

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

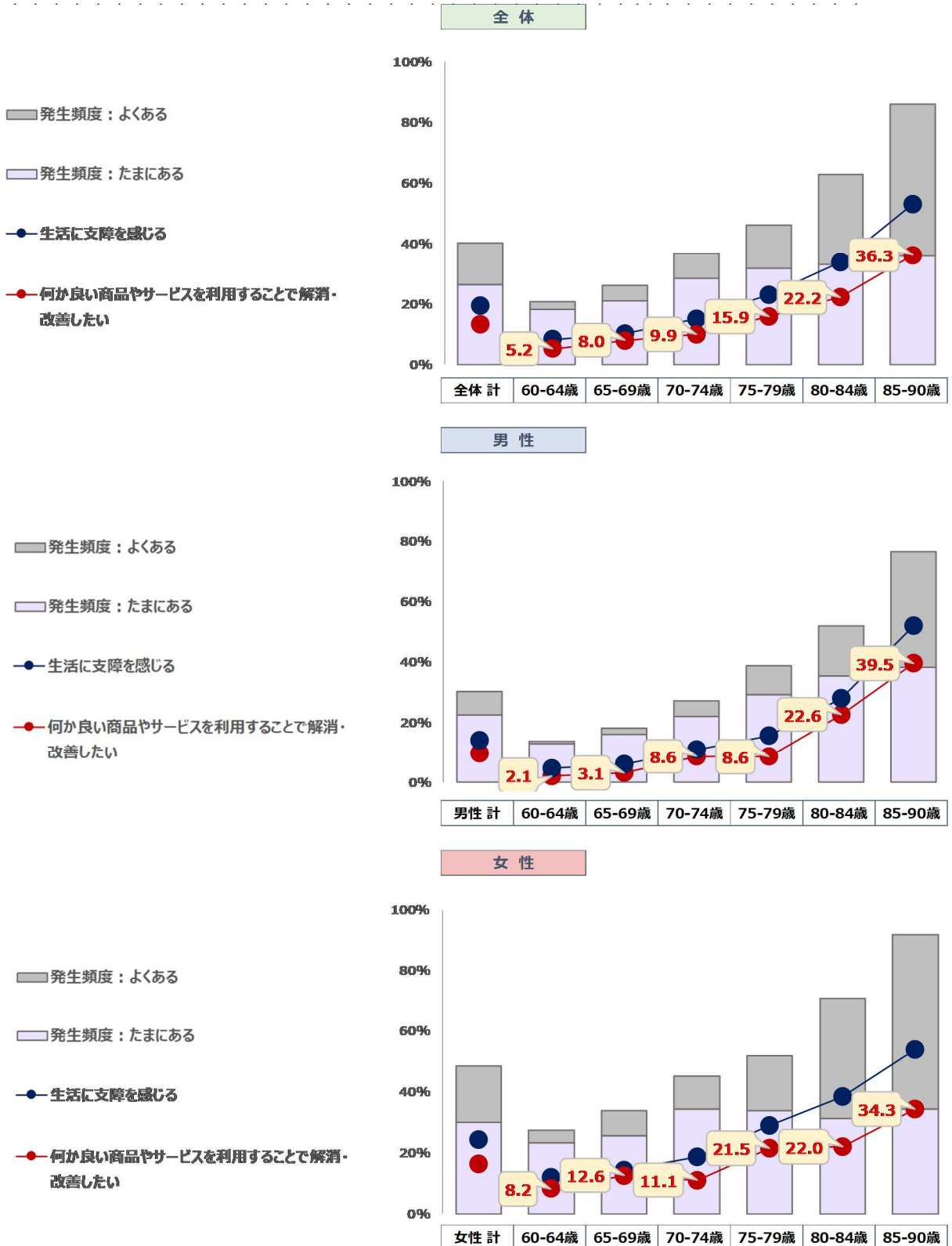
### 「身体・体力・認知機能の変化・老い」に関する困りごと

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

