



顧客満足調査（MOT） 図表集 エステサロン＜ボディー／痩身編＞

2019年2月28日

- （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



MOTサイクル

MOT = Moment of Truth

お客さまが企業に対する印象を決める、決定的瞬間
直感的に、15秒で決まる

「リピートを決める瞬間」と
「スイッチを決める瞬間（サロンを変えたい）」
をみていきましょう。



調査目的	✓エステサロン（ボディー／痩身）のリピート意向理由、リピートしたいと思った具体的な場面、スイッチ（サロンを変えたい）意向理由、スイッチしたい（サロンを変えたい）と思った具体的な場面について把握する。																								
調査手法	➤ インターネット調査 （株式会社マーケティングアプリケーションズのアンケートパネル「MApps Panel」を利用）																								
調査エリア	➤ 全国（人口20万人以上の都市在住者）																								
回収数	➤ 本調査：エステサロン（ボディー／痩身）のリピート意向者300s・スイッチ意向者300s のべ600s ・女性20～59歳、過去1年にエステサロンのボディー／痩身メニューを利用した者 ✓ リピート意向者…「また利用したいと思うお店があった」回答者 ✓ スwitch（サロンを変えたい）意向者 …利用したサロンで「いやな思い」をして、「お店を変えた」もしくは「変えようと思った」回答者 ✓ 年代による割付は行わない <table><tr><td></td><td>20代</td><td>30代</td><td>40代</td><td>50代</td><td>F1層 (20～34歳)</td><td>F2層 (35～49歳)</td><td>TOTAL</td></tr><tr><td>リピート意向者</td><td>128</td><td>105</td><td>51</td><td>16</td><td>191</td><td>93</td><td>300</td></tr><tr><td>スswitch意向者</td><td>143</td><td>100</td><td>41</td><td>16</td><td>206</td><td>78</td><td>300</td></tr></table>		20代	30代	40代	50代	F1層 (20～34歳)	F2層 (35～49歳)	TOTAL	リピート意向者	128	105	51	16	191	93	300	スswitch意向者	143	100	41	16	206	78	300
	20代	30代	40代	50代	F1層 (20～34歳)	F2層 (35～49歳)	TOTAL																		
リピート意向者	128	105	51	16	191	93	300																		
スswitch意向者	143	100	41	16	206	78	300																		
実査期間	➤ 2019年1月28日（月）～2019年2月1日（金）																								
調査実施機関	➤ 株式会社アンド・ディ																								

A 回答者プロフィール 1

■【ボディー／痩身】年齢（全体／実数回答）

		F 1 層			F 2 層			50～ 54歳	55～ 59歳	F 1 層	F 2 層	平均 年齢 (才)
		20～ 24歳	25～ 29歳	30～ 34歳	35～ 39歳	40～ 44歳	45～ 49歳					
●凡例												
レポート意向者	(n= 300)	13.0%	29.7		21.0	14.0	8.7	8.3	2.3	63.7	31.0	33.2
スイッチ意向者	(n= 300)	18.3	29.3		21.0	12.3	6.0	7.7	2.3	68.7	26.0	32.2

06_F02

■【ボディー／痩身】居住エリア（全体／単一回答）

		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 (沖縄含む)
●凡例								
レポート意向者	(n= 300)	9.7%	38.7	3.0	12.0	20.3	6.7	9.7
スイッチ意向者	(n= 300)	8.0	42.7	2.0	14.0	21.0	4.7	7.7

06_H01

■【ボディー／痩身】職業（全体／単一回答）

		有職者・計						学生	専業主 婦（子 供あり）	専業主 婦（子 供なし）	その他	現在仕 事には就 いていな い	有職者・ 計				
		正社員	契約社 員	派遣社 員	公務員	自営業	パート・ア ルバイト										
●凡例																	
レポート意向者	(n= 300)	50.0%						3.7	4.7	4.7	3.3	17.0	3.3	8.0	3.0	0.32.0	83.3
スイッチ意向者	(n= 300)	52.7						3.3	4.0	3.3	4.3	10.7	4.7	10.3	4.3	— 2.3	78.3

06_SC2

A 回答者プロフィール2

■【ボディー／痩身】未既婚（全体／単一回答）

		結婚している	結婚していない	離別・死別
●凡例				
リポート意向者	(n= 300)	45.3%	50.7	4.0
20代	(n= 128)	33.6	63.3	3.1
30代	(n= 105)	48.6	48.6	2.9
40～50代	(n= 67)	62.7	29.9	7.5
F1層（20～34歳）	(n= 191)	38.7	58.6	2.6
F2層（35～49歳）	(n= 93)	55.9	39.8	4.3
スイッチ意向者	(n= 300)	45.7	51.0	3.3
20代	(n= 143)	36.4	60.8	2.8
30代	(n= 100)	51.0	46.0	3.0
40～50代	(n= 57)	59.6	35.1	5.3
F1層（20～34歳）	(n= 206)	39.8	57.8	2.4
F2層（35～49歳）	(n= 78)	57.7	39.7	2.6

06_Q20

■【ボディー／痩身】サロンの利用頻度（全体／単一回答）

		3カ月に1回以上・計						1カ月に1回以上・計	1カ月に1回以上・計
		1週間に1回以上	1カ月に2～3回程度	1カ月に1回程度	2カ月に1回程度	3カ月に1回程度	半年に1回程度	1年に1回程度	
●凡例									
リポート意向者	(n= 300)	8.3%	10.7	28.3	9.0	11.3	16.0	16.3	47.3
20代	(n= 128)	7.0	17.2	21.9	9.4	10.9	15.6	18.0	46.1
30代	(n= 105)	10.5	8.6	34.3	4.8	11.4	13.3	17.1	53.3
40～50代	(n= 67)	7.5	1.5	31.3	14.9	11.9	20.9	11.9	40.3
F1層（20～34歳）	(n= 191)	8.9	14.7	25.7	7.3	11.0	14.7	17.8	49.2
F2層（35～49歳）	(n= 93)	8.6	4.3	32.3	12.9	11.8	19.4	10.8	45.2
スイッチ意向者	(n= 300)	9.3	11.3	25.7	7.7	14.0	15.0	17.0	46.3
20代	(n= 143)	9.1	15.4	21.7	7.7	13.3	15.4	17.5	46.2
30代	(n= 100)	8.0	11.0	27.0	9.0	11.0	12.0	22.0	46.0
40～50代	(n= 57)	12.3	1.8	33.3	5.3	21.1	19.3	7.0	47.4
F1層（20～34歳）	(n= 206)	8.7	13.6	22.3	8.3	11.7	15.0	20.4	44.7
F2層（35～49歳）	(n= 78)	12.8	6.4	32.1	6.4	19.2	15.4	7.7	51.3

