



エステカスタマー調査 2017

【フェイシャル】 サロン選択に求められる品質

- (株) リクルートライフスタイル
- ホットペッパービューティーアカデミー

調査概要	3
【フェイシャル】メニュー利用率と興味	5
【フェイシャル】期待品質	
● 分析手法について	6
利用者ごとの結果	
● 【全体】	7
● 【都度払い実施者】	9
● 【本コース中止・解約】	13
● 【体験のみ】	15
● 【興味あり】	17
利用者間の比較	
● 【継続利用者 vs 体験のみ】	19
● 【都度払い実施者 vs 体験のみ】	20
● 【本コース実施者 vs 中止・解約】	21
【フェイシャル】調査結果の要約	22

A 調査概要①

調査目的

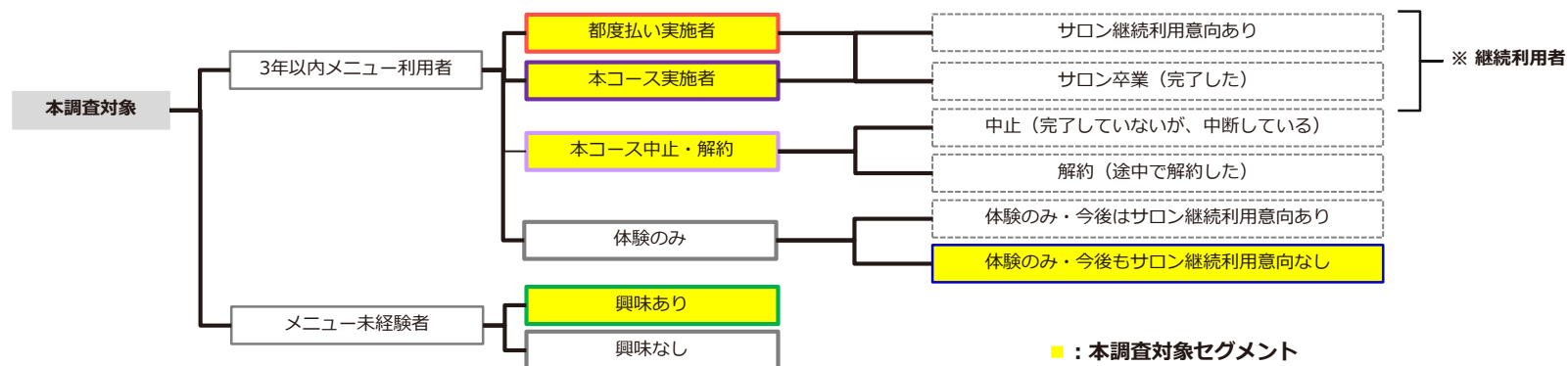
- エステサロン主要3メニュー【フェイシャル】【痩身】【脱毛】について、各利用状況（利用者・中止者・興味者）ごとの意識や行動、および情報収集方法等を把握し、その差異を検証する。

調査方法

- インターネットによるアンケート調査
 - 株式会社マーケティングアプリケーションズの「MApps Panel」を利用

調査対象

- 全国、人口20万人以上の都市に居住する20～64歳の女性
- スクリーニング調査(出現率調査) 14,850サンプル
 - 人口20万人以上の都市の人口比率によってエリアごとの割付数を決定。年齢5歳刻みで均等割付(次頁の「割付数」表を参照)。
- 本調査 計 500サンプル
 - スクリーニング調査の結果から、以下調査対象5セグメントの条件該当者を抽出、100サンプルずつ割付。
 - 都度払い実施者 3年以内メニュー利用者で、最近利用したサロンの支払い方法が期間・回数の縛りなしで利用のたび支払う「都度払い式」
 - 本コース実施者 3年以内メニュー利用者で、最近利用したサロンの支払い方法が一定期間継続して通うチケット・回数券を購入する「本コース」かつ、最近利用したサロンについて「継続して利用するつもり」または「メニューが完了した」状態
 - 本コース中止・解約 3年以内メニュー利用者で、最近利用したサロンの支払い方法が一定期間継続して通うチケット・回数券を購入する「本コース」かつ、最近利用したサロンについて「メニューは完了していないが、中断している」または「メニューを途中で解約した」状態
 - 体験のみ 3年以内メニュー利用者で、利用方法はキャンペーン・お試し等の「体験コース(プラン)」のみかつ、最近利用したサロンについて「体験コース(プラン)」の後も「継続して利用するつもりはない」状態
 - 興味あり エステサロンを認知しているが、メニュー未経験。現在、メニューを利用することに「とても～ある程度興味がある」



A 調査概要 ②

- 回収数が割付数に対して不足したセグメントがあるため、ウエイトバック集計をおこなった(下記の「割付数」表を参照)。

■ 2017年調査：スクリーニング調査（出現率調査）割付数

サンプル数	合計	東北 北海道	首都 圏	東 京 2 3 区	甲 信 越	中 部	（東 海 関 西 四 国 中 国 ）	関 西	中 国	四 国	九 州
女性 全体	14850	1299	6030	2011	621	1603	2814	1115	1368		
年代別											
20代	3300	289	1340	447	138	356	625	248	304		
30代	3300	289	1340	447	138	356	625	248	304		
40代	3300	289	1340	447	138	356	625	248	304		
50代	3300	288	1341	447	138	356	626	247	304		
60代前半	1650	144	669	223	69	179	313	124	152		

(人)

■ 2017年調査：本調査【フェイシャル】カスタマー割付数

サンプル数	合計	回 収 数	バ ウ ッ エ ク イ 値 ト
女性 全体	500	480	
セグメント 別			
都度払い実施者	100	100	1.00
本コース実施者	100	100	1.00
本コース中止・解約	100	80	1.25
体験のみ	100	100	1.00
興味あり	100	100	1.00

(人) 本調査回答者の年齢分布 ※年齢の割付はおこなわない (%)

サンプル数	F 1 層	F 2 層	F 3 層	平 均 (歳)
女性 全体	30.5	33.5	36.1	42.64
セグメント 別				
都度払い実施者	23.0	34.0	43.0	44.60
本コース実施者	28.0	37.0	35.0	43.10
本コース中止・解約	36.3	21.3	42.5	42.58
体験のみ	26.0	39.0	35.0	42.58
興味あり	39.0	36.0	25.0	40.34

調査実施時期

- スクリーニング調査 2017年9月11日(月)～9月14日(木)
- 本調査 2017年9月21日(木)～9月25日(月)

調査実施機関

- 株式会社アンド・ディ

時系列データについて

- 2013年の調査実施時期は下記の「調査実施時期・調査対象」表を参照。時系列比較が可能な共通設問のみデータを掲載する。

■ 時系列データ 調査実施時期・調査対象

調査年	スクリーニング調査（出現率調査）		本調査	
	調査実施時期	調査対象	調査実施時期	調査対象
2013年	2013年 8月30日(金)～9月3日(火)	全国人口20万人以上都市在住 女性20～64歳 10,203サンプル	2013年 9月6日(金)～9月11日(水)	【1】1年以内利用・メニュー利用者 【2】過去利用かつ1年以内非利用・メニュー中止者 【3】エステサロン未経験者・メニュー興味者 計：500サンプル 【1】【2】各セグメント200サンプル 【3】100サンプル
2017年	2017年 9月11日(月)～9月14日(木)	全国人口20万人以上都市在住 女性20～64歳 14,850サンプル	2017年 9月21日(木)～9月25日(月)	【1】3年以内利用・都度払い実施者 【2】3年以内利用・本コース実施者 【3】3年以内利用・本コース中止・解約 【4】3年以内利用・体験のみ 【5】エステサロン未経験者・興味あり 【1】～【5】各セグメント100サンプル 計：500サンプル



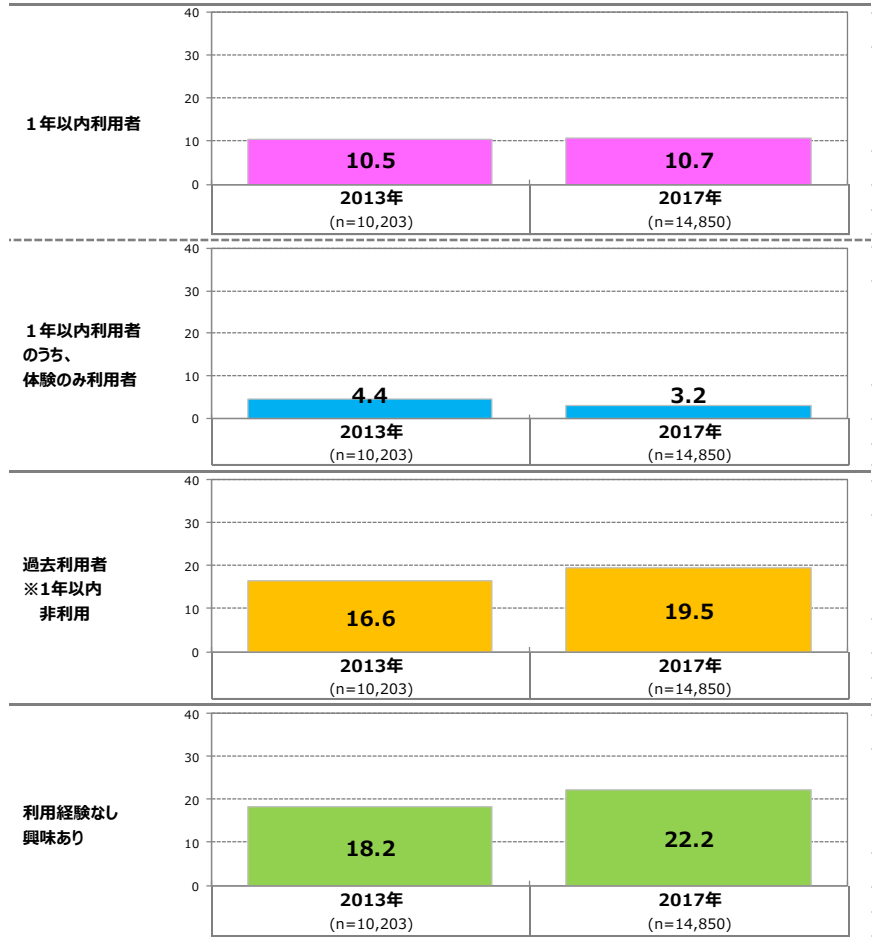
【フェイシャル】メニュー利用率と興味

利用状況MAP【全体】

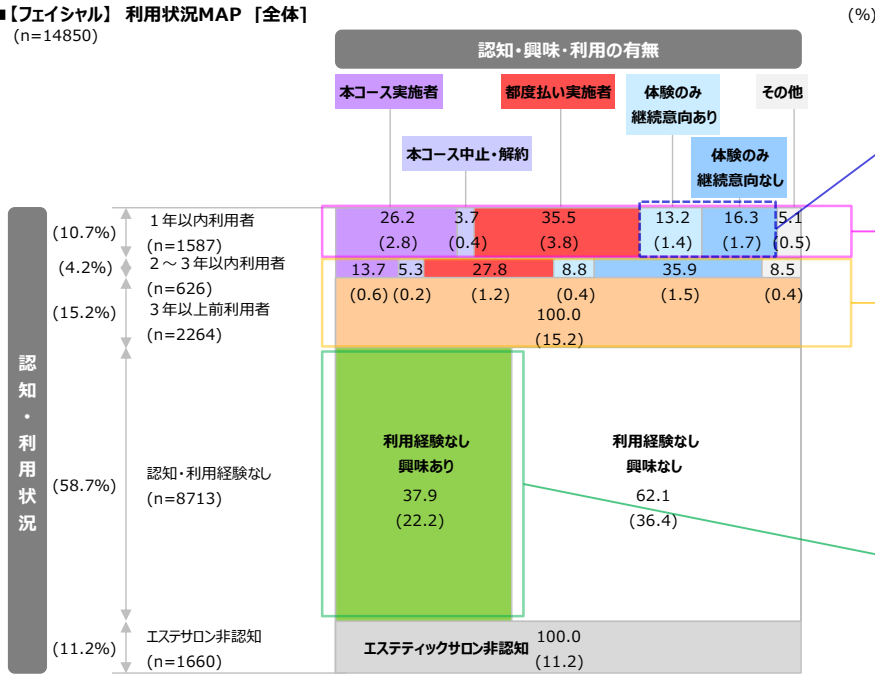
- 【フェイシャル】1年以内利用者は、全体の10.7%。
- 1年以内利用者のうち、体験のみ利用者(継続意向あり+継続意向なし)は、全体の3.2%
 - ・ 1年以内利用者における、体験のみ利用者の割合は29.5%。
- 【フェイシャル】過去利用者(2~3年以内+3年以上前※1年以内は非利用)は、全体の19.5%。
- 【フェイシャル】未経験・興味ありは、全体の22.2%。
 - ・ メニュー利用経験なしの37.9%が利用に「興味あり」。

