

生活衛生関係営業の生産性向上にむけて

Report

消費者動向：理容業編

— 調査結果報告書 —

目次

項目	ページ
調査概要	2
調査結果 2021年調査と2018年調査の比較	3
お店で利用したことがあるメニュー	4
お店で利用したいメニュー	6
利用するお店を決めているか	7
決めているお店の業態・業態	8
普段主に理容室を利用している男性が利用するお店を決めている理由	9
普段主に理容室を利用している男性が利用するお店に行くのをやめた理由	10
普段主に理容室を利用している男性のお店を選ぶ情報源	11
普段主に理容室を利用している男性が初めて利用するお店を選ぶ条件	13
普段主に理容室を利用している男性が「行きづらい」と感じるお店	16
普段主に理容室を利用している男性が利用してみたいと思うサービス	17
まとめ	18
参考 2021年調査における店舗利用頻度の変化	21

調査概要

調査方法

インターネット調査

調査地域

全国

抽出方法

楽天インサイトアンケートモニターおよび提携先モニター、かつ、2018年実施調査の回答者より抽出

有効回収数

本調査：7,817サンプル（外食：2,764サンプル／卸：2,242サンプル／サービス・施設：2,811サンプル）

集計対象

調査結果 2021年調査と2018年調査の比較

→ 2018年実施調査で最近3年以内に理容室・美容室・クイックカットサービス店の利用経験があると回答した20～60代の男女（2,446サンプル）のうち、男性の回答者（1,386サンプル）

普段主に「理容室」を利用していると回答した男性（561サンプル）

参考 コロナ禍における店舗利用頻度の変化 → すべての回答者（7,817サンプル）

調査期間

2021年4月28日～2021年5月12日

調査 実施機関

実査：楽天インサイト株式会社／分析：株式会社日本能率協会総合研究所

調査結果

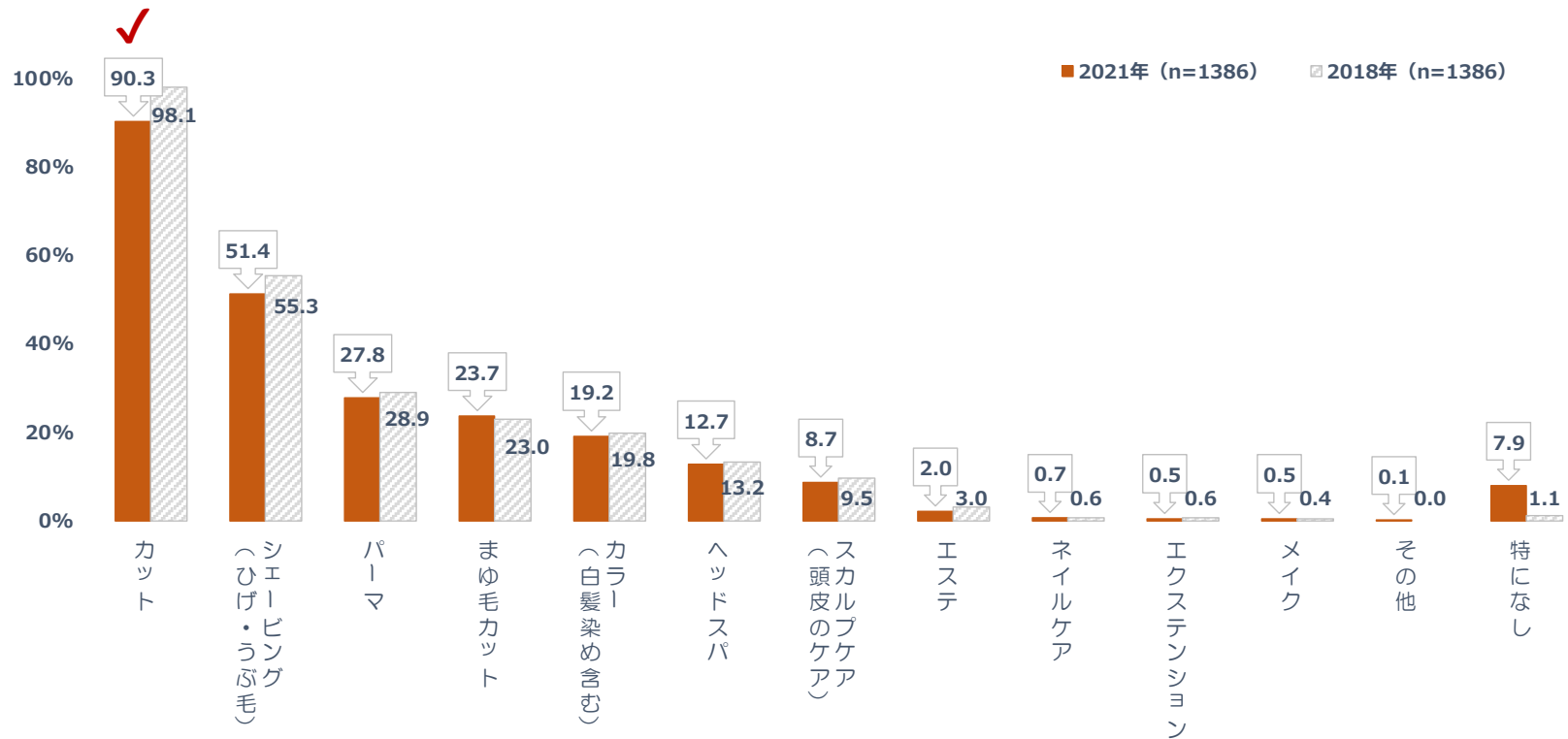
2021年調査と2018年調査の比較

お店で利用したことがあるメニュー

Point

- 「カット」の割合が最も高く90.3%。次いで「シェービング（ひげ・うぶ毛）」51.4%、「パーマ」27.8%、「まゆ毛カット」23.7%。
- 2018年から2021年にかけて、「カット」の割合が減少している。

【設問文】あなたが理容店・床屋・美容室で利用したことがあるものについてお答えください。（複数回答）



お店で利用したことがあるメニュー：年代別

Point

- 年代別に「カット」「シェービング」についてみると、男性40-69で割合が減少している。

【設問文】あなたが理容店・床屋・美容室で利用したことがあるものについてお答えください。（複数回答）

お店で利用したことがあるメニュー：カット

性年代	調査年	%
男性20-39歳	2021年 (n=68)	91.2
	2018年 (n=78)	97.4
男性40-69歳	2021年 (n=493)	90.7
	2018年 (n=482)	97.4

