

高齢者の困りごとの背景にある未充足ニーズから
未来の新品・サービスのヒントをつかむ
～「高齢者未充足ニーズ調査 2019年」を発表～

株式会社日本能率協会総合研究所（東京都港区・代表取締役社長：讓原正昭）は、このたび、高齢者が加齢にともなって直面する様々な「困りごと」に注目し、その困りごとの背後にある「未充足ニーズ」を探索することを目的として、自主企画調査を行いました。

この調査は、2018年に弊社で実施した「高齢者ライフスタイル構造基本調査 2018年」に続く、高齢者60～90歳に着目したレポートシリーズの第2弾です。主に新品開発に携わる方を対象に、高齢者マーケティングのヒントを届けることを目的として実施致しました。

高齢者ライフスタイル構造基本調査と同様、全国に居住する60歳から90歳までの高齢者を対象に、大規模郵送調査によって回答データを得ています。インターネット調査ではリーチできないインターネット未利用者やITリテラシーの低い高齢者、後期高齢者（75歳以上）のデータを含む、信頼性の高い調査結果です。

このレポートでは、高齢者が直面する困りごとに対して「何か良い商品やサービスを利用することで解消・改善したい」と考える傾向が高い困りごとを「未充足ニーズが高い困りごと」とみなし、分析を行っています。今回のリリースでは、その結果の一部をご紹介します。

調査結果のご紹介

1. 大規模郵送調査に先立って実施した、高齢者10名に対するパーソナルインタビュー調査により、高齢者が生活の中で直面する「57項目の代表的な困りごと」を導出。
2. 困りごとの内容によって、未充足ニーズの年代別傾向は異なる。たとえば「何かにつかまらないと立ち座りが大変」「長い距離を歩くことがおっくうだと感じる」といった困りごとは、高齢になるほど発生頻度が高まり、その傾向と連動して「何か良い商品やサービスを利用することで解消・改善したい」の割合が高くなる。80代後半で改善意欲は3割を超える。
3. 高齢になるほど発生頻度は高くなるものの、商品・サービスによって解消する意欲が高まらない困りごともある。たとえば「玄関先・ベランダ・庭などの掃除や手入れがおっくうだと感じる」は高齢になるほど徐々に発生頻度が高まるものの「商品・サービスによって改善したい」の割合は年代問わず1割未満である。他には「字を書くとき手が震えたり、力が入らない」といった困りごとに同じ傾向がみられる。
4. 高齢になるほど商品・サービスによる改善意欲が低下する困りごととして「肌のシミ・しわが増えたと感じる」が挙げられる。

調査名	高齢者未充足ニーズ調査 2019年
調査期間	2019年2月1日 ~ 2月15日
調査対象	日本能率協会総合研究所が保有する「高齢者 6090 リサーチモニター」 (全国に居住する 60 歳から 90 歳までの男女)
調査方法	郵送調査
回答者数	2,500 名 (配布数 4,000 名、回収率 62.5%) 性別・年齢・エリアに基づき母集団人口構成比に準拠して回収

【調査結果 1】

大規模郵送調査に先立って実施した、高齢者 10 名に対するパーソナルインタビュー調査により、高齢者が生活の中で直面する「57 項目の代表的な困りごと」を導出した。

普段の生活全般に関する困りごと

近くの文字が見づらいと感じる
遠くの文字が見づらいと感じる
文章を読んでいて理解するのに時間がかかる
字を書くとき手が震えたり、力が入らない
他人の話し声が聞きとりにくく感じる
相手の言っていることが、すぐに理解できない
滑舌が悪くなった
飲食時に上手く噛めない・噛みづらい
飲食時に飲み込みにくい、むせる
尿漏れの不安を感じる
急にトイレに行きたくなり、慌てる
夜中に目が覚める
何をしようとしたか忘れる
日中、いつの間にか昼寝やうたた寝をする
高い所など踏み台が必要な場所での作業に不安を感じる
ちょっとしたことで身体のどこかが痛む

調理や食材の準備のときの困りごと

食品・飲料のふたを開けるのに苦労する
食品パック（豆腐やハム等）の端を開けるのに苦労する
調理の途中で座って休む（立ち続けていられない）
コンロの火の消し忘れが不安になる
調理中に火傷したり、火傷しそうになる
調理の途中で鍋をこがす
料理の味付けが上手くない
電子レンジから料理を出し忘れる
食材が賞味期限切れになる
買物に行って必要なものを買忘れる

