

平成 29 年 7 月に実施したアンケート調査結果を公開します。

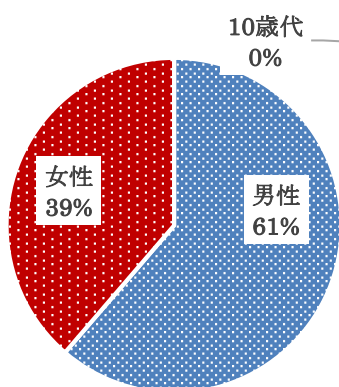
平成 29 年 7 月に商工会会報誌スクラム安佐に同梱させていただき、会員の皆様にご協力いただきました
本アンケート調査は、当会会員さんの中でも特に事業所数の多い 7 つの消費財分野、すなわち「1. 自動車関係」
「2. 家電関係」「3. 住宅・住設関係」「4. 外食関係」「5. 健康関係」「6. 理美容関係」「7. 服飾品関係」について、
いち消費者としての声をお聞かせいただくという趣旨で行ったものです。

その 7 分野のアンケート結果を集計しましたので、会員のみなさんに公開します。

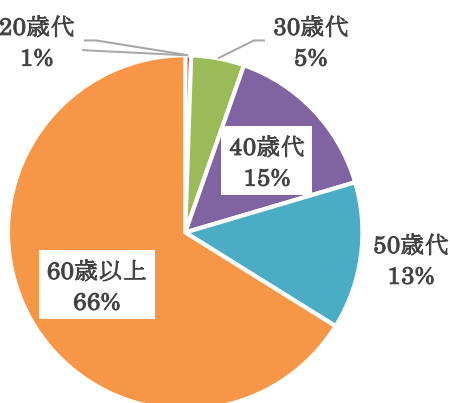
当会エリア（高陽を除く安佐北区および八木・緑井・川内）内での消費動向を読みとくための基礎資料として
お役立ていただけると幸いです。

平成 29 年 7 月アンケート ご回答者様の内訳（有効票数：186 票）

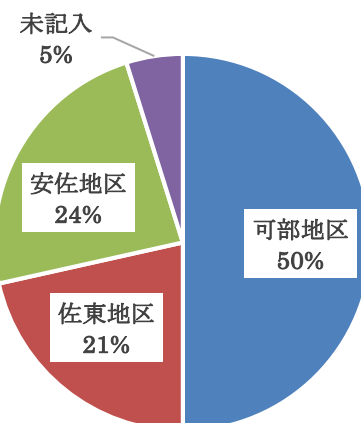
性別



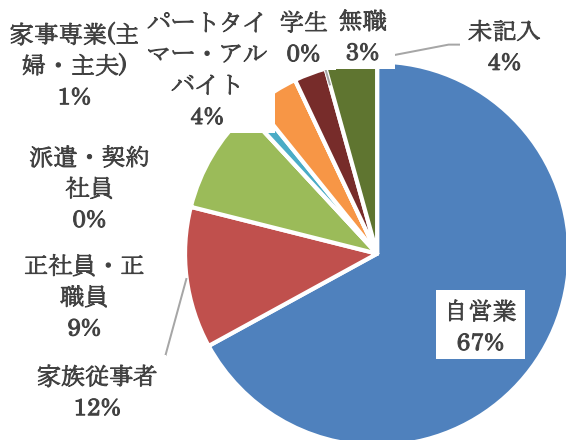
年代別



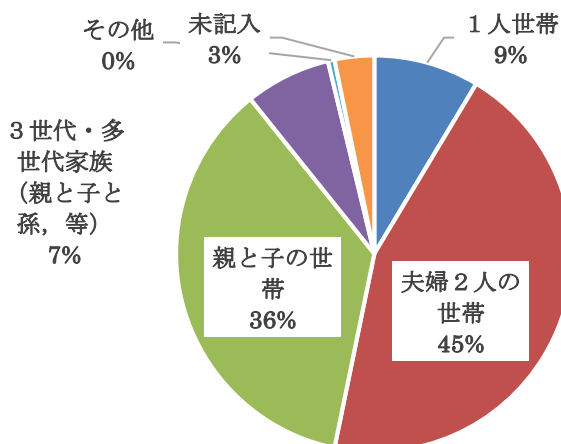
居住地区※



就業状況



家族形態



※居住地区、利用する店舗の地域については以下の 3 地区に分けて集計を行い、以下の 3 地区以外の地域については各地域名、または「その他」として要約して集計を行いました。

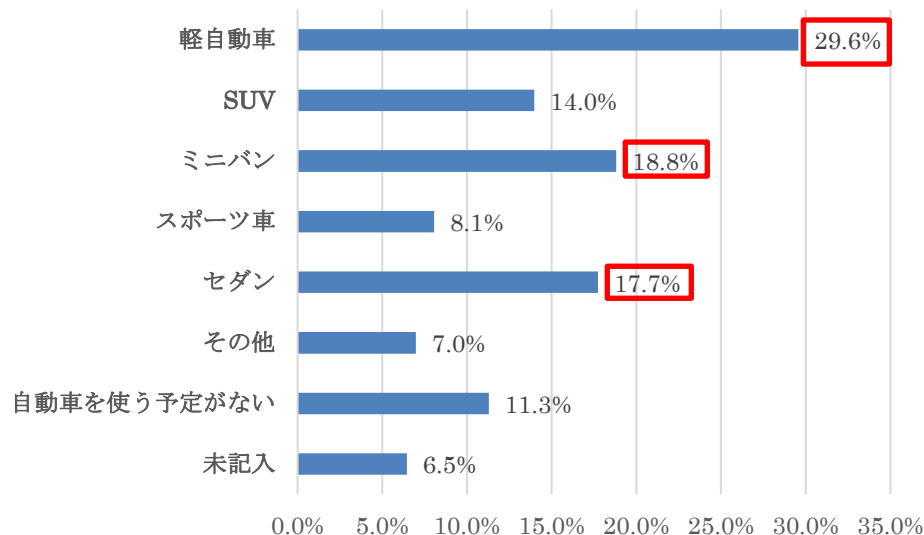
- ・ 「可部地区」：可部・可部東・可部南・亀山・亀山南・亀山西・三入・三入東・三入南・大林・大林町・可部町
- ・ 「佐東地区」：川内・八木・緑井・八木町・緑井町
- ・ 「安佐地区」：安佐町・あさひが丘

1. 自動車について

● ほしい車のタイプ(種類)はなんですか？ ○はいくつでも

ほしい車のタイプとしては「軽自動車」が29.6%、「ミニバン」が18.6%、「セダン」が17.7%という数字になっております。

●ほしい車のタイプ(種類)はなんですか？ (n=167)



