

お客様のニーズをつかみ、 お店のアピールポイント 改善ポイントを明らかにする 美容室の顧客満足度調査のご案内



お客様はお店に何を求めているか？お店はお客様の求めに応えられているか？
アンケートでお客様のニーズとお店の評価を捉えます。

- 来店したお客様にアンケートを行い、お客様のニーズとお店の評価、お店に対する印象を捉え、お店をアピールできる優位点やお店の満足度を上げるために効果的な改善点を明らかにします。
- サービスの点検・整備に役立ち、アンケートによって得られるお客様の志向と意識は店舗運営の指針となります。

美容室のお客様に向けて厳選した質問内容によるWEBアンケートをご提供、
お店作りの指針となる分析レポートをお届けします。

- お客様のニーズと評価を分析できる完成したWEBアンケートをご提供します。お店にPOPを置き、お客様にカードを配って頂ければアンケートが行なえます。
- 十分な回答数が得られれば、アンケート結果を集計・分析してレポートをお届けします。

《お店でお客様にアンケートをご案内》



ご来店ありがとうございます

お客様アンケート

アンケートにお答えください。
プレゼントを進呈致します。

いつもご愛顧いただきありがとうございます。
右記のQRコードまたは
<https://jp.research.net/r/hairsalon-sample>から
アンケートページへお進みください。



店内にPOPを設置

お客様
アンケートに
ご協力ください

プレゼントを進呈致します。



<https://jp.research.net/r/hairsalon-sample>

このQRコード
またはURLから
今すぐアクセス!

アンケート・サンプル
実際にアクセスして
お試しください。

◆アンケートの質問内容

- 来店するお客様のニーズと評価、お客様からみたお店の位置づけやお客様の特徴を捉えるために必要十分な16の質問で、お客様の意識、『思い』を聞き取ります。

《質問項目》

- Q1 美容室の利用頻度
- Q2 お店の利用経験
- Q3 お店までの距離
- Q4 来店のかっかけ
- Q5 美容室に求めること
- Q6 お店はおお客様の求めに応えているか？
- Q7 施術前のカウンセリングの時間の評価
- Q8 施術中の美容師とのコミュニケーションの評価
- Q9 理想の美容室のイメージ、当店のイメージ
- Q10 お店の総合満足度評価
- Q11 再来店意向
- Q12 店内販売品への興味
- Q13 ホームケアの案内に対するニーズ
- Q14 お客様の性別
- Q15 お客様の年齢
- Q16 お店へのご意見、ご要望

【お客様の様々なニーズ】

- カウンセリング時間は長い？短い？
- お客様は会話でリラックスできている？
- 店内販売、ホームケアのニーズは？

Q 施術前のカウンセリングの時間は良いでしょうか？

- | | | |
|------|--------|------|
| 1.長い | 2.丁度良い | 3.短い |
|------|--------|------|

Q 施術中の美容師とのコミュニケーションはいかがででしょうか？

- | |
|-----------------------|
| 1.気楽な会話を楽しめている |
| 2.適度な距離感を保って話しかけられている |
| 3.あまり話しかけないが、現状のままでよい |
| 4.もう少し話しかけてもよい |
| 5.あまり話しかけないでほしい |

Q 店内で購入できるお勧め品に興味はありますか？

Q 自宅で行うホームケアの案内があったら希望しますか？

Q 当店へのご意見、ご要望がありましたらご記入ください。

【お店へのニーズと評価】

- お客様はお店に何を求めているか？
- お店はおお客様の求めに応えているか？

Q あなたは美容室に何を求めていますか？

	特に求める	求める	求めない
予約・キャンセル・指名がしやすい	1	2	3
スタッフに清潔感がある	1	2	3
...	1	2	3

Q 当店はお求めに応えられているでしょうか？

※「特に求める」「求める」と回答した項目のみ、評価を質問

	非常に良い!	良い	もう一歩	残念
予約・キャンセル・指名がしやすい	1	2	3	4
スタッフに清潔感がある	1	2	3	4
...

【お店のポジション】

- お客様はお店をどのような美容室と感じているか？
- お客様から見てお店は理想通り？ 差がある？

Q あなたが行きたいと思う理想の美容室のイメージ、当店のイメージとして合うものをお選びください。

	理想の美容室	当店
カジュアルな	1	1
スタイリッシュな	2	2
クールな	3	3
フレンドリーな	4	4
...

Q 当店を総合的にみて、ご満足いただけましたか？

- | | | |
|---------|---------|------|
| 1.極めて満足 | 2.かなり満足 | 3.満足 |
| 4.普通 | 5.不満あり | |

Q 再度、ご来店いただける可能性はどのくらいありますか？

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1.確実にある | 2.可能性が高い | 3.可能性が低い |
| 4.可能性がない | | |

アンケート・サンプル
実際にアクセスして
お試しください。

<https://jp.research.net/r/hairsalon-sample>



スマホで
回答できるので、
店内でも簡単に
アンケートできます！



◆お客様への謝礼品

- アンケートにご回答頂いたお客様には謝礼品を贈ります。
- 謝礼品はお店の販促をかねてクーポン券がお勧めです。他の謝礼品もご希望、ご予算に応じてご用意します。
- 単価30円～花の種、ボールペンなどがあります。ささやかでもプレゼントがあると店の親近感もUPします。



