

生活衛生関係営業の生産性向上にむけて

Report

消費者動向：美容業編

— 調査結果報告書 —

目次

| 項目 | ページ |
|---------------------------------------|-----|
| 調査概要 | 2 |
| 消費者動向：2021年調査と2018年調査の比較 | 3 |
| 利用するお店を決めているか | 4 |
| 決めているお店の業態 | 5 |
| 主に美容室を利用する人のお店を選ぶ情報源 | 7 |
| 主に美容室を利用する人の利用するお店の決め手 | 9 |
| 主に美容室を利用する人の初めて利用するお店の決め手 | 11 |
| 主に美容室を利用する人がお店で利用したメニュー | 14 |
| 主に美容室を利用する人がお店で利用したいメニュー | 16 |
| 主に美容室を利用する人が行きづらいつと感じるお店 | 18 |
| 主に美容室を利用する人が利用していたお店をやめた理由 | 20 |
| 主に美容室を利用する人が利用したいサービス（訪問理容・美容、送迎サービス） | 22 |
| まとめ | 23 |
| 参考 2021年調査における店舗利用頻度の変化 | 26 |

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、普段、主に「美容室」を利用していると回答した男女（1,108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

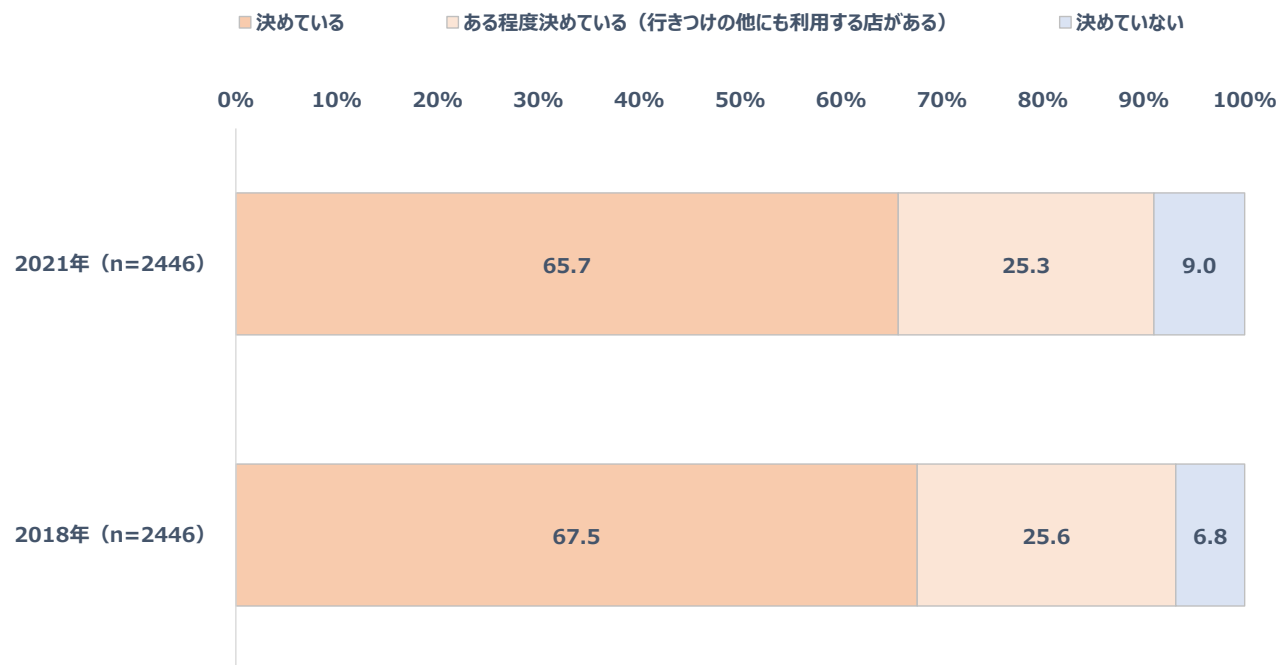
利用するお店を決めているか

Point

- ・ 「（利用するお店を）決めている」の割合が最も高く65.7%、次いで「ある程度決めている」25.3%。
- ・ 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）

＜集計対象： 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）＞



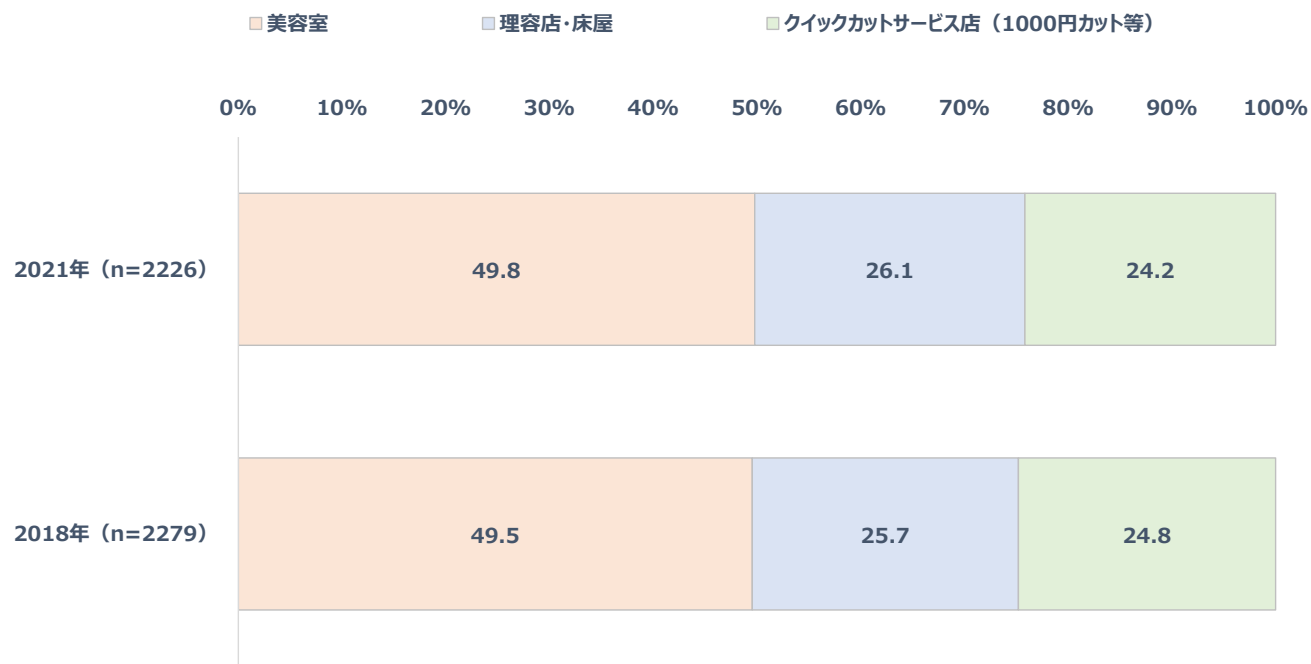
決めているお店の業態

Point

- 利用するお店について「美容室」の割合が最も高く49.8%。
- 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」回答者>



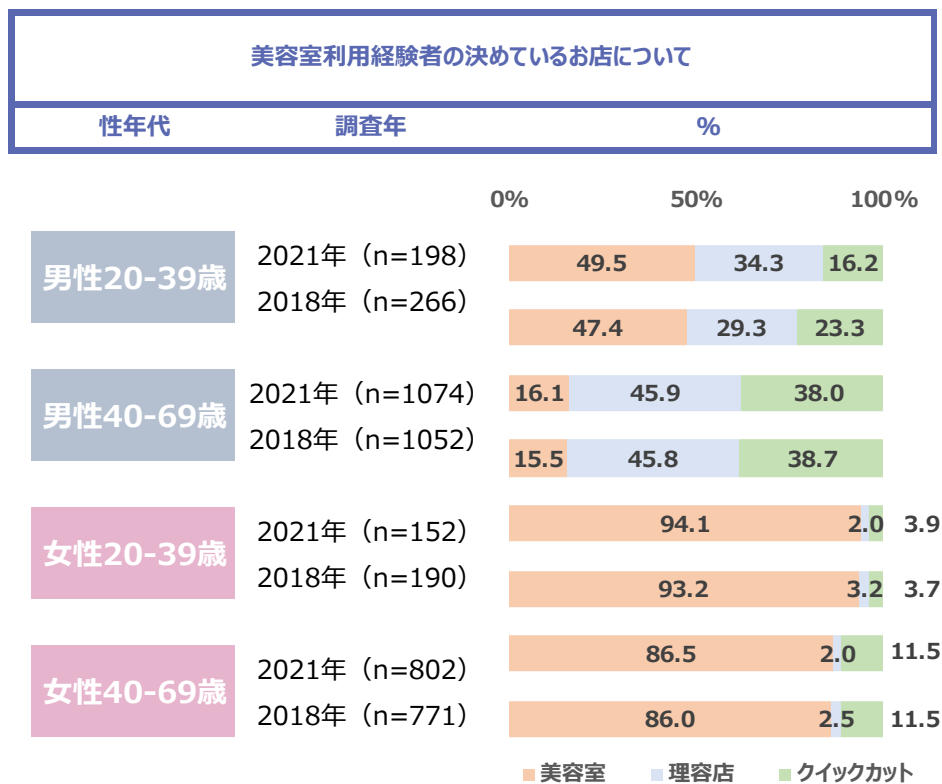
決めているお店の業態：性年代別

Point

- 性年代別にみると、女性は「美容室」、男性20-39歳は「美容室」、次いで「理容店」、男性40-69歳は「理容店」、次いで「クイックカット」の利用割合が高い。
- 性年代別でも、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、それぞれ「決めている」「ある程度決めている」回答者>



