

消費者行動調査2016：旅行&観光業界編

# デジタルメディア時代の消費者行動を読み解く

～8割以上の消費者が企業からの情報に関心を持たない～





5年前と比べて商品情報を知るきっかけが伸びたのは

**デジタルメディアだけ**

店頭で気になった商品があった場合の行動

**Webで調べる** ——— **60.2%**

メーカー等からの情報がノイズと感ずることがあるか

**ある** ——— **82.9%**

## 「賢い消費者といかに向き合うべきか」——。

リアル／ネットを問わず、膨大な情報があふれる中、消費者の情報源はテレビや新聞、雑誌といった従来のメディアから、デジタルメディアへと広がっている。こうしてメディアの移り変わりが進む中、消費者の購買意欲を高めるためにどうすればいいのか悩んでいる企業は多いのではないだろうか。

アドビ システムズでは前回(2014年10月)に続き、一般消費者の消費行動における意識調査を実施した。左の数値は調査結果からいくつか抜粋したもので、消費者はデジタルメディアから多くの情報を得つつも、不必要な情報にははっきりと「No」と示すことが分かる。コミュニケーションの主戦場としてデジタルメディアの活用が進めば、情報取捨選択の主導権も、ますます消費者が握ることになるだろう。そのような消費実態の中で、消費行動の実態をつかむにはどうすればいいのか。今回のレポートを使用して今の消費者を理解し、消費者主導時代に求められるマーケティングの手立てとしてほしい。

### 調査概要

- 調査目的 ● 消費者の商品情報の収集におけるWebの役割を把握する
- 調査方法 ● Webアンケート
- 調査対象 ● 国内在住の消費者
- 有効回答数 ● 1000 件
- 調査期間 ● 2015年12月25日～27日
- 調査実施 ● アドビ システムズ 株式会社が、株式会社日経BPコンサルティングに委託して実施

### ● 性別・年齢層別の回答数

	29歳以下	30歳代	40歳代	50歳以上
男 性	125	125	125	125
女 性	125	125	125	125

## 1

## デジタルメディアが“商品を知るきっかけ”

## ■ 商品認知の手段として存在感が増すデジタルメディア

消費者はどのようなメディアを通じて商品情報を知り、5年前と比べてどう変わったのか。その結果を増減DI(※)で順位付けすると「ニュースサイト／ポータルサイト」「企業（メーカーや販売店）のWebサイト」「ソーシャルメディア」「企業（メーカーや販売店）のメルマガ」といったデジタルメディアがいずれも増加。その一方、テレビ、新聞、雑誌といった従来メディアは減少しており、前回と同様の傾向を示した。

PCやスマートフォンなどを使い慣れた若い世代では、デジタルメディアを通して商品の情報を認知するのはもはや「当然のこと」になりつつある。今後、若い世代が消費市場で拡大することを考えると、デジタルメディアを効果的に活用した情報発信がますます重要になるだろう。

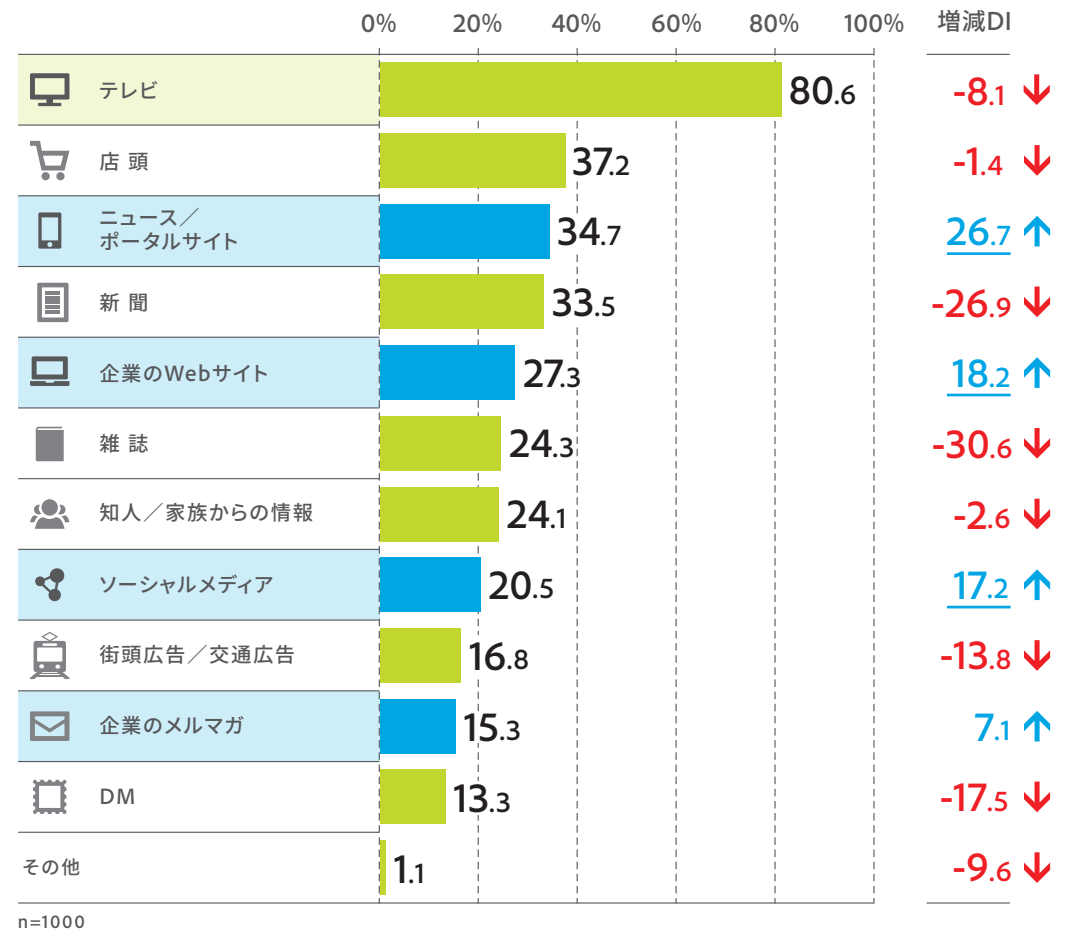
※ 増減DI:5年前に比べて「増加」と答えた回答者比率(%)から「減少」と答えた回答者比率(%)を引いた数字

