



メンズ顧客満足調査（MOT） 図表集 （アイビューティーサロン編）

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



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	✓アイビューティー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																								
回収数	➤ 本調査：アイビューティーサロンのリピート意向者287 s・スイッチ意向者139 s のべ426s ・男性20～59歳、過去1年にアイビューティー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>M1層 (20～34歳)</td><td>M2層 (35～49歳)</td><td>TOTAL</td></tr><tr><td>リピート意向者</td><td>70</td><td>91</td><td>83</td><td>43</td><td>111</td><td>133</td><td>287</td></tr><tr><td>スswitch意向者</td><td>37</td><td>45</td><td>41</td><td>16</td><td>59</td><td>64</td><td>139</td></tr></table>		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	70	91	83	43	111	133	287	スswitch意向者	37	45	41	16	59	64	139
	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	70	91	83	43	111	133	287																		
スswitch意向者	37	45	41	16	59	64	139																		
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																								

A 回答者プロフィール 1

■【アイビューティーサロン】年齢（全体／実数回答）

		M1層			M2層			50～ 54歳	55～ 59歳	M1層	M2層	平均 年齢 (歳)
		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= 287)	10.5%	13.9	14.3	17.4	13.2	15.7	8.0	7.0	38.7	46.3	38.1
スイッチ意向者	(n= 139)	11.5	15.1	15.8	16.5	16.5	12.9	7.9	3.6	42.4	46.0	37.0

08_F02

■【アイビューティーサロン】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= 287)	9.8%	42.9	2.1	11.5	19.9	6.3	7.7
スイッチ意向者	(n= 139)	6.5	43.9	1.4	10.1	21.6	6.5	10.1

08_F03

■【アイビューティーサロン】職業（全体／単一回答）

		有職・計						学生	その他	現在仕事 には就いて いない	有職・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				
●凡例											
レポート意向者	(n= 287)	77.7%						2.8 1.0	3.5 5.6	3.1 4.2	2.1
スイッチ意向者	(n= 139)	77.0						1.4 1.4	4.3 6.5	5.0 3.6	0.7

08_SC2

A 回答者プロフィール2

■【アイビューティーサロン】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= 287)	57.5%	38.3	4.2
20代	(n= 70)	34.3	62.9	2.9
30代	(n= 91)	53.8	42.9	3.3
40～50代	(n= 126)	73.0	21.4	5.6
M1層（20～34歳）	(n= 111)	38.7	57.7	3.6
M2層（35～49歳）	(n= 133)	65.4	30.8	3.8
スイッチ意向者	(n= 139)	56.1	40.3	3.6
20代	(n= 37)	27.0	70.3	2.7
30代	(n= 45)	55.6	42.2	2.2
40～50代	(n= 57)	75.4	19.3	5.3
M1層（20～34歳）	(n= 59)	33.9	62.7	3.4
M2層（35～49歳）	(n= 64)	70.3	26.6	3.1

08_Q32

■【アイビューティーサロン】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= 287)	8.0%	10.5	19.9	19.2	15.0	15.0	12.5	38.3	72.5
20代	(n= 70)	11.4	8.6	20.0	24.3	15.7	10.0	10.0	40.0	80.0
30代	(n= 91)	9.9	15.4	17.6	17.6	11.0	16.5	12.1	42.9	71.4
40～50代	(n= 126)	4.8	7.9	21.4	17.5	17.5	16.7	14.3	34.1	69.0
M1層（20～34歳）	(n= 111)	14.4	11.7	19.8	19.8	12.6	11.7	9.9	45.9	78.4
M2層（35～49歳）	(n= 133)	5.3	9.0	21.1	19.5	15.8	16.5	12.8	35.3	70.7
スイッチ意向者	(n= 139)	10.8	5.8	16.5	18.0	20.1	17.3	11.5	33.1	71.2
20代	(n= 37)	10.8	2.7	13.5	21.6	24.3	16.2	10.8	27.0	73.0
30代	(n= 45)	17.8	13.3	13.3	17.8	13.3	13.3	11.1	44.4	75.6
40～50代	(n= 57)	5.3	11.8	21.1	15.8	22.8	21.1	12.3	28.1	66.7
M1層（20～34歳）	(n= 59)	16.9	5.1	15.3	16.9	18.6	15.3	11.9	37.3	72.9
M2層（35～49歳）	(n= 64)	7.8	6.3	17.2	21.9	21.9	14.1	10.9	31.3	75.0