お店で利用したことがあるメニュー：シェービング

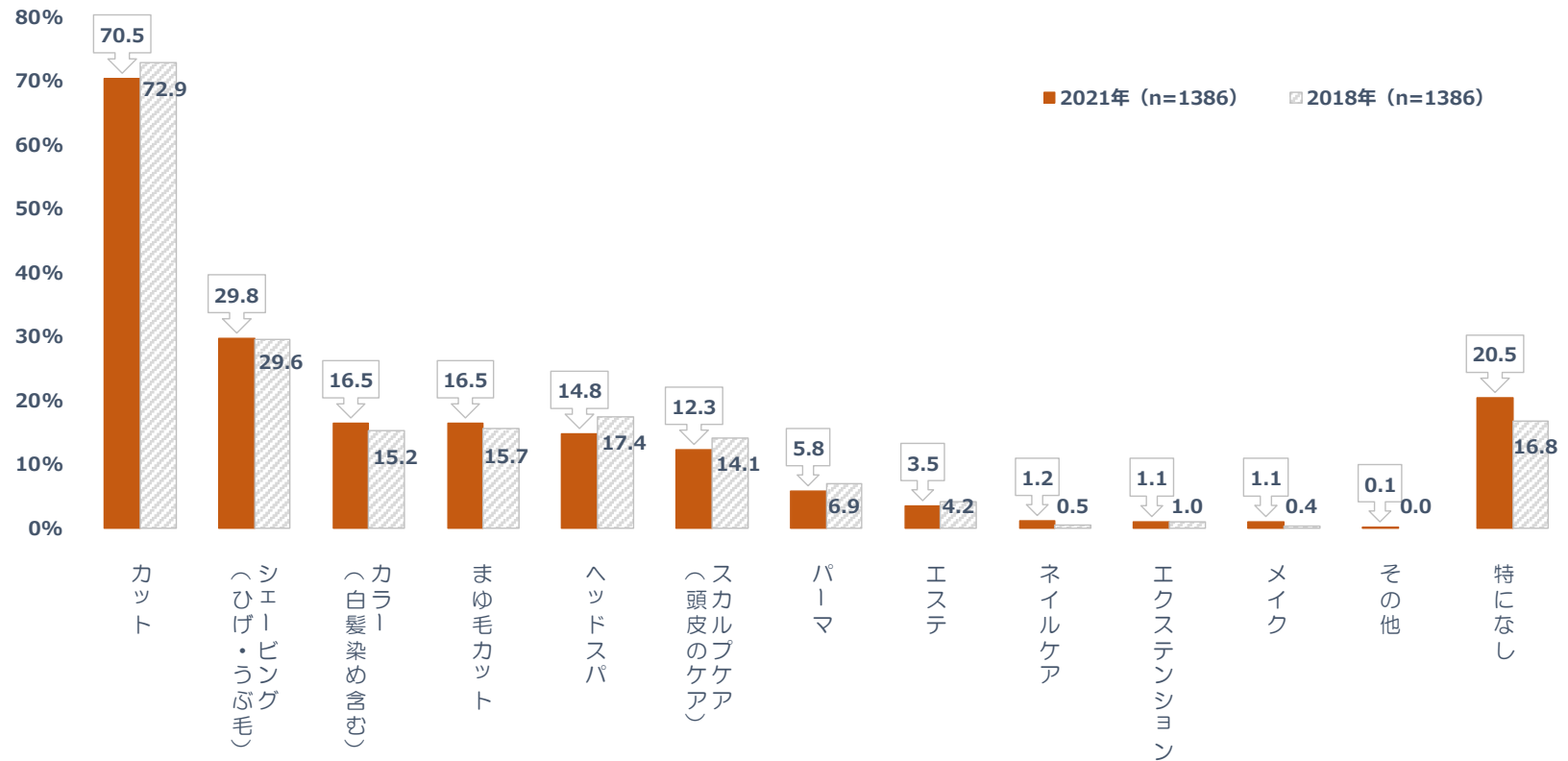
性年代	調査年	%
男性20-39歳	2021年 (n=68)	61.8
	2018年 (n=78)	64.1
男性40-69歳	2021年 (n=493)	65.1
	2018年 (n=482)	71.0

お店で利用したいメニュー

Point

- 「カット」の割合が最も高く70.5%。次いで「シェービング（ひげ・うぶ毛）」29.8%、「カラー」「まゆ毛カット」16.5%。「パーマ」よりも、「ヘッドスパ」「スカルプケア」の利用意向が高い。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが理容室・床屋・美容室で、今後利用してみたいものについてお答えください。（複数回答）

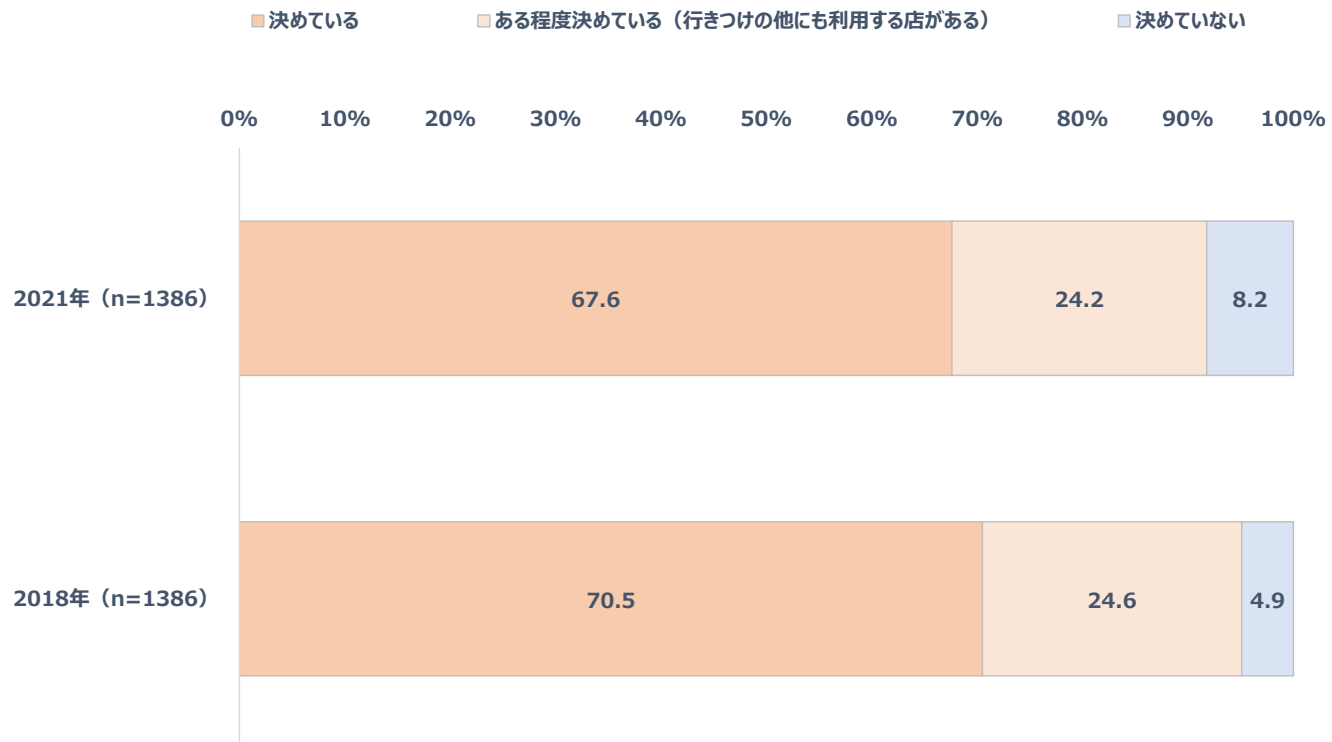


利用するお店を決めているか

Point

- 「（利用するお店を）決めている」の割合が最も高く67.6%。次いで「ある程度決めている」24.2%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたは、利用する理容店・床屋・美容室を決めていますか。（単一回答）



