



メンズ顧客満足調査 (MOT) 図表集 (エステティックサロン フェイシャル編)

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（フェイシャル）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	▶ 本調査：エステサロン（フェイシャル）のリピート意向者300 s・スイッチ意向者215 s のべ515s ・男性20～59歳、過去1年にフェイシャルを利用した者 ✓ 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" data-bbox="446 801 1787 982"> <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>52</td> <td>94</td> <td>89</td> <td>65</td> <td>102</td> <td>133</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>スイッチ意向者</td> <td>41</td> <td>60</td> <td>70</td> <td>44</td> <td>70</td> <td>101</td> <td>215</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	52	94	89	65	102	133	300	スイッチ意向者	41	60	70	44	70	101	215
	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	52	94	89	65	102	133	300																		
スイッチ意向者	41	60	70	44	70	101	215																		
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

■ 【フェイシャル】 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)	5.7%	11.7	16.7	14.7	16.0	13.7	11.3	10.3	34.0	44.3	40.1
スイッチ意向者	(n= 215)	6.0	13.0	13.5	14.4	19.5	13.0	10.2	10.2	32.6	47.0	39.9

04_F02

■ 【フェイシャル】 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)	11.0%	42.3	4.0	14.3	15.3	5.0	8.0
スイッチ意向者	(n= 215)	7.9	42.3	3.7	13.5	17.2	5.1	10.2

04_F03

■ 【フェイシャル】 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)	76.7%						2.0 0.7	4.0 0.7	6.7 4.3	1.0 2.7	94.3
スイッチ意向者	(n= 215)	80.0						0.9 0.9	6.5 4.7	3.7 2.3	0.9 2.3	96.7

04_SC2

A 回答者プロフィール2

■ 【フェイスル】 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)	55.7%	41.3	3.0
20代	(n= 52)	30.8	67.3	1.9
30代	(n= 94)	53.2	44.7	2.1
40～50代	(n= 154)	65.6	30.5	3.9
M1層 (20～34歳)	(n= 102)	41.2	56.9	2.0
M2層 (35～49歳)	(n= 133)	62.4	35.3	2.3
スイッチ意向者	(n= 215)	56.7	38.6	4.7
20代	(n= 41)	36.6	61.0	2.4
30代	(n= 60)	46.7	46.7	6.7
40～50代	(n= 114)	69.3	26.3	4.4
M1層 (20～34歳)	(n= 70)	41.4	54.3	4.3
M2層 (35～49歳)	(n= 101)	58.4	36.6	5.0

04_Q32

■ 【フェイスル】 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			半年に1回程度		1年に1回程度	
●凡例		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	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
レポート意向者	(n= 300)	5.7%	9.7	24.0	13.7	15.0	17.0	15.0
20代	(n= 52)	5.8	15.4	25.0	19.2	7.7	13.5	13.5
30代	(n= 94)	6.4	8.5	23.4	17.0	13.8	22.3	8.5
40～50代	(n= 154)	5.2	8.4	24.0	9.7	18.2	14.9	19.5
M1層 (20～34歳)	(n= 102)	7.8	11.8	22.5	18.6	9.8	17.6	11.8
M2層 (35～49歳)	(n= 133)	6.0	9.0	24.1	10.5	18.0	16.5	15.8
スイッチ意向者	(n= 215)	6.5	10.7	20.5	11.2	19.5	15.3	16.3
20代	(n= 41)	7.3	9.8	19.5	14.6	14.6	17.1	17.1
30代	(n= 60)	10.0	18.3	16.7	8.3	21.7	11.7	13.3
40～50代	(n= 114)	4.4	7.0	22.8	11.4	20.2	16.7	17.5
M1層 (20～34歳)	(n= 70)	8.6	14.3	20.0	11.4	14.3	15.7	15.7
M2層 (35～49歳)	(n= 101)	5.9	9.9	21.8	9.9	19.8	14.9	17.8

1カ月に1回以上・計	3カ月に1回以上・計
39.3	68.0
46.2	73.1
38.3	69.1
37.7	65.6
42.2	70.6
39.1	67.7
37.7	68.4
36.6	65.9
45.0	75.0
34.2	65.8
42.9	68.6
37.6	67.3

