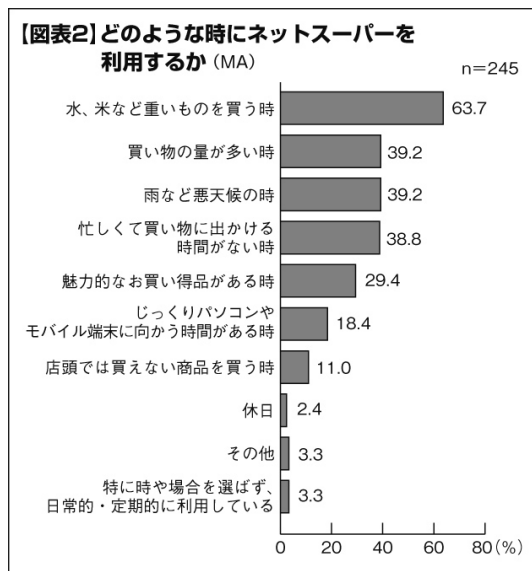


●重いものを買う時、買い物の量が多い時、悪天候の時などにネットスーパーを利用

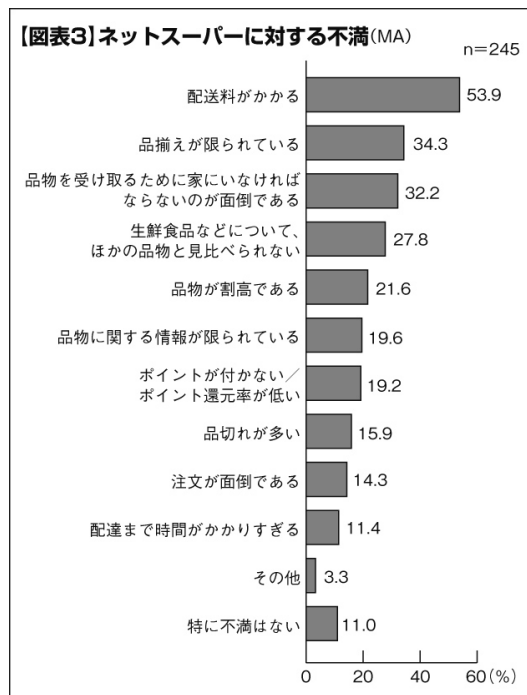
この1年間に「ネットスーパー」を利用した人に、どのような時に利用するかを聞いたところ、「水、米など重いものを買う時」の63.7%、「買い物の量が多い時」および「雨など悪天候の時」の39.2%など、購入した荷物を運ぶことや、買い物に出かけることが億劫な時に利用したいという声が目立っていた（図表2）。次に多いのは「忙しくて買い物に出かける時間がない時」の38.8%。

ネットスーパーは“困った時”に助けしてくれる地域の生活インフラとして、頼りにされる存在になっていることがうかがえる。



●ネットスーパーへの不満の筆頭は、配送料がかかること

「ネットスーパー」への不満では、「配送料がかかる」が53.9%でトップ（図表3）。次に「品揃えが限られている」の34.3%、「品物を受け取るために家にいなければならないのが面倒である」の32.2%、「生鮮食品などについて、ほかの品物と見比べられない」の27.8%、「品物が割高である」の21.6%、「品物に関する情報が限られている」の19.6%、「ポイントが付かない／ポイント還元率が低い」の19.2%などが挙げられた。一方、11.0%は、「特に不満はない」と回答している。



ネットスーパーをどこで知ったか、利用頻度、また、この1年間にネットスーパーを利用しなかった人はどうして利用しなかったのかなど……調査結果の詳細は、2012年7月25日発行の月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 195（2012年8月号）誌上でご覧ください。

月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 195の詳細は、<http://www.im-press.jp/magazine/> から。

**さらに、「アイ・エム・プレス」Webサイトから
全設問の調査結果をお申し込みいただけます（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 / 設立： 1989年10月19日

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/>