

各位

株式会社ジャパンネット銀行

～コンビニエンスストアの利用と支払いに関する調査を実施～

## ポイントカード、支払時に7割以上が提示

コンビニ利用目的は「買い物」、「ATM」、「カウンターコーヒー」がトップ3に

株式会社ジャパンネット銀行（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：小村充広、以下ジャパンネット銀行）は、2015年2月10日（火曜日）～2015年2月11日（水曜日）、コンビニエンスストアの利用と支払いに関するアンケート調査を実施しました。本アンケートでは、全国の20歳から69歳の男女500名の方にご協力いただきました。

### 調査結果 トピックス

- 利用目的は「買い物」、「ATMで入出金」、「カウンターコーヒーの購入」がトップ3に。選定理由は「家や職場からの近さ」と「特定の電子マネーやポイントカードが使えること」。
- 支払方法は「現金」に次いで「電子マネー」が多い結果に。「会計が早く済むこと」が支払方法を選ぶカギ。女性は「ポイントが貯まる」ことも重視。
- ポイントカード、7割以上が「提示する」と回答。「持っていない」と回答した方はわずか18.4%。
- ポイントは貯まったらすぐ使用？ 保有1,000ポイント以下が女性は66.3%、男性は49.8%。

今や生活になくてはならないコンビニエンスストア。各社ともカウンターコーヒーやスイーツ、プレミアム商品など様々な新商品を投入し、差別化を図っています。さらに、宅配サービスやマルチコピー機を使用したチケットサービスなども導入され、消費者の利用シーンも多様化していると推測されます。

また、2014年4月からの消費税増税からまもなく1年がたち、買い物や支払いなどの行動にも変化があったと考えられます。

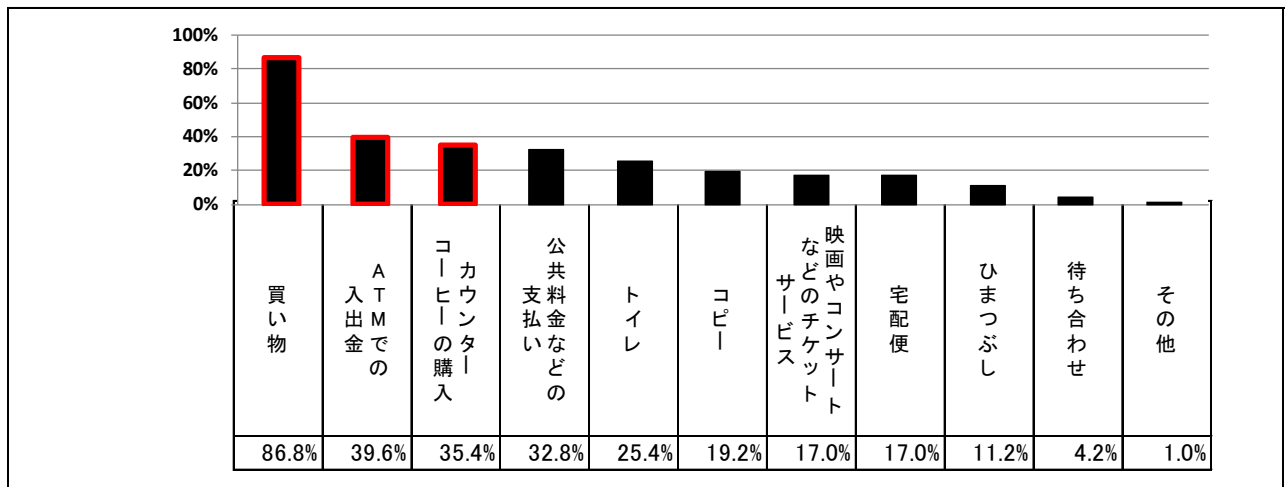
これらの背景を元に、今回はコンビニエンスストアの利用と支払いの実態と意識について調査を行いました。

