

よこはまプレミアム商品券 参加店舗 アンケート

<実施報告書>

平成28年3月

JTBグループ

株式会社JTBコーポレートセールス 法人営業横浜支店
株式会社JTB西日本 法人営業大阪支店



目次

1 概要	2
2 集計結果	
(1) 集計結果の概要.....	2
(2) 集計結果（詳細）	
ア 店舗の形態（問1）.....	3
イ 商品券が使用された商品・サービス（問2）.....	4
ウ 事業実施による効果（問3）.....	5
①売り上げ	
②来店者数	
③新規顧客	
④仕入れ	
エ 「500円券」の枚数や金額設定（問4）.....	6
オ 事業の実施方法（問5）.....	7
①販売方法	
②1回あたりの利用上限	
③利用期間	
④券種	
カ 販売促進への取組（問6）.....	9
キ 事業に対する満足度（問7）.....	10
ク 換金に関して改善して欲しい点（問8）.....	11
ケ シールラリーに参加した効果（問9）【市商連加盟店のみ】.....	12
コ 事務局の対応について改善して欲しい点（問10）	
サ 今後の事業への参加意向（問11）.....	13
シ 換金事務手数料（1%）について（問12）	
3 単純集計結果	14
資料	
アンケート調査票.....	17



1 概要

- 調査目的：事業に参加した商業者の視点から、本事業の効果や評価について実証するために参加店舗アンケートを実施
- 調査対象：参加店舗約11,000店舗（本部等による取りまとめ回答も可）
- 調査方法：郵送/FAX/WEB
- 調査時期：平成27年11月12日（木）～平成28年1月15日（金）
- アンケート回収数：977件 / 有効回答数：969件（重複等を除いた数）

2 集計結果

（1）集計結果の概要

- ・事業実施による効果については、全体の51.0%の店舗が売上増加に「非常に効果があった」もしくは「少しは効果があった」と回答し、「効果はなかった」の34.6%を上回った。また、市商連加盟店舗のうち55.5%が「非常に効果があった」もしくは「少しは効果があった」と回答し、一般店舗の45.8%を上回った。
また、市商連加盟店舗のうち42.4%の店舗が、新規顧客増加に「効果があった」と回答した。
（問3①・③、5ページ）
- ・「500円券」の枚数や金額設定については、63.9%の店舗が「適切である」と回答し、換金事務手数料については、47.8%の店舗が「妥当である」と回答した。
（問4、6ページ 及び 問12、13ページ）
- ・独自の販売促進の取組について、23.3%の店舗が「取組あり」と回答した。
また、取組を行った店舗のうち58.9%が売上増加に「効果があった」と回答し、取組を特に行わなかった店舗の48.1%を上回った。
（問6、9ページ）
- ・事業に対する満足度については、「非常に満足」または「満足」と回答した店舗が全体の半数を超える50.9%となった。店舗種別に見ると、一般店舗の方が市商連加盟店舗より満足度が高かった。
（問7、10ページ）

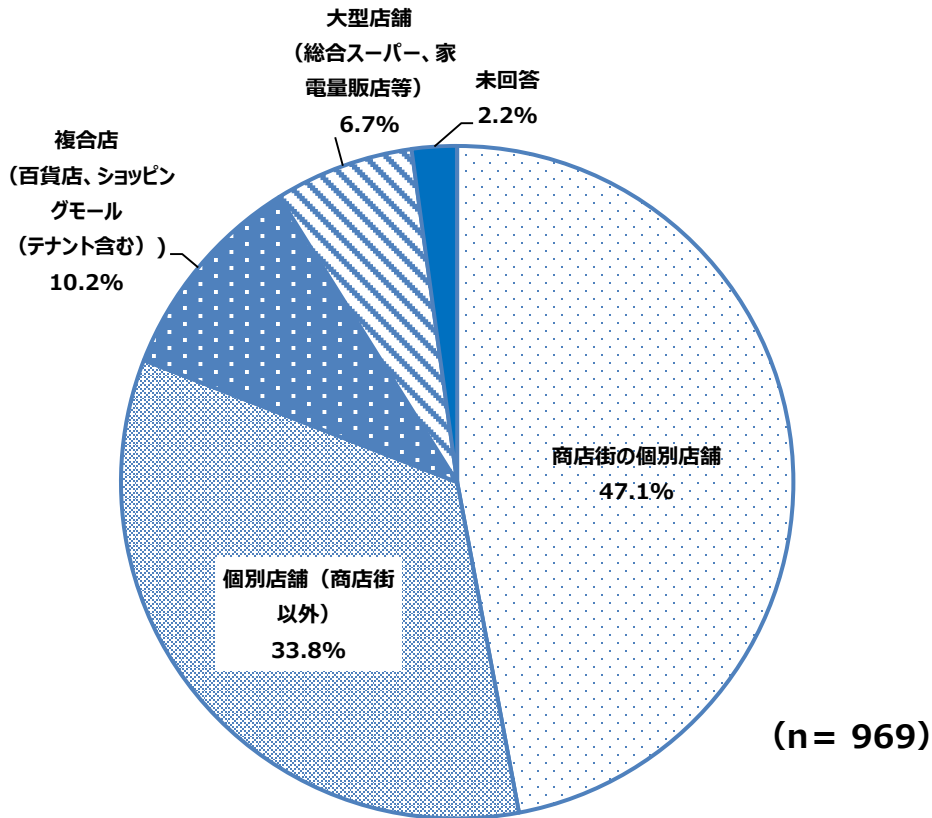


2 集計結果

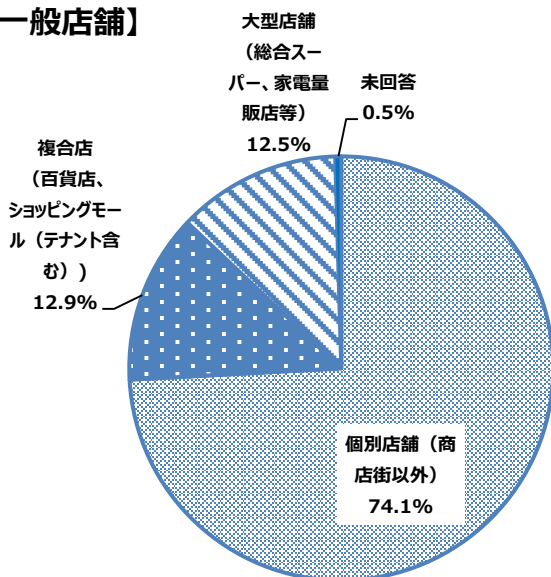
(2) 集計結果 (詳細)

ア 店舗の形態 (問1)

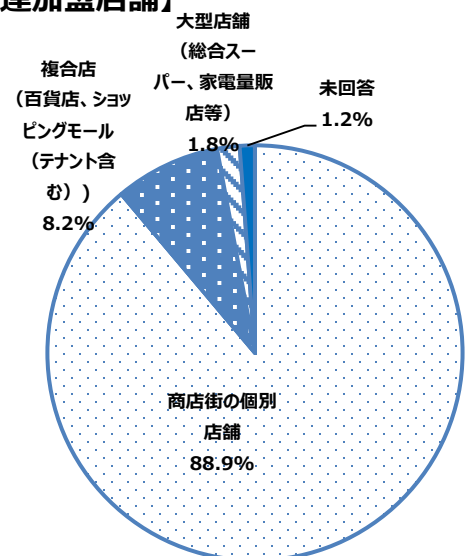
回答者の属性 (店舗の形態) は、「商店街の個別店舗」、「個別店舗 (商店街以外)」の順に多く、合わせて80.9%占めている。



