



顧客満足調査 (MOT)

図表集

(エステサロン編)

【フェイシャル】 【ボディ／痩身】 【脱毛】

※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) エステサロン編」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。

フェイシャル P4 ~P21

ボディ / 痩身 P22~P39

脱毛 P40~P57



フェイシャル MOTサイクル

A 調査概要

調査目的	エステサロン（フェイシャル）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	<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：エステサロン（フェイシャル）のリピート意向者1,000人・変更意向者300人 のべ1,300人 ・女性20～59歳、過去1年にエステサロン（フェイシャル）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 ✓ 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>328</td><td>276</td><td>215</td><td>181</td><td>483</td><td>336</td><td>1,000</td></tr><tr><td>変更意向者</td><td>99</td><td>75</td><td>66</td><td>60</td><td>143</td><td>97</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	328	276	215	181	483	336	1,000	変更意向者	99	75	66	60	143	97	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	328	276	215	181	483	336	1,000																		
変更意向者	99	75	66	60	143	97	300																		
実査期間	▶ 2023年7月6日（木）～2023年7月12日（水）																								
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：女性20～59歳、過去1年にエステサロン（フェイシャル）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

■ 【フェイスル】 年齢 (全体/実数回答)

	20代	30代	40代	50代	F 1層 (20~ 34歳)	F 2層 (35~ 49歳)	平均 年齢 (歳)
●凡例							
レポート意向者 (n=1,000)	32.8%	27.6	21.5	18.1	48.3	33.6	37.2
変更意向者 (n= 300)	33.0	25.0	22.0	20.0	47.7	32.3	37.4

★04_F02

■ 【フェイスル】 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							
レポート意向者 (n=1,000)	9.3%	38.9	4.6	11.4	18.7	7.5	9.6
変更意向者 (n= 300)	12.0	35.7	4.3	12.3	20.7	6.7	8.3

★04_F03

■ 【フェイスル】 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																
レポート意向者 (n=1,000)	55.5%					2.9	2.8	4.2	3.1	16.0	2.4	7.2	2.8	2.4	0.7	84.5
変更意向者 (n= 300)	51.3					2.0	6.3	3.3	5.3	12.0	1.7	7.7	5.7	2.0	2.7	80.3

★04_SC2

A 回答者プロフィール2

■ 【フェイスル】 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				
レポート意向者	(n=1,000)	49.1%	44.1	6.8
20代	(n= 328)	27.1	70.7	2.1
30代	(n= 276)	58.0	37.3	4.7
40代	(n= 215)	55.3	33.0	11.6
50代	(n= 181)	68.0	19.3	12.7
F1層（20～34歳）	(n= 483)	35.8	61.9	2.3
F2層（35～49歳）	(n= 336)	58.0	31.8	10.1
変更意向者	(n= 300)	51.7	40.7	7.7
20代	(n= 99)	36.4	61.6	2.0
30代	(n= 75)	57.3	41.3	1.3
40代	(n= 66)	54.5	31.8	13.6
50代	(n= 60)	66.7	15.0	18.3
F1層（20～34歳）	(n= 143)	42.0	56.6	1.4
F2層（35～49歳）	(n= 97)	56.7	33.0	10.3

★04_Q33

■ 【フェイスル】 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			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	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		2.2%							
レポート意向者	(n=1,000)	6.8	29.1	15.9	14.2	14.6	17.2	38.1	
20代	(n= 328)	2.1	8.5	24.7	12.5	14.9	18.3	18.9	
30代	(n= 276)	2.2	5.1	26.8	22.1	12.7	12.7	18.5	
40代	(n= 215)	2.3	6.5	36.3	12.1	14.9	15.3	12.6	
50代	(n= 181)	2.2	6.6	32.0	17.1	14.4	9.9	17.7	
F1層（20～34歳）	(n= 483)	1.9	7.7	26.1	15.5	14.1	15.5	19.3	
F2層（35～49歳）	(n= 336)	2.7	5.7	31.8	15.8	14.3	15.8	14.0	
変更意向者	(n= 300)	2.3	7.7	27.0	12.0	15.0	17.3	18.7	
20代	(n= 99)	5.1	13.1	22.2	9.1	18.2	14.1	18.2	
30代	(n= 75)	2.7	5.3	24.0	12.0	13.3	21.3	21.3	
40代	(n= 66)	0.0	4.5	36.4	12.1	10.6	18.2	18.2	
50代	(n= 60)	0.0	5.0	28.3	16.7	16.7	16.7	16.7	
F1層（20～34歳）	(n= 143)	3.5	10.5	21.7	11.2	17.5	14.7	21.0	
F2層（35～49歳）	(n= 97)	2.1	5.2	34.0	10.3	10.3	21.6	16.5	

★04_S03



フェイシャル 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】

■ 【フェイシャル】 「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= 328)	30代 (n= 276)	40代 (n= 215)	50代 (n= 181)	F1層 (20~ 34歳) (n= 483)	F2層 (35~ 49歳) (n= 336)			
サロンを知る、 見つける	クーポンが充実・分かりやすい	44.5%	48.2%	44.2%	42.8%	40.3%	47.8%	42.0%	44.3%	0.2pt
	表示されているメニューの料金が安い	41.0	41.5	40.9	41.9	39.2	41.0	42.0	43.6	-2.6
	ネットの写真が充実、写真が良い	32.2	37.2	38.0	25.6	22.1	36.9	31.0	32.4	-0.2
	施術の様子が、ネットで丁寧に説明されている	26.9	25.9	26.8	27.9	27.6	26.5	27.1	25.5	1.4
	施術者の情報がネットで分かる	15.2	14.3	10.5	19.1	19.3	12.8	16.4	15.0	0.2
事前に 口コミなど で確認	口コミの評判が良い	46.0	49.7	45.3	44.2	42.5	48.7	44.0	50.6	-4.6
	ネットの口コミへの返信が丁寧	16.6	13.7	18.1	19.1	16.6	13.9	20.5	15.7	0.9
	SNS・ブログの投稿が充実している	9.0	12.8	10.5	7.0	2.2	12.4	7.7	7.1	1.9
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	43.8	48.5	43.1	40.9	39.8	47.2	41.1	42.7	1.1
	予約が取りやすい	42.1	47.6	38.4	40.9	39.2	45.5	38.7	47.0	-4.9
	自宅から近い・通いやすい場所にある	39.9	38.7	29.7	47.0	49.2	35.4	41.4	44.2	-4.3
その他	1.5	1.2	1.4	0.5	3.3	1.4	0.6	1.6	-0.1	
あてはまるものはない	13.8	8.8	17.8	14.4	16.0	12.0	15.2	12.3	1.5	

※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

★04_Q01



「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【フェイスル】 「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）

	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= 328)	30代 (n= 276)	40代 (n= 215)	50代 (n= 181)	F1層 (20～ 34歳) (n= 483)	F2層 (35～ 49歳) (n= 336)			
スタッフの対応	受付時の対応が丁寧	51.3%	54.9%	50.4%	47.0%	51.4%	53.0%	48.8%	55.1%	-3.8pt
	スタッフが細やかな気遣いができる	46.2	47.9	39.9	46.0	53.0	45.8	43.2	51.1	-4.9
	笑顔で出迎えてくれる	45.7	48.2	47.1	42.8	42.5	48.2	43.8	51.7	-6.0
	スタッフと話が合う・会話が上手	31.6	34.8	24.3	33.0	35.4	31.5	29.8	34.7	-3.1
	空気を読んで話しかけてくれる	26.7	26.5	25.4	29.8	25.4	26.3	28.0	29.8	-3.1
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	42.9	40.9	39.5	39.5	55.8	40.8	39.0	47.8	-4.9
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	39.7	40.5	35.9	40.0	43.6	39.1	38.4	45.8	-6.1
	話や希望、相談を聞いてくれる	37.6	44.2	33.7	32.1	38.1	40.4	33.3	44.7	-7.1
	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	35.9	39.6	31.5	34.4	37.6	35.4	35.7	37.7	-1.8
クレンジング/ 洗顔～ 施術	効果を実感できる	49.3	50.0	44.9	52.6	50.8	48.2	50.0	54.0	-4.7
	スタッフの技術が高い	47.5	47.9	42.0	50.7	51.4	46.6	46.7	55.0	-7.5
	施術中に細かく体の状態を気遣ってくれる	22.4	22.9	18.1	22.3	28.2	21.3	20.8	24.5	-2.1
	施術時に痛みがない	21.2	22.9	18.5	20.9	22.7	21.7	19.6	24.1	-2.9
	手際が良く、短時間で仕上がる	20.0	19.2	18.8	21.4	21.5	20.5	18.5	23.2	-3.2
仕上がり確認・ アドバイス	仕上がり確認をきちんとする	43.3	47.0	36.6	40.9	49.7	43.9	39.0	44.8	-1.5
	自宅ケアのアドバイスがある	29.8	37.5	22.8	26.0	30.9	33.3	24.1	32.2	-2.4
サロンの オペレーション	待たされることが少ない	38.0	37.2	34.8	39.5	42.5	37.3	36.6	42.8	-4.8
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	34.2	33.8	29.3	34.9	41.4	31.9	33.6	41.4	-7.2
飲み物サービス	飲み物やお菓子のサービスがある	21.8	22.9	18.8	22.8	23.2	21.5	21.4	23.1	-1.3
その他	その他	0.3	0.0	0.0	0.9	0.6	0.0	0.6	0.4	-0.1
	あてはまるものはない	8.7	6.4	13.0	7.4	7.7	8.7	9.2	7.1	1.6

※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

※04_Q02

A 「また利用したい」と思った場面【会計～帰宅後】

■【フェイスル】「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）

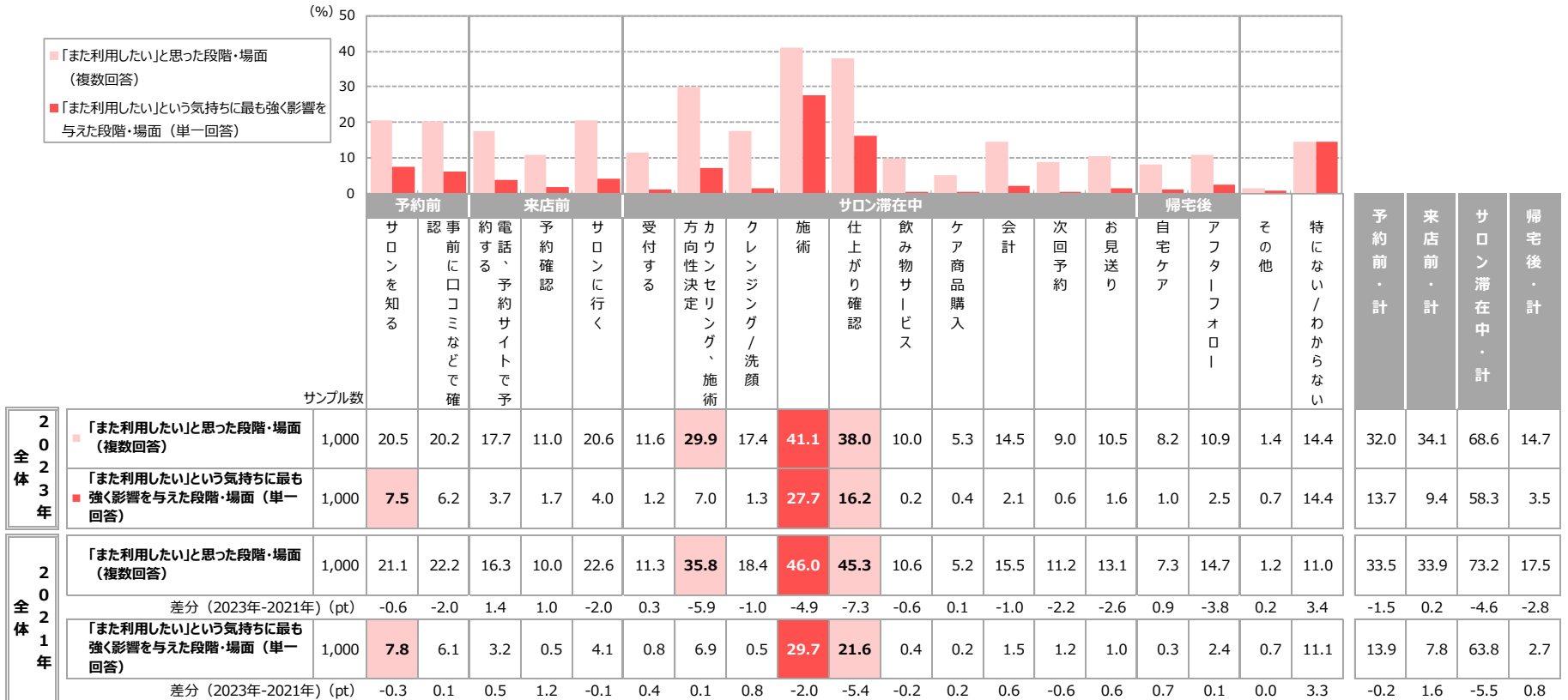
	2023年 全体 (n=1,000)	年代別						2021年 全体 (n=1,000)	差分 (2023年- 2021年)	
		20代 (n= 328)	30代 (n= 276)	40代 (n= 215)	50代 (n= 181)	F1層 (20～ 34歳) (n= 483)	F2層 (35～ 49歳) (n= 336)			
ケア商品 購入	商品販売が押しつけがましくない	44.4%	46.6%	36.6%	44.7%	51.9%	44.5%	40.2%	48.2%	-3.8pt
	予算など無理のない範囲で商品の提案をしてくれる	31.7	37.5	32.6	24.2	28.7	36.0	27.1	38.6	-6.9
	自分に合う商品を勧めてくれる	23.8	31.7	22.8	23.3	11.6	28.4	23.8	27.3	-3.5
会計～ 次回予約～ お見送り	料金が明確・分かりやすい	51.5	49.4	47.1	54.9	58.0	48.2	52.7	57.0	-5.5
	無理な勧誘・セールスがない	50.4	44.5	46.0	60.0	56.4	45.8	53.9	55.4	-5.0
	料金の説明が丁寧	33.6	36.9	34.1	31.6	29.3	35.4	33.3	34.3	-0.7
	会計時・お見送りの対応が丁寧	22.4	24.1	21.0	21.4	22.7	24.2	19.6	27.7	-5.3
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	40.9	43.6	35.9	42.8	41.4	41.0	40.5	44.9	-4.0
	口コミにすぐに返信をくれる	9.2	9.8	11.6	5.6	8.8	10.8	7.1	8.0	1.2
	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	7.5	8.5	6.9	7.0	7.2	8.3	6.5	9.8	-2.3
その他	0.1	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.2	-0.1
あてはまるものはない	10.5	8.2	13.8	9.8	10.5	9.7	11.6	8.3	8.3	2.2

