

家庭用ヒートポンプ給湯機購入動機・使用満足度調査【2011年3月11日震災以降】

〈概要版〉

一般社団法人 日本冷凍空調工業会
ヒートポンプ給湯機委員会

1. 調査の目的

3.11 東日本大震災以降、家庭用ヒートポンプ給湯機(以下エコキュート)を購入したお客さまを対象にエコキュートに対する購入動機、購入検討時の不安、決め手、使用満足度を調査し、今後の普及促進の可能性について検証することを目的とした。

2. 調査方法

3.11 東日本大震災以降にエコキュートを購入した戸建住宅にお住まいの方で、東北、関東、中部、近畿地方にインターネット調査を実施した。

3. 実施時期

2012年12月(調査会社:株式会社マクロミル)

4. 回答者属性

地域:東北 11%、関東 26%、中部 38%、近畿 25%

性別:男性 48.5%、女性 51.5%

年代:20歳代 9.9%、30歳代 35.9%、40歳代 23.8%、50歳代 15.6%、60歳代~14.8%

5. 結果

5-1 結果の概要

今回の調査では以下の5項目が明らかになった。

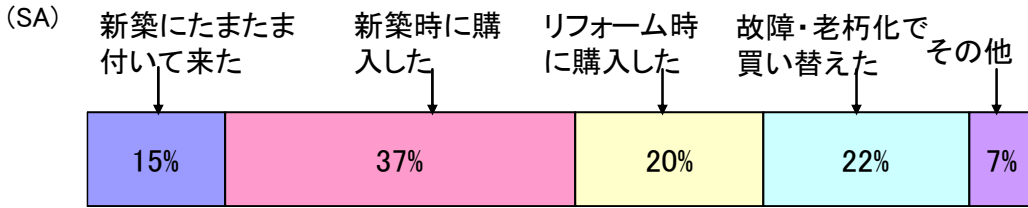
- (1)「エコキュート購入の背景」では新築にたまたま付いて来た人を除き 85%の人はエコキュートを意図して選んで購入していた。また「エコキュートをどの様に知ったか」では4年前に比べ TV-CM と新聞・雑誌が減少し、販売店の勧めが 24%から 45%に大きく増加していた。
- (2)「購入の際に不安に思ったことはありますか」との質問には「明確にあった」「なんとなくあった」を合わせ、43%の人が「不安があった」と答えていた。このうち不安の具体的内容は、「停電の時使えないのではないかと」63%、「電気代があまり下がらないのではないかと」54%、「湯切れしないかと」52%など、エコキュート特有の不安が上がっている。今後はこれら不安を取り除くお勧めを検討して行く必要がある。
- (3)また、これら不安を覚えた人の購入の決め手は「光熱費が安くなると思った」57%、「オール電化住宅にしたかった」45%、「火の気がなく安心だと思った」37%を理由に購入決定していた。
- (4)これら不安を覚えながら購入した人に購入後の満足度を聞いたところ「満足」「やや満足」と答えた人が 92%。また不安が無かった人も含めると 96%の人が「満足」「やや満足」と答えていた。更に知人にエコキュートを勧めようと思っている人は 60%にのぼることがわかった。
- (5)災害時に「水道水が使用できれば停電時でもお湯が使用できる」ことを 55%の人が「知っている」と答えた。次に「タンクの湯は断水時に非常用水として利用できる」ことを 57%の人が知っていると答えた。しかしエコキュートの使用者でも 40%余りの人が「知らなかった」と答えており、まだ PR が必要であることがわかった。

エコキュートは、光熱費を低減したい、オール電化を実現したい、火の気がない生活を求める人にとっては購入後の満足度は 95%と非常に高い商品であり、「知人に勧めようと思っている」人が 60%もいることがわかった。また、災害時でも役立つメリットや、電力のピークシフトが可能で、再生可能エネルギーの大気熱を活用するなど、国内のエネルギー政策に合致する給湯機であり、これらが十分に理解されれば、更なる普及が見込めることを再認識した。

