

北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

第164回アンケート 家電製品の買い替え

アンケート実施期間 2013年9月10日～9月30日

モニター総数 360名(男性80名 女性280名)

調査方法 全国のくらしく登録モニターインターネットアンケート

●アンケートまとめ

- 買い替えを考えるのは「壊れたとき 90%」「不調・不便に感じたとき 67%」
- 買い替える家電製品を選ぶ基準は「価格 88%」「使いやすさ 67%」
- 買い替えの基準は1番「低価格」 2番「使いやすさ」 3番「信頼性」
- 買い替えのタイミングは「壊れたとき 91%」「不調・不便に感じたとき 71%」
- 買い替え商品情報は「お店で見て 81%」「インターネット 61%」
- 実際にお店に行き、製品を見て回る店舗数は「2店 40%」
- 購入するお店の条件は「安く買える 84%」「値引きや特典がある 52%」「配送・設置 50%」

■アンケート条件

★今回のアンケートは家電製品の「買い替え」についてお聞きしました。

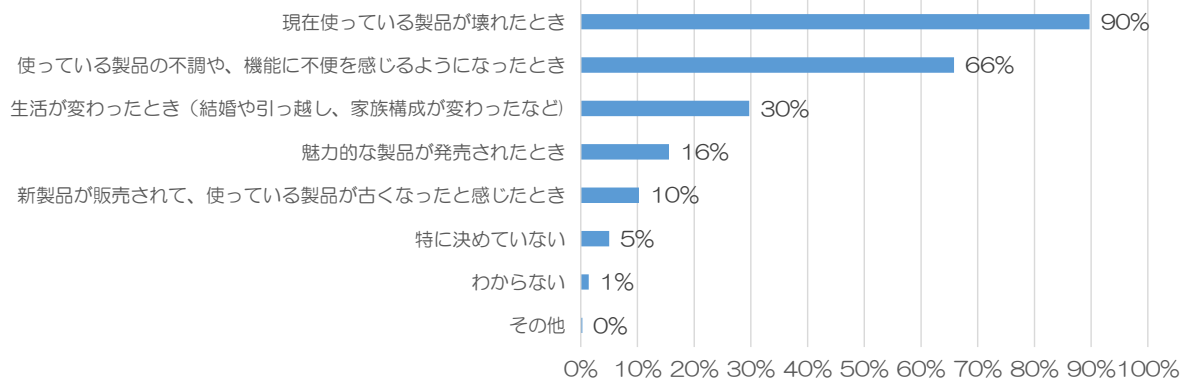
家電製品とは、エアコン、家庭用テレビ、洗濯機、洗濯乾燥機、冷蔵庫、等、家の中に設置して利用する電化製品。配送サービスや設置サービスがある大型家庭用電化製品を指します。

■アンケート項目

- ①家電製品の買い替えを考えるのどんな時ですか？
- ②買い替える家電製品を選ぶ際の基準
- ③買い替えの際のこだわりやご自身なりの基準（自由意見）
- ④家電製品買い替えのタイミング
- ⑤家電製品を買い替える際に、参考にする情報
- ⑥実際にお店に行き、製品を見て回る店舗数
- ⑦家電製品を購入するお店のタイプ
- ⑧家電製品を購入するお店に求める条件
- ⑨ここ2～3年で買い替えた家電製品と買い替えた理由

