

美容師の接客についての意識調査 カットの上手さとイメージ通りの仕上がりは最重要

国内最大級の顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくる」を運営する株式会社 ROI（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：山口敬人）は、「ファンくる」会員を対象に、定期的に消費者の意識調査を実施しています。今回は美容師の接客についての意識調査（有効回答数 871 名）を 2022 年 7 月 11 日～7 月 14 日に実施しました。



美容室の数は全国に約 25 万店、コンビニの 4.5 倍以上にも及ぶと言われています。新規のお客様だけではなく、やはりリピーターの獲得は経営を存続させるためにとても重要です。お客様の心をつかむことは再来店への近道といえますが、お客様たちはどのような接客を望んでいるのか、何を重視しているのか、美容師の接客についてファンくる会員 871 名(男性:371 名 女性:500 名)を対象に、アンケート調査を実施しました。

初めて訪れる美容室の来店前、担当美容師を気にしている方は全体で半数以上となりました。特に美容師の雰囲気、美容師歴、性別が気になるようです。美容師に最も求めるものは技術の良さ、次にイメージ通りの仕上がりにしてくれることでした。具体的に技術の良さはカットの上手さを指し、イメージ通りの仕上がりに大切なのは美容師のセンスと理解力としています。

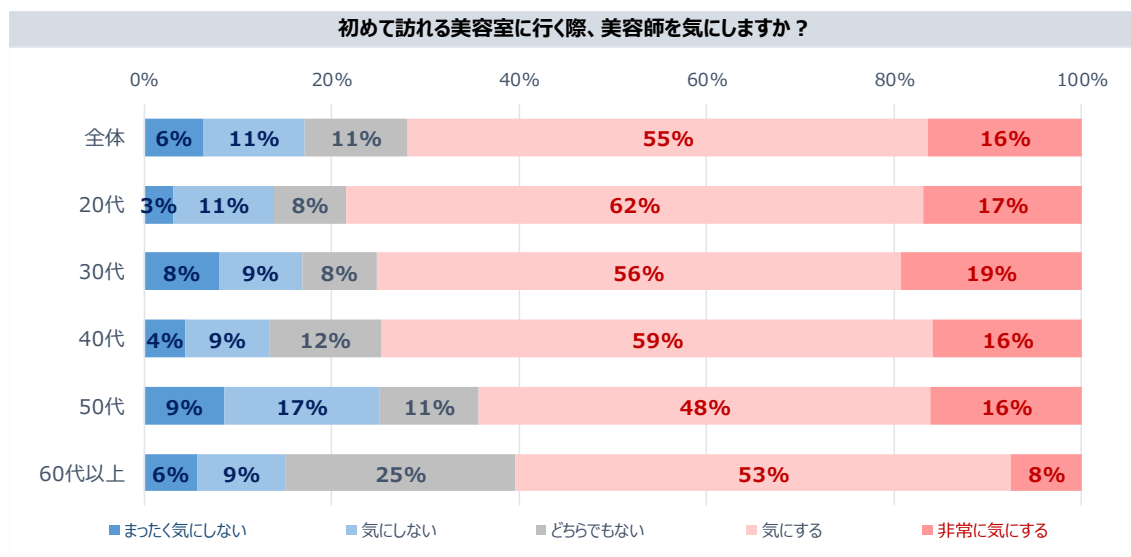
二度と施術してほしくない美容師と出会ったことがある方は 55%となりました。悪印象に陥った理由として「カットが下手だった」「イメージ通りの仕上がりにならなかった」が上位にきています。一方で「カットが上手だった」「イメージ通りの仕上がりがだった」という良体験をした方はとても良い美容師だったと好印象を抱き、そのうち半数以上がその美容師をリピートしていることがわかりました。美容師に求めるプラスαのサービスは「マッサージ」が最も多い結果となっています。

