

## 北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

## 第250回アンケート 2017年コンビニエンスストアの利用

アンケート実施期間 2017年5月27日～6月24日

モニター総数 242名（男性57名 女性185名）

調査方法 全国のくらしく登録モニターへインターネットアンケート

## ■アンケートまとめ

- コンビニの利用頻度は、週に1～2回（26%）、週に2～3回（21%）。時間帯は日中（9～18時）全般が多い。
- コンビニの利用基準は、家や職場に近い、お気に入りの商品がある、駐車場の利便性。
- コンビニで買う物は、お茶・コーヒーなど飲料、お弁当・おにぎり、サンドイッチ・パン類。
- コンビニで利用するサービスは、公共料金の支払い、ATM利用、チケットの購入・受け取り、郵便・宅配の発送・受け取り
- コンビニで1回のお買物で支払う金額は、250～500円未満（33%）、500～750円未満（28%）。
- コンビニでの支払方法は、現金（79%）、電子マネー（48%）、コンビニポイントカード利用率は（79%）。
- 良い所、近くにある、早く買える、24時間やっている、●悪い所、価格が高い、商品種類が少ない、接客態度わるい、等。

## ■アンケート項目

今回のアンケートはコンビニエンスストアについてお聞きします（以後、コンビニとします）

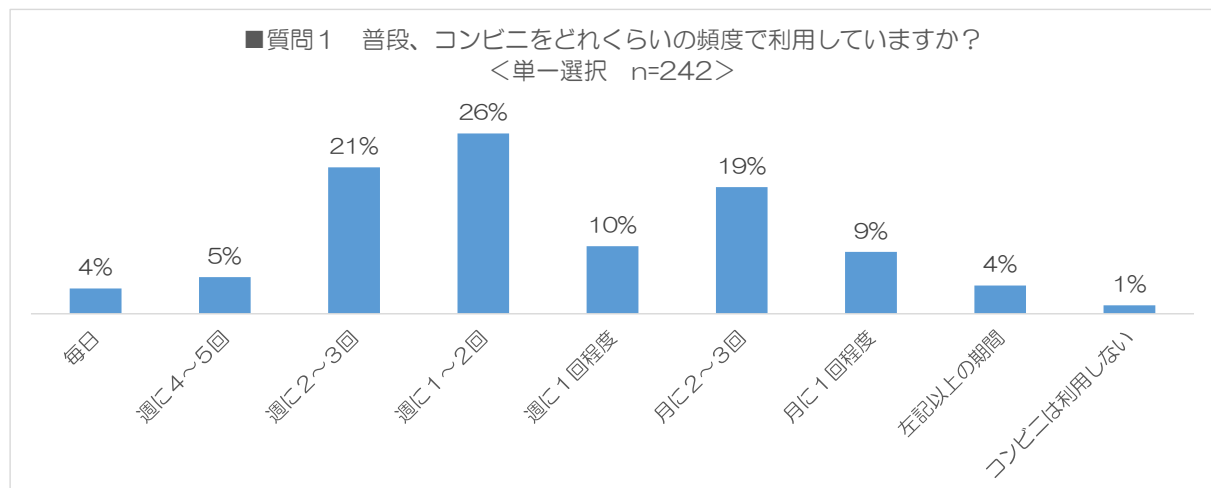
ここでいうコンビニエンスストアとは、①早朝から深夜まで営業している。②ほぼ年中無休で営業している。

