



美容サロンのDXに関する 利用意識・実態調査 【サマリー編】

2022年7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

※出版・印刷物・Web等へデータ転載される際には、

「(株)リクルート ホットペッパービューティーアカデミー 美容サロンのDXに関する利用意識・実態調査」と、明記していただきますようお願い申し上げます。

調査概要	3
結果サマリー	4
【DXについて】	
・「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」利用状況	5
・DXが進んでいると思う業種	6
・「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」の利用頻度変化	7
・「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」が増えることに対する意識	8
【美容サロンでのDXについて】	
・美容サロンで利用してみたい「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」	9
・美容サロンで時間短縮をしたいシーン	10
・「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」を活用する美容サロンの利用意向	11

A 調査概要

調査目的	▶ 美容サロンが提供する（あるいは今後提供しようとしている）「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」に対する利用者の意識・利用実態を把握する																							
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	▶ 全国の20～49歳の男女 ▶ 「美容室」の過去1年以内利用者 男女各2,100人 <table border="1"><thead><tr><th></th><th>20～24歳</th><th>25～29歳</th><th>30～34歳</th><th>35～39歳</th><th>40～44歳</th><th>45～49歳</th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td>女性 (n=2,100)</td><td>350</td><td>350</td><td>350</td><td>350</td><td>350</td><td>350</td><td rowspan="3">(人)</td></tr><tr><td>男性 (n=2,100)</td><td>350</td><td>350</td><td>350</td><td>350</td><td>350</td><td>350</td></tr></tbody></table>		20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40～44歳	45～49歳		女性 (n=2,100)	350	350	350	350	350	350	(人)	男性 (n=2,100)	350	350	350	350	350	350
	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40～44歳	45～49歳																		
女性 (n=2,100)	350	350	350	350	350	350	(人)																	
男性 (n=2,100)	350	350	350	350	350	350																		
実査期間	▶ 2022年6月16日（木）～2022年6月18日（土）																							
調査実施機関	▶ 株式会社アンド・ディ																							

結果サマリー

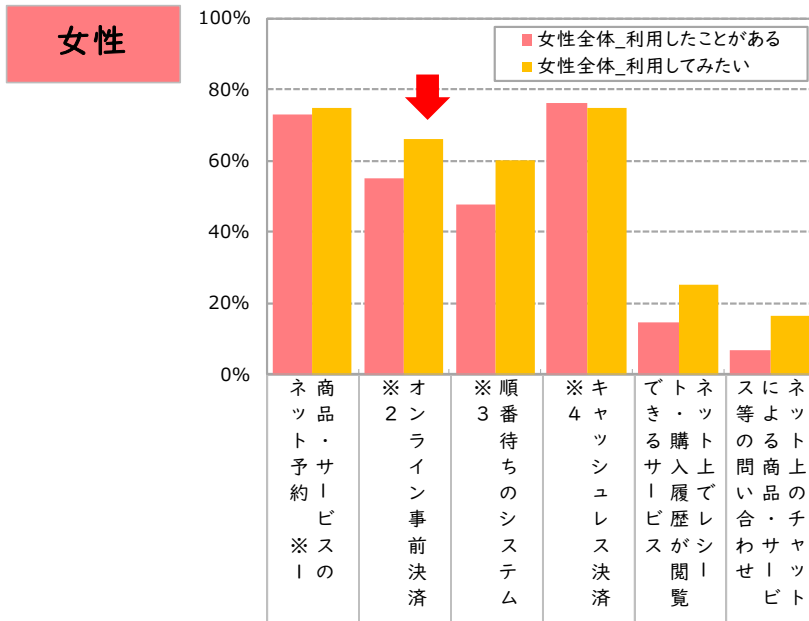


「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」利用状況

- 利用したことがある「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」は「キャッシュレス決済」「ネット予約」が上位。
- 今後利用してみたい「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」では「オンライン事前決済」が男女とも5割を超える。