主な調査結果をご紹介します。

■利用目的は「買い物」、「ATMで入出金」、「カウンターコーヒーの購入」がトップ3に。選定理由は「家や職場からの近さ」と「特定の電子マネーやポイントカードが使えること」と回答した方が多数。

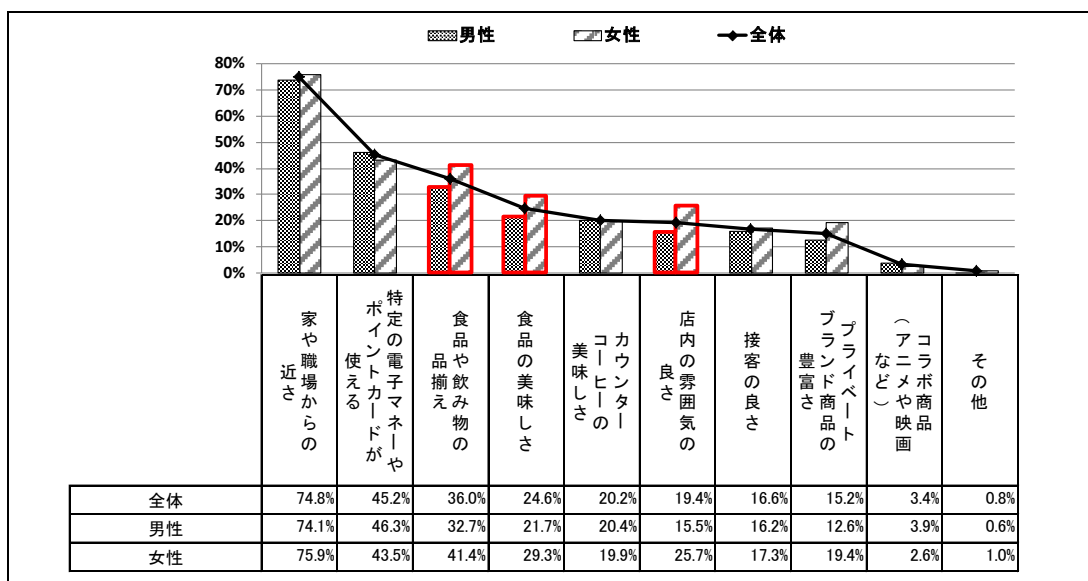
利用目的では、1位の「買い物」86.8%に次いで、「ATMでの入出金」39.6%、各社が注力している「カウンターコーヒー」35.4%が上位となりました。「ATMでの入出金」が2位となったことから、コンビニでのATMの利用が定着してきていることが見て取れました。店舗も多く、夜間や休日でも入出金ができることが、コンビニATMの利用につながっていると考えられます。

<コンビニの利用目的/n=500名(複数回答)>



コンビニ選定時に重視することでは「家や職場からの近さ」が74.8%で1位となりました。2位は「特定の電子マネーやポイントカードが使えること」で45.2%の方が選択しており、電子マネーやポイントカードの利用がコンビニ選びに影響を持っていることがわかりました。性別で比較をすると、女性は男性よりも、品揃えや食品の美味しさ、店内の雰囲気をもっと重視していることが読み取れます。

