小売店アプリについての意識調査 スーパー57%ドラックストア 71%がダウンロード

国内最大級の顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくる」を運営する株式会社 ROI (本社:東京都千代田区 代表取締役社長:山口敬人)は、「ファンくる」会員を対象に 定期的に消費者の意識調査を実施しています。今回は小売店アプリにおける消費動向についての意識調査(有効回答数 1,000 名)を 2022 年 6 月 17 日~6 月 21 日に実施しました。



スマートフォンの普及により SNS をはじめとしたアプリは現代人にとって欠かせないものとなっています。デジタルクーポンやデジタルチラシなど、販売促進ができるツールとして業態問わず様々な店舗からアプリが配信されています。中でも私たちの生活に密接しているスーパーマーケットとドラッグストアのアプリはどの程度消費者に浸透し、活用されているのか、ファンくる会員 1,000 名(男性:338 名 女性:662 名)を対象に、アンケート調査を実施しました。

スーパーマーケットのアプリをダウンロードしている方は半数以上で57%、ドラッグストアのダウンロード率はさらに高い71%となりました。スーパーマーケット、ドラッグストアどちらもダウンロードしたきっかけは店頭POPが最も多く、主な使用目的は「ポイントを貯める・使う」、「クーポンの活用」でした。

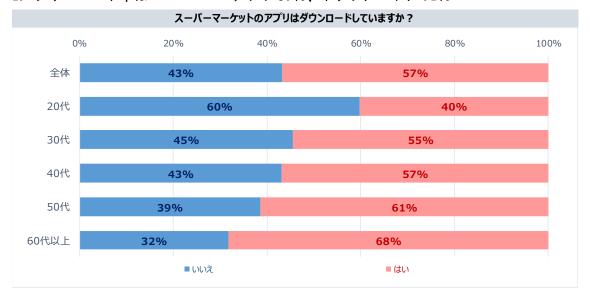
今後、積極的に店舗アプリを活用したいとする方は 64%、特に店頭 POP での紹介での促しがあり、クーポンなどお得な特典があればダウンロードしたいという回答が得られています。

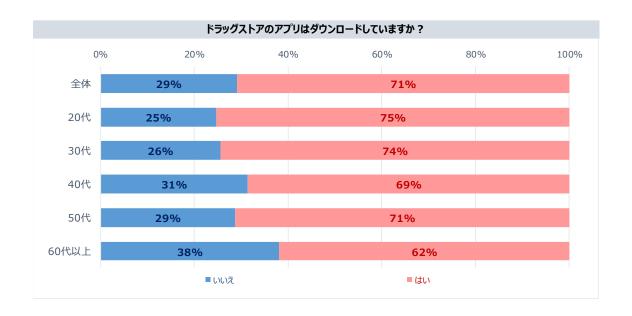
【調査結果サマリー】

- 1. ダウンロード率はスーパーマーケット 57%、ドラッグストア 71%
- 2. ダウンロードのきっかけは「店頭 POP」
- 3. 使用目的は「ポイントを貯める、使う」と「クーポンの活用」
- 4. 今後も積極的に店舗アプリを活用したいが 64%
- 5. 店頭 POP や店員からの紹介とクーポン特典でダウンロードの意向高まる

