



# メンズ顧客満足調査 (MOT) 図表集 (エステティックサロン 脱毛編)

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	✓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	➢ 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>➢ 本調査：エステサロン（脱毛）のリピート意向者300 s・スイッチ意向者198 s のべ498s ・男性20～59歳、過去1年に脱毛を利用した者</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 ✓ 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</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>M1層 (20～34歳)</th> <th>M2層 (35～49歳)</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>リピート意向者</td> <td>63</td> <td>98</td> <td>100</td> <td>39</td> <td>113</td> <td>148</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>スイッチ意向者</td> <td>38</td> <td>77</td> <td>53</td> <td>30</td> <td>77</td> <td>91</td> <td>198</td> </tr> </tbody> </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	63	98	100	39	113	148	300	スイッチ意向者	38	77	53	30	77	91	198
	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	63	98	100	39	113	148	300																		
スイッチ意向者	38	77	53	30	77	91	198																		
実査期間	➢ 2019年10月31日（木）～2019年11月14日（木）																								
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

## ■ 【脱毛】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												
レポート意向者	(n= 300)	7.3%	13.7	16.7	16.0	19.3	14.0	8.7	4.3	37.7	49.3	38.2
スイッチ意向者	(n= 198)	5.6	13.6	19.7	19.2	15.2	11.6	11.1	4.0	38.9	46.0	38.2

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= 300)	6.7%		45.3	4.7	12.0	18.0	6.7	6.7
スイッチ意向者	(n= 198)	8.6		48.5	3.5	7.6	18.2	5.1	8.6

06\_F03

## ■ 【脱毛】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														
レポート意向者	(n= 300)	79.0%							1.3	2.7	6.0	4.0	0.7	
スイッチ意向者	(n= 198)	75.3							3.0	6.1	4.5	6.6	1.0	0.5

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= 300)	52.7%	43.7	3.7
20代	(n= 63)	27.0	73.0	—
30代	(n= 98)	46.9	50.0	3.1
40～50代	(n= 139)	68.3	25.9	5.8
M1層 (20～34歳)	(n= 113)	34.5	64.6	0.9
M2層 (35～49歳)	(n= 148)	60.8	35.8	3.4
スイッチ意向者	(n= 198)	55.6	40.9	3.5
20代	(n= 38)	31.6	65.8	2.6
30代	(n= 77)	50.6	46.8	2.6
40～50代	(n= 83)	71.1	24.1	4.8
M1層 (20～34歳)	(n= 77)	40.3	57.1	2.6
M2層 (35～49歳)	(n= 91)	60.4	37.4	2.2

06\_Q32

## ■ 【脱毛】 サロンの利用頻度（全体／単一回答）

		3か月に1回以上・計							1か月に1回以上・計	3か月に1回以上・計
		1か月に1回以上・計			2か月に1回程度	3か月に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	1か月に1回程度						
●凡例										
リポート意向者	(n= 300)	5.3%	12.0	18.7	18.3	15.7	16.3	13.7	36.0	70.0
20代	(n= 63)	7.9	9.5	17.5	23.8	12.7	14.3	14.3	34.9	71.4
30代	(n= 98)	6.1	15.3	15.3	15.3	16.3	21.4	10.2	36.7	68.4
40～50代	(n= 139)	3.6	10.8	21.6	18.0	16.5	13.7	15.8	36.0	70.5
M1層 (20～34歳)	(n= 113)	8.8	11.5	16.8	17.7	15.0	16.8	13.3	37.2	69.9
M2層 (35～49歳)	(n= 148)	4.1	12.2	18.2	20.3	14.9	16.9	13.5	34.5	69.6
スイッチ意向者	(n= 198)	5.6	10.1	18.7	15.7	17.7	20.2	12.1	34.3	67.7
20代	(n= 38)	7.9	7.9	18.4	23.7	23.7	13.2	5.3	34.2	81.6
30代	(n= 77)	5.2	13.0	14.3	15.6	13.0	24.7	14.3	32.5	61.0
40～50代	(n= 83)	4.8	8.4	22.9	12.0	19.3	19.3	13.3	36.1	67.5
M1層 (20～34歳)	(n= 77)	9.1	9.1	19.5	18.2	18.2	14.3	11.7	37.7	74.0
M2層 (35～49歳)	(n= 91)	3.3	9.9	18.7	14.3	15.4	24.2	14.3	31.9	61.5