「新聞や本を読む、テレビなどを視聴する」に関する困りごと

新聞を読むと疲れる
本や雑誌を読むと疲れる
テレビの画面が見づらい
テレビの音が聞きづらい
ラジオの音が聞きづらい

普段の生活で感じるおっくさ

長い距離を歩くことがおっくさと感じる
外出をすることがおっくさと感じる
食事の準備がおっくさと感じる
掃除がおっくさと感じる
洗濯をする、洗濯物を干すのがおっくさと感じる
布団を干すのがおっくさと感じる
入浴がおっくさと感じる
買物がおっくさと感じる
ひげそり・化粧がおっくさと感じる
おしやれがおっくさと感じる
玄関先・ベランダ・庭などの掃除や手入れがおっくさと感じる
運動など体を動かすのがおっくさと感じる

「歩く・立つ・座る」に関する困りごと

靴を脱いだり履いたりするときにふらつく
まわりの人と同じ速度で歩けない
階段を上るときにつまずく・つまずきそうになる
階段を下るときに足をすべらせる・すべらせそうになる
（気づかない様な）小さな段差でもつまずくことがある
薄暗くなると段差が見えず怖い
（何気ない）段差のない平らな場所で転びそうになる
何かにつかまらないと立ち座りが大変

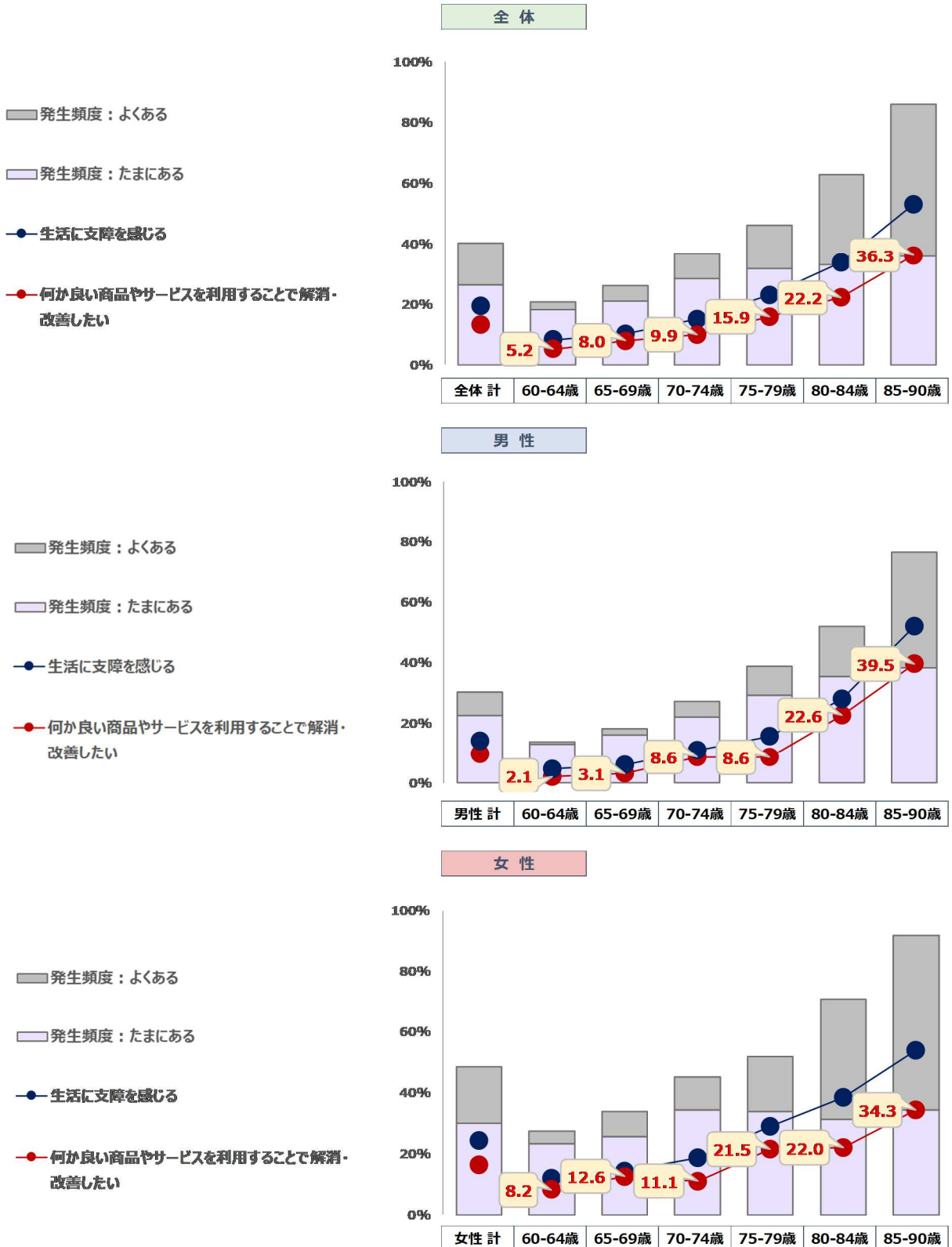
「身体・体力・認知機能の変化・老い」に関する困りごと

髪の毛が減ったり、白髪が増えたと感じる
肌のシミ・しわが増えたと感じる
太りすぎ、痩せすぎなど体形の変化を感じる
背中がまるくなるなど、姿勢の変化を感じる
体力、筋力の低下を感じる
判断の能力など認知機能の低下を感じる

