



メンズ顧客満足調査 (MOT) 図表集 (美容室／ヘアサロン編)

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	<ul style="list-style-type: none"> ✓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	<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「MApps Panel」を利用） 																								
調査エリア	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 全国 																								
回収数	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 ・男性20～59歳、過去1年に美容室／美容院／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 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>20代</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>50代</th> <th>M1層 (20～34歳)</th> <th>M2層 (35～49歳)</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>リピート意向者</td> <td>69</td> <td>95</td> <td>89</td> <td>47</td> <td>115</td> <td>138</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>スイッチ意向者</td> <td>63</td> <td>111</td> <td>90</td> <td>36</td> <td>118</td> <td>146</td> <td>300</td> </tr> </tbody> </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	69	95	89	47	115	138	300	スイッチ意向者	63	111	90	36	118	146	300
	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	69	95	89	47	115	138	300																		
スイッチ意向者	63	111	90	36	118	146	300																		
実査期間	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2019年10月31日（木）～2019年11月6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

■ [美容室/ヘアサロン] 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= 300)	9.3%	13.7	15.3	16.3	17.0	12.7	9.7	6.0	38.3	46.0	38.3
スイッチ意向者	(n= 300)	6.7	14.3	18.3	18.7	16.3	13.7	6.7	5.3	39.3	48.7	38.0

01_F02

■ [美容室/ヘアサロン] 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)	10.3%	37.7	4.0	12.0	21.0	8.0	7.0
スイッチ意向者	(n= 300)	9.3	39.0	6.0	11.0	20.7	6.7	7.3

01_F03

■ [美容室/ヘアサロン] 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= 300)	69.3%	2.7	0.7	5.7	10.0	4.0	4.3	2.7	2.7		92.3
スイッチ意向者	(n= 300)	74.3	2.0	1.0	6.0	8.0	3.0	1.7	2.7	1.3	94.3	

01_SC2

A 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)

		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)	52.0%	44.3	3.7
20代	(n= 69)	27.5	72.5	—
30代	(n= 95)	49.5	47.4	3.2
40~50代	(n= 136)	66.2	27.9	5.9
M1層 (20~34歳)	(n= 115)	33.9	65.2	0.9
M2層 (35~49歳)	(n= 138)	63.0	33.3	3.6
スイッチ意向者	(n= 300)	53.3	42.3	4.3
20代	(n= 63)	27.0	73.0	—
30代	(n= 111)	53.2	43.2	3.6
40~50代	(n= 126)	66.7	26.2	7.1
M1層 (20~34歳)	(n= 118)	42.4	56.8	0.8
M2層 (35~49歳)	(n= 146)	59.6	35.6	4.8

01_Q20

■ [美容室/ヘアサロン] 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	1カ月に1回程度						
●凡例										
レポート意向者	(n= 300)	2.7	3.0	33.0	28.3	24.0	7.0	2.0	38.7	91.0
20代	(n= 69)	4.3	8.7	31.9	24.6	24.6	4.3	1.4	44.9	94.2
30代	(n= 95)	3.2	2.1	32.6	23.2	29.5	8.4	1.1	37.9	90.5
40~50代	(n= 136)	1.5	0.7	33.8	33.8	19.9	7.4	2.9	36.0	89.7
M1層 (20~34歳)	(n= 115)	4.3	6.1	36.5	22.6	24.3	4.3	1.7	47.0	93.9
M2層 (35~49歳)	(n= 138)	2.2	0.7	28.3	33.3	26.1	8.0	1.4	31.2	90.6
スイッチ意向者	(n= 300)	5.0	5.3	30.3	26.7	18.0	10.3	4.3	40.7	85.3
20代	(n= 63)	4.8	12.7	25.4	25.4	20.6	7.9	3.2	42.9	88.9
30代	(n= 111)	8.1	4.5	30.6	25.2	17.1	9.9	4.5	43.2	85.6
40~50代	(n= 126)	2.4	2.4	32.5	28.6	17.5	11.9	4.8	37.3	83.3
M1層 (20~34歳)	(n= 118)	6.8	8.5	28.8	28.0	16.9	7.6	3.4	44.1	89.0
M2層 (35~49歳)	(n= 146)	4.8	2.7	31.5	25.3	18.5	11.6	5.5	39.0	82.9

