HOT PEPPER Beauty Academy

メンズ顧客満足調査（MOT）
図表集
（エステティックサロン ボディー／痩身編）

2019年12月18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	✓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
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212ｓ　のべ512s ・男性２０～５９歳、過去１年にボディー／痩身を利用した者 ✓ 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

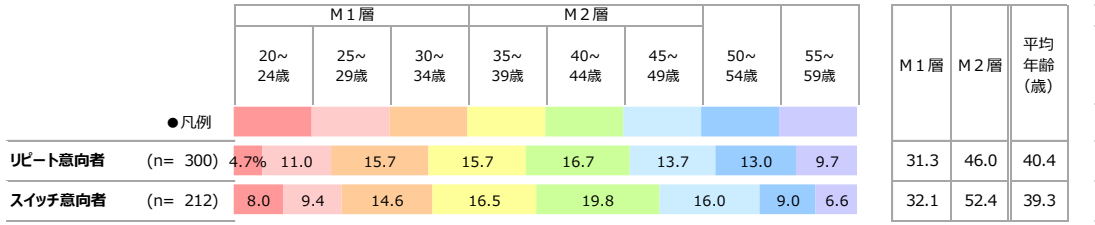
	20代	30代	40代	50代	M１層（20～34歳）	M２層（35～49歳）	TOTAL
リピート意向者	47	94	91	68	94	138	300
スイッチ意向者	37	66	76	33	68	111	212

実査期間	➢ 2019年10月31日（木）～2019年11月14日（木）
調査実施機関	➢ 株式会社アンド・ディ

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

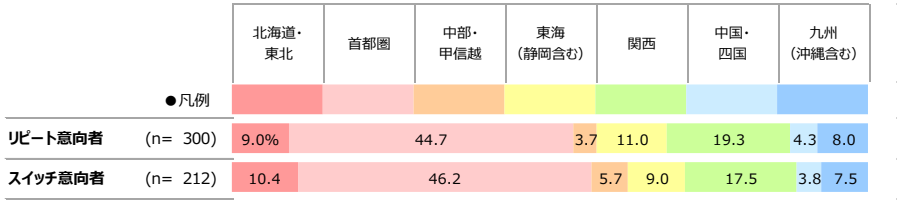
■［ボディー／痩身］年齢（全体／実数回答）



	M１層	M２層	平均年齢（歳）
リピート意向者	31.3	46.0	40.4
スイッチ意向者	32.1	52.4	39.3

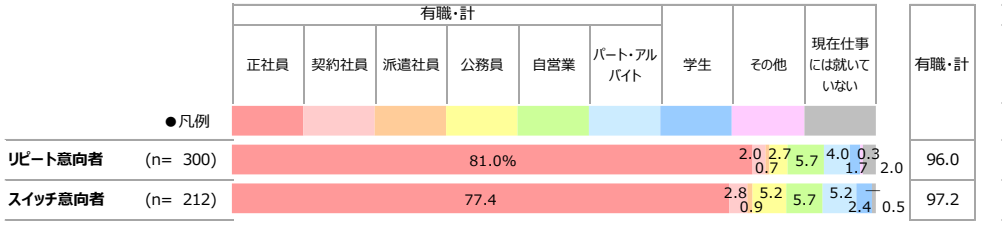
05_F02

■［ボディー／痩身］居住エリア（全体／単一回答）



05_F03

■［ボディー／痩身］職業（全体／単一回答）

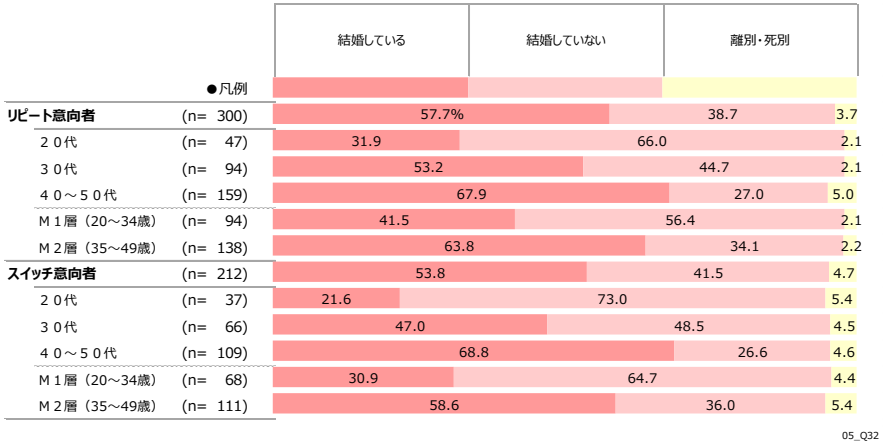


05_SC2

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

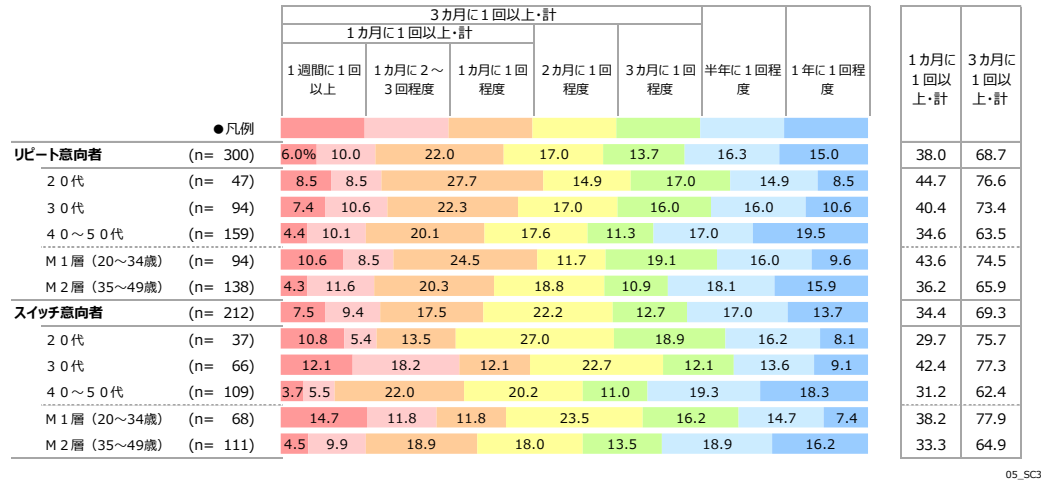
■［ボディー／痩身］未既婚（全体／単一回答）



		結婚している	結婚していない	離別・死別
リピート意向者	(n= 300)	57.7%	38.7	3.7
２０代	(n= 47)	31.9	66.0	2.1
３０代	(n= 94)	53.2	44.7	2.1
４０～５０代	(n= 159)	67.9	27.0	5.0
Ｍ１層（20～34歳）	(n= 94)	41.5	56.4	2.1
Ｍ２層（35～49歳）	(n= 138)	63.8	34.1	2.2
スイッチ意向者	(n= 212)	53.8	41.5	4.7
２０代	(n= 37)	21.6	73.0	5.4
３０代	(n= 66)	47.0	48.5	4.5
４０～５０代	(n= 109)	68.8	26.6	4.6
Ｍ１層（20～34歳）	(n= 68)	30.9	64.7	4.4
Ｍ２層（35～49歳）	(n= 111)	58.6	36.0	5.4