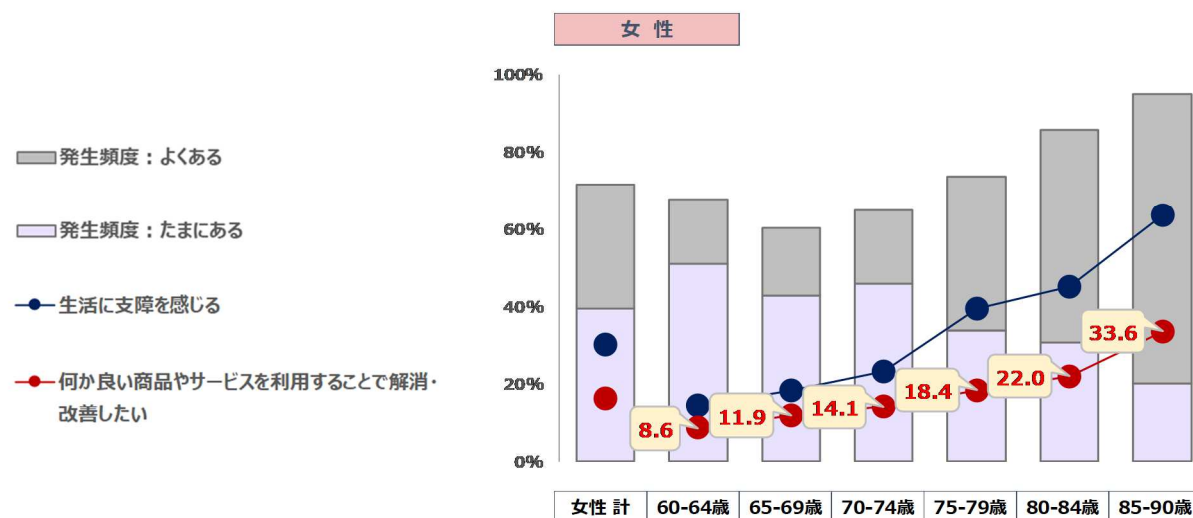
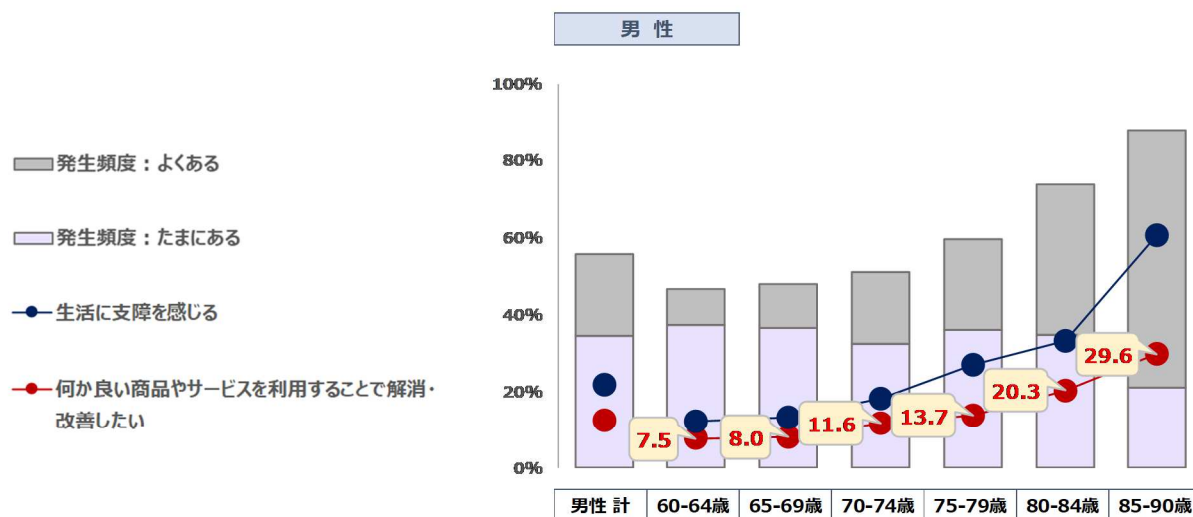
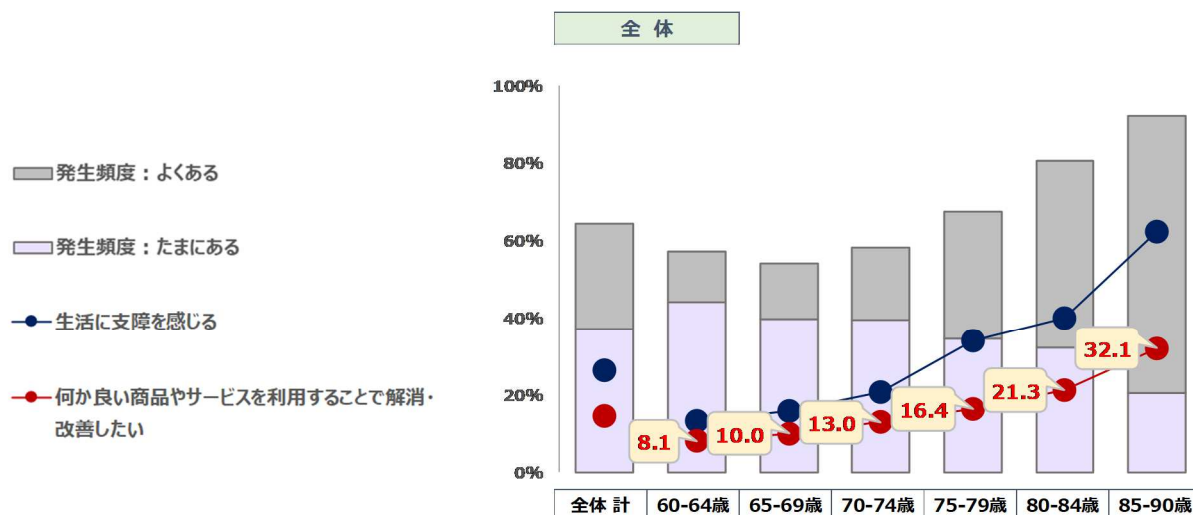
【調査結果 2】

困りごとの内容によって、未充足ニーズの年代別傾向は異なる。たとえば「何かにつかまらなさと立ち座りが大変」「長い距離を歩くことがおっくうだと感じる」といった困りごとは、高齢になるほど発生頻度が高まり、その傾向と連動して「何か良い商品やサービスを利用することで解消・改善したい」の割合が高くなり、80代後半で3割を超える。

