

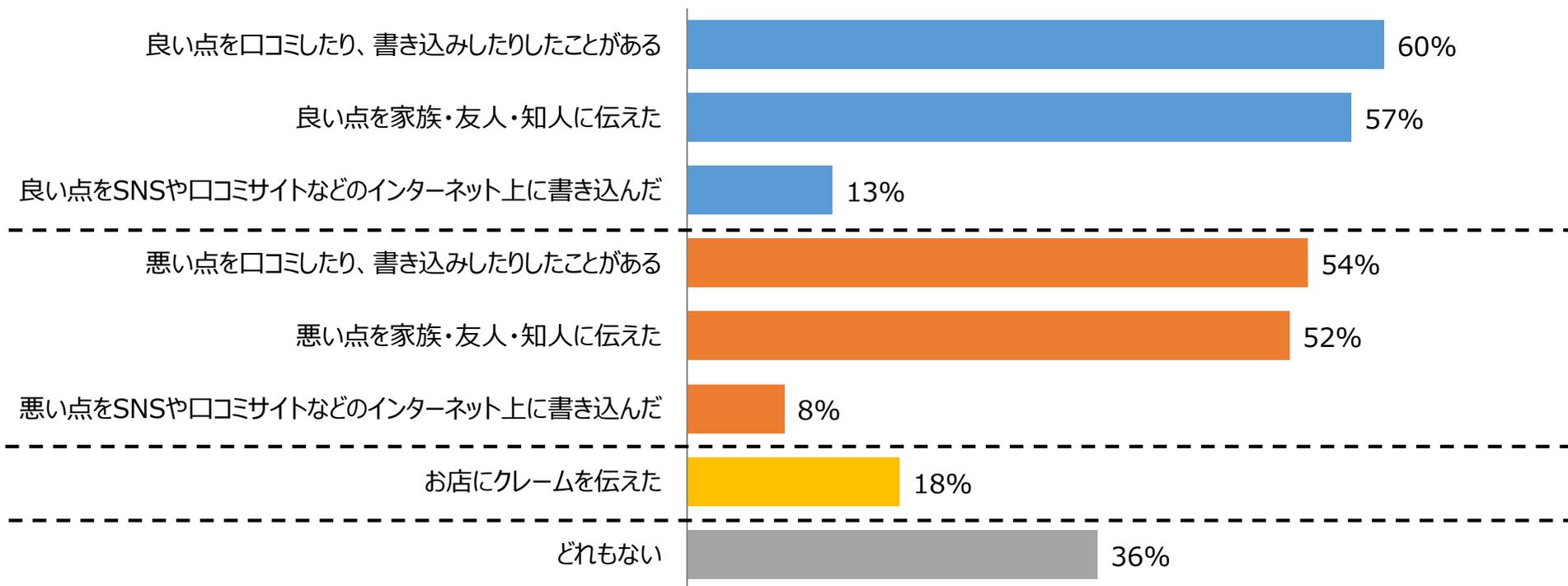
ライフスタイル調査サマリー

施設やお店に関する口コミ経験／口コミ人数

2018年4月

施設やお店についての口コミ経験

- ◆ 施設やお店について、良い点を口コミしたことがある人は57%、悪い点を口コミしたことがある人は52%であった。
- ◆ SNSや口コミサイトなどのインターネット上の書き込み経験を見ると、良い点を書き込んだことがある人は13%、悪い点を書き込んだことがある人は8%であった。
- ◆ お店にクレームを伝えたことがある人は18%であった。