クーポン券



フェイシャルマスク (54円)



スリムボールペン (30円)



花の種 (30円)

《謝礼品の贈り方》

- アンケートの最後に謝礼品を引き換える画面が表示されます。謝礼品と引き換えに「使用済みにする (引き換え済みにする)」ボタンを押すと画面が消え、1回のみクーポンや謝礼品を贈ることができます。

アンケート終了画面



《店で答えても来店して謝礼品をお受け取り》

- お店を出た後にアンケートに回答したお客様も、次回来店時に画面を提示すれば謝礼品を受け取れますので、店内で回答しなかった場合でも、アンケート案内カードがあれば、好きな時にアンケートにお答えいただくことができます。

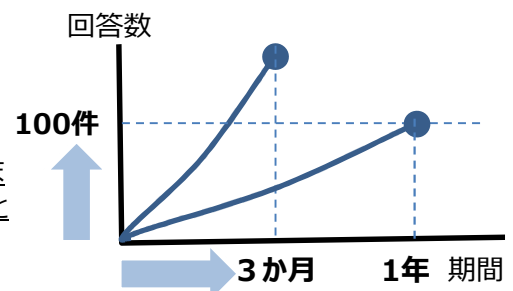


カードで好きな時にアンケートに回答でき、お店にいてプレゼントがもらえますね!



◆アンケート回答数と実施期間

- アンケート結果を統計値として正確に分析するためにはできるだけ多くの回答数が必要です。
- WEBアンケートサイトは十分な回収が得られた時はいつでも終了でき、すぐに集計・レポートを作成します。
- 回答数が100件に達するまでは1年間使い続けることができます。短期間に100件を超えた場合でも、3か月間使用することができますので、十分な回答数が得られるまで安心してアンケートが行なえます。



《通年のアンケート運用が行えます》

- 短期間にアンケートを集めるにはカードの配付とPOPを併用して案内すると良いですが、年間通して長期的にアンケートを運用する方法もとれます。
- 店内にPOPだけ設置します。スタッフの手間をほとんど掛けず1年かけてアンケートを回収し、年間の集計、レポートを作成します。アンケートを常設し、年に1回レポートすることで、お店の定期健診になります。アンケートの回答状況は管理画面で見れますので、お客様の自由意見なども常にチェックすることができます。

◆お申込み～レポートお受け取りまで

①お申込み

お電話またはインターネットよりお申込みください。

②WEBアンケート作成・開設

お申し込み受付完了後、貴店専用のWEBアンケートサイトを
作成。アンケート案内カード、POP、謝礼品をお届けします。

③アンケート案内

お店にて

店内にPOPを設置、来店したお客様にカードを配ってアンケート
へ誘導してください。

待合中の空き時間に回答して頂くとスムーズです。
お店を出た後で回答して頂いても結構です。

④謝礼品のお渡し

お店にて

回答したお客様に謝礼品をお渡しください。アンケートの終了画
面にクーポン・謝礼品を引き換える案内が表示されるので、お客
様から提示を受けたら、謝礼品と引き換えてください。

⑤レポートお受け取り

アンケートが終了したら、すぐに集計してレポートをお届けします。
分析結果を今後の店舗づくりにお役立てください。

◆ご利用料金

28,000円(税別)

アンケート案内カード 2,000円/1,000枚

アンケート案内POP 3,000円/10個

謝礼品 @30円～

- WEBアンケートサイト作成、分析レポートを低価格
でご提供いたします。
- アンケート案内カード、POP、謝礼品は別途料金に
て承ります。
- 謝礼品は単価30円から各種ご用意できます。
- 2店舗以上の場合、料金割引致します。
- アンケート質問内容の変更、レポートのカスタマイズ
なども可能ですのでお問い合わせください。

◆『美容室の顧客満足度調査』のお申込み・お問い合わせ

Plus one
Research

プラスワンリサーチ株式会社は企業と
消費者を結ぶ市場調査の会社です。

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
くさいたまオフィス>

〒336-0016 埼玉県さいたま市南区大谷場2-2-28

<http://www.p1-r.com>



お電話より **03-4455-3095** (平日9:00～18:00)



インターネットより

<https://www.p1-r.com/hair-salon/>



お気軽にお問い合わせください。



顧客満足度調査レポート

SAMPLE

分析レポート
イメージです。
参考にご覧ください。

プラスワンリサーチ株式会社



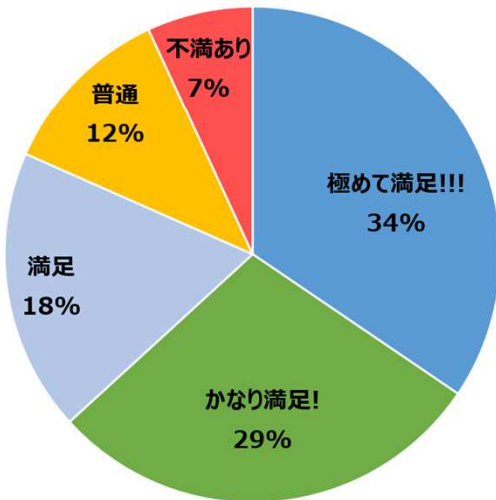
～目次～

- 1.店舗の総合評価
- 2.リピート意向
- 3.美容室に対するお客様のニーズ
- 4.お客様のニーズに対する評価
- 5.店舗のアピールポイントと改善ポイント
- 6.総合満足度を上げるポイント
- 7.カウンセリング時間とコミュニケーションの評価
- 8.店内販売・ホームケア案内のニーズ
- 9.店舗はお客様にどのように見られているか？
- 10.お客様から見た理想の美容室とのイメージの違い
- 11.お客様プロフィール ①性別・年齢
 - ②美容室の利用頻度・店までの距離
 - ③来店経験・来店のきっかけ

