

【美容1万人調査】メンテナンスサロン「チョコペタ」9割がサービスに満足 タイプ重視の若者世代からシニア層まで幅広く人気

「チョコペタ顧客アンケート2023」調査結果

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（横浜市中区/代表取締役社長 吉村 栄義）のグループ会社である株式会社C&P（横浜市中区/代表取締役社長 吉村 栄義）は、カット・カラー専門店「チョコペタ」のLINE会員12,750人を対象に、お客様満足度および美容関連のアンケートを実施しました。



調査結果サマリー

- ・接客や仕上がりなどの部門で、9割以上が満足と回答
- ・メイン客層は40代以上ではあるが、10代～80代と年齢層問わず多くのお客様がご来店
- ・チョコペタでヘアカラーするようになったきっかけは、「手軽さ」
- ・LINEクーポンの利用率は、8割
- ・シャンプーの購入先は、「ドラッグストア」が圧倒的

■アンケート調査の背景

チョコペタは、「早い」「安い」「親切」「丁寧」をコンセプトに、定期的に身だしなみを整えるニーズに対してお手頃な料金でサービスを提供する、カットとカラーの“メンテナンス”を専門としたサロンです。日常生活の中で美容を気軽に取り入れられるよう、予約不要でスーパーや商業施設内に多数出店しており、関東圏と関西圏に68店舗を展開しています。（2023年11月末時点）

事業をスタートし今年で13年目となりますが、美容サービスも多様化し、生活者のニーズも変化していく中で、さらに皆さまにとってより良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。

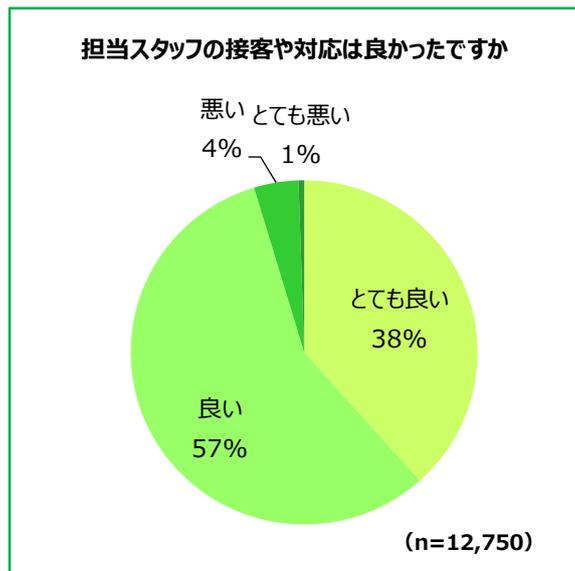
■ 調査概要

- ・ 調査名：チョコペタアンケート2023
- ・ 調査目的：チョコペタのお客様の満足度を測定しながら、ヘアケア習慣等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：2023年10月16日～10月31日
- ・ 調査エリア：東京・神奈川・千葉・埼玉
- ・ 回答数：12,750人（男性：1,981人、女性：10,719人、その他：50人）

■ 調査結果

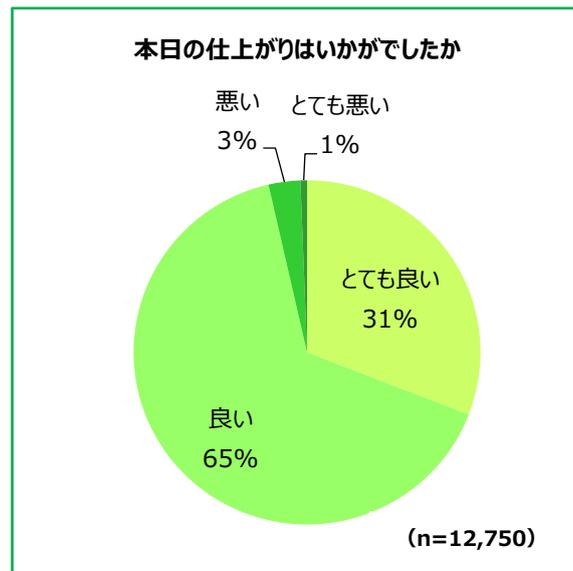
担当スタッフの接客・対応

9割以上が接客や対応に満足しているとお回答していただきました。「親切」「丁寧」な接客は、チョコペタのコンセプトであり、最も重要視しています。担当スタッフ以外も身だしなみや言葉遣い、クレンリネスを徹底し、サロン全体でお客様をお迎えするように今後も心掛けています。



