

保護者は大学オープンキャンパスに対して満足しているのか？

株式会社かんでんCSフォーラム(本社:大阪市中央区、取締役社長:内藤直樹)では、生活者の「くらし意識」の変化を継続的に調査しているマーケティングリサーチ会社です。

オープンキャンパスなどに親とともに参加する高校生が増えていると言われるように、大学に関する情報が、受験時における家族コミュニケーションの重要なテーマになっていると考え、「高校2年生もしくは3年生の子供をもつ全国の男女303人を対象に自主調査「大学入試における情報提供に関するアンケート」を実施しました(2011年11月9日～11月16日)。

大学のオープンキャンパスに行って「満足した(満足、どちらかといえば満足)」層が約70%となっていました。しかし、その満足している保護者からは、大学の情報を集める際、「実際の経験談を豊富に欲しい」「具体的な費用がわかりにくい」「問題点も知りたい」といった不満の声も挙がっていました。

問題点や生活費などの「リアルな情報内容」、経験談を聞きたいなどの「情報の正確性」への興味関心は、保護者の「事実を可能な限り知った上でわが子の受験を支援したい」意識のあらわれではないでしょうか。

お客さまのニーズを満たしてこそその顧客満足です。

受験生のニーズや先日制度化された9項目の視点だけでなく、「保護者のニーズ」という視点からも、情報提供を戦略的に行っていくことが、今後さらに重要になると考えます。

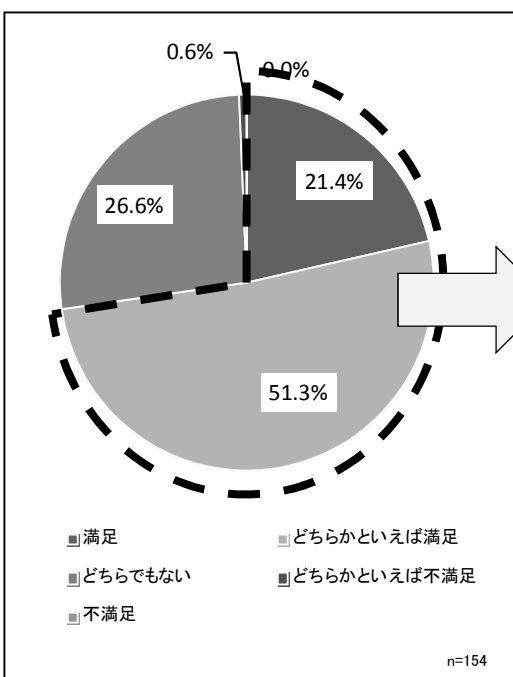
■大学経営に詳しい株式会社日本総合研究所総合研究部門太田主任研究員のコメント

2010年の学校教育法施行規則改正によって教育情報の公表が義務化され、全国の大学の情報を一元化したデータベース構築の動きも始まっているが、財務情報等の「定量情報」の提供が中心である。

しかし、保護者や受験生の意思決定には、大学における教育や生活の「実態」に関する「定性情報」も大きな意味を持っている。オープンキャンパスは、進学相談会やガイドブック等の他の広報手段よりも遥かに強い影響力を持っているとされるが、それらの定性情報を入手し易いからだろう。

ただ、現実には、オープンキャンパスに来た保護者や学生に対する情報提供やアフターフォローは、必ずしも十分に行われているとは言えず、受験・入学に効果的に結び付けられていない大学も少なくない。提供情報の内容や提供方法の工夫、来場者フォローの強化等、オープンキャンパスという有望な「顧客との接点」をより戦略的に活用する価値と余地は十分にあるのではないだろうか。

◆オープンキャンパス満足度



◆大学の情報を集める際に不満に感じていること

■本音がわからず不満

- ・いいことばかりで問題点がまったくわからない
- ・良いことばかりでなく本音の部分を知りたい

■情報量、情報源に不満

- ・実際の経験談を豊富に欲しい
- ・情報がたくさんある学校とそうでない学校の差が激しい

■具体的な大学生生活がイメージできず不満

- ・学科について細かい説明がほしい
- ・実際の授業やゼミをイメージできる情報が少ない
- ・具体的な費用がわかりにくい
- ・子供が安全に生活できるかの情報が欲しい

■情報提供業務に不満

- ・一度登録すると何度も同じようなものが送られてくる

オープンキャンパスに対する満足度を「満足」「どちらかといえば満足」と回答した群112名から抽出

◆大学の情報を集める際に不満に感じていること(回答者全体)◆

◆わが子の大学生活をイメージするのに不満

- ・入学金、授業料、その他費用を詳細に教えてほしい
- ・奨学金などの支援を教えてください
- ・実際の授業やゼミをイメージできる情報が少ない
- ・もう少し、専門や教養の科目の説明があってもいいのでは
- ・もう少し学生の日々の生活の様子がわかるような情報が欲しい
- ・卒業後の就職先やその後についてわかりにくい
- ・なりたい職業が、どのような大学を出ていて、どのような学科をとって... といった具体的な道筋を知りたい

◆わが子の大学・学部選びに不満

- ・入試の方法が多くてよくわからない
- ・学科による受験科目の提示や試験教科の詳細な提示がわかりにくい
- ・入学のための学力、技能等の基準がわかりにくい
- ・子供のしたい勉強がどの学部学科にあてはまるのわかりづらい

◆情報誌に不満

- ・大量の情報誌はいらない
- ・パンフレットが重い

◆本音が見えないことに不満

- ・悪いことはどこにも書かれていない
- ・いい面ばかりではなく、改善すべき目標もあげて欲しい

◆リアルで会える場不満

- ・オープンキャンパスが土日に固まっている
- ・オープンキャンパスがすぐに一杯になる
- ・近く(地方)でもオープンキャンパスを実施してほしい(国公立はあまりしてくれない)

◆大学を個別に調べるのに不満

- ・大学ごとに調べるのではなく、試験方法科目など一斉に比較できる一覧表
- ・大学別にいちいち収集するのが面倒

◆情報量・情報源に不満

- ・情報量が多く把握しきれない
- ・あまり情報が多すぎても戸惑うばかり
- ・大学生の声、保護者の声を集めにくい
- ・口コミが少ない

◆運営管理に不満

- ・方々から重い資料が請求していないのに届く
- ・志望校に合格しても他校からまだ送られてくる
- ・資料請求などの個人情報の管理が不安

◆ホームページに不満

- ・ホームページで欲しい情報を探するのに時間がかかることが多い
- ・ホームページの更新が遅い

わが子の大学受験の情報を集めているときに感じた これが不満！

※質問原文：大学の情報を集める際に不満に感じていることがあればお書きください

※高校2年生もしくは3年生の子供をもつ全国の男女303人の「大学の情報を集める際に不満に感じていること」に対する回答データより作成

本レポートの情報は出典を明記の上個人・社内の資料にご活用下さい。出版物等商用利用される場合は、事前に弊社までご連絡下さい。

■大学入試における情報提供に関するアンケート調査概要

調査テーマ：
調査対象：高校2年生3年生を子供に持つ全国の男女
有効回答数：303
調査方法：webリサーチ
調査時期：2011年11月

■本レポートおよび詳細データに関するお問い合わせ先

株式会社かんてんCSフォーラム
マーケティング事業部



http://www.kcsf.co.jp

久住(ヒサズミ)、團(ダン)

TEL:06-6121-7688 e-mail:hisazumi-h@kcsf.co.jp, dan-k@kcsf.co.jp