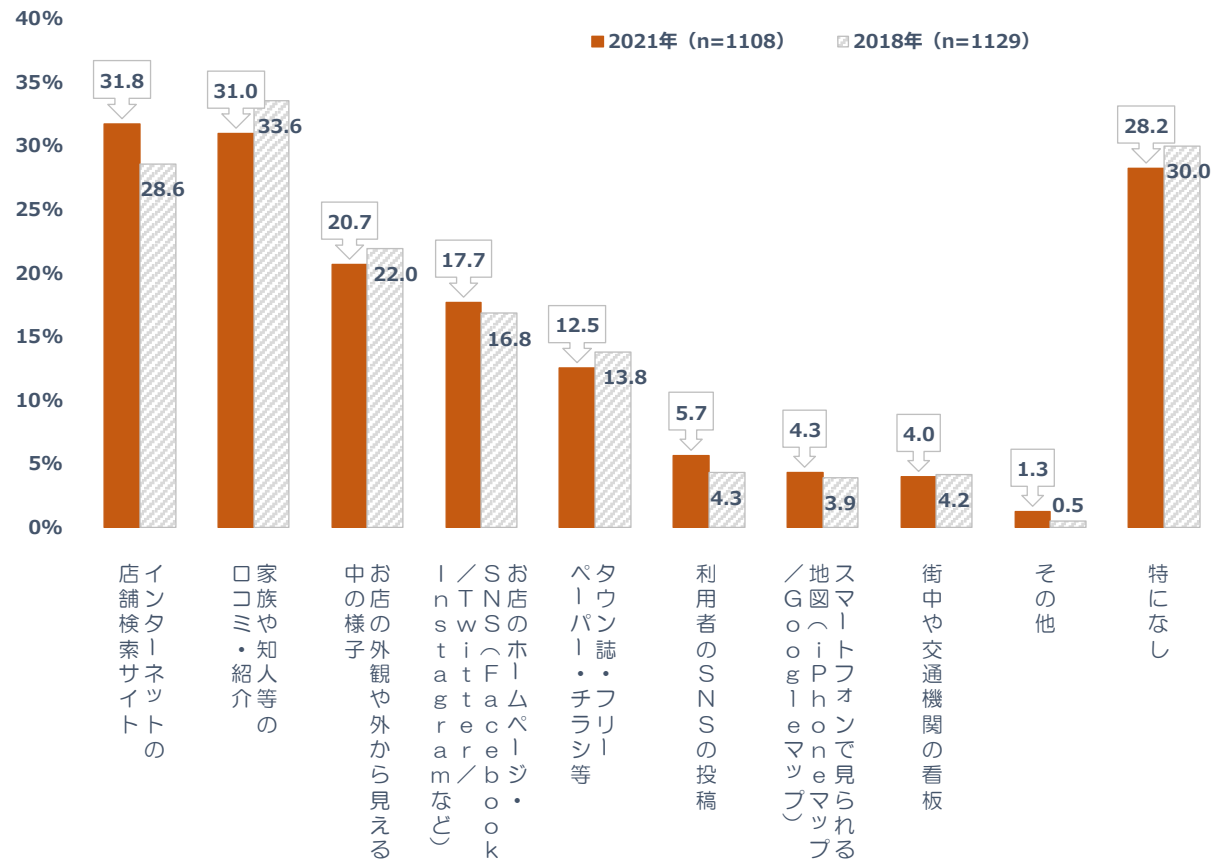
主に美容室を利用する人のお店を選ぶ情報源

Point

- 「インターネットの店舗検索サイト」31.8%、「家族や知人等の口コミ・紹介」31.0%の割合が高く、次いで「お店の外観や外から見える中の様子」20.7%。
- 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：「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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



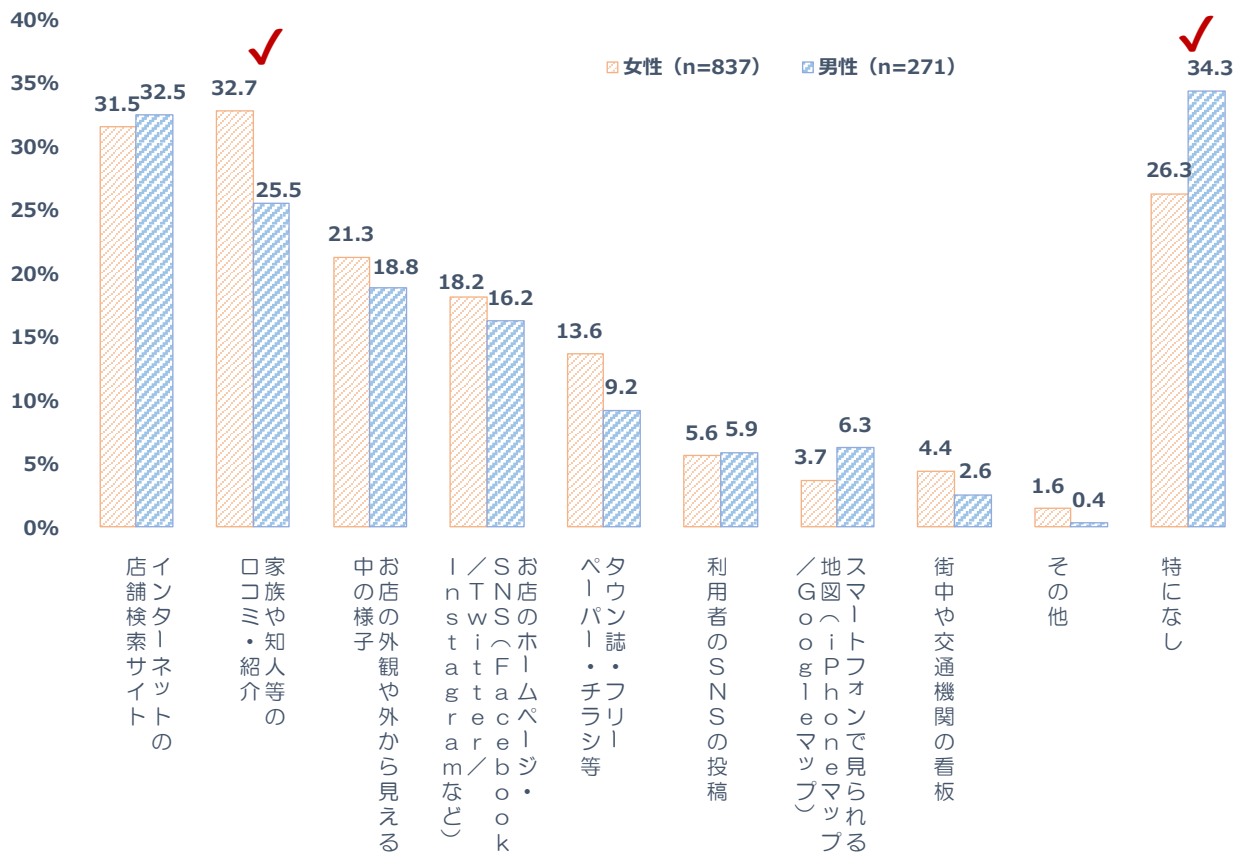
主に美容室を利用する人のお店を選ぶ情報源：男女別

Point

- 2021年調査について男女別に見ると、男女ともに「インターネットの店舗検索サイト」、「家族や知人等の口コミ・紹介」の割合が高い。
- 女性は男性に比べ情報感度が高く、男性よりも「家族や知人等の口コミ・紹介」を情報源とする割合が高い。

【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：「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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



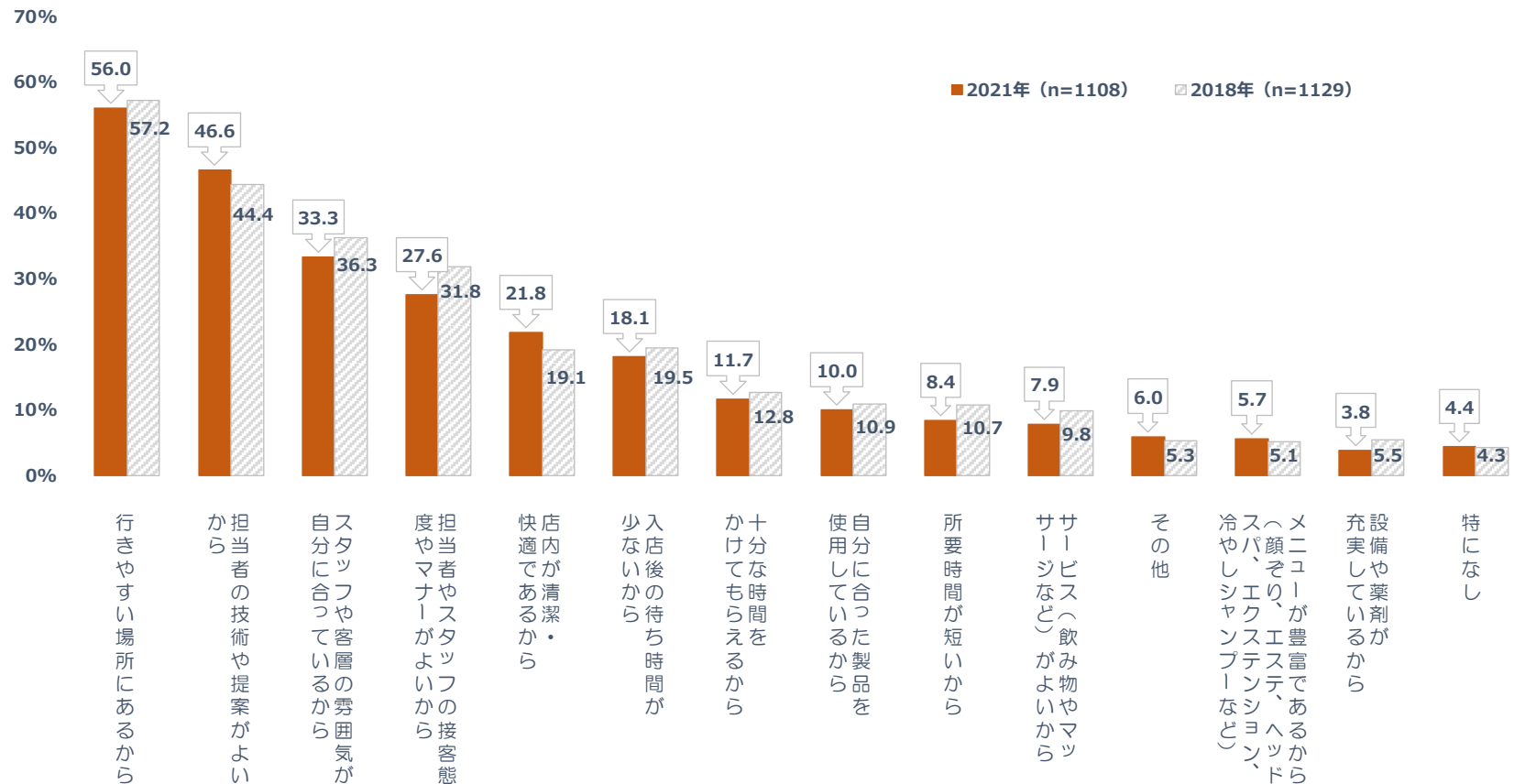
主に美容室を利用する人の利用するお店の決め手

Point

- 「行きやすい場所にあるから」の割合が最も高く56.0%、次いで「担当者の技術や提案がよいから」46.6%、「スタッフや客層の雰囲気が自分に合っているから」33.3%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】理容店・床屋・美容室を決めているのはどうですか。（複数回答）

