



顧客満足調査 (MOT) 図表集 (エステサロナーフェイシャルー編)

• 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。

A 調査概要

調査目的	✓エステサロン（フェイシャル）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（フェイシャル）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フェイシャル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 ✓ スイッチ（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 border="1" data-bbox="446 801 1787 982"> <thead> <tr> <th></th> <th>20代</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>50代</th> <th>F1層 (20～34歳)</th> <th>F2層 (35～49歳)</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>リピート意向者</td> <td>126</td> <td>93</td> <td>58</td> <td>23</td> <td>174</td> <td>103</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>スイッチ意向者</td> <td>137</td> <td>92</td> <td>51</td> <td>20</td> <td>194</td> <td>86</td> <td>300</td> </tr> </tbody> </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	126	93	58	23	174	103	300	スイッチ意向者	137	92	51	20	194	86	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	126	93	58	23	174	103	300																		
スイッチ意向者	137	92	51	20	194	86	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

■ 【フェイシャル】 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)	14.7%	27.3	16.0	15.0	9.3	10.0	4.0	3.7	58.0	34.3	34.0
スイッチ意向者 (n= 300)	18.3	27.3	19.0	11.7	9.3	7.7	3.7	3.0	64.7	28.7	32.8

05_F02

■ 【フェイシャル】 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)	9.0%	37.3	3.0	14.0	20.3	6.3	10.0
スイッチ意向者 (n= 300)	5.3	42.7	2.0	13.3	24.0	6.7	6.0

05_H01

■ 【フェイシャル】 職業 (全体/単一回答)

	有職者・計										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	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
●凡例												
レポート意向者 (n= 300)	47.0%	4.0	3.3	3.7	4.3	18.3	4.3	7.3	4.7	0.3	2.7	80.7
スイッチ意向者 (n= 300)	51.7	3.3	2.7	3.3	4.7	15.0	4.7	9.0	3.3	2.3	80.7	

05_SC2

A 回答者プロフィール2

■【フェイシャル】未婚（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				
レポート意向者	(n= 300)	46.3%	50.7	3.0
20代	(n= 126)	33.3	64.3	2.4
30代	(n= 93)	49.5	49.5	1.1
40～50代	(n= 81)	63.0	30.9	6.2
F1層（20～34歳）	(n= 174)	36.8	61.5	1.7
F2層（35～49歳）	(n= 103)	59.2	37.9	2.9
スイッチ意向者	(n= 300)	49.7	47.0	3.3
20代	(n= 137)	32.8	64.2	2.9
30代	(n= 92)	56.5	41.3	2.2
40～50代	(n= 71)	73.2	21.1	5.6
F1層（20～34歳）	(n= 194)	39.7	58.2	2.1
F2層（35～49歳）	(n= 86)	66.3	27.9	5.8

05_Q20

■【フェイシャル】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	3カ月に1回以上・計
		1カ月に1回以上・計		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			
		1週間に1回以上	1カ月に2～3回程度							
●凡例										
レポート意向者	(n= 300)	9.0%	12.3	25.0	12.7	14.7	14.0	12.3	46.3	73.7
20代	(n= 126)	11.1	11.9	18.3	13.5	15.9	15.1	14.3	41.3	70.6
30代	(n= 93)	7.5	16.1	30.1	12.9	8.6	10.8	14.0	53.8	75.3
40～50代	(n= 81)	7.4	8.6	29.6	11.1	19.8	16.0	7.4	45.7	76.5
F1層（20～34歳）	(n= 174)	10.9	12.1	20.7	13.8	14.4	12.6	15.5	43.7	71.8
F2層（35～49歳）	(n= 103)	7.8	11.7	28.2	13.6	14.6	15.5	8.7	47.6	75.7
スイッチ意向者	(n= 300)	11.3	12.0	23.7	12.7	13.7	16.0	10.7	47.0	73.3
20代	(n= 137)	13.9	13.9	16.8	12.4	13.9	17.5	11.7	44.5	70.8
30代	(n= 92)	9.8	13.0	31.5	15.2	10.9	10.9	8.7	54.3	80.4
40～50代	(n= 71)	8.5	7.0	26.8	9.9	16.9	19.7	11.3	42.3	69.0
F1層（20～34歳）	(n= 194)	13.4	13.4	20.1	12.4	12.9	16.0	11.9	46.9	72.2
F2層（35～49歳）	(n= 86)	9.3	9.3	26.7	16.3	14.0	16.3	8.1	45.3	75.6

