

ライフスタイル調査サマリー

不満足経験時の行動

2018年4月

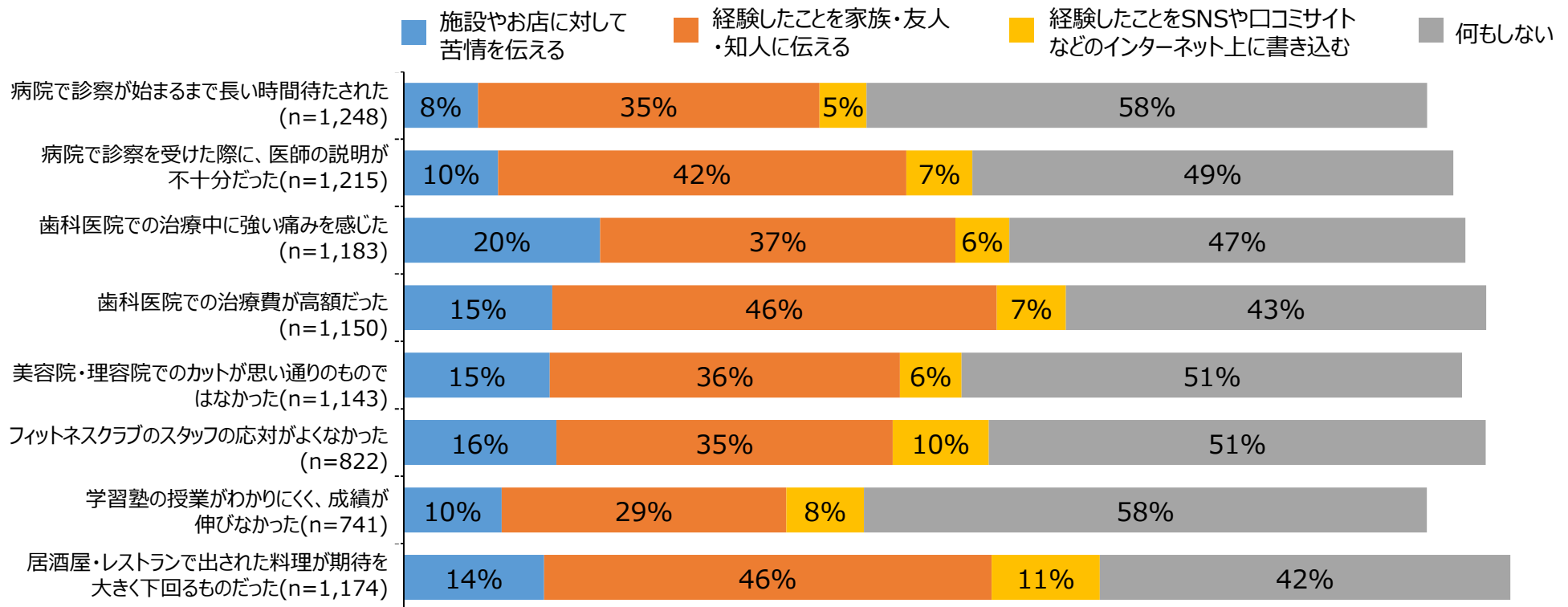
調査対象の不満足経験の種類

施設やお店を利用して以下のような経験をした場合、どのような行動をすると思うかについて調査した。

- 病院で診察が始まるまで長い時間待たされた
- 病院で診察を受けた際に、医師の説明が不十分だった
- 歯科医院での治療中に強い痛みを感じた
- 歯科医院での治療費が高額だった
- 美容院・理容院でのカットが思い通りのものではなかった
- フィットネスクラブのスタッフの対応がよくなかった
- 学習塾の授業がわかりにくく、成績が伸びなかった
- 居酒屋・レストランで出された料理が期待を大きく下回るものだった

