



メンズ顧客満足調査 (MOT) 図表集 (理容室編)

※出版・印刷物・Web等へデータ転載される際には、
「(株)リクルート ホットペッパービューティーアカデミー
顧客満足調査 (MOT) 理容室編」と、明記していただきますよう
お願い申し上げます。

2023年9月7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	理容室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：男性（全国・20～59歳）70,000人</p> <p>▶ 本調査：理容室のリピート意向者1,000人・変更意向者300人 のべ1,300人 ・男性20～59歳、過去1年に理容室を利用した者</p> <p style="text-align: right;">※調査時におけるサロン表記： 「理容室／理容院／パーバー」</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 ✓ 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</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>149</td><td>288</td><td>297</td><td>266</td><td>250</td><td>484</td><td>1,000</td></tr><tr><td>変更意向者</td><td>26</td><td>90</td><td>86</td><td>98</td><td>61</td><td>141</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	149	288	297	266	250	484	1,000	変更意向者	26	90	86	98	61	141	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	149	288	297	266	250	484	1,000																		
変更意向者	26	90	86	98	61	141	300																		
実査期間	▶ 2023年7月10日（月）～2023年7月13日（木）																								
調査実施機関	▶ 株式会社アンド・ディ																								

※時系列比較調査：「顧客満足（MOT）調査（2021年）」

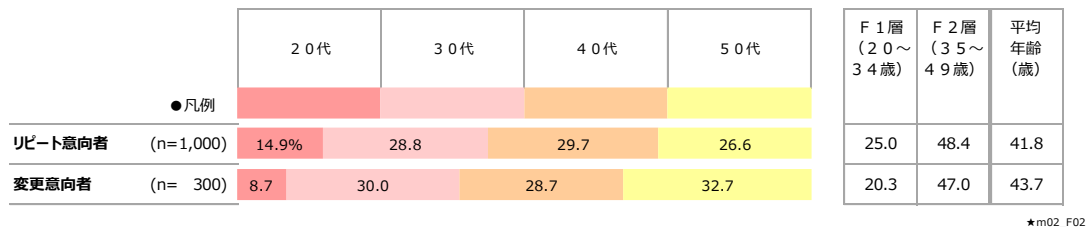
・実施期間：2021年6月17日（木）～2021年6月20日（日）

・対象者：男性20～59歳、過去1年に理容室を利用した者（リピート意向者1,000人、変更意向者300人）

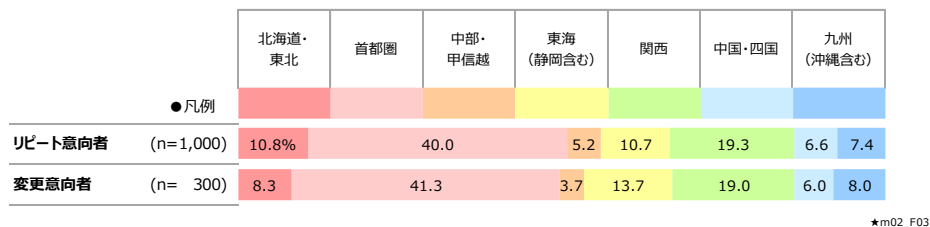
※図表の表示は小数第2位を四捨五入している関係で、差分や合計値において、図表の数値の単純計算と数値が合致しない場合があります

A 回答者プロフィール 1

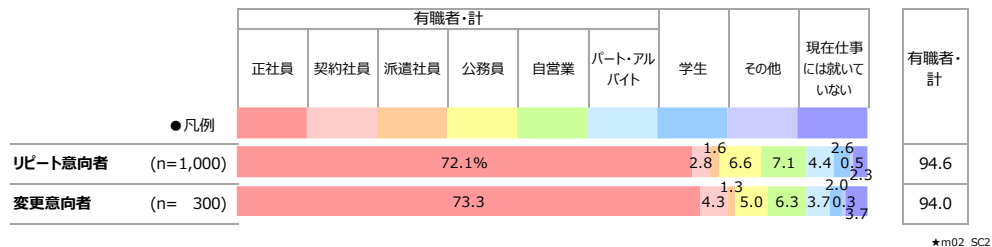
■ [理容室] 年齢 (全体/実数回答)



■ [理容室] 居住エリア (全体/単一回答)



■ [理容室] 職業 (全体/単一回答)



A 回答者プロフィール2

■ [理容室] 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=1,000)	54.9%	40.5	4.6	
20代	(n= 149)	23.5	75.2	1.3	
30代	(n= 288)	54.2	43.4	2.4	
40代	(n= 297)	57.6	37.7	4.7	
50代	(n= 266)	70.3	21.1	8.6	
F1層 (20~34歳)	(n= 250)	34.8	64.0	1.2	
F2層 (35~49歳)	(n= 484)	56.8	39.0	4.1	
変更意向者	(n= 300)	54.0	42.0	4.0	
20代	(n= 26)	30.8	69.2	0.0	
30代	(n= 90)	48.9	50.0	1.1	
40代	(n= 86)	52.3	40.7	7.0	
50代	(n= 98)	66.3	28.6	5.1	
F1層 (20~34歳)	(n= 61)	44.3	54.1	1.6	
F2層 (35~49歳)	(n= 141)	49.6	46.1	4.3	

