



2020年12月17日

株式会社 リクルート ライフスタイル

「訪問理美容サービスに関する利用実態調査2020」

訪問理美容の認知率は81.6%で年々増加
非利用者の『（要支援者・要介護者に）訪問理美容サービスを利用させたい』意向は前年比8.8pt上昇で大幅な伸び

株式会社リクルートライフスタイル（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：浅野 健）の美容に関する調査研究機関「ホットペッパービューティーアカデミー」（<http://hba.beauty.hotpepper.jp/>）は、要支援者・要介護者の訪問理美容サービス（※）の利用実態調査を実施しました。その結果をご報告いたします。

※【訪問理美容サービスとは】自宅や介護・福祉施設に理美容師が訪問し、ヘアカットなどの理美容メニューを実施するサービス。要支援者・要介護者の認定を受けた方など、外出が困難な方が対象です。

調査概要

- 調査名 : 要支援者・要介護者に対する訪問理美容サービスの利用実態調査
- 調査時期 : 2020年10月9日(金)～ 2020年10月18日(日) ※スクリーニング・本調査ともに同期間
- 調査手法 : インターネットリサーチ（マクロミル アンケートモニター）
- 対象者条件 : 全国20歳以上の男女のうち、要支援者・要介護者と同居されているご家族
- 調査対象 : スクリーニング：39,136人、本調査1,938人

詳細はこちら→ <https://hba.beauty.hotpepper.jp/search/trade/hair/23328/>

注)小数点第2位で四捨五入したスコアを掲載しているため、合計が100%にならない場合があります

「訪問理美容サービスに関する利用実態調査2020」結果

【「ホットペッパービューティーアカデミー」研究員コメント】

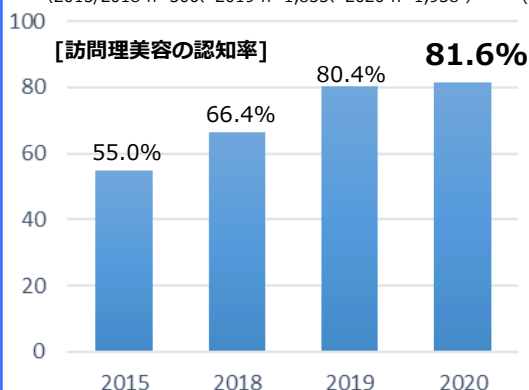
「ホットペッパービューティーアカデミー」では、日本の高齢化に伴いマーケットニーズが高まっていること、近年ヘアサロンの関心も高まっていることから、2015年から訪問理美容サービスに関する調査を実施しています。今回の調査では、訪問理美容サービスの認知率が81.6%となりました。利用経験率は対前年比2.9pt減少しましたが新型コロナウイルス感染症拡大の影響が出る前後で比較すると、訪問理美容サービスの利用に変化がない方が、施設利用・在宅利用ともに半数以上に上っています。ご家族に訪問理美容サービスを利用させたいと考える介護者が増えていること、また訪問理美容サービスを利用したことのない方の利用意向が昨年から大きく上昇している点を踏まえると、今後訪問理美容の利用増が期待できそうです。3ページ目に記載した訪問美容師の活躍からも、今まで美容室を利用してきた高齢者が訪問理美容に切り替える兆しが見えており、今後もこの傾向が強まっていくのではないのでしょうか。（「ホットペッパービューティーアカデミー」研究員 廣田 純子）

【1】認知率・利用率・満足度について：

訪問理美容サービスの認知率は年々増加しており、認知率は81.6%、これまでの利用経験率は32.0%、サービスに対しては利用者の85.0%が満足と回答。

Q.訪問理美容サービスを知っていますか？

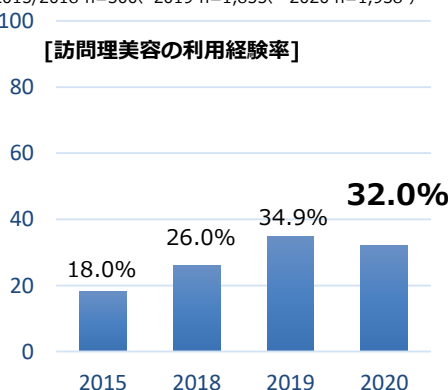
【単一回答】
 (2015/2018 n=500, 2019 n=1,855, 2020 n=1,938)



