



メンズ顧客満足調査 (MOT) 図表集 (美容室編)

※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) 美容室編」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	美容室／ヘア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：男性（全国・20～59歳）70,000人</p> <p>▶ 本調査：美容室／ヘアサロンのリピート意向者1,000人・変更意向者300人 のべ1,300人 ・男性20～59歳、過去1年に美容室／ヘアサロンを利用した者 ※調査時におけるサロン表記： 「美容室／美容院／ヘアサロン」</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>153</td><td>370</td><td>296</td><td>181</td><td>292</td><td>527</td><td>1,000</td></tr><tr><td>変更意向者</td><td>60</td><td>129</td><td>70</td><td>41</td><td>112</td><td>147</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	153	370	296	181	292	527	1,000	変更意向者	60	129	70	41	112	147	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	153	370	296	181	292	527	1,000																		
変更意向者	60	129	70	41	112	147	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年に美容室／ヘアサロンを利用した者（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

■ [美容室/ヘアサロン] 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								
レポート意向者	(n=1,000)	15.3%	37.0	29.6	18.1	29.2	52.7	39.8
変更意向者	(n= 300)	20.0	43.0	23.3	13.7	37.3	49.0	37.8

★m01_F02

■ [美容室/ヘアサロン] 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								
レポート意向者	(n=1,000)	8.4%	41.9	3.9	12.4	19.6	5.7	8.1
変更意向者	(n= 300)	8.0	42.0	7.0	9.7	21.0	5.0	7.3

★m01_F03

■ [美容室/ヘアサロン] 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	
		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												
レポート意向者	(n=1,000)	75.3%						0.9	1.6	6.3	7.0	3.80.5
変更意向者	(n= 300)	74.3						2.3	2.7	5.3	6.0	3.00.3
											4.0	

★m01_SC2

A 回答者プロフィール2

■ [美容室/ヘアサロン] 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=1,000)	54.3%	40.6	5.1
20代 (n= 153)	20.9	77.1	2.0
30代 (n= 370)	56.2	38.6	5.1
40代 (n= 296)	61.1	34.5	4.4
50代 (n= 181)	67.4	23.8	8.8
F1層 (20~34歳) (n= 292)	33.9	64.0	2.1
F2層 (35~49歳) (n= 527)	61.1	33.4	5.5
変更意向者 (n= 300)	56.7	40.0	3.3
20代 (n= 60)	26.7	71.7	1.7
30代 (n= 129)	60.5	37.2	2.3
40代 (n= 70)	65.7	28.6	5.7
50代 (n= 41)	73.2	22.0	4.9
F1層 (20~34歳) (n= 112)	42.0	56.3	1.8
F2層 (35~49歳) (n= 147)	63.3	32.7	4.1

★m01_Q25

■ [美容室/ヘアサロン] 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
	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)	2.4% 4.1	30.7	33.0	19.7	6.4	3.7	37.2	89.9	
20代 (n= 153)	4.6 5.9	31.4	32.0	13.7	8.5	3.9	41.8	87.6	
30代 (n= 370)	2.4 4.6	25.4	31.6	26.8	6.5	2.7	32.4	90.8	
40代 (n= 296)	1.0 3.7	31.1	36.1	17.6	5.7	4.7	35.8	89.5	
50代 (n= 181)	2.8 2.2	40.3	31.5	13.8	5.5	3.9	45.3	90.6	
F1層 (20~34歳) (n= 292)	3.1 6.2	31.8	32.2	16.8	6.2	3.8	41.1	90.1	
F2層 (35~49歳) (n= 527)	1.9 3.6	26.8	34.0	23.3	6.8	3.6	32.3	89.6	
変更意向者 (n= 300)	8.3 6.7	30.7	24.7	18.0	8.0	3.7	45.7	88.3	
20代 (n= 60)	11.7 5.0	30.0	23.3	15.0	11.7	3.3	46.7	85.0	
30代 (n= 129)	7.8 9.3	29.5	21.7	20.9	7.0	3.9	46.5	89.1	
40代 (n= 70)	7.1 4.3	25.7	34.3	17.1	7.1	4.3	37.1	88.6	
50代 (n= 41)	7.3 4.9	43.9	19.5	14.6	7.3	2.4	56.1	90.2	
F1層 (20~34歳) (n= 112)	14.3 6.3	25.9	23.2	17.9	8.9	3.6	46.4	87.5	
F2層 (35~49歳) (n= 147)	4.1 7.5	30.6	27.2	19.0	7.5	4.1	42.2	88.4	

