



メンズ顧客満足調査（MOT） 図表集 （リラクゼーションサロン編）

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	✓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）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	➤ リラクゼーションサロンのリピート意向者300 s・スイッチ意向者249 s のべ549s ・男性 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>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>43</td><td>74</td><td>109</td><td>74</td><td>77</td><td>149</td><td>300</td></tr><tr><td>スイッチ意向者</td><td>37</td><td>76</td><td>86</td><td>50</td><td>77</td><td>122</td><td>249</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	43	74	109	74	77	149	300	スイッチ意向者	37	76	86	50	77	122	249
	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	43	74	109	74	77	149	300																		
スイッチ意向者	37	76	86	50	77	122	249																		
実査期間	➤ 2019年10月31日（木）～2019年11月6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）

		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= 300)	7.0%	7.3	11.3	13.3	19.7	16.7	14.7	10.0	25.7	49.7	41.6
スイッチ意向者	(n= 249)	5.6	9.2	16.1	14.5	19.7	14.9	12.0	8.0	30.9	49.0	40.3

03_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								
リピート意向者	(n= 300)	13.7%	39.0	3.7	12.3	15.3	7.0	9.0
スイッチ意向者	(n= 249)	10.4	41.4	4.4	13.3	19.7	2.4	8.4

03_F03

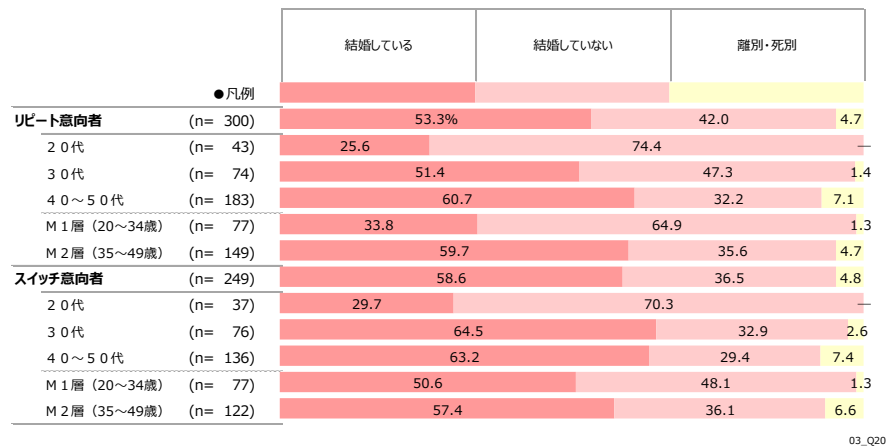
■【リラクゼーションサロン】職業（全体／単一回答）

		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= 300)	72.7%	2.7	0.7	5.3	10.0	3.0	1.0	2.3	2.3	94.3
スイッチ意向者	(n= 249)	74.3	3.2	1.2	5.6	9.6	2.4	0.8	1.2	1.6	96.4

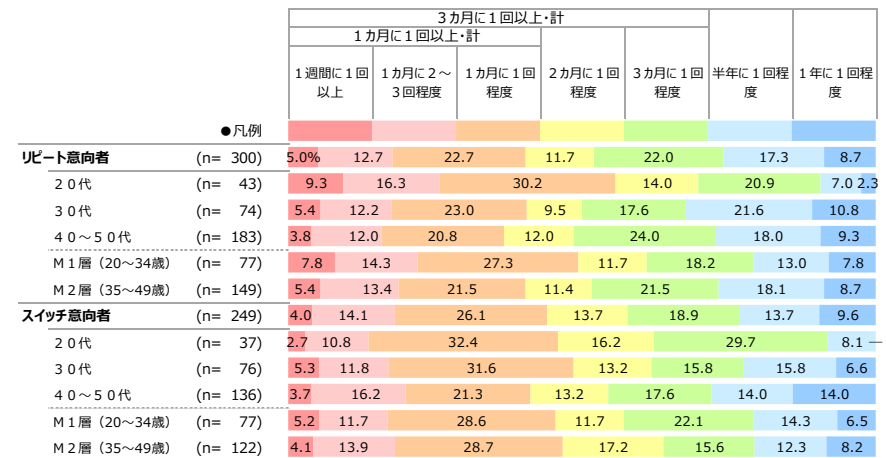
03_SC2

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）



■【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）



1カ月に1回以上・計	3カ月に1回以上・計
40.3	74.0
55.8	90.7
40.5	67.6
36.6	72.7
49.4	79.2
40.3	73.2
44.2	76.7
45.9	91.9
48.7	77.6
41.2	72.1
45.5	79.2
46.7	79.5

