



顧客満足調査 (MOT) 図表集 (ネイルサロン編)

• 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



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	✓ ネイル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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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「MAApps Panel」を利用） 																								
調査エリア	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 全国（人口20万人以上の都市在住者） 																								
回収数	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 本調査：ネイルサロンのリピート意向者300名・スイッチ意向者300名のべ600名 ・女性20～59歳、過去1年にネイル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 <table border="1"> <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>102</td> <td>53</td> <td>19</td> <td>184</td> <td>97</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>スイッチ意向者</td> <td>141</td> <td>99</td> <td>49</td> <td>11</td> <td>205</td> <td>84</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	102	53	19	184	97	300	スイッチ意向者	141	99	49	11	205	84	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	102	53	19	184	97	300																		
スイッチ意向者	141	99	49	11	205	84	300																		
実査期間	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2019年1月25日（金）～2019年1月30日（水） 																								
調査実施機関	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 株式会社アンド・ディ 																								

A 回答者プロフィール 1

■ [ネイルサロン] 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)	15.3%	26.7		19.3	14.7	10.3	7.3	3.3	3.0	61.3	32.3	33.4
スイッチ意向者 (n= 300)	16.3	30.7		21.3	11.7	9.0	7.3	1.7	2.0	68.3	28.0	32.3

03_F02

■ [ネイルサロン] 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)	7.7%	41.7	1.7	11.7	24.7	6.7	6.0
スイッチ意向者 (n= 300)	7.7	43.0	2.3	12.7	21.7	5.7	7.0

03_H01

■ [ネイルサロン] 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)		41.3%	5.3	4.7	1.3	2.0	18.7	6.0	11.7	5.0	1.3	2.7
スイッチ意向者 (n= 300)		44.3	5.3	5.3	1.3	3.0	18.7	5.3	8.7	4.3	0.7	3.0

03_SC2

A 回答者プロフィール2

■ 【ネイルサロン】 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				
レポート意向者	(n= 300)	51.0%	44.7	4.3
20代	(n= 126)	33.3	65.9	0.8
30代	(n= 102)	59.8	31.4	8.8
40～50代	(n= 72)	69.4	26.4	4.2
F1層（20～34歳）	(n= 184)	42.4	55.4	2.2
F2層（35～49歳）	(n= 97)	62.9	28.9	8.2
スイッチ意向者	(n= 300)	46.3	49.3	4.3
20代	(n= 141)	33.3	63.8	2.8
30代	(n= 99)	54.5	42.4	3.0
40～50代	(n= 60)	63.3	26.7	10.0
F1層（20～34歳）	(n= 205)	40.0	57.1	2.9
F2層（35～49歳）	(n= 84)	59.5	34.5	6.0

03_Q20

■ 【ネイルサロン】 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)	4.7%	7.7	37.3	10.0	11.0	13.0	16.3	49.7	70.7
20代	(n= 126)	5.6	9.5	34.1	9.5	8.7	16.7	15.9	49.2	67.5
30代	(n= 102)	4.9	3.9	43.1	8.8	11.8	4.9	22.5	52.0	72.5
40～50代	(n= 72)	2.8	9.7	34.7	12.5	13.9	18.1	8.3	47.2	73.6
F1層（20～34歳）	(n= 184)	6.0	7.6	37.5	10.3	6.5	13.6	18.5	51.1	67.9
F2層（35～49歳）	(n= 97)	3.1	9.3	39.2	7.2	17.5	10.3	13.4	51.5	76.3
スイッチ意向者	(n= 300)	6.0	7.0	37.0	10.7	12.7	11.3	15.3	50.0	73.3
20代	(n= 141)	5.7	7.8	36.9	9.9	10.6	17.0	12.1	50.4	70.9
30代	(n= 99)	8.1	4.0	40.4	9.1	12.1	5.1	21.2	52.5	73.7
40～50代	(n= 60)	3.3	10.0	31.7	15.0	18.3	8.3	13.3	45.0	78.3
F1層（20～34歳）	(n= 205)	7.3	6.8	38.0	9.8	8.8	13.7	15.6	52.2	70.7
F2層（35～49歳）	(n= 84)	3.6	7.1	34.5	11.9	20.2	7.1	15.5	45.2	77.4

