



顧客満足調査（MOT） 図表集 （エステサロン編） 【フェイシャル】 【ボディー／痩身】 【脱毛】

2021年8月26日

（株）リクルート
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。

目次

フェイシャル編 P4 ～P21

ボディー／痩身 P22～P39

脱毛 P40～P57



フェイシャル MOTサイクル

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、サロンを変えたい理由、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「MAApps Panel」を利用）																								
調査エリア	➤ 全国																								
回収数	➤ スクリーニング調査：女性（全国・20～59歳）64,000人 ➤ 本調査：エステサロン（フェイシャル）のリピート意向者1000人・変更意向者300人 のべ1300人 ・女性20～59歳、過去1年にエステサロン（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 ✓ 変更意向者 …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>F 1 層 (20～34歳)</td><td>F 2 層 (35～49歳)</td><td>TOTAL</td></tr><tr><td>リピート意向者</td><td>278</td><td>278</td><td>224</td><td>220</td><td>441</td><td>339</td><td>1000</td></tr><tr><td>変更意向者</td><td>109</td><td>68</td><td>65</td><td>58</td><td>151</td><td>91</td><td>300</td></tr></table>		20代	30代	40代	50代	F 1 層 (20～34歳)	F 2 層 (35～49歳)	TOTAL	リピート意向者	278	278	224	220	441	339	1000	変更意向者	109	68	65	58	151	91	300
	20代	30代	40代	50代	F 1 層 (20～34歳)	F 2 層 (35～49歳)	TOTAL																		
リピート意向者	278	278	224	220	441	339	1000																		
変更意向者	109	68	65	58	151	91	300																		
実査期間	➤ 2021年6月17日（木）～2021年6月20日（日）																								
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

■【フェイスル】年齢（全体／実数回答）

		20代	30代	40代	50代	F1層 (20～34歳)	F2層 (35～49歳)	平均 年齢 (歳)
●凡例								
リピート意向者	(n=1000)	27.8%	27.8	22.4	22.0	44.1	33.9	38.5
変更意向者	(n= 300)	36.3	22.7	21.7	19.3	50.3	30.3	36.9

04_F02

■【フェイスル】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								
リピート意向者	(n=1000)	9.1%	38.2	5.3	12.8	18.7	7.6	8.3
変更意向者	(n= 300)	11.7	41.7	2.7	13.0	19.0	3.7	8.3

04_F03

■【フェイスル】職業（全体／単一回答）

		有職者・計						学生	専業主婦・主夫 (子供あり)	専業主婦・主夫 (子供なし)	その他	現在仕事には就いていない	有職者・計
●凡例		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						
リピート意向者	(n=1000)	48.3%	3.9	3.7	4.0	3.9	16.4	2.3	9.4	5.0	0.7	2.4	80.2
変更意向者	(n= 300)	50.7	5.0	3.7	2.0	2.3	17.0	1.7	9.0	2.3	1.0	5.3	80.7

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				
リポート意向者	(n=1000)	50.2%	43.0	6.8
20代	(n=278)	29.5	69.4	1.1
30代	(n=278)	50.4	43.9	5.8
40代	(n=224)	54.9	32.6	12.5
50代	(n=220)	71.4	19.1	9.5
F1層（20～34歳）	(n=441)	36.3	61.0	2.7
F2層（35～49歳）	(n=339)	54.6	35.1	10.3
変更意向者	(n=300)	42.0	47.3	10.7
20代	(n=109)	27.5	70.6	1.8
30代	(n=68)	44.1	45.6	10.3
40代	(n=65)	53.8	32.3	13.8
50代	(n=58)	53.4	22.4	24.1
F1層（20～34歳）	(n=151)	30.5	66.9	2.6
F2層（35～49歳）	(n=91)	53.8	30.8	15.4

04_Q33

■【フェイスル】サロンの利用頻度【過去1年】（全体／単一回答）

		3カ月に1回以上						
		1カ月に1回以上						
		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
●凡例								
リポート意向者	(n=1000)	1.9%	9.1	29.2	12.6	15.6	16.0	15.6
20代	(n=278)	1.8	7.9	24.8	13.3	15.5	18.7	18.0
30代	(n=278)	1.1	10.1	24.8	11.2	20.5	18.7	13.7
40代	(n=224)	3.6	8.5	31.3	13.8	14.3	12.1	16.5
50代	(n=220)	1.4	10.0	38.2	12.3	10.9	13.2	14.1
F1層（20～34歳）	(n=441)	1.4	7.9	23.1	12.9	18.1	19.5	17.0
F2層（35～49歳）	(n=339)	2.9	10.0	31.3	12.4	15.3	13.3	14.7
変更意向者	(n=300)	2.7	5.7	23.7	15.0	14.7	21.3	17.0
20代	(n=109)	3.7	4.6	23.9	13.8	11.9	22.9	19.3
30代	(n=68)	4.4	8.8	20.6	16.2	17.6	19.1	13.2
40代	(n=65)	1.5	6.2	26.2	20.0	15.4	15.4	15.4
50代	(n=58)	3.4	24.1	10.3	15.5	27.6	19.0	19.0
F1層（20～34歳）	(n=151)	3.3	6.6	23.2	14.6	13.9	21.2	17.2
F2層（35～49歳）	(n=91)	3.3	5.5	24.2	18.7	15.4	17.6	15.4

04_SC3



フェイシャル リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った場面【来店前】

■【フェイシャル】「また利用したい」と思った場面【来店前】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			2 0代 (n= 278)	3 0代 (n= 278)	4 0代 (n= 224)	5 0代 (n= 220)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 441)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 339)
サロンを知る、見 つける	クーポンが充実・分かりやすい	44.3%	54.3%	47.5%	37.1%	35.0%	51.5%	41.0%
	表示されているメニューの料金が安い	43.6	49.6	44.2	42.4	36.4	47.2	43.7
	ネットの写真が充実、写真が良い	32.4	38.8	34.9	29.9	23.6	37.9	31.0
	施術の様子が、ネットで丁寧に説明されている	25.5	27.3	26.6	21.4	25.9	25.9	24.8
	施術者の情報がネットで分かる	15.0	16.2	13.7	17.0	13.2	14.3	17.1
事前に口コミなど で確認	口コミの評判が良い	50.6	57.9	52.2	44.6	45.5	54.2	49.3
	ネットの口コミへの返信が丁寧	15.7	17.6	17.3	15.2	11.8	18.8	14.2
	SNS・ブログの投稿が充実している	7.1	10.4	8.3	5.4	3.2	9.5	6.5
電話、予約サイト で予約する～予 約確認～サロン に行く	予約が取りやすい	47.0	50.0	43.5	52.2	42.3	47.4	49.6
	自宅から近い・通いやすい場所にある	44.2	36.7	42.1	52.7	47.7	37.2	51.0
	ネット予約できる	42.7	46.0	49.3	38.4	34.5	47.4	41.9
その他		1.6	0.7	1.8	2.2	1.8	1.1	2.1
あてはまるものはない		12.3	9.0	11.5	12.9	16.8	9.5	13.0

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 04_Q01



「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【フェイシャル】「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			20代 (n= 278)	30代 (n= 278)	40代 (n= 224)	50代 (n= 220)	F1層 (20～ 34歳) (n= 441)	F2層 (35～ 49歳) (n= 339)
スタッフの対応	受付時の対応が丁寧	55.1 %	59.0%	54.3%	56.3%	50.0%	56.5%	56.6%
	笑顔で出迎えてくれる	51.7	57.2	57.6	42.9	46.4	57.4	47.8
	スタッフが細やかな気遣いができる	51.1	47.5	52.5	49.1	55.9	48.3	51.6
	スタッフと話が合う・会話が上手	34.7	38.8	33.1	36.6	29.5	36.7	35.4
	空気を読んで話しかけてくれる	29.8	27.7	34.2	32.1	24.5	28.8	34.5
カウンセリング、 施術方向性決定	施術について丁寧に説明や確認してくれる	47.8	50.0	45.3	47.3	48.6	46.5	49.0
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	45.8	46.0	45.0	48.2	44.1	44.4	48.7
	話や希望、相談を聞いてくれる	44.7	48.6	43.5	41.1	45.0	46.9	41.6
	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	37.7	42.4	36.0	29.0	42.7	37.9	34.2
クレンジング/洗 顔～施術	スタッフの技術が高い	55.0	52.5	53.2	58.0	57.3	51.2	58.4
	効果を実感できる	54.0	52.5	52.5	58.5	53.2	51.0	58.4
	施術中に細かく体の状態を気遣ってくれる	24.5	24.8	25.9	24.6	22.3	24.0	26.5
	施術時に痛みがない	24.1	24.1	23.0	25.0	24.5	22.2	26.3
	手際が良く、短時間で仕上がる	23.2	23.0	22.7	26.3	20.9	23.1	24.8
仕上がり確認・ア ドバイス	仕上がり確認をきちんとする	44.8	41.7	44.2	45.1	49.1	41.0	46.9
	自宅ケアのアドバイスがある	32.2	33.5	33.5	31.7	29.5	33.3	32.4
サロンのオペレー ション	待たされることが少ない	42.8	37.8	44.6	42.9	46.8	39.9	44.0
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	41.4	37.4	38.8	47.8	43.2	37.4	45.4
飲み物サービス	飲み物や小菓子のサービスがある	23.1	22.3	27.0	21.0	21.4	23.8	23.3
	その他	0.4	0.4	—	0.4	0.9	0.2	0.3
	あてはまるものはない	7.1	5.8	7.9	5.8	9.1	6.6	6.5

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 04.Q02



「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】

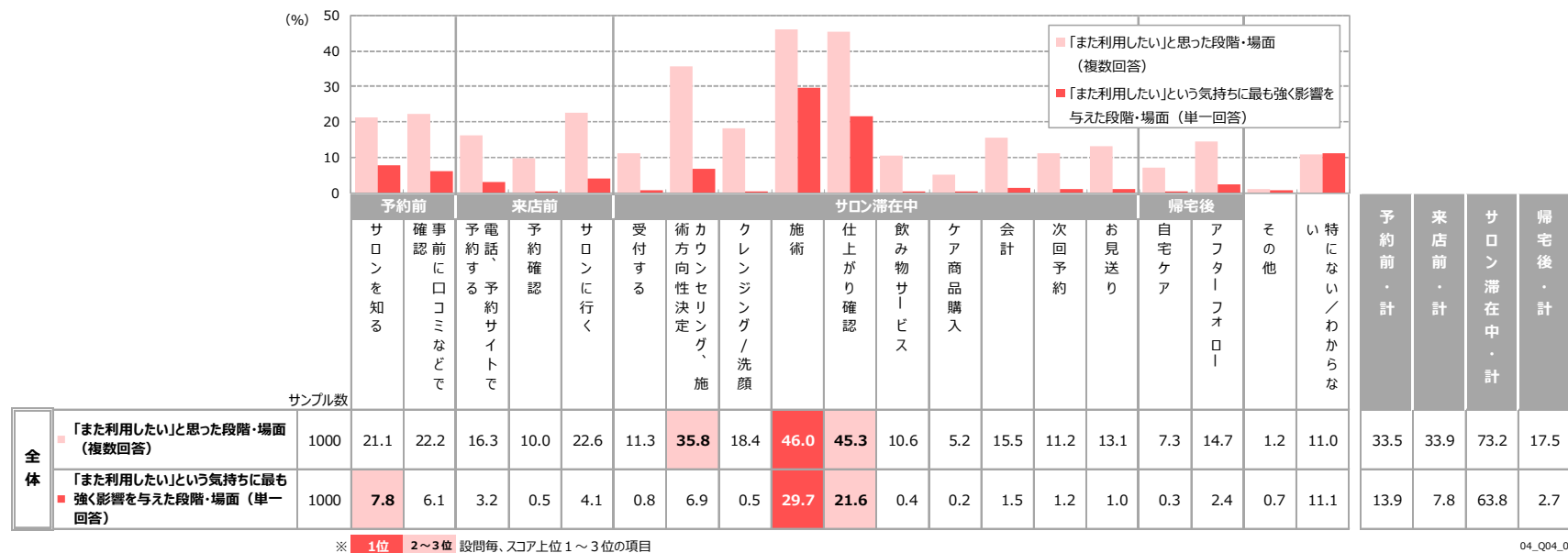
■【フェイシャル】「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			2 0代 (n= 278)	3 0代 (n= 278)	4 0代 (n= 224)	5 0代 (n= 220)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 441)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 339)
ケア商品購入	商品販売が押しつけがましくない	48.2 %	45.3%	47.1%	49.6%	51.8%	46.5%	48.1%
	予算など無理のない範囲で商品の提案をしてくれる	38.6	43.5	42.8	38.4	27.3	43.1	40.1
	自分に合う商品を勧めてくれる	27.3	33.8	26.3	22.3	25.5	31.5	23.0
会計～次回予約～お見送り	料金が明確・分かりやすい	57.0	53.2	53.6	61.6	61.4	52.8	59.6
	無理な勧誘・セールスがない	55.4	54.3	56.5	58.0	52.7	54.2	58.7
	料金の説明が丁寧	34.3	36.0	36.7	34.4	29.1	37.0	34.2
	会計時・お見送りの対応が丁寧	27.7	31.3	30.2	22.8	25.0	30.2	26.3
自宅ケア～アフターフォロー	長持ちする・効果が長続きする	44.9	44.2	41.4	49.6	45.5	43.1	46.9
	後日、フォローのメールやお礼のメール・メッセージをくれる	9.8	9.7	10.8	10.7	7.7	10.2	10.6
	口コミにすぐに返信をくれる	8.0	6.5	9.0	11.2	5.5	7.5	10.3
その他		0.2	—	—	0.9	—	—	0.6
あてはまるものはない		8.3	6.5	7.6	9.4	10.5	6.8	8.8

