

## 【1万人調査】ショート髪型が多くなるのはどの年代から？ 美容情報収集の多くはネット記事、テレビ・雑誌は約3割

メンテナンスサロン「チョコペタ」働く約半数が休眠美容師でも「仕上がりに満足96%」

美容室チェーンを300店舗以上展開する株式会社アルテ サロン ホールディングス（神奈川県横浜市）のグループ会社である株式会社 C&P（神奈川県横浜市中区/代表取締役社長 吉村 栄義）は、お客様満足度調査、および、美容関連のアンケートを実施しました。調査はLINEを活用して行いましたが、10代～80代まで合計12,031人の方からご回答いただきました。



### ■ 調査実施の背景

2011年7月に第一号店をオープンしたチョコペタは「ちょっと髪が伸びてきた」「白髪が気になる」というときに便利な“カットと白髪染めのためのメンテナンスサロン”で、お客様の約7割が40代～60代の女性です。手頃な料金設定や短時間施術に加え、予約不要、スーパーや商業施設内の出店などで気軽に利用しやすいこともあり、関東圏と関西圏に67店舗を展開（2023年3月現在）しています。また、働く半数が休眠美容師（※）で、教育システムや雇用制度なども業界で話題になりました。

今年オープン12年目を迎えるにあたり、今後さらに皆さまにとってよりよい美容室を目指すため、サービス内容や接客などについて大規模なお客様満足度調査を実施しました。その中から今回は一部をご紹介しますとともに、同時に実施した美容に関するアンケート結果についても発表いたします。

（※）様々な理由でいったん離職となった美容師

## ■ 調査概要

- ・ 調査名：チョコペタアンケート2022
- ・ 調査目的：チョコペタのお客様の満足度を測定しながら、ヘアケア習慣や髪悩みについての情報収集
- ・ 調査手法：インターネット調査（公式LINEアカウントにてアンケートフォームを送信）
- ・ 調査対象：チョコペタ公式LINEアカウントの登録者全員
- ・ 実査期間：2022年10月14日～11月1日
- ・ 調査エリア：東京・神奈川・千葉・埼玉
- ・ 回答数：12,031人（男性：1690人、女性：10,286人、その他：55人）※美容調査については、女性のみ実施

### ■ 「チョコペタアンケート2022」調査結果サマリー

#### ① チョキペタの顧客満足度は各部門で90%以上

96%のお客様はリピーターで、そして同じく96%のお客様は仕上がりに満足しているという結果でした。また、チョコペタを家族や友達に紹介したい方は93%でした。

#### ② 髪の悩み、10代~20代の1位はくせ毛。30代以降は圧倒的に白髪

10代~20代の女性の3割以上がくせ毛で悩んでいます。30代以降は圧倒的に白髪に悩みがシフト。40代~60代は7割近くが白髪悩みを抱えています。

#### ③ 髪型で最も多いのは、10代~20代は「ボブ」、60代からは「ショート」増加

10代は「ボブ」が4割ですが、20代~50代の方は「ボブ」と「ミディアム」が僅差で1・2位、60代以降はショートが急増するということが分かりました。

#### ④ 各年代とも6割以上が500円~2000円のシャンプーをドラッグストアで購入

シャンプーはどの年代も大多数がドラッグストアで500~2000円のものを購入していました。大きな差はありますが20代~60代は次いで2位が「インターネット通販」でした。70代以上では、2位が「美容院」でした。

#### ⑤ 美容情報収集や髪型の参考にするメディアは10代~60代で「インターネット記事」が第1位

美容情報収集はネット記事からが主ですが、年齢が低いほどInstagramやYouTubeといったSNSも参考にしていました。また、ヘアスタイルの参考にするのは各年代で3割前後「雑誌」と答えており、髪型への影響度が高かったことも分かりました。