※数字は小数点以下第1位を四捨五入しているため合計が合わない場合があります。
 (SA)は単一回答を(MA)は複数回答を表します。

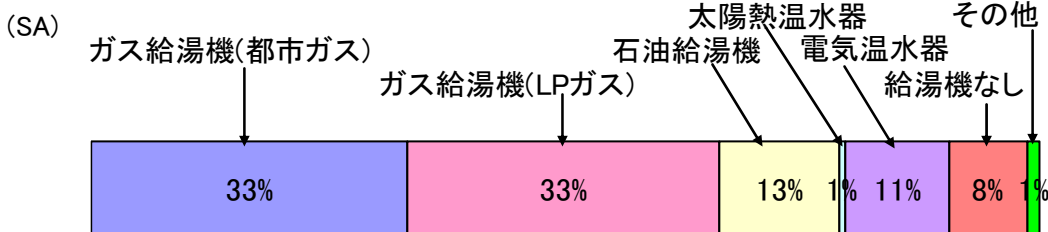
5-2 集計結果

Q1あなたのご家族でエコキュートを導入した背景の最も近いものをひとつお答えください。



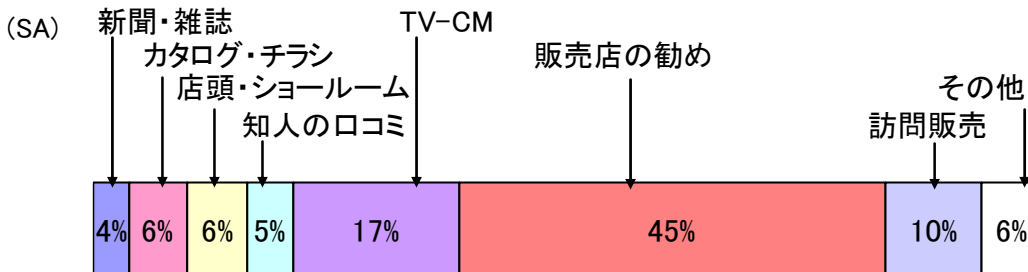
- 「新築時に購入」37%、「故障・老朽化」22%、「リフォーム時」20%、「新築にたまたま付いて来た」15%の順に多かった。
- 新築、既築に分けると、「新築」が51%、「既築(リフォーム時)」が49%とほぼ半々だった。
- 「たまたま付いて来た」15%は意図せず購入されたものとするとなれば、それ以外の85%は意図して選んで購入されたとみられる。エコキュートの85%は意図して購入されていた。

Q2あなたのご家庭でエコキュート導入までに使用していた機器は何ですか？



- 「ガス」66%「石油」13%、「電気温水器」11%、「給湯機なし」が8%の順で多かった。

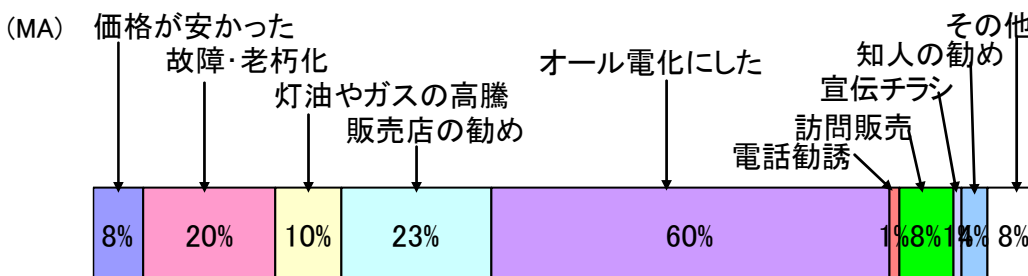
Q3あなたはエコキュートをどのように知りましたか？



- 「販売店の勧め」45%、「TV-CM」17%、「訪問販売」10%、「カタログ・チラシ」6%、「店頭・ショールーム」6%、「知人の口コミ」5%、「新聞・雑誌」4%、の順に多かった。

現状では販売店の勧めがエコキュートを知る最も重要な機会となっている。

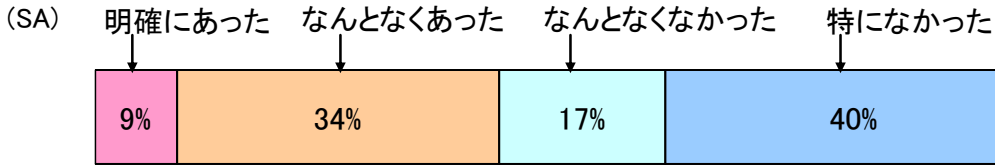
Q4あなたがエコキュートを購入することを検討したきっかけは何ですか？



- 「オール電化にしたから」60%、「販売店の勧め」23%、「故障・老朽化」20%、「灯油やガスの高騰」10%、「訪問販売」8%「価格が安かった」8%、「知人の勧め」4%の順に多かった。

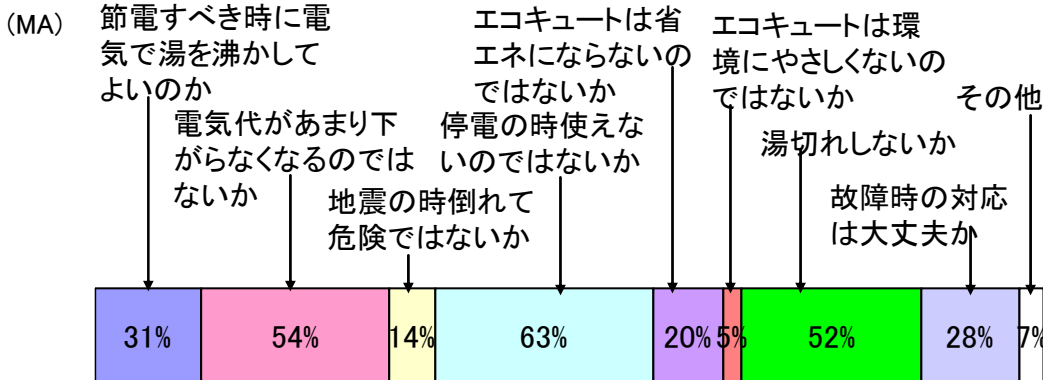
オール電化住宅にしたことで、エコキュートの検討のきっかけとなった人が約60%あり、オール電化住宅への根強い人気エコキュートを支えていることがわかった。