※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

★04_Q03

A MOTサイクル«レポート»①

■【フェイスル】 「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）

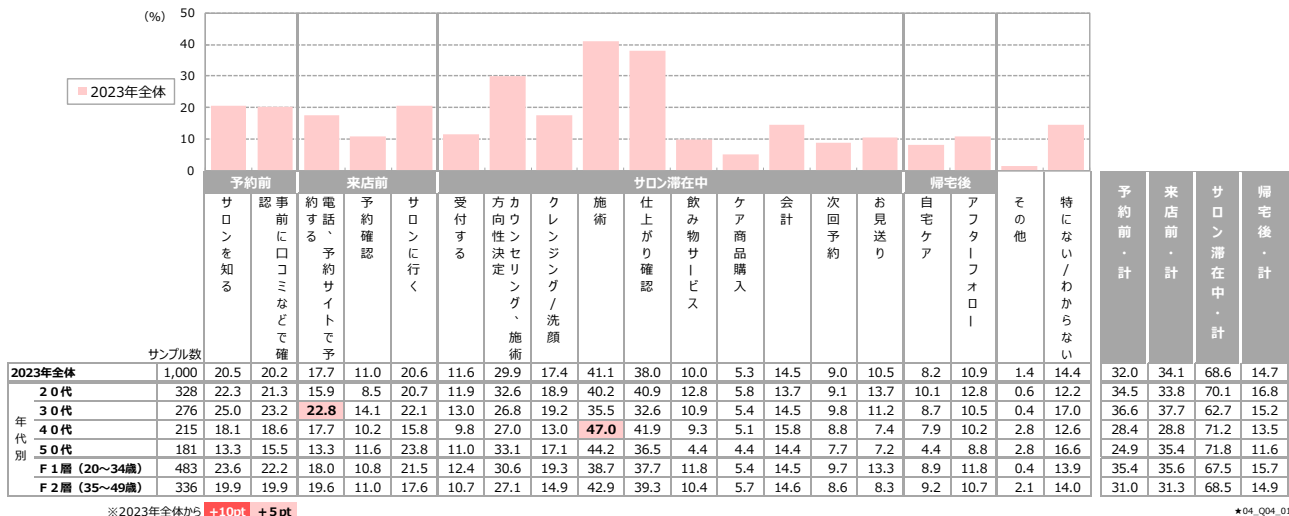


※差分：+5pt ※ 1位 2~3位 設問毎、スコア上位1~3位の項目

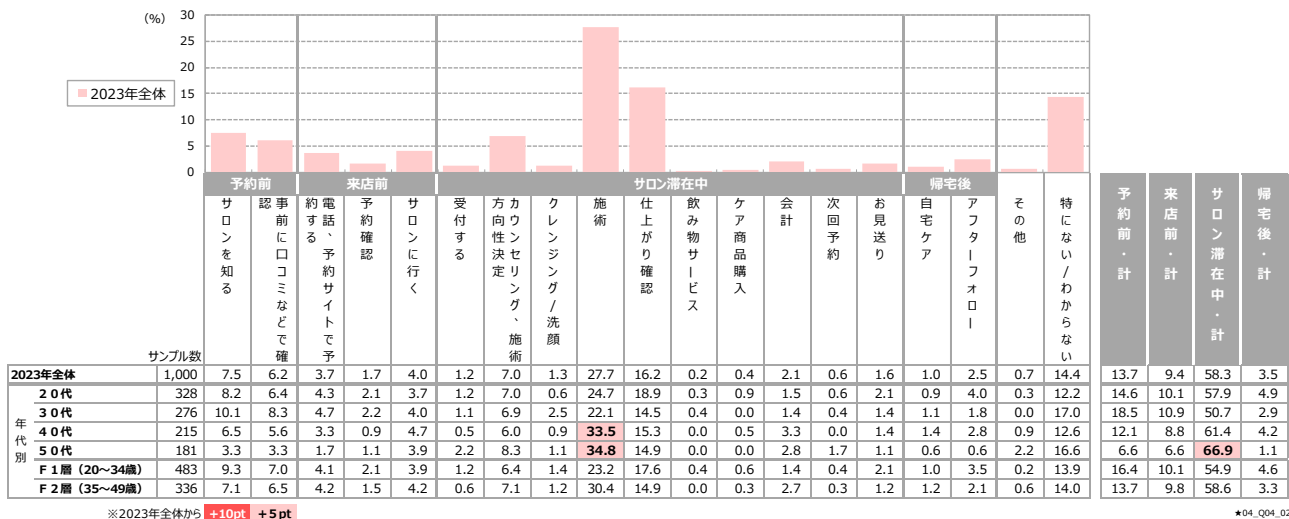
★04_Q04_00

A MOTサイクル«レポート»②

■【フェイスル】「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）



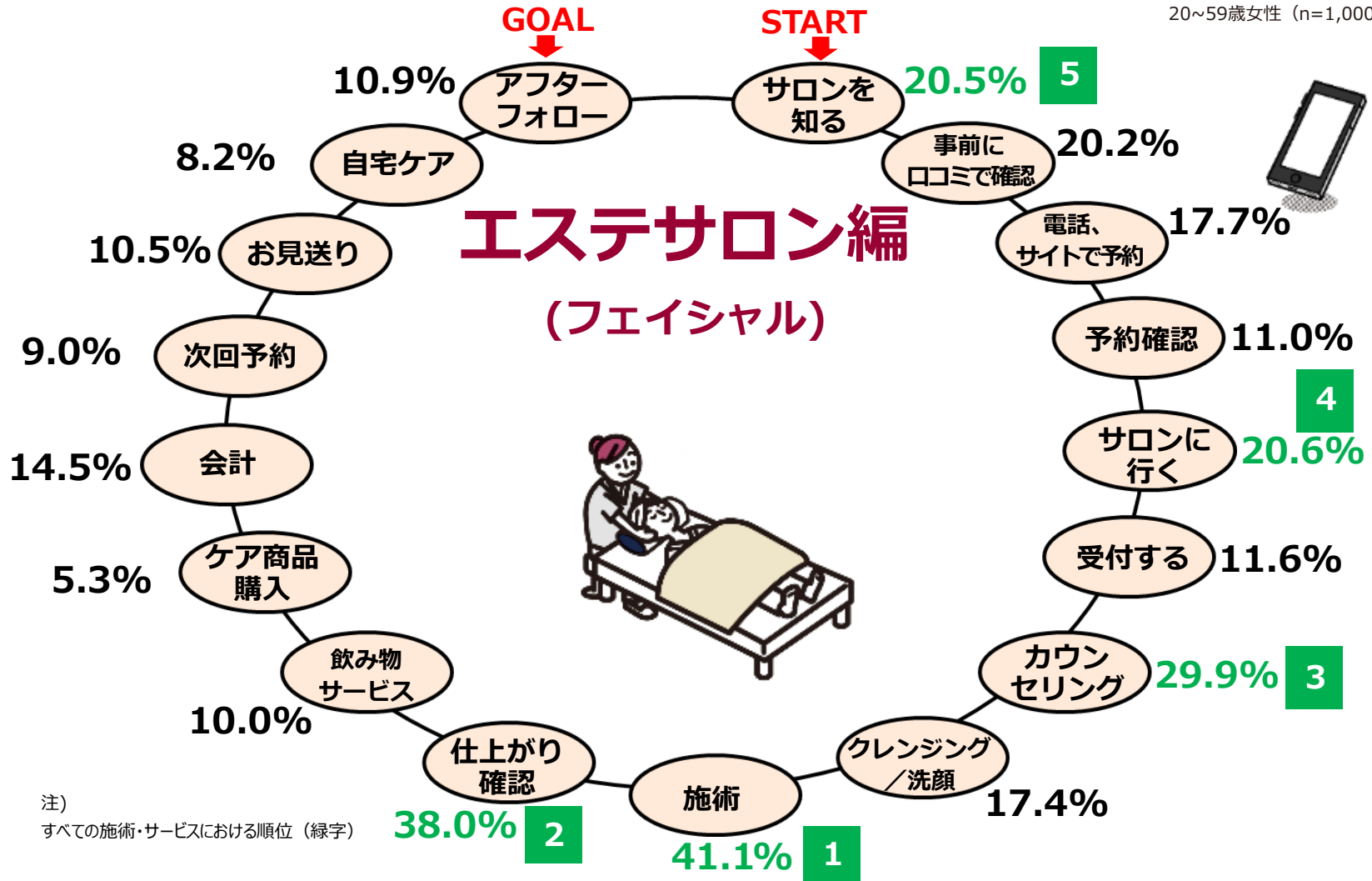
■【フェイスル】「また利用したい」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（リピート意向者／単一回答）



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
「MOTサイクル調査」(2023/7月)

20~59歳女性 (n=1,000) ※複数回答





フェイシャル 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】

■【フェイスル】「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= 99)	30代 (n= 75)	40代 (n= 66)	50代 (n= 60)	F1層 (20~ 34歳) (n= 143)	F2層 (35~ 49歳) (n= 97)			
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	32.7%	32.3%	30.7%	33.3%	35.0%	31.5%	33.0%	38.0%	-5.3pt
	メニュー・クーポンが分かりにくい、充実していない	29.7	38.4	28.0	25.8	21.7	35.0	26.8	35.7	-6.0
	ネットに載せている写真が少ない・代り映えしない	27.7	33.3	33.3	21.2	18.3	32.2	26.8	25.3	2.3
事前に 口コミなど で確認	口コミの評判が悪い	37.0	38.4	41.3	34.8	31.7	37.8	39.2	39.0	-2.0
	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	14.0	13.1	17.3	15.2	10.0	14.0	16.5	17.0	-3.0
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	29.3	26.3	29.3	34.8	28.3	26.6	34.0	38.0	-8.7
	自宅から遠い・通にくい場所にあった※	23.0	22.2	20.0	24.2	26.7	19.6	25.8	29.3	-6.3
	ネット予約できない	22.0	28.3	21.3	22.7	11.7	24.5	24.7	21.7	0.3
その他	3.3	3.0	4.0	4.5	1.7	3.5	4.1	0.7	2.7	
あてはまるものはない	20.7	16.2	17.3	22.7	30.0	18.2	18.6	19.7	1.0	

※「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

★04_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】

■【フェイスル】「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= 99)	30代 (n= 75)	40代 (n= 66)	50代 (n= 60)	F1層 (20～ 34歳) (n= 143)	F2層 (35～ 49歳) (n= 97)			
スタッフの対応	受付時の対応が雑	36.7%	33.3%	40.0%	43.9%	30.0%	36.4%	41.2%	42.3%	-5.7pt
	スタッフの気遣いがいい	32.0	34.3	30.7	33.3	28.3	31.5	35.1	37.7	-5.7
	空気を読まないで話しかけてくる	28.0	30.3	28.0	30.3	21.7	27.3	33.0	30.3	-2.3
	スタッフ同士でずっとおしゃべりしている	28.0	29.3	28.0	30.3	23.3	26.6	33.0	29.7	-1.7
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	26.7	27.3	33.3	30.3	13.3	30.1	29.9	22.3	4.3
	話や希望、相談を聞いてくれない	18.3	15.2	17.3	24.2	18.3	14.0	24.7	17.7	0.7
	提案がない	15.7	17.2	12.0	16.7	16.7	13.3	18.6	11.7	4.0
	何度も同じ話を聞いてくる	15.0	15.2	16.0	13.6	15.0	16.1	13.4	16.3	-1.3
	前回の施術内容や自分の悩みや希望を覚えていない	14.7	15.2	9.3	16.7	18.3	11.2	17.5	15.7	-1.0
クレンジング/ 洗顔～ 施術	スタッフの技術が低い・下手	30.7	31.3	33.3	28.8	28.3	32.2	29.9	34.7	-4.0
	スタッフによって技術に差がある	27.7	24.2	28.0	30.3	30.0	23.8	32.0	35.3	-7.7
	効果が感じられない	26.3	24.2	24.0	30.3	28.3	23.8	28.9	32.7	-6.3
	施術時に痛みがある	12.7	14.1	13.3	13.6	8.3	14.0	13.4	12.3	0.3
	施術中の体の状態への気遣いがいい	12.0	10.1	10.7	15.2	13.3	9.8	14.4	15.3	-3.3
	髪・顔・体にトラブルが起こった	10.7	12.1	10.7	6.1	13.3	10.5	9.3	11.7	-1.0
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	18.3	23.2	17.3	13.6	16.7	21.0	15.5	18.7	-0.3
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	22.7	18.2	24.0	28.8	21.7	19.6	27.8	26.0	-3.3
	待たせても謝らない	18.0	22.2	16.0	15.2	16.7	20.3	15.5	22.3	-4.3
	複数回通うとキャリアの浅いスタッフに代わられる※	15.0	16.2	17.3	13.6	11.7	16.1	15.5	17.0	-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	13.3	11.1	12.0	22.7	8.3	9.8	21.6	13.3	0.0
	清潔感がない	11.0	12.1	12.0	12.1	6.7	11.2	13.4	14.0	-3.0
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	12.0	14.1	12.0	12.1	8.3	12.6	13.4	14.0	-2.0
その他	その他	1.7	2.0	1.3	0.0	3.3	1.4	1.0	4.0	-2.3
	あてはまるものはない	14.3	12.1	12.0	13.6	21.7	12.6	12.4	10.3	4.0

※「複数回通うとキャリアの浅いスタッフに代わられる」：2021年調査では「複数回通うと下手なスタッフに代わる」

※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

★04_Q18

A 「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～帰宅後】

■ 【フェイシャル】 「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= 99)	30代 (n= 75)	40代 (n= 66)	50代 (n= 60)	F1層 (20～ 34歳) (n= 143)	F2層 (35～ 49歳) (n= 97)			
ケア商品 購入	商品販売が押しつけがましい	37.0%	38.4%	33.3%	42.4%	33.3%	35.0%	42.3%	39.0%	-2.0pt
	サロン都合の商品を勧められた	34.7	34.3	37.3	33.3	33.3	37.1	32.0	39.0	-4.3
会計～ 次回予約～ お見送り	勧誘・セールスがしつこい	40.3	41.4	42.7	37.9	38.3	43.4	37.1	41.0	-0.7
	料金が不明確・分かりにくい	28.7	32.3	32.0	28.8	18.3	34.3	26.8	29.0	-0.3
	次回予約の圧力が強い	26.7	26.3	33.3	28.8	16.7	25.9	34.0	28.7	-2.0
	会計時・お見送りの対応が雑	11.3	11.1	8.0	19.7	6.7	9.8	16.5	12.0	-0.7
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	27.3	26.7	22.7	16.7	25.9	25.8	24.7	-0.7
	その他	0.3	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.7	-0.3
	あてはまるものはない	16.7	13.1	14.7	15.2	26.7	14.0	14.4	16.0	0.7