<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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



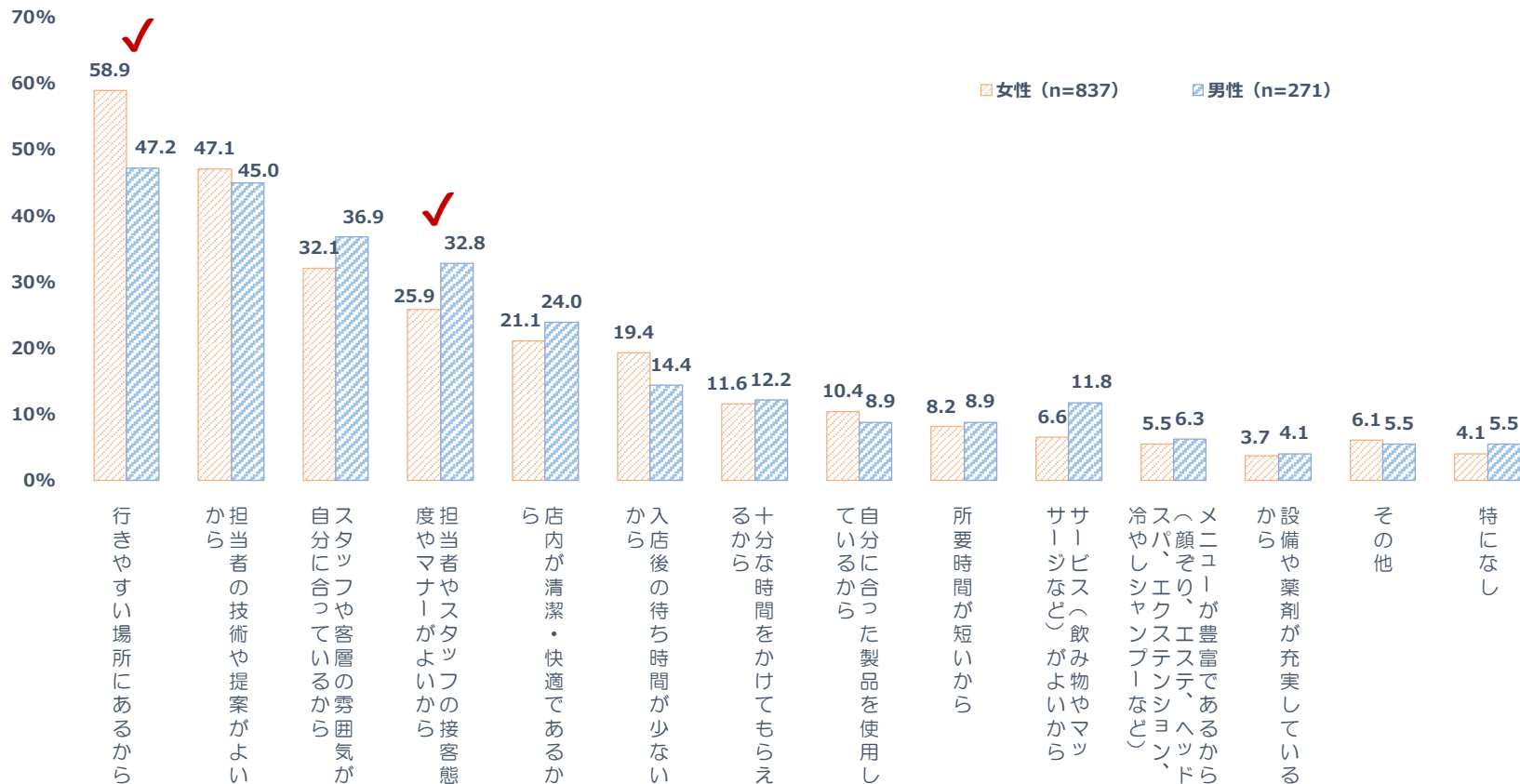
主に美容室を利用する人の利用するお店の決め手：男女別

Point

- 2021年調査について男女別に見ると、女性は「行きやすい場所にあるから」の割合が最も高く、次いで「担当者の技術や提案がよいから」の割合が高い。男性は、「行きやすい場所にあるから」「担当者の技術や提案がよいから」の割合がともに高い。
- 女性は男性に比べ、ロケーションを重視し、男性は女性よりも「接客態度やマナー」を重視している。

【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：「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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



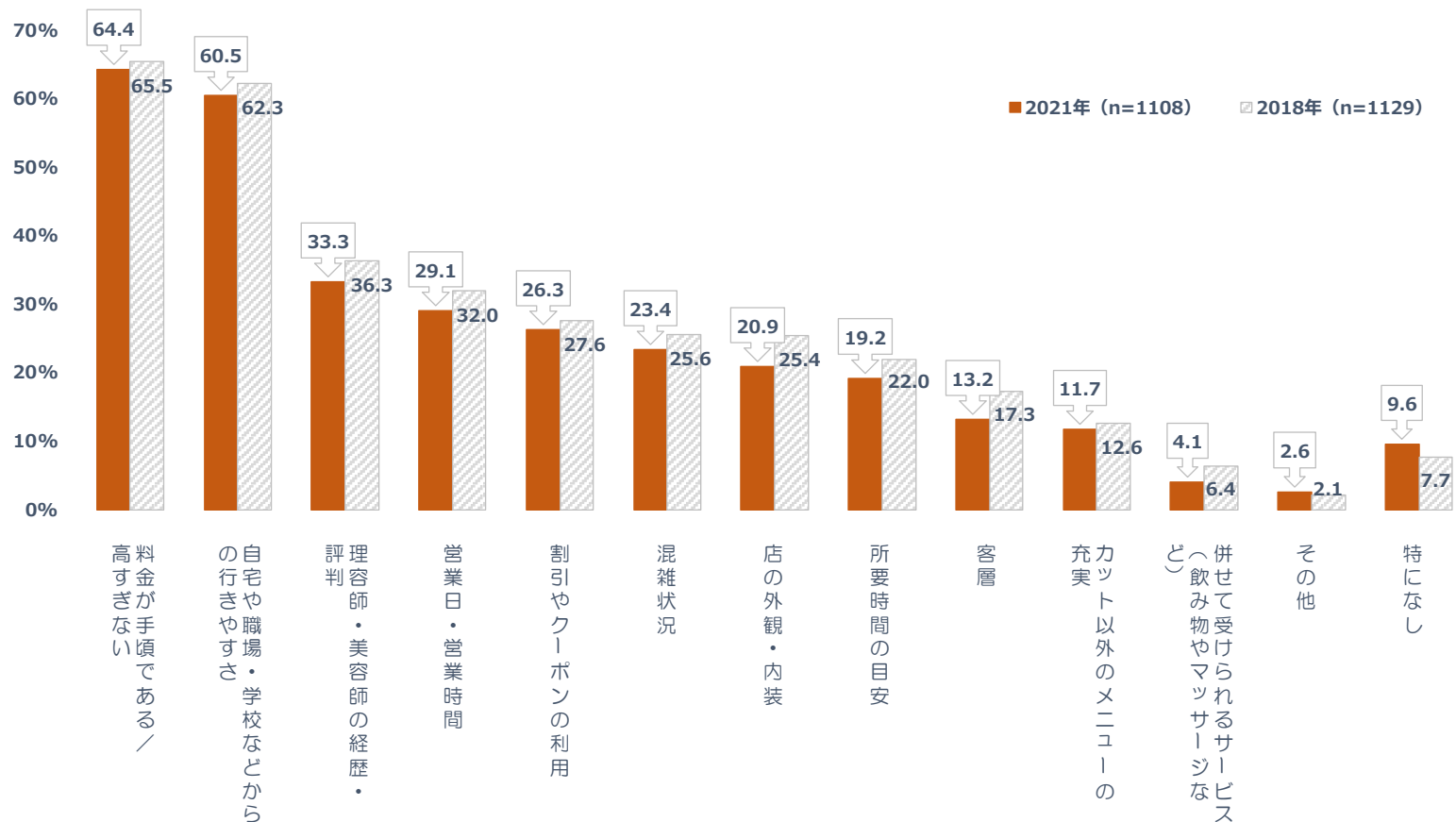
主に美容室を利用する人の初めて利用するお店の決め手

Point

- 「料金が手頃である／高すぎない」64.4%、「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」60.5%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：「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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



