

アイビューティーサロン利用実態調査

～②東名阪エリア20～49歳女性のアイビューティーサロン選択基準と利用満足度～

東京エリア（首都圏）：東京、神奈川、埼玉、千葉
名古屋エリア（東海）：愛知、静岡、岐阜、三重
大阪エリア（関西）：大阪、京都、兵庫、滋賀、奈良、和歌山

F1層：20～34歳女性
F2層：35～49歳女性

※”F”は英語でFemaleを意味し
“1”は20～34歳、“2”は35～49歳を指す。

●主に利用しているアイビューティーサロンの重視項目・・・P4

重視項目は、「スタッフ（接客）」「技術」「金額」要素の項目が上位。
『スタッフの接客態度が良いこと』『技術力があること』がトップ。

●主に利用しているアイビューティーサロンに対する満足度・・・P5

主に利用しているアイビューティーサロンの満足度は72%。

●アイビューティーサロンのスイッチ経験・・・P6

4割強がアイビューティーサロンのスイッチ経験有り。

●アイビューティーサロンで利用したことがあるメニュー・・・P7

アイビューティーサロン利用者のうち、『まつ毛パーマ』は7割、『まつ毛エクステンション』は6割が、利用経験あり。
『まつ毛パーマ』の利用率経験率は、F1層よりF2層の方が10ポイント以上高い（F1層=63%、F2層=75%）。
『まつ毛エクステンション』の利用率経験率は、F2層よりF1層の方が10ポイント以上高い（F1層=69%、F2層=53%）。

●主に利用しているアイビューティーサロンで利用したことがあるメニューに対する満足度・・・P8

主に利用しているアイビューティーサロンで利用した『まつ毛エクステンション』に対して、合計で74%が満足していると回答。
『まつ毛パーマ』に対しては、合計で76%が満足している。

調査概要

▶ 調査目的

- アイビューティーサロン利用者の利用実態と満足度の把握

▶ 対象者条件

- 20～49歳女性

▶ 対象エリア条件

- 首都圏(東京、神奈川、埼玉、千葉)
- 東海(愛知、静岡、岐阜、三重)
- 関西(大阪、京都、兵庫、滋賀、奈良、和歌山)

▶ 回収数

- スクリーニング調査: 16,535人
 -うち、「アイビューティーサロン」利用経験者は3,845人(23.3%)
- 本調査: スクリーニング調査で抽出した「アイビューティーサロン利用者」のうち、600人

■ サンプル構成(全体/単一回答)

		首都圏				東海				関西						
		調査数	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県
全体		600	38	47	214	112	3	4	36	7	4	15	79	36	5	—
年代別	F1層	300	23	22	106	54	3	3	20	5	3	8	31	20	2	—
	F2層	300	15	25	108	58	—	1	16	2	1	7	48	16	3	—
	20～24歳	100	11	8	29	21	2	1	6	1	1	4	10	6	—	—
	25～29歳	100	5	6	36	17	—	1	9	3	2	2	11	7	1	—
	30～34歳	100	7	8	41	16	1	1	5	1	—	2	10	7	1	—
	35～39歳	100	2	11	32	18	—	1	4	—	—	2	21	6	3	—
	40～44歳	100	10	6	38	20	—	—	3	—	—	3	14	6	—	—
45～49歳	100	3	8	38	20	—	—	9	2	1	2	13	4	—	—	

