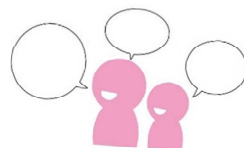


新規獲得のカギは「口コミ」への対応力



● 初回来店時にサロン選びで重要視したポイントは？

順位		%
1位	自宅から近い	28.1
2位	料金がリーズナブル	23.5
3位	料金が明確	20.9
4位	ネットの口コミが良い	19.7
5位	友人・知人の口コミが良い	18.7

15～69歳男女・美容室1年以内利用者/複数回答（「あてはまるものはない」を除く）

● 口コミを見る際に重視するポイントは？

順位		%
1位	評価の良い口コミが多い	28.5
2位	実際に施術した内容や効果が詳しく書かれている	18.8
3位	直近(1ヶ月以内など)の新しい口コミがある	14.4
4位	良い口コミだけでなく、悪い口コミも投稿されている	14.2
5位	口コミに対するサロンからの返信が丁寧で、誠実さが感じられる	12.5

15～69歳男女・美容室1年以内利用者/複数回答（「あてはまるものはない」を除く）

参考：ホットペッパービューティーアカデミー 「美容センサス2026年上期」

お客様がサロンを選ぶとき、自宅からの距離や料金に加え、**「口コミ」の内容**も重要なポイントとなっているようです。

また、口コミで重視するポイントに、「良い口コミだけでなく、悪い口コミも投稿されている(4位)」
「口コミに対するサロンからの返信が丁寧で、誠実さが感じられる(5位)」が上がっていることから、
お客様は**良い面も悪い面も含めた「ありのままの情報」**を求めており、さらに**口コミに対するサロンの対応(返信)**からも、その**姿勢や信頼性**を見ていると考えられます。

悪い口コミがあったときにこそ、真摯に対応し、サロンへの信頼に繋げていくことが大切です。

当社ホームページで、トピックスバックナンバー、理美容税務Q & A、理美容経営情報を掲載しています。
ぜひご覧いただき、お知り合いの方にもご紹介下さい。

<http://www.hasegawakaikei.com/industry-service/beauty/>

引用：ホットペッパービューティーアカデミー
美容サロンの口コミに関する意識調査