

# HOT PEPPER Beautyによる顧客獲得

濱屋亜依香

朝日弓未（東海大学）

## ❖ 研究概要

背景：結婚願望があるのに婚姻件数は減少している

提案：見た目を今以上にキレイにすることで、出会いのきっかけにしてもらう

手段：「HOT PEPPER Beauty」と「結婚相談所」の連携

<提案動機>

現在交際していない20~30代男女全体の  
交際する上での不安は？ (MA/N=761) [1]  
1位：そもそも出会いの場がない (55.5%)  
2位：自分に魅力がないと思う (34.2%)

双方からのアプローチにより顧客獲得ができるのではないか

### ◎ あなたの結婚観は？ [1]

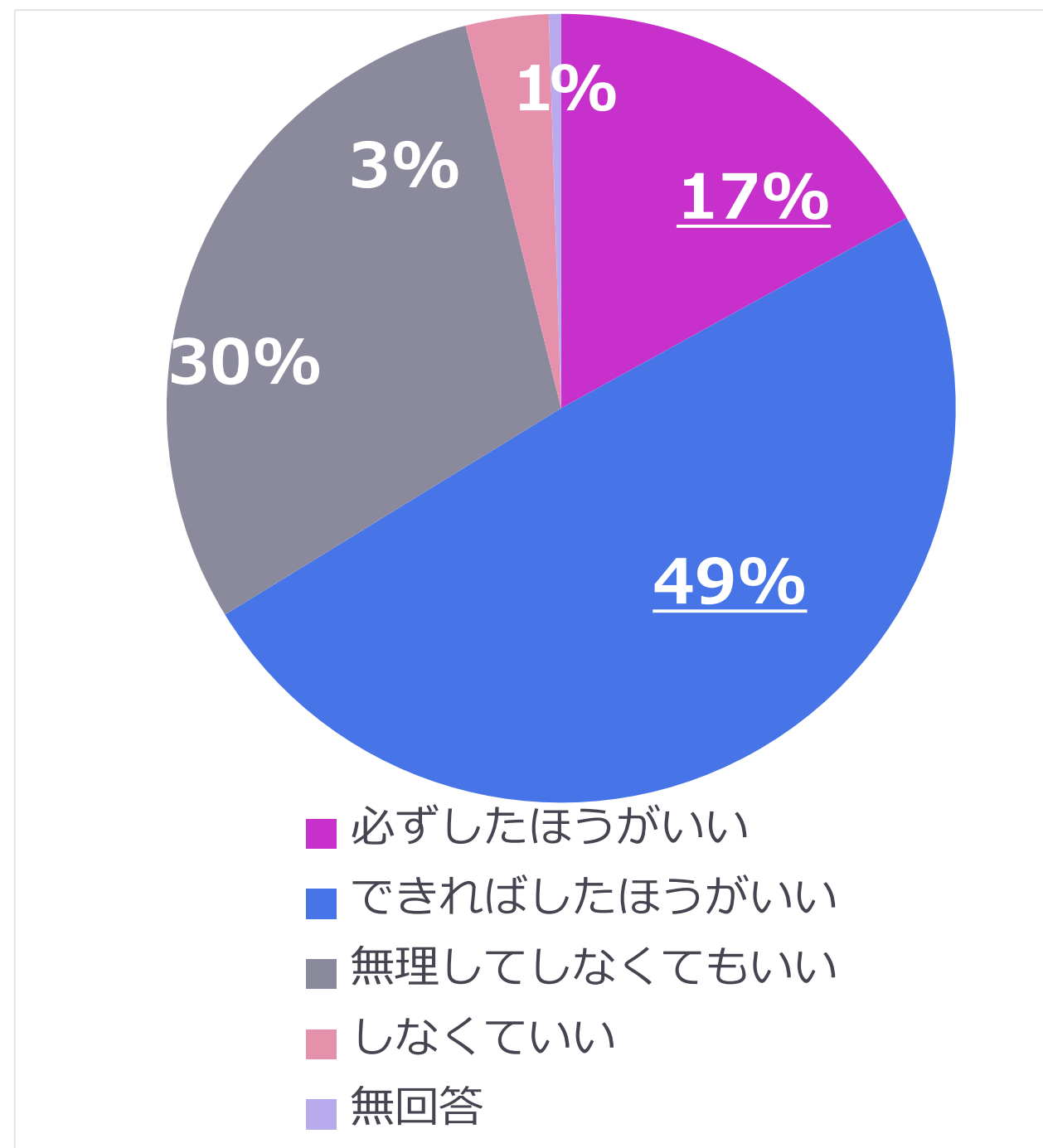


図1.未婚男女20~30代の結婚観

### ◎ 婚姻件数の推移 [2]

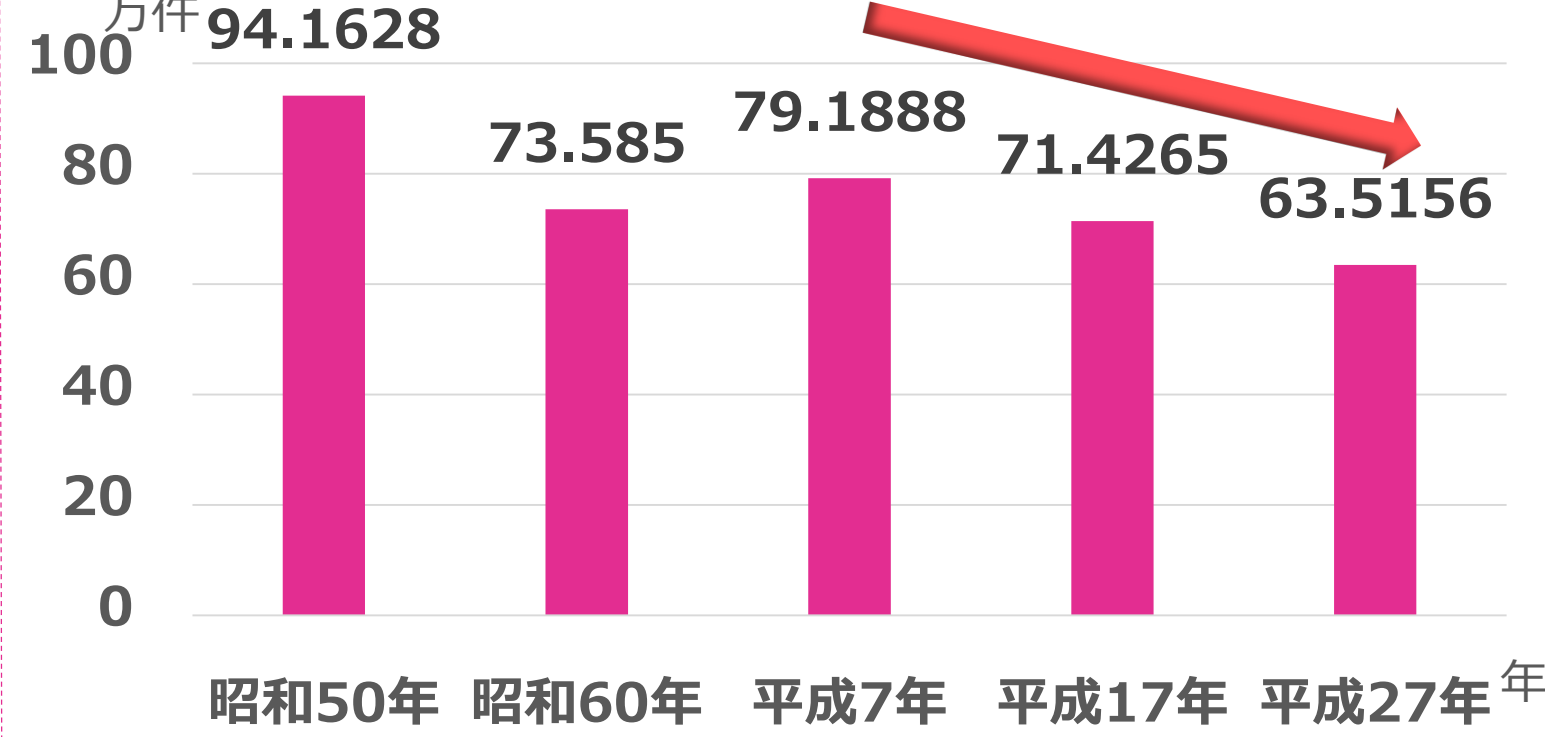


図2.婚姻件数の推移

