



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）

2021年8月26日

（株）リクルート
ホットペッパービューティーアカデミー

A MOTとは？



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、サロンを変えたい理由、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「MAApps Panel」を利用）																								
調査エリア	➤ 全国																								
回収数	➤ スクリーニング調査：男性（全国・20～59歳） 70,000人 ➤ 本調査：アイビューティーサロンのリピート意向者165人・変更意向者121人 のべ286人 ・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 ✓ 変更意向者 …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>F 1 層 (20～34歳)</td><td>F 2 層 (35～49歳)</td><td>TOTAL</td></tr><tr><td>リピート意向者</td><td>55</td><td>55</td><td>39</td><td>16</td><td>78</td><td>71</td><td>165</td></tr><tr><td>変更意向者</td><td>40</td><td>50</td><td>21</td><td>10</td><td>66</td><td>45</td><td>121</td></tr></table>		20代	30代	40代	50代	F 1 層 (20～34歳)	F 2 層 (35～49歳)	TOTAL	リピート意向者	55	55	39	16	78	71	165	変更意向者	40	50	21	10	66	45	121
	20代	30代	40代	50代	F 1 層 (20～34歳)	F 2 層 (35～49歳)	TOTAL																		
リピート意向者	55	55	39	16	78	71	165																		
変更意向者	40	50	21	10	66	45	121																		
実査期間	➤ 2021年6月17日（木）～2021年6月20日（日）																								
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）

		20代	30代	40代	50代	F1層 (20～ 34歳)	F2層 (35～ 49歳)	平均 年齢 (歳)
●凡例								
リピート意向者	(n= 165)	33.3%	33.3	23.6	9.7	47.3	43.0	35.6
変更意向者	(n= 121)	33.1	41.3	17.4	8.3	54.5	37.2	34.7

m08_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								
リピート意向者	(n= 165)	8.5%	41.2	6.7	12.7	20.6	5.5	4.8
変更意向者	(n= 121)	5.8	43.8	5.8	19.8	14.9	4.1	5.8

m08_F03

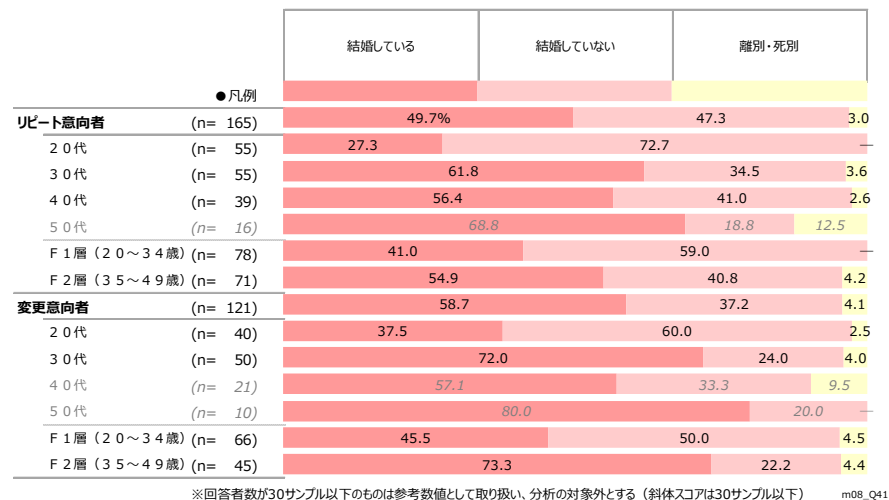
■ 【アイビューティーサロン】 職業（全体／単一回答）

		有職者・計						学生	その他	現在仕事 には就いて いない	有職者・ 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= 165)	72.7%						1.8	1.8	3.6 8.5	3.0 4.2	0.6 3.6	91.5
変更意向者	(n= 121)	79.3						0.8	5.0	4.1 4.1	4.1 2.5	—	97.5