04_SG3

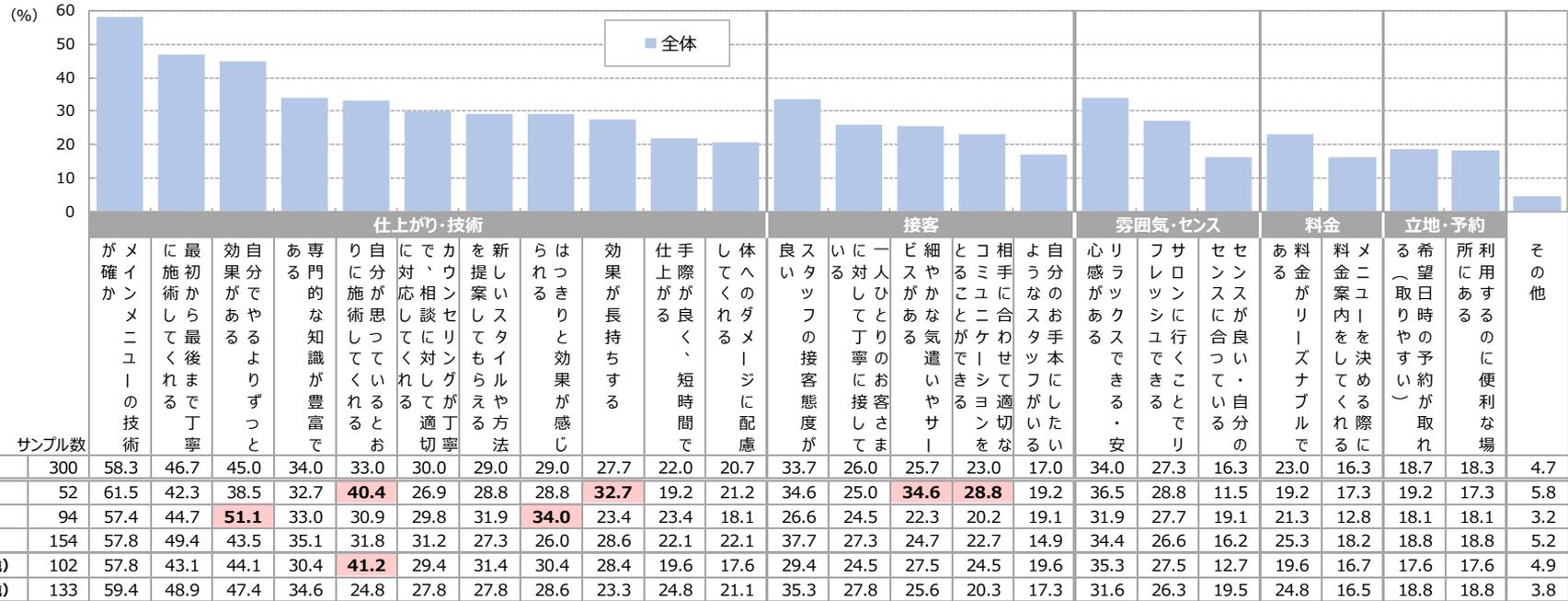


フェイシャル リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った理由

■ 【フェイシャル】 「また利用したい」と思った理由（リポート意向者／複数回答）



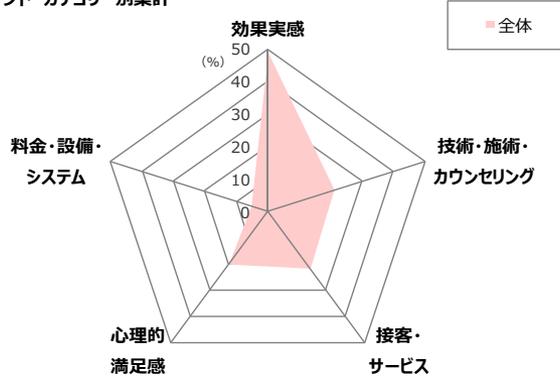
理由	サンプル数	全体	20代	30代	40~50代	M1層 (20~34歳)	M2層 (35~49歳)
メイニング技術	300	58.3	61.5	57.4	57.8	57.8	59.4
最新から最後まで丁寧	300	46.7	42.3	44.7	49.4	43.1	48.9
効果がある	300	45.0	38.5	51.1	43.5	44.1	47.4
専門的な知識が豊富	300	34.0	32.7	33.0	35.1	30.4	34.6
自分に思っているとお	300	33.0	40.4	30.9	31.8	41.2	24.8
で、相談してくれると	300	30.0	26.9	29.8	31.2	29.4	27.8
カウンセリングが丁寧	300	29.0	28.8	31.9	27.3	31.4	27.8
新しいスタイルや方法	300	29.0	28.8	34.0	26.0	30.4	28.6
はつきりと効果が感じ	300	27.7	32.7	23.4	28.6	28.4	23.3
効果が長持ちする	300	22.0	19.2	23.4	22.1	19.6	24.8
手際が良く、短時間で	300	22.0	21.2	23.4	22.1	17.6	21.1
体へのダメージに配慮	300	20.7	21.2	18.1	22.1	17.6	21.1
接客態度が	300	33.7	34.6	26.6	37.7	29.4	35.3
丁寧な接客態度が	300	26.0	25.0	24.5	27.3	24.5	27.8
一人ひとりに接客さ	300	25.7	34.6	22.3	24.7	27.5	25.6
丁寧な接客態度が	300	23.0	28.8	20.2	22.7	24.5	20.3
コミュニケーションが	300	17.0	19.2	19.1	14.9	19.6	17.3
自分のお手本にしたい	300	34.0	36.5	31.9	34.4	35.3	31.6
リラックスできる・安	300	27.3	28.8	27.7	26.6	27.5	26.3
サロンに行くことができる	300	16.3	11.5	19.1	16.2	12.7	19.5
センスが良い・自分の	300	23.0	19.2	21.3	25.3	19.6	24.8
料金がリーズナブルで	300	16.3	17.3	12.8	18.2	16.7	16.5
メニューを決める際に	300	18.7	19.2	18.1	18.8	17.6	18.8
希望日時の予約が取れ	300	18.3	17.3	18.1	18.8	17.6	18.8
利用するのに便利な場	300	4.7	5.8	3.2	5.2	4.9	3.8

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

参考)	サンプル数	男性	女性
女性全体	300	57.3	55.7
男性・女性		1.0	- 9.0

A 「また利用したい」と思った出来事・理由

●【MOTレポート】「フェイスル」≪「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】「フェイスル」≪「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	52	94	154
有効カウントFA数	253	48	76	129
効果実感・計	48.6 (123)	41.7 (20)	44.7 (34)	53.5 (69)
効果があった・感じた	19.0 (48)	20.8 (10)	19.7 (15)	17.8 (23)
きれいになった	9.9 (25)	4.2 (2)	11.8 (9)	10.9 (14)
施術が気持ちいい／すっきりした	9.1 (23)	8.3 (4)	5.3 (4)	11.6 (15)
顔・顎のむくみが取れた・小顔	3.6 (9)	—	6.6 (5)	3.1 (4)
効果が長持ちする	2.8 (7)	—	1.3 (1)	4.7 (6)
自分でやるよりずっと効果がある	1.6 (4)	2.1 (1)	—	2.3 (3)
継続することで効果が期待できる	1.6 (4)	2.1 (1)	—	2.3 (3)
効果・施術に満足感がある	0.8 (2)	2.1 (1)	—	0.8 (1)
化粧品や施術が自分に合っている	0.4 (1)	2.1 (1)	—	—
技術・施術・カウンセリング・計	21.3 (54)	14.6 (7)	21.1 (16)	24.0 (31)
丁寧な施術	8.7 (22)	6.3 (3)	10.5 (8)	8.5 (11)
技術が確か／上手	5.5 (14)	2.1 (1)	5.3 (4)	7.0 (9)
カウンセリングや説明が丁寧／話や希望を聞いてくれる	2.8 (7)	4.2 (2)	2.6 (2)	2.3 (3)
知識が豊富／悩みや状態に応じたアドバイス	2.0 (5)	2.1 (1)	—	3.1 (4)
要望通りに施術してくれる	1.2 (3)	—	2.6 (2)	0.8 (1)
悩みにあったプラン・施術の提案	0.4 (1)	—	—	0.8 (1)
手際が良い／短時間で仕上がる	0.4 (1)	—	—	0.8 (1)
男性も出来るから	0.4 (1)	—	—	0.8 (1)
接客・サービス・計	21.7 (55)	12.5 (6)	31.6 (24)	19.4 (25)
接客態度が良い・対応が丁寧	14.6 (37)	8.3 (4)	19.7 (15)	14.0 (18)
サービス・気遣いが良い	3.6 (9)	4.2 (2)	6.6 (5)	1.6 (2)
担当と話が合う／気が合う	2.8 (7)	—	2.6 (2)	3.9 (5)
余計なおしゃべりをしない／声かけがちょうど良い	0.8 (2)	—	2.6 (2)	—
心理的満足感・計	20.2 (51)	31.3 (15)	15.8 (12)	18.6 (24)
きれいになりたい・美しくなりたい	2.8 (7)	8.3 (4)	1.3 (1)	1.6 (2)
付き合いが長い／行き付けだから	0.8 (2)	—	—	1.6 (2)
(漠然と) 良い・満足	4.0 (10)	6.3 (3)	2.6 (2)	3.9 (5)
リラックスできる／居心地が良い	6.3 (16)	8.3 (4)	5.3 (4)	6.2 (8)
リフレッシュ・気分転換	2.0 (5)	—	3.9 (3)	1.6 (2)
自分へのご褒美／高級感を味わえる	0.4 (1)	—	—	0.8 (1)
お店の雰囲気が良い／落ち着いている/アットホーム	2.8 (7)	6.3 (3)	1.3 (1)	2.3 (3)
楽しくなる	1.2 (3)	2.1 (1)	1.3 (1)	0.8 (1)
料金・設備・システム・計	5.1 (13)	4.2 (2)	6.6 (5)	4.7 (6)
料金がリーズナブル・妥当	2.4 (6)	2.1 (1)	2.6 (2)	2.3 (3)
料金体系が明瞭・透明性がある	0.4 (1)	—	1.3 (1)	—
立地が良い／自宅から近い	1.2 (3)	2.1 (1)	1.3 (1)	0.8 (1)
サロンや備品が清潔である	1.2 (3)	—	1.3 (1)	1.6 (2)
その他	2.8 (7)	6.3 (3)	1.3 (1)	2.3 (3)

