

『ストアロイヤルティに関する消費者調査』

買い物行動研究のためのアンケート調査にご協力よろしくお願い致します。皆様の回答はすべて統計的に処理されますので、名前が出るようなことはございません。また、特定企業の営利にも利用いたしません。ご多用なところ、恐れ入りますが、何卒ご協力よろしくお願い致します。

1問でも無回答がございますと分析の都合上、回答が全て無駄になってしまいますので、**全ての設問にお答えください。**

慶應義塾大学商学部小野晃典研究会第4期

柴田直希

シチュエーション 1

あなたがよく購入する、または購入したことがあるプライベート・ブランド商品(ジャスコのTOPVALU、イトーヨーカドーの美味百選、西友の西友ファインセレクト、東急ストアの東急セレクトなど)のことを思い出して、以下の設問にお答えください。

設問 1, あなたが思い出したプライベート・ブランド商品は何ですか。()

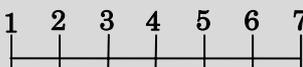
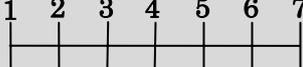
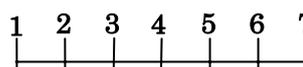
設問 2, あなたが思い出したプライベート・ブランド商品を販売している店舗を以下からお選びください。

①スーパー ②デパート ③コンビニ ④専門店 ⑤その他 ()

設問 3, 以下の設問群で当てはまる数字に○を付けてください。

	全く そう 思わ ない	そ う 思 わ な い	ど ち ら か と も 思 わ な い	ど ち ら か と も 思 え な い	ど ち も か と も 思 わ な い	ど ち も か と も 思 わ な い	ど ち も か と も 思 わ な い
1. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品の品質とナショナル・ブランド商品の品質との差が大きいと思いませんか。	1	2	3	4	5	6	7
2. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品の品質は高いと思いませんか。	1	2	3	4	5	6	7

全くそう思わない
 そう思わない
 どちらでもない
 そう思う
 そう思う
 そう思う
 そう思う
 そう思う
 そう思う

<p>3. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品を粗悪品だと思いましたが。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> 
<p>4. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品のブランド（例えば、TOPVALU）と同様なブランドの商品はたくさんありましたか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> 
<p>5. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品がある店舗には、多くのプライベート・ブランド商品がありますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> 
<p>6. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品のブランドは、他のカテゴリーの商品にも同様なブランドが付いた商品がたくさんありましたか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> 
<p>7. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品の価格とナショナル・ブランド商品の価格との差は大きいと思いましたが。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> 
<p>8. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品は、価格が安いと思いましたが。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> 
<p>9. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品は、他の商品より安いと思いましたが。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> 
<p>10. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品は、いつも同じ価格であると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> 
<p>11. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品は、常に価格が一定であると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> 

全くそう思わない
 そう思わない
 どちらかと言はそう思わない
 どちらとも言えない
 どちらかと言はそう思う
 そう思う
 とてもそう思う

<p>12. あなたが思い出したプライベート・ブランド商品は、特売や目玉商品になっていると思いませんか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>13. あなたは、あなたが思い出したプライベート・ブランド商品のことが好きだと思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>14. あなたは、あなたが思い出したプライベート・ブランド商品を繰り返し購入していると思いませんか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>15. あなたは、あなたが思い出したプライベート・ブランド商品をまた購入したいと思いませんか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>

シチュエーション 2

あなたが、好きでよく行く店舗のことを思い出して、以下の設問にお答えください。

設問 1. あなたが思い出した店舗は何ですか。()

設問 2. あなたが思い出した店舗のタイプを、以下からお選びください。

- ①スーパー ②デパート ③コンビニ ④専門店 ⑤その他()

設問 3. 以下の設問群ではまる数字に○を付けてください。

全くそう思わない
 そう思わない
 どちらかと言はそう思わない
 どちらとも言えない
 どちらかと言はそう思う
 そう思う
 とてもそう思う

<p>1. あなたが思い出した店舗の品揃えは豊富だと思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>2. あなたが思い出した店舗は、商品の品揃えが他店舗より多いと思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>

全くそう思わない
 そう思わない
 どちらかといえば思わない
 どちらとも言えない
 どちらかといえば思う
 そう思う
 とても思う

<p>3. あなたが思い出した店舗におかれている商品の品質は良いと思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>4. あなたが思い出した店舗に陳列されている商品は、高品質であると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>5. あなたが思い出した店舗におかれている商品の価格は、適正であると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>6. あなたが思い出した店舗に陳列されている商品の価格は、妥当な価格であると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>7. あなたが思い出した店舗は、便利な場所に立地されていると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>8. あなたが思い出した店舗は、アクセスが良い場所に立地されていると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>9. あなたが思い出した店舗は、流行ものを取り揃えていると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>10. あなたが思い出した店舗の商品は、スタイリッシュであると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>11. あなたが思い出した店舗は、サービスが良いと思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>12. あなたが思い出した店舗は、サービス水準が高いと思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>

