

美容サロンのリピート・スイッチ要因

～「美容センサス2011年下期」より～

● リピートしたいサロンの有無とその理由・・・P3

－過去1年間に利用したサロン(美容室・美容院・ヘアサロン、リラクゼーションサロン、エステサロン、ネイルサロン、アイビューティサロン)の中で「また利用したい」と思うサロンが「あった」と回答した者の割合が最も高いのは美容室・美容院・ヘアサロンで86%。次いでスコアが高いのはリラクゼーションサロンの68%。

● 各サロン リピート理由(自由回答から)・・・P4～P8

－各サロン毎に自由回答で回答数が多かったのは以下の項目。

- ・【美容室・美容院・ヘアサロン】：「(そのサロンが)行きつけ・担当が決まっている」(535件)「料金がリーズナブルであること」(506件)、「スタッフの接客態度が良いこと」(396件)
- ・【リラクゼーションサロン】：「リラックスできる・安心感がある」(168件)、「気持ちがいいから」(92件)、「メインメニューの技術が確かなこと」(87件)
- ・【エステサロン】：「はっきりと効果を感じられる」(135件)、「メインメニューの技術が確かなこと」(78件)、「リラックスできる・安心感がある」(78件)、「スタッフの接客態度が良いこと」(77件)
- ・【ネイルサロン】：「仕上がりが丁寧・きれい」(118件)、「料金がリーズナブルであること」(70件)、「メインメニューの技術が確かなこと」(40件)
- ・【アイビューティサロン】：「仕上がりが丁寧・きれい」、「料金がリーズナブル」(ともに54件)、「メインメニューの技術が確かなこと」(26件)。

● サロンでの「いやな思い」とその理由・・・P9

－過去1年間に利用したサロンで「もうこのお店には来たくない」と感じるような「いやな思い」をしたことが「あった」と回答した者の割合が最も高いのは美容室・美容院・ヘアサロンで52%。次いでリラクゼーションサロンで37%(スコアは「いやな思いあり・計」)。

● 各サロン 「いやな思い」の理由(自由回答から)・・・P10～P14

－各サロン毎に自由回答で回答数が多かったのは以下の項目。

- ・【美容室・美容院・ヘアサロン】：「スタッフの接客態度が悪い」(407件)、「仕上がりが自分のイメージと違っていった」(367件)、「メインメニューの技術が低い・下手である」(303件)
- ・【リラクゼーションサロン】：「メインメニューの技術が低い・下手である」(72件)、「スタッフの接客態度が悪い」(46件)、「施術時に痛みがある・施術が荒っぽい」(32件)
- ・【エステサロン】：「勧誘がしつこい・希望していないメニューを強引にすすめられた」(176件)、「スタッフの接客態度が悪い」(101件)、「サロンで販売している商品の購入を強引にすすめられた」(68件)
- ・【ネイルサロン】：「メインメニューの技術が低い・下手である」(40件)、「スタッフの接客態度が悪い」(23件)、「効果が長続きしなかった」(21件)
- ・【アイビューティサロン】：「メインメニューの技術が低い・下手である」(31件)、「スタッフの接客態度が悪い」(19件)、「効果が長続きしなかった」(18件)

調査概要と回答者プロフィール

【美容センサス2011年下期】

● 調査目的

『ホットベッパビューティ』の利用対象の中心であるF1・F2層の、美容サロンの利用実態を把握し、美容に対する意識をとらえること。

● 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・リサーチの「CiM-Net」アンケートパネルを利用

● 調査対象

－ 全国、人口20万人以上都市在住の20～49歳の女性 3,600名

※人口20万人以上の都市の人口比率によってエリア毎の割付数を決定

※年代は5歳刻みで各エリアごと均等割り付け

- ・ 割付数、及び調査対象都市の詳細は下表を参照

● 調査実施時期

－ 2011年7月16日(土)～20日(水)

● 調査実施機関

－ 株式会社アンド・ディ

■ エリア別 割付数

	合計	北海道・東北	首都圏	中部・甲信越	東海(静岡含む)	関西	中国・四国	九州
全体	3600	327	1428	166	385	693	268	333
【年代別】								
F1層	1800	164	714	83	193	346	134	166
20～24歳	600	54	238	28	64	116	44	56
25～29歳	600	55	238	27	65	115	45	55
30～34歳	600	55	238	28	64	115	45	55
F2層	1800	163	714	83	192	347	134	167
35～39歳	600	54	238	28	64	116	45	55
40～44歳	600	55	238	27	64	116	44	56
45～49歳	600	54	238	28	64	115	45	56

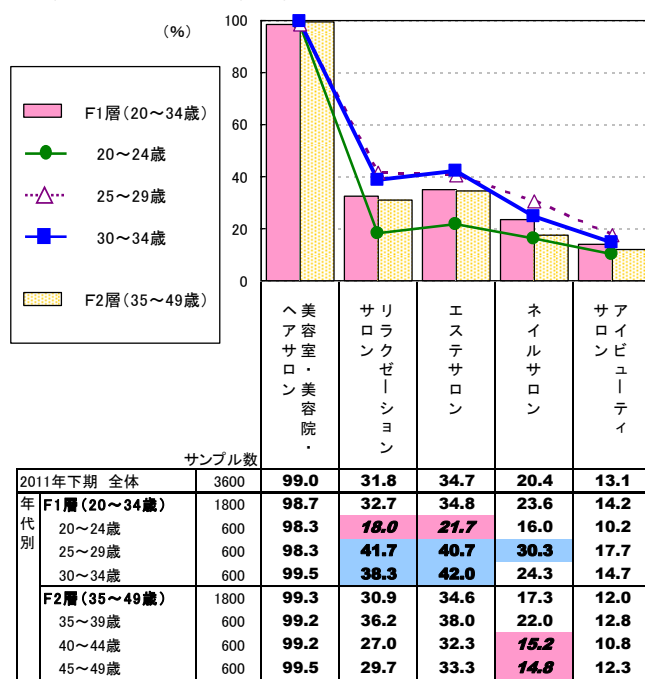
00.001

■ 調査対象エリア

エリア	該当する都市							
北海道・東北	札幌市 山形市	函館市 福島市	旭川市 郡山市	青森市 いわき市	八戸市	盛岡市	仙台市	秋田市
首都圏	水戸市 熊谷市 市川市 調布市 相模原市	つくば市 川口市 船橋市 町田市 厚木市	宇都宮市 所沢市 松戸市 横浜市 大和市	前橋市 春日部市 柏市 川崎市	高崎市 上尾市 市原市 横須賀市	太田市 草加市 東京23区 平塚市	さいたま市 越谷市 八王子市 藤沢市	川越市 千葉市 府中市 茅ヶ崎市
中部・甲信越	新潟市	長岡市	上越市	富山市	金沢市	福井市	長野市	松本市
東海(静岡含む)	岐阜市	静岡市	浜松市	沼津市	富士市	名古屋	豊橋市	岡崎市
関西	大津市 枚方市 明石市	京都市 茨木市 西宮市	大阪市 八尾市 加古川市	堺市 寝屋川市 宝塚市	岸和田市 東大阪市 奈良市	豊中市 神戸市	吹田市 姫路市 和歌山市	高槻市 尼崎市
中国・四国	岡山市	倉敷市	広島市	呉市	福山市	下関市	徳島市	高松市
九州(沖縄)	北九州市 宮崎市	福岡市	久留米市	佐賀市	長崎市	佐世保市	熊本市	大分市

00.002

■ 美容サロン 利用率(全体/各単一回答)



※ **100.0** 「2011年下期 全体」より+5ポイント
100.0 「2011年下期 全体」より-5ポイント

03.001m

リピートしたいサロンの有無とその理由

●各サロンの利用者に過去1年間に利用したサロンの中に「また利用したい」と思うサロンがあったかどうかについて回答を得た。

- 5つのサロンの中で「また利用したい」と思うサロンが「あった」割合が最も高いのはヘアサロンで86%。次いでリラクゼーションサロンは68%。他3サロンは6割前後。

- リピートしたいサロンの理由では「仕上がりが丁寧・きれい」「メインメニューの技術が確かなこと」「自分でやるよりずっと効果があること」の技術面と「スタッフの接客態度が良いこと」の接客が5サロンで共通してスコアが高い。

