

リラクゼーションサービスの利用は4割にとどまるも、小さくない潜在需要 ～熊本市民を対象にしたリラクゼーションサービスの利用状況調査【要約】～

はじめに

近年、熊本市中心部の繁華街でマッサージや整体の看板を掲げる店舗が増えている。また、岩盤浴を備えた温浴施設や、エステティックサロンを併設している商業施設も少なくない。これらの施設の増加は、ストレス社会の新たな「モノ」から「コト」への消費の高まり等を背景にしていると思われる。全国でも同様の傾向がうかがわれている。

また、熊本県内におけるリラクゼーション施設数は、この10年間で約1.5倍まで増加してきており、競争環境も厳しくなっていると思われる。

そこで本調査では、熊本市在住の生活者を対象に、リラクゼーションサービスの利用状況を調査した結果に基づいて、利用の実態やリラクゼーションビジネスの今後の展開に向けた方策についての考察を行う。

【調査結果の概要】

1. リラクゼーションサービスの利用は、20代～30代の女性を中心に4割程度にとどまる。
2. 平均的な利用金額は、1回あたり5,000円未満が大半で、「岩盤浴」と「ヨガ」では3,000円未満が9割を占める。
3. 利用目的は、全体では「身体の疲れ・痛みをやわらげるため」が78.5%と最も多くなっているが、女性は「キレイになるため」(26.8%)や「ダイエットのため」(19.0%)といった特有の目的も少なくない。
4. 利用時間帯は、50代以下では「休日」が最も多くなっているが、60代以上では「平日の昼間」が過半数を占める。
5. 利用に際しての情報収集源では、「友人・知人等の口コミ」が最も多く(全体で54.3%)、利用経験者からの情報収集が効果的と考えられている。
6. 現在、リラクゼーションサービスを利用していない人の約6割は、今後、何らかのサービスの利用意向を示しており、潜在需要は小さくないものと思われる。

【調査の概要】

1. 調査の対象：熊本市内在住の20歳以上の男女
2. 調査時期：2014年7月9日～12日
3. 調査方法：調査会社登録モニターへのネット調査
(調査会社：㈱マクロミル)

4. 有効回答：729人

【本稿におけるリラクゼーションサービスの内容、及び表記について】

- ・本調査における「リラクゼーションサービス」は、「マッサージ(クイックマッサージを含む)・整体」、「岩盤浴」、「エステティック」、「リフレクソロジー(足つぼマッサージ)」、「ヨガ(ホットヨガを含む)」、「アロマセラピー」を指している。
- ・本文、並びに図表中の「マッサージ・整体」、「リフレクソロジー」、「ヨガ」は上記の()内を省略して表記している。

【回答者の属性】

	男性	女性	合計	構成比
20代	70	73	143	19.6
30代	76	73	149	20.4
40代	73	73	146	20.0
50代	73	79	152	20.9
60代以上	73	66	139	19.1
合計	365	364	729	100.0
構成比	50.1	49.9	100.0	(人、%)

