

「購買行動における SNS 利用動向調査」レポート発行 ～20～30 代の 8 割以上が商品購入前に SNS での評価を確認、全体でも 6 割強に～

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：若槻 肇、以下 アルティウスリンク）は、SNS 上の情報が消費者の商品・サービス購入に与えている影響について調査した『購買行動における SNS 利用動向調査』を 2025 年 5 月 15 日に発表しました。

本調査は 20～79 歳の男女 3,714 人を対象に、購買行動における SNS の利用状況や、企業公式 SNS のフォロー状況、購入後の疑問や不安の解決における SNS 活用の実態などについての調査を実施し、情報収集から購入に至るまでの各段階における SNS の影響度を明らかにしました。



▶調査結果全文はこちら
[『購買行動における利用動向調査』レポート](#)

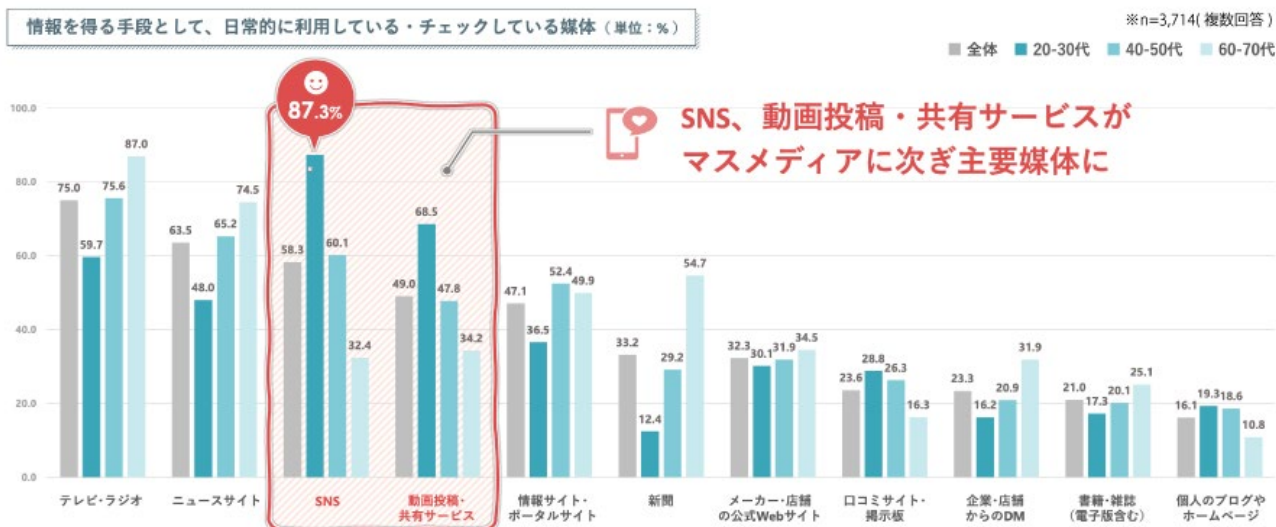
調査結果のポイント

- SNS は主要な情報収集手段として日常的に活用されている（マスメディアに次ぐ主要媒体に）
- 購買行動において、「商品・サービスを知る・購入するきっかけ」に SNS が与える影響は大きい
- なかでも若年層への影響力は大きいとみられる

情報を得る手段として約 6 割が SNS を日常的に利用。20～30 代では 8 割以上にも

テレビ・ラジオ・ニュースサイトに次いで、全体の約 6 割が情報収集手段として SNS を日常的に利用していると回答しました。特に 20～30 代においては 8 割を超え、他媒体と比較しても主要な情報収集手段となっています。YouTube などの動画投稿・共有サービスも全体の約 5 割が日常的に利用しており、SNS、動画投稿・共有サービスがマスメディアに続き、主要な情報収集手段となっていることがわかりました。