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 04_Q03

MOTサイクル«レポート»①

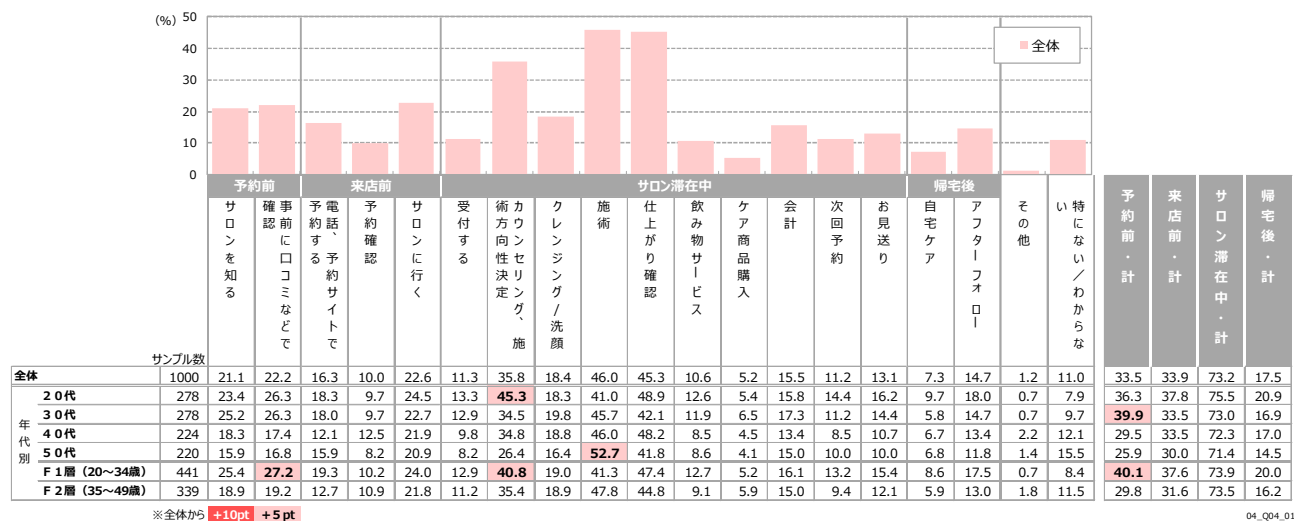
■【フェイシャル】「また利用したい」と思った段階・場面（リピート意向者／複数回答・単一回答）



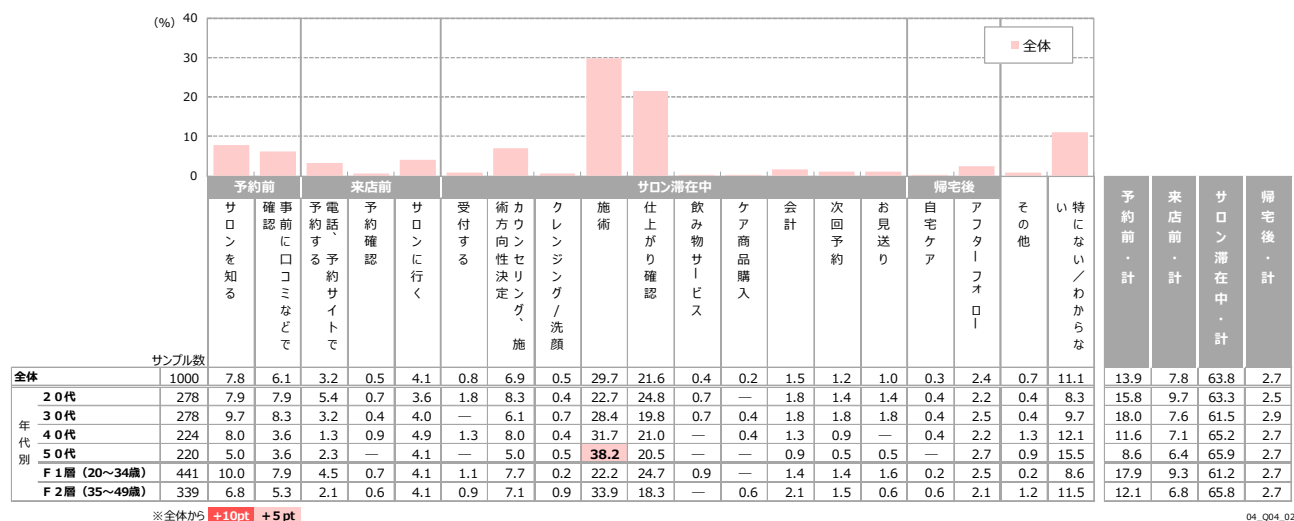
04_Q04_00

A MOTサイクル«リピート»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）

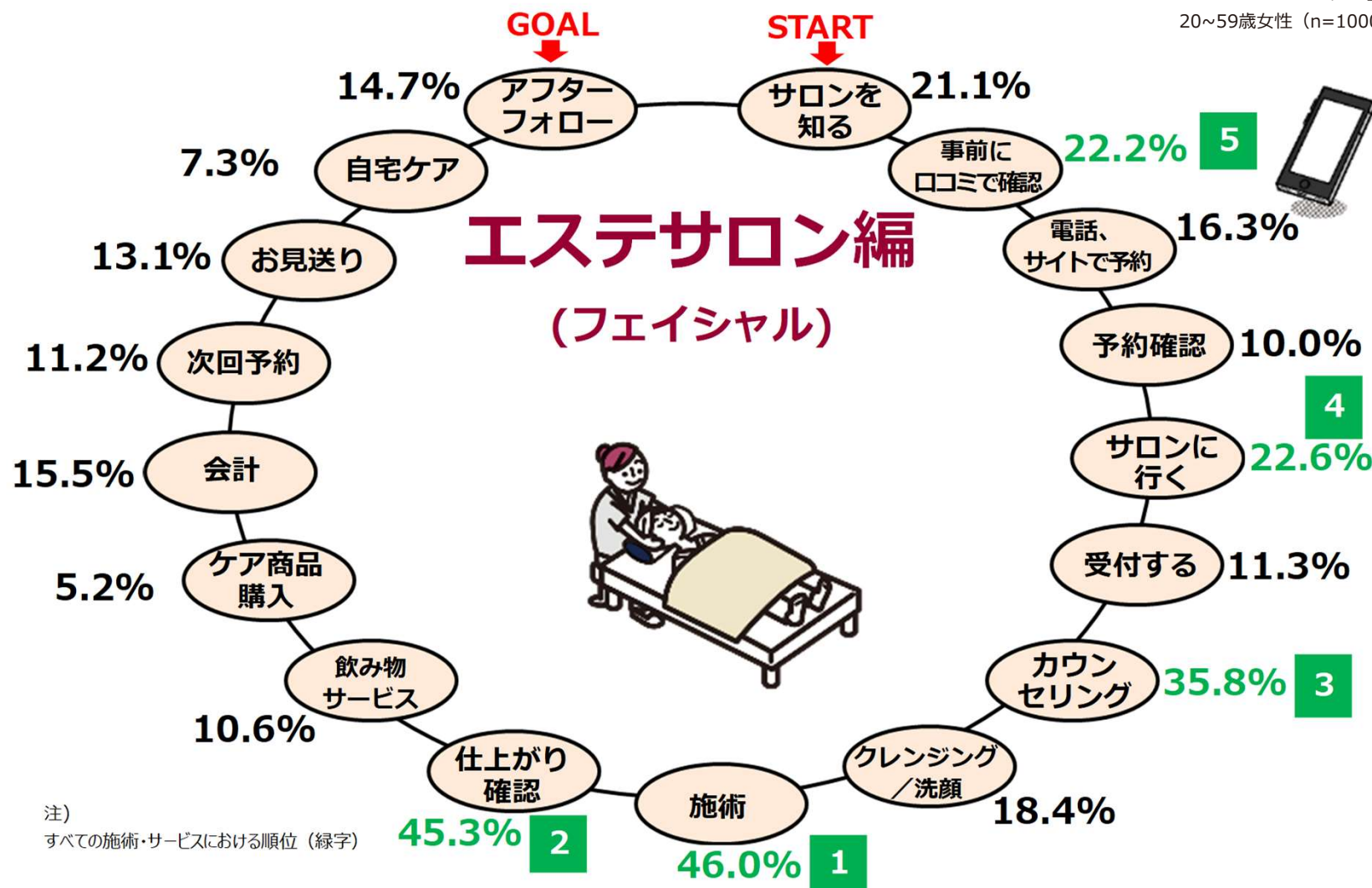


■【フェイスル】「また利用したい」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（リピート意向者／単一回答）



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
「MOTサイクル調査」(2021/6月)
20～59歳女性 (n=1000) ※複数回答





フェイシャル 変更意向理由 MOTサイクル



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店前】

■【フェイスル】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店前】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 300)	年代別					
			2 0代 (n= 109)	3 0代 (n= 68)	4 0代 (n= 65)	5 0代 (n= 58)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 151)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 91)
サロンを 知る、見つける	表示されているメニュー・クーポンの料金が安い	38.0%	32.1%	39.7%	49.2%	34.5%	35.1%	45.1%
	メニュー・クーポンが分かりにくい、充実していない	35.7	32.1	35.3	36.9	41.4	33.1	36.3
	ネットに載せている写真が少ない・代り映えない	25.3	21.1	26.5	32.3	24.1	23.2	29.7
事前に口コミなど で確認	口コミの評判が悪い	39.0	37.6	32.4	47.7	39.7	37.7	40.7
	自宅から遠い・通にくい場所にあった	29.3	26.6	30.9	32.3	29.3	27.8	31.9
	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	17.0	16.5	20.6	20.0	10.3	19.9	16.5
電話、予約サイトで予 約する～予約確認～ サロンに行く	希望日時の予約が取りにくい	38.0	25.7	39.7	47.7	48.3	30.5	44.0
	ネット予約できない	21.7	21.1	22.1	23.1	20.7	22.5	20.9
その他		0.7	—	—	3.1	—	—	2.2
あてはまるものはない		19.7	24.8	22.1	9.2	19.0	22.5	15.4

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 04_Q17



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【フェイシャル】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店～施術～仕上がり確認】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 300)	年代別					
			20代	30代	40代	50代	F1層 (20～ 34歳)	F2層 (35～ 49歳)
			(n= 109)	(n= 68)	(n= 65)	(n= 58)	(n= 151)	(n= 91)
スタッフの対応	受付時の対応が雑	42.3 %	40.4%	44.1%	53.8%	31.0%	41.1%	51.6%
	スタッフの気遣いがない	37.7	33.9	33.8	50.8	34.5	34.4	45.1
	空気を読まないで話しかけてくる	30.3	32.1	30.9	30.8	25.9	34.4	26.4
	スタッフ同士でずっとおしゃべりをしている	29.7	26.6	25.0	38.5	31.0	26.5	34.1
カウンセリング、 施術方向性決定	施術について説明や確認をしてくれない	22.3	23.9	25.0	20.0	19.0	25.2	19.8
	話や希望、相談を聞いてくれない	17.7	22.9	19.1	13.8	10.3	23.2	13.2
	何度も同じ話を聞いてくる	16.3	16.5	13.2	18.5	17.2	16.6	15.4
	前回の施術内容や自分の悩みや希望を覚えていない	15.7	20.2	14.7	10.8	13.8	18.5	12.1
	提案がない	11.7	14.7	7.4	9.2	13.8	13.2	7.7
クレンジング/洗 顔～施術	スタッフによって技術に差がある	35.3	32.1	25.0	41.5	46.6	30.5	36.3
	スタッフの技術が低い・下手	34.7	28.4	29.4	43.1	43.1	31.1	35.2
	効果が感じられない	32.7	27.5	29.4	40.0	37.9	29.1	35.2
	施術中の体の状態への気遣いがない	15.3	12.8	14.7	16.9	19.0	13.2	16.5
	施術時に痛みがある	12.3	15.6	13.2	10.8	6.9	16.6	8.8
	髪・顔・体にトラブルが起こった	11.7	11.9	8.8	13.8	12.1	11.9	11.0
仕上がり確認・ア ドバイス	仕上がり確認をきちんとしない	18.7	20.2	14.7	18.5	20.7	18.5	17.6
サロンのオペレー ション	手際が悪く時間がかかる、店内で待たされる	26.0	25.7	26.5	30.8	20.7	27.8	26.4
	待たせても謝らない	22.3	22.0	22.1	30.8	13.8	23.2	26.4
	複数回通うと下手なスタッフに代わる	17.0	13.8	14.7	21.5	20.7	15.2	17.6
	清潔感がない	14.0	10.1	13.2	20.0	15.5	10.6	18.7
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりされていない	13.3	15.6	8.8	16.9	10.3	13.9	14.3
飲み物サービス	飲み物や小菓子・雑誌等のサービスがない・不足している	14.0	11.0	14.7	20.0	12.1	11.9	18.7
	その他	4.0	3.7	5.9	1.5	5.2	4.0	3.3
	あてはまるものはない	10.3	10.1	11.8	6.2	13.8	9.9	8.8

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 04_Q18



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】

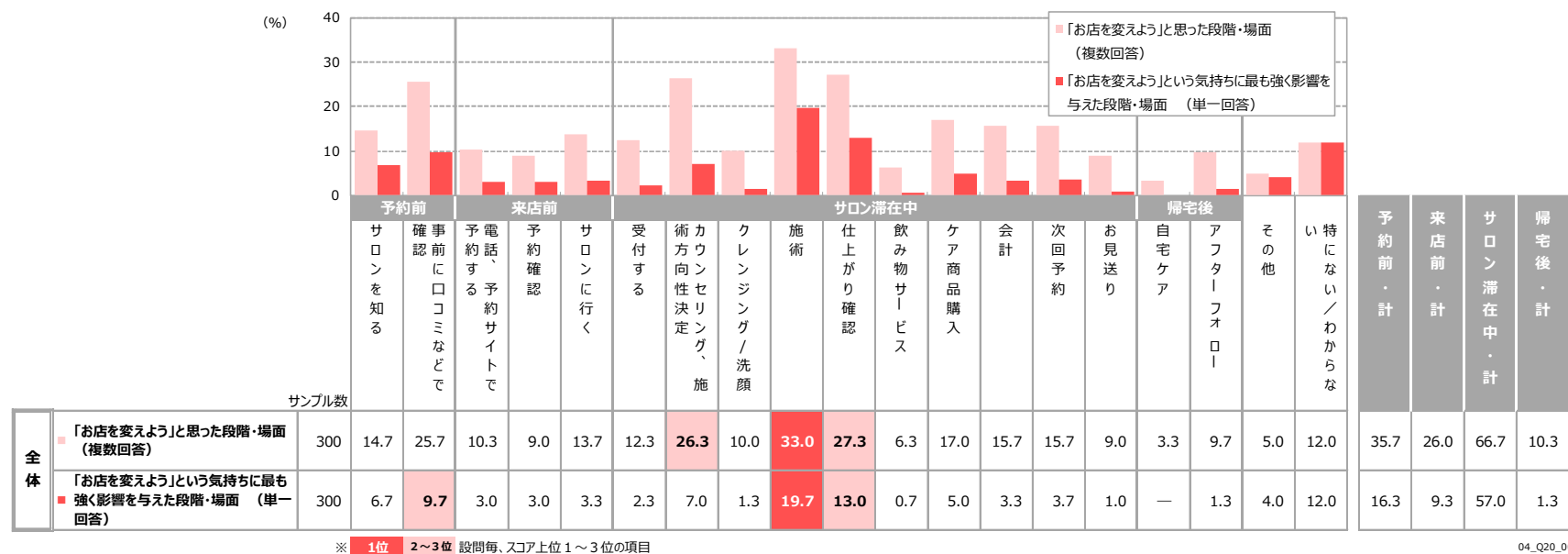
■【フェイシャル】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 300)	年代別					
			2 0代 (n= 109)	3 0代 (n= 68)	4 0代 (n= 65)	5 0代 (n= 58)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 151)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 91)
ケア商品購入	サロン都合の商品を勧められた	39.0%	33.9%	41.2%	40.0%	44.8%	35.8%	40.7%
	商品販売が押しつけがましい	39.0	39.4	27.9	47.7	41.4	36.4	41.8
会計～次回予約～お見送り	勧誘・セールスがしつこい	41.0	40.4	36.8	41.5	46.6	41.1	37.4
	料金が不明確・分かりにくい	29.0	33.0	32.4	24.6	22.4	33.1	26.4
	次回予約の圧力が強い	28.7	25.7	25.0	32.3	34.5	25.8	29.7
	会計時・お見送りの対応が雑	12.0	12.8	10.3	15.4	8.6	11.3	15.4
自宅ケア～アフターフォロー	長持ちしない・効果が長続きしない	24.7	20.2	17.6	33.8	31.0	19.2	29.7
その他		0.7	1.8	—	—	—	1.3	—
あてはまるものはない		16.0	15.6	20.6	10.8	17.2	17.2	13.2

