



顧客満足調査 (MOT) 図表集 (ネイルサロン編)

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	✓ 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、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「MApps Panel」を利用)																								
調査エリア	➢ 全国																								
回収数	<p>➢ スクリーニング調査：女性（全国・20～59歳）64,000人</p> <p>➢ 本調査：ネイルサロンのリピート意向者1000人・変更意向者300人 のべ1300人 ・女性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</p> <p>✓ 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</p> <p>✓ 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>F 1層 (20～34歳)</th> <th>F 2層 (35～49歳)</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>リピート意向者</td> <td>303</td> <td>311</td> <td>218</td> <td>168</td> <td>476</td> <td>356</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td>変更意向者</td> <td>118</td> <td>93</td> <td>58</td> <td>31</td> <td>180</td> <td>89</td> <td>300</td> </tr> </tbody> </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	303	311	218	168	476	356	1000	変更意向者	118	93	58	31	180	89	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	303	311	218	168	476	356	1000																		
変更意向者	118	93	58	31	180	89	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

■ [ネイルサロン] 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)	30.3%	31.1	21.8	16.8	47.6	35.6	36.9
変更意向者	(n= 300)	39.3	31.0	19.3	10.3	60.0	29.7	34.5

02_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=1000)	6.3%	44.2	3.3	9.3	22.1	6.2	8.6
変更意向者	(n= 300)	6.3	47.0	3.0	9.0	22.0	4.3	8.3

02_F03

■ [ネイルサロン] 職業 (全体/単一回答)

		有職者・計										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	学生	専業主婦・主夫 (子供あり)	専業主婦・主夫 (子供なし)	その他		現在仕事には就いていない			
●凡例																
リピート意向者	(n=1000)			49.3%			2.7	4.7	2.3	3.7	17.2	3.2	9.0	4.3	0.5	79.9
変更意向者	(n= 300)			48.7			4.0	3.3	1.7	2.3	14.0	2.3	10.7	6.7	0.7	74.0

02_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				
リピート意向者	(n=1000)	47.4%	44.9	7.7
20代	(n= 303)	28.7	70.0	1.3
30代	(n= 311)	52.1	41.2	6.8
40代	(n= 218)	53.2	33.9	12.8
50代	(n= 168)	64.9	20.8	14.3
F1層（20～34歳）	(n= 476)	37.2	60.9	1.9
F2層（35～49歳）	(n= 356)	52.8	34.8	12.4
変更意向者	(n= 300)	46.0	47.3	6.7
20代	(n= 118)	32.2	66.9	0.8
30代	(n= 93)	53.8	39.8	6.5
40代	(n= 58)	46.6	36.2	17.2
50代	(n= 31)	74.2	16.1	9.7
F1層（20～34歳）	(n= 180)	40.0	57.2	2.8
F2層（35～49歳）	(n= 89)	48.3	38.2	13.5

02_Q25

■ 【ネイルサロン】 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	3カ月に1回以上	
		1カ月に1回以上		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		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		
リピート意向者	(n=1000)	1.3%	6.3	43.7	12.9	9.7	12.3	13.8	51.3	73.9
20代	(n= 303)	1.3	4.6	42.2	12.2	10.2	13.5	15.8	48.2	70.6
30代	(n= 311)	0.6	6.8	41.8	13.5	12.2	11.3	13.8	49.2	74.9
40代	(n= 218)	1.4	8.7	45.9	13.8	7.3	11.9	11.0	56.0	77.1
50代	(n= 168)	2.4	5.4	47.0	11.9	7.1	12.5	13.7	54.8	73.8
F1層（20～34歳）	(n= 476)	1.1	5.7	40.3	13.2	11.3	13.2	15.1	47.1	71.6
F2層（35～49歳）	(n= 356)	1.1	7.6	46.6	12.9	8.7	11.0	12.1	55.3	77.0
変更意向者	(n= 300)	2.7	6.0	42.3	11.0	7.3	18.3	12.3	51.0	69.3
20代	(n= 118)	0.8	6.8	39.0	9.3	7.6	20.3	16.1	46.6	63.6
30代	(n= 93)	6.5	6.5	38.7	11.8	8.6	18.3	9.7	51.6	72.0
40代	(n= 58)	1.7	5.2	55.2	10.3	6.9	12.1	8.6	62.1	79.3
50代	(n= 31)	-	3.2	41.9	16.1	3.2	22.6	12.9	45.2	64.5
F1層（20～34歳）	(n= 180)	2.8	7.2	37.8	11.1	9.4	17.8	13.9	47.8	68.3
F2層（35～49歳）	(n= 89)	3.4	4.5	51.7	9.0	4.5	18.0	9.0	59.6	73.0