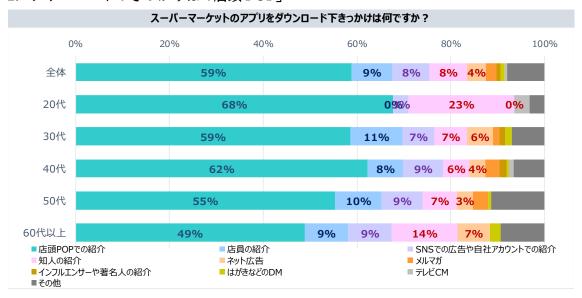
【調査結果】

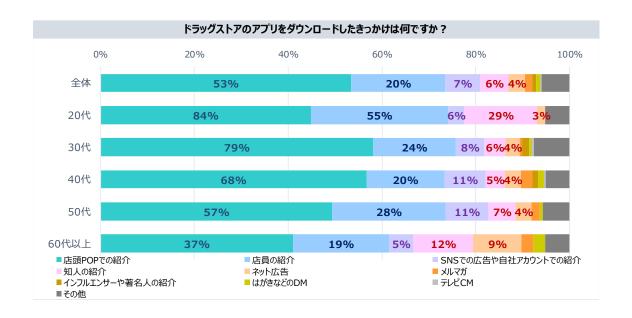
1. ダウンロード率はスーパーマーケット 57%、ドラッグストア 71%



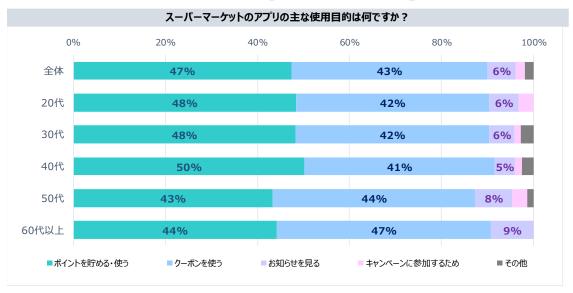


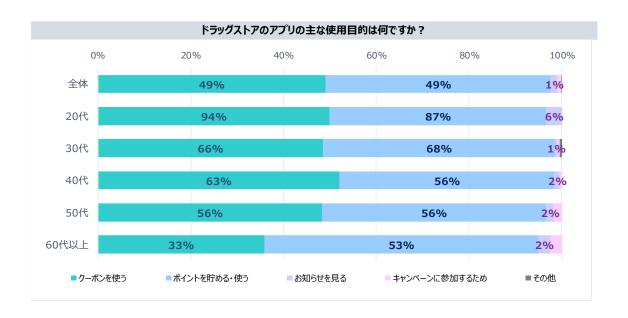
2. ダウンロードのきっかけは「店頭 POP」



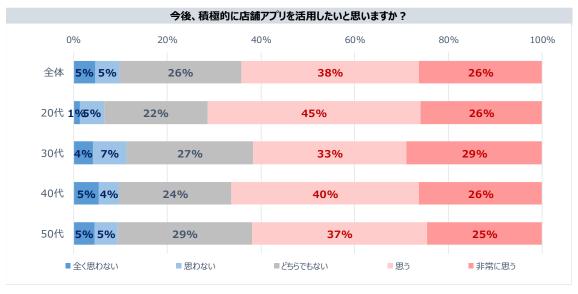


3. 使用目的は「ポイントを貯める、使う」と「クーポンの活用」

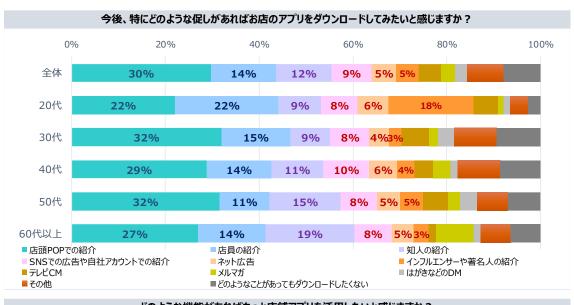


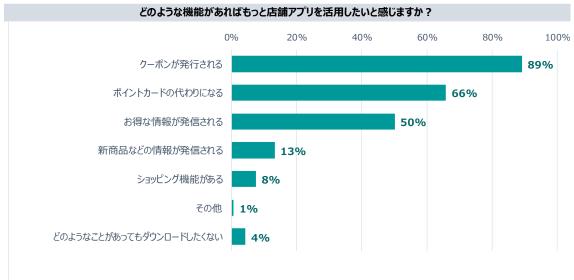


4. 今後も積極的に店舗アプリを活用したいが 64%



5. 店頭 POP や店員からの紹介とクーポン特典でダウンロードの意向高まる





今回の調査で流通系のスマホアプリは半数以上、消費者に浸透していることがわかりました。ダウンロードしている方の大半がポイントやクーポンの使用をしており、今後もクーポンの発行はアプリの利用促進につながるとしています。一方、ダウンロードをしていない方になぜ店舗アプリをスマホに入れていないのか理由を聞いたところ、「お知らせが煩わしい」「手間がかかる」という回答に集中しました。この回答以外にフリーコメントでは「アプリがあることを知らなかった」とする人が多く、まだ流通アプリのシェアを伸ばせそうな様子が伺えます。

店頭 POP がきっかけでダウンロードした方が多く、今後店頭 POP、店員からの紹介によってダウンロードしたいとする人が 44%いたことからも店頭での促しは大きな誘因となりそうです。

本調査ではこれ以外に、どこのスーパーマーケット、ドラッグストアのアプリをダウンロ

ードしているのかなど全 27 問で回答を得て、年代別、性別、職業別、既婚・未婚別に集計しています。

【調査概要】

調査方法:インターネット調査

調査対象:一般消費者

回答者:「ファンくる」に登録している全国120万人のユーザー

回答数:1,000 名(男性=338/女性=662) 調査時期:2022 年 6 月 17 日~6 月 21 日

調査項目: 小売店アプリについての意識調査

設問数:27

※本調査の全結果をご希望の方は、ぜひ当社までご連絡ください。

※本調査結果引用時のお願い

本調査結果の引用時には、以下のご対応をお願い申し上げます。

クレジットに「ファンくる(株式会社 ROI)調べ」と明記してください。

WEB 上で引用いただく際には、「ファンくる」(https://www.fancrew.jp/)リンク付与をお願いいたします。

【ファンくるについて】



累計 3,000 社にご利用いただいている国内最大級の顧客満足度向上プラットフォームです。全国 120 万人の会員様に実際に店舗やご自宅でモニターとなっていただき、その体験と声を収集して精緻に分析し企業様にフィードバックすることで、よりお客様の声を反映したサービスを構築していただけます。

「ファンくる」を導入することでコロナ禍においても売り上げがV字回復している企業・店舗様も多く、これはその企業・店舗様が「ファンくる」によって収集・分析された生活者のリアルな体験と声をサービスに反映させ、リピーターの獲得、ファン作りに成功されているからに他なりません。「ファンくる」は現在、飲食店だけでなく、美容室、食品・飲料メーカーなどの幅広い事業者の方にご利用いただいています。

【会社概要】

■会社名:株式会社 ROI

■代表者:代表取締役社長 山口敬人

■資本金:1億円

■創業:2004年8月26日

■所在地:東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMM ビル 4F

■TEL: 03-4400-6630 ■FAX: 03-5809-1468

■URL: https://www.j-roi.com/

■事業内容:モニター調査サービス「ファンくる」(https://www.fancrew.jp/)」の運営・開

発

顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくるクラウド CS (https://biz.fancrew.jp)」の運営・開発

【本件に関するお問い合わせ】

■株式会社 ROI (担当:広報、Email:pr@j-roi.com)