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 04_Q19

A MOTサイクル«変更意向»①

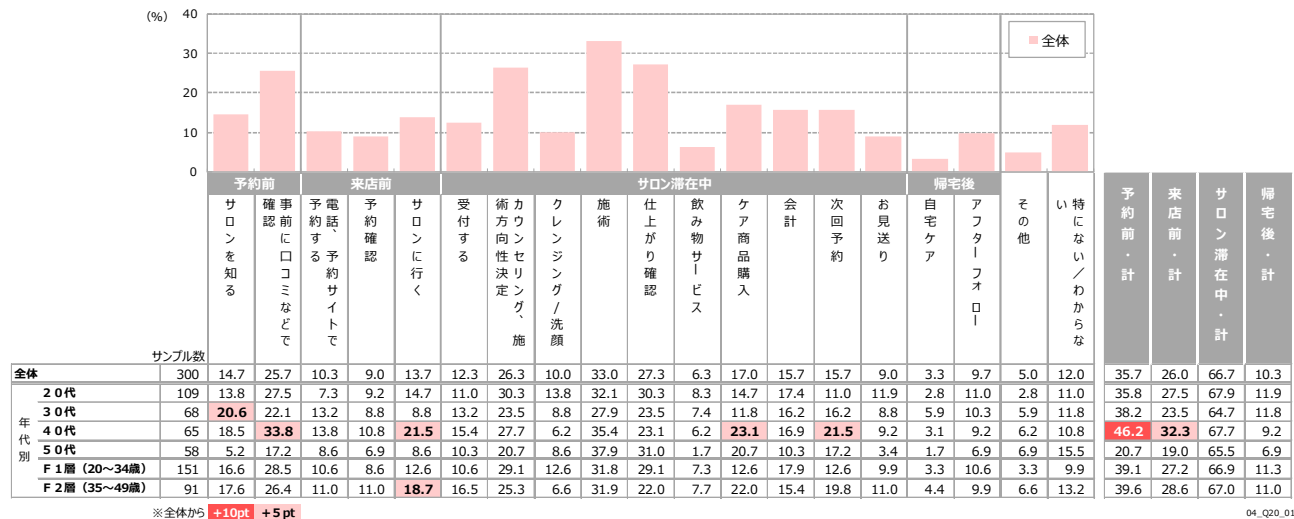
■【フェイシャル】「お店を変えよう」と思った段階・場面（変更意向者／複数回答・単一回答）



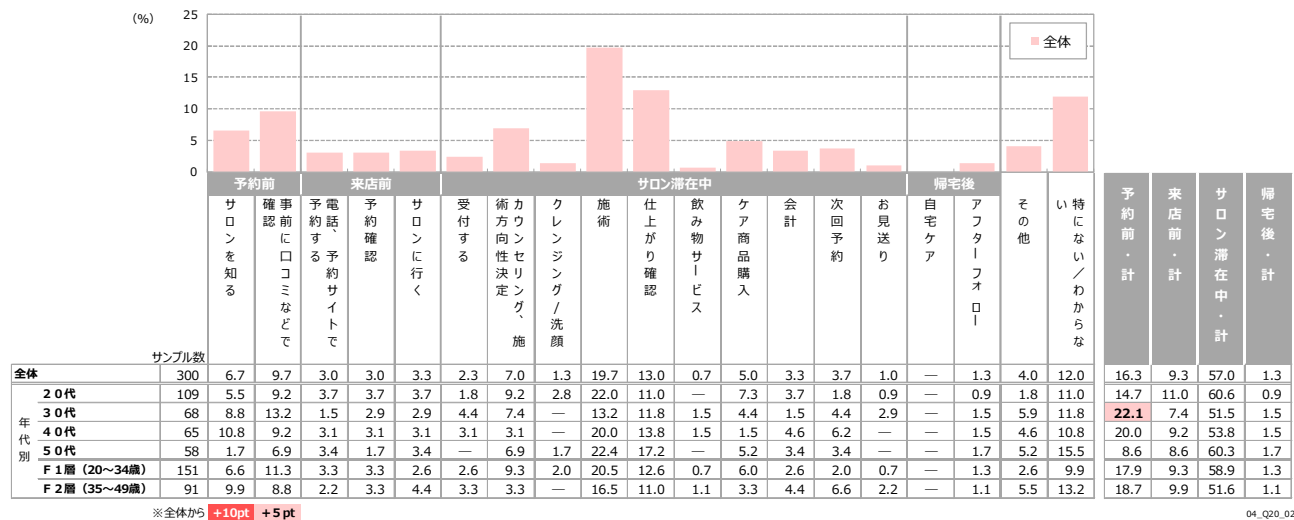
04_Q20_00

A MOTサイクル<<変更意向>>②

■【フェイスル】「お店を変えよう」と思った段階・場面（複数回答）（変更意向者／複数回答）

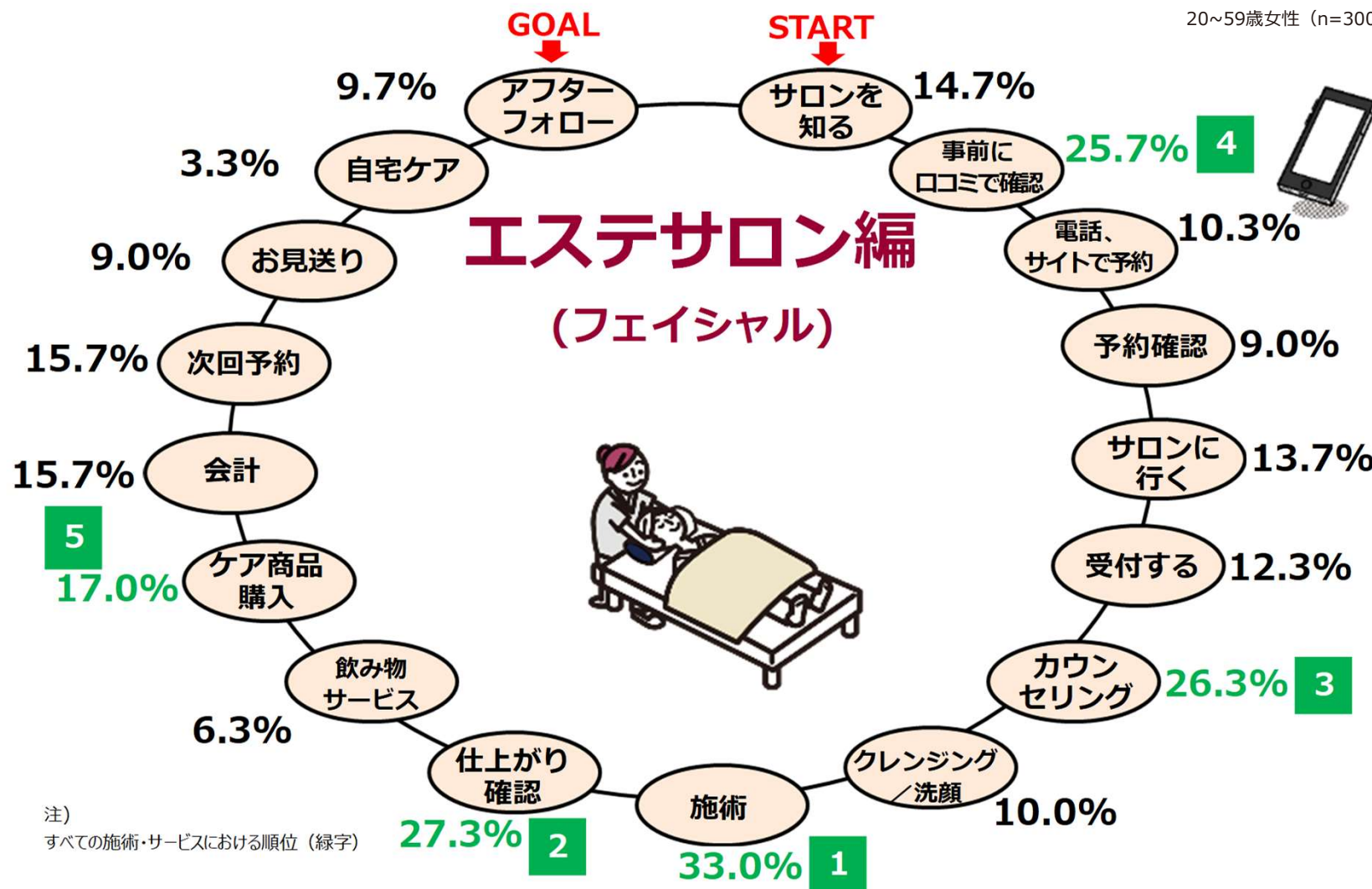


■【フェイスル】「お店を変えよう」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（変更意向者／単一回答）



MOTサイクル “サロンを変えたい”と思う瞬間

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」(2021/6月)
20～59歳女性 (n=300) ※複数回答





ボディー／痩身 MOTサイクル

A 調査概要

調査目的	✓エステサロン（ボディー／痩身）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、サロンを変えたい理由、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「MAApps Panel」を利用）																								
調査エリア	➤ 全国																								
回収数	➤ スクリーニング調査：女性（全国・20～59歳）64,000人 ➤ 本調査：エステサロン（ボディー／痩身）のリピート意向者1000人・変更意向者300人 のべ1300人 ・女性20～59歳、過去1年にエステサロン（ボディー／痩身）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 ✓ 変更意向者 …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>F 1 層 (20～34歳)</td><td>F 2 層 (35～49歳)</td><td>TOTAL</td></tr><tr><td>リピート意向者</td><td>339</td><td>303</td><td>194</td><td>164</td><td>528</td><td>308</td><td>1000</td></tr><tr><td>変更意向者</td><td>117</td><td>82</td><td>61</td><td>40</td><td>167</td><td>93</td><td>300</td></tr></table>		20代	30代	40代	50代	F 1 層 (20～34歳)	F 2 層 (35～49歳)	TOTAL	リピート意向者	339	303	194	164	528	308	1000	変更意向者	117	82	61	40	167	93	300
	20代	30代	40代	50代	F 1 層 (20～34歳)	F 2 層 (35～49歳)	TOTAL																		
リピート意向者	339	303	194	164	528	308	1000																		
変更意向者	117	82	61	40	167	93	300																		
実査期間	➤ 2021年6月17日（木）～2021年6月20日（日）																								
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

■【ボディー／痩身】年齢（全体／実数回答）

		20代	30代	40代	50代	F1層 (20～34歳)	F2層 (35～49歳)	平均 年齢 (歳)
●凡例								
リピート意向者	(n=1000)	33.9%	30.3	19.4	16.4	52.8	30.8	36.4
変更意向者	(n=300)	39.0	27.3	20.3	13.3	55.7	31.0	35.1

05_F02

■【ボディー／痩身】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								
リピート意向者	(n=1000)	8.0%	40.1	4.9	12.5	18.8	7.5	8.2
変更意向者	(n=300)	13.0	41.3	2.7	13.3	17.3	4.7	7.7

05_F03

■【ボディー／痩身】職業（全体／単一回答）

		有職者・計						学生	専業主婦・主夫 (子供あり)	専業主婦・主夫 (子供なし)	その他	現在仕事には就いていない	有職者・計
●凡例		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						
リピート意向者	(n=1000)	52.3%					3.1	4.8	3.6	3.6	14.3	3.4	81.7
変更意向者	(n=300)	52.7					4.0	3.3	2.3	2.7	18.3	2.0	83.3

05_SC2

A 回答者プロフィール2

■【ボディー／痩身】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=1000)	45.7%	47.0	7.3
20代	(n=339)	29.5	69.3	1.2
30代	(n=303)	48.8	45.2	5.9
40代	(n=194)	50.0	34.0	16.0
50代	(n=164)	68.3	19.5	12.2
F1層（20～34歳）	(n=528)	36.0	61.7	2.3
F2層（35～49歳）	(n=308)	50.3	36.4	13.3
変更意向者	(n=300)	41.0	50.0	9.0
20代	(n=117)	29.9	68.4	1.7
30代	(n=82)	40.2	51.2	8.5
40代	(n=61)	47.5	36.1	16.4
50代	(n=40)	65.0	15.0	20.0
F1層（20～34歳）	(n=167)	31.7	65.9	2.4
F2層（35～49歳）	(n=93)	47.3	36.6	16.1

