宿泊者の85.7%がホテルのシャンプーに不満・不安、「こんなもの」と諦める実態が明らかに

― ホテル美容の“次の未開拓領域”はヘアケア

ヘアケアでホテルを選ぶ人は6.6%、しかし58.8%が「力を入れていれば選ぶ理由になる」「髪まで綺麗になれる」宿泊プランへの関心は98.4%。艶髪ソムリエ®協会、ホテル・旅館とのヘアケア監修を本格化

一般社団法人 艶髪ソムリエ®協会(運営:株式会社SPACE X、東京都大田区、代表取締役:水野志音)は、183名を対象に「ホテル宿泊時のヘアケア・アメニティに関する実態調査」を実施。

その結果、85.7%がホテルのシャンプー・トリートメントに不満・不安を感じた経験があることがわかりました。それでも61.0%は備え付けのものを使っています。持参しない理由は「荷物を増やしたくない」が50.0%で最多、「特に不満がないから」はわずか8.8%でした。多くの宿泊者が「こんなもの」と諦めて使っているのが実態です。

一方で、髪や頭皮のケアにこだわったアメニティには96.7%が魅力を感じています。この声にならない不満にこそ、ホテルの新しい可能性があると当協会は考え、宿泊施設とのヘアケア監修を本格化します。

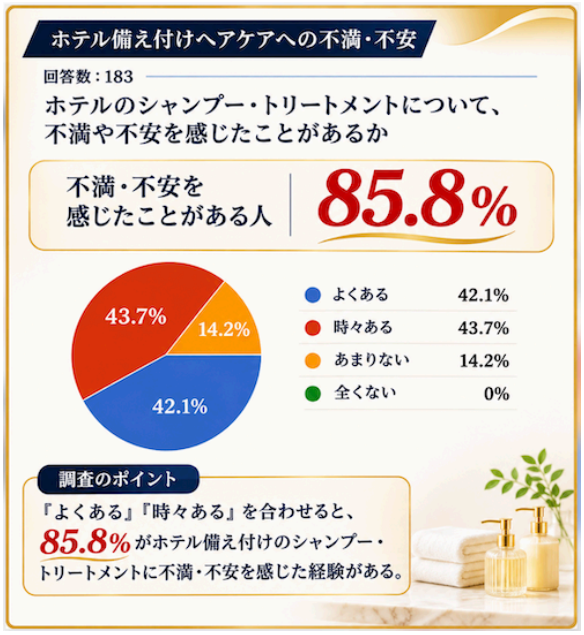
調査結果①
85.7%が不満・不安。それでも“こんなもの”と使い続けている

「ホテルのシャンプー・トリートメントについて、不満や不安を感じたことはありますか？」という質問に対し、「よくある」42.3%、「時々ある」43.4%で、合計85.7%が不満・不安を感じた経験があると回答しました。具体的に感じたことは次のとおりです。

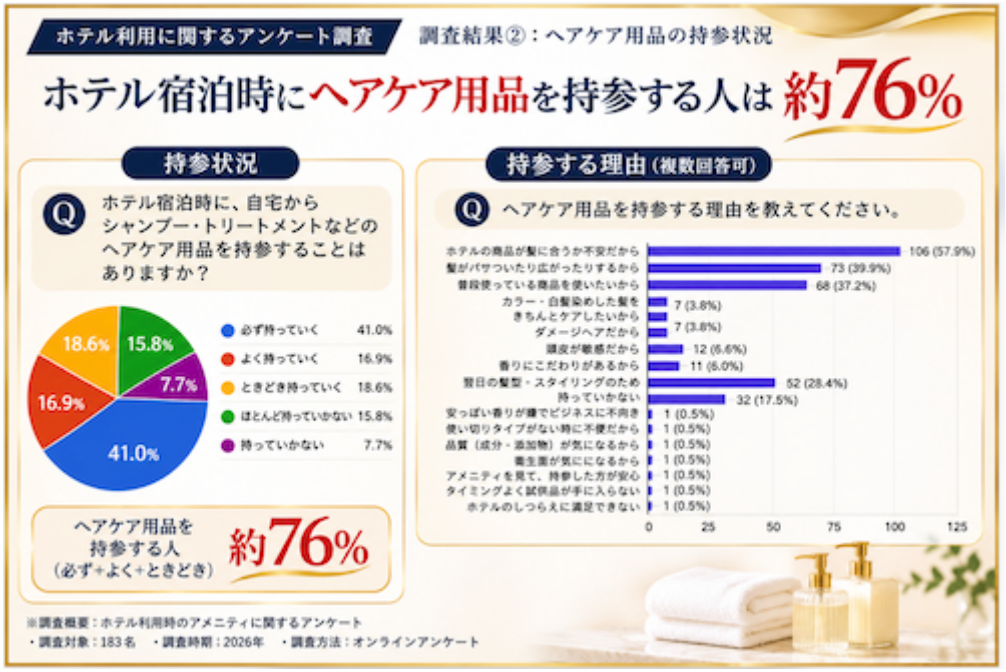
- 髪がパサつく 63.7%
- 髪がきしむ 54.4%
- 自分の髪質に合っているかわからない 46.7%
- 髪がゴワつく 45.1%
- 成分が気になる 44.5%
- 商品の品質が気になる 39.6%