05_Q32

■［ボディー／痩身］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
リピート意向者	(n= 300)	6.0%	10.0	22.0	17.0	13.7	16.3	15.0	38.0	68.7
２０代	(n= 47)	8.5	8.5	27.7	14.9	17.0	14.9	8.5	44.7	76.6
３０代	(n= 94)	7.4	10.6	22.3	17.0	16.0	16.0	10.6	40.4	73.4
４０～５０代	(n= 159)	4.4	10.1	20.1	17.6	11.3	17.0	19.5	34.6	63.5
Ｍ１層（20～34歳）	(n= 94)	10.6	8.5	24.5	11.7	19.1	16.0	9.6	43.6	74.5
Ｍ２層（35～49歳）	(n= 138)	4.3	11.6	20.3	18.8	10.9	18.1	15.9	36.2	65.9
スイッチ意向者	(n= 212)	7.5	9.4	17.5	22.2	12.7	17.0	13.7	34.4	69.3
２０代	(n= 37)	10.8	5.4	13.5	27.0	18.9	16.2	8.1	29.7	75.7
３０代	(n= 66)	12.1	18.2	12.1	22.7	12.1	13.6	9.1	42.4	77.3
４０～５０代	(n= 109)	3.7	5.5	22.0	20.2	11.0	19.3	18.3	31.2	62.4
Ｍ１層（20～34歳）	(n= 68)	14.7	11.8	11.8	23.5	16.2	14.7	7.4	38.2	77.9
Ｍ２層（35～49歳）	(n= 111)	4.5	9.9	18.9	18.0	13.5	18.9	16.2	33.3	64.9

05_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

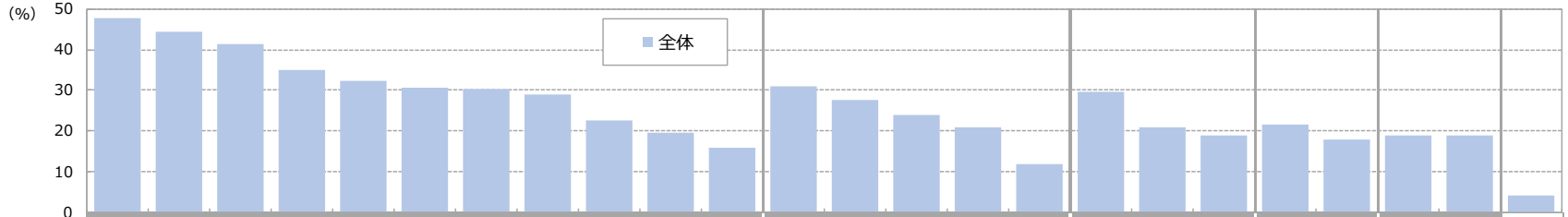
HOT PEPPER Beauty Academy

ボディー／痩身
リピート理由　MOTサイクル

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

■［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）



	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	自分でやるよりずっと効果がある	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	効果が長持ちする	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	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	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	細やかな気遣いやサービスがある	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	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	サロンに行くことでリフレッシュできる	センスが良い・自分のセンスに合っている	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	利用するのに便利な場所にある	希望日時の予約が取れる（取りやすい）	その他
全体	300	47.7	44.3	41.3	35.0	32.3	30.7	30.3	29.0	22.7	19.7	16.0	31.0	27.7	24.0	21.0	11.7	29.7	21.0	19.0	21.7	18.0	19.0	19.0	4.3
年代別 **２０代**	47	40.4	48.9	40.4	31.9	25.5	27.7	23.4	23.4	19.1	21.3	14.9	31.9	23.4	**29.8**	17.0	**17.0**	29.8	23.4	17.0	12.8	17.0	17.0	21.3	4.3
年代別 **３０代**	94	43.6	42.6	38.3	37.2	**38.3**	31.9	33.0	27.7	26.6	21.3	14.9	24.5	25.5	23.4	23.4	9.6	27.7	18.1	23.4	17.0	17.0	17.0	20.2	2.1
年代別 **４０～５０代**	159	52.2	44.0	43.4	34.6	30.8	30.8	30.8	31.4	21.4	18.2	17.0	34.6	30.2	22.6	20.8	11.3	30.8	22.0	17.0	**27.0**	18.9	20.8	17.6	5.7
年代別 **Ｍ１層（20～34歳）**	94	40.4	45.7	40.4	35.1	31.9	30.9	28.7	23.4	17.0	21.3	14.9	26.6	24.5	25.5	18.1	14.9	27.7	21.3	21.3	16.0	17.0	17.0	18.1	4.3
年代別 **Ｍ２層（35～49歳）**	138	48.6	43.5	44.2	33.3	31.2	29.7	32.6	31.2	27.5	18.1	16.7	32.6	28.3	22.5	23.9	10.9	30.4	21.0	17.4	19.6	17.4	18.8	20.3	5.1
参考）女性全体	300	58.0	42.0	38.0	23.0	26.3	24.0	20.7	31.7	15.0	12.0	10.3	33.7	21.3	22.7	18.7	8.3	34.3	25.0	10.0	22.0	18.3	17.7	20.0	3.0
男性-女性		-10.3	2.3	3.3	12.0	6.0	6.7	9.6	- 2.7	7.7	7.7	5.7	- 2.7	6.4	1.3	2.3	3.4	- 4.6	- 4.0	9.0	- 0.3	- 0.3	1.3	- 1.0	1.3

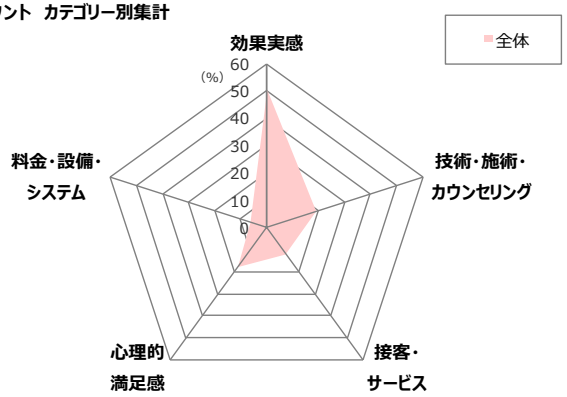
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