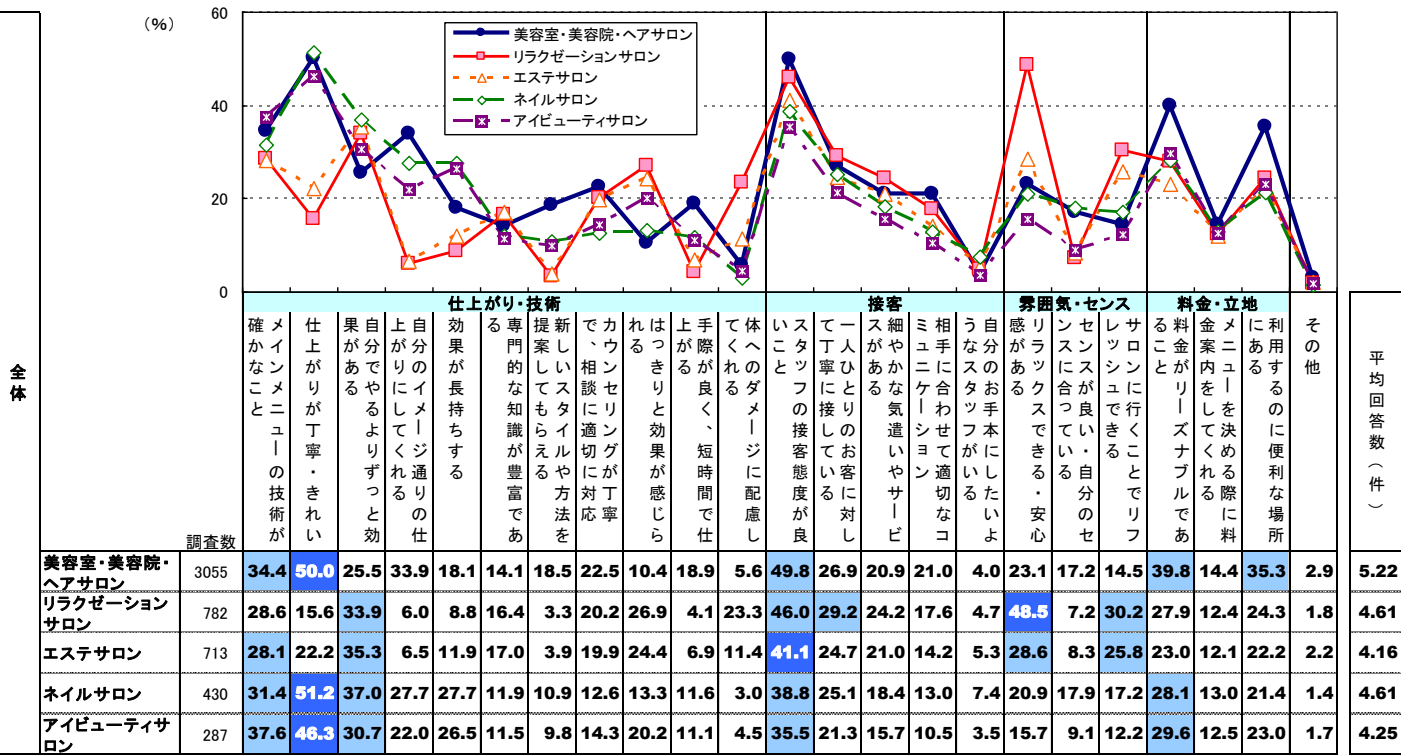
- ・ リラクゼーションサロン、エステサロンでは「リラックスできる・安心感がある」「サロンに行くことでリフレッシュできる」のサロンの雰囲気や安心感についてもスコアが高い。
- ・ ヘアサロン、ネイルサロン、アイビューティサロンでは「料金がリーズナブルであること」も理由の上位に挙げられている。

■リピートしたいサロンの有無(各サロン利用者/各単一回答)

		また利用したいと思うお店があった	また利用したいと思うお店はなかった
●凡例			
全体	美容室・美容院・ヘアサロン (n=3564)	85.7	14.3
	リラクゼーションサロン (n=1145)	68.3	31.7
	エステサロン (n=1248)	57.1	42.9
	ネイルサロン (n= 736)	58.4	41.6
	アイビューティサロン (n= 471)	60.9	39.1

■リピートしたいサロン_理由(リピートしたいサロン「あり」回答者/各複数回答)

20,001m



※ 100 サロンごと、最も高い数値 100 サロンごと、上位5項目

21,001_m

レポート理由：美容室・美容院・ヘアサロン

自由回答の「レポートしたい理由」では「(そのサロンが)行きつけ・担当が決まっている」(535件)が最も回答数が多く、続いて「料金がリーズナブルであること」(506件)、「スタッフの接客態度が良いこと」(396件)の回答数が多い。

- F1層/F2層を比較すると、「自分のイメージ通りの仕上がりにしてくれる」はF1層のスコアが高く、「利用するのに便利な場所にある」はF2層のスコアが高い。

美容室・美容院・ヘアサロン

※数字はコメント数。%表示は分析対象のコメント総数に対する割合。

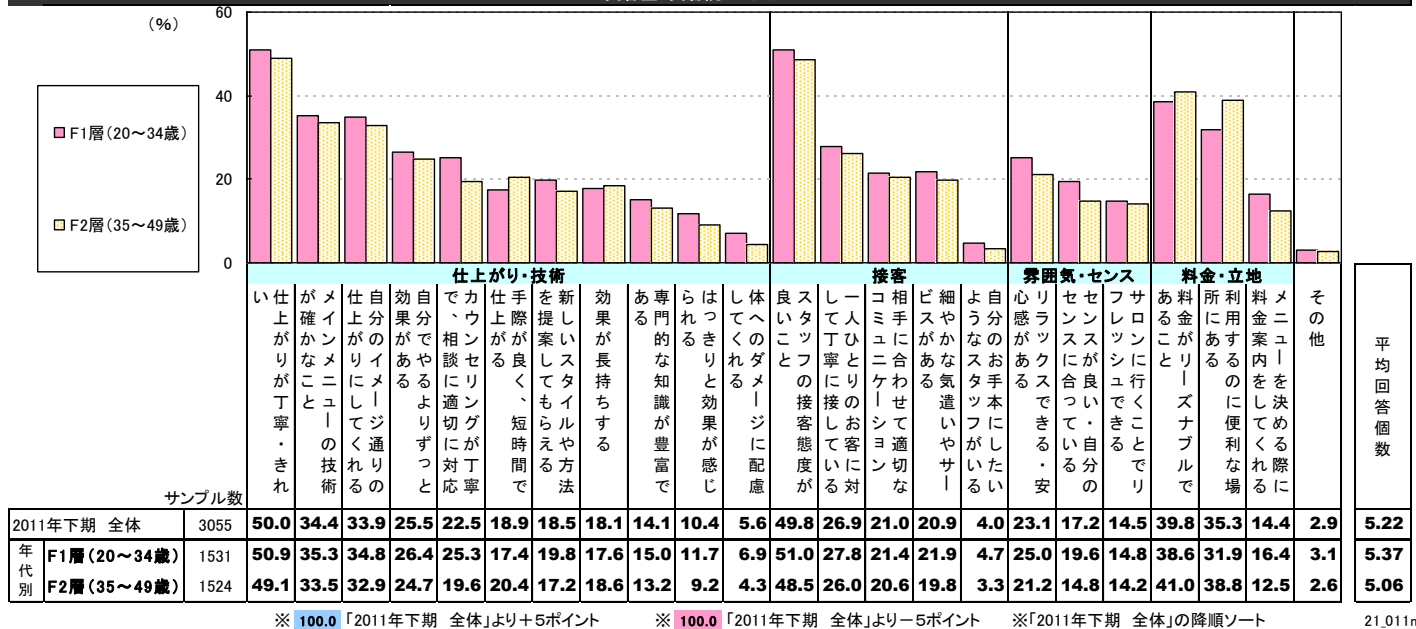
		「レポートしたいサロン」その理由 FAカウント			
		全体 有効回答FA数	F1層	F2層	
技術	メインメニューの技術が確かなこと	321	10.8%	186	12.4%
	自分のイメージ通りの仕上がりにしてくれる	248	8.3%	139	7.3%
	仕上がりが丁寧・きれい	245	8.2%	117	7.9%
	効果が長持ちする(手入れがラク)	62	2.1%	22	2.7%
	手際が良く、短時間で仕上がる	61	2.0%	21	2.7%
	施術メニューが気持ち良い	29	1.0%	13	1.1%
	自分でやるよりずっと効果がある	24	0.8%	12	0.8%
	お任せができる	17	0.6%	10	0.5%
	メニューに魅力がある	6	0.2%	2	0.3%
	体へのダメージに配慮してくれる	2	0.1%	—	0.1%
効果	気に入ったから	53	1.8%	23	2.0%
	満足したから	39	1.3%	21	1.2%
	髪質が良くなったから	11	0.4%	6	0.3%
	はっきりと効果を感じられる	—	0.0%	—	0.0%
カウンセリング	自分の髪質を知っている	76	2.6%	27	3.3%
	アドバイスしてくれる	53	1.8%	31	1.5%
	カウンセリングが丁寧で、相談に対して適切に対応してくれる	25	0.8%	11	0.9%
	専門的な知識が豊富である	13	0.4%	7	0.4%
	新しいスタイルや方法を提案してもらえる	9	0.3%	7	0.1%
接客	行きつけ・担当が決まっている	535	18.0%	252	18.9%
	スタッフの接客態度が良いこと	396	13.3%	213	12.2%
	細やかな気遣いやサービスがある	54	1.8%	34	1.3%
	一人ひとりのお客に対して丁寧に接している	21	0.7%	12	0.6%
	無理な勧誘がない	5	0.2%	2	0.2%
	相手に合わせて適切なコミュニケーションをとることができる	—	0.0%	—	0.0%
	自分のお手本にしたいようなスタッフがいる	—	0.0%	—	0.0%
雰囲気	リラックスできる・安心感がある	143	4.8%	75	4.5%
	お店の雰囲気が良い	112	3.8%	67	3.0%
	センスが良い・自分のセンスに合っている	85	2.9%	42	2.9%
	サロンに行くことでリフレッシュできる	32	1.1%	16	1.1%
料金・立地	料金がリーズナブルであること	506	17.0%	249	17.2%
	利用するのに便利な場所にある	283	9.5%	131	10.2%
	メニューを決める際に料金案内をしてくれる	6	0.2%	1	0.3%
予約・待ち時間	予約が取りやすい・しなくてもいい	22	0.7%	7	1.0%
	待ち時間が少ない	11	0.4%	5	0.4%
評判	知人のお店・紹介で	33	1.1%	17	1.1%
	周りからの評判が良かった	11	0.4%	6	0.3%
その他	新規開拓・変えるのが面倒	36	1.2%	21	1.0%
	必要だから	6	0.2%	5	0.1%
	その他少数意見	52	1.7%	23	1.9%

① 上位5項目

Q22レポートFA

レポートしたいサロン 理由 a. : 美容室・美容院・ヘアサロン(レポートしたいお店「あり」回答者/複数回答)

美容室・美容院・ヘアサロン



レポート理由：リラクゼーションサロン

自由回答の「レポートしたい理由」では「リラックスできる・安心感がある」(168件)が最も回答数が多く、続いて「気持ちがいいから」(92件)、「メインメニューの技術が確かなこと」(87件)の技術・効果面、「スタッフの接客態度が良いこと」(83件)、「料金がリーズナブルであること」(79件)の回答数が多い。

