

サロンユーザー調査

2001年度版



全国理美容製造者協会

サロンユーザーWEB調査 目次

●調査設計【定性調査】	2
●調査設計【定量調査】	3
●テーマ(1) サロンイメージの理想と現実の再検証（総合CS調査）	4
サロンでどんな気分になりたいか/理想の美容師像	5
サロンでの不満・要望(1)【接客・店のシステムについて】	8
サロンでの不満・要望(2)【施術について】	10
美容師から受けたいアドバイス	12
キャンペーン（割引サービス）について	14
サロンでの有料サービスについて	16
●テーマ(2) 30代のサロン離れの要因探索と誘引策の抽出	18
定量調査での検証	19
●テーマ(3) ヘアカラー自宅内省化の実態とサロン誘引策の抽出	22
定量調査での検証	23

1) 調査目的：

2000年度調査で抽出された課題の「定性的掘り下げ」を行い、具体的な構造、および課題解決に向けて具体的な施策を明らかにすること。

2) 調査課題：

- ① サロンイメージの理想と現実のギャップについて（総合CS調査）：グループA
- ② 30代のサロン離れの要因探索と誘引策の抽出：グループB
- ③ ヘアカラー（パーマ）の自宅内省化の実態とサロン誘引策の抽出：グループC

3) 調査方法：

対面式デプスインタビュー

4) 対象条件及びサンプル数：

① グループA（24サンプル）

- ・18～54歳女性
- ・最近1年間のサロン利用頻度が各年代の平均値を上回る者
- ・ファッション、流行をある程度気にする者

年齢	18～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40～44歳	45～49歳	50～54歳
サンプル数	3	3	3	3	3	3	3	3
サロン利用頻度	5回以上	5回以上	5回以上	4回以上	4回以上	6回以上	6回以上	6回以上

② グループB（12サンプル）

- ・30代女性未婚者（フルタイム勤務者）6サンプル
- ・30代女性既婚者（幼稚園以下の子供あり）6サンプル
- ・最近1年間のサロン利用頻度が4回以下
- ・仕事開始（20代）、出産前に比べサロン利用頻度が減った者
- ・ファッション、流行をある程度気にする者

年齢	30代未婚フルタイム勤務	30代既婚幼稚園以下の子供あり
サンプル数	6	6

③ グループC（24サンプル）

- ・18～54歳女性・現在自宅
- ・サロン両方でヘアカラーをしている者
- ・施術比率が自宅＞サロンである者
- ・ファッション、流行をある程度気にする者

年齢	18～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40～44歳	45～49歳	50～54歳
サンプル数	3	3	3	3	3	3	3	3

5) 調査スケジュール：

2001年6月12日(火)～7月9日(月) インタビュー実施

6) 調査実施機関：

株式会社 東京サーベイ・リサーチ

- 1) **調査目的**：サロンユーザー(女性)の現利用サロン評価、サロン選択行動、ヘアスタイル意識を聴取すること、定性調査で抽出された仮説の検証
- 2) **調査方法**：留置調査法
- 3) **調査エリア**：首都圏30Km圏
- 4) **調査対象者及びサンプル数**：
 - ① 15～59歳までの女性 ② 最近1年間に3回以上サロンを利用している者
 ※なお、集計に際しては、2001年度住民基本台帳に基づきウェイトバック集計を行なった

年代		サンプル数	
15～19歳		65	
20～29歳	未婚者	48	65
	既婚者	17	
30～39歳	未婚者	16	65
	既婚者	49	
40～49歳		65	
50～59歳		65	
合計		325	



年代		人口	構成比	ウェイト係数	集計サンプル	
15～19歳		500,880	7.7%	1.000	65	
20～29歳	未婚者	1,638,785	25.1%	3.261	55	212
	既婚者				157	
30～39歳	未婚者	1,594,,145	24.4%	3.169	51	206
	既婚者				155	
40～49歳		1,233,685	18.9%	2.463	160	
50～59歳		1,565,063	24.0%	3.125	203	
合計		6,532,558	-		846	

※20代、30代の未既婚比率は1995年度国勢調査より算出

- 5) **調査スケジュール**：2001年9月28日(金)～10月14日(日)
- 6) **調査実施機関**：株式会社 東京サーベイ・リサーチ

■■■ 2000年調査から抽出された課題 ■■■

- ☐ 「ホットできる」「安心できる」お店とは？また、この2つの要素に年代による差はないのだろうか。
- ☐ 「ホットできる」「安心できる」サロンづくりのために必要な施策、付加的サービスとは？

サロンでどんな気分になりたいか/理想の美容師像

「サロンでどんな気分になりたいか」ということを、「理想の美容師とは～な人」、「私を～気分にしてくれる人」に置き換えて質問した。

- 「～な人だと思う」については、「技術がある」、「似合う髪形、希望通りにしてくれる」など「技術」に関する意見が多い。また、「アドバイスをしてくれる」、「話し上手、聞き上手」、「無駄話をしない」など、「コミュニケーション」系の回答が多く、「技術」を前提とした「コミュニケーション能力」が求められている。年代での差をみると、15～19歳で「センスの良い・おしゃれな」が高い。
- 「私を～な気分にしてくれる」では「満足」、「リラックス」が高く、前述の「技術」＋「コミュニケーション」→「満足」、「リラックス」につながっている。年代での差をみると、15～19歳、20代で「うきうき」が相対的に高い。また、15～19歳で、「リラックス」より「うきうき」、「明るい」が高く、10代では「リラックス」というよりは「楽しさ」を求める傾向がある。

定性調査から得られたトピック

サロンでどんな気分になりたいか

- ・リフレッシュしたい。スッキリ・サッパリしたい
- ・気分転換、イメージチェンジをしたい
- ・癒し、安らぎを得たい
- ・高級な気分、若返った気分になりたい