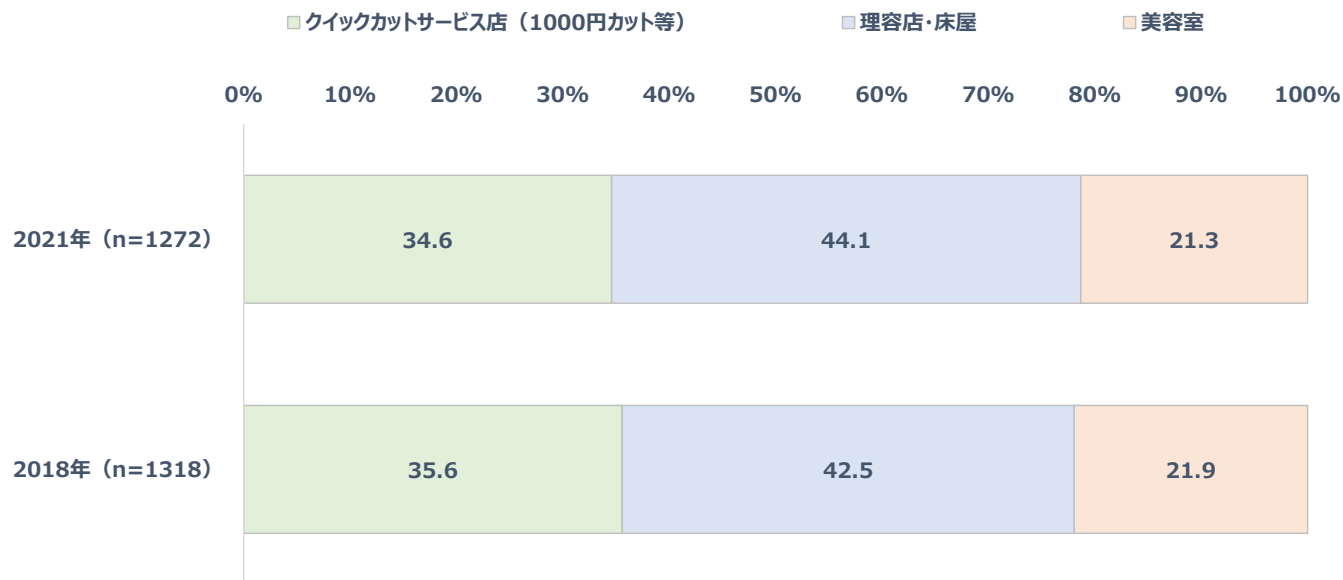
決めているお店の業種・業態

Point

- 利用するお店は「理容室・床屋」の割合が最も高く44.1%、次いで「クイックカットサービス店」34.6%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】それはどのようなお店でしょうか。最もあてはまるものをお知らせください。（単一回答）

<集計対象：「利用するお店を決めているか（理容店・美容室・クイックカットサービス利用者）」で「決めている」「ある程度決めている」と答えた回答者>



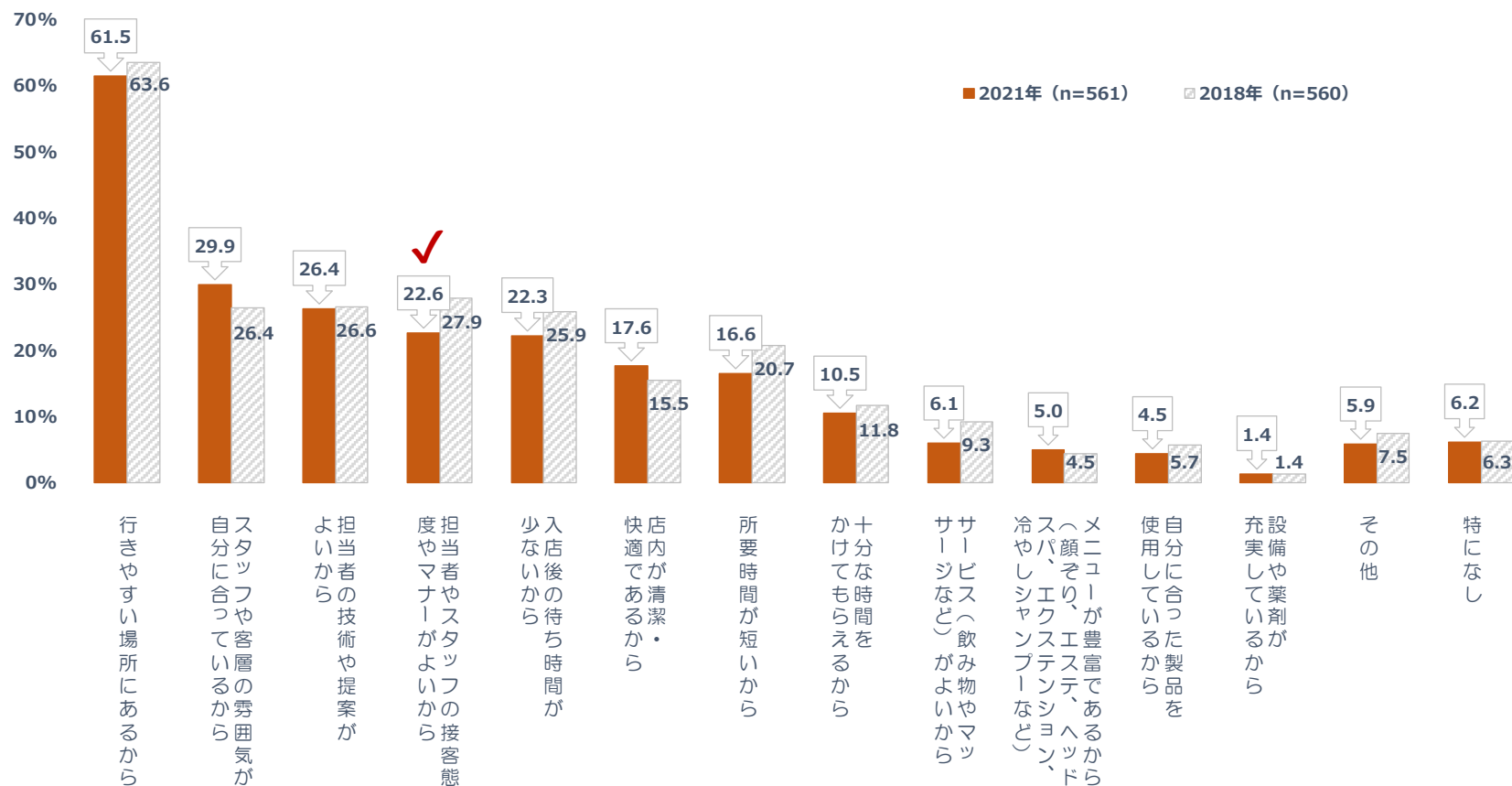
普段主に理容室を利用している男性が利用するお店を決めている理由

Point

- 「行きやすい場所にあるから」の割合が最も高く61.5%。次いで「スタッフや客層の雰囲気自分に合っているから」29.9%、「担当者の技術や提案がよいから」26.4%、「担当者やスタッフの接客態度やマナーがよいから」22.6%、「入店後の待ち時間が少ないから」22.3%。
- 2018年から2021年にかけて、「担当者やスタッフの接客態度やマナーがよいから」の割合が減少している。

【設問文】理容店・床屋・美容室を決めているのはどうしてですか。（複数回答）

<集計対象：最近3年以内に理容室・美容室・クイックカットサービス店の利用経験があると回答した20～60代の男女のうち、普段主に「理容室」を利用していると回答した男性>



