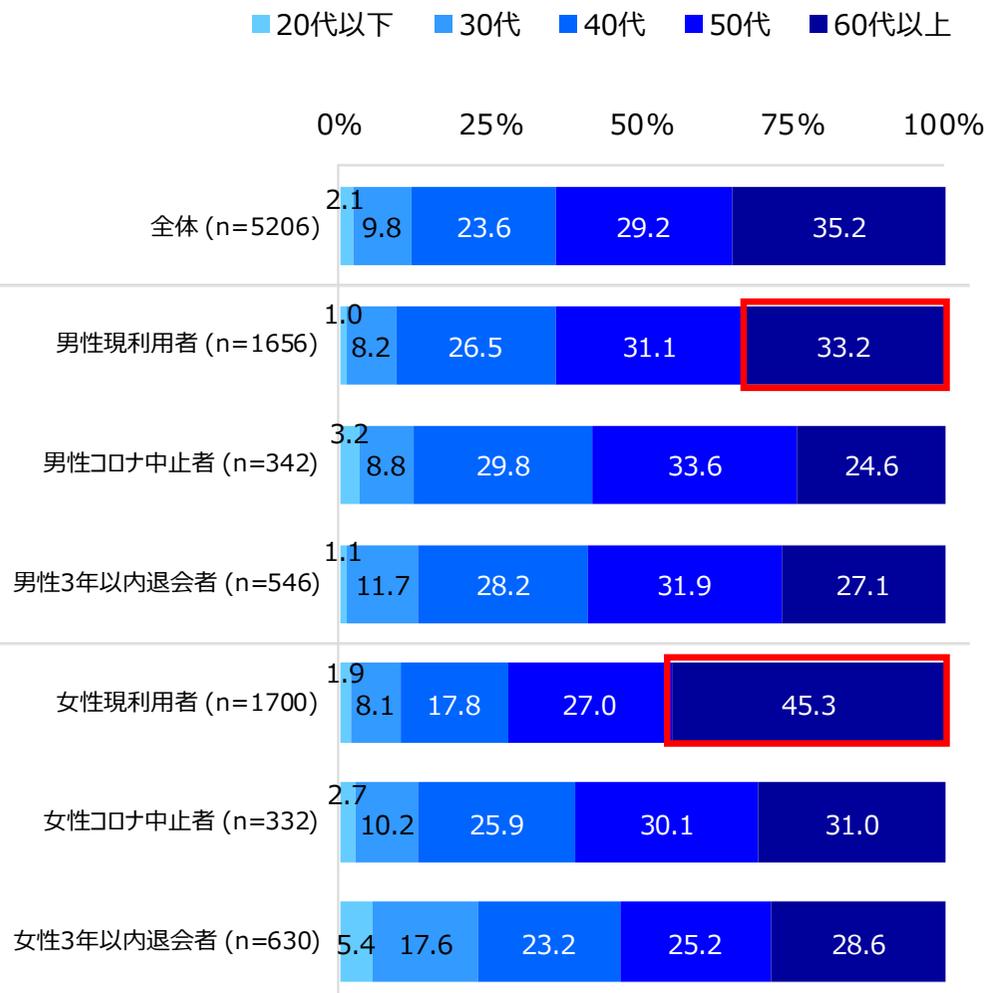
現利用・中止・過去退会・未経験者の構成比



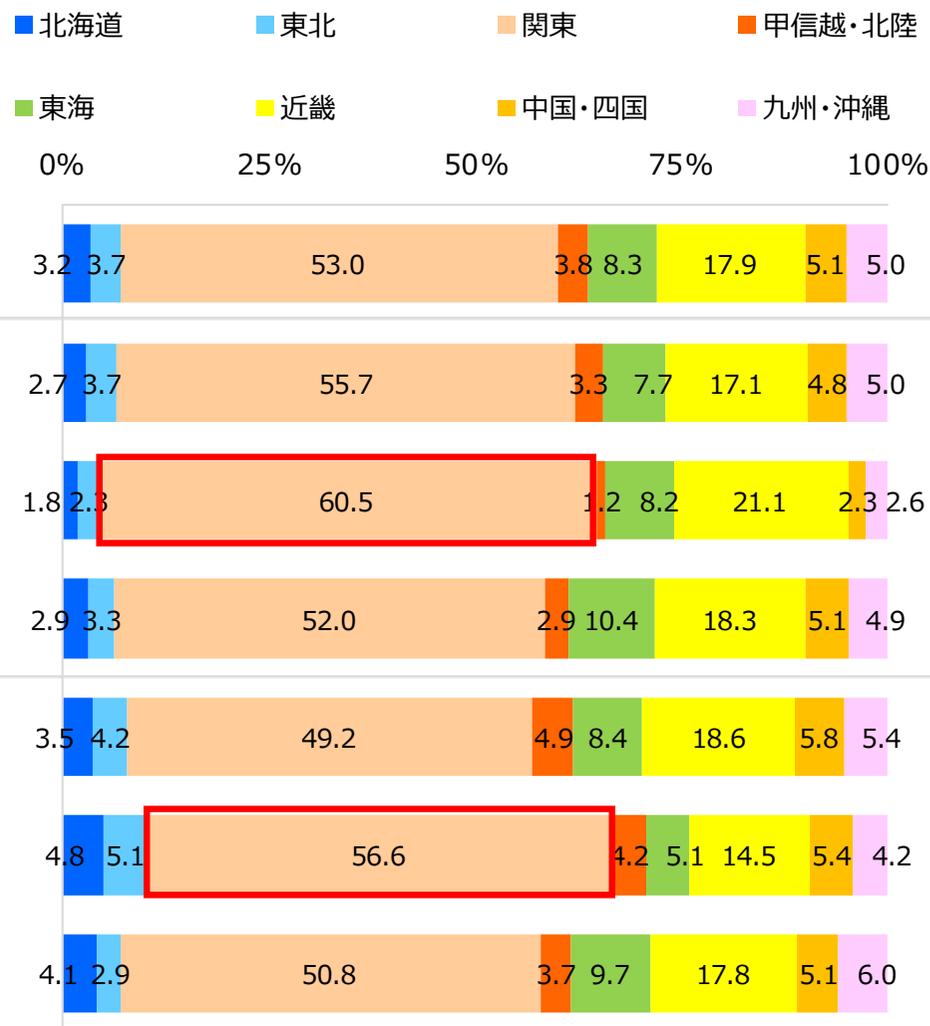
属性（年代／利用地域）

- 男女とも現利用者の年代別構成比は「60代以上」が最も高く、特に女性では45.3%と半数近くを占める。
- 利用地域をみると、ウイルス感染者数の影響か、男女とも中止者の「関東」の割合が現利用者・3年以内退会者よりも高い。