- F1層/F2層を比較すると、「スタッフの接客態度が良いこと」はF1層のスコアが高く、「はっきりと効果が感じられる」はF2層のスコアが高い。

■リラクゼーションサロン「レポートしたいサロン」その理由
FAカウント

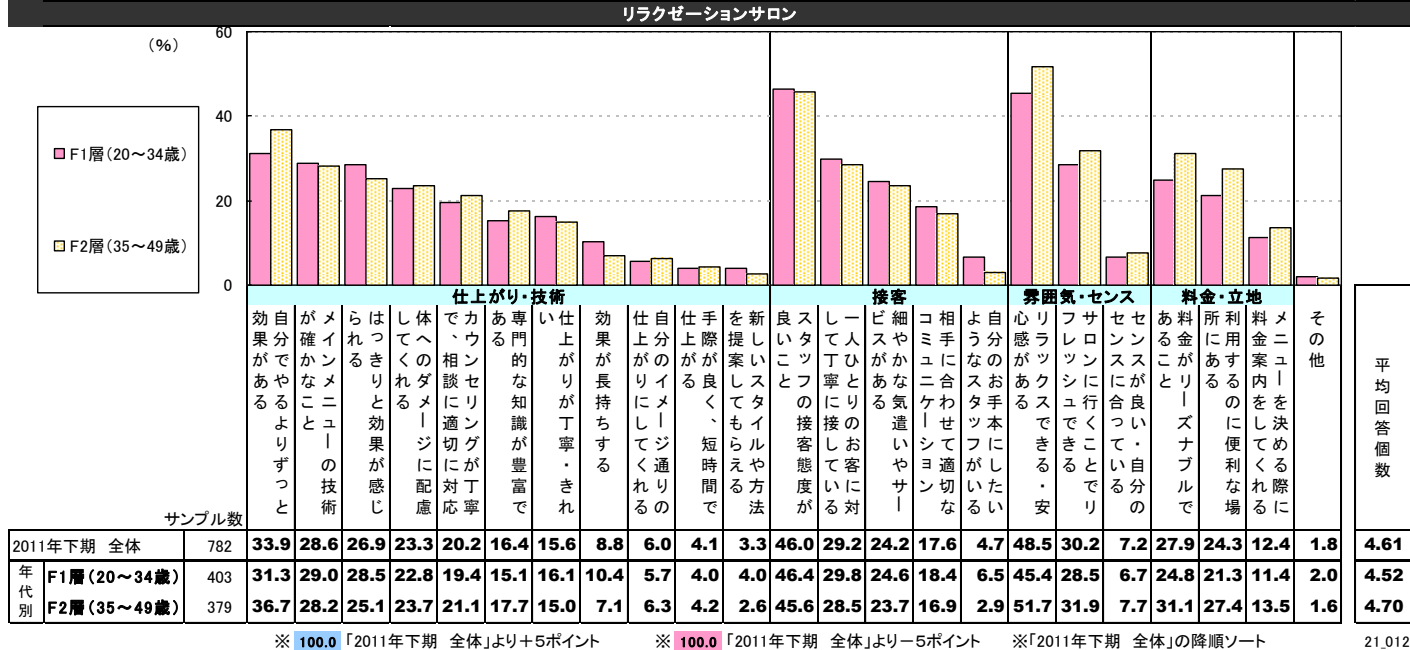
※数字はコメント数。%表示は分析対象のコメント総数に対する割合。

		全体		F1層		F2層	
		759	11.5%	391	11.0%	368	12.0%
技術	メインメニューの技術が確かなこと	87	11.5%	43	11.0%	44	12.0%
	自分でやるよりずっと効果がある	6	0.8%	1	0.3%	5	1.4%
	手際が良く、短時間で仕上がる	2	0.3%	—	0.0%	2	0.5%
	体へのダメージに配慮してくれる	1	0.1%	1	0.3%	—	0.0%
効果	気持ちいいから	92	12.1%	45	11.5%	47	12.8%
	はっきりと効果が感じられる	73	9.6%	35	9.0%	38	10.3%
	疲れが取れる	41	5.4%	18	4.6%	23	6.3%
	メニュー・サービスが良かった/満足できた	27	3.6%	16	4.1%	11	3.0%
カウンセリング	希望・要望を聞いてくれる	8	1.1%	6	1.5%	2	0.5%
	専門的な知識が豊富である	3	0.4%	1	0.3%	2	0.5%
	ホームケアも教えてくれる	3	0.4%	3	0.8%	—	0.0%
	カウンセリングが丁寧で、相談に対して適切に対応してくれる	2	0.3%	1	0.3%	1	0.3%
接客	スタッフの接客態度が良いこと	83	10.9%	57	14.6%	26	7.1%
	行きつけのお店だから	11	1.4%	6	1.5%	5	1.4%
	一人ひとりのお客に対して丁寧に接している	8	1.1%	4	1.0%	4	1.1%
	勧誘がない	4	0.5%	2	0.5%	2	0.5%
雰囲気	リラックスできる・安心感がある	168	22.1%	89	22.8%	79	21.5%
	サロンに行くことでリフレッシュできる	54	7.1%	25	6.4%	29	7.9%
	お店の雰囲気良かった	37	4.9%	13	3.3%	24	6.5%
	自分に合っている/気に入っているから	26	3.4%	15	3.8%	11	3.0%
	贅沢な気分になれる	11	1.4%	5	1.3%	6	1.6%
	気軽に行ける	8	1.1%	—	0.0%	8	2.2%
料金・立地	料金がリーズナブルであること	79	10.4%	42	10.7%	37	10.1%
	利用するのに便利な場所にある	46	6.1%	23	5.9%	23	6.3%
評判	メニューを決める際に料金案内をしてくれる	1	0.1%	1	0.3%	—	0.0%
	知人のお店/紹介だから	10	1.3%	2	0.5%	8	2.2%
その他	その他少数意見	22	2.9%	9	2.3%	13	3.5%

① 上位5項目

Q22レポートFA

■レポートしたいサロン 理由. b. :リラクゼーションサロン(レポートしたいお店「あり」回答者/複数回答)



※ 100.0 「2011年下期 全体」より+5ポイント

※ 100.0 「2011年下期 全体」より-5ポイント

※ 「2011年下期 全体」の降順ソート

21.012m

レポート理由：エステサロン

自由回答の「レポートしたい理由」では「はっきりと効果が感じられる」(135件)が最も回答数が多く、続いて「メインメニューの技術が確かなこと」(78件)、「リラックスできる・安心感がある」(78件)、「スタッフの接客態度が良いこと」(77件)の回答数が多い。

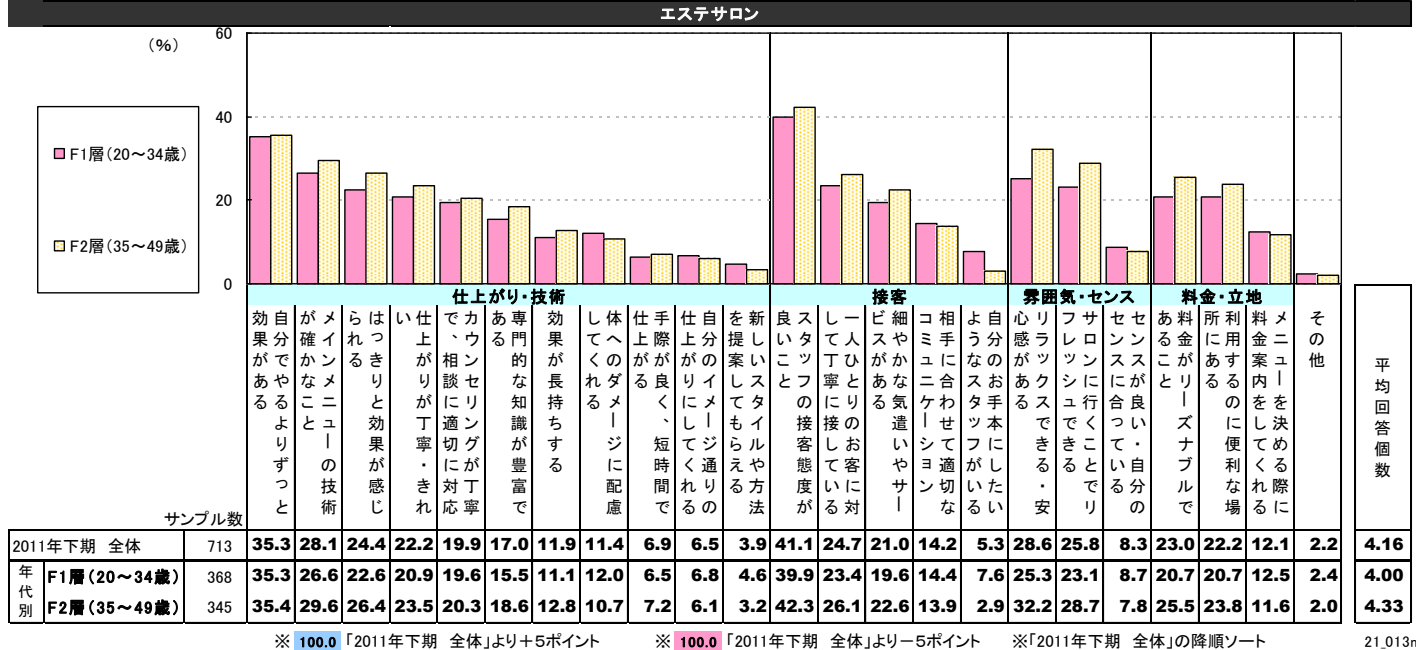
- F1層/F2層を比較すると、「スタッフの接客態度が良いこと」はF1層のスコアが高く、「メインメニューの技術が確かなこと」はF2層のスコアが高い。
- また、件数は少ないが、『効果』の中では「肌の調子がよくなる・綺麗になる」はF1層の方がスコアが高く、「気持ちいいから」はF2層の方がスコアが高い。

