

森永乳業 エンゼル 110 番

2014 年年間報告書

CONTENTS 2014 年 1 月～12 月

1. エンゼル 110 番活動記録	1
2. 受信件数の年間推移	2
3. 39 年の年間統計	3
4. 子どもの月齢（年齢）別相談件数	4
5. 子どもの属性割合、相談者の属性	5
6. 相談内容の内訳 グラフ	6
7. 認知媒体	7
8. 相談内容の内訳 表	8
9. ホームページ月間ビュー数推移	9

2014 年の主な統計結果

1. 4 月 21 日からフリーダイヤルでの受信を開始し、相談件数が前年同月を上回った。

年間受信件数 12,035 件

累積相談件数 89 万 9990 件

(*2015 年 1 月 5 日に 90 万件を超える)

月平均 1002.9 件

日平均 41.08 件

2. 相談対象である子どもの月齢では、月齢 0～3 ヶ月までが全体の 36.8%だった。(2013 年は 33.2%) 特に、1 ヶ月と 2 ヶ月が増加した。

3. 相談者の属性では、35 歳以上の母親が全体の 28.7%だった。また、20 歳代後半と 40 歳代前半が若干増加していた。

4. 相談内容では「食生活」が全体の 41.7%と最も多かったが、全体に占める割合は 5 年連続で減少した。2013 年と比較しても、森永製品に関する問い合わせなどが減少しているが、授乳や離乳食などの食生活に関する相談は増えており、お客さま相談室との使い分けが相談者側で進んでいると思われる。

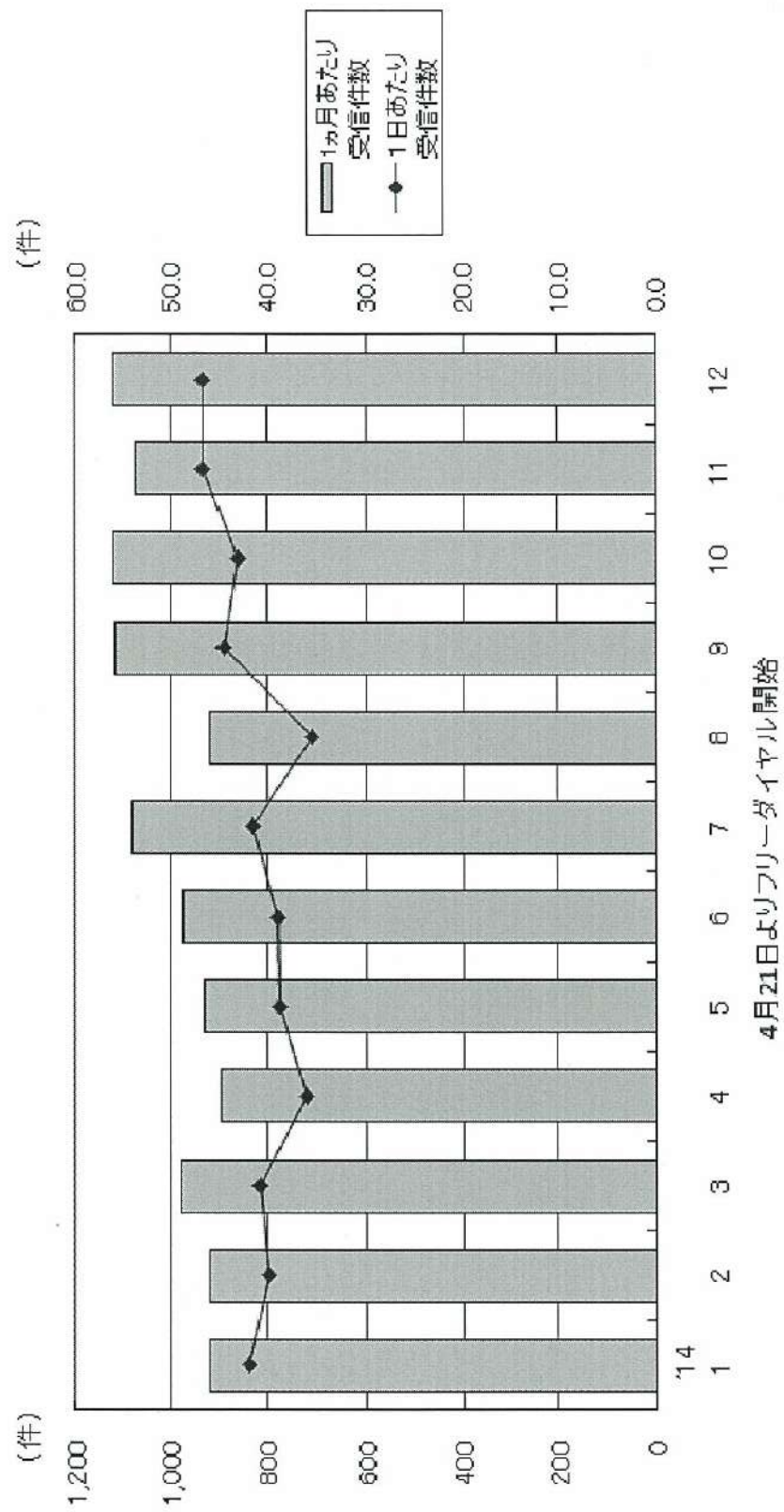
5. 認知媒体は、パンフレットや育児日記、しおりなどの森永乳業関連が全体の 63.4%だった。他には、一般のインターネット検索が 13%で 2010 年の 2 倍以上、エンゼル 110 番の Web サイトが 4.3%で約 3 倍になるなど、インターネット関連が伸びている。