【一般店舗】



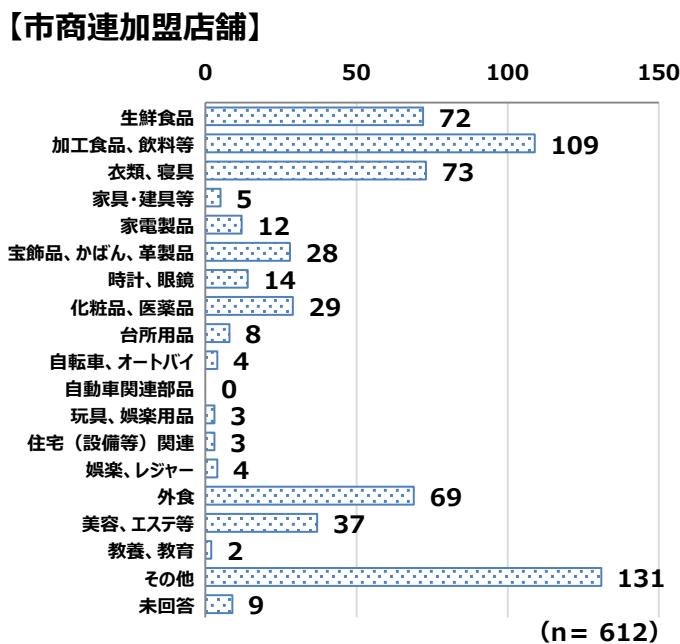
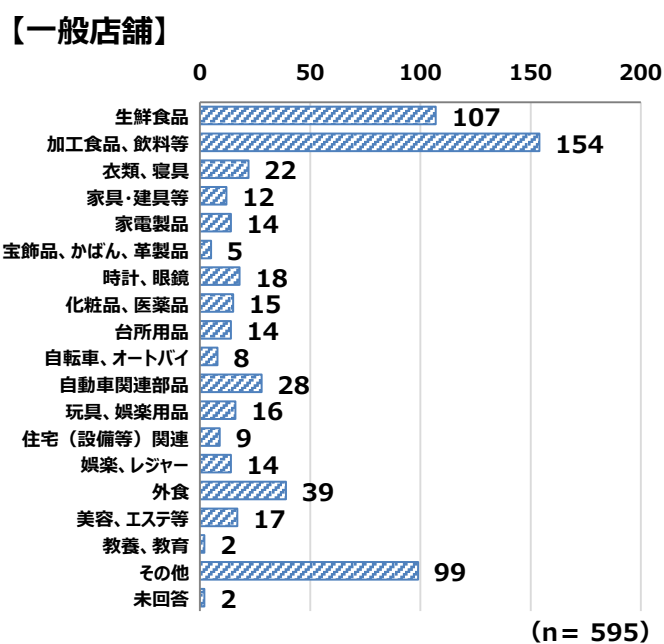
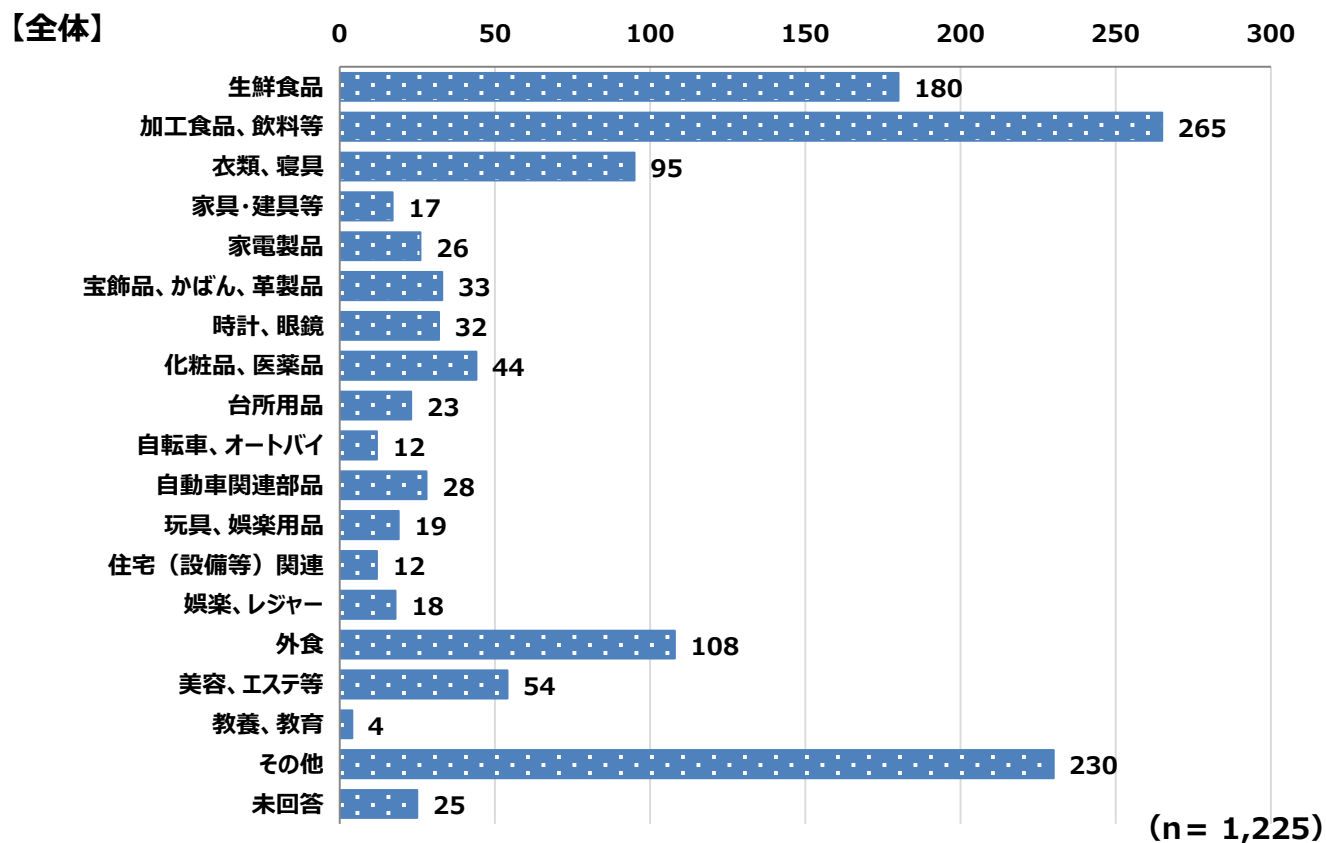
【市商連加盟店舗】