01_S03

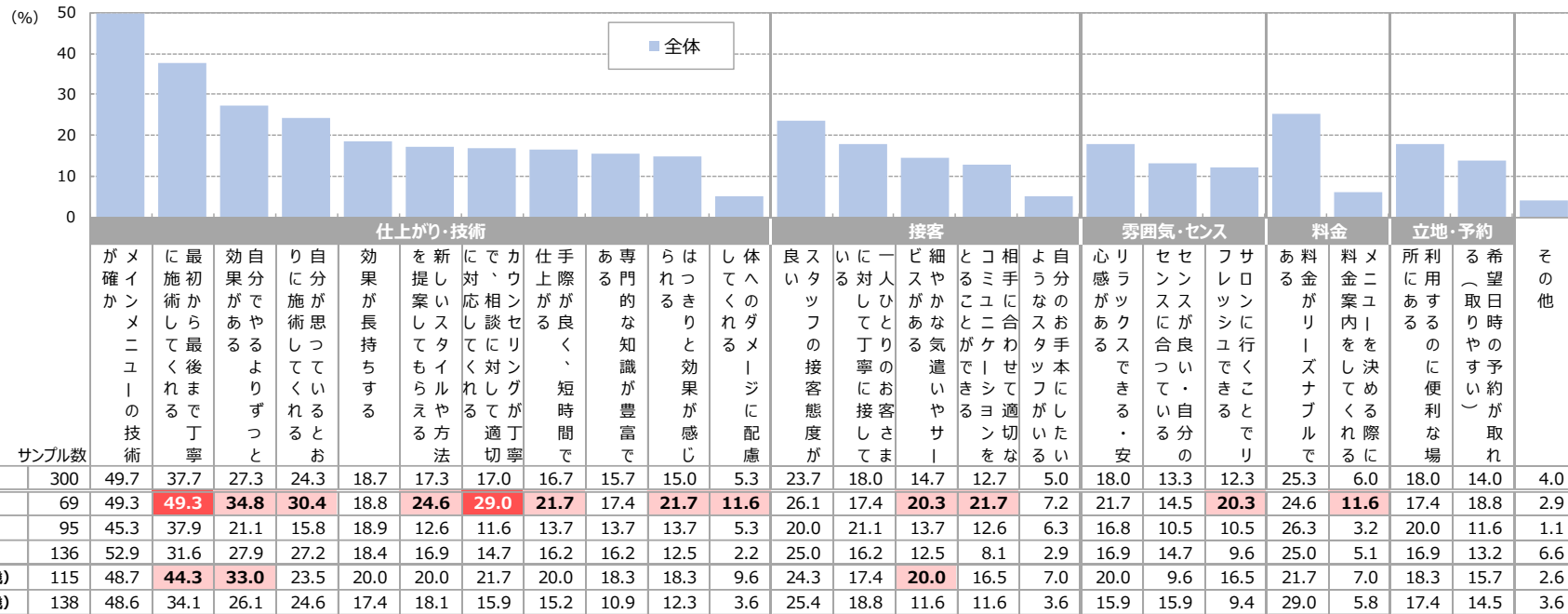


美容室／ヘアサロン リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った理由

■ [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	仕上がりが良い	最新の技術	効果がある	自分に合った施術	効果が長持ちする	新しいスタイル	丁寧な対応	カウンセリング	手際が良い	専門的な知識	最新の設備	清潔感	スタイリング	接客態度	一人ひとりに丁寧	細やかな気遣い	コミュニケーション	相手が上手	自分のスタイル	リラックスできる	センスが良い	フレンドリー	料金が高い	メニューが豊富	利用しやすい	希望の日取り	その他	
全体	300	49.7	37.7	27.3	24.3	18.7	17.3	17.0	16.7	15.7	15.0	14.7	13.7	12.7	12.3	11.6	10.5	9.4	8.3	7.3	6.3	5.3	4.0	3.6	2.9	2.9	2.9	2.9
20代	69	49.3	49.3	34.8	30.4	18.8	24.6	29.0	21.7	17.4	21.7	11.6	26.1	17.4	20.3	21.7	7.2	21.7	14.5	20.3	24.6	11.6	17.4	18.8	2.9	18.8	2.9	2.9
30代	95	45.3	37.9	21.1	15.8	18.9	12.6	11.6	13.7	13.7	13.7	5.3	20.0	21.1	13.7	12.6	6.3	16.8	10.5	10.5	26.3	3.2	20.0	11.6	1.1	11.6	1.1	1.1
40~50代	136	52.9	31.6	27.9	27.2	18.4	16.9	14.7	16.2	16.2	12.5	2.2	25.0	16.2	12.5	8.1	2.9	16.9	14.7	9.6	25.0	5.1	16.9	13.2	6.6	13.2	6.6	6.6
M1層 (20~34歳)	115	48.7	44.3	33.0	23.5	20.0	20.0	21.7	20.0	18.3	18.3	9.6	24.3	17.4	20.0	16.5	7.0	20.0	9.6	16.5	21.7	7.0	18.3	15.7	2.6	15.7	2.6	2.6
M2層 (35~49歳)	138	48.6	34.1	26.1	24.6	17.4	18.1	15.9	15.2	10.9	12.3	3.6	25.4	18.8	11.6	11.6	3.6	15.9	15.9	9.4	29.0	5.8	17.4	14.5	3.6	14.5	3.6	3.6

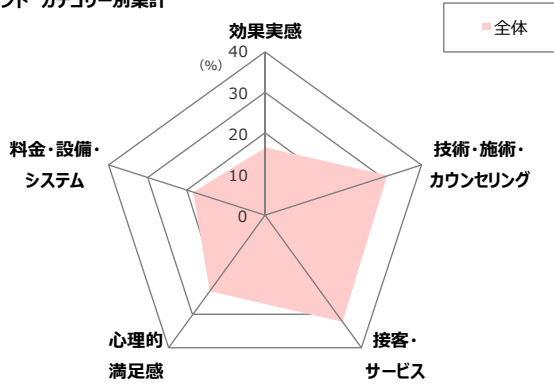
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

参考) 女性全体	300	46.7	49.3	26.0	41.3	24.3	22.0	29.7	20.7	17.3	16.0	8.3	42.7	31.3	24.0	27.7	7.3	29.0	20.3	15.0	36.7	12.7	23.3	23.7	1.3	23.7	1.3	1.3
男性・女性		3.0	-11.6	1.3	-17.0	- 5.6	- 4.7	-12.7	- 4.0	- 1.6	- 1.0	- 3.0	-19.0	-13.3	- 9.3	-15.0	- 2.3	-11.0	- 7.0	- 2.7	-11.4	- 6.7	- 5.3	- 9.7	2.7	- 9.7	2.7	2.7

01_Q01

「また利用したい」と思った出来事・理由

●【MOTレポート】「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 カテゴリ別集計



●【MOTレポート】「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

調査数 有効カウントFA数	全体	年代別		
		20代	30代	40～50代
300	256	69	95	136
		62	80	114
効果実感・計	16.4 (42)	19.4 (12)	16.3 (13)	14.9 (17)
効果内容：仕上がりがきれい/気に入った	7.8 (20)	9.7 (6)	6.3 (5)	7.9 (9)
効果内容：イメージ通りの仕上がりになった	7.8 (20)	9.7 (6)	8.8 (7)	6.1 (7)
効果内容：手入れがしやすい	0.4 (1)	—	1.3 (1)	—
効果実感：効果を感じる	0.4 (1)	—	—	0.9 (1)
技術・施術・カウンセリング・計	31.3 (80)	17.7 (11)	26.3 (21)	42.1 (48)
技術が確か/上手	12.9 (33)	4.8 (3)	10.0 (8)	19.3 (22)
丁寧な施術	3.9 (10)	—	3.8 (3)	6.1 (7)
カウンセリングが丁寧/話や希望を聞いてくれる	3.1 (8)	3.2 (2)	2.5 (2)	3.5 (4)
悩みや髪質に応じた提案・施術/理解してくれている	3.1 (8)	4.8 (3)	3.8 (3)	1.8 (2)
センスが良い/似合うスタイルにしてくれる	2.7 (7)	1.6 (1)	—	5.3 (6)
知識が豊富/アドバイスをしてくれる	2.3 (6)	—	3.8 (3)	2.6 (3)
手際が良い/短時間で仕上がる	2.0 (5)	1.6 (1)	1.3 (1)	2.6 (3)
気に入っているトリートメントがある/薬剤にこだわっている	0.8 (2)	1.6 (1)	—	0.9 (1)
使っている薬剤・トリートメントが良い	0.4 (1)	—	1.3 (1)	—
接客・サービス・計	32.0 (82)	48.4 (30)	37.5 (30)	19.3 (22)
接客態度・人柄が良い/親切	19.1 (49)	25.8 (16)	21.3 (17)	14.0 (16)
担当と話が合う/気が合う/話しやすい	6.3 (16)	9.7 (6)	10.0 (8)	1.8 (2)
サービスが良い	3.5 (9)	9.7 (6)	—	2.6 (3)
余計なおしゃべりをしない/会話の量が適度	2.0 (5)	—	6.3 (5)	—
スタッフがかわいい・きれい	1.2 (3)	3.2 (2)	—	0.9 (1)
心理的満足感・計	23.0 (59)	22.6 (14)	21.3 (17)	24.6 (28)
リラックスできる/居心地が良い/気分が良い	9.4 (24)	9.7 (6)	8.8 (7)	9.6 (11)
付き合いが長い/行き付けたから	5.1 (13)	4.8 (3)	5.0 (4)	5.3 (6)
(漠然と) 満足・良い	4.7 (12)	3.2 (2)	3.8 (3)	6.1 (7)
お店の雰囲気が良い	2.3 (6)	1.6 (1)	2.5 (2)	2.6 (3)
安心できる/信頼できる	1.2 (3)	1.6 (1)	1.3 (1)	0.9 (1)
おしゃれなお客さまが多い	0.4 (1)	1.6 (1)	—	—
料金・設備・システム・計	18.4 (47)	14.5 (9)	20.0 (16)	19.3 (22)
料金がリーズナブル・安い	12.9 (33)	9.7 (6)	13.8 (11)	14.0 (16)
立地が良い/自宅から近い	3.5 (9)	1.6 (1)	6.3 (5)	2.6 (3)
予約が取りやすい/予約不要	0.8 (2)	1.6 (1)	—	0.9 (1)
サロンに清潔感がある	0.8 (2)	—	—	1.8 (2)
待ち時間が少ない	0.4 (1)	1.6 (1)	—	—
その他	2.3 (6)	—	1.3 (1)	4.4 (5)

