Press Letter

HOT PEPPER Beauty Academy

株式会社リクルート

2026 年 11 月 27 日

美容サロンで求められる「心地よい接客」とは？
初めて会話するスタッフと話したくない話題は
1 位「恋愛」、2 位「結婚」、3 位「仕事」

さまざまな価値観に寄り添う美容サロンの接客を調査

株式会社リクルート（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：牛田 圭一）の美容に関する調査研究機関『ホットペッパービューティーアカデミー』（https://hba.beauty.hotpepper.jp/）は、全国の 15～59 歳を対象に「美容に関するサステナビリティ意識調査 2026」を実施しました。

美容サロン※は、施術を受けるだけでなく、スタッフとの会話やコミュニケーションが生まれる場所でもあります。一方で、心地よいと感じる会話や接客、必要とする配慮は人それぞれです。今回は美容サロンでの会話や接客、サステナビリティに関する取り組みについて調査しました。さまざまな価値観を持つお客さまにとっての「心地よい接客」や、美容サロンに期待される取り組みについて 5 つのトピックからひもときます。

※美容サロン…ヘアサロン、理容室、ネイルサロン、エステサロン、リラクゼーションサロン、アイビューティーサロン

＜調査トピック＞

① **初めて会話するスタッフと話したくない話題は 1 位「恋愛」22.3%、2 位「結婚」20.3%、3 位「仕事」19.7%**

② **利用してみたい美容サロンの上位は「働く人」への配慮に取り組むサロン**

③ **さまざまなお客さまが利用しやすい美容サロンに向けて、重要だと思う設備・サービスの上位は「車いすを利用する方に対しての設備の充実」「プライバシーへの配慮」**

④ **15～19 歳の約 7 割が、サステナビリティ／SDGs に取り組む美容サロンは印象が良くなると回答**

⑤ **美容サロンで感じる「配慮ある接客」とは？ 約 5 人に 1 人が「外見や見た目の性別で判断しない接客」を実感**

＜研究員からのコメント＞



美容サロンでは、お客さまとスタッフが会話する機会が多い一方で、話したいことや心地よいと感じる距離感は人それぞれです。今回の調査では、「恋愛」や「結婚」といったプライベートな話題については、初めて会話するスタッフとは話したくないと感じる方がいることが分かりました。

また、美容サロンでサステナビリティ／SDGs に関してどのような取り組みを行っていたら利用してみたいと思うかについては、スタッフが安心して働ける環境づくりや長時間労働への配慮など、働く人に関する項目が上位となりました。サステナビリティというと、リサイクルや省エネなどの環境面が注目されがちですが、美容サロンにおいては、さまざまなお客さまが安心して利用できる環境づくりや接客だけでなく、スタッフの働きやすさも、大切な視点のひとつとして挙げられます。

働く人にも、利用する人にも、一人ひとり異なる事情や価値観があります。**だからこそ接客においても、外見や属性から「こうだろう」と決めつけるのではなく、一人ひとりの希望や心地よい距離感を確認しながらコミュニケーションを取ることが、さまざまなお客さまが安心して利用できるサロンづくりにつながると考えます。**（『ホットペッパービューティーアカデミー』研究員　田中 公子）

本件に関する お問い合わせ先	https://www.recruit.co.jp/support/form/

トピック①

初めて会話するスタッフと話したくない話題は 1 位「恋愛」22.3%、2 位「結婚」20.3%、3 位「仕事」19.7%

初めて会話する美容サロンスタッフに「話したくない・聞かれたくない」と思う話題は、「恋愛」22.3%が 1 位、「結婚」20.3%が 2 位、「仕事」19.7%が 3 位でした。
一方、何回か会話したことがあるスタッフとの話題では、「仕事」17.0%が 1 位、「休日の過ごし方」15.9%が 2 位、「恋愛」14.4%が 3 位となりました。