Q5エコキュート購入の際、何か不安に思ったことはありますか



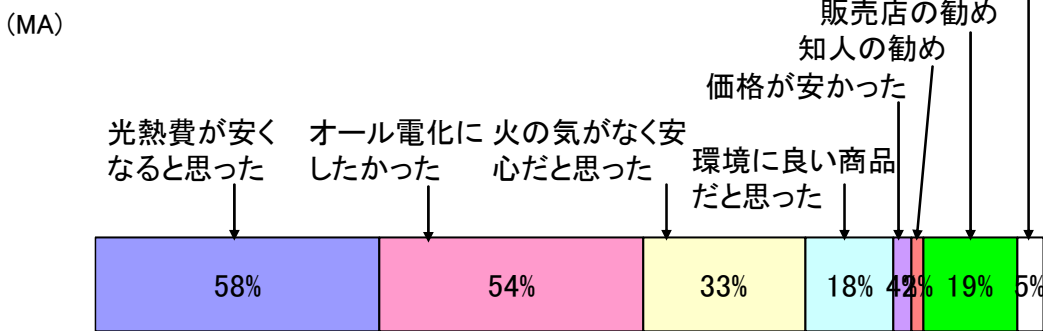
- 「特になかった」40%、「なんとなくあったような気がする」34%、の順で、「明確にあった」人は 9%だった。
- 全体で「不安がなかった」人は 57%、「不安があった」人は 43%であった。

Q6Q5で不安があった人のうちあなたが具体的に不安に思ったことは何ですか？



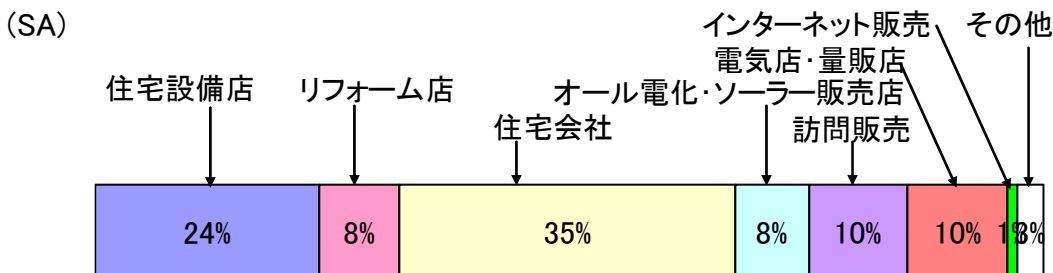
- 「停電の時使えないのではないかと故障時の対応は大丈夫か」63%、「光熱費があまり下がらなくなるのではないかと地震の時倒れて危険ではないか」54%、「湯切れしないか」52%、「節電すべき時に電気で湯を沸かしてよいのか」31%、「故障時の対応は大丈夫か」28%、「エコキュートは省エネにならないのではないかと湯切れしないか」20%の順に多かった。
- 「停電の時使えない」「光熱費がそんなに下がるとは信じられない」「湯切れするのではないかと」などエコキュートへの根強い誤解が見られたほか「節電すべき時に電気で湯を沸かしてよいのか」など「電気を使うことがいけないのではないかと」などの新しい不安が見られた。これら誤解を解いて行く必要がある。

Q7エコキュート購入の決め手はなんですか？



- 「光熱費が安くなると思った」58%、「オール電化にしたかった」54%、「火の気がなく安心だと思った」33%、「販売店の勧め」19%、「環境に良い商品だと思った」18%の順に多かった。
- 「光熱費が安くなる」「オール電化にしたい」「火の気がなく安心」が 3 大決め手であることがわかった。

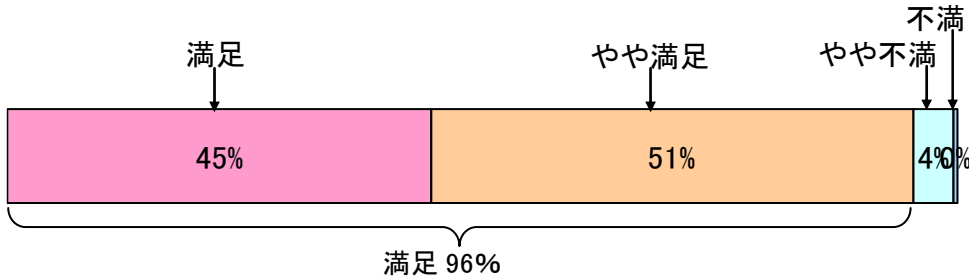
Q8あなたはエコキュートをどこで購入しましたか？



- 「住宅会社」35%、「住宅設備店」24%、「電気店・量販店」10%、「訪問販売」10%の順で多かった。

Q9あなたはエコキュートを購入して満足していますか？

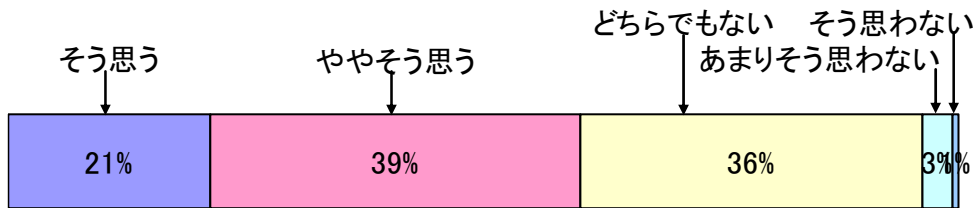
(SA)



- 「満足」45%「やや満足」51%を合わせると96%の人が満足していた。

Q11あなたはエコキュートを知人に勧めようと思いますか？

(SA)



- 「そう思う」21%、「ややそう思う」39%と計60%の人が知人に勧めようと思っていることがわかった。

Q12エコキュートのお湯は、水道が使用できれば停電でも使用できることをご存知でしたか？

(SA)



- 「使ったことがある」人は2%にすぎなかった。「知っている」人は55%であった。またエコキュートの購入者であっても「知らなかった」は43%ありまだ十分に知られているとは言えないことがわかった。