## ■ 調査発表

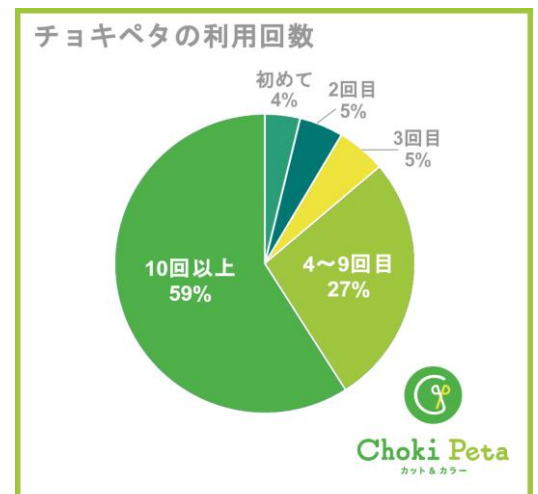
### 【パート1】チョコペタ満足度調査

チョコペタのお客様からのフィードバックを今後のサービスに活かすため、お店の清潔感やスタッフの身だしなみ、接客や説明のわかりやすさ、施術の満足度まで、様々な質問にご回答いただきましたが、その一部をご紹介します。

#### ● 利用回数

お客様の96%がリピーターで、約6割が10回以上ご利用いただいています。

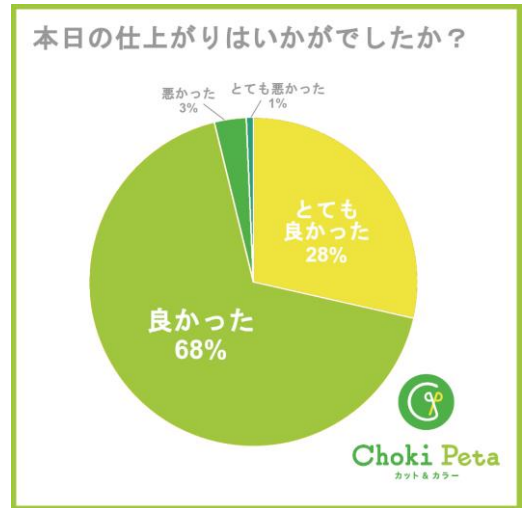
チョコペタは買い物ついでに立ち寄ることができるよう、スーパーの一角や商業施設内に出店していますが、多くのお客様に日々の生活の中で気軽にご来店いただいていることが分かる結果となりました。



## ●仕上がり満足度

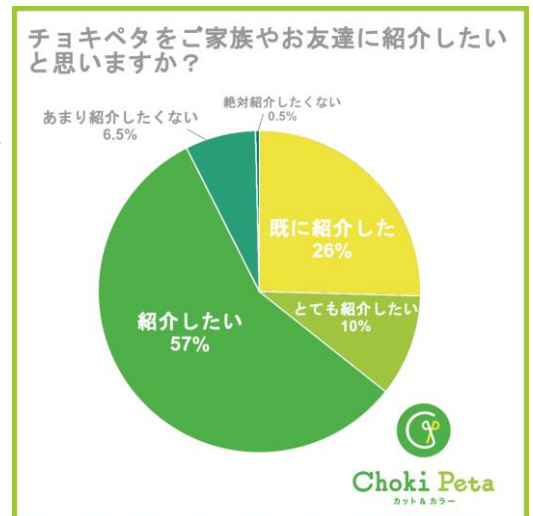
仕上がりが「良かった」や「とても良かった」と回答したお客様は96%でした。

チョコペタで働く美容師の約半数（2023年当社調べでは44%）が何らかの事情で美容師を辞めざるを得なかった「休眠美容師」です。アルテサロン ホールディングスでは、教育体制や雇用環境を整備、また、多様な業態を展開することにより、美容師が再度現場に復帰する道筋を整えてまいりました。大変多くのお客様が仕上がりにご満足いただいていることは、復帰にあたっての美容師再教育によるものでもあるため、大変嬉しい結果となりました。



## ●お友達に紹介

お店の雰囲気から施術のクオリティまで、知り合いに美容室をおすすめしたくなる要素はたくさんあります。チョコペタはご自分だけではなく、大切なご家族やお友達にも来てもらいたいと思っていただけるようなブランドを目指しています。今回のアンケートでは、「紹介したい」、「とても紹介したい」や「すでに紹介した」という方が93%という結果になりました。

