

女性が見える、あしたが見える

くらしHOW®

# 主婦のネットスーパー利用に関する調査

---

2009.06.24

株式会社リビングくらしHOW研究所

©2009LIVING Kurashi HOW Institute.All rights reserved.

# 調査概要

---

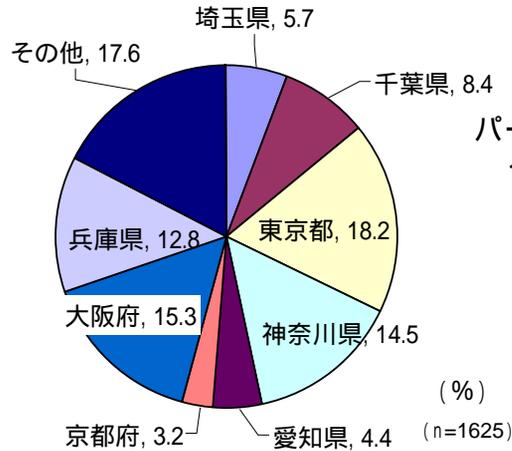
- 調査名 主婦のネットスーパー利用に関する調査
- 調査期間 2009年6月18日(木)～21日(日)
- 調査方法 ネットアンケート調査  
ミセスのためのウェブサイト「えるこみ」(サンケイリビング新聞社運営)で実施
- 回答者数 2,130人
- 集計数 1,625人(回答者から既婚女性のみを抽出し集計)
- 調査主体 株式会社リビングくらしHOW研究所

# 結果サマリー

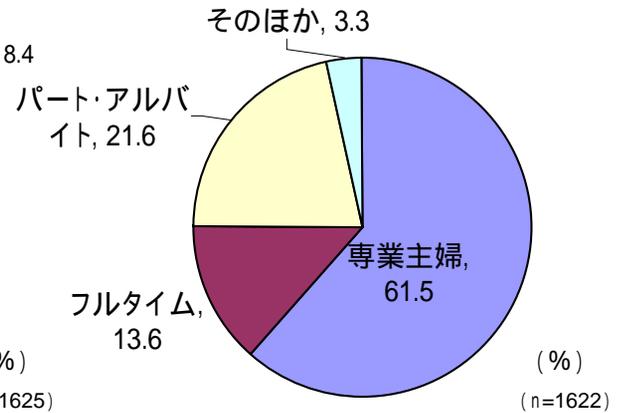
- 今回の調査で、ネットスーパーの利用率は25.0%。 利用経験のない人も、約6割が「利用したい」。
- 比較的利用経験者が多いのは「末子が中学・高校生」の主婦。就労形態では大きな差が見られない。
- 利用経験のある人の利用開始は「2009年(今年)から」が最多。8割は継続利用している。
- 一番利用されているネットスーパーは「イトーヨーカドー」。
- ネットスーパーの使い方は金額5000円前後の「まとめ買い」。配送料が無料になる金額ラインを意識して購入している人が8割。
- 購入アイテムは、生鮮食品から冷凍食品、飲料、雑貨類まで幅広く購入している。
- 「ネットスーパー」業態は、重いもの・かさばるものを届けてもらえる、買い物に行く時間を節約できる、都合の良い時間に注文し、配送してもらえるなど、その利便性が強い魅力と捉えられている。
- ただし、複数のネットスーパーが競合している場合には、「商品の価格」「配送料」など金銭的な条件が選択ポイントになる。
- 今後の利用について、約半数が「増えると思う」と回答。特に利用意向が高いのは、すでに利用経験がある人の中では末子が小学生の主婦。未経験者では、末子のライフステージが高い主婦。
- FAでは、「自分には必要ない」という声もみられるが、全体としてその利便性に期待する声が多い。サービス範囲が広がり、さらに利便性が向上すれば、今までの商圈や顧客層と異なる顧客を開発できる可能性が広がる。