Q13エコキュートのタンクの湯は断水時に非常用水として利用できることをご存知でしたか？

(SA)



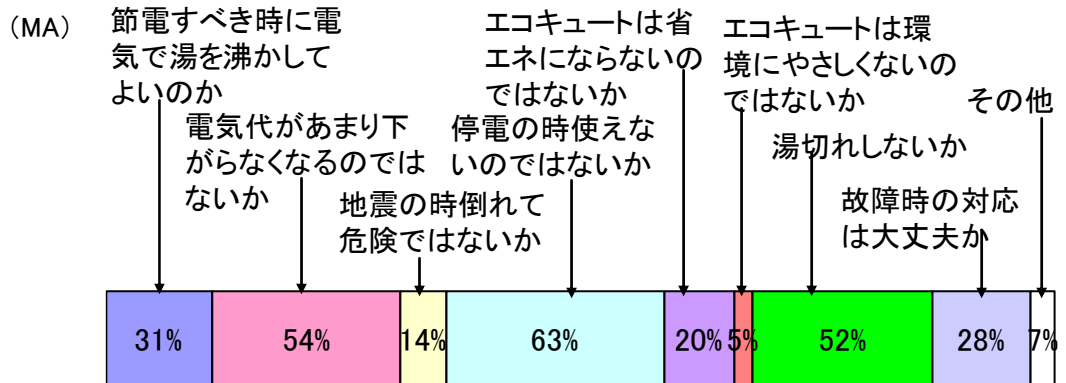
- 「使ったことがある」人は僅か1%に過ぎなかったが、「知っている」人は57%であった。しかしエコキュートの購入者でも41%の人が「知らなかった」と答えており十分に知られているとは言えないことがわかった。

以上が集計結果である。

次にそれぞれの回答に関する関連集計(クロス集計)結果を以下に示す。

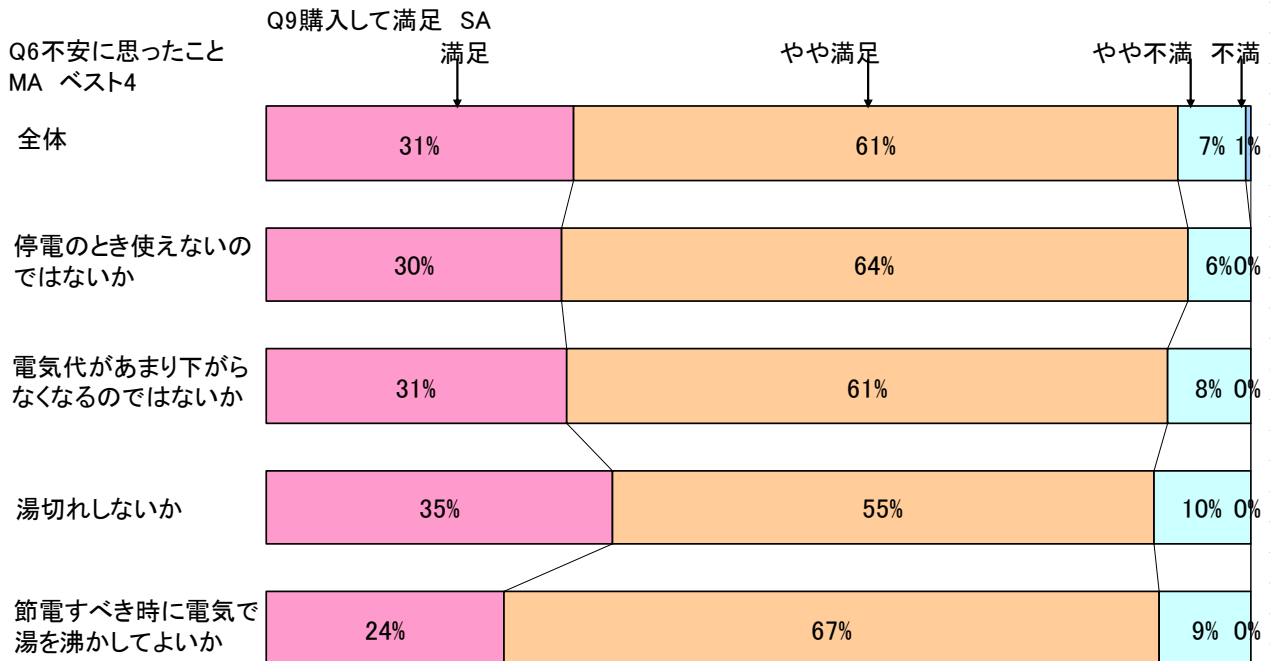
5-3.関連集計結果(クロス集計結果)

Q6不安の具体的内容



- 「停電の時使えないのではないかと」63%、「光熱費があまり下がらなくなるのではないかと」54%、「湯切れしないかと」52%、「節電すべき時に電気で湯を沸かしてよいのか」31%が不安のベスト4であった