等

そのための具体的な施策

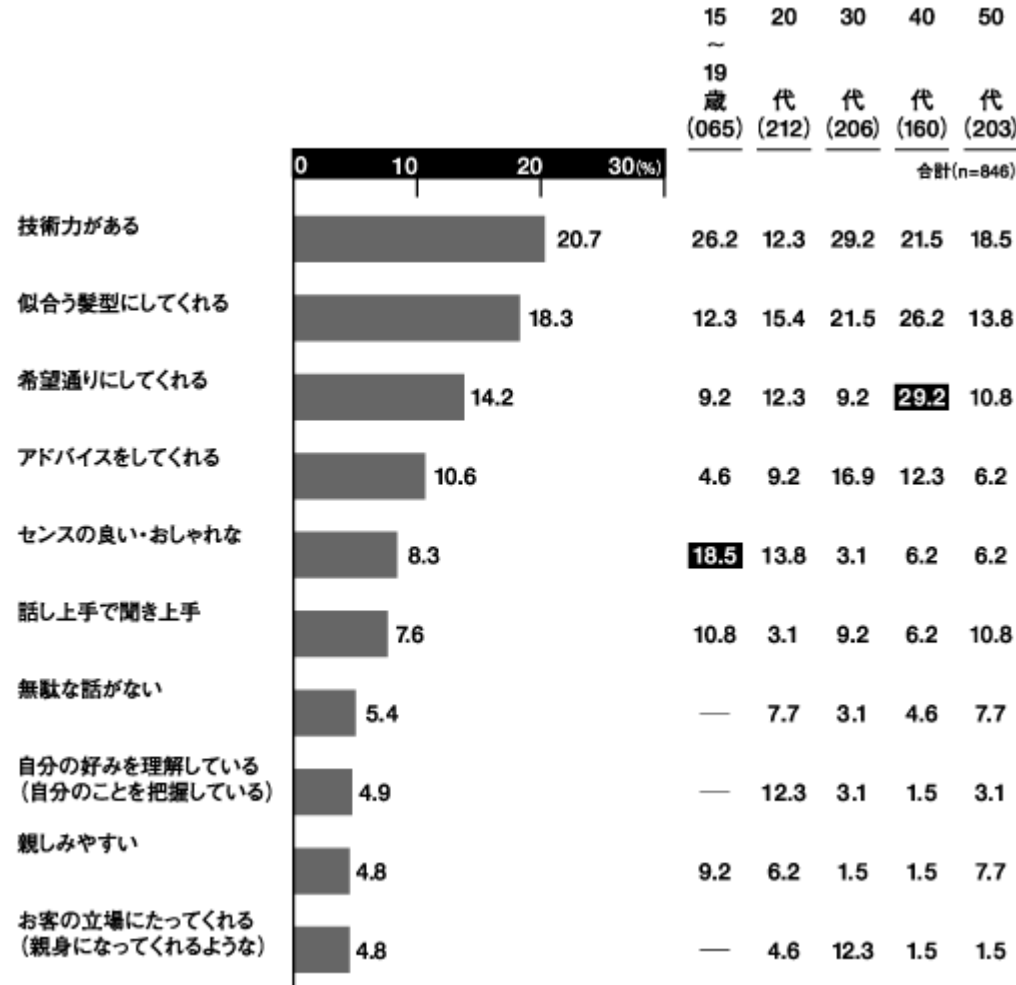
- ・満足させてくれる技術
- ・十分なコミュニケーション・会話
- ・自分に合うスタイルのアドバイス
- ・丁寧で上手なシャンプー。マッサージ

