HOT PEPPER Beauty Academy

顧客満足調査（MOT）
図表集
（美容室／ヘアサロン編）

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

まだ、ここにない、出会い。
RECRUIT
株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

MOTとは？

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。

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

調査概要

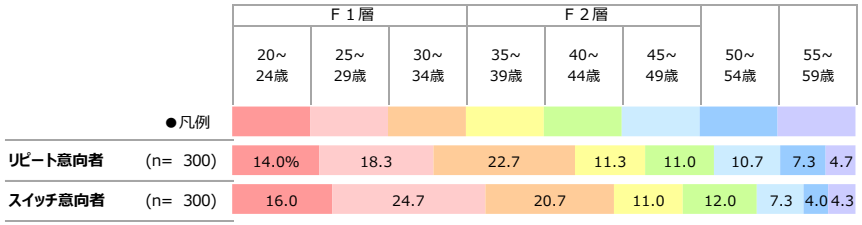
調査目的	✓美容室／ヘアサロンのリピート意向理由、リピートしたいと思った具体的な場面、スイッチ（サロンを変えたい）意向理由、スイッチしたい（サロンを変えたい）と思った具体的な場面について把握する。
調査手法	➢ インターネット調査 （株式会社マーケティングアプリケーションズのアンケートパネル「MApps Panel」を利用）
調査エリア	➢ 全国（人口２０万人以上の都市在住者）
回収数	➢ 本調査：美容室／ヘアサロンのリピート意向者300ｓ・スイッチ意向者300ｓ　のべ600s ・女性２０～５９歳、過去１年に美容室／ヘアサロンを利用した者 ✓ リピート意向者…「また利用したいと思うお店があった」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
実査期間	➢ 2019年1月25日（金）～2019年1月30日（水）
調査実施機関	➢ 株式会社アンド・ディ

	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	97	102	65	36	165	99	300
スイッチ意向者	122	95	58	25	184	91	300

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

回答者プロフィール１

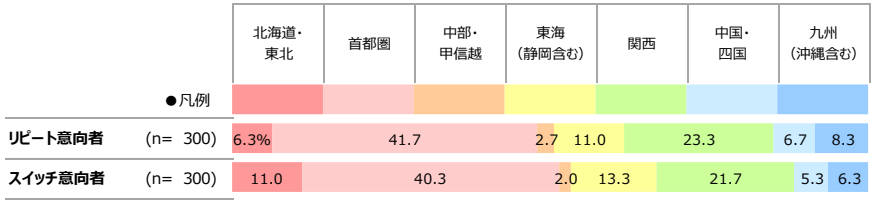
■［美容室／ヘアサロン］年齢（全体／実数回答）



	F１層	F２層	平均年齢（才）
リピート意向者	55.0	33.0	35.6
スイッチ意向者	61.3	30.3	34.0

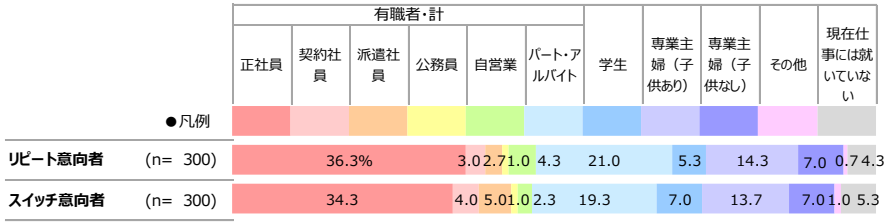
02_F02

■［美容室／ヘアサロン］居住エリア（全体／単一回答）



02_H01

■［美容室／ヘアサロン］職業（全体／単一回答）



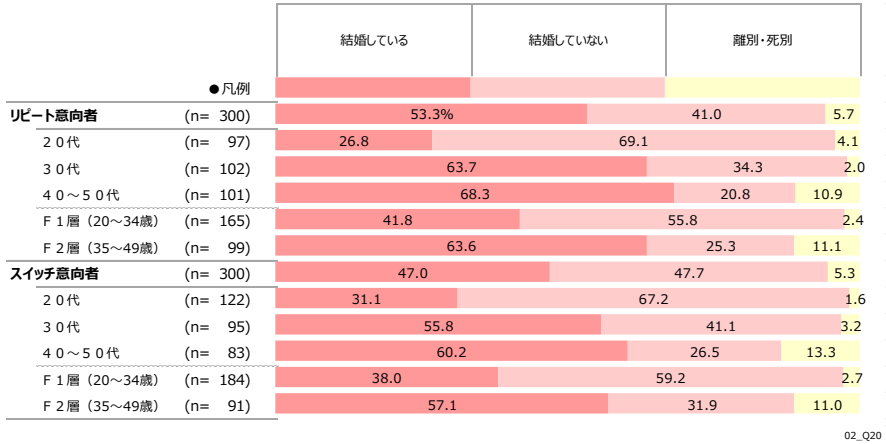
	有職者・計
リピート意向者	68.3
スイッチ意向者	66.0

02_SC2

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

回答者プロフィール２

■［美容室／ヘアサロン］未既婚（全体／単一回答）



02_Q20

■［美容室／ヘアサロン］サロンの利用頻度（全体／単一回答）

		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	1カ月に1回以上・計	3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								
●凡例										
リピート意向者	(n= 300)	2.0%	1.7	20.3	26.7	32.3	12.7	4.3	24.0	83.0
２０代	(n= 97)	3.1	2.1	13.4	22.7	40.2	13.4	5.2	18.6	81.4
３０代	(n= 102)	2.0	1.0	21.6	29.4	35.3	8.8	2.0	24.5	89.2
４０～５０代	(n= 101)	1.0	2.0	25.7	27.7	21.8	15.8	5.9	28.7	78.2
Ｆ１層（20～34歳）	(n= 165)	3.0	1.8	16.4	26.7	37.0	11.5	3.6	21.2	84.8
Ｆ２層（35～49歳）	(n= 99)	1.0	2.0	22.2	29.3	26.3	14.1	5.1	25.3	80.8
スイッチ意向者	(n= 300)	3.0	5.3	17.0	28.0	29.7	14.0	3.0	25.3	83.0
２０代	(n= 122)	4.9	5.7	17.2	26.2	27.0	16.4	2.5	27.9	81.1
３０代	(n= 95)	3.2	6.3	11.6	28.4	34.7	13.7	2.1	21.1	84.2
４０～５０代	(n= 83)	3.6		22.9	30.1	27.7	10.8	4.8	26.5	84.3
Ｆ１層（20～34歳）	(n= 184)	4.3	7.1	15.2	29.3	27.2	14.7	2.2	26.6	83.2
Ｆ２層（35～49歳）	(n= 91)	1.1	3.3	16.5	25.3	35.2	13.2	5.5	20.9	81.3