③主に飲料、食品を中心に日常生活に必要な商品を販売している。

④お店の大きさは食品スーパーなどと比べて小さく、同名の店舗が複数店ある（チェーン店）とします。

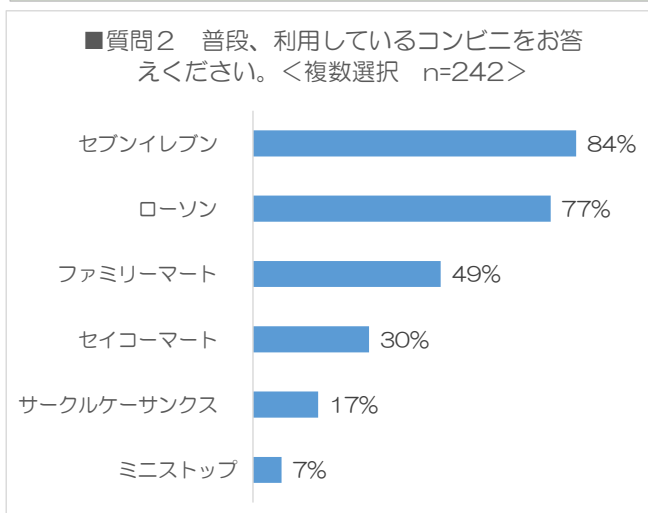
## ■質問内容

- 1・コンビニの利用頻度
- 2・普段利用するコンビニ店舗は？
- 3・コンビニを利用する時間帯は？
- 4・利用するコンビニを選ぶ基準は？
- 5・コンビニでよく購入する商品は？
- 6・コンビニでよく利用するサービスは？
- 7・コンビニ1回のお買物で支払う金額は？
- 8・コンビニでよく使う支払方法は？
- 9・コンビニのポイントカードの使用有無
- 10・コンビニカタログギフトの利用有無
- 11・コンビニ好きなどころ、嫌いなどころ



コンビニエンスストアの利用頻度についてお聞きしました。

1位：週に1～2回（26%） 2位：週に2～3回（21%） 3位：月に2～3回（19%）でした。



普段利用しているコンビニエンスストアをお聞きしました。

1位：セブンイレブン（84%）

2位：ローソン（77%）

3位：ファミリーマート（49%）

4位：セイコーマート（30%）

でした。

※モニターさんの約半数は北海道以外のモニターさんです。

※当調査は2017年5月～6月に実施されました。

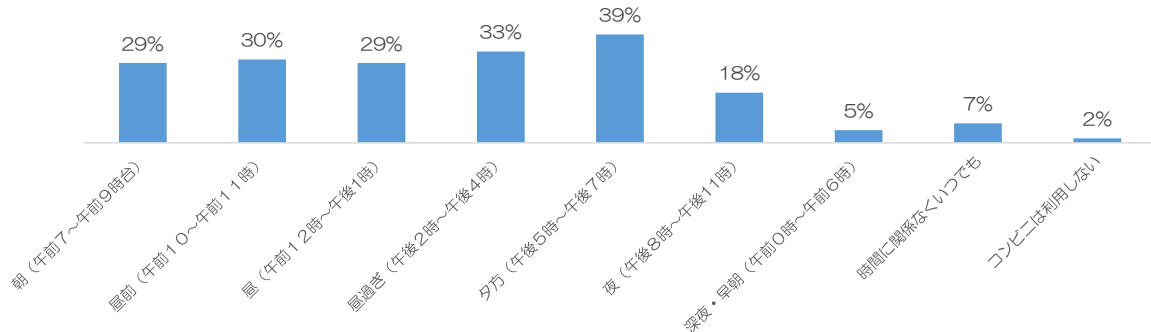
## 北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

