

満足度を聞くアンケート調査における選択肢数値化の試み

🕒 記事のポイント

サマリー

現在各社では、各種調査の中で、提供サービスに対する満足度を聞くアンケート調査を行っている。従来、満足度を問う設問は、調査ごとに目的と合致した結果がでるように、調査設計、および選択肢の設定を行っている。こうした事情から、各社で実施する各アンケート調査の中で、満足度に関する設問の全てを、同一の選択肢で統一することは困難であり、その結果、満足度を問う設問の選択肢には、その表現や、数などに違いがあった。

そこでKDDI総研では、選択肢の違いが調査結果に及ぼす影響を定量的に評価する目的で、満足度合いを聞く選択肢のパターンを12種類用意し、その各々について、個々の選択肢に対する満足度の数値化を試みた。また合わせて、回答者属性が違うことによる回答の偏りを分析し、性・年代の違いにより、回答にほとんど差異は生じないことがわかった。

キーワード CS 満足度 数値化

地域 日本

執筆者 KDDI総研 第1市場分析室 酒巻隆治 (ry-sakamaki@kddi.com)

1 <調査背景>

現在、満足度に関する調査は、車、家電などの製造品をはじめ様々な分野で行われている。効果的な満足度調査を実施するために、多様な調査手法が存在するが、その中の一つにアンケート調査がある。アンケート調査は、満足度合いを表現した複数の選択肢の提示を行い、回答者に対して、自分の満足度合いと一番適合する選択肢を選択してもらうのが、一般的な設問形式となっている。このアンケートによる調査手法は、製品、サービスが、どの程度、満足されているのか、あるいは不満とされているのか、を容易に把握できることから、各業界において積極的に用いられており、その有用性は十分に認識されている。

満足度を聞くアンケート調査における
選択肢数値化の試み

従来、アンケート調査の中で、満足度を問う設問は、調査ごとに、目的に合致した調査設計、および選択肢の設定を行ってきた。こうした事情から、各社で実施する各アンケート調査の中で、満足度を聞く設問全てを、同一の選択肢で統一することは困難であり、その結果、満足度を問う設問の選択肢には、選択肢の表現、選択肢の数などに違いがある。

2 <調査の目的>

そこで本調査では、下記【図表1】にあげるようなことを目的とし、満足度合いを聞く各選択肢に対して、対応する満足度の数値化を試みた。

【図表1】 本調査の目的

1) これまでKDDI総研で行われてきた、各満足度調査のそれぞれの結果に対して、擬似的に数値化を行うことで、調査同士の比較、検討を行うことができる。
2) 社外で行われている、通信サービス系の満足度調査の結果に対して、擬似的に数値化を行うことで、他の調査結果と比較することが可能となる。
3) 定期的な調査において、効果的な満足度調査を追求した結果、選択肢の表現、ならびに選択肢の数の変更を余儀なくされても、経年変化を擬似的に算出することができる。

3 <調査設計>

KDDI総研で行われてきた調査、社外調査を含め、過去の満足度調査の選択肢を整理すると、下記【図表2】の5点の違いが見受けられた。

【図表2】 選択肢の違い

① 5択と4択とがある	中立表現の「どちらでもない」の有無による
② 名詞と動詞がある	「満足」と「満足している」
③ 中間表現の違い	「やや満足」と「どちらかといえば満足」
④ 強い表現の違い	「大変満足」「かなり満足」「非常に満足」「とても満足」
⑤ 不満足表現の違い	「満足していない」と「不満である」

満足度を聞くアンケート調査における
選択肢数値化の試み

そこでこれらの相違点が、どの程度調査結果に影響するかを把握するために以下のような調査概要、選択肢、設問形式、にて調査を設計、実施した。

3-1 <調査概要>

調査対象 : 10代~50代 男女 全国 回収目標2000サンプル
 調査方法 : WEB調査
 調査時期 : 2006年2月

3-2 <選択肢>

過去の満足度調査の選択肢を参考に、選択肢の変化による評価の違いが分かるように、また今後の調査結果に対して数値化が可能なように、下記【図表3】のように、提示する選択肢のパターンを12通り用意した。