2 集計結果

イ 商品券が使用された商品・サービス（問2）（上位2つまで○）

店舗でよく商品券が使用された商品・サービスは、「加工食品、飲料等」、「生鮮食品」などの回答が多い。



【その他 記入内容（抜粋）】

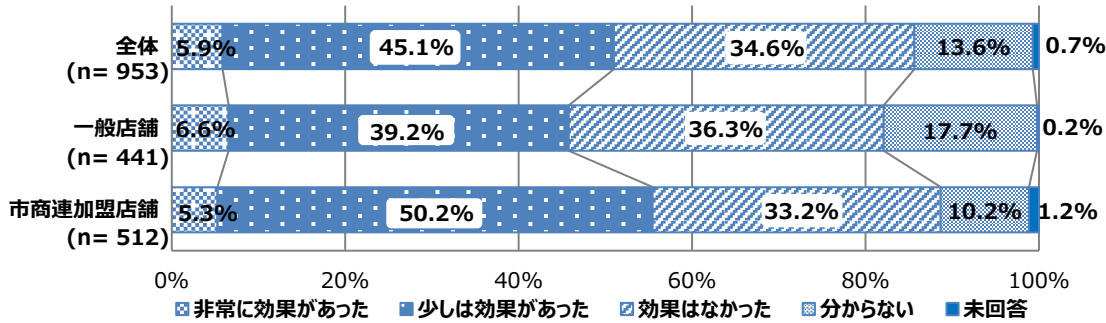
・生花、鉢物 ・酒類 ・和菓子、洋菓子類 等

2 集計結果

ウ 事業実施による効果（問3）

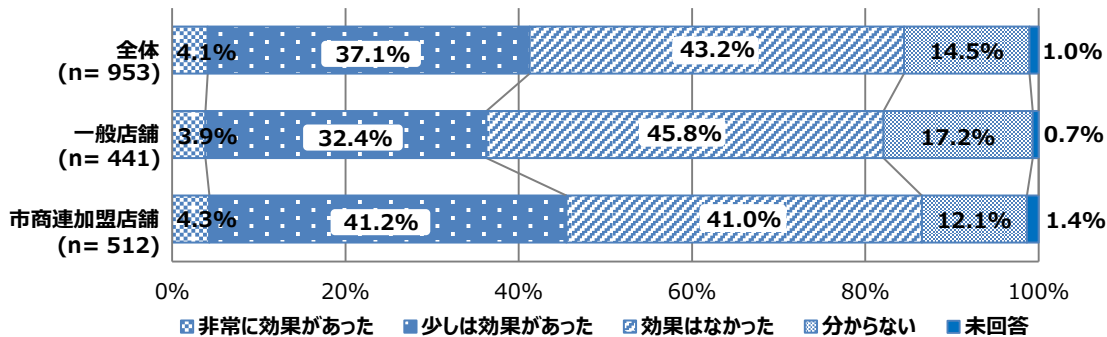
① 売り上げ

売り上げ増加に「非常に効果があった」または「少しは効果があった」と回答した店舗は、全体の51.0%を占めた。



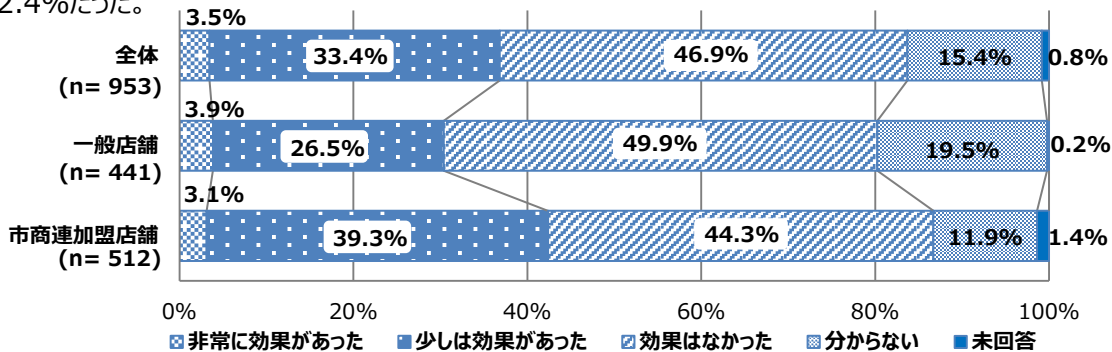
② 来店者数

市商連加盟店舗のうち45.5%が、来店者数増加に「非常に効果があった」または「少しは効果があった」と回答し、一般店舗の36.3%を上回った。



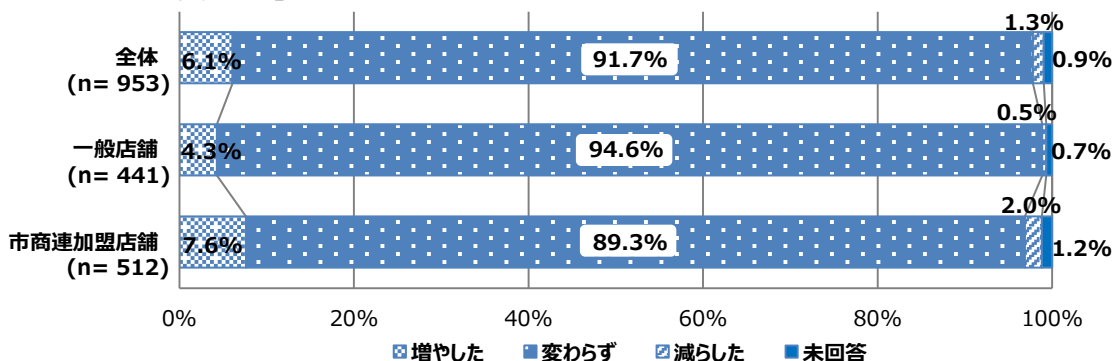
③ 新規顧客

市商連加盟店舗では、新規顧客増加に「非常に効果があった」または「少しは効果があった」と回答した店舗は、42.4%だった。



④ 仕入れ

仕入れについて「変わらず」と回答した店舗は、全体の90%以上を占めた。

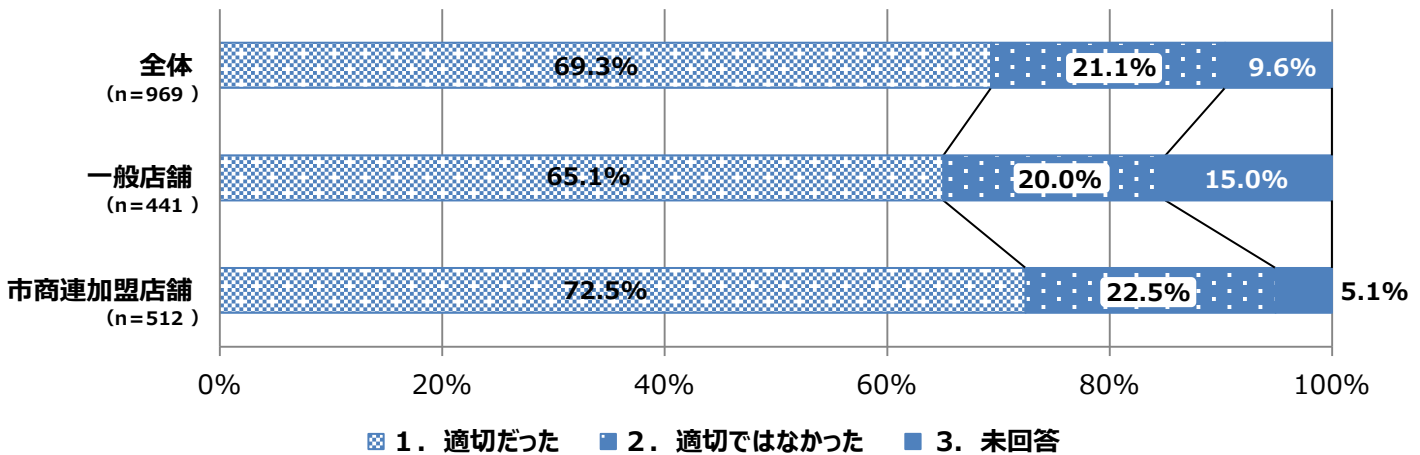




2 集計結果

エ 「500円券」の枚数や金額設定（問4） ※全体には、市商連加盟店舗・一般店舗の区分が不明な件数を含む。

全体の69.3%の店舗が「適切だった」と回答し、「適切ではなかった」の21.1%を大きく上回っている。



【適切ではなかった 具体的な理由（抜粋）】

- ・500円券が使用できる店舗が少ない
- ・500円券が使用できる店舗がわかりづらい
- ・500円券を増やして欲しい
- ・市商連加盟店舗にかかわらず両方(500円、1000円)使えるほうが良い 等