年代



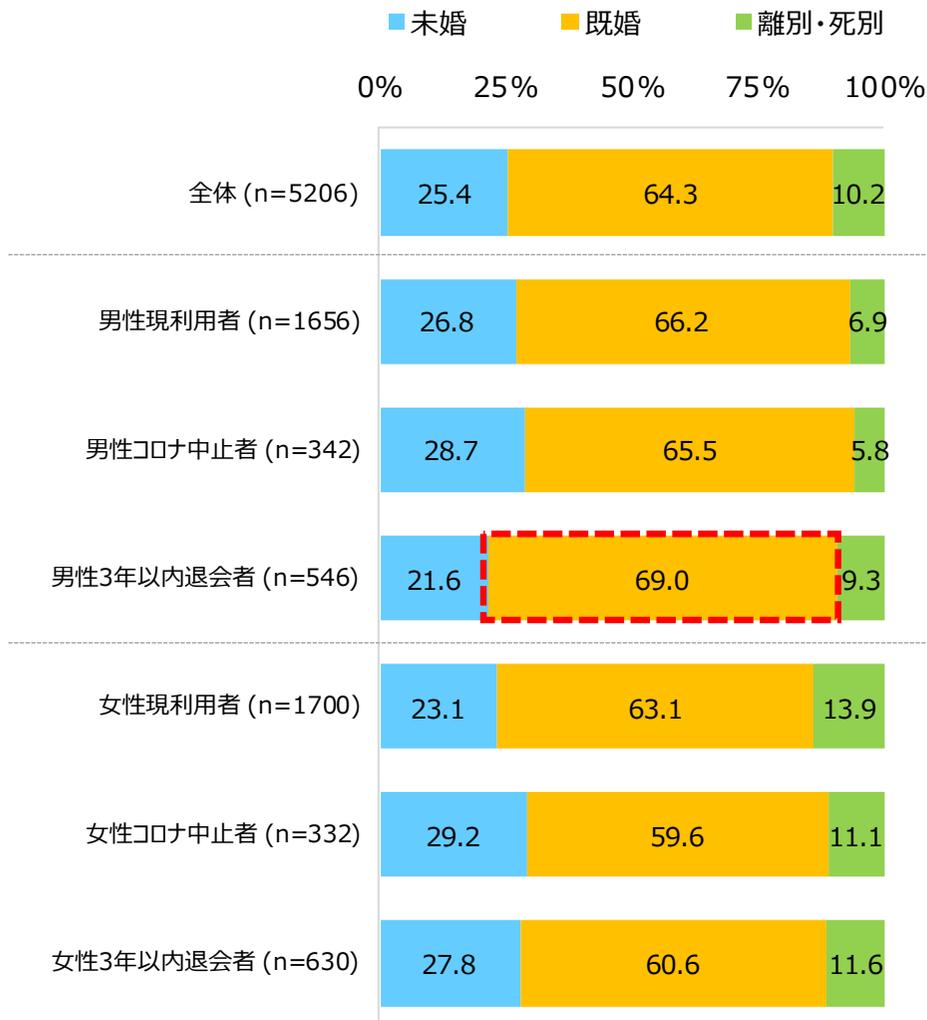
利用地域（スポーツジム・フィットネスクラブの所在地）



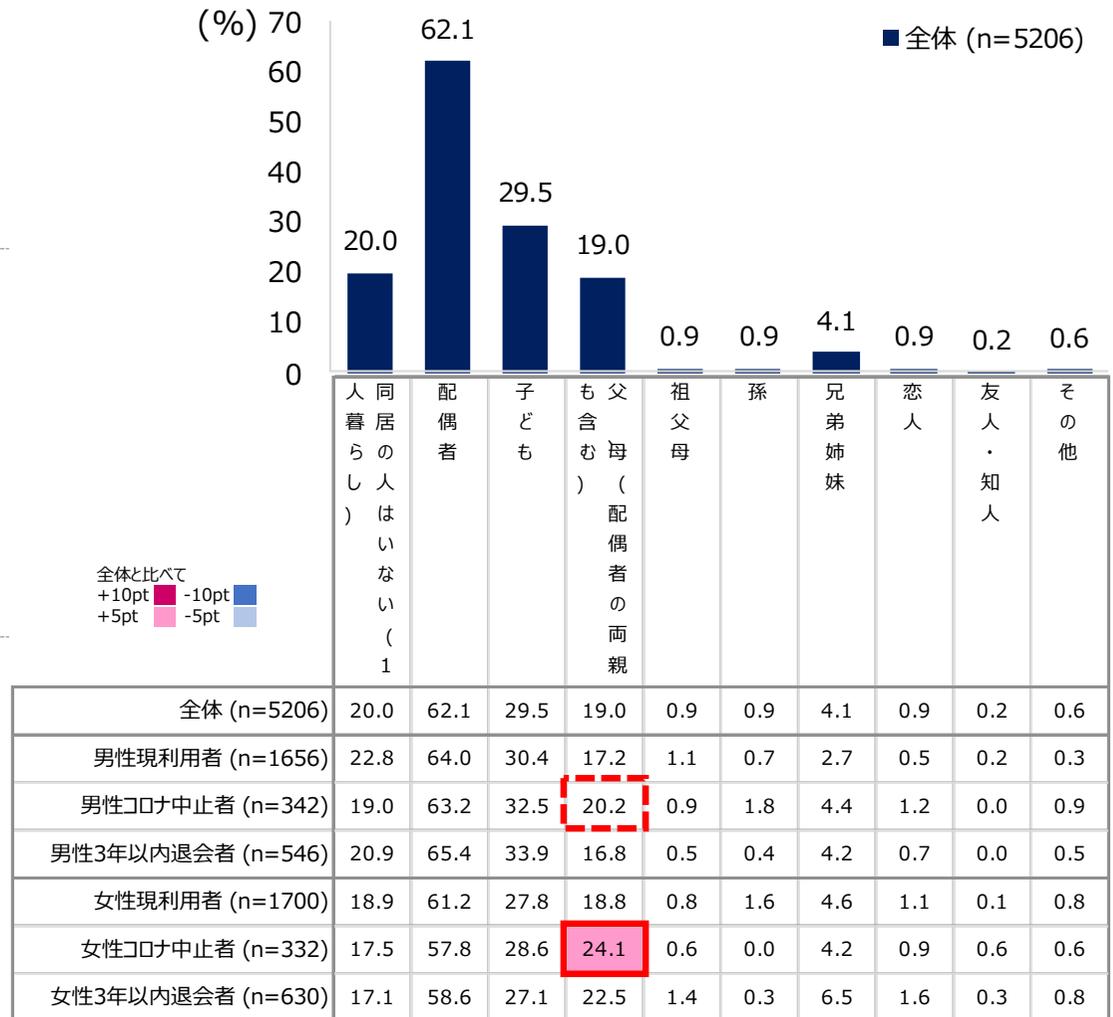
属性（未既婚／同居家族）

- 未既婚をみると、ライフステージが進み、可処分所得が減少して退会するのか、男性3年以内退会者の「既婚」の割合がやや高い。
- 同居家族では、男女とも中止者は「父母」の割合が高めで、同居する家族への感染リスクを回避した中止である背景がうかがえる。

未既婚



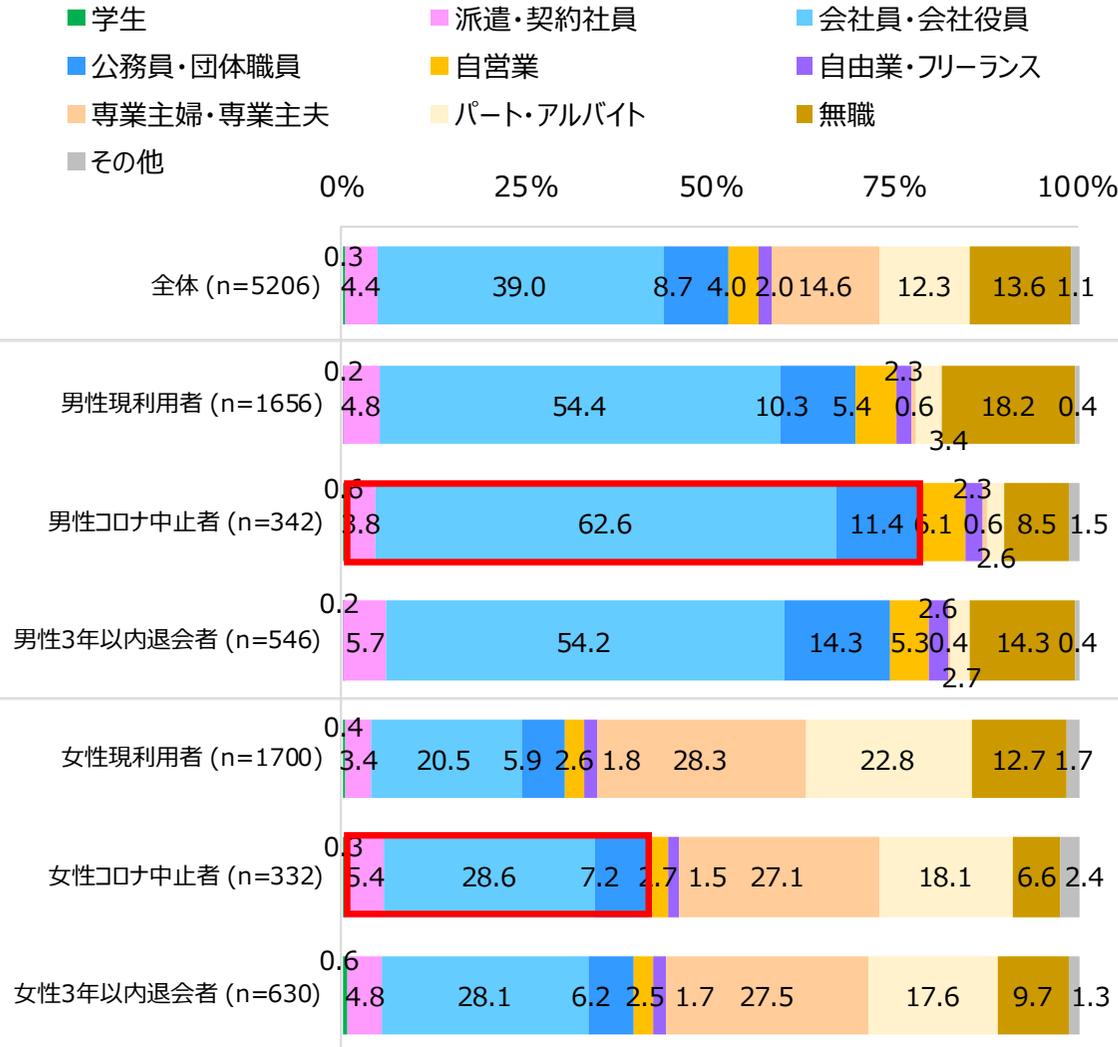
同居家族 (MA)



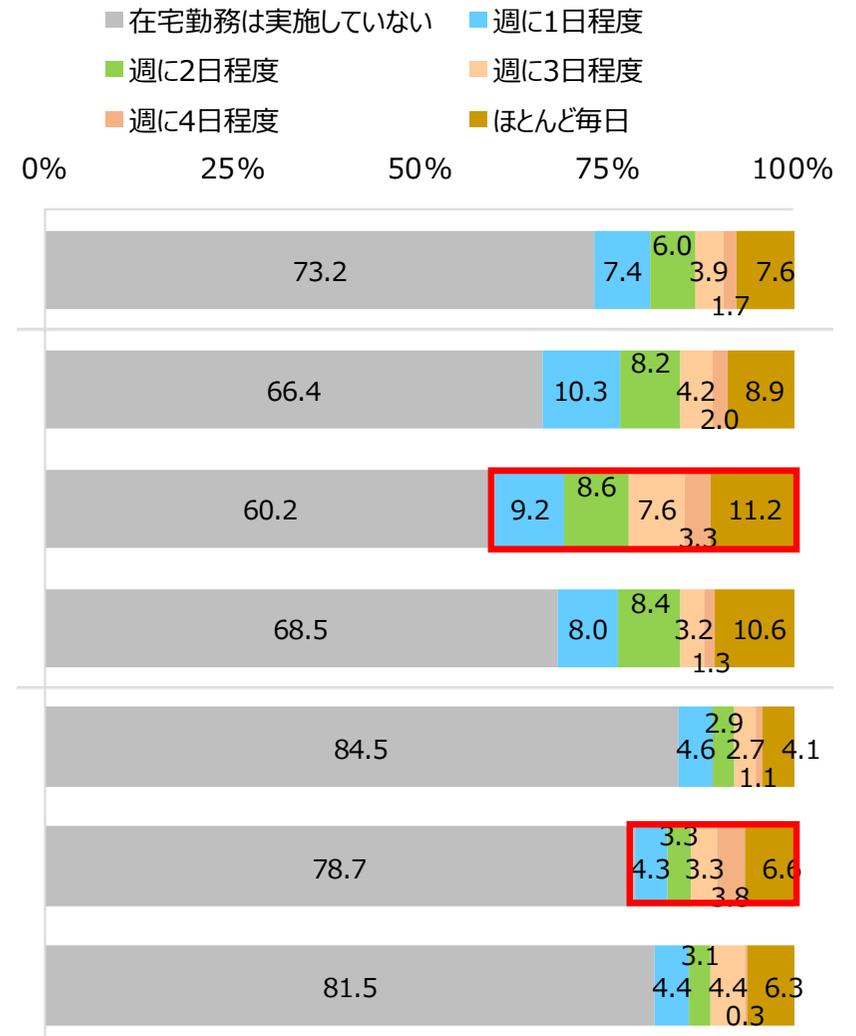
属性（職業／在宅勤務頻度）

- 職業をみると、男女とも中止者は勤め人の割合が他より高く、ここでも周囲への感染リスクを回避している背景がうかがえる。
- 在宅勤務頻度では、男女とも中止者の週1日以上実施者の割合が高く、外出自体の機会も減少している可能性がうかがえる。

職業



在宅勤務頻度



属性（男性の従事している業種【有職者、パート・アルバイトベース】）

- 男性の従事している業種は、「官公庁・自治体・公共団体」と「製造業（その他）」がいずれでも上位。中止者でみると、「ソフトウェア・情報サービス業」と「電気通信業」のIT関連業種の割合が、他より高い。

従事している業種（男性）

男性現利用者 (n=1335)

順位	従事している業種	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	官公庁・自治体・公共団体	10.0	8.9	+1.1pt
2	製造業（その他）	8.3	6.6	+1.7pt
3	ソフトウェア・情報サービス業	6.2	5.0	+1.2pt
4	運送・輸送業	6.0	4.7	+1.3pt
5	サービス業（その他）	5.6	6.3	-0.7pt
6	建設業	5.4	4.3	+1.1pt
7	卸売・小売業（その他）	4.3	4.5	-0.2pt
8	金融業	4.2	4.2	+0.0pt
9	不動産業・住宅情報関連業	4.0	3.2	+0.8pt
10	製造業（AV・家電・電機機器）	3.4	2.0	+1.4pt

