



メンズ顧客満足調査 (MOT) 図表集 (理容室編)

2019年12月18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	✓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、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	➤ 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	➤ 理容室のリピート意向者300 s・スイッチ意向者300 s のべ600s ・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…「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><tr><td></td><td>20代</td><td>30代</td><td>40代</td><td>50代</td><td>M1層 (20～34歳)</td><td>M2層 (35～49歳)</td><td>TOTAL</td></tr><tr><td>リピート意向者</td><td>27</td><td>51</td><td>79</td><td>143</td><td>51</td><td>106</td><td>300</td></tr><tr><td>スイッチ意向者</td><td>24</td><td>66</td><td>102</td><td>108</td><td>53</td><td>139</td><td>300</td></tr></table>		20代	30代	40代	50代	M1層 (20～34歳)	M2層 (35～49歳)	TOTAL	リピート意向者	27	51	79	143	51	106	300	スイッチ意向者	24	66	102	108	53	139	300
	20代	30代	40代	50代	M1層 (20～34歳)	M2層 (35～49歳)	TOTAL																		
リピート意向者	27	51	79	143	51	106	300																		
スイッチ意向者	24	66	102	108	53	139	300																		
実査期間	➤ 2019年10月31日（木）～2019年11月6日（水）																								
調査実施機関	➤ 株式会社アンド・ディ																								

A 回答者プロフィール 1

■ [理容室] 年齢（全体／実数回答）

		M1層			M2層			50~ 54歳	55~ 59歳	M1層	M2層	平均 年齢 (歳)
		20~ 24歳	25~ 29歳	30~ 34歳	35~ 39歳	40~ 44歳	45~ 49歳					
●凡例												
リピート意向者	(n= 300)	4.7%	4.3	8.0	9.0	11.0	15.3	24.0	23.7	17.0	35.3	46.0
スイッチ意向者	(n= 300)	3.7	4.3	9.7	12.3	15.7	18.3	16.7	19.3	17.7	46.3	44.5

02_F02

■ [理容室] 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)	有職・計
●凡例									
リピート意向者	(n= 300)	12.3%	36.7	4.0	12.0	20.0	9.3	5.7	89.0
スイッチ意向者	(n= 300)	12.0	41.3	4.7	10.7	15.3	6.0	10.0	90.7

02_F03

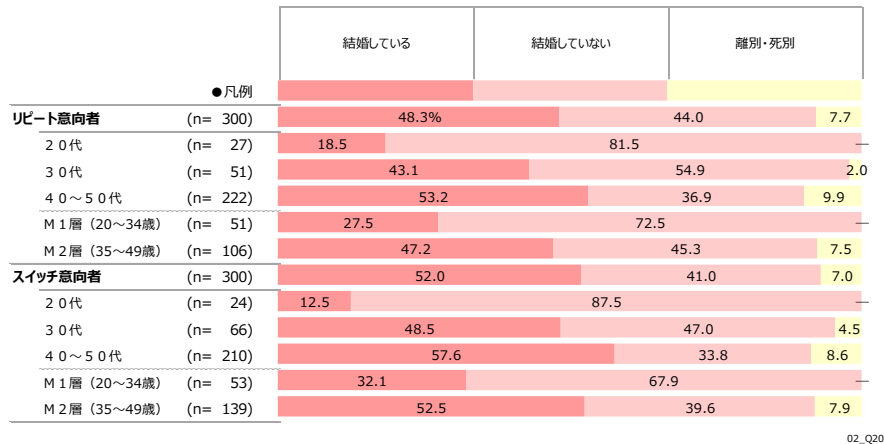
■ [理容室] 職業（全体／単一回答）

		有職・計						学生	その他	現在仕事 には就いて いない	有職・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											
リピート意向者	(n= 300)	63.7%	3.3	2.0	4.0	13.0	3.0	2.3	8.7		89.0
スイッチ意向者	(n= 300)	65.0	4.7	2.7	5.7	7.7	5.0	2.7	6.0		90.7