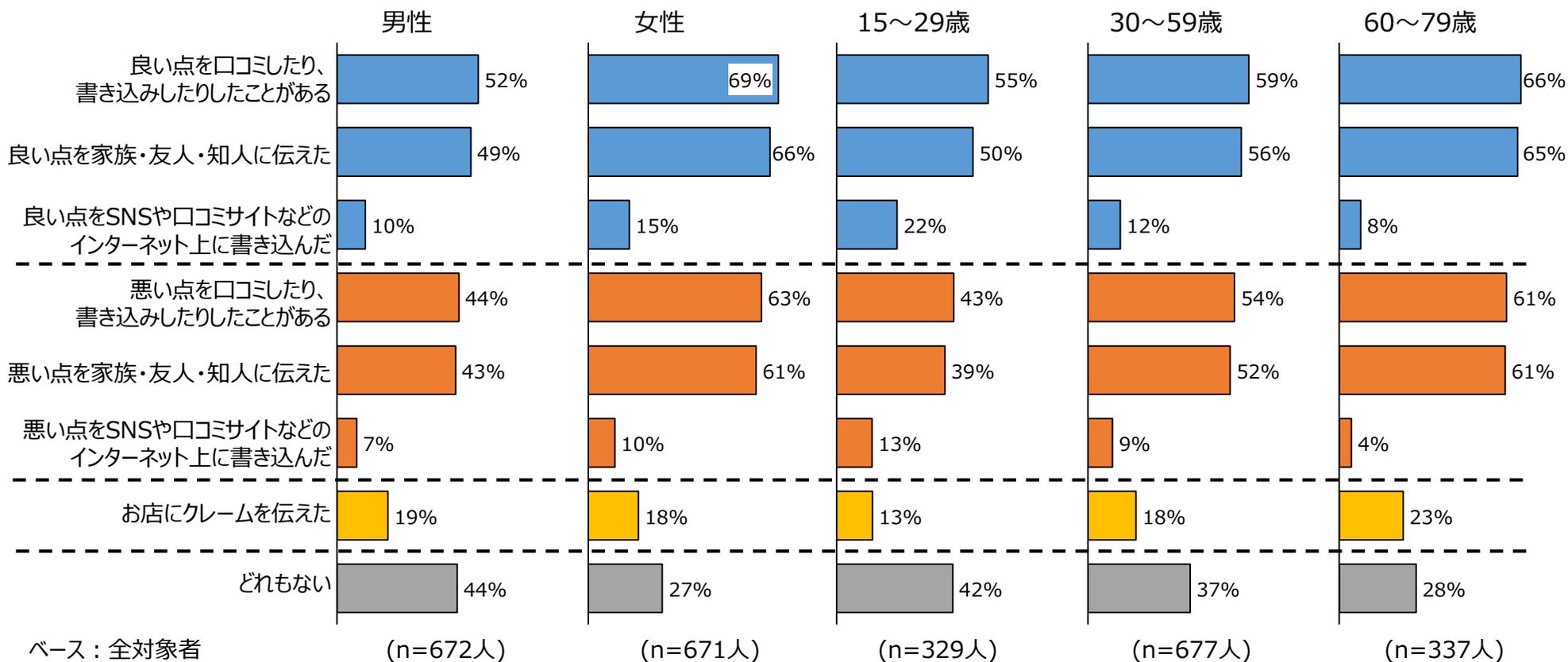


ベース：全対象者(n=1,343人)

施設やお店についての口コミ経験

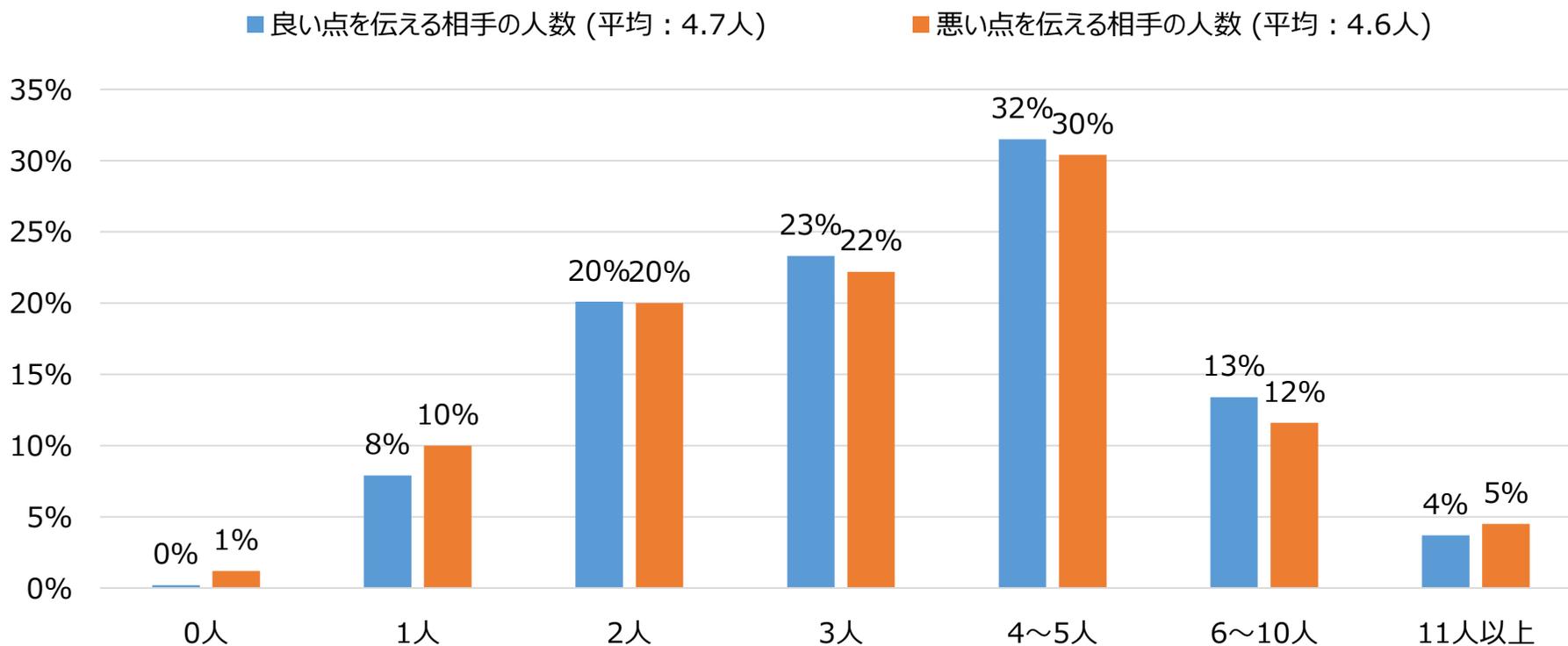
— 性別／年代別 —

- ◆ 男性に比べ、女性の方が口コミ経験者の割合が高く、良い点については69%、悪い点については63%が口コミしたことがあると回答した。
- ◆ 15～29歳では、良い点をSNSなどに書き込んだ人が22%であったのに対して、悪い点を書き込んだ人は13%と半分程度であった。