日常的にチェックしている媒体は？ 年代別

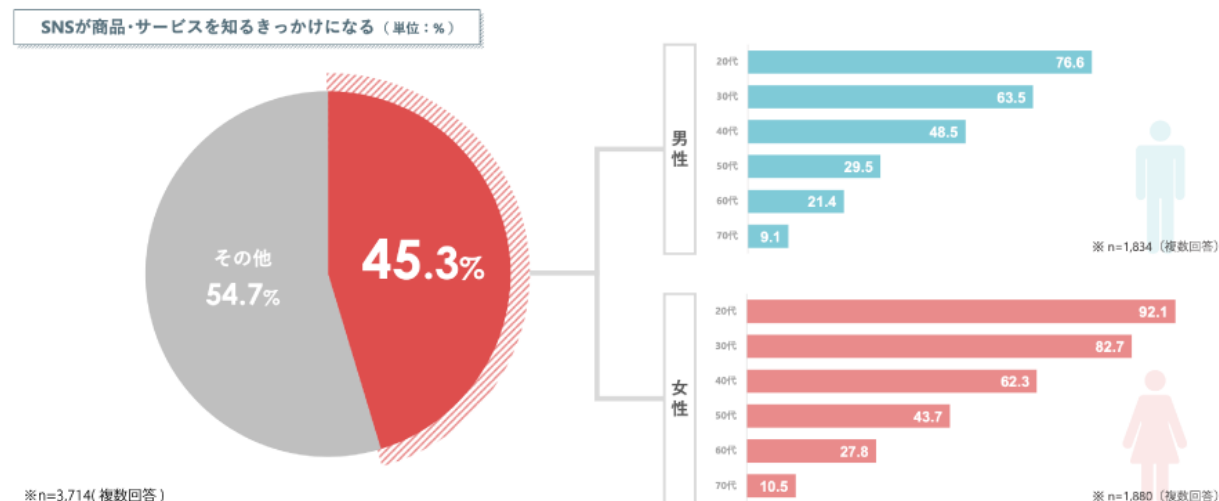


「商品・サービスを知る・購入するきっかけ」になるなど、SNS が購買行動に与える影響は大きい

SNS が商品・サービスを知るきっかけになると回答した割合は、20 代女性が 9 割以上、20 代男性が 7 割強と、若年層において SNS による商品認知の傾向は特に顕著となっています。

また、商品購入前に SNS での評価を確認したい人は全体の 6 割以上に達しており、若年層では 8 割を超えています。購入する際に商品・サービスが「より自分に合っているか」、SNS の評価を確認することで、納得感をもって購入に至ることが予想され、特に若年層においては SNS が商品選択・購買決定などの購買行動に与える影響は大きいと言えます。

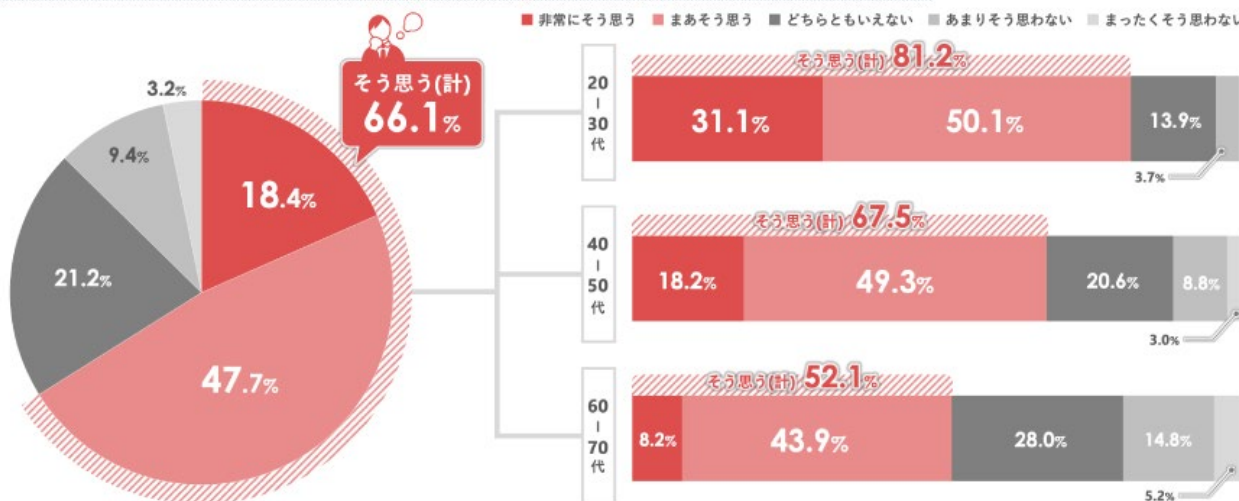
商品・サービスの認知におけるSNSの影響度は？



購入時はSNSの評価を気にする？

周囲の評判や、SNSでの評価などを確認して、より自分に合っているか情報収集してから購入したい（単位：％）

※n=3,714(単一回答)



この他にも本調査では

- 商品・サービスの購入決定における SNS の影響度
- 購入後の問合せチャネルや商品・サービス利用後の発信における SNS の活用度

などの調査結果についても公開しています。

今後も当社は、CX 向上・カスタマーサクセスの実現に寄与するさまざまデータ活用のご提案を通し、企業のビジネストランスフォーメーションをサポートしてまいります。

アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、KDDI と三井物産の共同出資会社です。業界最大級となる国内・海外約 100 か所の拠点と、約 57,000 人の多様な人財が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添う BPO 事業を展開しています。

人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタル BPO」で常に新しい時代の CX をデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設立 : 1996 年 5 月 (アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日)

代表者 : 代表取締役社長 若槻 肇

資本金 : 1 億円

事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

: ①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③IT ソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL : <https://www.altius-link.com/>

本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。