

女性が見える、あしたが見える

くらしHOW®

『主婦が思う品質が良いメーカーとリコール経験』 データレポート

2010年9月

株式会社リビングくらしHOW研究所

©2010LIVING Kurashi HOW Institute.All rights reserved.

目次

◆回答者プロフィール

①「品質」への考え方と、品質へのネガティブ経験

- ◆「品質が良い商品」と聞いたとき、イメージするのはどんなことですか？（食品以外）（P.8）
- ◆ 品質と価格の関係で、あなたの考えに当てはまるものを選んでください。（食品以外）（P.9）
- ◆ 購入して「これは品質が悪い」と感じたことはありますか？（食品以外）（P.10）
- ◆ 品質が悪いと感じたときにした行動（食品以外）（P.11）
- ◆ 「メーカーの消費者窓口などに連絡した」経験者は、そのときの対応に満足した？（P.12）
- ◆ メーカーの対応「満足・不満足」の理由（P.13）

②主婦が思う「品質が信頼できる企業」とその理由

- ◆ 「信頼できる」と思う家電メーカー（P.15）
- ◆ 「信頼できる」と思う日用品メーカー（P.17）
- ◆ 「信頼できる」と思う化粧品メーカー（P.19）
- ◆ 「信頼できる」と思う衣料品メーカー（P.21）

③「リコール・自主回収経験」から、主婦は何を思うのか？

- ◆ 購入した商品が、リコール・自主回収の対象になったことはあるか？＜食品を含む＞（P.24）
- ◆ そのリコール・自主回収はいつごろでしたか？＜食品を含む＞（P.25）
- ◆ リコール・自主回収の情報は、何で知りましたか？＜食品を含む＞（P.26）
- ◆ 返品・交換・修理などの告知に従って行動しましたか？＜食品を含む＞（P.27）
- ◆ リコール・自主回収の告知に行動しなかった人。その商品をその後どうしましたか？＜食品を含む＞（P.28）
- ◆ リコール・回収に応じなかった人の「理由」と「これなら応じたかも…」（P.29）
- ◆ リコール・自主回収の告知に従った人、メーカーの対応に満足ですか？＜食品を含む＞（P.30）
- ◆ リコール・回収に対して「思うこと」を自由に記入してもらい、コメントをカウント（P.31）

まとめ

①「品質」への考え方と、品質へのネガティブ経験

- ・「品質が良い商品」とは「故障しない」「気持ち」「機能が優秀」
- ・「品質」と「価格」は連動しないという考えが過半数
- ・品質の悪い商品だった...半数が体験、だが「分からない」という回答も
- ・品質が悪いと感じたら「家族や友人に伝えた」が最多
- ・メーカーに連絡した人で「対応に満足した」のは半数
- ・最大の誠実さは「すぐに対応」

②主婦が思う「品質が信頼できる企業」とその理由

- ・「信頼できる」と思う家電メーカーは「パナソニック」
- ・「信頼できる」と思う日用品メーカーは「花王」
- ・「信頼できる」と思う化粧品メーカーは「資生堂」
- ・「信頼できる」と思う衣料品メーカーは「ユニクロ」

③「リコール・自主回収経験」から、主婦は何を思うのか？

- ・リコール・自主回収になった経験は、1/3が「ある」
- ・ここ3年以内に経験したリコール・自主回収が7割近く
- ・リコール・自主回収の情報入手に世代差
- ・リコールを知っても行動しない人は約17%
- ・リコール・回収を知っても「そのまま使用した」人も6%存在
- ・リコール・自主回収に応じた人の8割は「対応に満足」
- ・リコール・回収告知は、消費者の注目が集まる瞬間

