

店舗満足度調査レポート

<サンプル>

プラスワンリサーチ株式会社

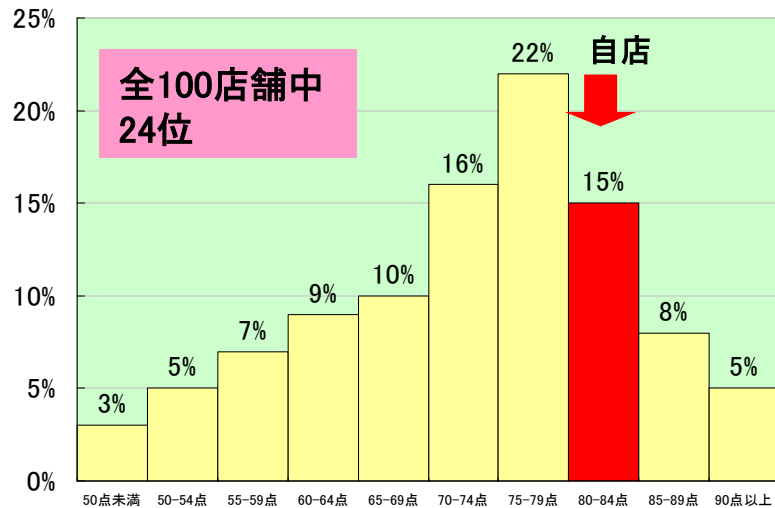
〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿2丁目28-10 Shu 2534 tel03-4455-3095

1. 総合評価

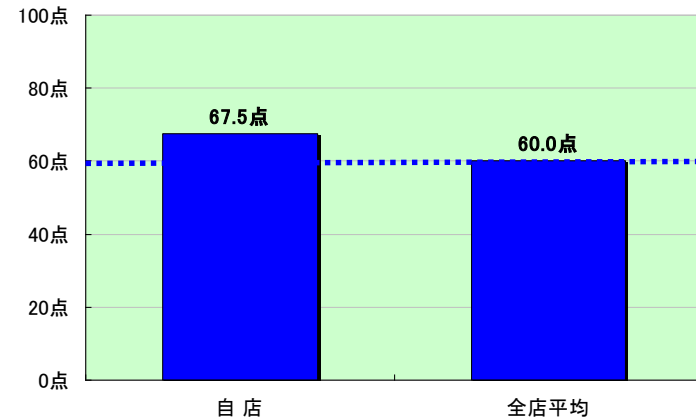
(1) 総合評価

- 貴店の総合評価は67.5点で、全店平均(60.0点)を上回ります。
- 全100店舗中のランキングは24位です。
- 総合評価では「満足」35%、やや満足「20%」合わせて55%が満足しています。
- 35%が「今後も必ず来る」としており、全店平均に比べてリピート意向を強く持たれており、良好です。