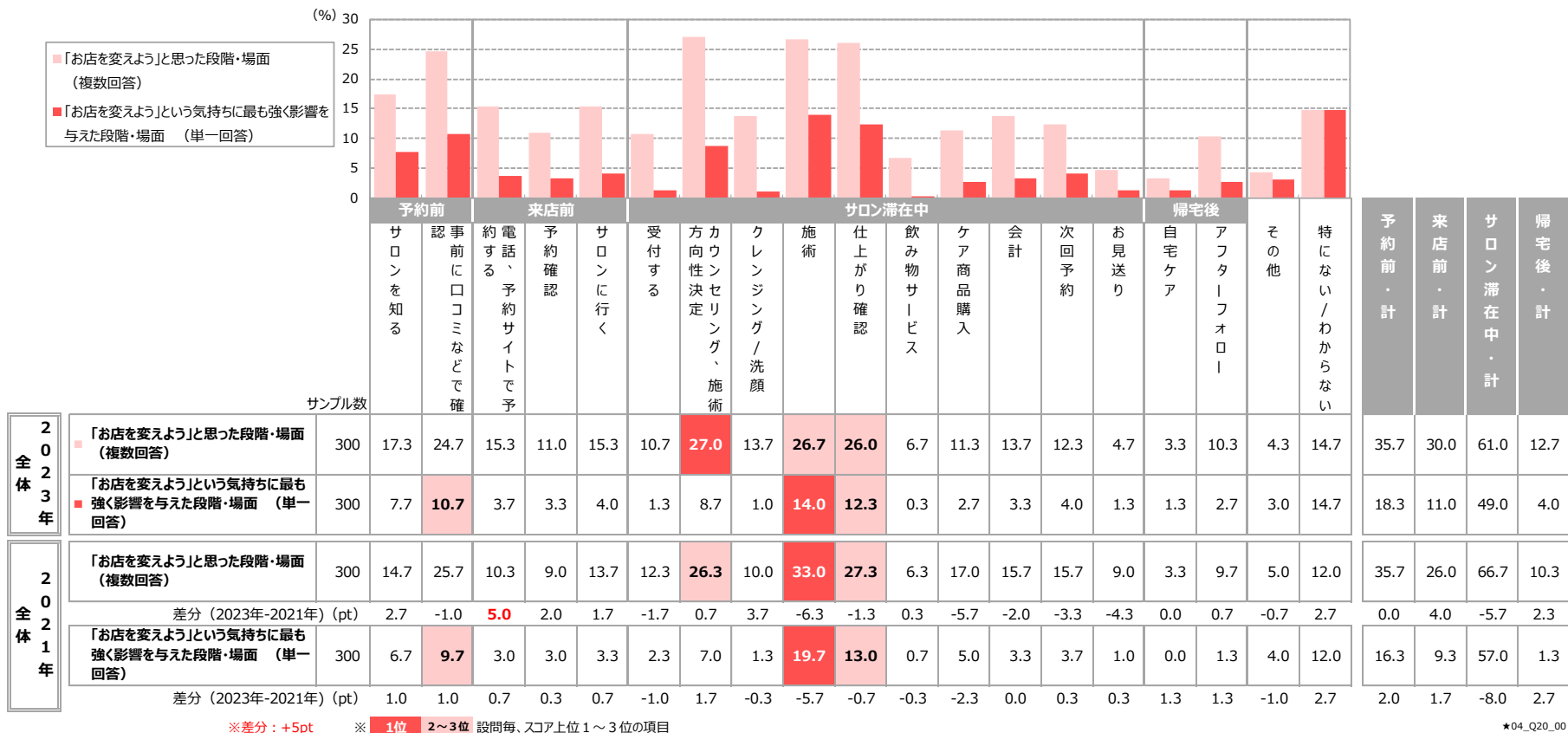
※2023年全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「2023年全体」の値で降順ソート

※差分：+5pt

★04_Q19

A MOTサイクル«変更意向»①

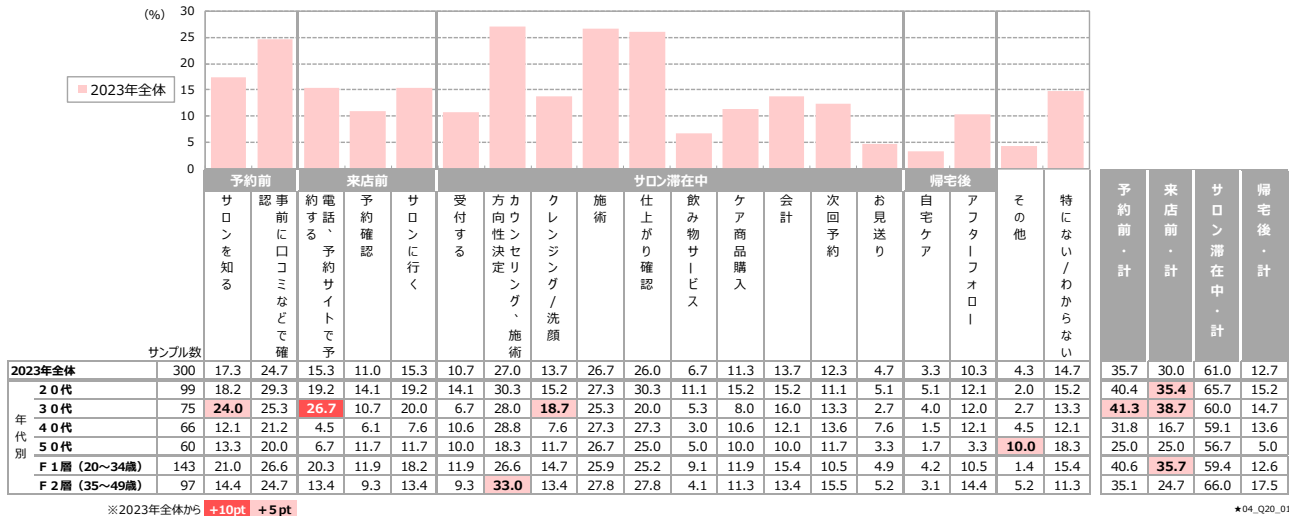
■【フェイスル】「お店を変えよう」と思った段階・場面（変更意向者／複数回答・単一回答）



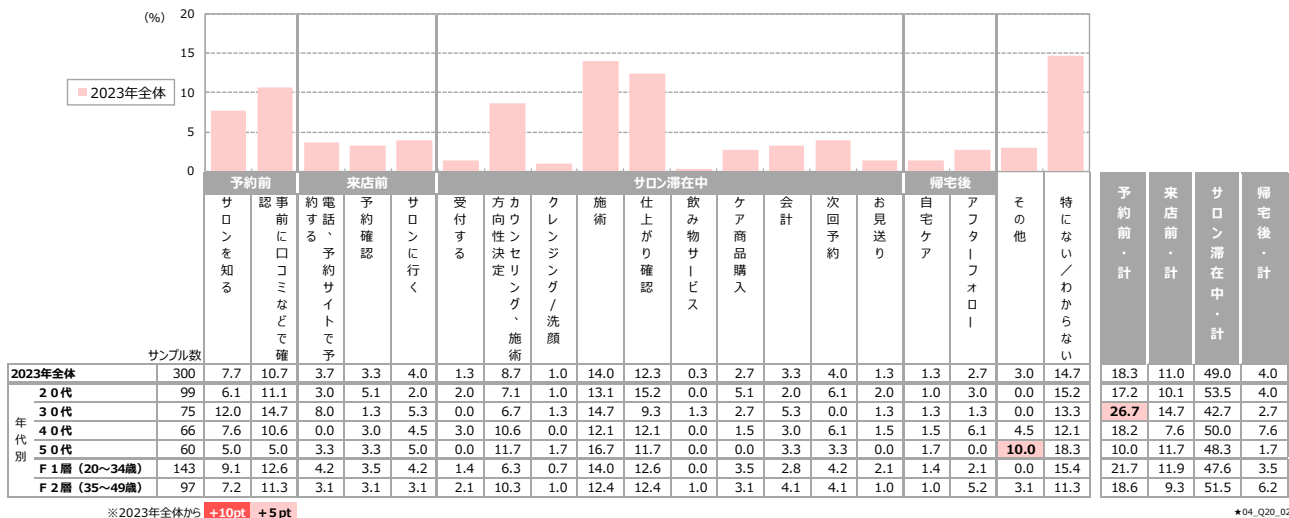
*04_Q20_00

A MOTサイクル<<変更意向>>②

■【フェイスル】「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）



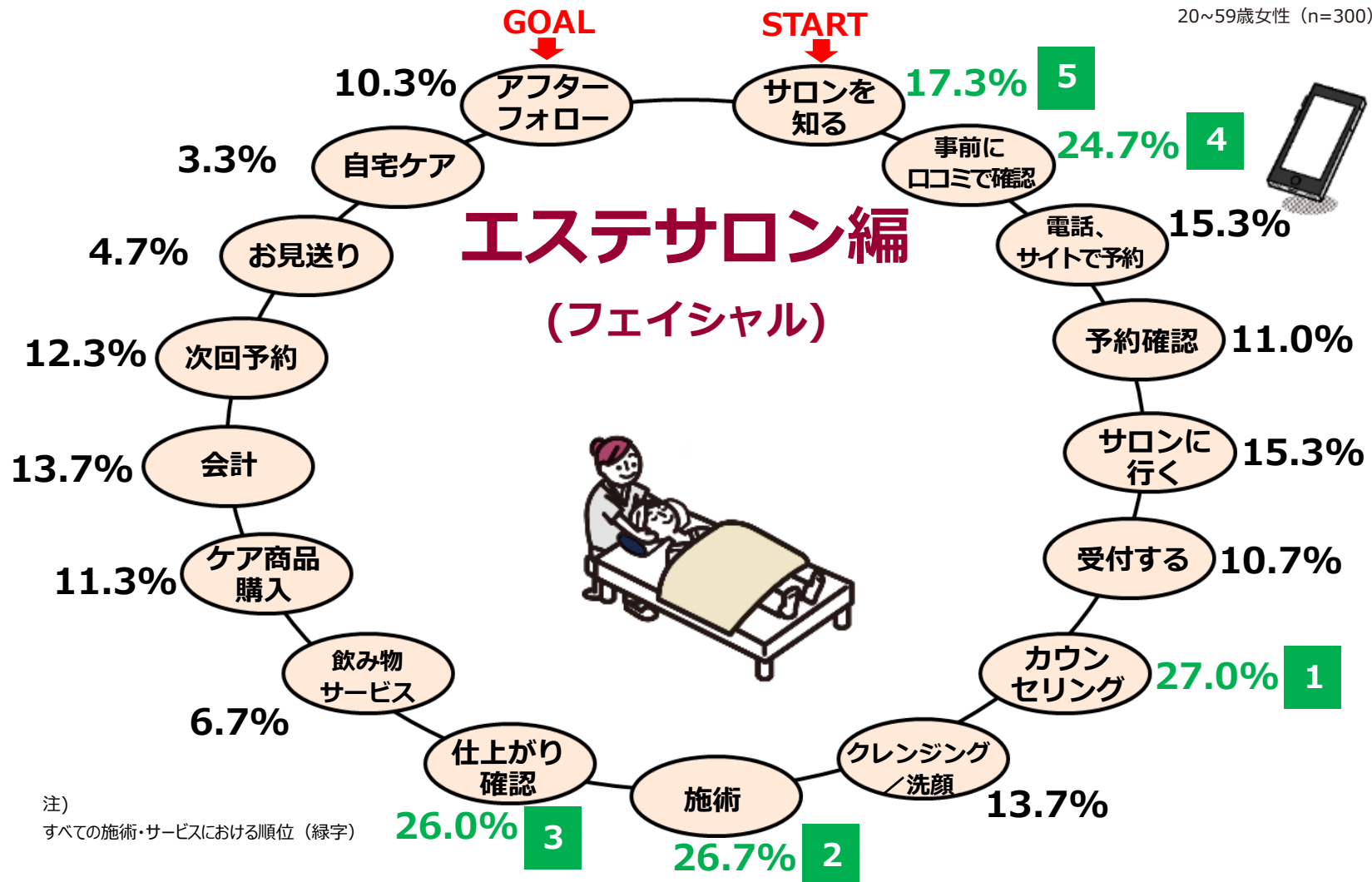
■【フェイスル】「お店を変えよう」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（変更意向者／単一回答）



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」(2023/7月)

20~59歳女性 (n=300) ※複数回答





ボディ／痩身 MOTサイクル

A 調査概要

調査目的	エステサロン（ボディ／痩身）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：エステサロン（ボディ／痩身）のリピート意向者1,000人・変更意向者300人 のべ1,300人 ・女性20～59歳、過去1年にエステサロン（ボディ／痩身）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 ✓ 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>374</td><td>288</td><td>181</td><td>157</td><td>544</td><td>299</td><td>1,000</td></tr><tr><td>変更意向者</td><td>128</td><td>81</td><td>56</td><td>35</td><td>174</td><td>91</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	374	288	181	157	544	299	1,000	変更意向者	128	81	56	35	174	91	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	374	288	181	157	544	299	1,000																		
変更意向者	128	81	56	35	174	91	300																		
実査期間	▶ 2023年7月6日（木）～2023年7月12日（水）																								
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：女性20～59歳、過去1年にエステサロン（ボディ／痩身）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

■ [ボディ/痩身] 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							
レポート意向者 (n=1,000)	37.4%	28.8	18.1	15.7	54.4	29.9	35.9
変更意向者 (n= 300)	42.7	27.0	18.7	11.7	58.0	30.3	34.6

★05_F02

■ [ボディ/痩身] 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							
レポート意向者 (n=1,000)	10.4%	38.7	4.5	11.0	19.5	6.2	9.7
変更意向者 (n= 300)	11.0	40.0	2.7	11.3	21.3	5.7	8.0

★05_F03

■ [ボディ/痩身] 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															
レポート意向者 (n=1,000)	57.0%					3.2	2.3	5.3	3.0	14.0	3.1	6.4	3.0	2.4	84.8
変更意向者 (n= 300)	61.3					3.3	3.4	0.4	0.4	10.0	4.0	4.3	3.3	1.3	86.7

★05_SC2

A 回答者プロフィール2

■ 【ボディ/痩身】 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=1,000)	47.7%	46.5	5.8
20代	(n= 374)	28.6	69.5	1.9
30代	(n= 288)	54.9	40.3	4.9
40代	(n= 181)	55.2	35.9	8.8
50代	(n= 157)	71.3	15.3	13.4
F1層（20～34歳）	(n= 544)	35.3	62.5	2.2
F2層（35～49歳）	(n= 299)	57.9	33.8	8.4
変更意向者	(n= 300)	46.7	45.3	8.0
20代	(n= 128)	31.3	65.6	3.1
30代	(n= 81)	59.3	37.0	3.7
40代	(n= 56)	57.1	25.0	17.9
50代	(n= 35)	57.1	22.9	20.0
F1層（20～34歳）	(n= 174)	36.8	60.3	2.9
F2層（35～49歳）	(n= 91)	61.5	25.3	13.2

★05_Q33

■ 【ボディ/痩身】 サロンの利用頻度【過去1年】（全体/単一回答）

●凡例		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										
リピート意向者	(n=1000)	3.0%	8.6	21.2	13.2	16.7	15.3	22.0	32.8	62.7
20代	(n= 374)	1.9	9.4	16.0	13.4	17.1	18.4	23.8	27.3	57.8
30代	(n= 288)	3.5	7.3	20.1	16.3	17.0	14.6	21.2	30.9	64.2
40代	(n= 181)	3.9	9.4	25.4	9.4	16.6	11.6	23.8	38.7	64.6
50代	(n= 157)	3.8	8.3	30.6	11.5	15.3	13.4	17.2	42.7	69.4
F1層（20～34歳）	(n= 544)	2.0	9.4	17.3	15.1	16.9	16.7	22.6	28.7	60.7
F2層（35～49歳）	(n= 299)	4.3	7.4	23.4	10.7	17.1	13.7	23.4	35.1	62.9
変更意向者	(n= 300)	2.7	8.3	18.3	12.0	14.7	23.0	21.0	29.3	56.0
20代	(n= 128)	3.1	7.8	15.6	10.9	12.5	25.0	25.0	26.6	50.0
30代	(n= 81)	2.5	7.4	22.2	18.5	14.8	22.2	12.3	32.1	65.4
40代	(n= 56)	1.8	14.3	17.9	3.6	17.9	25.0	19.6	33.9	55.4
50代	(n= 35)	2.9	20.0	14.3	17.1	14.3	28.6		25.7	57.1
F1層（20～34歳）	(n= 174)	2.3	8.0	15.5	13.8	12.6	26.4	21.3	25.9	52.3
F2層（35～49歳）	(n= 91)	3.3	11.0	23.1	7.7	17.6	19.8	17.6	37.4	62.6