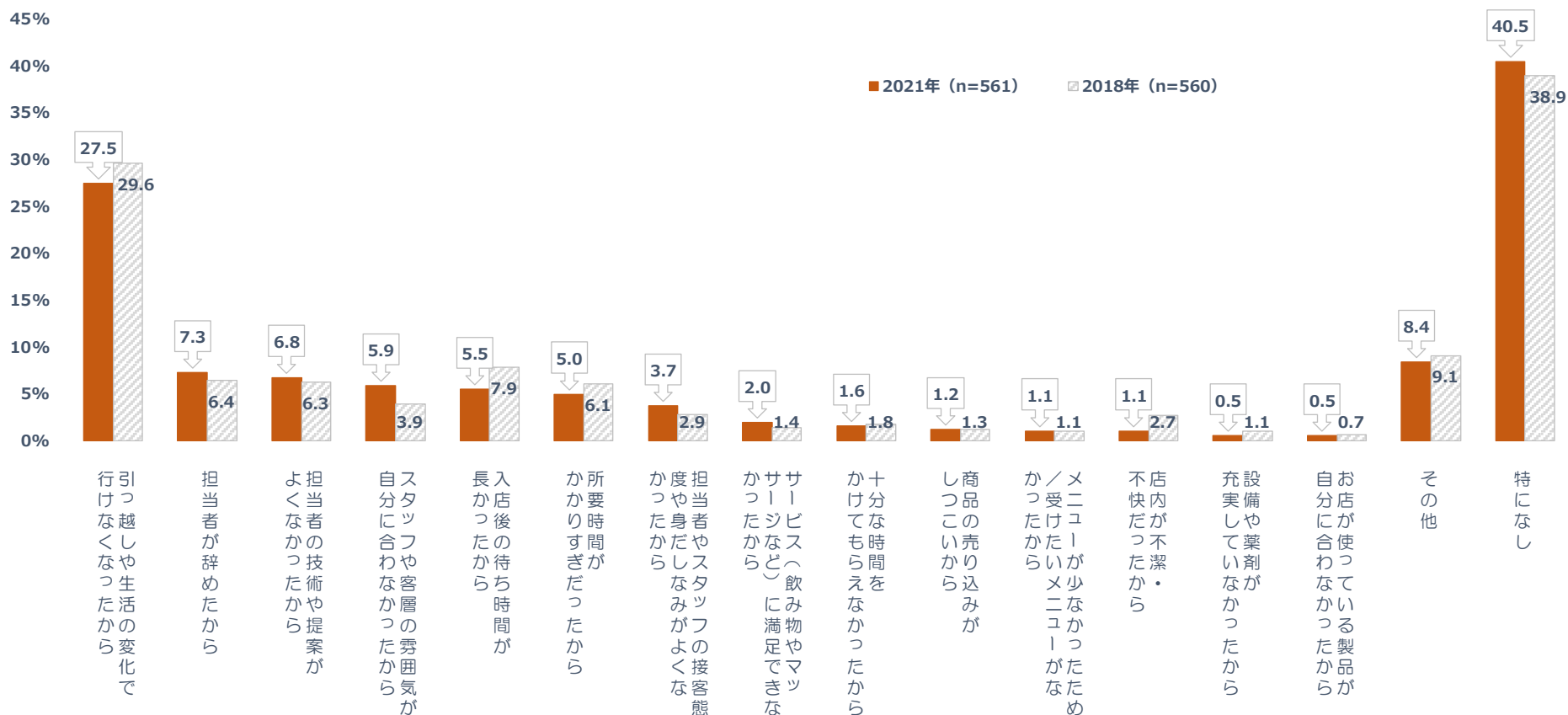
普段主に理容室を利用している男性が利用するお店に行くのをやめた理由

Point

- 「特になし」の割合が最も高く40.5%、次いで「引っ越しや生活の変化で行けなくなったから」27.5%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが以前通っていた理容店・床屋・美容室に行くのをやめたのはどうしてですか。（複数回答）

〈集計対象：最近3年以内に理容室・美容室・クイックカットサービス店の利用経験があると回答した20～60代の男女のうち、普段主に「理容室」を利用していると回答した男性〉



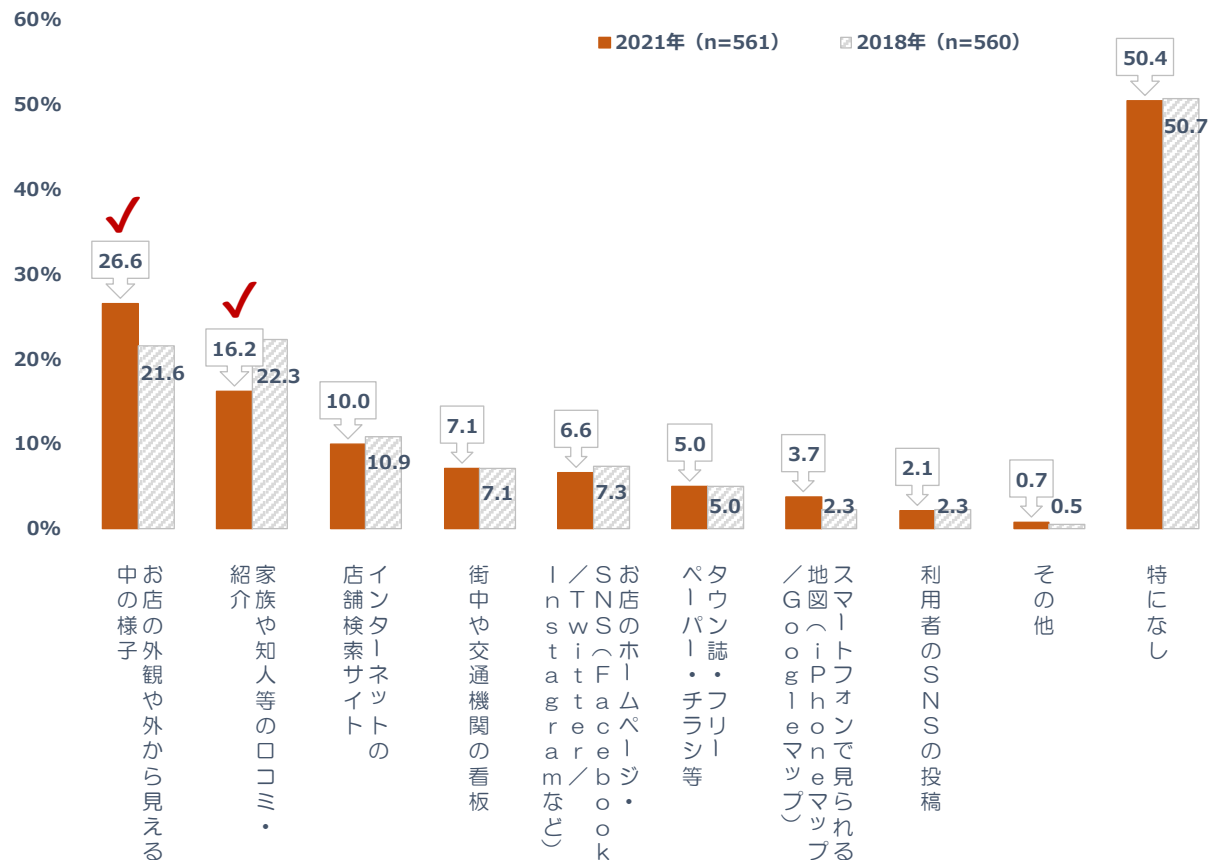
普段主に理容室を利用している男性のお店を選ぶ情報源

Point

- 「特になし」を除くと、「お店の外観や外から見える中の様子」の割合が最も高く26.6%、次いで「家族や知人等の口コミ・紹介」16.2%、「インターネットの店舗検索サイト」10.0%。
- 2018年から2021年にかけて、「お店の外観や外から見える中の様子」の割合が増加している一方で、「家族や知人等の口コミ・紹介」の割合が減少している。

【設問文】あなたは理容店・床屋・美容室を検討する際に、どのような情報源を活用していますか。（複数回答）

<集計対象：最近3年以内に理容室・美容室・クイックカットサービス店の利用経験があると回答した20～60代の男女のうち、普段主に「理容室」を利用していると回答した男性>



普段主に理容室を利用している男性のお店を選ぶ情報源：年代別

Point

- 年代別に「お店の外観や外から見える中の様子」「家族や知人等の口コミ・紹介」についてみると、男性40-69歳の「お店の外観や外から見える中の様子」は増加し、「家族や知人等の口コミ・紹介」は減少している。