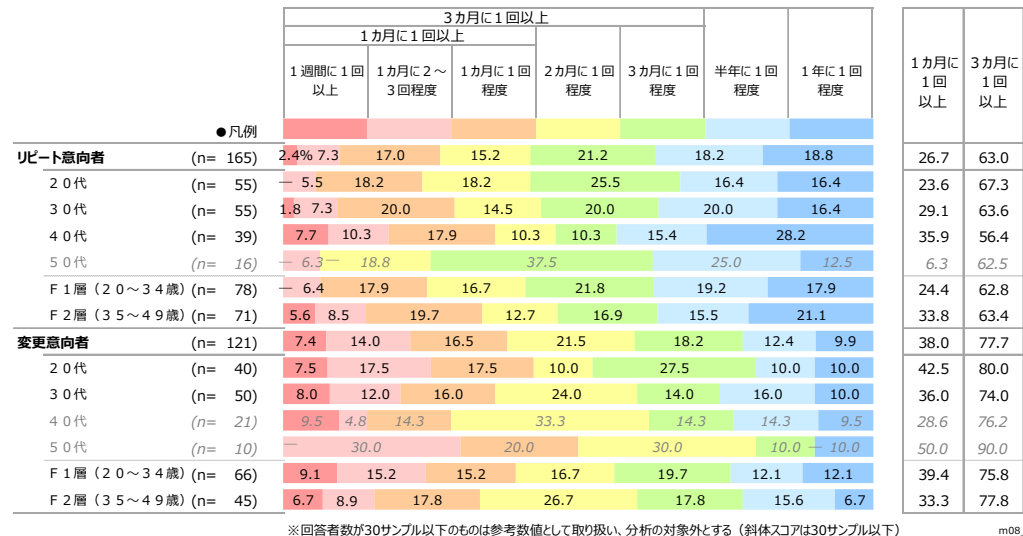
m08_SC2

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）



■【アイビューティーサロン】サロンの利用頻度【過去1年】（全体／単一回答）





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」と思った場面【来店前】

■【アイビューティーサロン】「また利用したい」と思った場面【来店前】（リピーター意向者／複数回答）

		全体 (n= 165)	年代別						参考) 女性全体 (n=1000)	男性-女性
			2 0代 (n= 55)	3 0代 (n= 55)	4 0代 (n= 39)	5 0代 (n= 16)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 78)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 71)		
サロンを知る、見 つける	表示されているメニューの料金が安い	46.1%	43.6%	47.3%	51.3%	37.5%	46.2%	47.9%	50.9%	- 4.8
	ネットの写真が充実、写真が良い	42.4	32.7	52.7	48.7	25.0	34.6	54.9	28.6	13.8
	クーポンが充実・分かりやすい	34.5	36.4	38.2	28.2	31.3	37.2	32.4	44.9	-10.4
	施術の様子が、ネットで丁寧に説明されている	23.6	29.1	12.7	28.2	31.3	21.8	23.9	17.9	5.7
	施術者の情報がネットで分かる	9.7	9.1	9.1	10.3	12.5	6.4	12.7	12.8	- 3.1
事前に口コミなど で確認	口コミの評判が良い	28.5	20.0	34.5	38.5	12.5	20.5	40.8	49.7	-21.2
	ネットの口コミへの返信が丁寧	27.3	27.3	27.3	28.2	25.0	26.9	28.2	14.6	12.7
	SNS・ブログの投稿が充実している	13.9	14.5	12.7	15.4	12.5	12.8	15.5	7.3	6.6
電話、予約サイト で予約する～予約 確認～サロン に行く	ネット予約できる	29.1	29.1	30.9	28.2	25.0	26.9	32.4	50.0	-20.9
	予約が取りやすい	28.5	14.5	34.5	46.2	12.5	17.9	43.7	43.0	-14.5
	自宅から近い・通いやすい場所にある	15.2	7.3	16.4	23.1	18.8	6.4	23.9	42.8	-27.6
その他		—	—	—	—	—	—	—	0.4	- 0.4
あてはまるものはない		10.3	16.4	5.5	7.7	12.5	15.4	4.2	10.9	- 0.6

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

m08_Q17

※回答者数が30サンプル以下のものは参考数値として取り扱い、分析の対象外とする（斜体スコアは30サンプル以下）



「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【アイビューティーサロン】「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】（リピーター意向者／複数回答）

		全体 (n= 165)	年代別						参考) 女性全体 (n=1000)	男性－女性
			20代 (n= 55)	30代 (n= 55)	40代 (n= 39)	50代 (n= 16)	F1層 (20～ 34歳) (n= 78)	F2層 (35～ 49歳) (n= 71)		
スタッフの対応	受付時の対応が丁寧	39.4%	38.2%	41.8%	38.5%	37.5%	41.0%	38.0%	48.5%	- 9.1
	スタッフが細やかな気遣いができる	35.8	43.6	32.7	35.9	18.8	35.9	39.4	41.3	- 5.5
	笑顔で出迎えてくれる	34.5	20.0	45.5	43.6	25.0	23.1	49.3	40.1	- 5.6
	スタッフと話が合う・会話が上手	24.2	29.1	18.2	28.2	18.8	24.4	25.4	25.3	- 1.1
	空気を読んで話しかけてくれる	12.7	12.7	12.7	17.9	—	10.3	18.3	25.1	-12.4
カウンセリング、 施術方向性決定	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	26.7	32.7	25.5	25.6	12.5	30.8	25.4	36.7	-10.0
	施術について丁寧に説明や確認してくれる	24.8	20.0	25.5	35.9	12.5	17.9	35.2	41.9	-17.1
	話や希望、相談を聞いてくれる	23.6	18.2	29.1	23.1	25.0	19.2	28.2	42.0	-18.4
	好みにあったスタイル・デザインの提案がある	20.6	21.8	18.2	23.1	18.8	17.9	23.9	41.6	-21.0
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	10.9	14.5	5.5	12.8	12.5	11.5	9.9	29.2	-18.3
オフ・まつげ洗浄 ～施術（まつげ エクステ装着／ パーマなど）	スタッフの技術が高い	26.7	12.7	36.4	38.5	12.5	19.2	38.0	55.2	-28.5
	効果を実感できる	24.2	27.3	21.8	28.2	12.5	24.4	26.8	44.2	-20.0
	手際が良く、短時間で仕上がる	13.9	16.4	12.7	12.8	12.5	14.1	14.1	37.4	-23.5
	似合うスタイル・デザインにしてくれる	12.1	12.7	10.9	12.8	12.5	10.3	14.1	26.7	-14.6
仕上がり確認・ア ドバイス	終わった後でも、手直しをしてくれる	22.4	23.6	25.5	17.9	18.8	20.5	25.4	25.5	- 3.1
	仕上がり確認をきちんとする	18.8	10.9	25.5	23.1	12.5	12.8	26.8	51.6	-32.8
	自宅ケアのアドバイスがある	10.3	12.7	5.5	15.4	6.3	9.0	12.7	19.1	- 8.8
サロンのオペレー ション	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	20.0	27.3	16.4	17.9	12.5	19.2	22.5	31.9	-11.9
	待たされることが少ない	17.6	12.7	14.5	28.2	18.8	12.8	22.5	42.7	-25.1
飲み物サービス	飲み物や小菓子のサービスがある	10.3	7.3	12.7	12.8	6.3	7.7	14.1	11.1	- 0.8
	その他	—	—	—	—	—	—	—	0.3	- 0.3
	あてはまるものはない	9.7	16.4	3.6	7.7	12.5	14.1	4.2	7.3	2.4

