

# 顧客満足度（CS）と購買行動の 関係性に関する調査

～ 顧客満足度が及ぼす商品・サービスの再購入意向への影響度調査 ～

## 10の商品・サービスについて、購入実態（継続購入、流入、流出）を会社レベルで把握！

10の商品・サービス（「自動車」「携帯電話」「テレビ」「プリンタ」「かぜ薬」「化粧水」「生命保険」「コンビニエンスストア」「ビール・発泡酒」「ガソリンスタンド」）について、一番最近購入した（今回購入）会社と、その1つ前に購入した（前回購入）会社を調査。これにより継続購入（A社 A社）、スイッチ（A社 B社、B社 A社）といった消費者の購買行動の変化を克明に分析しました。

## 前回購入会社の満足度が及ぼす今回購入時の会社選択の影響度は？

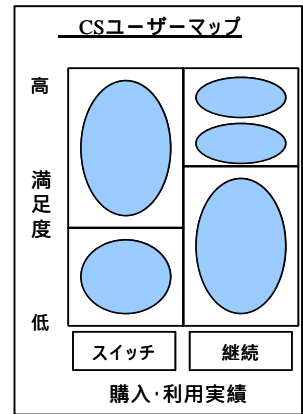
前回購入した会社への満足度が、今回購入時の会社選択時にどの程度影響を及ぼしているのかを商品・サービス別に分析。また他人に対しての紹介実績（「すすめた」、「やめるように言った」）についても調査。

## 今回購入時の会社選択の理由をユーザータイプ別に見る！

商品・サービスの満足度と購入・利用実績の回答パターンにより、顧客を5タイプに分類（右図「CSユーザーマップ」）。この分類により商品・サービスごとに購入時の会社選択理由を分析。

### 【CSユーザーマップ】

- プラチナユーザー
- ロイヤルユーザー
- なりゆきユーザー
- 気まぐれスイッチャー
- 確信スイッチャー



### 【連絡先・申込書送付先】

株式会社 日本能率協会総合研究所 マーケティング・データ・バンク  
 市場調査室 MDBネットサーベイ担当  
 〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-4-2 東銀ビル9階  
 FAXフリーダイヤル：0120-881-284 Tel:03-6212-9125  
 e-mail:mdb-net@jmar.co.jp

## 購入申込書

FAXフリーダイヤル：0120-881-284

MK1104

200年 月 日

顧客満足度(CS)と 顧客行動の関係性に関する 調査 K158		調査報告書 (A4判) 集計報告書 (電子データ)	定価 80,000円(消費税別) MDB会員50,000円( )	部
フリガナ	MDBメンバーコード			
貴社名				
所在地	〒	TEL.	( )	
		FAX.	( )	
部署名		氏名		
e-mail				

本申込書にご記入いただくお客様の氏名、連絡先などの個人情報は、商品の発送・ご連絡および新商品・サービスのご案内に利用させていただきます。本主旨をご承知いただき、所定欄にご記入くださいますようお願い申し上げます。本調査の報告書ならびにデータは、ご購入いただいた企業内のみでの使用に限らせていただきます。

