

2023年12月22日
株式会社アイスタット
News Release

株式会社アイスタット マンスリーレポート
- 2023年度 不満足度アンケート調査 -
(調査期間：2023年12月18日)

本年（2023年度）も残すところ、あとわずかとなりました。皆様にとってどのような年だったでしょうか。株式会社アイスタット（本社：東京都杉並区、代表取締役社長：志賀保夫）は、「2023年度 不満足度アンケート調査」を行い、2023年度の皆様の不満に思うポイントをあぶりだし、来年（2024年度）が素晴らしい年となるためには何を改善すれば良いかを調べました。

業界最大規模のモニター数を誇るセルフ型アンケートツール Freeasy を運営するアイブリッジ株式会社（本社：大阪府大阪市）の会員 20 歳～ 59 歳の有職者300人を対象に調査を実施しました。

調査結果サマリー

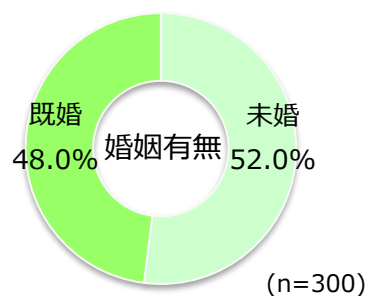
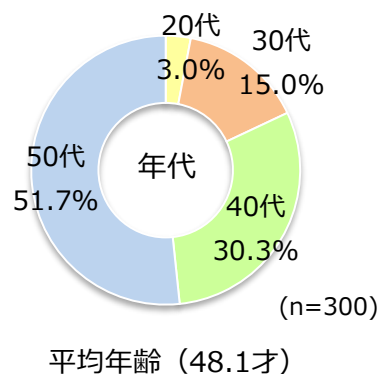
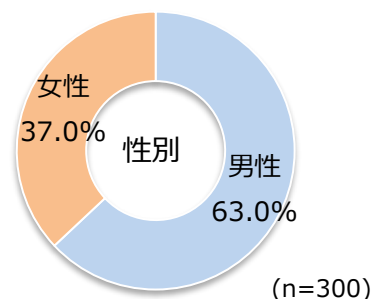
-  **2023年度の不満は、「自身」のことより「世間の動向」に関しての内容の方が多い！**
-  **2023年度の不満ランキング**
 - 第1位 物価高騰・値上がり <80.0%>
 - 第2位 岸田内閣（岸田首相の政策） <72.3%>
 - 第3位 景気 <66.3%>
-  **2023年度の満足ランキング**
 - 第1位 プライベートの時間の確保・充実度 <37.3%>
 - 第2位 家族や恋人・友人との過ごし方・コミュニケーション <36.7%>
 - 第3位 健康面・体調 <33.3%>
-  **2023年度の総合評価の満足率を上げるために即改善することは「景気」、改善することは「収入状況」**

調査概要

形式	Webアンケート形式
調査期間	2023年12月18日
回答者	セルフ型アンケートツールFreeasyに登録している20歳～59歳、有職者の会員 300人
調査機関	株式会社アイスタット

【回答者属性】

	全体	300名	100.0%
性別	男性	189名	63.0%
	女性	111名	37.0%
年代	20代	9名	3.0%
	30代	45名	15.0%
	40代	91名	30.3%
	50代	155名	51.7%
有 婚 無 姻	未婚	156名	52.0%
	既婚	144名	48.0%
職 業	会社員(正社員)	167名	55.7%
	会社員(契約・派遣社員)	22名	7.3%
	経営者・役員	11名	3.7%
	公務員(教職員を除く)	8名	2.7%
	自営業	26名	8.7%
	自由業	9名	3.0%
	医師・医療関係者	5名	1.7%
	パート・アルバイト	52名	17.3%
居 住 地	北海道・東北地方	33名	11.0%
	関東地方	133名	44.3%
	中部地方	42名	14.0%
	近畿地方	55名	18.3%
	四国・中国・九州地方・沖縄	37名	12.3%



