

美容室ユーザー調査

2000年度版



全国理美容製造者協会

美容室ユーザー調査 目次

調査設計	2
1. 美容室利用状況	3
[参考] 美容室の選択重視点比較	6
2. 現在利用している美容室について	
ト 2-1. 現在利用している美容室のプロフィール	7
ト 2-2. 現在利用している美容室の利用内容と評価（1）	9
ト 2-3. 現在利用している美容室の利用内容と評価（2）	11
ㇿ 2-4. 現在利用している美容室の利用内容と評価（3）	13
3. 髪に対する意識	
ト 3-1. 現在のヘアカラー・パーマについて（1）	14
ㇿ 3-2. 美容室や髪型に対する意識	16
4. 髪で気になるところ・美容室で行っているヘアケア	17
まとめ	18

- 1) 調査目的 : 美容室ユーザーのサロン評価、サロン選択行動、ヘアスタイルを聴取すること
- 2) 調査方法 : 留置き調査
- 3) 調査エリア : 首都圏30キロ圏 (34地点を抽出)
- 4) 調査対象者及び : 最近1年間に美容室を3回以上利用した女性
サンプル数

	女性
20～29歳	149
30～39歳	110
40～49歳	122
50～59歳	119

計500S

- 5) 調査スケジュール : 2000年6月23日 (金) インストラクション
2000年7月10日 (月) 回収
- 6) 調査実施機関 : 株式会社 東京サーベイ・リサーチ

1. 美容室利用状況

- 美容室は年平均6.1回利用されています。そのうち、月1回以上利用するヘビーユーザーは17%います。高年層になるにつれ回数とヘビーユーザー比率が高くなり、50代に至っては3人に1人が月に1回以上も利用しています。
- 美容室の使い分けについては、24%と4人に1人が2店舗以上を使い分けています。特に20代では3人に1人以上と多くなっています。

使い分ける理由として、「施術別を使い分ける」とする意見が多く挙げられ、お店の特徴に沿った使い分けを行っていることがわかります。

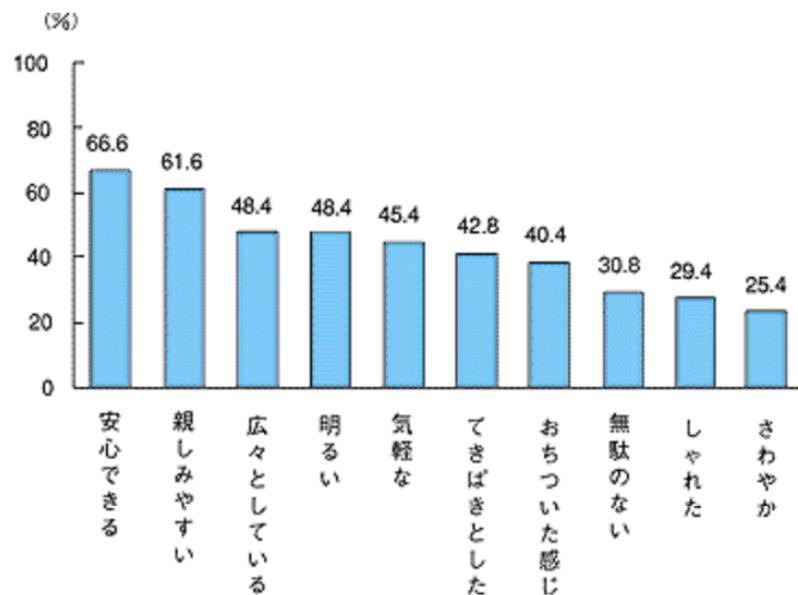
ただ、**現在のお店に満足していない人のうち、47%が使い分けを行っており、お店への不満が使い分けに走らせる原因ともなっているようです。**

		利用頻度 月1回以上	1年間の 利用回数 平均回数	利用する 美容室数 2店以上
合計		17.0	6.12回	24.0
年 代	20代	8.1	5.28回	36.2
	30代	8.2	4.95回	28.2
	40代	19.6	6.67回	15.6
	50代	33.0	7.69回	13.4
満 足 度	非常に満足	26.2	6.25回	9.8
	満足	19.0	6.36回	19.4
	やや満足	11.2	5.83回	28.8
	満足していない	11.5	5.57回	47.5

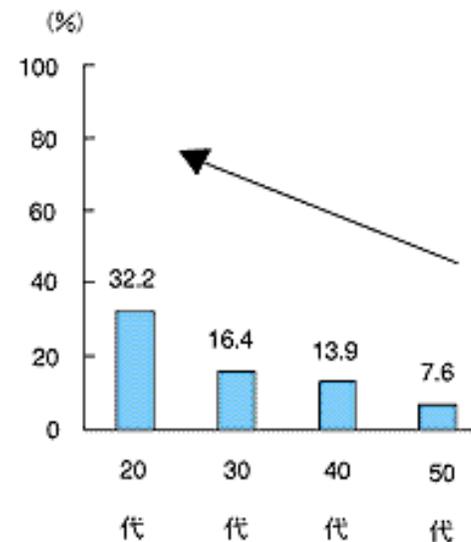
1. 美容室利用状況

- 入りたいと思う美容室のイメージとして「安心感」と「親しみ」がもてることが2大要因となっています。これは全年代層に共通する傾向となっていますが、20代ではそれにプラスして「人気のある」美容室に惹かれる傾向が見られます。
- 美容室の選択重視点として「接客マナー」「丁寧なシャンプー」「少ない待ち時間」「清潔な店内・器具」について、ほとんど全員がこだわっています。
- 美容室で経験した「嫌な思い」は、「希望と違う髪型にされた」が48.8%と約半数が経験しています。