【図表3】 選択肢のパターン

パターン	選択肢						
1	大変満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	大変不満
2	大変満足	満足		どちらでもない		不満	大変不満
3		満足	やや満足		やや不満	不満	
4	大変満足している	満足している		どちらでもない		不満である	大変不満である
5	大変満足している	満足している				不満である	大変不満である
6		満足している	どちらかといえば満足している		どちらかといえば不満である	不満である	
7	とても満足	満足		どちらでもない		不満	とても不満
8	とても満足		やや満足	どちらでもない	やや不満		とても不満
9	とても満足		やや満足		やや不満		とても不満
10	かなり満足	満足		どちらでもない		不満	かなり不満
11	非常に満足している	満足している		どちらでもない		あまり満足していない	まったく満足していない
12		満足している	やや満足している	どちらでもない	やや不満である	不満である	

パターン	① 選択肢数	②	③	④	⑤
		動詞表現 ○満足である、満足している	中間表現 A: やや B: どちらかといえば	強い表現 A: 大変、B: かなり C: 非常に、D: とても	不満足表現 ○満足していない
1	7		A	A	
2	5			A	
3	4		A		
4	5	○		A	
5	4	○		A	
6	4	○	B		
7	5			D	
8	5		A	D	
9	4		A	D	
10	5			B	
11	5			C	○
12	5	○	A		

←【図表2】選択肢の違いを参照

3-2 <設問方式>

各選択肢の数値化を目標として、以下のような設問形式とした。

設問1 : あなたが現在、利用している携帯電話の会社をお答え下さい。

設問2 : 上記で回答した、あなたが現在利用している、携帯電話会社の総合満足度を、100点満点でご記入下さい。

設問3 : 100点満点で評価した、あなたの気持ちに最も近い選択肢を1つだけお選びください。

※選択肢が違う設問が、6設問続きます。

回答者の負荷を下げ、少しでも調査精度を高めるため、前ページの選択肢パターン1～6までを調査票A、パターン7～12を調査票B、とし、1人の回答者については、調査票AもしくはBを回答してもらうこととし、選択肢提示の設問数は6とした。

満足度を聞くアンケート調査における
選択肢数値化の試み

4 <調査結果>

以上のような調査設計をもとに、WEB調査を実施し、その結果、2063サンプルのデータを得ることができた。ここでは、まず各選択肢のパターンで、満足度を聞いたときの、回答者の100点満点での満足度と、選択肢との関係を整理し、その後、様々な選択肢表現の違いや、性別、年齢別による影響度について考察を行いたい。

4-1 <各選択肢に対する平均点>

〔設問2〕で聞いた総合満足度の点数について、〔設問3〕での満足度を示す各選択肢への回答ごとに平均をとり、以下の【図表4】を作成した。例えばパターン1（7択による選択肢を提示した場合）で、「大変満足」と回答した人は、100点満点の質問をしたとすれば、平均で97.9点での満足度と評価しており、この気持ちを表す選択肢として「大変満足」に記入していることになる。一方で「大変不満」と回答した人については、17.8点の満足度の気持ちを回答していることとなる。

【図表4】 選択肢提示の12パターンと各選択肢を選択した人の平均点

1	大変満足 97.9	満足 83.9	やや満足 73.3	どちらでもない 62.2	やや不満 56.6	不満 37.9	大変不満 17.8
2	大変満足 97.3	満足 79.7		どちらでもない 65.1		不満 49.9	大変不満 17.8
3		満足 89.9	やや満足 75.4		やや不満 54.8	不満 30.5	
4	大変満足している 97	満足している 80		どちらでもない 65		不満である 50	大変不満である 19
5	大変満足している 96.8	満足している 77.6				不満である 54.3	大変不満である 19.1
6		満足している 87.9	どちらかといえば満足している 74.9		どちらかといえば不満である 55.2	不満である 36.7	
7	とても満足 96.8	満足 78.3		どちらでもない 64.5		不満 46.8	とても不満 21.7
8	とても満足 95.2		やや満足 77.9	どちらでもない 63.8	やや不満 50.3		とても不満 22.9
9	とても満足 93.8		やや満足 74.6		やや不満 54.1		とても不満 21.3
10	かなり満足 95.2	満足 78.7		どちらでもない 64.7		不満 47.5	かなり不満 21.5
11	非常に満足している 96.2	満足している 78.5		どちらでもない 65.7		あまり満足していない 50.7	まったく満足していない 24.1
12		満足している 91.3	やや満足している 76.9	どちらでもない 65.0	やや不満である 51.8	不満である 25.8	