【その他 回答】

○ 2名

・ステーションワゴン、軽トラック

○ 1名

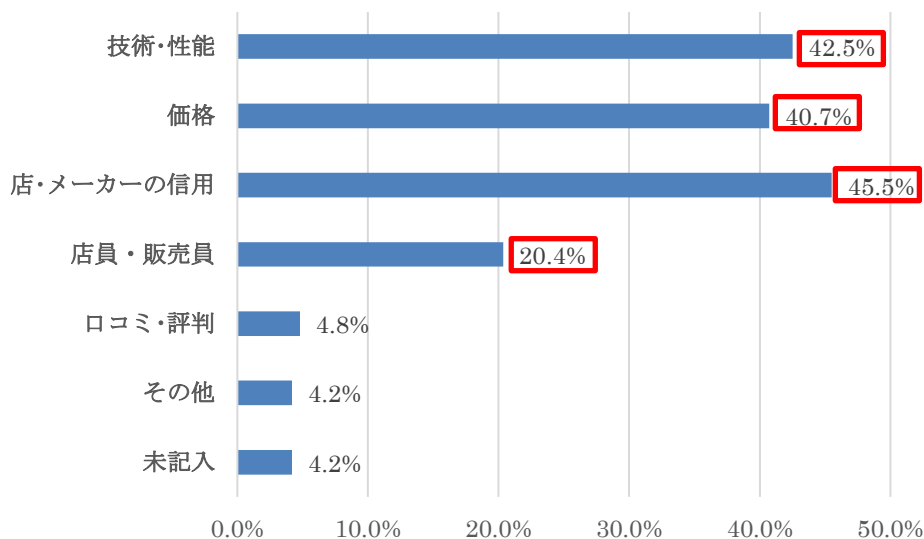
・トラック、電気自動車、業者、ワンボックス、貨物 バン、8人乗ワンボックス、免許がない

● 自動車を購入・修理する時、1番の決めては何ですか？

自動車を購入・修理する時、一番の決め手としては「店・メーカーの信用」が45.5%、「技術・性能」が42.5%、「価格」が40.7%、「店員・販売員」が20.4%と高くなっております。

「価格」も重要視されておりますが、「店・メーカーの信用（1位）」「技術・性能（3位）」の2項目も上位にあり、消費者の要求としては「安心感」「価格」「技術」の3点にあると思われます。

●自動車を購入・修理する時の一番の決めては何ですか？ (n=167)



【その他 回答】

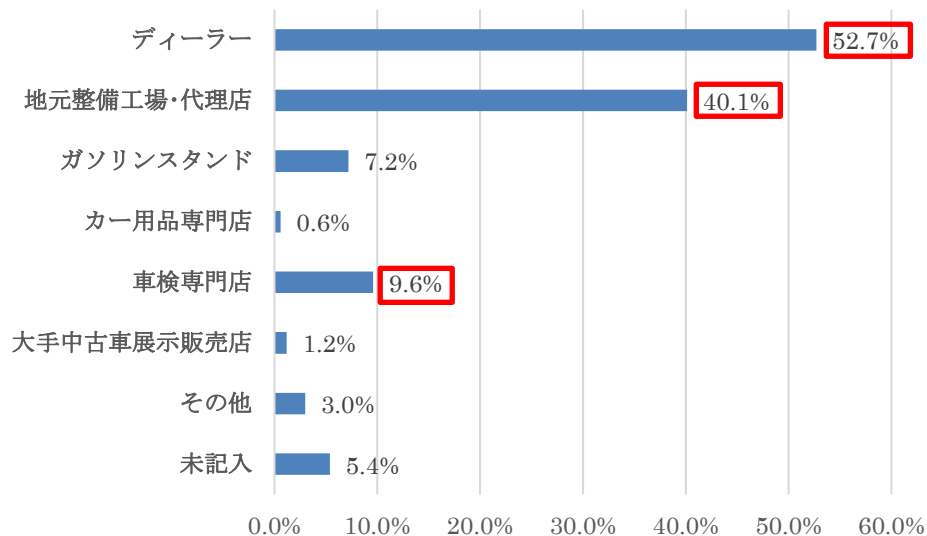
- 2名 ○ 1名
・デザイン ・ハイブリット車、知人（安心、信用）、特定の業者有り

● 自動車を車検に出す時、どこに行きますか？

自動車を車検に出す時、最も利用されているのは「ディーラー」52.7%、「地元整備工場・代理店」40.1%、「車検専門店」が9.6%の利用となっております。

消費者の傾向としては、「ディーラー」「地元整備工場・代理店」といった、自分自身にとって安心して任せることのできる所へ行く傾向が見られます。

● 自動車を車検に出す時、どこに行きますか？ （ n=167 ）



【その他 回答】

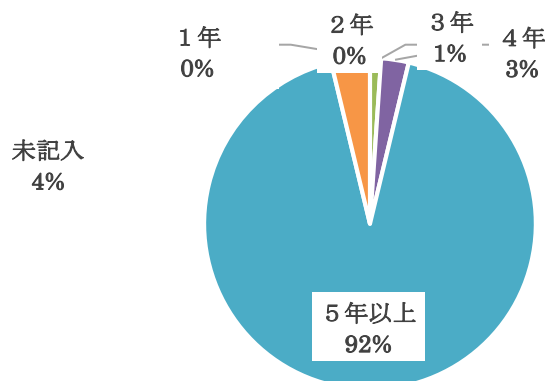
- 2名 ○ 1名
・友人の店、知り合いの店 ・自分

2. 家電について

● 家電製品を買い替える年数は、平均でどのくらいですか？

家電製品を買い替える年数について、「5年以上」が92%と最も高く、4年以下で買い替える方は「4年」3%、「3年」1%となっており、多くの方が家電製品については5年以上の利用をされているようです。

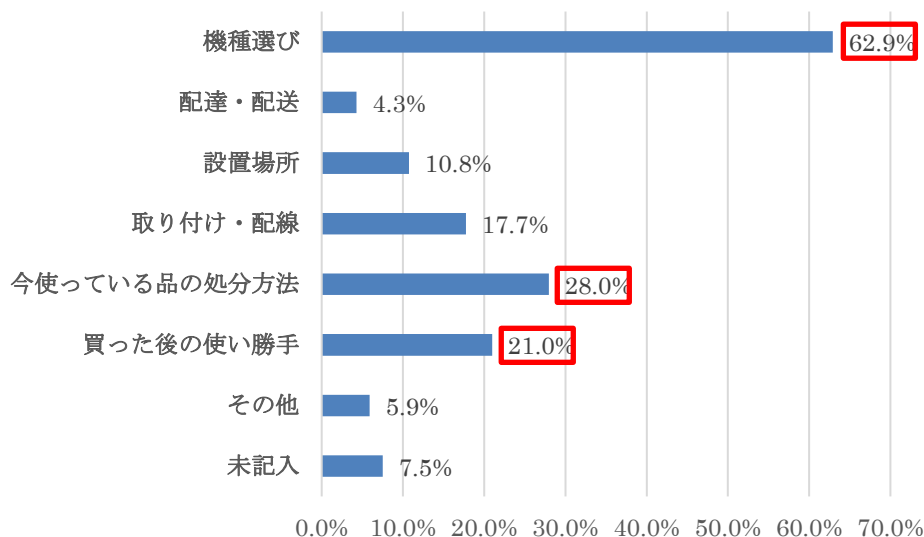
● 家電製品を買い替える年数は、平均でどのくらいですか？ （ n=167 ）



● 家電製品を買う際に、とまどうことや困ることはありますか？

家電製品を買う際に、とまどうことや困ることで最も高かったのは「機種選び」の62.9%、続いて「今使っている品の処分方法」17%、「買った後の使い勝手」13%、「取り付け・配線」11%となっております。様々な家電製品があふれる昨今、今利用しているものとの差異、製品ごとの性能差等のわかりにくさ、多機能化する商品に対する不安等が数値上に現れています。

