

「ネットスーパーの利用についてのアンケート」調査結果

* 図中のnは回答者数を示す

* 合計しても100%にならない場合もある

* 複数回答ができる質問は、合計が100%を超える場合がある

▼ 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

▼ 事前調査結果

【性・年代】

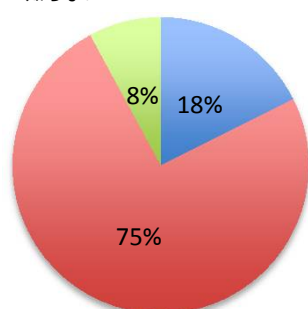
n=29987			
男性 20～29歳	8.3 %	女性 20～29歳	8.1 %
男性 30～39歳	11.0 %	女性 30～39歳	10.8 %
男性 40～49歳	10.1 %	女性 40～49歳	10.0 %
男性 50～59歳	9.7 %	女性 50～59歳	9.9 %
男性 60～69歳	10.6 %	女性 60～69歳	11.3 %

【居住地】

n=29987									
北海道	4.3 %	埼玉	5.9 %	岐阜	1.6 %	鳥取	0.4 %	佐賀	0.5 %
青森	1.1 %	千葉	4.8 %	静岡	2.7 %	島根	0.4 %	長崎	1.0 %
岩手	0.8 %	東京都	12.5 %	愛知	6.9 %	岡山	1.4 %	熊本	1.3 %
宮城	2.2 %	神奈川	8.1 %	三重	1.1 %	広島	2.4 %	大分	0.8 %
秋田	0.9 %	新潟	1.5 %	滋賀	0.8 %	山口	1.0 %	宮崎	0.7 %
山形	0.8 %	富山	0.7 %	京都府	2.0 %	徳島	0.6 %	鹿児島	0.9 %
福島	1.1 %	石川	0.9 %	大阪府	7.8 %	香川	0.9 %	沖縄	0.7 %
茨城	1.4 %	福井	0.5 %	兵庫	4.5 %	愛媛	1.2 %		
栃木	1.0 %	山梨	0.5 %	奈良	1.1 %	高知	0.4 %		
群馬	0.8 %	長野	1.3 %	和歌山	0.5 %	福岡	5.1 %		