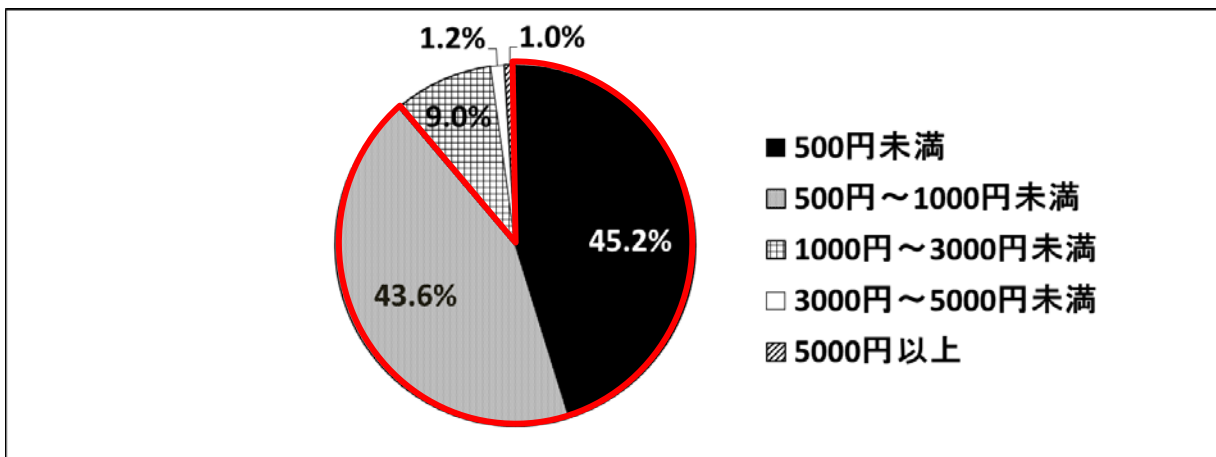
<コンビニの選びのポイント/全体(n=500名)、男性(n=309名)、女性(n=191)(複数回答)>



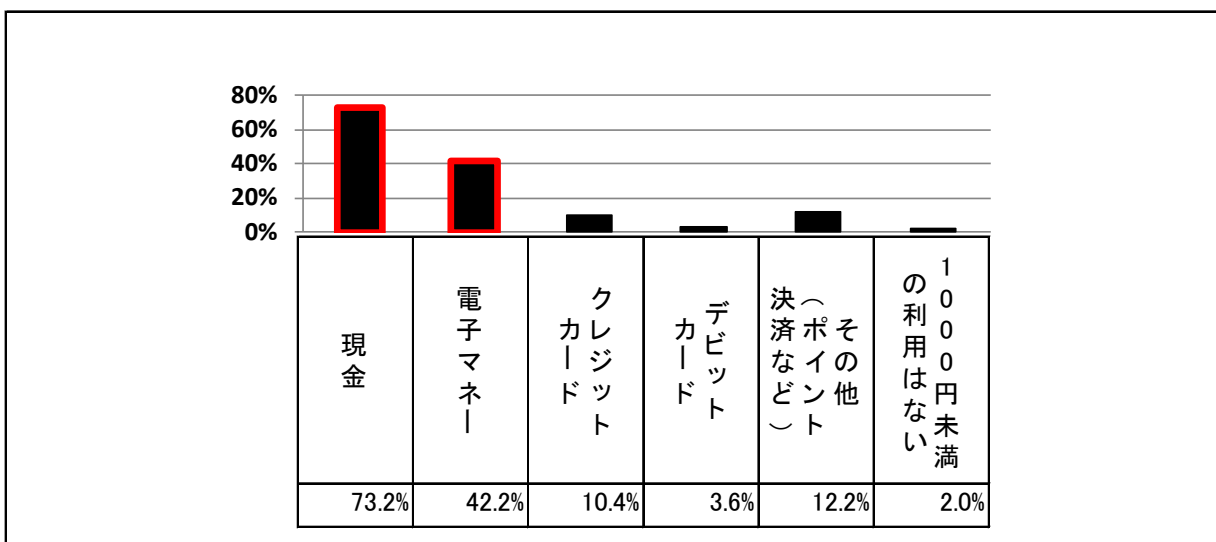
■平均支払額は「1,000円未満」が約9割と少額の支払いがメイン。  
「1,000円未満」の支払方法は「現金」に次いで「電子マネー」が多い結果に。  
「会計が早く済むこと」が支払方法を選ぶカギ。

コンビニで買い物をする際の1回あたりの平均支払額は、「500円未満」が45.2%、「500円～1,000円未満」が43.6%で、合わせて88.8%の方が1,000円未満と回答しました。また、1,000円未満の支払いをどのような方法で行っているか尋ねたところ、最も多い回答は「現金」となり73.2%でした。次いで「電子マネー」が42.2%となっています。

