



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：女性（全国・20～59歳）64,000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 ・女性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>262</td><td>307</td><td>252</td><td>179</td><td>427</td><td>394</td><td>1000</td></tr><tr><td>変更意向者</td><td>89</td><td>94</td><td>70</td><td>47</td><td>151</td><td>102</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	262	307	252	179	427	394	1000	変更意向者	89	94	70	47	151	102	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	262	307	252	179	427	394	1000																		
変更意向者	89	94	70	47	151	102	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)	26.2%	30.7	25.2	17.9	42.7	39.4	38.0
変更意向者	(n= 300)	29.7	31.3	23.3	15.7	50.3	34.0	36.9

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=1000)	7.7%	45.5	2.7	9.4	19.9	5.7	9.1
変更意向者	(n= 300)	7.3	42.7	3.3	11.0	21.7	4.7	9.3

03_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	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=1000)	49.5%							2.8	5.0	2.4	4.0	16.7	2.3	8.8	4.3	0.6 3.6	80.4	
変更意向者	(n= 300)	43.7							3.7	5.7	1.7	3.7	19.0	2.7	8.7	5.0	1.3	5.0	77.3

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）

		結婚している	結婚していない	離別・死別
●凡例				
リポート意向者	(n=1000)	48.6%	43.7	7.7
20代	(n= 262)	32.4	66.0	1.5
30代	(n= 307)	50.2	42.7	7.2
40代	(n= 252)	51.6	38.1	10.3
50代	(n= 179)	65.4	20.7	14.0
F1層（20～34歳）	(n= 427)	39.1	58.3	2.6
F2層（35～49歳）	(n= 394)	51.3	38.3	10.4
変更意向者	(n= 300)	46.3	44.7	9.0
20代	(n= 89)	29.2	69.7	1.1
30代	(n= 94)	51.1	42.6	6.4
40代	(n= 70)	55.7	31.4	12.9
50代	(n= 47)	55.3	21.3	23.4
F1層（20～34歳）	(n= 151)	38.4	58.3	3.3
F2層（35～49歳）	(n= 102)	53.9	35.3	10.8

03_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					半年に1回程度	1年に1回程度	1カ月に1回以上	3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				
●凡例										
リポート意向者	(n=1000)	2.4%	8.1	21.8	13.1	17.3	22.1	15.2	32.3	62.7
20代	(n= 262)	1.1	6.9	17.9	15.3	17.2	24.8	16.8	26.0	58.4
30代	(n= 307)	2.6	7.8	20.5	11.4	18.9	22.8	16.0	30.9	61.2
40代	(n= 252)	2.8	7.9	25.0	13.5	19.0	20.2	11.5	35.7	68.3
50代	(n= 179)	3.4	10.6	25.1	12.3	12.3	19.6	16.8	39.1	63.7
F1層（20～34歳）	(n= 427)	1.2	7.7	17.8	13.3	18.0	25.5	16.4	26.7	58.1
F2層（35～49歳）	(n= 394)	3.3	7.4	24.6	13.2	18.8	19.5	13.2	35.3	67.3
変更意向者	(n= 300)	2.3	7.3	13.7	14.7	15.7	26.0	20.3	23.3	53.7
20代	(n= 89)	2.2	9.0	9.0	16.9	11.2	24.7	27.0	20.2	48.3
30代	(n= 94)	4.3	4.3	10.6	14.9	25.5	21.3	19.1	19.1	59.6
40代	(n= 70)	7.1	22.9	10.0	12.9	27.1	20.0	20.0	30.0	52.9
50代	(n= 47)	2.1	10.6	14.9	17.0	8.5	36.2	10.6	27.7	53.2
F1層（20～34歳）	(n= 151)	3.3	7.3	9.9	15.9	17.9	22.5	23.2	20.5	54.3
F2層（35～49歳）	(n= 102)	1.0	5.9	18.6	11.8	15.7	26.5	20.6	25.5	52.9