ところが、備え付けのシャンプー・トリートメントを「基本的に使用する」「ホテルや商品によって使用する」人は、合わせて61.0%にのぼります。ヘアケア用品を持参しない理由と

して「ホテルのシャンプー・トリートメントに特に不満がないから」を挙げた人は8.8%、「ホテル備え付けのもので十分だと思うから」は9.9%にとどまりました。
不満を感じながらも声にすることはなく、「ホテルのシャンプーはこんなもの」と受け入れている。ホテル側からは見えにくい“声にならない不満”が存在していると考えられます。



調査結果②
「自分に合うものを使いたい。でも荷物にはしたくない」

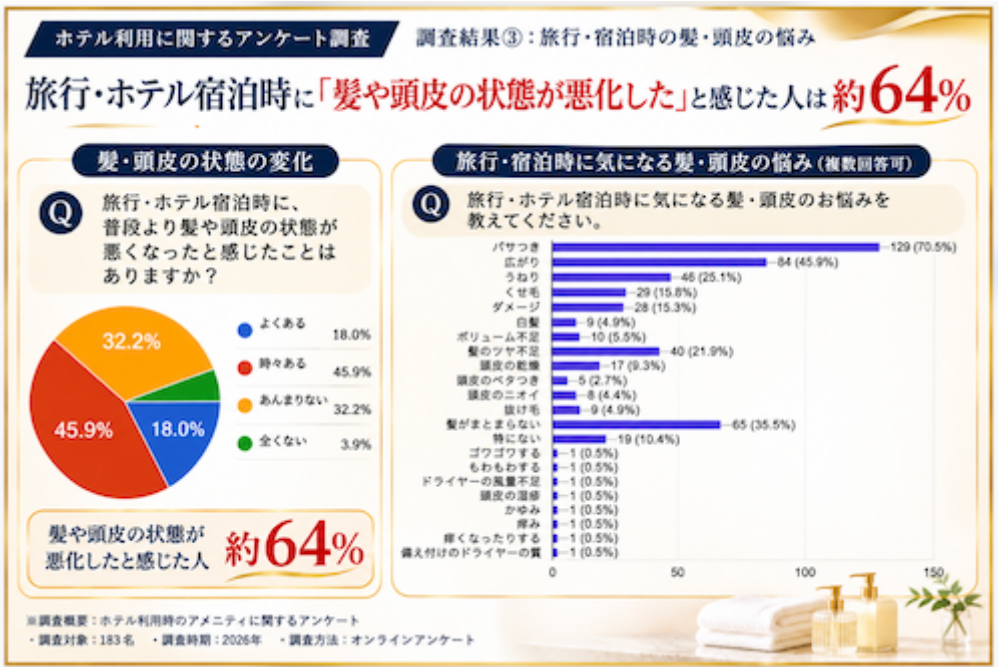


宿泊時にヘアケア用品を持参する理由で最も多かったのは、「ホテルの商品が髪に合うかわからないから」57.7%でした。ほかにも次のような回答がありました。

- 髪がパサついたり広がったりするのが嫌 40.1%
- 普段使っている商品を使いたい 37.4%
- 翌日の髪型・スタイリングに影響する 28.6%
-

一方、ヘアケア用品を持参しない理由の最多は「荷物を増やしたくないから」50.0%でした。
「自分に合ったヘアケアを使いたい。でも旅行の荷物にはしたくない」。ホテル側で自分に合うものを選べる環境があれば、この両方の悩みを解決できると考えられます。