【設問文】あなたは理容店・床屋・美容室を検討する際に、どのような情報源を活用していますか。（複数回答）

<集計対象：最近3年以内に理容室・美容室・クイックカットサービス店の利用経験があると回答した20～60代の男女のうち、普段主に「理容室」を利用していると回答した男性>

お店を選ぶ際の情報源：お店の外観や外から見える中の様子

性年代	調査年	%
男性20-39歳	2021年 (n=68)	17.6
	2018年 (n=78)	25.6
男性40-69歳	2021年 (n=493)	27.8
	2018年 (n=482)	21.0

お店を選ぶ際の情報源：家族や知人等の口コミ・紹介

性年代	調査年	%
男性20-39歳	2021年 (n=68)	14.7
	2018年 (n=78)	19.2
男性40-69歳	2021年 (n=493)	16.4
	2018年 (n=482)	22.8

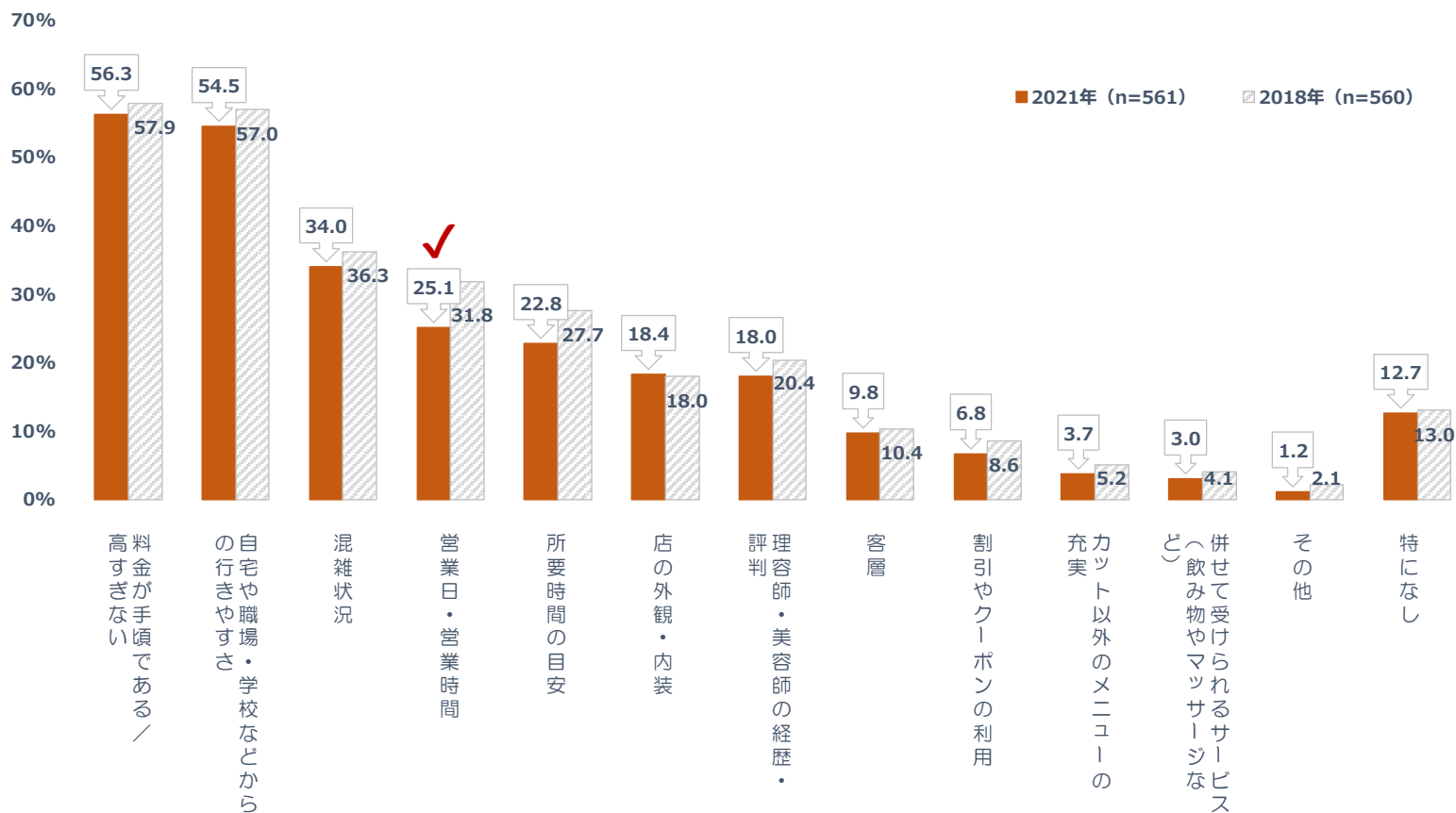
普段主に理容室を利用している男性が初めて利用するお店を選ぶ条件

Point

- 「料金が手頃である／高すぎない」56.3%、「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」54.5%の割合が高く、次いで「混雑状況」34.0%。
- 2018年から2021年にかけて、「営業日・営業時間」の割合が減少している。

【設問文】あなたが初めて利用する理容店・床屋・美容室を選ぶ条件についてお答えください。（複数回答）

<集計対象：最近3年以内に理容室・美容室・クイックカットサービス店の利用経験があると回答した20～60代の男女のうち、普段主に「理容室」を利用していると回答した男性>



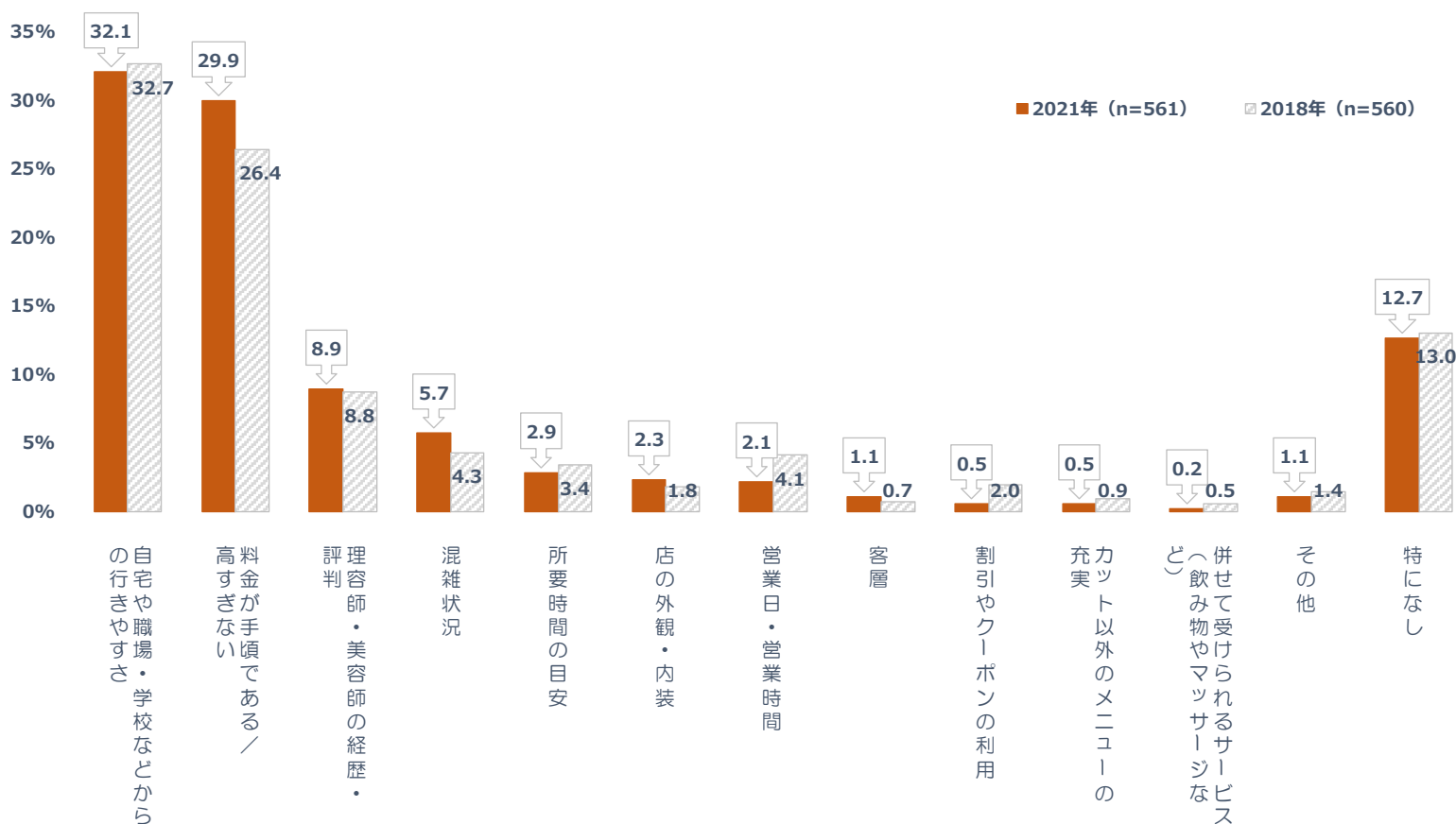
普段主に理容室を利用している男性が初めて利用するお店を選ぶ条件 (直近利用店舗条件)

