



美容サロンの口コミに関する意識調査 【サマリー編・商圈規模別集計】

2024年3月19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 美容サロンの口コミに関する意識調査」
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
・スクリーニング(SC)調査結果	4
・本調査結果	7

A 調査概要

調査目的	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 商圈規模による美容サロン利用実態の比較や、美容サロン選びにおけるロコミの利用状況や意識を把握する 																																																																		
調査手法	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 全国 																																																																		
回収数	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 全国に居住する15~49歳の女性 ◆スクリーニング(SC)調査: エリア別に抽出。エリア・年代の割付なし <p style="text-align: right;">※調査対象となる行政区分は「市・区」。詳細は別添の「参考資料」を参照 ※20万人以上:特別区(23区)および政令指定都市の行政区は、20万人以上に含まれます</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>15~19歳</th> <th>20代</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">居住地の 人口規模</td> <td>20万人以上(※)</td> <td>90</td> <td>411</td> <td>656</td> <td>542</td> <td>1,699</td> </tr> <tr> <td>10万人以上~20万人未満</td> <td>51</td> <td>216</td> <td>308</td> <td>316</td> <td>891</td> </tr> <tr> <td>1万人以上~10万人未満</td> <td>62</td> <td>205</td> <td>325</td> <td>304</td> <td>896</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>3,486 (人)</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ◆本調査:いずれか美容サロン(※)の1年以内利用者 居住エリアの割付は以下の通り。年代の割付なし <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>15~19歳</th> <th>20代</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">居住地の 人口規模</td> <td>20万人以上(※)</td> <td>44</td> <td>220</td> <td>383</td> <td>353</td> <td>1,000</td> </tr> <tr> <td>10万人以上~20万人未満</td> <td>31</td> <td>106</td> <td>166</td> <td>197</td> <td>500</td> </tr> <tr> <td>1万人以上~10万人未満</td> <td>26</td> <td>107</td> <td>177</td> <td>190</td> <td>500</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>2,000 (人)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※美容サロン:美容室/ヘアサロン、ネイルサロン、エステサロン、リラクゼーションサロン、アイビューティーサロン</p>			15~19歳	20代	30代	40代	計	居住地の 人口規模	20万人以上(※)	90	411	656	542	1,699	10万人以上~20万人未満	51	216	308	316	891	1万人以上~10万人未満	62	205	325	304	896							3,486 (人)			15~19歳	20代	30代	40代	計	居住地の 人口規模	20万人以上(※)	44	220	383	353	1,000	10万人以上~20万人未満	31	106	166	197	500	1万人以上~10万人未満	26	107	177	190	500							2,000 (人)
		15~19歳	20代	30代	40代	計																																																													
居住地の 人口規模	20万人以上(※)	90	411	656	542	1,699																																																													
	10万人以上~20万人未満	51	216	308	316	891																																																													
	1万人以上~10万人未満	62	205	325	304	896																																																													
						3,486 (人)																																																													
		15~19歳	20代	30代	40代	計																																																													
居住地の 人口規模	20万人以上(※)	44	220	383	353	1,000																																																													
	10万人以上~20万人未満	31	106	166	197	500																																																													
	1万人以上~10万人未満	26	107	177	190	500																																																													
						2,000 (人)																																																													
実査期間	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2023年12月19日(火)~12月25日(月) 																																																																		
調査実施機関	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 株式会社アンド・ディ 																																																																		
データを見る際の注意点	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 図表内の%の値は小数第2位を四捨五入しているため、差分や合計値において、単純計算した数値と合致しない場合があります。 																																																																		

