

座間市キャッシュレス決済ポイント還元事業 事業者・利用者アンケート結果

1 事業者アンケート

P1～8

2 利用者アンケート

P9～18

事業者アンケート概要

加盟店に対して、架電によるアンケートを実施。

実施概要

実施期間 2025年7月3日～2025年7月10日

架電店舗数 **359**店舗

回答件数 **289**件

回答率 **81**%

設問数 **12**問

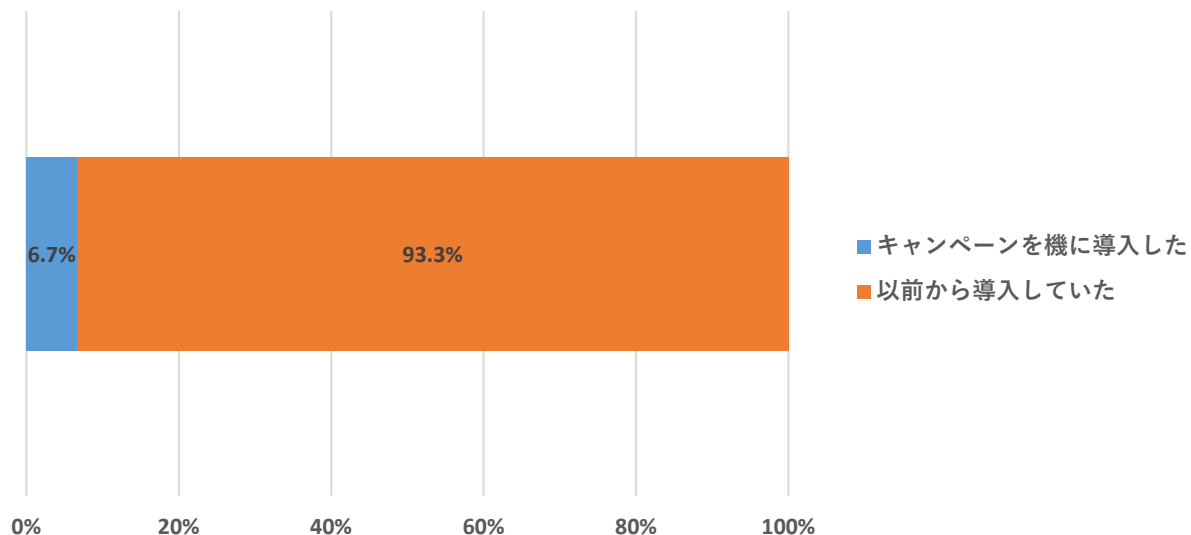
アンケート項目

- ①キャッシュレス決済の導入は、以前からしていたか、今回を契機にしたか？
- ②キャッシュレス決済を導入した（ている）理由（複数回答可）
- ③キャンペーン前（5月）と比べて、キャンペーン期間中の売り上げは増えましたか？
（現金、クレジット、QRコード決済等すべてを合わせた総売上の比較）
- ④キャンペーン前（5月）と比べて、キャンペーン期間中の客数は増えましたか？
- ⑤キャンペーン期間中、1決済あたりの利用額は変化しましたか？
- ⑥キャンペーン期間中、どの年代の利用が増えましたか？（複数回答可）
- ⑦キャンペーン期間中、新規の顧客は増えましたか？
- ⑧キャンペーン期間終了後の売り上げについて、教えてください。
- ⑨キャッシュレス決済を導入した効果について、教えてください。（複数回答可）
- ⑩今回のキャンペーンは経済活性化策や物価高騰対策の効果があったと思いますか？
- ⑪売上向上や来店促進するために、どのような施策があったらいいと思いますか？
- ⑫今回のキャンペーンで良かった点、改善すべき点を教えてください。