<入りたいと思う美容室のイメージ ベスト10>



<「人気のある」の年齢による違い>



1. 美容室利用状況

<美容室の選択重視点 ベスト10>

接客マナーがしっかりしている	96.4%
器具や店内を常に清潔にしてある	96.2%
店内での待ち時間を少なくしてくれている	94.4%
丁寧にシャンプーをしてくれる	94.2%
料金表が表示してある	91.4%
髪質に合った商品を使ってくれる	91.0%
仕上がったヘアスタイルを自分に確認させてくれる	90.4%
カウンセリングをしっかりしてくれる	89.4%
髪をいためない施術に詳しいスタッフが対応してくれる	89.0%
家でのアフタケアを教えてくれる	82.4%

<美容室で経験した「嫌な思い」 ベスト10>

希望と違う髪型にされた	48.8%
髪を切られすぎた	28.4%
パーマがかかりすぎた	26.6%
長時間待たされた	21.4%
パーマのかかり方にばらつきがあった	19.0%
料金の割に下手だった	16.4%
作業途中で待たされた	15.2%
手抜きされた	14.6%
目や耳に水が入った、パーマ液が体や衣服についた	13.2%
カットしたら長さがまちまちだった	12.6%

- ユーザーが美容室を選ぶポイントと、サロンがお客様が美容室を選ぶ際に重視していると思うポイントを比較したところ、上位項目については、ユーザー・サロンの意識が一致しています。

ユーザー調査

1. 非常に重視する
2. 重視する
3. やや重視する
4. どちらともいえない
5. あまり重視しない
6. 重視しない
7. 全く重視しない

サロン調査

1. 非常に重視していると思う
2. やや重視していると思う
3. あまり重視していないと思う
4. 全く重視していないと思う

<ユーザー調査 選択重視点 ベスト10>

Q. あなたは美容室を選ぶ際どのような点を重視されますか。

接客マナーがしっかりしている	96.4%
器具や店内を常に清潔にしてある	96.2%
店内での待ち時間を少なくしてくれている	94.4%
丁寧にシャンプーをしてくれる	94.2%
料金表が表示してある	91.4%
髪質に合った商品を使ってくれる	91.0%
仕上がったヘアスタイルを自分に確認させてくれる	90.4%
カウンセリングをしっかりしてくれる	89.4%
髪をいためない施術に詳しいスタッフが対応してくれる	89.0%
家でのアフタケアを教えてくれる	82.4%

<サロン調査 選択重視点 ベスト10>

Q. あなたはお客様が美容室を選ぶ際どのような点を重視していると思いますか

器具や店内を常に清潔にしておく	98.2%
お客様の店内での待ち時間を少なくする	97.8%
お客様との接客マナーをしっかりする	97.8%
仕上がったヘアスタイルを確認させる	97.7%
丁寧にシャンプーを行う	97.6%
お客様とのカウンセリングをしっかりする	97.4%
紙を傷めない施術を重要視している	95.7%
家でのアフタケアを教える	97.0%
お客様の髪質に合った商品を使う	96.2%
ファッション性のあるスタイル作りを重視している	95.7%