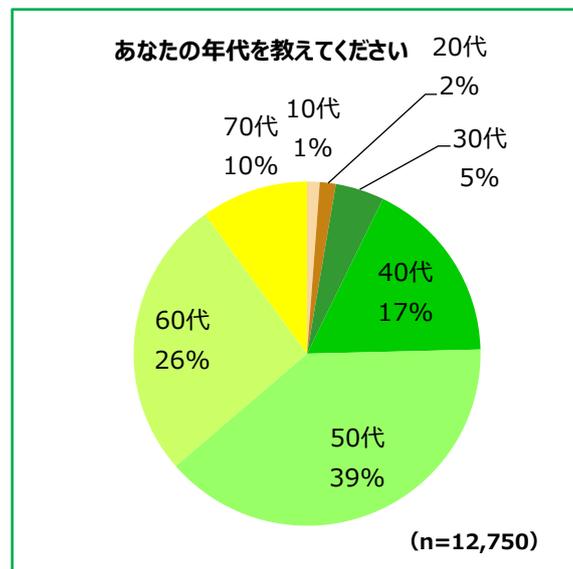
仕上がりの満足度

9割以上が当日の仕上がりに満足しているとお回答していただきました。セルフドライを導入しているため、施術後には、普段のご自宅でのお手入れ方法を丁寧に伝えし、きれいな状態が少しでも長く続くように徹底しています。



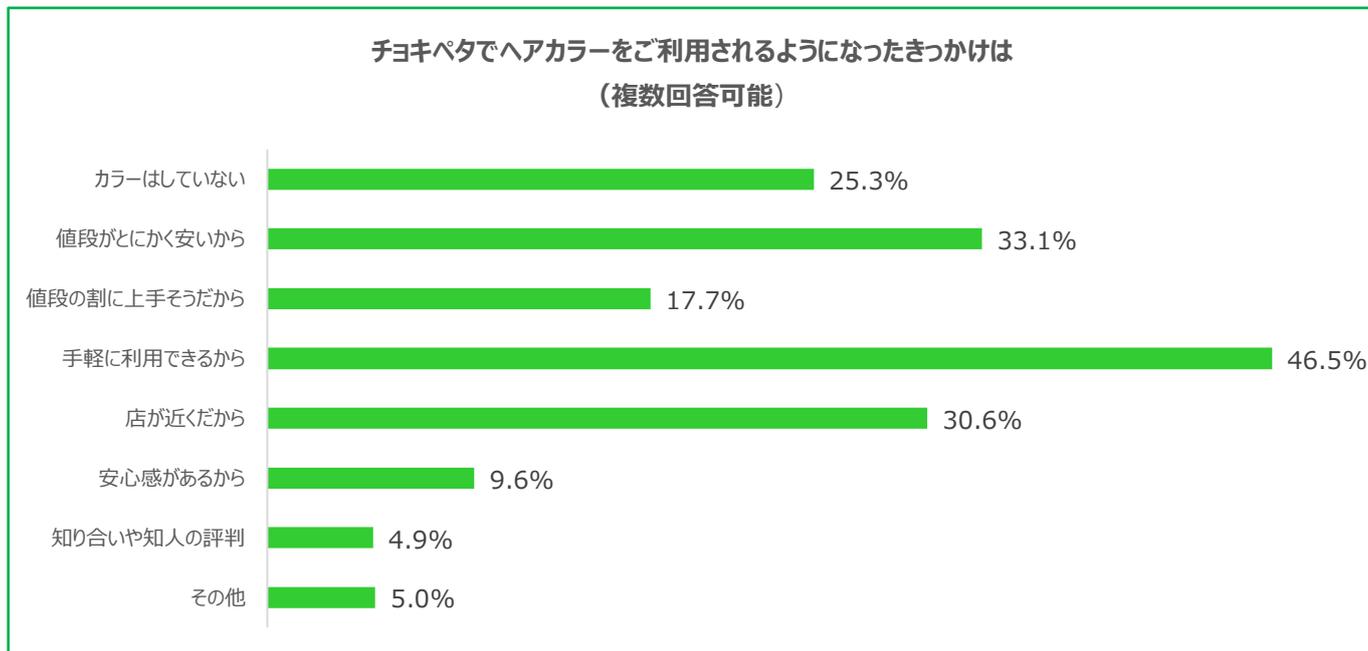
お客様の年齢層

40代以上のお客様が8割となりました。スタッフの平均年齢がデザイン系サロンと比較すると高めであるチョコペタでは、お客様との年齢が近くコミュニケーションがとりやすいとのお意見をいただいております。一方では、親子でのご来店、隙間時間の有効活用のために10代や20代のお客様のご利用も微増しています。10代から80代以上までと幅広い年代の方によりご満足していただけるよう、サービスを追求してまいります。