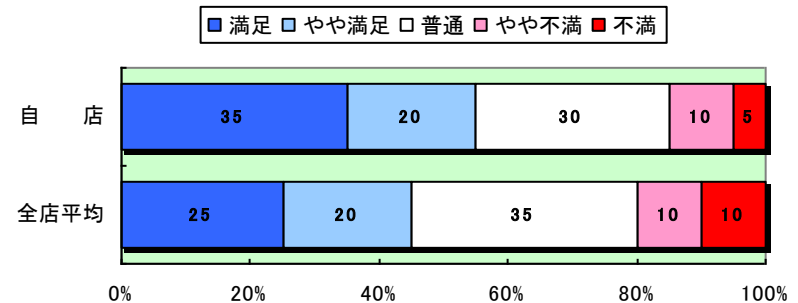
【総合評価の全店分布】



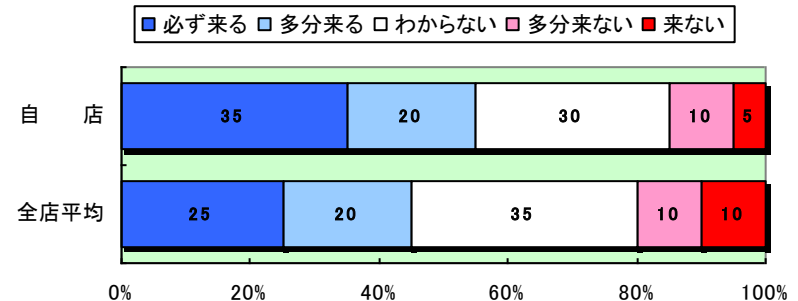
【総合評価・得点*】



【総合評価・回答結果】



【今後の利用意向】

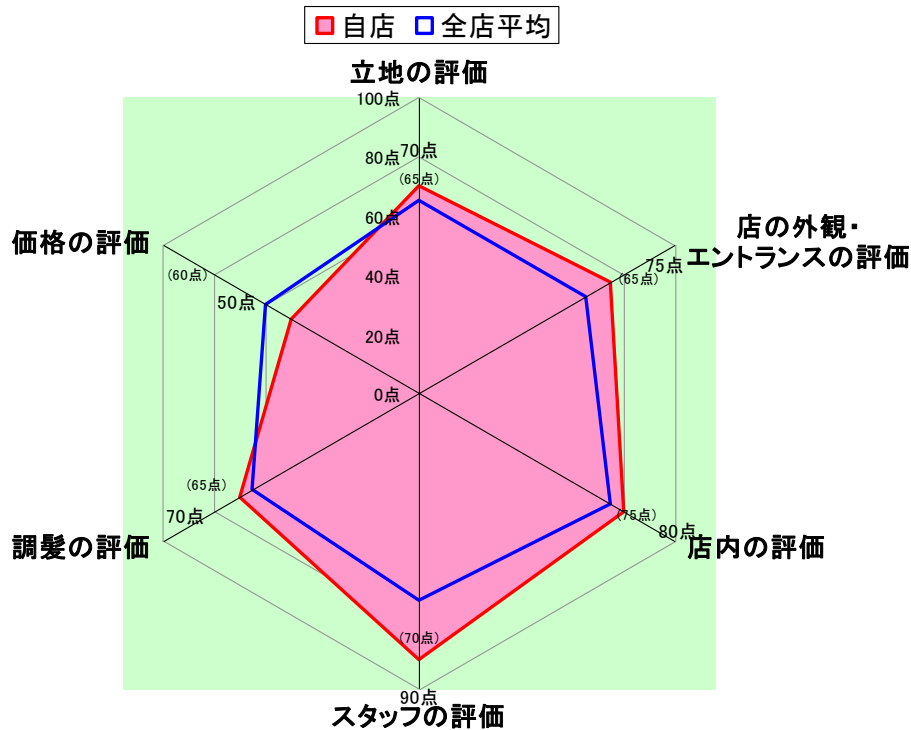


*評価得点：「満足」=100点、「やや満足」=75点、「普通」=50点、「やや不満」=25点、「不満」=0点として平均得点を算出する。

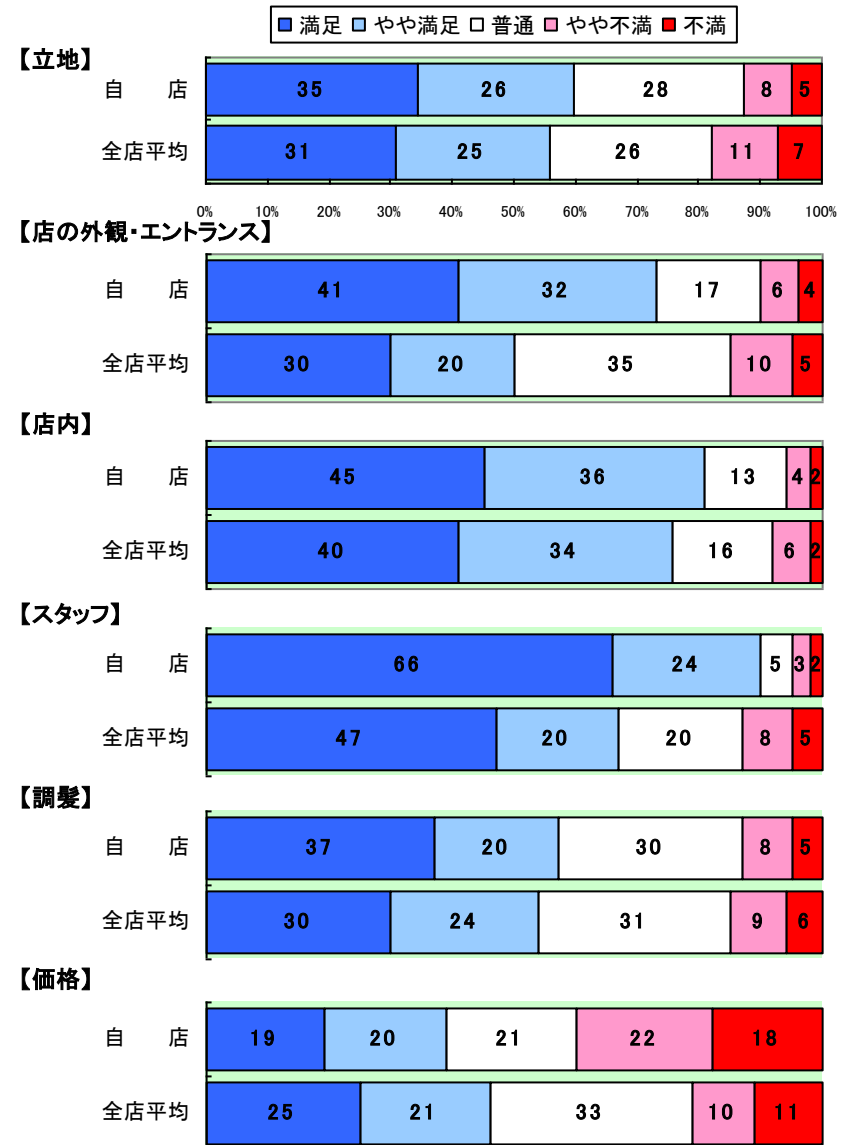
2. 項目別評価-1

- 価格を除き、全店平均を上回っています。
- 特にスタッフの評価は「満足」が60%を占め、全店平均を大きく上回り大変良好です。
- 価格の妥当性は全店平均を下回り、割高感が感じられています。

【項目別評価・得点*】



【項目別評価・回答結果】



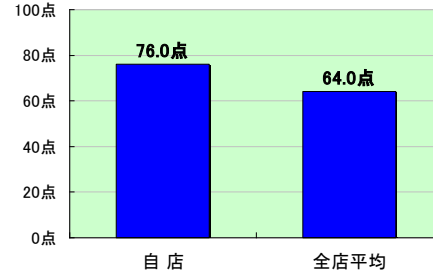
*総合評価<得点>：「満足」=100点、「やや満足」=75点、「普通」=50点、「やや不満」=25点、「不満」=0点として平均得点を算出する。

2. 項目別評価-2

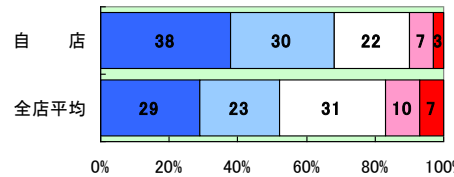
(1) 立地の評価

■店の場所は便利だが、ややわかりにくい印象があります。

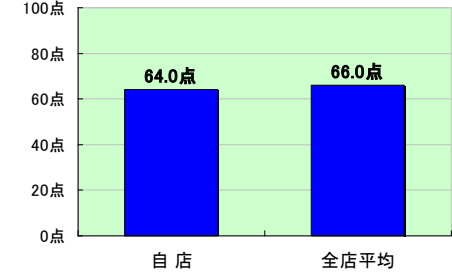
【店の場所の便利さ】



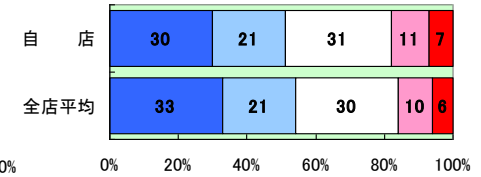
■満足 □やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