05_SC3

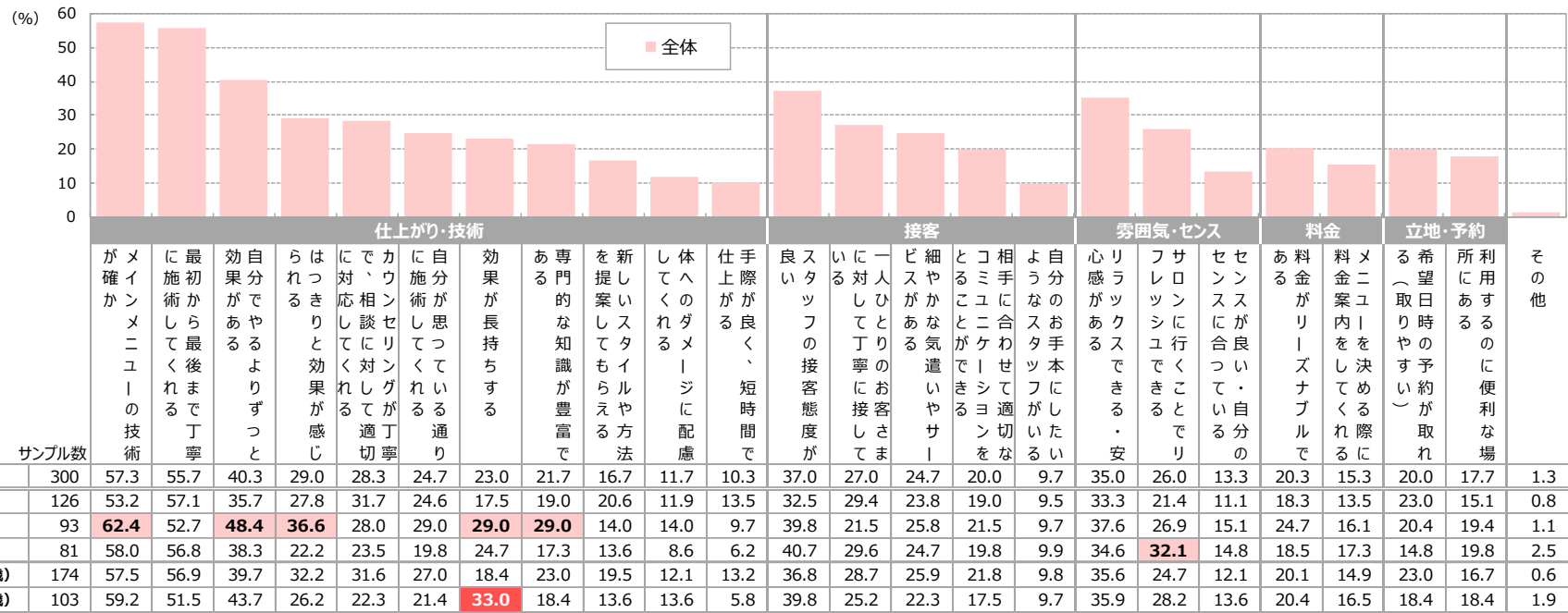


フェイシャル リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った理由

■【フェイシャル】「また利用したい」と思った理由（リピート意向者／複数回答）

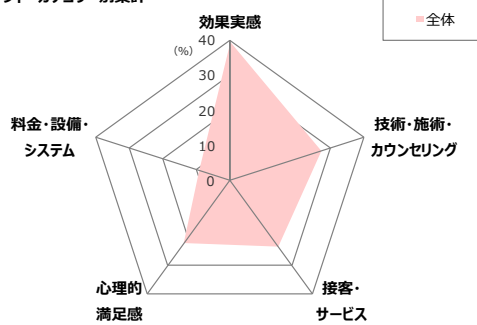


※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

05_Q01

「また利用したい」と思った出来事・理由

●【MOTレポート】<<フェイスル>>「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】<<フェイスル>>「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	126	93	81
有効カウントFA数	266	110	81	75
効果実感・計	39.5 (105)	40.9 (45)	37.0 (30)	40.0 (30)
効果内容：肌がきれいになった・透明感・ハリ	7.5 (20)	10.0 (11)	7.4 (6)	4.0 (3)
効果内容：施術が気持ち良い/すっきりした	4.9 (13)	2.7 (3)	4.9 (4)	8.0 (6)
効果内容：顔・顎のむくみが取れた・小顔	4.5 (12)	6.4 (7)	3.7 (3)	2.7 (2)
効果実感：効果があった・感じた	19.2 (51)	20.9 (23)	21.0 (17)	14.7 (11)
効果実感：効果・施術に満足感がある	3.0 (8)	0.9 (1)	—	9.3 (7)
効果実感：自分でやるよりずっと効果がある	1.5 (4)	1.8 (2)	2.5 (2)	—
効果実感：効果が長持ちする	0.8 (2)	—	—	2.7 (2)
効果実感：化粧品や施術が自分に合っている	0.8 (2)	0.9 (1)	—	1.3 (1)
技術・施術・カウンセリング・計	27.4 (73)	20.9 (23)	34.6 (28)	29.3 (22)
丁寧な施術	10.9 (29)	7.3 (8)	12.3 (10)	14.7 (11)
技術が確か/上手	6.8 (18)	4.5 (5)	9.9 (8)	6.7 (5)
知識が豊富/悩みや状態に応じたアドバイス	3.4 (9)	2.7 (3)	6.2 (5)	1.3 (1)
カウンセリングや説明が丁寧/話や希望を聞いてくれる	3.0 (8)	1.8 (2)	3.7 (3)	4.0 (3)
悩みにあったプラン・施術の提案	2.6 (7)	2.7 (3)	3.7 (3)	1.3 (1)
要望通りに施術してくれる	1.9 (5)	0.9 (1)	1.2 (1)	4.0 (3)
手際が良い/短時間で仕上がる	0.8 (2)	1.8 (2)	—	—
接客・サービス・計	23.3 (62)	24.5 (27)	22.2 (18)	22.7 (17)
接客態度が良い/対応が丁寧	14.3 (38)	13.6 (15)	17.3 (14)	12.0 (9)
勧誘がない/しつこくない	4.5 (12)	5.5 (6)	1.2 (1)	6.7 (5)
担当と話が合う/気が合う	3.0 (8)	4.5 (5)	1.2 (1)	2.7 (2)
サービス・気遣いが良い	2.3 (6)	1.8 (2)	3.7 (3)	1.3 (1)
余計なおしゃべりをしない/声かけがちょうど良い	1.5 (4)	2.7 (3)	—	1.3 (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	22.2 (59)	22.7 (25)	18.5 (15)	25.3 (19)
リラックスできる/居心地が良い	9.4 (25)	10.0 (11)	7.4 (6)	10.7 (8)
(漠然と) 良い・満足	5.6 (15)	8.2 (9)	3.7 (3)	4.0 (3)
自分へのご褒美/高級感を味わえる	2.3 (6)	1.8 (2)	2.5 (2)	2.7 (2)
信頼感・安心感がある	1.9 (5)	—	1.2 (1)	5.3 (4)
お店の雰囲気が良い/落ち着いている/アットホーム	1.9 (5)	1.8 (2)	2.5 (2)	1.3 (1)
付き合いが長い/行き付けだから	1.5 (4)	0.9 (1)	2.5 (2)	1.3 (1)
リフレッシュ・気分転換	1.5 (4)	1.8 (2)	—	2.7 (2)
料金・設備・システム・計	9.0 (24)	8.2 (9)	7.4 (6)	12.0 (9)
料金がリーズナブル・妥当	4.5 (12)	4.5 (5)	1.2 (1)	8.0 (6)
料金体系が明瞭・透明性がある	1.1 (3)	0.9 (1)	2.5 (2)	—
立地が良い/自宅から近い	1.1 (3)	1.8 (2)	—	1.3 (1)
サロンや備品が清潔である	0.8 (2)	0.9 (1)	1.2 (1)	—
個室・機材等の設備が良い	0.4 (1)	—	—	1.3 (1)
使っている化粧品が安全・安心	0.4 (1)	—	1.2 (1)	—
アフターサービスが良い	0.4 (1)	—	—	1.3 (1)
カップルで施術できた	0.4 (1)	—	1.2 (1)	—
予約を変更に対応してくれた	0.4 (1)	0.9 (1)	—	—
割引・クーポンが利用できる	0.4 (1)	—	—	1.3 (1)
その他	0.4 (1)	0.9 (1)	—	—