02_SC3

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

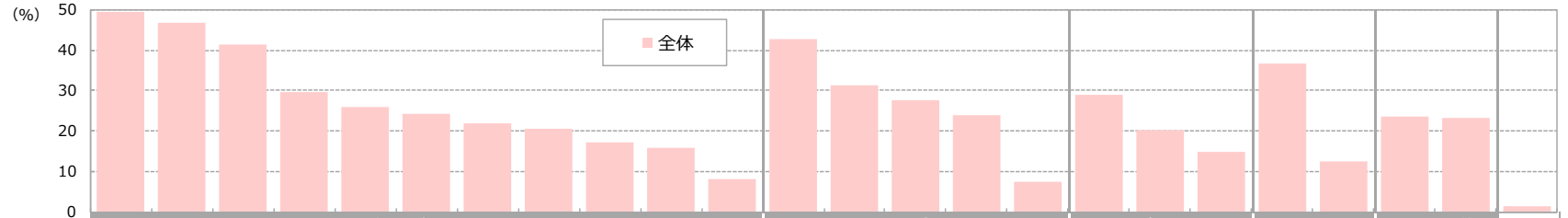
HOT PEPPER Beauty Academy

美容室／ヘアサロン
リピート理由　MOTサイクル

まだ、ここにない、出会い。 RECRUIT
株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

「また利用したい」と思った理由

■［美容室／ヘアサロン］「また利用したい」と思った理由（リピート意向者／複数回答）



	サンプル数	仕上がり・技術											接客					雰囲気・センス			料金		立地・予約		
		最初から最後まで丁寧に施術してくれる	メインメニューの技術が確か	自分が思っている通りに施術してくれる	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	自分でやるよりずっと効果がある	効果が長持ちする	新しいスタイルや方法を提案してもらえる	手際が良く、短時間で仕上がる	専門的な知識が豊富である	はっきりと効果が感じられる	体へのダメージに配慮してくれる	スタッフの接客態度が良い	一人ひとりのお客さまに対して丁寧に接している	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	細やかな気遣いやサービスがある	自分のお手本にしたいようなスタッフがいる	リラックスできる・安心感がある	センスが良い・自分のセンスに合っている	サロンに行くことでリフレッシュできる	料金がリーズナブルである	メニューを決める際に料金案内をしてくれる	希望日時の予約が取れる（取りやすい）	利用するのに便利な場所にある	その他
全体	300	49.3	46.7	41.3	29.7	26.0	24.3	22.0	20.7	17.3	16.0	8.3	42.7	31.3	27.7	24.0	7.3	29.0	20.3	15.0	36.7	12.7	23.7	23.3	1.3
年代別 **２０代**	97	**55.7**	41.2	42.3	**35.1**	29.9	**29.9**	**30.9**	18.6	**22.7**	19.6	11.3	45.4	34.0	**33.0**	26.8	9.3	32.0	22.7	16.5	39.2	12.4	22.7	22.7	—
年代別 **３０代**	102	51.0	**57.8**	45.1	**36.3**	29.4	26.5	21.6	**26.5**	19.6	15.7	7.8	**52.0**	32.4	32.4	25.5	6.9	**35.3**	**26.5**	**20.6**	39.2	**18.6**	**30.4**	26.5	2.9
年代別 **４０～５０代**	101	41.6	40.6	36.6	17.8	18.8	16.8	13.9	16.8	9.9	12.9	5.9	30.7	27.7	17.8	19.8	5.9	19.8	11.9	7.9	31.7	6.9	17.8	20.8	1.0
年代別 **Ｆ１層（20～34歳）**	165	**55.8**	49.7	45.5	**37.6**	29.7	28.5	**27.3**	21.2	20.6	17.6	10.3	**47.9**	32.1	**32.7**	24.8	9.1	**34.5**	**25.5**	17.0	40.0	15.2	26.7	25.5	1.2
年代別 **Ｆ２層（35～49歳）**	99	38.4	45.5	34.3	22.2	20.2	20.2	14.1	19.2	14.1	13.1	6.1	38.4	31.3	24.2	22.2	4.0	22.2	12.1	16.2	30.3	11.1	21.2	22.2	2.0

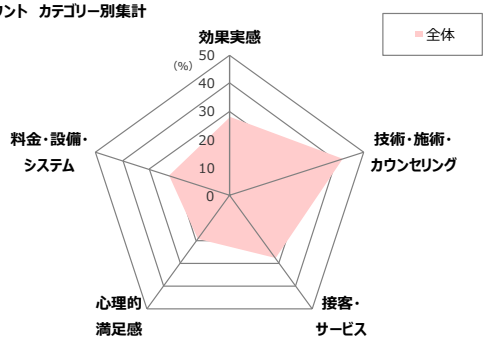
※全体から **+10pt** **+5pt** ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

02_Q01

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

「また利用したい」と思った出来事・理由

●【MOTリピート】≪美容室／ヘアサロン≫「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リピート】≪美容室／ヘアサロン≫「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		97		102		101	
有効カウントFA数		272		86		95		91	
効果実感・計		**27.9**	**(76)**	**27.9**	**(24)**	**30.5**	**(29)**	**25.3**	**(23)**
	効果内容：イメージ通りの仕上がりになった	14.3	(39)	14.0	(12)	15.8	(15)	13.2	(12)
	効果内容：仕上がりがきれい／気に入った	5.9	(16)	7.0	(6)	5.3	(5)	5.5	(5)
	効果内容：手入れがしやすい	2.9	(8)	3.5	(3)	1.1	(1)	4.4	(4)
	効果実感：効果を感じる	4.0	(11)	2.3	(2)	7.4	(7)	2.2	(2)
	効果実感：効果が長持ちする	1.8	(5)	1.2	(1)	4.2	(4)	—	
技術・施術・カウンセリング・計		**42.3**	**(115)**	**44.2**	**(38)**	**41.1**	**(39)**	**41.8**	**(38)**
	技術が確か／上手	14.3	(39)	*10.5*	(9)	16.8	(16)	15.4	(14)
	悩みや髪質に応じた提案・施術／理解してくれている	11.8	(32)	18.6	(16)	12.6	(12)	*4.4*	(4)
	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる	9.2	(25)	14.0	(12)	*4.2*	(4)	9.9	(9)
	丁寧な施術	6.6	(18)	4.7	(4)	7.4	(7)	7.7	(7)
	知識が豊富／アドバイスをしてくれる	2.9	(8)	4.7	(4)	2.1	(2)	2.2	(2)
	手際が良い／短時間で仕上がる	2.6	(7)	3.5	(3)	1.1	(1)	3.3	(3)
	センスが良い／似合うスタイルにしてくれる	1.8	(5)	1.2	(1)	3.2	(3)	1.1	(1)
	使っている薬剤・トリートメントが良い	1.1	(3)	2.3	(2)	—		1.1	(1)
接客・サービス・計		**27.6**	**(75)**	32.6	**(28)**	**29.5**	**(28)**	*20.9*	**(19)**
	接客態度・人柄が良い／親切	14.7	(40)	15.1	(13)	16.8	(16)	12.1	(11)
	担当と話が合う／気が合う／話しやすい	3.7	(10)	10.5	(9)	—		1.1	(1)
	余計なおしゃべりをしない／会話の量が適度	3.3	(9)	2.3	(2)	4.2	(4)	3.3	(3)
	サービスが良い	2.6	(7)	2.3	(2)	2.1	(2)	3.3	(3)
	一対一の接客／1人の担当者で施術	2.2	(6)	—		5.3	(5)	1.1	(1)
	妊娠中での対応が良かった	1.1	(3)	1.2	(1)	2.1	(2)	—	
	勧誘がない／しつこくない	0.7	(2)	1.2	(1)	1.1	(1)	—	
心理的満足感・計		**19.1**	**(52)**	**20.9**	**(18)**	**21.1**	**(20)**	*15.4*	**(14)**
	付き合いが長い／行き付けだから	7.4	(20)	7.0	(6)	9.5	(9)	5.5	(5)
	リラックスできる／居心地が良い／気分が良い	5.1	(14)	8.1	(7)	3.2	(3)	4.4	(4)
	安心できる／信頼できる	3.3	(9)	1.2	(1)	5.3	(5)	3.3	(3)
	お店の雰囲気が良い	2.6	(7)	4.7	(4)	2.1	(2)	1.1	(1)
	（漠然と）満足・良い	2.2	(6)	2.3	(2)	3.2	(3)	1.1	(1)
料金・設備・システム・計		**22.8**	**(62)**	*11.6*	**(10)**	29.5	**(28)**	26.4	**(24)**
	料金がリーズナブル・安い	14.7	(40)	*7.0*	(6)	18.9	(18)	17.6	(16)
	立地が良い／自宅から近い	5.5	(15)	3.5	(3)	6.3	(6)	6.6	(6)
	キッズルームがある／子供連れで来店できる	2.6	(7)	2.3	(2)	5.3	(5)	—	
	予約が取りやすい／予約不要	1.1	(3)	—		1.1	(1)	2.2	(2)
	待ち時間が少ない	0.7	(2)	1.2	(1)	1.1	(1)	—	
	サロンに清潔感がある	0.7	(2)	—		1.1	(1)	1.1	(1)
	アフターケア・サービス	0.4	(1)	—		—		1.1	(1)
その他		0.4	(1)	1.2	(1)	—		—	