03_SC3

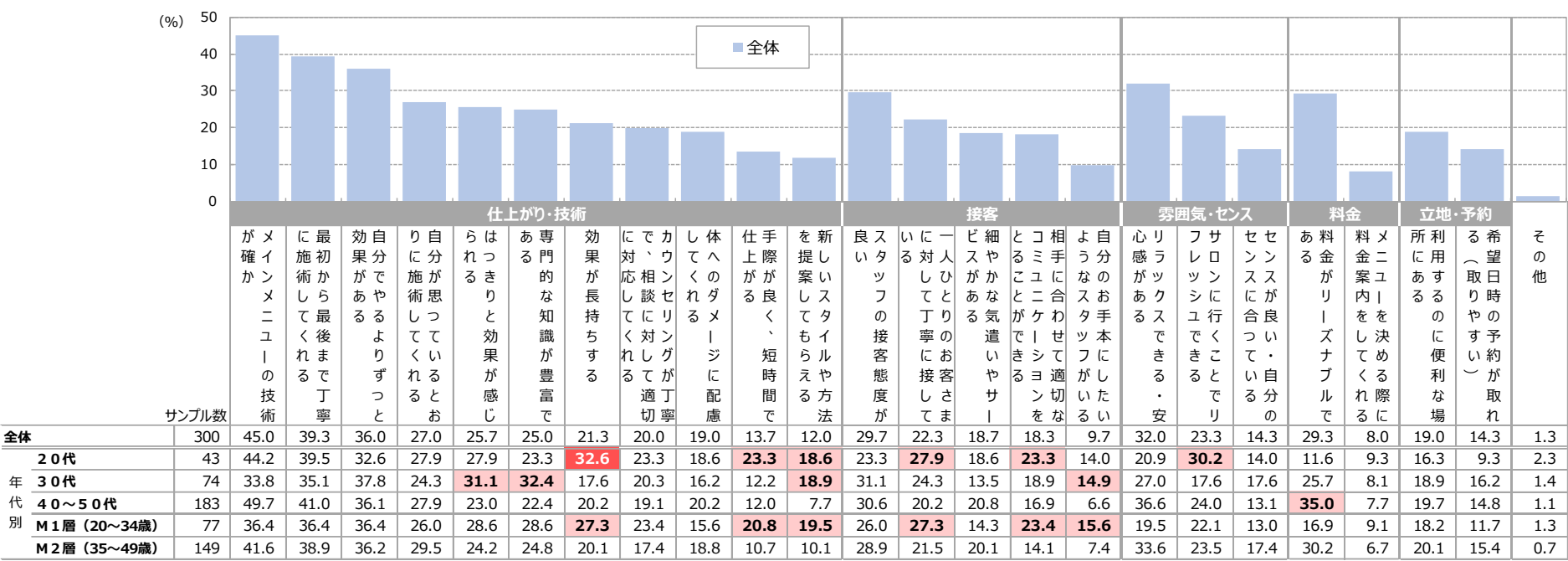


リラクゼーションサロン リピート理由 MOTサイクル



「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（リピート意向者／複数回答）



※全体から +10pt +5pt ※カテゴリ毎、「全体」の値で降順ソート																									
参考) 女性全体	300	42.3	49.0	35.3	25.0	30.3	22.3	18.3	25.7	19.7	9.3	5.7	34.0	25.3	19.0	19.0	5.7	35.0	24.3	10.0	27.3	12.0	15.7	18.0	0.7
男性-女性		2.7	- 9.7	0.7	2.0	- 4.6	2.7	3.0	- 5.7	- 0.7	4.4	6.3	- 4.3	- 3.0	- 0.3	- 0.7	4.0	- 3.0	- 1.0	4.3	2.0	- 4.0	3.3	- 3.7	0.6

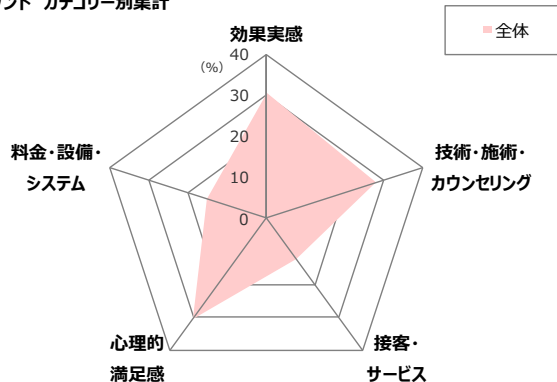
※全体から +10pt +5 pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

参考) 女性全体	300	42.3	49.0	35.3	25.0	30.3	22.3	18.3	25.7	19.7	9.3	5.7	34.0	25.3	19.0	19.0	5.7	35.0	24.3	10.0	27.3	12.0	15.7	18.0	0.7
男性-女性		2.7	- 9.7	0.7	2.0	- 4.6	2.7	3.0	- 5.7	- 0.7	4.4	6.3	- 4.3	- 3.0	- 0.3	- 0.7	4.0	- 3.0	- 1.0	4.3	2.0	- 4.0	3.3	- 3.7	0.6

03_Q01

A 「また利用したい」と思った出来事・理由

●【MOTリポート】「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リポート】「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	43	74	183
有効カウントFA数	254	39	58	157
効果実感・計	30.3 (77)	38.5 (15)	27.6 (16)	29.3 (46)
効果内容: 気持ちいい	11.0 (28)	20.5 (8)	10.3 (6)	8.9 (14)
効果内容: 疲れが取れた・体が軽くなる/楽になる	10.6 (27)	10.3 (4)	8.6 (5)	11.5 (18)
効果実感: 効果を実感できた	6.3 (16)	7.7 (3)	6.9 (4)	5.7 (9)
効果内容: コリが解消した	1.6 (4)	—	1.7 (1)	1.9 (3)
効果実感: 効果が長持ちする	0.8 (2)	—	—	1.3 (2)
技術・施術・カウンセリング・計	28.0 (71)	20.5 (8)	29.3 (17)	29.3 (46)
技術が確か/上手	13.4 (34)	—	15.5 (9)	15.9 (25)
施術が丁寧	3.9 (10)	5.1 (2)	3.4 (2)	3.8 (6)
カウンセリングが丁寧/話や希望を聞いてくれる	3.5 (9)	5.1 (2)	1.7 (1)	3.8 (6)
疲れ・悩みに応じた施術をしてくれる	2.4 (6)	—	1.7 (1)	3.2 (5)
情報・アドバイスをくれる	2.0 (5)	7.7 (3)	3.4 (2)	—
自分に合っている/好みに合わせてくれる	1.6 (4)	—	1.7 (1)	1.9 (3)
力加減を調整/揉み返しがない	1.2 (3)	2.6 (1)	1.7 (1)	0.6 (1)
接客・サービス・計	12.2 (31)	20.5 (8)	15.5 (9)	8.9 (14)
接客態度・人柄が良い/親切	6.7 (17)	12.8 (5)	8.6 (5)	4.5 (7)
サービスが良い/融通が利く	2.0 (5)	2.6 (1)	1.7 (1)	1.9 (3)
担当がかわいい/きれい/好み	1.2 (3)	2.6 (1)	1.7 (1)	0.6 (1)
アロマの香りが良い/選べる	0.8 (2)	2.6 (1)	—	0.6 (1)
メニューが豊富	0.8 (2)	—	—	1.3 (2)
担当と話が合う/気が合う	0.4 (1)	—	1.7 (1)	—
施術者が女性	0.4 (1)	—	1.7 (1)	—
心理的満足感・計	30.3 (77)	28.2 (11)	32.8 (19)	29.9 (47)
リラックスできる/癒される	18.5 (47)	17.9 (7)	19.0 (11)	18.5 (29)
(漠然と) 良い・満足	4.3 (11)	5.1 (2)	5.2 (3)	3.8 (6)
お店の雰囲気が良い	3.1 (8)	2.6 (1)	3.4 (2)	3.2 (5)
リフレッシュできる	2.4 (6)	—	1.7 (1)	3.2 (5)
安心できる/信頼できる	1.2 (3)	—	1.7 (1)	1.3 (2)
付き合いが長い/行き付けだから	0.4 (1)	2.6 (1)	—	—
贅沢な気分になれる	0.4 (1)	—	1.7 (1)	—
料金・設備・システム・計	15.4 (39)	7.7 (3)	19.0 (11)	15.9 (25)
料金がリーズナブル・安い	11.0 (28)	7.7 (3)	15.5 (9)	10.2 (16)
立地が良い/自宅から近い	1.6 (4)	—	—	2.5 (4)
予約が取りやすい	1.6 (4)	—	—	2.5 (4)
値引き・キャンペーンをやっている	0.8 (2)	—	3.4 (2)	—
サロンや備品が清潔である	0.4 (1)	—	—	0.6 (1)
その他	2.4 (6)	2.6 (1)	—	3.2 (5)

