

SRC 自主調査の調査結果について

ネットスーパーの利用についてのアンケート

株式会社サベイリサーチセンター(本社:東京都荒川区、代表取締役:藤澤士朗)は、ネットスーパーの利用について、インターネットリサーチモニターを対象としたアンケート調査を実施しました。

■調査概要

調査内容	: ネットスーパーについてのアンケート
実施方法	: インターネットモニターを対象としたクローズドリサーチ
実施日	: 事前調査 2014 年 9 月 22 日～2014 年 9 月 26 日 本調査 2014 年 9 月 26 日～2014 年 10 月 1 日
事前調査対象者	: 29987 サンプル 全国 20 歳～69 歳男女 性・年代×8 地方区分の人口構成比で割付を行い実施した
本調査対象者	: 500 サンプル 事前調査回答者から、ネットスーパー主要 5 サイトで利用頻度の高い(月 1 回以上利用)者を各 100 名抽出して実施した

■調査結果の概要

事前調査の結果

【ネットスーパーの認知率が高いものの、実際に利用している人はまだ少数】

- ・ネットスーパーの認知率は 9 割
- ・ネットスーパーの利用率は 2 割弱

【ネットスーパーで生鮮／加工食品を購入することへの抵抗感は前年に比べ減少、 7 割のユーザーが抵抗を感じていない】

- ・加工食品の購入に抵抗感がある → 現在:16.2% 1 年前:19.6%
- ・生鮮食品の購入に抵抗感がある → 現在:26.6% 1 年前:33.4%

本調査の結果

【利用する最大の目的は重たいものやかさばるものを購入するため】

- ・利用目的: 重たいものやかさばるものを購入するために利用する人が 8 割
- ・利用理由: 重いものや大きいものを届けてくれるから利用する人が 8 割弱
また、天候が悪いとき、体調が悪いとき/忙しいときに便利、家でゆっくり商品比較ができるなどの利用理由もみられる
- ・実際に購入する商品も、飲料(76.2%)、加工食品(65.8%)、お米(63.2%)などの重たいものやかさばるものが中心

【利用者がネットスーパーに求めているものは、品揃えと価格の安さ、

充実してほしい商品は、加工食品と生鮮食品】

- ・利用する理由で重要なのは、品揃えの豊富さ(26.4%)、価格の安さ(14.8%)、買い物が気軽にできる機能(12.6%)
- ・改善してほしいポイントも品揃え(20.4%)、価格の安さ(19.6%)、配送料の安さ(16.4%)
- ・品揃えで充実してほしい商品は、加工食品(49.2%)と生鮮食品(49.4%)

【最も不満な点は配送料】

- ・利用する際の不満点は、配送料がかかる/高い(44.8%)、配送料を無料にするため余分なものまで購入してしまう(40.6%)、目を見て、手にとって選べない(41.6%)ところ

【最も利用しているネットスーパーへの満足度は高い】

- ・最も利用しているネットスーパーに対して 73.4%の人が満足している
(非常に満足+やや満足を合わせた割合)

【買い物が手軽にできる、決済の利便性などが利用者に評価されている】

- ・個別の項目の満足度を聞いたところ、買い物が気軽にできる、決済の利便性がよいなどの
気軽に買い物ができるところが評価された
- ・逆に配送料の安さはあまり評価されなかった
- ・サイトの使い勝手はPCに比べ、スマホでの評価は低い

評価項目	加重平均値
買い物が手軽にできる機能	3.74
決済の利便性がよい	3.73
商品梱包のきれいさ	3.69
品揃えの豊富さ	3.68
配達時間の正確さ	3.66
PCでのサイトの使い勝手のよさ	3.66
配達地域の広さ	3.61
食品鮮度のよさ	3.59
不在時の対応	3.57
ポイント制度が充実している	3.30
キャンペーンやセールが充実している	3.28
価格の安さ	3.27
スマホでのサイトの使い勝手のよさ	3.25
配送料の安さ	3.20

数字は加重平均値で下記の得点を与えて算出した

非常に満足5点 やや満足4点 普通3点 やや不満2点 非常に不満1点

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社サーベイリサーチセンター(<http://www.surece.co.jp>)

東京本社 大中(ohnaka@surece.co.jp)TEL:03-3802-6769 FAX:06-4801-6831

調査結果を使用される際は、「サーベイリサーチセンターが実施」などご記載ください。

無断転載・複製はご遠慮ください。