事業者アンケート結果

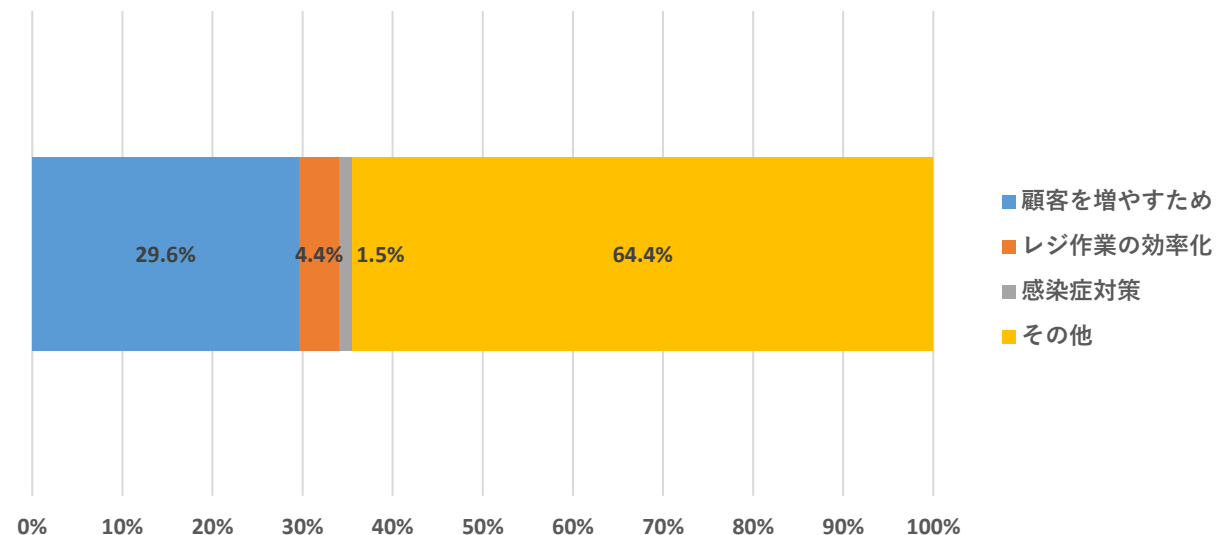
①キャッシュレス決済の導入は、以前からしていたか、今回を契機にしたか？

- ✓ ほとんどの事業者は以前よりキャッシュレス決済を導入しており、普及率の高さが伺える。



②キャッシュレス決済を導入した（ている）理由（複数回答可）

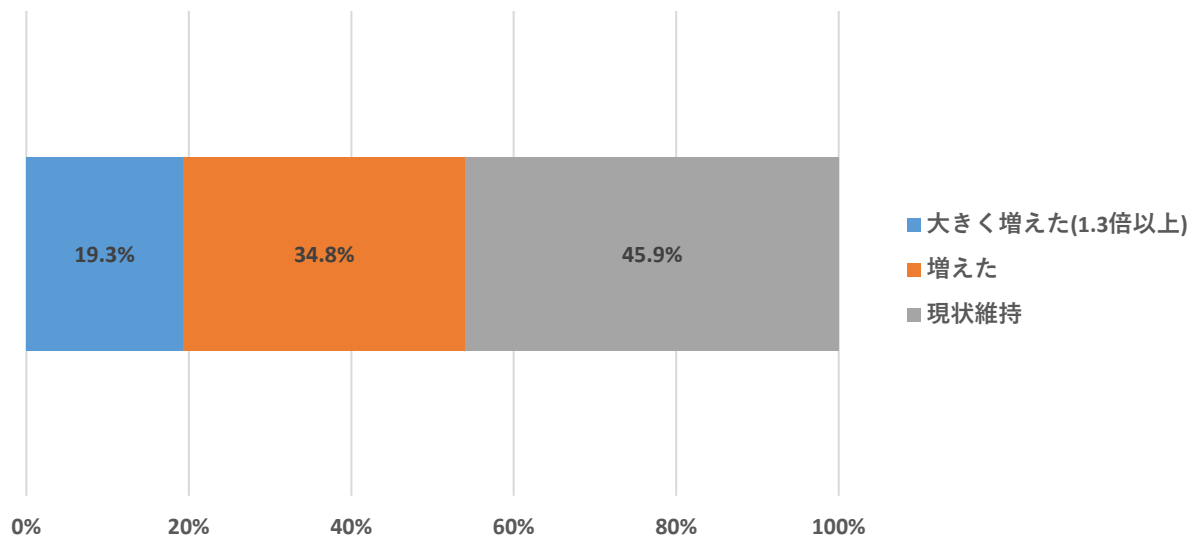
- ✓ その他の回答が最も多かったが、そのほとんどが「お客様からの要望」となっているため、顧客を増やすための手段として導入しているケースが非常に多いと考えられる。