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q02_フェイスル_FA

A MOTサイクル«レポート»①

●【MOTレポート】«フェイシャル»「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

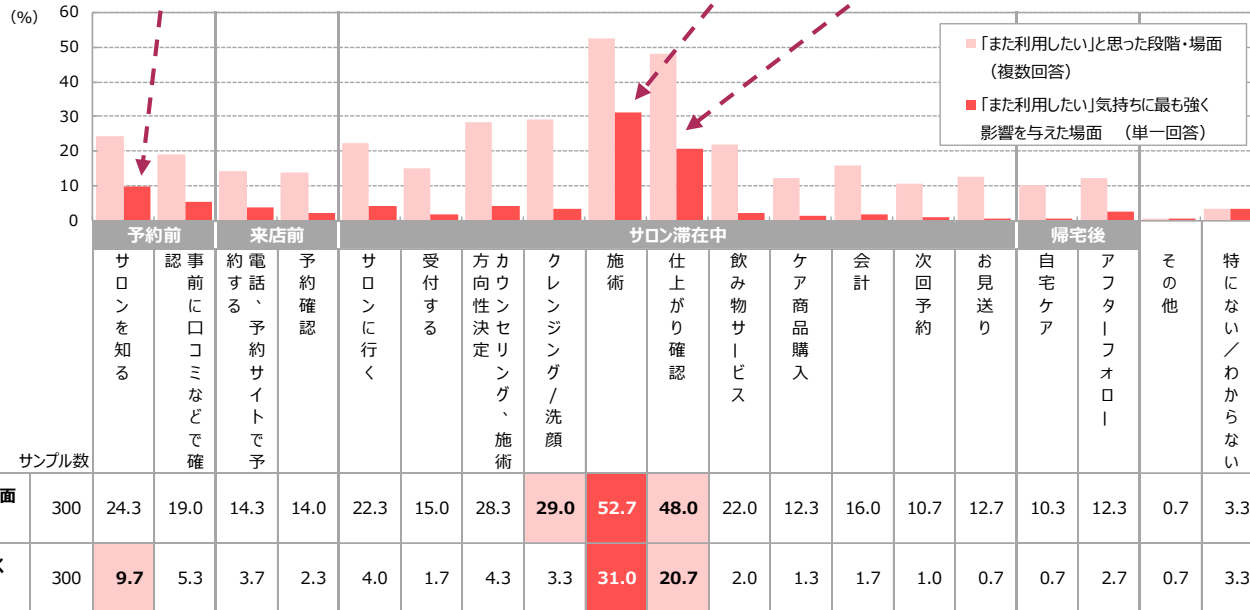
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	16
1	ネットの情報/口コミ	8
2	知人の紹介	5
3	お店の雰囲気が良い	2

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	89
1	施術の丁寧さ	23
2	リラックスできた・癒された	13
3	技術が確か・上手い	12

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	58
1	肌がきれいになった・透明感・ハリ	14
2	効果を実感できた・効果があった	12
3	鏡・写真などでの仕上がり確認	10

■ 【フェイシャル】 「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)

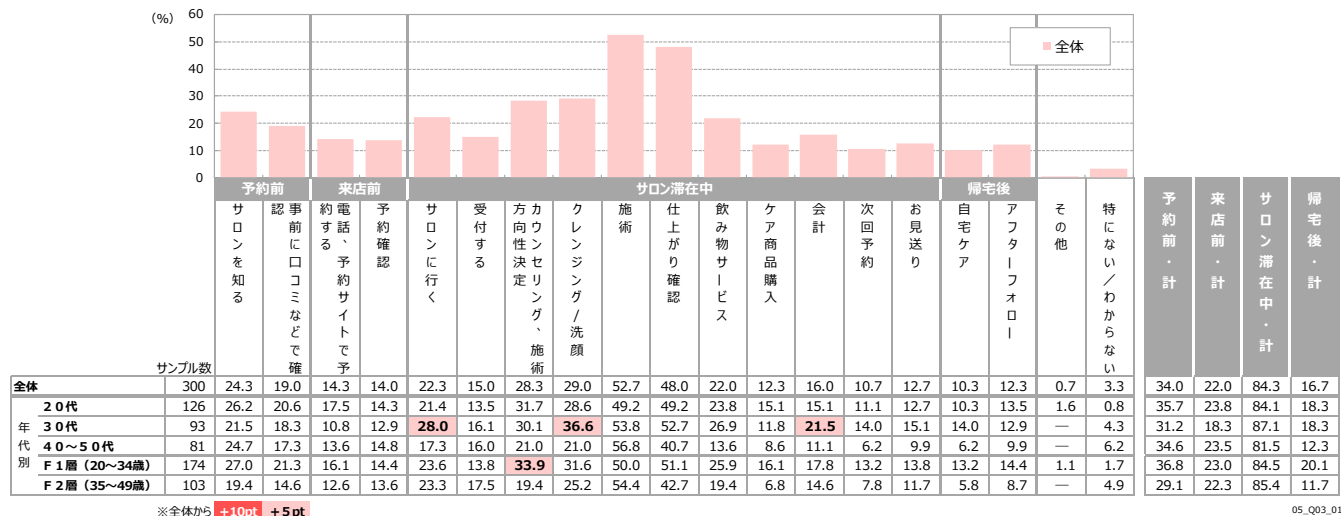


※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

05_Q03_00

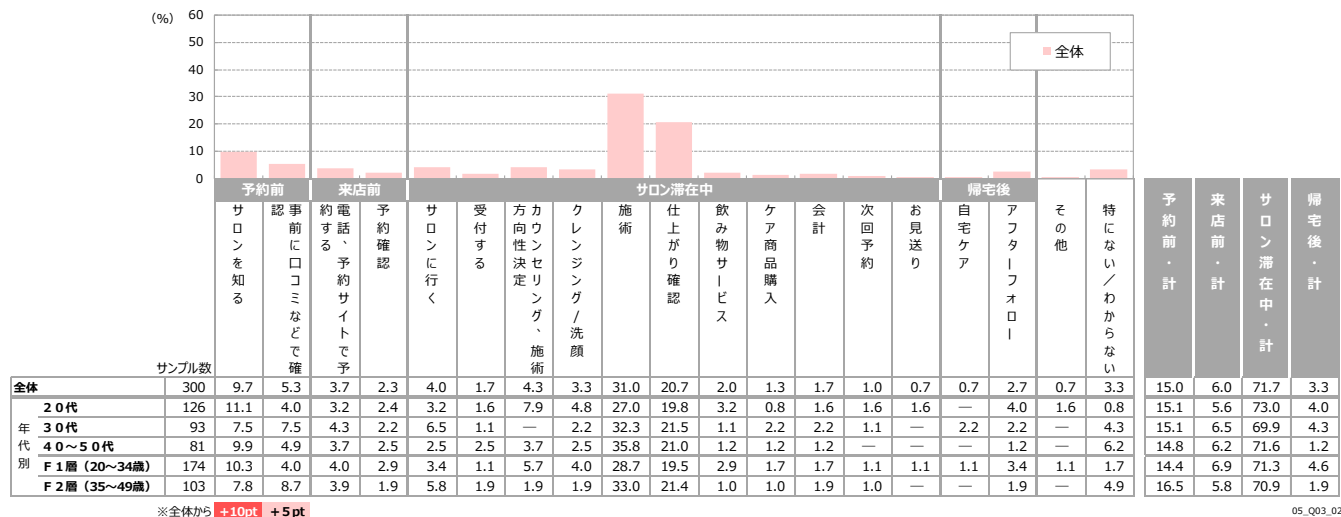
A MOTサイクル«レポート»②

■【フェイスル】「また利用したい」と思った段階・場面（複数回答）（レポート意向者／複数回答）



05_Q03.01

■【フェイスル】「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）（レポート意向者／単一回答）



05_Q03.02



「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レポート】<<フェイシャル>>「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