困りごと：何かにつかまらなさと立ち座りが大変



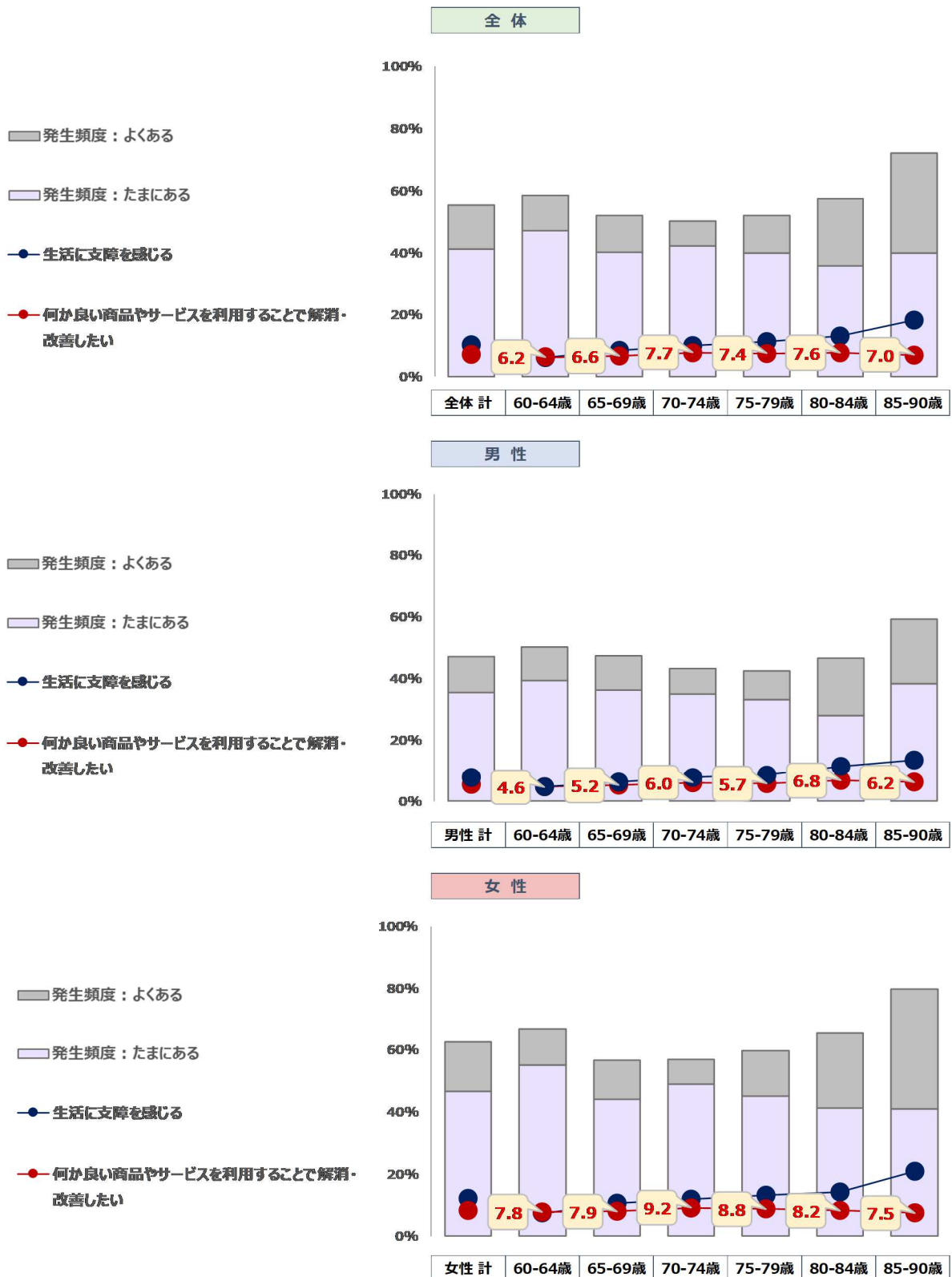
困りごと：長い距離を歩くことがおっくうだと感じる