# 回答者プロフィール

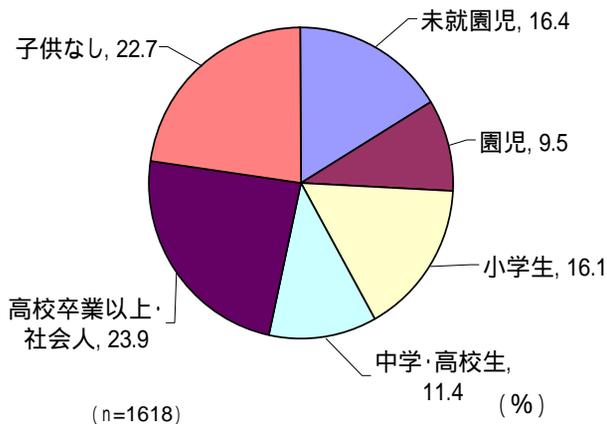
居住地域



就業形態



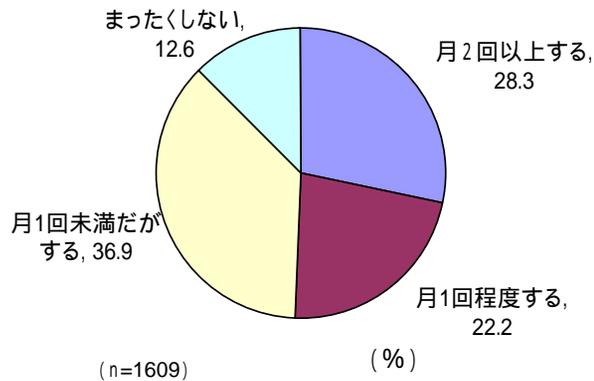
末子の状況



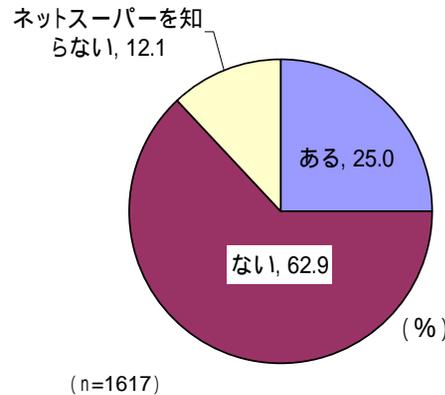
- ・30代と40代が約7割。子育て中の主婦が半数を超える。
- ・居住地では、首都圏(1都3県)が46.8%、大阪・兵庫が28.1%と、大都市圏が中心。
- ・就業形態では、専業主婦が6割以上。

# ネットショッピングおよびネットスーパーの利用状況

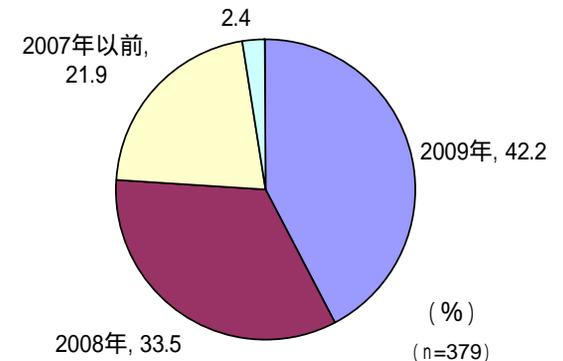
普段、パソコンから申し込んで買い物をする？  
(通販、オークションなどを含む)



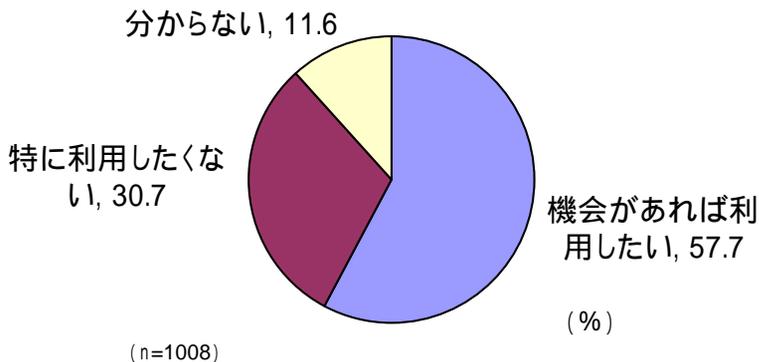
ネットスーパーの利用経験



(利用経験者) 最初に利用した時期  
覚えてない



(利用経験のない人)  
ネットスーパーの利用意向



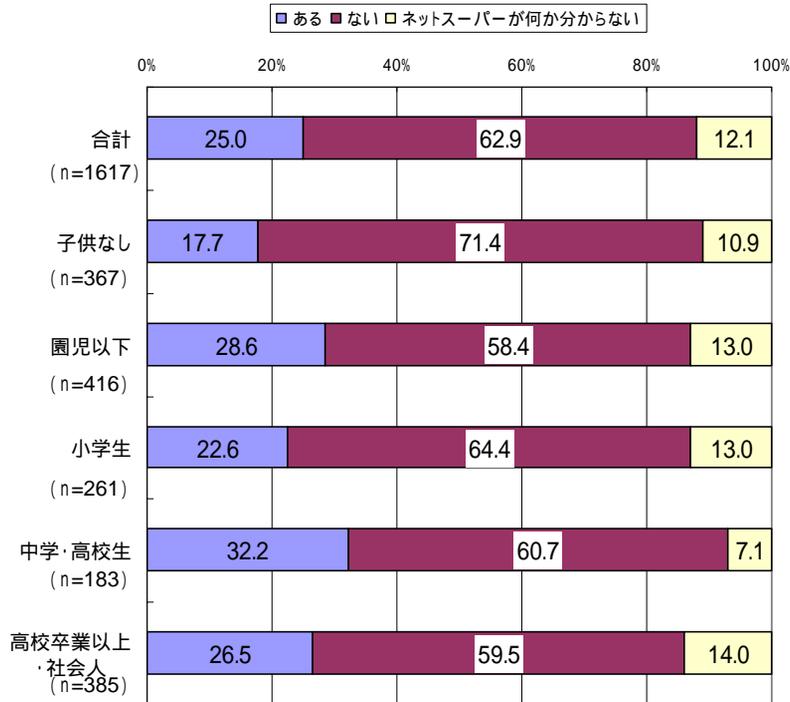
・ネットショッピングの経験は9割近くがあるが、ネットスーパーの利用経験のある人は4人に1人

