



顧客満足調査（MOT） 図表集 （リラクゼーションサロン編）

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。



調査目的	✓リラクゼーション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：リラクゼーション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年にリラクゼーション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>112</td><td>103</td><td>61</td><td>24</td><td>176</td><td>100</td><td>300</td></tr><tr><td>スswitch意向者</td><td>114</td><td>109</td><td>61</td><td>16</td><td>189</td><td>95</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	112	103	61	24	176	100	300	スswitch意向者	114	109	61	16	189	95	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	112	103	61	24	176	100	300																		
スswitch意向者	114	109	61	16	189	95	300																		
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																								

A 回答者プロフィール 1

■ [リラクゼーションサロン] 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)	10.7%	26.7	21.3	13.0	11.7	8.7	5.0	3.0	58.7	33.3	34.5
スイッチ意向者	(n= 300)	12.0	26.0	25.0	11.3	13.3	7.0	2.0	3.3	63.0	31.7	33.7

04_F02

■ [リラクゼーションサロン] 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)	9.3%	40.0	3.0	10.3	23.7	7.7	6.0
スイッチ意向者	(n= 300)	8.3	44.7	2.0	11.7	19.7	5.7	8.0

04_H01

■ [リラクゼーションサロン] 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	
●凡例												
レポート意向者	(n= 300)	42.7%	4.0	2.3	2.0	4.3	17.7	4.0	14.3	6.0	1.0	73.0
スイッチ意向者	(n= 300)	47.0	4.3	4.7	2.7	4.7	13.7	4.3	9.3	4.7	1.0	77.0

04_SC2

A 回答者プロフィール2

■【リラクゼーションサロン】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				
リポート意向者	(n= 300)	51.0%	44.3	4.7
20代	(n= 112)	42.0	56.3	1.8
30代	(n= 103)	49.5	44.7	5.8
40～50代	(n= 85)	64.7	28.2	7.1
F1層（20～34歳）	(n= 176)	46.0	51.7	2.3
F2層（35～49歳）	(n= 100)	53.0	39.0	8.0
スイッチ意向者	(n= 300)	45.7	50.3	4.0
20代	(n= 114)	33.3	64.9	1.8
30代	(n= 109)	50.5	47.7	1.8
40～50代	(n= 77)	57.1	32.5	10.4
F1層（20～34歳）	(n= 189)	41.3	56.6	2.1
F2層（35～49歳）	(n= 95)	50.5	43.2	6.3

04_Q20

■【リラクゼーションサロン】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							
		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)	6.7%	10.0	17.0	12.3	15.3	27.3	11.3	33.7
20代	(n= 112)	5.4	4.5	17.0	14.3	12.5	34.8	11.6	26.8
30代	(n= 103)	8.7	12.6	20.4	10.7	15.5	21.4	10.7	41.7
40～50代	(n= 85)	5.9	14.1	12.9	11.8	18.8	24.7	11.8	32.9
F1層（20～34歳）	(n= 176)	6.3	7.4	18.8	14.2	14.2	29.0	10.2	32.4
F2層（35～49歳）	(n= 100)	8.0	15.0	15.0	10.0	16.0	23.0	13.0	38.0
スイッチ意向者	(n= 300)	7.7	10.7	21.3	10.7	10.7	23.3	15.7	39.7
20代	(n= 114)	7.9	3.5	18.4	11.4	13.2	27.2	18.4	29.8
30代	(n= 109)	8.3	15.6	23.9	6.4	11.9	20.2	13.8	47.7
40～50代	(n= 77)	6.5	14.3	22.1	15.6	5.2	22.1	14.3	42.9
F1層（20～34歳）	(n= 189)	7.9	9.5	20.6	9.5	11.1	23.3	18.0	38.1
F2層（35～49歳）	(n= 95)	5.3	14.7	20.0	12.6	10.5	27.4	9.5	40.0