<1,000円未満の支払方法／n=500名(複数回答)>



<1,000円未満の支払方法／n=500名(複数回答)>

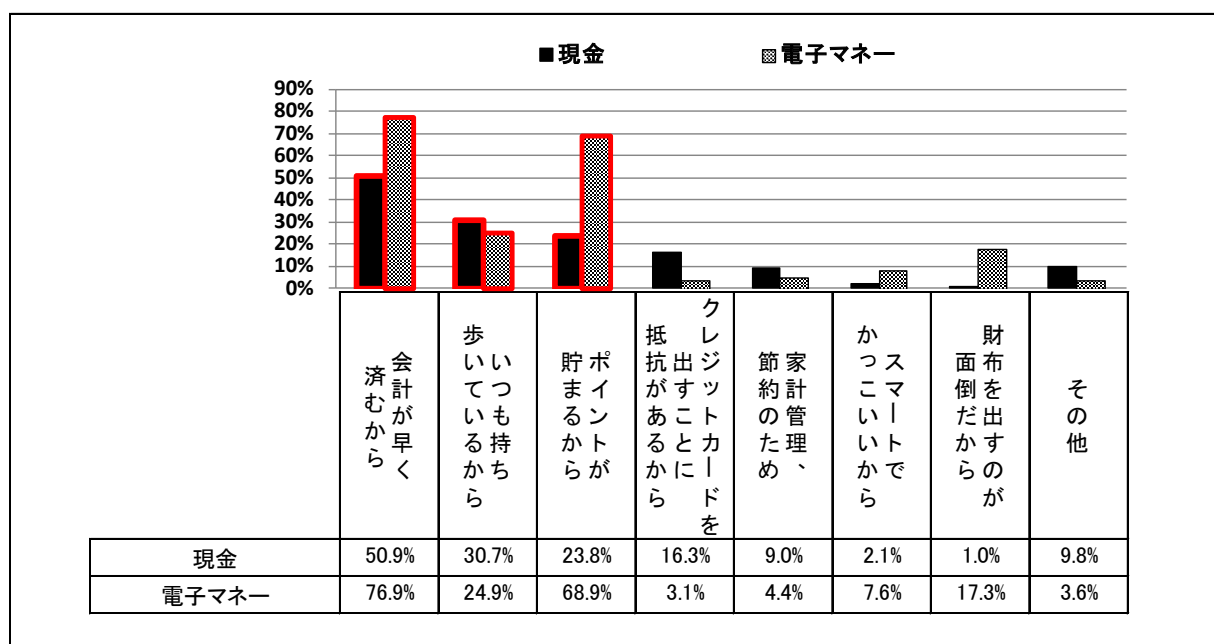


現金、電子マネーで支払いをすると回答した方に対し、それぞれの利用理由を尋ねました。

「現金」の利用理由1位は「会計が早く済むから」で、50.9%、次いで「いつも持ち歩いているから」が30.7%となっています。

「電子マネー」での支払いのメリットとしては、現金と同じく「会計が早く済むから」との回答が最も多く76.9%、次いで「ポイントが貯まるから」68.9%、「いつも持ち歩いているから」24.9%となっています。