・最初に利用した時期は、今年になってからが4割以上と、最近からの人が多い。

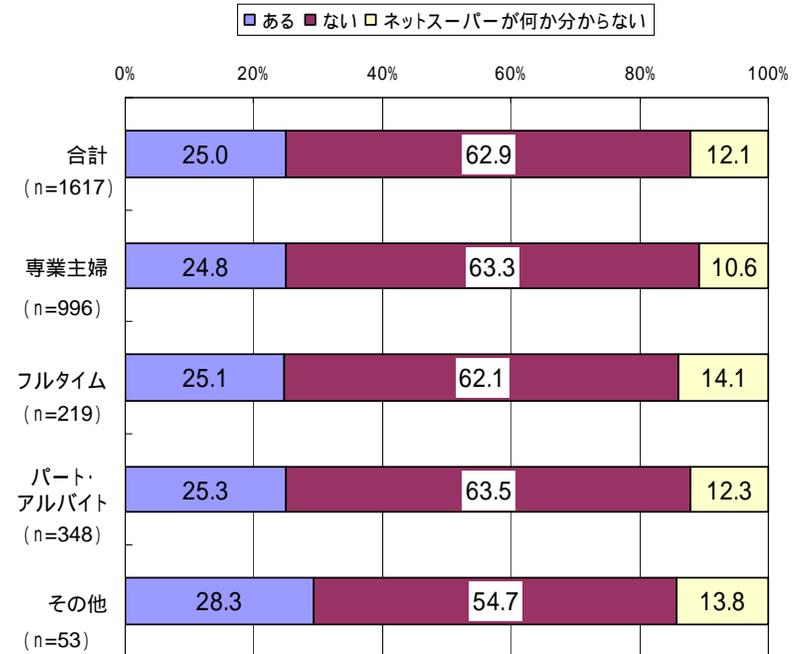
・利用したことのない人も、約6割が「機会があれば利用したい」と考えている。

# 属性別ネットスーパーの利用経験

(末子状況別) ネットスーパーの利用経験



(就労形態別) ネットスーパーの利用経験

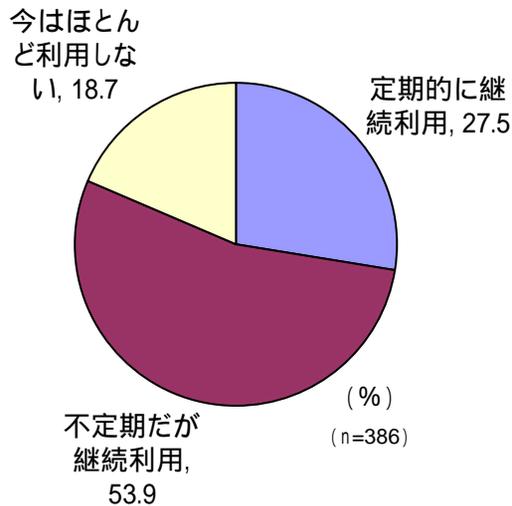


・ネットスーパーの利用経験率が一番高いのは、「末子が中学・高校生」の主婦。低いのは「子供なし」と「末子が小学生」の主婦。

