

女性が見える、あしたが見える

くらしHOW®

主婦の宅配型生協・会員制食品宅配と ネットスーパー利用に関する調査

2010年10月

株式会社リビングくらしHOW研究所

©2010LIVING Kurashi HOW Institute.All rights reserved.

目次

- ・調査概要および回答者プロフィール (P.3)
- ・①宅配型生協と会員制食品宅配の利用 (P.4)
- ・②ネットスーパーの利用 (P.26)
- ・③宅配型生協と会員制食品、ネットスーパーの比較 (P.46)
- ・「宅配型生協」への期待・質問・疑問 ※フリーアンサー(P.56)
- ・「会員制食品宅配」への期待・質問・疑問 ※フリーアンサー (P.57)
- ・「ネットスーパー」への期待・質問・疑問 ※フリーアンサー (P.58)

調査概要および回答者プロフィール

調査対象 : 全国の既婚女性

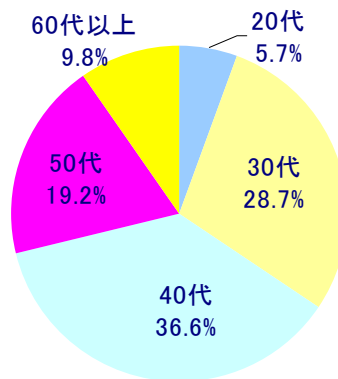
調査方法 : リビング新聞のウェブサイト
「えるこみ」でのWEBアンケート

調査期間 : 2010年 8月26日～29日

集計数 : 1182人(既婚女性のみ)

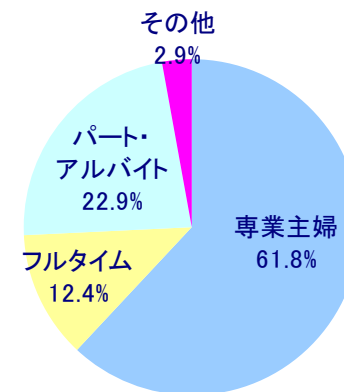
【年代】

(n=1182)



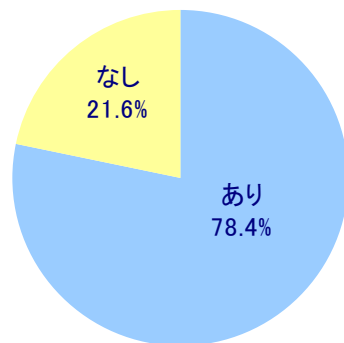
【働き方】

(n=1182)



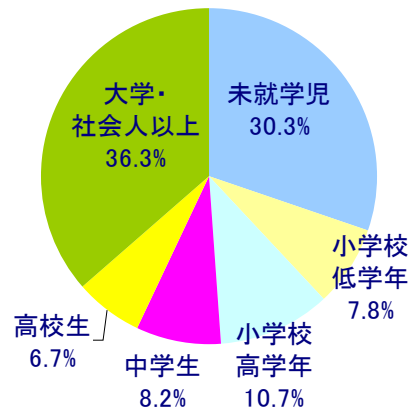
【子供の有無】

(n=1182)



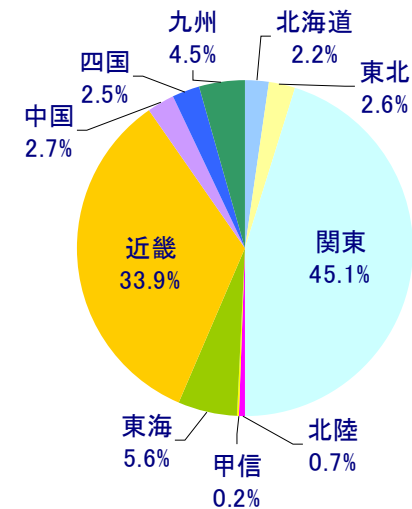
【末子年齢】

(n=870)



【居住地】

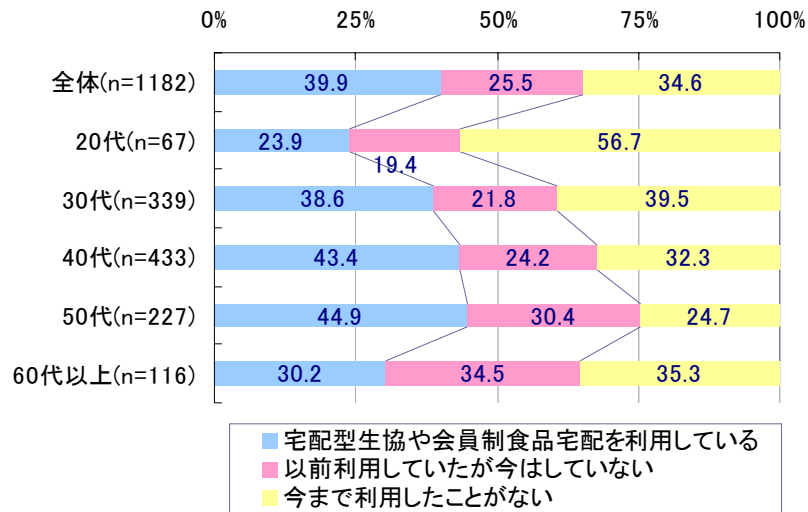
(n=1182)



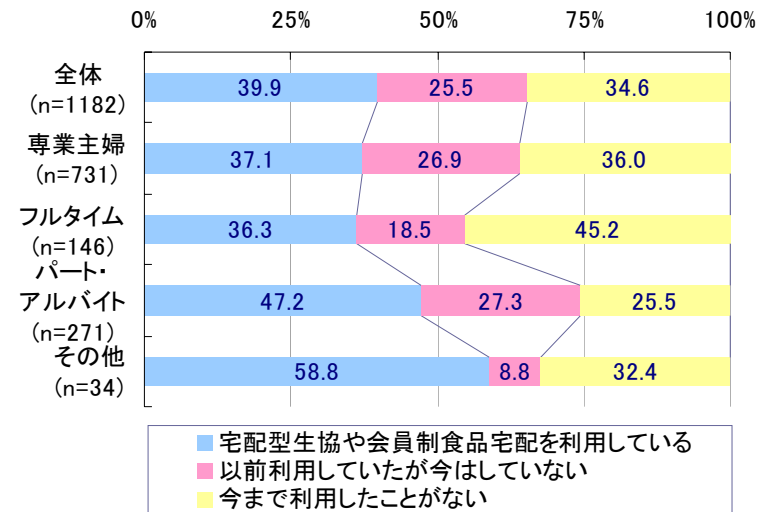
① 宅配型生協と会員制食品宅配の利用

宅配型生協・会員制食品宅配の利用経験

【年代別】



【働き方別】

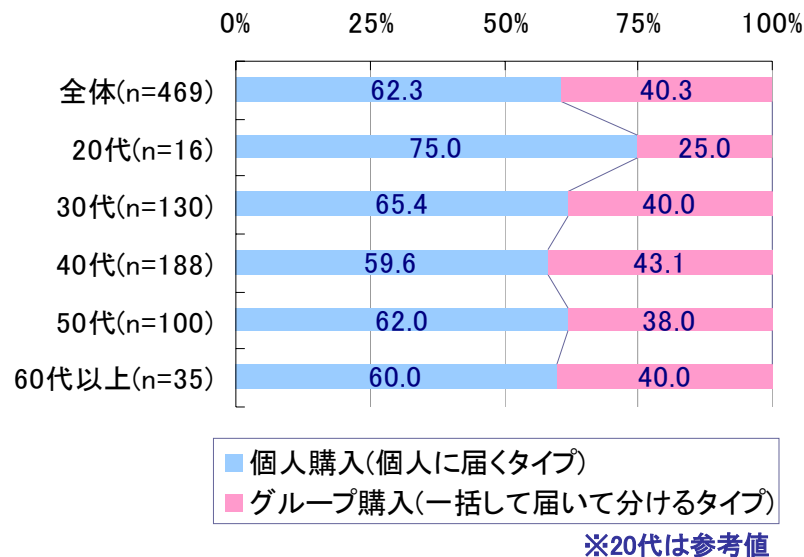


- ・宅配型生協および会員制食品宅配の現在の利用率は、39.9%。
また「今まで利用したことがない」人も、34.6%と、ほぼ同率となった。
- ・年代別では30代～50代が高く、20代～60代が低い
- ・働き方では、「パート・アルバイト」が多い傾向はあるが、専業主婦・フルタイムで差はない。
ただし「フルタイム」ワークのミセスは、「利用経験なし」が45.2%と多い傾向がある。

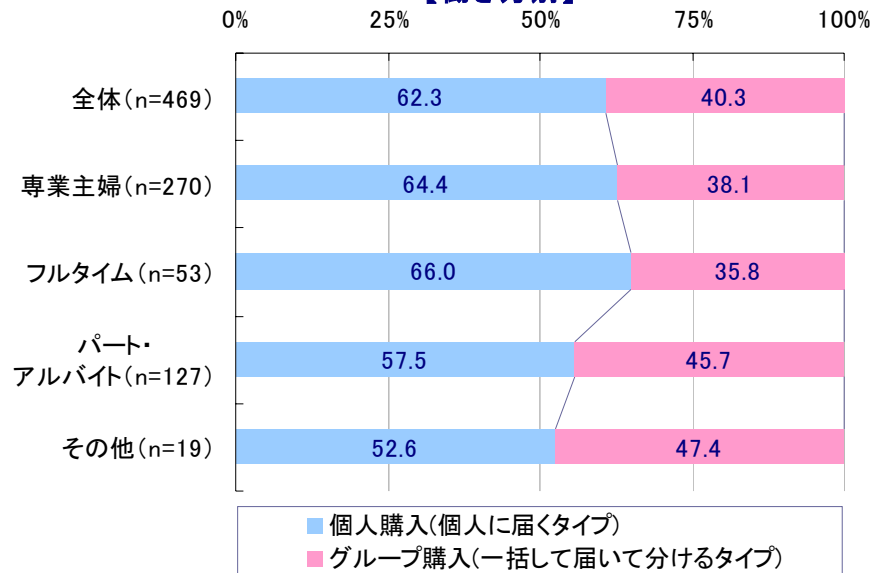
※「現在利用している人」 宅配型生協・会員制食品宅配の宅配タイプ

※複数利用者は最もよく利用するものについて回答

【年代別】



【働き方別】

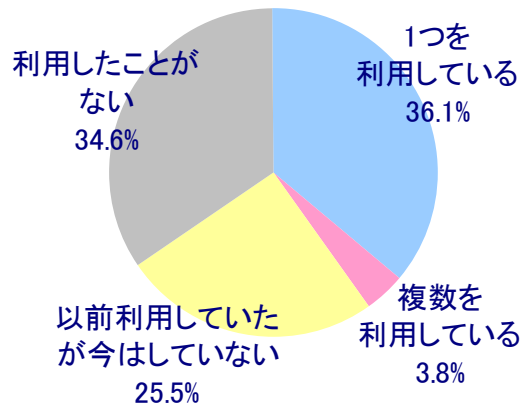


★以下、宅配型生協もしくは会員制食品宅配を現在利用している人に聞いた。※20代は参考値

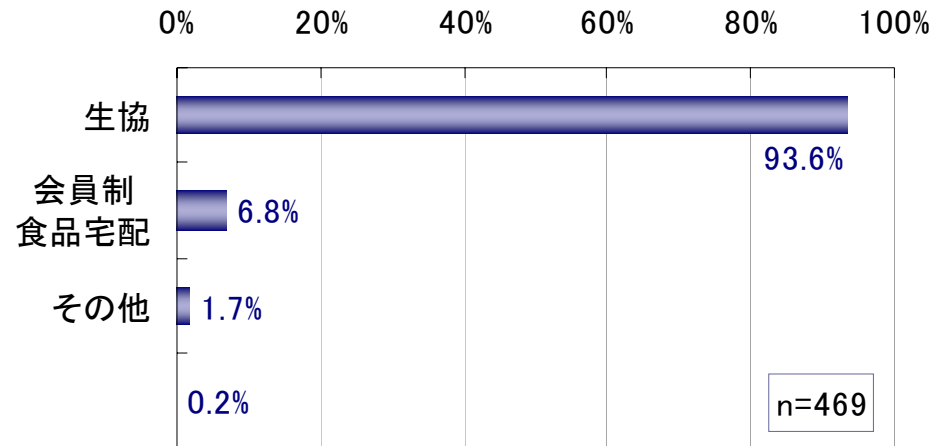
- ・宅配のタイプとしては、「個人宅配」が約6割、グループ宅配が約4割。
- ・年代による違いは、ほぼ見られない。
- ・働き方は、多少の違いは見られるが、「働いている人ミセスは個人宅配が多い」とは言い切れない。

利用している宅配型生協・会員制食品宅配などの数と種別

【利用している宅配型生協・会員制食品宅配の数】



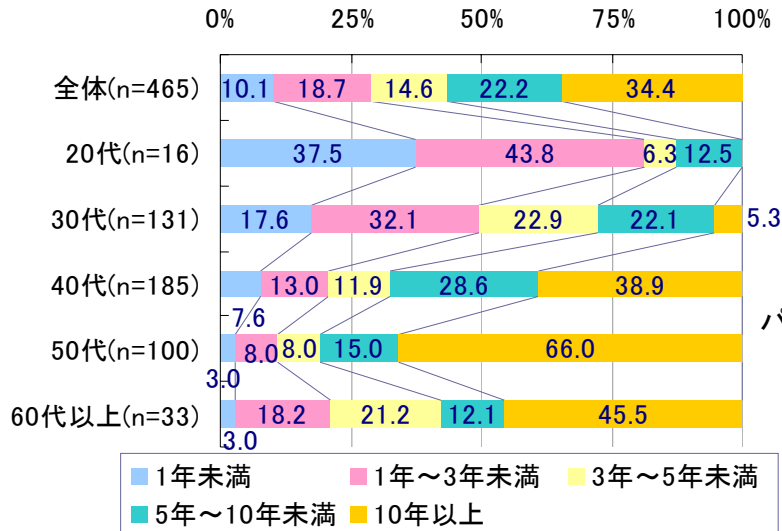
【利用している宅配型生協・会員制食品宅配】
(複数回答)



- ・利用している宅配型生協・会員制食品宅配の数は「1つ」がほとんどで、複数を利用している人は非常に少ない。
- ・また利用している種別としては「生協」利用者が93.6%、会員制食品宅配は6.8%で、生協が圧倒的に多数だった。
- ・その他(1.7%)は「セブンミール」「ヨシケイ」などの、食材・惣菜宅配を挙げた。

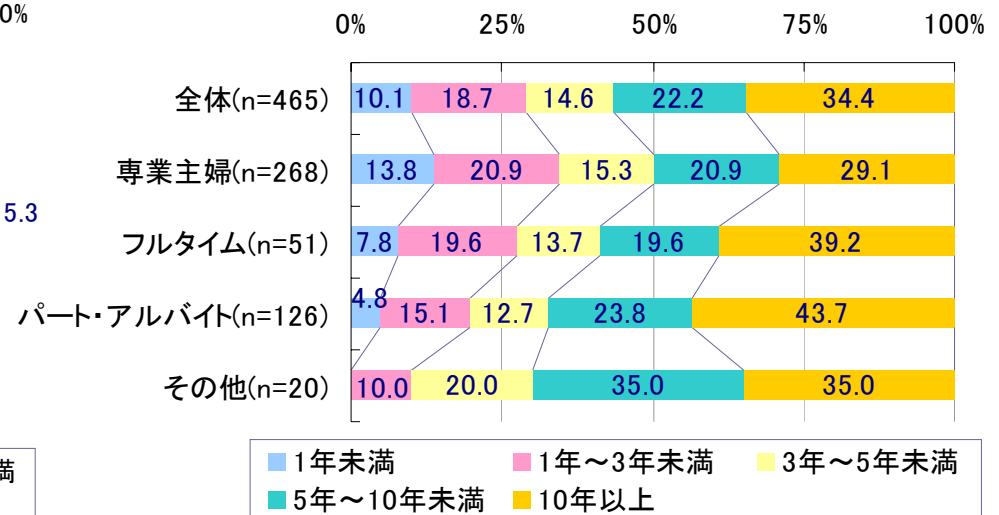
宅配型生協・会員制食品宅配の利用期間

【年代別】



*20代は参考値

【働き方別】

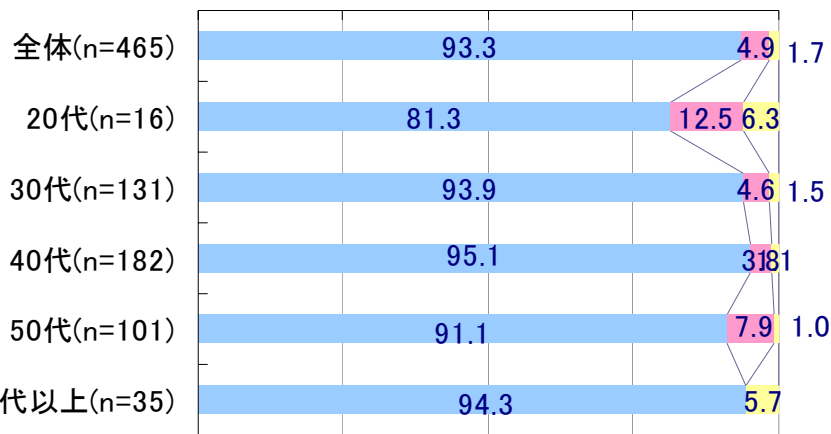


- ・利用期間は、1年未満から10年以上まで分散しているが、最多は「10年以上」。
- ・年代別で見ると、年代が上がるにつれて利用期間も長くなっており、20代～30代で加入して、継続して利用する人が多いことがうかがえる。
- ・一方で「働き方」別は、「パート・アルバイト」がやや長いですが、パート・アルバイトのミセスは40代以上の割合が高いので、その年代構成差の影響と考えられる。それを考慮すると、働き方による利用期間の差は、あってもわずかであると言える。