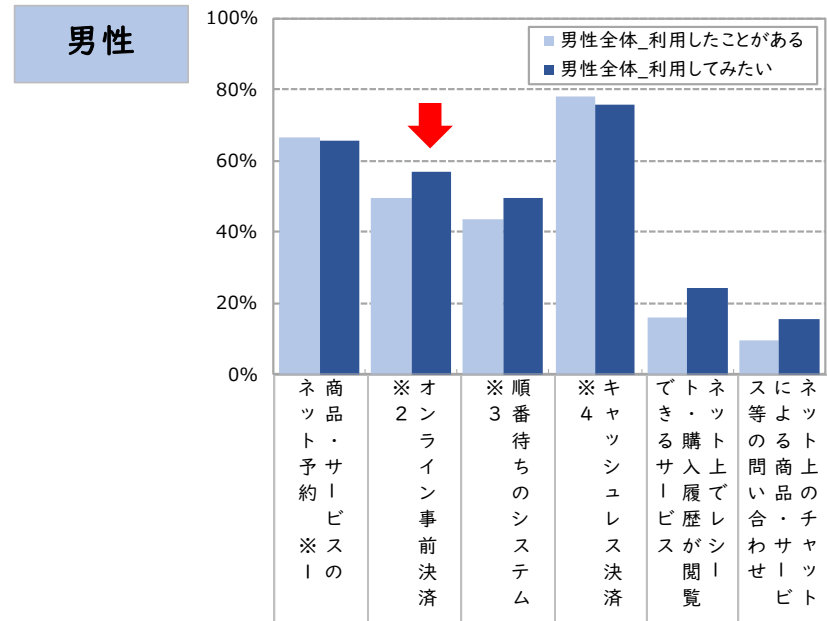
■「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」利用状況*(全体/複数回答)

*対象業種：飲食店、飲食の出前・宅配、コンビニ・スーパー、複合商業施設・デパート・衣料品店、美容サロン、映画館、遊園地・レジャー施設、病院、新幹線・飛行機などの交通機関、旅行予約



女性全体

利用したことがある (n=2,100)	73.1	55.0	47.7	76.3	14.5	6.8
利用してみたい (n=2,100)	75.0	66.1	60.1	74.7	25.1	16.4



男性全体

利用したことがある (n=2,100)	66.4	49.8	43.6	78.3	16.0	9.3
利用してみたい (n=2,100)	65.9	56.7	49.7	75.7	24.1	15.4