調査結果③
宿泊時の髪悩み1位は「パサつき」70.9%。64.3%が旅先で髪の状態が悪化

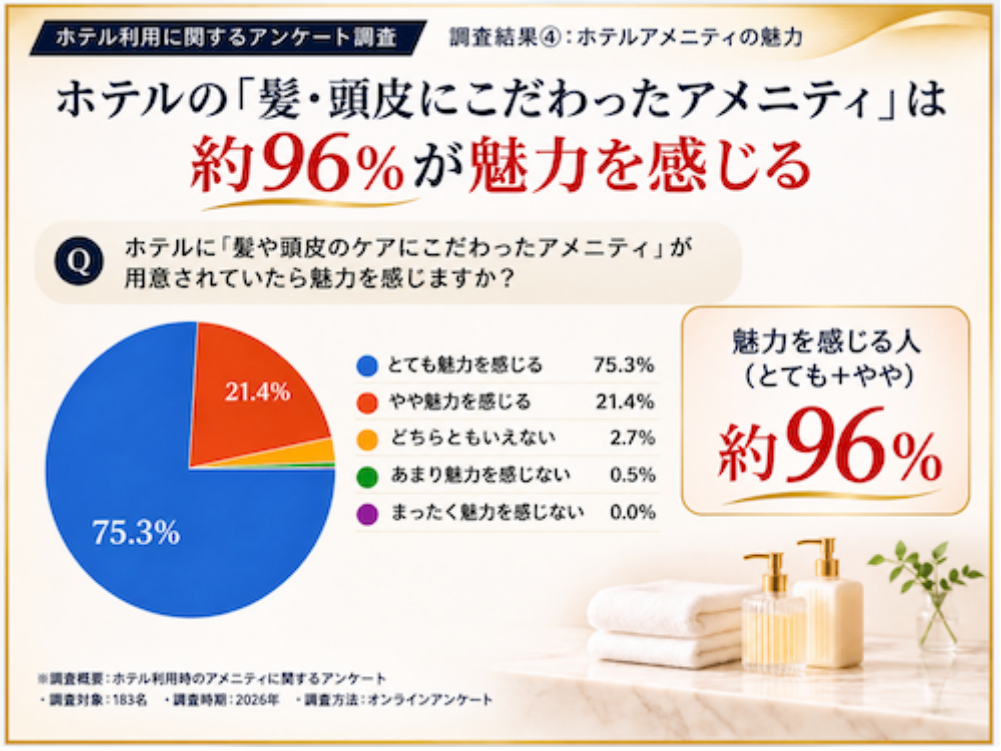


旅行・ホテル宿泊時に気になる髪・頭皮の悩みは、「パサつき」70.9%が最多でした。続いて次のような結果となりました。

- 広がり 45.6%
- 髪がまとまらない 35.2%
- うねり 25.3%
- ツヤ不足 22.0%

また、64.3%が「旅行・ホテル宿泊時に、普段より髪や頭皮の状態が悪くなったと感じることがある」と回答しています。旅先の美容といえばスキンケアやスパが中心でしたが、「髪」も宿泊満足度を左右する美容体験のひとつだと言えます。

調査結果④
96.7%が「髪・頭皮にこだわったアメニティ」に魅力



ホテルに「髪や頭皮のケアにこだわったアメニティ」が用意されていたら魅力を感じるかという質問に対し、「とても魅力を感じる」75.3%、「やや魅力を感じる」21.4%で、合計96.7%が魅力を感じると回答しました。「あまり魅力を感じない」はわずか0.5%でした。さらに、「髪まで綺麗になれる」をテーマにしたホテル・宿泊プランには98.4%が関心を示し、「関心がない」はわずか1.6%でした。

