

OKWave総合研究所

2015.09

通販



Note

本資料は、OKWave総合研究所が任意に選択したテーマに対する分析結果をまとめたものです。分析対象は、OKWaveのサービスに蓄積されたQ&Aデータです。隔月で、季節や流行に合わせたテーマでの発行を予定しています。

本資料は、より多くの方に共通すると思われる一般的な切り口での分析内容となっています。ご要望に応じたテーマと切り口を元に、より深い分析を行うカスタム分析も承っております。

無償でトライアル分析も承っております。お気軽にOKWave総合研究所問合せ窓口よりご連絡ください。

本資料に基づくお客様の行動およびその結果について、当社は一切の責任を負いません。ご利用に当たっては、お客様ご自身でご判断下さいますようお願い申し上げます。

本資料における著作権およびその他すべての権利は、株式会社オウケイウェイヴに帰属します。本資料の全文または一部を転載・引用等される場合は、OKWave総合研究所問合せ窓口よりご連絡ください。

OKWave総合研究所 問合せ窓口：

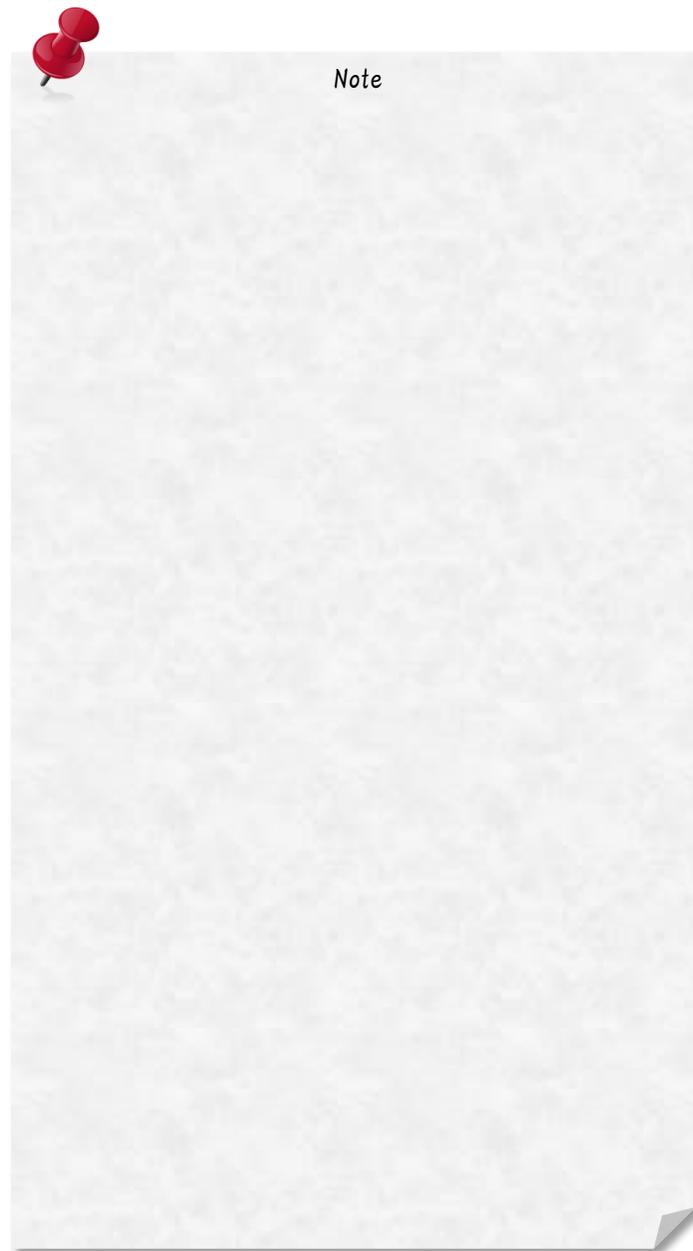
<http://bit.ly/okwaveri>



月間利用者数**3,500万人**以上

Q&A総数**3,400万件**

カテゴリ数**約1,000カテゴリ**



Q & A には発見がいっぱい!



質問

暇なときにでも 2014-04-20 12:27:31 質問No.8561773

解決済み **Q どうして質問に早く丁寧に答えてくれるのですか？**

閲覧数109 | ありがとう数6 | 気になる数0 | 回答数6 [教えて!goo](#) [くれる](#) [バックバック](#) [旅行用](#) [びっくり](#) [閲覧](#) [検索](#)

covacova1984 ↓

こんにちは。
みなさんはどうして「教えて！goo」の質問にとても早く、ていねいに回答してくださるのでしょうか？

旅行用バックバックについて質問したところ、すぐに回答をいただいてびっくりしています。
<http://oshiete.goo.ne.jp/qa/8561211.html>
いままで、検索の結果で質問・回答を閲覧したことはあったのですが、このたび初めて質問をして、とても早く、さらにはためになる回答をもらえて驚きです\(@o@)/!