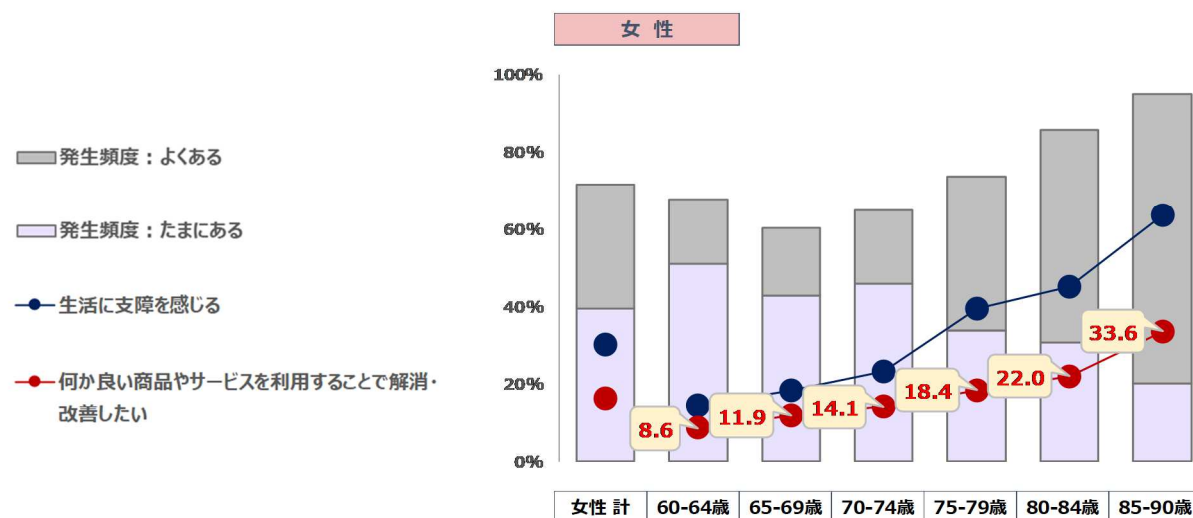
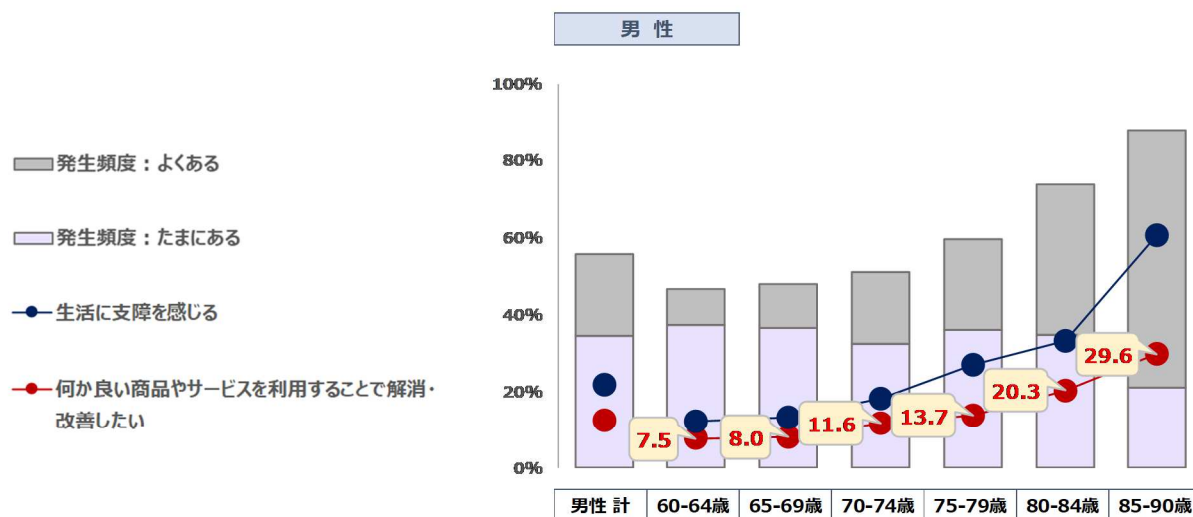
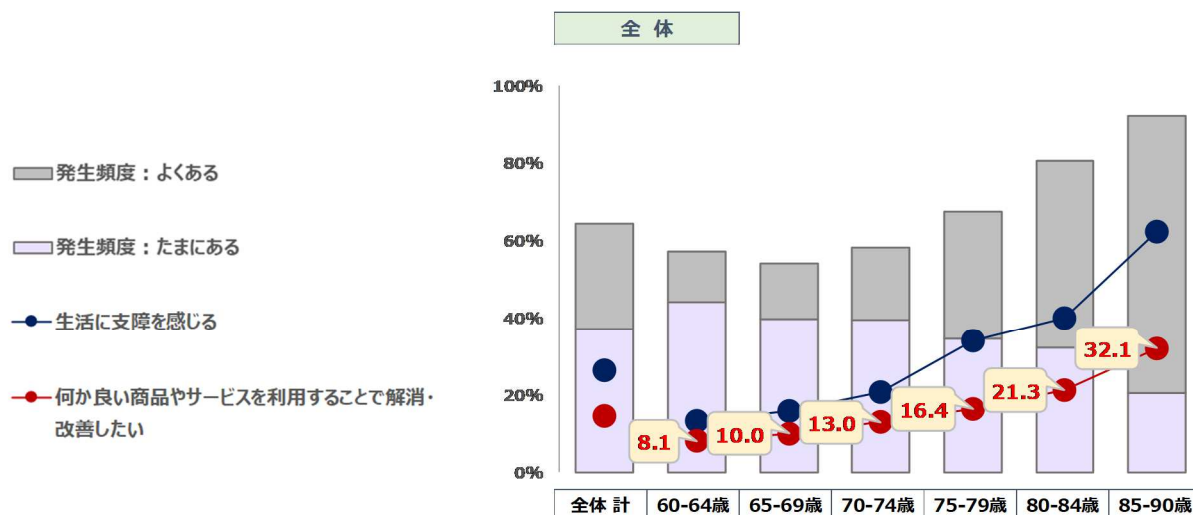
【調査結果 2】

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「何かにつかまらないうち座りが大変」「