

**再来店を促す「店舗施策」についての消費者調査**  
**離脱客の約 7～8 割が「再来店を促す施策を受けていない」と**  
**回答。再来店きっかけとしての「クーポン」と、リピーターに納得**  
**感を与える「技術力・接客」が重要**

【調査結果サマリー】

1. 美容室で69%、整骨院では77%の離脱客が、店舗から「再来店を促す施策を受けていない」と回答
2. 再訪のきっかけには「クーポン・割引」が効果的。まずはもう一度足を運ぶ理由を提示すること
3. 美容室、整骨院問わず店選びで「技術力」と「接客・カウンセリング」の双方が重要視されている



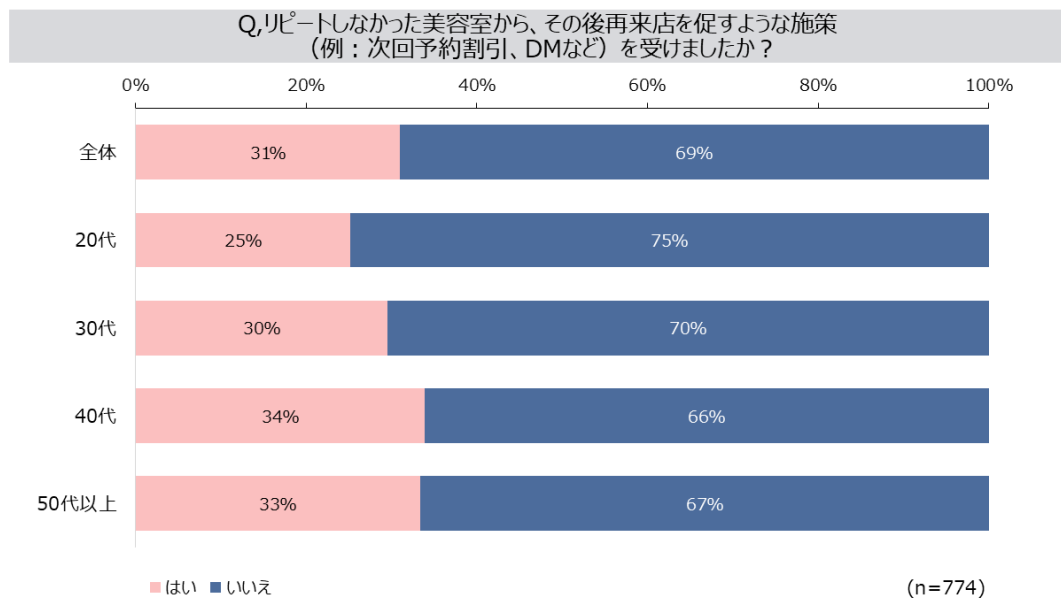
お客さまの声を最先端の分析でファン増加につなげる企業、株式会社ファンくる（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山口敬人）は、「ファンくる」会員を対象に、定期的に消費者の意識調査を実施しています。今回は、美容室・整骨院が一度離脱したお客様へのアプローチや、再来店を決める要因について「ファンくる」会員 943 名（男性 207 名、女性 736 名）に調査を実施しました。

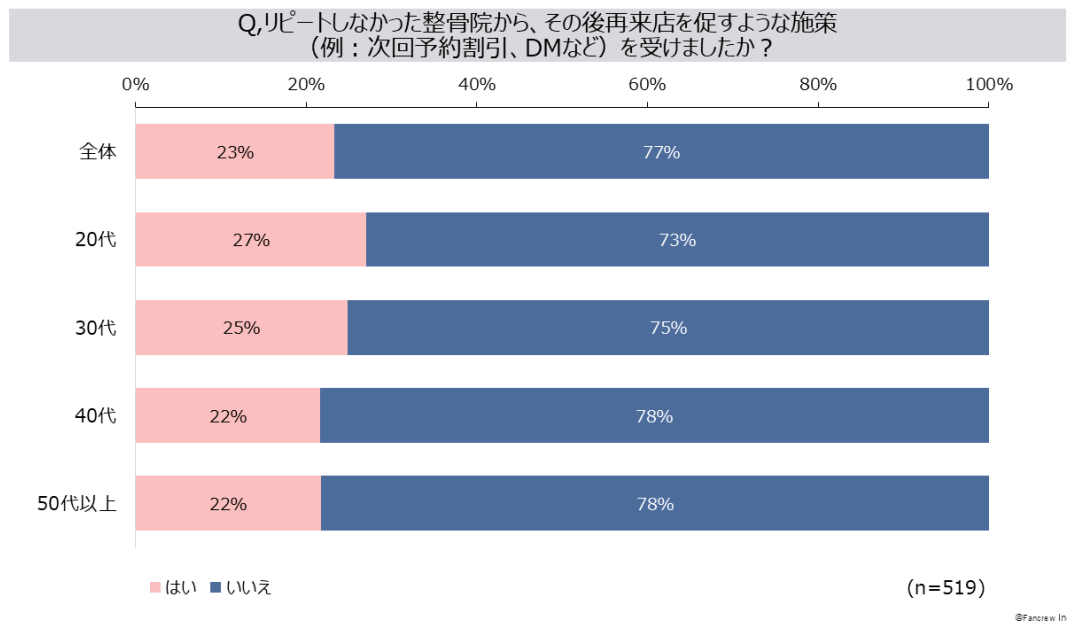
過去にリピートしなかった店舗から、その後「再来店を促すような施策を「受けなかった」と回答した人は、美容室で69%、整骨院では77%でした。ただし、リピートしなかった店舗から「クーポン発行など」のアプローチがあれば再来店しようと思うと回答したのは45%を占めました。