08_SC3

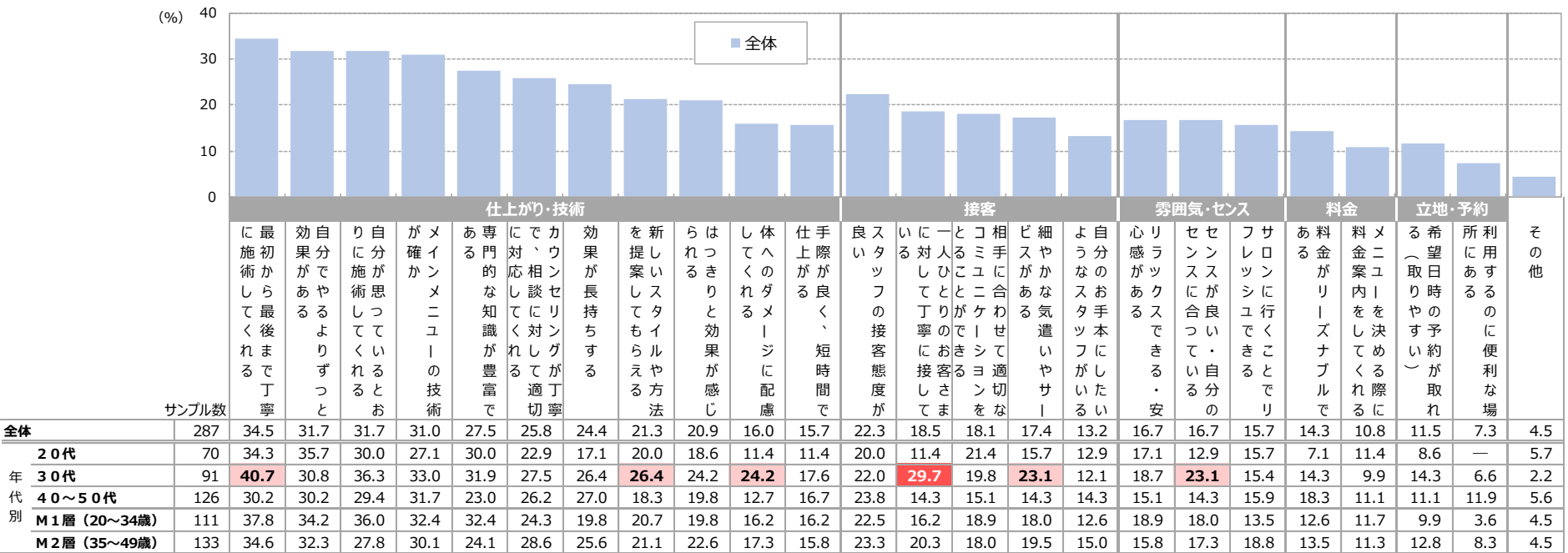


アイビューティーサロン リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った理由

■【アイビューティサロン】「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）



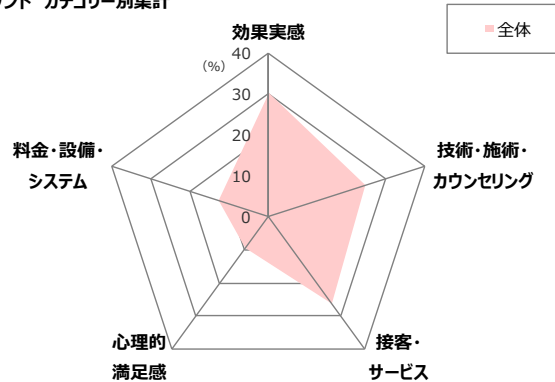
※全体から		+10pt	+5pt	※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート																					
参考) 女性全体	300	53.3	23.0	37.7	52.0	12.7	27.0	46.7	9.7	19.7	8.3	24.3	30.7	19.7	10.0	19.0	7.0	24.3	13.3	13.3	38.7	11.0	20.7	13.7	0.3
男性・女性		-18.8	8.7	- 6.0	-21.0	14.8	- 1.2	-22.3	11.6	1.2	7.7	- 8.6	- 8.4	- 1.2	8.1	- 1.6	6.2	- 7.6	3.4	2.4	-24.4	- 0.2	- 9.2	- 6.4	4.2

08_Q09



「また利用したい」と思った出来事・理由

●【MOTリポート】「アイビューティーサロン」 「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リポート】「アイビューティーサロン」 「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	287	70	91	126
有効カウントFA数	222	59	75	88
効果実感・計	30.2 (67)	28.8 (17)	28.0 (21)	33.0 (29)
効果内容：きれいになった/仕上がりが良い	16.7 (37)	18.6 (11)	16.0 (12)	15.9 (14)
効果実感：効果を実感できる	9.5 (21)	8.5 (5)	6.7 (5)	12.5 (11)
効果内容：イメージ通りの仕上がりが	1.8 (4)	—	2.7 (2)	2.3 (2)
技術・施術・カウンセリング・計	24.8 (55)	13.6 (8)	18.7 (14)	37.5 (33)
丁寧な施術	9.9 (22)	1.7 (1)	13.3 (10)	12.5 (11)
技術が確か/上手い	7.2 (16)	5.1 (3)	1.3 (1)	13.6 (12)
カウンセリングや説明が丁寧/相談に乗ってくれる	2.7 (6)	1.7 (1)	2.7 (2)	3.4 (3)
自分できないから	1.8 (4)	1.7 (1)	—	3.4 (3)
知識が豊富/アドバイスしてくれる/提案してくれる	1.4 (3)	—	—	3.4 (3)
希望にあった施術/いつも通り・思い通りにしてくれる	0.9 (2)	1.7 (1)	1.3 (1)	—
接客・サービス・計	26.1 (58)	30.5 (18)	26.7 (20)	22.7 (20)
接客態度が良い/対応が丁寧/親切	19.8 (44)	18.6 (11)	22.7 (17)	18.2 (16)
サービスが良い	3.6 (8)	5.1 (3)	2.7 (2)	3.4 (3)
スタッフとの会話が楽しい/仲良くなった	1.8 (4)	5.1 (3)	—	1.1 (1)
スタッフが美人	0.9 (2)	1.7 (1)	1.3 (1)	—
心理的満足感・計	9.5 (21)	10.2 (6)	10.7 (8)	8.0 (7)
リフレッシュ・リラックスできる・気持ち良い	3.2 (7)	1.7 (1)	4.0 (3)	3.4 (3)
(漠然と) 満足・良い	3.2 (7)	3.4 (2)	4.0 (3)	2.3 (2)
雰囲気が良い/居心地が良い	2.3 (5)	5.1 (3)	1.3 (1)	1.1 (1)
安心できる/気に入った	0.9 (2)	—	1.3 (1)	1.1 (1)
料金・設備・システム・計	12.6 (28)	10.2 (6)	13.3 (10)	13.6 (12)
料金がリーズナブル・妥当	5.4 (12)	5.1 (3)	4.0 (3)	6.8 (6)
アフターケア/施術直し	1.8 (4)	—	5.3 (4)	—
立地が良い・自宅から近い	1.8 (4)	1.7 (1)	1.3 (1)	2.3 (2)
評判・口コミが良い	1.4 (3)	1.7 (1)	—	2.3 (2)
希望日の予約が取れる(取りやすい)	0.9 (2)	1.7 (1)	1.3 (1)	—
チケット/回数券/ポイント	0.9 (2)	—	1.3 (1)	1.1 (1)
サロンがきれい/清潔/雰囲気	0.5 (1)	—	—	1.1 (1)
その他	7.2 (16)	10.2 (6)	5.3 (4)	6.8 (6)