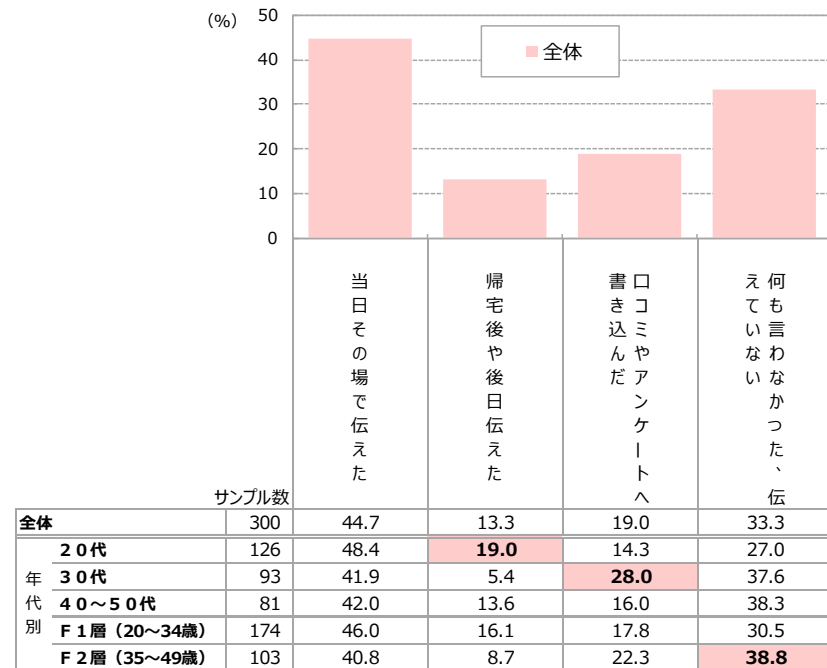
■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	16
1 ネットの情報/口コミ		8
2 知人の紹介		5
3 お店の雰囲気が良い		2
4 (漠然と) 良い・満足だった		1

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	89
1 施術の丁寧さ		23
2 リラックスできた・癒された		13
3 技術が確か・上手い		12
4 気持ち良かった/すっきりした		10
4 施術内容・メニューが良い		10
6 効果を実感できた・効果があった		7
6 肌がきれいになった・透明感・ハリ		7
6 期待通りの施術・仕上がり		7
9 施術中の施術個所や効果の説明・声かけ・アドバイス		5
9 悩みや状態に合わせた施術		4
10 カ加減がちょうど良い		4
12 接客・対応の丁寧さ		3
12 コース・施術のわかりやすい・納得できる説明		3
12 顔・顎のむくみが取れた・小顔		3
12 アロマの香りが良かった		3
16 化粧品がよい・肌に合う		2
16 (漠然と) 良い・満足だった		2
16 サロンや備品が清潔である		2
16 手際が良い/短時間で仕上がる		2
20 お店の雰囲気が良い		1
20 信頼できる/安心できる		1
20 個室での接客		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	58
1 肌がきれいになった・透明感・ハリ		14
2 効果を実感できた・効果があった		12
3 鏡・写真などでの仕上がり確認		10
4 (漠然と) 良い・満足だった		6
5 顔・顎のむくみが取れた・小顔		4
6 気持ち良かった/すっきりした		3
6 施術の丁寧さ		3
6 施術中の施術個所や効果の説明・声かけ・アドバイス		3
6 期待通りの施術・仕上がり		3
10 コース・施術のわかりやすい・納得できる説明		2
11 接客・対応の丁寧さ		1
11 施術内容・メニューが良い		1
11 信頼できる/安心できる		1
11 施術のやり直し (アフターフォロー)		1
その他		1