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q02_フェイスルR_FA

A MOTサイクル«レポート»①

●【MOTレポート】«フェイスル»「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	36
1	口コミ・評判・インターネット・雑誌・情報収集・知人の紹介	34
2	技術が確か／上手	1
2	丁寧な施術	1

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	54
1	丁寧な施術	23
2	施術が気持ちいい／すっきりした	8
2	カウンセリングや説明が丁寧／話や希望を聞いてくれる	8

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	50
1	効果があった・感じた	15
2	カウンセリングや説明が丁寧／話や希望を聞いてくれる	8
2	効果・施術に満足感がある	8

■ 【フェイスル】 「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）

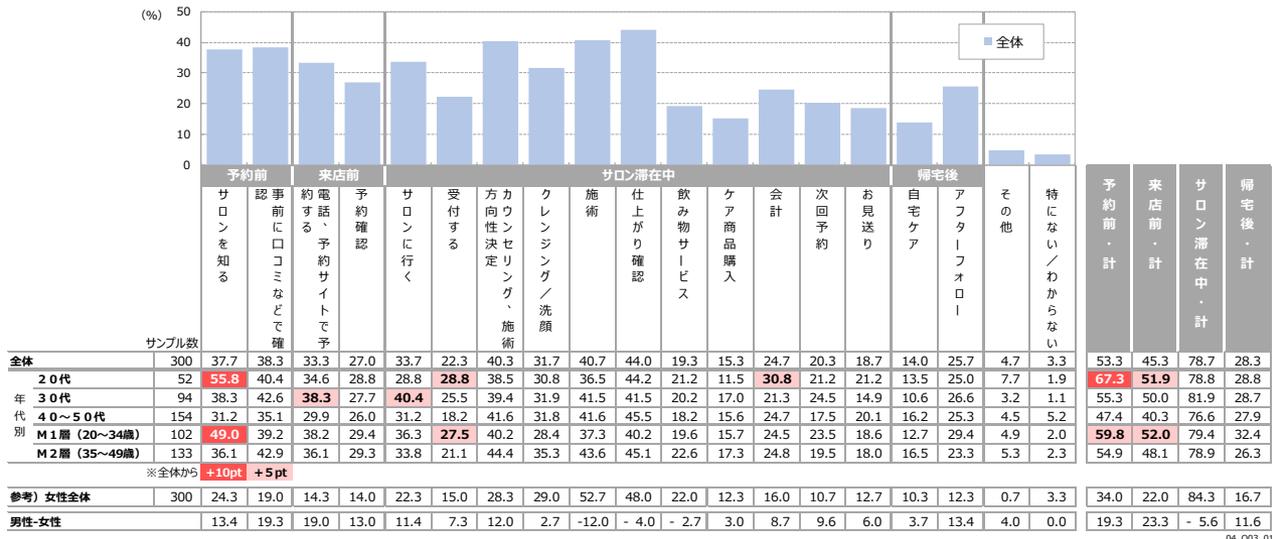


※ 1位 2～3位 設問ごとスコア上位1～3位の項目

04_Q03_00

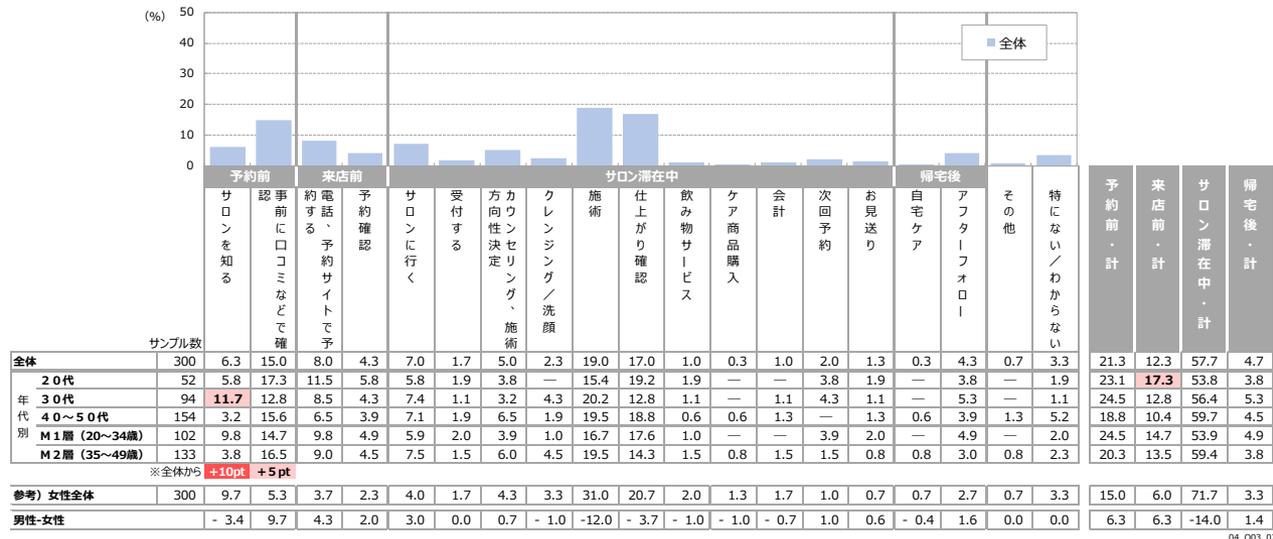
A MOTサイクル«レポート»②

■【フェイスル】「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）



04_Q03.01

■【フェイスル】「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）



04_Q03.02

「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】「フェイスナル」「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）