6. エンゼル 110 番 Web サイトの総ビュー数は、年間 336,349 で前年比 139.3%と大幅に増加した。特に 9 月に 3 万台に入ったビュー数が 12 月には 4 万台を突破した。

2014 年 エンゼル110 番 活動記録

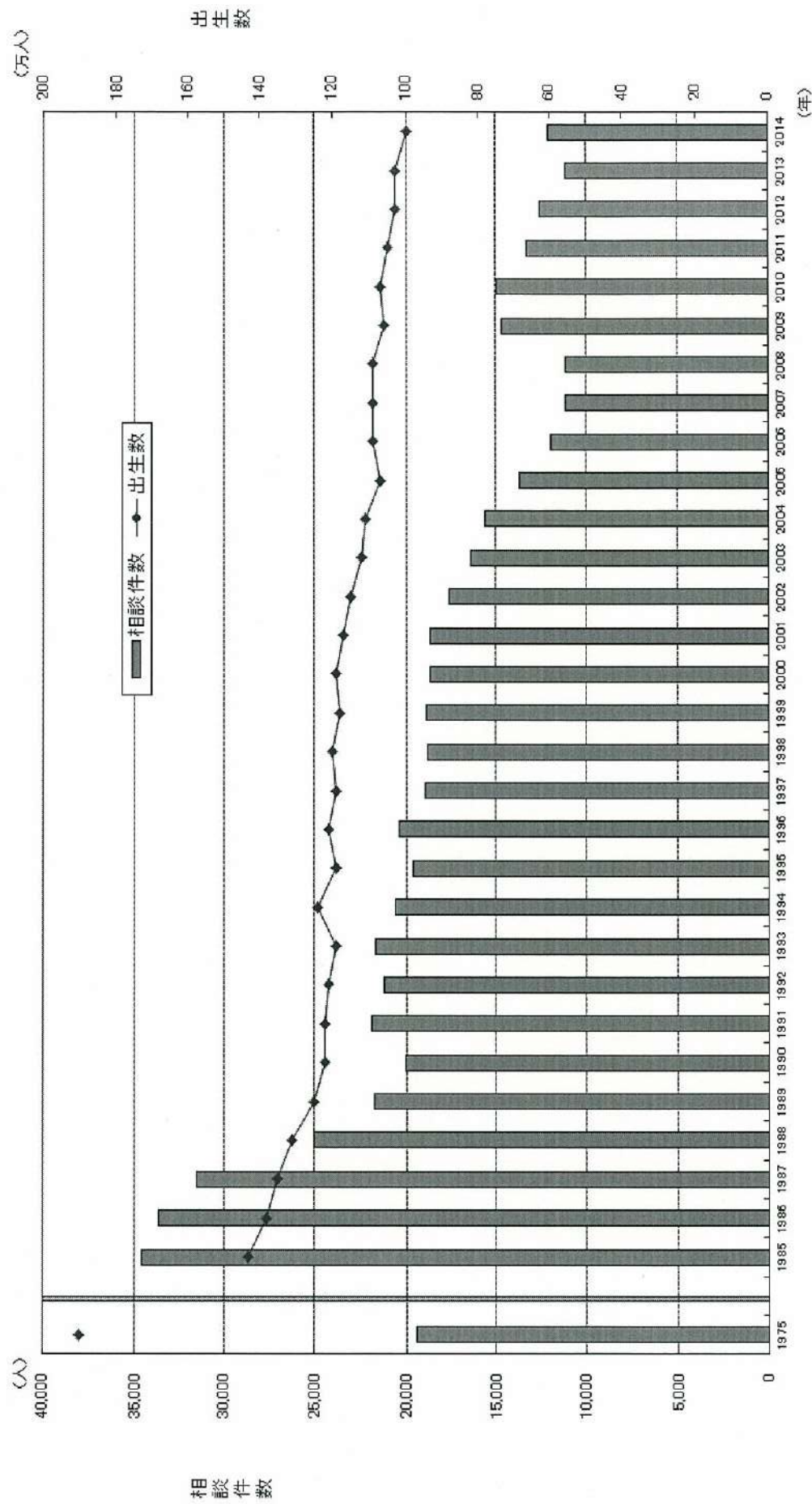
	報告会・講演会参加・特別業務など	講師派遣・取材・見学者対応	リリース発行、他
1 月	22 日 季節の便り新巻号・年間統計業務報告会	10 日 千葉大学看護学部学生(5 名)見学対応	
2 月	28 日 社内勉強会「予防接種と子どもの健康」(講師：小口弘毅先生)	15 日 日本医療専門学校に講師派遣	
3 月	31 日 エンゼルラインヴァージョンアップ		
4 月	16 日 季節の便り春号業務報告会		
5 月	21 日 フリーダイヤル 0800-5555-110 での受信開始	8 日 千葉大学看護学部学生(4 名)見学対応	エンゼル110 番レポート Vol.70 「赤ちゃんを抱っこしたことはありませんか？」発行 「2013 年年間統計」をエンゼル 110 番 Web サイトにアップ
6 月		23 日 千葉大学看護学部学生(5 名)見学対応	
7 月	17 日 季節の便り夏号業務報告会	13 日 足立区子育てサポーター養成講座講師派遣	
8 月	12 日 公開シンポジウム「吉小帯短縮症の考え方」を聴講	22 日 千葉大学看護学部学生(5 名)見学対応	
9 月	12 日 母児保健指導者研修会参加		
10 月	16 日 季節の便り秋号業務報告	1 日 東海コープ見学対応	エンゼル 110 番 Web サイトの総ビュー数が 3 万件を超える 子育て支援者向けにアドバイスブック (PDF) をエンゼル 110 番 Web サイトで公開
11 月	20 日 社内勉強会「病歴を語るママたちへの対応と注意点」(講師：向後善之先生)	6 日 足立区子育てサポーター養成講座講師派遣	
	7 日 大和工場を相談員 2 名が見学	19 日 第 6 回エンゼル 110 番のパパ講座実施	
	22 日 東京都小児保健協会第 83 回学術講演会聴講	27 日 船野育英会で Ms キッチンとコラボで親子向けのイベント実施	
12 月		12 日 千葉大学看護学部学生(6 名)見学対応	エンゼル110 番レポート Vol.71 「母乳への意識」発行 エンゼル 110 番 Web サイトの総ビュー数が 4 万件を超える