04_SC3

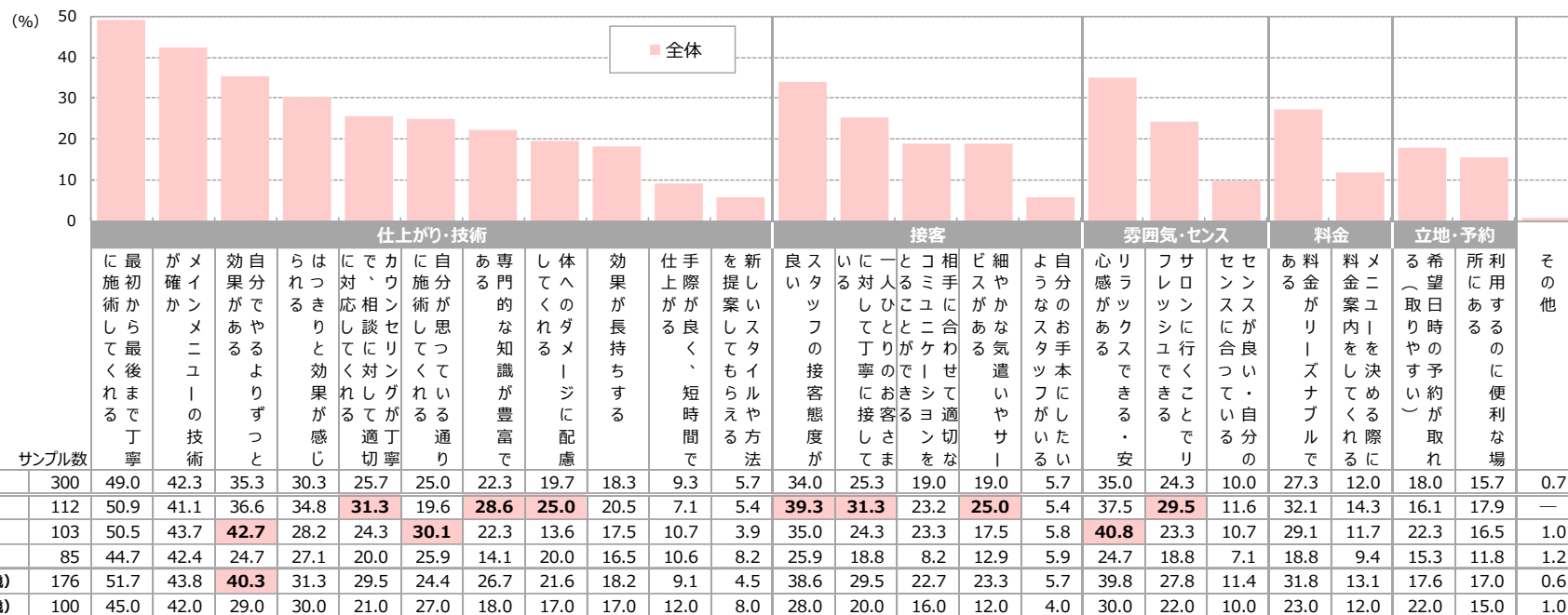


リラクゼーションサロン リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った理由

■【リラクゼーションサロン】「また利用したい」と思った理由（リピーター意向者／複数回答）



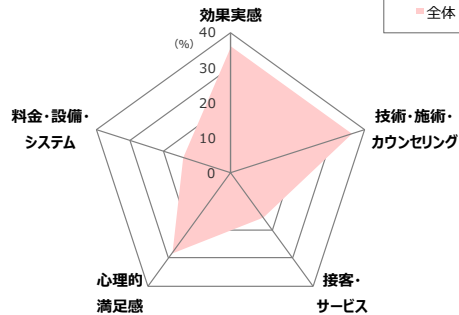
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

04_Q01



「また利用したい」と思った出来事・理由

●【MOTレポート】「リラクゼーションサロン」「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レポート】「リラクゼーションサロン」「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	112	103	85
有効カウントFA数	273	98	96	79
効果実感・計	35.9 (98)	35.7 (35)	40.6 (39)	30.4 (24)
効果内容：気持ちいい	11.4 (31)	12.2 (12)	11.5 (11)	10.1 (8)
効果内容：疲れが取れた・体が軽くなる／楽になる	8.4 (23)	5.1 (5)	11.5 (11)	8.9 (7)
効果内容：コリが解消した	1.8 (5)	2.0 (2)	2.1 (2)	1.3 (1)
効果実感：効果を実感できた	15.4 (42)	16.3 (16)	17.7 (17)	11.4 (9)
効果実感：効果が長持ちする	1.1 (3)	2.0 (2)	1.0 (1)	—
技術・施術・カウンセリング・計	36.3 (99)	43.9 (43)	33.3 (32)	30.4 (24)
技術が確か／上手	13.9 (38)	11.2 (11)	12.5 (12)	19.0 (15)
カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる	5.9 (16)	6.1 (6)	9.4 (9)	1.3 (1)
施術が丁寧	5.1 (14)	6.1 (6)	5.2 (5)	3.8 (3)
疲れ・悩みに応じた施術をしてくれる	4.4 (12)	7.1 (7)	1.0 (1)	5.1 (4)
情報・アドバイスをくれる	3.3 (9)	6.1 (6)	3.1 (3)	—
自分に合っている／好みに合わせてくれる	3.3 (9)	4.1 (4)	3.1 (3)	2.5 (2)
力加減を調整／揉み返しがいい	2.6 (7)	4.1 (4)	2.1 (2)	1.3 (1)
手際が良い	0.4 (1)	1.0 (1)	—	—
メニューが豊富	0.4 (1)	1.0 (1)	—	—
接客・サービス・計	15.8 (43)	16.3 (16)	17.7 (17)	12.7 (10)
接客態度・人柄が良い／親切	9.2 (25)	7.1 (7)	12.5 (12)	7.6 (6)
サービスが良い／融通が利く	2.6 (7)	2.0 (2)	2.1 (2)	3.8 (3)
勧誘・セールスをされなかった	1.8 (5)	2.0 (2)	3.1 (3)	—
余計なおしゃべりをしない	1.5 (4)	1.0 (1)	2.1 (2)	1.3 (1)
アロマの香りが良い／選べる	1.1 (3)	2.0 (2)	—	1.3 (1)
担当と話が合う／気が合う	0.7 (2)	2.0 (2)	—	—
心理的満足感・計	28.2 (77)	27.6 (27)	22.9 (22)	35.4 (28)
リラックスできる／癒される	18.7 (51)	17.3 (17)	15.6 (15)	24.1 (19)
お店の雰囲気が良い	4.4 (12)	3.1 (3)	4.2 (4)	6.3 (5)
(漠然と) 良い・満足	2.6 (7)	3.1 (3)	3.1 (3)	1.3 (1)
安心できる／信頼できる	1.8 (5)	3.1 (3)	—	2.5 (2)
リフレッシュできる	1.1 (3)	1.0 (1)	—	2.5 (2)
付き合いが長い／行き付けだから	0.7 (2)	1.0 (1)	—	1.3 (1)
手軽・気軽に行ける	0.7 (2)	—	1.0 (1)	1.3 (1)
賢い気分になれる	0.4 (1)	1.0 (1)	—	—
料金・設備・システム・計	14.3 (39)	13.3 (13)	17.7 (17)	11.4 (9)
料金がリーズナブル・安い	8.1 (22)	10.2 (10)	8.3 (8)	5.1 (4)
サロンや備品が清潔である	3.3 (9)	1.0 (1)	6.3 (6)	2.5 (2)
立地が良い／自宅から近い	2.2 (6)	—	3.1 (3)	3.8 (3)
料金が明確／前払い	1.1 (3)	1.0 (1)	1.0 (1)	1.3 (1)
予約が取りやすい	0.4 (1)	—	1.0 (1)	—
子供連れで来店できる	0.4 (1)	—	1.0 (1)	—
妊娠中に利用できる	0.4 (1)	1.0 (1)	—	—
その他	1.5 (4)	—	4.2 (4)	—

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q02_リラクR_FA

MOTサイクル«リピート»①

●【MOTリピート】«リラクゼーションサロン»「また利用したい」と思っ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