(参考) 券種について

商品券は1冊12,000円分で、そのうち全参加店舗で利用できる1,000円券が11枚、市商連加盟正会員店舗でのみ利用できる500円券が2枚綴られている。

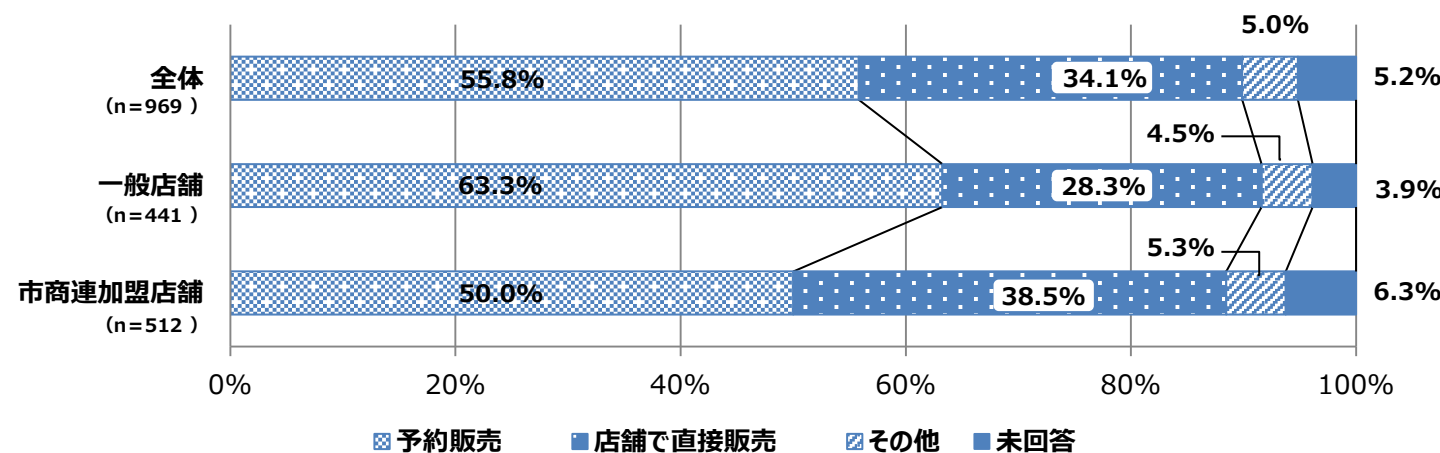


2 集計結果

オ 事業の実施方法（問5） ※全体には、市商連加盟店舗・一般店舗の区分が不明な件数を含む。

①販売方法

全体の55.8%の店舗が、「予約販売」と回答した。一般店舗より市商連加盟店舗の方が「店舗で直接販売」がよいと回答した割合が10.2ポイント高かった。



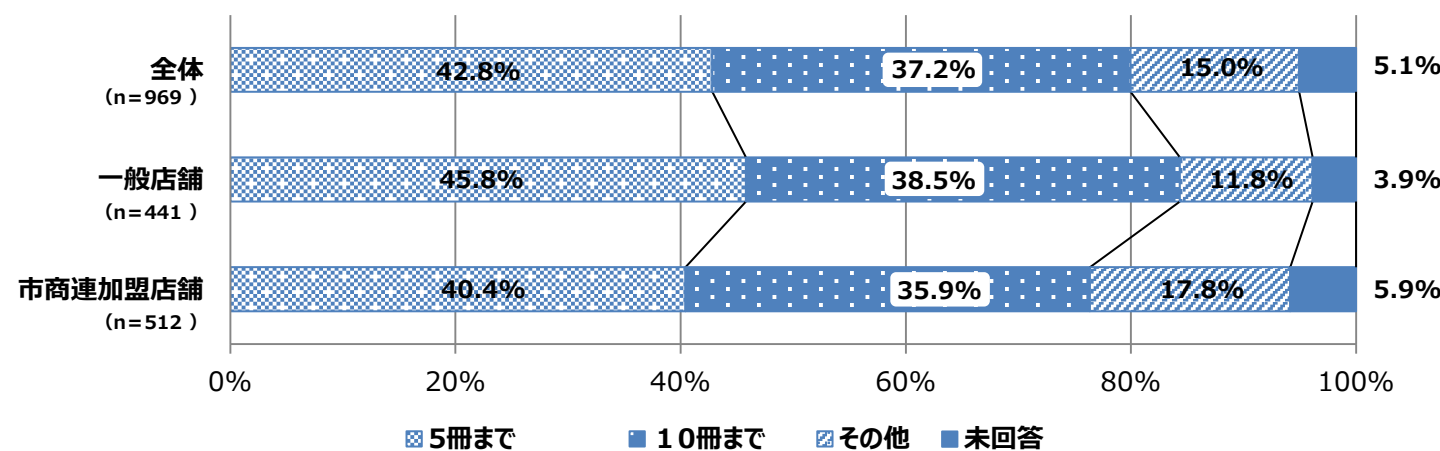
【その他 記入内容（抜粋）】

- ・販売地域が偏っているので地域の銀行や信金や郵便局で販売
- ・店頭、オンライン販売の二通りがあれば良いと思う
- ・配達

等

②1回あたりの利用上限

「5冊まで」という回答が全体の42.8%と最も多かった。



【その他 記入内容（抜粋）】

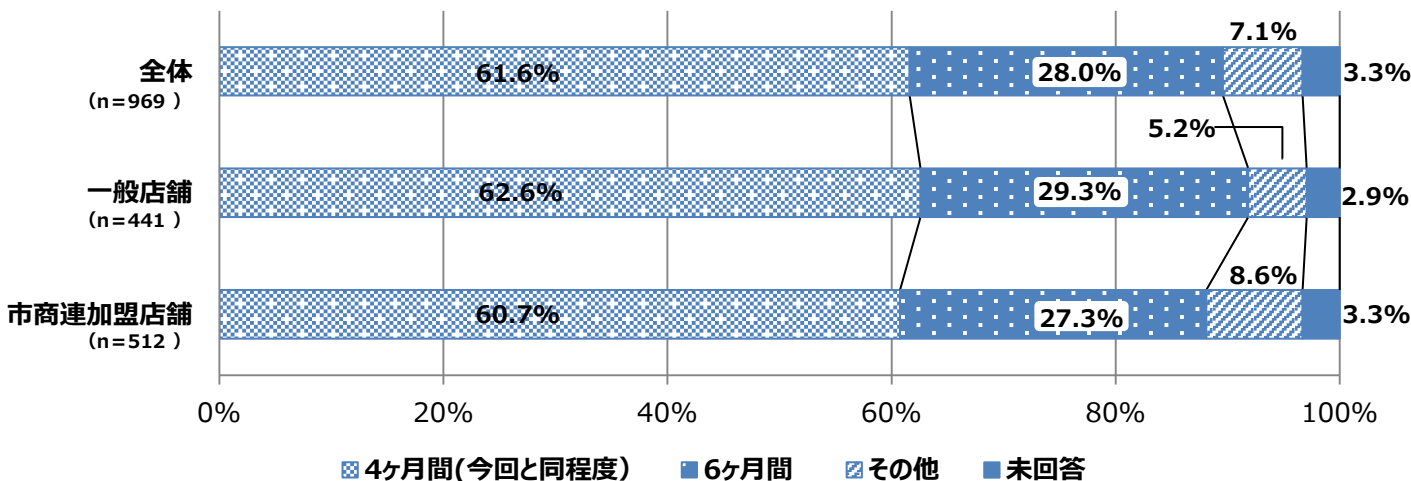
制限なし、1~3冊、数枚単位 等



2 集計結果

③利用期間

全体の61.6%の店舗が「4ヶ月間」(今回と同程度)がよいと回答した。

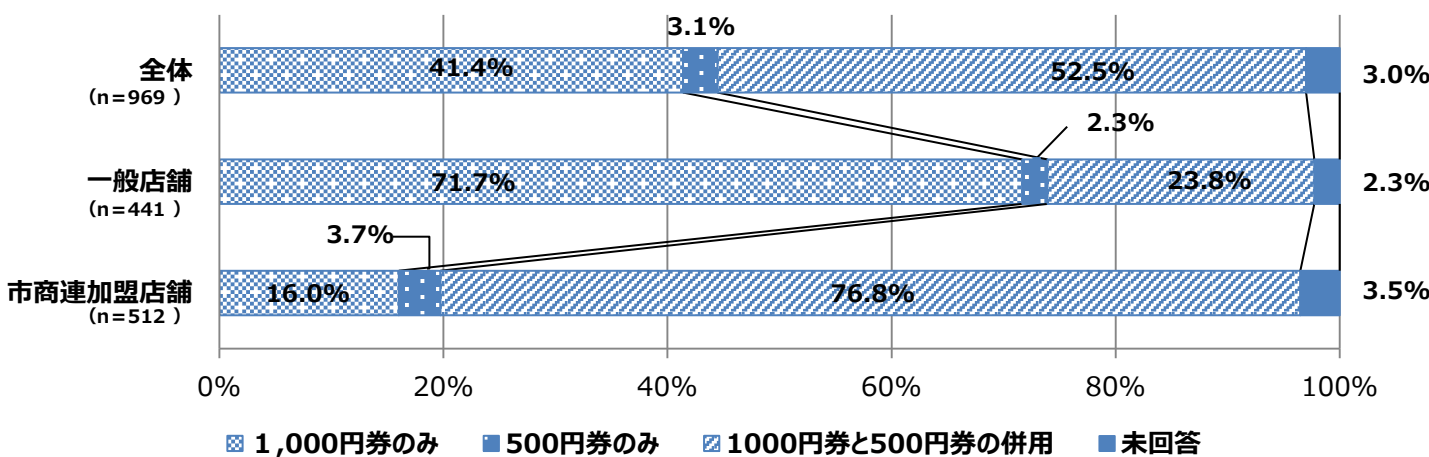


【その他 記入内容(抜粋)】

1年間、2ヶ月、3ヶ月 等

④券種

一般店舗の71.7%が「1,000円券のみ」と回答したが、市商連加盟店舗では16.0%にとどまった。一方で「1,000円券と500円券の併用」がよいという回答は市商連加盟店舗の方が圧倒的に多く、76.8%となった。