## 第250回アンケート 2017年コンビニエンスストアの利用

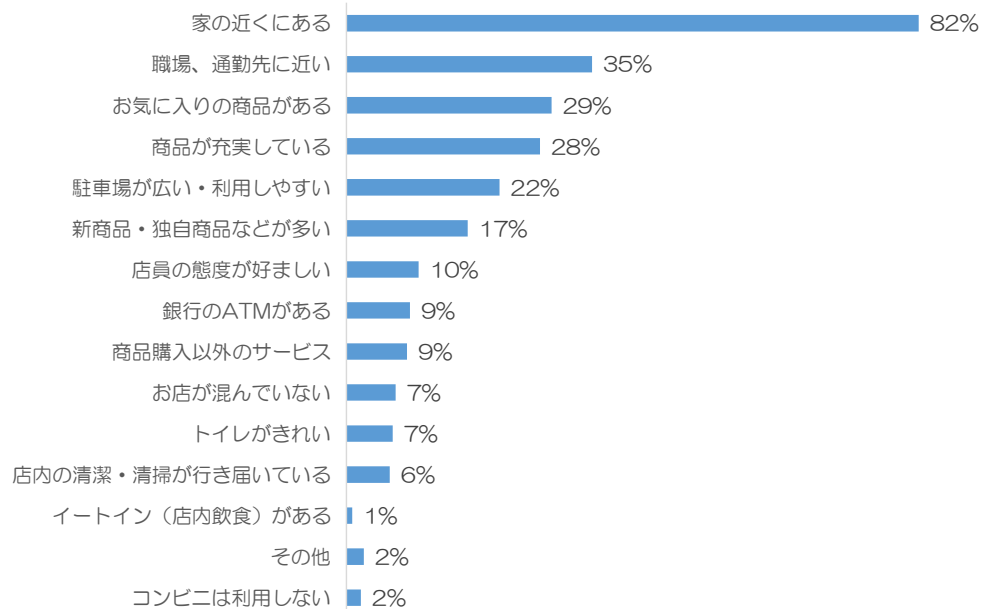
アンケート実施期間 2017年5月27日～6月24日

モニター総数 242名 (男性57名 女性185名)

調査方法 全国のくらしく登録モニターインターネットアンケート

■質問3 コンビニをよく利用する時間はいつごろですか？  
<複数選択 n=242>

コンビニを利用する時間をお聞きました。

1位：夕方（午後5時～7時）39% 2位：昼過ぎ（午後2時～4時）33% 3位：昼前（午前10時～11時）30%  
日中（9時～18時）に、平均的に分布しています。■質問4 コンビニを利用する際、そのお店を選ぶ基準はなんですか？  
<複数選択 n=242>

コンビニエンスストアを選ぶ基準は

1位：家の近くにある（82%） 2位：職場、通勤先に近い（35%） 3位：お気に入りの商品がある（29%）  
4位：商品が充実している（28%） 5位：駐車場が広い・利用しやすい（22%）  
でした。

## 北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

## 第250回アンケート 2017年コンビニエンスストアの利用

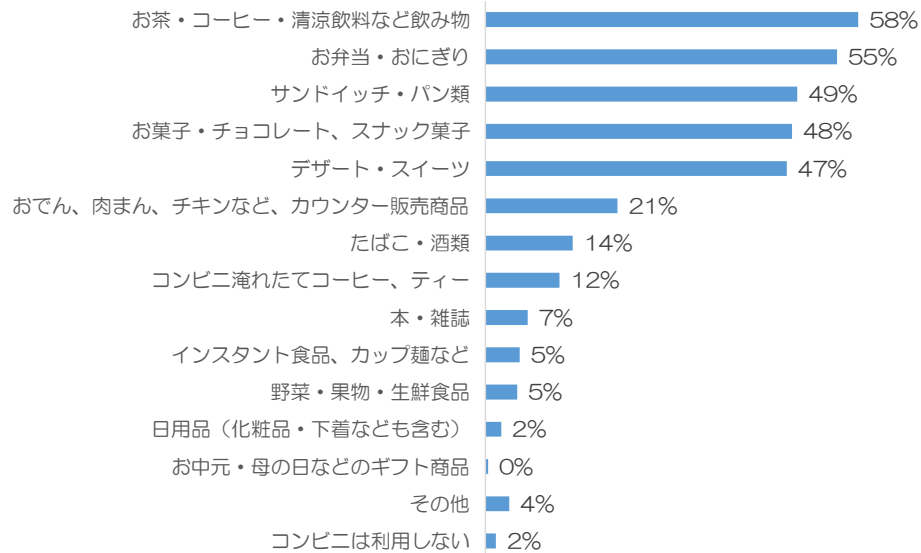
アンケート実施期間 2017年5月27日～6月24日

モニター総数 242名(男性57名 女性185名)

調査方法 全国のくらしく登録モニターインターネットアンケート

## ■質問5 コンビニでよく購入する商品はどのようなものですか？

&lt;複数選択 n=242&gt;