回答者プロフィール

調査対象

20代以上の既婚女性

調査方法

ウェブアンケート調査

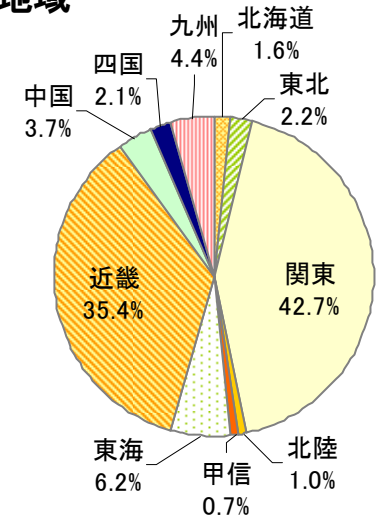
調査時期

2010年9月2日～5日

集計数

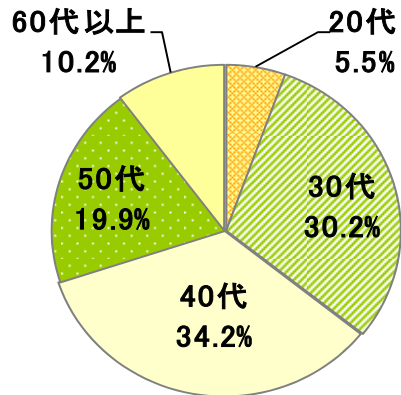
1168人

居住地域



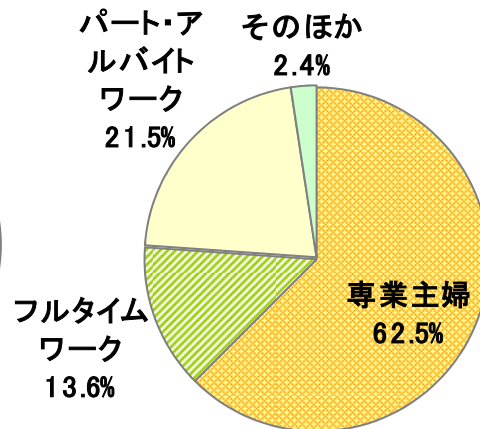
n=1168

年代



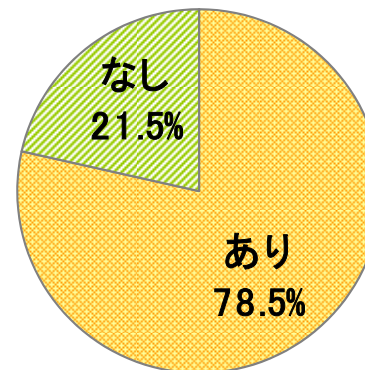
n=1168

働き方



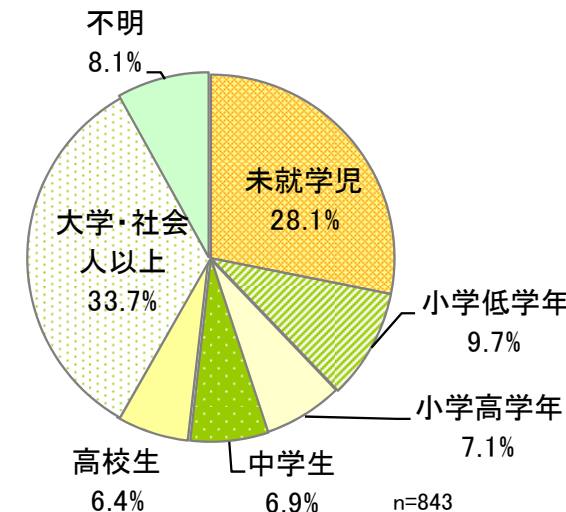
n=1168

子供の有無



n=1168

末子年齢

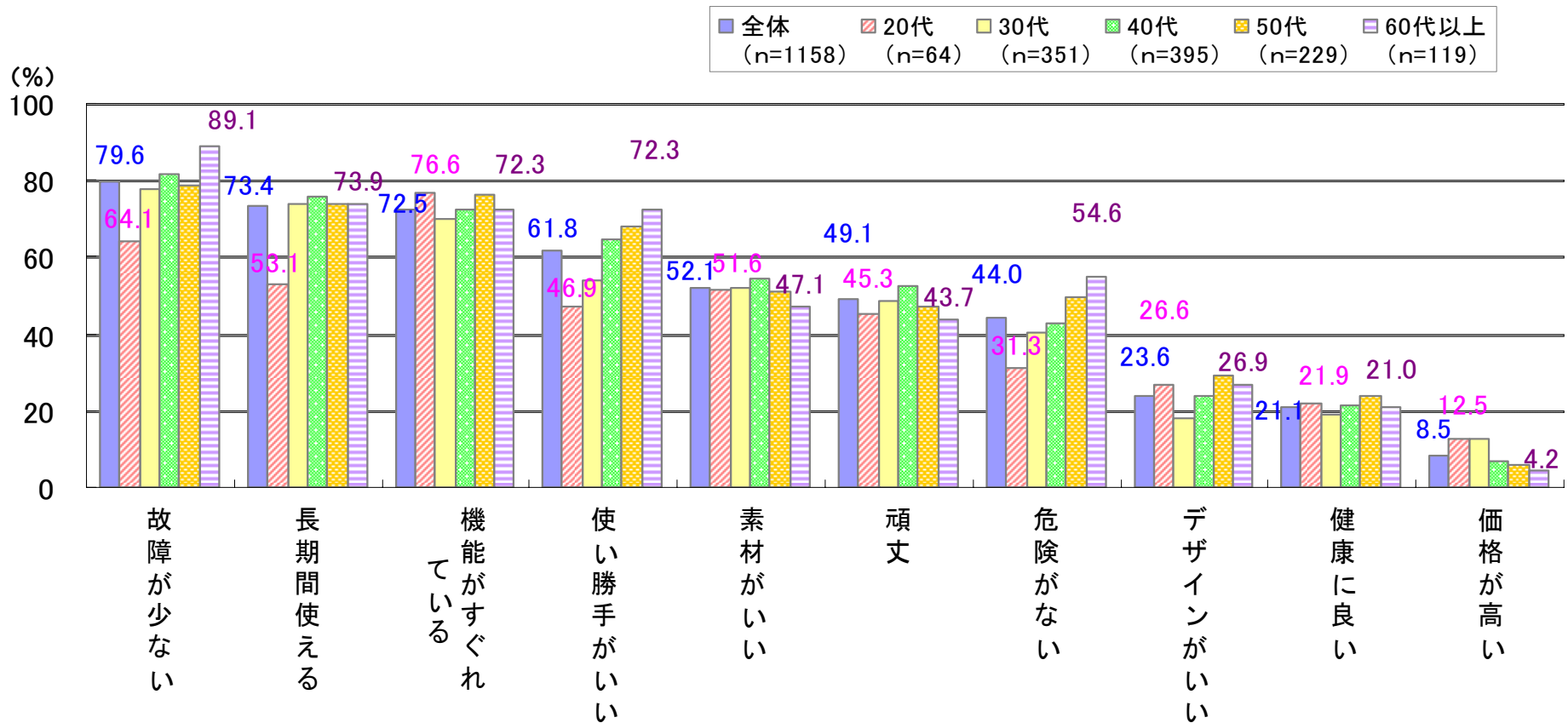


n=843

① 「品質」への考え方と、品質へのネガティブ経験

「品質が良い商品」とは「故障しない」「長持ち」「機能が優秀」

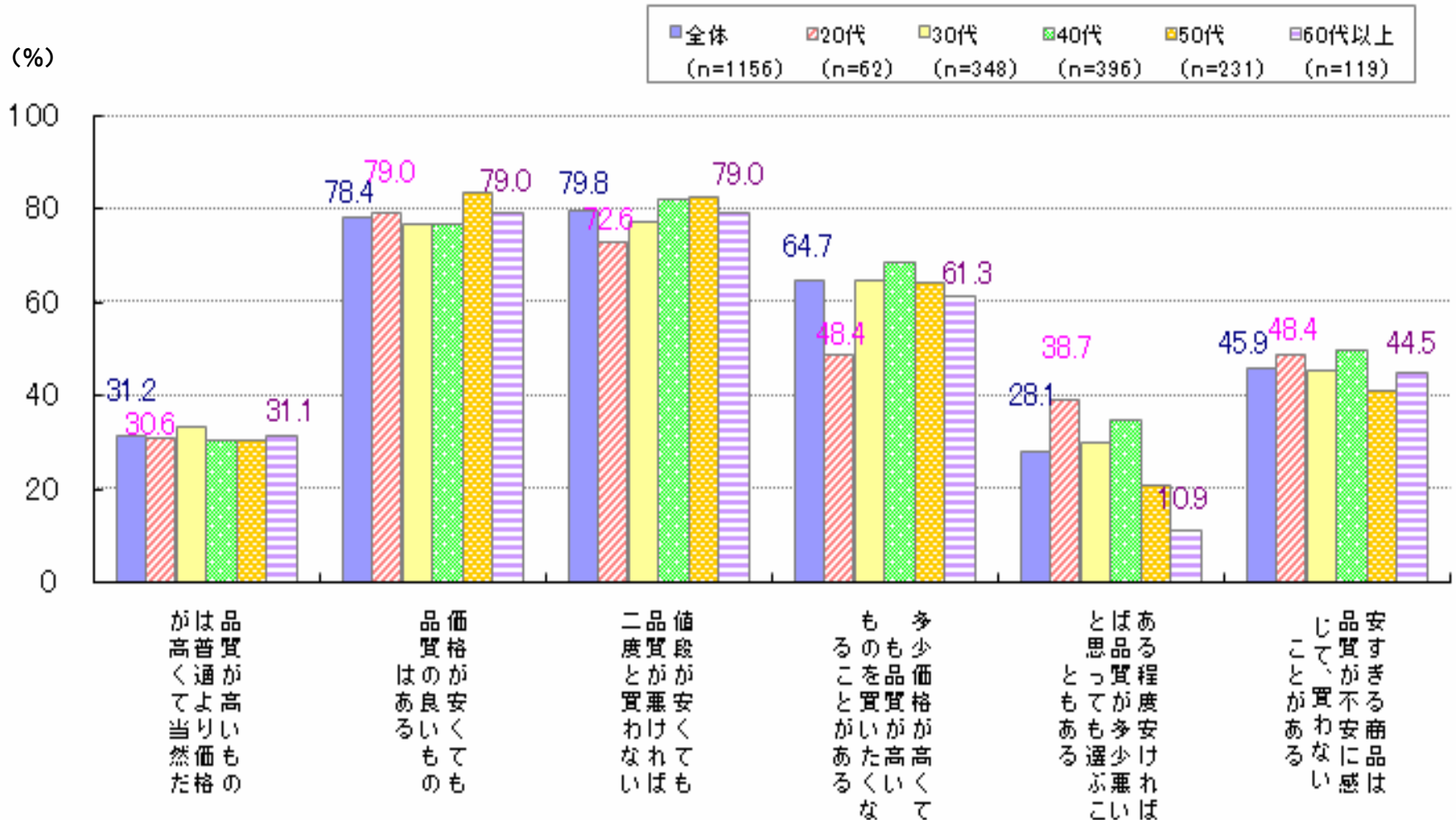
■「品質が良い商品」と聞いたとき、イメージするのはどんなことですか？(食品以外)