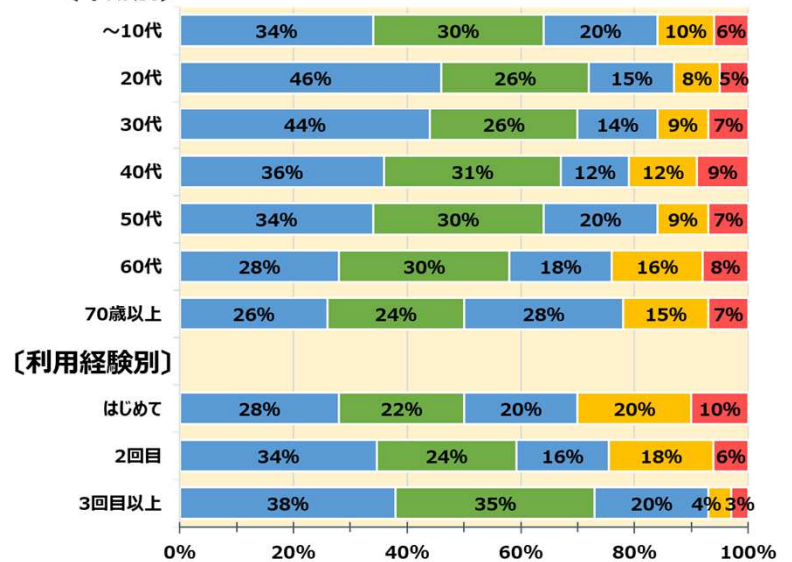
1.店舗の総合満足度

- 総合評価は「極めて満足」が34%を占めます。「かなり満足」「満足」まで合わせると81%のお客様が満足しており良好です。
- 不満を感じているお客様は全体の7%に留まります。
- 年齢別にみると、20代、30代のお客様の評価が高いようです。
- はじめてのお客様の28%が「かなり満足」と回答しています。

【総合満足度】



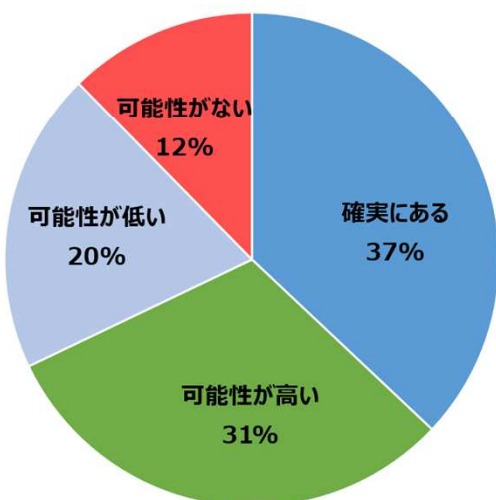
〔年齢別〕



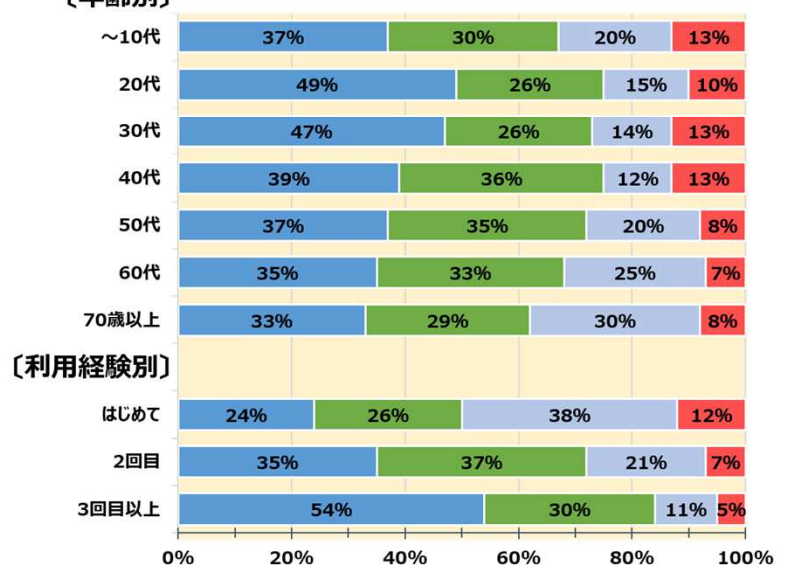
2.リピート意向

- 再度の来店について、37%が「確実にある」としています。「可能性が高い」と合わせると68%を占め、7割近くがリピート意向を持っています。
- 年齢別にみると、20代、30代のリピート意向が高くなっています。
- はじめてのお客様のほぼ4分の1、24%が「確実にある」と回答しています。