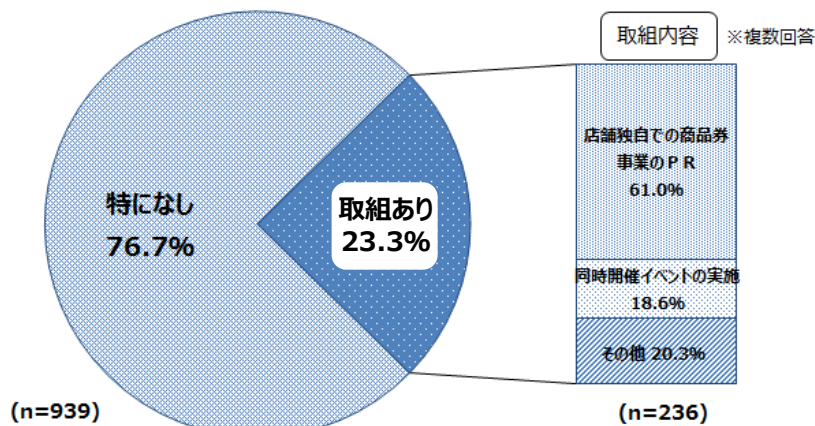


2 集計結果

カ 販売促進への取組（問6）（複数回答）

独自の販売促進の取組について、全体の23.3%の店舗が取組を行った。取組内容としては、「店舗独自での商品券事業のPR」が最も多い。

■ 販売促進への取組状況



【店舗独自での商品券事業のPR（抜粋）】

- ・店頭POP
- ・ダイレクトメール
- ・ホームページ、ブログ

【同時開催イベントの実施（抜粋）】

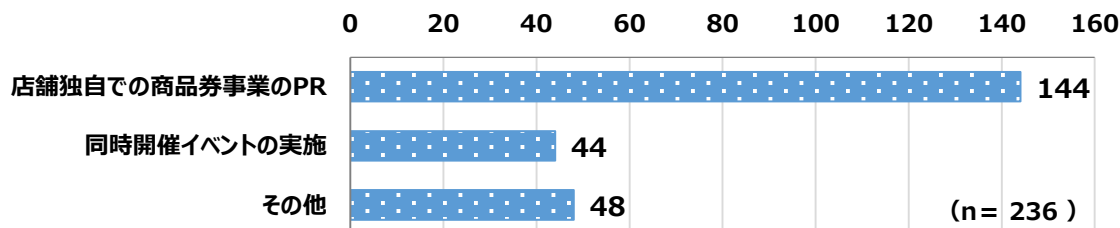
- ・セール、フェア
- ・キャンペーン
- ・スタンプラリー

【その他（抜粋）】

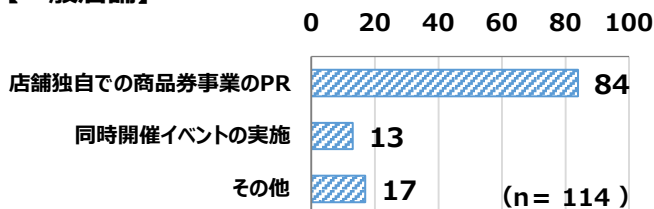
- ・お客様へお声かけ、口コミ
- ・ポイント付与
- ・サービス

※問6の未回答及び重複回答による無効分を除く。

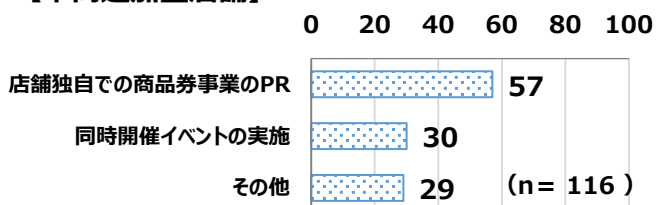
【全体】 ※市商連加盟店舗・一般店舗の区分が不明な件数を含む。



【一般店舗】

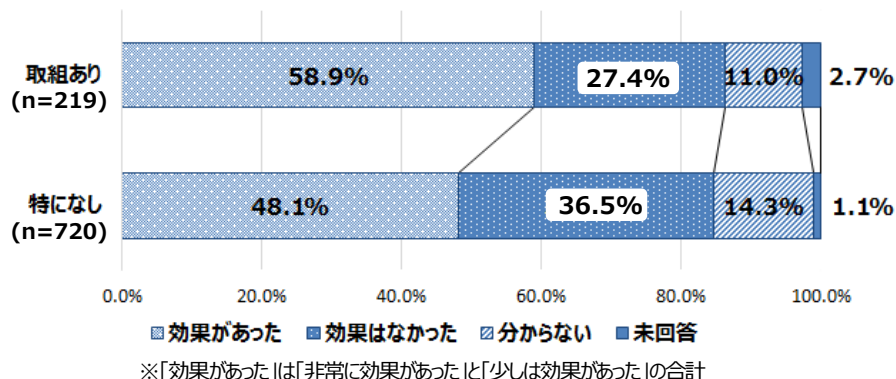


【市商連加盟店舗】



■ 販売促進への取組状況別にみた売上増加に対する効果

取組を行った店舗のうち58.9%が売上増加に「効果があった」と回答し、取組を特に行わなかった店舗の48.1%を上回った。

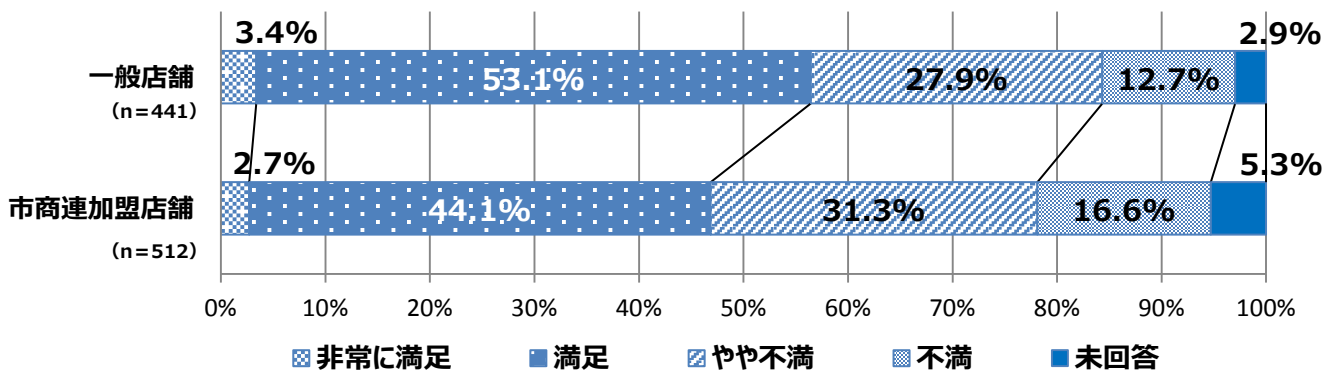
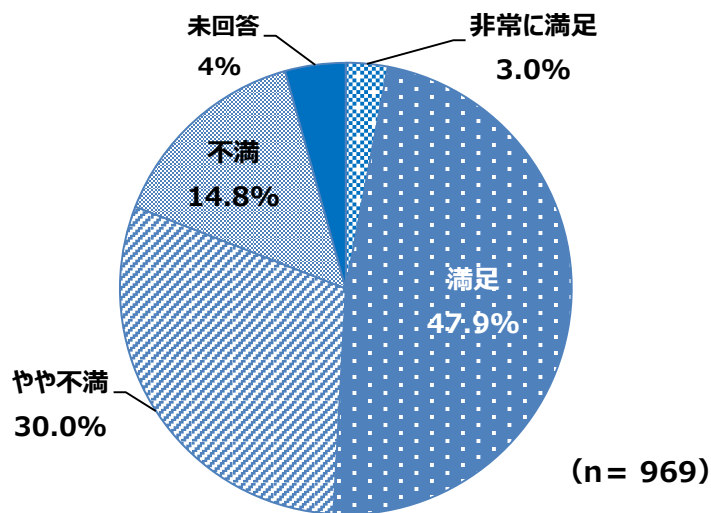




2 集計結果

キ 事業に対する満足度（問7） ※市商連加盟店舗・一般店舗の区分が不明な件数を含む。

「非常に満足」または「満足」と回答した店舗は半数を超える50.9%となった。店舗種別に見ると、一般店舗の方が満足度が高かった。



【非常に満足、満足の理由（抜粋）】

- ・売上増につながった
 - ・新規のお客様が増えた
 - ・500円券使用目的の来店者が多く、結果的に1,000円券も使われた
- 等

【やや不満、不満の理由（抜粋）】

- ・換金が非常に手間がかかる・現金化の期間が長い
 - ・事業のPRが不足していた
 - ・売上の効果はなかった
- 等

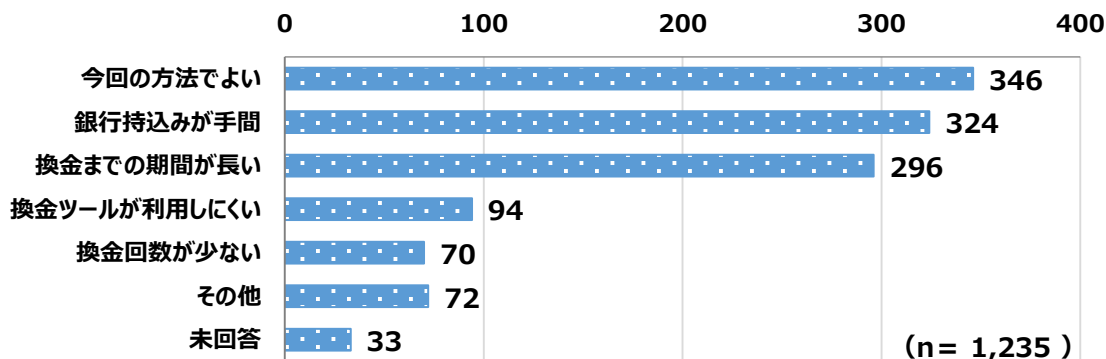


2 集計結果

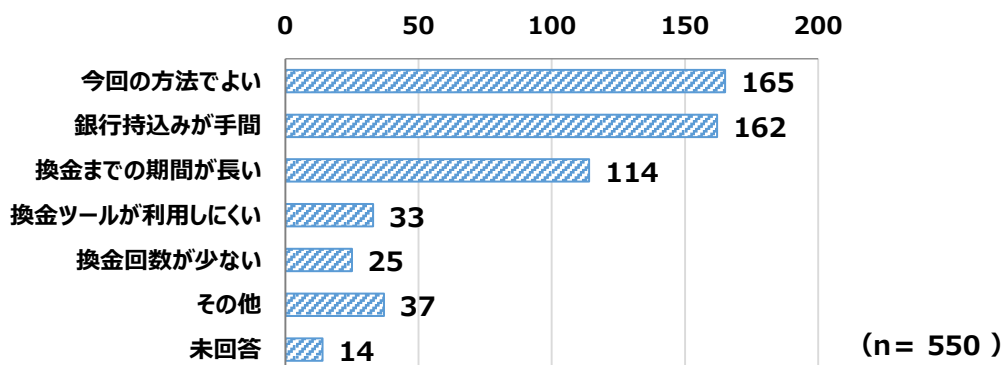
ク 換金に関して改善して欲しい点（問8）（複数回答）※全体には市商連加盟店舗・一般店舗の区分が不明な件数を含む。

