



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）

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



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、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：リラクゼーションサロンのリピート意向者1000人・変更意向者300人 のべ1300人 ・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 ✓ 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>98</td><td>342</td><td>247</td><td>313</td><td>218</td><td>469</td><td>1000</td></tr><tr><td>変更意向者</td><td>44</td><td>97</td><td>78</td><td>81</td><td>84</td><td>135</td><td>300</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	98	342	247	313	218	469	1000	変更意向者	44	97	78	81	84	135	300
	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	98	342	247	313	218	469	1000																		
変更意向者	44	97	78	81	84	135	300																		
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

■ 【リラクゼーションサロン】 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=1000)	9.8%	34.2	24.7	31.3	21.8	46.9	42.8
変更意向者	(n= 300)	14.7	32.3	26.0	27.0	28.0	45.0	41.3

m03_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=1000)	7.6%	44.6	3.2	10.9	18.7	8.0	7.0
変更意向者	(n= 300)	7.7	46.0	3.7	11.0	18.3	6.7	6.7

m03_F03

■ 【リラクゼーションサロン】 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
●凡例		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				
リピート意向者	(n=1000)	74.5%						2.4	1.2	7.2 7.3	3.3 0.7 1.3 2.1
変更意向者	(n= 300)	78.0						1.3	1.3	3.7 8.7	3.7 0.3 1.3 1.7

m03_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）

		結婚している	結婚していない	離別・死別
●凡例				
リピーター意向者	(n=1000)	59.2%	35.6	5.2
20代	(n= 98)	26.5	72.4	1.0
30代	(n= 342)	57.3	38.9	3.8
40代	(n= 247)	54.7	40.9	4.5
50代	(n= 313)	75.1	16.3	8.6
F1層（20～34歳）	(n= 218)	43.1	56.0	0.9
F2層（35～49歳）	(n= 469)	56.1	39.0	4.9
変更意向者	(n= 300)	56.7	35.7	7.7
20代	(n= 44)	22.7	70.5	6.8
30代	(n= 97)	60.8	30.9	8.2
40代	(n= 78)	60.3	37.2	2.6
50代	(n= 81)	66.7	21.0	12.3
F1層（20～34歳）	(n= 84)	39.3	57.1	3.6
F2層（35～49歳）	(n= 135)	61.5	31.1	7.4

m03_Q25

■【リラクゼーションサロン】サロンの利用頻度【過去1年】（全体／単一回答）

		3カ月に1回以上						
		1カ月に1回以上						
		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	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
●凡例								
リピーター意向者	(n=1000)	4.9%	9.9	22.7	13.6	15.2	18.2	15.5
20代	(n= 98)	2.0	7.1	19.4	12.2	18.4	21.4	19.4
30代	(n= 342)	5.6	9.1	22.2	11.7	14.6	21.1	15.8
40代	(n= 247)	3.2	8.5	21.9	17.4	17.8	16.6	14.6
50代	(n= 313)	6.4	12.8	24.9	13.1	12.8	15.3	14.7
F1層（20～34歳）	(n= 218)	4.1	7.3	20.6	11.5	17.9	20.2	18.3
F2層（35～49歳）	(n= 469)	4.3	9.2	22.2	14.9	15.6	19.2	14.7
変更意向者	(n= 300)	5.7	11.3	18.3	18.3	14.3	15.3	16.7
20代	(n= 44)	2.3	6.8	20.5	27.3	18.2	13.6	11.4
30代	(n= 97)	8.2	12.4	11.3	20.6	10.3	17.5	19.6
40代	(n= 78)	6.4	14.1	23.1	17.9	14.1	10.3	14.1
50代	(n= 81)	3.7	9.9	21.0	11.1	17.3	18.5	18.5
F1層（20～34歳）	(n= 84)	8.3	7.1	15.5	20.2	13.1	14.3	21.4
F2層（35～49歳）	(n= 135)	5.2	14.8	18.5	21.5	13.3	14.1	12.6