《受信件数の推移》



エンゼル110番2014年間統計

データ1. 出生数と相談件数の対比



*1988年5月より電話台数は5台から4台に減らし、2010年5月から平日（月曜～金曜）は5台にもどす。2014年4月21日よりフリーダイヤルで受信開始。

*開設以来の受信件数累計は2014年12月末で899,990件。2014年総受付件数は12,035件、2014年11月平均1002.9件、1日平均41.07件。前年比108.8%。

*出生数は厚生労働省人口動態統計（推計）によると、2014年の出生数は100万1千人で4年連続で最少を更新。

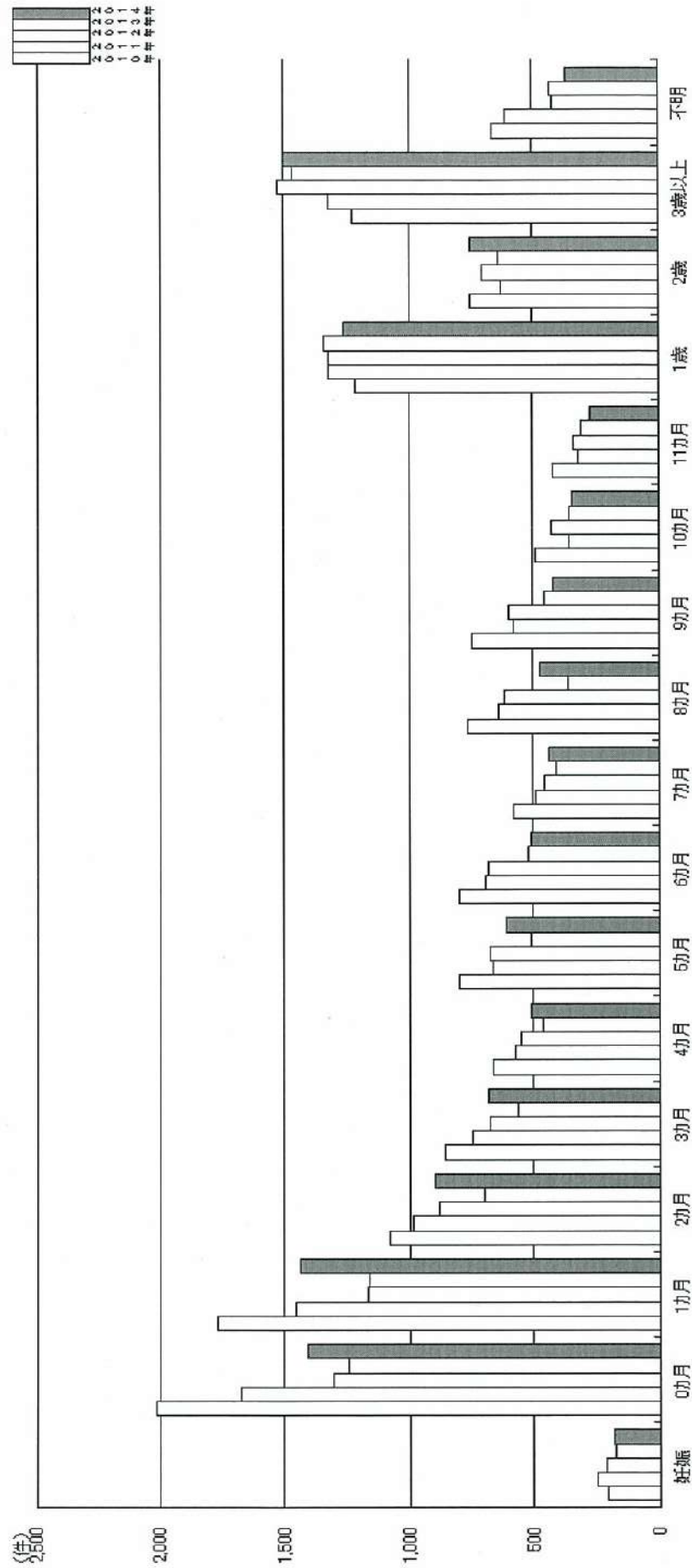
データ2.子どもの月齢（年齢）別相談件数

*0～8ヵ月までの低月齢が全体の88.8%だった。

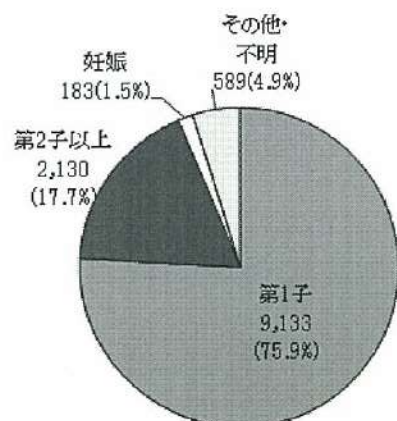