【平均点算出方法】 例として、パターン1の場合、「大変満足」を選択した回答者が63人いる。各回答者は前ページ「設問2」で、100点満点での総合満足度の点数を回答してもらっている。そこでこの選択肢を選択した回答者の点数を足しこむ。合計は6196点。これを回答数の63で割ると97.9点となる。このようにして、パターン1において「大変満足」を選択した人の、100点満点での点数の平均を算出している。

4-2 <選択肢の違いによる影響>

選択肢の違いには大きく、選択肢数の違いと、選択肢表現の違い、とがある。全体をみると、個々の選択肢表現の影響よりも、選択肢数の違いのほうが、結果に影響が大きいことがうかがえる。

4-2-1 <5択と4択との影響>

5択と4択との違いをみるために、【図表5,6】のように、選択肢数5と4の全ての提示パターンについて、それぞれ5段階と4段階の選択肢について平均点をまとめてみた。この結果、5択の場合は、満足度の選択肢は、上位からおおよそ、95点、80点、65点、50点、20点となり、4択の場合には、上位から、おおよそ、90点、75点、55点、25点となることがわかった。

【図表5】 選択肢を5択とした7パターンと各選択肢を選択した人の平均点

2	大変満足 97.3	満足 79.7	どちらでもない 65.1	不満 49.9	大変不満 17.8
4	大変満足している 97	満足している 80	どちらでもない 65	不満である 50	大変不満である 19
7	とても満足 96.8	満足 78.3	どちらでもない 64.5	不満 46.8	とても不満 21.7
11	非常に満足している 96.2	満足している 78.5	どちらでもない 65.7	あまり満足していない 50.7	まったく満足していない 24.1
8	とても満足 95.2	やや満足 77.9	どちらでもない 63.8	やや不満 50.3	とても不満 22.9
10	かなり満足 95.2	満足 78.7	どちらでもない 64.7	不満 47.5	かなり不満 21.5
12	満足している 91.3	やや満足している 76.9	どちらでもない 65.0	やや不満である 51.8	不満である 25.8
平均	95.6	78.5	64.8	49.6	21.8

【図表6】 選択肢を4択とした4パターンと各選択肢を選択した人の平均点

5	大変満足している 96.8	満足している 77.6	不満である 54.3	大変不満である 19.1
9	とても満足 93.8	やや満足 74.6	やや不満 54.1	とても不満 21.3
3	満足 89.9	やや満足 75.4	やや不満 54.8	不満 30.5
6	満足している 87.9	どちらかといえば満足している 74.9	どちらかといえば不満である 55.2	不満である 36.7
平均	92.1	75.6	54.6	26.9

満足度を聞くアンケート調査における
選択肢数値化の試み

また5択、4択、それぞれの選択肢数の設問において、回答者は、満足なのか、不満なのかという大まかな視点から分類し、満足層、不満層、中立層（5択の場合）として平均点を算出した【図表7参照】。

その結果、5択の場合、満足層、中立層、不満層、それぞれの平均点はおよそ、80点、65点、45点となり、4択の場合、満足層、不満層は、それぞれ、およそ、80点、50点ということになった。従って5択においても4択においても、大まかに分類した場合、「満足層」に入る回答者の平均点は、およそ80点となると考えることができる。