06_SC3

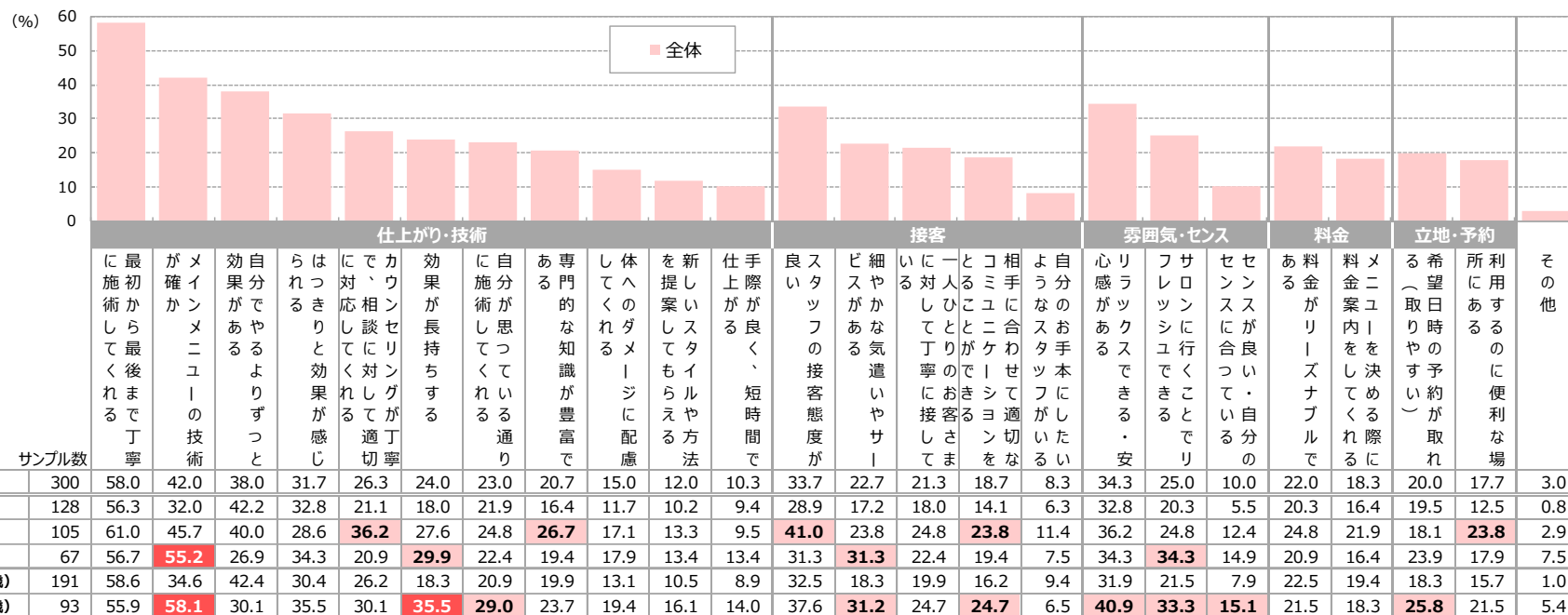


ボディー／痩身 リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った理由

■【ボディー／痩身】「また利用したい」と思った理由（リピート意向者／複数回答）

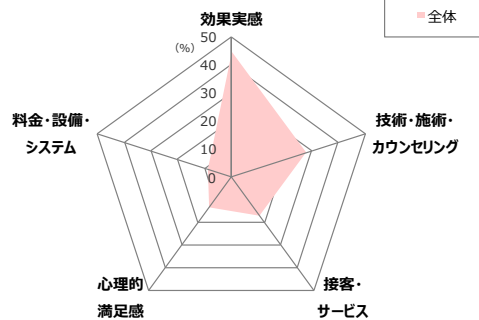


※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

06_Q01

「また利用したい」と思った出来事・理由

●【MOTレポート】「ボディ／痩身」 「また利用したい」と思った出来事・理由
FAカウント カテゴリー別集計



●【MOTレポート】「ボディ／痩身」 「また利用したい」と思った出来事・理由 カウント詳細

単位は%（有効カウントFA数に対する比率）、（）数字はカウント数、カウントは複数回答扱い

	全体	年代別			
		20代	30代	40～50代	
調査数	300	128	105	67	
有効カウントFA数	266	111	93	62	
効果実感・計	44.4 (118)	50.5 (56)	43.0 (40)	35.5 (22)	
効果内容：施術が気持ちいい／すっきりした／疲れが取れる	11.3 (30)	14.4 (16)	8.6 (8)	9.7 (6)	
効果内容：痩せた・サイズダウンした・引き締まる・綺麗になった	10.5 (28)	12.6 (14)	8.6 (8)	9.7 (6)	
効果内容：足・からだのむくみ・ゴリの解消	3.4 (9)	3.6 (4)	3.2 (3)	3.2 (2)	
効果実感：効果があった・感じた	21.1 (56)	19.8 (22)	25.8 (24)	16.1 (10)	
効果実感：自分でやるよりずっと効果がある	0.8 (2)	1.8 (2)	—	—	
効果実感：継続することで効果が期待できる	0.8 (2)	0.9 (1)	—	1.6 (1)	
技術・施術・カウンセリング・計	27.8 (74)	23.4 (26)	30.1 (28)	32.3 (20)	
丁寧な施術	8.6 (23)	5.4 (6)	9.7 (9)	12.9 (8)	
技術が確か／上手	6.4 (17)	2.7 (3)	8.6 (8)	9.7 (6)	
知識が豊富／悩みや状態に応じたアドバイス	4.9 (13)	5.4 (6)	5.4 (5)	3.2 (2)	
カウンセリングや説明が丁寧	3.0 (8)	1.8 (2)	4.3 (4)	3.2 (2)	
要望どおりにしてくれた／自分に合っている	2.6 (7)	2.7 (3)	1.1 (1)	4.8 (3)	
悩みにあったプラン・施術の提案	1.5 (4)	1.8 (2)	2.2 (2)	—	
自分を分かってくれている	1.1 (3)	—	3.2 (3)	—	
説明が分かりやすい／説明しながら施術してくれる	1.1 (3)	2.7 (3)	—	—	
手際が良い	1.1 (3)	2.7 (3)	—	—	
痛みがない・力加減がちょうど良い	0.8 (2)	0.9 (1)	—	1.6 (1)	
接客・サービス・計	16.9 (45)	11.7 (13)	21.5 (20)	19.4 (12)	
接客態度がよい・対応が丁寧	9.4 (25)	4.5 (5)	16.1 (15)	8.1 (5)	
勧誘がない・しつこくない	2.6 (7)	1.8 (2)	3.2 (3)	3.2 (2)	
サービスが良い	2.3 (6)	2.7 (3)	1.1 (1)	3.2 (2)	
親しいスタッフがいる／気を遣わない／気が合う	1.9 (5)	0.9 (1)	2.2 (2)	3.2 (2)	
スタッフがキレイ	0.8 (2)	0.9 (1)	—	1.6 (1)	
1人の担当者で接客・施術	0.4 (1)	0.9 (1)	—	—	
心理的満足感・計	13.5 (36)	14.4 (16)	11.8 (11)	14.5 (9)	
リラックスできる／居心地が良い	7.1 (19)	7.2 (8)	7.5 (7)	6.5 (4)	
(漠然と) 良い満足	3.4 (9)	3.6 (4)	3.2 (3)	3.2 (2)	
リフレッシュ・気分転換	1.5 (4)	1.8 (2)	—	3.2 (2)	
信頼感・安心感がある	1.1 (3)	1.8 (2)	1.1 (1)	—	
付き合いが長い／行き付けだから	0.8 (2)	—	1.1 (1)	1.6 (1)	
料金・設備・システム・計	8.6 (23)	9.0 (10)	8.6 (8)	8.1 (5)	
料金がリーズナブル・妥当	3.8 (10)	3.6 (4)	4.3 (4)	3.2 (2)	
サロンや備品が清潔である	2.3 (6)	1.8 (2)	2.2 (2)	3.2 (2)	
サロンの雰囲気が良い	1.1 (3)	1.8 (2)	1.1 (1)	—	
回数無制限／定額／コースが残っている	0.8 (2)	0.9 (1)	—	1.6 (1)	
アフターサービスが良い	0.4 (1)	0.9 (1)	—	—	
カッパルで施術できた	0.4 (1)	—	1.1 (1)	—	
その他	3.8 (10)	3.6 (4)	3.2 (3)	4.8 (3)	