Q6不安の具体的な内容ベスト4とQ9購入して満足していますかとの関連

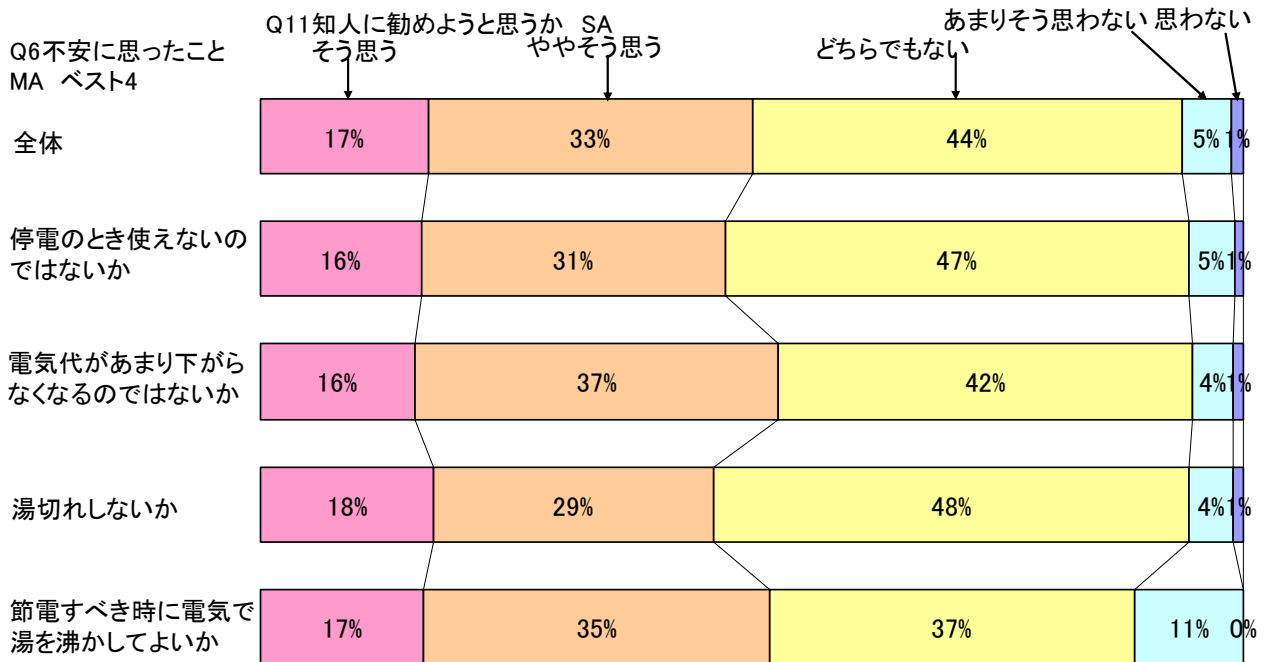


- ①不安の内容で1番目は「停電の時使えないのではないかと」63%であり、そのうちエコキュートを購入しての満足度は「満足」「やや満足」を合わせ94%の人が満足していた。
- ②不安の2番目は「電気代があまり下がらなくなるのではないかと」54%であり、そのうち「満足」「やや満足」を合わせ92%の人が満足していた。
- ③不安の3番目は「湯切れしないかと」52%であり、うち「満足」「やや満足」を合わせ90%の人が満足していた。
- ④不安の4番目は「節電すべき時に電気で湯を沸かしてよいかと」31%であり、うち「満足」「やや満足」を合わせ91%の人が満足していた。

