口コミは信用できない？「料金が安くならなかった」人多数。生活インフラ×口コミに関する調査結果を公開

消費者向けの光熱費やネット回線などインフラをテーマとしたメディア運営と、企業のマーケティング支援を行う株式会社ブレイブ(本社：東京都世田谷区、代表：中島将太)は、電気・ガス・ネットなどの生活インフラを契約する際の口コミの利用状況について男女100名を対象にアンケート調査を実施いたしました。

【アンケート調査概要】
・調査期間：2023年8月6日 ~8月7日
・回答者：20代～60代の男女100人
・調査方法：インターネット調査

約70%の人が口コミを参考に生活インフラを契約すると回答
Q２.生活インフラ(電気・ガス・ネット回線)の契約でネット上の口コミを調べたり、参考にしますか？

1位：42%「少しする」
2位：26%「とてもする」
3位：23%「あまりしない」
4位：9%「まったくしない」

約70%の人が生活インフラを契約する際にネット上の口コミを調べることがわかりました。口コミを見る理由は「実際に全てを体験して一番良いものを選ぶということができないので」、「特に生活の質にかかわるインフラ関係で選択の後悔はしたくないから」など、生活に密接するものかつ毎月かかる固定費だからこそ慎重に選びたいという姿勢が伺えました。
一方、あまり口コミを調べない人からは「サクラが多いイメージがあるから信用できない」、「大手の会社が安心できると思うので口コミは確認せずに契約するから」など、そもそも口コミを信用していない人や元々決めている会社があり、比較検討しない人の声が多く見られました。

レビューサイトの口コミを参考にする人が圧倒的に多いという結果に

Q３.ネット上で生活インフラにまつわる口コミを調べる際に、一番利用する媒体を選択してください

1位：69票「口コミ・レビューサイト」
2位：15票「Ｘ（旧Twitter）」
3位：7票「Instagram」
4位：6票「質問サイト（Yahoo!知恵袋など)」
5位：2票「その他」
6位：1票「Facebook」

こちらは圧倒的に口コミ・レビューサイトを利用する人が多いことがわかりました。SNSが接近しているといえど、レビューサイトの存在はいまだに参考にされやすいことを裏付ける調査結果となりました。

口コミを信用して失敗したこと第一位は「料金が安くならなかった」
Q１.生活インフラの契約でネット上の口コミを信用し、失敗した経験を選択してください【複数選択可】

1位：65票「思ったよりも料金が安くならなかった」
2位：32票「ネットの通信速度が期待していたよりも遅かった」
3位：22票「サポートの対応が雑だった」
4位：14票「解約時に手間がかかった」
5位：5票「特典の受け取り方法が複雑でもらい損ねた」
6位：2票「その他」
7位：1票「契約した会社が倒産した」

「料金が安い」という口コミを見て契約したにもかかわらず、思ったよりも安くならなかった人がもっとも多い結果となりました。口コミで実際の料金を把握するのはハードルが高いことが推測されます。また、電気やガスは会社によって品質の差がない一方、ネットは通信速度が変わる場合もあるため、品質に満足できなかった人も一定数見られました。

インフラアドバイザーが解説！本当にためになる口コミを見分ける４つのポイント

調査の結果から、インフラの契約をする際に口コミを参考にする人が多い中、様々な失敗をしていることが分かりました。生活インフラの重要な選択で失敗をしないために、クラシェルジュのインフラアドバイザーが、口コミの賢い見方を解説します。

◆ポイント1：家族構成やライフスタイルが重なる口コミ以外は参考程度に
「生活インフラは家族構成やライフスタイルにより最適な会社が異なります。例えば、電気をよく利用する時間が昼間なのか夜間なのかなどによっても会社選びは変わってきます。口コミ投稿者の生活環境が不明な場合はあくまで参考程度に留めておきましょう」

◆ポイント2：主観的な口コミではないかをチェックしよう
「人の感覚はさまざまなため、主観的な口コミを鵜呑みにするのは危険です。例えば、『対応が遅い』などといった口コミは実際にかかった日数や時間等まで言及されていない場合はあまり重視しない方が良いでしょう。補足ですが、ネットの通信速度が遅いという口コミに関しては要因