A 「また利用したい」と思った出来事・理由を伝えた手段

■ 【フェイシャル】 「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）



※全体から +10pt + 5 pt

05_Q09

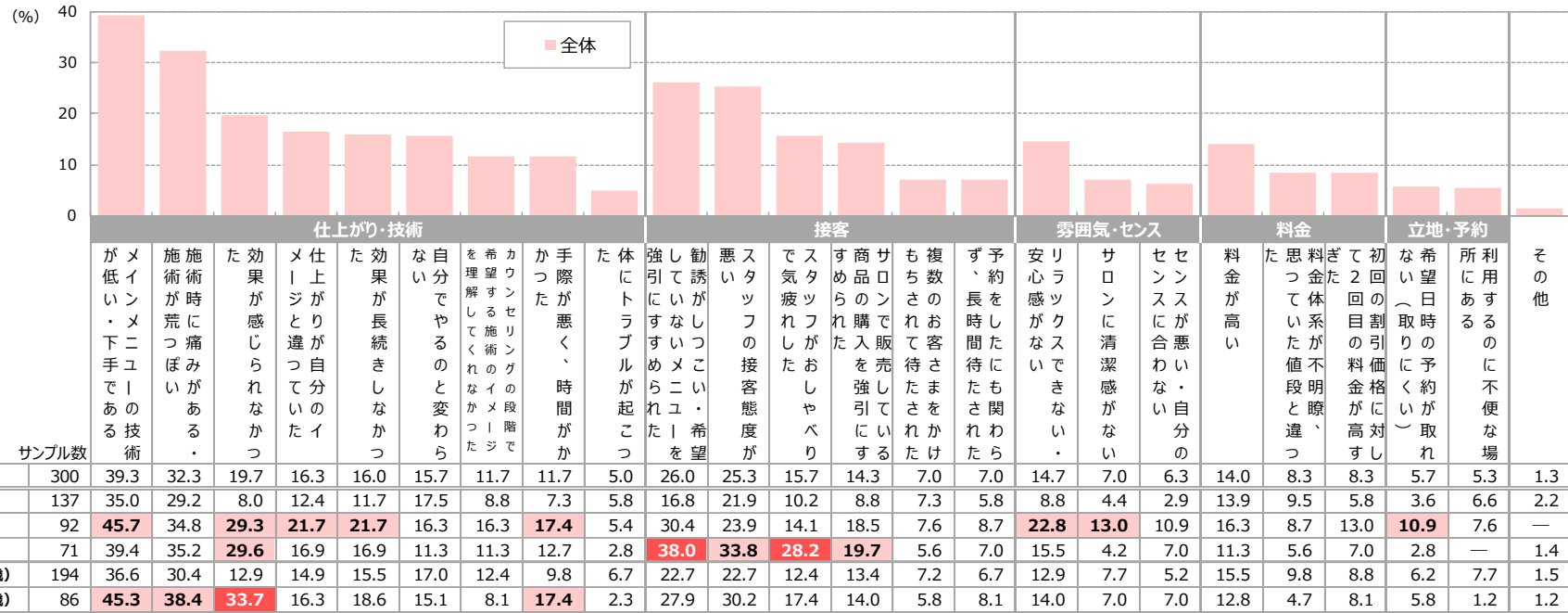


フェイシャル スイッチ（サロンを変えたい） 理由 MOTサイクル



「サロンを変えたい（変えた）」と思った理由

■ 【フェイシャル】 「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）



年代別	サンプル数	仕上がりが悪い	施術時に痛みがある	効果が感じられない	メニューと違っている	仕上がりが自分と違う	効果が長続きしない	自分でやるのと変わらない	希望する施術のイメージが理解できなかった	カウンセリングの段階で希望する施術のイメージが理解できなかった	手際が悪く、時間がかった	体にトラブルが起った	強引にすすめるメニュー・希望	勧誘がしつこい・希望	悪いスタッフの接客態度が	スタツプが押しやべり	で気疲れした	すめられた	商品の購入を強引にする	サロンの販売された	複数のお客さまをかけた	ず、長時間待たされた	予約をしたにも関わら	安心感が無い	リラックサできない	サロンに清潔感がない	センスが合わない・自分の	料金が安い	料金が高い	料金体系が不明瞭、	料金目録と違	料金が高	初回の割引価格に	ない（取りにくい）	希望日時の予約が取れ	所にあるのに不便な場	その他
全体	300	39.3	32.3	19.7	16.3	16.0	15.7	11.7	11.7	11.7	5.0	26.0	25.3	15.7	14.3	7.0	7.0	14.7	8.8	7.0	6.3	14.0	13.9	8.3	9.5	8.3	5.8	10.9	13.0	5.7	5.3	1.3					
20代	137	35.0	29.2	8.0	12.4	11.7	17.5	8.8	7.3	5.8	16.8	21.9	10.2	8.8	7.3	5.8	7.0	14.7	8.8	4.4	2.9	13.9	16.3	8.7	13.0	5.8	10.9	13.0	5.7	3.6	6.6	2.2					
30代	92	45.7	34.8	29.3	21.7	21.7	16.3	16.3	17.4	5.4	30.4	23.9	14.1	18.5	7.6	8.7	22.8	13.0	10.9	6.3	14.0	13.9	16.3	8.7	13.0	10.9	13.0	10.9	5.7	7.6	—	—	—				
40~50代	71	39.4	35.2	29.6	16.9	16.9	11.3	11.3	12.7	2.8	38.0	33.8	28.2	19.7	5.6	7.0	15.5	4.2	7.0	11.3	5.6	7.0	11.3	5.6	7.0	2.8	—	—	—	—	—	1.4					
F1層 (20~34歳)	194	36.6	30.4	12.9	14.9	15.5	17.0	12.4	9.8	6.7	22.7	22.7	12.4	13.4	7.2	6.7	12.9	7.7	5.2	15.5	9.8	8.8	6.2	7.7	1.5	—	—	—	—	—	—	—	—	—			
F2層 (35~49歳)	86	45.3	38.4	33.7	16.3	18.6	15.1	8.1	17.4	2.3	27.9	30.2	17.4	14.0	5.8	8.1	14.0	7.0	7.0	12.8	4.7	8.1	5.8	1.2	1.2	—	—	—	—	—	—	—	—	—			

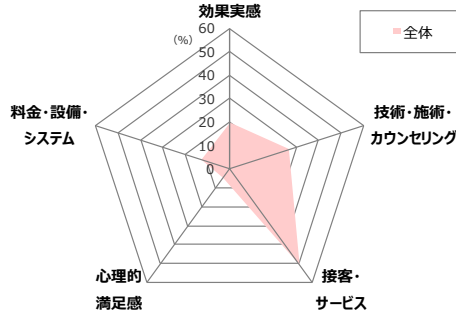
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

05_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】「フェイシャル」「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】「フェイシャル」「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

	調査数 有効カウントFA数	年代別			
		全体	20代	30代	40~50代
効果実感・計	300 239	19.7 (47)	18.6 (19)	25.0 (18)	15.4 (10)
効果内容：気持ち良くない	1.3 (3)	2.0 (2)	—	1.5 (1)	
効果実感：効果が感じられない	16.3 (39)	14.7 (15)	20.8 (15)	13.8 (9)	
効果実感：化粧品や施術が合わない	2.9 (7)	2.9 (3)	4.2 (3)	1.5 (1)	
技術・施術・カウンセリング・計	26.8 (64)	25.5 (26)	29.2 (21)	26.2 (17)	
施術時に痛みがある/強すぎる	8.8 (21)	11.8 (12)	6.9 (5)	6.2 (4)	
技術が低い/下手	6.7 (16)	3.9 (4)	11.1 (8)	6.2 (4)	
施術が雑/荒っぽい	5.0 (12)	2.9 (3)	5.6 (4)	7.7 (5)	
肌荒れ・傷・体調不良などのトラブル	3.3 (8)	5.9 (6)	2.8 (2)	—	
要求どおりにしてくれない	2.5 (6)	2.0 (2)	1.4 (1)	4.6 (3)	
予定時間よりも短い	0.8 (2)	—	2.8 (2)	—	
手際が悪い/時間がかかる	0.8 (2)	—	1.4 (1)	1.5 (1)	
施術中の声かけがない	0.4 (1)	1.0 (1)	—	—	
接客・サービス・計	51.0 (122)	42.2 (43)	51.4 (37)	64.6 (42)	
勧誘・セールスがつこい	23.0 (55)	17.6 (18)	19.4 (14)	35.4 (23)	
スタッフの接客態度・対応が悪い	13.4 (32)	11.8 (12)	16.7 (12)	12.3 (8)	
なれないし/喋りすぎる/自慢話や悪口を言う/話が合わない	5.9 (14)	3.9 (4)	6.9 (5)	7.7 (5)	
欠点の指摘/不安を煽る/高圧的(上から目線)/陰口	3.3 (8)	3.9 (4)	4.2 (3)	1.5 (1)	
スタッフの身なりが悪い・キレイではない/臭い/下品	2.1 (5)	1.0 (1)	1.4 (1)	4.6 (3)	
長時間の勧誘/煽ってくれない	1.7 (4)	1.0 (1)	1.4 (1)	3.1 (2)	
愛想がない/淡々としている	1.7 (4)	2.0 (2)	2.8 (2)	—	
店が騒がしい・スタッフ同士の私語	1.3 (3)	1.0 (1)	1.4 (1)	1.5 (1)	
無理やりの契約/商品購入させられた	0.4 (1)	—	—	1.5 (1)	
施術者が複数かけもちしていた	0.4 (1)	—	1.4 (1)	—	
施術者が男性	0.4 (1)	1.0 (1)	—	—	
心理的満足感・計	5.0 (12)	4.9 (5)	5.6 (4)	4.6 (3)	
居心地が悪い/リラックスできない	2.1 (5)	2.0 (2)	1.4 (1)	3.1 (2)	
不愉快だった/嫌な気分になった	1.7 (4)	2.9 (3)	—	1.5 (1)	
面倒くさい/疲れた/苦痛だった	1.7 (4)	1.0 (1)	4.2 (3)	—	
信用できない/怪しい	0.4 (1)	—	—	1.5 (1)	
料金・設備・システム・計	12.6 (30)	11.8 (12)	15.3 (11)	10.8 (7)	
料金が高い	4.6 (11)	4.9 (5)	6.9 (5)	1.5 (1)	
サロンや備品に清潔感がない/店が汚い	2.9 (7)	2.9 (3)	4.2 (3)	1.5 (1)	
料金体系が不明瞭/思っていた値段と違った	1.7 (4)	1.0 (1)	1.4 (1)	3.1 (2)	
待ち時間が長い/時間がかかる	1.3 (3)	1.0 (1)	1.4 (1)	1.5 (1)	
個室が無い/設備に問題がある/部屋の温度	1.3 (3)	—	1.4 (1)	3.1 (2)	
話が違ふ/説明不足による行き違い	0.8 (2)	2.0 (2)	—	—	
立地が悪い/自宅から遠い	0.4 (1)	—	1.4 (1)	—	
その他	4.6 (11)	8.8 (9)	2.8 (2)	—	