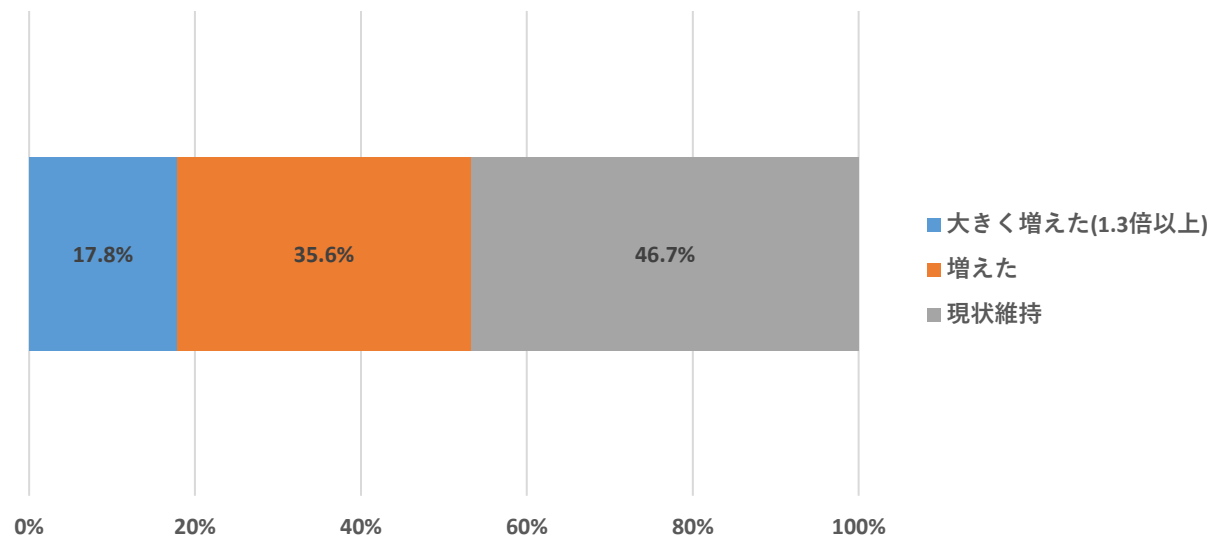
事業者アンケート結果

③キャンペーン前（5月）と比べて、キャンペーン期間中の売り上げは増えましたか？（現金、クレジット、QRコード決済等すべてを合わせた総売上上の比較）

✓ 半数以上がキャンペーン前と比べて期間中の売り上げが増えたと回答。

**④キャンペーン前（5月）と比べて、キャンペーン期間中の客数は増えましたか？**

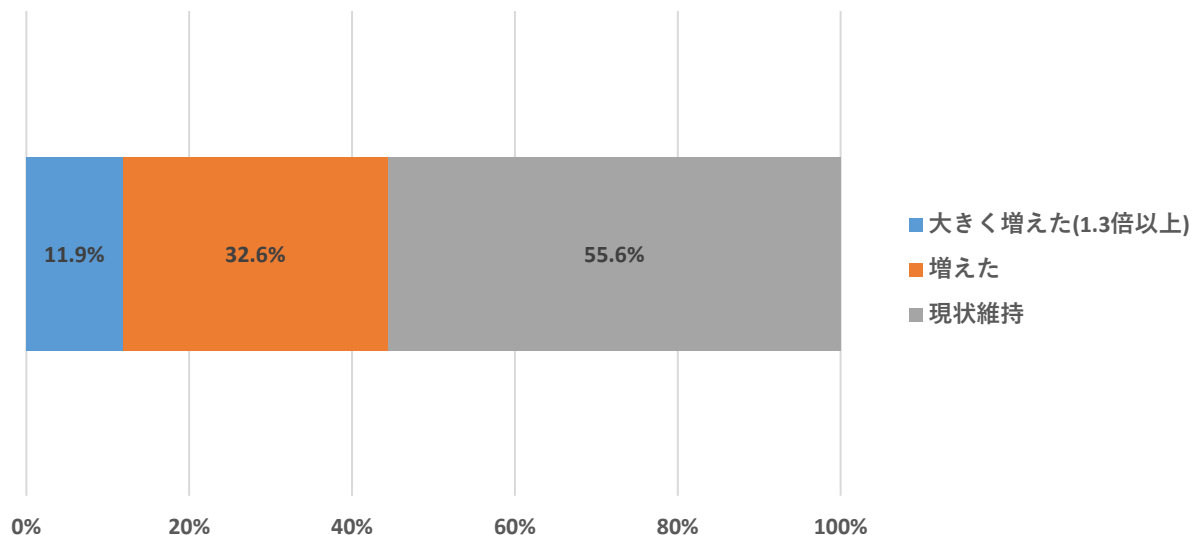
✓ 客数に関しても半数以上がキャンペーン前と比べて期間中が増えたと回答。



事業者アンケート結果

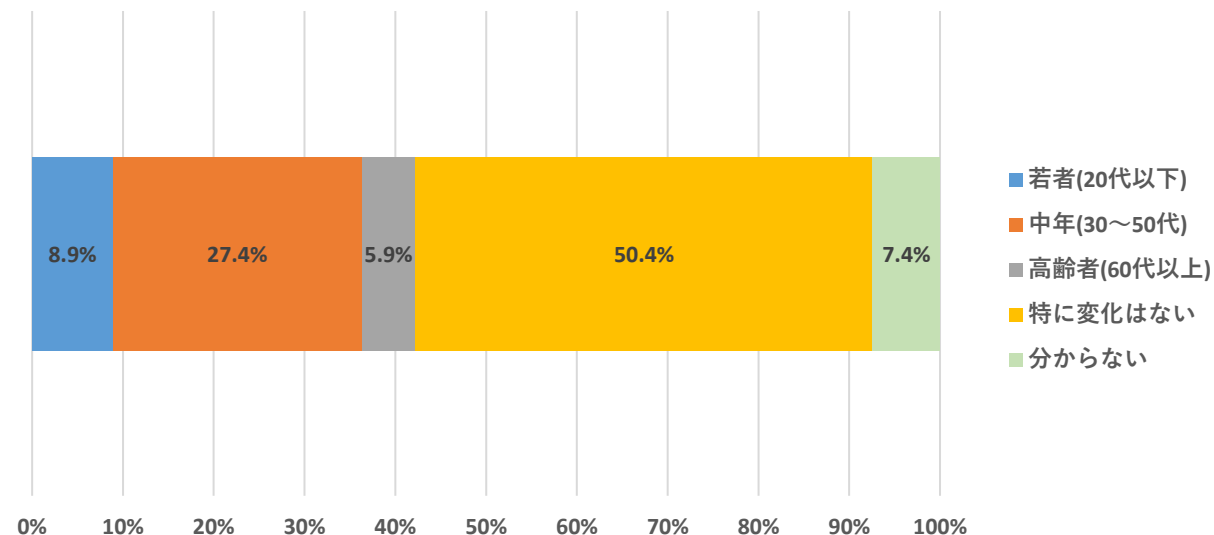
⑤キャンペーン期間中、1決済あたりの利用額は変化しましたか？

- ✓ 1決済あたりは約55%が現状維持と回答。1回上限が1,000円のため、小刻みに買い物をする方が多くなったと推察される。



⑥キャンペーン期間中、どの年代の利用が増えましたか？（複数回答可）

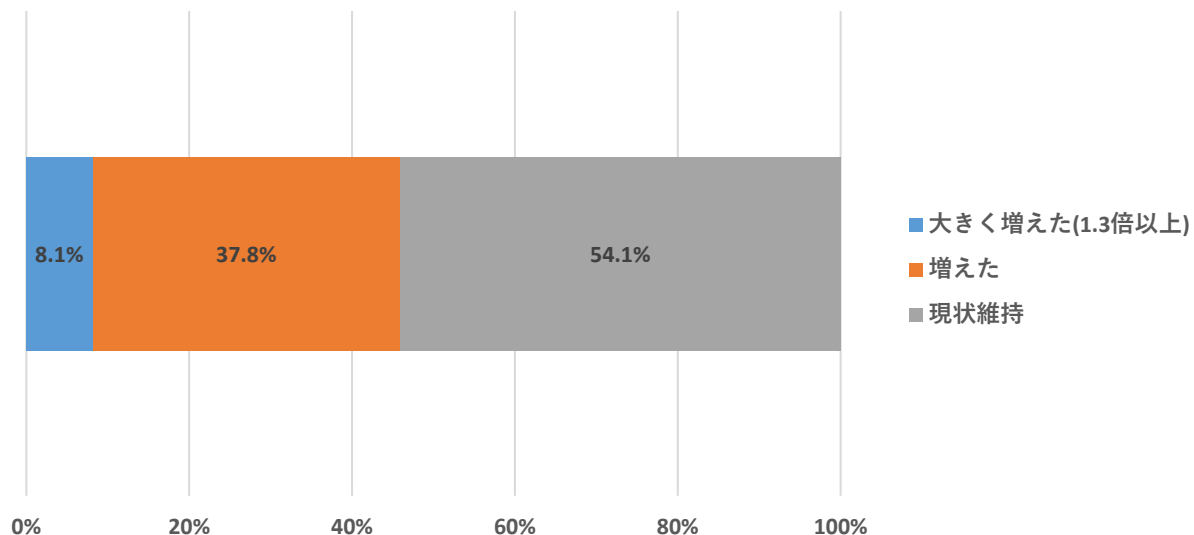
- ✓ 増えたと回答した中では、中年（30～50代）が最も多かった。



事業者アンケート結果

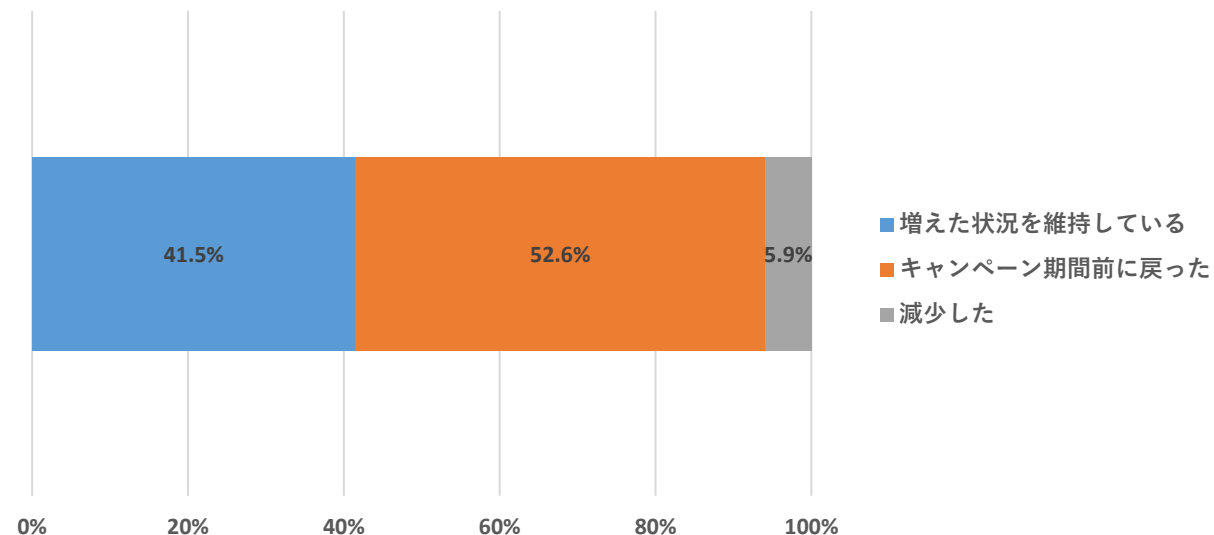
⑦キャンペーン期間中、新規の顧客は増えましたか？

✓ 50%弱の事業者が新規の顧客が増えたと実感している。



⑧キャンペーン期間終了後の売り上げについて、教えてください。

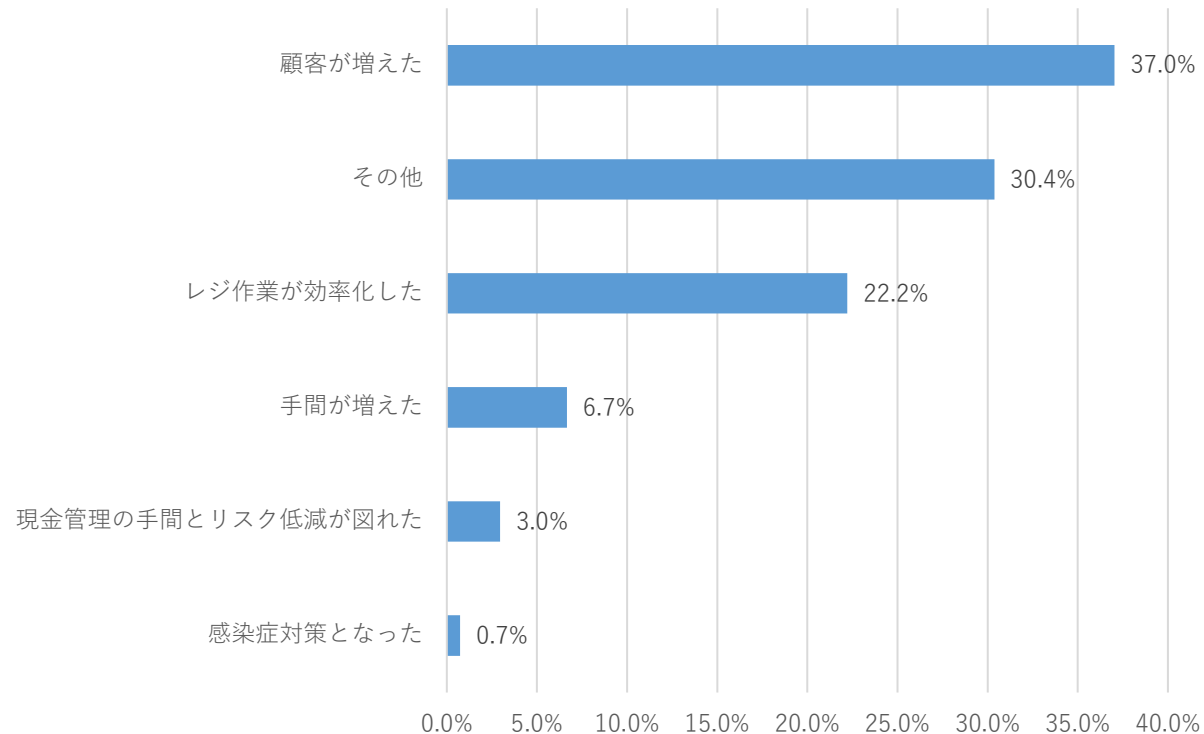
✓ 約4割の事業者が売り上げが増えた状態を維持していると回答。他自治体では、複数回キャッシュレスキャンペーンを行うほど現状維持の回答数が高くなる傾向にある。



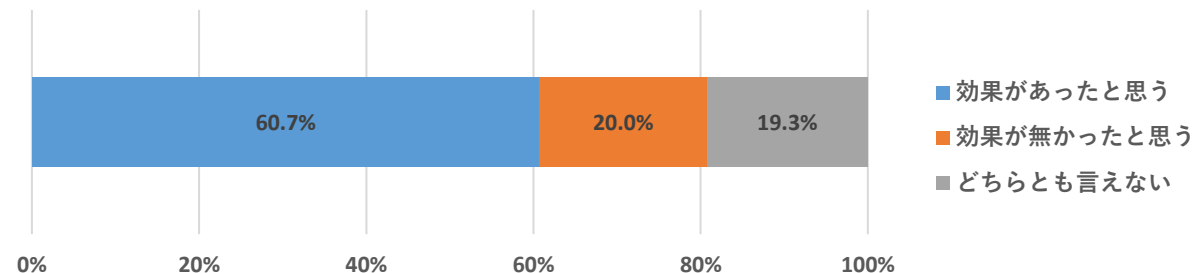
事業者アンケート結果

⑨キャッシュレス決済を導入した効果について、教えてください。
(複数回答可)

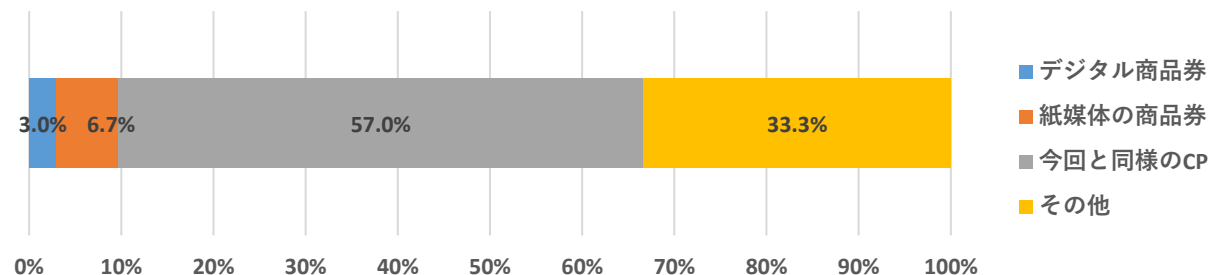
- ✓ 顧客が増えたと回答した事業者が最も多かった。
