

1 消費者の声

(1) 理容店でうれしいと感じたこと

性別	年代	理容店でうれしいと感じたこと
男性	20歳未満	行きつけであり、割引してくれる。
	20歳代	頭皮ケアについてアドバイスしてくれる。
	20歳代	髪のお癖を理解して日頃手入れが楽なスタイルにしてくれる。
	20歳代	就職活動中と話したら、それに合わせたヘアスタイルにしてくれた。
	20歳代	散髪中の店員が馴れ馴れし過ぎず、適切な距離感を持っている。
	20歳代	肌が弱いことを察して優しく剃ってくれた上に薬も塗ってくれた。
	20歳代	待合室で好きな漫画が読める。
	30歳代	熟練の腕を持つ理容師に手早くカットしてもらえるので、時間のロスが無い点が気に入っている。
	30歳代	詳しく説明しなかったとしてもイメージどおりの髪型になる。店員の対応が丁寧で、スピーディである。
	30歳代	数年前、円形脱毛症になり散髪に行くのを躊躇した時があったが、思い切って行ってみたら、目立たない髪型にしてくれた。また、丁寧に対応してくれた。
	30歳代	こちらの要望を細かく聞き、しっかりと確認をしてくれた。
	30歳代	細かい気配りが出来ること。例えば、私はメガネをかけているが、カットの確認の際にさっとメガネを差し出してくれるとうれしい。
	40歳代	アトピー性皮膚炎なので顔剃りの時に気を遣ってくれるとうれしい。
40歳代	思った以上に丁寧に仕上げしてくれる。	
40歳代	キャンペーン期間で缶ビールがもらえた。	
50歳代	BGMに好きな曲が流れている。	
50歳代	肩揉みと耳掃除のサービスがある理容店はうれしい。	
女性	20歳未満	担当の方がとても話し上手のため、毎回楽しく話をできる。また、私の趣味なども覚えていて、そのことについて聞いてくれるので毎回行くのが楽しみ。
	20歳未満	冷めたコーヒーを取り替えてくれたり、ハンドマッサージをしてくれた。髪以外のことにも気を遣ってもらえると、「また利用しようかな」という気持ちになる。
	20歳代	想像していた髪型や色を伝えると、それより良い髪型をアドバイスしてくれたり、トリートメントをサービスしてくれた。
	20歳代	希望のヘアスタイルについて、いつも上手く話せないが、それを汲み取ってくれ、予想以上にきれいに仕上げられる店員さんに感謝している。
	20歳代	髪型に拘りがなく、流行も気にしていないので、「完全お任せ」で切ってもらえるお店はうれしい。
20歳代	カットとともに顔剃りをしてくれるので、女性である私にとってはすごくうれしい。肌の調子が良くなり気分も変わる。マッサージも最高。理容店は私の癒しスペース。	

性別	年代	理容店でうれしいと感じたこと
女性	30 歳代	顔を剃ってくれること。理容店は顔剃りやフェイスマッサージなどを目的に利用している。
	30 歳代	子供連れの時に子供を見ていてくれる人がいると安心。
	30 歳代	子供専用のカットスペースがある。
	40 歳代	顔剃りやエステなどのメニューがあるので、一度に色々できるところがうれしい。
	40 歳代	担当の方がアロマセラピーやマッサージの資格を取るなど、非常に勉強熱心で、顔剃り後にフェイシャルマッサージ、目の疲れをとるマッサージ、肩こりをほぐすマッサージ等をしてくれる。全部で3時間程かかるが、毎回気持ち良く帰れる。
	40 歳代	眠たい時にそっと寝かしてくれる。子供を連れて行っても大丈夫なところがうれしい。
	50 歳代	おいしいコーヒーが出てくる。

(2)理容店で不快と感じたこと

性別	年代	理容店で不快と感じたこと
男性	20 歳代	店員が馴れ馴れしい。
	20 歳代	プライバシーに踏み入ったことを聞かれたこと(学校名、学年など。それほど有名な学校ではなかったので、聞かれて嫌と感じた。)
	20 歳代	散髪中に会話をするのが嫌。
	20 歳代	対応が雑な時。ヘアスタイルについてきちんと聞く気がない時。
	20 歳代	以前に入った理容店は機械的に散髪された。注文どおりではあったが会話がなかったため、細かなニュアンスが伝わらず、納得がいかなかった。
	20 歳代	店の中に入らないと価格が分からない。
	20 歳代	強く顔剃りをされ肌が荒れてしまった。顔剃りをする前に肌質について聞いてから剃ってほしかった。
	20 歳代	メガネを着用しているが、勝手に触られて指紋が付いた。
	20 歳代	散髪中に人が度々交代した。
	20 歳代	店内が暑すぎた。
	30 歳代	シャンプーが乱暴で痛かった。
	30 歳代	希望の髪形を提案したら、こそこそ話をされ、嫌な気分になった。
	30 歳代	後ろ姿を鏡で見せる時、とりあえず見てもらうといった感じで、こちらから「もう少し切ってください。」と言えない雰囲気をつくっている気がする。
	30 歳代	確認時、メガネを渡してくれない。