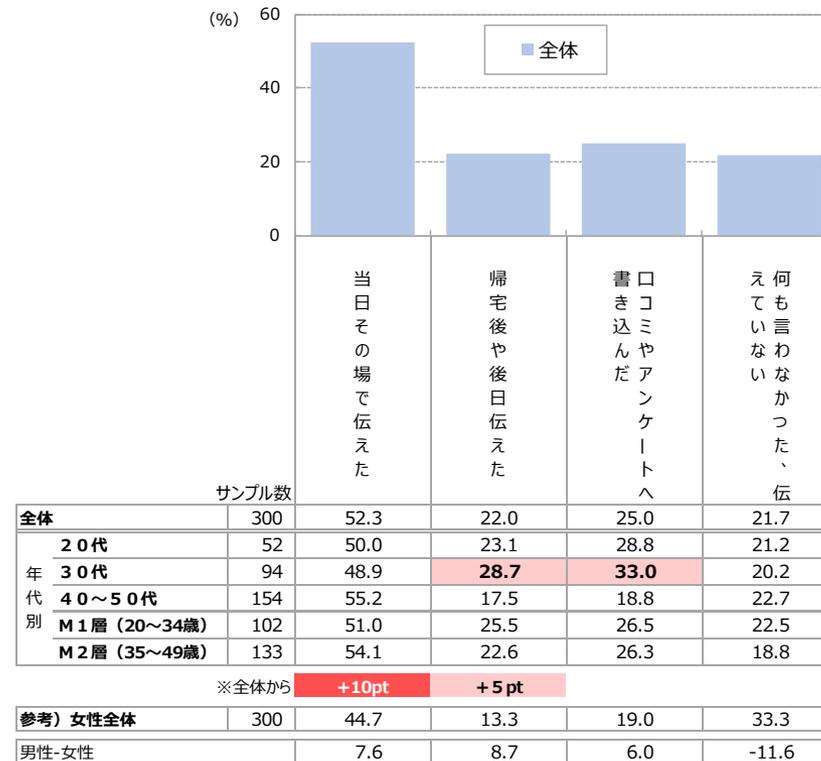
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ 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	36
1	口コミ・評判・インターネット・雑誌・情報収集・知人の紹介	34
2	技術が確か／上手	1
2	丁寧な施術	1

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	54
1	丁寧な施術	23
2	施術が気持ちいい／スッキリした	8
2	カウンセリングや説明が丁寧／話や希望を聞いてくれる	8
4	効果があった・感じた	5
4	技術が確か／上手	5
6	個室・機材等の設備が良い	3
7	リラックスできる／居心地が良い	2
8	効果が長持ちする	1
8	効果・施術に満足感がある	1
8	痛みが少ない・ない	1
8	知識が豊富／悩みや状態に応じたアドバイス	1
8	要望通りに施術してくれる	1
8	手際が良い／短時間で仕上がる	1
8	余計なおしゃべりをしない／声かけがちょうど良い	1
8	（漠然と）良い・満足	1
8	アフターフォローが良い	1

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	50
1	効果があった・感じた	15
2	カウンセリングや説明が丁寧／話や希望を聞いてくれる	8
2	効果・施術に満足感がある	8
4	丁寧な確認	7
5	仕上がり良かった	5
6	要望通りに施術してくれる	3
7	（漠然と）良い・満足	2
7	接客態度が良い・対応が丁寧	2
9	丁寧な施術	1
9	知識が豊富／悩みや状態に応じたアドバイス	1
9	アフターフォローが良い	1
9	顔・顎のむくみが取れた・小顔	1
	その他	1