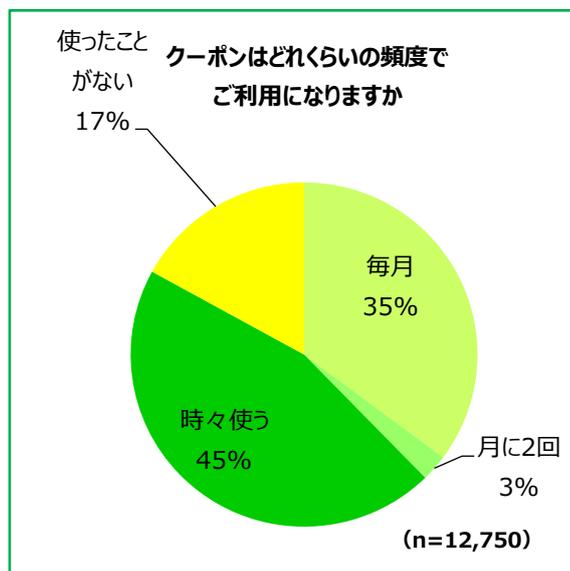
チョコペタをご利用されるようになったきっかけ

「手軽に利用できるから」という回答が約半数を占める結果となりました。スーパーや商業施設内といった生活導線での出店や予約不要のシステムという利便性をご利用のきっかけとなっています。また今年の4月に料金改定を行いました。それでもなお「値段が安い」とご評価いただきました。



LINEクーポンの利用頻度

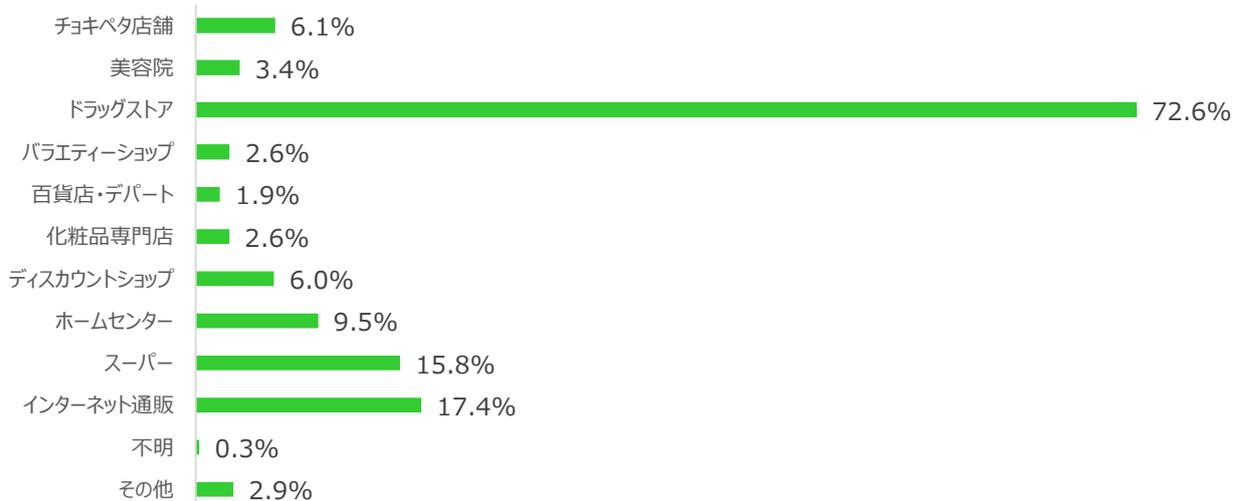
チョコペタでは、お得なLINEクーポンを月に2回配信しています。ポイントクーポンをはじめ、トリートメントやカラー施術の割引クーポンなど多数配信しています。8割以上のお客様がクーポンをご利用になったことのあると回答されており、中でも35%という多くのお客様が「毎月利用する」という結果となりました。新規でご来店いただいたお客様にLINE会員へのご案内を徹底しクーポン認知度を高めていることが利用率の高さに繋がっています。チョコペタではLINE会員獲得とお客様分析を強化し、お客様のニーズに沿ったクーポン配信を今後も継続的に行っていきます。