06\_SCS





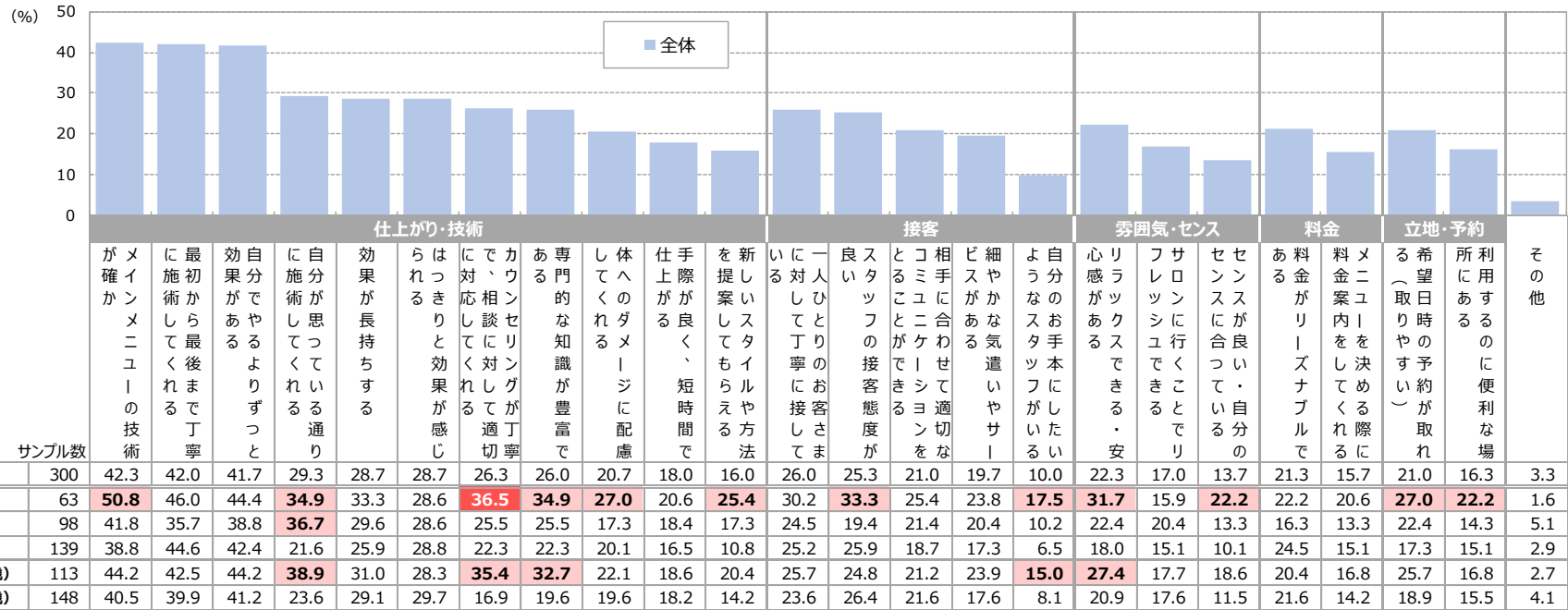
# 脱毛

## 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）



サンプル数	仕上がりの技術	接客	雰囲気・センス	料金	立地・予約	その他
全体	300	42.3	26.0	22.3	21.3	3.3
20代	63	50.8	30.2	31.7	27.0	1.6
30代	98	41.8	24.5	22.4	22.4	5.1
40~50代	139	38.8	25.9	18.0	17.3	2.9
M1層 (20~34歳)	113	44.2	25.7	27.4	25.7	2.7
M2層 (35~49歳)	148	40.5	23.6	20.9	18.9	4.1

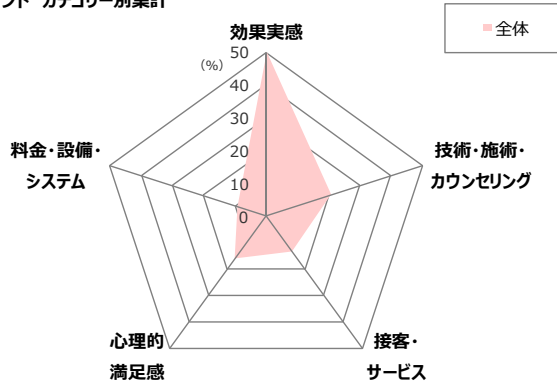
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

参考) 女性全体	男性・女性
300	8.0
34.3	- 3.0
45.0	5.4
36.3	13.3
16.0	- 0.3
29.0	- 3.3
32.0	4.6
21.7	12.0
14.0	4.0
16.7	- 3.0
21.0	8.7
7.3	3.7
22.3	- 7.4
32.7	6.3
14.7	2.4
17.3	5.0
5.0	4.0
18.3	8.0
9.0	6.7
7.0	- 7.4
28.7	1.7
14.0	- 2.3
23.3	3.0
13.3	2.0
1.3	2.0

06\_Q01

# 「また利用したい」と思った出来事・理由

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



●【MOTレポート】<脱毛>「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

	調査数 有効カウントFA数	全体	年代別		
			20代	30代	40~50代
<b>効果実感・計</b>	<b>300</b> <b>257</b>	<b>49.8 (128)</b>	<b>50.0 (26)</b>	<b>51.8 (44)</b>	<b>48.3 (58)</b>
効果があった・感じた	21.8 (56)	19.2 (10)	23.5 (20)	21.7 (26)	
きれいになった	8.6 (22)	3.8 (2)	5.9 (5)	12.5 (15)	
施術が気持ちいい/すっきりした	4.3 (11)	5.8 (3)	5.9 (5)	2.5 (3)	
毛が生えてこなくなったから	4.3 (11)	5.8 (3)	5.9 (5)	2.5 (3)	
セルフケアが面倒だから・楽になるから	3.9 (10)	3.8 (2)	4.7 (4)	—	
効果・施術に満足感がある	1.9 (5)	3.8 (2)	1.2 (1)	1.7 (2)	
楽しくなる・自信が持てる・快適になる	1.6 (4)	3.8 (2)	—	1.7 (2)	
自分でやるよりずっと効果がある	1.2 (3)	—	2.4 (2)	0.8 (1)	
効果が長持ちする	1.2 (3)	1.9 (1)	—	1.7 (2)	
継続することで効果が期待できる	0.8 (2)	—	2.4 (2)	—	
化粧品や施術が自分に合っている	0.4 (1)	1.9 (1)	—	—	
<b>技術・施術・カウンセリング・計</b>	<b>21.0 (54)</b>	<b>25.0 (13)</b>	<b>20.0 (17)</b>	<b>20.0 (24)</b>	
丁寧な施術	5.8 (15)	9.6 (5)	4.7 (4)	5.0 (6)	
痛みが少ないから・ないから	5.4 (14)	1.9 (1)	5.9 (5)	6.7 (8)	
技術が確か/上手	2.7 (7)	5.8 (3)	1.2 (1)	2.5 (3)	
カウンセリングや説明が丁寧/話や希望を聞いてくれる	1.9 (5)	5.8 (3)	2.4 (2)	—	
要望通りに施術してくれる	1.9 (5)	—	2.4 (2)	2.5 (3)	
手際が良い/短時間で仕上がる	1.2 (3)	—	2.4 (2)	0.8 (1)	
永久脱毛だから・医療脱毛ではないから	1.2 (3)	—	1.2 (1)	1.7 (2)	
知識が豊富/悩みや状態に応じたアドバイス	0.4 (1)	1.9 (1)	—	—	
男性も出来るから	0.4 (1)	—	—	0.8 (1)	
<b>接客・サービス・計</b>	<b>13.6 (35)</b>	<b>19.2 (10)</b>	<b>14.1 (12)</b>	<b>10.8 (13)</b>	
接客態度が良い・対応が丁寧	9.3 (24)	9.6 (5)	11.8 (10)	7.5 (9)	
勧誘がない/しつこくない	1.2 (3)	—	1.2 (1)	1.7 (2)	
担当と話が合う/気が合う	1.2 (3)	3.8 (2)	—	0.8 (1)	
サービス・気遣いが良い	1.2 (3)	3.8 (2)	—	0.8 (1)	
スタッフがきれい	0.8 (2)	1.9 (1)	1.2 (1)	—	
<b>心理的満足感・計</b>	<b>16.0 (41)</b>	<b>15.4 (8)</b>	<b>14.1 (12)</b>	<b>17.5 (21)</b>	
きれいになりたい・美しくなりたい・気になるから	8.6 (22)	9.6 (5)	4.7 (4)	10.8 (13)	
(漠然と) 良い・満足	3.1 (8)	1.9 (1)	3.5 (3)	3.3 (4)	
信頼感・安心感がある	1.6 (4)	1.9 (1)	3.5 (3)	—	
お店の雰囲気が良い/落ち着いている/アットホーム	1.6 (4)	—	2.4 (2)	1.7 (2)	
付き合いが長い/行き付けだから	0.4 (1)	1.9 (1)	—	—	
リラックスできる/居心地が良い	0.4 (1)	—	—	0.8 (1)	
リフレッシュ・気分転換	0.4 (1)	—	—	0.8 (1)	
<b>料金・設備・システム・計</b>	<b>9.3 (24)</b>	<b>3.8 (2)</b>	<b>8.2 (7)</b>	<b>12.5 (15)</b>	
料金がリーズナブル・妥当	7.4 (19)	—	7.1 (6)	10.8 (13)	
サロンや備品が清潔である	0.8 (2)	1.9 (1)	—	0.8 (1)	
料金体系が明瞭・透明性がある	0.4 (1)	—	1.2 (1)	—	
立地が良い/自宅から近い	0.4 (1)	1.9 (1)	—	—	
予約が取りやすい	0.4 (1)	—	—	0.8 (1)	
その他	4.7 (12)	3.8 (2)	7.1 (6)	3.3 (4)	