05_Q33

■【ボディー／痩身】サロンの利用頻度【過去1年】（全体／単一回答）

		3カ月に1回以上					半年に1回程度	1年に1回程度	1カ月に1回以上	3カ月に1回以上
		1週間に1回以上		1カ月に1回程度		2カ月に1回程度	3カ月に1回程度			
●凡例										
リポート意向者	(n=1000)	3.1%	11.7	23.3	11.9	15.7	16.2	18.1	38.1	65.7
20代	(n=339)	3.2	10.3	17.1	13.9	16.2	19.2	20.1	30.7	60.8
30代	(n=303)	3.0	12.9	22.1	8.6	18.8	17.2	17.5	38.0	65.3
40代	(n=194)	4.1	13.4	27.3	13.9	13.4	13.9	13.9	44.8	72.2
50代	(n=164)	1.8	10.4	33.5	11.6	11.6	11.0	20.1	45.7	68.9
F1層（20～34歳）	(n=528)	3.0	10.8	17.8	12.5	16.9	19.3	19.7	31.6	61.0
F2層（35～49歳）	(n=308)	3.9	14.0	27.3	11.0	15.9	13.6	14.3	45.1	72.1
変更意向者	(n=300)	4.0	9.3	18.0	13.3	16.7	20.7	18.0	31.3	61.3
20代	(n=117)	3.4	12.0	15.4	15.4	18.8	16.2	18.8	30.8	65.0
30代	(n=82)	3.7	9.8	14.6	14.6	15.9	18.3	23.2	28.0	58.5
40代	(n=61)	6.6	4.9	24.6	9.8	19.7	26.2	8.2	36.1	65.6
50代	(n=40)	2.5	7.5	22.5	10.0	7.5	30.0	20.0	32.5	50.0
F1層（20～34歳）	(n=167)	3.0	12.6	15.0	16.2	16.8	16.2	20.4	30.5	63.5
F2層（35～49歳）	(n=93)	6.5	4.3	21.5	9.7	20.4	24.7	12.9	32.3	62.4

05_SC3



ボディー／痩身 リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った場面【来店前】

■【ボディー／痩身】「また利用したい」と思った場面【来店前】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			20代 (n= 339)	30代 (n= 303)	40代 (n= 194)	50代 (n= 164)	F1層 (20～34歳) (n= 528)	F2層 (35～49歳) (n= 308)
サロンを知る、見つける	表示されているメニューの料金が安い	42.6%	45.4%	44.9%	39.7%	36.0%	44.9%	42.2%
	クーポンが充実・分かりやすい	41.2	43.4	44.6	35.6	37.2	43.0	40.3
	ネットの写真が充実、写真が良い	30.2	32.4	33.3	23.7	27.4	31.8	28.9
	施術の様子が、ネットで丁寧に説明されている	26.5	27.7	27.1	25.3	24.4	25.4	29.5
	施術者の情報がネットで分かる	12.7	11.5	13.2	13.4	13.4	11.0	15.3
事前に口コミなどで確認	口コミの評判が良い	44.4	48.1	43.2	39.7	44.5	45.1	43.2
	ネットの口コミへの返信が丁寧	12.9	12.1	13.9	14.9	10.4	13.1	14.0
	SNS・ブログの投稿が充実している	7.4	7.7	9.2	8.2	2.4	8.3	8.4
電話、予約サイトで予約する～予約確認～サロンに行く	ネット予約できる	40.0	41.9	42.6	35.6	36.6	41.3	39.6
	予約が取りやすい	39.4	42.2	37.0	39.7	37.8	39.4	40.3
	自宅から近い・通いやすい場所にある	35.6	32.7	34.3	39.7	39.0	32.2	39.6
その他		1.1	0.6	0.7	2.1	1.8	0.6	1.6
あてはまるものはない		13.6	12.7	11.2	14.9	18.3	11.6	14.6

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 05_Q05



「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【ボディー／痩身】「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			20代	30代	40代	50代	F1層 (20～ 34歳)	F2層 (35～ 49歳)
			(n= 339)	(n= 303)	(n= 194)	(n= 164)	(n= 528)	(n= 308)
スタッフの対応	受付時の対応が丁寧	49.0 %	44.5%	52.5%	49.5%	51.2%	47.3%	50.6%
	スタッフが細やかな気遣いができる	45.3	42.8	45.2	45.9	50.0	42.8	47.1
	笑顔で出迎えてくれる	41.8	47.2	43.9	32.5	37.8	45.6	37.3
	スタッフと話が合う・会話が上手	31.5	35.7	31.0	28.4	27.4	33.3	30.5
	空気を読んで話しかけてくれる	27.3	28.3	29.0	28.9	20.1	28.4	29.2
カウンセリング、 施術方向性決 定	施術について丁寧に説明や確認してくれる	44.9	45.4	39.6	50.0	47.6	43.4	46.1
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	41.2	41.9	39.3	42.8	41.5	40.9	41.6
	話や希望、相談を聞いてくれる	36.9	35.7	36.6	38.1	38.4	34.8	39.6
	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	33.5	30.7	37.0	36.1	29.9	31.4	39.0
脱衣～採寸・計 量～施術	効果を実感できる	49.0	49.9	44.2	50.5	54.3	46.8	50.0
	スタッフの技術が高い	48.3	45.1	47.2	48.5	56.7	44.9	49.7
	施術中に細かく体の状態を気遣ってくれる	24.0	23.3	22.8	26.3	25.0	22.2	26.6
	手際が良く、短時間で仕上がる	19.8	17.7	22.8	22.2	15.9	19.5	22.4
	施術時に痛みがない	18.0	17.1	17.8	21.1	16.5	16.5	21.4
仕上がり確認・ア ドバイス	仕上がり確認をきちんとする	36.6	38.3	35.3	35.1	37.2	36.0	37.3
	自宅ケアのアドバイスがある	27.7	31.0	27.7	25.3	23.8	29.7	26.3
サロンのオペレー ション	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	33.1	30.7	32.3	38.7	32.9	31.8	35.4
	待たされることが少ない	32.8	31.6	29.4	35.1	39.0	29.7	34.7
飲み物サービス	飲み物や小菓子のサービスがある	15.8	14.2	16.5	17.5	15.9	14.2	18.5
	その他	0.7	0.6	—	1.5	1.2	0.4	1.0
	あてはまるものはない	7.3	7.4	7.3	7.2	7.3	6.8	8.1

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 05.Q06



「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】

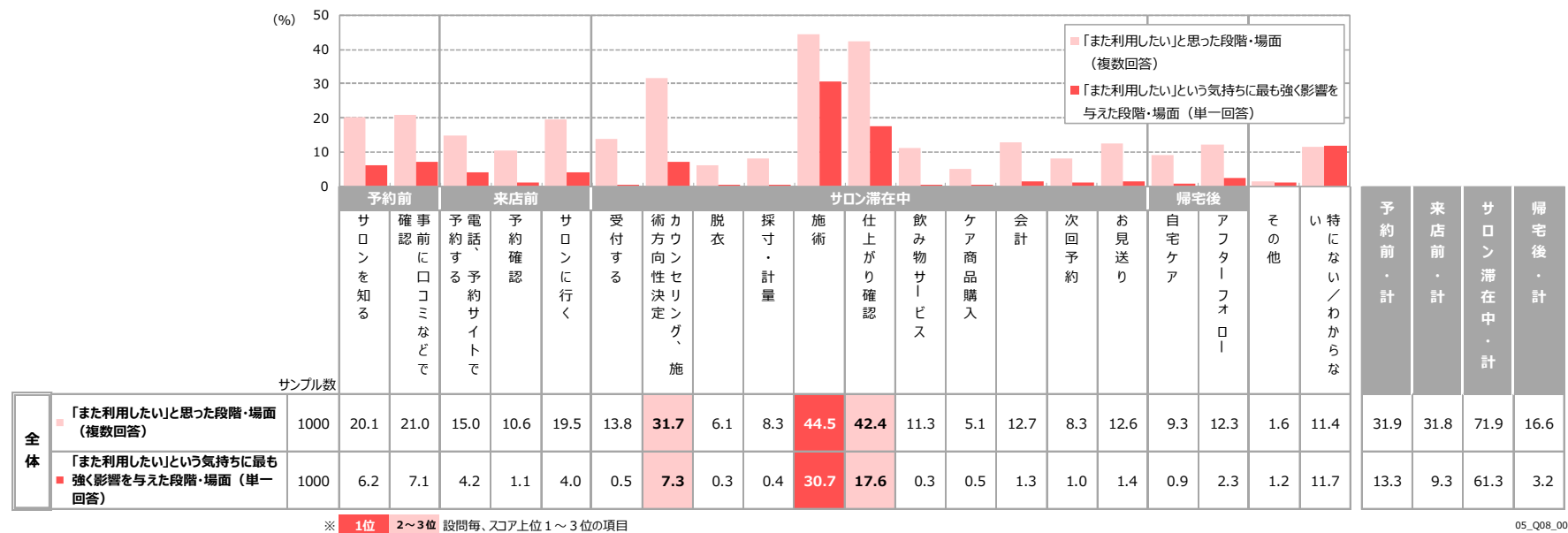
■【ボディー／痩身】「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			2 0代	3 0代	4 0代	5 0代	F 1層 (2 0～ 3 4歳)	F 2層 (3 5～ 4 9歳)
			(n= 339)	(n= 303)	(n= 194)	(n= 164)	(n= 528)	(n= 308)
ケア商品購入	商品販売が押しつけがましくない	43.6 %	41.9%	43.9%	45.9%	43.9%	43.8%	43.2%
	予算など無理のない範囲で商品の提案をしてくれる	34.4	37.2	33.7	32.5	32.3	36.2	32.5
	自分に合う商品を勧めてくれる	22.4	28.0	19.1	17.5	22.6	25.0	17.9
会計～次回予約～お見送り	無理な勧誘・セールスがない	50.4	51.6	49.5	52.1	47.6	50.4	51.9
	料金が明確・分かりやすい	49.0	47.5	45.9	53.6	52.4	44.9	54.2
	料金の説明が丁寧	35.6	34.8	33.7	38.7	37.2	33.0	39.3
	会計時・お見送りの対応が丁寧	24.5	30.7	22.4	20.6	20.1	27.1	22.4
自宅ケア～アフターフォロー	長持ちする・効果が長続きする	40.5	42.5	34.0	47.4	40.2	39.6	42.2
	口コミにすぐに返信をくれる	8.9	8.3	9.6	11.3	6.1	8.7	10.7
	後日、フォローのメールやお礼のメール・メッセージをくれる	8.5	8.3	8.3	6.7	11.6	8.1	7.5
その他		0.2	—	—	0.5	0.6	—	0.3
あてはまるものはない		9.0	8.0	8.9	9.8	10.4	8.0	10.1