2. 現在利用している美容室について

2-1. 現在利用している美容室のプロフィール

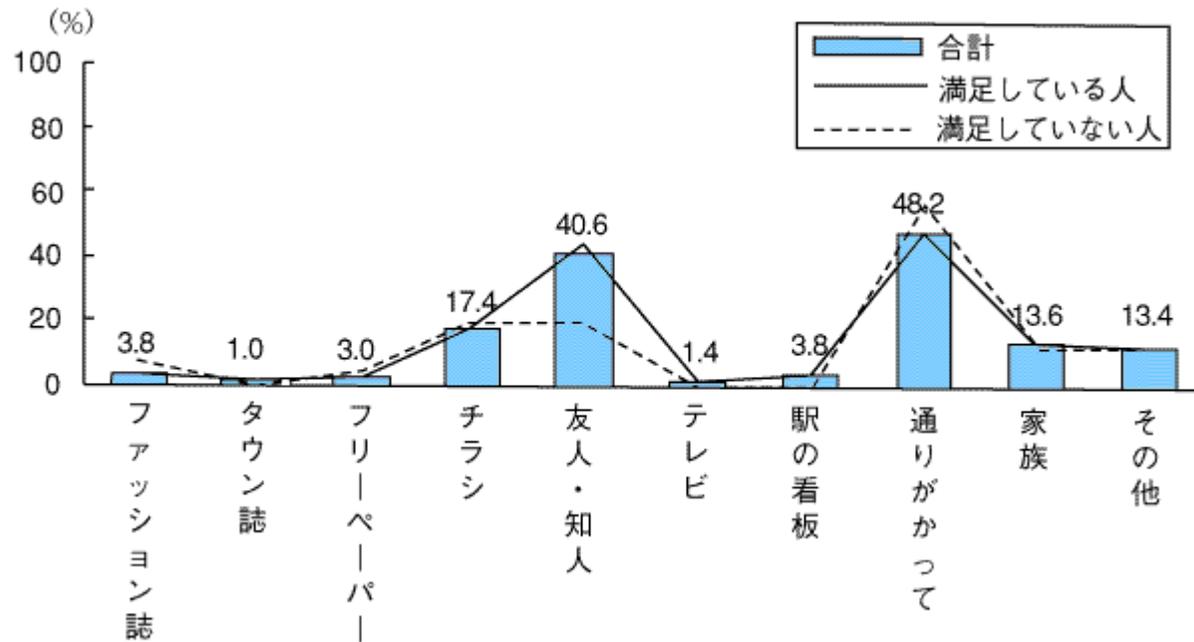
- 現在利用している美容室の平均スタッフは7.2人、セット面は6.8面です。若い人ほどスタッフ数・セット面数の多い大規模店を利用する傾向が見られます。
- 美容室における平均男性スタッフ数は2.9人。美容室のスタッフ数の4割を男性スタッフが占めていることとなります。現在利用店に満足している人ほど男性スタッフの占める割合は高く、「非常に満足している人」の利用店にいたっては半数が男性スタッフで占められています。
- 現在利用店の利用年数は平均で5.3年。高年層になればなるほど、また、お店への満足度が高くなるほど利用年数は長くなる傾向が見られます。
- 現在利用店を利用したきっかけは「通りすがり」と「口コミ」です。**現在利用店に満足していない人では「口コミ」要因が非常に低くなっており、「通りがかり」入店のみが目立つ形となっています。お客様の固定化には口コミも重要であることがわかります。**
- 現在利用店のプロフィールとして、次のようなことがわかりました。
 - ・所在地は「住宅地」と「駅前の繁華街」で6割強を占める。満足度が高い程「駅前の繁華街」の比率が高い。
 - ・ほとんどが「自宅から」。満足度の高い店（非常に満足）は約半数が最寄り駅より先の街。]
 - ・交通手段は「自転車」や「徒歩」。非常に満足している店には「電車」も利用。非常に満足している人ほど、電車を使ってでも離れた駅近くにある美容室にまで足を運ぶようです。

		スタッフ数平均	男性スタッフの 占める割合 (%)	セット面数平均	平均利用年数
合計		7.17人	40.9	6.83面	5.34年
年代	20代	8.74人	44.4	7.89面	2.60年
	30代	7.86人	45.4	7.30面	5.11年
	40代	6.07人	37.7	6.07面	6.54年
	50代	5.67人	32.2	5.86面	7.74年
満足度	非常に満足	8.21人	50.1	7.51面	7.19年
	満足	7.18人	40.0	6.72面	5.41年
	やや満足	6.62人	38.1	6.53面	4.66年
	満足していない	7.18人	39.1	7.23面	4.57年

2. 現在利用している美容室について

2-1-2. 現在利用している美容室のプロフィール

＜現在利用店の利用したきっかけ＞



2. 現在利用している美容室について

2-2. 現在利用している美容室の利用内容と評価 (1)

- 1回あたりの支払金額は平均8797円です。20代では約1万円(9852円)と高くなっています。一方、30代では7781円と低く、両者の間で2000円以上も差があるところが目に付きます。施術内容を見ても、30代ではパーマ、カラーの利用率が低く、カットのみとする人が比較的多くなっています。満足度別にみると、「非常に満足している」人は1回あたり約1万円を使っています。特にカラーの利用率が57.4%と高く、支払金額を引き上げる結果となっています。
- 店販商品の購入率は平均15%です。**お店への満足度が高い人ほど店販商品の購入率は高くなる**傾向が見られ、「非常に満足している」人にいたっては4人に1人が購入しています。