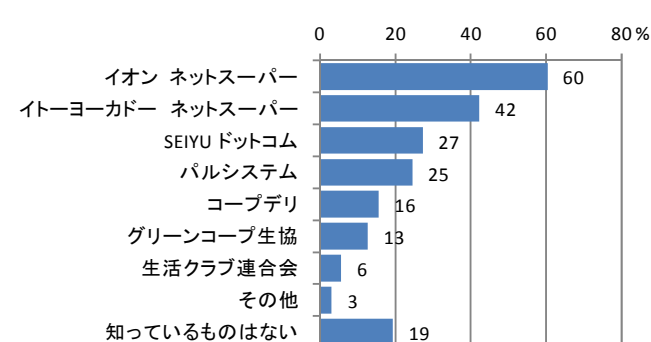
【ネットスーパーの認知】

- 知っていて、利用したことがある
- 知っているが利用したことはない
- 知らない



n=29,987

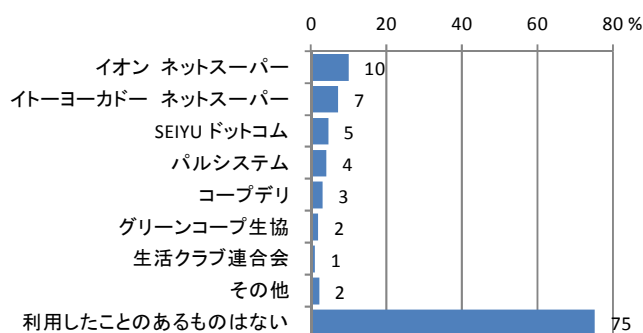
【認知しているネットスーパー】



n=29,987

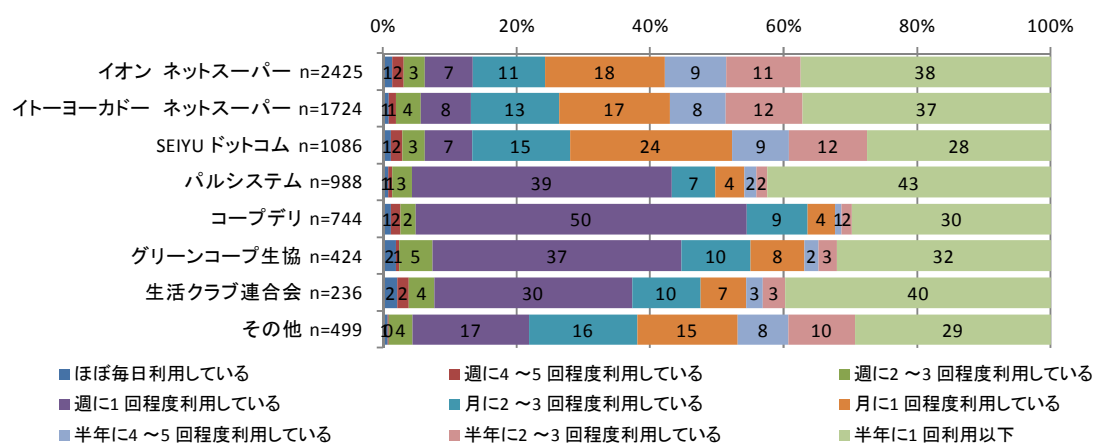
▼ 事前調査結果

【利用したことがあるネットスーパー】



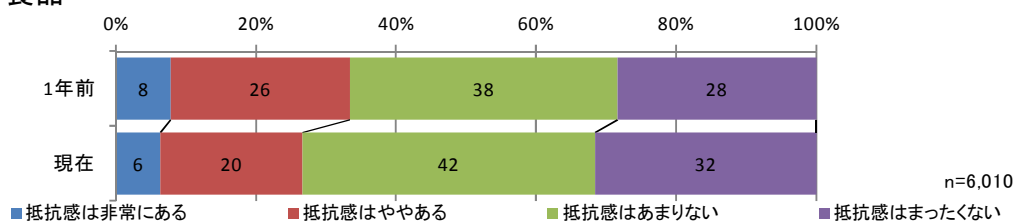
n=24,188

【利用しているネットスーパーの利用頻度】

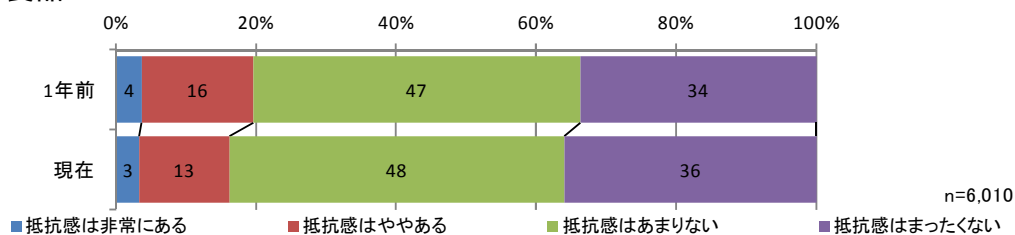


【ネットスーパーで生鮮／加工食品を購入することへの抵抗感】

生鮮食品



加工食品



▼ 本調査結果

本調査結果は、対象者が最も利用するネットスーパーと回答した5社ごとに比較している

【ネットスーパーの利用目的】

	全 体	イオン ネット スーパー	イトーヨーカドー ネットスーパー	SEIYU ドットコム	パルシステム	コープデリ
n	500	100	100	100	100	100
重たいもの、かさばって運びにくいものの 購入するために	79.2 %	90.0 %	87.0 %	92.0 %	62.0 %	65.0 %
買うものが決まっている商品の追加・補 充の為にまとめて購入するために	50.4 %	50.0 %	47.0 %	57.0 %	48.0 %	50.0 %
夕食や朝食で食べる日々の食品の購入 するために	35.4 %	30.0 %	38.0 %	16.0 %	52.0 %	41.0 %
贅沢や嗜好品の購入するために	15.0 %	14.0 %	15.0 %	14.0 %	15.0 %	17.0 %
その他	3.0 %	4.0 %	－	1.0 %	5.0 %	5.0 %

【ネットスーパーの利用目的】

	全体	イオン ネット スーパー	イトーヨーカドー ネットスーパー	SEIYU ドットコム	パルシステム	コープデリ
n	500	100	100	100	100	100
重いものや大きい物を届けてくれる	75.6 %	77.0 %	85.0 %	87.0 %	65.0 %	64.0 %
店舗が遠いので便利	19.8 %	32.0 %	21.0 %	22.0 %	12.0 %	12.0 %
天候が悪い時に便利	41.4 %	48.0 %	52.0 %	37.0 %	42.0 %	28.0 %
体調が悪いときや、忙しいときなどに便利	33.2 %	38.0 %	39.0 %	36.0 %	28.0 %	25.0 %
育児や介護で外出ができないときなどに 便利	10.2 %	10.0 %	12.0 %	7.0 %	10.0 %	12.0 %
店舗で買うのと同じ値段で買える	27.2 %	25.0 %	39.0 %	33.0 %	16.0 %	23.0 %
ネットスーパー限定の商品がある	22.0 %	17.0 %	16.0 %	20.0 %	32.0 %	25.0 %
送料無料になる購入額が他社サービスよ り低い	22.4 %	21.0 %	29.0 %	36.0 %	16.0 %	10.0 %
営業時間に縛られずに買い物できる	33.0 %	25.0 %	30.0 %	40.0 %	33.0 %	37.0 %
買い物にかかる時間が節約できる	31.0 %	31.0 %	31.0 %	37.0 %	25.0 %	31.0 %
即日配達／時間指定ができる	21.4 %	23.0 %	32.0 %	29.0 %	14.0 %	9.0 %
家でゆっくりと商品の比較検討ができる	33.2 %	22.0 %	27.0 %	39.0 %	41.0 %	37.0 %
必要な物を家で確認しながら選べる	30.0 %	22.0 %	24.0 %	37.0 %	33.0 %	34.0 %
家で落ち着いて献立を考えながら選べる	14.2 %	10.0 %	13.0 %	14.0 %	23.0 %	11.0 %
豊富な品揃えから選べる	15.4 %	11.0 %	13.0 %	17.0 %	21.0 %	15.0 %
商品についての詳細な情報(栄養や安全 性など)を確認できる	10.0 %	3.0 %	10.0 %	6.0 %	16.0 %	15.0 %
購入の履歴を確認できる／後で購入履 歴をみながら家計簿がつけられる	7.4 %	2.0 %	6.0 %	7.0 %	11.0 %	11.0 %
その他	0.6 %	－	1.0 %	1.0 %	－	1.0 %

