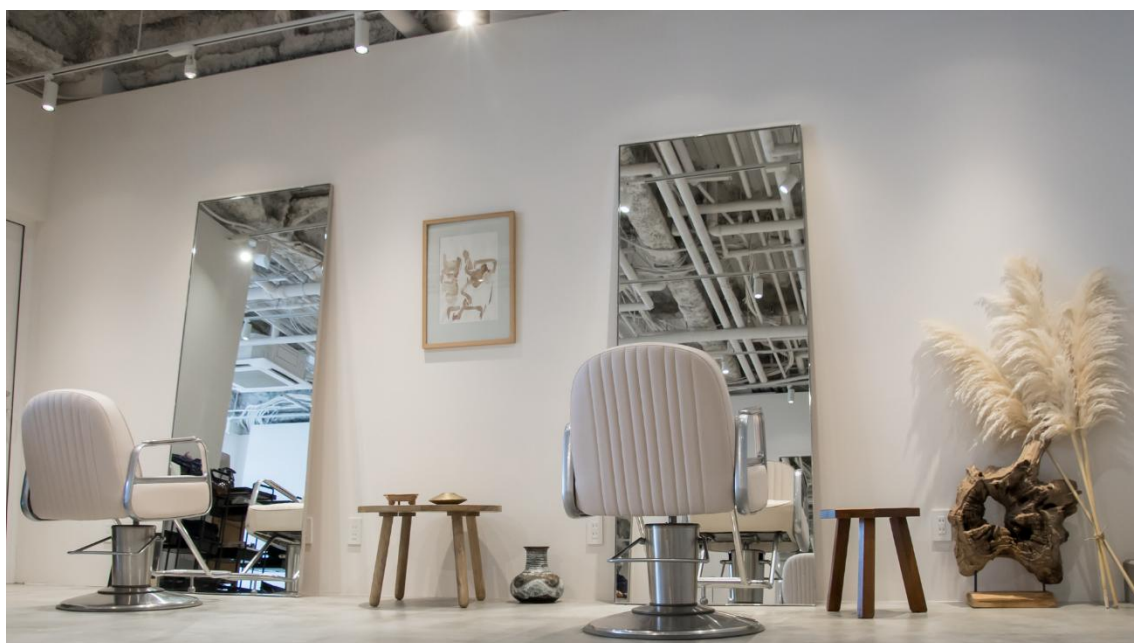


美容室の待ち時間についての消費者調査 「待ち時間の目安を伝えてくれる」と好印象

【調査結果サマリー】

1. 予約から施術開始までの待ち時間で許容できるのは「10 分程度」43%
2. 施術開始までの待ち時間が長くなる場合、好印象なのは「待ち時間の目安を伝えてくれる」「ドリンクや雑誌などを勧めてくれる」
3. 施術開始までの待ち時間で嬉しかった、満足した経験は「ドリンクサービスがあった」「待ち時間の目安や待つ必要がある理由などを丁寧に説明してくれた」、不満だった、がっかりした経験は「予約したのに、何の断りもなく長時間待たされた」



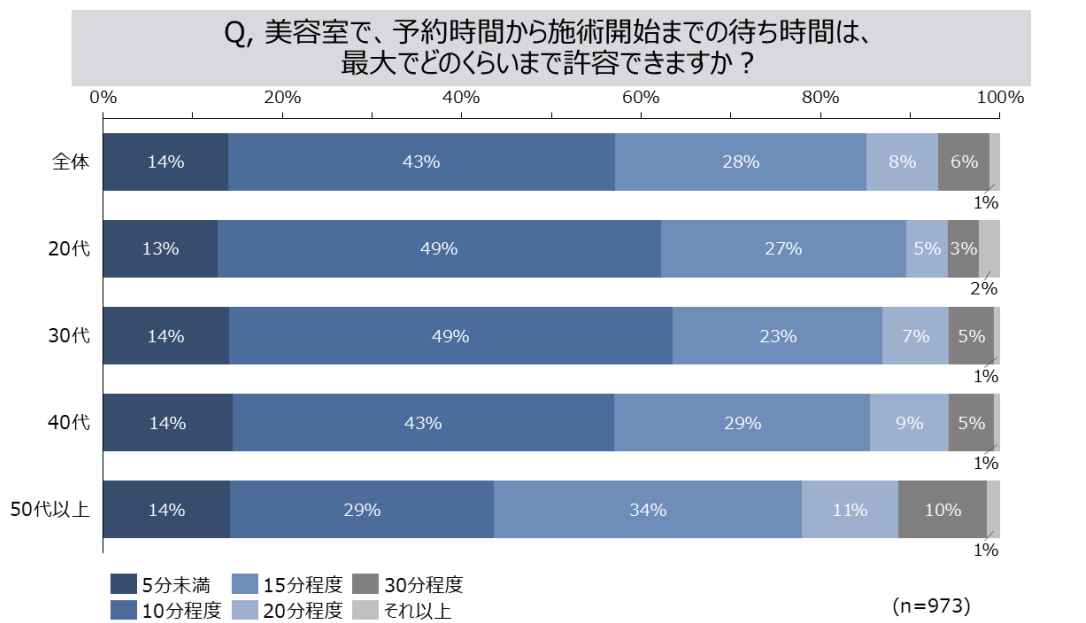
お客さまの声を最先端の分析でファン増加につなげる企業、株式会社ファンくる（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山口敬人）は、「ファンくる」会員を対象に、定期的に消費者の意識調査を実施しています。今回は美容室での施術開始までの待ち時間について、許容できる待ち時間や待ち時間の間の良体験・悪体験などを「ファンくる」会員 973 名（男性 197 名、女性 776 名）に調査を実施しました。