# 調査内容一覧

## 【調査対象商品・サービス】

- ・自動車（トヨタ/日産/ホンダ/マツダ/三菱/スバル/スズキ/ダイハツ/BMW/VW/メルセデス/その他）
- ・携帯電話（ドコモ/au/ボーダフォン（Jフォン）/ツーカー/その他）
- ・テレビ（松下/日立/東芝/三洋/三菱/ソニー/シャープ/パイオニア/ビクター/その他）
- ・プリンタ（エプソン/キヤノン/NEC/HP/その他）
- ・かぜ薬（パブロン(大正)/ベンザ(武田)/ルル(三共)/エスタックイブ(エスエス)/ジキニン(全薬)/プレコール(藤沢)/ストナ(佐藤)/その他）
- ・化粧水（資生堂/カネボウ/花王/DHC/コセ/マックスファクター/ポーラ/アムウェイ/ファンケル/エビア/クリニク/オビシ/マリアージュ/ロアル/アルビオン/ドクターシーラボ/マド/シャネル/アルシア/エスティローダ/その他）
- ・生命保険（日本生命/第一生命/住友生命/明治安田生命/三井生命/朝日生命/大同生命/太陽生命/アメリカファミリー生命保険/アリゾナ/ソニー生命/簡保/JA共済/全労済/その他共済/その他）
- ・コンビニエンスストア（セブンイレブン/ローソン/ファミリーマート/サークルK/サンクス/デイリーヤマザキ/ミニストップ/ampm/その他）
- ・ビール・発泡酒（キリンラガー(クラシック含む)/キリン一番搾り(一番搾り黒含む)/麒麟淡麗(グリーンヘル、アルファ含む)/アサヒパードライ/アサヒ本生(アクアル、オタ仏含む)/サッポロ黒ラベル/サッポロ北海道生搾り(麦100%生搾り含む)/エビス/サッポロドラフトワン/サントリーモルツ(プレミアム含む)/サントリー<炭濾過>純生/その他）
- ・ガソリンスタンド（エネオス(新日石)/出光/シェル/コスモ/JOMO/エッソ/モービル/その他）

以下は満足度のみ質問した商品/サービス

- 「自宅のパソコン」「インターネット接続サービス（ISP）」「台所用洗剤」「マーガリン」「歯磨き粉」
- 「お茶（ペットボトル）」「ファミリーレストラン」「コーヒーショップ」「最寄駅の鉄道会社」
- 「家電製品の購入店」

## 【調査項目】

- Q. あなたが一番最近購入した商品(サービス)は、どのメーカー(会社)ですか？
- Q. では、その1つ前に購入した商品(サービス)は、どのメーカー(会社)ですか？
- Q. 一番最近購入したその1つ前のメーカー(会社)の商品(サービス)は、どの程度、満足されていましたか？
- Q. 一番最近購入したその1つ前のメーカー(会社)の商品(サービス)について、今まで、誰かにすすめたり、逆に、購入はやめた方がいいように伝えましたか？
- Q. 一番最近購入した商品(サービス)と、その1つ前に購入した商品(サービス)が同一のメーカー(会社)の場合、一番最近の購入の際、その前と同じメーカー(会社)の商品(サービス)を購入されたのは何故ですか？
- Q. 一番最近購入した商品(サービス)と、その1つ前に購入した商品(サービス)が異なるメーカー(会社)の場合、一番最近の購入の際、その前と違うメーカー(会社)の商品(サービス)を購入されたのは何故ですか？
- Q. 一番最近購入したメーカー(会社)の商品(サービス)やサービス全般(人的対応含む)について、どの程度、満足されていますか？
- Q. 今後、新たに商品(サービス)を購入することがあれば、このメーカー(会社)の商品を購入したいとお考えですか？
- Q. あなたの周辺にこの商品(サービス)の購入を検討している人がいたら、このメーカー(会社)をすすめたいたとお考えですか？
- Q. この商品(サービス)の購入について、あなたのお考えに近いのはどれですか？

## 【回答者のプロフィール項目】

性別、年齢、未既婚、職業・身分、家族構成、居住地

## 【調査概要】

調査方法 : 小社所有の「MDBネットサーベイ」利用による  
インターネットリサーチ調査（WEBによる調査）  
調査対象者 : 全国16才以上の男女  
サンプル数 : 8,792人  
調査実施期間 : 2004年9月2日～9月16日  
調査実施機関 : 株式会社日本能率協会総合研究所

## 【アウトプット】

2004年12月28日発行  
・調査報告書（A4判）  
・集計報告書（電子データ）

## 【価格】

定価：80,000円（消費税別）  
MDB会員価格：50,000円（消費税別）  
本調査の報告書ならびにデータは、ご購入いただいた  
企業内のみでの使用に限らせていただきます。