【ネットスーパーを利用する際の不満点】

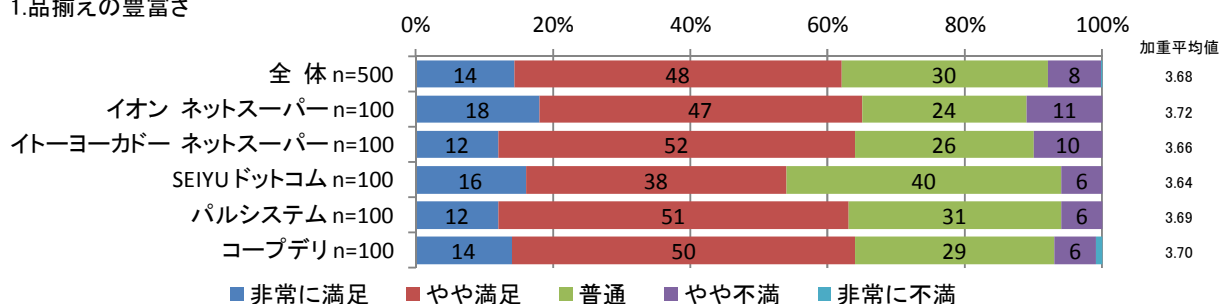
	全体	イオン ネットスーパー	イトーヨーカドー ネットスーパー	SEIYU ドットコム	パルシステム	コープデリ
n	500	100	100	100	100	100
配送料がかかる／配送料が高い	44.8 %	52.0 %	44.0 %	37.0 %	51.0 %	40.0 %
配送料を無料にするために余分な物まで購入してしまう	40.6 %	56.0 %	47.0 %	47.0 %	31.0 %	22.0 %
自分の目で見ても／手にとって商品を選べない	41.6 %	38.0 %	33.0 %	41.0 %	43.0 %	53.0 %
生鮮食品などの鮮度がわからない	39.8 %	39.0 %	33.0 %	39.0 %	43.0 %	45.0 %
配達時間に合わせて家にいなければならぬ	21.8 %	22.0 %	14.0 %	27.0 %	26.0 %	20.0 %
品揃えが少ない	14.4 %	21.0 %	15.0 %	13.0 %	14.0 %	9.0 %
ネットでは購入できない特売品／タイムセールなどがある	16.2 %	18.0 %	19.0 %	18.0 %	9.0 %	17.0 %
ネット注文できない商品がある	14.6 %	20.0 %	18.0 %	22.0 %	8.0 %	5.0 %
サイトの使い勝手が悪い	5.8 %	9.0 %	6.0 %	8.0 %	5.0 %	1.0 %
支払い方法が煩雑である	2.8 %	5.0 %	3.0 %	3.0 %	2.0 %	1.0 %
仕組みがよくわからない	1.8 %	2.0 %	3.0 %	—	3.0 %	1.0 %
商品の検索・注文が面倒・難しい	6.0 %	9.0 %	8.0 %	5.0 %	5.0 %	3.0 %
その他	4.4 %	2.0 %	6.0 %	3.0 %	5.0 %	6.0 %

【ネットスーパーよく購入する商品】

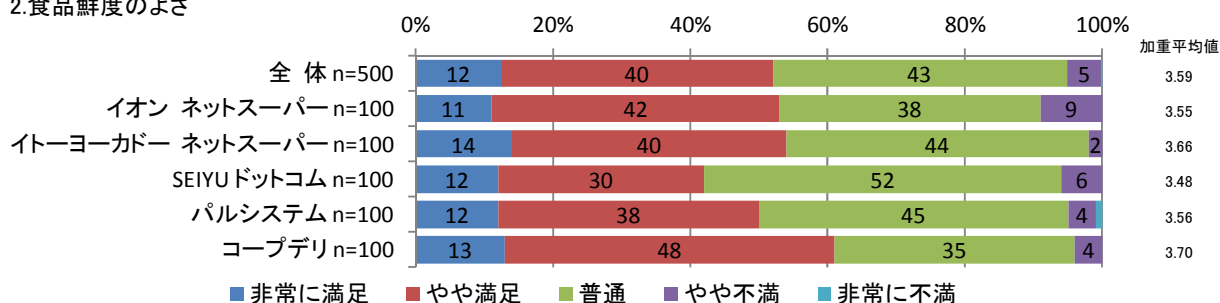
	全 体	イオン ネットスーパー	イトーヨーカドー ネットスーパー	SEIYU ドットコム	パルシステム	コープデリ
n	500	100	100	100	100	100
飲料	76.2 %	80.0 %	87.0 %	81.0 %	58.0 %	75.0 %
お米	63.2 %	69.0 %	76.0 %	59.0 %	59.0 %	53.0 %
加工食品（調味料、菓子、レトルト食品、インスタント食品など）	65.8 %	62.0 %	62.0 %	60.0 %	74.0 %	71.0 %
生鮮食品	43.4 %	33.0 %	54.0 %	31.0 %	47.0 %	52.0 %
冷凍食品・チルド食品	56.6 %	48.0 %	56.0 %	43.0 %	69.0 %	67.0 %
日用品（洗剤など）	55.2 %	55.0 %	59.0 %	64.0 %	52.0 %	46.0 %
衣料品	14.6 %	16.0 %	15.0 %	12.0 %	14.0 %	16.0 %
ベビー用品	4.6 %	4.0 %	4.0 %	7.0 %	5.0 %	3.0 %
ペット用品	6.2 %	4.0 %	8.0 %	12.0 %	4.0 %	3.0 %
その他	1.4 %	—	2.0 %	3.0 %	—	2.0 %