## ■ 男性の利用が多い「ニュースサイトやポータルサイト」

商品認知の手段としてデジタルメディアが増えているものの、消費者の属性によってばらつきがあることも調査で分かった。情報源で最も多いテレビは男性(75.4%)、女性(85.8%)と約10ポイントの差があり、店頭での情報入手についても、男性(30.4%)と女性(44%)では大きな開きがある。

また、デジタルメディアの傾向を見ると、30歳代男性は「ニュースサイト／ポータルサイト」、29歳以下の女性は「ソーシャルメディア」から得る商品情報が全体比率より10ポイント以上高いという結果が出ている。多様な情報源の中でも身近なデジタルメディアを使って、自分に必要な情報をキャッチしていると考えられる。

## ■ 商品認知のきっかけおよび、5年前と比べたメディア別増減DI





## 2

## 6割の人が「知りたい情報はWebサイトで調べる」

## ■ 店頭で気になった商品はスマホで検索

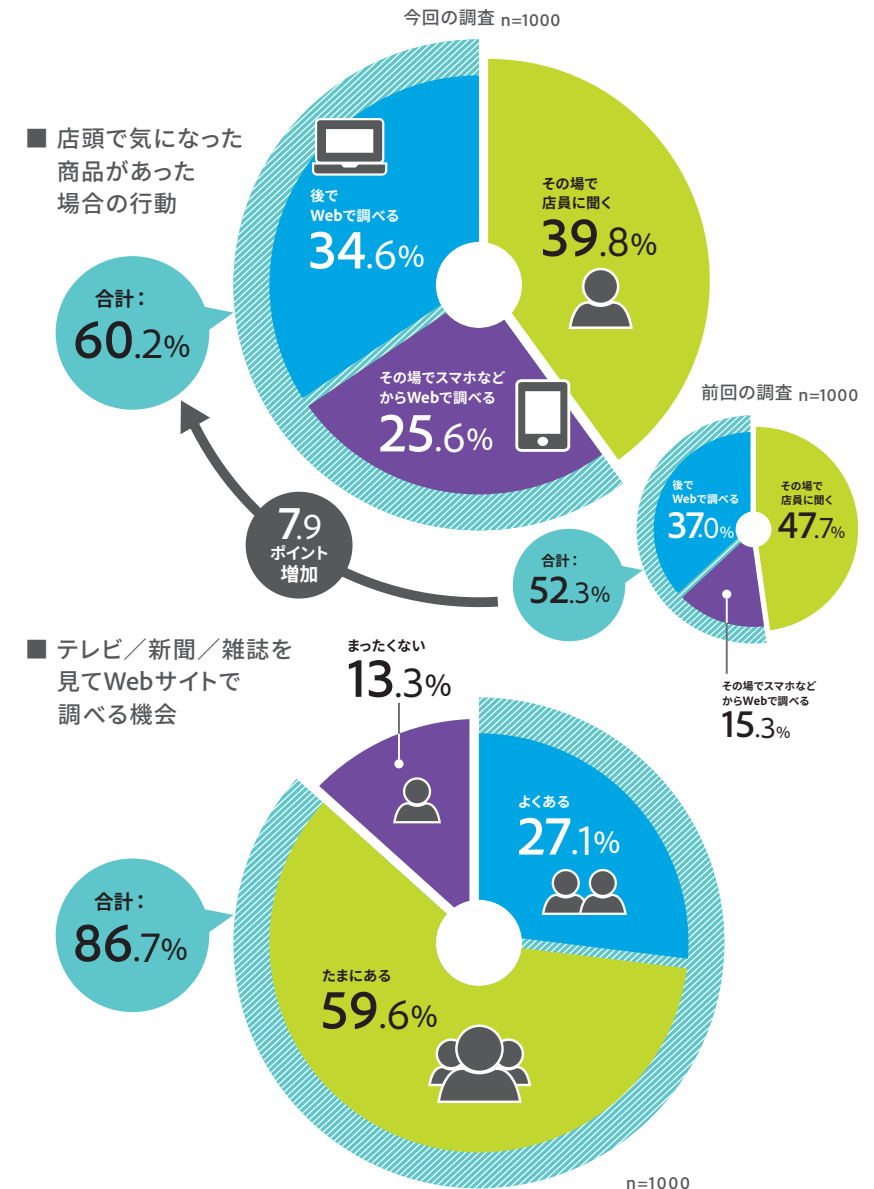
店頭で気になった商品を知りたいときに、消費者はどう行動するのか。「その場でスマホなどからWebで調べる」「後からWebで調べる」を合わせると60.2%に達し、前回調査(52.3%)を大きく上回った。特に「その場でスマホなどからWebで調べる」が前回(15.3%)から10ポイント以上増加。いつでもどこでも使えるスマホで自分に必要な情報を調べる、という習慣が定着してきたことを示している。

