

全体の分析結果概要

株式会社munin 石塚

分野: アートメイクサロン

分析データ: 施術前後の顧客アンケート内容

要望

- ・リピートしている顧客属性の分析
- ・それを踏まえて今後行うべき施策案
- ・ペルソナへの訴求文言作成

目次

顧客属性分析	1
ペルソナ設定の提案	1
リピート顧客の特徴	2
今後行っていきたい施策	2
施術前アンケート	2
満足度の高い顧客の傾向	2
○設問ごとのテキストマイニング・形態素解析	5
【データ収集に関する改善案】	6
【謳い文句に使えるような顧客記述内容】	6
【上記を参考にした謳い文句案】	7
【その他集計表】	7

顧客属性分析

- ・最も多い年代は40代、次いで30代、50代
- ・フェイスブックアカウントでの獲得かなり強い
- 「長崎 アートメイク」で検索して来られる方が最も多いが、これもフェイスブックアカウントが検索上位で出るため本質的にはフェイスブックアカウントからの流入と考えて良い

施術後の満足度 50件中

3つの評価項目すべてで満点の顧客の傾向として、紹介で知った方と汗をかく仕事をしている方は多い傾向が見られた

50件中

施術空間への満足度(4.9)>技術面(4.8)>内面の変化(4.6)

ペルソナ設定の提案

「ミドルエイジの美意識の高い女性」: 40代で美容に気を遣っている主婦層。ジムやヨガに通うことが趣味で、Facebookをよく利用している

「メイクが苦手な子育てと仕事を両立している主婦」: 30代で子育てをしながら仕事をしている。朝の時間に余裕がなくストレスを抱えている。

リピート顧客の特徴

40代の顧客層がリピート顧客として特に重要
友人・知人の紹介が有効

今後行っていきたい施策

○フェイスブックアカウントの強化

- 検索で見た時に症例がみれることで優位に立てている
- プロフィールページのトップビューに、顧客の負に対する視覚的な訴求・施術時間の短さ・施術後に幸福度が上がった、想像よりも痛くないという顧客の声が表示されるようにする
- 朝のメイク時間を短縮(具体的な数字)できて日々のストレスが軽減するという見せ方を行う
- 高い満足度をアピールする(4.8/5.0)

○ジムやヨガ、サウナなどを利用する女性へのアプローチ

汗をかくことを趣味にしている方に、汗をかいても眉を気にしなくて良いという見せ方で訴求する

○収集するデータの修正

- ・年代の代わりに生年月日を収集する
- ・「その他」の場合に自由記述してもらう

○獲得月、経路、年代、きっかけごとの売上集計の自動化

施術前アンケート

- ・趣味としてジムやヨガ、マッサージ、エステなど日頃から体に気を遣っている女性が多い
- ・イベントがあるからやるわけではない
- ・全体の34%がフェイスブックをよく使うアプリとして回答している
- ・知ったきっかけはSEO>紹介>Facebook

紹介制度の整備やフェイスブックマーケティングの強化は入り口の施策として有効

満足度の高い顧客の傾向

- ★「常に汗をかく仕事である」と回答した顧客の満足度が高い
- ★紹介で来た顧客の満足度は高くなる傾向にある

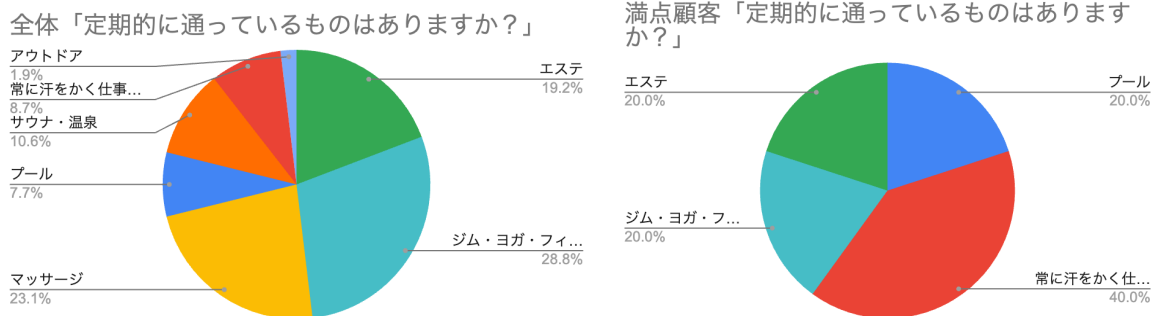
(分析方法)

満足度に関する3つの設問(各5点満点)の合計点数を基準に評価

満足度が全ての項目で満点評価だったユーザーの属性を分析-全て満点:27名

- ★全体では10%弱の割合だった「常に汗をかく仕事である」が40%を占めている
- 考えられる要因としては、汗をかいても眉が消えないことに対して感じる価値が大きい。

