

日本トレンドリサーチ

家電量販店

2019年7月調査レポート

調査概要

■調査手法

インターネットでのアンケート調査

自社運営のアンケートサイト「ボイスノート」を始め複数の調査サービスを利用して調査を実施

■調査対象者

事前調査：全国の男女（調査サービス利用者）

本調査：事前調査において、提示した6つの家電量販店について「1年以内に利用したことがある」と回答した方

※事前調査で条件を満たした方にそのまま続けて本調査を表示、回答を得た

■調査期間

2019年7月18日～7月21日

■調査対象企業選定条件

各社公式サイト記載の売上高上位6社

（調査実施日：2019年7月15日）

事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,493名から回答を得た。

質問1：1年以内に利用したことのある家電量販店をすべて選んでください。

質問1の回答は以下の通り。

店舗名	回答数	割合
ヤマダ電機	601	40.9%
ビックカメラ	293	19.6%
エディオン	259	17.3%
ヨドバシカメラ	293	19.6%
ケーズデンキ	329	22.0%
ノジマ	132	8.8%
いずれも利用していない	433	23.6%

(n=1493、「いずれも～」以外は複数回答可)

本調査

事前調査で「利用したことがある」と回答した家電量販店について、引き続き本調査を実施。
各社有効回答 130 ずつを下記の通り集計した（計 673 人）。

「〇〇」について伺います。

質問 1：「品揃え」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 2：「商品の価格」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 3：「ポイントサービス・システム」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 4：「接客」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 5：「商品購入後の保証・アフターサービス」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 6：「総合的な満足度」を、10 点満点で評価してください。

質問 7：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各家電量販店の名前が入る

質問 1 「品揃え」10 点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
ヤマダ電機	130	7.777	1.5455
ビックカメラ	130	8.000	1.4948
エディオン	130	7.577	1.5083
ヨドバシカメラ	130	8.369	1.1776
ケーズデンキ	130	7.938	1.2263
ノジマ	130	7.462	1.6179

質問 1 得点分布

店舗名	10 点	9 点	8 点	7 点	6 点	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点
ヤマダ電機	13	30	42	25	8	8	2	1	0	1
ビックカメラ	18	35	37	21	11	7	0	0	0	1
エディオン	9	27	42	24	15	8	4	0	1	0
ヨドバシカメラ	19	50	33	20	4	4	0	0	0	0
ケーズデンキ	15	23	53	21	14	4	0	0	0	0
ノジマ	13	21	36	28	15	12	3	1	1	0

質問2 「価格」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
ヤマダ電機	130	7.431	1.6064
ビックカメラ	130	7.631	1.4651
エディオン	130	7.331	1.6140
ヨドバシカメラ	130	8.038	1.4061
ケーズデンキ	130	7.785	1.4279
ノジマ	130	7.385	1.6256

質問2 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
ヤマダ電機	11	17	41	34	12	9	4	1	0	1
ビックカメラ	7	33	34	34	11	9	0	1	0	1
エディオン	11	17	36	32	19	8	3	4	0	0
ヨドバシカメラ	17	32	44	24	6	5	0	2	0	0
ケーズデンキ	16	22	44	26	13	7	1	1	0	0
ノジマ	5	30	34	29	18	8	3	0	2	1

質問3 「ポイントサービス・システム」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
ヤマダ電機	130	6.954	2.0677
ビックカメラ	130	7.531	1.7013
エディオン	130	7.469	1.6638
ヨドバシカメラ	130	8.169	1.4557
ケーズデンキ	130	7.169	2.2139
ノジマ	130	6.900	2.1780

質問3 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
ヤマダ電機	11	13	35	23	18	19	4	5	0	2
ビックカメラ	11	26	41	22	15	10	2	1	0	2
エディオン	13	24	33	28	13	14	4	0	0	1
ヨドバシカメラ	24	36	36	17	7	9	1	0	0	0
ケーズデンキ	18	13	31	29	17	13	2	1	0	6
ノジマ	9	22	27	25	19	13	5	2	5	3

質問4 「接客」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
ヤマダ電機	130	6.985	2.0030
ビックカメラ	130	7.500	1.6972
エディオン	130	7.785	1.5231
ヨドバシカメラ	130	7.946	1.4139
ケーズデンキ	130	7.908	1.4224
ノジマ	130	7.462	1.6084

質問4 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
ヤマダ電機	8	15	36	28	14	21	3	0	3	2
ビックカメラ	13	20	39	33	10	9	3	1	0	2
エディオン	17	25	39	27	11	8	1	2	0	0
ヨドバシカメラ	17	28	43	23	12	6	1	0	0	0
ケーズデンキ	18	27	43	20	12	9	1	0	0	0
ノジマ	12	22	36	28	15	14	1	1	0	1

質問5 「保証・アフターサービス」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
ヤマダ電機	130	7.277	1.7553
ビックカメラ	130	7.523	1.6239
エディオン	130	7.862	1.5788
ヨドバシカメラ	130	7.954	1.4991
ケーズデンキ	130	7.862	1.5045
ノジマ	130	7.369	1.5966