【今後の来店の可能性】



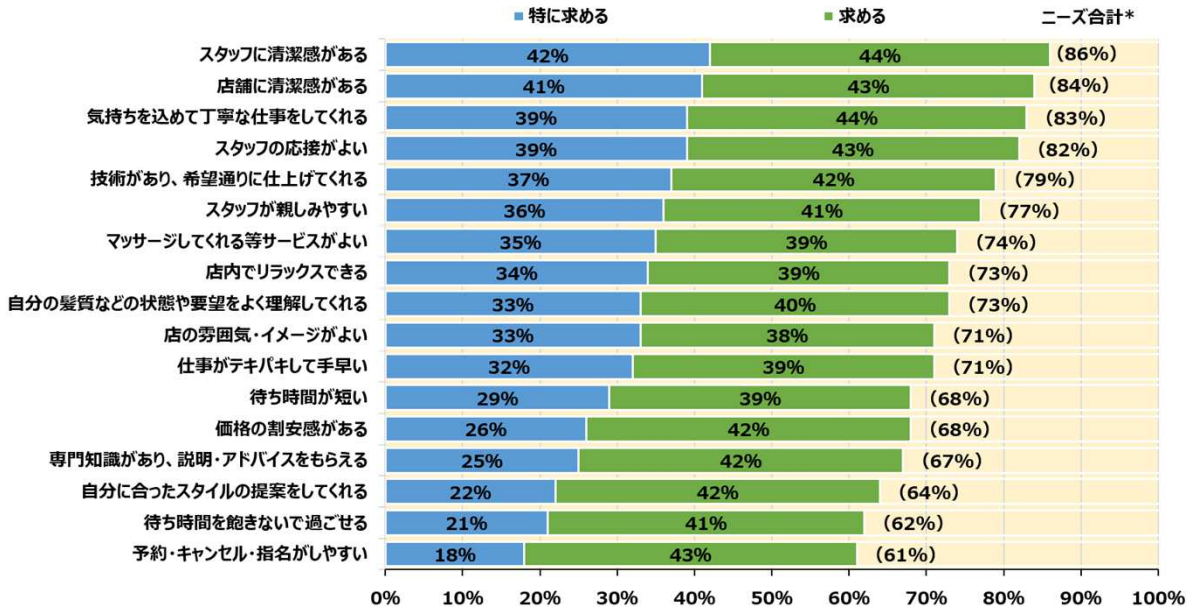
〔年齢別〕



3.美容室に対するお客様のニーズ

■お客様が美容室に求めるものは第一位「スタッフの清潔感」 第二位「店舗の清潔感」 第三位「気持ちを込めた丁寧な仕事」です。清潔感＝クレンリネスが特に強く求められています。

【美容室に求めること】



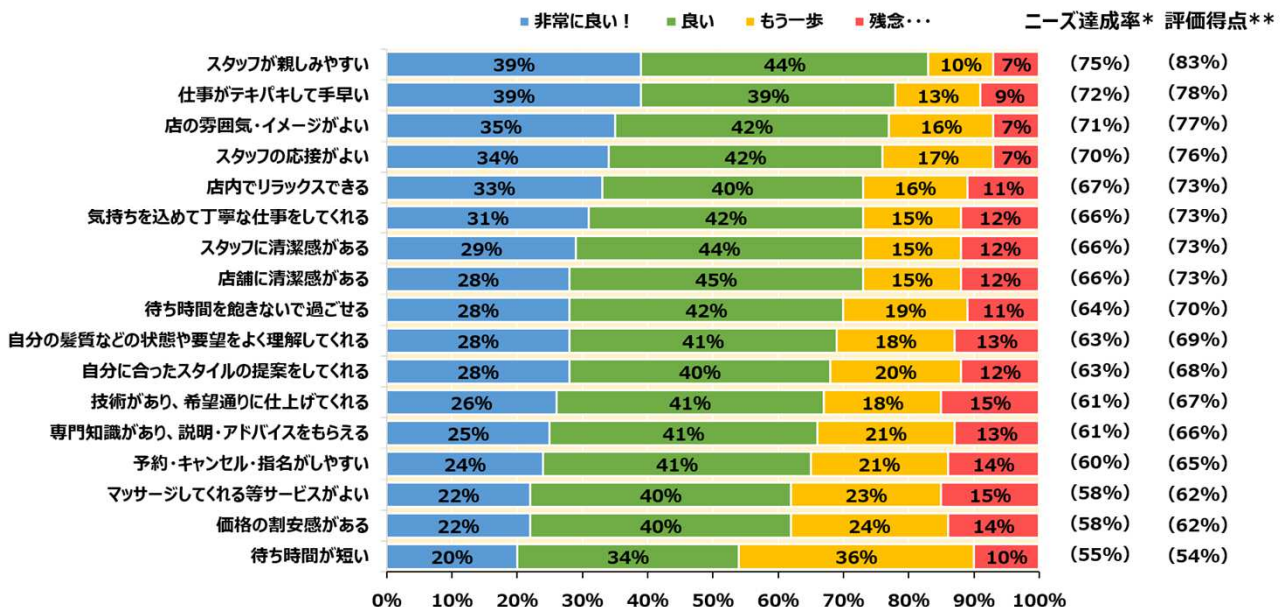
*ニーズ合計 ニーズのあるお客様の割合。「特に求める」と「求める」の合計%です。

4.ニーズに対する評価

■「スタッフが親しみやすい」「仕事が手早い」「店の雰囲気・イメージ」の評価が高いです。これらはニーズ達成率*（お客様が求めるものに対して満足している割合）が8割前後と高く、とても良好です。