汗をかく仕事や趣味の層に対して、汗をかくたびに眉を気にする手間がなくなるという見せ方が有効な可能性は高い



【年代】

明確な傾向は見られなかった

34～36歳が最も多く、約18.5%を占めている

それに続いて、37～39歳、47～49歳、30～33歳、20代後半がそれぞれ約11.1%で、同じくらいの割合となっていた

【ご職業】

主婦と接客・サービスが最も多く、各25%を占めています。

それに続いて、看護師が20%となっています。

【アートメイクを考えたきっかけ】

明確な特徴はない。

様々な理由が挙げられているが、多くの方が眉毛の手間や左右差の問題、朝の時短などを理由としてアートメイクを考えている。

【サロンを選んだ理由】

症例が綺麗だった、紹介や口コミ、Facebookでの情報などが挙げられています。

【これらの情報を基にした顧客層・施策例】

- ・30代から40代前半の忙しさを感じている主婦
- ・接客・サービス業などの人と対面で関わる職業を持つ方々
- ・汗をかく仕事・趣味を持つ顧客

これらに対するアプローチを強化することで効果的な結果が期待できる

具体的には

- ・ジムやサウナなどの女性客へのアプローチ
- ・朝のメイク時間を短縮(具体的な数字)できて日々のストレスが軽減するという見せ方でフェイスブックの発信を定期的に行う

★紹介で知った顧客は満足度が高い傾向が見られる

(事前アンケートに回答した年月と経路)

事前/経路	Facebook	その他	紹介	長崎、アート メイクで調べ た	お店で聞いた	
2022年11月	2	4	1	0	0	7
2022年12月	7	2	3	8	0	20
2023年1月	4	1	13	10	1	29
2023年2月	5	4	4	17	0	30
2023年3月	6	0	9	9	0	24
2023年4月	7	1	10	7	1	26
2023年5月	2	2	10	7	1	22
2023年6月	2	0	9	7	1	19
2023年7月	2	0	6	10	0	18
2023年8月	3	0	6	8	3	20
2023年9月	4	0	2	1	0	7
	44	14	73	84	7	222
	19.82%	6.31%	32.88%	37.84%	3.15%	100.00%

(満足度が満点の顧客の事前アンケ回答月と経路)

事前/経路	Facebook	その他	紹介	長崎、アート メイクで調べ た	お店で聞いた	合計
2022年11月	0	0	0	0	0	0
2022年12月	0	0	0	0	0	0
2023年1月	0	0	0	0	0	0
2023年2月	0	1	0	1	0	2
2023年3月	1	0	0	1	0	2
2023年4月	1	0	2	1	0	4
2023年5月	2	1	3	0	0	6
2023年6月	0	0	3	1	0	4
2023年7月	1	0	0	1	0	2
2023年8月	0	0	1	2	0	3
2023年9月	0	0	0	0	0	0
合計	5	2	9	7	0	23
	21.74%	8.70%	39.13%	30.43%	0.00%	100.00%

○設問ごとのテキストマイニング・形態素解析

全体のデータに関して自由記述設問でサンプル数が多いものについて分析を実施

『施術を受けて変化したこと(外見、内面、日常の幸福度)など具体的に教えてください。』について

見られた特徴:メイク時間の短縮・手間の省略に関する回答:26件/48件

→【有効と思われる訴求・見せ方】

- ・朝のメイク時間が短縮され仕事や家族との時間が増える
- ・メイクの手間が省け、失敗するストレスもなくなることで日々の幸福感が高まる

想像より痛みがないという内容:11件/48件

→痛みに対する不安を無くしてあげる見せ方をすると施術前のハードルが下がる

【データ収集に関する改善案】

(事前アンケート)