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

※回答者数が30サンプル以下のものは参考数値として取り扱い、分析の対象外とする（斜体スコアは30サンプル以下）

m08_Q18



「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】

■【アイビューティーサロン】「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】（リピーター意向者／複数回答）

		全体 (n= 165)	年代別						参考) 女性全体 (n=1000)	男性－女性
			2 0代 (n= 55)	3 0代 (n= 55)	4 0代 (n= 39)	5 0代 (n= 16)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 78)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 71)		
ケア商品購入	予算など無理のない範囲で商品の提案をしてくれる	38.8 %	43.6%	40.0%	33.3%	31.3%	39.7%	39.4%	23.5%	15.3
	自分に合う商品を勧めてくれる	36.4	23.6	49.1	43.6	18.8	29.5	47.9	13.8	22.6
	商品販売が押しつけがましくない	24.8	32.7	27.3	15.4	12.5	29.5	22.5	41.1	-16.3
会計～次回予約～お見送り	料金が明確・分かりやすい	33.3	21.8	45.5	28.2	43.8	25.6	39.4	55.6	-22.3
	料金の説明が丁寧	27.9	29.1	27.3	30.8	18.8	29.5	28.2	30.6	- 2.7
	無理な勧誘・セールスがない	26.7	29.1	27.3	28.2	12.5	30.8	25.4	49.0	-22.3
	会計時・お見送りの対応が丁寧	13.3	12.7	12.7	17.9	6.3	10.3	18.3	29.2	-15.9
自宅ケア～アフターフォロー	自宅での手入れがしやすい	24.8	18.2	30.9	30.8	12.5	17.9	35.2	20.9	3.9
	長持ちする・効果が長続きする	24.8	21.8	32.7	23.1	12.5	23.1	29.6	49.3	-24.5
	口コミにすぐに返信をくれる	16.4	20.0	7.3	25.6	12.5	14.1	19.7	6.0	10.4
	後日、フォローのメールやお礼のメール・メッセージをくれる	14.5	18.2	14.5	10.3	12.5	14.1	15.5	6.8	7.7
	お直しの相談にのってくれる	7.3	9.1	7.3	7.7	—	6.4	9.9	7.0	0.3
その他		—	—	—	—	—	—	—	0.4	- 0.4
あてはまるものはない		10.3	16.4	3.6	10.3	12.5	14.1	5.6	9.3	1.0