スクリーニング（SC）調査結果

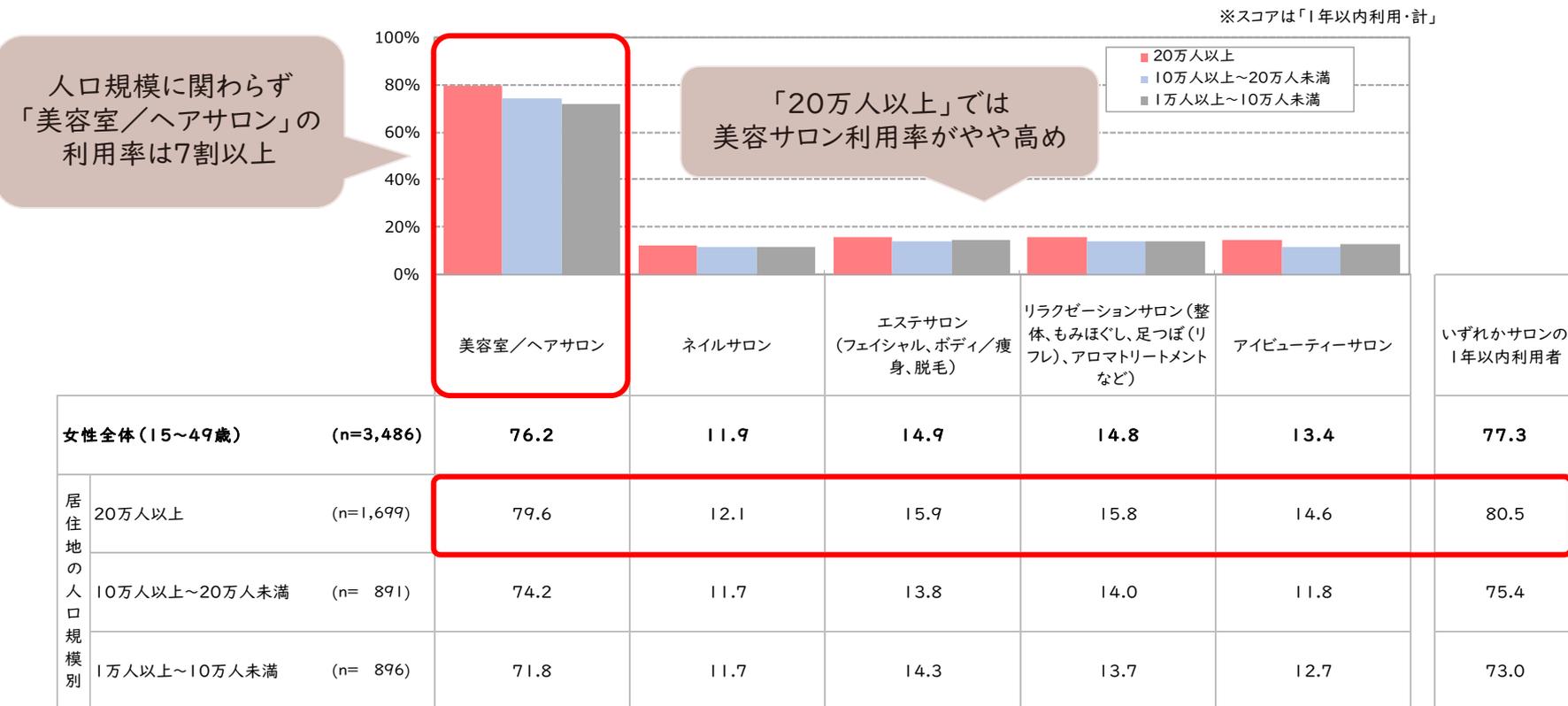
居住地の人口規模別に、サロン利用の概要を把握する

※SC調査の対象者：15～49歳の女性（n=3,486）

A サロン利用（1年以内利用）

■サロン利用（1年以内利用）（全体／各単一回答）

Q.あなたは以下の美容関連のサロンを、どの程度の頻度で利用していますか。



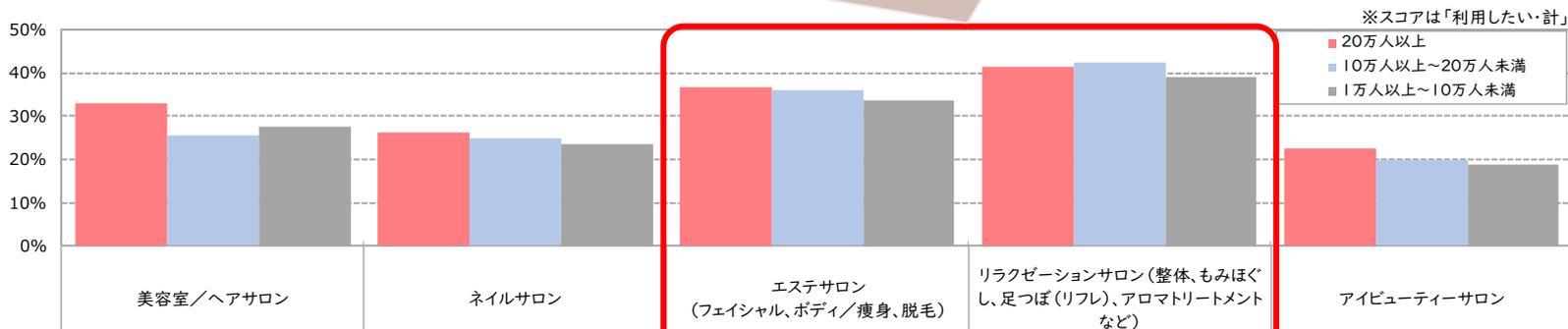
A サロン利用意向（トライアル意向）

■サロン利用意向（トライアル意向）（当該施設の非利用者／各単一回答）

Q.以下の美容関連のサロンを今後、利用したいと思いますか。あてはまるものをお選びください。

※ここ1年の利用はないが、過去に利用したことがあるサロンについては、「今後、再度利用してみたいか」これまでに利用したことがないサロンについては、「今後、利用してみたいか」という観点でお答えください。

「エステサロン」「リラクゼーションサロン」の
トライアル意向は3割以上



女性全体 (15～49歳)		29.3	(n= 829)	25.2	(n=3,072)	35.6	(n=2,965)	41.1	(n=2,970)	20.9	(n=3,019)
居住地の人口規模別	20万人以上	32.9	(n= 346)	26.2	(n=1,494)	36.5	(n=1,429)	41.4	(n=1,431)	22.6	(n=1,451)
	10万人以上～20万人未満	25.7	(n= 230)	24.8	(n= 787)	35.9	(n= 768)	42.6	(n= 766)	20.0	(n= 786)
	1万人以上～10万人未満	27.7	(n= 253)	23.6	(n= 791)	33.7	(n= 768)	39.1	(n= 773)	18.8	(n= 782)

本調査結果

居住地の人口規模別に、美容サロン利用者の美容サロンや美容サロンの口コミサイトの利用状況を把握する

※本調査の対象者：15～49歳女性かつ美容サロン(※)の1年以内利用者 (n=2,000) ※美容サロン：美容室／ヘアサロン、ネイルサロン、エステサロン、リラクゼーションサロン、アイビューティーサロン

A 店販購入経験・興味

■店販購入経験・興味(全体/単一回答)

Q.過去1年間、あなたは、美容関連のサロンで販売している「商品」※を、そのサロンで購入したことがありますか。

※例えば、「ヘアサロンでシャンプーを買った」「ネイルサロンでキューティクルオイルを買った」など実際にモノを買った経験についてお聞かせください。

※購入経験あり・計:「ここ1年間で購入した」+「ここ1年間の購入はないが、過去に購入したことがある」 (%)

		ここ1年間で購入した	ここ1年間の購入はないが、過去に購入したことがある	購入したことはないが、興味がある	購入したことはないし、興味もない	購入経験あり・計
<p>店販購入経験者は25%程度 ●凡例</p>						
女性全体 (15~49歳)	(n=2,000)	11.6	13.7	23.1	51.7	25.3
居住地の人口規模別	20万人以上 (n=1,000)	13.5	14.0	22.6	49.9	27.5
	10万人以上~20万人未満 (n= 500)	8.8	14.8	22.8	53.6	23.6
	1万人以上~10万人未満 (n= 500)	10.4	12.0	24.2	53.4	22.4

人口規模が大きいエリアほど店販購入率が高い傾向

A 現在利用サロンの認知経路（きっかけ・情報源）

■ 現在利用サロンの認知経路（きっかけ・情報源）（全体／複数回答）

Q.美容関連のサロンについてお聞きします。現在使っているサロンを知ったきっかけ・情報源をお選びください。

人口規模に関わらず、「予約・口コミサイト」がサロンを知ったきっかけ・情報源の1位

居住地の人口規模：20万人以上 (n=1,000)			居住地の人口規模：10万人以上～20万人未満 (n=500)			居住地の人口規模：1万人以上～10万人未満 (n=500)		
順位	サロンの認知経路:TOP5	(%)	順位	サロンの認知経路:TOP5	(%)	順位	サロンの認知経路:TOP5	(%)
1位	予約・口コミサイト(ホットペッパービューティーなど)	50.4	1位	予約・口コミサイト(ホットペッパービューティーなど)	43.2	1位	予約・口コミサイト(ホットペッパービューティーなど)	36.4
2位	友人・知人の口コミ・おススメを聞いて	21.6	2位	友人・知人の口コミ・おススメを聞いて	26.4	2位	友人・知人の口コミ・おススメを聞いて	28.4
3位	サロンを街で見かけて	16.0	3位	サロンを街で見かけて	13.8	3位	サロンを街で見かけて	14.2
4位	SNS(LINE、Facebook、X(旧Twitter)、Instagramなど)	6.6	4位	SNS(LINE、Facebook、X(旧Twitter)、Instagramなど)	6.6	4位	SNS(LINE、Facebook、X(旧Twitter)、Instagramなど)	6.0
5位	フリーペーパー、チラシ	5.9	5位	まとめ・キュレーションサイト(はてなブックマークなど)	3.0	4位	フリーペーパー、チラシ	6.0

「20万人以上」では
「予約・口コミサイト」が5割

A 初回来店時にサロン選びで重要視したポイント

■初回来店時にサロン選びで重要視したポイント(全体/複数回答)

Q. 美容関連のサロンについてお聞きします。現在使っているサロンに初めて来店する前に、サロン選びで重要視したポイントをお選びください。

居住地の人口規模: 20万人以上 (n=1,000)		
順位	初回来店時の重要視ポイント: TOP8	(%)
1位	クーポン・料金	59.1
2位	ネットのロコミ	40.7
3位	交通の便が良い/自宅から近い	33.4
4位	ネット予約できる	28.5
5位	ネットに掲載されている写真(デザイン、スタイル、施術の様子など)	18.7
6位	サロンの外観・雰囲気・インテリア	14.0
7位	当日・直前の予約が可能	12.3
8位	ネットに掲載されているスタッフの情報	12.2