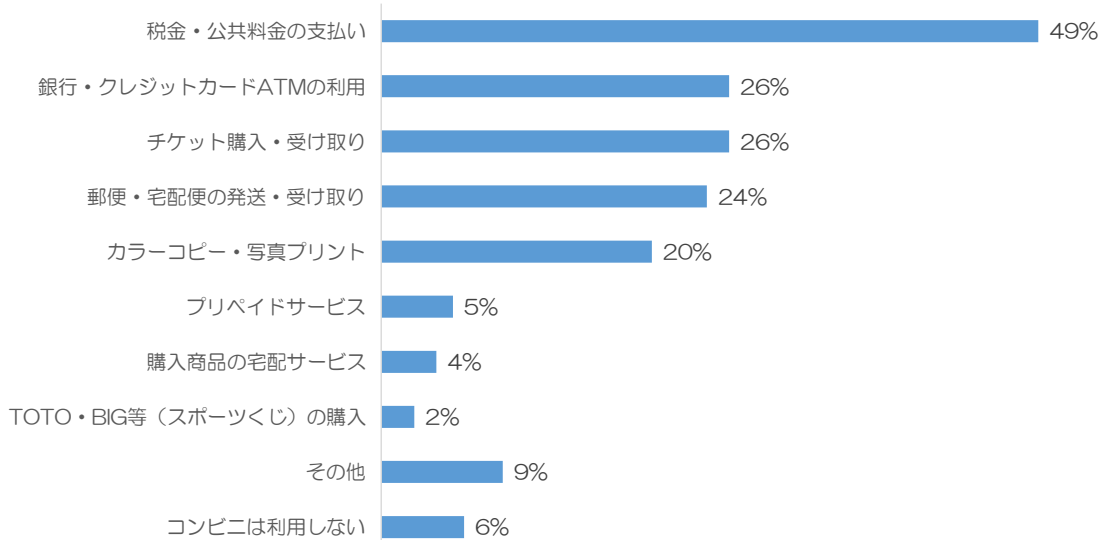
コンビニでよく購入する商品は

1位：お茶、コーヒー、清涼飲料など飲み物（58%） 2位：弁当・おにぎり（55%） 3位：サンドイッチ・パン（49%）

4位：お菓子、チョコレート、スナック菓子（48%） 5位：デザート、スイーツ（47%）でした。

## ■質問6 コンビニでよく利用するサービスはどのようなものですか？

&lt;複数選択 n=242&gt;



コンビニでよく利用するサービスをお聞きました。

1位：公共料金の支払い（49%） 2位：ATMの利用（26%） 同2位：チケット購入・受け取り（26%）

4位：郵便・宅配便の発送・受け取り（24%） 5位：カラーコピー・写真プリント（24%）

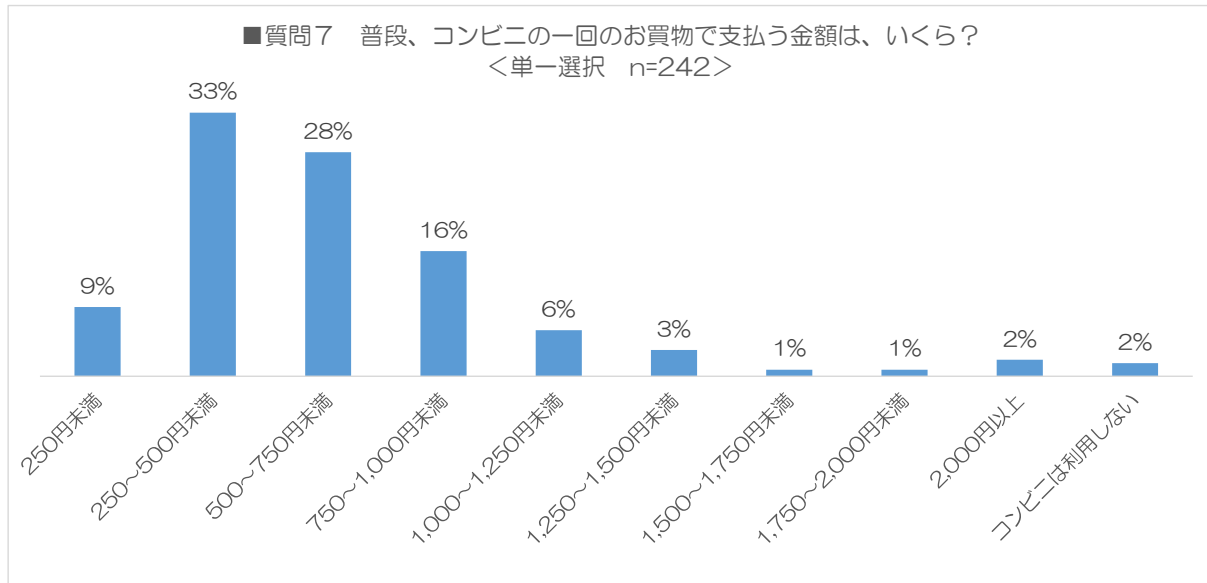
## 北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

