

2019年12月18日

各位

株式会社ゲオホールディングス

ゲオ、「セルフレジに関するアンケート」を実施

セルフレジの認知度は97.3%、利用経験者は91.7%

セルフレジ利用経験者うち、74.0%の人が主な決済方法として現金を使用

株式会社ゲオホールディングス（本社：愛知県名古屋市中区、代表取締役社長執行役員：遠藤結蔵）は、2019年12月6日から12月9日の期間、ゲオアプリの会員を対象に「セルフレジに関するアンケート」を実施し、6,627名の回答の結果概要をお知らせします。

ゲオでは現在、全国のゲオショップ871店舗に2,241台のセルフレジを設置しています。ゲオショップに設置しているセルフレジの1か月の稼働率は約80%で、稼働時間の合計は約154,000時間に及びます。



今回のアンケートでは、ゲオに設置しているセルフレジに限らず、世間全体でのセルフレジの認知や印象について調査しました。

その結果、「よく利用している」、「たまに利用している」、「利用したことはある」と回答したセルフレジ利用経験者は91.7%で、そのうち、55.9%が「よく利用している」ことが分かりました。また、セルフレジを「知らないし見たこともない」人は全体の2.7%で、セルフレジの認知度は97.3%であることが分かりました。

■調査結果ダイジェスト

- ・セルフレジをよく利用している人は55.9%、たまに利用している人は21.7%、利用したことはある人は14.1%でセルフレジ利用経験がある人の合計は91.7%
- ・セルフレジをはじめて見かけた（知った）時の印象は1位が「便利そう」（37.7%）、2位が「使い方が難しそう」（25.9%）
- ・セルフレジをよく利用する業態は1位が「DVD・CDなどのレンタルショップ」（70.7%）、2位が「スーパーマーケット」（68.5%）
- ・セルフレジを利用する際の決済方法は1位が「現金」（74.0%）、2位が「クレジットカード」（33.2%）
- ・今後、セルフレジを「積極的に利用したい」人は43.8%、「どちらかと言えば利用したい」人は37.7%



<セルフレジイメージ画像>

本件に関するお問い合わせは下記までお願いします
株式会社ゲオホールディングス 広報部 広報課 担当：芝田
TEL：03-5911-5784 E-mail：geo-pr@geonet.co.jp