居住地の人口規模: 10万人以上~20万人未満 (n=500)		
順位	初回来店時の重要視ポイント: TOP8	(%)
1位	クーポン・料金	56.6
2位	ネットのロコミ	39.4
3位	交通の便が良い/自宅から近い	31.6
4位	ネット予約できる	26.4
5位	ネットに掲載されている写真(デザイン、スタイル、施術の様子など)	14.6
6位	友人・知人のロコミ	13.6
7位	サロンの外観・雰囲気・インテリア	13.2
8位	当日・直前の予約が可能	10.2

居住地の人口規模: 1万人以上~10万人未満 (n=500)		
順位	初回来店時の重要視ポイント: TOP8	(%)
1位	クーポン・料金	52.6
2位	ネットのロコミ	32.0
3位	交通の便が良い/自宅から近い	23.6
4位	ネット予約できる	19.6
5位	友人・知人のロコミ	16.4
6位	ネットに掲載されている写真(デザイン、スタイル、施術の様子など)	15.0
7位	当日・直前の予約が可能	10.0
8位	サロンの外観・雰囲気・インテリア	9.2

人口規模に関わらず、「ネットのロコミ」が3割以上で2位、
「ネット予約できる」は4位

A 現在利用しているサロンの継続理由

■現在利用しているサロンの継続理由（全体／複数回答）

Q.美容関連のサロンについてお聞きます。現在使っているサロンを継続利用している理由をお選びください。
 ※サロンを継続して利用していない場合は「あてはまるものはない」をお選びください。

人口規模に関わらず、「ネット予約できる」ことがサロンの継続理由の1位

居住地の人口規模：20万人以上 (n=1,000)			居住地の人口規模：10万人以上～20万人未満 (n=500)			居住地の人口規模：1万人以上～10万人未満 (n=500)		
順位	サロンの継続理由：TOP8	(%)	順位	サロンの継続理由：TOP8	(%)	順位	サロンの継続理由：TOP8	(%)
1位	ネット予約できる	34.9	1位	ネット予約できる	31.8	1位	ネット予約できる	28.2
2位	料金がリーズナブル／クーポンが利用できる	27.3	2位	料金がリーズナブル／クーポンが利用できる	26.6	2位	料金がリーズナブル／クーポンが利用できる	24.6
3位	交通の便が良い／自宅から近い	26.6	2位	スタッフの技術が高い	26.6	3位	スタッフの技術が高い	21.8
4位	スタッフの技術が高い	25.4	4位	交通の便が良い／自宅から近い	25.8	4位	スタッフと話しやすく会話が楽しい	21.4
5位	スタッフの気遣いや対応が良い	22.0	5位	スタッフの気遣いや対応が良い	22.2	5位	交通の便が良い／自宅から近い	19.8
6位	スタッフと話しやすく会話が楽しい	19.4	6位	スタッフと話しやすく会話が楽しい	21.6	6位	スタッフの気遣いや対応が良い	19.2
7位	料金表示がわかりやすい	17.3	7位	待ち時間が少ない	17.6	7位	料金表示がわかりやすい	18.0
8位	ネットのロコミやロコミへの対応が良い	14.9	8位	料金表示がわかりやすい	17.2	8位	待ち時間が少ない	17.6

A 過去1年のサロン予約方法 (ネット、電話、サロン)

■過去1年のサロン予約方法 (全体/複数回答)

Q.この1年間で利用した予約方法をお答えください。※利用時に予約をしない場合は「予約していない」をお選びください。

人口規模に関わらず、「ネット予約・計※」が
サロン予約方法の1位

[予約方法(ネット、電話、サロン)]

居住地の人口規模:20万人以上 (n=1,000)			居住地の人口規模:10万人以上~20万人未満 (n=500)			居住地の人口規模:1万人以上~10万人未満 (n=500)		
順位	サロン予約方法	(%)	順位	サロン予約方法	(%)	順位	サロン予約方法	(%)
1位	ネット予約・計※	66.4	1位	ネット予約・計※	62.2	1位	ネット予約・計※	57.0
	スマートフォン・携帯電話※	40.4		スマートフォン・携帯電話※	39.8		スマートフォン・携帯電話※	35.0
	パソコン※	32.0		パソコン※	27.4		パソコン※	26.4
2位	電話をして予約	18.3	2位	電話をして予約	20.0	2位	電話をして予約	25.4
3位	サロンで予約(来店時の次回予約など)	14.9	3位	サロンで予約(来店時の次回予約など)	11.2	3位	サロンで予約(来店時の次回予約など)	14.6

※「ネット予約・計」=「パソコン※」、「スマートフォン・携帯電話※」のいずれかに該当する者

「20万人以上」「10万人以上~20万人未満」では
「ネット予約・計※」が6割以上

「1万人以上~10万人未満」でも
「ネット予約・計※」は6割弱を占める

A 過去1年のサロン予約方法 (ネット予約の内訳)

■過去1年のサロン予約方法 (全体/複数回答)

Q.この1年間で利用した予約方法をお答えください。※利用時に予約をしない場合は「予約していない」をお選びください。

人口規模に関わらず、
「サロン検索・予約サイト・アプリ」が
ネット予約方法の1位

[ネット予約の内訳]

居住地の人口規模：20万人以上 (n=1,000)			居住地の人口規模：10万人以上～20万人未満 (n=500)			居住地の人口規模：1万人以上～10万人未満 (n=500)		
順位	サロン予約方法-ネット予約	(%)	順位	サロン予約方法-ネット予約	(%)	順位	サロン予約方法-ネット予約	(%)
1位	【パソコン・スマホ】サロン検索・予約サイト・アプリ(ホットペッパービューティーなど)	56.7	1位	【パソコン・スマホ】サロン検索・予約サイト・アプリ(ホットペッパービューティーなど)	50.0	1位	【パソコン・スマホ】サロン検索・予約サイト・アプリ(ホットペッパービューティーなど)	42.2
2位	【パソコン・スマホ】LINE	11.2	2位	【パソコン・スマホ】LINE	11.8	2位	【パソコン・スマホ】LINE	12.6
3位	【パソコン・スマホ】通っているサロンのホームページ	10.7	3位	【パソコン・スマホ】通っているサロンのホームページ	6.0	3位	【パソコン・スマホ】通っているサロンのホームページ	7.4
4位	【スマホ】通っているサロンの専用アプリ	6.2	4位	【スマホ】通っているサロンの専用アプリ	2.6	4位	【スマホ】通っているサロンの専用アプリ	3.6
5位	【スマホ】Instagram	2.5	5位	【スマホ】Instagram	2.0	5位	【スマホ】Instagram	3.2
6位	【パソコン・スマホ】その他SNS (Facebook・X(旧Twitter)など)	2.4	6位	【パソコン・スマホ】その他SNS (Facebook・X(旧Twitter)など)	1.2	6位	【パソコン・スマホ】その他SNS (Facebook・X(旧Twitter)など)	2.2
7位	【パソコン・スマホ】メール	1.1	7位	【パソコン・スマホ】メール	0.0	7位	【パソコン・スマホ】メール	1.2