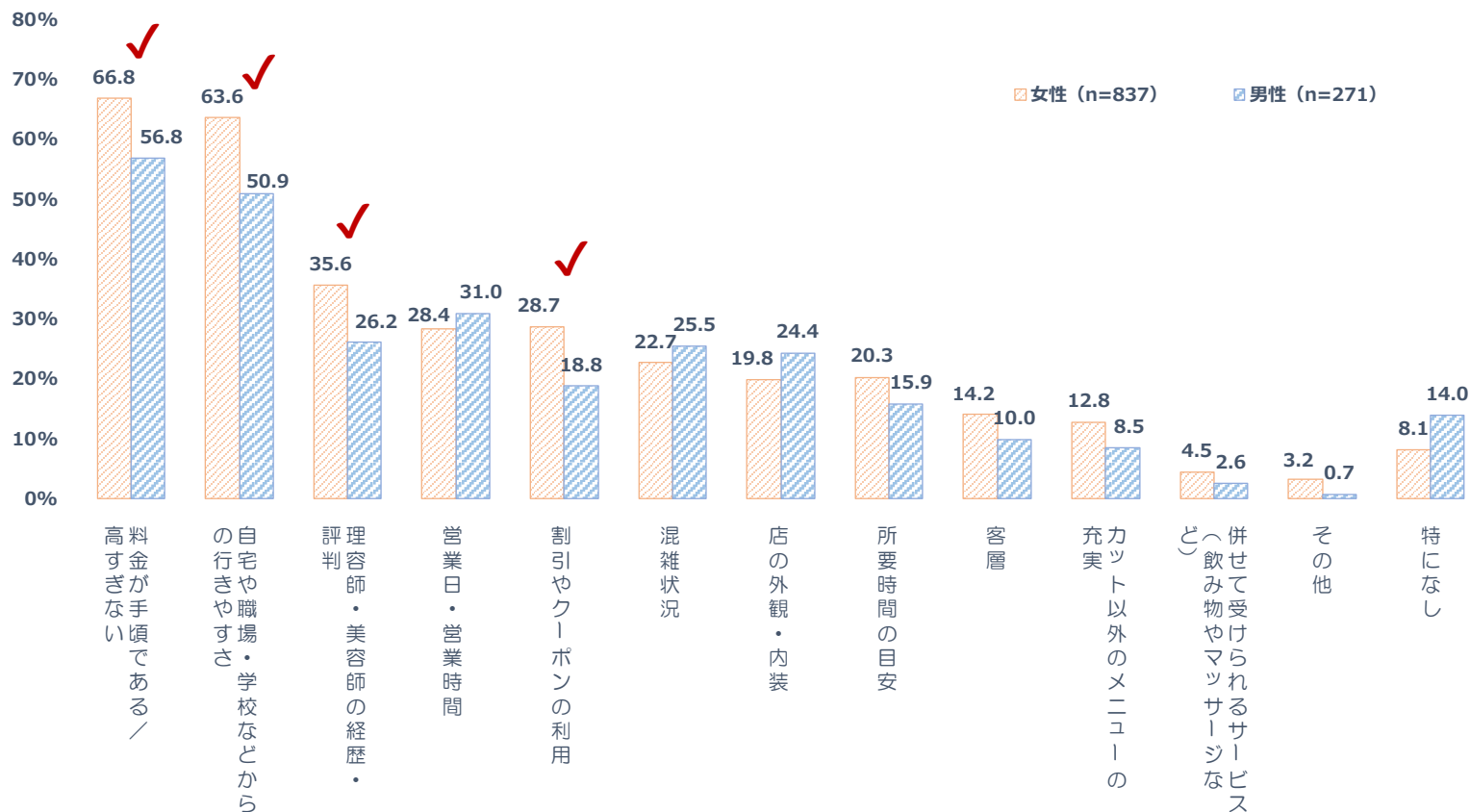
主に美容室を利用する人の初めて利用するお店の決め手：男女別

Point

- 2021年調査について男女別に見ると、男女ともに「料金が手頃である／高すぎない」、「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」の割合が高い。
- 女性は男性に比べ、「料金が手頃である／高すぎない」、「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」、「理容師・美容師の経歴・評判」、「割引やクーポンの利用」の割合が高い。

【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：「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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



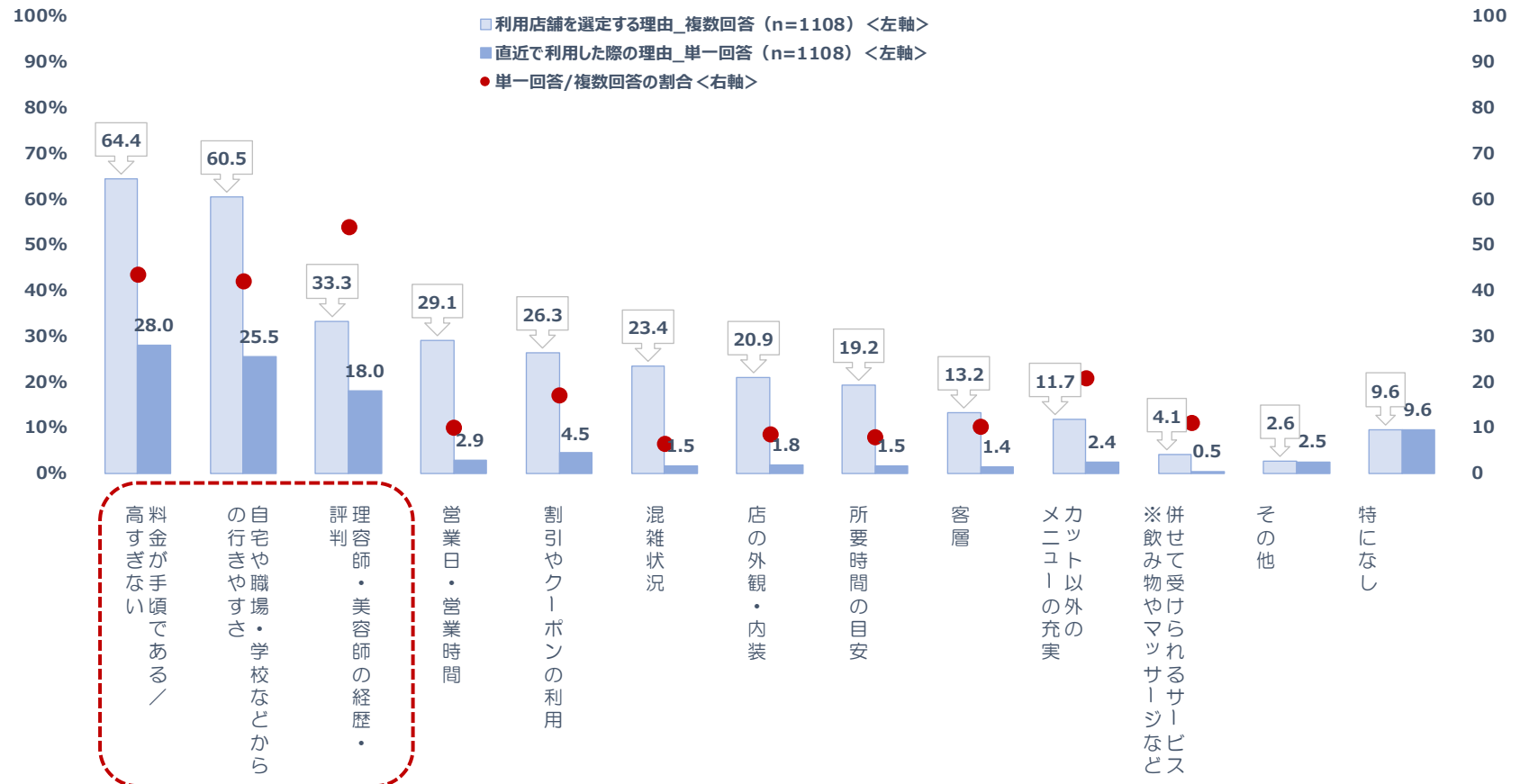
主に美容室を利用する人が初めて利用したお店の決め手 (直近利用店舗条件)

Point

- 2021年調査において、直近で初めて利用したお店の決め手（単一回答）は、「料金が手頃である／高すぎない」28.0%、「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」25.5%、「理容師・美容師の経歴・評判」18.0%。
- 初めて利用するお店の条件に「理容師・美容師の経歴・評判」を上げている人は、直近で初めて利用したお店を「理容師・美容師の経歴・評判」で選んでいる割合が高く、こだわりがある。

【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：「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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