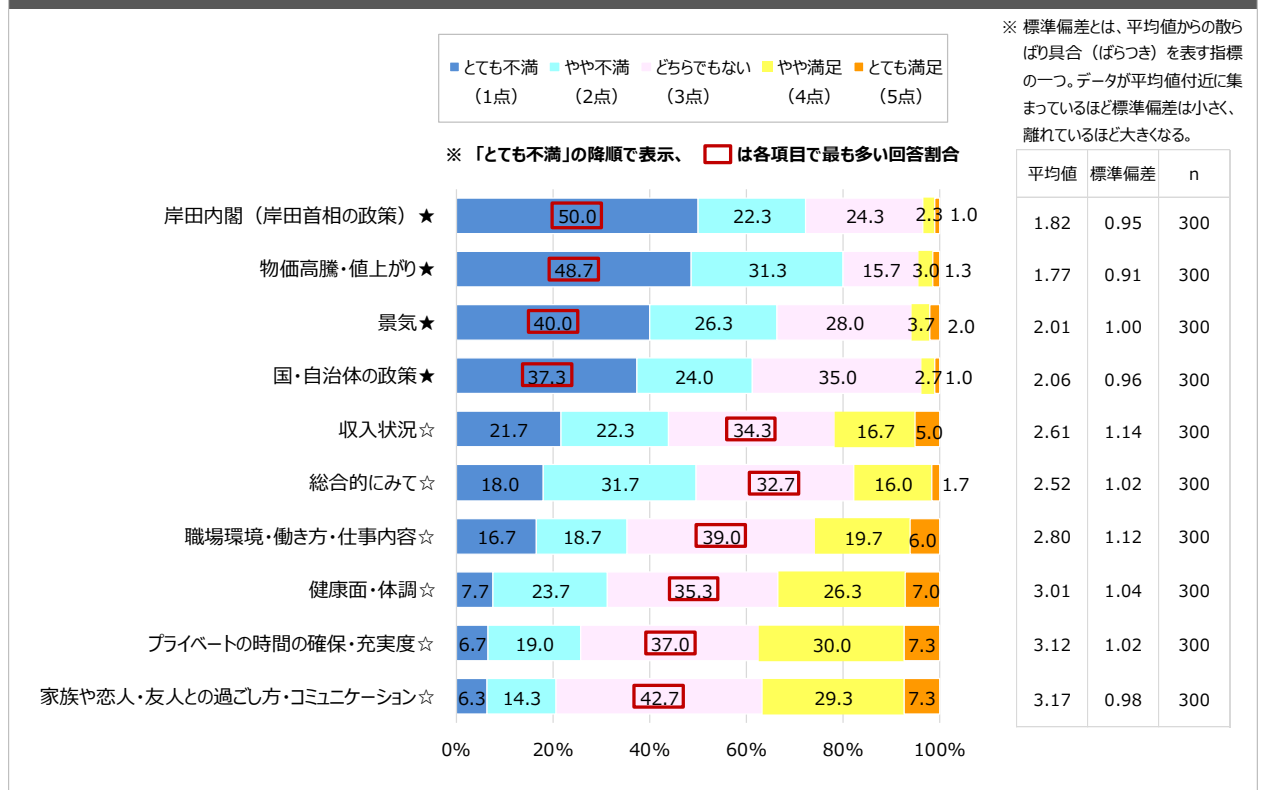
主な分析結果

2023年度の不満の第1位は「物価高騰・値上がり」の80%、第2位は「岸田内閣」の72.3%！

2023年はどのような年だったかを「世間の動向」「自身」の観点から10項目をあげ、率直な意見を聞いた。

- ▼ 世間の動向に関する内容（★）の「岸田内閣（岸田首相の政策）」「物価高騰・値上がり」「景気」「国・自治体の政策」については、いずれも「とても不満」の回答が最も多かった。
- ▼ 自身に関する内容（☆）の「収入状況」「総合的にみて」「職場環境・働き方・仕事内容」「健康面・体調」「プライベートの時間の確保・充実度」「家族や恋人・友人との過ごし方・コミュニケーション」については、「どちらでもない」の回答が最も多かった。
- ▼ 「自身」のことより「世間の動向」に関しての方が不満が多いことが明らかとなった。