※「【パソコン・スマホ】その他」をランキングから除外

「20万人以上」では
「サロン検索・予約サイト・アプリ」が6割弱

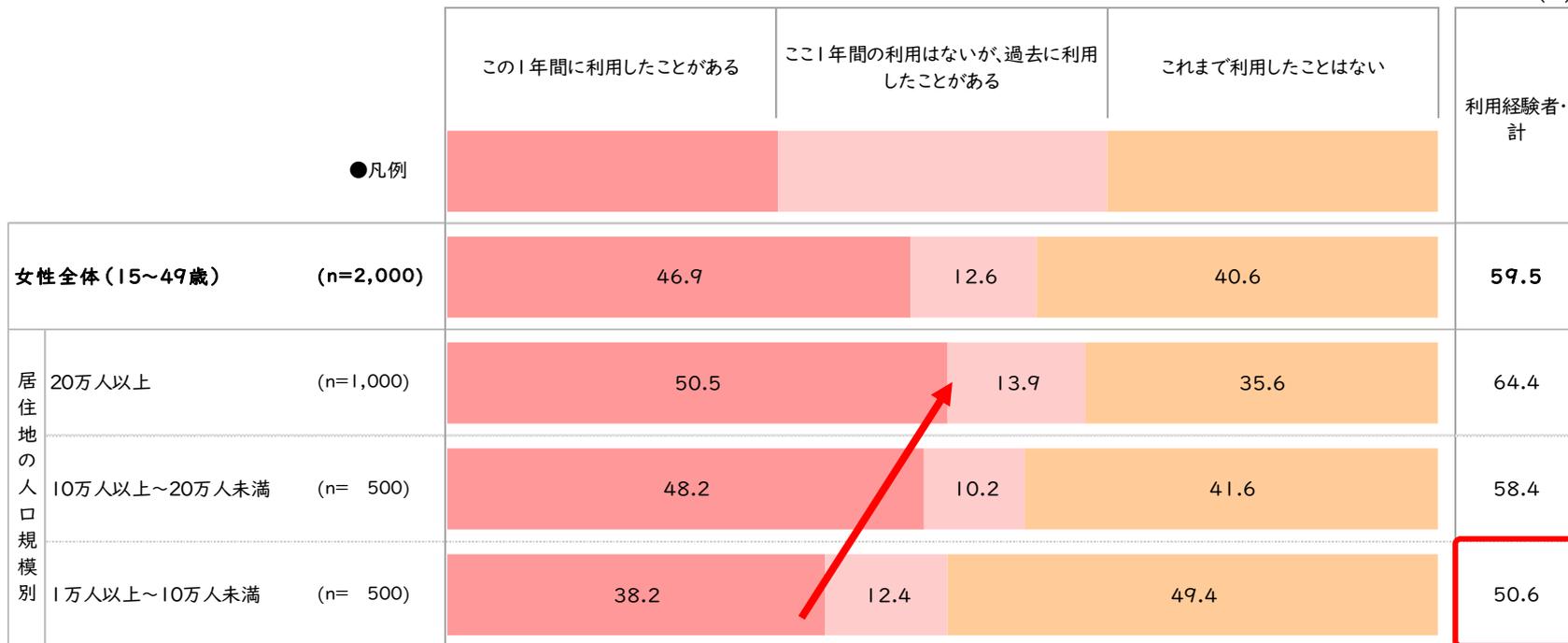
「1万人以上～10万人未満」でも
「サロン検索・予約サイト・アプリ」は約4割

A ホットペッパービューティーの利用経験

■ホットペッパービューティーの利用経験(全体/単一回答)

Q.あなたが、ここ1年間でネットでサロンを予約する際に、ホットペッパービューティーを利用したことがありますか。

※利用経験者・計:「この1年間に利用したことがある」+「ここ1年間の利用はないが、過去に利用したことがある」 (%)



人口規模が大きいエリアほど、ホットペッパービューティーの利用者は多い

「1万人以上~10万人未満」でも約半数の人が利用経験あり

A 予約の決め手となっている画面

■ 予約の決め手となっている画面（ホットペッパービューティー利用者／複数回答）

Q.ホットペッパービューティーでの画面についてお伺いします。サロンを予約するときの決め手となっている画面をすべてお選びください。

予約の決め手となる画面は、
「メニュークーポン」



女性全体（15～49歳）	(n= 937)	18.2	33.3	31.2	80.5	52.8	24.5	4.8	
居住地の人口規模別	20万人以上	(n= 505)	19.4	37.2	34.3	81.2	54.7	29.7	6.7
	10万人以上～20万人未満	(n= 241)	16.6	26.1	30.3	81.7	50.6	19.1	3.3
	1万人以上～10万人未満	(n= 191)	17.3	31.9	24.1	77.0	50.8	17.8	1.6

※n≥30の場合、女性全体から +10pt +5pt

A 美容サロンの口コミ閲覧状況

■美容サロンの口コミ閲覧状況（ホットペッパービューティー利用者／単一回答）

Q. ネットで美容関連のサロンを探すときに、口コミを見ていますか。

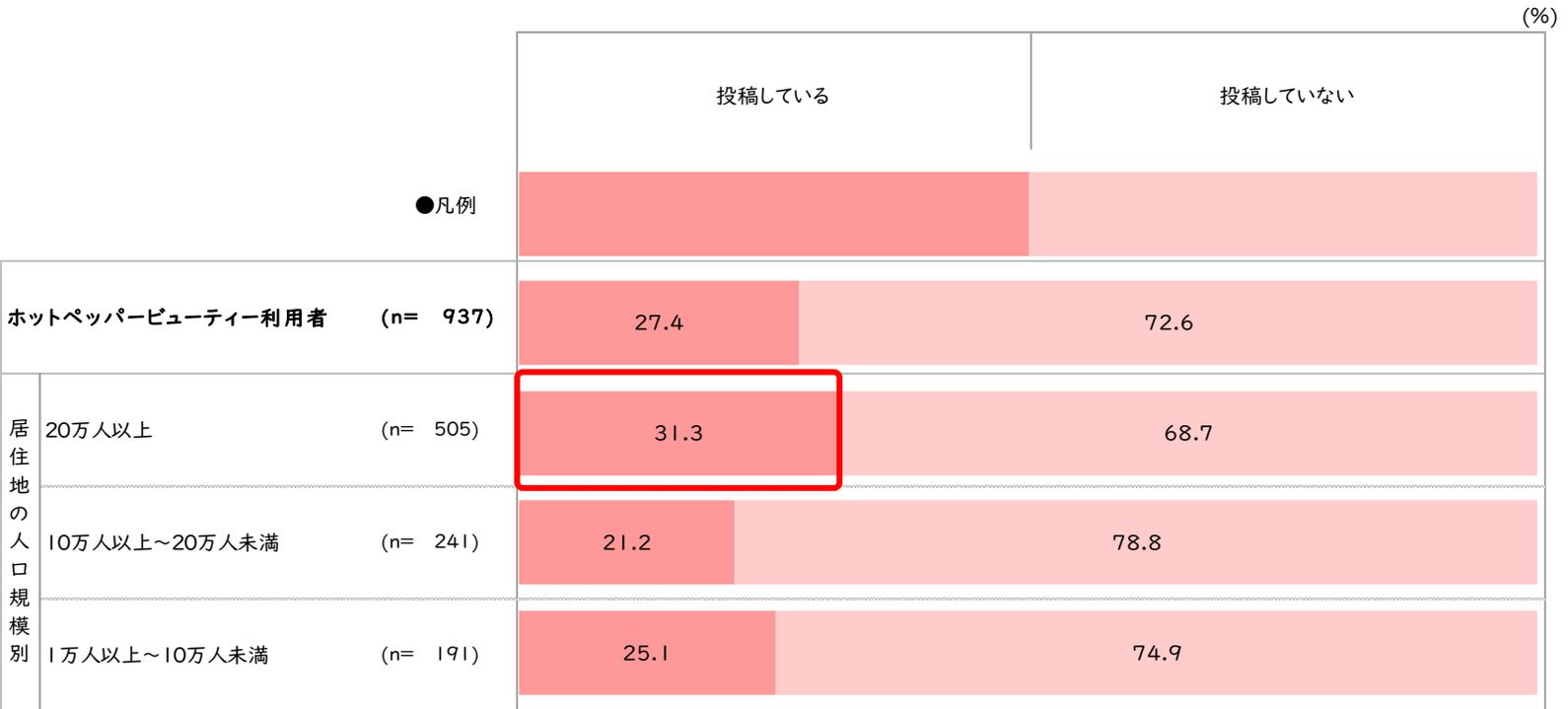
		(%)	
		見ている	見ていない
●凡例			
ホットペッパービューティー利用者 (n= 937)		83.2	16.8
居住地の人口規模別	20万人以上 (n= 505)	83.8	16.2
	10万人以上～20万人未満 (n= 241)	82.6	17.4
	1万人以上～10万人未満 (n= 191)	82.7	17.3