★m01_SC3



美容室／ヘアサロン 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】

■ 【美容室／ヘアサロン】 「また利用したい」と思った場面【来店前】（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)	(参考) 女性 2023年 全体 (n=1,000)	差分 (男性- 女性)	
		20代 (n= 153)	30代 (n= 370)	40代 (n= 296)	50代 (n= 181)	F1層 (20~ 34歳) (n= 292)	F2層 (35~ 49歳) (n= 527)					
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	34.3%	36.6%	38.1%	35.8%	22.1%	37.3%	36.8%	35.1%	-0.8pt	42.0%	-7.7pt
	クーポンが充実・分かりやすい	31.3	31.4	35.7	31.8	21.5	35.3	32.4	29.6	1.7	45.1	-13.8
	ネットの写真が充実、写真が良い	28.7	29.4	31.4	30.1	20.4	30.8	30.4	26.8	1.9	31.7	-3.0
	施術の様子が、ネットで丁寧に説明されている	15.8	13.1	15.1	18.9	14.4	13.7	17.5	14.4	1.4	16.3	-0.5
	施術者の情報がネットで分かる	10.4	10.5	11.4	10.5	8.3	12.0	10.2	11.2	-0.8	14.9	-4.5
事前に 口コミなど で確認	口コミの評判が良い	36.3	37.3	38.9	38.2	27.1	38.4	38.3	37.5	-1.2	50.9	-14.6
	ネットの口コミへの返信が丁寧	12.2	10.5	13.0	12.2	12.2	13.0	11.8	10.7	1.5	14.8	-2.6
	SNS・ブログの投稿が充実している	6.1	9.2	7.0	4.1	5.0	9.2	4.7	4.5	1.6	8.4	-2.3
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	37.3	42.2	44.6	30.9	42.5	41.9	36.6	3.5	52.7	-12.6
	予約が取りやすい	38.5	39.2	42.4	38.2	30.4	43.5	38.5	34.8	3.7	45.5	-7.0
	自宅から近い・通いやすい場所にある	35.5	29.4	31.1	39.5	43.1	32.9	34.3	40.2	-4.7	43.7	-8.2
その他	0.8	0.0	0.3	1.0	2.2	0.0	0.8	1.0	-0.2	0.7	0.1	
あてはまるものはない	20.1	20.9	17.3	18.6	27.6	17.8	18.8	21.3	-1.2	13.0	7.1	

※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

★07_Q32_02



「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】

■ 【美容室/ヘアサロン】 「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)

	2023年 全体 (n=1,000)	年代別						2021年 全体 (n=1,000)	差分 (2023年- 2021年)	(参考) 女性 2023年 全体 (n=1,000)	差分 (男性- 女性)	
		20代 (n= 153)	30代 (n= 370)	40代 (n= 296)	50代 (n= 181)	F1層 (20～ 34歳) (n= 292)	F2層 (35～ 49歳) (n= 527)					
スタッフの対応	受付時の対応が丁寧	43.9%	46.4%	43.8%	47.3%	36.5%	45.9%	45.4%	43.3%	0.6pt	48.7%	-4.8pt
	笑顔で出迎えてくれる	37.1	36.6	39.2	35.8	35.4	40.1	36.1	41.2	-4.1	40.3	-3.2
	スタッフが細やかな気遣いができる	33.8	30.7	31.1	39.9	32.0	30.1	36.4	36.6	-2.8	43.2	-9.4
	スタッフと話が合う・会話が上手	29.3	30.1	31.6	26.4	28.7	30.8	28.7	30.4	-1.1	31.8	-2.5
	空気を読んで話しかけてくれる	23.1	20.3	23.2	24.3	23.2	21.6	23.9	26.2	-3.1	29.6	-6.5
カウンセリング、 施術方向性 決定	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	29.3	33.3	30.3	29.4	23.8	34.9	28.1	33.0	-3.7	35.1	-5.8
	話や希望、相談を聞いてくれる	29.0	24.8	30.8	30.4	26.5	31.2	28.7	28.7	0.3	45.8	-16.8
	好みにあったスタイル・デザインの提案がある	28.0	28.8	30.5	27.0	23.8	31.2	27.7	30.9	-2.9	43.0	-15.0
	施術について丁寧に説明や確認してくれる	24.4	22.2	27.3	24.7	19.9	26.4	24.9	26.6	-2.2	39.4	-15.0
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	15.3	17.6	15.4	14.2	14.9	17.8	14.0	18.2	-2.9	34.0	-18.7
シャンプー～ 施術～ ブロー、 スタイリング	スタッフの技術が高い	38.9	33.3	43.2	37.5	37.0	39.4	39.3	41.0	-2.1	48.1	-9.2
	手際が良く、短時間で仕上がる	25.1	27.5	25.7	25.3	21.5	26.7	25.4	25.7	-0.6	27.5	-2.4
	効果を実感できる	25.0	25.5	25.1	24.7	24.9	29.5	22.6	23.3	1.7	34.6	-9.6
	似合うスタイル・デザインにしてくれる	24.2	30.7	23.8	23.0	21.5	27.7	23.1	28.5	-4.3	36.7	-12.5
仕上がり確認・ アドバイス	仕上がり確認をきちんとする	35.4	31.4	38.1	34.5	34.8	38.0	34.2	42.0	-6.6	46.5	-11.1
	終わった後でも、手直しをしてくれる	26.1	20.9	28.1	24.0	29.8	23.3	26.4	27.9	-1.8	30.2	-4.1
	自宅ケアのアドバイスがある	14.8	17.0	16.8	12.8	12.2	17.5	14.2	14.3	0.5	29.2	-14.4
サロンの オペレーション	待たされることが少ない	31.3	23.5	32.2	33.1	33.1	28.4	32.3	34.3	-3.0	41.5	-10.2
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	19.4	17.6	20.8	19.3	18.2	19.9	19.5	25.7	-6.3	28.5	-9.1
雑誌、飲み物 サービス	飲み物やお菓子のサービスがある	14.6	15.0	18.4	11.8	11.0	18.5	13.7	14.5	0.1	25.6	-11.0
	タブレットで雑誌が読める	9.5	8.5	10.0	10.1	8.3	10.3	9.5	8.1	1.4	14.7	-5.2
その他	0.6	0.0	0.5	1.0	0.6	0.3	0.8	0.6	0.6	0.0	0.4	0.2
あてはまるものはない	15.5	17.0	13.0	16.2	18.2	15.4	14.6	15.8	0.3	8.3	7.2	