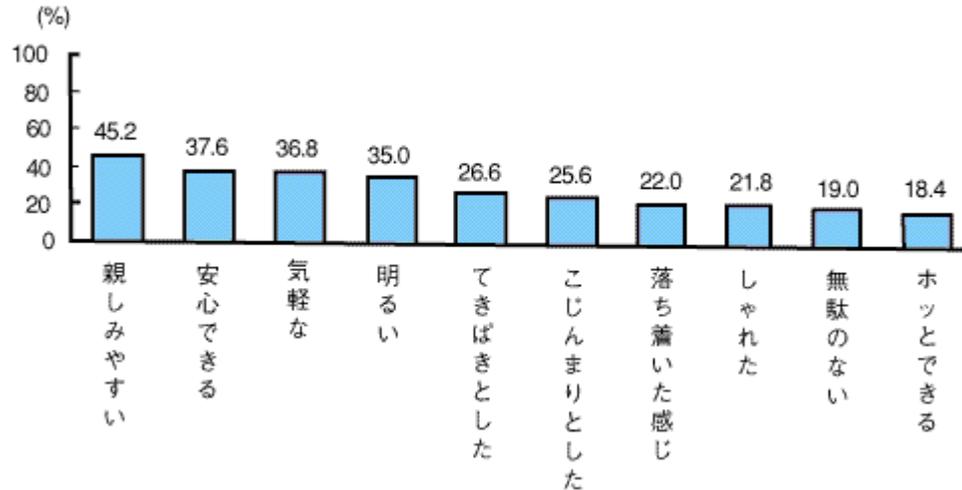
		1回あたりの 支払金額	施術内容 (%)			店販商品 購入率 (%)
			カット	パーマ	カラー	
合計		8797円	97.0	45.0	44.4	15.0
年 代	20代	9852円	97.3	45.0	49.0	11.4
	30代	7781円	100.0	36.4	37.3	12.7
	40代	8299円	96.7	41.8	45.1	20.5
	50代	8912円	94.1	56.3	44.5	16.0
満 足 度	非常に満足	10076円	96.7	49.2	57.4	24.6
	満足	9006円	98.0	43.1	43.9	14.2
	やや満足	7898円	96.0	47.2	34.4	14.4
	満足していない	8406円	95.1	44.3	54.1	9.8

2. 現在利用している美容室について

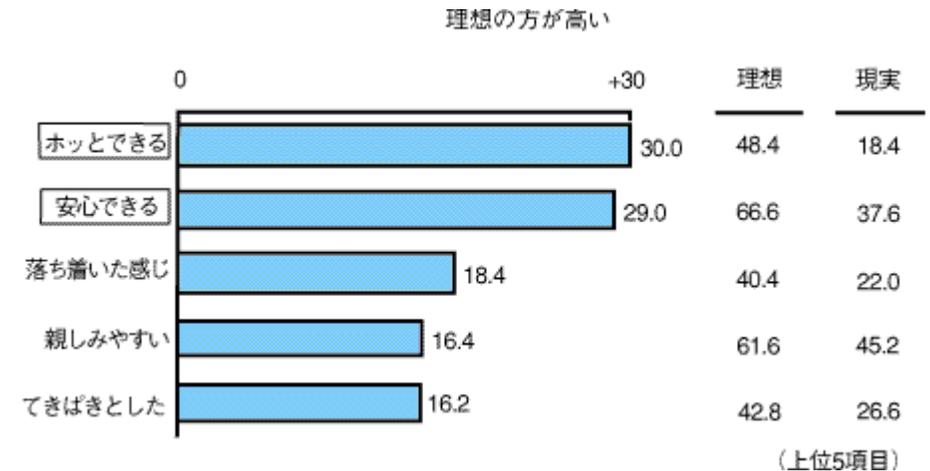
2-2-2. 現在利用している美容室の利用内容と評価 (1)

- 利用店のイメージベスト3は「親しみやすい」(45%)、「安心できる」(37%)、気軽な(37%)。気軽に入れる安心感のもてるお店が選ばれているようです。
- しかし、利用店のイメージと入りたくなる理想の店のイメージを比較すると、「ホッとできる」「安心できる」という点で現在利用店とのギャップが大きく、単なる気軽さだけではなく、癒し効果のあるような店が期待されているようです。

<利用店のイメージ ベスト10>



<利用店のイメージと理想とのギャップ>



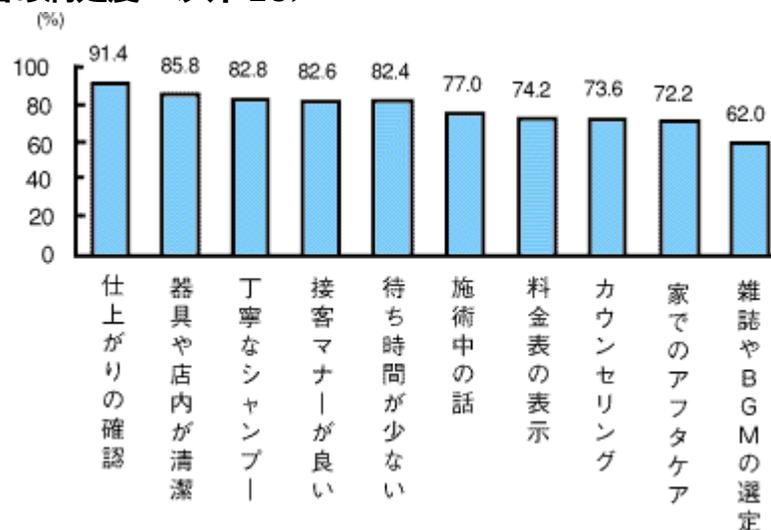
2. 現在利用している美容室について

2-3. 現在利用している美容室の利用内容と評価 (2)