※各「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」は、アンケートでは以下のように表記している。

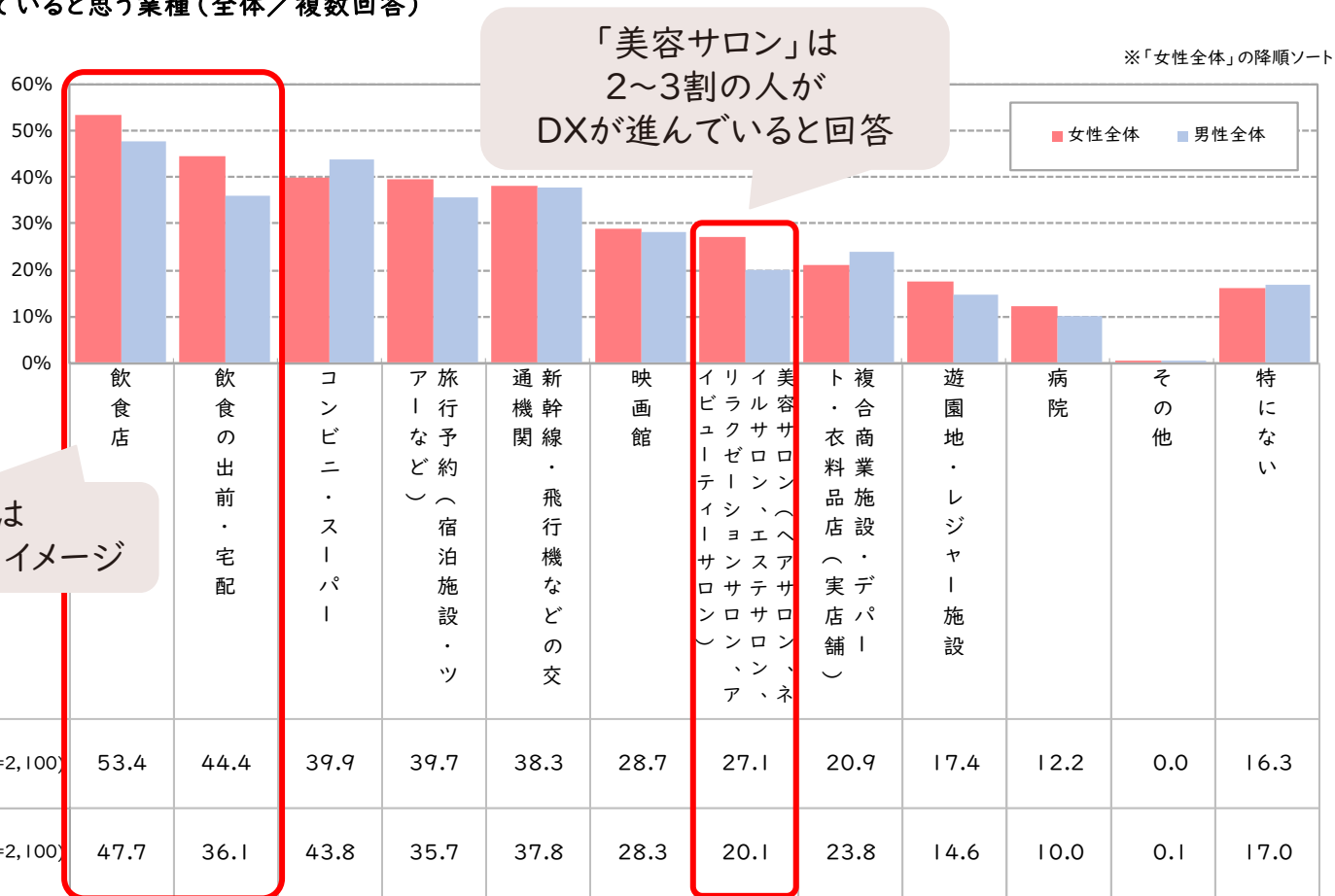
※1.商品・サービスのネット予約(商品・サービスをネット上で予約する) ※2.オンライン事前決済(ネット上で事前に支払いを済ませる) ※3.順番待ちのシステム(店舗・施設の受付にある機械で受付登録をする)

※4.キャッシュレス決済(クレジットカード、デビットカード、プリペイドカード、電子マネー、QRコード決済などによるカード・スマートフォンによる支払い)

A DXが進んでいると思う業種

- DXが進んでいると思う業種は「飲食店」が男女とも1位で5割前後。
- 「美容サロン」は女性27%、男性20%。

■DXが進んでいると思う業種(全体/複数回答)



飲食関連はDXが進んでいるイメージ

「美容サロン」は2~3割の人がDXが進んでいると回答



「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」の利用頻度変化

- 「キャッシュレス決済」は男女とも5割以上が「増えた」と回答。
- 「商品・サービスのネット予約」「オンライン事前決済」での増加者も3~4割にのぼる。

■ 「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」の利用頻度変化(コロナ禍を機に変化したか) (全体/単一回答)

【女性全体】

女性	利用頻度変化						増えた・計
	使用することが増えた	使用することがやや増えた	変わらない	使用することがやや減った	使用することが減った	使用したことがない	
●凡例							
商品・サービスのネット予約※1 (n=2,100)	16.8	27.0	49.3	1.3	4.8	0.8	43.8
オンライン事前決済※2 (n=2,100)	13.7	25.1	50.5	1.4	8.7	0.6	38.8
順番待ちのシステム※3 (n=2,100)	11.2	20.2	56.0	2.0	9.0	1.6	31.4
キャッシュレス決済※4 (n=2,100)	29.4	27.8	36.9	0.7	4.5	0.8	57.2
ネット上でレシート・購入履歴が閲覧できるサービス (n=2,100)	5.5	11.5	54.0	1.4	27.0	0.6	17.0
ネット上のチャットによる商品・サービス等の問い合わせ (n=2,100)	4.6	10.0	51.7	1.4	31.7	0.6	14.6