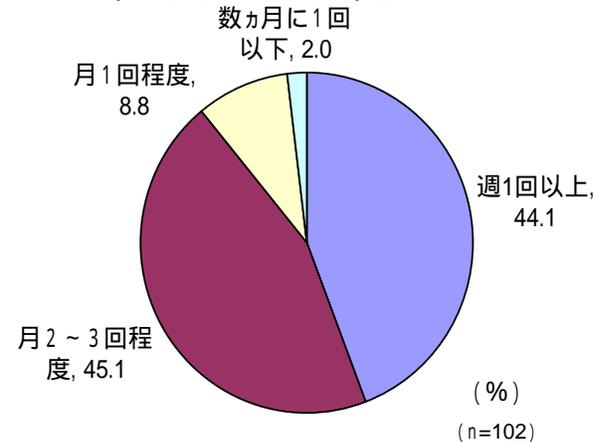
・就労形態による違いはほとんど見られない。

# ネットスーパーの継続利用の状況

(利用経験者) 現在の利用状況

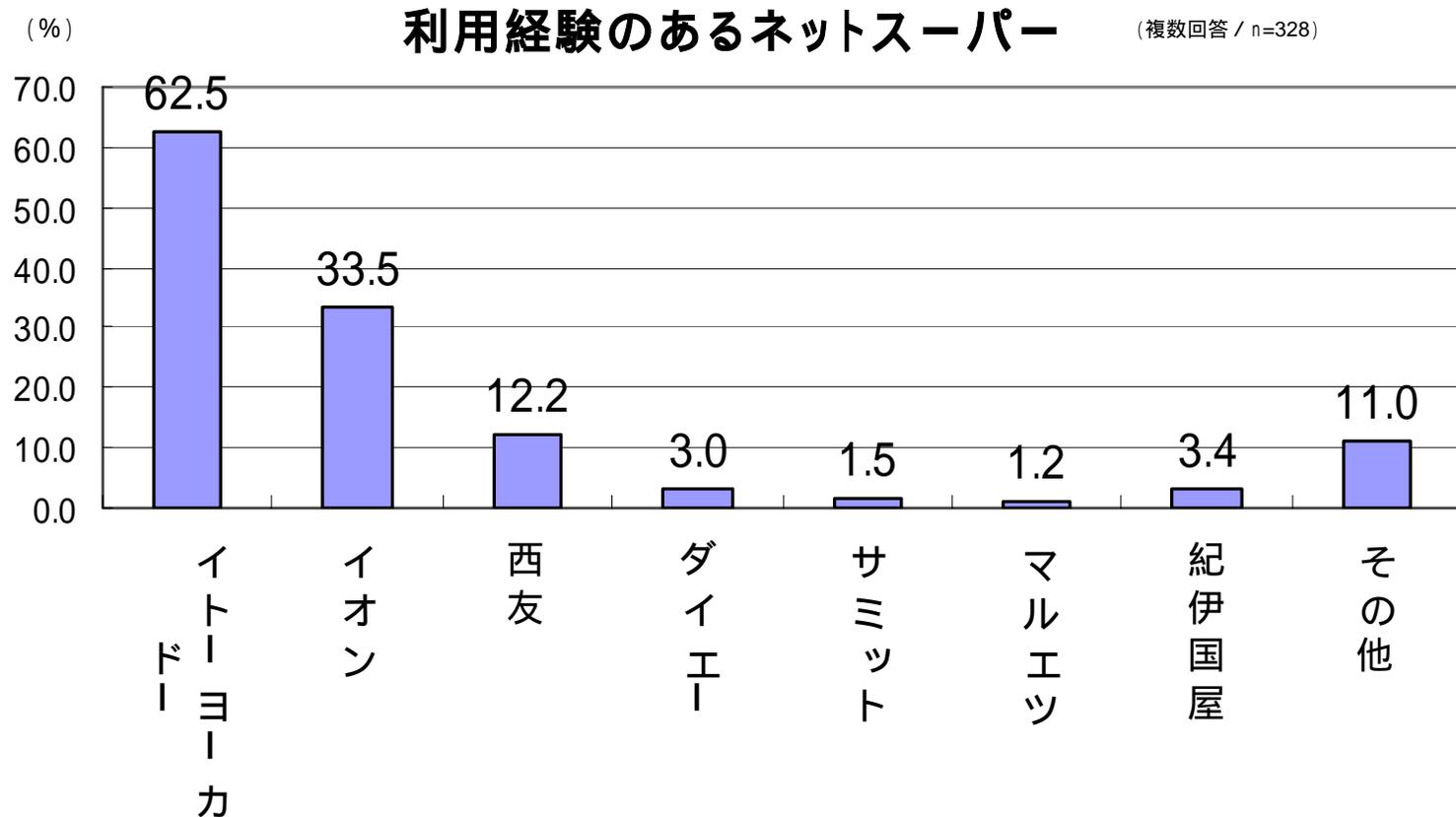


(定期的継続利用者) 利用の頻度



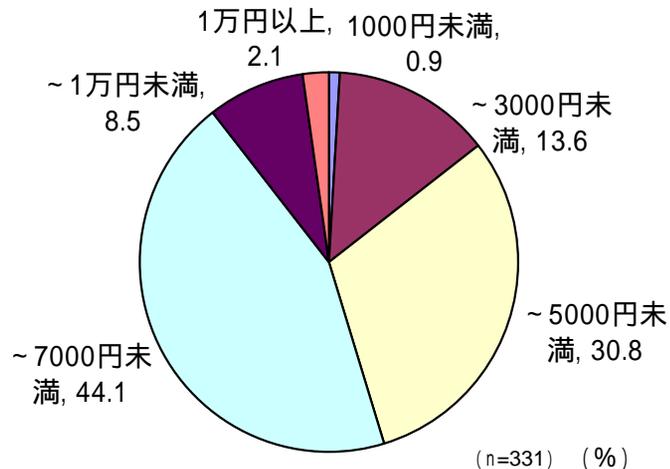
- ・利用経験者のうち、調査時点でも継続的に利用している人が8割以上におよぶ。
- ・定期的継続利用している人の利用頻度は、週1回以上と月2~3回が多く、合わせて9割近い。継続利用者の利用頻度はかなり高い。