■「待ち時間」「価格」「マッサージしてくれる等サービスが良い」がニーズ達成率のワースト3です。

【求めていることに対する評価】

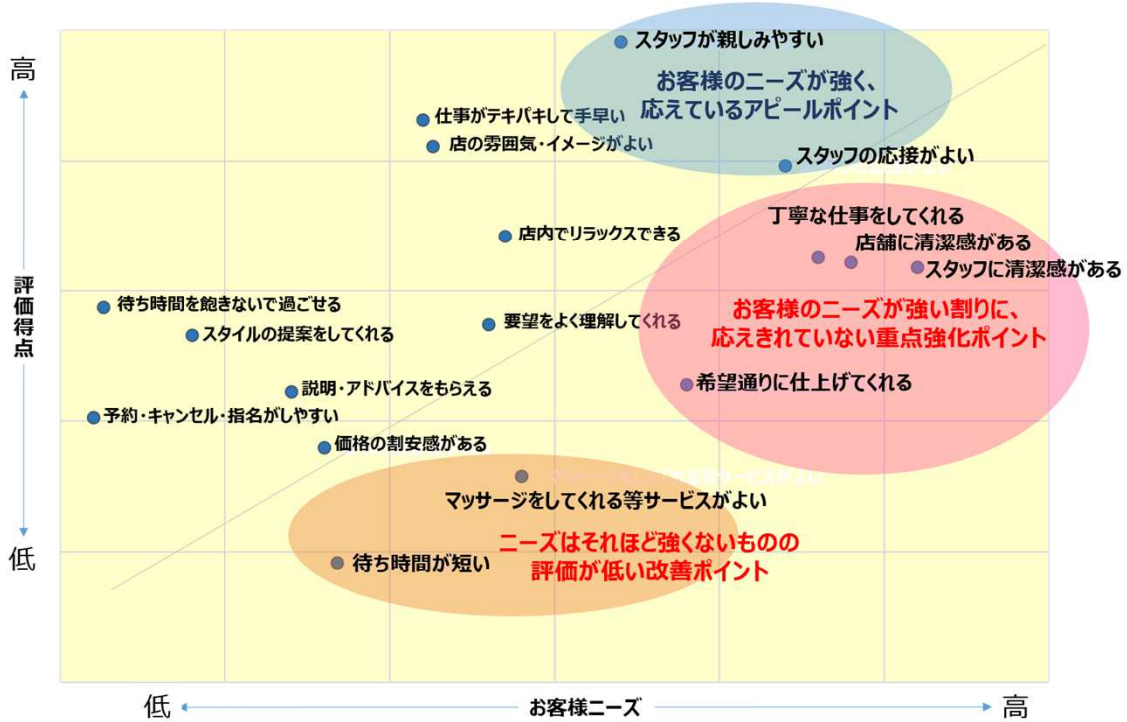


*ニーズ達成率 美容室に求めるものに対して、満足しているお客様の割合。「非常に良い」と「良い」の合計%です。

**評価得点 100点満点でみる評価の点数です。「非常に良い」=100点、「良い」=75点、「もう一歩」=25点、「残念」=0点として算出しています。

5. 店舗のアピールポイントと改善ポイント

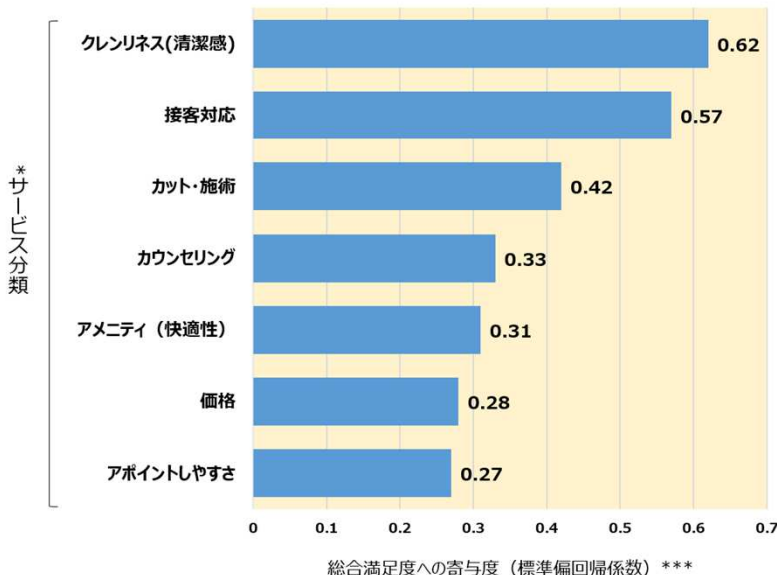
- 「スタッフが親しみやすい」はお客様のニーズ、評価がともに高い、お店のアピールポイントです。
- 「スタッフに清潔感がある」「店舗に清潔感がある」「丁寧な仕事をしてくれる」の3点は、高いニーズに対して、評価はやや低く、力を入れたい強化ポイントです。
- 「待ち時間が短い」「マッサージをしてくれる等サービスが良い」は、ニーズはそれほど高くないものの、低評価で改善が望まれるポイントです。