【男性全体】

男性	利用頻度変化						増えた・計
	使用することが増えた	使用することがやや増えた	変わらない	使用することがやや減った	使用することが減った	使用したことがない	
●凡例							
商品・サービスのネット予約※1 (n=2,100)	13.8	27.2	51.2	1.0	5.4	1.0	41.0
オンライン事前決済※2 (n=2,100)	11.6	23.7	52.6	2.7	8.5	1.0	35.3
順番待ちのシステム※3 (n=2,100)	7.3	18.9	59.5	2.5	10.3	1.5	26.2
キャッシュレス決済※4 (n=2,100)	26.6	25.5	41.4	1.4	4.4	0.8	52.1
ネット上でレシート・購入履歴が閲覧できるサービス (n=2,100)	5.7	13.0	57.5	2.0	21.0	0.8	18.7
ネット上のチャットによる商品・サービス等の問い合わせ (n=2,100)	4.8	12.0	56.4	1.9	24.2	0.8	16.8

※各「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」は、アンケートでは以下のように表記している。

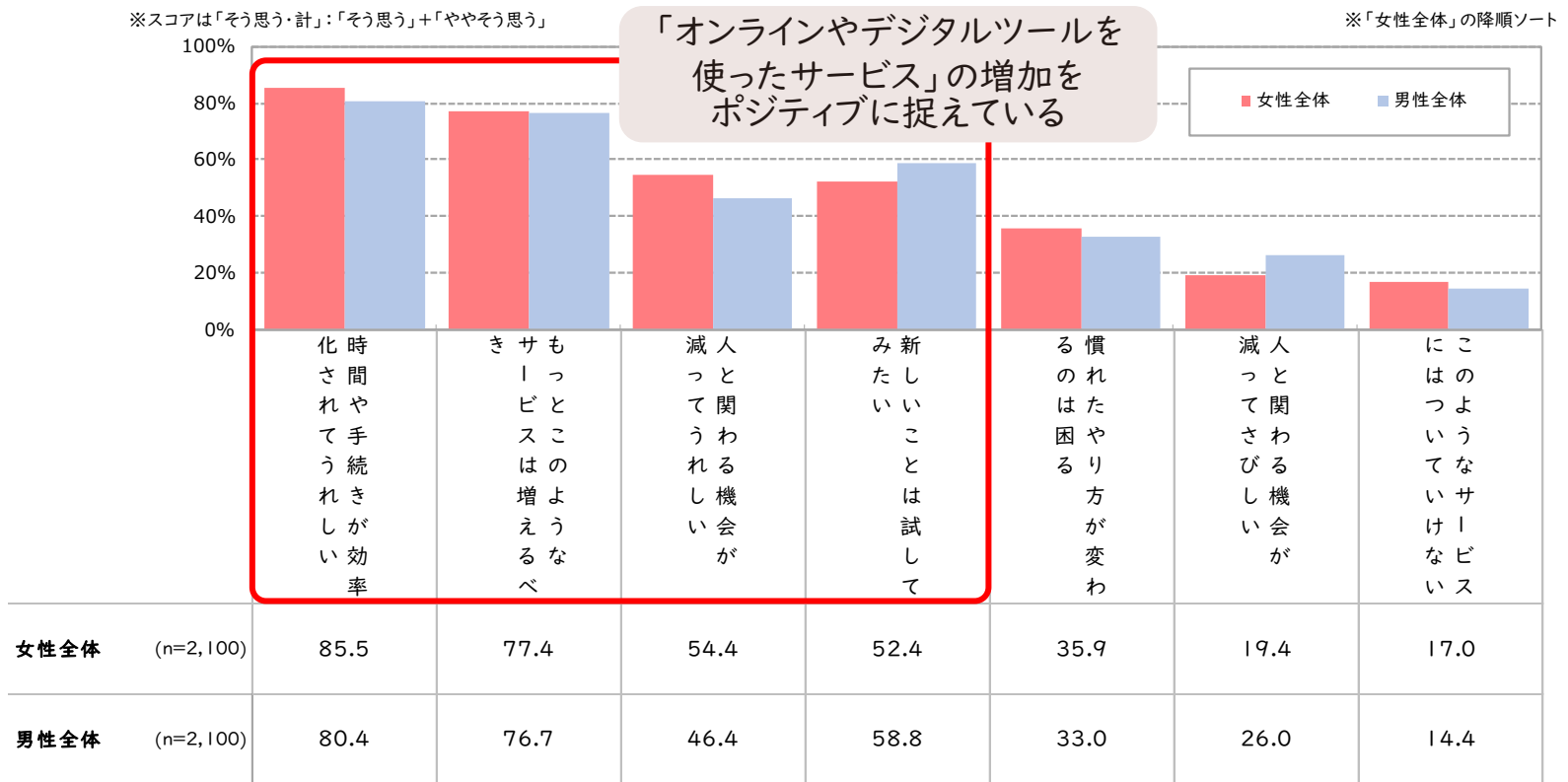
※1.商品・サービスのネット予約(商品・サービスをネット上で予約する) ※2.オンライン事前決済(ネット上で事前に支払いを済ませる) ※3.順番待ちのシステム(店舗・施設の受付にある機械で受付登録をする)