※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

*m01_Q02



「また利用したい」と思った場面【会計～帰宅後】

■【美容室／ヘアサロン】「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)	(参考) 女性 2023年 全体 (n=1,000)	差分 (男性- 女性)	
		20代 (n= 153)	30代 (n= 370)	40代 (n= 296)	50代 (n= 181)	F1層 (20～ 34歳) (n= 292)	F2層 (35～ 49歳) (n= 527)					
ケア商品 購入	商品販売が押しつけがましくない	27.1%	28.8%	29.5%	24.3%	25.4%	29.8%	26.2%	27.0%	0.1pt	42.0%	-14.9pt
	予算など無理のない範囲で商品の提案をしてくれる	20.5	22.2	21.6	19.6	18.2	20.5	21.3	19.4	1.1	22.2	-1.7
	自分に合う商品を勧めてくれる	20.3	26.1	17.3	22.0	18.8	23.3	19.2	19.0	1.3	18.1	2.2
会計～ 次回予約～ お見送り	料金が明確・分かりやすい	45.8	41.8	45.7	46.3	48.6	44.9	45.4	51.8	-6.0	52.4	-6.6
	無理な勧誘・セールスがない	28.0	24.2	31.6	28.4	23.2	29.5	28.8	31.2	-3.2	44.1	-16.1
	料金の説明が丁寧	26.9	26.1	30.5	27.4	19.3	30.1	27.7	22.3	4.6	28.8	-1.9
	会計時・お見送りの対応が丁寧	19.7	19.6	19.2	21.3	18.2	19.9	20.1	20.7	-1.0	26.8	-7.1
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	24.1	24.8	26.5	26.0	15.5	27.7	25.0	27.4	-3.3	41.9	-17.8
	自宅での手入れがしやすい	23.4	19.6	25.7	23.6	21.5	25.0	23.1	24.0	-0.6	37.0	-13.6
	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	5.2	8.4	7.1	6.6	7.2	7.4	5.3	1.9	5.0	2.2
	口コミにすぐに返信をくれる	7.1	7.2	9.7	5.7	3.9	7.9	7.8	4.8	2.3	5.1	2.0
	お直しの相談にのってくれる	6.1	5.9	5.4	7.8	5.0	6.2	6.5	4.7	1.4	7.3	-1.2
その他	0.1	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.2	0.3	-0.2	0.3	-0.2	
あてはまるものはない	19.1	19.0	15.9	20.3	23.8	16.8	18.8	20.4	-1.3	13.4	5.7	

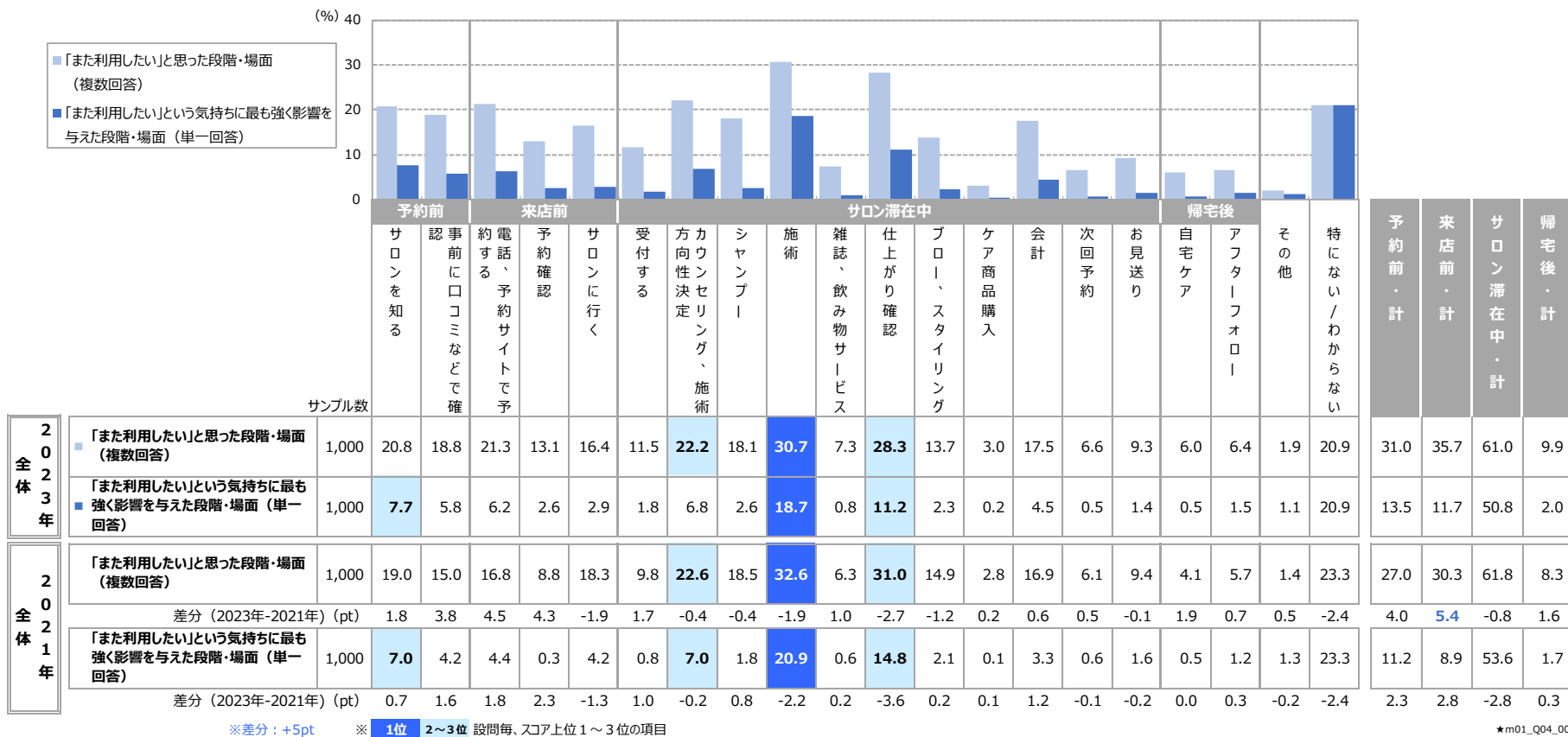
※2023年全体から +10pt +5 pt ※カテゴリー毎、「2023年全体」の値で降順ソート