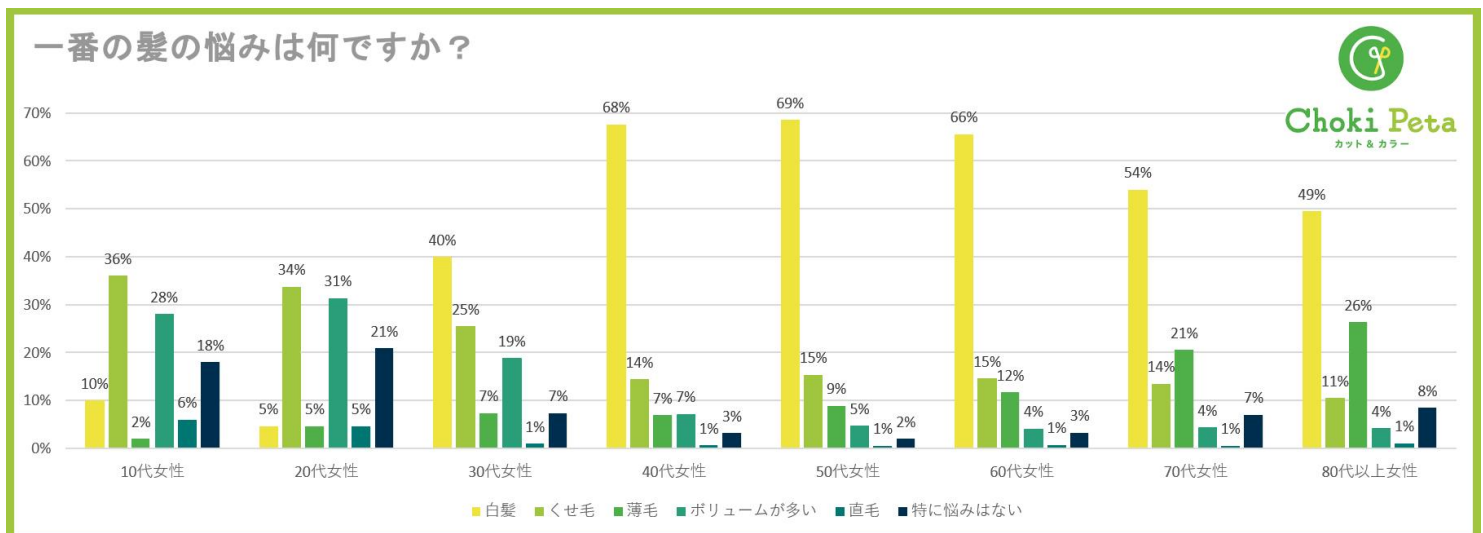


## 【パート2】チョコペタ美容調査

ご回答いただいた方の中から、女性10,286人に美容に関するアンケートを実施いたしました。

### ●一番の髪の悩み

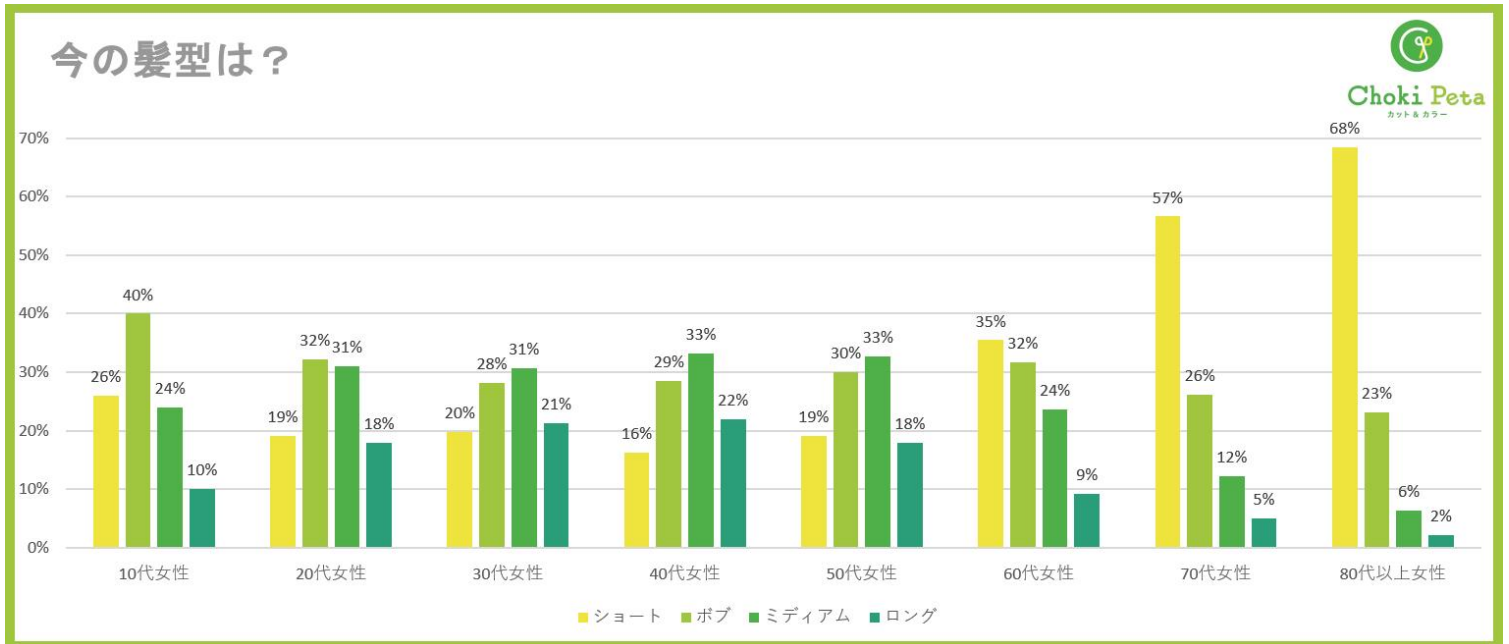
お客様の悩みを把握しサービスに活かすため、5つの髪悩みから「一番の髪の悩みは何ですか？」と最も気になる1つを選んでいただきました。10～20代だと「くせ毛」や「ボリュームが多い」という悩みを抱えている女性がそれぞれ3割近くですが、30代以降は圧倒的に「白髪」悩みにシフトすることが分かりました。



## ●今の髪型

今の髪型についてアンケートをとりました。肩より長い場合は「ロング」、肩までは「ミディアム」、顎までは「ボブ」そしてこれ以上短い場合は「ショート」という区分けにしました。