m03_S3



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」と思った場面【来店前】

■ 【リラクゼーションサロン】 「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=1000)	年代別						参考) 女性全体 (n=1000)	男性-女性
			20代 (n= 98)	30代 (n= 342)	40代 (n= 247)	50代 (n= 313)	F 1層 (20～ 34歳) (n= 218)	F 2層 (35～ 49歳) (n= 469)		
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	32.6%	38.8%	35.7%	34.8%	25.6%	40.8%	33.5%	43.4%	-10.8
	クーポンが充実・分かりやすい	25.1	26.5	33.3	23.5	16.9	28.0	29.2	41.6	-16.5
	ネットの写真が充実、写真が良い	22.0	30.6	28.1	20.6	13.7	29.4	24.1	29.3	- 7.3
	施術の様子が、ネットで丁寧に説明されている	15.4	20.4	17.8	16.2	10.5	18.8	17.1	24.2	- 8.8
	施術者の情報がネットで分かる	10.0	12.2	11.1	8.9	8.9	10.1	10.7	14.8	- 4.8
事前に口コミなど で確認	口コミの評判が良い	30.6	33.7	38.0	28.3	23.3	40.4	30.9	42.4	-11.8
	ネットの口コミへの返信が丁寧	8.7	15.3	9.9	8.5	5.4	11.0	9.8	15.1	- 6.4
	SNS・ブログの投稿が充実している	4.7	9.2	5.3	3.6	3.5	8.3	3.8	6.2	- 1.5
電話、予約サイト で予約する～予 約確認～サロ ンに行く	予約が取りやすい	32.3	31.6	36.5	32.4	27.8	33.9	34.5	39.8	- 7.5
	自宅から近い・通いやすい場所にある	29.4	17.3	27.2	30.8	34.5	21.1	29.9	37.2	- 7.8
	ネット予約できる	29.2	32.7	31.6	29.1	25.6	33.0	29.9	43.4	-14.2
その他		0.5	—	1.2	—	0.3	0.9	0.4	0.3	0.2
あてはまるものはない		28.6	27.6	22.2	28.7	35.8	23.4	26.2	13.9	14.7

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

m03_Q9



「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】

■ 【リラクゼーションサロン】 「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別						参考) 女性全体 (n=1000)	男性 - 女性
			20代 (n= 98)	30代 (n= 342)	40代 (n= 247)	50代 (n= 313)	F1層 (20～ 34歳) (n= 218)	F2層 (35～ 49歳) (n= 469)		
スタッフの対応	受付時の対応が丁寧	35.5 %	37.8%	40.9%	36.0%	28.4%	41.7%	37.3%	45.7%	-10.2
	スタッフが細やかな気遣いができる	31.2	35.7	36.3	28.3	26.5	38.5	30.9	44.4	-13.2
	笑顔で迎えてくれる	28.4	28.6	30.7	30.4	24.3	30.3	30.3	36.2	- 7.8
	スタッフと話が合う・会話が上手	21.3	29.6	26.0	20.2	14.4	28.4	22.6	25.0	- 3.7
	空気を読んで話しかけてくれる	17.9	16.3	22.2	16.2	15.0	20.6	18.6	25.8	- 7.9
カウンセリング、 施術方向性決定	施術について丁寧に説明や確認してくれる	27.6	30.6	32.2	24.7	24.0	35.3	26.4	40.0	-12.4
	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	24.5	31.6	28.1	23.5	19.2	30.7	25.2	30.6	- 6.1
	話や希望、相談を聞いてくれる	22.9	26.5	28.4	21.9	16.6	32.6	22.6	32.9	-10.0
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	19.6	24.5	25.7	16.6	13.7	28.9	19.2	37.3	-17.7
着替え～施術～ 施術後の身支度	スタッフの技術が高い	36.8	32.7	43.3	37.2	30.7	39.9	39.4	47.9	-11.1
	効果を実感できる	33.3	33.7	34.5	32.4	32.6	36.7	32.2	47.0	-13.7
	施術時に痛みがない	13.8	14.3	18.1	10.9	11.2	17.0	14.1	22.6	- 8.8
	施術中に細かく体の状態を気遣ってくれる	13.6	18.4	16.4	12.1	10.2	19.7	13.0	25.4	-11.8
	手際が良く、短時間で仕上がる	11.7	17.3	13.2	9.3	10.2	14.7	11.3	19.0	- 7.3
仕上がり確認 (体・気分の状態)・アドバイス	仕上がり確認をきちんとする	22.8	32.7	26.9	20.6	16.9	31.7	22.6	27.0	- 4.2
	自宅ケアのアドバイスがある	12.7	18.4	17.0	11.3	7.3	17.9	13.9	21.5	- 8.8
サロンのオペレーション	待たされることが少ない	25.3	19.4	30.4	23.1	23.3	26.6	26.0	34.0	- 8.7
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	18.9	24.5	18.4	17.0	19.2	21.6	17.5	29.3	-10.4
飲み物サービス	飲み物や小菓子のサービスがある	8.4	12.2	12.0	6.1	5.1	11.0	9.4	15.3	- 6.9
	その他	0.4	—	0.9	—	0.3	0.5	0.4	0.2	0.2
	あてはまるものはない	24.1	23.5	19.6	22.3	30.7	21.6	20.9	9.9	14.2

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

m03_Q10



「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】

■【リラクゼーションサロン】「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】（リピート意向者／複数回答）