※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) ★m02_Q25

■ [理容室] 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		
		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=1,000)	1.4%	5.0	29.6	28.7	21.0	7.6	6.7	36.0	85.7
20代	(n= 149)	0.0	3.4	19.5	30.2	29.5	8.1	9.4	22.8	82.6
30代	(n= 288)	2.1	6.6	25.3	27.8	19.4	11.1	7.6	34.0	81.3
40代	(n= 297)	1.7	5.1	31.0	27.9	21.5	8.1	4.7	37.7	87.2
50代	(n= 266)	1.4	4.1	38.3	29.7	17.3	3.0	6.4	43.6	90.6
F1層 (20~34歳)	(n= 250)	0.8	3.6	22.4	29.6	26.8	8.4	8.4	26.8	83.2
F2層 (35~49歳)	(n= 484)	1.9	6.2	28.5	27.7	20.0	9.7	6.0	36.6	84.3
変更意向者	(n= 300)	2.3	8.3	33.3	24.0	20.7	6.7	4.7	44.0	88.7
20代	(n= 26)	0.0	7.7	23.1	38.5	11.5	7.7	3.8	69.2	88.5
30代	(n= 90)	3.3	8.9	28.9	24.4	17.8	8.9	7.8	41.1	83.3
40代	(n= 86)	0.0	4.7	27.9	29.1	25.6	7.0	5.8	32.6	87.2
50代	(n= 98)	2.0	7.1	40.8	22.4	22.4	4.1	1.0	50.0	94.9
F1層 (20~34歳)	(n= 61)	3.3	19.7	39.3	16.4	8.2	6.6	6.6	62.3	86.9
F2層 (35~49歳)	(n= 141)	2.1	4.3	25.5	28.4	24.8	8.5	6.4	31.9	85.1

※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)

★m02_SC3



美容室 リピート理由 MOTサイクル

A 「また利用したい」と思った場面【来店前】

■ 【理容室】 「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）

	2023年 全体 (n=1,000)	年代別						2021年 全体 (n=1,000)	差分 (2023年- 2021年)	
		20代 (n= 149)	30代 (n= 288)	40代 (n= 297)	50代 (n= 266)	F1層 (20~ 34歳) (n= 250)	F2層 (35~ 49歳) (n= 484)			
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	38.5%	43.0%	39.9%	39.1%	33.8%	41.6%	39.5%	26.3%	12.2pt
	クーポンが充実・分かりやすい	29.6	30.2	37.5	30.0	20.3	33.2	32.9	11.8	17.8
	ネットの写真が充実、写真が良い	26.3	32.9	33.3	23.2	18.4	33.2	27.1	12.2	14.1
	施術の様子が、ネットで丁寧に説明されている	15.1	16.1	18.1	11.1	15.8	17.2	13.6	7.2	7.9
	施術者の情報がネットで分かる	9.3	13.4	8.0	9.4	8.3	11.6	8.7	5.2	4.1
事前に 口コミなど で確認	口コミの評判が良い	33.1	34.9	37.5	32.3	28.2	36.4	34.1	19.8	13.3
	ネットの口コミへの返信が丁寧	13.6	16.8	16.0	11.4	11.7	18.0	12.4	5.7	7.9
	SNS・ブログの投稿が充実している	7.4	11.4	10.1	6.1	3.8	10.4	7.9	2.3	5.1
電話、予約サイト で予約する～予 約確認～理容 室に行く	自宅から近い・通いやすい場所にある	37.5	39.6	31.3	36.7	44.0	36.8	34.3	39.5	-2.0
	ネット予約できる	32.3	39.6	35.1	29.6	28.2	35.2	33.1	13.4	18.9
	予約が取りやすい	30.8	34.9	35.1	30.0	24.8	33.2	32.9	18.6	12.2
その他	0.6	0.0	0.3	1.7	0.0	0.0	1.2	1.1	-0.5	
あてはまるものはない	19.2	16.1	15.3	18.2	26.3	16.8	16.5	35.7	-16.5	

※2023年全体から +10pt +5pt ※カテゴリ毎、「2023年全体」の値で降順ソート ※差分：+5pt

★m02_Q05



「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【理容室】「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】(リポート意向者/複数回答)

	2023年 全体 (n=1,000)	年代別						2021年 全体 (n=1,000)	差分 (2023年- 2021年)	
		20代 (n= 149)	30代 (n= 288)	40代 (n= 297)	50代 (n= 266)	F1層 (20～ 34歳) (n= 250)	F2層 (35～ 49歳) (n= 484)			
スタッフの対応	受付時の対応が丁寧	41.3%	46.3%	43.8%	38.7%	38.7%	46.0%	40.3%	29.7%	11.6pt
	笑顔で出迎えてくれる	34.3	40.3	37.8	32.3	29.3	39.2	34.5	27.5	6.8
	スタッフが細やかな気遣いができる	33.7	42.3	32.6	31.0	33.1	37.6	32.0	25.0	8.7
	スタッフと話が合う・会話が上手	23.0	29.5	25.3	20.9	19.2	29.2	21.9	17.5	5.5
	空気を読んで話しかけてくれる	21.4	15.4	23.3	23.6	20.3	16.8	24.4	17.7	3.7
カウンセリング、 施術方向性 決定	話や希望、相談を聞いてくれる	24.8	29.5	31.3	22.2	18.0	29.2	26.2	15.5	9.3
	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	24.4	32.2	27.1	23.6	18.0	30.0	25.0	18.2	6.2
	施術について丁寧に説明や確認してくれる	24.2	30.2	29.2	18.9	21.4	30.0	22.7	13.4	10.8
	好みにあったスタイル・デザインの提案がある	23.0	28.2	26.0	20.9	19.2	27.2	22.9	15.1	7.9
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	15.3	20.8	18.8	12.8	11.3	20.4	14.9	8.0	7.3
シャンプー～ 施術～ フロー、 スタイリング	スタッフの技術が高い	33.8	36.2	36.8	32.3	30.8	35.2	34.7	28.0	5.8
	手際が良く、短時間で仕上がる	28.3	32.9	28.1	25.3	29.3	32.4	25.6	29.0	-0.7
	効果を実感できる	23.4	22.1	23.3	26.3	21.1	23.2	24.8	13.3	10.1
	似合うスタイル・デザインにしてくれる	21.4	23.5	24.0	18.9	20.3	22.4	21.5	13.8	7.6
仕上がり確認・ アドバイス	仕上がり確認をきちんとする	32.0	32.2	31.6	30.6	33.8	30.0	32.0	31.1	0.9
	終わった後でも、手直しをしてくれる	25.8	23.5	29.2	26.3	22.9	24.8	27.9	20.0	5.8
	自宅ケアのアドバイスがある	10.1	13.4	12.2	8.8	7.5	12.8	10.1	5.0	5.1
サロンの オペレーション	待たされることが少ない	28.1	24.8	28.1	25.9	32.3	23.6	28.1	29.9	-1.8
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	18.4	20.8	20.5	19.9	13.2	18.4	21.3	13.6	4.8
雑誌、飲み物 サービス	飲み物やお菓子のサービスがある	13.2	18.8	14.6	11.4	10.5	17.6	12.4	7.3	5.9
	タブレットで雑誌が読める	8.1	7.4	10.1	8.4	6.0	7.2	9.7	2.6	5.5
その他	0.3	0.7	0.7	0.0	0.0	0.4	0.4	0.1	0.2	
	あてはまるものはない	15.5	11.4	11.1	15.5	22.6	12.4	13.2	25.4	-9.9