※全体 (%) より **+3pt** **-3pt**

Q02_ハPR_FA



MOTサイクル「レポート」①

●【MOTレポート】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

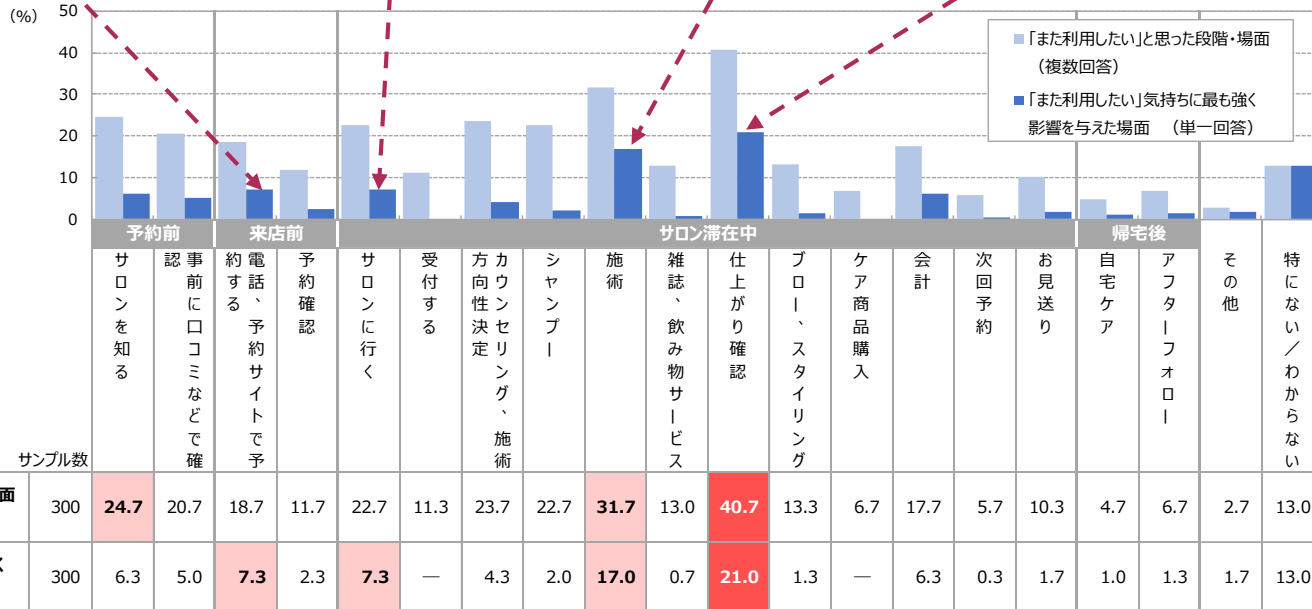
■ 電話、予約サイトで予約する		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	14
1	調べる（電話帳・ネット・SNS等）／予約（HP・電話）	7
2	評判・口コミが良い	1
2	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる／説明が分かりやすい	1
2	イメージ通りの仕上がりになった／意思が伝わりやすい	1
2	手際が良い／短時間で仕上がる	1
2	接客態度・人柄が良い／親切	1
2	予約が取りやすい／予約不要	1

■ サロンに行く		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	17
1	お店の雰囲気が良い	2
1	（漠然と）満足・良い	2
3	調べる（電話帳・ネット・SNS等）／予約（HP・電話）	1
3	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる／説明が分かりやすい	1
3	接客態度・人柄が良い／親切	1
3	立地が良い／自宅から近い	1
3	技術が確か／上手	1
3	リラックスできる／居心地が良い／気分が良い	1
3	気分転換	1
3	料金がリーズナブル・安い	1

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	49
1	丁寧な施術	12
2	イメージ通りの仕上がりになった／意思が伝わりやすい	11
3	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる／説明が分かりやすい	5

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	60
1	仕上がりがきれい／気に入った	19
2	イメージ通りの仕上がりになった／意思が伝わりやすい	14
3	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる／説明が分かりやすい	7