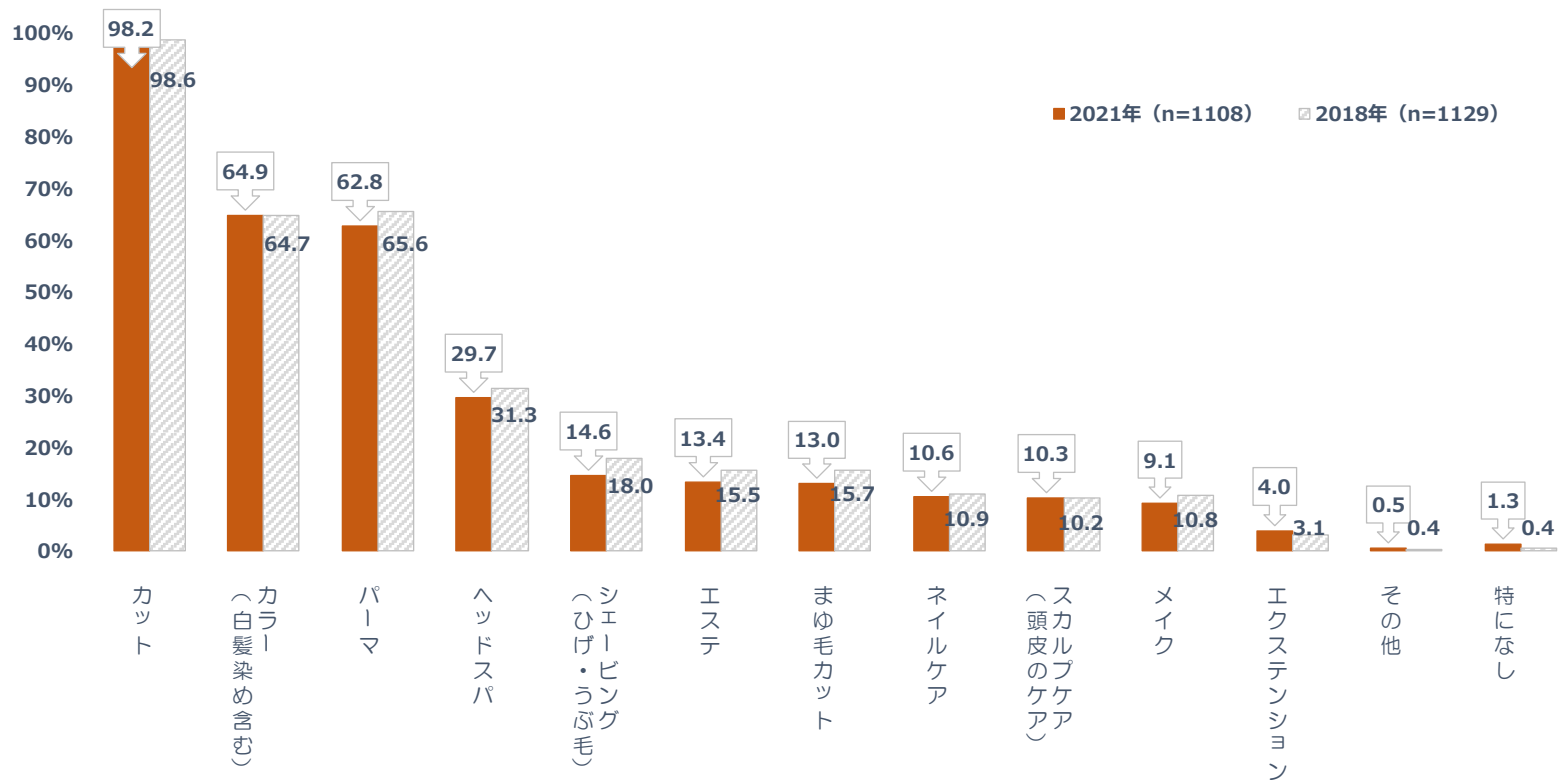
主に美容室を利用する人がお店で利用したメニュー

Point

- 「カット」の割合が最も高く98.2%。次いで「カラー（白髪染め含む）」64.9%、「パーマ」62.8%。
- 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、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）

<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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



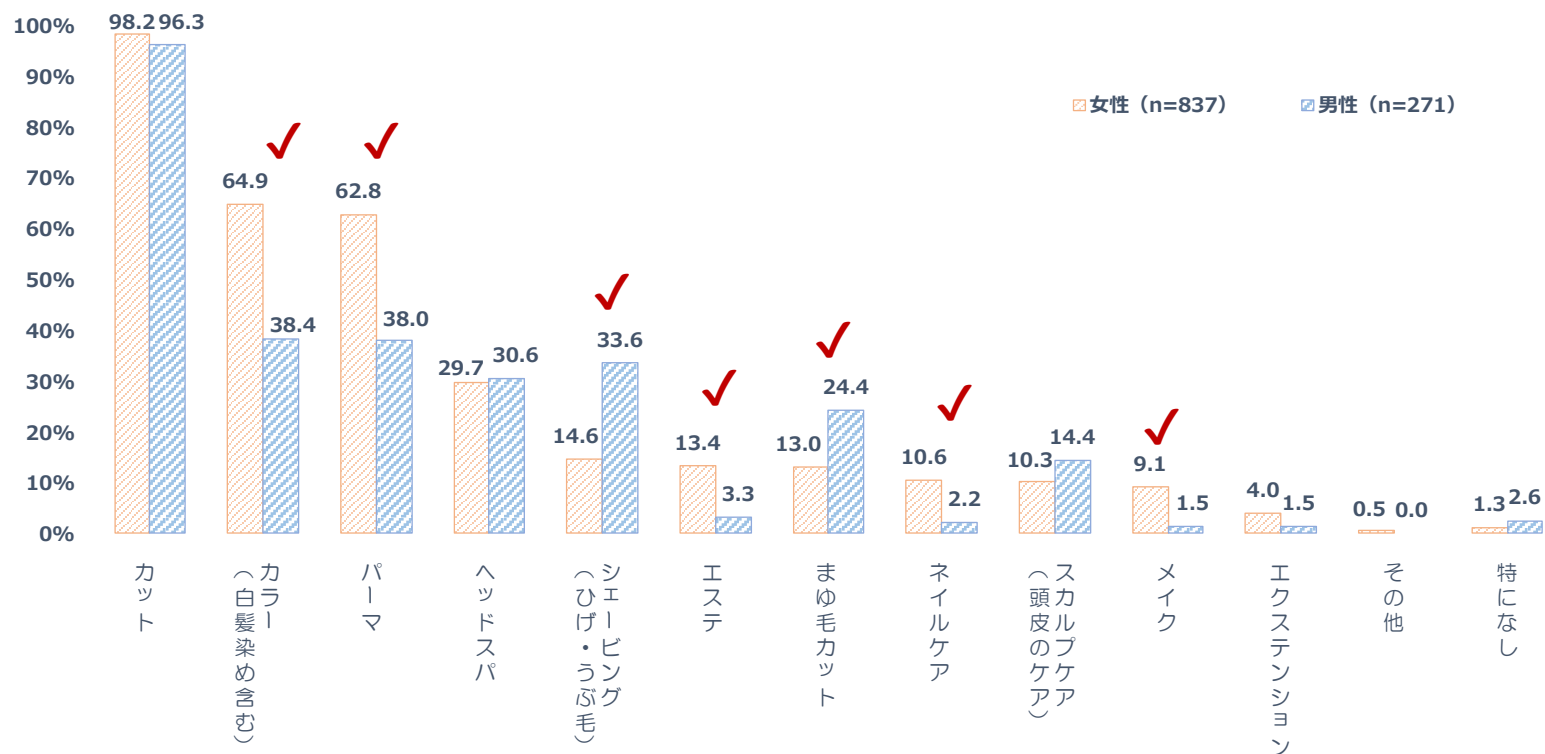
主に美容室を利用する人がお店で利用したメニュー：男女別

Point

- 2021年調査について男女別に見ると、男女ともに「カット」の割合が最も高い。女性は、次いで「カラー（白髪染めを含む）」、「パーマ」、「ヘッドスパ」の順。男性は、次いで「カラー（白髪染めを含む）」、「ヘッドスパ」、「シェービング」の順。
- 女性は男性に比べ、「カラー（白髪染めを含む）」、「パーマ」のニーズが高い。

【設問文】あなたが理容室・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）

<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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



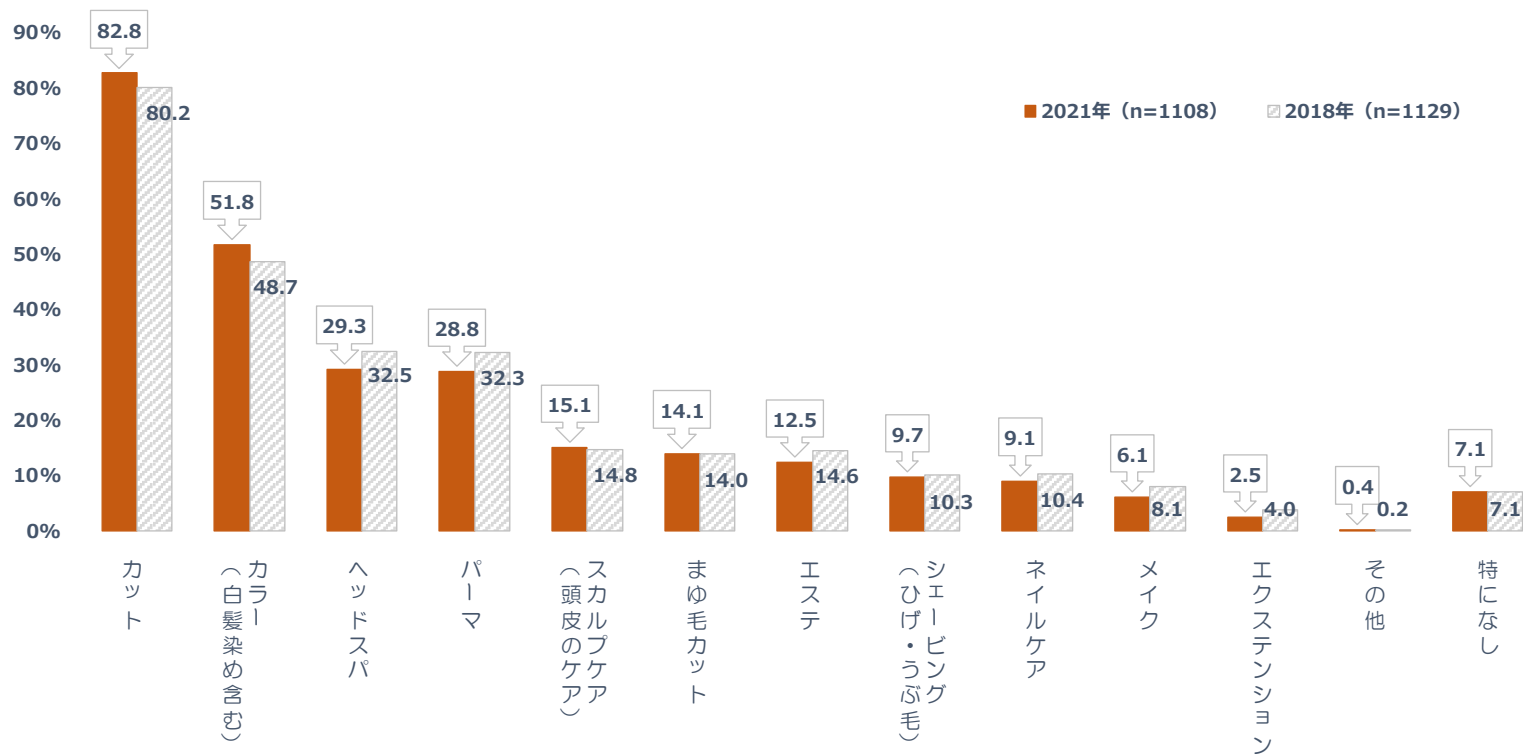
主に美容室を利用する人がお店で利用したいメニュー

Point

- 「カット」の割合が最も高く82.8%。次いで「カラー（白髪染め含む）」51.8%、「ヘッドスパ」29.3%、「パーマ」28.8%。
- 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）

<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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