### ◎ 総人口の推移 [2]

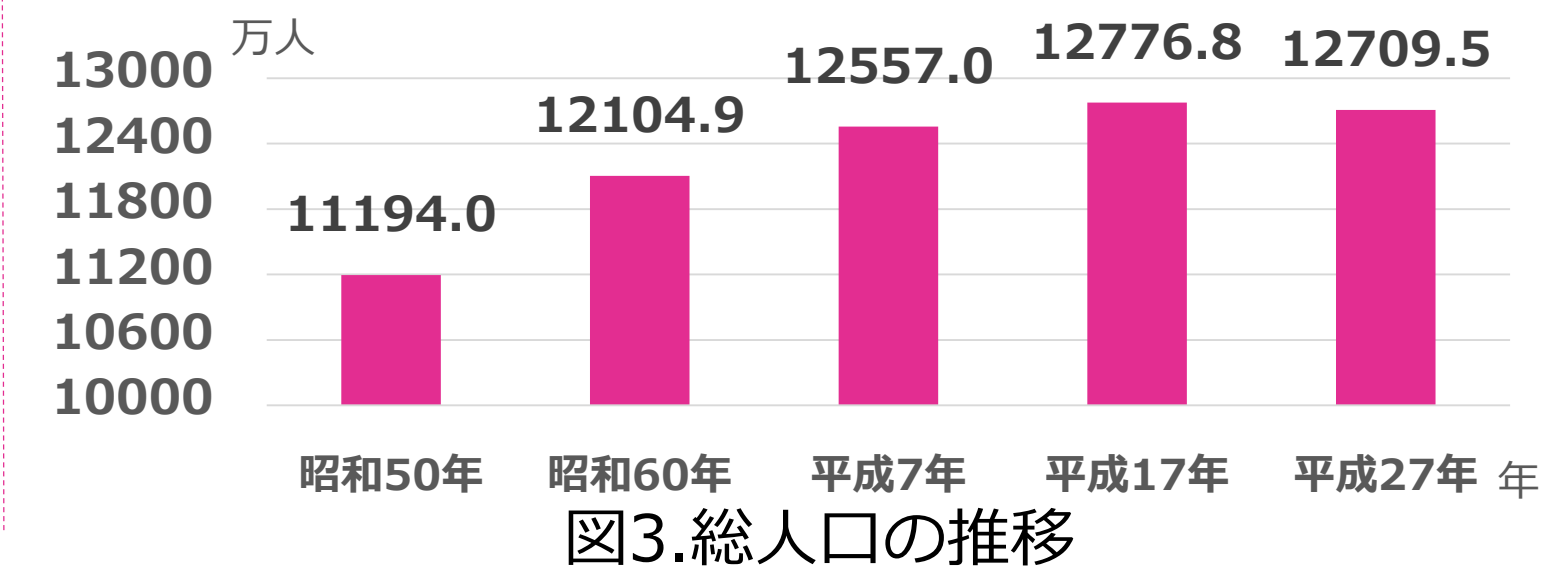


図3.総人口の推移

総人口と婚姻件数は比例関係にない  
そして、約7割が結婚をしたいと考えている

## ❖ HOT PEPPER Beautyとは？ [3]

株式会社リクルートライフスタイルが運営する日本最大級の総合ビューティー系サロンの検索・予約サイト  
ヘア、ネイル、整体、エステなど自分に合ったサロンを検索できるので誰でも簡単にキレイが手に入る  
ネット予約では、便利・お得・安心の提供をしている