■エステサロン「レポートしたいサロン」その理由 FAカウント ※数字はコメント数、%表示は分析対象のコメント総数に対する割合。

		全体	F1層	F2層
有効回答FA数		688	356	332
技術	メインメニューの技術が確かなこと	78 11.3%	29 8.1%	49 14.8%
	仕上がりが丁寧・きれい	30 4.4%	15 4.2%	15 4.5%
	自分でやるよりずっと効果がある	9 1.3%	5 1.4%	4 1.2%
	効果が長持ちする	2 0.3%	— 0.0%	2 0.6%
	手際が良く、短時間で仕上がる	2 0.3%	1 0.3%	1 0.3%
	体へのダメージに配慮してくれる	1 0.1%	— 0.0%	1 0.3%
自分のイメージ通りの仕上がりにしてくれる	— 0.0%	— 0.0%	— 0.0%	
効果	はっきりと効果が感じられる	135 19.6%	69 19.4%	66 19.9%
	肌の調子がよくなる・綺麗になる	33 4.8%	24 6.7%	9 2.7%
	気持ちいいから	30 4.4%	11 3.1%	19 5.7%
	満足しているから	14 2.0%	10 2.8%	4 1.2%
カウンセリング	疲れが取れる	7 1.0%	5 1.4%	2 0.6%
	専門的な知識が豊富である	10 1.5%	6 1.7%	4 1.2%
	新しいスタイルや方法を提案してもらえる	3 0.4%	3 0.8%	— 0.0%
接客	カウンセリングが丁寧で、相談に対して適切に対応してくれる	2 0.3%	1 0.3%	1 0.3%
	スタッフの接客態度が良いこと	77 11.2%	53 14.9%	24 7.2%
	勧誘がしつこくない	38 5.5%	21 5.9%	17 5.1%
	いつも行っている・契約しているから	31 4.5%	20 5.6%	11 3.3%
	細やかな気遣いやサービスがある	15 2.2%	10 2.8%	5 1.5%
	自分のお手本にしたいようなスタッフがいる	1 0.1%	1 0.3%	— 0.0%
雰囲気	一人ひとりのお客に対して丁寧に接している	— 0.0%	— 0.0%	— 0.0%
	相手に合わせて適切なコミュニケーションをとることができる	— 0.0%	— 0.0%	— 0.0%
	リラックスできる・安心感がある	78 11.3%	37 10.4%	41 12.3%
	お店の雰囲気が良い	27 3.9%	11 3.1%	16 4.8%
	サロンに行くことでリフレッシュできる	22 3.2%	9 2.5%	13 3.9%
	贅沢・特別な気分になれる	19 2.8%	9 2.5%	10 3.0%
料金・立地	気に入ったから	8 1.2%	3 0.8%	5 1.5%
	センスが良い・自分のセンスに合っている	2 0.3%	— 0.0%	2 0.6%
	料金がリーズナブルであること	60 8.7%	26 7.3%	34 10.2%
	利用するのに便利な場所にある	24 3.5%	11 3.1%	13 3.9%
評判	メニュー・キャンペーンが良い	10 1.5%	6 1.7%	4 1.2%
	メニューを決める際に料金案内をしてくれる	2 0.3%	1 0.3%	1 0.3%
その他	知人のお店・紹介で	6 0.9%	2 0.6%	4 1.2%
その他	その他少数意見	33 4.8%	18 5.1%	15 4.5%

※ 上位5項目 Q22レポートFA

■レポートしたいサロン 理由.c.: エステサロン(レポートしたいお店「あり」回答者/複数回答)



レポート理由：ネイルサロン

自由回答の「レポートしたい理由」では「仕上がりが丁寧・きれい」(118件)が最も回答数が多く、次いで「料金がリーズナブルであること」(70件)の回答数が多い。

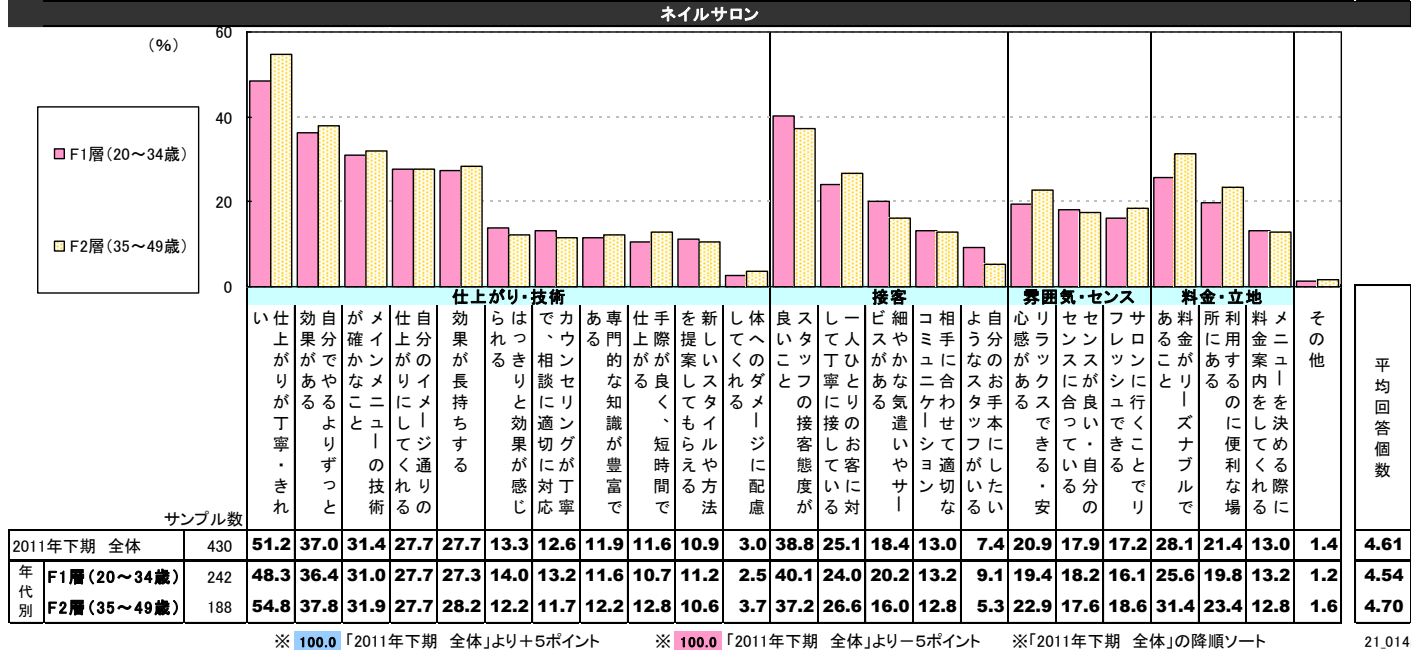
- F1層/F2層を比較すると、「料金がリーズナブルであること」、「自分のイメージ通りの仕上がりにしてくれる」はF1層のスコアが高く、「効果が長持ちする」はF2層の方がスコアが高い。

■ネイルサロン「レポートしたいサロン」その理由 FAカウント ※数字はコメント数。%表示は分析対象のコメント総数に対する割合。

		全体					
		414	233	181			
		有効回答FA数					
		全体	F1層	F2層			
技術	仕上がりが丁寧・きれい	118	28.5%	70	30.0%	48	26.5%
	メインメニューの技術が確かなこと	40	9.7%	21	9.0%	19	10.5%
	自分のイメージ通りの仕上がりにしてくれる	27	6.5%	23	9.9%	4	2.2%
	効果が長持ちする	22	5.3%	10	4.3%	12	6.6%
	自分でやるよりずっと効果がある	18	4.3%	9	3.9%	9	5.0%
	手際が良く、短時間で仕上がる	7	1.7%	4	1.7%	3	1.7%
メニュー・デザインが豊富	7	1.7%	3	1.3%	4	2.2%	
効果	気に入ったから・満足したから	12	2.9%	8	3.4%	4	2.2%
	新しいスタイルや方法を提案してもらえ	2	0.5%	—	0.0%	2	1.1%
カウンセリング	カウンセリングが丁寧で、相談に対して適切に対応してくれる	2	0.5%	1	0.4%	1	0.6%
	専門的な知識が豊富である	1	0.2%	1	0.4%	—	0.0%
接客	スタッフの接客態度が良いこと	33	8.0%	20	8.6%	13	7.2%
	行きつけのお店だから	7	1.7%	5	2.1%	2	1.1%
	細やかな気遣いやサービスがある	3	0.7%	1	0.4%	2	1.1%
	一人ひとりのお客に対して丁寧に接している	2	0.5%	—	0.0%	2	1.1%
雰囲気	サロンに行くことでリフレッシュできる	17	4.1%	9	3.9%	8	4.4%
	センスが良い・自分のセンスに合っている	15	3.6%	8	3.4%	7	3.9%
	リラックスできる・安心感がある	12	2.9%	3	1.3%	9	5.0%
	お店の雰囲気が良い	11	2.7%	8	3.4%	3	1.7%
料金・立地	特別なき・自分へのご褒美で	7	1.7%	3	1.3%	4	2.2%
	料金がリーズナブルであること	70	16.9%	42	18.0%	28	15.5%
予約	利用するのに便利な場所にある	12	2.9%	8	3.4%	4	2.2%
	メニューを決める際に料金案内をしてくれる	1	0.2%	1	0.4%	—	0.0%
予約	予約が取りやすい	2	0.5%	1	0.4%	1	0.6%
評判	知人のお店・紹介だから	7	1.7%	4	1.7%	3	1.7%
その他	その他少数意見	19	4.6%	8	3.4%	11	6.1%

② 上位5項目 Q22レポートFA

■レポートしたいサロン 理由.d.:ネイルサロン(レポートしたいお店「あり」回答者/複数回答)



レポート理由：アイビューティサロン

自由回答の「レポートしたい理由」では「仕上がりが丁寧・きれい」、「料金がリーズナブル」(ともに54件)が最も回答数が多く、続いて「メインメニューの技術が確かなこと」(26件)の回答数が多い。