一方、その場で店員に聞く(39.8%)は、前回(47.7%)から減っており、消費者のニーズに対応するには、店頭だけでは完結できない傾向が高まっているのだろう。企業は店頭施策とデジタル施策の連動によって興味を持続させるような、チャネルを横断した顧客体験を提供できるかどうか問われている。

## ■ テレビで見た商品も購入時にWebで調べる

商品に興味を持った消費者は自ら情報収集すると考えられる。ではその行動として、Webサイトはどれだけ利用されているのだろうか。「テレビ・新聞・雑誌を見て気になった商品の関連情報を、Webサイトで調べる」「店頭で見て気になった商品の関連情報を、Webサイトで調べる」といった回答は、「よくある」「たまにある」を合わせると80%を超える。性別・年齢別の回答を見ても、おおむね同様の結果を示した。

Webサイトは、自分の都合に合わせて時間に制約されることなく納得するまで商品の詳細な情報を入手し、容易に比較検討できる。そのため、求められる情報をWebサイトでいかに提供できるかが、企業にとって重要である。



### 3 Webサイトに求められる「分かりやすさ」のその先

#### ■ 多様なニーズに応える情報が消費者をつかむ

では、消費者は企業のWebサイトにどのような情報を求めているのだろうか。調査では、「分かりやすい情報」が最も多く、「他の商品との違いが分かる情報」「新しい情報」が続く。「分かりやすいこと」はもちろん重要だが、それ以上に他の多様なニーズにも注目したい。

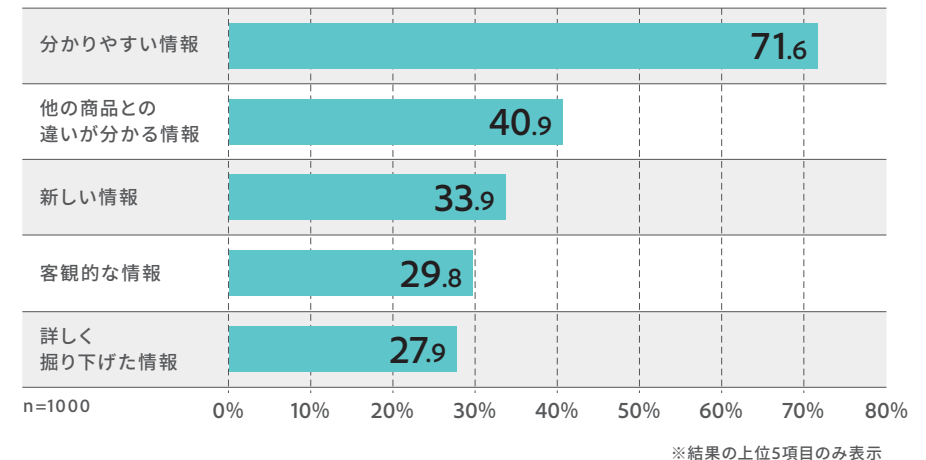
消費者（回答者）が求める情報は、他の商品との違い、最新情報、客観的な情報、詳しく掘り下げた情報など、様々な項目に分布している。商品に興味を持った後、様々な情報を収集しようとしている様子がうかがえるが、これは各自の価値観の違い、あるいはその時点での興味の度合いによって、求める情報の質が違うためと考えられる。そうした多様な消費者ニーズやカスタマージャーニーの段階に合わせた幅広い情報を、企業がそろえて提供できるかどうか、競合他社との差異化につながるだろう。