【図表7】 選択肢提示パターンについて、満足層、不満層、中間層(5択の場合)にまとめた場合の各平均点

5択の場合						満足層	中立層	不満層
2	大変満足 97.3	満足 79.7	どちらでもない 65.1	不満 49.9	大変不満 17.8	⇒ 81.5	65.1	47.3
4	大変満足している 97	満足している 80	どちらでもない 65	不満である 50	大変不満である 19	⇒ 81.4	64.8	46.9
7	とても満足 96.8	満足 78.3	どちらでもない 64.5	不満 46.8	とても不満 21.7	⇒ 80.7	64.5	44.0
11	非常に満足している 96.2	満足している 78.5	どちらでもない 65.7	あまり満足していない 50.7	まったく満足していない 24.1	⇒ 80.5	65.7	47.0
8	とても満足 95.2	やや満足 77.9	どちらでもない 63.8	やや不満 50.3	とても不満 22.9	⇒ 80.5	63.8	46.2
10	かなり満足 95.2	満足 78.7	どちらでもない 64.7	不満 47.5	かなり不満 21.5	⇒ 80.7	64.7	44.2
12	満足している 91.3	やや満足している 76.9	どちらでもない 65.0	やや不満である 51.8	不満である 25.8	⇒ 80.0	65.0	44.2
平均	95.6	78.5	64.8	49.6	21.8	81	65	46

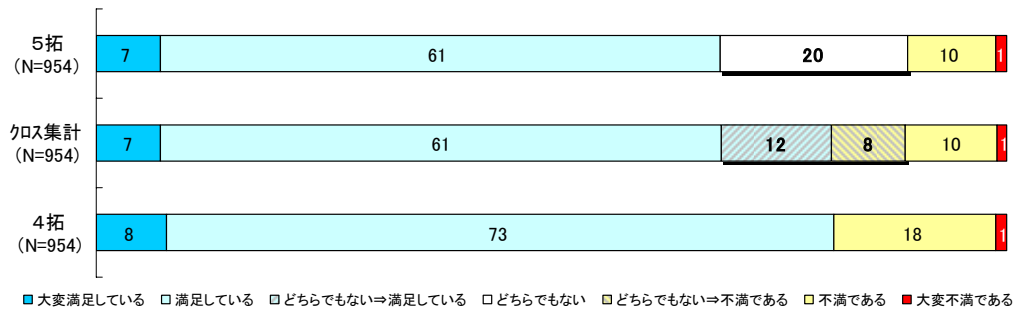
4択の場合				満足層	不満層
5	大変満足している 96.8	満足している 77.6	不満である 54.3	⇒ 79.4	⇒ 52.2
9	とても満足 93.8	やや満足 74.6	やや不満 54.1	⇒ 77.2	⇒ 51.1
3	満足 89.9	やや満足 75.4	やや不満 54.8	⇒ 79.3	⇒ 51.8
6	満足している 87.9	どちらかといえば満足している 74.9	どちらかといえば不満である 55.2	⇒ 79.2	⇒ 51.8
平均	92.1	75.6	54.6	79	52

満足度を聞くアンケート調査における
選択肢数値化の試み

次に、同じ回答者に、選択肢の表現は同じで「どちらでもない」の有無による、5択と4択の設問を用意し両方の設問に回答してもらった場合、5択で回答したそれぞれの回答者が、4択ではどこに回答するかを示す。【図表8、9参照】。