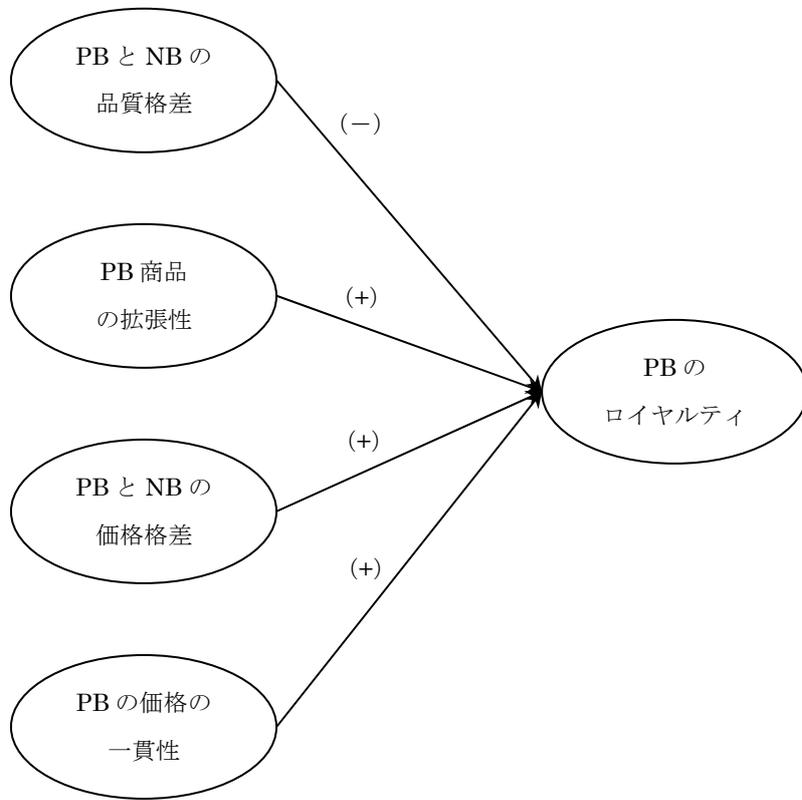
全くそう思わない
 そう思わない
 どちらかと言えない
 どちらかと言えない
 どちらかと言えない
 どちらかと言えない
 そう思う
 そう思う
 とてもそう思う

<p>13. あなたが思い出した店舗の接客サービスの質は、高いと思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>14. あなたが思い出した店舗の販売員やレジ係りのサービス水準は、高いと思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>15. あなたが思い出した店舗の内装は、キレイであると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>16. あなたが思い出した店舗は、清潔であると思いませんか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>17. あなたが思い出した店舗はレイアウトが明確になっていると思いませんか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>18. あなたが思い出した店舗は、欲しい商品がすぐに見つかると思いませんか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>19. あなたが思い出した店舗は、お会計が迅速であると思いませんか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>20. あなたが思い出した店舗は、お会計に時間がかかると思いませんか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>21. あなたが思い出した店舗のプライベート・ブランド商品（その店舗のオリジナル商品などが、もしあれば）は好きですか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>22. あなたが思い出した店舗のプライベート・ブランド商品（その店舗のオリジナル商品などが、もしあれば）を何度も購入していると思いませんか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>