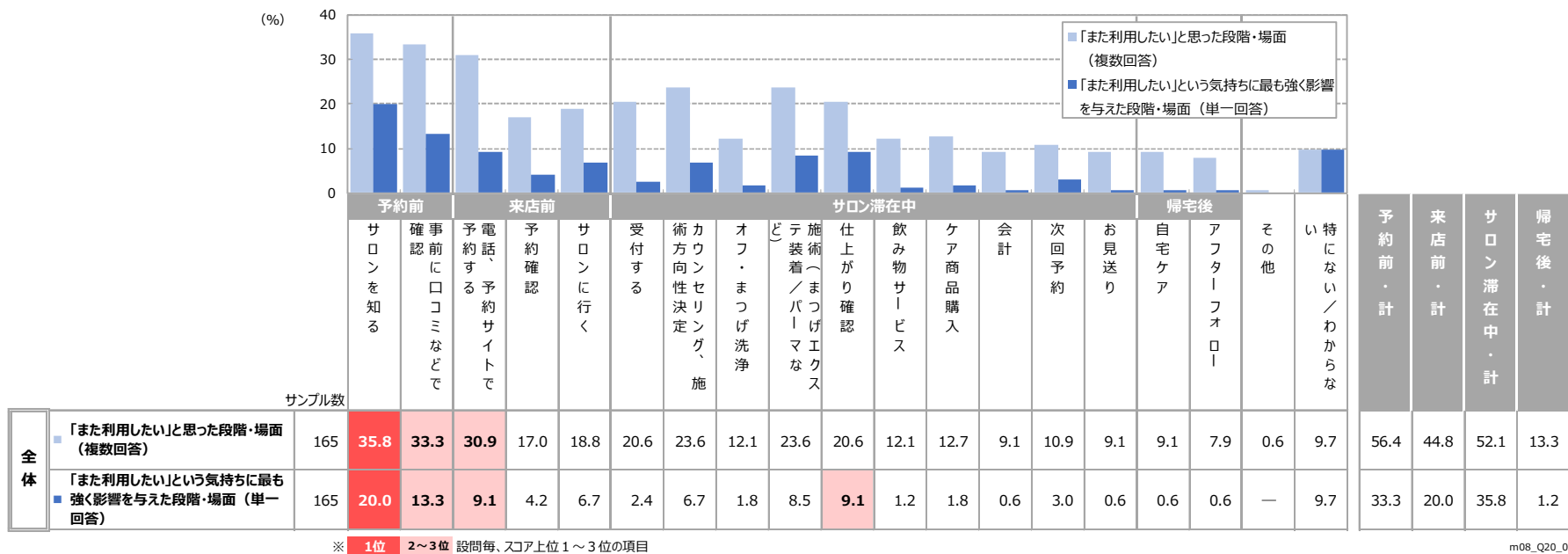
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