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q02_リラク_FA

MOTサイクル«リピート»①

●【MOTレポート】«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 トップ3

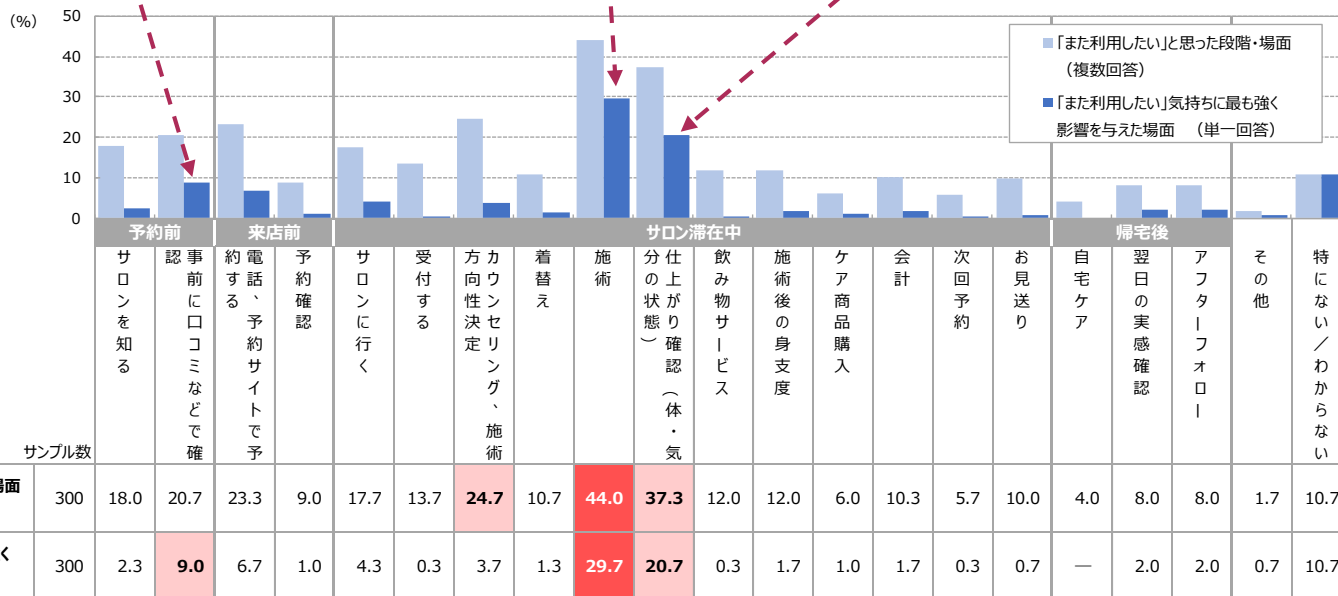
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ 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	23
1 評判・口コミが良い		11
2 料金がリーズナブル・安い		2
2 調べる（電話帳・ネット・SNS等）／予約（HP・電話）		2

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	83
1 リラックスできる／癒される		16
2 気持ちいい		13
3 疲れ・悩みに応じた施術をしてくれる		11

■ 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	55
1 疲れが取れた・体が軽くなる／楽になる		30
2 リラックスできる／癒される		7
3 気持ちいい		5