※2023年全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「2023年全体」の値で降順ソート ※差分：+5pt
★m02_Q06



「また利用したい」と思った場面【会計～帰宅後】

■【理容室】「また利用したい」と思った場面【会計～帰宅後】（リピート意向者／複数回答）

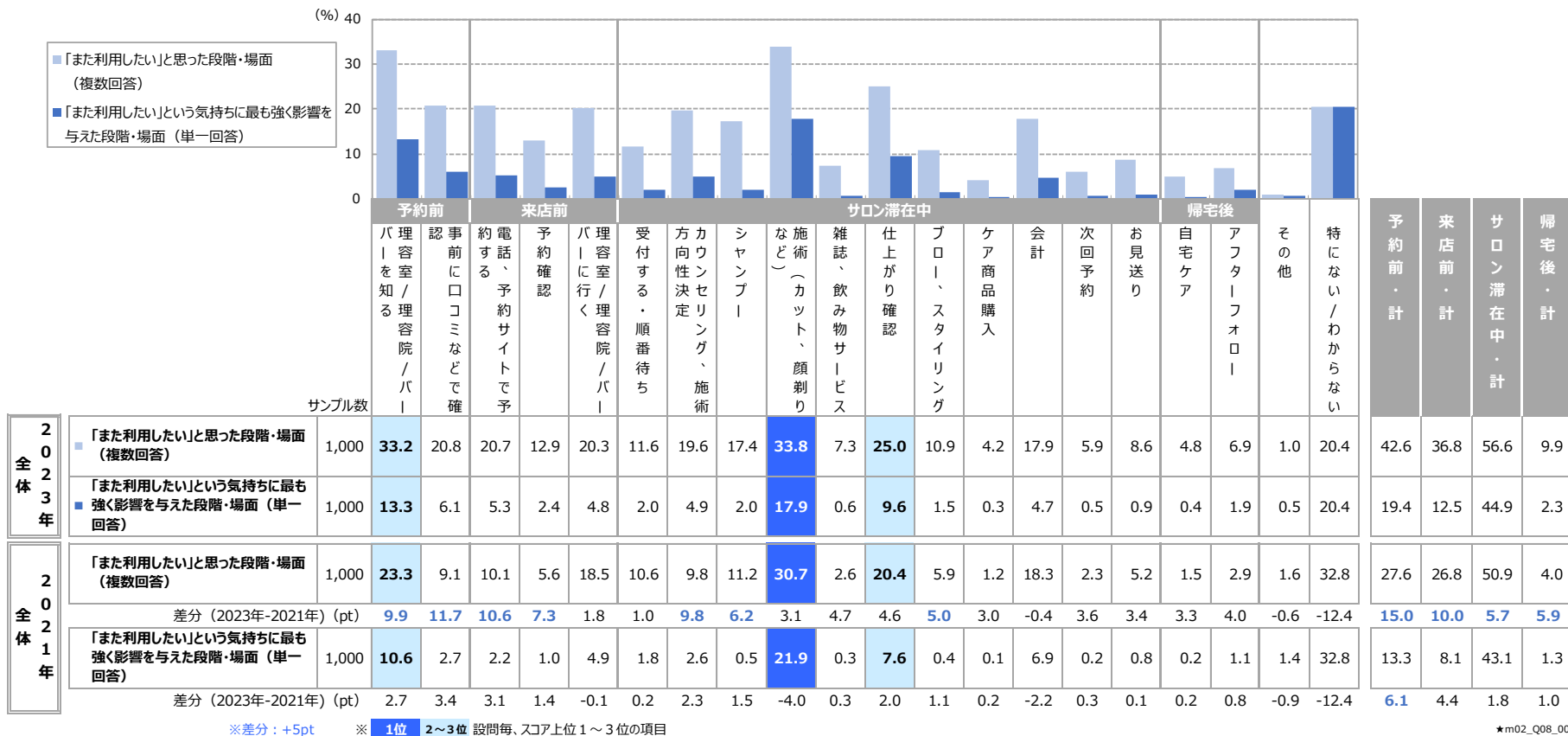
	2023年 全体 (n=1,000)	年代別						2021年 全体 (n=1,000)	差分 (2023年- 2021年)	
		20代 (n= 149)	30代 (n= 288)	40代 (n= 297)	50代 (n= 266)	F1層 (20～ 34歳) (n= 250)	F2層 (35～ 49歳) (n= 484)			
ケア商品 購入	予算など無理のない範囲で商品の提案してくれる	25.2%	36.2%	31.3%	21.9%	16.2%	31.2%	27.1%	10.4%	14.8pt
	商品販売が押しつけがましくない	22.8	26.2	24.7	23.2	18.4	25.6	23.8	16.7	6.1
	自分に合う商品を勧めてくれる	20.3	24.2	21.9	19.2	17.7	22.0	20.9	9.9	10.4
会計～ 次回予約～ お見送り	料金が明確・分かりやすい	48.4	47.0	48.3	48.1	49.6	45.6	49.2	50.6	-2.2
	無理な勧誘・セールスがない	29.3	28.2	30.6	26.6	31.6	27.6	28.9	23.2	6.1
	料金の説明が丁寧	25.6	28.9	29.5	24.6	20.7	29.6	26.2	12.8	12.8
	会計時・お見送りの対応が丁寧	15.3	22.8	15.3	16.2	10.2	19.2	16.1	11.7	3.6
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	22.9	23.5	25.7	22.9	19.5	22.4	25.0	13.3	9.6
	自宅での手入れがしやすい	21.1	20.8	24.7	19.9	18.8	20.8	22.5	12.0	9.1
	口コミにすぐに返信をくれる	7.6	13.4	8.7	6.4	4.5	12.8	6.6	2.6	5.0
	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	7.2	10.1	8.0	7.7	4.1	8.8	8.1	1.7	5.5
	お直しの相談にのってくれる	5.3	4.0	7.3	5.1	4.1	4.4	6.4	2.6	2.7
その他	0.1	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.2	0.1	0.0	
あてはまるものはない	20.0	17.4	15.3	20.9	25.6	18.8	17.6	32.0	-12.0	