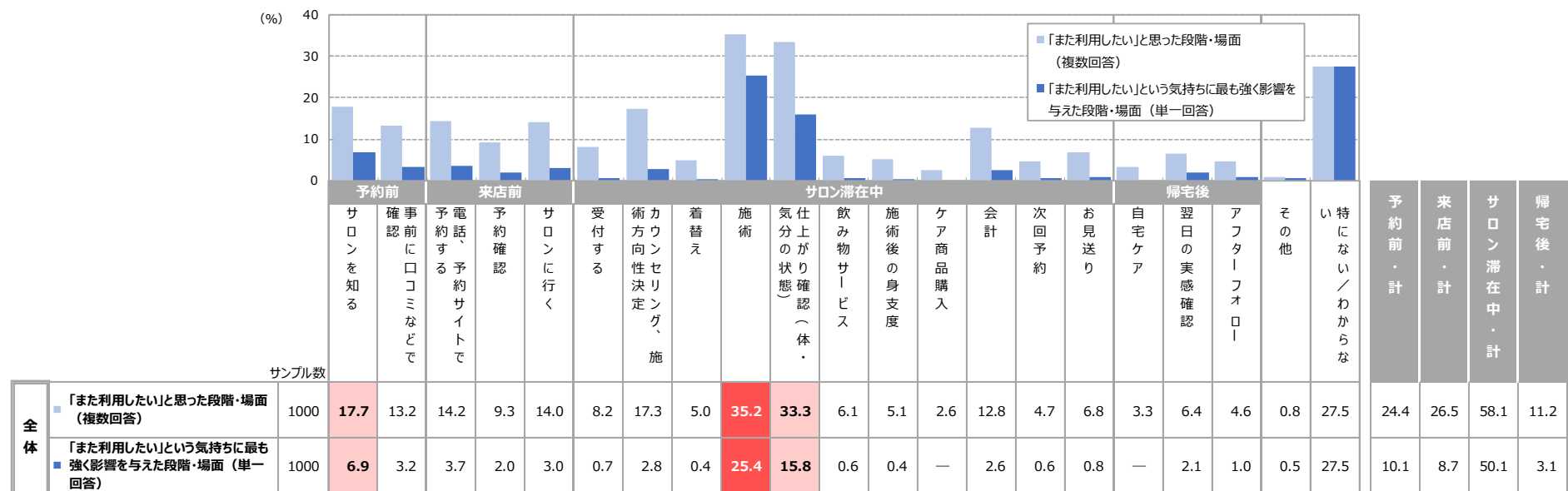
		全体 (n=1000)	年代別						参考) 女性全体 (n=1000)	男性－女性
			2 0代 (n= 98)	3 0代 (n= 342)	4 0代 (n= 247)	5 0代 (n= 313)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 218)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 469)		
ケア商品購入	商品販売が押しつけがましくない	21.4 %	29.6%	28.1%	16.2%	15.7%	28.4%	22.0%	32.6%	-11.2
	予算など無理のない範囲で商品の提案をしてくれる	16.7	20.4	20.8	18.2	9.9	17.9	20.7	25.6	- 8.9
	自分に合う商品を勧めてくれる	14.1	23.5	17.3	12.1	9.3	20.2	14.5	18.5	- 4.4
会計～次回予約～お見送り	料金が明確・分かりやすい	43.6	37.8	43.9	43.3	45.4	41.3	43.5	47.9	- 4.3
	無理な勧誘・セールスがない	25.6	23.5	31.6	23.1	21.7	28.0	27.1	39.1	-13.5
	料金の説明が丁寧	24.0	31.6	27.2	23.5	18.5	29.4	25.2	30.8	- 6.8
	会計時・お見送りの対応が丁寧	14.3	22.4	14.9	12.1	12.8	20.2	12.6	21.5	- 7.2
自宅ケア～翌日の実感確認～アフターフォロー	長持ちする・効果が長続きする	24.1	23.5	29.8	21.9	19.8	27.5	25.4	31.0	- 6.9
	揉み返しがない	17.3	16.3	20.5	20.2	11.8	20.6	19.4	29.0	-11.7
	口コミにすぐに返信をくれる	5.2	10.2	5.8	6.1	2.2	7.8	6.0	5.1	0.1
	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	1.9	2.0	2.3	1.2	1.9	1.8	1.9	6.1	- 4.2
その他		0.2	—	0.6	—	—	0.5	0.2	0.1	0.1
あてはまるものはない		28.4	25.5	23.4	29.1	34.2	25.2	26.0	13.7	14.7