★05_SC3



ボディ / 痩身 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】

■【ボディ/痩身】「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= 374)	30代 (n= 288)	40代 (n= 181)	50代 (n= 157)	F1層 (20~ 34歳) (n= 544)	F2層 (35~ 49歳) (n= 299)			
サロンを知る、 見つける	クーポンが充実・分かりやすい	39.5%	39.0%	41.0%	41.4%	35.7%	39.5%	41.5%	41.2%	-1.7pt
	表示されているメニューの料金が安い	39.1	40.1	44.1	36.5	30.6	41.4	39.5	42.6	-3.5
	ネットの写真が充実、写真が良い	30.4	33.4	34.4	24.3	22.9	33.1	29.4	30.2	0.2
	施術の様子が、ネットで丁寧に説明されている	26.4	25.7	28.1	27.1	24.2	26.5	27.4	26.5	-0.1
	施術者の情報がネットで分かる	11.7	11.5	12.2	14.4	8.3	11.8	13.4	12.7	-1.0
事前に 口コミなど で確認	口コミの評判が良い	41.6	46.5	37.5	40.3	38.9	44.7	37.5	44.4	-2.8
	ネットの口コミへの返信が丁寧	16.2	15.5	16.7	17.7	15.3	15.3	18.4	12.9	3.3
	SNS・ブログの投稿が充実している	9.0	8.8	11.1	9.9	4.5	9.7	10.0	7.4	1.6
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	40.1	45.5	36.5	42.0	31.8	43.6	38.1	40.0	0.1
	予約が取りやすい	39.1	40.1	36.1	40.3	40.8	38.1	40.1	39.4	-0.3
	自宅から近い・通いやすい場所にある	32.7	32.6	28.8	32.6	40.1	31.1	31.8	35.6	-2.9
その他	0.6	0.8	0.3	0.0	1.3	0.7	0.0	1.1	-0.5	
あてはまるものはない	14.7	12.8	15.3	13.3	19.7	13.8	13.7	13.6	1.1	

※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

※05_Q05



「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【ボディ/痩身】「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)

	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= 374)	30代 (n= 288)	40代 (n= 181)	50代 (n= 157)	F1層 (20～ 34歳) (n= 544)	F2層 (35～ 49歳) (n= 299)			
スタッフの対応	受付時の対応が丁寧	46.1%	46.8%	43.4%	46.4%	49.0%	46.1%	44.5%	49.0%	-2.9pt
	スタッフが細やかな気遣いができる	43.6	45.7	38.5	41.4	50.3	43.0	41.1	45.3	-1.7
	笑顔で出迎えてくれる	39.9	44.4	39.6	33.7	36.9	44.1	33.8	41.8	-1.9
	スタッフと話が合う・会話が上手	30.7	31.8	29.2	28.7	33.1	30.9	29.1	31.5	-0.8
	空気を読んで話しかけてくれる	23.8	24.6	19.4	25.4	28.0	22.6	23.7	27.3	-3.5
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	45.3	48.1	39.9	40.3	54.1	45.0	41.1	44.9	0.4
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	35.4	36.1	33.7	33.7	38.9	35.3	33.8	41.2	-5.8
	話や希望、相談を聞いてくれる	34.9	39.3	33.3	29.8	33.1	36.6	32.8	36.9	-2.0
	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	31.6	34.5	30.9	32.0	25.5	33.8	30.8	33.5	-1.9
脱衣～ 採寸・計量～ 施術	効果を実感できる	46.8	47.6	39.9	52.5	51.0	45.6	46.8	49.0	-2.2
	スタッフの技術が高い	40.9	42.2	37.2	40.9	44.6	40.4	39.8	48.3	-7.4
	施術時に痛みがない	22.1	22.5	22.2	20.4	22.9	22.6	20.7	18.0	4.1
	施術中に細かく体の状態を気遣ってくれる	21.6	23.3	18.4	23.8	21.0	21.7	21.7	24.0	-2.4
	手際が良く、短時間で仕上がる	19.1	21.4	18.1	20.4	14.0	20.2	19.7	19.8	-0.7
仕上がり確認・ アドバイス	仕上がり確認をきちんとする	38.3	43.9	33.7	35.9	36.3	40.6	35.1	36.6	1.7
	自宅ケアのアドバイスがある	25.7	30.2	22.9	26.0	19.7	27.6	25.4	27.7	-2.0
サロンの オペレーション	待たされることが少ない	33.2	34.0	28.5	32.6	40.8	31.8	31.8	32.8	0.4
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	28.1	27.5	25.0	33.7	28.7	27.2	29.4	33.1	-5.0
飲み物サービス	飲み物やお菓子のサービスがある	19.7	22.5	16.0	17.7	22.3	20.6	16.7	15.8	3.9
その他	その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	-0.7
	あてはまるものはない	9.4	8.0	11.5	8.8	9.6	9.4	9.4	7.3	2.1

※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

★05_Q06

A 「また利用したい」と思った場面【会計～帰宅後】

■ [ボディ/痩身] 「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)

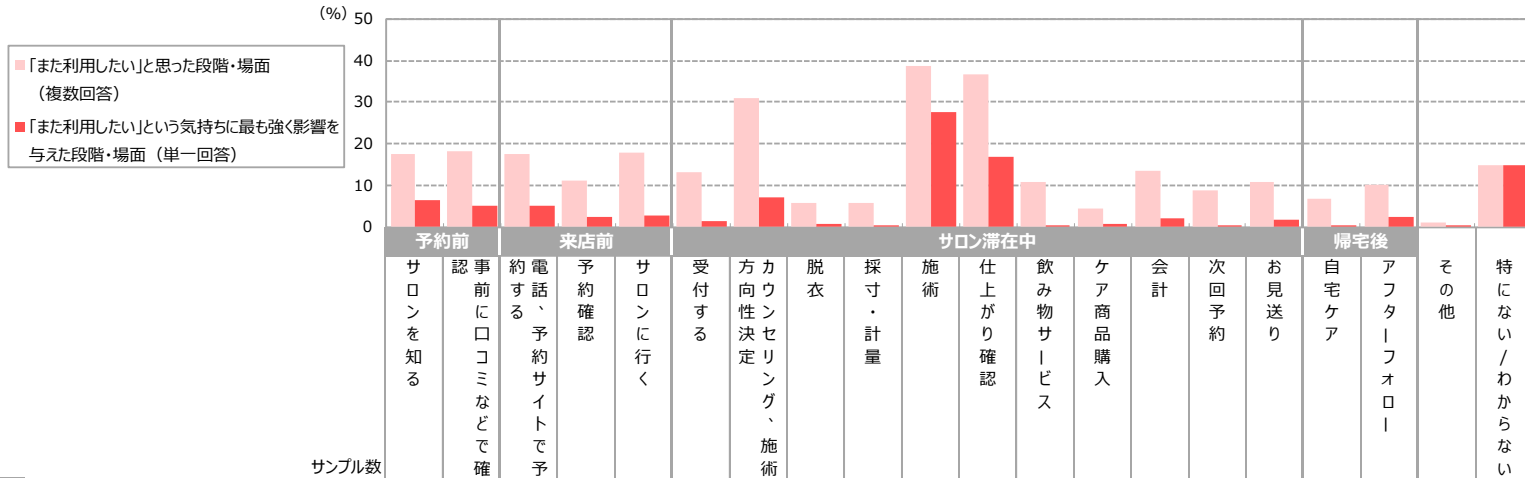
	2023年 全体 (n=1,000)	年代別						2021年 全体 (n=1,000)	差分 (2023年- 2021年)	
		20代 (n= 374)	30代 (n= 288)	40代 (n= 181)	50代 (n= 157)	F1層 (20～ 34歳) (n= 544)	F2層 (35～ 49歳) (n= 299)			
ケア商品 購入	商品販売が押しつけがましくない	41.9%	42.8%	40.6%	38.1%	46.5%	41.7%	39.8%	43.6%	-1.7pt
	予算など無理のない範囲で商品の提案をしてくれる	33.8	37.7	33.3	31.5	28.0	36.8	31.4	34.4	-0.6
	自分に合う商品を勧めしてくれる	22.3	26.2	21.5	21.0	15.9	25.4	20.1	22.4	-0.1
会計～ 次回予約～ お見送り	無理な勧誘・セールスがない	45.2	43.0	45.8	43.1	51.6	43.6	44.8	50.4	-5.2
	料金が明確・分かりやすい	44.3	42.8	45.8	42.5	47.1	43.8	43.8	49.0	-4.7
	料金の説明が丁寧	35.9	38.5	37.8	33.7	28.7	38.4	35.1	35.6	0.3
	会計時・お見送りの対応が丁寧	20.9	21.9	21.2	17.7	21.7	21.1	20.1	24.5	-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	39.2	40.9	34.7	39.8	42.7	38.4	38.8	40.5	-1.3
	口コミにすぐに返信をくれる	9.0	10.7	9.4	9.4	3.8	10.5	9.0	8.9	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	8.0	8.6	7.3	8.3	7.6	7.4	9.4	8.5	-0.5
その他	0.1	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.3	0.2	-0.1	
あてはまるものはない	11.2	10.2	13.2	9.9	11.5	11.4	10.7	9.0	2.2	

※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

★05_Q07

A MOTサイクル«リピート»①

■【ボディ/痩身】「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）



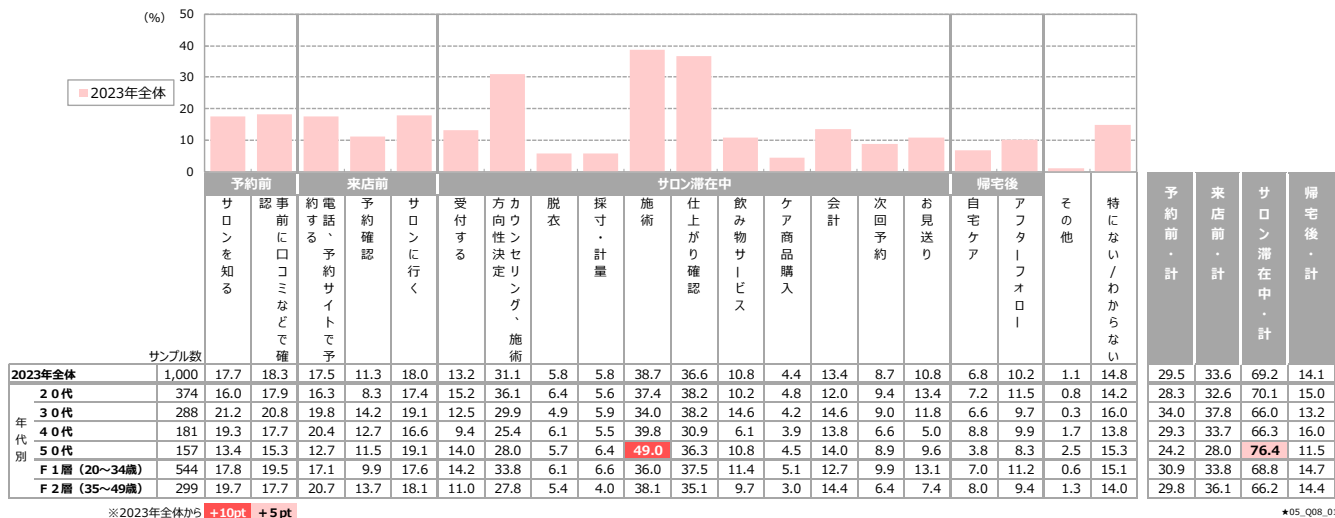
年	サンプル数	サロンの段階・場面																予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計					
		サロンを知る	事前に口コミなどで確認	予約確認	予約サイトを確認	受付	方向性決定	カウンセリング、施術	脱衣	採寸・計量	施術	仕上がり確認	飲み物サービス	ケア商品購入	会計	次回予約	お見送り					自宅ケア	アフターフォロー	その他	特になし/わからない	
2023年	「また利用したい」と思った段階・場面 (複数回答)	1,000	17.7	18.3	17.5	11.3	18.0	13.2	31.1	5.8	5.8	38.7	36.6	10.8	4.4	13.4	8.7	10.8	6.8	10.2	1.1	14.8	29.5	33.6	69.2	14.1
	「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)	1,000	6.4	5.1	5.3	2.3	2.8	1.3	7.0	0.7	0.5	27.7	17.0	0.6	0.7	2.0	0.4	1.7	0.5	2.6	0.6	14.8	11.5	10.4	59.6	3.1
2021年	「また利用したい」と思った段階・場面 (複数回答)	1,000	20.1	21.0	15.0	10.6	19.5	13.8	31.7	6.1	8.3	44.5	42.4	11.3	5.1	12.7	8.3	12.6	9.3	12.3	1.6	11.4	31.9	31.8	71.9	16.6
	「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)	1,000	6.2	7.1	4.2	1.1	4.0	0.5	7.3	0.3	0.4	30.7	17.6	0.3	0.5	1.3	1.0	1.4	0.9	2.3	1.2	11.7	13.3	9.3	61.3	3.2
差分 (2023年-2021年) (pt)			-2.4	-2.7	2.5	0.7	-1.5	-0.6	-0.6	-0.3	-2.5	-5.8	-5.8	-0.5	-0.7	0.7	0.4	-1.8	-2.5	-2.1	-0.5	3.4	-2.4	1.8	-2.7	-2.5
差分 (2023年-2021年) (pt)			0.2	-2.0	1.1	1.2	-1.2	0.8	-0.3	0.4	0.1	-3.0	-0.6	0.3	0.2	0.7	-0.6	0.3	-0.4	0.3	-0.6	3.1	-1.8	1.1	-1.7	-0.1