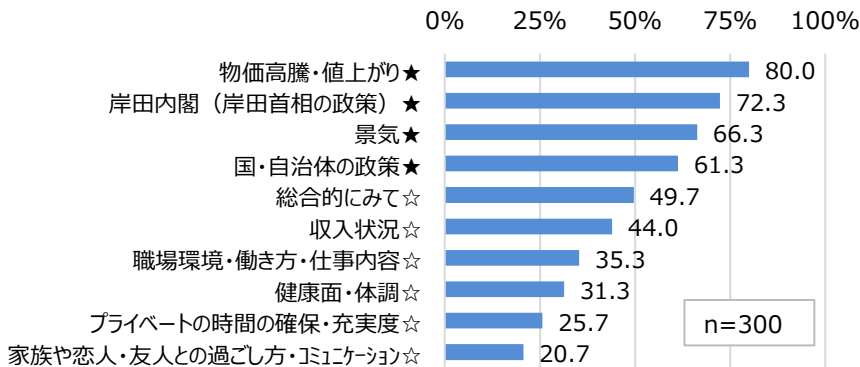
Q. 本年も残すところ、あとわずかとなりました。皆様にとって2023年は、どのような年だったでしょうか。下記の質問について、あなたの率直な意見をお知らせください。（各質問、回答は1つ）



Point 5段階評価の「割合」と「平均」で結論が異なる場合がある。その理由は、「割合の分析は、該当者に着目（片側）」「平均の分析は、総数の真ん中に着目」のため。