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q10_アIR_FA

MOTサイクル«リピート»①

●【MOTリピート】「アイビューティーサロン」「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

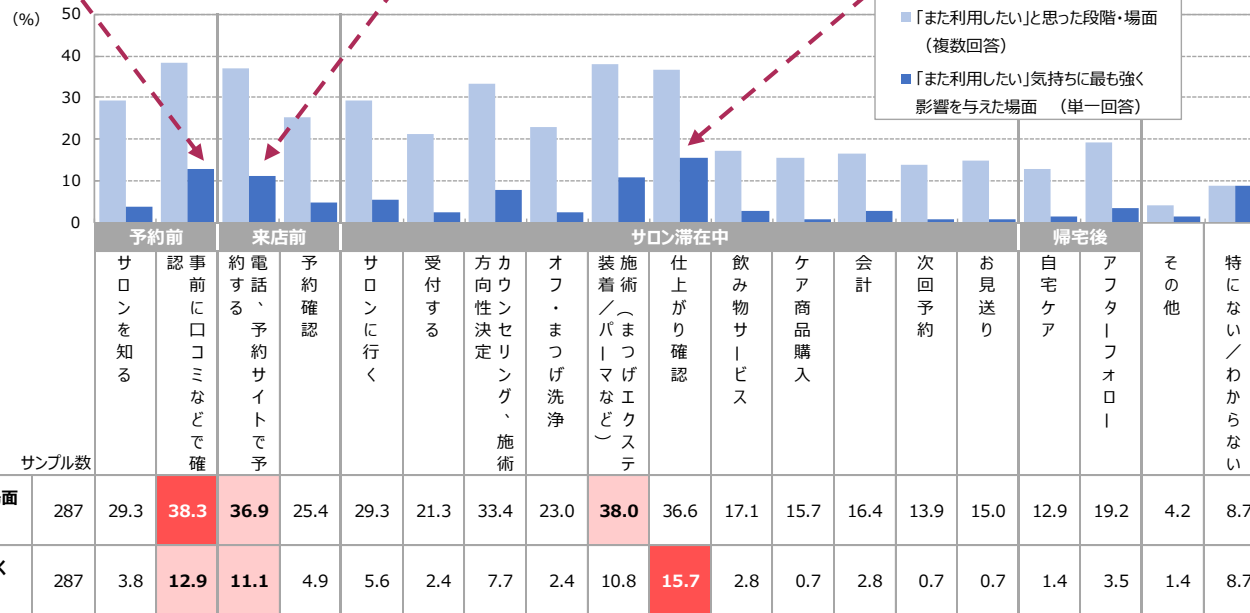
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ 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		25
1 評判・口コミが良い			13
2 (漠然と) 満足・良い			2
3 安心できる/気に入った			1
3 技術が確か/上手い			1
3 丁寧な施術			1
3 接客態度が良い/対応が丁寧/親切			1
3 立地が良い・自宅から近い			1

■ 電話、予約サイトで予約する			全体
件数ランキング	有効カウントFA数		24
1 接客態度が良い/対応が丁寧/親切			7
2 希望日の予約が取れる(取りやすい)			6
3 安心できる/気に入った			1

■ 仕上がり確認			全体
件数ランキング	有効カウントFA数		44
1 きれいになった/仕上がりが良い			23
2 仕上がり確認がきちんとしてる			6
3 イメージ通りの仕上がり			3
3 効果を実感できる			3