質問5 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
ヤマダ電機	9	20	37	29	14	16	1	2	1	1
ビックカメラ	11	22	44	26	11	10	4	1	0	1
エディオン	21	28	33	23	12	12	0	1	0	0
ヨドバシカメラ	19	27	42	26	7	7	0	2	0	0
ケーズデンキ	21	26	34	25	11	13	0	0	0	0
ノジマ	9	20	37	37	9	12	3	1	2	0

質問6 「総合的な満足度」10点満点の評価

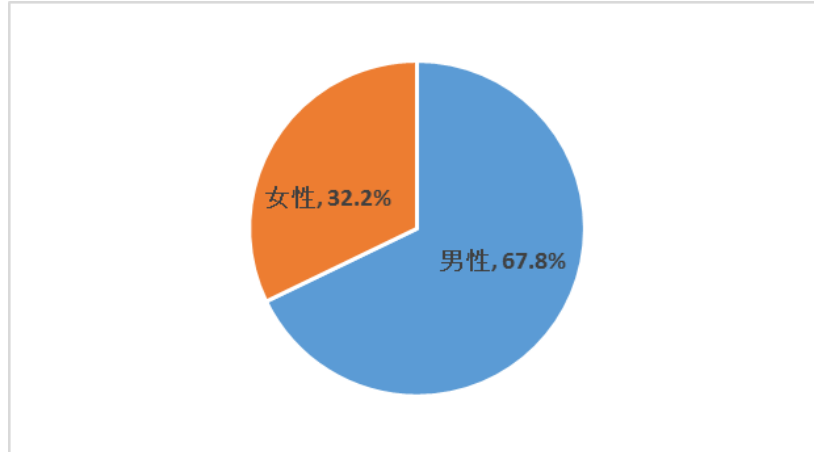
店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
ヤマダ電機	130	7.292	1.6674
ビックカメラ	130	7.677	1.4135
エディオン	130	7.631	1.4797
ヨドバシカメラ	130	8.223	1.2320
ケーズデンキ	130	7.846	1.3417
ノジマ	130	7.446	1.5195

質問6 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
ヤマダ電機	8	18	41	28	18	12	1	2	2	0
ビックカメラ	10	22	50	27	12	6	2	0	0	1
エディオン	12	24	41	28	12	9	3	1	0	0
ヨドバシカメラ	16	45	37	22	4	6	0	0	0	0
ケーズデンキ	13	28	44	27	8	9	1	0	0	0
ノジマ	13	16	36	35	18	8	2	1	1	0

回答者属性（本調査）

性別



年代

	10・20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
ヤマダ電機	10 7.7%	24 18.5%	29 22.3%	30 23.1%	25 19.2%	12 9.2%
ビックカメラ	7 5.4%	24 18.5%	34 26.2%	29 22.3%	24 18.5%	12 9.2%
エディオン	8 6.2%	28 21.5%	36 27.7%	20 15.4%	24 18.5%	14 10.8%
ヨドバシカメラ	11 8.5%	25 19.2%	32 24.6%	26 20.0%	22 16.9%	14 10.8%
ケーズデンキ	10 7.7%	15 11.5%	36 27.7%	32 24.6%	27 20.8%	10 7.7%
ノジマ	11 8.5%	21 16.2%	29 22.3%	34 26.2%	21 16.2%	14 10.8%

地域

	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
ヤマダ電機	9 6.9%	10 7.7%	45 34.6%	19 14.6%	3 2.3%	24 18.5%	6 4.6%	14 10.8%
ビックカメラ	13 10.0%	3 2.3%	65 50.0%	16 12.3%	2 1.5%	19 14.6%	1 0.8%	11 8.5%
エディオン	5 3.8%	1 0.8%	18 13.8%	28 21.5%	5 3.8%	60 46.2%	4 3.1%	9 6.9%
ヨドバシカメラ	7 5.4%	7 5.4%	69 53.1%	11 8.5%	1 0.8%	32 24.6%	1 0.8%	2 1.5%
ケーズデンキ	13 10.0%	18 13.8%	41 31.5%	26 20.0%	2 1.5%	17 13.1%	3 2.3%	10 7.7%
ノジマ	2 1.5%	3 2.3%	92 70.8%	18 13.8%	0 0.0%	8 6.2%	1 0.8%	6 4.6%

調査結果

今回の調査の結果、

「最も利用経験者数が多い家電量販店」は「ヤマダ電機」

「最も品揃えの満足度が高い家電量販店」は「ヨドバシカメラ」

「最も商品価格の満足度が高い家電量販店」は「ヨドバシカメラ」

「最もポイントサービス・システムの満足度が高い家電量販店」は「ヨドバシカメラ」

「最も店員の接客態度の満足度が高い家電量販店」は「ヨドバシカメラ」

「最も保証・アフターサービスの満足度が高い家電量販店」は「ヨドバシカメラ」

「最も総合的な満足度が高い家電量販店」は「ヨドバシカメラ」

となった。

このレポートについてのお問い合わせ

この調査に関して、自由回答集やローデータもご用意しております。
また年代別等のレポートを別途ご用意することも可能です。

詳細をご希望の方は、件名に「日本トレンドリサーチ」と付けていただき、
下記までお問い合わせください。

※調査データを媒体等で引用される場合も、お手数ですが利用媒体、利用方法等を
下記までご一報ください。

株式会社 NEXER メディア事業部

日本トレンドリサーチ（担当：宇田川）

E-mail : t.udagawa@nexer.co.jp