見る視点が片側、真ん中の違いにより結論が異なるため、結果の見方を間違えないようにしましょう！

不満（とても + やや）回答割合のランキング



2023年度、不満だったこと

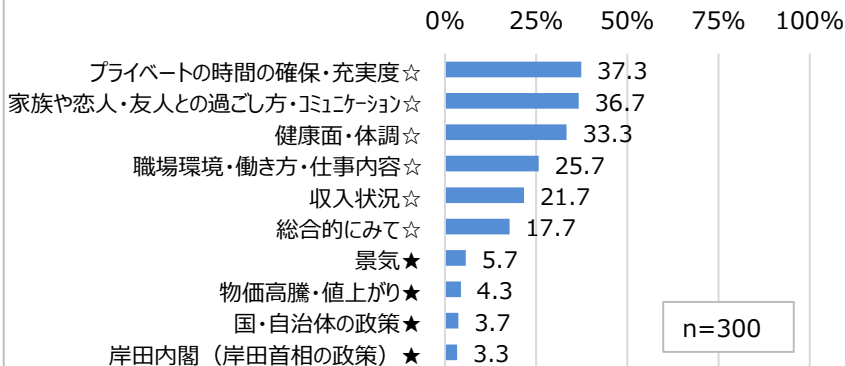
第1位「物価高騰・値上がり」

第2位「岸田内閣」

第3位「景気」

上位は「世間の動向」に関する内容（★）が占め、また、いずれも半数（50%）を超える人が不満に思っている結果であった。

満足（とても + やや）回答割合のランキング



2023年度、満足だったこと

第1位「プライベートの確保」

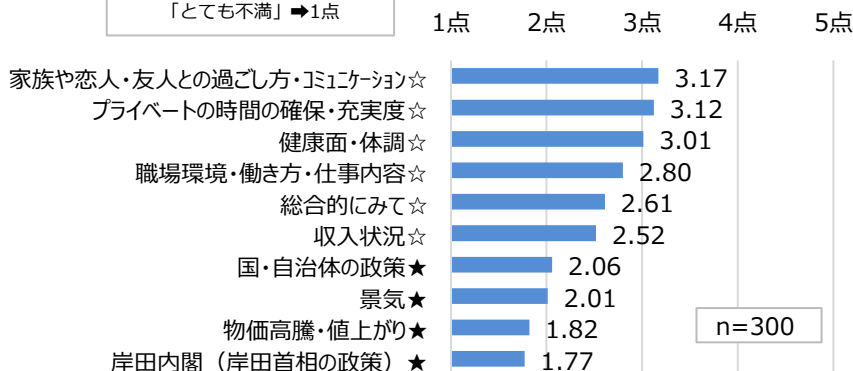
第2位「家族との過ごし方」

第3位「健康面・体調」

上位は「自身」に関する内容（☆）が占めたが、いずれも半数（50%）を下回る結果であった。

選択肢を得点化
「とても満足」➡5点
：
「とても不満」➡1点

平均値のランキング



2023年度、満足度評価の平均

ベスト1位

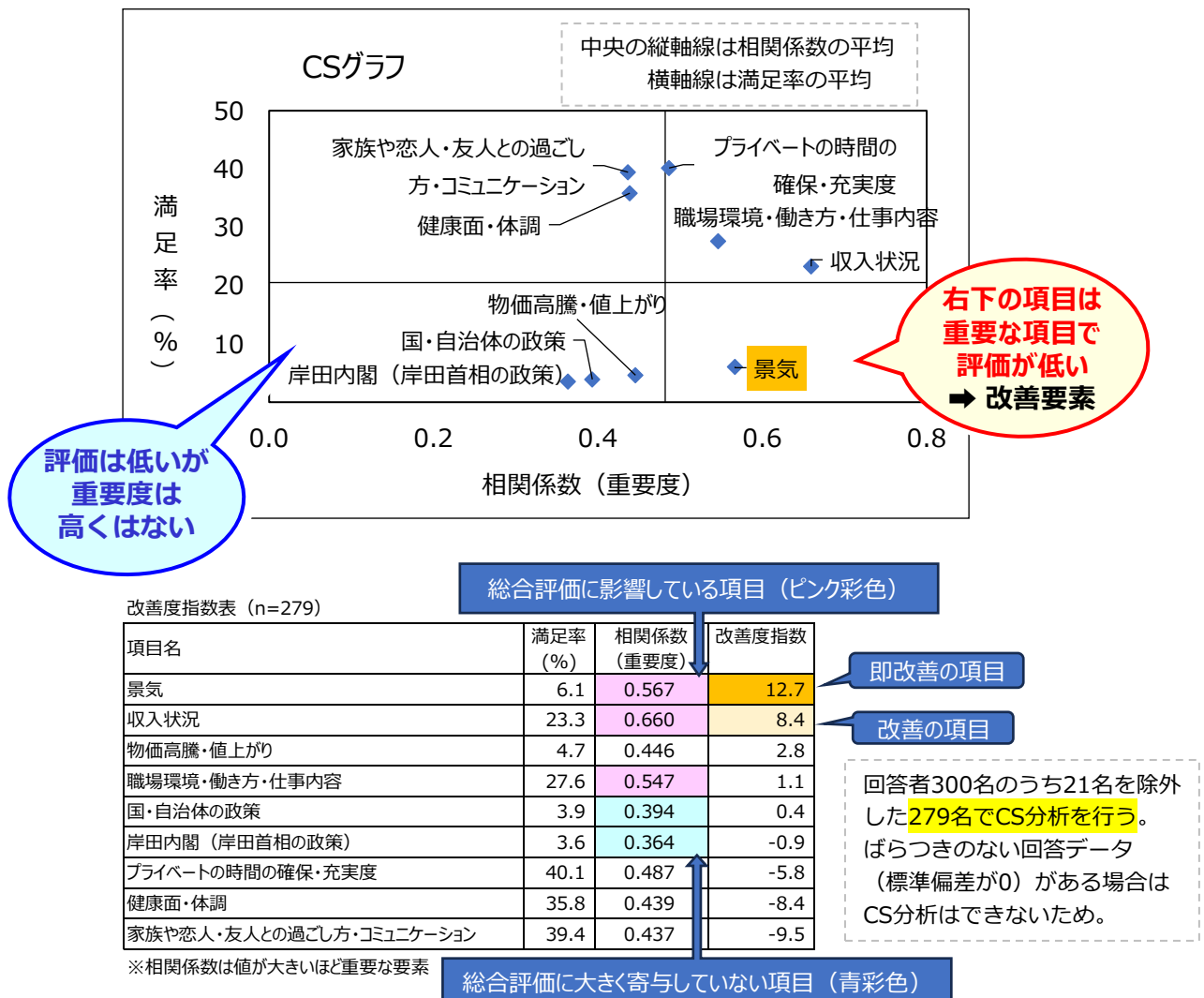
「家族との過ごし方」

ワースト1位

「岸田内閣」

総合評価の満足率を上げるために即改善することは「景気」、改善することは「収入状況」

前頁までは、何の項目で「不満」「満足」なのかを調べた。ここでは総合評価（総合的に）の満足率を上げるには何を改善すれば良いかを統計解析の手法「CS分析」を使って調べた。「CSグラフ」からは重要な要素（項目）で満足率が低かった「景気」が改善要素であることが明らかとなった。「改善度指数表」からは「景気」が12.7で即改善の要素、「収入状況」が8.4で改善の要素であることが明らかとなった。来年（2024年度）の「景気」「収入状況」が上向きになれば総合評価も上がるので、ぜひ期待したい。

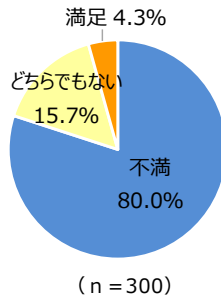