※差分: +5pt

★m01_Q03

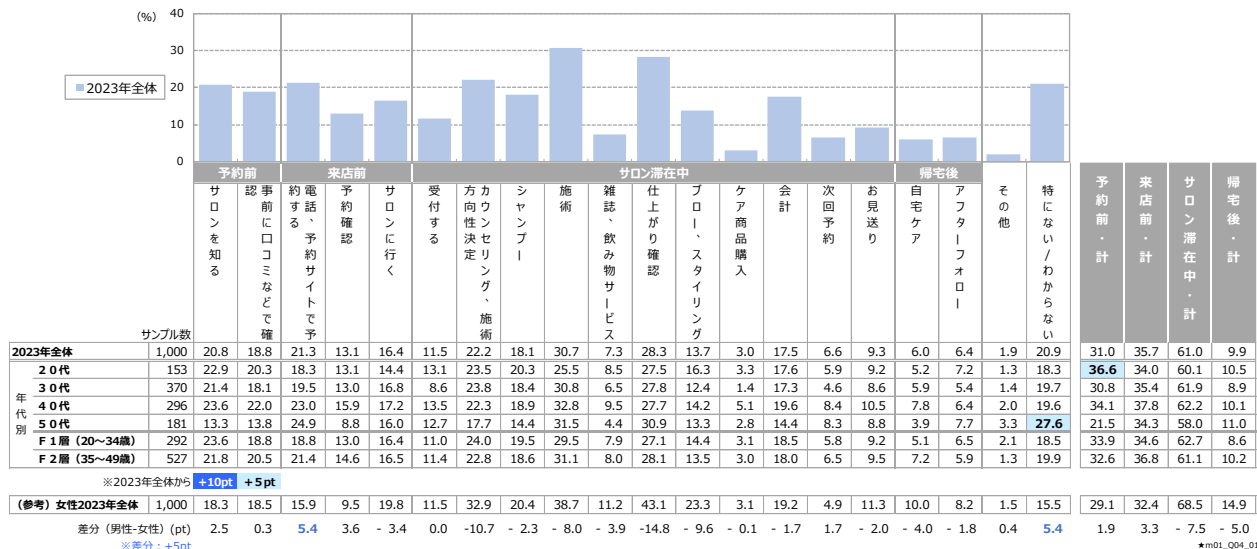
A MOTサイクル«レポート»①

■ [美容室/ヘアサロン] 「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)