1. リラクゼーションサービスの利用者は4割にとどまる

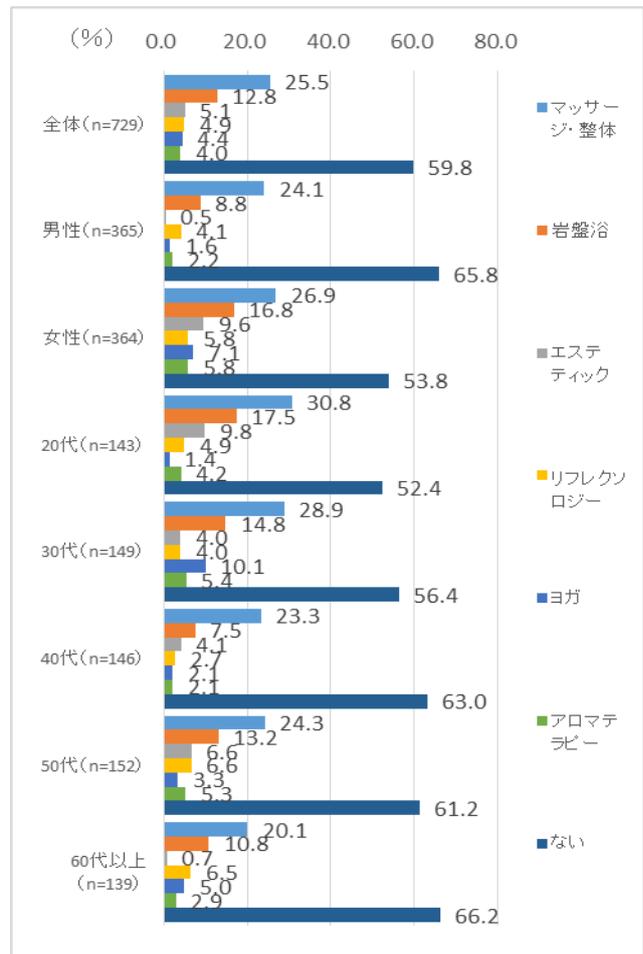
この1年間に利用したリラクゼーションサービスでは、「マッサージ・整体」が25.5%で最も多く、以下、「岩盤浴」12.8%、「エステティック」5.1%、「リフレクソロジー」4.9%、「ヨガ」4.4%、「アロマテラピー」4.0%となった。しかしながら、すべての属性で利用が「ない」と回答した割合が最も多く、全体では59.8%と、約6割が利用していないという結果になった。

男女別では、男性の利用が「ない」が65.8%で女性の53.8%と比べて10ポイント（以下、p）以上多くなっており、女性に比べて男性の利用が少なくなっている。また、「マッサージ・整体」と「岩盤浴」以外のサービスでは、男性の利用率は5%に満たず、女性に比べて利用が少ないことがうかがえる。

年代別では、すべての年代で利用が「ない」が最も多く、とりわけ40代以上では6割を超えている。利用しているサービスでは「マッサージ・整体」が、すべての年代で最も多く20代で30.8%、30代で28.9%と3割程度となっている。

このようなことから、リラクゼーションサービス利用の現状は、20～30代の女性が中心となっていることがうかがえる（図表1）。

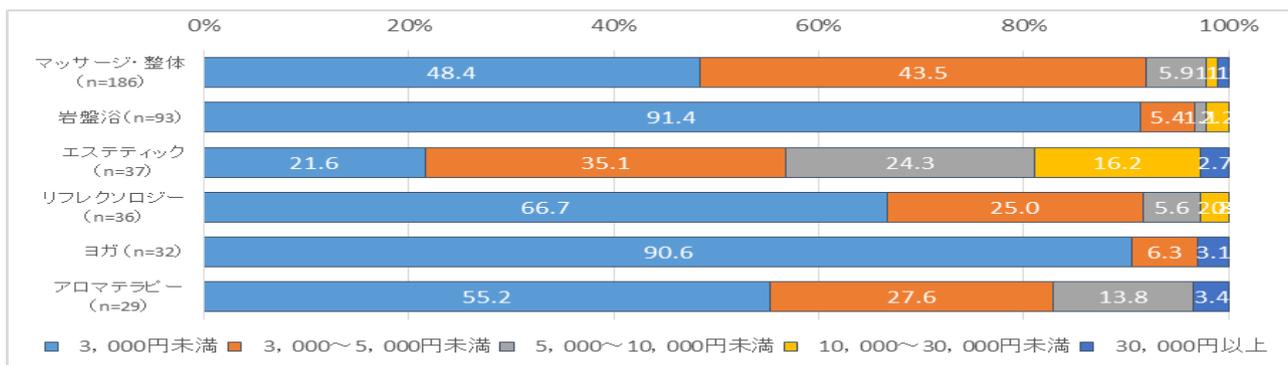
図表1 この1年間に利用したリラクゼーションサービス(複数回答)