※差分: +5pt ※ 1位 2~3位 設問毎、スコア上位1~3位の項目

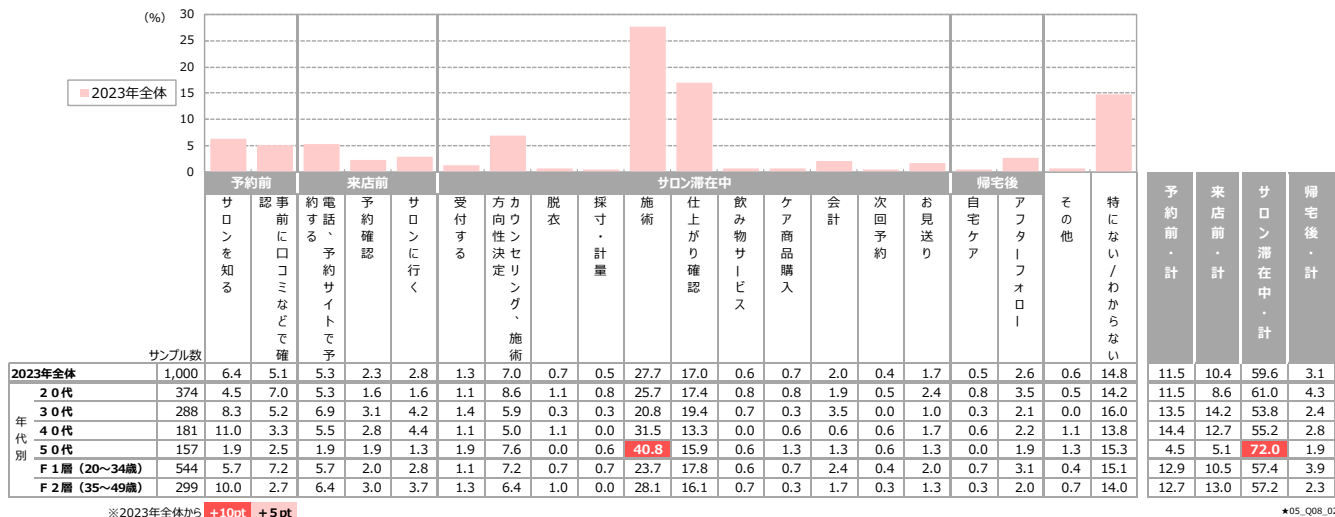
★05_Q08_00

A MOTサイクル«レポート»②

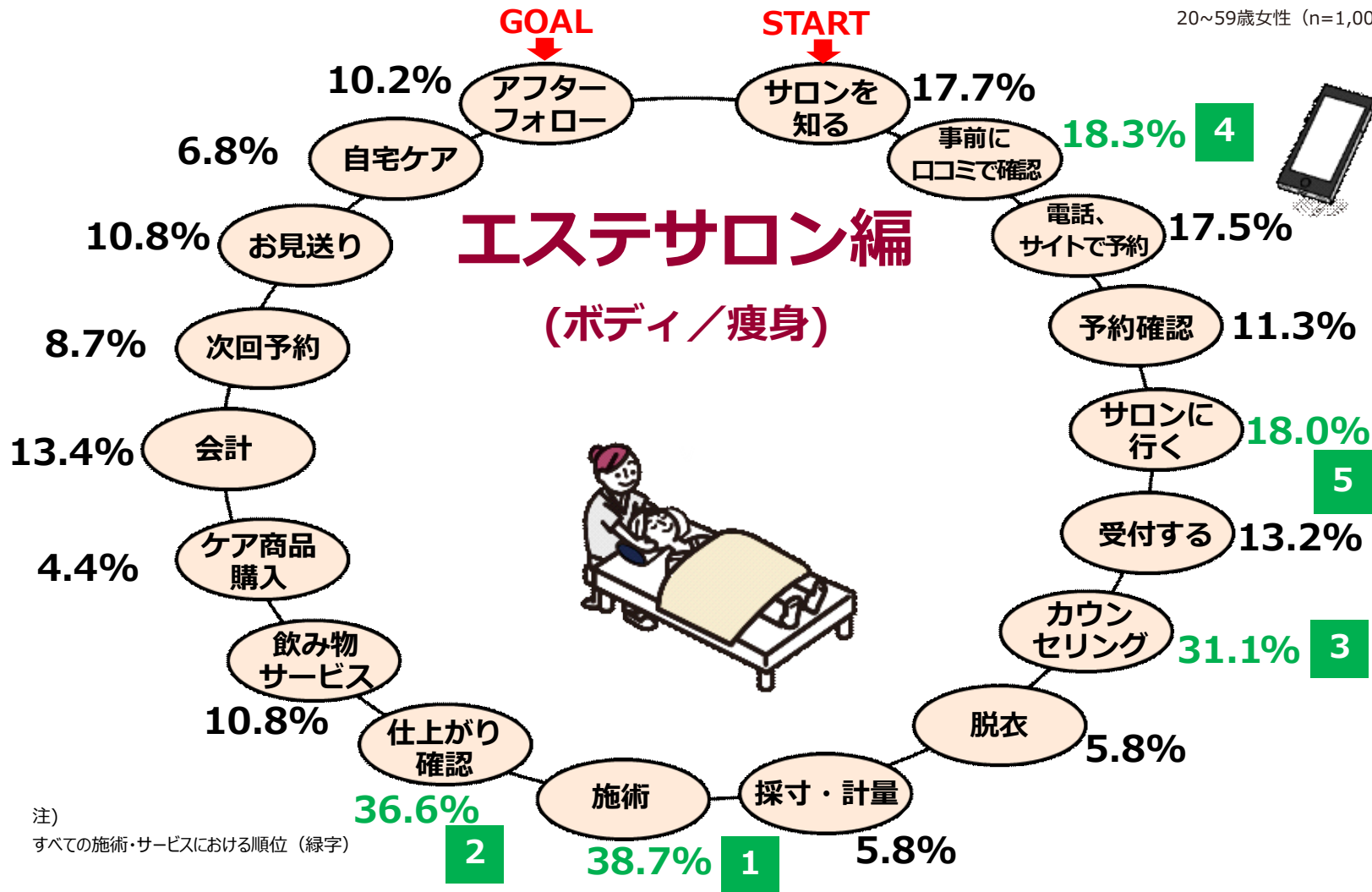
■【ボディ/痩身】「また利用したい」と思った段階・場面（複数回答）（レポート意向者/複数回答）



■【ボディ/痩身】「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）



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」(2023/7月)
20~59歳女性 (n=1,000) ※複数回答





ボディ / 痩身 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】

■ 【ボディ/痩身】 「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= 128)	30代 (n= 81)	40代 (n= 56)	50代 (n= 35)	F1層 (20~ 34歳) (n= 174)	F2層 (35~ 49歳) (n= 91)			
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	30.0%	27.3%	30.9%	28.6%	40.0%	28.2%	29.7%	28.3%	1.7pt
	表示されているメニュー・クーポンの料金が高い	29.0	28.9	24.7	35.7	28.6	29.3	28.6	30.7	-1.7
	ネットに載せている写真が少ない・代り映えしない	26.0	21.1	39.5	23.2	17.1	27.0	27.5	25.0	1.0
事前に 口コミなど で確認	口コミの評判が悪い	32.0	32.0	34.6	32.1	25.7	33.9	30.8	31.3	0.7
	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	15.0	15.6	11.1	19.6	14.3	14.4	16.5	16.0	-1.0
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	35.3	28.9	34.6	51.8	34.3	30.5	45.1	28.0	7.3
	ネット予約できない	24.7	28.1	19.8	23.2	25.7	26.4	20.9	17.3	7.3
	自宅から遠い・通いにくい場所にあった※	22.3	20.3	22.2	26.8	22.9	21.3	24.2	23.7	-1.3
その他	1.0	1.6	0.0	1.8	0.0	1.1	1.1	0.3	0.7	
あてはまるものはない	20.3	24.2	17.3	17.9	17.1	20.7	20.9	24.7	-4.3	

※「自宅から遠い・通い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

★05_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】

■【ボディ/痩身】「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= 128)	30代 (n= 81)	40代 (n= 56)	50代 (n= 35)	F1層 (20～ 34歳) (n= 174)	F2層 (35～ 49歳) (n= 91)			
スタッフの対応	受付時の対応が雑	36.3%	28.1%	45.7%	35.7%	45.7%	34.5%	36.3%	31.3%	5.0pt
	スタッフの気遣いが無い	31.0	28.9	32.1	32.1	34.3	31.6	28.6	26.3	4.7
	空気を读まないで話しかけてくる	28.0	24.2	30.9	35.7	22.9	26.4	33.0	24.3	3.7
	スタッフ同士ですずとおしゃべりしている	25.7	24.2	23.5	30.4	28.6	23.6	28.6	21.3	4.3
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	25.0	19.5	28.4	32.1	25.7	23.0	28.6	19.7	5.3
	話や希望、相談を聞いてくれない	21.0	18.0	18.5	28.6	25.7	18.4	24.2	16.0	5.0
	何度も同じ話を聞いてくる	18.3	19.5	16.0	26.8	5.7	17.8	24.2	14.7	3.7
	提案がない	11.7	10.9	11.1	14.3	11.4	12.6	9.9	10.7	1.0
脱衣～ 採寸・計量 ～施術	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	9.4	9.9	10.7	11.4	9.2	11.0	10.7	-0.7
	効果が感じられない	32.3	32.0	30.9	39.3	25.7	31.6	36.3	29.7	2.7
	スタッフの技術が低い・下手	28.3	26.6	18.5	39.3	40.0	25.3	29.7	26.7	1.7
	スタッフによって技術に差がある	25.7	21.1	22.2	37.5	31.4	23.0	28.6	31.3	-5.7
	髪・顔・体にトラブルが起こった	14.3	15.6	19.8	8.9	5.7	16.7	13.2	8.3	6.0
	施術時に痛みがある	14.0	10.9	17.3	21.4	5.7	12.6	19.8	12.3	1.7
仕上がり確認・ アドバイス	施術中の体の状態への気遣いが無い	8.7	3.1	13.6	12.5	11.4	6.3	12.1	12.3	-3.7
	仕上がり確認をきちんとしない	12.0	11.7	12.3	10.7	14.3	11.5	12.1	11.3	0.7
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	20.7	14.8	22.2	28.6	25.7	17.8	24.2	20.0	0.7
	待たせても謝らない	19.0	16.4	19.8	25.0	17.1	16.7	24.2	12.7	6.3
	複数回通うとキャリアの浅いスタッフに代わられる※	18.0	18.0	19.8	14.3	20.0	18.4	16.5	14.0	4.0
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりされていない	17.0	14.8	21.0	21.4	8.6	17.2	19.8	10.0	7.0
飲み物サービス	清潔感がない	12.3	11.7	11.1	17.9	8.6	12.1	14.3	8.3	4.0
	飲み物やお菓子・雑誌等のサービスがない・不足している	7.7	6.3	6.2	10.7	11.4	6.3	8.8	11.0	-3.3
その他	2.0	2.3	1.2	3.6	0.0	1.7	3.3	1.7	0.3	
あてはまるものはない	11.3	14.1	8.6	10.7	8.6	11.5	12.1	13.0	-1.7	

※「複数回通うとキャリアの浅いスタッフに代わられる」：2021年調査では「複数回通うと下手なスタッフに代わる」

※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

★05_Q22

A 「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～帰宅後】

■ 【ボディ／痩身】 「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= 128)	30代 (n= 81)	40代 (n= 56)	50代 (n= 35)	F1層 (20～ 34歳) (n= 174)	F2層 (35～ 49歳) (n= 91)			
ケア商品 購入	サロン都合の商品を勧められた	38.0%	29.7%	48.1%	41.1%	40.0%	37.9%	37.4%	35.0%	3.0pt
	商品販売が押しつけがましい	36.0	37.5	35.8	32.1	37.1	37.9	31.9	34.0	2.0
会計～ 次回予約～ お見送り	勧誘・セールスがしつこい	43.0	42.2	45.7	42.9	40.0	44.8	40.7	37.0	6.0
	次回予約の圧力が強い	33.3	31.3	30.9	39.3	37.1	31.0	36.3	27.7	5.7
	料金が不明確・分かりにくい	25.3	19.5	27.2	37.5	22.9	20.7	35.2	23.0	2.3
	会計時・お見送りの対応が雑	12.7	9.4	13.6	16.1	17.1	11.5	13.2	11.7	1.0
自宅ケア～ アフター	長持ちしない・効果が長続きしない	25.0	21.9	28.4	25.0	28.6	23.0	27.5	20.0	5.0
	その他	0.3	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	1.1	0.3	0.0
	あてはまるものはない	13.7	16.4	9.9	10.7	17.1	12.6	14.3	16.7	-3.0

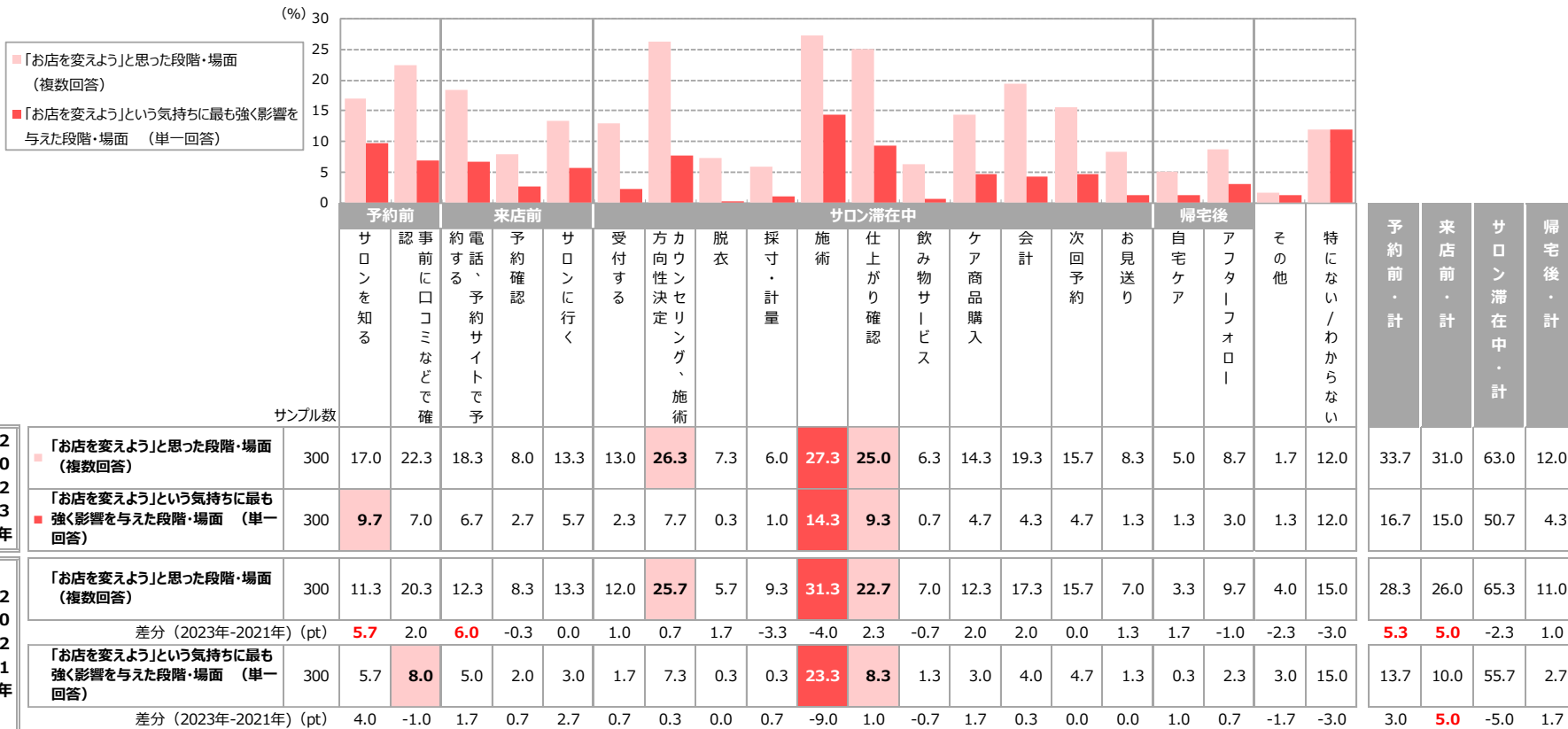
※2023年全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「2023年全体」の値で降順ソート