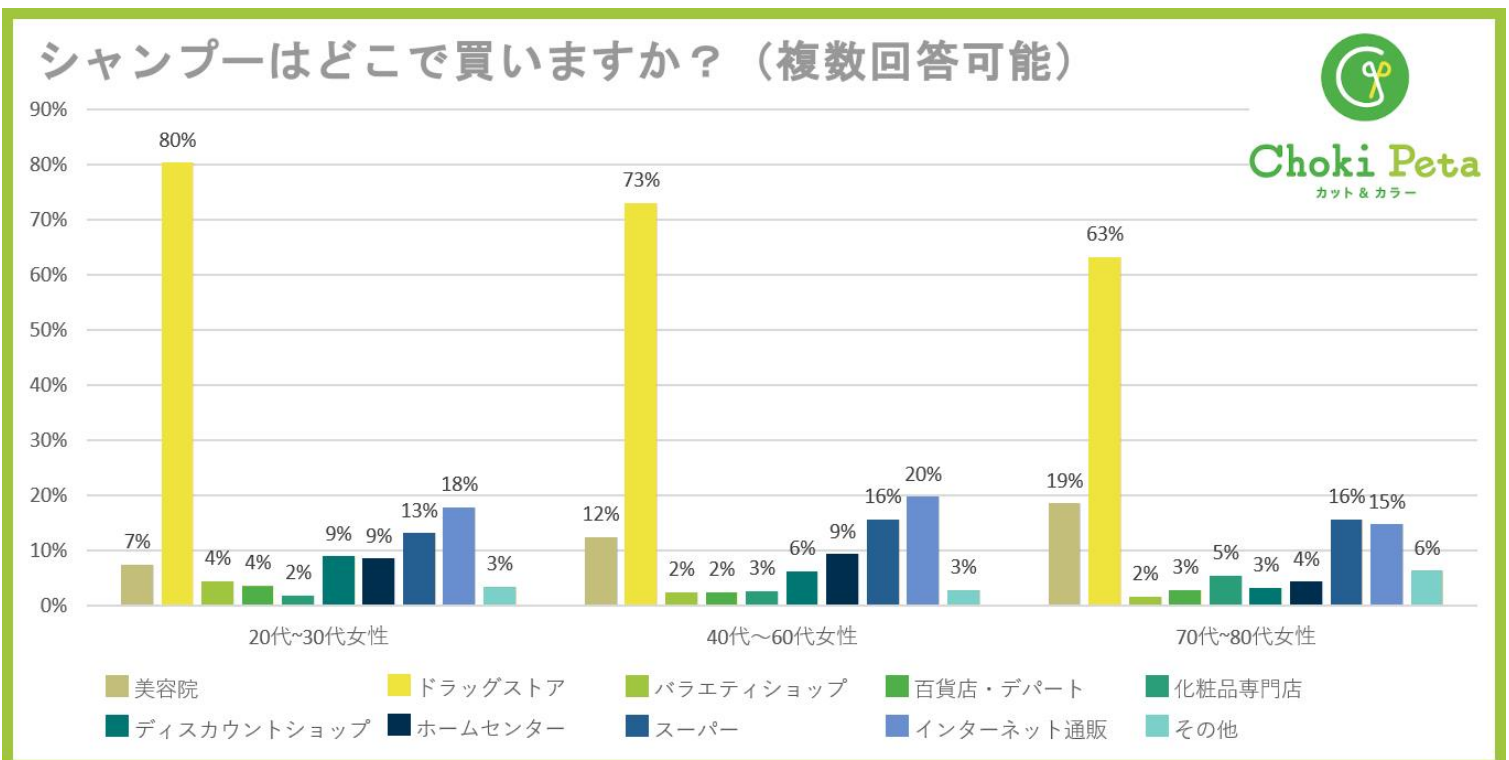
10代~20代は、ボブが4割と一番多く、30代~60代は「ボブ」「ミディアム」が約3割ずつでした。60代では「ショート」が35%と1位となり、70代以降は急増します。年齢とともに髪の毛のハリやコシ、薄毛が気になっていきますが、カット技術でそれらをカバーしやすく、ケアも楽なショートが増えていくと思われます。



メンテナンスサロン「チョキペタ」にもサロン専売品のヘアケアアイテムがあります。お客様のニーズに合った商品をおすすめできるように普段使っているシャンプーについてお伺いしました。

