



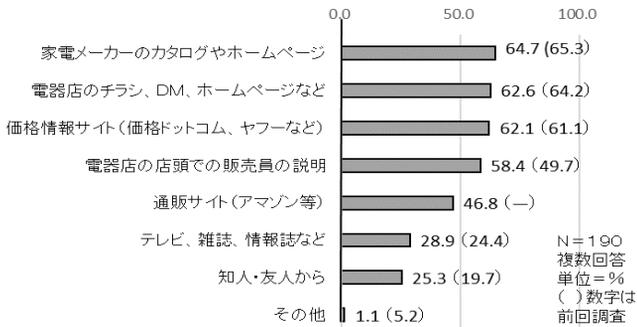
家電公取協 第94回消費者モニターアンケート(調査概要)

表示を正しく
家電公取協

●モニターの皆様には、家電公取協の「家電業界のメーカー説明員」についてのアンケートにご協力いただきありがとうございました。アンケート結果の概要を報告させていただきます。
※(%)は前回：2015年調査結果

I . 普段の家電品の購入実態についてお聞きます。

①購入したい家電品の商品情報は、「メーカーのカタログやホームページ」「電器店のチラシやDM等」「価格情報サイト」「店頭での販売員の説明」を6割前後が利用。



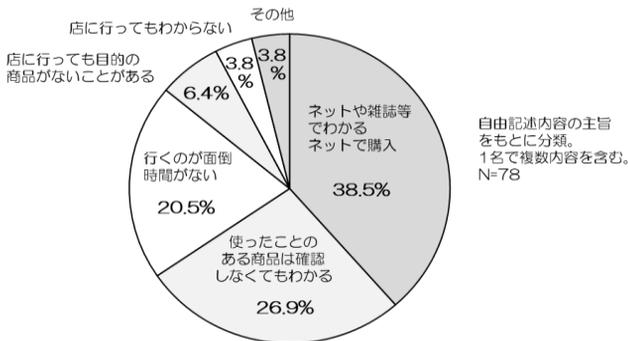
②購入したい家電品の実物を事前に「必ず確認する」が6割、「必ずしも確認しない」が4割。

必ず確認する …58.4%(66.8%) N=190
必ずしも確認しない …41.6%(33.2%)

③確認するところは、「近所の電器店」や「購入予定の電器店」。

近所の電器店 …72.1%(55.8%) N=111
購入予定の電器店 …64.9%(61.2%)
メーカーのショールーム…5.4%(4.7%)
複数回答

④「必ずしも確認しない」理由は、「ネットや雑誌でわかる」「使ったことのある商品は確認しなくてもわかる」「面倒、時間がない」。



⑤購入したい家電品は、1位「機能・性能」、2位「購入価格」、3位「メーカー・ブランド」の順で選ばれている。

N=190 単位=%	メーカー・ブランド	機能・性能	環境・省エネ	デザイン・カラー	購入価格	店員の説明内容	その他
1位	15.8	62.1	0.5	2.6	16.8	1.6	0.5
2位	20.0	23.7	6.9	8.9	35.8	4.2	0.5
3位	23.2	8.4	8.4	18.9	30.0	10.0	1.1

⑥各家電品とも「家電量販店」での購入予定が圧倒的に多い。パソコンとジャー炊飯器は、「インターネットショッピング」も3割前後ある。

N=190 単位=%	1. 家電量販店	2. 地域家電店(まちの電器屋さん)	3. インターネットショッピング	4. スーパー・ホームセンター	5. 新聞・テレビ・カタログ通販	6. その他
大型冷蔵庫	92.6	1.1	5.8	0.0	0.0	0.5
ルームエアコン	87.4	3.2	7.9	0.0	1.1	0.5
大画面テレビ	82.1	0.5	16.8	0.0	0.0	0.5
パソコン	60.0	0.0	35.3	0.0	0.5	4.2
ジャー炊飯器	64.7	0.0	29.5	4.2	0.5	1.1

II . メーカー説明員についてお聞きます。 - 1

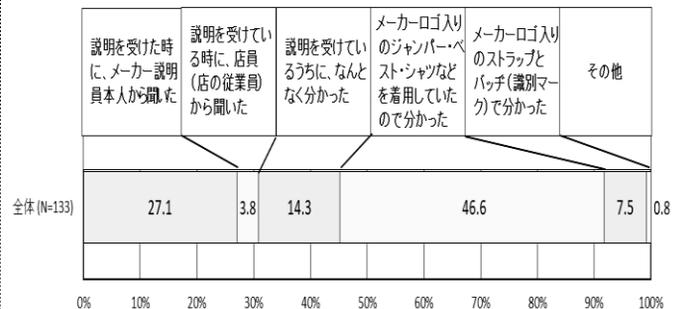
①家電量販店にメーカー説明員がいる場合があることは、8割以上が「知っていた」と回答。

知っていた …83.2%(76.2%) N=190
知らなかった …16.8%(23.8%)

②メーカー説明員がいることを知ったところは、8割以上が「店舗」と回答。

店舗で知った …84.2%(81.0%) N=158
人から聞いて知った …7.0%(6.1%)
その他の方法で知った…8.9%(8.8%、無回答4.1%)

