



顧客満足調査 (MOT) 図表集 エステサロン〈脱毛編〉

• 2019年2月28日

- (株) リクルートライフスタイル
- 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	✓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、スイッチ（サロンを変えたい）意向理由、スイッチしたい（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「MApps Panel」を利用） 																								
調査エリア	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 全国（人口20万人以上の都市在住者） 																								
回収数	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 本調査：エステサロン（脱毛）のリピート意向者300s・スイッチ意向者300s のべ600s ・女性20～59歳、過去1年にエステサロンの脱毛メニューを利用した者 ✓ 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 ✓ スイッチ（サロンを変えたい）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"> <thead> <tr> <th></th> <th>20代</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>50代</th> <th>F1層 (20～34歳)</th> <th>F2層 (35～49歳)</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>リピート意向者</td> <td>163</td> <td>97</td> <td>33</td> <td>7</td> <td>226</td> <td>67</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>スイッチ意向者</td> <td>163</td> <td>103</td> <td>26</td> <td>8</td> <td>227</td> <td>65</td> <td>300</td> </tr> </tbody> </table>		20代	30代	40代	50代	F1層 (20～34歳)	F2層 (35～49歳)	TOTAL	リピート意向者	163	97	33	7	226	67	300	スイッチ意向者	163	103	26	8	227	65	300
	20代	30代	40代	50代	F1層 (20～34歳)	F2層 (35～49歳)	TOTAL																		
リピート意向者	163	97	33	7	226	67	300																		
スイッチ意向者	163	103	26	8	227	65	300																		
実査期間	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2019年1月28日（月）～2019年2月1日（金） 																								
調査実施機関	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 株式会社アンド・ディ 																								

A 回答者プロフィール 1

■ 【脱毛】 年齢（全体／実数回答）

	F 1層			F 2層			50~ 54歳	55~ 59歳	F 1層	F 2層	平均 年齢 (才)
	20~ 24歳	25~ 29歳	30~ 34歳	35~ 39歳	40~ 44歳	45~ 49歳					
●凡例											
レポート意向者 (n= 300)	19.3%		35.0		21.0		11.3	5.3	5.7	13.1	30.7
スイッチ意向者 (n= 300)	22.0		32.3		21.3		13.0	5.7	3.0	7.2	30.4

07_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= 300)	13.3%		41.3	3.0	11.0	18.7	5.3 7.3
スイッチ意向者 (n= 300)	9.7		40.3	3.0	13.7	20.7	6.3 6.3

07_H01

■ 【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(子 供あり)	専業主 婦(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= 300)			48.3%			4.7	4.3	2.7	3.3	17.0	6.7	7.7	4.0	0.3	1.0	80.3
スイッチ意向者 (n= 300)			53.0			4.7	2.7	4.0	2.3	10.7	9.3	8.0	3.0	0.3	2.0	77.3

07_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				
レポート意向者	(n= 300)	42.3%	54.0	3.7
20代	(n= 163)	27.6	69.9	2.5
30代	(n= 97)	58.8	37.1	4.1
40～50代	(n= 40)	62.5	30.0	7.5
F1層（20～34歳）	(n= 226)	35.4	61.9	2.7
F2層（35～49歳）	(n= 67)	62.7	32.8	4.5
スイッチ意向者	(n= 300)	39.7	57.7	2.7
20代	(n= 163)	25.8	72.4	1.8
30代	(n= 103)	51.5	45.6	2.9
40～50代	(n= 34)	70.6	23.5	5.9
F1層（20～34歳）	(n= 227)	30.4	67.4	2.2
F2層（35～49歳）	(n= 65)	66.2	30.8	3.1

07_Q20

■ 【脱毛】 サロンの利用頻度（全体／単一回答）

		3カ月に1回以上・計							1カ月に1回以上・計	3カ月に1回以上・計
		1カ月に1回以上・計			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										
レポート意向者	(n= 300)	6.3%	4.7	19.7	21.3	26.3	12.0	9.7	30.7	78.3
20代	(n= 163)	4.9	6.7	19.6	22.7	27.6	9.8	8.6	31.3	81.6
30代	(n= 97)	7.2	2.1	21.6	20.6	24.7	12.4	11.3	30.9	76.3
40～50代	(n= 40)	10.0	2.5	15.0	17.5	25.0	20.0	10.0	27.5	70.0
F1層（20～34歳）	(n= 226)	6.6	5.3	19.0	22.1	27.4	10.6	8.8	31.0	80.5
F2層（35～49歳）	(n= 67)	6.0	3.0	19.4	20.9	23.9	16.4	10.4	28.4	73.1
スイッチ意向者	(n= 300)	7.7	6.7	20.7	23.3	21.0	11.7	9.0	35.0	79.3
20代	(n= 163)	6.7	7.4	21.5	25.8	22.7	6.7	9.2	35.6	84.0
30代	(n= 103)	10.7	7.8	19.4	21.4	16.5	14.6	9.7	37.9	75.7
40～50代	(n= 34)	2.9	—	20.6	17.6	26.5	26.5	5.9	23.5	67.6
F1層（20～34歳）	(n= 227)	9.7	7.5	20.3	23.3	20.3	9.7	9.3	37.4	81.1
F2層（35～49歳）	(n= 65)	1.5	4.6	21.5	23.1	21.5	18.5	9.2	27.7	72.3

