

印刷とITの有効利用を考えるアイデア情報誌

No.50

OCTOBER 2005

アイデアウイルス

# Idea Virus

IDEA



IRUS

## Contents

### 商売繁盛の秘訣

「“食べられないところ”が  
商品価値を大きく左右する」シリーズ第3回  
買い手が心を動かされる「言葉」って? p.1

### 実力店の突撃取材

新スタイルのウェディングを企画し  
縮小市場でも磐石のトップシェアに  
「長沼ウイングガーデン」(宮城県登米市) p.3

### プロモーション

集客・販促ヒント100選!! p.5

### 注目のマーケティングメディア

モバイルキャンペーンに応募するユーザーを  
最初に見つけたメディアとは? p.6

### 主婦マーケティング

売場と主婦の恋愛関係《シリーズ第二十回》  
消費現場の95%に主婦がいる!  
フラワーギフトについての主婦の本音:  
アレンジメントのセンスは外せない! p.7

## 売場と主婦の恋愛関係

主婦マーケティングとは市場(女)と企業(男)のロマンである。このコーナーでは、毎回当社が集めた主婦データをもとに様々な消費者のシーンや生活者のホンネを読み取り、売場と主婦の恋愛関係を探る。

《シリーズ 第二十回》

**消費現場の95%に主婦がいる！  
フラワーギフトについての主婦の本音：  
アレンジメントのセンスは外せない！**

主婦データ

- フラワーギフトについて
- サンプル数:300名
- 実施期間: 2005.8.24~2005.8.29

### 主婦がお花を贈るときに思うこと

全国の主婦に向けてフラワーギフトについてのアンケートを実施した。まず、フラワーギフトを頼むとき「どこで注文するか?」を尋ねると、「街の花屋さん/217」「インターネット/103」「通信販売・カタログ/41」「その他/18」の結果となった。

アンケートを見る限り、街の花屋さんはまだまだ健在だが、インターネットオーダーが街の花屋の半数に迫っているという事実は見逃せない。

これに関連して、「花屋さんが花を届けてくれるのと、宅急便で花を届けるのとどちらがいいか?」と質問したところ、「花屋さんが届けてくれるのがいい/42%」「宅急便で届けてくれるのがいい/9%」「どちらでもいい/49%」という結果になった。

### 花屋がいい? 花屋じゃない方がいい?

「なぜ花屋を指名するのか」「なぜ花屋でない方がいいのか」と尋ねてみると、前者の質問には「届けてくれた花屋さんが『こうすると長持ちする、こうやって育てて』など、花に対する知識や役立つ情報をくれたから」という意見が、後者の質問には「近所の花屋さんに頼んだら、アレンジのセンスが悪くて任せられない」という意見がそれぞれ多かった。

フラワーギフトに限らず、主婦は毎日の家事や親戚、近所づきあいなどに必要な様々な買い物を経験し、失敗しながら学び、次の購入先選びをしている。その経験が「主婦の口コミ」となるのだが、失敗経験

は「あれってひどいのよ!」という批判になりかねない。元来、主婦同士の口コミは客観性に欠けていて、事実でないこともかなり多かったりする。

しかし今やインターネットや携帯などの情報手段も手伝って、主婦の口コミ(意識のネットワーク)はこれまで以上に加速している。だから、売り手(企業)は自社の商品やサービスが主婦の口コミでどう語られるのかについて注意が必要だ。

〈主婦の自由記入から〉

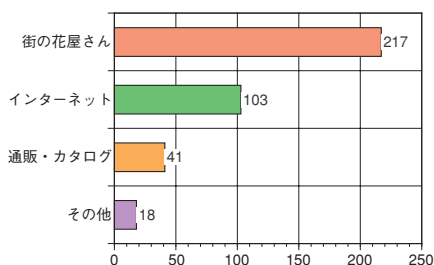
**Q:花屋さん経由で届ける理由は?**

- ◆宅配だと花が傷んでいてがっかりする時がある。
- ◆(花屋さんだと)丁寧に扱ってくれそうなので。
- ◆新鮮で形の整った花が届きそう。花屋さんが届けてくれたほうが雰囲気や気分もいいと思う。
- ◆花屋さんは、手入れの仕方、花の事に詳しいから。
- ◆プロが届けてくれたほうが、質のいいものがあるような気がします。

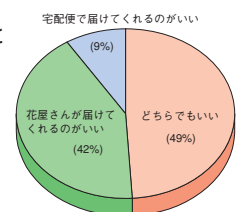
**Q:花屋さん以外で届ける理由は?**

- ◆配達先が田舎だと、アレンジが冴えない時がある。
- ◆花の質さえ良ければどちらでもいい。
- ◆(花屋さんだと)自分のイメージ通りの花が届くかが心配。鉢植えは宅急便の方が良い。
- ◆(宅急便なら)時間指定ができるから。
- ◆近くの花屋さんだと、自分が想定していた花の感じになっていないことがあるから。
- ◆こちらで贈りたいと思ったお花が、先方にきちんと届けば、配送の仕方はあまり気にしない。

Q: フラワーギフトを頼むとき、どこで注文しますか?