【店の場所のわかりやすさ】



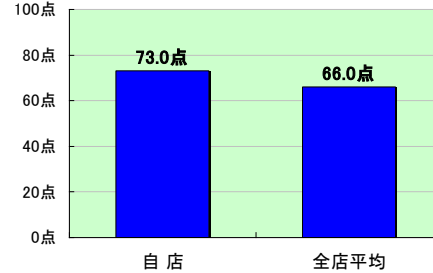
■満足 □やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



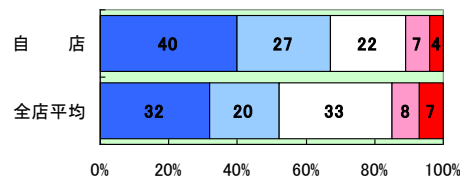
(2) 店の外観・エントランスの評価

■店の外観、エントランスとも全店平均を上回り良好。特にエントランスは大変良好です。

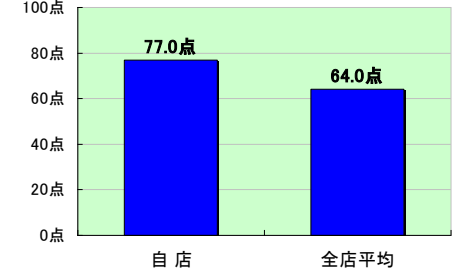
【店の外観のきれいさ】



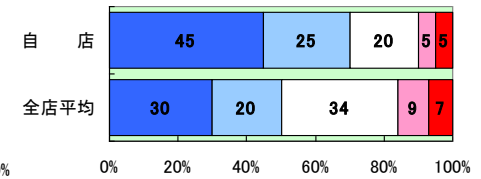
■満足 □やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



【玄関・入り口のきれいさ】



■満足 □やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



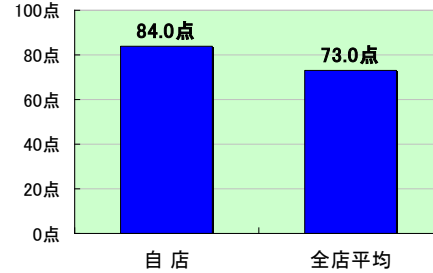
2. 項目別評価-3

(3) 店内の評価

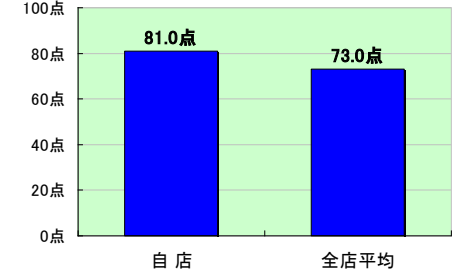
① 店内全般

■店の活気、雰囲気、店内の音楽・ラジオ・BGMは全店平均を上回り良好。ただし、店内の整理整頓が全店平均を下回っています。整理整頓が行き届いているか、要注意です。

【店の明るさ・活気】

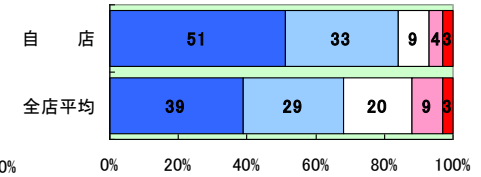
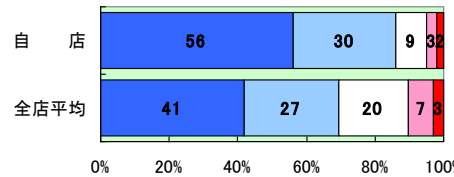


【店内の雰囲気のよさ】

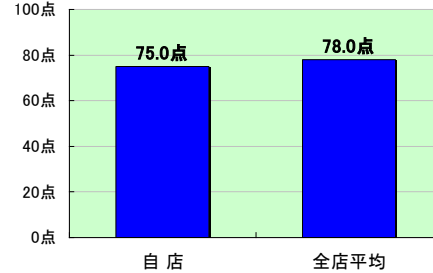


■ 満足 □ やや満足 □ 普通 □ やや不満 □ 不満

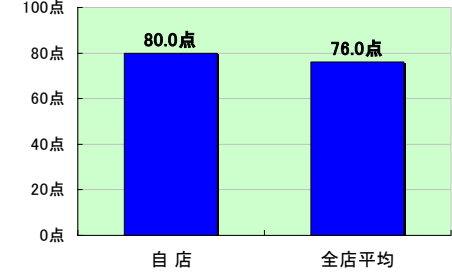
■ 満足 □ やや満足 □ 普通 □ やや不満 □ 不満



【店内の整理整頓のよさ】

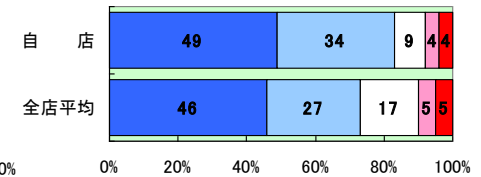
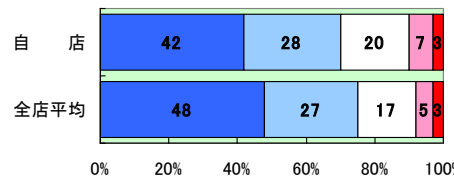