【調査結果サマリー】

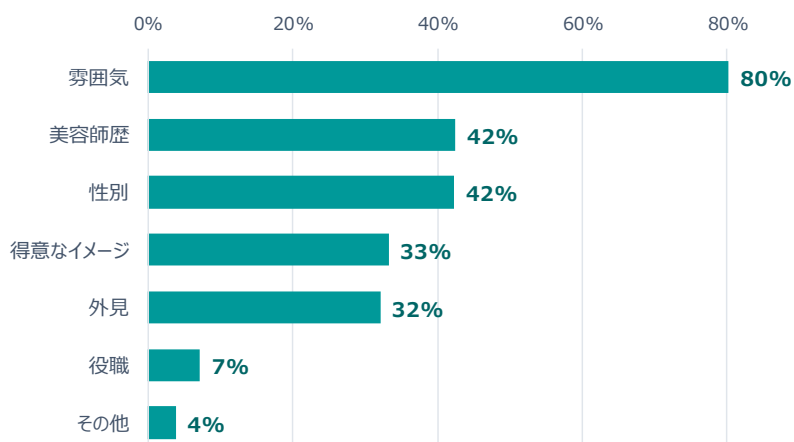
1. 来店前、美容師を気にしている人は半数以上。特に雰囲気、美容師歴、性別に注目。
2. 美容師に最も求めるものは「技術の良さ」と「イメージ通りの仕上がりにしてくれる」
3. 「技術の良さ」はカットの上手さ、「イメージ通りの仕上がりに」には美容師のセンスと理解力。
4. 二度と施術してほしくない美容師は「カットが下手」「イメージ通りの仕上がりにならなかった」
5. とてもいい美容師は「カットが上手」「イメージ通りにしてくれた」、リピートは半数以上
6. 求めるサービスは「マッサージ」