- 現在利用店の「仕上がりの確認」「清潔感」「丁寧なシャンプー」「接客マナー」「少ない待ち時間」については8割以上の方が満足しています。ただ、「髪質にあった商品の利用」「ファッション性のあるスタイルをつくるスタッフ」「髪を傷めない施術に詳しいスタッフ」の満足度については、お店に非常に満足している人と満足していない人とで大きく差があります。**商品の質とスタッフの専門性が美容室の満足度に非常に大きな影響を与えているようです。**

		髪質に合った商品を使う	ファッション性のあるスタイルをつくるスタッフ	髪を傷めない施術に詳しいスタッフ
お店への満足度	非常に満足	90.2	86.9	90.2
	満足	67.2	69.2	66.8
	やや満足	50.4	38.4	44.0
	満足していない	29.5	16.4	23.0

<利用店の満足度 ベスト10>



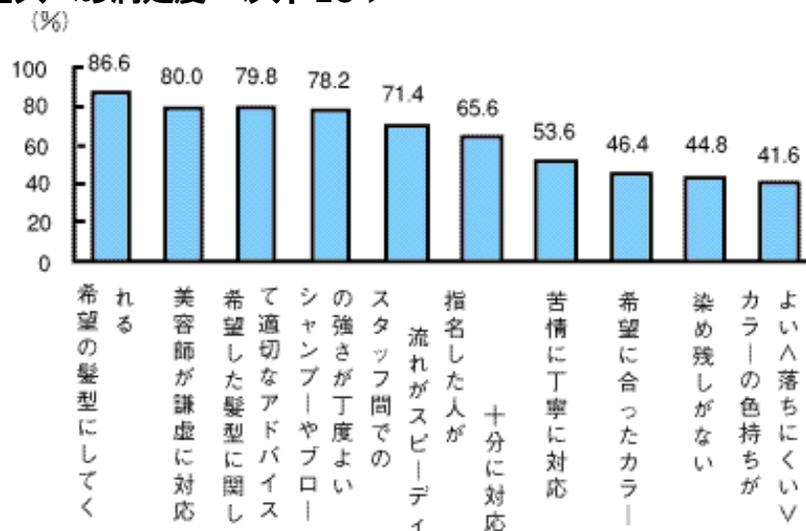
2. 現在利用している美容室について

2-3-2. 現在利用している美容室の利用内容と評価 (2)

- 現在利用店の「希望に合った髪型」「美容師の謙虚な対応」「髪型への適切なアドバイス」については8割の人が満足しています。
しかし、「希望に合った髪型」「スタッフ間での流れがスピーディー」「指名した人が十分に対応」についてはお店に非常に満足している人と満足していない人とは非常に差が大きくなっており、これら3つの内容に満足が得られないと、お店への不満につながるようです。

		希望に合った髪型 にしてくれる	スタッフ間での流れ がスピーディー	指名した人が 十分に対応
お店への 満足度	非常に満足	100.0	93.4	91.8
	満足	97.6	79.8	74.7
	やや満足	85.6	67.2	56.0
	満足していない	29.5	23.0	21.3

