

クレーム行動経験と個人特性の関係

Complaining behavior and personal traits

田中 泰恵 西川 千登世 澤口 右京 渋谷 昌三
(Yasue TANAKA Chitose NISHIKAWA Ukyo SAWAGUCHI Shozo SHIBUYA)

Abstract

Recently, an increase in self-centered and unreasonable complaints has become a social problem. whereas, others that suffer losses, or damages are unable to make complaints. This study examined differences in personal traits related to complaining behavior. An Internet questionnaire survey was conducted with people aged 30-40 years (N=620). The responses of those that indicated, "Recently I made a complaint" (N=256) and "I did not make a complaint" (N=278) were analyzed (N=534), with complaining behavior (making a complaint or not) as the independent variable and aggressiveness, logical thinking, communication skills scale scores, which were considered to be related to complaining behavior, as dependent variables. The results indicated that people making complaints showed high scores for "logical thinking," "interpersonal stress skills," "general management skills," and "communication skills." Moreover, males had high scores for "verbal aggression" when making complaints, whereas females had high scores for "inquiring mind" and "objectiveness". Furthermore, "hostility" and "physical aggression" were higher in males than in females, however, there were no gender differences in complaining behavior, suggesting that these two items were not related to complaining behavior.

キーワード : クレーム、攻撃性、論理的思考力、コミュニケーションスキル

Keywords : claim, aggressiveness, logical thinking, communication skills

1. 問題と目的

自己中心的で理不尽な要求をするクレームの増加が社会問題として話題となる一方で、実際に何らかの被害を受けながらもクレームを伝えない、または伝えられない人々も多く存在する。苦情行動における先行研究をみると、藤村(1999)が病院とビジネスホテルで調査を実施したところ、不満を抱いた人の中で苦情を直接表明した人の割合は、病院の外来患者で19%、病院の入院患者で22%、ビジネスホテルで29%に過ぎないとことを見出している¹⁾。また池内(2006)は、日本人の大学生133名を対象に質問紙調査を実施した結果、商品に対して不満を抱いても、実際に苦情を表明した人の割合は約20%であったと報告している²⁾。さらに、田中ら(2012)が都内の私立大学生231名を対象に調査した結果においても、クレームを言いたくなるような体験をした後、相手に直接対面してクレームを伝えたかどうかの質問項目に対して「まあまあする」(26.77%)「かなりする」(6.57%)と答えた人は合計で33%であった³⁾。

ところで、クレーム(claim)は、語源として「(権利としての)要求、請求、主張」などの意味を有しており、筆者らはクレームを「問題解決を求めている場合の要求・主張」と定義して研究を進めている。またクレームにも、利己的なクレーム(主に個人の利益喪失の回復を要求するもの)と利他的なクレーム(社会や他者の利益や問題解決を望むもの)が考えられるが、利他的なクレームの非発信は、社会全体の利益の喪失にもつながりかねない。つまり各種の社会問題解決や新しい社会の創造を考える時、クレームを適正に発信する能力を有する(論理的意見として相手に伝達できる)人々が多く存在することが、社会基盤として必要であると考えている。

さらに筆者らは、自己中心的で理不尽な要求をするクレームと利他的なクレームの非発信は、実はどちらにも適正なクレームを発信するために必要な能力とそれを習得する環境の欠如が関与しているのではないかと仮説を立てた。そこで人々のクレーム行動を分析・分類することにより、「自己中心的で理不尽な要求をする

クレームの発信」および「利他的なクレームの非発信」の要因を明らかにしたいと考えた。さらに最終的には、それを踏まえ、「適正なクレームの発信」に必要な要素を導き出し、その教育方法や環境を提示したいと考えている。

上記視点から、「適正なクレーム発信能力の育成に必要な視点」を考える上での基礎研究として、2012年度はクレーム発信の有無・基準・手段等などの視点から大学生のクレーム行動の実態を質問紙調査の結果から分析した。本報告では、ここにおいて得られた傾向や分類を基盤に調査票を精査し、30代・40代の男女620名に対してクレーム行動経験および個人特性(攻撃性、論理的思考力、コミュニケーションスキル)に関する質問紙調査を実施している。

