

## お客様にとって美容師は“身近なプロ”！ 500人への意識調査から見たお客様が髪のプロに求めているものとは？

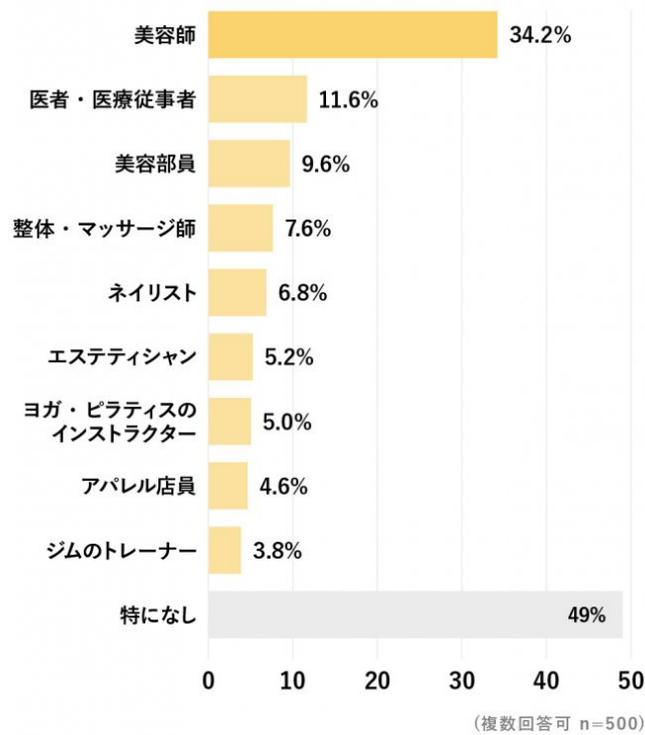
Apr 25.2024

美容師はお客様の髪の悩みや要望に応える髪のプロ。しかし現代では、ネットやSNSの発達により、誰でも簡単に自分のほしい情報を取得することができます。そのような中で、髪の「プロ」である美容師は、お客様からどのようなことを求められているのでしょうか？ また、お客様にとって美容師はどのような「プロ」と思われているのでしょうか？ そこで今回は、お客様が美容師にどのようなコミュニケーションや情報、「プロ」の視点を求めているのか、アンケート調査を通して紐解いていきます。

美容や健康関連の職業の中でも美容師は“身近なプロ”として圧倒的なスコアで第1位に！



## 「相談しやすい身近なプロ」として 当てはまる職業



※小数点第2位を四捨五入した値を掲載

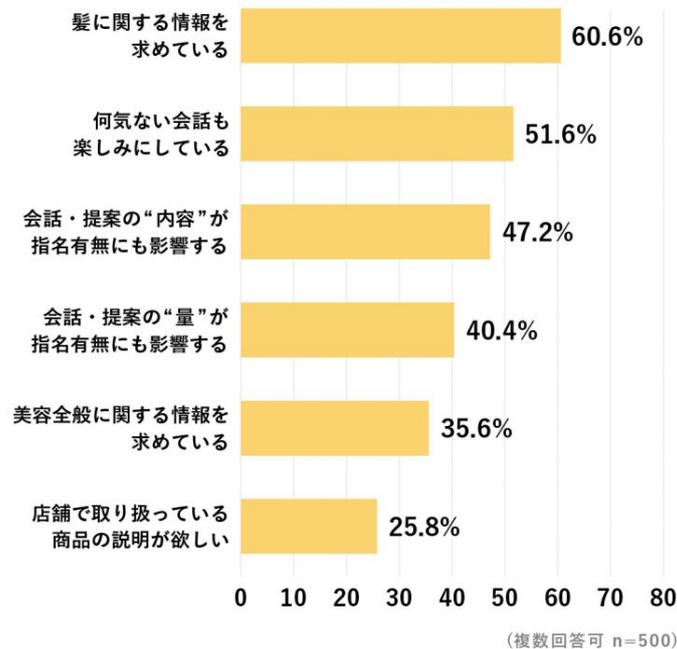
「相談しやすい身近なプロ」にあてはまる職業として、「美容師」を回答した人は34.2%。他の美容・健康関連の職業の中でも最も票が集まる結果となりました。美容師はお客様から“身近なプロ”であり、相談しやすいとされていることがうかがえます。

では、美容室を利用するお客様は、プロである美容師に対しどのようなニーズを持っているのでしょうか。美容室でのコミュニケーションに求めていることを聞いてみました。

消費者が美容師に求めていることは多岐に渡る！ お客様は髪の情報に留まらない美容の情報も求めている！？



## 美容師とのコミュニケーションで 考えていることは？



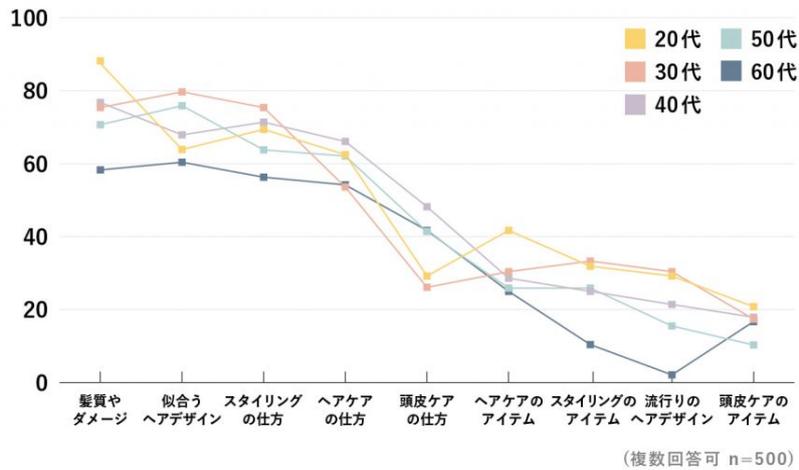
※小数点第2位を四捨五入した値を掲載

美容師とのコミュニケーションで考えていることでは、60.6%が「髪に関する情報を求めている」、51.6%が「何気ない会話も楽しみにしている」と回答。さらに続いて、「会話・提案の“内容”が美容師の指名有無にも影響する」「会話・提案の“量”が美容師の指名有無にも影響する」の回答が多いことから、会話を楽しみにしていることはもちろん、会話の質や量もお客様にとって重要視する点であることがみえてきました。