用語説明

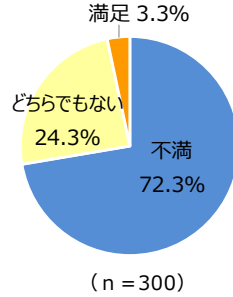
- ※ 満足率 … 今回は「とても満足」と「やや満足」の回答率を足し合わせた2top率
- ※ 相関係数（単相関） … 各要素（項目）の総合評価（総合的に）に対する影響度（重要度）
- ※ 改善度指数 … 改善度の強弱を指数で表したもの（改善度：重要な項目で満足率が低い）
（指数の目安：10以上⇒即改善、5以上⇒改善、0以下⇒改善不要）

【参考資料①】 2023年度の率直な意見（2023.12.18調査）の円グラフ

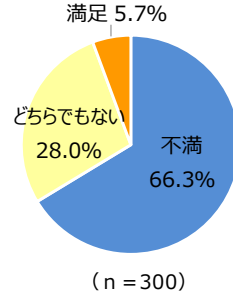
物価高騰・値上がり



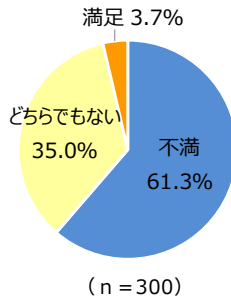
岸田内閣（岸田首相の政策）



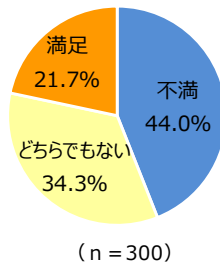
景気



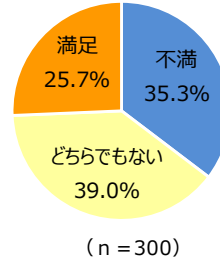
国・自治体の政策



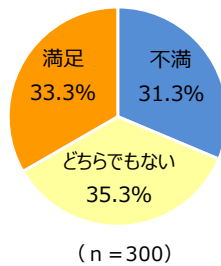
収入状況



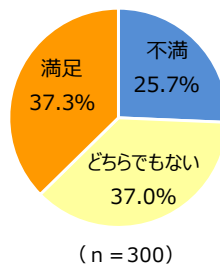
職場環境・働き方・仕事内容



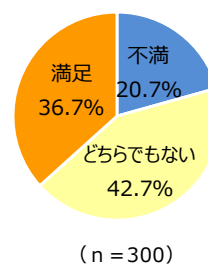
健康面・体調



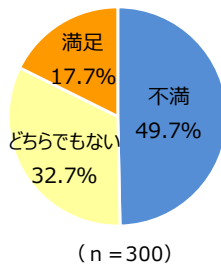
プライベートの時間の確保・充実度



家族や恋人・友人との過ごし方・コミュニケーション



総合的にみて



【参考資料②】属性別クロス集計

- ▼ 2023年度、不満ランキング第1位「物価高騰・値上がり」を回答した人の属性をみると、「50代」「女性」「未婚」「近畿地方」で最も多かった。

(横%表)