なお個人特性として「攻撃性」「論理的思考力」「コミュニケーションスキル」を選択した理由は以下の通りである。まず攻撃性については、池内(2010)が「苦情行動の心理的メカニズム」において、消費者の苦情行動を葛藤解決の一手段である攻撃方略としてとらえ、社会心理学の「欲求不満—攻撃仮説」を基に「苦情行動の生起モデル」を提示している⁴⁾。同モデルでは、言語的攻撃性の苦情行動への影響が確認されており、これに関しては、彼谷ら(2012)の研究においても同様であった⁵⁾。これらの結果から、攻撃性がクレーム行動に影響を与える可能性を推測したためである。またクレーム行動は相手に意思や感情、思考を伝達することであり、当然にコミュニケーションスキルとの関連が推測される。さらに今後の検討課題として、クレームを正しく伝え適切な問題解決につなげられる能力を考えた時、論理的思考力に関連するのではないかと予測した。

以上から本研究は、クレーム行動経験と個人特性の関係について分析することを目的とする。

2. 方法

(1) 調査対象者と調査方法

首都圏在住の30～49歳の成人男女620名(男性310名、女性310名)を対象にWeb調査を実施した^{注1)} 平均年齢は39.72歳(SD=5.52)

であった。

(2) 調査時期

2013年3月

(3) 調査内容

i) クレーム経験

クレームをした経験についての①クレーム経験程度、および「最近の経験」と「記憶に残る経験」についてそれぞれ②クレームの場面（時期・場所・状況・出来事）、③伝達状況、④伝達方法、⑤クレームの理由を回答してもらった。本研究においては、③の最近の伝達状況のうち、「他の人に頼んで言ってもらった（12名）」と「他の人が先に言った（13名）」および「その他（8名）」を除いた「自分で言った（256名）」と「言わなかった（278名）」と回答した者534名を対象とした。

ii) クレーム経験後の行動

クレーム経験をした後の行動について「クレームを相手に直接対面して伝える」「クレームを相手に電話で伝える」「周囲の人に内容を話す」などの10項目に対して「1. 全くしない」～「5. かなりする」の5件法で回答してもらった。

iii) 攻撃性

攻撃性を測定する尺度として日本版Buss-Perry攻撃性質問紙（安藤ら，1999）の24項目を用いた。回答は「1. まったくあてはまらない」～「5. 非常によくあてはまる」の5件法で回答してもらった。

iv) 論理的思考力

論理的思考力を測定する尺度として批判的思考態度尺度（平山・楠見，2004）の26項目を用いた。回答は「1. あてはまらない」～「5. あてはまる」の5件法で回答してもらった。

v) コミュニケーションスキル

コミュニケーションスキルを測定する尺度としてKiSS-18（菊池，2004）の18項目を用いた。「1. いつもそうでない」～「5. いつもそうだ」の5件法で回答してもらった。

vi) 個人属性

個人属性として性別・年齢のほか、婚姻状

況、同居家族、学歴、職業、ライフスタイルなどを回答してもらった。

なお、本研究で使用しない調査項目については詳細を省略した。

3. 結果

(1) 各尺度の因子分析

本研究での調査協力者は30～49歳であり、分析に用いる各尺度が作成されたときの協力者と年齢が異なるため改めて因子分析を行うことにした。

日本版Buss-Perry攻撃性尺度24項目について主因子法プロマックス回転により因子分析を行った。解釈可能性から1項目を除いた23項目を採用し4因子とした（表1）。因子は安藤ら（1999）を参考に「短気」「敵意」「身体的攻撃」「言語的攻撃」とした。また各因子についてクロンバックの α 係数を算出したところ順に $\alpha = .79$ 、 $\alpha = .77$ 、 $\alpha = .77$ 、 $\alpha = .72$ と十分な信頼性が得られた。

批判的思考態度尺度26項目について主因子法プロマックス回転により因子分析を行ったところ、解釈可能性から2項目を除いた24項目を採用した（表2）。因子名は平山・楠見（2004）を参考とし「論理的思考への自覚」「探究心」「客観性」「証拠の重視」とした。各因子についてクロンバックの α 係数を算出したところ順に $\alpha = .91$ 、 $\alpha = .90$ 、 $\alpha = .75$ 、 $\alpha = .73$ と十分な信頼性が得られた。