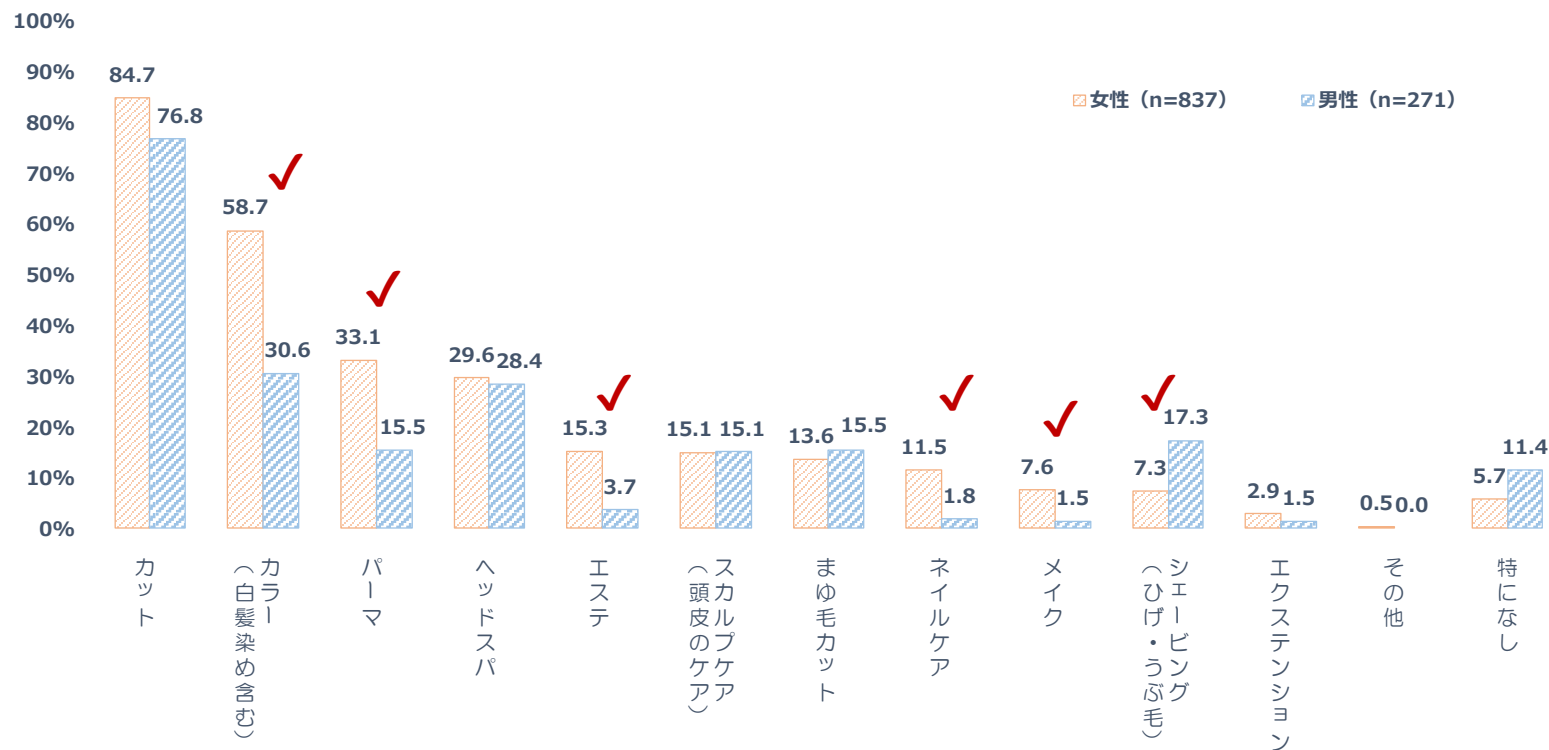
主に美容室を利用する人がお店で利用したいメニュー：男女別

Point

- 2021年調査について男女別に見ると、男女ともに「カット」の割合が最も高い。女性は、次いで「カラー（白髪染めを含む）」、「パーマ」、「ヘッドスパ」の順。男性は、次いで「カラー（白髪染めを含む）」、「ヘッドスパ」、「シェービング」の順。
- 女性は男性に比べ、「カラー（白髪染めを含む）」、「パーマ」の利用割合が高く、また「エステ」「ネイルケア」「メイク」など幅広く利用している。

【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）

<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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



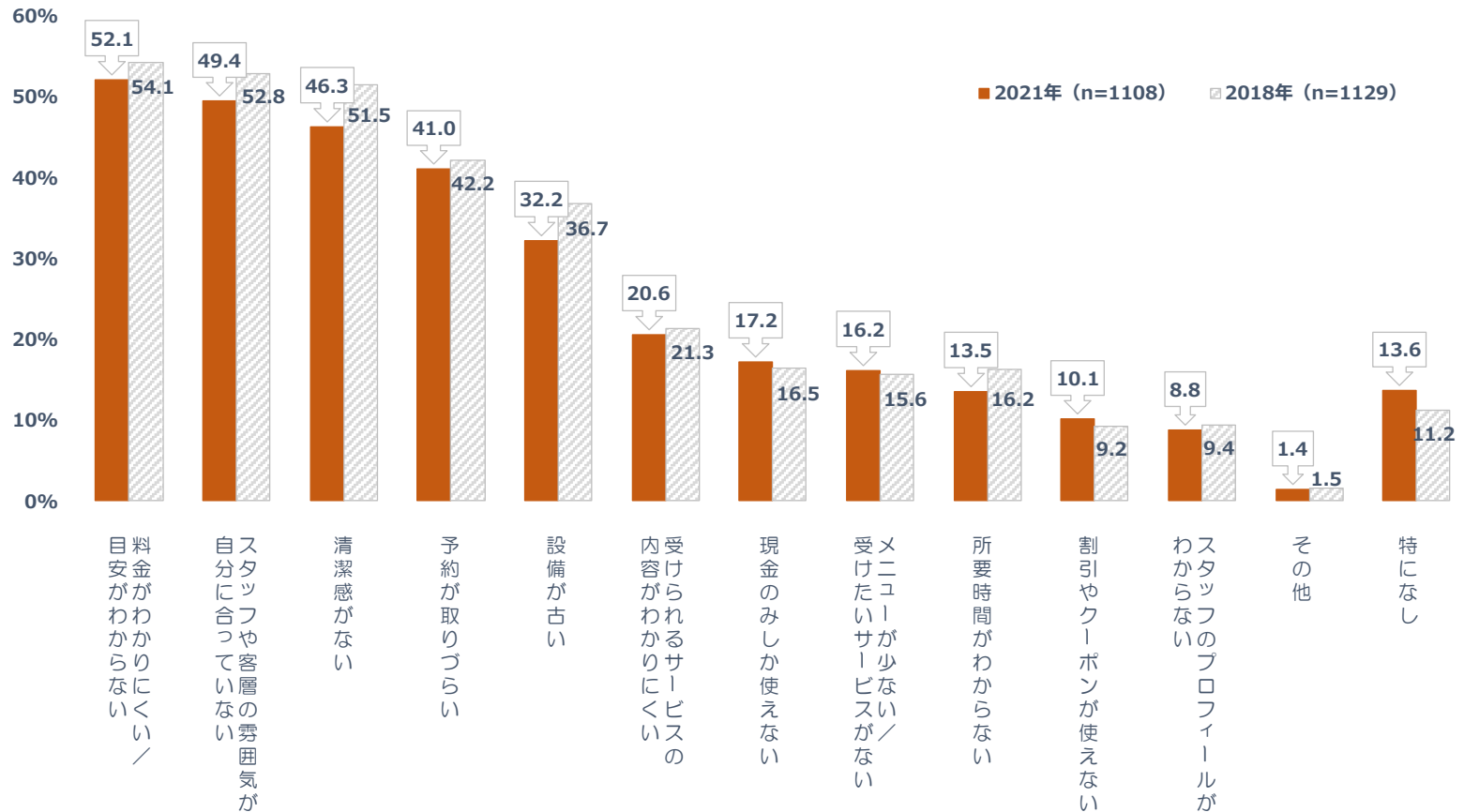
主に美容室を利用する人が行きづらいと感じるお店

Point

- 「料金がわかりにくい／目安がわからない」52.1%、「スタッフや客層の雰囲気が自分に合っていない」49.4%の割合が高く、次いで「清潔感がない」46.3%、「予約が取りづらい」41.0%の順。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【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：「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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