また、「美容全般に関する情報を求めている」の回答も4割近い結果に。お客様が求めている情報は髪だけに留まらないようです。

美容師に求める髪の情報  
はダメージケア。全年代通して、“What”よりも“How”に関心あり！？

## Q 美容師に求める髪の情報とは？



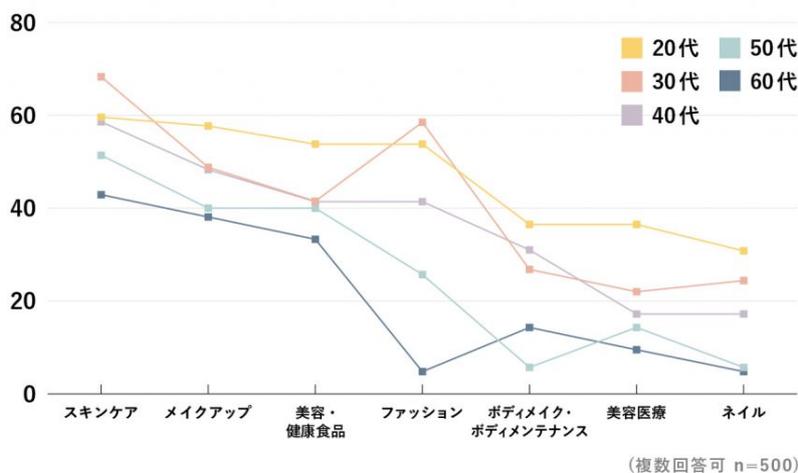
※小数点第2位を四捨五入した値を掲載

では、お客様はどのような情報を美容師に求めているのでしょうか。髪に関するのと美容に関するのとでどのような情報を求めているのか聞いてみました。

美容師に求める髪の情報で最も多かった回答は「髪質やダメージ」。中でも20代が87.5%、30代は75.4%と高いことから、年代が若いほど「髪質やダメージ」に関する情報を求める傾向にあることがうかがえます。さらに、20代は「ヘアケアのアイテム」が41.7%で、年代別で一番高い結果となり、年代が若いほどアイテムへの情報収集も積極的であると言えます。また、全年代通して、アイテムなどの情報よりも日頃のケアの方法を知りたい傾向がみえました。お客様は、“What”より“How”の情報を求めているようです。

スキンケアやファッションの話題も。特に20代・30代は、美容の情報を幅広く求めている！

## Q 美容師に求める美容の情報は？



髪以外の「美容に関する情報」では、何を美容師に求めているのでしょうか。

アンケートでは、「スキンケア」への関心が全年代で最も高く、中でも30代は68.3%、20代は59.6%が「美容師に情報を求める」と回答。「メイクアップ」「美容・健康食品」の情報も求める回答も多く、お客様は美容師に対し、「美容全般のプロ」として幅広い期待を抱いていることが見受けられました。

また、年代による違いも見えてきました。特に「ファッション」は年代差が大きい結果に。20代・30代のお客様は、スキンケアの情報と同程度の割合でファッションの情報も求めている様子。また、20代・30代は複数の項目で他世代の結果を上回っており、髪以外にも美容に関するさまざまなことを美容師に相談したいと思っているお客様が多いようです。

## 髪だけに留まらない、トータルビューティアーの情報提供が求められている！年代に合わせた情報提供をしていくのがおすすめ

消費者は美容師に、髪に関する情報から美容に関する情報まで多岐に渡る情報を求めていることがうかがえる結果となりました。

美容師に求める美容情報では、「スキンケア」への関心が全年代とも高く、特に20代から30代の若い年代においては美容に関する幅広い情報を美容師に求めている様子。このことから、これからは髪だけに留まらない、トータルビューティアーの情報提供の必要性が、今まで以上に高まっていることがうかがえます。

また、ダメージケアに関する情報は、全年代のお客様が求めている傾向にあるため、ダメージケアについての情報提供やアドバイスを意識的にしていくと良さそうです。特に、20代から30代の若い年代は

アイテムに関する情報収集にも積極的なので、一人ひとりの髪の悩みに合わせた情報を提供していくと、店販品の購入につながることも期待できそうです。

消費者にとって美容師は最も相談しやすい“身近なプロ”。頼りにされている存在であるという誇りを持って、まずはお客様とも積極的に会話をしてみることから始めてみましょう！

## 調査方法などの情報

調査期間：2023年10月3日～10月5日

調査方法：インターネット調査

調査対象：サロン利用頻度が2カ月に1回以上で、サロンカラーを利用している全国20～60代女性500人

(取材・文/A PRESS編集部)

アリミノでは、美容師のロイヤルティを高めるために、活動方針BOOKやエデュケーションBOOKのご用意をしています。

詳細については、アリミノ担当営業までお問い合わせください。