※差分：+5pt

★05_Q23

A MOTサイクル«変更意向»①

■【ボディ/痩身】「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）

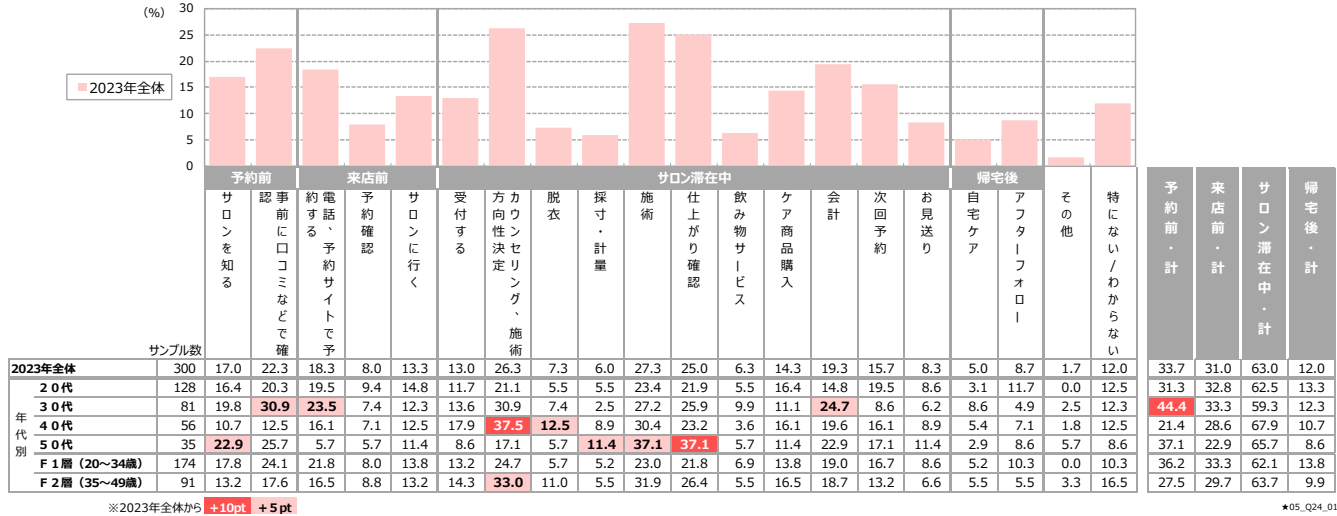


※差分: +5pt ※1位 2~3位 設問毎、スコア上位1~3位の項目

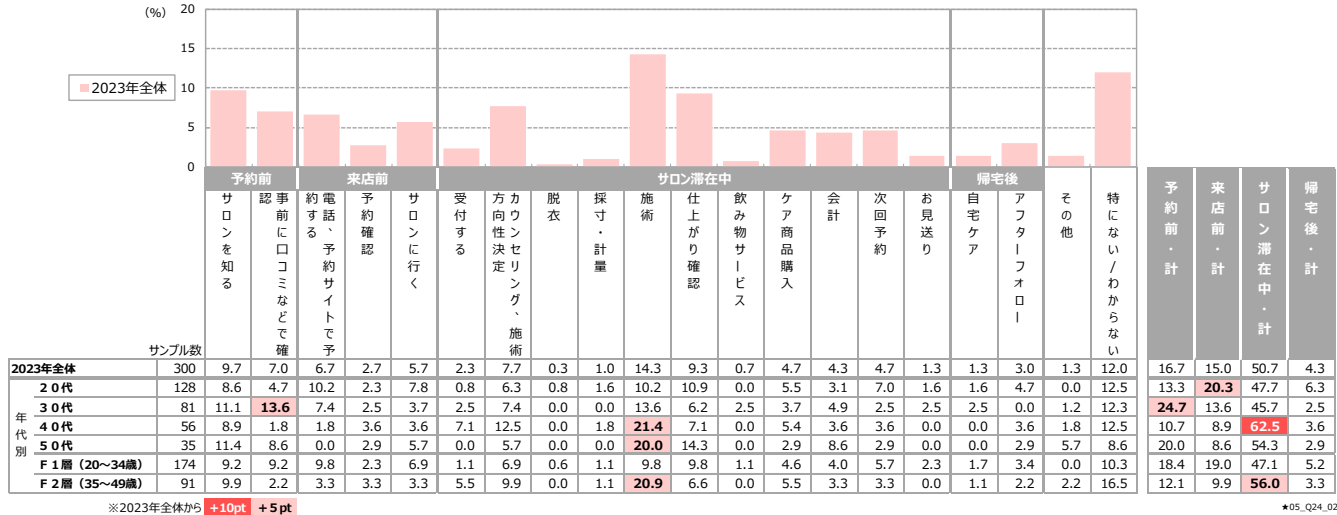
★05_Q24_00

A MOTサイクル<<変更意向>>②

■【ボディ/痩身】「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）



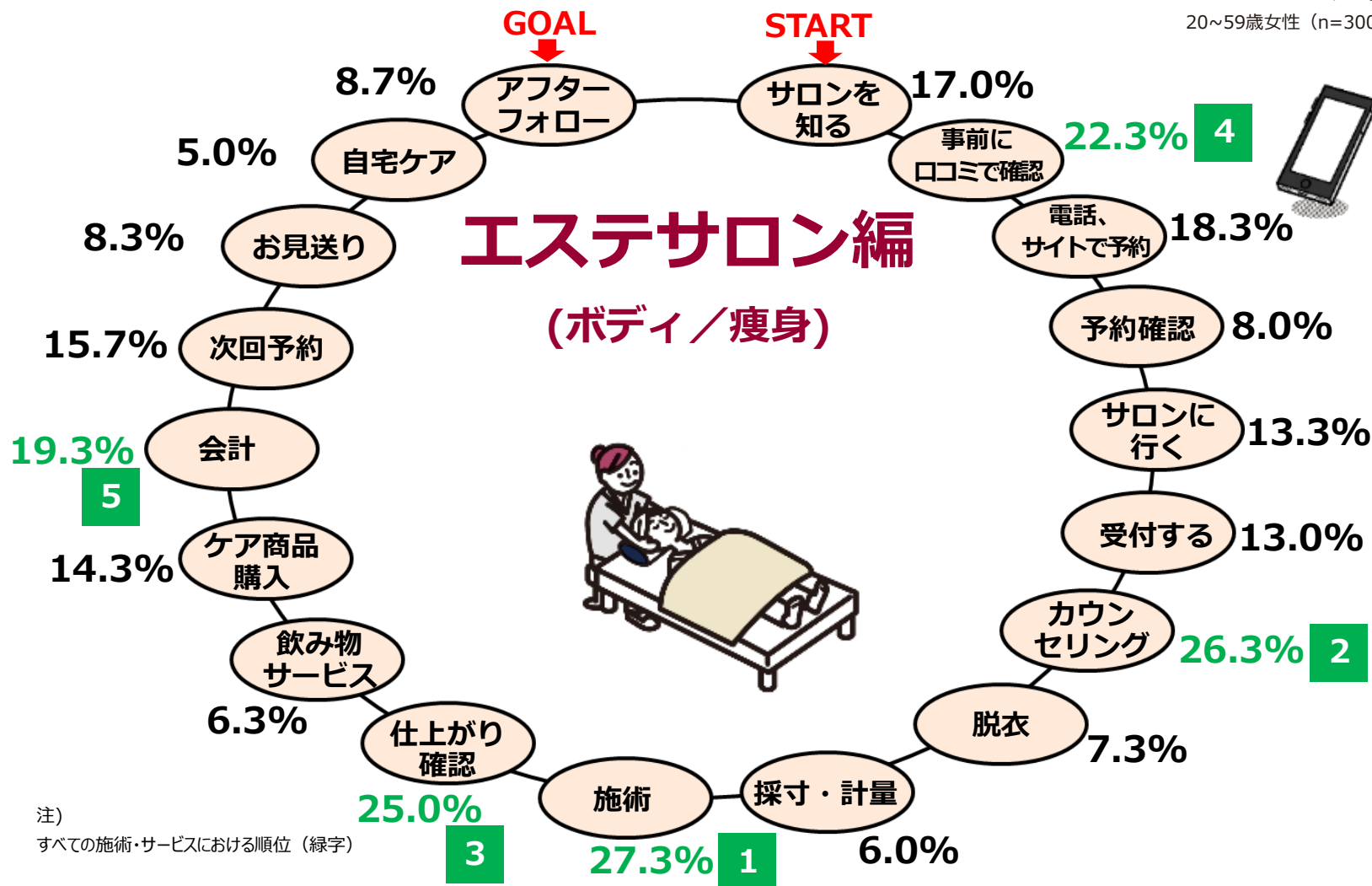
■【ボディ/痩身】「お店を変えよう」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（変更意向者/単一回答）



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」(2023/7月)

20~59歳女性 (n=300) ※複数回答



注) すべての施術・サービスにおける順位 (緑字)



脱毛 MOTサイクル

A 調査概要

調査目的	エステサロン（脱毛）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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 全国 																								
回収数	<ul style="list-style-type: none"> スクリーニング調査：女性（全国・20～59歳）64,000人 本調査：エステサロン（脱毛）のリピート意向者1,000人・変更意向者300人 のべ1,300人 <ul style="list-style-type: none"> 女性20～59歳、過去1年にエステサロン（脱毛）を利用した者 <p style="text-align: right;">※調査時におけるサロン表記： 「エステサロン：脱毛（医療脱毛は除く）」</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <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>517</td> <td>285</td> <td>126</td> <td>72</td> <td>687</td> <td>241</td> <td>1,000</td> </tr> <tr> <td>変更意向者</td> <td>131</td> <td>100</td> <td>50</td> <td>19</td> <td>185</td> <td>96</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	517	285	126	72	687	241	1,000	変更意向者	131	100	50	19	185	96	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	517	285	126	72	687	241	1,000																		
変更意向者	131	100	50	19	185	96	300																		
実査期間	<ul style="list-style-type: none"> 2023年7月6日（木）～2023年7月12日（水） 																								
調査実施機関	<ul style="list-style-type: none"> 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：女性20～59歳、過去1年にエステサロン（脱毛）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

■ 【脱毛】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							
レポート意向者 (n=1,000)	51.7%	28.5	12.6	7.2	68.7	24.1	32.1
変更意向者 (n= 300)	43.7	33.3	16.7	6.3	61.7	32.0	33.1

★06_F02

■ 【脱毛】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							
レポート意向者 (n=1,000)	11.2%	37.4	4.6	12.7	16.9	7.2	10.0
変更意向者 (n= 300)	12.0	37.7	5.3	11.7	19.3	4.7	9.3

★06_F03

■ 【脱毛】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														
レポート意向者 (n=1,000)	55.0%					3.4	4.1	4.3	2.4	15.0	5.0	4.4	7.3	84.2
変更意向者 (n= 300)	55.3					2.7	5.3	3.2	4.0	13.3	4.0	5.0	3.3	83.3

★06_SC2

A 回答者プロフィール2

■ 【脱毛】 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)	36.0%	58.8	5.2
20代	(n= 517)	21.1	77.0	1.9
30代	(n= 285)	47.4	46.7	6.0
40代	(n= 126)	54.8	33.3	11.9
50代	(n= 72)	65.3	20.8	13.9
F1層（20～34歳）	(n= 687)	26.1	71.2	2.8
F2層（35～49歳）	(n= 241)	55.6	34.9	9.5
変更意向者	(n= 300)	40.7	53.0	6.3
20代	(n= 131)	19.8	77.9	2.3
30代	(n= 100)	54.0	42.0	4.0
40代	(n= 50)	54.0	28.0	18.0
50代	(n= 19)	78.9	5.3	15.8
F1層（20～34歳）	(n= 185)	27.6	70.8	1.6
F2層（35～49歳）	(n= 96)	58.3	28.1	13.5

※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） *06_Q33

■ 【脱毛】 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か月に2～3回程度							
●凡例		0.7%								
リポート意向者	(n=1,000)	4.2	20.4	19.0	26.1	16.3	13.3	25.3	70.4	
20代	(n= 517)	0.4	15.2	21.1	18.4	29.6	15.3	10.1	26.7	74.7
30代	(n= 285)	1.1	2.8	20.0	20.7	21.1	19.3	15.1	23.9	65.6
40代	(n= 126)	0.8	4.0	18.3	22.2	24.6	15.1	15.1	23.0	69.8
50代	(n= 72)	1.4	2.8	20.8	11.1	23.6	13.9	26.4	25.0	59.7
F1層（20～34歳）	(n= 687)	0.6	4.7	20.4	19.1	28.8	16.0	10.5	25.6	73.5
F2層（35～49歳）	(n= 241)	0.8	3.3	20.3	21.2	19.1	17.8	17.4	24.5	64.7
変更意向者	(n= 300)	2.0	6.7	18.0	16.7	22.3	16.7	17.7	26.7	65.7
20代	(n= 131)	3.8	6.1	15.3	14.5	26.0	17.6	16.8	25.2	65.6
30代	(n= 100)	1.0	10.0	19.0	17.0	18.0	20.0	15.0	30.0	65.0
40代	(n= 50)	0.0	4.0	20.0	18.0	22.0	10.0	26.0	24.0	64.0
50代	(n= 19)	0.0	0.0	26.3	26.3	21.1	10.5	15.8	26.3	73.7
F1層（20～34歳）	(n= 185)	3.2	5.9	15.1	16.8	21.6	20.0	17.3	24.3	62.7
F2層（35～49歳）	(n= 96)	0.0	0.9	4.0	21.9	14.6	24.0	11.5	31.3	69.8

※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）

*06_SC3



脱毛

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】

■ 【脱毛】 「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= 517)	30代 (n= 285)	40代 (n= 126)	50代 (n= 72)	F1層 (20~ 34歳) (n= 687)	F2層 (35~ 49歳) (n= 241)			
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	41.8%	41.2%	43.2%	46.8%	31.9%	41.3%	46.1%	45.2%	-3.4pt
	クーポンが充実・分かりやすい	33.3	33.7	32.6	33.3	33.3	33.2	33.6	35.3	-2.0
	ネットの写真が充実、写真が良い	28.5	31.3	26.3	27.0	19.4	30.1	26.6	23.4	5.1
	施術の様子が、ネットで丁寧に説明されている	22.0	22.8	22.1	19.8	19.4	22.4	21.6	24.6	-2.6
	施術者の情報がネットで分かる	11.5	12.2	11.2	11.1	8.3	11.8	11.6	12.6	-1.1
事前に 口コミなどで 確認	口コミの評判が良い	44.8	50.9	40.4	31.7	41.7	47.7	37.3	47.4	-2.6
	ネットの口コミへの返信が丁寧	12.5	12.2	13.0	12.7	12.5	12.1	13.7	12.9	-0.4
	SNS・ブログの投稿が充実している	7.5	7.0	7.7	8.7	8.3	7.1	8.3	5.4	2.1
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	43.9	46.2	40.0	43.7	43.1	44.1	43.6	42.0	1.9
	予約が取りやすい	42.8	44.5	42.1	39.7	38.9	44.8	38.2	45.7	-2.9
	自宅から近い・通いやすい場所にある	32.0	31.3	31.2	31.7	40.3	30.3	34.4	37.9	-5.9
その他	0.6	0.8	0.0	0.8	1.4	0.6	0.4	0.9	-0.3	
あてはまるものはない	13.5	12.4	17.5	10.3	11.1	14.0	12.9	14.5	-1.0	

※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

★06_Q09



「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【脱毛】 「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）