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q02_痩身_FA



MOTサイクル«リピート»①

●【MOTレポート】«ボディ／痩身»「また利用したい」
気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況 トップ3

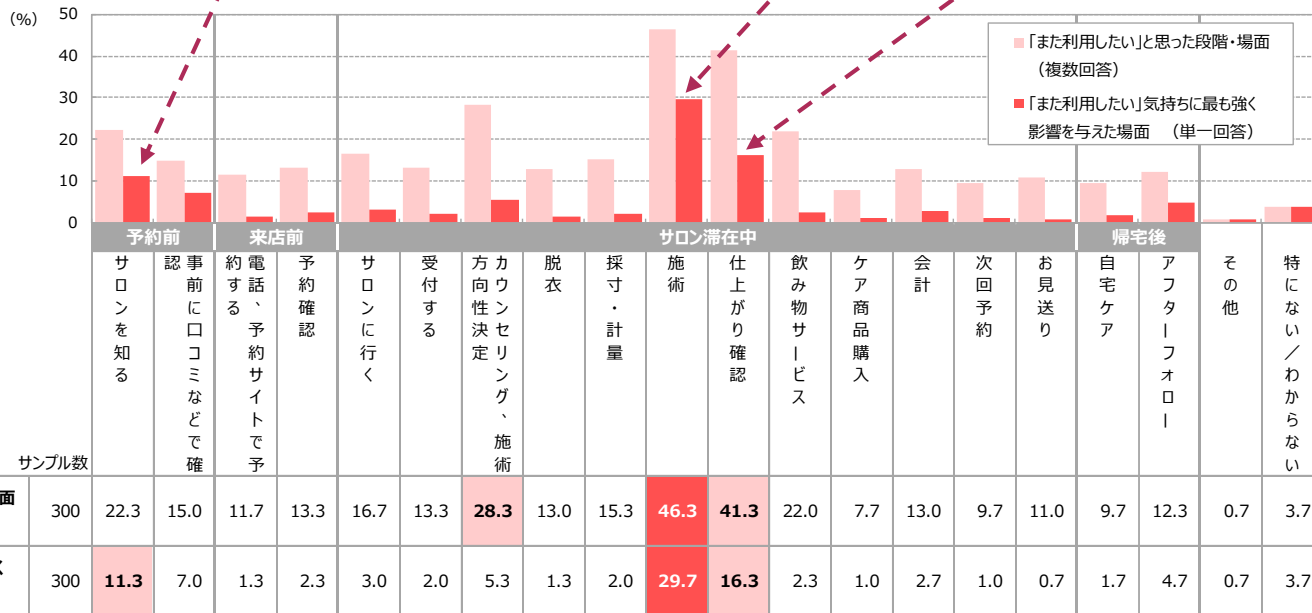
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	21
1 ネットの情報／口コミ	9	
2 知人の紹介	4	
3 (漠然と) 良い・満足	2	

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	86
1 効果を実感できた・効果があった	14	
2 施術の丁寧さ	13	
3 気持ち良かった／スッキリした	12	

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	47
1 効果を実感できた・効果があった	13	
2 鏡・写真などでの仕上がり確認	12	
3 痩せた・サイズダウンした・引き締まる・綺麗になった	11	

■ 【ボディ／痩身】 「また利用したい」と思った段階・場面 (リピート意向者／複数回答・単一回答)