KiSS-18は18項目について主因子法プロマックス回転により因子分析を行ったところ、解釈可能性から1項目を除いた17項目を採用した（表3）。因子名については、調査対象者の世代が近かった篠原・三浦（1999）の結果とほぼ同様の結果を示したため参考とし、「対人ストレススキル」「コミュニケーションスキル」「一般的マネジメントスキル」とした。各因子についてクロンバックの α 係数を算出したところ、第一因子から順に $\alpha = .87$ 、 $\alpha = .85$ 、 $\alpha = .85$ と十分な信頼性が得られた。以上の因子分析の結果から各尺度は30～49歳において

表1 日本版Buss-Perry攻撃性尺度 因子分析結果 (主因子法 プロマックス回転)

番号	項目	短気	敵意	身体的攻撃	言語的攻撃	
8	ばかにされると、すぐ頭に血がのぼる	.83	-.03	-.07	-.05	
6	かっとなることを抑えるのが難しいときがある	.72	.05	-.12	.11	
11	いらいらしていると、すぐ顔に出る	.64	-.06	-.04	-.06	
4	ちょっとした言い合いでも、声が大きくなる	.62	-.12	.00	.22	
13	たいした理由もなくかっとなることがある	.59	.09	.06	-.20	
15	私を嫌っている人は結構いると思う	-.11	.81	.04	.04	
23	友人の中には、私のことを陰であれこれ言っている人があるかもしれない	.15	.64	-.06	.01	
10	私を苦しめようと思っている人はいない	.16	-.54	.12	-.03	
20	嫌いな人に出会うことが多い	.07	.51	.22	-.01	
7	陰で人から笑われているように思うことがある	.35	.45	-.04	-.22	
18	人からばかにされたり、意地悪されたと感じたことはほとんどない	.02	-.45	.19	-.04	
16	人とよく意見が対立する	.10	.45	.15	.20	
19	権利を守るためには暴力もやかくええないと思う	-.12	.02	.76	.00	
2	どんな場合でも、暴力に正当な理由があると思えない	.24	.06	-.62	.10	
21	なぐられたら、なぐり返すと思う	.14	-.18	.61	.16	
14	挑発されたら、相手をなぐりたくなるかもしれない	.31	-.10	.60	-.04	
17	人をなぐりたいという気持ちになることがある	.05	.17	.56	.01	
5	相手が先に手を出したとしても、やりかえさない	-.07	.16	-.40	-.02	
9	誰かに不愉快なことをされたら、不愉快だとはっきり言う	-.02	.08	-.05	.73	
3	友達の意見に賛成できないときには、はっきり言う	-.06	-.05	.03	.63	
22	自分の権利は遠慮しないで主張する	.02	.07	.04	.62	
1	意見が対立したときは、議論しないと気がすまない	.27	-.05	-.10	.60	
12	でしゃばる人がいても、たしなめることができない	.33	-.06	-.01	-.45	
※ かっとなって、物を壊したくなることもある						
注) ※は今回使用しなかった項目		因子間相関	F1	F2	F3	F4
		F1	-	.54	.60	.33
		F2		-	.46	.02
		F3			-	.33
		F4				-

表2 批判的思考態度尺度 因子分析結果 (主因子法 プロマックス回転)