*フリーダイヤル化で全体の相談件数が増加した。特に生後1、2ヵ月の増加が大きい。

	妊娠	0ヵ月	1ヵ月	2ヵ月	3ヵ月	4ヵ月	5ヵ月	6ヵ月	7ヵ月	8ヵ月	9ヵ月	10ヵ月	11ヵ月	1歳	2歳	3歳以上	不明	合計
件数	183	1,408	1,439	900	680	504	607	509	437	469	417	340	269	1,262	749	1,500	362	12,035
割合(%)	1.5	11.7	12.0	7.5	5.7	4.2	5.0	4.2	3.6	3.9	3.5	2.8	2.2	10.5	6.2	12.5	3.0	100.0

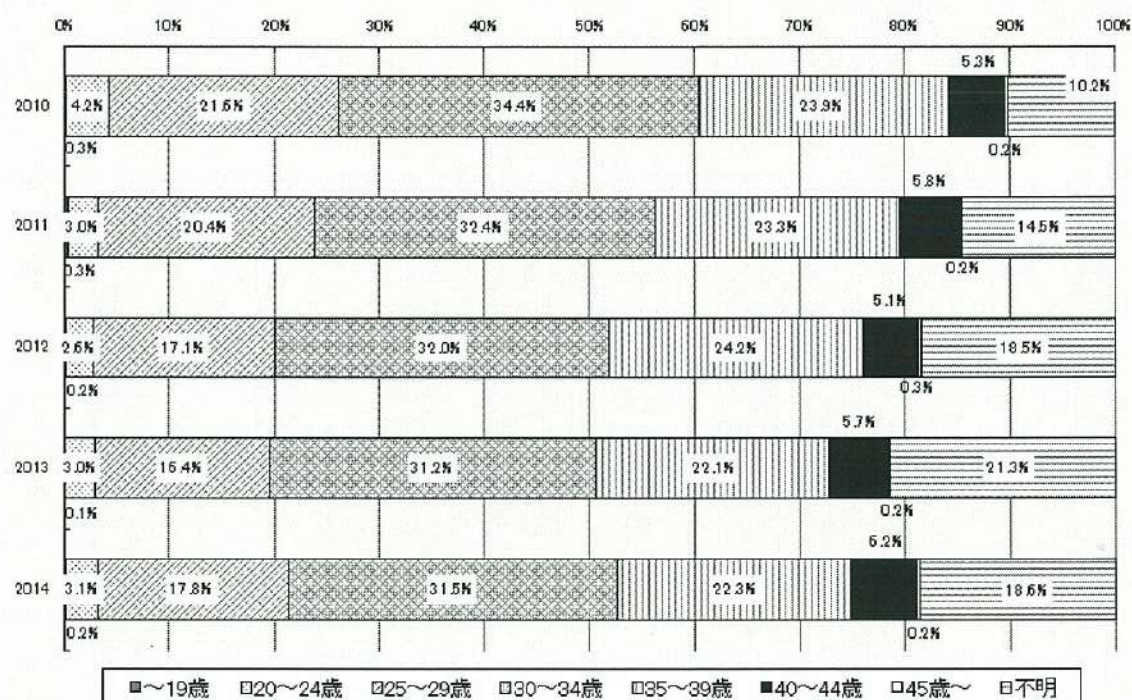
データ2-1.子どもの月齢（年齢）別件数の推移（2010～2014年）



データ3.子どもの属性別相談割合 (N=12,035)