■ 【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）

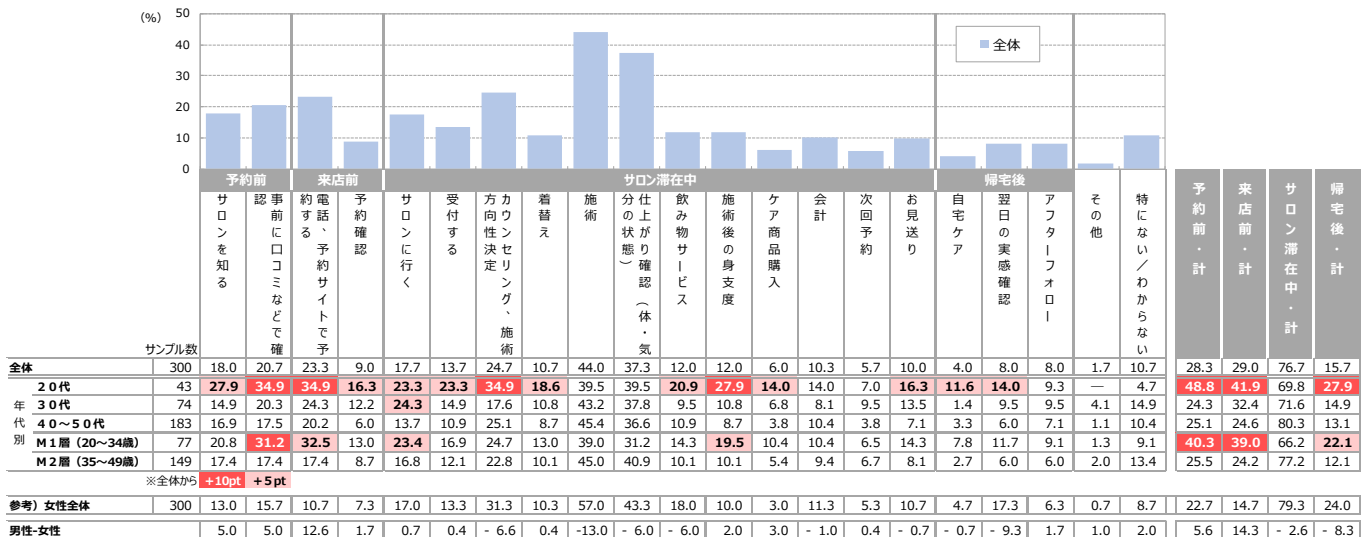


※ 1位 2～3位 設問ごとスコア上位1～3位の項目

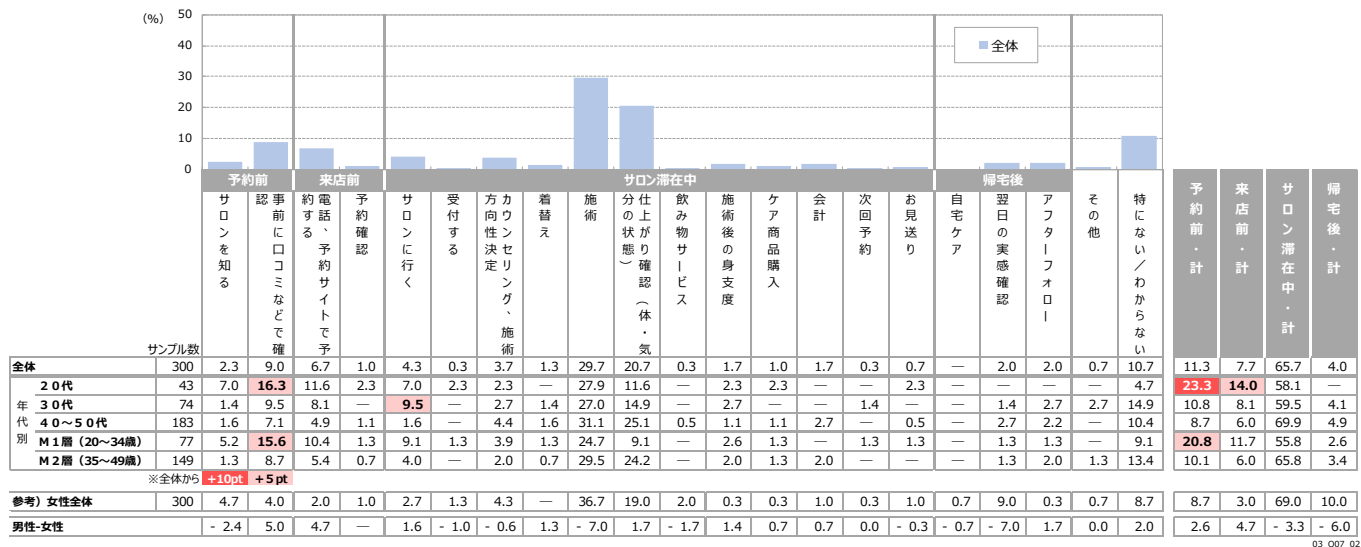
03_Q07_00

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」気持ちに最も強く影響を与えた場面（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）

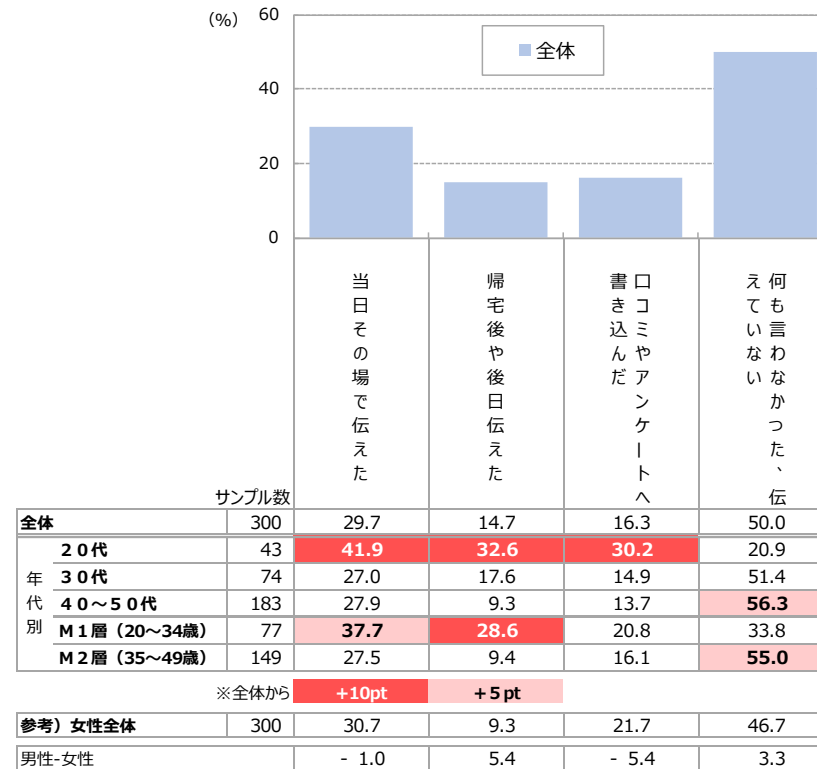
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	83
1 リラックスできる／癒される		16
2 気持ちいい		13
3 疲れ・悩みに応じた施術をしてくれる		11
4 カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる		10
5 効果を実感できた		9
5 施術が丁寧		9
7 技術が確か／上手		8
8 自分に合っている／好みに合わせてくれる		3
8 （漠然と）良い・満足		3
8 情報・アドバイスをくれる		3
11 接客態度・人柄が良い／親切		2
11 担当と話が合う／気が合う		2
11 力加減を調整／揉み返しがない		2
11 痛みがない		2
15 疲れが取れた・体が軽くなる／楽になる		1
15 リフレッシュできる		1
15 安心できる／信頼できる		1
15 お店の雰囲気が良い		1
15 贅沢な気分になれる		1
15 評判・口コミが良い		1
その他		1

■ 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	23
1 評判・口コミが良い		11
2 料金がリーズナブル・安い		2
2 調べる（電話帳・ネット・SNS等）／予約（HP・電話）		2
4 リラックスできる／癒される		1
4 カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる		1
4 技術が確か／上手		1
4 （漠然と）良い・満足		1
4 接客態度・人柄が良い／親切		1
4 お店の雰囲気が良い		1
その他		4