【店内の音楽やラジオ・BGM】



■ 満足 □ やや満足 □ 普通 □ やや不満 □ 不満

■ 満足 □ やや満足 □ 普通 □ やや不満 □ 不満



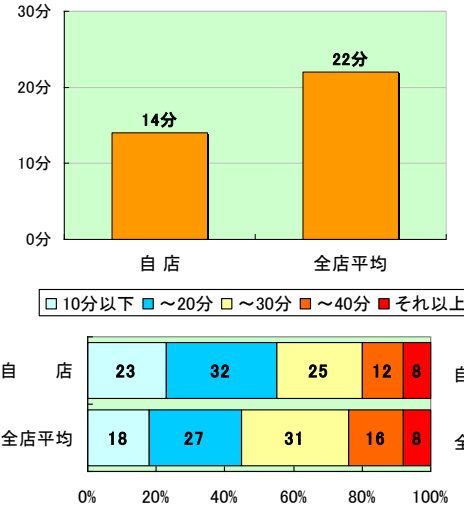
2. 項目別評価-4

②待ち時間・待合スペースの評価

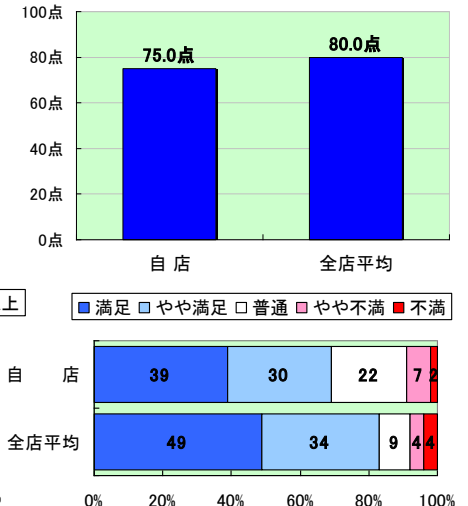
■待ち時間は平均14分で、全店平均より短いですが、順番待ちの繰り上がりの速さの満足度は逆に全国平均に比べて低く、ややストレスが感じられます。

■待合スペースの居心地、雑誌類には満足されていますが、待合スペースのきれいさ評価は全国平均を下回っており、再確認をお願いします。

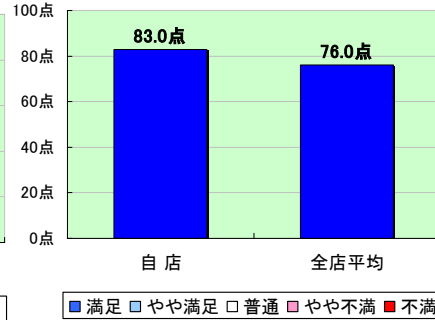
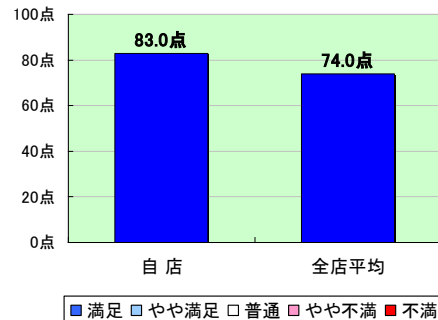
【待ち時間】



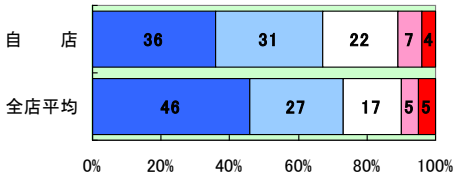
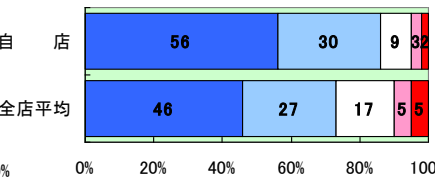
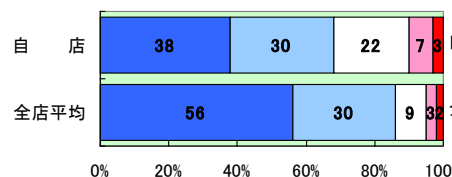
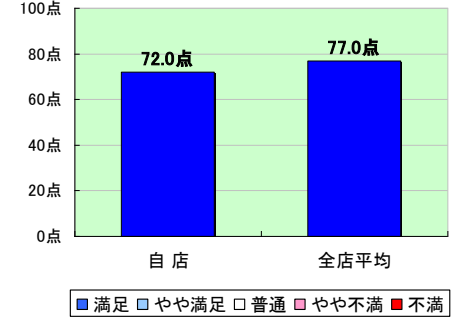
【順番待ちの繰り上がりの速さ】



【待合スペースの雑誌類の揃え方】 【待合スペースの居心地のよさ】



【待合スペースのきれいさ】

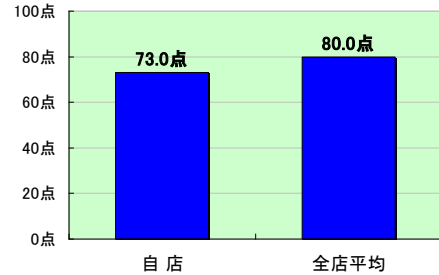


2. 項目別評価-5

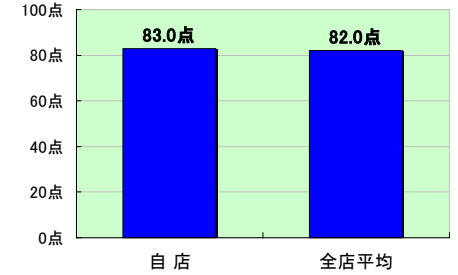
③備品類の評価

■シート、カバーなどの備品のきれいさは全国平均を上回り良好です。ミラー周りのきれいさ評価は全国平均を下回っており、注意が必要です。

【ミラー周りのきれいさ】

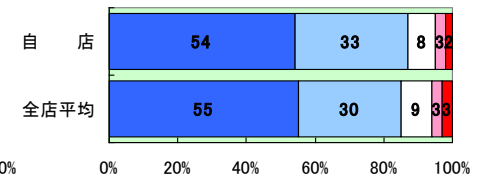
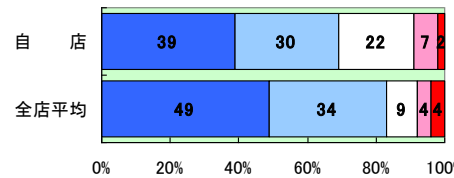