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q02\_脱毛R\_FA



# A MOTサイクル«リピート»①

●【MOTリピート】«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

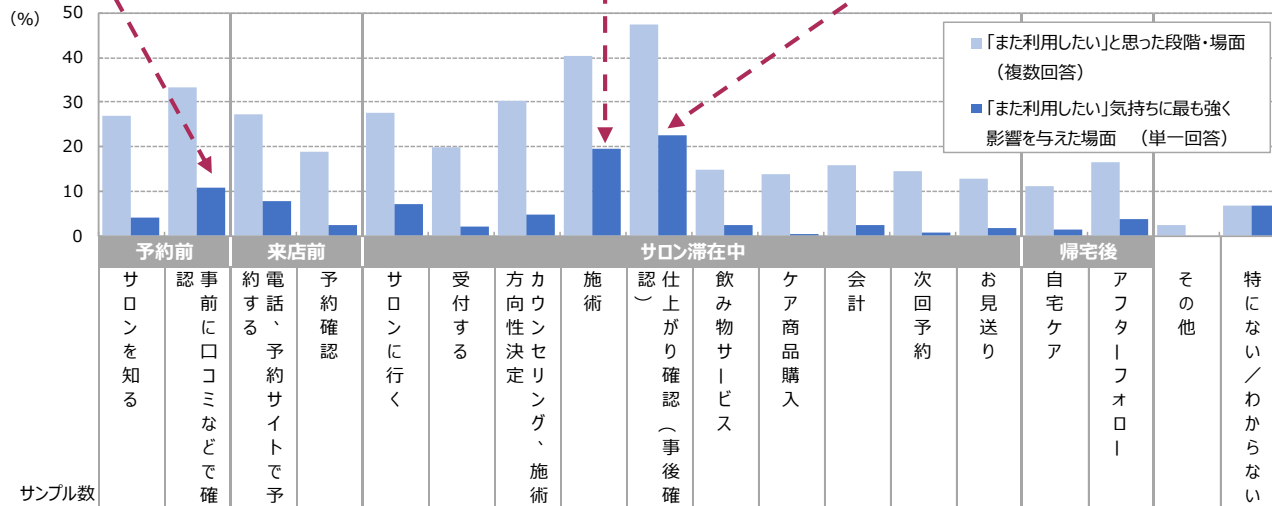
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ 事前に口コミなどで確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	23
1	口コミ・評判・インターネット・雑誌・情報収集・知人の紹介	19
2	技術が確か/上手	1
2	料金がリーズナブル・妥当	1
2	立地が良い/自宅から近い	1
2	予約が取りやすい・変更しやすい・確認が楽	1

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	57
1	丁寧な施術	15
2	技術が確か/上手	12
3	痛みが少ない・ない	9

■ 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	65
1	効果があった・感じた	24
2	仕上がり良かった	19
3	丁寧な確認	13

## ■ 【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）



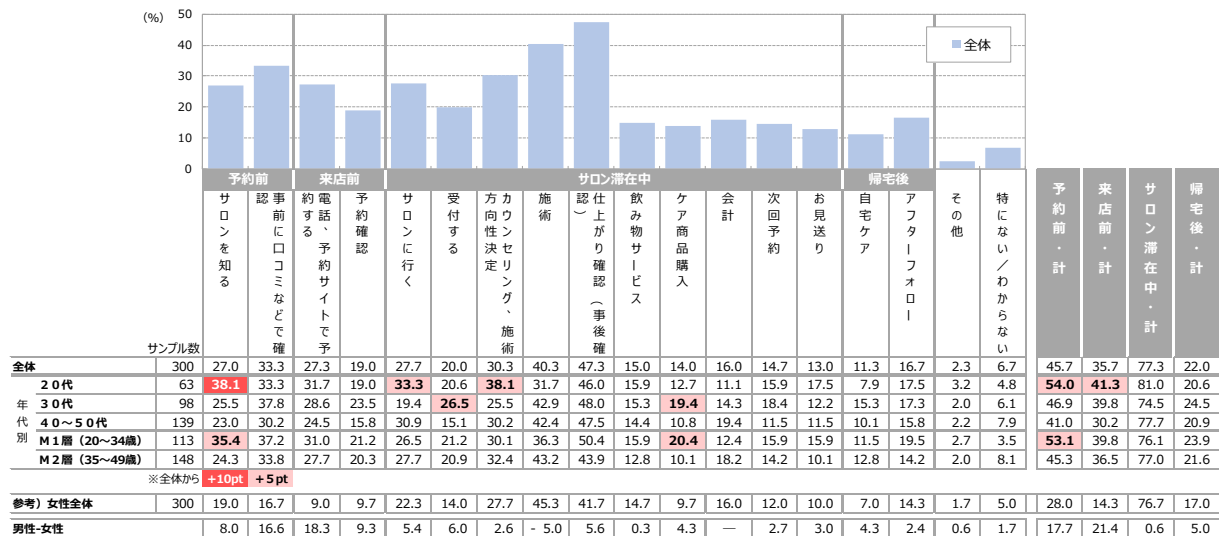
全体	「また利用したい」と思った段階・場面 (複数回答)	サンプル数	場面														予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計				
			サロンを知る	事前に口コミなどで確認	予約する	電話、予約サイトで予約確認	予約確認	サロンに行く	受付する	方向性決定	カウンセリング、施術	施術	仕上がり確認（事後確認）	飲み物サービス	ケア商品購入	会計					次回予約	お見送り	自宅ケア	アフターフォロー
		300	27.0	33.3	27.3	19.0	27.7	20.0	30.3	40.3	47.3	15.0	14.0	16.0	14.7	13.0	11.3	16.7	2.3	6.7	45.7	35.7	77.3	22.0
	「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	4.3	10.7	7.7	2.3	7.0	2.0	4.7	19.7	22.7	2.3	0.3	2.3	0.7	1.7	1.3	3.7	—	6.7	15.0	10.0	63.3	5.0