番号	項目	論理的思考 への自覚	探究心	客観性	証拠の重視	
2	考えをまとめることが得意だ	.93	-.05	-.05	-.03	
3	物事を正確に考えることに自信がある	.85	-.06	.00	-.02	
1	複雑な問題について順序立てて考えることが得意だ	.84	-.03	-.06	.03	
4	誰もが納得できるような説明をすることができる	.79	.00	-.09	-.04	
9	道筋を立てて物事を考える	.68	.00	.06	.15	
8	一筋縄ではいかないような難しい問題に対しても取り組みつづけることができる	.63	.08	.04	.02	
6	公平な見方をするので、私は仲間から判断を任される	.58	.05	.12	-.08	
7	何かの問題に取り組む時は、しっかりと集中することができる	.49	.08	.07	.08	
13	さまざまな文化について学びたいと思う	-.04	.93	-.13	.00	
11	生涯にわたり新しいことを学びつづけたいと思う	.04	.88	.01	-.09	
12	新しいものにチャレンジするのが好きである	.14	.84	-.17	-.08	
15	自分とは違う考え方の人に興味を持つ	-.02	.75	-.06	.04	
16	どんな話題に対しても、もっと知りたいと思う	-.02	.70	-.04	-.02	
14	外国人がどのように考えるかを勉強することは、意義のあることだと思う	-.18	.69	.00	.16	
10	いろいろな考え方の人と接して多くのことを学びたい	.07	.68	.08	-.06	
19	物事を決めるときには、客観的な態度を心がける	.01	-.01	.79	.04	
20	一つ二つの立場だけでなく、できるだけ多くの立場から考えようとする	.02	.07	.78	.02	
21	自分が無意識のうちに偏った見方をしていないか振り返りにしている	.04	.17	.53	.07	
18	物事を見るときに自分の立場からしか見ない	.05	.17	-.49	-.01	
17	いつも偏りのない判断をしようとする	.01	.28	.46	.02	
22	自分の意見について話し合うときには、私は中立の立場ではいられない	-.03	.14	-.40	.24	
24	結論をくだす場合には、確たる証拠の有無にこだわる	.02	-.01	-.22	.90	
25	判断をくだす際は、できるだけ多くの事実や証拠を調べる	.04	.04	.04	.77	
26	何事も、少しも疑わずに信じ込んだりはしない	-.02	-.09	.10	.49	
※ 何か複雑な問題を考えて、混乱してしまう						
※ たとえ意見が合わない人の話にも耳をかたむける						
注) ※は今回使用しなかった項目		因子間相関	F1	F2	F3	F4
		F1	-	.43	.52	.44
		F2		-	.57	.43
		F3			-	.52
		F4				-

も先行研究と同様の因子構造となり、より広い年齢で使用可能なことが示唆された。

(2) クレーム行動経験と個人特性

以上の因子分析の結果をふまえ各尺度の合成得点を算出した。また自分でクレームを言った人(256名)を「伝達群」、自分でクレームを言わなかった人(278名)を「非伝達群」とし、クレーム経験(伝達・非伝達)と性別を独立変数、各尺度の因子得点を従属変数とした2×2要因の分散分析を行った。

i) 攻撃性

日本版Buss-Perry攻撃性尺度の下位因子合計得点を従属変数とした分散分析結果を表4に示す。「攻撃性」は有意な主効果と交互作用はみられなかった。「敵意」と「身体的攻撃」は性別の主効果が有意であり、下位検定の結果「敵意」は伝達群では男性の方が女性よりも有意に高く、非伝達群においても男性の方が女性よりも高い傾向がみられた。「身体的攻撃」は伝達群、非伝達群ともに男性の方が女性よりも高かった。

「言語的攻撃」では交互作用が有意であり、下位検定の結果、伝達群の方が非伝達群よりも

「言語的攻撃」が高かった。また伝達群では男性の方が女性よりも「言語的攻撃」が高かった。

以上の結果から、男性は女性に比べて「敵意」と「身体的攻撃」が高かったといえる。また、伝達群の方が非伝達群よりも「言語的攻撃」が高かったが、とりわけ伝達群の男性は「言語的攻撃」が高かったといえる。

ii) 論理的思考態度

批判的思考態度の下位因子合計得点を従属変数とした分散分析の結果を表5に示す。「論理的思考への自覚」の性別の主効果とクレーム経験の主効果が有意であり、下位検定の結果、伝達群は非伝達群よりも「論理的思考への自覚」が高く、伝達群では性差はないが、非伝達群では男性の方が女性よりも「論理的思考への自覚」が高い傾向にあった。

「探究心」「客観性」はクレーム経験の主効果が有意であり、下位検定の結果、伝達群は非伝達群よりも「探究心」「客観性」が高かった。また伝達群の女性は言わなかった女性よりも「探究心」と「客観性」が高かったが、男性に有意差はなかった。

以上の結果から、伝達群は非伝達群よりも「論理的思考への自覚」「探究心」「客観性」が

表3 KiSS-18 因子分析結果(主因子法 プロマックス回転)