※メニュー[1年以内利用者][2~3年以内利用者][3年以内利用経験なし]を、カスタマーセグメントに沿って以下の通り抽出・分類した
 ※なお、3年以上前利用者については、利用状態の詳細を聴取していないため、カスタマーセグメントはおこなわない
 ■本コース実施者 最近利用したサロンの支払い方法が一定期間継続して通うチケット・回数券を購入する「本コース」かつ、最近利用したサロンは「継続して利用するつもり」または「メニューが完了した」
 ■本コース中止・解約 最近利用したサロンの支払い方法が一定期間継続して通うチケット・回数券を購入する「本コース」かつ、最近利用したサロンは「メニューが完了していないが、中断している」または「メニューを途中で解約した」
 ■都度払い実施者 最近利用したサロンの支払い方法が期間・回数の縛りなしで利用のたび支払う「都度払い式」
 ■体験のみ 利用方法はキャンペーン・お試し等の「体験コース(プラン)」のみ
 ■興味あり エステサロンを認知しているがメニュー未経験。現在、メニューを利用することに「とても〜ある程度興味がある」

■【フェイシャル】利用状況 2013-2017年推移【全体】におけるボリュームの推移 (%)



■【フェイシャル】利用状況MAP【全体】 (n=14850)



フェイシャル MAP全体

フェイシャル MAP出現率推移

A 【フェイシャル】 期待品質 分析手法について

本調査では、エステティックサロン利用におけるサービスを2つの視点：「あったら嬉しい」「なかったらイヤ」の組み合わせから4階層に分類し、期待される品質の優先順位を明らかにする。

分析は狩野モデル※を参考に、以下の手順・方法でおこなった。

※狩野モデル：東京理科大学名誉教授の狩野紀昭氏が提唱した顧客が求める製品サービスの品質モデル

分析方法

機能質問／逆機能質問それぞれへの回答の組み合わせによって、4階層に分類する。

① 一元的品質（あったら嬉しい & なかったらイヤだ）

充足されれば満足、不足すれば不満を引き起こす品質要素。
満足を最も左右する。

② 魅力的品質（あったら嬉しい & なくてもイヤではない）

充足されれば満足だが、不足しても「仕方がない」と不問にされる品質要素。
付加価値となり得る。

③ 当たり前品質（あって当たり前 & なかったらイヤだ）

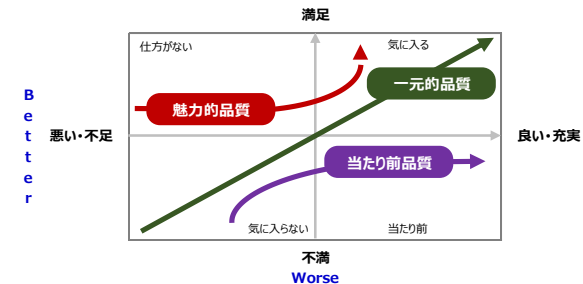
充足しても「当たり前」と受け取られてしまうが、不足すれば不満を引き起こす品質要素。
意識されず、不満の原因となり得る。

④ 無関心品質（あっても嬉しくない & なくてもイヤではない）

充足でも不足でも満足も不満も引き起こさない品質要素。

スコア算出方法

機能質問／逆機能質問の回答結果から、Better/Worse期待値（得点範囲=0~1点）を算出し、この得点を用いて右図のように散布図にプロットし、上記の4階層に分類する。





【フェイシャル】期待品質

【全体】①

条件が良かったり充実していたら魅力的

- 「非常に魅力的」期待が高い条件は、
料金がリーズナブル(65.7%)
勧誘がしつこくない・強引ではない(61.9%)
効果が長続きする(56.2%)
メインメニューの技術が高い・上手(56.1%)
施術が丁寧(52.8%)

条件が悪かったり不足していたらイヤだ

- 「絶対にイヤだ」最低限必要な条件は、
勧誘がしつこい・強引(78.6%)
施術が丁寧でない(75.0%)
スタッフの接客態度がよくない(72.0%)
サロンの施設・設備が清潔でない(69.6%)
メインメニューの技術が高くない・上手でない(69.6%)

■【フェイシャル】機能：条件が良かったり充実していたら魅力的 (全体/各単一回答)

Q1. サロンを決める時に、以下のように条件が良かったり充実していたら、どのように思われますか

(n= 500)	*凡例	期待品質					非常に魅力的順位
		非常に魅力的	かなり魅力的	やや魅力的	当たり前	なんとなく思わない	
サロンの立地が良く通いやすい		31.7	37.2	19.2	7.4	4.5	17
落ち着いて施術を受けられる(周りの音が聞こえない)		32.7	35.8	17.6	11.5	2.5	16
サロンの施設・設備が清潔		46.6	24.8	10.0	17.4	1.3	7
サロンの雰囲気・インテリアが良い		26.9	38.2	23.4	7.8	3.8	18
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確		41.7	31.4	15.4	10.3	1.3	9
スタッフの接客態度が良い		47.8	26.7	9.8	14.9	0.9	6
メニューが豊富		26.0	34.6	27.6	5.6	6.3	19
メニュー内容/施術方法の説明がわかりやすい		33.0	36.2	17.9	11.7	1.3	15
メインメニューの技術が高い・上手		56.1	23.4	10.0	9.6	1.1	4
施術が丁寧		52.8	26.5	7.8	12.3	0.7	5
効果が長続きする		56.2	25.5	12.3	5.0	1.1	3
手際が良い		39.0	32.5	15.4	11.8	1.5	13
勧誘がしつこくない・強引ではない		61.9	20.8	7.1	9.6	0.6	2
料金がリーズナブル		65.7	21.3	9.3	3.2	0.6	1
決められた頻度で利用する必要がない		40.6	30.1	19.2	7.1	3.1	11
予約がとりやすい・変更がしやすい		40.8	33.6	17.6	6.1	1.9	10
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べる		33.4	28.9	20.2	12.8	4.8	14
料金体系が明確でわかりやすい		42.5	29.7	12.9	13.2	1.8	8
実際に通っている人の評価が高い		40.2	34.4	18.3	5.3	1.9	12

フェイシャル_Q1全体

■【フェイシャル】逆機能：条件が悪かったり不足していたらイヤだ (全体/各単一回答)

Q2. サロンを決める時に、以下のように条件が悪かったり不足していたら、どのように思われますか

(n= 500)	*凡例	逆機能					絶対にイヤだ順位
		絶対にイヤだ	かなりイヤだ	少しイヤだ	仕方がない	なんとなく思わない	
サロンの立地が良くない、通にくい		22.8	34.2	33.1	7.5	2.5	17
落ち着いて施術を受けられない(周囲の音が聞こえる)		29.2	39.9	24.4	4.6	2.0	16
サロンの施設・設備が清潔でない		69.6	22.4	6.5	1.1	0.5	4
サロンの雰囲気・インテリアが良くない		16.9	33.7	37.7	7.8	4.0	18
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確でない		47.0	40.2	10.4	1.3	1.3	9
スタッフの接客態度がよくない		72.0	21.9	4.0	0.7	1.5	3
メニューが豊富でない		15.4	30.8	37.4	12.2	4.4	19
メニュー内容/施術方法の説明がわかりにくい		35.4	40.5	20.2	2.5	1.5	12
メインメニューの技術が高くない・上手でない		69.6	22.2	7.0	0.4	0.9	4
施術が丁寧でない		75.0	18.9	5.1	0.4	0.7	2
効果が長続きしない		38.0	38.5	18.2	4.4	1.1	11
手際が良くない		41.9	37.1	17.7	2.2	1.3	10
勧誘がしつこい・強引		78.6	15.3	4.4	0.7	1.1	1
料金がリーズナブルでない		52.6	30.1	13.4	3.4	0.7	8
決められた頻度で利用する必要がある		35.3	34.4	20.8	8.6	1.0	13
予約がとりにくい・変更がしにくい		34.3	35.9	24.5	4.9	0.6	14
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べない		30.2	29.5	26.2	11.4	2.9	15
料金体系が不明確でわかりにくい		54.0	30.3	12.3	2.8	0.7	7
実際に通っている人の評価が低い		54.2	30.9	12.2	2.1	1.3	6

フェイシャル_Q2全体



【フェイシャル】期待品質

【全体】②

【右上】一元的品質 “あったら嬉しい・なかったらイヤ”

サロン選択を最も左右する項目

- 「料金」「勧誘がしつこくない」「メインメニューの技術」
- 「施術が丁寧」「評価」

【左上】魅力的品質 “なくても良い・あったら嬉しい”

付加価値となりうる項目

- 「効果が長続き」「予約がとりやすい・変更がしやすい」

【右下】当たり前品質 “あって当たり前・なかったらイヤ”

不十分だった場合には不満の原因となりうる項目

- 「カウンセリング内容」「接客態度」「手際」「料金体系」
- 「施設・設備」

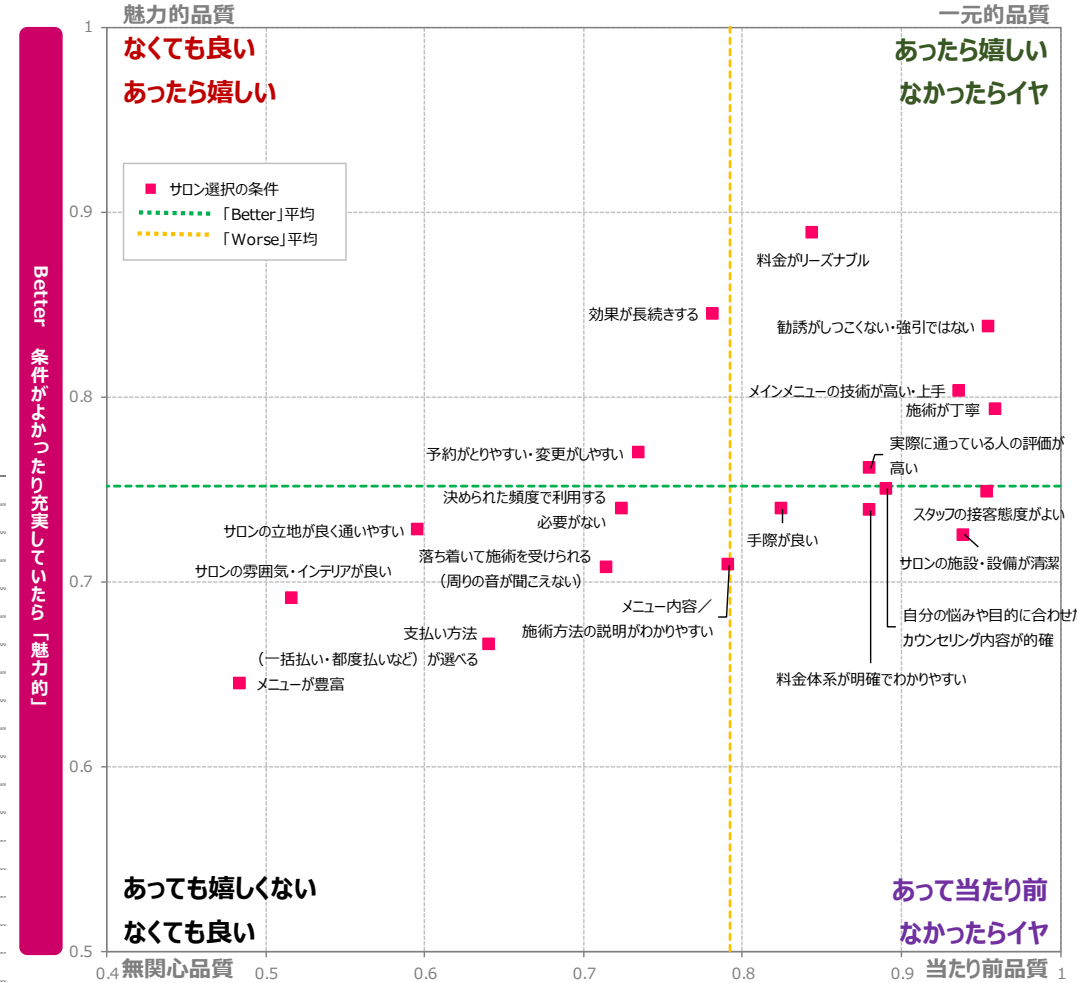
【左下】無関心品質 “あっても嬉しくない・なくても良い”