※内訳:「ぜひ利用してみたい」27.5%、「興味がある」35.7%、「内容・価格によっては利用したい」35.2%

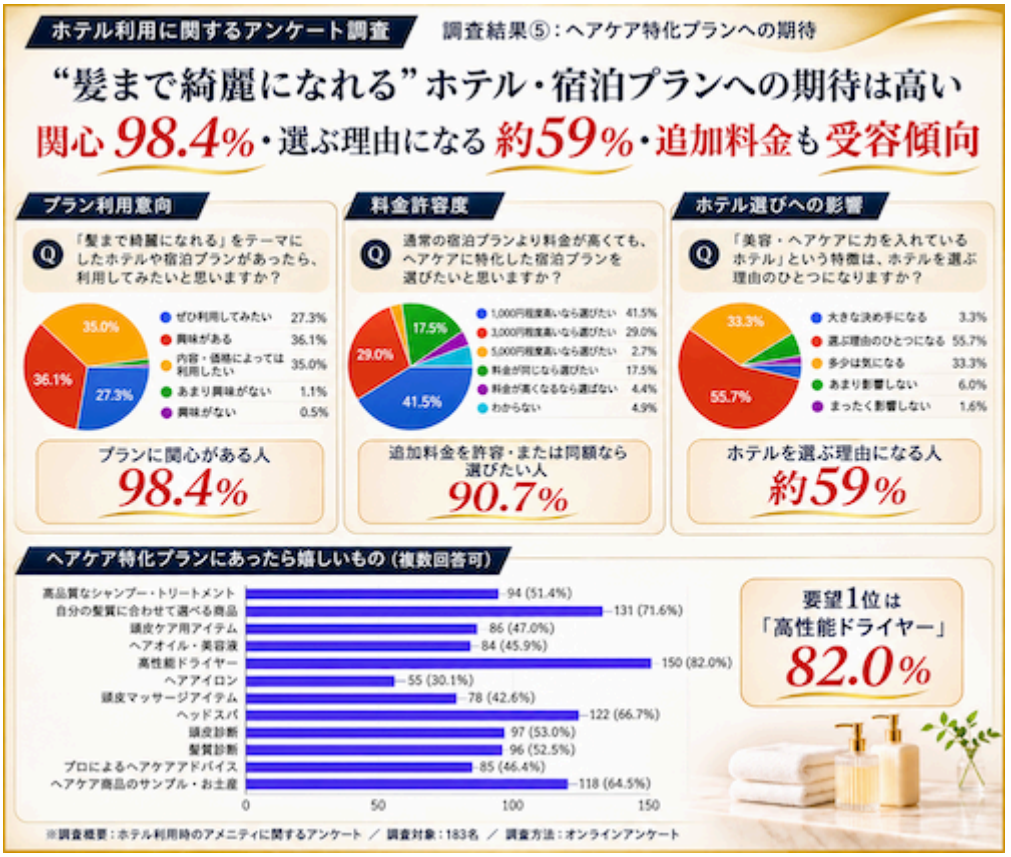
注目すべきは、現在ホテルを選ぶ際に「ヘアケア設備」を重視している人が6.6%にとどまることです。それでも、「美容・ヘアケアに力を入れているホテル」という特徴については、58.8%が「ホテルを選ぶ理由になる」と回答しています(「大きな決め手になる」3.3%、「選ぶ理由のひとつになる」55.5%)。
ヘアケアへの需要がないのではありません。これまでホテル選びの選択肢として提示されてこなかっただけです。スキンケアやスパがホテル選びの価値になったように、「髪まで綺麗になれるホテル」は新しい差別化のポイントになり得ます。

調査結果⑤
73.1%が追加料金を払っても選びたい。求められているのは「高級シャンプー」だけではない

ヘアケアに特化した宿泊プランについて、73.1%が「通常より料金が高くても選びたい」と回答しました(「1,000円程度高いなら」41.2%、「3,000円程度高いなら」29.1%、「5,000円程度高いなら」2.7%)。「料金が高くなるなら選ばない」は4.4%でした。
「ヘアケアに特化したホテル・宿泊プランにあったら嬉しいもの」は次のとおりです。

1. 高性能ドライヤー 81.9%
2. 自分の髪質に合わせて選べるシャンプー 72.0%
3. ヘッドスパ 66.5%
4. ヘアケア商品のサンプル・お土産 64.8%
5. 頭皮診断 53.3%
6. 髪質診断 52.7%