番号	項目	対人ストレス スキル	コミュニケーション スキル	一般的マネー ジメントスキル
7	こわさや恐ろしさを感じたときに、それをうまく処理できる	.84	-.14	.07
8	気まずいことがあった相手と、上手に和解できる	.72	.16	-.11
6	まわりの人たちとの間でトラブルが起きて、それを上手に処理できる	.72	.13	.01
11	相手から非難されたときにも、それをうまく片付けられる	.66	.09	.05
4	相手が怒っているときに、うまくなだめることができる	.39	.30	.06
1	他人と話していて、あまり会話が途切れない	.06	.72	-.10
15	初対面の人に、自己紹介が上手にできる	.11	.69	-.05
10	他人が話しているところに、気軽に参加できる	.19	.62	-.08
3	他人を助けることを、上手にやれる	-.07	.59	.30
13	自分の感情や気持ちを、素直に表現できる	.00	.51	.20
16	何か失敗したとき、すぐに謝ることができる	-.21	.41	.33
2	他人にやってもらいたいことを、うまく指示することができる	.26	.41	.14
18	仕事の目標を立てるのに、あまり困難を感じない	-.06	.05	.75
9	仕事をするとき、何をどうやったらよいか決められる	-.01	.01	.75
12	仕事上で、どこに問題があるかすぐにみつけることができる	.27	-.16	.69
17	まわりの人たちが自分と違った考えを持っていても、うまくやっていける	.02	.23	.48
14	あちこちから矛盾した話が伝わってきても、うまく処理できる	.37	-.02	.48
※ 知らない人とでも、すぐに会話が始められる				

注)※は今回使用しなかった項目

因子間相関	F1	F2	F3
F1	-	.71	.69
F2		-	.67
F3			-

表4 性別とクレーム経験による攻撃性の分散分析結果

クレーム経験 性別	伝達群(n=253)		非伝達群(n=276)		主効果		
	男性 (n=136)	女性 (n=117)	男性 (n=124)	女性 (n=152)	性別	クレーム 経験	交互作用
短気	3.04 (.80)	3.04 (.78)	2.97 (.76)	2.98 (.73)	.01	1.07	.01
敵意	2.98 (.56)	2.76 (.63)	2.97 (.58)	2.85 (.53)	11.35**	.71	.95
身体的攻撃	2.69 (.68)	2.37 (.64)	2.65 (.64)	2.36 (.59)	30.45**	.21	.05
言語的攻撃	3.25 (.56)	3.02 (.68)	2.81 (.61)	2.79 (.58)	5.35*	40.39**	4.05*

* $p < .05$ ** $p < .01$ ()内はSD

表5 性別とクレーム経験による批判的思考態度の分散分析結果

クレーム経験 性別	伝達群(n=254)		非伝達群(n=277)		主効果		
	男性 (n=137)	女性 (n=117)	男性 (n=125)	女性 (n=152)	性別	クレーム 経験	交互作用
理論的思考 への自覚	3.40 (.67)	3.26 (.67)	3.20 (.66)	3.05 (.71)	5.50*	12.16**	.01
探究心	3.58 (.69)	3.70 (.75)	3.51 (.81)	3.48 (.81)	.37	4.76*	1.23
客観性	3.42 (.54)	3.54 (.58)	3.37 (.58)	3.36 (.52)	1.38	6.00*	2.07
証拠の重視	3.57 (.77)	3.57 (.67)	3.55 (.70)	3.42 (.61)	1.04	1.90	1.15

* $p < .05$ ** $p < .01$ ()内はSD

表6 性別とクレーム経験によるKiSS-18の分散分析結果

クレーム経験 性別	伝達群(n=256)		非伝達群(n=277)		主効果		
	男性 (n=138)	女性 (n=118)	男性 (n=125)	女性 (n=152)	性別	クレーム 経験	交互作用
対人ストレス スキル	3.00 (.69)	2.99 (.67)	2.76 (.67)	2.75 (.68)	.03	16.42**	.01
コミュニケーション スキル	3.14 (.66)	3.26 (.70)	2.95 (.66)	3.11 (.69)	5.27*	8.53**	.16
一般的マナー ジメントスキル	3.32 (.62)	3.40 (.65)	3.15 (.67)	3.22 (.68)	1.69	8.91**	.01

* $p < .05$ ** $p < .01$ ()内はSD

高く、非伝達群の中では男性は女性よりも「論理的思考への自覚」が高かった。また伝達群の女性は非伝達群の女性よりも「探究心」「客観性」が高かった。

iii) コミュニケーションスキル

KiSS-18尺度の下位因子合計得点を従属変数

とする分散分析の結果を表6に示す。「対人ストレススキル」と「一般的マナージメントスキル」のクレーム経験の主効果が有意であり、下位検定の結果、伝達群は非伝達群に比べて「対人ストレススキル」と「一般的マナージメントスキル」が高かった。