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 05_Q07

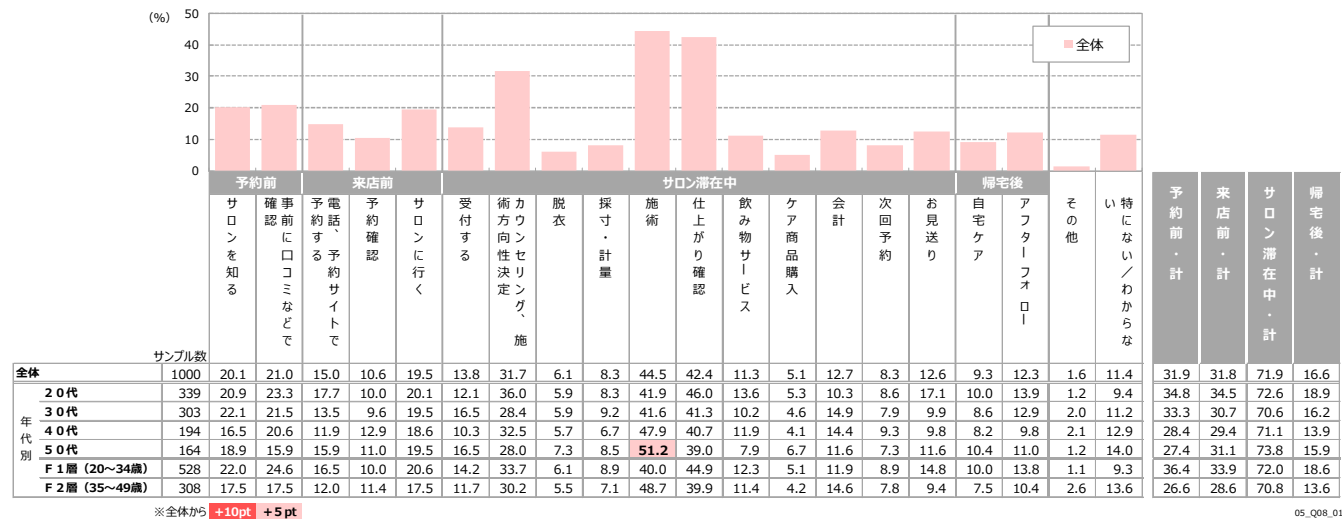
MOTサイクル«レポート»①

■【ボディー／痩身】「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）

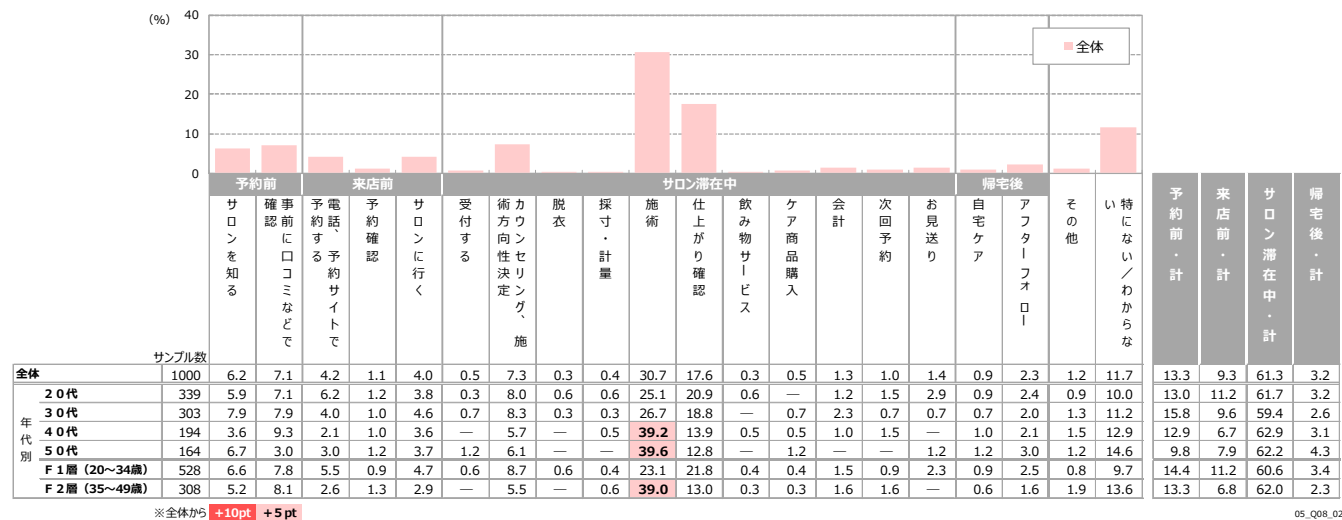


A MOTサイクル«リピート»②

■【ボディー／痩身】「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）

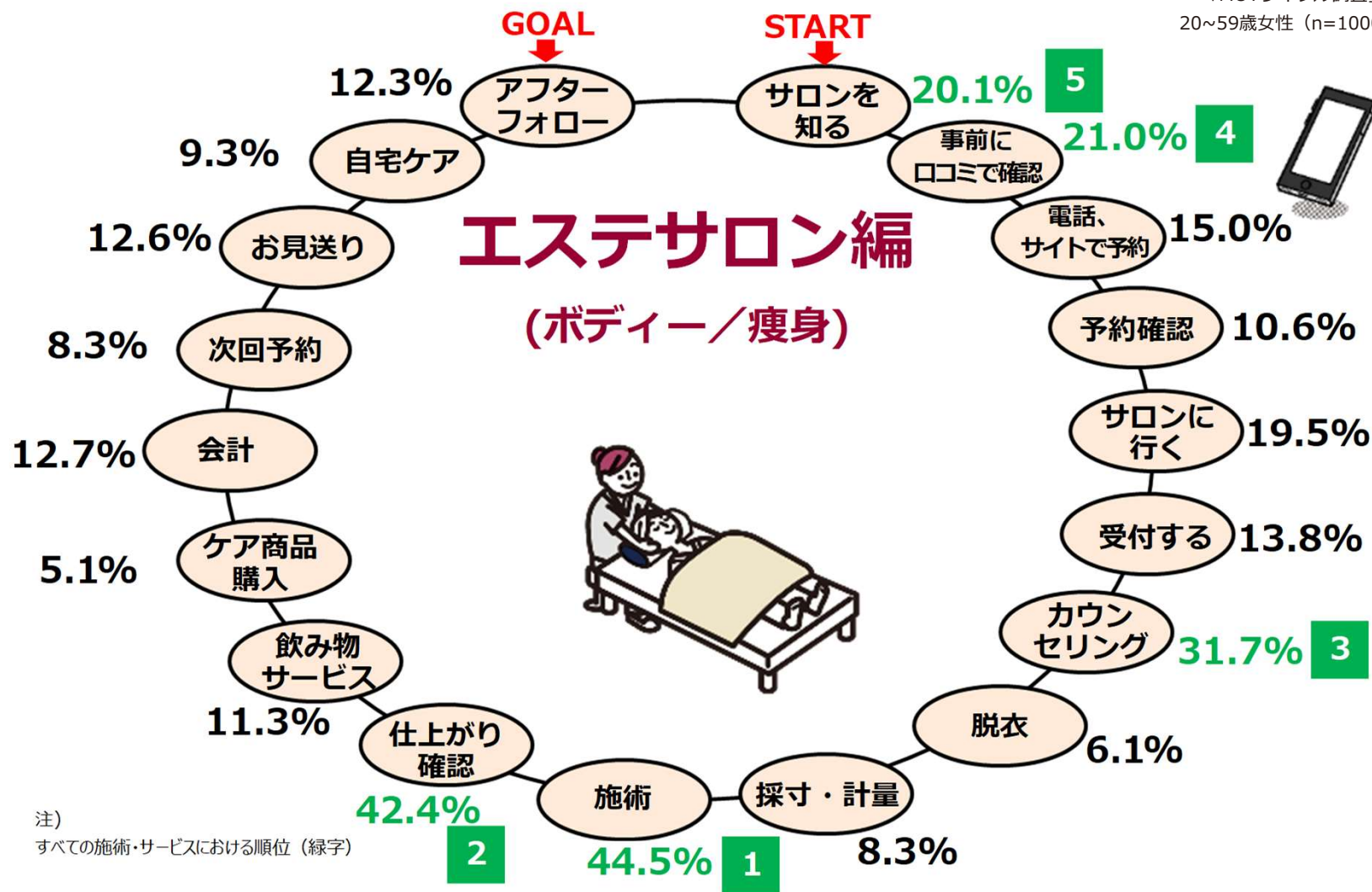


■【ボディー／痩身】「また利用したい」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（リピート意向者／単一回答）



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
「MOTサイクル調査」(2021/6月)
20～59歳女性 (n=1000) ※複数回答





ボディー／痩身 変更意向理由 MOTサイクル



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店前】

■【ボディー／痩身】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店前】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 300)	年代別					
			20代 (n= 117)	30代 (n= 82)	40代 (n= 61)	50代 (n= 40)	F1層 (20～34歳) (n= 167)	F2層 (35～49歳) (n= 93)
サロンを知る、見つける	表示されているメニュー・クーポンの料金が低い	30.7%	31.6%	32.9%	21.3%	37.5%	31.1%	26.9%
	メニュー・クーポンが分かりにくい、充実していない	28.3	35.9	24.4	29.5	12.5	32.3	28.0
	ネットに載せている写真が少ない・代り映えない	25.0	29.1	19.5	27.9	20.0	27.5	22.6
事前に口コミなどで確認	口コミの評判が悪い	31.3	35.0	29.3	36.1	17.5	35.3	30.1
	自宅から遠い・通にくい場所にあった	23.7	26.5	23.2	21.3	20.0	25.1	22.6
	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	16.0	13.7	18.3	24.6	5.0	16.2	20.4
電話、予約サイトで予約する～予約確認～サロンに行く	希望日時の予約が取りにくい	28.0	22.2	20.7	42.6	37.5	21.6	35.5
	ネット予約できない	17.3	17.9	11.0	27.9	12.5	17.4	19.4
その他		0.3	0.9	—	—	—	0.6	—
あてはまるものはない		24.7	24.8	26.8	18.0	30.0	25.1	21.5

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 05_Q21



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【ボディー／痩身】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店～施術～仕上がり確認】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 300)	年代別					
			20代 (n= 117)	30代 (n= 82)	40代 (n= 61)	50代 (n= 40)	F1層 (20～34歳) (n= 167)	F2層 (35～49歳) (n= 93)
スタッフの対応	受付時の対応が雑	31.3 %	29.9%	26.8%	41.0%	30.0%	28.7%	36.6%
	スタッフの気遣いがない	26.3	24.8	23.2	31.1	30.0	23.4	30.1
	空気を讀まないで話しかけてくる	24.3	24.8	29.3	26.2	10.0	26.3	26.9
	スタッフ同士ですっとおしゃべりしている	21.3	22.2	20.7	21.3	20.0	20.4	23.7
カウンセリング、 施術方向性決定	施術について説明や確認をしてくれない	19.7	20.5	17.1	19.7	22.5	19.2	19.4
	話や希望、相談を聞いてくれない	16.0	17.1	17.1	14.8	12.5	16.8	16.1
	何度も同じ話を聞いてくる	14.7	15.4	12.2	19.7	10.0	15.0	16.1
	提案がない	10.7	12.0	7.3	9.8	15.0	10.2	9.7
	前回の施術内容や自分の悩みや希望を覚えていない	10.7	11.1	12.2	8.2	10.0	10.8	10.8
脱衣～採寸・計 量～施術	スタッフによって技術に差がある	31.3	28.2	26.8	29.5	52.5	28.1	28.0
	効果が感じられない	29.7	22.2	30.5	31.1	47.5	22.8	34.4
	スタッフの技術が低い・下手	26.7	23.9	20.7	29.5	42.5	22.2	28.0
	施術時に痛みがある	12.3	12.8	17.1	9.8	5.0	13.2	14.0
	施術中の体の状態への気遣いがない	12.3	10.3	12.2	13.1	17.5	10.2	14.0
	髪・顔・体にトラブルが起こった	8.3	12.0	6.1	6.6	5.0	9.6	7.5
仕上がり確認・ア ドバイス	仕上がり確認をきちんとしない	11.3	11.1	11.0	14.8	7.5	10.8	14.0
サロンのオペレー ション	手際が悪く時間がかかる、店内で待たされる	20.0	17.9	17.1	21.3	30.0	18.0	19.4
	複数回通うと下手なスタッフに代わる	14.0	9.4	14.6	16.4	22.5	10.2	17.2
	待たせても謝らない	12.7	13.7	13.4	11.5	10.0	13.8	11.8
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりされていない	10.0	9.4	7.3	14.8	10.0	7.8	14.0
	清潔感がない	8.3	8.5	3.7	9.8	15.0	7.2	7.5
飲み物サービス	飲み物や小菓子・雑誌等のサービスがない・不足している	11.0	10.3	7.3	14.8	15.0	8.4	14.0
	その他	1.7	2.6	2.4	—	—	1.8	2.2
	あてはまるものはない	13.0	12.0	15.9	9.8	15.0	13.8	10.8

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 05_Q22



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】

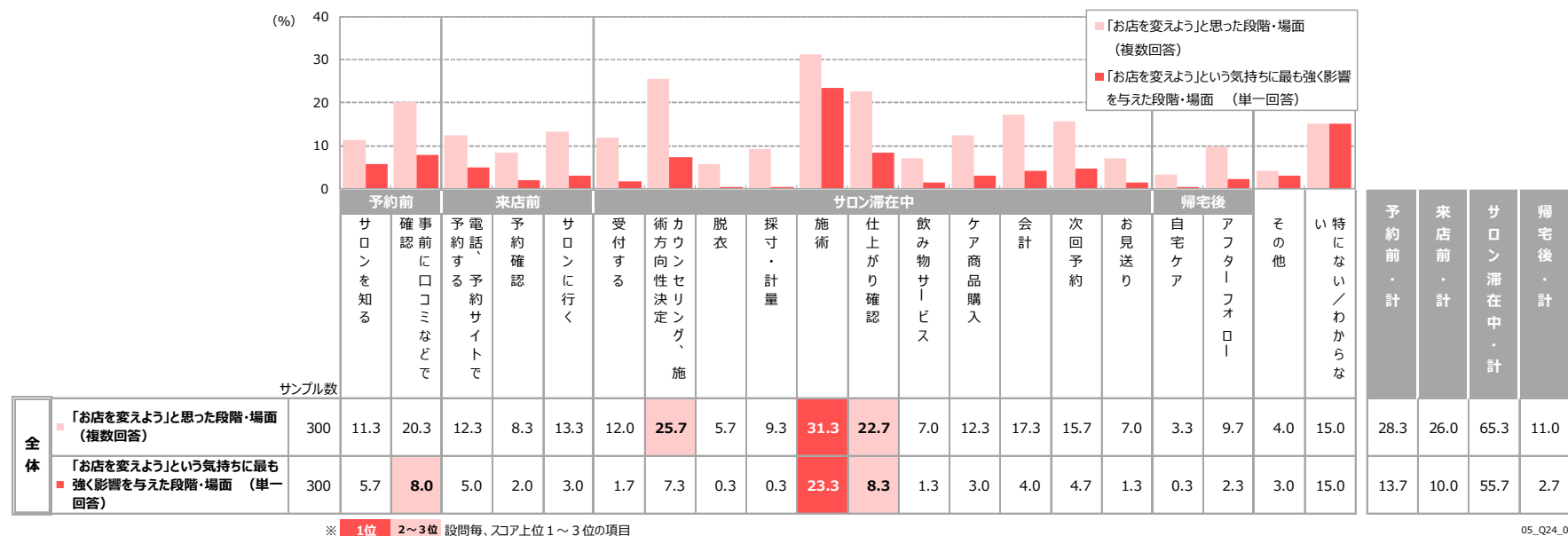
■【ボディー／痩身】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 300)	年代別					
			2 0代 (n= 117)	3 0代 (n= 82)	4 0代 (n= 61)	5 0代 (n= 40)	F 1層 (2 0～ 3 4歳) (n= 167)	F 2層 (3 5～ 4 9歳) (n= 93)
ケア商品購入	サロン都合の商品を勧められた	35.0%	37.6%	28.0%	34.4%	42.5%	35.9%	30.1%
	商品販売が押しつけがましい	34.0	32.5	35.4	32.8	37.5	32.3	35.5
会計～次回予約～お見送り	勧誘・セールスがしつこい	37.0	41.0	40.2	24.6	37.5	40.7	30.1
	次回予約の圧力が強い	27.7	25.6	24.4	36.1	27.5	23.4	35.5
	料金が不明確・分かりにくい	23.0	21.4	24.4	26.2	20.0	22.8	24.7
	会計時・お見送りの対応が雑	11.7	9.4	13.4	18.0	5.0	9.0	19.4
自宅ケア～アフターフォロー	長持ちしない・効果が長続きしない	20.0	23.1	18.3	18.0	17.5	20.4	20.4
	その他	0.3	—	1.2	—	—	—	1.1
	あてはまるものはない	16.7	12.8	20.7	19.7	15.0	15.0	20.4

