



# メンズ顧客満足調査 (MOT) 図表集 (ネイルサロン編)

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	✓ 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	➢ 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	<p>➢ 本調査：ネイルサロンのリピート意向者286 s・スイッチ意向者130 s のべ416s ・男性20～59歳、過去1年にネイルサロンを利用した者</p> <p>✓ 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</p> <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>62</td> <td>90</td> <td>90</td> <td>44</td> <td>112</td> <td>130</td> <td>286</td> </tr> <tr> <td>スイッチ意向者</td> <td>32</td> <td>44</td> <td>37</td> <td>17</td> <td>60</td> <td>53</td> <td>130</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	62	90	90	44	112	130	286	スイッチ意向者	32	44	37	17	60	53	130
	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	62	90	90	44	112	130	286																		
スイッチ意向者	32	44	37	17	60	53	130																		
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

## ■ 【ネイルサロン】 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												
リピート意向者	(n= 286)	8.0%	13.6	17.5	14.0	17.1	14.3	8.4	7.0	39.2	45.5	38.5
スイッチ意向者	(n= 130)	10.0	14.6	21.5	12.3	15.4	13.1	9.2	3.8	46.2	40.8	37.0

07\_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							
リピート意向者	(n= 286)	9.4%		42.3	2.4	10.5	20.3	5.6	9.4
スイッチ意向者	(n= 130)	9.2		39.2	3.1	11.5	22.3	6.2	8.5

07\_F03

## ■ 【ネイルサロン】 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												
リピート意向者	(n= 286)	77.6%						2.1	4.2	5.9	3.8	94.8
スイッチ意向者	(n= 130)	77.7						0.8	6.2	3.8	6.9	97.7
							1.0	2.3	3.1	1.5	2.1	

07\_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				
リポート意向者	(n= 286)	56.3%	40.2	3.5
20代	(n= 62)	33.9	64.5	1.6
30代	(n= 90)	54.4	42.2	3.3
40～50代	(n= 134)	67.9	27.6	4.5
M1層（20～34歳）	(n= 112)	39.3	58.0	2.7
M2層（35～49歳）	(n= 130)	65.4	32.3	2.3
スイッチ意向者	(n= 130)	53.1	40.8	6.2
20代	(n= 32)	37.5	59.4	3.1
30代	(n= 44)	43.2	50.0	6.8
40～50代	(n= 54)	70.4	22.2	7.4
M1層（20～34歳）	(n= 60)	40.0	56.7	3.3
M2層（35～49歳）	(n= 53)	58.5	34.0	7.5

07\_Q32

## ■ 【ネイルサロン】 サロンの利用頻度（全体／単一回答）

●凡例	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							
リポート意向者	(n= 286)	8.0%	10.1	21.0	17.8	18.5	12.9	11.5	39.2	75.5
20代	(n= 62)	11.3	9.7	19.4	17.7	16.1	16.1	9.7	40.3	74.2
30代	(n= 90)	11.1	16.7	14.4	12.2	23.3	12.2	10.0	42.2	77.8
40～50代	(n= 134)	4.5	6.0	26.1	21.6	16.4	11.9	13.4	36.6	74.6
M1層（20～34歳）	(n= 112)	14.3	12.5	16.1	12.5	18.8	12.5	13.4	42.9	74.1
M2層（35～49歳）	(n= 130)	3.8	10.0	23.8	21.5	18.5	13.8	8.5	37.7	77.7
スイッチ意向者	(n= 130)	9.2	11.5	16.2	10.8	20.8	15.4	16.2	36.9	68.5
20代	(n= 32)	15.6	9.4	9.4	12.5	18.8	25.0	9.4	34.4	65.6
30代	(n= 44)	6.8	25.0	11.4	6.8	22.7	9.1	18.2	43.2	72.7
40～50代	(n= 54)	7.4	1.9	24.1	13.0	20.4	14.8	18.5	33.3	66.7
M1層（20～34歳）	(n= 60)	13.3	13.3	10.0	10.0	20.0	18.3	15.0	36.7	66.7
M2層（35～49歳）	(n= 53)	5.7	13.2	20.8	7.5	22.6	11.3	18.9	39.6	69.8

1カ月に1回以上・計	3カ月に1回以上・計
39.2	75.5
40.3	74.2
42.2	77.8
36.6	74.6
42.9	74.1
37.7	77.7
36.9	68.5
34.4	65.6
43.2	72.7
33.3	66.7
36.7	66.7
39.6	69.8