02_S3



ネイルサロン リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った場面【来店前】

■ 【ネイルサロン】 「また利用したい」と思った場面【来店前】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			20代 (n= 303)	30代 (n= 311)	40代 (n= 218)	50代 (n= 168)	F1層 (20~34歳) (n= 476)	F2層 (35~49歳) (n= 356)
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	44.1%	48.2%	44.1%	40.8%	41.1%	48.3%	39.9%
	クーポンが充実・分かりやすい	42.1	46.2	38.9	44.0	38.1	44.1	41.3
	ネットの写真が充実、写真が良い	39.4	47.9	40.2	38.1	24.4	45.4	38.5
	施術の様子が、ネットで丁寧説明されている	17.7	18.2	15.4	19.7	18.5	17.9	17.1
	施術者の情報がネットで分かる	12.0	12.5	9.6	14.7	11.9	12.2	11.8
事前に口コミなどで確認	口コミの評判が良い	41.0	43.9	38.9	39.9	41.1	42.6	38.8
	ネットの口コミへの返信が丁寧	13.3	13.2	16.1	8.3	14.9	14.9	10.4
	SNS・ブログの投稿が充実している	8.6	12.5	9.6	4.6	4.8	12.0	5.9
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	44.1	47.2	43.1	46.3	37.5	45.4	45.5
	予約が取りやすい	42.0	43.6	38.9	43.6	42.9	42.4	41.0
	自宅から近い・通いやすい場所にある	36.4	35.3	35.4	37.6	38.7	35.7	36.2
その他	0.9	0.7	—	2.3	1.2	0.4	1.4	
あてはまるものはない	12.9	9.2	17.0	10.6	14.9	11.6	13.8	

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 02_Q05



「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【ネイルサロン】「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						
		20代 (n= 303)	30代 (n= 311)	40代 (n= 218)	50代 (n= 168)	F1層 (20～ 34歳) (n= 476)	F2層 (35～ 49歳) (n= 356)	
スタッフの対応	スタッフが細やかな気遣いができる	42.7%	42.9%	42.1%	42.7%	43.5%	42.4%	42.7%
	受付時の対応が丁寧	42.2	44.6	41.2	38.5	44.6	43.1	39.9
	笑顔で出迎えてくれる	38.4	44.2	37.3	33.5	36.3	43.1	33.1
	スタッフと話が合う・会話が上手	33.7	33.3	37.0	31.2	31.5	35.1	32.9
	空気を読んで話しかけてくれる	24.0	26.1	23.5	24.8	20.2	25.8	23.3
カウンセリング、 施術方向性決定	好みにあったスタイル・デザインの提案がある	43.0	44.9	42.1	41.3	43.5	44.3	41.0
	施術について丁寧に説明や確認してくれる	34.3	32.7	32.8	36.2	37.5	33.8	33.4
	話や希望、相談を聞いてくれる	33.7	35.0	32.2	34.4	33.3	35.7	31.2
	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	30.7	32.7	27.3	31.2	32.7	31.3	28.9
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	28.2	27.7	26.0	31.7	28.6	28.4	27.8
	提案のバリエーションが豊富	19.7	20.1	19.9	21.6	16.1	21.2	19.4
オフ～ファイリング・ 甘皮処理～ カラーリング・デザイン	スタッフの技術が高い	47.3	42.6	47.9	46.8	55.4	45.4	46.1
	手際が良く、短時間で仕上がる	33.1	31.7	33.1	39.0	28.0	32.8	36.0
	効果を実感できる	30.2	28.1	30.2	26.6	38.7	30.7	25.6
	似合うスタイル・デザインにしてくれる	27.3	29.4	27.7	24.3	26.8	29.8	24.2
	施術時に痛みがない	26.1	27.4	26.7	26.6	22.0	27.3	26.4
仕上がり確認・ アドバイス	仕上がり確認をきちんとする	39.6	39.9	36.3	41.7	42.3	39.7	38.2
	終わった後でも、手直しをしてくれる	31.4	28.7	29.3	32.1	39.3	29.6	30.1
	自宅ケアのアドバイスがある	15.2	16.5	14.5	17.4	11.3	16.8	14.9
サロンのオペレーション	待たされることが少ない	32.8	31.4	30.9	34.4	36.9	31.3	32.9
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	28.8	27.4	26.0	30.7	33.9	29.2	25.8
雑誌、飲み物 サービス	飲み物や小菓子のサービスがある	14.3	15.2	14.5	13.8	13.1	16.2	12.4
	タブレットで雑誌が読める	5.3	6.6	3.9	5.0	6.0	5.7	4.5
その他	0.2	0.3	0.3	—	—	0.4	—	
あてはまるものはない	9.1	5.6	12.5	8.7	9.5	7.8	10.7	