【最もよく利用するネットスーパーの評価】

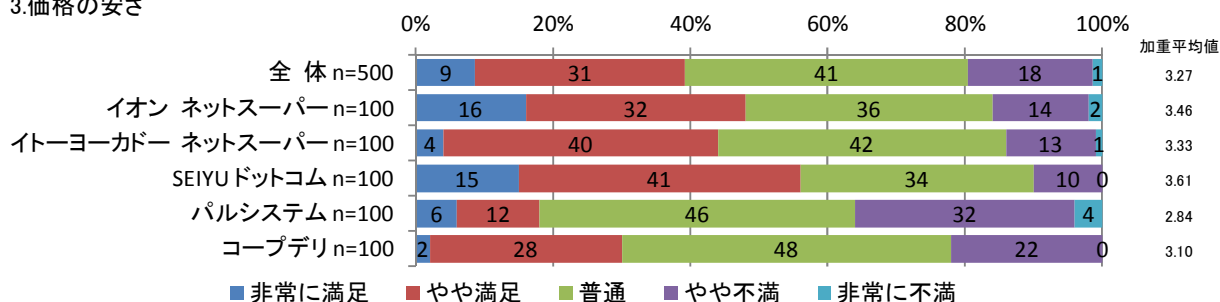
1.品揃えの豊富さ



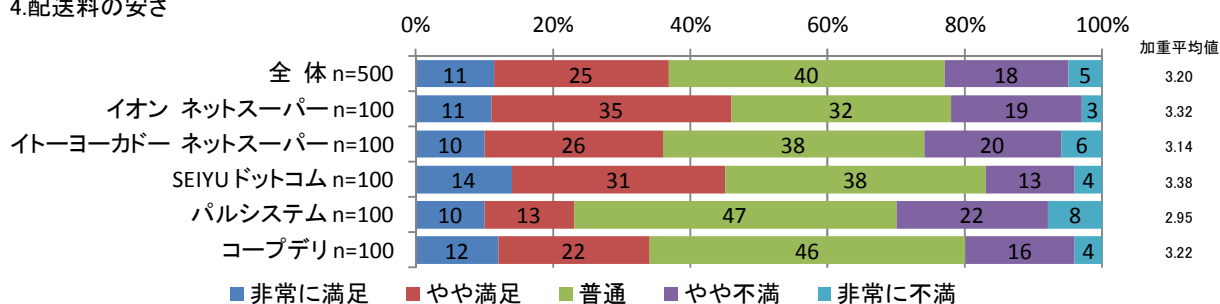
2.食品鮮度のよさ



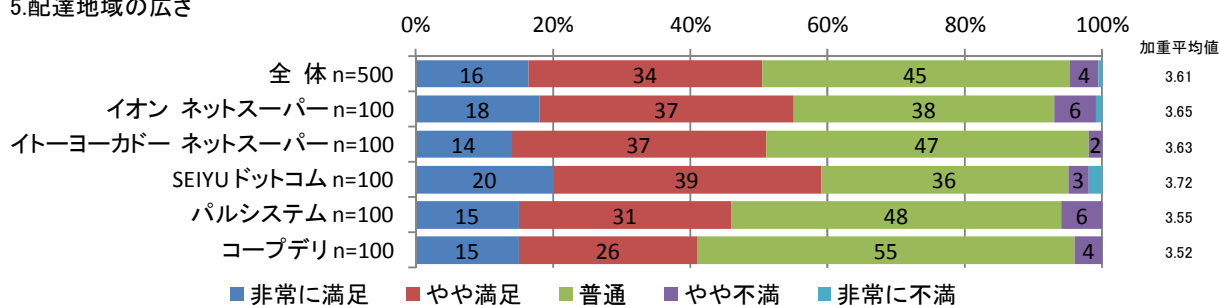
3.価格の安さ



4.配送料の安さ



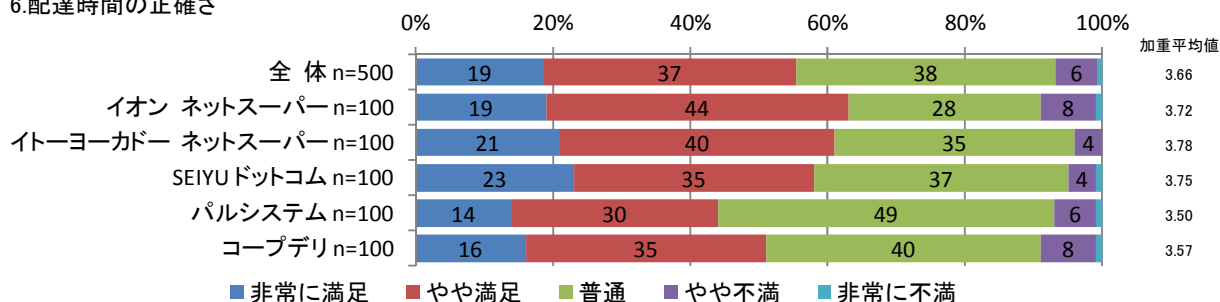
5.配達地域の広さ



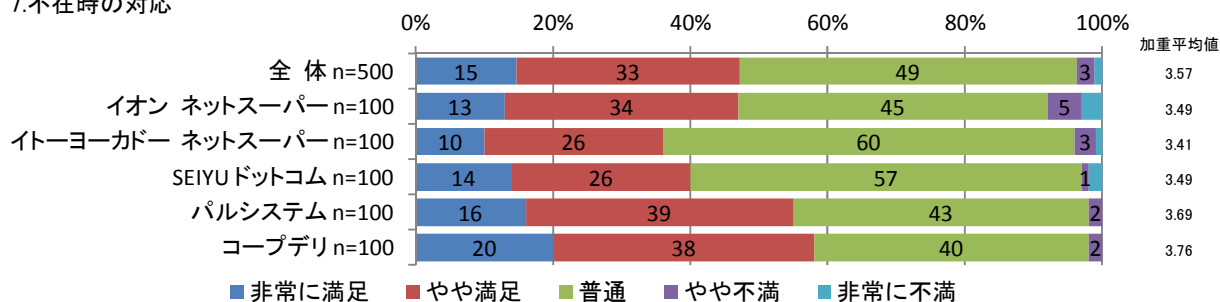
加重平均値: 下記の得点を与えて算出した
非常に満足 5点、やや満足 4点、普通 3点、やや不満 2点、非常に不満 1点

