

PRESS RELEASE

株式会社 アイ・エム・プレス
I. M. press, Inc
2011年9月25日



「【生活者に聞!】第7回 パソコンや携帯電話に関する情報収集方法について」ダイジェスト

約半数は“情報収集が好き”。

約4分の1がWeb上のクチコミ情報を利用。

詳細は月刊『アイ・エム・プレス』 Vol.185(10月号)誌上で!

株式会社アイ・エム・プレス（東京都文京区）は、月刊『アイ・エム・プレス』掲載の連載「生活者に聞く!」シリーズ（調査主体：(株)アイ・エム・プレス／調査協力：(株)ドウ・ハウス）で、パソコンや携帯電話に関する情報収集方法について調査を行いました。本リリースでは、同調査結果のダイジェストをお届けします。

<調査の概要>

調査期間:2011年8月29日(月)~31日(水)
調査方法:(株)ドウ・ハウス myアンケート light を利用
調査対象:20~60代の男女

サンプル数:1,117
調査主体:(株)アイ・エム・プレス
調査協力:(株)ドウ・ハウス

<調査結果紹介>

●パソコンや携帯電話の購入時に、4分の1以上が「クチコミサイト」を利用している

ソーシャルメディアの登場で、顧客対応方法は多様化している。また一方で、無料が当たり前だったパソコンの問い合わせ窓口などの有料化が進んでいる。パソコンや携帯電話を購入する際、あるいは、トラブルが起きた際に、生活者がどのような方法で情報を収集しているかについてアンケートを行った。

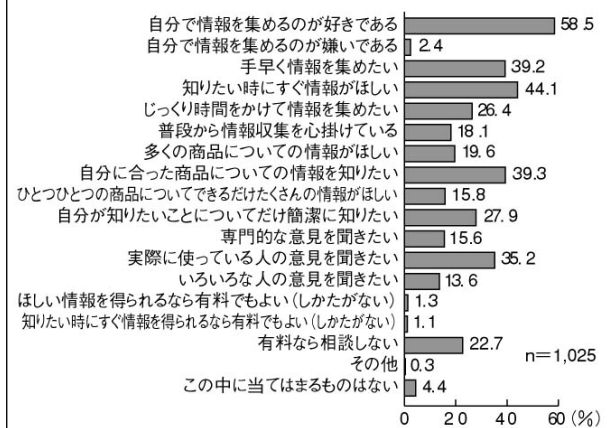
商品購入時に商品情報をどこから収集したかについては、トップは「店頭・店員」の53.5%、以下、「メーカーのWebサイト」の39.3%、「インターネットのショッピングサイト」の31.3%。次が「インターネットのクチコミサイト」の26.6%で、4分の1以上が利用していた。

●“情報収集が嫌い”な人はインターネットの利用率が低く、手軽に相談したいニーズが高い

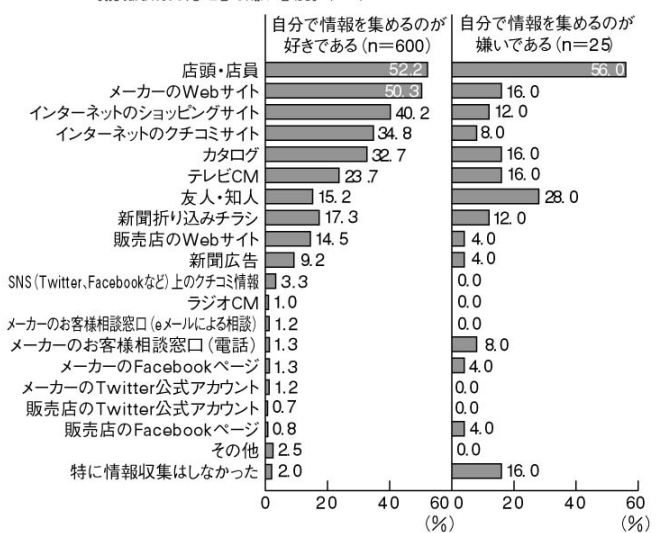
パソコンや携帯電話を購入する際の、商品情報の収集方法についての考え方を聞いたところ、「自分で情報を集めるのが好きである」とした人が58.5%にも上っていた(図表1)。「知りたい時にすぐ情報がほしい」(44.1%)や「手早く情報を集めたい」(39.2%)といった情報収集の効率性を求める声が目立つと同時に、クチコミ情報へのニーズを裏付けるように「実際に使っている人の意見を聞きたい」も35.2%に上った。

「自分で情報を集めるのが好きである」とした人は、「嫌いである」とした人と比較して、インターネットの利用割合が高い。「メーカーのWebサイト」では50.3%対16.0%、「インターネットのショッピングサイト」では40.2%対12.0%、「インターネットのクチコミサイト」では34.8%対8.0%といった具合だ(図表2)。一方、「嫌いである」人の割合が高いのは、「友人・知人」の15.2%対28.0%、「メーカーのお客さま相談窓口(電話)」の1.3%対8.0%など。

【図表1】パソコンや携帯電話購入時の商品情報収集についての考え方 (MA)



【図表2】パソコンや携帯電話購入時の商品情報の収集方法 (情報収集「好き」「嫌い」別) (MA)



トラブル解決に関する情報収集方法についても、興味深い結果が…。

調査結果の詳細は、2011年8月25日発行の月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 185 (10月号)に掲載いたします。月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 184の詳細は、<http://www.im-press.jp/magazine/> から。

**「生活者に聞く!」のさらに詳しい情報は
「アイ・エム・プレス」 Web サイトからお申し込みいただけます。**
<http://www.im-press.jp/magazine/1000s.html>

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

<株式会社アイ・エム・プレス>

代表取締役社長： 西村道子 / 設立： 1989年10月19日

業務内容： 出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷2-14-14 ユニテビル6F

<本リリースに関する問い合わせ先>

(株)アイ・エム・プレス 編集部 / edit@im-press.jp までお気軽にお問い合わせください。

TEL : 03-3815-8991 / FAX : 03-3815-8957 / URL : <http://www.im-press.jp/>