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】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			20代 (n= 262)	30代 (n= 307)	40代 (n= 252)	50代 (n= 179)	F1層 (20～34歳) (n= 427)	F2層 (35～49歳) (n= 394)
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	43.4%	43.5%	45.9%	44.0%	38.0%	44.5%	44.7%
	クーポンが充実・分かりやすい	41.6	43.1	40.1	45.6	36.3	41.7	43.9
	ネットの写真が充実、写真が良い	29.3	37.4	28.7	26.6	22.3	34.9	26.4
	施術の様子が、ネットで丁寧に説明されている	24.2	24.8	18.9	26.2	29.6	23.2	22.8
	施術者の情報がネットで分かる	14.8	12.6	13.0	17.9	16.8	12.9	16.0
事前に口コミなどで確認	口コミの評判が良い	42.4	42.7	40.7	41.7	45.8	41.9	41.4
	ネットの口コミへの返信が丁寧	15.1	14.9	15.6	13.1	17.3	15.0	14.2
	SNS・ブログの投稿が充実している	6.2	8.8	5.9	4.8	5.0	8.0	4.8
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	43.4	42.0	42.7	45.2	44.1	40.5	46.2
	予約が取りやすい	39.8	40.8	33.9	41.3	46.4	37.2	39.6
	自宅から近い・通いやすい場所にある	37.2	29.0	38.4	42.9	39.1	31.9	42.1
その他		0.3	—	0.3	0.8	—	0.2	0.5
あてはまるものはない		13.9	13.7	16.6	11.5	12.8	15.0	13.2

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 03_Q09



「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					
			20代	30代	40代	50代	F1層 (20～34歳)	F2層 (35～49歳)
			(n= 262)	(n= 307)	(n= 252)	(n= 179)	(n= 427)	(n= 394)
スタッフの対応	受付時の対応が丁寧	45.7 %	48.1%	47.9%	43.7%	41.3%	47.3%	45.9%
	スタッフが細やかな気遣いができる	44.4	39.7	44.0	45.6	50.3	41.5	44.9
	笑顔で出迎えてくれる	36.2	37.4	40.1	34.9	29.6	38.2	37.1
	空気を読んで話しかけてくれる	25.8	28.6	25.7	27.0	20.1	27.2	26.9
	スタッフと話が合う・会話が上手	25.0	25.6	25.7	21.0	28.5	25.8	22.6
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	40.0	35.5	36.5	42.1	49.7	36.8	39.1
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	37.3	32.1	33.9	42.5	43.6	33.3	38.8
	話や希望、相談を聞いてくれる	32.9	30.5	31.3	34.1	37.4	31.4	32.5
	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	30.6	29.8	26.7	32.9	35.2	28.1	31.2
着替え～施術～ 施術後の身支度	スタッフの技術が高い	47.9	42.4	47.6	49.6	54.2	44.3	49.0
	効果を実感できる	47.0	39.7	47.9	47.2	55.9	43.1	47.2
	施術中に細かく体の状態を気遣ってくれる	25.4	23.3	23.5	31.7	22.9	23.7	28.4
	施術時に痛みがない	22.6	22.1	22.1	24.2	21.8	21.3	24.4
	手際が良く、短時間で仕上がる	19.0	18.3	19.9	20.2	16.8	18.5	20.6
仕上がり確認・ア ドバイス	仕上がり確認をきちんとする	27.0	27.5	23.5	29.8	28.5	25.8	27.7
	自宅ケアのアドバイスのある	21.5	24.0	18.6	24.6	18.4	22.5	21.8
サロンのオペレー ション	待たされることが少ない	34.0	28.6	31.3	38.5	40.2	29.5	36.0
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	29.3	24.8	27.4	32.5	34.6	25.8	30.7
飲み物サービス	飲み物や小菓子のサービスがある	15.3	16.0	14.7	15.9	14.5	17.1	13.7
	タブレットで雑誌が読める	4.4	7.6	3.6	4.0	1.7	5.9	4.1
その他		0.2	—	0.3	0.4	—	0.2	0.3
あてはまるものはない		9.9	9.2	12.7	8.7	7.8	11.0	9.6