07\_SCS



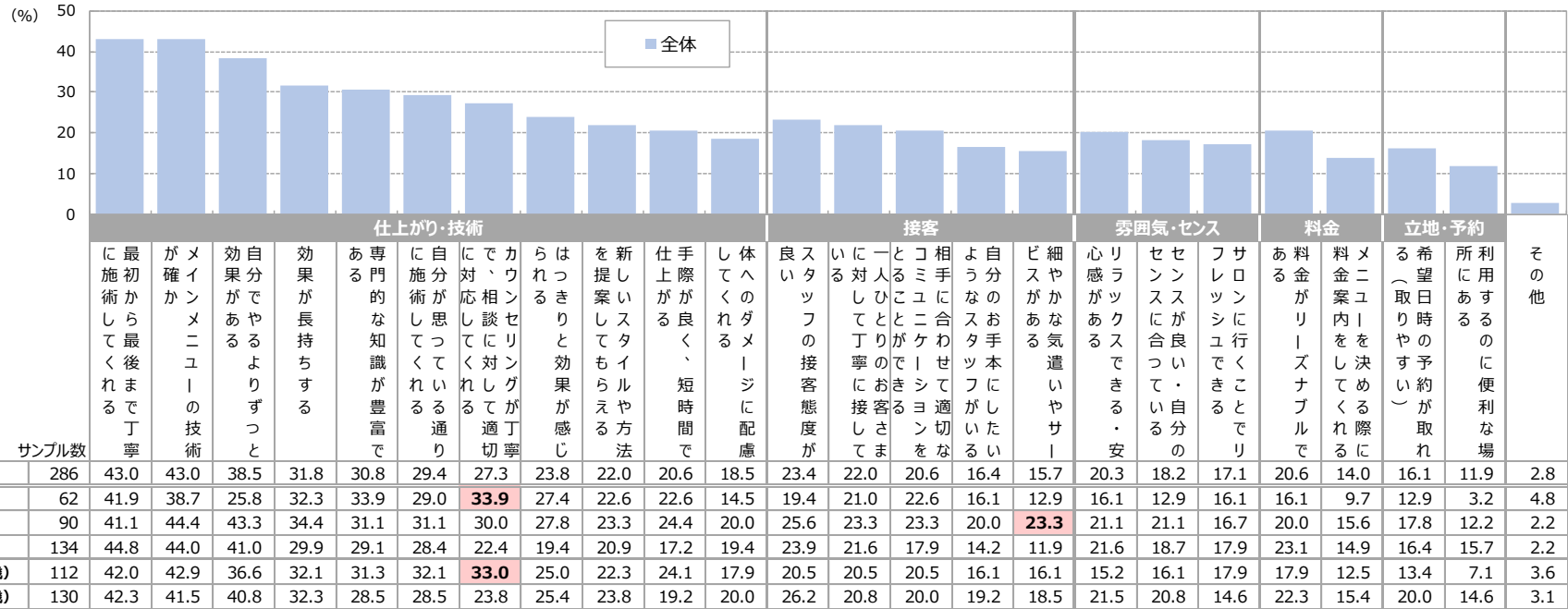


# ネイルサロン リピート理由 MOTサイクル



# 「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（リポート意向者／複数回答）



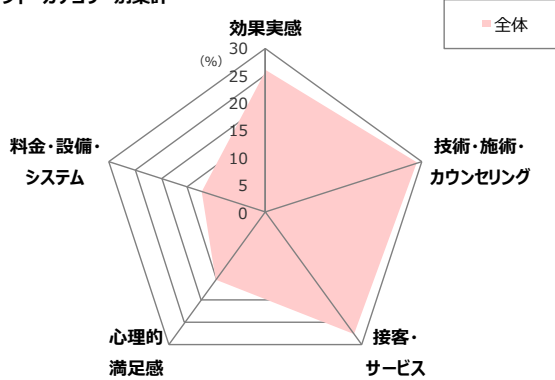
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

参考) 女性全体	300	51.0	45.0	39.0	34.0	19.7	38.7	24.7	12.0	16.3	25.3	10.3	33.0	26.3	23.0	10.3	23.0	23.7	26.0	18.0	26.0	15.0	25.0	22.0	1.3
男性-女性		- 8.0	- 2.0	- 0.5	- 2.2	11.1	- 9.3	2.6	11.8	5.7	- 4.7	8.2	- 9.6	- 4.3	- 2.4	6.1	- 7.3	- 3.4	- 7.8	- 0.9	- 5.4	- 1.0	- 8.9	-10.1	1.5

07\_Q09

# 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 カテゴリー別集計



●【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

	調査数 有効カウントFA数	年代別			
		全体	20代	30代	40~50代
<b>効果実感・計</b>	<b>286</b> 227	<b>26.0</b> (59)	<b>26.5</b> (13)	<b>22.9</b> (16)	<b>27.8</b> (30)
効果内容：仕上がりがきれい	17.2 (39)	18.4 (9)	14.3 (10)	18.5 (20)	
効果実感：効果を感じる	6.2 (14)	8.2 (4)	5.7 (4)	5.6 (6)	
効果内容：イメージ通りの仕上がりに	1.8 (4)	—	1.4 (1)	2.8 (3)	
効果実感：効果が長持ちする	0.9 (2)	—	1.4 (1)	0.9 (1)	
<b>技術・施術・カウンセリング・計</b>	<b>29.1</b> (66)	<b>18.4</b> (9)	<b>27.1</b> (19)	<b>35.2</b> (38)	
丁寧な施術	12.3 (28)	2.0 (1)	14.3 (10)	15.7 (17)	
技術が確か/上手	4.4 (10)	6.1 (3)	1.4 (1)	5.6 (6)	
カウンセリングが丁寧/話や希望を聞いてくれる	3.1 (7)	2.0 (1)	5.7 (4)	1.9 (2)	
自分ではできない	2.6 (6)	—	2.9 (2)	3.7 (4)	
おしゃれ・かわいい	1.3 (3)	—	2.9 (2)	0.9 (1)	
手際が良い/短時間で仕上がる	0.9 (2)	2.0 (1)	—	0.9 (1)	
適切な提案・アドバイス	0.9 (2)	2.0 (1)	—	0.9 (1)	
デザインが豊富/好みのデザインがある	0.9 (2)	—	—	1.9 (2)	
好みを理解してくれている/自分に合う	0.9 (2)	2.0 (1)	—	0.9 (1)	
センスが良い/似合うスタイルにしてくれる	0.4 (1)	—	—	0.9 (1)	
手入れがしやすい	0.4 (1)	—	—	0.9 (1)	
<b>接客・サービス・計</b>	<b>27.8</b> (63)	<b>34.7</b> (17)	<b>27.1</b> (19)	<b>25.0</b> (27)	
接客態度・人柄が良い/親切	18.9 (43)	18.4 (9)	20.0 (14)	18.5 (20)	
担当と話が合う/気が合う/会話が上手/無駄話はしない	4.8 (11)	8.2 (4)	4.3 (3)	3.7 (4)	
サービスが良い	3.1 (7)	8.2 (4)	1.4 (1)	1.9 (2)	
スタッフがきれい・かわいい	0.9 (2)	—	1.4 (1)	0.9 (1)	
<b>心理的満足感・計</b>	<b>15.4</b> (35)	<b>12.2</b> (6)	<b>18.6</b> (13)	<b>14.8</b> (16)	
(漠然と)満足・良い	5.7 (13)	6.1 (3)	7.1 (5)	4.6 (5)	
リラックスできる/居心地が良い	4.8 (11)	6.1 (3)	5.7 (4)	3.7 (4)	
元気を与えてくれる/変わる/気分転換	3.1 (7)	—	2.9 (2)	4.6 (5)	
安心・信頼できる	1.3 (3)	—	2.9 (2)	0.9 (1)	
お店の雰囲気が良い	0.4 (1)	—	—	0.9 (1)	
<b>料金・設備・システム・計</b>	<b>12.3</b> (28)	<b>8.2</b> (4)	<b>11.4</b> (8)	<b>14.8</b> (16)	
料金がリーズナブル・安い	4.4 (10)	4.1 (2)	4.3 (3)	4.6 (5)	
立地が良い/自宅から近い	1.8 (4)	—	2.9 (2)	1.9 (2)	
割引・ポイントが利用できる	1.3 (3)	2.0 (1)	—	1.9 (2)	
アフターフォローが良い	1.3 (3)	—	2.9 (2)	0.9 (1)	
サロンや備品が清潔である	0.9 (2)	—	—	1.9 (2)	
予約が取りやすい	0.9 (2)	—	1.4 (1)	0.9 (1)	
評判が良い	0.9 (2)	2.0 (1)	—	0.9 (1)	
キッズルームがある/子供連れで来店できる	0.4 (1)	—	—	0.9 (1)	
料金が明朗	0.4 (1)	—	—	0.9 (1)	
その他	4.4 (10)	6.1 (3)	2.9 (2)	4.6 (5)	