- ✓ その他では「特に変化なし」が最も多く、次いで「常連客に喜ばれた」が多い回答となった。

⑩今回のキャンペーンは経済活性化策や物価高騰対策の効果が
あったと思いますか？

- ✓ 約6割の事業者が経済対策・物価高騰対策として効果があったと回答。

⑪売上向上や来店促進するために、どのような施策があったらいい
と思いますか？

- ✓ 約6割弱の事業者が今回と同様のキャッシュレスキャンペーンを希望している。
- ✓ その他では、「キャッシュレスと紙の商品券の併用」が最も多い回答となった。



事業者アンケート結果

⑫ 今回のキャンペーンで良かった点、改善すべき点を教えてください。

良かった点

- ・利用制限があってよかった
- ・事前にHPや自治体からのCPの終了が告知されよかった。
- ・団体や家族連れが多く売上や客数利用額が大幅に増えてよかった
- ・若者のまとめ買いが多く、利用される方が増えていくのではないかと
- ・かなり売上が上がりとてもいいイベントだった。座間市のイベント担当者に感謝
- ・お客様が喜んでくれたのが嬉しかった。
- ・ポスターを貼ったことにより、周りのお店の方に声をかけてもらったなどとコミュニケーションが取れたのがよかった
- ・お弁当屋なので夏ころは繁忙期になり、実際にキャンペーンで増えたかどうかはわからないが、キャッシュレスの売り上げは3倍くらいになった。手間が省けたりするのでよかったと思う。 など

悪かった点
要望など

- ・利用者もあまり知らずに利用している方がほとんどで、周知がされてなかった。
- ・利用手数料がかかるので多少でも市が負担いただけるとありがたい。
- ・新規が増えた、客層広がった、売り上げ上がった。
が、キャンペーン期間が短くなってしまったので、知らないお客様も多かったのもう少し幅広くお客様に利用してもらうため期間を長くしてほしい。
- ・お客様から「ここでやってるんだ」というお声が多かった、HPまで見ないお客様が多いため対象店舗が分かりやすくなると良い。
- ・コンビニ等の日用品が変えるところは使えず、使えるお店に限られており利用可能店舗に利用者が集中している
- ・CPの告知や、使い方の説明会などあったがもっと告知した方がよい。 など