■ 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	55
1 疲れが取れた・体が軽くなる／楽になる		30
2 リラックスできる／癒される		7
3 気持ちいい		5
4 リフレッシュできる		3
4 カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる		3
4 技術が確か／上手		3
4 自分に合っている／好みに合わせてくれる		3
8 効果を実感できた		2
8 コリが解消した		2
8 疲れ・悩みに応じた施術をしてくれる		2
8 接客態度・人柄が良い／親切		2
12 施術が丁寧		1
12 （漠然と）良い・満足		1
12 安心できる／信頼できる		1
その他		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）



03_Q09

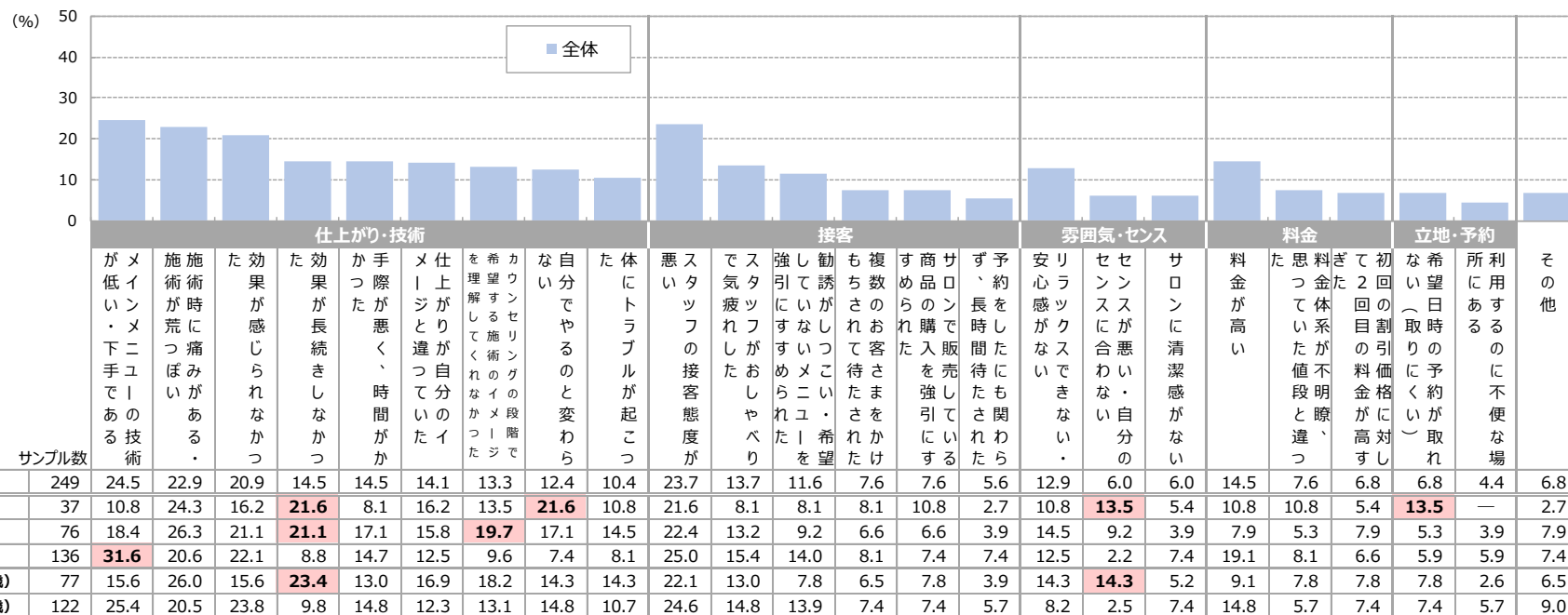


リラクゼーションサロン スイッチ（サロンを変えたい） 理由 MOTサイクル



「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）



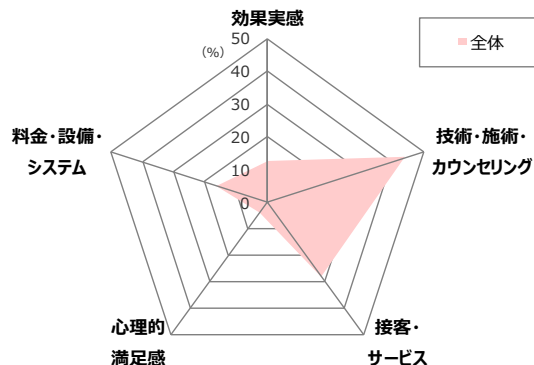
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

参考) 女性全体	300	38.3	32.7	24.7	15.3	11.7	11.0	8.3	10.3	10.0	28.0	13.7	19.0	8.0	7.3	7.3	19.7	6.3	7.0	18.0	8.3	7.3	7.0	4.3	2.7
男性・女性		-13.8	-9.8	-3.8	-0.8	2.8	3.1	5.0	2.1	0.4	-4.3	0.0	-7.4	-0.4	0.3	-1.7	-6.8	-0.3	-1.0	-3.5	-0.7	-0.5	-0.2	0.1	4.1