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：何かにつかまらないうち座りが大変



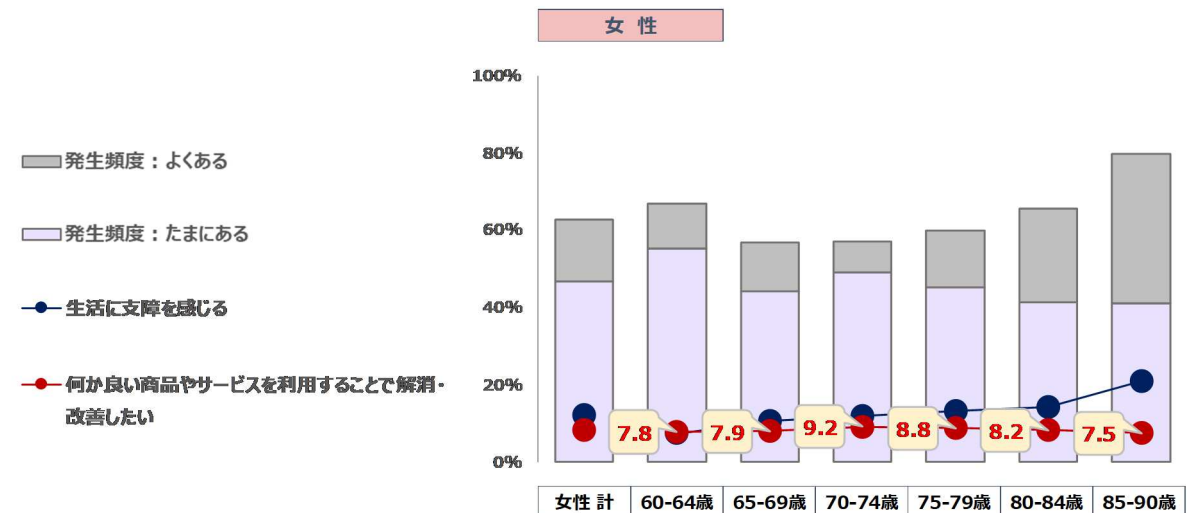
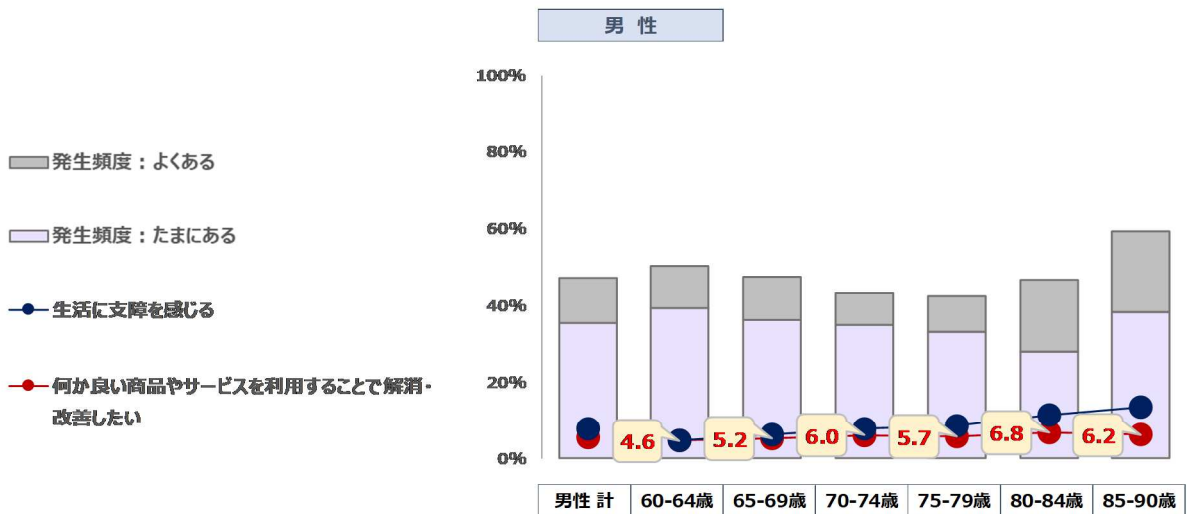
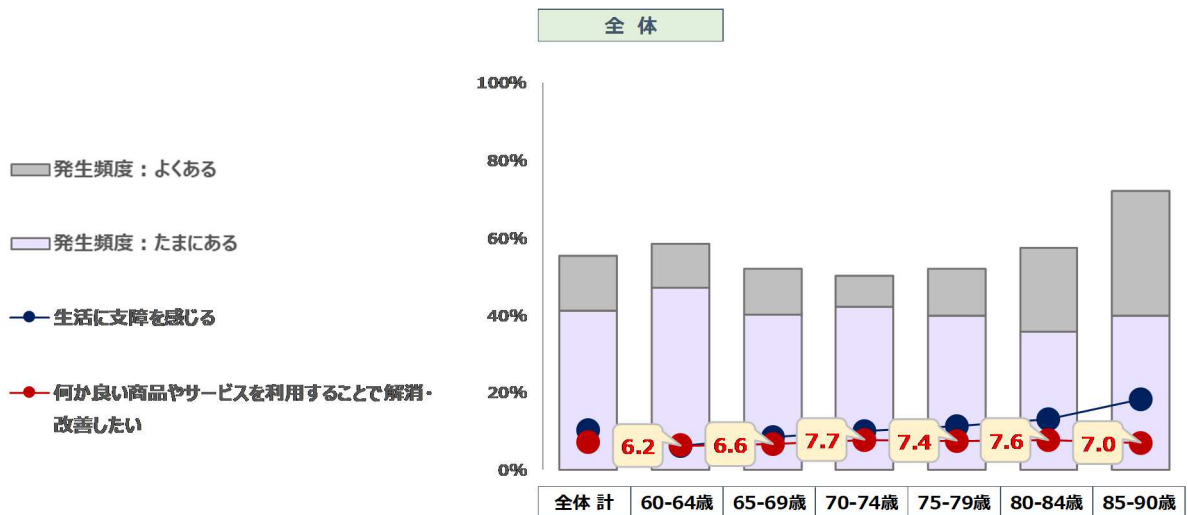