※4.キャッシュレス決済(クレジットカード、デビットカード、プリペイドカード、電子マネー、QRコード決済などによるカード・スマートフォンによる支払い)

A 「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」が増えることに対する意識

- 「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」が増えることに対し、ポジティブに感じる人が多い。
- 特に「時間や手続きが効率化されてうれしい」と回答する人は8割以上。

■ 「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」が増えることに対する意識（全体／単一回答）

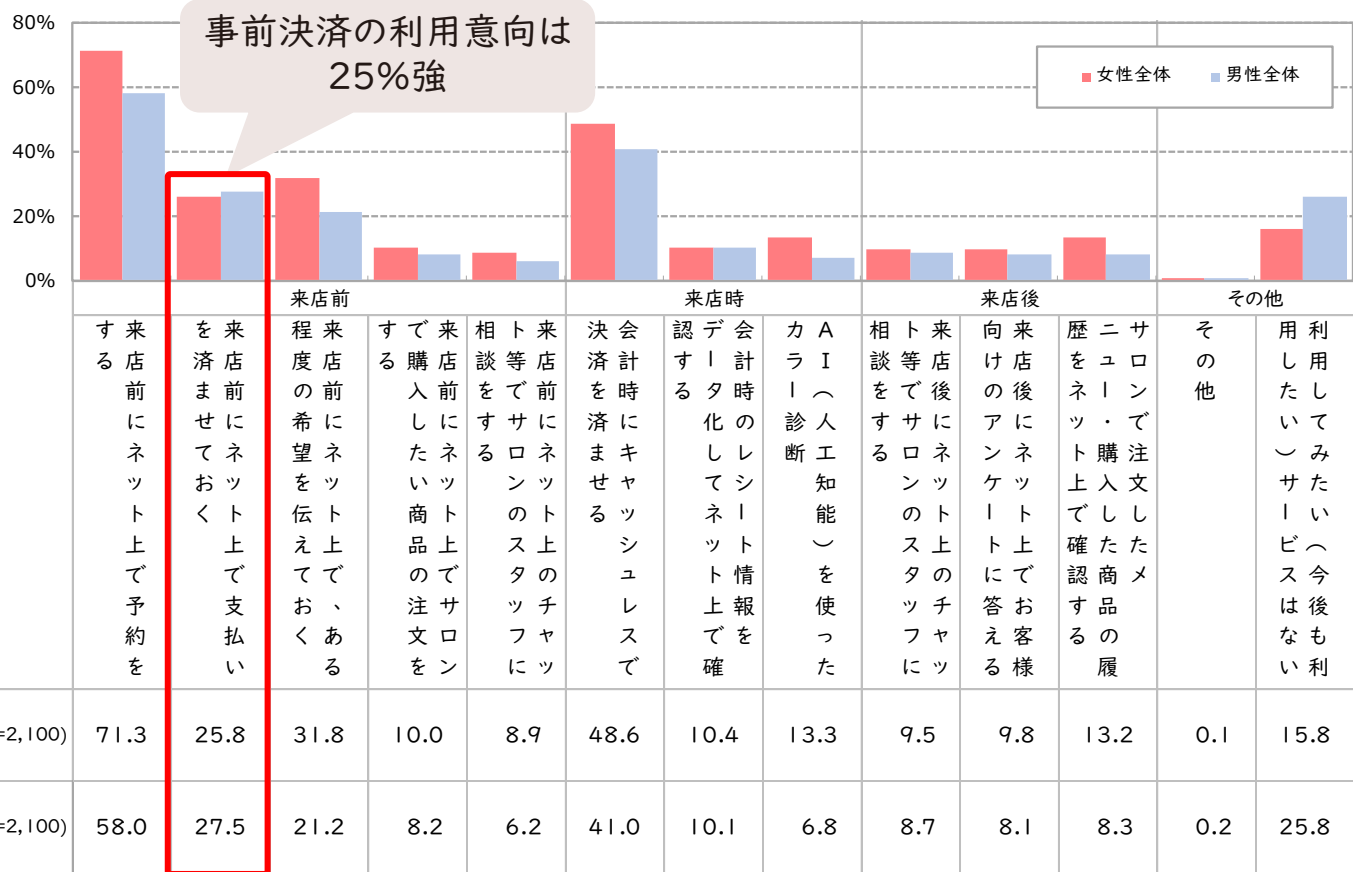




美容サロンで利用してみたい「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」

- 「ネット予約」「キャッシュレス決済」の利用意向が高い。
- 「ネット上で支払いを済ませておく(事前決済)」の利用意向は25%強。

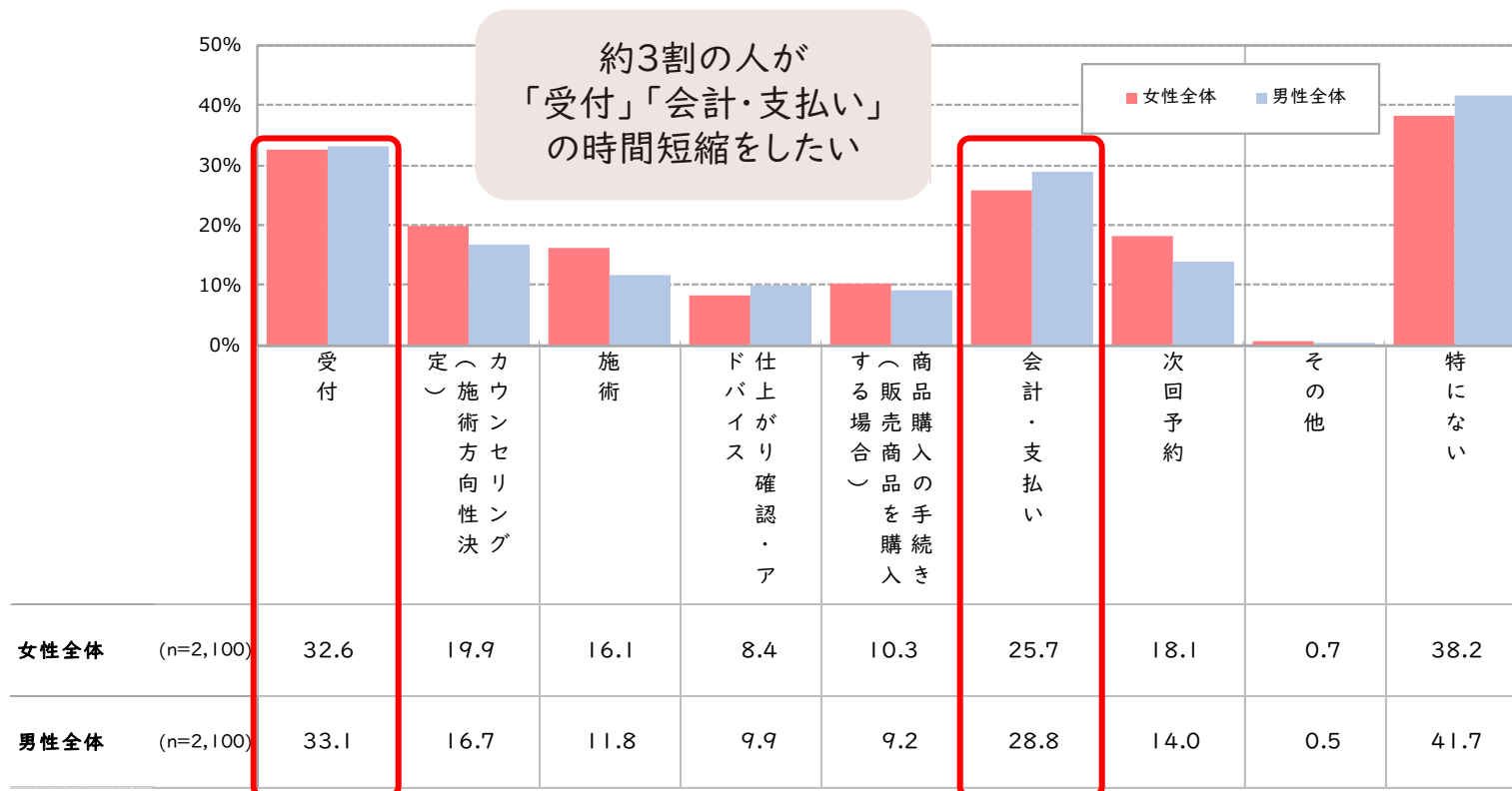
■美容サロンで利用してみたい「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」(全体/複数回答)