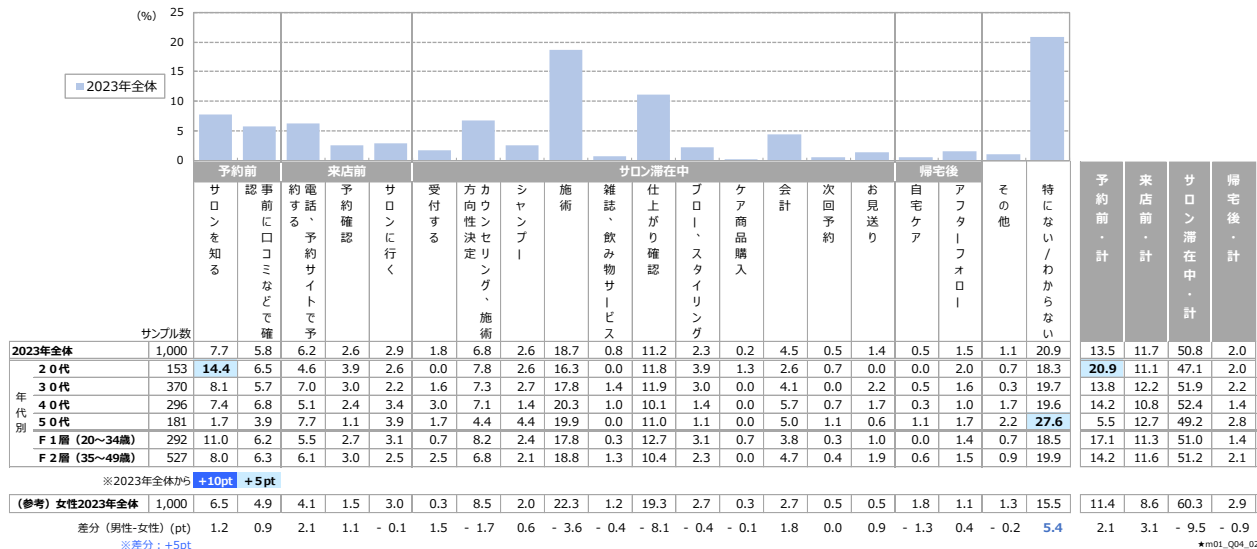


A MOTサイクル«レポート»②

■ [美容室/ヘアサロン] 「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）」

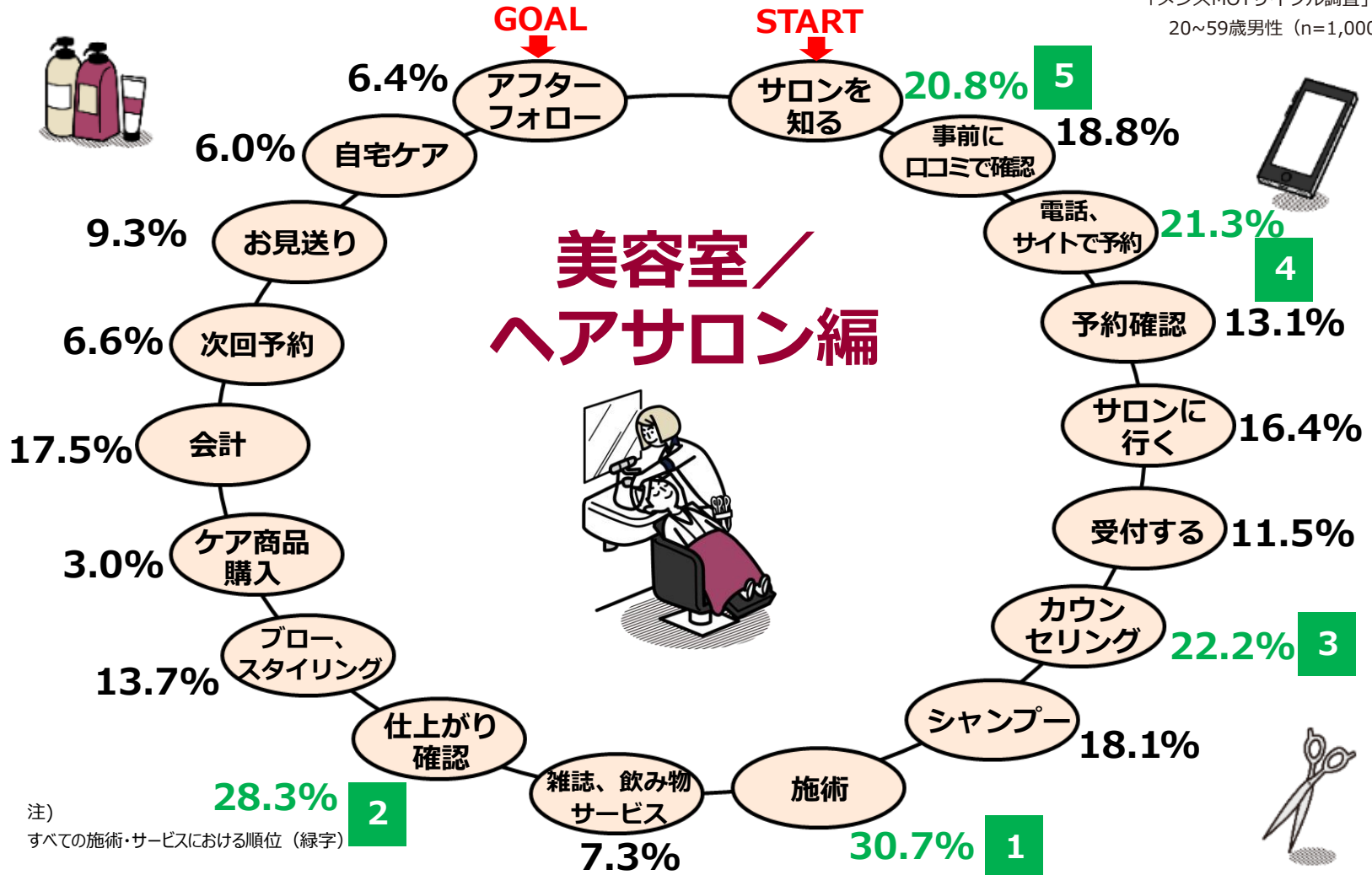


■ [美容室/ヘアサロン] 「また利用したいという気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（リピート意向者/単一回答）」



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
「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





美容室／ヘアサロン 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】

■【美容室／ヘアサロン】「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）

		2023年 全体 (n= 300)	年代別						2021年 全体 (n= 300)	差分 (2023年- 2021年)	(参考) 女性 2023年 全体 (n= 300)	差分 (男性- 女性)
			20代 (n= 60)	30代 (n= 129)	40代 (n= 70)	50代 (n= 41)	F1層 (20~ 34歳) (n= 112)	F2層 (35~ 49歳) (n= 147)				
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	30.3%	18.3%	38.8%	31.4%	19.5%	28.6%	34.7%	23.3%	7.0pt	30.7%	-0.3pt
	ネットに載せている写真が少ない・代り映えしない	25.0	28.3	29.5	18.6	17.1	33.0	21.1	23.7	1.3	22.0	3.0
	表示されているメニュー・クーポンの料金が低い	21.0	11.7	22.5	24.3	24.4	17.0	23.1	30.3	-9.3	33.7	-12.7
事前に 口コミなど で確認	口コミの評判が悪い	22.3	18.3	23.3	21.4	26.8	26.8	17.7	30.3	-8.0	38.0	-15.7
	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	12.3	11.7	10.1	15.7	14.6	11.6	12.2	15.0	-2.7	12.7	-0.3
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	21.7	3.3	23.3	30.0	29.3	13.4	25.9	30.7	-9.0	34.3	-12.7
	ネット予約できない	17.7	15.0	17.1	22.9	14.6	18.8	17.7	20.3	-2.7	19.3	-1.7
	自宅から遠い・通いにくい場所にあった※	14.0	10.0	12.4	17.1	19.5	10.7	15.0	22.7	-8.7	27.7	-13.7
その他		1.0	0.0	1.6	1.4	0.0	0.9	1.4	1.7	-0.7	2.3	-1.3
あてはまるものはない		31.0	36.7	27.1	32.9	31.7	29.5	32.0	28.7	2.3	25.0	6.0