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリ毎、「全体」の値で降順ソート 02.006



「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】

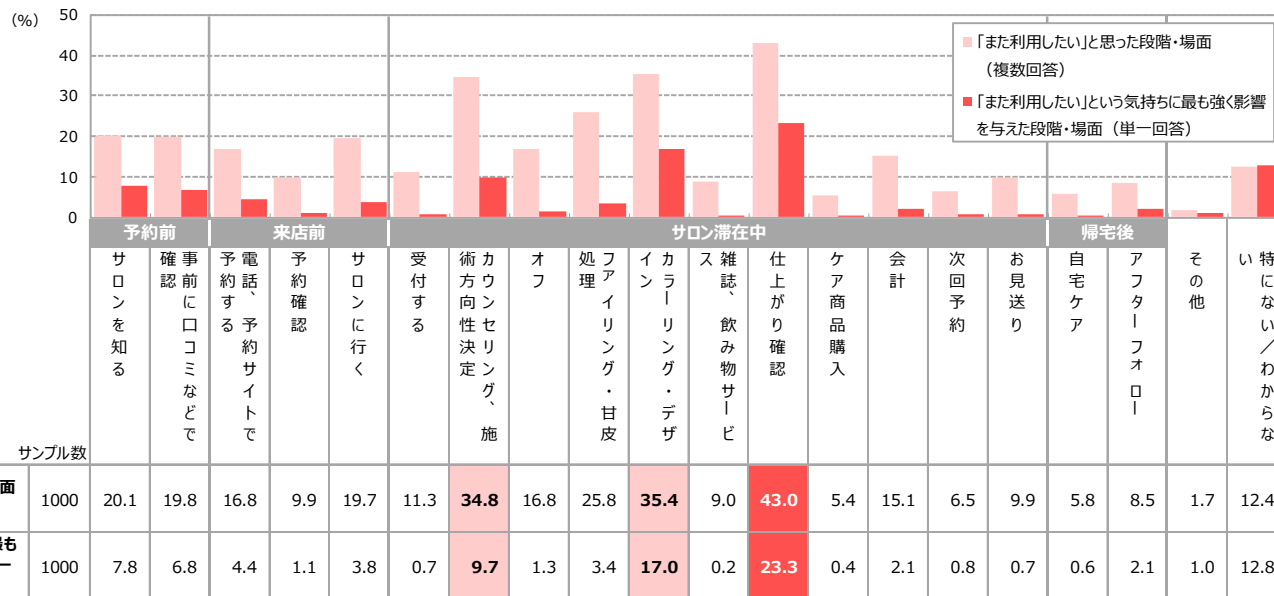
■【ネイルサロン】「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】（リピート意向者／複数回答）

	全体 (n=1000)	年代別						
		20代 (n= 303)	30代 (n= 311)	40代 (n= 218)	50代 (n= 168)	F1層 (20～ 34歳) (n= 476)	F2層 (35～ 49歳) (n= 356)	
ケア商品購入	商品販売が押しつけがましくない	32.0 %	33.3%	29.9%	32.6%	32.7%	32.6%	30.9%
	予算など無理のない範囲で商品の提案をしてくれる	26.1	29.4	23.2	27.1	24.4	27.3	25.3
	自分に合う商品を勧めてくれる	20.1	23.8	20.6	15.6	18.5	23.5	16.3
会計～次回予約～お見送り	料金が明確・分かりやすい	48.7	48.5	48.6	48.6	49.4	50.0	46.6
	無理な勧誘・セールスがない	37.6	36.3	38.6	36.2	39.9	37.4	36.8
	料金の説明が丁寧	29.7	32.3	30.2	25.7	29.2	31.9	27.0
	会計時・お見送りの対応が丁寧	19.4	21.1	20.6	16.1	18.5	21.6	16.9
自宅ケア～アフターフォロー	長持ちする・効果が長続きする	45.9	47.2	42.4	50.0	44.6	46.4	45.8
	自宅での手入れがしやすい	18.5	19.5	13.5	23.9	19.0	18.9	17.7
	お直しの相談にのってくれる	9.5	9.2	8.0	11.0	10.7	9.5	9.0
	口コミにすぐに返信をくれる	6.8	7.6	7.1	7.3	4.2	7.8	6.7
	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	6.7	9.2	7.1	4.6	4.2	8.4	5.6
その他	0.5	0.3	—	1.4	0.6	0.2	0.8	
あてはまるものはない	11.9	9.2	14.5	11.5	12.5	10.9	12.9	