※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

06\_Q07\_00

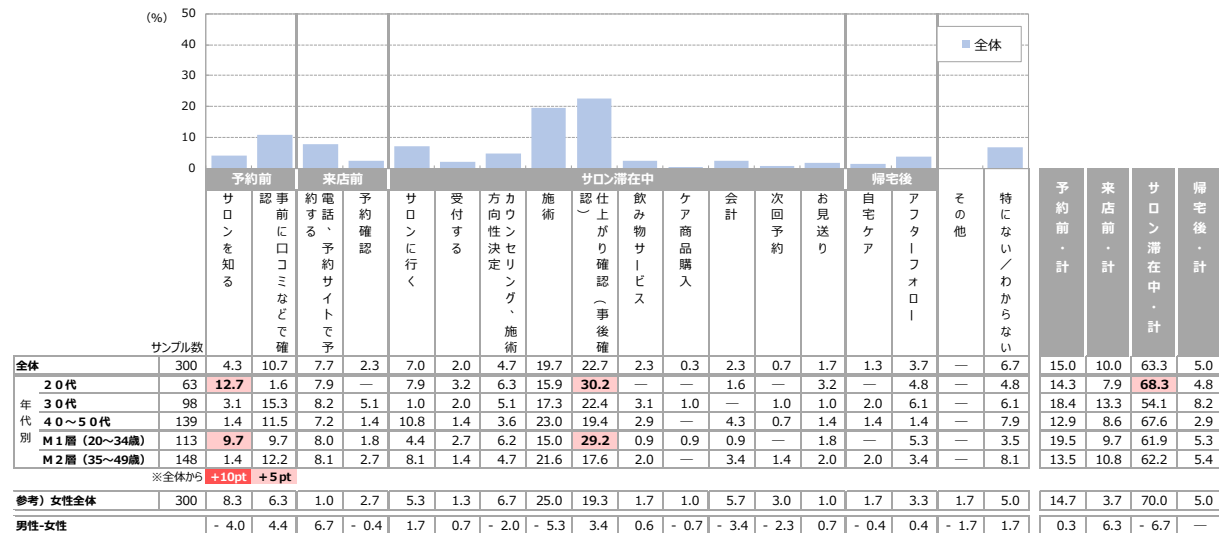
# A MOTサイクル«レポート»②

■【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）



06\_Q07\_01

■【脱毛】「また利用したい」と思った段階・場面（単一回答）（レポート意向者／単一回答）



06\_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

■ 事前に口コミなどで確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	23
1	口コミ・評判・インターネット・雑誌・情報収集・知人の紹介	19
2	技術が確か／上手	1
2	料金がリーズナブル・妥当	1
2	立地が良い／自宅から近い	1
2	予約が取りやすい・変更しやすい・確認が楽	1

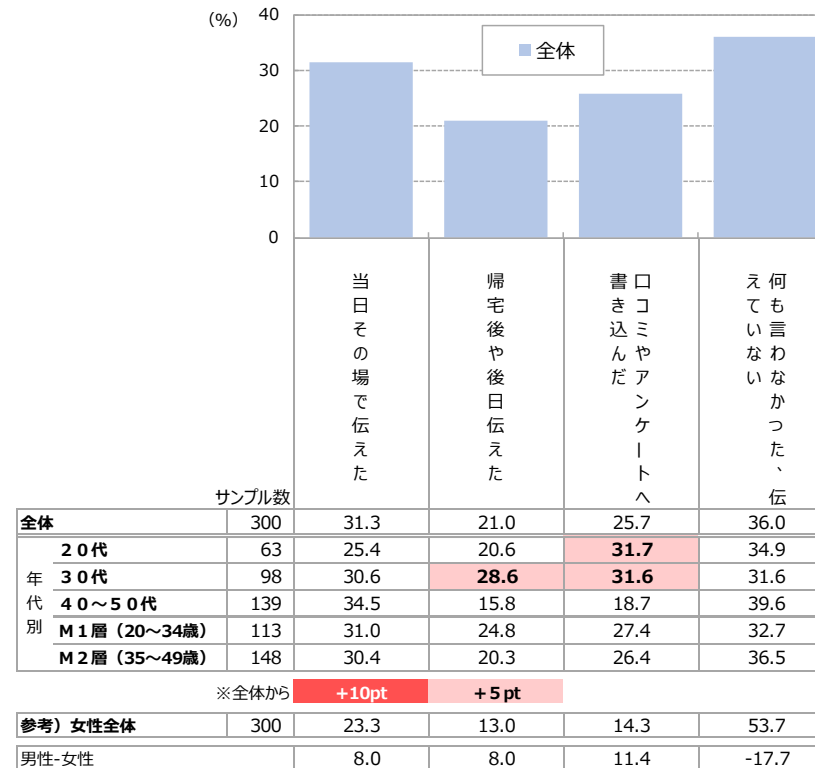
■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	57
1	丁寧な施術	15
2	技術が確か／上手	12
3	痛みが少ない・ない	9
4	仕上がりが良かった	6
4	カウンセリングや説明が丁寧／話や希望を聞いてくれる	6
6	効果があった・感じた	4
6	丁寧な確認	4
8	施術が気持ちいい／すっきりした	3
9	サービス・気遣いが良い	2
9	要望通りに施術してくれる	2
9	手際が良い／短時間で仕上がる	2
12	自分でやるよりずっと効果がある	1
12	リラックスできる／居心地が良い	1
12	効果・施術に満足感がある	1
12	担当と話が合う／気が合う	1
12	余計なおしゃべりをしない／声かけがちょうど良い	1
12	アフターフォローが良い	1

■ 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	65
1	効果があった・感じた	24
2	仕上がりが良かった	19
3	丁寧な確認	13
4	カウンセリングや説明が丁寧／話や希望を聞いてくれる	3
5	効果・施術に満足感がある	2
5	アフターフォローが良い	2
5	効果が長持ちする	2
8	施術が気持ちいい／すっきりした	1
8	悩みにあったプラン・施術の提案	1
	その他	1