03_SC3

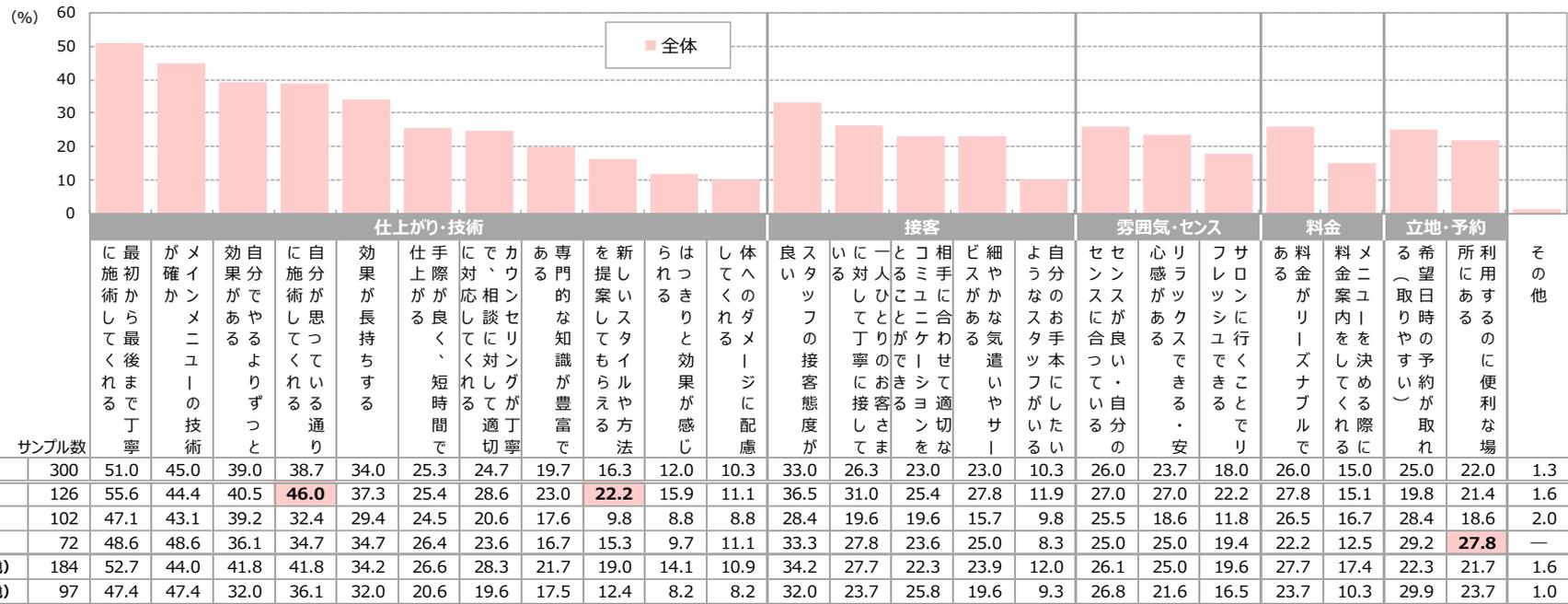


ネイルサロン リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った理由

■【ネイルサロン】「また利用したい」と思った理由（リピート意向者／複数回答）

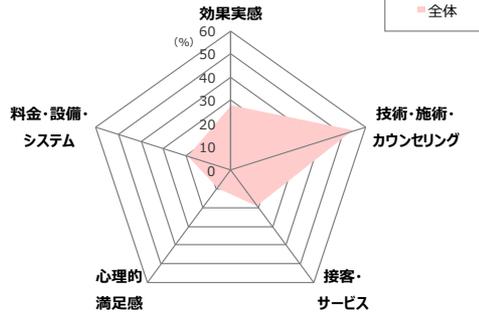


※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

03_Q01

A 「また利用したい」と思った出来事・理由

●【MOTレポート】「ネイルサロン」>>「また利用したい」と思った出来事・理由
FAカウント カテゴリ別集計



●【MOTレポート】「ネイルサロン」>>「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

調査項目	調査数 有効カウントFA数	全体	年次別		
			20代	30代	40~50代
効果実感・計	300 264	27.7 (73)	26.5 (30)	28.6 (24)	28.4 (19)
効果内容：仕上がりがきれい		10.6 (28)	10.6 (12)	9.5 (8)	11.9 (8)
効果内容：イメージ通りの仕上がり		9.1 (24)	8.8 (10)	10.7 (9)	7.5 (5)
効果実感：効果が長持ちする		8.7 (23)	7.1 (8)	10.7 (9)	9.0 (6)
技術・施術・カウンセリング・計		54.5 (144)	61.1 (69)	42.9 (36)	58.2 (39)
技術が確か/上手		15.5 (41)	12.4 (14)	13.1 (11)	23.9 (16)
丁寧な施術		9.5 (25)	12.4 (14)	7.1 (6)	7.5 (5)
デザインが豊富/好みのデザインがある		8.7 (23)	11.5 (13)	7.1 (6)	6.0 (4)
手際が良い/短時間で仕上がる		7.6 (20)	8.0 (9)	7.1 (6)	7.5 (5)
センスが良い/似合うスタイルにしてくれる		6.1 (16)	8.8 (10)	3.6 (3)	4.5 (3)
適切な提案・アドバイス		6.1 (16)	9.7 (11)	2.4 (2)	4.5 (3)
おしゃれ・可愛い		5.7 (15)	7.1 (8)	7.1 (6)	1.5 (1)
カウンセリングが丁寧/話や希望を聞いてくれる		3.4 (9)	5.3 (6)	1.2 (1)	3.0 (2)
好みを理解してくれている		2.3 (6)	0.9 (1)	1.2 (1)	6.0 (4)
接客・サービス・計		18.9 (50)	18.6 (21)	22.6 (19)	14.9 (10)
担当と話が合う/気が合う/会話が上手		8.0 (21)	8.8 (10)	8.3 (7)	6.0 (4)
接客態度・人柄が良い/親切		7.6 (20)	8.0 (9)	9.5 (8)	4.5 (3)
余計なおしゃべりをしない/会話の量が適度		1.9 (5)	0.9 (1)	4.8 (4)	—
細やかな気遣いやサービスがある		1.9 (5)	0.9 (1)	1.2 (1)	4.5 (3)
心理的満足感・計		9.5 (25)	7.1 (8)	11.9 (10)	10.4 (7)
付き合いが長い/行き付けだから/知り合いのお店		4.2 (11)	4.4 (5)	3.6 (3)	4.5 (3)
リラックスできる/居心地が良い		3.0 (8)	0.9 (1)	6.0 (5)	3.0 (2)
(漠然と) 満足・良い		1.9 (5)	1.8 (2)	1.2 (1)	3.0 (2)
お店の雰囲気が良い		1.1 (3)	0.9 (1)	2.4 (2)	—
料金・設備・システム・計		18.9 (50)	19.5 (22)	22.6 (19)	13.4 (9)
料金がリーズナブル・安い		14.4 (38)	15.0 (17)	17.9 (15)	9.0 (6)
立地が良い/自宅から近い		1.9 (5)	1.8 (2)	1.2 (1)	3.0 (2)
キッズルームがある/子供連れで来店できる		1.1 (3)	0.9 (1)	2.4 (2)	—
割引・ポイントが利用できる		1.1 (3)	0.9 (1)	1.2 (1)	1.5 (1)
サロンや備品が清潔である		0.8 (2)	—	1.2 (1)	1.5 (1)
アフターフォローがある		0.4 (1)	0.9 (1)	—	—
予約が取りやすい		0.4 (1)	0.9 (1)	—	—
その他		1.1 (3)	0.9 (1)	2.4 (2)	—