07_S03



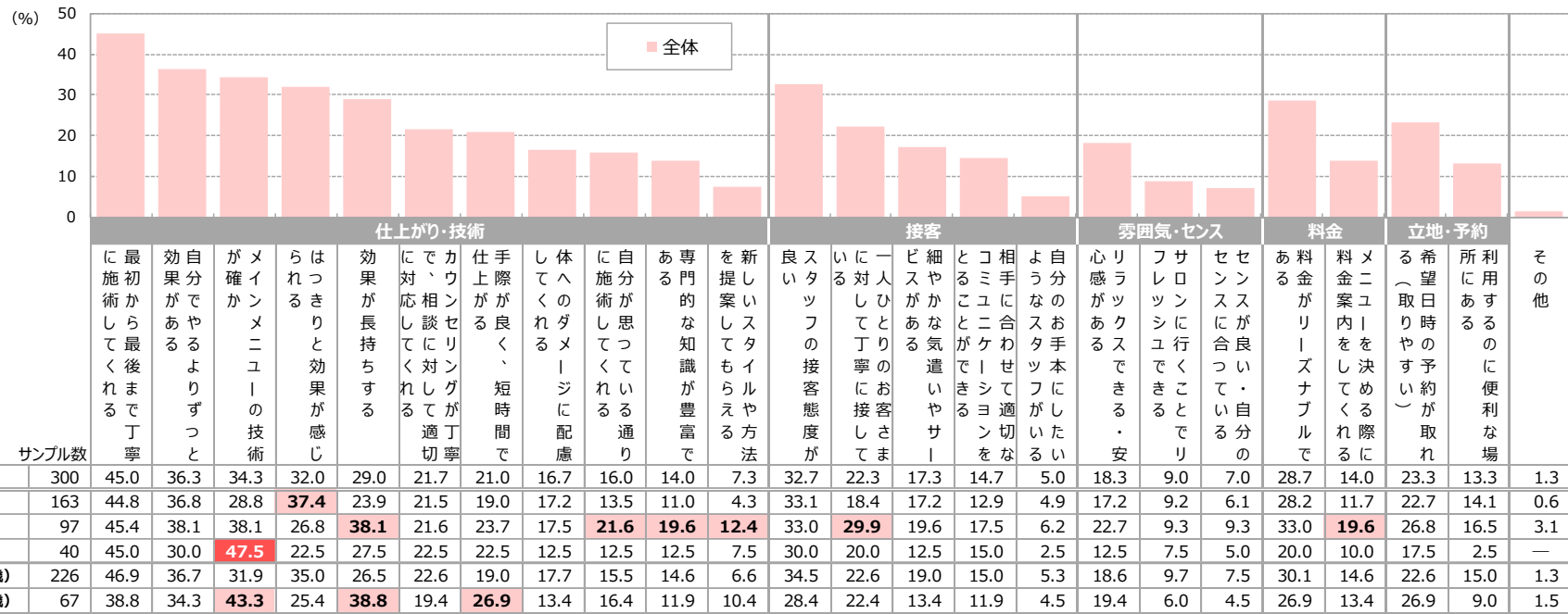
脱毛

リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った理由

■【脱毛】 「また利用したい」と思った理由（リピート意向者／複数回答）



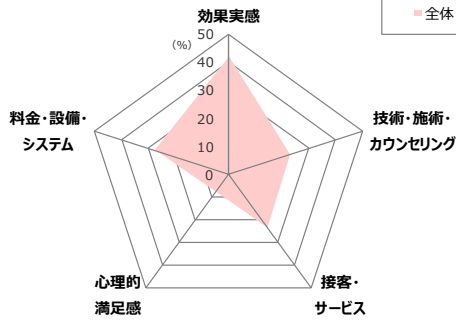
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

07_Q01



「また利用したい」と思った出来事・理由

●【MOTレポート】「脱毛」で「また利用したい」と思った出来事・理由
FAカウント カテゴリー別集計



●【MOTレポート】「脱毛」で「また利用したい」と思った出来事・理由 カウント詳細

単位は% (有効カウントFA数に対する比率)、() 数字はカウント数、カウントは複数回答扱い

	全体	年代別		
		20代	30代	40~50代
調査数	300	163	97	40
有効カウントFA数	253	135	86	32
効果実感・計	41.9 (106)	43.7 (59)	37.2 (32)	46.9 (15)
効果内容：肌がキレイ・毛穴が目立たない	5.9 (15)	3.0 (4)	7.0 (6)	15.6 (5)
効果内容：毛が薄くなった・生えなくなった	3.2 (8)	3.0 (4)	3.5 (3)	3.1 (1)
効果実感：効果があった・感じた	24.9 (63)	30.4 (41)	17.4 (15)	21.9 (7)
効果実感：自分でやるより効果がある／自分では出来ない部位	3.6 (9)	5.2 (7)	1.2 (1)	3.1 (1)
効果実感：効果が長持ちする	3.2 (8)	1.5 (2)	4.7 (4)	6.3 (2)
効果実感：手入れが楽になった	1.2 (3)	0.7 (1)	2.3 (2)	—
効果実感：継続することで効果が期待できる	1.2 (3)	1.5 (2)	1.2 (1)	—
技術・施術・カウンセリング・計	22.9 (58)	18.5 (25)	29.1 (25)	25.0 (8)
丁寧な施術	8.7 (22)	10.4 (14)	5.8 (5)	9.4 (3)
手際が良い／短時間で終了する	5.1 (13)	4.4 (6)	8.1 (7)	—
カウンセリングや説明が丁寧	3.6 (9)	3.0 (4)	5.8 (5)	—
技術が確か／上手	2.8 (7)	—	4.7 (4)	9.4 (3)
痛みがない／少ない	2.8 (7)	0.7 (1)	5.8 (5)	3.1 (1)
悩みにあったプラン・施術の提案	1.2 (3)	1.5 (2)	1.2 (1)	—
施術途中の声かけが良い	1.2 (3)	1.5 (2)	1.2 (1)	—
普段のケアに関するアドバイス	0.8 (2)	—	1.2 (1)	3.1 (1)
要望どおりにしてくれる	0.8 (2)	—	—	6.3 (2)
接客・サービス・計	23.3 (59)	22.2 (30)	24.4 (21)	25.0 (8)
接客態度がよい・対応が丁寧	17.0 (43)	15.6 (21)	18.6 (16)	18.8 (6)
勧誘がない・しつこくない	6.3 (16)	3.7 (5)	9.3 (8)	9.4 (3)
喋り過ぎない・適度なコミュニケーション	1.2 (3)	2.2 (3)	—	—
1人の担当者で接客・施術	0.8 (2)	1.5 (2)	—	—
サービスが良い	0.4 (1)	0.7 (1)	—	—
心理的満足感・計	7.5 (19)	7.4 (10)	9.3 (8)	3.1 (1)
信頼感・安心感がある	2.8 (7)	2.2 (3)	4.7 (4)	—
(漠然と) 良い・満足	2.8 (7)	3.7 (5)	2.3 (2)	—
付き合いが長い／行き付けだから	0.8 (2)	0.7 (1)	—	3.1 (1)
雰囲気が良い	0.8 (2)	0.7 (1)	1.2 (1)	—
リラックスできる／居心地が良い	0.4 (1)	—	1.2 (1)	—
料金・設備・システム・計	27.7 (70)	30.4 (41)	29.1 (25)	12.5 (4)
料金がリーズナブル・妥当	11.9 (30)	14.8 (20)	10.5 (9)	3.1 (1)
回数無制限／定額／コースが残っている	5.5 (14)	5.9 (8)	7.0 (6)	—
サロンや備品が清潔である	4.0 (10)	1.5 (2)	7.0 (6)	6.3 (2)
予約が取りやすい・ネット予約できる	3.6 (9)	3.0 (4)	5.8 (5)	—
立地が良い／自宅に近い	3.2 (8)	5.2 (7)	1.2 (1)	—
元々脱毛したかった／全身脱毛したい	1.6 (4)	2.2 (3)	—	3.1 (1)
待ち時間が少ない	0.4 (1)	0.7 (1)	—	—
クーポンが利用できる	0.4 (1)	0.7 (1)	—	—
その他	—	—	—	—

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q02_脱毛_FA

A MOTサイクル«レポート»①

●【MOTレポート】«脱毛»「また利用したい」

気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況 トップ3

※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ サロンを知る

■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	
1 ネットの情報 / 口コミ	5	12
2 知人の紹介	3	
3 (漠然と) 良い・満足	2	