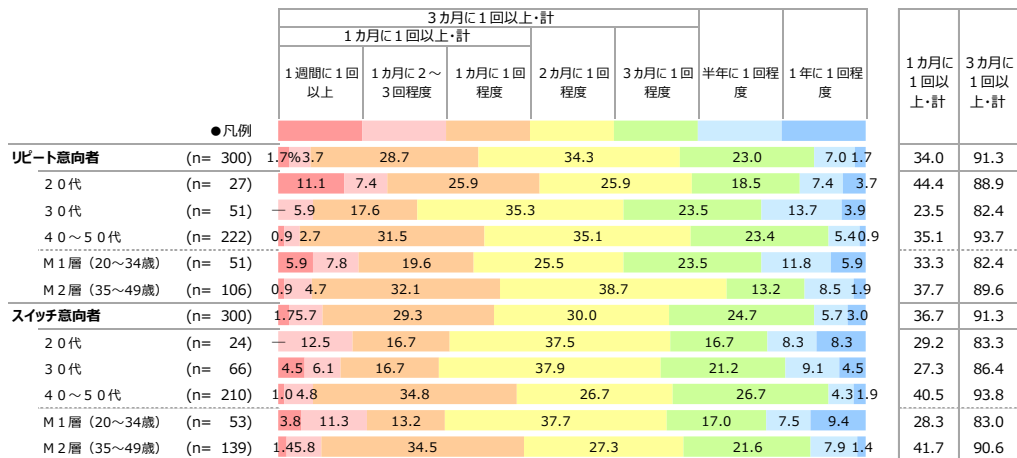
02_SC2

A 回答者プロフィール2

■【理容室】未既婚（全体／単一回答）



■【理容室】サロンの利用頻度（全体／単一回答）



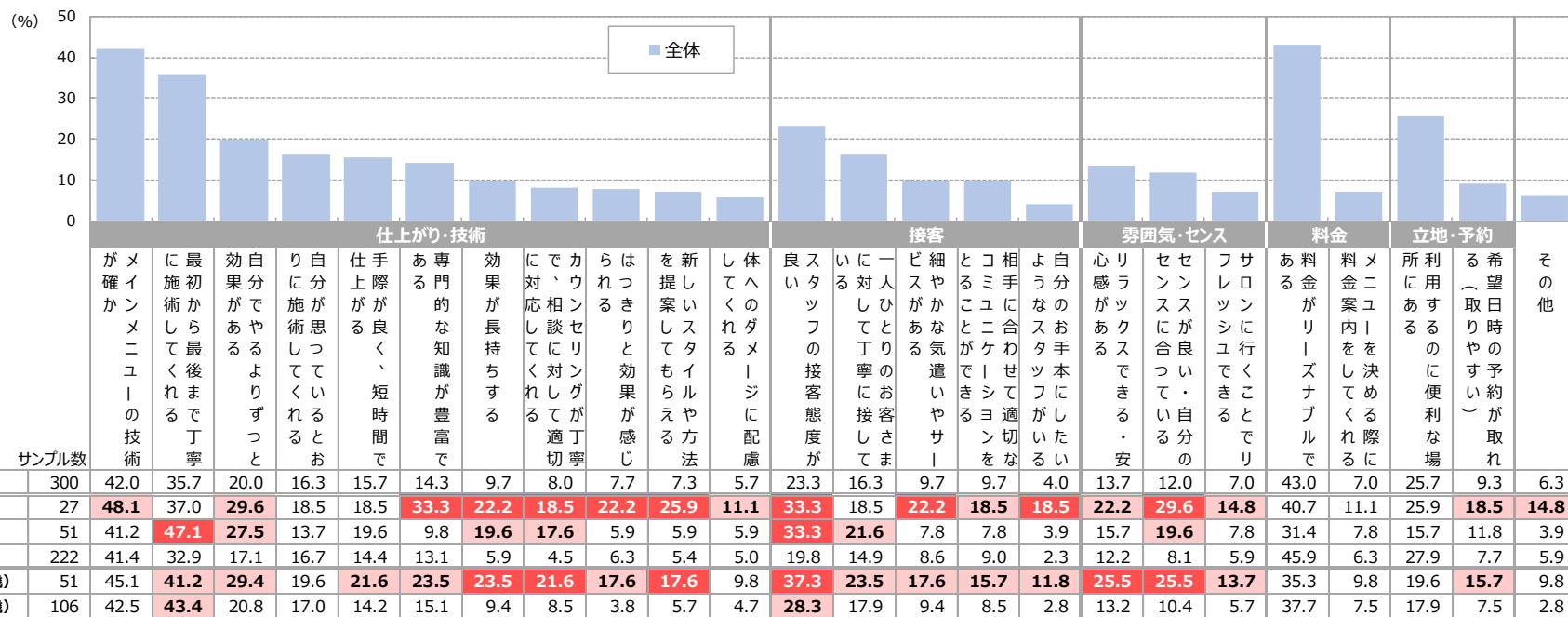


理容室 リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った理由

■【理容室】「また利用したい」と思った理由（リピート意向者／複数回答）



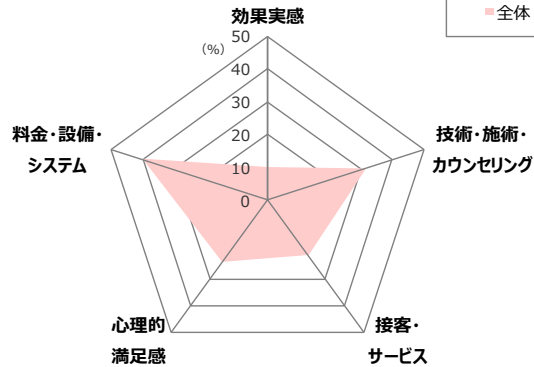
サンプル数	全体	20代	30代	40~50代	M1層 (20~34歳)	M2層 (35~49歳)
300	42.0	27	51	222	51	106
48.1	37.0	29.6	18.5	18.5	33.3	22.2
20.0	16.3	15.7	14.3	9.7	8.0	7.7
16.3	15.7	14.3	9.7	8.0	7.7	7.3
15.7	14.3	9.7	8.0	7.7	7.3	5.7
14.3	9.7	8.0	7.7	7.3	5.7	23.3
9.7	8.0	7.7	7.3	5.7	23.3	16.3
8.0	7.7	7.3	5.7	23.3	16.3	9.7
7.7	7.3	5.7	23.3	16.3	9.7	9.7
7.3	5.7	23.3	16.3	9.7	9.7	4.0
5.7	23.3	16.3	9.7	9.7	4.0	13.7
23.3	16.3	9.7	9.7	4.0	13.7	22.2
16.3	9.7	9.7	4.0	13.7	22.2	12.0
9.7	9.7	4.0	13.7	22.2	12.0	7.0
4.0	13.7	22.2	12.0	7.0	43.0	7.0
13.7	22.2	12.0	7.0	43.0	7.0	11.1
22.2	12.0	7.0	43.0	7.0	11.1	25.7
12.0	7.0	43.0	7.0	11.1	25.7	9.3
7.0	43.0	7.0	11.1	25.7	9.3	6.3

