
「【生活者に聞く!】第31回 ネットスーパーの利用について」

ネットスーパーの利用者は2割強。

ヘビーユーザーが増加。不満は配送料。

詳細は月刊『アイ・エム・プレス』Vol.209(2013年10月号)誌上で!

株式会社アイ・エム・プレス（東京都文京区）は、月刊『アイ・エム・プレス』掲載の連載「生活者に聞く!」シリーズ（調査主体：(株)アイ・エム・プレス／調査協力：(株)ドウ・ハウス）において、ネットスーパーの利用について、ネットリサーチを行いました。

<調査の概要>

調査主体:(株)アイ・エム・プレス

調査期間: 2013年8月22日(木)~26日(月)

サンプル数:1,017

調査協力:(株)ドウ・ハウス

調査方法:(株)ドウ・ハウス myアンケート

調査対象: 首都圏・近畿圏在住の20~60代の
専業主婦・主夫

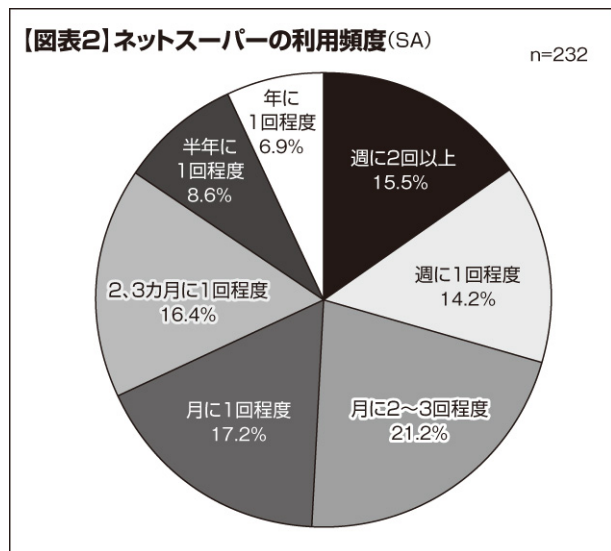
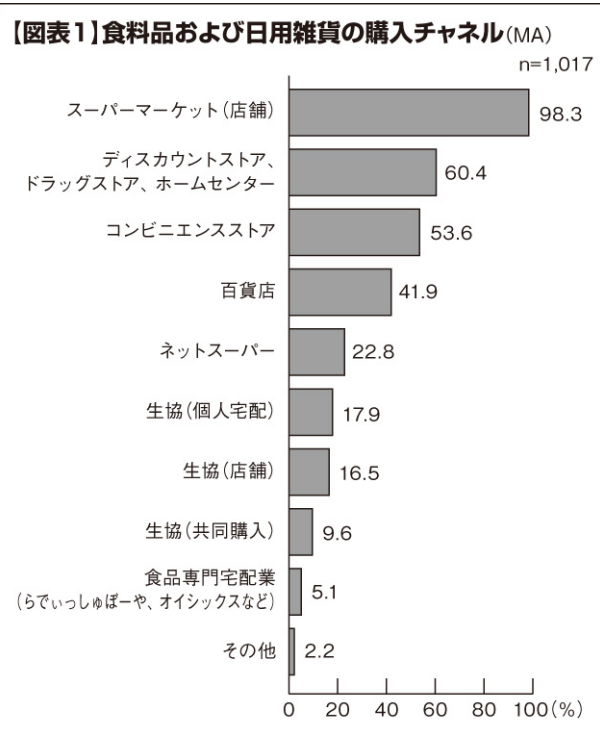
<調査結果紹介>

●2割強が、過去1年間にネットスーパーを利用

スマートフォン・タブレットPCの普及や高齢化の進展に伴い、ますますの利用増が見込まれるネットスーパー。その利用実態は？ 編集部では、昨年と同時期に続き、ネットスーパーの利用状況についてネット調査を実施しました。（※ここではネットスーパーを、「実際に商品を店頭で並べて販売している店舗を持つスーパーマーケットが、Webサイトで注文を受け付け、即日または翌日、もしくは指定日に配達するサービス」と定義しています。）

この1年間に食料品および日用雑貨の購入のために利用したチャネルは、「スーパーマーケット（店舗）」が98.3%、「ディスカウントストア、ドラッグストア、ホームセンター」が60.4%、「コンビニエンスストア」が53.6%など（図表1）。「ネットスーパー」は昨年調査の2.3ポイント増の22.8%でした。

過去1年間にネットスーパーを利用した人に、その利用頻度を聞いたところ、「週に2回以上」が15.5%、「週に1回以上」が14.2%と、週に1回以上利用している人が3割弱の29.7%に上っていました（図表2）。この数値は昨年調査の16.2ポイント増であり、ネットスーパーのヘビーユーザーが急速に増えていることがうかがえる結果となりました。



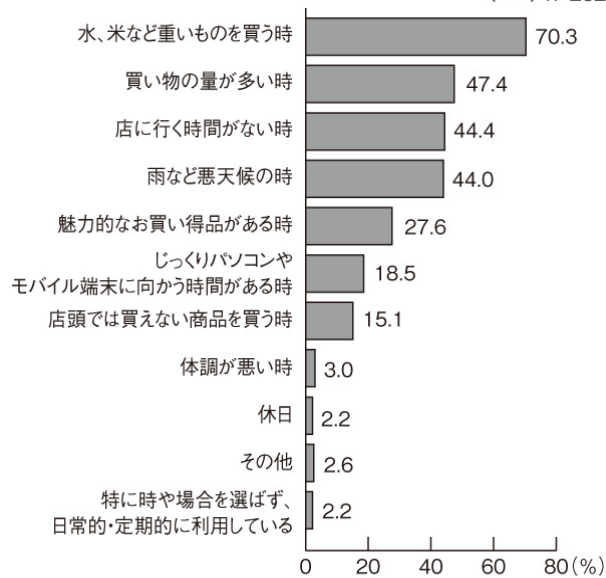
●荷物の持ち運びや外出が億劫なときの強い味方に

ネットスーパーをどのような時に利用するかについては、「水、米など重いものを買う時」が 70.3%、「買い物の量が多い時」が 47.4%と、持ち運びが大変な商品を買う時に、ネットスーパーの宅配機能を活用している傾向が見られました(図表3)。

ほかには「店に行く時間がない時」の 44.4%、「雨など悪天候の時」の 44.0%などとなっており、外出する時間がない、外出が億劫といった時にもネットスーパーが生活者の強い味方になっていることがうかがえました。

【図表3】どのような時にネットスーパーを利用するか

(MA) n=232



本調査では、このほか、利用しているネットスーパーのブランド名や、実店舗との併用状況、よく利用しているネットスーパーへの不満などについて聞きました。

詳しい調査結果は、2013年9月25日発行の月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 209（2013年10月号）に掲載しています。

月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 208の詳細は、<http://www.im-press.jp/magazine/> からどうぞ。

「アイ・エム・プレス」Web サイトから
全設問(2013年調査)の調査結果をダウンロードしていただけます(無料)。
<http://www.im-press.jp/magazine/1000s.html>

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

<株式会社アイ・エム・プレス>

代表取締役社長： 西村道子

業務内容：出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷 2-14-14 ユニテビル 6F

<本リリースに関する問い合わせ先>

(株) アイ・エム・プレス 編集部 / edit@im-press.jp までお気軽にお問い合わせください。

TEL : 03-3815-8991 / FAX : 03-3815-8957 / URL : <http://www.im-press.jp/>