## ●シャンプーの購入場所

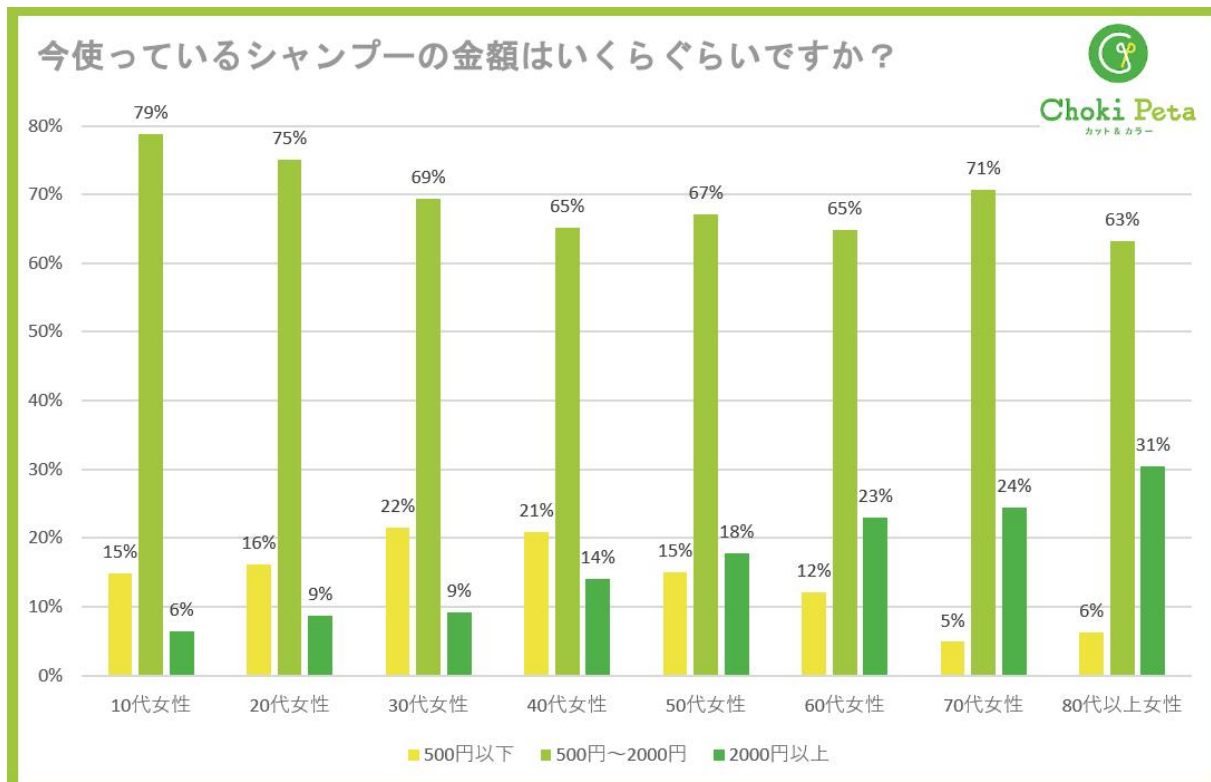
どの年代もドラッグストアでシャンプーを買う方が圧倒的に多かったですが、2割近くの方が「インターネット通販」も利用していることが分かりました。コロナ禍での外出控えのため、通販を活用する機会が増えたという声を聞きますが、それが反映された結果となりました。