

販売店の皆様へ

【全協 消費者ニーズ把握のための調査の結果から】

宅配牛乳を広めよう!

便利

安心

家まで届く

日本中に
もっともつと



社団法人全国牛乳流通改善協会では、本年度(平成22年度)の事業として、全国の男女(宅配牛乳の利用者、利用したことない人、以前に利用したことがあるが今はとっていない人、合計約4,000名)を対象に、インターネット経由で「消費者ニーズ把握のための調査」を行いました。

ここで浮き彫りになった消費者の意識をもとに、販売店の皆様に向けて情報をお届けします。
ぜひ、セールス、消費拡大、落本防止にお役立てください。

コンビニ
より便利！

牛乳買うなら牛乳屋さんの宅配！

アピール
POINT 1

満足しています。とり続けたいです。

宅配利用者

宅配を利用している人は、3/4が、宅配で牛乳を届けてもらうことに満足をしています。特に、20代の女性は90%近くが満足しています。また、高齢者層では特に、「今後もとり続けたい」という人の割合が高いです。

利用している人は「定期的に牛乳が配達されてくる」「新鮮な牛乳が買える」「空き瓶を回収してくれる」という、牛乳販売店のサービスを高く評価しています。特に高齢者層は「温度管理がしっかりされた牛乳が届けられる」とことや「空き瓶回収」という点を評価しており、買い物に行くのも困難になりつつある日常に、牛乳販売店の仕組みやサービスが喜ばれ、マッチしていることがわかります。

シニア世代、20代の女性は、牛乳をこれからもとり続けてくれる可能性が高いですよ！



アピール
POINT 3

「割高」と思われても…

未利用者

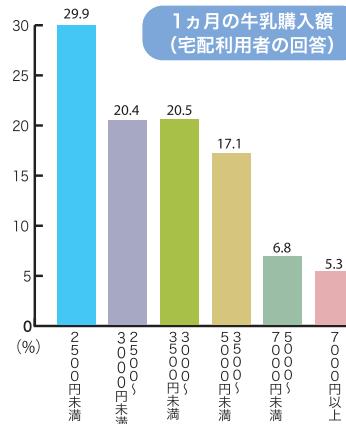
中止者

宅配利用者

宅配を利用している世帯の1ヶ月あたりの平均宅配牛乳購入額は3,461円であることがわかりました。宅配牛乳1本を120円として、「大体1日1本弱届けられている」という計算になります。これに対して、宅配を利用していない世帯、利用をやめた世帯の、最近1ヶ月以内の平均牛乳購入額は約2,600円。思ったほど大きな差は開いていませんね。

「宅配は利用しない／やめた」「スーパーなどで買う」という回答者の主な理由は「価格が高い」ですが、実はそれほど差はありません。宅配なら、スーパーで買うよりも、付加価値の高い牛乳が買えます！宅配の牛乳は、高い品質にあった価格です。健康を考えれば、むしろお得！というような訴求ができますね。

ちなみに、宅配を続けている家庭の8割は、宅配牛乳の支出額は変わっていません。「みんな、宅配で牛乳をとることのメリットがわかっている」ということがいえると思います。ここも、アピールポイントですね。



アピール
POINT 2

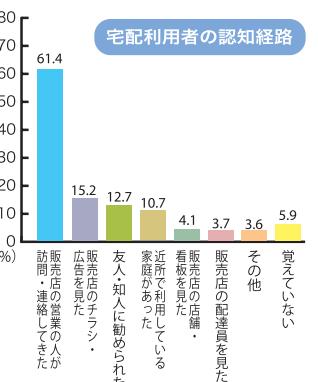
とり続けてもらうには…

未利用者 中止者 宅配利用者

牛乳をとり始めた人は、継続期間1年がやめるかやめないかの境目、という結果が出ました。1年たってもとり続ける人は、5年以上継続してとてくれる人が1/3程度います。5年以上とり続ける人は、高齢者層が多いという結果も出ています。ですから、特に高齢者層のユーザーには、顧客になって1年後ぐらいに、お得なクーポンを発行するなどして落本防止、プッシュをしましょう！

また、宅配をはじめたきっかけは、やはり、お店の人の訪問や連絡が多く、6割を占めています。逆に利用していない人の多くが、「お店がどこにあるのかわからない」「申し込みの方法がわからない」と答えています。これから顧客になる可能性がある人がせっかくいるのですから、見逃す手はありません。いろいろお店の告知も工夫しましょう。