■ 【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）

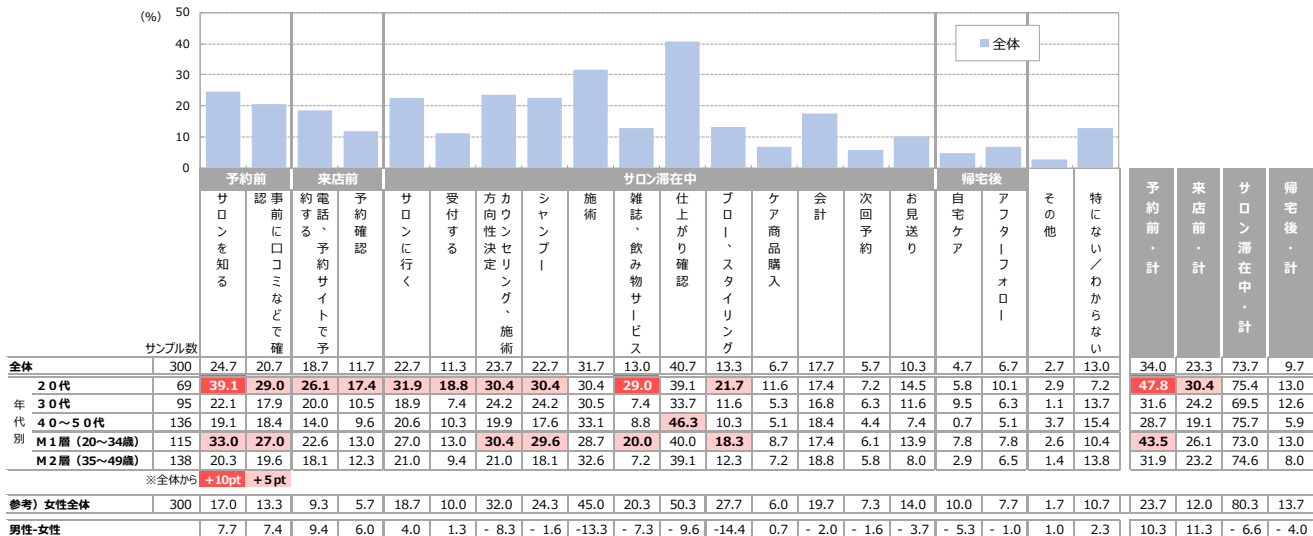


※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

01_Q03_00

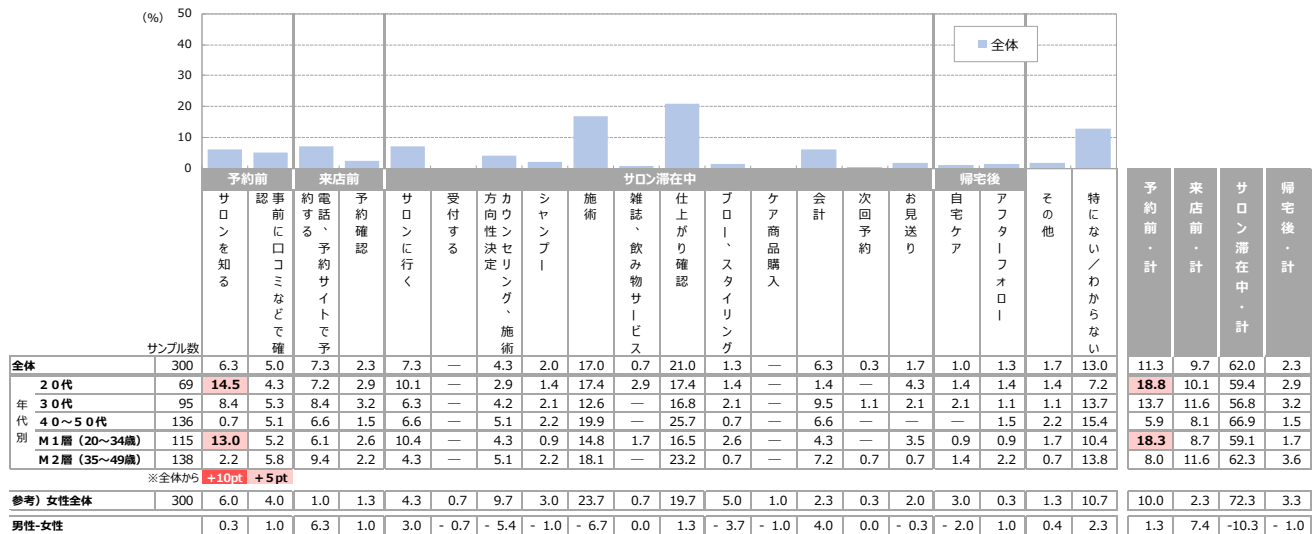
A MOTサイクル«レポート»②

■ [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）（レポート意向者/複数回答）



01_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）（レポート意向者/単一回答）



01_Q03.02

「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】「美容室／ヘアサロン」で「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

■ 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	14
1	調べる（電話帳・ネット・SNS等）／予約（HP・電話）	7
2	評判・口コミが良い	1
2	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる／説明が分かりやすい	1
2	イメージ通りの仕上がりになった／意思が伝わりやすい	1
2	手際が良い／短時間で仕上がる	1
2	接客態度・人柄が良い／親切	1
2	予約が取りやすい／予約不要	1
	その他	1

■ サロンに行く		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	17
1	お店の雰囲気が良い	2
1	（漠然と）満足・良い	2
3	調べる（電話帳・ネット・SNS等）／予約（HP・電話）	1
3	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる／説明が分かりやすい	1
3	接客態度・人柄が良い／親切	1
3	立地が良い／自宅から近い	1
3	技術が確か／上手	1
3	リラックスできる／居心地が良い／気分が良い	1
3	気分転換	1
3	料金がリーズナブル・安い	1
	その他	6

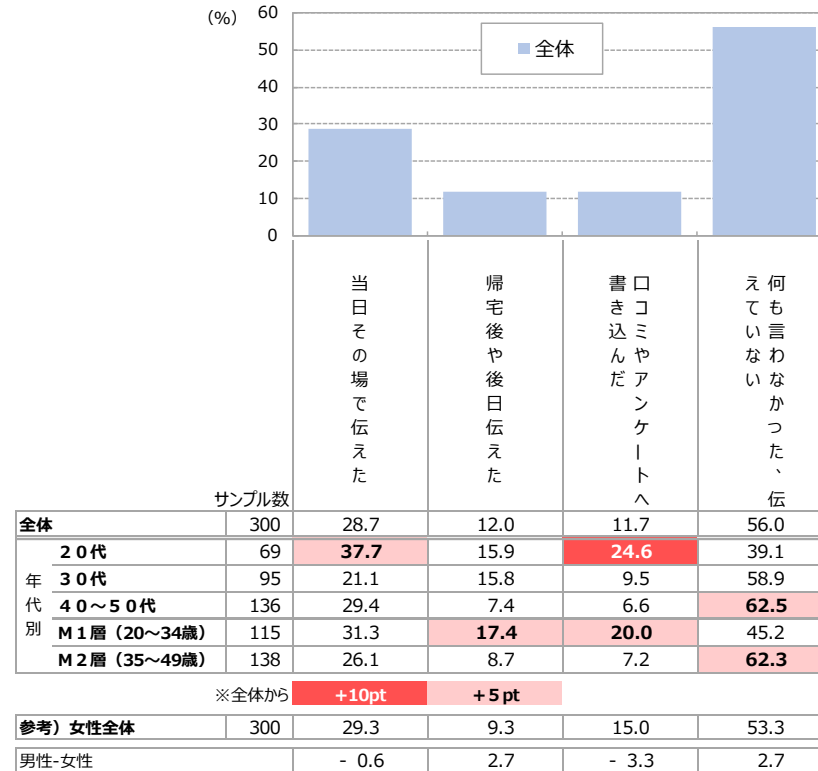
■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	49
1	丁寧な施術	12
2	イメージ通りの仕上がりになった／意思が伝わりやすい	11
3	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる／説明が分かりやすい	5
4	手際が良い／短時間で仕上がる	4
4	リラックスできる／居心地が良い／気分が良い	4
6	仕上がりがきれい／気に入った	3
6	技術が確か／上手	3
6	接客態度・人柄が良い／親切	3
6	悩みや髪質に応じた提案・施術／理解してくれている	3
10	余計なおしゃべりをしない／会話の量が適度	2
10	（漠然と）満足・良い	2
12	知識が豊富／アドバイスをしてくれる	1
12	センスが良い／似合うスタイルにしてくれる	1
	その他	2