利用者アンケート概要

市公式LINEおよび座間駅/相武台駅前の街頭にて、利用者向けのアンケートを実施。

実施概要

回答件数
(市LINE)

4,862件

回答件数
(街頭)

104件

設問数

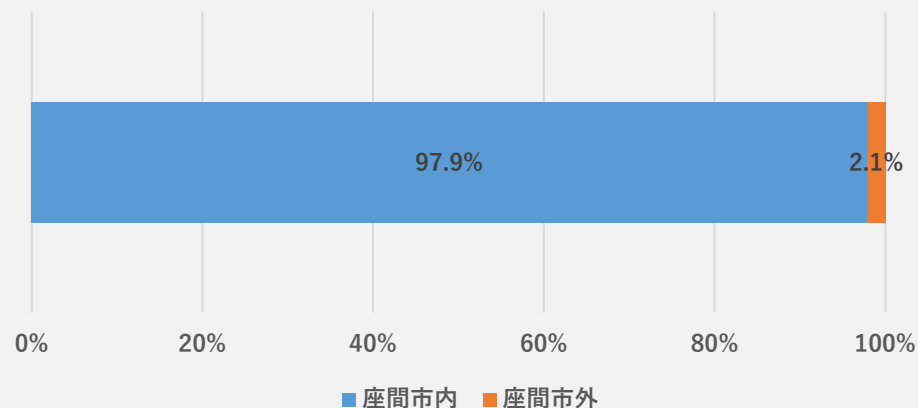
17問

アンケート項目

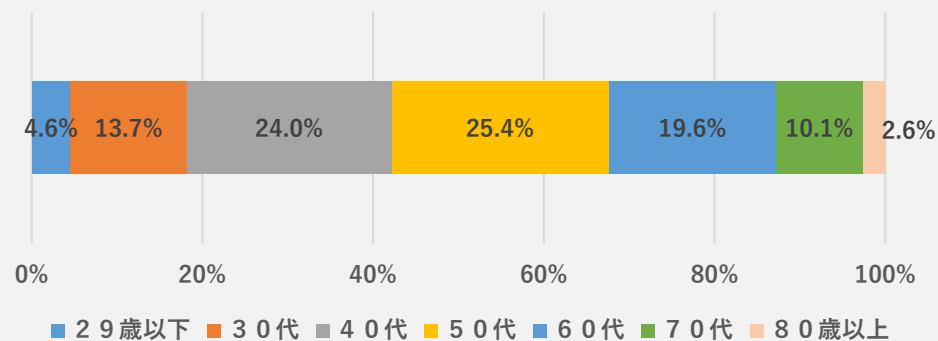
- ①回答者属性（お住まい・年代）
- ②今回のキャンペーンには参加しましたか。
- ③キャンペーン対象決済サービスをいつ頃から利用していますか。
- ④普段の買い物の決済手段としてキャッシュレス決済はどのくらい使うか。
- ⑤キャンペーン期間中、どの決済サービスを利用しましたか。（複数回答可）
- ⑥今回のキャンペーンをどこで知りましたか。（複数回答可）
- ⑦今回のキャンペーンで取得したポイント還元額はどの程度でしたか。
- ⑧ポイント還元額はどのように使用しますか。
- ⑨今回のキャンペーン期間（早期終了）についてどう思いますか。
- ⑩今回のキャンペーンで普段よりどの程度多く消費しましたか。
- ⑪どのような店舗でキャンペーンを利用しましたか。（複数回答可）
- ⑫今後もキャッシュレス決済を利用しますか。
- ⑬今後も座間市で同様のキャンペーンが実施されたら参加しますか。
- ⑭過去に座間市で実施したプレミアム商品券は利用しましたか。
- ⑮今回のキャンペーンは、市内経済の維持及び活性化に効果があったと思いますか。
- ⑯キャッシュレス決済と商品券どちらのキャンペーンが良いですか。
- ⑰今回のキャンペーンで良かったこと、悪かったこと、改善すべき点を教えてください。