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q02_ネイル_FA

A MOTサイクル«レポート»①

●【MOTレポート】«ネイルサロン»「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

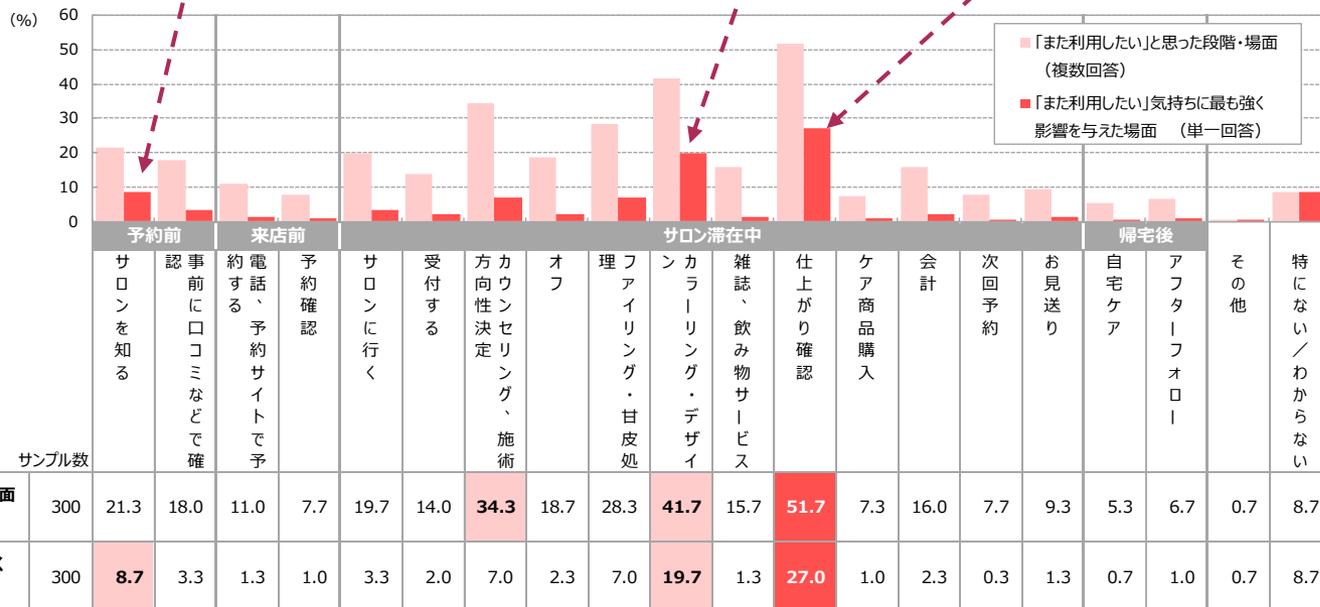
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	10
1	口コミ/ネットの情報	3
2	料金がリーズナブル・安い	2
3	丁寧な施術	1
3	技術が確か/上手	1
3	カウンセリングが丁寧/話や希望を聞いてくれる	1
3	センスが良い/似合うスタイルにしてくれる	1
3	リラックスできる/居心地が良い	1
3	予約が取りやすい	1

■ カラーリング・デザイン		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	58
1	イメージ通りの仕上がりが	15
1	好みにあったデザイン・提案/好みを理解してくれている	15
3	仕上がりがきれい	8
3	おしゃれ・可愛い	8

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	76
1	イメージ通りの仕上がりが	22
2	仕上がりがきれい	20
3	仕上がり確認をきちんとする/やり直してくれる	12

■ 【ネイルサロン】 「また利用したい」と思った段階・場面 (レポート意向者/複数回答・単一回答)