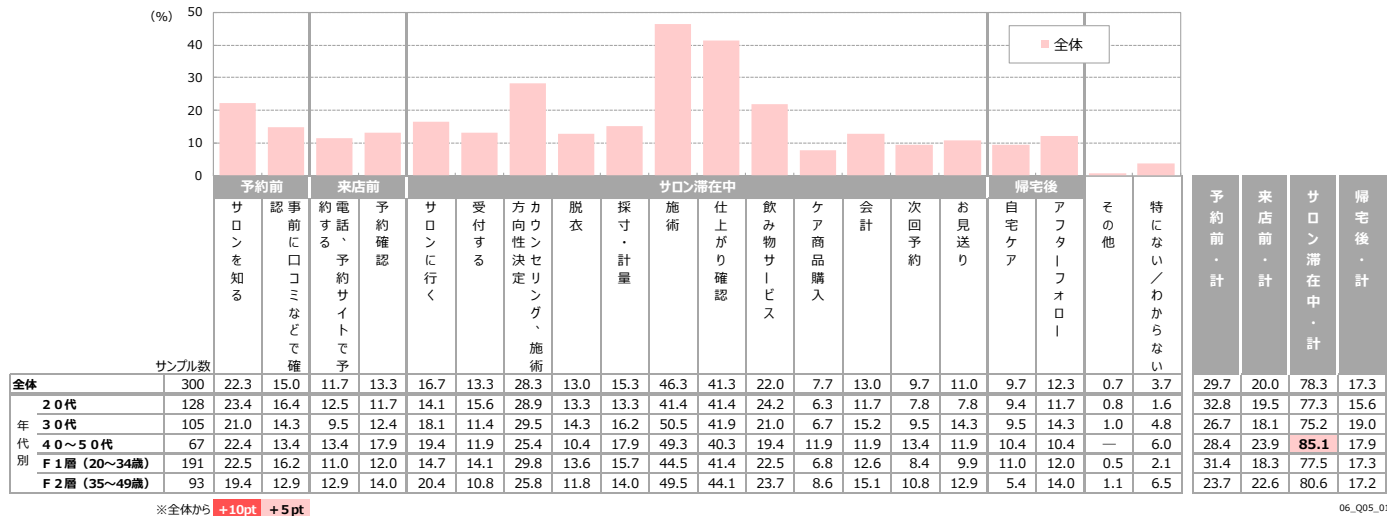
※ 1位 2～3位 設問ごとスコア上位1～3位の項目

全体	「また利用したい」と思った段階・場面 (複数回答)	300	22.3	15.0	11.7	13.3	16.7	13.3	28.3	13.0	15.3	46.3	41.3	22.0	7.7	13.0	9.7	11.0	9.7	12.3	0.7	3.7	29.7	20.0	78.3	17.3
	「また利用したい」気持ちに最も強く 影響を与えた場面 (単一回答)	300	11.3	7.0	1.3	2.3	3.0	2.0	5.3	1.3	2.0	29.7	16.3	2.3	1.0	2.7	1.0	0.7	1.7	4.7	0.7	3.7	18.3	3.7	67.3	6.3

06_Q05_00

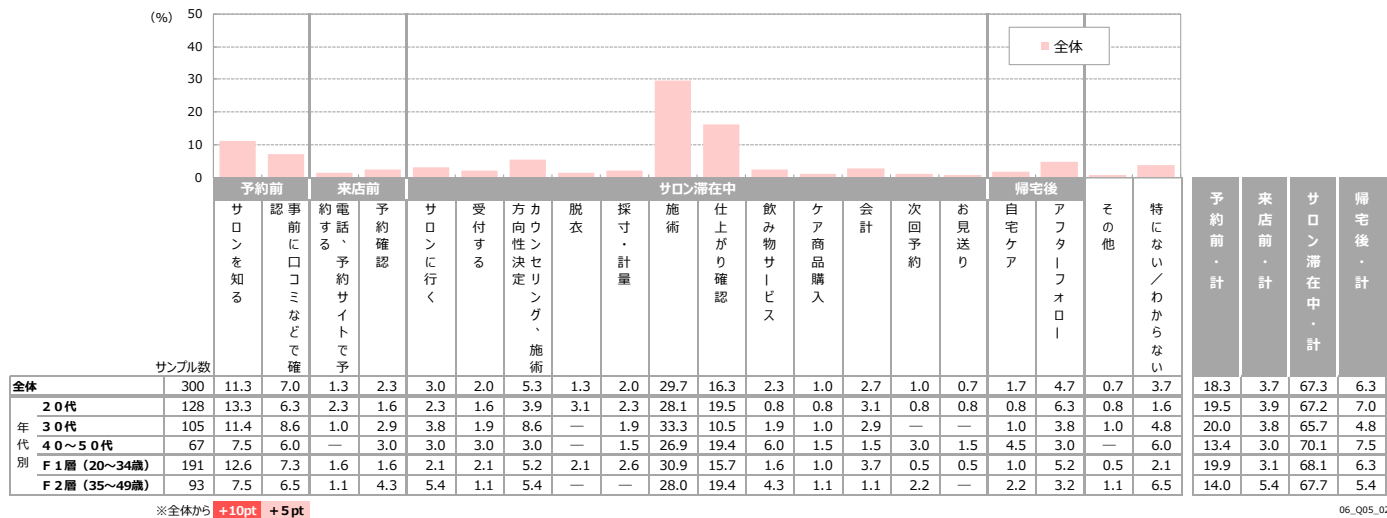
A MOTサイクル«リピート»②

■【ボディー／痩身】「また利用したい」と思った段階・場面（複数回答）（リピート意向者／複数回答）



06_Q05_01

■【ボディー／痩身】「また利用したい」気持ちに最も強く影響を与えた場面（単一回答）（リピート意向者／単一回答）



06_Q05_02



「また利用したい」気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況（自由回答）

●【MOTリポート】<<ボディー／痩身>>「また利用したい」

気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況（自由回答）

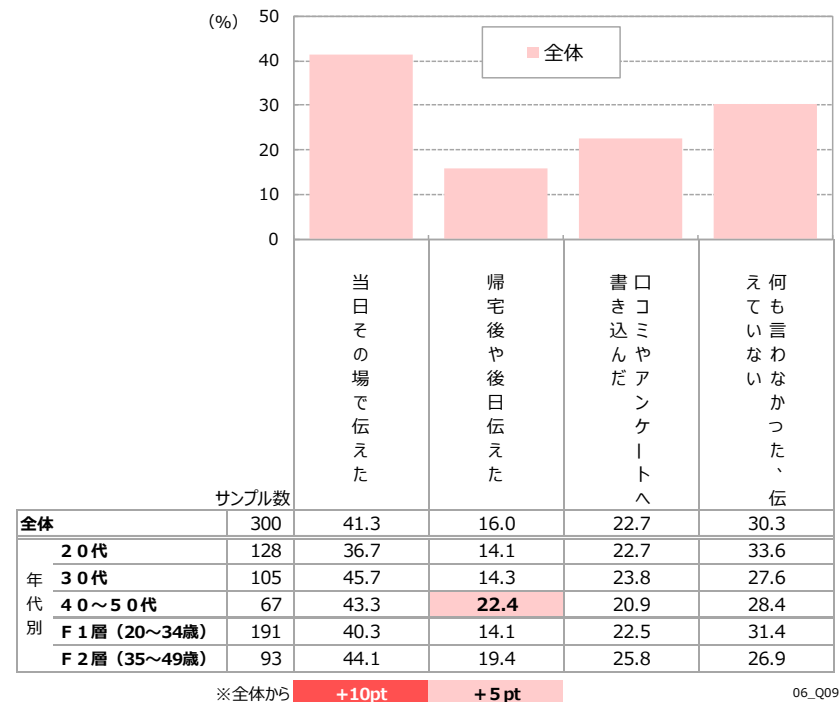
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	21
1 ネットの情報／口コミ	9	
2 知人の紹介	4	
3 （漠然と）良い・満足	2	
4 適度な会話・コミュニケーション	1	
4 施術内容・メニューが良い	1	
4 雰囲気が良い	1	
4 サロンや備品が清潔である	1	
その他	3	