※「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 +5 pt ※カテゴリ毎、「2023年全体」の値で降順ソート

※差分：+5pt

★m01_Q13



「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】

■【美容室／ヘアサロン】「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）

	2023年 全体 (n= 300)	年代別						2021年 全体 (n= 300)	差分 (2023年- 2021年)	(参考) 2023年 全体 (n= 300)	差分 (男性- 女性)	
		20代 (n= 60)	30代 (n= 129)	40代 (n= 70)	50代 (n= 41)	F1層 (20～ 34歳) (n= 112)	F2層 (35～ 49歳) (n= 147)					
スタッフの対応	受付時の対応が雑	29.0 %	30.0%	29.5%	31.4%	22.0%	35.7%	25.9%	36.0%	-7.0pt	39.0%	-10.0pt
	空気を読まないで話しかけてくる	27.0	25.0	34.1	22.9	14.6	31.3	27.2	27.0	0.0	24.3	2.7
	スタッフの気遣いが無い	23.3	25.0	27.1	18.6	17.1	26.8	22.4	32.0	-8.7	29.7	-6.3
	スタッフ同士でずっとおしゃべりしている	16.0	10.0	20.2	15.7	12.2	17.0	16.3	19.3	-3.3	24.3	-8.3
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	15.3	10.0	11.6	21.4	24.4	8.9	17.7	19.0	-3.7	27.0	-11.7
	話や希望、相談を聞いてくれない	15.0	10.0	20.2	11.4	12.2	15.2	15.6	20.3	-5.3	20.7	-5.7
	提案がない	15.0	16.7	14.0	14.3	17.1	17.0	12.9	17.0	-2.0	17.3	-2.3
	何度も同じ話を聞いてくる	12.0	3.3	14.7	14.3	12.2	11.6	12.2	12.0	0.0	11.0	1.0
シャンプー～ 施術～ ブロー、 スタイリング	前回の施術内容や自分の悩みや希望を覚えていない	7.0	3.3	6.2	10.0	9.8	4.5	8.2	12.3	-5.3	11.7	-4.7
	スタッフの技術が低い・下手	20.3	15.0	20.9	20.0	26.8	15.2	22.4	33.3	-13.0	42.0	-21.7
	スタッフによって技術に差がある	16.3	15.0	17.8	14.3	17.1	14.3	17.7	30.0	-13.7	23.7	-7.3
	スタイル・デザインの仕上がりイメージが違う	12.3	5.0	16.3	12.9	9.8	12.5	12.9	23.3	-11.0	26.0	-13.7
仕上げ確認・ アドバイス	効果が感じられない	11.3	5.0	9.3	20.0	12.2	8.9	12.9	16.7	-5.3	15.0	-3.7
	髪・顔・体にトラブルが起こった	6.3	3.3	8.5	4.3	7.3	8.0	4.8	5.0	1.3	12.7	-6.3
	仕上がり確認をきちんとしない	14.3	8.3	14.0	18.6	17.1	10.7	16.3	16.3	-2.0	16.3	-2.0
サロンの オペレーション	手直しをしてくれなかった	10.7	13.3	12.4	5.7	9.8	12.5	9.5	10.7	0.0	11.0	-0.3
	手際が悪く時間がかかる、店内で待たされる	14.3	6.7	17.8	15.7	12.2	15.2	14.3	21.7	-7.3	25.7	-11.3
	待たせても謝らない	12.7	5.0	17.1	12.9	9.8	12.5	13.6	15.0	-2.3	23.0	-10.3
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりされていない	9.3	11.7	7.8	11.4	7.3	9.8	9.5	9.7	-0.3	15.0	-5.7
雑誌、飲み物 サービス	清潔感がない	8.3	5.0	9.3	8.6	9.8	8.0	8.2	10.7	-2.3	14.0	-5.7
	飲み物やお菓子・雑誌等のサービスがない・不足している	11.0	10.0	8.5	15.7	12.2	9.8	11.6	11.3	-0.3	12.0	-1.0
その他	2.3	0.0	3.1	2.9	2.4	1.8	2.7	0.7	0.7	1.7	2.0	0.3
あてはまるものはない	21.3	21.7	17.8	21.4	31.7	16.1	22.4	16.0	5.3	12.0	9.3	