※全体（%）より +3pt　*−3pt*

Q02_ヘアR_FA

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

MOTサイクル«リピート»①

●【MOTリピート】«美容室／ヘアサロン»「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

■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	27
1	悩みや希望に合うアドバイス		8
2	きちんと希望を聞いてくれた		6
3	自分にに合うスタイルの提案		5

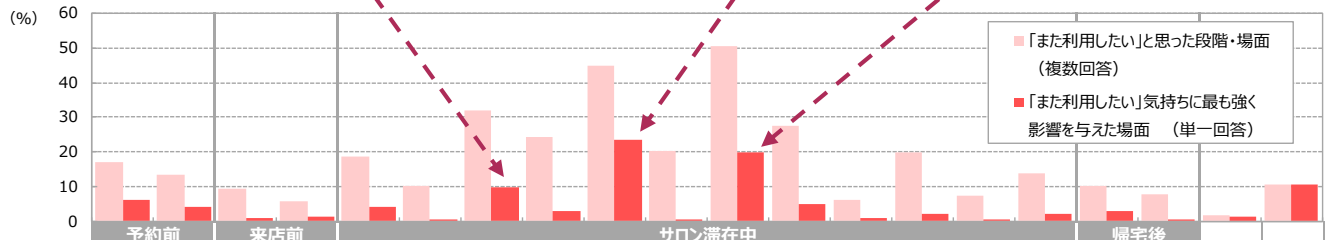
■施術　全体

件数ランキング		有効カウントFA数	69
1	イメージ通りの仕上がり		23
2	技術が確か・上手だった		12
2	丁寧だった		12

■仕上がり確認　全体

件数ランキング		有効カウントFA数	55
1	イメージ通りの仕上がり		24
2	仕上がりがきれい／仕上がりが良かった		19
3	丁寧だった		4
3	手直しをしてくれる		4

■［美容室／ヘアサロン］「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）



		サンプル数	予約前		来店前		サロン滞在中													帰宅後				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	電話、予約サイトで予約する	予約確認	サロンに行く	受付する	カウンセリング、施術方向性決定	シャンプー	施術	雑誌、飲み物サービス	仕上がり確認	ブロー、スタイリング	ケア商品購入	会計	次回予約	お見送り	自宅ケア	アフターフォロー	その他	特にない／わからない				
全体	「また利用したい」と思った段階・場面（複数回答）	300	17.0	13.3	9.3	5.7	18.7	10.0	**32.0**	24.3	**45.0**	20.3	**50.3**	27.7	6.0	19.7	7.3	14.0	10.0	7.7	1.7	10.7	23.7	12.0	80.3	13.7
	「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	6.0	4.0	1.0	1.3	4.3	0.7	**9.7**	3.0	**23.7**	0.7	**19.7**	5.0	1.0	2.3	0.3	2.0	3.0	0.3	1.3	10.7	10.0	2.3	72.3	3.3