■質問1 家電製品の買い替えを考えるのどんな時ですか？

〈複数選択 n=360〉



家電製品の買い替えにかんして、買い替えを考える時についてお聞きしました。

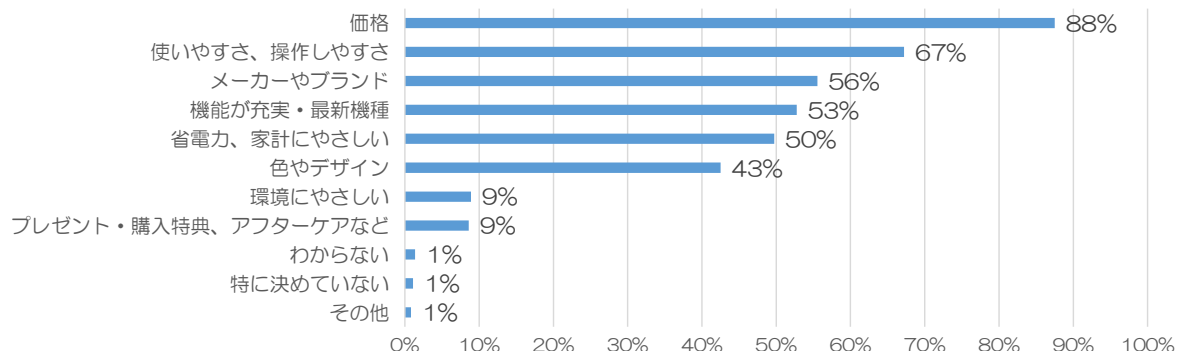
1位：使っている製品が壊れたとき（90%） 2位：使っている製品の不調や、不便を感じるようになったとき（66%）

3位：生活の変化（30%） 4位：魅力的な商品が発売されたとき（10%）

となり、9割の方が、現在使っている家電製品が壊れたときに買い替えを考えると答えています。

■質問2 買い替える家電製品を選ぶ際に、基準にすることはなんですか？

〈複数選択5位 n=360〉



買い替える家電製品を選ぶ基準をお聞きしました。

1位：価格（88%） 2位：使いやすさ・操作しやすさ（67%） 3位：メーカーやブランド（56%）

4位：機能が充実している・最新機種であること（53%） 5位：省電力・家計にやさしい（50%）

北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

第164回アンケート 家電製品の買い替え

アンケート実施期間 2013年9月10日～9月30日

モニター総数 360名 (男性80名 女性280名)

調査方法 全国のくらしく登録モニターヘインターネットアンケート

■質問3 家電製品について買い替えの際のこだわりやご自身なりの基準があればお書きください (自由回答)

【使いやすい】

- ・1, 2年先に掃除機を購入したいと思っている。高年齢なので、軽くて使いやすいものや、お掃除ロボットのようなものが良いと思っている。(60代:女性)
- ・かんたんに使えるものを買う(30代:女性)
- ・デザインよりも機能と使いやすさが大事 少し高くても買った後の費用がかからないのも大事(40代:女性)
- ・最新でなくてもいいので、操作が難しくなく使いやすいこと。(20代:女性)

【部屋に調和する・ライフスタイルに合う】

- ・慌てて買うのではなく、色・形・手入れや使用方法など納得がいく商品を望んで買うようになりました。やはり数年単位で使うモノは、インテリアに調和したものを取り入れたいです。(30代:女性)
- ・ライフスタイルに合わせて購入します。必要でない機能もおさえて。(50代:男性:)
- ・家の雰囲気似合うものを購入する、もしくはそのようにカスタムできるかどうか...なるべくシックな感じのものにしています。(20代:女性)
- ・見た目がかわいいもの(30代:女性)
- ・調度品として、周りの家具とマッチすること(60代:男性:)
- ・大きさ(置場に困らないように)周りのものへ与える影響(熱風やヨゴレなど)(20代:女性)

【アフターケア・メンテナンスがある】

- ・アフターケアが良いメーカー(60代:女性)
- ・アフターサービスが充実してるお店を選ぶようにしています(50代:女性)

【製品を比べる】

- ・いろいろな家電量販店に行ってみて、くらべる(40代:女性)
- ・各社の特徴を調べて店員にも情報を聞きその上で価格も考慮してから買う(50代:男性:)
- ・口コミで使い勝手を調べたり、一番安いところをリサーチして購入するようにしている(30代:女性)