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	86
1 効果を実感できた・効果があった	14	
2 施術の丁寧さ	13	
3 気持ち良かった／すっきりした	12	
4 痛みがない・力加減がちょうど良い	11	
5 からだのむくみ・コリの解消	9	
6 期待通りの施術・仕上がり	8	
7 リラックスできた・癒された	7	
8 技術が確か・上手い	5	
9 悩みや状態に合わせた施術	4	
10 適度な会話・コミュニケーション	3	
10 施術中の施術箇所や効果の説明・声かけ	3	
10 コース・施術のわかりやすい・納得できる説明	3	
10 特殊・効果の高いマシンによる施術	3	
14 接客・対応の丁寧さ	2	
14 施術内容・メニューが良い	2	
14 痩せた・サイズダウンした・引き締まる・綺麗になった	2	
14 （漠然と）良い・満足	2	
14 アロマの香りが良かった	2	
19 サロンや備品が清潔である	1	
19 鏡・写真などでの仕上がり確認	1	
19 安心感がある	1	
その他	1	

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	47
1 効果を実感できた・効果があった	13	
2 鏡・写真などでの仕上がり確認	12	
3 痩せた・サイズダウンした・引き締まる・綺麗になった	11	
4 気持ちよかった／すっきりした	4	
4 期待通りの施術・仕上がり	4	
6 コース・施術のわかりやすい・納得できる説明	2	
6 （漠然と）良い・満足	2	

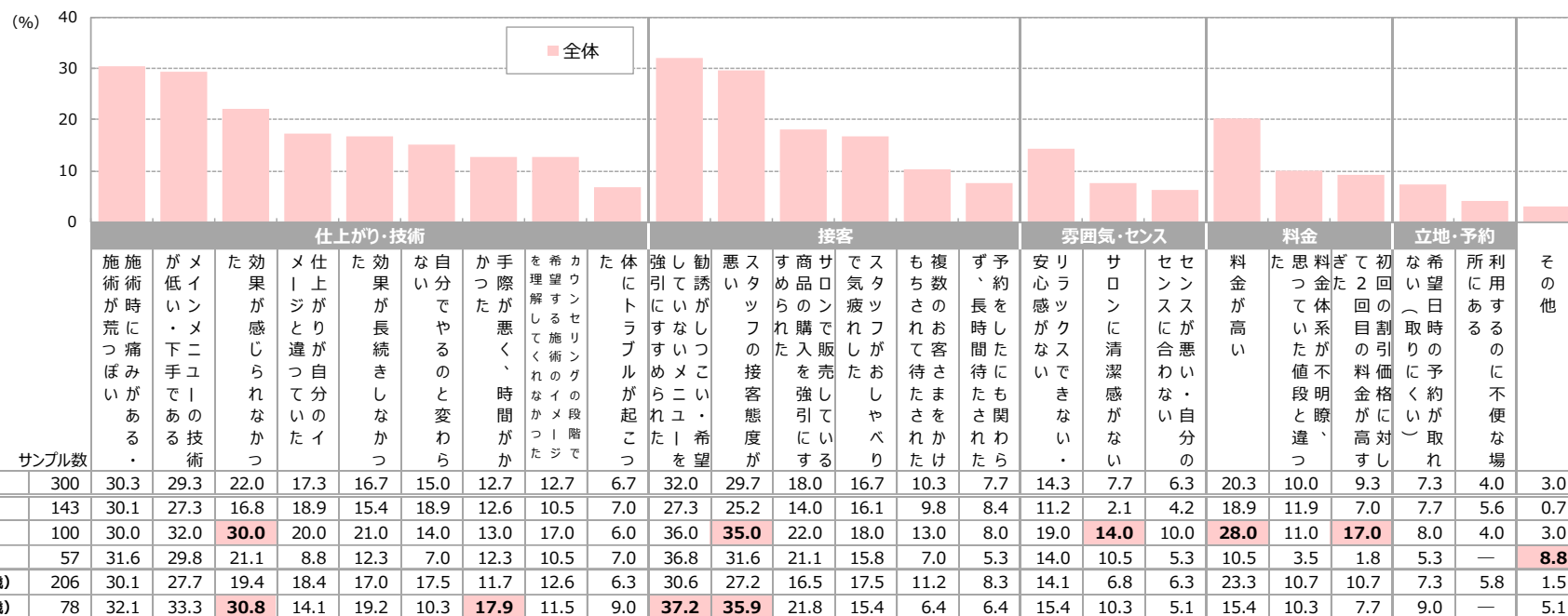
■【ボディー／痩身】「また利用したい」と思った出来事・理由をお店やスタッフに伝えた手段（リピート意向者／複数回答）



06_Q09



ボディー／痩身 スイッチ（サロンを変えたい） 理由 MOTサイクル

■ **【ボディー／痩身】**「お店を変えたい（変えた）」と思った理由（スイッチ意向者／複数回答）

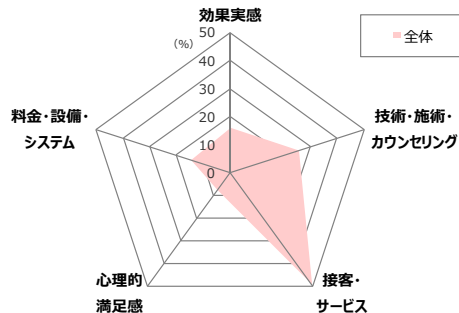
※全体から **+10pt** **+5pt** ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