●家電製品を買う際に、とまどうことや困ることは？ (n=186)



【その他 回答】

○ 8名

○ 1名

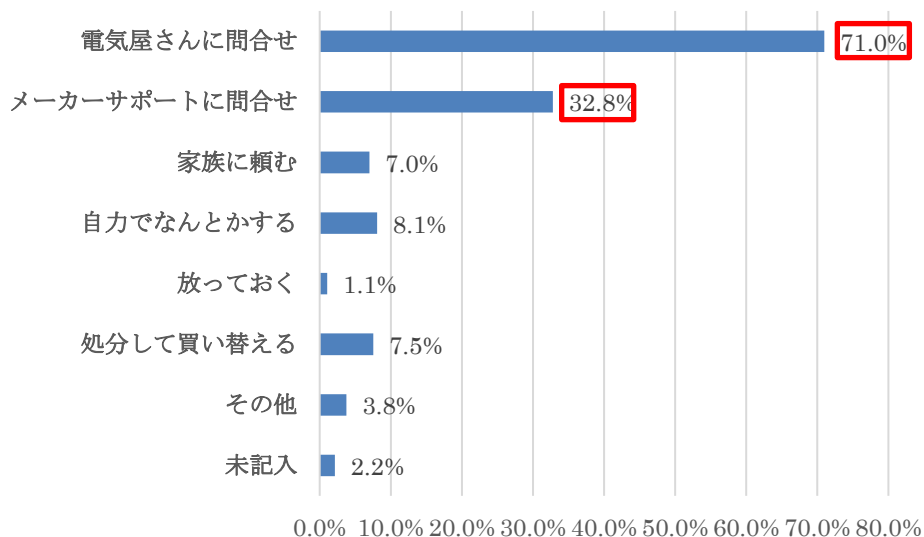
・なし

・メンテナンス、機種選びが楽しい、自分が望む性能と価格で悩む、困ります。メーカー任せ、

● 故障やトラブルの際にはどう対応していますか？

家電製品の故障やトラブルの際の対応方法については、「電気屋さんに問い合わせ」が71.0%、「メーカーサポートに問合せ」が32.8%となっており、基本的にトラブルに関しては、専門の方へのアプローチをされる方が多くみられます。

●故障やトラブルの際にはどう対応していますか？ (n=186)



【その他 回答】

- ・いつもの町の電気屋さんがなおして下さる
- ・自力でなんとかならない場合電気屋さん
- ・SNS で調べる
- ・購入したお店に相談する
- ・購入店に依頼する
- ・エディオン

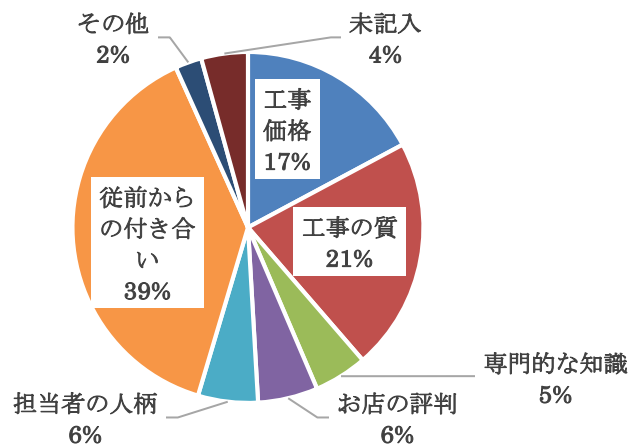
3. 住宅〔リフォーム〕について

● リフォームや住宅設備工事業者を選ぶ時、一番重要視することは何ですか？

フォームや住宅設備工事業者を選ぶ時、一番重要視することとして、最も高かったのが「従前からの付き合い」が39%、「工事の質」が21%、「工事価格」が17%となっております。

一番重要とされることは、リフォームや住宅設備といった住まいに関わることは、安心感も重要視される点から、「従前からの付き合い」といった、自分が安心できる業者というのが一番重要視されているようです。

● リフォームや住宅設備工事業者を選ぶ時、一番重要視することは？（n=186）



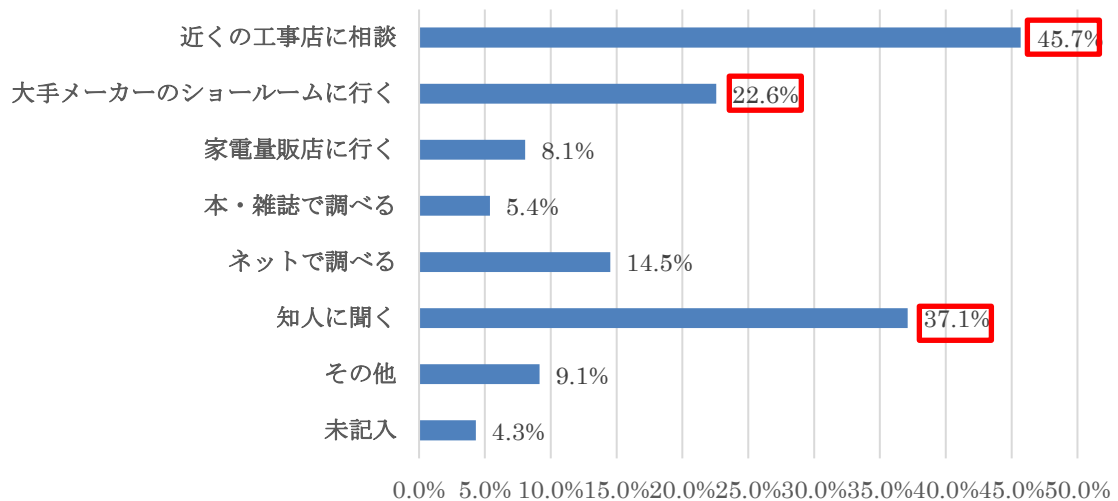
【その他 回答】

- ・メーカー
- ・住宅購入会社のアフターサービスの利用
- ・大事な事なので、こちらから業者に何社か伺い話を聞いて決める
- ・親族

● リフォームや住宅設備工事を検討するとき、どうしますか？

リフォームや住宅設備工事を検討するとき、「近くの工務店に相談」45.7%、「知人に聞く」37.1%、「大手メーカーのショールームに行く」22.6%となっております。
まずは、身近に相談の出来るところを検討対象とする傾向にあるようです。