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 02_Q07

A MOTサイクル«レポート»①

■【ネイルサロン】「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）



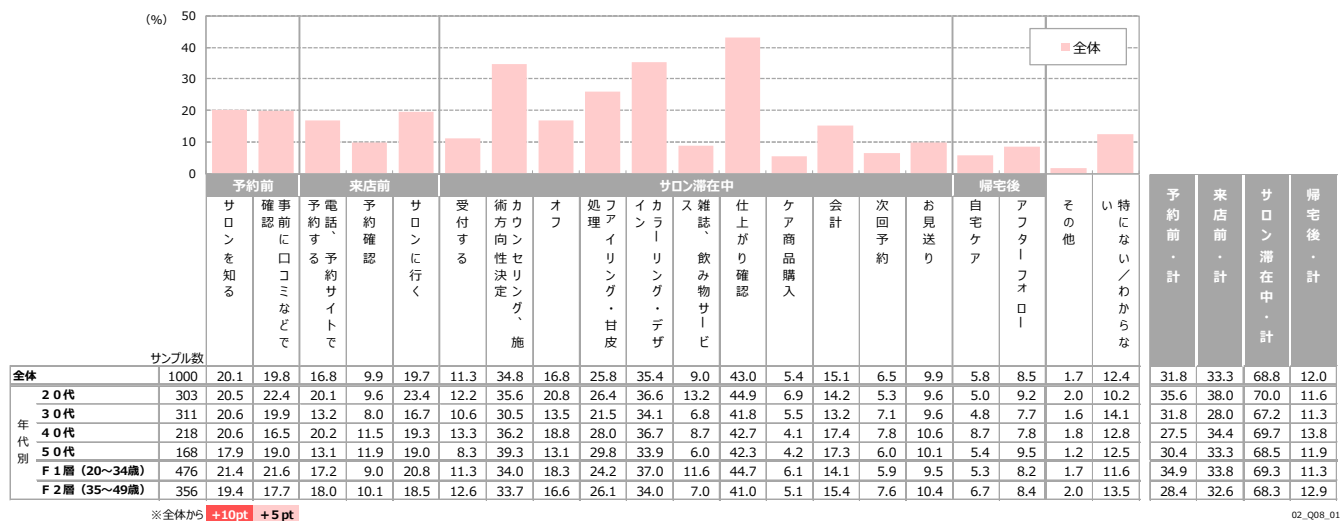
全体	「また利用したい」と思った段階・場面 (複数回答)		「また利用したい」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面 (単一回答)	
	複数回答 (%)	単一回答 (%)	複数回答 (%)	単一回答 (%)
予約前・計	31.8	14.6	33.3	9.3
来店前・計	68.8	59.6	12.0	2.7
サロン滞在中・計	34.8	9.7	35.4	17.0
帰宅後・計	12.4	12.8	1.7	1.0