○職業について

その他の場合は自由記述で回答してもらう

→現状その他の回答が全体の4番目の数。その中身によっては訴求先として重要になる可能性がある。

医師・保育士は1件ずつしかなく全体で1%未満の割合のため、もっと分析対象として収集されるべき職種は存在すると思われる

○年代について

生年(西暦)でデータを取る

理由:現状の何歳～何歳という取り方の場合に分析の見方が制限される。過去のデータを分析する際にその方が現在何歳なのかを把握できない。

■誕生日特典などの提供に必要という理由で生年月日を貰うと離脱は少ない

【謳い文句に使えるような顧客記述内容】

- ・メイクの時短になって左右差も気にならなくなり、眉毛も消えないので前髪を作らなくてもよくなり、雰囲気が変わったとよく言われます。
- ・眉を描くことへのストレスが無くなり、気持ちが軽くなった。
- ・圧倒的なメイク時間の短縮。寝起きやお風呂上がりでも眉毛があるだけで、驚くほどの幸福感が得られる。鏡を何度も見るほど嬉しい。
- ・外見の変化により、「化粧変えた？」とよく言われる。内面では、自信がついてきた感じがする。
- ・仕事が終わっても眉毛が消えていないのが最高。スッピンでも顔立ちがしっかりしている。
- ・水に濡れても眉毛が落ちない。眉を描く手間がなくなった。
- ・きれいになれたと実感し、幸福度がアップしました。朝のメイクが短時間で決まるのが気持ち良い。
- ・化粧をしていない時でも眉があることで顔がはっきりし、念願の眉毛ができてとても嬉しい。
- ・眉毛が完成していることで、メイク時間が減り、心に余裕が生まれた。すっぴんでも出歩くのに抵抗がなくなり、嬉しい。
- ・あやかさんのお人柄と技術に感動しました。この仕事で人をこんなに幸せにできるのは素晴らしい。

【上記を参考にした謳い文句案】

(主婦向け)

- ・「朝の忙しい時間も、メイク時短でラクに。子育て中のママも美しく！」
- ・「眉を描く毎日から解放！朝の準備がもっとスムーズに。」
- ・「子どもを送り出した後も、美しい眉で1日をスタート。あなたの日常に幸福感を。」
- ・「『今日のママもきれいだね』と家族に言われる朝を。自分磨きの新しい一歩。」
- ・「家事や子育ての合間も、眉毛はいつも美しく。アートメイクで自然な美しさをキープ。」
- ・「料理や洗濯での汗、気にしない！アートメイクで毎日がもっとラクに。」
- ・「ジムやヨガでの汗、気にしない！アートメイクで毎日がもっとラクに。」
- ・「忙しい朝も、短時間でのメイク完了。主婦の新しい味方、アートメイク。」
- ・「ショッピングやお迎え時も、すっぴんに自信！眉毛一つで印象アップ。」
- ・「家族との時間を大切に、メイクの時間は短縮。毎日をもっと楽しく。」

(メイクが苦手な方向け)

- ・「化粧が苦手でも、美しい眉で顔映え。アートメイクで毎日をシンプルに。」
- ・「毎日のメイクに悩むことなし。眉一つで、自然な美しさを手に入れよう。」
- ・「化粧が苦手なあなたへ。アートメイクで、気軽に美しさをアップ。」
- ・「メイク技術がなくても大丈夫。眉のアートメイクで、さりげなく顔映え。」
- ・「眉を描くのが難しい？アートメイクで、毎日の準備がもっとラクに。」
- ・「メイクの基本、眉だけでOK！アートメイクで、自然な美しさをキープ。」
- ・「手間のかかる眉メイク、もう不要。忙しい朝も、サッと準備完了。」
- ・「化粧初心者でも、すっぴんに自信！アートメイクで、毎日がもっとシンプルに。」
- ・「毎日のメイク、シンプルに。アートメイクで、自然な美しさを長持ちさせよう。」

【その他集計表】

・年代・きっかけ別人数

	Facebook	その他	紹介	長崎、アート メイクで調べ た	お店で聞いた	
20代前半	3	1	1	6	0	11
20代後半	5	1	5	6	0	17
30～33歳	8	1	8	9	0	26
34～36歳	3	3	4	5	0	15
37～39歳	4	0	4	5	0	13
40～43歳	7	0	6	9	0	22
44～46歳	7	3	6	6	0	22
47～49歳	1	2	10	12	0	25
50～53歳	3	0	9	9	2	23
54～56歳	1	2	1	7	0	11
57～59歳	0	0	4	3	2	9
60代前半	1	1	2	2	1	7
60代後半	1	0	6	2	0	9
70代以上	0	0	7	3	2	12
	44	14	73	84	7	222

・年代・きっかけ別平均満足度(15点満点)

	Facebook	その他	紹介	長崎、アートメ イクで調べた	お店で聞いた	
20代前半		15.0		15.0		15.0
20代後半				14.5		14.5
30～33歳			15.0	15.0		15.0
34～36歳	15.0		13.7	15.0		14.6
37～39歳	15.0		15.0			15.0
40～43歳	15.0		14.0	14.5		14.5
44～46歳						
47～49歳			15.0	12.5		13.8

50～53歳			14.3	14.0		14.2
54～56歳			15.0			15.0
57～59歳						
60代前半						
60代後半			13.0	14.0		13.5
70代以上					14.0	14.0
	15.0	15.0	14.4	14.3	14.0	14.5