【ハサミなど調髪器具の清潔感】

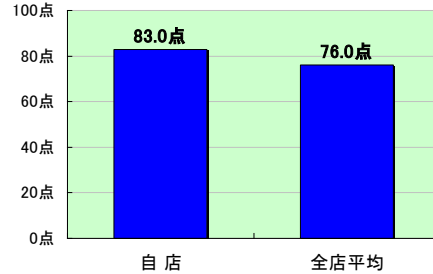


■満足 □やや満足 □普通 □やや不満 ■不満

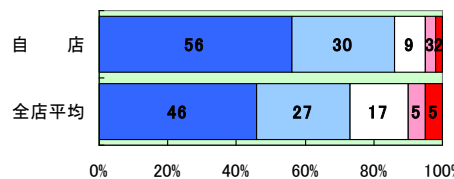
■満足 □やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



【シート、カバーなど備品のきれいさ】



■満足 □やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



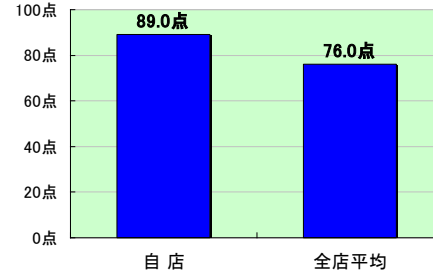
2. 項目別評価-6

(4) スタッフの評価

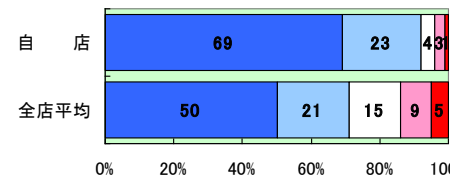
■スタッフの評価は全項目とも全店平均を上回っており良好です。特にスタッフの挨拶、礼儀正しさ・言葉使いは大変高い評価を得ています。

■挨拶、礼儀正しさが高い一方、親しみやすさが他の項目に比べてやや低いです、全店平均を上回っています。

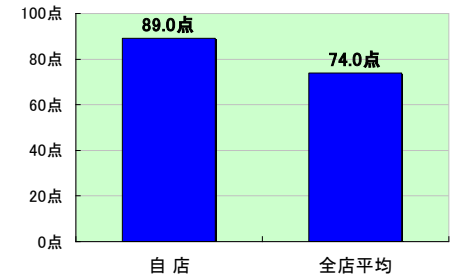
【スタッフの挨拶】



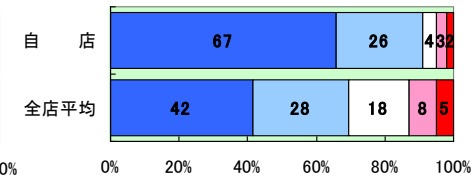
■満足 ■やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



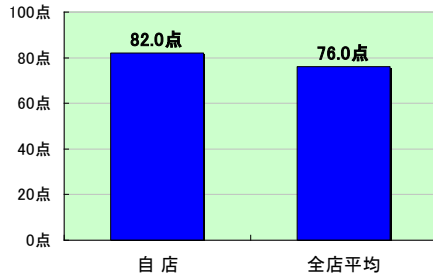
【スタッフの礼儀正しさ・言葉使い】



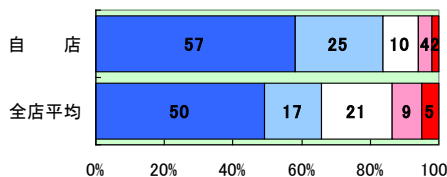
■満足 ■やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



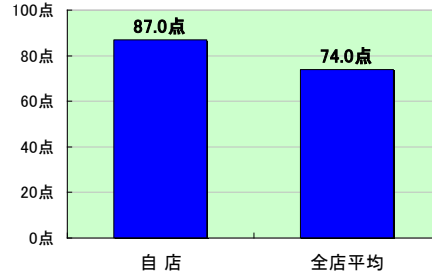
【スタッフの親しみやすさ】



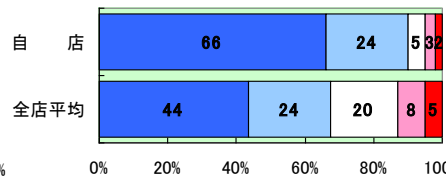
■満足 ■やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



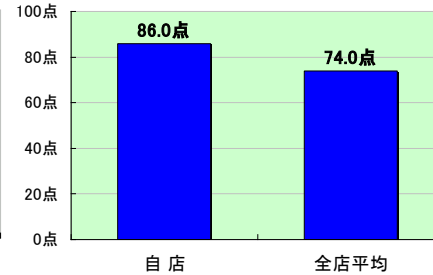
【スタッフの服装】



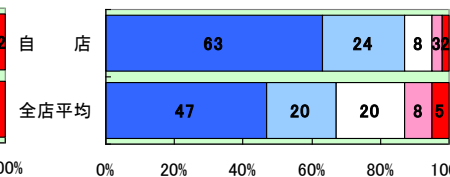
■満足 ■やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



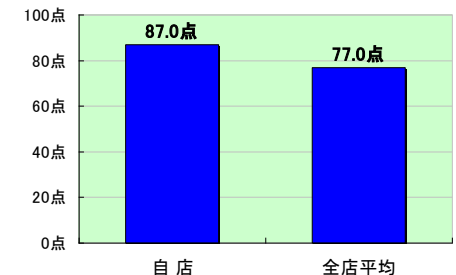
【スタッフの身だしなみ】



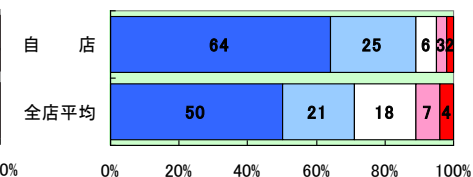
■満足 ■やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