男性コロナ中止者 (n=304)

順位	従事している業種	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	ソフトウェア・情報サービス業	12.5	5.0	+7.5pt
2	官公庁・自治体・公共団体	9.9	8.9	+1.0pt
3	製造業（その他）	8.6	6.6	+2.0pt
4	運送・輸送業	7.6	4.7	+2.9pt
5	電気通信業	6.9	2.2	+4.7pt
6	サービス業（その他）	5.9	6.3	-0.4pt
7	金融業	5.6	4.2	+1.4pt
8	建設業	3.9	4.3	-0.4pt
9	学校・教育産業	3.3	6.2	-2.9pt
10	卸売・小売業（その他）	3.0	4.5	-1.5pt
10	不動産業・住宅情報関連業	3.0	3.2	-0.2pt

男性3年以内退会者 (n=463)

順位	従事している業種	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	官公庁・自治体・公共団体	13.2	8.9	+4.3pt
2	運送・輸送業	7.6	4.7	+2.9pt
3	ソフトウェア・情報サービス業	7.1	5.0	+2.1pt
4	製造業（その他）	6.9	6.6	+0.3pt
4	サービス業（その他）	6.9	6.3	+0.6pt
6	建設業	5.4	4.3	+1.1pt
7	金融業	4.1	4.2	-0.1pt
8	卸売・小売業（その他）	3.9	4.5	-0.6pt
9	医療業	3.7	6.3	-2.6pt
10	福祉関連業	3.5	4.6	-1.1pt
10	学校・教育産業	3.5	6.2	-2.7pt

属性（女性の従事している業種【有職者、パート・アルバイトベース】）

- 女性の従事している業種は、「学校・教育産業」と「医療業」がいずれでも上位。特に、「医療業」は中止者と退会者で、退会者は加えて「福祉関連業」の割合も高く、“周囲から”または“周囲への”感染リスクを回避した中止・退会である可能性がうかがえる。

従事している業種（女性）

女性現利用者 (n=968)

順位	従事している業種	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	学校・教育産業	9.4	6.2	+3.2pt
2	医療業	9.1	6.3	+2.8pt
3	サービス業（その他）	7.4	6.3	+1.1pt
4	官公庁・自治体・公共団体	6.9	8.9	-2.0pt
5	福祉関連業	6.7	4.6	+2.1pt
6	卸売・小売業（その他）	5.7	4.5	+1.2pt
7	製造業（その他）	4.9	6.6	-1.7pt
8	金融業	3.5	4.2	-0.7pt
9	不動産業・住宅情報関連業	3.2	3.2	+0.0pt
10	飲食店	3.0	2.0	+1.0pt

女性コロナ中止者 (n=211)

順位	従事している業種	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	医療業	14.7	6.3	+8.4pt
2	学校・教育産業	11.8	6.2	+5.6pt
3	官公庁・自治体・公共団体	6.6	8.9	-2.3pt
4	金融業	6.2	4.2	+2.0pt
4	福祉関連業	6.2	4.6	+1.6pt
6	サービス業（その他）	5.7	6.3	-0.6pt
7	製造業（その他）	3.8	6.6	-2.8pt
7	飲食店	3.8	2.0	+1.8pt
9	卸売・小売業（その他）	3.3	4.5	-1.2pt
10	建設業	2.8	4.3	-1.5pt
10	卸売・小売業（食料・飲料・酒類）	2.8	2.3	+0.5pt
10	ソフトウェア・情報サービス業	2.8	5.0	-2.2pt

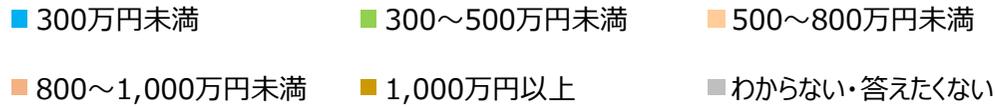
女性3年以内退会者 (n=384)

順位	従事している業種	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	医療業	13.3	6.3	+7.0pt
2	福祉関連業	10.7	4.6	+6.1pt
3	学校・教育産業	10.4	6.2	+4.2pt
4	サービス業（その他）	5.7	6.3	-0.6pt
5	官公庁・自治体・公共団体	5.5	8.9	-3.4pt
6	製造業（その他）	4.9	6.6	-1.7pt
7	卸売・小売業（その他）	4.4	4.5	-0.1pt
8	金融業	4.2	4.2	+0.0pt
9	建設業	3.9	4.3	-0.4pt
10	運送・輸送業	2.9	4.7	-1.8pt

属性（世帯年収／1ヶ月あたりの自由に使えるお金）

- 世帯年収をみると、男女とも中止者は「父母」と同居が多いためか、「わからない」の割合が高い傾向がみられる。
- 1ヶ月あたりの自由に使えるお金は、男女とも退会者で3万円未満の割合が他よりも高い。

