

2012年(平成24年)8月1日

各 位

株式会社 大広
総務局 広報部



[大広ダイレクトマーケティング総合研究所 第1回調査報告]

生活者と直接つながりたいと考える企業に対し、生活者が 本当に求めているのは「等身大のわたしの声」を活かしてくれる企業。

— 企業とつながることが目的ではなく、“自分の考えを世の中に役立てたい”と考える生活者たち —

7月25日に発足しました、大広ダイレクトマーケティング総合研究所(所長:西島一博)は、企業と生活者の間に新たに芽生え始めた直接的な「つながり」に注目し、その結び目のあり方、これからの姿を探求していくことで企業と生活者の双方にとって、より豊かな社会を創造していくことを目指して、生活者主導社会™におけるダイレクトマーケティングのあり方、つまり、「ダイレクトマーケティング3.0」に関する研究を進めております。

今回、第1回目として「企業と生活者のつながりに関する意識調査」を行ないましたので、お知らせいたします。

調査結果のポイント・概要は次の通りです。

「企業と生活者のつながりに関する意識調査」

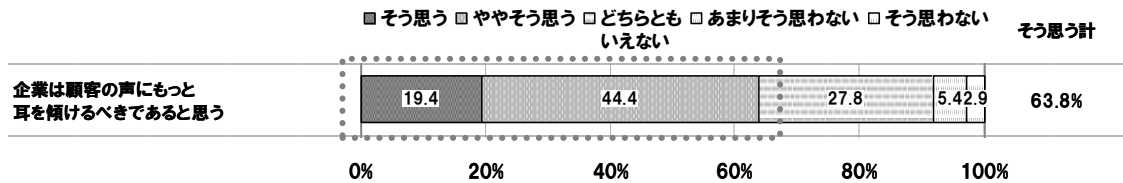
生活者の声に耳を傾ける「傾聴」が昨今のマーケティングにおけるトレンドワードの1つとなっており、日本国内においても、Facebook や Twitter などのソーシャル・ネットワーキング・サービス(以下、SNS)の利用者増が続く中、企業もそれら SNS を通じて、生活者の声に耳を傾け、「生活者との直接的なつながり」作るべく、続々とプロモーションを仕掛け始めています。

今回の調査では、SNS を通じて生活者との直接的なつながりを目指す企業に対して、生活者主導社会™の深化により生まれた、“自分の考えを世の中に役立てたい”と考える生活者の存在をレポートします。

1. 企業は、生活者の声に対して、“本当に耳を傾けられているのか？”

「傾聴」がマーケティングにおけるトレンドワードの1つとなり、生活者をつながり、その声に耳を傾けるべく、企業は、Facebook や Twitter などの SNS を活用したプロモーションを展開し始めました。しかし、「企業は顧客の声にもっと耳を傾けるべき」と思っている生活者は63.8%も存在しており、生活者に対して、その企業姿勢はまだまだ伝わっているとは言えません。

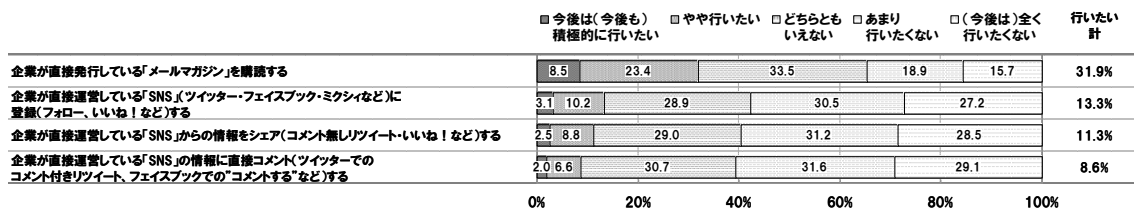
◎ 商品やサービスについて、あなたの意識をお聞かせください。「そう思う」～「そう思わない」までの5段階でお答えください。



2. 企業の用意した SNS には“消極的な”生活者たち・・・。

実際に、企業が生活者の声に耳を傾げるべく直接運営する SNS への参加意向を見てみると、受動的な情報接触である「メールマガジン」の購読意向は31.9%であるのに対し、情報に能動的なアクションを要する SNS への参加意向は13.3%に留まっています。

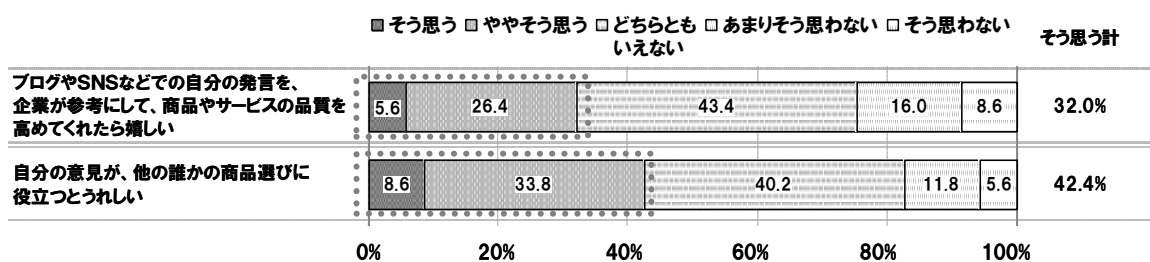
◎ 商品やサービスに関する情報交換・意見交換について、「あなたが今後、その行動を行いたいか？」をお知らせください。



3. “自分の声を役立ててくれることは嬉しい”と感じる生活者。

しかし、自分の発言や意見など、“自分の声”が役立つと嬉しいと考える生活者は約4割にも達しています。生活者が情報発信の主体となる「生活者主導社会™」が、ここにも表れているといえます。

◎ 商品やサービスについて、あなたの意識をお聞かせください。「そう思う」～「そう思わない」までの5段階でお答えください。



<調査結果のポイント>

生活者は企業に与えられた環境で、企業と直接的につながりたいと考えているのではなく、等身大の自分の声が、結果として企業や他の誰かに対して貢献できたとすれば、それは嬉しいことであると感じていると推察されます。企業の SNS への取り組みが加速度的に進みつつある中、生活者は Facebook や Twitter に本音を反映させているでしょうか？生活者の飾ることのない、ありのままの「等身大の自分の声」に企業がどのようにして耳を傾けていくのか？そこに、企業が生活者とつながりを作っていくにあたっての成功のカギが隠されているのかもしれない。

[調査概要]

- 性別 : 男性、女性
- 年齢 : 20～69歳
- 地域 : 全国
- 対象数 : 1,035名(割付10セル)平成22年国勢調査のボリュームで割付
- 調査手法 : インターネット調査

性×年代	男性	女性	年代計
20代	85s	83s	168s
30代	114s	111s	225s
40代	106s	103s	209s
50代	101s	102s	203s
60代	112s	118s	230s
性別計	518s	517s	1035s

以上

本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします。

株式会社大広 総務局広報部 遠藤、長谷川

TEL:03-6364-8601