■ 【アイビューティーサロン】「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）

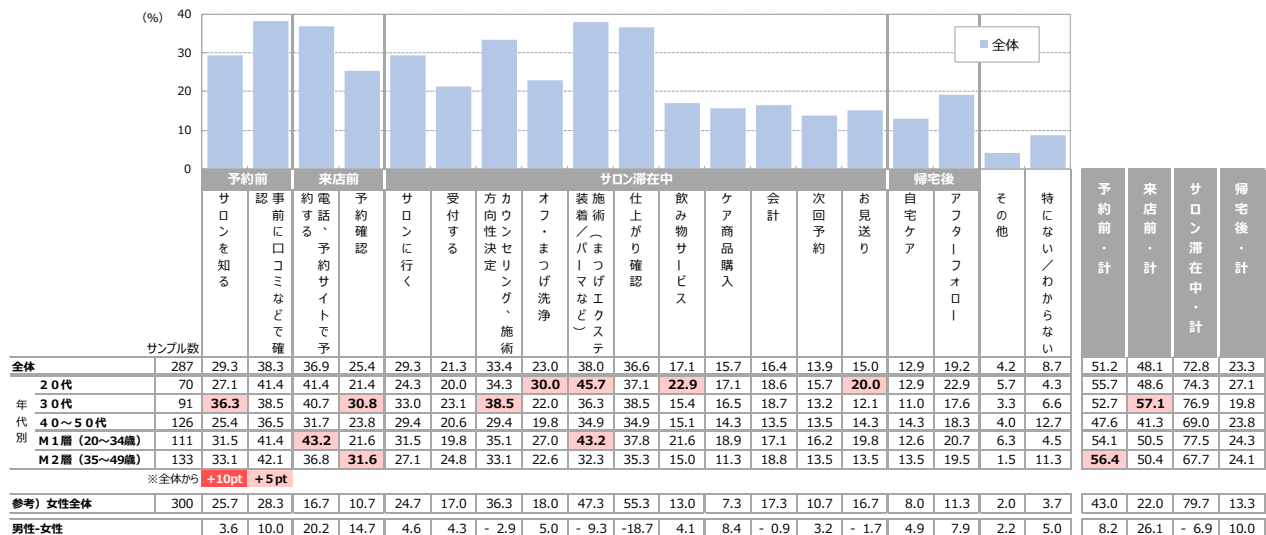


※ 1位 2～3位 設問ごとスコア上位1～3位の項目

08_Q13_00

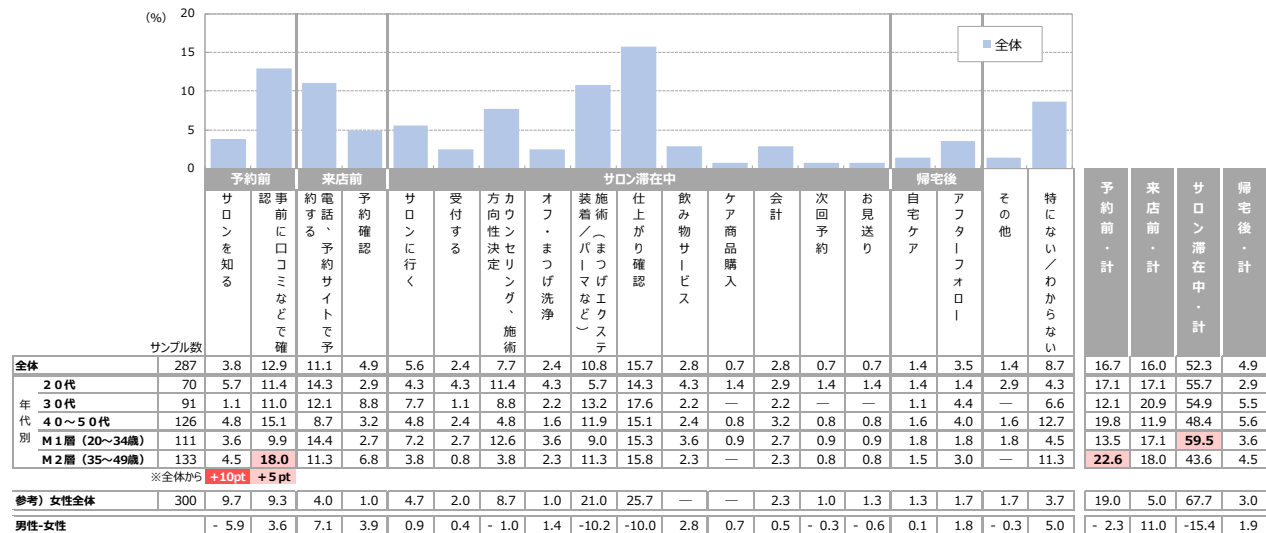
A MOTサイクル«リピート»②

■【アイビューティーサロン】「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）



08_Q13_01

■【アイビューティーサロン】「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）



08_Q13_02

「また利用したい」気持ちに最も影響を与えた場面 具体的な状況（自由回答）

●【MOTリポート】「アイビューティーサロン」「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）

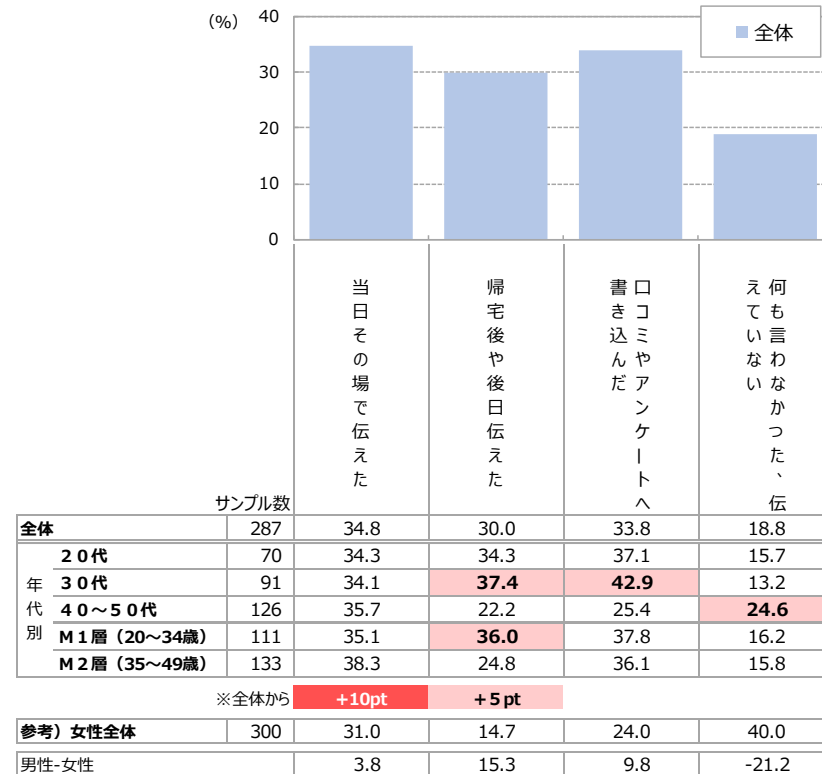
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ 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	25
1 評判・口コミが良い		13
2 （漠然と）満足・良い		2
3 安心できる/気に入った		1
3 技術が確か/上手い		1
3 丁寧な施術		1
3 接客態度が良い/対応が丁寧/親切		1
3 立地が良い・自宅から近い		1
その他		5

