

新型コロナウイルス感染拡大を機に、若年層に生協利用が広がる。 生協宅配の継続的な利用を希望するのは、新規加入者の 7 割程度。

～「生協・コープの宅配の利用に関するアンケート調査」の速報～

ccij 公益財団法人 生協総合研究所

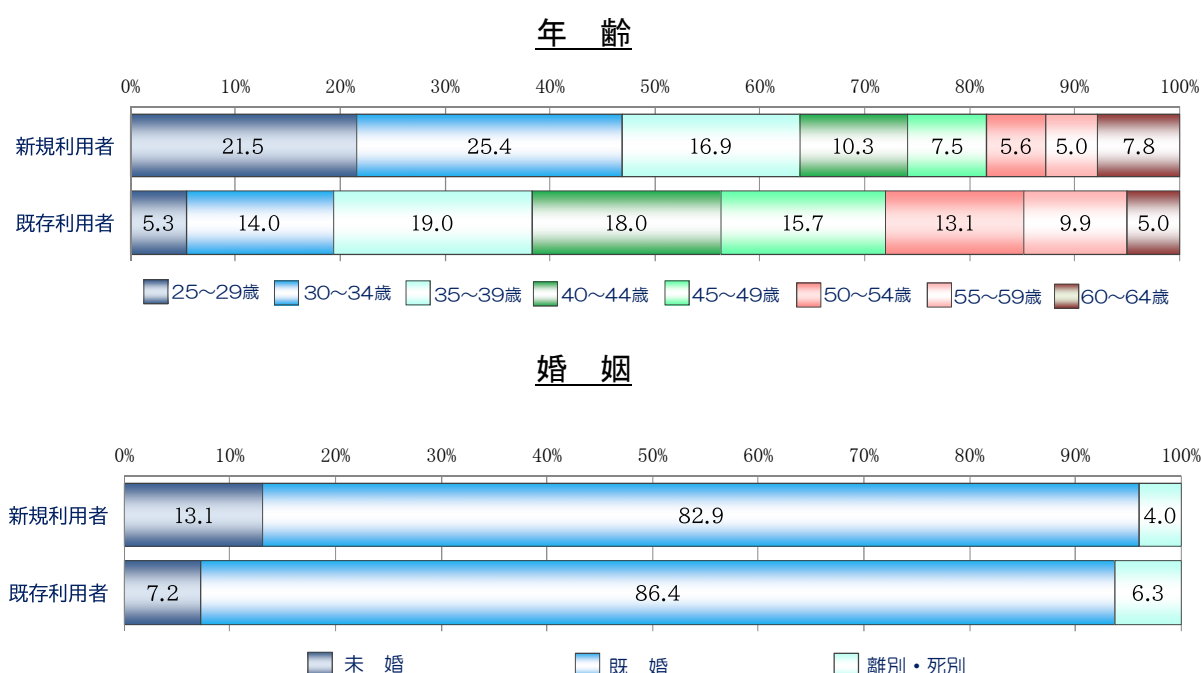
公益財団法人 生協総合研究所(略称:生協総研)は、新型コロナウイルス感染拡大前後の生協利用の変化を把握することを目的として、生協の宅配事業の利用者を対象として「生協・コープの宅配の利用に関するアンケート」を実施しました。この度、その結果の速報を取りまとめましたので、ご報告いたします。

本調査はインターネット調査会社に登録している女性モニターを対象に実施し、4,881 人(感染拡大前からの既存利用者 3,090 人、感染拡大後からの新規利用者 1,791 人)から回答を得ました。