どのように質問を探しているかとか、どういう質問なら答える気持ちになるのかなど、教えていただくと次の自分の質問にも役に立つと思っています！
よろしくお願いします。

[通報する](#)

回答数 **6** 気になる数 **0**

[回答する](#) [気になる](#) 「気になる」をクリックで回答がつけられた時に通知 [お知らせ](#)

回答

bagus8 ↓ 2014-04-20 13:05:08 回答No.2

自分が回答できそうな質問を見つけると、まず質問者のお礼率を見て60%以上なら回答します。
少しでも早く回答するのは、やはり他の回答者との競争心も働きます。ゆっくり回答して、自分より早く回答した人と同じような内容だったら、間抜けに見えるでしょう。

困ってる人に回答して、自分が役に立てれば喜びです。お礼をしてもらえて、役だったことが確認できればなお嬉しいです。

[通報する](#)

お礼コメント

covacova1984 ↓ 投稿日時 - 2014-04-20 14:20:38

ありがとうございます！
たしかに、先に回答したものの勝ちというか、後の回答の(まうがハードル(期待する度合い))が上がりますね。お礼はやはり大事ということがよく分かりました。感謝いたします！

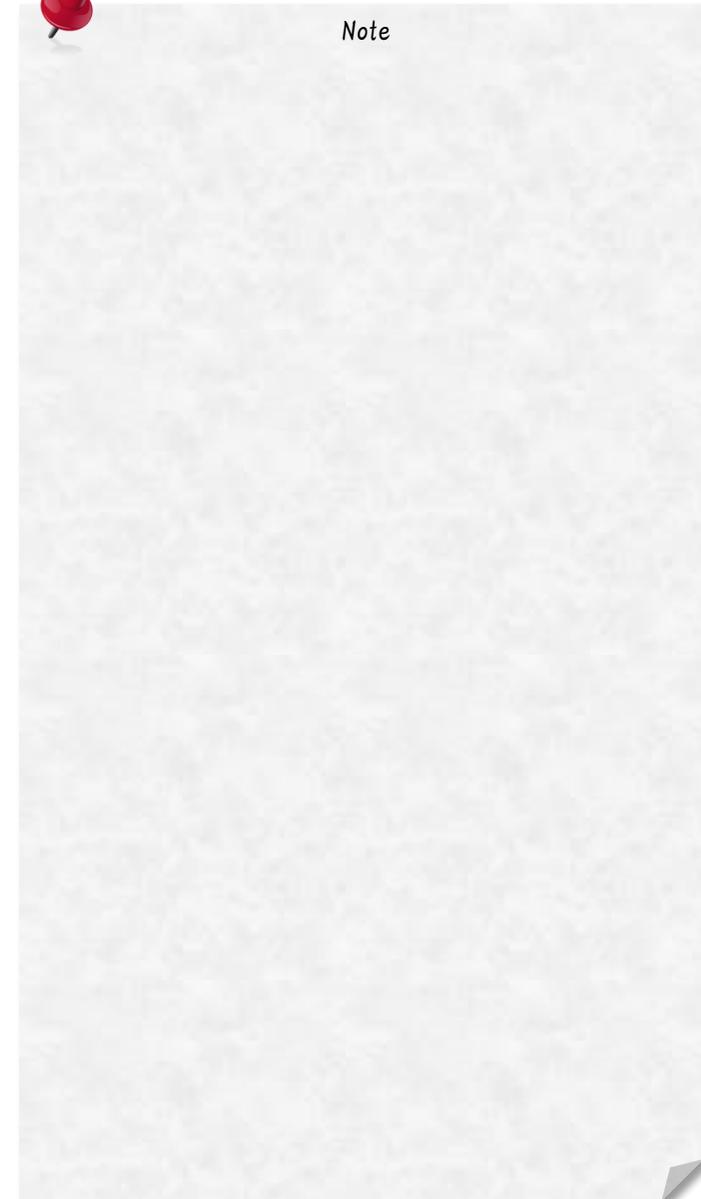
同意数 **0** (👍 0 - 👎 0) ありがとう数 **0**

[👍 そう思う!](#) [👎](#) [👉 ありがとう](#) なるほど、役に立ったなど感じた思いを「ありがとう」で伝えてください

お礼



Note





分析方法

分析結果から得られる事実

分析詳細情報

【簡易集計】「新生活」に関する質問データを月毎に集計
 「新生活」のキーワードを含む質問データについて、月毎の質問データ数を調査
 <この図からわかること>
 新生活に関する質問数は3月が最も多い。2月から増加を始め、5月には収束する。

質問数



Figure 2 : 月毎の質問データ数

<考察> 4月からの新年度にスタートする新生活についての相談が多いと予想される。

分析結果に基づく考察



Note

OKWave総合研究所 Monthly Report 2014.02 MR20140201

Note

【キーワード分析とは】

キーワード分析は、ある特定のキーワードについて、関連するワードや話題を調査することで、ユーザーが製品やサービスに対して持つ悩み・要望・疑問などを明らかにすることを目的としている。

- ◆ ここでは、「新生活」を含む質問データで記載されているキーワードの傾向を分析した。
- ◆ 新生活に関する話題は、「結婚後の新生活に関する疑問」「大学での友人関係の悩み」「家具・家電の購入に関する相談」「引越し先の物件探し」に大別された。

