



上田商店 ニュース

vol. 110

平成20年 8月18日(月)

制作: 上田商店サークル会
毎月第3月曜日 AM8:00送信

独自に消費者アンケートを実施しました

原油高騰でガソリンを始めとする石油関連商品が高騰を続けていますが、最近では食料品や電気、ガス等 生活に直接結びつく値上げラッシュに家計の財政は圧迫され消費意欲は減退の一途を辿っております。そんな中、主婦の皆さんはクリーニングと言う存在をどのようにお考えなのが、こんな時期だからこそ聞いてみたい気がしてなりません。そこで今回は久しぶりのアンケート調査を実施しました。今後のご商売のお役に立てれば幸いです。 上田サークル会 会長 上田 良堂



社長	専務	部長		
----	----	----	--	--

上田サークル会 例会報告

今回は、女性の方に物価高騰への対応策、現利用店の満足度、業界への要望などについてアンケート調査を実施しました。

平成20年7月に女性を対象に実施、292名の方々にご回答いただきました。
●回答/292名(有効:290 無効:2)
●比率/主婦5:独身2
レベル(力の入れぐあい)の割合を各項目毎に記入していただきました。

■ 物価高騰に対する対応、節約度合いについて (節約度 0 1 2 3 4 5, 強い)

	0	1	2	3	4	5
●生活必需品費	16	48	64	111	31	15
●おしゃれ・美容関係費	5	28	56	99	58	39
●外食費	12	19	48	87	74	48
●レジャー・遊興費	13	18	48	87	83	40
●衣類・ファッション費	7	19	55	88	74	44
●クリーニング費	9	24	38	87	72	40

●その他
・電力費.....レベル(3)
・昼食をできるだけ弁当に.....(5)
・光熱費.....(3)
・通常の食事内容.....(3)
・光熱費/ガソリン.....(3)

■ クリーニングの節約内容について (節約度 0 1 2 3 4 5, 強い)

	0	1	2	3	4	5
●セールに合わせて利用する	40	20	22	47	69	82
●家庭洗濯の割合を増やす	15	21	25	64	70	89
●利用回数を減らす	17	22	37	76	56	73
●出す物を選別し量を減らす	12	19	31	53	77	89
●コインランドリーを利用する	168	23	21	18	12	29

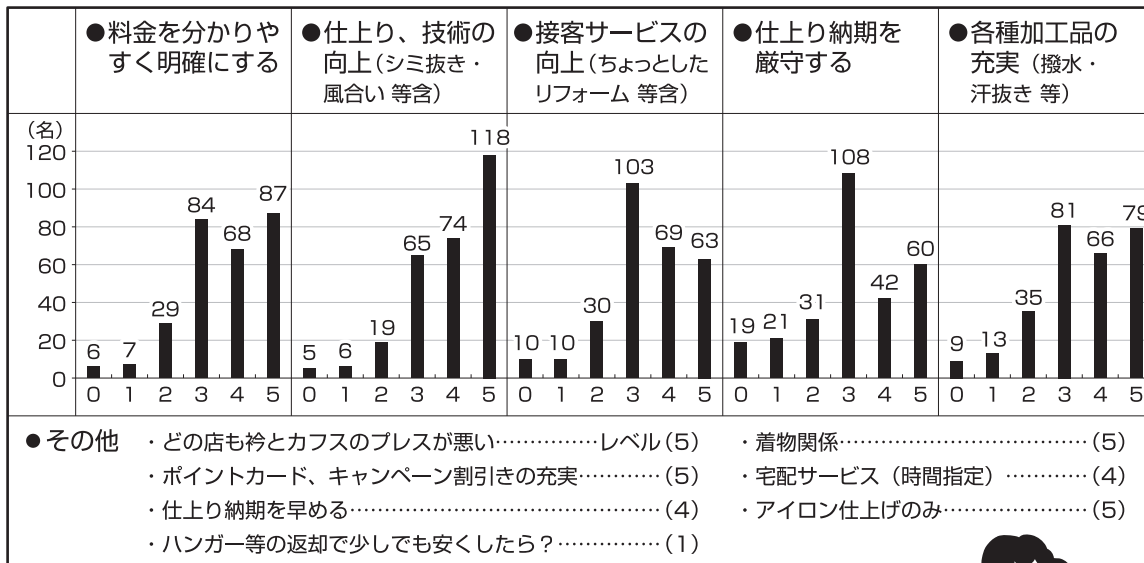
●その他
・有料化につき受取用袋持参.....レベル(3)
・クリーニングにはほとんど出さない
・クリーニングに出さなくていいものを着る
・コインランドリーは利用したことがありません

■ 現在ご利用のお店についての満足度 (不満(強) ← -3 -2 -1 0 1 2 3 → 満足(強))

	-3	-2	-1	0	1	2	3
●料金について	11	33	44	111	27	41	16
●仕上りについて	7	19	34	102	32	60	28
●接客について	4	16	22	89	39	65	45
●納期について	8	9	19	93	38	53	63
●利便性について	5	8	27	88	44	51	55

●その他
・ボタンが割れていたりする.....レベル(-1)
・配達してくれる.....(3)
・料金が不明確なのが嫌です

■ 今後求めるクリーニング店のあり方について (期待度 0 1 2 3 4 5, 強い)



■ その他 ご意見・ご要望 (抜粋)

- 家では洗濯できない品物しかクリーニングに出さない。本当にきれいになっているのか不安な時がある。単にアイロンをかけただけのような気がする。
- 専門的に知っている店員さんが少ない気がします。
- 交代制にして是非、土・日・祝にも営業して欲しい。
- 昔はボタンが外れかけてたりしたら直してくれていた。
- 歳をとるにつれて割引額をふやしてほしい。
- ワンピースなどに付属するベルト(ひも)は、ワンピースとセットの料金にして欲しい。
- 周辺には沢山あるが、満足いく仕上りは1店のみ。接客悪く、高く、とても遅いがそこを利用せざるを得ない。もっと全クリーニング店が意識向上して欲しい。
- ハンガーの回収にポイント等を付けて欲しい。
- 汚れが落ちていないことがあります。
- 働く主婦なので利便性重視でスーパー併設店を利用しているが、安価な分、質があまり良くなって困っている。
- 時間が合わないで、駅にクリーニング店がBOX(朝早くから夜おそくまで対応)があれば便利だと思う。
- 家庭での洗濯が増えてます。本音はアイロンかけが手間なので、クリーニングですっきり汚れが落ちてくれると家で洗う手間が省けて助かるのですが...

◆ サークル会から具体案 (抜粋)

- ★主なアイテムの基本料金表を作る(セット合計〇〇〇円以上は割引き) 電話での対応、ホームページ等で利用できる。
- ★ポイント制を導入する ご利用回数、利用金額、ご来店ポイント等。また、携帯メールなども有効利用する。

このアンケート結果を受けて今後、何をどうすればお客様の評価、満足を得られるのか再度考え、身近な所から行動にうつしていく事が大切です。

この情報に関するお問い合わせ・ご注文は、お気軽に右記の(株)上田商店までお願いいたします。

☐電話 06(6633)4621 担当: 上田
☐FAX 06(6633)4625 (24時間受付中)

☐営業時間 AM 9:30~PM 5:00(月~金)
☐URL <http://www.uedashouten.jp/>