■ 【フェイシャル】 「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）



04_Q15

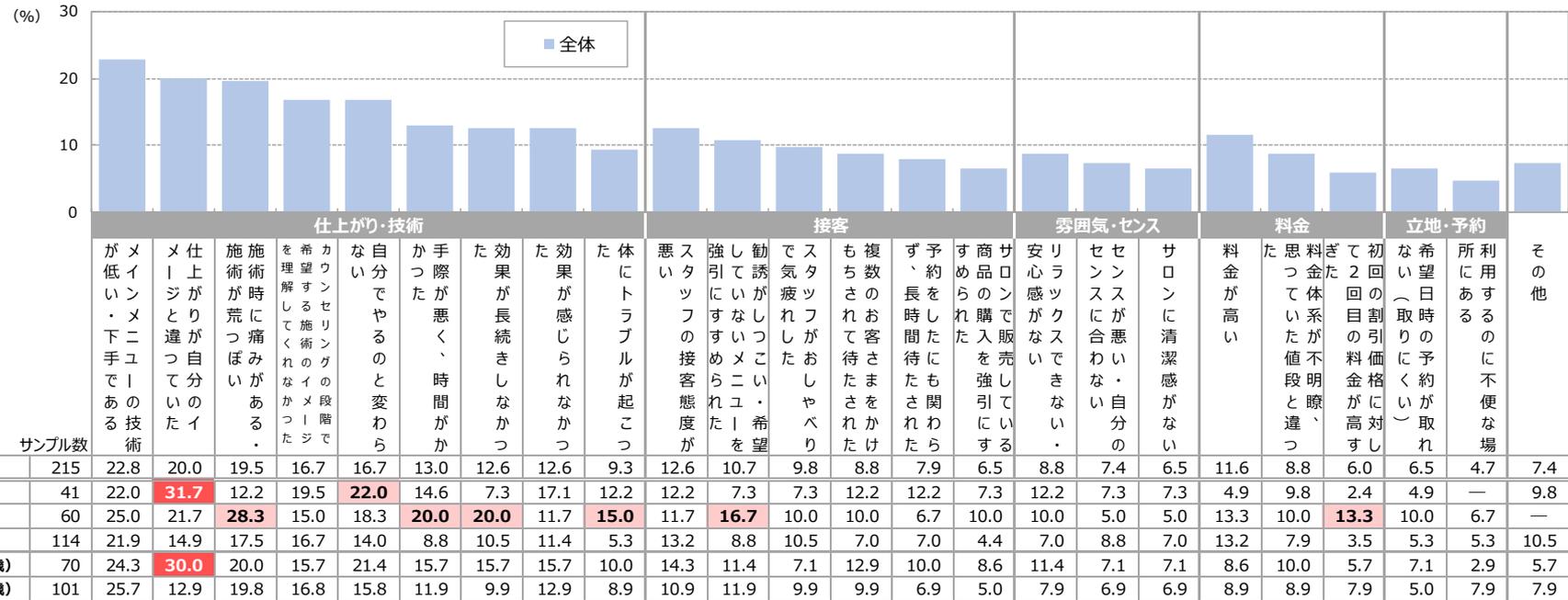


フェイシャル スイッチ（サロンを変えたい） 理由 MOTサイクル



「サロンを変えたい（変えた）」と思った理由

■ 【フェイシャル】 「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	22.8	20.0	19.5	16.7	16.7	13.0	12.6	12.6	9.3	12.6	10.7	9.8	8.8	7.4	6.5	8.8	7.4	6.5	11.6	8.8	6.0	6.5	4.7	7.4	
全体	215																								
20代	41	22.0	31.7	12.2	19.5	22.0	14.6	7.3	17.1	12.2	7.3	7.3	12.2	12.2	7.3	12.2	7.3	7.3	4.9	9.8	2.4	4.9	—	9.8	
30代	60	25.0	21.7	28.3	15.0	18.3	20.0	20.0	11.7	15.0	11.7	16.7	10.0	10.0	6.7	10.0	10.0	5.0	5.0	13.3	10.0	13.3	10.0	6.7	—
40~50代	114	21.9	14.9	17.5	16.7	14.0	8.8	10.5	11.4	5.3	13.2	8.8	10.5	7.0	7.0	4.4	7.0	8.8	7.0	13.2	7.9	3.5	5.3	5.3	10.5
M1層 (20~34歳)	70	24.3	30.0	20.0	15.7	21.4	15.7	15.7	15.7	10.0	14.3	11.4	7.1	12.9	10.0	8.6	11.4	7.1	7.1	8.6	10.0	5.7	7.1	2.9	5.7
M2層 (35~49歳)	101	25.7	12.9	19.8	16.8	15.8	11.9	9.9	12.9	8.9	10.9	11.9	9.9	9.9	6.9	5.0	7.9	6.9	6.9	8.9	8.9	7.9	5.0	7.9	7.9

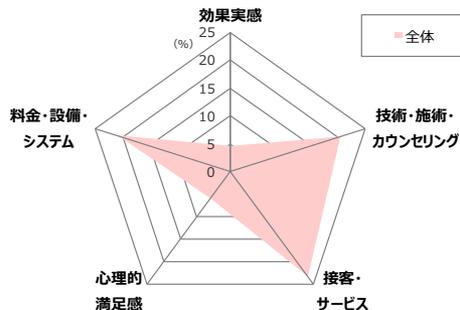
※全体から +10pt +5 pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート

参考) 女性全体	300	39.3	16.3	32.3	11.7	15.7	11.7	16.0	19.7	5.0	25.3	26.0	15.7	7.0	7.0	14.3	14.7	6.3	7.0	14.0	8.3	8.3	5.7	5.3	1.3
男性・女性		-16.5	3.7	-12.8	5.0	1.0	1.3	- 3.4	- 7.1	4.3	-12.7	-15.3	- 5.9	1.8	0.9	- 7.8	- 5.9	1.1	- 0.5	- 2.4	0.5	- 2.3	0.8	- 0.6	6.1

04_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】≪フェイシャル≫「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 カテゴリ別集計



●【MOTスイッチ】≪フェイシャル≫「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、カウンは複数回答扱い

	全体	年代別		
		20代	30代	40~50代
調査数	215	41	60	114
有効カウントFA数	215	41	60	114
効果実感・計	4.7 (10)	2.4 (1)	3.3 (2)	6.1 (7)
効果が実感できなかった	3.7 (8)	—	3.3 (2)	5.3 (6)
仕上がりが雑/仕上がりに不満	0.9 (2)	2.4 (1)	—	0.9 (1)
技術・施術・カウンセリング・計	20.5 (44)	14.6 (6)	26.7 (16)	19.3 (22)
技術が低い/下手	7.9 (17)	2.4 (1)	5.0 (3)	11.4 (13)
施術が丁寧ではない/痛い	4.7 (10)	4.9 (2)	8.3 (5)	2.6 (3)
イメージと違った/意思が伝わらなかった/要望と違う	3.7 (8)	4.9 (2)	3.3 (2)	3.5 (4)
説明が少ない/ない/わかりにくい	1.4 (3)	—	3.3 (2)	0.9 (1)
手際が悪い	1.4 (3)	—	3.3 (2)	0.9 (1)
使用している薬剤が合わない	0.5 (1)	2.4 (1)	—	—
肌等にトラブルが起きた/悪くなった	0.5 (1)	—	1.7 (1)	—
施術に時間がかかりすぎる	0.5 (1)	—	1.7 (1)	—
接客・サービス・計	23.3 (50)	29.3 (12)	20.0 (12)	22.8 (26)
接客態度が悪い/接客が雑/私語が多い/高慢	14.0 (30)	24.4 (10)	10.0 (6)	12.3 (14)
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 (6)	2.4 (1)	1.7 (1)	3.5 (4)
勧誘が強引	2.8 (6)	—	3.3 (2)	3.5 (4)
サービスが悪い/不親切	1.4 (3)	—	1.7 (1)	1.8 (2)
担当が合わない/わからない	0.9 (2)	—	—	1.8 (2)
施術の中断が多い/ルーズ	0.9 (2)	—	3.3 (2)	—
担当・知り合いが辞めてしまった/替わった	0.5 (1)	2.4 (1)	—	—
心理的満足感・計	6.0 (13)	2.4 (1)	11.7 (7)	4.4 (5)
リラックスできない/居心地が悪い/気分が悪い/疲れた	2.3 (5)	—	6.7 (4)	0.9 (1)
(漠然と) 不満、悪い、雑	0.9 (2)	—	—	1.8 (2)
面倒になった	0.9 (2)	—	1.7 (1)	0.9 (1)
料金・設備・システム・計	20.9 (45)	24.4 (10)	21.7 (13)	19.3 (22)
料金が高い/コスパが悪い	9.3 (20)	2.4 (1)	11.7 (7)	10.5 (12)
待ち時間が長い	4.7 (10)	12.2 (5)	3.3 (2)	2.6 (3)
立地が悪い/自宅から遠い	2.8 (6)	2.4 (1)	1.7 (1)	3.5 (4)
不潔/汚い	1.9 (4)	2.4 (1)	3.3 (2)	0.9 (1)
予約が取れない	1.4 (3)	—	1.7 (1)	1.8 (2)
その他	3.7 (8)	4.9 (2)	6.7 (4)	1.8 (2)