▶ 調査期間

- スクリーニング調査 2011年3月8日～3月25日
- 本調査 2011年3月25日～2011年3月30日

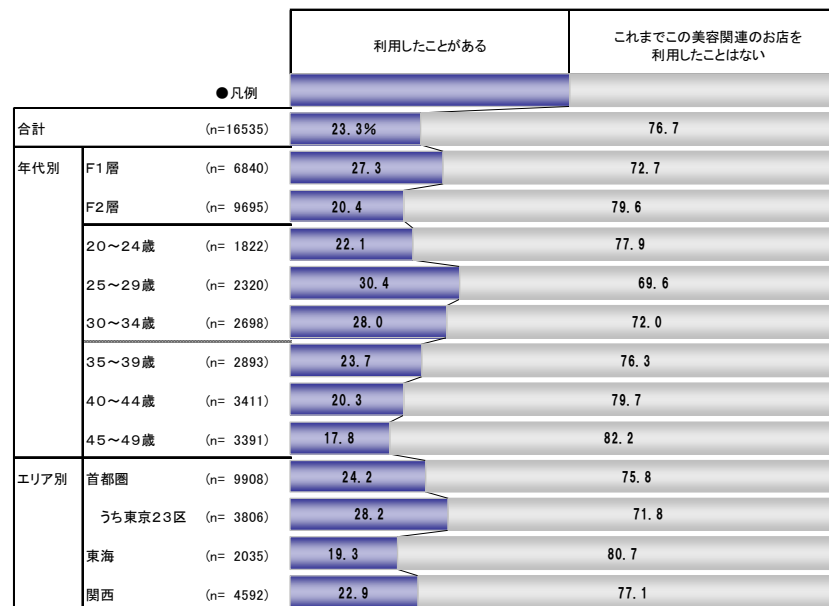
▶ 調査方法

- インターネット調査
 -株式会社コンピューター・プランニング・リサーチ(CPR)の調査モニターを使用

▶ 調査実施機関

- 株式会社アンド・ディ

■ アイビューティーサロンの利用の有無 (※スクリーニング調査:全体/単一回答)



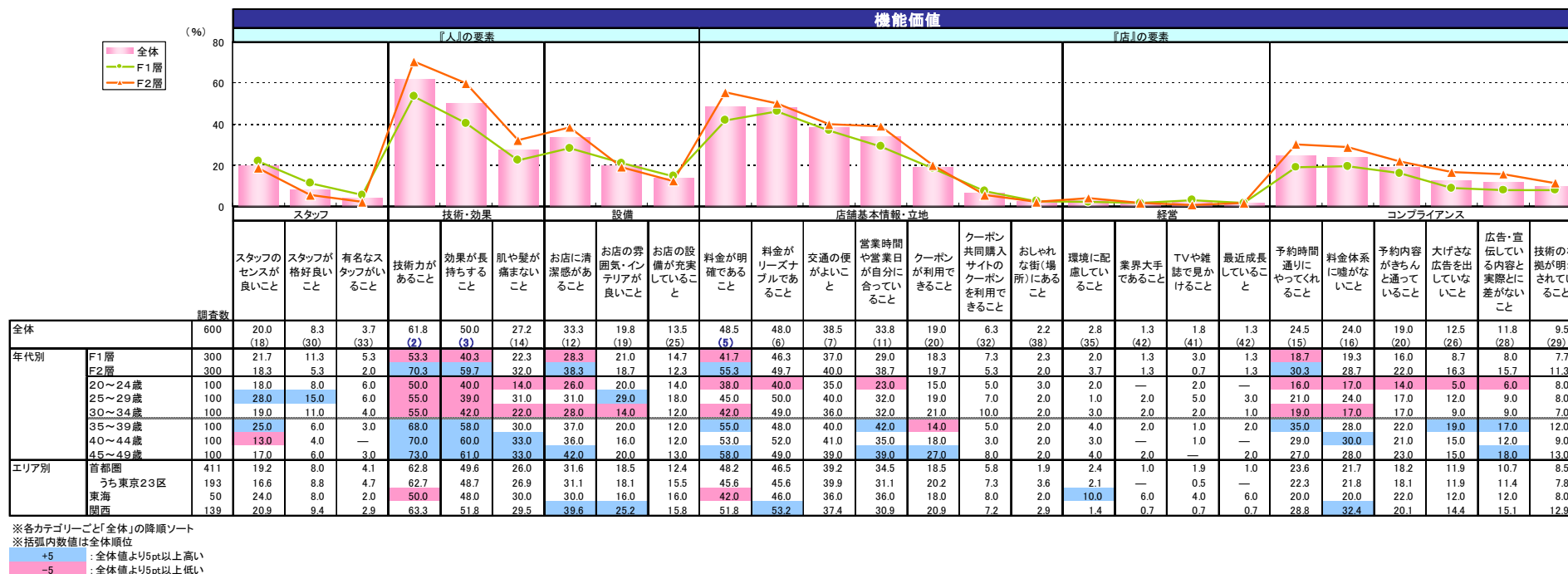
※出版・印刷物等へのデータ転載される際には、「(株)リクルート ビューティワールド総研調べ」と明記していただきますようお願い申し上げます。