## 第250回アンケート 2017年コンビニエンスストアの利用

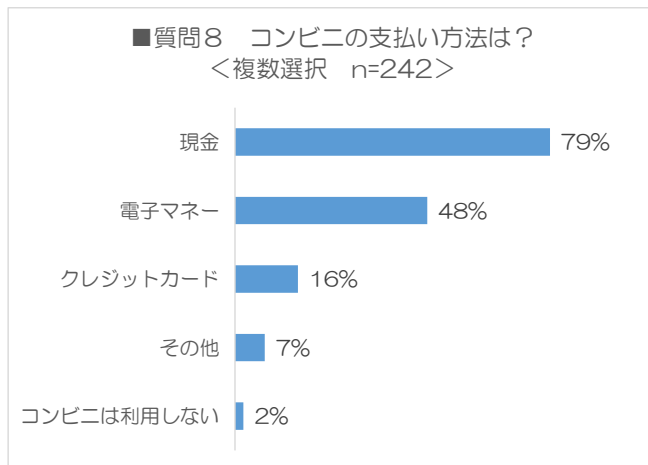
アンケート実施期間 2017年5月27日～6月24日

モニター総数 242名 (男性57名 女性185名)

調査方法 全国のくらしく登録モニターへインターネットアンケート



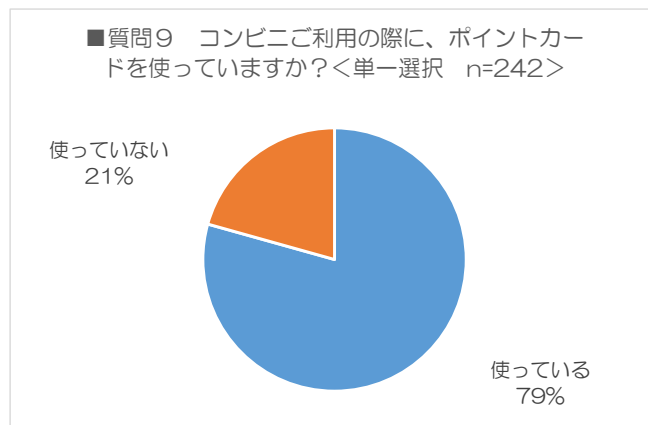
コンビニの1回のお買い物で支払う金額は、  
1位：250～500円未満（33%） 2位：500～750円未満（28%） 3位：750～1000円未満（16%）  
4位：250円未満（9%） でした。



コンビニの利用の際に多い支払方法をお聞きしました。

1位：現金（79%）  
2位：電子マネー（48%）  
3位：クレジットカード（16%）  
でした。※複数選択での回答です。

回答者の約半数が電子マネーでの支払いをしているようです。



コンビニの様に、ポイントカードの利用有無をお聞きしました。  
※独自カード以外に楽天カード、Tカード、ナナコ、ボンタカード等、共通カードも含まれます。

○使っている（79%）  
○使っていない（21%）

約8割の方がコンビニでポイントカードを利用しているようです。

## 北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

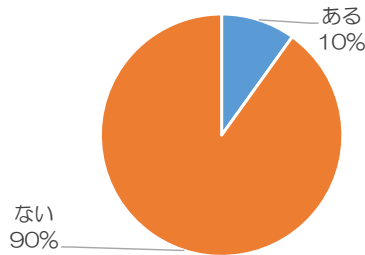
## 第250回アンケート 2017年コンビニエンスストアの利用

アンケート実施期間 2017年5月27日～6月24日

モニター総数 242名(男性57名 女性185名)

調査方法 全国のくらしく登録モニターへインターネットアンケート

■質問10 コンビニで、父の日や母の日、お中元やお歳暮などのカタログギフトを利用したことがありますか？<単一選択 n=242>



コンビニで実施している、カタログギフトの利用をお聞きました。

○利用したことがある(10%)  
○利用したことが無い(90%)