■ 電話、予約サイトで予約する		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	24
1 接客態度が良い/対応が丁寧/親切		7
2 希望日の予約が取れる(取りやすい)		6
3 安心できる/気に入った		1
その他		10

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	44
1 きれいになった/仕上がりが良い		23
2 仕上がり確認がきちんとしてる		6
3 イメージ通りの仕上がり		3
3 効果を実感できる		3
5 接客態度が良い/対応が丁寧/親切		2
5 カウンセリングや説明が丁寧/相談に乗ってくれる		2
5 （漠然と）満足・良い		2
8 安心できる/気に入った		1
8 自分できないから		1
8 雰囲気が良い/居心地が良い		1
8 丁寧な施術		1
8 リフレッシュ・リラックスできる・気持ち良い		1
その他		2

■ [アイビューティーサロン] 「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）



08_Q15



アイビューティーサロン スイッチ（サロンを変えたい） 理由 MOTサイクル

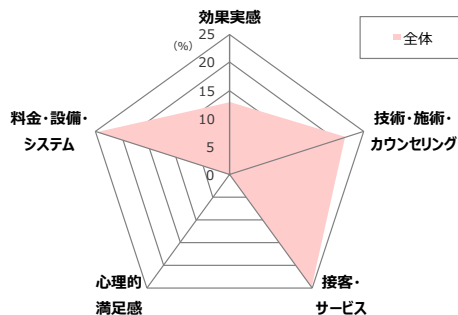
[illegible]

参考) 女性全体	300	10.7	8.0	30.3	50.0	42.7	18.3	33.0	11.3	6.3	24.7	6.3	10.3	7.0	8.7	5.3	13.7	8.3	6.3	11.7	8.7	6.7	3.7	5.7	4.3
男性-女性		12.3	12.1	-13.0	-33.5	-26.9	- 2.5	-17.2	2.4	3.8	-12.5	3.1	- 1.7	0.2	- 2.2	- 0.3	- 5.1	- 3.3	- 1.3	4.1	- 1.5	- 1.7	4.2	0.8	2.9

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

A「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】「アイビューティーサロン」「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】「アイビューティーサロン」「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	139	37	45	57
有効カウントFA数	93	25	32	36
効果実感・計	12.9 (12)	16.0 (4)	6.3 (2)	16.7 (6)
効果実感：仕上がりが悪い/効果が感じられない	5.4 (5)	4.0 (1)	3.1 (1)	8.3 (3)
効果実感：イメージと違った/意思が伝わらなかった/要望と違う	5.4 (5)	8.0 (2)	3.1 (1)	5.6 (2)
効果実感：効果が長続きしない/すぐ取れた	2.2 (2)	4.0 (1)	—	2.8 (1)
技術・施術・カウンセリング・計	21.5 (20)	16.0 (4)	25.0 (8)	22.2 (8)
施術中の痛み・違和感等のトラブル	6.5 (6)	4.0 (1)	12.5 (4)	2.8 (1)
施術が下手/技術が低い	5.4 (5)	—	6.3 (2)	8.3 (3)
施術が雑・荒っぽい	3.2 (3)	4.0 (1)	—	5.6 (2)
手際が悪い	3.2 (3)	4.0 (1)	3.1 (1)	2.8 (1)
スタッフによって技術に差がある	1.1 (1)	—	—	2.8 (1)
カウンセリングがない/反映されない/イメージが伝わらない	1.1 (1)	4.0 (1)	—	—
要望を無視される・強引	1.1 (1)	—	3.1 (1)	—
接客・サービス・計	24.7 (23)	32.0 (8)	18.8 (6)	25.0 (9)
接客態度が悪い/失礼	14.0 (13)	24.0 (6)	6.3 (2)	13.9 (5)
喋りすぎる/自慢話や悪口を言う	4.3 (4)	4.0 (1)	6.3 (2)	2.8 (1)
勧誘がひどい・しつこい	2.2 (2)	—	3.1 (1)	2.8 (1)
サービスが良くない	1.1 (1)	—	—	2.8 (1)
新人をつけられた/スタッフが変わった	1.1 (1)	4.0 (1)	—	—
スタッフ不足	1.1 (1)	—	3.1 (1)	—
愛想がない	1.1 (1)	—	—	2.8 (1)
心理的満足感・計	—	—	—	—
料金・設備・システム・計	24.7 (23)	20.0 (5)	21.9 (7)	30.6 (11)
料金が高い/料金が不明瞭	19.4 (18)	16.0 (4)	18.8 (6)	22.2 (8)
立地が悪い/自宅から遠い	3.2 (3)	—	3.1 (1)	5.6 (2)
清潔感がない・店が汚い	1.1 (1)	—	—	2.8 (1)
待ち時間が長い	1.1 (1)	4.0 (1)	—	—
その他	17.2 (16)	20.0 (5)	15.6 (5)	16.7 (6)