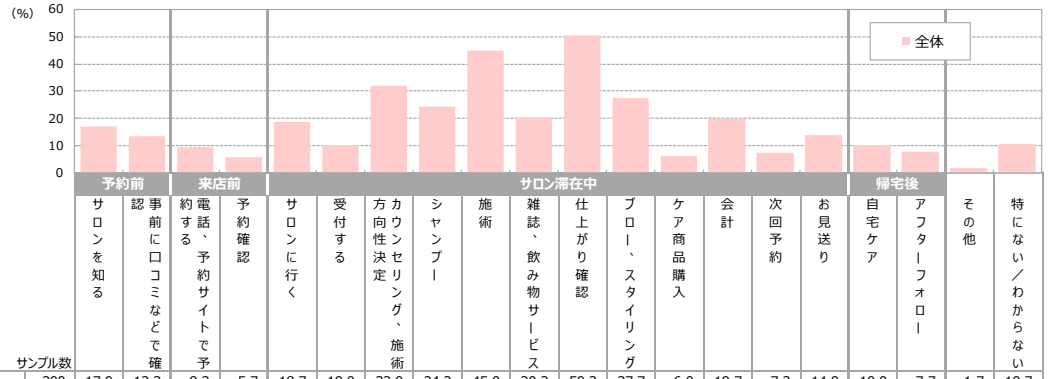
※ 1位　2～3位　設問ごとスコア上位１～３位の項目

02_Q03_00

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

MOTサイクル«リピート»②

■［美容室／ヘアサロン］「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）

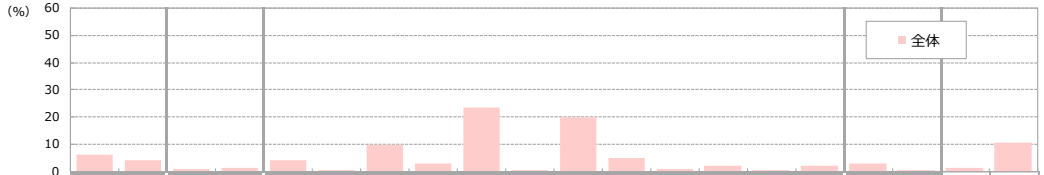


		予約前		来店前		サロン滞在中												帰宅後				予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計
	サンプル数	サロンを知る	事前に口コミなどで確認	電話、予約サイトで予約する	予約確認	サロンに行く	受付する	カウンセリング、施術方向性決定	シャンプー	施術	雑誌、飲み物サービス	仕上がり確認	ブロー、スタイリング	ケア商品購入	会計	次回予約	お見送り	自宅ケア	アフターフォロー	その他	特にない／わからない				
全体	300	17.0	13.3	9.3	5.7	18.7	10.0	32.0	24.3	45.0	20.3	50.3	27.7	6.0	19.7	7.3	14.0	10.0	7.7	1.7	10.7	23.7	12.0	80.3	13.7
年代別 20代	97	18.6	15.5	12.4	7.2	**25.8**	12.4	**39.2**	28.9	44.3	**26.8**	**61.9**	29.9	10.3	18.6	**12.4**	17.5	12.4	**13.4**	2.1	8.2	25.8	12.4	**87.6**	17.5
年代別 30代	102	16.7	8.8	6.9	5.9	15.7	13.7	36.3	23.5	**52.9**	**26.5**	51.0	**37.3**	2.9	24.5	6.9	**19.6**	12.7	6.9	2.0	9.8	21.6	11.8	82.4	16.7
年代別 40～50代	101	15.8	15.8	8.9	4.0	14.9	4.0	20.8	20.8	37.6	7.9	38.6	15.8	5.0	15.8	3.0	5.0	5.0	3.0	1.0	13.9	23.8	11.9	71.3	6.9
年代別 F1層（20～34歳）	165	16.4	13.3	9.7	7.9	20.6	13.9	**38.2**	27.9	47.9	**27.9**	**57.0**	**32.7**	7.9	21.2	9.7	18.2	13.3	11.5	2.4	8.5	23.0	12.7	**86.1**	18.2
年代別 F2層（35～49歳）	99	16.2	13.1	10.1	4.0	15.2	7.1	25.3	18.2	41.4	12.1	44.4	23.2	3.0	18.2	5.1	9.1	6.1	3.0	1.0	12.1	24.2	13.1	74.7	8.1

※全体から +10pt +5pt

02_Q03_01

■［美容室／ヘアサロン］「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）



		予約前		来店前		サロン滞在中												帰宅後				予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計
	サンプル数	サロンを知る	事前に口コミなどで確認	電話、予約サイトで予約する	予約確認	サロンに行く	受付する	カウンセリング、施術方向性決定	シャンプー	施術	雑誌、飲み物サービス	仕上がり確認	ブロー、スタイリング	ケア商品購入	会計	次回予約	お見送り	自宅ケア	アフターフォロー	その他	特にない／わからない				
全体	300	6.0	4.0	1.0	1.3	4.3	0.7	9.7	3.0	23.7	0.7	19.7	5.0	1.0	2.3	0.3	2.0	3.0	0.3	1.3	10.7	10.0	2.3	72.3	3.3
年代別 20代	97	6.2	2.1	—	1.0	3.1	—	11.3	3.1	19.6	1.0	**27.8**	6.2	2.1	2.1	—	2.1	2.1	—	2.1	8.2	8.2	1.0	**78.4**	2.1
年代別 30代	102	4.9	2.9	—	2.0	5.9	1.0	8.8	—	**29.4**	1.0	12.7	8.8	—	2.9	—	3.9	4.9	—	1.0	9.8	7.8	2.0	74.5	4.9
年代別 40～50代	101	6.9	6.9	3.0	1.0	4.0	1.0	8.9	5.9	21.8	—	18.8	—	1.0	2.0	1.0	—	2.0	1.0	1.0	13.9	13.9	4.0	64.4	3.0
年代別 F1層（20～34歳）	165	4.2	2.4	—	1.8	3.0	0.6	11.5	1.8	24.2	1.2	21.2	7.3	1.2	3.0	—	2.4	3.6	—	1.8	8.5	6.7	1.8	**77.6**	3.6
年代別 F2層（35～49歳）	99	7.1	5.1	3.0	1.0	7.1	1.0	7.1	3.0	23.2	—	18.2	3.0	—	2.0	—	2.0	3.0	1.0	1.0	12.1	12.1	4.0	66.7	4.0

※全体から +10pt +5pt

02_Q03_02

株式会社リクルートライフスタイル © RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

「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リピート】«美容室／ヘアサロン»「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

■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	27
1	悩みや希望に合うアドバイス	8
2	きちんと希望を聞いてくれた	6
3	自分にに合うスタイルの提案	5
4	丁寧だった	4
5	イメージ通りの仕上がり	3
5	人柄がいい･気が合う／話しやすい／親切	3
7	手入れがしやすかった	2
7	仕上がりがきれい／仕上がりが良かった	2
7	カウンセリングが丁寧	2
	その他	1

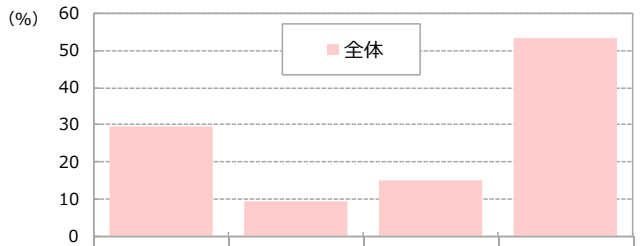
■施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	69
1	イメージ通りの仕上がり	23
2	技術が確か･上手だった	12
2	丁寧だった	12
4	悩みや希望に合うアドバイス	7
5	手際が良く、短時間で仕上がった	6
6	仕上がりがきれい／仕上がりが良かった	5
7	きちんと希望を聞いてくれた	4
7	自分にに合うスタイルの提案	4
7	人柄がいい･気が合う／話しやすい／親切	4
10	気配りがあった	3
10	リラックスできた	3
12	効果が持続した	2
12	カウンセリングが丁寧	2
14	手入れがしやすかった	1
14	こだわりを感じた	1
	その他	1

■仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	55
1	イメージ通りの仕上がり	24
2	仕上がりがきれい／仕上がりが良かった	19
3	丁寧だった	4
3	手直しをしてくれる	4
5	手入れがしやすかった	3
6	効果が持続した	2
6	人柄が良い･気が合う／話しやすい／親切	2
8	技術が確か･上手だった	1
8	自分に似合うスタイルの提案	1
8	悩みや希望に合うアドバイス	1

© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

「また利用したい」と思った出来事・理由を伝えた手段

■［美容室／ヘアサロン］「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）



		サンプル数	当日その場で伝えた	帰宅後や後日伝えた	口コミやアンケートへ書き込んだ	何も言わなかった、伝えていない
全体		300	29.3	9.3	15.0	53.3
年代別	**２０代**	97	27.8	**14.4**	10.3	55.7
	３０代	102	31.4	10.8	**20.6**	45.1
	４０～５０代	101	28.7	3.0	13.9	**59.4**
	Ｆ１層（20～34歳）	165	30.3	13.9	13.9	50.9
	Ｆ２層（35～49歳）	99	26.3	4.0	17.2	56.6
※全体から			**+10pt**	**＋５pt**		

02_Q09

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

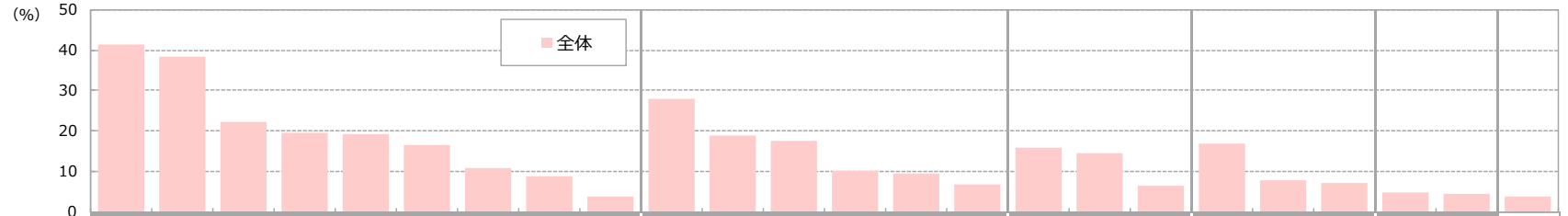
HOT PEPPER Beauty Academy

美容室／ヘアサロン
スイッチ（サロンを変えたい）
理由　MOTサイクル

まだ、ここにない、出会い。 RECRUIT
株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

「サロンを変えたい（変えた）」と思った理由

■ ［美容室／ヘアサロン］ 「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）



	サンプル数	仕上がり・技術									接客						雰囲気・センス			料金			立地・予約		
		メインメニューの技術が低い・下手である	仕上がりが自分のイメージと違っていた	施術時に痛みがある・施術が荒っぽい	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	手際が悪く、時間がかかった	効果が長続きしなかった	効果が感じられなかった	自分でやるのと変わらない	体にトラブルが起こった	スタッフの接客態度が悪い	スタッフがおしゃべりで気疲れした	複数のお客さまをかけもちされて待たされた	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	予約をしたにも関わらず、長時間待たされた	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	リラックスできない・安心感がない	センスが悪い・自分のセンスに合わない	サロンに清潔感がない	料金が高い	料金体系が不明瞭、思っていた値段と違った	初回の割引価格に対して2回目の料金が高すぎた	希望日時の予約が取れない（取りにくい）	利用するのに不便な場所にある	その他
全体	300	41.3	38.3	22.3	19.7	19.3	16.7	11.0	9.0	3.7	28.0	19.0	17.7	10.3	9.7	6.7	16.0	14.7	6.3	17.0	7.7	7.0	4.7	4.3	3.7
年代別 20代	122	40.2	39.3	23.0	20.5	21.3	18.0	14.8	13.9	2.5	26.2	21.3	16.4	6.6	9.8	5.7	15.6	14.8	4.9	15.6	7.4	6.6	3.3	4.9	2.5
年代別 30代	95	37.9	33.7	20.0	17.9	22.1	18.9	7.4	6.3	7.4	28.4	18.9	18.9	14.7	11.6	8.4	18.9	13.7	6.3	**22.1**	9.5	7.4	6.3	3.2	3.2
年代別 40～50代	83	**47.0**	42.2	24.1	20.5	13.3	12.0	9.6	4.8	1.2	30.1	15.7	18.1	10.8	7.2	6.0	13.3	15.7	8.4	13.3	6.0	7.2	4.8	4.8	6.0
年代別 F1層（20～34歳）	184	39.1	37.5	21.7	19.6	22.8	19.6	13.0	10.9	3.8	27.7	20.7	17.9	10.9	10.9	8.2	17.4	14.7	4.9	20.1	8.7	7.6	5.4	4.9	2.7
年代別 F2層（35～49歳）	91	44.0	37.4	19.8	18.7	14.3	12.1	6.6	4.4	3.3	27.5	18.7	18.7	7.7	7.7	3.3	14.3	15.4	8.8	12.1	4.4	4.4	3.3	3.3	6.6

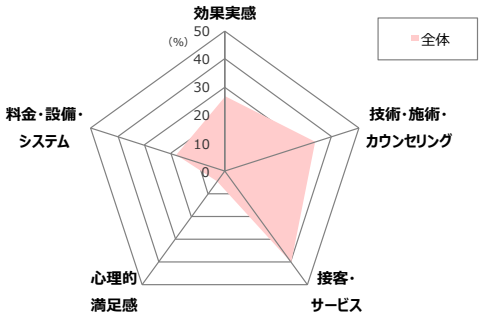
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

02_Q10

株式会社リクルートライフスタイル © RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

「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】«美容室／ヘアサロン»「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　FAカウント　カテゴリー別集計