※2015、2018は「知っている」と回答した人の割合。
 2019、2020は【知っている】サービス名も内容も知っている+サービス名だけ聞いたことがあるの合計人数の割合

Q.訪問理美容サービスを利用していますか？

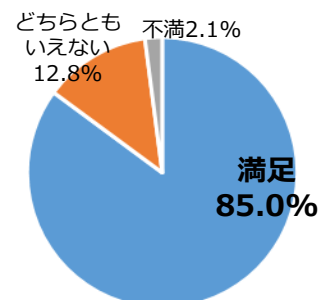
【単一回答】
 (2015/2018 n=500, 2019 n=1,855, 2020 n=1,938)



※2015、2018は「利用している」と回答した人の割合。
 2019、2020は【利用したことがある】直近1年以内に利用したことがある+利用したことはあるが、直近1年以内には利用していない

Q.現在利用している訪問理美容サービスはどの程度満足されていますか？

【単一回答】（直近1年以内利用者 n=483）



【満足】とても満足+まあ満足
 【不満】やや不満+とても不満

株式会社リクルートライフスタイル 広報グループ <https://www.recruit-lifestyle.co.jp/support/press>

【2】料金・利用頻度について：

訪問理美容サービスのヘアカット1回あたりの平均利用料金は、施設1,796円、在宅2,429円。
利用頻度は、施設・在宅ともに「2カ月に1回程度」が最多。

Q. 現在利用している訪問理美容サービスの、1回あたりのヘアカット料金を教えてください。[単一回答]
(直近1年以内利用者、施設利用 n=353、在宅利用 n=147)

施設利用 平均 1,796円 在宅利用 平均 2,429円		
料金	施設利用	在宅利用
無料	4.8%	6.1%
～1,000円	10.5%	10.2%
～2,000円	48.2%	17.7%
～3,000円	29.5%	34.0%
～4,000円	4.5%	19.7%
～5,000円	1.4%	10.2%
5,000円よりも上	1.1%	2.0%

Q. 現在利用している訪問理美容サービスの、利用頻度を教えてください。[単一回答]
(直近1年以内利用者、施設利用 n=353、在宅利用 n=147)

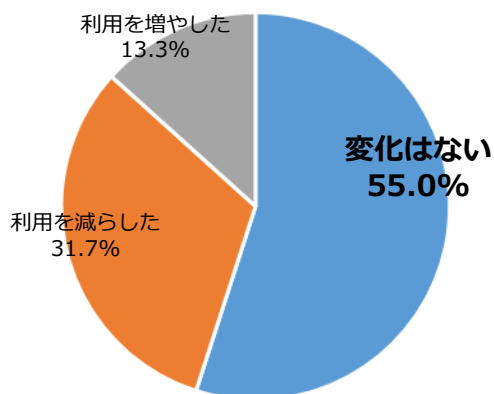
利用頻度	施設利用	在宅利用
1カ月に1回程度	14.2%	13.6%
2カ月に1回程度	41.1%	36.7%
3カ月に1回程度	30.0%	30.6%
4～6カ月に1回程度	11.3%	13.6%
7～12カ月に1回程度	2.3%	4.1%
上記以外の頻度	1.1%	1.4%

【3】新型コロナウイルス感染症流行の影響による利用変化について：

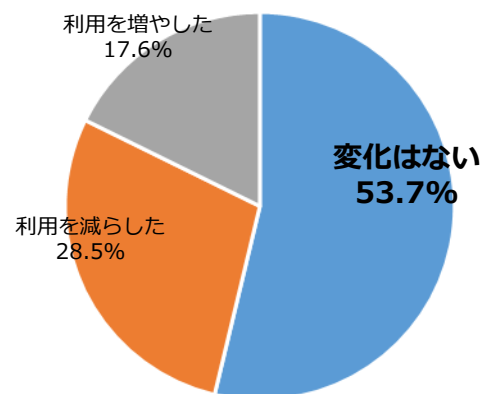
新型コロナウイルス感染症の流行を受けた訪問理美容サービスの利用変化については、施設利用、在宅利用ともに半数以上の利用者が「変化はない」と回答。