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q10\_ネイルR\_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

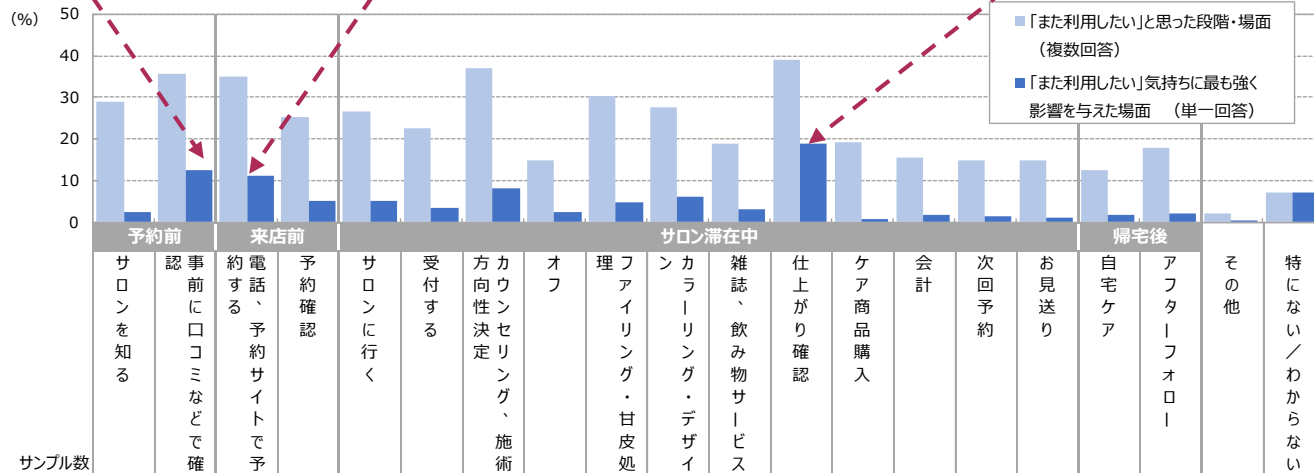
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ 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	27
1	口コミ・評判が良い	14
2	(漠然と) 満足・良い	3
3	接客態度・人柄が良い／親切	2

■ 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	27
1	予約が取りやすい／簡単	12
2	接客態度・人柄が良い／親切	3
3	丁寧な施術	2

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	50
1	仕上がりがきれい	22
2	仕上がりが確認をきちんとする	12
3	自分ではできない	3
3	(漠然と) 満足・良い	3
3	丁寧な施術	3

## ■ 【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)



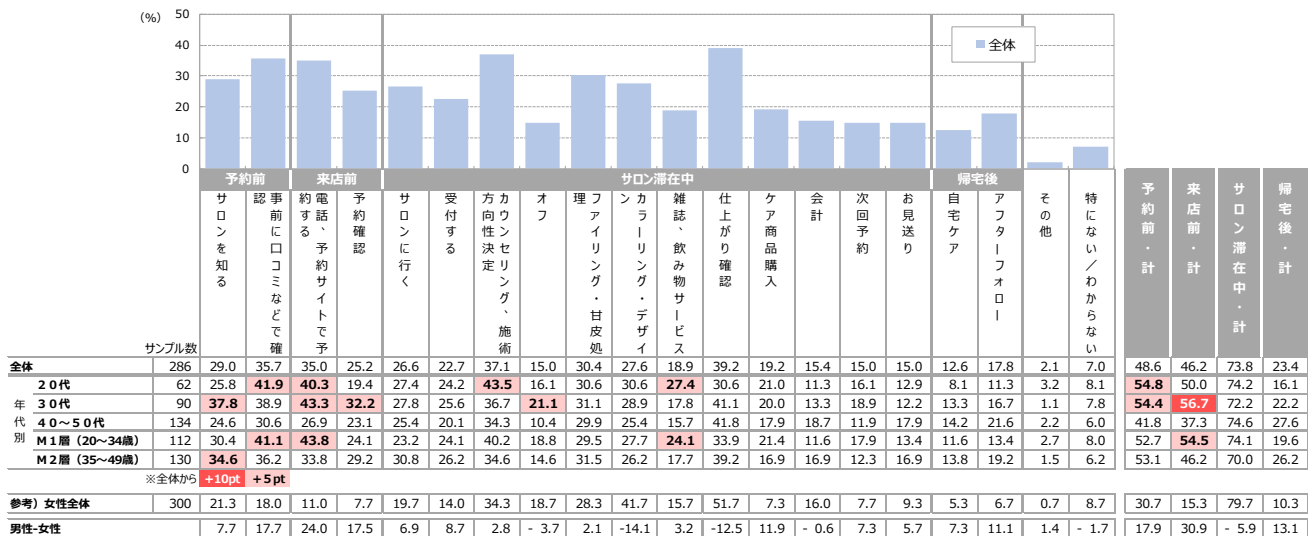
	サンプル数	段階・場面																	予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計			
		サロンを知る	事前に口コミなどで確認	電話、予約サイトで予約	予約確認	サロンに行く	受付する	方向性決定	カウンセリング、施術	オフ	理ファイリング・甘皮処	ンカラーリング・デザイ	雑誌、飲み物サービス	仕上がり確認	ケア商品購入	会計	次回予約	お見送り					自宅ケア	アフターフォロー	その他
全体	286	29.0	35.7	35.0	25.2	26.6	22.7	37.1	15.0	30.4	27.6	18.9	39.2	19.2	15.4	15.0	15.0	12.6	17.8	2.1	7.0	48.6	46.2	73.8	23.4
全体	286	2.4	12.6	11.2	5.2	5.2	3.5	8.0	2.4	4.9	6.3	3.1	18.9	0.7	1.7	1.4	1.0	1.7	2.1	0.3	7.0	15.0	16.4	57.3	3.8