【シンプルで機能的】

- ・シンプルで機能的であること(30代:女性)
- ・シンプルなデザインと機能の家電を買います。(40代:女性)
- ・シンプルなデザインかどうか(20代:男性:)
- ・たくさん機能がついていても、使いこなせないもので、シンプルで軽く使いやすいものを選ぶ(40代:女性)
- ・多機能でなくていいので自分が必要な機能が備わっているもの。使いやすさ、手入れのしやすさも重視しています。自分の条件にあったものが好きなメーカーだとお良いです。(30代:女性)

【低価格】

- ・できるだけ安く買えるように色々な店舗をまわったり可能なものなら中古で探してみる。(30代:女性)
- ・なんてったって、価格です。(40代:女性)
- ・一部の機能だけが壊れてしまっているくらいならそのまま使います。そして価格が安い時を見計らって買い換えます。(40代:女性)

【省エネ】

- ・とにかく 省エネ!!! (60代:女性)
- ・ランニングコストが低いこと(40代:男性:)
- ・壊れたら買う、がポリシーでしたが、最近古いものは環境に良くなかったり、かえって電気代がかかったりするので悩ましいです。(30代:女性)
- ・一番大事にしているのは省電力化です。値段が多少高くても、エコかどうかも考慮します。(50代:女性)
- ・省エネ仕様。長く使うつもりなので、納得のいくモデルを選ぶ。(50代:女性)

【信頼性】

- ・家電は日本のメーカーのものを購入するようにしています。(日本の企業を少しでも応援したいので)(40代:女性)
- ・安心できるメーカーのものを選ぶ(50代:女性)
- ・国産にはこだわってます。海外メーカー(特に韓国・中国)は買いません。(50代:女性)
- ・絶対に国産製造の国産品(40代:男性:)
- ・多少高くても国産を選ぶ。(60代:女性)
- ・中国、韓国の商品は購入しない(40代:女性)
- ・二流メーカーはやっぱりダメ。海外メーカーもアカン。国内の一流メーカーで買う事にしている。やはり、安かろう悪かろうが一番に出るのが家電製品やと思います。(30代:女性)

【お得意のある買い物】

- ・家電製品は最新ではなく型落ちを9月に買います!(30代:女性)
- ・家電量販店で購入して、値切ったりポイントを沢山つけてもらったりなどできるかぎりお得に買うようにしている。(20代:女性)
- ・壊れたり不調を感じない限りは1つ1つ大切に使います。クレジットで分割する場合は無金利、もしくは低金利のサービスがある店舗を選びます。(20代:女性)

北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

第164回アンケート 家電製品の買い替え

アンケート実施期間 2013年9月10日～9月30日

モニター総数 360名(男性80名 女性280名)

調査方法 全国のくらしく登録モニター・インターネットアンケート

■質問3 買い替えの際のこだわりやご自身なりの基準があればお書きください 続き(自由回答 一部抜粋)

【機能重視】

- ・今の物より、最新の形がいい(30代:女性)
- ・口コミで使い勝手を調べたり、一番安いところをリサーチして購入するようにしている(30代:女性)
- ・今まで使っていた家電よりも少しプラスの機能があるものを選ぶ。最新の機能にはこだわらない。上を見るとキリがないので。(40代:男性)
- ・少々型落ちだけでも高品質の商品をお買い得に購入したいと思っています。(30代:女性)
- ・最新の機種という事にはこだわらず、自分の欲しいスペックの物を探します。たとえば、洗濯機なら、コース以外に、自分ですすぎ回数や、洗濯・すすぎ・脱水の時間を設定できるもの。(50代:女性)
- ・長く使いたいので機能重視。しかもなるべく安いもの(20代:女性)