#### ■ Webサイトが備えていると魅力的に感じる機能は

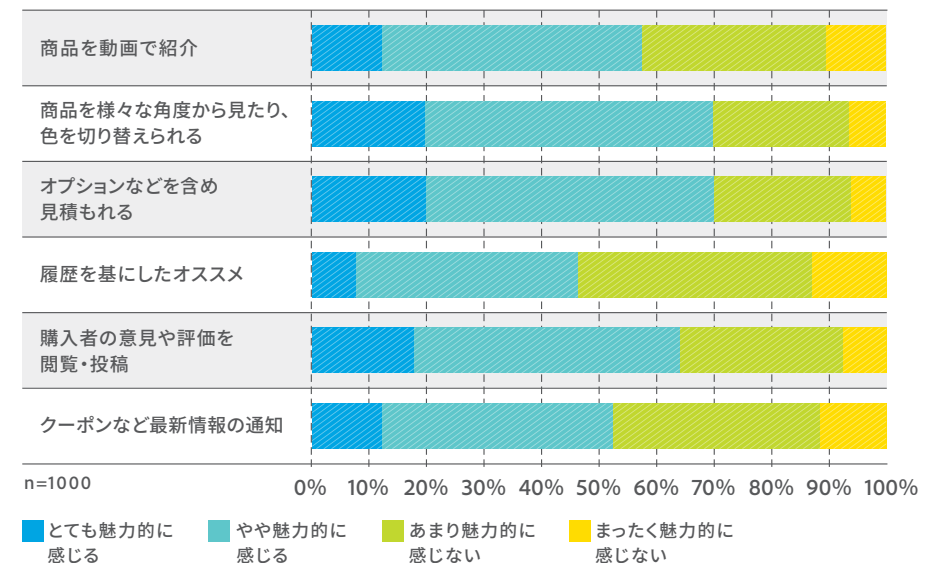
「分かりやすさ」や「最新情報の提供」などの要件を満たすことに加え、Webサイトにどんな機能要素があれば消費者の商品の選定・購入を促せるのか。調査結果では、「組み合わせやオプションなどがある商品の合計金額をWeb上で見積もれる」「商品を様々な角度から見たり、色を切り替えて見ることができる」「購入者の意見や評価を見たり、投稿できる」といった回答が上位を占める。

こうしたシミュレーションや評価、投稿などの双方向性は、デジタルメディアの得意とする分野である。一方、単に情報を羅列するだけのWebサイトでは魅力的だと消費者は感じない。視覚に訴え、操作を通じて情報を多角的に検討し、自分らしさを見つけることができるようなWebサイト作りが、商品の検討を後押しする上で重要になってきたといえるだろう。

#### ■ 商品への関心を高めるWebサイトの情報



#### ■ Webサイトが備えていると魅力的に感じる機能



## 4

## 企業と消費者の間にあるギャップを埋める

## ■ 8割以上が電子メールなどの情報をノイズと感じる

多くの企業は、最大多数を想定した情報をWebサイトへ掲載し、電子メールで一斉配信している。そうした企業のWebサイトや電子メールから受け取る情報について、消費者は実際にどう感じているのだろうか。調査の結果、関心から遠く、雑多なものが多いと感じることが「よくある」「たまにある」を合わせると、実に82.9%の消費者が不満を感じているのだ。

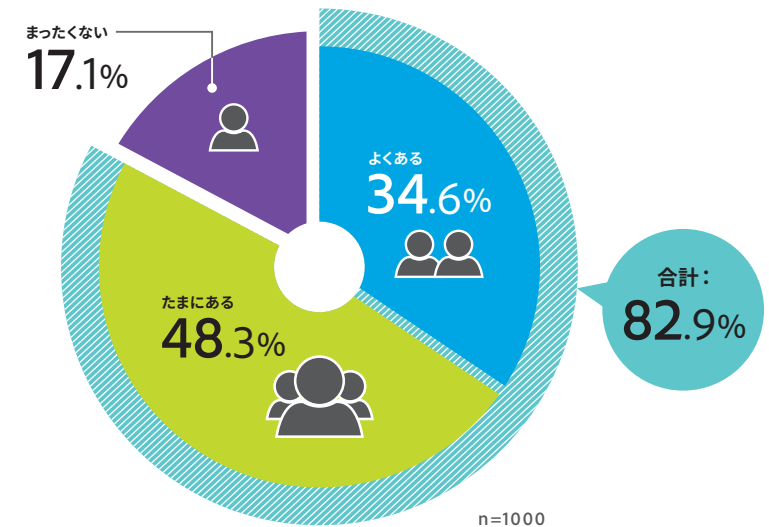
企業がターゲット層に合うだろうと想定して情報を用意し、消費者へ提供したとしても、多くの場合、消費者はそれに関心を持ってくれない。ニーズに合致しない情報は、むしろノイズと捉えられてしまう。企業と消費者の間にある認識のギャップが浮かび上がった形だ。