※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

07\_Q11\_00

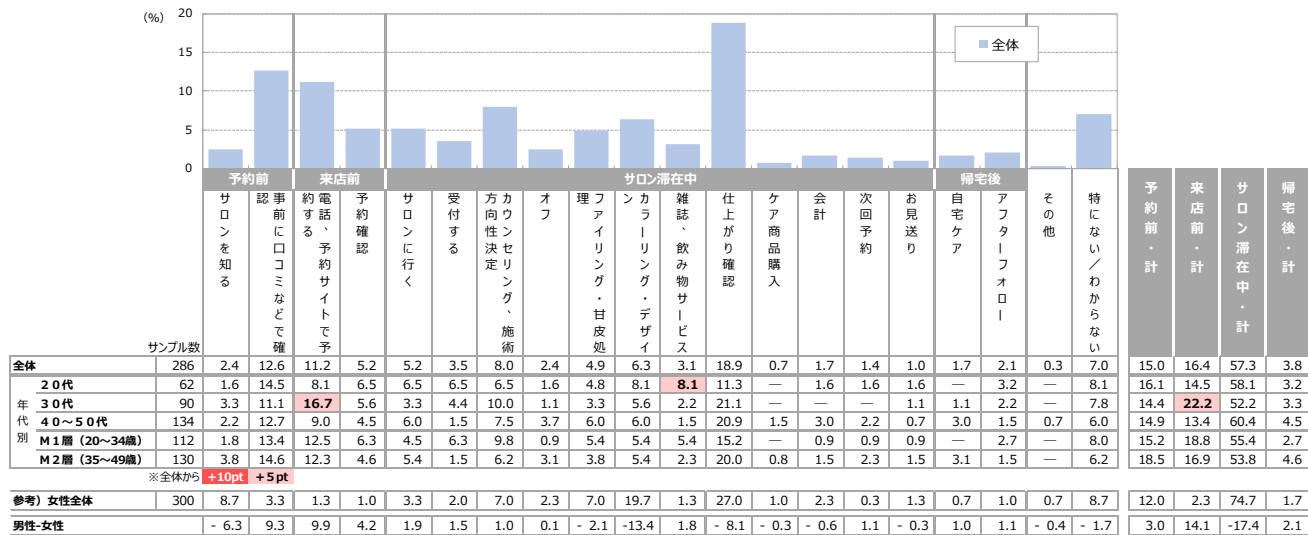
# A MOTサイクル«レポート»②

■【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）（レポート意向者／複数回答）



07\_Q11\_01

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



07\_Q11\_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

■ 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	27
1	口コミ・評判が良い	14
2	（漠然と）満足・良い	3
3	接客態度・人柄が良い／親切	2
4	予約が取りやすい／簡単	1
	その他	8

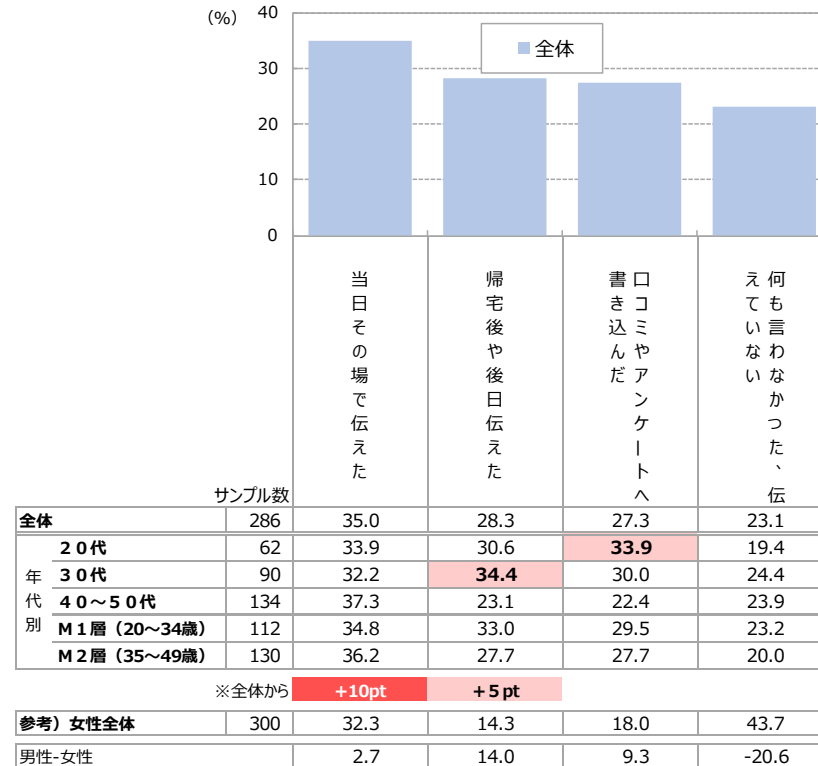
■ 電話、予約サイトで予約する		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	27
1	予約が取りやすい／簡単	12
2	接客態度・人柄が良い／親切	3
3	丁寧な施術	2
	その他	9

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	50
1	仕上がりがきれい	22
2	仕上がり確認をきちんとする	12
3	自分ではできない	3
3	（漠然と）満足・良い	3
3	丁寧な施術	3
6	効果を感じる	2
6	カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる	2
6	イメージ通りの仕上がり	2
6	接客態度・人柄が良い／親切	2
10	効果が長持ちする	1
10	技術が確か／上手	1
10	サービスが良い	1
10	リラックスできる／居心地が良い	1