【口コミ・お店から紹介】

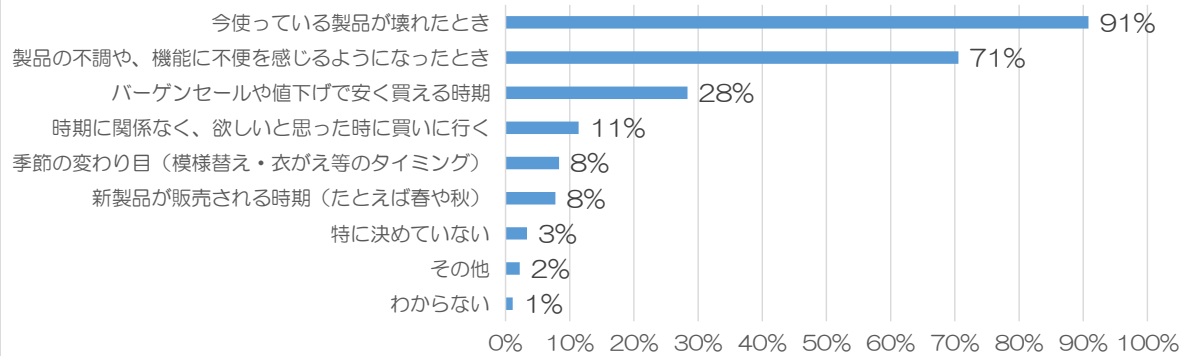
- ・電化製品のホームドクター(町の電気屋さん)がダメといったら、買い替え、が基準。修理してとことん直してくれる信頼のおけるドクターなのだ。(60代:女性)

家電製品の買い替えの際のこだわりや、基準について自由意見としてお聞きしました。

意見が多かったのは、やはり価格についてです。購入時の価格と、ランニングコストに関する意見が多くありました。次に多かったのは、製品の信頼性です。これは2つに分かれました。1つ目はメーカーやブランドの信頼性。日本製や一流メーカーの製品を購入する(アジア製品は買わない)などの意見でした。2つ目は販売店です。信頼できる店舗であったり、アフターケアしっかりしている販売店を選ぶという意見がありました。最新の性能や機能を求めるという意見は多くなく、使いやすく、必要な機能がついている事、そして自宅や、自身のライフスタイルに合っている事を重視しているようです。

■質問4 家電製品は、どのタイミングで買い替えると思いますか？

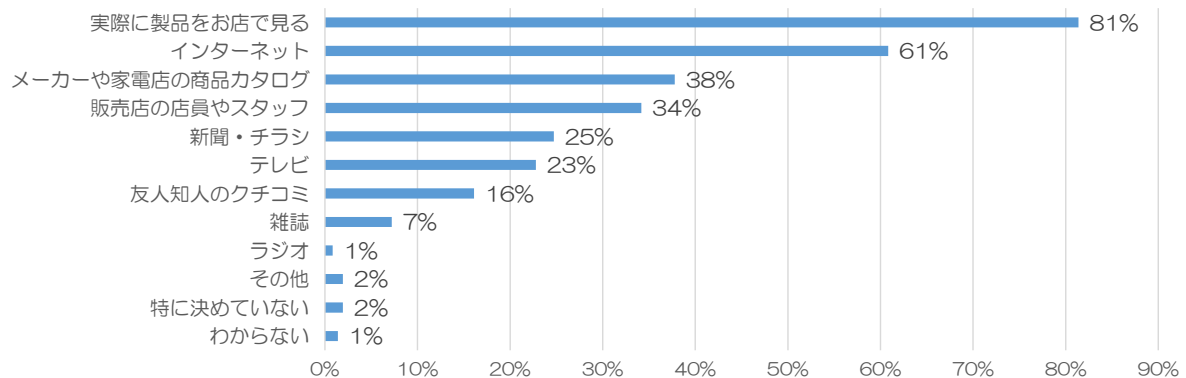
〈複数選択 n=360〉



家電製品買い替えのタイミングについてお聞きしました。

1位:今使っているものが壊れたとき(91%) 2位:機能の不調・不便を感じるようになった(71%)
3位:バーゲンなどで安く買える時(28%) 4位:時期に関係なく欲しい時(11%)
家価格の安さよりも、必要性(壊れた、不便になった)が買い替えのタイミングとなるようです。