性別	年代	理容店で不快と感じたこと
男性	30 歳代	店員の口臭が気になる。
	30 歳代	洗髪のお湯が冷たかった。
	30 歳代	タバコの臭いがする。
	30 歳代	サービス内容がぶれる。鼻や耳の毛をカットしてくれる時もあれば、してくれない時もある。
	40 歳代	混んでいると急いでさばこうとする。
	40 歳代	頭の形がいびつだといって中傷されたことがある。
	40 歳代	待ち時間が長い。
	40 歳代	前の客の髪が床下に散乱している。
	40 歳代	カットした髪の屑がきちんと取れておらず、夜まで首の周りがチクチクと痒かった。
	50 歳代	床に落とした道具を拭いただけでそのまま使用された。
50 歳代	店員が風邪を引いており、咳や鼻水を啜る音が嫌だった。	
女性	20 歳代	忙しいのは分かるが、それが露骨に顔に出ている時。こちらのスタイルの要求を伝えた時に「できない」「無理」と言われた時。他の言い方や提案の仕方があると思う。
	30 歳代	女性の私が入るとかなりびっくりされ、間違えたのではないかとみんなにこちらを見られた。
	30 歳代	カット中に電話がかかってきて放っておかれた。
	40 歳代	店販品の話をしてくる。
	60 歳代	いつも同じ人が担当しないため、技術面の格差が大きい。

1 消費者の声

(1) 美容店でうれしいと感じたこと

性別	年代	美容店でうれしいと感じたこと
男性	20 歳未満	マッサージが上手なスタッフがいる美容院がいい。疲れがとれて癒される。
	20 歳未満	ワックスの使い方や髪の乾かし方などを丁寧に教えてくれた。
	20 歳代	営業時間に多少融通をきかせてくれる。
	20 歳代	漫画が充実している。
	40 歳代	ポイント達成でシャンプーや整髪料がもらえた。
	40 歳代	最近、抜け毛が増えたが、その事に気づき育毛の案内をしてくれたり、自分に合ったケアを勧めてくれた。
女性	20 歳代	一生懸命、考えながら切っているのを鏡越しに見た時。性格、髪質、頭の形を考慮した上で、客の要望にどのように応えるか…と真面目に考えてくれる美容師は信用できる。また、髪の毛が伸びた場合など、先を見越して切ってくれた時はうれしい。
	20 歳代	私がペンギン好きだと言ったところ、インターネットでペンギンのいる居酒屋を調べてくれた。後日、その情報をもとに友達と居酒屋に行けて楽しかった。美容室のサービスに直接関係はないが、とてもうれしかった。
	20 歳代	美容院のメニューは表現が曖昧でよく分からないことが多くあると感じているので、「同じ値段でこうしたことも出来ますよ。」と、自分の悩みに合った内容を提案された時はうれしい。
	20 歳代	妊娠中にノンカフェインのドリンクを出してくれる心遣い。
	20 歳代	お任せにしてもはずれがない。
	20 歳代	自分のライフスタイルを踏まえた髪型にしてくれた。子供がいるので簡単にセットが出来るようにカットしてくれた。
	30 歳代	黙って早くカットしてくれる。
	30 歳代	子供に対して対応が良かった。親としてはゆっくり出来る。
	30 歳代	子供が小さいと、キッズスペースなどがあるとうれしい。
	30 歳代	以前に話した会話の内容をちゃんと覚えてくれている。とても親しげで、でも礼儀正しい接客態度。
	30 歳代	髪を洗っている時の力加減がちょうど良かった。
	30 歳代	パーマを希望したが、「ダメージがひどいので、しばらくトリートメントを続けて、毛髪が元気になったらパーマをかけましょう…」と提案してくれたことが、儲けを優先していないと感じうれしかった。それ以降、この美容室にトリートメントに通っている。
	40 歳代	シャンプーが上手な人がいる店はうれしい。
	40 歳代	自分の思ったとおりに仕上がった時。