●リフォームや住宅設備工事を検討するとき、どうしますか？（n=186）



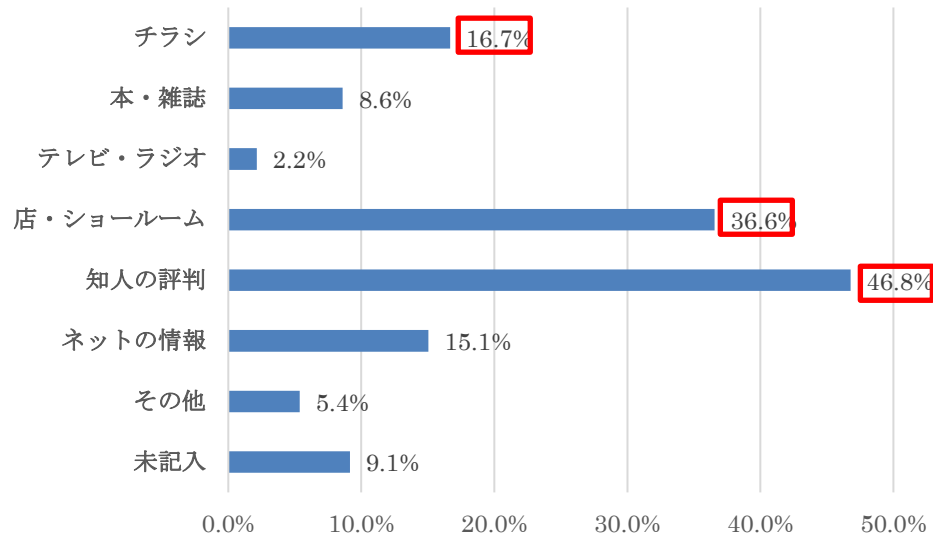
【その他 回答】

- ・ 知り合いに相談
- ・ これまでのお付き合いの工務店の方に来て頂く
- ・ 取引関係
- ・ 住宅購入会社に相談する
- ・ 商工会のチラシ
- ・ チラシ
- ・ 親族
- ・ 家を建てた時の会社にきく
- ・ 店、ショールームを見て自分で判断する
- ・ 付き合いのある工務店
- ・ 建築してもらった大工工務店。
- ・ 仕事関係
- ・ 実弟が施工業者であるため相談
- ・ 知り合いの工務店に頼む
- ・ 従来の方

● リフォームや住宅設備工事を検討するとき、最初にどの情報を見ますか？

リフォームや住宅設備工事を検討するとき、最初にどの情報を見るかについて、「知人の評判」46.8%「店・ショールーム」36.6%「チラシ」16.7%の順に高くなっております。
リフォームや住宅設備工事施工業者の評判や、実際に自分の目で見て情報を集める傾向が見られます。

●リフォームや住宅設備工事を検討するとき、最初にどの情報を見ますか？（n=186）



【その他 回答】

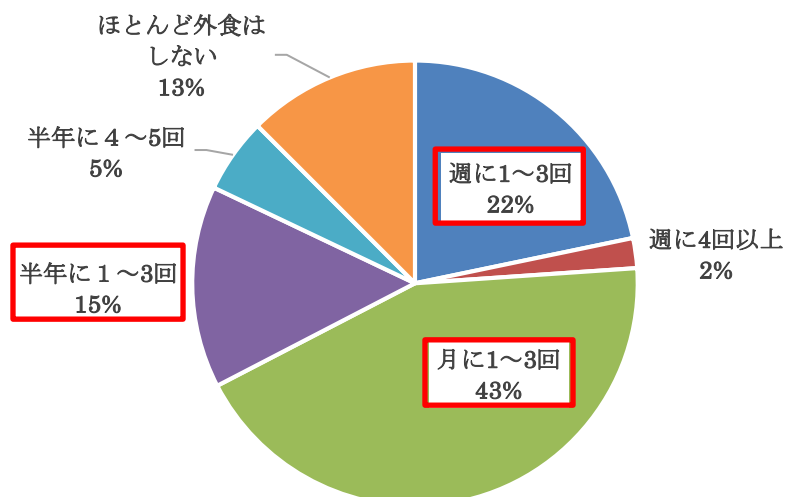
- ・ 専門業者
- ・ 最終的にはしたくない所
- ・ 自社との取引状況
- ・ まず知人にきく
- ・ なし
- ・ 建てた所に相談
- ・ 価格と内容の質
- ・ 大工さんに直接聞く
- ・ 従来の方

4. 飲食について

● 普段外食はどのくらい行かれますか？

普段の外食頻度について、一番多いのは「月に1～3回」43%、「週に1～3回」22%、「半年に1～3回」15%が上位となっております。

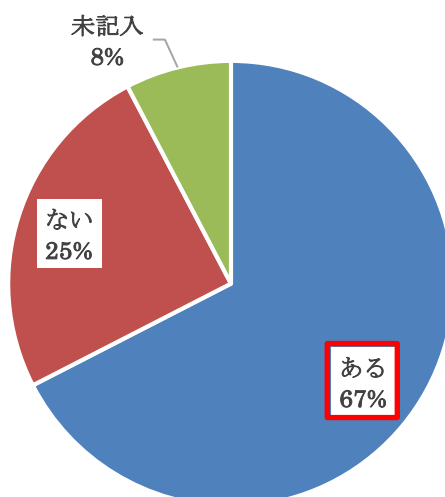
● 普段外食はどのくらい行かれますか？ (n=186)



● 「また行きたいと思う飲食店」には「メニュー・味の良さ」以外にも、また行きたいと思う理由がありますか？

「また行きたいと思う飲食店」には「メニュー・味の良さ」以外にも、また行きたいと思う理由は、「ある」67%と7割弱が、「メニュー・味の良さ」以外にその店に行きたいと思う理由があるようです。

● 「また行きたいと思う飲食店」には「メニュー・味の良さ」以外にも、また行きたいと思う理由がありますか？ (n=685 ※不明・非該当除く)

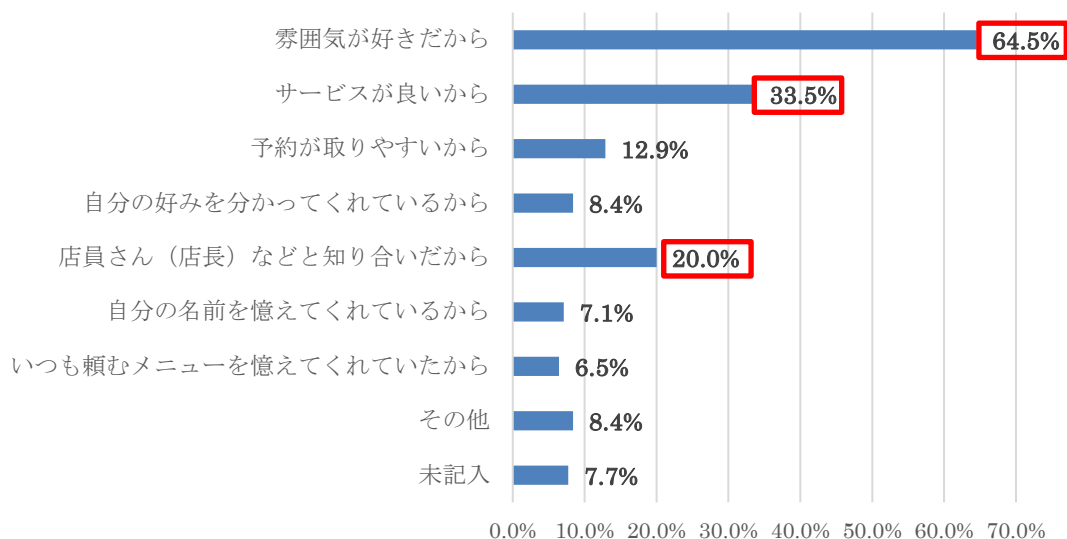


● 「メニュー・味の良さ」以外にも、「また行きたい」と思う理由は？○はいくつでも

「また行きたい」と思う理由として、「雰囲気が好きだから」64.5%、「サービスが良いから」33.5%「店員さん（店長）などと知り合いだから」20.0%、となっております。