③店舗で知ったのは「メーカーロゴ入りのジャンパー等を着用」が半数弱、「メーカー説明員本人から聞いた」が3割弱と多い。「識別マークで分かった」は少数。



④メーカー説明員がいることを知っている人のほとんどが今までに「対応」を受けている。

対応を受けたことがある …74.7%(76.9%)
対応を受けたことがあると思う …20.3%(13.6%)
対応を受けたことがない …5.1%(9.5%)

II .メーカー説明員についてお聞きします。 -2

⑤メーカー説明員の対応は、6割以上が好印象。

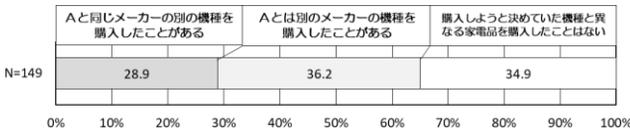


⑥メーカー説明員の対応は、8割以上が「役だった」と回答。

役に立った …81.9%(71.4%)
役に立たなかった … 7.4%(8.3%)
どちらでもない …10.7%(19.5%)

N=149

⑦メーカー説明員のおすすめで、65%が購入予定機種以外を購入したことがある。



⑧違う機種を購入した決め手は、「その家電品の良さ」や「説明員の説明の仕方」「購入価格」。

その家電品の良さ(機能・性能) …81.4%(80.0%)
説明員の説明の仕方 …60.8%(58.2%)
購入価格 …42.3%(40.0%)
説明員の人柄 …26.8%(29.1%)
その他 … 2.1%(0.0%)

N=97
複数回答

⑨勧められて購入した商品に8割以上が満足。

満足している …81.4%(76.4%)
満足していない … 3.1%(9.1%)
どちらでもない …15.5%(14.5%)

N=97

※満足理由は、「期待通り」「使いやすい」「安心して選べた」「説明通り」が主な理由。(自由回答を分類)

III .識別マークについてお聞きします。

①家電量販店を訪問して、識別マークを「見た」が64.9%、「見なかった」が28.7%。

見た…81.9%(71.4%)、見なかった…28.7%(43.5%)
行けなかった…6.4%

N=188

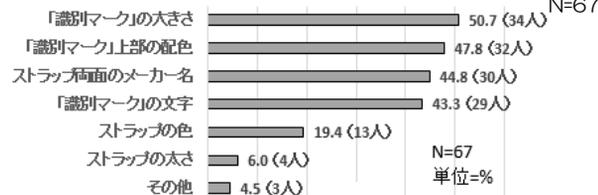
②識別マークを見た場所は、白物、季節品、AV、情報機器など多様な売場・コーナー。

白物コーナー…54.1%(48.1%)、季節品コーナー…52.5%(26.9%)
AVコーナー…39.3%(32.4%)、情報機器コーナー…29.5%(38.0%)
その他…10.7%(13.0%)

③識別マークで、半数以上がメーカー説明員と店員が区別しやすいと回答。

区別しやすい…54.9%(59.3%)、区別しにくい…19.7%(16.7%)
どちらともいえない…25.4%(24.1%)

④区別しやすい点は、識別マークの「大きさ」「配色」「メーカー名」「文字」等の順。

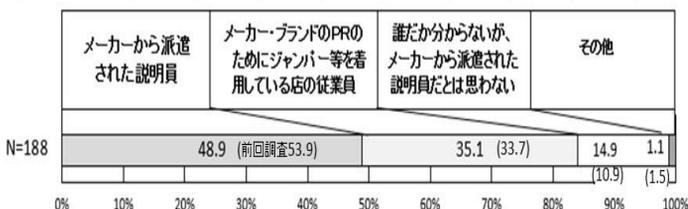


区別しにくい理由は

他のカードと重なっている(32.7%)、
店員と同じような名札を付けている(29.1%)、
識別マークを付けて店のジャンパー等を着用している(12.7%)など

N=55

⑤識別マークを付けず、メーカーロゴの入ったジャンパー等を着用した人について、半数弱はメーカー説明員と判断。



⑥家電業界でメーカー説明員が「識別マーク」を着用する取組みは、8割以上が「必要」と考えている。

取組みは必要…81.4%(81.9%)、必要でない…18.6%(18.1%)

N=188

⑦通信サービスの説明員から一般家電の説明を受けたことがあるのは23.9% (前回調査17.6%)と少数。

満足…48.9%(32.4%)、不満…51.1%(61.8%)

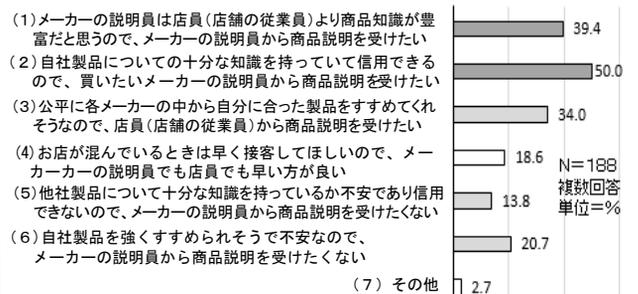
N=45

⑨通信サービスの説明員が、家電品の商品説明をすることに否定的な意見が6割以上。

家電品について十分な知識を持っていれば構わない…31.9%
通信サービスの加入で得になれば、構わない …4.3%
通信サービスをすすめられそうで不安で受けたくない…37.2%
家電品の十分な知識を持っているか不安で受けたくない…26.6%

N=188

⑩家電メーカーの説明員は、自社商品の知識が豊富だが公平に勧めてくれるか不安。



⑪家電メーカーの説明員に期待するのは、お客様視点の公平な説明。