等

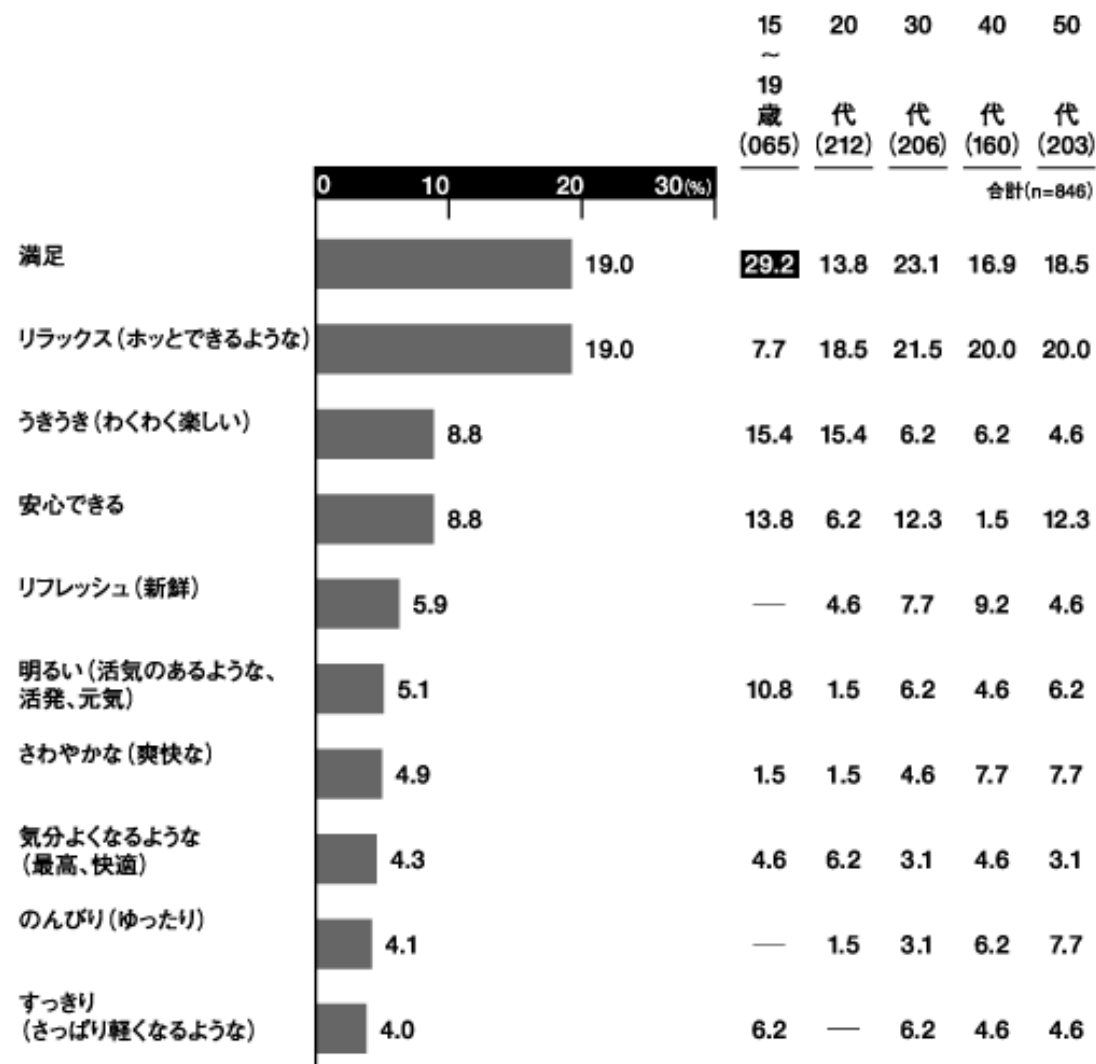
定性調査での検証

「私にとっての理想の美容師とは・・・」（自由解答：TOP10）

「～な人だと思う」



「私を～な気分にしてくれる」



サロンでの不満・要望(1)【接客・店のシステムについて】

サロンでの具体的な不満・要望についてたずねた。

- 接客については、「スタッフには敬語を使ってもらいたい」が「友人のように接してもらいたい」を上回った。ただし、15～19歳で逆の結果となっており、10代と20代以上での差が大きい。
- 「店のシステム」については、「パソコンを使ったシュミレーション」、「髪の長さ毎の料金表」の需要が高い。また、「一度指名した人をなかなか変えにくい」との不満も多い。年代別にみると、15～19歳で「待ち時間のポータブルDVD鑑賞」、20代で「インターネット予約システム」の需要が相対的に高い。

定性調査から得られたトピック

接客について

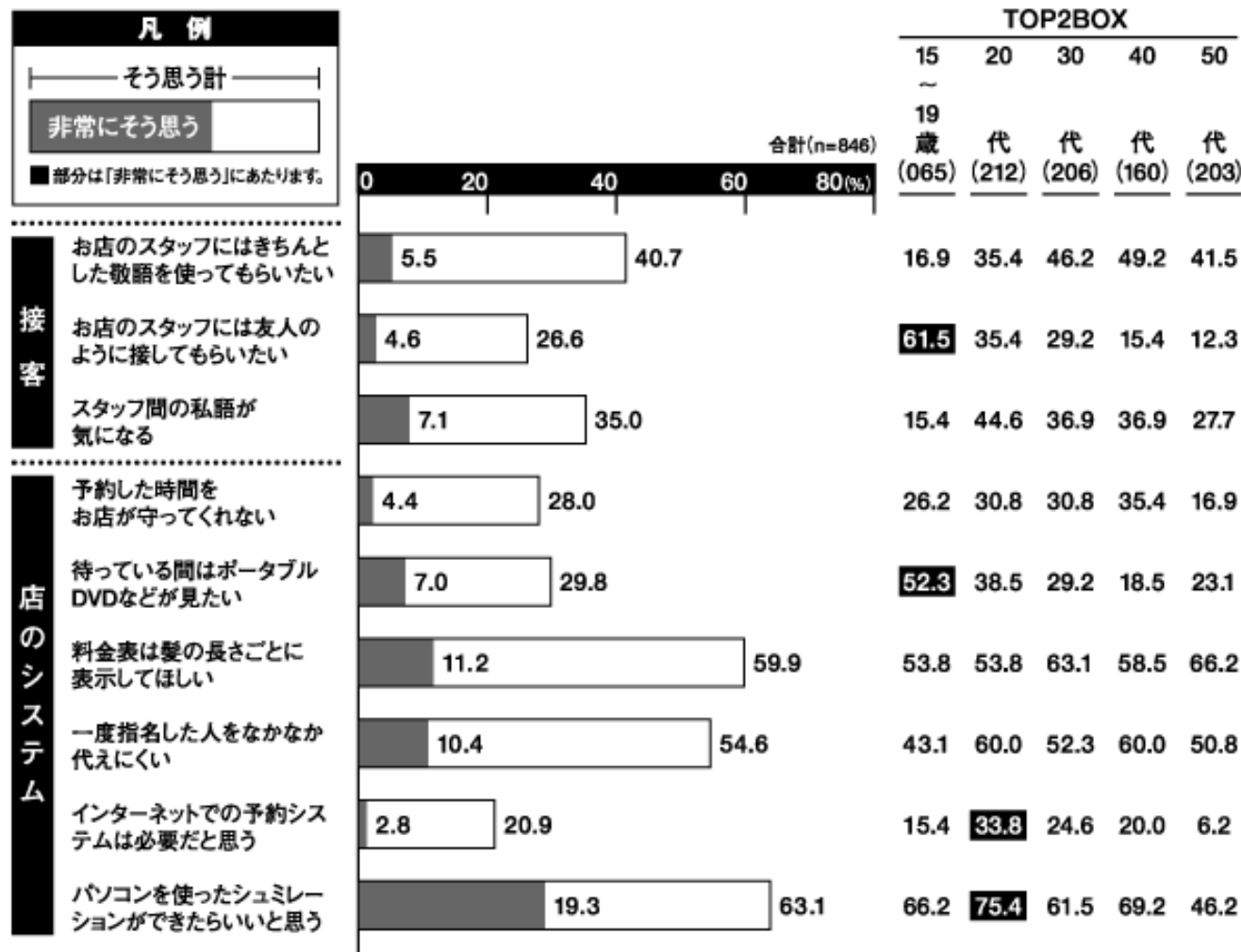
- スタッフの言葉使いが気になる
- スタッフ間の私語が気になる

店のシステムについて

- 予約したのに待たされた
- 待ち時間に対するお店の対応が良かった
- 不明瞭な料金表示はマイナス材料（お店の外からでは分からない、髪の長さで+aの請求をされた）
- 一度指名した人をなかなか代えられない
→ 違う店に移ってしまう
- ・ インターネット予約の必要性→便利or かえって面倒
- ・ パソコンを使ったヘアスタイル
- ・ ヘアカラーのシュミレーション設備の必要性