利用者アンケート結果

《お住まい》



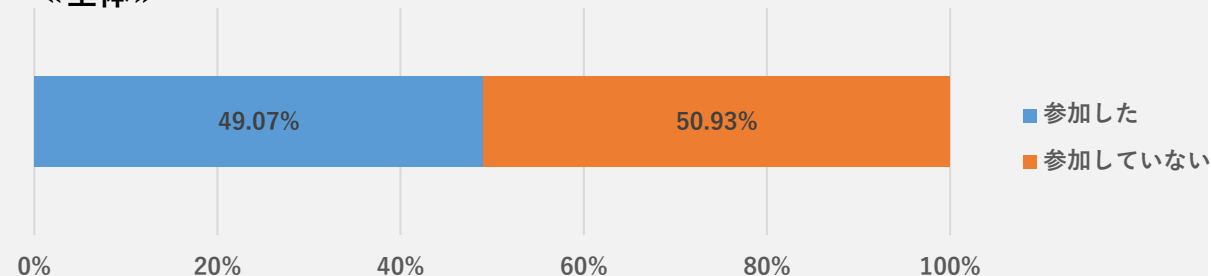
《年代》



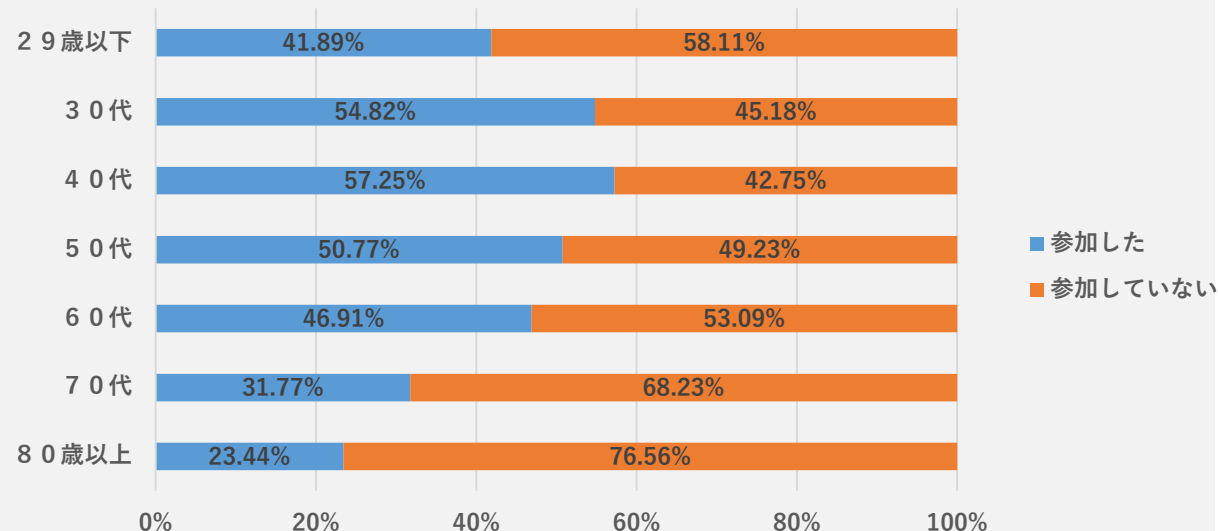
②今回のキャンペーンには参加しましたか。

- ✓ 全体としては約半数がキャンペーンに参加。
- ✓ その内30代・40代のキャッシュレス決済中心世代が参加した割合が高い結果となった。

《全体》



《年代別》

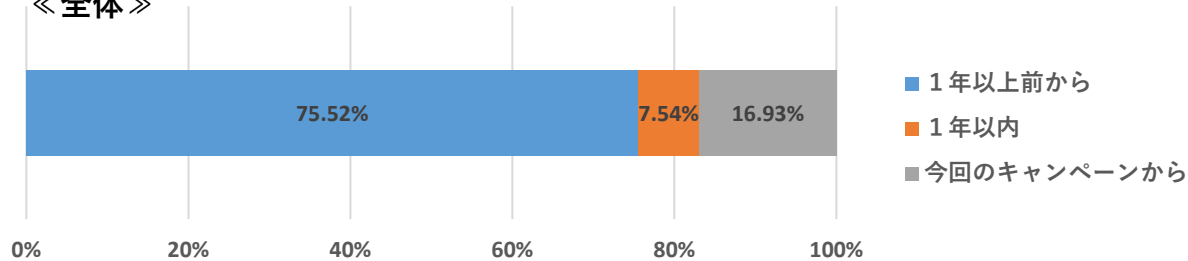


利用者アンケート結果

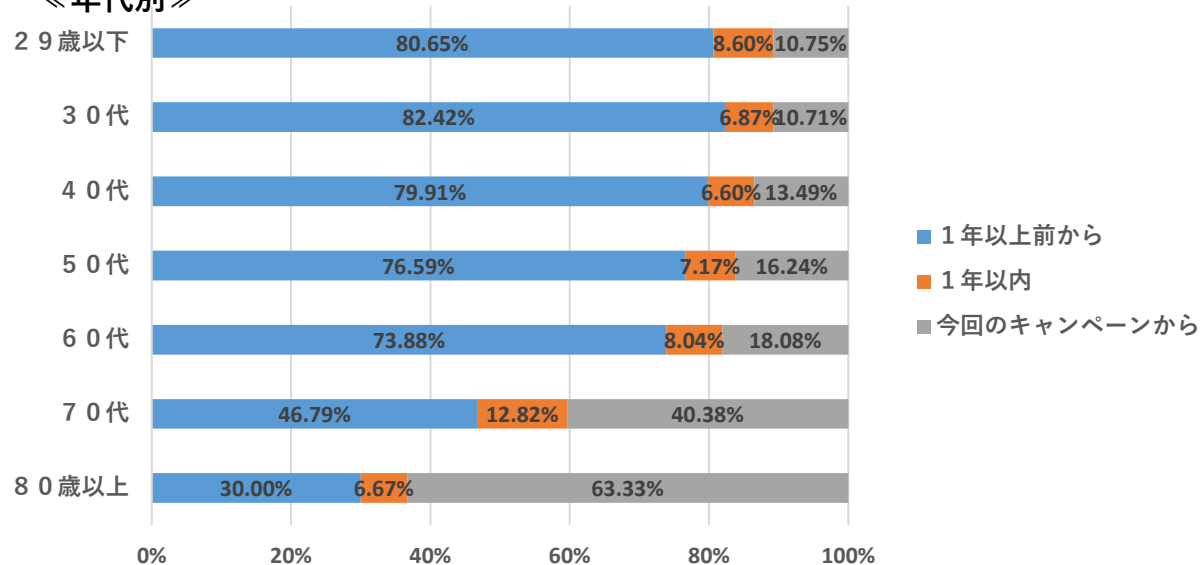
③キャンペーン対象決済サービスをいつ頃から利用していますか。

- ✓ 約75%が既にキャッシュレス決済を使用。
- ✓ CPに参加した70~80代は今回のキャンペーンを機にキャッシュレス決済を使用したため、高齢者のDX推進の一助となった。

《全体》



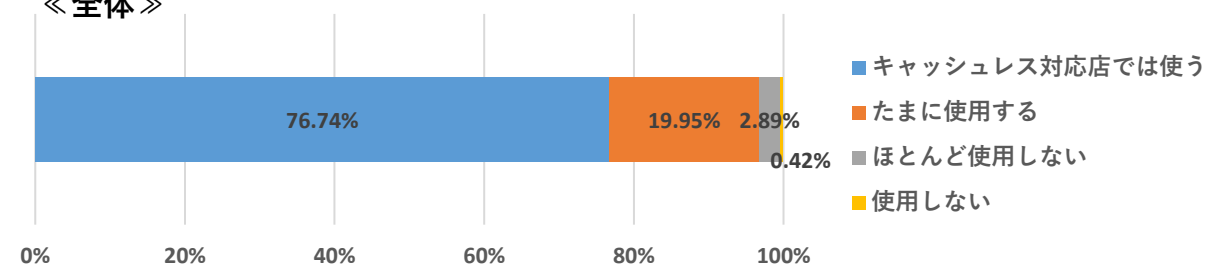
《年代別》



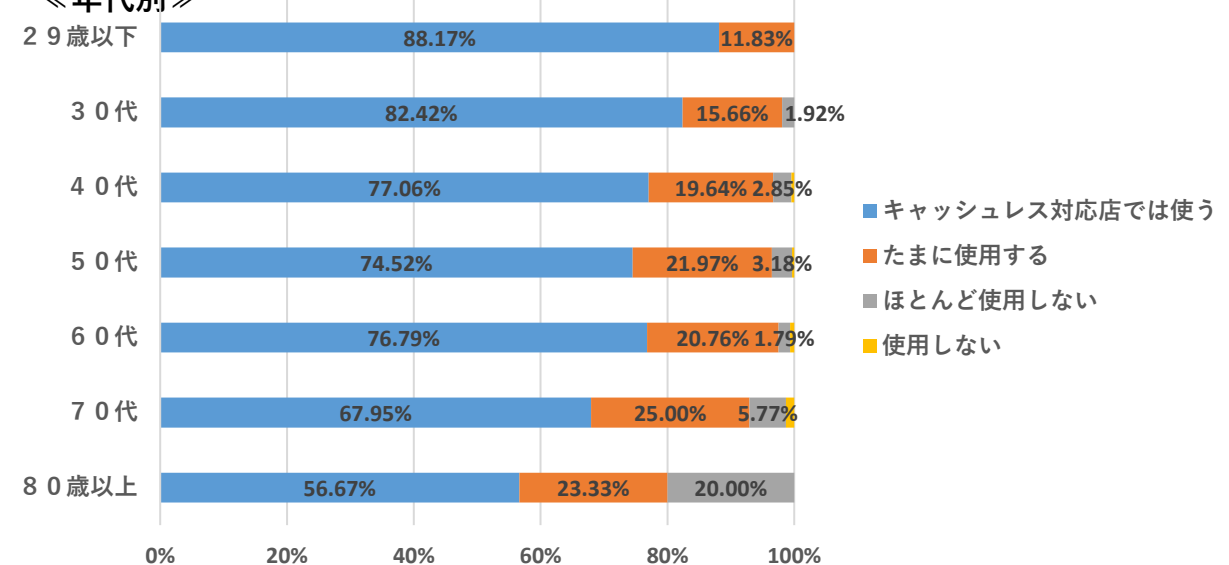
④普段の買い物の決済手段としてキャッシュレス決済はどのくらい使うか。

- ✓ 若年層になるほどキャッシュレスの普段使い率が高まるが、70歳以上でも機会があれば使用することから、高齢者にとっても本キャンペーンに一定の需要があると推察される。