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

m03_Q11

MOTサイクル«レポート»①

■ [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）

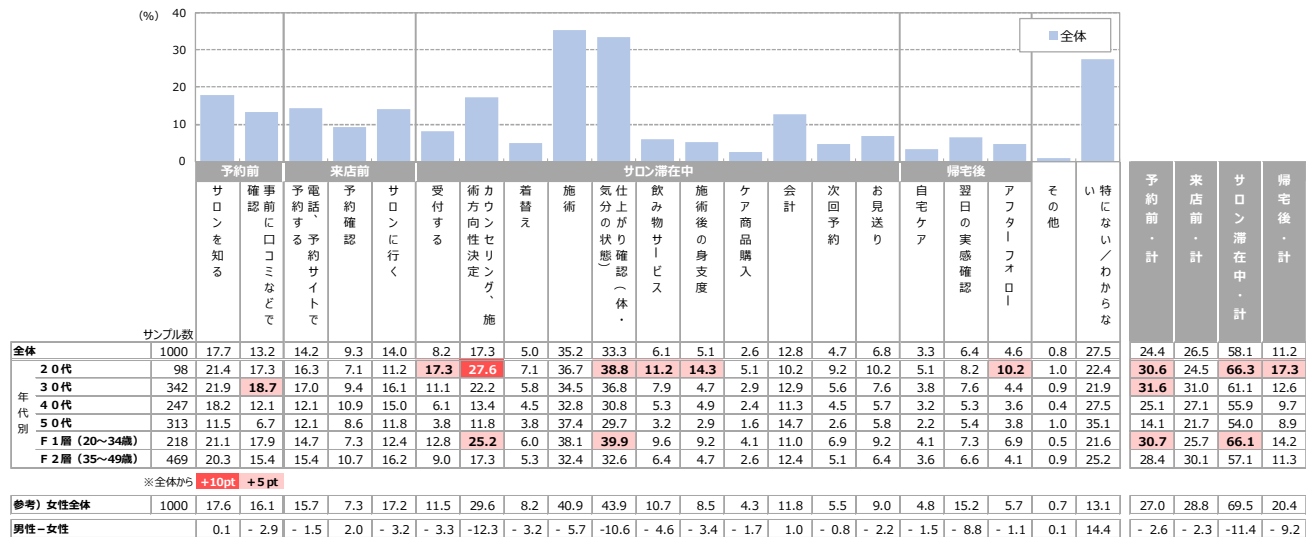


※ 1位 2～3位 設問毎、スコア上位1～3位の項目

