

- ・本レポートは基本調査レポートの後半部分「最新年 調査結果」を掲載した抜粋版でございます。
- ・全設問の集計結果、グラフ集、各企業の数値は、データをご購入いただけますとご覧いただけます。  
ご気軽にお問合せください。



## 2020年 オリコン顧客満足度調査 【家電量販店】 重視した点【利用前】

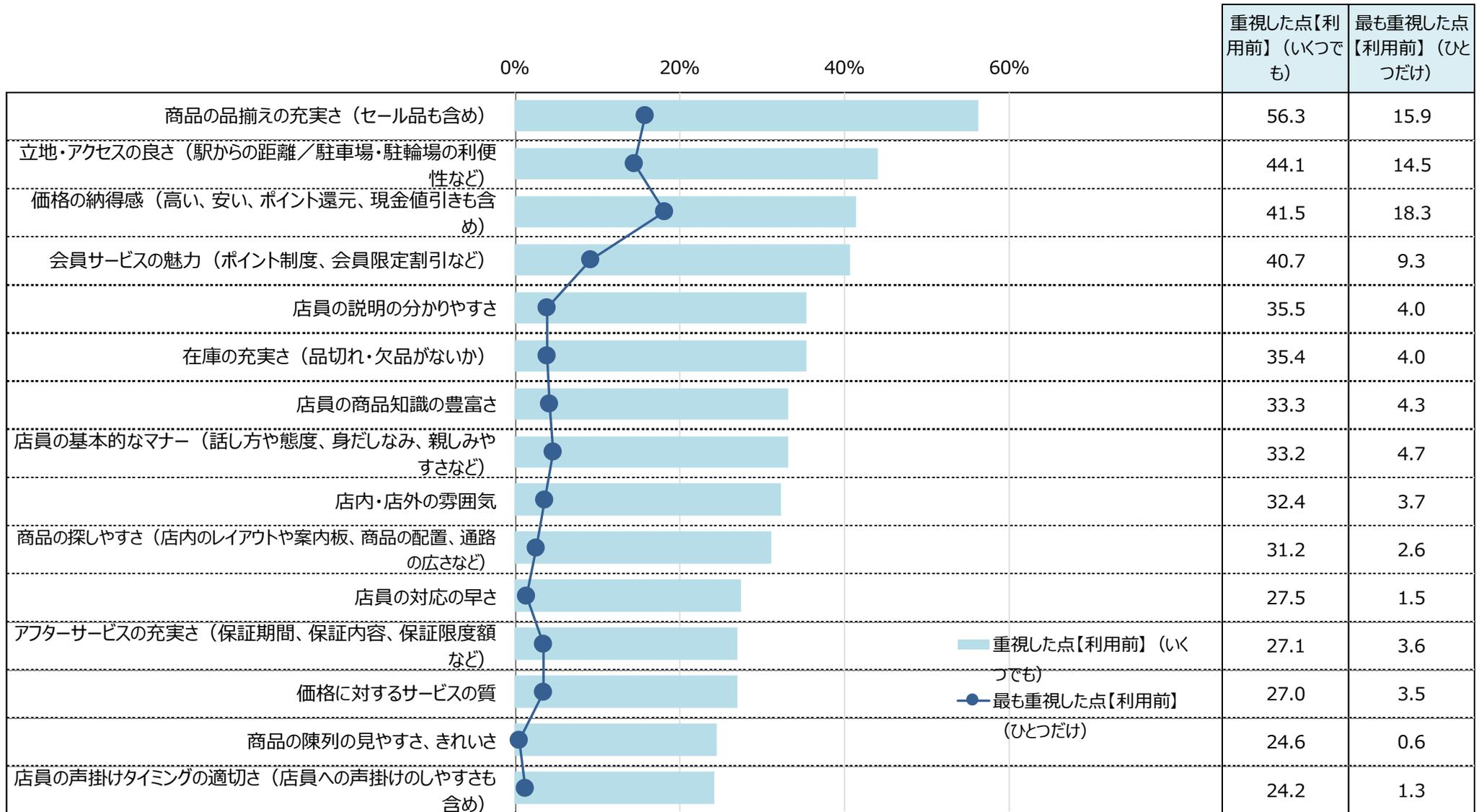
株式会社oricon ME

TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3405-5204

E-mail : [ml-csad@oricon.jp](mailto:ml-csad@oricon.jp)