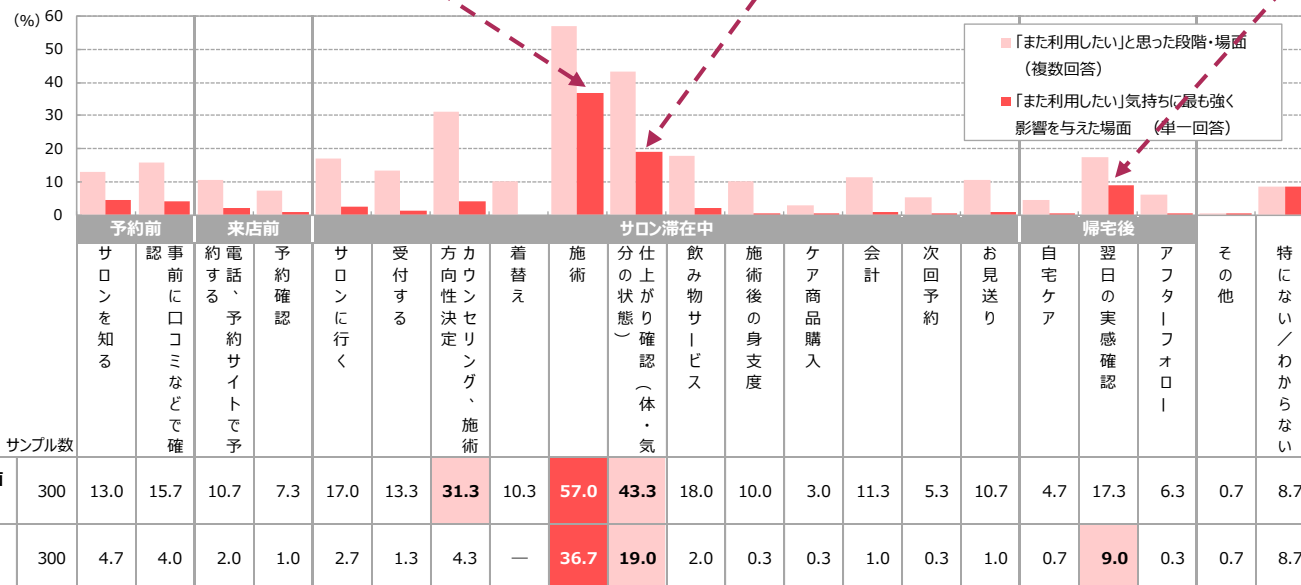
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■施術	全体
件数ランキング 有効カウントFA数 109	
1 技術が確か／上手	24
2 コリがほぐれた／疲れが取れた／楽になった	17
3 リラックスできる／癒される	15

■仕上がり確認（体・気分の状態）	全体
件数ランキング 有効カウントFA数 56	
1 コリがほぐれた／疲れが取れた／楽になった	24
2 効果を実感できた	16
3 リフレッシュ・スツキリできる	11

■翌日の実感確認	全体
件数ランキング 有効カウントFA数 25	
1 効果を実感できた	14
2 コリがほぐれた／疲れが取れた／楽になった	4
3 リフレッシュ・スツキリできる	3
3 カ加減を調整／揉み返しがない	3

■【リラクゼーションサロン】「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）



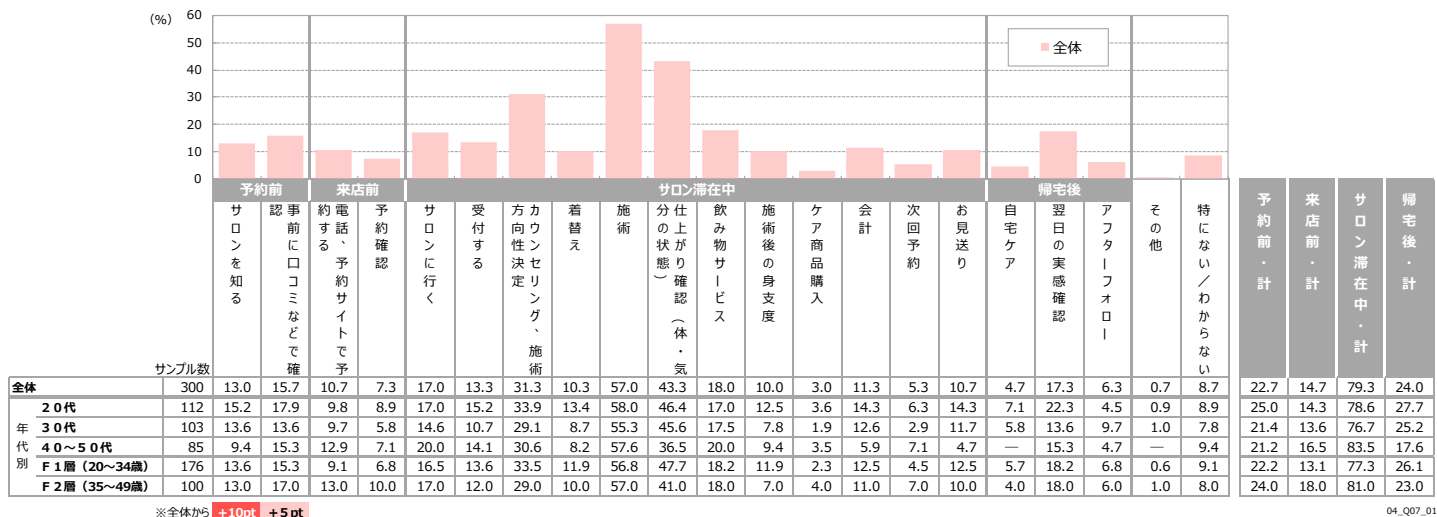
予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計
22.7	14.7	79.3	24.0
8.7	3.0	69.0	10.0