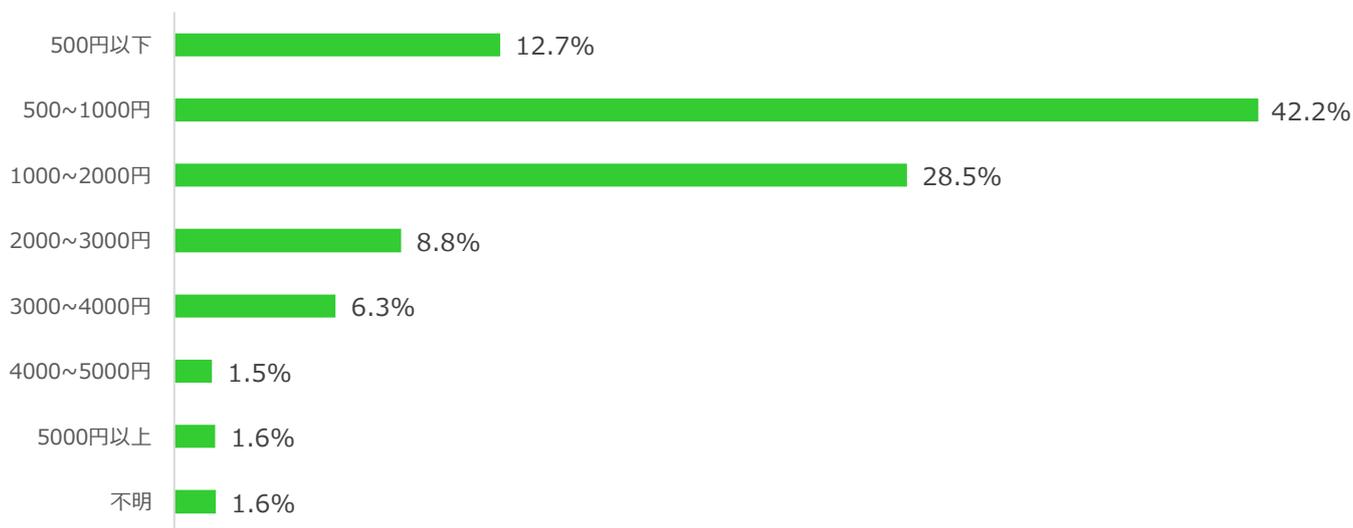
シャンプーの購入先と価格帯

シャンプーの購入先は、前回のアンケート同様、ドラッグストアが7割以上という結果となりました。ドラッグストアは立地が良く、様々なニーズに合わせた500~2,000円の商品がラインアップされているため、気軽に購入できることから、多くの方が利用していることがわかりました。1位と大きく離れた結果ではありますが、次に多いのはインターネット通販でした。美容室での購入3.4%と低い結果ではありましたが、チョコペタのお客様の多くが定期的に再来してくださっていることもあり、今後ヘアアイテムの販売については成長の余地があると認識しています。

シャンプーはどこで買いますか（複数回答可能）



今使っているシャンプーの金額はいくらぐらいですか（複数回答可能）



カット・カラー専門店「チョコペタ」の特徴

●多様化する働き方と社会問題への取組み 一休眠美容師の活用、生涯美容師の実現一

美容師免許を持ちつつも、結婚や育児などで一時的に美容師から離れていた「休眠美容師」の復帰支援に取り組んでいます。チョコペタで働く美容師が半数以上が休眠美容師から採用しています。ブランクがあっても技術の再習得のための教育制度や短時間シフトなど働きやすい環境を整えています。

働き手不足が問題視される中、「休眠美容師」の活用で、年齢を重ねても、楽しく健康的に働ける社会の実現を目指し、時代に合った取組みを行っていきます。

●顧客ニーズに合わせたサービス提供 一タイパ重視する傾向にフィットする短時間施術一

2023年は「タイパ（タイムパフォーマンス）」というキーワードが注目されました。かけた時間に対してどのくらいの効果や、価値があったのかを指す時間対効果のことを指しますが、限られた時間の中で、自分が価値を感じることや優先したいことを選び、そこに時間を費やすために他のことにかかる時間を短縮することが、Z世代や子育て・共働き世帯などを中心に広がっています。

チョコペタでは、面倒な予約システムがないため、ちょっとした隙間時間に短時間で施術することが可能です。またスーパーや商業施設内といった生活導線に多く出店しているため、時間を無駄なく有効活用することができます。「ちょっと伸びてきた」「白髪が気になる」ときに、安価で手軽にメンテナンスできるのが魅力のチョコペタは、生活者の今のニーズにマッチしているサービスであると調査結果などからみてとれました。

チョコペタは今後も、10代から80代以上まで、年代問わずご利用いただけるようサービスをアップデートしていきながら、サロンを関東圏、関西圏にサロンを積極的に展開してまいります。

【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

スタイルデザイナー事業部（URL：<https://www.styledesigner.net/>）

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 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