# 「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)



07\_015



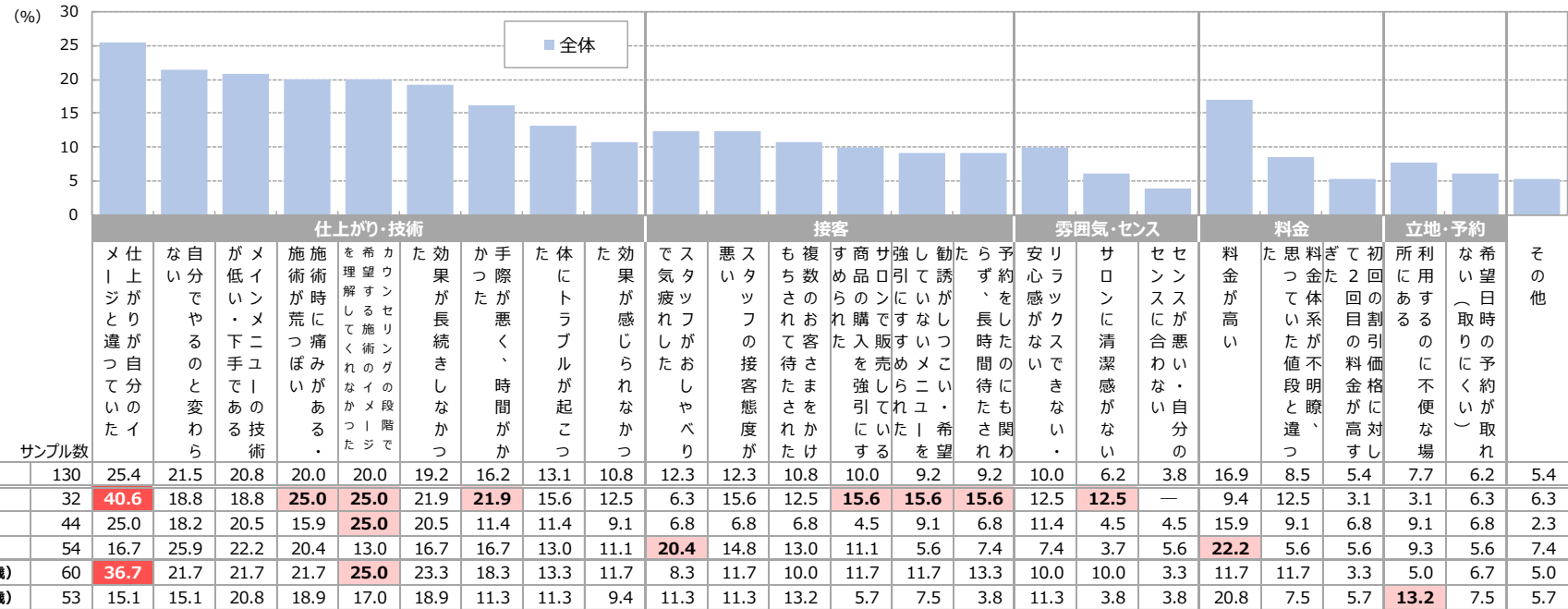
# ネイルサロン スイッチ（サロンを変えたい） 理由 MOTサイクル





# 「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）



サンプル数	25.4	21.5	20.8	20.0	20.0	19.2	16.2	13.1	10.8	12.3	12.3	10.8	10.0	9.2	9.2	10.0	6.2	3.8	16.9	8.5	5.4	7.7	6.2	5.4	
全体	130	25.4	21.5	20.8	20.0	20.0	19.2	16.2	13.1	10.8	12.3	12.3	10.8	10.0	9.2	9.2	10.0	6.2	3.8	16.9	8.5	5.4	7.7	6.2	5.4
20代	32	40.6	18.8	18.8	25.0	25.0	21.9	21.9	15.6	12.5	6.3	15.6	12.5	15.6	15.6	15.6	12.5	12.5	—	9.4	12.5	3.1	3.1	6.3	6.3
30代	44	25.0	18.2	20.5	15.9	25.0	20.5	11.4	11.4	9.1	6.8	6.8	6.8	4.5	9.1	6.8	11.4	4.5	4.5	15.9	9.1	6.8	9.1	6.8	2.3
40~50代	54	16.7	25.9	22.2	20.4	13.0	16.7	16.7	13.0	11.1	20.4	14.8	13.0	11.1	5.6	7.4	7.4	3.7	5.6	22.2	5.6	5.6	9.3	5.6	7.4
M1層 (20~34歳)	60	36.7	21.7	21.7	21.7	25.0	23.3	18.3	13.3	11.7	8.3	11.7	10.0	11.7	11.7	13.3	10.0	10.0	3.3	11.7	11.7	3.3	5.0	6.7	5.0
M2層 (35~49歳)	53	15.1	15.1	20.8	18.9	17.0	18.9	11.3	11.3	9.4	11.3	11.3	13.2	5.7	7.5	3.8	11.3	3.8	3.8	20.8	7.5	5.7	13.2	7.5	5.7

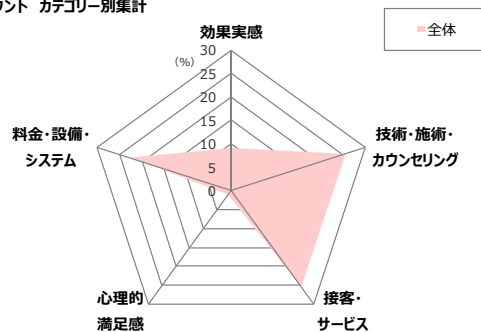
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

参考)	女性全体	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
全体	300	35.3	10.3	43.7	32.7	13.3	23.3	21.7	4.0	5.0	12.7	25.7	5.7	4.7	8.7	6.0	14.3	8.0	15.0	14.7	6.7	6.0	4.7	6.0	2.7
男性-女性		-9.9	11.2	-22.9	-12.7	6.7	-4.1	-5.5	9.1	5.8	-0.4	-13.4	5.1	5.3	0.5	3.2	-4.3	-1.8	-11.2	2.2	1.8	-0.6	3.0	0.2	2.7

07\_Q24

# 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】<<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
<b>効果実感・計</b>	130	98	9.2 (9)	20.0 (5)	6.5 (2)	4.8 (2)
効果内容：仕上がりのイメージが違う		5.1 (5)	16.0 (4)	3.2 (1)	—	—
効果内容：仕上がりが良くない・汚い・不ぞろい		4.1 (4)	4.0 (1)	3.2 (1)	4.8 (2)	—
<b>技術・施術・カウンセリング・計</b>		25.5 (25)	12.0 (3)	25.8 (8)	33.3 (14)	—
施術が雑／荒っぽい		7.1 (7)	4.0 (1)	9.7 (3)	7.1 (3)	—
技術が低い／下手		5.1 (5)	—	3.2 (1)	9.5 (4)	—
要求どおりにしてくれない／自分の意見を押し付ける		4.1 (4)	—	3.2 (1)	7.1 (3)	—
施術時に痛みがある		4.1 (4)	8.0 (2)	6.5 (2)	—	—
手際が悪い／施術に時間がかかる		2.0 (2)	—	3.2 (1)	2.4 (1)	—
カウンセリングが不十分／説明が不十分		1.0 (1)	—	—	2.4 (1)	—
センスが悪い／自分のセンスに合わない		1.0 (1)	—	—	2.4 (1)	—
担当で差がある		1.0 (1)	—	—	2.4 (1)	—
<b>接客・サービス・計</b>		25.5 (25)	36.0 (9)	25.8 (8)	19.0 (8)	—
接客態度が悪い／失礼		13.3 (13)	24.0 (6)	6.5 (2)	11.9 (5)	—
欠点の指摘／不安を煽る／高圧的 (上から目線)		3.1 (3)	4.0 (1)	3.2 (1)	2.4 (1)	—
喋りすぎる／自慢話や悪口を言う		3.1 (3)	4.0 (1)	3.2 (1)	2.4 (1)	—
勧誘・セールスがしつこい		2.0 (2)	—	3.2 (1)	2.4 (1)	—
サービスが悪い		2.0 (2)	4.0 (1)	3.2 (1)	—	—
スタッフが無言／気まずい		1.0 (1)	—	3.2 (1)	—	—
スタッフが清潔でない		1.0 (1)	—	3.2 (1)	—	—
<b>心理的満足感・計</b>		1.0 (1)	—	—	2.4 (1)	—
(漠然と) 不満・良くなかった/合わなかった		1.0 (1)	—	—	2.4 (1)	—
<b>料金・設備・システム・計</b>		22.4 (22)	12.0 (3)	19.4 (6)	31.0 (13)	—
料金が高い		14.3 (14)	8.0 (2)	12.9 (4)	19.0 (8)	—
立地が悪い／自宅から遠い		5.1 (5)	—	6.5 (2)	7.1 (3)	—
待ち時間が長い／途中で待たされる		3.1 (3)	4.0 (1)	—	4.8 (2)	—
その他		16.3 (16)	20.0 (5)	16.1 (5)	14.3 (6)	—