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	60
1	仕上がりがきれい／気に入った	19
2	イメージ通りの仕上がりになった／意思が伝わりやすい	14
3	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる／説明が分かりやすい	7
4	丁寧な施術	4
4	鏡で確認してくれる	4
4	（漠然と）満足・良い	4
7	センスが良い／似合うスタイルにしてくれる	3
8	悩みや髪質に応じた提案・施術／理解してくれている	2
9	担当と話が合う／気が合う／話しやすい	1
9	接客態度・人柄が良い／親切	1
9	手際が良い／短時間で仕上がる	1
9	付き合いが長い／行き付けだから	1
	その他	2



「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)



01_009

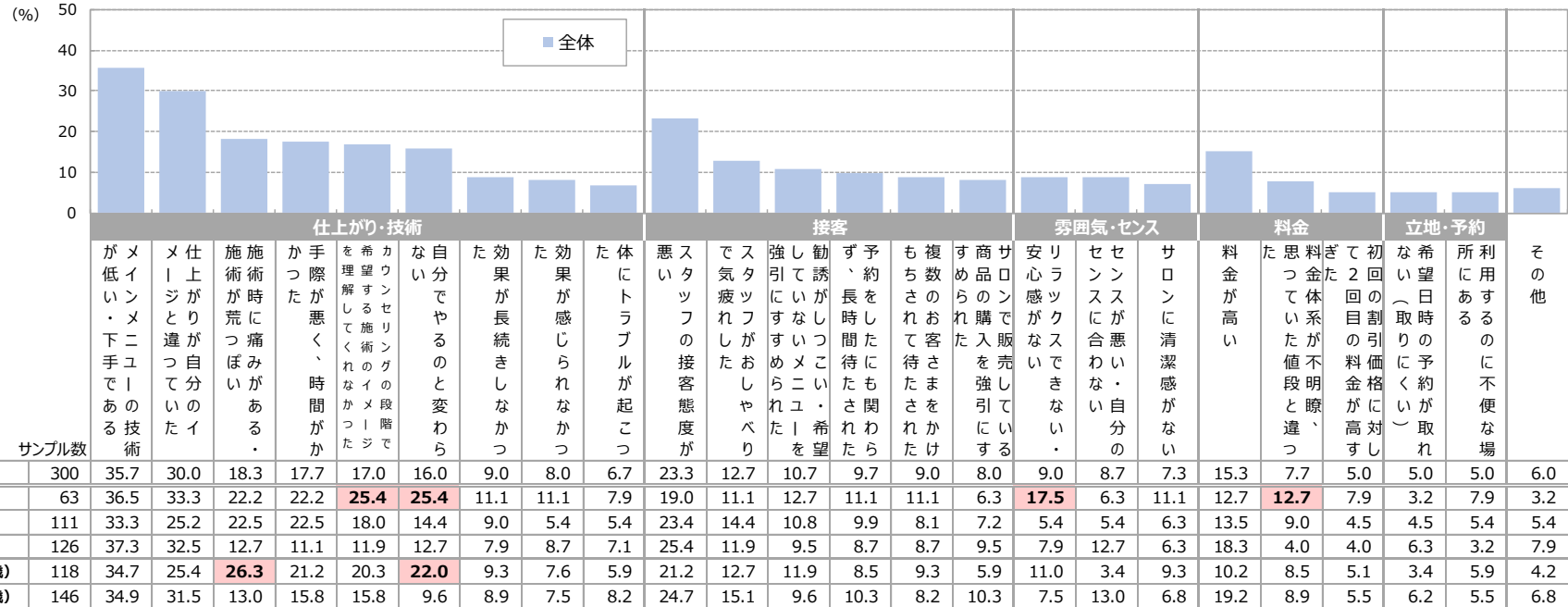


美容室／ヘアサロン スイッチ（サロンを変えたい） 理由 MOTサイクル



「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	メニュー・メニューの技術	メニュー・メニューの技術	施術時に痛みがある・	手際が悪く、時間が	希望する施術のイメージ	カウンセリングの段階で	自分でやるのと変わら	効果が長続きしなかつ	効果が感じられなかつ	体にトラブルが起こつ	スタッフの接客態度が	スタッフがおしゃれな	強引にすすめる人が	勧誘がしつこい・希望	予約したにも関わら	複数のお客さまを	商品の購入を強	サロンで販売してい	安心感ができない・	センスが合わない・自	サロンに清潔感がない	料金が安い	料金体系が不明瞭、	ぎたが不明瞭、	初回の割引価格に	ない（取りにくい）	希望日時の予約が	所にあるのに不便な	利用するのに不便な	その他
全体	300	35.7	30.0	18.3	17.7	17.0	16.0	9.0	8.0	6.7	23.3	12.7	10.7	9.7	9.0	9.0	8.0	9.0	8.7	7.3	15.3	7.7	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	6.0	
20代	63	36.5	33.3	22.2	22.2	25.4	25.4	11.1	11.1	7.9	19.0	11.1	12.7	11.1	11.1	6.3	17.5	6.3	11.1	12.7	12.7	7.9	7.9	3.2	7.9	3.2	7.9	3.2		
30代	111	33.3	25.2	22.5	22.5	18.0	14.4	9.0	5.4	5.4	23.4	14.4	10.8	9.9	8.1	7.2	5.4	5.4	6.3	13.5	9.0	4.5	4.5	5.4	5.4	5.4	5.4			
40~50代	126	37.3	32.5	12.7	11.1	11.9	12.7	7.9	8.7	7.1	25.4	11.9	9.5	8.7	8.7	9.5	7.9	12.7	6.3	18.3	4.0	4.0	6.3	3.2	7.9	3.2	7.9			
M1層 (20~34歳)	118	34.7	25.4	26.3	21.2	20.3	22.0	9.3	7.6	5.9	21.2	12.7	11.9	8.5	9.3	5.9	11.0	3.4	9.3	10.2	8.5	5.1	3.4	5.9	4.2	5.9	4.2			
M2層 (35~49歳)	146	34.9	31.5	13.0	15.8	15.8	9.6	8.9	7.5	8.2	24.7	15.1	9.6	10.3	8.2	10.3	7.5	13.0	6.8	19.2	8.9	5.5	6.2	5.5	6.2	5.5	6.8			