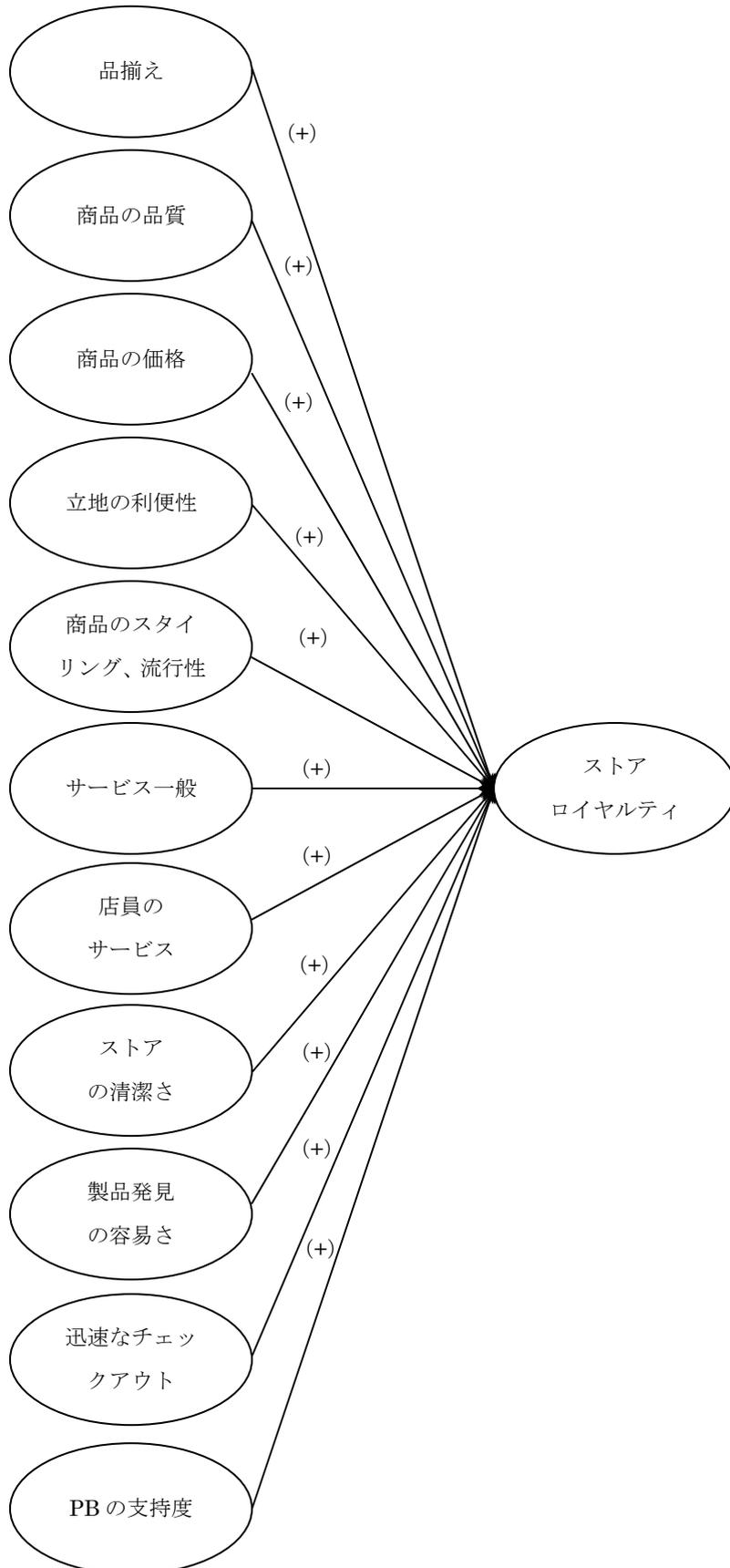
全くそう思わない
 そう思わない
 どちらでもない
 どちらでもない
 どちらでもない
 そう思う
 とても思う

<p>23. あなたが思い出した店舗のことを好きであると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> 
<p>24. あなたが思い出した店舗で何度も買い物をしていると思いますか。</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> 

図表 1. PB のロイヤルティの規定要因



図表 2. ストアロイヤルティの規定要因



先生が考えた 4 パターン

パターン 1 : PB 購買パターン

ふだん PB をよく買っている人は、PB を買いたいと思うから、PB を売っている店に PB を買いに行く。だから結果として、彼は PB を売っている店でよく買う。□補足：その店にしか最もベネフィットの大きな製品は売っていない。

パターン 2 : PB 情報処理パターン

ふだん PB をよく買っている人は、PB を買いたいとはまだ決めていないんだけど、PB を考慮に入れずに PB でない製品を買いたくはないので、それが売られている店に行って検討し、そのなかから選んで買う。だから結果として、彼は PB を売っている店でよく買う。□補足：その店に行かなければ情報処理はできない。PB が最もベネフィットの大きな製品ではないことが判明したら、そのあとは他の店で買うこともできるけど、わざわざ他の店に買いまわるのにはコストがかかる。

パターン 3 : PB+他の商品購買パターン

ふだん PB をよく買っている人は、その製品については PB でない製品を買おうとは思っているんだけど、別の製品について PB を買おうと思っているので、そのついでにその製品についてもその店で買おうと思う。だから結果として、彼は PB を売っている店でよく買う。□補足：複数の製品を別の店に買いまわって買うのにはコストがかかる。

パターン 4 : 習慣パターン

ふだん PB をよく買っている人は、その製品については PB を買おうとは思っておらず、別の製品について PB を買うついでもないんだけど、いつも行っている馴染みの店なので、その店で買おうと思う。だから結果として、彼は PB を売っている店でよく買う。□補足：馴染みの店に行くほうが低コスト（新しい店の開拓にはコストがかかる）。あるいは、馴染みの店のクラブカード／ポイントカード／クレジットカードを持っていて、そこでベネフィットが得られる。