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q25\_ネイル\_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】«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 ワースト3

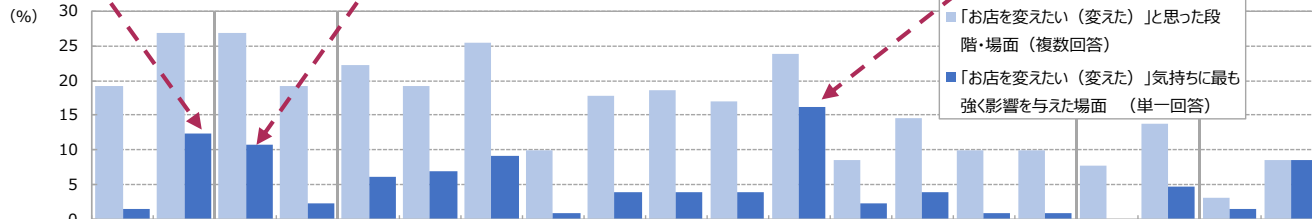
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ 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	12
1 評判/口コミ		3

■ 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	6
1 店内がうるさい・騒がしい・忙しそう		2
2 予約が取れない		1

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	20
1 仕上がりが良くない・汚い・不ぞろい		6
2 仕上がりのイメージが違う		5
3 施術が雑/荒っぽい		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 (スイッチ意向者/複数回答・単一回答)



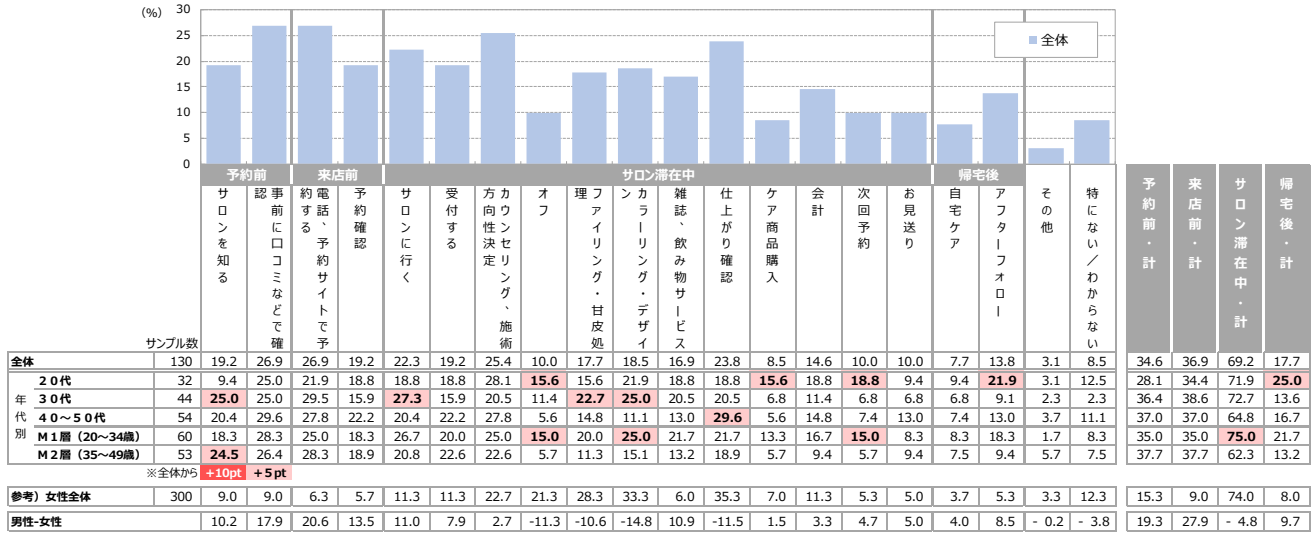
サンプル数	「お店を変えたい (変えた)」と思った段階・場面 (複数回答)	場面																		予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計						
		予約前	来店前	サロン滞在中										帰宅後				特にない/わからない											
		サロンを知る	事前に口コミなどで確認	予約する	電話、予約サイトで予約確認	予約確認	サロンに行く	受付する	方向性決定	カウンセリング、施術	オフ	理	ファイリング・甘皮処	ン	カラーリング・デザイン	雑誌、飲み物サービス	仕上がり確認	ケア商品購入	会計	次回予約	お見送り	自宅ケア	アフターフォロー	その他	特にない/わからない				
130	19.2	26.9	26.9	19.2	22.3	19.2	25.4	10.0	17.7	18.5	16.9	23.8	8.5	14.6	10.0	10.0	7.7	13.8	3.1	8.5	34.6	36.9	69.2	17.7					
130	1.5	12.3	10.8	2.3	6.2	6.9	9.2	0.8	3.8	3.8	3.8	16.2	2.3	3.8	0.8	0.8	—	4.6	1.5	8.5	13.8	13.1	58.5	4.6					