* 数値は「全体」「20代」「60代以上」を表示

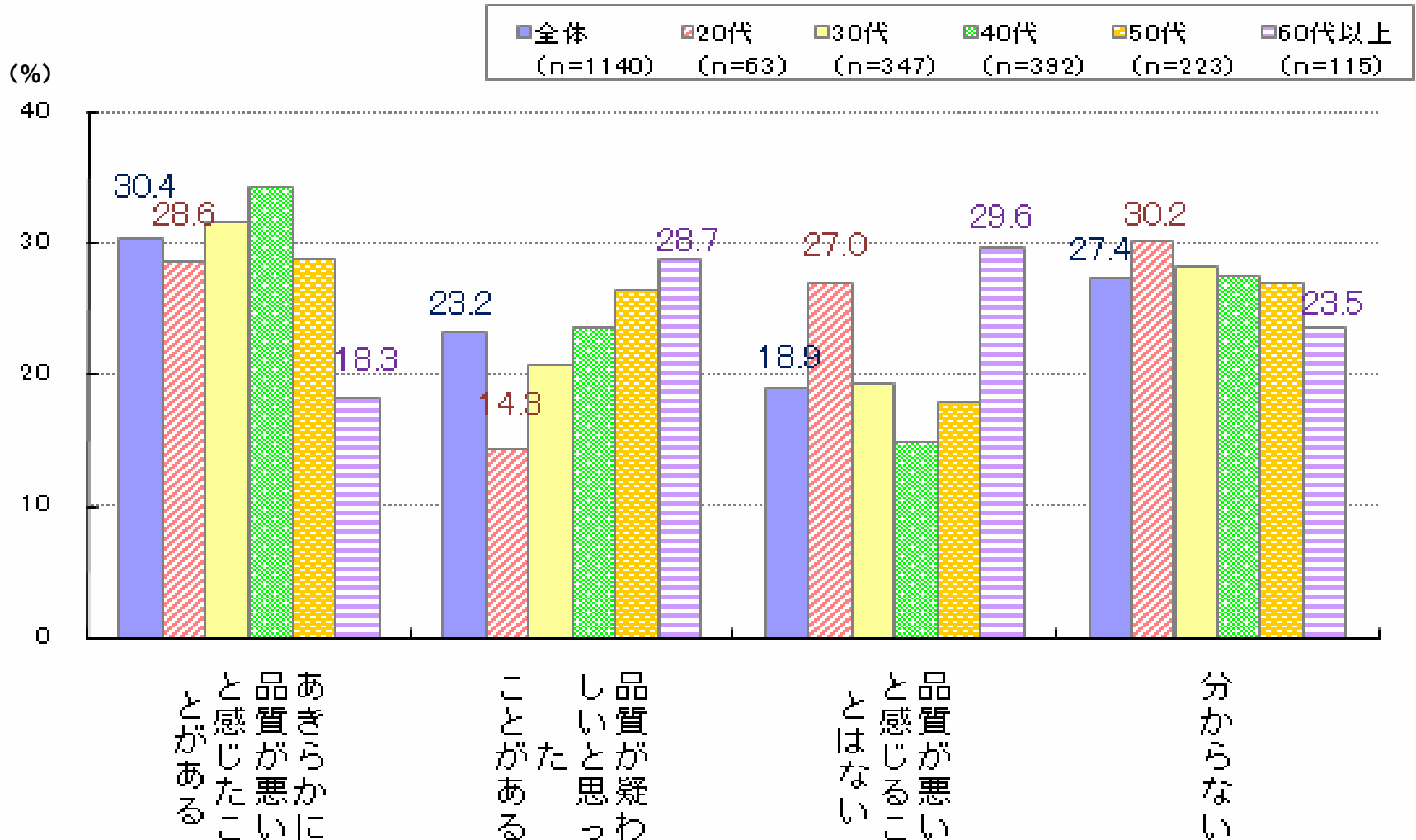
「品質」と「価格」は連動しないという考えが過半数

■品質と価格の関係で、あなたの考えに当てはまるものを選んでください(食品以外)



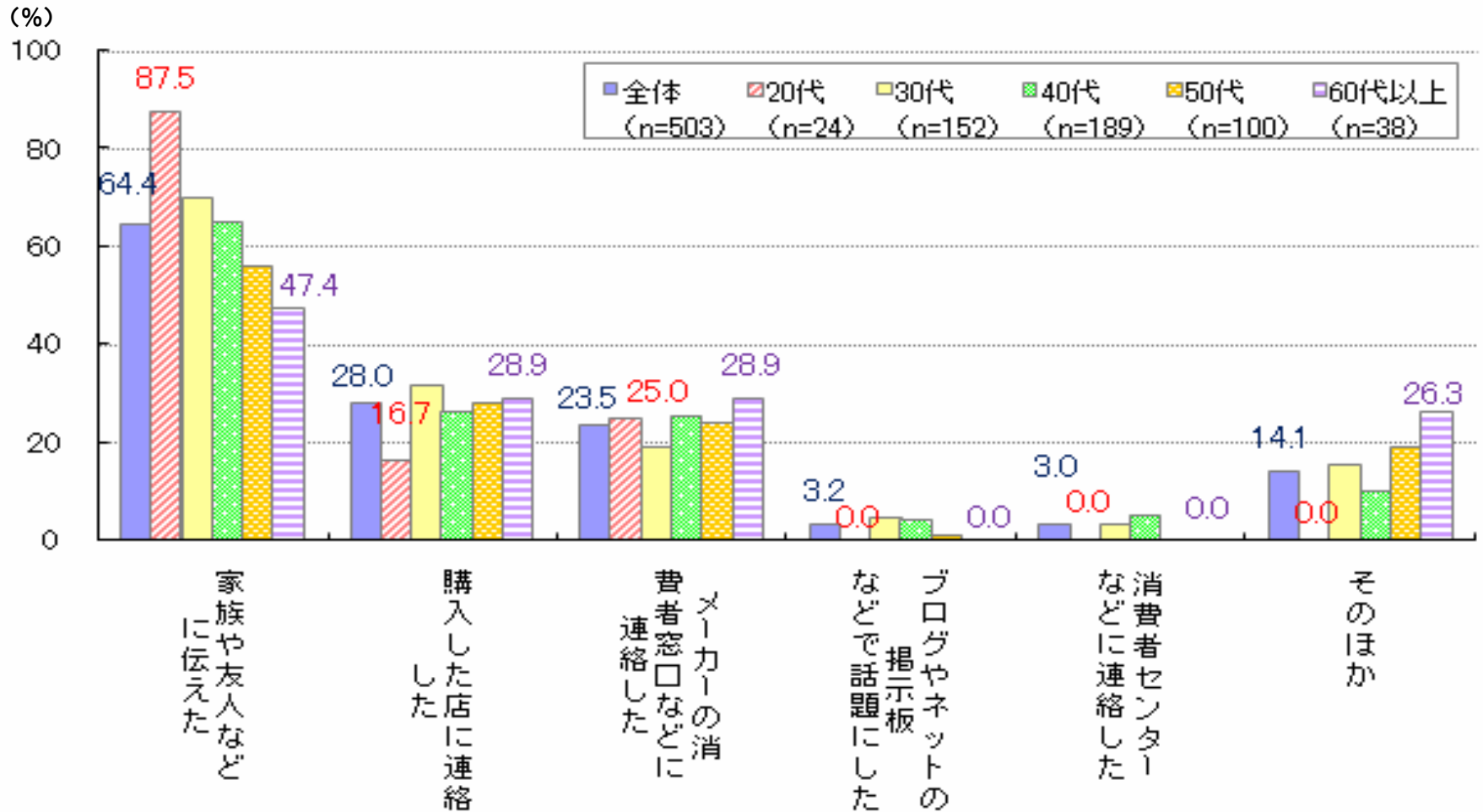
品質の悪い商品だった...半数が体験、だが「分からない」という回答も

■購入して「これは品質が悪い」と感じたことはありますか？(食品以外)