# 「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)



06\_Q15



# 脱毛

## スイッチ（サロンを変えたい）

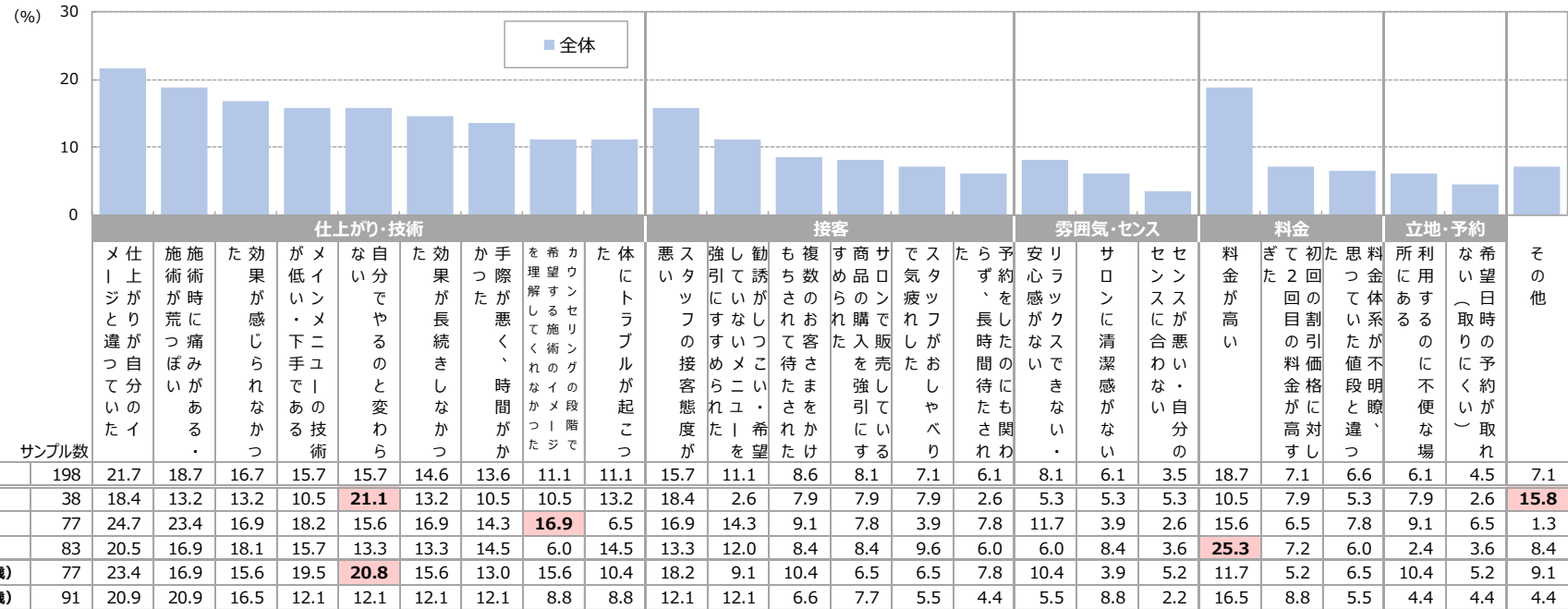
### 理由 MOTサイクル





# 「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）



サンプル数	21.7	18.7	16.7	15.7	15.7	14.6	13.6	11.1	11.1	15.7	11.1	8.6	8.1	7.1	6.1	8.1	6.1	3.5	18.7	7.1	6.6	6.1	4.5	7.1	
全体	198	21.7	18.7	16.7	15.7	15.7	14.6	13.6	11.1	11.1	15.7	11.1	8.6	8.1	7.1	6.1	8.1	6.1	3.5	18.7	7.1	6.6	6.1	4.5	7.1
20代	38	18.4	13.2	13.2	10.5	21.1	13.2	10.5	10.5	13.2	18.4	2.6	7.9	7.9	7.9	2.6	5.3	5.3	5.3	10.5	7.9	5.3	7.9	2.6	15.8
30代	77	24.7	23.4	16.9	18.2	15.6	16.9	14.3	16.9	6.5	16.9	14.3	9.1	7.8	3.9	7.8	11.7	3.9	2.6	15.6	6.5	7.8	9.1	6.5	1.3
40~50代	83	20.5	16.9	18.1	15.7	13.3	13.3	14.5	6.0	14.5	13.3	12.0	8.4	8.4	9.6	6.0	6.0	8.4	3.6	25.3	7.2	6.0	2.4	3.6	8.4
M1層 (20~34歳)	77	23.4	16.9	15.6	19.5	20.8	15.6	13.0	15.6	10.4	18.2	9.1	10.4	6.5	6.5	7.8	10.4	3.9	5.2	11.7	5.2	6.5	10.4	5.2	9.1
M2層 (35~49歳)	91	20.9	20.9	16.5	12.1	12.1	12.1	12.1	8.8	8.8	12.1	12.1	6.6	7.7	5.5	4.4	5.5	8.8	2.2	16.5	8.8	5.5	4.4	4.4	4.4

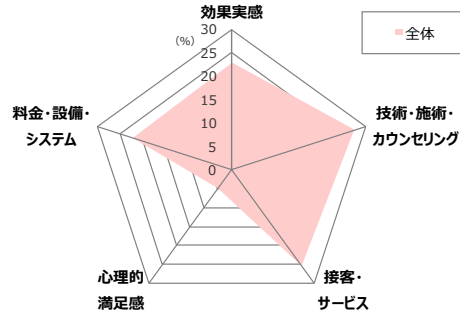
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

参考)	男性全体	女性全体	男性-女性	14.0	30.3	15.7	26.0	8.0	16.7	11.0	11.3	5.3	30.0	28.7	7.0	9.0	11.3	7.0	11.0	7.7	3.3	16.3	5.3	11.0	6.0	15.3	1.3
男性-女性	7.7	-11.6	1.0	-10.3	7.7	-2.1	2.6	-0.2	5.8	-14.3	-17.6	1.6	-0.9	-4.2	-0.9	-2.9	-1.6	0.2	2.4	1.8	-4.4	0.1	-10.8	5.8			

06\_Q16

# 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】「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	198	38	77	83
有効カウントFA数	145	28	54	63
<b>効果実感・計</b>	<b>22.8 (33)</b>	<b>10.7 (3)</b>	<b>37.0 (20)</b>	<b>15.9 (10)</b>
効果を実感できなかった	16.6 (24)	7.1 (2)	31.5 (17)	7.9 (5)
仕上がりが雑/仕上がりに不満	6.2 (9)	3.6 (1)	5.6 (3)	7.9 (5)
<b>技術・施術・カウンセリング・計</b>	<b>27.6 (40)</b>	<b>21.4 (6)</b>	<b>25.9 (14)</b>	<b>31.7 (20)</b>
技術が低い/下手	4.8 (7)	3.6 (1)	—	9.5 (6)
施術が丁寧ではない/痛い	11.0 (16)	—	14.8 (8)	12.7 (8)
イメージと違った/意思が伝わらなかった/要望と違う	6.2 (9)	7.1 (2)	5.6 (3)	6.3 (4)
肌等にトラブルが起きた/悪くなった	4.1 (6)	7.1 (2)	3.7 (2)	3.2 (2)
施術に時間がかかりすぎる	0.7 (1)	—	1.9 (1)	—
説明が少ない/ない/わかりにくい	0.7 (1)	3.6 (1)	—	—
<b>接客・サービス・計</b>	<b>25.5 (37)</b>	<b>21.4 (6)</b>	<b>25.9 (14)</b>	<b>27.0 (17)</b>
サービスが悪い/不親切	0.7 (1)	3.6 (1)	—	—
接客態度が悪い/接客が雑/私語が多い/高慢	13.8 (20)	10.7 (3)	16.7 (9)	12.7 (8)
スタッフと話が合わない/やたら話しかけてくる/臆いこと/関心のないことを言われた	2.8 (4)	3.6 (1)	—	4.8 (3)
担当が合わない/わからない	1.4 (2)	—	1.9 (1)	1.6 (1)
勧誘が強引	3.4 (5)	—	1.9 (1)	6.3 (4)
<b>心理的満足感・計</b>	<b>4.8 (7)</b>	<b>7.1 (2)</b>	<b>3.7 (2)</b>	<b>4.8 (3)</b>
リラックスできない/居心地が悪い/気分が悪い/疲れた	2.8 (4)	7.1 (2)	3.7 (2)	—
(漠然と) 不満・悪い・雑	0.7 (1)	—	—	1.6 (1)
自分には合わない	0.7 (1)	—	—	1.6 (1)
面倒になった/行きたくない	0.7 (1)	—	—	1.6 (1)
<b>料金・設備・システム・計</b>	<b>22.1 (32)</b>	<b>17.9 (5)</b>	<b>20.4 (11)</b>	<b>25.4 (16)</b>
不潔/汚い	1.4 (2)	—	1.9 (1)	1.6 (1)
待ち時間が長い	2.8 (4)	3.6 (1)	1.9 (1)	3.2 (2)
料金が高い/コストが悪い	15.2 (22)	10.7 (3)	16.7 (9)	15.9 (10)
立地が悪い/自宅から遠い	4.1 (6)	3.6 (1)	5.6 (3)	3.2 (2)
予約が取れない	2.1 (3)	3.6 (1)	—	3.2 (2)
その他	11.0 (16)	21.4 (6)	7.4 (4)	9.5 (6)