＜現金・電子マネーで支払う理由／現金(n=387名)、電子マネー(n=225名)(複数回答)＞



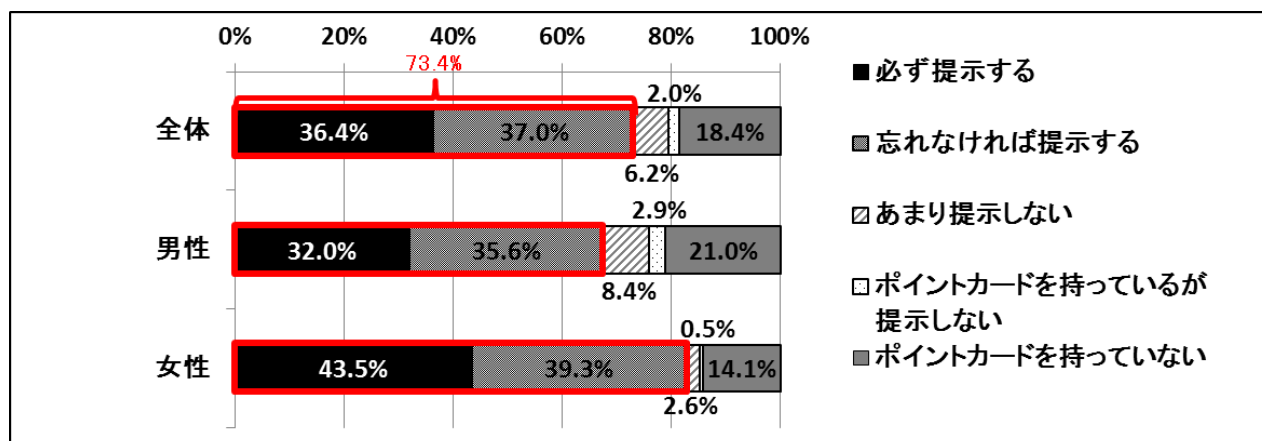
■ポイントカード、支払時に7割以上が「提示する」と回答。

「持っていない」と回答した方はわずか18.4%。

支払時にポイントカードを提示するかについては、「必ず提示する」が36.4%、「忘れなければ提示する」が37.0%と、合計で73.4%でした。7割以上の方が提示するとの結果になりました。

また、性別で比較をすると、女性が男性よりも多く提示する傾向にあり、「必ず提示する」との回答では女性が男性より11.5ポイント多い結果でした。女性はポイントをこまめに貯めていることがうかがえます。

＜ポイントカードの提示／全体(n=500名)、男性(n=309名)、女性(n=191名)(単数回答)＞

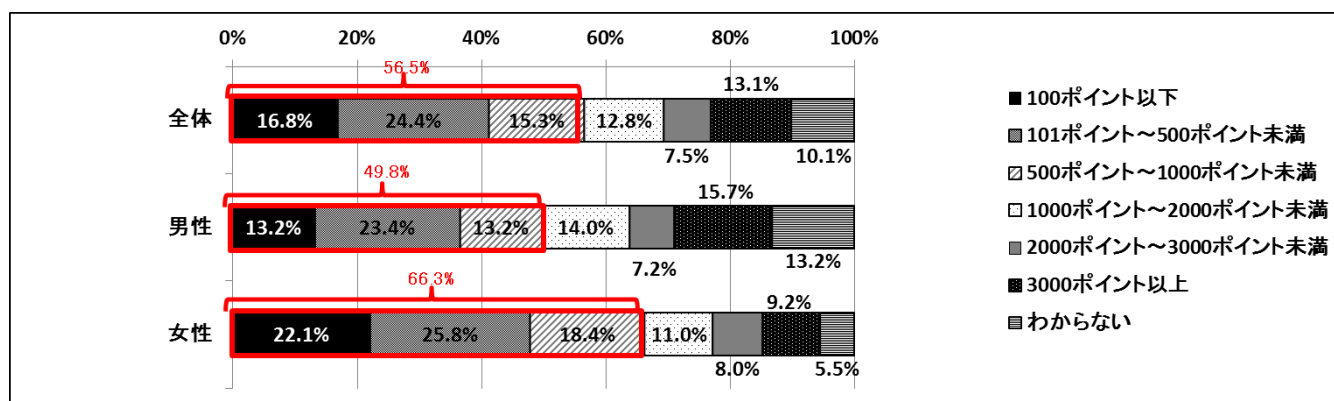


■ポイントが貯まったらすぐ使用？ 保有しているポイント数、1,000ポイント未満が女性は66.3%、男性は49.8%。

一番よく使うポイントカードに、現在保有しているポイント数を尋ねたところ、全体では「101ポイント～500ポイント未満」と回答した方が最も多く24.4%でした。また、1,000ポイント未満の合計でみると、56.5%と半数を超えました。男女別で比較すると、1,000ポイント未満は、男性49.8%、女性66.3%と16.5ポイントの差がありました。3,000ポイント以上では、男性が15.7%、女性が9.2%と逆に男性の方が多い結果でした。