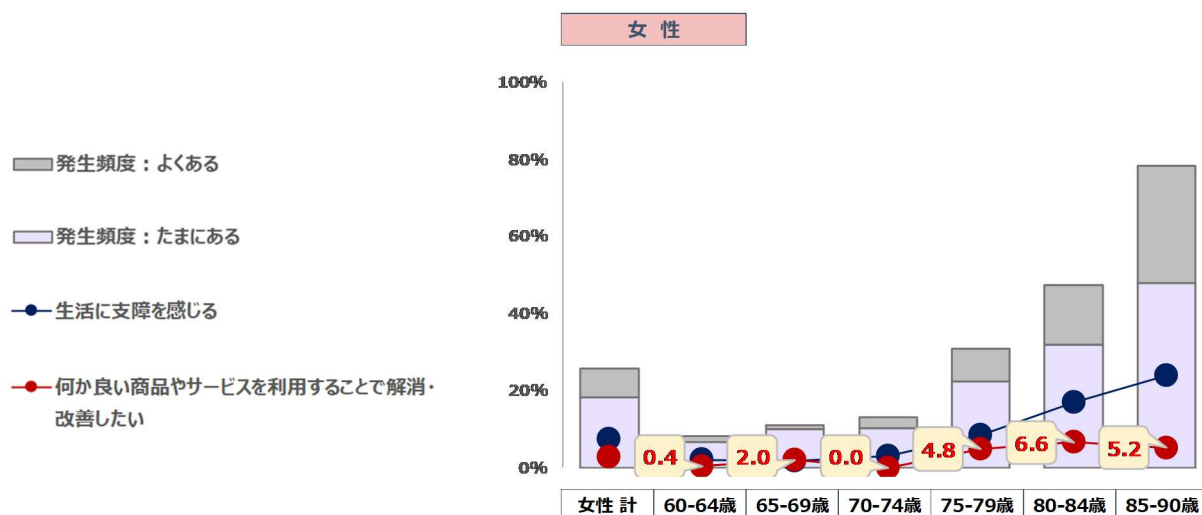
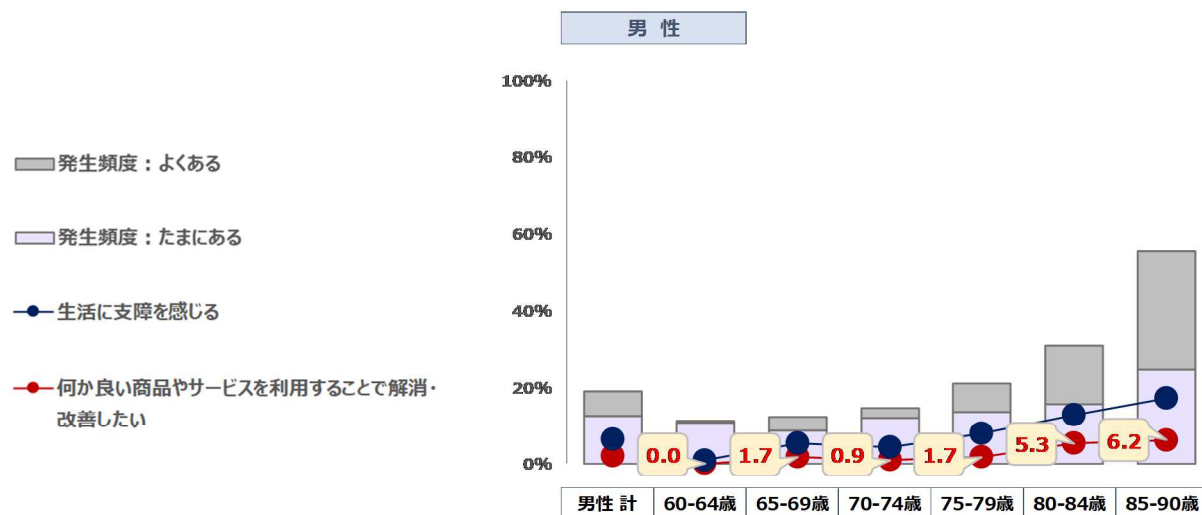
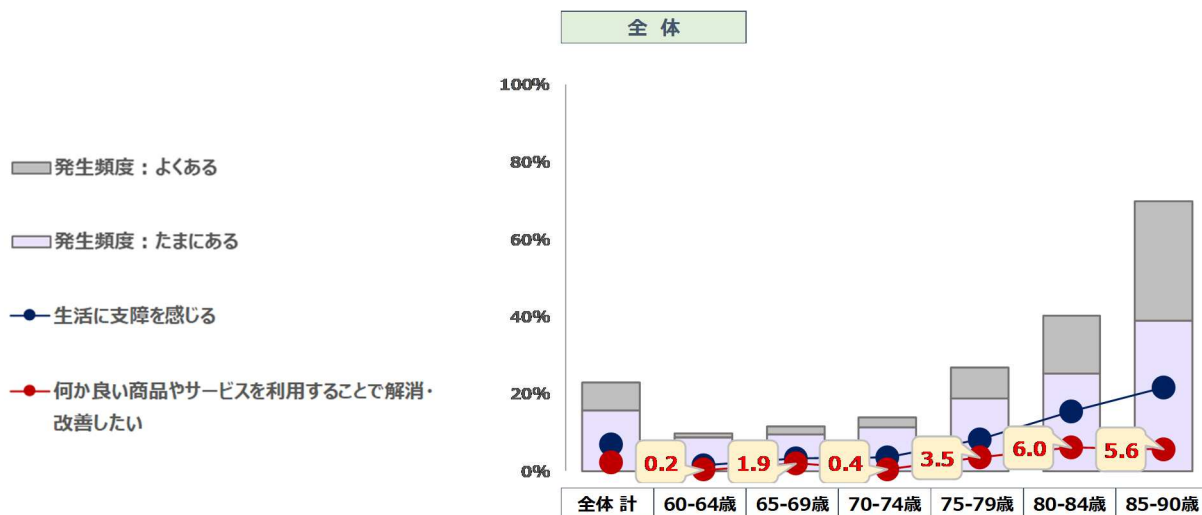
【調査結果3】