【図の見方】

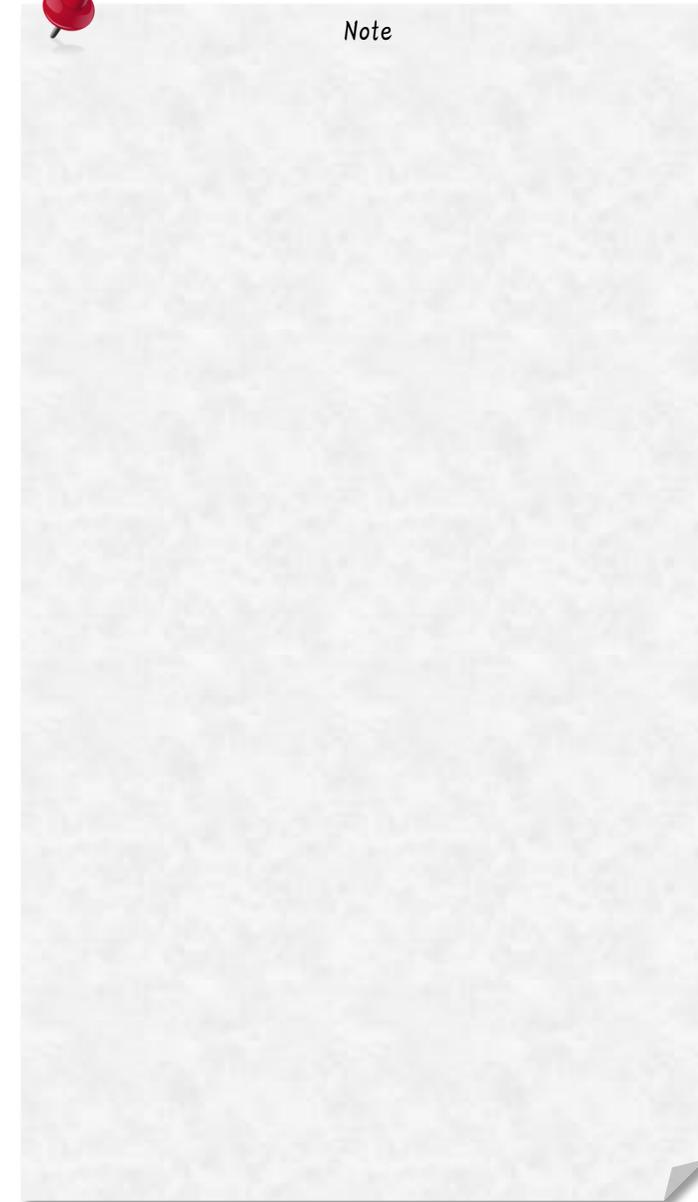
- ・ 位置に関係なくお互いの相対的な距離が近いほど同じ投稿内で記述されているワード
- ・ 水色<灰色<赤色の濃淡順に記述されている頻度が高いワード



- 抽出基準キーワード
「通販」
- 抽出期間
2011/01~2014/06
- 抽出データ数
質問：6,715件



Note



投稿者属性傾向

質問投稿者の属性傾向

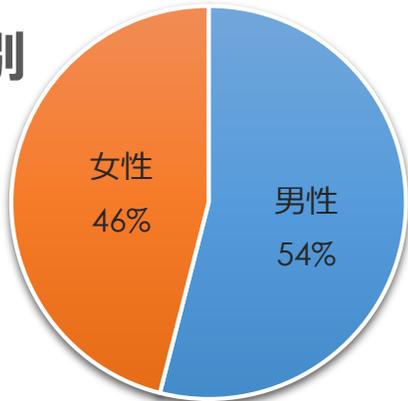


OKWaveの全体傾向とほぼ同様の傾向で顕著な偏りはない。

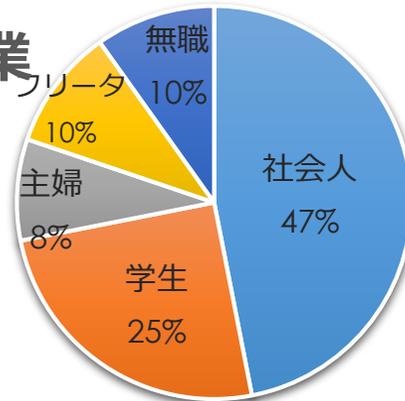


Note

性別



職業



年代

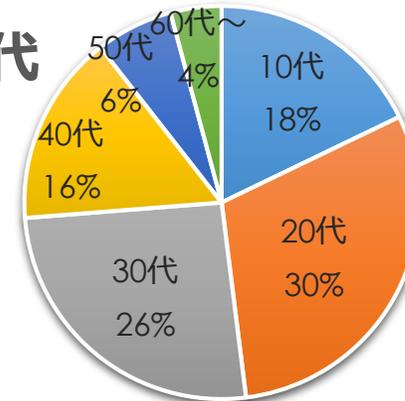
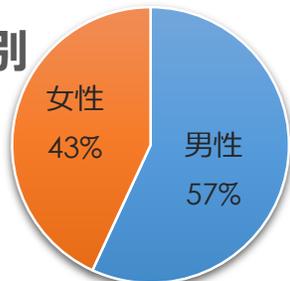
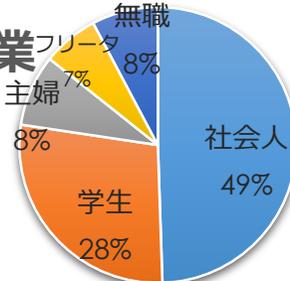