A 美容サロンで時間短縮をしたいシーン

- 時間短縮したいシーンは「受付」「会計・支払い」が3割前後で上位にあがる。

■美容サロンで時間短縮をしたいシーン(全体/複数回答)

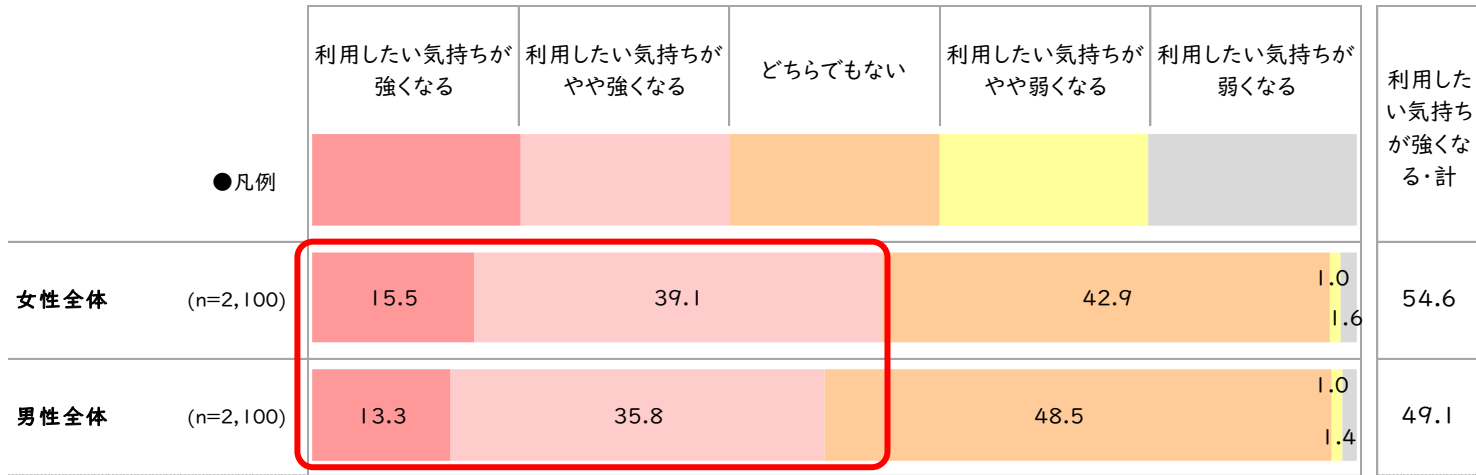




「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」 を活用する美容サロンの利用意向

- 「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」を活用した美容サロンについて、約半数の人が「利用したい気持ちが強くなる」と回答。(女性55%、男性49%)

■ 「オンラインやデジタルツールを使ったサービス」を活用する美容サロンの利用意向 (全体/単一回答)



「利用したい気持ちが強くなる」と回答する人が多い