- F1層/F2層を比較すると、「スタッフの接客態度が良いこと」はF1層のスコアが高く、「効果が長持ちする」、「仕上がりに満足した」はF2層のスコアが高い。

■アイビューティサロン 「レポートしたいサロン」その理由
FAカウント

※数字はコメント数、%表示は分析対象のコメント総数に対する割合。

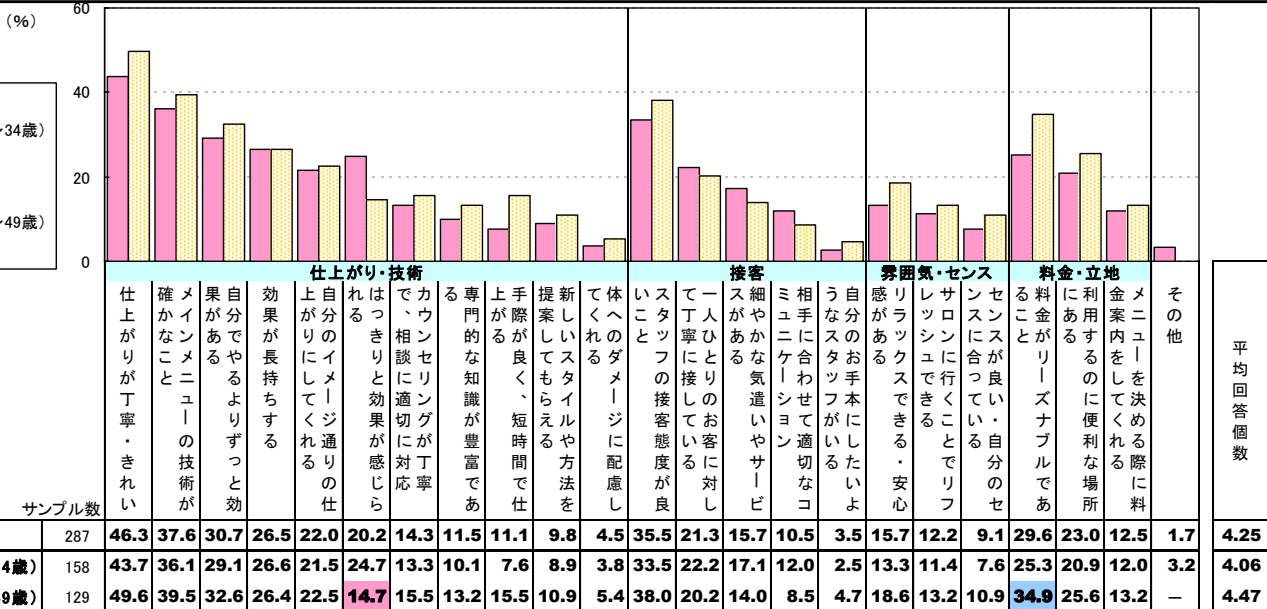
		全体	F1層	F2層
		278	153	125
技術	仕上がりが丁寧・きれい	54 19.4%	32 20.9%	22 17.6%
	メインメニューの技術が確かなこと	26 9.4%	14 9.2%	12 9.6%
	効果が長持ちする	21 7.6%	9 5.9%	12 9.6%
	自分でやるよりずっと効果がある	17 6.1%	9 5.9%	8 6.4%
	自分のイメージ通りの仕上がりにしてくれる	15 5.4%	9 5.9%	6 4.8%
効果	仕上がりに満足した	21 7.6%	8 5.2%	13 10.4%
	メイクが楽・短時間で済む	11 4.0%	8 5.2%	3 2.4%
カウンセリング	カウンセリングが丁寧で、相談に対して適切に対応してくれる	3 1.1%	3 2.0%	— 0.0%
接客	スタッフの接客態度が良いこと	19 6.8%	12 7.8%	7 5.6%
	行きつけのお店だから	9 3.2%	5 3.3%	4 3.2%
	自分のお手本にしたいようなスタッフがいる	1 0.4%	— 0.0%	1 0.8%
雰囲気	リラックスできる・安心感がある	18 6.5%	8 5.2%	10 8.0%
	サロンに行くことでリフレッシュできる	6 2.2%	1 0.7%	5 4.0%
	気に入ったから	6 2.2%	3 2.0%	3 2.4%
	センスが良い・自分のセンスに合っている	3 1.1%	— 0.0%	3 2.4%
料金・立地	料金がリーズナブルであること	54 19.4%	30 19.6%	24 19.2%
	利用するのに便利な場所にある	10 3.6%	6 3.9%	4 3.2%
評判	知人のお店・紹介だから	3 1.1%	3 2.0%	— 0.0%
その他	その他少数意見	17 6.1%	11 7.2%	6 4.8%

① 上位5項目

Q22レポートFA

■レポートしたいサロン 理由.e.:アイビューティサロン(レポートしたいお店「あり」回答者×複数回答)

アイビューティサロン



※ 100.0 「2011年下期 全体」より+5ポイント

※ 100.0 「2011年下期 全体」より-5ポイント

※ 「2011年下期 全体」の降順ソート

21_015m

サロンでの「いやな思い」経験とその理由

●各サロンの利用者にこれまでに利用したサロンで「もうこのお店には来たくない」と感じるような「いやな思い」をしたことがあったかどうかについて回答を得た。

－5つのサロンの中で「いやな思いあり・計」のスコアが最も高いのは美容室・美容院・ヘアサロンで52%。次いでリラクゼーションサロンは37%。他3サロンは2割前後。

●各サロンとも、「いやな思い」をした場合は、同じ店は使わず、その後利用していない人がほとんどである。

－サロンでの「いやな思い」の理由は「メインメニューの技術が低い・下手である」の技術面と「スタッフの接客態度が悪い」の接客面が5サロンで共通してスコアが高い。

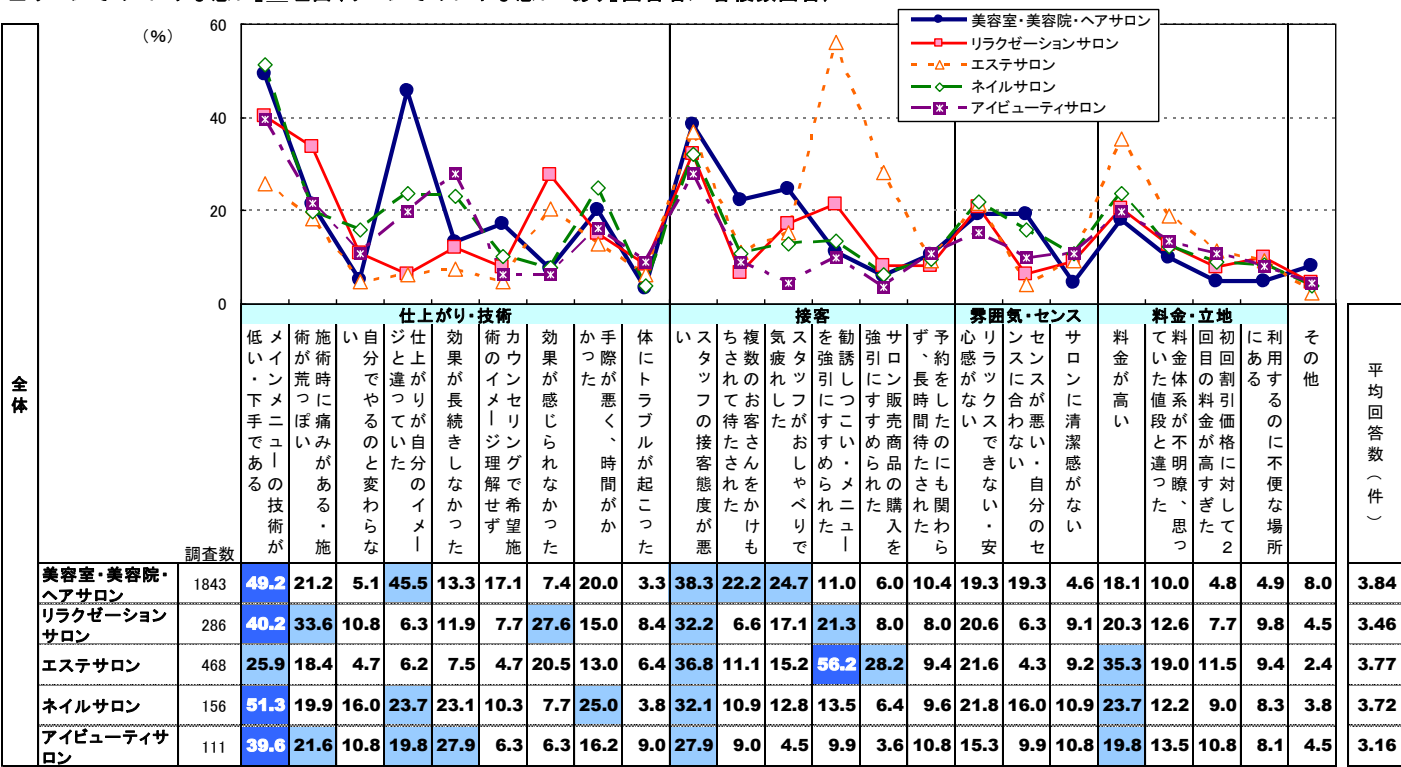
●エステサロンでは「勧誘がしつこい・メニューを強引にすすめられた」が56%で最も高く、接客態度や技術面よりもスコアが高い。

■サロンでの「いやな思い」経験(各サロン利用者/各単一回答)

	いやな思いあり・計				いやな思いあり・計
	いやな思いをして、その後利用していない	いやな思いをして、その後別のスタッフを指名	いやな思いをしたが同じお店をがまんして利用	特にいやな思いをしたことはない	
●凡例					
美容室・美容院・ヘアサロン (n=3564)	46.9	2.0	2.9	48.3	51.8
リラクゼーションサロン (n=1145)	22.2	1.9	0.9	75.0	25.0
エステサロン (n=1248)	33.8	1.0	2.6	62.5	37.4
ネイルサロン (n= 736)	18.9	1.1	1.2	78.8	21.2
アイビューティサロン (n= 471)	19.5	1.7	2.3	76.4	23.5

26,001m

■サロンでの「いやな思い」理由(サロンでのいやな思い「あり」回答者/各複数回答)



※ 100 サロンごと、最も高い数値 100 サロンごと、上位5項目

27,001,1m

「いやな思い」の理由：美容室・美容院・ヘアサロン

自由回答の「いやな思い」の理由では「スタッフの接客態度が悪い」(407件)が最も回答数が多く、続いて「仕上がりが自分のイメージと違っていった」(367件)、「メインメニューの技術が低い・下手である」(303件)の回答数が多い。