話したくない・聞かれたくない話題 TOP5

Q. 美容サロンのスタッフとの会話で、話したくない話題・聞かれたくない話題はありますか。
（美容サロン 1 年以内利用者、複数回答、n=3,051）

順位	初めて会話するスタッフ	%
1	恋愛	22.3
2	結婚	20.3
3	仕事	19.7
4	家族	15.7
5	休日の過ごし方	15.0

※「話したくない話題・聞かれたくない話題はない」（52.7%）はランキングから除く

順位	何回か会話したスタッフ	%
1	仕事	17.0
2	休日の過ごし方	15.9
3	恋愛	14.4
4	家族	12.7
4	結婚	12.7

※「話したくない話題・聞かれたくない話題はない」（57.0%）はランキングから除く

＜研究員からのコメント＞

「恋愛」や「結婚」といったプライベートな話題については、初めて会話するスタッフとは話したくないと感じる方がいます。一方、何回か会話したことがあるスタッフとの会話では順位が下がっており、**同じ話題でも、スタッフとの関係性によって受け止め方が異なる可能性があります。**
無理に会話のきっかけを探すようなことはせず、お客さまとの関係性や反応に合わせて、心地よい距離感を大切にすることが求められるのではないでしょうか。
（『ホットペッパービューティーアカデミー』研究員　田中 公子）

トピック②

利用してみたい美容サロンの上位は「働く人」への配慮に取り組むサロン

美容サロンのサステナビリティ／SDGs への取り組みについて、どのような取り組みを行っている美容サロンを利用してみたいと思うかを聞いたところ、「スタッフが安心して働ける環境づくり」に取り組むサロンが 17.7%で最も高く、次いで「スタッフが長時間労働にならないような配慮」17.3%、「スタッフの手荒れ防止など、肌に優しい薬剤の使用」16.6%となりました。

どのような取り組みを行っている美容サロンを利用したいか TOP5

Q. 美容サロンでのサステナビリティ／SDGs への取り組みについて伺います。あなたが利用してみたいと思う美容サロンの取り組みをお選びください。（美容サロン 1 年以内利用者、複数回答、n=3,051）

順位	取り組み	%
1	スタッフが安心して働ける環境づくり	17.7
2	スタッフが長時間労働にならないような配慮	17.3
3	スタッフの手荒れ防止など、肌に優しい薬剤の使用	16.6
4	ヘアドネーション(*)を実施	14.9
5	オーガニックな薬剤やシャンプー等の使用	14.8

※「あてはまるものはない・分からない」（46.1%）はランキングから除く

＊ヘアドネーション：病気や事故などで頭髪に悩みを抱える子どもたちに、寄付された髪の毛で作った医療用ウィッグを無償で提供する活動

＜研究員からのコメント＞

サステナビリティというと、リサイクルや省エネなどの環境面の取り組みをイメージすることも多いですが、今回の調査では、**スタッフの働く環境や負担への配慮に関する項目が上位**となりました。
美容サロンを利用する一定のお客さまが、スタッフの働きやすさにも目を向けていることがうかがえます。環境だけでなく、働く人への配慮も、美容サロンにおけるサステナビリティを考える上でひとつの視点になりそうです。
（『ホットペッパービューティーアカデミー』研究員　田中 公子）

トピック③

さまざまなお客さまが利用しやすい美容サロンに向けて、重要だと思う設備・サービスの上位は「車いすを利用する方に対しての設備の充実」「プライバシーへの配慮」

障がいのある方やお子さま連れの方、性的マイノリティの方、外国籍の方など、さまざまなお客さまが美容サロンを利用する際の設備・サービスについて、美容サロンとして備えているとよいと思うものを聞きました。
その結果、「車いすを利用する方に対しての設備の充実」が 23.0%で最も高く、次いで「プライバシーへの配慮が必要な方に向けての対応」22.4%、「目や身体が不自由な方への対応」18.9%となりました。
また、15～19 歳では「プライバシーへの配慮が必要な方に向けての対応」が 32.9%で、全体 22.4%を 10.5 ポイント上回りました。

さまざまなお客さまに対する設備・サービスのうち「重要だと思う取り組み」

Q. 美容サロンの設備やサービスについて伺います。美容サロンに対してあなたが重要だと思う取り組みについてお選びください。（美容サロン 1 年以内利用者、複数回答）

【全体】TOP5（n=3,051）

順位	重要だと思う取り組み	%
1	車いすを利用する方に対しての設備の充実 （バリアフリー、スロープなど）	23.0
2	プライバシーへの配慮が必要な方に向けての対応 （個室の設置など）	22.4
3	目や身体が不自由な方への対応 （盲導犬・介助犬の同伴可など）	18.9
4	サロンへの移動が難しい方への対応 （訪問美容、送迎サービスなど）	17.9
5	音や光（照明）、薬剤の香りなどに配慮した サロン環境	16.8