■「セルフレジに関するアンケート調査」概要

調査対象：「ゲオアプリ」会員

サンプル数：6,627名（男性：4,176名 女性：2,451名）

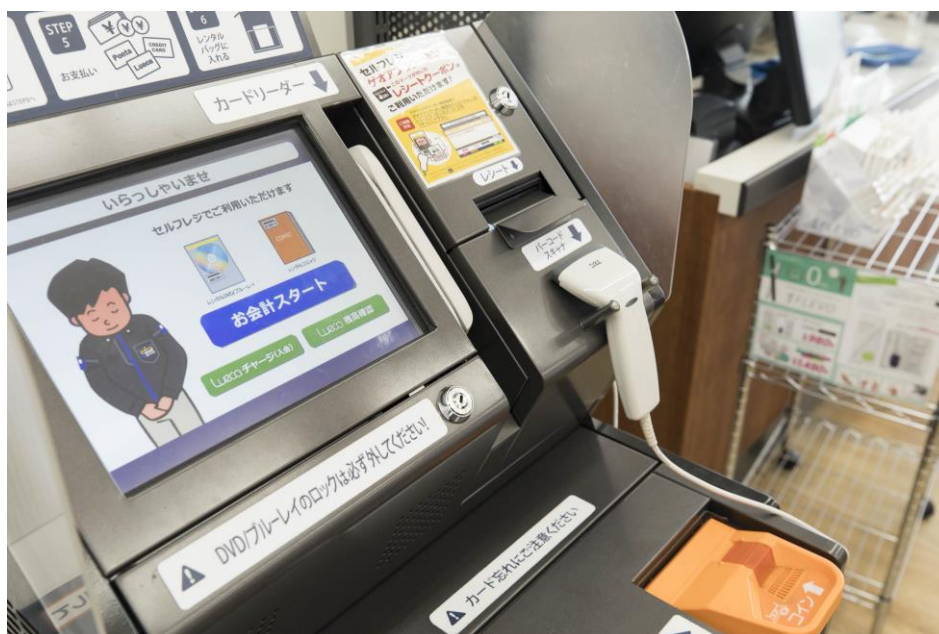
男女比率：男性61.4% 女性38.6%

実施期間：2019年12月6日～12月9日

■質問項目

- ・ゲオやスーパーマーケット、コンビニエンスストアなどでセルフレジを利用したことはありますか？
- ・セルフレジを知っている、もしくは、見たことがあるか教えてください
※「利用したことがない」と回答した人 550名のみ
- ・セルフレジをはじめて見かけた（知った）ときの印象を教えてください
※「知らないし見たこともない」と回答した人以外の6,447名、複数回答
- ・セルフレジをよく利用する業態を教えてください
※「利用したことがない」と回答した人以外6,077名、複数回答
- ・セルフレジを利用する理由を教えてください
※「利用したことがない」と回答した人以外6,077名、複数回答
- ・セルフレジを利用する際の決済方法で多いものを2つ教えてください
※「利用したことがない」と回答した人以外6,077名
- ・今後、セルフレジを利用したいと思いますか？

なお、本調査におけるセルフレジは、商品のバーコード読み取りから袋詰めまでの作業をすべて自身で行うレジを指します。



<セルフレジイメージ画像>

本件に関するお問い合わせは下記までお願いします
株式会社ゲオホールディングス 広報部 広報課 担当：芝田
TEL：03-5911-5784 E-mail：geo-pr@geonet.co.jp

■結果概要 (全体割合：回答数/サンプル数、男女の割合：回答数/該当項目の全体回答数)

・ゲオやスーパーマーケット、コンビニエンスストアなどでセルフレジを利用したことはありますか？

順位	回答	全体 (6,627名)	
		回答数	割合
1	よく利用している	3,705	55.9%
2	たまに利用している	1,435	21.7%
3	利用したことはある	937	14.1%
4	利用したことがない	550	8.3%

「よく利用している」、「たまに利用している」、「利用したことはある」と回答した人の合計は6,077名(91.7%)で、約9割の人がセルフレジの利用経験があり、さらに、5割以上の人「よく利用している」ことが分かりました。

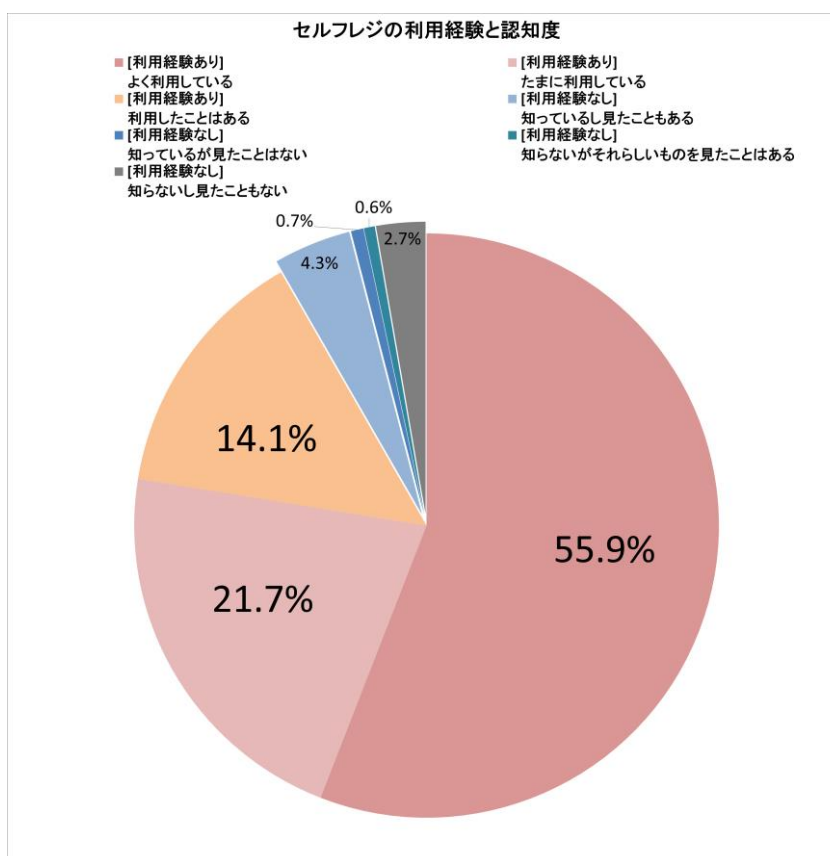
・セルフレジを知っている、もしくは、見たことがあるか教えてください

※「利用したことがない」と回答した人550名のみ

順位	回答	利用したことがないと回答した550名	
		回答数	割合
1	知っているし見たこともある	284	51.6%
2	知らないし見たこともない	180	32.7%
3	知っているが見たことはない	46	8.4%
4	知らないがそれらしいものを見たことはある	40	7.3%