※2023年全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「2023年全体」の値で降順ソート ※差分：+5pt

★m02_Q07

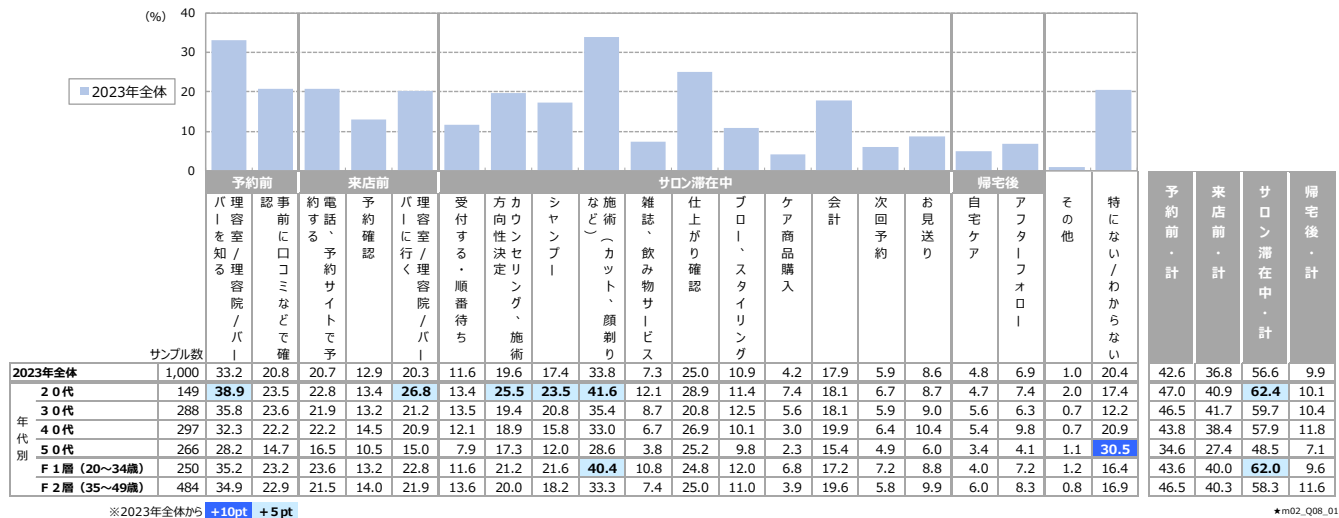
A MOTサイクル«レポート»①

■ [理容室] 「また利用したい」と思った段階・場面 (レポート意向者/複数回答・単一回答)