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

02_Q01

A 「また利用したい」と思った出来事・理由

●【MOTリポート】「理容室」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リポート】「理容室」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	27	51	222	
有効カウントFA数	252	21	47	184	
効果実感・計	9.9 (25)	23.8 (5)	14.9 (7)	7.1 (13)	
効果内容：イメージ通りの仕上がりになった	4.8 (12)	4.8 (1)	8.5 (4)	3.8 (7)	
効果内容：仕上がりがきれい/気に入った	4.8 (12)	19.0 (4)	4.3 (2)	3.3 (6)	
効果内容：手入れがしやすい	0.4 (1)	—	2.1 (1)	—	
技術・施術・カウンセリング・計	31.3 (79)	19.0 (4)	42.6 (20)	29.9 (55)	
技術が確か／上手	10.3 (26)	9.5 (2)	10.6 (5)	10.3 (19)	
手際が良い／短時間で仕上がる	9.1 (23)	4.8 (1)	6.4 (3)	10.3 (19)	
丁寧な施術	6.3 (16)	4.8 (1)	12.8 (6)	4.9 (9)	
顔剃りをしてくれる	2.4 (6)	—	6.4 (3)	1.6 (3)	
カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる	1.6 (4)	—	6.4 (3)	0.5 (1)	
悩みや髪質に応じた提案・施術/理解してくれている	0.8 (2)	—	—	1.1 (2)	
センスが良い／似合うスタイルにしてくれる	0.8 (2)	—	—	1.1 (2)	
接客・サービス・計	21.0 (53)	28.6 (6)	27.7 (13)	18.5 (34)	
接客態度・人柄が良い／親切	12.3 (31)	14.3 (3)	14.9 (7)	11.4 (21)	
担当と話が合う／気が合う/話しやすい	4.0 (10)	—	8.5 (4)	3.3 (6)	
サービスが良い	3.2 (8)	9.5 (2)	2.1 (1)	2.7 (5)	
余計なおしゃべりをしない/会話の量が適度	1.6 (4)	4.8 (1)	2.1 (1)	1.1 (2)	
心理的満足感・計	23.4 (59)	23.8 (5)	17.0 (8)	25.0 (46)	
付き合いが長い／行き付けだから	9.9 (25)	4.8 (1)	6.4 (3)	11.4 (21)	
リラックスできる／居心地が良い/気分が良い	6.3 (16)	14.3 (3)	4.3 (2)	6.0 (11)	
安心できる/信頼できる	3.2 (8)	—	2.1 (1)	3.8 (7)	
（漠然と）満足・良い	2.8 (7)	4.8 (1)	2.1 (1)	2.7 (5)	
お店の雰囲気が良い	1.2 (3)	—	2.1 (1)	1.1 (2)	
料金・設備・システム・計	40.1 (101)	23.8 (5)	25.5 (12)	45.7 (84)	
料金がリーズナブル・安い	29.8 (75)	14.3 (3)	23.4 (11)	33.2 (61)	
立地が良い／自宅から近い	5.6 (14)	4.8 (1)	—	7.1 (13)	
待ち時間が少ない	1.6 (4)	—	—	2.2 (4)	
キッズルームがある／子供連れで来店できる	0.8 (2)	—	—	1.1 (2)	
予約が取りやすい／予約不要	0.8 (2)	—	—	1.1 (2)	
割引・ポイントが利用できる	0.8 (2)	—	2.1 (1)	0.5 (1)	
サロンに清潔感がある	0.8 (2)	4.8 (1)	—	0.5 (1)	
その他	2.4 (6)	—	2.1 (1)	2.7 (5)	

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q02_理容R_FA

MOTサイクル«リピート»①

●【MOTリピート】«理容室»「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 TOP3

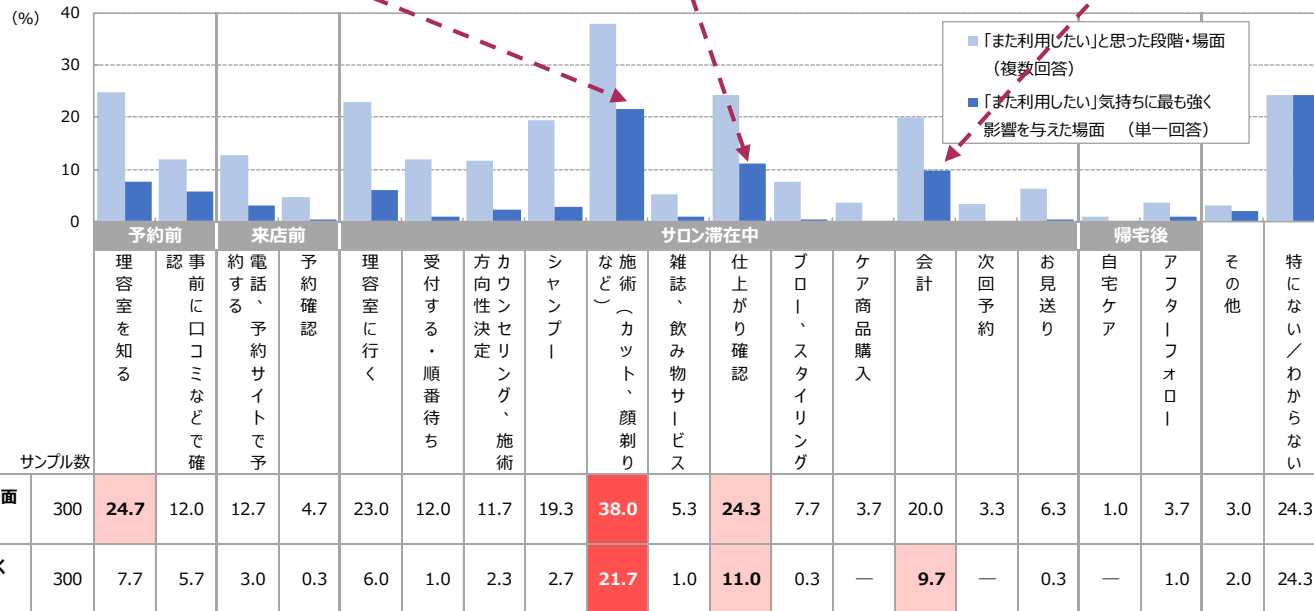
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■施術（カット、顔剃りなど）		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	60
1 丁寧な施術		18
2 イメージ通りの仕上がりになった／意思が伝わりやすい		12
3 カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる／説明が分かりやすい		5
3 手際が良い／短時間で仕上がる		5

■仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	28
1 イメージ通りの仕上がりになった／意思が伝わりやすい		10
2 鏡で確認してくれる		6
3 仕上がりがきれい／気に入った		5

■会計		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	27
1 料金がリーズナブル・安い		17
2 支払いが楽。料金が明示されている		7
3 手際が良い／短時間で仕上がる		2
3 リラックスできる／居心地が良い／気分が良い／気持ちいい		2