美容室で予約時間から施術開始までの待ち時間として許容できる最大の待ち時間は「10

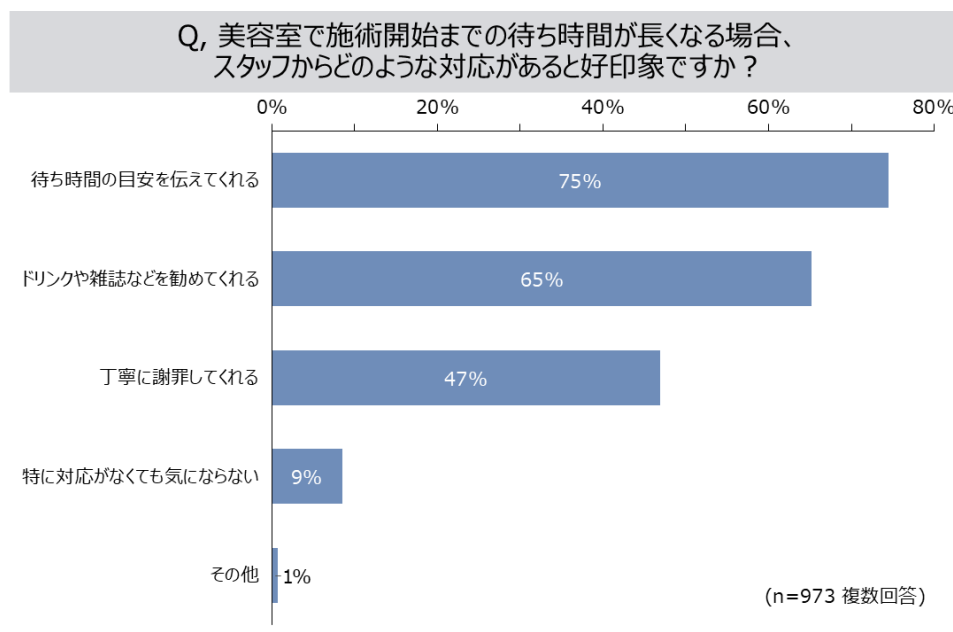
分程度」との回答が 43%と最も多く、次いで「15 分程度」28%、「5 分未満」14%でした。半数以上の方が 10 分程度かそれ以下なら許容できると感じていることが分かりました。施術開始までの待ち時間が長くなる場合、「待ち時間の目安を伝えてくれる」「ドリンクや雑誌などを勧めてくれる」などの対応があると好印象のようです。施術開始までの待ち時間において、「嬉しい」「満足した」と感じた経験として最も多かったのは「ドリンクサービスがあった」で 33%、次いで「待ち時間の目安や待つ必要がある理由などを丁寧に説明してくれた」28%でした。一方で「不満だ」「がっかりした」と感じた経験として最も多かったのは、「予約したのに、何の断りもなく長時間待たされた」38%、続いて「待ち時間の見通しを教えてもらえなかった」26%となりました。