2. 平均的な利用金額は1回あたり5,000円未満が大半

サービスごとの1回あたりの平均的な利用金額をみると、「エステティック」と「アロマテラピー」を除くと5,000円未満が9割程度を占め、「岩盤浴」(91.4%)と「ヨガ」(90.6%)では3,000円未満が9割以上となっている。一方、「エステティック」は3,000～5,000円未満が35.1%で最も多く、次いで5,000～10,000円未満が24.3%となり、10,000～30,000円未満も16.2%となるなど、リラクゼーションサービスの中では利用金額が高額となっている（図表2）。

図表2 1回あたりの平均的な利用金額



3. 男女、年代で異なる利用目的

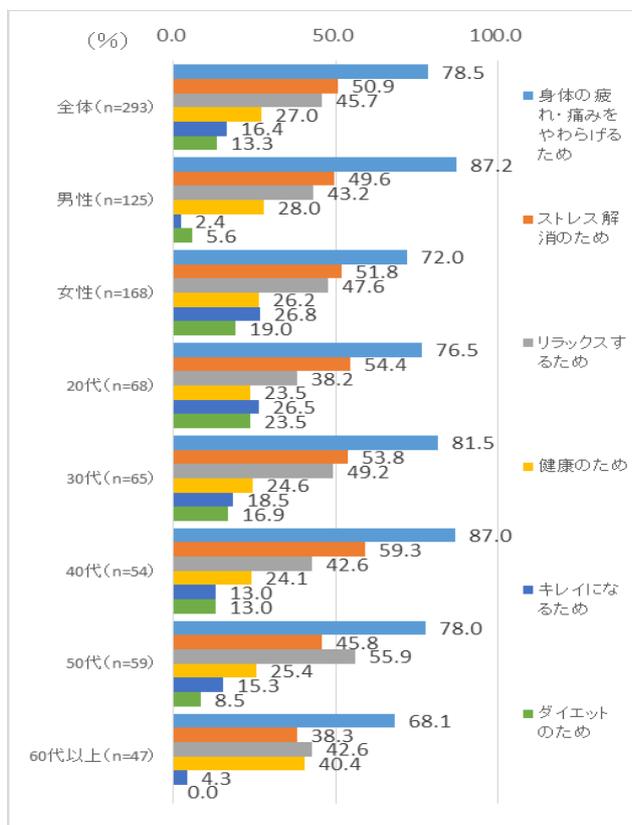
リラクゼーションサービスを利用する目的では、「身体の疲れ・痛みをやわらげるため」が78.5%で最も多く、以下「ストレス解消のため」50.9%、「リラックスするため」45.7%、「健康のため」27.0%となっている。

男女別では、男性の「身体の疲れ・痛みをやわらげるため」が87.2%で、女性の72.0%と比べて15p以上多くなっている。一方女性は、「キレイになるため」(26.8%)と「ダイエットのため」(19.0%)で男性に比べて多くなっている。

年代別では、「ストレス解消のため」が20代(54.4%)、30代(53.8%)、40代(59.3%)が50代(45.8%)と60代以上(38.3%)に比べて多くなっている。また、50代では「リラックスするため」が55.9%、60代以上では「健康のため」が40.4%と、他の年代に比べて多くなっている。

このように、リラクゼーションサービスの利用目的は、男女や年代によって異なっていることがわかる(図表3)。

図表3 利用目的(複数回答)