「メニュー・味」以外の要素としては、お店の行きやすい雰囲気、サービス、店員さんといった、顧客と店のつながりといった目に見えない要素が重要視されているようです。

● 「メニュー・味の良さ」以外にも、「また行きたい」と思う理由は？



【その他 回答】

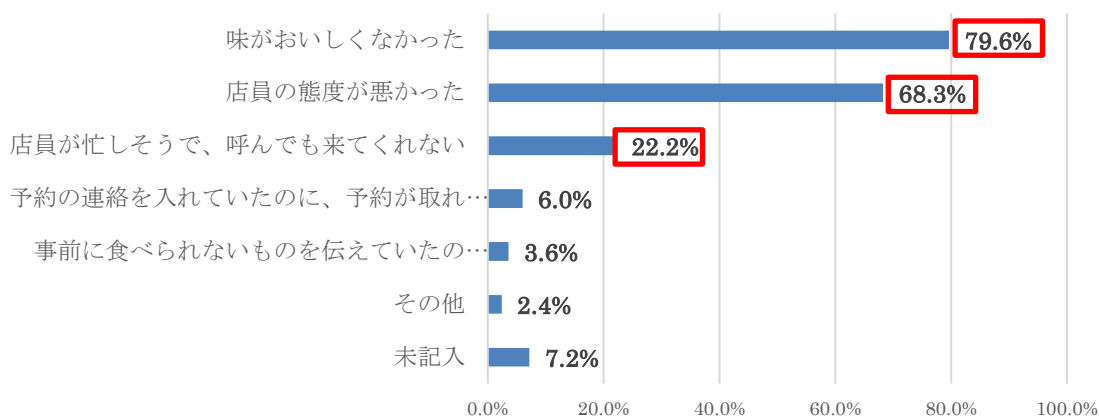
- ・駐車場があるところ、料金と味がマッチする所
- ・駐車場（車イスの家族と出かける為）便利が良い所が一番の理由です。
- ・味
- ・近さ
- ・価格がお手頃
- ・子連れで行きやすい
- ・車が停めやすいから
- ・近さ
- ・人を誘ってものんびりくつろげる所
- ・早い、安い

●二度と訪れたくないと思った飲食店の理由は？

二度と訪れたくないと思った飲食店の理由としては「味がおいしくなかった」79.6%「店員の態度が悪かった」68.3%、「店員が忙しそうで、呼んでも来てくれない」22.2%が上位に挙げられております。

飲食店ですので「味」といった最低限の要素が満たされないお店や、接客サービスの悪いお店は、消費者側からみると、再訪したいと思わない店舗になってしまうようです。

●二度と訪れたくないと思った飲食店の理由は？



【その他 回答】

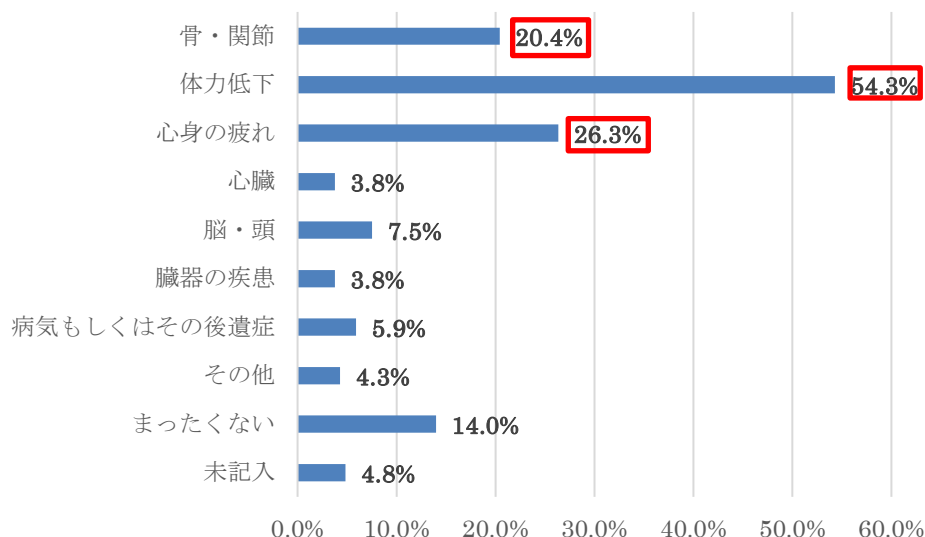
- ・ きたない
- ・ 店内の雰囲気や、不衛生な印象が残ると選択肢から外れる
- ・ 待たされることが困る

5. 健康について

●今、体のお悩みはありますか？

からだの悩みについて、「体力低下」54.3%、「心身の疲れ」26.3%、「骨・関節」20.4%が上位を占めております。年齢からくる体力低下に悩まれている方が多くみられます。

●今、体のお悩みはありますか？



【その他 回答】

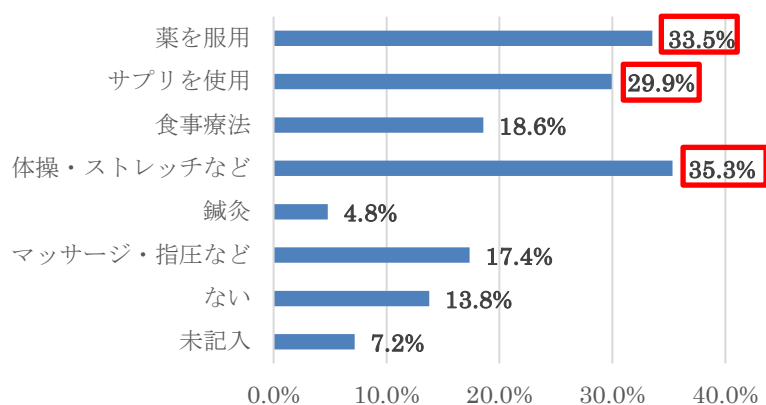
- ・ メニエール病
- ・ 糖尿病
- ・ 呼吸器疾患
- ・ 健康診断で脂肪肝を指摘を受ける