宅配型生協・会員制食品宅配の宅配頻度

【年代別】

0% 25% 50% 75% 100%

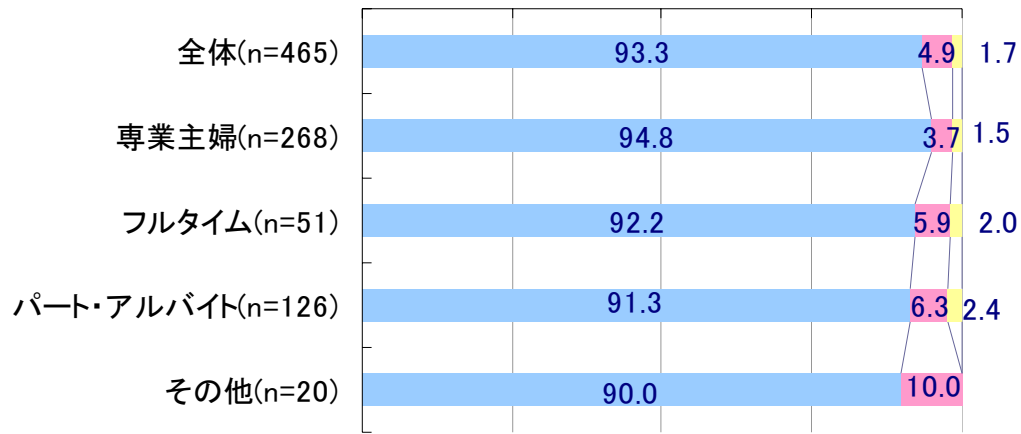


■ 週1回程度 ■ 2~3週に1回程度 ■ 月に1回程度

*20代は参考値

【働き方別】

0% 25% 50% 75% 100%

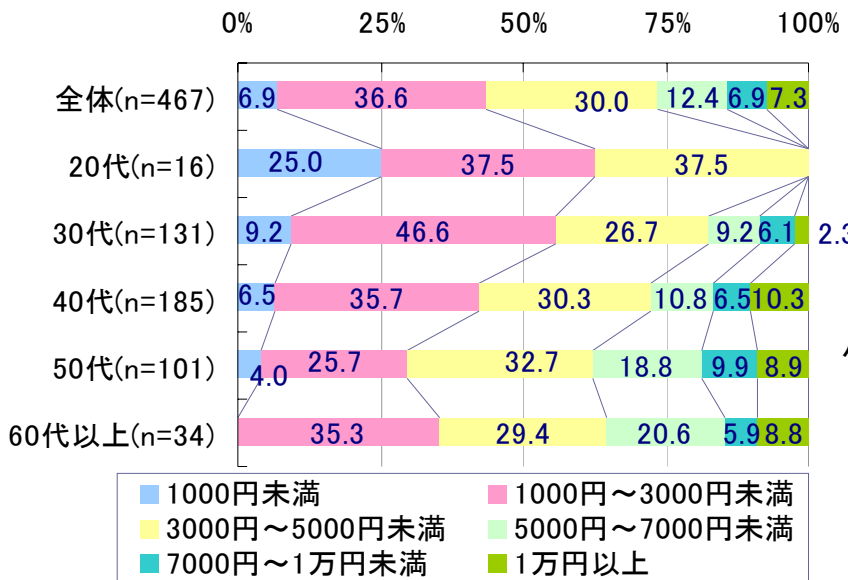


■ 週1回程度 ■ 2~3週に1回程度 ■ 月に1回程度

・宅配の頻度は、ほとんどすべて「週1回」で、各生協のサービスに、ほとんど差がないことが見て取れる。

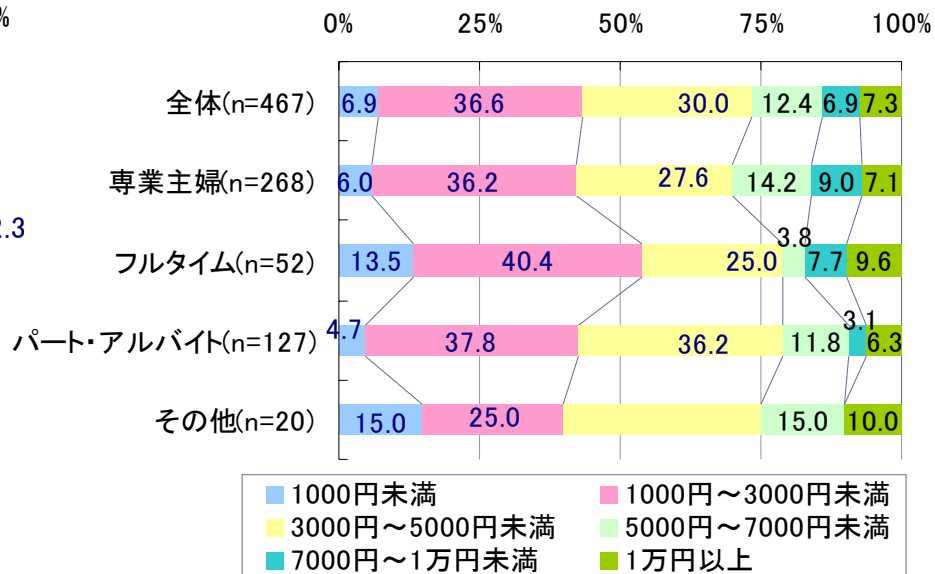
宅配型生協・会員制食品宅配の1回の購入金額

【年代別】



*20代は参考値

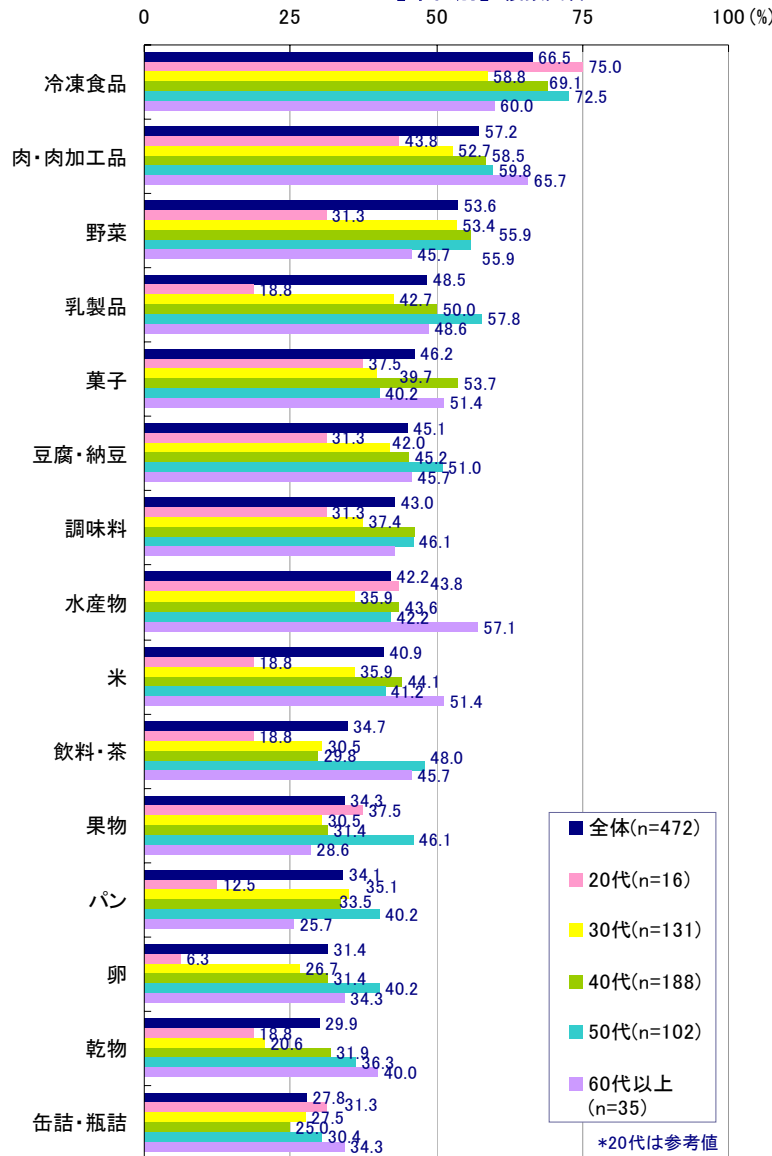
【働き方別】



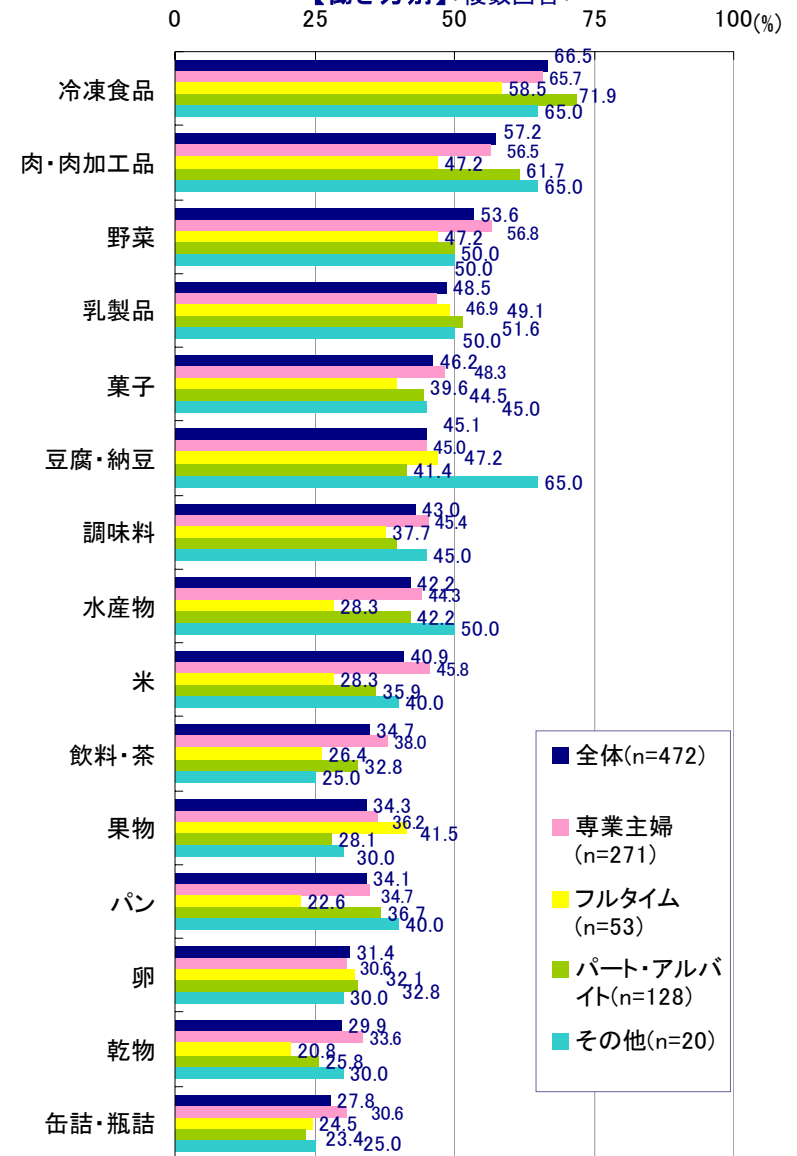
- ・1回の購入金額は「1000円～3000円未満」が最多であり、次が「3000円～5000円未満」。
- ・30代、40代、50代と少しずつ購入金額のボリュームゾーンが上方に動いている。
- ・ネットスーパーの1回の購入金額と比較すると、金額は低く、頻度が高い傾向がある。
(ネットスーパーについては別途報告)。

宅配型生協・会員制食品宅配でよく買う「食品」(上位15位)

【年代別】*複数回答*

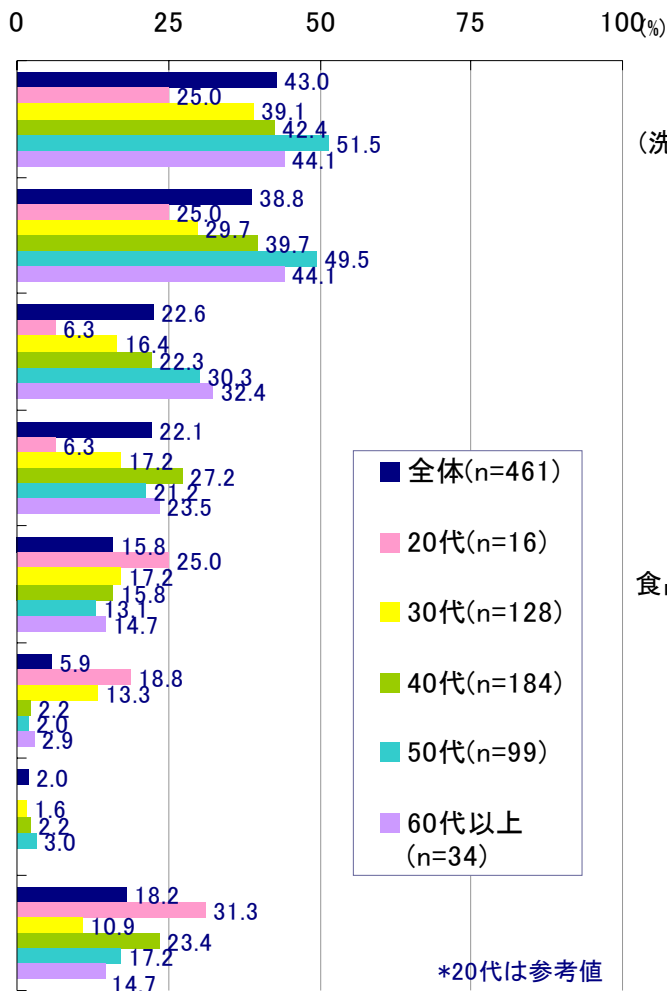


【働き方別】*複数回答*

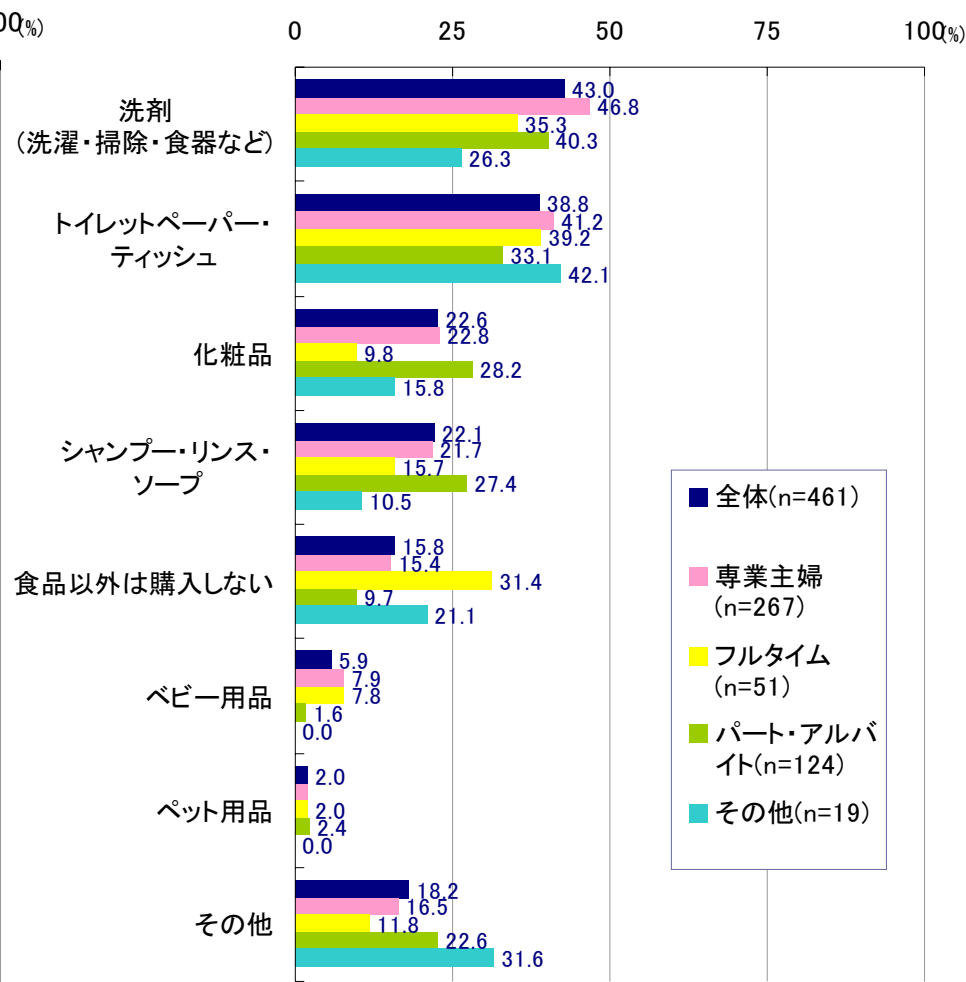


宅配型生協・会員制食品宅配でよく買う「食品以外」の商品

【年代別】 *複数回答*

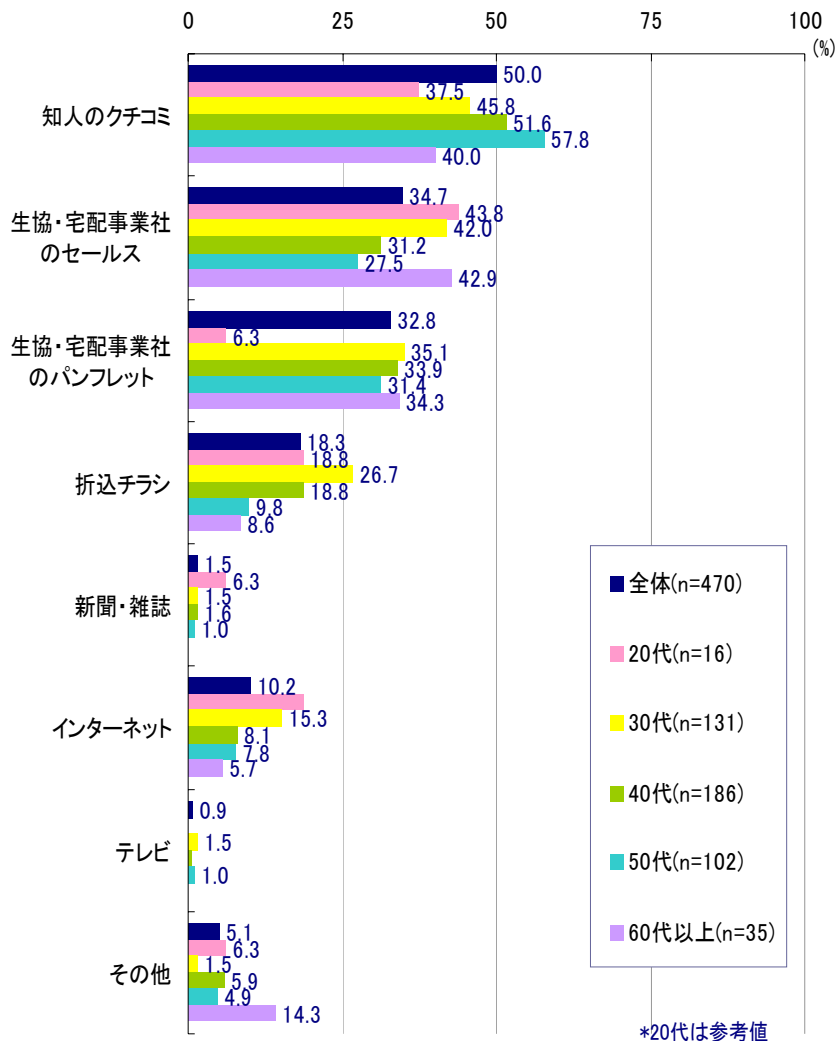


【働き方別】 *複数回答*

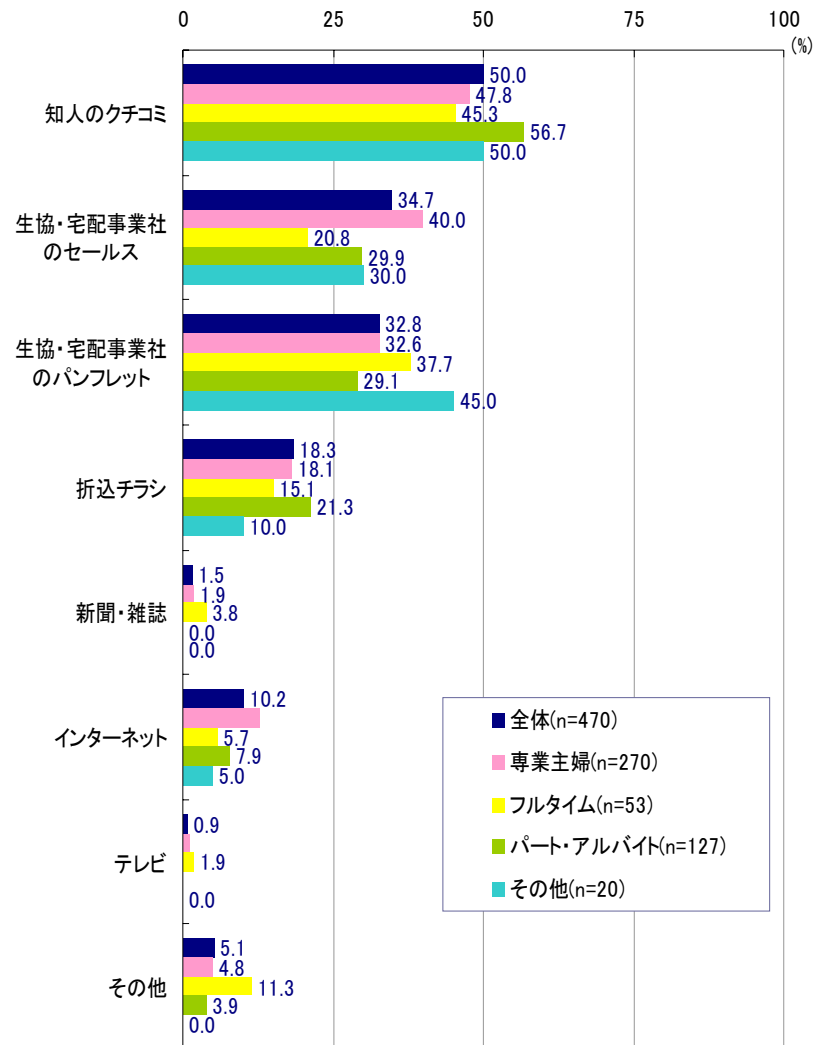


宅配型生協・会員制食品宅配の申込み前に参考にした情報源

【年代別】 *複数回答*

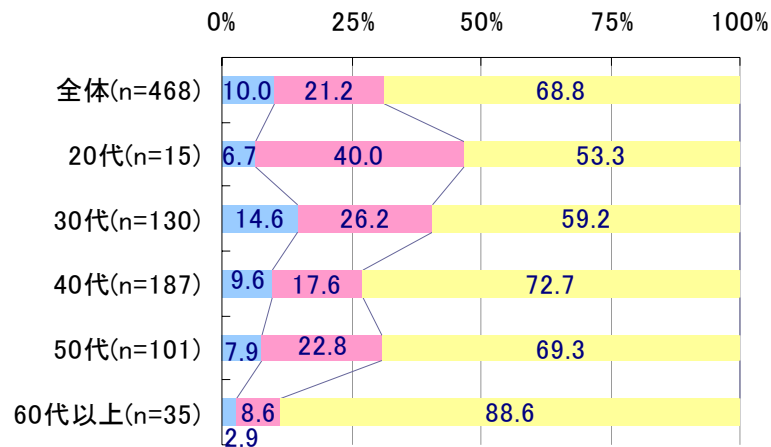


【働き方別】 *複数回答*



宅配型生協・会員制食品宅配の利用を決めた時に他社と比較検討したか

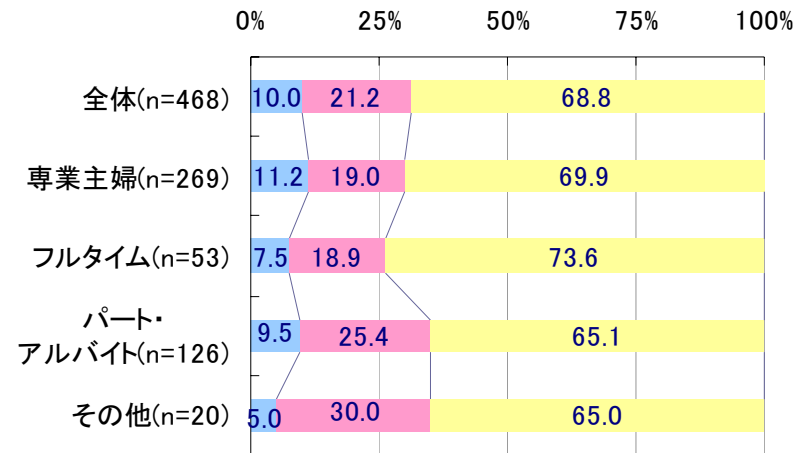
【年代別】



■ 3つ以上の候補を比較検討した ■ 2つの候補を比較検討した
■ 比較検討はしなかった

*20代は参考値

【働き方別】

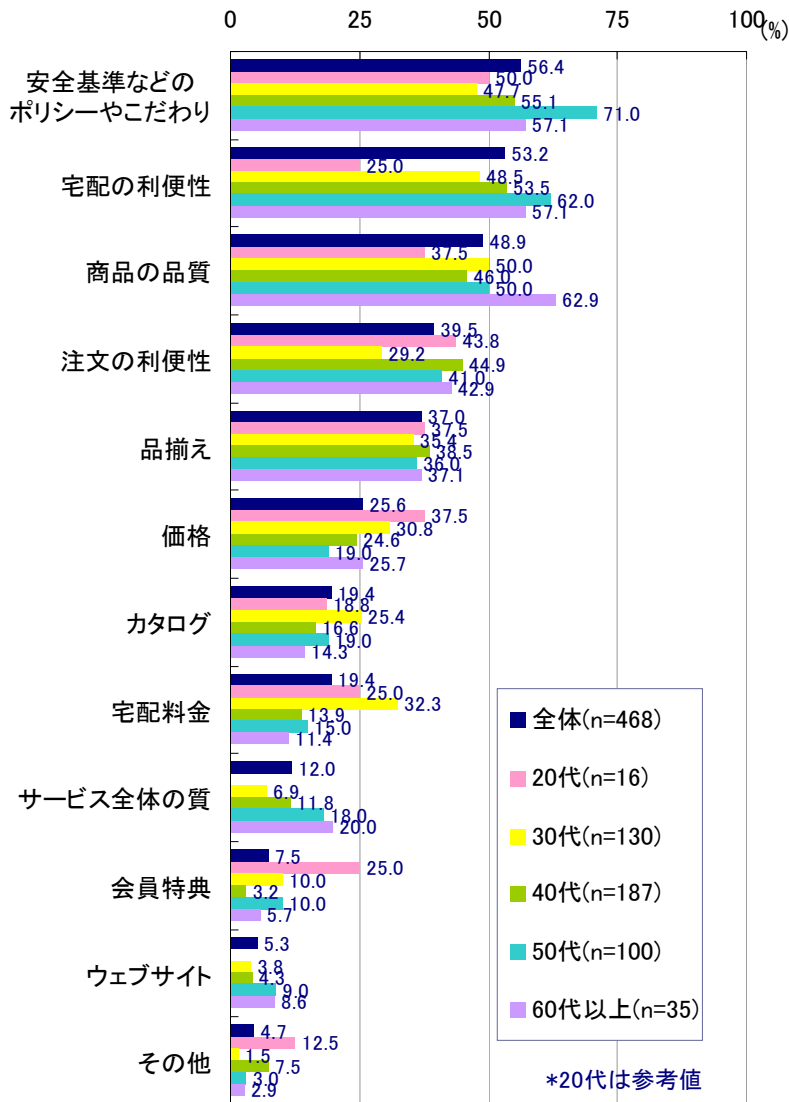


■ 3つ以上の候補を比較検討した ■ 2つの候補を比較検討した
■ 比較検討はしなかった

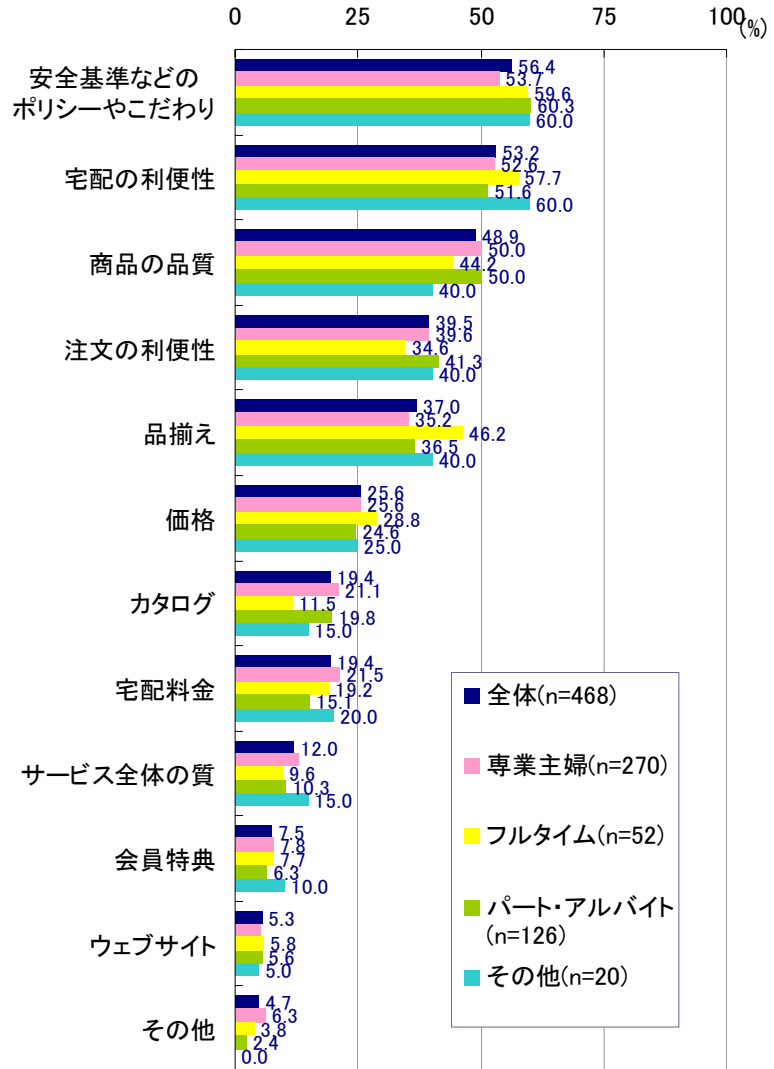
- ・利用を決めたときに、複数の候補を比較して検討した人は、3割に過ぎない。7割は1社のみを候補として加入した。
- ・ただし、年代が下がるにつれて「比較した」人が増えている。これからは「比較して決める」人が増える傾向が出ると予想される。