6. 総合満足度を上げるポイント

- ◎ 店舗の評価項目を7つのサービスに分類し*、それぞれのサービスが総合満足度に影響する強さを重回帰分析**という手法で計測しました。
- 分析の結果、「クレンリネス（清潔感）」が総合満足度にもっとも影響しています。「クレンリネス」の評価を上げることが、総合満足度を上げるために最も効果があります。
- 「クレンリネス」に次いで、「接客対応」が総合満足度に影響しています。

【総合満足度への影響力】



*サービス分類
分析にあたり、評価項目を7つのサービスグループに分類しています。

①クレンリネス（清潔感） ・店舗に清潔感がある ・スタッフに清潔感がある	⑤アメニティ（快適性） ・店の雰囲気・イメージがよい ・店内でリラックスできる ・マッサージをしてくれる等サービスがよい ・待ち時間を飽きないで過ごせる ・待ち時間が短い
②接客対応 ・スタッフが親しみやすい ・スタッフの応接がよい	⑥価格 ・価格の割安感がある
③カット・施術 ・仕事がテキパキして手早い ・丁寧な仕事をしてくれる ・希望通りに仕上げてくれる	⑦アポイントしやすさ ・予約・キャンセル・指名がしやすい
④カウンセリング ・要望をよく理解してくれる ・スタイルの提案してくれる ・説明・アドバイスをもらえる	

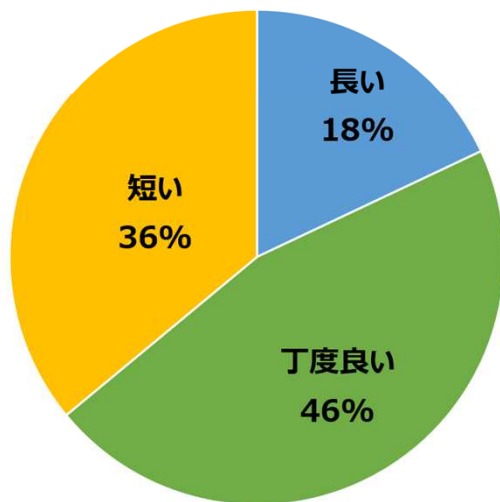
**重回帰分析とは
事象の因果関係を分析する統計解析の手法です。

***総合満足度への寄与度
重回帰分析により計測される、店の総合満足度への影響力の強さを示す指数です。
寄与度はそのサービスの評価が1ランク上がることで（例えば「良い」から「非常に良い」に上がることで）、総合満足度のランクがどれだけ上がるかを示します。例えばあるサービスの寄与度が1の時、そのサービスの評価が1ランク上がると、総合満足度のランクも1上がり、寄与度が0.5の時、サービスの評価が1ランク上がると総合満足度は0.5上がります。

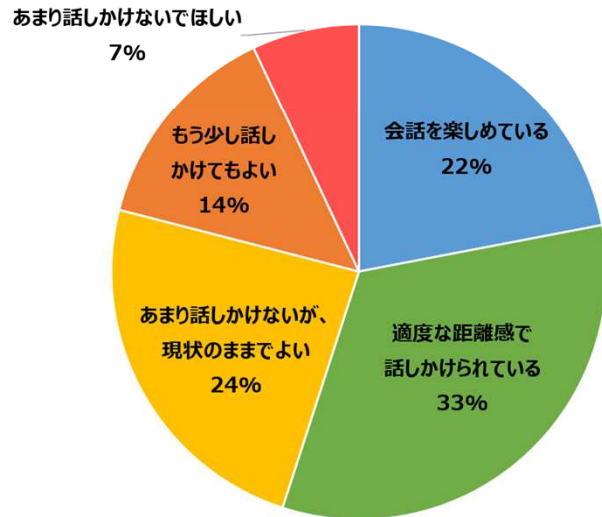
7. カウンセリング時間とコミュニケーション

- カウンセリング時間の長さについて、46%が「丁度良い」と感じています。36%が「短い」、18%が「長い」と感じており、短いと感じるお客様が多いようです。
- 美容師とのコミュニケーションについては「適度な距離で話しかけられている」が33%、「あまり話しかけないが、現状のままでもよい」が24%、「会話が楽しめている」が22%です。「もう少し話しかけてほしい」「あまり話しかけないでほしい」は合わせて2割程度ですので、話しかけに大きな問題はないようです。