## ■ 企業はデジタルメディアをうまく活用できていない

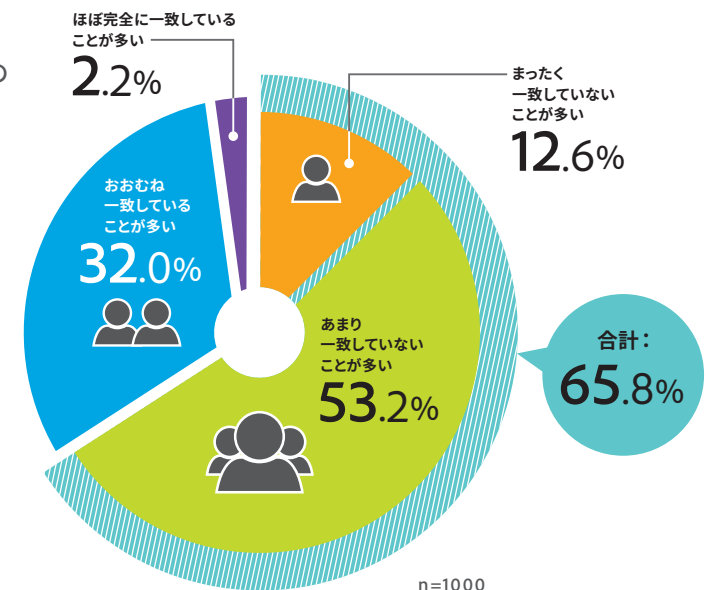
消費者とのギャップは避けたいところだが、企業のWebサイトや電子メールから得られる情報が、その時点で本人のニーズや意識とどの程度一致しているのか、企業にとって気になるところだろう。「まったく一致していないことが多い」「あまり一致していないことが多い」を合わせると65.8%の消費者がネガティブな意識を持っているという結果を得た。つまり、消費者にとって不要な情報が企業から一方的に送られており、関心のない情報は読まずに削除されることになりかねない。

こうした課題を解消するためには、企業は手当たり次第に不特定多数の消費者に対して画一的な情報を提供するのではなく、個々の消費者のニーズや文脈を理解し、適切な情報を提供する仕組み、つまりパーソナライズが必要になる。そして、消費者の期待に応えられるコミュニケーションこそが、デジタル時代のマーケティングに求められているのである。

■ Webサイトからの情報は関心から遠いものと感じるか



■ Webサイトやメールからの情報はニーズや意識とどの程度一致しているか



## 5

## 検討を阻害する体験は顧客を失う

## ■ 「探している情報を見つけにくい」は8割以上が経験

ネット上では様々な情報があふれる一方、商品の検討を阻害する何らかの不備がある場合、消費者はどんな行動を取るのだろうか。実際に企業のWebサイトで困った経験として最も多かったのが「探している情報が見つけないこと」(86.1%)で、「Webサイトの詳細な商品情報がリンク切れを起こしていること」「Webサイトのデザインがページごとに違って、見づらいこと」が続く。

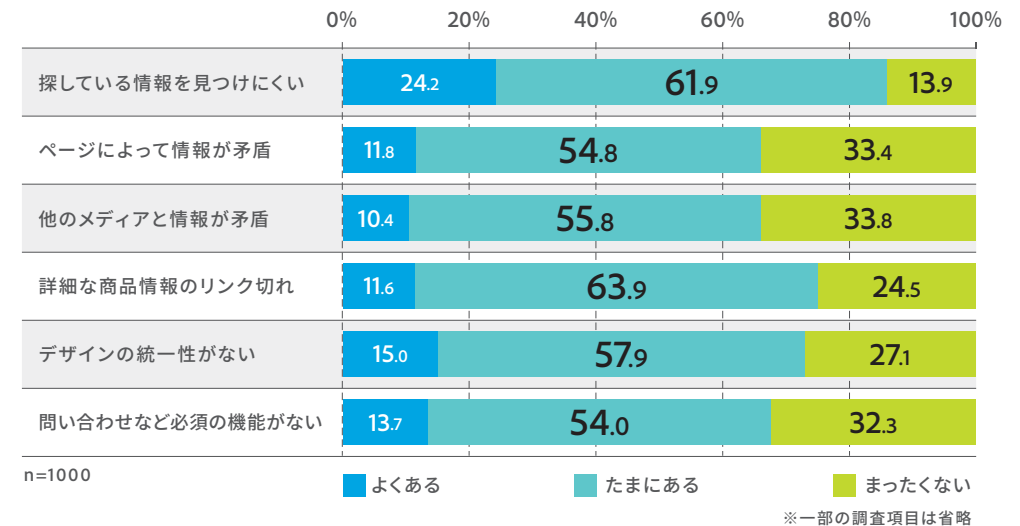
Webサイトを利用する人の6~8割が不満を感じたことがあるというのは見過ごせない数字だ。企業は知らない間に消費者の関心を失っている可能性があることに今すぐ気付くべきだろう。

## ■ 困った経験で6割の消費者が商品購入や情報収集を中断

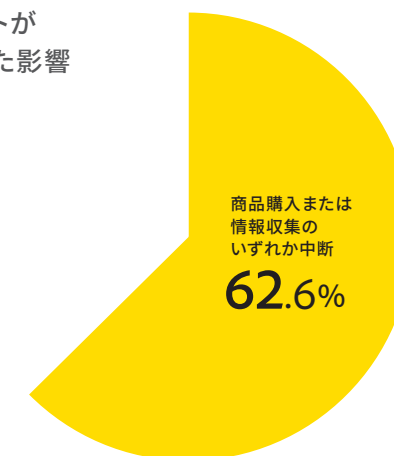
「困った経験」は、いったい消費者の意識や行動にどんな影響を与えたのだろうか。「探している情報を見つけにくい」と回答した消費者では、「商品情報を調べるのを中断した」割合が41.5%、「商品の購入作業を中断した」が28.8%という結果になった。さらに、商品の購入または情報収集のいずれか中断した人は62.6%に上った。