03_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】「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	249	37	76	136
有効カウントFA数	192	25	52	115
効果実感・計	12.5 (24)	12.0 (3)	11.5 (6)	13.0 (15)
効果実感：効果が感じられない	8.9 (17)	12.0 (3)	7.7 (4)	8.7 (10)
効果内容：気持ちよくない	3.6 (7)	—	3.8 (2)	4.3 (5)
技術・施術・カウンセリング・計	44.3 (85)	40.0 (10)	38.5 (20)	47.8 (55)
技術が低い／下手	12.0 (23)	8.0 (2)	5.8 (3)	15.7 (18)
施術時に痛みがある／強すぎる	9.4 (18)	4.0 (1)	13.5 (7)	8.7 (10)
施術が雑／荒っぽい／手抜き	7.3 (14)	16.0 (4)	9.6 (5)	4.3 (5)
揉み返しがあつた／悪化した	4.7 (9)	—	7.7 (4)	4.3 (5)
自分には合わない／イメージと違った	3.1 (6)	8.0 (2)	—	3.5 (4)
力加減が合わない／弱い	2.1 (4)	4.0 (1)	—	2.6 (3)
スタッフによって技術に差がある	1.6 (3)	—	1.9 (1)	1.7 (2)
施術時間が短い／集中してくれない	1.6 (3)	—	—	2.6 (3)
具合が悪くなった／施術で火傷をした	1.0 (2)	—	—	1.7 (2)
手際が悪い	1.0 (2)	—	—	1.7 (2)
要求どおりにしてくれない	0.5 (1)	—	—	0.9 (1)
接客・サービス・計	28.1 (54)	24.0 (6)	34.6 (18)	26.1 (30)
接客態度が悪い／失礼	13.5 (26)	20.0 (5)	15.4 (8)	11.3 (13)
勧誘・セールスがすごい	4.2 (8)	—	3.8 (2)	5.2 (6)
喋りすぎる／自慢話や悪口を言う	4.2 (8)	—	7.7 (4)	3.5 (4)
愛想がない／気取っている	2.1 (4)	4.0 (1)	3.8 (2)	0.9 (1)
セクハラ／下品	1.0 (2)	—	1.9 (1)	0.9 (1)
サービスが悪い	1.0 (2)	—	1.9 (1)	0.9 (1)
施術者が新人	1.0 (2)	—	—	1.7 (2)
欠点の指摘／不安を煽る／高圧的（上から目線）	0.5 (1)	—	—	0.9 (1)
スタッフが不潔・体臭がきつい	0.5 (1)	—	—	0.9 (1)
心理的満足感・計	4.2 (8)	4.0 (1)	1.9 (1)	5.2 (6)
居心地が悪い／リラックスできない	2.1 (4)	—	—	3.5 (4)
（漠然と）不満・不快	1.0 (2)	—	—	1.7 (2)
香りが不快だった	0.5 (1)	—	1.9 (1)	—
雰囲気が悪い	0.5 (1)	4.0 (1)	—	—
料金・設備・システム・計	16.1 (31)	16.0 (4)	11.5 (6)	18.3 (21)
料金が高い	8.3 (16)	8.0 (2)	5.8 (3)	9.6 (11)
待ち時間が長い／途中で待たされる	2.6 (5)	—	1.9 (1)	3.5 (4)
立地が悪い／自宅から遠い	2.6 (5)	4.0 (1)	1.9 (1)	2.6 (3)
サロンや備品に清潔感がない	2.1 (4)	4.0 (1)	—	2.6 (3)
料金体系が不明瞭／思っていた値段と違った	0.5 (1)	—	1.9 (1)	—
その他	7.8 (15)	4.0 (1)	15.4 (8)	5.2 (6)

※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

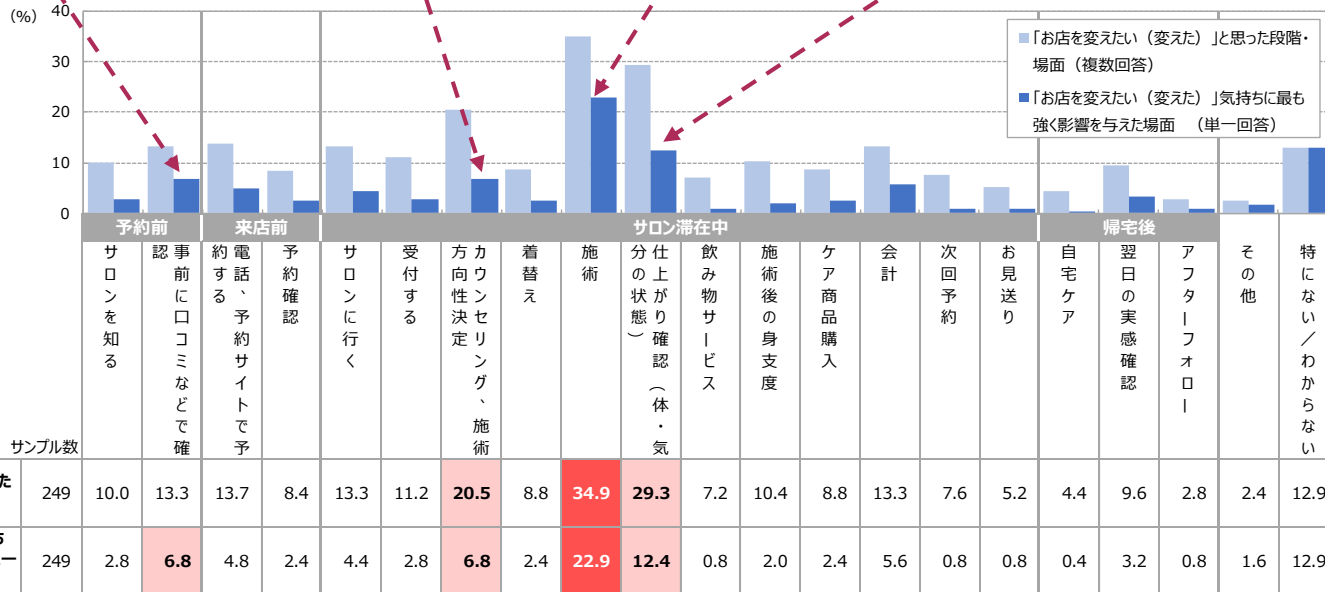
■事前に口コミなどで確認	全体
件数ランキング	有効カウントFA数 14
1 口コミ・評判が悪い	4
2 サービスが悪い	1

■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 10
1 技術が低い／下手	2
1 施術が雑／荒っぽい／手抜き	2
3 要求どおりにしてくれない	1
3 接客態度が悪い／失礼	1
3 カウンセリング・説明が不十分	1

■施術	全体
件数ランキング	有効カウントFA数 55
1 技術が低い／下手	13
2 施術が雑／荒っぽい／手抜き	12
3 施術時に痛みがある／強すぎる	11

■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 29
1 効果が感じられない	4
2 揉み返しがあった／悪化した	3
2 居心地が悪い／リラックスできない	3