【カウンセリングの時間】



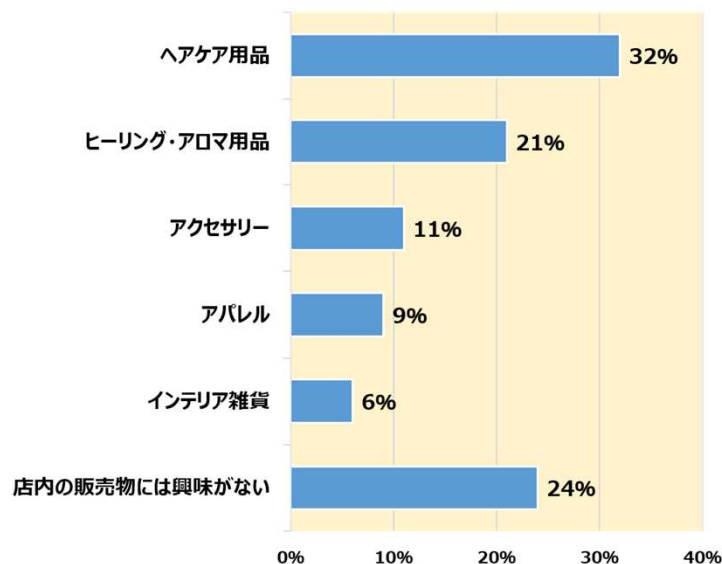
【美容師とのコミュニケーション】



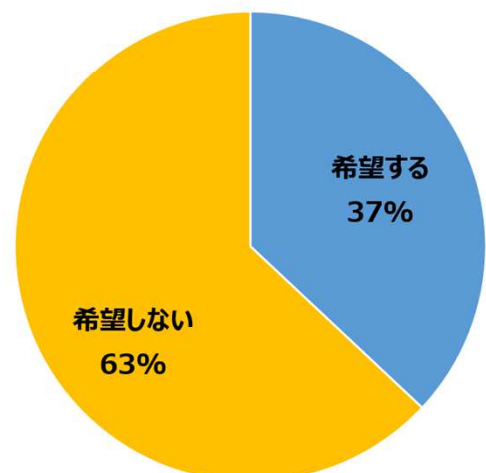
8. 店内販売・ホームケア案内のニーズ

- 店内販売でお勧め品があった場合、見たいと思う商品は「ヘアケア用品」が29%で最も多く、次いで「ヒーリング・アロマ用品」「アクセサリー」です。
- 自宅で行えるホームケアの案内について、3分の1以上、37%のお客様が希望あり、一定のニーズがあります。

【興味のある店内販売品】



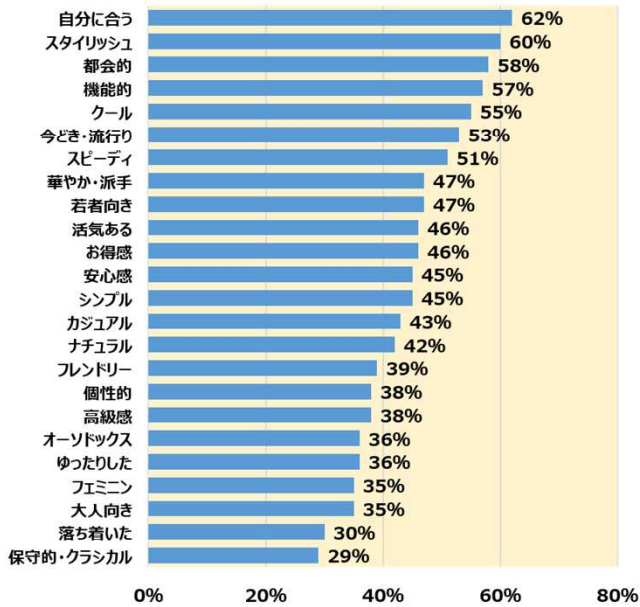
【ホームケア案内の希望】



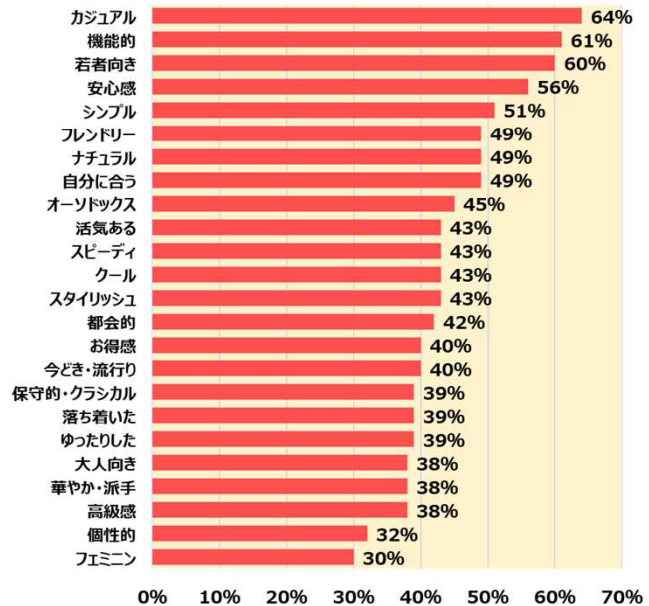
9.店舗はお客様にどのように見られているか？

- お客様が行きたいと思う理想の美容室のイメージは、「自分に合う」「スタイリッシュ」「都会的」「機能的」「クール」などが上位です。
- 自店のイメージは「カジュアル」「機能的」「若者向き」「安心感」「シンプル」などが上位です。若々しく気軽に利用できるイメージが強いです。