高齢になるほど発生頻度は高くなるものの、商品・サービスによって解消する意欲が高まらない困りごともある。たとえば「玄関先・ベランダ・庭などの掃除や手入れがおっくうだと感じる」は高齢になるほど徐々に発生頻度が高まるものの「商品・サービスによって改善したい」の割合は年代問わず1割未満である。他には「字を書くとき手が震えたり、力が入らない」といった困りごとに同じ傾向がみられる。

困りごと：玄関先・ベランダ・庭などの掃除や手入れがおっくうだと感じる



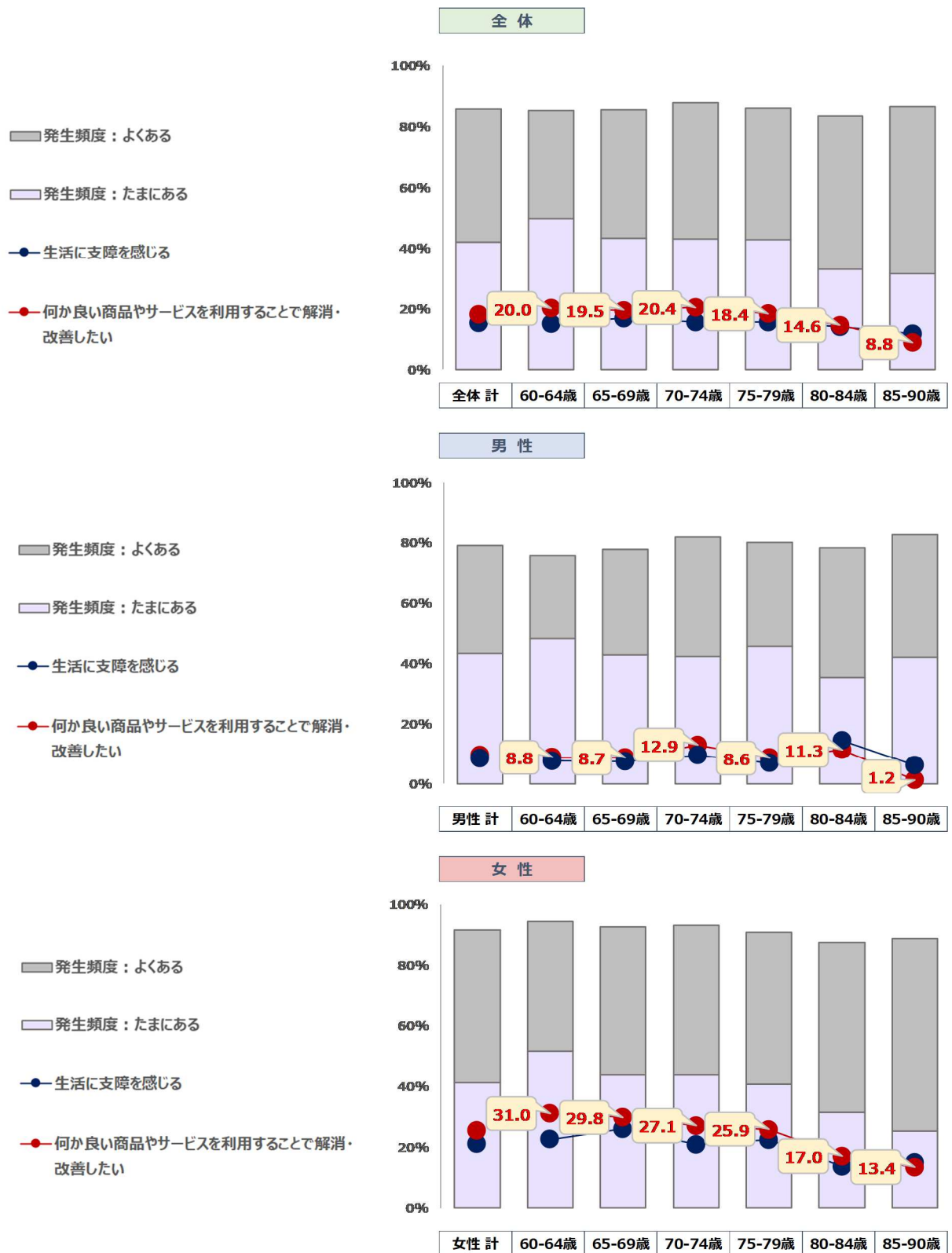
困りごと：字を書くとき手が震えたり、力が入らない



【調査結果 4】

高齢になるほど商品・サービスによる改善意欲が低下する困りごととして「肌のシミ・しわが増えたと感じる」が挙げられる。

困りごと：肌のシミ・しわが増えたと感じる



ー 本レポートについて ー

今回のリリースでご紹介した「高齢者未充足ニーズ調査 2019年」は有償にて販売しています。本リリースではご紹介できなかった他の困りごとについても、有償版では詳細な分析を行っています。詳しくは下記までお問い合わせくださいますよう、お願い申し上げます。

※本リリースに関するお問い合わせにつきましても、下記までお願い申し上げます。

【 レポート販売のご案内 】

■ アウトプット

【高齢者未充足ニーズ調査 2019年】

(1)調査報告書（冊子、A4版・132ページ）：2019年3月発行

(2)集計表（電子データ、性別・年齢別/家族別/経済別/他 クロス集計表一式）：2019年3月発行

◆集計表にないクロス集計をご希望の際は、オーダーメイド集計にてお承りいたします。