【最もよく利用するネットスーパーの評価】

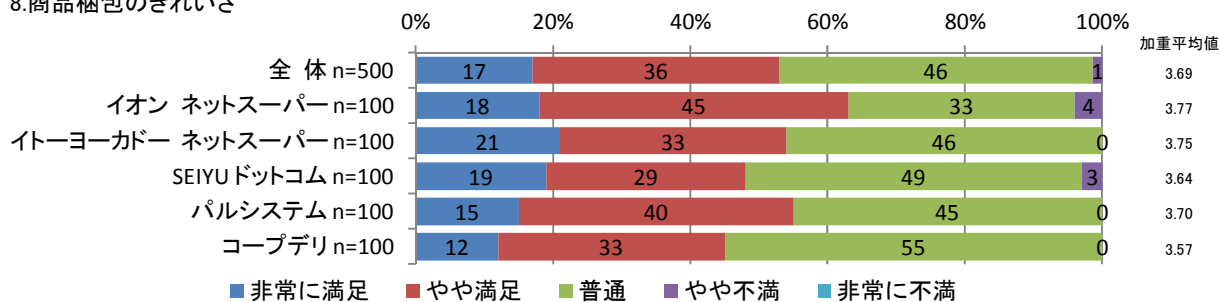
6.配達時間の正確さ



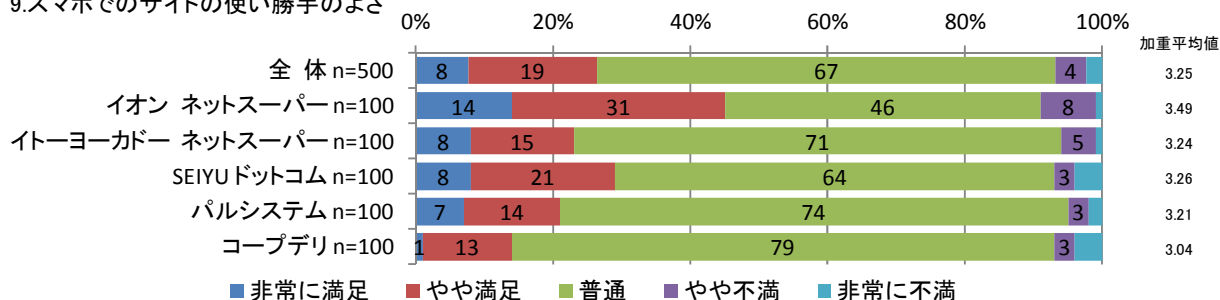
7.不在時の対応



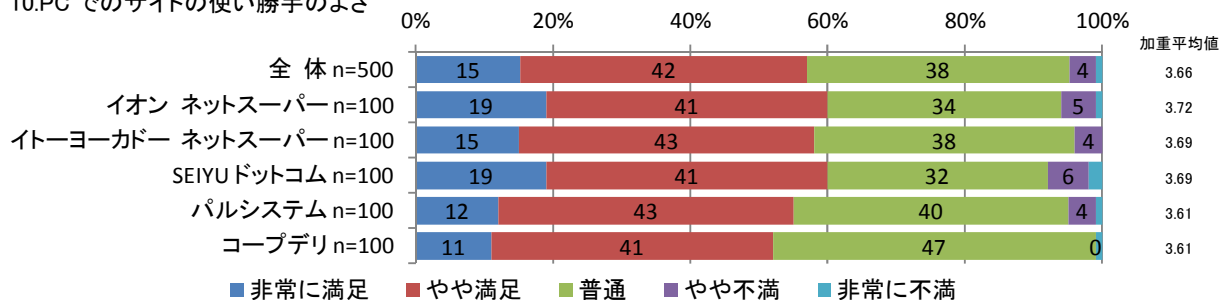
8.商品梱包のきれいさ



9.スマホでのサイトの使い勝手のよさ



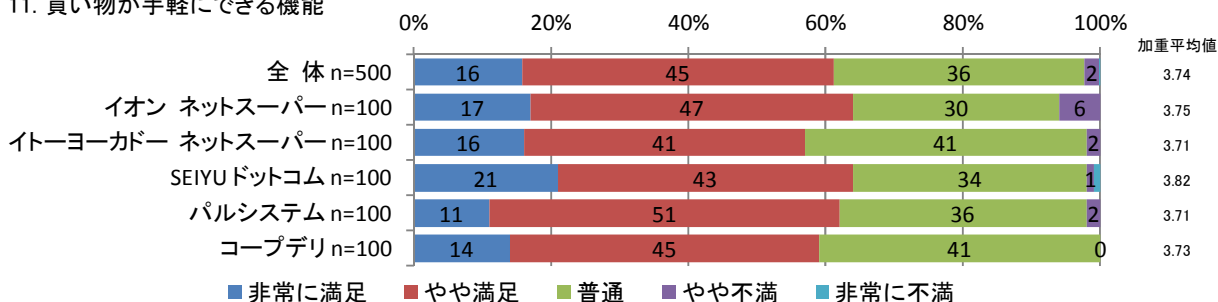
10.PC でのサイトの使い勝手のよさ



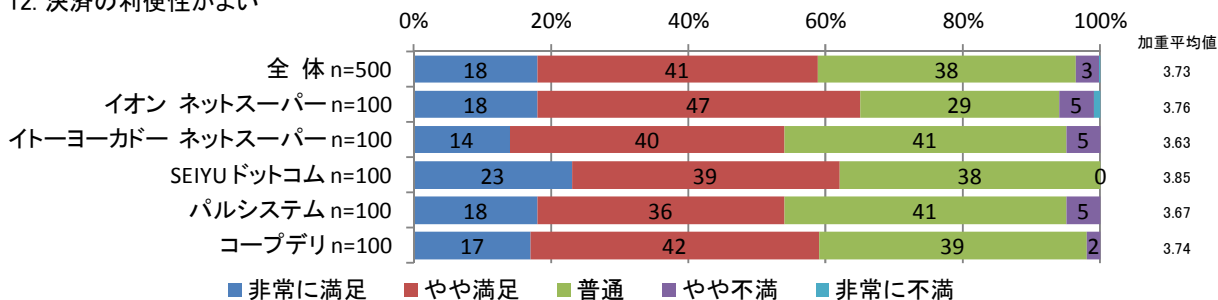
加重平均値: 下記の得点を与えて算出した
非常に満足 5点、やや満足 4点、普通 3点、やや不満 2点、非常に不満 1点

