

# セルフレジ「利用することが多い」が約4割

## 利用促進には「ポイント付与」のほか、「混雑軽減」「支払い方法の自由な選択」を求める声

<セルフレジの利用に関する調査>

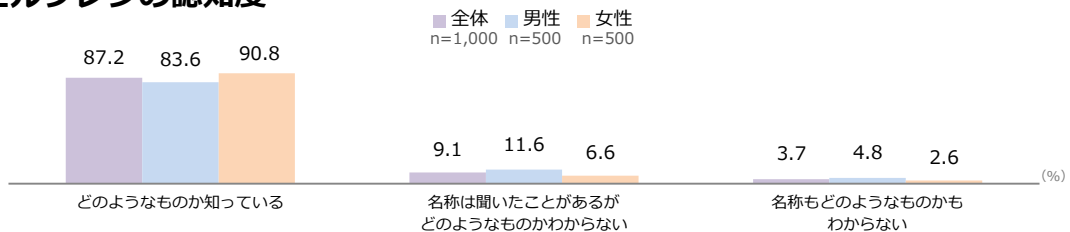
株式会社クロス・マーケティング（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：五十嵐 幹）は、埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県に在住する20歳～69歳の男女を対象に「セルフレジの利用に関する調査」を実施しました。

◆自主調査レポートの続きはこちらへ ⇒ <https://www.cross-m.co.jp/report/life/sc20200227/>

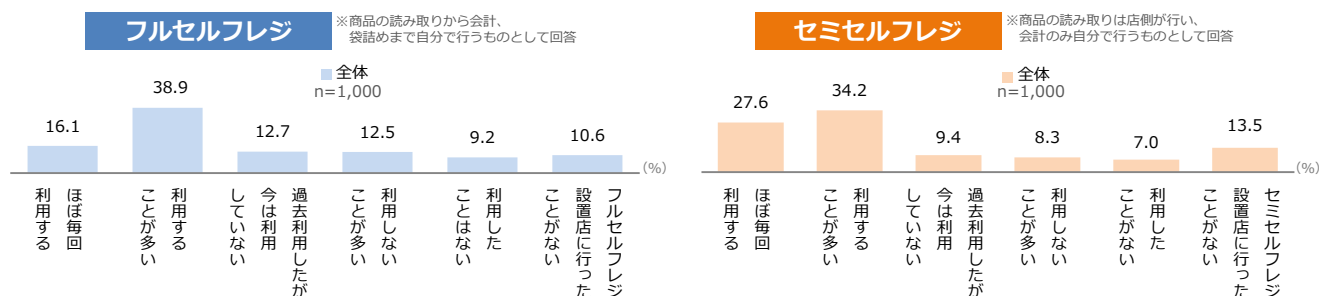
### ■ 調査結果（一部抜粋）

- ☑ セルフレジについて【どのようなものか知っている】回答した人は全体で約9割となり高い結果に。性別で見ると、男性よりも女性の認知度が高いことがわかった。<図1>
- ☑ セルフレジの利用有無は導入店においてフルセルフレジもセミセルフレジも【利用することが多い】が3～4割で最多となり、利用が浸透しつつあることがうかがえる。<図2>
- ☑ セルフレジを利用する理由としては【有人レジより空いている】が5割以上で最多。次いで【買い物時間の短縮になる】【自分でレジの操作をするのが簡単だから】となった。<図3>
- ☑ セルフレジを利用しない理由で最も多かったのは【自分で作業するのが面倒】となった。性別では、男性は自分が使いたい支払い方法が使えないこと、女性は操作方法がよくわからないことや他の客を待たせてしまいそうなことがネックとなっている様子。<図4>
- ☑ 今後のセルフレジ利用意向は【ポイント付与やキャッシュバックなどがあるなら】が4割で他の項目より高い結果に。性別では、男性は<図3>と同じく支払い方法の自由な選択を求め、女性は混んでいないことを求めていることが判明。<図5>