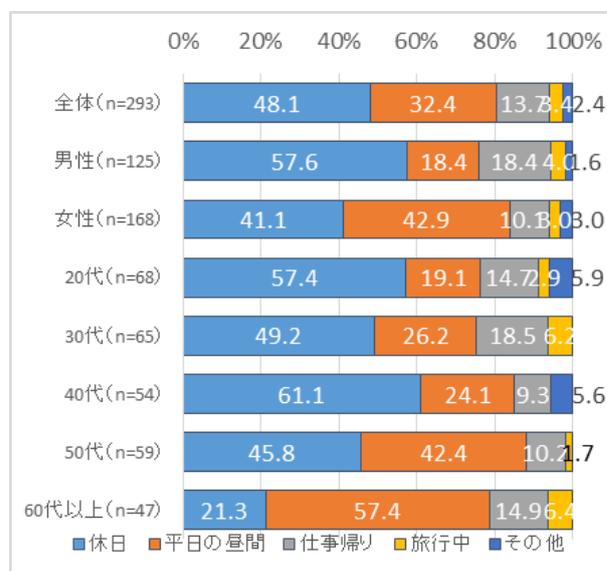
4. 利用時間帯は「休日」が多いものの、60代以上は「平日の昼間」が半数以上を占める

最も利用の多い時間帯や場面をみると、「休日」が48.1%で最も多く、以下「平日の昼間」32.4%、「仕事帰り」13.7%となっている。また割合は少ないが、「旅行中」(3.4%)という回答もみられた。

男女別では、男性は「休日」が57.6%で最も多かったのに対して、女性は「平日の昼間」が42.9%で、「休日」の41.1%をわずかながら上回り最も多かった。また「仕事帰り」も女性に比べて男性が多くなっている。

年代別では、20代~50代で「休日」が最も多くなっている(20代57.4%、30代49.2%、40代61.1%、50代45.8%)のに対して、60代以上では「平日の昼間」が57.4%で最も多くなっている。本調査では就業状況については尋ねていないが、時間的に余裕があると思われる60代以上では、混雑を避けた「平日の昼間」の利用が多くなっているようだ(図表4)。

図表4 最も多い利用時間帯・場面

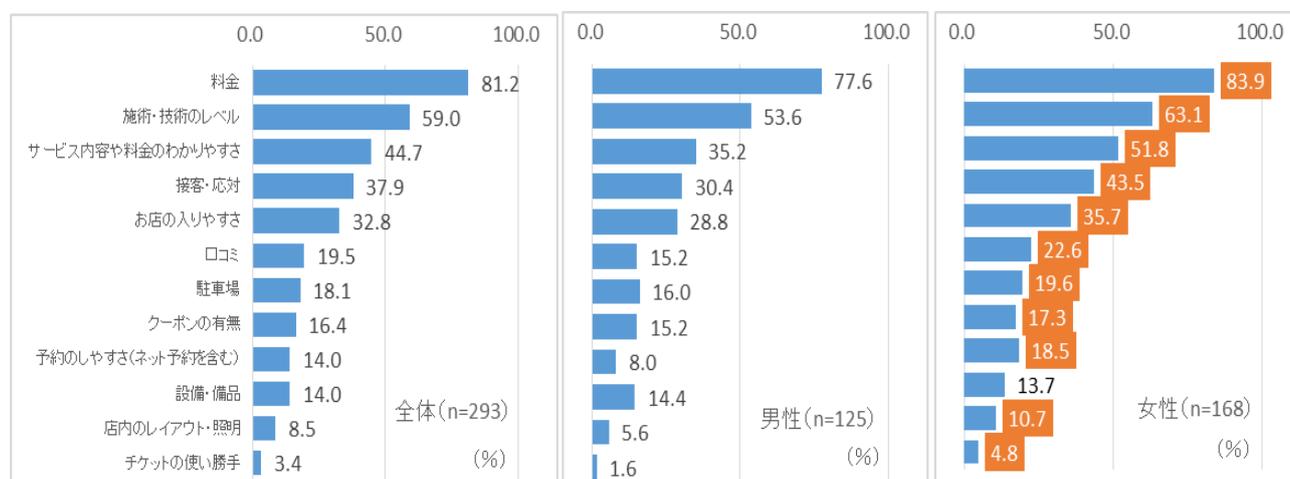


5. 利用に際してチェックポイントが多い女性

リラクゼーションサービスの利用に際して重視することをみると、「料金」が81.2%で最も多かった。以下「施術・技術のレベル」59.0%、「サービス内容や料金のわかり易さ」44.7%、「接客・応対」37.9%、「お店の入り易さ」32.8%となっている。「料金」が突出しているが、「施術・技術のレベル」も5割を超えており、単に“安ければよい”ということではなく、“施術・技術のレベルに見合った”サービス提供が求められているようだ。