※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

★m01_Q14

A 「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～帰宅後】

■【美容室／ヘアサロン】「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)	(参考) 女性 2023年 全体 (n= 300)	差分 (男性- 女性)	
		20代 (n= 60)	30代 (n= 129)	40代 (n= 70)	50代 (n= 41)	F1層 (20～ 34歳) (n= 112)	F2層 (35～ 49歳) (n= 147)					
ケア商品 購入	サロン都合の商品を勧められた	23.3%	20.0%	26.4%	25.7%	14.6%	27.7%	22.4%	25.3%	-2.0pt	24.7%	-1.3pt
	商品販売が押しつけがましい	22.3	21.7	27.9	15.7	17.1	27.7	19.7	19.7	2.7	28.0	-5.7
会計～ 次回予約～ お見送り	勧誘・セールスがしつこい	22.0	15.0	31.0	18.6	9.8	25.0	23.1	14.3	7.7	22.0	0.0
	料金が不明確・分かりにくい	18.7	18.3	14.0	24.3	24.4	19.6	16.3	23.0	-4.3	24.7	-6.0
	次回予約の圧力が強い	15.3	15.0	14.7	12.9	22.0	17.9	11.6	15.7	-0.3	18.7	-3.3
	会計時・お見送りの対応が雑	11.3	16.7	11.6	7.1	9.8	13.4	10.2	11.0	0.3	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	19.0	11.7	19.4	18.6	29.3	17.9	17.0	19.0	0.0	29.0	-10.0
	お直しの料金を取られた	7.3	8.3	6.2	8.6	7.3	6.3	8.2	5.0	2.3	6.0	1.3
その他	1.3	0.0	2.3	1.4	0.0	0.0	2.7	0.3	1.0	2.0	-0.7	
あてはまるものはない	34.7	38.3	31.0	37.1	36.6	31.3	36.7	39.3	-4.7	29.7	5.0	

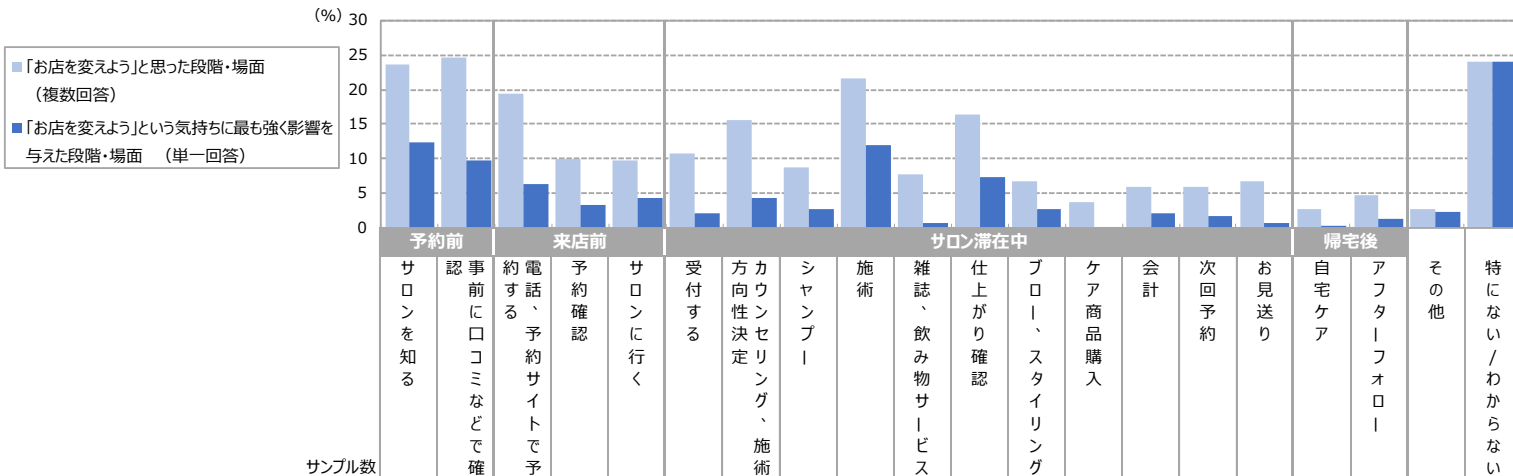
※2023年全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「2023年全体」の値で降順ソート

※差分：+5pt

★m01_Q15

A MOTサイクル«変更意向»①

■ [美容室/ヘアサロン] 「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)