データ4.相談者(母親)の年代別利用割合の推移 (2010～2014年)

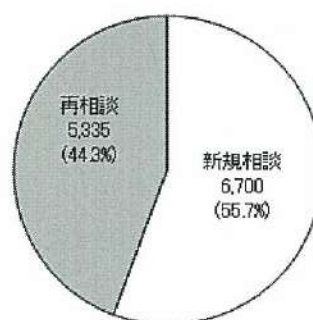


*2014年は、35歳以上の母親が全体の28.7%とを占めるが、フリーダイヤル化で20歳代が若干増加した。

データ5.相談者の属性

	件数 (件)	割合 (%)
母親	11,569	96.1
父親	163	1.4
祖父母	202	1.7
その他	101	0.8
合計	12,035	100.0

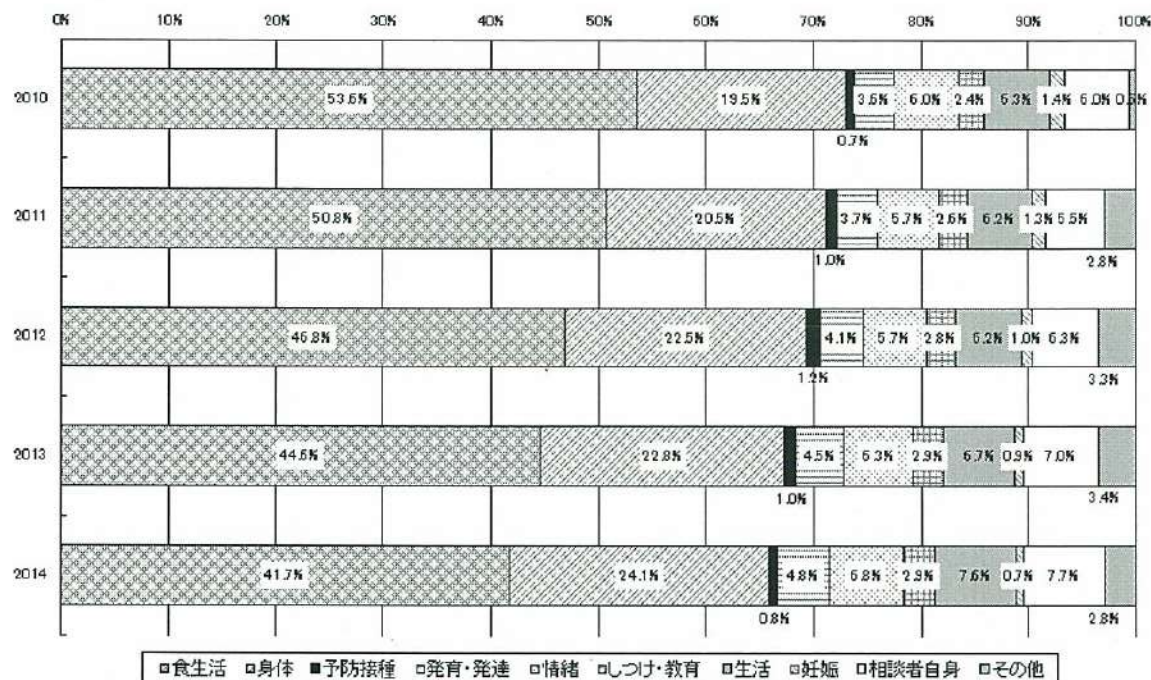
データ6.新規・再相談割合 (N=12,035)