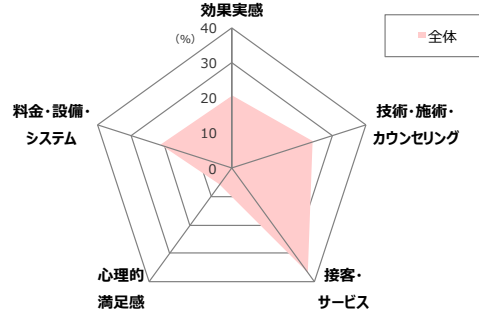
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

参考) 女性全体	サンプル数	メニュー・メニューの技術	メニュー・メニューの技術	施術時に痛みがある・	手際が悪く、時間が	希望する施術のイメージ	カウンセリングの段階で	自分でやるのと変わら	効果が長続きしなかつ	効果が感じられなかつ	体にトラブルが起こつ	スタッフの接客態度が	スタッフがおしゃれな	強引にすすめる人が	勧誘がしつこい・希望	予約したにも関わら	複数のお客さまを	商品の購入を強	サロンで販売してい	安心感ができない・	センスが合わない・自	サロンに清潔感がない	料金が安い	料金体系が不明瞭、	ぎたが不明瞭、	初回の割引価格に	ない（取りにくい）	希望日時の予約が	所にあるのに不便な	利用するのに不便な	その他
女性全体	300	41.3	38.3	22.3	19.3	19.7	9.0	16.7	11.0	3.7	28.0	19.0	10.3	9.7	17.7	6.7	16.0	14.7	6.3	17.0	7.7	7.0	4.7	4.3	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7		
男性・女性		- 5.6	- 8.3	- 4.0	- 1.6	- 2.7	7.0	- 7.7	- 3.0	3.0	- 4.7	- 6.3	0.4	0.0	- 8.7	1.3	- 7.0	- 6.0	1.0	- 1.7	0.0	- 2.0	0.3	0.7	2.3	2.3	2.3	2.3	2.3		

01_Q10

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】「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

	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	20.5 (49)	24.5 (13)	13.4 (11)	24.0 (25)	
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	12.1 (29)	5.7 (3)	8.5 (7)	—	
効果実感：仕上がりが雑/仕上がりに不満	7.9 (19)	17.0 (9)	4.9 (4)	5.8 (6)	
効果実感：効果が美感できなかった	0.4 (1)	1.9 (1)	—	—	
技術・施術・カウンセリング・計	24.3 (58)	20.8 (11)	20.7 (17)	28.8 (30)	
技術が低い/下手	11.3 (27)	11.3 (6)	9.8 (8)	12.5 (13)	
勝手に切られた/強引な押し付け	6.3 (15)	1.9 (1)	9.8 (8)	5.8 (6)	
施術が丁寧ではない/痛い	4.2 (10)	5.7 (3)	—	6.7 (7)	
センスが悪い	1.7 (4)	—	—	3.8 (4)	
シャンプー・スタイリング剤が含まない	0.8 (2)	1.9 (1)	1.2 (1)	—	
接客・サービス・計	36.8 (88)	35.8 (19)	40.2 (33)	34.6 (36)	
接客態度が悪い/接客が雑/私語が多い/高慢	21.3 (51)	20.8 (11)	18.3 (15)	24.0 (25)	
スタッフと話合わない/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	10.0 (24)	5.7 (3)	15.9 (13)	7.7 (8)	
サービスが悪い/サービスが丁寧ではない	2.5 (6)	5.7 (3)	1.2 (1)	1.9 (2)	
勧誘がうざい	1.7 (4)	3.8 (2)	2.4 (2)	—	
担当・知り合いが辞めてしまった	0.8 (2)	—	2.4 (2)	—	
スタッフが好みではなかった	0.4 (1)	—	—	1.0 (1)	
心理的満足感・計	5.9 (14)	9.4 (5)	2.4 (2)	6.7 (7)	
(漠然と) 不満・悪い・雑	2.9 (7)	5.7 (3)	2.4 (2)	1.9 (2)	
リラックスできない/居心地が悪い/気分が悪い/疲れた	2.9 (7)	3.8 (2)	—	4.8 (5)	
料金・設備・システム・計	21.3 (51)	17.0 (9)	29.3 (24)	17.3 (18)	
料金が高い/コストが悪い	8.4 (20)	7.5 (4)	13.4 (11)	4.8 (5)	
待ち時間が長い/他のお客さまを優先した	5.9 (14)	5.7 (3)	6.1 (5)	5.8 (6)	
不潔な雰囲気	4.2 (10)	1.9 (1)	3.7 (3)	5.8 (6)	
立地が悪い/自宅から遠い	0.8 (2)	—	2.4 (2)	—	
評判が悪い	0.8 (2)	—	2.4 (2)	—	
予約が取れない	0.8 (2)	1.9 (1)	—	1.0 (1)	
次回の予約を強引にしてくる	0.4 (1)	—	1.2 (1)	—	
その他	5.4 (13)	5.7 (3)	6.1 (5)	4.8 (5)	

*全体 (%) より +3pt -3pt

Q11_ヘア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】«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

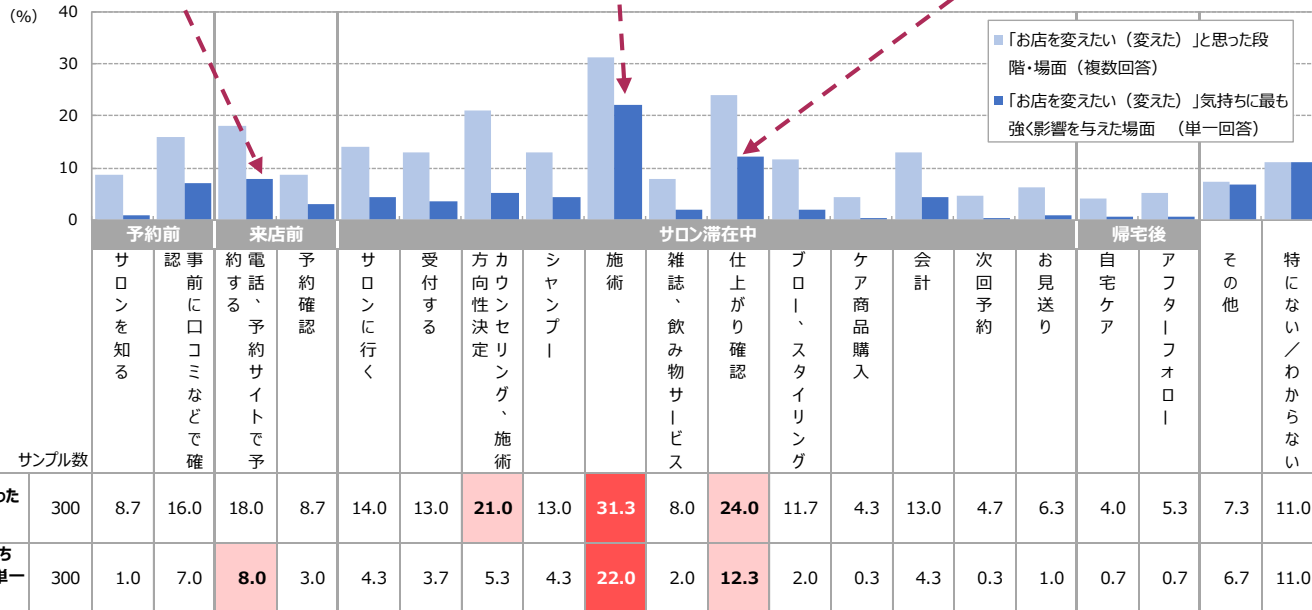
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■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	15
1	接客態度が悪い/接客が雑/私語が多い/高慢	1
1	施術が丁寧ではない・痛い	1
1	スタッフと話が合わない/やたら話しかけてくる/聞いたこと・関心のないことを言われ	1
1	予約が取れない	1