オートロックマンションも、日中の時間帯は営業に耳を傾けてくれる場合が多いという話もあります。いつもの発想をちょっと変えて、新たな顧客の発掘、顧客の継続を心がけましょう。



そして何より「便利」「安心」「家まで運んでくれる」

- 宅配をやめた世帯でも、4割前後が、「宅配は便利である」「鮮度が高い商品、品質が高い商品が買える」「そこでしか買えない商品がある」と答えています。
- 「便利」「いつでも新鮮」「そこでしか買えない」というキーワードで連想されるのは、そう、現代の消費の牽引役、コンビニ！
- 牛乳の宅配もある意味、「牛乳コンビニ」といえるのです。しかも、コンビニには買に行かなくてはいけませんが、牛乳屋さんは届けてくれます！
- 「牛乳買うなら牛乳屋さんの宅配！コンビニより便利！」をキャッチフレーズに、「便利」を全面に打ち出してみませんか？

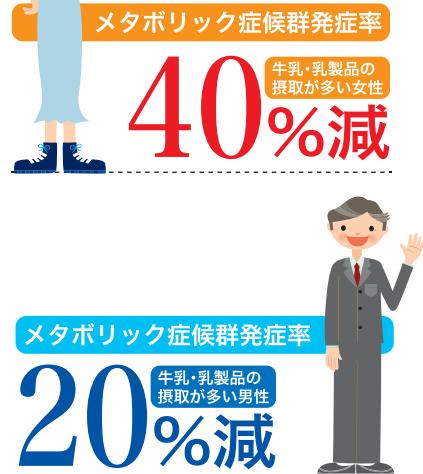


注!

健康食品の王様!「牛乳でメタボ対策」は裏面をチェック



健康食品の王様、牛乳でメタボ対策



今や日本人の国民病といつてもよい「メタボリック症候群」。ダイエットのサプリや健康法、健康器具など、一大マーケットになっていますが、あまり知られていない「牛乳のメタボ予防効果」。今回のアンケートでも、「牛乳の健康効果」というと、「カルシウム補給」などは皆さんよく知っていますが、「牛乳の乳脂肪は、中性脂肪や体脂肪として蓄積されにくい」「牛乳のカルシウムには、体脂肪を低下させる働きがある」「牛乳のカルシウムには、血圧を下げる働きがある」という、とってもうれしい効果については、残念ながら知っている人は少ないことがわかりました。これは、私たちの宣伝不足もありますが、「牛乳は太る」などの間違った俗説が信じられていることも大きな原因のようです。ぜひとも、「健康には牛乳！」というアピールを、もう一度大きな声ですすめたいですね！

最新の学術調査結果：女子栄養大学 上西一弘教授ら『牛乳・乳製品摂取とメタボリックシンдро́м』に関する横断的研究』、日本栄養・食糧学会誌では、メタボの発症率が女性で40%、男性が20%低い、という調査研究が発表されています。

意外なターゲット層、20代～30代の単身男女層

今回の調査で一つの意外な傾向が出ました。「20代から30代の単身男女で宅配牛乳を買っている人」は、「宅配の商品では普通牛乳を購入する率が高く」、しかも「この層は購入金額が他の年齢層より高い」ということがわかりました。これは“おいしい”ターゲットですね！

しかも、20代の女性は、90%以上が、宅配牛乳に満足をしています。やはり可処分所得の大きいR25世代の女性。ここに、大きなヒントがありそうですよ！



NEW TARGET

【調査概要】

調査時期：2010年9月10日～2010年9月12日

調査手法：インターネット調査

調査対象者：全国男女4,134名

- ①宅配牛乳販売店利用者2,063名
- ②宅配牛乳販売店利用中止者1,036名
- ③宅配牛乳販売店未利用者1,035名

調査実施地域：沖縄県を除く46都道府県

※北海道、東北、関東甲信越、北陸、東海、近畿、中国、九州の人口構成比と①宅配牛乳販売店利用者②宅配牛乳販売店利用中止者③宅配牛乳販売店未利用者の比率に沿って、アンケート回答者を集めた。

平成22年度 消費者ニーズ把握のための調査報告

平成22年12月 社団法人 全国牛乳流通改善協会

〒113-0034 東京都文京区湯島三丁目1番4号 ブリランテ湯島6F

TEL 03-3836-4431 / FAX 03-3836-4462

<http://zkk.lin.gr.jp/>