●【MOTスイッチ】«美容室／ヘアサロン»「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		年代別 30代		年代別 40～50代	
調査数		300		122		95		83	
有効カウントFA数		273		109		86		78	
効果実感・計		**26.7**	**(73)**	**33.9**	**(37)**	***22.1***	**(19)**	***21.8***	**(17)**
	効果内容：仕上がりが良くない・汚い・不ぞろい	13.6	(37)	15.6	(17)	***10.5***	(9)	14.1	(11)
	効果内容：仕上がりのイメージが違う	11.4	(31)	**16.5**	(18)	***8.1***	(7)	***7.7***	(6)
	効果実感：効果が長続きしない	2.2	(6)	2.8	(3)	2.3	(2)	1.3	(1)
	効果実感：効果が感じられない	0.7	(2)	0.9	(1)	1.2	(1)	—	
	効果実感：手入れしづらい	0.4	(1)	0.9	(1)	—		—	
技術・施術・カウンセリング・計		**33.7**	**(92)**	***25.7***	**(28)**	**34.9**	**(30)**	**43.6**	**(34)**
	技術が低い／下手	13.2	(36)	***10.1***	(11)	12.8	(11)	**17.9**	(14)
	要求どおりにしてくれない／提案の押し付け	7.0	(19)	5.5	(6)	8.1	(7)	7.7	(6)
	施術が雑／荒っぽい	4.8	(13)	3.7	(4)	2.3	(2)	**9.0**	(7)
	髪・体にトラブルやダメージがあった	3.3	(9)	2.8	(3)	5.8	(5)	1.3	(1)
	水がかかる・薬剤が付くなどのトラブル	2.6	(7)	4.6	(5)	1.2	(1)	1.3	(1)
	要望を伝えても理解してもらえない	2.2	(6)	0.9	(1)	1.2	(1)	5.1	(4)
	施術に時間がかかる	1.8	(5)	0.9	(1)	2.3	(2)	2.6	(2)
	センスがない／自分のセンスと合わない	1.5	(4)	0.9	(1)	3.5	(3)	—	
接客・サービス・計		**40.3**	**(110)**	**43.1**	**(47)**	**40.7**	**(35)**	***35.9***	**(28)**
	接客態度が悪い／失礼	15.8	(43)	18.3	(20)	14.0	(12)	14.1	(11)
	喋りすぎる／自慢話や悪口を言う／話が合わない	11.0	(30)	11.9	(13)	11.6	(10)	9.0	(7)
	欠点の指摘／不安を煽る／高圧的（上から目線）	4.0	(11)	3.7	(4)	3.5	(3)	5.1	(4)
	勧誘・セールスがしつこい	4.0	(11)	1.8	(2)	7.0	(6)	3.8	(3)
	複数人で施術・接客／客のかけもち	2.2	(6)	1.8	(2)	3.5	(3)	1.3	(1)
	口臭・臭いが気になる	1.8	(5)	0.9	(1)	3.5	(3)	1.3	(1)
	施術後の言い訳／謝らない	1.5	(4)	2.8	(3)	—		1.3	(1)
	担当者の変更／引継ぎに問題	1.5	(4)	1.8	(2)	2.3	(2)	—	
	スタッフの見た目／身だしなみ	1.1	(3)	0.9	(1)	1.2	(1)	1.3	(1)
	スタッフ同士の私語	1.1	(3)	1.8	(2)	—		1.3	(1)
	施術者が男性	0.4	(1)	—		—		1.3	(1)
心理的満足感・計		**4.4**	**(12)**	**4.6**	**(5)**	**5.8**	**(5)**	**2.6**	**(2)**
	居心地が悪い／リラックスできない	2.6	(7)	2.8	(3)	2.3	(2)	2.6	(2)
	不快／店内の雰囲気が悪い	2.2	(6)	1.8	(2)	4.7	(4)	—	
	店内がうるさい・騒がしい	0.4	(1)	0.9	(1)	—		—	
料金・設備・システム・計		**17.9**	**(49)**	**15.6**	**(17)**	**20.9**	**(18)**	**17.9**	**(14)**
	待ち時間が長い／途中で待たされる	8.1	(22)	9.2	(10)	10.5	(9)	***3.8***	(3)
	料金が高い	4.0	(11)	3.7	(4)	3.5	(3)	5.1	(4)
	サロンや備品に清潔感がない	1.8	(5)	1.8	(2)	2.3	(2)	1.3	(1)
	料金体系が不明瞭／思っていた値段と違った	1.8	(5)	—		3.5	(3)	2.6	(2)
	予約が取れない	1.5	(4)	0.9	(1)	1.2	(1)	2.6	(2)
	予約のトラブル	1.1	(3)	1.8	(2)	—		1.3	(1)
	ネットの情報と違っていた	0.7	(2)	—		—		2.6	(2)
	立地が悪い／自宅から遠い	0.4	(1)	—		1.2	(1)	—	
その他		1.8	(5)	3.7	(4)	1.2	(1)	—	

※全体（%）より +3pt −3pt

Q11_ヘアS_FA

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

MOTサイクル«スイッチ（サロンを変えたい）»①

●【MOTスイッチ】«美容室／ヘアサロン»「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

■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 19
1	要求どおりにしてくれない／提案の押し付け／適当	8
2	接客態度が悪い／失礼	6
3	仕上がりのイメージが違う	2

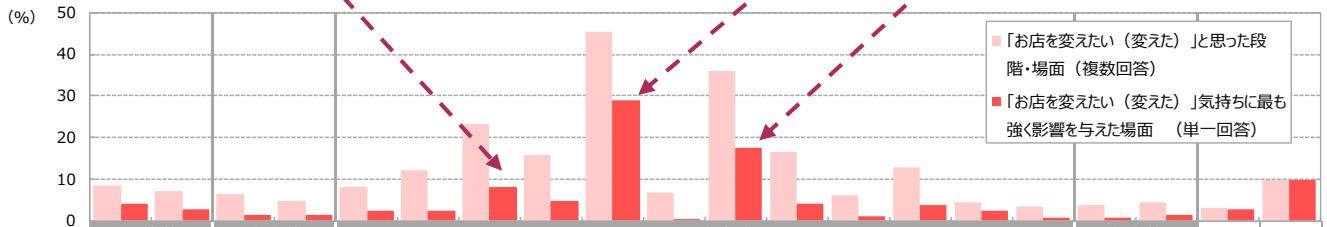
■施術　全体

件数ランキング		有効カウントFA数 85
1	仕上がりのイメージが違う	19
2	技術が低い／下手	13
3	喋りすぎる／私語が多い	10
3	仕上がりが良くない／気に入らない	10

■仕上がり確認　全体

件数ランキング		有効カウントFA数 49
1	仕上がりのイメージが違う	24
2	仕上がりが良くない／気に入らない	12
3	要求どおりにしてくれない／提案の押し付け／適当	6

■［美容室／ヘアサロン］「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）



		サンプル数	予約前 サロンを知る	予約前 事前に口コミなどで確認	来店前 電話、予約サイトで予約する	来店前 予約確認	サロン滞在中 サロンに行く	サロン滞在中 受付する	サロン滞在中 カウンセリング、施術方向性決定	サロン滞在中 シャンプー	サロン滞在中 施術	サロン滞在中 雑誌、飲み物サービス	サロン滞在中 仕上がり確認	サロン滞在中 ブロー、スタイリング	サロン滞在中 ケア商品購入	サロン滞在中 会計	サロン滞在中 次回予約	サロン滞在中 お見送り	帰宅後 自宅ケア	帰宅後 アフターフォロー	その他	特にない／わからない	予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計
全体	「お店を変えたい（変えた）」と思った段階・場面（複数回答）	300	8.7	7.0	6.3	4.7	8.0	12.3	**23.3**	16.0	**45.3**	6.7	**36.0**	16.7	6.0	13.0	4.3	3.3	3.7	4.3	3.0	10.0	13.3	9.3	80.3	6.7
	「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）	300	4.0	2.7	1.3	1.3	2.3	2.3	**8.0**	4.7	**29.0**	0.3	**17.7**	4.0	1.0	3.7	2.3	0.7	0.7	1.3	2.7	10.0	6.7	2.7	76.0	2.0