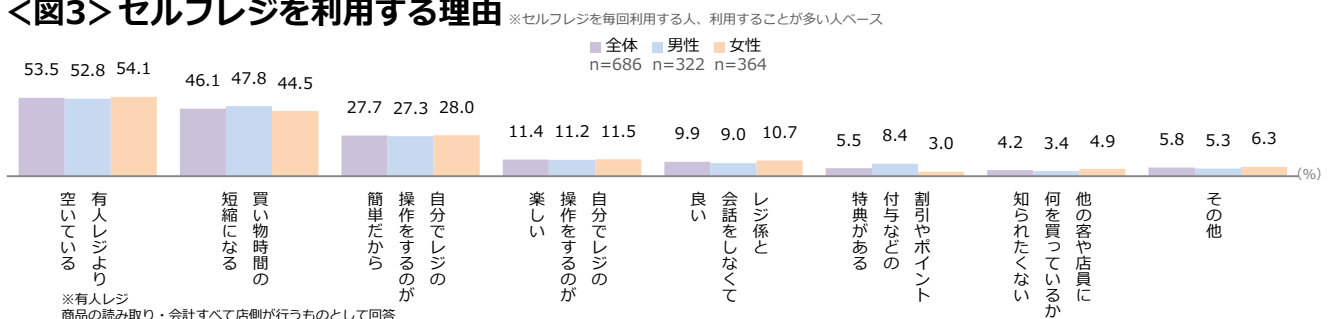
### <図1> セルフレジの認知度



### <図2> セルフレジの利用有無

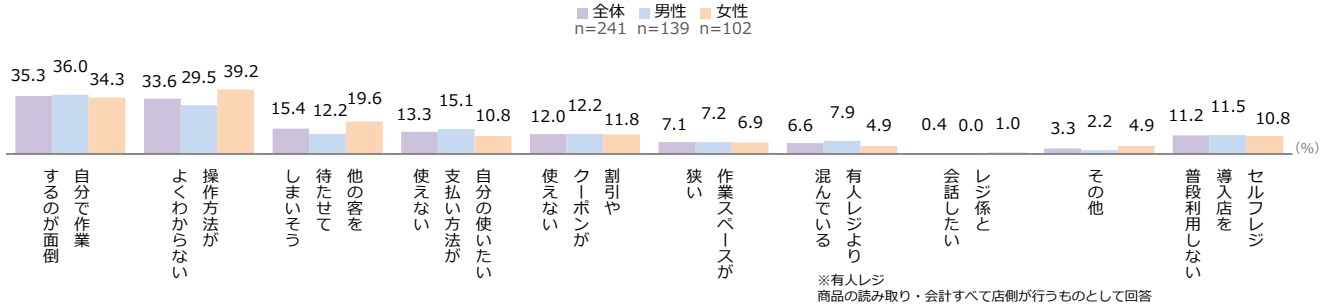


### <図3> セルフレジを利用する理由



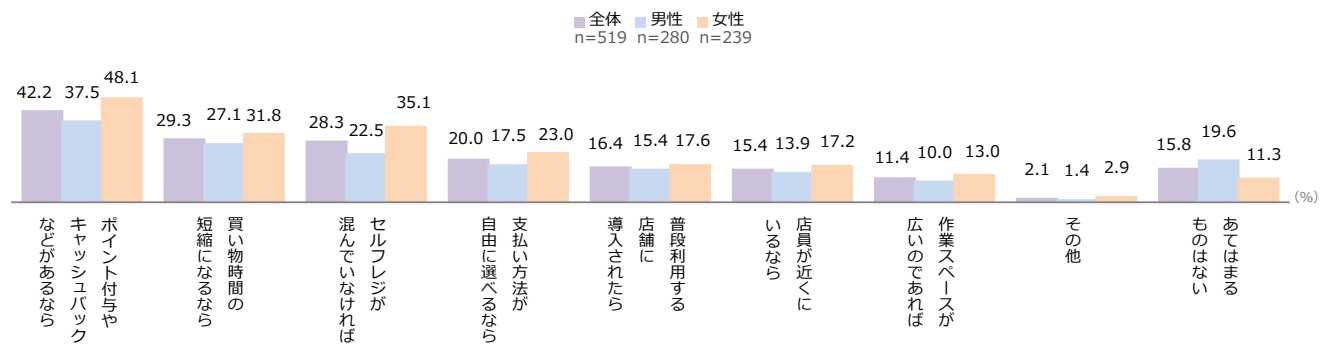
### <図4> セルフレジを利用しない理由

※セルフレジを利用しないことが多い人、利用したことがない人ベース



### <図5> 今後のセルフレジ利用意向

※セルフレジを利用しない人、現在は利用しない人、セルフレジが設置されている店舗に行ったことがない人ベース



#### ■ 全調査項目

- 属性設問 (性別/年代/婚姻状況/子の有無/職業・勤務形態)
- 普段よく利用する店
- セルフレジの認知度
- フルセルフレジ設置を見かけた店舗
- セミセルフレジ設置を見かけた店舗
- フルセルフレジ利用有無
- セミセルフレジ利用有無
- フルセルフレジを利用した店舗
- セミセルフレジを利用した店舗
- スーパーマーケットのセルフレジ設置状況
- セルフレジを利用する理由
- セルフレジを利用しない理由
- セルフレジを利用しなくなった理由
- セルフレジを利用しなくなった理由
- 今後のセルフレジ利用意向

◆全調査項目結果DLはこちら ⇒ <https://www.cross-m.co.jp/report/life/sc20200227/>

#### ■ 調査概要

調査手法 : インターネットリサーチ (クロス・マーケティング セルフ型アンケートツール「QiQUMO」使用)  
 調査地域 : 埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県  
 調査対象 : 20~69歳の男女  
 調査期間 : 2020年2月16日 (日) ~ 2月17日 (月)  
 有効回答数 : 1,000サンプル

※調査結果は、端数処理のため構成比が100%にならない場合があります

#### ■ 会社概要

会社名 : 株式会社クロス・マーケティング <http://www.cross-m.co.jp/>  
 所在地 : 東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティタワー24F  
 設立 : 2003年4月1日  
 代表者 : 代表取締役社長兼CEO 五十嵐 幹  
 事業内容 : マーケティングリサーチ事業

#### ◆ 本件に関する報道関係からのお問い合わせ先 ◆

広報担当 : 東海林(しょうじ) TEL : 03-6859-2252 FAX : 03-6859-2275  
 E-mail : [pr-cm@cross-m.co.jp](mailto:pr-cm@cross-m.co.jp)

《引用・転載時のクレジット表記のお願い》

本リリースの引用・転載時には、必ず当社クレジットを明記いただけますようお願い申し上げます

<例> 「マーケティング・リサーチ会社のクロス・マーケティングが実施した調査によると・・・」