● 今、試している健康法はありますか？

今試している、健康法について、「体操・ストレッチなど」35.3%、「薬を服用」33.5%、「サプリを使用」29.9%となっております。

体を動かすことで体調を整える、薬を服用しての健康回復・維持に取り組まれている方が傾向としては多いようです。

●今、試している健康法はありますか？（ n=167 ）

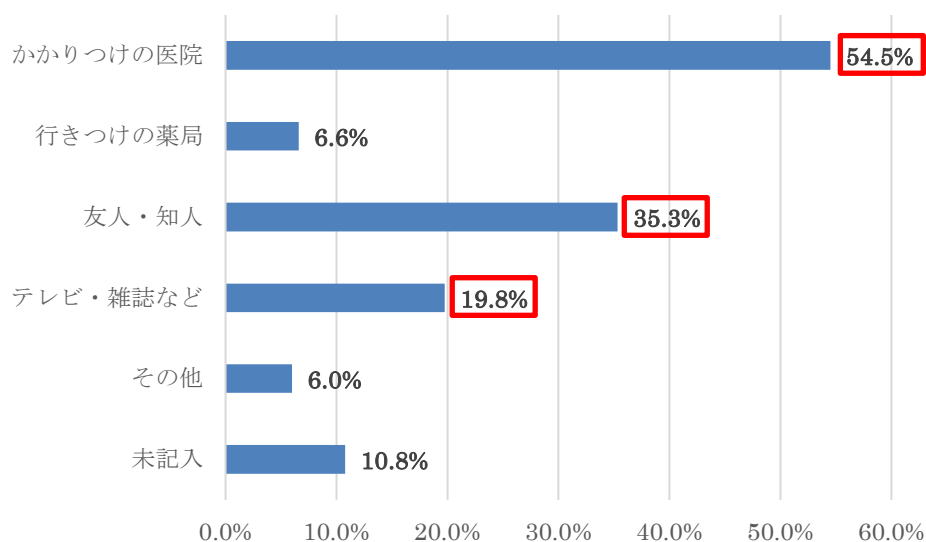


● 治療法・健康法について、教えてくれる人や情報源はありますか？○はいくつでも

治療法・健康法について、「かかりつけの医院」54.5%、「友人・知人」35.3%、「テレビ・雑誌など」19.8%となっております。

まずは、お医者さんへかかる方が多くある一方で、知人等からの情報、テレビ等のマスメディアの情報も活用される方が見られます。

●治療法・健康法について、教えてくれる人や情報源はありますか？（ n=167 ）



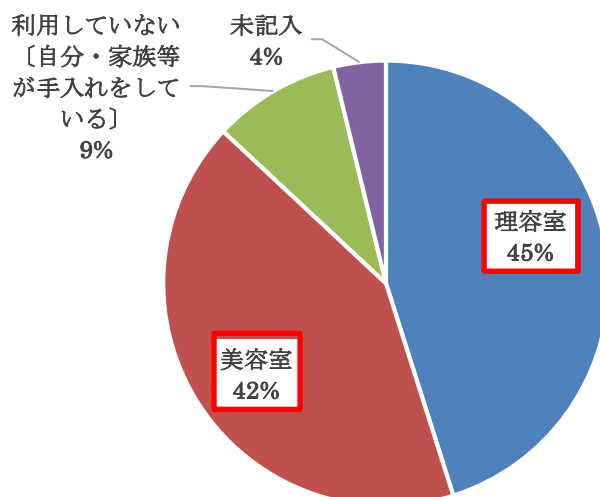
6. 理容院・美容院について

● 現在、主に理容室と美容室のどちらを利用していますか。

主として理容室と美容室のどちらを利用されますかとの問いに対し、「理容室」45%、「美容室」42%となっております。

今回のアンケートでは「男性 61%」にご回答をいただいております。理容室の利用はどちらかといえば男性が多いと思われますが、主に利用されている状況からは、美容室を利用される男性も一定数いると推測されます。

● 治療法・健康法について、教えてくれる人や情報源はありますか？（ n=167 ）

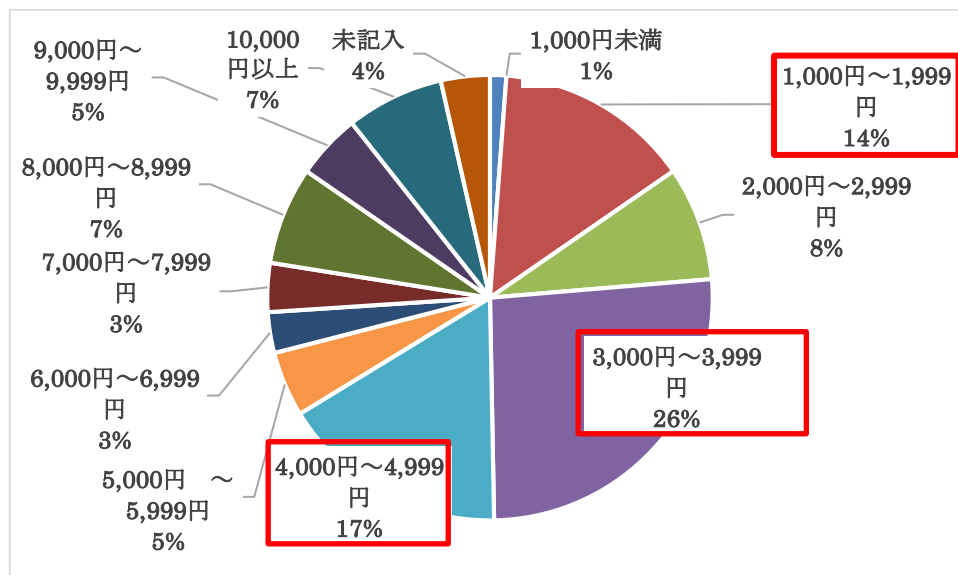


● 理・美容店の1回あたりの利用金額はいくらですか？

理・美容店の1回あたりの利用金額について、「3,000 円～3,999 円」26%、「4,000 円～4,999 円」17%、「1,000 円～1,999 円」14%となっております。

カットのみの場合は上記3つの価格帯に収まると思われますが、「パーマ」「カラー」等を利用した場合は、価格は上がっていく為、毎回カットのみの方、「パーマ」「カラー」等を利用される方では価格に差が出るとされます。