# 利用経験のある店



# 利用金額と配送料に対する意識

平均的な1回の利用金額

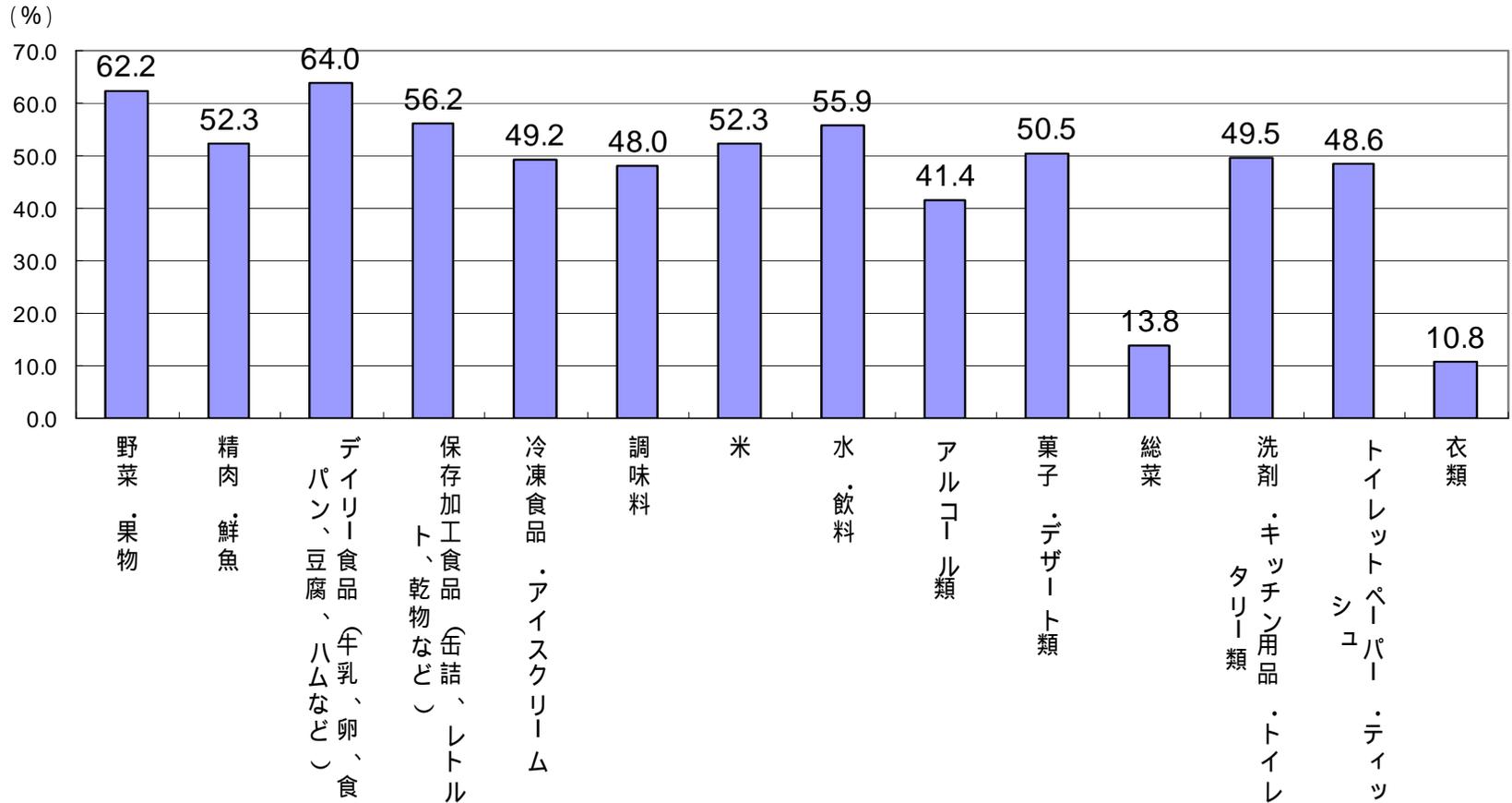


- ・1回の利用は「3000円～5000円未満」「5000円～7000円未満」という人が多い。
- ・「配送料が無料になる金額を超えよう」と意識している人が約8割いることから、ネットスーパーの利用においては、「まとめ買い」意識が強く働いているとみられる。

「配送料」と「購入金額」についての意識 (n=334)	
配送料が無料になる金額を超えるように意識して購入することが多い	79.9 %
配送料がかかっても、必要なものに絞って購入することが多い	8.1 %
意識しなくても、配送料無料の金額以上になることが多い	6.0 %
利用しているネットスーパーは金額にかかわらず配送無料	4.8 %
利用しているネットスーパーは配送料一律(有料)	1.2 %

# 購入アイテム

ネットスーパーで購入するアイテム (複数回答 / n=333)