【調査結果のトピックス】

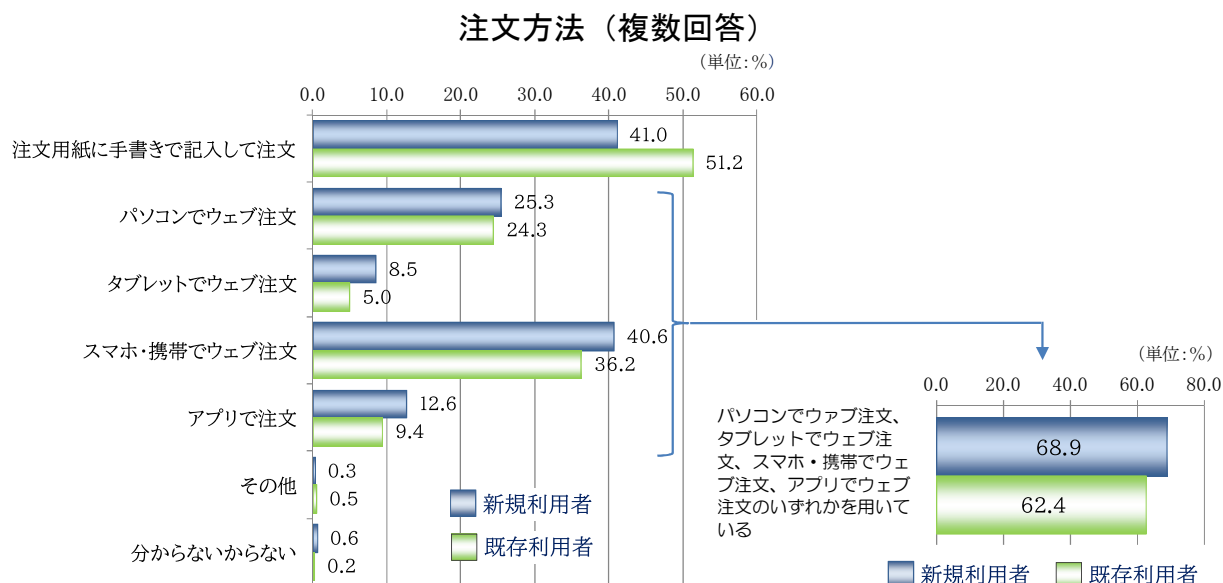
■ 新型コロナウイルス感染拡大を機に、新規利用者の 6 割以上が 20～30 歳代既婚者に。

- 新規利用者のうち「25～29 歳」が 21.5%、「30～34 歳」が 25.4%、「35～39 歳」が 16.9%と、20～30 代が 6 割以上を占めています。一方、既存利用者は「25～29 歳」が 5.3%、「30～34 歳」が 14.0%、「35～39 歳」が 19.0%と、20～30 代が 4 割弱となっています。
- 新規利用者のうち「既婚者」は 82.9%であり、既存利用者では 86.4%となっています。また、新規利用者のうち「単身世帯」は 7.0%であり、既存利用者では 4.3%となっています。このように新規利用者、既存利用者ともに 8 割以上が既婚者、9 割以上が一般世帯(二人以上の世帯)となり、単身者や未婚者の利用は大きく増えてはいません。



■ 既存利用者に比べて新規利用で、ウェブやアプリでの注文比率が高く、注文用紙を使用せず、ウェブのみの注文が過半数を占める。

- 「パソコンでウェブ注文」、「タブレットでウェブ注文」、「スマホ・携帯でウェブ注文」、「アプリで注文」のいずれかの方法で商品注文しているのは、新規利用者の 68.9%、既存利用者の 62.4%となっています。
- 一方、「注文用紙に手書きで記入して注文」は、新規利用者の 41.0%、既存利用者の 51.2%となっています。つまり、注文用紙を使用せずにウェブのみで注文している人は、新規利用者の 59.0%、既存利用者の 48.8%となっており、既存利用者よりも新規利用で 10%程度高くなっています。