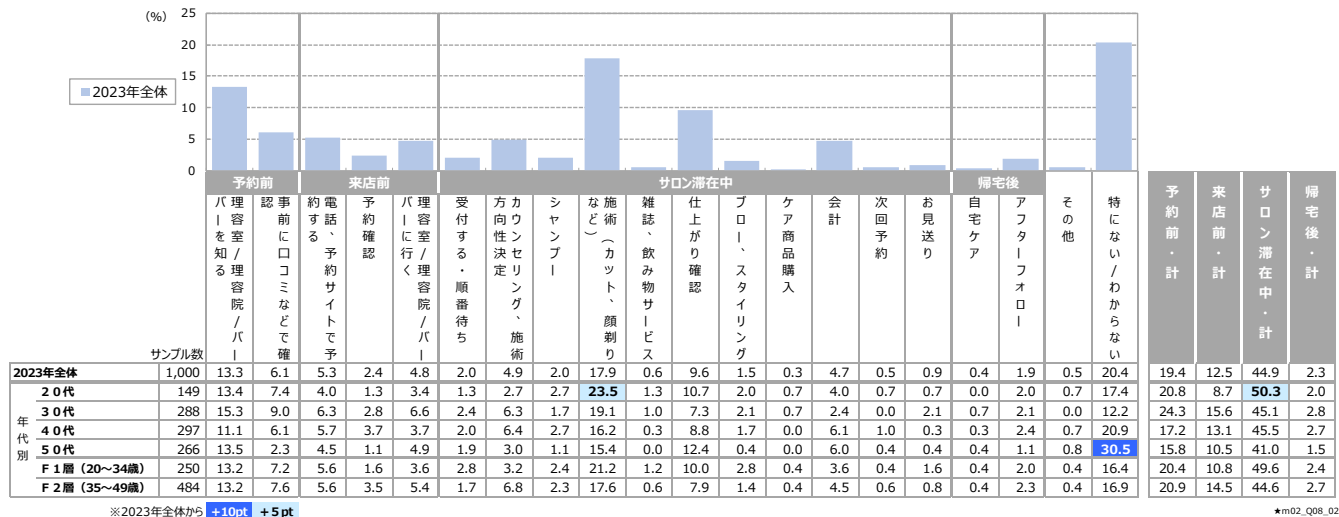


A MOTサイクル«レポート»②

■【理容室】「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）

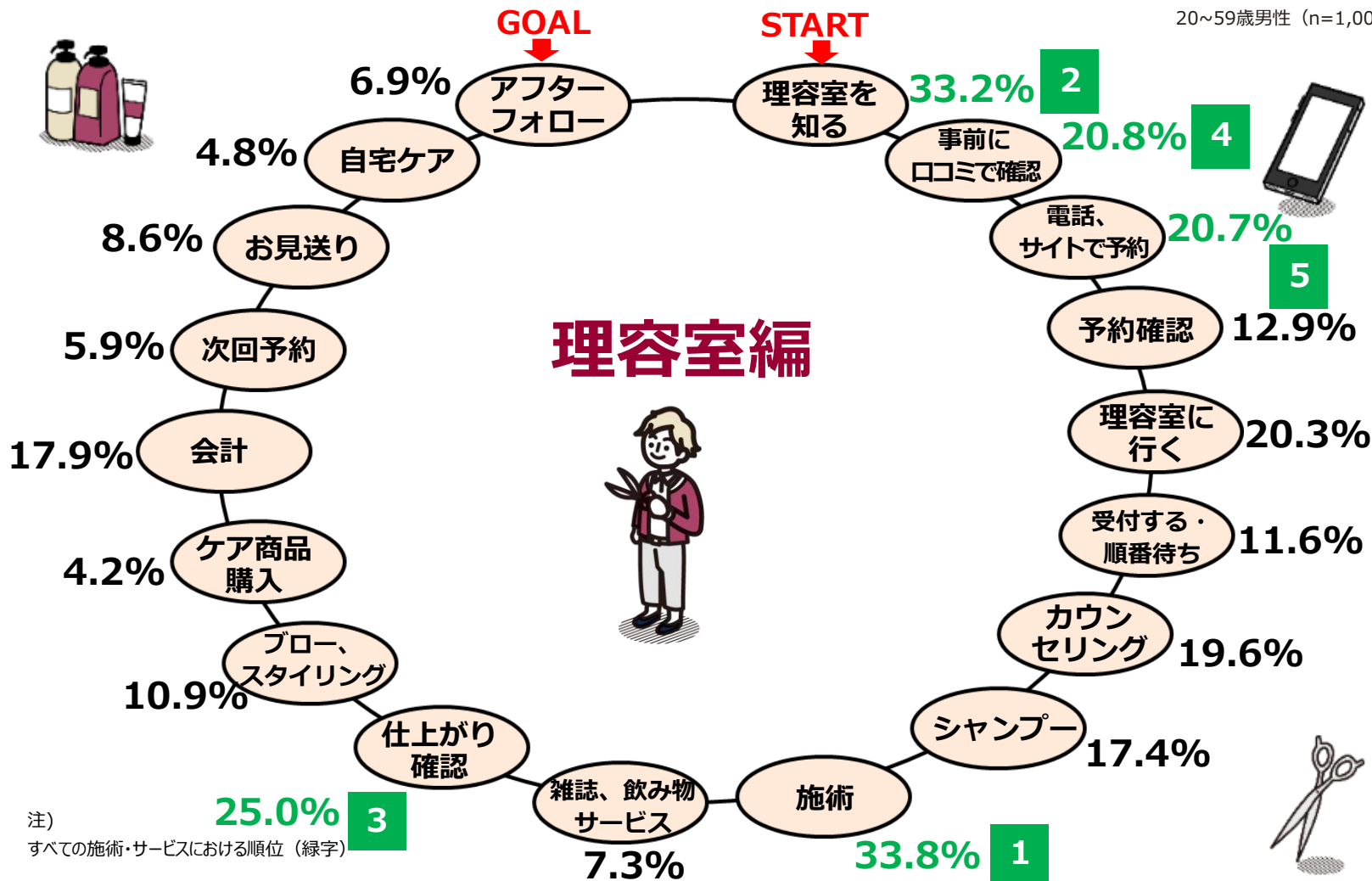


■【理容室】「また利用したい」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（レポート意向者／単一回答）



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
「メンズMOTサイクル調査」(2023/7月)
20~59歳男性 (n=1,000) ※複数回答