■施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	61
1	技術が低い/下手	15
2	イメージと違った/意思が伝わらなかった/要望と違う	10
3	施術が丁寧ではない・痛い	8
3	接客態度が悪い/接客が雑/私語が多い/高慢	8

■仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	32
1	イメージと違った/意思が伝わらなかった/要望と違う	11
2	仕上がりが雑/仕上がりに不満	6
3	技術が低い/下手	4

■【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)

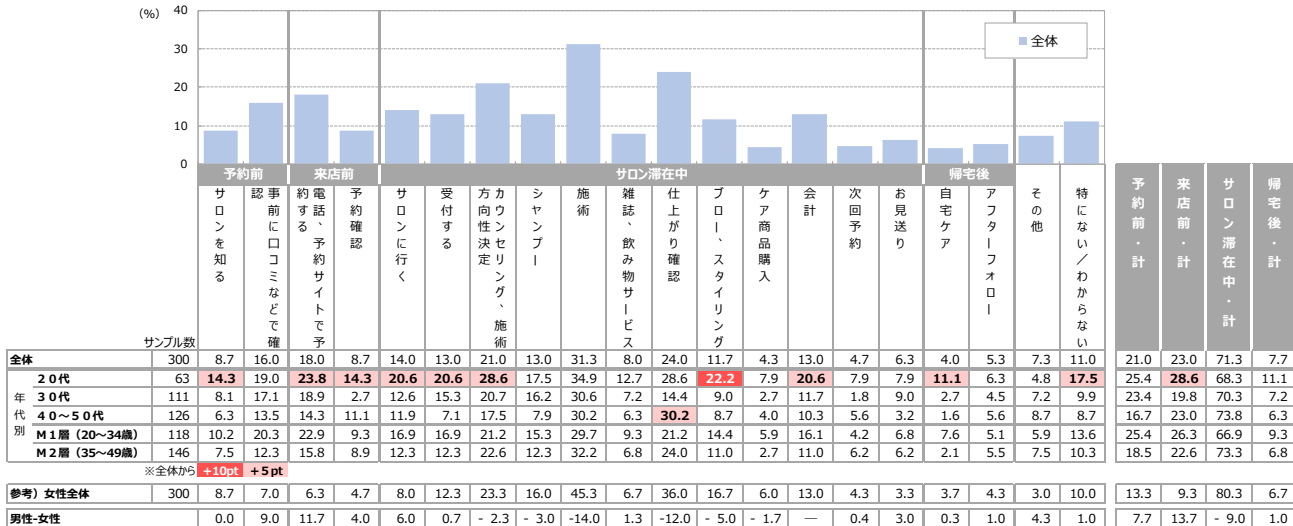


※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

01_Q12_00

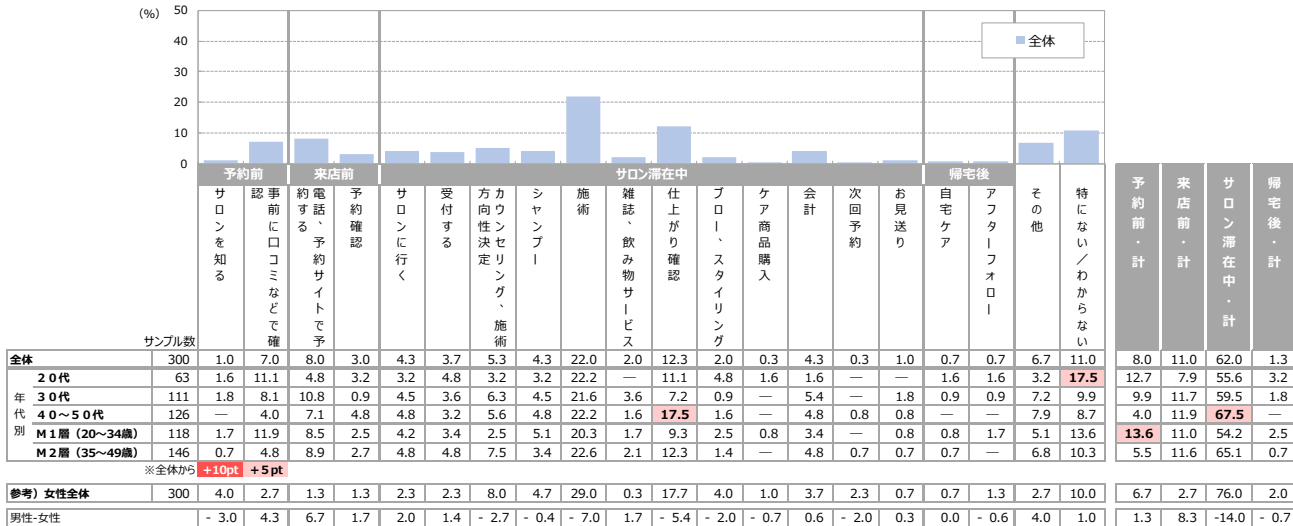
A MOTサイクル<<スイッチ (サロンを変えたい) >>②

■ 【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)



01_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)



01_Q12.02

「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】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