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q25_アイS_FA

MOTサイクル«スイッチ（サロンを変えたい）»①

■電話、予約サイトで予約する	全体
件数ランキング	有効カウントFA数 5
1 接客態度が悪い／失礼	1

■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 7
1 接客態度が悪い／失礼	1
1 仕上がりが悪い／効果が感じられない	1
1 手際が悪い	1
1 カウンセリングがない／反映されない／イメージが伝わらない	1

■サロンに行く	全体
件数ランキング	有効カウントFA数 7
1 接客態度が悪い／失礼	1
1 立地が悪い／自宅から遠い	1

■施術（まつげエクステ装着／パーマなど）	全体
件数ランキング	有効カウントFA数 12
1 施術が雑・荒っぽい	2
1 仕上がりが悪い／効果が感じられない	2
1 施術中の痛み・違和感等のトラブル	2

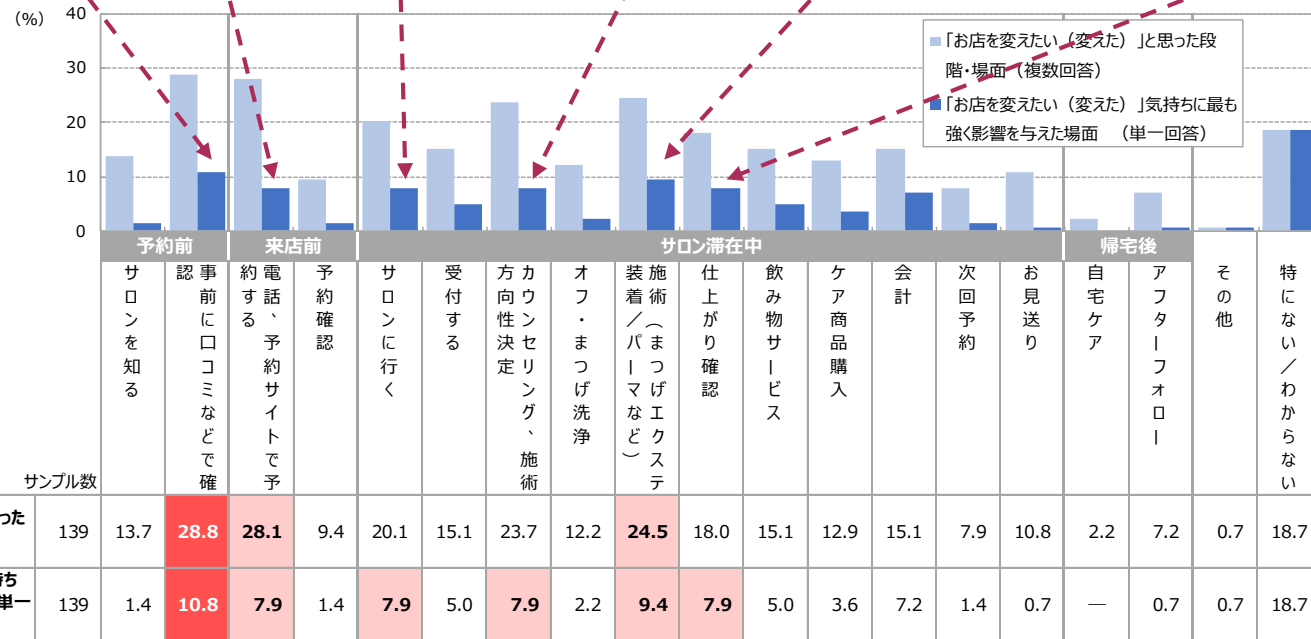
■仕上がり確認	全体
件数ランキング	有効カウントFA数 9
1 イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	3
2 接客態度が悪い／失礼	1
2 施術が雑・荒っぽい	1
2 スタッフによって技術に差がある	1
2 デザインが気に入らない	1

●【MOTスイッチ】«アイビューティーサロン»「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 ワースト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 11
1 評判・口コミが悪い	2