これらの調査結果から、Webサイトで商品の検討をしていた消費者が、それを阻害するような不備を経験すると、購買行動へと至らないという事実が判明した。これは前回調査から一貫しており、普遍的な傾向であることがうかがえる。自分のペースで検討し、納得してから購入したいという消費者の行動に応え、購買行動へと導くには、ひとえにWebサイトに望まれる体験を提供することにどれだけ投資するかが、企業の収益動向さえ左右する重要な課題であるといえるだろう。

## ■ 問題があるWebサイトの経験状況



## ■ 問題があるWebサイトが消費者の行動に与えた影響



n=1000 ※調査票で提示した問題サイトのいずれかによる結果



## 6

レジャー分野：

## 企業サイトでの「おもてなし」の精度向上が急務

## ■ 8割がレジャー検討時にWebサイトを利用

デジタルメディアとの親和性が高いと想定される旅行/宿泊、娯楽/観光施設などのレジャー分野において、消費者は一体どのような行動を取るのだろうか。自由に得ることができるレジャー情報があふれている今、調査結果によると約8割の消費者がレジャーを検討する際に企業や施設のWebサイトを利用していることが分かった。

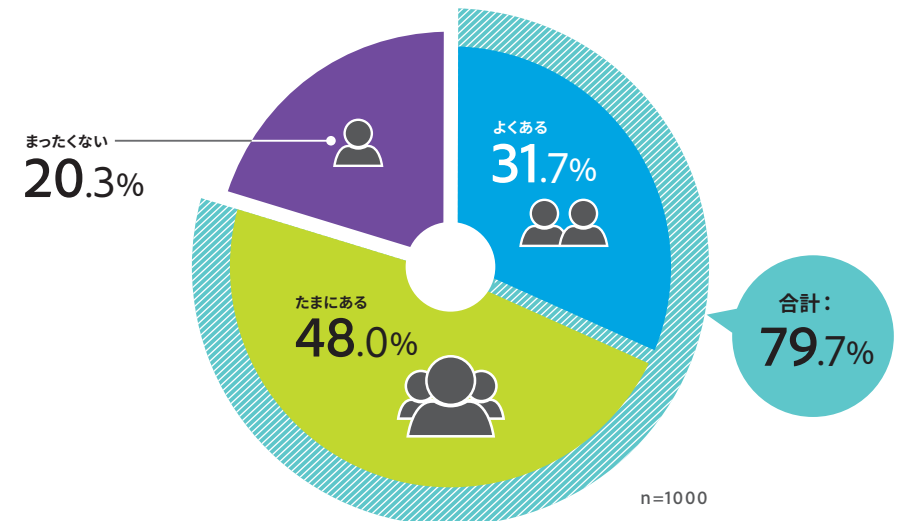
その消費者の性別、年代別の内訳を見ると、男性の40歳代(84.8%)、50歳以上(83.2%)、女性の30歳代(85.6%)、40歳代(84.8%)が全体平均より高いポイントを示した。このほかの年代でも男女とも概ね全体平均に近いポイントになっており、レジャー検討時の情報収集手段として企業や施設のWebサイトアクセスが定着していることがうかがえる。

## ■ タイムリーに更新できるのがWebサイトの強み

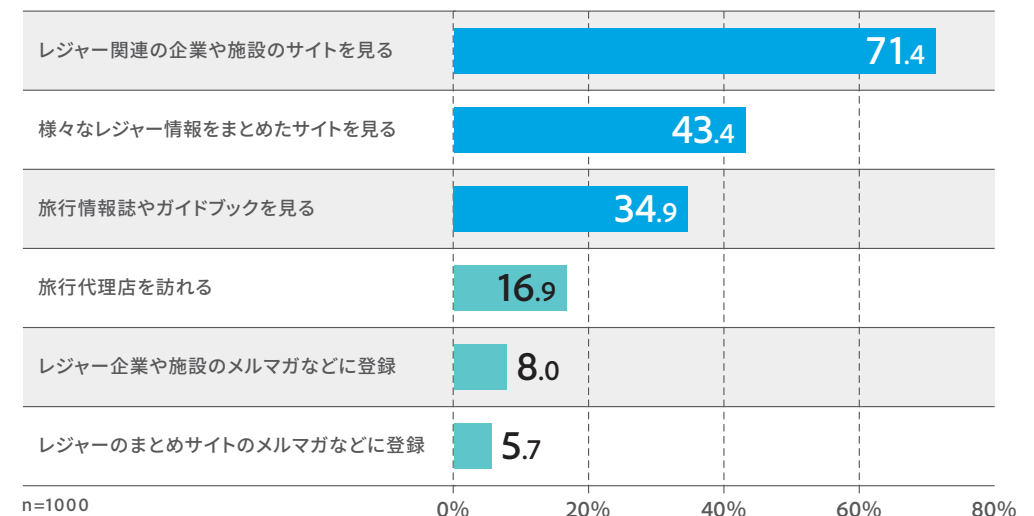
レジャー検討時の行動を見ると、旅行情報ポータルのような「情報をまとめたWebサイト」(43.4%)よりも「レジャー関連の企業や施設のWebサイト」(71.4%)の利用度合いが高い。レジャーを検討するときは、ある程度行きたい場所やしたいことが決まっており、より詳しい情報を求めてホテルや娯楽施設のWebサイトを直接訪問していると考えられる。