宿泊者が求めているのは、高級なシャンプーを置くことだけではありません。「知る → 選ぶ → 体験する → 自宅でも続ける」という一連のヘアケア体験が、宿泊単価の向上にもつながる新しい付加価値になると当協会は考えています。



艶髪ソムリエ®協会が提案する「泊まるだけで、翌朝の髪が好きになる。」宿泊体験

当協会では今回の調査結果をもとに、ホテル・旅館などの宿泊施設との共同企画・監修を進めます。

- 髪質・頭皮タイプに合わせて選べるアメニティの監修
- 高性能ドライヤーなど美容家電を使った客室体験
- 女子旅・母娘旅・一人旅・ご褒美旅に向けた「髪まで綺麗になれる」宿泊プランの共同開発

「まず商品を導入してください」という提案ではなく、それぞれの宿泊施設のコンセプトや客層に合わせて、「どのようなヘアケア体験なら、そのホテルならではの価値になるか」を一緒に考えるところから始めます。数室限定・期間限定などの小規模なテスト企画からの実施も可能です。詳しくはお問い合わせください。

代表コメント



一般社団法人 艶髪ソムリエ®協会 代表理事 水野志音

「今回の調査で印象的だったのは、ホテルのヘアケアに不満を感じている方が多い一方で、その不満がほとんど声になっていないことでした。皆さん『ホテルのシャンプーはこんなもの』と諦めているのです。それでも、『髪まで綺麗になれるホテル』への期待は非常に高いことがわかりました。
旅行ではスキンケア用品を持っていく方も多いですが、シャンプーやトリートメントは重く、かさばります。だからこそ、ホテル側で自分に合ったヘアケアが選べたら、それ自体が宿泊者にとって嬉しい体験になります。今はヘアケアがホテル選びの選択肢にないだけで、提示されれば選ばれる理由になると考えています。
私たちは、単に高級な商品を置くだけではなく、頭皮や髪の状態を知り、自分に合ったものを選び、ホテルで体験し、自宅でも続けられる。そんな『髪まで綺麗になれる宿泊体験』を、ホテル・旅館の皆さまと一緒につくっていきたいと考えています。」

調査概要

- 調査名:ホテル宿泊時のヘアケア・アメニティに関する実態調査
- 調査主体:一般社団法人 艶髪ソムリエ®協会(運営:株式会社SPACE X)
- 回答者数:183名
- 主な年代:40〜60代 95.1%
- 調査内容:ホテル宿泊時のヘアケア・アメニティ、髪・頭皮の悩み、ヘアケア特化宿泊プランへのニーズ等

※構成比は小数点第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

一般社団法人 艶髪ソムリエ®協会について



一般社団法人 艶髪ソムリエ®協会は、「美しさはバスルームから」をテーマに、頭皮や髪の状態を正しく知り、その人に合ったヘアケアを提案できる人材の育成と、正しいヘアケアの普及活動を行っています。特に40代以降に増える、白髪・うねり・パサつき・ボリュームダウンなどの髪悩みに対し、頭皮診断・カウンセリング・ヘアケア教育まで一貫して取り組んでいます。今後はホテル・旅館をはじめとする宿泊施設や企業との連携を広げ、「日常の中で正しいヘアケアに出会える場所」を増やしていきます。

- 運営会社:株式会社SPACE X(スペースクロス)
- 代表者:代表取締役 水野志音
- 所在地:東京都大田区大森北一丁目33番7号 イニシア大森1001
- URL:https://space-x.co.jp/

ホテル・旅館・宿泊施設の皆さまへ

ヘアケアをテーマにした宿泊プラン開発、アメニティ監修、コンセプトルーム、美容イベント、頭皮診断、ヘアケア研修などの共同企画に関するご相談を受け付けています。「自社ホテルでできることを一緒に考えてほしい」という段階からでも、お気軽にお問い合わせください。

本件に関するお問い合わせ・取材のお申し込み
一般社団法人 艶髪ソムリエ®協会(運営:株式会社SPACE X)
広報担当:ギール
メール: info@space-x.co.jp