《全体》



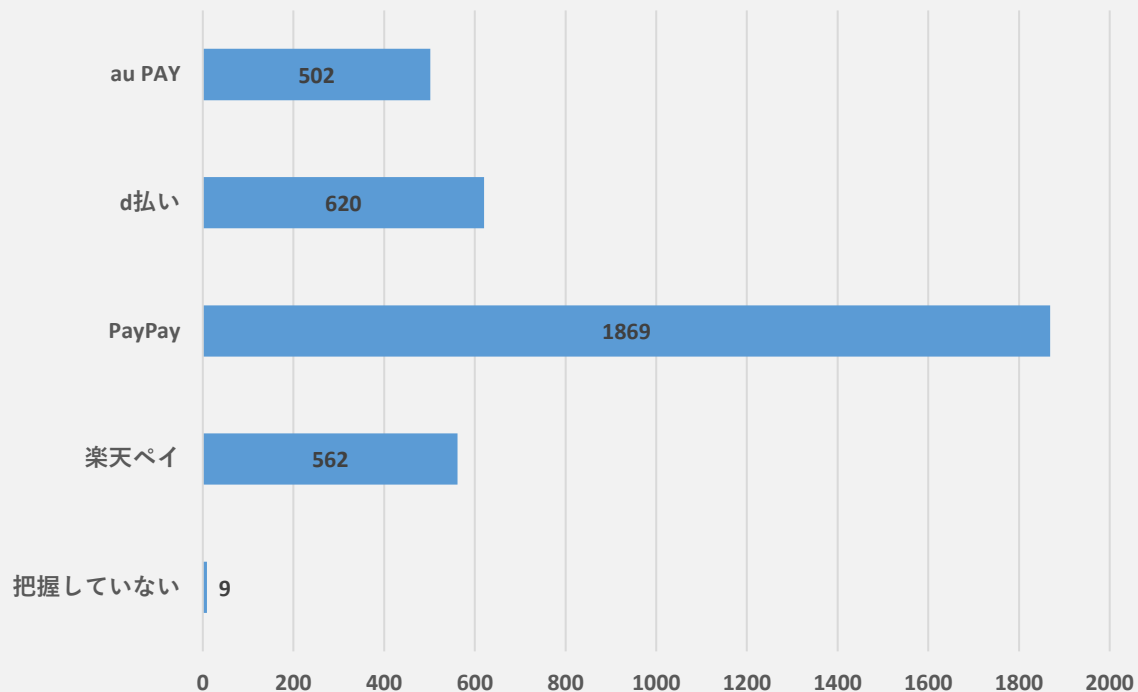
《年代別》



利用者アンケート結果

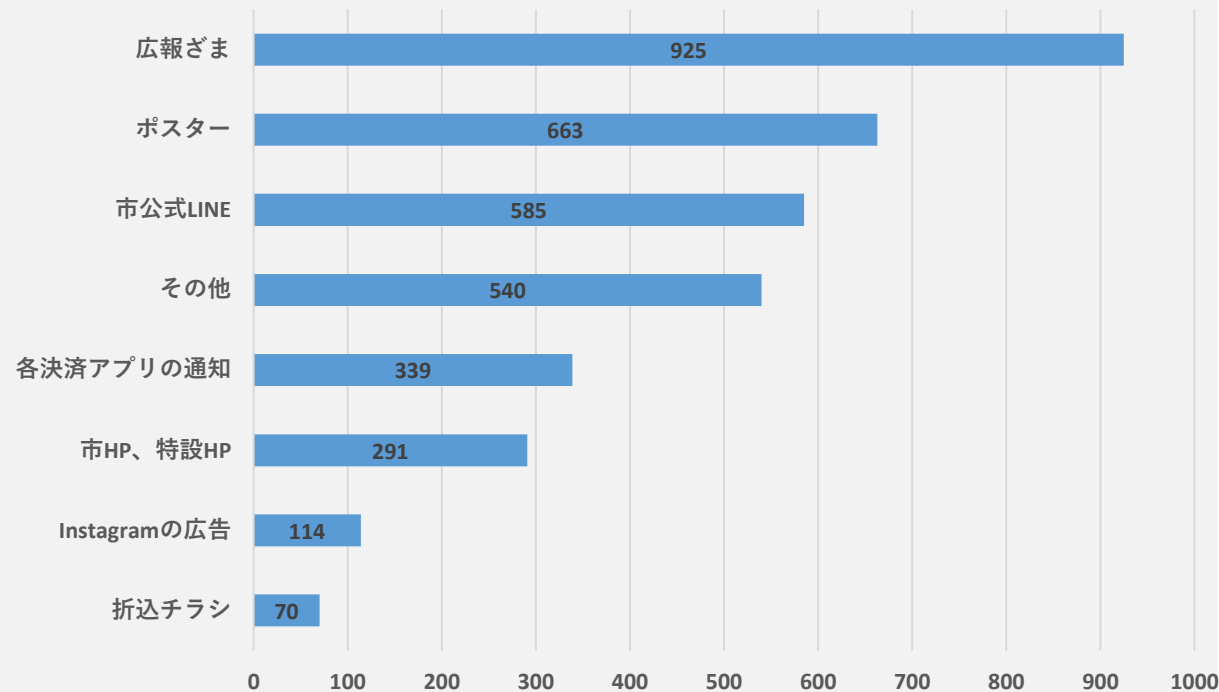
⑤キャンペーン期間中、どの決済サービスを利用しましたか。
(複数回答可)

- ✓ 回答者2,386人の内、78.3%がPayPayを利用したと回答。
- ✓ 次いでd払い・楽天ペイ・au PAYの順番となり、25%~20%の利用率となった。



⑥今回のキャンペーンをどこで知りましたか。(複数回答可)

- ✓ 広報ざまや市公式LINEなど、市の広報媒体が最も広く市民に周知できた。
- ✓ その他の中には「店の店主から聞いた」や「知人から聞いた」など、周囲のコミュニティからの口コミもあった。