1. 主に利用しているアイビューティーサロンの重視項目

▶ 全体では『スタッフの接客態度が良いこと』『技術力があること』がトップ(62%)。以下『効果が長持ちすること』(50%)、『納得できる効果が得られること』『料金が明確であること』(49%)と続く。

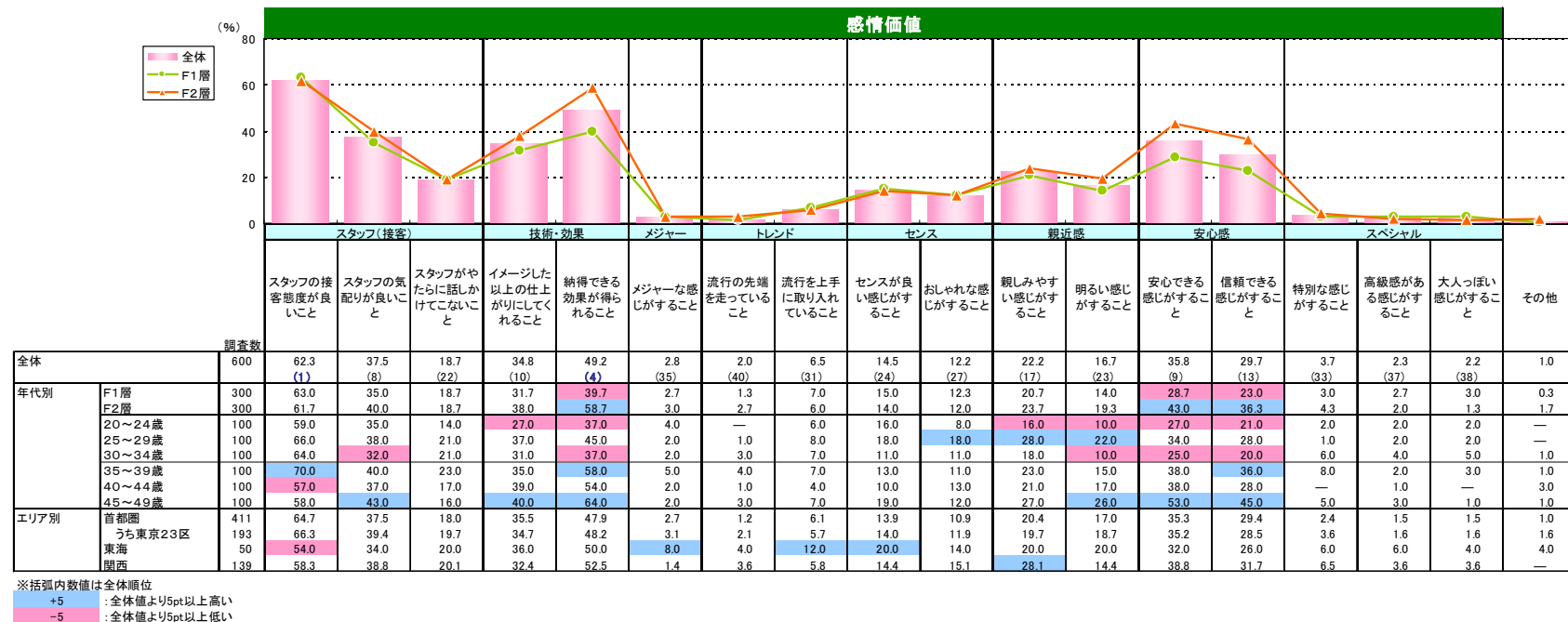
- 機能価値について年代別にみると、F1層F2層ともに上位3項目の顔ぶれは同じで、『技術力があること』『効果が長持ちすること』『料金が明確であること』を重視。
 - 「スタッフ」に関しては、全体的にF2層よりF1層の方でスコアが高い。
 - 「技術・効果」「店舗基本情報・立地」「コンプライアンス」に関しては、F1層よりF2層の方でスコアが高い。
 - 特に『技術力があること』『効果が長持ちすること』『お店に清潔感があること』『料金が明確であること』『予約時間通りにやってくれること』は、スコア差が大きい。