■【理容室】「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）

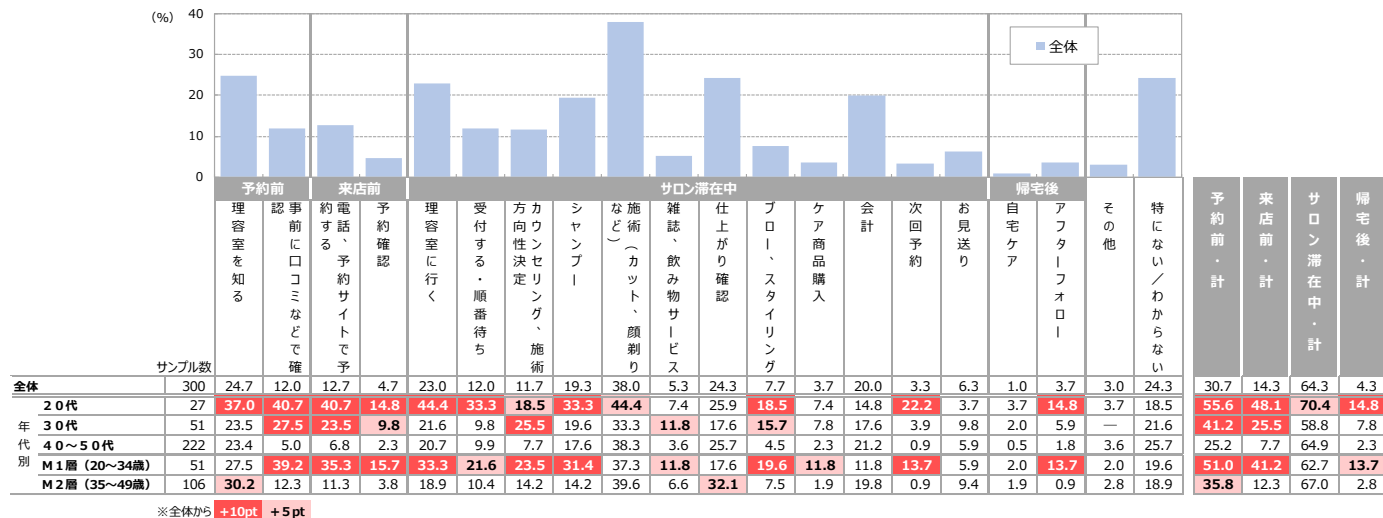


※ 1位 2～3位 設問ごとスコア上位1～3位の項目

02_Q05_00

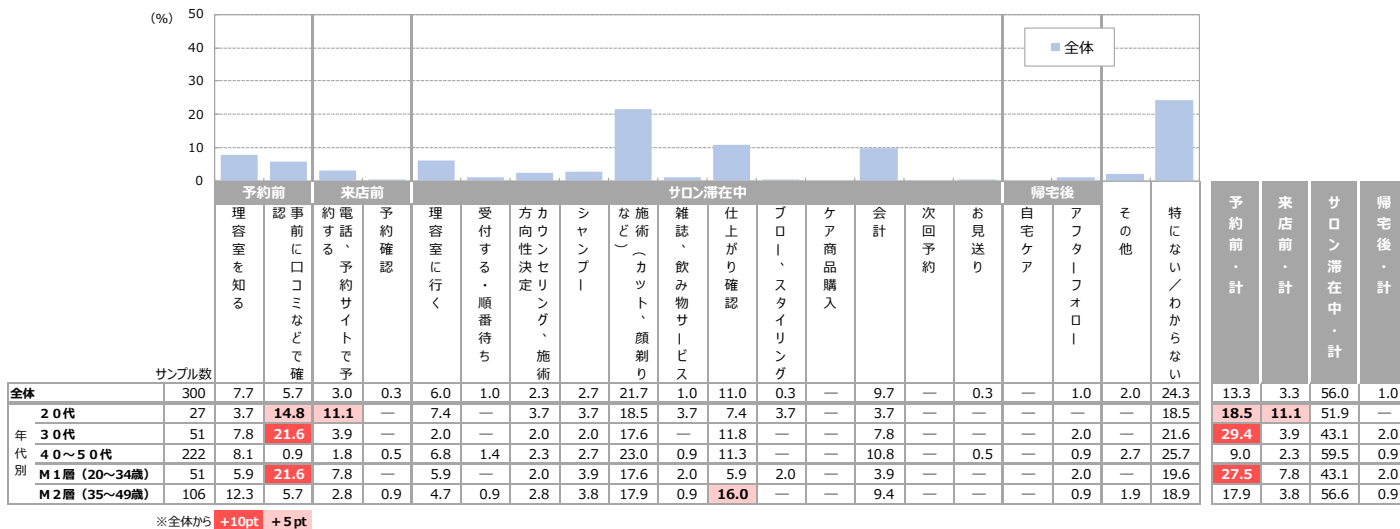
A MOTサイクル«リピート»②

■【理容室】「また利用したい」と思った段階・場面（複数回答）（リピート意向者／複数回答）



02_Q05_01

■【理容室】「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）（リピート意向者／単一回答）



02_Q05_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】「理容室」「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）

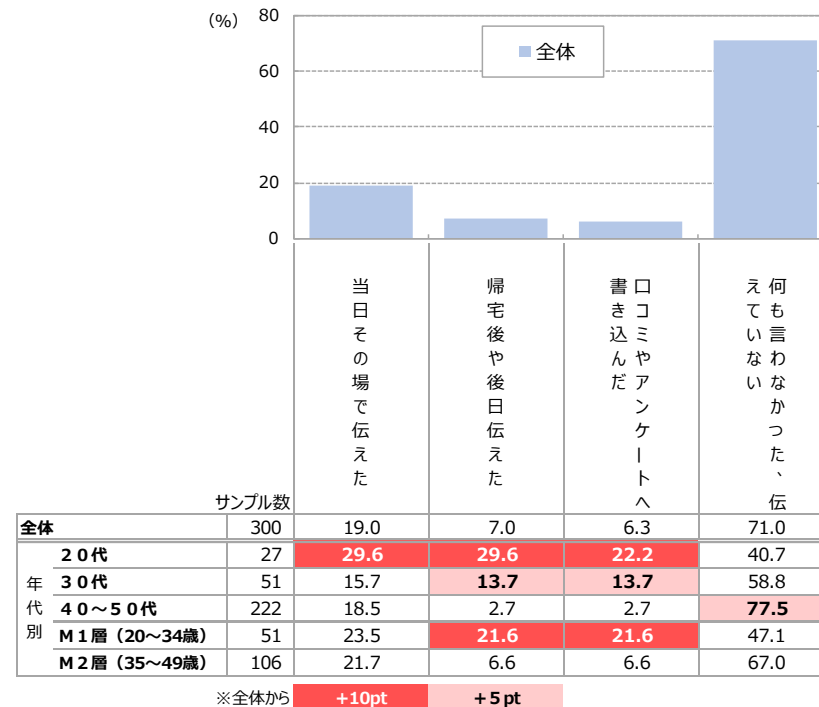
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■施術（カット、顔剃りなど）		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	60
1 丁寧な施術		18
2 イメージ通りの仕上がりになった／意思が伝わりやすい		12
3 カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる／説明が分かりやすい		5
3 手際が良い／短時間で仕上がる		5
5 仕上がりがきれい／気に入った		4
5 リラックスできる／居心地が良い／気分が良い／気持ちいい		4
5 技術が確か／上手		4
5 （漠然と）満足・良い		4
5 髭剃り・顔剃りをしてくれる		4
10 悩みや髪質に応じた提案・施術／理解してくれている		2
10 センスが良い／似合うスタイルにしてくれる		2
12 余計なおしゃべりをしない／会話の量が適度		1
12 担当と話が合う／気が合う／話しやすい		1
12 安心できる／信頼できる		1
12 料金がリーズナブル・安い		1
その他		2

■仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	28
1 イメージ通りの仕上がりになった／意思が伝わりやすい		10
2 鏡で確認してくれる		6
3 仕上がりがきれい／気に入った		5
4 （漠然と）満足・良い		3
5 悩みや髪質に応じた提案・施術／理解してくれている		2
5 丁寧な施術		2
7 カウンセリングが丁寧／話や希望を聞いてくれる／説明が分かりやすい		1

■会計		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	27
1 料金がリーズナブル・安い		17
2 支払いが楽。料金が明示されている		7
3 手際が良い／短時間で仕上がる		2
3 リラックスできる／居心地が良い／気分が良い／気持ちいい		2
5 安心できる／信頼できる		1
5 丁寧な施術		1

■【理容室】「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）



02_Q09

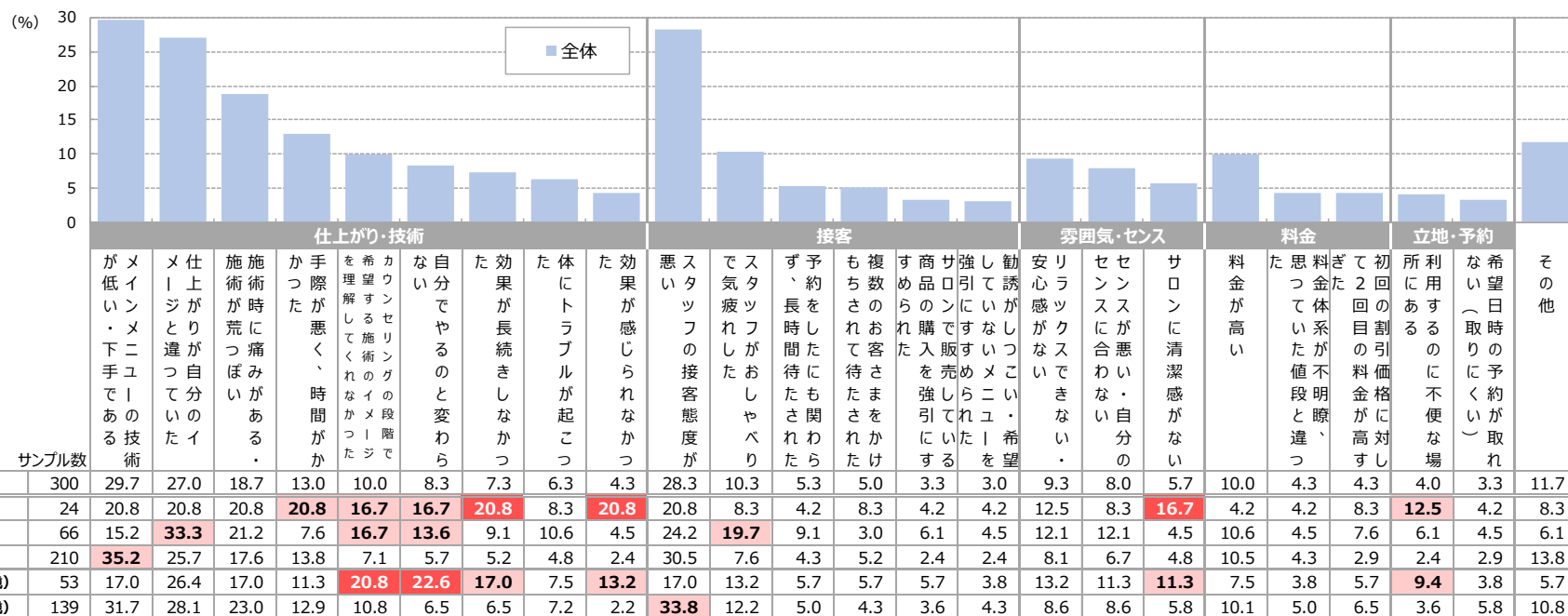


理容室 スイッチ（サロンを変えたい） 理由 MOTサイクル



「サロンを変えたい（変えた）」と思った理由

■ 【理容室】「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）

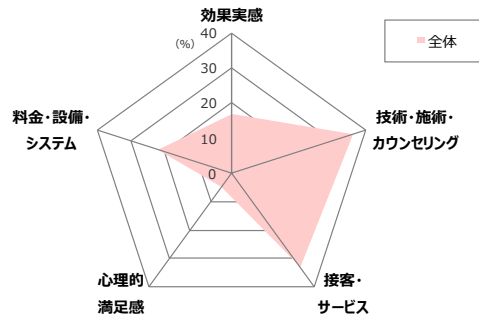


※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

02_Q10

A「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】<<理容室>>「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 FAカウント カテゴリー別集計