購入時に不安に思った人も購入したあとは不安なく満足度は90%以上と非常に高いことがわかった。

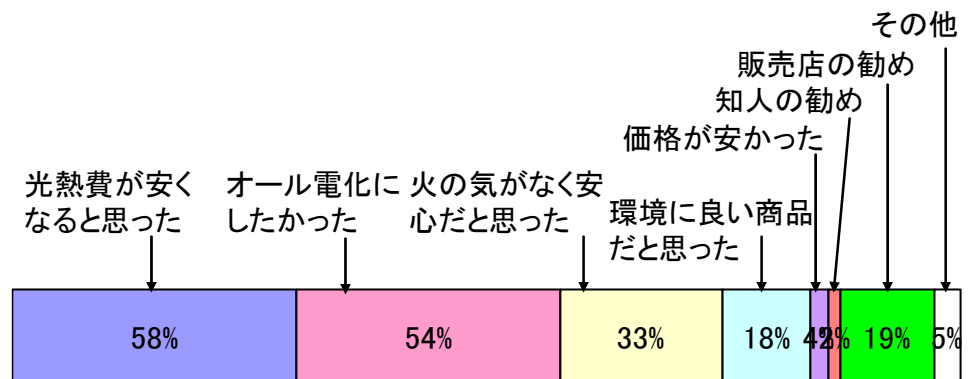
同様に

Q6不安の具体的内容とQ11 エコキュートを知人に勧めようと思いますかとの関連



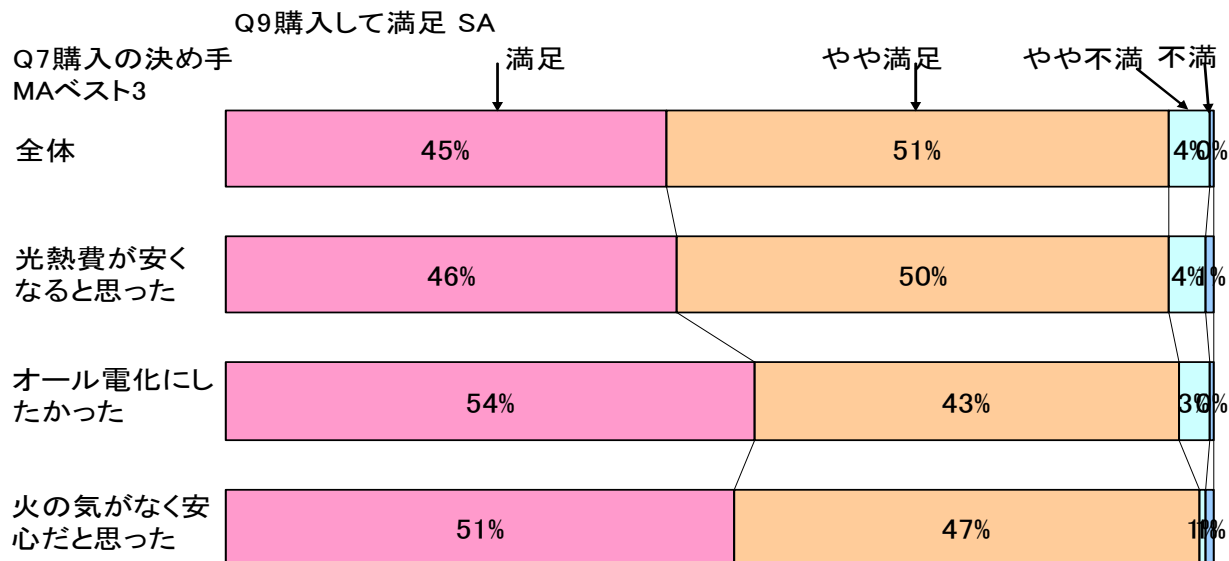
- ①不安の内容 1 番目は「停電の時使えないのではないかと」63%であり、そのうち「知人に勧めようと思う」、「ややそう思う」を合わせて 47%の人が知人に勧めようと思うと答えていた。
- ②不安の 2 番目は「光熱費があまり下がらなくなるのではないかと」54%であり、そのうち「知人に勧めようと思う」「ややそう思う」を合わせて 53%の人が知人に勧めようと思うと答えていた。
- ③不安の 3 番目は「湯切れしないかと」52%であり、そのうち「知人に勧めようと思う」、「ややそう思う」を合わせて 47%の人が知人に勧めようと思うと答えていた。
- ④不安の 4 番目は「節電すべき時に電気でお湯を沸かしてよいかと」31%であり、うち「知人に勧めようと思う」、「ややそう思う」を合わせて 52%の人が知人に勧めようと思うと答えていることがわかった。

Q7購入の決め手



- 「光熱費が安くなると思った」58%、「オール電化にしたかった」54%、「火の気がなく安心だと思った」33%、が購入の決め手のベスト3であった。

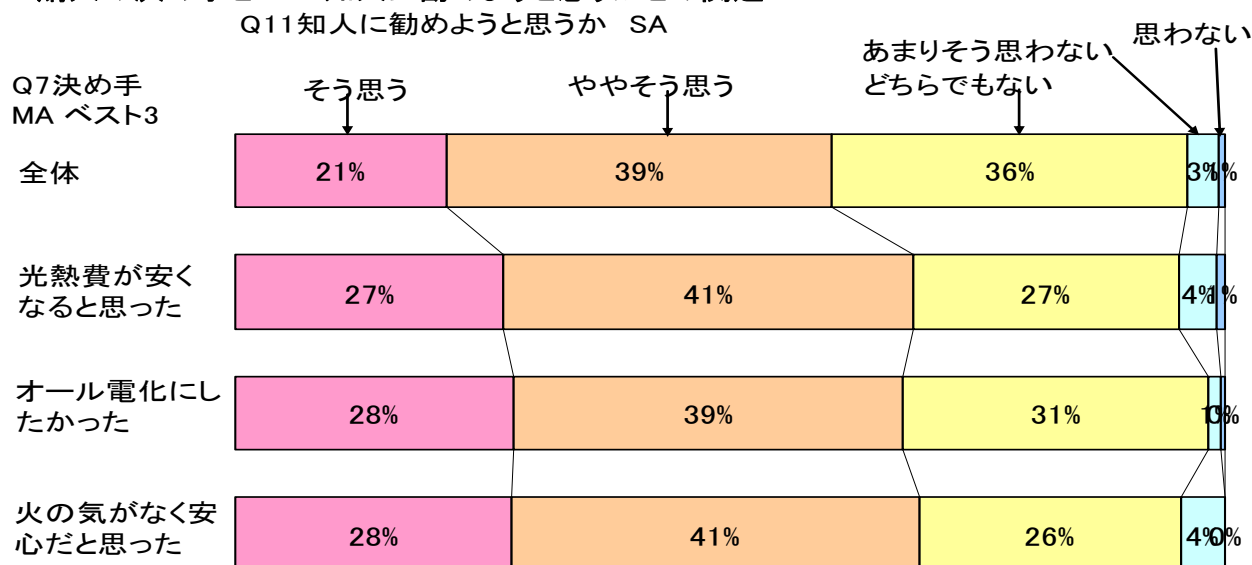
Q7購入の決め手とベスト3とQ9購入して満足との関連



- ①購入の決め手の内で最も多かったのは「光熱費が安くなると思った」58%であり、そのうち購入して「満足」「やや満足」を合わせて96%の人が満足していることがわかった。
- ②購入の決め手のうち2番目に多かったのは「オール電化住宅にしたかった」54%であり、そのうち購入して「満足」「やや満足」を合わせて97%の人が満足していることがわかった。
- ③購入の決め手のうち3番目に多かったのは「火の気がなく安心だと思った」33%であり、そのうち購入して「満足」「やや満足」を合わせ98%の人が満足していることがわかった。