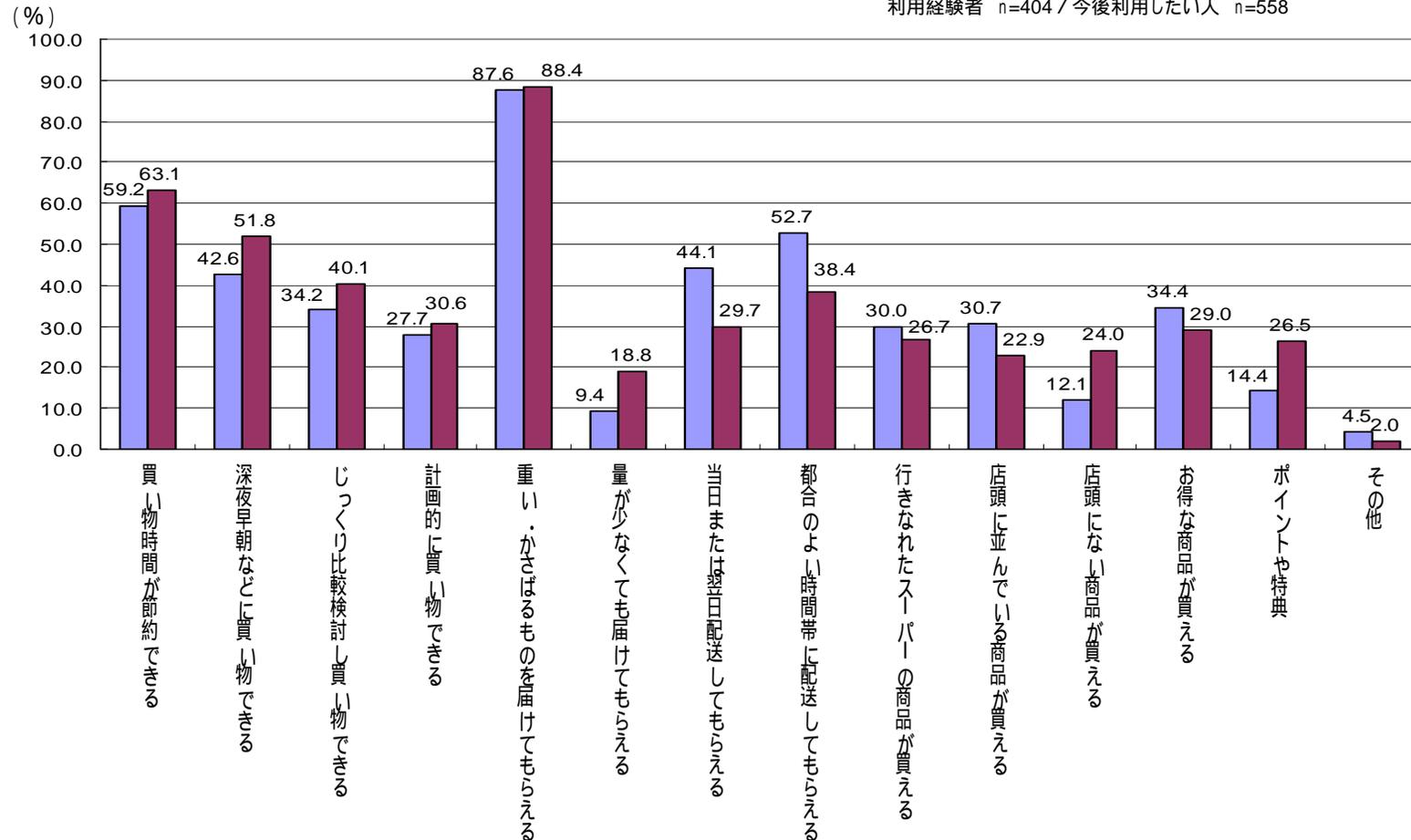


# ネットスーパーに主婦が感じる魅力

## ネットスーパーで魅力に感じること

■ 利用経験者 ■ 今後利用したい人

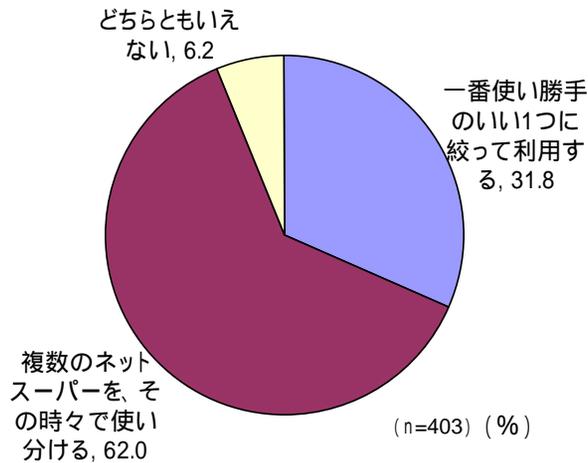
複数回答：上位3つを選択  
 利用経験者 n=404 / 今後利用したい人 n=558



# 複数のネットスーパーが使える場合の選択

(利用経験者)

複数のネットスーパーが使える場合

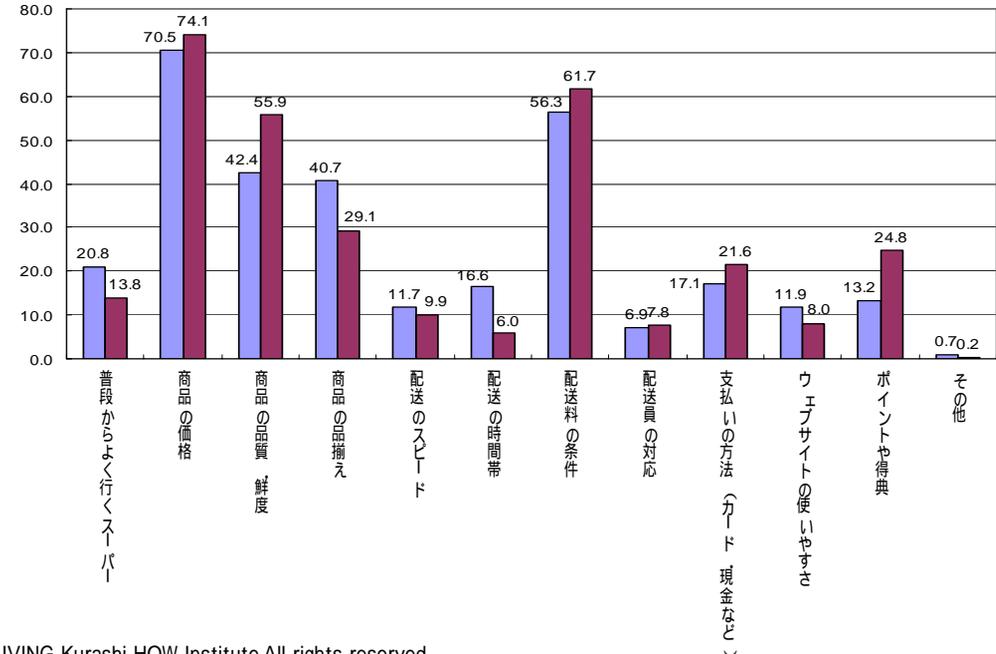


- ・複数のネットスーパーが使える場合、「使い分け」を意識する人が6割以上。
- ・選択にあたっては「商品の価格」「配送料の条件」など、価格・料金の条件が、特に強く意識される。