ポイントカードを提示する方が多いにもかかわらず保有ポイント数は少ないことから、女性の方が、貯めたポイントをこまめに使用していることが推測されます。

<ポイントカードの保有ポイント数/全体(n=398名)、男性(n=235名)、女性(n=163)(単数回答)>



消費税増税後の支払いの変化についてお聞きしたところ、電子マネーやクレジットカードで支払い積極的にポイントを貯めるようにしている方や、現金で支払いをすることで使い過ぎを防いでいる方など、様々な意見が集まりました。

<増税後の支払方法の変化/n=500名(自由回答)>

【電子マネーやクレジットカードを利用するようになった】

- ・ 電子マネーで支払って、ポイントがよりつくように利用している。(37歳女性)
- ・ なるべくポイントがつくようにクレジットカードやポイントカードを使うようにしています。(68歳男性)

【現金を利用するようになった】

- ・ 増税後、無駄遣いをなくす為にクレジットカードを使用する事が減った。現金だと支出がわかりやすい。(37歳女性)
- ・ 電子マネー等は激減した。(29歳男性)

【その他】

- ・ 小銭が増えてお財布が重くなった。(39歳女性)
- ・ 消費税分値上がりしたので、プライベートブランド商品を買うようにしている。(35歳男性)

また、コンビニでの支払時に困ったことをお聞きしたところ、現金払いではおつりに関して困った経験が多く挙がりました。クレジットカード・電子マネー払いでは、店舗が対応していなかったことや、使えるカードがわからなくて困った経験が挙げられました。