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 05_Q23

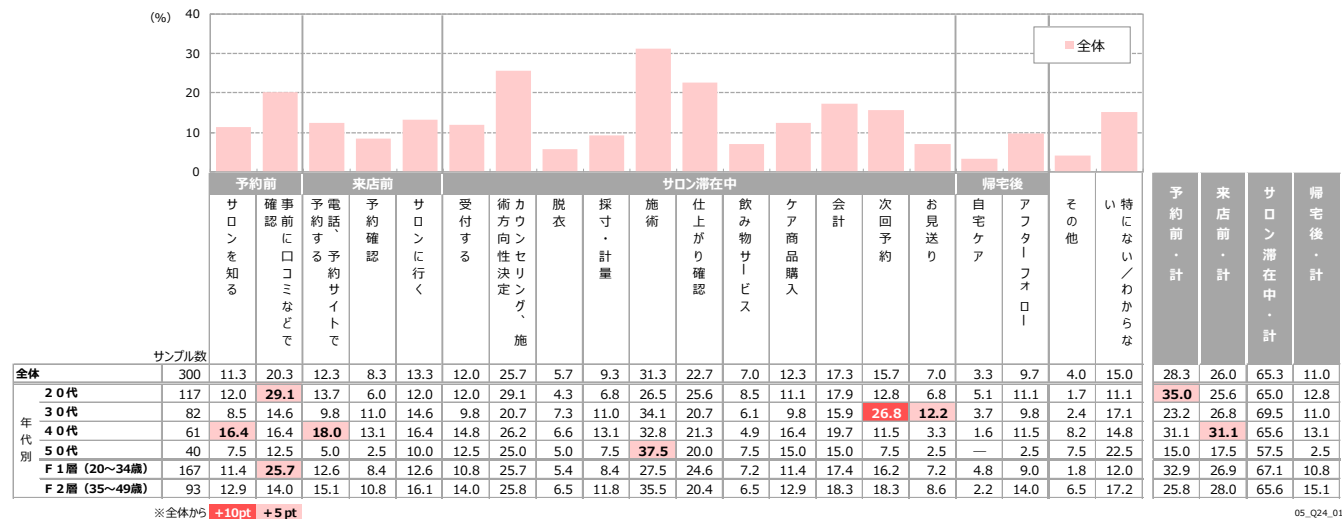
MOTサイクル<<変更意向>>①

■【ボディー／痩身】「お店を変えよう」と思った段階・場面（変更意向者／複数回答・単一回答）

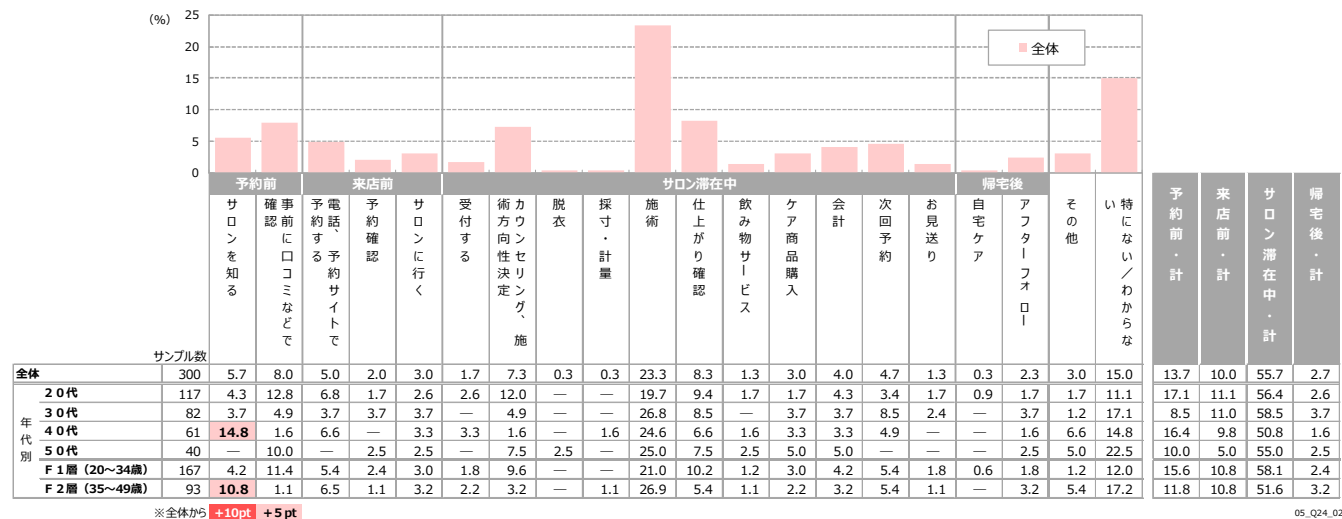


MOTサイクル<<変更意向>>②

■【ボディー／痩身】「お店を変えよう」と思った段階・場面（複数回答）（変更意向者／複数回答）

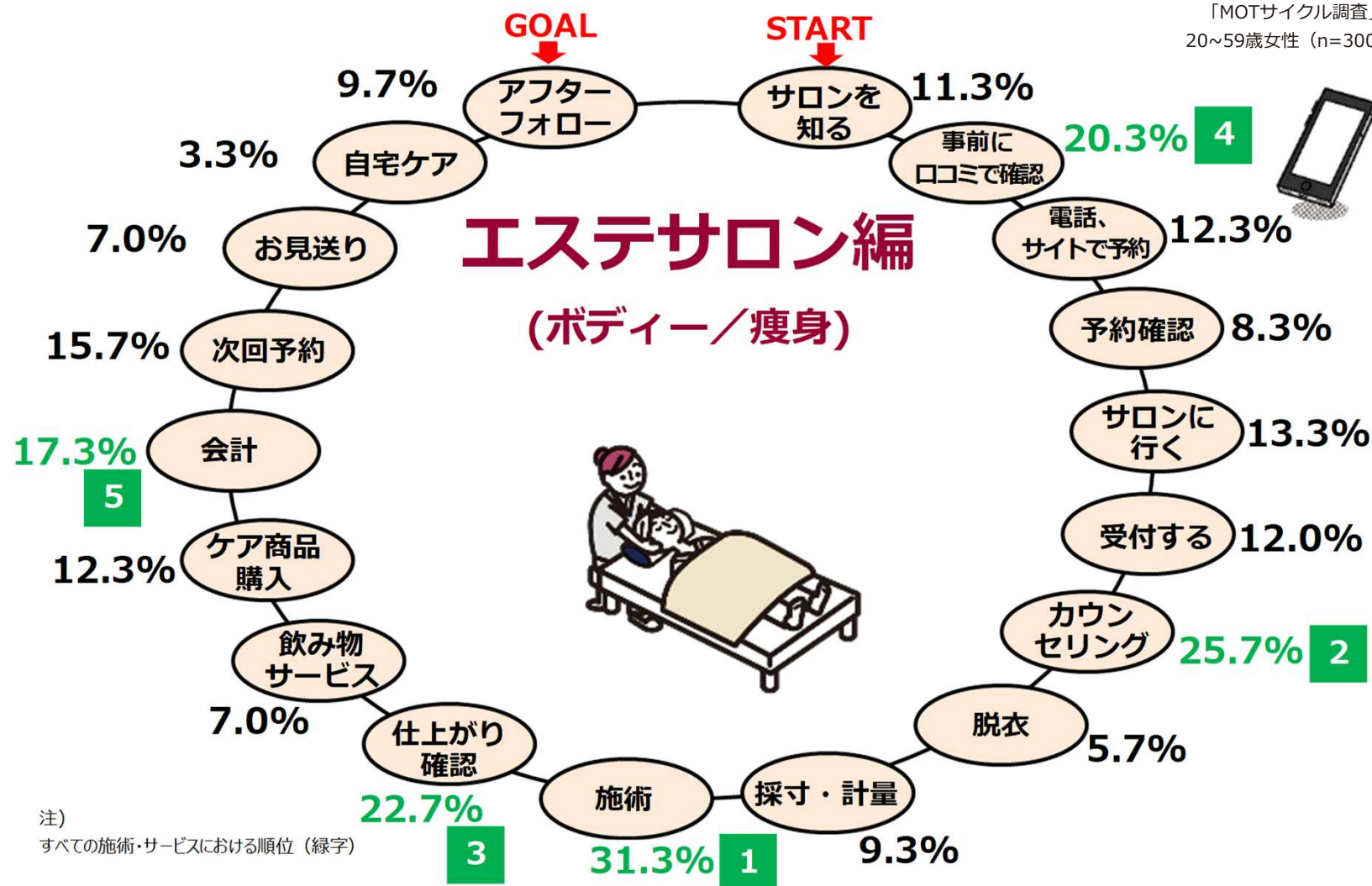


■【ボディー／痩身】「お店を変えよう」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（変更意向者／単一回答）



MOTサイクル “サロンを変えたい”と思う瞬間

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」(2021/6月)
20~59歳女性 (n=300) ※複数回答





脱毛 MOTサイクル

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、サロンを変えたい理由、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「MAApps Panel」を利用）																								
調査エリア	➤ 全国																								
回収数	➤ スクリーニング調査：女性（全国・20～59歳）64,000人 ➤ 本調査：エステサロン（脱毛）のリピート意向者1000人・変更意向者300人 のべ1300人 ・女性20～59歳、過去1年にエステサロン（脱毛）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 ✓ 変更意向者 …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>F 1 層 (20～34歳)</td><td>F 2 層 (35～49歳)</td><td>TOTAL</td></tr><tr><td>リピート意向者</td><td>506</td><td>297</td><td>129</td><td>68</td><td>694</td><td>238</td><td>1000</td></tr><tr><td>変更意向者</td><td>144</td><td>78</td><td>59</td><td>19</td><td>189</td><td>92</td><td>300</td></tr></table>		20代	30代	40代	50代	F 1 層 (20～34歳)	F 2 層 (35～49歳)	TOTAL	リピート意向者	506	297	129	68	694	238	1000	変更意向者	144	78	59	19	189	92	300
	20代	30代	40代	50代	F 1 層 (20～34歳)	F 2 層 (35～49歳)	TOTAL																		
リピート意向者	506	297	129	68	694	238	1000																		
変更意向者	144	78	59	19	189	92	300																		
実査期間	➤ 2021年6月17日（木）～2021年6月20日（日）																								
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）

		20代	30代	40代	50代	F1層 (20～34歳)	F2層 (35～49歳)	平均 年齢 (歳)
●凡例								
リポート意向者	(n=1000)	50.6%	29.7	12.9	6.8	69.4	23.8	32.0
変更意向者	(n= 300)	48.0	26.0	19.7	6.3	63.0	30.7	32.7

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								
リポート意向者	(n=1000)	9.0%	40.7	3.6	12.8	17.8	7.8	8.3
変更意向者	(n= 300)	9.0	48.3	2.7	10.3	17.0	5.7	7.0

06_F03

■ 【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・主夫 (子供あり)	専業主婦・主夫 (子供なし)	その他	現在仕事には就いていない				
●凡例																
リポート意向者	(n=1000)	53.1%						3.7	4.5	3.2	2.7	15.9	6.2	4.9 3.1	0.6 2.1	83.1
変更意向者	(n= 300)	57.7						4.3	5.7	2.3	2.3	14.0	3.7	4.3 2.3	1.0 2.3	86.3

06 SC

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				
リピーター意向者	(n= 1000)	35.0%	59.2	5.8
20代	(n= 506)	19.0	79.2	1.8
30代	(n= 297)	44.8	48.5	6.7
40代	(n= 129)	53.5	31.8	14.7
50代	(n= 68)	76.5	8.8	14.7
F1層（20～34歳）	(n= 694)	25.8	72.0	2.2
F2層（35～49歳）	(n= 238)	50.0	36.1	13.9
変更意向者	(n= 300)	36.0	58.0	6.0
20代	(n= 144)	24.3	74.3	1.4
30代	(n= 78)	39.7	52.6	7.7
40代	(n= 59)	50.8	37.3	11.9
50代	(n= 19)	63.2	21.1	15.8
F1層（20～34歳）	(n= 189)	29.1	69.3	1.6
F2層（35～49歳）	(n= 92)	44.6	42.4	13.0

※回答者数が30サンプル以下のものは参考数値として取り扱い、分析の対象外とする（斜体スコアは30サンプル以下）

06_Q33

■【脱毛】サロンの利用頻度【過去1年】（全体／単一回答）

		3カ月に1回以上						
		1カ月に1回以上						
		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
●凡例								
リピーター意向者	(n= 1000)	0.8%	3.7	22.9	18.8	22.6	20.5	10.7
20代	(n= 506)	4.9	24.9	19.8	24.7	18.4	7.3	
30代	(n= 297)	0.7	2.4	19.2	18.5	19.2	25.6	14.5
40代	(n= 129)	3.1	2.3	21.7	17.8	24.8	20.2	10.1
50代	(n= 68)	2.9	2.9	26.5	14.7	17.6	14.7	20.6
F1層（20～34歳）	(n= 694)	0.1	4.0	23.6	19.5	23.1	20.9	8.8
F2層（35～49歳）	(n= 238)	2.1	2.9	19.7	18.1	22.7	21.0	13.4
変更意向者	(n= 300)	2.3	3.3	21.0	15.7	25.3	16.7	15.7
20代	(n= 144)	2.1	4.2	25.0	20.8	22.9	11.8	13.2
30代	(n= 78)	2.6	2.6	16.7	11.5	28.2	24.4	14.1
40代	(n= 59)	3.4	1.7	20.3	10.2	28.8	16.9	18.6
50代	(n= 19)	5.3	10.5	10.5	21.1	21.1	31.6	
F1層（20～34歳）	(n= 189)	2.1	4.2	22.2	18.5	23.3	15.3	14.3
F2層（35～49歳）	(n= 92)	3.3	1.1	20.7	10.9	30.4	18.5	15.2

※回答者数が30サンプル以下のものは参考数値として取り扱い、分析の対象外とする（斜体スコアは30サンプル以下）

06_SC3



脱毛 リピート理由 MOTサイクル



「また利用したい」と思った場面【来店前】

■【脱毛】「また利用したい」と思った場面【来店前】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			20代 (n= 506)	30代 (n= 297)	40代 (n= 129)	50代 (n= 68)	F1層 (20～34歳) (n= 694)	F2層 (35～49歳) (n= 238)
サロンを知る、見つける	表示されているメニューの料金が安い	45.2%	44.3%	43.1%	49.6%	52.9%	44.1%	46.2%
	クーポンが充実・分かりやすい	35.3	34.8	33.0	41.9	36.8	34.9	36.1
	施術の様子が、ネットで丁寧に説明されている	24.6	21.3	24.6	33.3	32.4	21.9	30.3
	ネットの写真が充実、写真が良い	23.4	25.5	18.9	24.0	26.5	23.3	22.7
	施術者の情報がネットで分かる	12.6	13.2	10.1	14.0	16.2	12.4	12.2
事前に口コミなどで確認	口コミの評判が良い	47.4	48.8	47.8	40.3	48.5	48.1	45.0
	ネットの口コミへの返信が丁寧	12.9	10.7	13.1	17.8	19.1	11.1	16.4
	SNS・ブログの投稿が充実している	5.4	4.7	6.7	4.7	5.9	5.5	5.0
電話、予約サイトで予約する～予約確認～サロンに行く	予約が取りやすい	45.7	48.0	39.7	45.0	55.9	45.7	42.9
	ネット予約できる	42.0	40.5	44.1	43.4	41.2	41.4	44.1
	自宅から近い・通いやすい場所にある	37.9	37.7	34.7	38.0	52.9	36.6	37.4
その他		0.9	0.8	0.3	2.3	1.5	0.6	1.7
あてはまるものはない		14.5	14.8	15.8	13.2	8.8	15.7	12.6