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q17\_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 ワースト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	口コミ・評判・インターネット・雑誌・情報収集・知人の紹介	20
2	評判が悪い/気になる	3

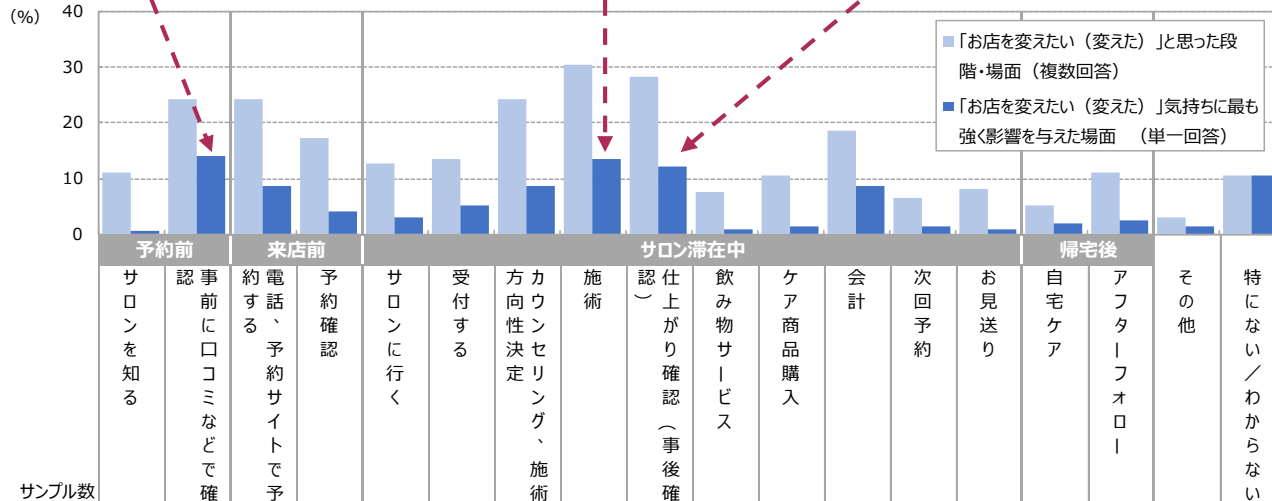
## ■ 施術

件数ランキング	有効カウントFA数	全体
1	施術が荒い/いい加減	7
2	技術が低い/下手	6
3	痛みがある	5

## ■ 仕上がり確認 (事後確認)

件数ランキング	有効カウントFA数	全体
1	仕上がりに不満	7
2	肌等にトラブルが起きた/悪くなった	3
2	効果が実感できなかった	3

## ■ 【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)



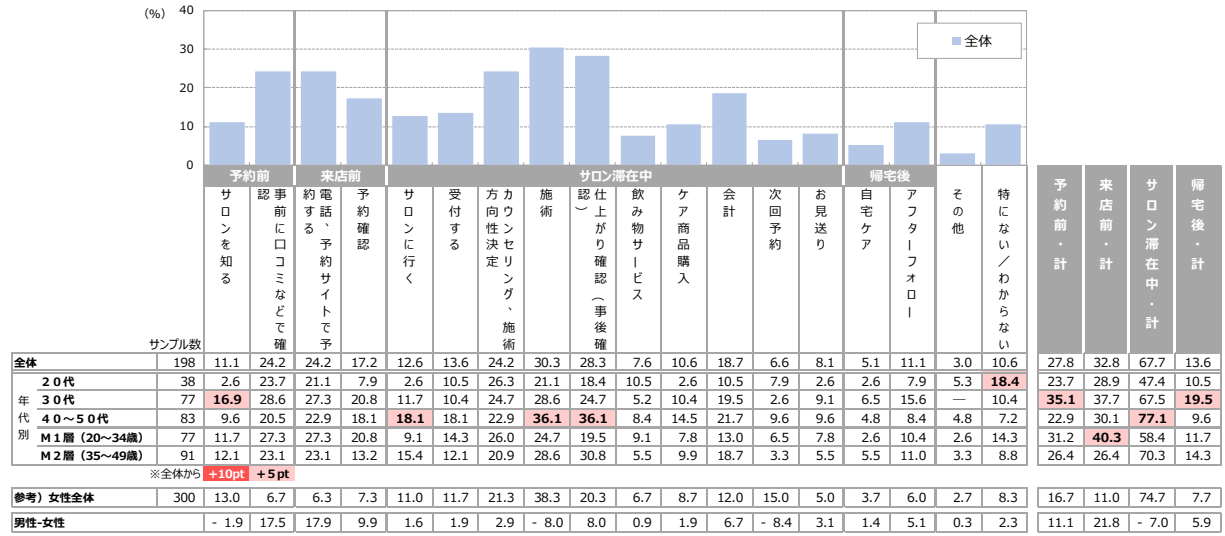
	サンプル数	場面																予約前・計	来店前・計	サロン滞在中・計	帰宅後・計		
		サロンを知る	事前に口コミなどで確認	予約する	電話・予約サイトで予約確認	予約確認	サロンに行く	受付する	方向性決定	カウンセリング、施術	施術	仕上がり確認 (事後確認)	飲み物サービス	ケア商品購入	会計	次回予約	お見送り					自宅ケア	アフターフォロー
全体	198	11.1	24.2	24.2	17.2	12.6	13.6	24.2	30.3	28.3	7.6	10.6	18.7	6.6	8.1	5.1	11.1	3.0	10.6	27.8	32.8	67.7	13.6
全体	198	0.5	14.1	8.6	4.0	3.0	5.1	8.6	13.6	12.1	1.0	1.5	8.6	1.5	1.0	2.0	2.5	1.5	10.6	14.6	12.6	56.1	4.5