	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= 517)	30代 (n= 285)	40代 (n= 126)	50代 (n= 72)	F1層 (20～ 34歳) (n= 687)	F2層 (35～ 49歳) (n= 241)			
スタッフの対応	受付時の対応が丁寧	48.0 %	49.1%	46.3%	47.6%	47.2%	48.0%	48.1%	52.9%	-4.9pt
	スタッフが細やかな気遣いができる	40.8	41.2	37.9	43.7	44.4	39.6	43.2	42.8	-2.0
	笑顔で出迎えてくれる	38.9	42.7	33.0	41.3	30.6	39.9	38.6	41.4	-2.5
	スタッフと話が合う・会話が上手	22.6	24.2	19.6	24.6	19.4	23.1	22.0	22.8	-0.2
	空気を読んで話しかけてくれる	20.5	22.2	17.9	16.7	25.0	21.1	17.4	23.4	-2.9
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	38.0	38.5	34.7	41.3	41.7	36.8	40.2	41.7	-3.7
	話や希望、相談を聞いてくれる	32.4	33.5	29.8	32.5	34.7	31.3	34.9	36.8	-4.4
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	27.9	30.2	23.9	27.0	29.2	28.5	25.7	31.2	-3.3
	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	27.3	28.2	24.9	33.3	19.4	27.1	30.3	25.0	2.3
施術	効果を実感できる	44.3	44.7	42.8	47.6	41.7	44.4	44.8	47.0	-2.7
	スタッフの技術が高い	39.8	42.2	36.8	36.5	40.3	40.6	37.3	39.6	0.2
	手際が良く、短時間で仕上がる	30.6	30.4	29.5	31.0	36.1	30.3	29.9	35.2	-4.6
	施術時に痛みがない	26.6	25.5	22.1	34.9	37.5	24.2	30.3	28.7	-2.1
	施術中に細かく体の状態を気遣ってくれる	20.2	20.9	16.5	20.6	29.2	19.4	19.9	20.1	0.1
仕上がり確認 (事後確認) ・アドバイス	仕上がり確認をきちんとする	33.4	36.6	26.7	34.1	36.1	33.9	31.1	34.6	-1.2
	自宅ケアのアドバイスがある	24.4	27.5	18.2	23.0	29.2	24.9	21.6	24.7	-0.3
サロンの オペレーション	待たされることが少ない	35.1	34.6	31.9	39.7	43.1	33.2	38.2	38.7	-3.6
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	27.4	28.6	25.3	27.0	27.8	26.6	29.5	30.9	-3.5
飲み物サービス	飲み物やお菓子のサービスがある	15.5	17.6	12.3	15.1	13.9	16.2	14.1	10.5	5.0
その他	その他	0.3	0.0	0.7	0.0	1.4	0.1	0.4	0.2	0.1
	あてはまるものはない	10.7	10.1	14.0	6.3	9.7	11.4	9.1	8.3	2.4

※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

※06_Q10

A 「また利用したい」と思った場面【会計～帰宅後】

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

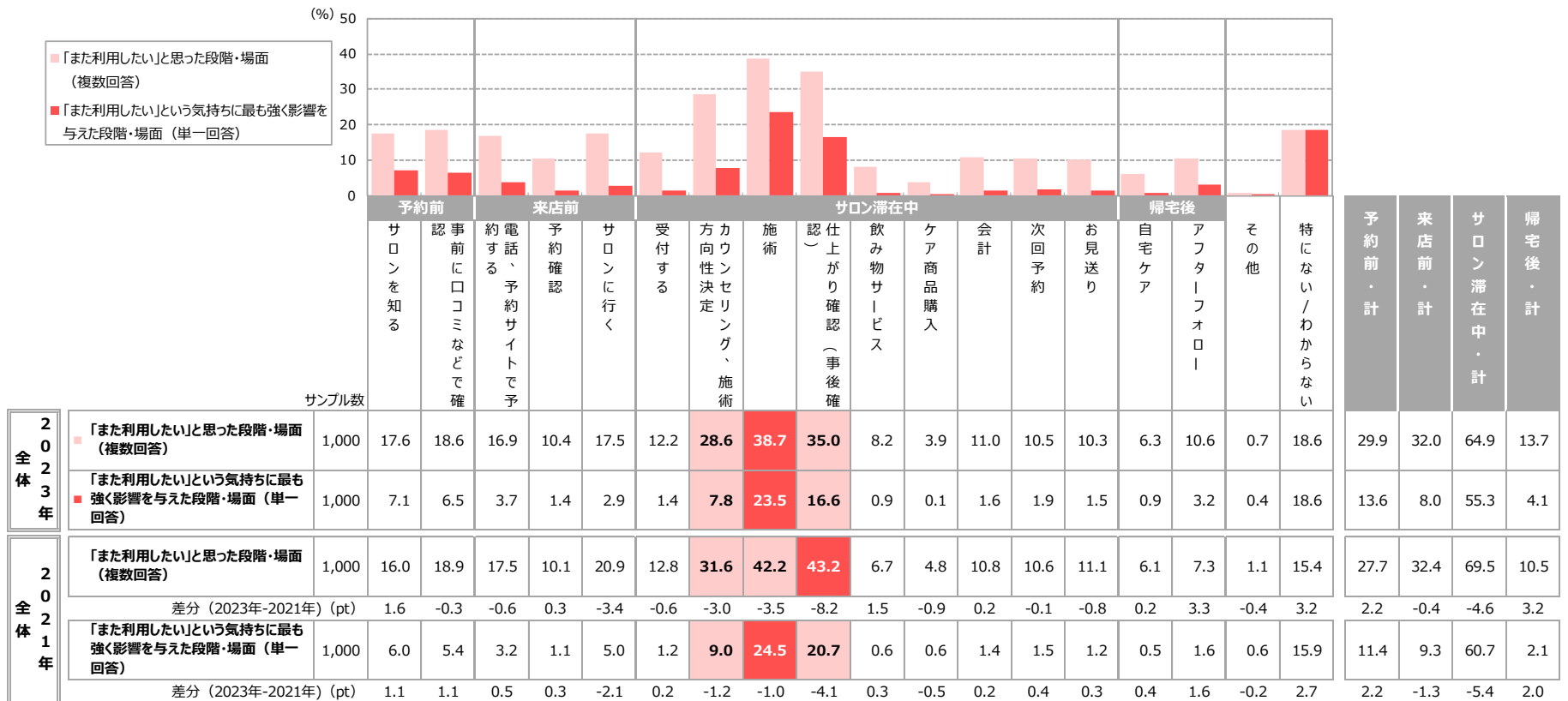
	2023年 全体 (n=1,000)	年代別						2021年 全体 (n=1,000)	差分 (2023年- 2021年)	
		20代 (n= 517)	30代 (n= 285)	40代 (n= 126)	50代 (n= 72)	F1層 (20～ 34歳) (n= 687)	F2層 (35～ 49歳) (n= 241)			
ケア商品 購入	商品販売が押しつけがましくない	39.1%	40.4%	35.8%	38.9%	43.1%	39.0%	38.2%	42.5%	-3.4pt
	予算など無理のない範囲で商品の提案をしてくれる	30.7	32.1	29.5	29.4	27.8	31.4	29.5	29.3	1.4
	自分に合う商品を勧めてくれる	16.7	15.7	19.3	19.8	8.3	17.0	18.3	17.6	-0.9
会計～ 次回予約～ お見送り	無理な勧誘・セールスがない	43.3	45.6	38.6	45.2	41.7	43.1	44.4	47.8	-4.5
	料金が明確・分かりやすい	41.2	41.0	42.1	39.7	41.7	40.9	41.9	46.8	-5.6
	料金の説明が丁寧	31.8	33.3	30.9	34.9	19.4	31.9	35.3	33.6	-1.8
	会計時・お見送りの対応が丁寧	20.5	21.3	17.9	19.8	26.4	19.8	20.7	23.1	-2.6
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	37.2	38.7	35.4	34.9	37.5	37.3	36.9	37.6	-0.4
	口コミにすぐに返信をくれる	7.7	6.0	9.8	9.5	8.3	7.0	9.5	6.8	0.9
	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	5.9	5.4	5.3	7.9	8.3	5.4	6.6	4.7	1.2
その他	0.2	0.0	0.4	0.0	1.4	0.1	0.0	0.1	0.1	
あてはまるものはない	14.3	13.7	18.2	10.3	9.7	15.4	12.4	12.2	2.1	

※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

★06_Q11

A MOTサイクル«レポート»①

■【脱毛】「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）

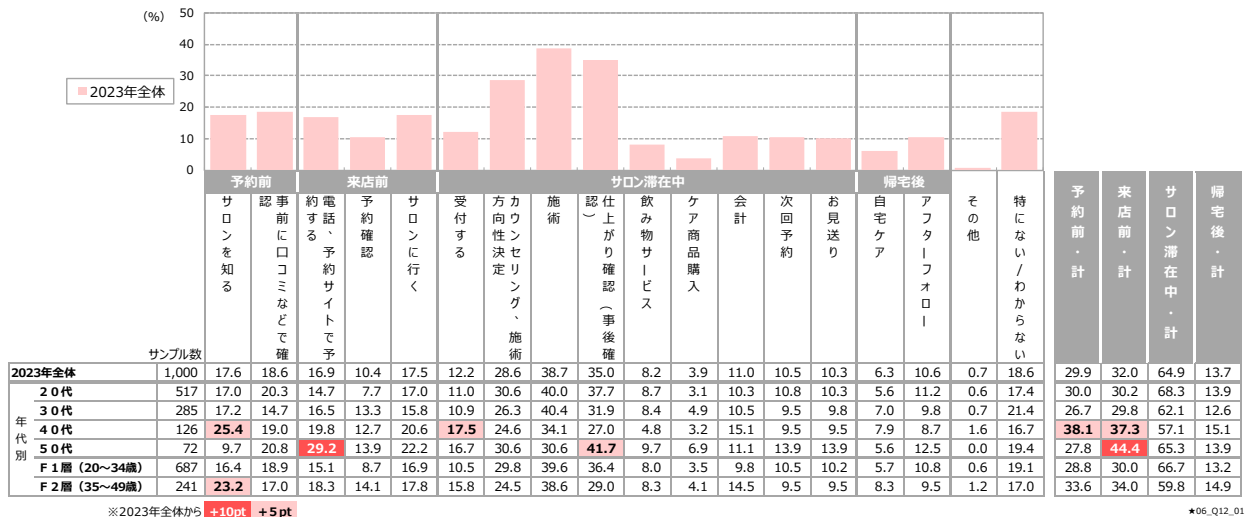


※差分：+5pt ※ 1位 2~3位 設問毎、スコア上位1~3位の項目

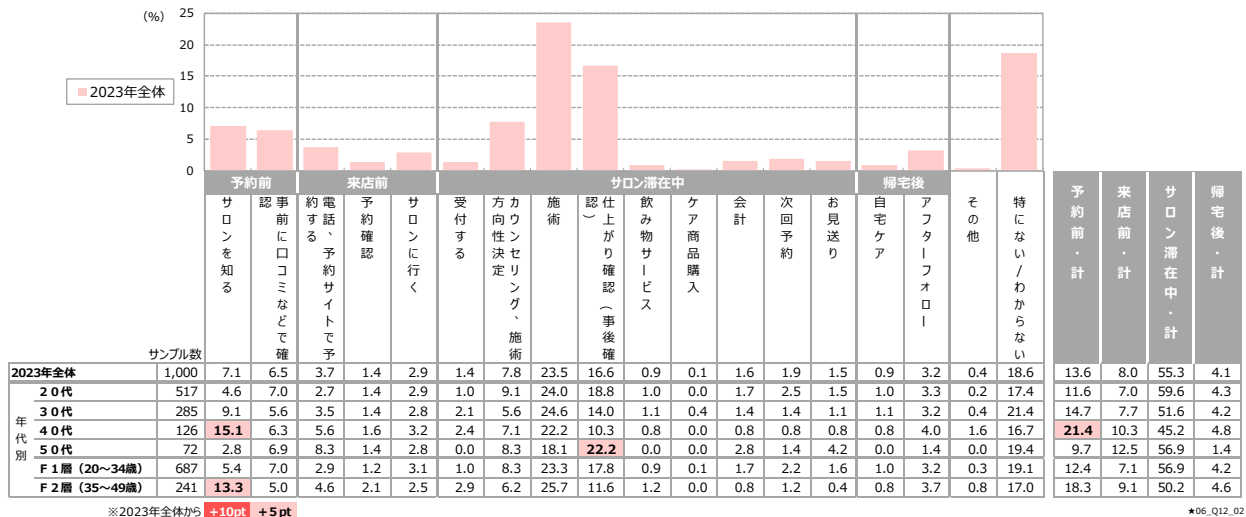
★06_Q12_00

A MOTサイクル«レポート»②

■【脱毛】「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）

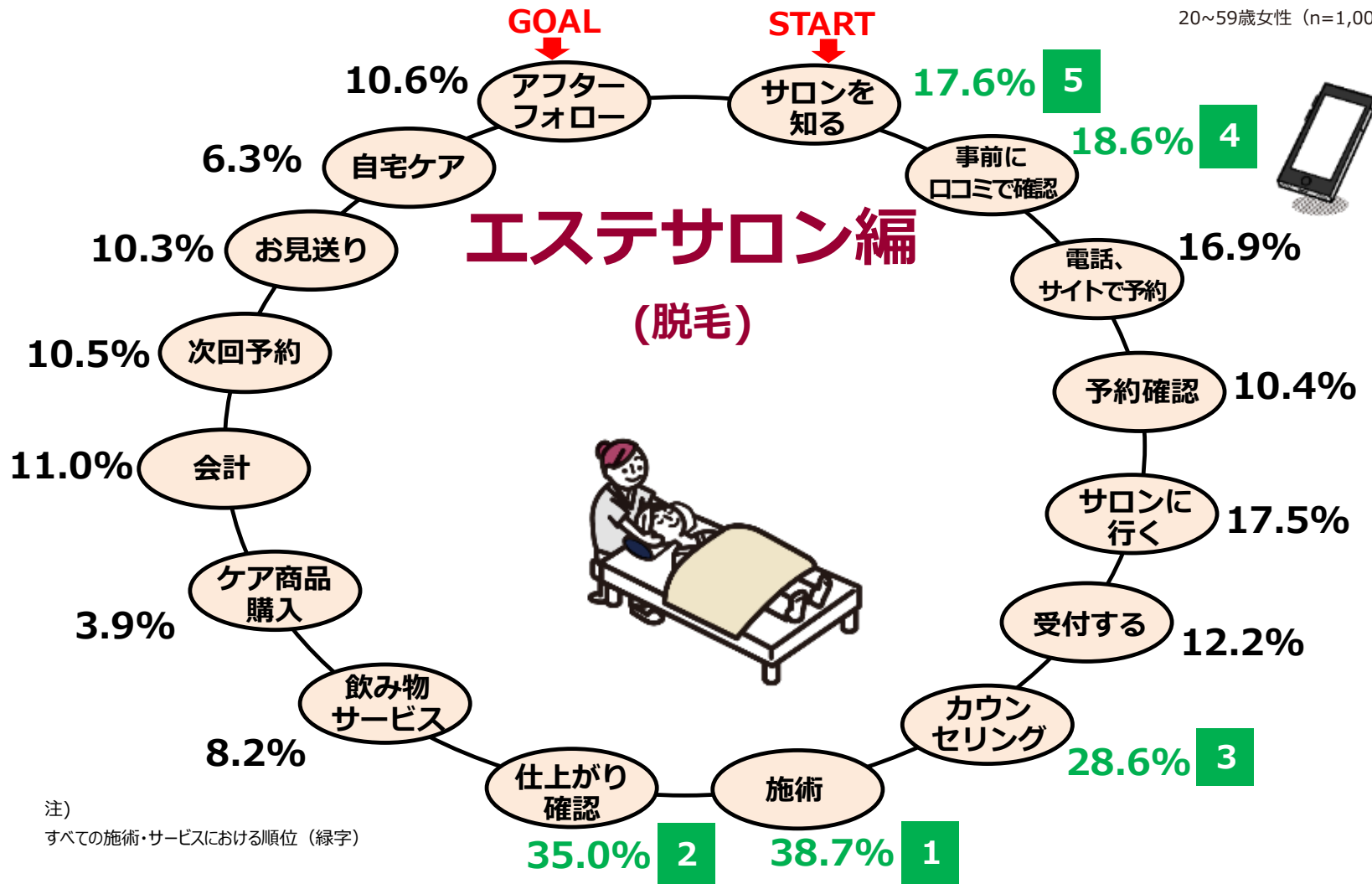


■【脱毛】「また利用したい」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（レポート意向者／単一回答）