また、店舗選びで「技術力」を重要視すると回答したのは美容室 54%、整骨院 65%でした。一方で、「接客/カウンセリング」と「技術力・接客/カウンセリングどちらも同じくらい重要」と回答した人は、美容室45%、整骨院は34%とリピートするにあたり技術面と並行して接客/カウンセリングもお客様がお店選びをする際に重要視されていることが明らかとなりました。

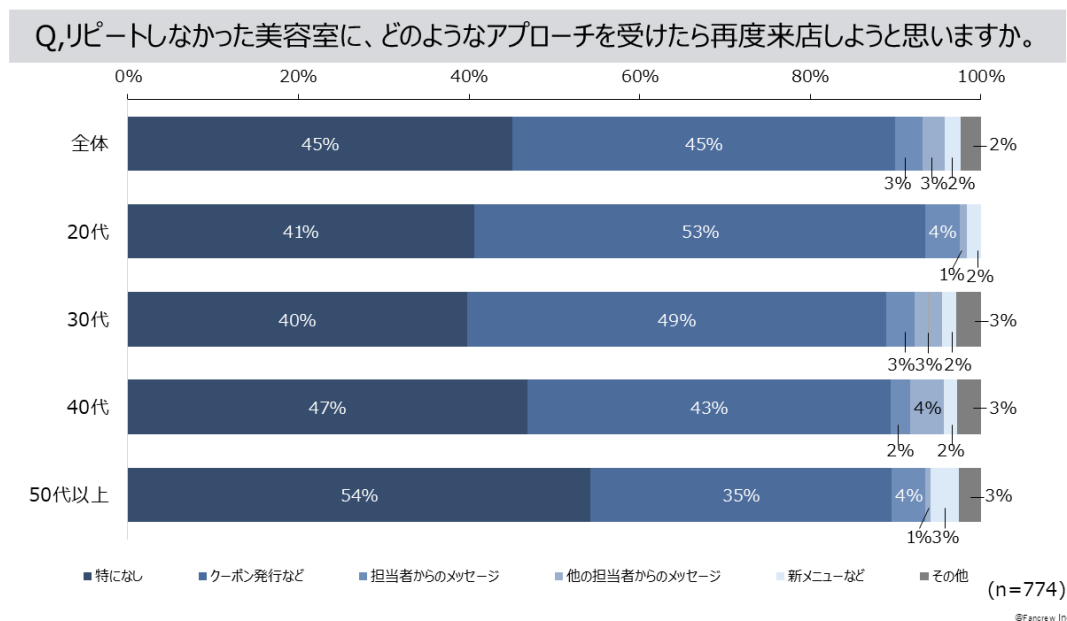
### 【調査結果】

#### 1. 美容室で 69%、整骨院では 77%の離脱客が、店舗から「再来店を促す施策を受けていない」と回答



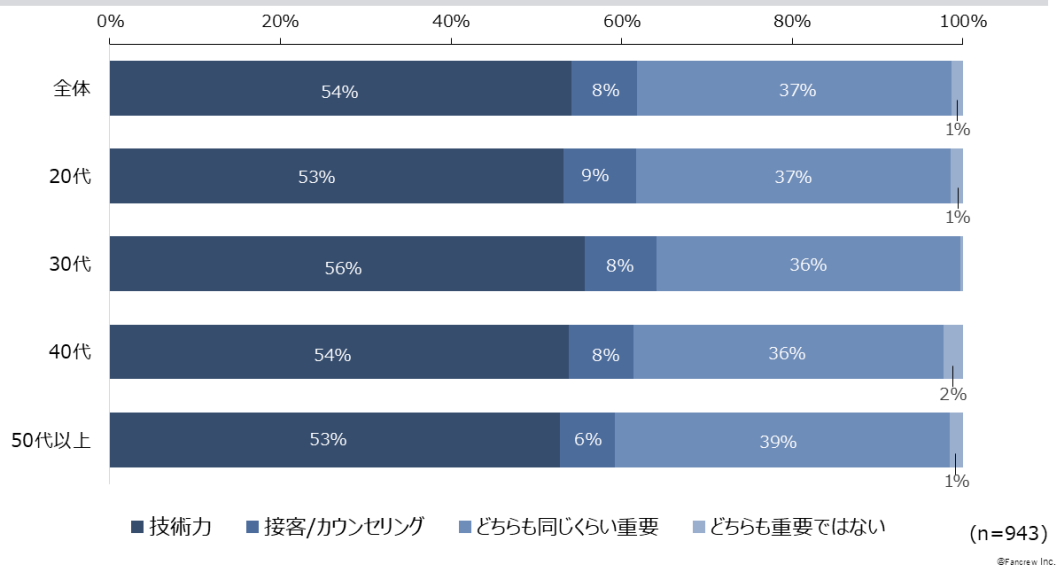


2. 再訪のきっかけには「クーポン・割引」が効果的。まずは「もう一度足を運ぶ理由」を提示すること

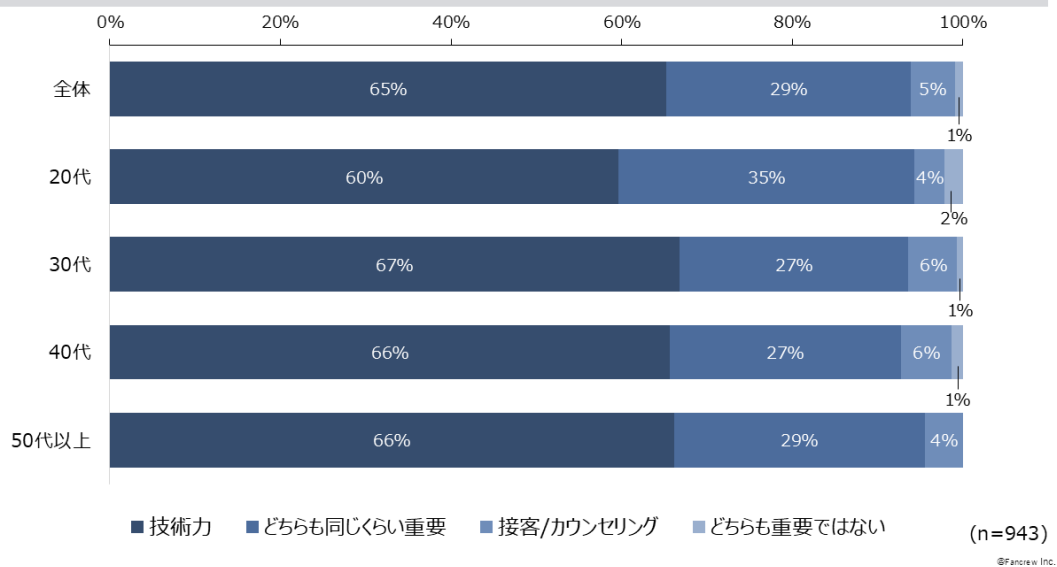


3. 美容室、整骨院問わず店選びで「技術力」と「接客・カウンセリング」の双方が重要視されている

Q,美容室を選ぶときに重要視するのは「技術力」か「接客/カウンセリング」どちらですか？



Q,整骨院を選ぶときに重要視するのは「技術力」か「接客/カウンセリング」どちらですか？



本調査ではこれ以外にリピートする美容室・整骨院の要因や価格・コストパフォーマンスについてなど全 38 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：943 名（男性 207 名、女性 736 名）

調査時期：2025 年 11 月 19 日～12 月 1 日

調査項目：リピートする美容室・整骨院についての消費者調査

設問数：38

※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
- 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](mailto:pr@fancrew.co.jp)）