※全体 (%) より +3pt -3pt

Q17_フェイシャル_S_A

A MOTサイクル«スイッチ (サロンを変えたい) »①

●【MOTスイッチ】«フェイスル»「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

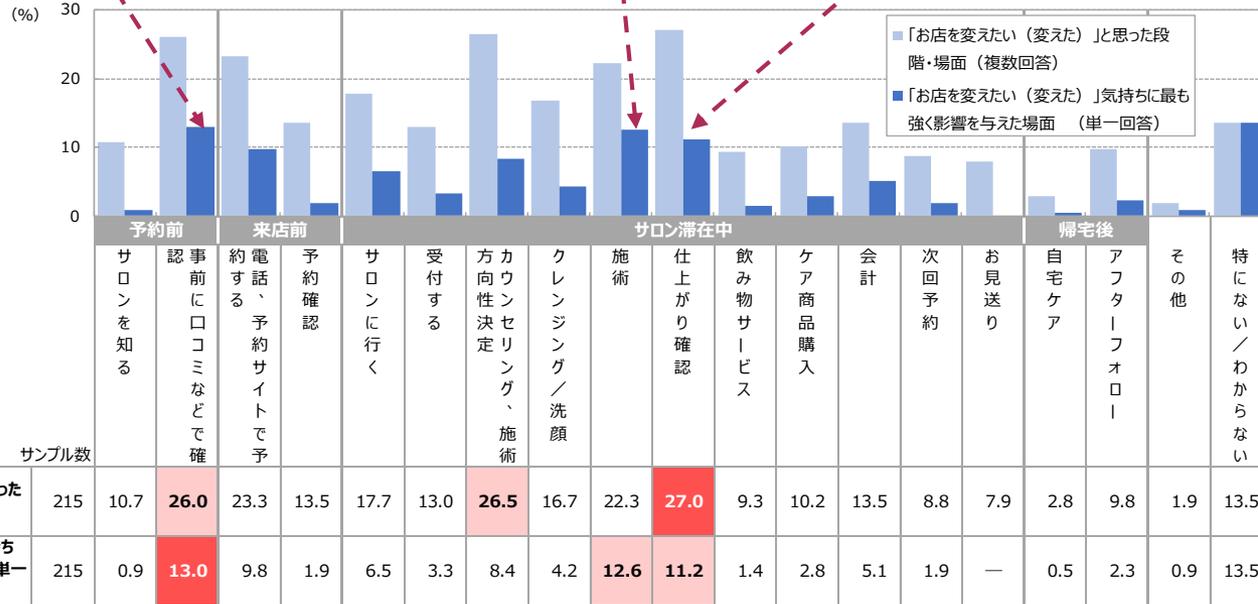
※数字は記入件数、カウントは複数回答扱い

■ 事前に口コミなどで確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	18
1	評判が悪い/気になる	6
2	口コミ・評判・インターネット・雑誌・情報収集・知人の紹介	4
3	接客態度が悪い/接客が雑/私語が多い/高慢	1
3	料金が安い/コスバが悪い	1

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	26
1	技術が低い/下手	4
1	施術が丁寧ではない・痛い/雑	4
1	手際が悪い	4
1	スタッフがやたら話しかけてくる/酔いこと・関心のないことを言われた	4

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	20
1	仕上がりが雑/仕上がりに不満	5
2	イメージと違った/意思が伝わらなかった/要望と違う	4
3	効果が実感できなかった	2

■ 【フェイスル】 「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)