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 06_Q09



「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【脱毛】「また利用したい」と思った場面【来店～施術～仕上がり確認】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			20代 (n= 506)	30代 (n= 297)	40代 (n= 129)	50代 (n= 68)	F1層 (20～34歳) (n= 694)	F2層 (35～49歳) (n= 238)
スタッフの対応	受付時の対応が丁寧	52.9 %	55.7%	49.2%	47.3%	58.8%	53.2%	50.4%
	スタッフが細やかな気遣いができる	42.8	41.7	41.4	48.8	45.6	42.9	41.6
	笑顔で出迎えてくれる	41.4	44.9	38.0	31.8	48.5	42.1	37.4
	空気を読んで話しかけてくれる	23.4	24.5	23.2	20.9	20.6	23.8	23.1
	スタッフと話が合う・会話が上手	22.8	23.3	19.9	23.3	30.9	22.5	21.4
カウンセリング、 施術方向性決定	施術について丁寧に説明や確認してくれる	41.7	41.5	40.4	43.4	45.6	40.2	45.0
	話や希望、相談を聞いてくれる	36.8	37.0	32.7	38.8	50.0	35.3	37.4
	悩みや状態に合わせた施術、提案ができる	31.2	34.6	25.3	32.6	29.4	32.4	28.2
	前回の施術内容や自分のことを覚えていてくれる	25.0	25.9	18.2	31.0	36.8	23.8	25.2
施術	効果を実感できる	47.0	46.0	45.5	48.8	57.4	45.2	49.2
	スタッフの技術が高い	39.6	39.3	37.7	43.4	42.6	38.2	42.9
	手際が良く、短時間で仕上がる	35.2	35.6	35.4	34.1	33.8	35.2	35.7
	施術時に痛みがない	28.7	27.5	29.6	28.7	33.8	27.4	31.1
	施術中に細かく体の状態を気遣ってくれる	20.1	22.3	18.9	14.0	20.6	20.7	18.1
仕上がり確認 (事後確認)・ アドバイス	仕上がり確認をきちんとする	34.6	34.8	31.6	39.5	36.8	33.7	36.6
	自宅ケアのアドバイスがある	24.7	24.3	24.2	27.1	25.0	24.2	26.1
サロンのオペレー ション	待たされることが少ない	38.7	36.2	38.7	41.1	52.9	35.7	43.3
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりしている	30.9	27.3	31.0	37.2	45.6	28.0	35.3
飲み物サービス	飲み物や小菓子のサービスがある	10.5	11.7	10.1	7.0	10.3	11.8	6.7
	その他	0.2	—	0.3	0.8	—	—	0.8
	あてはまるものはない	8.3	7.7	10.4	7.8	4.4	9.1	7.1

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 06.Q10



「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】

■【脱毛】 「また利用したい」と思った場面【会計～来店後】（リピート意向者／複数回答）

		全体 (n=1000)	年代別					
			20代 (n= 506)	30代 (n= 297)	40代 (n= 129)	50代 (n= 68)	F1層 (20～34歳) (n= 694)	F2層 (35～49歳) (n= 238)
ケア商品購入	商品販売が押しつけがましくない	42.5 %	39.9%	40.7%	48.8%	57.4%	40.6%	43.7%
	予算など無理のない範囲で商品の提案をしてくれる	29.3	30.2	25.3	33.3	32.4	29.5	27.7
	自分に合う商品を勧めてくれる	17.6	16.8	14.8	26.4	19.1	16.6	20.2
会計～次回予約～お見送り	無理な勧誘・セールスがない	47.8	43.9	51.2	54.3	50.0	45.8	52.9
	料金が明確・分かりやすい	46.8	41.9	50.8	48.8	61.8	43.2	52.9
	料金の説明が丁寧	33.6	31.0	32.3	41.1	44.1	30.7	39.1
	会計時・お見送りの対応が丁寧	23.1	26.5	19.2	18.6	23.5	24.2	19.7
自宅ケア～アフターフォロー	長持ちする・効果が長続きする	37.6	34.8	34.7	45.7	55.9	34.7	40.8
	口コミにすぐに返信をくれる	6.8	5.7	5.4	12.4	10.3	5.5	9.7
	後日、フォローのメールやお礼のメール・メッセージをくれる	4.7	4.5	3.4	7.0	7.4	4.0	5.9
その他		0.1	—	—	0.8	—	—	0.4
あてはまるものはない		12.2	13.2	11.4	12.4	7.4	13.1	10.9

※全体から

+10pt

+5pt

※カテゴリー毎、「全体」の値で

隣順ソート

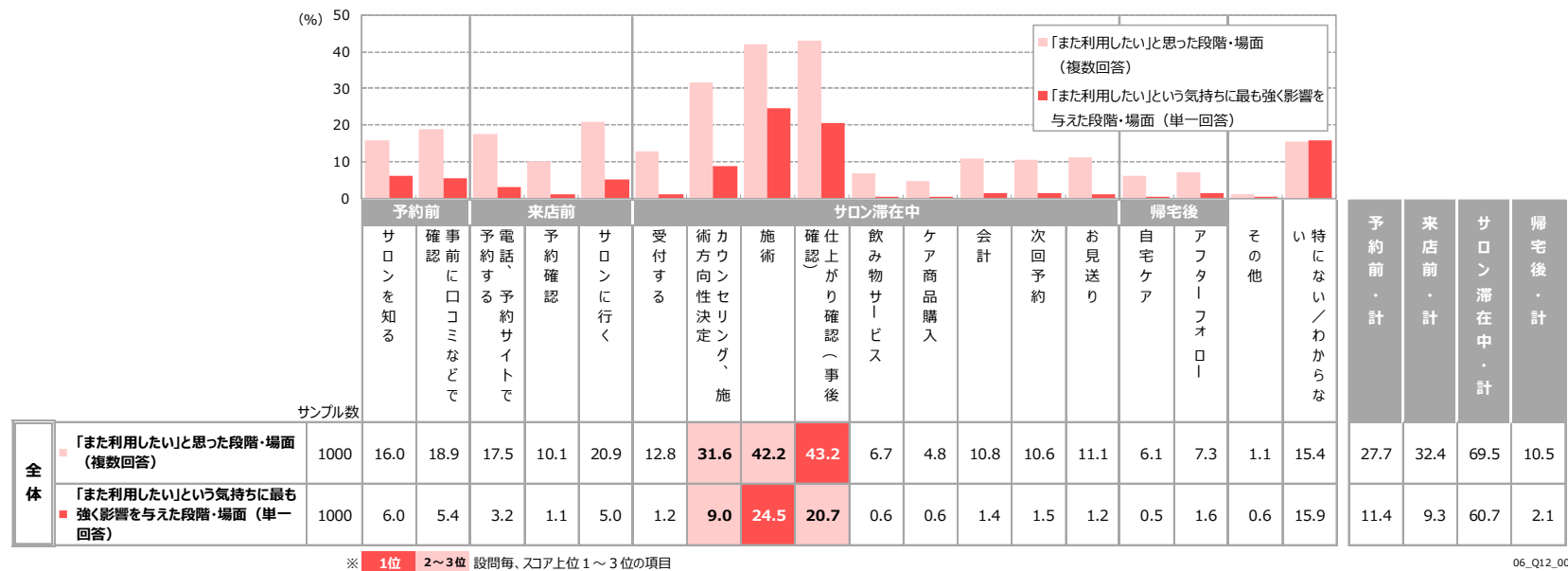
06

01

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 06_Q11

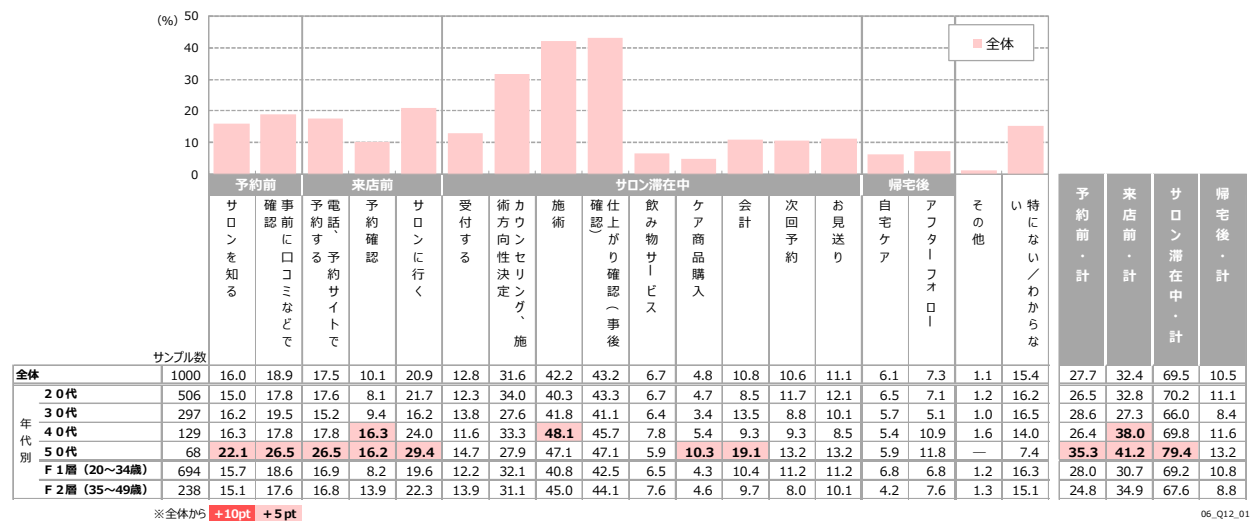
MOTサイクル«レポート»①

■【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）

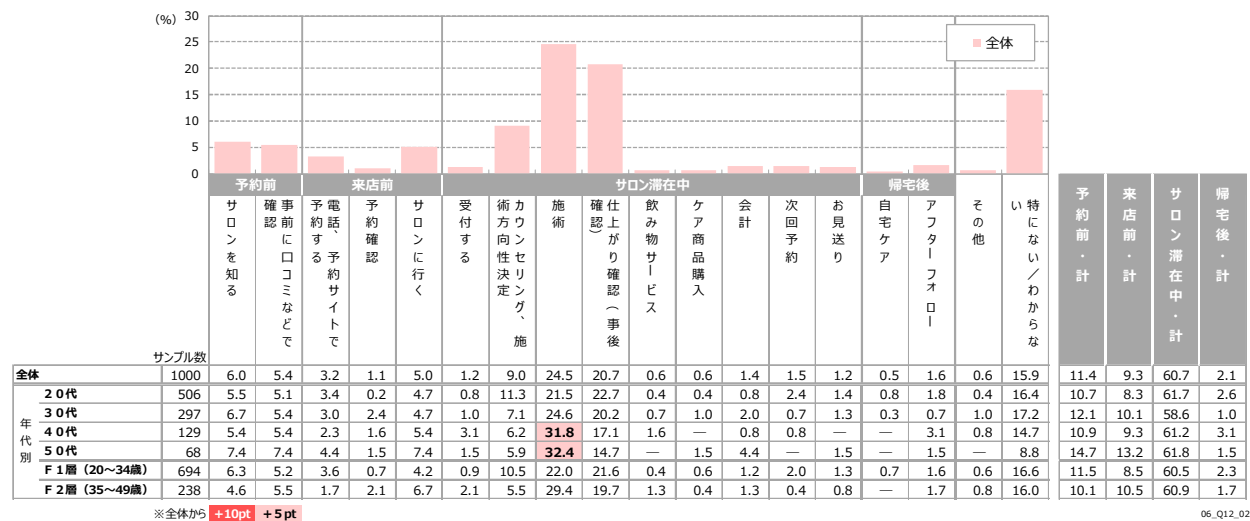


MOTサイクル«リピート»②

■【脱毛】「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）

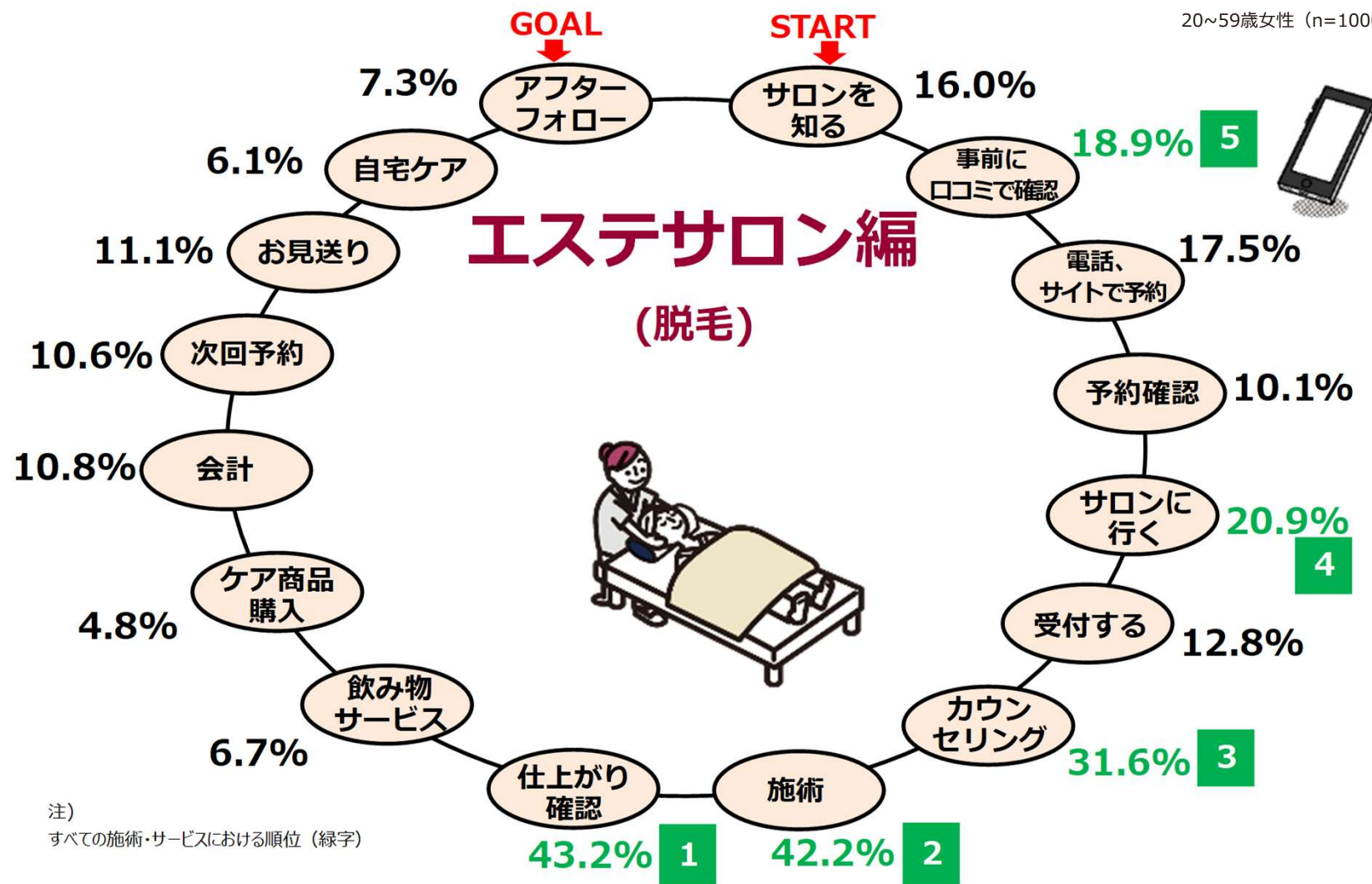


■【脱毛】「また利用したい」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（リピート意向者／単一回答）