性別	年代	美容店でうれしいと感じたこと
女性	40 歳代	髪に関する知識が豊富なスタッフが揃っている店舗がうれしい。技術は言うまでもないが、小さな悩みにも適切なアドバイスをもらえた時は、プロの仕事だと感じる。
	50 歳代	現在利用している美容室はサービスで眉カットをしてくれるので気に入っている。
	50 歳代	皮膚、頭皮の病気のことを相談したら丁寧に対応してくれたこと。自分のシャンプーを持ち込めたこと。
	50 歳代	混んでいても、希望のスタイル、髪の痛み具合、癖などについて詳しく真剣にアドバイスしてくれた時、すごくうれしいと感じた。
	50 歳代	ヘッドスパの利用時、照明を若干落とし、リラックスできる音楽をかけてくれた。
	50 歳代	褒められた時。例えば、「お若いですね。」「髪の毛の手入れがいいですね。」など…。
	60 歳代	眠いと感じている時に、話かけずに黙ってしてくれた。
	60 歳代	欠点を目立たないようにしてくれた。
	60 歳代	スタッフが自分と相性がいい。室内がゆったりとしたスペースで、観葉植物などがよく手入れしてあると癒される。
	60 歳代	とても落ち着くBGMが流れていた。よりリフレッシュできた。

(2)美容店で不快と感じたこと

性別	年代	美容店で不快と感じたこと
男性	20 歳代	無言の空間。でも話したいわけではない。話さなくても気にならない空間がいい。
	20 歳代	無理に会話を弾ませようとしている意図を感じてしまい、気まづくなった。
	20 歳代	隣の客との距離が近すぎる。店員と話している内容が隣の客に全て聞こえており、同性ならまだしも異性が近くにいるととても気になる。
	30 歳代	店の混み具合で時間のかけ方が全然違った。
	40 歳代	他の客の噂話をされたこと。自分もネタになっているかと思いつとした。
	50 歳代	予約制なのに、順番が入れ替わってしまった。
	50 歳代	シャンプー中に耳の中に水が入った。ドライヤーが近過ぎて熱かった。
女性	20 歳未満	カットされている時に美容師が咳をして、その咳を抑えた手で髪を触られた。
	20 歳未満	自分の理想のヘアスタイルを言っても伝わらず、結局自分の望んでいたものとは違うヘアスタイルになってしまった。
	20 歳代	広告等では安く料金を表示しているにもかかわらず、実際は高いことがある。
	20 歳代	お願いしたヘアスタイルに対して、上から目線の発言で全て否定された。技術はとても良かったが、また言われると思うと行くのをためらってしまう。
	20 歳代	長年通っていた美容院があったが、新しいスタッフが増えるとスタッフ同士の雑談が多くなり、寛げなくなった。それが原因でその美容院には行かなくなった。
20 歳代	パーマの液が顔に着いたまま放置された。	

性別	年代	美容店で不快と感じたこと
女性	20 歳代	忙しくバタバタ感が伝わってくる。スタッフ、アシスタントの接客の入れ替わりが多い。
	20 歳代	手渡される雑誌に髪の毛がたくさん挟まっている。カット後、大量の細かい毛が顔に残っている。
	20 歳代	店内の空調が効きすぎていたのに、髪を洗ってもらう時に水が冷たくて、「温度を上げて。」と言った。
	30 歳代	20 分待たせても何事もなかったように戻ってきた店がある。今は利用していない。
	30 歳代	子供が小さい頃、大声を出して暴れていた時に冷たくされたこと。連れてきてもいいと言われたから連れてきたのに……。それからは二度と行かなくなった。
	30 歳代	ある程度は仕方がないがタオルの臭いが気になる。カットの時、ハサミが引っかかり痛い時があった。
	30 歳代	異様に時間がかかる。最初に、これくらいの時間がかかるなど、目安を教えてほしかった。
	30 歳代	スタッフの腕の差が激しい。
	30 歳代	店員同士のおしゃべり。
	40 歳代	トイレの洗面台の清掃が行き届いていなかった。
	40 歳代	髪が多く太いことがコンプレックスなのに、そのことを言われる。
	40 歳代	美容師や店内にタバコの匂いがする。
	50 歳代	予約した時間に行ったのに待たされた。
	50 歳代	安いクーポンを使ったら、あまり歓迎されない感じだった。
	50 歳代	長い付き合いになると、客を友達感覚で接するようになること。待たせることが平気になるなど。
	60 歳代	美容師が異常に大きな声で会話する。
60 歳代	店長がスタッフを客の前で叱りつけていたのが不快だった。	