## 困りごと：長い距離を歩くことがおっくうだと感じる



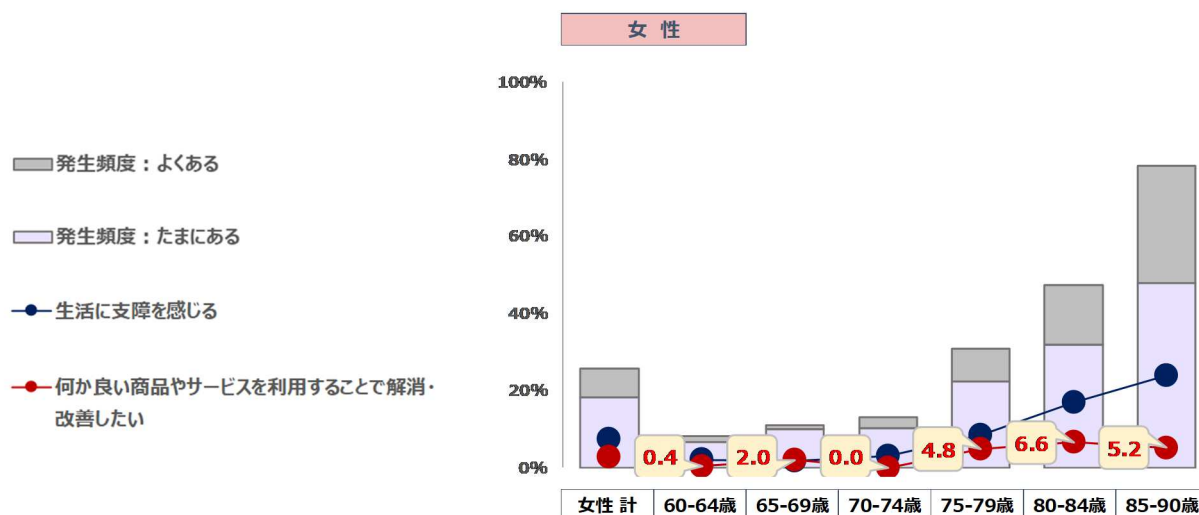
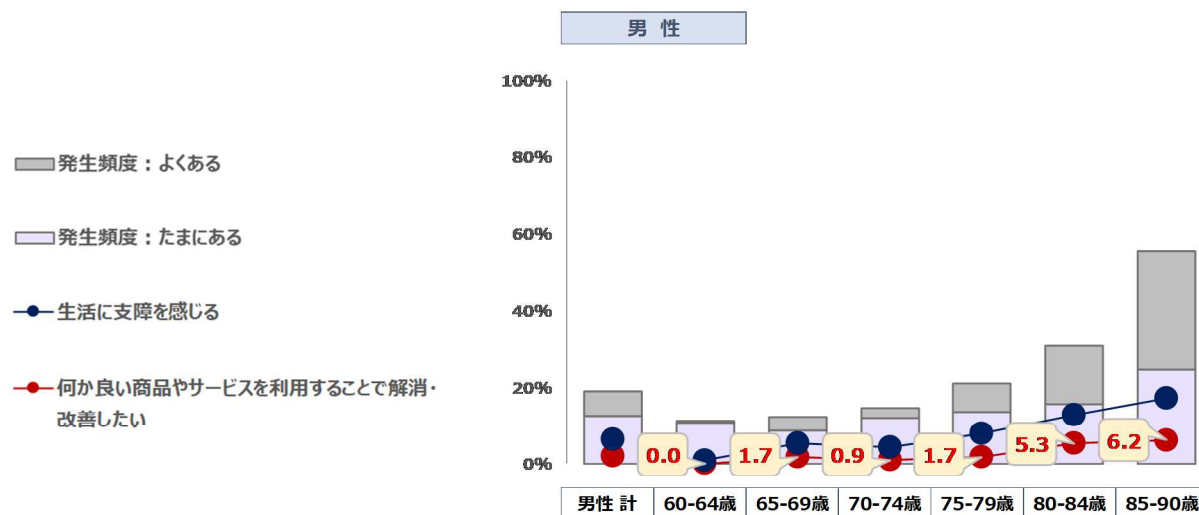
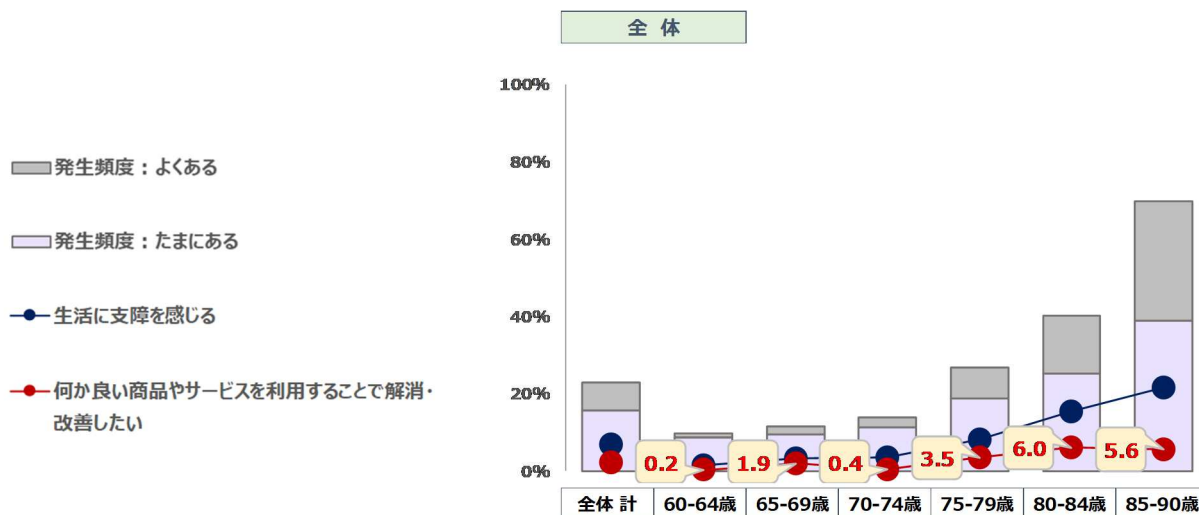
【調査結果3】

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