- 接客面では「スタッフのおしゃべりで気疲れした」(136件)も上位5項目に入っており、回答数が多い。
- F1層/F2層を比較すると、「スタッフの接客態度が悪い」はF1層のスコアが高く、「メインメニューの技術が低い・下手である」はF2層のスコアが高い。

■美容室・美容院・ヘアサロン

サロンでの「いやな思い」その理由 FAカウント

※数字はコメント数、%表示は分析対象のコメント総数に対する割合

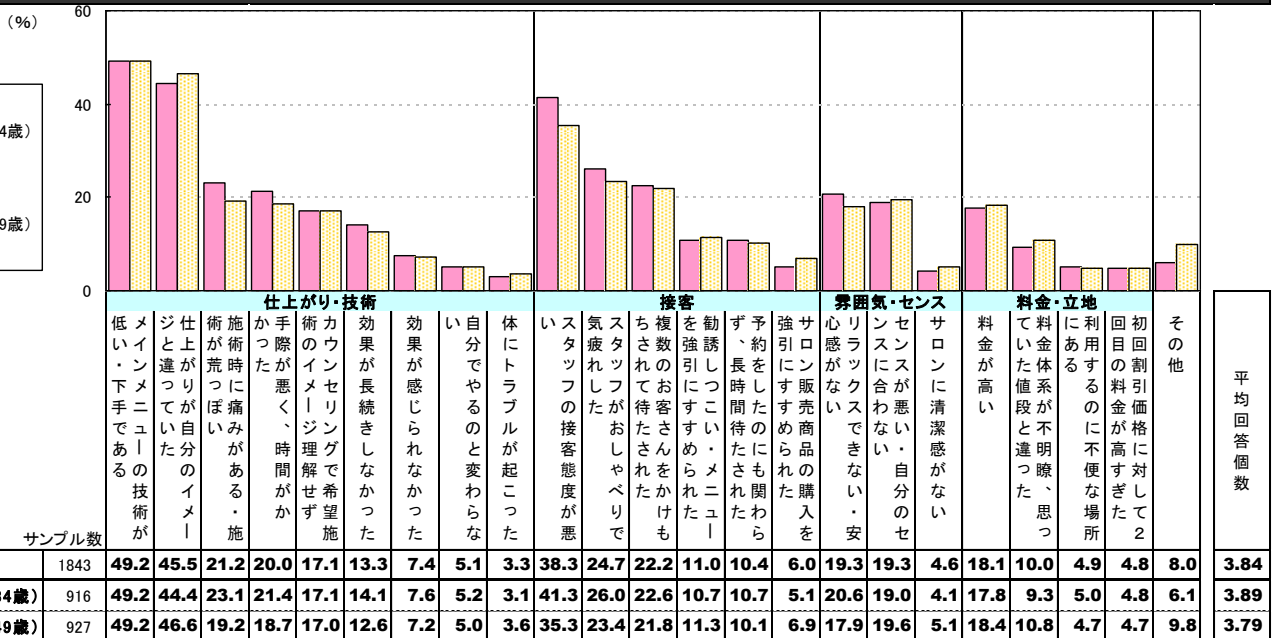
	有効回答FA数	全体				
		F1層	F2層	割合		
技術		884	919			
仕上がりが自分のイメージと違っていった	367	20.4%	183	20.7%	184	20.0%
メインメニューの技術が低い・下手である	303	16.8%	128	14.5%	175	19.0%
施術時に痛みがある・施術が荒っぽい	137	7.6%	67	7.6%	70	7.6%
手際が悪く、時間がかかった	38	2.1%	21	2.4%	17	1.8%
自分でやるのと変わらない	3	0.2%	1	0.1%	2	0.2%
効果が長続きしなかった	53	2.9%	25	2.8%	28	3.0%
髪の毛が傷んでしまった	28	1.6%	12	1.4%	16	1.7%
効果が感じられなかった	6	0.3%	3	0.3%	3	0.3%
希望を聞いてくれない	102	5.7%	39	4.4%	63	6.9%
似合わない髪型にされた	42	2.3%	24	2.7%	18	2.0%
センスが悪い・自分のセンスに合わない	27	1.5%	15	1.7%	12	1.3%
カウンセリングの段階で希望する施術のイメージを理解してくれなかった	24	1.3%	10	1.1%	14	1.5%
接客						
スタッフの接客態度が悪い	407	22.6%	217	24.5%	190	20.7%
スタッフのおしゃべりで気疲れした	136	7.5%	72	8.1%	64	7.0%
勧誘がしつこい・希望していないメニューを強引にすすめられた	42	2.3%	20	2.3%	22	2.4%
担当者・スタッフと合わない	38	2.1%	21	2.4%	17	1.8%
サロンで販売している商品の購入を強引にすすめられた	32	1.8%	16	1.8%	16	1.7%
男性スタッフが苦手・嫌悪感を持った	23	1.3%	12	1.4%	11	1.2%
施術中、スタッフがごろごろ変わる	22	1.2%	13	1.5%	9	1.0%
担当者が辞めてしまった	13	0.7%	4	0.5%	9	1.0%
雰囲気						
雰囲気が悪くない・悪い	31	1.7%	18	2.0%	13	1.4%
サロンに清潔感がない	28	1.6%	14	1.6%	14	1.5%
リラックスできない・安心感がない	23	1.3%	16	1.8%	7	0.8%
スタッフ同士の様め事を見たから	15	0.8%	7	0.8%	8	0.9%
スタッフに清潔感がない	10	0.6%	3	0.3%	7	0.8%
料金・立地						
料金が安い	64	3.5%	28	3.2%	36	3.9%
料金体系が不明瞭、思っていた値段と違った	40	2.2%	16	1.8%	24	2.6%
利用するのに不慣れな場所にある	8	0.4%	3	0.3%	5	0.5%
予約・待ち時間						
待たされた・待ち時間が長い	70	3.9%	27	3.1%	43	4.7%
複数のお客さんをかけもちされて待たされた	43	2.4%	27	3.1%	16	1.7%
予約をしたのに関わらず、長時間待たされた	43	2.4%	19	2.1%	24	2.6%
予約時、不手際があった	20	1.1%	9	1.0%	11	1.2%
トラブル						
体にトラブルが起こった	34	1.9%	10	1.1%	24	2.6%
服・バッグ類を汚された	14	0.8%	6	0.7%	8	0.9%
その他	51	2.8%	27	3.1%	24	2.6%

① 上位5項目

Q28いやな思いFA

■サロンでの「いやな思い」理由 a. :美容室・美容院・ヘアサロン(サロンでのいやな思い「あり」回答者/複数回答)

美容室・美容院・ヘアサロン



※ 100.0 「2011年下期 全体」より+5ポイント ※「2011年下期 全体」の降順ソート
 ※ 100.0 「2011年下期 全体」より-5ポイント

「いやな思い」の理由：リラクゼーションサロン

自由回答の「いやな思い」の理由では「メインメニューの技術が低い・下手である」(72件)が最も回答数が多く、続いて「スタッフの接客態度が悪い」(46件)、「施術時に痛みがある・施術が荒っぽい」(32件)の回答数が多い。

- F1層/F2層を比較すると、「スタッフの接客態度が悪い」、「施術時に痛みがある・施術が荒っぽい」はF1層のスコアが高く、「リラックスできない・安心感がない」はF2層のスコアが高い。

■リラクゼーションサロン サロンでの「いやな思い」その理由 FAカウント※数字はコメント数。%表示は分析対象のコメント総数に対する割合。

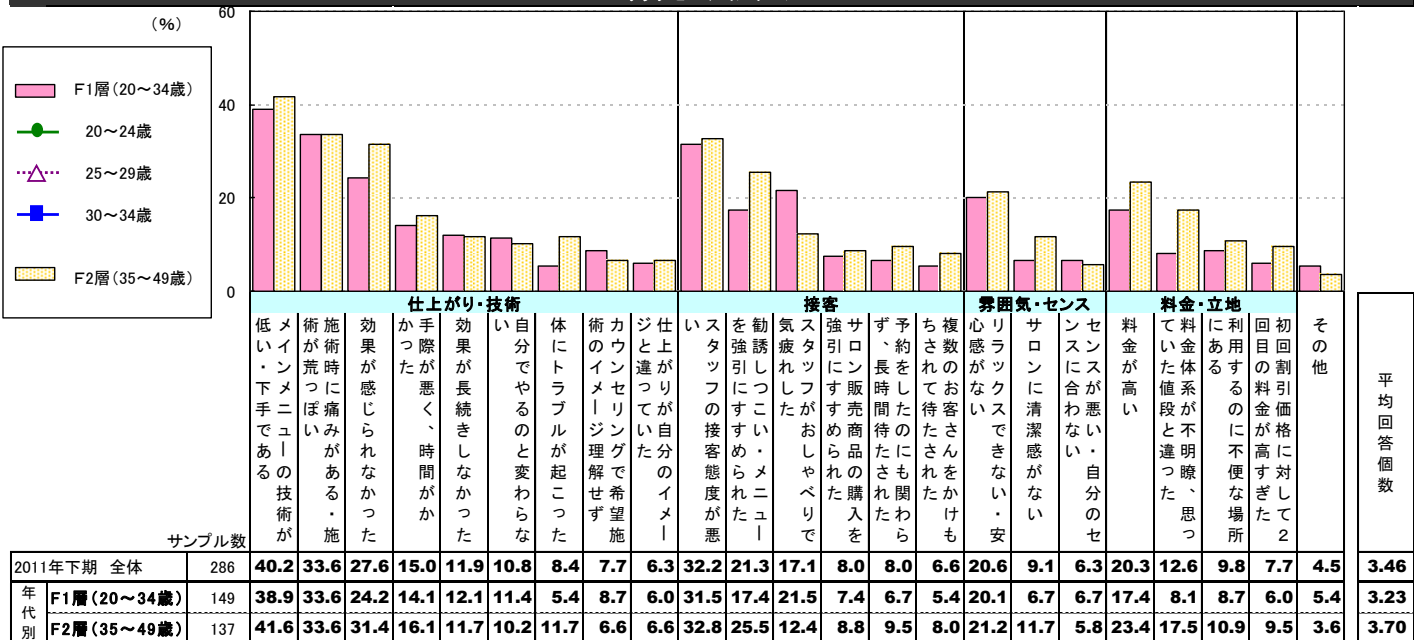
	有効回答FA数	全体		
		全体	F1層	F2層
技術		274	139	135
メインメニューの技術が低い・下手である	72	26.3%	37	26.6%
施術時に痛みがある・施術が荒っぽい	32	11.7%	20	14.4%
手際が悪く、時間がかかった	3	1.1%	3	2.2%
効果		30	18	12
効果が感じられなかった	1	0.4%	1	0.7%
効果が長続きしなかった	1	0.4%	1	0.7%
接客		46	27	19
スタッフの接客態度が悪い	46	16.8%	27	19.4%
スタッフがおしゃべりで気疲れた	26	9.5%	14	10.1%
勧誘がしつこい・希望していないメニューを強引にすすめられた	23	8.4%	11	7.9%
サロンで販売している商品の購入を強引にすすめられた	4	1.5%	1	0.7%
雰囲気		25	11	14
リラックスできない・安心感がない	25	9.1%	11	7.9%
サロンに清潔感がない	12	4.4%	6	4.3%
料金・立地		27	15	12
料金が低い	27	9.9%	15	10.8%
料金体系が不明瞭、思っていた値段と違った	2	0.7%	—	0.0%
利用するのに不便な場所にある	2	0.7%	2	1.4%
予約・待ち時間		7	2	5
複数のお客さんをかけちぎられて待たされた	7	2.6%	2	1.4%
予約をしたのにも関わらず、長時間待たされた	1	0.4%	—	0.0%
トラブル		9	3	6
体にトラブルが起こった	9	3.3%	3	2.2%
その他		12	1	11
その他少数意見	12	4.4%	1	0.7%

