

## Beauty 総研

2012年12月18日

株式会社 リクルート ライフスタイル

### ～ビューティ総研EYE～ そのサロンをリピートする理由・したくない理由とは？ 【美容室・美容院・ヘアサロン】

株式会社リクルートライフスタイル（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：冨塚 優）の事業創造部に設置されたビューティ総研グループ（グループ長：野嶋 朗）では、このたび全国の人口20万人以上の都市在住の20～49歳の女性を対象に、美容領域に関する調査から明らかになりました意識、動向を発表いたします。

- 調査時期：2011年7月16日～7月20日
  - 調査方法：インターネットによる調査
  - 調査対象：全国、人口20万人以上都市在住の20～49歳の女性 3,600名
- 美容室・美容院・ヘアサロン利用者に対してインターネットによる調査を行い、リピートしたい理由と、リピートしたくない理由を自由回答で答えてもらいました。

#### ◇ヘアサロンをリピートする理由&リピートしたくない理由ランキング ～リピートの決め手は「接客」がポイントに～

##### ◆「技術」よりも「接客」を重要視！？

【リピートしたい理由】 ※自由回答

- 1位 料金 (506件) 「料金に満足」「高すぎず安すぎない」「料金が手頃」
- 2位 接客 (396件) 「丁寧に接客してくれる」「1人1人の接客態度が良い」
- 3位 技術 (321件) 「技術が確か」「技術に安心感がある」「カットが上手い」
- 4位 立地 (283件) 「思い立ってすぐ行ける」「駅から近く便利」
- 5位 仕上がり (248件) 「イメージ通りに仕上げてくれる」「仕上がりがキレイ」

##### ◆「接客」が不満への影響大！

【リピートしたくない理由】 ※自由回答

- 1位 接客 (407件) 「接客態度がエラそう」「接客がうざい」「言葉使いや態度が不快」
- 2位 仕上がり (367件) 「希望と違う」「仕上がりが適当」「ブローの仕上がりが雑」
- 3位 技術 (303件) 「技術水準が低い」「おしゃべりより技術を磨いてほしい」
- 4位 時間 (137件) 「手際が悪く、時間がかかった」「予約したのに長い間待たされた」
- 5位 気疲れ (136件) 「スタッフがおしゃべりで気疲れ」「テンションについていけない」

##### 【考察】

どちらのランキングでも「接客」が1位、2位にそれぞれランクイン。「接客」についてコメントを見てみると接客面でリピートしたい理由については

- ・色々な情報を持っているので、話が途切れないし勉強になる。(20歳/北海道・東北)
  - ・以前交わした話題を憶えていてくれて、それをもとに積極的にコミュニケーションを図ってくれた。(46歳/首都圏)
  - ・気配りと挨拶がきちんとできるスタッフがいるお店は安心できる。(33歳/首都圏)
- その他にも、「1度行っただけなのに、覚えていてくれていた」というコメントも多く見られました。

一方、接客面でリピートしたくない理由としては

- ・お客様によって接客態度が違っていった。(44歳/中国・四国)
- ・スタッフの好みを押しつけられたり、馴れ馴れしすぎて不快だった。(41歳/九州)
- ・スタッフ同士の私語が多く、気分が悪かった(25歳/関西)

など、技術時以外の接客に対するコメントも多く見られ、接客に不快感を感じると、技術への不安感も高まる傾向が明らかになりました。

##### ▼詳細はこちら

[http://r-bmr.net/beauty\\_eye/2012/12/post-5caf.html](http://r-bmr.net/beauty_eye/2012/12/post-5caf.html)

【本件に関するお問い合わせ先】

<https://www.recruit-lifestyle.co.jp/support/press/>