宅配型生協・会員制食品宅配の利用を決めた時に特に魅力を感じたこと

【年代別】 *複数回答*

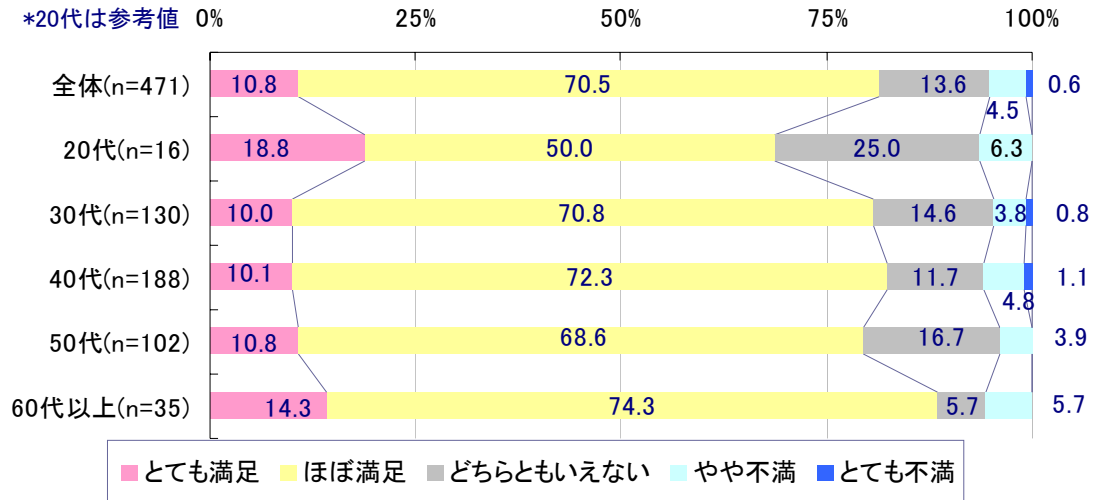


【働き方別】 *複数回答*



宅配型生協・会員制食品宅配の満足度

【年代別】

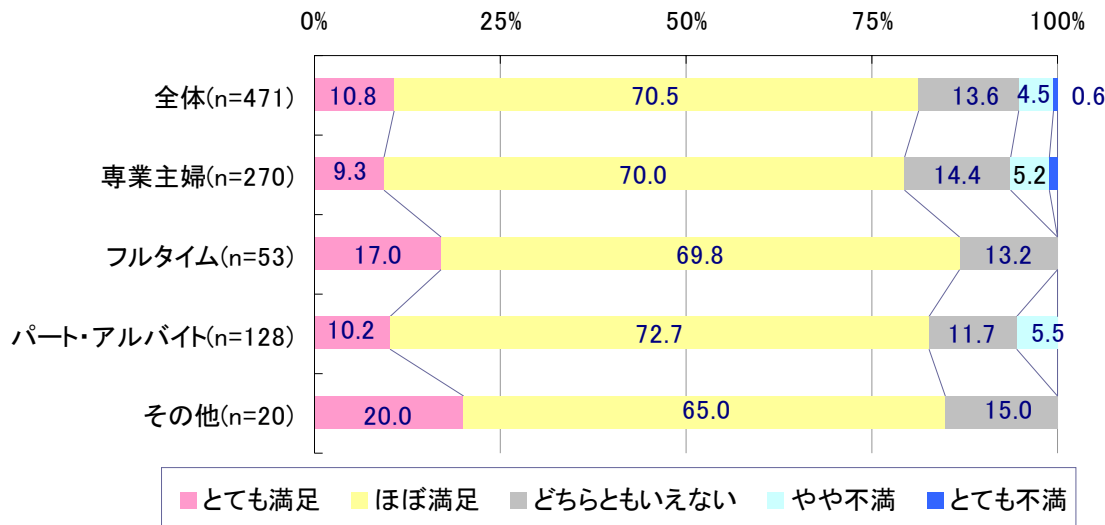


・現在利用している宅配型生協、会員制食品宅配については、8割以上の方が満足している。

・30代～50代は、満足度にほとんど差がなく、働き方でも大きな差は見られない。

・年代やライフスタイルを問わず、満足感の得られるサービスを行っていると考えられる。

【働き方別】



主な満足・不満の理由（宅配型生協・会員制食品宅配）※フリーアンサー抜粋

宅配型生協・会員制食品宅配についての「満足」「不満」の理由をフリーアンサーで聞いた。回答者385名中、「満足」は219名。「不満」は102名。「ほぼ満足だが不満もある」は64名であった。

満足

価格は店舗より高めですが店舗で扱ってない商品もあったり、又配達の方がとても良い方なので。(愛媛県 50歳)

毎週買うとポイントがたまり利用できるので顧客を大切にしている印象がある。商品全体の質が良い。配達希望日を週ごとに変更できるので、急な予定変更にも対応しやすい。(東京都 36歳)

安全基準がはっきりしている。いたんでいたらその日でなくても対応して返金してくれる。(大阪府 39歳)

前日の夜の0時まで注文すれば、翌日に配達してくれる。台風や雪の時配達が遅れることはあるが、それ以外は夕方には届いているので、仕事が遅くなった時帰りに買い物に行かなくてすむので、助かっています。(福岡県 47歳)

食品だけでなくいろいろな生活用品や園芸用品など品揃えが豊富である。(香川県 32歳)

30年のお付き合いで商品に安心感があります。(兵庫県 56歳)

不満

1週間ごとのカタログより、他のカタログの量が多く、資源の無駄使いだと思う。(神奈川県 58歳)

注文が1週間前なので、自分で買い物とダブってしまったり、間に合わなかったりするので、少し不便かと思う。カタログの種類が多すぎて、見るだけで疲れる。(大阪府 48歳)

20年以上になるが、昔に比べると食品以外(寝装具や衣料品など)の質が悪くなった。(すぐ毛玉が出る、一回着ただけでTシャツの首回りが伸びるなど)。毎年のように配達曜日の見直しがあるので、お稽古事の曜日と重なり困る。(福岡県 56歳)

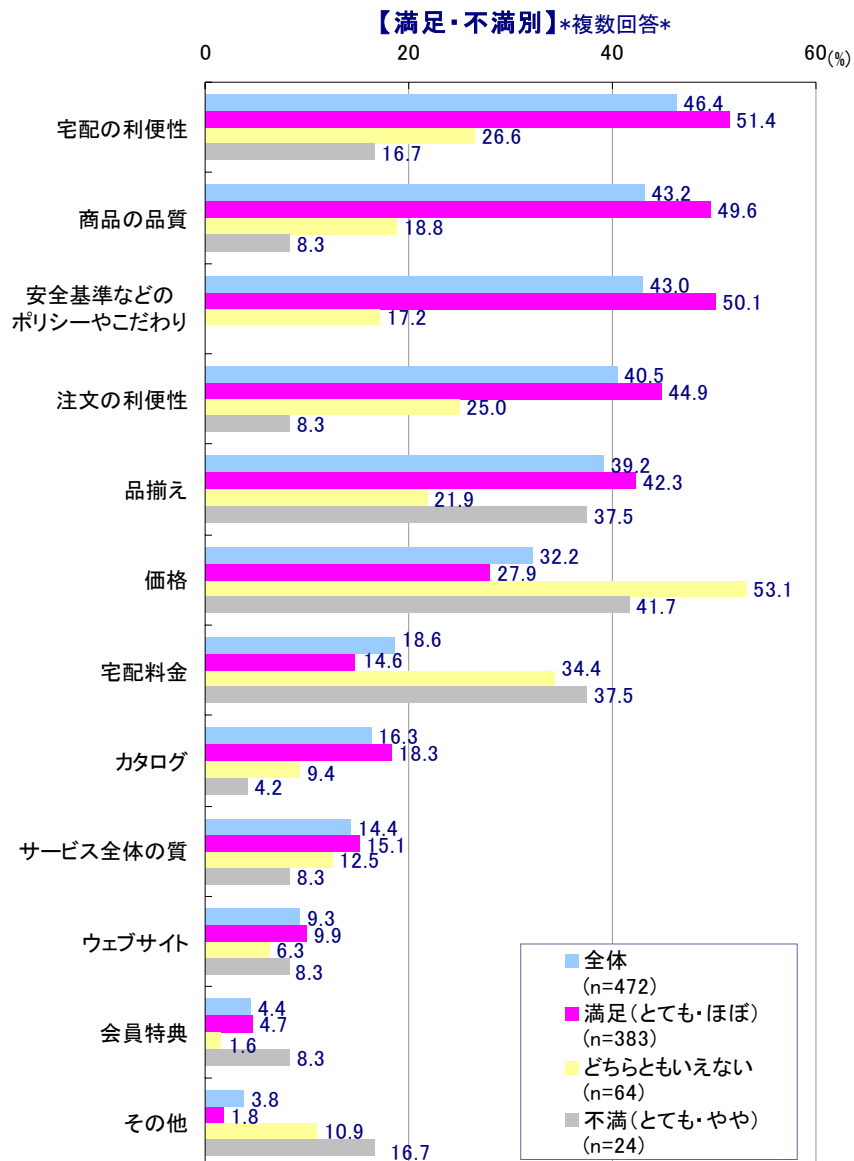
生鮮品(特に野菜・果物)の鮮度が余り良くない商品が入ってくる。他に、改善点を色々指摘しても全く耳を傾けてくれない。(東京都 49歳)

満足と不満

商品に概ね満足している。が冷蔵冷凍状態が悪く、商品が傷んでいる(冷えすぎや解凍状態)ことがたまにあるのが不満。(福岡県 51歳)

商品には満足していますが、宅配料金がもう少し安ければ何も言うことなしです。(兵庫県 51歳)

満足・不満の理由（宅配型生協・会員制食品宅配）



・「満足派」「不満足派」について、それぞれの理由を答えてもらった。

・満足している人は「宅配の利便性」「商品の品質」「安全基準などのポリシーやこだわり」「注文の利便性」「品揃え」を理由に選んだ人が多い。これらのポイントは、生協・会員制食品宅配が優れているところと言える。

・一方で不満足の人を選んだのが「価格」「宅配料金」である。値段に関することで、不満を持つ人が目立つ結果となった。

宅配型生協・会員制食品宅配のお気に入り商品 ※フリーアンサー

牛乳
(39票)

スーパーで売っている牛乳より美味しいと思うから。(和歌山県 48歳)

牛の食べているものに信頼が置けて安心だし、なによりおいしい。うちの子供たちや遊びに来る子も、スーパーの普通の品や給食の牛乳よりずっとおいしいとよく言っています。(宮城県 43歳)

成分無調整乳脂肪3.6%で、高校生の息子が毎日よく飲むので、毎回5本注文します。普段の買い物では牛乳は重くて腕に負担がかかるので、家まで配達してくれるのが大助かりです。(兵庫県 51歳)

肉類
(25票)

パラパラ状態で冷凍されているので、冷凍庫に常備しておくとか何にでも利用できて便利。(埼玉県 49歳)

3枚程度に小分けされて凍らせているので使いやすく便利。(兵庫県 48歳)

冷凍の鶏肉だけど、解凍しても水っぽくならずおいしいから。(愛知県 40歳)

卵
(23票)

スーパーで売っている価格とさほど変わらないのに、品質がとてもいいです。(東京都 49歳)

安心、安全、くさみがない、その割に値段が手ごろ。(兵庫県 44歳)

厳選した飼料を与えた鶏が生んだ卵で、鮮度も抜群によく安心して食べられるから。もちろんおいしい。(菓子を作った時もおいしくできる)(宮城県 45歳)

米
(14票)

合鴨農法で無農薬で契約栽培してくれているから。(東京都 48歳)

集合玄関まで運んでくれるので、自力で買って運ぶより楽です。(兵庫県 42歳)

精米を宅配してくれるところは沢山あるけれど、無洗米を宅配してくれるところはなかなか無いから。(大阪府 39歳)

豆腐
(13票)

毎週購入しています。3つ入りで98円、値段も魅力的です。さっぱりしていてとっても美味しいです！(茨城県 31歳)

原料が安心できて価格も高くないから。(埼玉県 46歳)

国産の大豆を100%使用していて豆の味が甘くて濃いのでとても美味しい。充填方式で作ってあるので日持ちがする。(京都府 40歳)

トイレ
トイレット
ペーパー
(12票)

紙の芯がない生協独自のものです、他には売ってないから。(大阪府 38歳)

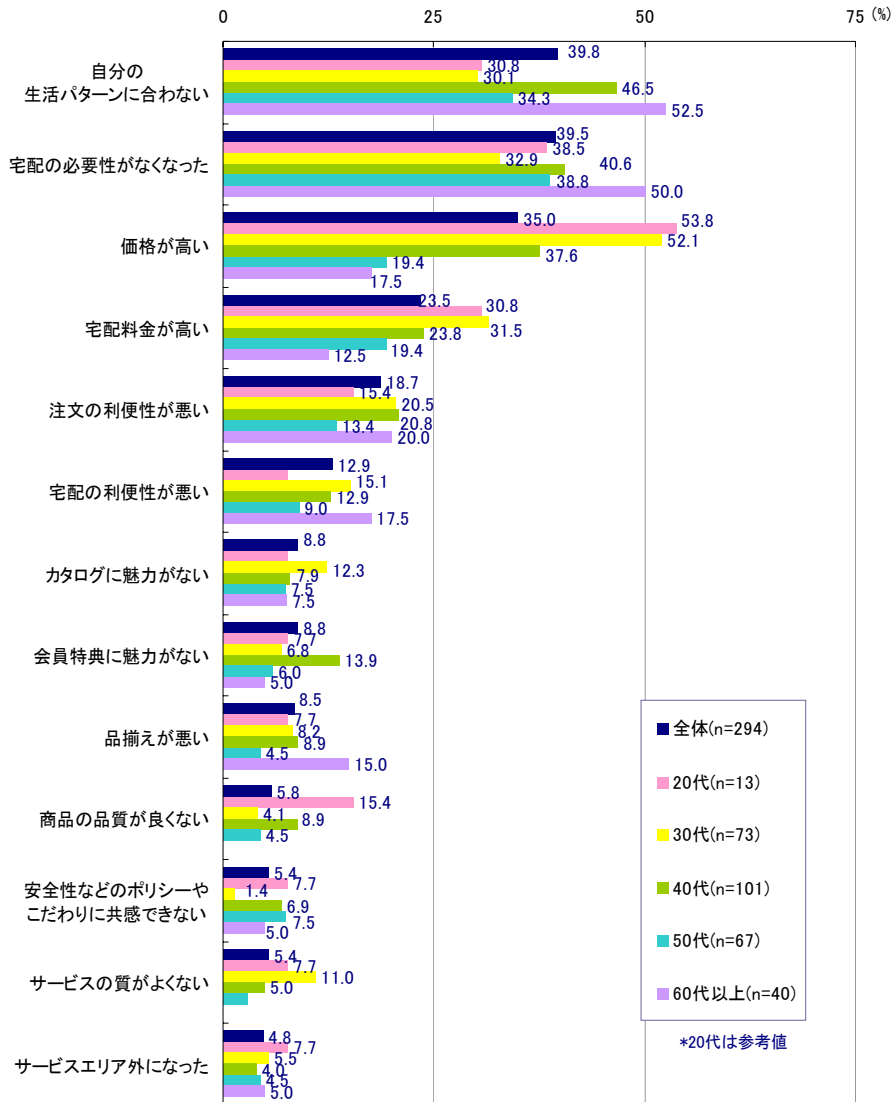
すぐにペーパーを変えなくてもいいし、肌さわりもやさしい。(京都府 36歳)

使い心地がよい。ケース買いができる。(東京都 53歳)

※「利用をやめた人」 宅配型生協・会員制食品宅配の利用をやめた理由

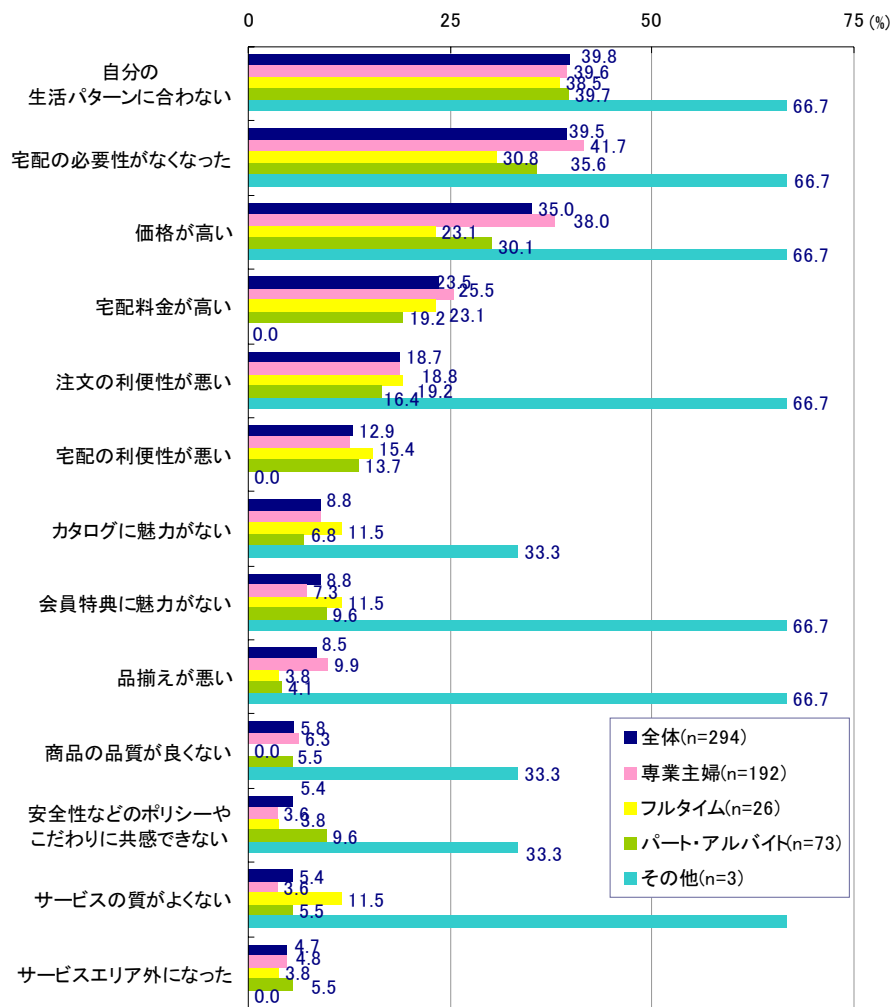
【年代別(以前利用していた今はしていない人のみ回答)】

複数回答



【働き方別(以前利用していた今はしていない人のみ回答)】

複数回答



宅配型生協・会員制食品宅配の利用をやめた具体的な理由

利用をやめた具体的な理由

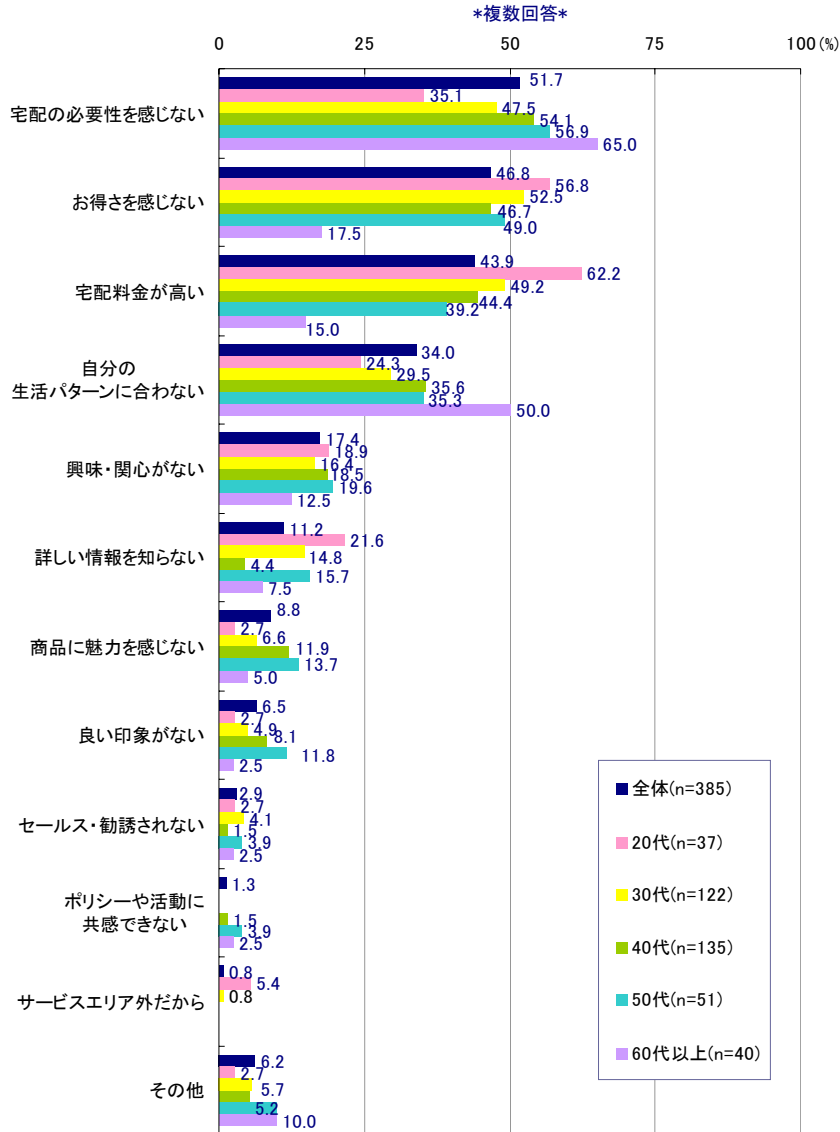
ランク	内容	票数
1	割高なので・送料が高い	51
2	近所に安いスーパー・生協の店舗が出来た	35
3	週1回の配達が不便だった(1週前の注文が不便)(必要な時にすぐに手に入らない)(生活パターンに合わない)	32
4	宅配の日時に家にいることが出来なくなった・面倒になった	30
5	引越したので・引越先で班が作れなくなった	20
6	子供が大きくなり、買い物しやすくなったので	19
7	商品・品質・新鮮さ・味などの魅力を感じない	15
8	自分で選ぶほうが良いので	10
8	品切れが多かった・欲しい商品がない・品揃えが少ない	10
10	余計なものまで注文してしまう	9
10	注文してから届くまで日数があるので、それまでに注文したものを忘れて二重に買ってしまうことが多かった	9
10	グループでの注文・人間関係が煩わしくなった	9
13	カタログを見るのが面倒、カタログ・チラシがたまってゴミになる	7
13	家族構成の変化	7
15	配送員・担当者の対応(態度)が悪かった	6
16	安全・安心面での信用がうすれた	4
17	ネットスーパーのほうが、何かと便利なので	3
17	配送の際の発砲スチロールなどがゴミになる	3
19	玄関前に配達・盗難・カラス、猫の被害にあった	2
20	その他	16

(n=270)