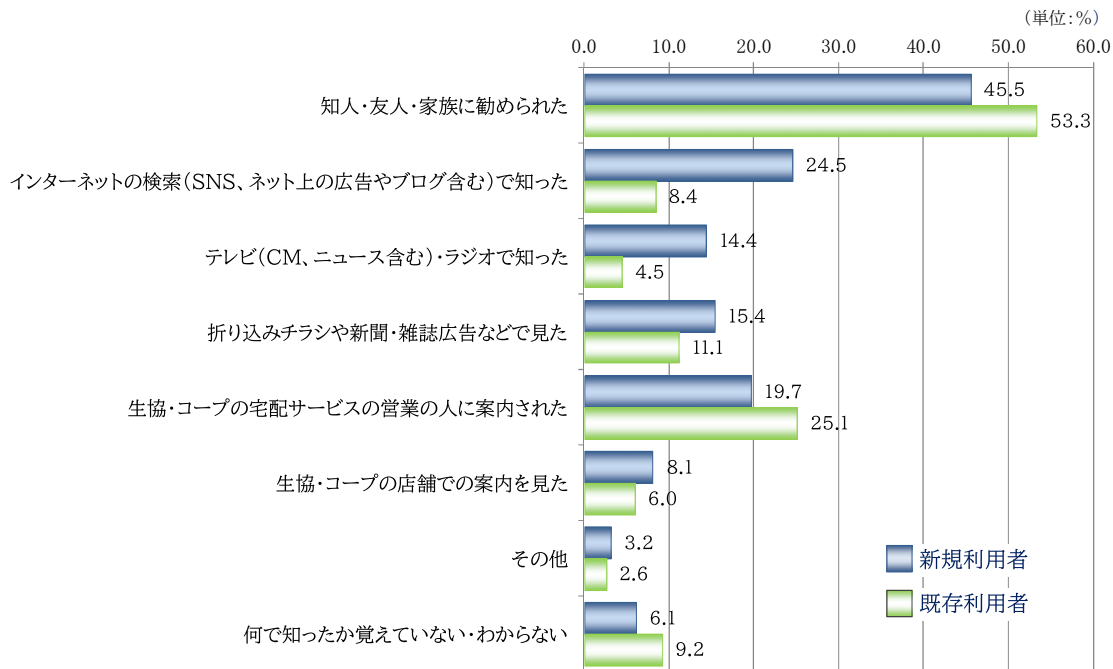


(注) 複数回答のため「グラフ(左)」の数値の合計値が「グラフ(右)」の数値とならない点にご留意ください。

■ 新規利用者が生協を知ったきっかけは、インターネットやテレビ・ラジオ、新聞・雑誌広告などの比率が高い。

- 新規利用者が生協を知ったきっかけとして最も多いのは「知人・友人・家族に勧められた(45.5%)」であり、次いで「インターネットの検索で知った(24.5%)」、「生協・コープの宅配サービスの営業の人に案内された(19.7%)」、「折り込みチラシや新聞・雑誌広告などで見た(15.4%)」、「テレビ・ラジオで知った(14.4%)」の順となっています。
- 既存利用者よりも新規利用で「インターネットの検索で知った」、「テレビ・ラジオで知った」、「折り込みチラシや新聞・雑誌広告などで見た」の比率が高くなっています。コロナ禍で、外出抑制や在宅時間の増加など生活様式の変化を余儀なくされる中で、消費者の ICT 利用頻度の高まりや、それらを通じて意識的に情報収集をおこなったことがうかがえます。

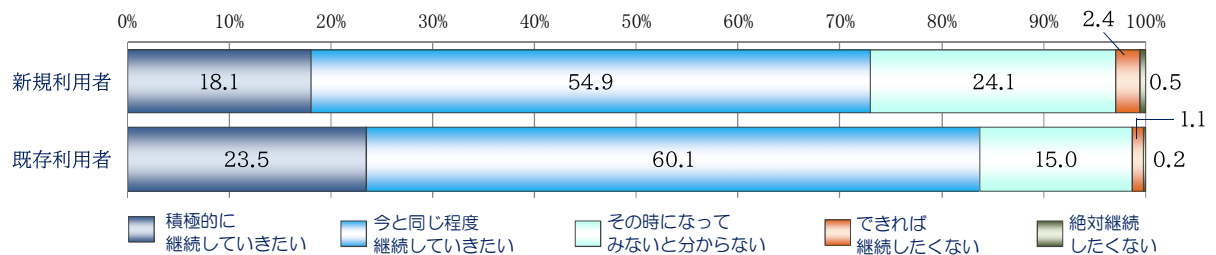
生協を知ったきっかけ（複数回答）



■ 新規利用者の 7 割程度が、生協宅配の利用を継続的したいと回答。コロナ禍での生協宅配利用が定着。

- 新規利用者の 18.1% が生協宅配の利用を「積極的に継続していきたい」と回答しています、また新規利用者の 54.9% が「今と同じ程度継続していきたい」と答えており、あわせて 7 割程度が利用を継続したいという意向を持っています。
- 一方、新規利用者の 0.5% が生協宅配の利用を「絶対継続したくない」と回答しています。また新規利用者の 2.4% が「できれば継続したくない」と答えており、利用を継続したくないという意向を持つ人は 1 割未満となっています。
- 新規利用者と既存利用者を比べると、新規利用者のほうが利用を継続したいという意向を持つ比率が低く、利用を継続したくないという意向を持つ比率が高くなっています。
- このことから感染後に新たに加入した新規組合員の利用は、コロナ禍の中では今後も継続していくことが見込まれます。