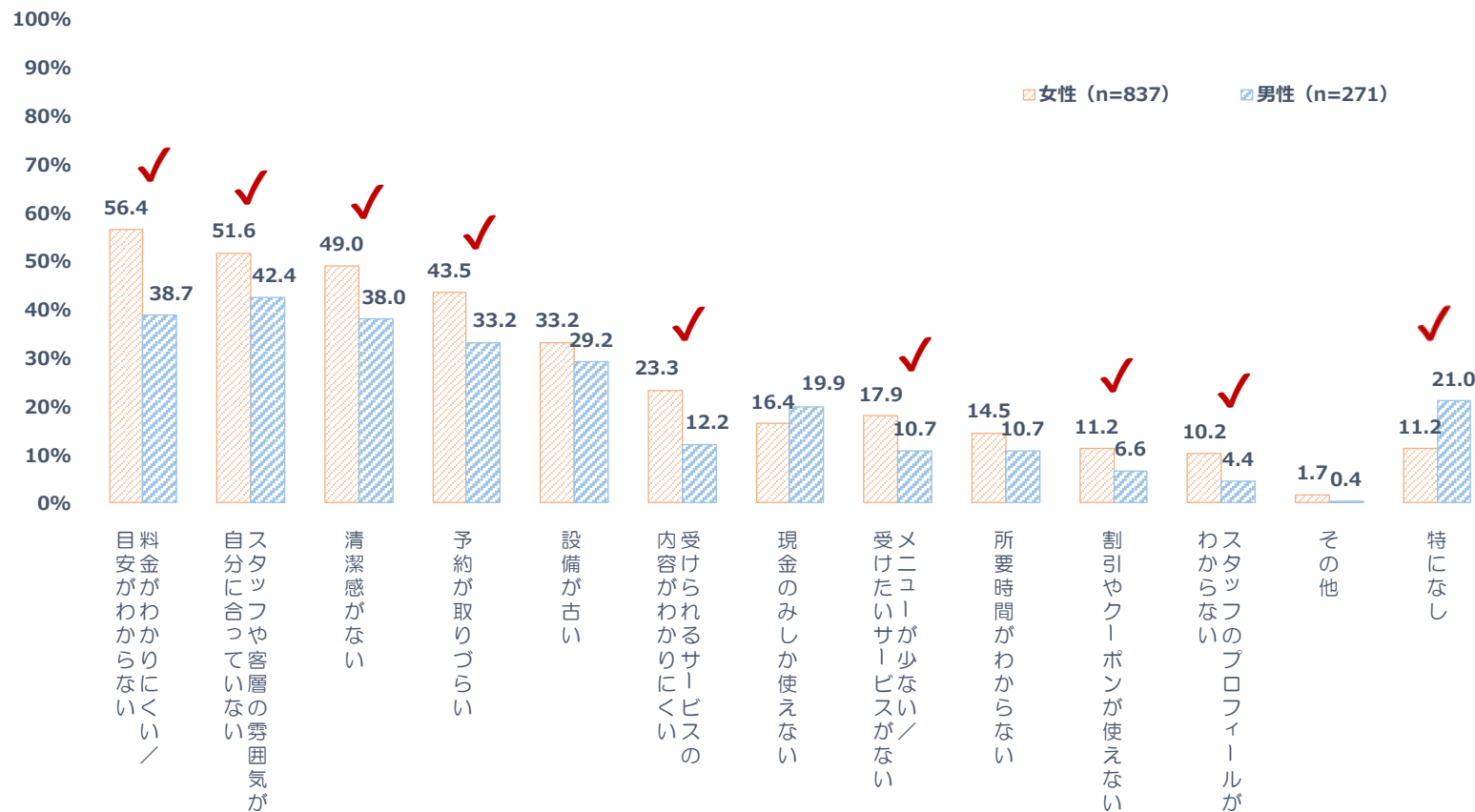
主に美容室を利用する人が行きづらいと感じるお店：男女別

Point

- 2021年調査について男女別に見ると、女性は「料金がわかりにくい／目安がわからない」「スタッフや客層の雰囲気自分が自分に合っていない」の割合が高く、次いで「清潔感がない」の順で、男性は「スタッフや客層の雰囲気が自分に合っていない」の割合が最も高く、次いで「料金がわかりにくい／目安がわからない」、「清潔感がない」の順。
- 女性は男性に比べ、多くの項目で「行きづらい」と感じる割合が高い。

【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：「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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



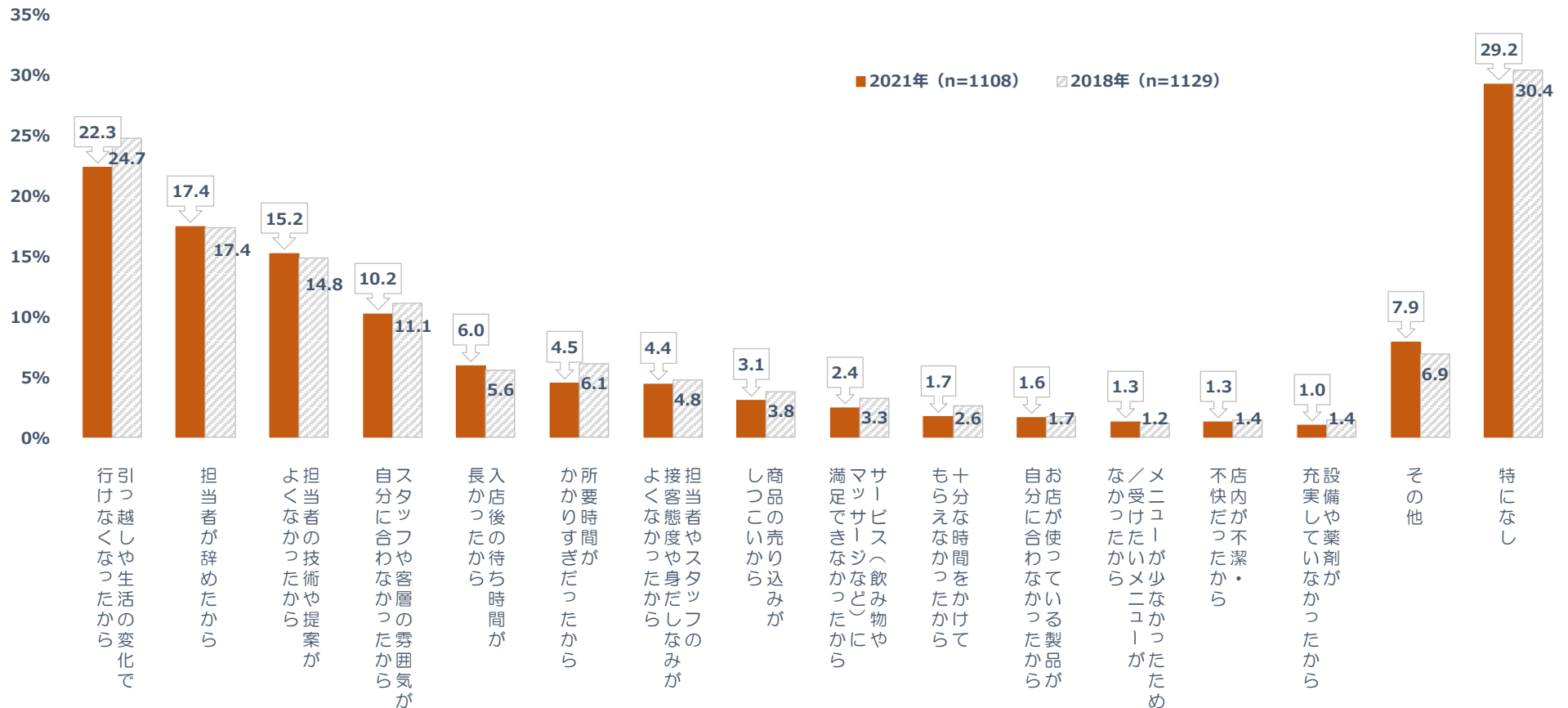
主に美容室を利用する人が利用していたお店をやめた理由

Point

- 「特になし」の割合が高く、なんとなく利用をやめている。理由としては、「引っ越しや生活の変化で行けなくなったから」の割合が最も高く22.3%、次いで「担当者が辞めたから」17.4%、「担当者の技術や提案がよくなったから」15.2%。
- 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：「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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



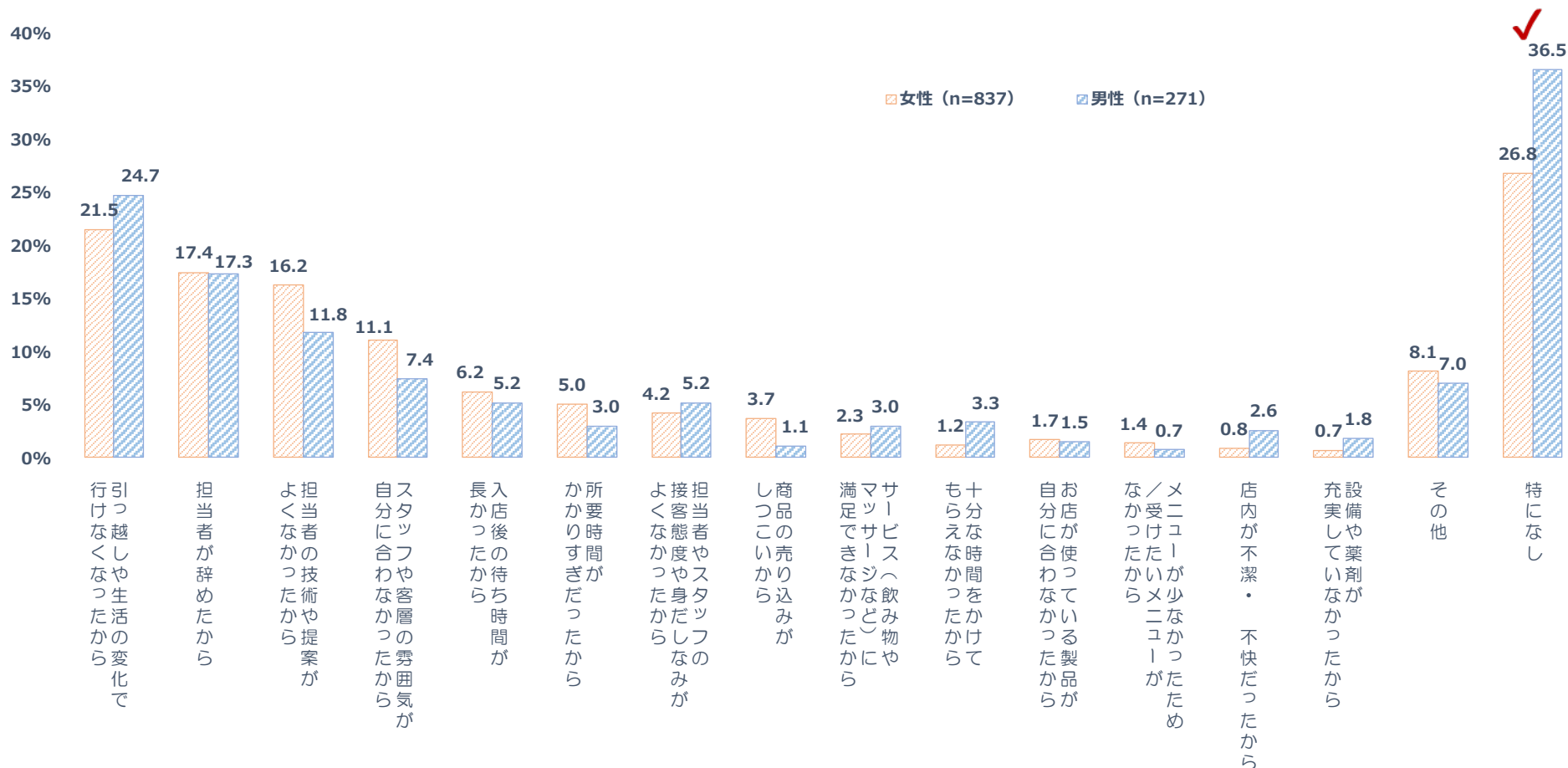
主に美容室を利用する人が利用していたお店をやめた理由：男女別

Point

- 2021年調査について男女別に見ると、利用をやめる理由は、男女ともに「引っ越しや生活の変化で行けなくなったから」「担当者が辞めたから」「担当者の技術や提案がよくなかったから」の割合が高い。
- 男性は女性に比べ、「特になし」の割合が高く、なんとなくやめてしまう人が多い。