【理想の美容室のイメージ】



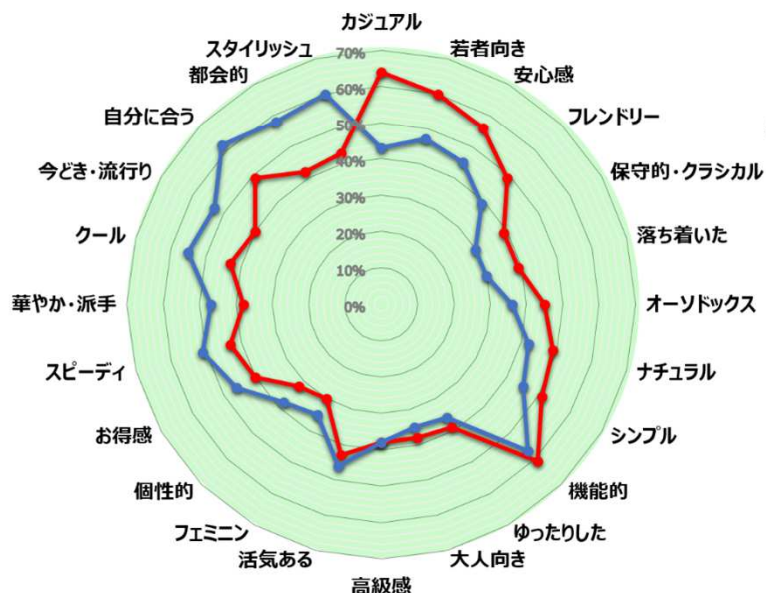
【自店のイメージ】



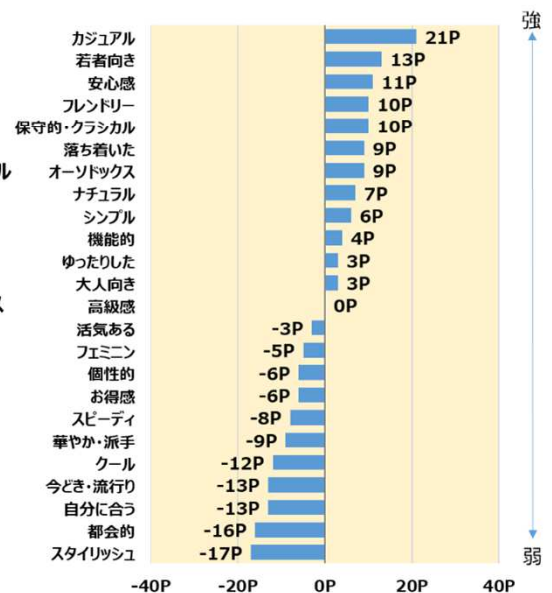
10.お客様から見た理想の美容室とのイメージの違い

- 自店は理想の美容室と比べて「カジュアル」「若者向き」「安心感」などのイメージが強い一方、「スタイリッシュ」「都会的」「自分に合う」などのイメージが希薄です。

→ 自店 ← 理想の美容室



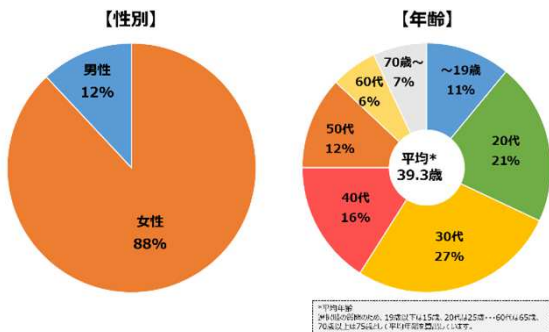
理想の美容室とのイメージ差



11.お客様プロフィール

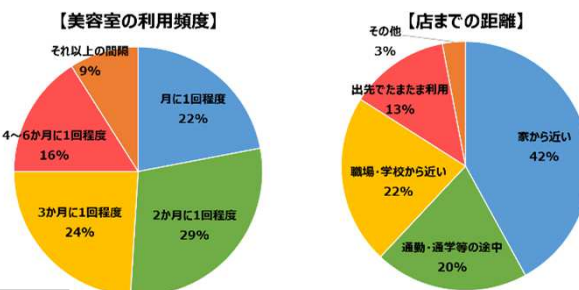
11.お客様プロフィール ①性別・年齢

- アンケートに回答したお客様は女性が88%、男性が12%です。
- 年齢は30代が27%を占め最も多く、20代から40代までで6割以上を占めています。平均年齢*は39.3歳です。



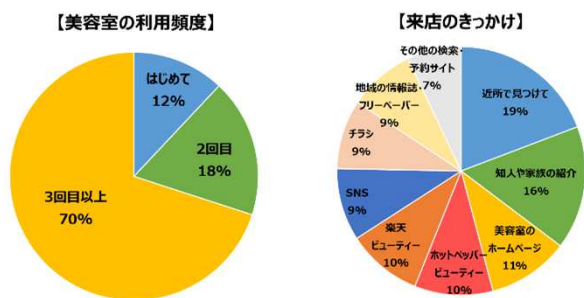
11.お客様プロフィール ②美容室の利用頻度・店までの距離

- 美容室の利用頻度は「2か月に1回」が29%で最も多く、次いで「3か月に1回」が24%です。
- 店までの距離は「家から近い」が42%と半数近くを占めます。次いで「職場・学校から近い」22%、「通勤・通学の途中」20%です。



11.お客様プロフィール ③来店経験・来店のきっかけ

- 来店経験は「3回目以上」が70%を占めます。「はじめて」が12%、「2回目」18%です。
- 来店のきっかけは「近所で見つけて」が19%で最も多く、次いで「知人や家族の紹介」16%、「美容室のホームページ」11%などです。



《『美容室の顧客満足度調査』のお申込み・お問い合わせ》



プラスワンリサーチ株式会社は企業と消費者を結ぶ市場調査の会社です。

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
くさいたまオフィス
〒336-0016 埼玉県さいたま市南区大谷場2-2-28
<http://www.p1-r.com>

お気軽にお問い合わせください。



お電話より **03-4455-3095** (平日9:00~18:00)



インターネットより

<https://www.p1-r.com/hair-salon>