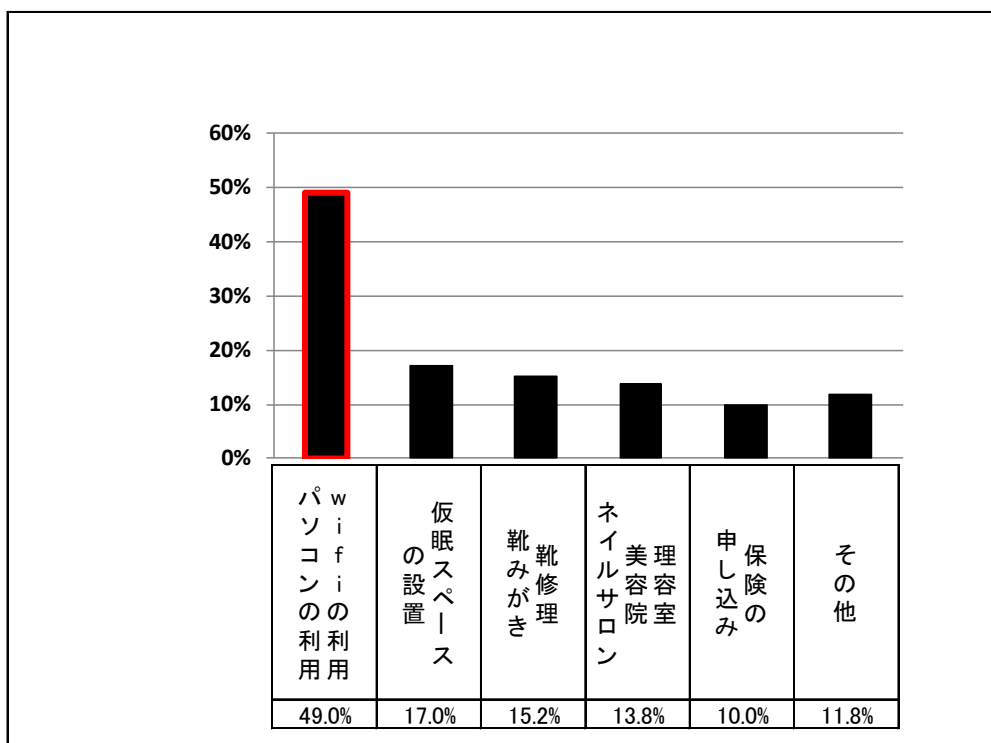
**<コンビニでの支払い時に困ったこと／n=500名(自由回答)>**

- ・小銭の持ち合わせがなく、お釣りがバラバラと大量にきてしまうこと。(27歳女性)
- ・1円が足りなかったことがある。(40歳男性)
- ・使用できる電子マネーが店舗によって異なる。(35歳男性)
- ・使えるカードがわからない。(57歳男性)
- ・ポイントカードが統一されていないので間違えて出してしまう。(47歳女性)
- ・電子マネーの残高が分からず不安になって現金払いにした。(20歳女性)

■今後コンビニで扱ってほしいサービスとして、約5割が「Wi-Fiの利用、パソコンの利用」と回答。

今後コンビニで扱ってほしいサービスをお聞きしたところ、最も多い回答は「Wi-Fiの利用、パソコンの利用」となりました。近年は、Wi-Fiサービスを利用できる飲食店なども増えています。コンビニでは、一部の店舗で既に導入されつつありますが、スマートフォン利用者の増加を背景に、多くの方がサービスの拡大を希望していることがわかりました。

**<今後コンビニで扱ってほしいサービス／n=500名(複数回答)>**



◇買い物だけでなく ATM 利用やカウンターコーヒーの利用などが利用動機上位に挙がり、多様な活用が明確に。より生活に密着した存在として期待が高まる。  
消費税増税による節約志向で支払行動への影響もみられる。

今回の調査を通し、コンビニエンスストアの利用理由は「買い物」にとどまらず、「ATM での入出金」や「カウンターコーヒーの購入」なども上位に挙がり、生活の中で欠かせない存在となっていることが実感できる結果となりました。支払方法は現金が最も多い結果となりましたが、支払いにはスピーディさが求められており、今後は電子マネーなどキャッシュレスな支払方法がより増加していくことが考えられます。

各社が導入しているポイントカードについても利用が定着し、コンビニエンスストアを選ぶ際にも影響していることがわかりました。

さらに、消費税増税による節約志向の高まりが、ポイントサービスの利用促進につながる面もあるようです。

ジャパンネット銀行では、口座のお持ちの方ならどなたでもお使いいただける「Visa デビット付キャッシュカード」を、年会費無料、審査不要で発行しています。利用代金が口座から直接引き落としされるため、コンビニエンスストアなどでもスムーズに支払いができます。

また、ジャパンネット銀行は、株式会社ファミリーマートと 2014 年 9 月に業務提携契約を締結し、提携での取り組みのひとつとして、2015 年 9 月には、ジャパンネット銀行の「Visa デビット付キャッシュカード」とファミリーマートの「ファミマ T カード」の一体型カード発行を予定しています。このカードは、通常の T ポイントに加え、ファミリーマート店舗での Visa デビットご利用額に応じてさらにポイントがたまる仕組みです。調査結果にも表れている「キャッシュレスで素早く、かつポイントを」とのお客さまのニーズにお応えできるようになると考えております。

一体型カードをはじめ、両社の持つ経営ノウハウやサービスの相互提供により、さらなる利便性向上を図ってまいります。

以上

### 【調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：全国の 20 歳から 69 歳の男女

(ジャパンネット銀行の口座保有・未保有を問わず)

調査期間：2015 年 2 月 10 日（火曜日）から 2015 年 2 月 11 日（水曜日）

回答者数：500 名

\*文中の表記について：<n>「有効回答数」