【都度お見積りさせていただきます】

◆ローデータ（Excelファイル）は別売りとなります。【一式15万円（税別）】

【生活の中の困りごとインタビュー】

(3)調査分析レポート（冊子、A4版・41ページ）：2019年3月発行

※弊社は、本調査にご参加・購入いただいた企業（法人・個人）以外には、成果物を提供いたしません。ただし、本調査を告知するための限定的な利用、及び発刊から一定期間経過後はこの限りではありません。

※本調査の成果物のご利用はご参加・購入いただいた企業（法人・個人）の内部でのご利用のみに限らせていただきます。

■ 調査購入のご案内 本調査は、弊社自主企画による調査に複数企業に参加・購入いただく方式で実施いたします。

【高齢者未充足ニーズ調査 2019年】【生活の中の困りごとインタビュー】セット価格

・定価 700,000円(税別) ・MDBメンバー価格 660,000円(税別)

【高齢者未充足ニーズ調査 2019年】のみ

・定価 600,000円(税別) ・MDBメンバー価格 580,000円(税別)

【生活の中の困りごとインタビュー】のみ

・定価 200,000円(税別) ・MDBメンバー価格 180,000円(税別)

【 お問い合わせ先 】

株式会社日本能率協会総合研究所 経営・マーケティング研究部（担当：土井）

TEL：03-3578-7607 FAX：03-3578-7614 Email：info@jmar.biz

〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22

本件引用の際は、お手数ですが、上記あて掲載紙をご送付ください。