ホットペッパービューティー利用者では、
居住地の人口規模に関わらず、
8割以上の方がサロン探しのときに口コミを見ている

A サロンに対する口コミ投稿の有無

■サロンに対する口コミ投稿の有無（ホットペッパービューティー利用者／単一回答）

Q.過去1年間、美容関連のサロンを利用したあとに、口コミに投稿していますか。



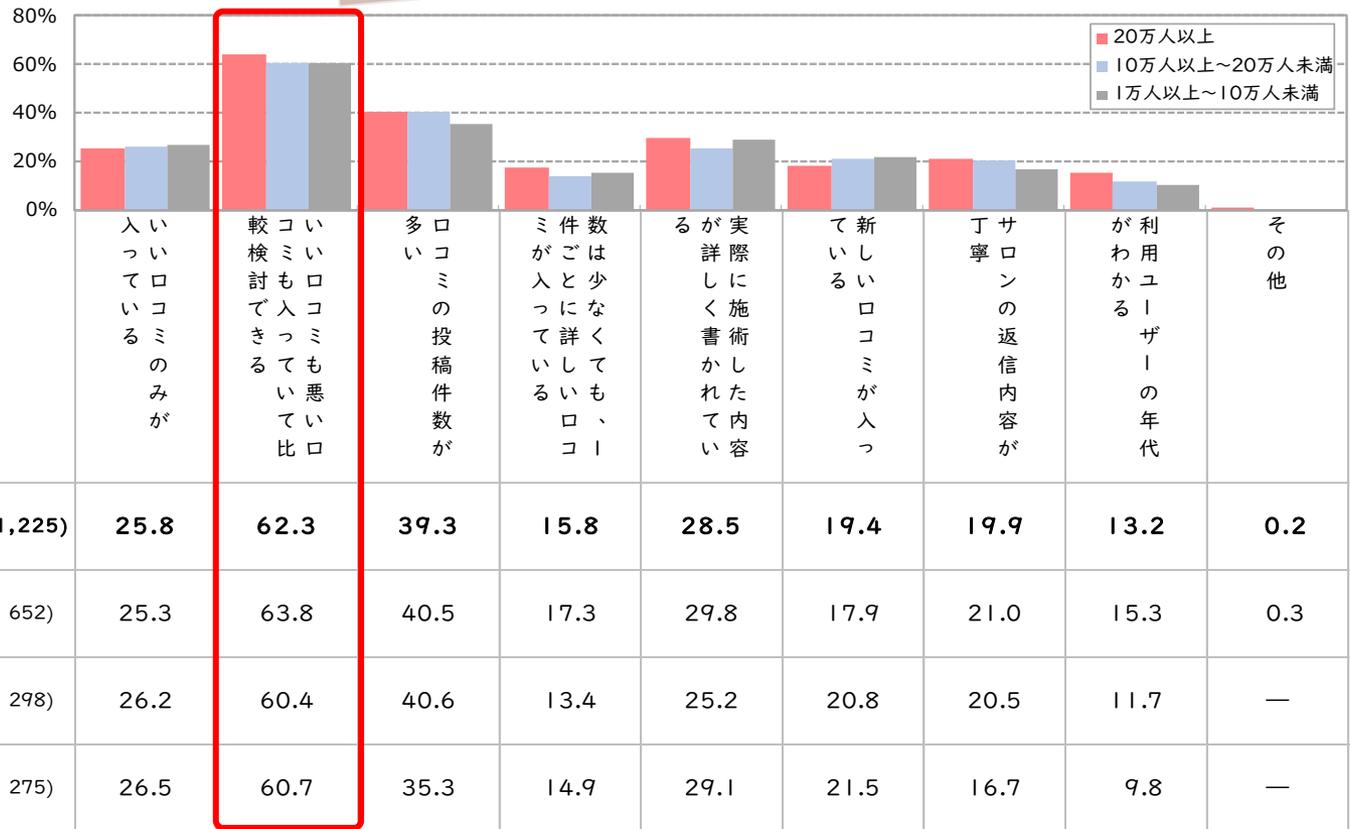
ホットペッパービューティー利用者では、
人口規模「20万人以上」で、
3割以上の人がサロンを利用したあとに、口コミを投稿している

A 美容サイト閲覧の重視ポイント

■美容サイト閲覧の重視ポイント(ロコミサイト閲覧者/複数回答)

Q.ロコミページがある美容サイトを閲覧する際に重視するポイントは何ですか。あてはまるものをすべてお選びください。

美容サイトのロコミページでは、
「いいロコミも悪いロコミも入っていて比較検討できる」
ことが最も重要



女性全体 (15~49歳)	(n=1,225)	25.8	62.3	39.3	15.8	28.5	19.4	19.9	13.2	0.2	
居住地の人口規模別	20万人以上	(n= 652)	25.3	63.8	40.5	17.3	29.8	17.9	21.0	15.3	0.3
	10万人以上~20万人未満	(n= 298)	26.2	60.4	40.6	13.4	25.2	20.8	20.5	11.7	—
	1万人以上~10万人未満	(n= 275)	26.5	60.7	35.3	14.9	29.1	21.5	16.7	9.8	—