※全体から+10pt+5pt※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート03.01.20

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 03.Q10



「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】

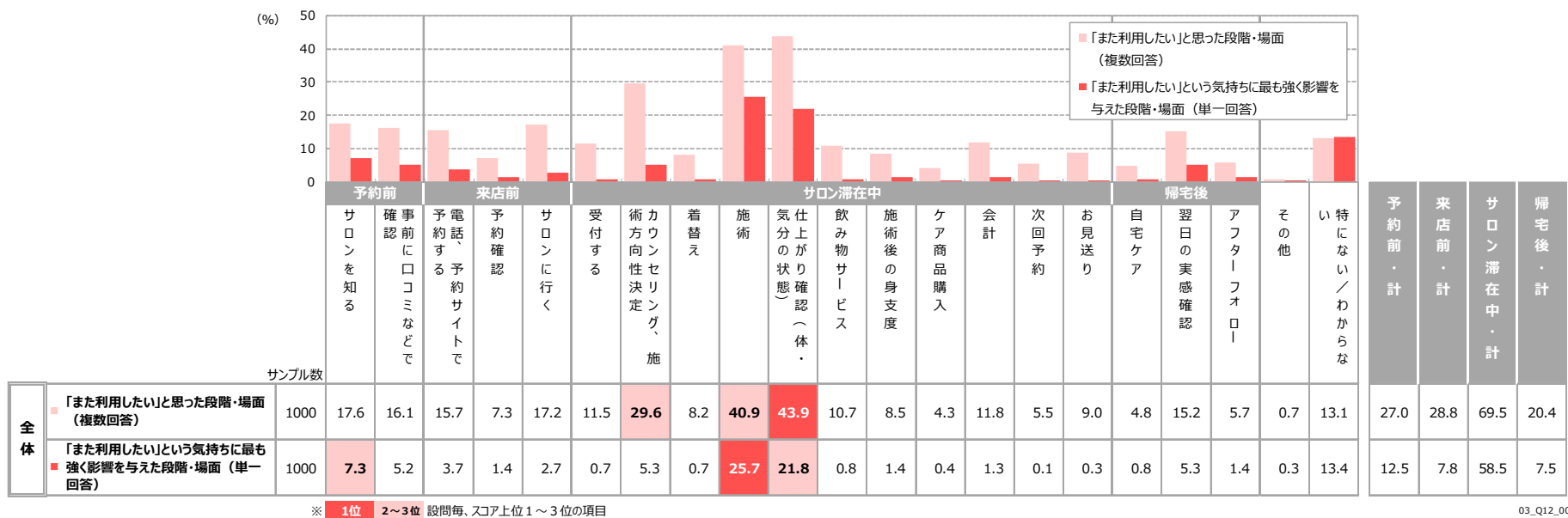
■【リラクゼーションサロン】「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			2 0代 (n= 262)	3 0代 (n= 307)	4 0代 (n= 252)	5 0代 (n= 179)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 427)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 394)
ケア商品 購入	商品販売が押しつけがましくない	32.6 %	33.2%	31.3%	30.6%	36.9%	33.3%	29.9%
	予算など無理のない範囲で商品の提案をしてくれる	25.6	30.9	24.8	23.4	22.3	29.7	22.6
	自分に合う商品を勧めてくれる	18.5	24.4	16.0	18.3	14.5	22.5	16.0
会計～次回予 約～お見送り	料金が明確・分かりやすい	47.9	39.3	47.2	51.6	56.4	43.6	48.7
	無理な勧誘・セールスがない	39.1	37.0	35.2	44.4	41.3	36.5	40.9
	料金の説明が丁寧	30.8	32.8	30.9	28.6	30.7	34.0	27.4
	会計時・お見送りの対応が丁寧	21.5	21.8	21.8	21.8	20.1	21.8	21.8
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	31.0	30.5	32.2	31.3	29.1	31.4	31.5
	揉み返しがいい	29.0	28.6	30.9	29.4	25.7	29.7	29.7
	自宅での手入れがしやすい	17.5	18.7	16.6	18.3	16.2	18.3	17.3
	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	6.1	6.5	5.5	6.0	6.7	6.6	5.3
	口コミにすぐに返信をくれる	5.1	5.3	6.8	4.4	2.8	6.1	5.1
	お直しの相談にのってくれる	4.6	5.3	3.9	4.8	4.5	5.2	4.1
その他		0.1	—	0.3	—	—	0.2	—
あてはまるものはない		13.7	13.7	14.3	13.1	13.4	14.8	12.7