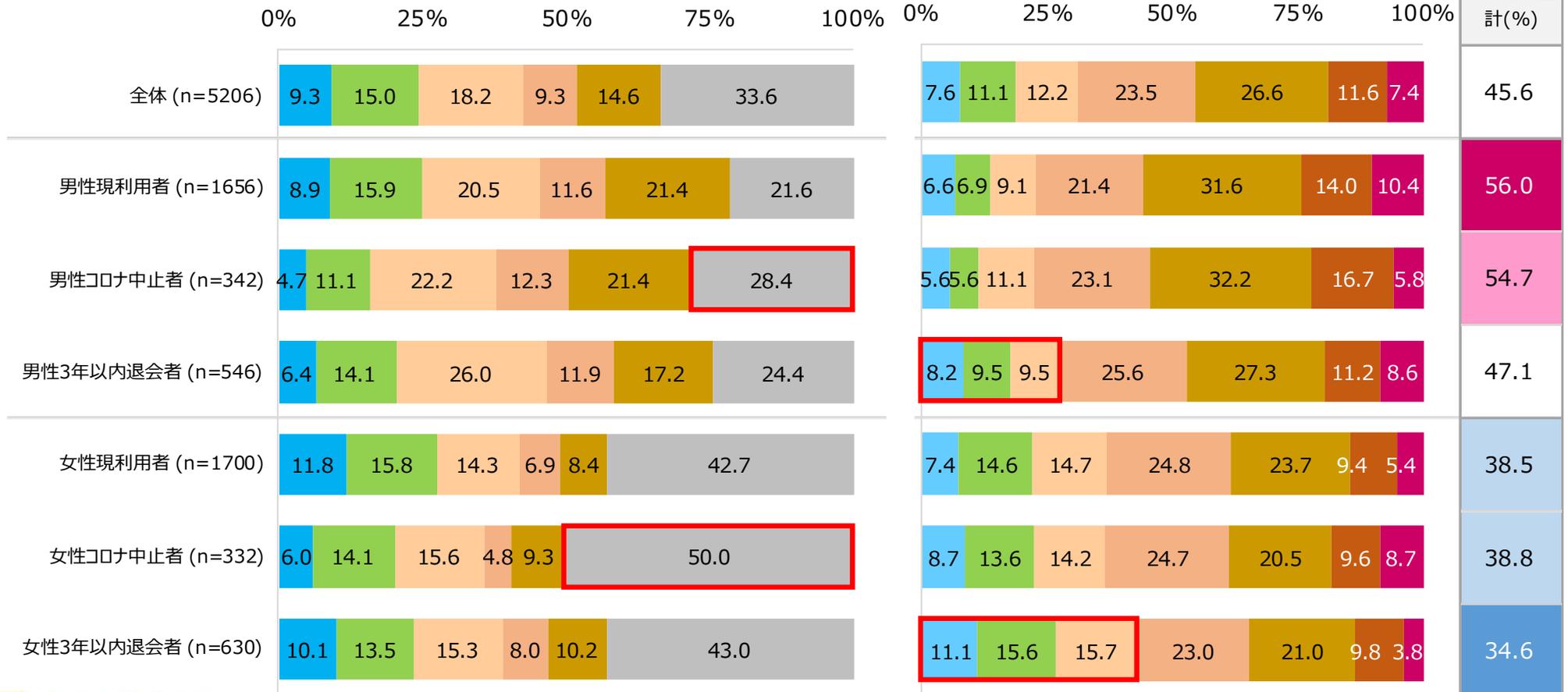
世帯年収



1ヶ月あたりの自由に使えるお金



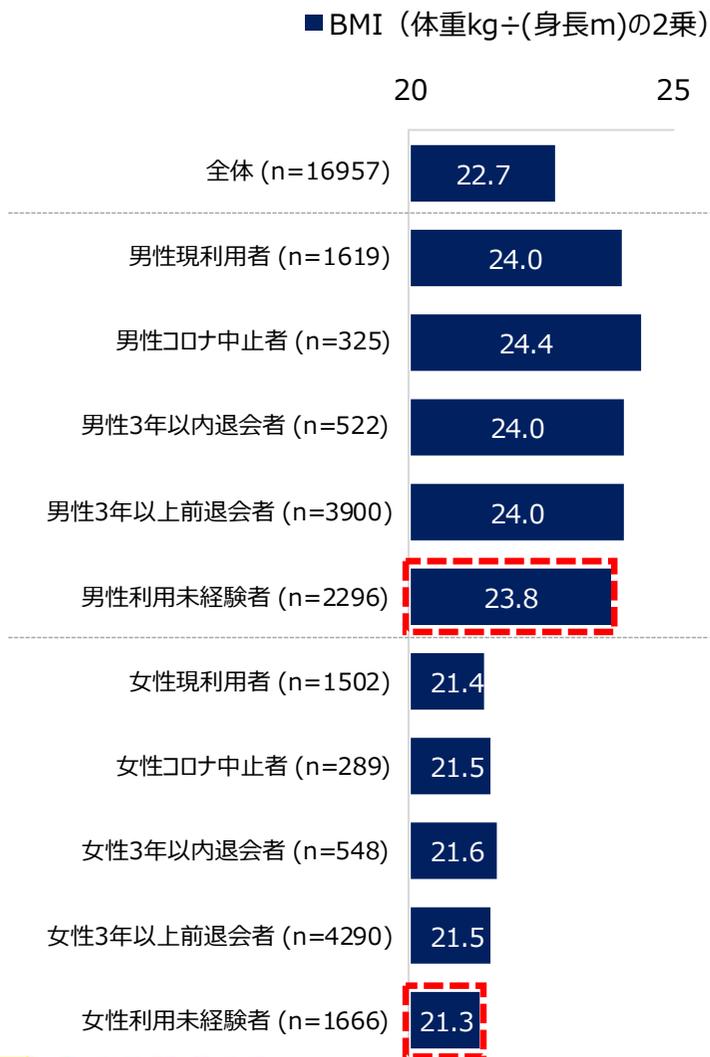
全体と比べて
+10pt ■ -10pt ■
+5pt ■ -5pt ■



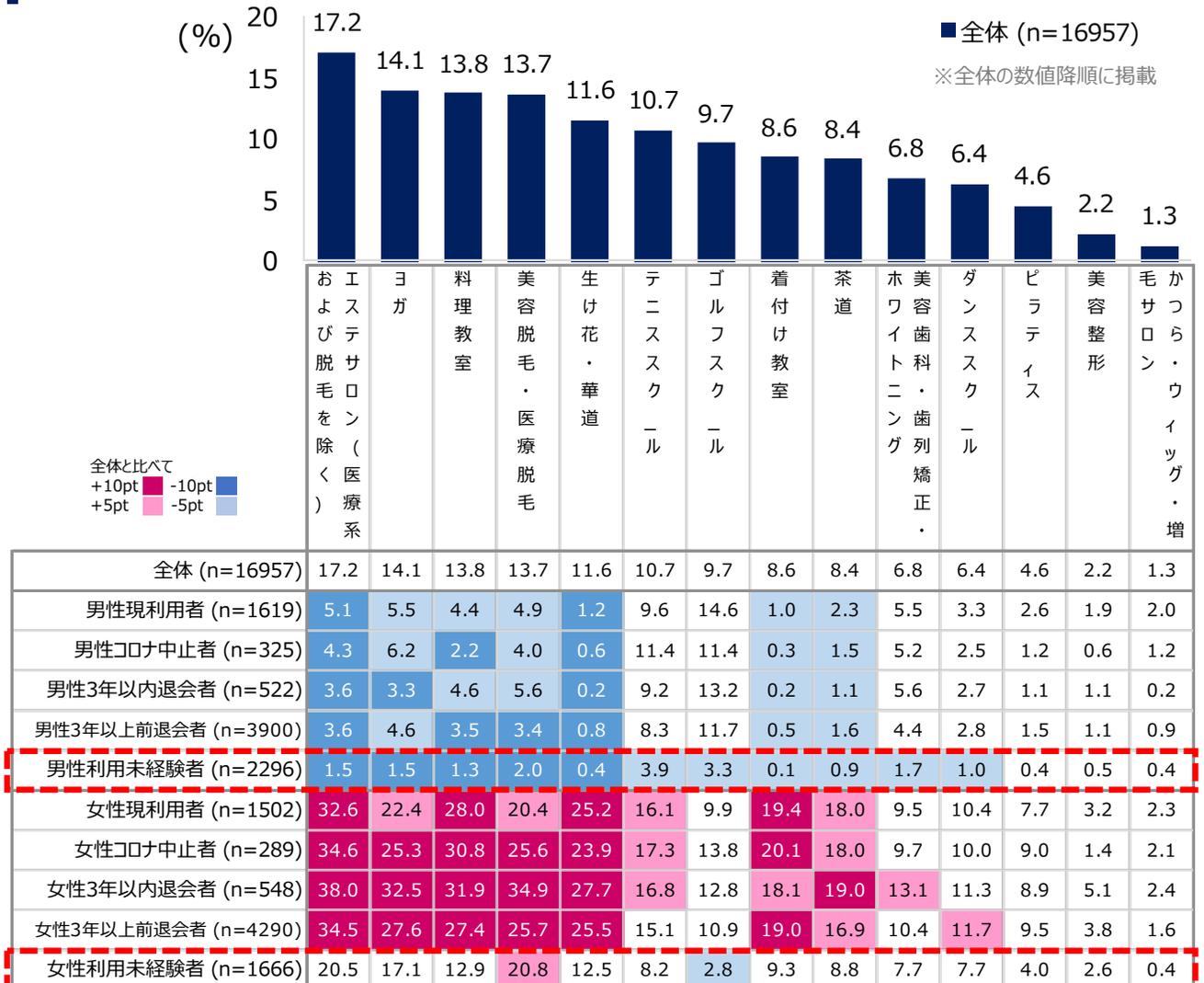
属性（BMI／習い事・美容サービスの利用経験）スクリーニング調査

- 聴取した身長・体重からBMIを算出したところ、各層での違いはほとんどなく、むしろ利用未経験者が最も小さい数値となった。
- 習い事・美容サービスの利用経験をみると、男女とも利用未経験者は他の利用経験も低調である傾向がみられる。

BMI（任意回答）



習い事・美容サービスの利用経験（MA）

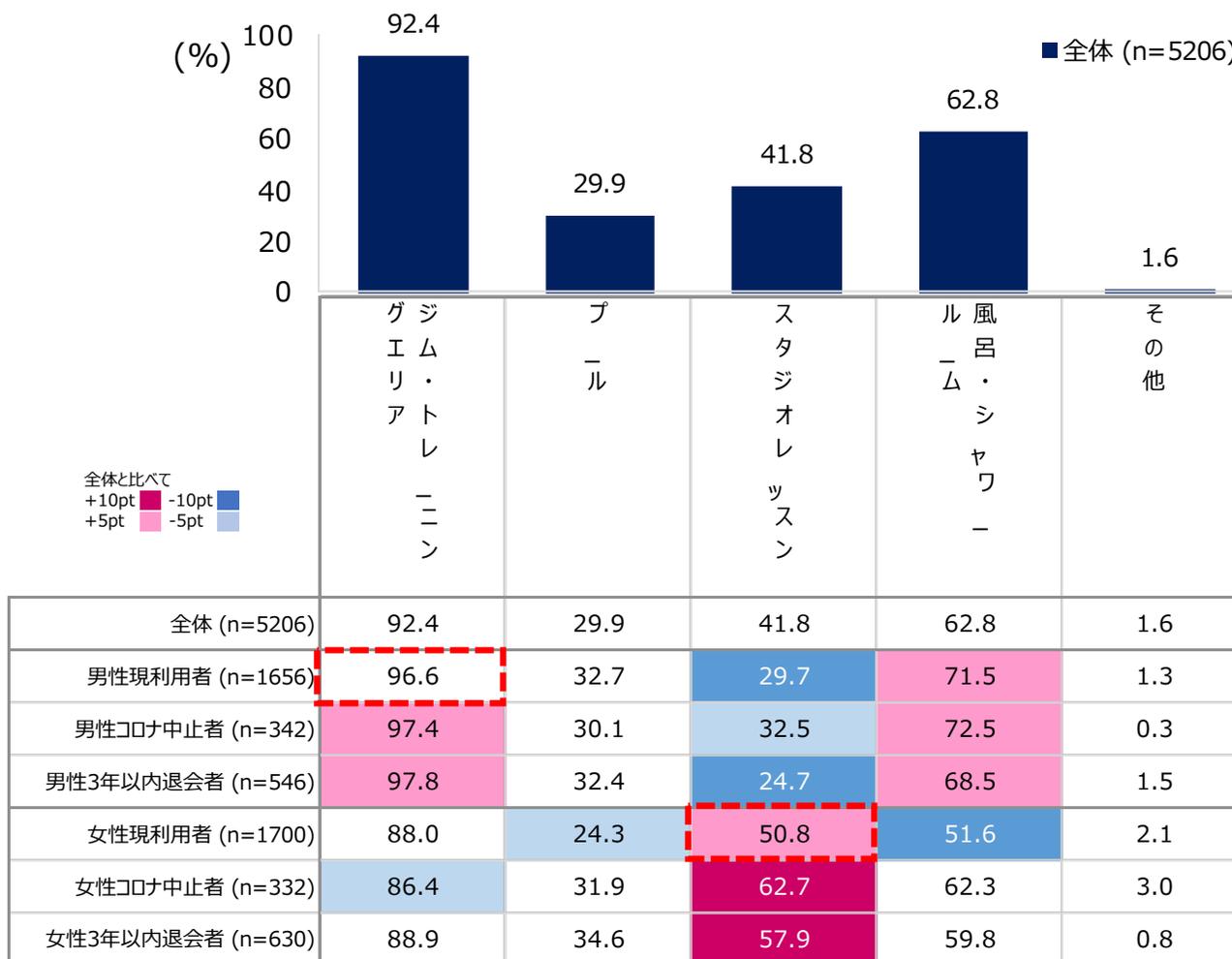


2.フィットネスクラブの利用実態

施設内の利用エリア

- 利用エリアは、男性は女性よりも「ジム・トレーニングエリア」が、女性は男性よりも「スタジオレッスン」の割合が高い。また、年代の高い層が多いためか、男女とも現利用者は、その2つの利用エリアの割合が中止・退会者に比べて低い。

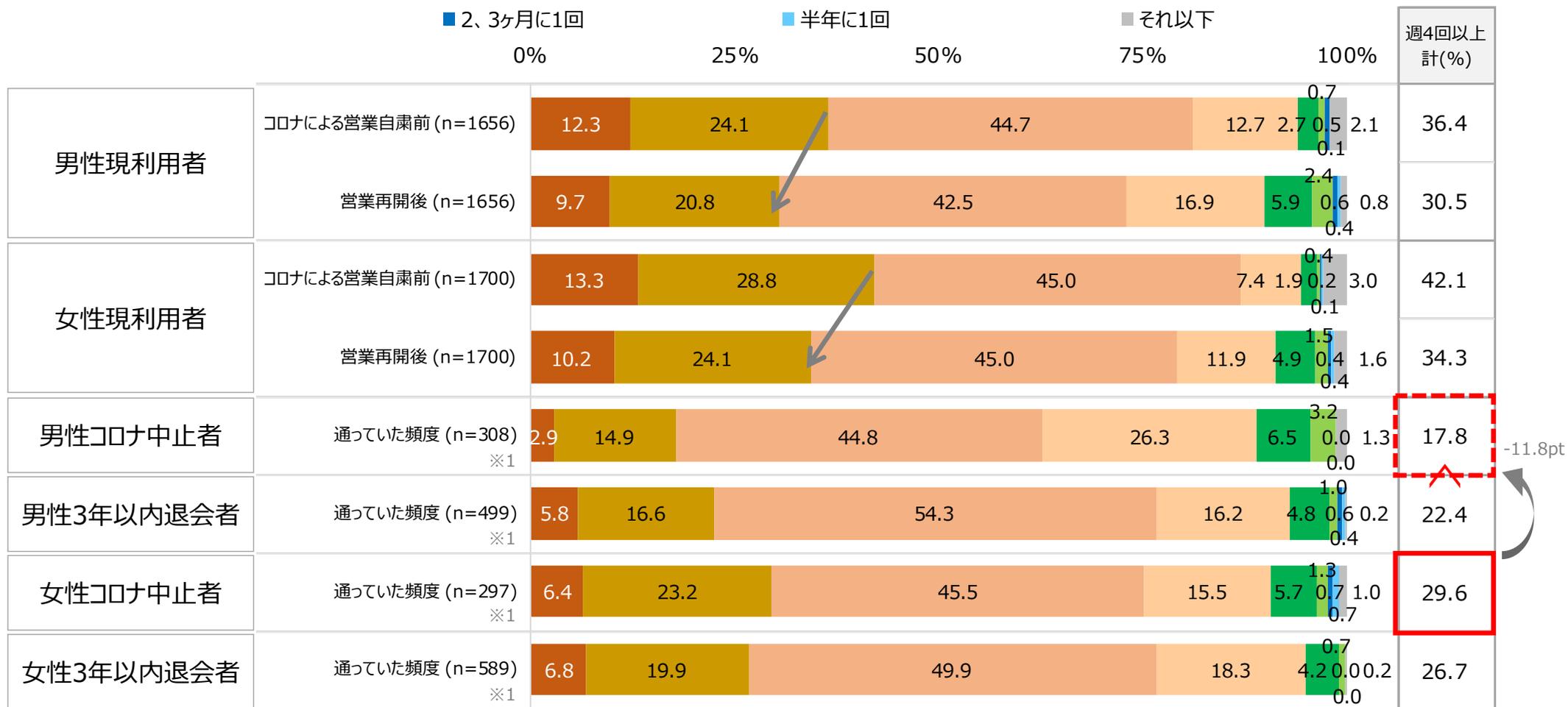
施設内の利用エリア (MA)