が多数考えられるため、客観情報の有無に関わらず会社側に要因があると断定するのは難しいです」

◆ポイント３：サービス名の表記ゆれにも考慮してリサーチを
「ネット上の口コミには“ドコモ光”、“ドコモひかり”、“docomo光”など同じサービスでも表記ゆれして投稿されているケースが少なくありません。さまざまなキーワードで検索してみると多くの口コミを見ることができます。ちなみに、正式なサービス名で記載されている口コミの方が知識や経験が豊富で理解が深いユーザーの口コミである傾向が見られます」

◆ポイント４：SNSでは普段の投稿やほかの投稿への返信を見るのがカギ
「SNS上の口コミでは、普段インフラとは関係のない投稿が大半を占めているアカウントが信頼できる傾向にあります。普段とは異なる内容をあえて投稿しているということは、そのインフラサービスの中で本当に特筆すべきことである可能性が高いからです。
また、他人の投稿に対し『〇〇は××ですよね』、『意外と△△でしたよ』などの返信をしばしば見かけますが、そのような返信は注目を集めることよりも同調や訂正をしたいという純粋な気持ちで返信していると考えられるため、誇張された口コミの可能性が少ないです」

失敗しないインフラ選びをサポートする「クラシェルジュ（https://cracierge.jp/）」について

今回は生活インフラに関するユーザーの失敗経験について調査いたしましたが、自身の生活インフラ選びに不安をお持ちの方は弊社サービスのクラシェルジュを利用されることをおすすめいたします。クラシェルジュは口コミだけでは不明瞭な実際の節約額や、特典を含んだ料金など細かい部分までシミュレーションができ、失敗を未然に防ぐことができます。
また、クラシェルジュは下記のような方にもおすすめです。

■ライフステージが変わる方
┗生活インフラはライフスタイルにより最適な会社が異なります。例えば、単身の方が誤ってファミリー向けの会社で契約すると割高になったり、逆に同居人数が増えても単身向けのプランを選択することでブレーカーが落ちたりネットが満足に利用できないトラブルに見舞われることがあります。そこで自分のライフスタイルに合わせてシミュレーションを行ってから契約するのがおすすめです。

■長年生活インフラの見直しをしていない方
┗長年同じ会社で契約している方は、インフラの会社を乗り換えることで大幅に料金が安くなる場合があります。まずはシミュレーションしてみることをおすすめします。特に、ネット回線では前述したように高額キャッシュバックをもらえる場合や1年目は割引が効く場合もあるため、契約期間ごとに乗り換えていくのがお得です。

■現在の生活インフラに少しでも疑問がある方
┗なんとなく今の会社で契約してしまったけどもっと最適な会社があったのでは…と感じている方こそクラシェルジュを利用していただきたいです。生活インフラは知識がないと料金の感覚もつかみづらいので、まずはシミュレーションをしてみて今よりも最適な会社があるかを知るところからはじめていただければと思います。

引用時の参照ページ
本情報を引用する場合、本ページではなく以下ページを参照元としてください。

https://cracierge.jp/corp/pressrelease/2023/id_Infrastructure-review/

【クラシェルジュに関するお問い合わせ先】
サービスページ：https://cracierge.jp/
電話番号： 03-6804-0166
問い合わせフォーム：（法人）https://cracierge.jp/corp/contact/biz/
（個人のお客様）https://cracierge.jp/corp/contact/users/

【会社概要】
会社名：株式会社ブレイブ(Brave, Inc.)
代表者：中島将太
事業内容：webマーケティング事業・ソーシャルブランディング事業・ITソリューション事業・ICT教育事業・採用支援事業・リユース事業・ホテル事業・飲食事業
本社所在地：東京都世田谷区太子堂4-1-1 キャロットタワー22階
URL：https://bra-ve.co.jp/company/

Generated by ぷれりりプレスリリース
https://www.prerele.com