Figure 1 : 質問データ属性傾向

性別



職業



年代

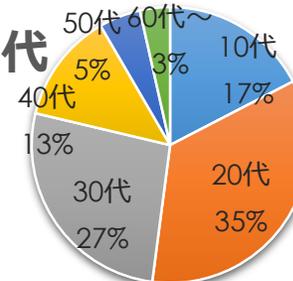


Figure 2 : OKWave全質問データ属性傾向

質問数の月別累計



1月から4月にかけてと、9月に質問が多くなる傾向がある。

質問数

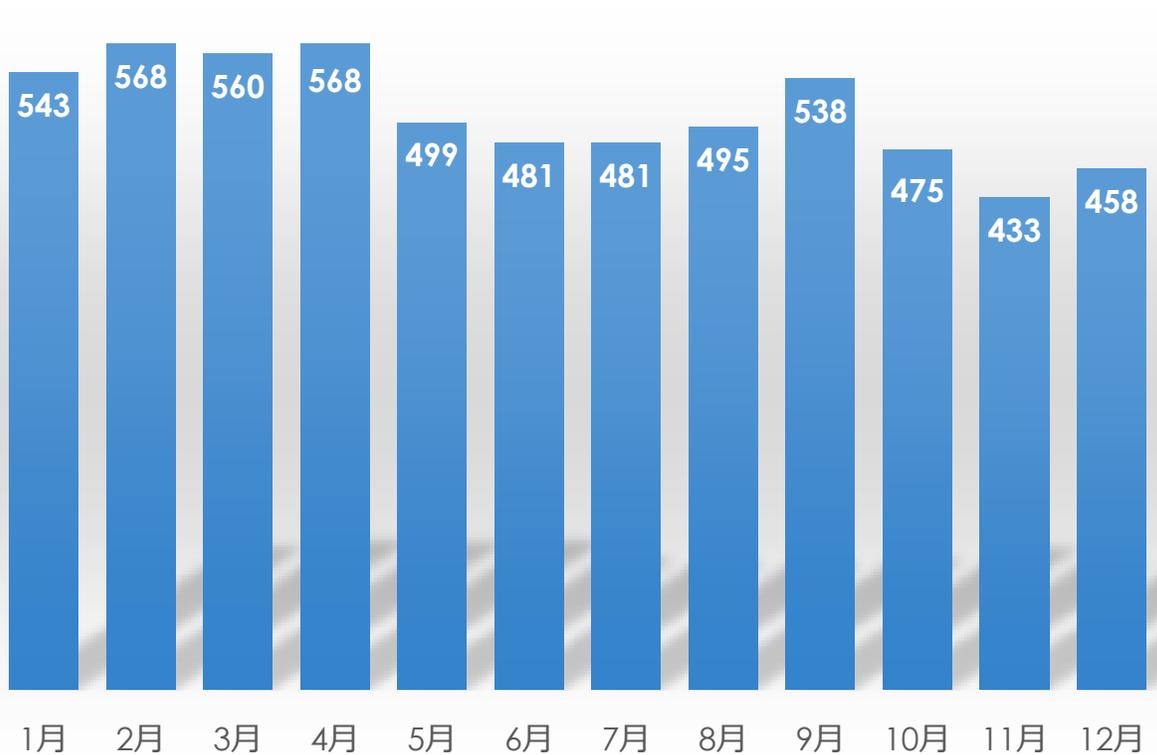
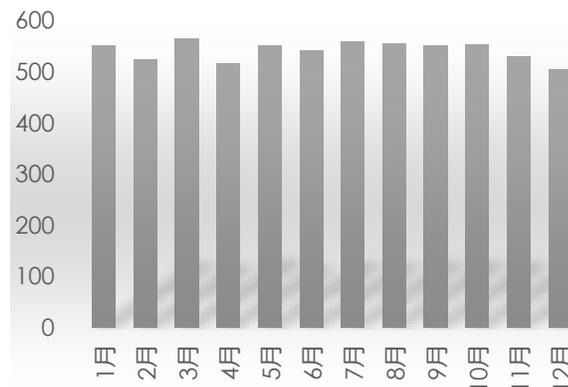


Figure 3 : 質問データ数月別累計

質問数(千件)