サロン選択の条件として優先順位は高くない

- 「頻度」「立地」「説明」「落ち着いて施術」「雰囲気・インテリア」
- 「支払い方法」「メニューが豊富」

■【フェイシャル】サロン選択に求められる品質【全体】

(Better/Worseスコア：0~1.000)



Better 条件がよかつたり充実していたら「魅力的」

Worse 条件が悪かつたり不足していたら「イヤだ」

フェイシャル分野モデルスコア全体

	Better	Worse	一元的	当たり前	魅力的	無関心
	全体	全体				
(n=500)						
サロンの立地が良く通いやすい	0.728	0.596				●
落ち着いて施術を受けられる（周りの音が聞こえない）	0.708	0.715				●
サロンの施設・設備が清潔	0.725	0.939	●			
サロンの雰囲気・インテリアが良い	0.691	0.517				●
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確	0.750	0.891		●		
スタッフの接客態度がよい	0.748	0.955		●		
メニューが豊富	0.645	0.484				●
メニュー内容／施術方法の説明がわかりやすい	0.709	0.792				●
メインメニューの技術が高い・上手	0.803	0.937	●			
施術が丁寧	0.793	0.960	●			
効果が長続きする	0.845	0.782			●	
手際が良い	0.739	0.825		●		
勧誘がしつこくない・強引ではない	0.838	0.955	●			
料金リーズナブル	0.889	0.844	●			
決められた頻度で利用する必要がある	0.740	0.725				●
予約がとりやすい・変更がしやすい	0.769	0.735			●	
支払い方法（一括払い・都度払いなど）が選べる	0.666	0.641				●
料金体系が明確でわかりやすい	0.739	0.880		●		
実際に通っている人の評価が高い	0.761	0.881	●			
平均	0.752	0.792				

A 【フェイシャル】 期待品質 【都度払い実施者】 ①

条件が良かったり充実していたら魅力的

- 「非常に魅力的」期待が高い条件は、
メインメニューの技術が高い・上手(61.0%)
勧誘がしつこくない・強引ではない(61.0%)
料金がリーズナブル(61.0%)
施術が丁寧(59.0%)
効果が長続きする(54.0%)

条件が悪かったり不足していたらイヤだ

- 「絶対にイヤだ」最低限必要な条件は、
勧誘がしつこい・強引(80.0%)
施術が丁寧でない(78.0%)
スタッフの接客態度がよくない(75.0%)
メインメニューの技術が高くない・上手でない(72.0%)
サロンの施設・設備が清潔でない(65.0%)

■【フェイシャル】機能：条件が良かったり充実していたら魅力的 (都度払い実施者/各単一回答)

Q1. サロンを決める時に、以下のように条件が良かったり充実していたら、どのように思われますか

(n= 100)	*凡例	(%)					非常に魅力的順位
		非常に魅力的	かなり魅力的	やや魅力的	当たり前	なんとなく思わない	
サロンの立地が良く通いやすい		42.0		36.0	15.0	1.0	6.0
落ち着いた施術を受けられる(周りの音が聞こえない)		43.0		37.0	9.0	8.0	3.0
サロンの施設・設備が清潔		50.0		30.0	6.0	13.0	1.0
サロンの雰囲気・インテリアが良い		36.0		35.0	20.0	5.0	4.0
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確		45.0		37.0	7.0	10.0	1.0
スタッフの接客態度が良い		50.0		31.0	4.0	14.0	1.0
メニューが豊富		33.0		37.0	19.0	6.0	5.0
メニュー内容/施術方法の説明がわかりやすい		37.0		39.0	11.0	11.0	2.0
メインメニューの技術が高い・上手		61.0		24.0	5.0	9.0	1.0
施術が丁寧		59.0		25.0	4.0	11.0	1.0
効果が長続きする		54.0		30.0	11.0	1.0	4.0
手際が良い		40.0		38.0	10.0	9.0	3.0
勧誘がしつこくない・強引ではない		61.0		24.0	4.0	10.0	1.0
料金がリーズナブル		61.0		26.0	8.0	3.0	2.0
決められた頻度で利用する必要がない		40.0		35.0	15.0	3.0	7.0
予約がとりやすい・変更がしやすい		34.0		41.0	17.0	5.0	3.0
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べる		42.0		31.0	11.0	9.0	7.0
料金体系が明確でわかりやすい		44.0		36.0	7.0	11.0	2.0
実際に通っている人の評価が高い		41.0		34.0	16.0	5.0	4.0

(%)

■【フェイシャル】逆機能：条件が悪かったり不足していたらイヤだ (都度払い実施者/各単一回答)

Q2. サロンを決める時に、以下のように条件が悪かったり不足していたら、どのように思われますか

(n= 100)	*凡例	(%)					絶対にイヤだ順位
		絶対にイヤだ	かなりイヤだ	少しイヤだ	仕方がない	なんとなく思わない	
サロンの立地が良くない、通にくい		21.0		33.0	32.0	7.0	7.0
落ち着いた施術を受けられない(周囲の音が聞こえる)		29.0		42.0	21.0	3.0	5.0
サロンの施設・設備が清潔でない		65.0			28.0	5.0	2.0
サロンの雰囲気・インテリアが良くない		20.0		25.0	38.0	12.0	5.0
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確でない		41.0		44.0	10.0	3.0	2.0
スタッフの接客態度がよくない		75.0			17.0	5.0	1.0
メニューが豊富でない		13.0		26.0	41.0	15.0	5.0
メニュー内容/施術方法の説明がわかりにくい		33.0		39.0	22.0	3.0	3.0
メインメニューの技術が高くない・上手でない		72.0			23.0	3.0	1.0
施術が丁寧でない		78.0			15.0	5.0	1.0
効果が長続きしない		31.0		40.0	23.0	4.0	2.0
手際が良くない		39.0		39.0	17.0	3.0	2.0
勧誘がしつこい・強引		80.0			15.0	3.0	1.0
料金がリーズナブルでない		44.0		30.0	20.0	5.0	1.0
決められた頻度で利用する必要がある		37.0		28.0	21.0	11.0	3.0
予約がとりにくい・変更がにくい		34.0		34.0	25.0	5.0	2.0
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べない		30.0		31.0	26.0	8.0	5.0
料金体系が不明確でわかりにくい		57.0		30.0	8.0	5.0	1.0
実際に通っている人の評価が低い		55.0		27.0	12.0	3.0	3.0

(%)

フェイシャル_Q1都度払い実施者

フェイシャル_Q2都度払い実施者

A 【フェイシャル】 期待品質 【都度払い実施者】 ②

【右上】一元的品質 “あったら嬉しい・なかったらイヤ”

サロン選択を最も左右する項目

「勧誘がしつこくない」「メインメニューの技術」「施術が丁寧」
「カウンセリング内容」「施設・設備が清潔」

【左上】魅力的品質 “なくても良い・あったら嬉しい”

付加価値となりうる項目

「料金」「効果が長続き」「落ち着いて施術」「立地」

【右下】当たり前品質 “あって当たり前・なかったらイヤ”

不十分だった場合には不満の原因となりうる項目

「接客態度」「手際」「料金体系」「評価」

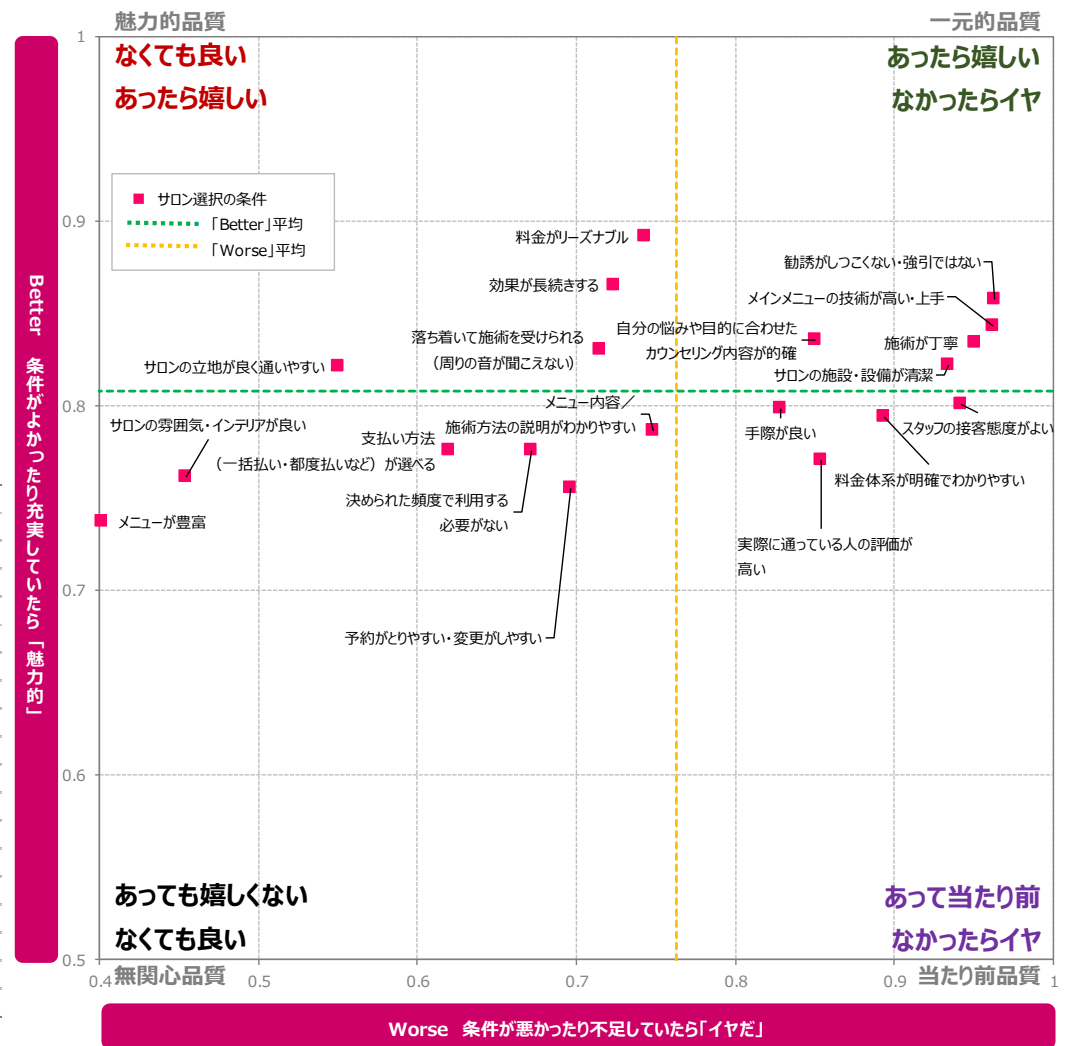
【左下】無関心品質 “あっても嬉しくない・なくても良い”

サロン選択の条件として優先順位は高くない

「説明」「頻度」「支払い方法」「雰囲気・インテリア」
「予約がとりやすい・変更がしやすい」「メニューが豊富」

■【フェイシャル】サロン選択に求められる品質【都度払い実施者】

(Better/Worseスコア：0~1.000)