【調査結果】

1. 来店前、美容師を気にしている人は半数以上。特に雰囲気、美容師歴、性別に注目。

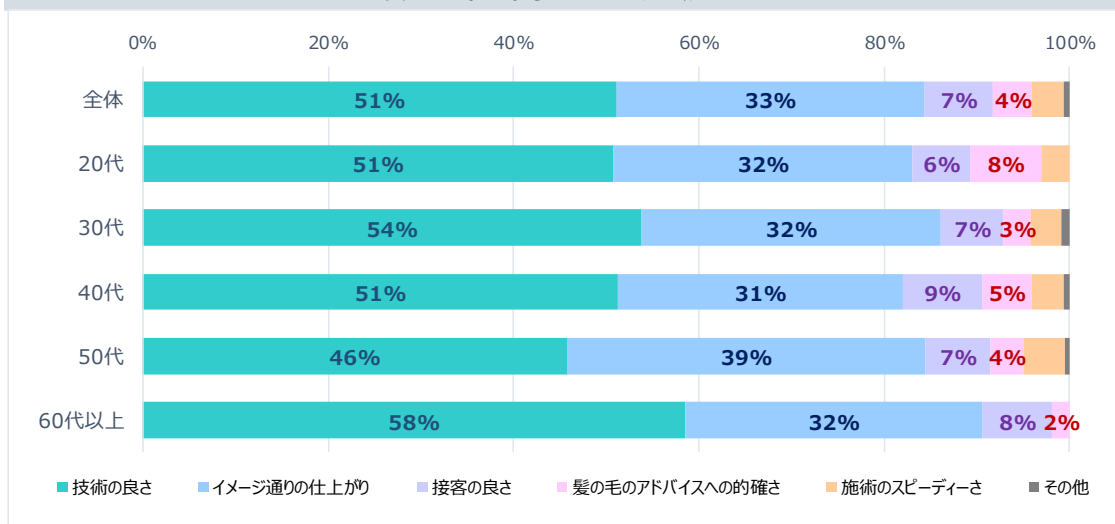


初来店の美容師に対して気になる部分はどこですか？

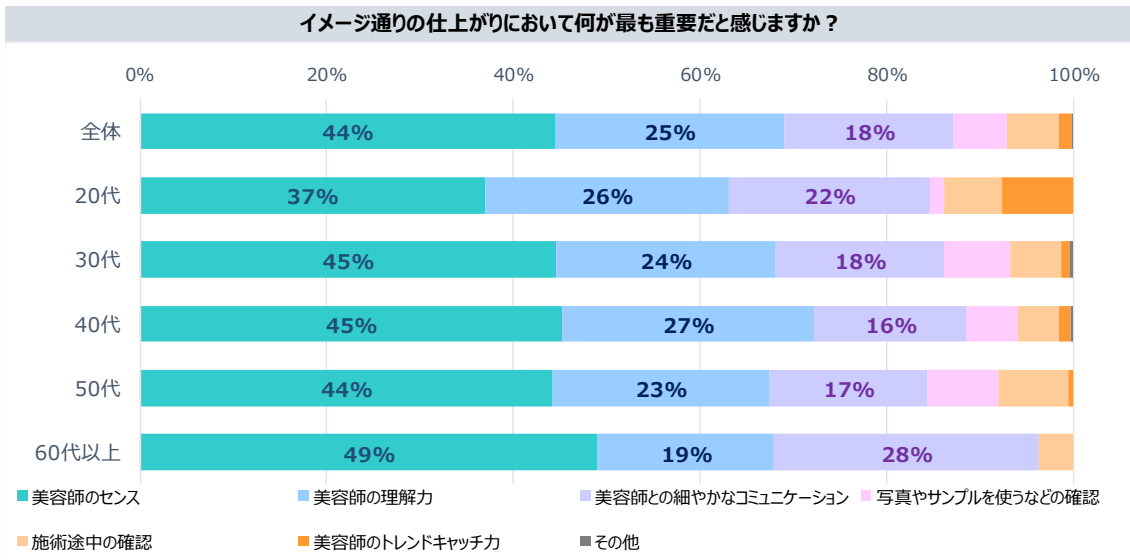
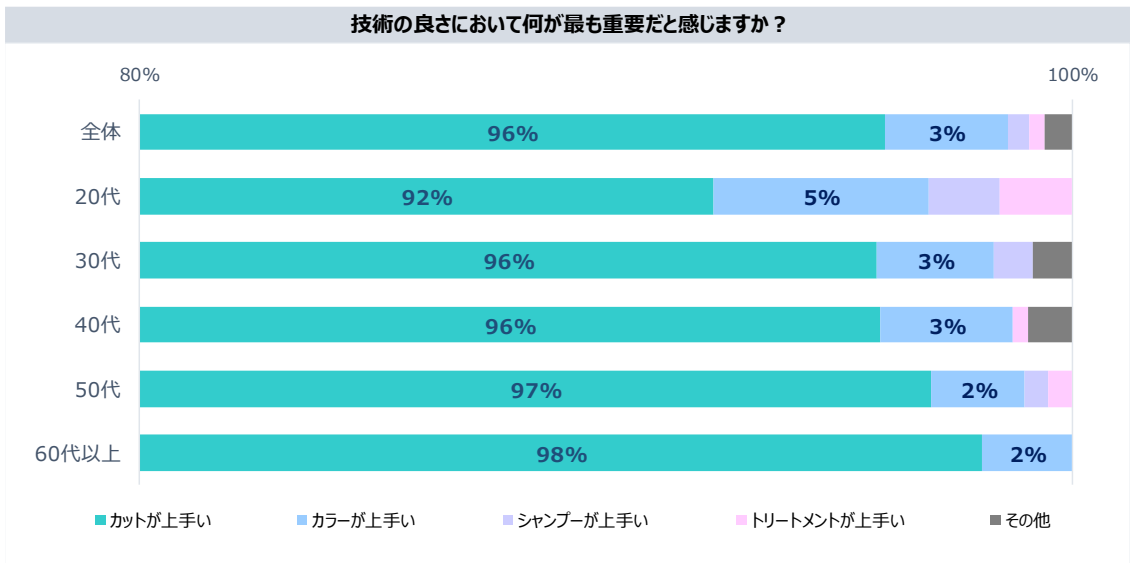