m08_Q19

※回答者数が30サンプル以下のものは参考数値として取り扱い、分析の対象外とする（斜体スコアは30サンプル以下）

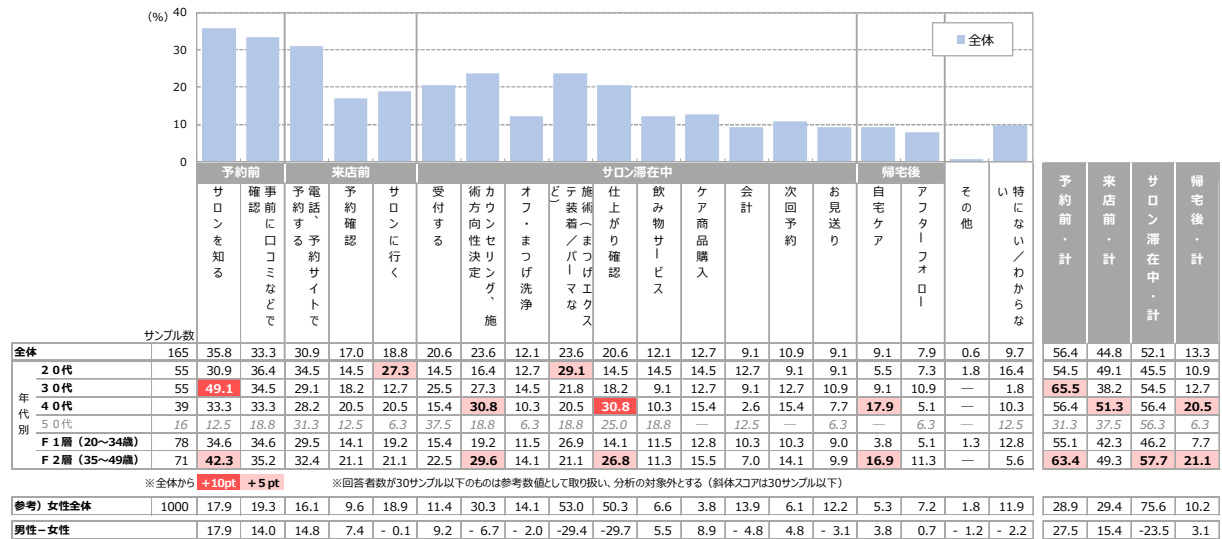
MOTサイクル«レポート»①

■【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）

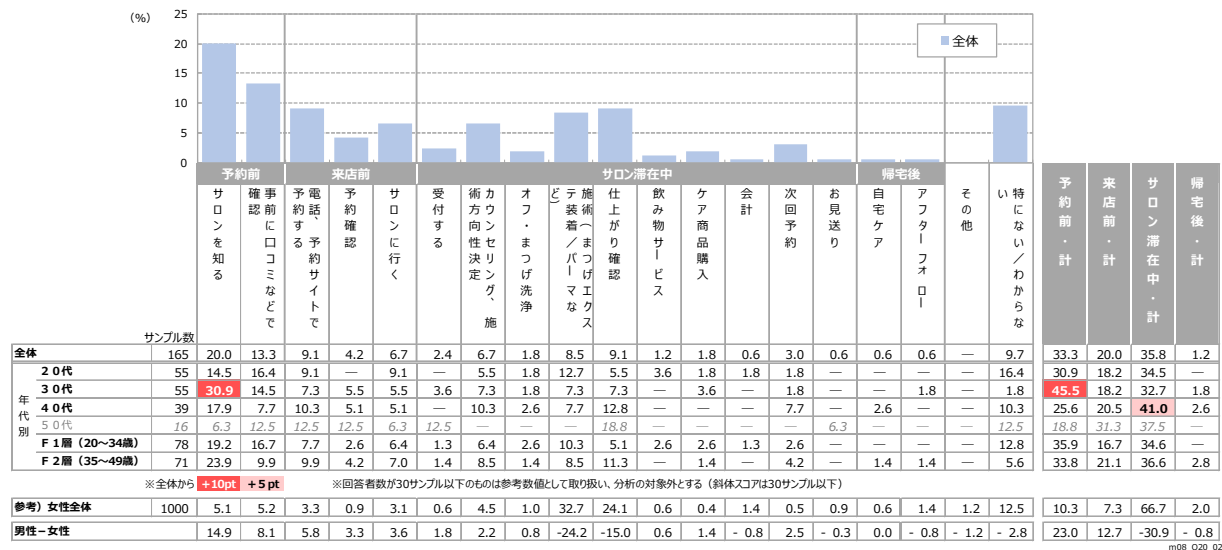


MOTサイクル«リピート»②

■【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）

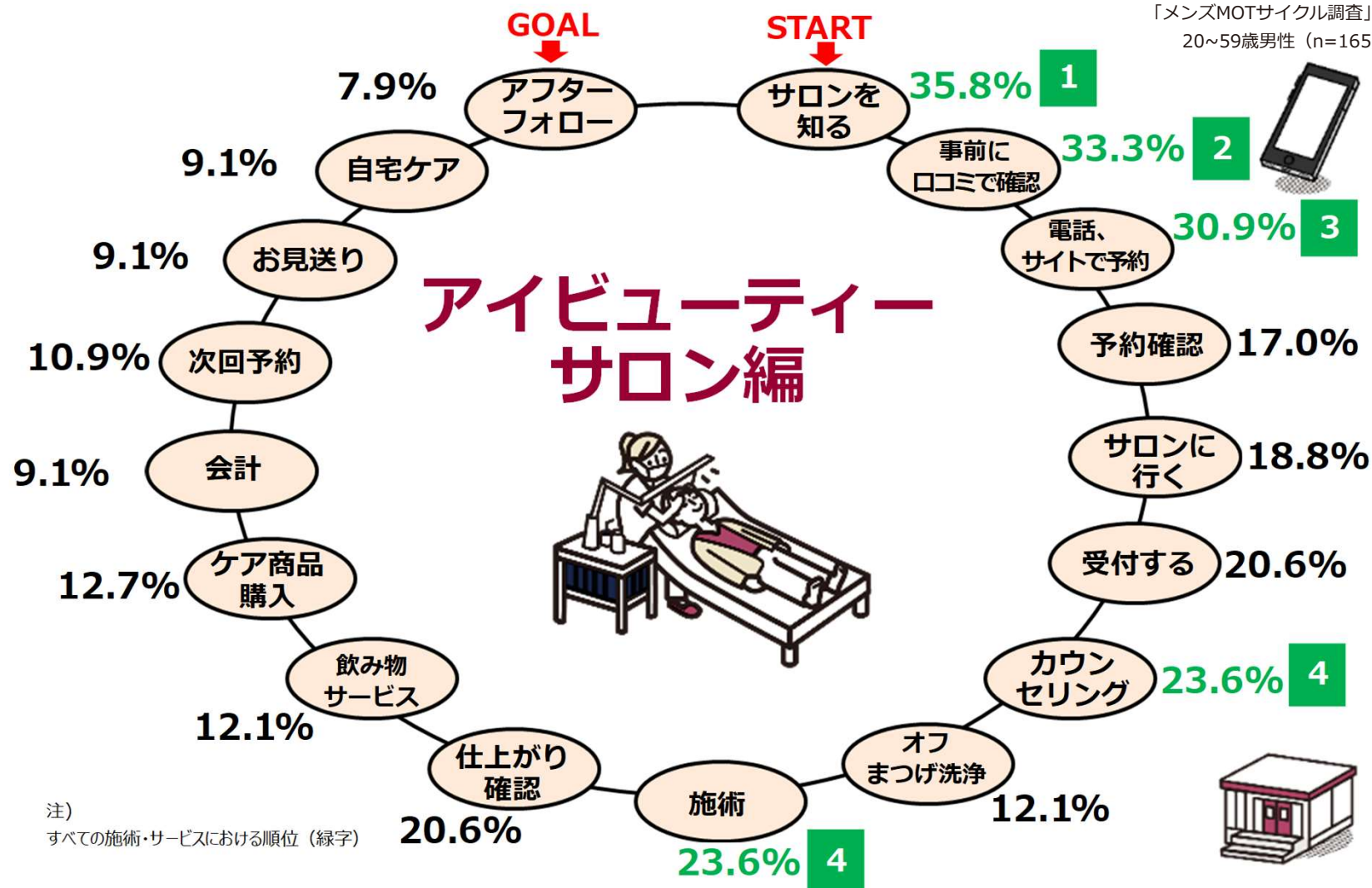


■【アイビューティーサロン】「また利用したい」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（リピート意向者／単一回答）