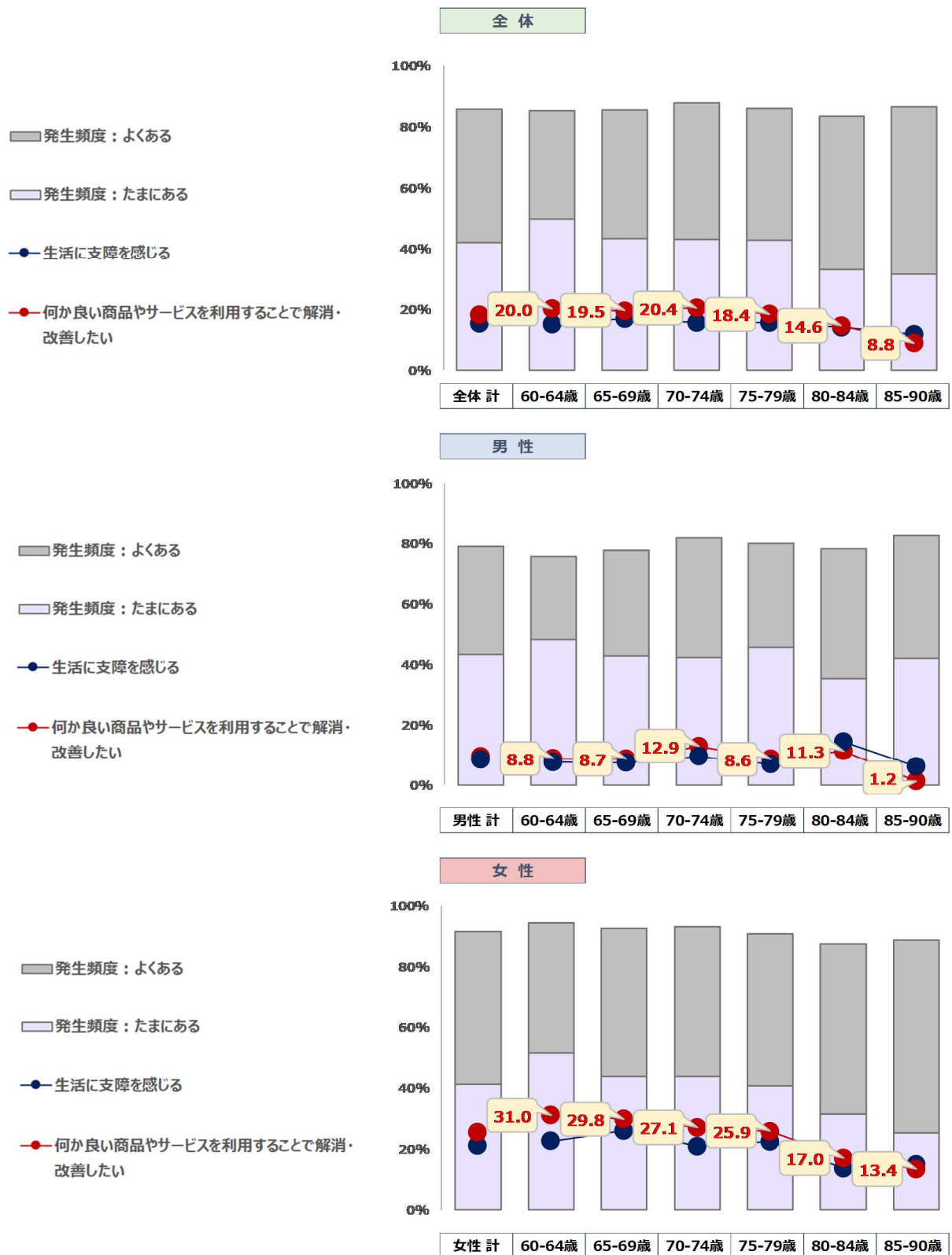
## 困りごと：字を書くとき手が震えたり、力が入らない



【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)                      ・ M D B 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)                      ・ M D B 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)                      ・ M D B 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。**