
 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>"소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관"</p>	2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 하나 된 열정 하나 된 대한민국 	
			이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.
배포일	2017년 12월 7일(목) (총 2쪽)	담당부서	소비자정보국 서비스비교팀
		담당자	마미영 팀장 (043-880-5721) 안지수 조사관 (043-880-5725)

프랜차이즈 헤어샵 서비스 만족도, '직원서비스' 높고, '가격 및 부가혜택' 은 낮아

한국소비자원은 시장점유율 상위 5개 프랜차이즈 헤어샵에 대한 소비자 만족도를 조사한 결과, 종합만족도 평균은 3.63점이었으며, 박승철헤어스튜디오·준오헤어·리안 순으로 만족도가 높았다.

□ '직원서비스' 만족도는 높은 반면, '가격 및 부가혜택' 만족도는 낮아

프랜차이즈 헤어샵 이용자 1,000명을 대상으로 조사한 결과, '직원서비스'(3.75점), '매장접근성'(3.73점) 만족도는 높은 반면, '가격 및 부가혜택'(3.30점) 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

'직원서비스', '헤어서비스 품질', '가격 및 부가혜택'에서는 박승철헤어스튜디오가 높은 평가를 받았으며, '매장접근성', '매장이용 편리성', '서비스 호감도'는 준오헤어가 상대적으로 높았다.

프랜차이즈 헤어샵 서비스 만족도

(단위: 점 / 5점 만점 기준)

	종합 만족도	직원 서비스	매장 접근성	헤어서비스 품질	매장이용 편리성	가격 및 부가혜택	서비스 호감도
박승철헤어스튜디오	3.71	3.83	3.79	3.75	3.60	3.40	3.63
준오헤어	3.70	3.81	3.84	3.70	3.65	3.34	3.64
리안	3.67	3.80	3.72	3.69	3.63	3.35	3.60
이철헤어커커	3.60	3.72	3.74	3.60	3.50	3.26	3.54
이가자헤어비스	3.46	3.57	3.58	3.43	3.42	3.17	3.46
평 균	3.63	3.75	3.73	3.63	3.56	3.30	3.57

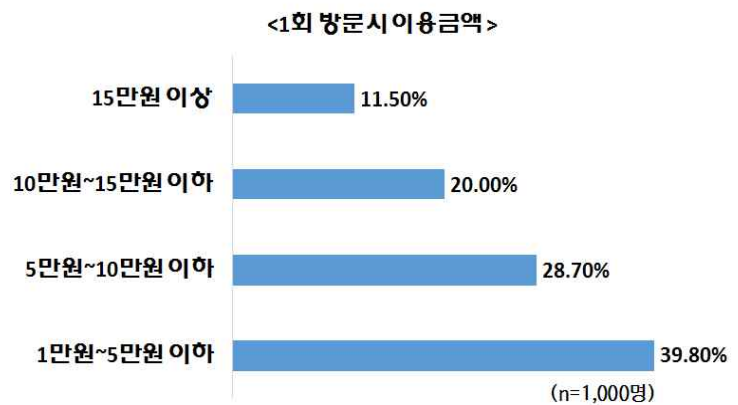
□ 헤어서비스 이용시 '헤어서비스 품질', '가격 및 부가혜택' 순으로 중요하게 생각

헤어서비스를 이용하면서 소비자들이 가장 중요하게 생각하는 요인은 헤어서비스 품질(33.6%)로 분석되었으며, 커트 만족도가 3.77점으로 가장 높았고, 다음으로 염색 3.72점, 펌·매직 3.68점 순이었다.

다음으로 소비자들이 가격 및 부가혜택(25.7%)에 대해 중요하게 생각하고 있으나, 가격 만족도는 3.04점으로 상대적으로 낮게 나타났다.

□ 헤어서비스 1회 방문시 이용금액은 1만원~5만원 이하가 39.8%로 가장 많아

소비자는 평균적으로 두 달에 한번 프랜차이즈 헤어샵을 방문하고, 1회 방문시 이용 금액은 최소 1만원~5만원 이하가 39.8%로 가장 많았고, 다음으로 5만원~10만원 이하(28.7%), 10만원~15만원 이하(20.0%) 등의 순으로 나타났다.



한국소비자원은 사업자 간담회를 통해 이번 조사결과를 공유했고, 사업자 별로 취약한 부문에 대한 개선 노력을 통해 향후 해당 서비스의 소비자 만족도가 향상될 것으로 기대된다고 밝혔다.

【 조사개요 】

- 조사대상 : 리안, 박승철헤어스튜디오, 이가자헤어비스, 이철헤어커커, 준오헤어(가나다 순)
* 시장점유율 상위 5개 업체 선정
- 설문조사 : 조사시점 이전 6개월 이내에 프랜차이즈 헤어샵 서비스를 이용한 경험이 있는 성인 1,000명을 대상으로 온라인 설문조사 ('17.8.7.~'17.8.18.)
- 리안 100명, 박승철헤어스튜디오 285명, 이가자헤어비스 80명, 이철헤어커커 250명, 준오헤어 285명
* 시장점유율·매장수를 고려하여 표본 수 할당
- 분석개요 : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 $\pm 3.1\%$, 종합만족도는 부문별 기중평균 적용