施設の利用頻度

- 利用頻度を週4回以上の割合で見ると、男女とも現利用者と、営業再開後は営業自粛前に比べて低い。
- 男性の中止者は、退会者よりも利用頻度が低く、週4回以上の割合は、女性中止者と比べても10pt以上低い。

施設の利用頻度



-11.8pt

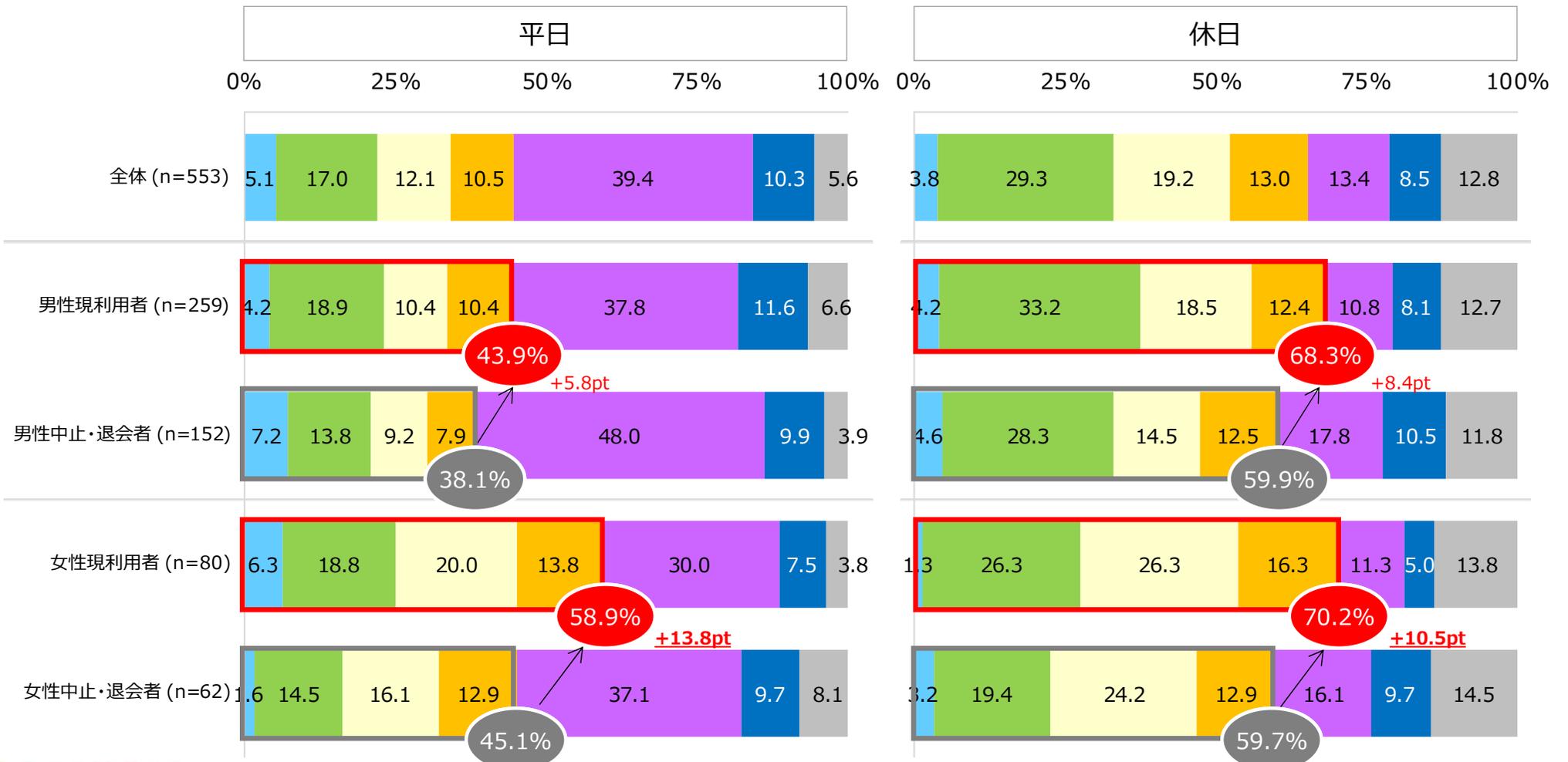
※1・・・混在をさけるため、「2020年6月以降に一度でも利用した人」を除外した集計値を掲載

施設の利用時間帯【24時間ジム・店舗利用者ベース】

➤ 利用時間帯をみると、男女とも現利用者は、年代の高い層が多いためか、平休日ともに「早朝～夕方（4時～18時）」の割合が中止・退会者より高く、特に女性は10pt以上の差がある。

施設の利用時間帯

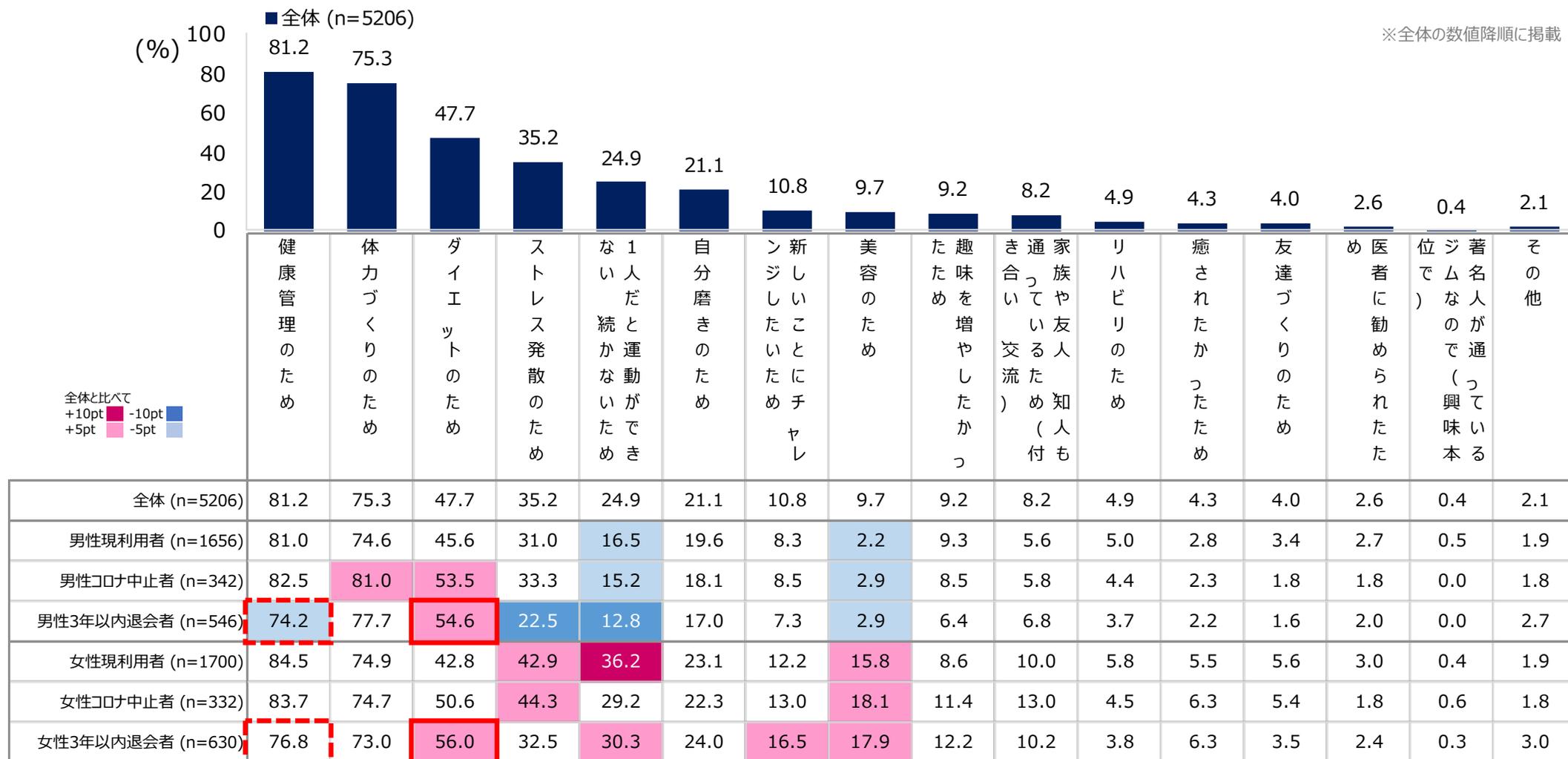
■ 早朝（4時～6時） ■ 午前中（6時～12時） ■ 午後（12時～16時） ■ 夕方（16時～18時） ■ 夜（18時～22時） ■ 深夜（22時～4時） ■ なし



通っている（いた）理由

- 利用の理由は、「健康管理のため」と「体力づくりのため」が抜けて高い。ただし、退会者でみると、男女とも「健康管理のため」は現利用・中止者より低く、これに反して「ダイエットのため」が高い傾向がみられ、利用目的も一時的であった可能性がうかがえる。