■【アイビューティーサロン】「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）

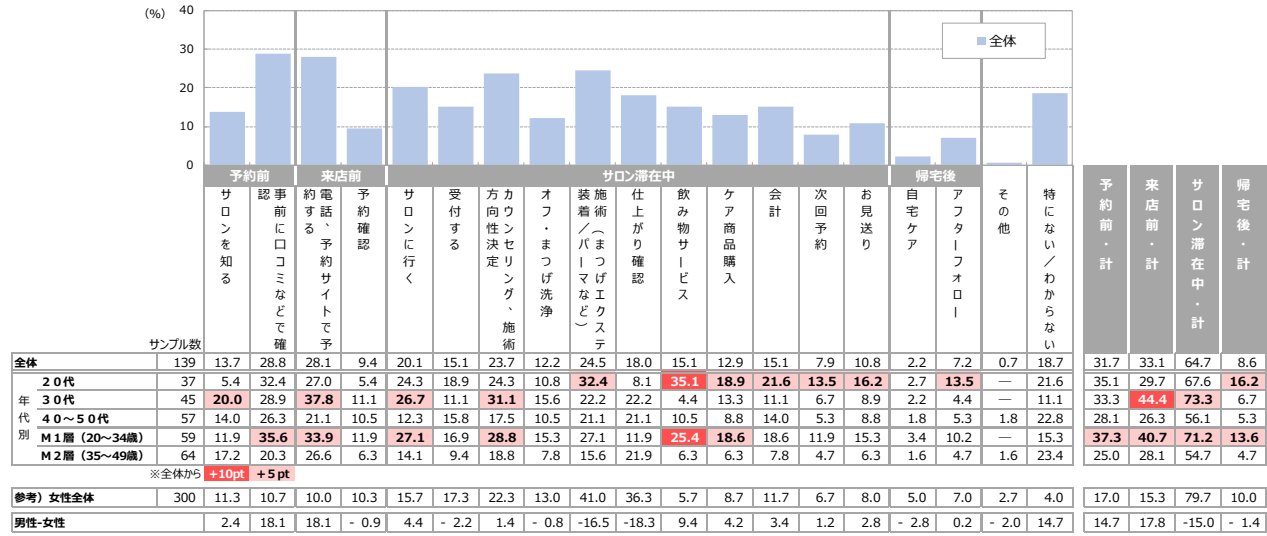


※ 1位 2～3位 設問ごとスコア上位1～3位の項目

08_Q28_00

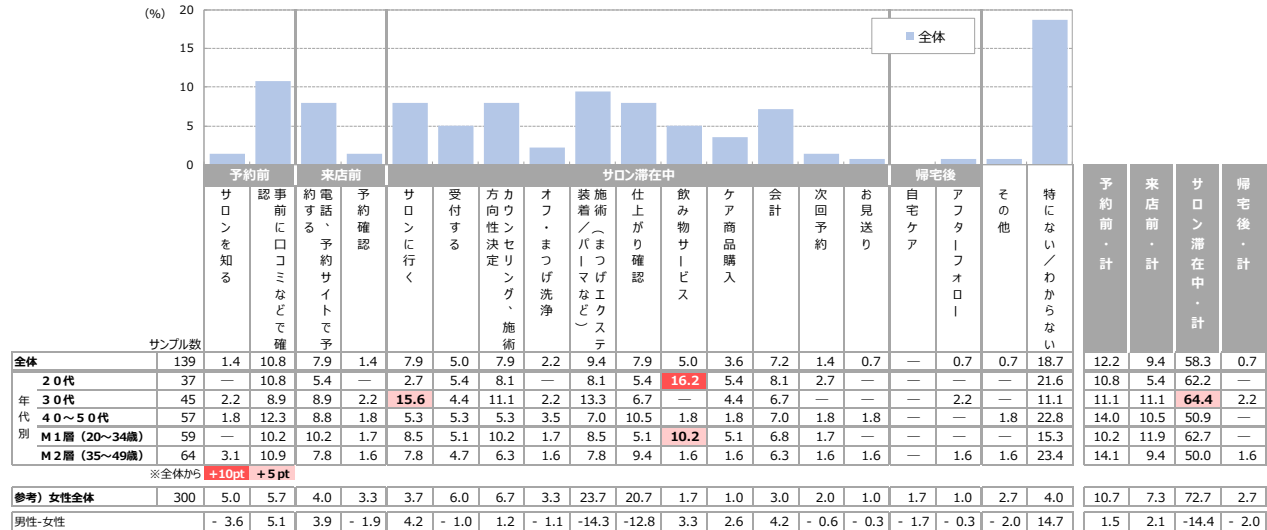
A MOTサイクル«スイッチ（サロンを変えたい）»②

■【アイビューティーサロン】「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）



06_Q28_01

■【アイビューティーサロン】「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）



06_Q28_02

「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】「アイビューティーサロン」「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

■ 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	11
1 評判・口コミが悪い		2
その他		9

■ 電話、予約サイトで予約する		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	5
1 接客態度が悪い／失礼		1
その他		4

■ サロンに行く		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	7
1 接客態度が悪い／失礼		1
1 立地が悪い／自宅から遠い		1
その他		5

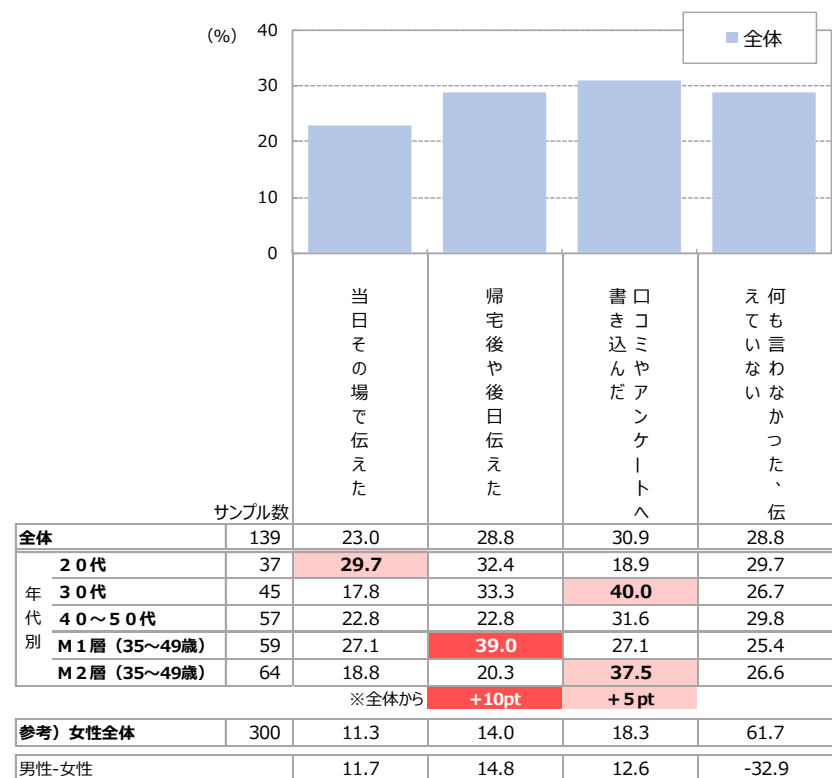
■ カウンセリング、施術方向性決定		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	7
1 接客態度が悪い／失礼		1
1 仕上がりが悪い／効果が感じられない		1
1 手際が悪い		1
1 カウンセリングがない／反映されない／イメージが伝わらない		1
その他		3