■質問5 家電製品を買い替える際に、参考にする情報は、どこから収集しますか？〈複数選択 n=360〉



買い替えの際の家電製品の情報収集に関して、

1位:実際にお店で見る(81%) 2位:インターネット利用(61%) 3位:製品カタログ(38%)
4位:お店の店員から(34%) 5位:新聞・チラシ(25%)
買い替えの情報に関しては、実際にお店に行ってみると答えた方は全体の8割いました。

北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

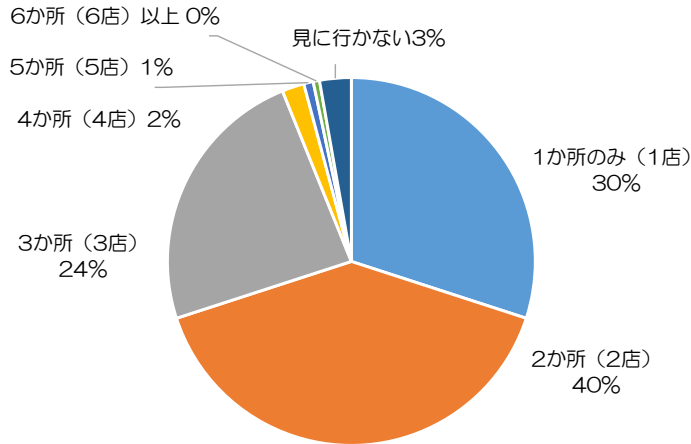
第164回アンケート 家電製品の買い替え

アンケート実施期間 2013年9月10日～9月30日

モニター総数 360名 (男性80名 女性280名)

調査方法 全国のくらしく登録モニターへインターネットアンケート

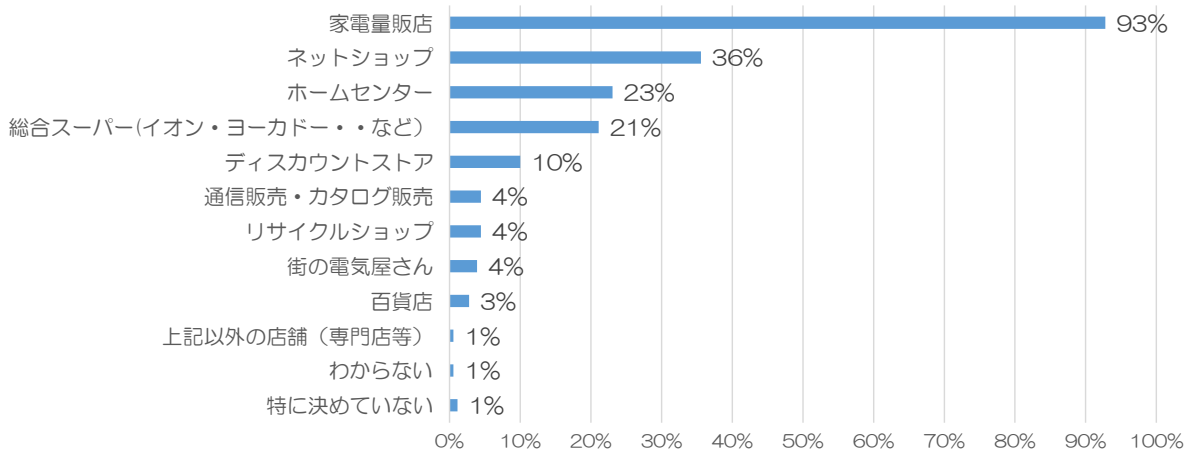
■質問6 家電製品を購入する際に、店舗に実際の製品を
何カ所くらい見て回りますか？
(ネットショップは含みません) <単一選択 n=360>