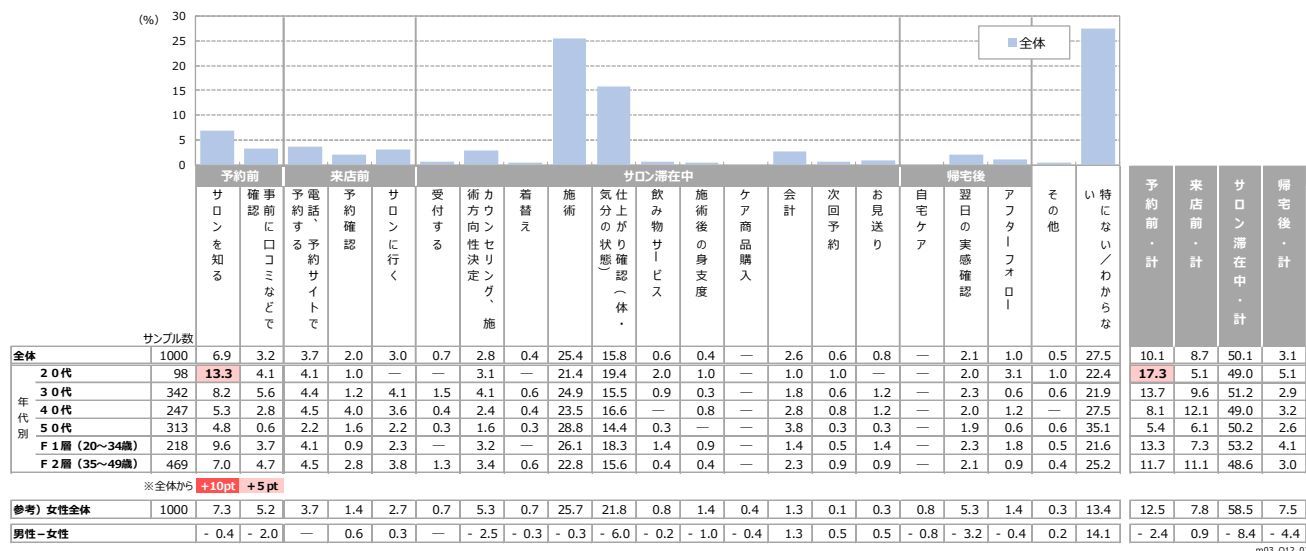
m03_Q12_00

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）

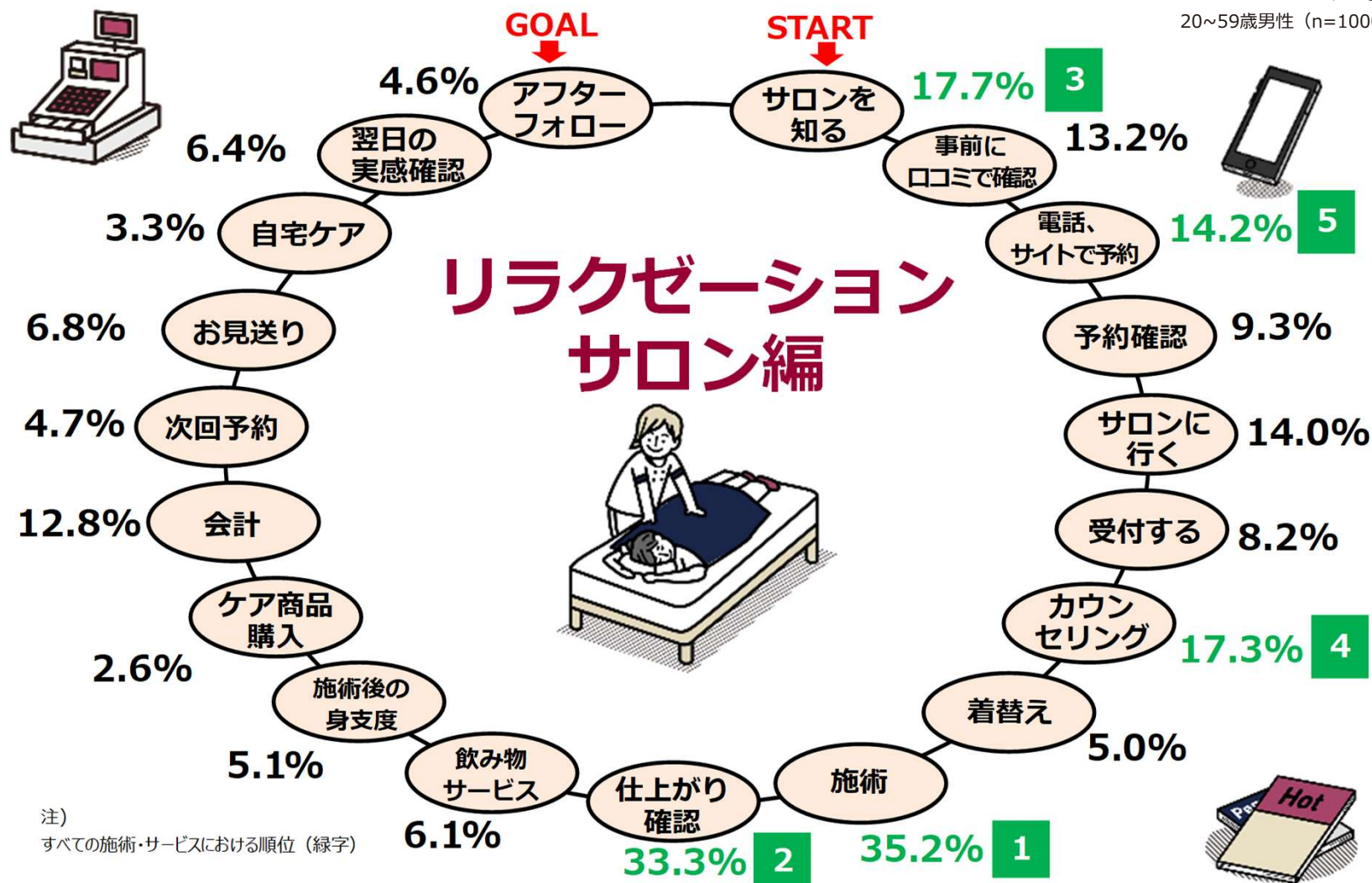


■【リラクゼーションサロン】「また利用したい」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（リピート意向者／単一回答）