■【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）

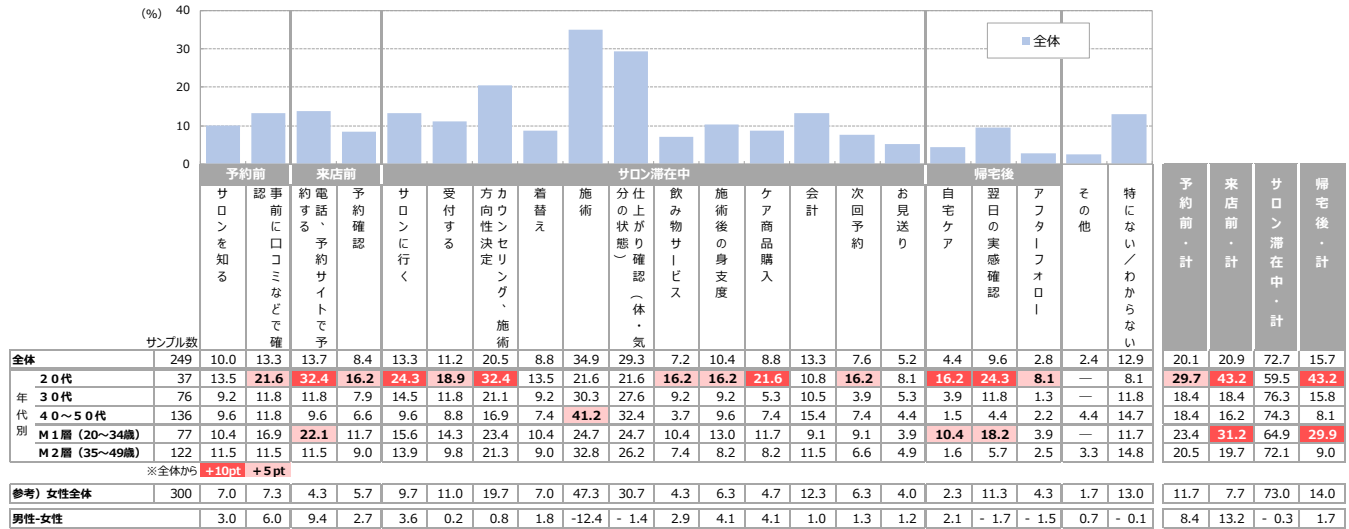


※ 1位 2～3位 設問ごとスコア上位1～3位の項目

03_Q16_00

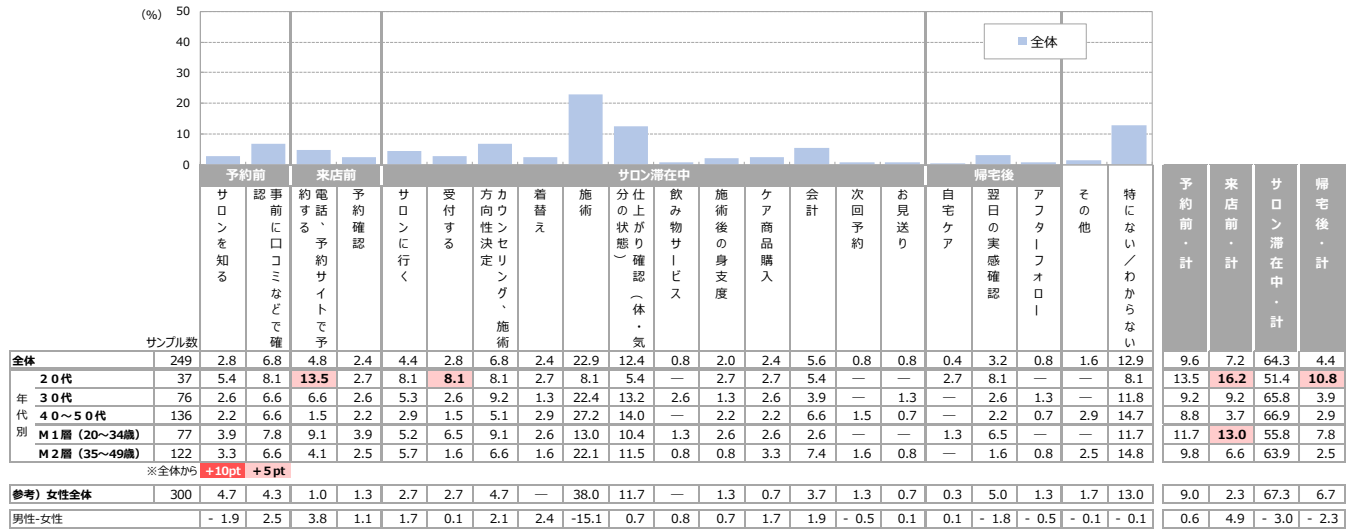
A MOTサイクル«スイッチ（サロンを変えたい）»②

■ [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）



03_Q16_01

■ [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）



03_Q16_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】「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

■ 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	14
1 口コミ・評判が悪い		4
2 サービスが悪い		1
その他		9

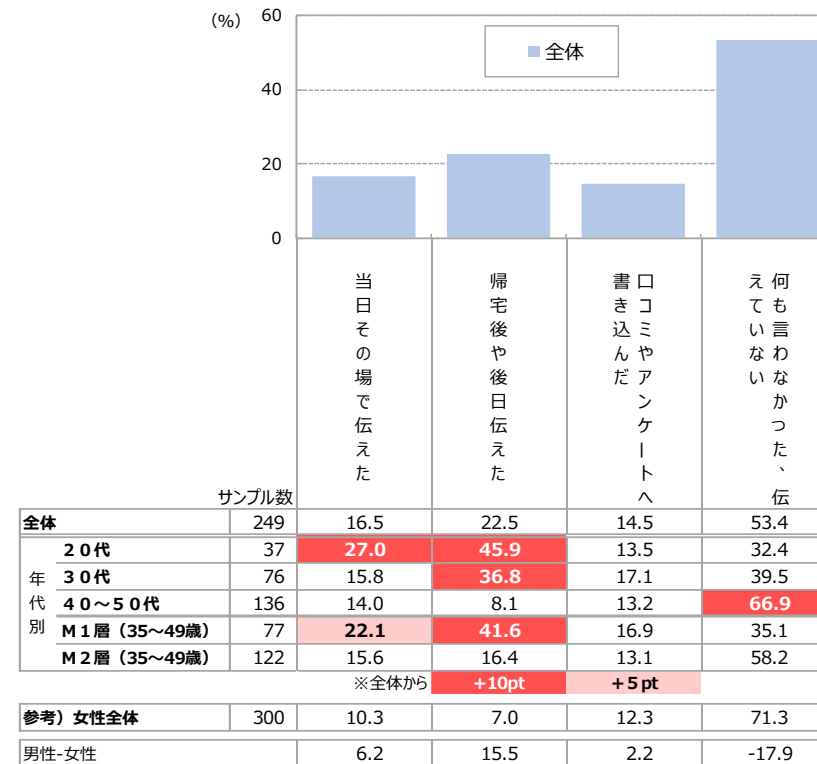
■ カウンセリング、施術方向性決定		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	10
1 技術が低い／下手		2
1 施術が雑／荒っぽい／手抜き		2
3 要求どおりにしてくれない		1
3 接客態度が悪い／失礼		1
3 カウンセリング・説明が不十分		1
その他		3