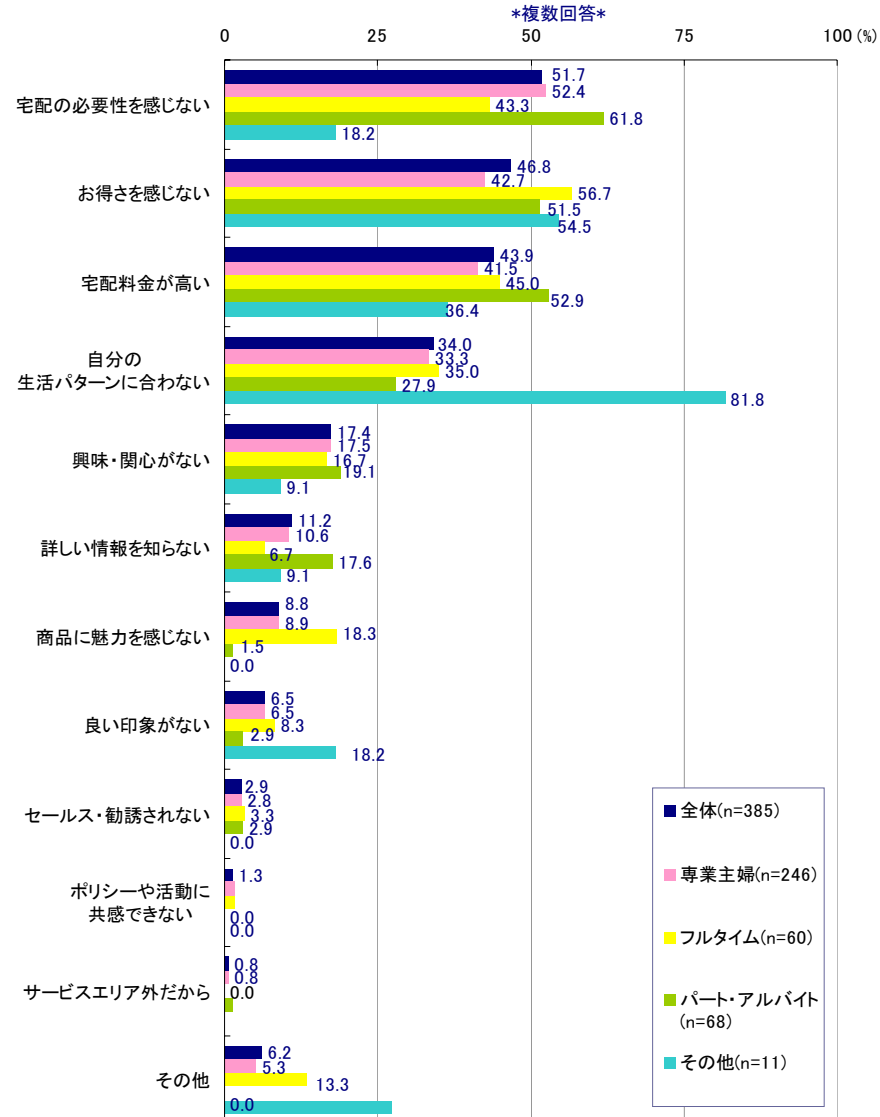
- ・利用経験がある人が「利用をやめた理由」のコメントをカウントした。
- ・一番多いのが、やはり価格に関する不満で270人中の51人が挙げた。
- ・2位は「近所に店舗ができた」という環境変化。
- ・次には「週1回の宅配が不便」「宅配日時に家の入れない」など、宅配の利便性に関することが原因で離脱する人も目立つ結果になった。

※「一度も利用していない人」 宅配型生協・会員制食品宅配を今まで一度も利用しなかった理由

【年代別（「今まで利用したことがない」人のみ回答）】



【働き方別（「今まで利用したことがない」人のみ回答）】



宅配型生協・会員制食品宅配を「今まで一度も利用しなかった人」の、具体的な理由

利用しなかった具体的な理由

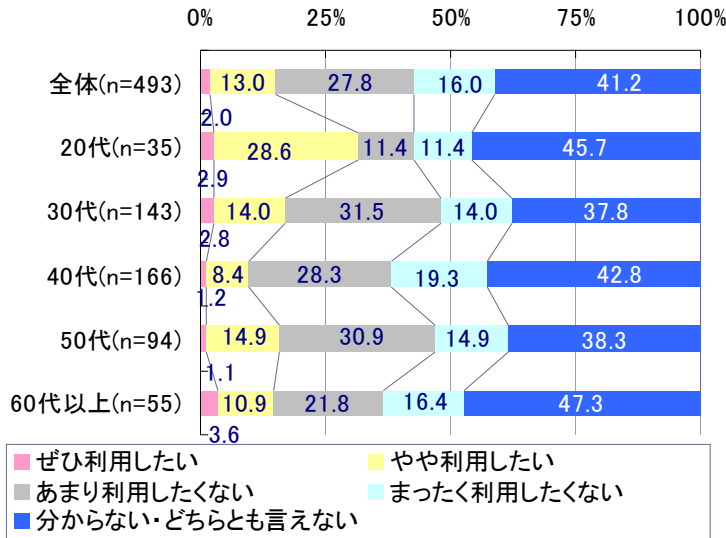
ランク	内容	票数
1	自分で選びたい・買い物に行くことが好き	86
2	割高そうなので(宅配料金が高そう)	73
3	家の近所に安いスーパー・生協の店舗があるので	58
4	必要を感じない・興味がない	53
5	決まった時間に家にいることが難しい・面倒	23
6	グループがないので、ふんぎれない・情報、きっかけがない	20
7	注文してから1週間というパターンが合わない(欲しいときにすぐに手に入らない)	17
8	あまり惹かれるポイントがない	9
8	注文するのが面倒	9
10	メニューが決まっていることに抵抗がある・制約ができる	7
10	お試しのときに勧誘がしつこく、良い印象がない	7
12	無駄なものまで買ってしまいそう	4
12	家族が少ないので	4
14	本当に品質が良いのか、安全なのか、信用できない	3
15	食材で無駄になるものがありそう	2
15	共同購入を利用しているので	2
17	利用してみたいが、エリア外なので	1
17	近所でまとめたりなどが面倒	1
17	ネットスーパーを利用しているので	1
20	その他	11

(n=353)

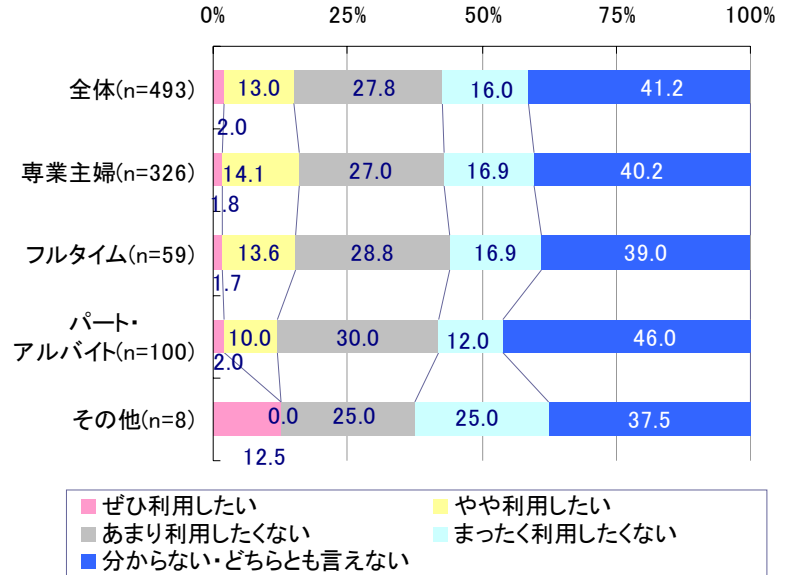
- ・利用していない人の理由として最大のものは、「宅配に魅力を感じない」ということ。
- ・また、自分のライフスタイルには合わないので、自分にとっての利便性を感じないという回答も目立つ
- ・一方で「値段が高そう」というイメージを持つ人も多い。

※「利用をやめた人」と「一度も利用していない人」 宅配型生協・会員制食品宅配の今後の利用意向

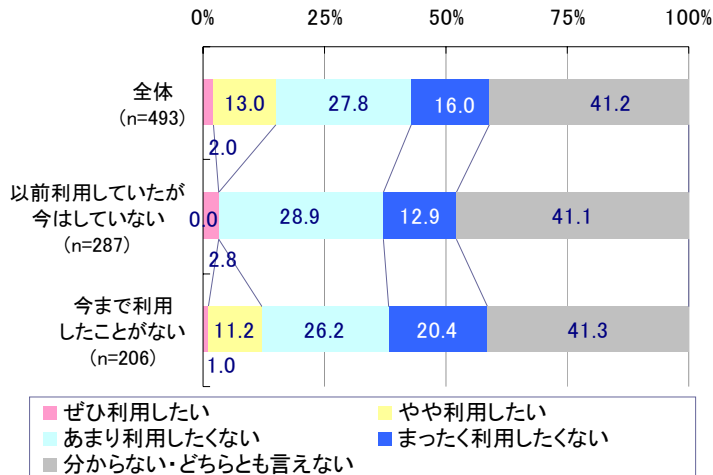
【年代別】



【働き方別】



【利用経験別】



・全体に、現在利用していない層のうち、利用意向のあるのは15%と、多くない。

・ただし「分からない・どちらともいえない」の保留層が41.2%と多いため、この層へのアピールが、今後の会員拡大の重要ポイントといえる。

・「以前利用していたが今はしていない」層も、「分からない・どちらともいえない」が多いので、離脱者の再度の掘り起こしも会員拡大の有効な方策と考えられる。

宅配型生協・会員制食品宅配の今後の利用について

宅配型生協・会員制食品宅配を「以前利用していたが今はしていない」・「利用したことがない」と回答した人に、今後利用したいかを聞き、『ぜひ利用したい』『やや利用したい』『分からない・どちらともいえない』を選んだ人に、そう思う理由をフリーアンサーで聞いた。

順位	ぜひ利用したい (n=10)	票数
1	妊娠・子育て中なので	2
1	歳を取ったら	2
1	安心感がある	2
4	品質が良いので	1
5	その他	3

順位	やや利用したい(n=51)	票数
1	妊娠・子育て中なので検討中	11
1	歳を取ったら	11
3	やはり便利そうなので	6
4	良い製品・限定物がありそうなので	5
5	お得感があれば使いたい	4
6	店舗にない商品があるので	3
6	重いものを届けてくれるので	3
6	仕事を始めたら便利だと思う	3
9	安全な食品を扱ってほしい	1
9	興味がある	1
11	その他	3

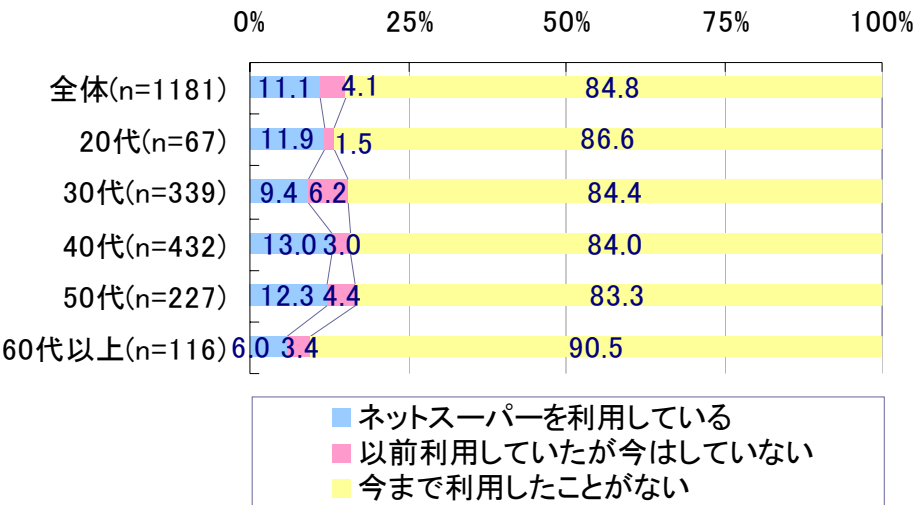
順位	分からない・どちらともいえない(n=145)	票数
1	歳を取ったら	27
2	今は必要性を感じていない・必要になったら考える	23
3	安ければ・お得であれば(送料についても)	20
4	品質・商品・サービスが向上すれば	14
4	買い物に行くことが大変になったら	14
4	仕事を始めるなど生活が変われば	14
7	妊娠・子育て中は検討するかも	7
8	本当に安心できるものがあれば	4
8	重いものは助かる	4
10	注文してからの日数が短ければ	3
10	詳しい内容がよくわからないので	3
10	配達時間などに拘束されるので	3
10	商品には魅力を感じる	3
10	機会があれば利用したい	3
15	自分の目で見て選びたい	2
16	エコの面が良くなれば(ゴミ削減)	1
16	集合住宅なので利用できない	1

- ・「今後利用したい」という人としては、「妊娠・子育て」もしくは「歳をとったら」と、自分にとって、「宅配」「高品質」のメリットが増したことで、検討したいと考える人が目立つ。
- ・一方で、多数を占めた「分からない・どちらともいえない」人は、「歳をとったら」「必要になったら」というように、自分自身の環境の変化を挙げた人が多かった。
- ・加えて、「価格の改善」を挙げた人も多い。これを見ても、宅配型生協・会員制食品宅配が今後会員を増やすためには、「リーズナブルさ」と「ライフサポート力」の訴求が重要だろう。

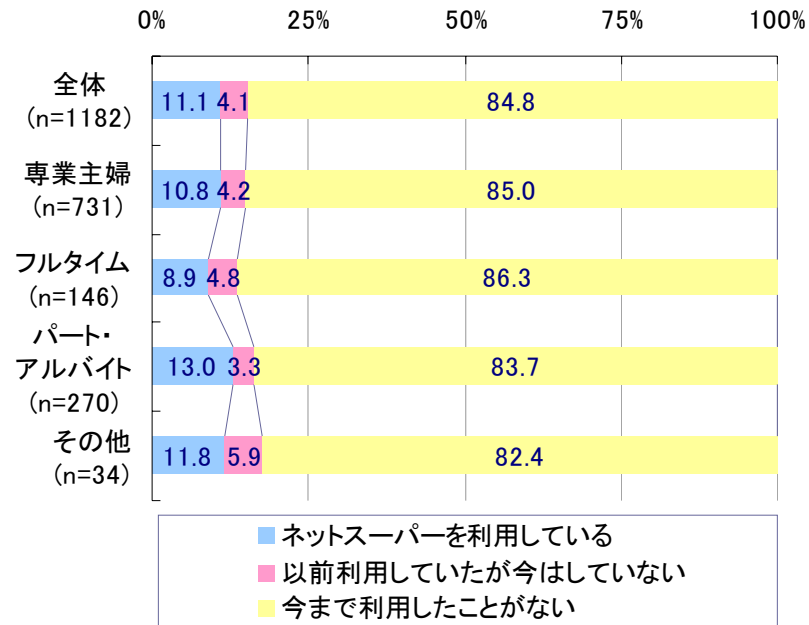
② ネットスーパーの利用

ネットスーパーの利用経験と、利用しているネットスーパー

【年代別】



【働き方別】



利用している
ネットスーパー

ランク	内容	票数
1	イトーヨーカドー	73
2	イオン	38
3	西友	12
4	ダイエー	8
5	イズミヤ	4
6	サティ	2
7	しまむらストアー	1
7	マルエツ	1
7	関西スーパー	1
10	その他	12

(n=152)

・ネットスーパーの現在の利用率は11.1%。利用していない人が84.8%と大多数を占めた。

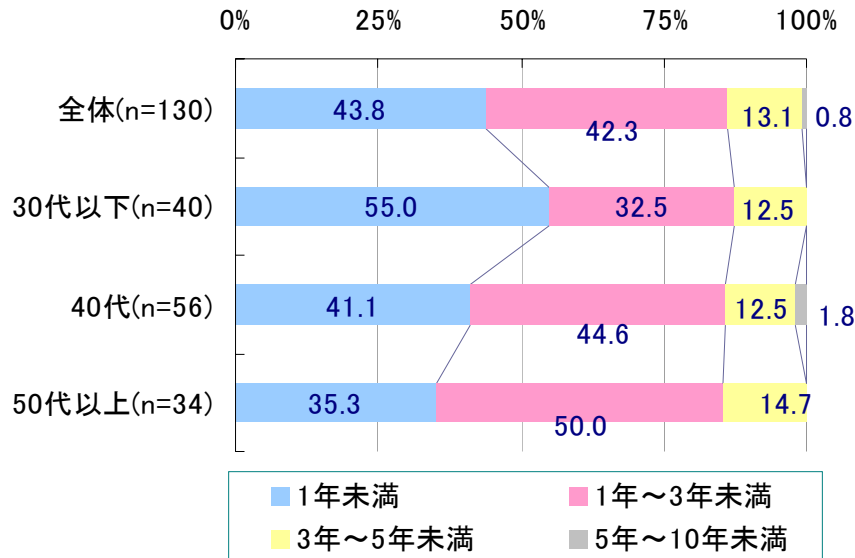
・年代別では60代以上で若干少ないが、ほぼ違いがない。

・働き方別でもほとんど違いがなく、ネットスーパーの利用は「年代」「働き方」などの属性には左右されない傾向が見られる。

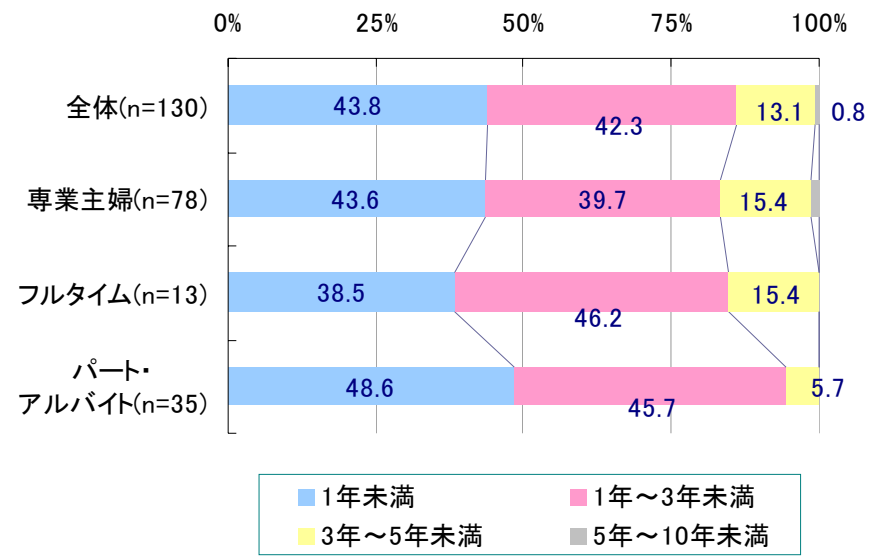
・利用しているネットスーパーは「イトーヨーカドー」「イオン」が多かった。

ネットスーパーの利用期間

【年代別】



【働き方別】



※フルタイムは参考値

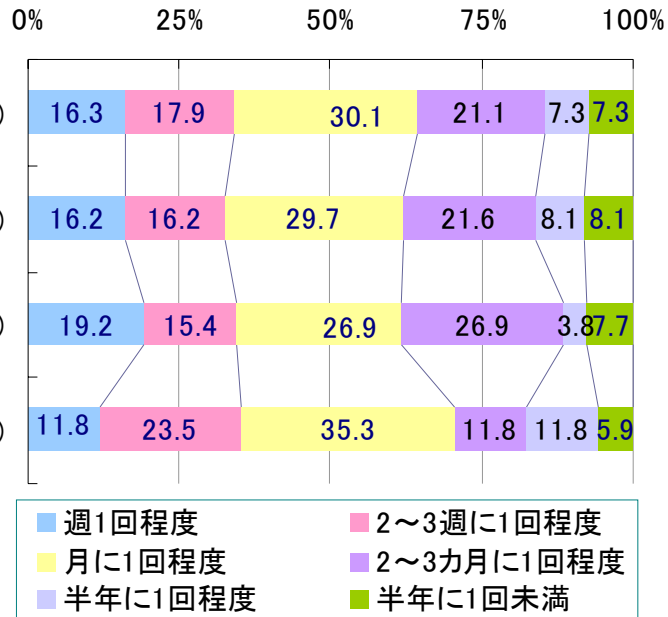
・ネットスーパー利用者が、ネットスーパーを利用している期間は1年未満が43.8%。利用経験が短い人が多い。

・年代別では、年代が上がるにつれて、利用期間が長めの人が増える。

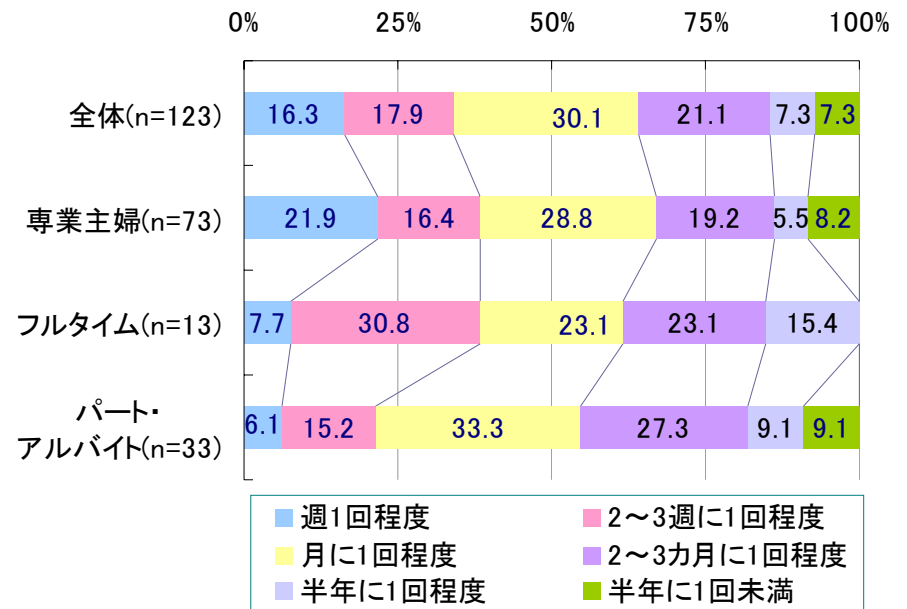
・働き方別では、それほど大きな差が見られない。

ネットスーパーの利用頻度

【年代別】



【働き方別】



※フルタイムは参考値

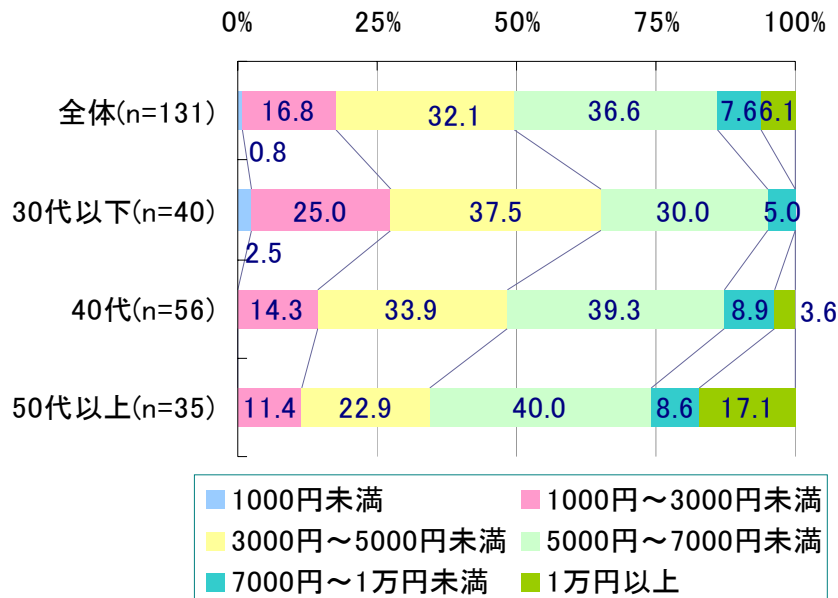
・ネットスーパーの利用頻度は、週1回程度のヘビーユーザーから2~3カ月に1回程度の人まで、分散傾向が見られる。一番ボリュームゾーンは「月に1回程度」で約3割。