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
「MOTサイクル調査」(2021/6月)
20～59歳女性 (n=1000) ※複数回答





脱毛 変更意向理由 MOTサイクル



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店前】

■【脱毛】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店前】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 300)	年代別					
			20代 (n= 144)	30代 (n= 78)	40代 (n= 59)	50代 (n= 19)	F1層 (20～34歳) (n= 189)	F2層 (35～49歳) (n= 92)
サロンを知る、見つける	表示されているメニュー・クーポンの料金が低い	32.7%	37.5%	30.8%	25.4%	26.3%	35.4%	28.3%
	メニュー・クーポンが分かりにくい、充実していない	28.7	28.5	25.6	32.2	31.6	28.0	29.3
	ネットに載せている写真が少ない・代り映えしない	20.3	20.8	20.5	16.9	26.3	21.2	17.4
事前に口コミなどで確認	口コミの評判が悪い	29.0	31.3	35.9	20.3	10.5	32.8	25.0
	自宅から遠い・通にくい場所にあった	23.3	25.0	25.6	22.0	5.3	23.8	26.1
	ネットの口コミへの返信がない・返信内容が悪い	13.7	15.3	10.3	15.3	10.5	15.3	10.9
電話、予約サイトで予約する～予約確認～サロンに行く	希望日時の予約が取りにくい	32.0	28.5	34.6	40.7	21.1	28.0	42.4
	ネット予約できない	19.7	24.3	16.7	15.3	10.5	22.2	16.3
その他		1.0	—	2.6	—	5.3	—	2.2
あてはまるものはない		27.3	27.1	29.5	25.4	26.3	28.0	26.1

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 06_Q25

※回答者数が30サンプル以下のものは参考数値として取り扱い、分析の対象外とする（斜体スコアは30サンプル以下）



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店～施術～仕上がり確認】

■【脱毛】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【来店～施術～仕上がり確認】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 300)	年代別					
			20代 (n= 144)	30代 (n= 78)	40代 (n= 59)	50代 (n= 19)	F1層 (20～34歳) (n= 189)	F2層 (35～49歳) (n= 92)
スタッフの対応	スタッフの気遣いがない	32.0 %	30.6%	35.9%	28.8%	36.8%	30.7%	33.7%
	受付時の対応が雑	31.7	27.1	38.5	37.3	21.1	29.1	39.1
	空気を読まないで話しかけてくる	24.0	24.3	26.9	20.3	21.1	25.9	20.7
	スタッフ同士でずっとおしゃべりしている	19.0	20.8	15.4	20.3	15.8	19.6	18.5
カウンセリング、 施術方向性決定	施術について説明や確認をしてくれない	20.7	18.8	26.9	20.3	10.5	20.6	22.8
	話や希望、相談を聞いてくれない	15.3	14.6	16.7	15.3	15.8	15.3	15.2
	何度も同じ話を聞いてくる	13.3	18.1	6.4	11.9	10.5	14.8	10.9
	前回の施術内容や自分の悩みや希望を覚えていない	11.7	10.4	14.1	10.2	15.8	11.1	12.0
	提案がない	9.0	8.3	11.5	8.5	5.3	9.5	8.7
施術	スタッフの技術が低い・下手	30.0	26.4	37.2	28.8	31.6	29.1	31.5
	効果が感じられない	29.3	28.5	29.5	32.2	26.3	28.6	31.5
	スタッフによって技術に差がある	29.0	27.1	30.8	27.1	42.1	26.5	31.5
	施術時に痛みがある	13.7	11.8	15.4	16.9	10.5	12.2	17.4
	施術中の体の状態への気遣いがない	8.7	6.9	10.3	13.6	—	7.9	12.0
	髪・顔・体にトラブルが起こった	8.0	9.7	5.1	8.5	5.3	9.5	5.4
仕上がり確認 (事後確認)	仕上がり確認をきちんとしない	11.0	12.5	9.0	10.2	10.5	11.6	9.8
サロンのオペレー ション	手際が悪く時間がかかる、店内で待たされる	20.0	20.1	19.2	22.0	15.8	19.6	21.7
	待たせても謝らない	13.0	12.5	14.1	11.9	15.8	12.2	14.1
	清潔感がない	11.0	10.4	9.0	15.3	10.5	9.0	15.2
	複数回通うと下手なスタッフに代わる	10.7	11.8	7.7	11.9	10.5	9.5	13.0
	サロン・スタッフの衛生対策がしっかりされていない	9.0	11.1	7.7	6.8	5.3	10.1	7.6
飲み物サービス	飲み物や小菓子・雑誌等のサービスがない・不足している	7.0	6.3	3.8	11.9	10.5	5.3	9.8
その他		3.0	3.5	3.8	1.7	—	3.7	2.2
あてはまるものはない		16.7	15.3	17.9	16.9	21.1	15.9	17.4

※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 06_Q26
※回答者数が30サンプル以下のものは参考数値として取り扱い、分析の対象外とする（斜体スコアは30サンプル以下）



「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】

■【脱毛】「お店を変えようと思った（変えた）」場面【会計～来店後】（変更意向者／複数回答）

		全体 (n= 300)	年代別					
			2 0代	3 0代	4 0代	5 0代	F 1層 (2 0～ 3 4歳)	F 2層 (3 5～ 4 9歳)
			(n= 144)	(n= 78)	(n= 59)	(n= 19)	(n= 189)	(n= 92)
ケア商品購入	商品販売が押しつけがましい	35.3%	40.3%	34.6%	27.1%	26.3%	39.2%	29.3%
	サロン都合の商品を勧められた	30.7	32.6	28.2	28.8	31.6	31.2	29.3
会計～次回予約～お見送り	勧誘・セールスがしつこい	35.0	36.8	35.9	28.8	36.8	36.0	32.6
	料金が不明確・分かりにくい	26.3	23.6	29.5	32.2	15.8	24.9	31.5
	次回予約の圧力が強い	20.3	23.6	14.1	23.7	10.5	20.6	21.7
	会計時・お見送りの対応が雑	10.0	8.3	14.1	11.9	—	9.5	13.0
自宅ケア～アフターフォロー	長持ちしない・効果が長続きしない	17.3	16.7	19.2	20.3	5.3	16.9	20.7
その他		1.0	—	2.6	1.7	—	0.5	2.2
あてはまるものはない		24.3	22.2	28.2	25.4	21.1	24.3	25.0

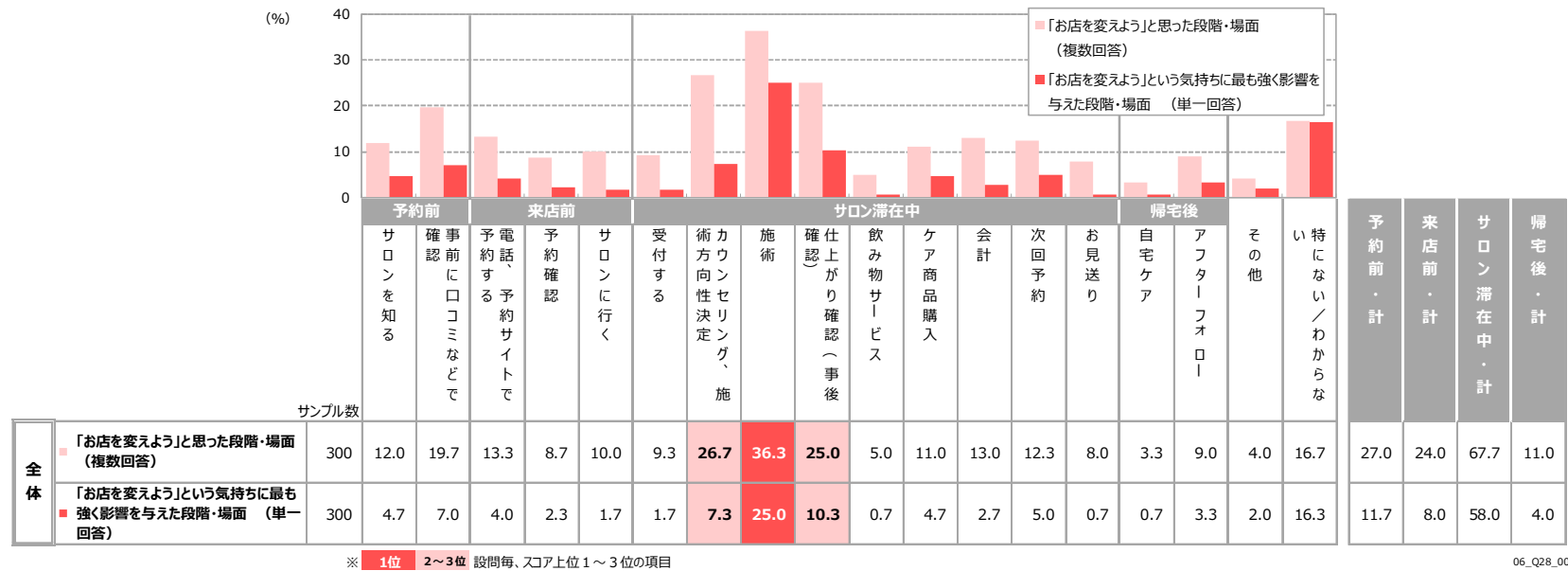
※全体から +10pt +5pt ※カテゴリー毎、「全体」の値で降順ソート 06_Q27

※回答者数が30サンプル以下のものは参考数値として取り扱い、分析の対象外とする（斜体スコアは30サンプル以下）



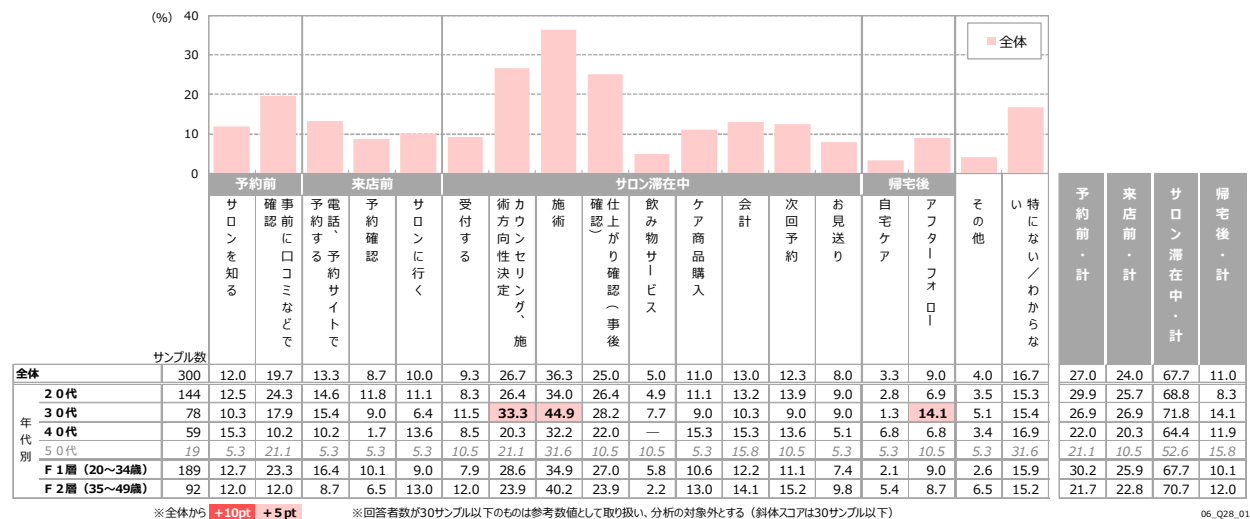
MOTサイクル<<変更意向>>①

■【脱毛】「お店を変えよう」と思った段階・場面（変更意向者／複数回答・単一回答）

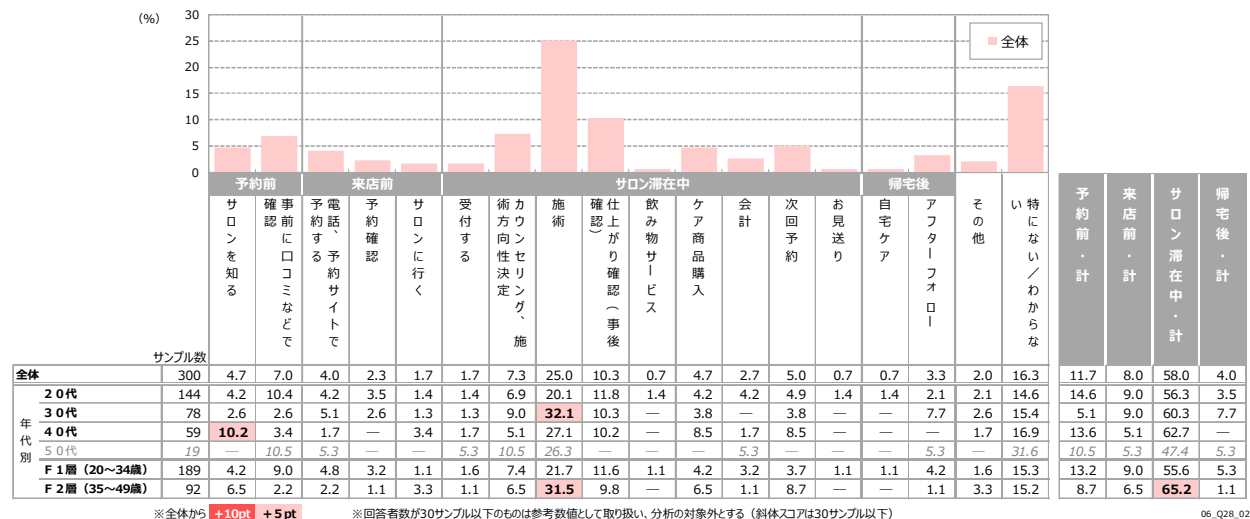


MOTサイクル<<変更意向>>②

■【脱毛】「お店を変えよう」と思った段階・場面（複数回答）（変更意向者／複数回答）



■【脱毛】「お店を変えよう」という気持ちに最も強く影響を与えた段階・場面（単一回答）（変更意向者／単一回答）



A MOTサイクル “サロンを変えたい”と思う瞬間

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」(2021/6月)
20～59歳女性 (n=300) ※複数回答