※「あてはまるものはない」（39.1%）はランキングから除く

【15～19 歳】TOP5（n=343）**と全体との差分**

順位	重要だと思う取り組み	%	全体(%)	差分(pt) 15～19歳ー全体
1	プライバシーへの配慮が必要な方に向けての対応 （個室の設置など）	32.9	22.4	10.5
2	車いすを利用する方に対しての設備の充実 （バリアフリー、スロープなど）	27.4	23.0	4.4
3	目や身体が不自由な方への対応 （盲導犬・介助犬の同伴可など）	26.2	18.9	7.3
4	音や光（照明）、薬剤の香りなどに配慮した サロン環境	24.5	16.8	7.7
5	ベビーカーでの入店対応・キッズルームの設置	19.5	15.6	3.9
5	LGBTQ+フレンドリーな対応	19.5	10.7	8.8

※「あてはまるものはない」（28.9%）はランキングから除く

＜研究員からのコメント＞

美容サロンを利用するときに必要な環境や配慮は、一人ひとり異なります。全てのお客さまに一律の対応をするのではなく、さまざまな背景や事情を持つ方がいることを知り、お客さまに寄り添った対応をすることが、より利用しやすいサロンづくりにつながると考えます。

（『ホットペッパービューティーアカデミー』研究員　田中 公子）

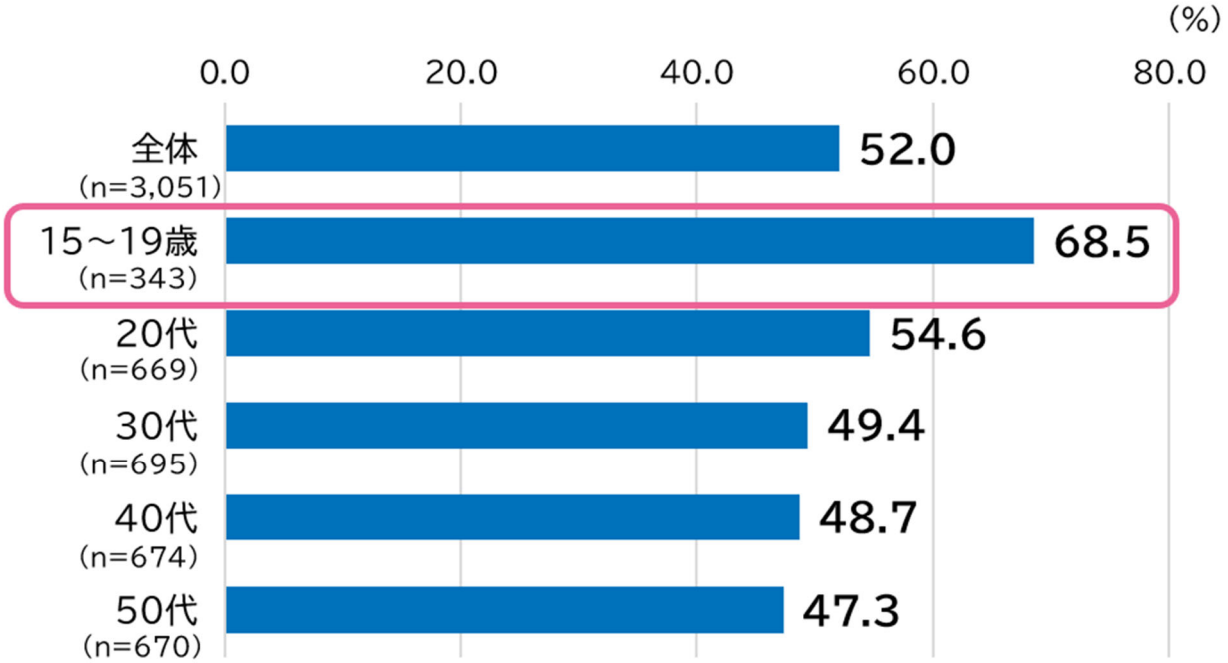
トピック④

15～19 歳の約 7 割が、サステナビリティ／SDGs に取り組む美容サロンは印象が良くなると回答

美容サロンがサステナビリティ／SDGs に取り組むことによる印象変化について聞きました。「印象が良くなる・計」の割合は、全体の 52.0%でした。年代別では 15～19 歳が 68.5%と最も高く、20 代 54.6%、30 代 49.4%、40 代 48.7%、50 代 47.3%となりました。