※ 1位 2~3位 設問毎、スコア上位1~3位の項目

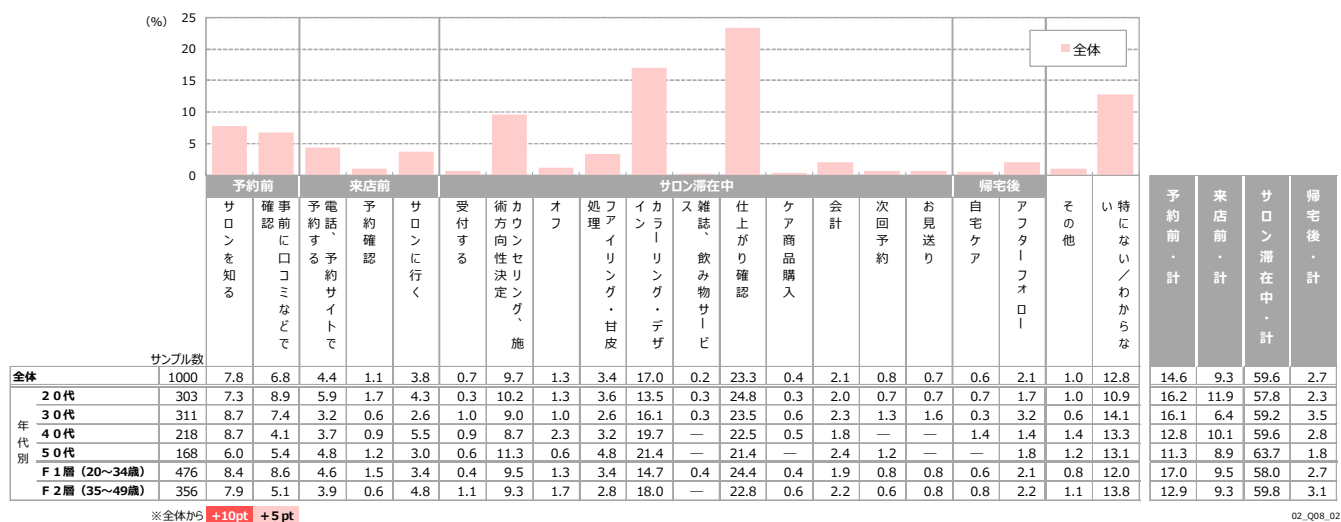
02_Q08_00

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）

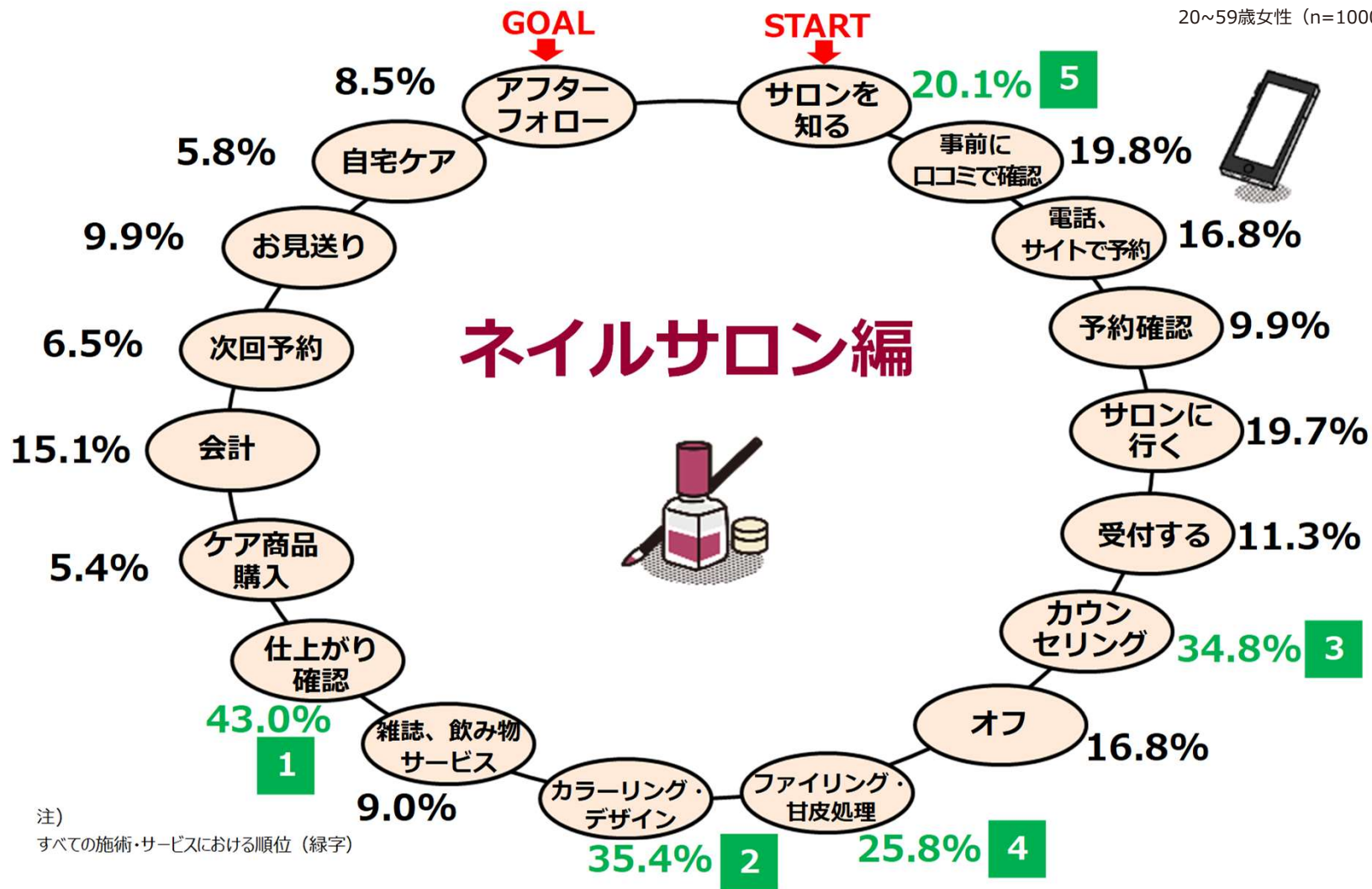


■【ネイルサロン】「また利用したい」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（レポート意向者／単一回答）