●【MOTスイッチ】<<理容室>>「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	24	66	210
有効カウントFA数	251	20	49	182
効果実感・計	16.7 (42)	25.0 (5)	16.3 (8)	15.9 (29)
効果実感：イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	8.4 (21)	5.0 (1)	6.1 (3)	9.3 (17)
効果実感：仕上がりが雑／仕上がりに不満	7.6 (19)	10.0 (2)	10.2 (5)	6.6 (12)
効果実感：効果が実感できなかった	0.8 (2)	10.0 (2)	—	—
技術・施術・カウンセリング・計	36.3 (91)	45.0 (9)	28.6 (14)	37.4 (68)
施術が雑・丁寧ではない／痛い・出血した	14.3 (36)	20.0 (4)	14.3 (7)	13.7 (25)
技術が低い／下手	11.6 (29)	15.0 (3)	8.2 (4)	12.1 (22)
勝手に切られた／強引な押し付け	9.2 (23)	5.0 (1)	4.1 (2)	11.0 (20)
シャンプー・スタイリング剤が合わない	0.8 (2)	5.0 (1)	2.0 (1)	—
相談に乗ってもらえない	0.4 (1)	—	—	0.5 (1)
接客・サービス・計	33.1 (83)	30.0 (6)	36.7 (18)	32.4 (59)
接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢	24.3 (61)	25.0 (5)	20.4 (10)	25.3 (46)
スタッフと話が合わない／やたら話しかけてくる／勘いこと・関心のないことを言われた	6.8 (17)	—	14.3 (7)	5.5 (10)
サービスが悪い／サービスが丁寧ではない	0.8 (2)	5.0 (1)	—	0.5 (1)
担当・知り合いが辞めてしまった	0.4 (1)	—	—	0.5 (1)
スタッフが好みではなかった	0.4 (1)	—	—	0.5 (1)
勧誘がうざい	0.4 (1)	—	2.0 (1)	—
心理的満足感・計	4.8 (12)	5.0 (1)	6.1 (3)	4.4 (8)
リラックスできない／居心地が悪い／気分が悪い／疲れた	4.4 (11)	5.0 (1)	6.1 (3)	3.8 (7)
（漠然と）不満・悪い・雑	0.4 (1)	—	—	0.5 (1)
料金・設備・システム・計	21.9 (55)	10.0 (2)	26.5 (13)	22.0 (40)
待ち時間が長い／他のお客さまを優先した	7.2 (18)	5.0 (1)	2.0 (1)	8.8 (16)
料金が安い／コスパが悪い	6.0 (15)	—	8.2 (4)	6.0 (11)
不潔な雰囲気	4.8 (12)	—	2.0 (1)	6.0 (11)
お店の雰囲気が悪い	1.2 (3)	—	4.1 (2)	0.5 (1)
立地が悪い／自宅から遠い	1.2 (3)	—	6.1 (3)	—
評判が悪い	0.4 (1)	5.0 (1)	—	—
しょっちゅうお店がしまっている	0.4 (1)	—	2.0 (1)	—
ポイントが付かなかった	0.4 (1)	—	2.0 (1)	—
領収書が出ない	0.4 (1)	—	—	0.5 (1)
その他	1.2 (3)	—	—	1.6 (3)

※全体（%）より +3pt -3pt

Q11_理容S_FA

MOTサイクル«スイッチ（サロンを変えたい）»①

●【MOTスイッチ】«理容室»「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

■事前に口コミなどで確認

件数ランキング	有効カウントFA数	全体
1 評判が悪い	5	
2 技術が低い／下手	1	
2 スタッフと話が合わない／やたら話しかけてくる／悪い事・関心のない事を言われた	1	
2 立地が悪い／自宅から遠い	1	

■受付する・順番待ち

件数ランキング	有効カウントFA数	全体
1 待ち時間が長い／他のお客さまを優先した	10	
2 予約が取れない／混んでる	3	
3 接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢	2	

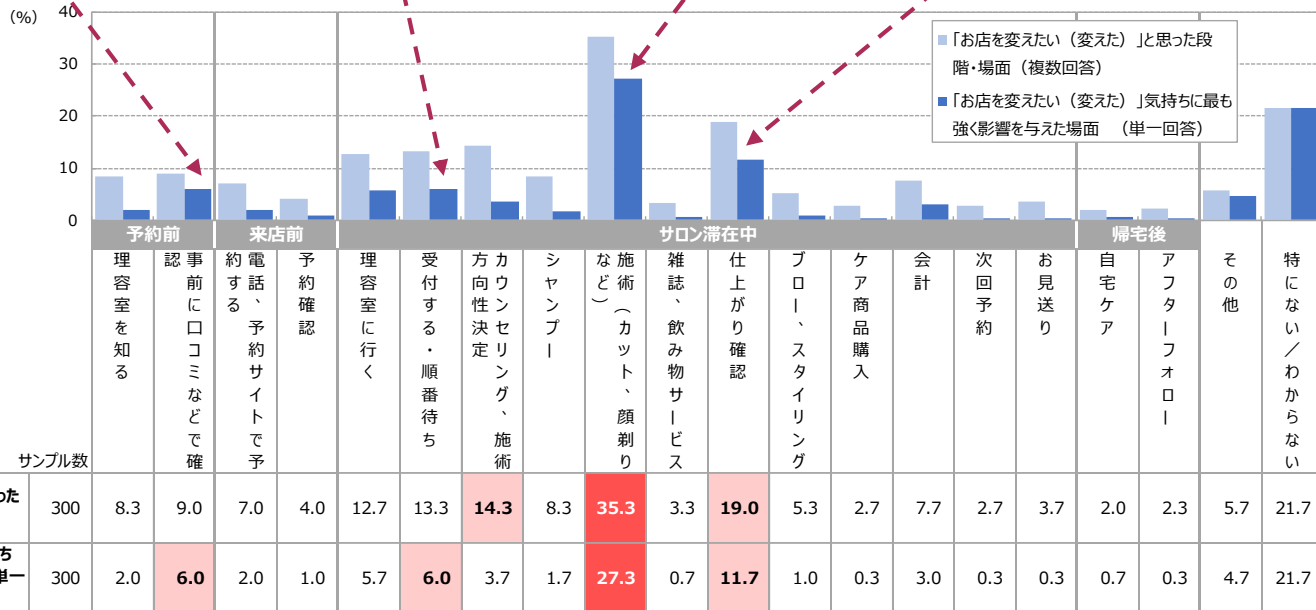
■施術（カット、顔剃りなど）

件数ランキング	有効カウントFA数	全体
1 施術が雑・丁寧ではない／痛い・出血した	19	
2 イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	15	
3 技術が低い／下手	13	

■仕上がり確認

件数ランキング	有効カウントFA数	全体
1 イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	11	
2 仕上がりが雑／仕上りに不満	8	
3 勝手に切られた／強引な押し付け	5	