定性調査での検証



サロンでの不満・要望(2)【施術について】

- 「施術」については、「スタイルの完成イメージを事前にきちんと話してほしい」が最も高い。次いで「施術の途中でもスタイルの確認をさせてほしい」となり、「スタイルについてのコンセンサス」を求める意見が多い。「施術は最初から最後まで1人の担当者にやってもらいたい」が65%となっているものの、「施術で人が代わるのは仕方がない」についても約6割と、一定の理解も得ている。
- 年代での差をみると、「マッサージは必ずやってほしい」については、15～19歳で約3割と低いものの、20代以降では6～7割が希望しており、差が大きい。

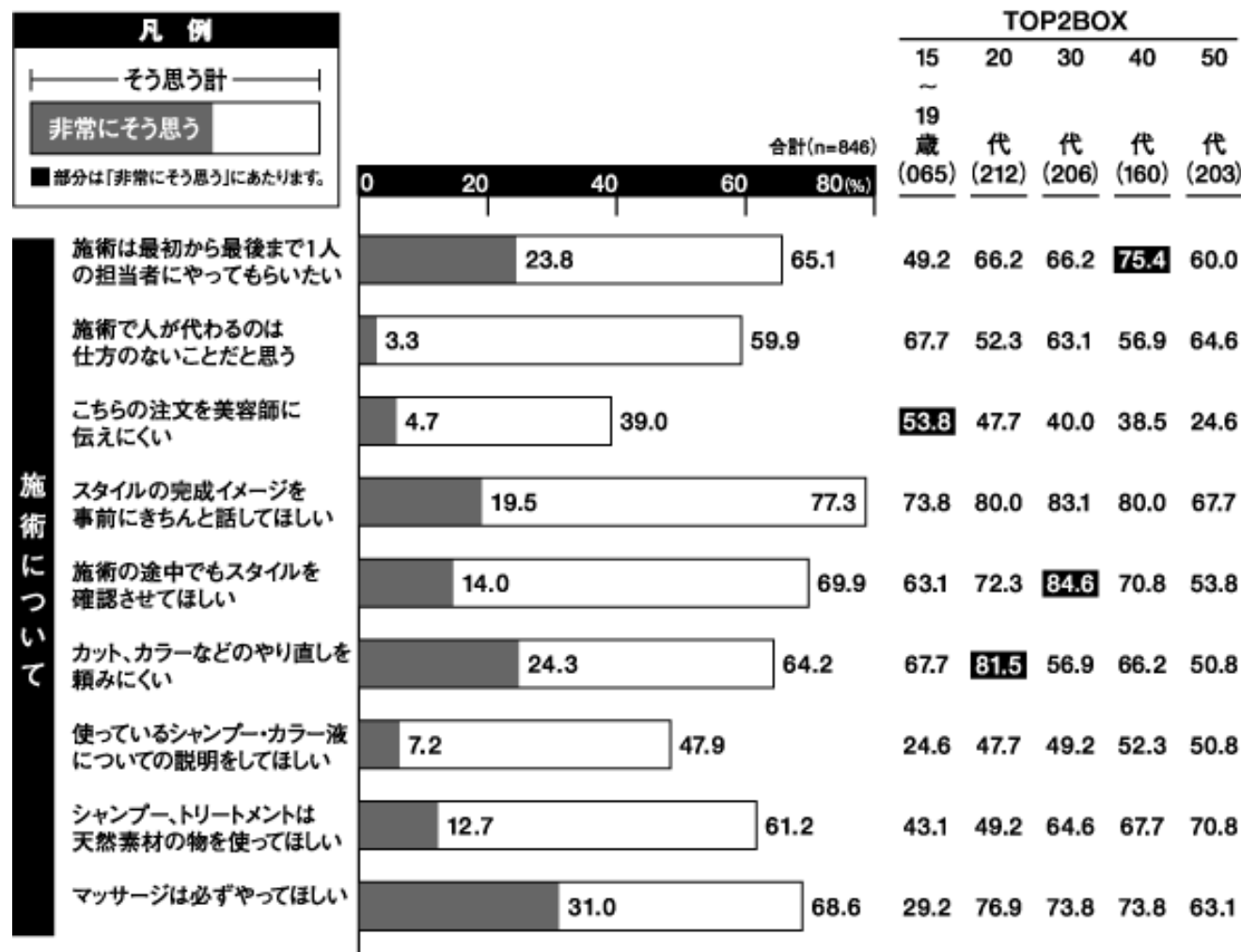
定性調査から得られたトピック

施術について

- 施術中に待たされた
- 髪質・お客のイメージに合わせたカットが望まれている
- 納得いくまで快くやりなおしてくれる店は好印象
- 仕上がりの確認は当然のこと。施術途中でのスタイルの確認も望まれている
- 薬剤に天然素材のものを使用している店は好印象
- サロンでリラックスする時→マッサージをしてもらう時という意見が多い