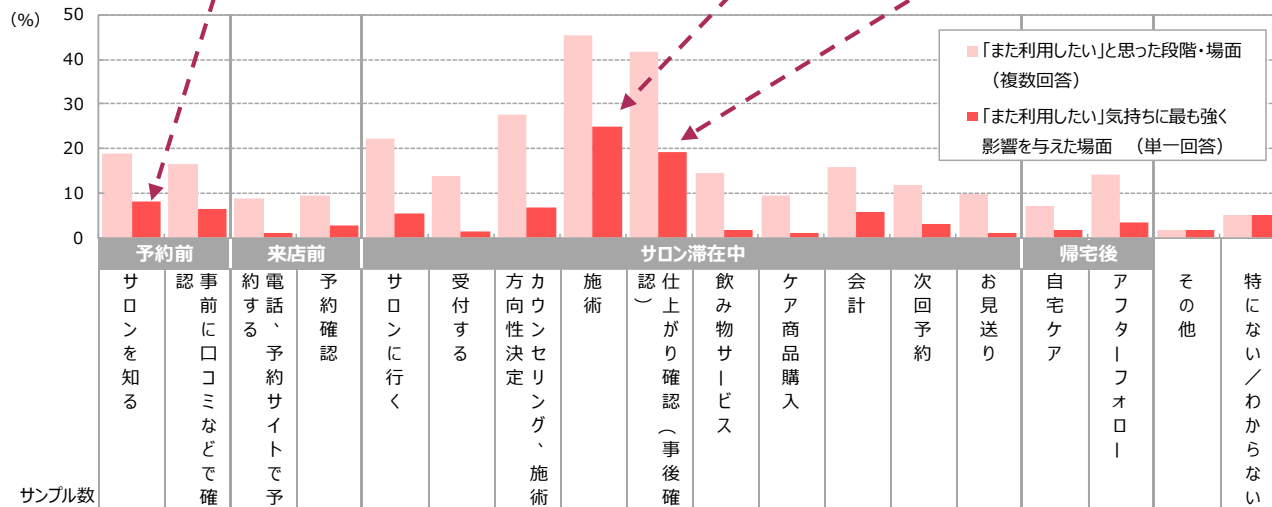
■ 施術

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	
1 施術の丁寧さ	21	72
2 施術中の施術箇所や効果の説明・声かけ	16	
3 手際が良い・短時間で終わる	14	

■ 仕上がり確認 (事後確認)

■ 仕上がり確認 (事後確認)		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	
1 効果を実感できた・効果があった	17	52
2 肌がキレイ・毛穴が目立たない	8	
3 毛が薄くなった・生えなくなった	6	

■ 【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)



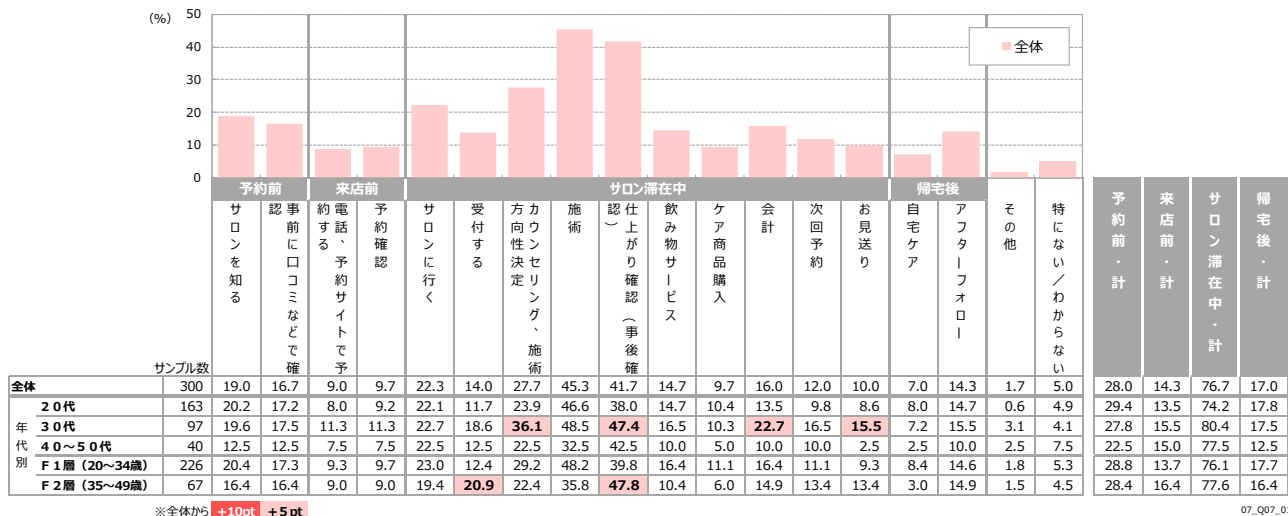
全体	サンプル数	「また利用したい」と思った段階・場面 (複数回答)															予 約 前 ・ 計	来 店 前 ・ 計	サ ロ ン 滞 在 中 ・ 計	帰 宅 後 ・ 計			
		サ ロ ン を 知 る	認 事 前 に 口 コ ミ な ど で 確	約 電 話 、 予 約 サ イ ト で 予	約 確 認	サ ロ ン に 行 く	受 付 す る	方 向 性 決 定	カ ウ ン セ リ ン グ 、 施 術	施 術	認 仕 上 が り 確 認 (事 後 確	飲 み 物 サ ー ビ ス	ケ ア 商 品 購 入	会 計	次 回 予 約	お 見 送 り					自 宅 ケ ア	ア フ タ ー フ ォ ロ ー	そ の 他
■ 「また利用したい」と思った段階・場面 (複数回答)	300	19.0	16.7	9.0	9.7	22.3	14.0	27.7	45.3	41.7	14.7	9.7	16.0	12.0	10.0	7.0	14.3	1.7	5.0	28.0	14.3	76.7	17.0
■ 「また利用したい」気持ちに最も強く影響を与えた場面 (単一回答)	300	8.3	6.3	1.0	2.7	5.3	1.3	6.7	25.0	19.3	1.7	1.0	5.7	3.0	1.0	1.7	3.3	1.7	5.0	14.7	3.7	70.0	5.0