セルフレジを「利用したことがない」と回答した550名にセルフレジを知っているか、見たことがあるかを聞いたところ、セルフレジを「知らないし見たこともない」と回答した人は180名で、利用したことがない人のうち32.7%、利用経験者を含めた全体では2.7%でした。

このことから、全体の97.3%の人がセルフレジを認知していることが分かります。



本件に関するお問い合わせは下記までお願いします
 株式会社ゲオホールディングス 広報部 広報課 担当：芝田
 TEL：03-5911-5784 E-mail：geo-pr@geonet.co.jp

・セルフレジをはじめて見かけた（知った）ときの印象を教えてください

※「知らないし見たこともない」と回答した人以外の6,447名、複数回答

順位	回答	セルフレジを知っている 6,447 名	
		回答数	割合
1	便利そう	2,432	37.7%
2	使い方が難しそう	1,670	25.9%
3	すぐに利用しようと思った（利用した）	1,562	24.2%
4	時代の変化を感じた	1,458	22.6%
5	面白そう	659	10.2%
6	簡単に使えそう	658	10.2%
7	利用したいとは思わなかった	283	4.4%
8	特に何も思わなかった	244	3.8%
9	レジだとは思わなかった（何の機械かわからなかった）	131	2.0%
10	社会に浸透するとは思わなかった	120	1.9%
	その他	66	1.0%

セルフレジをはじめて見かけたときの印象は1位が「便利そう」（37.7%）、次いで、2位が「使い方が難しそう」（25.9%）、3位が「すぐに利用しようと思った（利用した）」（24.2%）となりました。

順位	回答	「便利そうだ」を選択した 2,432 名	
		回答数	割合
1	すぐに利用しようと思った（利用した）	657	27.0%
2	時代の変化を感じた	421	17.3%
3	簡単に使えそう	314	12.9%
4	面白そう	277	11.4%
5	使い方が難しそう	159	6.5%
	その他	4	0.2%
	特に何も思わなかった	0	0.0%

セルフレジの印象を「便利そう」だと回答した 2,432 名が一緒に選択していた回答の上位 5 位では、1 位が「すぐに利用しようと思った（利用した）」で 27.0%でした。

順位	回答	「使い方が難しそう」を選択した 1,670 名	
		回答数	割合
1	時代の変化を感じた	384	23.0%
2	便利そう	159	9.5%
3	面白そう	111	6.6%
4	すぐに利用しようと思った（利用した）	93	5.6%
5	利用したいとは思わなかった	75	4.5%
	その他	6	0.4%
	特に何も思わなかった	0	0.0%

セルフレジの印象を「使い方が難しそう」だと回答した 1,670 名が一緒に選択していた回答の上位 5 位では、1 位が「時代の変化を感じた」が 23.0%でした。また、一部ではありますが、難しそうだと思いつつも、「便利そう」（9.5%）「面白そう」（6.6%）であると、セルフレジに対し前向きな印象を受けた人がいたことも分かりました。

・セルフレジをよく利用する業態を教えてください

※「利用したことがない」と回答した人以外、6,077名、複数回答

順位	回答	利用経験がある 6,077 名	
		回答数	割合
1	DVD・CDなどのレンタルショップ	4,295	70.7%
2	スーパーマーケット	4,163	68.5%
3	衣料品店・アパレルショップ	659	10.8%
4	コンビニエンスストア	309	5.1%
5	ホームセンター	255	4.2%
6	外食チェーン店・飲食店	235	3.9%
7	ディスカウントストア	214	3.5%
8	その他	110	1.8%

セルフレジをよく利用する業態では1位は僅差で「DVD・CDなどのレンタルショップ」となりました。2位は「スーパーマーケット」が68.5%と続き、3位は「衣料品店・アパレルショップ」(10.8%)となりました。