2. 美容師に最も求めるものは「技術の良さ」と「イメージ通りの仕上がりにしてくれる」

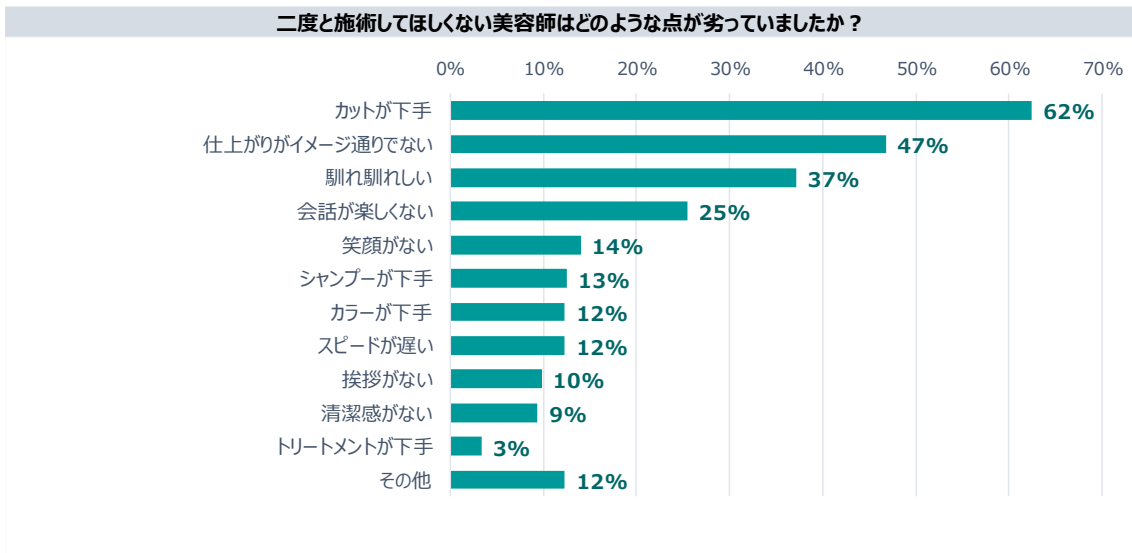
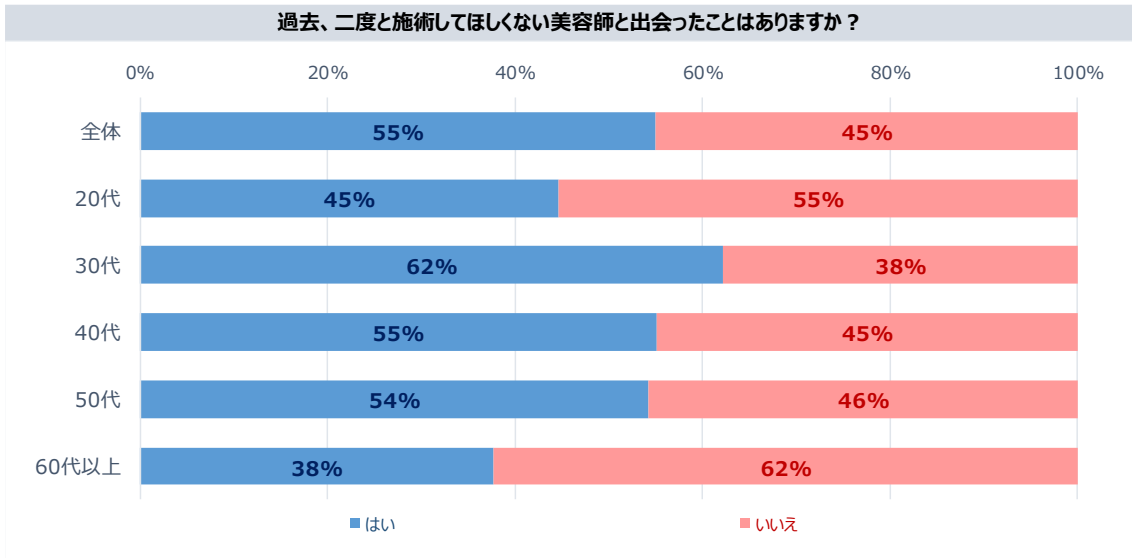
美容師に何を最も求めるか教えてください。