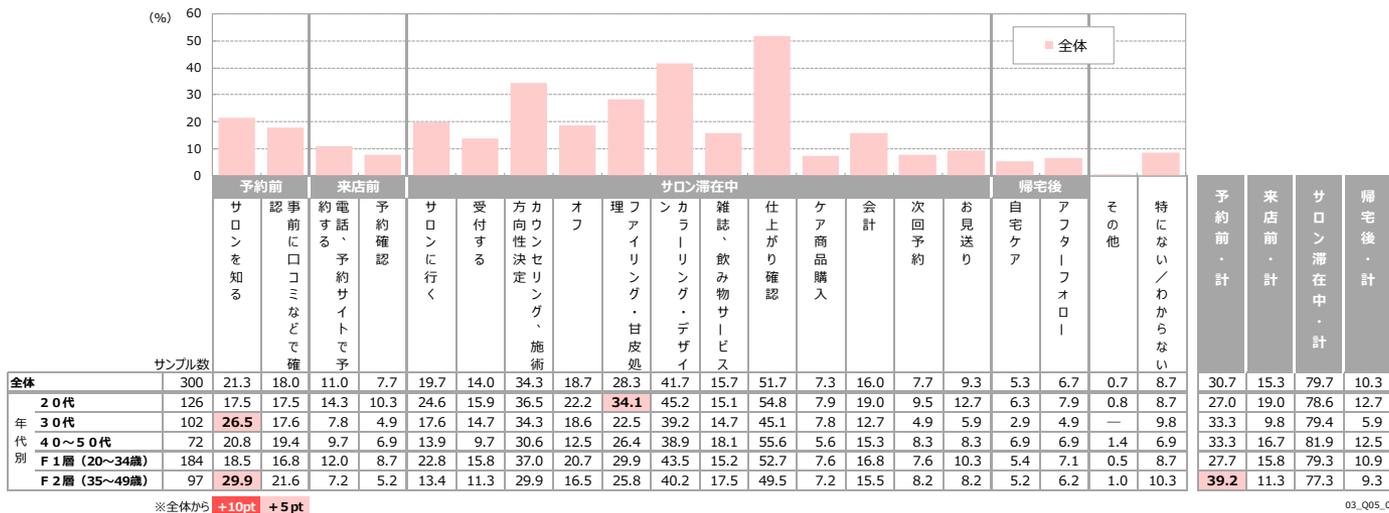


※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

03_Q05_00

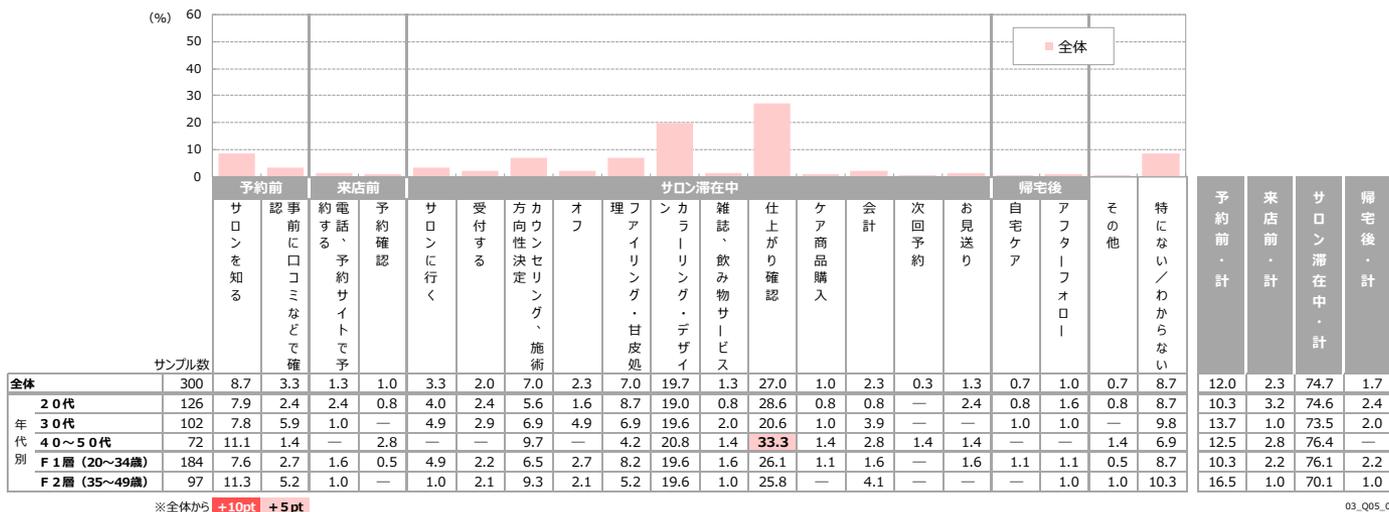
A MOTサイクル«レポート»②

■ [ネイルサロン] 「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）



03_Q05_01

■ [ネイルサロン] 「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）



03_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レポート】「ネイルサロン」
「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（自由回答）

※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

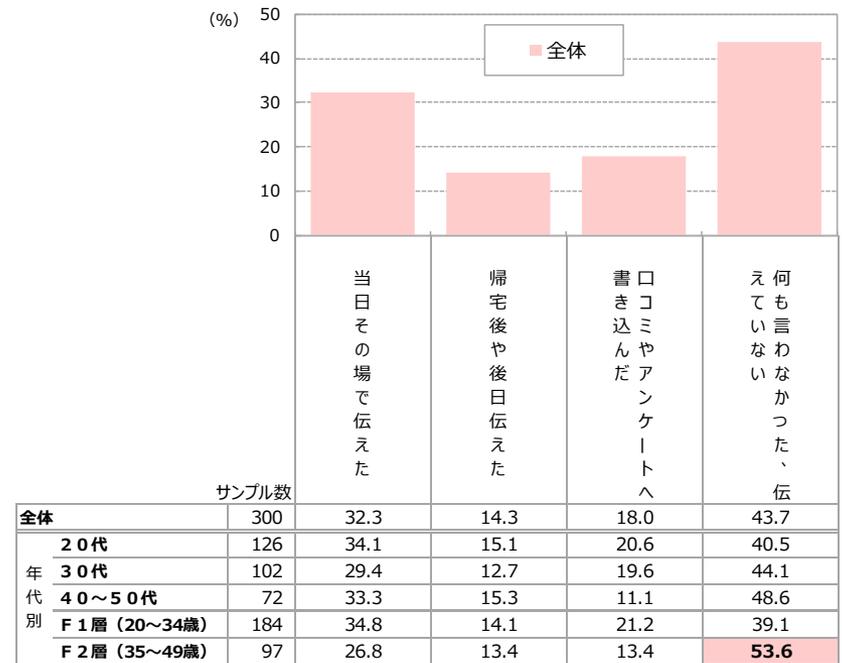
■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	10
1	口コミ／ネットの情報	3
2	料金がリーズナブル・安い	2
3	丁寧な施術	1
3	技術が確か／上手	1
3	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる	1
3	センスが良い／似合うスタイルにしてくれる	1
3	リラックスできる／居心地が良い	1
3	予約が取りやすい	1
	その他	1

■ カラーリング・デザイン		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	58
1	イメージ通りの仕上がりが	15
1	好みにあったデザイン・提案／好みを理解してくれている	15
3	仕上がりがきれい	8
3	おしゃれ・可愛い	8
5	センスが良い／似合うスタイルにしてくれる	6
6	技術が確か／上手	5
6	デザインが豊富	5
8	手際が良かった	4
9	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる	3
9	料金がリーズナブル・安い	3
11	丁寧な施術	1
11	提案・アドバイスをしてくれる	1
11	リラックスできる／居心地が良い	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	76
1	イメージ通りの仕上がりが	22
2	仕上がりがきれい	20
3	仕上がり確認をきちんとする／やり直してくれる	12
4	丁寧な施術	7
4	技術が確か／上手	7
6	好みにあったデザイン・提案／好みを理解してくれている	5
7	（漠然と）満足・良い	4
8	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる	3
9	おしゃれ・可愛い	2
10	手際がよかった	1
10	効果が長持ちする	1
10	人柄が良い	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

■ [ネイルサロン] 「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)