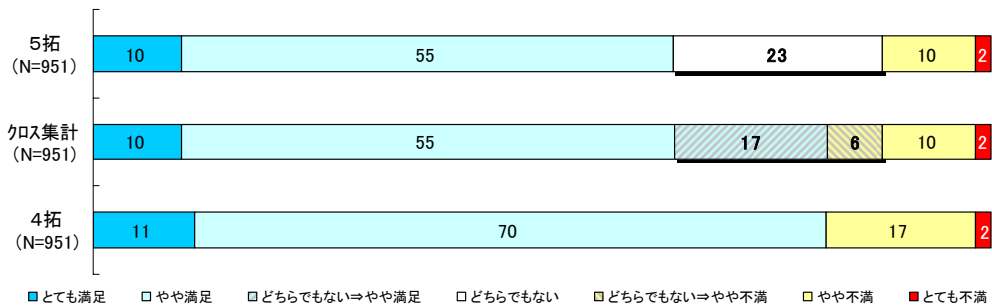
【図表8】「どちらでもない」の有無による選択状況の違い

4	大変満足している	満足している	どちらでもない	不満である	大変不満である
5	大変満足している	満足している		不満である	大変不満である



【図表9】「どちらでもない」の有無による選択状況の違い

8	とても満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	とても不満
9	とても満足	やや満足		やや不満	とても不満



【図表8】は、同じ選択表現で「どちらでもない」という中立表現の選択肢がある5択と、ない4択とで、同一回答者の回答状況をあらわしている。5択の場合「どちらでもない」と回答した人は、4択になると、5択における満足層、不満層の比率によって、満足と不満にわかれて回答するという仮説がある。そこでこの仮説に従って、5択の結果から、4択の場合のそれぞれの期待値を算出した。満足層と不満層との比率は68：11であり、「どちらでもない」の20%は、17.2%と2.8%とにわかれるものと考えられる。しかし実際には上記【図表8】のようになり、期待値よりも不満層によった結果（2.8%→8%）となった。

同様に【図表9】のパターンの組み合わせでも算出したが、「どちらでもない」の23%は、19.4%と3.6%にわかれるものと考えられるが、この場合も、実際には不満層に偏る回答（3.6%→6%）をしていることがわかった。

満足度を聞くアンケート調査における
選択肢数値化の試み

4-2-2 <名詞と動詞の違いによる影響>

【図表10】に示すように、名詞と動詞の違いは、満足度の数値にほとんど影響を与えないものと思われる。ただし「大変不満である」については「大変不満」よりも平均で1.2点高くなっており、動詞表現よりも名詞表現の方が、若干、表現が強いものと考えられる。

【図表10】 名詞と動詞の違いによる影響

2	大変満足 97.3	満足 79.7	どちらでもない 65.1	不満 49.9	大変不満 17.8
4	大変満足している 97	満足している 80	どちらでもない 65	不満である 50	大変不満である 19

4-2-3 <中間表現の違いによる影響>

【図表11】に示すように、満足度に対する「満足」と「どちらでもない」の中間表現、「やや満足」「どちらかといえば満足している」の表現の差には、満足度の数値に大きな影響は与えないものと思われる。

【図表11】 中間表現の違いによる影響

3	満足 89.9	やや満足 75.4	やや不満 54.8	不満 30.5
6	満足している 87.9	どちらかといえば満足している 74.9	どちらかといえば不満である 55.2	不満である 36.7

4-2-4 <強い表現の違いによる影響>

【図表12】も示すように、強い表現による選択肢の違いも、満足度の数値に大きな影響を与えないものと思われる。ただし詳細にみていくと、満足度は「大変」>「とても」>「非常に」>「かなり」という順になっており、一方で、不満度は「大変」>「かなり」>「とても」という順になっている。こうしたことから「大変」という強調表現が、この中では若干強い表現となっていると考えられる。

【図表12】 強い表現の違いによる影響

2	大変満足 97.3	満足 79.7	どちらでもない 65.1	不満 49.9	大変不満 17.8
7	とても満足 96.8	満足 78.3	どちらでもない 64.5	不満 46.8	とても不満 21.7
10	かなり満足 95.2	満足 78.7	どちらでもない 64.7	不満 47.5	かなり不満 21.5
11	非常に満足している 96.2	満足している 78.5	どちらでもない 65.7	あまり満足していない 50.7	まったく満足していない 24.1

4-2-5 <不満足の実現の違による影響>

【図表13】に示すように、不満足度の表現として「大変不満である」と「まったく満足していない」とを比較した場合「大変不満である」のほうが、より強い不満を表す選択肢となっている。しかし「不満である」と「あまり満足していない」とを比較した場合には差がみられない。従って一番強い不満表現にのみ影響があり、「まったく満足していない」など、より弱い満足の実現表現を用意すると、「大変不満である」にはいたらない不満層も、安易にこの選択肢を選択すると考えられる。