【スタッフの気配り・丁寧さ】



■満足 ■やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



2. 項目別評価-7

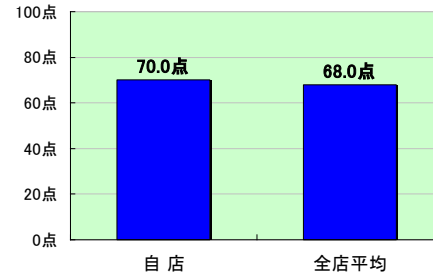
(5) 調髪の評価

■ 注文の聞き取り方、注文の伝えやすさは全店平均並みであり、特に問題ありません。

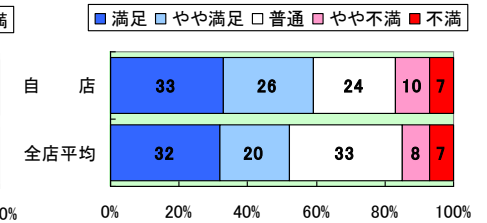
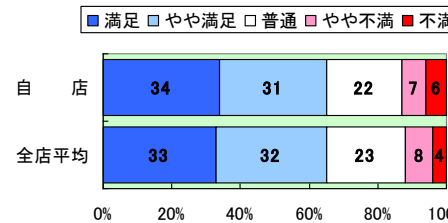
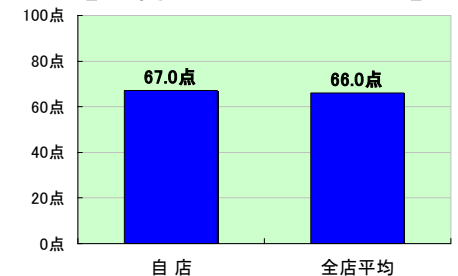
■ 調髪技術、丁寧さ、仕上がりの満足感は今店平均を上回り良好で、特に丁寧さの評価が高いようです。

■ 丁寧で仕上げの良い反面、調髪の手早さは全店平均を大きく下回っています。

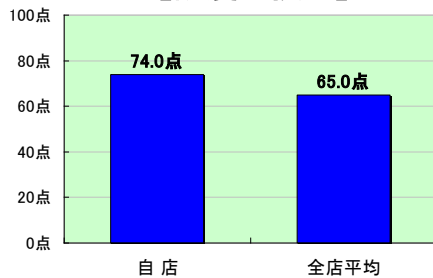
【調髪内容の聞き取り方】



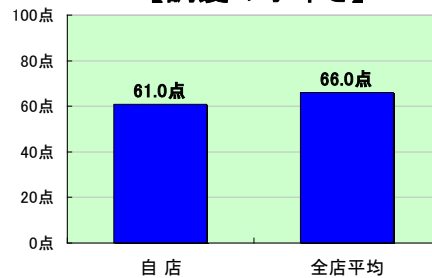
【調髪注文の伝えやすさ】



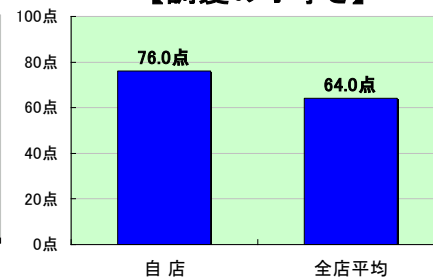
【調髪技術】



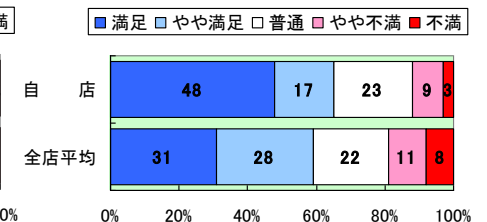
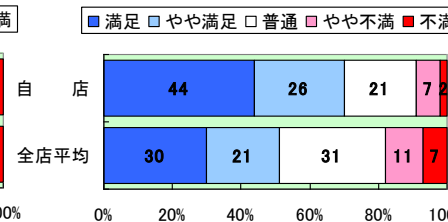
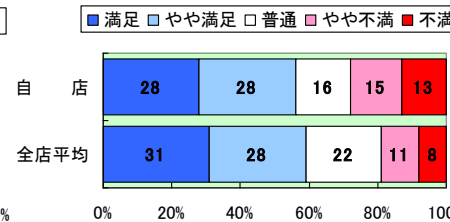
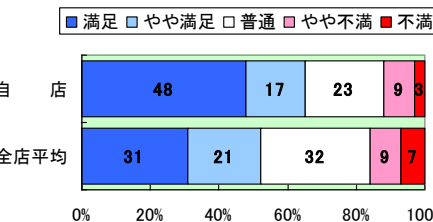
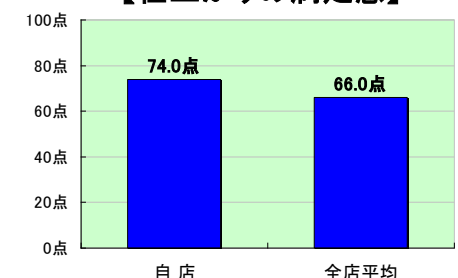
【調髪の手早さ】