・年代差は、それほどの違いが見られない。

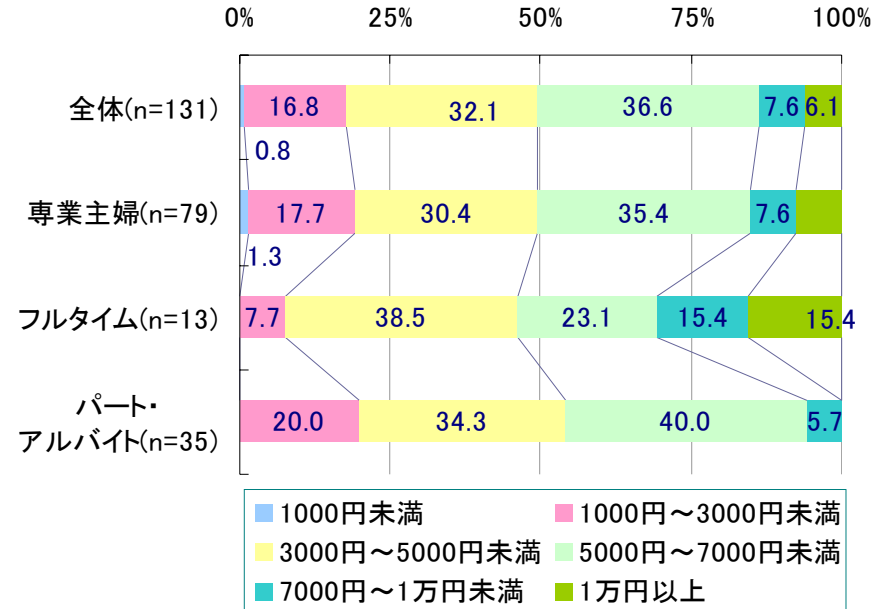
・働き方別では「パート・アルバイト」のミセスが、利用頻度が低い傾向がある。フルタイムミセスは回答者が少ないため参考値となるが、在宅率の低い層は頻度が下がると推測できる。

ネットスーパーの1回の購入金額

【年代別】



【働き方別】

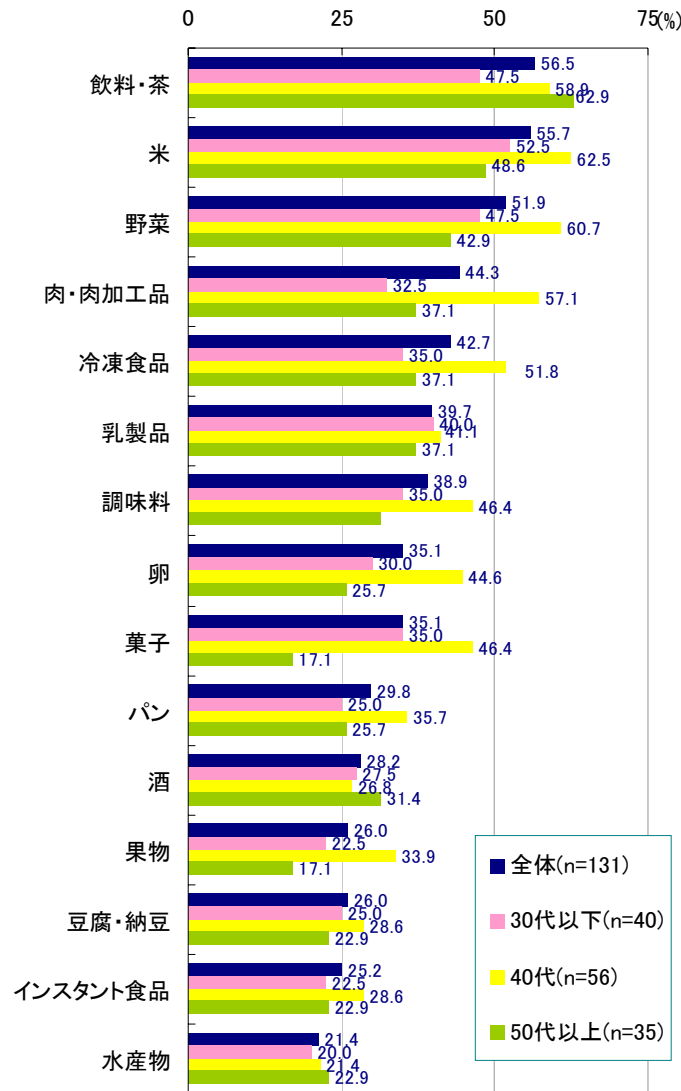


※フルタイムは参考値

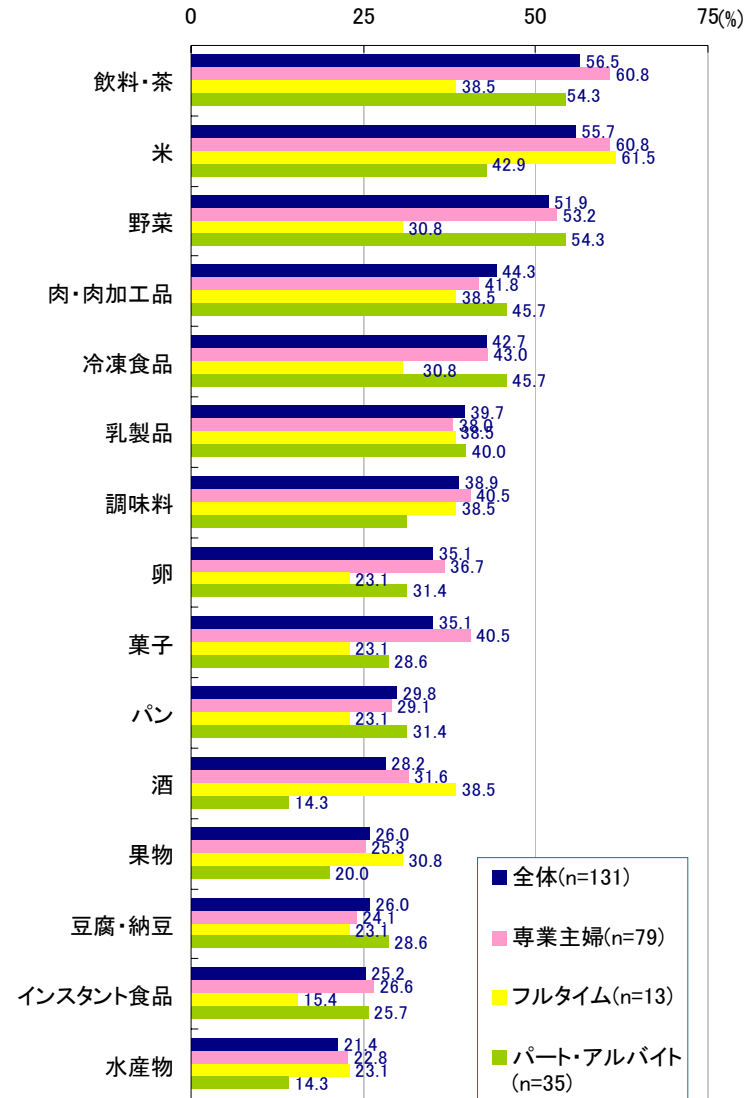
- ・ネットスーパーでの1回の購入金額は、3000円～5000円未満と5000円～7000円未満が拮抗している。「宅配料無料」のラインを、3000円・5000円におくスーパーが多いことが影響していると思われる。
- ・年代では、若い世代ほど1回の利用金額は低いなど、一般の食品・日用品購入と同様の傾向が見られる。
- ・働き方別では、大きな違いは見られない。

ネットスーパーでよく買う「食品」(上位15位)

【年代別】*複数回答*



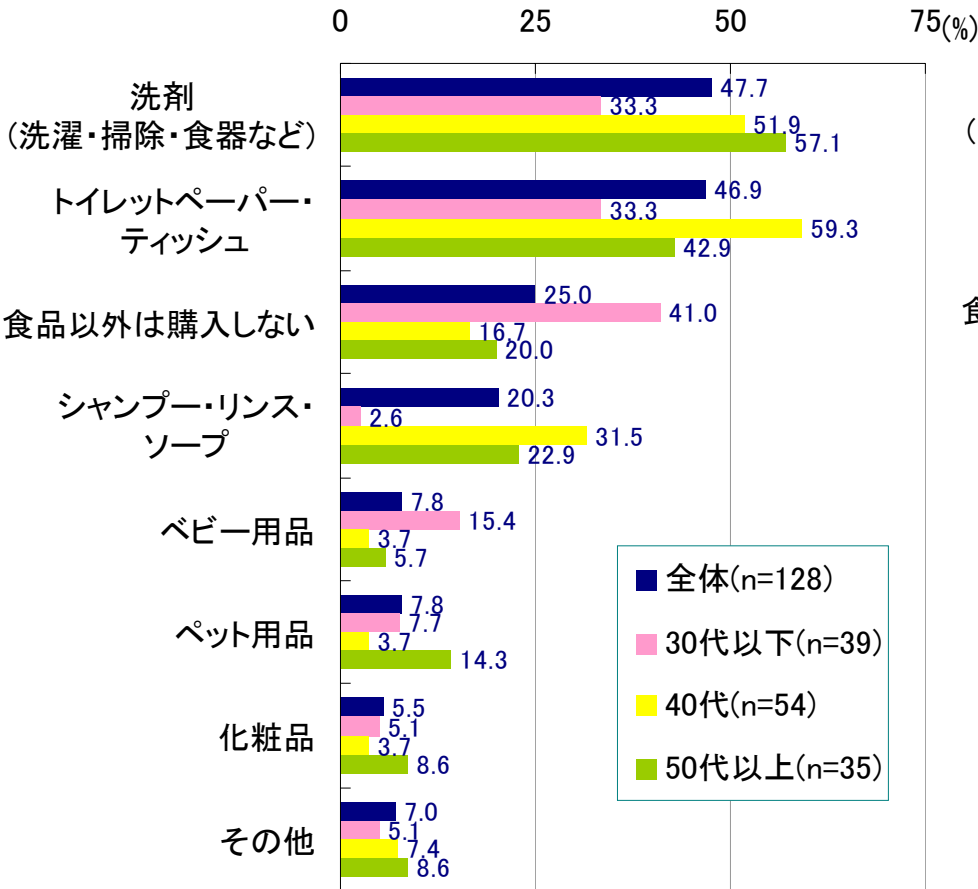
【働き方別】*複数回答*



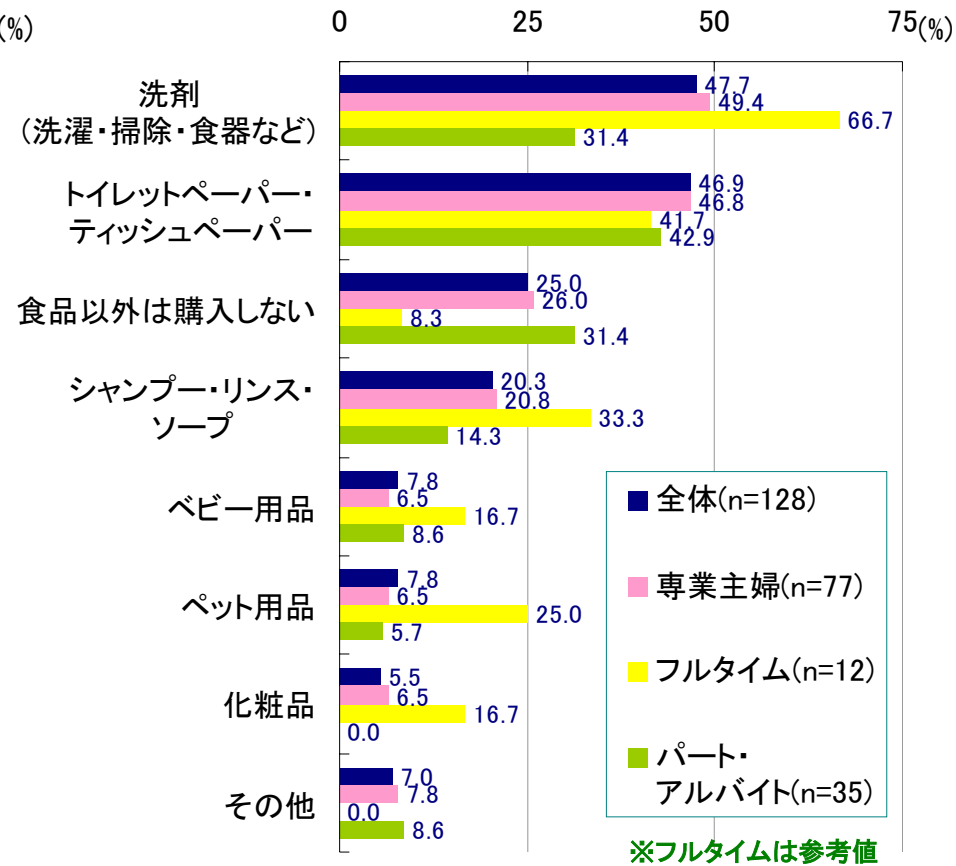
※フルタイムは参考値

ネットスーパーでよく買う「食品以外」の商品(上位15位)

【年代別】*複数回答*

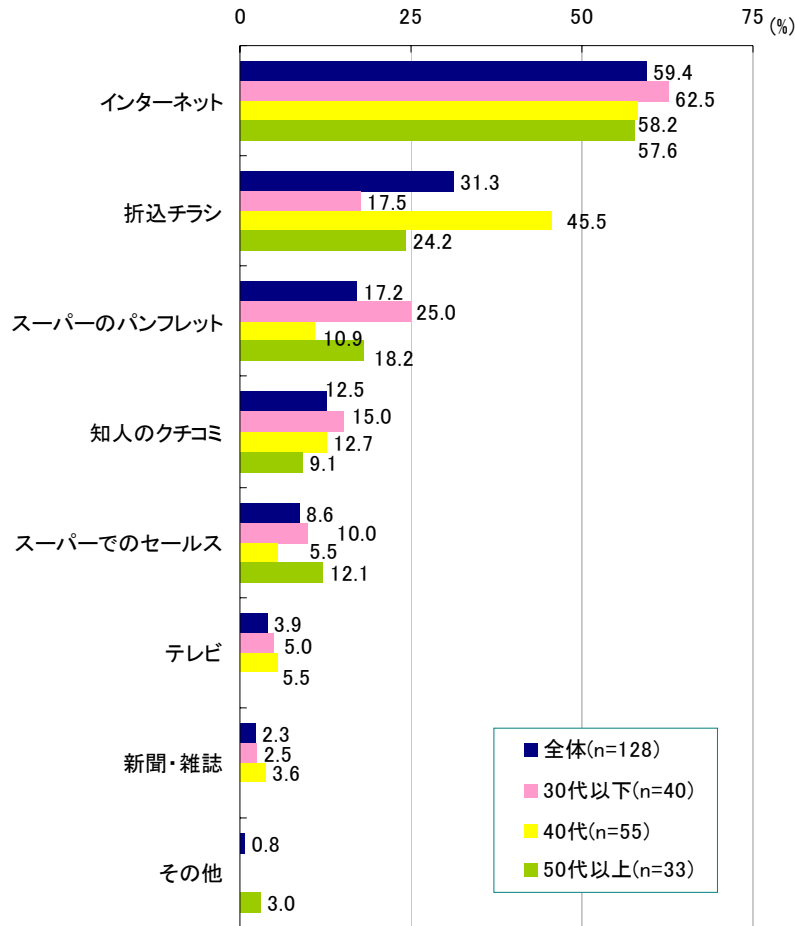


【働き方別】*複数回答*

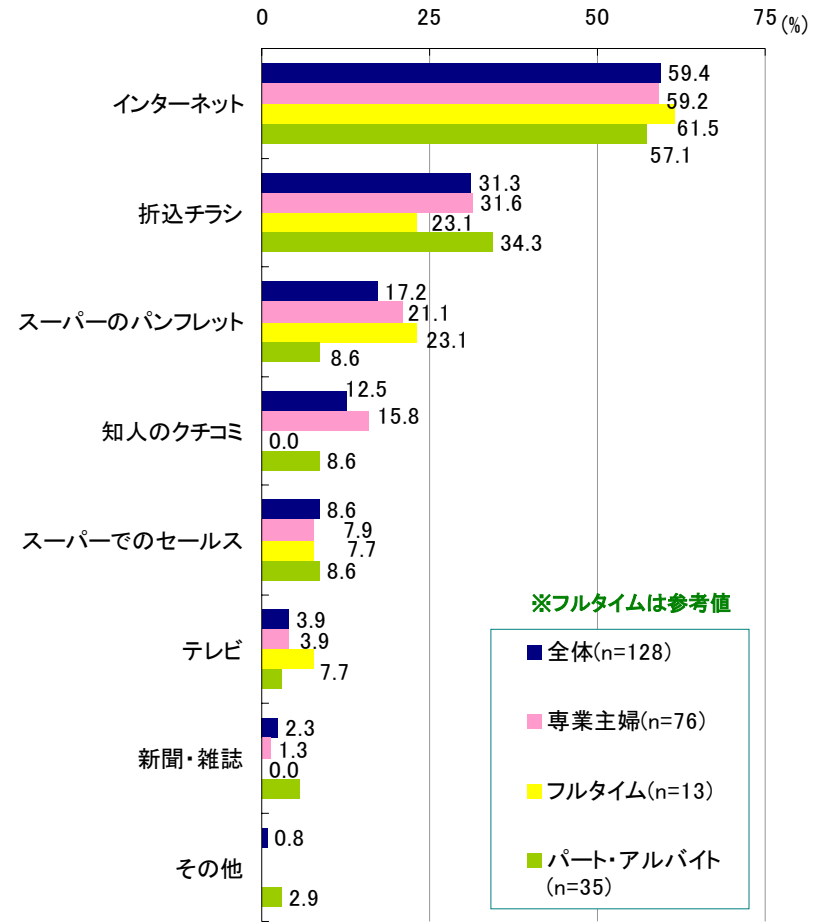


ネットスーパーの利用を決めた時に参考にした情報源

【年代別】(複数回答)



【働き方別】(複数回答)



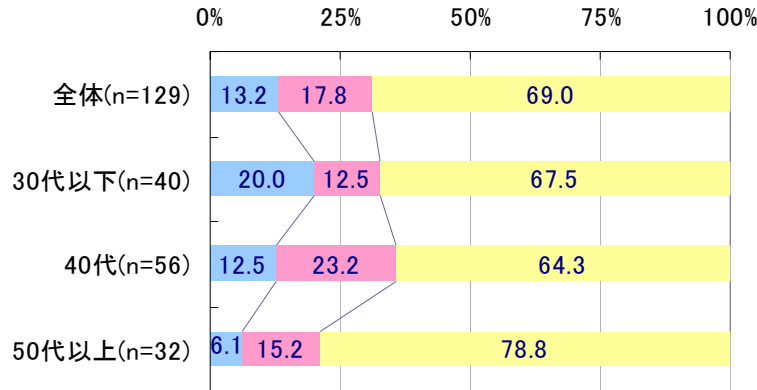
※フルタイムは参考値

- 全体(n=128)
- 専業主婦(n=76)
- フルタイム(n=13)
- パート・アルバイト(n=35)