実際にお店に行って、製品を見て回る店舗数をお聞きました。
1位：2店 (40%)
2位：1店 (30%)
3位：3店 (24%)

購入の際、7割近くの方が複数店を見て回り、4割の方が2店お店を診て回っているということがわかりました。

■質問7 家電製品を購入する際に、どのタイプのお店で買いますか？
<複数選択上位4位 n=360>



購入する店舗についてお聞きました。

1位：家電量販店 (93%) 2位：ネットショップ (36%) 3位：ホームセンター (23%)

4位：総合スーパー (21%) 全体の9割以上が家電量販店で購入すると答えています。興味深いのは2位がネットショップ、3位にホームセンターが入っていることです。今回の質問は、「購入する店舗の候補4つお答えください」としました。ホームセンターの順位が総合スーパーよりも上になるとは、興味深く感じました。

北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

第164回アンケート 家電製品の買い替え

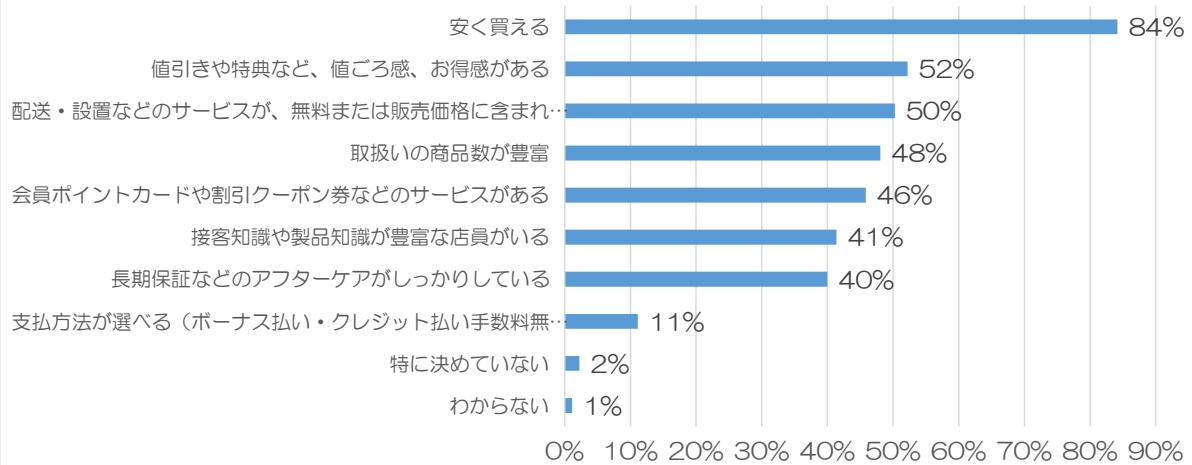
アンケート実施期間 2013年9月10日～9月30日

モニター総数 360名(男性80名 女性280名)

調査方法 全国のくらしく登録モニターインターネットアンケート

質問8 家電製品を購入する際に、購入先のお店に求める条件は何ですか？

〈複数選択 n=360〉



■質問8 家電製品を購入する際に、購入先のお店に求める条件は何ですか？(自由回答)

- ・自宅から近いおみせ。(30代:女性)
- ・商品知識はもちろん、家族構成が違えど、購入されたお客さんの選んだケース、選ばなかったケースを教えてくれる店員さんがいること。(30代:女性)
- ・接客の気持ちのいいお店。(40代:女性)
- ・接客態度(店員の知識は特に求めていない)(40代:男性)
- ・店員さんがしつこくないお店(40代:女性)
- ・店員の姿勢(60代:男性)
- ・転勤族です。アフターもしっかりしてほしいので地域限定量販ではなく店舗が全国にあるところにします。(30代:女性)
- ・売れば終わりではなく、分からない質問を後で電話などでした場合も責任ある答えをしてほしい(60代:女性)