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」(2023/7月)
20~59歳女性 (n=1,000) ※複数回答



注) すべての施術・サービスにおける順位 (緑字)



脱毛 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】

■【脱毛】「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= 131)	30代 (n= 100)	40代 (n= 50)	50代 (n= 19)	F1層 (20~ 34歳) (n= 185)	F2層 (35~ 49歳) (n= 96)			
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	26.3%	24.4%	28.0%	24.0%	36.8%	26.5%	24.0%	28.7%	-2.3pt
	表示されているメニュー・クーポンの料金が低い	25.0	24.4	24.0	30.0	21.1	24.3	27.1	32.7	-7.7
	ネットに載せている写真が少ない・代り映えしない	22.7	23.7	22.0	18.0	31.6	23.8	18.8	20.3	2.3
事前に 口コミなど で確認	口コミの評判が悪い	30.7	33.6	29.0	30.0	21.1	29.7	34.4	29.0	1.7
	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	16.0	18.3	12.0	22.0	5.3	14.6	20.8	13.7	2.3
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	32.0	26.0	41.0	34.0	21.1	29.7	38.5	32.0	0.0
	自宅から遠い・通にくい場所にあった※	24.0	26.0	21.0	26.0	21.1	23.8	25.0	23.3	0.7
	ネット予約できない	19.3	24.4	18.0	14.0	5.3	21.1	18.8	19.7	-0.3
その他	1.0	0.8	2.0	0.0	0.0	0.5	2.1	1.0	0.0	
あてはまるものはない	22.0	20.6	24.0	16.0	36.8	22.7	17.7	27.3	-5.3	

※「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） ※06_Q25



「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】

■【脱毛】「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= 131)	30代 (n= 100)	40代 (n= 50)	50代 (n= 19)	F1層 (20～ 34歳) (n= 185)	F2層 (35～ 49歳) (n= 96)			
スタッフの対応	スタッフの気遣いがない	30.7%	30.5%	31.0%	34.0%	21.1%	31.9%	30.2%	32.0%	-1.3pt
	受付時の対応が雑	26.0	22.1	31.0	22.0	36.8	26.5	22.9	31.7	-5.7
	空気を讀まなくて話しかけてくる	26.0	23.7	25.0	32.0	31.6	20.5	35.4	24.0	2.0
	スタッフ同士でずっとおしゃべりしている	21.0	20.6	21.0	20.0	26.3	19.5	22.9	19.0	2.0
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	23.0	24.4	20.0	28.0	15.8	21.6	27.1	20.7	2.3
	話や希望、相談を聞いてくれない	17.3	16.0	16.0	22.0	21.1	15.1	20.8	15.3	2.0
	何度も同じ話を聞いてくる	15.7	17.6	15.0	18.0	0.0	15.7	18.8	13.3	2.3
	前回の施術内容や自分の悩みや希望を覚えていない	10.3	6.1	10.0	22.0	10.5	5.4	19.8	11.7	-1.3
	提案がない	8.7	8.4	7.0	14.0	5.3	8.6	9.4	9.0	-0.3
施術	スタッフの技術が低い・下手	29.3	30.5	27.0	36.0	15.8	28.6	33.3	30.0	-0.7
	効果が感じられない	27.7	29.8	28.0	28.0	10.5	27.6	31.3	29.3	-1.7
	スタッフによって技術に差がある	23.0	21.4	28.0	22.0	10.5	23.2	25.0	29.0	-6.0
	施術時に痛みがある	11.3	13.7	12.0	8.0	0.0	12.4	11.5	13.7	-2.3
	髪・顔・体にトラブルが起こった	11.0	12.2	13.0	6.0	5.3	10.8	12.5	8.0	3.0
	施術中の体の状態への気遣いがない	10.7	7.6	14.0	12.0	10.5	8.6	14.6	8.7	2.0
仕上がり確認（事後 確認）・アドバイス	仕上がり確認をきちんとしない	16.3	17.6	16.0	20.0	0.0	15.1	21.9	11.0	5.3
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	14.5	18.0	30.0	10.5	13.5	28.1	20.0	-2.0
	複数回通うとキャリアの浅いスタッフに代わられる※	16.3	15.3	16.0	24.0	5.3	15.7	19.8	10.7	5.7
	待たせても謝らない	14.7	15.3	14.0	18.0	5.3	14.1	17.7	13.0	1.7
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりされていない	10.7	13.0	11.0	8.0	0.0	12.4	9.4	9.0	1.7
	清潔感がない	9.0	9.9	8.0	8.0	10.5	7.6	11.5	11.0	-2.0
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	10.3	16.0	5.0	6.0	10.5	12.4	6.3	7.0	3.3
	その他	2.7	2.3	2.0	6.0	0.0	2.2	4.2	3.0	-0.3
	あてはまるものはない	13.7	14.5	14.0	6.0	26.3	13.5	11.5	16.7	-3.0

※「複数回通うとキャリアの浅いスタッフに代わられる」：2021年調査では「複数回通うと下手なスタッフに代わる」

※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）

※06_Q26

A 「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～帰宅後】

■【脱毛】「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= 131)	30代 (n= 100)	40代 (n= 50)	50代 (n= 19)	F1層 (20～ 34歳) (n= 185)	F2層 (35～ 49歳) (n= 96)			
ケア商品 購入	商品販売が押しつけがましい	37.7%	32.1%	40.0%	48.0%	36.8%	33.0%	46.9%	35.3%	2.3pt
	サロン都合の商品を勧められた	31.3	25.2	39.0	34.0	26.3	28.1	38.5	30.7	0.7
会計～ 次回予約～ お見送り	勧誘・セールスがしつこい	40.3	41.2	41.0	46.0	15.8	38.4	49.0	35.0	5.3
	料金が不明確・分かりにくい	24.3	21.4	25.0	32.0	21.1	21.1	31.3	26.3	-2.0
	次回予約の圧力が強い	22.7	23.7	22.0	22.0	21.1	21.6	25.0	20.3	2.3
	会計時・お見送りの対応が雑	11.3	14.5	8.0	12.0	5.3	13.0	9.4	10.0	1.3
自宅ケア～ アフター	長持ちしない・効果が長続きしない	22.0	24.4	20.0	22.0	15.8	22.2	22.9	17.3	4.7
	その他	0.7	0.8	0.0	2.0	0.0	0.5	1.0	1.0	-0.3
	あてはまるものはない	17.3	18.3	21.0	8.0	15.8	19.5	13.5	24.3	-7.0

※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） ※06_Q27

A MOTサイクル«変更意向»①

■【脱毛】「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）

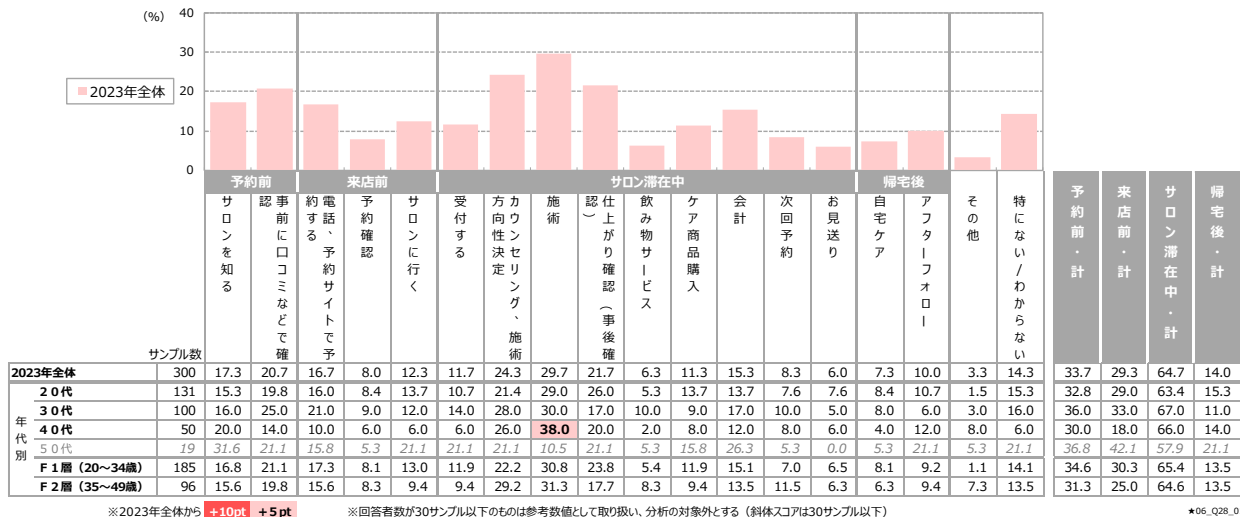


※差分：+5pt ※ 1位 2~3位 設問毎、スコア上位1~3位の項目

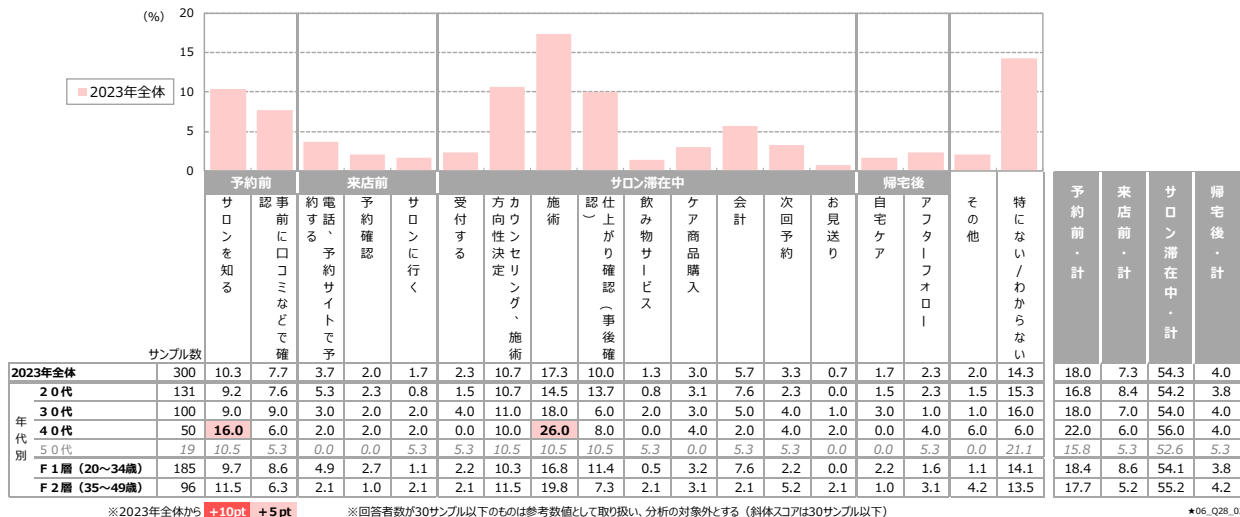
★06_Q28_00

A MOTサイクル<<変更意向>>②

■【脱毛】「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）



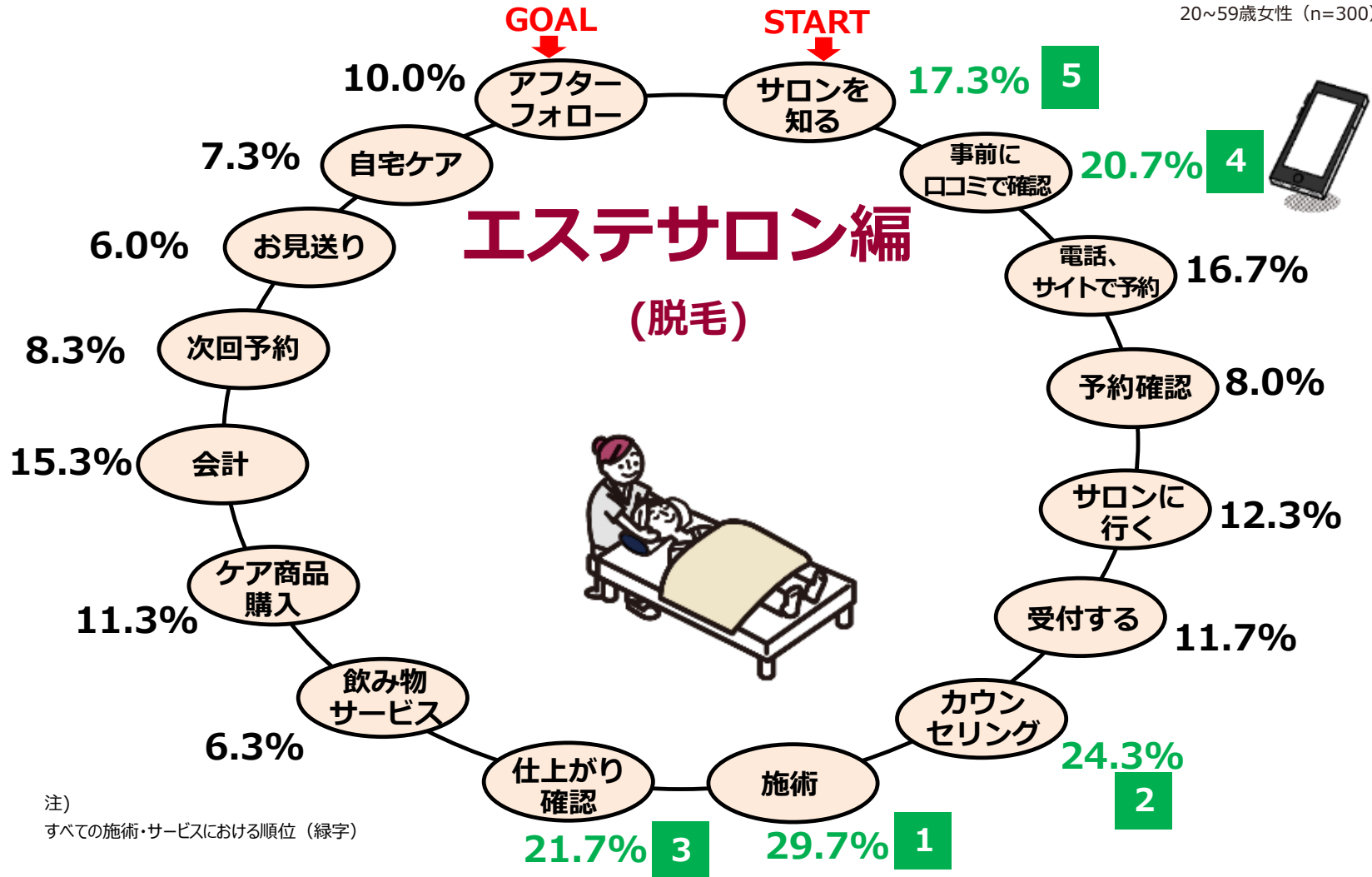
■【脱毛】「お店を変えよう」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（変更意向者／単一回答）



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」(2023/7月)

20~59歳女性 (n=300) ※複数回答



注)
すべての施術・サービスにおける順位 (緑字)