※ 1位 2～3位 設問ごとスコア上位1～3位の項目

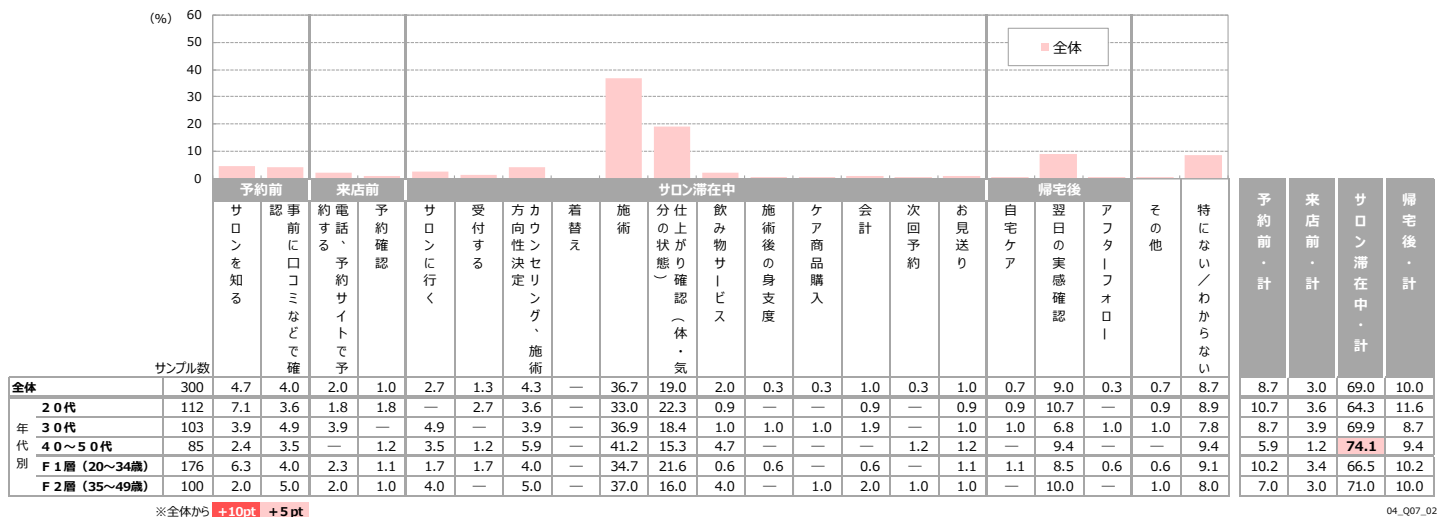
04_Q07_00

A MOTサイクル«リピート»②

■【リラクゼーションサロン】「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）



■【リラクゼーションサロン】「また利用したい」気持ちに最も影響を与えた場面（単一回答）（リピート意向者／単一回答）





「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】<<リラクゼーションサロン>>「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）

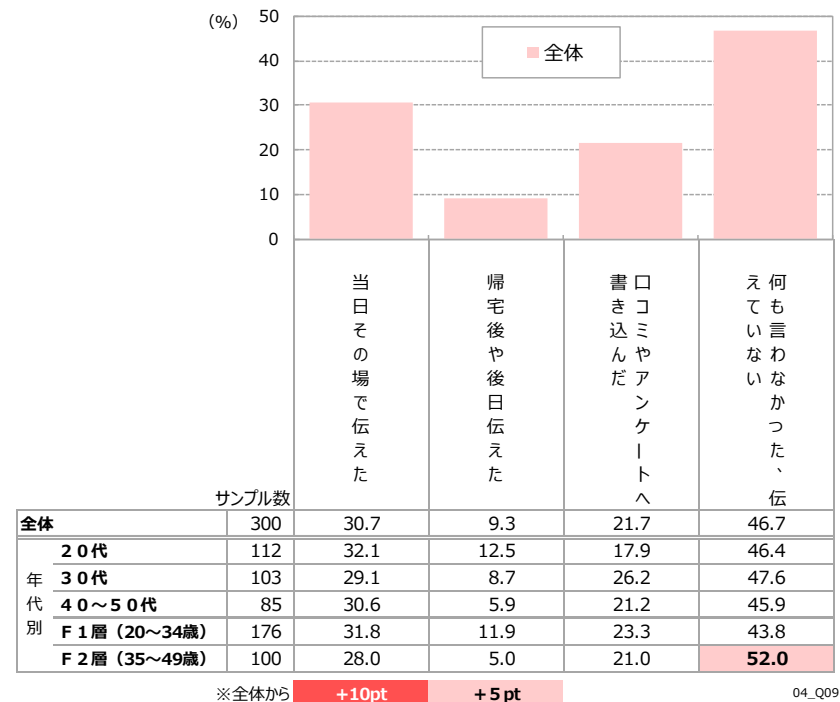
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	109
1 技術が確か／上手		24
2 コリがほぐれた／疲れが取れた／楽になった		17
3 リラックスできる／癒される		15
4 気持ちいい		13
5 効果を実感できた		12
6 ツボを心得ている／状態に合わせた施術ができる		11
7 カ加減を調整／揉み返しがない		8
8 施術が丁寧		7
8 自分に合っている		7
10 カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる		4
11 （漠然と）良い・満足だった		3
11 原因や対策などのアドバイス		3
11 リフレッシュ・スッキリできる		3
11 接客態度・人柄が良い		3
15 無駄話をしない		2
15 雰囲気が良い		2
15 安心できる		2
18 料金がリーズナブル・安い		1
18 効果が長持ちする		1
18 サービスが良い		1
その他		1

■ 仕上がり確認（体・気分の状態）		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	56
1 コリがほぐれた／疲れが取れた／楽になった		24
2 効果を実感できた		16
3 リフレッシュ・スッキリできる		11
4 リラックスできる／癒される		4
5 気持ちいい		2
5 技術が確か／上手		2
5 （漠然と）良い・満足だった		2
8 ツボを心得ている／状態に合わせた施術ができる		1
8 原因や対策などのアドバイス		1
8 カ加減を調整／揉み返しがない		1
8 自分に合っている		1
8 カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる		1
8 接客態度・人柄が良い		1

■ 翌日の実感確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	25
1 効果を実感できた		14
2 コリがほぐれた／疲れが取れた／楽になった		4
3 リフレッシュ・スッキリできる		3
3 カ加減を調整／揉み返しがない		3
5 リラックスできる／癒される		2
5 効果が長持ちする		2
7 （漠然と）良い・満足だった		1