データ7.相談内容別件数

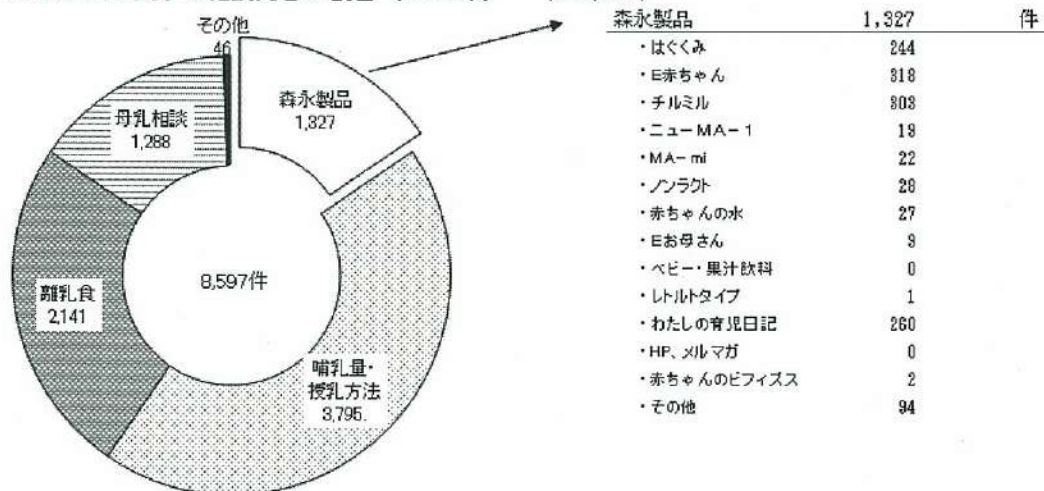
	食生活	身体	予防 接種	発育・ 発達	情緒	しつけ・ 教育	生活	妊娠	相談者 自身	その他	合計
件数	8,597	4,975	175	984	1,406	600	1,571	149	1,594	587	20,638
割合	41.7	24.1	0.8	4.8	6.8	2.9	7.6	0.7	7.7	2.8	100.0

データ7-1.5年間の相談内容割合の推移（2010～2014年）

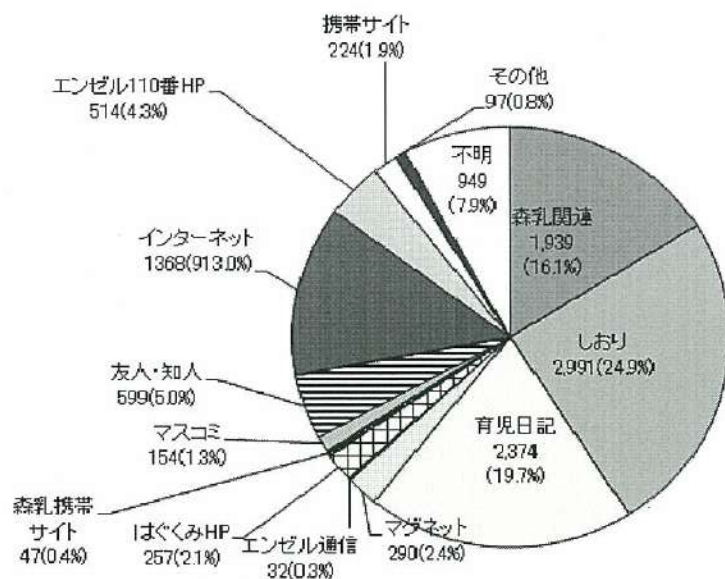


* 「食生活」の割合が5年連続で減少している。2014年は前年と比較して、森永製品が減少し、授乳や離乳食といった他の食生活に関する相談は増加しており、相談者側でお客様相談室へと使い分けがすすんでいるようだ。
「身体」の割合が22.8%から24.1%に、「生活」が6.7%から7.6%に増加した。