理容室 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】

■【理容室】「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）

	2023年 全体 (n= 300)	年代別						2021年 全体 (n= 300)	差分 (2023年- 2021年)	
		20代 (n= 26)	30代 (n= 90)	40代 (n= 86)	50代 (n= 98)	F1層 (20~ 34歳) (n= 61)	F2層 (35~ 49歳) (n= 141)			
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	20.0%	19.2%	24.4%	18.6%	17.3%	26.2%	19.1%	14.7%	5.3pt
	ネットに載せている写真が少ない・代り映えない	19.7	42.3	35.6	9.3	8.2	45.9	16.3	15.7	4.0
	メニュー・クーポンが分かりにくい、充実していない	18.0	19.2	27.8	14.0	12.2	26.2	18.4	21.3	-3.3
事前に 口コミなど で確認	口コミの評判が悪い	17.3	15.4	24.4	14.0	14.3	24.6	16.3	23.0	-5.7
	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	10.3	11.5	17.8	5.8	7.1	13.1	11.3	13.0	-2.7
電話、予約サイト で予約する～予 約確認～理容 室に行く	自宅から遠い・通にくい場所にあった※	18.7	7.7	23.3	15.1	20.4	18.0	17.7	16.3	2.3
	希望日時の予約が取りにくい	18.0	15.4	24.4	15.1	15.3	24.6	17.0	22.7	-4.7
	ネット予約できない	13.0	19.2	17.8	11.6	8.2	18.0	14.2	14.0	-1.0
その他	2.7	3.8	1.1	2.3	4.1	1.6	2.1	1.0	1.7	
あてはまるものはない	42.3	23.1	25.6	53.5	53.1	21.3	44.0	44.0	-1.7	

※「自宅から遠い・通にくい場所にあった」：2021年調査では「事前に口コミなどで確認」のカテゴリ

※2023年全体から +10pt +5pt ※カテゴリ毎、「2023年全体」の値で降順ソート ※差分：+5pt

※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） ★m02_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】

■ 【理容室】 「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）

	2023年 全体 (n= 300)	年代別						2021年 全体 (n= 300)	差分 (2023年- 2021年)	
		20代 (n= 26)	30代 (n= 90)	40代 (n= 86)	50代 (n= 98)	F1層 (20～ 34歳) (n= 61)	F2層 (35～ 49歳) (n= 141)			
スタッフの対応	スタッフの気遣いが無い	25.3 %	23.1%	35.6%	20.9%	20.4%	34.4%	24.8%	27.7%	-2.3pt
	受付時の対応が雑	24.3	30.8	28.9	20.9	21.4	32.8	22.7	29.3	-5.0
	空気を読まないで話しかけてくる	22.3	50.0	31.1	12.8	15.3	44.3	17.7	19.7	2.7
	スタッフ同士ですつとおしゃべりしている	12.7	11.5	15.6	11.6	11.2	11.5	14.2	16.7	-4.0
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	12.7	15.4	21.1	11.6	5.1	21.3	14.2	21.3	-8.7
	提案がない	10.3	26.9	10.0	5.8	10.2	18.0	7.1	12.0	-1.7
	話や希望、相談を聞いてくれない	10.0	7.7	12.2	5.8	12.2	13.1	7.1	12.7	-2.7
	何度も同じ話を聞いてくる	8.3	3.8	15.6	7.0	4.1	13.1	9.2	6.7	1.7
前回の施術内容や自分の悩みや希望を覚えていない	6.0	3.8	3.3	10.5	5.1	1.6	8.5	7.3	-1.3	
シャンプー～ 施術～ ブロー、 スタイリング	スタッフの技術が低い・下手	24.0	11.5	28.9	24.4	22.4	19.7	27.0	26.0	-2.0
	スタッフによって技術に差がある	22.7	23.1	21.1	19.8	26.5	21.3	20.6	30.3	-7.7
	スタイル・デザインの仕上がりイメージが違う	12.3	15.4	8.9	14.0	13.3	11.5	12.1	17.3	-5.0
	効果が感じられない	6.3	7.7	6.7	4.7	7.1	8.2	5.0	7.7	-1.3
髪・顔・体にトラブルが起こった	5.0	7.7	5.6	2.3	6.1	6.6	3.5	3.7	1.3	
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	12.3	7.7	15.6	12.8	10.2	9.8	14.9	17.0	-4.7
	手直しをしてくれなかった	10.3	11.5	11.1	9.3	10.2	11.5	9.9	12.7	-2.3
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	13.7	11.5	23.3	8.1	10.2	18.0	14.2	14.0	-0.3
	待たせても謝らない	9.7	3.8	8.9	12.8	9.2	8.2	10.6	11.7	-2.0
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりされていない	9.3	11.5	13.3	7.0	7.1	14.8	8.5	7.0	2.3
	清潔感がない	7.3	3.8	8.9	8.1	6.1	4.9	9.2	14.0	-6.7
雑誌、飲み物 サービス	飲み物やお菓子・雑誌等のサービスがない・不足している	7.0	7.7	11.1	8.1	2.0	9.8	9.2	9.3	-2.3
その他		0.7	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	1.0	-0.3
あてはまるものはない		28.3	11.5	17.8	40.7	31.6	11.5	33.3	25.3	3.0

※2023年全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「2023年全体」の値で降順ソート ※差分: +5pt
※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) ※m02_q18