A MOTサイクル “レポート”の瞬間

出典：ホットペッパービューティーアカデミー
「MOTサイクル調査」(2021/6月)
20~59歳女性 (n=1000) ※複数回答





ネイルサロン 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】

■【ネイルサロン】「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						
		20代 (n= 118)	30代 (n= 93)	40代 (n= 58)	50代 (n= 31)	F1層 (20~34歳) (n= 180)	F2層 (35~49歳) (n= 89)	
サロンを知る、見つける	ネットに載せている写真が少ない・代り映えしない	27.0%	24.6%	31.2%	24.1%	29.0%	28.3%	23.6%
	表示されているメニュー・クーポンの料金が高い	27.0	27.1	30.1	27.6	16.1	28.9	27.0
	メニュー・クーポンが分かりにくい、充実していない	26.0	21.2	30.1	22.4	38.7	25.6	22.5
事前に口コミなどで確認	口コミの評判が悪い	29.7	29.7	28.0	34.5	25.8	30.6	29.2
	自宅から遠い・通にくい場所にあった	20.0	24.6	18.3	17.2	12.9	21.7	19.1
	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	13.0	13.6	11.8	13.8	12.9	13.3	12.4
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	31.7	32.2	25.8	39.7	32.3	28.9	37.1
	ネット予約できない	13.3	10.2	12.9	19.0	16.1	10.6	18.0
その他	2.3	1.7	3.2	1.7	3.2	1.1	4.5	
あてはまるものはない	28.0	28.8	22.6	36.2	25.8	27.8	29.2	

※全体から +10pt +5 pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 02_Q17



「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】

■【ネイルサロン】「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						
		20代 (n= 118)	30代 (n= 93)	40代 (n= 58)	50代 (n= 31)	F1層 (20～ 34歳) (n= 180)	F2層 (35～ 49歳) (n= 89)	
スタッフの対応	受付時の対応が雑	39.0 %	34.7%	49.5%	36.2%	29.0%	41.1%	38.2%
	スタッフの気遣いがない	34.7	33.1	34.4	41.4	29.0	33.9	38.2
	空気を読まないで話しかけてくる	21.7	17.8	25.8	20.7	25.8	20.6	22.5
	スタッフ同士でずとおしゃべりしている	16.0	15.3	17.2	19.0	9.7	16.1	18.0
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	23.3	23.7	23.7	25.9	16.1	22.8	27.0
	話や希望、相談を聞いてくれない	20.0	17.8	20.4	25.9	16.1	17.8	25.8
	提案がない	14.0	15.3	11.8	19.0	6.5	12.8	19.1
	提案のバリエーションが少ない	10.0	11.9	7.5	10.3	9.7	8.9	12.4
	前回の施術内容や自分の悩みや希望を覚えていない	9.7	11.0	5.4	13.8	9.7	8.3	12.4
	何度も同じ話を聞いてくる	6.7	5.9	3.2	12.1	9.7	5.0	9.0
オフ～ファイリング・ 目皮処理～ カラーリング・デザイン	スタッフの技術が低い・下手	43.3	46.6	39.8	43.1	41.9	44.4	41.6
	スタッフによって技術に差がある	28.3	26.3	29.0	36.2	19.4	27.2	33.7
	スタイル・デザインの仕上がりイメージが違う	22.0	22.0	21.5	27.6	12.9	22.2	24.7
	爪の割れ・指先のケガなどのダメージがあった	15.0	16.1	12.9	15.5	16.1	14.4	15.7
	効果が感じられない	13.3	15.3	8.6	17.2	12.9	13.9	12.4
	髪・顔・体にトラブルが起こった	6.7	5.9	6.5	10.3	3.2	6.7	7.9
仕上がり確認・ アドバイス	仕上がり確認をきちんとしない	16.3	13.6	15.1	24.1	16.1	14.4	20.2
	手直しをしてくれなかった	10.3	7.6	15.1	12.1	3.2	9.4	14.6
サロンのオペレ- ション	手際が悪く時間がかかる、店内で待たされる	23.3	17.8	25.8	32.8	19.4	19.4	32.6
	待たせても謝らない	18.3	14.4	19.4	24.1	19.4	15.0	24.7
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりされていない	15.0	11.0	14.0	20.7	22.6	12.2	18.0
	清潔感がない	13.7	11.0	17.2	15.5	9.7	13.3	15.7
雑誌、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	8.7	8.5	10.8	5.2	9.7	10.0	5.6
	その他	1.7	1.7	1.1	1.7	3.2	1.1	2.2
	あてはまるものはない	10.3	9.3	8.6	13.8	12.9	8.9	12.4