Q 上位3項目

Q28いやな思いFA

■サロンでの「いやな思い」理由 b. :リラクゼーションサロン(サロンでのいやな思い「あり」回答者/複数回答)

リラクゼーションサロン



※ 100.0 「2011年下期 全体」より+5ポイント
 ※ 100.0 「2011年下期 全体」より-5ポイント

※「2011年下期 全体」の降順ソート

27.012m

「いやな思い」の理由：エステサロン

自由回答の「いやな思い」の理由では「勧誘がしつこい・希望していないメニューを強引にすすめられた」(176件)が最も回答数が多く、続いて「スタッフの接客態度が悪い」(101件)、「サロンで販売している商品の購入を強引にすすめられた」(68件)の回答数が多い。

- ・ 勧誘や接客態度など、接客に関する項目に多数の回答が寄せられた。
- ・ F1層/F2層を比較すると、「勧誘がしつこい・希望していないメニューを強引にすすめられた」、「スタッフの接客態度が悪い」はF1層のスコアが高い。

■エステサロン サロンでの「いやな思い」その理由 FAカウント

※数字はコメント数。%表示は分析対象のコメント総数に対する割合。

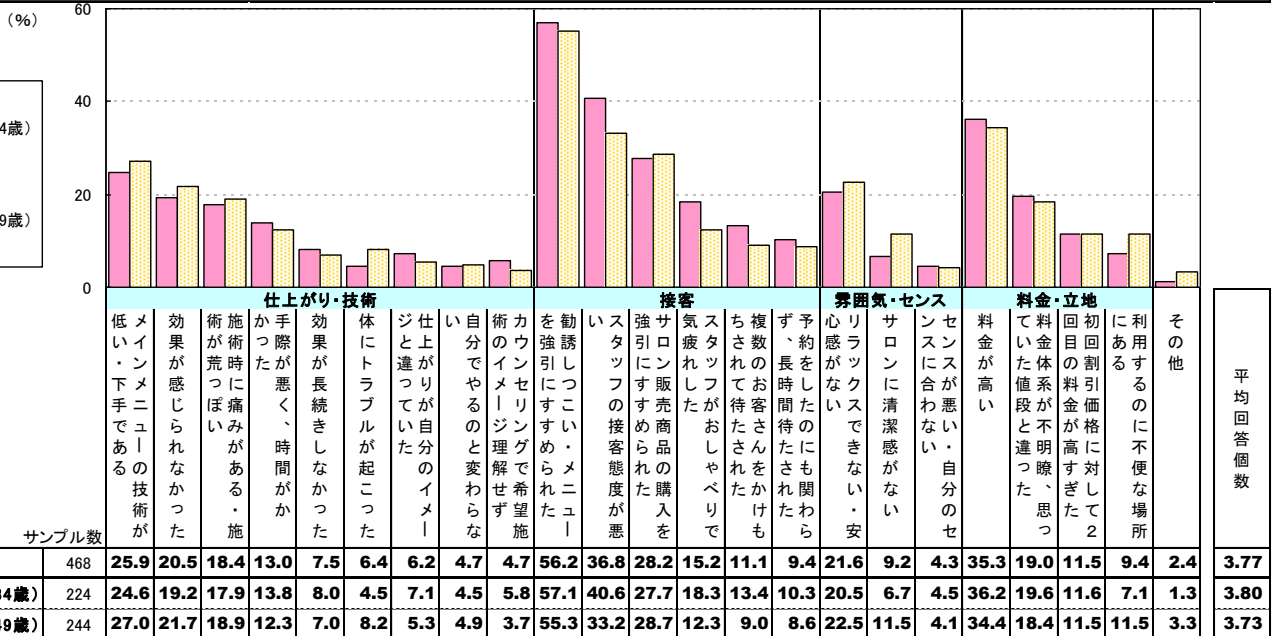
有効回答FA数	全体			F1層		F2層	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
技術	メインメニューの技術が低い・下手である	50	11.0%	21	9.8%	29	12.1%
	施術時に痛みがある・施術が荒っぽい	6	1.3%	2	0.9%	4	1.7%
	自分でやるのと変わらない	4	0.9%	1	0.5%	3	1.3%
	手順が悪く、時間がかかった	3	0.7%	1	0.5%	2	0.8%
効果	仕上がりが自分のイメージと違っていた	1	0.2%	1	0.5%	—	0.0%
	効果が感じられなかった	21	4.6%	8	3.7%	13	5.4%
	勧誘がしつこい・希望していないメニューを強引にすすめられた	176	38.8%	90	41.9%	86	36.0%
	スタッフの接客態度が悪い	101	22.2%	56	26.0%	45	18.8%
	サロンで販売している商品の購入を強引にすすめられた	68	15.0%	31	14.4%	37	15.5%
接客	スタッフがおしゃべりで気疲れした	13	2.9%	8	3.7%	5	2.1%
	サービスに不満	9	2.0%	4	1.9%	5	2.1%
	プライバシーがない	4	0.9%	1	0.5%	3	1.3%
雰囲気	リラックスできない・安心感がない	19	4.2%	7	3.3%	12	5.0%
	サロンに清潔感がない	9	2.0%	3	1.4%	6	2.5%
料金・立地	料金が高い	29	6.4%	14	6.5%	15	6.3%
	料金体系が不明瞭、思っていた値段と違った	15	3.3%	6	2.8%	9	3.8%
	初回の割引価格に対して2回目の料金が高すぎた	3	0.7%	1	0.5%	2	0.8%
	利用するのに不便な場所にある	3	0.7%	1	0.5%	2	0.8%
予約・待ち時間	待たされた	7	1.5%	4	1.9%	3	1.3%
	予約をしたのにも関わらず、長時間待たされた	5	1.1%	3	1.4%	2	0.8%
	複数のお客さんをかけもちされて待たされた	3	0.7%	2	0.9%	1	0.4%
	予約が取りづらい	3	0.7%	1	0.5%	2	0.8%
トラブル	体トラブルが起こった	16	3.5%	4	1.9%	12	5.0%
その他	その他少数意見	16	3.5%	6	2.8%	10	4.2%

② 上位5項目

Q28いやな思いFA

■サロンでの「いやな思い」理由、c.: エステサロン(サロンでのいやな思い「あり」回答者/複数回答)

エステサロン



※ 100.0 「2011年下期 全体」より+5ポイント ※「2011年下期 全体」の降順ソート
 ※ 100.0 「2011年下期 全体」より-5ポイント

「いやな思い」の理由：ネイルサロン

自由回答の「いやな思い」の理由では「メインメニューの技術が低い・下手である」(40件)が最も回答数が多く、続いて「スタッフの接客態度が悪い」(23件)、「効果が長続きしなかった」(21件)の回答数が多い。

