

美容師指名と次回予約についての意識調査 指名も次回予約も「仕上がり」が決め手

ファンづくりを科学する顧客体験（CX）マネジメント SaaS サービスを運営する株式会社ファンくる（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。今回は美容室の美容師指名と次回予約についての意識調査（有効回答者数 991 名）を 2023 年 3 月 14 日～3 月 20 日に実施しました。



美容室にとってリピーターを獲得することは営業を続けていくために重要といわれています。そのために次回来店の予約や指名の獲得はリピーター確保の大切なきっかけになるのではないのでしょうか。今回はどのくらいの方が美容師を指名し、どのようなタイミングで次回予約を決めているのかなど、「ファンくる」会員 991 名（男性 217 名、女性 774 名）に調査を実施しました。

今回の調査では、美容師を指名することが多い方は 46%でした。指名は「仕上がりを見たとき」に決めることが多いようです。指名をする際に最も重視する点も「仕上がり」で

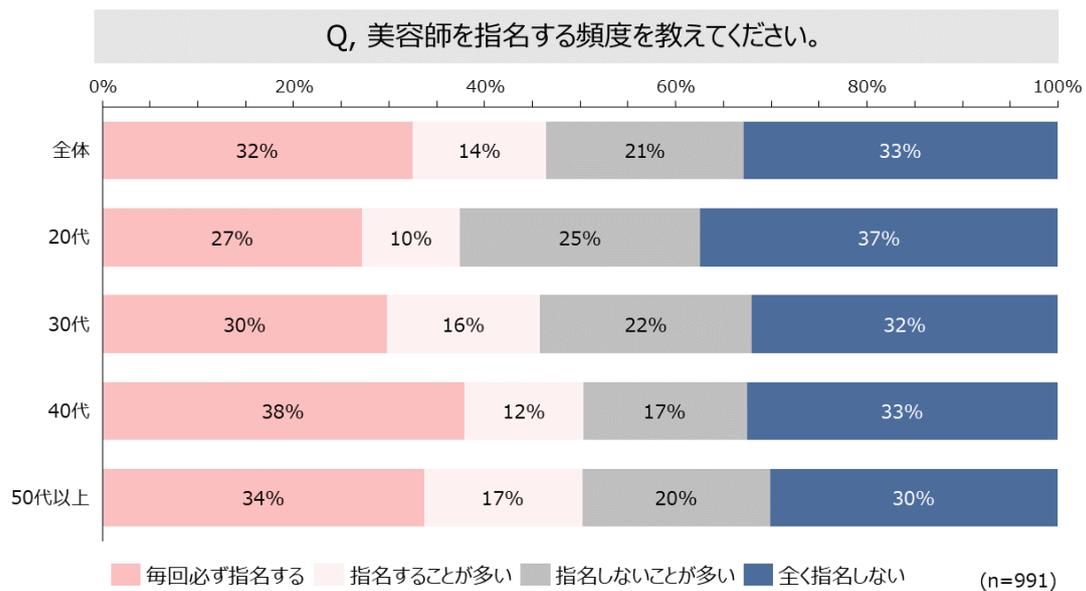
した。指名とは別に次回の予約を取ることが多い方は47%、そのうち42%が「仕上がり」を見て次回予約を決めることが多いとしています。一方、次回予約をしない方の理由は「特にこだわりのない」が最多でした。

【調査結果サマリー】

1. 美容師を指名することが多い46%
2. 指名を決める場面、重要視する部分は「仕上がり」
3. 次回予約を取ることが多い47%
4. 42%が「仕上がり」を見て、次回予約を決める
5. 次回予約をしない方の理由は「特にこだわりのない」