「コミュニケーションスキル」は性別とクレーム経験の主効果が有意であった。下位検定の結果、伝達群は非伝達群に比べて「コミュニケーションスキル」が高かったが、非伝達群では女性の方が男性よりも「コミュニケーションスキル」が高い傾向にあった。

以上のことから、伝達群は非伝達群に比べて、「対人ストレススキル」「一般的マネジメントスキル」「コミュニケーションスキル」が高かったが、とりわけ女性は非伝達群でも「コミュニケーションスキル」が高い傾向にあった。

4. 総合考察

以上の分析結果から、男女ともに伝達群は「論理的思考」「対人ストレススキル」「一般的マネジメントスキル」「コミュニケーションスキル」の得点が高く、クレームを伝達する行動と関連すると考えられる。また、男性は「言語的攻撃」の得点が高いことから言語的な伝達をしていたと推測されたのに対し、女性は「探究心」「客観性」の得点が高く、論理的な伝達をしていたのではないかと推測された。一方、「敵意」「身体的攻撃」は女性よりも男性の方が高いが、クレーム伝達の有無による差異がみられなかったため、クレームを言うかどうかとは関連しないと推測された。

これらのことから、相手にクレーム（問題解決を求めている場合の要求・主張）を伝える能力として、論理的思考力、コミュニケーションスキルが関与していることが示唆されたと考えられる。つまり、適正なクレームの発信能力を育成するためには、これらの教育が必要であることが示されたと考えられる。

最後に、本研究において最近のクレームの伝達状況として「自分で言った」と回答した者は約半数であり、これは先に挙げた先行研究に比較すると、かなり高い割合となった。この要因として、池内（2006）および田中ら（2012）の調査対象者が大学生だったのに対し、本調査対象者は30代～40代であり、大学生に比較して論理的思考力およびコミュニケーションスキルを身に付けた者の割合が高い可能性が推測さ

れる。また本調査は環境を特定せずに最近のクレームの伝達状況を調査しているが、藤村（1999）は病院とビジネスホテルという非日常的な環境に限定した調査であり、この環境の違いが何らかの影響を及ぼしている可能性も考えられる。これらについては、今後の検討課題である。

【引用文献】

- 1) 藤村和宏（1999）.「適切な苦情処理がもたらす効用と抑制される苦情行動」, 香川大学経済論叢 72（2）, pp.325-366.
- 2) 池内裕美（2006）.「苦情行動に影響を及ぼす社会心理学的諸要因の検討」, 関西大学経済・政治研究所研究双書 142, pp.101-131.
- 3) 田中泰恵・渋谷昌三・西川千登世・吉田正穂（2012）.「大学生のクレーム行動について —「クレーム体験の頻度」と「クレーム体験後の行動」に着目して—」, 目白大学総合科学研究第9号, pp.71-79.
- 4) 池内裕美（2010）.「苦情行動の心理的メカニズム」, 社会心理学研究第25巻第3号, pp.177.
- 5) 彼谷直子・野本加奈・丸田美穂子・菅優一郎・松井豊（2012）.「どのような人がどのようなときに苦情を言うのか? —従業員に対する期待と不満・苦情との関係—」, 日本社会心理学会第53回大会
- 6) 安藤 明人・曾我 祥子・山崎 勝之・島井 哲志・嶋田 洋徳・宇津木 成介・大芦 治・坂井 明子（1999）.「日本版Buss-Perry攻撃性質問紙（BAQ）の作成と妥当性, 信頼性の検討」, 心理学研究 70（5）, pp.384-392.
- 7) 平山 るみ・楠見 孝（2004）.「批判的思考態度が結論導出プロセスに及ぼす影響：証拠評価と結論生成課題を用いての検討」教育心理学研究 52（2）, pp.186-198.
- 8) 菊池章夫（2004）.「KiSS-18研究ノート」岩手県立大学社会福祉学部紀要第6巻第2号, pp.41-51.
- 9) 篠原 一光・三浦 麻子（1999）.「WWW掲示板を用いた電子コミュニティ形成過程に関する研究」, 社会心理学研究 14（3）, 144-154.

注1) ㈱マクロミルを通じてWeb調査を実施した。