■主に利用しているアイビューティーサロンの重視項目：アイビューティサロン(全体/複数回答)



- 感情価値について年代別にみると、F1層F2層ともに『スタッフの接客態度が良いこと』が最も高く、次いで『納得できる効果が得られること』。
 -「技術・効果」「親近感」「安心感」に関する項目は、F1層よりF2層の方でスコアが高い。

■主に利用しているアイビューティサロンの重視項目：アイビューティサロン(全体/複数回答)



2. 主に利用しているアイビューティーサロンに対する満足度

▶主に利用しているアイビューティーサロンに対して、合計で7割強が満足している。

●年代別にみると、F1層F2層ともに『満足・計』が72%。

■主に利用しているアイビューティーサロンに対する満足度(全体/単一回答)

			満足・計		どちらとも いえない (+0)	不満・計		満足・計	不満・計	加重 平均値 (点)
			とても満足 している (+2)	ある程度満足 している (+1)		あまり満足 していない (-1)	まったく満足 していない (-2)			
●凡例										
全体		(n= 600)	15.7%	56.3		21.3	5.7	72.0	6.7	0.80
年代別	F1層	(n= 300)	17.0	55.0		21.7	5.7	72.0	6.3	0.82
	F2層	(n= 300)	14.3	57.7		21.0	5.7	72.0	7.0	0.78
年代別	20~24歳	(n= 100)	18.0	51.0		22.0	9.0	69.0	9.0	0.78
	25~29歳	(n= 100)	16.0	60.0		20.0	3.0	76.0	4.0	0.87
	30~34歳	(n= 100)	17.0	54.0		23.0	5.0	71.0	6.0	0.81
	35~39歳	(n= 100)	18.0	63.0		17.0	2.0	81.0	2.0	0.97
	40~44歳	(n= 100)	15.0	50.0		21.0	11.0	65.0	14.0	0.63
	45~49歳	(n= 100)	10.0	60.0		25.0	4.0	70.0	5.0	0.74
エリア別	首都圏	(n= 411)	13.6	58.4		21.4	5.1	72.0	6.6	0.78
	うち東京23区	(n= 193)	15.5	55.4		23.3	4.1	71.0	5.7	0.79
	東海	(n= 50)	26.0	42.0		22.0	10.0	68.0	10.0	0.84
	関西	(n= 139)	18.0	55.4		20.9	5.8	73.4	5.8	0.86

3. アイビューティーサロンのスイッチ経験

- ▶アイビューティーサロンのお店の接客・対応や技術に対する不満から、利用するお店を替えたことが『ある』人は44%。
 - 年代別にみると、スイッチ経験が『ある』人の割合は、F1層(41%)よりF2層(47%)の方が高い。

■アイビューティーサロンのスイッチ経験(全体/単一回答)