※全体 (%) より **+3pt** **-3pt**

Q11_フェイシャル_S_FA

A MOTサイクル«スイッチ (サロンを変えたい) »①

●【MOTスイッチ】«フェイシャル»「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

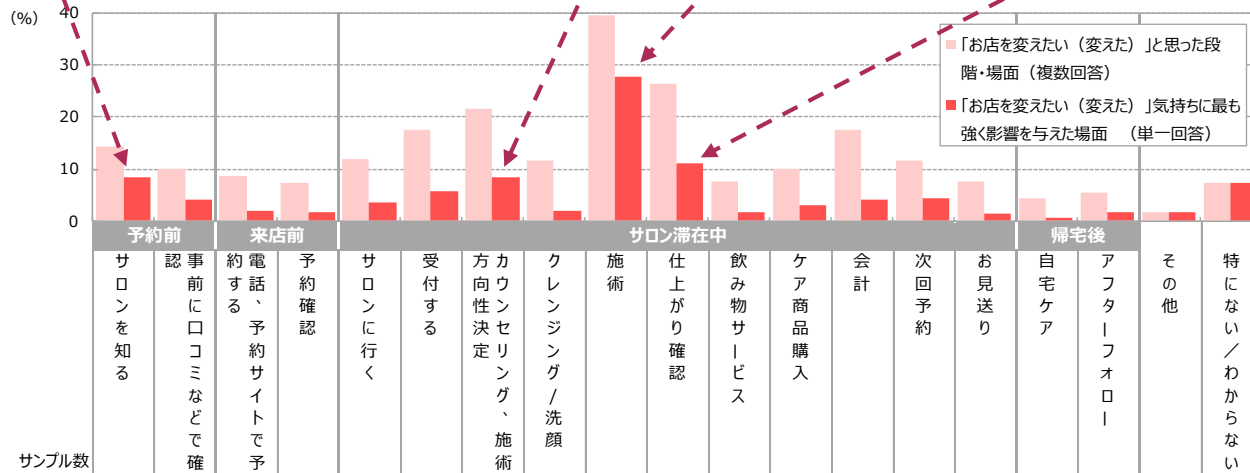
■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	6
1 ネットの情報/口コミ		3
2 効果がない/感じられない		1

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	79
1 施術による痛み・肌荒れなどトラブル		18
2 施術が下手・技術が低い		16
3 施術が荒い・雑		11

■ 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	23
1 勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束		8
2 カウンセリング・事前説明がわかりにくい		5
3 欠点の指摘、高圧的 (上から目線)		2
3 要望どおりにしてくれない		2

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	29
1 効果がない/感じられない		12
2 仕上がりが良くない		6
3 仕上がり確認をしない/確認したが効果が分からない		3
3 施術による痛み・肌荒れなどトラブル		3

■ 【フェイシャル】「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)



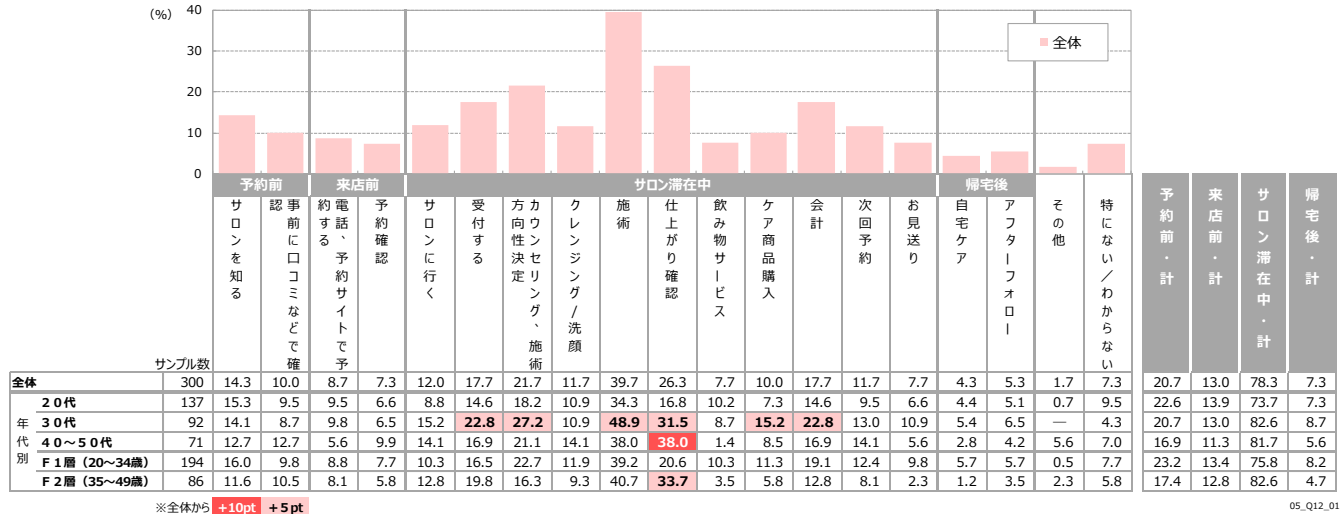
全体	サンプル数	場面																予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計			
		サロンを知る	事前に口コミなどで確認	予約確認	予約確認	サロンに行く	受付する	方向性決定	カウンセリング、施術	クレンジング/洗顔	施術	仕上がり確認	飲み物サービス	ケア商品購入	会計	次回予約	お見送り					帰宅後	アフターフォロー	その他
	300	14.3	10.0	8.7	7.3	12.0	17.7	21.7	11.7	39.7	26.3	7.7	10.0	17.7	11.7	7.7	4.3	5.3	1.7	7.3	20.7	13.0	78.3	7.3
	300	8.3	4.0	2.0	1.7	3.7	5.7	8.3	2.0	27.7	11.0	1.7	3.0	4.0	4.3	1.3	0.7	1.7	1.7	7.3	12.3	3.7	72.7	2.3