定性調査での検証



美容師から受けたいアドバイス

「サロンの付加価値」という観点から、美容師からのアドバイス、提案についてたずねた。

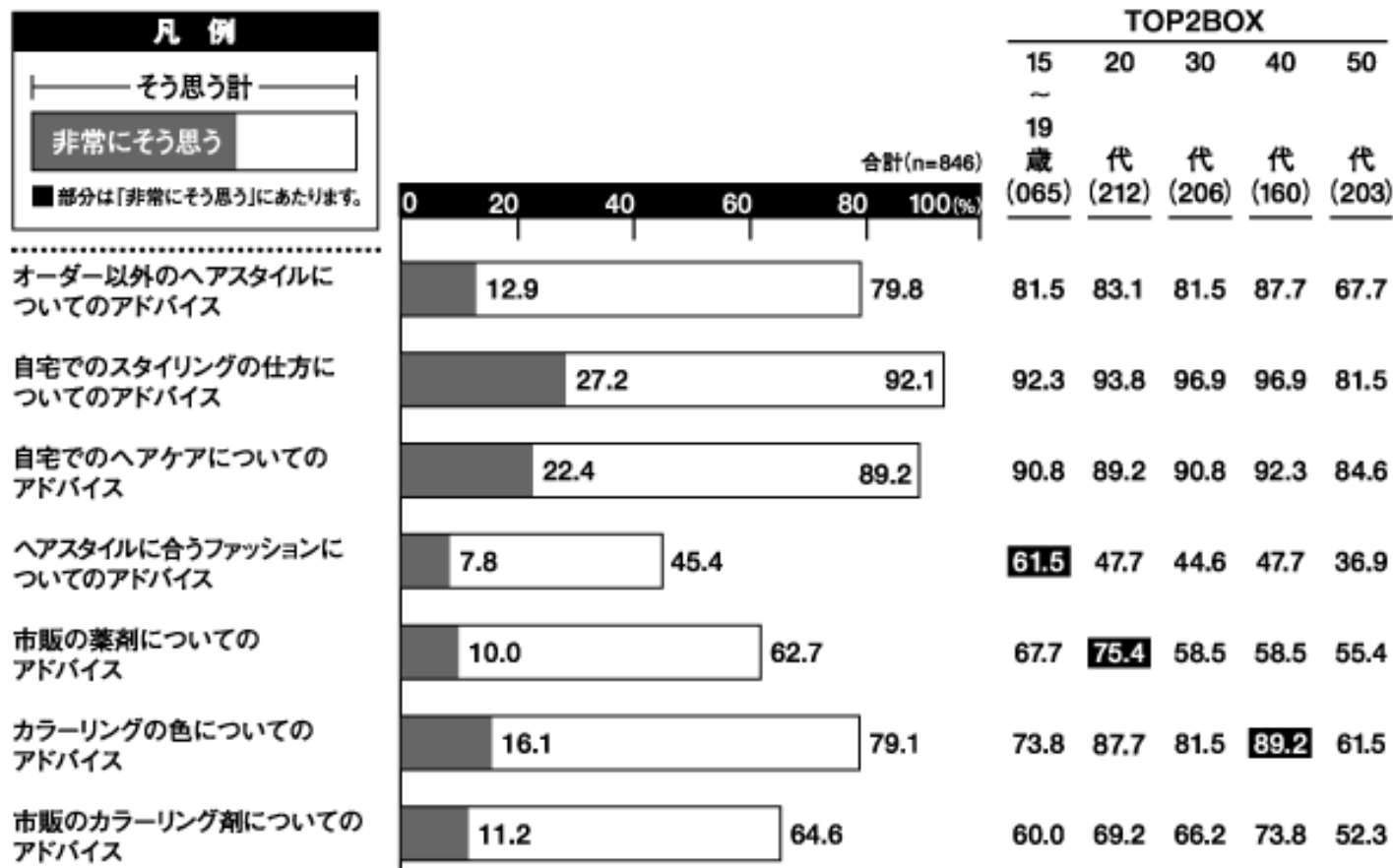
- 「自宅でのスタイリングの仕方についてのアドバイス」、「自宅でのヘアケアについてのアドバイス」など、「自宅でのケア」へのアドバイスを求める意見が多い。「オーダー以外のヘアスタイルの提案についてのアドバイス」についても約8割が「してほしい」と回答している。
- 年代別にみると、15～19歳で「ヘアスタイルに合うファッションについてのアドバイス」、20代で「市販の薬剤についてのアドバイス」が高い。また、40代で「カラーリングの色についてのアドバイス」が高く、この層では、「市販のカラーリング剤についてのアドバイス」も比較的高く、この層でのカラーリング自宅内省化傾向がみられる。

定性調査から得られたトピック

- カットの技術には概ね満足しているが、美容師からの提案がない
 - 変わり映えしない、冒険心のない無難なカットに不満
 - サロンで受けたいアドバイス・カウンセリングとしては
 - ・ 自分に合う髪型のアドバイス
 - ・ 自分でできるスタイリング・ケアのアドバイス
 - ・ 美容師の勧める市販商品の紹介
- 一方で 「どうせ自分ではサロンのようにはできない」
「アドバイスを受けると何か買わされそう」
との意見もある



定性調査での検証



キャンペーン（割引サービス）について

「サロンの付加価値」という観点から、サロンでのキャンペーン(割引サービス)、提案についてたずねた。

- 「ポイント割引」が最も需要が高く、次いで「誕生日割引」となっている。年代別にみると、30代で「親子割引」、15～19歳で「グループ・友人割引」が合計に比べ高い。

定性調査から得られたトピック

- ・ 特に気にしないが、あった方が良い
- ・ ポイントが貯まると割引してくれる
- ・ キャンペーン等が全くないのでもっと実施してほしい
- ・ 会計時に次に使えるクーポンをくれる
- ・ キャンペーンの実施は利用の大きなきっかけになる