(n=100)	Better		Worse		一元的	当たり前	魅力的	無関心
	全体	都度払い実施者	全体	都度払い実施者				
サロンの立地が良く通いやすい	0.728	0.822	0.596	0.550			●	
落ち着いて施術を受けられる (周りの音が聞こえない)	0.708	0.831	0.715	0.715			●	
サロンの施設・設備が清潔	0.725	0.822	0.939	0.934	●			
サロンの雰囲気・インテリアが良い	0.691	0.762	0.517	0.454				●
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確	0.750	0.836	0.891	0.851	●			
スタッフの接客態度がよい	0.748	0.801	0.955	0.942		●		
メニューが豊富	0.645	0.738	0.484	0.402				●
メニュー内容 / 施術方法の説明がわかりやすい	0.709	0.786	0.792	0.748				●
メインメニューの技術が高い・上手	0.803	0.844	0.937	0.963	●			
施術が丁寧	0.793	0.834	0.960	0.951	●			
効果が長続きする	0.845	0.866	0.782	0.724			●	
手際が良い	0.739	0.799	0.825	0.828		●		
勧誘がしつこくない・強引ではない	0.838	0.858	0.955	0.963	●			
料金リーズナブル	0.889	0.892	0.844	0.743				●
決められた頻度で利用する必要がある	0.740	0.776	0.725	0.672				●
予約がとりやすい・変更がしやすい	0.769	0.756	0.735	0.696				●
支払い方法 (一括払い・都度払いなど) が選べる	0.666	0.776	0.641	0.619				●
料金体系が明確でわかりやすい	0.739	0.794	0.880	0.894				●
実際に通っている人の評価が高い	0.761	0.771	0.881	0.854				●
平均	0.752	0.809	0.792	0.763				

※「全体」と比較して ● 高い / ● 低い

A 【フェイシャル】 期待品質 【本コース実施者】 ①

条件が良かったり充実していたら魅力的

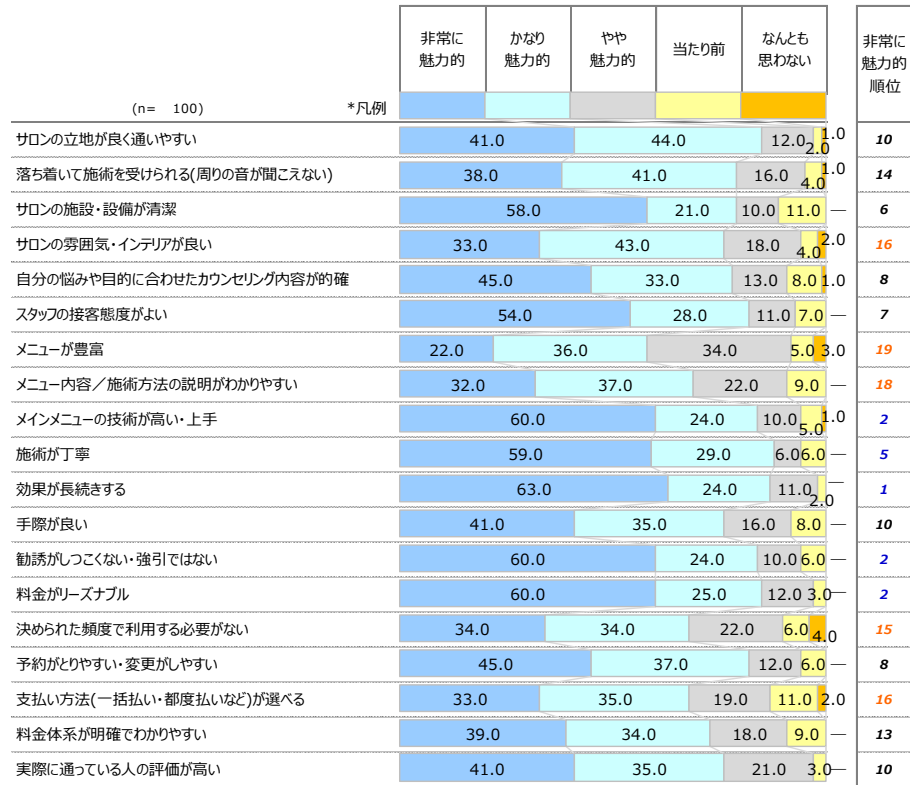
- 「非常に魅力的」期待が高い条件は、
 効果が長続きする(63.0%)
 メインメニューの技術が高い・上手(60.0%)
 勧誘がしつこくない・強引ではない(60.0%)
 料金がリーズナブル(60.0%)
 施術が丁寧(59.0%)

条件が悪かったり不足していたらイヤだ

- 「絶対にイヤだ」最低限必要な条件は、
 施術が丁寧でない(77.0%)
 勧誘がしつこい・強引(76.0%)
 スタッフの接客態度がよくない(73.0%)
 サロンの施設・設備が清潔でない(72.0%)
 メインメニューの技術が高くない・上手でない(71.0%)

■【フェイシャル】機能：条件が良かったり充実していたら魅力的 (本コース実施者/各単一回答)

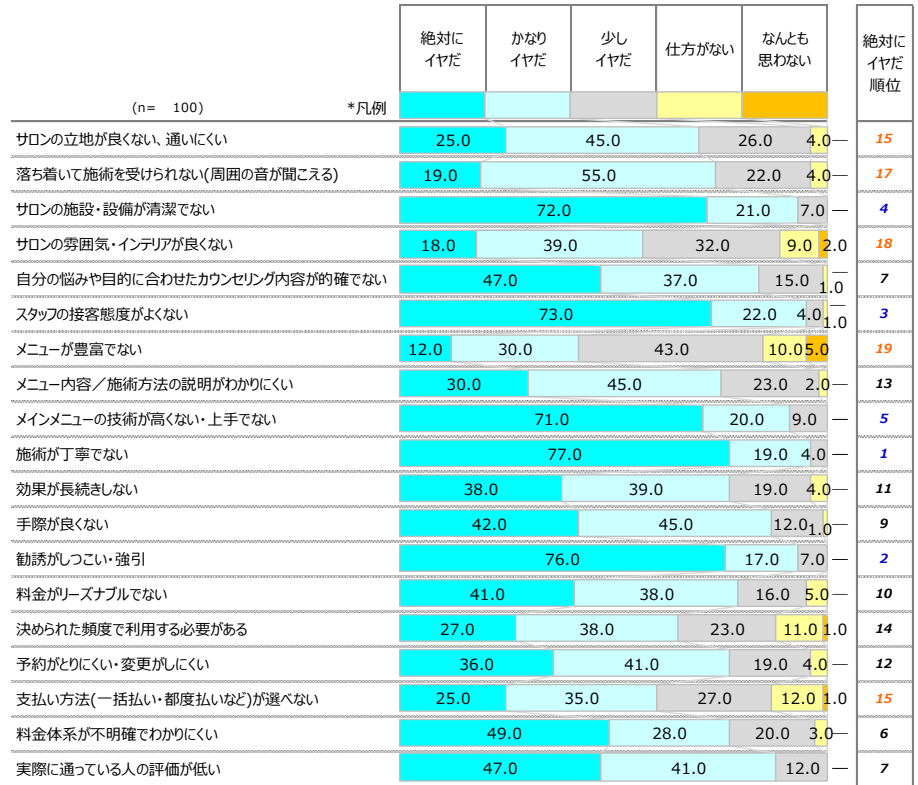
Q1. サロンを決める時に、以下のように条件が良かったり充実していたら、どのように思われますか



フェイシャル_Q1本コース実施者

■【フェイシャル】逆機能：条件が悪かったり不足していたらイヤだ (本コース実施者/各単一回答)

Q2. サロンを決める時に、以下のように条件が悪かったり不足していたら、どのように思われますか



フェイシャル_Q2本コース実施者

A 【フェイシャル】 期待品質 【本コース実施者】 ②

【右上】一元的品質 “あったら嬉しい・なかったらイヤ”

サロン選択を最も左右する項目

- 「施術が丁寧」「料金」「メインメニューの技術」
- 「勧誘がしつこくない」「接客態度」「評価」

【左上】魅力的品質 “なくても良い・あったら嬉しい”

付加価値となりうる項目

- 「効果が長続き」「立地」「予約がとりやすい・変更がしやすい」
- 「落ち着いて施術」

【右下】当たり前品質 “あって当たり前・なかったらイヤ”

不十分だった場合には不満の原因となりうる項目

- 「施設・設備が清潔」「手際」「カウンセリング」「料金体系」

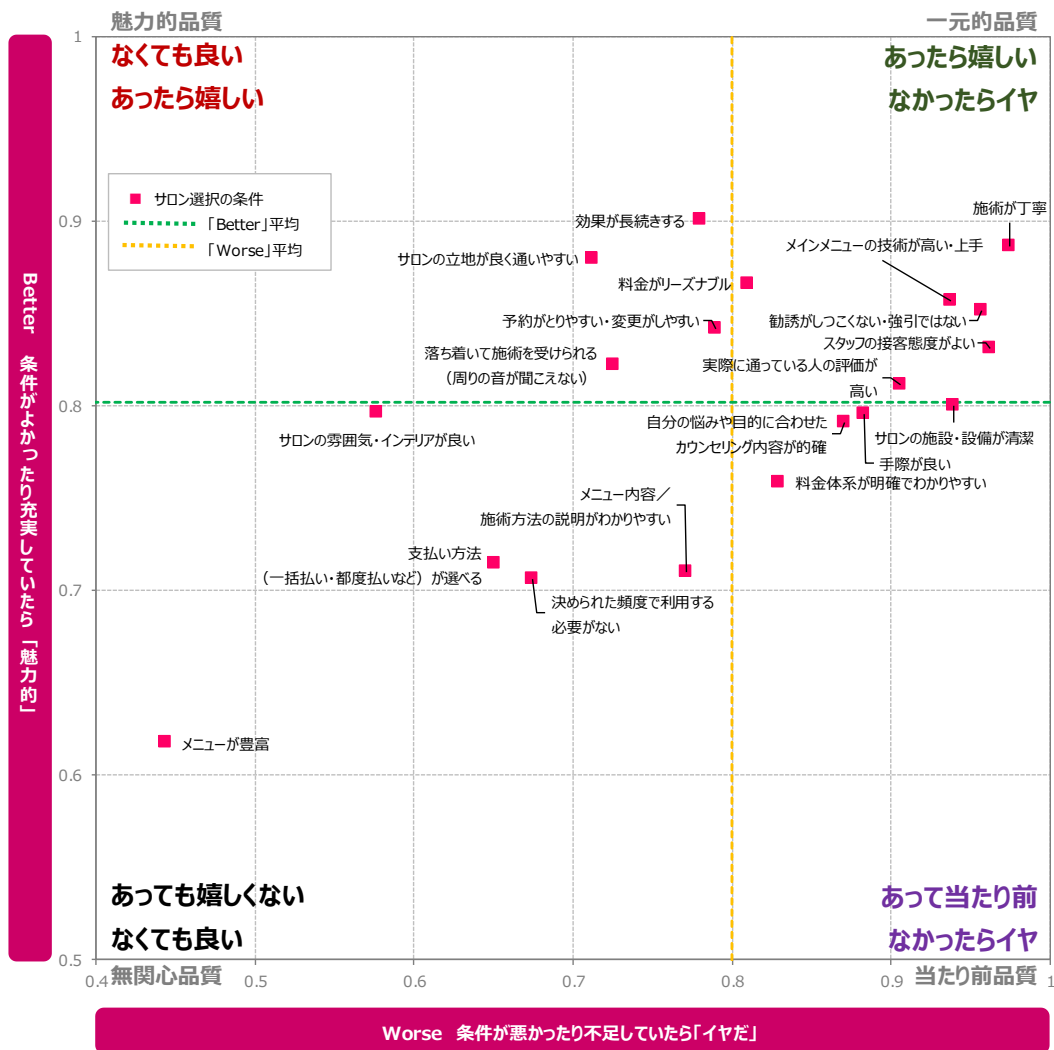
【左下】無関心品質 “あっても嬉しくない・なくても良い”