■ [リラクゼーションサロン] 「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

04_Q09

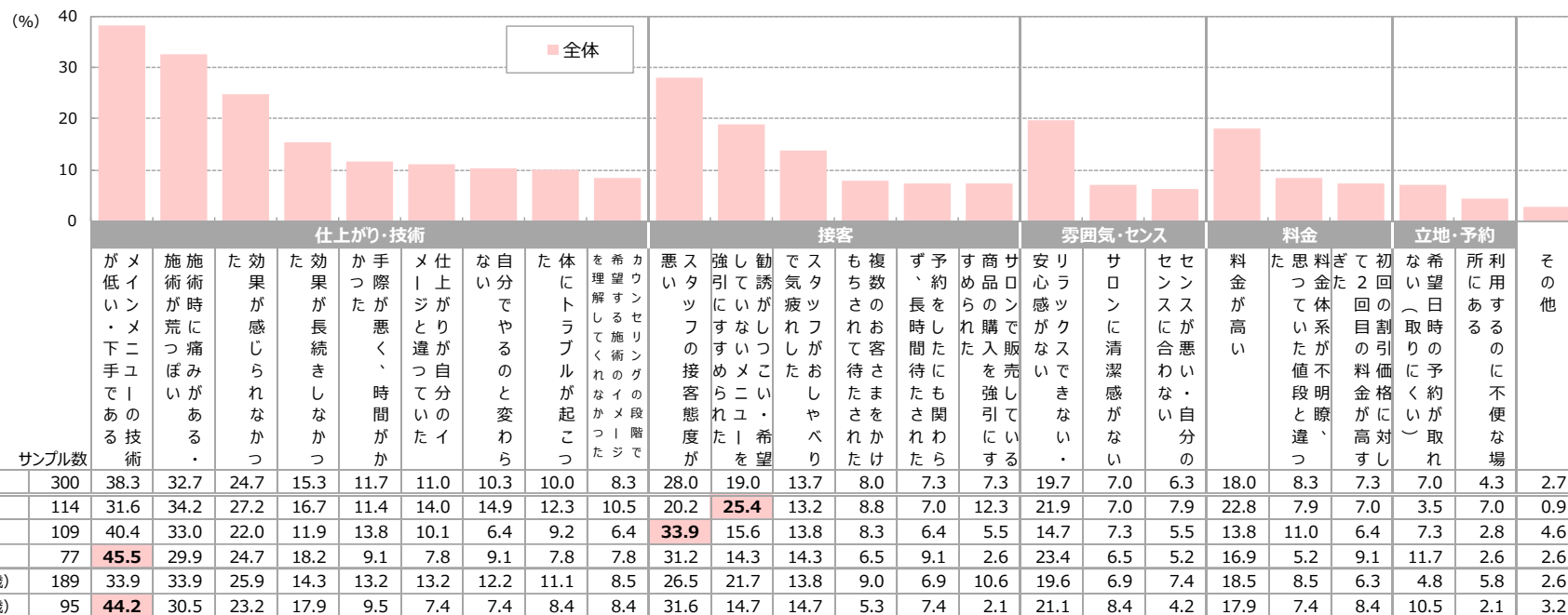


リラクゼーションサロン スイッチ（サロンを変えたい） 理由 MOTサイクル



「サロンを変えたい（変えた）」と思った理由

■ 【リラクゼーションサロン】「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）



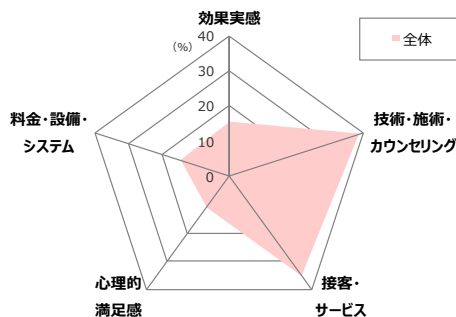
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

04_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】「リラクゼーションサロン」「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】「リラクゼーションサロン」「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	30代	40～50代
調査数	300	114	109	77
有効カウントFA数	264	101	94	69
効果実感・計	15.5 (41)	21.8 (22)	11.7 (11)	11.6 (8)
効果内容：気持ち良くない	3.4 (9)	5.0 (5)	1.1 (1)	4.3 (3)
効果内容：楽にならない／疲れた	1.5 (4)	1.0 (1)	2.1 (2)	1.4 (1)
効果実感：効果が感じられない	10.6 (28)	16.8 (17)	7.4 (7)	5.8 (4)
効果実感：効果が長続きしない	0.4 (1)	—	1.1 (1)	—
技術・施術・カウンセリング・計	39.0 (103)	33.7 (34)	43.6 (41)	40.6 (28)
施術時に痛みがある／強すぎる	13.6 (36)	9.9 (10)	20.2 (19)	10.1 (7)
技術が低い／下手	9.8 (26)	5.0 (5)	9.6 (9)	17.4 (12)
揉み返しがあつた／悪化した	6.1 (16)	5.9 (6)	7.4 (7)	4.3 (3)
施術や力加減が合わない	4.2 (11)	5.9 (6)	3.2 (3)	2.9 (2)
施術が雑／荒っぽい	3.4 (9)	2.0 (2)	2.1 (2)	7.2 (5)
具合が悪くなった／施術で火傷をした	3.4 (9)	4.0 (4)	5.3 (5)	—
施術時間が短い	2.3 (6)	2.0 (2)	3.2 (3)	1.4 (1)
要求どおりにしてくれない	1.1 (3)	1.0 (1)	—	2.9 (2)
カウンセリング・説明が不十分	0.8 (2)	1.0 (1)	1.1 (1)	—
スタッフによって技術に差がある	0.4 (1)	1.0 (1)	—	—
手際が悪い	0.4 (1)	—	1.1 (1)	—
接客・サービス・計	35.2 (93)	31.7 (32)	34.0 (32)	42.0 (29)
接客態度が悪い／失礼	11.0 (29)	8.9 (9)	9.6 (9)	15.9 (11)
勧誘・セールスがしつこい	8.3 (22)	12.9 (13)	5.3 (5)	5.8 (4)
喋りすぎる／自慢話や悪口を言う	6.4 (17)	5.0 (5)	6.4 (6)	8.7 (6)
欠点の指摘／不安を煽る／高圧的（上から目線）	3.8 (10)	1.0 (1)	6.4 (6)	4.3 (3)
施術者が男性・外国人	3.8 (10)	1.0 (1)	6.4 (6)	4.3 (3)
心理的満足感・計	11.0 (29)	11.9 (12)	7.4 (7)	14.5 (10)
居心地が悪い／リラックスできない	6.4 (17)	5.0 (5)	5.3 (5)	10.1 (7)
（漠然と）不満・不快	2.3 (6)	4.0 (4)	1.1 (1)	1.4 (1)
信用できない／怪しい	1.9 (5)	2.0 (2)	1.1 (1)	2.9 (2)
店内がうるさい・騒がしい	0.8 (2)	2.0 (2)	—	—
料金・設備・システム・計	14.4 (38)	14.9 (15)	16.0 (15)	11.6 (8)
料金が高い	6.8 (18)	9.9 (10)	7.4 (7)	1.4 (1)
サロンや備品に清潔感がない	1.5 (4)	—	2.1 (2)	2.9 (2)
待ち時間が長い／途中で待たされる	1.5 (4)	3.0 (3)	—	1.4 (1)
立地が悪い／自宅から遠い	1.5 (4)	1.0 (1)	2.1 (2)	1.4 (1)
予約に関するトラブル（時間間違い・ダブルブッキングなど）	1.5 (4)	1.0 (1)	1.1 (1)	2.9 (2)
料金体系が不明瞭／思っていた値段と違った	0.8 (2)	—	1.1 (1)	1.4 (1)
予約が取りにくい	0.8 (2)	—	1.1 (1)	1.4 (1)
何回も通わないといけない	0.8 (2)	1.0 (1)	1.1 (1)	—
事前予約のメニューと違っていた	0.4 (1)	—	1.1 (1)	—
その他	2.7 (7)	5.9 (6)	1.1 (1)	—