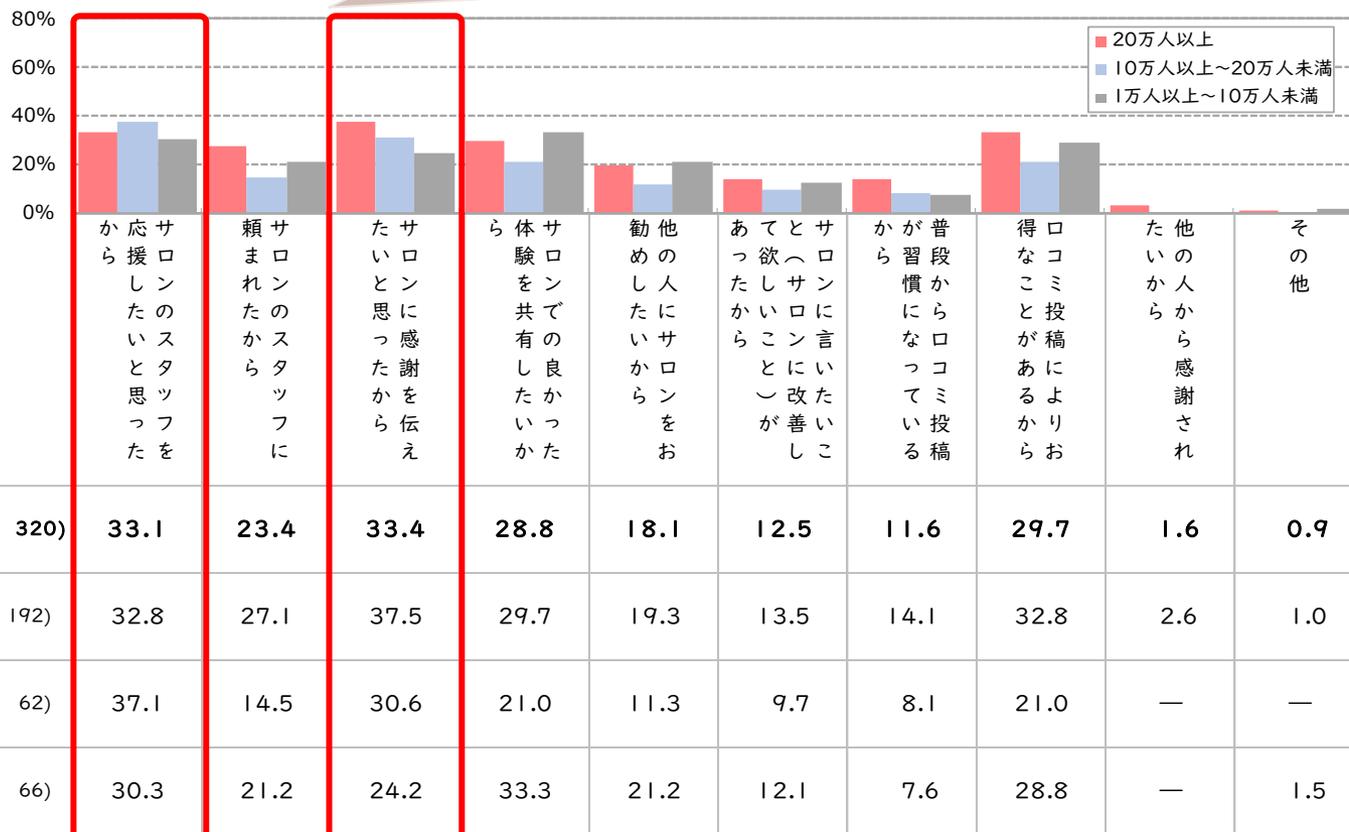
※n≧30の場合、女性全体から +10pt +5pt

A 口コミを書きたくなるとき

■ 口コミを書きたくなる時（口コミ投稿者／複数回答）

Q.過去1年間、あなたは、なぜ美容関連のサロンに関する口コミを投稿したのですか。あてはまるものをすべてお選びください。

口コミを書きたくなるのは、
 「サロンのスタッフを応援したいと思ったから」
 「サロンに感謝を伝えたいと思ったから」



女性全体 (15~49歳)	(n= 320)	33.1	23.4	33.4	28.8	18.1	12.5	11.6	29.7	1.6	0.9	
居住地の人口規模別	20万人以上	(n= 192)	32.8	27.1	37.5	29.7	19.3	13.5	14.1	32.8	2.6	1.0
	10万人以上~20万人未満	(n= 62)	37.1	14.5	30.6	21.0	11.3	9.7	8.1	21.0	—	—
	1万人以上~10万人未満	(n= 66)	30.3	21.2	24.2	33.3	21.2	12.1	7.6	28.8	—	1.5