		2023年度の不満 (2top)											n
		物価高騰・値上がり	岸田内閣 (岸田首相の政策)	景気	国・自治体の政策	総合的にみて	収入状況	職場環境・働き方・仕事内容	健康面・体調	プライベートの時間の確保・充実度	家族や恋人・友人との過ごし方・コミュニケーション	不満は1つもない	
全体		80.0	72.3	66.3	61.3	49.7	44.0	35.3	31.3	25.7	20.7	9.7	300
年代	20代・30代	66.7	61.1	50.0	50.0	38.9	38.9	29.6	38.9	25.9	25.9	13.0	54
	40代	81.3	65.9	71.4	68.1	50.5	33.0	29.7	30.8	24.2	16.5	9.9	91
	50代	83.9	80.0	69.0	61.3	52.9	52.3	40.6	29.0	26.5	21.3	8.4	155
性別	男性	77.2	75.1	63.0	61.9	49.2	44.4	34.9	28.6	25.9	20.6	11.6	189
	女性	84.7	67.6	72.1	60.4	50.5	43.2	36.0	36.0	25.2	20.7	6.3	111
婚姻有無	未婚	80.1	70.5	66.0	57.1	50.6	49.4	36.5	32.7	25.6	24.4	7.1	156
	既婚	79.9	74.3	66.7	66.0	48.6	38.2	34.0	29.9	25.7	16.7	12.5	144
居住地	北海道・東北地方	78.8	66.7	63.6	66.7	48.5	39.4	39.4	27.3	39.4	27.3	12.1	33
	関東地方	79.7	76.7	66.2	61.7	52.6	45.9	40.6	31.6	23.3	18.8	9.0	133
	中部地方	76.2	71.4	71.4	59.5	50.0	50.0	40.5	38.1	28.6	26.2	14.3	42
	近畿地方	85.5	76.4	65.5	63.6	50.9	43.6	18.2	30.9	25.5	18.2	5.5	55
	四国・中国・九州地方・沖縄	78.4	56.8	64.9	54.1	37.8	35.1	32.4	27.0	18.9	18.9	10.8	37

表側項目内を縦に見て最大に彩色

- ▼ 2023年度、満足ランキング第1位「プライベートの時間の確保・充実度」を回答した人の属性をみると、「20・30代」「男性」「既婚」「四国・中国・九州地方・沖縄」で最も多かった。

(横%表)

		2023年度の満足 (2top)											n
		プライベートの時間の確保・充実度	家族や恋人・友人との過ごし方・コミュニケーション	健康面・体調	職場環境・働き方・仕事内容	収入状況	総合的にみて	景気	物価高騰・値上がり	国・自治体の政策	岸田内閣 (岸田首相の政策)	不満は1つもない	
全体		37.3	36.7	33.3	25.7	21.7	17.7	5.7	4.3	3.7	3.3	37.7	300
年代	20代・30代	42.6	48.1	37.0	25.9	25.9	27.8	14.8	13.0	5.6	5.6	31.5	54
	40代	28.6	31.9	26.4	26.4	26.4	18.7	1.1	3.3	3.3	3.3	41.8	91
	50代	40.6	35.5	36.1	25.2	17.4	13.5	5.2	1.9	3.2	2.6	37.4	155
性別	男性	42.3	37.6	33.9	25.9	20.6	16.9	6.9	4.2	2.6	2.6	37.6	189
	女性	28.8	35.1	32.4	25.2	23.4	18.9	3.6	4.5	5.4	4.5	37.8	111
婚姻有無	未婚	35.3	31.4	31.4	25.6	18.6	19.2	6.4	4.5	6.4	5.1	38.5	156
	既婚	39.6	42.4	35.4	25.7	25.0	16.0	4.9	4.2	0.7	1.4	36.8	144
居住地	北海道・東北地方	39.4	48.5	45.5	42.4	36.4	27.3	9.1	3.0	6.1	6.1	42.4	33
	関東地方	37.6	30.8	27.8	21.1	23.3	15.0	5.3	6.0	3.0	3.8	39.8	133
	中部地方	31.0	28.6	26.2	21.4	9.5	7.1	4.8	0.0	0.0	4.8	45.2	42
	近畿地方	34.5	43.6	38.2	30.9	16.4	23.6	3.6	5.5	5.5	0.0	34.5	55
	四国・中国・九州地方・沖縄	45.9	45.9	43.2	24.3	24.3	21.6	8.1	2.7	5.4	2.7	21.6	37