また男女別にみると、回答率に大きな差異が表れており、「設備・備品」を除くすべての項目において女性の回答率が男性を上回っており、複数の項目にわたってチェックや検討を行ったうえで利用する女性像がうかがえる。とりわけ、男性に比べて女性が重視する項目は「サービス内容や料金のわかりやすさ」(男性比+16.6p)や「接客・応対」(同+13.1p)で、いずれも男性を10p以上上回っている(図表5)。

図表5 利用に際して重視すること(複数回答)



※図表中の白ヌキ数字(女性)は、女性の回答率が男性より多い項目

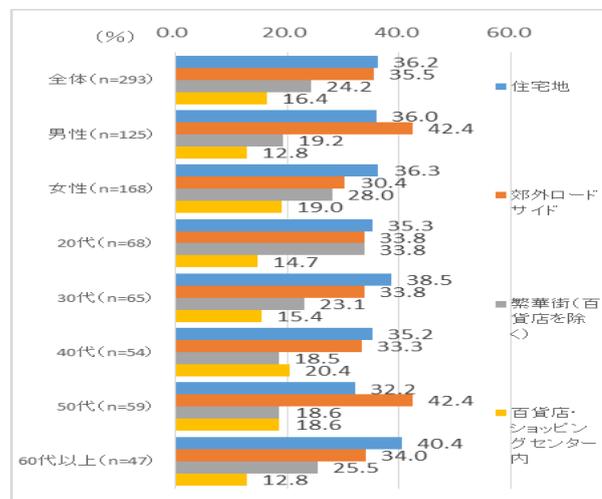
6. 利用施設の立地は住宅地と郊外ロードサイドに二分される

利用する施設の立地では、「住宅地」が36.2%で最も多かったが、「郊外ロードサイド」も35.5%と同程度となった。以下、「繁華街(百貨店を除く)」24.2%、「百貨店・ショッピングセンター内」16.4%となり、住宅地や郊外での利用が多かった。既述のように、60代以上を除いて休日の利用が多く、主に自宅に近い施設が利用されているようだ。

男女別では、男性が「郊外ロードサイド」が42.4%で最も多いのに対して、女性は「住宅地」が36.3%で最も多く、また「繁華街(百貨店を除く)」が28.0%と男性の19.2%に比べて9p程度多くなっている。

年代別では、20代で「住宅地」35.3%と「郊外ロードサイド」33.8%、「繁華街(百貨店を除く)」33.8%が、同程度となっていることが目につく(図表6)。

図表6 利用施設の立地(複数回答)