■「理容室」「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）



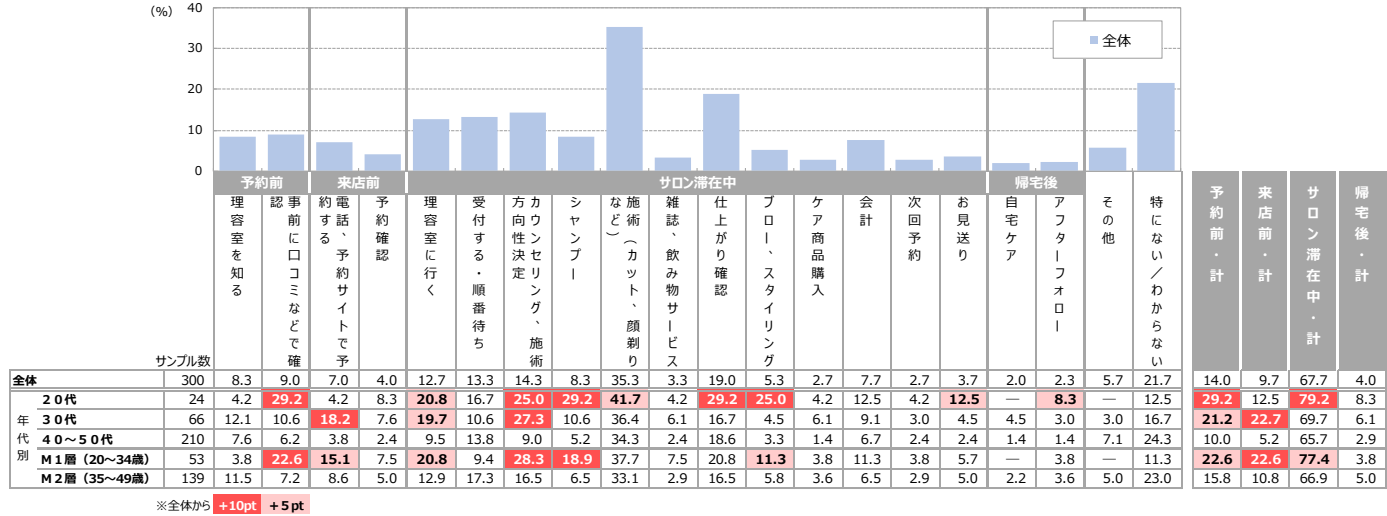
全 体	「お店を変えたい（変えた）」と思った段階・場面（複数回答）	300	8.3	9.0	7.0	4.0	12.7	13.3	14.3	8.3	35.3	3.3	19.0	5.3	2.7	7.7	2.7	3.7	2.0	2.3	5.7	21.7	14.0	9.7	67.7	4.0
	「お店を変えたい（変えた）」気持ちに最も強く影響を与えた場面（単一回答）	300	2.0	6.0	2.0	1.0	5.7	6.0	3.7	1.7	27.3	0.7	11.7	1.0	0.3	3.0	0.3	0.3	0.7	0.3	4.7	21.7	8.0	3.0	61.7	1.0

※ 1位 2～3位 設問ごとスコア上位1～3位の項目

02_Q14_00

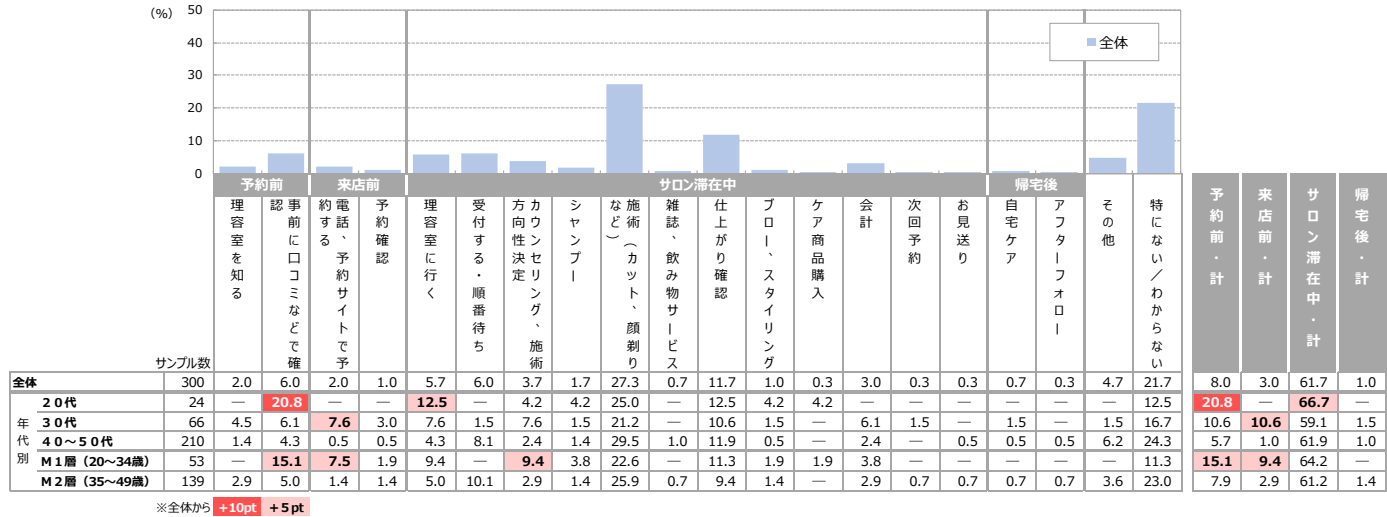
A MOTサイクル«スイッチ（サロンを変えたい）»②

■【理容室】「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）



02_Q14_01

■【理容室】「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）



02_Q14_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】「理容室」<<「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

■事前にロコミなどで確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	13
1 評判が悪い		5
2 技術が低い／下手		1
2 スタッフと話が合わない／やたら話しかけてくる／酷いこと・関心のないことを言われた		1
2 立地が悪い／自宅から遠い		1
その他		4