一方、既存メディアである「旅行情報誌やガイドブック(書籍や雑誌)を見る」(34.9%)や「旅行代理店を訪れる」(16.9%)の割合は低いという結果が得られた。消費者のうつろいやすいニーズに合わせて情報提供するには、タイムリーに更新できるWebサイトが適しているということが分かる。

## ■ レジャーでのWebサイトアクセス頻度



## ■ レジャー検討時に取る行動





## レジャー分野：

## 7

## 積極的に情報を探す消費者の意向を尊重することがカギ

## ■ 思いがけない発見を演出する工夫や配慮が重要

まず、レジャーを検討し始めた消費者の期待に応える体験とは、どのようなものだろうか。いくつかの体験から「魅力的に感じる」度合いを調べてみると、「検索エンジンで関心のある施設やツアーが表示」（73.3%）、「Webサイトで、条件や好みを指定し条件やプランを確認」（72.4%）などに7割以上が魅力を感じており、消費者は自身の興味、関心のあるレジャー情報を求めていることが分かる。

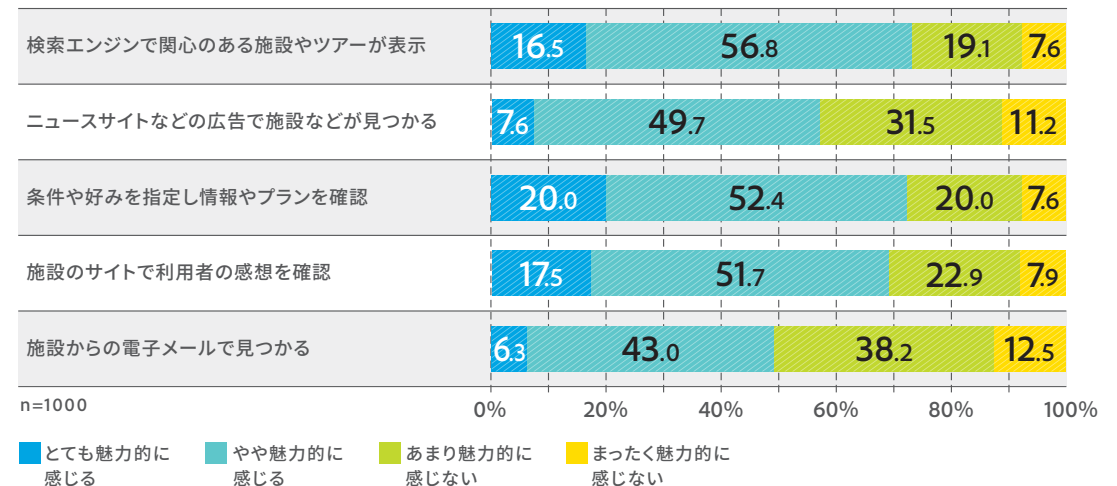
レジャー企業は、消費者が情報を探す動機を踏まえた上で、注意深く消費者の興味を引き出すような情報提供を行うべきだろう。例えば、「電子メールで関心のある情報」を見つめられた消費者は49.3%と、消費者の知らない情報に気付かせることができる一方、不要と感じる可能性もほぼ同率となる。能動的に行動する消費者の気持ちを妨げるような過度な押し付けは避けつつ、思いがけない発見を演出するなどの工夫や配慮が問われるだろう。