※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

06\_Q22\_00

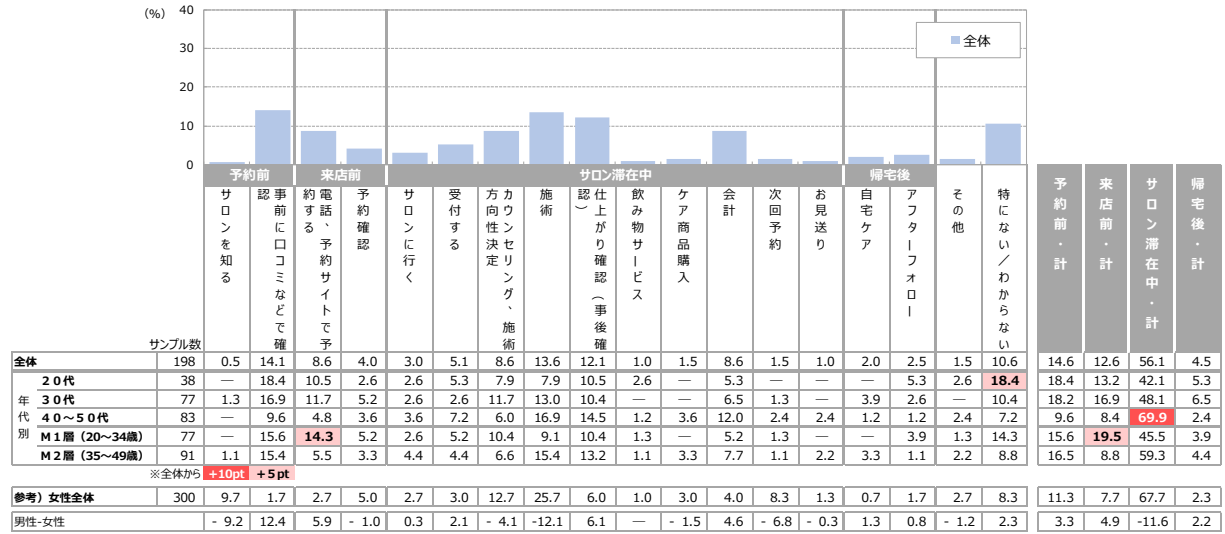
# A MOTサイクル«スイッチ (サロンを変えたい) »②

■【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)



06\_Q22\_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)



06\_Q22\_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

■ 事前に口コミなどで確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	20
1	口コミ・評判・インターネット・雑誌・情報収集・知人の紹介	20
2	評判が悪い／気になる	3

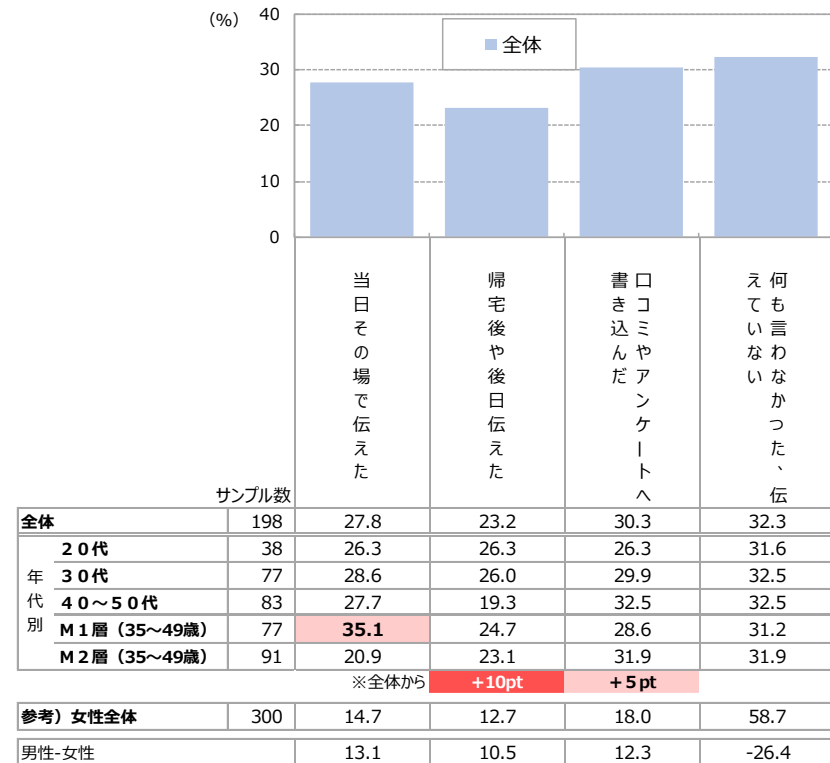
■ 仕上がり確認（事後確認）		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	21
1	仕上がりに不満	7
2	肌等にトラブルが起きた／悪くなった	3
2	効果が実感できなかった	3
4	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	2
4	カウンセリングや説明が少ない／ない／わかりにくい	2
6	施術が荒い／いい加減	1
6	セルフケアと変わらない	1

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	26
1	施術が荒い／いい加減	7
2	技術が低い／下手	6
3	痛みがある	5
4	肌等にトラブルが起きた／悪くなった	2
4	スタッフが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	2
6	仕上がりに不満	1
6	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	1
6	効果が実感できなかった	1
6	施術の中断が多い／ルーズ	1
6	他の店も試したい／他の店を知った	1



