

「【生活者に聞!】第16回 クチコミサイトの利用状況について」ダイジェスト

利用経験があるのは約半数。

利用者のほとんどは「役に立った」と評価。

詳細は月刊『アイ・エム・プレス』 Vol.194(2012年7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!」（調査主体：(株)アイ・エム・プレス／調査協力：株式会社ドウ・ハウス）で、クチコミサイトの利用状況についての生活者調査を行いました。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：2012年5月21日(月)～23日(水)  
調査方法：(株)ドウ・ハウス myアンケート light  
調査対象：20～60代の男女

サンプル数：1,442  
調査主体：(株)アイ・エム・プレス  
調査協力：(株)ドウ・ハウス

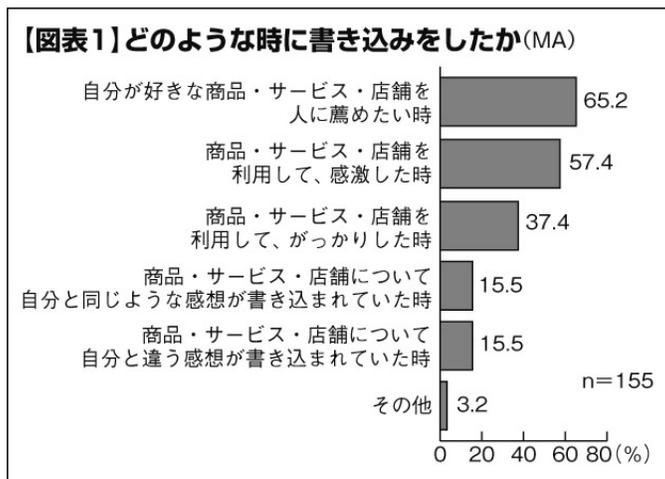
＜調査結果紹介＞

●「自分が好きなものを薦めたい」が書き込みの理由のトップ

株式会社アイ・エム・プレスは、株式会社ドウ・ハウスの協力により、食べログ、価格.com、@COSME、フォートラベルなどのクチコミサイトを生活者がどのように利用しているかについてネットリサーチを実施した。まずクチコミサイトを知っているかどうかについての質問では、「利用したことがある」のは約半数の50.2%、「利用したことはないが、だいたいどのようなものか知っている」が18.5%、「利用したことはないが、なんとなく知っている」が22.5%、「知らなかった」が8.8%であった。

この1年間にクチコミサイトを利用した人に対して、どのように利用したかを聞いた質問では、「クチコミを書き込みはしなかったが、閲覧した」が78.0%、「クチコミを書き込んだり、閲覧したりした」が22.0%となっていた。

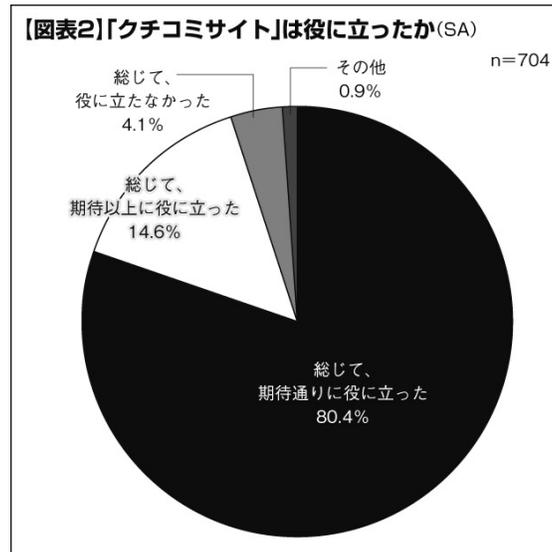
書き込みをした人に、どんな時に書き込んだかを尋ねた。「自分が好きな商品・サービス・店舗を人に薦めたい時」が65.2%、「商品・サービス・店舗を利用して、感激した時」が57.4%とポジティブな動機が多くなっており、「商品・サービス・店舗を利用してがっかりした時」は37.4%となっていた（図表1）。



## ●8割が「役に立った」とクチコミサイトを評価

この1年間にクチコミサイトをどのような目的で利用したかについては、「価格を比較・検証して、少しでも安く商品・サービスを購入・利用するため」が74.0%でトップ。以下、「評判の良い商品・サービス・店舗を探すため」が60.9%、「いろいろな人の意見を聞いて、自分の判断が正しいかどうかを確認するため」が49.9%、「商品・サービス・店舗についての基本的な情報を得るため」が30.4%などとなっていた。

この1年間に利用したクチコミサイトが役に立ったかどうかについては、「総じて、期待通りに役に立った」が80.4%、「総じて、期待以上に役に立った」が14.6%と、ほとんどの人が役に立ったと評価（図表2）。「総じて、役に立たなかった」は4.1%にとどまっている。



逆にこの1年間、クチコミサイトをしなかった人にその理由を聞いたところ、「信頼できない情報が多いと思うから」（23.9%）、「どのクチコミサイトを見てよいのかわからないから」（15.9%）、「役に立つ情報は期待できないと思ったから」（14.7%）などの回答があった。また、クチコミサイトの利用経験者のうち、ステルス・マーケティングらしき書き込みに出会ったことがある人は約半数に上っていた…。

調査結果の詳細は、2012年6月25日発行の月刊『アイ・エム・プレス』Vol.194（2012年7月号）に掲載いたします。月刊『アイ・エム・プレス』Vol.194の詳細は、<http://www.im-press.jp/magazine/> から。

---

さらに、「アイ・エム・プレス」Webサイトから  
全設問の調査結果をお申し込みいただけます（無料）。  
<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](mailto: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/>