なお、70歳以上では、約2割の方が美容院でシャンプーを購入していました。





## ●シャンプーの価格帯

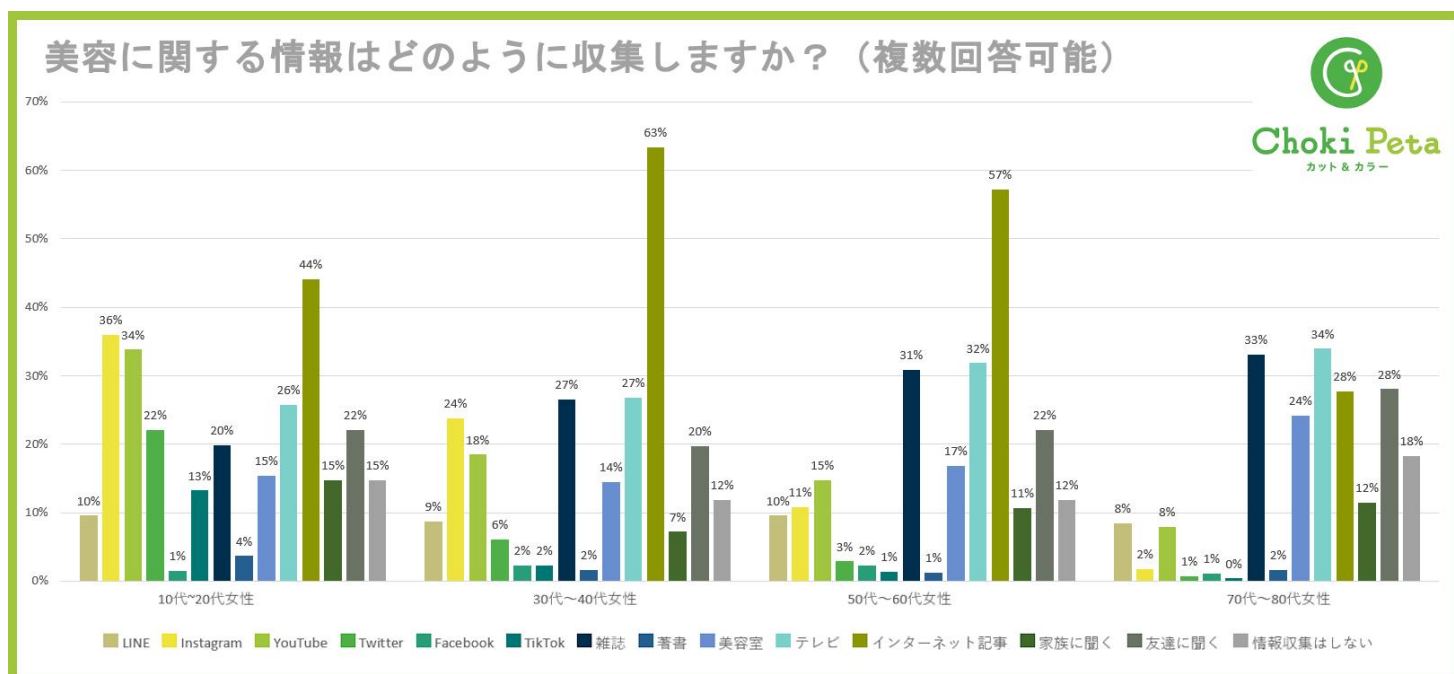
お使いのシャンプーの価格についてお伺いしました。各年代で500円~2000円のシャンプーを使っている方が大多数でしたが、年齢が上がるとともに価格帯も上がっていくことが結果でも示されました。



