

アンケートでは分からない消費者の本音

～ 主婦の生声・本音こそ宝 ～

主婦のご近所ネタや不満がビジネスのヒントになります。SNSなどネットを駆使した新手法で、主婦の持つ情報を営業や商品開発に生かす動きが広がり始めており、従来のアンケート調査では得にくい本音やリアルタイムの情報を集められるのが特徴です。

■【求む！ダメ出し 山善】

山善は、トンネル（東京・渋谷）が運営する「ルームクリップ」の主婦ユーザーを招いて、販売するキッチン収納についての座談会を行いました。主婦の指摘は「中途半端な深さの引き出しは使いにくい」「大家族じゃないんだから、こんなに野菜を入れないし」など厳しいですが、生活感があふれ説得力があります。主婦の意見を参考に、「しまうだけでなく使える収納」にリニューアルし、昨年1月の発売後、売り上げは従来比4倍に跳ね上がりました。



売り上げが4倍に

企業が本当に知りたいのは実際の使われ方です。リビングに置くことを想定していた商品が実際は子供部屋が大半であったなど「どんな部屋に置かれているのか、投稿写真を見れば一目瞭然」（同社大村係長）と、SNS等を活用するメリットを話しています。

■【不満買います！ てんや】

主婦などの「不満」に着目して本音に迫る「不満買取センター」（東京・新宿）があります。同社ホームページで消費者からの不満の声・改善案を1件あたり1～50円で買い取り、約35万人の会員のうち主婦が5割を占めます。累計で500万件の不満データベースを持ち、集めた不満は企業に販売し、100社近くが利用しています。

テンコーポレーションが運営する天丼店「てんや」は、不満買取センターを通じて2742件の不満を収集し、てんやに行かない女性から「油で太る」、「店内が何か油っぽい」という指摘がありました。その後、「てんやのてんぷら油は植物油100% コレステロール0」と書かれたポスターが貼られるようになり、改装時には床がべたつかないように材質を変えました。



てんやの天ぷら油は
植物油100%!!
「コレステロールがゼロ」

その後、「てんやのてんぷら油は植物油100% コレステロール0」と書かれたポスターが貼られるようになり、改装時には床がべたつかないように材質を変えました。

これまで顧客アンケートなどで声を集めてきましたが、不満買取センターの利用は、「声なき声を拾い、経営に生かせるようになった」と同社の用松社長は語っています。

資料番号:9-206-1

出所:『日経MJ (日経流通新聞)』2017年2月6日付

・ Tunnel (Room Clip) HP <http://roomclip.jp/> ・ テンコーポレーション HP <http://www.tenya.co.jp/> ・ 不満買取センターHP <http://fumankaitori.com/>