■ 施術（まつげエクステ装着／パーマなど）		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	12
1 施術が雑・荒っぽい		2
1 仕上がりが悪い／効果が感じられない		2
1 施術中の痛み・違和感等のトラブル		2
4 イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う		1
4 接客態度が悪い／失礼		1
4 手際が悪い		1
4 施術が下手／技術が低い		1
その他		3

■ 仕上がりの確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	9
1 イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う		3
2 接客態度が悪い／失礼		1
2 施術が雑・荒っぽい		1
2 スタッフによって技術に差がある		1
2 デザインが気に入らない		1
その他		2

A 「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

■【アイビューティーサロン】 「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）



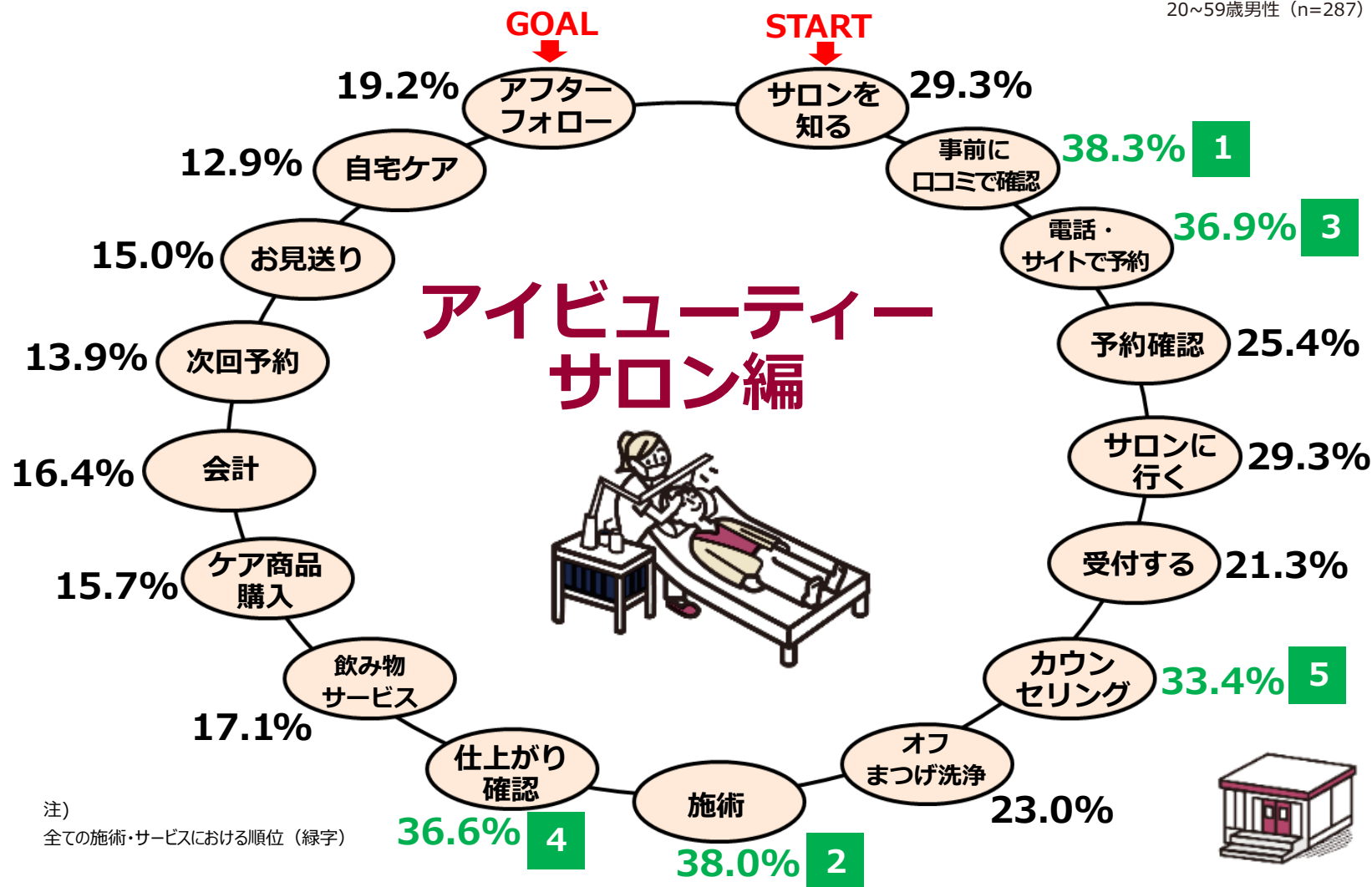
08_Q30



【サマリ】 アイビューティーサロン MOTサイクル (リピート／スイッチ)

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=287) ※複数回答



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
「メンズMOTサイクル調査」(2019/11月)

20~59歳男性 (n=139) ※複数回答