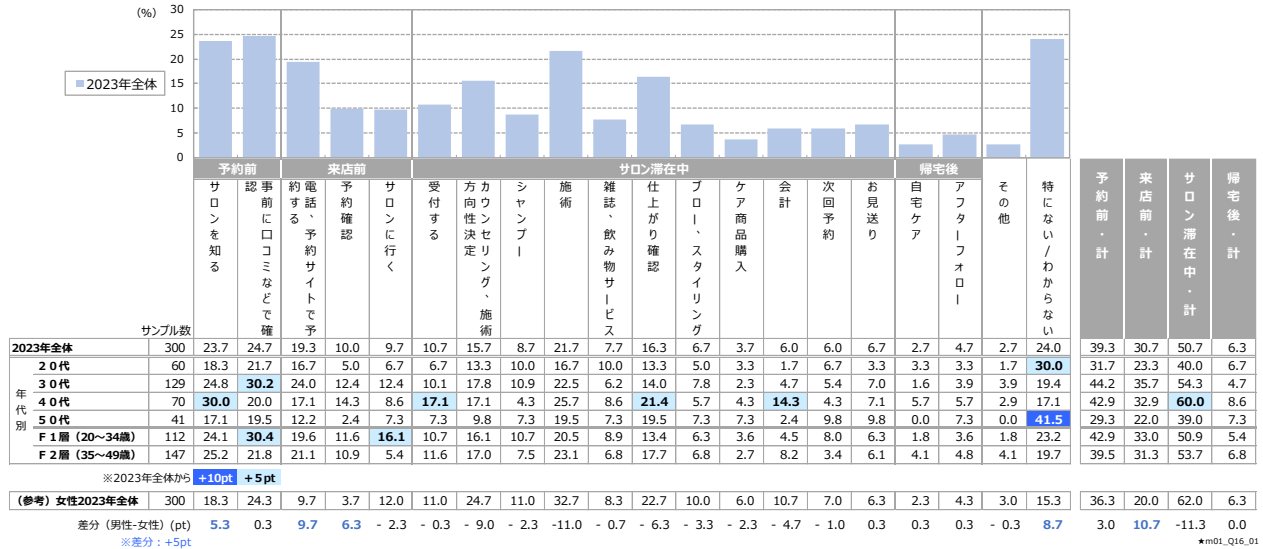
	サンプル数	サロンの段階・場面																		予 約 前 ・ 計	来 店 前 ・ 計	サ ロ ン 滞 在 中 ・ 計	帰 宅 後 ・ 計			
		サ ロ ン を 知 る	認 事 前 に 口 コ ミ な ど で 確 認 す る	電 話 、 予 約 サ イ ト で 予 約 確 認	サ ロ ン に 行 く	受 付 す る	方 向 性 決 定	カ ウ ン セ リ ン グ 、 施 術	シ ャ ン プ ー	施 術	雑 誌 、 飲 み 物 サ ー ビ ス	仕 上 が り 確 認	ブ ロ ー 、 ス タ イ リ ン グ	ケ ア 商 品 購 入	会 計	次 回 予 約	お 見 送 り	自 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	23.7	24.7	19.3	10.0	9.7	10.7	15.7	8.7	21.7	7.7	16.3	6.7	3.7	6.0	6.0	6.7	2.7	4.7	2.7	24.0	39.3	30.7	50.7	6.3
	「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	9.7	6.3	3.3	4.3	2.0	4.3	2.7	12.0	0.7	7.3	2.7	0.0	2.0	1.7	0.7	0.3	1.3	2.3	24.0	22.0	14.0	36.0	1.7
2021年 全体	「お店を変えよう」と思った段階・場面 (複数回答)	300	17.7	19.7	15.3	9.0	13.0	12.7	21.0	11.3	31.7	7.7	25.0	8.3	8.0	14.0	7.3	7.0	3.7	7.0	3.3	18.3	29.7	28.3	67.3	9.3
	「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	8.7	7.7	6.3	2.0	3.3	2.7	5.7	2.7	21.7	0.7	10.0	1.0	3.0	2.7	0.7	0.3	0.7	0.7	1.3	18.3	16.3	11.7	51.0	1.3
差分 (2023年-2021年) (pt)			6.0	5.0	4.0	1.0	-3.3	-2.0	-5.3	-2.7	-10.0	0.0	-8.7	-1.7	-4.3	-8.0	-1.3	-0.3	-1.0	-2.3	-0.7	5.7	9.7	2.3	-16.7	-3.0
差分 (2023年-2021年) (pt)			3.7	2.0	0.0	1.3	1.0	-0.7	-1.3	0.0	-9.7	0.0	-2.7	1.7	-3.0	-0.7	1.0	0.3	-0.3	0.7	1.0	5.7	5.7	2.3	-15.0	0.3

※差分: +5pt ※ 1位 2~3位 設問毎、スコア上位1~3位の項目

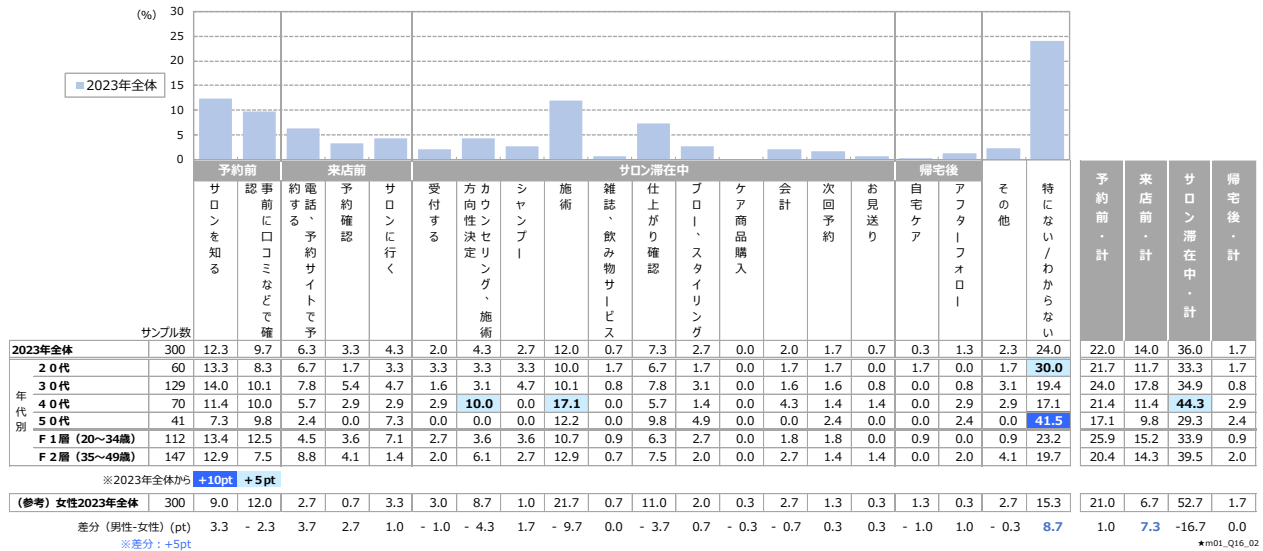
★m01_Q16_00

A MOTサイクル<<変更意向>>②

■ [美容室/ヘアサロン] 「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）



■ [美容室/ヘアサロン] 「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
「メンズMOTサイクル調査」(2023/7月)

20~59歳男性 (n=300) ※複数回答

