

経営者アンケート「消費者の不満やクレームをビジネスに活用しているか」

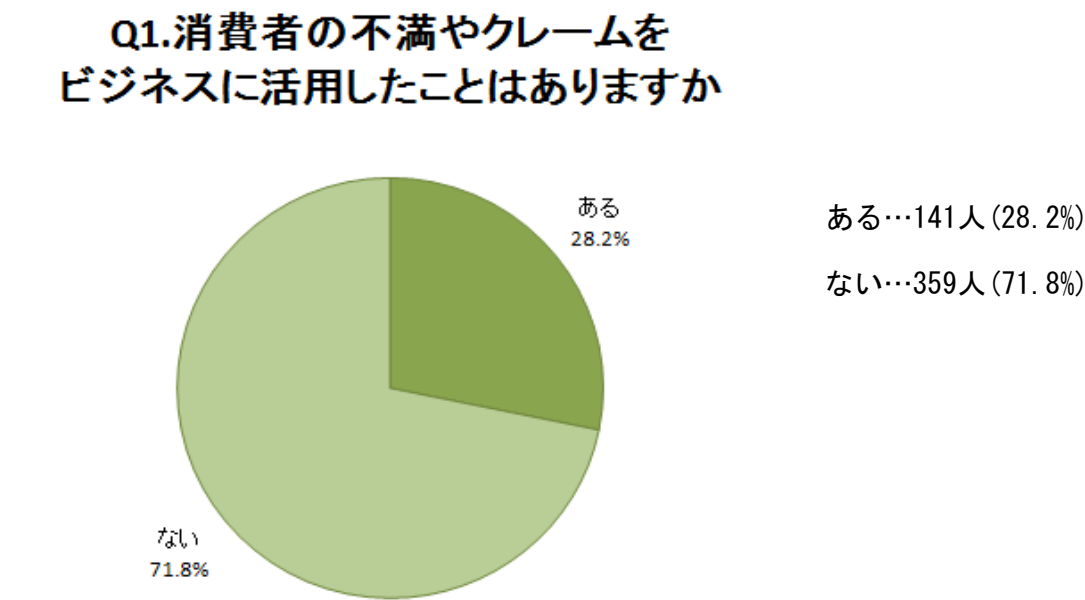
株式会社不満買取センターでは、消費者の不満やクレームが、
どれくらい活用されているかを経営者500人にアンケート調査しました。

＜調査概要＞

- 調査期間：平成24年7月
- 対象者：企業経営者・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）

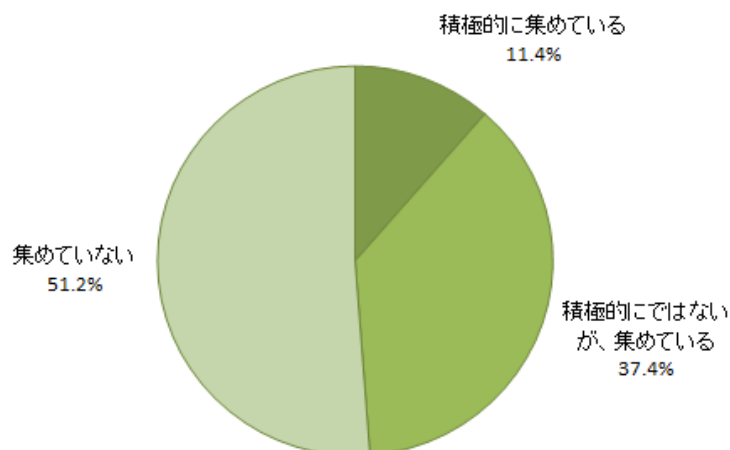
＜調査結果＞

■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



■Q2. 消費者の不満やクレームを積極的に集めていますか

Q2.消費者の不満やクレームを積極的に集めていますか



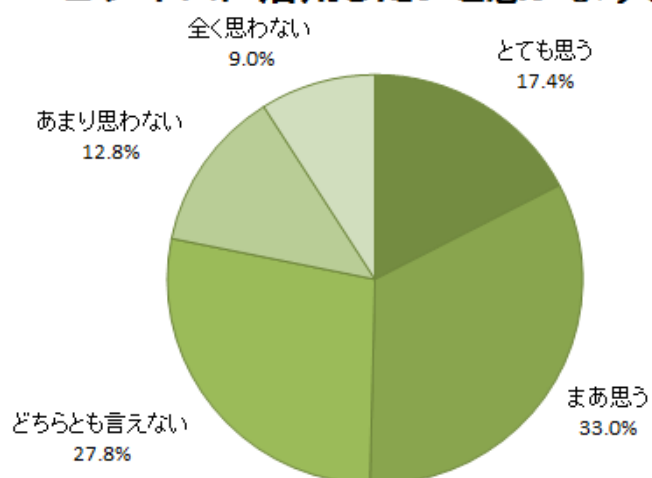
積極的に集めている…57人 (11.4%)

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

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%)