購入の決め手によって期待された効果に対し満足度が非常に高く、期待通りの商品だったことがわかった。

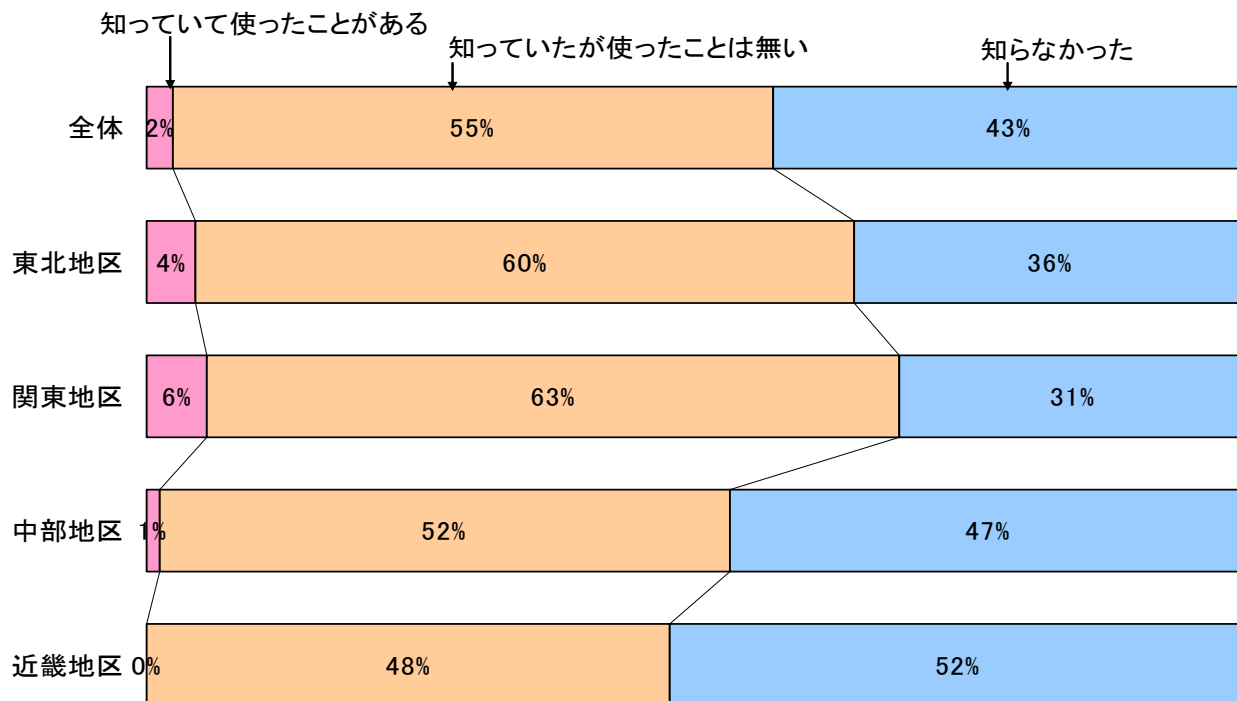
Q7購入の決め手とQ11知人に勧めようと思うかとの関連



- ①購入の決め手の内で最も多かった「光熱費が安くなると思った」58%では「知人に勧めようと思う」「ややそう思う」を合わせ68%の人が知人に勧めようと思うと答えていた。
- ②購入の決め手のうち2番目の「オール電化住宅にしたかった」54%では、「知人に勧めようと思う」「ややそう思う」を合わせ67%の人が知人に勧めようと思うと答えていた。
- ③購入の決め手のうち3番目の「火の気がなく安心だと思った」33%では、そのうち「知人に勧めようと思う」「ややそう思う」を合わせ67%の人が知人に勧めようと思うと答えていた。