サロン選択の条件として優先順位は高くない

- 「雰囲気・インテリア」「支払方法」「説明」「頻度」
- 「メニューが豊富」

■【フェイシャル】サロン選択に求められる品質【本コース実施者】

(Better/Worseスコア：0~1.000)



	Better		Worse		一元的	当たり前	魅力的	無関心
	全体	本コース実施者	全体	本コース実施者				
サロンの立地が良く通いやすい	0.728	0.880	0.596	0.712			●	
落ち着いて施術を受けられる (周りの音が聞こえない)	0.708	0.823	0.715	0.726			●	
サロンの施設・設備が清潔	0.725	0.800	0.939	0.939		●		
サロンの雰囲気・インテリアが良い	0.691	0.797	0.517	0.576				●
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確	0.750	0.791	0.891	0.871		●		
スタッフの接客態度がよい	0.748	0.831	0.955	0.963	●			
メニューが豊富	0.645	0.617	0.484	0.443				●
メニュー内容 / 施術方法の説明がわかりやすい	0.709	0.710	0.792	0.771				●
メインメニューの技術が高い・上手	0.803	0.857	0.937	0.938	●			
施術が丁寧	0.793	0.887	0.960	0.975	●			
効果が長続きする	0.845	0.901	0.782	0.780			●	
手際が良い	0.739	0.796	0.825	0.883		●		
勧誘がしつこくない・強引ではない	0.838	0.852	0.955	0.957	●			
料金がリーズナブル	0.889	0.866	0.844	0.810	●			
決められた頻度で利用する必要がない	0.740	0.706	0.725	0.675				●
予約がとりやすい・変更がしやすい	0.769	0.842	0.735	0.789			●	
支払い方法 (一括払い・都度払いなど) が選べる	0.666	0.714	0.641	0.651				●
料金体系が明確でわかりやすい	0.739	0.759	0.880	0.830	●			
実際に通っている人の評価が高い	0.761	0.812	0.881	0.906	●			
平均	0.752	0.802	0.792	0.800				

※「全体」と比較して ● 高い / ● 低い



【フェイシャル】期待品質

【本コース中止・解約】①

条件が良かったり充実していたら魅力的

- 「非常に魅力的」期待が高い条件は、
料金がリーズナブル(66.3%)
勧誘がしつこくない・強引ではない(62.5%)
メインメニューの技術が高い・上手(61.3%)
効果が長続きする(60.0%)
施術が丁寧(55.0%)

条件が悪かったり不足していたらイヤだ

- 「絶対にイヤだ」最低限必要な条件は、
メインメニューの技術が高くない・上手でない(70.0%)
勧誘がしつこい・強引(70.0%)
施術が丁寧でない(68.8%)
サロンの施設・設備が清潔でない(65.0%)
スタッフの接客態度がよくない(63.8%)

■【フェイシャル】機能：条件が良かったり充実していたら魅力的（本コース中止・解約／各単一回答）

Q1. サロンを決める時に、以下のように条件が良かったり充実していたら、どのように思われますか

(n= 100)	*凡例	期待品質					非常に魅力的順位
		非常に魅力的	かなり魅力的	やや魅力的	当たり前	なんとなく思わない	
サロンの立地が良く通いやすい		27.5	35.0	20.0	10.0	7.5	16
落ち着いて施術を受けられる(周りの音が聞こえない)		27.5	35.0	23.8	11.3	2.5	16
サロンの施設・設備が清潔		43.8	23.8	15.0	15.0	2.5	9
サロンの雰囲気・インテリアが良い		22.5	35.0	30.0	8.8	3.8	19
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確		42.5	30.0	15.0	11.3	1.3	10
スタッフの接客態度が良い		50.0	27.5	8.8	12.5	1.3	6
メニューが豊富		23.8	40.0	23.8	5.0	7.5	18
メニュー内容／施術方法の説明がわかりやすい		30.0	40.0	16.3	12.5	1.3	14
メインメニューの技術が高い・上手		61.3	20.0	8.8	8.8	1.3	3
施術が丁寧		55.0	22.5	10.0	11.3	1.3	5
効果が長続きする		60.0	17.5	12.5	8.8	1.3	4
手際が良い		38.8	26.3	15.0	18.8	1.3	12
勧誘がしつこくない・強引ではない		62.5	20.0	7.5	10.0	—	2
料金がリーズナブル		66.3	17.5	11.3	5.0	—	1
決められた頻度で利用する必要がない		45.0	21.3	20.0	12.5	1.3	7
予約がとりやすい・変更がしやすい		45.0	25.0	20.0	7.5	2.5	7
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べる		28.8	26.3	20.0	20.0	5.0	15
料金体系が明確でわかりやすい		42.5	27.5	11.3	15.0	3.8	10
実際に通っている人の評価が高い		38.8	35.0	17.5	6.3	2.5	12

■【フェイシャル】逆機能：条件が悪かったり不足していたらイヤだ（本コース中止・解約／各単一回答）

Q2. サロンを決める時に、以下のように条件が悪かったり不足していたら、どのように思われますか

(n= 100)	*凡例	逆機能					絶対にイヤだ順位
		絶対にイヤだ	かなりイヤだ	少しイヤだ	仕方がない	なんとなく思わない	
サロンの立地が良くない、通にくい		23.8	30.0	31.3	12.5	2.5	17
落ち着いて施術を受けられない(周囲の音が聞こえる)		35.0	26.3	30.0	8.8	—	12
サロンの施設・設備が清潔でない		65.0	25.0	6.3	2.5	1.3	4
サロンの雰囲気・インテリアが良くない		17.5	36.3	31.3	10.0	5.0	18
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確でない		48.8	40.0	8.8	1.3	1.3	8
スタッフの接客態度がよくない		63.8	27.5	5.0	2.5	1.3	5
メニューが豊富でない		13.8	33.8	33.8	13.8	5.0	19
メニュー内容／施術方法の説明がわかりにくい		33.8	37.5	20.0	7.5	1.3	14
メインメニューの技術が高くない・上手でない		70.0	18.8	8.8	2.5	—	1
施術が丁寧でない		68.8	21.3	7.5	2.5	—	3
効果が長続きしない		35.0	41.3	13.8	8.8	1.3	12
手際が良くない		36.3	31.3	27.5	3.8	1.3	10
勧誘がしつこい・強引		70.0	21.3	5.0	2.5	1.3	1
料金がリーズナブルでない		53.8	31.3	10.0	3.8	1.3	6
決められた頻度で利用する必要がある		36.3	30.0	23.8	10.0	—	10
予約がとりにくい・変更がしにくい		31.3	31.3	31.3	6.3	—	15
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べない		28.8	26.3	25.0	18.8	1.3	16
料金体系が不明確でわかりにくい		48.8	32.5	12.5	5.0	1.3	8
実際に通っている人の評価が低い		53.8	26.3	15.0	3.8	1.3	6

フェイシャル_Q1中止・解約

フェイシャル_Q2中止・解約



【フェイシャル】期待品質

【本コース中止・解約】②

【右上】一元的品質 “あったら嬉しい・なかったらイヤ”

サロン選択を最も左右する項目

- 「料金」「勧誘がしつこくない」「メインメニューの技術」
- 「接客態度」「効果が長続き」「施術が丁寧」「評価」「料金体系」

【左上】魅力的品質 “なくても良い・あったら嬉しい”

付加価値となりうる項目

- 「予約がとりやすい・変更がしやすい」

【右下】当たり前品質 “あって当たり前・なかったらイヤ”

不十分だった場合には不満の原因となりうる項目

- 「カウンセリング内容」「施設・設備」

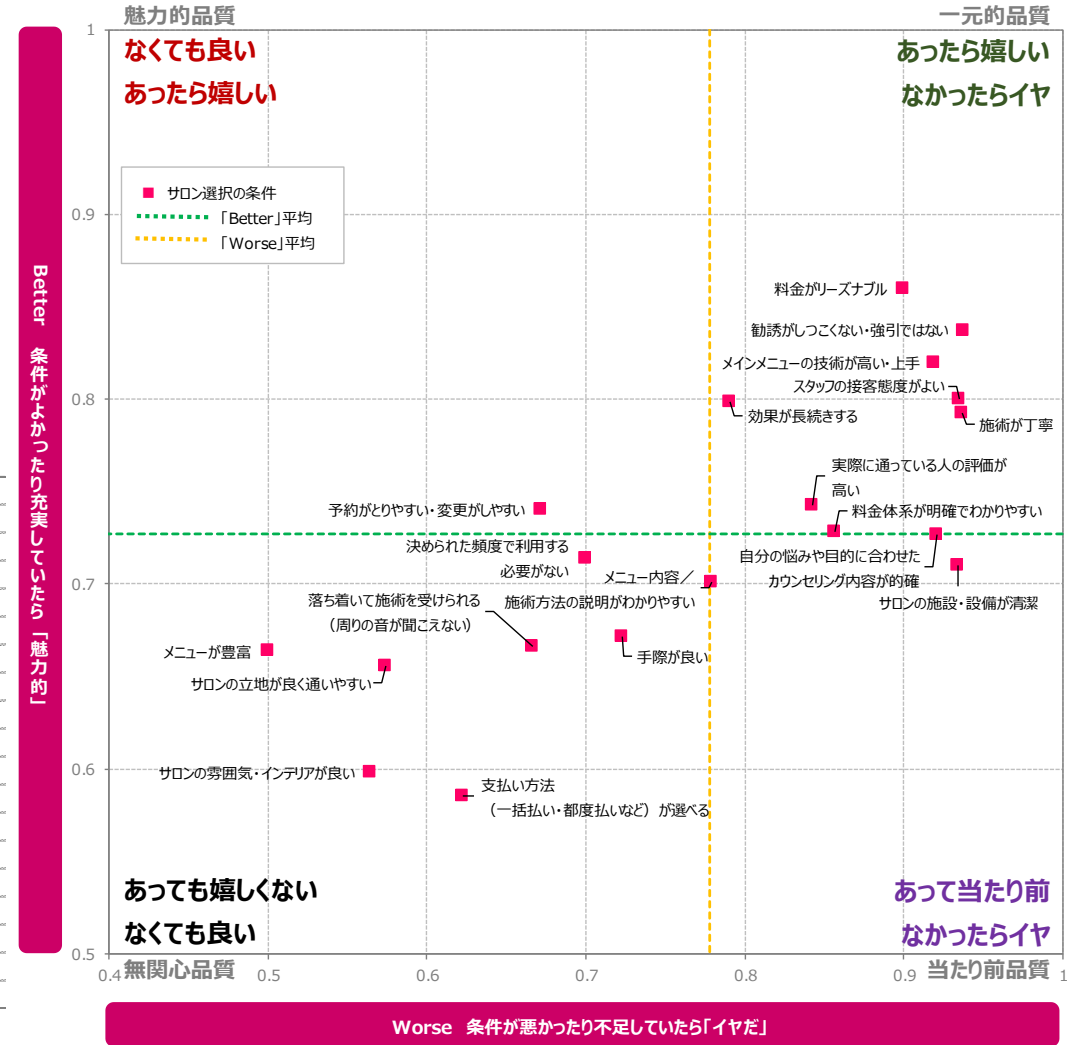
【左下】無関心品質 “あっても嬉しくない・なくても良い”

サロン選択の条件として優先順位は高くない

- 「頻度」「説明」「手際」「落ち着いて施術」「メニューが豊富」
- 「立地」「雰囲気・インテリア」「支払い方法」

■【フェイシャル】サロン選択に求められる品質【本コース中止・解約】

(Better/Worseスコア：0~1.000)