全体では「今回の方法でよい」とする回答が最も多かった。改善して欲しい点としては「銀行持込みが手間」と「換金までの期間が長い」が多かった。

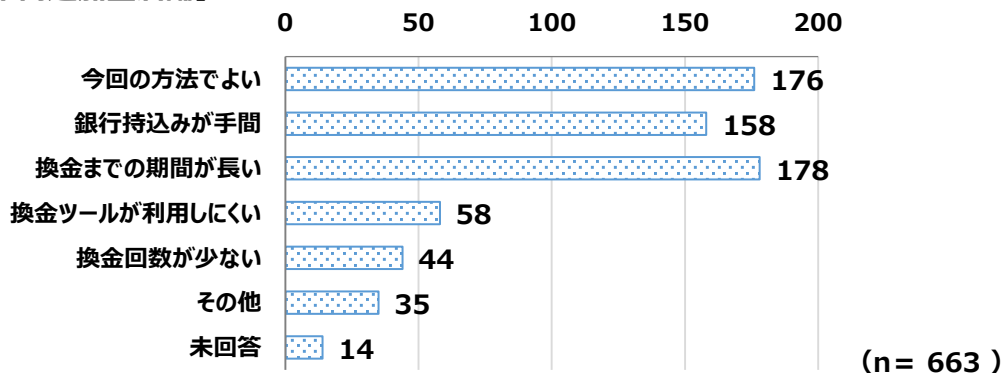
【全体】



【一般店舗】



【市商連加盟店舗】



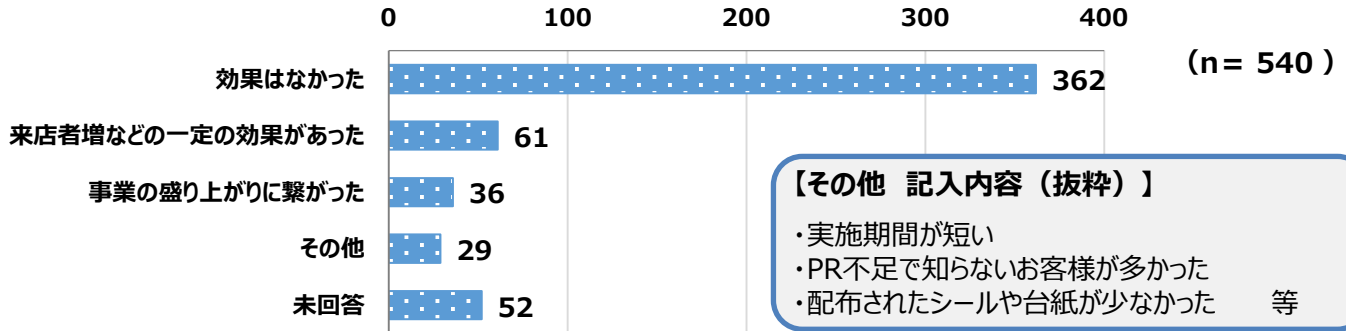
【その他 記入内容（抜粋）】

- ・換金対応できる銀行が少なすぎる
- ・銀行持込から入金までの期間を短くして欲しい
- ・手数料は不要にして欲しい 等

2 集計結果

ケ シールラリーに参加した効果（問9）【市商連加盟店のみ】（複数回答）

「効果はなかった」とする回答が最も多いものの、「来店者増などの一定の効果があった」や「事業の盛り上がりにつながった」との回答もあり、店舗により差がみられた。



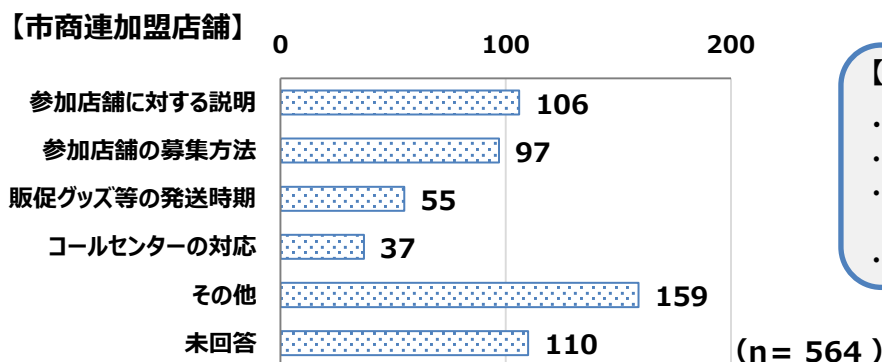
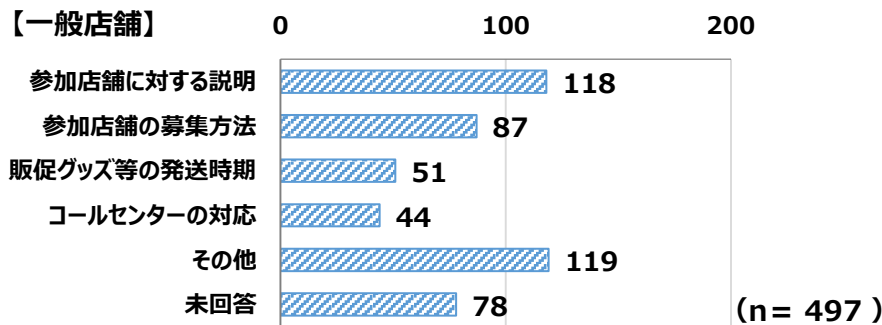
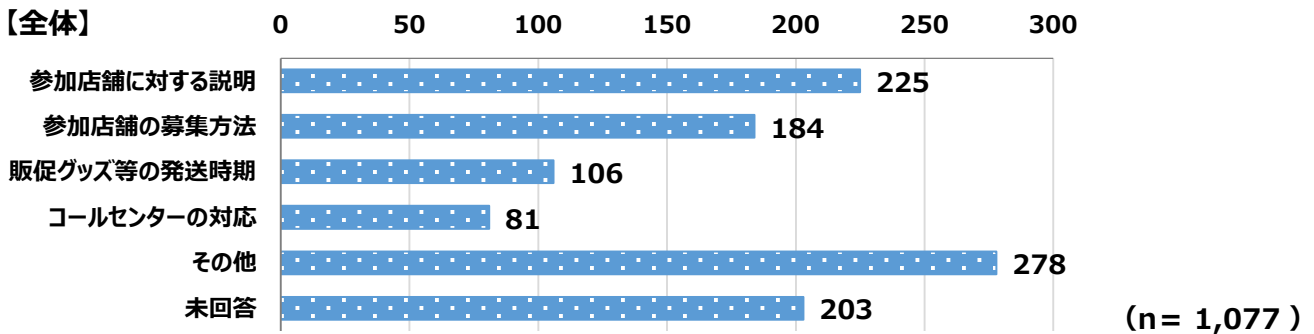
【その他 記入内容（抜粋）】

- ・実施期間が短い
- ・PR不足で知らないお客様が多かった
- ・配布されたシールや台紙が少なかった 等

（参考）「よこはまプレミアム商品券」deシールラリー
商店街での利用喚起を目的として、1次販売期間に合わせてスタートダッシュキャンペーンを実施した。「よこはまプレミアム商品券」で1,000円以上のお支払をされたお客様に、ご利用1回につきシール1枚進呈。シールを2枚集めて応募すると、抽選で賞品をプレゼント。