購入の決め手に対し満足度が非常に高かったことに加え、知人に勧めようと思うと答えた人の割合も60%と高いことがわかった。

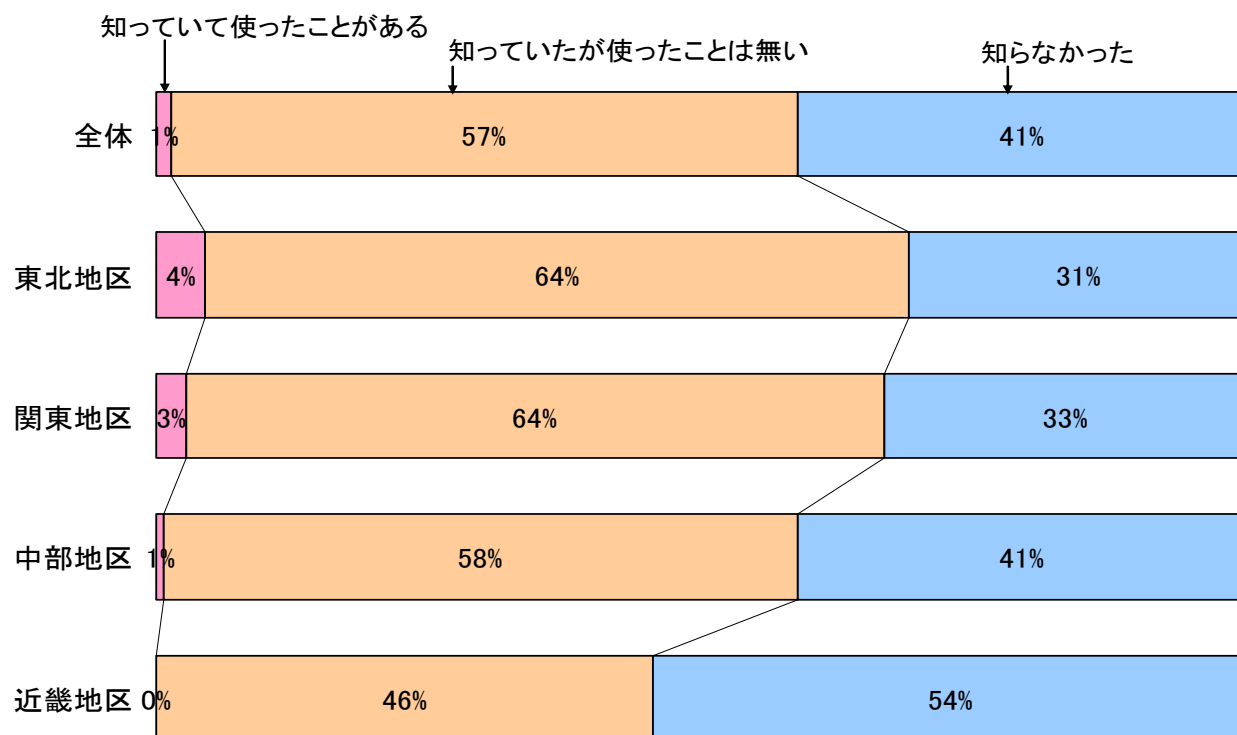
Q12水道が利用できれば停電時でも使えることをご存知でしたかと地域別との関連



●地域別では「知っていて使ったことがある」は関東地区 6%、東北地区 4%、中部地区 1%と僅かであった。関東地区で使ったことがある人が僅かに多かったのは計画停電等の影響が考えられる。

●知っていた人は関東地区 69%、東北地区 64%、中部地区 53%、近畿地区 48%の順で多かった。

Q13タンクのお湯は断水時非常用水として使えることをご存知でしたかの地域別との関連



●地域別では知っていて使ったことがあるが東北地区 4%、関東地区 3%、中部地区 1%と僅かであった。東北地区で使ったことがあるが僅かに多かったのは東日本大震災の影響が考えられる。

●知っていた人は東北地区 68%、関東地区 67%、中部地区 59%、近畿地区 46%の順で多かった。

6. 結論

- (1) 今回の調査では購入の背景で 85%の人がエコキュートを意図して選択し、購入していた。
- (2) 「以前使っていた給湯機」は「都市ガス」33%、「LP ガス」33%、「石油」13%であった。
- (3) 「エコキュートをどの様に知ったか」ではメーカーや電力会社の CM 自粛などの影響を受け、「TV-CM」や「新聞・雑誌」などのマス媒体が減少しており、「販売店の勧め」の率が大きくなっていることがわかった。
- (4) 「購入の際何か不安に思ったことはありますか」との質問には「明確にあった」「なんとなくあった」を合わせ、43%の人が「不安があった」と答えていた。このうち不安の具体的内容をきいたところ、「停電の時使えないのではないか」63%、「電気代があまり下がらないのではないか」54%、「湯切れしないか」52%などのエコキュート特有の不安に加え、「節電すべき時に電気で湯を沸かしてよいか」31%など、電力供給不安の影響を受けたと思われる「電気を使うことがいけないのではないか」等の新しい不安も見受けられた。今後はこれら不安をとりのぞく提案を考案して行くことが重要である。
- (5) 更にこれら不安を覚えた人に購入した決め手を聞いたところ、「光熱費が安くなると思った」57%、「オール電化住宅にしたかった」45%、「火の気がなく安心だと思った」37%を理由に購入決定していた。
- (6) またこれら不安を覚えながら購入した人に購入後の満足度を聞いたところ 92%の人が「満足」「やや満足」と答えた。また不安が無かった人も含めると 95%の人が「満足」「やや満足」と答えていた。更に知人に勧めようと思っている人は 60%に登ることがわかった。
- (7) 最後に、災害時にもエコキュートが役立つことを知っているかどうかを聞いたところ「エコキュートのお湯は、水道水が使用できれば停電時でも使用できる」ことを「知っていて使ったことがある」人が 2%いたほか、55%の人が「知っている」と答えた。次に「断水時に非常用水として利用できる」ことを「知っていて使ったことがある」人は僅か 1%であったが、57%の人が知っていると答えた。しかしエコキュートの使用者でも 40% 余りの人が知らなかったと答えており、まだまだ PR が必要であることがわかった。

エコキュートは 2013 年 3 月現在、需要は前年を割りこんでいるが、今回の調査結果では、購入いただいたお客さまの満足度は 96%と非常に高く、エコキュートは「光熱費を低減したい人」「オール電化住宅にしたい人」「安全を求める人」にとって満足度の高い商品であり、約 60%のお客さまは知人に勧めようと思っている給湯機であることがわかった。また、災害時でも役立つメリットはエコキュートの使用者であっても約 40%の人が知らなかったと答えており、更に PR する必要があることがわかった。

日本冷凍空調工業会としては、エコキュートはこれらメリットに加え、「電力のピークシフトが可能な機器であること」、「再生可能エネルギーである大気中の熱エネルギーを活用すること」など、国内の今後のエネルギー政策にも合致する環境配慮型給湯機であることや、2013年3月から省エネルギー法のトップランナー基準、に追加され、達成年である2017年度に向けて更なる高効率化が推進される状況が整った給湯機であることから、今後もエコキュートの魅力を一般ユーザーに広く PR することで、更なる普及拡大が可能であることを再認識した結果となった。

以上