サステナビリティ／SDGs への取り組みによる美容サロンに対する印象変化

Q. あなたが通う美容サロンがサステナビリティ／SDGs に取り組んでいる（スタッフの労働条件の改善、環境への配慮、ヘアドネーションなど）と印象は変わりますか。（美容サロン 1 年以内利用者、単一回答）



※グラフの数値は、印象が良くなる・計（「とても印象が良くなる」＋「印象が良くなる」）の割合

＜研究員からのコメント＞

サステナビリティ／SDGs への取り組みによって美容サロンに対する印象が良くなると回答した人は、全体の約半数でした。特に 15～19 歳では約 7 割と、他年代に比べて高い結果となりました。
本設問では、環境への配慮だけでなく、スタッフの労働条件の改善やヘアドネーションなども、サロンの取り組みとして例示しています。**こうした取り組みが、若い世代のサロンに対する印象アップにつながっている可能性があります。**
（『ホットペッパービューティーアカデミー』研究員　田中 公子）

トピック⑤
美容サロンで感じる「配慮ある接客」とは？ 約 5 人に 1 人が「外見や見た目の性別で判断しない接客」を実感

現在通っている美容サロンで感じるスタッフの配慮は、「外見や見た目の性別で判断しない、誰に対しても変わらない接客」19.9％が最も高くなりました。
次いで「小さなお子さま連れの方に配慮した声掛けや気配り」14.8％、「言葉の聞き取りへの配慮が必要な方に対するゆっくり・分かりやすい言葉での説明」13.0％となりました。

美容サロンで感じるスタッフの配慮 TOP5

Q. 美容サロンのスタッフの接客の様子について伺います。あなたが通っている美容サロンでは、以下のような配慮がされていると感じますか。（美容サロン 1 年以内利用者、複数回答、n=3,051）

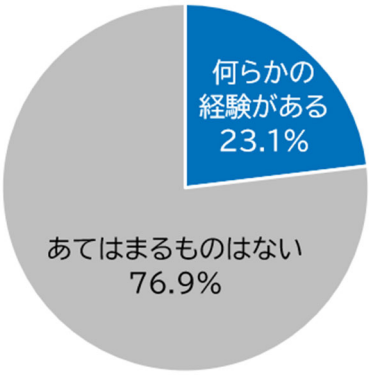
順位	スタッフの対応	%
1	外見や見た目の性別で判断しない 誰に対しても変わらない接客	19.9
2	小さなお子さま連れの方に配慮した声掛けや気配り	14.8
3	言葉の聞き取りへの配慮が必要な方に対する ゆっくり･分かりやすい言葉での説明	13.0
4	妊娠中の方や障がいのある方に対しての 配慮した声掛けや気配り	10.5
5	移動が難しい方や高齢者への付き添いや 移動のサポート	10.0

※「あてはまるものはない・分からない」（56.5％）はランキングから除く

参考｜美容サロンの対応で、「嫌な気分になった・戸惑った」経験

「嫌な気分になった・戸惑った」経験について聞いたところ、「何らかの経験がある」人は 23.1％、「あてはまるものはない」人は 76.9％でした。

Q. 美容サロンでの自分や他のお客さまへの対応で、「嫌な気分になった・戸惑った」経験はありますか。
（美容サロン 1 年以内利用者、複数回答、n=3,051）



※「あてはまるものはない」以外の選択肢を選んだ人を「何らかの経験がある」として集計

なお、「あてはまるものはない」以外の選択肢を選んだ人の回答では、「好みを確認せず、性別や見た目でサービス内容（雑誌など）を決めつけられた」が 22.3%で最も高くなりました。

順位	「嫌な気分になった・戸惑った」対応	%
1	好みを確認せず、性別や見た目でサービス内容（雑誌など）を決めつけられた	22.3
2	担当スタッフだけに話した内容（家庭の事情・病気・性的指向など）が他のスタッフにも勝手に共有されていた	19.6
3	自分の希望よりも「スタッフの好みや考え」を重視した施術を提案された	19.3
4	「女性らしさ・男性らしさ」を意識した施術を提案された	17.6
5	「年齢」「ライフステージ（結婚や子どもの有無）」を意識した施術を提案された	16.9