A 「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～帰宅後】

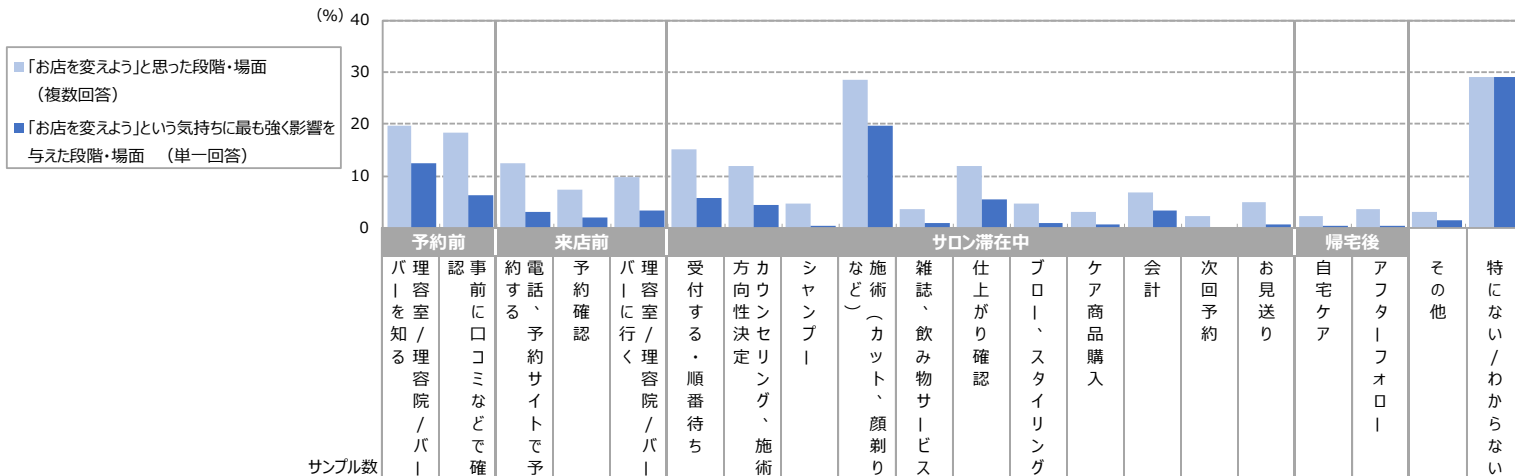
■【理容室】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～帰宅後】（変更意向者／複数回答）

		2023年 全体 (n= 300)	年代別						2021年 全体 (n= 300)	差分 (2023年- 2021年)
			20代 (n= 26)	30代 (n= 90)	40代 (n= 86)	50代 (n= 98)	F1層 (20~ 34歳) (n= 61)	F2層 (35~ 49歳) (n= 141)		
ケア商品 購入	商品販売が押しつけがましい	20.3%	34.6%	31.1%	15.1%	11.2%	36.1%	19.9%	16.0%	4.3pt
	サロン都合の商品を勧められた	17.7	30.8	26.7	10.5	12.2	32.8	14.9	16.7	1.0
会計～ 次回予約～ お見送り	料金が不明確・分かりにくい	15.3	19.2	13.3	19.8	12.2	16.4	17.0	22.3	-7.0
	勧誘・セールスがしつこい	15.3	23.1	22.2	12.8	9.2	26.2	14.9	13.0	2.3
	次回予約の圧力が強い	12.3	19.2	18.9	10.5	6.1	18.0	14.2	12.0	0.3
	会計時・お見送りの対応が雑	10.0	11.5	15.6	7.0	7.1	16.4	9.2	9.0	1.0
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	16.7	15.4	20.0	14.0	16.3	21.3	14.9	15.7	1.0
	お直しの料金を取られた	5.0	11.5	6.7	3.5	3.1	6.6	5.7	5.3	-0.3
	その他	0.7	0.0	0.0	1.2	1.0	0.0	0.7	0.0	0.7
	あてはまるものはない	47.0	11.5	31.1	57.0	62.2	16.4	49.6	50.3	-3.3

※2023年全体から +10pt +5pt ※カテゴリ毎、「2023年全体」の値で降順ソート ※差分：+5pt
 ※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） *m02_Q19

A MOTサイクル«変更意向»①

■ [理容室] 「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)