3. 「技術の良さ」はカットの上手さ、「イメージ通りの仕上がりに」には美容師のセンスと理解力。

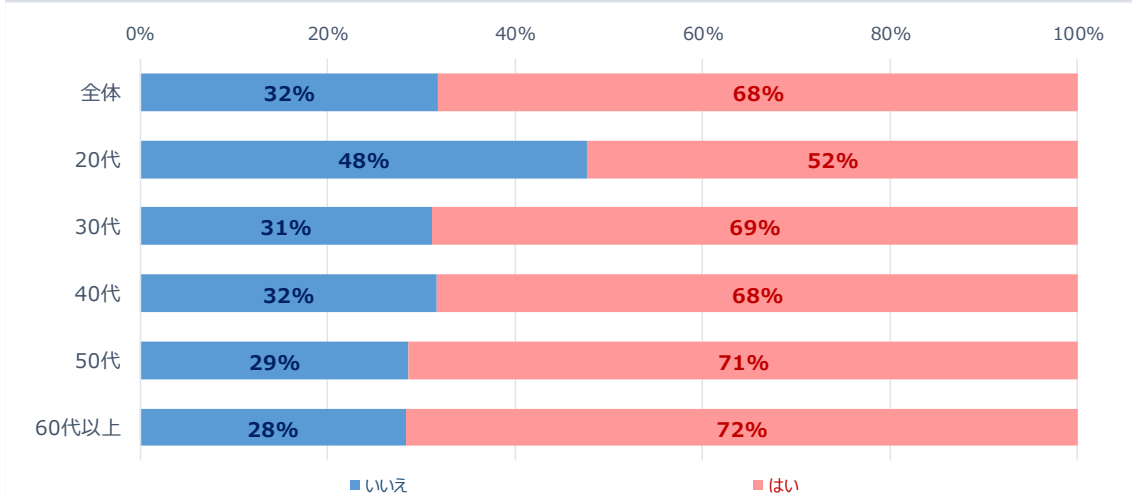


4. 二度と施術してほしくない美容師は「カットが下手」「イメージ通りの仕上がりにならなかった」

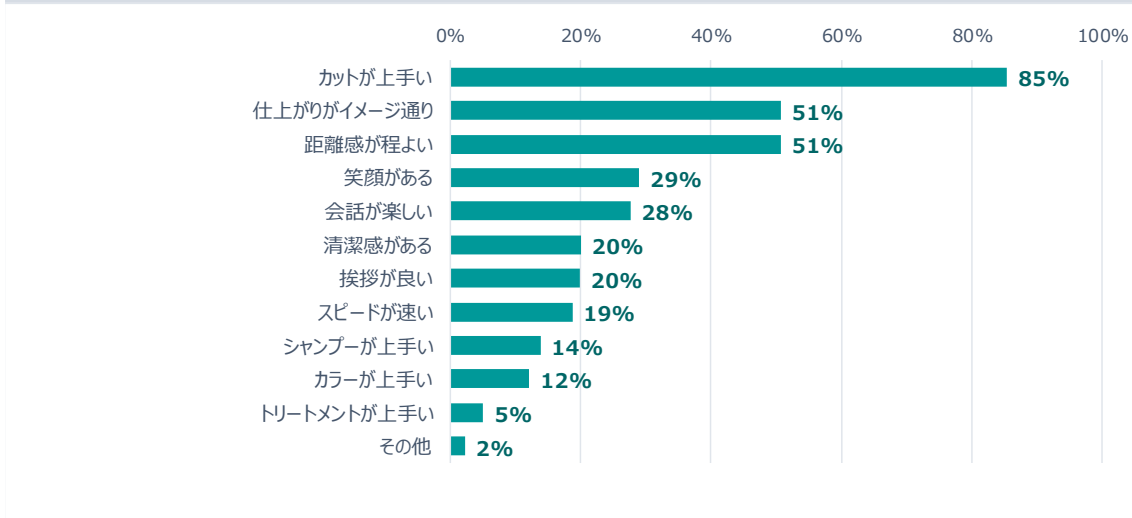


5. とてもいい美容師は「カットが上手」「イメージ通りにしてくれた」、リピートは半数以上

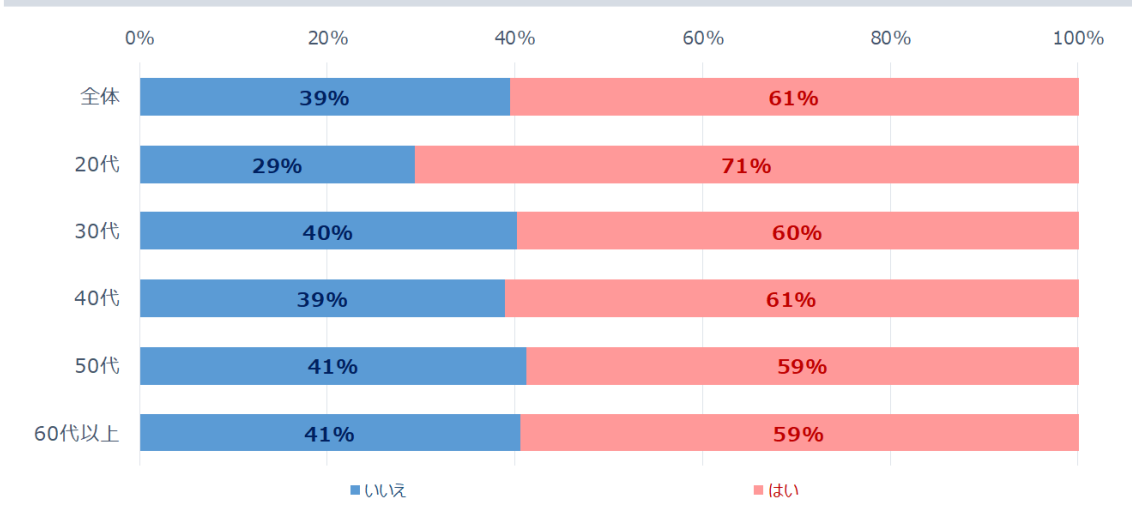
過去、とても良い美容師に出会ったことはありますか？



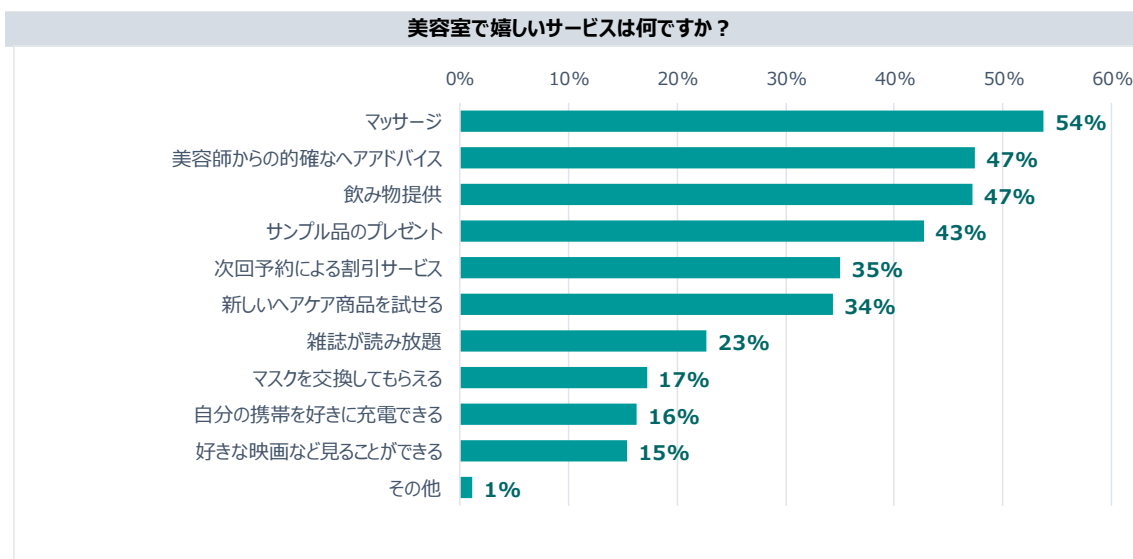
とても良い美容師はどのような点が優れていましたか？



とても良いと感じた方はそのお店や美容師をリピートしていますか？



6. 求めるサービスは「マッサージ」



今回の調査では美容師に対して消費者が求める重要な項目は「カットの上手さ」と「思い通りのイメージの再現性」の2点であることが明らかになりました。この項目から外れると消費者にとっては悪体験となり、二度と担当してもらいたくない美容師として認識されます。しかし、この2つをしっかりと対応することで「とても良い美容師」として好印象につながるようです。「ファンくる」にご登録いただく美容室の調査レポートから得たビッグデータでも、同様のデータを示しており、この「イメージ通り」のカットをするために重要な要素もビッグデータから分析しています。