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」(2021/6月)
20～59歳男性 (n=165) ※複数回答





アイビューティーサロン 変更意向理由 MOTサイクル



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店前】

■【アイビューティーサロン】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店前】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 121)	年代別						参考) 女性全体 (n= 300)	男性－女性
			2 0代 (n= 40)	3 0代 (n= 50)	4 0代 (n= 21)	5 0代 (n= 10)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 66)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 45)		
サロンを知る、見つける	メニュー・クーポンが分かりにくい、充実していない	41.3%	42.5%	36.0%	42.9%	60.0%	42.4%	35.6%	27.7%	13.7
	ネットに載せている写真が少ない・代り映えない	38.0	32.5	48.0	28.6	30.0	40.9	35.6	21.0	17.0
	表示されているメニュー・クーポンの料金が低い	24.8	32.5	22.0	19.0	20.0	25.8	24.4	35.3	-10.5
事前に口コミなどで確認	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	33.1	32.5	32.0	38.1	30.0	25.8	44.4	12.3	20.7
	口コミの評判が悪い	25.6	20.0	26.0	23.8	50.0	24.2	22.2	34.7	- 9.0
	自宅から遠い・通いにくい場所にあった	19.8	22.5	22.0	14.3	10.0	24.2	15.6	21.0	- 1.2
電話、予約サイトで予約する～予約確認～ サロンに行く	希望日時の予約が取りにくい	29.8	22.5	34.0	28.6	40.0	27.3	31.1	23.7	6.1
	ネット予約できない	19.0	17.5	22.0	23.8	—	21.2	20.0	14.3	4.7
その他		—	—	—	—	—	—	—	1.3	- 1.3
あてはまるものはない		6.6	5.0	6.0	14.3	—	6.1	8.9	27.3	-20.7

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

※回答者数が30サンプル以下のものは参考数値として取り扱い、分析の対象外とする（斜体スコアは30サンプル以下）

m08_Q37



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【アイビューティーサロン】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店～施術～仕上がり確認】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 121)	年代別						参考) 女性全体 (n= 300)	男性－女性
			20代 (n= 40)	30代 (n= 50)	40代 (n= 21)	50代 (n= 10)	F1層 (20～34歳) (n= 66)	F2層 (35～49歳) (n= 45)		
スタッフの対応	空気を読まないで話しかけてくる	37.2%	35.0%	40.0%	38.1%	30.0%	36.4%	40.0%	16.3%	20.9
	受付時の対応が雑	33.1	32.5	40.0	23.8	20.0	37.9	28.9	33.3	- 0.3
	スタッフの気遣いがない	29.8	37.5	26.0	28.6	20.0	31.8	28.9	30.3	- 0.6
	スタッフ同士ですつとおしゃべりしている	25.6	30.0	24.0	19.0	30.0	27.3	22.2	15.7	10.0
カウンセリング、 施術方向性決定	施術について説明や確認をしてくれない	24.8	22.5	28.0	23.8	20.0	24.2	26.7	19.7	5.1
	話や希望、相談を聞いてくれない	21.5	15.0	28.0	23.8	10.0	18.2	28.9	18.3	3.2
	提案がない	19.8	17.5	24.0	9.5	30.0	15.2	24.4	14.3	5.5
	何度も同じ話をきいてくる	16.5	12.5	20.0	9.5	30.0	16.7	13.3	8.0	8.5
オフ・まつげ洗浄 ～施術（まつげ エクステ装着／ パーマなど）	前回の施術内容や自分の悩みや希望を覚えていない	8.3	7.5	6.0	9.5	20.0	6.1	8.9	10.3	- 2.1
	効果が感じられない	19.0	27.5	12.0	19.0	20.0	19.7	17.8	18.7	0.3
	スタイル・デザインの仕上がりイメージが違う	16.5	12.5	18.0	9.5	40.0	18.2	8.9	21.7	- 5.1
	スタッフによって技術に差がある	13.2	7.5	18.0	9.5	20.0	15.2	8.9	28.0	-14.8
	スタッフの技術が低い・下手	12.4	12.5	14.0	9.5	10.0	13.6	11.1	42.7	-30.3
仕上がり確認・ア ドバイス	髪・顔・体にトラブルが起こった	4.1	—	6.0	9.5	—	3.0	6.7	14.0	- 9.9
	仕上がり確認をきちんとしない	15.7	17.5	12.0	28.6	—	15.2	20.0	13.3	2.4
サロンのオペレー ション	手直しをしてくれなかった	11.6	10.0	14.0	9.5	10.0	12.1	11.1	11.3	0.2
	待たせても謝らない	17.4	15.0	14.0	33.3	10.0	16.7	20.0	14.7	2.7
	手際が悪く時間がかかる、店内で待たされる	11.6	10.0	14.0	9.5	10.0	15.2	6.7	19.7	- 8.1
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりされていない	9.9	7.5	14.0	—	20.0	10.6	6.7	11.7	- 1.7
飲み物サービス	清潔感がない	9.9	7.5	14.0	4.8	10.0	7.6	13.3	12.0	- 2.1
	飲み物や小菓子・雑誌等のサービスがない・不足している	14.0	17.5	12.0	9.5	20.0	18.2	6.7	7.3	6.7
その他		—	—	—	—	—	—	—	3.7	- 3.7
あてはまるものはない		6.6	2.5	6.0	14.3	10.0	4.5	8.9	12.0	- 5.4