参考:OKWave全質問データ数時系列累計

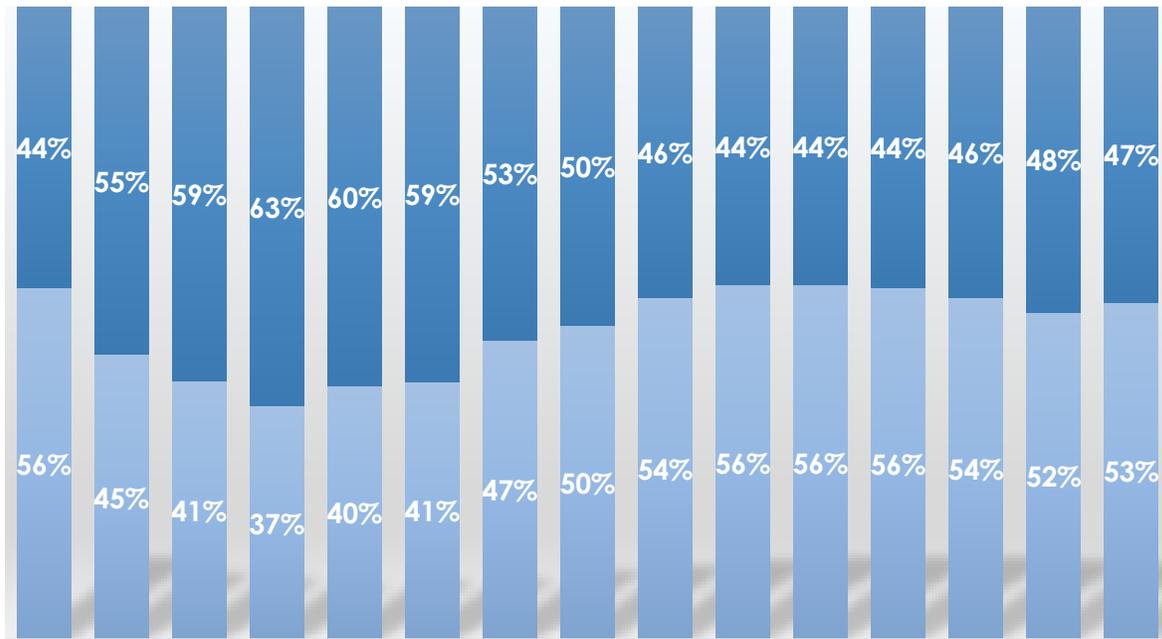


Note

※本ページのみ2011~2013のデータ

質問投稿者男女比率の年別推移

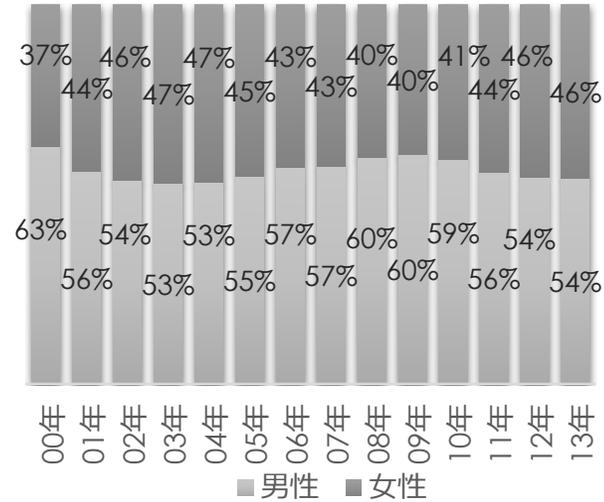
2007年を境に男性が多数派になっている。



2000年2001年2002年2003年2004年2005年2006年2007年2008年2009年2010年2011年2012年2013年2014年

■ 男性 ■ 女性

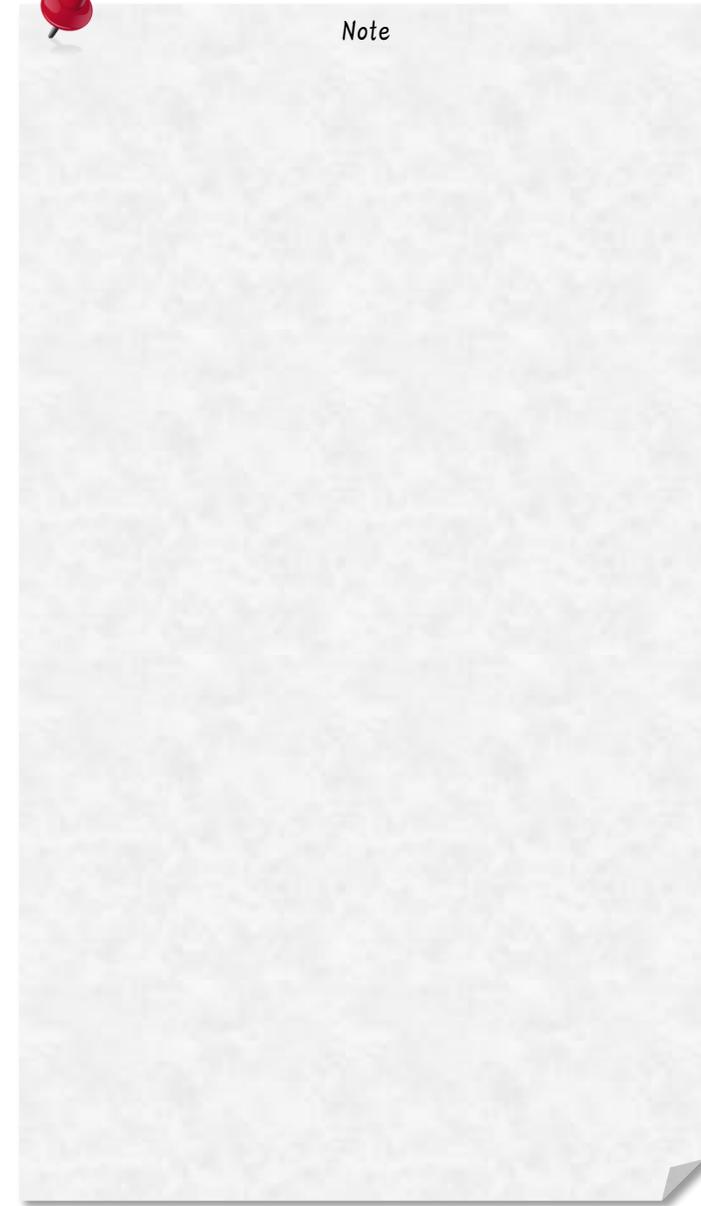