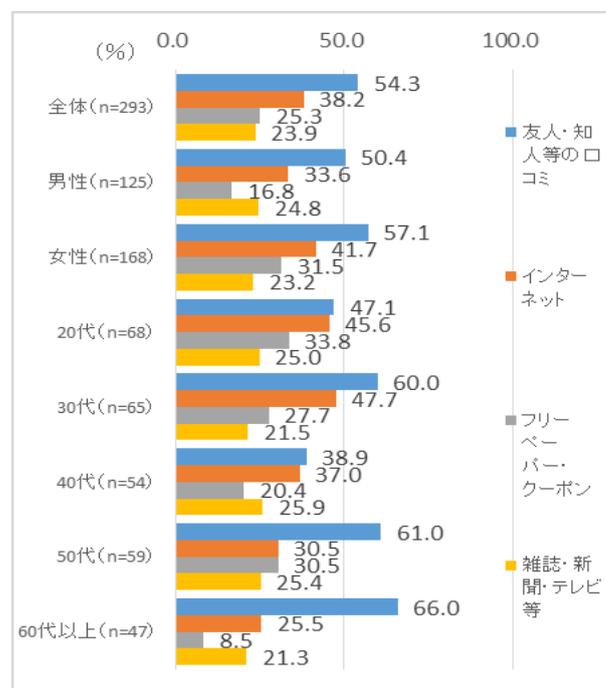
7. 利用経験者からの情報収集が最も効果的と考えられている

利用に際しての情報収集源については、「友人・知人等の口コミ」が54.3%で最も多く、利用経験者による感想や情報提供が有効と考えられているようだ。次いで多かったのは「インターネット」の38.2%で、「フリーペーパー・クーポン」25.3%や「雑誌・新聞テレビ等」23.9%を上回った。いつでも手軽に欲しい情報の入手が可能なことに加え、ネット上の口コミなど客観的な情報を入手できることなどからインターネットによる情報収集が少なくないようである。

男女別にみた時の大きな違いは見受けられないが、「フリーペーパー・クーポン」は男性の16.8%に対して、女性が31.5%と2倍程度に多くなっている。

年代別にみると、20代では「友人・知人等の口コミ」(47.1%)と「インターネット」(45.6%)が同程度となっているのに対して、50代と60代以上では「友人・知人等の口コミ」が突出している(図表7)。

図表7 利用に際しての情報収集源(複数回答)



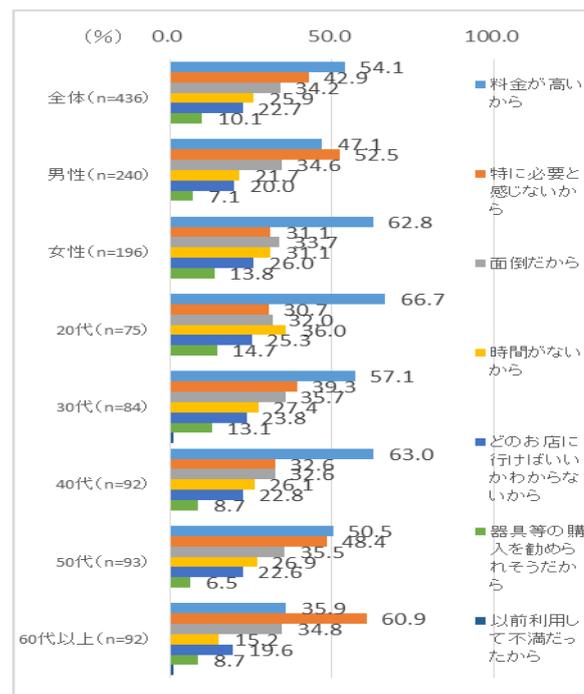
8. 利用に際してのネックは料金の高さか？

ところで本調査では、この1年間にリラクゼーションサービスの利用が「ない」が全体の約6割(59.8%)に上るといった結果が表れた。そこで、利用しない理由を尋ねたところ、「料金が高いから」が54.1%で最も多かった。各種サービスの利用料金自体が高いのか、提供サービスに対する料金が相対的に高いと感じるのかは不明だが、料金だけの問題であれば、料金体系等の見直しにより潜在需要を取込むことも可能だと考えられる。以下、「特に必要と感じないから」42.9%、「面倒だから」34.2%となっている。

男女別では、男性は「特に必要と感じないから」(52.5%)が「料金が高いから」(47.1%)より多くなっているのに対して、女性は「料金が高いから」(62.8%)が「特に必要と感じないから」(31.1%)や「面倒だから」(33.7%)を大きく上回っている。

また年代別では、50代と60代以上で「特に必要と感じないから」が多くなっていることが目立っている(図表8)。

図表8 リラクゼーションサービスを利用しない理由(複数回答)