Q. 新型コロナウイルスの流行を受けて、介護・支援を受けているご本人の訪問理美容サービスの利用に変化はありましたか？
[単一回答] (直近1年以内利用者、施設利用 n=353、在宅利用 n=147)

【施設利用の場合】



【在宅利用の場合】



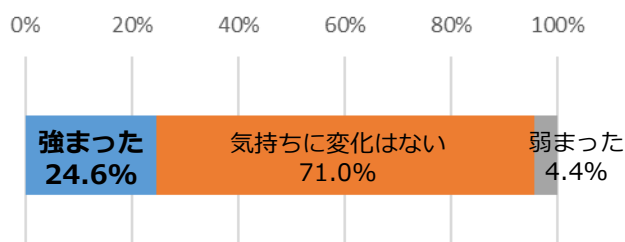
【利用を減らした】利用の頻度を減らした+利用していたが、利用を止めた
【利用を増やした】利用の頻度を増やした+利用していなかったが、利用を始めた

【4】コロナ禍における訪問理美容サービスの利用意向・印象の変化について：

「気持ちに変化はない」が圧倒的多数で、それぞれ7割を超える。利用意向が強まった人は24.6%、印象は良いと思う気持ちが強まった人は25.5%いて、弱まった人をいずれも大きく上回る。

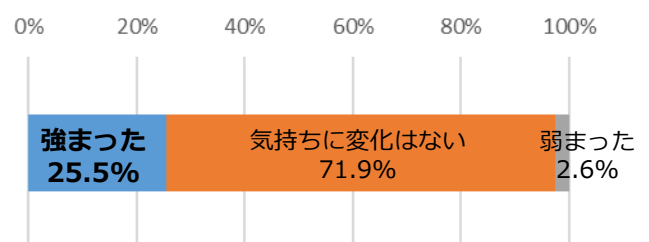
Q. 新型コロナウイルスの流行を受けて、あなたご自身の訪問理美容サービスへのイメージに変化はありましたか？ [単一回答] (n=1,938)