購入先の店舗に求める条件をお聞きました。

1位：低価格での販売(84%) 2位：値引き特典や値ごろ感(52%)

3位：配送・設置サービスが含まれる、または無料(50%)

4位：商品が豊富(48%) 5位：クーポンや会員特典がある(46%) でした。

低価格であること、値ごろ感がある事が多くの意見でありました。配送・設置サービス込み価格または無料、に関しても、5割の方が条件として答えています。

北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

第164回アンケート 家電製品の買い替え

アンケート実施期間 2013年9月10日～9月30日

モニター総数 360名(男性80名 女性280名)

調査方法 全国のくらしく登録モニターへインターネットアンケート

■質問9 ここ2～3年で買い替えた家電製品と買い替えた理由(自由回答 一部抜粋)

【壊れて買い替え】

- ・冷蔵庫をドアが外れたので買い替えました。モデルチェンジのため 大きな冷蔵庫を10万という破格で買いました。(60代:女性)
- ・アイロン～大学入学時から20年以上使っていたため。掃除機～壊れたので。(40代:女性)
- ・エアコン。壊れたので。(50代:女性)
- ・プリンタ:年賀状を印刷しようとしたら壊れていた。修理に出す時間も無く購入しました。。。(30代:女性)
- ・炊飯器 長男(3歳)が棚から引きずり落として真っ二つに割れたので(30代:女性)
- ・扇風機。二流メーカーを使っていたら、すぐにダメになった。首ふりすると音がうるさいし、寝室に置くと眠れず睡眠不足。一流メーカーでないとアカンと思い知りました。(30代:女性)

【必要に迫られて】

- ・洗濯機(洗濯量が増えた)(30代:女性)
- ・14年間使っていた冷蔵庫を2週間前に買い替えました。長男のお弁当が始まると冷凍食品で冷凍庫がいっぱいになるので、夏休みが終わる前かと思いきや買い換えました。テレビCMで気に入った日立の冷蔵庫を購入。(40代:女性)
- ・ここ数年、北海道でも夏場のエアコン使用回数が増えたので、自動クリーニング機能が付いたエアコンに買い換えました。今回は部屋の広さ以上に対応している商品を購入して、パワー全開しないのでゆとりの使用をしています。(30代:女性)
- ・パソコン ウィンドウズXPのサポートが終了するため。(20代:男性)
- ・パソコン～以前使っていたノートパソコンは古くて動作も遅くてインターネットのセキュリティも心配だったから(30代:女性)
- ・液晶テレビ アナログだったのでデジタルに買い換えました。(40代:男性)
- ・洗濯機、数回の引っ越しに耐えられなく壊れたので(30代:女性)
- ・冷蔵庫 古くなったので、新しいものに変えた方が、省エネにもなるから(30代:女性)

【不調になったので壊れる前に】

- ・オーブンレンジ 理由:時々変な音になったり、不調を感じるようになったため。レンジは毎日使用するものなので、壊れてからでは遅いと思ったため。(20代:女性)
- ・スチームオーブンレンジを1ヶ月前に買い換えました。今まで使っていたものがあたためが途中でとまったり、茶碗蒸しをつくっていても何度も止まって美味しいものが作れなくなった。(40代:女性)
- ・そろそろ冷蔵庫が冷えなくなってきたので、夏の本番に故障しても嫌なので春に買い換えました。ですが、新製品で新型モデルの冷蔵庫が、数か月毎に故障して・・・、結果、意味が無かったです。(50代:男性)
- ・ファンヒーター 不調が続いたためいつ壊れるかわからないので早めに購入(30代:女性)
- ・炊飯器 ずっと以前の物を使っていた。いつも通りに炊いたつもりだったのに、ご飯が変な味に炊き上がるのが続き、買い替えを決意しました。(40代:女性)
- ・炊飯器。外見が汚れてきたし、時計機能が壊れてしまったので。(20代:男性)
- ・電子レンジ、壊れて温められなくなったから。炊飯器、一応炊けるけど下部が糊状でご飯とは言えない感じになったから。家族から買い替えのリクエストがあったから。ドライヤー、へんな臭いがして温風が出なくなったから。(30代:女性)
- ・冷蔵庫。奇怪な音が鳴り始めて、かれこれ20年近く同じものを使っていたため。(19歳以下男性)