コ 事務局の対応について改善して欲しい点（問10）（複数回答） ※市商連加盟店舗・一般店舗の区分が不明な件数を含む。

「参加店舗に対する説明」、「参加店舗の募集方法」の回答が多かった。
また、「その他」として下記抜粋にあるようなご意見をいただいた。



【その他 記入内容（抜粋）】

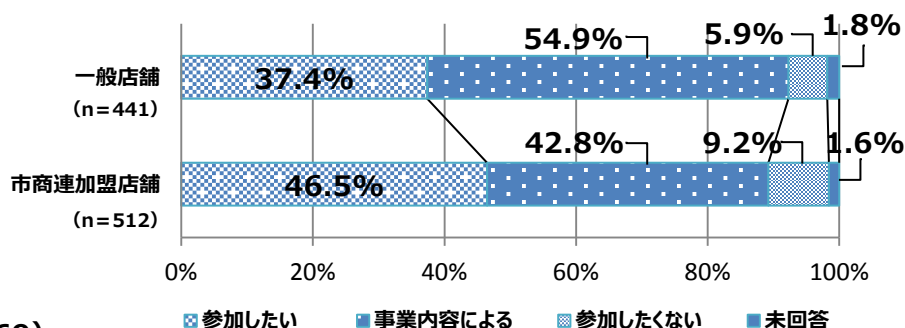
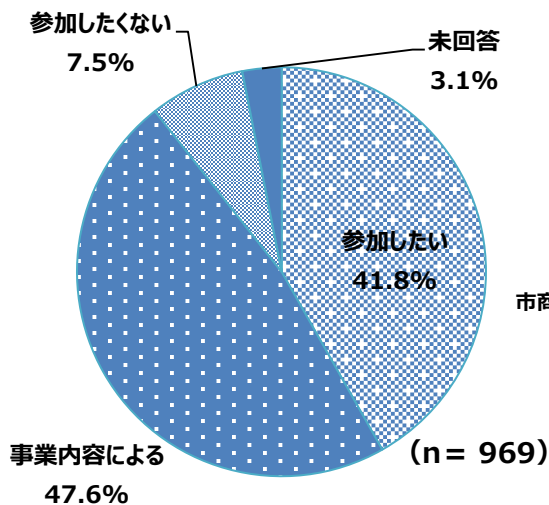
- ・コールセンターが繋がりにくかった
- ・コールセンターを土日でも運営して欲しい
- ・販促物ののぼりは選択制にして欲しかった（無駄が多い）
- ・特にない 等



2 集計結果

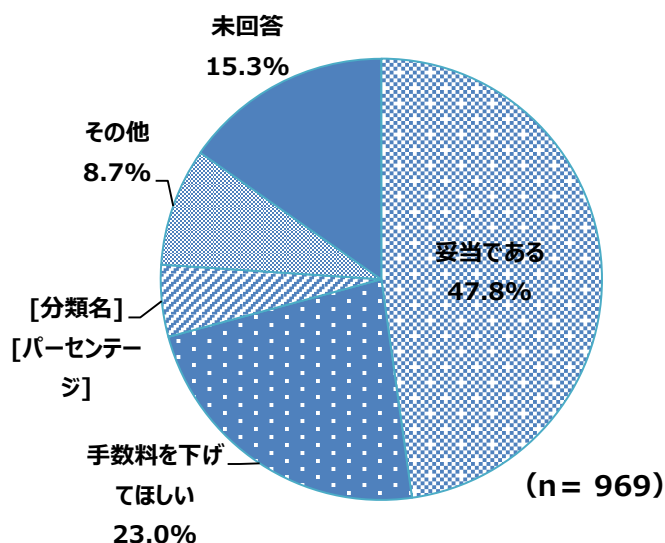
サ 今後の事業への参加意向（問11） ※市商連加盟店舗・一般店舗の区分が不明な件数を含む。

全体では「事業内容による」が最も多く、次いで「参加したい」となった。市商連加盟店舗では「参加したい」と回答した割合が高い。



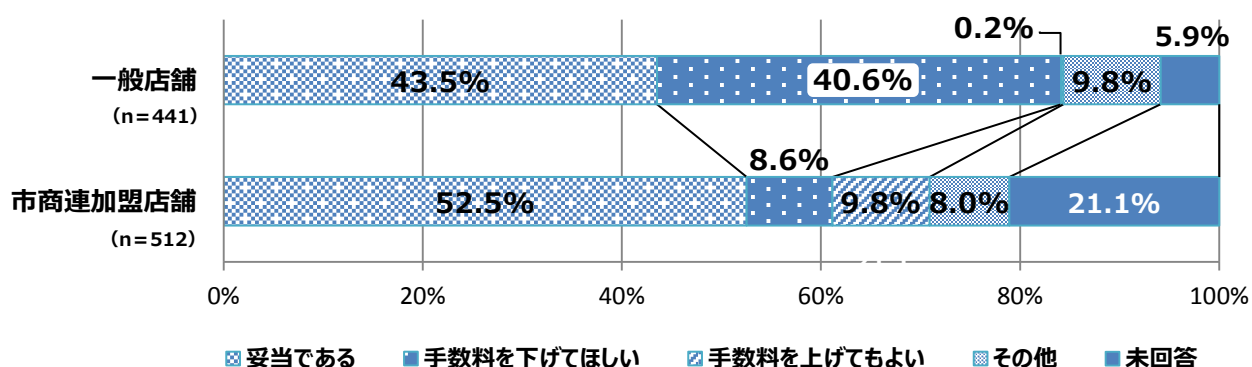
シ 換金事務手数料（1%）について（問12） ※市商連加盟店舗・一般店舗の区分が不明な件数を含む。

全体では「妥当である」という回答が最も多かったが、一般店舗は市商連加盟店舗と比較し、「手数料を下げしてほしい」という割合が高い。



【その他 記入内容（抜粋）】

- ・手数料は無しにして欲しい
（手間が増えるのに、手数料まで取るのはおかしい）
- ・手数料を取るのであれば、参加店舗すべてから一律にしてほしい 等



3 単純集計結果

問1 あなたの店舗の形態はどのようなものですか。(1つに○)

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 複合店(百貨店、ショッピングモール(テナント含む))	42	57	0	99
2. 商店街の個別店舗	455	0	1	456
3. 大型店舗(総合スーパー、家電量販店等)	9	55	1	65
4. 個別店舗(商店街以外)	0	327	1	328
5. 未回答	6	2	13	21
合計	512	441	16	969

問2 あなたの店舗で、よく商品券が使用された商品・サービスはどのようなものですか。(上位2つまで○)

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 生鮮食品	72	107	1	180
2. 加工食品、飲料等	109	154	2	265
3. 衣類、寝具	73	22	0	95
4. 家具・建具等	5	12	0	17
5. 家電製品	12	14	0	26
6. 宝飾品、かばん、革製品	28	5	0	33
7. 時計、眼鏡	14	18	0	32
8. 化粧品、医薬品	29	15	0	44
9. 台所用品	8	14	1	23
10. 自転車、オートバイ	4	8	0	12
11. 自動車関連部品	0	28	0	28
12. 玩具、娯楽用品	3	16	0	19
13. 住宅(設備等)関連	3	9	0	12
14. 娯楽、レジャー	4	14	0	18
15. 外食	69	39	0	108
16. 美容、エステ等	37	17	0	54
17. 教養、教育	2	2	0	4
18. その他	131	99	0	230
19. 未回答	9	2	14	25
合計	612	595	18	1,225

問3 今回の商品券事業の実施により、あなたの店舗にはどのような効果がありましたか。(各1つに○)

①売り上げ増加	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 非常に効果があった	27	29	0	56
2. 少しは効果があった	257	173	1	431
3. 効果はなかった	170	160	4	334
4. 分からない	52	78	1	131
5. 未回答	6	1	10	17
合計	512	441	16	969

②来店者数増加	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 非常に効果があった	22	17	0	39
2. 少しは効果があった	211	143	2	356
3. 効果はなかった	210	202	4	416
4. 分からない	62	76	3	141
5. 未回答	7	3	7	17
合計	512	441	16	969

③新規顧客増加	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 非常に効果があった	16	17	0	33
2. 少しは効果があった	201	117	2	320
3. 効果はなかった	227	220	4	451
4. 分からない	61	86	3	150
5. 未回答	7	1	7	15
合計	512	441	16	969

3 単純集計結果

問3 ④仕入れを増やしたか

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 増やした	39	19	0	58
2. 変わらず	457	417	10	884
3. 減らした	10	2	0	12
4. 未回答	6	3	6	15
合計	512	441	16	969

問4 一般社団法人横浜市商店街総連合会 正会員店舗でのみ使用できる、500円券の枚数や金額設定は適切でしたか。(各1つに○)