【調髪の丁寧さ】



【仕上がりの満足感】

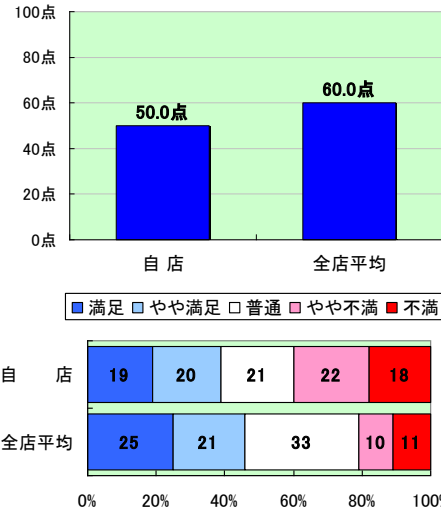


2. 項目別評価-8

(6) 価格の評価

■ 満足と不満の回答がほぼ拮抗しています。
全店平均に比べ満足度評価が低く、やや割
高な印象があります。

【価格の妥当性】

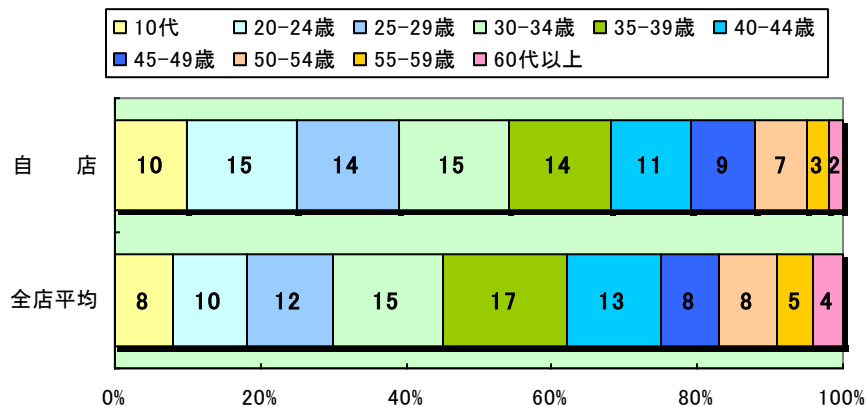


3. お客様のプロフィール-1

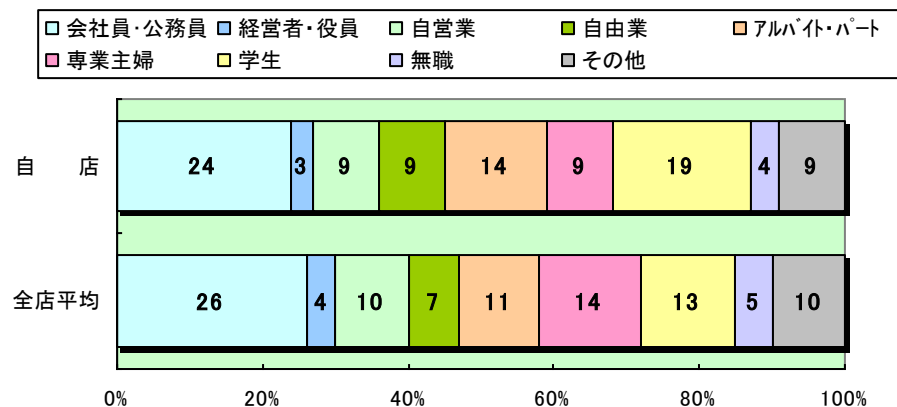
■20歳から40歳前半までがお客様の中心。全店平均に比べ若年よりの客層です。

■「家の近く」での利用が主ですが、全店平均に比べて「通勤・通学等の途中」での利用も多くなっています。

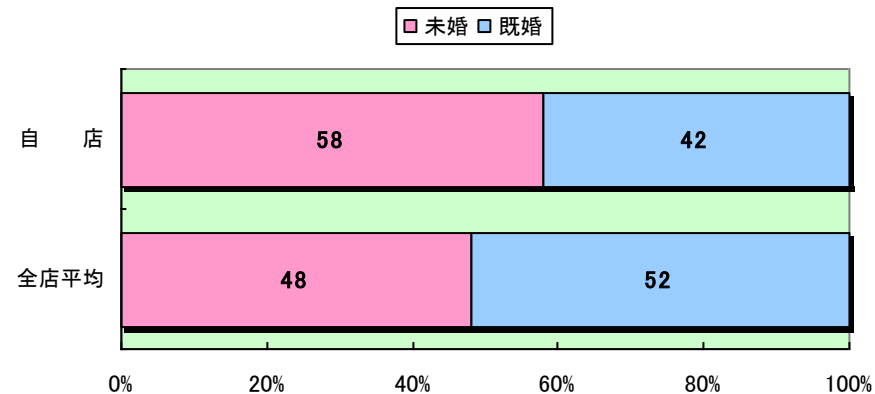
【年齢】



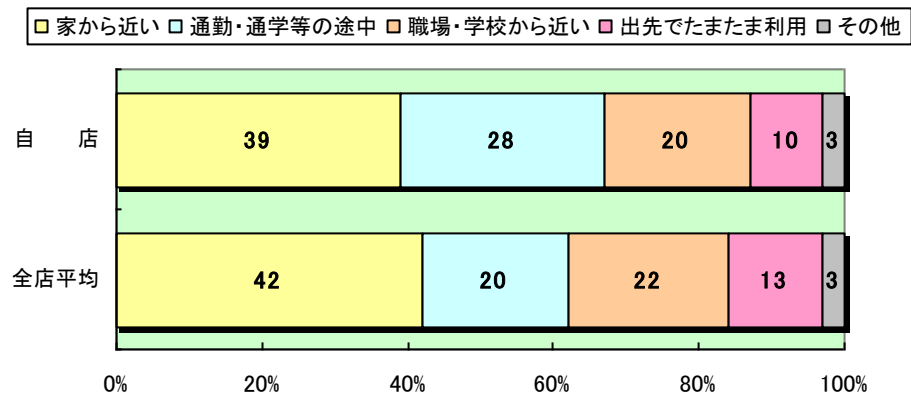
【職業】



【未既婚】



【店までの距離】



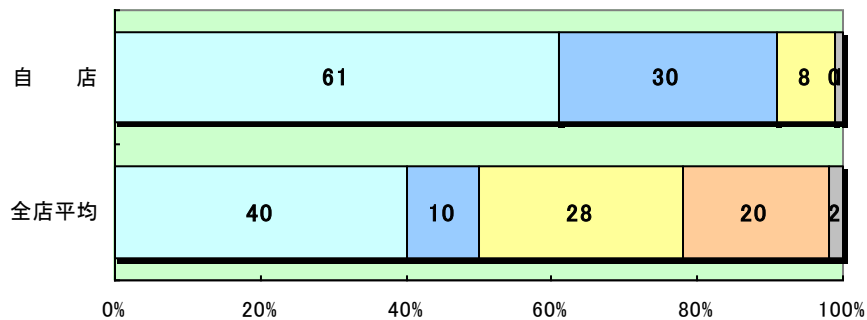
3. お客様のプロフィール-2

■看板や紹介により来店するお客様が多く、チラシやビラが利用されていません。

■全店平均に比べて新規客が少なく、固定客が多いです。

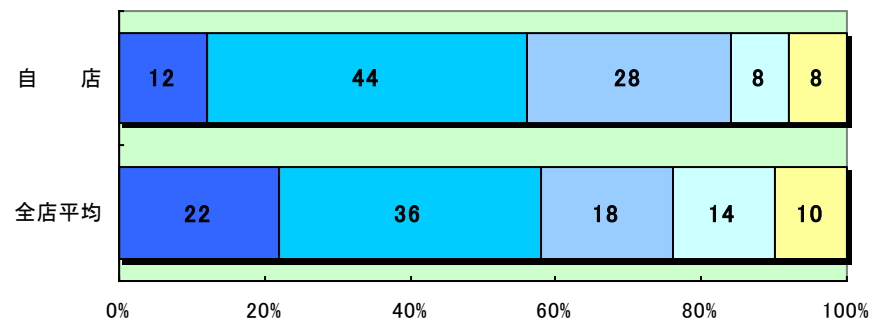
【来店のきっかけ】

□看板 □紹介 □折込チラシ □ビラ □その他



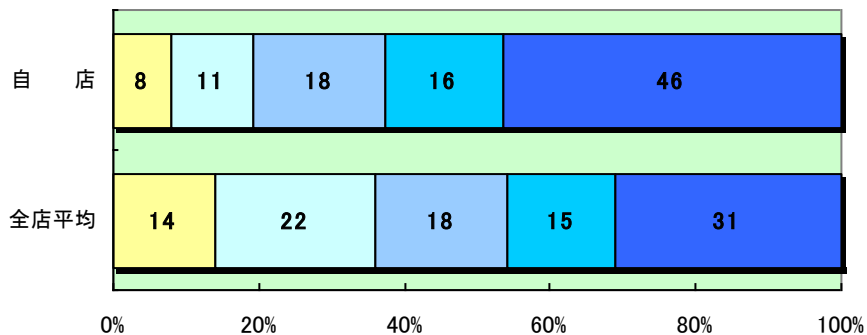
【来店頻度】

■月1回以上 ■2-3ヶ月に1回 ■4-5ヶ月に1回 □半年に1回 □それ以下



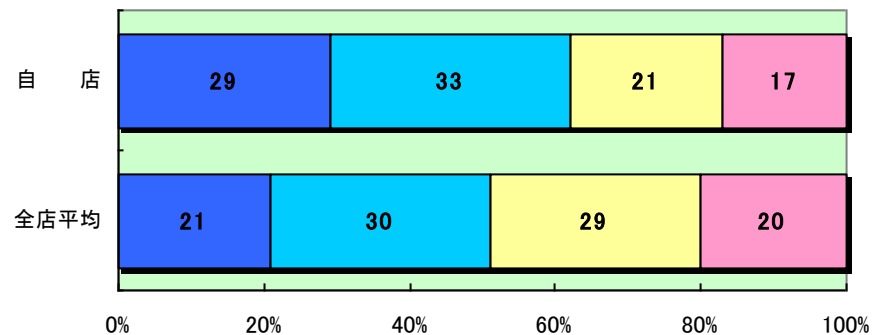
【来店回数】

□はじめて □2回 □3回 □4回 ■5回以上



【他店の利用】

■この店のみ ■主にこの店 □他店と半々 ■主に他店



アンケート調査のことなら

テーマに応じた最適な調査企画、実査、集計、分析で調査課題をクリアに解決！
 マーケティング・リサーチで現状を的確に把握、未来を切り開く羅針盤となります。クライアントのマーケティング・テーマ、調査課題の解決に向けて、テーマの核心に1歩でも2歩でも近づき貢献することがプラスワンの目指すリサーチサービスです。

●主要業務内容