※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

07\_Q26\_00

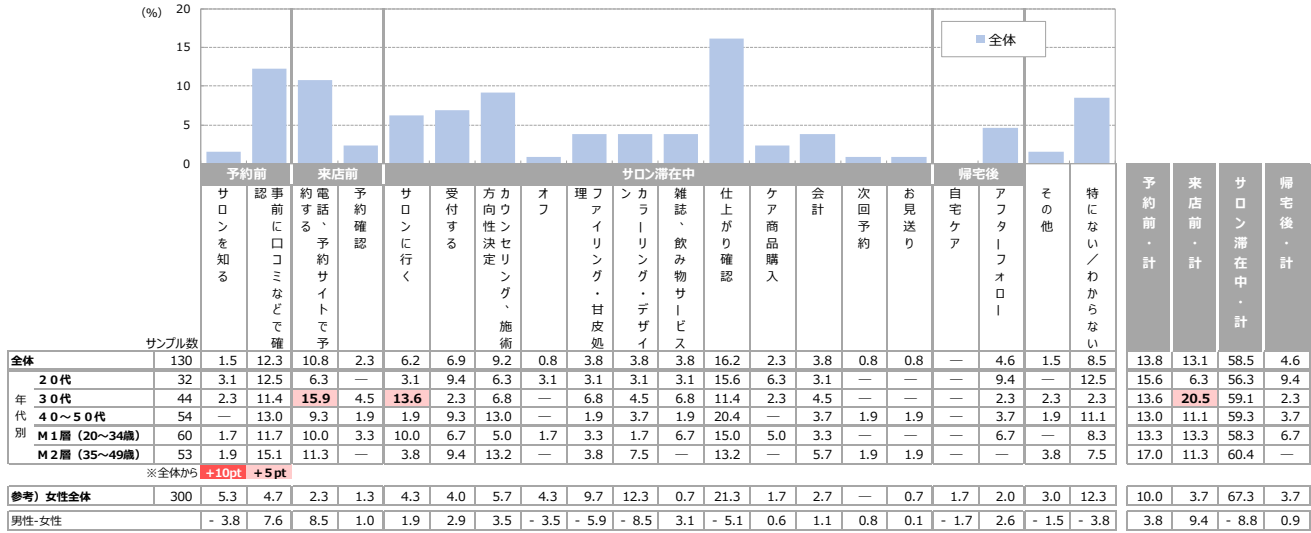
# A MOTサイクル«スイッチ (サロンを変えたい) »②

■【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)



07\_Q26\_01

■【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)



07\_Q26\_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】≪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

■ 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	12
1 評判/口コミ		3
その他		8

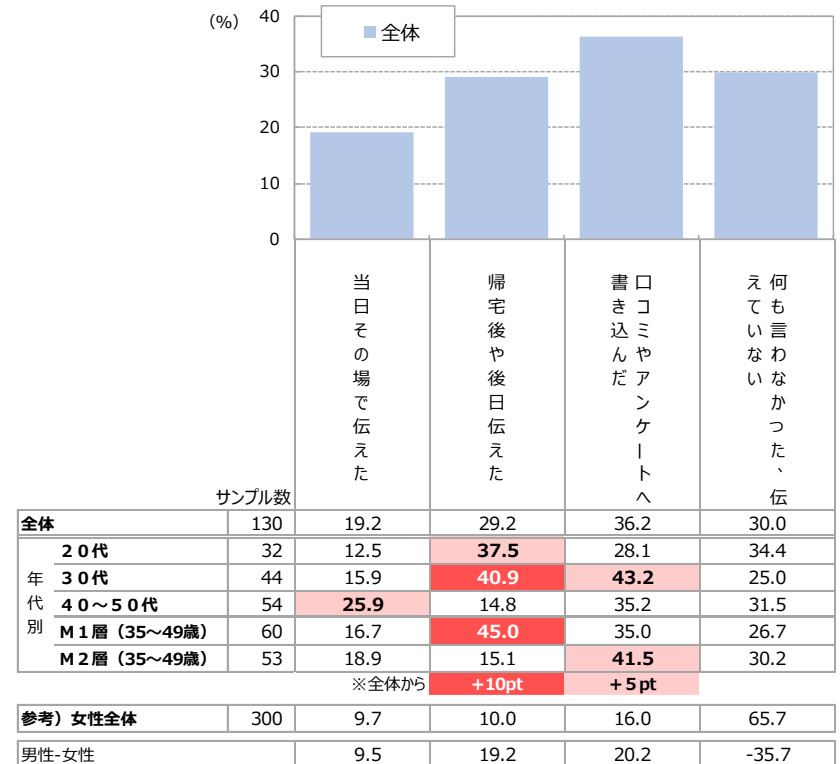
■ 電話、予約サイトで予約する		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	6
1 店内がうるさい・騒がしい・忙しそう		2
2 予約が取れない		1
その他		3

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	20
1 仕上がりが良くない・汚い・不ぞろい		6
2 仕上がりのイメージが違う		5
3 施術が雑/荒っぽい		2
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