施設やお店についての口コミ人数

- ◆ 外国の文献で、「満足したことは4人に伝え、不満足な経験はその倍の8人に伝える(満足は3人、不満足は10人という説もある)」など、ネガティブな口コミの方が多いとの指摘を見かけたことがあるが、良い点/悪い点を口コミしたことがある人に、口コミする相手の人数を答えたもらったところ、良い点、悪い点ともに4~5人に伝える人の割合が最も高く、平均人数は、良い点については4.7人、悪い点については4.6人で、ほとんど違いがなかった。

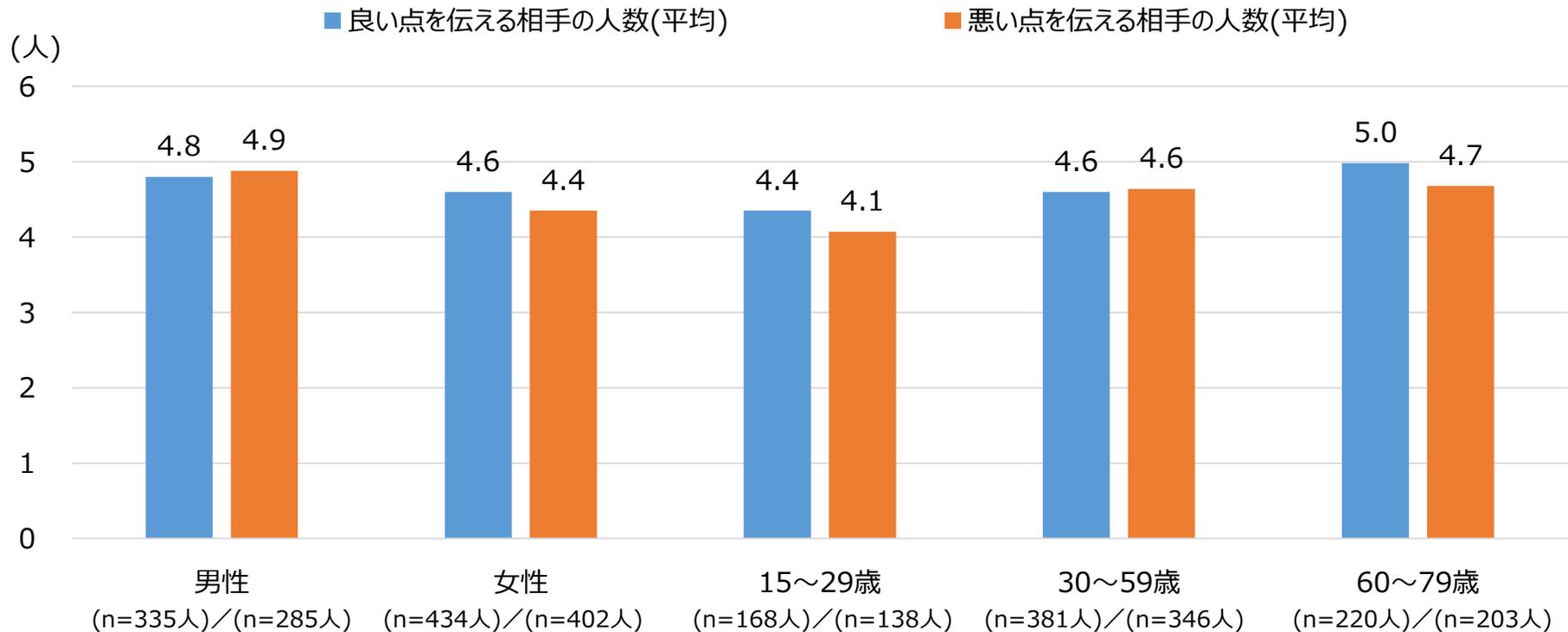


ベース：良い点を口コミしたことがある人(n=769人)/悪い点を口コミしたことがある人(n=687人)

施設やお店についての口コミ人数(平均)

— 性別/年代別 —

- ◆ 男性の方が、女性よりも口コミ相手の人数がやや多かった。
- ◆ 年代が高い方が、口コミ相手の人数が多くなる傾向であった。
- ◆ 女性、15～29歳、60～79歳では、良い点の口コミ人数の方が、悪い点の口コミ人数よりもやや多かった。



ベース：良い点/悪い点を口コミしたことがある人

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。