おわりに

ここまで、リラクゼーションサービスの利用状況についての考察を行ってきたが、今後のリラクゼーションビジネスの展開に向けたポイントを整理して本調査のまとめとしたい（図表 9）。

■メインターゲットは 20 代～30 代の女性！

男女別にみると、すべてのサービスについて女性の今後の（新たな利用を含む、以下同）利用意向が男性を上回り、また 20 代～30 代の利用意向が他の世代より多くなっている。従って、これまで同様に 20 代～30 代の女性をメインターゲットとして位置付けた展開が求められよう。

■「マッサージ・整体」は今後も堅調に推移！

「マッサージ・整体」は今後の利用意向が、男性（50.1%）、女性（57.7%）ともに 5 割を超え、20 代（67.1%）と 30 代（65.1%）では 6 割を超えるなど、今後も需要が期待できるサービスと言えよう。加えて、この 1 年間でリラクゼーションサービスの利用がなかった層でも、4 割程度（42.2%）の利用意向があることから、このような潜在需要の取り込み次第で事業の拡大が見込めるものと思われる。

■既存顧客の満足度を高めることが業績向上への近道！

現在利用しているサービスについての今後の利用意向は総じて高く、満足度や必要度は低くないものと思われる。従って、既存顧客の満足度を更に高めることによって利用回数の増加や利用時間の延長が図られるものと思われる。加えて既存顧客の満足度向上は、口コミによる新規顧客の獲得にも効果が高いと思われることから、重要な取組みの一つと考えられる。

■リラクゼーションサービスを利用しない人の 10 人に 6 人は潜在顧客！

この 1 年間でリラクゼーションサービスの利用が「ない」のうち 41.1%は、今後の利用意向もないことから、残りの約 6 割（58.9%）は今後何らかのサービスの利用意向があることがわかる。従って、現在は 4 割程度にとどまっている利用層も、今後のアプローチ次第では全体の 7 割程度*まで高まる可能性もあると考えられる。

※7 割程度：現在利用している（40.2%）と、現在利用していないが今後の利用意向がある（59.8%×（100%-41.1%））の合計

図表 9 今後(も)利用したいリラクゼーションサービス(複数回答)

		マッサージ・整体	岩盤浴	リフレクソロジー	アロマテラピー	ヨガ	エステティック	ない
男女・年代別	男性(n=365)	50.1	22.2	18.4	9.3	9.6	6.0	35.3
	女性(n=364)	57.7	36.8	27.7	26.9	23.6	22.5	16.8
	20代(n=143)	67.1	33.6	25.9	21.7	19.6	28.0	17.5
	30代(n=149)	65.1	36.9	32.2	20.1	23.5	20.8	19.5
	40代(n=146)	49.3	30.1	25.3	15.8	14.4	6.2	22.6
	50代(n=152)	48.0	27.6	18.4	16.4	14.5	11.2	32.9
	60代以上(n=139)	39.6	18.7	12.9	16.5	10.8	5.0	38.1
この 1 年間で利用しなかった回答者	マッサージ・整体(n=186)	84.9	33.9	36.0	30.1	24.2	24.2	1.1
	岩盤浴(n=93)	63.4	67.7	25.8	25.8	38.7	29.0	4.3
	リフレクソロジー(n=36)	77.8	33.3	66.7	47.2	33.3	30.6	2.8
	アロマテラピー(n=29)	58.6	31.0	37.9	51.7	37.9	24.1	6.9
	ヨガ(n=32)	62.5	37.5	31.3	46.9	62.5	28.1	6.3
	エステティック(n=37)	70.3	35.1	43.2	35.1	29.7	62.2	5.4
	ない(n=436)	42.2	24.5	17.9	12.4	10.1	8.9	41.1

注：網掛けのうち、 は今後の利用意向が最も多かったサービス、 は 2 番目に多かったサービス