Figure 4 : 質問投稿者性別比率推移



【参考】 OKWave全質問性別推移



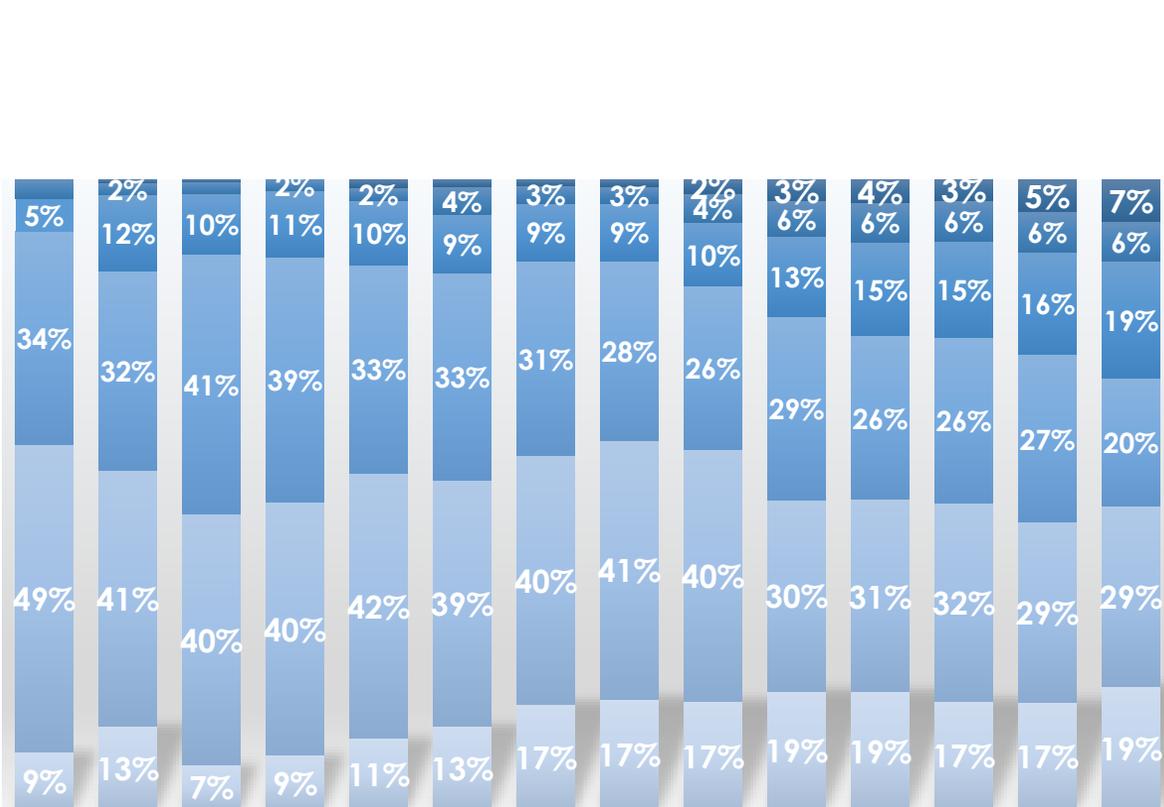
Note



質問投稿者の年代比率の年別推移



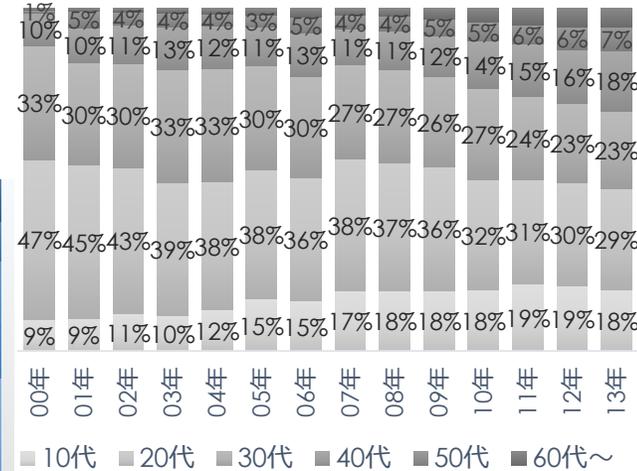
OKWave全体と類似した傾向を示しており、特筆すべき変化は見られない。



2001年 2002年 2003年 2004年 2005年 2006年 2007年 2008年 2009年 2010年 2011年 2012年 2013年 2014年