<p>▶調査企画・分析・レポート作成</p> <ul style="list-style-type: none"> マーケティング・リサーチは商品やサービスの企画開発、販促戦略方針、今後の活動の方向性の決定に関わる、企業にとって極めて重要なパートを担います。プラスワンはクライアントのパートナーとして同じ目的意識で調査に臨みます。
<p>▶入力・集計・グラフ作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ペリファイによる正確な入力。簡単なはがきアンケート集計から複数の表にまたがる複雑な集計、保有台数など数量データの多い集計、複雑なデータチェック、データ加工が必要な集計、検定付き集計など、様々な集計に対応します。
<p>▶調査対象者リクルートなどフィールドワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> 複数のインターネットパネルとの連携により200万人超の中から調査対象者をリクルートします。 ネットパネルでは届かない対象には調査員による機縁法リクルートの経験と実績があります。
<p>▶Be to Beインタビューなど定性調査</p> <ul style="list-style-type: none"> クライアントの実態、ニーズを的確に捉えることが商品企画、販促活動を推進するためのマーケティングの第一歩。 企業専門のリサーチャーがターゲット企業の管理者や担当者にアポイントをとって聞き取ります。

●主な調査分野・領域

自動車・タイヤ	スポーツ用品	タバコ
住宅・住宅設備機器	アパレル	医薬・ヘルスケア
家電・A V機器	美容・化粧品	金融・保険
P C・ネットワーク機器・IT	飲食店・小売店	広告・WEBサイト
携帯電話・通信	旅行・ホテル	大学・教育機関
食品・飲料・アルコール・菓子	レジャー施設・フィットネス施設	産業・企業
トイレタリー・ベビー用品・生活雑貨	ペット	官公庁・団体

●会社概要

商号	プラスワンリサーチ株式会社
所在地	〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿2丁目28-10 Shu 2534
電話	03-4455-3095
ホームページ	http://www.p1-r.com
設立年月日	2012年9月3日
資本金	500万円
主要取引先	メーカー、シンクタンク、調査会社、広告代理店、大学など
取引銀行	みずほ銀行

お問い合わせはこちら
 調査のことなら何でも、
 お気軽に
 お問い合わせ下さい。

プラスワンリサーチ株式会社
 TEL 03-4455-3095
info@p1-r.com