データ7-2.食生活に関する相談内容の割合（2014年）（N=8,597）



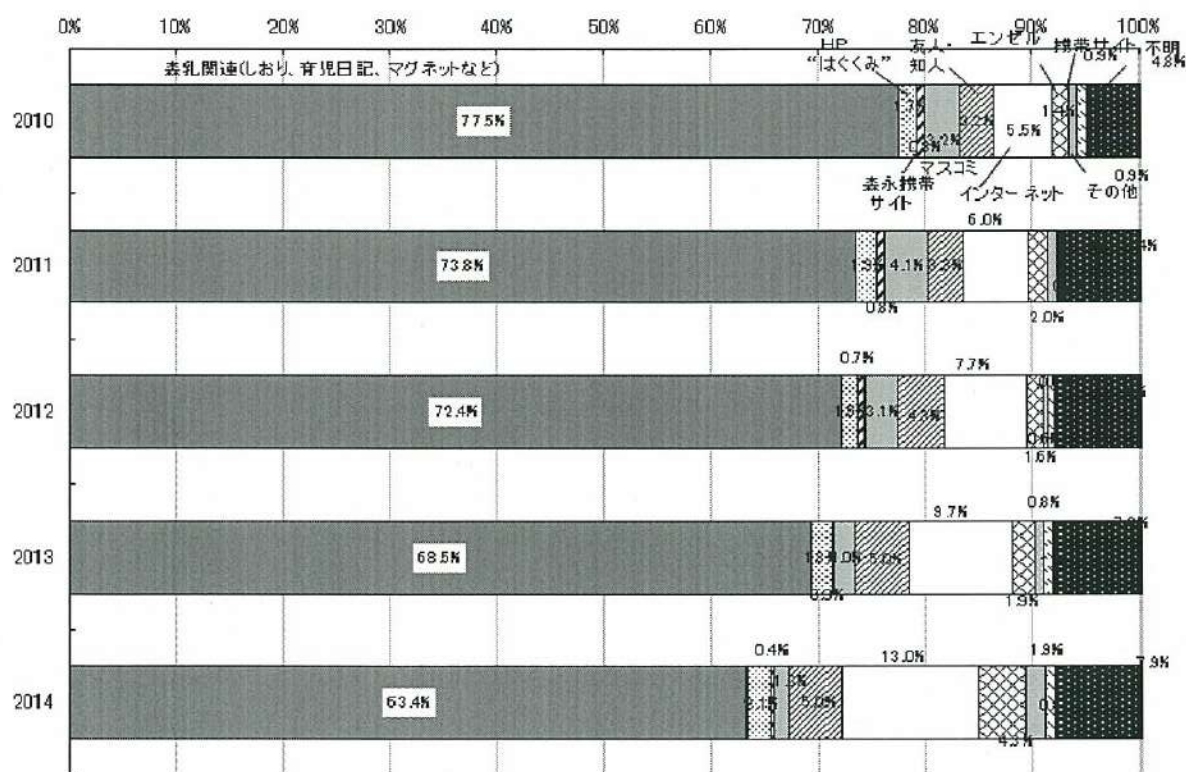
データ8.認知媒体 (N=12,035)



*2011年5月よりエンゼルラインの導入により、集計の対象が新規利用者のみから再利用者も含めた全利用者に変更になった。

*2012年5月のエンゼルライン更新で「マグネット」「エンゼル通信」を「森乳関連」から独立させてカウントを開始した。

データ9.認知媒体別割合の推移 (2009～2013)



*インターネット関連の割合が増加している。特に一般の検索サイトやホームページの割合が増えた。

データ7-3.2014年相談内容分類年間統計

2014年1月5日~12月29日

[illegible]

*「金土室」では「益永製品」が減少しているため全体に占める割合は下がっているが、「母乳育児」「哺乳室」その他が増加した。

*「身体」では「便・その他」「吐乳・溢乳」「耳・咽喉」といったエンゼル10番Webサポーターの検索キーワードと一致する項目が増加し、「身体」が全体に占める割合も5年連続で増加を続けている。

*「生活」では「健康と生活」よりも「衣類・寝具・家具」が減少した。特に「育児用品」は昨年の2倍になっている。

データ10. エンゼル110番Webサイト月間ビュー数の推移