Q: 花屋さんが届けるのと宅急便で届けてくれるのとどちらがいいか?

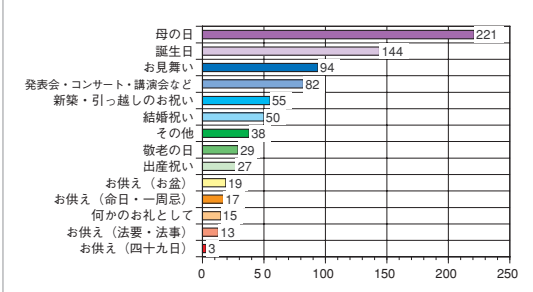


## 主婦はどんなときに花を贈るのか？

主婦にどのような時にフラワーギフトを贈るかを聞いたところ、「母の日／221」「誕生日／144」「お見舞い／94」「発表会・コンサート・講演会など／82」「新築・引っ越しのお祝い／55」「結婚祝い／50」「敬老の日／29」「出産祝い／27」「何かのお礼として／15」「お供え（法要・法事）／13」「お供え（四十九日）／3」「その他／38」の結果となった。

一番多いのが「母の日」。主婦となれば自分の母親と夫の母親（姑）の二人の母を持つことになり、当然母の日には二人の母にフラワーギフトが必要になる。「誕生日」は友人、知人、母親、姑の誕生日。子供たちや主婦仲間の稽古事の発表会やコンサートにも欠かせない。「何かのお礼として」に多かったのは、「先生や同僚などの転勤退職」「いただき物のお礼」。「その他」の内訳は「出店・開店祝い」「父の日」「お歳暮」「手土産として」などだった。

Q:フラワーギフトを贈るのは、どんな時ですか？



## こんなフラワーギフトを買ったら嫌だなあ……

主婦にフラワーギフトを贈ったり貰ったりした時のトラブルや失敗を尋ねたところ、「センスが違う花を買った時」「鮮度の悪い花を買った時」が多かった。また、「香りの強い花や花粉が落ちるもの、手入れや育て方の難しい鉢物は困る」という意見も多かった。

一方、フラワーギフトを贈る際に体験した嫌なことや失敗に関しては、「遠方の花屋さんがアレンジメントする際、自分の目で確かめられないことが不安」「自分でネット注文した時、思ったよりも小さな花が届いた」などの声があった。

〈主婦の自由記入から〉

### Q.フラワーギフトに関して困ったことは？

- ◆大きな観葉植物は家に入りきれない。
- ◆夏場のフラワーアレンジは長持ちしない。

- ◆鮮度の落ちたものは悲しいですね。
- ◆センスがなかったり、古臭い色合いやアレンジのものではもらいたくない。
- ◆忙しいお花屋さんで事務的に用を済まされたときは、依頼した花がきちんと届か不安になった。
- ◆ネットでの注文がほとんどだが、届いてみると思っていたよりも小さい。
- ◆プリザーブドフラワーを買ったが、60×60×120cmの箱なのに中身は10×10×15cm。花屋はもう少し見合った箱に入れるべきだと思う。

## こんなサービスがあったらいいのに……

主婦たちにフラワーギフトについて「どんな要望があるか」を訊いてみた。結果は以下の通り。「主婦のわがまま」「そんなこと出来ない」と思うか、「ビジネスチャンスと感じ、戦略を立ててお客様（主婦）を喜ばせよう」と思うかは、今後の企業（店）の生き死にの一線をわけるに違いない。

〈主婦の自由記入から〉

### Q.フラワーギフトについての要望は？

- ◆気に入らなかったら、近くのお花屋さんで交換できる制度や、花束やアレンジメントの花が痛んだ頃に追加の花が届けられる制度があればいい。
- ◆好きな花1本、好きなお菓子1つから組み合わせてアレンジまたはラッピングしてもらえるサービス。
- ◆花の説明、育て方などの説明書。普段は水やりしかできないが、説明があれば長持ちすると思う。
- ◆ギフトにキャラクターモノのピックや季節行事にあうピックなどがあるといい。
- ◆どんな花が相手に届いたか、贈った花束の写真が贈り手に届くと嬉しい。花屋が送り手の携帯メールに写真付きメールを送れば手間ではない。 **IV**

《まとめ》

- ◎主婦はフラワーギフトを贈る時、貰う時に「センスの良さ」「鮮度」「売り手の知識」などを重視。
- ◎インターネットや携帯電話時代になり、買った時の失敗経験が「悪い口コミ」として広がることも。
- ◎主婦のわがままアイデアは、ビジネスチャンス。  
香川 いくみ  
（株）CBTカプトブレントラスト代表取締役社長

参照サイト

データ引用： 主婦データワークショップ

<http://soho-bank.ne.jp/workshop/>

（株）CBTカプトブレントラスト <http://www.caput.co.jp/>