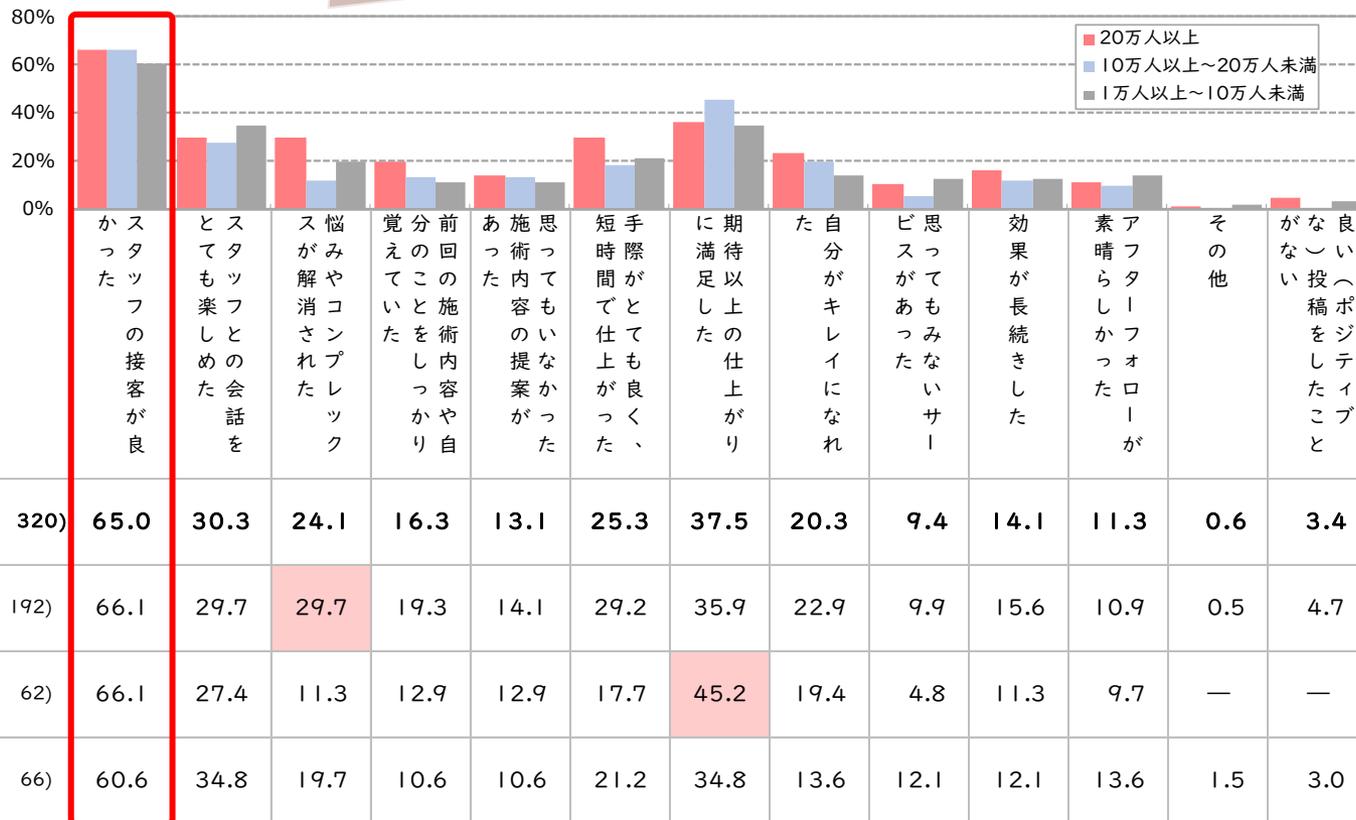
※n≥30の場合、女性全体から +10pt +5pt

A 良い口コミを書くときの状況

■ 良い口コミを書くときの状況（口コミ投稿者／複数回答）

Q. 過去1年間、美容関連のサロンに対して良い（ポジティブな）口コミを投稿したことがありますか。投稿しようと感じた直接のきっかけは、どのようなことですか。あてはまるものをすべてお選びください。

良い口コミを投稿しようと感じたのは、
「スタッフの接客が良かった」から



女性全体（15～49歳）	(n= 320)	65.0	30.3	24.1	16.3	13.1	25.3	37.5	20.3	9.4	14.1	11.3	0.6	3.4	
居住地の人口規模別	20万人以上	(n= 192)	66.1	29.7	29.7	19.3	14.1	29.2	35.9	22.9	9.9	15.6	10.9	0.5	4.7
	10万人以上～20万人未満	(n= 62)	66.1	27.4	11.3	12.9	12.9	17.7	45.2	19.4	4.8	11.3	9.7	—	—
	1万人以上～10万人未満	(n= 66)	60.6	34.8	19.7	10.6	10.6	21.2	34.8	13.6	12.1	12.1	13.6	1.5	3.0

※n≧30の場合、女性全体から +10pt +5pt

A ポジティブな口コミを投稿したきっかけ

【サロンやスタッフに対する感謝や応援】

- 「毎回のスタッフさんに当たっても技術力が素晴らしく、仕上がりのきれいさはもちろん短時間で終わるからです。感謝の意を込めて投稿しています。」(20代/美容室&美容室以外)
- 「サロンのスタッフさんがとてもご親切で丁寧に施術してくださったから、何かの形でお礼を残したいと思ったので。」(20代/美容室&美容室以外)

【期待以上の施術や提案】

- 「予想以上に、かわいく仕上げてくれたので、思わず投稿した。」(40代/美容室&美容室以外)
- 「自分のなりたい髪型を上手に説明ができなくても、納得できる仕上がりになるまでしっかりと対応してくれた。」(40代/美容室)
- 「(これまで)なりたいハイライトの写真をスタッフさんに見せていたが、いつも納得いく仕上がりにならなかった。けれど、今のサロンでは初めて納得いく仕上がりになったので。」(30代/美容室)

【丁寧な接客】

- 「席を離れる際の声掛けなど、気遣いがとても素晴らしかったです。」(20代/美容室&美容室以外)
- 「あまり会話をしなくてもリラックスして過ごせたのが良かったので投稿しました。」(30代/美容室)
- 「ちょっとした会話を覚えてくれていたり、細やかな気遣いをしてくれたから。」(30代/美容室&美容室以外)

【サロンを探している人に情報提供したい】

- 「他の人の参考になると嬉しいから。」(30代/美容室&美容室以外)
- 「通う前の自分が知りたかった情報を、知らせたいと思った。無駄のない対応が良く、気に入ったので書きたくなった。」(40代/美容室)

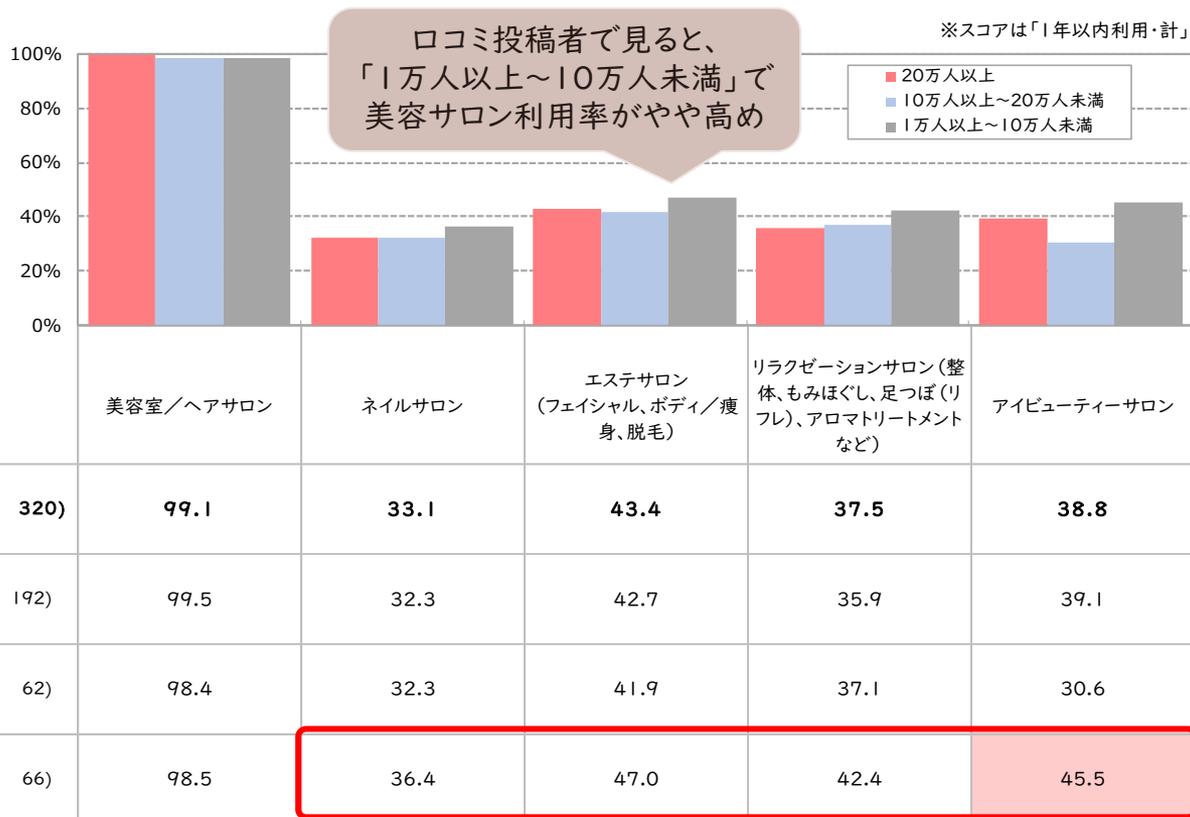
※上記は、美容関連のサロンに対して良い(ポジティブな)口コミを投稿した方に対して、「投稿のきっかけとなった具体的な状況をご記入願います。」を尋ねた自由回答からの抜粋