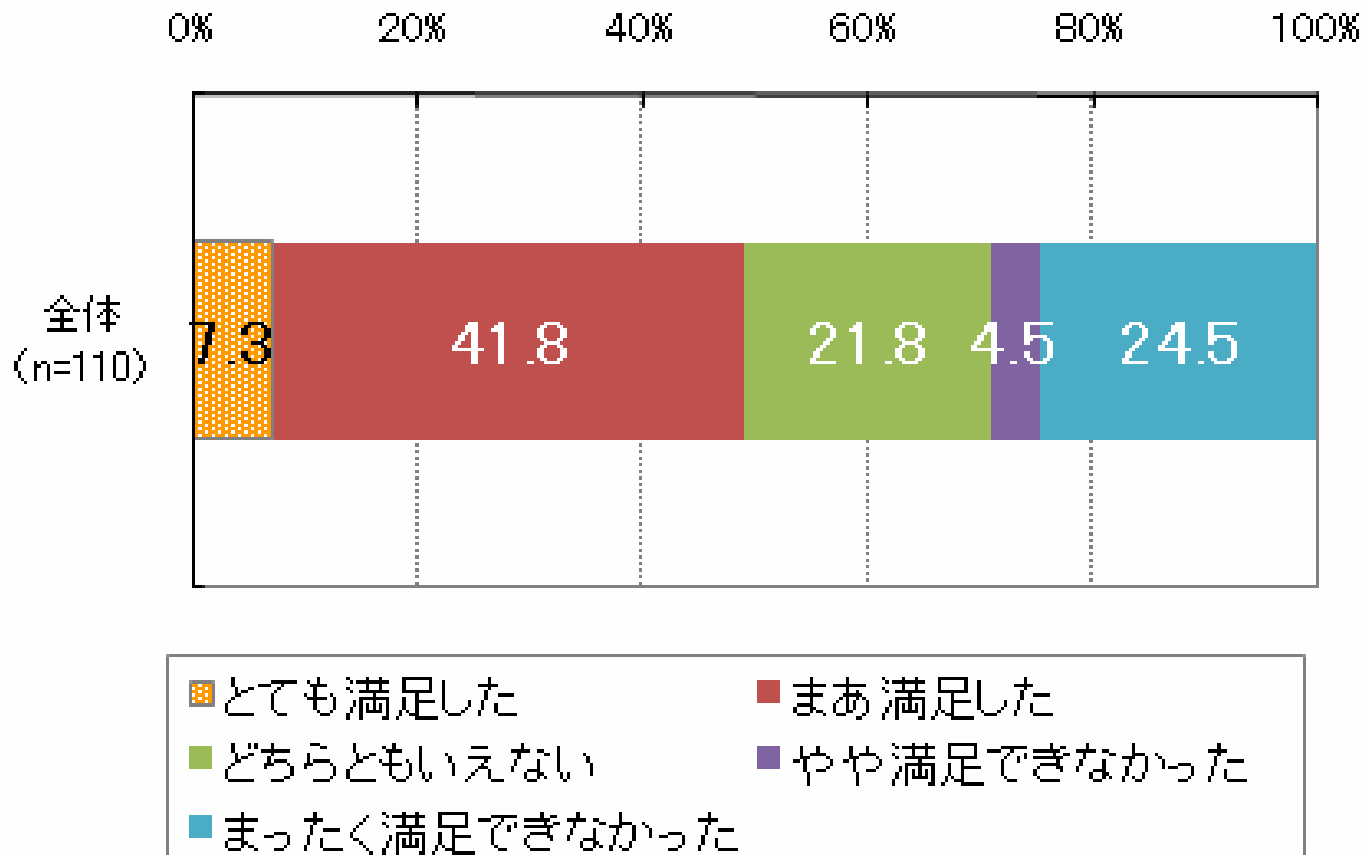
品質が悪く感じたら「家族や友人に伝えた」が最多

■品質が悪く感じたときにした行動(食品以外)



メーカーに連絡した人で「対応に満足した」のは半数

■「メーカーの消費者窓口などに連絡した」経験者は、そのときの対応に満足した？



メーカーの対応「満足・不満足」の理由～最大の誠実さは「すぐに対応」

【とても満足】★「すぐに、即、さっと」(20コメント中10コメントに出現) & 「わざわざ」

・タカラトミーに玩具の不具合で電話しました。頂き物で購入時期も購入場所もわからないものでしたが快く交換してくれました。子供には初期不良とか不良品とか分からないし、おもちゃが動かないことには納得がいかない様子だったので即手元に届くように手配してくれたのも助かりました。(兵庫県・37歳)

・ゼブラ株式会社の対応は驚くほど誠実でした。ボールペンの不具合について問い合わせたところ代替品をすぐに送ってくれたばかりか、原因を究明するために壊れたペン先を送り返して欲しいと頼まれ、その説明報告までしてもらえたこと。ここほど誠実な対応をまだ他で経験したことがありません。(神奈川県・43歳)

・イトーヨーカドーのダウンジャケットのスナップボタンが壊れた時、わざわざ中国のメーカーに商品を送り、修理可能か聞いてくれました。結局、修理不可でしたが、経過を度々電話して教えてくれたりと、とても丁寧な対応でした。(東京都・45歳)

【とても不満】★「遅い対応」「なめられている・バカにされている感じ」が許せない

・部品を取り替えるのに10日かかった。部品を取り寄せるのにも全国で順番があるらしく、2週間以上かかるらしかったので、苦情を言ったら何とか10日後修理に来た。今時とんでもない会社があるものです。(福岡県・65歳)

・寝具の機能について問い合わせたが、寝心地が悪いのは私の身体のせいだと指摘され、まったく取り合ってもらえなかった。(東京都・46歳)

・窓口につながるまで延々2時間。やっと出た窓口の人は話をごまかしたり、こちらが怒ったように話すと繰り返し謝るだけで、かえって馬鹿にされた気がしました。(愛知県・43歳)

・当選した賞品が不良品だったので、返却したら電話がかかってきましたが、担当(?)の男の人が一方的に横柄で、態度が悪く、苦情を言う私の方が悪いかのような態度でした。交換品を送ってくれましたが、確認の電話がこれまた「もうこれで文句無いですね」的言いまわしでした。(広島県・45歳)

②主婦が思う「品質が信頼できる企業」とその理由

「信頼できる」と思う家電メーカーは「パナソニック」

■信頼できると思う家電メーカー

順位	企業名	票数
1	パナソニック	339
2	シャープ	107
3	ソニー	102
4	東芝	59
5	日立	51
6	キヤノン	16
7	サンヨー	13
8	NEC	11
9	三菱	10
10	富士通	9

(n=697)

【シャープ】特定の分野で秀でていると聞くから。(26歳・大阪府)

【ソニー】夫がソニー派で、使っているうちによさがわかった。(37歳・熊本県)

【東芝】家にある家電の中で、使い勝手がよく長持ちしている製品は東芝製が多いから。(39歳・東京都)

【日立】日立はモーター系の家電製品で最もすぐれてると思う。掃除機や洗濯機はやっぱり日立というイメージ。(37歳・神奈川県)

「パナソニック」の品質を信頼する理由

順位	理由	票数
1	故障が少ない・長持ちする	115
2	企業・ブランド・家電製品のイメージが良い	64
3	使い勝手・機能性が良い	57
4	品質が良い・性能が良い	31
5	デザインが良い	23
6	多類の製品を作っているが優れたものが多い	23
7	技術的な安心感	18
8	パナソニック製品を多く持っている(リピーター)	18
9	使ってみて実感した	11
10	アフターケアが良い	9
11	問題があったときの真摯な対応	9
12	人の評価が良い	8
13	なんとなく信頼できる	6
14	カスタマーサービスが良い	4
15	会社を代表する商品を持っている	3
16	他のメーカーよりも価格が高いから	1
17	サイトが充実している	1

【パナソニックを選んだ理由】

パツと見の派手さはないけれど長く使っても飽きないデザインと使い勝手だと思う。(37歳・兵庫県)

価格が他のメーカーより高いため(37歳・香川県)

特定の年代・興味のある人たちをターゲットにしていない。デザインが良い。(37歳・神奈川県)

やはり一流だと思う。問題があった時も真摯に対応していたと思う。(44歳・兵庫県)

「信頼できる」と思う日用品メーカーは「花王」

■信頼できると思う日用品メーカー

順位	企業名	票数
1	花王	200
2	P&G	72
3	ライオン	49
4	小林製薬	28
5	日本製紙クレシア	23
6	王子ネピア	21
7	大王製紙	11
8	ユニ・チャーム	9
9	ジョンソン & ジョンソン	8
10	サラヤ	7

【P&G】紙オムツのパンパースも使いやすく質がよい。洗剤も色々使ってきたがジョイが一番使い心地がよく愛用している。(29歳・大阪府)

【ライオン】どの商品を買ってもあまり、はずれがない。(53歳・大阪府)

【小林製薬】顧客の「あったらいいな」を細かいところまで商品化してくれるきめの細かさを感じます。(41歳・兵庫県)

【日本製紙クレシア】紙製品の肌触りが、他社より群を抜いて良い。(33歳・神奈川県)

(n=488)

「花王」の品質を信頼する理由

順位	理由	票数
1	品質が良い(洗剤は汚れ落ちが良い)	41
2	多種類の製品があり優れたものが多い	28
3	花王製品を使い続けている(リピーター)	26
4	企業・ブランド・製品のイメージが良い	25
4	技術力・商品開発力が優れている・革新的	25
6	エコ・ヒトや地球環境にも配慮している	22
7	安心して使える・安心感がある	20
8	聞きなれている・CMなどで知名度がある	14
9	商品を使ってみて	11
10	使い勝手・機能性が良い	9
11	その他	8
12	気軽に買える価格	6
13	主婦目線・家庭的	5
14	香りが良い	3
15	(容器などの)デザインが良い	2
16	商品サンプルを使用することができる	2
17	会社を代表する商品を持っている	2
18	商品数が多い	2
19	カスタマーサービスが良い	2

