

消費者が鶏卵を購入する際に重視する判断項目について

～直売の鶏卵を購入する顧客の特徴～

【平成25年4月15日】

中村明弘（農業総合試験場企画普及部広域指導室）

【要約】

直売の鶏卵を購入する消費者は、新鮮さや味、安全・安心、価格の妥当性という項目を重視して購入する傾向がみられる。さらに、直売形態別や顧客の性別、年代別で比較すると、鶏卵購入時の消費者の重視項目が異なることから、直売に取り組んでいる養鶏農家はターゲットとする消費者に合わせて商品開発や販売方法を検討する必要がある。

1 目的

県内の中小規模の養鶏農家では、鶏卵を直売することで収益の向上を図ろうとする動きが広がっている。このような農家が直売での販売量を増やしていくためには、消費者ニーズを的確に捉えた商品開発と販売方法が課題となってくる。そこで、直売の鶏卵を購入する消費者を対象にアンケートを実施し、鶏卵購入時の消費者の重視項目を明らかにして、養鶏農家の直売方法の改善に役立てることを目的とする。

2 調査方法

県内全域の農家直営の直売所や産直施設の鶏卵コーナーから5カ所を抽出し、これらの店舗に来店する顧客を対象にアンケート調査を実施した。アンケートでは、回答者に以下の14項目（新鮮である、味が良い、安全・安心である、価格が妥当である、近くで購入できる、評判が良い、接客態度が良い、品切れがない、サービスが良い、飼育履歴が分かる、品揃えが豊富、店舗のレイアウトが良い、ネーミングやラベルデザインが良い、看板・POPが良い）を示して、「鶏卵を購入する時に重視する判断項目は何か」という質問（複数回答可）を行った。調査店舗毎の回答者数は表1のとおりである。

表1 アンケート調査の概要

直売形態	調査店舗	回答者数	単位：人 性別	
			男性	女性
農家直営の直売所	A店	166	42	124
	B店	46	8	38
	C店	84	17	67
産直施設の鶏卵コーナー	D店	45	4	41
	E店	52	4	48
	合計	393	75	318

3 結果

(1) 直売形態別による判断項目の重視度の比較

直売形態別による判断項目の重視度の比較を表2に示した。直売形態に関係なく、直売の鶏卵を購入する顧客は、新鮮さを最も重視していた。農家直営の直売所で購入する顧客は、2番目に味、3番目に安全・安心を重視していたのに対して、産直施設の鶏卵コーナーで購入する顧客は、2番目に価格の妥当性、3番目に味を重視し、直売形態の違いによって、重視する判断項目の順位に違いがみられた。また、農家直営の直売所で購入する顧客は、鶏卵の品質や価格だけでなく、農家の接客態度にも重視する傾向がみられた。

(2) 性別による判断項目の重視度の比較

性別による判断項目の重視度の比較を表3に示した。女性の顧客は、男性と比べて、「新鮮さである」、「安全・安心である」、「価格が妥当である」、「近くで購入できる」、「品切れがない」、「飼育履歴が分かる」の項目を重視する傾向があった。一方、男性の顧客は、女性と比べて、味を重視する傾向がみられた。

(3) 年代別による判断項目の重視度の比較

女性の顧客の年代別による判断項目の重視度の比較を表4に示した。60代以上の女性は、50代以下と比べて、「安全・安心である」、「評判が良い」、「接客態度が良い」、「品切れがない」、「サービスが良い」、「飼育履歴が分かる」の項目を重視する傾向があった。一方、50代以下の女性は、60代以上と比べて、味を重視する傾向がみられた。

表2 直売形態別による判断項目の重視度の比較 単位：%

項目	農家直営の直売所			産直施設の鶏卵コーナー	
	A店	B店	C店	D店	E店
新鮮である	92.2	95.7	92.9	86.7	78.8
味が良い	86.1	69.6	50.0	22.2	21.2
安全・安心である	80.7	43.5	40.5	20.0	19.2
価格が妥当である	33.1	32.6	40.5	33.3	55.8
近くで購入できる	36.7	15.2	28.6	4.4	19.2
評判が良い	39.2	26.1	16.7	8.9	0.0
接客態度が良い	37.3	17.4	22.6	2.2	1.9
品切れがない	34.9	8.7	10.7	2.2	5.8
サービスが良い	36.1	10.9	7.1	2.2	0.0
飼育履歴が分かる	24.1	2.2	6.0	17.8	1.9
品揃えが豊富	12.0	2.2	13.1	4.4	0.0
店舗のレイアウトが良い	8.4	0.0	3.6	0.0	0.0
ネーミングやラベルデザインが良い	6.0	4.3	1.2	0.0	0.0
看板・POPが良い	1.2	0.0	2.4	2.2	0.0

注) 重視度は、回答数を全回答者数で除し、100を乗じた数値
丸付き数字は、重視度の順位

表3 性別による判断項目の重視度の比較 単位：%

項目	性別		
	全体	男性	女性
新鮮である	90.3	86.7	91.2
味が良い	60.6	68.0	58.8
安全・安心である	52.7	48.0	53.8
価格が妥当である	37.7	33.3	38.7
近くで購入できる	26.5	21.3	27.7
評判が良い	24.2	24.0	24.2
接客態度が良い	23.2	21.3	23.6
品切れがない	19.1	13.3	20.4
サービスが良い	18.3	16.0	18.9
飼育履歴が分かる	14.0	6.7	15.7
品揃えが豊富	8.7	6.7	9.1
店舗のレイアウトが良い	4.3	1.3	5.0
ネーミングやラベルデザインが良い	3.3	1.3	3.8
看板・POPが良い	1.3	1.3	1.3

注) 5店舗の回答を合計して算出

重視度は、回答数を属性毎の回答者数で除し、100を乗じた数値

表4 年代別による判断項目の重視度の比較(女性のみ) 単位：%

項目	年代		
	全体	50代以下	60代以上
新鮮である	91.5	92.5	90.6
味が良い	58.5	61.0	56.5
安全・安心である	53.5	51.4	55.3
価格が妥当である	38.9	39.0	38.8
近くで購入できる	27.8	27.4	28.2
評判が良い	24.4	17.1	30.6
接客態度が良い	23.7	19.2	27.6
品切れがない	20.6	13.0	27.1
サービスが良い	18.7	13.0	23.5
飼育履歴が分かる	15.8	11.6	19.4

注) 5店舗の回答のうち、女性の回答だけを合計して算出

重視度は、回答数を属性毎の回答者数で除し、100を乗じた数値

4 まとめ

- (1) 直売の鶏卵を購入する消費者は、直売形態別や顧客の性別、年代別で比較すると、鶏卵購入時の重視項目が異なることから、直売に取り組んでいる養鶏農家はターゲットとする消費者に合わせて商品開発や販売方法を検討する必要がある。
- (2) 鶏卵の直売では、消費者にとって最重要項目である新鮮さ、味、安全・安心に関する情報を積極的に発信して、有利販売につなげることが重要である。
- (3) 農家直営の直売所に来店する消費者は生産者と直接触れ合える場としても利用している傾向がみられるので、顧客とのつながりを大切にすることも重要である。