※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

07_Q07_00

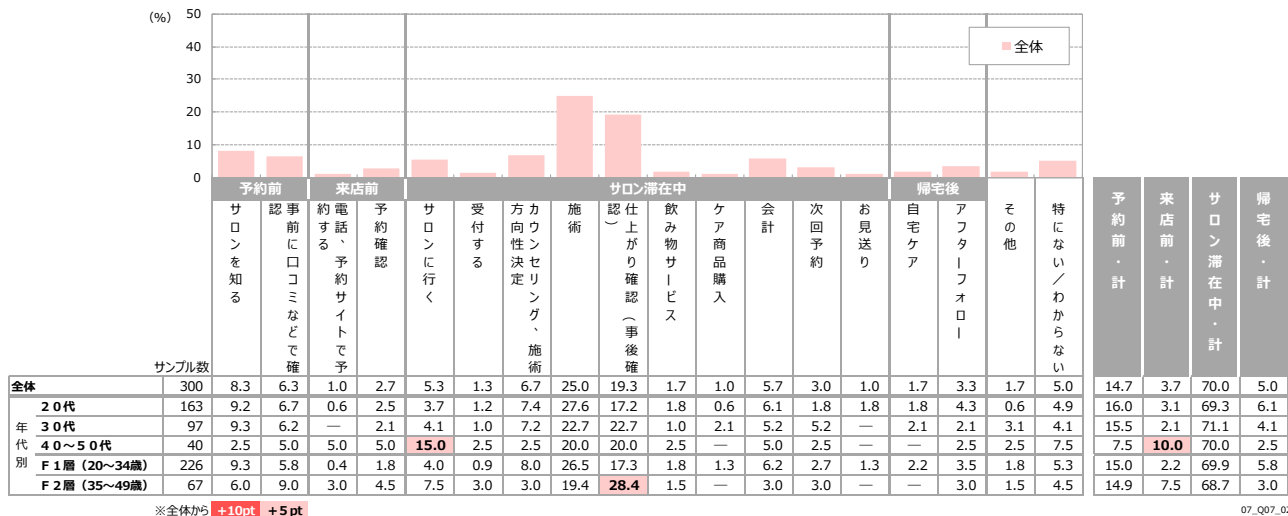
A MOTサイクル«レポート»②

■ [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）



07_Q07_01

■ [脱毛] 「また利用したい」気持ちに最も強く影響を与えた場面（単一回答）（レポート意向者／単一回答）



07_Q07_02

「また利用したい」気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況（自由回答）

●【MOTレポート】「脱毛」→「また利用したい」

気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況（自由回答）

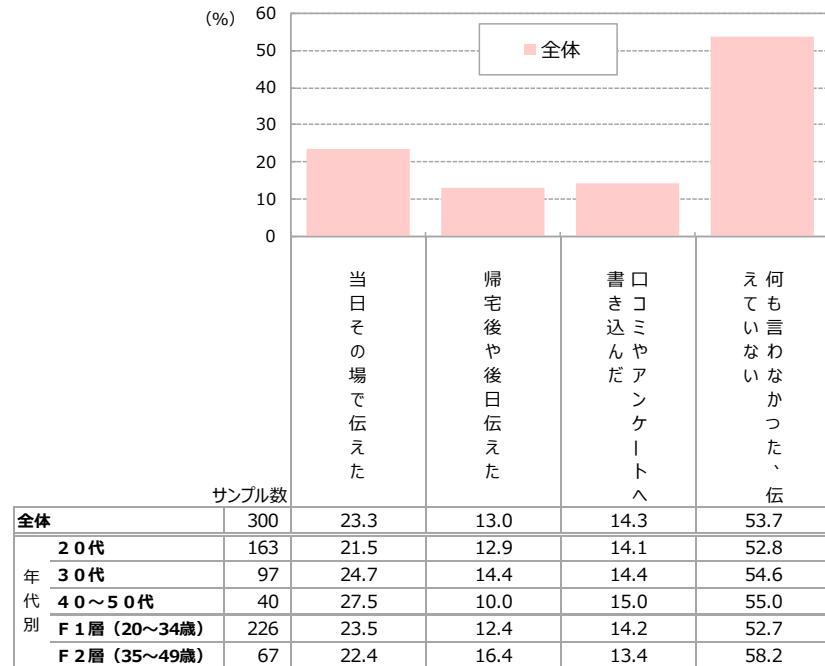
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	12
1	ネットの情報／口コミ	5
2	知人の紹介	3
3	（漠然と）良い・満足	2
4	立地が良い／自宅から近い	1
4	料金プランが良い・定額	1
4	予約が取りやすい	1
	その他	1
■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	72
1	施術の丁寧さ	21
2	施術中の施術個所や効果の説明・声かけ	16
3	手際が良い・短時間で終わる	14
4	接客・対応の丁寧さ	5
4	効果を実感できた・効果があった	5
4	痛みがない・少ない／ダメージがなかった	5
7	適度な会話・コミュニケーション	3
7	安心感がある	3
9	技術が確か・上手い	2
9	コース・施術のわかりやすい・納得できる説明	2
9	専門的な知識・アドバイス・アフターケアの提案	2
9	期待通りの施術・仕上が	2
9	仕上がりが良い	2
14	設備・個室が良い	1
14	肌がキレイ・毛穴が目立たない	1
14	毛が薄くなった・生えなくなった	1
14	手入れが楽になった	1
14	（漠然と）良い・満足	1
14	施術が気持ちいい／すっきりした	1
14	リラックスできた	1
	その他	2

■ 仕上がり確認（事後確認）		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	52
1	効果を実感できた・効果があった	17
2	肌がキレイ・毛穴が目立たない	8
3	毛が薄くなった・生えなくなった	6
4	期待通りの施術・仕上が	4
5	施術中の施術個所や効果の説明・声かけ	3
5	継続することで効果が期待できる	3
5	仕上がり確認	3
8	手入れが楽になった	2
8	自分でやるより効果がある	2
10	接客・対応の丁寧さ	1
10	痛みがない・少ない／ダメージがなかった	1
10	施術の丁寧さ	1
10	技術が確か・上手い	1
10	手際が良い・短時間で終わる	1
10	コース・施術のわかりやすい・納得できる説明	1
10	専門的な知識・アドバイス・アフターケアの提案	1
10	施術が気持ちいい／すっきりした	1