■ 10代 ■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代~

Figure 5 : 質問投稿者年代比率推移



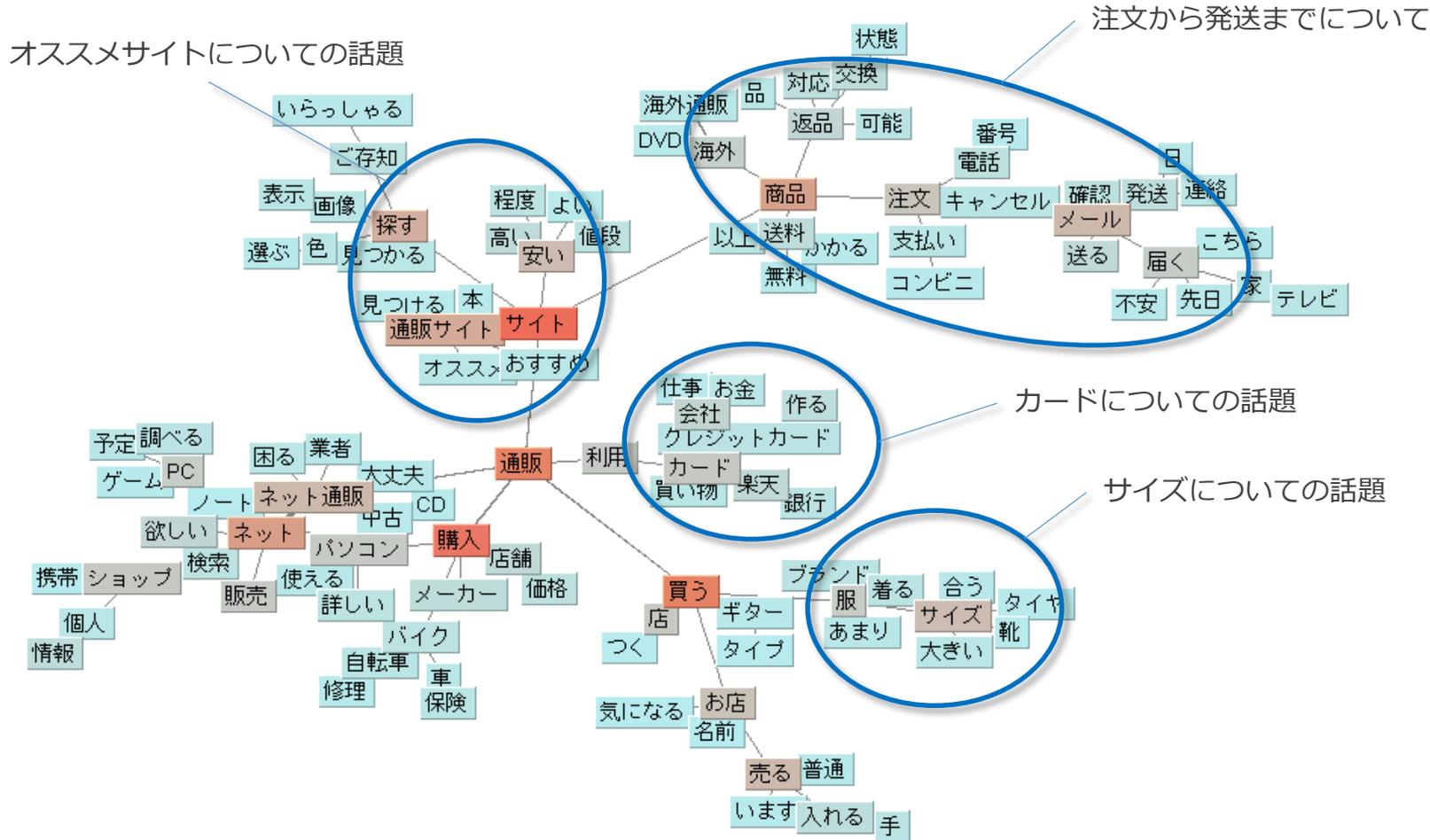
【参考】 OKWave全質問年代推移

Note

質問6,715件で使われているワードの関係性を可視化



「クレジットカード」「サイズ」「注文方法」などの話題が多い。



Note

【図の見方】

- 位置に関係なくお互いの相対的な距離が近いほど同じ投稿内で記述されているワード
- 水色<灰色<赤色の濃淡順に記述されている頻度が高いワード

Figure 6 : 質問データワード関係図



「サイズ・困る・迷う」に関する質問データサンプル

質問データ

ネットで買った靴ってサイズ合いますか？最近多忙で買いに行っている暇がないのでネットで靴を買おうと思つてます。ただ、**いつも買うときはお店で実際にサイズが合うか確かめてから買っているのでサイズが合うか不安です。** ネットや通販で買った靴でサイズが合わなかったことってありますか？いつも自分が履いているサイズを買えば問題ありませんか？

デニムのサイズ。通販でデニムを購入しようとしているのですがサイズが分からず質問させていただきました。普段履いているデニムはold navyサイズ2です。old navyのサイトで見ると「サイズ2」は「ウェスト64 ヒップ91」相当のようです。購入を考えているものはLevi'sのCurveD スキニーなのですが、通販サイトでは23～27inchのものしか取り扱っていません。着用されているモデルさんはH160 B81 W63 H92 着用サイズ：25inchなのですが、当方165cmで50キロ前半、太ももが太く、試着室で「太ももが通過しないー！」と苦労してきました。**通販サイトで最大サイズの27を購入すれば入るのか、はたまたもっと大きいサイズなので今回は購入を見送るべきなのかアドバイスをいただけませんか？** よろしくお願ひいたします。

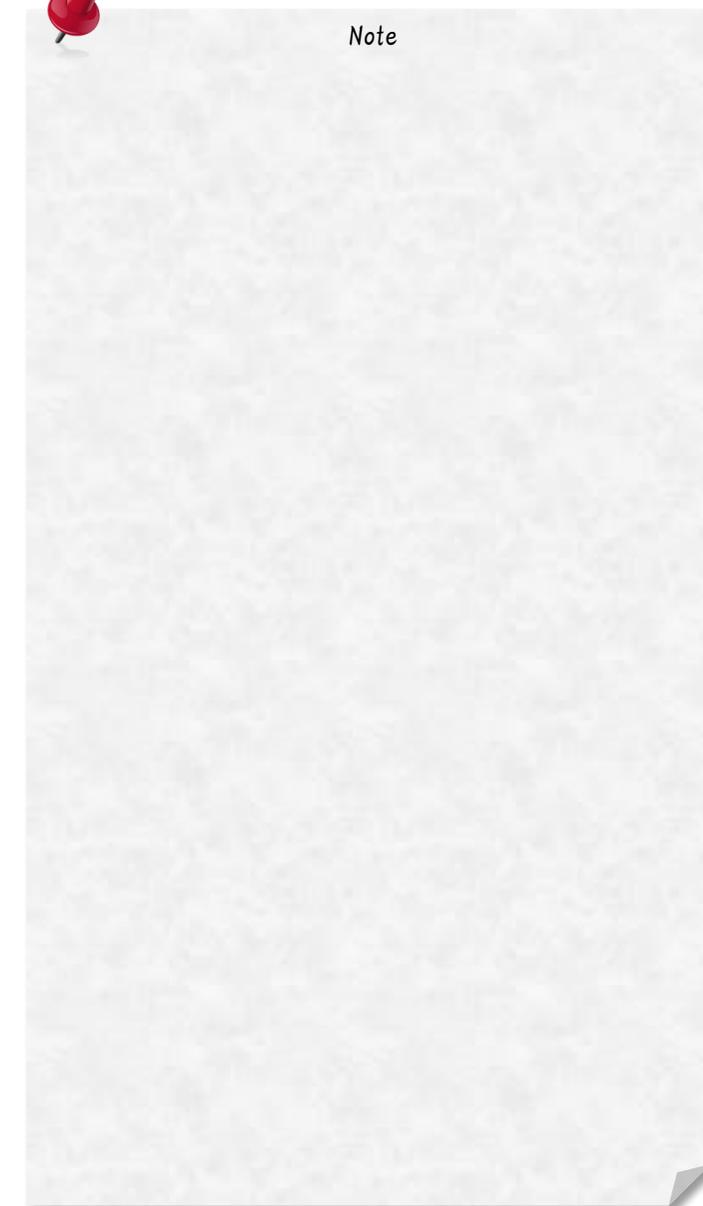
サイズが分からず困っています。**通販カタログに載っていたブラウスが買いたいのですが、自分に合うサイズの見方が分からなくて困ってます** 通販雑誌はラプティです洋服サイズ15R(バスト105・着丈56袖丈61・肩幅38)13R(バスト102・着丈56・袖丈61・肩幅38)11R(バスト99・着丈55・袖丈60・肩幅37)9R(バスト96・着丈55・袖丈60・肩幅37)と表記されています。ちなみに私は身長162センチで普段はMサイズを着ています一応カタログの後ろに書いてある**サイズガイドというのを見ましたがいまいち分かりませんでした(汗)**分かる方がいたら教えて頂けるとありがたいですよろしくお願い致します