05_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】≪ボディー／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リピート】≪ボディー／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		年代別 30代		年代別 40～50代	
調査数	300		47		94		159	
有効カウントFA数	249		39		75		135	
効果実感・計	**50.2**	**(125)**	***43.6***	**(17)**	***42.7***	**(32)**	**56.3**	**(76)**
効果があった・感じた	18.1	(45)	17.9	(7)	***13.3***	(10)	20.7	(28)
施術が気持ちいい／すっきりした	15.3	(38)	12.8	(5)	14.7	(11)	16.3	(22)
痩せた・くびれが出来た・引き締まった	8.8	(22)	***2.6***	(1)	8.0	(6)	11.1	(15)
化粧品や施術が自分に合っている	3.2	(8)	7.7	(3)	—		3.7	(5)
きれいになった	1.6	(4)	—		2.7	(2)	1.5	(2)
継続することで効果が期待できる	1.2	(3)	2.6	(1)	1.3	(1)	0.7	(1)
効果・施術に満足感がある	1.2	(3)	—		2.7	(2)	0.7	(1)
自分でやるよりずっと効果がある	0.8	(2)	—		—		1.5	(2)
技術・施術・カウンセリング・計	**19.3**	**(48)**	**17.9**	**(7)**	***13.3***	**(10)**	**23.0**	**(31)**
丁寧な施術	6.4	(16)	***2.6***	(1)	6.7	(5)	7.4	(10)
技術が確か／上手	5.2	(13)	7.7	(3)	2.7	(2)	5.9	(8)
カウンセリングや説明が丁寧/話や希望を聞いてくれる	3.2	(8)	5.1	(2)	1.3	(1)	3.7	(5)
知識が豊富/悩みや状態に応じたアドバイス	1.6	(4)	—		1.3	(1)	2.2	(3)
要望通りに施術してくれる	1.6	(4)	2.6	(1)	1.3	(1)	1.5	(2)
悩みに合ったプラン・施術の提案	0.8	(2)	—		—		1.5	(2)
手際が良い／短時間で仕上がる	0.4	(1)	—		—		0.7	(1)
接客・サービス・計	**12.0**	**(30)**	**10.3**	**(4)**	**21.3**	**(16)**	***7.4***	**(10)**
接客態度が良い・対応が丁寧	8.8	(22)	10.3	(4)	16.0	(12)	***4.4***	(6)
サービス・気遣いが良い	2.0	(5)	—		4.0	(3)	1.5	(2)
担当と話が合う／気が合う	1.2	(3)	—		1.3	(1)	1.5	(2)
心理的満足感・計	**18.1**	**(45)**	**15.4**	**(6)**	**16.0**	**(12)**	**20.0**	**(27)**
（漠然と）良い・満足	4.4	(11)	5.1	(2)	5.3	(4)	3.7	(5)
リラックスできる／居心地が良い	3.6	(9)	—		1.3	(1)	5.9	(8)
きれいになりたい・美しくなりたい・痩せたい	3.6	(9)	10.3	(4)	4.0	(3)	1.5	(2)
リフレッシュ・気分転換	2.8	(7)	—		—		5.2	(7)
太ってきたから・改善したいから	2.0	(5)	—		2.7	(2)	2.2	(3)
お店の雰囲気が良い/落ち着いている/アットホーム	1.2	(3)	—		2.7	(2)	0.7	(1)
信頼感・安心感がある	0.4	(1)	—		—		0.7	(1)
料金・設備・システム・計	**6.4**	**(16)**	**7.7**	**(3)**	**9.3**	**(7)**	**4.4**	**(6)**
料金がリーズナブル・妥当	3.2	(8)	5.1	(2)	2.7	(2)	3.0	(4)
立地が良い／自宅から近い	1.6	(4)	—		2.7	(2)	1.5	(2)
料金体系が明瞭・透明性がある	0.8	(2)	—		2.7	(2)	—	
サロンや備品が清潔である	0.4	(1)	—		1.3	(1)	—	
アフターフォローが良い	0.4	(1)	2.6	(1)	—		—	
その他	5.6	(14)	10.3	(4)	6.7	(5)	3.7	(5)

※全体（%）より +3pt −3pt

Q02_痩身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】«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　トップ3

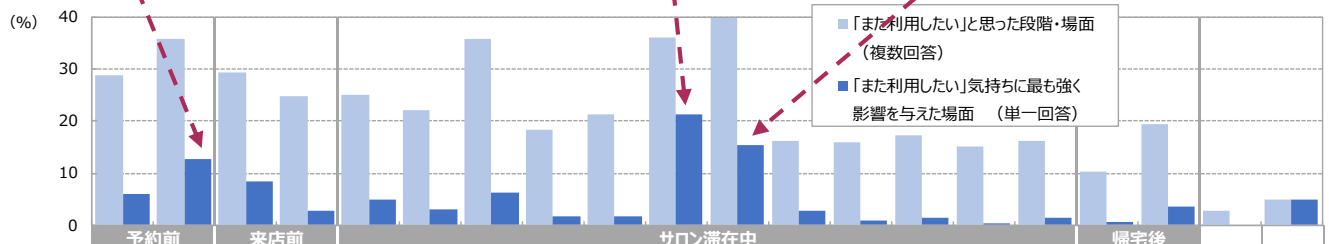
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■事前に口コミなどで確認	全体
件数ランキング　有効カウントFA数	26
1　口コミ・評判・インターネット・雑誌・情報収集・知人の紹介	26

■施術	全体
件数ランキング　有効カウントFA数	61
1　技術が確か／上手	14
2　施術が気持ちいい／すっきりした	11
3　効果があった・感じた	10

■仕上がり確認	全体
件数ランキング　有効カウントFA数	45
1　仕上がりが良かった	11
2　アフターフォローが良い	8
3　効果があった・感じた	7
3　丁寧な確認	7

■［ボディー／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）



		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 脱衣	サロン滞在中 採寸・計量	サロン滞在中 施術	サロン滞在中 仕上がり確認	サロン滞在中 飲み物サービス	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	「また利用したい」と思った段階・場面（複数回答）	300	28.7	**35.7**	29.3	24.7	25.0	22.0	**35.7**	18.3	21.3	**36.0**	**39.7**	16.3	16.0	17.3	15.0	16.3	10.3	19.3	2.7	5.0	45.7	40.3	78.3	22.3
	「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	6.0	**12.7**	8.3	2.7	5.0	3.0	6.3	1.7	1.7	**21.3**	**15.3**	2.7	1.0	1.3	0.3	1.3	0.7	3.7	—	5.0	18.7	11.0	61.0	4.3

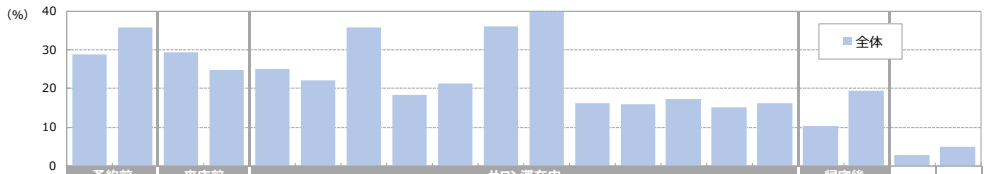
※ 1位　2～3位　設問ごとスコア上位１～３位の項目

05_Q05_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

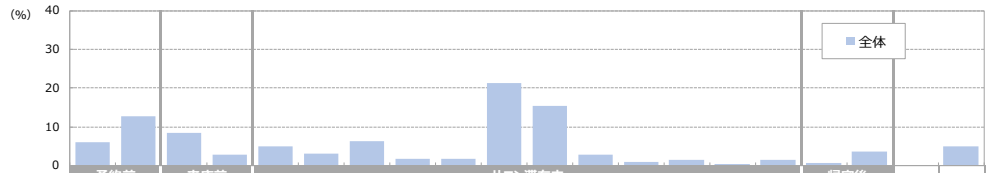
■［ボディー／痩身］「また利用したい」と思った段階・場面（複数回答）（リピート意向者／複数回答）