・利用を決めたときに参考にした情報源は「インターネット」が1位。次いで折り込みチラシ。
 ・折り込みチラシは特に40代で高い数値となった。

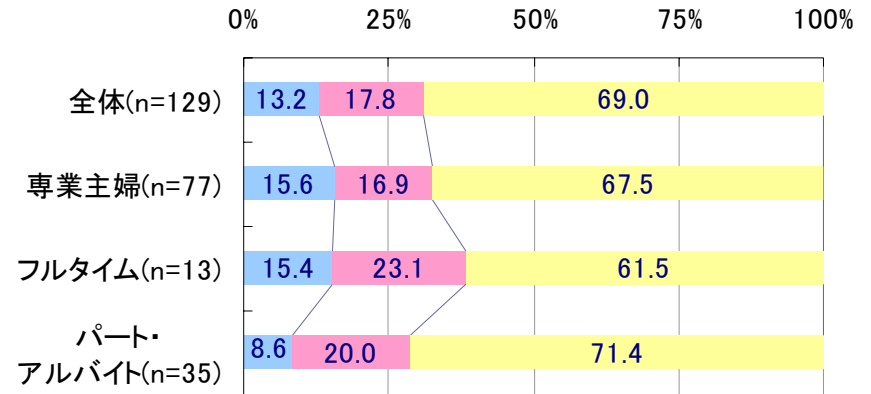
ネットスーパーの利用を決めた時に他社と比較検討したか

【年代別】



■ 3つ以上の候補を比較検討した ■ 2つの候補を比較検討した
■ 比較検討はしなかった

【働き方別】



■ 3つ以上の候補を比較検討した ■ 2つの候補を比較検討した
■ 比較検討はしなかった

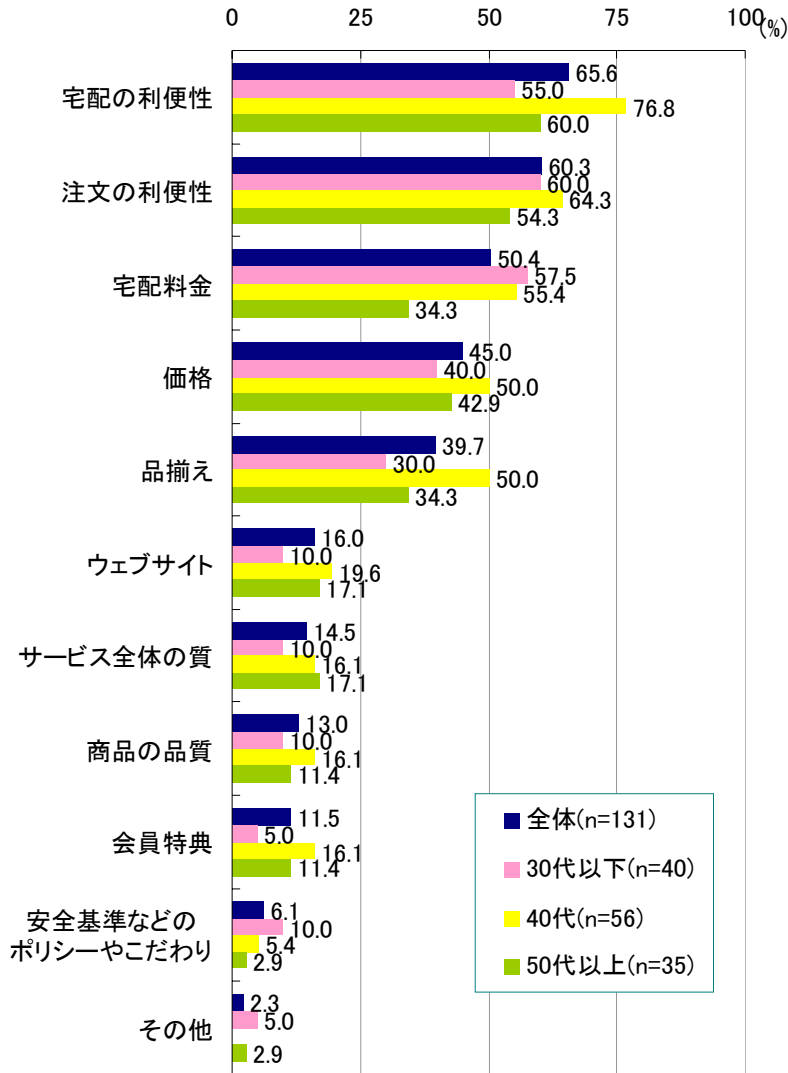
※フルタイムは参考値

・ネットスーパーの利用を決めたとき、複数社を比較した人は約3割。これは宅配型生協の同様な設問と、ほぼ同じ数値である。

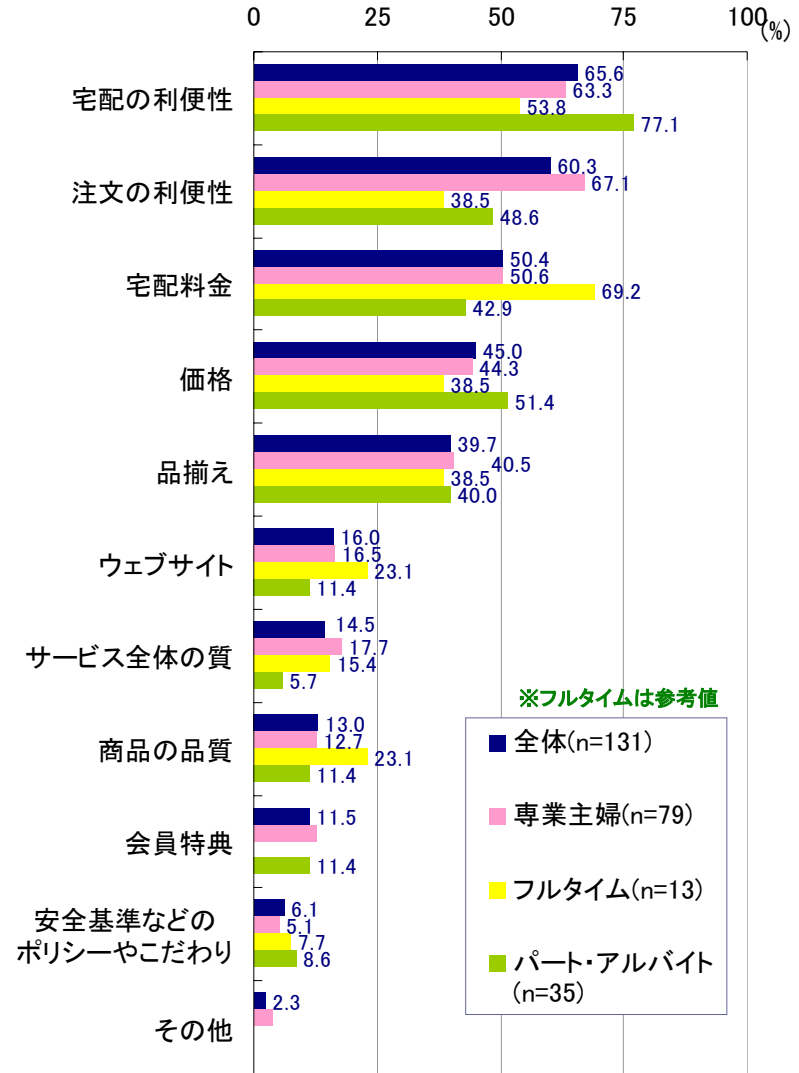
・年代では50代以上の方が「比較検討せずに決定」しているケースがやや多い。

ネットスーパーの利用を決めた時に特に魅力を感じたこと

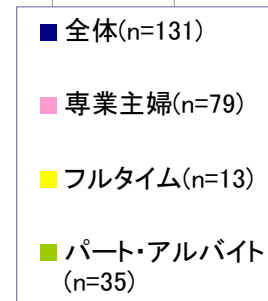
【年代別】*複数回答*



【働き方別】*複数回答*

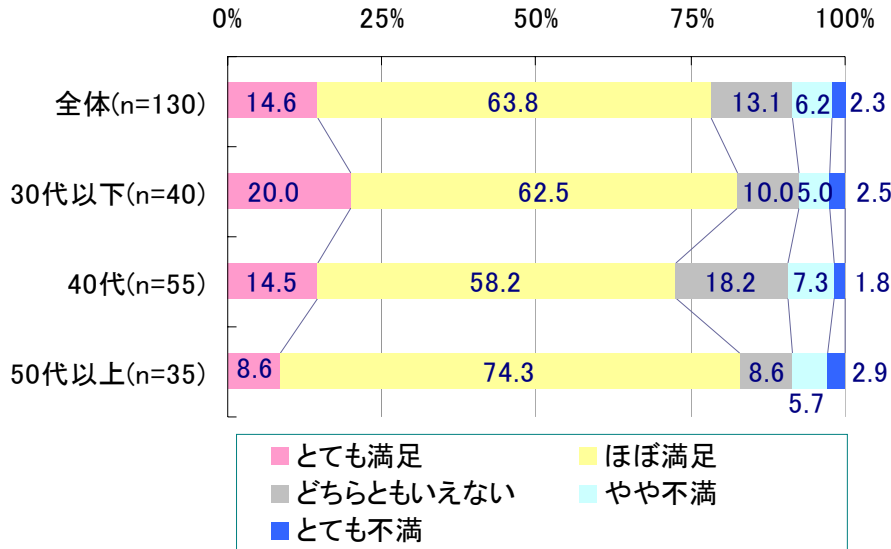


※フルタイムは参考値

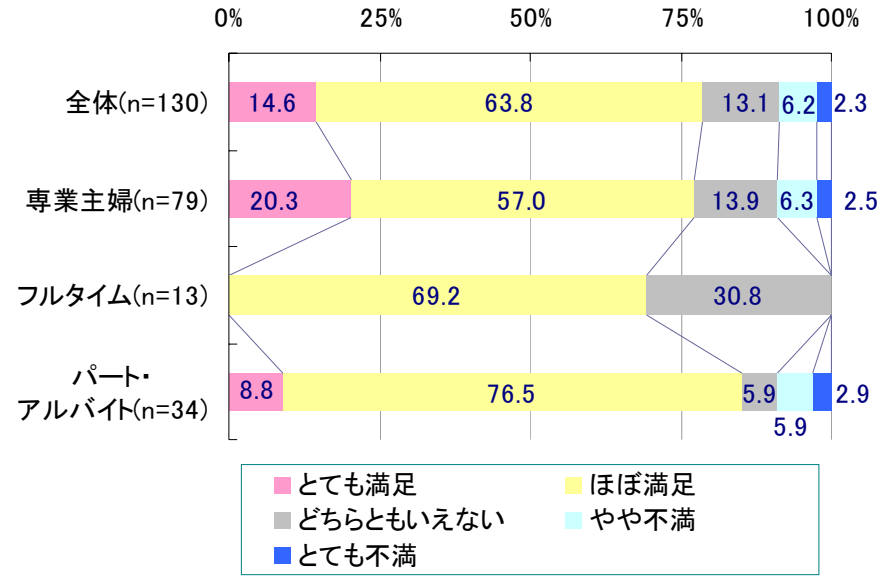


ネットスーパーに対する満足度

【年代別】



【働き方別】

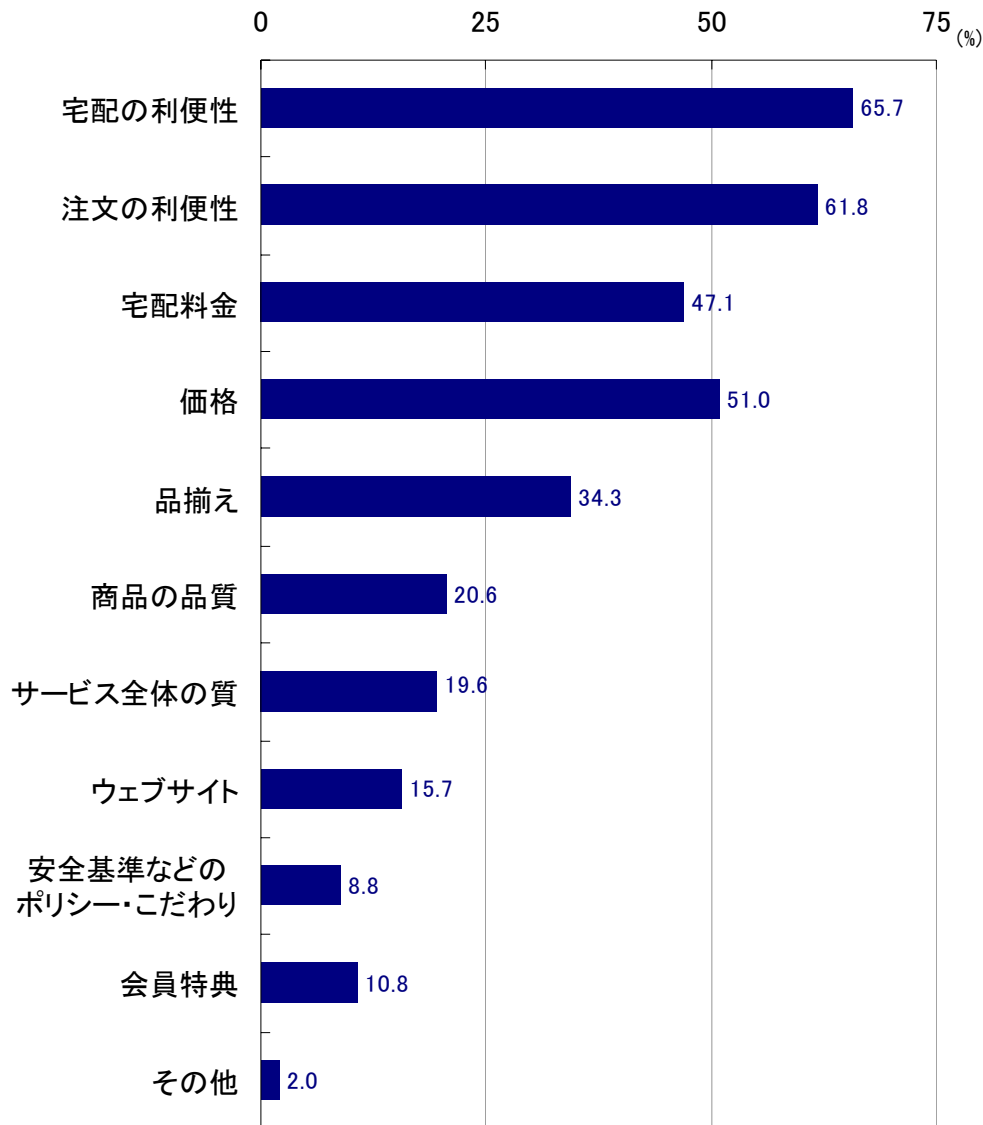


※フルタイムは参考値

・ネットスーパーに対する満足度は「ほぼ満足」が6割を超え、「とても満足」とあわせて約8割が満足派。
 ・年代別では40代が少し低い傾向にある。
 ・働き方別では、パート・アルバイトミセスに「やや満足」の割合が高く、満足感が高めである。

ネットスーパーに対する満足の理由

【満足の理由】*複数回答*



- ネットスーパーに対して「満足」と答えた人の理由を複数回答で聞いた。
- 「満足」と思っている人は「宅配の利便性」「注文の利便性」「価格」「宅配料金」を理由に挙げた人が多かった。
- ネットスーパーの利便性と価格的なメリットが満足感につながっている。

ネットスーパーの主な満足・不満の理由 ※フリーアンサー抜粋

ネットスーパーについての「満足」「不満」の理由をフリーアンサーで聞いた。回答者98名中、「満足」は57名。「不満」は27名。「満足もあるが不満もある」は14名であった。

満足

プライベートブランドをもち、商品が安いのと、ポイントがたまるのが魅力です。パソコン操作がそう得意じゃない私なんかでも検索もしやすいと思います。(宮城県 33歳)

我が家はお酒を購入しています。重いので配達してもらえるのはうれしい。とてもお買い得な値段のビールもあり重宝しています。(神奈川県 36歳)

4階の住民でエレベータなし。なのに一律の宅配料金はとてもうれしい。イトーヨーカドーのお店に来店して買っているような感覚で注文できるのがうれしい。折り込み広告と同様の価格で買える。(神奈川県 44歳)

ネット利用者は、いつものポイントとは別に、お得なポイントがつくので少し嬉しい。(兵庫県 35歳)

特に制約も無く、価格が安いし品揃え豊富、近所なのでイザとなれば現品の店頭での確認も出来ますから。(東京都 46歳)

チラシの特売商品も購入できて3000円以上で宅配料金が無料なので。(広島県 61歳)

不満

週末に頼むと翌日に到着しないし、5千円以上で送料無料なので、かなりまとめないと注文できない。(京都府 37歳)

購入金額によって宅配料がかかるのですが、その購入金額が高く設定されたので。(北海道 45歳)

宅配料金が5千円を超えないと315円と割高。8のつく日は80円になったが、利用客が多く、品切れになることが多い。(埼玉県 41歳)

以前、箱入りのたまねぎを注文したら、SSサイズの小さな品物が入っていて、今後中は、見える写真にして欲しいと付け加えて返品しました。以後中身の見えないものは注文しません。(神奈川県 55歳)

満足と不満

宅配生協と違って、欲しいものがその日に手に入るのがすごく便利。悪天候のときなど、本当に助かるが、そういう天候時には注文が多いため締め切り時間前でも受注がストップしていることがあるのが難点。(東京都 43歳)

不満は、ほしい商品の検索がしづらい。WEB注文なのに、時間がかかりすぎる。満足は、注文してから宅配までの時間の短さ。(千葉県 52歳)

ネットスーパーのお気に入り商品 ※フリーアンサー抜粋

普段利用しているネットスーパーで購入しているお気に入りの商品と、その理由をフリーアンサーで聞いた。

トイレtpペーパー(トップバリュー)値段が品質に比べ安い、18ロールなので、買いに行くと荷物になり、配達は助かる。(埼玉県 48歳)

猫砂。低価格だし、重いのでネットスーパーで玄関先まで運んでくれるのが嬉しい。(神奈川県 24歳)

発泡酒系です。普通の酒屋で買うのと同じくらいの価格で送料無料だから。重たい思いをしなくてすむのが良い。(鳥取県 30歳)

スポーツドリンクなどは子供がクラブをしているので大量に必要なためいつもまとめて購入する。(大阪府 49歳)

飲料、トイレtpペーパー、米等のかさばるものに関しては手間が省けて酔い。アイスクリームは溶ける心配無く配達してもらえる。(大阪府 48歳)

野菜ジュース(リフレッシュ、トマトジュース)が近所のスーパーより安いから。(神奈川県 39歳)

ドライブルーン、美味しくて安く品切れがない。(神奈川県 44歳)

西友のオリジナルブランドは安いのに味が良いから。(東京都 42歳)

発泡酒(淡麗グリーンラベル)1ケースが安い。(東京都 42歳)

お米は重いので、お米を購入時に合わせて色々で購入することが多いです。(埼玉県 51歳)

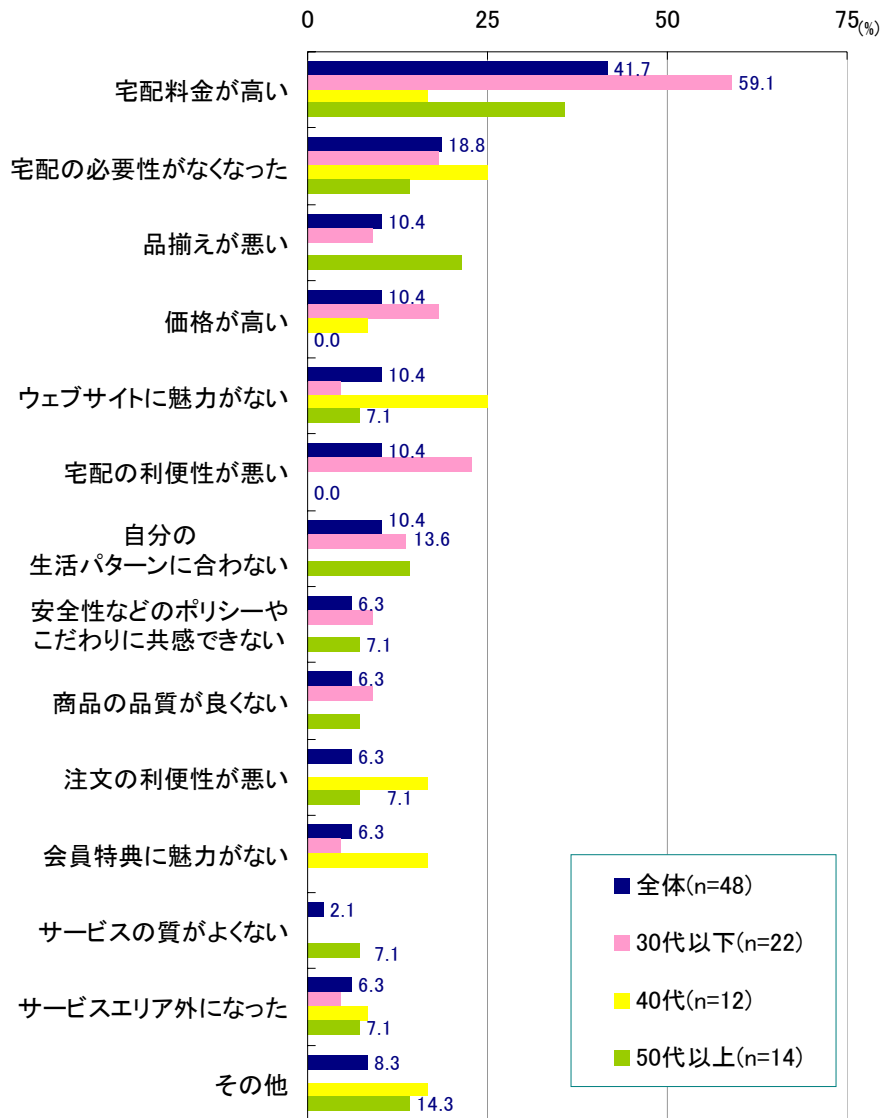
高校の商品で先着何名様というのも並ばずに購入できる。(神奈川県 55歳)

卵と牛乳。消費が激しいので、ネットスーパーを利用する時は必ず注文している。(神奈川県 44歳)

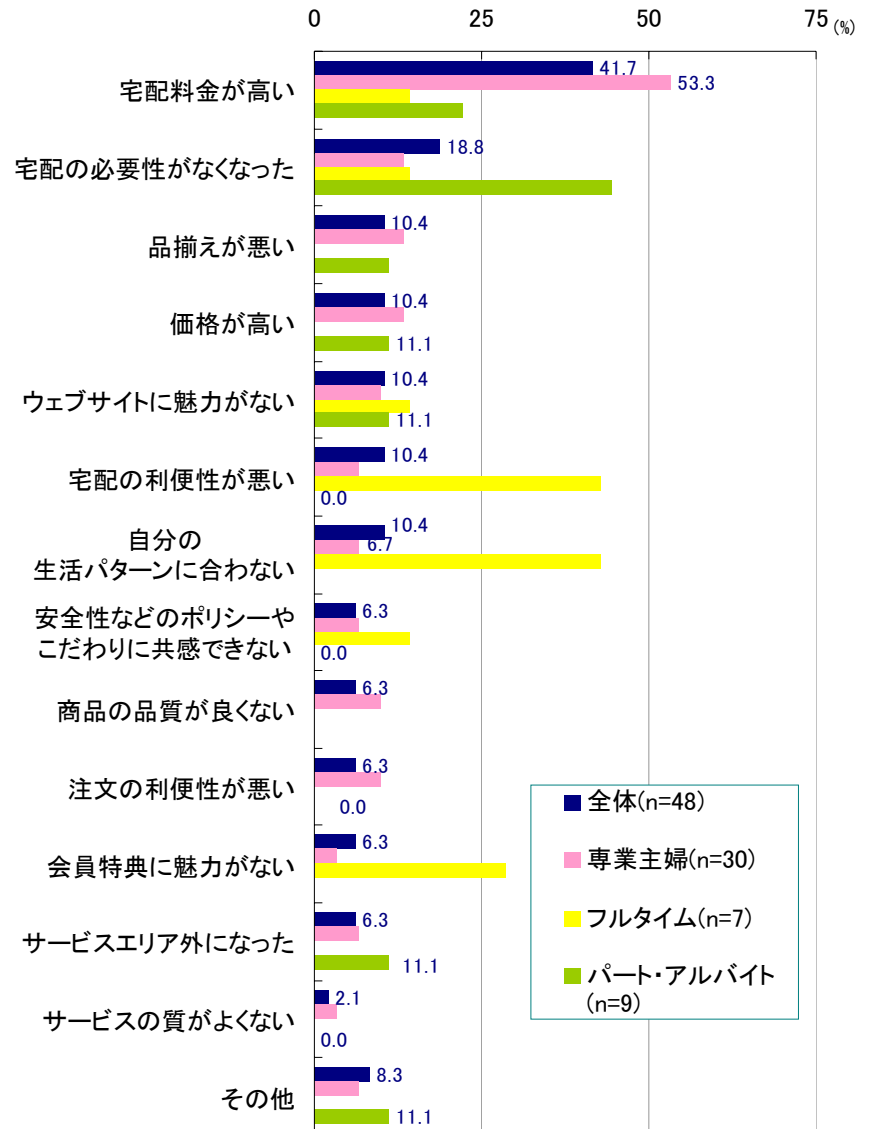
イオンの牛乳とウインナーを子どもたちが好きです。(愛知県 48歳)

※「利用をやめた人」 ネットスーパーの利用をやめた理由

【年代別】*複数回答*



【働き方別】*複数回答*



ネットスーパーの利用をやめた具体的な理由

利用をやめた具体的な理由

ランク	内容	票数
1	宅配料金がかかる(高い)・会費がかかる	8
2	自分で選ぶほうが良いので	6
3	受取時間の制約が出来てしまう	5
4	頼んだものが新鮮ではなかった	4
4	特に欲しいものがなくなった	4
4	それほど安くないため・利用価値があまりない	4
7	自由に買い物が出来るようになったので	3
8	品切れがあった	2
8	申込みが面倒・システム変更による再登録が面倒	2
10	送料無料になる金額が大きい	1
11	その他	5

(n=42)

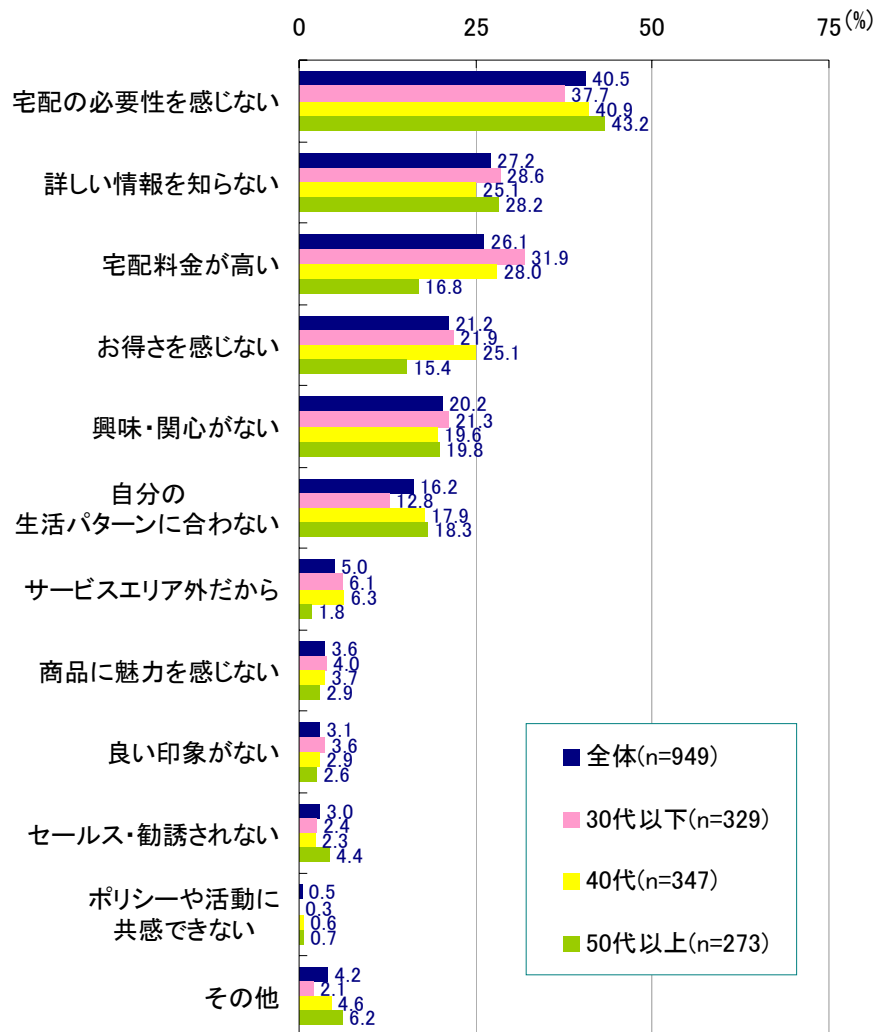
•以前ネットスーパーを利用していたが、現在はやめた人に、その理由を聞いた。

•一番目立つのは「宅配料金が高い」。次が「宅配の必要がなくなった」。

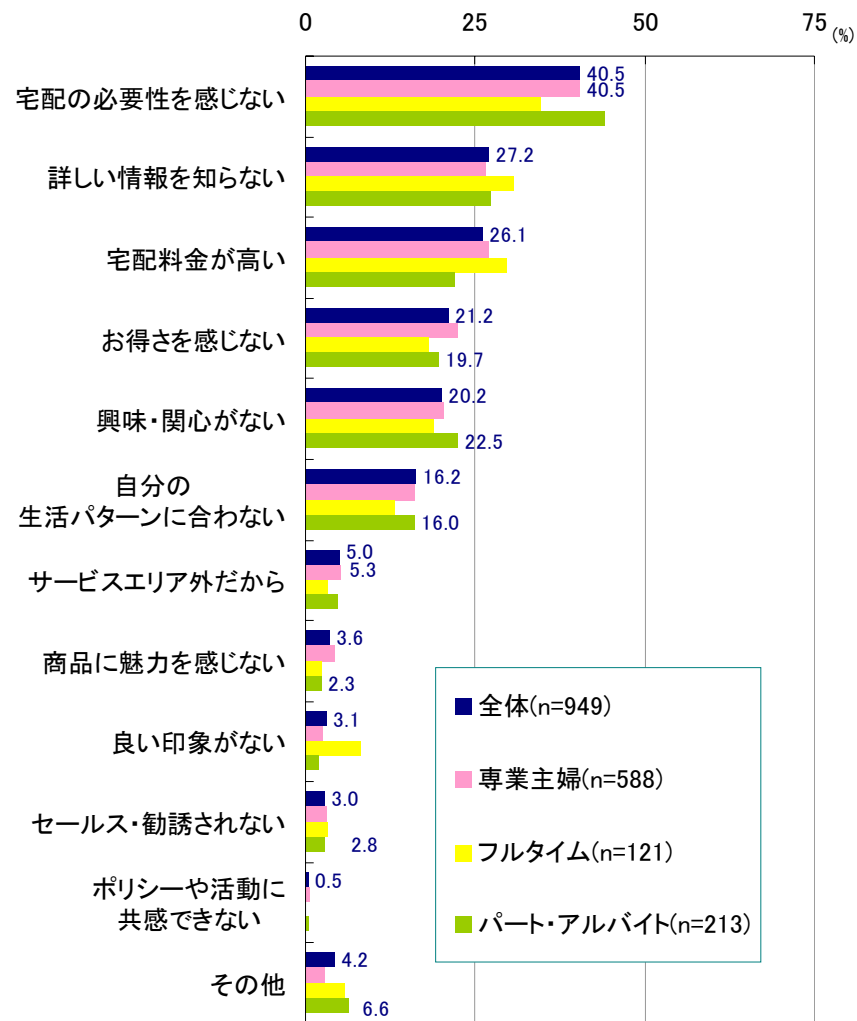
•料金の問題があるので、必要がなくなれば店舗に行くという人が多いと推測できる。

※「一度も利用していない人」 ネットスーパーを今まで一度も利用しなかった理由

【年代別】*複数回答*



【働き方別】*複数回答*



ネットスーパーを「今まで一度も利用しなかった人」の、具体的な理由

利用しなかった具体的な理由

ランク	内容	票数
1	必要(興味)がない・自分で見て買いたい(買い物に行けるから)	470
2	情報・きっかけがない(わからない)	123
3	生協・他の宅配などで間に合っている	77
4	宅配料金がかかる(高い)	57
5	お得だと感じない(割引品が買えない)・高そう	49
6	ネット注文の時間がない・パソコンを使う手間が面倒・パソコンが苦手・手続きが面倒そう	22
7	友人・知人で利用している人がいない	20
8	配達エリア外なので	19
9	興味はある・検討中・高齢になったら	11
9	仕事などで受取が出来そうにないので	11
11	ネットの買い物自体に不安がある	9
12	ネットスーパー自体を知らなかった	8
13	信用できない	4
14	ポイントが付かないので	3
15	安全基準などが不透明なので	2
15	新鮮なものが買えるのか分からないので	2
15	住んでいるエリアで導入されていない	2
15	買いすぎてしまいそう	2
15	注文から届くまで時間がかかりそう・欲しい時にすぐ買えない	2
20	その他	6

