

## 調査結果

報道関係者・ジャーナリスト各位

平成 24 年 7 月 27 日(金)

### 意外に少ない? 不満をビジネスの改善・開発に活用する 経営者の意識と事例を「不満買取センター」が調査

株式会社不満買取センター（東京都港区）は、消費者の「不満」を新商品開発や、業務改善のヒント・きっかけとして活用しようとする意識と活用事例を企業経営者など 500 人にアンケート調査しました。

その結果、「消費者の不満やクレームをビジネスに活用したことはありますか」という問い合わせに対しては、

「ある… 141 人(28.2%)／ない… 359 人(71.8%)」  
という回答が得られました。

同時に、「消費者の不満やクレームをビジネスに活用したいと思いますか?」という問い合わせに対しては、思うと答えた方が 252 人 (50.4%) と、過半数に達しており、「不満を活用したいが何らかの理由でできていない」という現実もうかがい知れます。

また、Q1. で不満を改善などに活用した経験があると回答した人に、その具体例を聞いたところ、次のような回答が得られました（一部抜粋）。

#### ●不満に直接的に対応したケース

「従来は持ち帰れなかつた商品を持ち帰れるようにした」「社用車で訪問したところ、車に社名の記載が無いので、お客様から不審がられた。そこで、訪問時には社名ステッカーを貼るようにした。」「にごるといわれラベルににごる特徴がありますと注意書きした」

#### ●不満を社員教育に活用したケース

「運転のクレームに対し、すぐに社内で安全大会を開いた」「他社での苦情の事例を社内セ

ミナーで取り上げた。」「不満をデータベースにして対処法など全社員が閲覧できるようにした」

#### ●不満からビジネスチャンスを見つけたケース

「家の中が狭くて使わないものであふれかえっているという不満を聞いてトランクルームを開設した。」「この辺りにはクリーニング屋がないね。というお客様の声を聞いて、クリーニングの取次ぎを始めた。」

#### ●不満を改善した結果、二次的な効果が得られたケース

「ドーナツが乾燥すると硬くなると言われたので乾燥防止対策をしたら売上が上がった。」「路上の工事で住民からクレームを受けたが、真摯に対応した結果、とても熱心に工事に協力してくれた。」「顧客のクレームを解消することができることを売り込み、仕事に繋げた」「製品の不具合を指摘された。作業環境を見なおして、若干の機器を導入。かえって、効率が良くなつた。」

株式会社不満買取センターでは、今回のアンケート調査の結果を受け、不満の活用法についての啓蒙活動をより強化し、不満を活用したビジネスのサポートをしていく方針です。

#### <株式会社不満買取センターについて>

株式会社不満買取センターは、「不満をヒントに、プラスに変える」をコンセプトに、世の中の不満を集め、ビジネスマンに提供し、商品・サービス作りや改善に役立てていただく活動をしております。

#### <調査概要>

##### ●調査期間：平成 24 年 7 月

##### ●対象者：会社経営者・役員・団体役員 500 人

##### ●性別

男性 451 人 (90.2%) 女性 49 人 (9.8%)

##### ●年齢

20 歳～ 29 歳 2 人 (0.4%)

30 歳～ 39 歳 27 人 (5.4%)

40 歳～ 49 歳 110 人 (22.0%)

50 歳～ 59 歳 208 人 (41.6%)

60 歳～ 69 歳 130 人 (26.0%)

70 歳～ 79 歳 21 人 (4.2%)

80 歳～ 89 歳 2 人 (0.4%)

●調査方法インターネット調査

※調査協力株式会社ネオマーケティング（東京都渋谷区）

<調査結果>

■ Q1. 消費者の不満やクレームをビジネスに活用したことはありますか

ある 141 人 (28.2%)

ない 359 人 (71.8%)

■ Q2. 消費者の不満やクレームを積極的に集めていますか

積極的に集めている…… 57 人 (11.4%)

積極的にではないが、集めている…… 187 人 (37.4%)

集めていない…… 256 人 (51.2%)

■ Q3. 消費者の不満やクレームをビジネスに活用したいと思いますか

とても思う 87 人 (17.4%)

まあ思う 165 人 (33.0%)

どちらとも言えない 139 人 (27.8%)

あまり思わない 64 人 (12.8%)

全く思わない 45 人 (9.0%)

※当データの二次利用をご希望の方は、当社までご連絡ください。

<お問い合わせ先>

株式会社不満買取センター <http://www.fumankaitori.com>

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 5-13-1 虎ノ門 40MT ビル 7 階

電話：03-4530-9639 FAX：03-4333-0701

メール：[company@fumankaitori.com](mailto:company@fumankaitori.com)