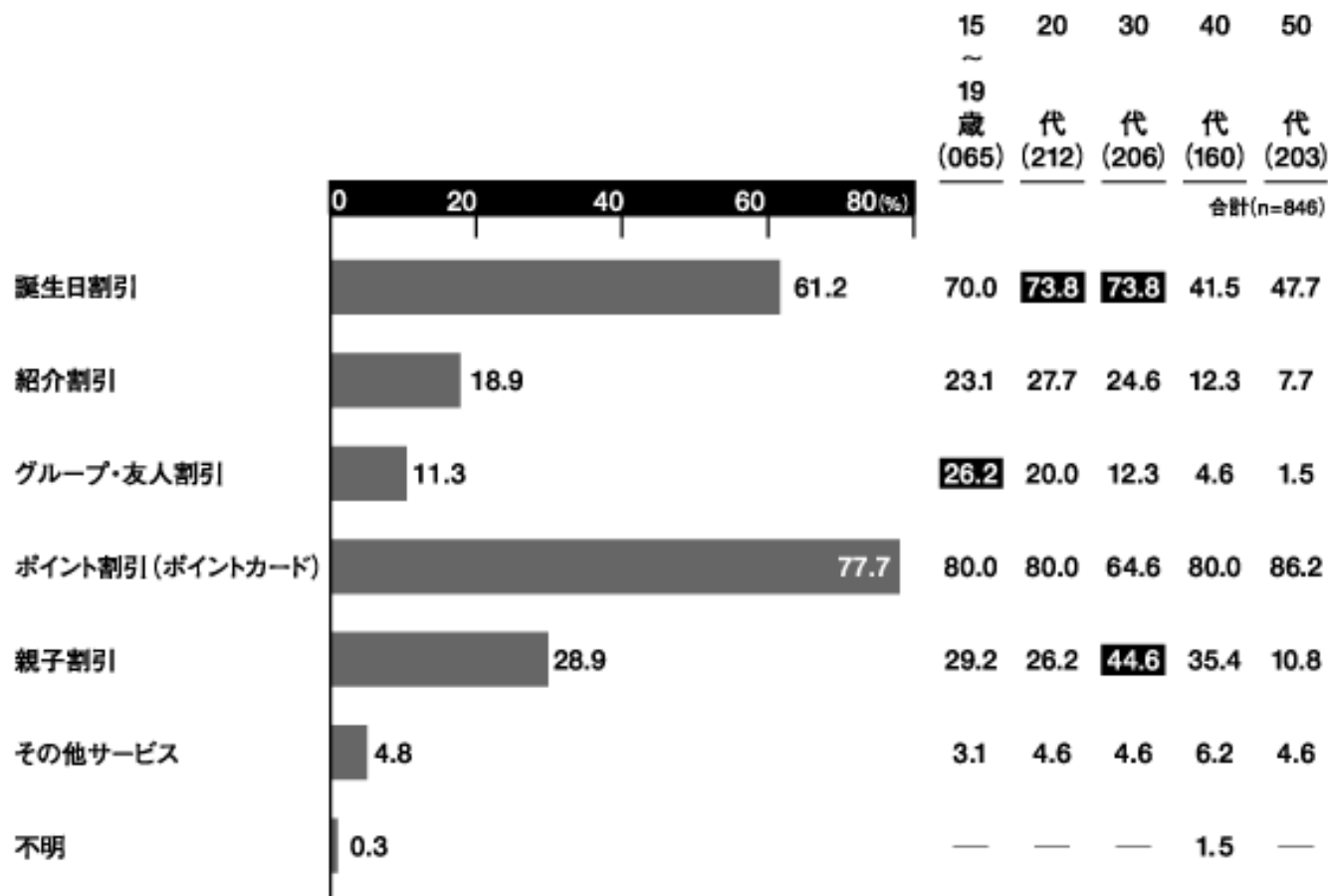
等

- ・ キャンペーンには関心がない
- ・ キャンペーンの必要性を感じない

等



定性調査での検証



サロンでの有料サービスについて

「サロンの付加価値」という観点から、サロンでのキャンペーン有料サービスについてたずねた。

- 「有料フットマッサージ」の利用希望率は約5割。20代で約65%と高い。平均許容金額は1250円
- 「有料美顔マッサージ」の利用希望率は約5割強。40代で約7割と高い。平均許容金額は1755円