			ある	ない
●凡例				
全体	(n= 600)		44.0%	56.0
年代別	F1層	(n= 300)	40.7	59.3
	F2層	(n= 300)	47.3	52.7
	20~24歳	(n= 100)	35.0	65.0
	25~29歳	(n= 100)	55.0	45.0
	30~34歳	(n= 100)	32.0	68.0
	35~39歳	(n= 100)	42.0	58.0
	40~44歳	(n= 100)	53.0	47.0
	45~49歳	(n= 100)	47.0	53.0
エリア別	首都圏	(n= 411)	47.2	52.8
	うち東京23区	(n= 193)	51.8	48.2
	東海	(n= 50)	36.0	64.0
	関西	(n= 139)	37.4	62.6

4. アイビューティーサロンで利用したことがあるメニュー

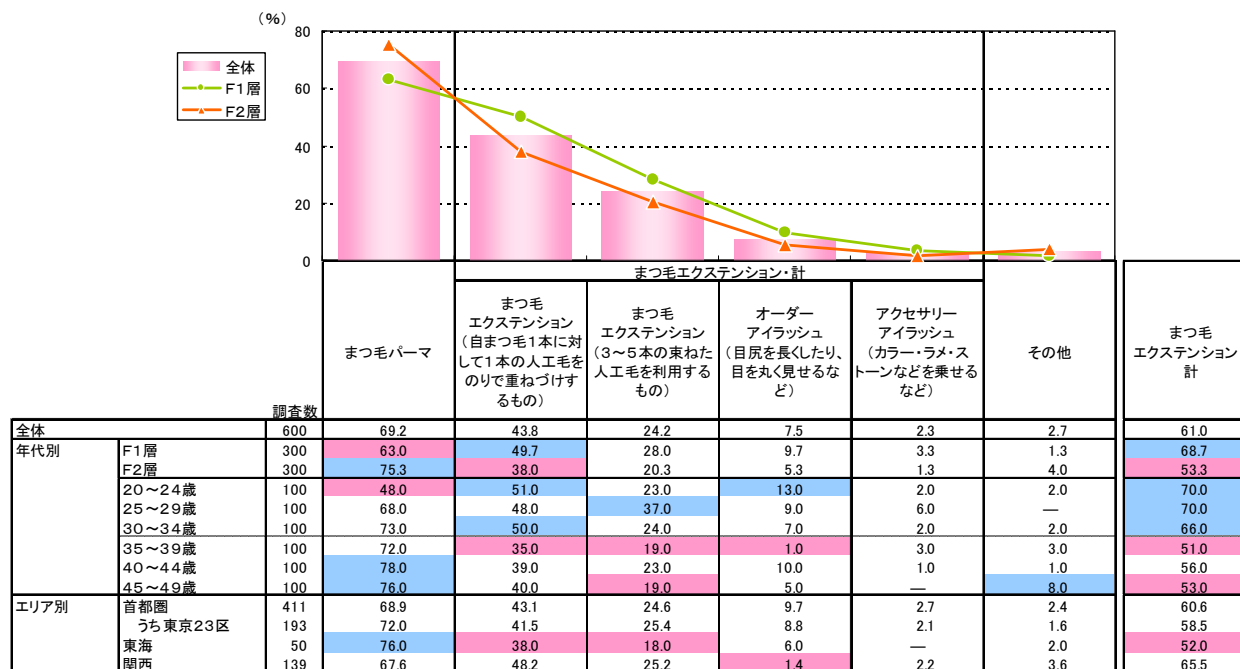
▶『まつ毛パーマ』の利用率は7割。

▶『まつ毛エクステンション』いずれかの利用率は6割

- 『まつ毛エクステンション』メニューごとの利用率は、『自まつ毛1本に対して1本の人工毛をのりで重ねづけするもの』が最も高く、44%。
- 以下、『3～5本の束ねた人工毛を利用するもの』(24%)が続く。