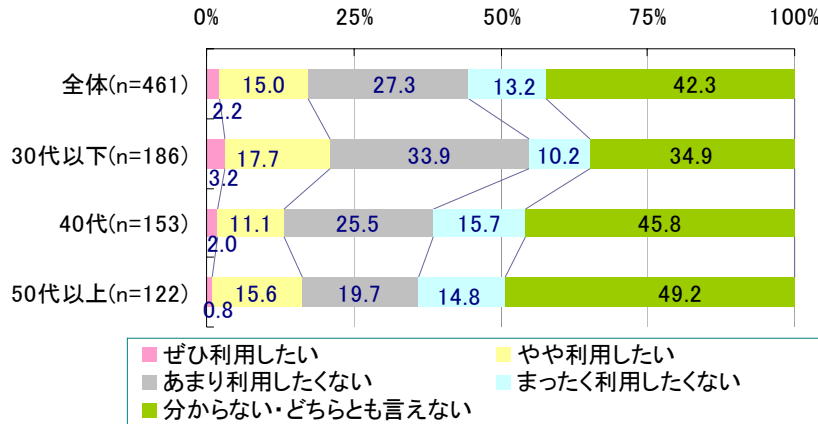
(n=840)

- ネットスーパーを今まで一度も利用していない人は、宅配の必要性を感じておらず、むしろ自分で買い物に足を運びたいと考える人が多い。
- また情報やきっかけがないという声も多く、情報不足の様子があるようだ。
- 今後の会員拡大には、情報提供の充実やきっかけ作りが、重要となるだろう。

※「利用をやめた人」&「一度も利用していない人」 ネットスーパーの今後の利用意向

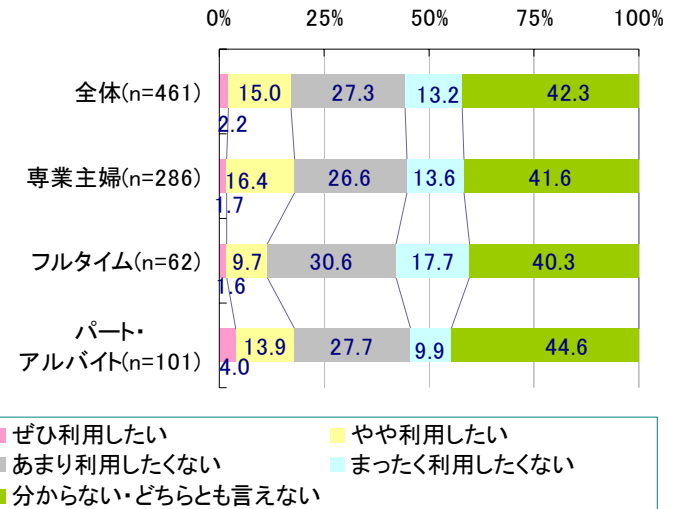
【年代別】

(「以前利用していたが今はしていない」「利用したことがない」人のみ回答)



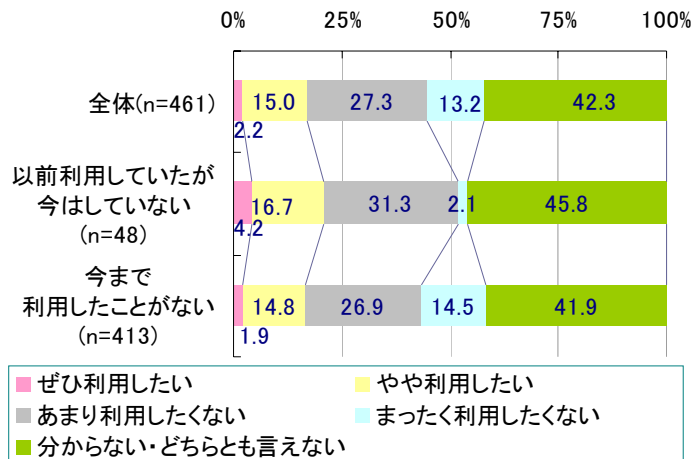
【働き方別】

(「以前利用していたが今はしていない」「利用したことがない」人のみ回答)



【利用経験別】

(「以前利用していたが今はしていない」「利用したことがない」人のみ回答)



・利用をやめた人と、今まで一度も利用していない人に、今後の利用意向を聞くと、「分からない・どちらとも言えない」が約4割と最多となって、態度を決めかねている人が多い。

・以前利用していてやめた人も、「分からない・どちらとも言えない」が多く、否定的に思っているわけではないのが、特徴的。

ネットスーパーの今後の利用について

今後の利用について、「ぜひ利用したい」「やや利用したい」「分からない・どちらとも言えない」を選んだ人に回答の理由をフリーアンサーで聞いた

順位	1.ぜひ利用したい (n=5)	票数
1	重いものなどの買い物には便利	3
2	送料無料の金額も低くなったので	1
2	特売日に行けない時に	1

順位	2.やや利用したい(n=57)	票数
1	便利だと思う	30
2	高齢になったら	5
3	興味はある	4
3	妊娠・子育てに入ったら	4
3	システムなどが明確にわかってきたら	4
6	お得であれば	3
7	宅配料金が安くなれば使ってみたい	2
7	仕事を始めるなど生活スタイルが変わったら	2
9	商品が良くなれば	1
9	配送エリアに入ったら	1
9	機会があれば	1

順位	5.分からない・どちらとも言えない (n=138)	票数
1	情報がない(どういうものかわからない)	21
2	今は必要がない	20
3	高齢・体が不自由になったら	16
4	生活パターンが変われば利用するかも	13
5	便利そうだと思う	12
6	良いものだとわかれば利用してみたい	11
7	直接買いたい	10
7	他の宅配を利用しているので	10
9	商品・サービスに魅力があれば	8
10	お得であれば	6
11	重いものなどは頼むと楽だと思う	3
11	機会があれば	3
13	ネットに慣れていない	2
13	友人などに勧められれば	2
15	まとめる金額がもう少し低くなれば	1
16	その他	2

「やや利用したい」「分からない・どちらとも言えない」人に、その回答を選んだ理由をフリーアンサーで聞いた。

・総括すると、「便利そうに思えるが詳しい情報がなく、なおかつ今、宅配の必要性を感じていない。が、高齢になったり妊娠出産したり、生活パターンが変化して、宅配のメリットを感じるようになったら利用したい。が、自分が、いつそうなるかどうかは今分からないので判断できない」となる。

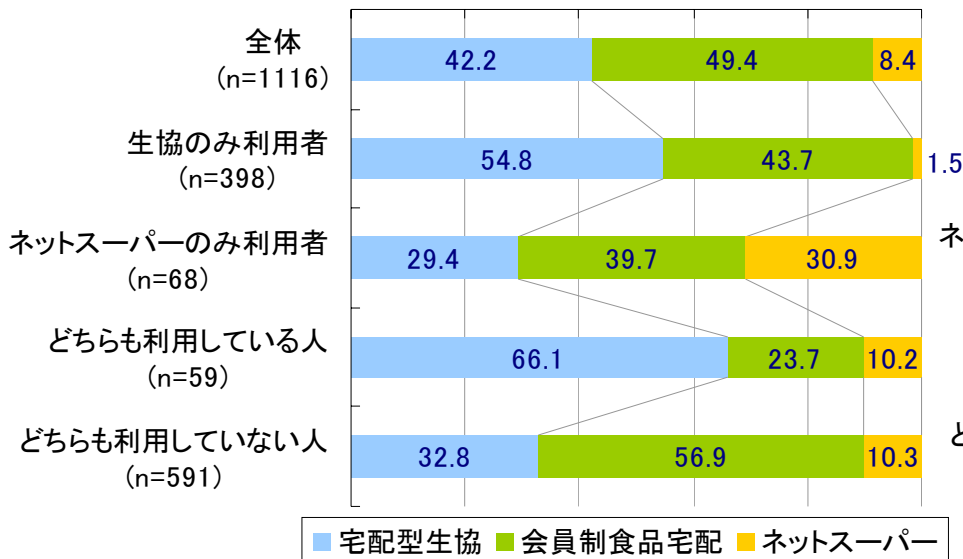
③ 宅配型生協と会員制食品、ネットスーパーの比較

「宅配型生協」「会員制食品宅配」「ネットスーパー」のイメージ比較

*現在の利用別

商品の品質が優れている

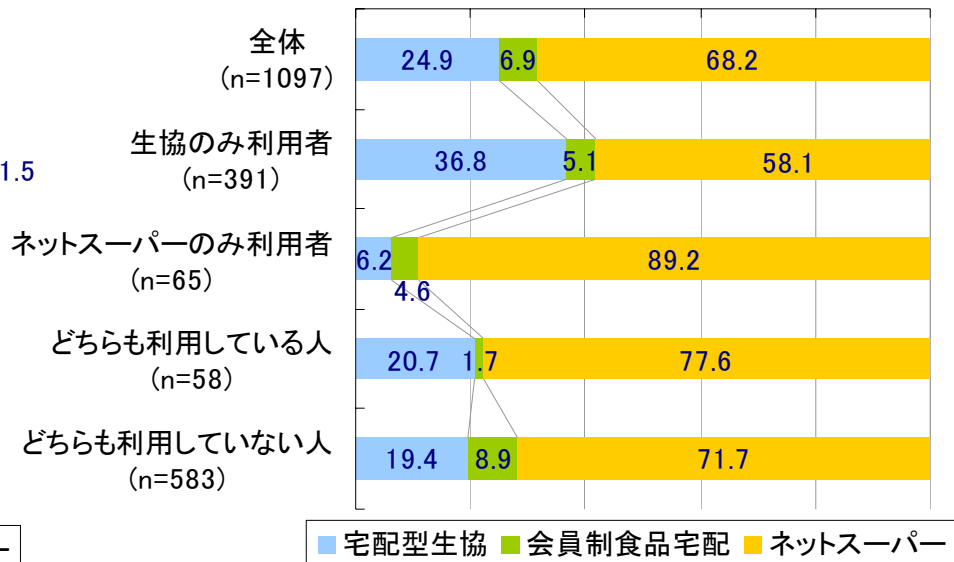
0% 20% 40% 60% 80% 100%



*現在の利用別

価格が優れている

0% 20% 40% 60% 80% 100%

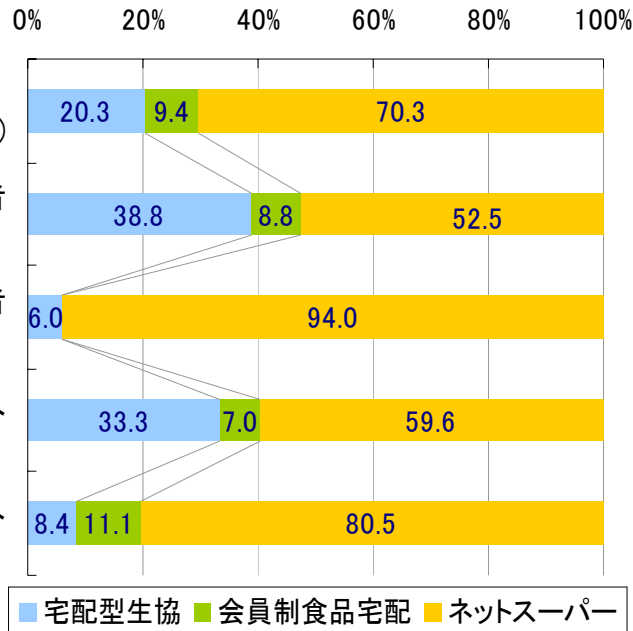


- ①商品の品質は、「生協利用者」と「どちらも利用している人」は生協を選んだ人が多いが、「ネットスーパーのみ利用者」と「どちらも利用していない」人は、会員制食品宅配を選んだ人が多い。
- ②価格については、すべて「ネットスーパー」を選んだ人が多数。生協のみ利用者は「生協」が優れていると考える人も、約1/3いた。

「宅配型生協」「会員制食品宅配」「ネットスーパー」のイメージ比較

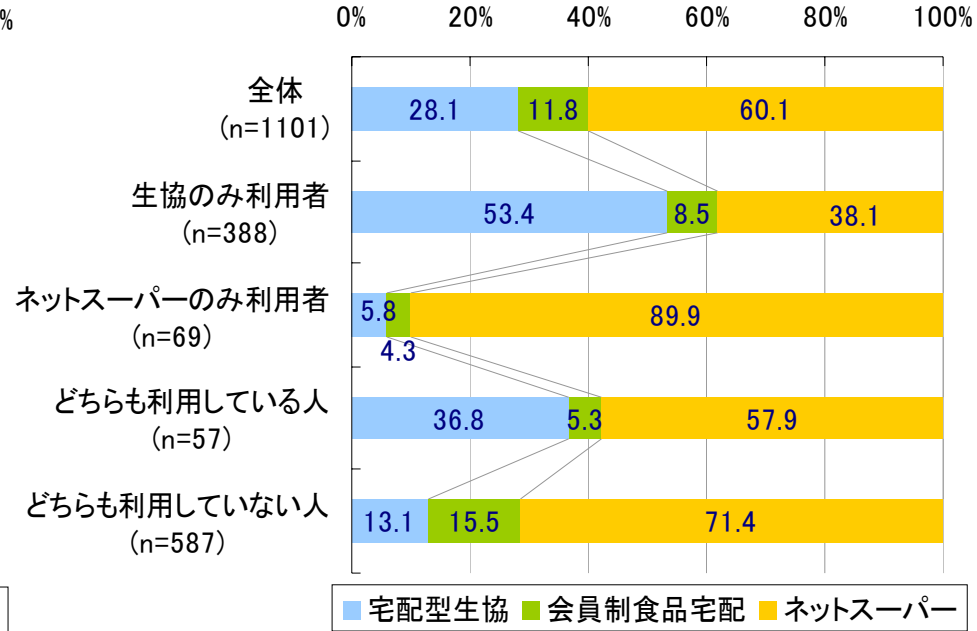
*現在の利用別

ウェブサイトの使い勝手が優れている



*現在の利用別

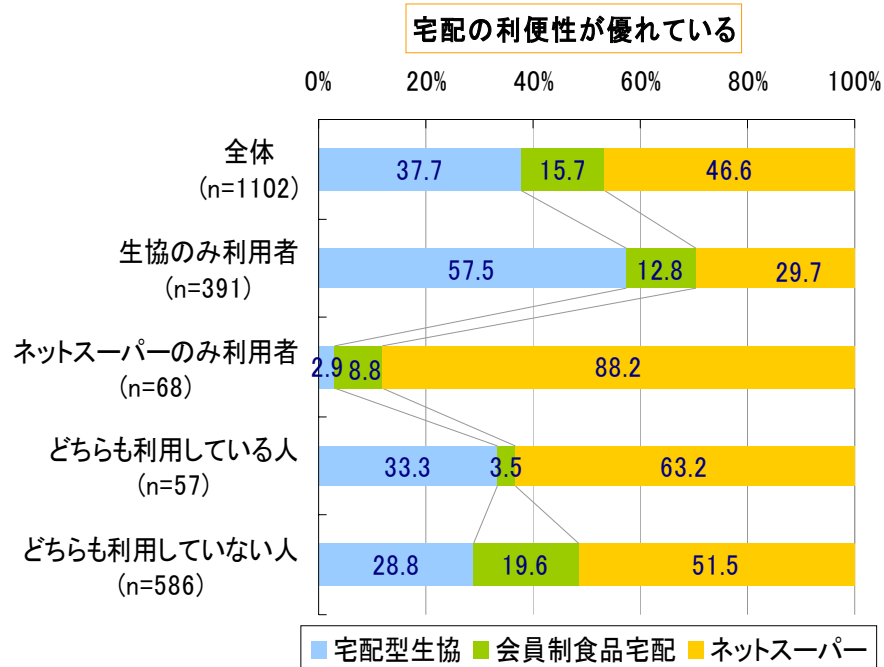
注文時の利便性が優れている



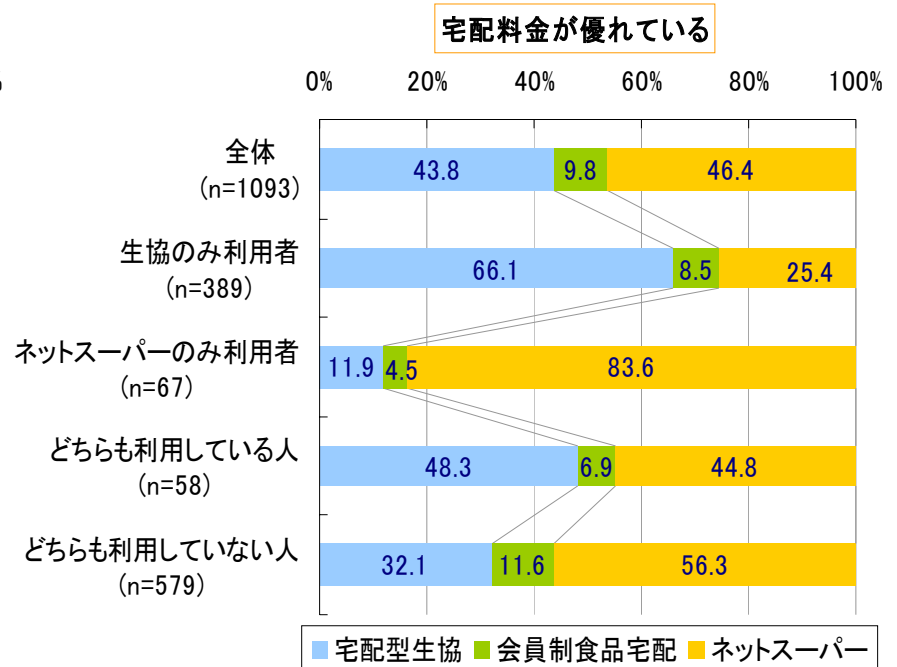
- ②ウェブサイトは、すべて「ネットスーパー」を選んだ人が多数。特に「ネットスーパーのみ」と「どちらも利用していない」人は、圧倒的。生協のみ利用者は「生協」が優れていると考える人も、約4割いた。
- ③注文時の利便性については、生協のみ利用者は「生協」が優れていると考える人が多く、「ネットスーパーのみ」と「どちらも利用していない」人は、ネットスーパーが優れているとイメージしている。

「宅配型生協」「会員制食品宅配」「ネットスーパー」のイメージ比較

*現在の利用別



*現在の利用別



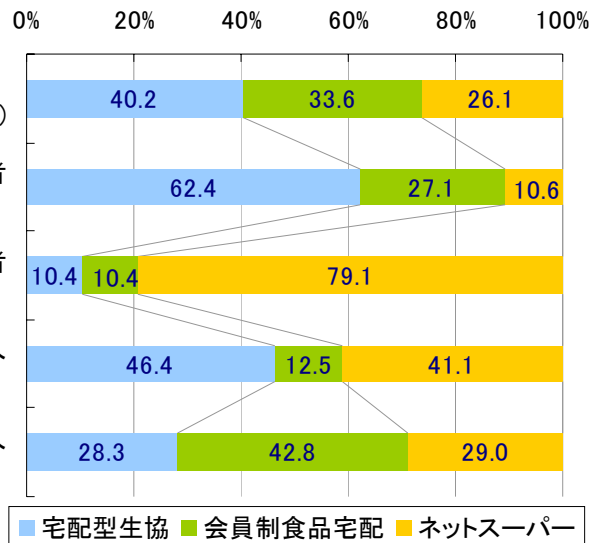
④ 宅配の利便性は「生協のみ利用者」は生協、ネットスーパーのみ利用者は圧倒的にネットスーパーへのイメージが良い。「どちらも利用している人」「どちらも利用していない人」は、ネットスーパーが優勢。