	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 脱衣	サロン滞在中 採寸・計量	サロン滞在中 施術	サロン滞在中 仕上がり確認	サロン滞在中 飲み物サービス	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	28.7	35.7	29.3	24.7	25.0	22.0	35.7	18.3	21.3	36.0	39.7	16.3	16.0	17.3	15.0	16.3	10.3	19.3	2.7	5.0	45.7	40.3	78.3	22.3
年代別 ２０代	47	**34.0**	40.4	34.0	19.1	27.7	23.4	27.7	21.3	19.1	25.5	29.8	17.0	**21.3**	14.9	14.9	10.6	4.3	12.8	2.1	4.3	**53.2**	40.4	78.7	14.9
年代別 ３０代	94	30.9	39.4	31.9	26.6	28.7	25.5	36.2	21.3	21.3	39.4	40.4	18.1	20.2	17.0	**20.2**	17.0	12.8	17.0	1.1	2.1	48.9	**45.7**	79.8	21.3
年代別 ４０～５０代	159	25.8	32.1	26.4	25.2	22.0	19.5	37.7	15.7	22.0	37.1	42.1	15.1	11.9	18.2	11.9	17.6	10.7	22.6	3.8	6.9	41.5	37.1	77.4	25.2
年代別 Ｍ１層（20～34歳）	94	**35.1**	38.3	34.0	20.2	29.8	23.4	31.9	**23.4**	21.3	28.7	37.2	19.1	**22.3**	17.0	16.0	14.9	8.5	16.0	2.1	4.3	**51.1**	41.5	77.7	19.1
年代別 Ｍ２層（35～49歳）	138	29.7	**42.0**	32.6	**33.3**	25.4	22.5	37.7	19.6	21.7	36.2	37.0	15.2	15.9	15.2	15.2	17.4	13.8	19.6	2.9	3.6	49.3	**47.8**	76.8	23.9
※全体から		+10pt	+5pt																						
参考）女性全体	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
男性-女性		6.4	20.7	17.6	11.4	8.3	8.7	7.4	5.3	6.0	-10.3	- 1.6	- 5.7	8.3	4.3	5.3	5.3	0.6	7.0	2.0	1.3	16.0	20.3	0.0	5.0

05_Q05_01

■［ボディー／痩身］「また利用したい」と思った段階・場面（単一回答）（リピート意向者／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 脱衣	サロン滞在中 採寸・計量	サロン滞在中 施術	サロン滞在中 仕上がり確認	サロン滞在中 飲み物サービス	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	6.0	12.7	8.3	2.7	5.0	3.0	6.3	1.7	1.7	21.3	15.3	2.7	1.0	1.3	0.3	1.3	0.7	3.7	—	5.0	18.7	11.0	61.0	4.3
年代別 ２０代	47	6.4	12.8	**14.9**	4.3	2.1	4.3	6.4	4.3	2.1	19.1	12.8	2.1	—	—	2.1	—	—	2.1	—	4.3	19.1	**19.1**	55.3	2.1
年代別 ３０代	94	8.5	13.8	10.6	3.2	6.4	2.1	6.4	—	1.1	20.2	13.8	3.2	2.1	1.1	—	1.1	—	4.3	—	2.1	22.3	13.8	57.4	4.3
年代別 ４０～５０代	159	4.4	11.9	5.0	1.9	5.0	3.1	6.3	1.9	1.9	22.6	17.0	2.5	0.6	1.9	—	1.9	1.3	3.8	—	6.9	16.4	6.9	64.8	5.0
年代別 Ｍ１層（20～34歳）	94	9.6	14.9	10.6	2.1	4.3	3.2	9.6	2.1	1.1	17.0	13.8	3.2	—	—	1.1	—	—	3.2	—	4.3	**24.5**	12.8	55.3	3.2
年代別 Ｍ２層（35～49歳）	138	3.6	15.9	10.1	2.9	5.8	0.7	5.1	0.7	2.9	20.3	12.3	2.9	2.2	2.2	—	2.9	1.4	4.3	—	3.6	19.6	13.0	58.0	5.8
※全体から		+10pt	+5pt																						
参考）女性全体	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
男性-女性		- 5.3	5.7	7.0	0.4	2.0	1.0	1.0	0.4	- 0.3	- 8.4	- 1.0	0.4	—	- 1.4	- 0.7	0.6	- 1.0	- 1.0	- 0.7	1.3	0.4	7.3	- 6.3	- 2.0

05_Q05_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】≪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

■事前に口コミなどで確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	26
1	口コミ・評判・インターネット・雑誌・情報収集・知人の紹介	26

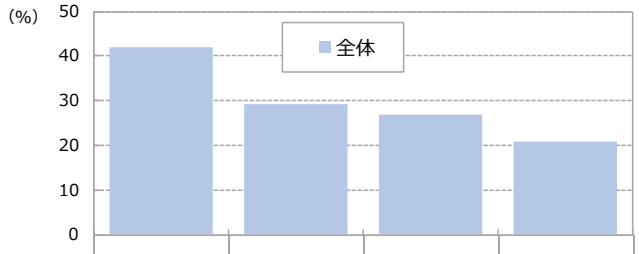
■施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	61
1	技術が確か／上手	14
2	施術が気持ちいい／すっきりした	11
3	効果があった・感じた	10
4	丁寧な施術	8
5	好みの強さ・適切な強さ	6
6	カウンセリングや説明が丁寧/話や希望を聞いてくれる	5
7	（漠然と）良い・満足	3
7	リラックスできる／居心地が良い	3
9	化粧品や施術が自分に合っている	2
9	効果・施術に満足感がある	2
9	要望通りに施術してくれる	2
9	時間をかけた施術	2
13	痛みが少ない・ない	1
13	担当と話が合う／気が合う	1
13	余計なおしゃべりをしない/声かけがちょうど良い	1
13	リフレッシュ・気分転換	1
13	料金がリーズナブル・妥当	1
13	個室・機材等の設備が良い	1

■仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	45
1	仕上がりが良かった	11
2	アフターフォローが良い	8
3	効果があった・感じた	7
3	丁寧な確認	7
5	カウンセリングや説明が丁寧/話や希望を聞いてくれる	5
6	丁寧な施術	4
7	効果・施術に満足感がある	2
8	要望通りに施術してくれる	1
	その他	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

「また利用したい」と思った出来事・理由を伝えた手段

■［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）



		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	42.0	29.3	27.0	20.7
年代別	**２０代**	47	38.3	25.5	29.8	21.3
	３０代	94	41.5	33.0	30.9	18.1
	４０～５０代	159	43.4	28.3	23.9	22.0
	Ｍ１層（20～34歳）	94	44.7	31.9	23.4	21.3
	Ｍ２層（35～49歳）	138	37.0	31.2	**33.3**	18.8
	※全体から		+10pt	+５pt		
参考）女性全体		300	41.3	16.0	22.7	30.3
男性-女性			0.7	13.3	4.3	- 9.6