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 03_Q11

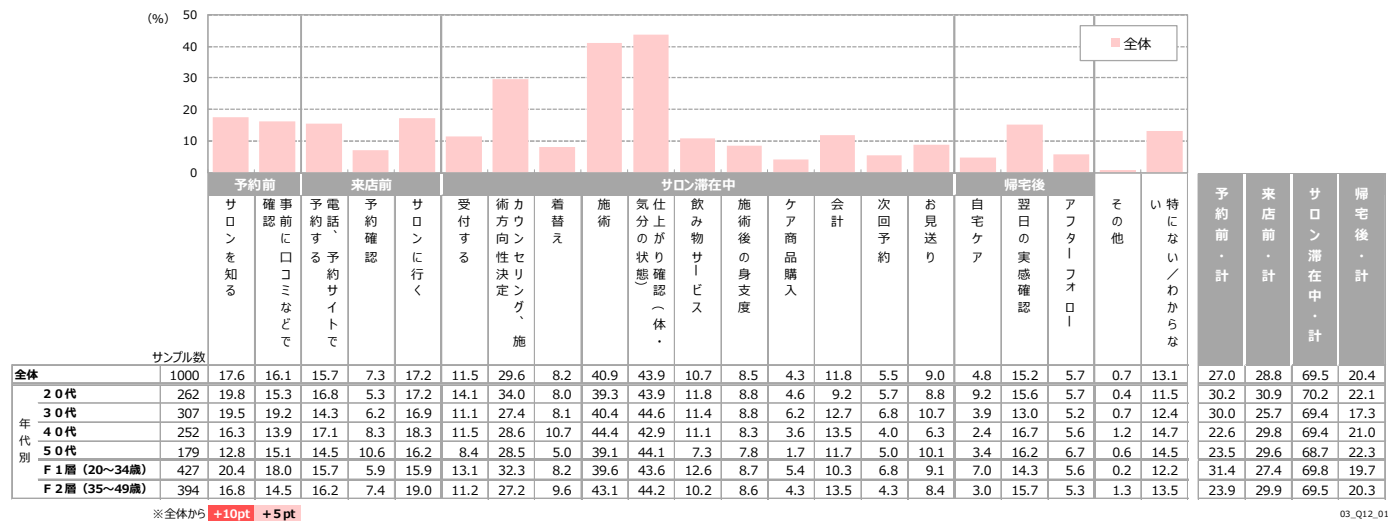
MOTサイクル«レポート»①

■ [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）

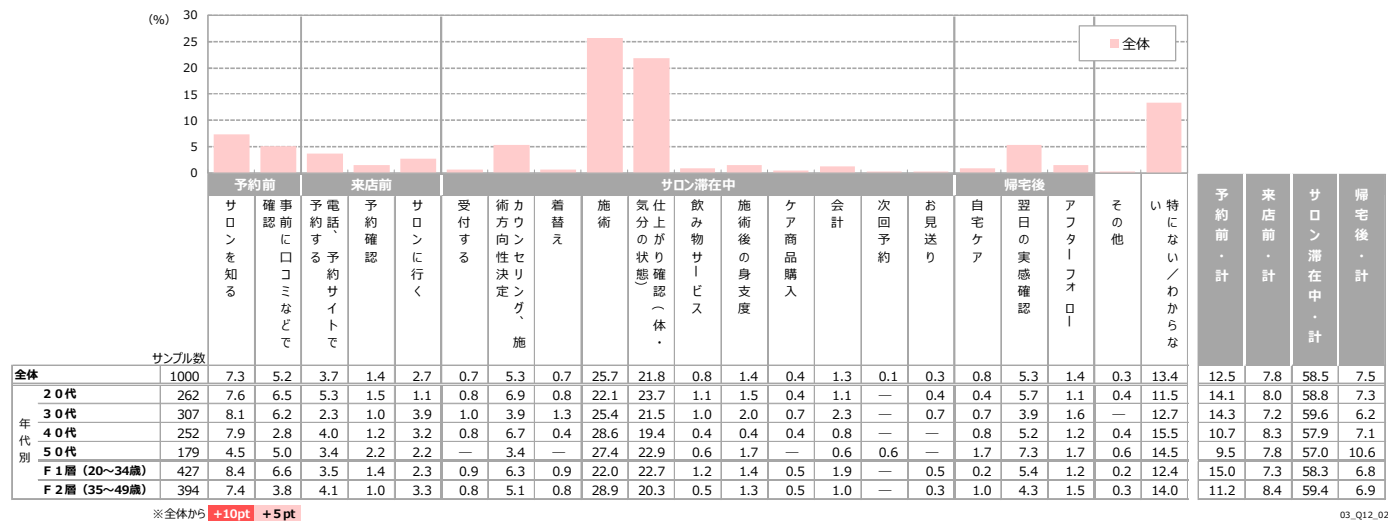