Point

- 「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」32.1%、「料金が手頃である／高すぎない」29.9%の割合が高い。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが（直近で利用した）初めて利用する理容店・床屋・美容室を選ぶ条件についてお答えください。（単一回答）

<集計対象：最近3年以内に理容室・美容室・クイックカットサービス店の利用経験があると回答した20～60代の男女のうち、普段主に「理容室」を利用していると回答した男性>



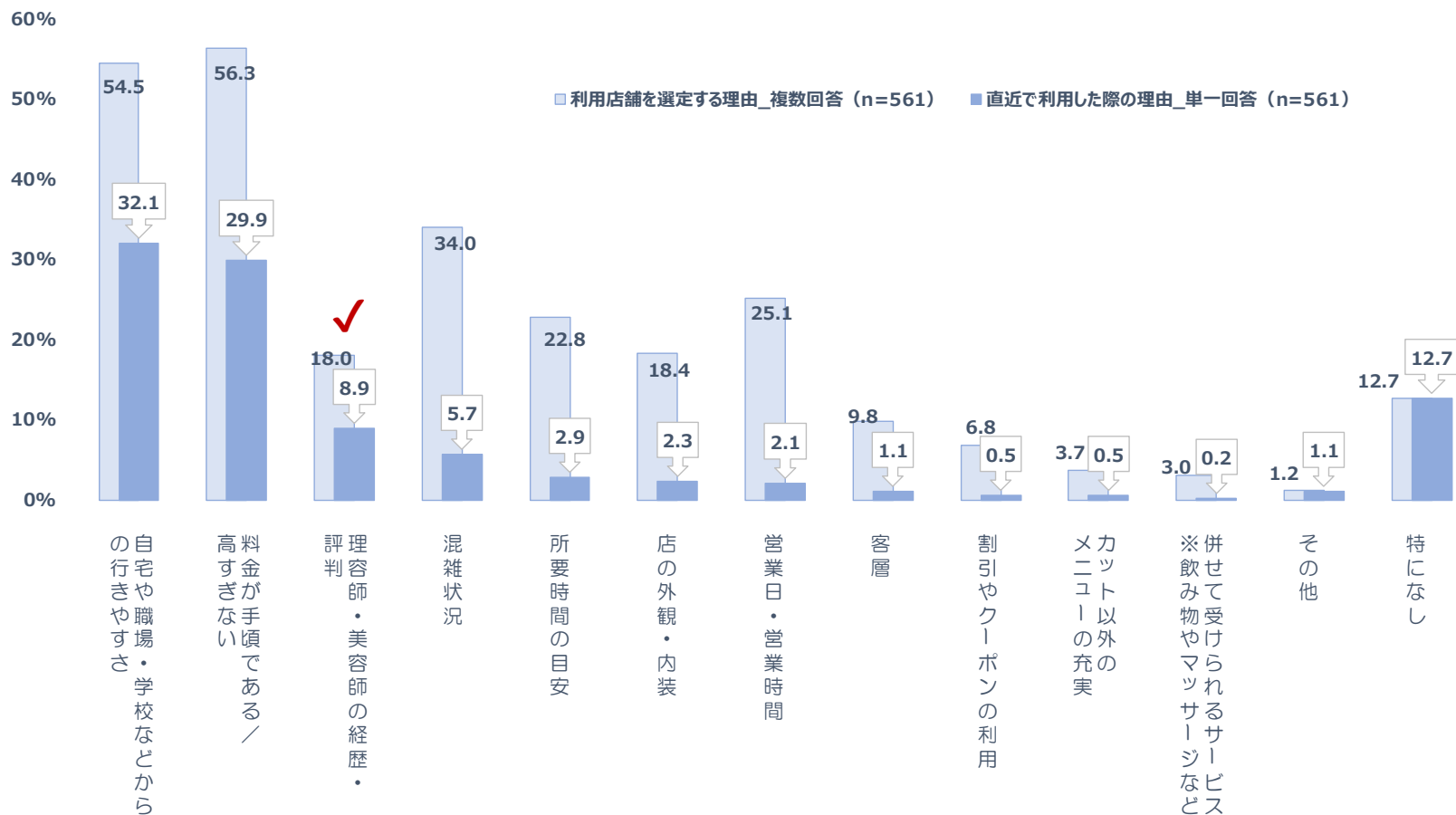
普段主に理容室を利用している男性が初めて利用するお店を選ぶ条件 (2021年調査 複数回答と単一回答の比較)

Point

- 2021年調査において、初めて利用するお店を選ぶ条件（複数回答）に占める直近利用店舗条件の割合が高い項目は「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」「料金が手頃である／高すぎない」「理容師・美容師の経歴・評判」。

【設問文】あなたが（直近で利用した）初めて利用する理容店・床屋・美容室を選ぶ条件についてお答えください。（単一回答）

＜集計対象：最近3年以内に理容室・美容室・クイックカットサービス店の利用経験があると回答した20～60代の男女のうち、普段主に「理容室」を利用していると回答した男性＞