定性調査から得られたトピック

フットマッサージ

- ・ フットマッサージの希望者は多くみられた
- ・ 料金については、「無料なら利用する」という意見と「500～2000円までなら」という意見がある

等

美顔マッサージ

- ・ 希望者では「無料なら」から「5000円まで」が許容範囲
- ・ 「専門店じゃないと不安」との意見もみられる

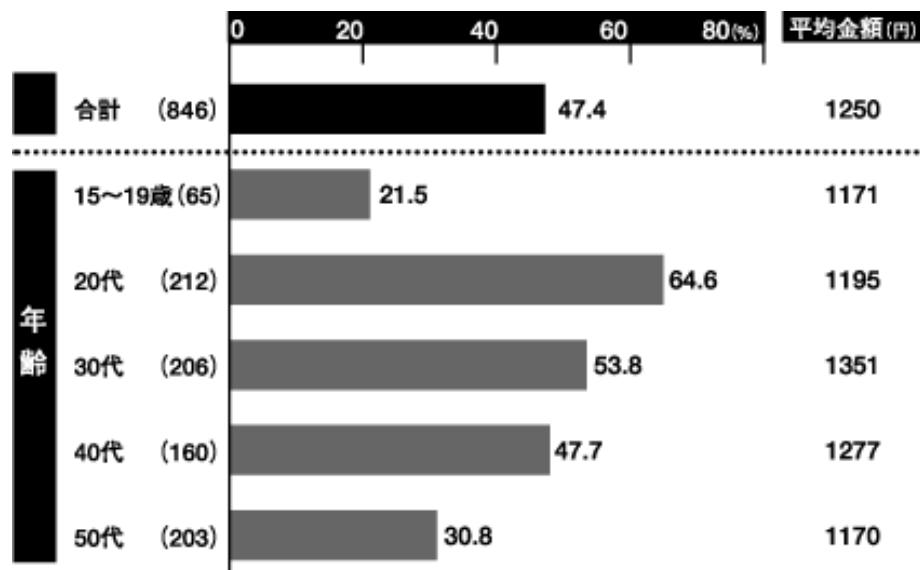
等



定性調査での検証

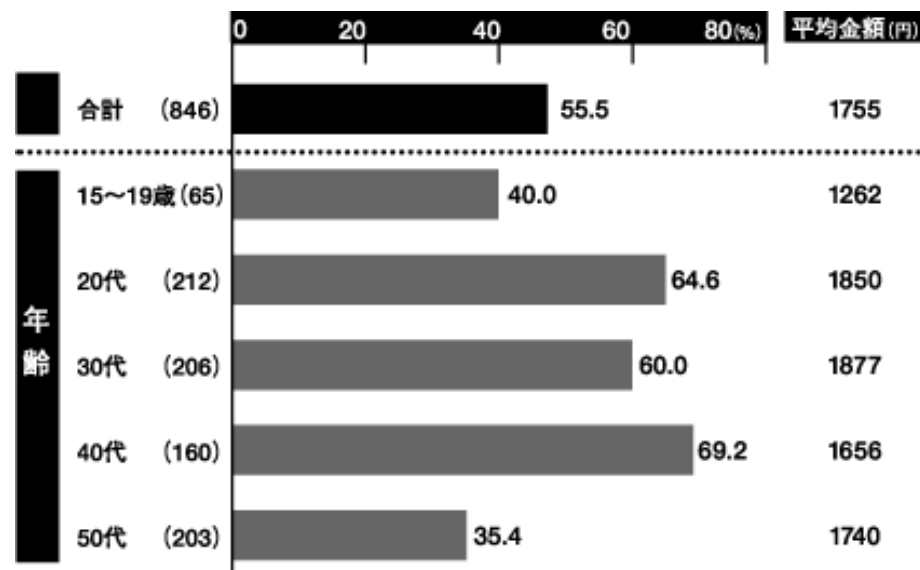
有料フットマッサージの利用希望率と平均許容金額

利用希望率



有料美顔マッサージの利用希望率と平均許容金額

利用希望率



■■■ 2000年調査から抽出された課題：「30代でのサロンの利用率、1回当りの利用金額が低い」 ■■■

定性調査から得られたトピック

30代未婚有職女性

- ・髪が伸びてきてまとまらなくなったらサロンに行く
- ・手のかからないヘアスタイルにする
- ・多少伸びても気にしない
- ・休日を潰したくないから平日にサロンに行く

30代既婚有職女性（未就学児有）

- ・髪が伸びてきたら、イベント、行事前にサロンに行く
- ・手のかからないスタイルにする
- ・子供に手がかかる
- ・週末は出掛けたい
- ・経済的に負担

仮説(1)

未婚有職者

- ・時間的余裕（仕事・趣味など）
- ・20代からの意識の変化

仮説(2)

既婚者で小さい子供を持つ母親

- ・子供に手がかかる
- ・時間的余裕
- ・経済的理由

未婚者、既婚者（未就学児有）での利用実態、意識の検証、
また2000年度では検証できなかった20代での未婚、既婚の差

定量調査での検証

- サロンの利用頻度については、「20代既婚未就学児有層」で平均約4回と合計平均（約6回）を約2回下回る。「30代既婚未就学児有層」では合計平均を1回以上下回る。
- 「サロンを利用したい日(平日)」から「普段利用する日(平日)」を差し引いてみたところ、実際の利用と、利用したい日の差が20代、30代既婚者で合計を約10ポイント上回っている。
- 「有料託児サービス」の利用希望率については、20代で9割強が希望している。しかし、1回当りの利用で支払える許容金額は平均620円。
- 「カットのみのクイックサービス店」の利用希望率は、「20代既婚未就学児有層」で7割強と高い。「30代既婚未就学児有層」については役5割。
- ヘアスタイルに対する意識は、「20代未婚有職者層」で「多少手がかかっても気を使う」が5割強と合計を大きく上回る。対して「30代未婚有職者層」では「手がかからないようにしたい」が9割台と、年代間の意識の差が大きい。「既婚未就学児有層」では20代、30代いずれも「手がかからないようにしたい」が大勢を占める。
- サロン利用意識については、30代でいずれも「サロンであまりお金を使いたくない」が合計を10ポイント以上上回る。「未婚有職者層」でみると、20代と30代での意識の開きが大きい。

		サロン利用頻度 3～4ヶ月に1回	1年間のサロン 平均利用回数
合計 (849)		44.5	6.08 回
20代	未婚有職者 (95)	51.7	6.55 回
	既婚未就学児有 (49)	73.3	3.93 回
30代	未婚有職者 (41)	53.8	5.46 回
	既婚未就学児有 (117)	59.5	4.65 回

テーマ②-3 30代のサロン離れの要因探索と誘引策の抽出

-		A)普段サロンを 利用する 日 [平日]	B)普段サロンを 利用したい日 [平日]	現実-理想 [A-B]
合計 (849)		61.1	78.7	▲ 17.6
20代	未婚有職者 (95)	31.0	58.6	▲ 27.6
	既婚未就学児有 (49)	60.0	86.7	▲ 26.7
30代	未婚有職者 (41)	53.8	76.9	▲ 23.1
	既婚未就学児有 (117)	59.5	89.2	▲ 29.7

-		サロン利用意識 「サロンであまりお金を使いたくない」
合計 (849)		57.5
20代	未婚有職者 (95)	48.3
	既婚未就学児有 (49)	60.0
30代	未婚有職者 (41)	76.9
	既婚未就学児有 (117)	67.6

* 「とてもあてはまる」 + 「ややあてはまる」 のスコア

テーマ②-4 30代のサロン離れの要因探索と誘引策の抽出

		有料託児サービス	
		希望率	平均許容金額
20代既婚未就学児有	(49)	93.3	620 円
30代既婚未就学児有	(117)	56.8	860 円

-		単一クイックサービス店 [カットのみ]	
		希望率	平均許容金額
合計 (849)		51.4	1900円
20代	未婚有職者 (95)	37.9	2090円
	既婚未就学児有 (49)	73.3	1710円
30代	未婚有職者 (41)	38.5	1900円
	既婚未就学児有 (117)	51.4	1920円

-		ヘアスタイルに対する意識	
		多少手がかかっても 気を使う	他のかからない ようにしたい
合計 (849)		28.2	71.8
20代	未婚有職者 (95)	51.7	48.3
	既婚未就学児有 (49)	13.3	86.7
30代	未婚有職者 (41)	7.7	92.3
	既婚未就学児有 (117)	16.2	83.8

