

ホットペッパービューティーアカデミー 「メンズ顧客満足（MOT※1）調査」結果発表＜美容室編＞

～メンズのお客さま、美容サロンでの 「リピート」の決め手は？～

株式会社リクルートライフスタイル（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：浅野 健）の美容に関する調査研究機関「ホットペッパービューティーアカデミー」(<https://hba.beauty.hotpepper.jp/>)は、20～59歳男性のうち美容室の「リピート意向者」300名、「スイッチ（サロンを変えたい）」意向者300名を対象に美容室の顧客満足調査結果をまとめましたので、ご報告いたします。

「メンズ顧客満足（MOT※1）調査」＜美容室編＞

■ メンズのお客さまがサロンのリピート（また来たいと思う）を決めるポイント、1位は「仕上がり確認」、2位は「施術」、3位は「サロンを知る（事前に調べる）」。

■ 女性と比較すると、男性は「サロンを知る（事前に調べる）」、「サロンに行く（立地や雰囲気など）」が上位にランクイン。

※1MOT（Moment Of Truth）とは？

お客さまが企業に対する印象を決める決定的瞬間のこと。直観的に15秒で決まると言われており、スタッフと接するあらゆるポイントに存在します。

男性がリピートを決めるポイント

Q.美容室を「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）20～59歳男性（n=300）

順位	リピートのポイント	%
1位	仕上がり確認	40.7%
2位	施術	31.7%
3位	サロンを知る (事前に調べる)	24.7%
4位	カウンセリング	23.7%
5位	シャンプー	22.7%
5位	サロンに行く (立地や雰囲気など)	22.7%

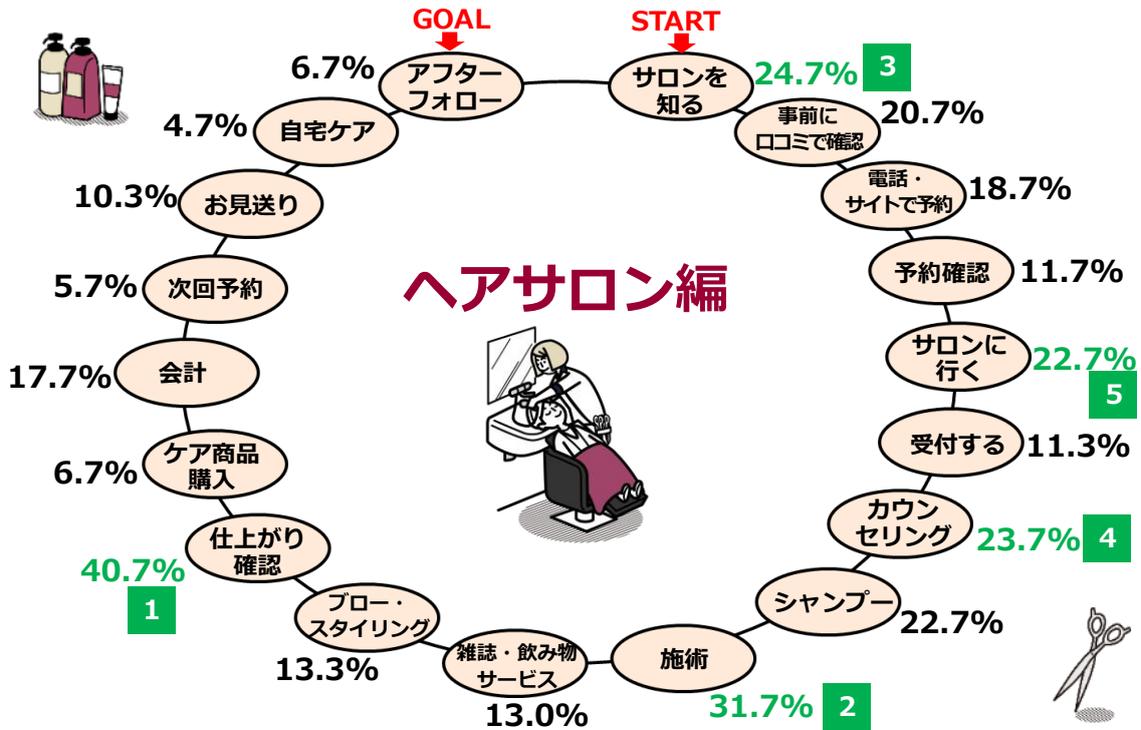
女性がリピートを決めるポイント

Q.美容室を「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）20～59歳女性（n=300）※2019年1月調査

順位	リピートのポイント	%
1位	仕上がり確認	50.3%
2位	施術	45.0%
3位	カウンセリング	32.0%
4位	ブロー・スタイリング	27.7%
5位	シャンプー	24.3%

【本件に関するお問い合わせ先】 株式会社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
<https://hba.beauty.hotpepper.jp/support/>

MOTサイクル（サロンのリピートを決める決定的瞬間）



20~59歳男性 (n=300) ※複数回答

研究員よりコメント

メンズのお客さまのサロンのリピートは、「施術」に関わるポイント以外に、「施術以外」の接客・サービスに関わるポイントも重要な要素になっていることが分かります。施術以外では、女性同様、「カウンセリング」に対するポイントも高いですがそれよりも上位に「サロンを知る」（＝サロンを事前に調べる）がランクインしたのは特徴的です。また、入店前の情報として「サロンに行く」（雰囲気や立地）もリピートに重要な要素となっています。

お客さまの声からは「そもそも自分が入っていい美容室なのか？」などの不安の声や「WEBサイトは必ずチェックして、男性のスタイルがちゃんと入っているか、口コミも確認している」など慎重な姿勢が垣間見えます。このため、WEBサイトでどんな雰囲気のサロンなのか、そこに自分が入っても違和感がないのか、などのサロンでどんなことができるのかをイメージできるような情報を提供することは、女性以上に重要です。

（「ホットペッパービューティーアカデミー」研究員 田中 公子）

アンケート概要

- 調査方法：インターネット調査
- 対象者条件：全国20~59歳男性
- <調査対象> 美容室のリピート意向者300人・スイッチ意向者300人 のべ600人
- <調査期間> 2019年10月31日（木）～2019年11月14日（木）
- 「メンズ顧客満足（MOT）調査」詳細はこちら→ (<http://hba.beauty.hotpepper.jp/search/cs/20068/>)
- ※「美容室編」のほか、「ネイルサロン編」「エステサロン編（フェイシャル）」「エステサロン編（痩身）」「エステサロン編（脱毛）」「リラクゼーションサロン編」「アイビューティーサロン編」もごさいます。
- ※女性の顧客満足度調査 (<https://hba.beauty.hotpepper.jp/search/trade/hair/18424/>) もご参照ください。

「ホットペッパービューティーアカデミー」とは



美容に関する調査研究機関。「学ぶ、つながる、発信する 美容の未来を創る場所」をビジョンに2014年に開校。美容サロンのマネジメントやマーケティングを学ぶ「経営セミナー」、美容センスを始めとした「調査研究」、訪問美容などの「未来会議」を柱に無料で美容業界へ情報発信。美容業界の成長に寄与する場の提供を目指している。

<https://hba.beauty.hotpepper.jp/>