【図表13】 不満足の実現の違による影響

4	大変満足している 97	満足している 80	どちらでもない 65	不満である 50	大変不満である 19
11	非常に満足している 96.2	満足している 78.5	どちらでもない 65.7	あまり満足していない 50.7	まったく満足していない 24.1

4-3 <回答者属性の違による影響>

ここでは、ある総合満足度の点数に対して、ある選択肢を選択することが、回答者の性別や年齢により差がないかどうかを、統計的に検証した。まず総合満足度の100点満点での回答の分布状態を考慮し、回答者を以下の4つに分類した。

- ① 64点以下
- ② 65～74点
- ③ 75～84点
- ④ 85点以上

これにより、例えば「①64点以下」と総合満足度を回答した回答者の中で、回答者の属性により、選択肢を選択する傾向に違があるか、ないかを比較した。

回答者を上記4つに分類したものを、選択肢提示の12パターンそれぞれについて、すなわち48パターンについて、性別、年代別、性・年代別で分析を行った。

結論として、性、年齢によって、選択肢を選ぶ傾向に、大きな差はみられなかった。しかし、一部の状況、パターンにおいては、同じ総合満足度の点数をつけた男女を比較した場合、女性のほうが満足度の低い選択肢を選択している部分や、年齢を年代ごとに比較した場合、10代、20代の若者のほうが、高い満足度をあらず選択肢を、選択している部分もあった。

満足度を聞くアンケート調査における
選択肢数値化の試み

4-3-1 <性別の影響>

性別による影響をみるために、48パターン全ての選択肢について χ^2 乗検定を行った。その結果、ほぼ全てのパターンにおいて、男女での選択傾向の差に有意差はないという結論となった。しかし下記【図表14】の1パターンにおいてのみ男女での差がみられた。

【図表14】 性別による影響がみられたパターン

		総合満足度75~84点				
		N=	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満
男性	(168)	51	43	5	1	
女性	(181)	43	51	3	4	
合計	(349)	46	47	4	2	

ピアソン $\chi^2=9.555$ 漸近有意確率(両側)=0.049

総合満足度として75~84点と回答した回答者の中で、男女を比較すると、女性の方が「満足」と回答する比率が低く、一方で「やや不満」が高い比率となっている。検定の結果、漸近有意確率(両側)は0.049という値となり、この選択肢パターンでの「総合満足度を75~84点」と回答した人にも「男女では差がある」という結論となっている。

4-3-2 <年代の影響>

年代の違いによる影響をみるために、10歳刻みで回答者をくくり、世代別にて、全てのパターンに χ^2 乗検定を行った。その結果、下記【図表15】の4パターンをのぞき「年代による差はない」という結果となった。

【図表15】 年代による影響がみられたパターン

		総合満足度64点以下				
		N=	満足している	どちらでもない	不満である	大変不満である
10代	(34)	29	29	32	9	
20代	(38)	8	42	47	3	
30代	(51)	12	37	41	10	
40代	(41)	7	59	29	5	
50代~	(42)	5	55	40	0	
合計	(206)	12	45	38	5	

ピアソン $\chi^2=24.837$ 漸近有意確率(両側)=0.016

		総合満足度65~74点		
		N=	満足している	不満である
10代	(40)	95	5	
20代	(41)	93	7	
30代	(46)	83	17	
40代	(42)	83	17	
50代~	(28)	71	29	
合計	(197)	86	14	

ピアソン $\chi^2=9.706$ 漸近有意確率(両側)=0.046

満足度を聞くアンケート調査における
選択肢数値化の試み

総合満足度65～74点					
	N=	満足している	どちらかといえば満足している	どちらかといえば不満である	不満である
10代	(40)	20	78	3	0
20代	(41)	17	76	7	0
30代	(46)	2	85	13	0
40代	(42)	2	81	17	0
50代～	(28)	0	79	14	7
合計	(197)	9	80	11	1