(n=200)

【花王を選んだ理由】

伝統と新しい製品作りの2つにバランスよく関心がありそう。(59歳・大阪府)

一定の水準を保っているので安心して購入できる(48歳・埼玉県)

昔から変わらず第一線を走っている企業だと思います。信頼感を持てます。(31歳・茨城県)

新型の洗剤を最近商品化してエコに貢献しているから。(55歳・神奈川県)

「信頼できる」と思う化粧品メーカーは「資生堂」

■信頼できると思う化粧品メーカー

順位	企業名	票数
1	資生堂	209
2	花王	37
3	DHC	26
4	オルビス	25
5	カネボウ	21
6	ファンケル	20
7	コーセー	17
8	マックス・ファクター	16
9	ドクターシーラボ	14
9	ちふれ	14
9	再春館製薬	14

(n=556)

【花王】地味なイメージですが値段以上の効果が期待できるメーカー。(35歳・東京都)

【DHC】やはりどこでも買えるくらいメジャーな会社ですし、そうやって需要があるということは質が良いということだと思うから。(45歳・宮城県)

【オルビス】肌に優しく、対応も迅速で、サンプルも沢山もらえるから。(29歳・千葉県)

【カネボウ】古い体質から脱却して頑張ろうというパワーを感じる。(56歳・神奈川県)

「資生堂」の品質を信頼する理由

順位	理由	票数
1	企業・ブランド・製品のイメージが良い	59
2	自分の(日本人の)肌に合う	25
3	資生堂製品を使い続けている(リピーター)	21
4	安心して使える・安心感がある	18
5	商品を使ってみて効果的な実感がある	13
6	使用感・機能性が良い	12
7	研究熱心	11
8	品質が良い	10
9	多種類の製品を作り優れたものが多い	8
10	好きな商品やブランドがあるから	7
11	ユーザーが多い	6
12	母親・祖母の評価が高い	6
13	商品が豊富(ラインナップが多い)	6
14	CMでよく見る	6
15	なんとなく	5
16	価格が高い	5
17	他のメーカーの商品と比較して	4
18	発色がきれい	4

(n=556)

【資生堂を選んだ理由】

日本人の肌質、色などすべて知りつくしていると思うから。何を使ってもハズレがないから。(37歳・東京都)

海外でも認められている感じがします(29歳・兵庫県)

母親が、良いからと使用していたので、そのイメージがある。(40歳・東京都)

企業努力(研究)に対する姿勢がしっかりしている。(50歳・栃木県)

「信頼できる」と思う衣料品メーカーは「ユニクロ」

■信頼できると思う衣料品メーカー

順位	企業名	票数
1	ユニクロ	157
2	ワールド	35
3	オンワード	28
4	ワコール	24
5	グンゼ	17
6	バーバリー	11
7	レナウン	9
8	無印良品	8
9	ミキハウス	7
10	GAP	6
10	イトキン	6
10	ファミリア	6

(n=412)

【ワールド】 素材や着心地がいい服が多いから。(30歳・茨城県)

【オンワード】 縫製が丁寧。時代がかわっても愛されているから。(39歳・愛媛県)

【ワコール】長年からだのことを研究しているという実績がある。(37歳・兵庫県)

【グンゼ】 デザインは多少野暮ったいものもありますが 縫製 品質がとてもよい不良が出ると迅速に対処。(60歳・神奈川県)

「ユニクロ」の品質を信頼する理由

順位	理由	票数
1	手ごろな値段(安い)	100
2	品質が良い	48
3	生地がしっかりしていて、丈夫	47
4	着心地・機能性が良い	24
5	デザインが良い	15
6	縫製がしっかりしている	14
7	洗濯しても型くずれしない	7
8	コストパフォーマンスが良い	7
9	好きな商品がある	6
10	商品数が多い(バリエーション豊富)	6
11	技術力・商品開発力が優れている	5
12	カラーが豊富	4
13	使い勝手が良い	3
14	多くの人に支持されている	3
15	毎年新製品が開発されている	2
16	商品がどんどん改善されている	2
17	スタッフが親切	2

【ユニクロを選んだ理由】

ベーシックな色、形が多く、利用しやすく、設定されている価格以上の質だと思うから。(36歳・東京都)

シャツを買ったら 何度洗濯しても首周りが緩まなかった。(41歳・大阪府)

商品開発能力があり、客のニーズに答えていると思うから。(38歳・埼玉県)

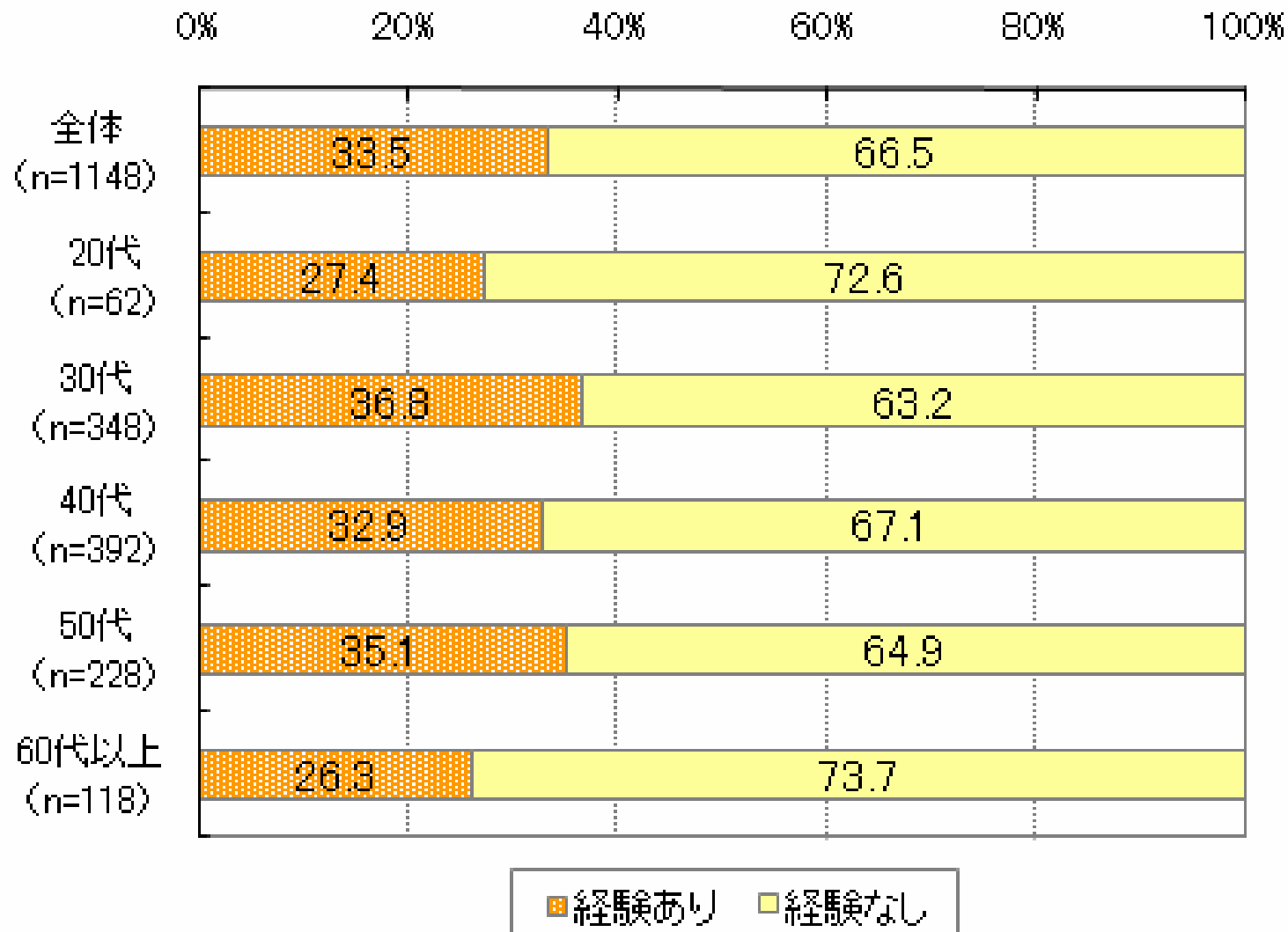
バリエーションが豊富。(24歳・神奈川県)