- 年代別にみると、『まつ毛パーマ』は、F2層の方が10ポイント以上高い。
- 『まつ毛エクステンション』いずれかの利用率は、F1層の方が10ポイント以上高い。

■アイビューティーサロンで利用したことがあるメニュー(全体/複数回答)



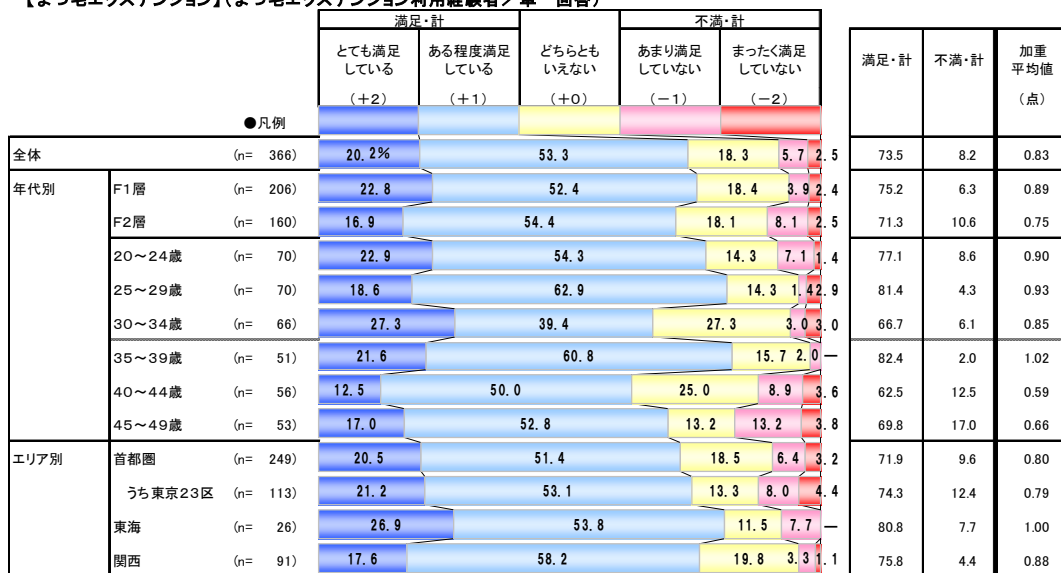
※「全体」の降順ソート
 +5 : 全体値より5pt以上高い
 -5 : 全体値より5pt以上低い

5. 主に利用しているアイビューティーサロンで利用したことがあるメニューに対する満足度

▶主に利用しているアイビューティーサロンでおこなった『まつ毛エクステンション』に対して、合計で74%が満足している。

- 年代別にみると、F1層では『満足・計』が75%。F2層(71%)よりやや高い。
- 満足している理由のトップは、『イメージ通り、期待通りの効果』が2割強。以下『予想以上』(12%)、『長持ちする』(11%)と続く。

■主に利用しているアイビューティーサロンで利用したことがあるメニューに対する満足度
【まつ毛エクステンション】(まつ毛エクステンション利用経験者/単一回答)



■主に利用しているアイビューティーサロンで利用したことがあるメニューに対する満足度
【まつ毛エクステンション】(まつ毛エクステンション利用経験者/自由回答)

	まつ毛エクステンション満足度				
	全体 (n=366)	満足・計 (n=269)	とても満足 (n= 74)	ある程度 満足 (n=195)	どちらとも いえない (n= 67)