【家族に利用させたいと思う気持ちの変化】



【強まった】家族に利用させたいと思う気持ちがとても強くなった
+やや強くなった

【印象は良いと思う気持ちの変化】

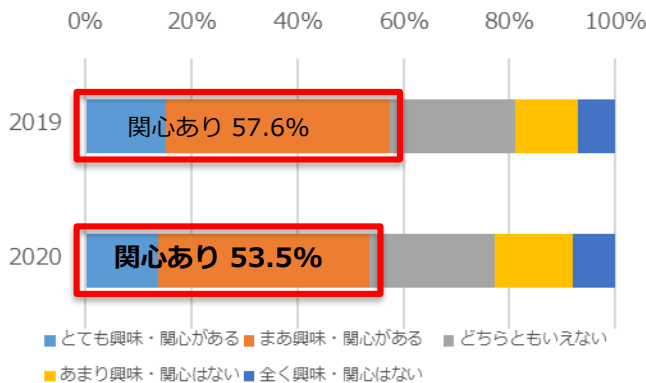


【強まった】訪問理美容の印象はよいと思う気持ちがとても強くなった
+やや強くなった

【5】訪問理美容サービス非利用者について：

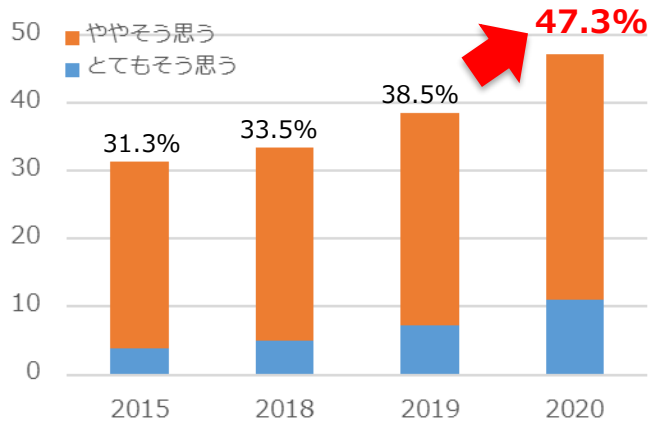
訪問理美容サービス非利用者のうち、身だしなみへの興味・関心がある要支援者・要介護者は過半数を占めており、2019年と比べ大きな変化はない。訪問理美容サービスの利用意向がある人は47.3%と、2019年と比べ8.8ptのアップ。

Q.ご本人は美容・身だしなみを整えることに興味・関心はありますか？
[単一回答]（訪問理美容サービス非利用者ベース 2019 n=1,194、2020 n=1,294）



Q.訪問理美容サービスを利用してほしいと思いますか？

[単一回答]（訪問理美容サービス非利用者ベース※2015年は訪問理美容サービスについて認知かつ非利用者ベース 2015 n=182、2018 n=370、2019 n=1,194、2020 n=1,294）



【参考】訪問美容の現場からコメント（「ホットペッパービューティーアカデミー」訪問美容ゼミ卒業生）



東京都 アリーナ美容室
共同代表 高杉 やよいさん
(第1期訪問美容ゼミ修了)

- 現在の契約数
【在宅】約80件【施設】3件
- メニュー価格/在宅
・カット 3,500円
・カット・パーマ 9,000円
・カット・カラー 9,000円
・シャンプー 1,000円
※出張費込み

新型コロナウイルス感染症の影響から、一時期在宅・施設ともに施術をお休みするケースが多かったのですが、6月以降は逆に在宅ニーズが増え、6~8月の3カ月間で15件の契約増となりました。また施設では、利用者さまを1カ所に集めて施術するのではなく、利用者さまのお部屋で施術するよう要望されることが多くなっています。



大阪府 el zafiro
代表 竹中 寛さん
(第1期訪問美容ゼミ修了)

- 現在の契約数
【施設】1件
- メニュー価格/施設
・カット 2,000円
・パーマ 6,800円
・カラー 6,800円
・シャンプー 1,000円
※出張費込み

施設の職員の方から「利用者さまは感染予防で外出を控えているので、訪問美容をとても楽しみにしている」と言われるようになり、次回予約を取られる場合もあります。また、身内の方に美容室まで連れて行ってもらっていた利用者さまが、訪問美容を利用するケースが増えてきており、多い時は一度に20名程の施術を行う場合もあります。

「ホットペッパービューティーアカデミー」の「訪問美容」に関する取り組みについて

「ホットペッパービューティーアカデミー」では、訪問美容を始める際に必要な情報やノウハウのご紹介、新たに訪問美容を始める美容室オーナーの応援サポートを行っています。

今年度は大きく二つの取り組みを実施。一つは、訪問美容に興味をもつ人を増やすためのセミナー。もう一つは、訪問美容を初めて行う全国の美容室オーナー対象に、訪問美容営業に伴走し訪問美容を始めるところまで伴走する「訪問美容ゼミ」。今年はこちらも完全オンラインで実施。ゼミでは、北海道から鹿児島まで全国で計23名のゼミ生が参加。9~11月の3カ月間で計7回のライブ講座を修了しました。



↑セミナーの様子。動画をアカデミーサイトで現在公開中。

▶さらに詳しい取り組みについてはこちら (<http://hba.beauty.hotpepper.jp/think/houmon/>)

「ホットペッパービューティーアカデミー」とは

美容に関する調査研究機関。

「美容の未来のために、学びと調査・研究を」をビジョンに2014年に開校。

美容サロンのマネジメントやマーケティングを学ぶ「経営セミナー」、美容センスを始めとした「調査研究」、訪問美容などの「未来会議」を柱に、無料で美容業界へ情報発信。美容業界の成長に寄与する場の提供を目指している。

<http://hba.beauty.hotpepper.jp/>