1割の方が利用したことがあると答えています。

## ■質問11 お買物などに利用するにあたっての、コンビニの好きなどころ、嫌いなどころ(自由回答)

## &lt;好きなどころ&gt;

## 【近くにある】

- ・何処に引っ越しても、近くにある。(50代:女性)
- ・スーパーよりも近いのでちょっと足りない物があるときにコンビニを利用します。いつでも支払いもできるので便利です。(40代:女性)

## 【早く買える・利用しやすい】

- ・コンビニ独自の総菜やデザートが楽しめるところが好き(40代:女性)
- ・スーパーよりすぐに買い物ができることがいい。新しい商品も多くていい。しかし、定価なので高い。(40代:女性)
- ・スーパーより、小型で買いやすい。(50代:女性)
- ・レジが早くて、買い物がさっと出来る点が良い。スーパーから比べて、同じ商品でも値段が高め。(40代:女性)
- ・店内を歩き回る時間が少なく、目当てのものを見つけることができる。ドライブ時の道の駅がわりに休憩ができる。(20代:女性)
- ・キャンプでは氷を買いに行けたり、遠出したときに車で簡単にご飯を食べられて便利です。(40代:女性)

## 【新商品などが早い・オリジナル商品】

- ・お菓子などの新商品があるので、試しに買ってみたいことがある。(40代:男性)
- ・キャラクターコラボの商品が取り扱っていない、または数量限定ですぐなくなってしまう(20代:女性)
- ・コンビニ独自のドリップコーヒーはおいしい 週末の朝の楽しみ(30代:女性)
- ・コンビニ独自の総菜やデザートが楽しめるところが好き(40代:女性)
- ・好きなどころ:美味しさがどんどん向上している 嫌いなどころ:高額(30代:女性)
- ・最近ローソンが淹れたてのコーヒのコーナーにカフェインレスのコーヒーとカフェオレが仲間入りしたんです!(30代:女性)
- ・僻地でもコンビニの話題のスイーツなども食べることができる(30代:女性)

## 【必要なものがある】

- ・ちょっと要るものがなんでもあるところ(60代:男性)
- ・一つの品購入でも、嫌な顔をされない。ポイントで、新製品をゲットできる。(60代:女性)
- ・スーパーに行くといつものに物も買ってしまふけど、コンビニだと余計なものを買わなくて済む。(50代:女性)
- ・好きなどころは、品物のバリエーションがとて多いため、使う機会が必然的に多いこと。他では入手できないアイテムもつい買ってしまふ。(20代:男性)
- ・仕事帰りに疲れて料理が面倒な時に美味しいお弁当が気軽に買える(40代:女性)

## 【24時間営業、いつでも利用できる】

- ・いつでもあいてるイメージで時間をきにしなくていい(40代:女性)
- ・24時間なので、時間を気にせずいつでも、利用できるのは便利 コンビニ限定商品など興味のあるものも購入できる(30代:女性)
- ・いつも開いている安心感他に変えられない。最近は外国人の店員が多くてやりにくい。(40代:男性)
- ・どんな時間でも利用できる。店が広すぎないので会計も早く終わりやすい。(30代:女性)

## 北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

## 第250回アンケート 2017年コンビニエンスストアの利用

アンケート実施期間 2017年5月27日～6月24日

モニター総数 242名 (男性57名 女性185名)

調査方法 全国のくらしく登録モニターへインターネットアンケート

## ■質問11つづき お買物などに利用するにあたっての、コンビニの好きなどころ、嫌いなどころ (自由回答)

## 【惣菜・コーヒーなどが充実】

- ・から揚げなど揚げ物系が充実しているのが好き。(30代:男性:)
- ・好きなどころ、カウンターコーヒーが美味しいから菓子パンを1個買って手軽なおやつになります。(50代:女性)

## 【お店によって違うところ】

- ・コンビニで出している、パンやお菓子がコンビニごとの特徴があるので、それが食べたくて行くことがある。(40代:女性)
- ・それぞれのコンビニ独自の商品があり、それを比較してみるのが好きです。(50代:女性)
- ・プライベートブランドの商品が店によって違うので、それを楽しむのが好き(30代:女性)

## 【駐車場】

- ・駐車場から近いので必要なものを購入して、すぐに車に戻れるところ。(20代:女性)