【最もよく利用するネットスーパーの評価】

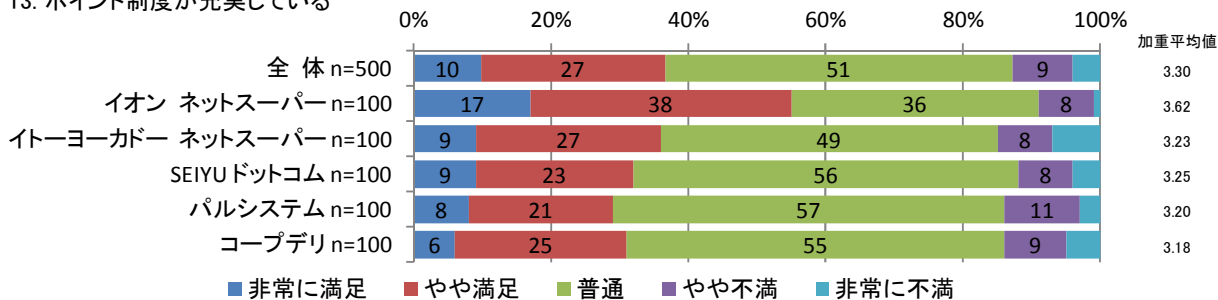
11. 買い物が手軽にできる機能



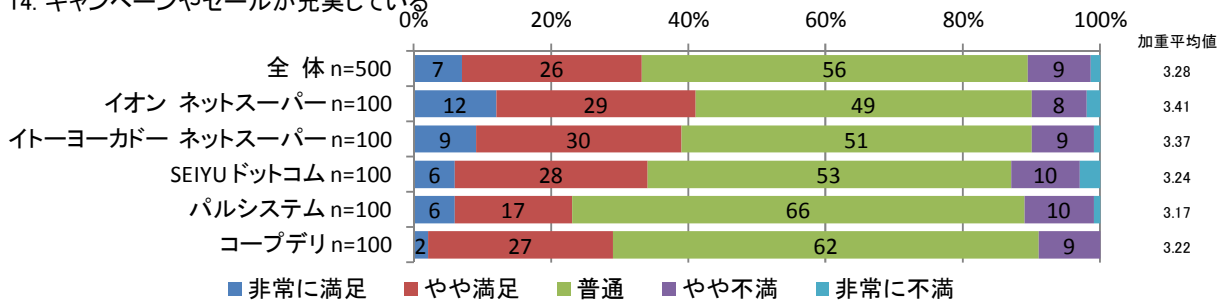
12. 決済の利便性がよい



13. ポイント制度が充実している



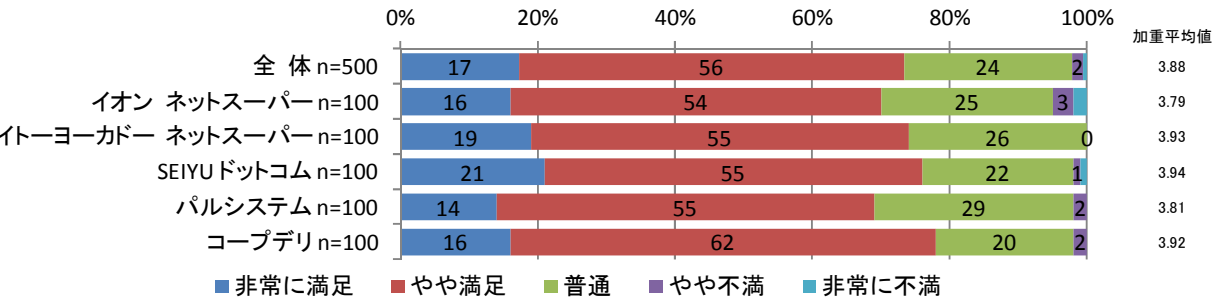
14. キャンペーンやセールが充実している



【最もよく利用するネットスーパーを利用する理由として、最も重要な項目】

	全 体	イオン ネットスー パー	イトーヨーカドー ネットスーパー	SEIYU ドットコム	パルシステム	コープデリ
n	500	100	100	100	100	100
品揃えの豊富さ	26.4 %	28.0 %	36.0 %	17.0 %	22.0 %	29.0 %
食品鮮度のよさ	12.4 %	10.0 %	10.0 %	5.0 %	24.0 %	13.0 %
価格の安さ	14.8 %	12.0 %	9.0 %	44.0 %	1.0 %	8.0 %
配送料の安さ	6.4 %	9.0 %	8.0 %	7.0 %	－	8.0 %
配達地域の広さ	3.2 %	10.0 %	1.0 %	1.0 %	3.0 %	1.0 %
配達時間の正確さ	5.0 %	7.0 %	8.0 %	2.0 %	2.0 %	6.0 %
不在時の対応	3.0 %	1.0 %	2.0 %	1.0 %	4.0 %	7.0 %
商品梱包のきれいさ	0.2 %	－	－	－	1.0 %	－
スマホでのサイトの使い 勝手のよさ	1.0 %	3.0 %	－	2.0 %	－	－
PCでのサイトの使い勝 手のよさ	5.4 %	4.0 %	5.0 %	10.0 %	6.0 %	2.0 %
買い物が手軽にできる 機能	12.6 %	11.0 %	13.0 %	5.0 %	18.0 %	16.0 %
決済の利便性がよい	1.8 %	－	2.0 %	2.0 %	1.0 %	4.0 %
ポイント制度が充実して いる	1.4 %	1.0 %	1.0 %	3.0 %	2.0 %	－