## ❖ 結婚相談所とは？ [4]

独身の男女会員に、結婚を前提とした出会いの場を提供し、結婚までのサポート、アドバイスなどを行う  
婚活アプリ、サイトより料金は高く会員数は少ないが、結婚に本気な人が集まるので成婚率は高い  
自分に合った出会い方を選択でき、個人情報公開せずに婚活を行えるので安心

## ❖ 連携1

### ◎ 結婚相談所→HOT PEPPER Beauty(各サロン)

★結婚相談所を利用する際、見た目に気を使うときを考える

- プロフィール写真を登録するとき  
⇒アドバイザーにホットペッパービューティーの広告を配布してもらい、利用料金が安くなることを説明してもらう
- メッセージのやり取り後相手との約束が決まったとき

①相手との予定が決まったらホットペッパービューティーのアプリ(サイト)へ飛ぶ(選択可能、終了or移動)

②自分が行きたいサロンを選ぶ

③クーポン\*が提示されるので利用して予約完了!

※通常のお客様よりお得になる

自動的に自分に合った\*サロンが表示されるので探す手間もかからず、忙しい合間でもキレイになれる

※プロフィール登録がされているので、年齢、性別、場所、時間帯などその人が通いやすいものを提供

⇒自分に合ったところなので、成婚退会した後もずっと通ってもらえる(リピーターの獲得)

⇒料金プラン(利用料金)にサロンの利用分を含めるのも良いかもしれない

⇒結婚相談所のユーザがサロンへご来店してくれる

## ❖ 連携2

### ◎ HOT PEPPER Beauty(各サロン)→結婚相談所

★ホットペッパービューティーデータ「口コミ」の評価による相関分析から、どの点を変えれば良いか考える

表1.ポイント相関[5]

	ムードポイント	サービスポイント	テクニックポイント	メニューポイント	総合ポイント
ムードポイント	1				
サービスポイント	0.673525573	1			
テクニックポイント	0.520624604	0.654116008	1		
メニューポイント	0.441453063	0.490812481	0.534715981	1	
総合ポイント	0.645328229	0.783943061	0.830588363	0.620815467	1

全体的に相関があり、総合ポイントは特に相関が強い  
「サービス、テクニック」の値が大きいので、美容師さんによる接客の項目が大きく関係していることがわかる

接客がいいと高い評価の口コミが多くなっていくので、それに伴いその美容院への信頼度、安心感が上がりご来店がしやすくなる

⇒サロンへ直接ご来店されたお客様にも店内に広告を置き結婚相談所を知ってもらい、ユーザ数を増やす

⇒会員になる前の無料診断などを施術中にしてもらえば割引や特典をつける

⇒すでに会員のお客様には「特別な施術代の割引、サービス」を各サロンにて行い、来店頻度をUP

結果：連携することで出会いのきっかけも増え、双方とも集客率が上がる！WINWINに！

## ❖ 今後の課題

- 今回は戦略の提案メインだったので、分析をしたい
- 連携の提案を実際に行った場合のコスト面
- どのような美容師さんが活躍しているのか、地域ごとの美容院を考えるなどを追求したい
- 他にも連携できるところを探し集客率を上げられないか考える

## ❖ 参考文献

[1]内閣府 <https://www8.cao.go.jp/shoushi/shoushika/research/h26/zentai-pdf/index.html>

[2]総務省統計局 <https://www.stat.go.jp/data/jinsui/new.html>

[3]ホットペッパービューティー <https://beauty.hotpepper.jp/>

[4]O-net <https://onet.co.jp/service/security/>

[5]データ提供：株式会社リクルートテクノロジーズ、ホットペッパービューティーデータ

([1]~[5],最終閲覧日2019/11/28)