■■■ 2000年調査から抽出された課題 ■■■

「満足に差があるにもかかわらず、自宅でのヘアカラーの施術率が多いのはなぜか？」



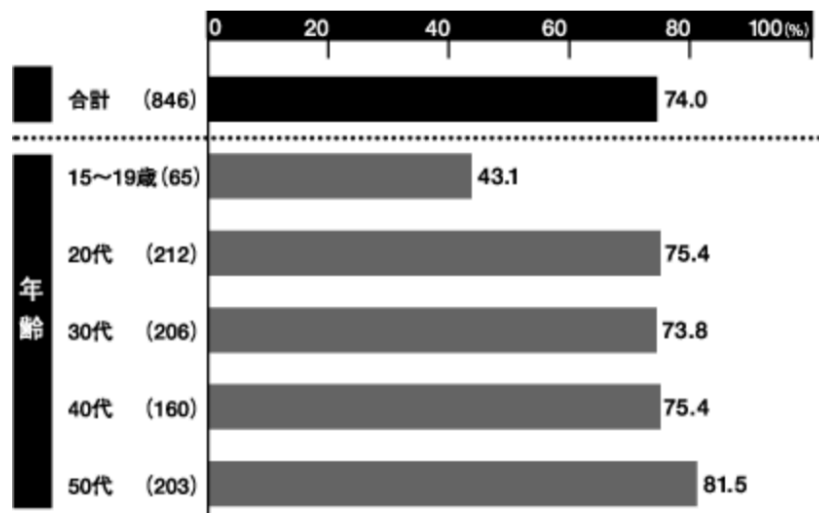
定性調査から抽出されたトピック

- 価格面での格差が満足度の差を埋める形となっている
- 「サロンならではの」の付加価値サービスが必要

定量調査での検証

- 普段ヘアカラーをしている場所については、20代・30代で「サロン派」が「自宅派」を上回っている。一方40代・50代では「自宅派」が「サロン派」を上回っている。
- 「自宅派」の対象者にサロンでヘアカラーをするための条件をたずねたところ、「料金を安くする」が最も多い。次いで「トリートメントサービス」となっている。年代別にみると、20代では「はえぎわ補修サービス」、「ドリンクサービス」が合計に比べて高く、30代、40代では「料金を安くする」が8割台となっている。
- サロンでのヘアカラー利用条件で「料金を安くする」と回答した人に、その料金をたずねたところ、「ヘアカラーのみ」の料金は平均2303円。「カット+ヘアカラー」のセット料金では平均4671円となっている。

【ヘアカラー施術率】



テーマ③-3 ヘアカラー自宅内省化の実態とサロン誘引策の抽出

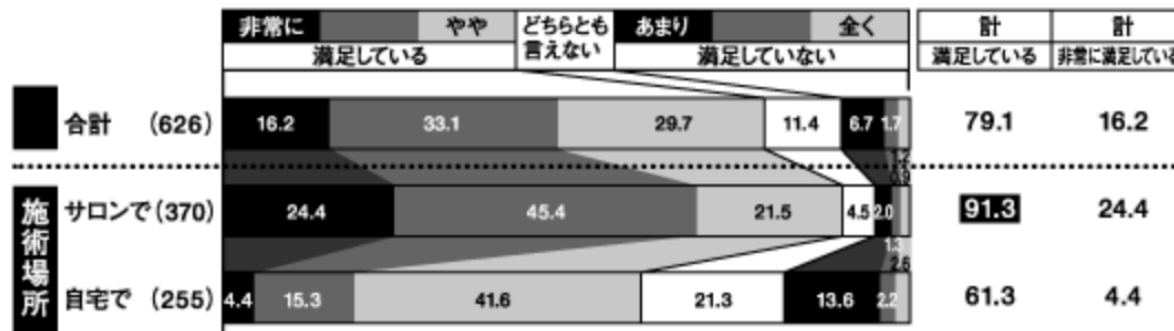
【普段ヘアカラーをしている場所】

-		サロン派	自宅派
合計 (846)		56.7	42.8
年齢	15～19歳 (65)	42.9	57.1
	20代 (212)	63.3	36.7
	30代 (206)	73.0	25.0
	40代 (160)	40.8	59.1
	50代 (203)	49.0	50.9

*サロン派＝「ほとんどサロン」＋「サロンが多いが時々自宅」

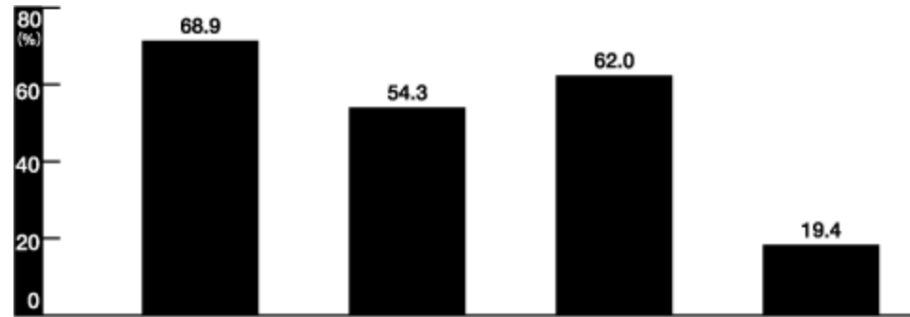
自宅派＝「ほとんど自宅」＋「自宅が多いが時々サロン」

【現在のヘアカラーの満足度】



テーマ③-3 ヘアカラー自宅内省化の実態とサロン誘引策の抽出

【ヘアカラー内省者のサロン誘引条件】



-		料金を安くする	はえぎわの補修サービスをしてくれる	トリートメントサービス	施術中のドリンクサービス
合計 (351)		68.9	54.3	62.0	19.4
年齢	15～19歳 (20)	85.0	65.0	80.0	35.0
	20代 (75)	56.5	65.2	69.6	34.8
	30代 (67)	85.7	52.4	71.4	23.8
	40代 (86)	80.0	40.0	60.0	11.4
	50代 (103)	54.5	57.6	48.5	9.1

【「料金を安くする」と答えた人の平均許容金額】

-		ヘアカラーのみ	カット+ヘアカラー
合計 (241)		2303円	4671円
年齢	15～19歳 (17)	3156円	5412円
	20代 (42)	2583円	5192円
	30代 (57)	2219円	4722円
	40代 (69)	1917円	4350円
	50代 (56)	2357円	4363円