# 重視した点【利用前】

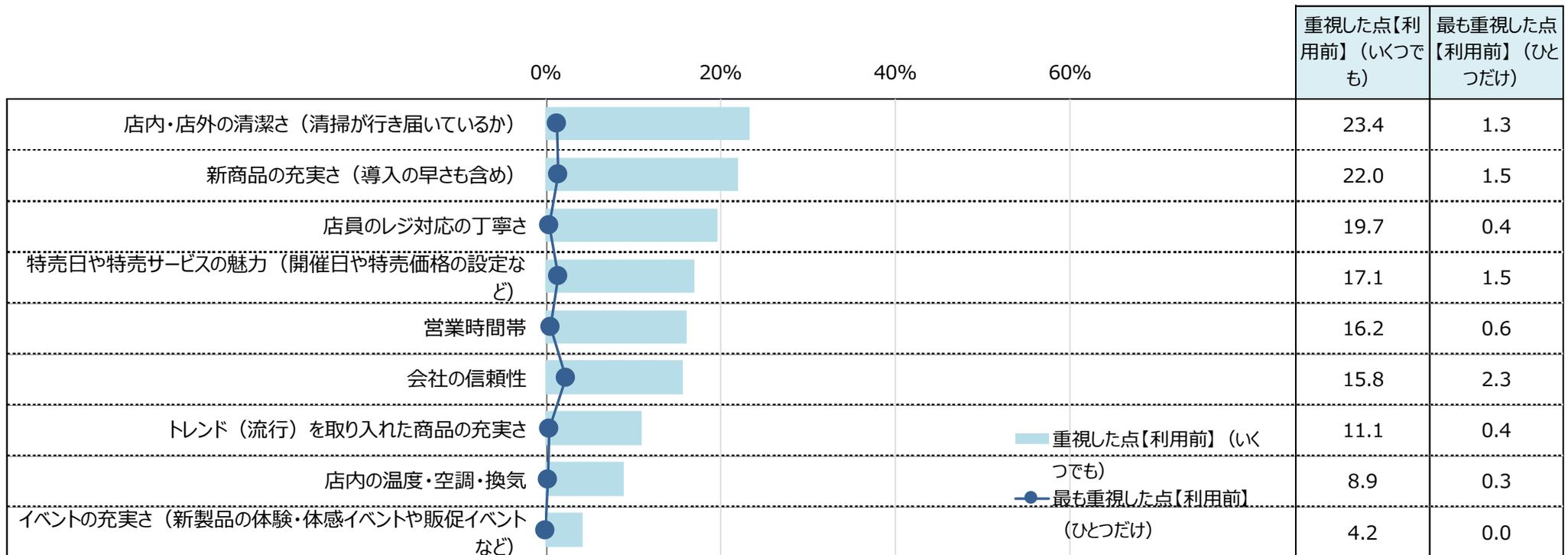
Q5. 【家電量販店】を選ぶ際（利用する前）、どのようなことを重視されましたか。以下の中から、重視した項目を全てと、その中で最も重視した項目をひとつだけお答えください。  
※選択肢の中からお気持ちに近いものをお答えください。



対象者全体：n=5285

## 重視した点【利用前】

Q5. 【家電量販店】を選ぶ際（利用する前）、どのようなことを重視されましたか。以下の中から、重視した項目を全てと、その中で最も重視した項目をひとつだけお答えください。  
※選択肢の中からお気持ちに近いものをお答えください。



対象者全体：n=5285

## ■ その他設問内容ご紹介

弊社の調査では、「重視した点【利用前】」以外に、以下の設問・自由回答（F A）を聴取し販売しております。ご興味がありましたら、お気軽にお問い合わせください。

### 設問内容

- 【属性】性別
- 【属性】居住地
- 【属性】家族構成
- 【本調査】総合満足度
- 【本調査】他者推奨意向
- 【本調査】トラブル経験
- 【本調査】再利用意向
- 【本調査】検討時に見た情報
- 【本調査】比較・検討したところ
- 【本調査】ブランドエクイティ
- 【自由回答(FA)】良かった点
- 【自由回答(FA)】トラブルに対するの対応
- 【自由回答(FA)】比較検討したのにやめた理由
- 【自由回答(FA)】要望・改善点
- 【属性】年代
- 【属性】婚姻状況
- 【属性】職業
- 【本調査】評価項目（小項目）
- 【本調査】利用前の重視点
- 【本調査】事前期待
- 【本調査】NPS®
- 【本調査】情報発信行動
- 【本調査】選定理由
- 【本調査】家電製品へのこだわり
- 【自由回答(FA)】悪かった点
- 【自由回答(FA)】他者推奨意向理由
- 【自由回答(FA)】感動した体験

販売しているデータプランは、集計表プラン・レポートプラン・ローデータプランの3種類のプランがございます。  
集計した数値をご覧になりたい場合は、集計表プラン・レポートプランをご購入ください。

プラン名	集計表プラン			レポートプラン		ローデータプラン	
	エコノミー	ライト①	ライト②	満足度アップ	カスタム	ローデータ	
価格(税抜)	30万	60万	100万	150万	300万~	別途見積り	
ご指定企業数	1社	5社	10社	5社	○ ※内容は応相談	—	
納品内容	ローデータ	—	—	—	—	○	
	基本調査レポート	○	○	○	○	—	
	クロス集計表	○	○	○	○	○ ※内容は応相談	
	自由回答集	○	○	○	○	○ ※内容は応相談	
	分析レポート	—	—	—	○	○ ※内容は応相談	
オプション	競合社数追加(税抜)	1社につき+10万円			1社につき +20万円	—	—
	経年集計表(税抜) ※	10万円			—	—	—
納期	約2~3週間			約1か月~1か月半		2~3営業日	

※ 経年集計には、自由回答集は含みません  
経年集計される設問は、全設問ではなく、主要な設問（満足度、属性等の主要設問）のみの経年集計です。

## 本レポートについて

- ・本レポートに掲載している著作物（レポート、グラフ、データ）の権利はすべて当社に帰属いたします。
- ・本レポートの一部あるいは全部について、当社の承諾を得ずに無断で複製、複写、第三者へ開示、転売等を行うことを禁じます。

**自社・他社の各種数値・フリーコメント等、本レポートに含まれない  
各社単位での詳細な定量・定性データのご提供も承ります。**

※ご提供内容、納期等については、担当までお気軽にお問い合わせください。

発行：2020年10月

「2020年オリコン顧客満足度調査【家電量販店】重視した点【利用前】」

<https://life.oricon.co.jp/>

© oricon ME inc.

**株式会社oricon ME**

TEL：03-5785-5628 FAX：03-3405-5204

E-mail：[ml-csad@oricon.jp](mailto:ml-csad@oricon.jp)