※全体から +10pt +5 pt

03_Q09

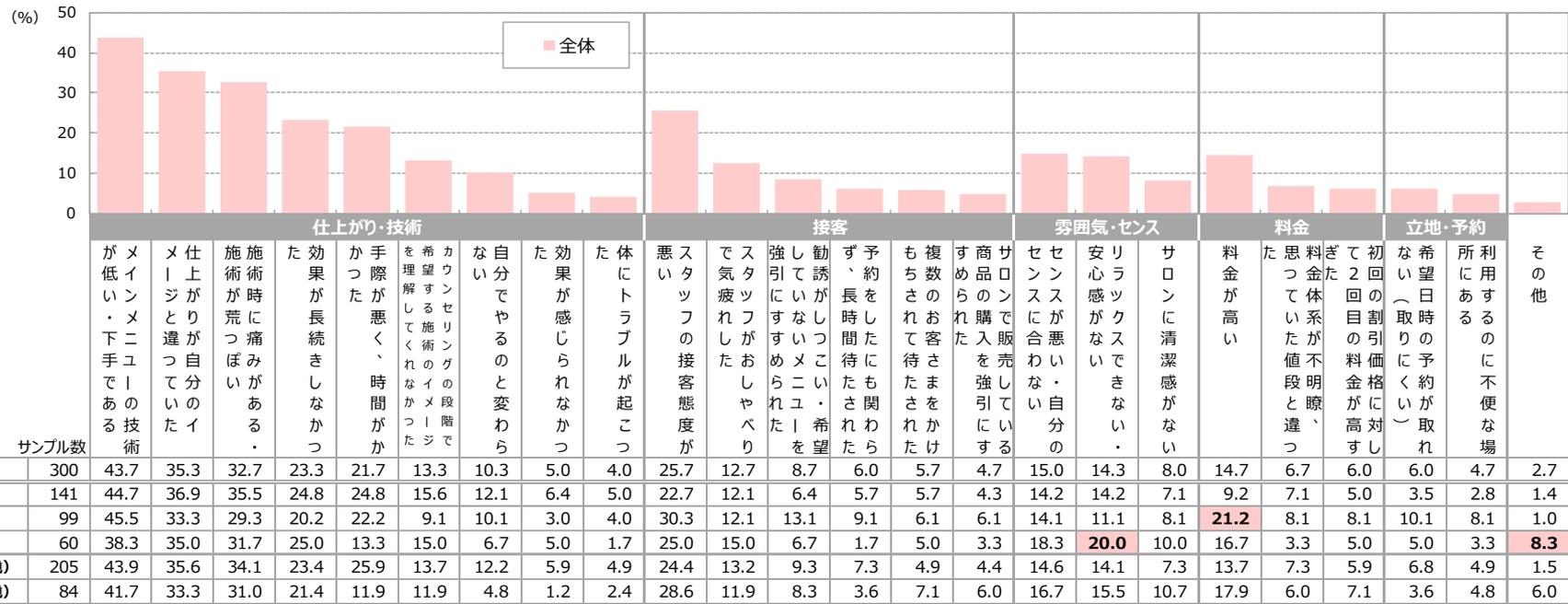


ネイルサロン スイッチ（サロンを変えたい） 理由 MOTサイクル



「サロンを変えたい（変えた）」と思った理由

■ 【ネイルサロン】「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）



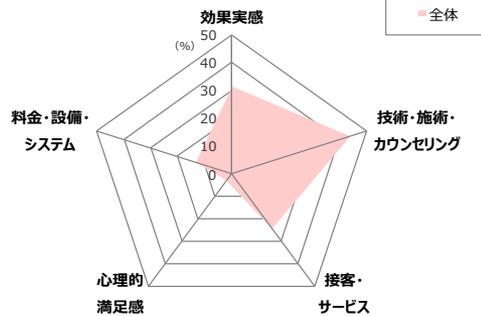
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

03_Q10



「サロンを変えたい（変えた）」といやな思った出来事・理由

●【MOTスイッチ】◀ネイルサロン▶「お店を変えたい（変えた）」と思ったいやな出来事・理由
FAカウント カテゴリー別集計



●【MOTスイッチ】◀ネイルサロン▶「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

	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	300 266	31.2 (83)	34.1 (44)	28.0 (23)	29.1 (16)
効果内容：仕上がりのイメージが違う	11.7 (31)	14.7 (19)	7.3 (6)	10.9 (6)	
効果内容：仕上がりが良くない・汚い・不ぞろい	6.0 (16)	6.2 (8)	7.3 (6)	3.6 (2)	
効果実感：効果が長続きしない／持ちが悪い	14.3 (38)	14.7 (19)	13.4 (11)	14.5 (8)	
技術・施術・カウンセリング・計	44.0 (117)	43.4 (56)	43.9 (36)	45.5 (25)	
技術が低い／下手	18.0 (48)	16.3 (21)	23.2 (19)	14.5 (8)	
施術が雑／荒っぽい／痛い	9.4 (25)	11.6 (15)	7.3 (6)	7.3 (4)	
施術時に痛みがある	6.8 (18)	7.0 (9)	3.7 (3)	10.9 (6)	
爪の割れ・指先のケガなどのダメージがあった	4.1 (11)	4.7 (6)	4.9 (4)	1.8 (1)	
手際が悪い／施術に時間がかかる	4.1 (11)	5.4 (7)	3.7 (3)	1.8 (1)	
センスが悪い／自分のセンスに合わない	3.4 (9)	1.6 (2)	2.4 (2)	9.1 (5)	
要求どおりにしてくれない／自分の意見を押し付ける	3.0 (8)	3.9 (5)	3.7 (3)	—	
カウンセリングが不十分	1.5 (4)	1.6 (2)	—	3.6 (2)	
接客・サービス・計	24.4 (65)	24.8 (32)	24.4 (20)	23.6 (13)	
接客態度が悪い／失礼	12.0 (32)	12.4 (16)	11.0 (9)	12.7 (7)	
喋りすぎる／自慢話や悪口を言う	4.5 (12)	5.4 (7)	4.9 (4)	1.8 (1)	
欠点の指摘／不安を煽る／高圧的（上から目線）	2.3 (6)	3.1 (4)	—	3.6 (2)	
担当と話が合わない／気が合わない	2.3 (6)	3.1 (4)	2.4 (2)	—	
施術後の言い訳／謝らない	1.5 (4)	2.3 (3)	1.2 (1)	—	
スタッフが無言／気まずい	1.1 (3)	—	3.7 (3)	—	
勧誘・セールスがしつこい	0.8 (2)	—	1.2 (1)	1.8 (1)	
担当者の変更／引継ぎに問題	0.4 (1)	—	1.2 (1)	—	
サービスが悪い	0.4 (1)	—	—	1.8 (1)	
施術者が複数かけもちしていた	0.4 (1)	—	—	1.8 (1)	
心理的満足感・計	3.0 (8)	3.9 (5)	2.4 (2)	1.8 (1)	
居心地が悪い／リラックスできない	1.5 (4)	2.3 (3)	—	1.8 (1)	
（漠然と）不満・よくなかった／合わなかった	1.5 (4)	1.6 (2)	2.4 (2)	—	
店内がうるさい・騒がしい	0.4 (1)	—	—	1.8 (1)	
料金・設備・システム・計	13.2 (35)	10.1 (13)	19.5 (16)	10.9 (6)	
料金が安い	6.8 (18)	5.4 (7)	9.8 (8)	5.5 (3)	
料金体系が不明瞭／思っていた値段と違った	2.6 (7)	3.1 (4)	2.4 (2)	1.8 (1)	
待ち時間が長い／途中で待たされる	1.9 (5)	0.8 (1)	4.9 (4)	—	
サロンや備品に清潔感がない	0.8 (2)	0.8 (1)	1.2 (1)	—	
予約が取れない	0.8 (2)	—	2.4 (2)	—	
立地が悪い／自宅から遠い	0.8 (2)	0.8 (1)	—	1.8 (1)	
ネットの情報と違って／口コミが良くない	0.8 (2)	—	1.2 (1)	1.8 (1)	
その他	3.4 (9)	5.4 (7)	2.4 (2)	—	

※全体 (%) より **+3pt** **-3pt**

Q11_ネイル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】«ネイルサロン»「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 ベスト3