A 「また利用したい」と思った出来事・理由を伝えた手段

■ 【脱毛】 「また利用したい」と思った出来事・理由をお店やスタッフに伝えた手段（リピート意向者／複数回答）



※全体から **+10pt** **+5 pt**

07_Q09



脱毛

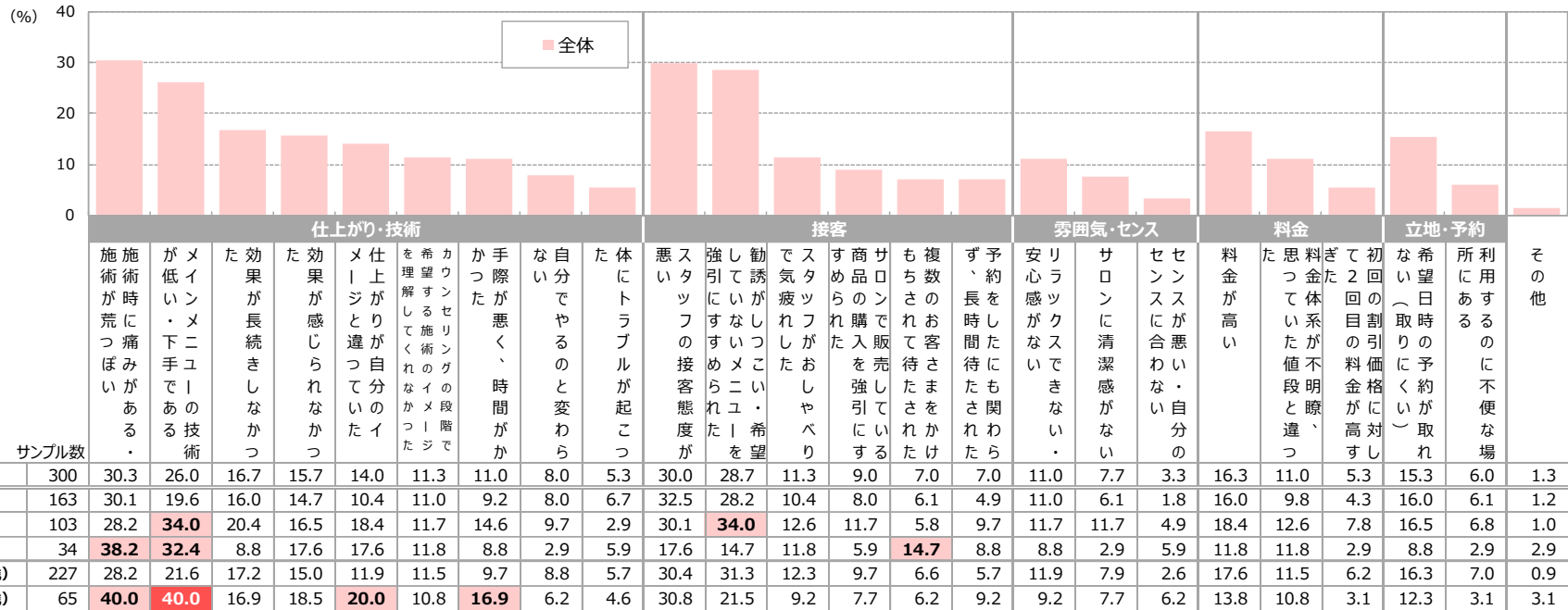
スイッチ（サロンを変えたい）

理由 MOTサイクル



「サロンを変えたい（変えた）」と思った理由

■ 【脱毛】 「お店を変えたい（変えた）」と思った理由（スイッチ意向者／複数回答）



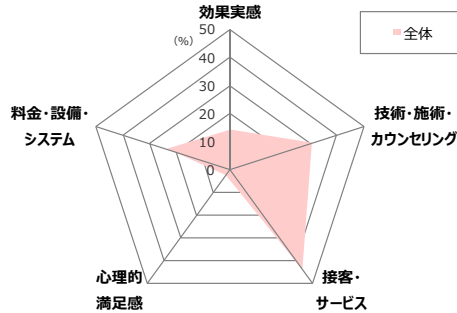
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

07_Q10



「サロンを変えたい (変えた)」 と思ったいやな出来事・理由

●【MOTスイッチ】◀脱毛▶「お店を変えたい (変えた)」と思ったいやな出来事・理由 FAカウント カテゴリー別集計



●【MOTスイッチ】◀脱毛▶「お店を変えたい (変えた)」と思ったいやな出来事・理由 カウント詳細

単位は% (有効カウントFA数に対する比率)、() 数字はカウント数、カウントは複数回答扱い

	全体	年代別		
		20代	30代	40~50代
調査数	300	163	103	34
有効カウントFA数	255	136	89	30
効果実感・計	14.1 (36)	16.2 (22)	13.5 (12)	6.7 (2)
効果実感: 効果が感じられない	12.2 (31)	13.2 (18)	13.5 (12)	3.3 (1)
効果実感: 仕上がりが良くない/ムラがある	2.0 (5)	2.2 (3)	1.1 (1)	3.3 (1)
効果実感: 化粧品や施術が合わない	0.4 (1)	0.7 (1)	—	—
技術・施術・カウンセリング・計	30.6 (78)	28.7 (39)	33.7 (30)	30.0 (9)
施術時に痛みがある/強すぎる	12.5 (32)	11.0 (15)	12.4 (11)	20.0 (6)
施術が雑/荒っぽい	7.5 (19)	8.1 (11)	6.7 (6)	6.7 (2)
技術が低い/下手	3.9 (10)	1.5 (2)	6.7 (6)	6.7 (2)
肌荒れ・傷・体調不良などのトラブル	2.0 (5)	2.9 (4)	1.1 (1)	—
スタッフによって技術に差がある	2.0 (5)	2.2 (3)	2.2 (2)	—
カウンセリングが不十分/要望が伝わらない	2.0 (5)	2.2 (3)	1.1 (1)	3.3 (1)
知識が乏しい/説明不足・説明が分かりにくい	2.0 (5)	1.5 (2)	3.4 (3)	—
手際が悪い/施術時間が長い	2.0 (5)	2.2 (3)	1.1 (1)	3.3 (1)
複数で施術された	1.2 (3)	1.5 (2)	1.1 (1)	—
接客・サービス・計	43.9 (112)	44.9 (61)	42.7 (38)	43.3 (13)
勧誘・セールスがつこい	22.0 (56)	21.3 (29)	23.6 (21)	20.0 (6)
スタッフの接客態度・対応が悪い/嘘をつく	12.5 (32)	13.2 (18)	11.2 (10)	13.3 (4)
なれなれしい/しゃべりすぎ	3.5 (9)	2.9 (4)	4.5 (4)	3.3 (1)
欠点の指摘/高圧的 (上から目線)	2.7 (7)	2.2 (3)	3.4 (3)	3.3 (1)
無理やりの契約/商品購入させられた	2.0 (5)	3.7 (5)	—	—
勧誘を断ると態度が豹変/施術の手抜き	2.0 (5)	2.2 (3)	2.2 (2)	—
店が騒がしい・スタッフ同士の私語	1.6 (4)	2.2 (3)	1.1 (1)	—
スタッフの身なりが悪い・キレイではない・不潔	1.2 (3)	0.7 (1)	2.2 (2)	—
施術者が複数かけもち/担当が固定ではない	1.2 (3)	0.7 (1)	1.1 (1)	3.3 (1)
スタッフによって言っていることが異なる	0.8 (2)	0.7 (1)	1.1 (1)	—
長時間の勧誘/帰してくれない	0.4 (1)	0.7 (1)	—	—
心理的満足感・計	2.4 (6)	2.2 (3)	1.1 (1)	6.7 (2)
不愉快だった/嫌な気分になった	1.2 (3)	1.5 (2)	—	3.3 (1)
面倒くさい/疲れた	0.8 (2)	0.7 (1)	1.1 (1)	—
不自信/信頼できない	0.4 (1)	—	—	3.3 (1)
料金・設備・システム・計	23.5 (60)	23.5 (32)	27.0 (24)	13.3 (4)
予約が取りにくい/取れない	9.0 (23)	10.3 (14)	10.1 (9)	—
料金が高い	3.5 (9)	3.7 (5)	3.4 (3)	3.3 (1)
待ち時間が長い/時間がかかる	2.4 (6)	2.2 (3)	1.1 (1)	6.7 (2)
サロンや備品の清潔感がない/店が汚い	2.4 (6)	1.5 (2)	4.5 (4)	—
予約・回数のトラブル	2.0 (5)	2.2 (3)	2.2 (2)	—
話が違う/説明不足による行き違い	2.0 (5)	2.9 (4)	1.1 (1)	—
個室が無い/設備に問題がある/寒い	2.0 (5)	2.2 (3)	2.2 (2)	—
料金が不透明/料金体系に不満	1.6 (4)	0.7 (1)	2.2 (2)	3.3 (1)
少しの遅刻も許されない	1.2 (3)	0.7 (1)	1.1 (1)	3.3 (1)
経営状況の悪化/急に閉店した	0.8 (2)	0.7 (1)	1.1 (1)	—
その他	2.4 (6)	2.9 (4)	—	6.7 (2)