※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

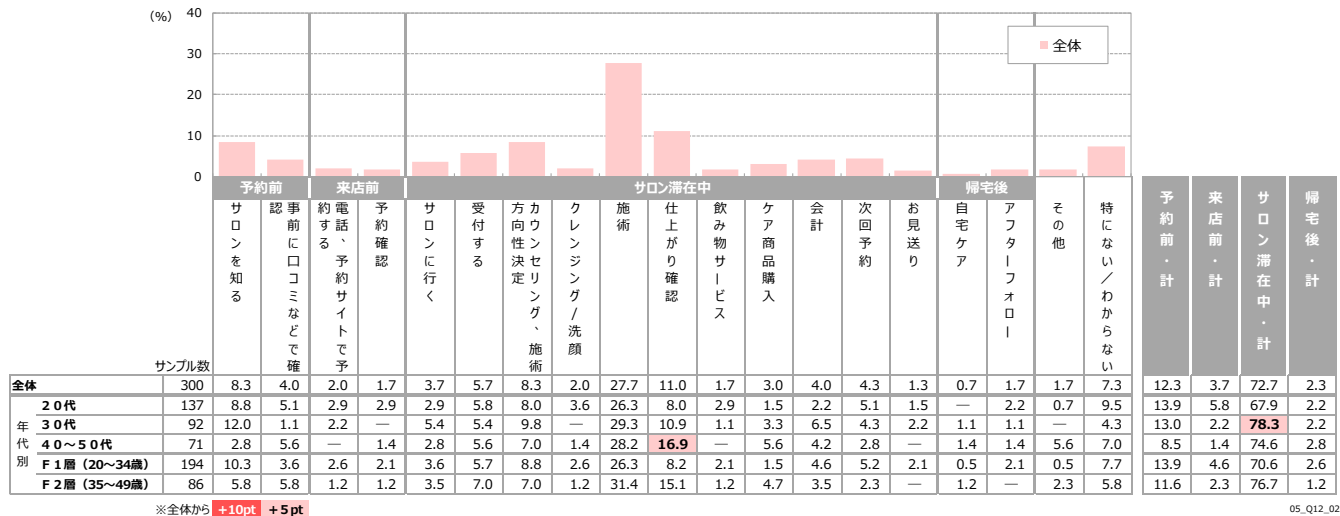
05_Q12_00

A MOTサイクル«スイッチ (サロンを変えたい) »②

■ 【フェイシャル】 「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)



■ 【フェイシャル】 「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】「フェイシャル」「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

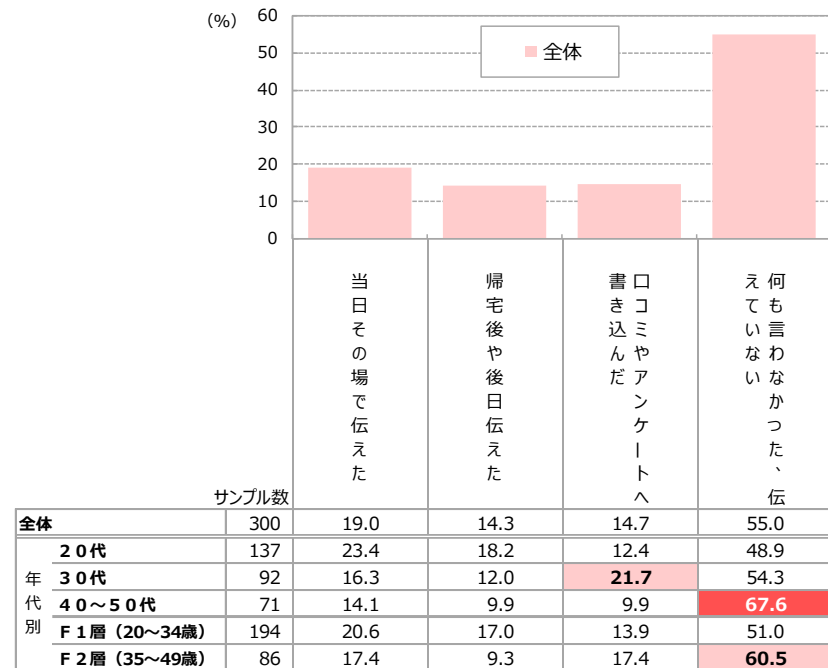
■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	6
1	ネットの情報／口コミ	3
2	効果がない・感じられない	1
	その他	2

■ 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	23
1	勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束	8
2	カウンセリング・事前説明がわかりにくい	5
3	欠点の指摘、高圧的（上から目線）	2
3	要望どおりにしてくれない	2
5	接客態度が悪い	1
5	喋りすぎる／会話が一方的	1
5	効果がない・感じられない	1
5	施術が荒い・雑	1
5	リラックスできない／落ち着かない	1
5	スタッフ同士の私語	1
5	安心感がない	1
5	料金体系が不明瞭／思っていた値段と違った	1
	その他	2

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	79
1	施術による痛み・肌荒れなどトラブル	18
2	施術が下手・技術が低い	16
3	施術が荒い・雑	11
4	接客態度が悪い	9
4	効果がない・感じられない	9
6	喋りすぎる／会話が一方的	6
7	勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束	3
7	仕上がりが良くない	3
7	気持ち良くない	3
10	時間がかかる・待たされる	2
10	個室が無い・設備に問題がある	2
10	リラックスできない／落ち着かない	2
10	要望どおりにしてくれない	2
10	予定時間よりも短い	2
15	欠点の指摘、高圧的（上から目線）	1
15	スタッフ同士の私語	1
15	安心感がない	1
15	専門知識がない	1
	その他	8

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	29
1	効果がない・感じられない	12
2	仕上がりが良くない	6
3	仕上がり確認をしない／確認したが効果が分からない	3
3	施術による痛み・肌荒れなどトラブル	3
5	接客態度が悪い	2
5	勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束	2
5	施術が下手・技術が低い	2
8	欠点の指摘、高圧的（上から目線）	1
8	施術が荒い・雑	1
	その他	1