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

※回答者数が30サンプル以下のものは参考数値として取り扱い、分析の対象外とする（斜体スコアは30サンプル以下）

m08_Q38



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】

■【アイビューティーサロン】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 121)	年代別						参考) 女性全体 (n= 300)	男性－女性
			2 0代 (n= 40)	3 0代 (n= 50)	4 0代 (n= 21)	5 0代 (n= 10)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 66)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 45)		
ケア商品購入	商品販売が押しつけがましい	38.0%	32.5%	42.0%	38.1%	40.0%	34.8%	42.2%	22.3%	15.7
	サロン都合の商品を勧められた	32.2	32.5	32.0	33.3	30.0	34.8	28.9	22.0	10.2
会計～次回予約～お見送り	勧誘・セールスがしつこい	36.4	37.5	42.0	28.6	20.0	36.4	40.0	18.0	18.4
	料金が不明確・分かりにくい	27.3	25.0	28.0	23.8	40.0	24.2	28.9	20.0	7.3
	次回予約の圧力が強い	25.6	25.0	32.0	14.3	20.0	27.3	24.4	17.0	8.6
	会計時・お見送りの対応が雑	15.7	12.5	24.0	9.5	—	16.7	17.8	12.0	3.7
自宅ケア～アフターフォロー	長持ちしない・効果が長続きしない	24.0	22.5	32.0	4.8	30.0	27.3	17.8	35.3	-11.4
	お直しの料金を取られた	14.9	12.5	12.0	23.8	20.0	15.2	13.3	6.3	8.5
その他		—	—	—	—	—	—	—	0.7	- 0.7
あてはまるものはない		9.1	7.5	6.0	14.3	20.0	7.6	8.9	29.7	-20.6

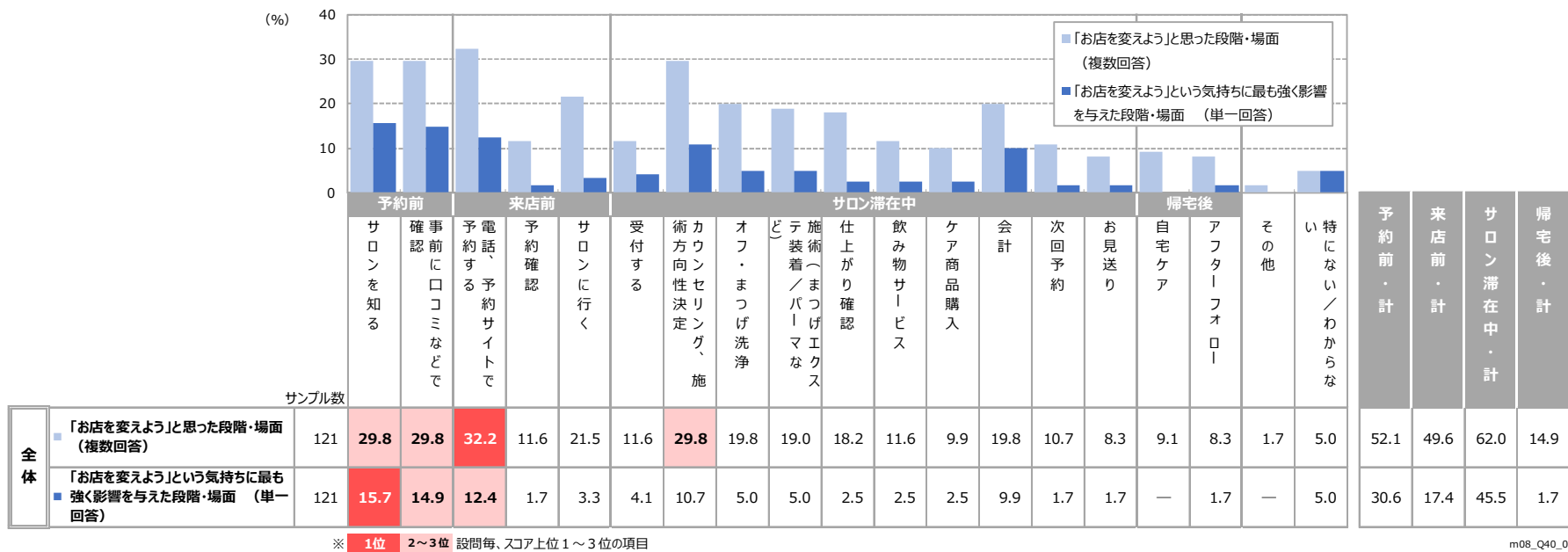
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