05_Q15

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

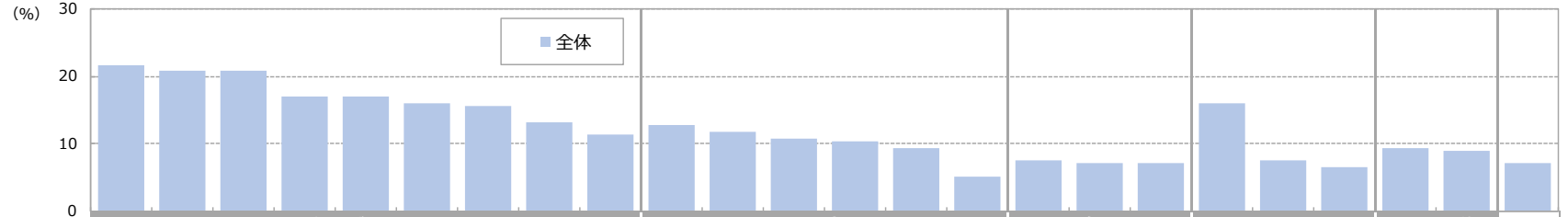
HOT PEPPER Beauty Academy

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

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

■ ［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）



	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		
		仕上がりが自分のイメージと違っていた	メインメニューの技術が低い・下手である	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	効果が感じられなかった	効果が長続きしなかった	自分でやるのと変わらない	手際が悪く、時間がかかった	体にトラブルが起こった	スタッフがおしゃべりで気疲れした	スタッフの接客態度が悪い	複数のお客さまをかけもちされて待たされた	強引にすすめられた	勧誘がしつこい・希望していないメニューを	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	予約をしたのにも関わらず、長時間待たされた	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	利用するのに不便な場所にある	希望日時の予約が取れない（取りにくい）	その他
全体	212	21.7	20.8	20.8	17.0	17.0	16.0	15.6	13.2	11.3	12.7	11.8	10.8	10.4	9.4	5.2	7.5	7.1	7.1	16.0	7.5	6.6	9.4	9.0	7.1
年代別 **２０代**	37	**29.7**	21.6	24.3	21.6	18.9	13.5	**24.3**	**18.9**	10.8	16.2	8.1	13.5	5.4	2.7	5.4	10.8	10.8	8.1	8.1	—	2.7	5.4	5.4	8.1
年代別 **３０代**	66	21.2	21.2	19.7	**24.2**	15.2	19.7	18.2	15.2	12.1	13.6	12.1	12.1	12.1	12.1	6.1	9.1	4.5	7.6	15.2	7.6	9.1	12.1	10.6	3.0
年代別 **４０～５０代**	109	19.3	20.2	20.2	11.0	17.4	14.7	11.0	10.1	11.0	11.0	12.8	9.2	11.0	10.1	4.6	5.5	7.3	6.4	19.3	10.1	6.4	9.2	9.2	9.2
年代別 **Ｍ１層（20～34歳）**	68	25.0	23.5	25.0	**23.5**	16.2	16.2	**22.1**	16.2	10.3	17.6	10.3	14.7	8.8	4.4	5.9	8.8	8.8	10.3	8.8	1.5	2.9	8.8	8.8	5.9
年代別 **Ｍ２層（35～49歳）**	111	18.9	21.6	19.8	15.3	19.8	16.2	13.5	12.6	14.4	11.7	11.7	9.9	13.5	13.5	5.4	9.0	6.3	7.2	18.9	10.8	9.9	11.7	9.9	5.4
参考）女性全体	300	17.3	29.3	30.3	12.7	22.0	16.7	15.0	12.7	6.7	16.7	29.7	10.3	32.0	18.0	7.7	14.3	6.3	7.7	20.3	10.0	9.3	4.0	7.3	3.0
男性-女性		4.4	- 8.5	- 9.5	4.3	- 5.0	- 0.7	0.6	0.5	4.6	- 4.0	-17.9	0.5	-21.6	- 8.6	- 2.5	- 6.8	0.8	- 0.6	- 4.3	- 2.5	- 2.7	5.4	1.7	4.1

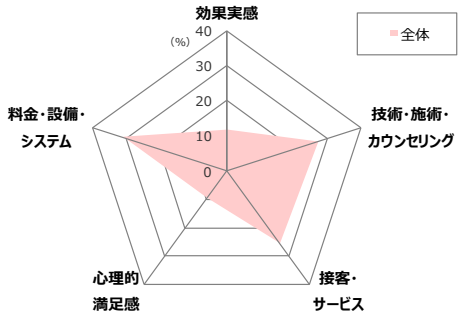
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

05_Q16

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】≪ボディー／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】≪ボディー／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		年代別 30代		年代別 40～50代	
調査数		212		37		66		109	
有効カウントFA数		168		33		51		84	
効果実感・計		**11.9**	**(20)**	**9.1**	**(3)**	**13.7**	**(7)**	**11.9**	**(10)**
	効果が実感できなかった	10.1	(17)	*6.1*	(2)	11.8	(6)	10.7	(9)
	仕上がりが雑／仕上がりに不満	1.8	(3)	3.0	(1)	2.0	(1)	1.2	(1)
技術・施術・カウンセリング・計		**27.4**	**(46)**	**30.3**	**(10)**	**29.4**	**(15)**	**25.0**	**(21)**
	施術が丁寧ではない・痛い	8.9	(15)	9.1	(3)	13.7	(7)	6.0	(5)
	技術が低い／下手	8.3	(14)	6.1	(2)	*3.9*	(2)	11.9	(10)
	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	7.1	(12)	9.1	(3)	9.8	(5)	4.8	(4)
	肌等にトラブルが起きた／悪くなった	1.8	(3)	6.1	(2)	2.0	(1)	—	
	施術に時間がかかりすぎる	0.6	(1)	—		—		1.2	(1)
	説明が少ない／ない／わかりにくい	0.6	(1)	—		—		1.2	(1)
	使用している薬剤が合わない	—		—		—		—	
接客・サービス・計		**25.6**	**(43)**	***15.2***	**(5)**	**29.4**	**(15)**	**27.4**	**(23)**
	接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢	17.3	(29)	*12.1*	(4)	21.6	(11)	16.7	(14)
	スタッフと話が合わない／やたら話しかけてくる／酷いこと・関心のないことを言われた	3.0	(5)	—		3.9	(2)	3.6	(3)
	勧誘が強引	2.4	(4)	—		—		4.8	(4)
	サービスが悪い／不親切	1.2	(2)	3.0	(1)	2.0	(1)	—	
	担当が合わない／わからない	1.2	(2)	—		—		2.4	(2)
	施術の中断が多い／ルーズ	0.6	(1)	—		2.0	(1)	—	
心理的満足感・計		**9.5**	**(16)**	**12.1**	**(4)**	**7.8**	**(4)**	**9.5**	**(8)**
	リラックスできない／居心地が悪い／気分が悪い／疲れた	3.0	(5)	3.0	(1)	5.9	(3)	1.2	(1)
	（漠然と）不満・悪い・雑	3.0	(5)	6.1	(2)	2.0	(1)	2.4	(2)
	自分には合わない	2.4	(4)	3.0	(1)	—		3.6	(3)
	評判が悪い	0.6	(1)	—		—		1.2	(1)
	面倒になった	0.6	(1)	—		—		1.2	(1)
料金・設備・システム・計		**31.0**	**(52)**	***21.2***	**(7)**	**33.3**	**(17)**	**33.3**	**(28)**
	料金が高い／コスパが悪い	16.7	(28)	*6.1*	(2)	23.5	(12)	16.7	(14)
	不潔／汚い	5.4	(9)	3.0	(1)	5.9	(3)	6.0	(5)
	立地が悪い／自宅から遠い	4.2	(7)	6.1	(2)	3.9	(2)	3.6	(3)
	待ち時間が長い	2.4	(4)	3.0	(1)	—		3.6	(3)
	予約が取れない・予約が違う	1.8	(3)	3.0	(1)	—		2.4	(2)
	次回の予約を強引にしてくる	0.6	(1)	—		—		1.2	(1)
その他		6.5	(11)	12.1	(4)	9.8	(5)	*2.4*	(2)