キャンペーンやセール が充実している	1.0 %	－	2.0 %	1.0 %	2.0 %	－
その他	5.4 %	4.0 %	3.0 %	－	14.0 %	6.0 %

【最もよく利用するネットスーパーの総合満足度】



加重平均値: 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

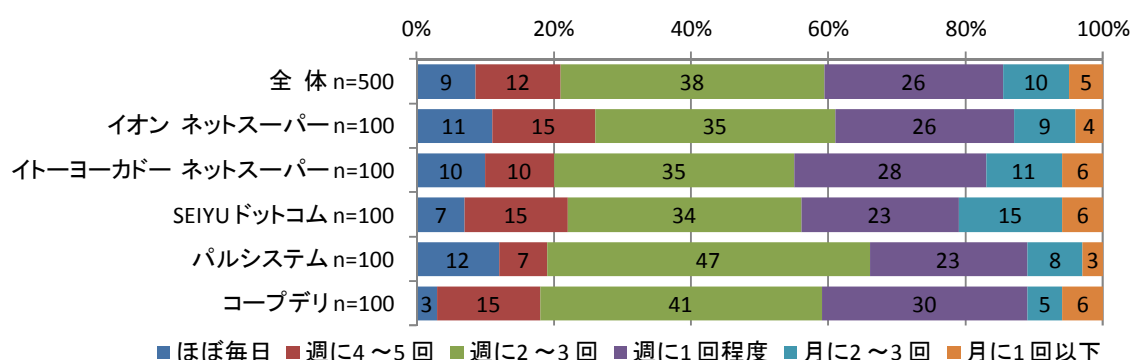
【最もよく利用するネットスーパーをより良いサービスにするための改善ポイント】

	全 体	イオン ネットスー パー	イトーヨーカドー ネットスーパー	SEIYU ドットコム	パルシステム	コープデリ
n	500	100	100	100	100	100
品揃えの豊富さ	20.4 %	31.0 %	22.0 %	20.0 %	12.0 %	17.0 %
食品鮮度のよさ	9.4 %	16.0 %	8.0 %	6.0 %	8.0 %	9.0 %
価格の安さ	19.6 %	16.0 %	10.0 %	23.0 %	26.0 %	23.0 %
配送料の安さ	16.4 %	19.0 %	25.0 %	14.0 %	13.0 %	11.0 %
配達地域の広さ	1.6 %	1.0 %	2.0 %	3.0 %	1.0 %	1.0 %
配達時間の正確さ	4.8 %	2.0 %	6.0 %	6.0 %	5.0 %	5.0 %
不在時の対応	1.8 %	2.0 %	1.0 %	2.0 %	2.0 %	2.0 %
商品梱包のきれいさ	0.2 %	－	－	1.0 %	－	－
スマホでのサイトの使い 勝手のよさ	0.4 %	－	－	2.0 %	－	－
PCでのサイトの使い勝 手のよさ	1.6 %	1.0 %	3.0 %	3.0 %	1.0 %	－
買い物が手軽にできる 機能	1.4 %	1.0 %	1.0 %	2.0 %	3.0 %	－
決済の利便性がよい	0.8 %	－	1.0 %	1.0 %	－	2.0 %
ポイント制度が充実して いる	5.8 %	1.0 %	5.0 %	6.0 %	6.0 %	11.0 %
キャンペーンやセール が充実している	4.0 %	5.0 %	5.0 %	2.0 %	3.0 %	5.0 %