■ [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）



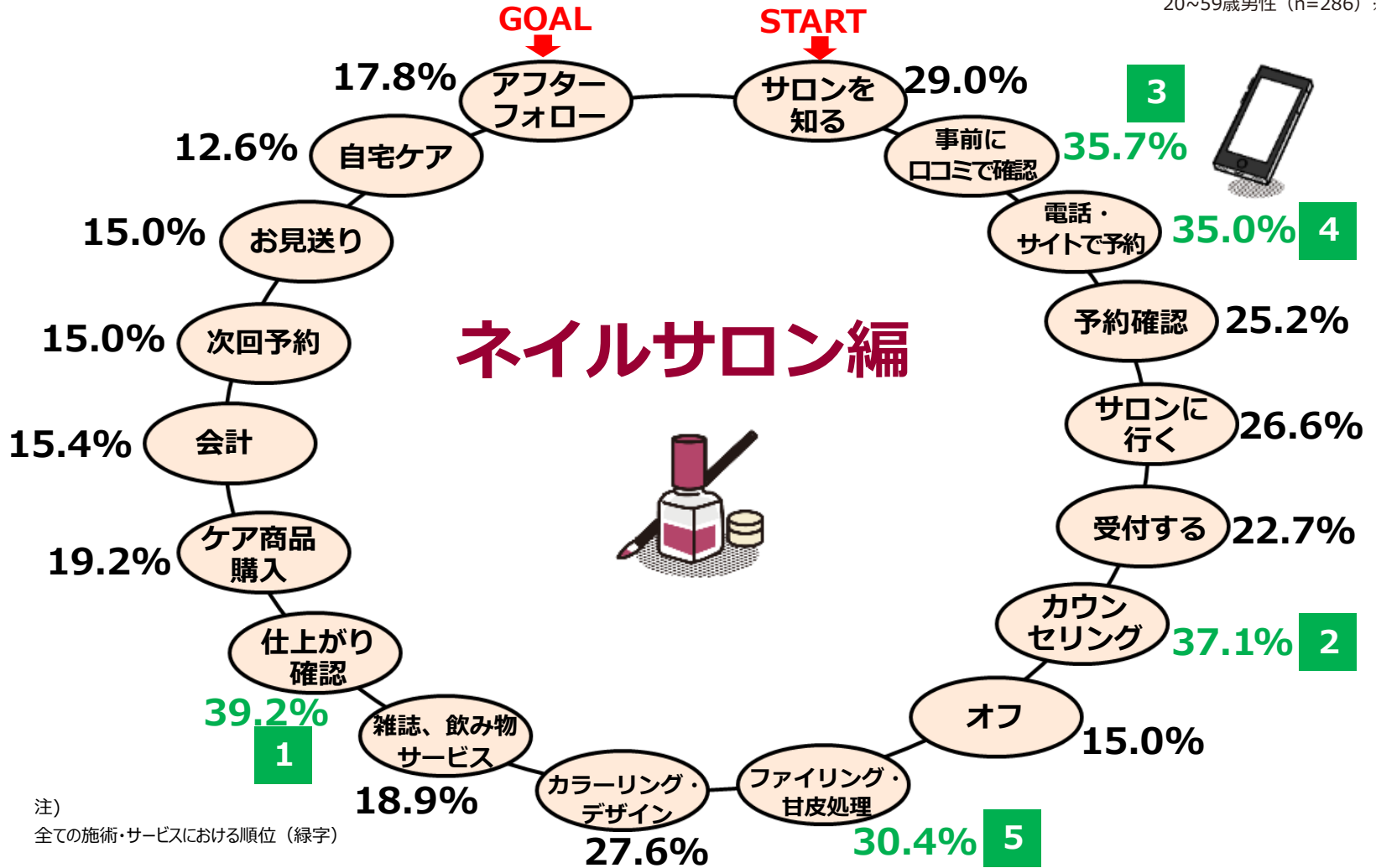
07\_Q30



**【サマリ】**  
**ネイルサロン**  
**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=286) ※複数回答

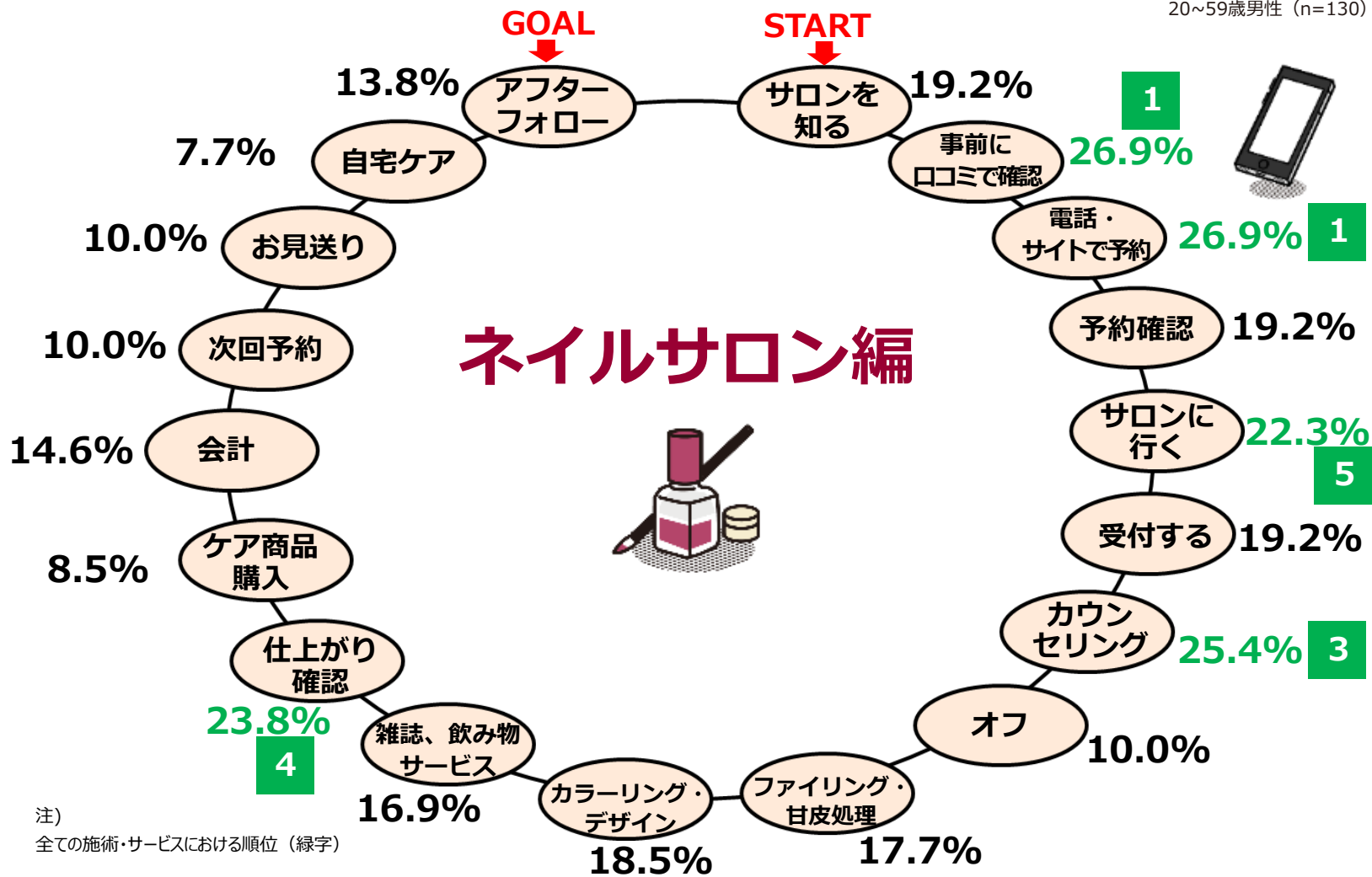


注) 全ての施術・サービスにおける順位 (緑字)

# 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  
「メンズMOTサイクル調査」(2019/11月)

20~59歳男性 (n=130) ※複数回答



注) 全ての施術・サービスにおける順位 (緑字)