【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：「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）」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



主に美容室を利用する人が利用したいサービス

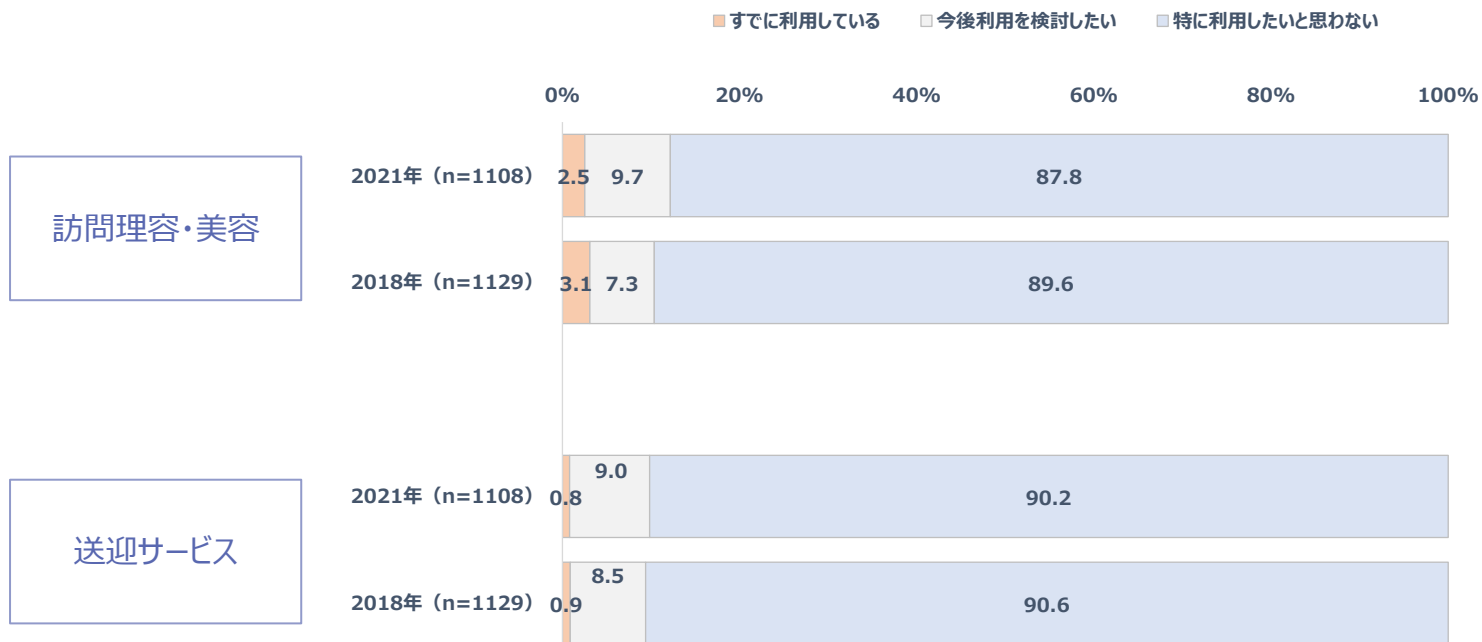
(訪問理容・美容、送迎サービス)

Point

- 訪問理容・美容や送迎サービスの利用意向は、両サービスともに「利用したい/今後利用を検討したい」がほぼ1割。
- 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：「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)」で美容室に「決めている」「ある程度決めている」回答者>



まとめ

まとめ：美容業

2021年調査全体傾向

2018年調査と比較した2021年調査の特徴

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」が最も多く65.7%、次いで「ある程度決めている」25.3%。

- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

決めているお店の業態

- 利用するお店について「美容室」が最も多く49.8%。

- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

以下、主に美容室を利用する人

お店を選ぶ際の情報源

- 「インターネットの店舗検索サイト」が最も多く31.8%、「家族や知人等の口コミ・紹介」31.0%の割合が高く、次いで「お店の外観や外から見える中の様子」20.7%。

- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

利用するお店の決め手

- 「行きやすい場所にあるから」の割合が最も高く56.0%、次いで「担当者の技術や提案がよいから」46.6%、「スタッフや客層の雰囲気や自分に合っているから」33.3%。

- 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の決め手

- 「料金が手頃である／高すぎない」64.4%、「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」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。

初めて利用したお店の決め手 (直近利用店舗)

- 2021年調査において、直近で初めて利用したお店の決め手は（単一回答）、「料金が手頃である／高すぎない」28.0%、「自宅や職場・学校などからの行きやすさ」25.5%、「理容師・美容師の経歴・評判」18.0%の割合が高い。

まとめ：美容業

2021年調査全体傾向

以下、主に美容室を利用する人（続く）

利用したメニュー

- ・「カット」の割合が最も高く98.2%。次いで「カラー（白髪染め含む）」64.9%、「パーマ」62.8%。

今後利用したいメニュー

- ・「カット」の割合が最も高く82.8%。次いで「カラー（白髪染め含む）」51.8%、「ヘッドスパ」29.3%、「パーマ」28.8%。

行きづらいつと感じるお店

- ・「料金がわかりにくい／目安がわからない」52.1%、「スタッフや客層の雰囲気自分に合っていない」49.4%の割合が高く、次いで「清潔感がない」46.3%、「予約が取りづらい」41.0%の順。

利用していたお店をやめた理由

- ・「特になし」の割合が高く、なんとなく利用をやめている。やめた理由としては、「引っ越しや生活の変化で行けなくなったから」の割合が最も高く22.3%、次いで「担当者が辞めたから」17.4%、「担当者の技術や提案がよくなかったから」15.2%。

以下、全対象者

利用したいサービス （訪問理容・美容、 送迎サービス）

- ・ 訪問理容・美容や送迎サービスの利用意向は、両サービスともに「利用したい/今後利用を検討したい」がほぼ1割。

2018年調査と比較した2021年調査の特徴

- ・ 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。

- ・ 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。

参考

2021年調査における店舗利用頻度の変化

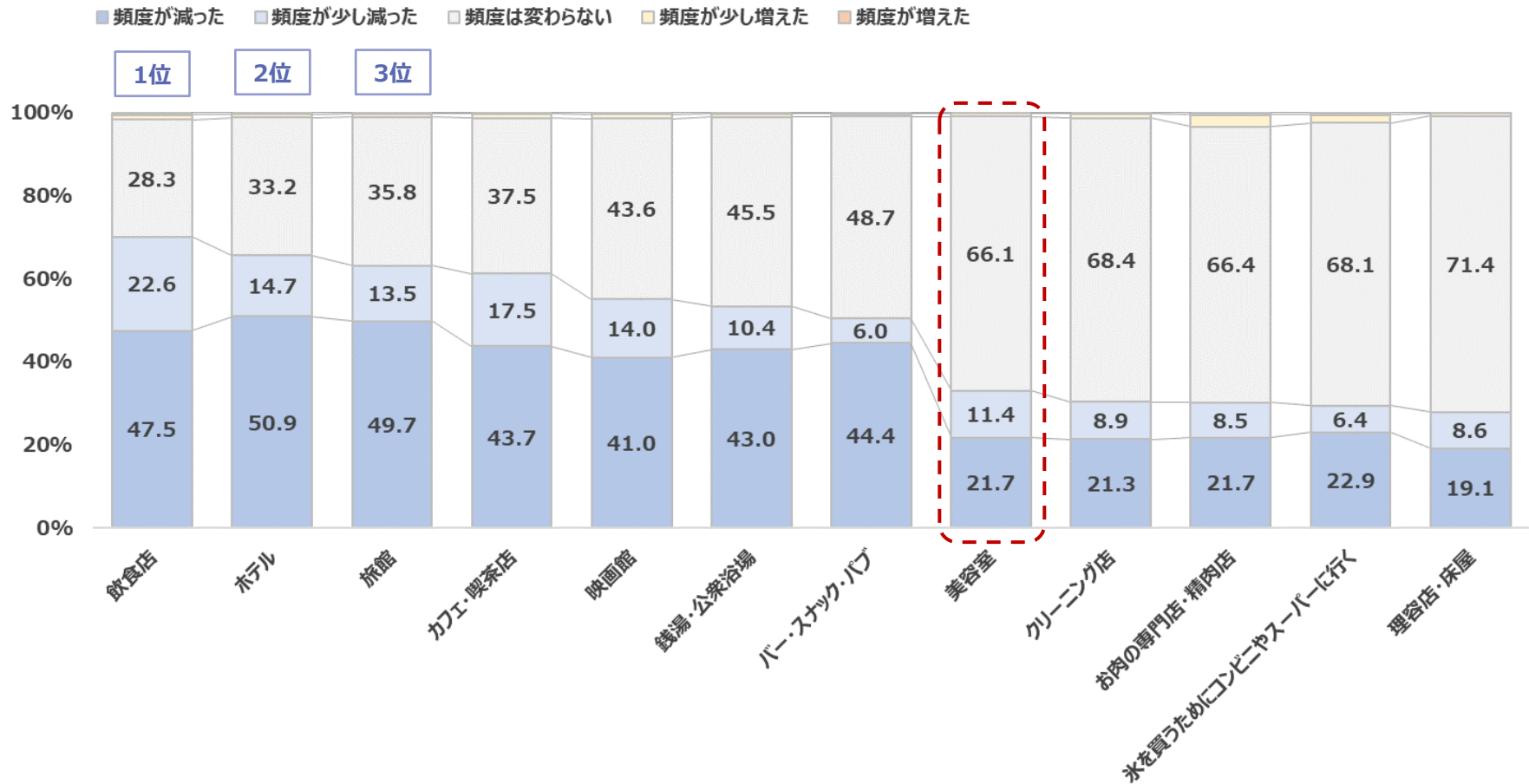
※次ページの全体ランキングは、消費者動向①「コロナ禍における消費者意識・行動」 P12の再掲

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。
- 「美容室」は、33.0%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、女性の利用頻度が減少している。

【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）

美容室