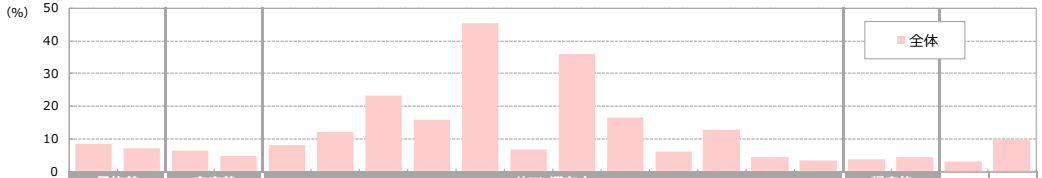
※ 1位　2～3位　設問ごとスコア上位１～３位の項目

02_Q12_00

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

MOTサイクル«スイッチ（サロンを変えたい）»②

■［美容室／ヘアサロン］「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）

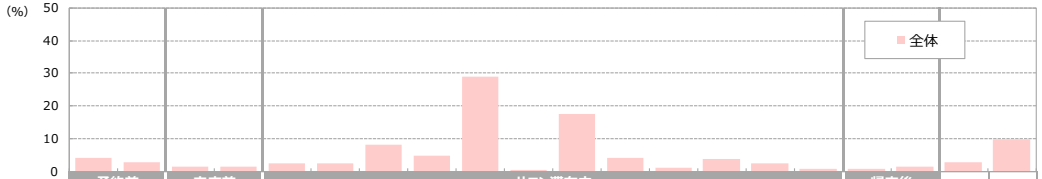


	サンプル数	予約前 サロンを知る	予約前 事前に口コミなどで確認	来店前 電話、予約サイトで予約する	来店前 予約確認	サロン滞在中 サロンに行く	サロン滞在中 受付する	サロン滞在中 カウンセリング、施術方向性決定	サロン滞在中 シャンプー	サロン滞在中 施術	サロン滞在中 雑誌、飲み物サービス	サロン滞在中 仕上がり確認	サロン滞在中 ブロー、スタイリング	サロン滞在中 ケア商品購入	サロン滞在中 会計	サロン滞在中 次回予約	サロン滞在中 お見送り	帰宅後 自宅ケア	帰宅後 アフターフォロー	その他	特にない／わからない	予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計
全体	300	8.7	7.0	6.3	4.7	8.0	12.3	23.3	16.0	45.3	6.7	36.0	16.7	6.0	13.0	4.3	3.3	3.7	4.3	3.0	10.0	13.3	9.3	80.3	6.7
年代別 20代	122	6.6	9.8	6.6	4.1	7.4	13.1	26.2	19.7	45.9	8.2	31.1	16.4	7.4	13.9	4.1	2.5	4.9	5.7	0.8	8.2	13.1	9.8	82.0	9.0
年代別 30代	95	12.6	7.4	8.4	4.2	10.5	14.7	23.2	13.7	42.1	7.4	35.8	17.9	6.3	12.6	7.4	5.3	3.2	4.2	2.1	12.6	17.9	8.4	76.8	6.3
年代別 40～50代	83	7.2	2.4	3.6	6.0	6.0	8.4	19.3	13.3	48.2	3.6	**43.4**	15.7	3.6	12.0	1.2	2.4	2.4	2.4	7.2	9.6	8.4	9.6	81.9	3.6
年代別 F1層（20～34歳）	184	7.1	9.2	7.1	3.8	8.7	14.1	25.0	17.4	45.7	7.6	33.2	17.4	8.2	14.1	5.4	3.3	4.3	5.4	0.5	9.8	13.6	9.2	82.1	8.2
年代別 F2層（35～49歳）	91	13.2	4.4	6.6	4.4	6.6	7.7	20.9	15.4	42.9	6.6	39.6	15.4	2.2	9.9	3.3	4.4	2.2	2.2	6.6	12.1	15.4	8.8	75.8	4.4

※全体から +10pt +5pt

02_Q12_01

■［美容室／ヘアサロン］「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）



	サンプル数	予約前 サロンを知る	予約前 事前に口コミなどで確認	来店前 電話、予約サイトで予約する	来店前 予約確認	サロン滞在中 サロンに行く	サロン滞在中 受付する	サロン滞在中 カウンセリング、施術方向性決定	サロン滞在中 シャンプー	サロン滞在中 施術	サロン滞在中 雑誌、飲み物サービス	サロン滞在中 仕上がり確認	サロン滞在中 ブロー、スタイリング	サロン滞在中 ケア商品購入	サロン滞在中 会計	サロン滞在中 次回予約	サロン滞在中 お見送り	帰宅後 自宅ケア	帰宅後 アフターフォロー	その他	特にない／わからない	予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計
全体	300	4.0	2.7	1.3	1.3	2.3	2.3	8.0	4.7	29.0	0.3	17.7	4.0	1.0	3.7	2.3	0.7	0.7	1.3	2.7	10.0	6.7	2.7	76.0	2.0
年代別 20代	122	4.1	3.3	2.5	0.8	1.6	2.5	9.0	8.2	31.1	—	13.9	4.9	2.5	2.5	1.6	—	1.6	0.8	0.8	8.2	7.4	3.3	77.9	2.5
年代別 30代	95	7.4	3.2	1.1	—	3.2	3.2	6.3	2.1	31.6	—	14.7	3.2	—	3.2	4.2	2.1	—	1.1	1.1	12.6	10.5	1.1	73.7	1.1
年代別 40～50代	83	—	1.2	—	3.6	2.4	1.2	8.4	2.4	22.9	1.2	**26.5**	3.6	—	6.0	1.2	—	—	2.4	7.2	9.6	1.2	3.6	75.9	2.4
年代別 F1層（20～34歳）	184	3.8	3.3	1.6	0.5	2.2	2.7	8.2	5.4	33.2	—	14.7	4.3	1.6	3.3	2.7	0.5	1.1	0.5	0.5	9.8	7.1	2.2	78.8	1.6
年代別 F2層（35～49歳）	91	5.5	2.2	1.1	1.1	3.3	1.1	7.7	4.4	23.1	1.1	20.9	3.3	—	2.2	2.2	1.1	—	2.2	5.5	12.1	7.7	2.2	70.3	2.2

※全体から +10pt +5pt

02_Q12_02

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

「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】≪美容室／ヘアサロン≫「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

■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	19
1	要求どおりにしてくれない／提案の押し付け／適当	8
2	接客態度が悪い／失礼	6
3	仕上がりのイメージが違う	2
4	勧誘・セールスがしつこい	1
4	気が合わなかった／話が合わない	1
4	料金が高い／料金体系が不明瞭／思っていた値段と違った	1
4	アドバイスをしてくれない	1
	その他	1

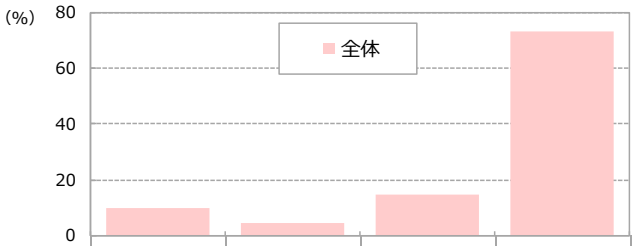
■施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	85
1	仕上がりのイメージが違う	19
2	技術が低い／下手	13
3	喋りすぎる／私語が多い	10
3	仕上がりが良くない／気に入らない	10
5	接客態度が悪い／失礼	9
6	施術が雑／荒っぽい	8
7	要求どおりにしてくれない／提案の押し付け／適当	5
7	髪・体にトラブルが起こった／薬剤が付くなどのトラブル	5
9	居心地が悪い／リラックスできない	4
10	施術に時間がかかる／待ち時間が長い	3
11	気が合わなかった／話が合わない	2
11	効果が長続きしない／効果が感じられない	2
13	要望を言いづらい雰囲気	1
13	料金が高い／料金体系が不明瞭／思っていた値段と違った	1
	その他	5

■仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	49
1	仕上がりのイメージが違う	24
2	仕上がりが良くない／気に入らない	12
3	要求どおりにしてくれない／提案の押し付け／適当	6
4	接客態度が悪い／失礼	3
4	施術が雑／荒っぽい	3
4	要望を言いづらい雰囲気	3
7	髪・体にトラブルが起こった／薬剤が付くなどのトラブル	1
7	施術に時間がかかる／待ち時間が長い	1
7	料金が高い／料金体系が不明瞭／思っていた値段と違った	1

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

「サロンを変えたり変えようとした」いやな出来事・理由を伝えた手段

■［美容室／ヘアサロン］　「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）



		サンプル数	当日その場で伝えた	帰宅後や後日伝えた	口コミやアンケートへ書き込んだ	何も言わなかった、伝えていない
全体		300	10.0	4.7	14.7	73.3
年代別	２０代	122	12.3	4.1	**22.1**	63.9
	３０代	95	10.5	5.3	8.4	**78.9**
	４０～５０代	83	6.0	4.8	10.8	**80.7**
	Ｆ１層（20～34歳）	184	12.0	4.9	18.5	67.4
	Ｆ２層（35～49歳）	91	7.7	3.3	6.6	**84.6**
※全体から			+10pt	+５pt		

02_Q18

株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

HOT PEPPER Beauty Academy

【サマリ】
美容室／ヘアサロン
MOTサイクル
（リピート／スイッチ）

まだ、ここにない、出会い。 RECRUIT
株式会社リクルートライフスタイル　© RECRUIT LIFESTYLE Co.LTD 不許複製

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

ヘアサロン編

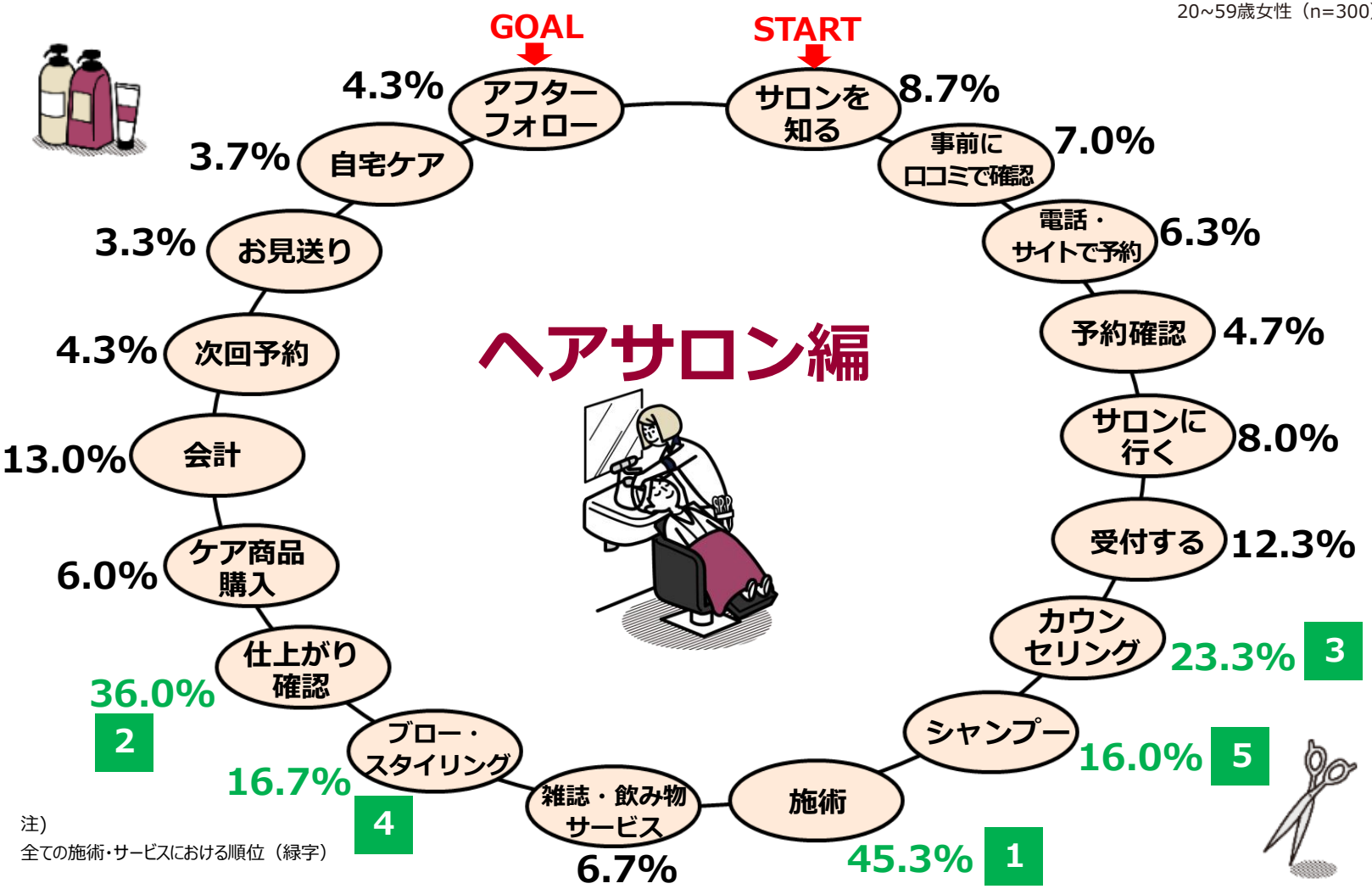
- START サロンを知る 17.0%
- 事前に口コミで確認 13.3%
- 電話・サイトで予約 9.3%
- 予約確認 5.7%
- サロンに行く 18.7%
- 受付する 10.0%
- カウンセリング 32.0% 3
- シャンプー 24.3% 5
- 施術 45.0% 2
- 雑誌・飲み物サービス 20.3%
- ブロー・スタイリング 27.7% 4
- 仕上がり確認 50.3% 1
- ケア商品購入 6.0%
- 会計 19.7%
- 次回予約 7.3%
- お見送り 14.0%
- 自宅ケア 10.0%
- GOAL アフターフォロー 7.7%

注)
全ての施術・サービスにおける順位（緑字）

(C) Recruit Lifestyle Co., Ltd. 不許複製

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）

(C) Recruit Lifestyle Co., Ltd. 不許複製