・ F1層/F2層についてはそれぞれの回答数が少ないため、参考数値とする。

■ネイルサロン 「いやな思い」その理由 FAカウント

※数字はコメント数、%表示は分析対象のコメント総数に対する割合。

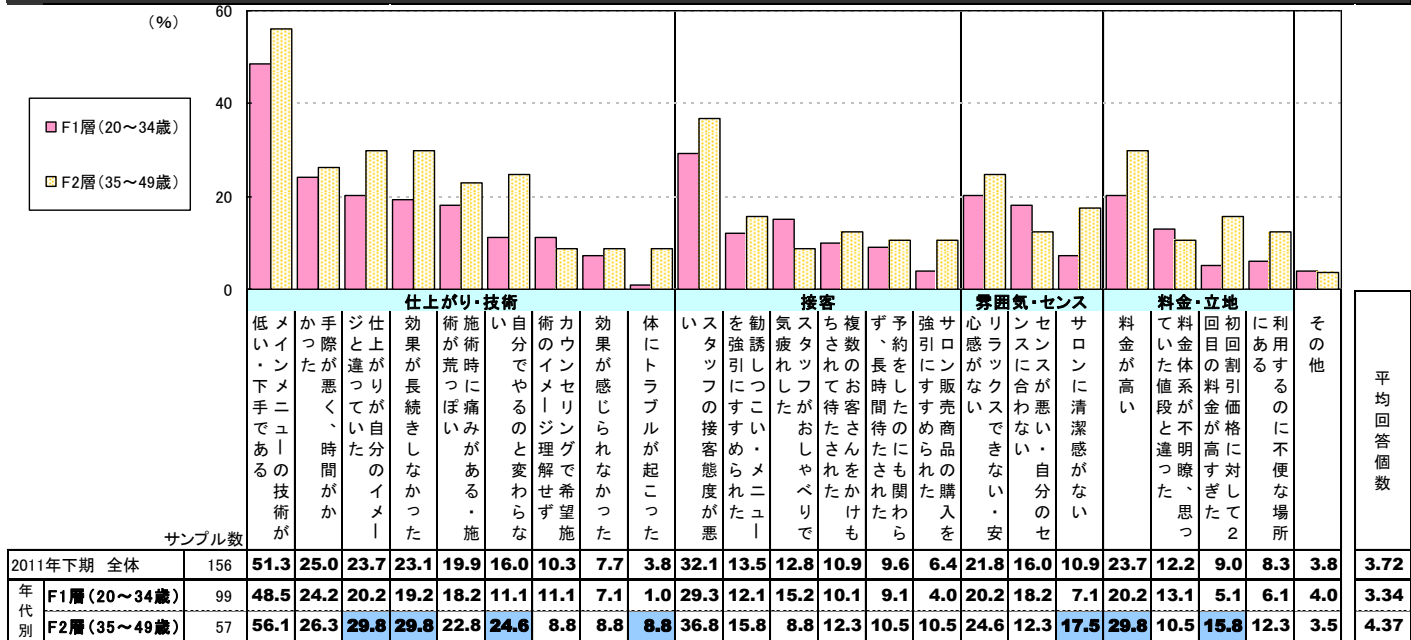
	有効回答FA数	全体		F1層		F2層	
		数	%	数	%	数	%
技術	メインメニューの技術が低い・下手である	40	26.3%	21	21.6%	19	34.5%
	仕上がりが自分のイメージと違っていた	18	11.8%	12	12.4%	6	10.9%
	手際が悪く、時間がかかった	9	5.9%	6	6.2%	3	5.5%
	自分でやるのと変わらない	3	2.0%	1	1.0%	2	3.6%
	施術時に痛みがある・施術が荒っぽい	1	0.7%	1	1.0%	—	0.0%
効果	効果が長続きしなかった	21	13.8%	12	12.4%	9	16.4%
カウンセリング	センスが悪い・自分のセンスに合わない	7	4.6%	3	3.1%	4	7.3%
	カウンセリングの段階で希望する施術のイメージを理解してくれなかった	3	2.0%	2	2.1%	1	1.8%
接客	スタッフの接客態度が悪い	23	15.1%	15	15.5%	8	14.5%
	スタッフがおしゃべりで気疲れした	5	3.3%	4	4.1%	1	1.8%
	勧誘がしつこい・希望していないメニューを強引にすすめられた	2	1.3%	2	2.1%	—	0.0%
雰囲気	リラックスできない・安心感がない	5	3.3%	4	4.1%	1	1.8%
	雰囲気が良くない	4	2.6%	3	3.1%	1	1.8%
	サロンに清潔感がない	3	2.0%	1	1.0%	2	3.6%
	スタッフと合わなかった	2	1.3%	1	1.0%	1	1.8%
料金・立地	料金が安い	12	7.9%	7	7.2%	5	9.1%
	料金体系が不明瞭、思っていた値段と違った	6	3.9%	5	5.2%	1	1.8%
予約・待ち時間	予約をしたのにも関わらず、長時間待たされた	10	6.6%	6	6.2%	4	7.3%
	予約できない	2	1.3%	1	1.0%	1	1.8%
トラブル	体にトラブルが起こった	4	2.6%	1	1.0%	3	5.5%
その他	必要性を感じない	2	1.3%	2	2.1%	—	0.0%
	その他少数意見	5	3.3%	3	3.1%	2	3.6%

① 上位3項目

Q28いやな思いFA

■サロンでの「いやな思い」理由 d. : ネイルサロン(サロンでのいやな思い「あり」回答者/複数回答)

ネイルサロン



※ 100.0 「2011年下期 全体」より+5ポイント
 ※ 100.0 「2011年下期 全体」より-5ポイント

※「2011年下期 全体」の降順ソート

「いやな思い」の理由：アイビューティサロン

自由回答の「いやな思い」の理由では「メインメニューの技術が低い・下手である」(31件)が最も回答数が多く、続いて「スタッフの接客態度が悪い」(19件)、「効果が長続きしなかった」(18件)の回答数が多い。

- それに次いで「体にトラブルが起こった」(12件)が回答数が多い。
 - 具体的な内容「目元がかぶれた・腫れた」、「自まつ毛が抜けてしまった」など。
- F1層/F2層についてはそれぞれの回答数が少ないため、参考数値とする。

■アイビューティサロン 「いやな思い」その理由 FAカウント

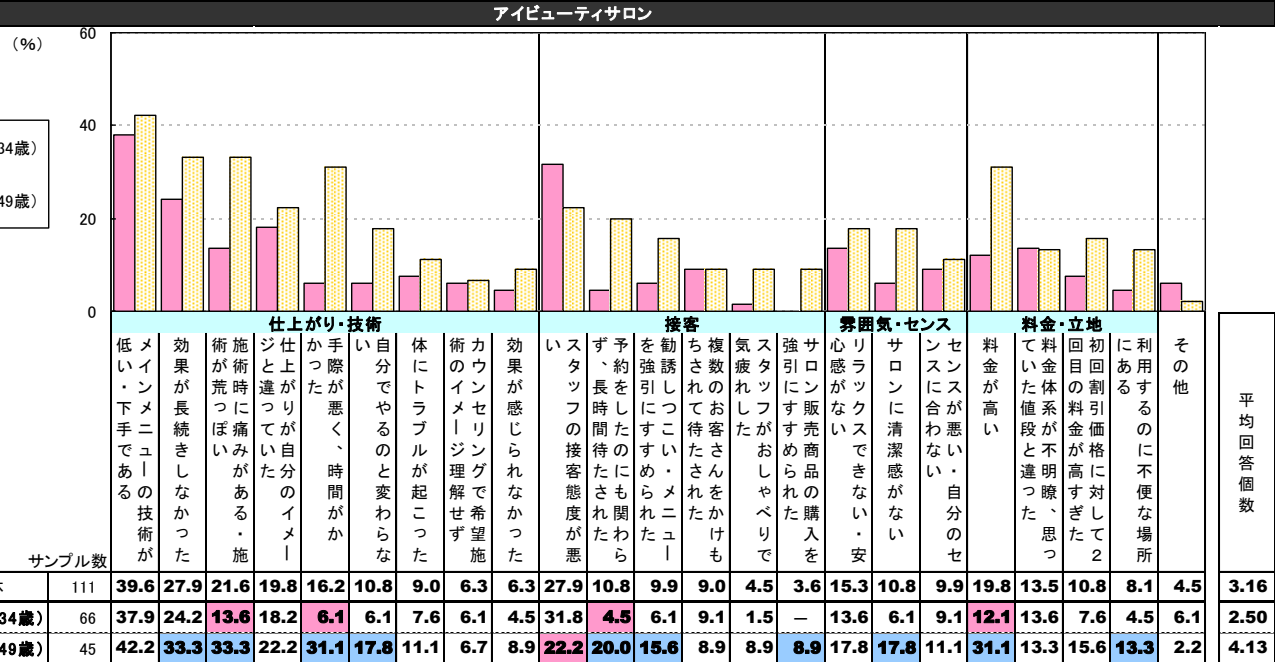
※数字はコメント数、%表示は分析対象のコメント総数に対する割合。

		有効回答FA数					
		全体	F1層	F2層			
技術	メインメニューの技術が低い・下手である	31	30.1%	14	23.0%	17	40.5%
	仕上がりが自分のイメージと違っていた	5	4.9%	3	4.9%	2	4.8%
	施術時に痛みがある・施術が荒っぽい	3	2.9%	1	1.6%	2	4.8%
	手際が悪く、時間がかかった	3	2.9%	2	3.3%	1	2.4%
	自分でやるのと変わらない	1	1.0%	—	0.0%	1	2.4%
効果	効果が長続きしなかった	18	17.5%	8	13.1%	10	23.8%
	効果が感じられなかった	4	3.9%	3	4.9%	1	2.4%
カウンセリング	カウンセリングの段階で希望する施術のイメージを理解してくれなかった	1	1.0%	1	1.6%	—	0.0%
接客	スタッフの接客態度が悪い	19	18.4%	15	24.6%	4	9.5%
	勧誘がしつこい・希望していないメニューを強引にすすめられた	4	3.9%	4	6.6%	—	0.0%
	スタッフがおしゃべりで気疲れた	2	1.9%	1	1.6%	1	2.4%
	たばこ臭かった	2	1.9%	1	1.6%	1	2.4%
雰囲気	不快な扱いを受けた	2	1.9%	1	1.6%	1	2.4%
	サロンに清潔感がない	5	4.9%	4	6.6%	1	2.4%
	リラックスできない・安心感がない	1	1.0%	—	0.0%	1	2.4%
料金・立地	料金が高い	4	3.9%	2	3.3%	2	4.8%
	料金体系が不明瞭、思っていた値段と違った	2	1.9%	1	1.6%	1	2.4%
予約・待ち時間	予約をしたのにも関わらず、長時間待たされた	2	1.9%	1	1.6%	1	2.4%
トラブル	体にトラブルが起こった	12	11.7%	5	8.2%	7	16.7%
その他	必要性を感じなかった	2	1.9%	2	3.3%	—	0.0%

② 上位3項目

Q2「いやな思い」FA

■サロンでの「いやな思い」理由 e: アイビューティサロン(サロンでのいやな思い「あり」回答者/複数回答)



※ 100.0 「2011年下期 全体」より+5ポイント
 ※ 100.0 「2011年下期 全体」より-5ポイント
 ※ 「2011年下期 全体」の降順ソート