施設やお店で不満足経験をした際の行動

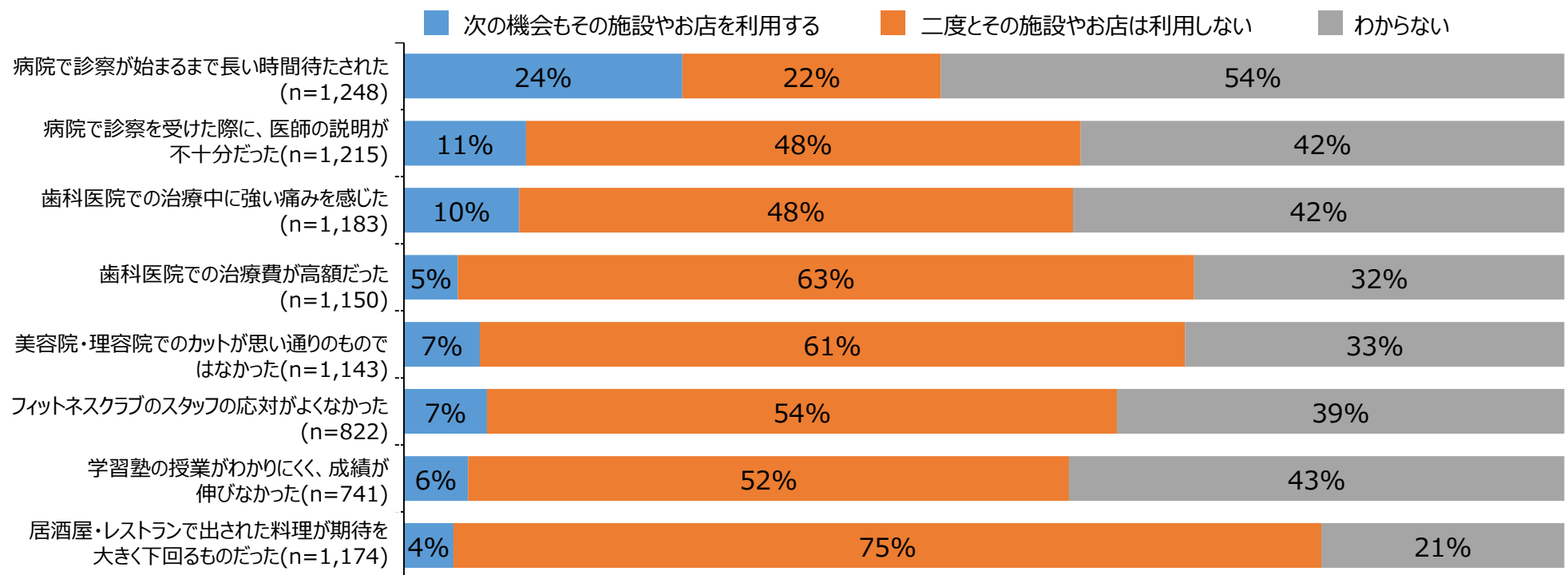
- ◆ 施設やお店で不満足な経験をした場合の行動として、「何もしない」と回答した人が40～60%で最も高かった。
- ◆ 「家族・友人・知人に伝える」の割合が30～50%程度で、施設やお店に対して苦情を伝える人は10～20%程度であった。
- ◆ 「SNSや口コミサイトなどのインターネット上に書き込む」人は5～10%程度であった。



ベース：各施設や店舗を利用する可能性がある人

不満足経験をした施設やお店の継続利用意向

- ◆ 施設やお店で不満足経験をした場合に、「次の機会もその施設やお店を利用する」と回答した人の割合は、「病院で診察が始まるまで長い時間待たされた」場合は24%であったが、その他はすべて10%程度あるいはそれ以下であった。
- ◆ 「居酒屋・レストランで出された料理が期待を大きく下回るものだった」場合には、75%の人が「二度とその施設やお店は利用しない」と回答しており、他のケースでも、おおむね50~60%程度の人が二度と利用しないと回答した。