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 02_Q18



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】

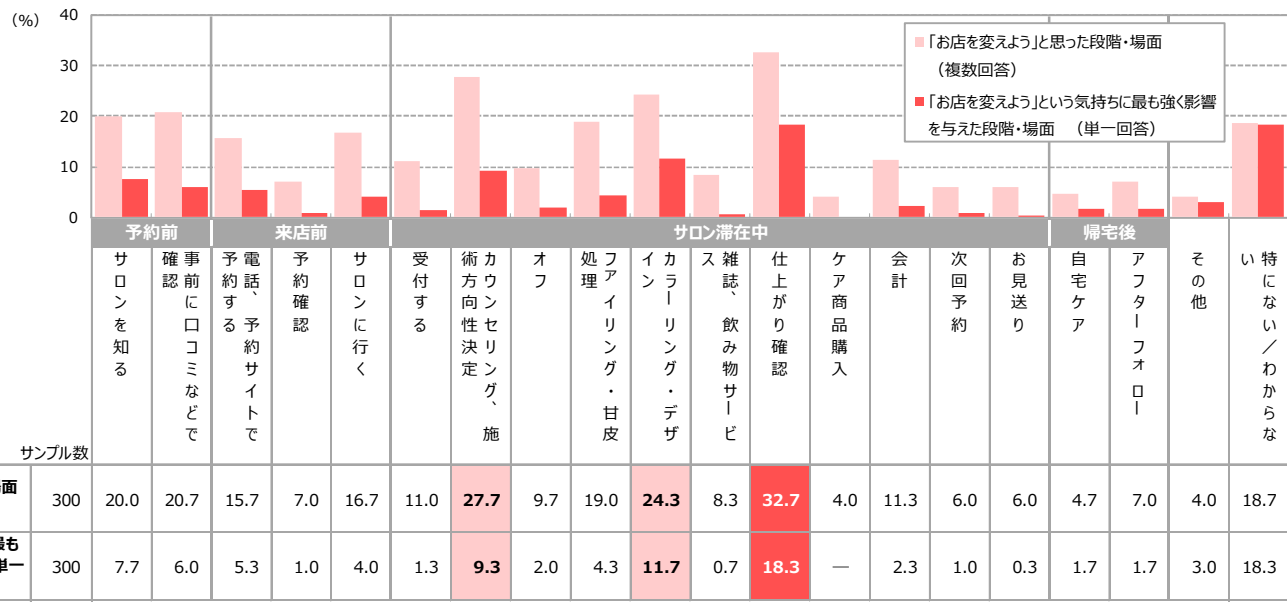
■ 【ネイルサロン】 「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 300)	年代別					
			20代 (n= 118)	30代 (n= 93)	40代 (n= 58)	50代 (n= 31)	F1層 (20～ 34歳) (n= 180)	F2層 (35～ 49歳) (n= 89)
ケア商品購入	サロン都合の商品を勧められた	20.3%	12.7%	23.7%	22.4%	35.5%	17.2%	21.3%
	商品販売が押しつけがましい	19.3	16.1	21.5	19.0	25.8	18.9	18.0
会計～次回予約～お見送り	料金が不明確・分かりにくい	24.7	19.5	26.9	32.8	22.6	22.2	30.3
	次回予約の圧力が強い	17.3	16.9	16.1	17.2	22.6	18.3	13.5
	勧誘・セールスがしつこい	16.0	13.6	17.2	19.0	16.1	16.1	15.7
	会計時・お見送りの対応が雑	12.7	11.0	11.8	13.8	19.4	12.8	10.1
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	36.7	29.7	38.7	46.6	38.7	33.3	42.7
	お直しの料金を取られた	8.3	6.8	11.8	5.2	9.7	7.2	10.1
	その他	2.3	1.7	4.3	—	3.2	2.2	2.2
	あてはまるものはない	27.3	30.5	22.6	34.5	16.1	27.2	31.5

※全体から **+10pt** **+5pt** ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 02_Q19