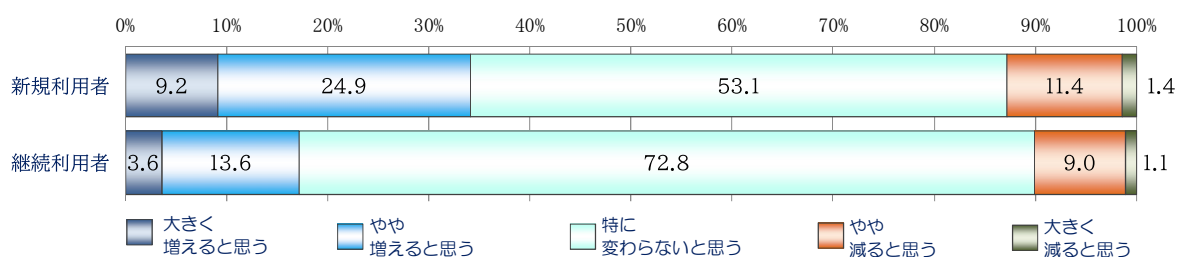
継続利用の意向



■ 新規利用者の3割以上が、新型コロナウイルス感染症収束後、生協利用金額が増える可能性があるという回答。実際に利用してみて、現在と同じ程度利用を継続したい、あるいは利用を拡大したいという利用者が過半数を占めるものの、コロナ後は課題。

- 新型コロナウイルス収束後の生協宅配の利用金額について、新規利用者のうち9.2%が「大きく増えると思う」、24.9%が「やや増えると思う」と答えており、あわせて3割以上が利用金額が増える可能性があるという回答しています。
- また、新規利用者のうち11.4%が「やや減ると思う」、1.4%が「大きく減ると思う」と答えており、あわせて1割程度が利用金額が減る可能性があるという回答しています。
- さらに、新規利用者の53.1%、既存利用者の72.8%が、新型コロナウイルス収束後の生協宅配の利用金額が「特に変わらないと思う」と回答しています。このように既存利用者に比べて、新規利用者でコロナウイルス収束後に利用金額が変化しやすいことが予想されます。

コロナ収束後の利用金額の変化



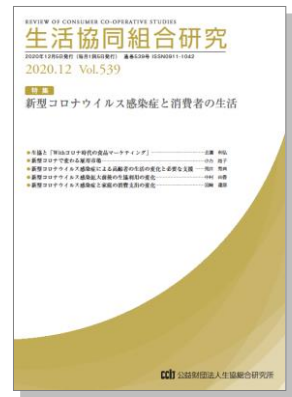
参考資料 調査概要

調査時期	2020年10月26日～11月2日
調査方法	インターネット調査
調査対象	調査会社のモニター11万人のうち、調査時点で以下の条件に該当する人。 なお、年齢は平成27年国勢調査にもとづいて5歳刻みで割付。 ・女性 ・25～64歳 ・生協宅配を利用して買い物をしている世帯の人 ・その世帯の中で生協宅配の買い物を主に担っている人
回答数	4,881人。内訳は以下の通り。 ・感染拡大前(2019年12月以前)から生協宅配を利用していた人(3,090人) ・感染拡大後(2020年1月以降)に生協宅配を利用し始めた人(1,791人)

- ◇ 本調査の結果は『生活協同組合研究』12月号
(https://ccij.jp/book/kenkyu_20201126_01.html)
でも報告しています。

- ◇ 本調査の結果は、2月26日に開催される生協総合研究所主催の
公開研究会「新型コロナウイルス感染拡大前後の生協利用の変
化」で詳細を報告する予定です。公開研究会の詳細につきましては
下記の URL をご覧ください。

https://ccij.jp/activity/annai201210_01.html



【本件についての問合せ先】

公益財団法人 生協総合研究所

〒102-0085 千代田区六番町 15 プラザエフ 6 階

TEL : 03-5216-6025 FAX : 03-5216-6030

E-mail : ccij@jccu.coop