本調査ではこれ以外に美容室での理想的な過ごし方や必要のないと思う美容室でのサービスなど年代別、性別、職業別、既婚・未婚別に集計しています。

【調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：一般消費者

回答者：「ファンくる」に登録している全国120万人のユーザー

回答数：871名（男性=371／女性=500）

調査時期：2022年7月11日～7月14日

調査項目：美容師の接客についての意識調査

設問数：21

※本調査の全結果をご希望の方は、ぜひ当社までご連絡ください。

※本調査結果引用時のお願い

本調査結果の引用時には、以下のご対応をお願い申し上げます。

クレジットに「ファンくる(株式会社ROI)調べ」と明記してください。

WEB 上で引用いただく際には、「ファンくる」(<https://www.fancrew.jp/>)リンク付与をお願いいたします。

【ファンくるについて】



累計 3,000 社にご利用いただいている国内最大級の顧客満足度向上プラットフォームです。全国 120 万人の会員様に実際に店舗やご自宅でモニターとなっていただき、その体験と声を収集して精緻に分析し企業様にフィードバックすることで、よりお客様の声を反映したサービスを構築していただけます。

「ファンくる」を導入することでコロナ禍においても売り上げが V 字回復している企業・店舗様も多く、これはその企業・店舗様が「ファンくる」によって収集・分析された生活者のリアルな体験と声をサービスに反映させ、リピーターの獲得、ファン作りに成功されているからに他なりません。「ファンくる」は現在、飲食店だけでなく、美容室、食品・飲料メーカーなどの幅広い事業者の方にご利用いただいています。

【会社概要】

- 会社名：株式会社 ROI
- 代表者：代表取締役社長 山口敬人
- 資本金：1 億円
- 創業：2004 年 8 月 26 日
- 所在地：東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMM ビル 4F
- TEL：03-4400-6630
- FAX：03-5809-1468
- URL：https://www.j-roi.com/?utm_source=prReport&utm_medium=referral&utm_campaign=prRoi
- 事業内容：モニター調査サービス「ファンくる」(https://www.fancrew.jp/?utm_source=prReport&utm_medium=referral&utm_campaign=prFancrew)の運営・開発
顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくるクラウド CS」(https://biz.fancrew.jp/?utm_source=prReport&utm_medium=referral&utm_campaign=prFancrewBiz)の運営・開発

【本件に関するお問い合わせ】

- 株式会社 ROI（担当：広報、Email：pr@j-roi.com）