(n=100)	Better		Worse		一元的	当たり前	魅力的	無関心
	全体	本コース中止・解約	全体	本コース中止・解約				
サロンの立地が良く通いやすい	0.728	0.656	0.596	0.574				●
落ち着いて施術を受けられる(周りの音が聞こえない)	0.708	0.667	0.715	0.667				●
サロンの施設・設備が清潔	0.725	0.711	0.939	0.934		●		
サロンの雰囲気・インテリアが良い	0.691	0.598	0.517	0.564				●
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確	0.750	0.727	0.891	0.921		●		
スタッフの接客態度がよい	0.748	0.800	0.955	0.935	●			
メニューが豊富	0.645	0.664	0.484	0.500				●
メニュー内容／施術方法の説明がわかりやすい	0.709	0.701	0.792	0.780		●		
メインメニューの技術が高い・上手	0.803	0.820	0.937	0.919	●			
施術が丁寧	0.793	0.792	0.960	0.937	●			
効果が長続きする	0.845	0.799	0.782	0.791	●			
手際が良い	0.739	0.672	0.825	0.723				●
勧誘がしつこくない・強引ではない	0.838	0.838	0.955	0.938	●			
料金がいらずナブル	0.889	0.860	0.844	0.900	●			
決められた頻度で利用する必要がない	0.740	0.714	0.725	0.700				●
予約がとりやすい・変更がしやすい	0.769	0.740	0.735	0.672			●	
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べる	0.666	0.585	0.641	0.622				●
料金体系が明確でわかりやすい	0.739	0.729	0.880	0.857	●			
実際に通っている人の評価が高い	0.761	0.743	0.881	0.843	●			
平均	0.752	0.727	0.792	0.778				

※「全体」と比較して ● 高い / ● 低い



【フェイシャル】期待品質

【体験のみ】①

条件が良かったり充実していたら魅力的

- 「非常に魅力的」期待が高い条件は、
料金がリーズナブル(67.0%)
勧誘がしつこくない・強引ではない(61.0%)
効果が長続きする(53.0%)
メインメニューの技術が高い・上手(48.0%)
施術が丁寧(45.0%)

条件が悪かったり不足していたらイヤだ

- 「絶対にイヤだ」最低限必要な条件は、
勧誘がしつこい・強引(84.0%)
スタッフの接客態度がよくない(75.0%)
施術が丁寧でない(75.0%)
サロンの施設・設備が清潔でない(72.0%)
メインメニューの技術が高くない・上手でない(68.0%)

■【フェイシャル】機能：条件が良かったり充実していたら魅力的 (体験のみ/各単一回答)

Q1. サロンを決める時に、以下のように条件が良かったり充実していたら、どのように思われますか

(n= 100)	*凡例	%					非常に魅力的順位
		非常に魅力的	かなり魅力的	やや魅力的	当たり前	なんとなく思わない	
サロンの立地が良く通いやすい		28.0	30.0	26.0	12.0	4.0	17
落ち着いて施術を受けられる(周りの音が聞こえない)		31.0	28.0	22.0	18.0	1.0	15
サロンの施設・設備が清潔		43.0	21.0	12.0	23.0	1.0	6
サロンの雰囲気・インテリアが良い		28.0	33.0	25.0	10.0	4.0	17
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確		37.0	28.0	26.0	7.0	2.0	13
スタッフの接客態度が良い		43.0	19.0	15.0	22.0	1.0	6
メニューが豊富		28.0	30.0	29.0	6.0	7.0	17
メニュー内容/施術方法の説明がわかりやすい		35.0	31.0	22.0	11.0	1.0	14
メインメニューの技術が高い・上手		48.0	25.0	14.0	13.0	—	4
施術が丁寧		45.0	27.0	12.0	16.0	—	5
効果が長続きする		53.0	25.0	18.0	3.0	1.0	3
手際が良い		38.0	28.0	22.0	12.0	—	12
勧誘がしつこくない・強引ではない		61.0	18.0	8.0	13.0	—	2
料金がリーズナブル		67.0	19.0	11.0	3.0	—	1
決められた頻度で利用する必要がない		41.0	30.0	22.0	6.0	1.0	8
予約がとりやすい・変更がしやすい		41.0	28.0	23.0	6.0	2.0	8
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べる		31.0	23.0	28.0	13.0	5.0	15
料金体系が明確でわかりやすい		39.0	28.0	16.0	17.0	—	10
実際に通っている人の評価が高い		39.0	35.0	17.0	7.0	2.0	10

フェイシャル_Q1体験のみ

■【フェイシャル】逆機能：条件が悪かったり不足していたらイヤだ (体験のみ/各単一回答)

Q2. サロンを決める時に、以下のように条件が悪かったり不足していたら、どのように思われますか

(n= 100)	*凡例	%					絶対にイヤだ順位
		絶対にイヤだ	かなりイヤだ	少しイヤだ	仕方がない	なんとなく思わない	
サロンの立地が良くない、通にくい		19.0	33.0	39.0	8.0	1.0	17
落ち着いて施術を受けられない(周囲の音が聞こえる)		33.0	32.0	29.0	4.0	2.0	16
サロンの施設・設備が清潔でない		72.0	18.0	9.0	—	—	4
サロンの雰囲気・インテリアが良くない		17.0	34.0	42.0	3.0	4.0	18
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確でない		48.0	41.0	9.0	—	1.0	9
スタッフの接客態度がよくない		75.0	18.0	5.0	—	—	2
メニューが豊富でない		16.0	32.0	41.0	10.0	1.0	19
メニュー内容/施術方法の説明がわかりにくい		39.0	45.0	15.0	—	1.0	14
メインメニューの技術が高くない・上手でない		68.0	23.0	9.0	—	—	5
施術が丁寧でない		75.0	19.0	6.0	—	—	2
効果が長続きしない		42.0	35.0	20.0	3.0	—	11
手際が良くない		45.0	37.0	16.0	2.0	—	10
勧誘がしつこい・強引		84.0	10.0	5.0	—	1.0	1
料金がリーズナブルでない		62.0	24.0	13.0	—	1.0	6
決められた頻度で利用する必要がある		40.0	36.0	21.0	3.0	—	13
予約がとりにくい・変更がしにくい		41.0	34.0	24.0	1.0	—	12
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べない		37.0	25.0	28.0	7.0	3.0	15
料金体系が不明確でわかりにくい		57.0	32.0	10.0	—	1.0	8
実際に通っている人の評価が低い		60.0	27.0	12.0	—	1.0	7

フェイシャル_Q2体験のみ



【フェイシャル】期待品質

【体験のみ】②

【右上】一元的品質 “あったら嬉しい・なかったらイヤ”

サロン選択を最も左右する項目

- 「料金」「勧誘がしつこくない」「メインメニューの技術」
- 「評価」「施術が丁寧」

【左上】魅力的品質 “なくても良い・あったら嬉しい”

付加価値となりうる項目

- 「効果が長続き」「頻度」「予約がとりやすい・変更がしやすい」

【右下】当たり前品質 “あって当たり前・なかったらイヤ”

不十分だった場合には不満の原因となりうる項目

- 「手際」「カウンセリング内容」「説明」「料金体系」
- 「施設・設備」「接客態度」

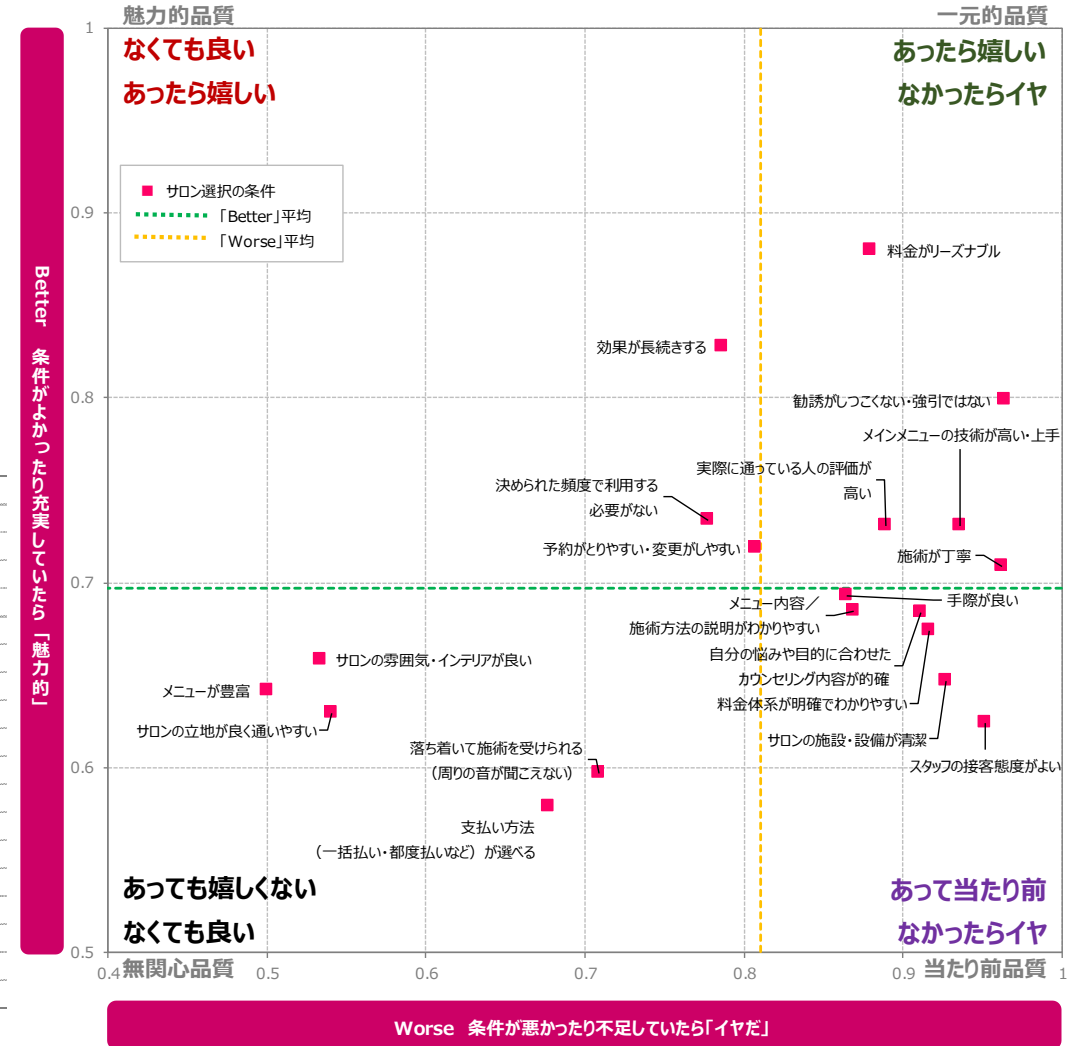
【左下】無関心品質 “あっても嬉しくない・なくても良い”

サロン選択の条件として優先順位は高くない

- 「雰囲気・インテリア」「メニューが豊富」「立地」
- 「落ち着いて施術」「支払い方法」

■【フェイシャル】サロン選択に求められる品質【体験のみ】

(Better/Worseスコア：0~1.000)



(n=100)

	Better		Worse		一元的	当たり前	魅力的	無関心
	全体	体験のみ	全体	体験のみ				
サロンの立地が良く通しやすい	0.728	0.629	0.596	0.540				●
落ち着いて施術を受けられる (周りの音が聞こえない)	0.708	0.597	0.715	0.709				●
サロンの施設・設備が清潔	0.725	0.646	0.939	0.927	●			
サロンの雰囲気・インテリアが良い	0.691	0.658	0.517	0.533				●
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確	0.750	0.684	0.891	0.912		●		
スタッフの接客態度が良い	0.748	0.624	0.955	0.952		●		
メニューが豊富	0.645	0.642	0.484	0.500				●
メニュー内容 / 施術方法の説明がわかりやすい	0.709	0.685	0.792	0.869		●		
メインメニューの技術が高い・上手	0.803	0.731	0.937	0.936	●			
施術が丁寧	0.793	0.709	0.960	0.962	●			
効果が長続きする	0.845	0.828	0.782	0.786			●	
手際が良い	0.739	0.693	0.825	0.864		●		
勧誘がしつこくない・強引ではない	0.838	0.799	0.955	0.964	●			
料金がリーズナブル	0.889	0.880	0.844	0.880	●			
決められた頻度で利用する必要がない	0.740	0.733	0.725	0.778			●	
予約がとりやすい・変更がしやすい	0.769	0.719	0.735	0.807			●	
支払い方法 (一括払い・都度払いなど) が選べる	0.666	0.579	0.641	0.677				●
料金体系が明確でわかりやすい	0.739	0.674	0.880	0.917		●		
実際に通っている人の評価が高い	0.761	0.731	0.881	0.890	●			
平均	0.752	0.697	0.792	0.811				