<サービスへの満足度 ベスト10 >

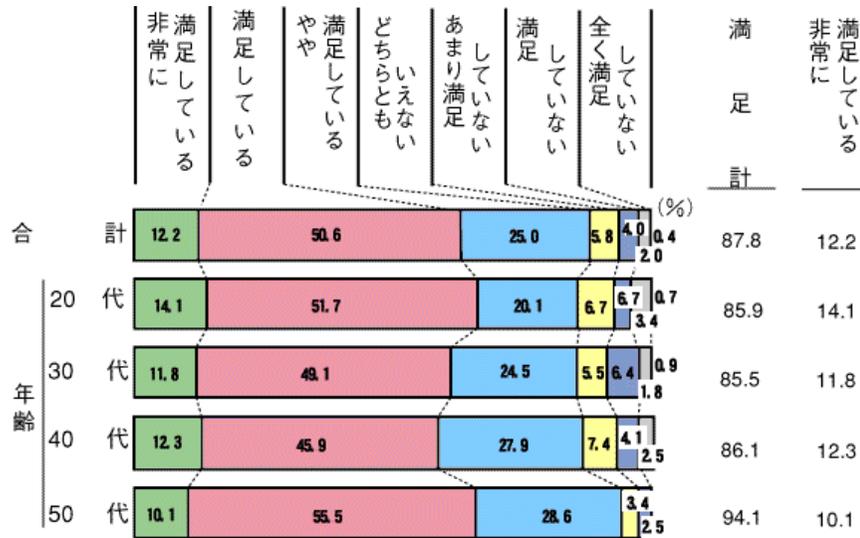


2. 現在利用している美容室について

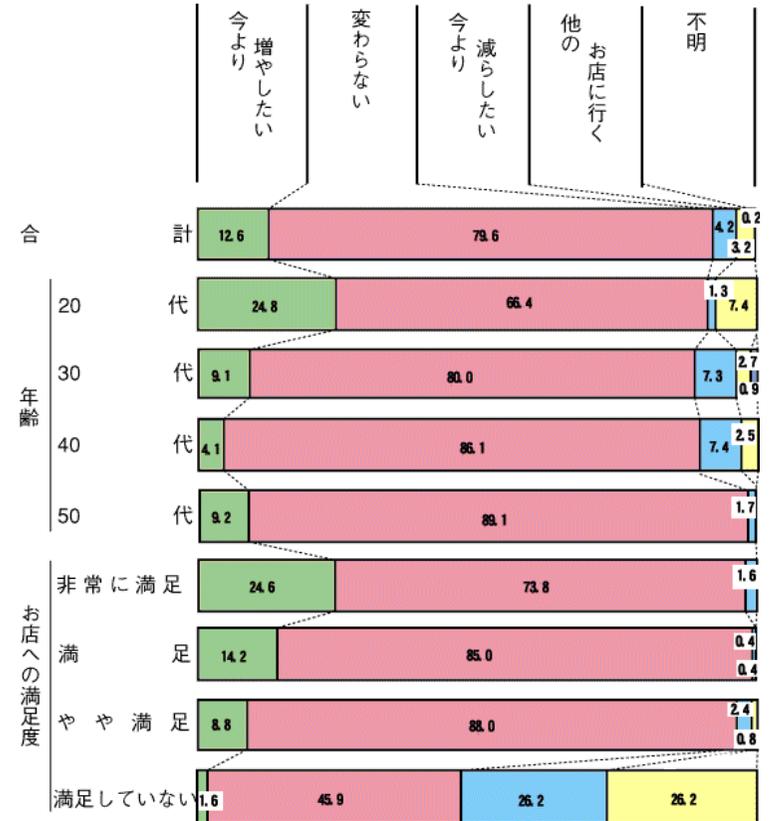
2-4. 現在利用している美容室の利用内容と評価 (3)

- 現在利用店への満足度は88%、約9割の人が程度に差はあるものの満足しています。ただ、「非常に満足」とするトップ評価はすべての年代を通して1割台となっています。
- 現在利用店の利用頻度を今後増やしたい人は12.6%で8人に1人となっています。ただ、これは年代による差が大きく、20代では4人に1人(24.8%)が頻度を増やしたいとしています。また、**利用店への満足度が高ければ高いほど利用頻度の増加意欲は増える傾向がみられます。**特に「非常に満足」とする人においては24.6%となっています。

<利用店への満足度>



<利用店の利用意向>



3. 髪に対する意識

3-1. 現在のヘアカラー・パーマについて (1)

- 美容室、市販品の利用を合わせたヘアカラーは4人に3人（74.2%）が行っています。30代の施術は3人に2人（66.4%）と年代別では最も少なく、利用している人でも半数が「自宅で施術」と美容室ではお金を使わないようにしていることが見えます。ただ全体的に美容室でカラーリングを行う人は「自分で染め残し」「面倒」など、自分で行うことの不安を指摘しており、美容室の技術に期待しているようです。（自宅でカラーリングする人（56.5%）より、美容室でカラーリングする人（89.5%）の人の方が満足度が高いことからわかります。）
- ヘアカラーの色の明るさは、「自然な明るさ」（48.0%）が最も高くなっています。年代別に見ると、「自然な明るさ」は高年代程、高くなっています。
- パーマに関しては43.2%の施術率です。50代以上では6割以上が利用しています。

＜ヘアカラーの施術場所＞

		ヘアカラーの場所	
		美容室	自宅
合計		59.0	37.2
年代	20代	63.6	33.1
	30代	47.9	47.9
	40代	60.0	36.7
	50代	61.1	34.4
	60代		

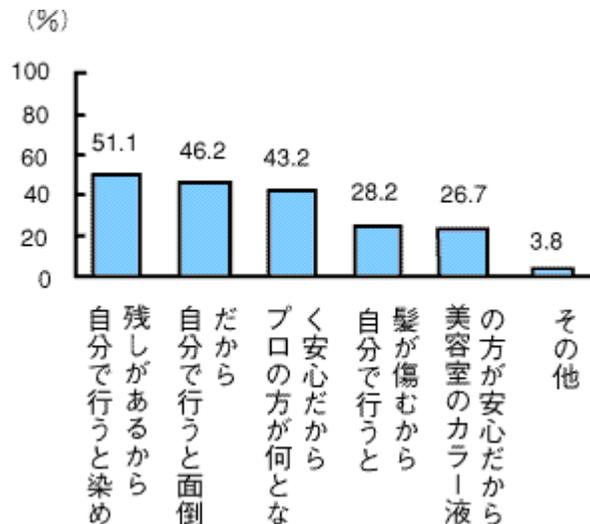
＜ヘアカラー：色の明るさ＞

		自然な明るさ	やや明るい	明るい	かなり明るい
合計		48.0	35.0	14.6	2.4
年代	20代	30.5	35.6	28.0	5.9
	30代	47.9	43.8	8.2	-
	40代	55.6	32.2	10.0	2.2
	50代	63.3	30.0	6.7	-
	60代				