※全体（%）より +3pt −3pt

Q17_痩身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】«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　具体的な状況　ワースト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	29
1	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う		5
2	カウンセリングや説明が少ない／ない／わかりにくい		3
3	接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢		2

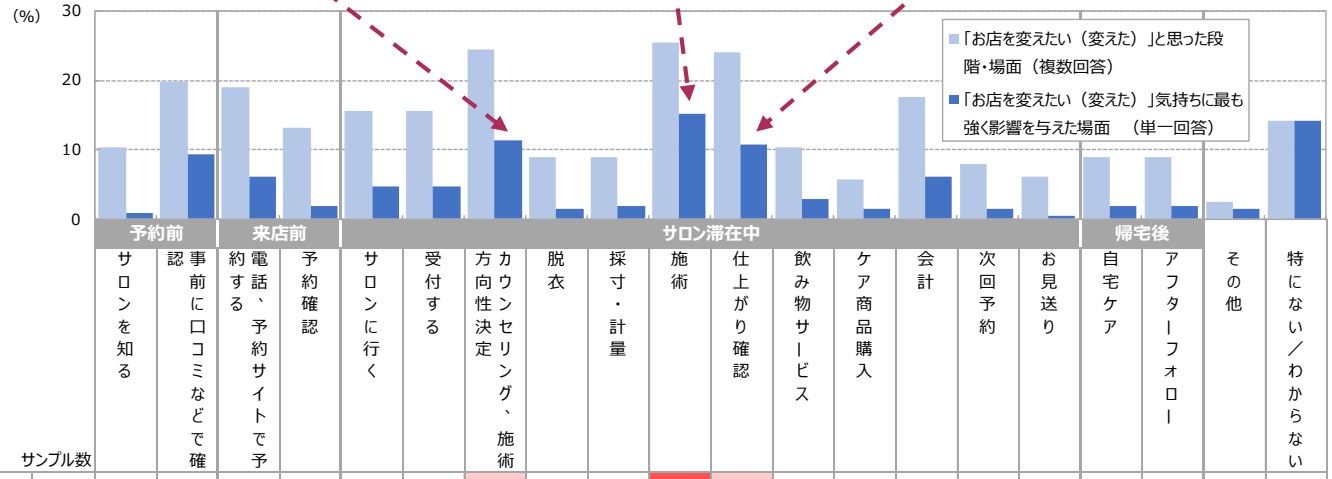
■施術　全体

件数ランキング		有効カウントFA数	22
1	施術が荒い／いい加減		15
2	技術が低い／下手		5
3	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う		4

■仕上がり確認　全体

件数ランキング		有効カウントFA数	31
1	仕上がりに不満		9
2	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う		4
2	効果が実感できなかった		4

■［ボディー／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）



		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	脱衣	採寸・計量	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	自宅ケア	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）	212	10.4	19.8	18.9	13.2	15.6	15.6	**24.5**	9.0	9.0	**25.5**	**24.1**	10.4	5.7	17.5	8.0	6.1	9.0	9.0	2.4	14.2	25.5	27.8	69.3	13.7
	「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）	212	0.9	9.4	6.1	1.9	4.7	4.7	**11.3**	1.4	1.9	**15.1**	**10.8**	2.8	1.4	6.1	1.4	0.5	1.9	1.9	1.4	14.2	10.4	8.0	62.3	3.8

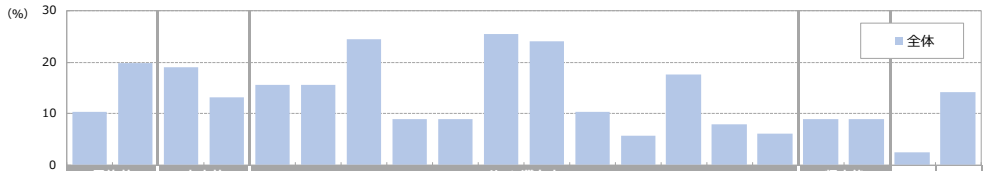
※ 1位　2～3位　設問ごとスコア上位１～３位の項目

05_Q20_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（サローンを変えたい）»②

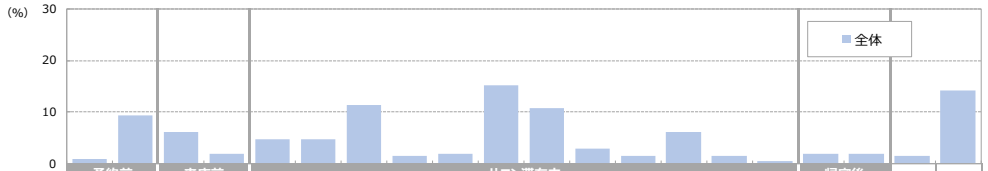
■［ボディー／痩身］「お店を変えたい（変えた）」と思った段階・場面（複数回答）（スイッチ意向者／複数回答）