※全体（%）より **+3pt** **-3pt**

Q11_リラク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】«リラクゼーションサロン»「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

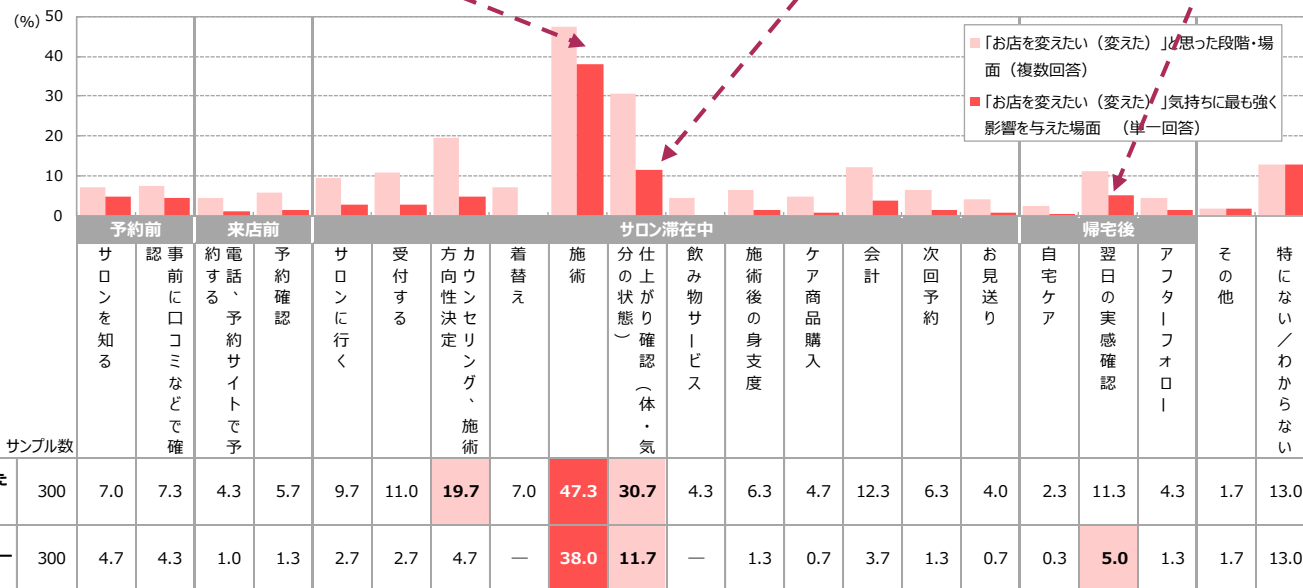
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■施術	全体
件数ランキング	有効カウントFA数 110
1 技術が低い／下手	30
2 施術時に痛みがある／強すぎる	26
3 喋りすぎる／会話が一方的／悪口	10

■仕上がり確認（体・気分の状態）	全体
件数ランキング	有効カウントFA数 32
1 施術時に痛みがある／強すぎる	8
2 効果が感じられない／長持ちしない	7
3 気持ちよくない／スッキリしない／疲れが取れない	6

■翌日の実感確認	全体
件数ランキング	有効カウントFA数 15
1 揉み返しがあつた／悪化した	7
2 効果が感じられない／長持ちしない	6
3 施術時に痛みがある／強すぎる	1