MOTサイクル«リピート»②

■【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）

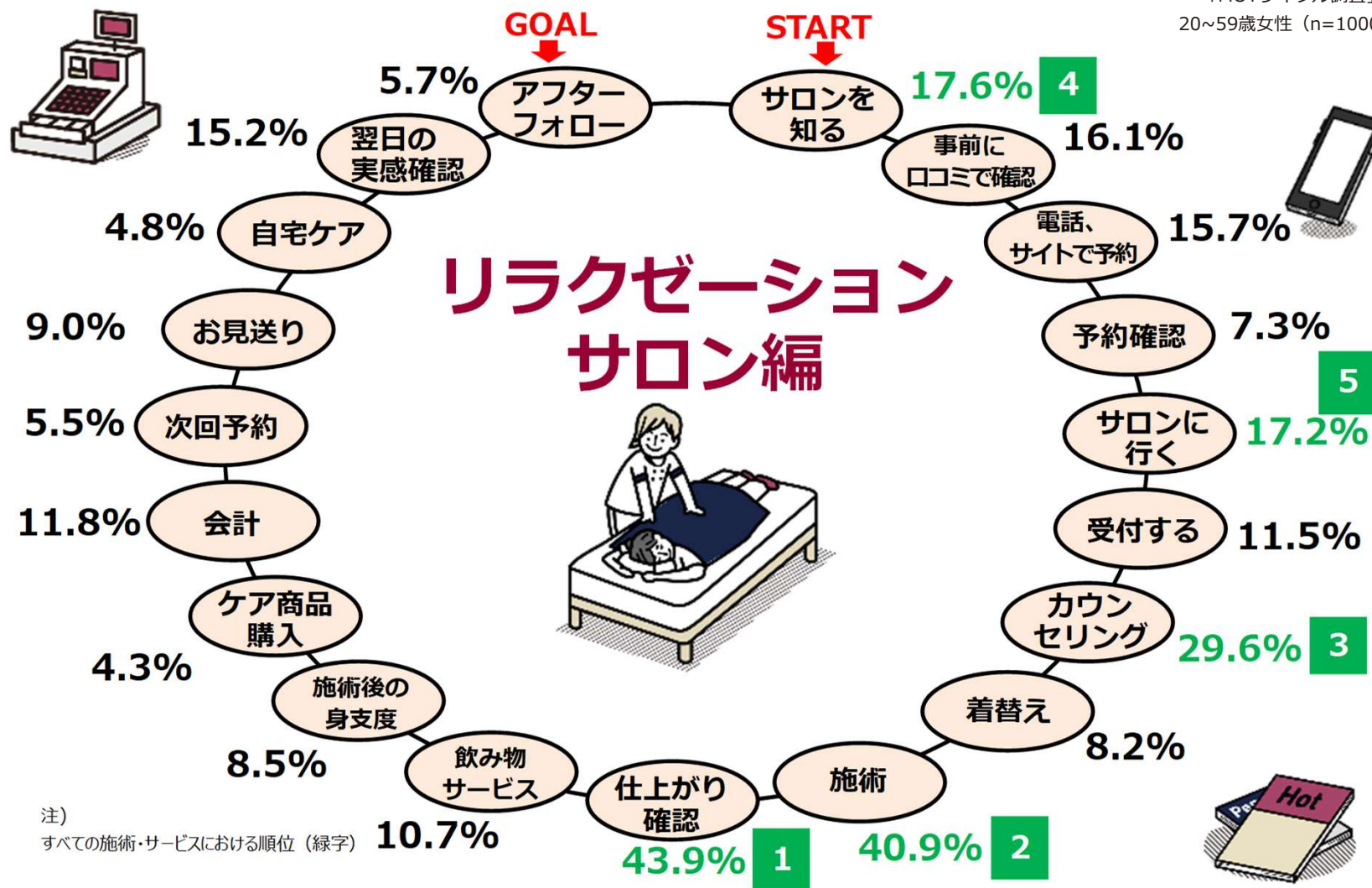


■【リラクゼーションサロン】「また利用したい」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（リピート意向者／単一回答）