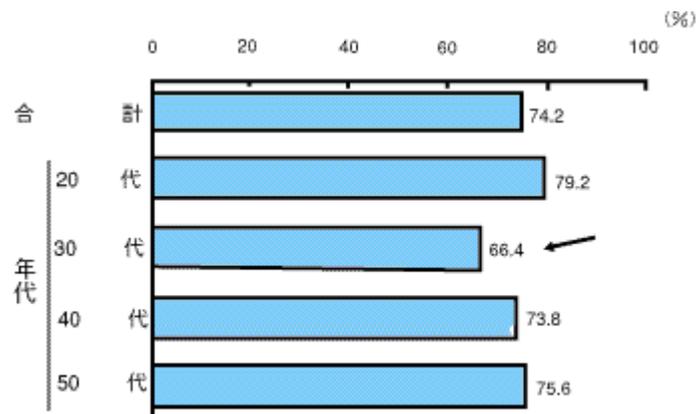
3. 髪に対する意識

3-1-2. 現在のヘアカラー・パーマについて (1)

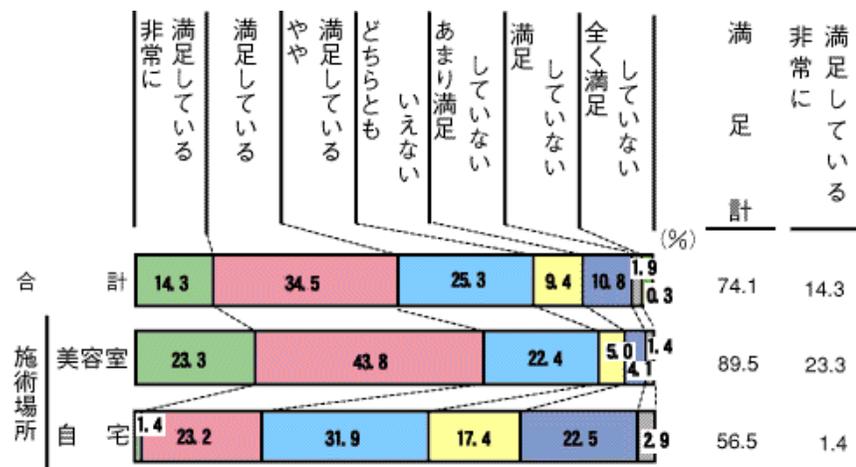
＜美容室でカラーリングする理由＞



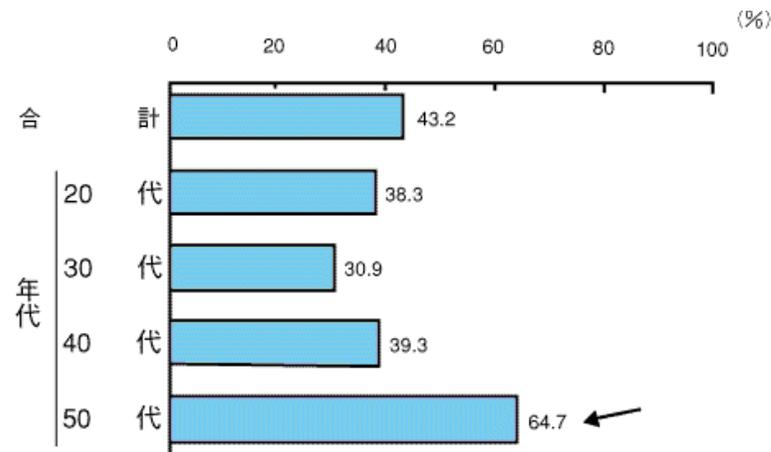
＜ヘアカラーの施術率＞



＜ヘアカラーの満足度＞



＜パーマの施術率＞



3. 髪に対する意識

3-2. 美容室や髪型に対する意識

- 7割以上の人々が「知らない美容室へ行くのは不安」「美容室はあまり変えたくない」と思っており、一度気に入ると利用店を固定化する傾向が非常に強いことがわかります。
- 利用店に満足している人ほど「美容室であまりお金を使いたくない」が低くなる傾向がみられ、美容室での出費は比較的、寛容です。