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=1000) ※複数回答





リラクゼーションサロン 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】

■【リラクゼーションサロン】「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= 300)	年代別						参考) 女性全体 (n= 300)	男性－女性
			2 0代 (n= 44)	3 0代 (n= 97)	4 0代 (n= 78)	5 0代 (n= 81)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 84)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 135)		
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	26.7%	27.3%	35.1%	16.7%	25.9%	35.7%	21.5%	27.0%	- 0.3
	表示されているメニュー・クーポンの料金が低い	26.3	25.0	40.2	20.5	16.0	33.3	28.1	32.3	- 6.0
	ネットに載せている写真が少ない・代り映えしない	20.3	27.3	22.7	21.8	12.3	27.4	20.7	20.0	0.3
事前に口コミなどで確認	口コミの評判が悪い	22.7	25.0	29.9	16.7	18.5	29.8	20.7	32.3	- 9.7
	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	16.7	25.0	14.4	19.2	12.3	20.2	17.0	14.7	2.0
	自宅から遠い・通にくい場所にあった	16.7	15.9	22.7	11.5	14.8	21.4	14.8	19.3	- 2.7
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	21.7	18.2	21.6	20.5	24.7	22.6	19.3	28.3	- 6.7
	ネット予約できない	15.3	18.2	24.7	10.3	7.4	27.4	12.6	16.7	- 1.3
その他		1.7	—	—	3.8	2.5	—	2.2	3.0	- 1.3
あてはまるものはない		30.7	22.7	22.7	35.9	39.5	20.2	31.9	29.0	1.7

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

m03_Q21



「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】

■【リラクゼーションサロン】「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= 300)	年代別						参考) 女性全体 (n= 300)	男性－女性
			20代 (n= 44)	30代 (n= 97)	40代 (n= 78)	50代 (n= 81)	F1層 (20～34歳) (n= 84)	F2層 (35～49歳) (n= 135)		
スタッフの対応	受付時の対応が難	30.0 %	15.9%	42.3%	26.9%	25.9%	32.1%	31.1%	36.3%	- 6.3
	スタッフの気遣いが無い	28.7	27.3	36.1	24.4	24.7	32.1	28.9	28.7	0.0
	空気を読まないで話しかけてくる	22.0	31.8	19.6	30.8	11.1	28.6	24.4	26.0	- 4.0
	スタッフ同士でずっとおしゃべりしている	16.0	9.1	21.6	17.9	11.1	17.9	17.8	18.3	- 2.3
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	21.3	15.9	28.9	23.1	13.6	25.0	23.7	23.7	- 2.3
	話や希望、相談を聞いてくれない	12.3	13.6	16.5	11.5	7.4	15.5	13.3	16.3	- 4.0
	何度も同じ話を聞いてくる	11.3	13.6	14.4	11.5	6.2	19.0	9.6	12.3	- 1.0
	提案がない	11.0	13.6	15.5	11.5	3.7	13.1	14.1	11.3	- 0.3
	前回の施術内容や自分の悩みや希望を覚えていない	8.7	9.1	12.4	3.8	8.6	10.7	7.4	10.0	- 1.3
着替え～施術～ 施術後の身支度	スタッフの技術が低い・下手	31.7	27.3	41.2	21.8	32.1	39.3	26.7	40.0	- 8.3
	スタッフによって技術に差がある	23.3	18.2	27.8	20.5	23.5	23.8	23.0	28.3	- 5.0
	効果が感じられない	16.3	18.2	19.6	11.5	16.0	19.0	14.8	27.7	-11.3
	施術時に痛みがある	10.7	6.8	13.4	9.0	11.1	14.3	8.1	17.3	- 6.7
	施術中の体の状態への気遣いが無い	7.7	6.8	13.4	7.7	1.2	10.7	9.6	15.7	- 8.0
	髪・顔・体にトラブルが起こった	5.7	9.1	5.2	5.1	4.9	9.5	3.7	10.0	- 4.3
仕上がり確認（体・髪 の状態）・アドバイス	仕上がり確認をきちんとしない	9.7	9.1	9.3	12.8	7.4	10.7	10.4	11.0	- 1.3
サロンのオペレー ション	手際が悪く時間がかかる、店内で待たされる	18.0	15.9	20.6	16.7	17.3	20.2	17.0	21.3	- 3.3
	待たせても謝らない	10.0	13.6	12.4	11.5	3.7	13.1	11.9	15.7	- 5.7
	清潔感がない	10.0	4.5	14.4	10.3	7.4	10.7	11.1	16.3	- 6.3
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりされていない	9.7	6.8	14.4	9.0	6.2	14.3	8.9	13.0	- 3.3
飲み物サービス	飲み物や小菓子・雑誌等のサービスがない・不足している	7.3	6.8	10.3	7.7	3.7	9.5	8.1	8.3	- 1.0
	その他	1.3	—	1.0	2.6	1.2	1.2	1.5	6.3	- 5.0
	あてはまるものはない	22.0	22.7	13.4	23.1	30.9	16.7	20.0	13.0	9.0

