**“NW-PRO”アンケート調査結果報告書**

平成23年5月10日

販売企画課　三枝恵太郎

ナチュラルウォーター製造装置”NW-PRO”に関するアンケート調査の結果をご報告いたします。

1. アンケート調査の目的

現行製品”NW-PRO”への不満や改善点を把握し、新製品開発につなげることを目的として、アンケート調査を実施しました。

1. 調査方法

昨年8月発売の”NW-PRO”を購入されたお客様にアンケート用紙をお送りし、返信していただく形式で実施しました。アンケート総数2250件。

1. 調査結果
   1. 品質の満足度

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 人数（人） | 割合（％） |
| 満足 | 1350 | 60 |
| やや満足 | 495 | 22 |
| 普通 | 225 | 10 |
| やや不満足 | 135 | 6 |
| 不満足 | 45 | 2 |
| 合計 | 2250 | 100 |

➤品質については、82％のお客様が満足と答えています。

* 1. 操作性の満足度

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 人数（人） | 割合（％） |
| 不満足 | 1013 | 45 |
| やや不足 | 675 | 30 |
| 普通 | 225 | 10 |
| やや満足 | 225 | 10 |
| 満足 | 112 | 5 |
| 合計 | 2250 | 100 |

➤操作性については、75％のお客様が不満足と答えています。

* 1. その他の要望

48

もう少し簡単に操作できるようにしてほしい。

39

水量のコントロールがうまくいかない。

27

デザインをもう少し工夫してほしい。

18

価格をもっと安くしてほしい。

13

アフターサービスについてよくわからない。

単位％（複数回答）

1. 改善課題

今回のアンケートから、現行製品の満足度が、「満足」と「やや満足」を合わせて82%と高いことがわかりました。ただし、操作性については、「不満足」と「やや不満足」を合わせて75％と高い数値を示しています。その他の要望事項と合わせると、新製品開発に向けての課題が見えてきました。

* できるだけ簡単に操作できるように改良する必要がある
* 水量のコントロールに工夫が必要
* キッチンやリビングのインテリアになるよう、デザイン性を高める
* 価格設定を見直す必要がある
* アフターサービスについての説明を各店舗に徹底させる

また、現行製品に関しても、各店舗にアフターサービスの説明を徹底させる必要があります。

1. 添付資料

アンケート用紙

アンケート集計表