<美容室や髪型に対する意識>

	年齢				お店への満足度				合計	0(%) 20 40 60 80 100
	20代	30代	40代	50代	非常に満足	満足	やや満足	満足してない		
知らない美容室に入るのは不安だ	78.5	90.0	78.7	70.6	85.2	79.1	77.6	77.0	79.2	79.2
美容室はあまり変えたくない	65.1	67.3	72.1	76.5	80.3	70.8	68.8	59.0	70.0	70.0
雑誌等で髪型の特集をしていると見てしまう	66.4	61.8	47.5	34.5	50.8	53.4	51.2	59.0	53.2	53.2
流行の髪型は気になる	62.4	69.1	46.7	30.3	50.8	51.8	55.2	50.8	52.4	52.4
美容室であまりお金を使いたくない	46.3	67.3	52.5	43.7	49.2	49.8	53.6	59.0	51.8	51.8
友達と髪型やヘアサロンの話をする	63.8	47.3	42.6	37.8	60.7	49.8	44.8	41.0	48.8	48.8
気に入った美容師がいなくなったら美容室を変える	43.0	50.0	50.0	35.3	49.2	44.7	40.8	45.9	44.4	44.4
最新の情報はチェックしている	53.0	50.0	36.1	25.2	49.2	38.7	42.4	44.3	41.6	41.6
タレントの髪型を真似することがある	53.0	41.8	25.4	9.2	37.7	34.4	29.6	32.8	33.4	33.4
髪型は変えない	7.4	29.1	30.3	42.0	21.3	29.6	24.0	19.7	26.0	26.0
流行に合わせて髪型を変えている	31.5	23.6	21.3	11.8	36.1	18.2	26.4	19.7	22.6	22.6
ヘアケア商品はお金がかかってもサロンで買いたい	12.8	3.6	9.0	11.8	18.0	9.5	7.2	6.6	9.6	9.6

4. 髪で気になるところ・美容室で行っているヘアケア

- 髪で気になるところについては、「白髪がある」が39.0%。ただし、「白髪がある」は、20代で5.4%にとどまっているのに対し、50代で70.6%と年代間の差が非常に大きくなっています。

<美容室で行っているヘアケア>

	年齢				合計
	20代	30代	40代	50代	
頭皮の汚れをとるスカルプケア	4.0	4.5	4.9	7.6	5.2
枝毛・切れ毛を改善するトリートメント	20.1	16.4	18.9	21.8	19.4
広がり・クセ毛をおさえるトリートメントパーマ	10.7	10.9	7.4	5.9	8.8
ダメージヘアの保護	28.9	35.5	32.0	24.4	30.0
その他	10.1	9.1	10.7	8.4	9.6
不明	35.6	34.5	32.8	40.3	35.8

<髪で気になるところ>

	最も気になるところ	年齢				合計
		20代	30代	40代	50代	
白髪がある	15.4	5.4	27.3	59.8	70.6	39.0
くせ毛	12.4	46.3	35.5	36.1	23.5	36.0
髪が広がる	6.6	35.6	33.6	26.2	13.4	27.6
髪が傷んでいる	6.8	37.6	17.3	17.2	15.1	22.8
ボリュームが出すぎる	6.0	28.9	28.2	18.9	9.2	21.6
はねる	3.8	26.2	18.2	23.8	15.1	21.2
髪が乾燥しすぎる（パサつく）	2.2	20.1	26.4	18.9	17.6	20.6
ボリュームがない	9.2	12.8	13.6	25.4	31.9	20.6
髪の毛が細すぎる	3.6	21.5	15.5	15.6	25.2	19.6
ヘアスタイルが長持ちしない	5.2	25.5	20.0	15.6	15.1	19.4
髪が柔らかすぎる	1.8	16.8	19.1	14.8	26.9	19.2
髪がかたすぎる	2.4	16.8	20.0	23.0	8.4	17.0
つやがない	1.8	16.8	19.1	14.8	17.6	17.0
スタイリングしにくい	3.4	20.1	20.9	15.6	6.7	16.0
髪の毛が太すぎる	1.2	20.1	13.6	18.0	7.6	15.2
枝毛・切れ毛になる	2.4	22.8	12.7	8.2	5.0	12.8
抜け毛	2.2	6.7	9.1	13.9	10.9	10.0
ゴワつく	0.8	14.1	12.7	6.6	4.2	9.6
生まれつきの髪の色が黒すぎて気に入らない	0.8	10.1	7.3	3.3	5.0	6.6
からみやすい	1.4	6.7	10.0	4.1	0.8	5.4
かゆみがある	0.8	2.0	5.5	5.7	4.2	4.2
ふけがある	0.6	2.0	6.4	3.3	4.2	3.8
生まれつきの髪の色が茶色っぽくて気に入らない	-	-	-	-	-	-
その他	4.8	8.1	5.5	4.1	2.5	5.2
何の問題もない	4.4	6.0	4.5	1.6	5.0	4.4

■ 美容室利用状況

- 美容室の利用は、子育てのせい30代で利用頻度と金額が落ち込んでいる。逆に比較的50代は余裕のある利用をしている。

■ 利用店満足度

- 利用店への満足度が高い程、利用を増やしたい意向が増加する。同時に、そのお店での店販商品の購入も増える。一方、利用店への満足度が低い程、美容室の使い分けを行ないはじめる。
- 利用店の満足度に影響する要因は、髪質に合った商品の利用とスタッフの専門性（ファッション性のあるスタイルを作り、髪を傷めない施術）である。

■ 利用してみたいお店

- 入りたいお店は、「安心感」と「親しみ」のあるお店。今後はそれに「ホッとできる」が加わった「癒し系（リラックス系）」のお店が期待できそうである。