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q11_脱毛S_FA

A MOTサイクル«スイッチ (サロンを変えたい) »①

●【MOTスイッチ】«脱毛»「お店を変えたい (変えた)」
気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況 トップ3

※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	11
1	ネット・TV・知人からの情報	7
2	勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束	1
2	効果がない・感じられない	1
2	不愉快だった／嫌な気分になった	1

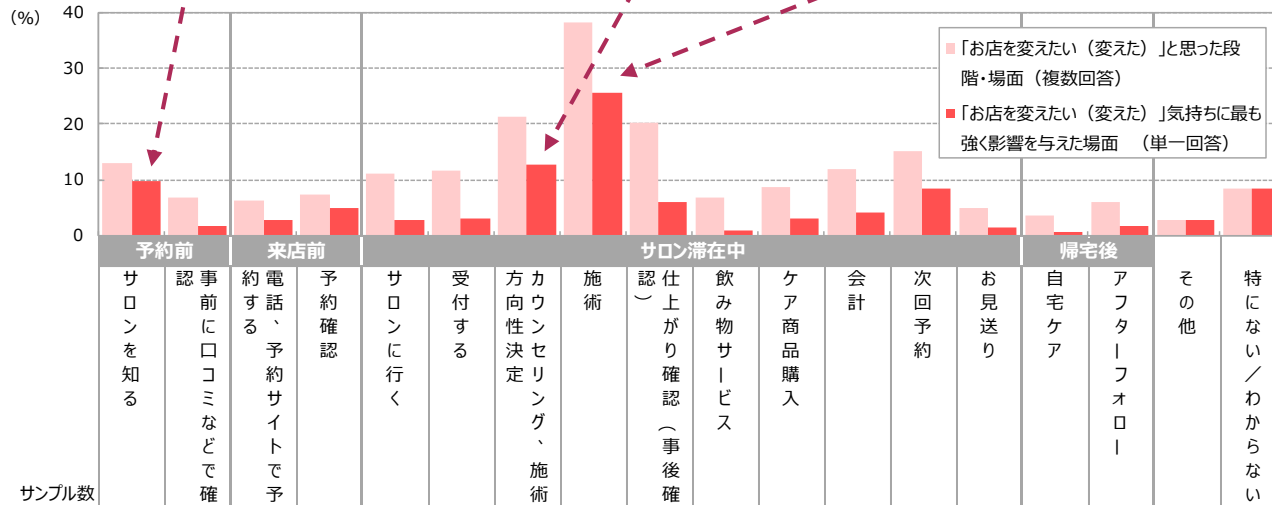
■ カウンセリング、施術方向性決定

■ カウンセリング、施術方向性決定		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	34
1	勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束	12
2	接客態度が悪い	6
3	喋りすぎる／会話が一方的	2
3	欠点の指摘、高圧的 (上から目線)	2
3	予約内容や広告と異なる施術・サービス	2
3	カウンセリング・事前説明がわかりにくい	2
3	仕上がりが良くない	2
3	料金が不透明／料金体系に不満	2

■ 施術

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	73
1	施術による痛み・肌荒れなどトラブル	20
2	施術が荒い・雑	17
3	接客態度が悪い	10

■ 【脱毛】 「お店を変えたい (変えた)」と思った段階・場面 (スイッチ意向者／複数回答・単一回答)



サンプル数

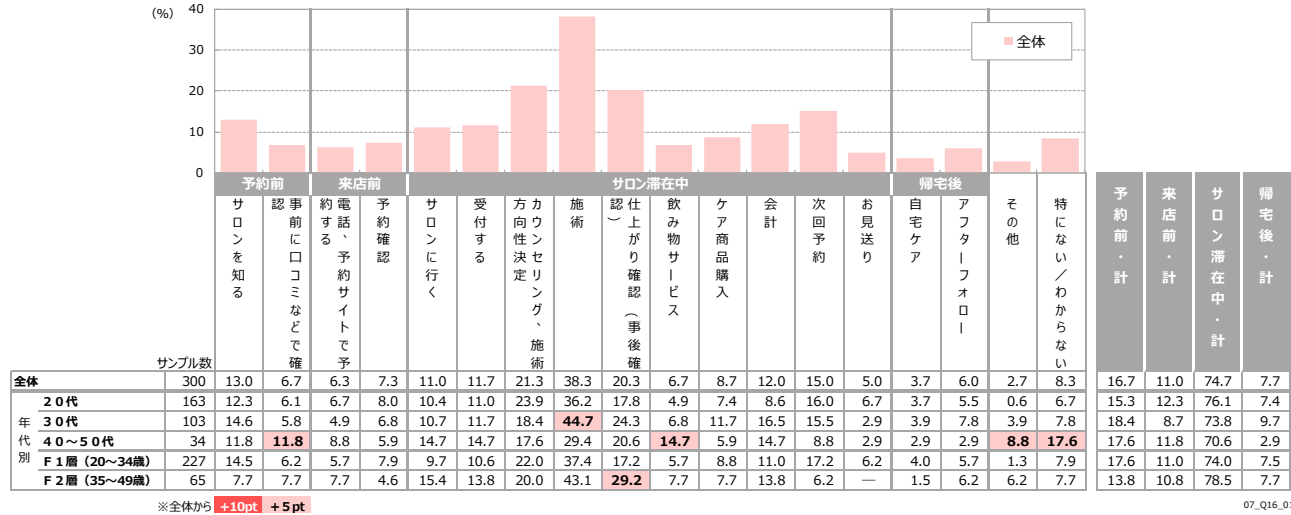
	件数	場面 (スイッチ意向者)																予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計		
		サロンを知る	事前に口コミなどで確認	電話・予約サイトで予約確認	サロンに行く	受付する	方向性決定	カウンセリング、施術	施術	仕上がり確認 (事後確認)	飲み物サービス	ケア商品購入	会計	次回予約	お見送り	帰宅後	その他					特になし／わからない	
全体	300	13.0	6.7	6.3	7.3	11.0	11.7	21.3	38.3	20.3	6.7	8.7	12.0	15.0	5.0	3.7	6.0	2.7	8.3	16.7	11.0	74.7	7.7
	300	9.7	1.7	2.7	5.0	2.7	3.0	12.7	25.7	6.0	1.0	3.0	4.0	8.3	1.3	0.7	1.7	2.7	8.3	11.3	7.7	67.7	2.3