通っている（いた）理由（MA）



3. 今後のフィットネスクラブの利用意向

利用しなくなった理由

- 退会理由をみると、「新型コロナウイルスの影響があったから」が最も高く、男女とも1年以内退会者の4割以上が回答した。また、男性の退会者は女性に比べて「お金が思ったよりかかった」、「利用できるお金がなくなった」というコスト面の割合がやや高い。

利用しなくなった理由 (MA)

※全体数値の上位15件を降順に掲載

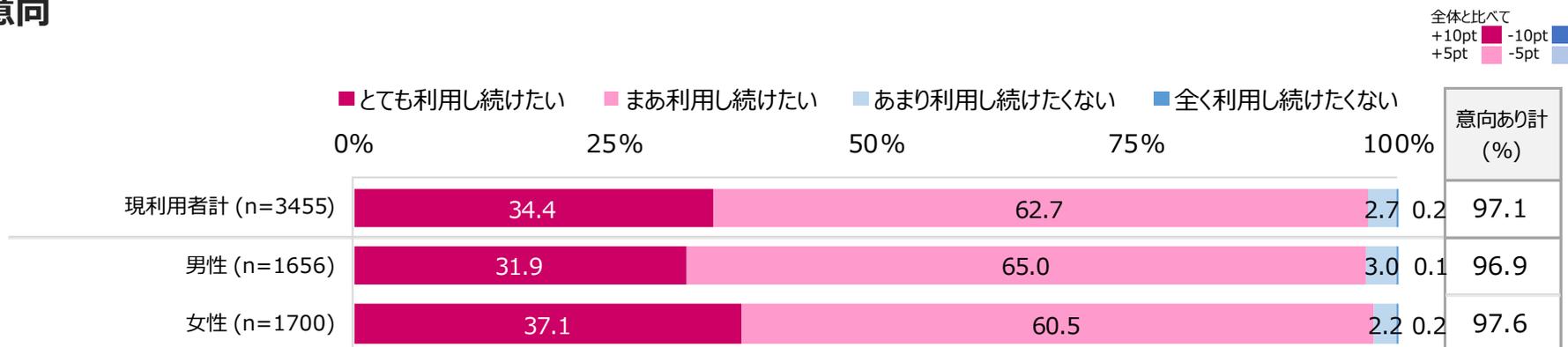


	影響があったから	新しいコナウィルス	生活習慣が変わった	環境変化	お金が思ったよりかかった	コストが高くなった	利用しなくなった	体を痛めた	運動量が減った	施設で怪我をした	施設管理が不安	他のサービスに切り替えた	飽きた	通いにくくなった	連客もいない
退会者計 (n=1176)	30.9	20.3	10.8	9.6	7.2	5.7	5.0	5.0	4.8	4.7	3.7	3.3	3.1	3.0	2.9
男性計 (n=546)	31.5	21.8	9.3	8.8	8.8	7.3	5.5	4.9	3.5	4.9	3.1	2.6	3.3	2.6	1.8
1年以内退会 (n=390)	44.1	18.5	7.4	4.9	7.7	5.9	4.4	4.4	2.3	5.9	3.6	2.1	3.6	2.1	2.1
1年以上前退会 (n=156)	0.0	30.1	14.1	18.6	11.5	10.9	8.3	6.4	6.4	2.6	1.9	3.8	2.6	3.8	1.3
女性計 (n=630)	30.3	19.0	12.1	10.3	5.9	4.3	4.6	5.1	5.9	4.4	4.3	4.0	3.0	3.3	3.8
1年以内退会 (n=420)	45.5	14.5	11.4	6.9	4.3	4.8	4.8	4.0	6.7	4.5	4.5	2.4	3.3	2.9	2.9
1年以上前退会 (n=210)	0.0	28.1	13.3	17.1	9.0	3.3	4.3	7.1	4.3	4.3	3.8	7.1	2.4	4.3	5.7

継続意向 / 再利用意向

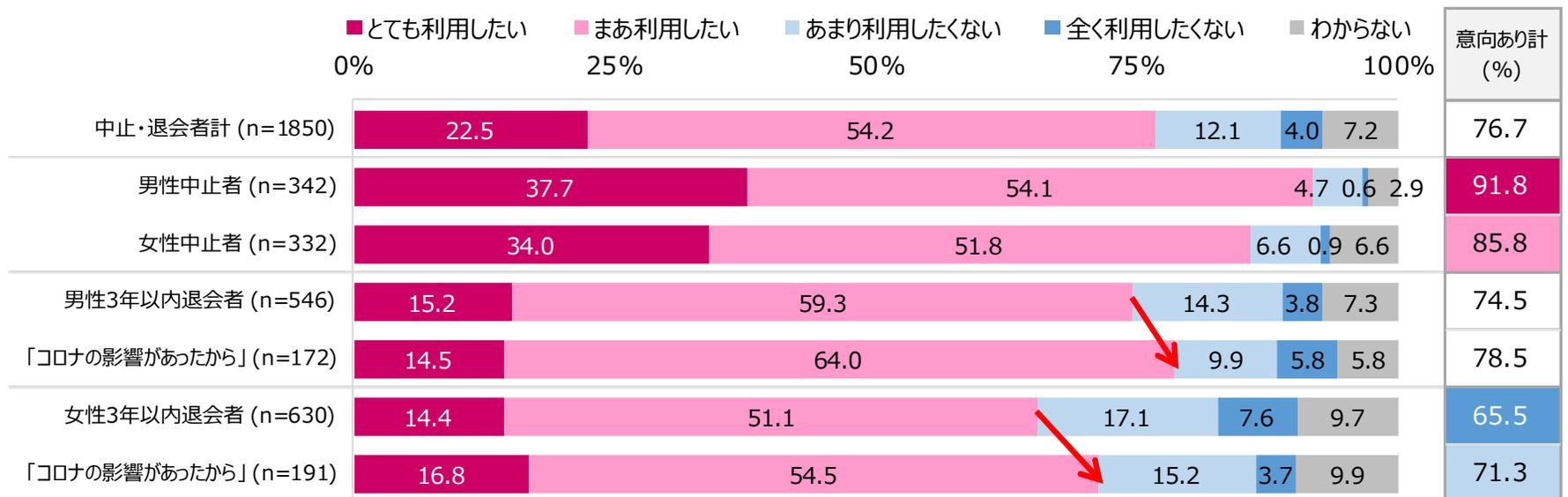
- 現利用者の継続意向は男女とも高く、意向あり計がほぼ全員を占める。中止者の再利用意向も男女とも9割前後で非常に高い。退会者の再利用意向は、意向あり計が7割前後。コロナの影響が理由の退会者でみると、再利用意向は4~6pt高くなる。

継続意向



再利用意向

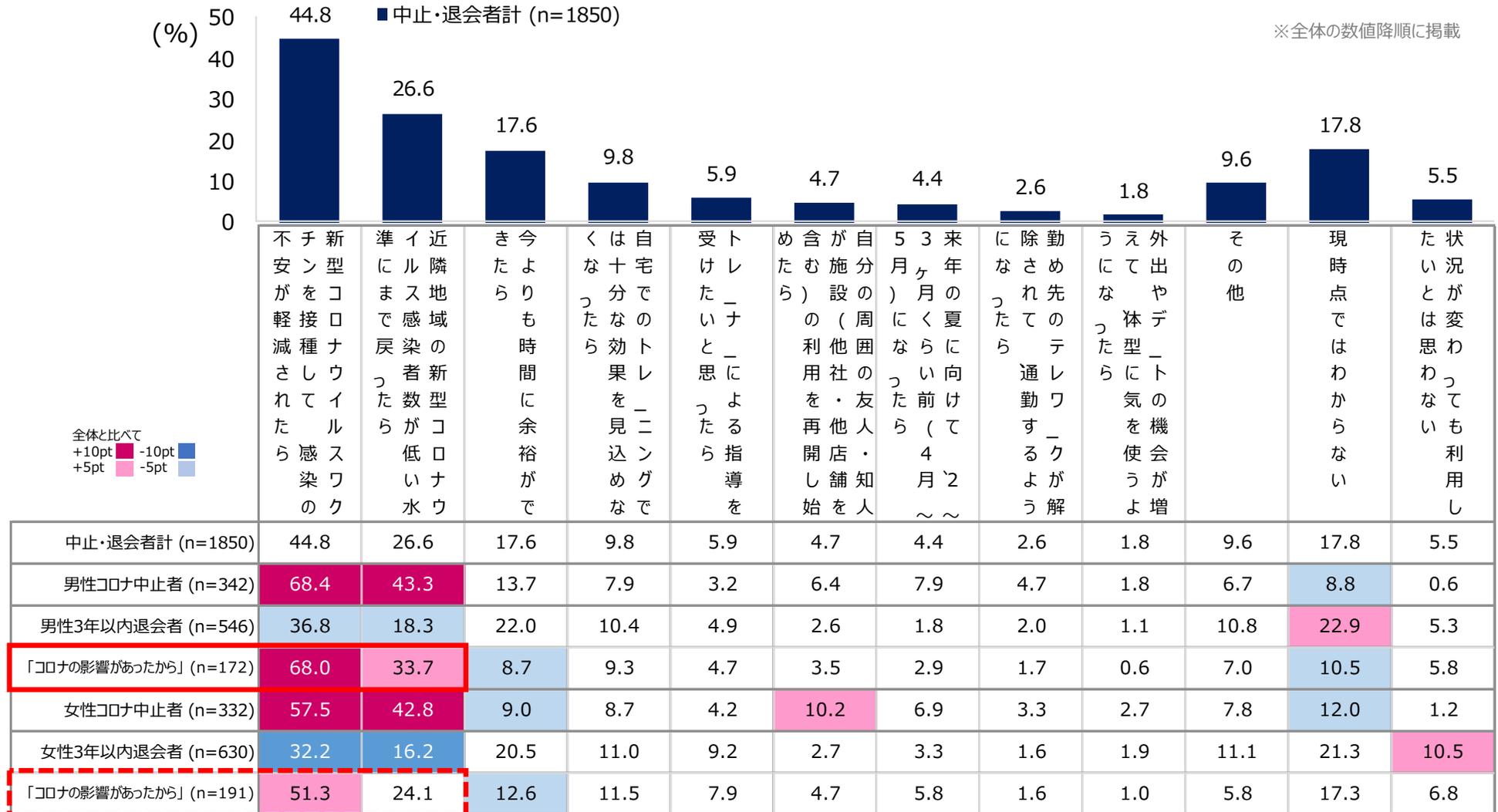
※設問文「状況が変われば、あなたは【現在通っている、または、通っていた『スポーツジム・フィットネスクラブ』】を再度利用したいと思いますか。」に対して回答された割合



再度利用したいと思える状況の変化

- 「ワクチンを接種して感染の不安が軽減されたら」が抜けて高く、「近隣の感染者数が低い水準に戻ったら」が2割以上で続く。
- 中止者とコロナの影響が理由の退会者は、中止・退会者全体よりも前述2項目の割合が高く、収束後の利用再開もうかがえる。