ベース：各施設や店舗を利用する可能性がある人

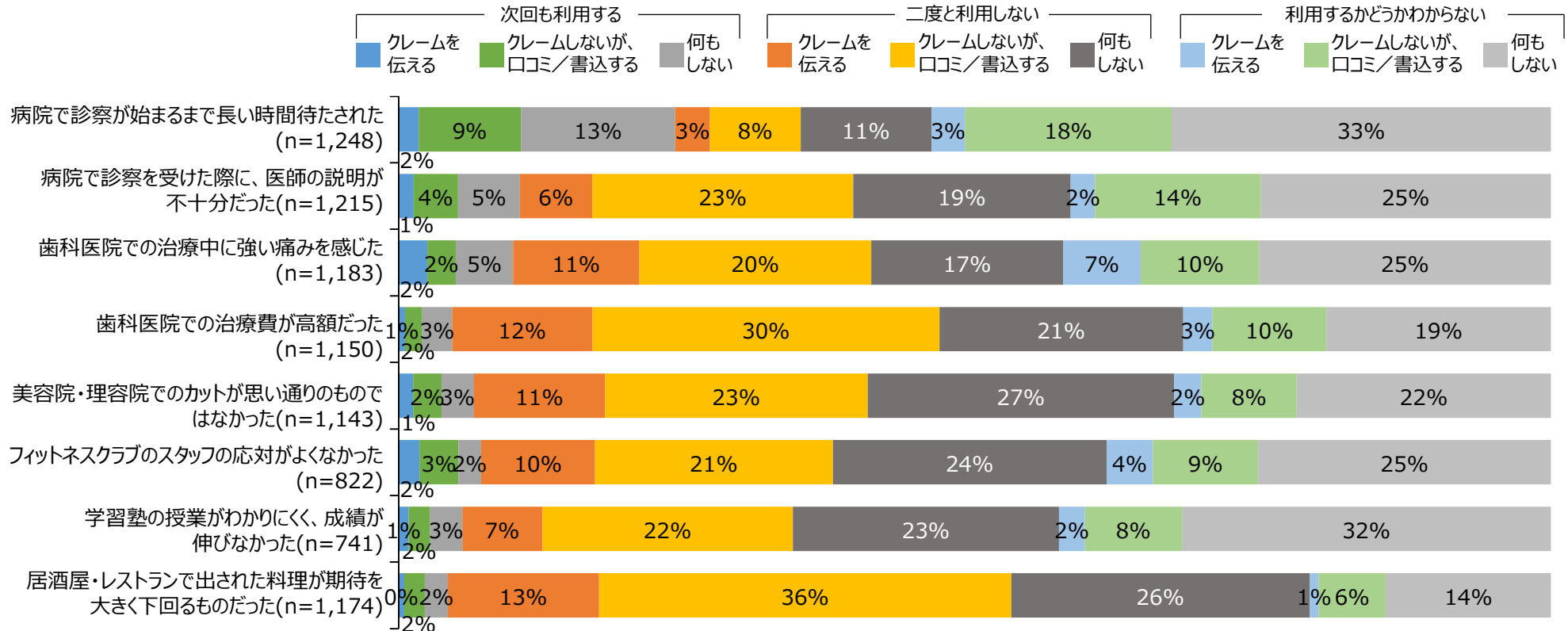
施設やお店で不満足経験をした場合の行動×継続利用意向

施設やお店で不満足な経験をした場合に、直接クレームを伝えたり、口コミやSNSへの書き込みをしたりするかどうかについての回答と、その施設やお店を再び利用するかどうかについての回答から、対象者を以下の9パターンに分類した。

	クレームや口コミ・書き込み行動	継続利用意向
1	クレームを伝える	次回も利用する
2	クレームは伝えないが、口コミ／書き込みをする	次回も利用する
3	何もしない	次回も利用する
4	クレームを伝える	二度と利用しない
5	クレームは伝えないが、口コミ／書き込みをする	二度と利用しない
6	何もしない	二度と利用しない
7	クレームを伝える	次回も利用するかはどうかわからない
8	クレームは伝えないが、口コミ／書き込みをする	次回も利用するかはどうかわからない
9	何もしない	次回も利用するかはどうかわからない

施設やお店で不満足経験をした場合の行動×継続利用意向

- ◆ 施設やお店で不満足経験をした場合に「何もせずに、二度と利用しない」人が20~30%程度であった。
- ◆ 「二度と利用しない」と「利用するかどうか分からない」を合わせて「継続利用意向が低い・ない」人とする、70~80%程度の方は、施設やお店に自分の意見を伝えることなく、二度と利用しない可能性が高いことがわかった。



ベース：各施設や店舗を利用する可能性がある人

調査概要

調査方法： インターネット調査

調査地域： 神奈川県

調査対象： 15～79歳の男女

サンプル数： 1,343人

横浜市： 456人

川崎市： 448人

その他の神奈川県： 439人

※集計・分析に際しては、各地域、性・年代別の人口構成比に合わせてウェイトバックを行っている。

調査時期： 2017年4月4日(水)～5日(金)

■ 引用・転載時のクレジット表記のお願い

本資料の引用・掲載時には、当社クレジットを明記していただきますようお願いいたします。

<例> 「(株)グループワークス ライフスタイル調査 2018年4月実施」

■ 本件資料に関する問い合わせ先

株式会社 グループワークス

〒213-0011

神奈川県川崎市高津区久本3-3-2

溝ノ口第一生命ビルディング4階

[Tel] 044-271-6043

[Mail] info@grooveworks.co.jp

[URL] www.grooveworks.co.jp

グループワークスは、川崎市を拠点とするリサーチャー集団です。

自社内には面接員網や調査協力者パネルは有さずに、民間企業や自治体などのお客様の調査ニーズの特性に応じて、最適な実査パートナーと組み、調査プロジェクトの企画を設計し、調査の実施から集計・分析、そして調査結果の活用支援までのリサーチ・コンサルティングサービスを行っています。