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

m03_Q22



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】

■【リラクゼーションサロン】「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）

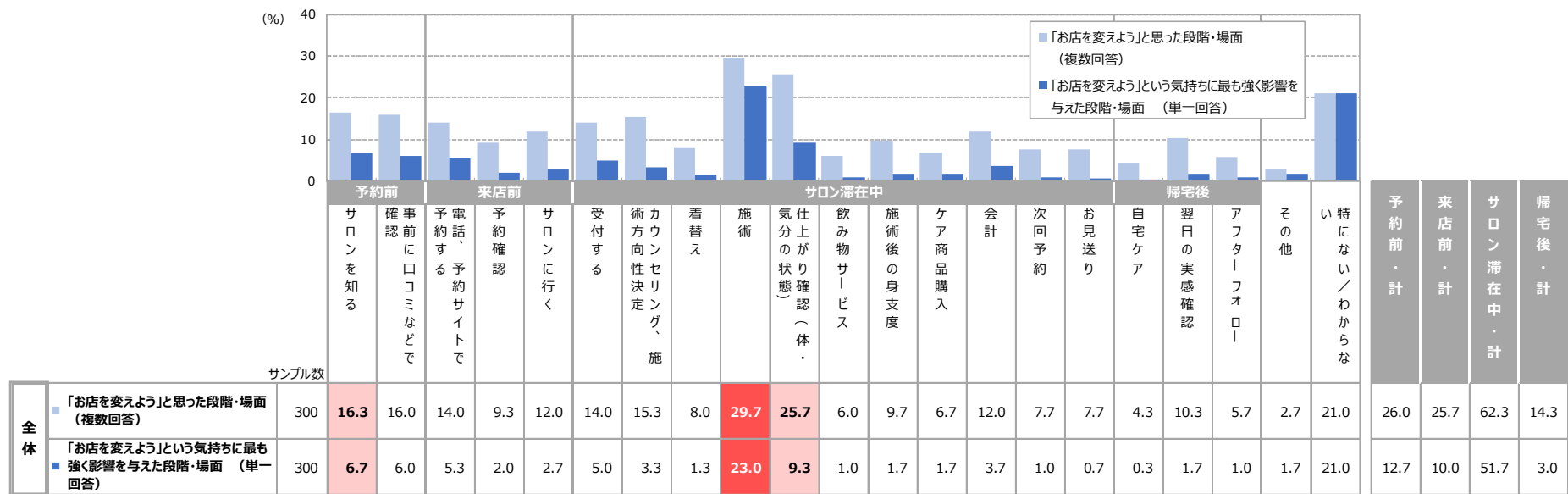
		全体 (n= 300)	年代別						参考) 女性全体 (n= 300)	男性－女性
			2 0代 (n= 44)	3 0代 (n= 97)	4 0代 (n= 78)	5 0代 (n= 81)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 84)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 135)		
ケア商品購入	サロン都合の商品を勧められた	22.0%	34.1%	22.7%	20.5%	16.0%	28.6%	21.5%	24.3%	- 2.3
	商品販売が押しつけがましい	21.3	20.5	29.9	21.8	11.1	27.4	23.7	26.7	- 5.3
会計～次回予約～お見送り	料金が不明確・分かりにくい	24.0	20.5	29.9	20.5	22.2	26.2	23.7	21.0	3.0
	勧誘・セールスがしつこい	19.7	25.0	20.6	20.5	14.8	23.8	20.0	28.3	- 8.7
	次回予約の圧力が強い	16.0	15.9	19.6	15.4	12.3	20.2	15.6	21.3	- 5.3
	会計時・お見送りの対応が雑	8.0	6.8	10.3	5.1	8.6	10.7	5.9	11.0	- 3.0
自宅ケア～翌日の実感確認～アフターフォロー	長持ちしない・効果が長続きしない	18.0	27.3	20.6	14.1	13.6	26.2	15.6	20.7	- 2.7
	揉み返しがあった・悪化した	12.7	9.1	12.4	15.4	12.3	13.1	12.6	22.0	- 9.3
その他		0.7	—	1.0	1.3	—	1.2	0.7	1.0	- 0.3
あてはまるものはない		35.0	25.0	29.9	33.3	48.1	23.8	34.1	27.3	7.7