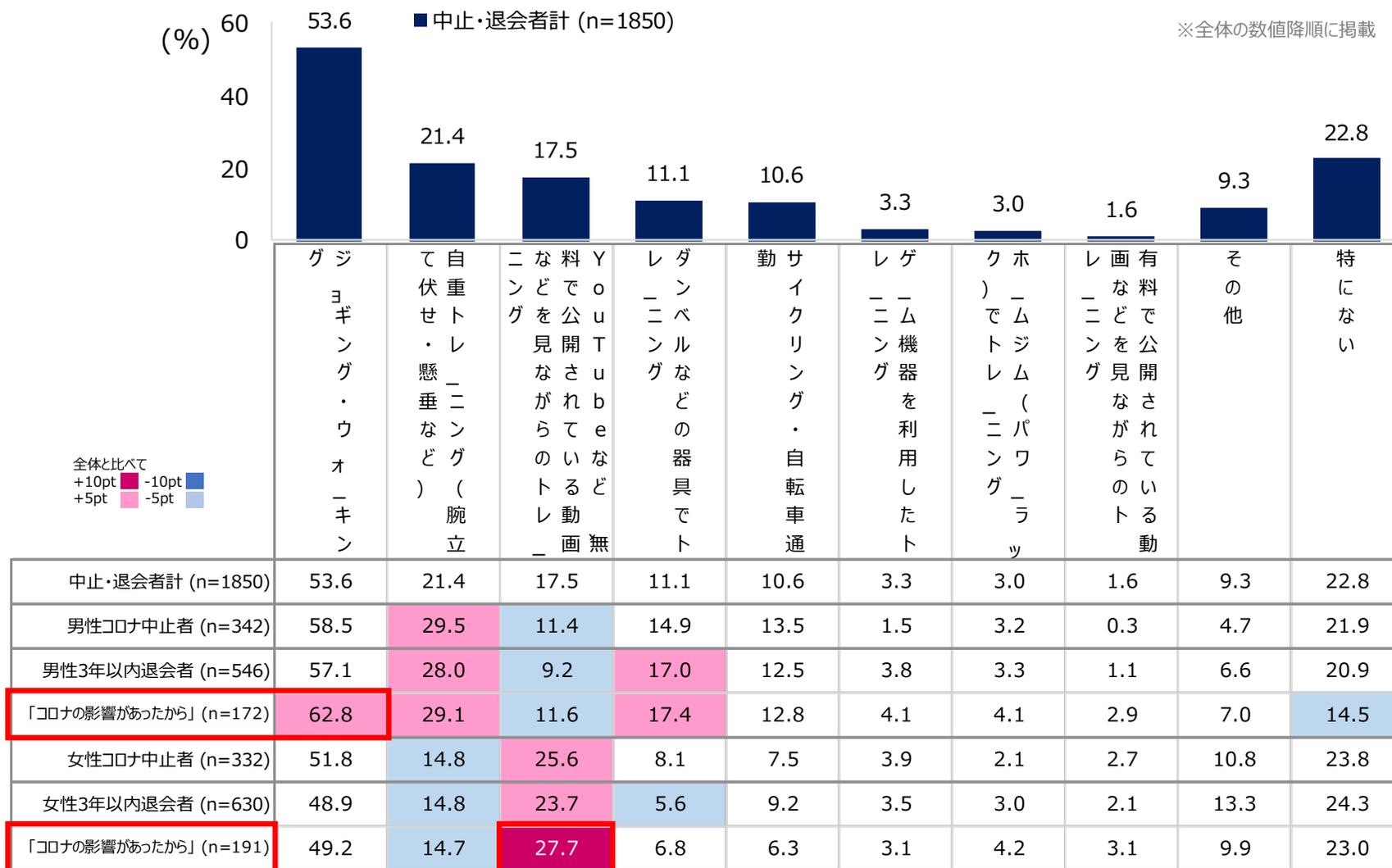
再度利用したいと思える状況の変化 (MA)



利用しなくなって代わりに実施していること

- 「ジョギング・ウォーキング」以外では、男性が「自重トレーニング」で、女性は「無料動画などを見ながらのトレーニング」で高い。
- コロナの影響が理由の退会者は、男性は「ジョギング・ウォーキング」が、女性は「無料動画などを見ながらのトレーニング」が高い。

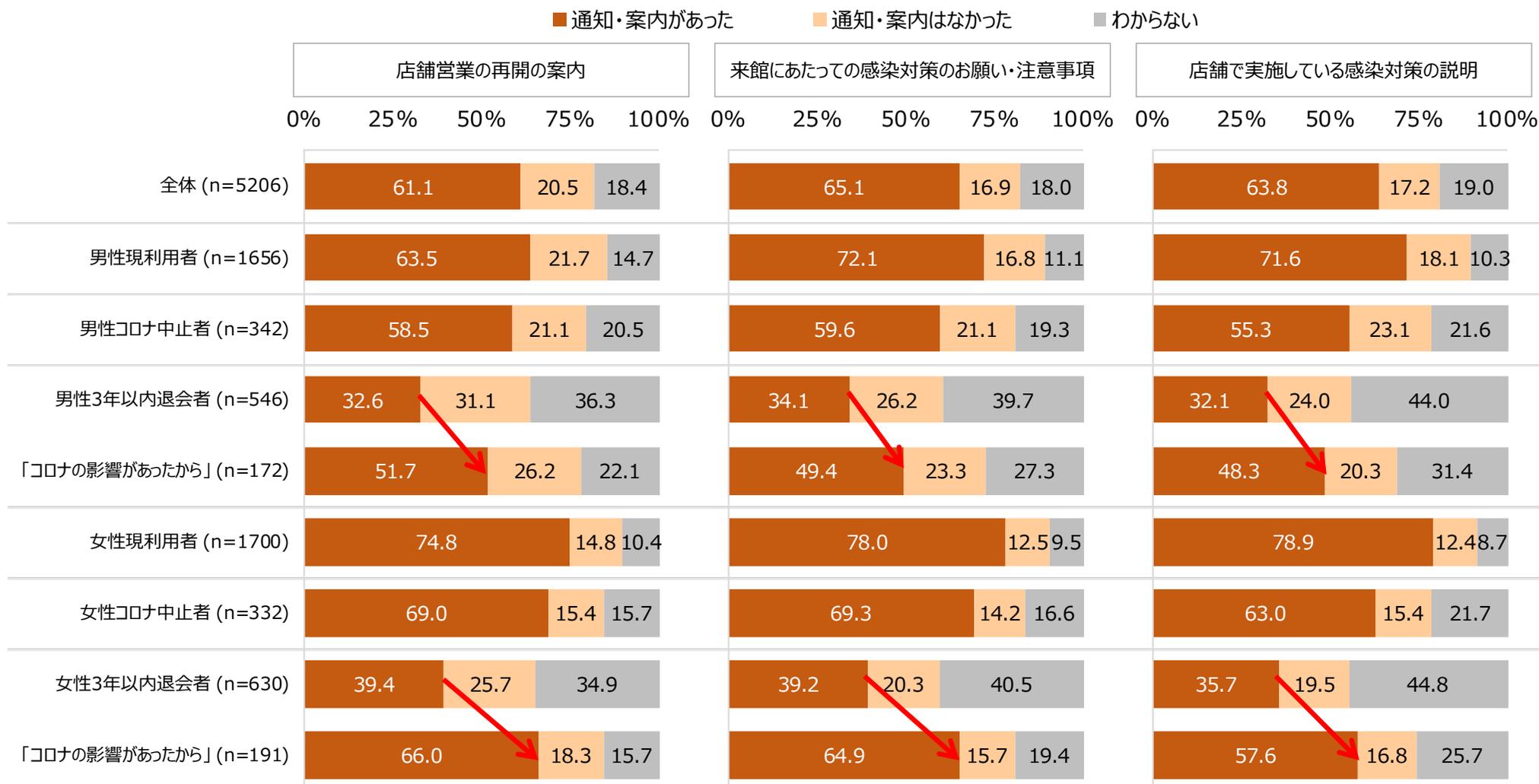
利用しなくなって代わりに実施していること (MA)



各種通知・案内のフォロー有無①

➤ いずれの通知・案内でも、全ての利用状況別で男性より女性の方が「通知・案内があった」の割合が高く、女性の方がフォローの認識率が高い傾向がみられる。また、男女とも、コロナの影響が理由の退会者は、退会者全体に比べてフォローの認識率が高い。