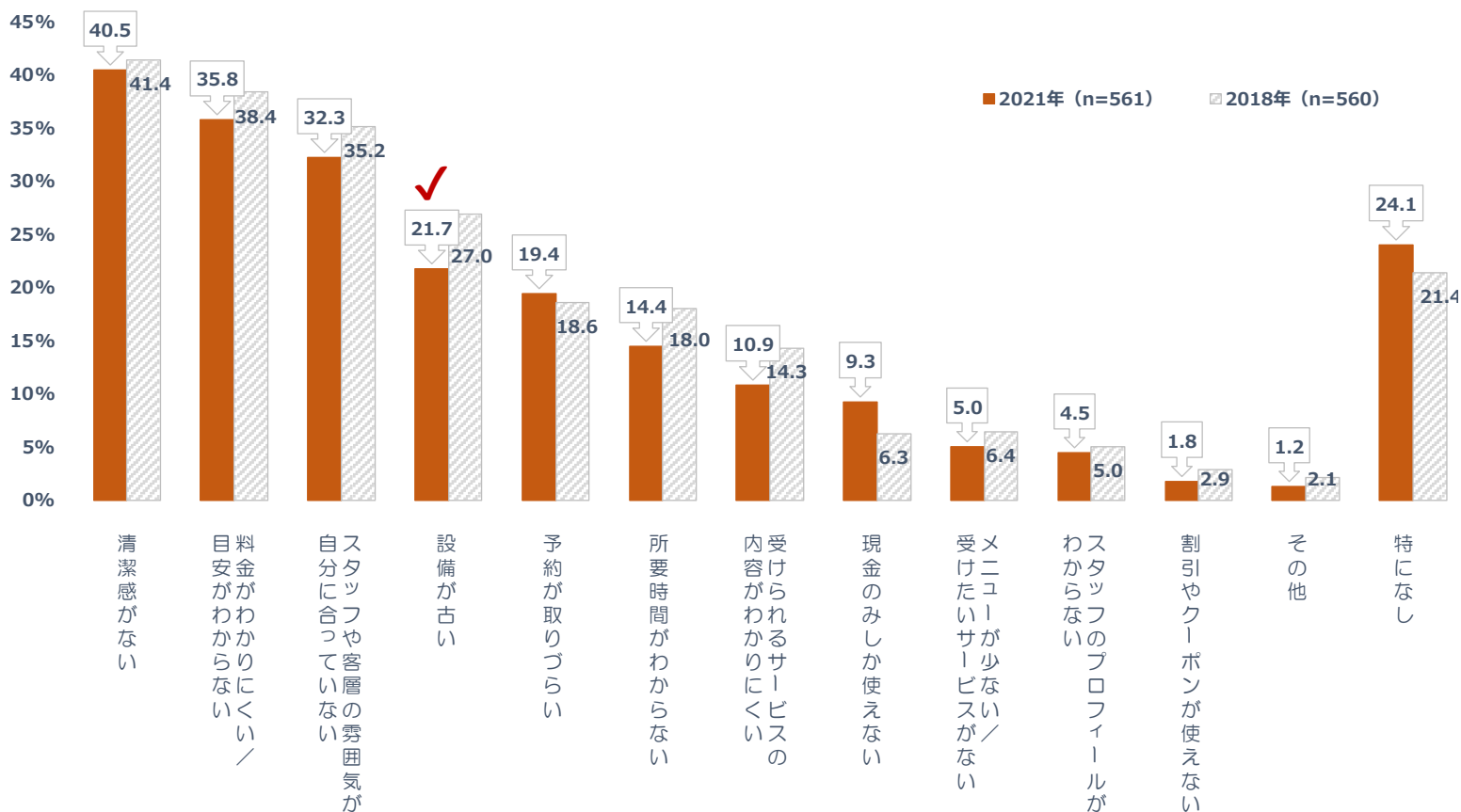
普段主に理容室を利用している男性が「行きづらい」と感じるお店

Point

- 「清潔感がない」40.5%、「料金がわかりにくい／目安がわからない」35.8%、「スタッフや客層の雰囲気が自分に合っていない」32.3%の割合が高い。
- 2018年から2021年にかけて、「設備が古い」の割合が減少している。

【設問文】理容店・床屋・美容室について、下記の中から「行きづらい」と感じるものをお答えください。（複数回答）

<集計対象：最近3年以内に理容室・美容室・クイックカットサービス店の利用経験があると回答した20～60代の男女のうち、普段主に「理容室」を利用していると回答した男性>



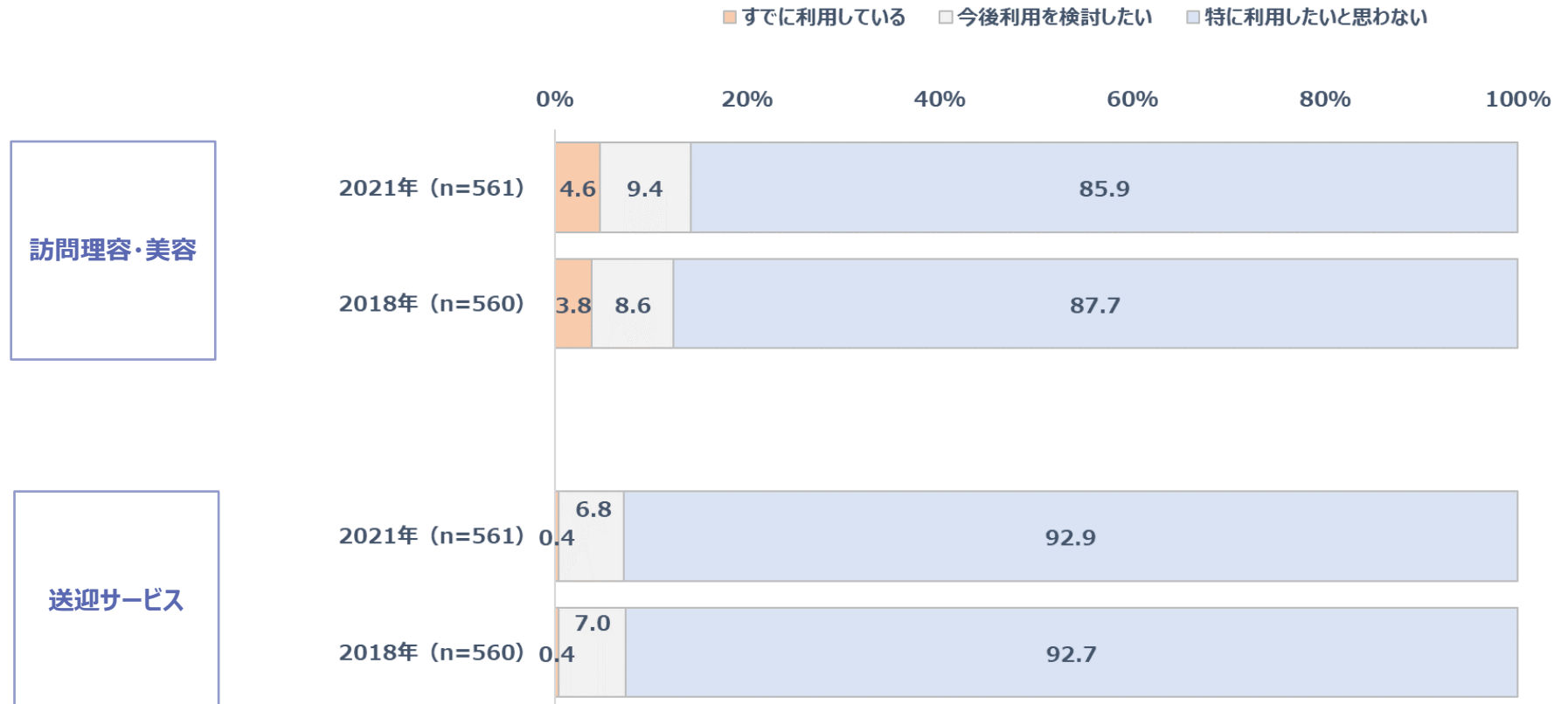
普段主に理容室を利用している男性が利用してみたいと思うサービス

Point

- 訪問理容・美容の利用意向（すでに利用している+今後利用を検討したい）は14.1%。
- 送迎サービスの利用意向（すでに利用している+今後利用を検討したい）は7.1%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたご自身もしくはご家族では、以下のサービスを利用したいと思いますか。（単一回答）

<集計対象：最近3年以内に理容室・美容室・クイックカットサービス店の利用経験があると回答した20～60代の男女のうち、普段主に「理容室」を利用していると回答した男性>



まとめ

まとめ：理容業

2021年調査全体傾向

利用したことがあるメニュー

- 「カット」の割合が最も高く90.3%。次いで「シェービング（ひげ・うぶ毛）」51.4%、「パーマ」27.8%、「まゆ毛カット」23.7%。

利用したいメニュー

- 「カット」の割合が最も高く70.5%。次いで「シェービング（ひげ・うぶ毛）」29.8%、「カラー」「まゆ毛カット」16.5%。「パーマ」よりも、「ヘッドスパ」「スカルプケア」の利用意向が高い。