● 理容室と美容室の利用状況 （ n=170 ）

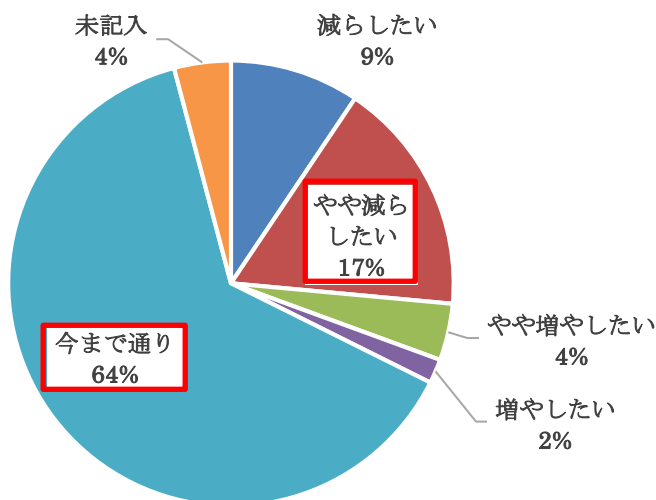


● 今後の理・美容の1回当たりの利用金額について

今後の理・美容の1回当たりの利用金額について「今まで通り」64%「やや減らしたい」17%となっております。

「今まで通り」が6割を超えており、理・美容に関する消費者の状況としては、6割強の顧客は、今まで通りのサービスを求めていると推測されます。

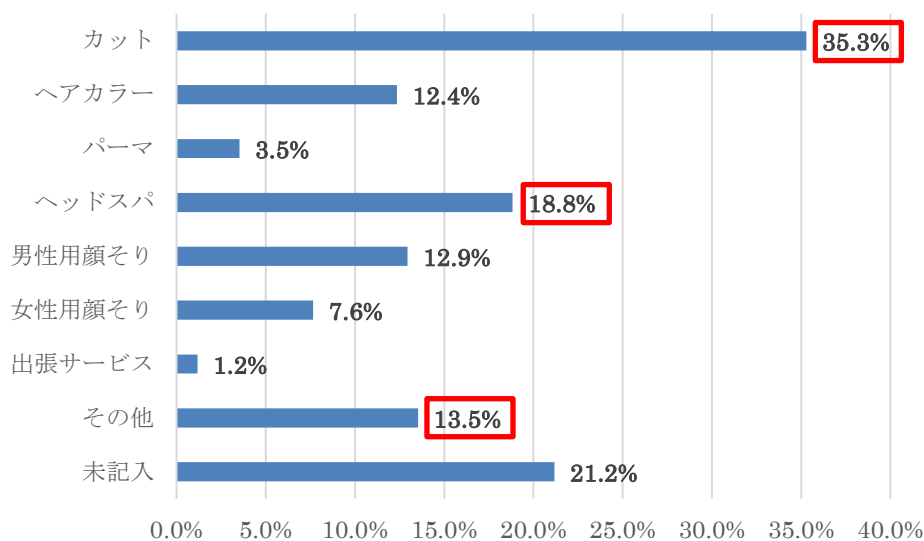
●今後の理・美容の1回当たりの利用金額について (n=170)



● ご利用の理・美容室で今後力を入れてほしいサービスは何ですか？

ご利用の理・美容室で今後力を入れてほしいサービスとしては、「カット」35.3%、「ヘッドスパ」18.8%、「その他」13.5%（下記その他 回答参照）となっております。

●ご利用の理・美容室で今後力を入れてほしいサービスは何ですか？ (n=170)



【その他 回答】

- ・ちょっとしたマッサージ
- ・ヘアカラーを値段を下げると利用者が多いと思います。
- ・洗髪
- ・耳かきソフト
- ・今まで通り
- ・店員さんの対応もとても感じはいいですし、技術面も気に入っています。

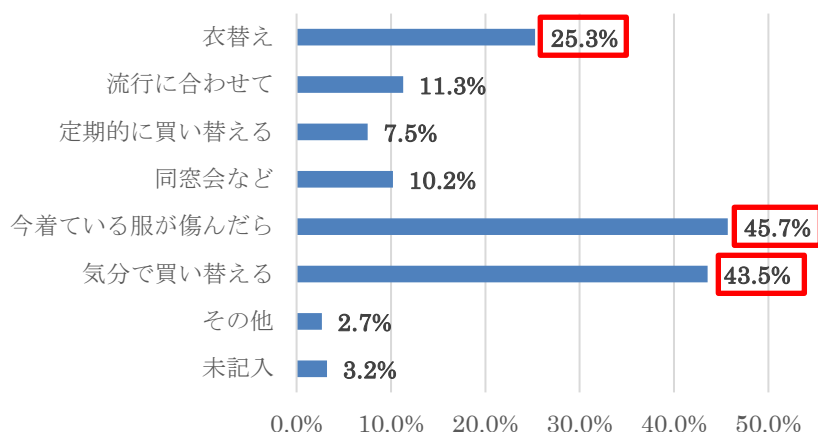
7. 衣服について

● 服を買い替えるとき、そのきっかけはどんなことですか？

服を買い替えるときのきっかけとしては、「今着ている服が傷んだら」45.7%、「気分で買い替える」43.5%、「衣替え」25.3%となっております。

「今着てる服が傷んだら」といった被服を長期利用される方がいる一方で、「気分で買い替える」といった不定期消費をされる消費者も同数程度いるようです。

● 服を買い替えるとき、そのきっかけはどんなことですか？



【その他 回答】

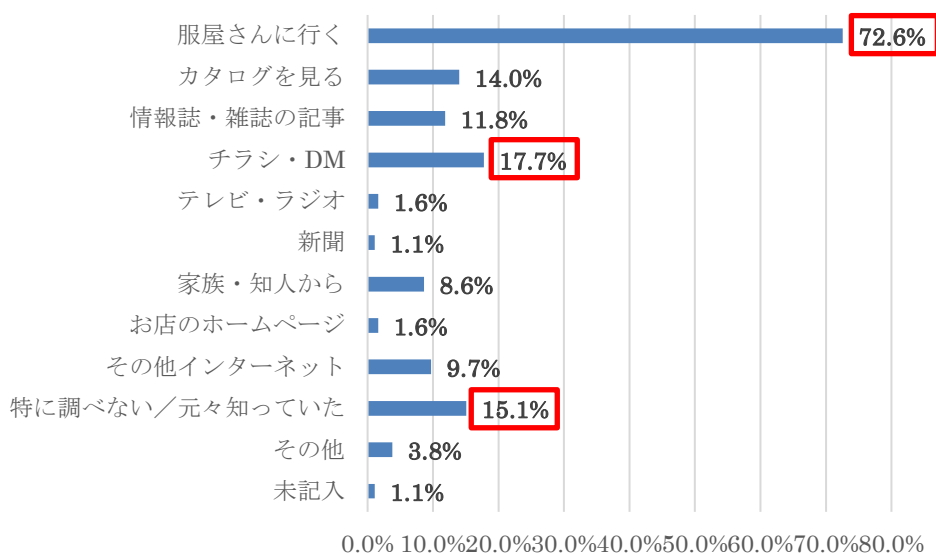
- ・肌にやさしいもの
- ・行事がある時
- ・旅行など外出の予定に合わせて

● 服が欲しいときには、どうやって情報を集めていますか？

服がほしい時の情報収集方法としては、「服屋さんに行く」72.6%「チラシ・DM」17.7%「特にない/元々知っていた」15.1%となっております。

7割強が「服屋さんに行く」とされ、情報収取をするよりは直接店舗等へ出向いて欲しいものを選ぶ傾向にあるようです。

● 服が欲しいときには、どうやって情報を集めていますか？ （ n=186 ）



【その他 回答】

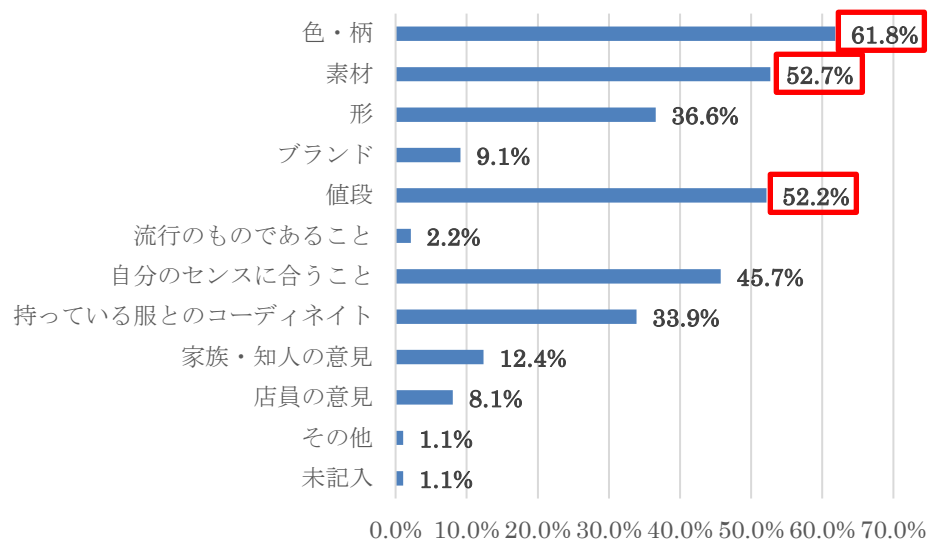
- ・ 中心街では流行がわかる
- ・ デパート
- ・ 大型店舗でのウィンドーショッピング