(n=157)

③「リコール・自主回収経験」から、主婦は何を思うのか？

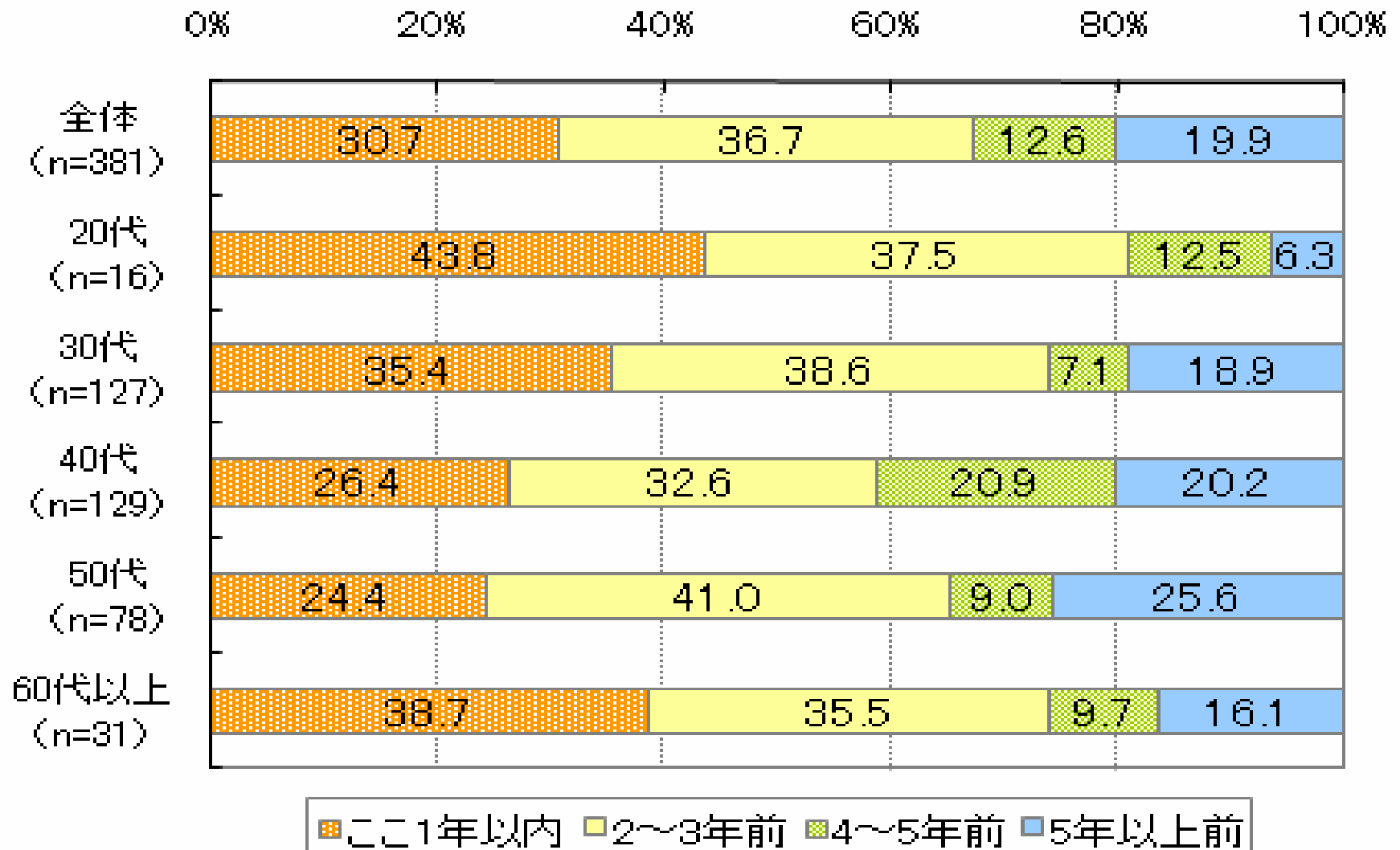
リコール・自主回収対象になった経験は、1 / 3が「ある」

■購入した商品が、リコール・自主回収の対象になったことはあるか<食品を含む>



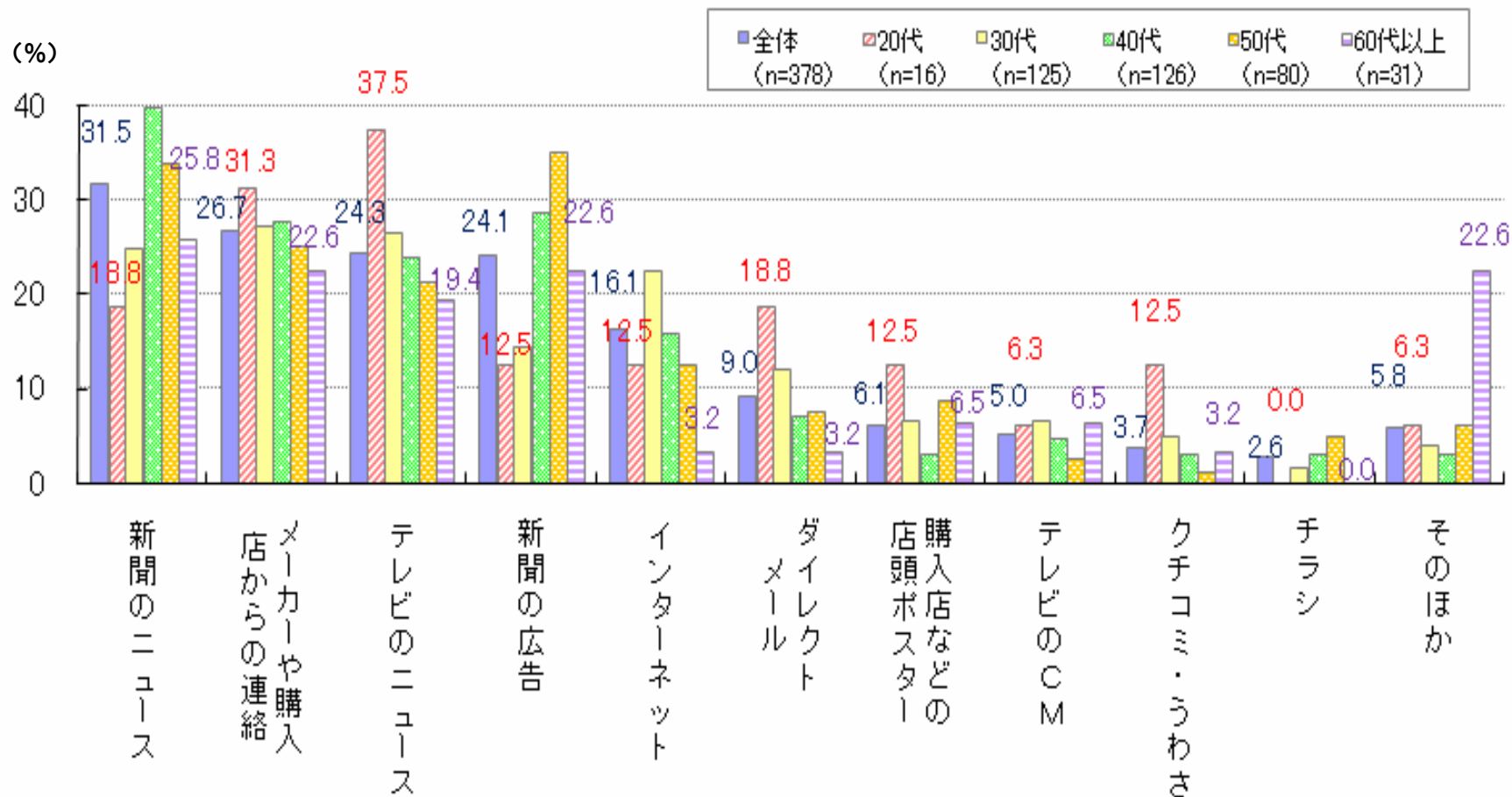
ここ3年以内に経験したリコール・自主回収が7割近く

■そのリコール・自主回収はいつごろでしたか？ <食品を含む>



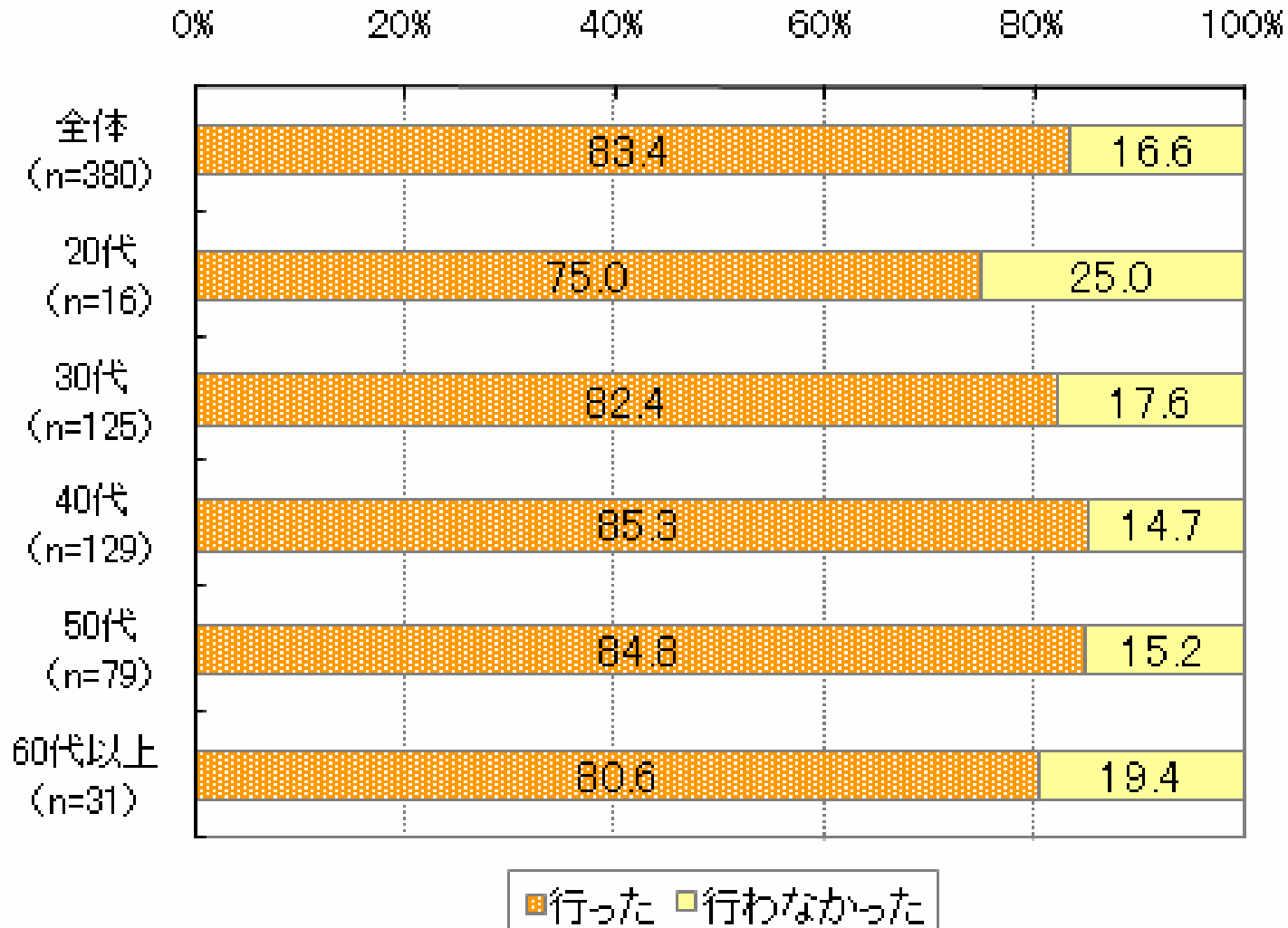
リコール・自主回収の情報入手に世代差

■リコール・自主回収の情報は、何で知りましたか？ <食品を含む>



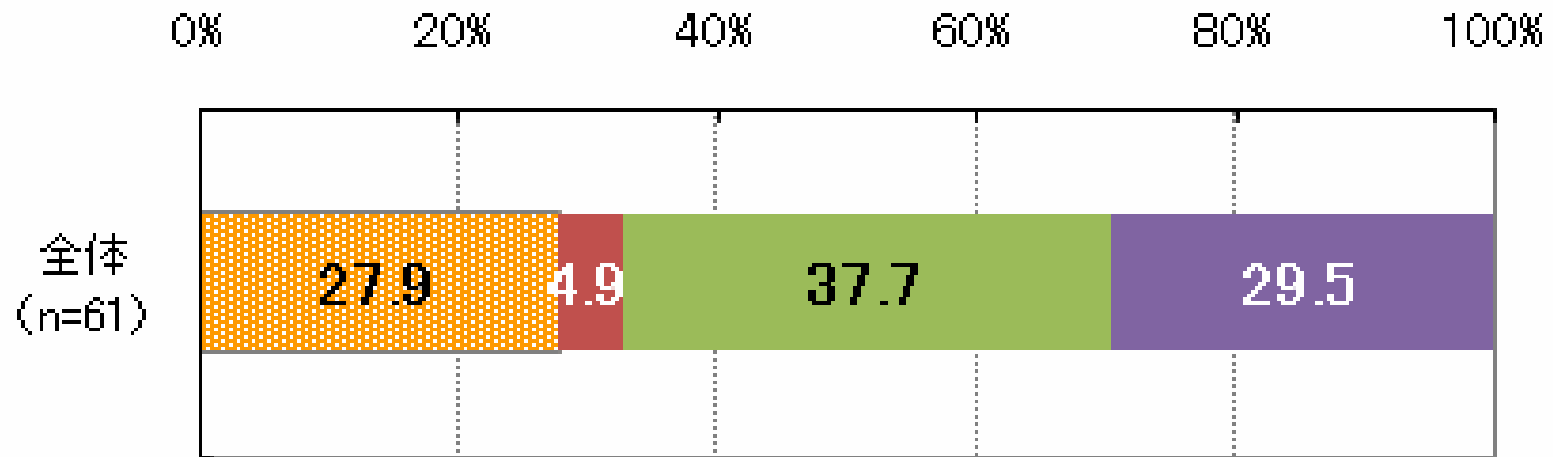
リコールを知っても行動しない人は約17%

■返品・交換・修理などの告知に従って行動しましたか？ <食品を含む>



リコール・回収を知っても「そのまま使用した」人も6%存在

■リコール・自主回収の告知に行動しなかった人。
その商品をその後どうしましたか？ <食品を含む>



■自分で廃棄した
 ■廃棄はしないが使用をやめた
 ■そのまま使用を続けた
 ■そのほか

リコール・回収に應じなかった人の「理由」と「これなら応じたかも...」

【ベビーカー／35歳・神奈川県】

その部分を確認したがまったく問題がなかったため使用した。すぐに電話などがつながり、コンタクトがとれて代替品と交換できる状況であれば検討した。

【携帯電話機／49歳・愛知県】

店まで行ったが、メモリーなど煩わしそうだったし対応もあまり良くなかった。親身になってメモリーの保存や修理を熱心に勧めてくれたらやったかも。

【冷蔵庫①／50歳・神奈川県】

回収までは行かず、部品替え対応であり、平日に自宅にいなければならないので。仕事を休めない。また自宅の使い方では危険性はあまりないため。新しい冷蔵庫と、交換してほしかった。