※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

07_Q16_00

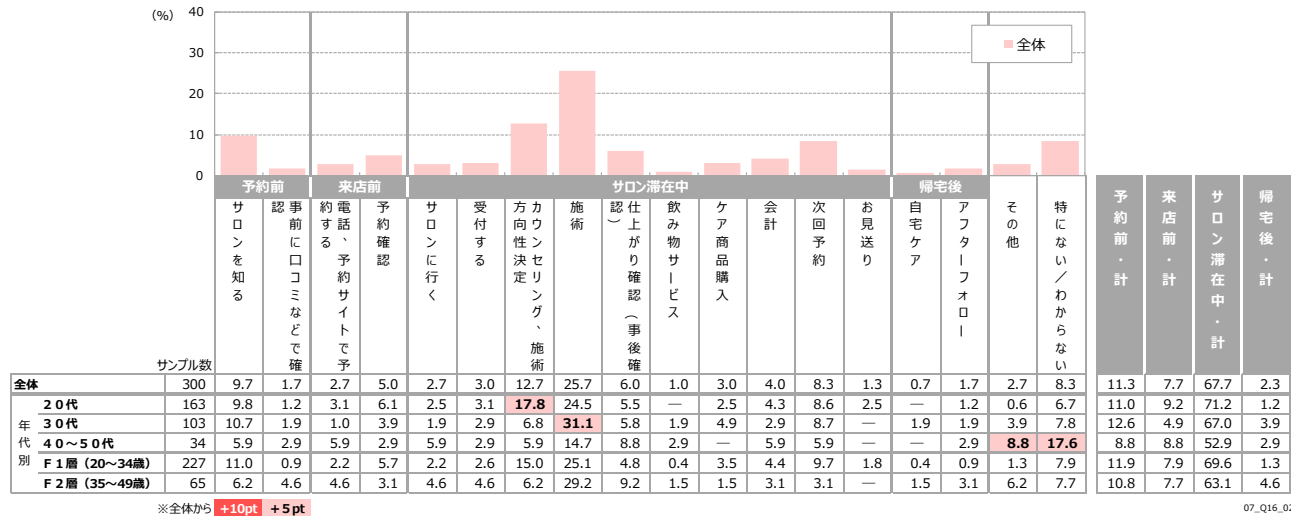
A MOTサイクル«スイッチ (サロンを変えたい) »②

■ 【脱毛】 「お店を変えたい (変えた) 」と思った段階・場面 (複数回答) (スイッチ意向者/複数回答)



07_Q16_01

■ 【脱毛】 「お店を変えたい (変えた) 」気持ちに最も強く影響を与えた場面 (単一回答) (スイッチ意向者/単一回答)



07_Q16_02

「サロンを変えたい（変えた）」気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況（自由回答）

●【MOTスイッチ】<脱毛>「お店を変えたい（変えた）」 気持ちに最も強く影響を与えた場面 具体的な状況（自由回答）

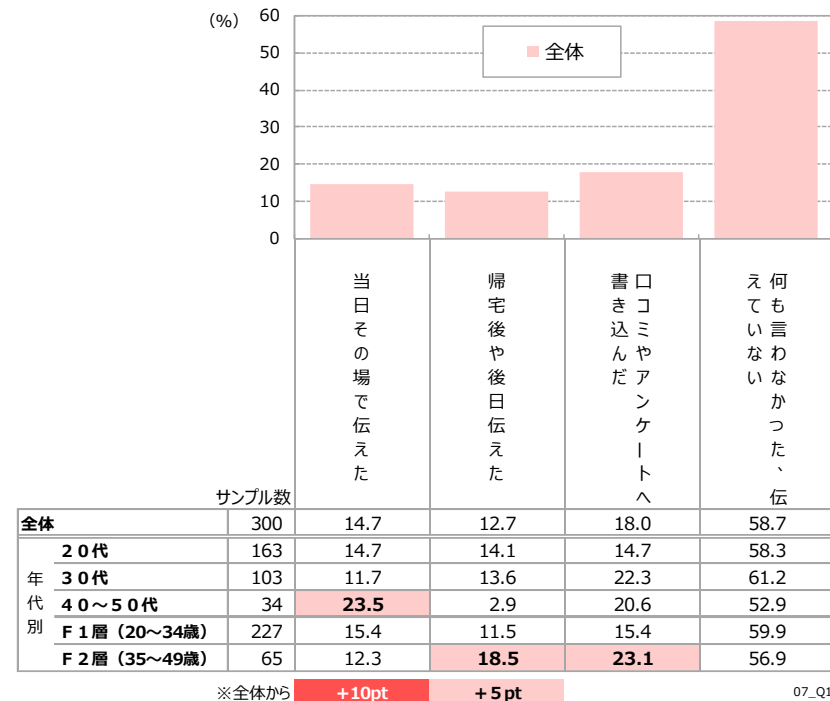
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ サロンを知る		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	11
1	ネット・TV・知人からの情報	7
2	勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束	1
2	効果がない・感じられない	1
2	不愉快だった／嫌な気分になった	1
	その他	1

■ カウンセリング、施術方向性決定		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	34
1	勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束	12
2	接客態度が悪い	6
3	喋りすぎる／会話が一方的	2
3	欠点の指摘、高圧的（上から目線）	2
3	予約内容や広告と異なる施術・サービス	2
3	カウンセリング・事前説明がわかりにくい	2
3	仕上がりが良い	2
3	料金が不透明／料金体系に不満	2
9	自己処理が面倒・そり残して施術を受けられない	1
9	プライバシーへの配慮がない	1
9	遅刻すると施術してもらえない	1
	その他	3

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	73
1	施術による痛み・肌荒れなどトラブル	20
2	施術が荒い・雑	17
3	接客態度が悪い	10
4	勧誘がしつこい・強引・長時間の拘束	8
5	時間がかかる・待たされる	5
5	カウンセリング・事前説明がわかりにくい	5
7	喋りすぎる／会話が一方的	4
7	自己処理が面倒・そり残して施術を受けられない	4
9	欠点の指摘、高圧的（上から目線）	3
9	仕上がりが良い	3
11	スタッフの技量・施術内容にムラがある	2
11	施術が下手・技術が低い	2
11	予約内容や広告と異なる施術・サービス	2
11	料金が不透明／料金体系に不満	2
11	要望どおりにしてくれない	2
11	不愉快だった／嫌な気分になった	2
11	施術や薬剤が肌に合わなかった	2
18	効果がない・感じられない	1
18	店内が寒い	1
	その他	2