A MOTサイクル«変更意向»①

■【ネイルサロン】「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）

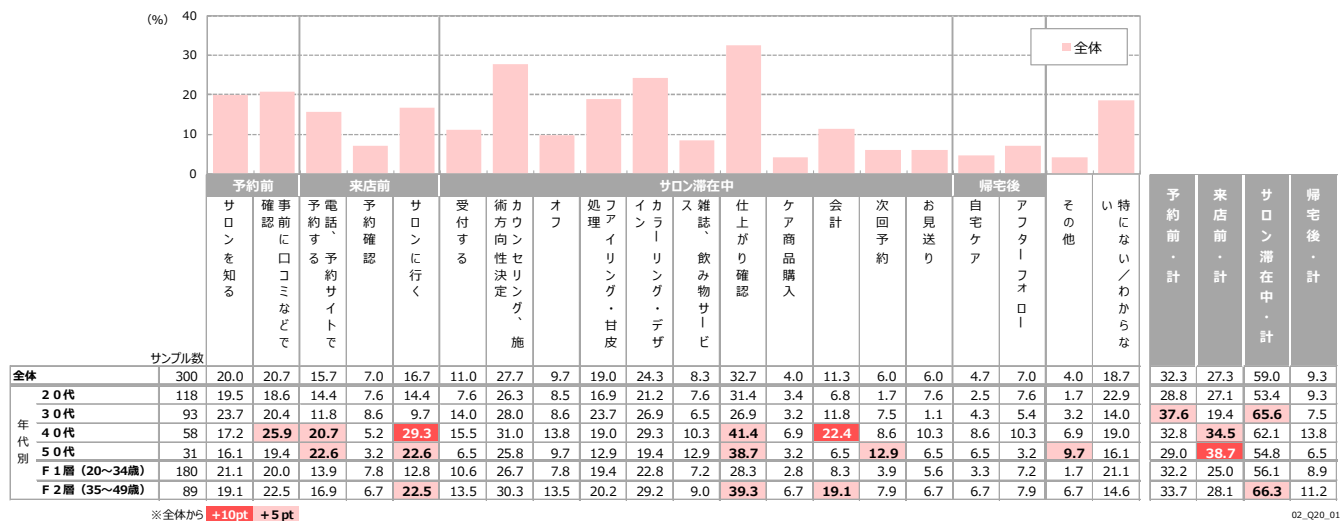


※ 1位 2~3位 設問毎、スコア上位1~3位の項目

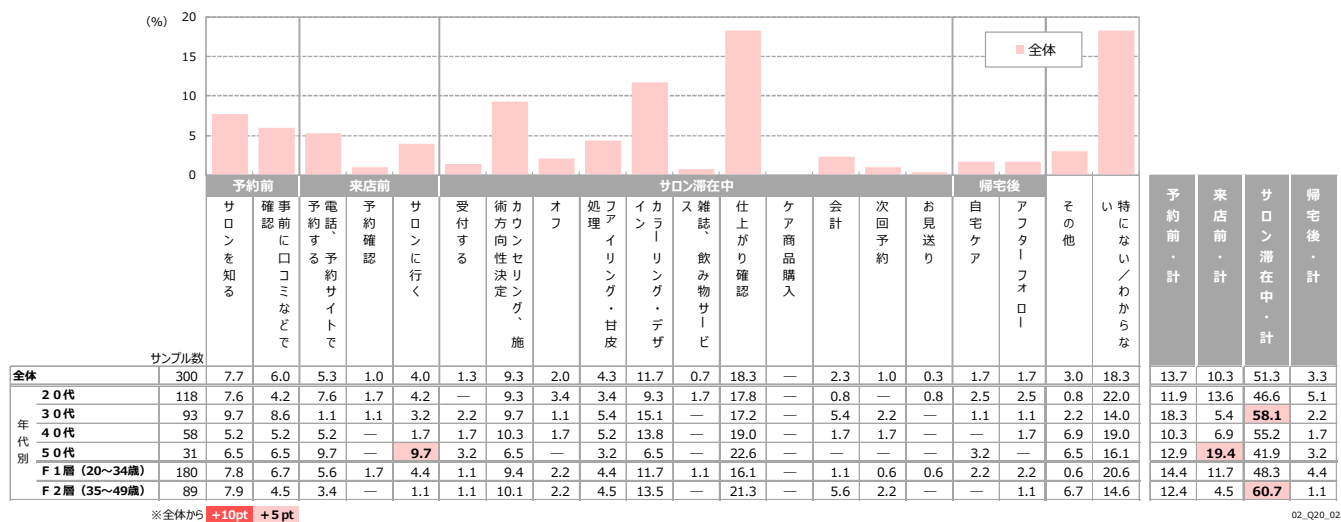
02_Q20_00

A MOTサイクル<<変更意向>>②

■【ネイルサロン】「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）



■【ネイルサロン】「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）



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
「MOTサイクル調査」(2021/6月)
20~59歳女性 (n=300) ※複数回答