※回答の後の括弧は、年代/美容室または美容室以外のサロンの利用状況、の回答内容

A サロン利用（1年以内利用）

■ サロン利用（1年以内利用）（ロコミ投稿者／各単一回答）

Q.あなたは以下の美容関連のサロンを、どの程度の頻度で利用していますか。



※n≥30の場合、女性全体から **+10pt** **+5pt**

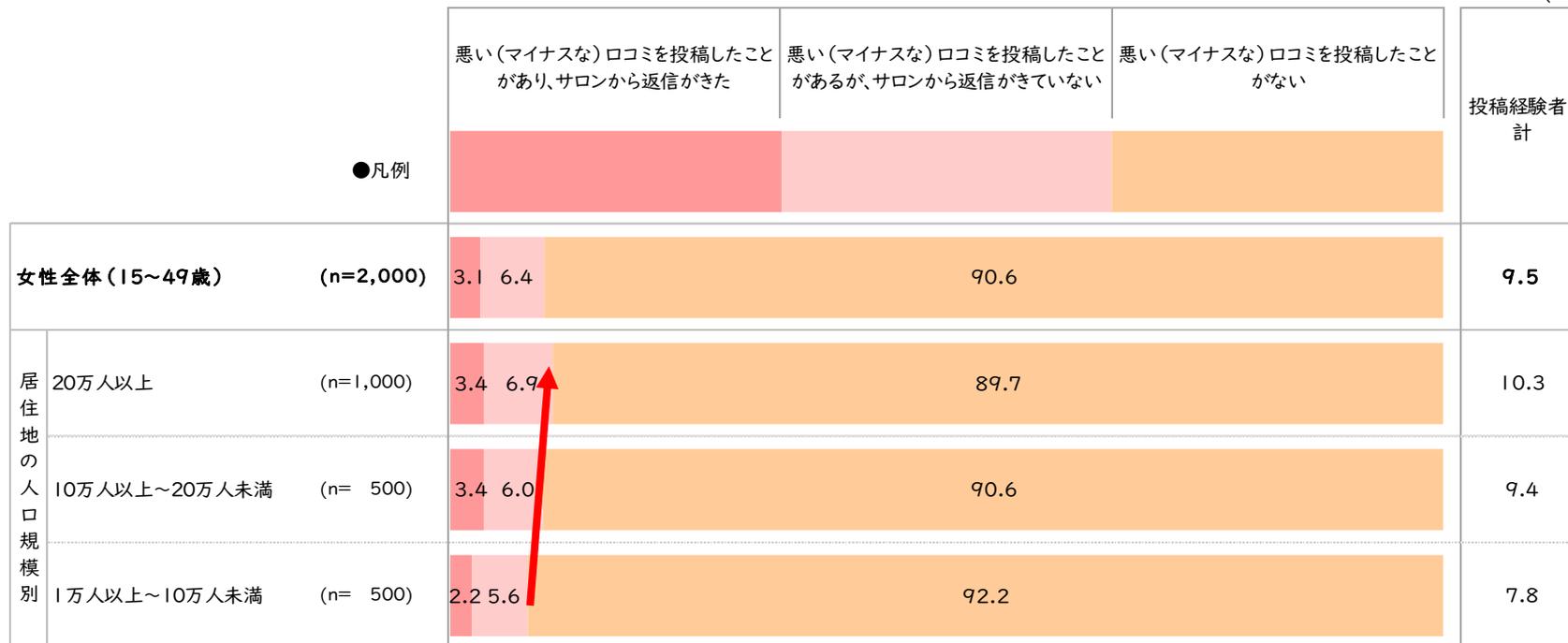
A サロンに対する悪い口コミ投稿の有無

■サロンに対する悪い口コミ投稿の有無（全体／単一回答）

Q.過去1年間、美容関連のサロンに対して悪い（マイナスな）口コミを投稿したことがありますか。また、投稿に対してサロンから返信はきましたか。

※投稿経験者・計：「悪い（マイナスな）口コミを投稿したことがあります、サロンから返信がきた」+「悪い（マイナスな）口コミを投稿したことがあるが、サロンから返信がきていない」

(%)



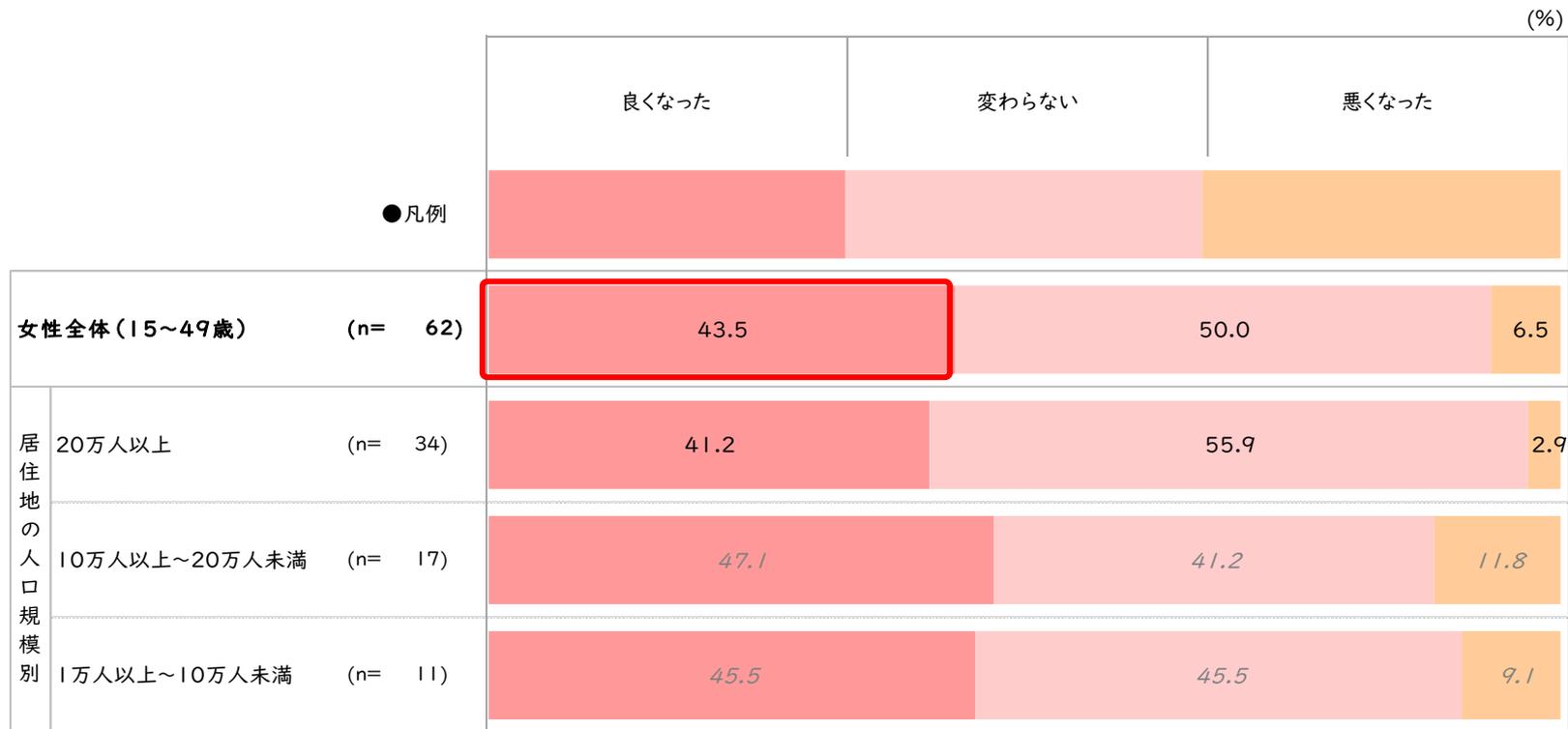
人口規模が大きいエリアほど、
サロンに対して悪い口コミの投稿経験者が多い



悪い投稿を書いてサロンから返信があった場合のサロンへの印象

■悪い投稿を書いてサロンから返信があった場合のサロンへの印象（悪い口コミ投稿かつサロンから返信あり／単一回答）

Q.過去1年間、美容関連のサロンに対して悪い（マイナスな）口コミを投稿し、サロンから返信がきた方に伺います。返信によってサロンに対する印象は変わりましたか。



※n<30の場合、斜字・グレーで表記

サロンから返信があれば、
4割以上の方がサロンへの印象が
「良くなった」と回答