m08_Q39

※回答者数が30サンプル以下のものは参考数値として取り扱い、分析の対象外とする（斜体スコアは30サンプル以下）

A MOTサイクル«変更意向»①

■【アイビューティーサロン】「お店を変えよう」と思った段階・場面（変更意向者／複数回答・単一回答）

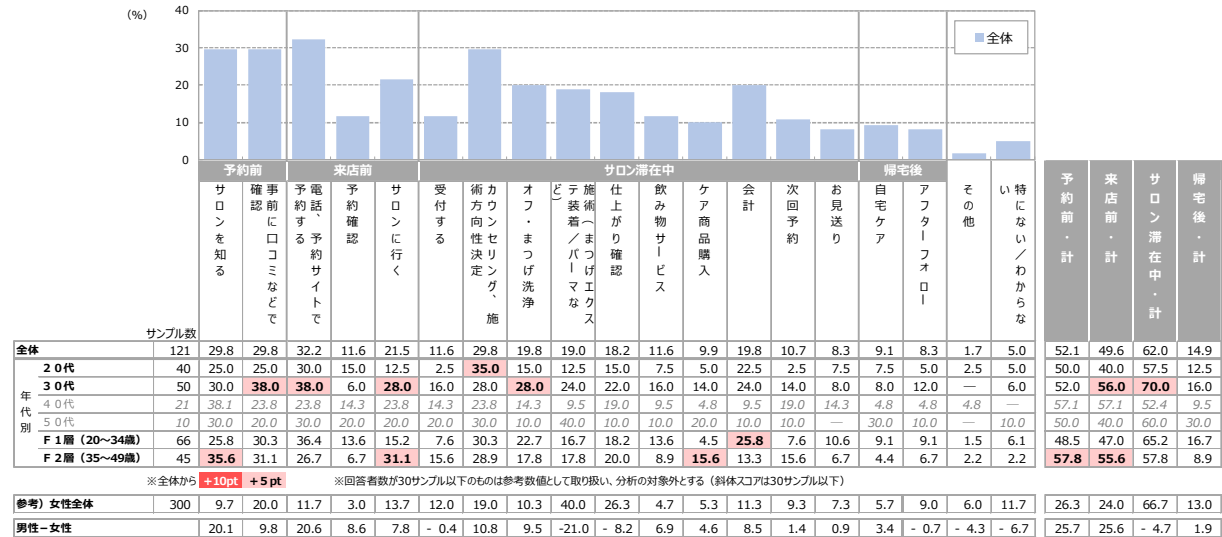


m08_Q40_00

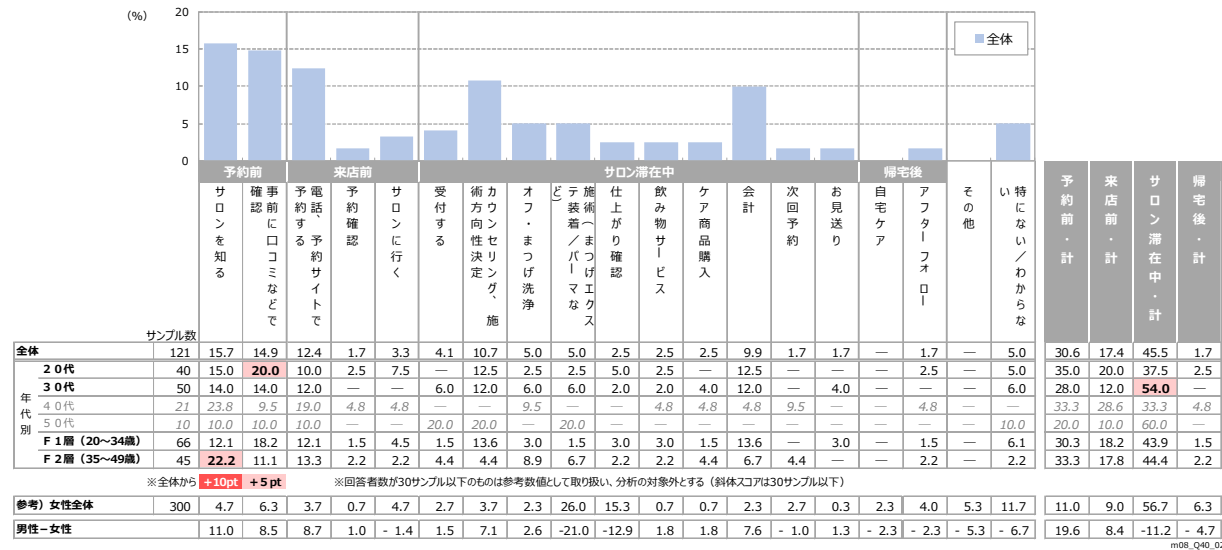


MOTサイクル<<変更意向>>②

■【アイビューティーサロン】「お店を変えよう」と思った段階・場面（複数回答）（変更意向者／複数回答）



■【アイビューティーサロン】「お店を変えよう」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（変更意向者／単一回答）



A MOTサイクル “サロンを変えたい”と思う瞬間

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」(2021/6月)
20~59歳男性 (n=121) ※複数回答