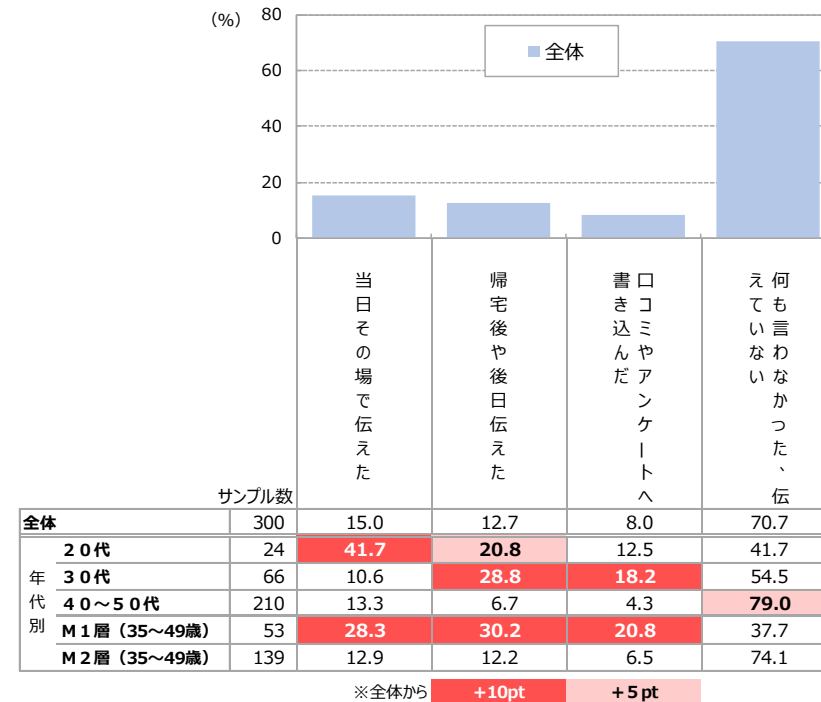
■受付する・順番待ち		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	15
1 待ち時間が長い／他のお客さまを優先した		10
2 予約が取れない／混んでる		3
3 接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢		2

■施術（カット、顔剃りなど）		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	77
1 施術が雑・丁寧ではない／痛い・出血した		19
2 イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う		15
3 技術が低い／下手		13
4 勝手に切られた／強引な押し付け		10
5 接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢		6
6 仕上がりが雑／仕上がりに不満		5
6 スタッフと話が合わない／やたら話しかけてくる／酷いこと・関心のないことを言われた		5
8 リラックスできない／居心地が悪い／気分が悪い／疲れた		2
9 シャンプー・スタイリング剤が合わない		1
9 不潔な雰囲気		1
9 待ち時間が長い／他のお客さまを優先した		1
9 料金が安い／コスパが悪い		1
その他		6

■仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	33
1 イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う		11
2 仕上がりが雑／仕上がりに不満		8
3 勝手に切られた／強引な押し付け		5
4 技術が低い／下手		4
5 施術が雑・丁寧ではない／痛い・出血した		2
5 接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢		2
その他		2

A 「サロンを変えたり変えようとした」いやな出来事・理由を伝えた手段

■ [理容室] 「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）



02_Q18

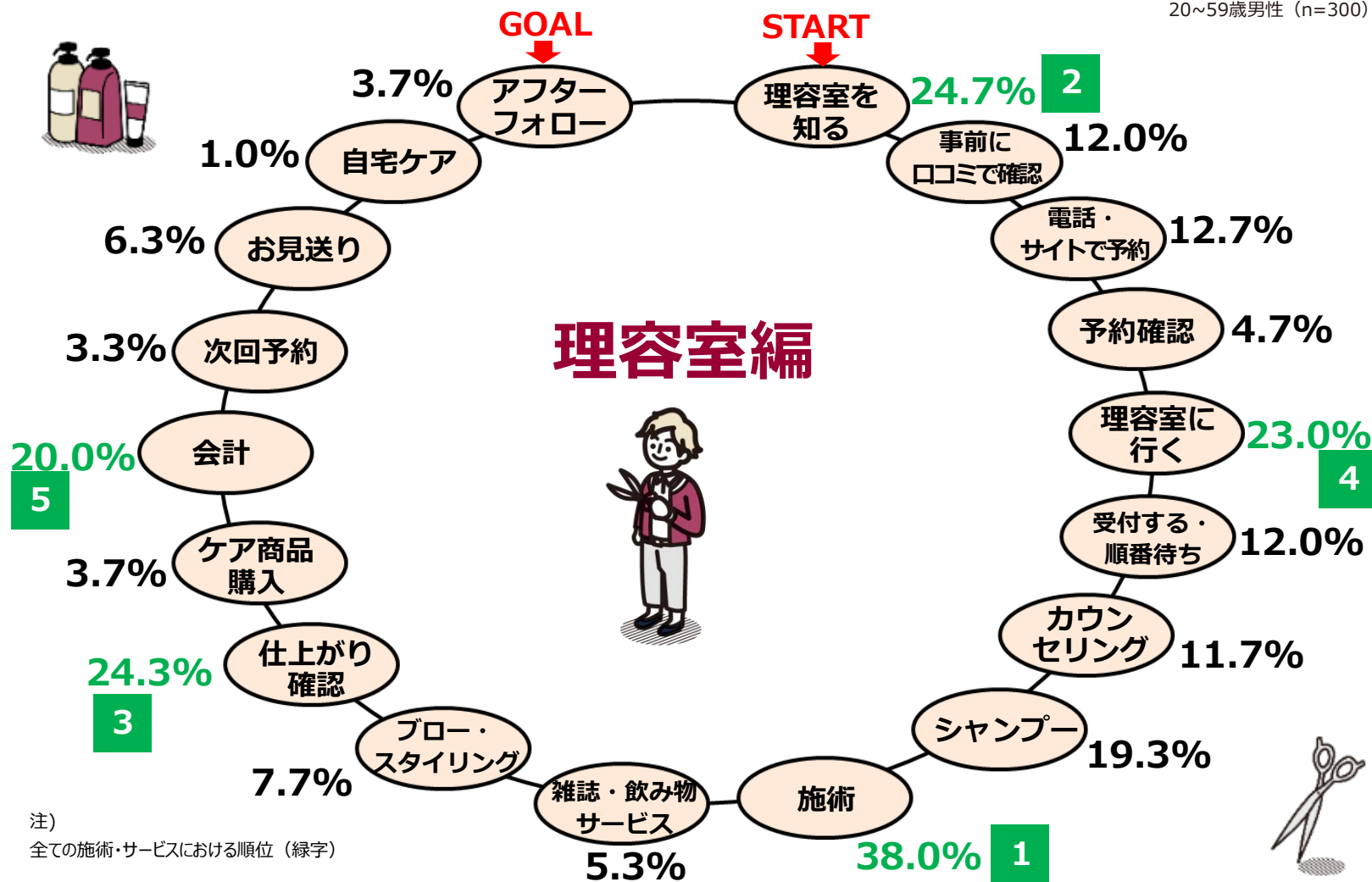


【サマリ】 理容室 MOTサイクル (リピート／スイッチ)

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」(2019/11月)

20~59歳男性 (n=300) ※複数回答



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
「メンズMOTサイクル調査」(2019/11月)

20～59歳男性（n=300）※複数回答