コロナ禍での巣ごもり美容というワードもありましたが、最近は日々のヘアケアを良質なものを使う方が増え、高価格帯のヘアケア人気も高まっています。2021年にアルテ サロン ホールディングスが行った「美容師300人調査」によると「ヘアケアの中で一番優先すべきものはシャンプー」と62%の美容師が答えました。『シャンプーが良くないとトリートメントの効果も早く薄れてしまうし、カラーの色落ちもしやすい』という美容師からのコメントもありました。

## ●美容情報収集メディア

お客様が美容情報を得るためにどのメディアを見ているか（複数回答可）を調べてみたところ、10~60代で「インターネット記事」が多いことが分かりました。10代~40代は、InstagramやYouTubeなどのSNSも多くの方がチェックしていることも分かります。一方で、テレビ・雑誌は全年代で3割程度が情報源としていました。雑誌テレビの影響力は、美容に関してはまだまだ安定した影響力があるということが結果から分かりました。



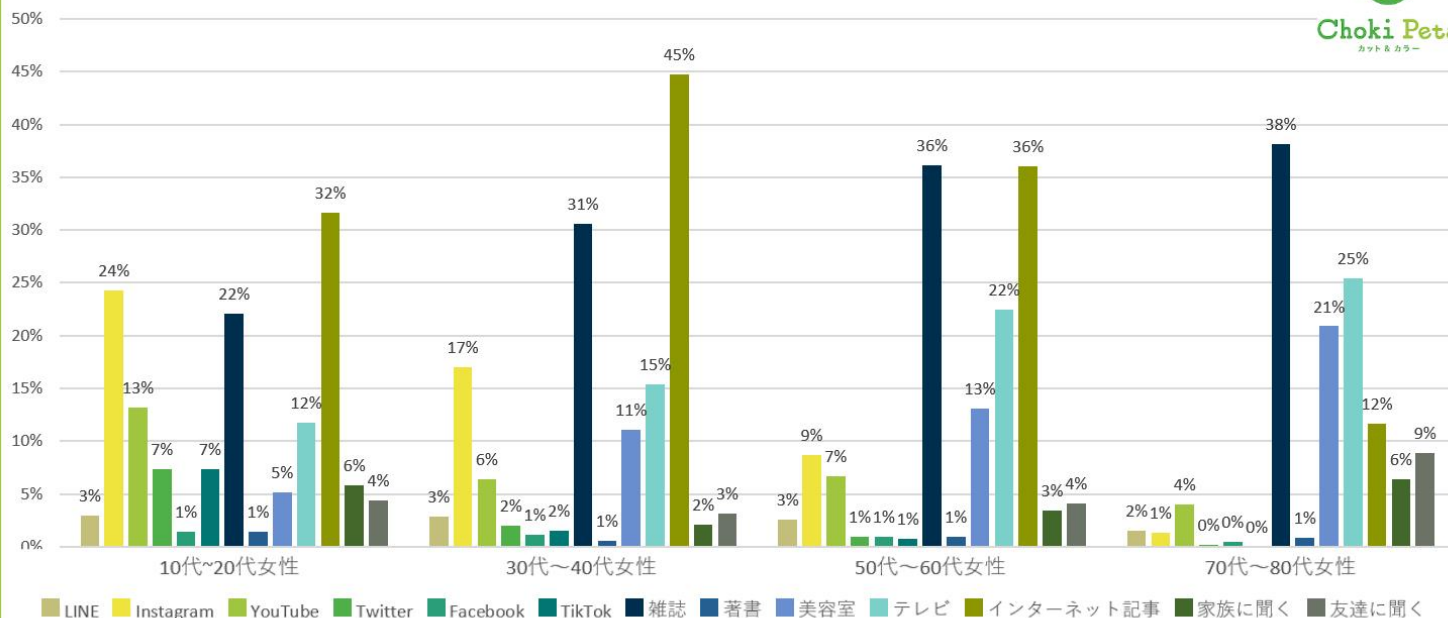
## ●ヘアスタイルを参考にするメディア

ヘアスタイルの参考となった媒体について聞きました。美容情報収集同様、60代まではインターネット記事が多く、10代~20代の4人に1人はInstagramという結果となりました。また、ヘアスタイルについては全年代で雑誌もかなり参考にしているということが分かりました。美容院に置かれた雑誌の影響もあると思われますが、クオリティが高い画像の訴求力の高さが見て取れました。年齢が高くなるにつれ、美容師さんのアドバイス、テレビを参考にする方が増えるという結果もでました。

参考にしたいと思ったヘアスタイルはどの媒体で見ましたか？（複数回答可能）



Choki Peta  
カット＆カラー



## ■調査について

日本人にとってもはや生活インフラとなっているLINEを活用し調査を行いました。短期間にもかかわらず1万人以上のお客様に調査にご協力いただくことができました。

お客様満足度調査は定期的実施していますが、以前はご回答いただくためにアンケートに対してドリップコーヒーなどのささやかなプチプレゼントしたこともありました。