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	55
1 技術が低い／下手		13
2 施術が雑／荒っぽい／手抜き		12
3 施術時に痛みがある／強すぎる		11
4 力加減が合わない／弱い		5
4 喋りすぎる／自慢話や悪口を言う		5
6 効果が感じられない		4
7 要求どおりにしてくれない		3
8 接客態度が悪い／失礼		2
8 気持ちよくない		2
8 愛想がない／気取っている		2
11 居心地が悪い／リラックスできない		1
11 自分には合わない／イメージと違った		1
11 待ち時間が長い／途中で待たされる		1
11 施術時間が短い／集中してくれない		1
11 施術者が新人		1
11 手際が悪い		1
11 欠点の指摘／不安を煽る／高圧的（上から目線）		1
11 施術者が男性・外国人		1
11 サロンや備品に清潔感がない		1
その他		3

■ 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	29
1 効果が感じられない		4
2 揉み返しがあつた／悪化した		3
2 居心地が悪い／リラックスできない		3
4 施術時に痛みがある／強すぎる		2
4 技術が低い／下手		2
4 施術が雑／荒っぽい／手抜き		2
7 自分には合わない／イメージと違った		1
7 接客態度が悪い／失礼		1
7 待ち時間が長い／途中で待たされる		1
7 次回の予約をしつこくされた		1
その他		9

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

■ 【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）



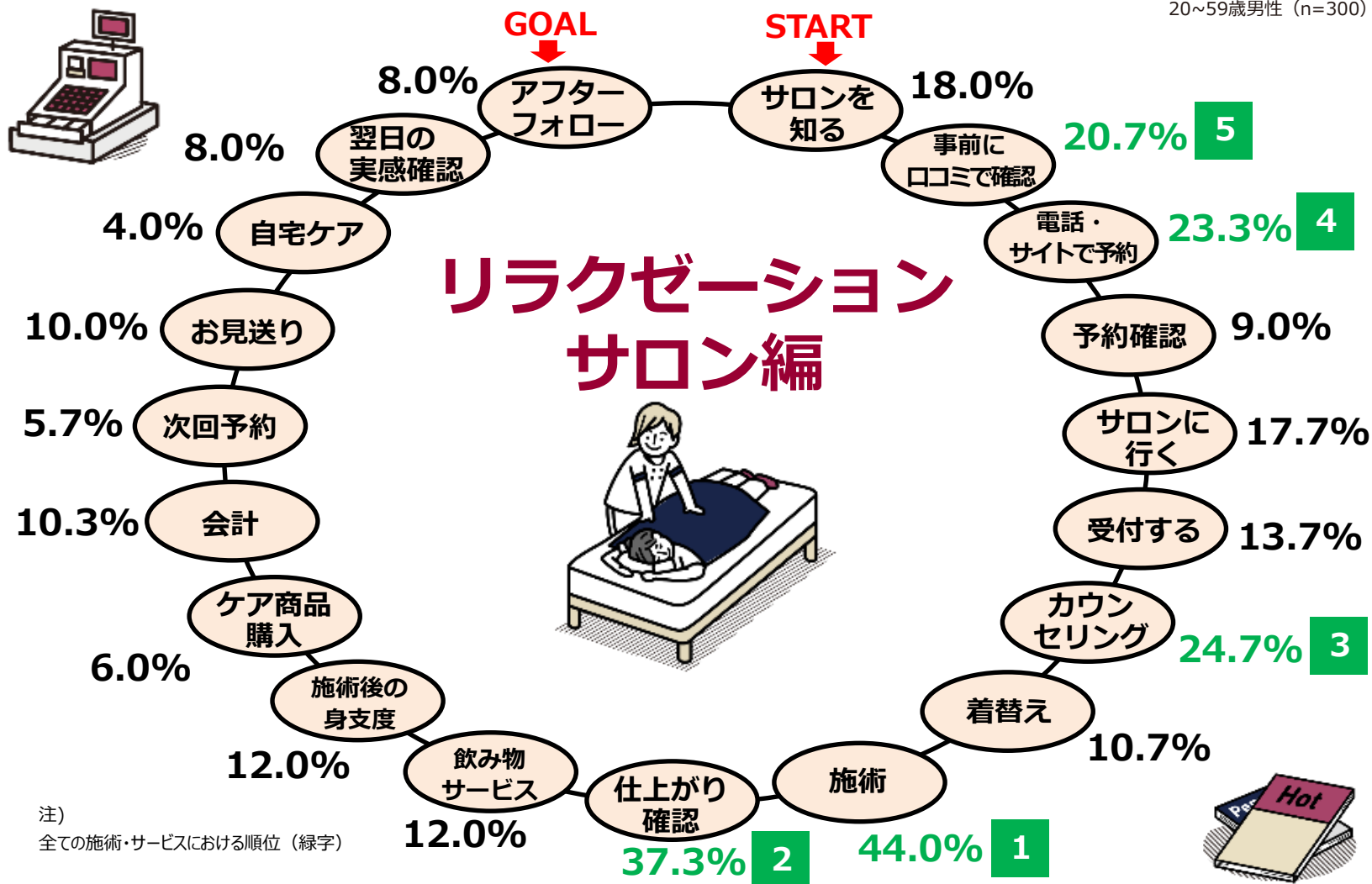
03_Q18



【サマリ】 リラクゼーション 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=249）※複数回答