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
「MOTサイクル調査」(2021/6月)
20～59歳女性 (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					
			2 0代 (n= 89)	3 0代 (n= 94)	4 0代 (n= 70)	5 0代 (n= 47)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 151)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 102)
サロンを 知る、見つける	表示されているメニュー・クーポンの料金が低い	32.3%	34.8%	38.3%	27.1%	23.4%	36.4%	30.4%
	メニュー・クーポンが分かりにくい、充実していない	27.0	33.7	22.3	25.7	25.5	28.5	25.5
	ネットに載せている写真が少ない・代り映えしない	20.0	25.8	23.4	11.4	14.9	25.8	13.7
事前に口コミなど で確認	口コミの評判が悪い	32.3	37.1	40.4	18.6	27.7	41.1	21.6
	自宅から遠い・通にくい場所にあった	19.3	19.1	27.7	12.9	12.8	21.2	19.6
	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	14.7	16.9	16.0	14.3	8.5	16.6	14.7
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	28.3	24.7	28.7	28.6	34.0	25.2	30.4
	ネット予約できない	16.7	14.6	21.3	11.4	19.1	15.9	16.7
その他		3.0	2.2	2.1	4.3	4.3	1.3	4.9
あてはまるものはない		29.0	23.6	22.3	42.9	31.9	23.8	35.3

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 03_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					
			20代	30代	40代	50代	F1層 (20～34歳)	F2層 (35～49歳)
			(n= 89)	(n= 94)	(n= 70)	(n= 47)	(n= 151)	(n= 102)
スタッフの対応	受付時の対応が雑	36.3 %	27.0%	51.1%	27.1%	38.3%	34.4%	38.2%
	スタッフの気遣いがない	28.7	21.3	35.1	32.9	23.4	27.2	33.3
	空気を読まないで話しかけてくる	26.0	25.8	23.4	34.3	19.1	27.2	27.5
	スタッフ同士でずっとおしゃべりしている	18.3	14.6	25.5	15.7	14.9	19.9	17.6
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	23.7	16.9	25.5	28.6	25.5	20.5	27.5
	話や希望、相談を聞いてくれない	16.3	13.5	19.1	21.4	8.5	15.9	20.6
	何度も同じ話を聞いてくる	12.3	13.5	16.0	8.6	8.5	15.9	8.8
	提案がない	11.3	11.2	11.7	11.4	10.6	9.3	14.7
	前回の施術内容や自分の悩みや希望を覚えていない	10.0	4.5	14.9	7.1	14.9	9.3	8.8
	提案のバリエーションが少ない	7.7	2.2	12.8	7.1	8.5	8.6	5.9
着替え～施術～ 施術後の身支度	スタッフの技術が低い・下手	40.0	30.3	45.7	42.9	42.6	35.8	45.1
	スタッフによって技術に差がある	28.3	23.6	29.8	28.6	34.0	23.8	32.4
	効果が感じられない	27.7	27.0	31.9	25.7	23.4	27.2	30.4
	施術時に痛みがある	17.3	13.5	16.0	21.4	21.3	15.2	18.6
	施術中の体の状態への気遣いがない	15.7	11.2	23.4	12.9	12.8	15.2	17.6
	髪・顔・体にトラブルが起こった	10.0	7.9	10.6	11.4	10.6	9.9	9.8
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しない	11.0	5.6	16.0	11.4	10.6	9.9	12.7
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	21.3	14.6	28.7	22.9	17.0	19.9	25.5
	清潔感がない	16.3	10.1	21.3	12.9	23.4	13.9	16.7
	待たせても謝らない	15.7	9.0	23.4	15.7	12.8	13.9	19.6
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりされていない	13.0	9.0	17.0	11.4	14.9	11.9	13.7
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	8.3	12.4	11.7	2.9	2.1	11.9	5.9
	その他	6.3	2.2	4.3	14.3	6.4	2.6	11.8
	あてはまるものはない	13.0	15.7	8.5	12.9	17.0	13.9	9.8