しかし、継続的に調査依頼していること、また、長期間に通ってくださっているお客様が増えたこともあるのか、最近では調査に対するプチプレゼントがなくても非常に多くの方から積極的にご協力をいただけるようになりました。アンケートを通じて「一緒に店舗を作ってくださいファン」となっていただけのような気がしております。貴重なご意見、フィードバックを活かし、今後もチョコキペタにご満足いただけるよう常に改善をしてみたいと思います。

## 【株式会社C&Pについて】

<https://www.chokipeta.com/>

本社：〒231-0031 神奈川県横浜市中区万代町1-2-12 VORT横浜関内III 2階

会長：吉原 直樹

代表取締役社長：吉村 栄義

設立：2019年1月4日

Tel：045-222-7227

事業内容：カットカラー専門の身だしなみメンテナンスサロン運営

【株式会社アルテ サロン ホールディングスについて】

本社：〒231-0028 神奈川県横浜市中区翁町1-4-1 アルテマリンウェーブビル 5階

代表取締役会長：吉原 直樹

代表取締役社長：吉村 栄義

設立：1988年11月21日

資本金：1億円

Tel：045-663-6123

URL：<https://arte-hd.com/>

事業内容：美容室チェーン等を展開する持株会社

グループ会社 株式会社 アッシュ (URL：<https://ash-hair.com/>)

株式会社 ニューヨーク・ニューヨーク (URL：<https://www.nyny.co.jp/>)

株式会社 スタイルデザイナー (URL：<https://www.styledesigner.net/>)

株式会社 C&P (URL：<https://www.chokipeta.com/>)

株式会社 ダイヤモンドアイズ (URL：<https://www.diamond-eyes.net/>)

株式会社 東京美髪芸術学院

— 報道関係者の皆様からのお問い合わせ先 —

株式会社アルテ サロン ホールディングス マーケティングPR部

Tel：045-663-6123 担当：日野 [hino@arte-hd.com](mailto:hino@arte-hd.com)