・セルフレジを利用する理由を教えてください

※利用したことがない」と回答した人以外、6,077名、複数回答

順位	回答	利用経験がある 6,077 名	
		回答数	割合
1	便利	3,183	52.4%
2	慣れると会計時間が短くて済む	2,305	37.9%
3	有人レジより空いている	1,350	22.2%
4	人と会話をせずに会計を済ませたい	882	14.5%
5	ポイントがつく	822	13.5%
6	機械に抵抗がない	818	13.5%
7	店員とコミュニケーションをとるのが面倒	697	11.5%
8	買うもの(借りるもの)を人に知られたくない	669	11.0%
9	セルフレジしか置いていない店もある	596	9.8%
10	操作が簡単	413	6.8%
11	特に理由はない(なんとなく)	256	4.2%
12	子どもが喜ぶ	299	4.9%
13	楽しいから	227	3.7%
14	電子マネー決済だとセルフレジの方が楽	191	3.1%
	その他	118	1.9%

セルフレジを利用する理由1位は「便利」で52.4%でした。2位は「慣れると会計時間が短くて済む」(37.9%)、3位は「有人レジより空いている」(22.2%)と続き、4位は「人と会話をせずに会計を済ませたい」など、人と会わずに早く会計を済ませたいと考えている人がセルフレジを利用していることが読み取れます。

・セルフレジを利用する際の決済方法で多いものを2つ教えてください

※「利用したことがない」と回答した人以外、6,077名、最大2つまで選択可能

順位	回答	利用経験がある6,077名	
		回答数	割合
1	現金	4,496	74.0%
2	クレジットカード	2,015	33.2%
3	ポイント	1,025	16.9%
4	アプリ型電子決済サービス	827	13.6%
5	プリペイドカード	331	5.4%
6	交通系ICカード	206	3.4%

全体の結果では、1位が「現金」で74.0%と圧倒的な割合を占め、7割以上の人が現金を主な決済方法として選択していることが分かりました。

また、現金を選択した4,496名が複数回答で選択した決済方法の内訳は以下のようになりました。

順位	回答	現金を選択した4,496名	
		回答数	割合
1	現金のみ	2,322	51.6%
2	クレジットカード	827	18.4%
3	ポイント	768	17.1%
4	アプリ型電子決済サービス	319	7.1%
5	プリペイドカード	162	3.6%
6	交通系ICカード	98	2.2%

主に利用する決済方法で現金を選択した人のうち、現金のみを選択していた人は2,322名（51.6%）でした。

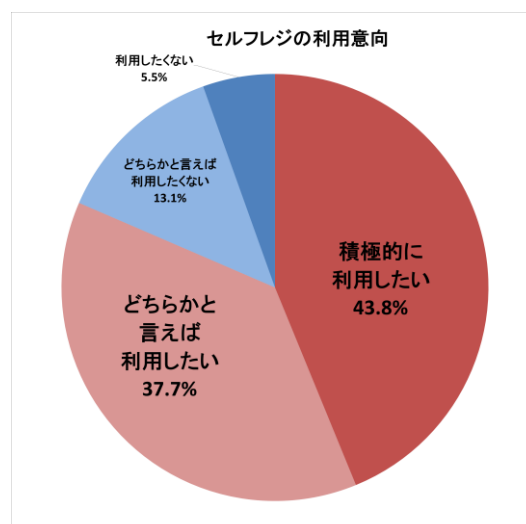
このことから、セルフレジ利用経験者（6,077名）全体のうち、現金のみを選択した人は38.2%であることがわかります。近年、クレジットカード決済以外のキャッシュレス決済の選択肢が増えています。セルフレジでの決済方法で現金以外を選択している人は未だ少ないことがわかりました。

・今後、セルフレジを利用したいと思いますか？

※「利用したことがない」と回答した人以外、6,077名、複数回答

回答	全体（6,627名）	
	回答数	割合
積極的に利用したい	2,903	43.8%
どちらかと言えば利用したい	2,497	37.7%
どちらかと言えば利用したくない	865	13.1%
利用したくない	362	5.5%

「積極的に利用したい」、「どちらかと言えば利用したい」と考えている人は全体の81.5%と、約8割を占めました。



ゲオでは今後も、さまざまなシーンに合わせた利用方法を提案し利便性を向上させることで、より一層の環境整備を図ります。

以上