利用するお店を決めているか

- 「（利用するお店を）決めている」の割合が最も高く67.6%、次いで「ある程度決めている」24.2%。

決めているお店の業種・業態

- 利用するお店は「理容室・床屋」の割合が最も高く44.1%、次いで「クイックカットサービス店」34.6%。

お店を決めている理由

- 「行きやすい場所にあるから」の割合が最も高く61.5%。次いで「スタッフや客層の雰囲気自分が合っているから」29.9%、「担当者の技術や提案がよいから」26.4%、「担当者やスタッフの接客態度やマナーがよいから」22.6%、「入店後の待ち時間が少ないから」22.3%。

利用するお店に行くのをやめた理由

- 「特になし」の割合が最も高く40.5%、次いで「引越や生活の変化で行けなくなったから」27.5%。

2018年調査と比較した2021年調査の特徴

- 2018年から2021年にかけて、「カット」の割合が減少している。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
- 2018年から2021年にかけて、「担当者やスタッフの接客態度やマナーがよいから」の割合が減少している。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

まとめ：理容業

2021年調査全体傾向

2018年調査と比較した2021年調査の特徴

お店を選ぶ際の 情報源

- 「特になし」を除くと、「お店の外観や外から見える中の様子」の割合が最も高く26.6%、次いで「家族や知人等の口コミ・紹介」16.2%、「インターネットの店舗検索サイト」10.0%。

- 2018年から2021年にかけて、「お店の外観や外から見える中の様子」の割合が増加している一方で、「家族や知人等の口コミ・紹介」の割合が減少している。

初めて利用する お店を選ぶ条件

- 「料金が手頃である／高すぎない」56.3%、「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」54.5%の割合が高く、次いで「混雑状況」34.0%。

- 2018年から2021年にかけて、「営業日・営業時間」の割合が減少している。

初めて利用する お店を選ぶ条件 (直近利用店舗)

- 「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」32.1%、「料金が手頃である／高すぎない」29.9%の割合が高い。

- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

初めて利用する お店を選ぶ条件 (2021年調査 複数回答 と単一回答の比較)

- 2021年調査において、初めて利用するお店を選ぶ条件（複数回答）に占める直近利用店舗条件の割合が高い項目は「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」「料金が手頃である／高すぎない」「理容師・美容師の経歴・評判」。

行きづらいお店

- 「清潔感がない」40.5%、「料金がわかりにくい／目安がわからない」35.8%、「スタッフや客層の雰囲気」が自分に合っていない」32.3%の割合が高い。

- 2018年から2021年にかけて、「設備が古い」の割合が減少している。

利用してみたい サービス

- 訪問理容・美容の利用意向（すでに利用している＋今後利用を検討したい）は14.1%。
- 送迎サービスの利用意向（すでに利用している＋今後利用を検討したい）は7.1%。

- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

参考

2021年調査における店舗利用頻度の変化

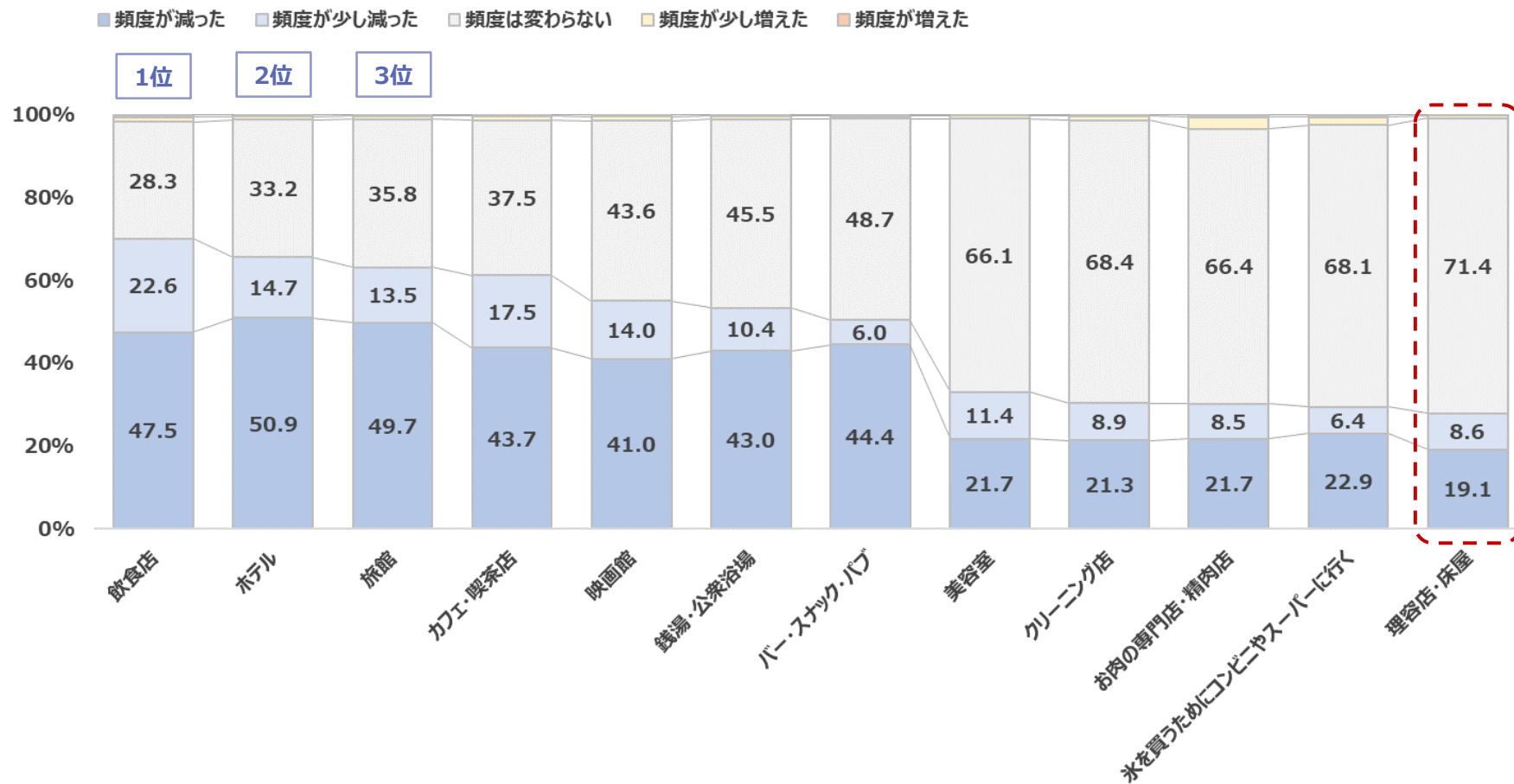
※次ページの全体ランキングは、消費者動向①「コロナ禍における消費者意識・行動」 P12の再掲

コロナ禍における店舗利用頻度の変化：全体ランキング

Point

- ・ 飲食業、宿泊業、映画、公衆浴場業、社交業の利用頻度の低下が大きい。
- ・ 「理容店・床屋」は、27.8%が「減少した（減った+少し減った）」と回答している。

【設問文】コロナ禍により、以下のお店・サービスの利用頻度はどのように変化しましたか。（単一回答）



コロナ禍における店舗利用頻度の変化

Point

- 男性に比べ、女性の「頻度が減った」割合が高い。

【設問文】コロナ禍により、以下のお店・サービスの利用頻度はどのように変化しましたか。（単一回答）

理容店・床屋