※「全体」と比較して ● 高い / ● 低い



【フェイシャル】 期待品質

【興味あり】 ①

条件が良かったり充実していたら魅力的

- 「非常に魅力的」期待が高い条件は、
料金がリーズナブル(74.0%)
勧誘がしつこくない・強引ではない(65.0%)
効果が長続きする(51.0%)
メインメニューの技術が高い・上手(50.0%)
料金体系が明確でわかりやすい(48.0%)

条件が悪かったり不足していたらイヤだ

- 「絶対にイヤだ」最低限必要な条件は、
勧誘がしつこい・強引(83.0%)
施術が丁寧でない(76.0%)
サロンの施設・設備が清潔でない(74.0%)
スタッフの接客態度が良くない(73.0%)
メインメニューの技術が高くない・上手でない(67.0%)

■【フェイシャル】機能：条件が良かったり充実していたら魅力的 (興味あり/各単一回答)

Q1. サロンを決める時に、以下のように条件が良かったり充実していたら、どのように思われますか

(n= 100)	*凡例	期待品質					非常に魅力的 順位
		非常に魅力的	かなり魅力的	やや魅力的	当たり前	なんとも思わない	
サロンの立地が良く通いやすい		20.0	41.0	23.0	12.0	4.0	18
落ち着いて施術を受けられる(周りの音が聞こえない)		24.0	38.0	17.0	16.0	5.0	16
サロンの施設・設備が清潔		38.0	28.0	7.0	25.0	2.0	12
サロンの雰囲気・インテリアが良い		15.0	45.0	24.0	11.0	5.0	19
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確		39.0	29.0	16.0	15.0	1.0	10
スタッフの接客態度が良い		42.0	28.0	10.0	19.0	1.0	8
メニューが豊富		23.0	30.0	32.0	6.0	9.0	17
メニュー内容/施術方法の説明がわかりやすい		31.0	34.0	18.0	15.0	2.0	15
メインメニューの技術が高い・上手		50.0	24.0	12.0	12.0	2.0	4
施術が丁寧		46.0	29.0	7.0	17.0	1.0	6
効果が長続きする		51.0	31.0	9.0	7.0	2.0	3
手際が良い		37.0	35.0	14.0	11.0	3.0	13
勧誘がしつこくない・強引ではない		65.0	18.0	6.0	9.0	2.0	2
料金がリーズナブル		74.0	19.0	4.0	3.0	—	1
決められた頻度で利用する必要がない		43.0	30.0	17.0	8.0	2.0	7
予約がとりやすい・変更がしやすい		39.0	37.0	16.0	6.0	2.0	10
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べる		32.0	29.0	23.0	11.0	5.0	14
料金体系が明確でわかりやすい		48.0	23.0	12.0	14.0	3.0	5
実際に通っている人の評価が高い		41.0	33.0	20.0	5.0	1.0	9

フェイシャル_Q1興味あり

■【フェイシャル】逆機能：条件が悪かったり不足していたらイヤだ (興味あり/各単一回答)

Q2. サロンを決める時に、以下のように条件が悪かったり不足していたら、どのように思われますか

(n= 100)	*凡例	逆機能					絶対にイヤだ 順位
		絶対にイヤだ	かなりイヤだ	少しイヤだ	仕方がない	なんとも思わない	
サロンの立地が良くない、通にくい		25.0	30.0	37.0	6.0	2.0	17
落ち着いて施術を受けられない(周囲の音が聞こえる)		30.0	44.0	20.0	3.0	3.0	14
サロンの施設・設備が清潔でない		74.0	20.0	5.0	1.0	—	3
サロンの雰囲気・インテリアが良くない		12.0	34.0	45.0	5.0	4.0	19
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確でない		50.0	39.0	9.0	1.0	1.0	9
スタッフの接客態度が良くない		73.0	25.0	1.0	—	—	4
メニューが豊富でない		22.0	32.0	28.0	12.0	6.0	18
メニュー内容/施術方法の説明がわかりにくい		41.0	36.0	21.0	—	2.0	12
メインメニューの技術が高くない・上手でない		67.0	26.0	5.0	—	—	5
施術が丁寧でない		76.0	20.0	3.0	—	—	2
効果が長続きしない		44.0	37.0	15.0	—	2.0	11
手際が良くない		47.0	33.0	16.0	—	3.0	10
勧誘がしつこい・強引		83.0	13.0	2.0	—	2.0	1
料金がリーズナブルでない		62.0	27.0	8.0	—	3.0	6
決められた頻度で利用する必要がある		36.0	40.0	15.0	—	8.0	13
予約がとりにくい・変更がしにくい		29.0	39.0	23.0	—	8.0	16
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べない		30.0	30.0	25.0	—	11.0	14
料金体系が不明確でわかりにくい		58.0	29.0	11.0	—	1.0	7
実際に通っている人の評価が低い		55.0	33.0	10.0	—	1.0	8

フェイシャル_Q2興味あり



【フェイシャル】期待品質

【興味あり】②

【右上】一元的品質 “あったら嬉しい・なかったらイヤ”

サロン選択を最も左右する項目

- 「料金」「勧誘がしつこくない」「効果が長続き」
- 「メインメニューの技術」「評価」「料金体系」「手際」
- 「施術が丁寧」

【左上】魅力的品質 “なくても良い・あったら嬉しい”

付加価値となりうる項目

- 「予約がとりやすい・変更がしやすい」「頻度」

【右下】当たり前品質 “あって当たり前・なかったらイヤ”

不十分だった場合には不満の原因となりうる項目

- 「カウンセリング内容」「接客態度」「施設・設備」

【左下】無関心品質 “あっても嬉しくない・なくても良い”

サロン選択の条件として優先順位は高くない

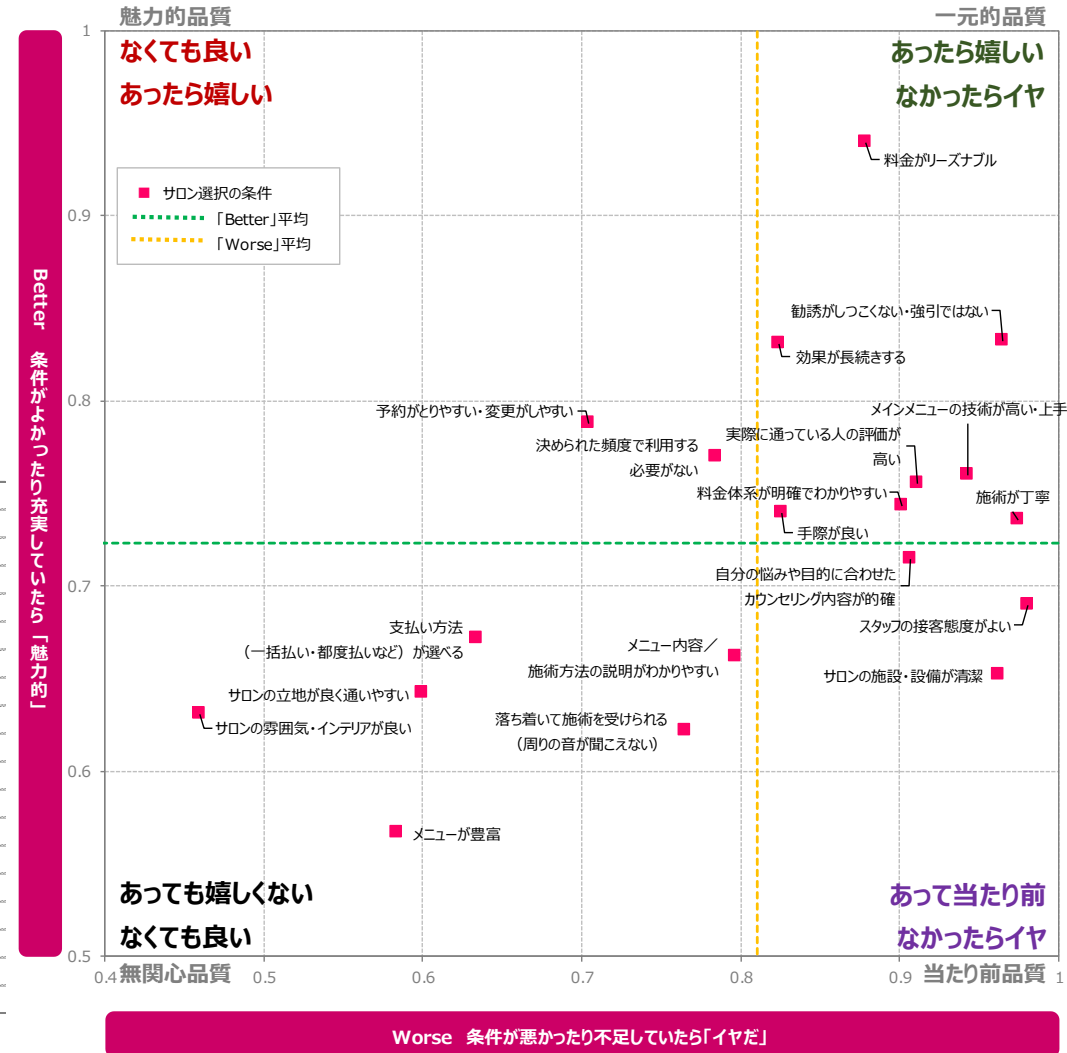
- 「支払い方法」「説明」「立地」「雰囲気・インテリア」
- 「落ち着いて施術」「メニューが豊富」

(n=100)	Better		Worse		一元的	当たり前	魅力的	無関心
	全体	興味あり	全体	興味あり				
サロンの立地が良く通いやすい	0.728	0.642	0.596	0.600				●
落ち着いて施術を受けられる(周りの音が聞こえない)	0.708	0.622	0.715	0.765				●
サロンの施設・設備が清潔	0.725	0.652	0.939	0.962	●			
サロンの雰囲気・インテリアが良い	0.691	0.631	0.517	0.459				●
自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確	0.750	0.714	0.891	0.907		●		
スタッフの接客態度が良い	0.748	0.690	0.955	0.981		●		
メニューが豊富	0.645	0.567	0.484	0.583				●
メニュー内容/施術方法の説明がわかりやすい	0.709	0.662	0.792	0.797				●
メインメニューの技術が高い・上手	0.803	0.759	0.937	0.943	●			
施術が丁寧	0.793	0.736	0.960	0.975	●			
効果が長続きする	0.845	0.831	0.782	0.824	●			
手際が良い	0.739	0.739	0.825	0.826	●			
勧誘がしつこくない・強引ではない	0.838	0.832	0.955	0.965	●			
料金がリーズナブル	0.889	0.939	0.844	0.879	●			
決められた頻度で利用する必要がある	0.740	0.770	0.725	0.784			●	
予約がとりやすい・変更がしやすい	0.769	0.788	0.735	0.705			●	
支払い方法(一括払い・都度払いなど)が選べる	0.666	0.672	0.641	0.634				●
料金体系が明確でわかりやすい	0.739	0.743	0.880	0.901	●			
実際に通っている人の評価が高い	0.761	0.755	0.881	0.912	●			
平均	0.752	0.723	0.792	0.811				

※「全体」と比較して ● 高い / ● 低い

■【フェイシャル】サロン選択に求められる品質【興味あり】

(Better/Worseスコア: 0~1.000)



A 【フェイシャル】 期待品質 【継続利用者 vs 体験のみ】

条件が良かったり充実していたら魅力的

- 継続利用者（都度払い+本コース実施者）のスコアが体験のみに比べて多くの項目で上回り、サロンに対する期待が幅広い。
- 特に「施術が丁寧」「メインメニューの技術が高い・上手」「立地が良く通いやすい」「施設・設備が清潔」と、施術のクオリティ面、立地・ファシリティ面への期待が相対的に高い。
- 一方、体験のみでは「料金がリーズナブル」が突出してトップ。継続利用者に比べてもスコアが高く、料金への期待が強い。