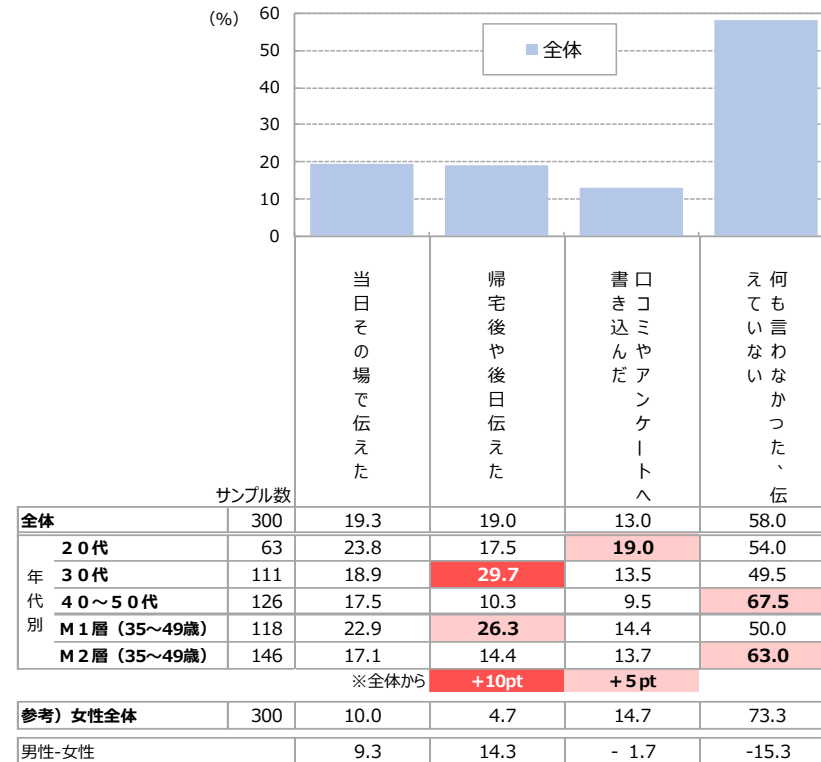
■ 電話、予約サイトで予約する		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	15
1	接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢	1
1	施術が丁寧ではない・痛い	1
1	スタッフと話が合わない／やたら話しかけてくる／酷いこと・関心のないことを言われた	1
1	予約が取れない	1
	その他	11

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	61
1	技術が低い／下手	15
2	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	10
3	施術が丁寧ではない・痛い	8
3	接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢	8
5	勝手に切られた／強引な押し付け	6
6	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	5
7	待ち時間が長い／他のお客さまを優先した	4
8	仕上がりが雑／仕上がりに不満	3
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
10	アフターケアがなかった／手入れがしにくい	2
10	（漠然と）不満・悪い・雑	2
12	効果が実感できなかった	1
12	手際が悪い	1
12	サービスが悪い／サービスが丁寧ではない	1
12	スタッフが好みではなかった	1
	その他	2

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	32
1	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	11
2	仕上がりが雑／仕上がりに不満	6
3	技術が低い／下手	4
4	（漠然と）不満・悪い・雑	3
5	接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢	2
6	センスが悪い	1
6	勝手に切られた／強引な押し付け	1
	その他	4

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

■ 【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）



01_Q18

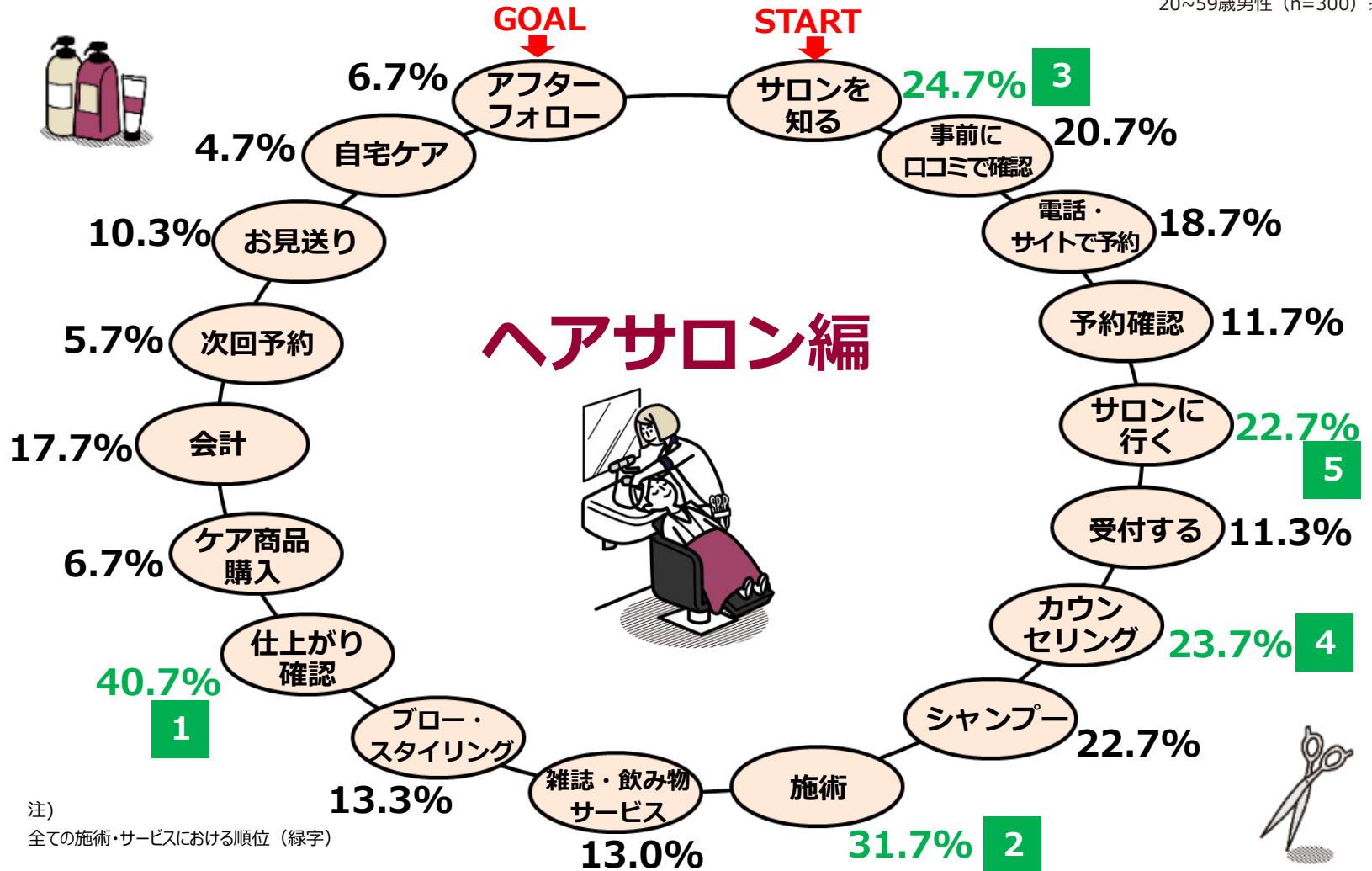


【サマリ】
美容室／ヘアサロン
MOTサイクル
(リピート／スイッチ)

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
「メンズMOTサイクル調査」(2019/11月)

20~59歳男性 (n=300) ※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=300) ※複数回答