■【リラクゼーションサロン】「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）

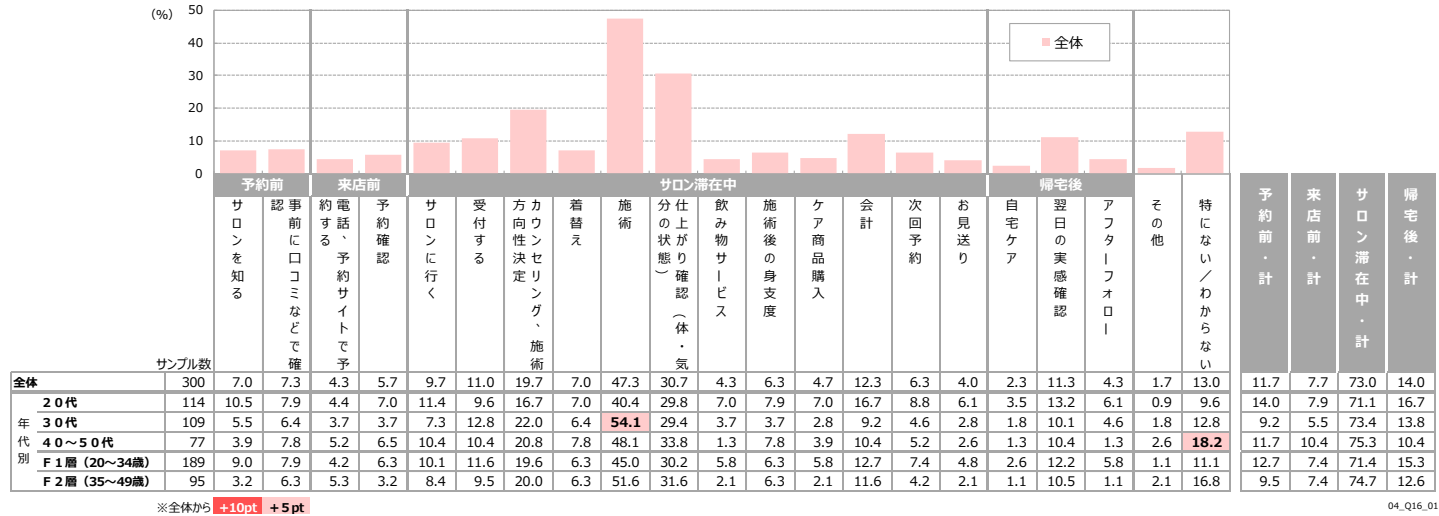


※ 1位 2～3位 設問ごとスコア上位1～3位の項目

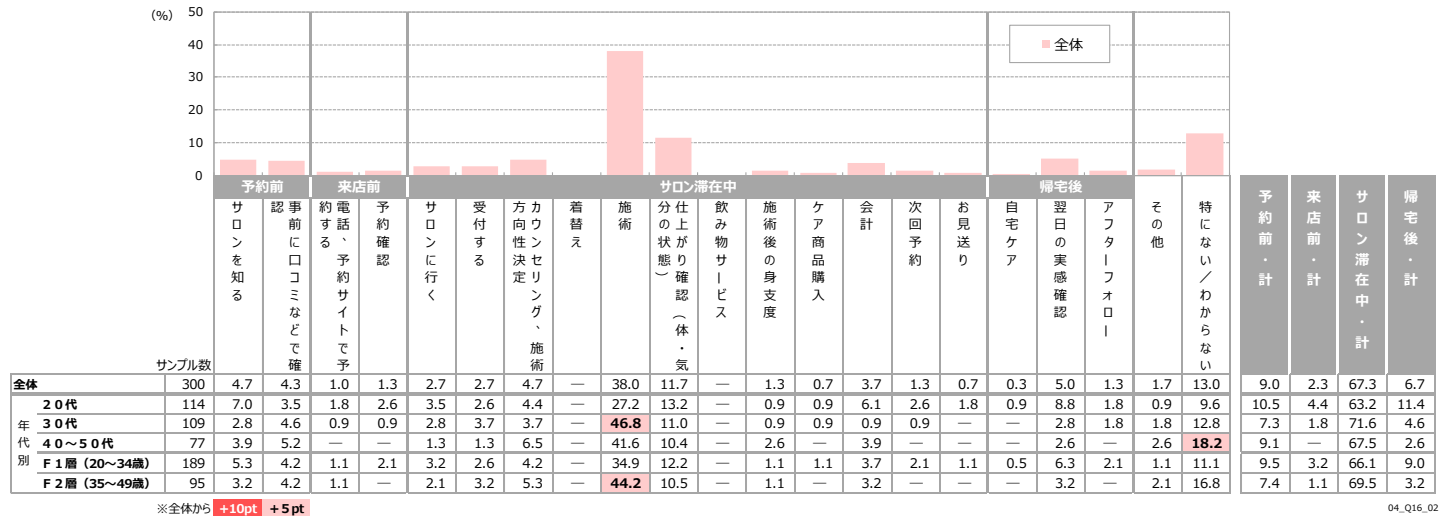
04_Q16_00

A MOTサイクル«スイッチ（サロンを変えたい）»②

■【リラクゼーションサロン】「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）



■【リラクゼーションサロン】「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】「リラクゼーションサロン」「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）

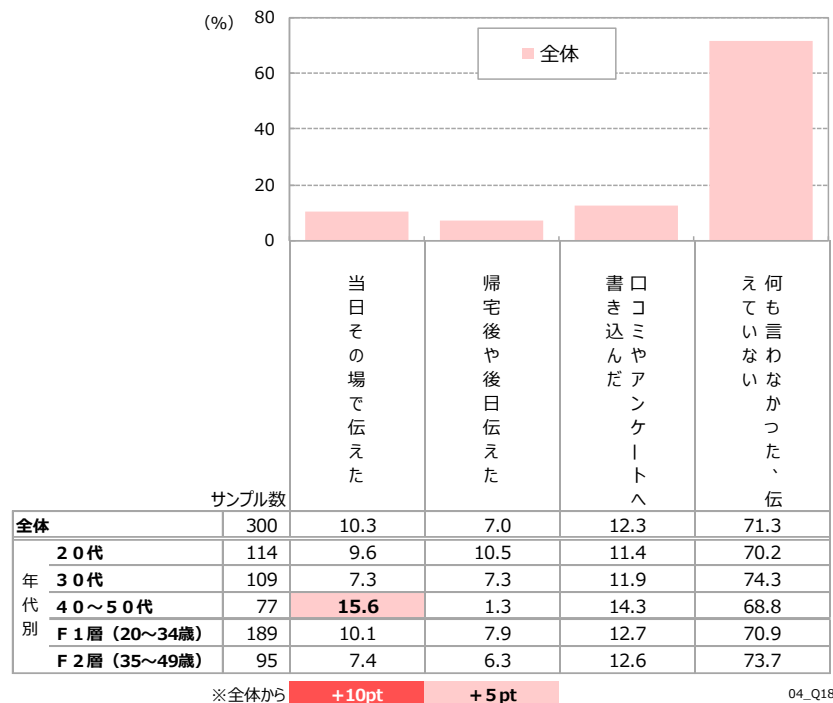
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	110
1 技術が低い／下手		30
2 施術時に痛みがある／強すぎる		26
3 喋りすぎる／会話が一方的／悪口		10
4 居心地が悪い／リラックスできない		9
5 施術が雑／荒っぽい		8
6 効果が感じられない／長持ちしない		7
7 気持ち良くない／すっきりしない／疲れが取れない		6
7 要望に対応してくれない		6
9 ツボが合わない／状態に合わせた施術ができない		4
10 接客態度が悪い／失礼		3
10 揉み返しがあった／悪化した		3
10 日本語が通じなかった／外国人		3
10 勧誘・セールスがしつこい		3
10 気分が悪い／不快		3
10 力加減が合わない		3
10 スタッフ同士の私語／店内が騒がしい		3
17 リフレッシュできない		2
18 （漠然と）良くなかった		1
18 口臭・体臭・タバコの臭いが気になる		1
18 施術時間が短い		1
18 セクハラ		1
18 手際が悪い／仕上げが遅い		1
18 スタッフと気が合わない		1
その他		6