	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 脱衣	サロン滞在中 採寸・計量	サロン滞在中 施術	サロン滞在中 仕上がり確認	サロン滞在中 飲み物サービス	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	212	10.4	19.8	18.9	13.2	15.6	15.6	24.5	9.0	9.0	25.5	24.1	10.4	5.7	17.5	8.0	6.1	9.0	9.0	2.4	14.2	25.5	27.8	69.3	13.7
年代別 ２０代	37	8.1	21.6	18.9	10.8	8.1	**21.6**	13.5	**16.2**	**16.2**	24.3	21.6	13.5	5.4	13.5	8.1	5.4	13.5	8.1	2.7	16.2	27.0	24.3	56.8	16.2
年代別 ３０代	66	13.6	**27.3**	**24.2**	**19.7**	**24.2**	16.7	25.8	6.1	6.1	18.2	19.7	6.1	6.1	21.2	4.5	4.5	12.1	10.6	1.5	12.1	**34.8**	**39.4**	66.7	**19.7**
年代別 ４０～５０代	109	9.2	14.7	15.6	10.1	12.8	12.8	27.5	8.3	8.3	30.3	27.5	11.9	5.5	16.5	10.1	7.3	5.5	8.3	2.8	14.7	19.3	22.0	**75.2**	9.2
年代別 Ｍ１層（20～34歳）	68	13.2	**25.0**	23.5	16.2	19.1	19.1	16.2	10.3	11.8	20.6	19.1	11.8	7.4	14.7	5.9	5.9	13.2	4.4	2.9	13.2	**32.4**	**33.8**	58.8	14.7
年代別 Ｍ２層（35～49歳）	111	9.9	18.9	18.0	13.5	15.3	13.5	**31.5**	9.9	8.1	25.2	22.5	10.8	5.4	18.9	9.0	6.3	7.2	11.7	2.7	14.4	23.4	27.9	72.1	14.4
※全体から		+10pt	+5pt																						
参考）女性全体	300	12.0	8.0	8.7	8.7	9.7	11.7	26.3	9.7	10.3	38.3	19.3	6.7	10.0	14.0	12.7	7.0	4.0	4.7	2.3	6.3	16.0	14.7	79.0	7.0
男性-女性		-1.6	11.8	10.2	4.5	5.9	3.9	-1.8	-0.7	-1.3	-12.8	4.8	3.7	-4.3	3.5	-4.7	-0.9	5.0	4.3	0.1	7.9	9.5	13.1	-9.7	6.7

05_Q20_01

■［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 脱衣	サロン滞在中 採寸・計量	サロン滞在中 施術	サロン滞在中 仕上がり確認	サロン滞在中 飲み物サービス	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	212	0.9	9.4	6.1	1.9	4.7	4.7	11.3	1.4	1.9	15.1	10.8	2.8	1.4	6.1	1.4	0.5	1.9	1.9	1.4	14.2	10.4	8.0	62.3	3.8
年代別 ２０代	37	2.7	**16.2**	2.7	2.7	—	**10.8**	8.1	2.7	5.4	10.8	10.8	2.7	—	—	—	—	5.4	2.7	—	16.2	**18.9**	5.4	51.4	8.1
年代別 ３０代	66	—	9.1	10.6	3.0	7.6	3.0	12.1	1.5	1.5	9.1	9.1	4.5	1.5	7.6	—	—	3.0	3.0	1.5	12.1	9.1	**13.6**	57.6	6.1
年代別 ４０～５０代	109	0.9	7.3	4.6	0.9	4.6	3.7	11.9	0.9	0.9	**20.2**	11.9	1.8	1.8	7.3	2.8	0.9	—	0.9	1.8	14.7	8.3	5.5	**68.8**	0.9
年代別 Ｍ１層（20～34歳）	68	1.5	**14.7**	7.4	2.9	5.9	8.8	8.8	1.5	2.9	8.8	8.8	4.4	1.5	1.5	—	—	4.4	1.5	1.5	13.2	**16.2**	10.3	52.9	5.9
年代別 Ｍ２層（35～49歳）	111	—	8.1	5.4	1.8	4.5	1.8	14.4	1.8	0.9	14.4	11.7	2.7	1.8	8.1	2.7	0.9	0.9	1.8	1.8	14.4	8.1	7.2	65.8	2.7
※全体から		+10pt	+5pt																						
参考）女性全体	300	7.7	3.3	3.3	2.3	3.7	2.3	13.0	3.3	1.7	26.0	6.7	2.0	2.7	3.3	6.7	1.0	1.3	1.3	2.0	6.3	11.0	5.7	72.3	2.7
男性-女性		-6.8	6.1	2.8	-0.4	1.0	2.4	-1.7	-1.9	0.2	-10.9	4.1	0.8	-1.3	2.8	-5.3	-0.5	0.6	0.6	-0.6	7.9	-0.6	2.3	-10.0	1.1

05_Q20_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】«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　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	29
1	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	5
2	カウンセリングや説明が少ない／ない／わかりにくい	3
3	接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢	2
4	施術が荒い／いい加減	1
4	料金が高い／コスパが悪い	1
4	自分には合わない	1
	その他	8

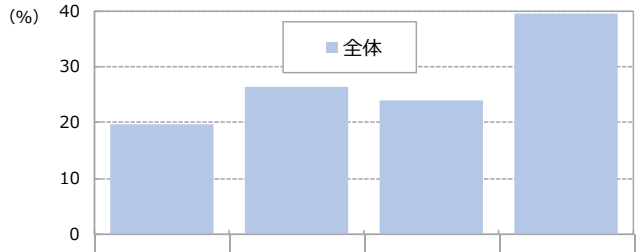
■施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	22
1	施術が荒い／いい加減	15
2	技術が低い／下手	5
3	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	4
4	スタッフがやたら話しかけてくる／酷いこと･関心のないことを言われた	3
5	仕上がりに不満	1
5	使用している薬剤が合わない	1
5	肌等にトラブルが起きた／悪くなった	1
5	接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢	1
5	施術の中断が多い／ルーズ	1
5	料金が高い／コスパが悪い	1
	その他	1

■仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	31
1	仕上がりに不満	9
2	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	4
2	効果が実感できなかった	4
4	カウンセリングや説明が少ない／ない／わかりにくい	2
5	施術が荒い／いい加減	1
5	接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢	1
	その他	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

■［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）



		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		212	19.8	26.4	24.1	39.6
年代別	**２０代**	37	21.6	29.7	**35.1**	29.7
	３０代	66	16.7	**33.3**	25.8	36.4
	４０～５０代	109	21.1	21.1	19.3	**45.0**
	Ｍ１層（35~49歳）	68	23.5	**32.4**	25.0	35.3
	Ｍ２層（35~49歳）	111	17.1	27.9	26.1	36.9
			※全体から	**+10pt**	**＋５pt**	
参考）女性全体		300	15.7	13.7	19.0	54.3
男性-女性			4.1	12.7	5.1	-14.7