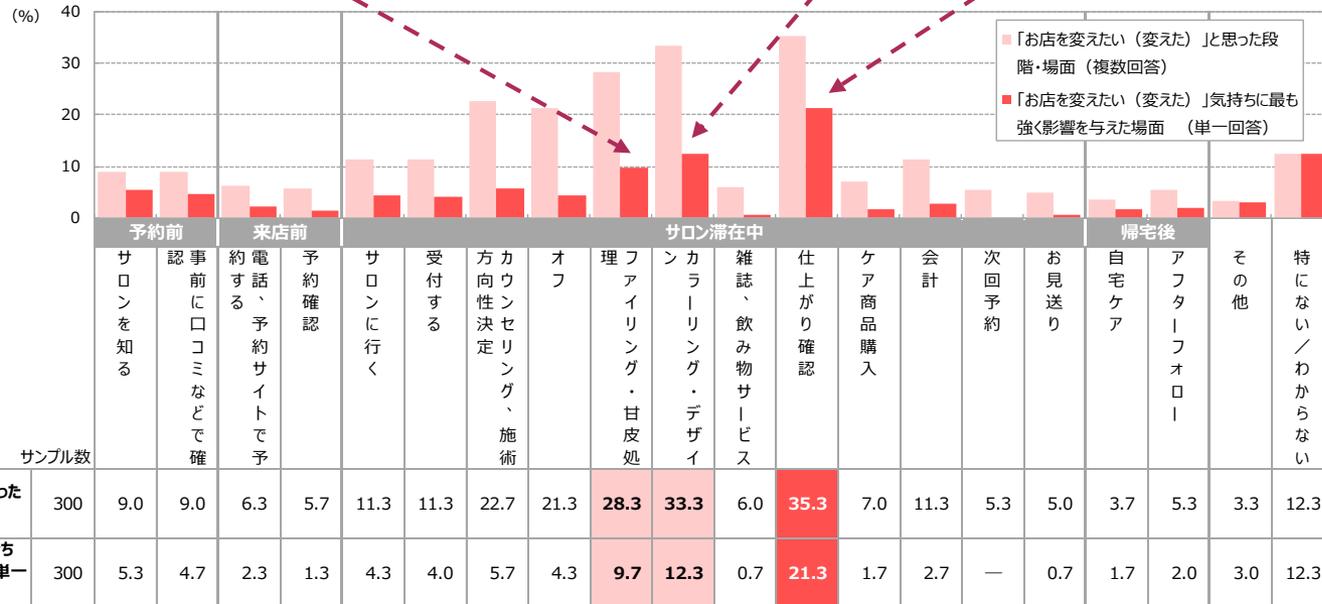
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ファイリング・甘皮処理		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	27
1	施術時に痛みがある	10
2	爪の割れ・指先のケガなどのダメージがあった	7
3	施術が雑／荒っぽい	5

■カラーリング・デザイン		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	35
1	好みのデザインではない／センスが合わない	11
2	仕上がりのイメージが違う	6
3	施術が雑／荒っぽい	4

■仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	61
1	仕上がりのイメージが違う	21
2	仕上がりが良くない・汚い・不ぞろい	15
3	技術が低い／下手	10

■【ネイルサロン】「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)



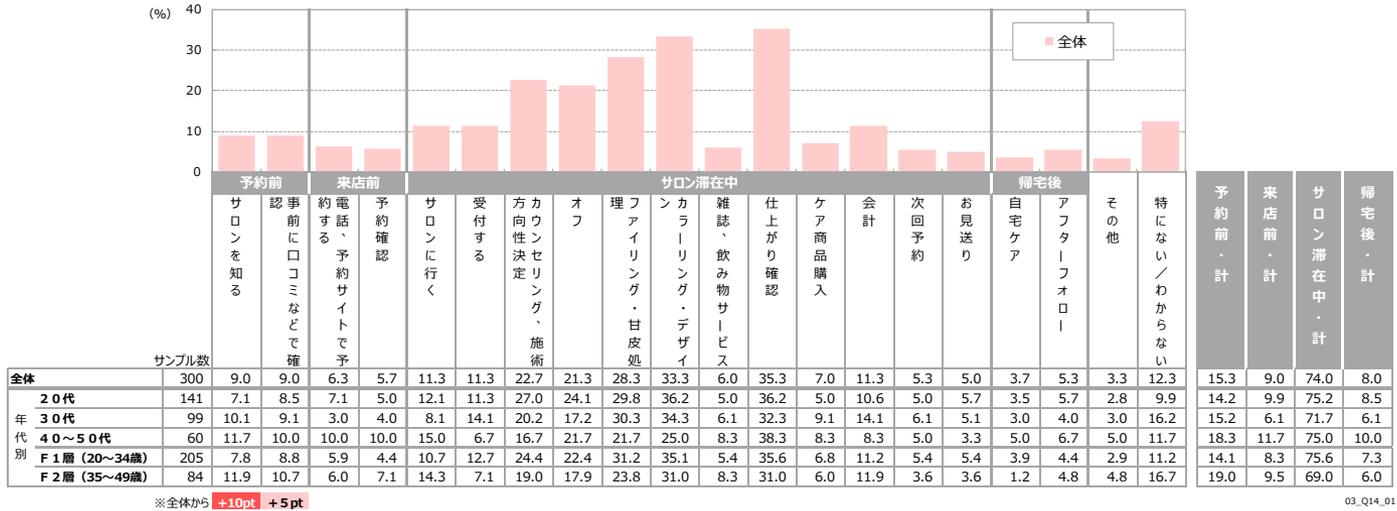
	予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計
「お店を変えたい(変えた)」と思った段階・場面 (複数回答)	15.3	9.0	74.0	8.0
「お店を変えたい(変えた)」気持ちに最も強く影響を与えた場面 (単一回答)	10.0	3.7	67.3	3.7