# 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

■ [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）



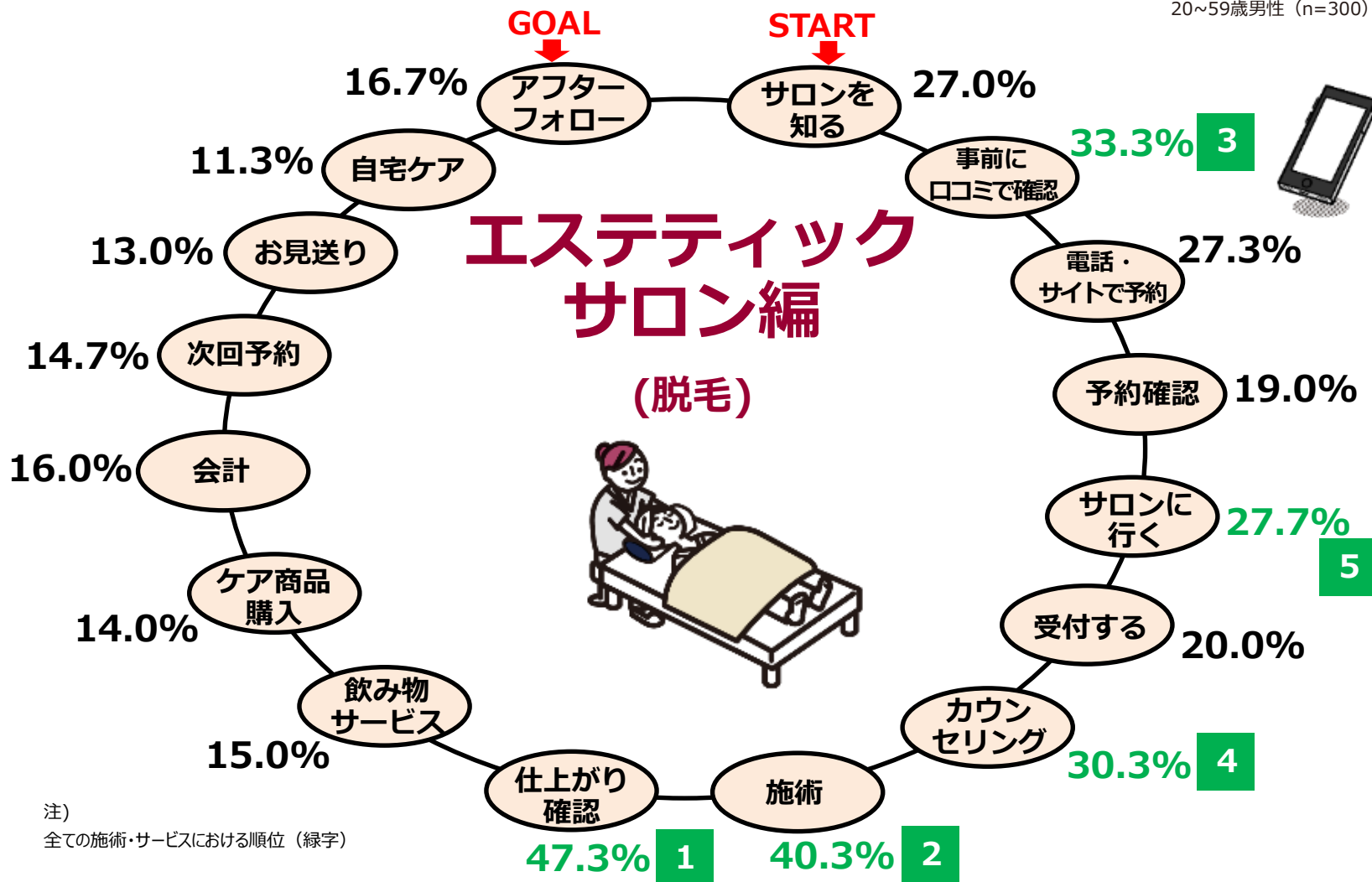
06\_Q30



**【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  
「メンズMOTサイクル調査」(2019/11月)

20~59歳男性 (n=300) ※複数回答

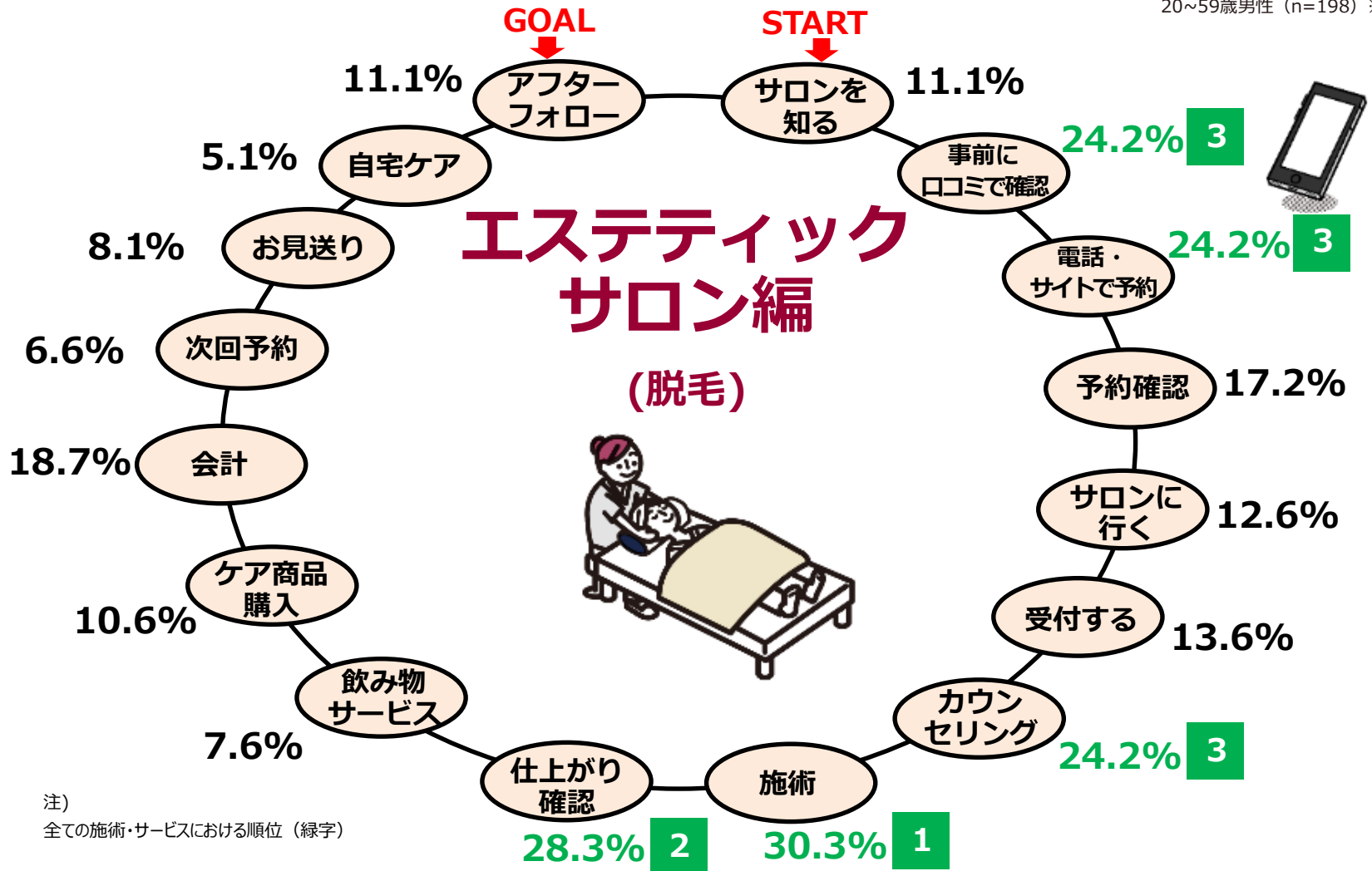


注) 全ての施術・サービスにおける順位 (緑字)

# 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  
「メンズMOTサイクル調査」(2019/11月)

20~59歳男性 (n=198) ※複数回答



注) 全ての施術・サービスにおける順位 (緑字)