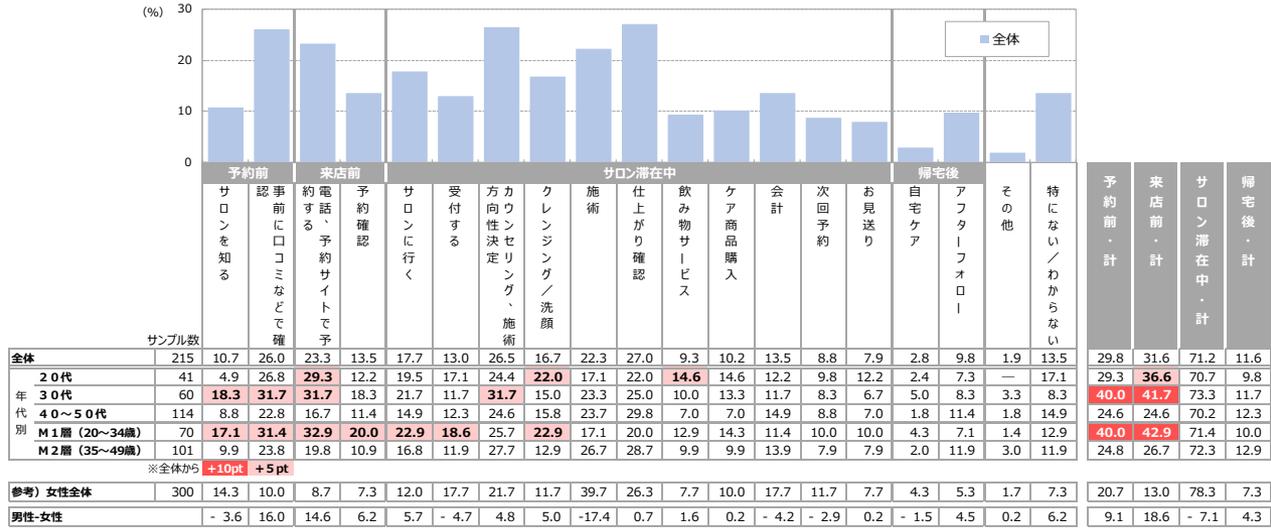


※ 1位 2~3位 設問ごとスコア上位1~3位の項目

04_Q18_00

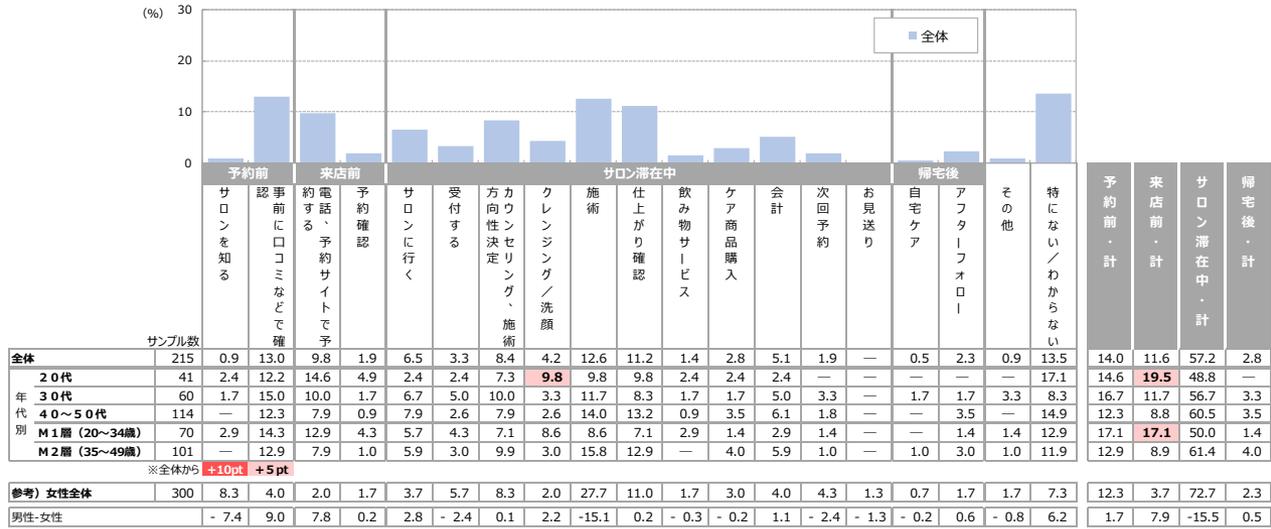
A MOTサイクル«スイッチ (サロンを変えたい) »②

■【フェイスル】「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)



04_Q18_01

■【フェイスル】「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)



04_Q18_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】≪フェイシャル≫「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

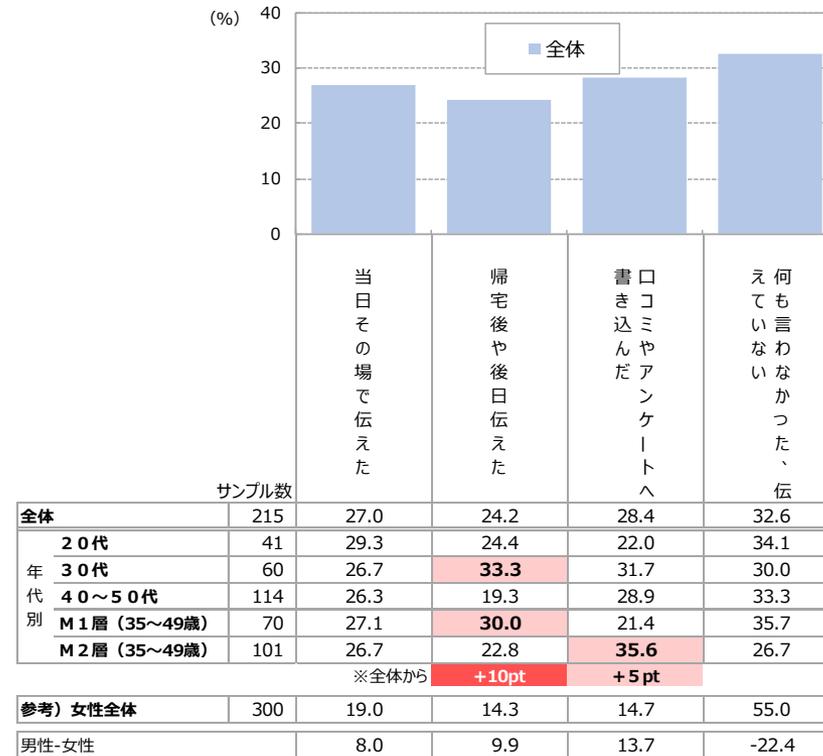
■ 事前に口コミなどで確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	18
1	評判が悪い／気になる	6
2	口コミ・評判・インターネット・雑誌・情報収集・知人の紹介	4
3	接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢	1
3	料金が安い／コスパが悪い	1
	その他	6

■ 施術		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	26
1	技術が低い／下手	4
1	施術が丁寧ではない・痛い／雑	4
1	手際が悪い	4
1	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	4
5	効果が実感できなかった	2
6	仕上がりが雑／仕上がりに不満	1
6	使用している薬剤が合わない	1
6	施術方法が変わった	1
6	肌等にトラブルが起きた／悪くなった	1
6	サービスが悪い／不親切	1
6	リラックスできない／居心地が悪い／気分が悪い／疲れた	1
6	接客態度が悪い／接客が雑／私語が多い／高慢	1
6	施術の中断が多い／ルーズ	1
6	(漠然と) 不満・悪い・雑	1
6	勧誘が強引	1
	その他	3

■ 仕上がり確認		全体
件数ランキング	有効カウントFA数	20
1	仕上がりが雑／仕上がりに不満	5
2	イメージと違った／意思が伝わらなかった／要望と違う	4
3	効果が実感できなかった	2
4	技術が低い／下手	1
4	肌等にトラブルが起きた／悪くなった	1
4	セルフケアと変わらない	1
4	カウンセリングや説明が少ない／ない／わかりにくい	1
	その他	5