※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

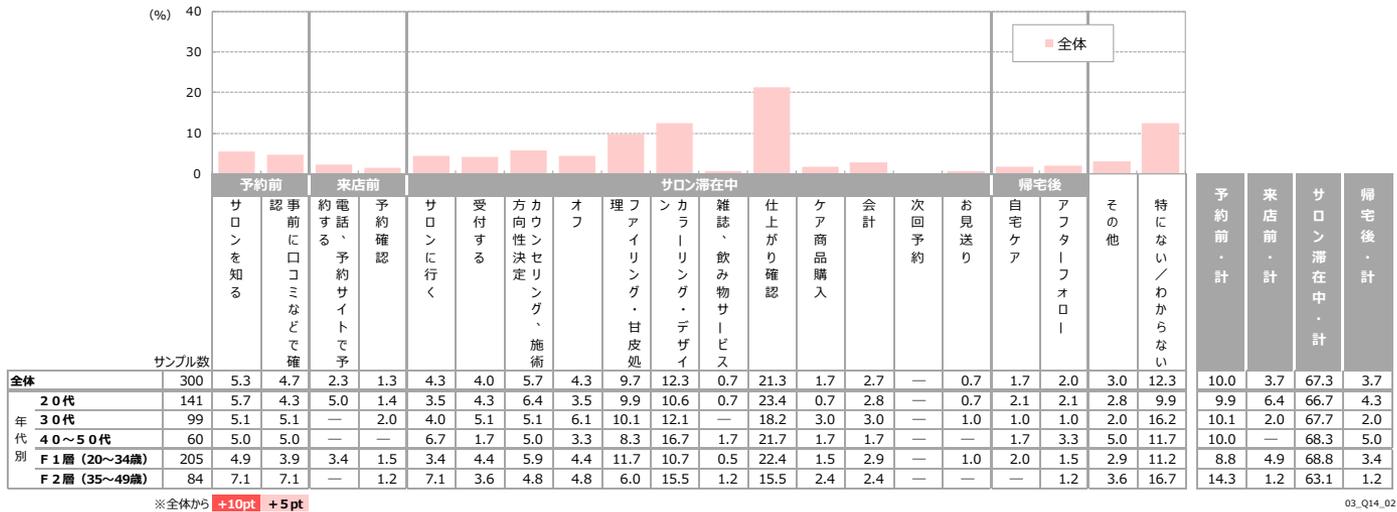
03_Q14_00

A MOTサイクル«スイッチ (サロンを変えたい) »②

■ [ネイルサロン] 「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)



■ [ネイルサロン] 「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】≪ネイルサロン≫「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

■ファイリング・甘皮処理		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	27
1	施術時に痛みがある	10
2	爪の割れ・指先のケガなどのダメージがあった	7
3	施術が雑／荒っぽい	5
4	技術が低い／下手	3
5	仕上がりが良くない・汚い・不ぞろい	2
5	要求どおりにしてくれない／自分の意見を押し付ける	2
5	リラックスできない／雰囲気が悪い	2
8	接客態度が悪い／失礼	1
8	仕上がりの持ちが悪い	1
8	料金が高い／別料金が加算された	1
	その他	1

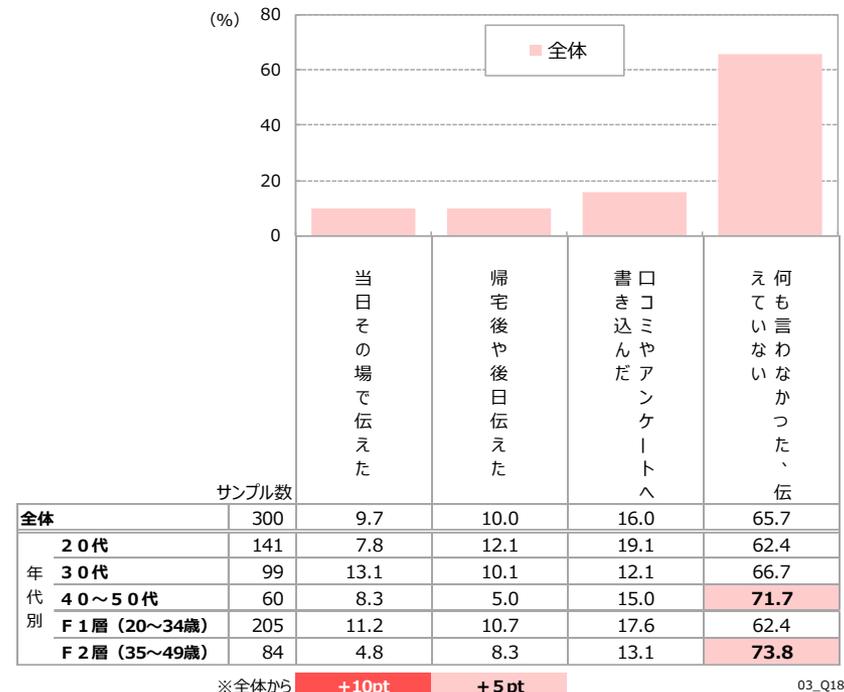
■カラーリング・デザイン		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	35
1	好みのデザインではない／センスが合わない	11
2	仕上がりのイメージが違う	6
3	施術が雑／荒っぽい	4
4	接客態度が悪い／失礼	3
4	要求どおりにしてくれない／自分の意見を押し付ける	3
6	仕上がりが良くない・汚い・不ぞろい	2
6	喋りすぎる／自慢話や悪口を言う	2
8	技術が低い／下手	1
8	仕上がりの持ちが悪い	1
8	手際が悪い／施術に時間がかかる	1
8	料金が高い／別料金が加算された	1
	その他	4

■仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	61
1	仕上がりのイメージが違う	21
2	仕上がりが良くない・汚い・不ぞろい	15
3	技術が低い／下手	10
4	施術が雑／荒っぽい	6
5	仕上がり確認をきちんとしない	5
5	仕上がりの持ちが悪い	5
7	好みのデザインではない／センスが合わない	4
8	手際が悪い／施術に時間がかかる	2
9	施術時に痛みがある	1
9	要求どおりにしてくれない／自分の意見を押し付ける	1
9	やり直ししてもらえなかった	1
9	リラックスできない／雰囲気が悪い	1
	その他	2