● 商品を選ぶ際に重視すること・迷うことは何ですか？

商品を選ぶ際に重視すること・迷うこととしては、「色・柄」61.8%「素材」52.7%、「値段」52.2%となっております。

「色・柄」といった見た目の要素が一番重視されており、「素材」といった機能面、「値段」といった価格面も重視される傾向にあるようです。

●商品を選ぶ際に重視すること・迷うことは何ですか？ （ n=186 ）



【その他 回答】

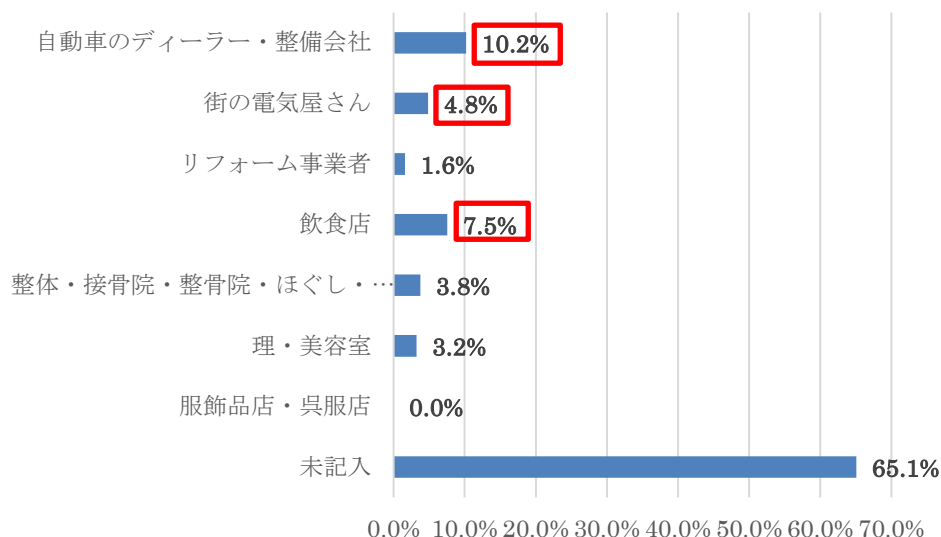
- ・ 自分が楽しくいられる物

8. 魅力的と感じたお店の取り組みについて

- あなたが魅力的と感じた取り組み（サービス）があればお聞かせ下さい。

魅力的と感じた取り組みを実施しているお店の種類としては、「自動車のディーラー・整備会社」10.2%、「飲食店」7.5%、「街の電気屋さん」4.8%となっております。

●あなたが魅力的と感じた取り組み（サービス）（ n=186 ）



●魅力的と感じた取り組みを実施している店舗

【自動車のディーラー・整備会社】

店舗名	内容
大洲マツダ	接客
ヤナセ	地元ではないので言いにくいが大手デイレアであるという事。特定メーカーの知識には抜きん出ている事。
広島日産	・ 接客、サービス。割引きサービスが多くあった。 ・ 整備、点検など直接電話を頂ける ・
シンモト自動車	親切、ていねい
広島トヨペット(株)U-Car ALAL やぎ	小さな修理、点検でも必ず洗車サービスをして引渡して頂ける。
広島スバル	今乗ってる車の車検の時、次に乗りたいと思っている車を代車として何日も乗らせてくださいました。
広島トヨタカローラ可部店	親切、丁寧に相談にのってくれる。
カードクターT3	「どんな？」連絡が有る
野村自動車	ちょっとした質問でも対応して頂ける為、何かあった際の安心感がある
ヒューネット	車に詳しくない私にも、わかりやすく説明をしてくれ、初歩的な質問に対しても Tel、メール等で対応してもらった。高い買い物になるので、相談する事も多かったが、こちらが納得出来る提案もしてくれて、安心感が持てた。サービスも充実しており、アフターフォローもしっかりしてもらえるようなので、これから先も安心感がある。
サコダ	購入価格の安さ、アフターサービス等

【街の電気屋さん】

店舗名	内容
坂本電気	自分でなおしてくださる。すぐ来て下さる。お任せできる店です。
エディオン八木	店員の笑顔、知識、礼儀
エディオン緑井店	購入した後も、わからない事があって連絡しても迅速な対応をしてくれる。
パルにじやま	電話1つですぐに対応していただける。支払いも後日、請求で用意することが出来る。
デオデオ	商品の量が多く比較しやすい、他店と価格。
桐陽台 デオデオ	修理や買い替えを考えた時に、状況に合わせた対応をしてくれる。ムダな押し売り等はなく、必要な情報をくれる。
デオデオ三入店	すぐ来てくれる。きれいな仕事。丁寧な説明 (新しくするか、修理か)

【リフォーム事業者】

店舗名	内容
アイフルホーム（可部）	記載なし
HARA 建築工房	記載なし

【飲食店】

店舗名	内容
風雲丸（ラーメン屋）	
モダンレストランたかはし （安佐南区）	お店の紹介のコメントに「車イスの方等、手を貸します」みたいな言葉が添えてありました。小さく書いてあっても他にはこういう言葉は入ってるところないです。実際に友人と行ってみましたら、急な階段で手を貸してもらっても到底家族はムリそうだとは思いましたが、こういう言葉があるかないかは、お店のスタッフ様の好感度が変わりますよね。車イスで伺う時点で、周りのご迷惑になるのではないかと恐縮いたしますが、こういった配慮の言葉はすごく嬉しく思います。
いろり茶屋	全ての料理が安くおいしい。新鮮でもあり、品数が豊富。
浜	
染と茶 ムヤオチャオ	接客がベテラン
やな川	お店の方を見るとホッとする
くら寿司	
ココス	接客態度が良い
パスタ フレンド	野菜サラダ等、少しメニューを代えて作ってくれる。
10 グッド	サンドイッチがおいしい パニからすべて手作り
牛角ブッフェ、白季、ミヨンドン	牛角ブッフェは安い。子連れも食べれる。おいしい。肉が好きだから。

【理・美容室】

店舗名	内容
オーシャン	値段に応じて細かに仕事内容が決められている
クローバー	データ化してある対応 デッチさんが制服着ている
マンソー中須内、理容室、美容室	カットは大変ていねいであるが客がいつも多く低価格。
とまと	ヘッドマッサージがとても気持ち良くて、毎回お願いしています。 店員さんはよくお話を聞いて下さり、感じはとても良いです。アットホームですね。カットもとても気に入っています。
平田理容院	値段が安い。親切丁寧。ヘアカラーの色がよくなった。

【その他】

店舗名	内容
やまびこ	自分の希望する時間、スタイルを聞いて頂ける。
尾道 L12	使用しなくなった倉庫の活用、地場商品の工夫販売、 バイキングランチとそこで出された商品の販売