■ 仕上がり確認（体・気分の状態）		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	32
1 施術時に痛みがある／強すぎる		8
2 効果が感じられない／長持ちしない		7
3 気持ち良くない／すっきりしない／疲れが取れない		6
4 居心地が悪い／リラックスできない		3
4 イメージと違った		3
6 技術が低い／下手		2
6 喋りすぎる／会話が一方的／悪口		2
6 揉み返しがあった／悪化した		2
6 気分が悪い／不快		2
10 （漠然と）良くなかった		1
10 勧誘・セールスがしつこい		1
10 口臭・体臭・タバコの臭いが気になる		1
10 手際が悪い／仕上げが遅い		1
10 料金が高い		1
その他		1

■ 翌日の実感確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	15
1 揉み返しがあった／悪化した		7
2 効果が感じられない／長持ちしない		6
3 施術時に痛みがある／強すぎる		1
その他		1

■ [リラクゼーションサロン] 「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）



04_Q18

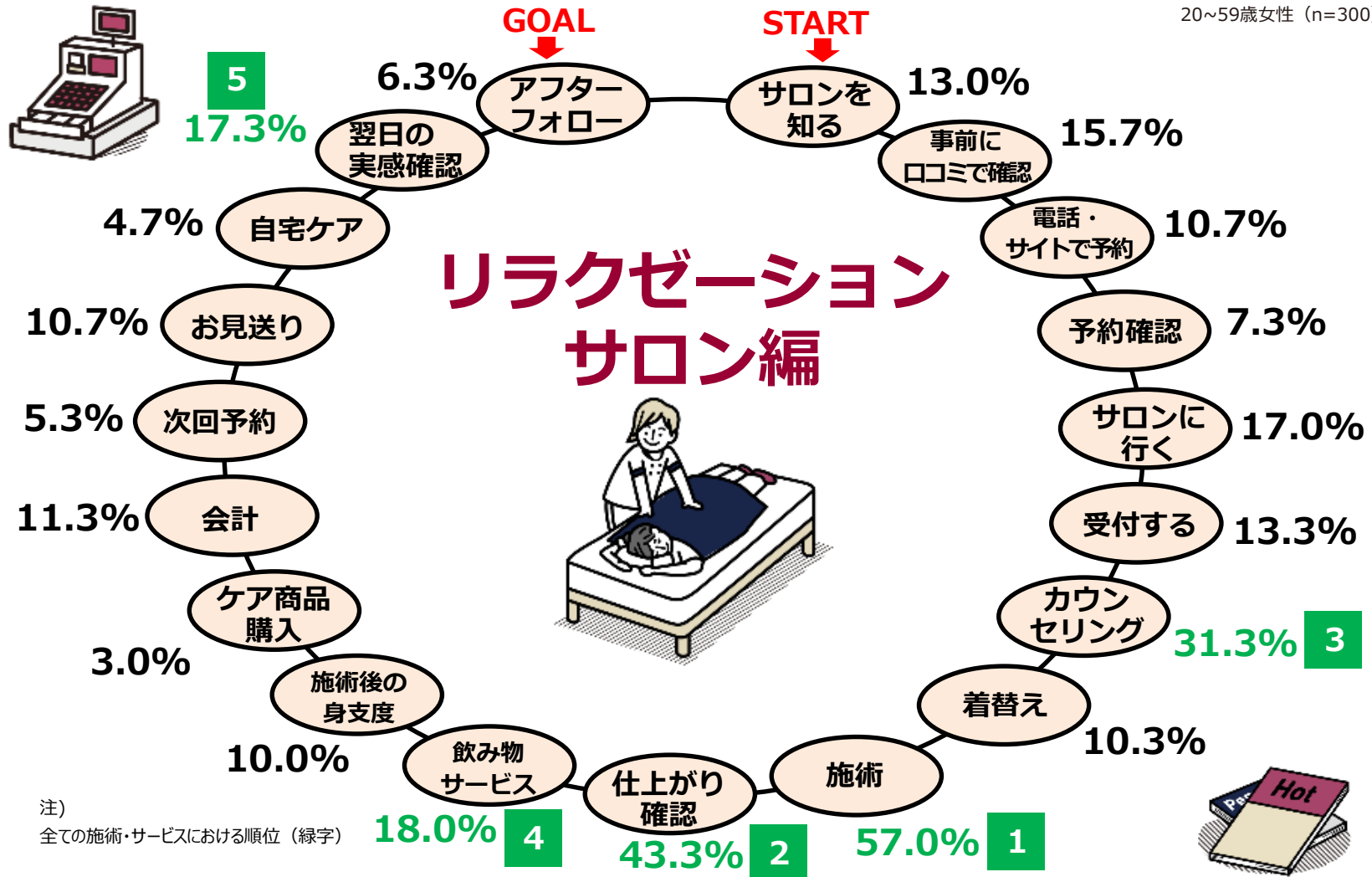


【サマリ】 リラクゼーションサロン MOTサイクル (リピート／スイッチ)

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



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