06 Q10



「サロンを変えたい（変えた）」と思ったいやな出来事・理由

●【MOTスイッチ】「ボディ／痩身」「お店を変えたい（変えた）」と思ったいやな出来事・理由 FAカウント カテゴリー別集計



●【MOTスイッチ】「ボディ／痩身」「お店を変えたい（変えた）」と思ったいやな出来事・理由 カウント詳細

単位は%（有効カウントFA数に対する比率）、（）数字はカウント数、カウントは複数回答扱い

	全体	年代別		
		20代	30代	40～50代
調査数	300	143	100	57
有効カウントFA数	249	111	86	52
効果実感・計	16.1 (40)	17.1 (19)	18.6 (16)	9.6 (5)
効果実感：効果が感じられない	13.7 (34)	14.4 (16)	15.1 (13)	9.6 (5)
効果実感：気持ち良くない／疲れがとれない	2.4 (6)	2.7 (3)	3.5 (3)	—
効果実感：効果が長続きしない	0.4 (1)	—	1.2 (1)	—
技術・施術・カウンセリング・計	25.7 (64)	23.4 (26)	23.3 (20)	34.6 (18)
施術時に痛みがある／強すぎる	9.2 (23)	13.5 (15)	7.0 (6)	3.8 (2)
技術が低い／下手	6.4 (16)	3.6 (4)	5.8 (5)	13.5 (7)
施術が雑／荒っぽい	4.4 (11)	2.7 (3)	5.8 (5)	5.8 (3)
肌荒れ・傷・体調不良などのトラブル	3.2 (8)	4.5 (5)	1.2 (1)	3.8 (2)
要望どおりに施術してくれなかった	1.6 (4)	—	2.3 (2)	3.8 (2)
スタッフによって技術に差がある	1.2 (3)	—	2.3 (2)	1.9 (1)
揉み返しがあつた／悪化した	1.2 (3)	0.9 (1)	2.3 (2)	—
手際が悪い	0.8 (2)	—	1.2 (1)	1.9 (1)
施術前後の写真の撮り方がおかしい	0.8 (2)	0.9 (1)	—	1.9 (1)
施術時間が短い	0.4 (1)	0.9 (1)	—	—
接客・サービス・計	49.4 (123)	44.1 (49)	58.1 (50)	46.2 (24)
勧誘・セールスがしつこい	20.9 (52)	22.5 (25)	19.8 (17)	19.2 (10)
スタッフの接客態度・対応が悪い	11.2 (28)	7.2 (8)	16.3 (14)	11.5 (6)
欠点の指摘／高圧的（上から目線）	6.8 (17)	7.2 (8)	9.3 (8)	1.9 (1)
なれなれしい／喋りすぎる／自慢話や悪口を言う／話が合わない	6.0 (15)	5.4 (6)	8.1 (7)	3.8 (2)
長時間の勧誘／帰してくれない	2.4 (6)	0.9 (1)	3.5 (3)	3.8 (2)
勧誘を断ると態度が豹変／施術の手抜き	1.2 (3)	—	2.3 (2)	1.9 (1)
スタッフの身なりが悪い・キレイではない／臭い	1.2 (3)	0.9 (1)	—	3.8 (2)
店が騒がしい・スタッフ同士の私語	1.2 (3)	1.8 (2)	1.2 (1)	—
無理やりの契約／商品購入させられた	0.8 (2)	1.8 (2)	—	—
サービスが悪い	0.8 (2)	0.9 (1)	1.2 (1)	—
愛想がない／淡々としている	0.8 (2)	0.9 (1)	1.2 (1)	—
担当が固定ではない・変更が多い	0.4 (1)	—	1.2 (1)	—
セカハラ	0.4 (1)	—	1.2 (1)	—
心理的満足感・計	7.6 (19)	7.2 (8)	9.3 (8)	5.8 (3)
面倒くさい・疲れた	3.2 (8)	3.6 (4)	3.5 (3)	1.9 (1)
不愉快だった／嫌な気分になった	2.4 (6)	1.8 (2)	3.5 (3)	1.9 (1)
居心地が悪い／リラックスできない	2.0 (5)	1.8 (2)	2.3 (2)	1.9 (1)
料金・設備・システム・計	14.5 (36)	18.0 (20)	10.5 (9)	13.5 (7)
料金が安い	5.6 (14)	9.0 (10)	4.7 (4)	—
サロンや備品の清潔感がない／店が汚い	2.8 (7)	1.8 (2)	3.5 (3)	3.8 (2)
待ち時間が長い／時間がかかる	2.0 (5)	1.8 (2)	3.5 (3)	—
料金が不透明／料金体系に不満	1.6 (4)	3.6 (4)	—	—
予約・回数のトラブル	1.2 (3)	—	—	5.8 (3)
予約が取りにくい	1.2 (3)	0.9 (1)	—	3.8 (2)
立地が悪い／自宅から遠い	0.4 (1)	0.9 (1)	—	—
その他	5.2 (13)	7.2 (8)	3.5 (3)	3.8 (2)

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q11_痩身_S_FA

MOTサイクル«スイッチ（サロンを変えたい）»①

●【MOTスイッチ】«ボディ／痩身»「お店を変えたい（変えた）」
気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況 トップ3

※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ サロンを知る

件数ランキング	有効カウントFA数	全体
1 ネット・TV・知人からの情報	6	
2 効果がない・感じられない	1	

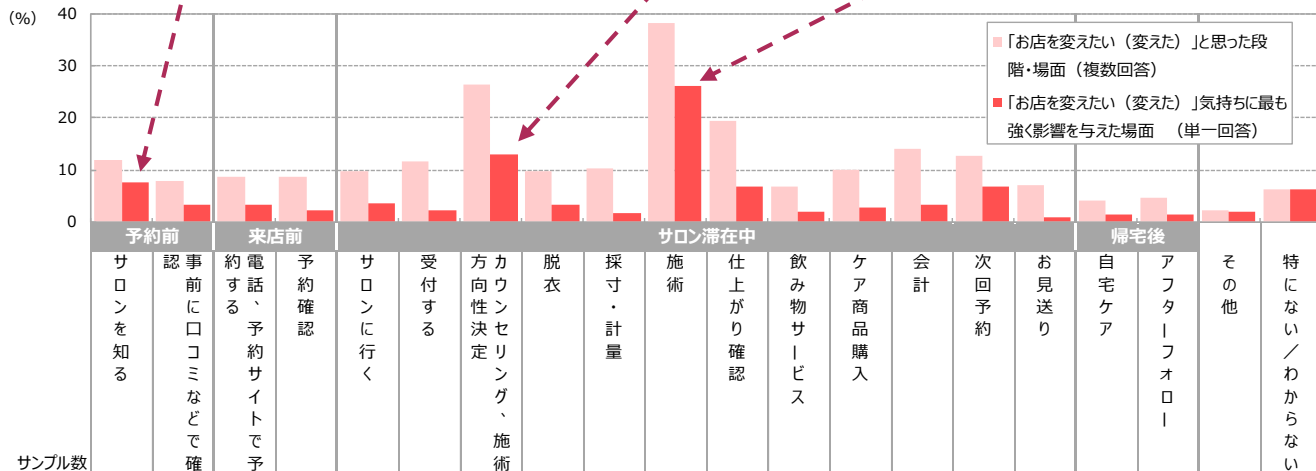
■ カウンセリング、施術方向性決定

件数ランキング	有効カウントFA数	全体
1 勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束	16	
2 接客態度が悪い	6	
3 喋りすぎる／会話が一方的	3	
3 欠点の指摘、高圧的（上から目線）	3	