（「あてはまるものはない」以外の選択肢を選んだ人、複数回答、n=705）

＜研究員からのコメント＞

美容サロンで感じるスタッフの配慮では、「外見や見た目の性別で判断しない、誰に対しても変わらない接客」が最も高くなりました。また、お子さま連れの方への声掛け、ゆっくりで分かりやすい説明、妊娠中の方や障がいのある方への気配りなど、さまざまな対応が挙がっています。

美容サロンでの自分や他のお客さまへの対応については、2 割以上の方が何らかの「嫌な気分になった・戸惑った」経験があります。具体的には「好みを確認せず、性別や見た目でサービス内容を決めつけられた」「担当スタッフだけに話した内容が他のスタッフにも勝手に共有されていた」といった経験がある方が一定数いることが分かりました。

お客さまの好みや必要な配慮は一人ひとり異なります。外見や属性で決めつけず、必要に応じて本人の希望を確認することが、心地よい接客につながるのではないでしょうか。

（『ホットペッパービューティーアカデミー』研究員　田中 公子）

■調査概要

調査名　：美容に関するサステナビリティ意識調査 2026

調査手法：インターネットリサーチ

調査期間：2026 年 9 月 4 日（金）～9 月 15 日（火）

調査対象：全国 15～59 歳

※美容サロン 1 年以内利用者の各美容サロンの利用率（各単一回答、n=3,051）

美容サロン	%
美容室／美容院／ヘアサロン	82.7
理容室／理容院／バーバー	32.7
ネイルサロン	9.6
エステサロン：フェイシャル	7.8
エステサロン：ボディ／痩身	5.6
エステサロン：脱毛（医療脱毛は除く）	7.4
リラクゼーションサロン※整体、もみほぐし、足つぼ（リフレ）、アロマトリートメント、リンパドレナージュなど	16.0
アイビューティーサロン※まつ毛・眉毛に対する施術	10.5

※図表内の％の値は小数第 2 位を四捨五入しているため、差分や合計値において、単純計算した数値と合致しない場合があります。

調査結果の全体については、以下の調査報告書よりご覧いただけます。
https://hba.beauty.hotpepper.jp/search/trade/salon/sdgs/83939/

■リクルートの取り組み

リクルートでは、自社のみならず、サプライチェーン全体で人権の保護と伸長に努め、誰もがありのままに生きられる社会の実現を目指しています。その一環として、監修者などを通じて収集した当事者の声や事例を参考に、外見や属性で決めつけない対応のヒントをまとめた資料を、「接客に関わる方」と「企業の採用・面接に関わる方」に向けて発行しています。

さまざまな方に対応できる接客に向けて

「お客さまに対し、相手の人権を尊重した形で、スムーズな接客が行えること」を目指し、明日の接客から役立つヒントをお届けしています。

さまざまな方に対応できる面接に向けて

「企業と個人の出会いの場である面接において、応募者の人権を尊重した形で、各種法令やガイドラインに準拠した適切な面接が行えること」を目指し、明日の面接から役立つヒントをお届けしています。

詳細はこちらをご覧ください。
https://hba.beauty.hotpepper.jp/check/84155/

■『ホットペッパービューティーアカデミー』とは

美容に関する調査研究機関。「美容の未来のために、学びと調査・研究を」をビジョンに 2014 年に開校しました。美容サロンのマネジメントやマーケティングを学ぶ「経営セミナー」、美容センサスなどの「調査研究」、訪問美容・女性活躍・SOGIE・障がいがあるお客さまへの接客などの情報提供・イベント開催などをはじめとした「サステナビリティ活動」を柱に、全て無料で美容業界へ情報発信しています。これらの活動により、美容業界の成長に寄与する場の提供を目指しています。

リクルートグループについて

1960年の創業以来、リクルートグループは、就職・結婚・進学・住宅・自動車・旅行・飲食・美容などの領域において、一人ひとりのライフスタイルに応じたより最適な選択肢を提供してきました。現在、HRテクノロジー、人材派遣、マーケティング・マッチング・テクノロジーの3事業を軸に、60を超える国・地域で事業を展開しています。リクルートグループは、新しい価値の創造を通じ、社会からの期待に応え、一人ひとりが輝く豊かな世界の実現に向けて、より多くの『まだ、ここにない、出会い。』を提供していきます。

詳しくはこちらをご覧ください。
リクルートグループ：https://recruit-holdings.com/ja/　リクルート：https://www.recruit.co.jp/