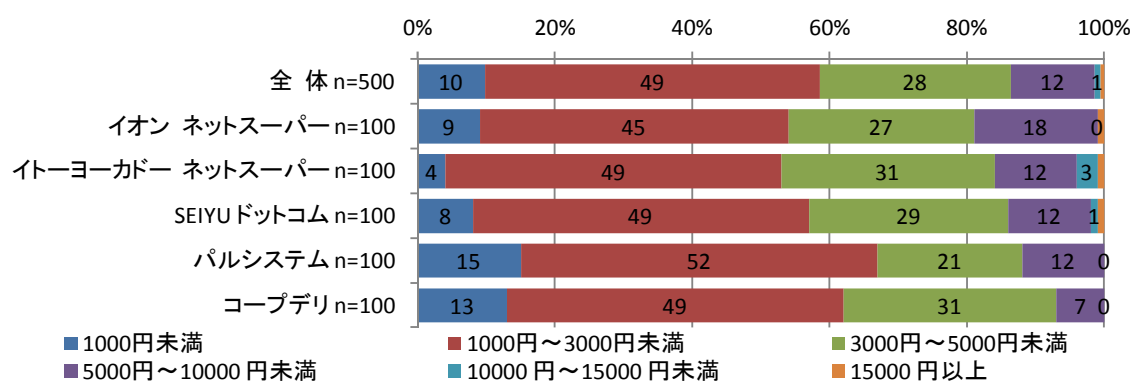
【最もよく利用するネットスーパーの品揃えについて、充実して欲しいと思う物】

	全 体	イオン ネットスーパー	イトーヨーカドー ネットスーパー	SEIYU ドットコム	パルシステム	コープデリ
n	500	100	100	100	100	100
加工食品（調味料、菓子、レトルト食品など）	49.2 %	46.0 %	53.0 %	48.0 %	51.0 %	48.0 %
生鮮食品（肉・魚など）	49.4 %	52.0 %	55.0 %	42.0 %	53.0 %	45.0 %
冷凍食品	35.8 %	30.0 %	21.0 %	31.0 %	46.0 %	51.0 %
野菜・果物	38.4 %	38.0 %	46.0 %	34.0 %	38.0 %	36.0 %
飲料	25.8 %	28.0 %	22.0 %	36.0 %	18.0 %	25.0 %
台所用品・日用品（洗剤など）	12.0 %	10.0 %	10.0 %	23.0 %	8.0 %	9.0 %
衣料品	6.2 %	8.0 %	13.0 %	4.0 %	3.0 %	3.0 %
総菜	13.6 %	14.0 %	15.0 %	10.0 %	15.0 %	14.0 %
その他	4.8 %	3.0 %	4.0 %	3.0 %	8.0 %	6.0 %

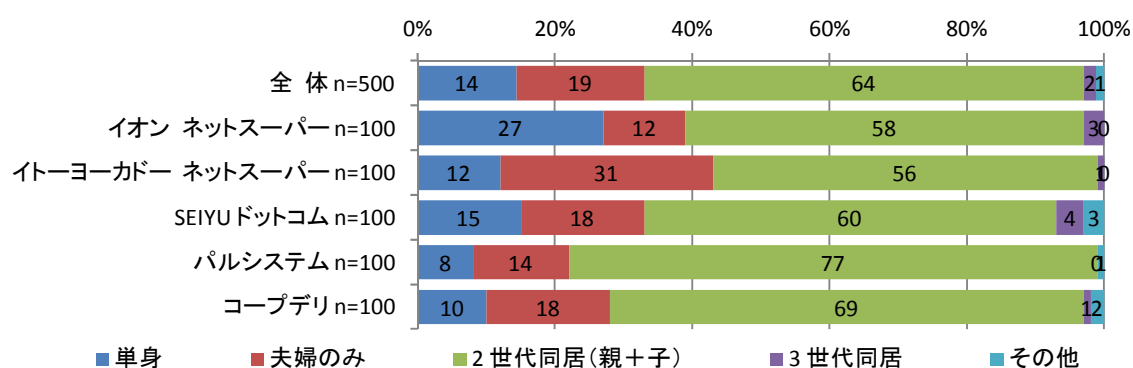
【普段の日用品の買い物頻度（ネットスーパーは除く）】



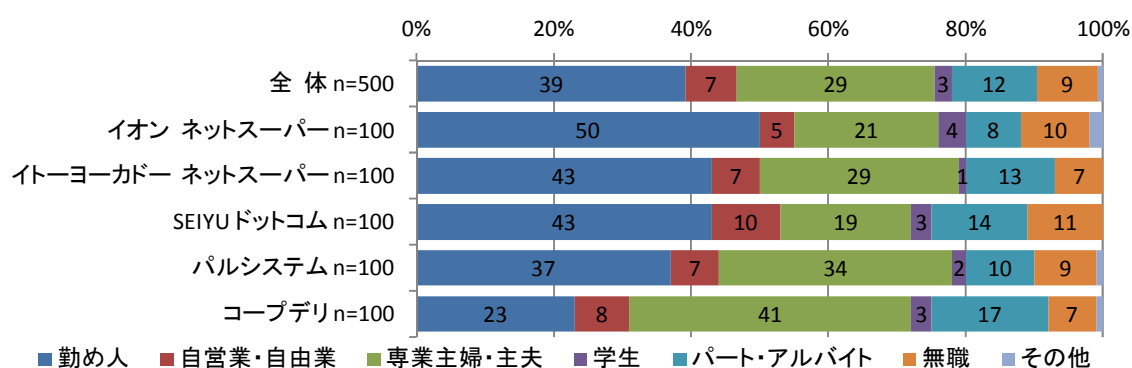
【日用品の買い物の1回あたりの購入金額（ネットスーパーは除く）】



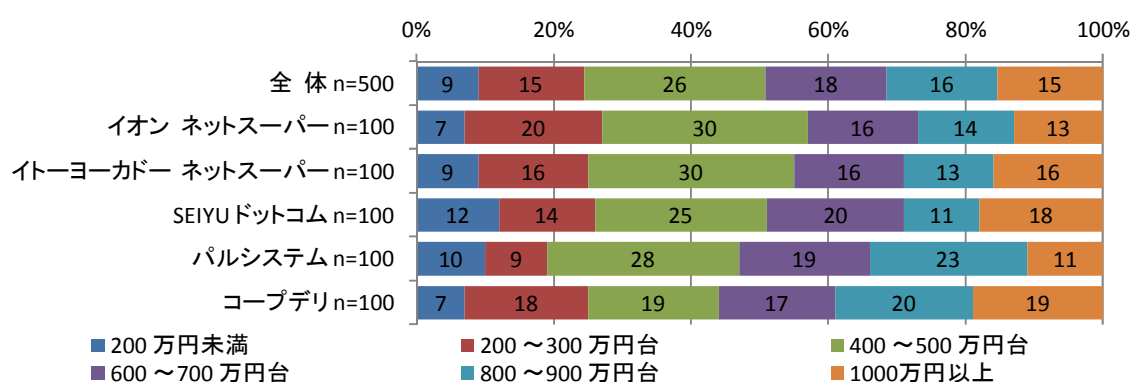
【家族構成】



【職業】



【世帯年収】



【居住地域】