ポジティブ評価

イメージ通り、期待通りの効果	22.1	29.7	31.1	29.2	1.5	—
予想以上	12.0	15.2	24.3	11.8	4.5	—
長持ちする	11.5	15.6	25.7	11.8	—	—
リーズナブル	10.9	14.9	14.9	14.9	—	—
施術技術に満足	7.9	10.8	17.6	8.2	—	—
丁寧な接客	5.2	7.1	9.5	6.2	—	—
メイク時間を短縮できる	4.1	5.2	9.5	3.6	1.5	—
全体的には満足	4.1	5.6	—	7.7	—	—
安心、信頼できる	3.0	4.1	6.8	3.1	—	—
要望をきちんと反映してくれる	2.7	3.7	9.5	1.5	—	—
人柄、親身になってくれる	1.9	2.6	6.8	1.0	—	—
サービスが良い	1.6	2.2	1.4	2.6	—	—
予約を取りやすい、待たない	1.6	2.2	4.1	1.5	—	—
店の雰囲気が良い	1.4	1.9	1.4	2.1	—	—
手入れが楽	0.5	0.7	—	1.0	—	—
解りやすく説明してくれる	0.5	0.7	2.7	—	—	—
その他	1.4	1.9	4.1	1.0	—	—

ネガティブ評価

すぐ取れてしまう	11.5	4.1	—	5.6	25.4	46.7
費用がかかる	4.1	2.2	—	3.1	10.4	6.7
期待ほど効果がなかった	2.7	0.7	—	1.0	9.0	6.7
施術担当によって技術格差が大きい	1.6	1.1	—	1.5	3.0	3.3
まつ毛・肌などにダメージがあった	3.3	1.1	—	1.5	6.0	16.7
なかなかいい店が見つからない	1.6	0.4	—	0.5	4.5	6.7
手入れが大変	1.4	0.7	—	1.0	1.5	6.7
技術に不満・不安がある	0.5	—	—	—	—	6.7
予約が取りにくい	0.5	0.7	—	1.0	—	—
接客態度が不満	0.8	0.4	—	0.5	1.5	3.3
あまり利用しない	1.6	—	—	—	9.0	—
施術の時みる、痛い	1.1	—	—	—	1.5	10.0
施術に時間がかかる	0.5	0.7	—	1.0	—	—
2回目以降が割高	0.5	—	—	—	3.0	—
その他	2.7	1.1	—	1.5	6.0	10.0

その他

わからない・比較できない	1.4	0.4	—	0.5	6.0	—
可もなく不可もなく	0.8	0.7	—	1.0	1.5	—
いろいろ試したい	0.8	0.7	—	1.0	1.5	—
特に店を決めていない	0.5	—	—	—	3.0	—

特になし	4.4	3.3	5.4	2.6	9.0	3.3
------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

▶主に利用しているアイビューティーサロンでおこなった『まつ毛パーマ』に対して、合計で76%が満足している。

- 年代別にみると、F1層F2層ともに『満足・計』が76%。
- 満足している理由のトップは、『イメージ通り、期待通りの効果』が1割以上。以下『予想以上』(9%)、『長持ちする』(8%)と続く。

■主に利用しているアイビューティーサロンで利用したことがあるメニューに対する満足度
【まつ毛パーマ】(まつ毛パーマ利用経験者/単一回答)

	n	満足・計			不満・計		満足・計	不満・計	加重 平均値 (点)	
		とても満足 している (+2)	ある程度満足 している (+1)	どちらとも いえない (+0)	あまり満足 していない (-1)	まったく満足 していない (-2)				
全体	415	17.6%	58.1	16.6	5.1	2.7	75.7	7.7	0.83	
年代別	F1層	189	18.5	57.1	19.0	3.2	2.1	75.7	5.3	0.87
	F2層	226	16.8	58.8	14.6	6.6	3.1	75.7	9.7	0.80
	20~24歳	48	22.9	54.2	16.7	4.2	2.1	77.1	6.3	0.92
	25~29歳	68	20.6	58.8	14.7	2.9	2.9	79.4	5.9	0.91
	30~34歳	73	13.7	57.5	24.7	2.7	1.4	71.2	4.1	0.79
	35~39歳	72	23.6	55.6	12.5	6.9	1.4	79.2	8.3	0.93
	40~44歳	78	16.7	56.4	12.8	11.5	2.6	73.1	14.1	0.73
45~49歳	76	10.5	64.5	18.4	1.3	5.3	75.0	6.6	0.74	
エリア別	首都圏	283	16.3	58.7	16.6	6.0	2.5	74.9	8.5	0.80
	うち東京23区	139	19.4	56.1	19.4	2.9	2.2	75.5	5.0	0.88
	東海	38	23.7	57.9	13.2	2.6	2.6	81.6	5.3	0.97
	関西	94	19.1	56.4	18.1	3.2	3.2	75.5	6.4	0.85