表側項目内を縦に見て最大に彩色

今月のレベルアップ CS分析

CS分析とは、顧客満足度調査で得た詳細評価や総合評価のデータを解析し、顧客満足度を上げるためにはどの要素を改善すべきかを把握する方法です。

<CS分析の進め方>

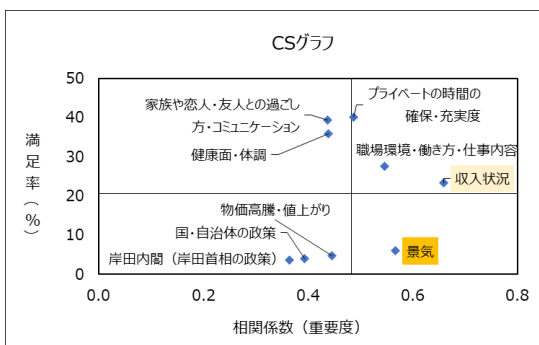
- ① 各要素について、満足度（％）と重要度（相関係数：単相関）を明らかにする。
- ② 各要素の満足度を縦軸、重要度を横軸とした相関図を作成する。➡ 「CSグラフ」
- ③ 改善度指数を求める。

<CS分析のデータ>

- ① CS分析で適用できるデータは段階評価のデータです。
段階評価で得たデータはカテゴリーデータ、数量データのどちらでも取り扱うことができます。
- ② 各回答者（データ1行）の回答が全て同じ（ばらつきのない）数値の場合は除外して分析を行う。
- ③ 「平均値」「回答比率」のどちらを使ってもCS分析は出来るが、CS分析の目的は満足度を上げる（不満度を下げる）ことにあるので、平均値（集団の真ん中を示す代表値）より回答比率（集団の片側を示す代表値）のほうがよいでしょう。
- ④ 総合評価のデータがない場合、各回答者の詳細評価の平均値を算出し、その値を総合評価とする。

<解釈>

- ① 顧客満足度調査の観点では 満足率が低い項目が即改善項目とはならないことを念頭に置く。
- ② CSグラフにおいて右下に位置する要素は重要度が高いのに満足度が低いので改善要素となる。
- ③ 改善度指数で改善度の強弱を調べる場合は、10以上⇒即改善、5以上⇒改善、0以下⇒改善不要



▼今回は顧客満足度調査ではありませんが、

CS分析を適用しました。（結果は前頁参照）

▼アイスタットフリーソフト「Excel多変量解析」（ホームページより無料ダウンロード）を使ってCS分析を算出しました。

▼アイスタット定期セミナー『【入門編】アンケートの調査票作成・集計・解析セミナー』でCS分析を詳しく学べます。

サマリーレポートはこちらを参照ください。

こちらを参照ください。

<https://istat.co.jp/investigation/2023/12/result>

統計分析研究所 株式会社アイスタットについて

【株式会社アイスタット（統計分析研究所）会社概要】

◇所在地 〒166-0011 東京都杉並区梅里1-22-26 パラドール東高円寺3F（旧YTビル）

◇設立 2011年6月2日

◇代表者 代表取締役社長 志賀 保夫

◇事業内容 株式会社アイスタット(統計分析研究所)は、統計学 を礎とした情報サービス業 に従事しています。

◆本調査・弊社事業などに関するお問合せ先◆

統計分析研究所 株式会社アイスタット <https://istat.co.jp/>

総務部 橋本 有子 (somu@istat.jp) TEL: 03-3315-7637/FAX: 03-3315-7660

サービスのご案内

株式会社アイスタット(統計分析研究所)は、統計学 を礎とした情報サービス業 に従事しています。「わかりやすい統計学」をモットーに、8つのコア・サービスをみなさまにご提供いたします。