「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

■ [ネイルサロン] 「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）



※全体から +10pt + 5 pt

03_Q18

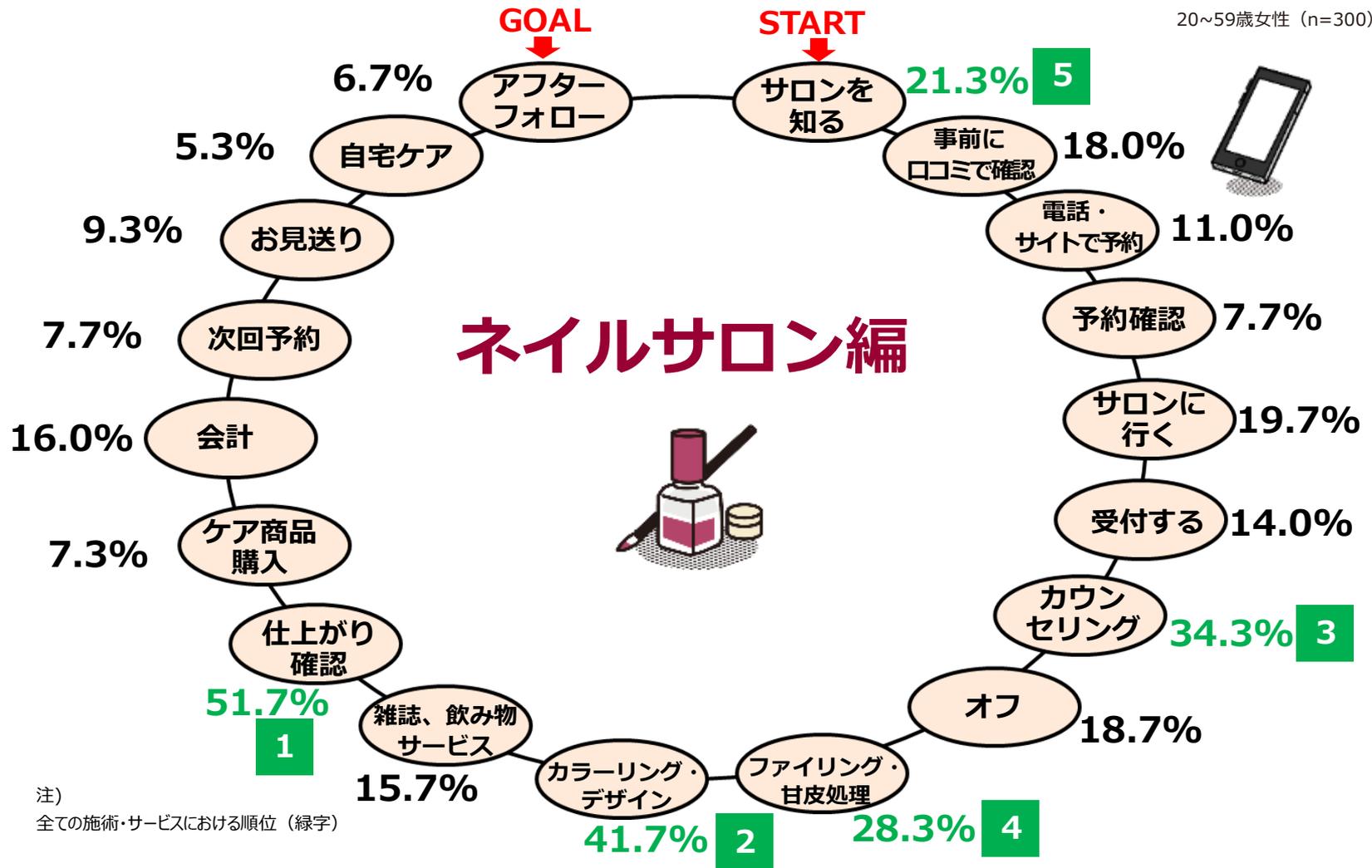


【サマリ】
ネイルサロン
MOTサイクル
(リピート/スイッチ)

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

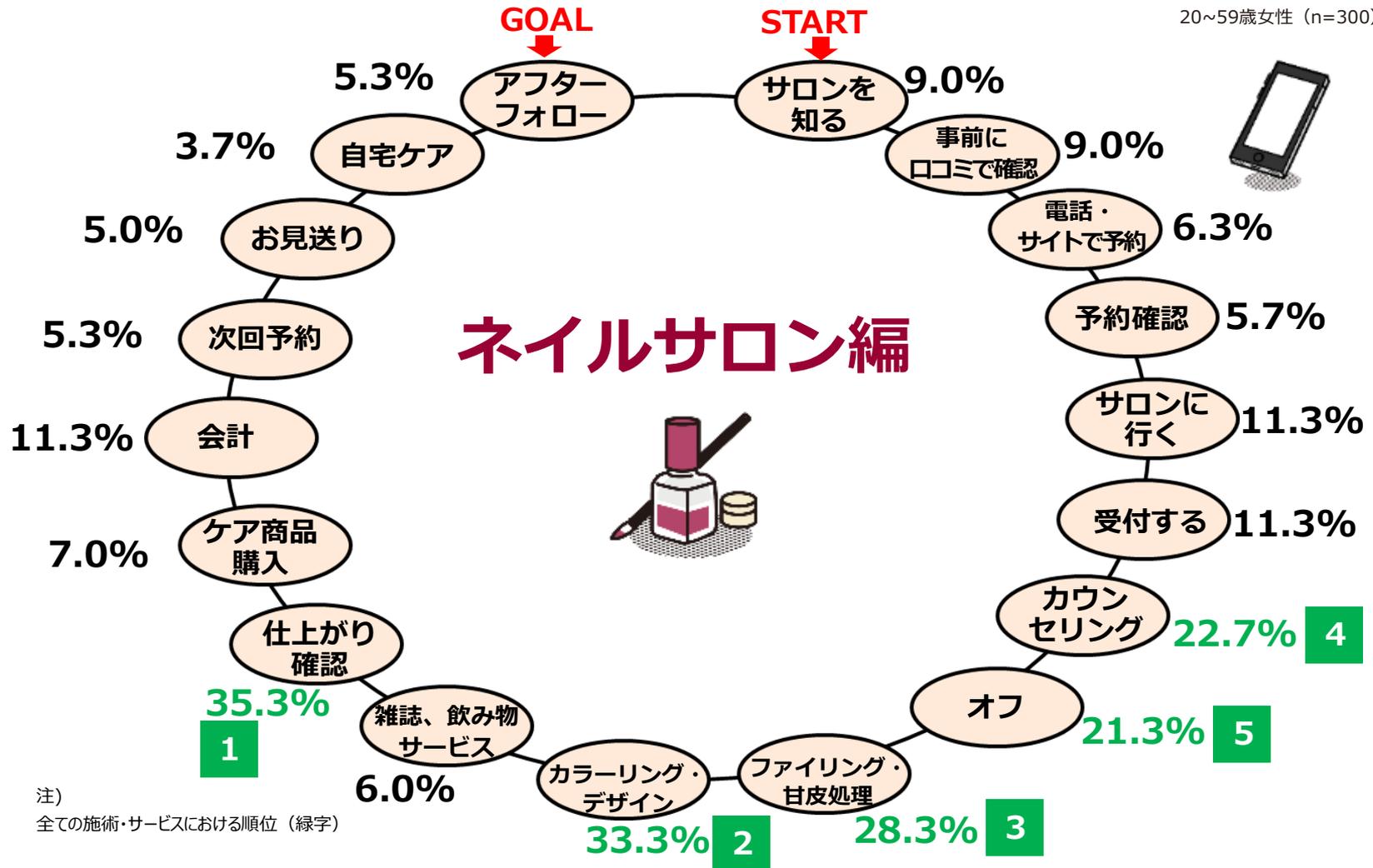


注) 全ての施術・サービスにおける順位 (緑字)

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)