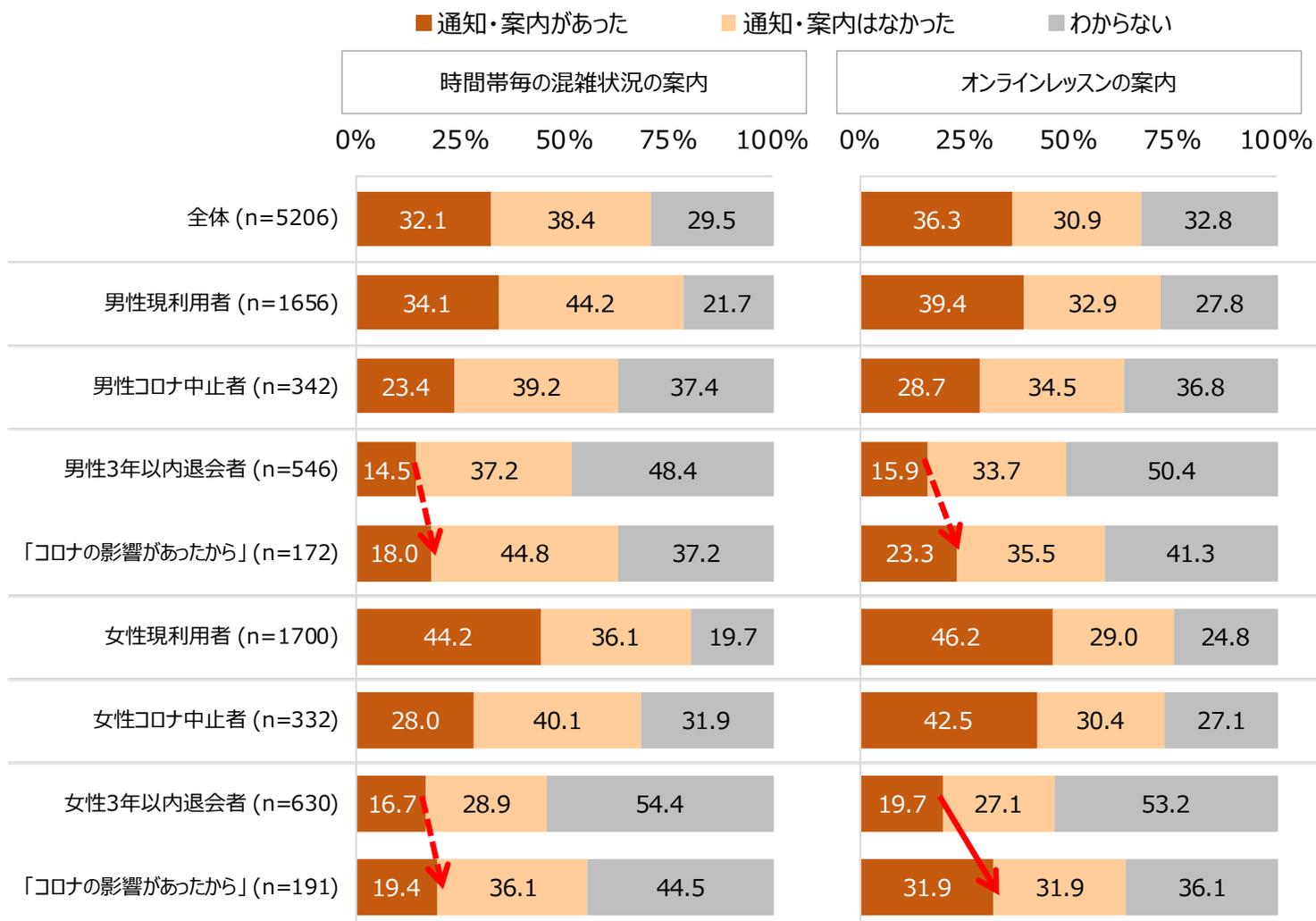
各種通知・案内のフォロー有無



各種通知・案内のフォロー有無②

- 「時間帯毎の混雑状況の案内」と「オンラインレッスンの案内」は、前述3項目ほど「通知・案内があった」の割合が高くはない。
「オンラインレッスンの案内」が認識された割合は、女性退会者全体よりも、コロナの影響が理由の退会者の方が10pt以上高い。

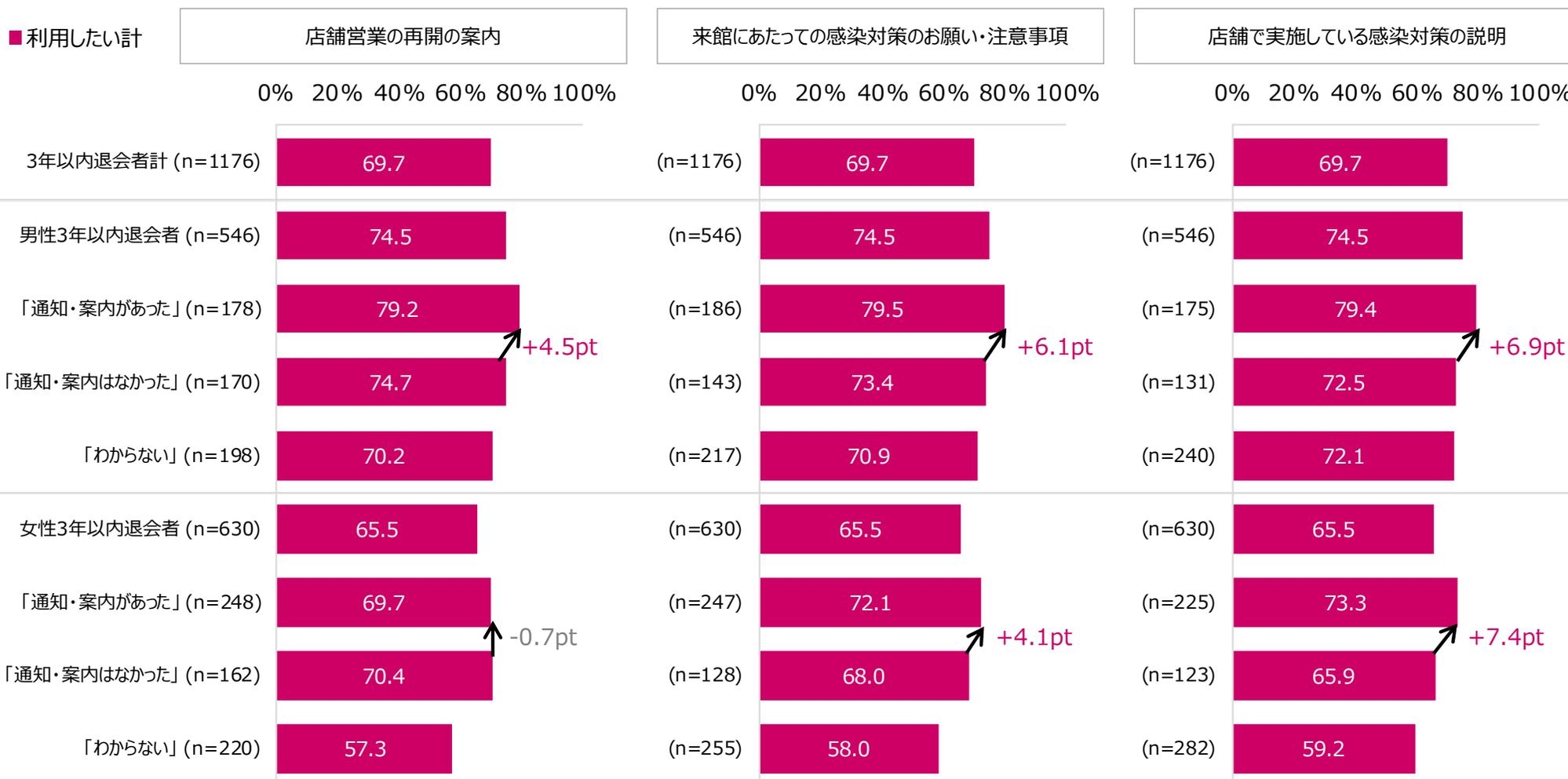
各種通知・案内のフォロー有無



各種通知・案内のフォロー有無別再利用意向①【3年以内退会者ベース】

➤ 男女退会者の再利用意向（利用したい計）を、各種通知・案内の認識有無別でみたところ、ほぼ全ての通知・案内について、「あった」と認識している退会者の方が、再利用意向が高かった。

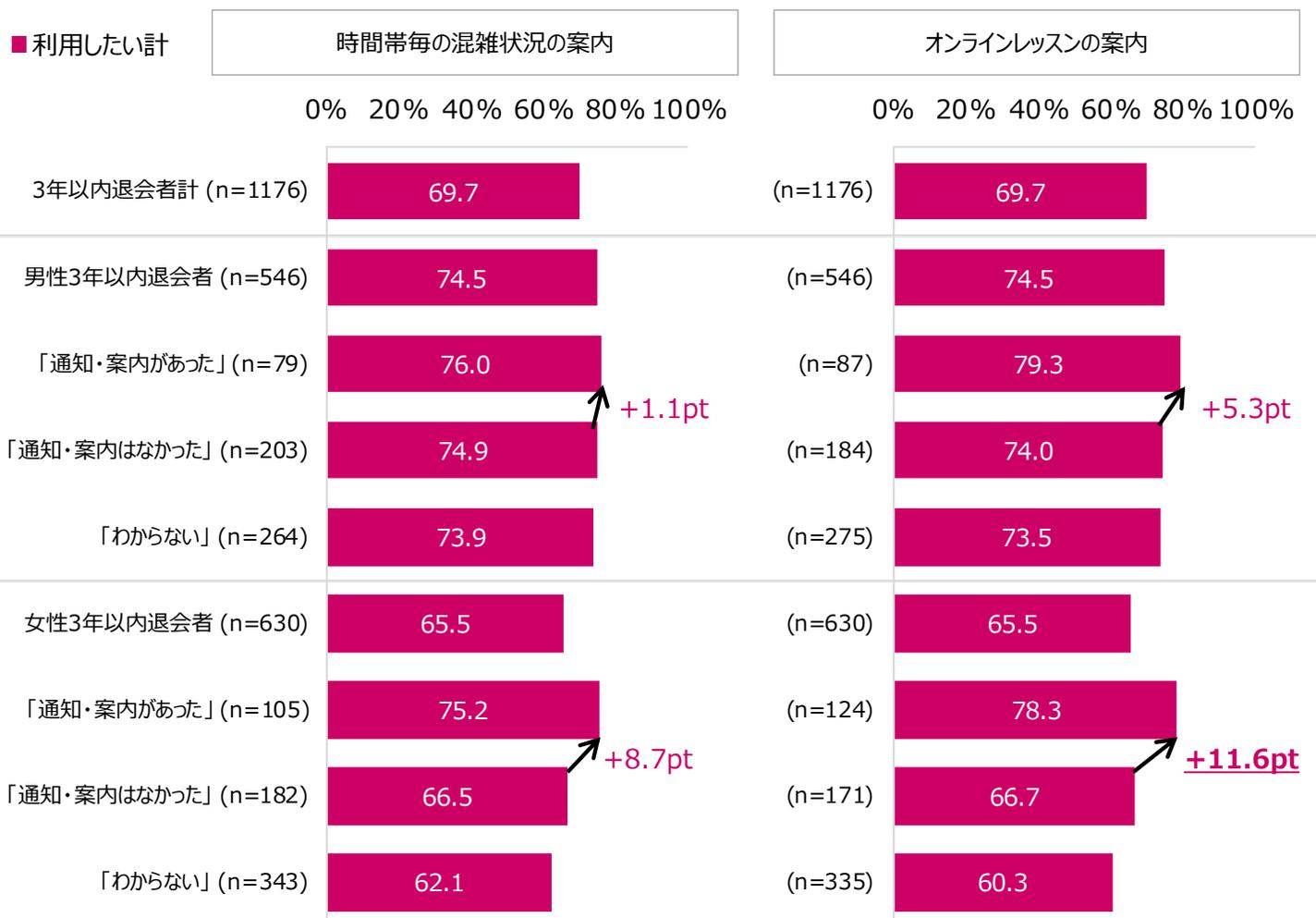
再利用意向



各種通知・案内のフォロー有無別再利用意向②【3年以内退会者ベース】

- 女性ベースでみると、「オンラインレッスンの案内」が「あった」と回答した退会者は、「なかった」と回答した退会者よりも再利用意向（利用したい計）が10pt以上高かった。

再利用意向



本レポートについて

- ・本レポートに掲載している著作物（レポート、グラフ、データ）の権利はすべて当社に帰属いたします。
- ・本レポートの一部あるいは全部について、当社の承諾を得ずに無断で複製、複写、第三者へ配布、転売等を行うことを禁じます。

発行：2021年1月

「フィットネスクラブに関する実態調査」

© oricon ME inc.

株式会社oricon ME

TEL : 03-5785-5628 E-mail : ml-cspr@oricon.jp