■ 施術

件数ランキング	有効カウントFA数	全体
1 施術による痛み・肌荒れなどトラブル	13	
2 施術が下手・技術が低い	12	
3 施術が荒い・雑	11	

■ 【ボディ／痩身】「お店を変えたい（変えた）」と思った段階・場面（スイッチ意向者／複数回答・単一回答）



全体	「お店を変えたい（変えた）」と思った段階・場面（複数回答）	「お店を変えたい（変えた）」気持ちに最も強く影響を与えた場面（単一回答）	予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計
300	12.0	7.7	16.0	14.7	79.0	7.0
300	8.0	3.3	11.0	5.7	72.3	2.7

※ 1位 2～3位 設問ごとスコア上位1～3位の項目

06_Q14_00

MOTサイクル«スイッチ（サロンを変えたい）»②

■【ボディー／痩身】「お店を変えたい（変えた）」と思った段階・場面（複数回答）（スイッチ意向者／複数回答）



■ [ボディー／痩身] 「お店を変えたい（変えた）」気持ちに最も強く影響を与えた場面（単一回答）（スイッチ意向者／単一回答）



「サロンを変えたい（変えた）」気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況（自由回答）

●【MOTスイッチ】<<ボディ／痩身>>「お店を変えたい（変えた）」
気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況（自由回答）

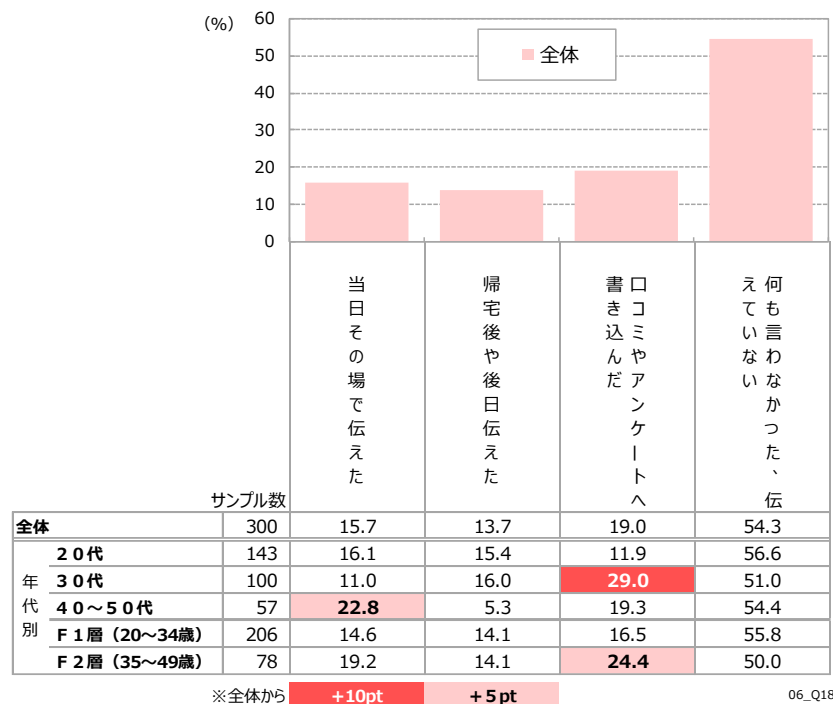
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	8
1 ネット・TV・知人からの情報		6
2 効果がない・感じられない		1
その他		1

■ カウンセリング、施術方向性決定		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	34
1 勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束		16
2 接客態度が悪い		6
3 喋りすぎる／会話が一方的		3
3 欠点の指摘、高圧的（上から目線）		3
5 施術が荒い・雑		2
5 カウンセリング・事前説明がわかりにくい		2
7 施術による痛み・肌荒れなどトラブル		1
7 予約内容や広告と異なる施術・サービス		1
7 要望どおりにしてくれない		1
7 仕上がり良くない		1
7 リラックスできない／落ち着かない		1
7 痩せない		1
その他		1

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	76
1 施術による痛み・肌荒れなどトラブル		13
2 施術が下手・技術が低い		12
3 施術が荒い・雑		11
4 喋りすぎる／会話が一方的		8
5 欠点の指摘、高圧的（上から目線）		7
6 カ加減が合わない／強すぎる		6
7 効果がない・感じられない		5
8 接客態度が悪い		4
8 面倒くさい・疲れた／苦痛だった		4
8 気持ち良くない		4
11 勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束		3
11 時間がかかる・待たされる		3
11 要望どおりにしてくれない		3
11 リラックスできない／落ち着かない		3
15 カウンセリング・事前説明がわかりにくい		2
15 仕上がり良くない		2
15 担当が固定ではない／複数人での施術		2
18 時間がかかる・待たされる		1
18 スタッフに話しかけにくい		1
18 セクハラ		1
その他		3