■主に利用しているアイビューティーサロンで利用したことがあるメニューに対する満足度
【まつ毛パーマ】(まつ毛パーマ利用経験者/自由回答)

	全体 (n=600)	まつ毛パーマ満足度			
		満足・計 (n=267)	とても満足 (n=63)	ある程度満足 (n=204)	どちらとも いえない (n=72)

ポジティブ評価

イメージ通り、期待通りの効果	12.0	27.0	25.4	27.5	—	—
予想以上	8.8	19.9	36.5	14.7	—	—
長持ちする	8.0	18.0	19.0	17.6	—	—
リーズナブル	6.2	13.1	11.1	13.7	2.8	—
メイク時間を短縮できる	5.5	12.0	14.3	11.3	1.4	—
全体的には満足	3.3	7.5	1.6	9.3	—	—
施術技術に満足	3.0	6.7	4.8	7.4	—	—
丁寧な接客	2.2	4.9	1.6	5.9	—	—
店の雰囲気が良い	1.7	3.7	7.9	2.5	—	—
まつげに負担がかららない	1.3	3.0	1.6	3.4	—	—
安心、信頼できる	1.0	2.2	1.6	2.5	—	—
要望をきちんと反映してくれる	1.0	2.2	3.2	2.0	—	—
人柄、親身になってくれる	1.0	2.2	4.8	1.5	—	—
予約を取りやすい、待たない	1.0	2.2	—	2.9	—	—
手入れが楽	1.0	1.9	—	2.5	1.4	—
アクセスが良い	1.0	2.2	1.6	2.5	—	—
スタッフが話しかけてこない	0.8	1.9	—	2.5	—	—
気軽に使える	0.8	1.9	3.2	1.5	—	—
サービスが良い	0.5	1.1	4.8	—	—	—
リラックスできる	0.5	1.1	3.2	0.5	—	—
ずっと利用している	0.3	0.7	—	1.0	—	—
その他	1.0	1.9	1.6	2.0	1.4	—

ネガティブ評価

長持ちしない	5.2	4.9	—	6.4	15.3	25.9
期待した効果を得にくい	4.8	3.0	—	3.9	9.7	51.9
あまり利用しない	3.3	1.1	—	1.5	23.6	—
まつ毛・肌などにダメージがあった	2.5	1.5	—	2.0	9.7	14.8
施術担当者によって技術格差が大きい	2.2	3.4	—	4.4	1.4	11.1
技術に不満・不安がある	1.3	0.7	—	1.0	2.8	14.8
接客態度が不満	1.0	0.7	—	1.0	2.8	7.4
施術の時みる、痛い	1.0	0.4	—	0.5	1.4	14.8
エクステの方が効果大	1.0	0.7	—	1.0	5.6	—
施術に時間がかかる	0.7	0.4	—	0.5	2.8	3.7
費用がかかる	0.5	—	—	—	4.2	—
予約が取りにくい	0.3	0.4	—	0.5	1.4	—
アクセスが良くない	0.3	0.4	—	0.5	—	3.7
その他	1.8	1.1	—	1.5	9.7	3.7

その他

店による違いはあまりない	0.7	0.7	—	1.0	2.8	—
比較できない	0.3	—	—	—	2.8	—
可もなく不可もなく	0.3	0.7	—	1.0	—	—
その他中立	0.7	—	—	—	4.2	3.7

特になし	1.5	1.9	3.2	1.5	5.6	—
------	-----	-----	-----	-----	-----	---