ピアソン $\chi^2=33.202$ 漸近有意確率(両側)=0.001

総合満足度85点以上				
	N=	かなり満足	満足	どちらでもない
10代	(39)	41	59	0
20代	(30)	57	40	3
30代	(41)	49	46	5
40代	(31)	26	68	6
50代～	(41)	20	78	2
合計	(182)	38	59	3

ピアソン $\chi^2=17.536$ 漸近有意確率(両側)=0.025

4つに共通することとして、同じ100点満点では、近い総合満足度を回答しながらも、10代、20代を中心とした若者の方が、満足度の高い選択肢を回答しており、逆に40代、50代においては、不満度の高い選択肢を回答しており、年代によって差がでている。

4-3-3 <性・年代の影響>

性別ごとの年代別の違いによる影響をみるために、男女で分けて、さらに10歳刻みで回答者をくくり、性別、年代別にて、全てのパターンに χ^2 乗検定を行った。その結果、下記【図表16】の2パターンをのぞき「性別、年代別による差はない」という結果となった。

【図表16】 性・年代による影響がみられたパターン

総合満足度65～74点					
	N=	満足している	どちらかといえば満足している	どちらかといえば不満である	不満である
10代男性	(12)	33	67	0	0
20代男性	(19)	16	84	0	0
30代男性	(24)	0	83	17	0
40代男性	(22)	5	73	23	0
50代～男性	(11)	0	91	9	0
10代女性	(28)	14	82	4	0
20代女性	(22)	18	68	14	0
30代女性	(22)	5	86	9	0
40代女性	(20)	0	90	10	0
50代～女性	(17)	0	71	18	12
合計	(197)	9	80	11	1

ピアソン $\chi^2=52.312$ 漸近有意確率(両側)=0.002

満足度を聞くアンケート調査における
選択肢数値化の試み

総合満足度75~84点				
	N=	とても満足	やや満足	やや不満
10代男性	(29)	10	90	0
20代男性	(30)	3	97	0
30代男性	(28)	7	75	18
40代男性	(26)	0	100	0
50代~男性	(32)	3	91	6
10代女性	(32)	0	94	6
20代女性	(41)	15	83	2
30代女性	(31)	3	94	3
40代女性	(34)	0	91	9
50代~女性	(23)	4	96	0
合計	(306)	5	91	5

ピアソン $\chi^2=34.552$ 漸近有意確率(両側)=0.011

わずか2パターンではあるが、性・年代別で統計的に差がでたもので、傾向をみると、4-3-1<性別の影響>で1パターンに有意差がでてきた「女性の方が不満度が高い選択肢を選択する」という傾向と、4-3-2<年代の影響>で4パターンに有意差がでてきた「若年層のほうが、満足度が高い選択肢を選択する」という傾向が合わさったものと考えられる。

5 <まとめと今後の課題>

今回の調査では、選択肢の違いが調査結果に与える影響を定量的に評価する試みとして、代表的な12パターンの選択肢提示に対して、各選択肢と100点満点表示の満足度との換算表を作成した。この換算表により各満足度調査の調査結果を統一的に100点満点で表現することが可能となり、別個の調査結果を比較することが可能になるものと思われる。また合わせて、回答者属性の違いが調査結果に与える影響を分析し、性、年代別では、概ね選択肢を選ぶ傾向に差異はないことを示した。

しかし、この換算表の精度をより向上させるためには、地域性による差異や、個人と法人との回答の差異についての検証も必要となる。特に法人の調査については、回答するのは、個人であると考え、今回の調査結果と大きな違いはないと推測されるが、法人としての回答となると意識が変化し、回答に差異がでる可能性も否定はできない。従って法人に対しても同様の調査を行い、個人の回答との差異の有無、また企業規模や業種別での差異の有無などの検証が必要である。

【執筆者プロフィール】

氏 名：酒巻 隆治 (さかまき りゅうじ)
所 属：市場分析G
専 門：アンケートによる市場調査、研究
電 話：03-6716-1145