■【ボディー／痩身】 「お店を変えたり変えようとした」いやな出来事・理由をお店やスタッフに伝えた手段（スイッチ意向者／複数回答）



06_Q18

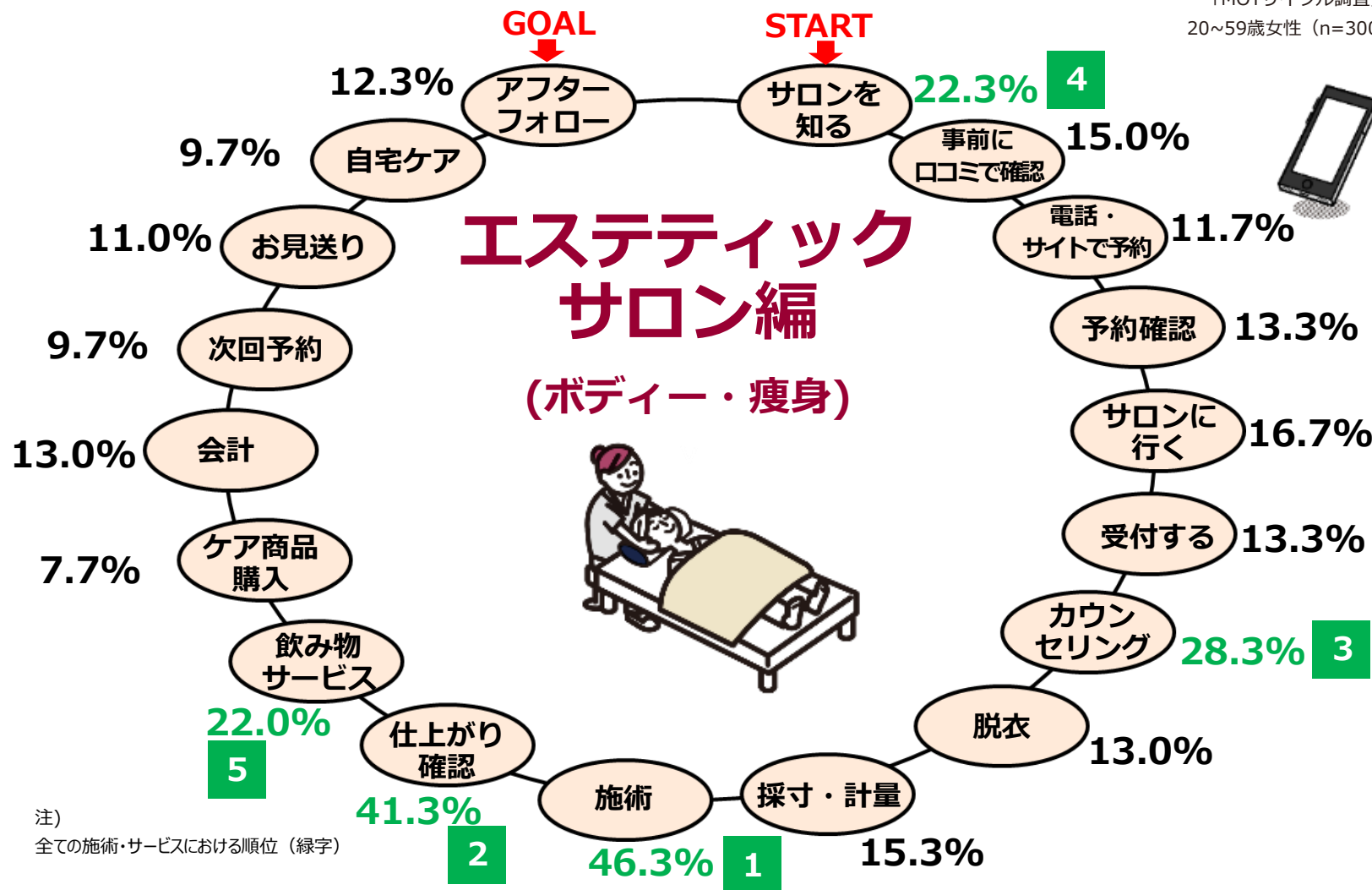


【サマリ】
ボディー／痩身
MOTサイクル
(リピート／スイッチ)

A MOTサイクル “リピート”の瞬間

出典：ホットペッパービューティーアカデミー
「MOTサイクル調査」(2019/2月)

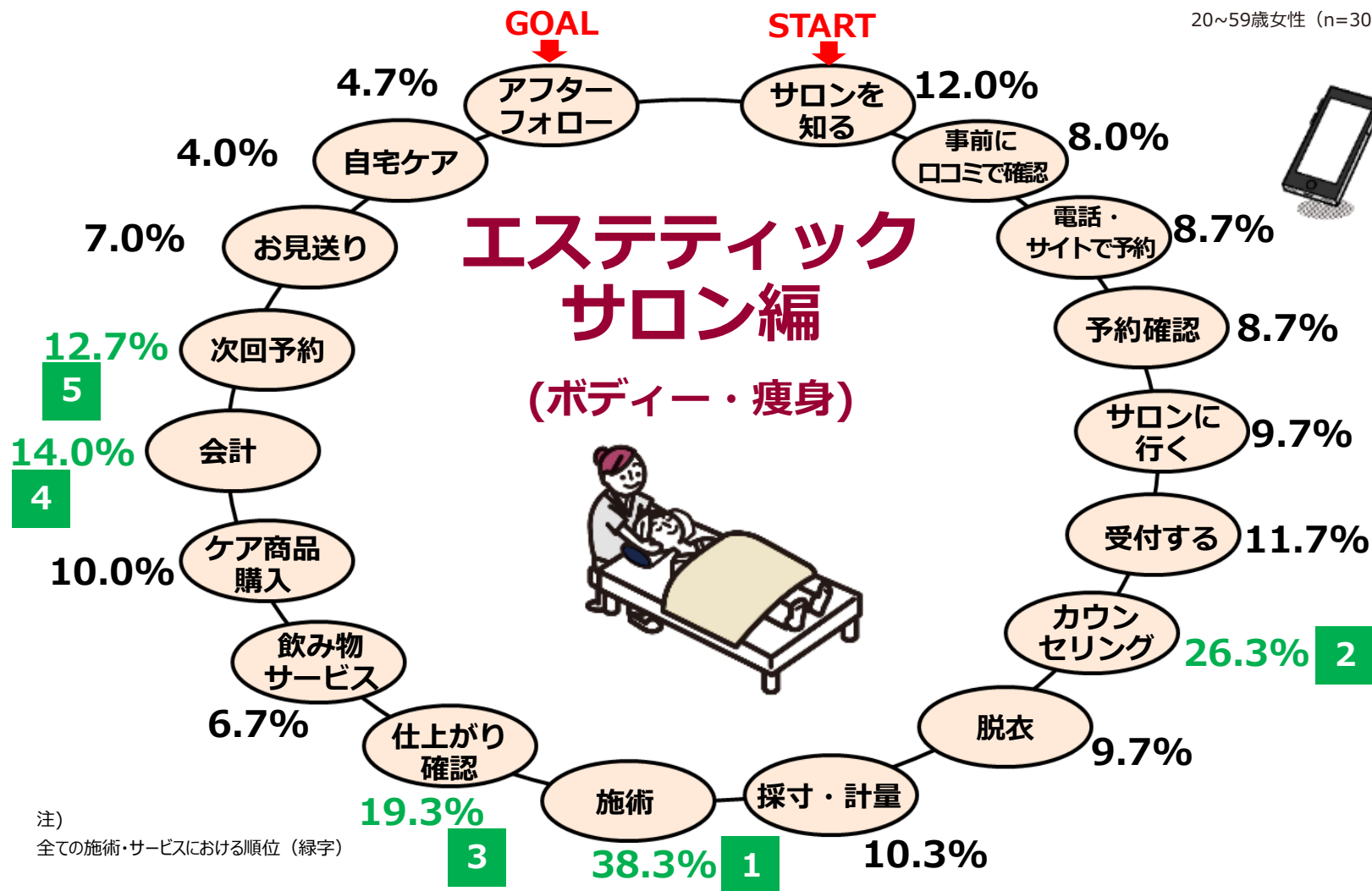
20~59歳女性 (n=300) ※複数回答



A MOTサイクル “スイッチ”の瞬間（サロンを変えたい）

出典：ホットペッパービューティーアカデミー
「MOTサイクル調査」(2019/2月)

20～59歳女性（n=300）※複数回答



注)
全ての施術・サービスにおける順位（緑字）