【消費税が上がる前に】

- ・これから買い替えです。実はまだ地デジ対応TVではない。DVDで観てるけど。ほんともう安くなったので、消費税が上がる前に。冷蔵庫、掃除機も。(50代:女性)

【ハイスペックな製品に買い替え】

- ・ドライヤーの買い替え。何年も長く使いすぎてたことや、イオンドライヤーが欲しかったので。(30代:女性)
- ・ノートパソコン。よりスペックが高く、軽い物がほしかったので。デザインがかっこよかった。デジカメ。デジカメは、古いモデルだったため、安く買えたので。(20代:男性)
- ・炊飯器～釜の底が剥がれて米がこびりつくから。最初は釜だけ買い替えたかったが一式買い揃えるのと値段が変わらなかったので買い替えた(30代:女性)
- ・洗濯機が壊れたので、縦型からドラム式に買い替えた。(50代:女性)
- ・洗濯機です。それまで使っていたものが壊れました。せっけんを使っており、以前からほしかった、穴なし槽のものを買い替えました。(40代:女性)
- ・冷蔵庫・洗濯機 どちらもほぼ10年近く使用していましたので、そろそろ・・・と考えていました所に最近の省エネです。使用電力が最近の物はかなり違うと聞いたので壊れてはいいませんが買い換えました。(50代:女性)
- ・冷凍冷蔵庫、エアコン。より省エネタイプだから(50代:男性)

【ライフスタイルの変化】

- ・空気清浄機、ポット 理由は結婚して新生活を機に(30代:女性)
- ・扇風機を買い換えました。今まではコンビクーラーで我慢していましたが、結婚したことで部屋が大きくなったことと、人も増えたので、広い範囲に風を送れるものを買いました。(20代:女性)
- ・買い換えたというより、昨年結婚して2人暮らしを始めたため。全ての家電を新調しました。洗濯機、冷蔵庫、オーブントースター、オーブンレンジ、炊飯器、テレビ、HDDレコーダー。だったと思います。(30代:女性)
- ・結婚して大きいものが必要になった為。炊飯器(30代:女性)
- ・冷蔵庫。旦那と入籍前に同居していた時は、旦那が1人暮らしをしていた時に使っていた小さい物だったので、結婚を機に

北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

第164回アンケート 家電製品の買い替え

アンケート実施期間 2013年9月10日～9月30日

モニター総数 360名（男性80名 女性280名）

調査方法 全国のくらしく登録モニターインターネットアンケート

たくさんのご意見ありがとうございました。

家電製品は、利用期間が長く、自由意見では10～20年間利用していたが、不調になって買い替えたなどの意見が多くありました。

また、地上波デジタルへの以降に合わせて、テレビを買い替えてという意見が多くありました。

家電製品の買い替えに関しては、低価格、低コスト(省エネ)が選択基準で多くの意見が寄せられました。

そのづぎに来るのは信頼性です、日本製、アフターケアやメンテナンスサービスがしっかりしている事が重要視されます。

最新家電や最新機能に関しての意見は少なく、「現在の物よりも性能が良い、または壊れにくい」程度で、機能よりも、生活スタイルに合っているか、部屋に調和するか、自分の趣向に(かわいい、デザインが良い等)に合っているかを重要視しているようです。

調査集計:株式会社オミセネット [url:http://omisenet.com](http://omisenet.com) mail : info@omisenet.com