【調査結果】

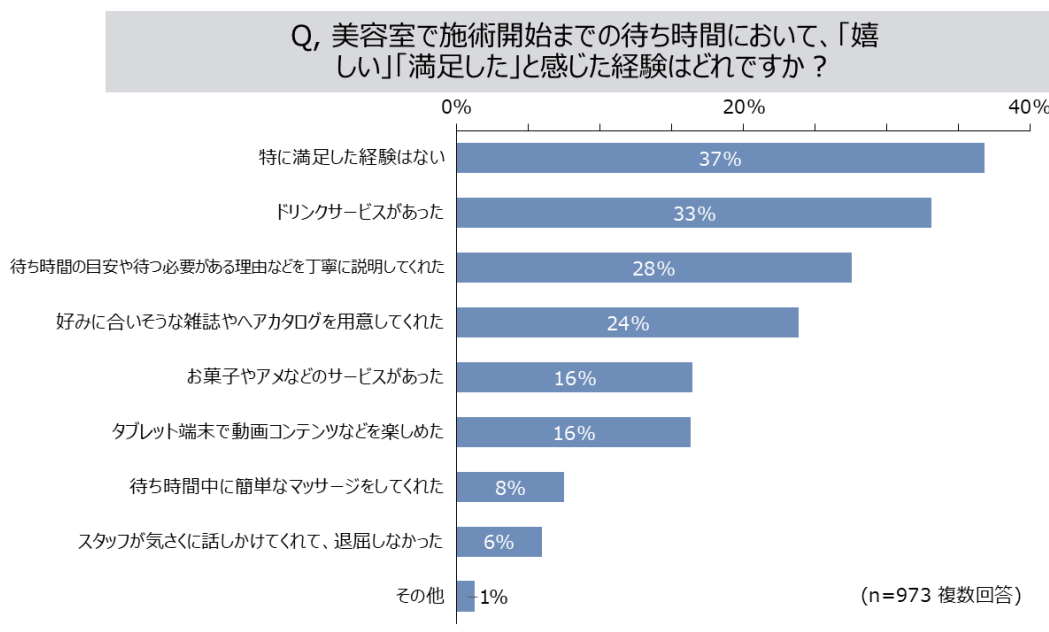
1. 予約から施術開始までの待ち時間で許容できるのは「10 分程度」43%

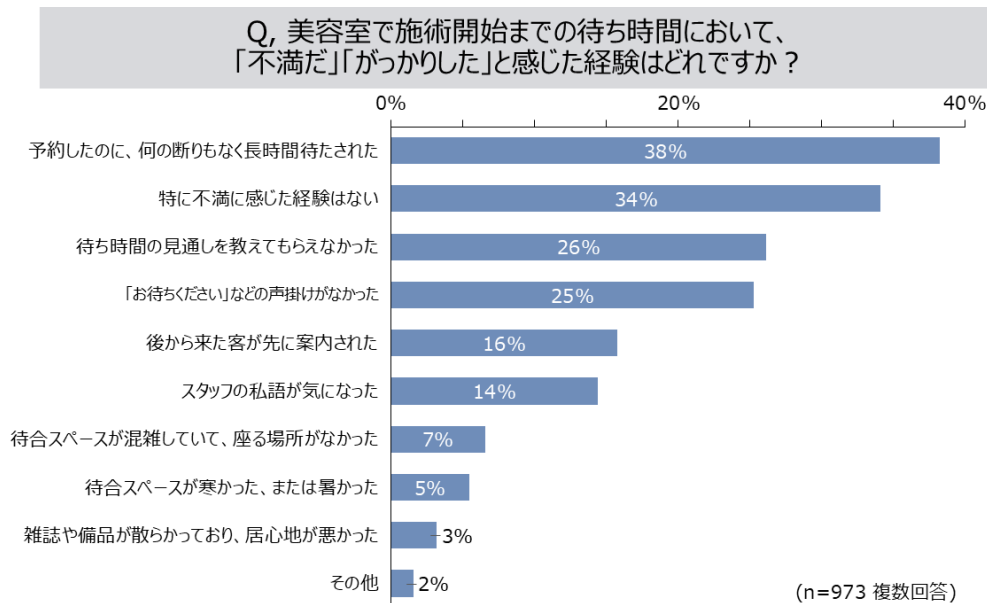


2. 施術開始までの待ち時間が長くなる場合、好印象なのは「待ち時間の目安を伝えてくれる」「ドリンクや雑誌などを勧めてくれる」



3. 施術開始までの待ち時間で嬉しかった、満足した経験は「ドリンクサービスがあった」「待ち時間の目安や待つ必要がある理由などを丁寧に説明してくれた」、不満だった、がっかりした経験は「予約したのに、何の断りもなく長時間待たされた」





©Fancrew Inc.

本調査ではこれ以外に美容室の清潔感についてなど全 22 問で回答を得ています。

【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 150 万人のユーザー

回答者数：973 名（男性 197 名、女性 776 名）

調査時期：2025 年 8 月 27 日～9 月 15 日

調査項目：美容室・整骨院の待ち時間・クレンリネスについての消費者調査

設問数：22

※グラフの構成比は小数点以下を四捨五入しているため、合計しても 100%にならない場合がございます。

※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】



お客様や従業員の声を独自の特許技術で分析することにより、店舗運営、商品開発、営業活動、従業員エンゲージメント等の向上を支援する様々な Web サービスをあらゆる業界に対して提供しています。また、体験型情報サイト「ファンくる」の運営や、インターネットリサーチなどのマーケティング支援も行っております。

【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.fancrew.co.jp/>
- 事業内容：来店客調査「FancrewCR」の運用・開発
消費者モニター調査「Fancrew MR」の運用・開発
販促・店頭調査「Fancrew PR」の運用・開発
契約率向上ツール「Fancrew ICR・CSR」の運用・開発
従業員満足度調査「Fancrew ES」の運用・開発
体験型情報サイト「ファンくる」の運用・開発
インターネットリサーチ/マーケティング支援

【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）