## 【イトイン】

- ・休憩所ができ、弁当を食べたり、仲間が集まって談笑するなど交流の場となっており、今後、高利化社会に貢献することであろう。(70歳以上:男性:)
- ・店舗数が多いので、どこでもほぼ必要な時に利用できるのも便利だと思います。(60代:男性:)

## 【公共料金・ATM】

- ・銀行で現金を下ろし忘れたときなどに、コンビニのATMで下せるので便利です(70歳以上:男性:)
- ・買い物はもちろん、ATMコーナー・公共料金等支払いなど、便利に使ってます。(60代:女性)

## &lt;嫌いなどころ&gt;

## 【価格】

- ・高いので基本的には使いませんが、公共料金の支払いやATMを利用したときなど、チキンや出来立て惣菜など買ったりします。(50代:男性:)
- ・コンビニはスーパーに比べて割高なので小額に留めたい。(60代:女性)
- ・どうしても価格が高いところ(40代:女性)
- ・値段が高い物が多いので物によっては買うのをためらう。(30代:女性)
- ・ペットボトルなどの値段が高いところ(40代:男性:)
- ・一般のスーパーよりも商品が高いところですね。(50代:男性:)
- ・嫌いな点として、値段が定価なので高く感じる、やや不潔なところがあるのが否めない。(20代:男性:)
- ・商品が定価で売っているので、割高感があるのが不満。(30代:男性:)

## 【アイテム数が少ない】

- ・アイテム数が少ないので、欲しいものだけ買って短時間で買い物を終わらせられるところ。(30代:女性)

## 【商品の品質・添加物等】

- ・お弁当などの添加物が気になる(30代:女性)

## 【接客サービス】

- ・マニュアル言葉で何の感情も感じない店員の言葉が多く大嫌い。(60代:男性:)
- ・田舎だからなのか店員の態度も最悪ですが他にお店がないので仕方なく利用しています。従業員の指導など見直していただきたいと思います。(30代:女性)
- ・レジ袋が不要といっても、袋に入れられること(40代:女性)
- ・現金支払いとポイント支払いした時との態度がちがう店員さんが居たりするのでスーパーみたいに店員さんの教育みたいなのをしっかりして欲しい(30代:女性)
- ・混んでいてレジ前に列ができるようなコンビニはあまり好きではありません(40代:女性)

## 【お店が狭い】

- ・通路が狭いので車いすの私には利用しにくい 入口に段差あったり、自動ではないドアでは入れない(50代:女性)

## 【支払方法】

- ・クオカードが使用できないコンビニは、使えるようにしてほしい(20代:男性:)

## 【その他】

- ・昨今の人手不足の中、いつも好きな時間に食べ物飲み物が買える体制を整えて下さっている事にとても感謝しています。(30代:女性)
- ・若い子のたまり場になっている特に夕方～夜のコンビニが嫌いです。欲しいものだけの購入が出来る、トイレはたまに利用します。(50代:女性)

## 北海道のくらしアンケート くらしく アンケートレポート

### 第250回アンケート 2017年コンビニエンスストアの利用

アンケート実施期間 2017年5月27日～6月24日

モニター総数 242名（男性57名 女性185名）

調査方法 全国のくらしく登録モニターインターネットアンケート

たくさんのご意見ありがとうございました。

コンビニの利用は、週に1～2回の利用が多く、利用する時間帯は、偏りなく、日中の利用が多くなっています。  
選ぶ基準は、家や職場に近いこと、お気に入りの商品がある、駐車場の利用などの意見がありました。

購入する商品は、お茶などの飲料、お弁当、おにぎり、サンドイッチなどが多くなっています。  
利用するサービスでは、公共料金の支払、ATMの利用、チケット購入・受け取りなどでした。

1回のお買い物で支払う金額が多かったのは250～500円未満で、支払方法が多かったのは現金で約7割。  
次いで多かったのは、電子マネーで約5割でした。また、約8割の方がポイントカードを使っています。

自由回答では、  
コンビニの良い点では、近くにある、早く買える、24時間いつでも空いている。など。  
悪い点は、商品の価格が高い、アイテム数が少ない、接客態度が悪い。などが挙げられていました。

調査集計:株式会社オミセネット [url:http://omisenet.com](http://omisenet.com) mail : [info@omisenet.com](mailto:info@omisenet.com)