05_Q30

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

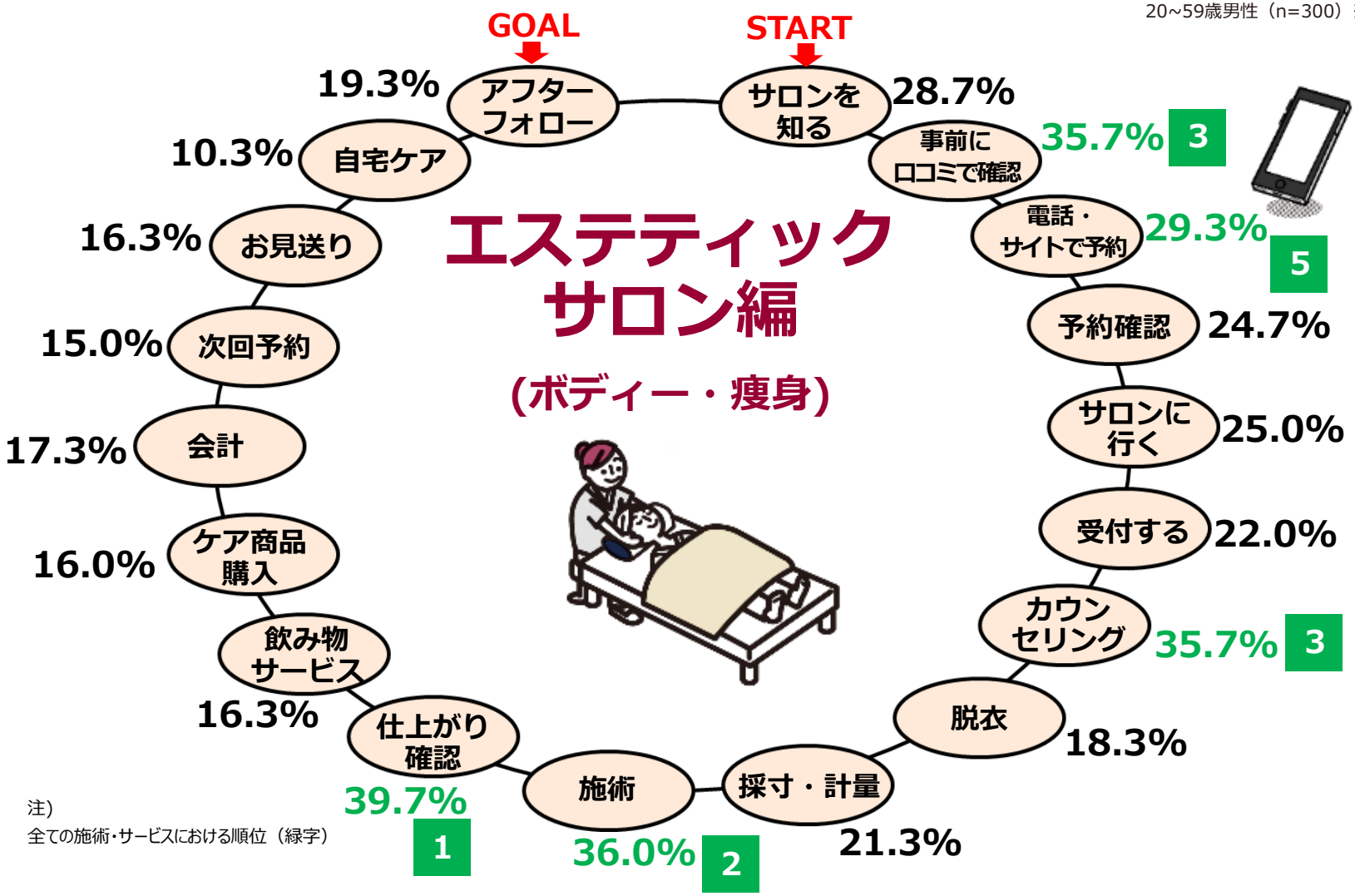
HOT PEPPER Beauty Academy

【サマリ】
ボディー／痩身
MOTサイクル
（リピート／スイッチ）

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
「メンズMOTサイクル調査」(2019/11月)
20~59歳男性（n=300）※複数回答

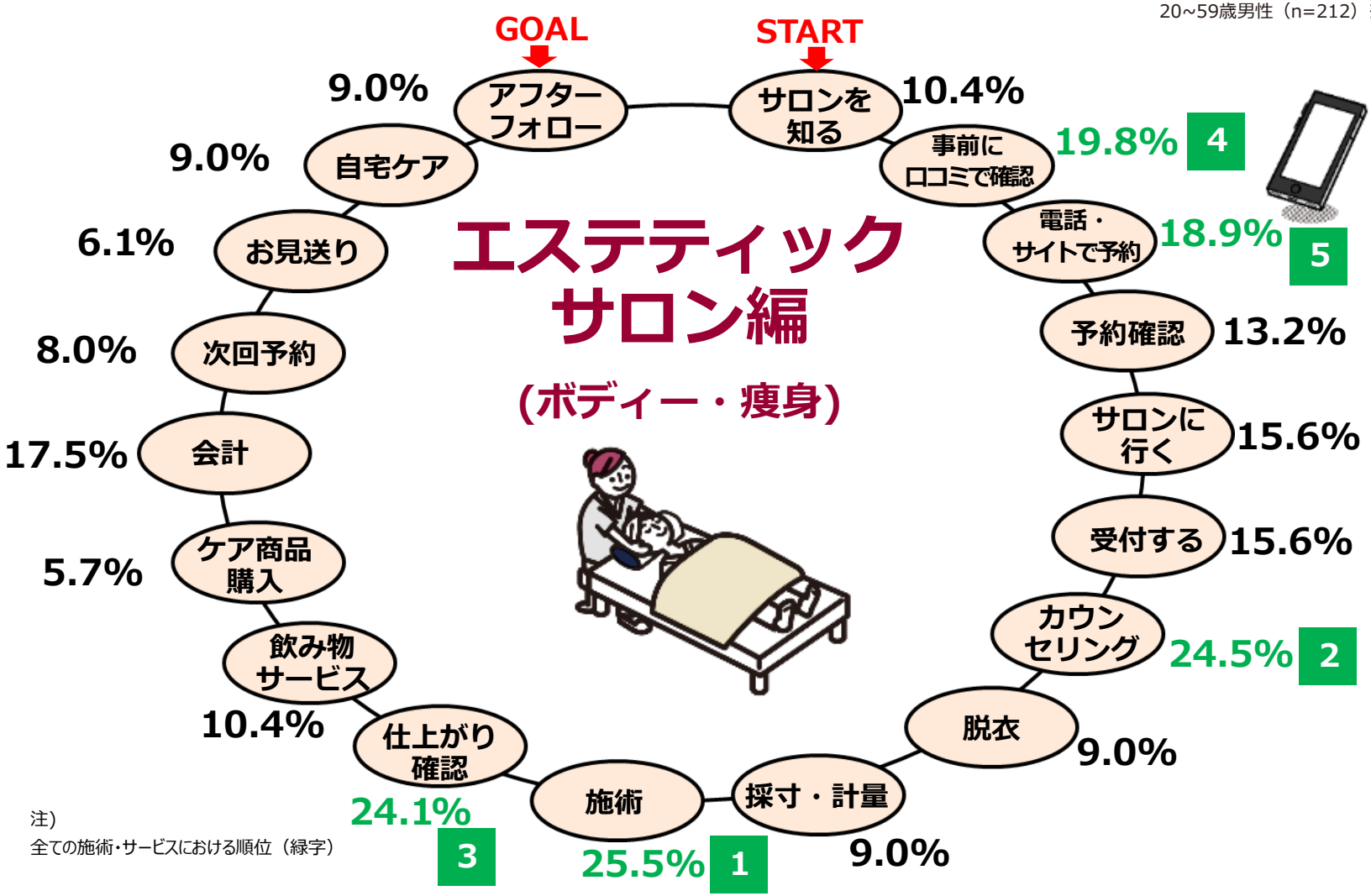


注)
全ての施術・サービスにおける順位（緑字）

(C) Recruit Lifestyle Co., Ltd. 不許複製

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
「メンズMOTサイクル調査」(2019/11月)
20~59歳男性（n=212）※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