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

m03_Q23

A MOTサイクル«変更意向»①

■ [リラクゼーションサロン] 「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）

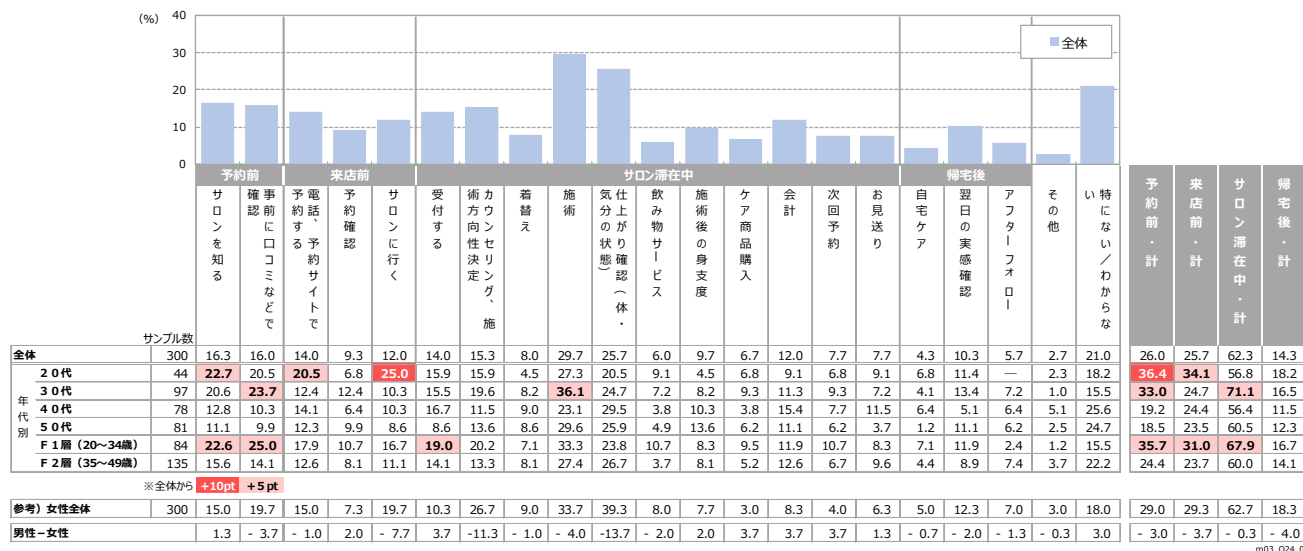


※ 1位 2～3位 設問毎、スコア上位1～3位の項目

m03_Q24_00

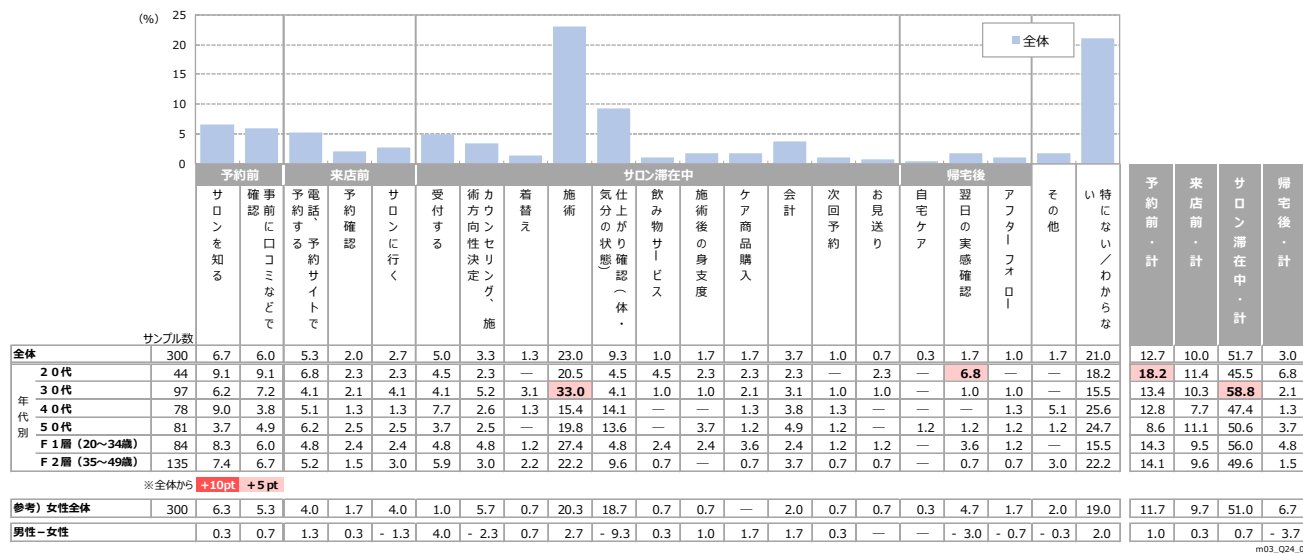
MOTサイクル<<変更意向>>②

■【リラクゼーションサロン】「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）



m03_Q24_01

■【リラクゼーションサロン】「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）



m03_Q24_02

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=300) ※複数回答