Table 1 : 質問データ

現状の表記方法・情報提供では内容が不足しており、購入に二の足を踏んでいる様子が見られる。



Note





「注文・支払い・不安」に関する質問データサンプル

質問データ

ヤマト運輸配送番号未登録。初めまして。大変困っています皆さんどうか情報を教えてください。。10/5にネット通販で洋服などを購入した後、12日に配送したと通販会社からメールが来ました。**今日朝から配送番号をヤマト運輸で調べたのですが未登録と出ました。**通販で購入して配送完了が出てから受け取り指定を14日午前中にしました。ですが、配送番号未登録とはまだ通販会社が実は配送しておらず、嘘の配送完了メールを送ったとなるのでしょうか。不安でたまりません。ヤマト運輸に直接電話問い合わせしたら、登録がされていないので恐らく配送自体されていないと言われました。友人の結婚式に来ていこうかと買った商品で14日結婚式なので間に合うか不安です。前もって購入前から結婚式当日まで逆算して購入したのに通販会社の商品取り寄せが長引き、結果的に結婚式当日の受け取り指定しかできませんでした。もし、ヤマト運輸のオペレーターの言う通り、**配送メールだけ送って商品は配送していないなんてこと有り得るのでしょうか。。明日までに本当に届くのか不安です。**

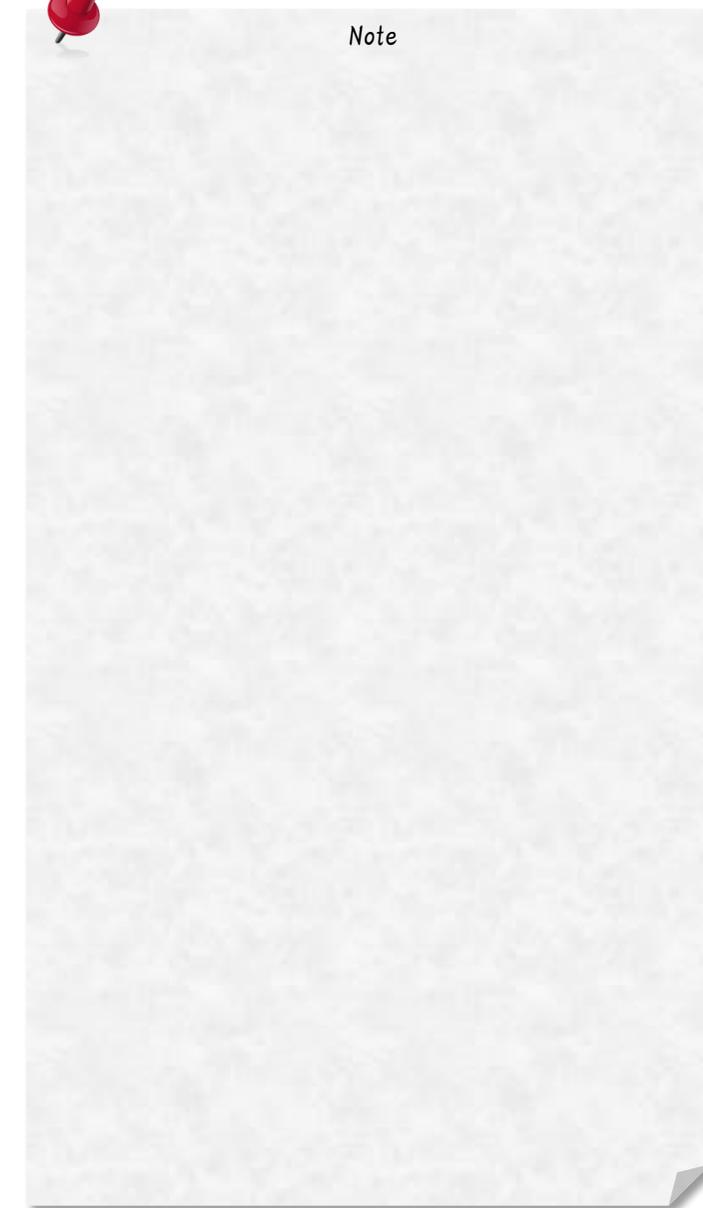
ネット通販、これは詐欺でしょうか？<http://www.surmotor.com/>↑このサイトでお財布を購入しました。**先払い**ということで入金したのですが、**まず、入金確認の通知が来ません。**自分のページにログインしたところ、"入金成功"の文字は表示されています。が、**問い合わせても返答がありません。**また、入金先の名前がリさんでした。入金したのに、うんともすんともなく不安です。。。確かに、入金確認後6日～10日後の到着と書いてありましたが、不安で仕方ありません。入金してからまだ10日経っていないです。が、**対応が何もないので心配です。**どなたか回答よろしくお願いたします(;;)

Table 2 : 質問データ

実際に物を見ておらず、店員の顔も見えない通販では些細なことで生活者が不安を抱く傾向にあり、十分に注意を払う必要が認められる。



Note





- 通販に関する質問者は2007年を境に男性の方が多くなっていることがわかった。
- 質問として多いのは「カード」「サイズ」「注文方法」であることがわかった。
- F1～F3層は通販を利用するに際し、「サイズ」や「支払い」に不安を抱いていることがわかった。



Note

※データ抽出条件によってはサンプル数が十分にそろわず分析ができないケースがあります。

Q & A には発見がいっぱい！

 OKWave総合研究所

<http://www.okwave.co.jp/ri/>