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

■【フェイシャル】 「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）



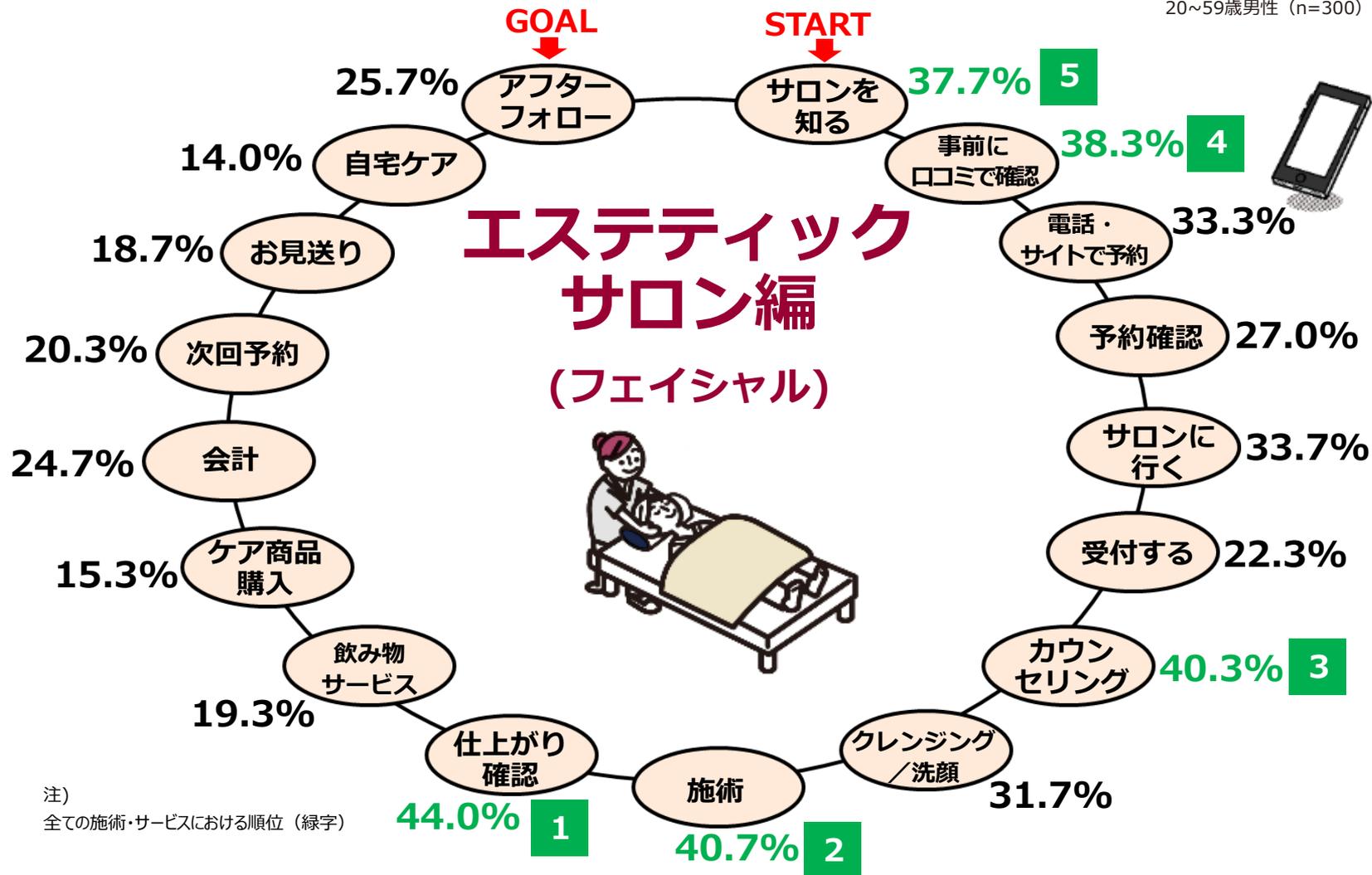
04_Q30



【サマリ】
フェイシャル
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

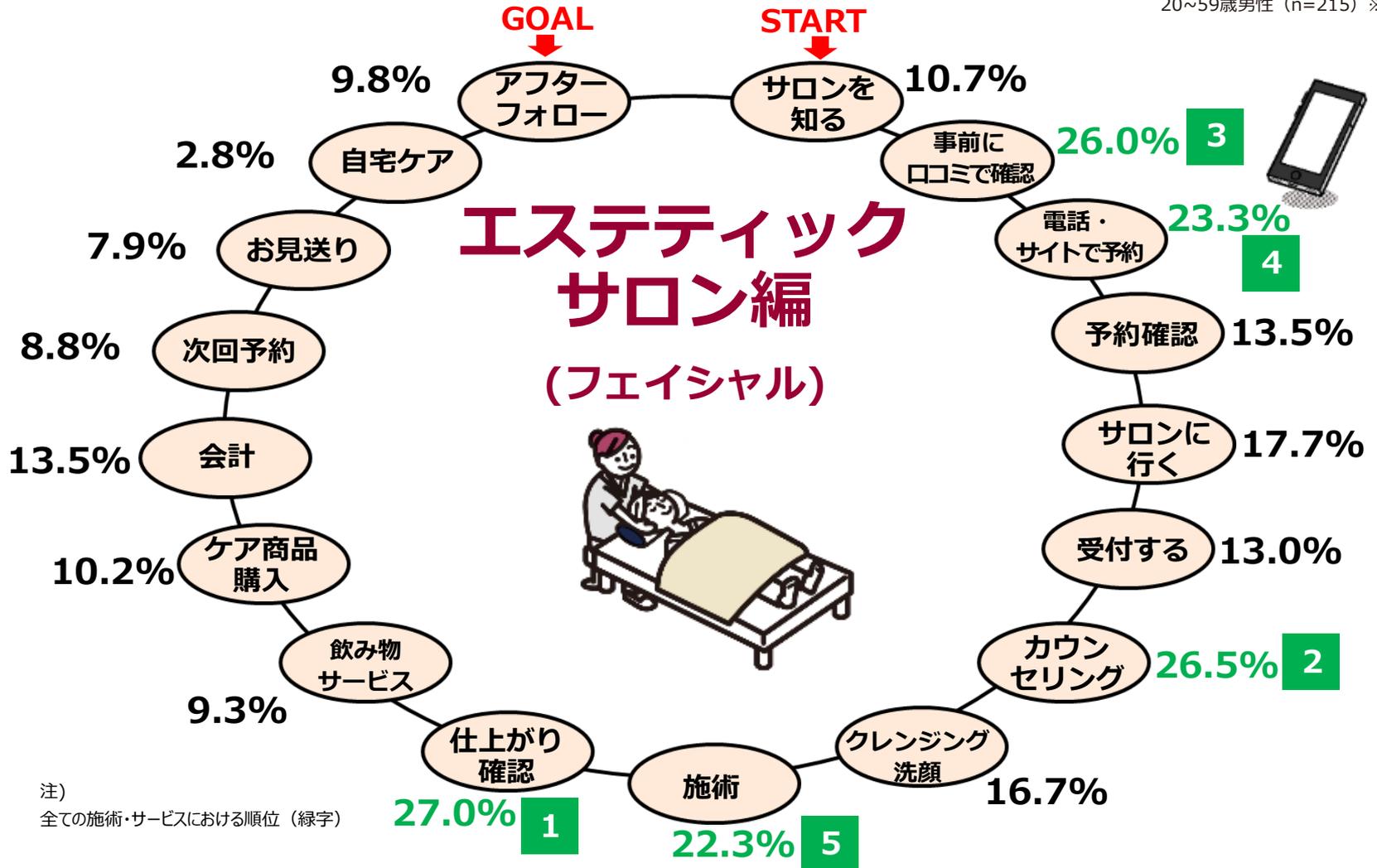


注) 全ての施術・サービスにおける順位 (緑字)

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=215) ※複数回答



注) 全ての施術・サービスにおける順位 (緑字)