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 03_Q22



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】

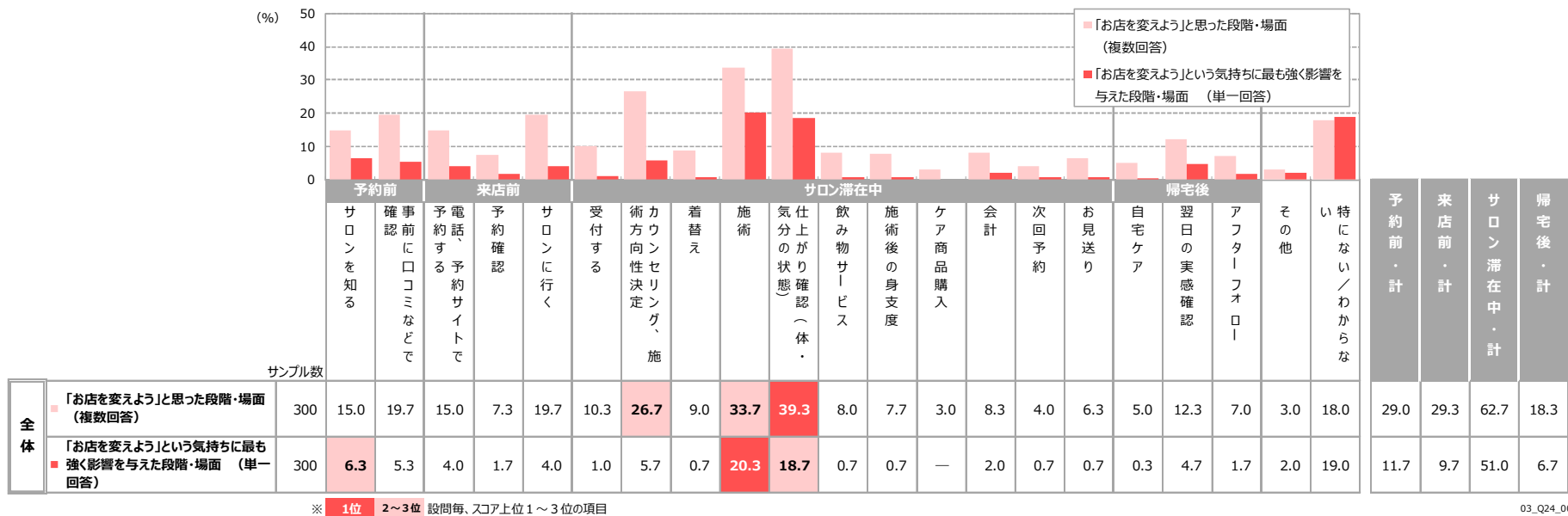
■【リラクゼーションサロン】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 300)	年代別					
			2 0代 (n= 89)	3 0代 (n= 94)	4 0代 (n= 70)	5 0代 (n= 47)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 151)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 102)
ケア商品購入	商品販売が押しつけがましい	26.7%	27.0%	30.9%	25.7%	19.1%	26.5%	30.4%
	サロン都合の商品を勧められた	24.3	21.3	34.0	20.0	17.0	26.5	24.5
会計～次回予約～お見送り	勧誘・セールスがしつこい	28.3	34.8	29.8	27.1	14.9	34.4	25.5
	次回予約の圧力が強い	21.3	25.8	25.5	14.3	14.9	26.5	16.7
	料金が不明確・分かりにくい	21.0	18.0	23.4	17.1	27.7	21.2	17.6
	会計時・お見送りの対応が雑	11.0	7.9	9.6	15.7	12.8	8.6	13.7
自宅ケア～翌日の実感確認～アフターフォロー	揉み返しがあった・悪化した	22.0	23.6	22.3	21.4	19.1	23.2	21.6
	長持ちしない・効果が長続きしない	20.7	23.6	20.2	21.4	14.9	23.2	19.6
	お直しの料金を取られた	4.7	4.5	4.3	5.7	4.3	4.6	4.9
その他		1.0	1.1	1.1	1.4	—	0.7	2.0
あてはまるものはない		27.3	21.3	23.4	35.7	34.0	22.5	31.4