■【フェイシャル】機能：条件が良かったり充実していたら魅力的：「非常に魅力的」（継続利用者/体験のみ利用者/各単一回答）

Q1. サロンを決める時に、以下のように条件が良かったり充実していたら、どのように思われますか



※「継続利用者-体験のみ利用者GAP」 ■継続利用者が5pt以上上回る ■体験のみ利用者が5pt以上上回る
※「継続利用者」降順ソート

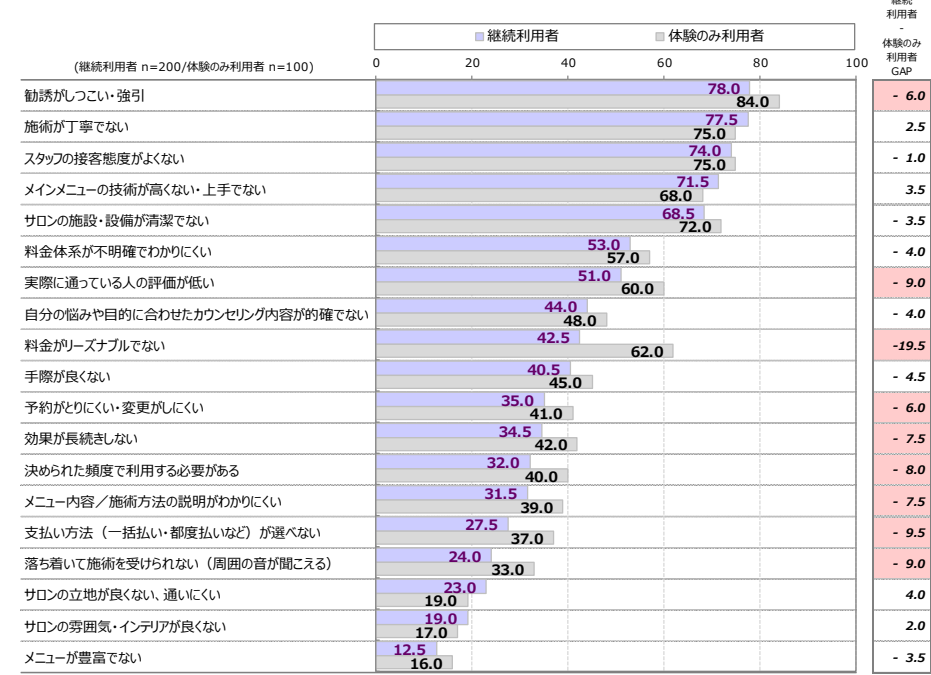
フェイシャル_Q1 都度払い実施者vs本コース実施者

条件が悪かったり不足していたらイヤだ

- 継続利用者、体験のみとも上位項目は同様だが、体験のみのほうが全体的にスコアが高く、できていないのは「絶対にイヤ」な最低限必要な条件へのハードルが高い。
- 特に体験のみで「実際に通っている人の評価が低い」「料金がリーズナブルでない」が6割を超えており、継続利用者に比べて「評価」「料金」を重視している。

■【フェイシャル】逆機能：条件が悪かったり不足していたらイヤだ：「絶対にイヤ」（継続利用者/体験のみ利用者/各単一回答）

Q2. サロンを決める時に、以下のように条件が悪かったり不足していたら、どのように思われますか



※「継続利用者-体験のみ利用者GAP」 ■継続利用者が5pt以上上回る ■体験のみ利用者が5pt以上上回る
※「継続利用者」降順ソート

フェイシャル_Q2 継続利用者vs体験のみ利用者



【フェイシャル】期待品質

【都度払い実施者 vs 本コース実施者】

条件が良かったり充実していたら魅力的

- 都度払い実施者、本コース実施者とも上位項目は同様。本コース実施者では「効果が長続きする」が都度払いよりも9ポイント高くトップ。また「施設・設備が清潔」も8ポイント高い。
- また、「予約が取りやすい・変更がしやすい」が都度払い実施者に比べ高いのが特徴。
- 都度払い実施者は本コース実施者に比べて「支払方法が選べる」が高いのが特徴。またスコアは高くないが「メニューが豊富」は11ポイント高い。

■【フェイシャル】機能：条件が良かったり充実していたら魅力的：「非常に魅力的」（都度払い実施者/本コース実施者/各単一回答）

Q1. サロンを決める時に、以下のように条件が良かったり充実していたら、どのように思われますか



※「都度払い実施者-本コース実施者GAP」 ■ 都度払い実施者が5pt以上上回る ■ 本コース実施者が5pt以上上回る ※「都度払い実施者」降順ソート

フェイシャル_Q1 都度払い実施者vs本コース実施者

条件が悪かったり不足していたらイヤだ

- 都度払い実施者、本コース実施者とも上位項目は同様だが、都度払い実施者のほうが「料金」「評価」「頻度」「支払方法」のスコアが高く、できていないのは「絶対にイヤ」な最低限必要な条件と考えている。
- 一方、本コース実施者は都度払いと比べて「施設・設備」「カウンセリング」「効果」を相対的に重視している。

■【フェイシャル】逆機能：条件が悪かったり不足していたらイヤだ：「絶対にイヤ」（都度払い実施者/本コース実施者/各単一回答）

Q2. サロンを決める時に、以下のように条件が悪かったり不足していたら、どのように思われますか



※「都度払い実施者-本コース実施者GAP」 ■ 都度払い実施者が5pt以上上回る ■ 本コース実施者が5pt以上上回る ※「都度払い実施者」降順ソート

フェイシャル_Q2 都度払い実施者vs本コース実施者



【フェイシャル】期待品質

【本コース 実施者 vs 中止・解約】

条件が良かったり充実していたら魅力的

- 実施者、中止・解約とも上位項目は同様。中止・解約では「料金がリーズナブル」が突出してトップ。実施者に比べてもスコアが高く、料金への期待が強い。
- 実施者は中止・解約に比べ「施設・設備が清潔」「立地が良く通いやすい」「落ち着いて施術を受けられる」「雰囲気・インテリアが良い」のスコアが高く、立地・ファシリティ面の期待が相対的に高い。
- 一方、中止・解約は「決められた頻度で利用する必要がない」が実施者に比べ高く、定期・継続的な利用に対し消極的な態度。

■【フェイシャル】機能：条件が良かったり充実していたら魅力的：「非常に魅力的」（本コース実施者/本コース中止・解約/各単一回答）

Q1. サロンを決める時に、以下のように条件が良かったり充実していたら、どのように思われますか



※「実施者-中止・解約GAP」 ■本コース実施者が5pt以上上回る ■本コース中止・解約が5pt以上上回る

※「本コース実施者」降順ソート

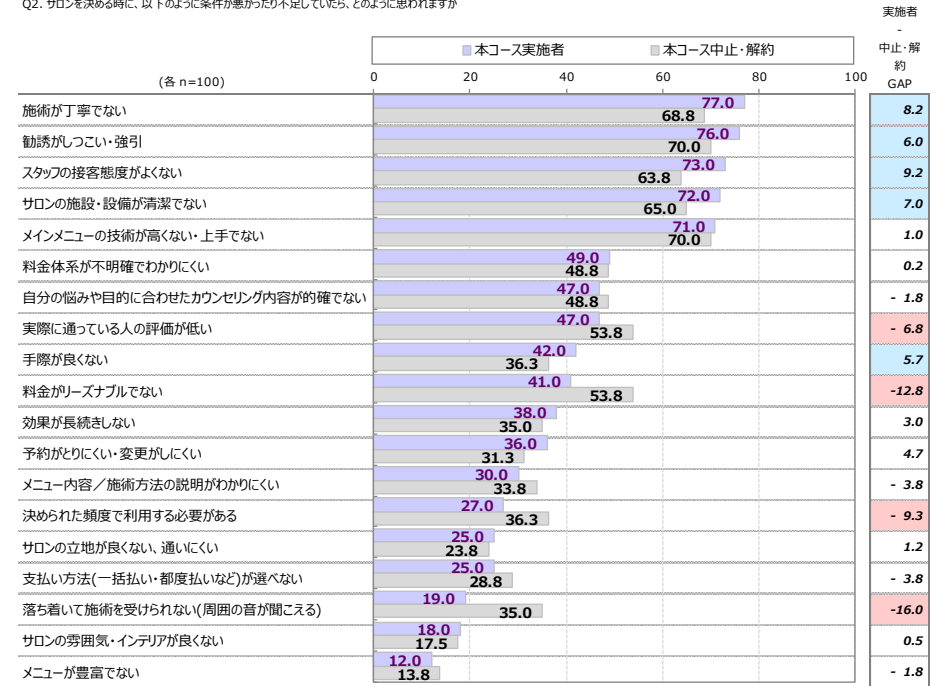
フェイシャル_Q2本コース実施者vs中止・解約

条件が悪かったり不足していたらイヤだ

- 実施者、中止・解約とも上位項目は同様だが、実施者のほうが上位4項目「施術」「勧誘」「接客態度」「施設・設備」のスコアが高く、できていないのは「絶対にイヤ」な最低限必要な条件と考えている。
- 一方、中止・解約は「実際に通っている人の評価が低い」「料金がリーズナブルでない」が5割を超えており、「評価」「料金」を重視している。

■【フェイシャル】逆機能：条件が悪かったり不足していたらイヤだ：「絶対にイヤ」（本コース実施者/本コース中止・解約/各単一回答）

Q2. サロンを決める時に、以下のように条件が悪かったり不足していたら、どのように思われますか



※「実施者-中止・解約GAP」 ■本コース実施者が5pt以上上回る ■本コース中止・解約が5pt以上上回る

※「本コース実施者」降順ソート

フェイシャル_Q2本コース実施者vs中止・解約

A 【フェイシャル】 調査結果の要約

【フェイシャル】メニューの利用状況

1年以内利用者は、20～64歳女性全体の11%。2013年から変わらず。

未経験者のうち、メニュー利用に興味あり層は、全体の22%。2013年から4pt増加。

【フェイシャル】メニューを利用するサロンを決める時に期待する品質

一元的品質：サロンの満足度を最も左右する“あつたら嬉しい・なかったらイヤ”サービス・対応

「料金がリーズナブル」「勧誘がしつこくない・強引ではない」「メインメニューの技術が高い・上手」「施術が丁寧」
「実際に通っている人の評価が高い」

魅力的品質：サロンの付加価値となり得る“なくても良い・あつたら嬉しい”サービス・対応

「効果が長続きする」「予約がとりやすい・変更がしやすい」

当たり前品質：意識されず不満の原因となり得る“あつて当たり前・なかったらイヤ”サービス・対応

「自分の悩みや目的に合わせたカウンセリング内容が的確」「スタッフの接客態度がよい」「手際が良い」
「料金体系が明確でわかりやすい」「サロンの施設・設備が清潔」

【フェイシャル】利用者間の“あつたら嬉しい”×“なかったらイヤ”サービス・対応の比較

継続利用者（都度払い実施者+本コース実施者） vs 体験のみ利用者

継続利用者は、体験のみに比べサロンに対する期待が全般に高め。特に、施術の良さ、サロンの立地・清潔さを期待。
体験のみ利用者は、料金のリーズナブルさへの期待が突出。また利用者の評価が低いサロンは“イヤ”という態度。

都度払い実施者 vs 本コース実施者

都度払い実施者は、料金がリーズナブルでない・利用者の評価が低い・決まった頻度で通わなければならないのは“イヤ”。
本コース実施者は、効果が長続きすること・サロンの清潔さ、さらに予約の取りやすさ・変更しやすさを期待。

本コース実施者 vs 本コース中止・解約

本コース実施者は、サロンの立地・ファシリティ（清潔・落ち着き・雰囲気インテリア）への期待が相対的に高い。
本コース中止・解約は、決められた頻度で利用する必要がないことを期待、定期継続的な利用に消極的。