複数のネットスーパーがある場合の選択ポイント

■ 利用経験者  
■ 今後利用したい人

複数回答：上位3つを選択  
利用経験者 n=403 / 今後利用したい人 n=564



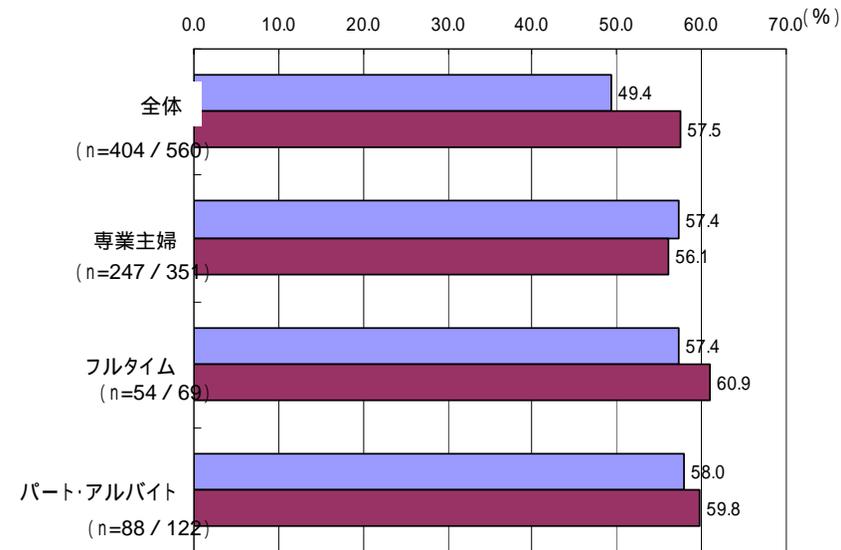
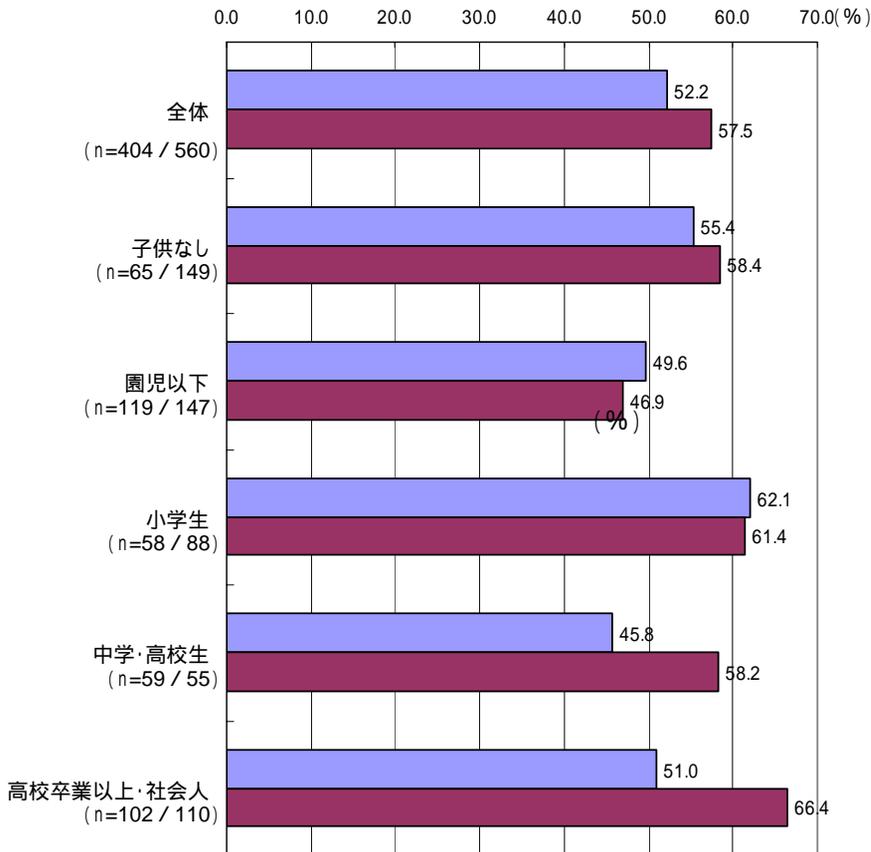
# 今後のネットスーパー利用意向