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 03_Q23

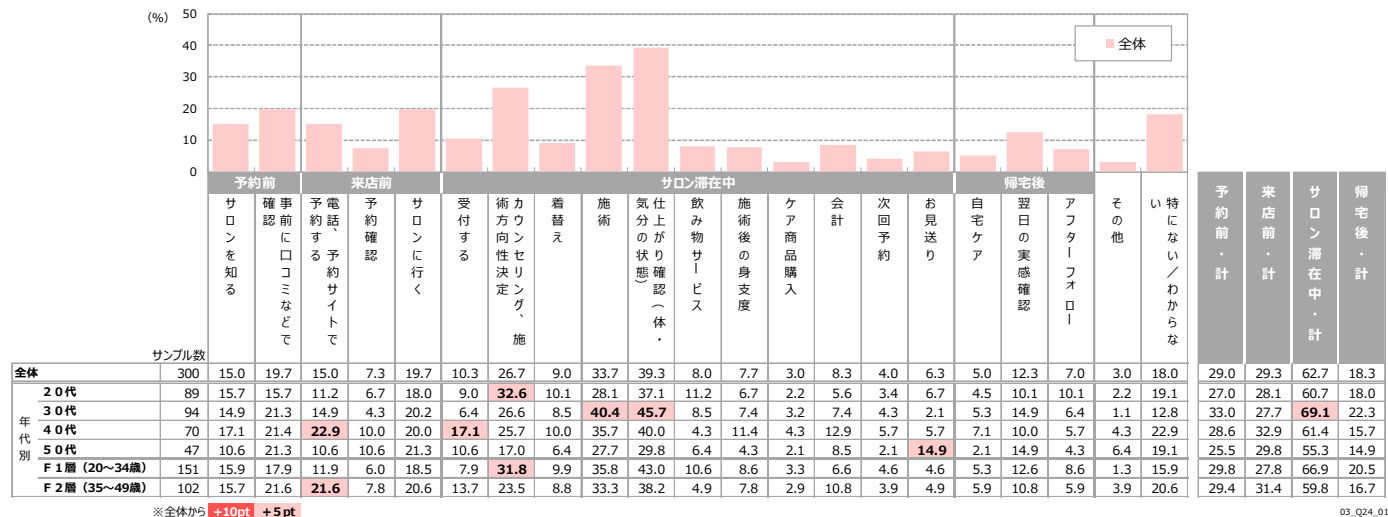
MOTサイクル«変更意向»①

■ [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）

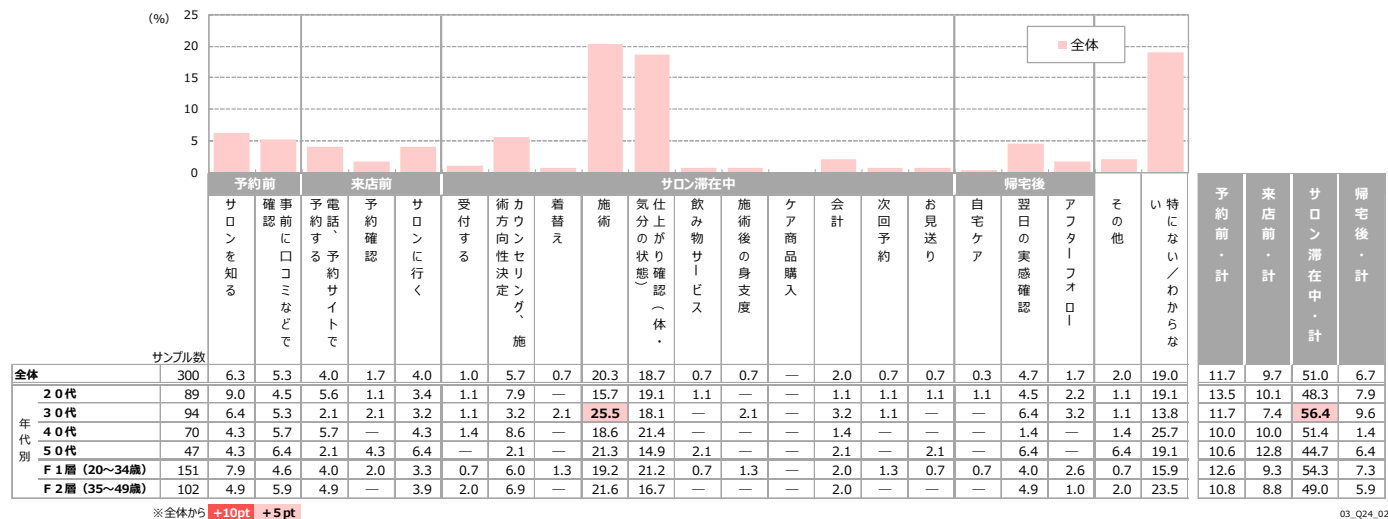


MOTサイクル<<変更意向>>②

■【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）



■【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）



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