【冷蔵庫②／54歳・京都府】

冷蔵庫の修理はたいへんなので(食品をからっぽにしたり、台所を掃除したりがきついから)。お休みの日でも、修理に伺いますという1文があればきてもらったかも。

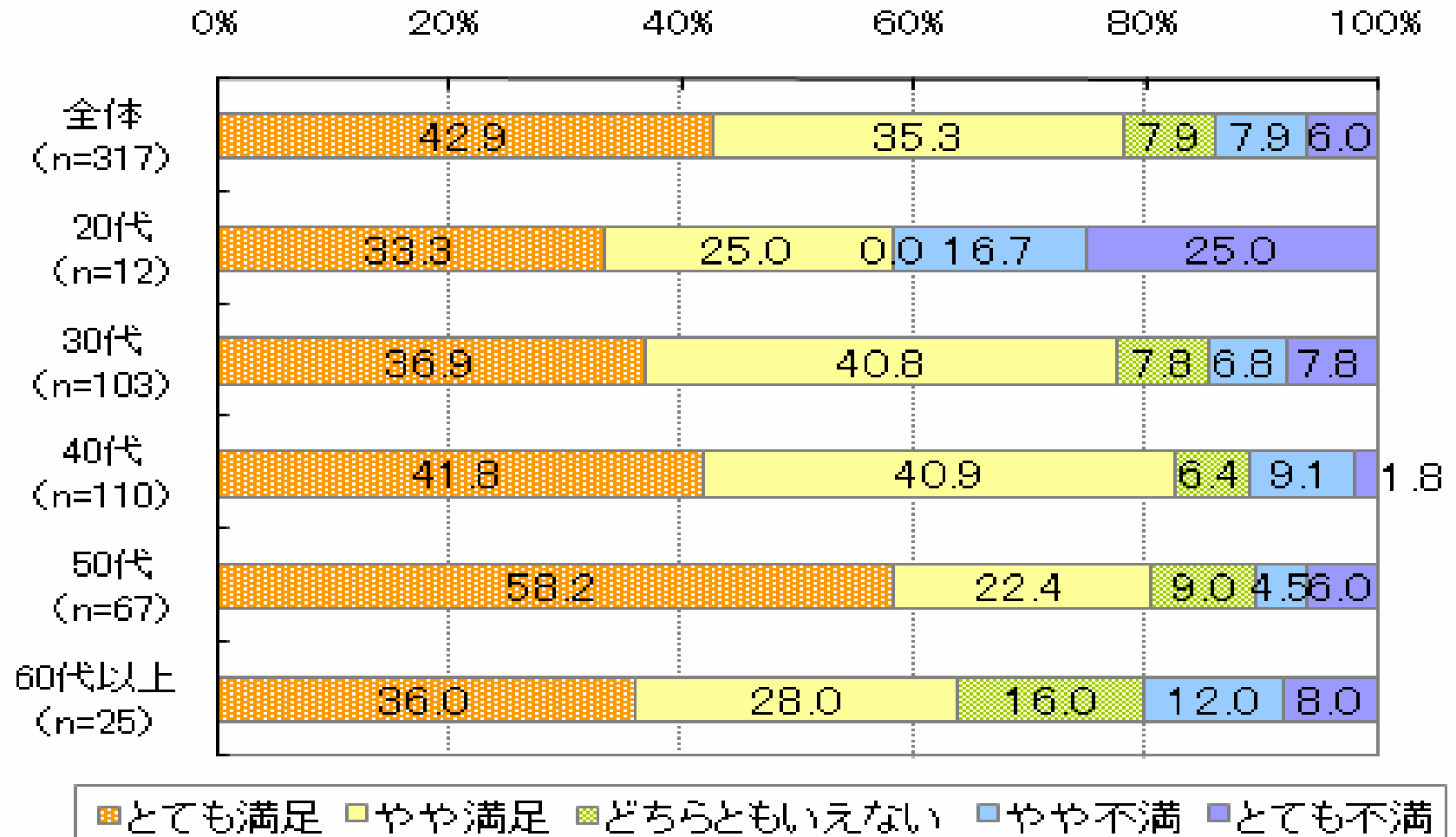
【洗濯乾燥機／33歳・神奈川県】

その当時忙しく、その後すっかり忘れていてました(このアンケートで思い出しました。)。販売店から直接連絡があれば、その場で対応していたかもしれませぬ。

「現時点で、それほど困っていない」 ⇒ リコールに應じて「困る」「面倒」は避けたい

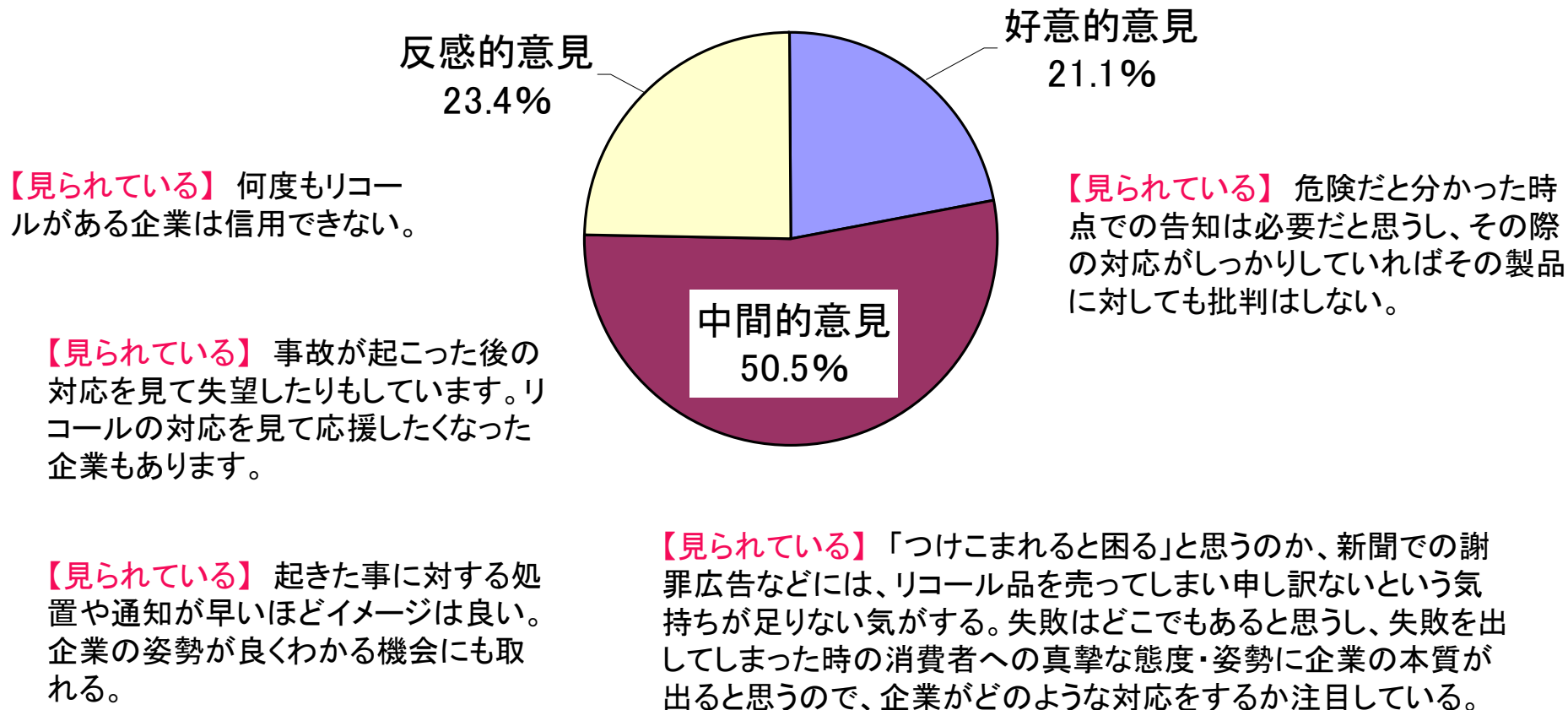
リコール・自主回収に応じた人の8割は「対応に満足」

■リコール・自主回収の告知に従った人、メーカーの対応に満足ですか？〈食品を含む〉



リコール・回収告知は、消費者の注目が集まる瞬間

■リコール・回収に対して「思うこと」を自由に記入してもらい、コメントをカウント



■リコール・回収は、「注目される瞬間」、消費者との「信頼を築く」機会でもある