(末子状況別) 今後ネットスーパーの利用が増えるか？  
「増えると思う」と回答した人の割合

■ 利用経験者  
■ 今後利用したい人

(就労形態別) 今後ネットスーパーの利用が増えるか？  
「増えると思う」と回答した人の割合

■ 利用経験者  
■ 今後利用したい人



・今後ネットスーパーの利用が「増える」と考えているのは半数。

・利用経験者で「増える」と考えている人が多いのは、末子が小学生の主婦。今後利用意向がある人では、末子のライフステージが高い主婦や子供なし層も目立つ。

## ネットスーパーへの声（「今後利用が増える」と思う人の理由）

- 特売品が売り切れの心配なく買えるし、真夏の冷凍食品も、かさばるティッシュも重い米も・玄関まで届けてもらえる便利さは格別。（相模原市 / 51歳）
- 子供の学校行事や役員などで時間がないときに特売をしていたらパソコンで確認でき、配達をしてくれるし本当に助かります。（八千代市 / 49歳）
- 家族の介護に手がとられて、買い物にゆっくりいけなくなると思うから。（札幌市 / 48歳）
- まだ利用を始めたばかりですが、会社の帰りの買い物の負担がこんなにも減るのかと驚きました。（茅ヶ崎市 / 51歳）
- 仕事帰り、特に雨の日の買い物は大変なので、梅雨時は助かる。（練馬区 / 40歳）
- ガソリン価格上昇などで買物自体が高コスト化。ネットスーパーはうまく利用すればエコロジー。（神戸市 / 45歳）
- 果物や野菜を注文したら綺麗な商品を届けてくれたので安心して注文できることがわかったため。とても丁寧に商品を見て届けてくれていると思ったので。引越し先のすぐ近所に大型スーパーがなく、やや高めのスーパーしかないのが今後増えると思う。（横浜市 / 34歳）
- お米やビール等の重いものを配達してもらえる。組み合わせで送料が無料になるようにして購入できる。また、ネット限定商品なども良い物があるから。（名古屋市 / 47歳）
- 今コープの共同購入を利用しているのですが、自分の都合の良い時間じゃなく合わせなければならないので。現在のお届曜日が土曜日の10時半頃・どこにも行けない。（神戸市 / 45歳）
- まだ子供が小さいし、生協の宅配の赤ちゃんサポート優遇（送料は210円 105円）の期間がきたら、送料節約のためにネットスーパーに切り替えるつもり。（札幌市 / 41歳）

## ネットスーパーへの声（「今後利用が増えない」と思う人の理由）

- 仕事をしているので買い物する時間がないけれど、届けてもらう時間帯に家にいなければならない方が尚更うっとうしいので(宅配ボックスがあるが生鮮ものだと入れられないので)。それなら仕事帰りにいつものスーパーに寄って、その日の売り出しのものなどを自分の目で確かめて買うほうがいいから。(大阪市 / 43歳)
- かなり前に購入して以来利用していません。良いと思って購入しましたが私が期待していたものとは違いました。やはり自分で見て買った方が良いと実感しました。今は全く利用していません。(日高市 / 50歳)
- 普段の日用品や食料品は、その日に欲しいと思って買いに行くので。(目黒区 / 36歳)
- 商品もさることながら、店員さんの顔が見えなくて心許ない。(尼崎市 / 35歳)
- 配送料がかかるとお得でなくなってしまうので、今後利用することもないと思う。(西宮市 / 33歳)
- ネットをみてるだけでも品物が多すぎてしんどいから。(宝塚市 / 40歳)
- コーポの個別宅配をしてもらっていて、今のところは…(鹿児島市 / 38歳)
- やはりお店に行って、値段を見て何をかうか決めるし、それに自分の目で見てから買いたいから利用しないと思う。どうしても割高感がある。(大田区 / 46歳)
- 現在、ネットスーパーに登録しているが、ポイントが付かないので利用していません。ポイントが付くようになったら利用したいと思います。(松戸市 / 48歳)
- 今まで子供が小さかったので利用していましたが、今年から幼稚園にいきだしたので、一人でゆっくり買い物できるようになったから減ると思う。(堺市 / 36歳)

## ネットスーパーへの声（要望・意見など）

- 例えば妊婦さんや小さい子供をもつお母さん、お年寄りなどは配送料無料で届けてほしい（豊中市 / 28歳）
- 送料無料になる値段を下げしてほしい。ポイントは店頭と共通で使えるようにしてほしい。（ふじみの市 / 36歳）
- 利用しているネットスーパーは追加注文が出来ない。前日までくらいなら追加できるようにしてほしい。（江東区 / 50歳）
- 一番の魅力だった頼んでから2時間以内に届くように再度、配送体制を見直してほしい。（目黒区 / 37歳）
- 家まで届けてくれるので便利だが、早めに注文しなければ、配達時間が遅くなるので時間に束縛される。配達の時間帯を縮小してほしい（ずっと家に居なければならないから）。（八尾市 / 37歳）
- 万一配達時に留守をしなければならなくなっても、受け取れるシステムがあると良いとおもう。（さいたま市 / 47歳）
- 利用しているネットスーパーは、商品の表の画像しか掲載していない。せめて裏面の商品情報を載せてほしい。いつも購入している商品ならば、それでもかまわないのだろうけれど、初めて購入する場合は、情報が少なすぎる。特に材料の産地などにも昔からこだわっている。（札幌市 / 51歳）
- 商品の大きさや量が数字だけではイメージしにくいので、できるだけ具体的に表示してほしい。（兵庫県 / 44歳）
- もう少し品数を増やしてほしい。チラシの商品を扱っていると言うが、毎回、全てではないようです。（藤沢市 / 48歳）
- 配送の商品がすごく丁寧すぎてダンボールやゴミが増える。（国分寺市 / 55歳）
- イトーヨーカドーで店員さんがネット注文の商品をカゴに集めている姿をよくみかけます。注文数が多いときはカゴをたくさん積み上げて商品集めしているので、ちょっとジャマ。バックヤードでやって欲しいと思ってしまいます。宅配してもらるのがとても便利。購入金額6000円以上で送料無料となっているので、もう少し下げしてほしい。4000くらい。クレジットカードのポイントのつき方が来店した時より低くなるのがネック。（横浜市 / 43歳）