⑤ 宅配料金は、宅配の利便性とほぼ同じような傾向となった。

「宅配型生協」「会員制食品宅配」「ネットスーパー」のイメージ比較

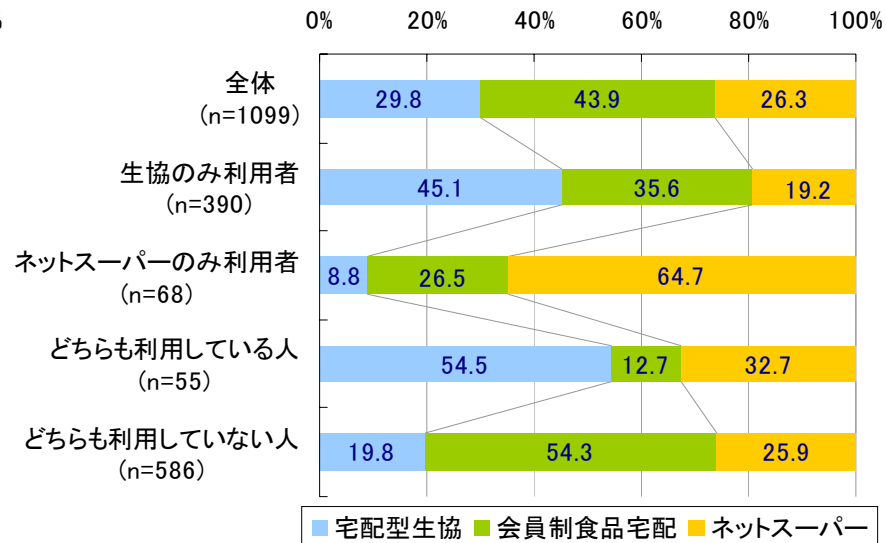
*現在の利用別

サービス全体の質が優れている



*現在の利用別

会員特典が優れている



⑦サービス全体の質は「生協のみ利用者」は生協、ネットスーパーのみ利用者は圧倒的にネットスーパーへのイメージが良い。「どちらも利用している人」は、「生協」と「ネットスーパー」が拮抗し、「どちらも利用していない人」は、「会員制食品宅配」のイメージが良い人が4割を占めた。

⑧会員特典も、「生協のみ利用者」は生協、ネットスーパーのみ利用者は圧倒的にネットスーパーへのイメージが良い。「どちらも利用している人」は、「生協」が優勢で、「どちらも利用していない人」は、「会員制食品宅配」のイメージが良い人が5割以上となった。

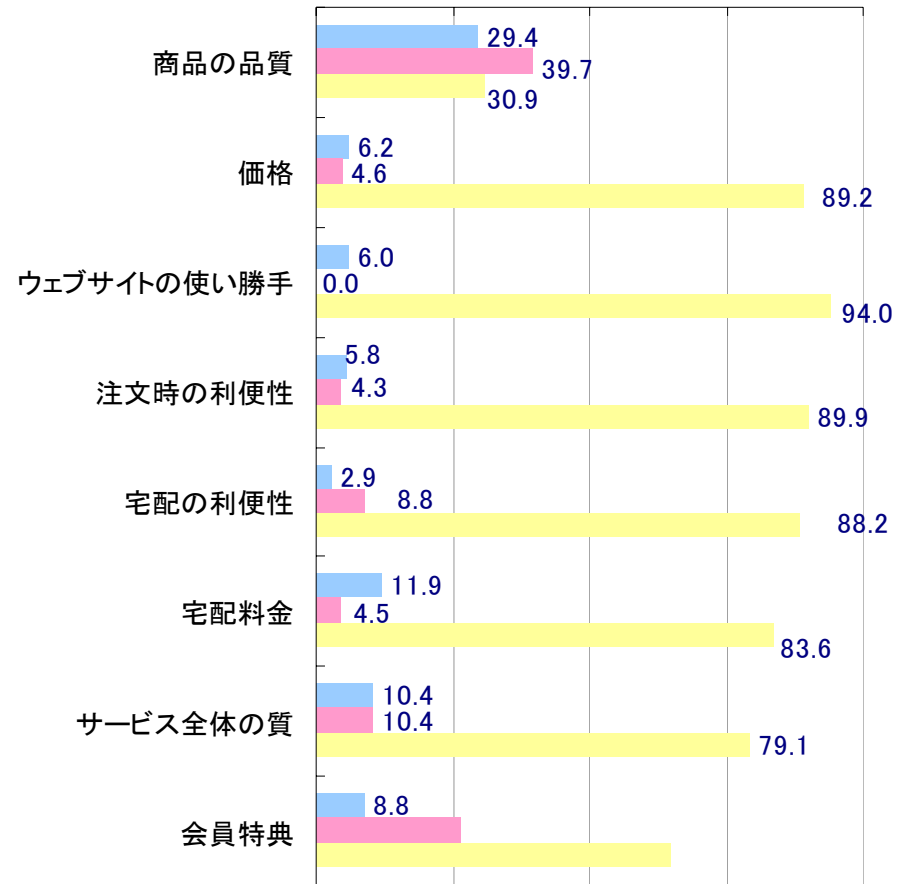
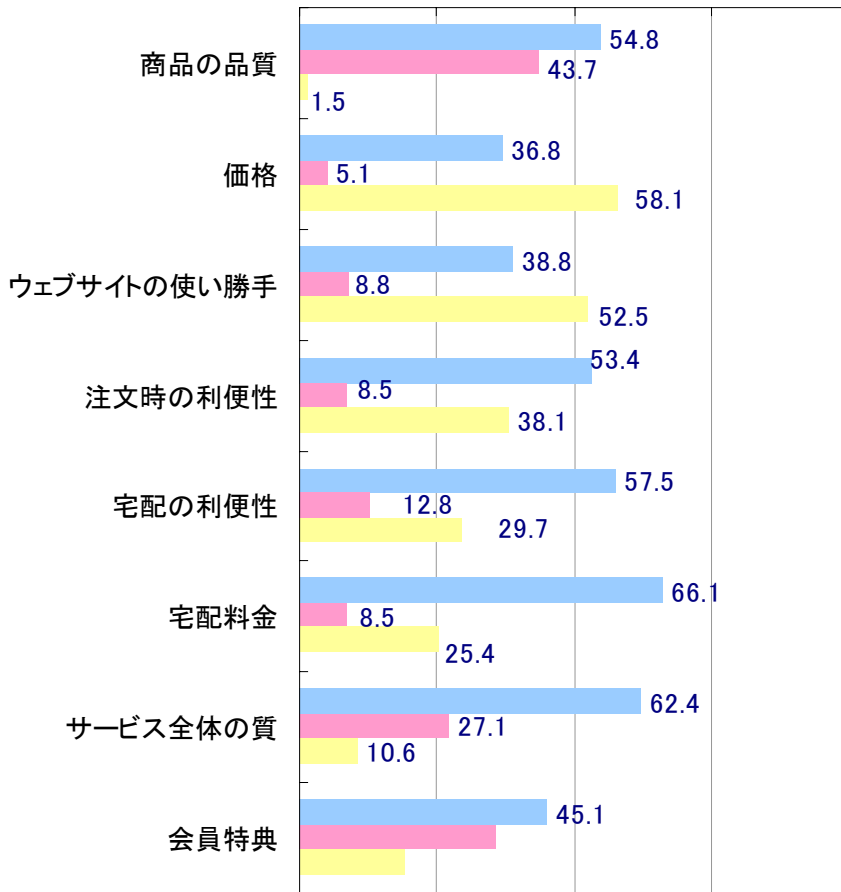
比較しての選択（生協のみ利用者、ネットスーパーのみ利用者）

【生協のみ利用者の各業態が最も優れていると思う率】

【ネットスーパーのみ利用者の各業態が最も優れていると思う率】

*項目別 0 25 50 75 100 (%)

*項目別 0 25 50 75 100 (%)



■ 宅配型生協 ■ 会員制食品宅配 ■ ネットスーパー

■ 宅配型生協 ■ 会員制食品宅配 ■ ネットスーパー

(n=412)

(n=71)

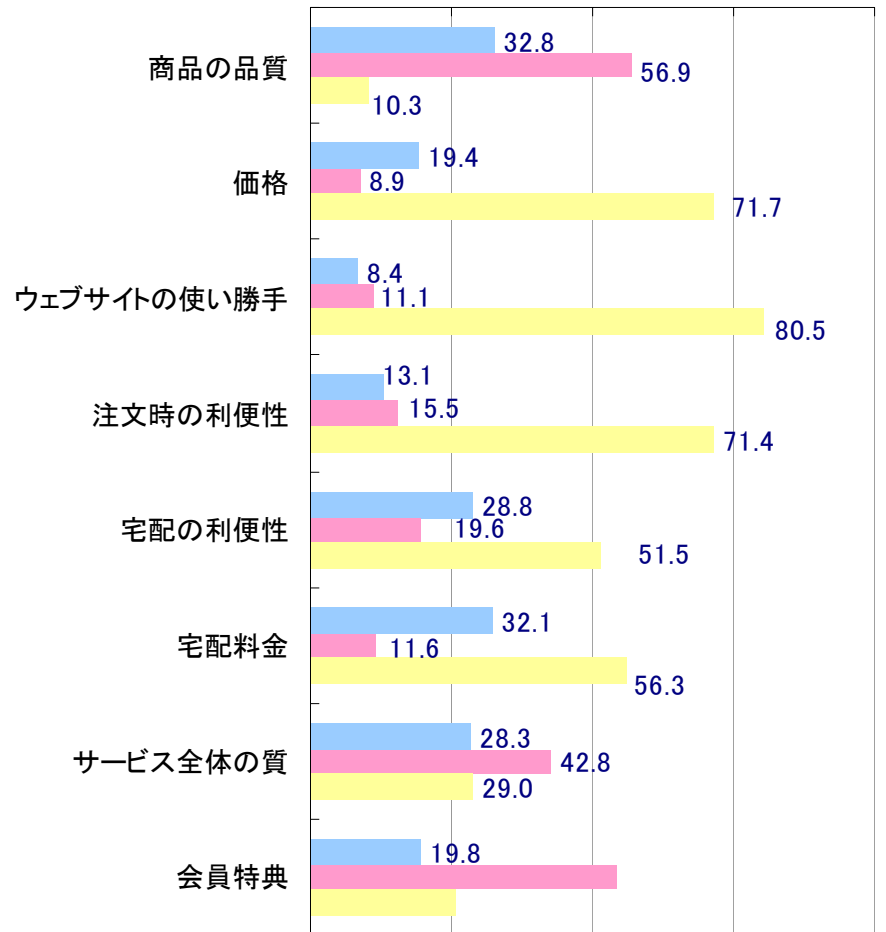
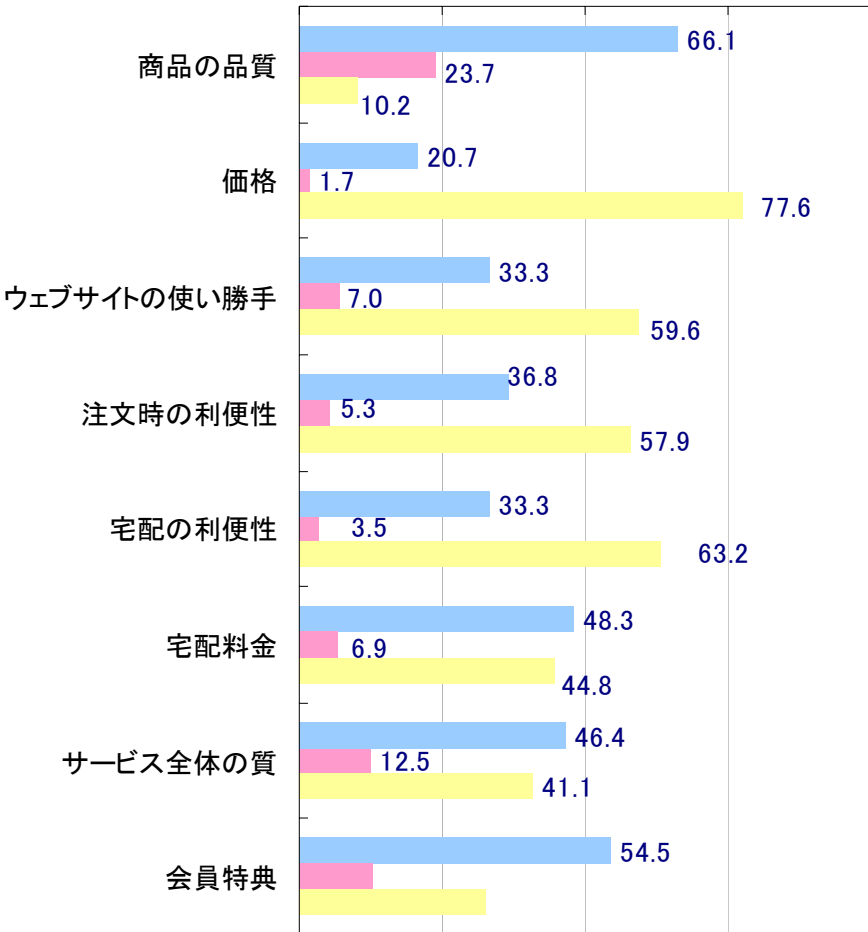
比較しての選択 (どちらも利用している人、どちらも利用していない人)

【どちらも利用している人の各業態が最も優れていると思う率】

【どちらも利用していない人の各業態が最も優れていると思う率】

*項目別 0 25 50 75 100 (%)

*項目別 0 25 50 75 100 (%)



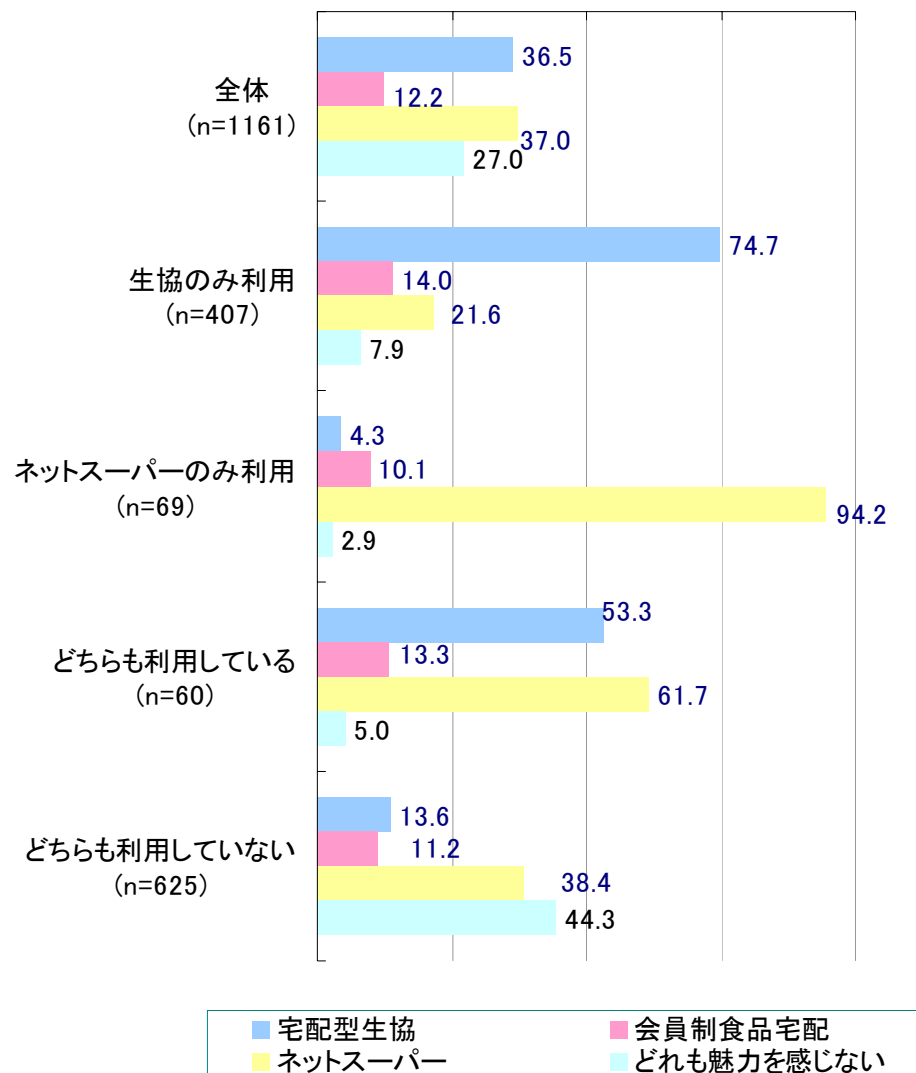
■ 宅配型生協 ■ 会員制食品宅配 ■ ネットスーパー

■ 宅配型生協 ■ 会員制食品宅配 ■ ネットスーパー

「宅配型生協」「会員制食品宅配」「ネットスーパー」比較
 (今後のライフスタイルで魅力を感じるもの) ※現在の利用別

【今後のライフスタイルにおいて魅力を感じるもの】※複数回答※

*現在の利用別 0 25 50 75 100 (%)



・今後のライフスタイルを考えたとき、魅力を感じる業態を聞いた。

・生協のみの利用者は「生協」、ネットスーパーのみの利用者は、圧倒的に「ネットスーパー」だった。

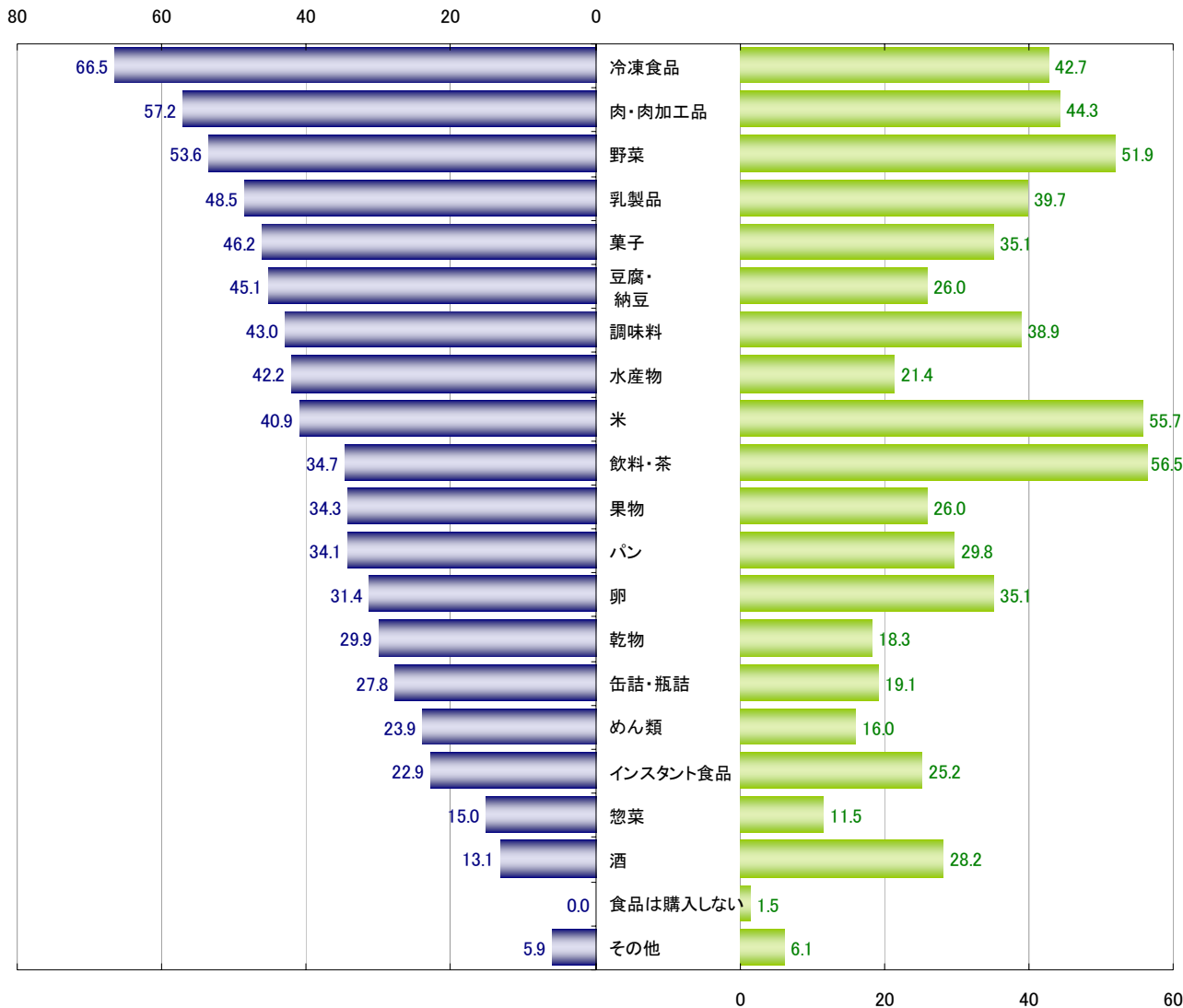
・どちらも利用している人は、ネットスーパーがやや優勢、どちらも利用していない人は、「どれも魅力を感じない」が4割以上だが、次は「ネットスーパー」。

・現在の「宅配の非利用者」に対するの魅力度は、ネットスーパーがやや優勢というデータとなっている。

「宅配型生協・会員制食品宅配」「ネットスーパー」比較（よく買うもの）

【よく買う食品比較】（生協・ネットスーパー）

■ 宅配型生協・会員制食品宅配 ■ ネットスーパー



・同じ「食品・日用品の宅配」という業態でも、ネットスーパーと宅配型生協・会員制食品宅配では、購入品目に違いがある。

・ネットスーパーでは、飲料・茶、米、酒といった、重くて大きなものの購入が多い。生協では、冷凍食品や肉・肉製品、野菜、乳製品などの安全性が気になる食品の購入が多い。

・同じ「宅配」であっても、商品選定動機は異なるものと考えられる。

「宅配型生協」への期待・質問・疑問 ※フリーアンサー

宅配型生協

ランク	内容	票数
1	安全なもの・品質の良いものの提供	69
2	現状で満足している	44
3	品揃え・在庫を増やして欲しい	40
4	宅配料を無料または値下げして欲しい	37
5	注文から配達までの日数を短縮して欲しい・注文システムを便利に見直して欲しい	35
6	値引き商品を増やして欲しい・商品を安くして欲しい	19
7	配送の日時指定が出来ると良い	17
8	ポイント制の導入をして欲しい・もっと特典とかサービスが欲しい	10
9	配送員・担当者の質を上げてほしい・セールスを控えてほしい	8
10	カタログを少なくして欲しい・細かくしすぎないで欲しい	5
11	食品は少量のものも販売して欲しい	3
11	個人宅配が気軽に出来るようになると良い	3
13	宅配時の発砲スチロールなどを早めに回収して欲しい	2
14	その他	17

(n=298)

- ・宅配型生協へのフリーコメントでは「安全・高品質」のさらなる追求への期待が大きい。
- ・また、現状で満足しているという声も多く、利用者は満足している傾向が強い。
- ・さらに求められているのが、品揃え・在庫の充実と、宅配料金、注文システムの3点だった。

「会員制食品宅配」への期待・質問・疑問 ※フリーアンサー

会員制食品宅配

ランク	内容	票数
1	安全な商品の提供・品質の維持、向上	23
2	会員制なので、品質が良さそう	18
3	宅配料、商品を安くして欲しい	12
4	利用することに興味がある	6
5	もっと詳しい商品の情報があると良い	4
5	満足して使っている	4
7	商品数を増やして欲しい	3
7	支払の種類が増えると良い	3
7	まだシステムをよく知らない	3
10	注文から配達までを短くして欲しい・指定が出来ると良い	2
11	その他	9

(n=83)

- ・会員制食品宅配に対しては、「品質」への期待が大きい。
- ・課題として一番多かったのは「宅配料金・価格を安く」。
- ・全体に利用者が少ないため、コメント数は少なかった。

「ネットスーパー」への期待・質問・疑問 ※フリーアンサー

ネットスーパー

ランク	内容	票数
1	送料無料になる金額を下げて欲しい(送料を安く、または無料に)	60
2	商品数を増やして欲しい(スーパーで買えるもの、全部がネットで買えると良い)	39
3	一度使ってみたい・今後使っていきたい(高齢になったら)	30
4	価格が安く買えるので、とても良い	22
4	情報、詳細を知りたい	22
6	その日に配達されるのはとても便利	18
7	配達エリアを拡大して欲しい	16
8	品質が良く安全なこと	10
9	便利で使いやすい	9
10	サイトで商品をもっと探しやすくして欲しい	7
10	宅配の時間指定が出来ると助かる	7
12	普段買いなれているスーパーだと利用しやすい(商品のイメージがわかりやすい)	6
12	いつでも気軽に注文ができる	6
14	更にサービスが充実すると良い	5
14	ポイントなどのサービスがあると良い	5
14	商品を選ぶ際は、知識を持った人の対応のほうがいい	5
17	商品情報をもっと多いと良い	3
18	その他	29

(n=289)

- ・目だって多かったのは、「配送無料になる金額ラインを下げてほしい」。
- ・次が品揃えで、店舗にあるものをすべて売ってほしいという要望が多い。
- ・また「高齢になったら使ってみたい」という声は多かった。