■ 【脱毛】 「お店を変えたり変えようとした」いやな出来事・理由をお店やスタッフに伝えた手段（スイッチ意向者／複数回答）



※全体から +10pt +5 pt

07_Q18



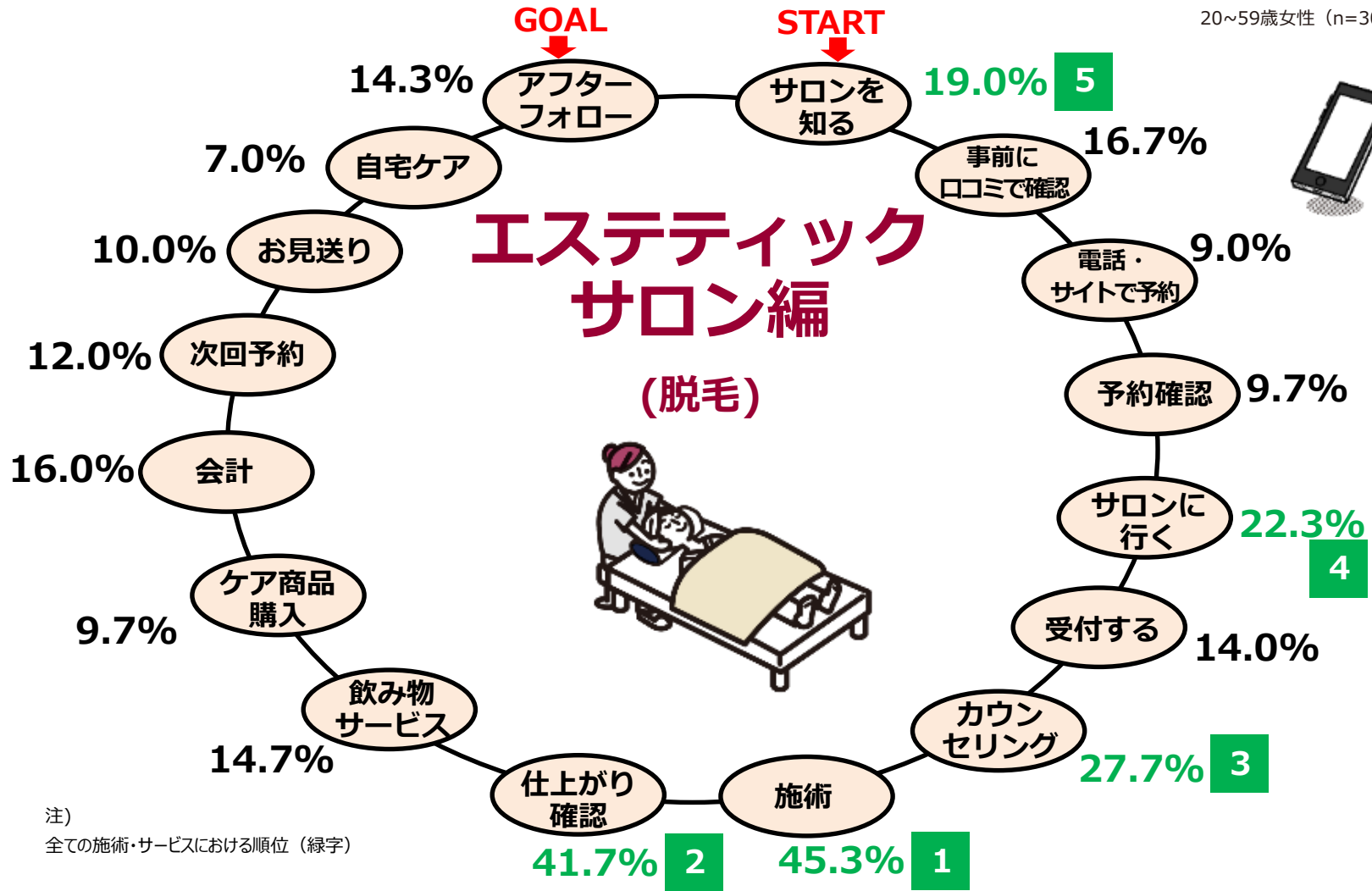
【サマリ】

脱毛

MOTサイクル
(リピート/スイッチ)

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」(2019/2月)

20~59歳女性 (n=300) ※複数回答

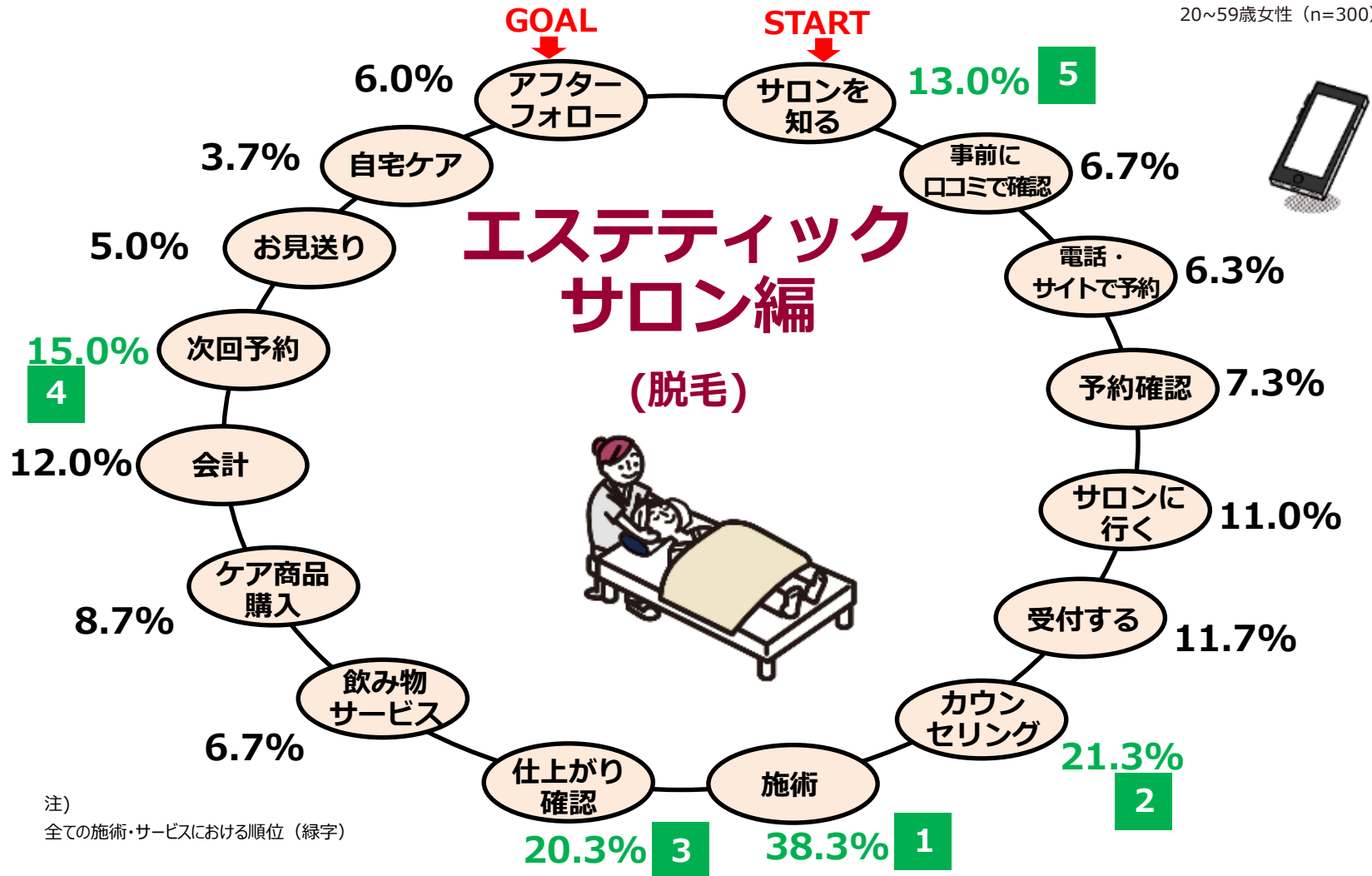


注)
全ての施術・サービスにおける順位 (緑字)

A MOTサイクル “スイッチ”の瞬間（サロンを変えたい）

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」(2019/2月)

20~59歳女性 (n=300) ※複数回答



注) 全ての施術・サービスにおける順位 (緑字)