## ■ 検討段階に合わせた自然な情報提供が好感を得る

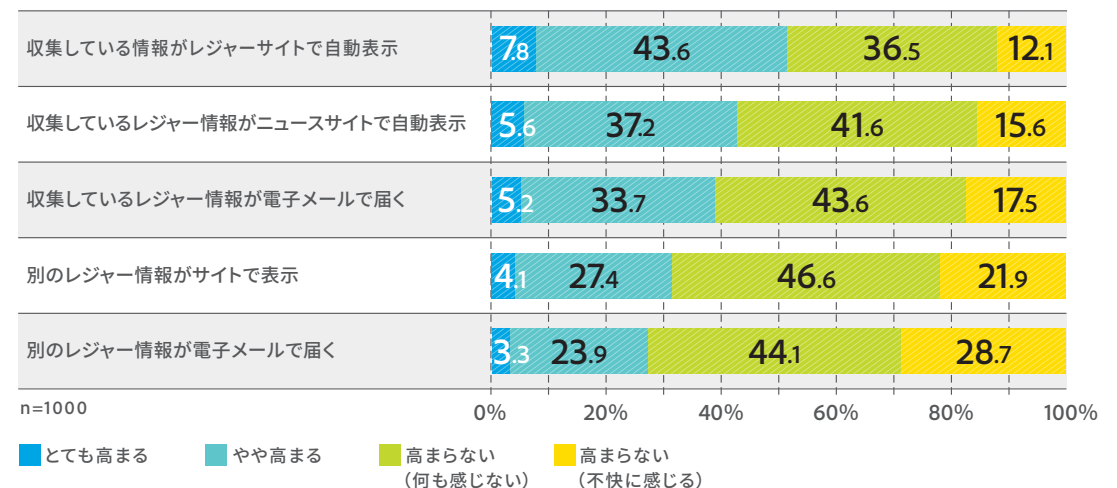
次に、検討中の消費者に対してレジャー企業はどのように応えたらよいか。「サービス利用意向が高まる体験」を見ると、いずれも突出した結果ではないが、「自分が収集しているレジャー情報がWebサイトに自動的に表示される」（51.4%）ことを5割強が好ましく感じている。逆に「情報収集しているものとは別のレジャー情報」には3割程度しか反応しない。

こうした結果から、消費者の検討段階が進むと、消費者の情報を探すペースを企業が明らかにコントロールする意図が見えるような施策は好まれないだろう。消費者一人ひとりの検討段階がどこにあるのかを把握し、その段階に合わせて自然な情報提供の仕方を調整することが望まれる。

## ■ レジャー検討段階でのWebサイトの機能の魅力度



## ■ レジャーの情報収集時にWebサイト経験が利用意向に与える影響度



## レジャー分野：

## 8

## 男女や年代によりレジャー情報への期待は異なる

## ■ デモグラフィックにより消費者の求める情報は異なる

レジャー情報へのニーズは、消費者の性別や年代で違いはあるだろうか。調査結果を見ると、40歳代の女性は「Webサイトで条件や好みを指定し情報やプランを確認」(83.2%)、「Webサイトで利用者の感想を確認できる」(82.4%)が、全体平均より10ポイント以上高い。自分に合ったものを選びたいという思いと、利用者の評価を気にする(客観性、共感性)という面が強いことが浮かび上がる。

一方、29歳以下の男性は全体的にポイントが低い。また、どの年代においても、女性は男性よりポイントが高い。こうした特性のばらつきがあることを考慮し、デモグラフィックに応じて提供する情報の内訳を変えれば、特性に応じた消費者を引き付けることができるだろう。

## ■ 検討段階の消費者にはよりきめ細かな対応がカギ

次に「サービスの利用意向が高まる体験」を見ると、「自分が収集しているレジャー情報がWebサイトで自動的に表示される」で男性より女性の方が10ポイント高かった。また、「自分が収集しているレジャー情報が電子メールで届く」体験について、40歳代男性のポイントの低さが際立っている。他の項目においても、基本的に女性のポイントが高いという結果が得られた。

この結果を見ると、検討段階の場合、女性はレジャー企業からの提案に興味を持ちやすく、男性は自身の判断を優先しているのかもしれない。レジャー企業は消費者一人ひとりのデモグラフィックを考慮し、パーソナリティを分析した上で、相手の目的に合った情報提供を行うべきだろう。

## ■ レジャー検討段階でのWebサイトの機能の魅力度

「とても魅力的に感じる」+「やや魅力的に感じる」計					
	検索エンジンで 関心のある施設や ツアーが表示	ニュースサイトな どの広告で、施設 などが見つかる	条件や好みを指定 し情報やプランを 確認	施設のサイトで利 用者の感想を確認	施設からの電子 メールで見つかる
男 性	67.6	53.0	65.4	61.4	45.6
女 性	79.0	61.6	79.4	77.0	53.0
男性29歳以下	62.4	53.6	56.8	56.8	39.2
女性40歳代	80.0	63.2	83.2	82.4	56.0

n=1000

■ 全体比率より10ポイント以上高い

■ 全体比率より10ポイント以上低い

## ■ レジャーの情報収集時にWebサイト経験が利用意向に与える影響度

「とても高まる」+「やや高まる」計					
	収集している情報 がレジャーサイト で自動表示	収集しているレジャー 情報がニュース サイトで自動表示	収集しているレジャー 情報が電子メール で届く	別のレジャー情報 がサイトで表示	別のレジャー情報 が電子メールで届く
男 性	46.4	39.0	35.6	31.2	27.6
女 性	56.4	46.6	42.2	31.8	26.8
男性40歳代	42.4	34.4	28.0	25.6	20.0

n=1000

■ 全体比率より10ポイント以上低い



# Adobe Marketing Cloud

[www.adobe.com/jp/marketing](http://www.adobe.com/jp/marketing)

アドビ システムズ 株式会社  
東京都品川区大崎 1-11-2 ゲートシティ大崎イーストタワー



Adobe