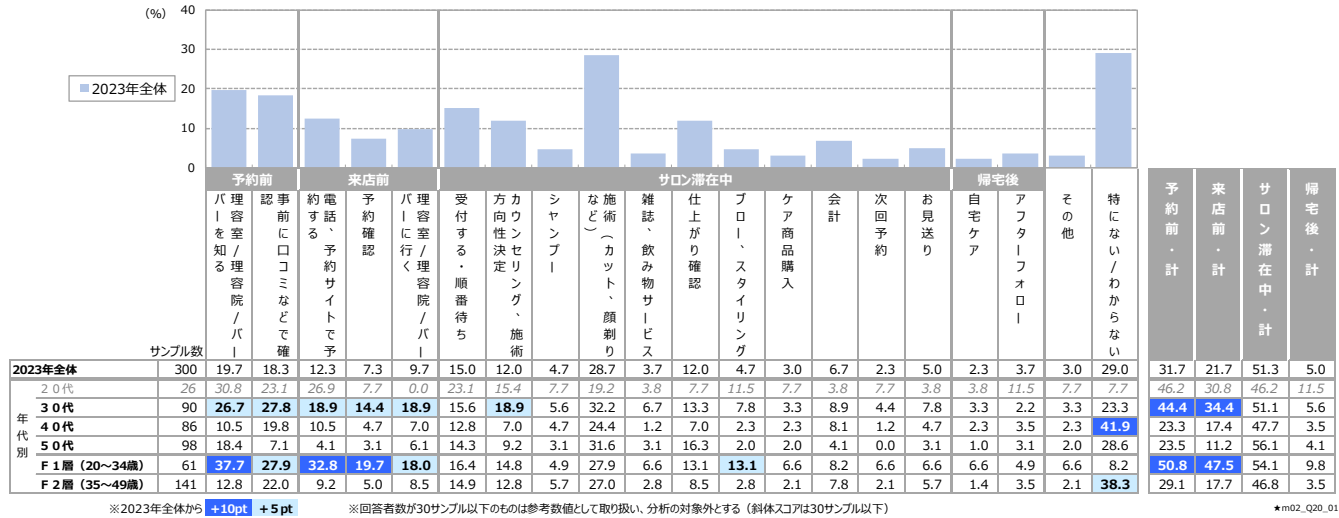
年	全体	サンプル数	段階・場面																	予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計				
			予約前 バーを 理容室 を知る	事前 に口 コミ などで 確	電話 する 予約 サイト で予	来店前 予約 確認	バー に行く 理容 院/パ	受付 する ・順 番待 ち	方向 性決 定	カウ ンセ リン グ、 施 術	シャ ンプ ー	施 術 (カ ット 、顔 剃 り な ど)	雑 誌 、飲 み 物 サー ビス	仕 上 が り 確 認	ブ ロー 、ス タイ リン グ	ケ ア 商 品 購 入	会 計	次 回 予 約	お 見 送 り					自 宅 ケ ア	ア フ ター フ ォ ロ ー	そ の 他	特 に な い / わ か ら な い
2023年	全体	「お店を変えよう」と思った段階・場面 (複数回答)	300	19.7	18.3	12.3	7.3	9.7	15.0	12.0	4.7	28.7	3.7	12.0	4.7	3.0	6.7	2.3	5.0	2.3	3.7	3.0	29.0	31.7	21.7	51.3	5.0
		「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)	300	12.3	6.3	3.0	2.0	3.3	5.7	4.3	0.3	19.7	1.0	5.3	1.0	0.7	3.3	0.0	0.7	0.3	0.3	1.3	29.0	18.7	8.3	42.0	0.7
2021年	全体	「お店を変えよう」と思った段階・場面 (複数回答)	300	16.0	14.0	12.0	6.0	12.0	14.7	14.7	8.3	31.3	4.3	18.7	5.3	4.0	10.3	7.0	5.7	2.3	6.7	4.3	29.0	25.7	23.3	54.7	8.0
		「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)	300	6.7	6.0	6.0	0.7	2.0	4.7	4.0	2.0	20.3	0.3	7.3	0.3	0.7	3.0	1.7	1.0	0.3	0.0	4.0	29.0	12.7	8.7	45.3	0.3
差分 (2023年-2021年) (pt)				3.7	4.3	0.3	1.3	-2.3	0.3	-2.7	-3.7	-2.7	-0.7	-6.7	-0.7	-1.0	-3.7	-4.7	-0.7	0.0	-3.0	-1.3	0.0	6.0	-1.7	-3.3	-3.0
差分 (2023年-2021年) (pt)				5.7	0.3	-3.0	1.3	1.3	1.0	0.3	-1.7	-0.7	0.7	-2.0	0.7	0.0	0.3	-1.7	-0.3	0.0	0.3	-2.7	0.0	6.0	-0.3	-3.3	0.3

※差分: +5pt ※ 1位 2~3位 設問毎、スコア上位1~3位の項目

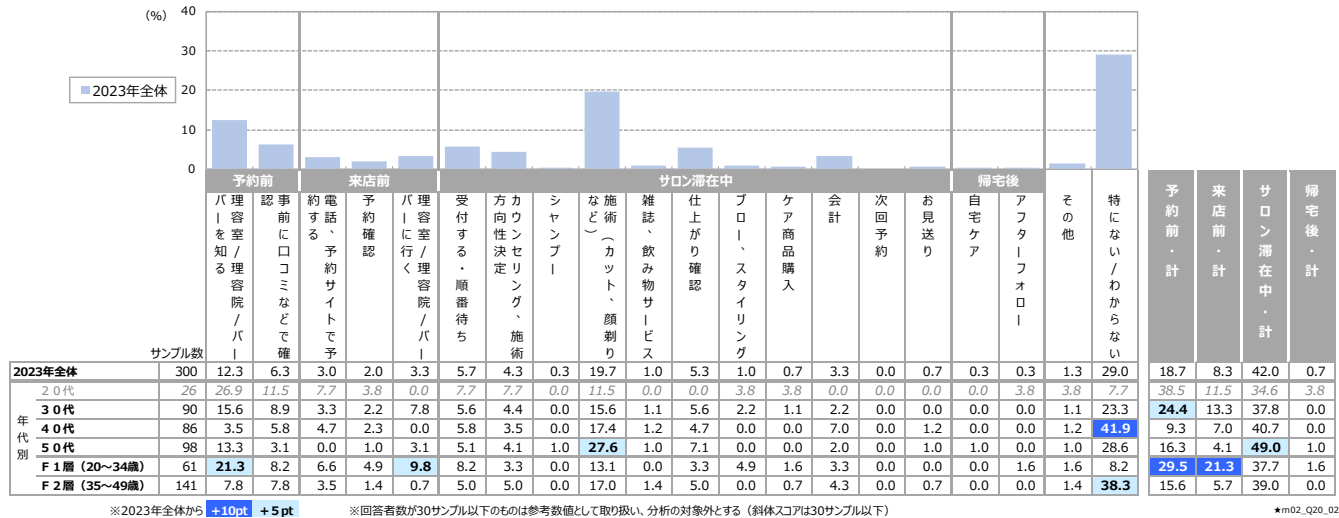
★m02_Q20_00

A MOTサイクル<<変更意向>>②

■【理容室】「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）



■【理容室】「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」(2023/7月)

20~59歳男性 (n=300) ※複数回答