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 適切だった	371	287	14	672
2. 適切ではなかった	115	88	1	204
3. 未回答	26	66	1	93
合計	512	441	16	969

問5 商品券事業実施方法について、あなたの店舗にとってよりよいと思われるものに○を付けてください。(各1つに○)

①販売方法

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 予約販売	256	279	6	541
2. 店舗で直接販売	197	125	8	330
3. その他：理由()	27	20	1	48
4. 未回答	32	17	1	50
合計	512	441	16	969

②1回あたりの利用上限

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 5冊まで	207	202	6	415
2. 10冊まで	184	170	6	360
3. その他：理由()	91	52	2	145
4. 未回答	30	17	2	49
合計	512	441	16	969

③利用期間

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 4ヶ月間(今回と同程度)	311	276	10	597
2. 6ヶ月間	140	129	2	271
3. その他：理由()	44	23	2	69
4. 未回答	17	13	2	32
合計	512	441	16	969

④券種

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 1,000円券のみ	82	316	3	401
2. 500円券のみ	19	10	1	30
3. 1000円券と500円券の併用	393	105	11	509
4. 未回答	18	10	1	29
合計	512	441	16	969

問6 商品券に関して、実行委員会から送付した販促グッズ・イベント以外にあなたの店舗で実施した取り組みはどのようなものですか。

(あてはまるもの全てに○)

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 店舗独自での商品券事業のPR(具体的に：)	60	86	3	149
2. 同時開催イベントの実施(具体的に：)	33	13	1	47
3. その他(具体的に：)	29	17	2	48
4. 特になし	393	327	8	728
5. 未回答	13	7	2	22
合計	528	450	16	994

3 単純集計結果

問7 今回の商品券事業に対する満足度はどのようなものですか。(1つに○)

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 非常に満足	14	15	0	29
2. 満足	226	234	4	464
3. やや不満	160	123	8	291
4. 不満：理由()	85	56	2	143
5. 未回答	27	13	2	42
合計	512	441	16	969

問8 換金に関して、改善して欲しい点はどのようなものですか。(あてはまるもの全てに○)

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 換金までの期間が長い	178	114	4	296
2. 換金回数が少ない	44	25	1	70
3. 銀行持込み(一部除く)が手間	158	162	4	324
4. 換金ツールが利用しにくい	58	33	3	94
5. 今回の方法でよい	176	165	5	346
6. その他：理由()	35	37	0	72
7. 未回答	14	14	5	33
合計	663	550	22	1,235

問9 【市商連加盟店のみ回答】 シールラリーに参加した効果がありましたか。(あてはまるもの全てに○)

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 来店者増などの一定の効果があった	61	—	0	61
2. 事業の盛り上がりにつながった	36	—	0	36
3. 効果はなかった	362	—	0	362
4. その他：理由()	29	—	0	29
5. 未回答	36	—	16	52
合計	524	—	16	540

問10 事務局の対応について改善して欲しい点はどのようなものですか。(あてはまるもの全てに○)

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 参加店舗に対する説明	106	118	1	225
2. コールセンターの対応	37	44	0	81
3. 参加店舗の募集方法	97	87	0	184
4. 販促グッズ等の発送時期	55	51	0	106
5. その他：理由()	159	119	0	278
6. 未回答	110	78	15	203
合計	564	497	16	1,077

問11 今後、同様の商品券事業を実施した場合、事業に参加したいと思いますか。(1つに○)

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 参加したい	238	165	2	405
2. 事業内容による	219	242	0	461
3. 参加したくない	47	26	0	73
4. 未回答	8	8	14	30
合計	512	441	16	969

問12 市商連非加盟店舗は、換金額の1%を手数料として収受していましたが、いかがでしたでしょうか。(1つに○)

	市商連加盟店舗	一般店舗	未記入(券種)	合計
1. 妥当である	269	192	2	463
2. 手数料を下げてほしい	44	179	0	223
3. 手数料を上げてほしい	50	1	0	51
4. その他：理由()	41	43	0	84
5. 未回答	108	26	14	148
合計	512	441	16	969

よこはまプレミアム商品券に関する参加店舗アンケート調査

FAX番号 050-3730-9686

店舗名 (支店名まで)		利用可能券種	1000円券のみ・500円券も利用可 (どちらかに○を)
記入者名		TEL	

問1 あなたの店舗の形態はどのようなものですか。(1つに○)

- | | |
|-------------------------------|----------------|
| 1. 複合店(百貨店、ショッピングモール(テナント含む)) | 2. 商店街の個別店舗 |
| 3. 大型店舗(総合スーパー、家電量販店等) | 4. 個別店舗(商店街以外) |

問2 あなたの店舗で、よく商品券が使用された商品・サービスはどのようなものですか。(上位2つまで○)

- | | | | | | | |
|-------------|-------------|---------------|-------------|--------------|----------------|----------|
| 1. 生鮮食品 | 2. 加工食品、飲料等 | 3. 衣類、寝具 | 4. 家具・建具等 | 5. 家電製品 | 6. 宝飾品、かばん、革製品 | 7. 時計、眼鏡 |
| 8. 化粧品、医薬品 | 9. 台所用品 | 10. 自転車、オートバイ | 11. 自動車関連部品 | 12. 玩具、娯楽用品 | 13. 住宅(設備等)関連 | |
| 14. 娯楽、レジャー | 15. 外食 | 16. 美容、エステ等 | 17. 教養、教育 | 18. その他(具体的に |) | |

問3 今回の商品券事業の実施により、あなたの店舗にはどのような効果がありましたか。(各1つに○)

①売り上げ増加	1. 非常に効果があった	2. 少しは効果があった	3. 効果はなかった	4. 分からない
②来店者数増加	1. 非常に効果があった	2. 少しは効果があった	3. 効果はなかった	4. 分からない
③新規顧客増加	1. 非常に効果があった	2. 少しは効果があった	3. 効果はなかった	4. 分からない
④仕入れを増やしたか	1. 増やした	2. 変わらず	3. 減らした	

問4 一般社団法人横浜市商店街総連合会 正会員店舗でのみ使用できる、500円券の枚数や金額設定は適切でしたか。

- | | |
|----------|-------------|
| 1. 適切だった | 2. 適切ではなかった |
|----------|-------------|

※2に○をした方は具体的に理由をお聞かせください。()

問5 商品券事業実施方法について、あなたの店舗にとってよりよいと思われるものに○を付けてください。

(各1つに○) (その他にはご意見をご記入ください。)

①販売方法	1. 予約販売	2. 店舗で直接販売	3. その他()
②1回あたりの利用上限	1. 5冊まで	2. 10冊まで	3. その他()
③利用期間	1. 4ヶ月間(今回と同程度)	2. 6ヶ月間	3. その他()
④券種	1. 1,000円券のみ	2. 500円券のみ	3. 1000円券と500円券の併用

(次ページあり)

資料 参加店舗アンケート

問6 商品券に関して、実行委員会から送付した販促グッズ・イベント以外にあなたの店舗で実施した取り組みはどのようなものですか。（あてはまるもの全てに○）

1. 店舗独自での商品券事業のPR(具体的に:)
2. 同時開催イベントの実施(具体的に:)
3. その他(具体的に:)
4. 特になし

問7 今回の商品券事業に対する満足度はどのようなものですか。（1つに○）

1. 非常に満足
2. 満足
3. やや不満
4. 不満
- 理由()

問8 換金に関して、改善して欲しい点はどのようなものですか。（あてはまるもの全てに○）

1. 換金までの期間が長い
2. 換金回数が少ない
3. 銀行持込み(一部除く)が手間
4. 換金ツールが利用しにくい
5. 今回の方法でよい
6. その他()

問9 【市商連加盟店のみ回答】 シールラリーに参加した効果がありましたか。（あてはまるもの全てに○）

1. 来店者増などの一定の効果があった
2. 事業の盛り上がりにつながった
3. 効果はなかった
4. その他()

問10 事務局の対応について改善して欲しい点はどのようなものですか。（あてはまるもの全てに○）

1. 参加店舗に対する説明
2. コールセンターの対応
3. 参加店舗の募集方法
4. 販促グッズ等の発送時期
5. その他()

問11 今後、同様の商品券事業を実施した場合、事業に参加したいと思いますか。（1つに○）

1. 参加したい
2. 事業内容による
3. 参加したくない

問12 市商連非加盟店舗は、換金額の1%を手数料として収受しておりましたが、いかがでしたでしょうか。（1つに○）

1. 妥当である
2. 手数料を下げしてほしい
3. 手数料を上げてよい
4. その他()

商品券事業に関して、ご意見等がありましたら、以下に自由にご記入ください。

～ ご回答ありがとうございました。アンケートは平成28年1月15日(金)必着～