■ [フェイシャル] 「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）



※全体から +10pt +5 pt

05_Q18

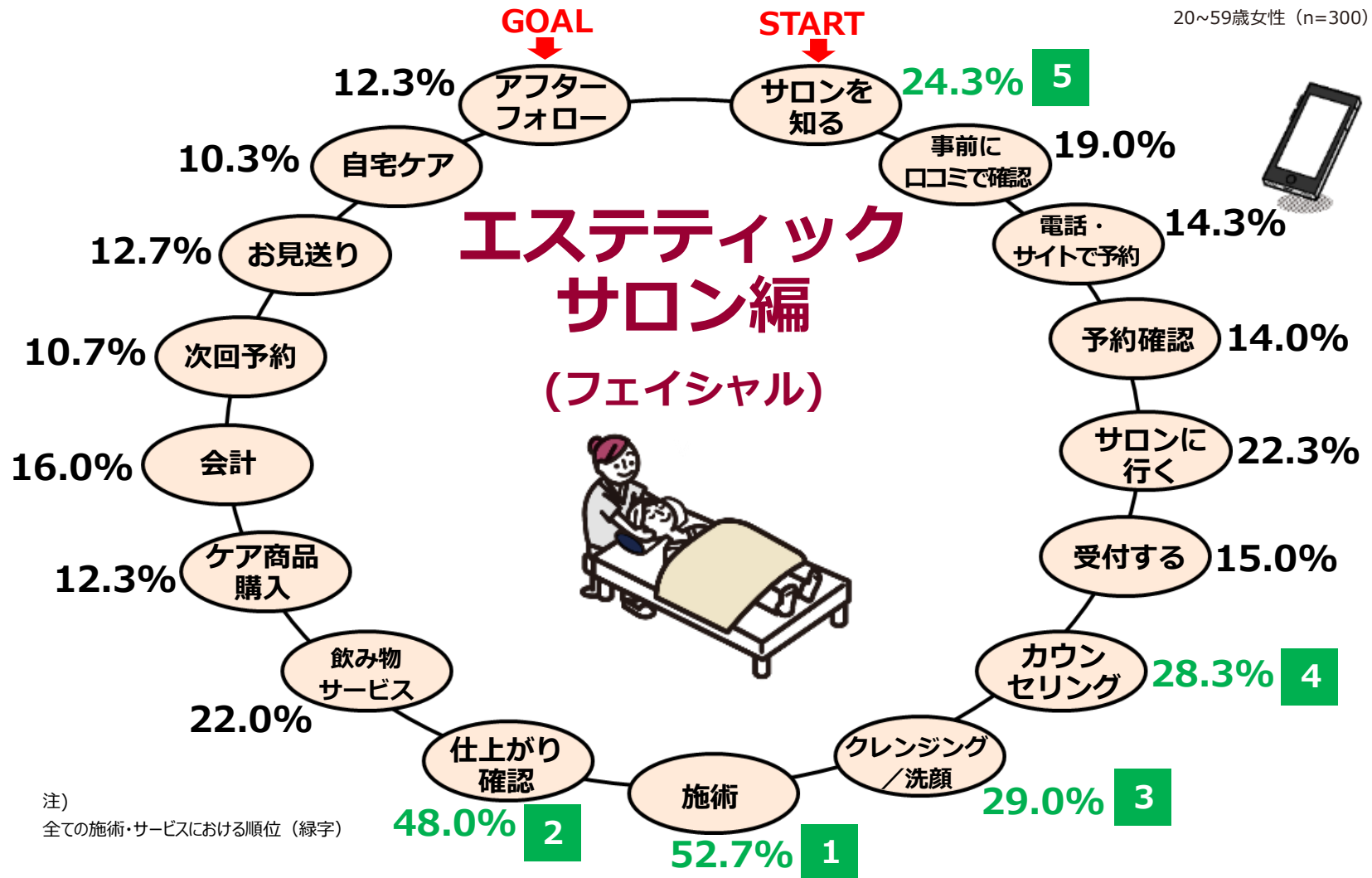


【サマリ】
フェイシャル
MOTサイクル
(リピート/スイッチ)

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

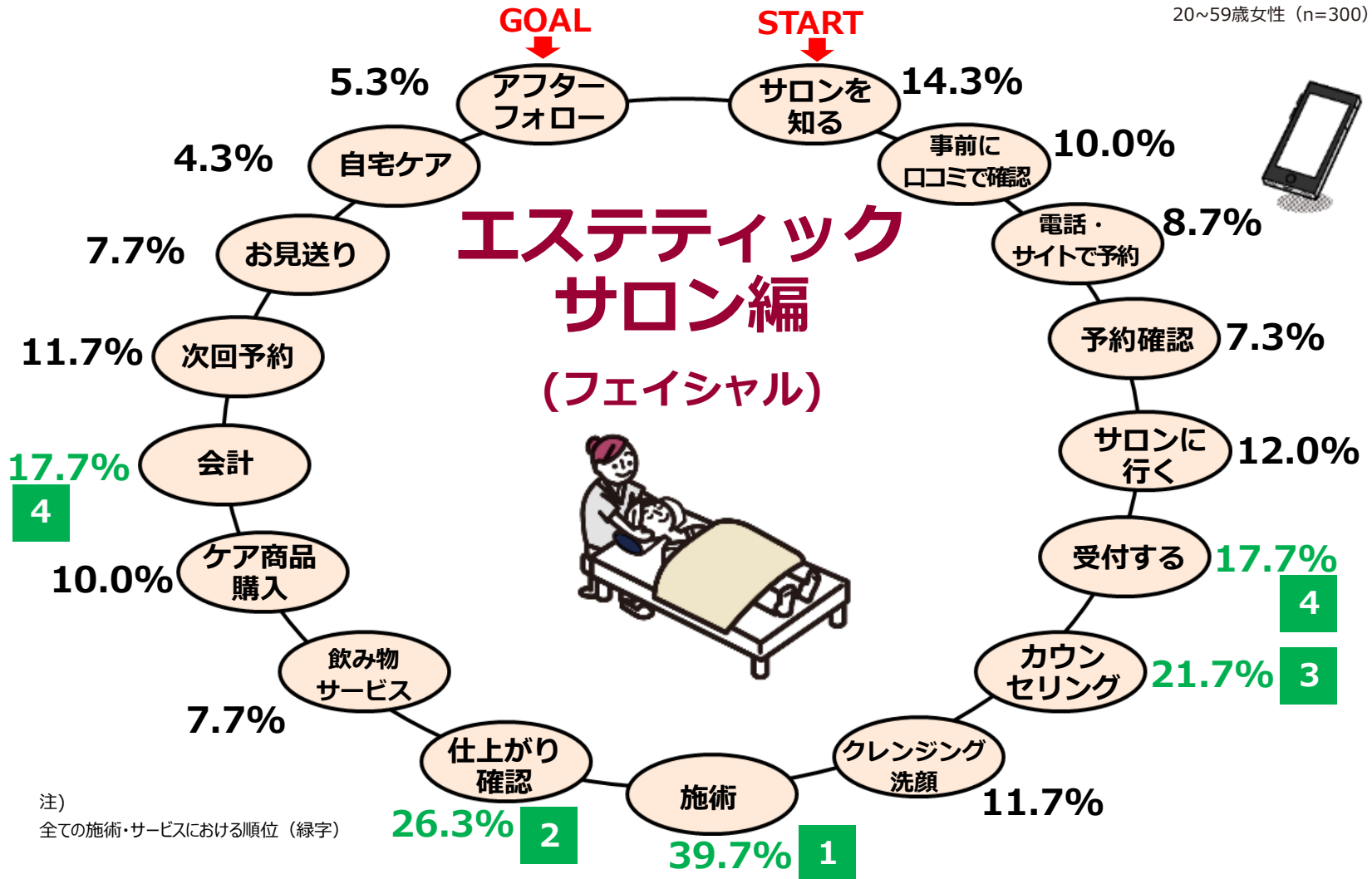


注) 全ての施術・サービスにおける順位 (緑字)

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)