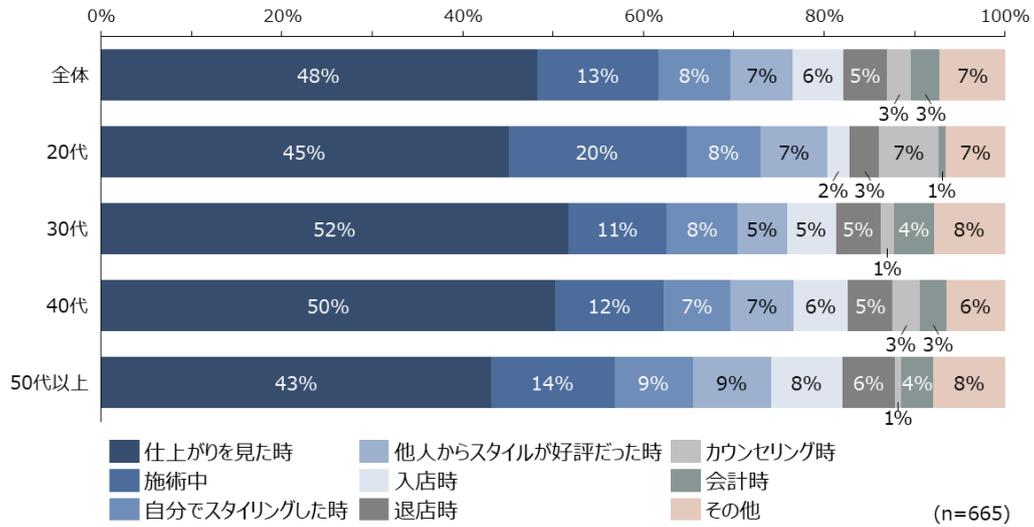
【調査結果】

1. 美容師を指名することが多い46%

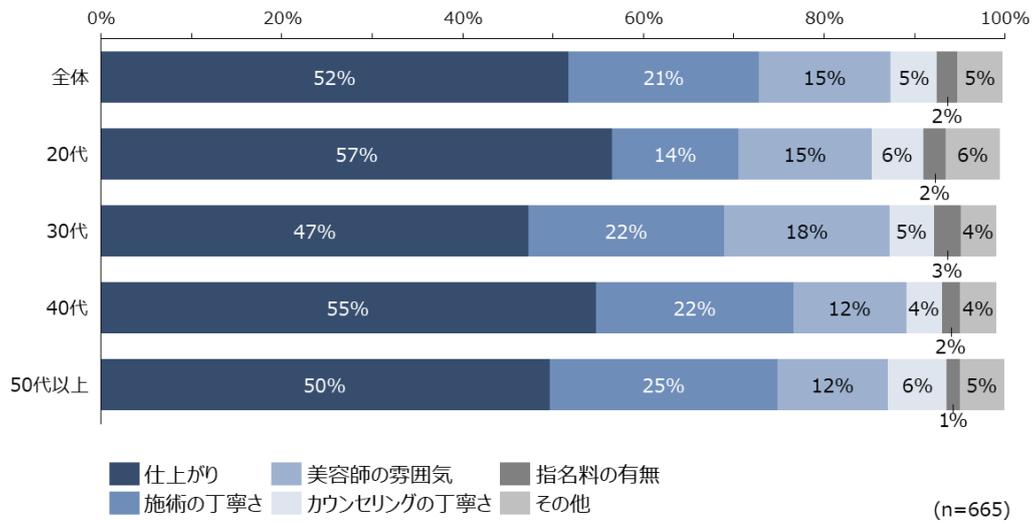


2. 指名を決める場面、重要視する部分は「仕上がり」

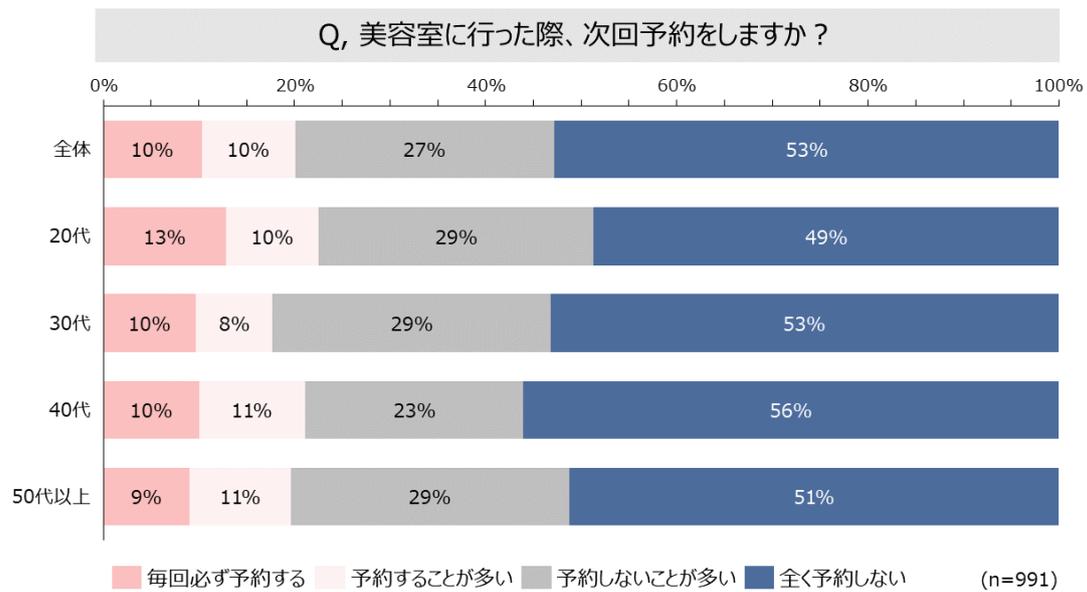
Q, どのような場面で次回指名することが多いですか？



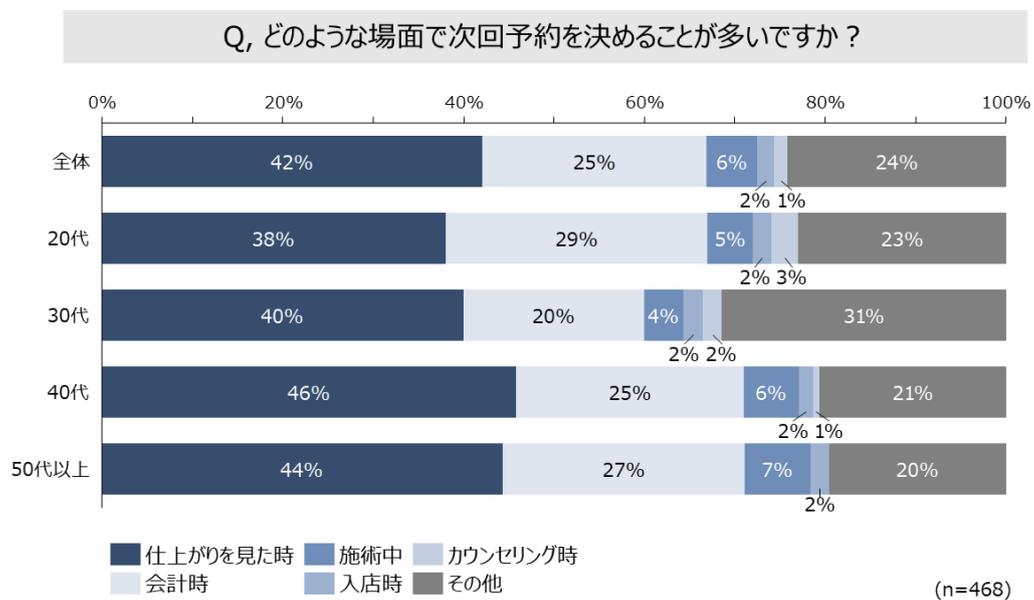
Q, 次回指名する際、最も重視することは何ですか？



3. 次回予約を取ることが多い47%

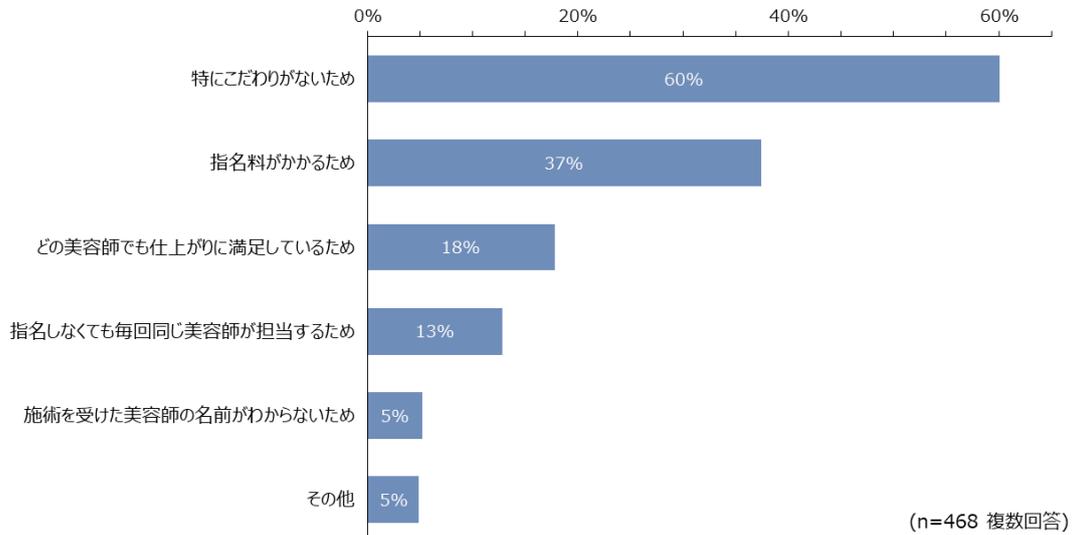


4. 42%が「仕上がり」を見て、次回予約を決める



5. 次回予約をしない方の理由は「特にこだわりがない」

Q, 次回予約をしない理由を教えてください。



今回の調査で、美容師の指名と次回予約の重要な決め手は「仕上がりに」ということがわかりました。当社で2021年10月に実施した「美容室の再来店に対する意識調査」(<https://www.fancrew.co.jp/news/research/research-biyou21-09.html>)においても、「仕上がりに」が再来店の決め手となる重要な部分であるという調査結果でした。本調査でもそれを裏付ける結果となっています。

本調査ではこれ以外に指名しようとするアプローチ方法など全34問で回答を得て、年代別、職業別、居住地域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130万人のユーザー

回答者数：991名（男性217名、女性774名）

調査時期：2023年3月14日～3月20日

調査項目：美容師指名と次回予約についての意識調査

設問数：34

※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「株式会社ファンくる（Fancrew Inc.）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 130 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」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：株式会社ファンくる
- 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：(東京本社)東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMM ビル 4F
(大阪拠点)大阪府大阪市西区新町 1-3-12 四ツ橋セントラルビル 701
(福岡拠点)福岡県福岡市博多区博多駅前 2 丁目 1-1 福岡朝日ビル 1F
- TEL：03-4400-6630
- FAX：03-5809-1468
- URL：<https://www.fancrew.co.jp>
- 事業内容：モニター調査サービス「ファンくる」(<https://www.fancrew.jp>)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>)の運営・開発

【本件に関するお問い合わせ】

- 株式会社ファンくる（担当：広報、Email：pr@fancrew.co.jp）