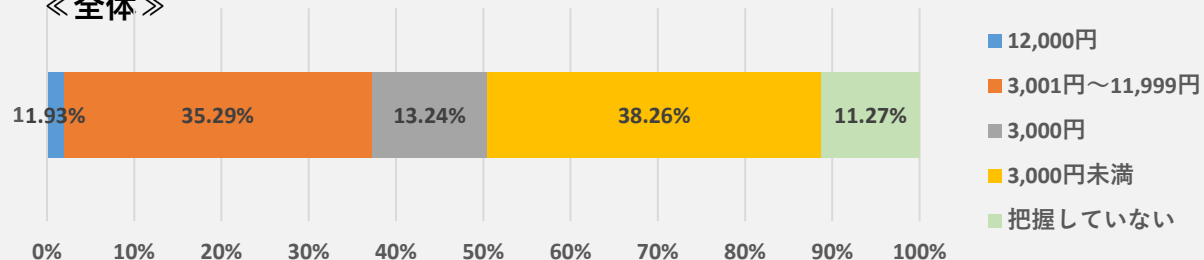


利用者アンケート結果

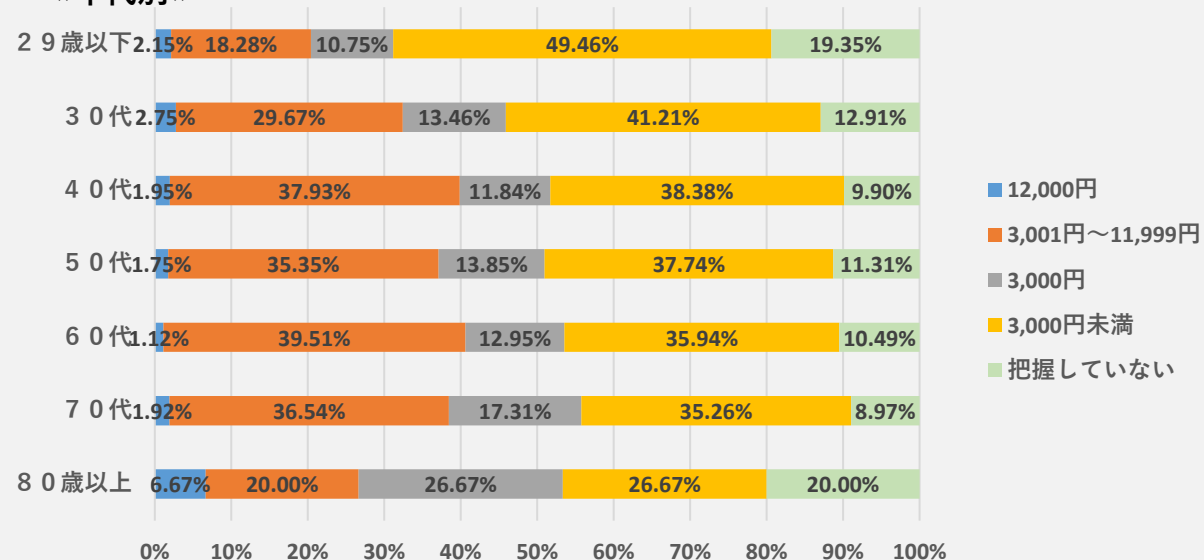
⑦今回のキャンペーンで取得したポイント還元額はどの程度でしたか。

- ✓ 約半数が3,000円以上を取得していることから、多くの方が複数のキャッシュレス決済サービスを活用していたと推察される。

《全体》



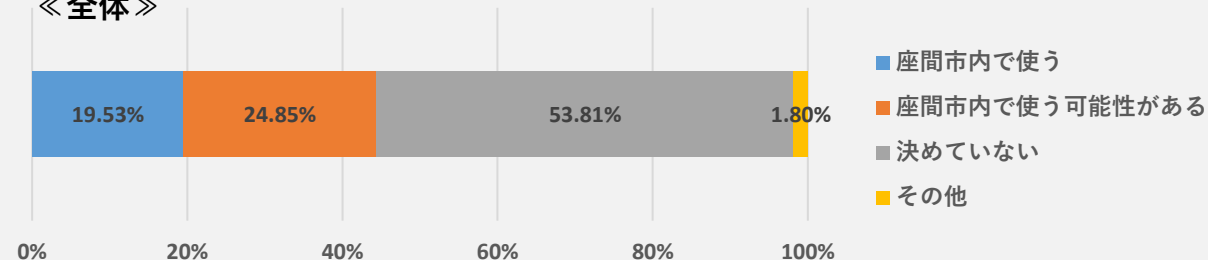
《年代別》



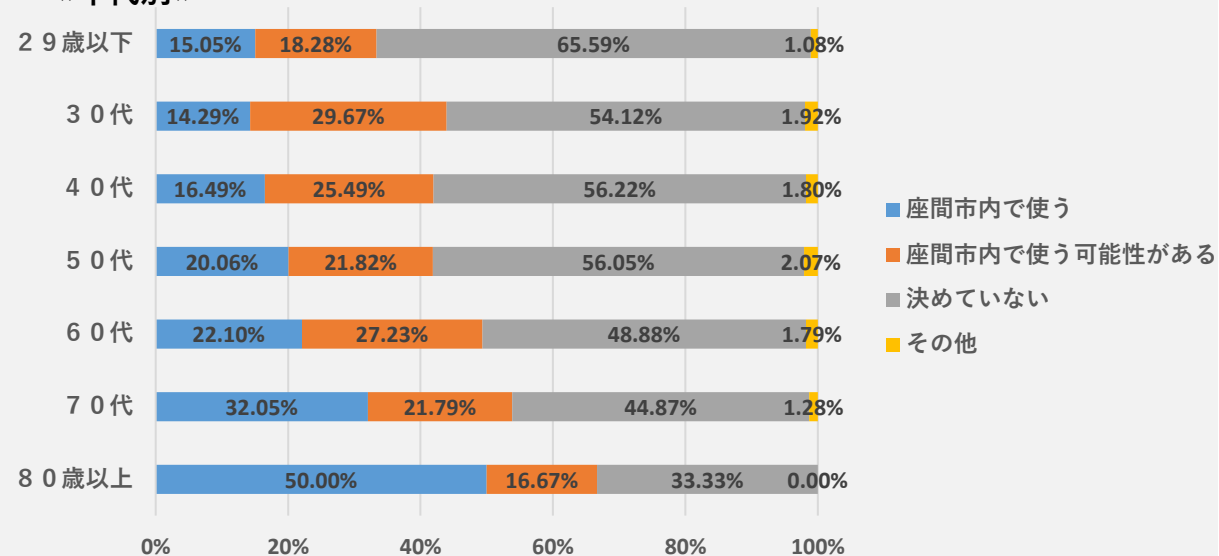
⑧ポイント還元額はどのように使用しますか。

- ✓ 半数以上がまだ使い道を決めていないが、高齢者は市内で使う可能性が比較的高いと回答。

《全体》



《年代別》

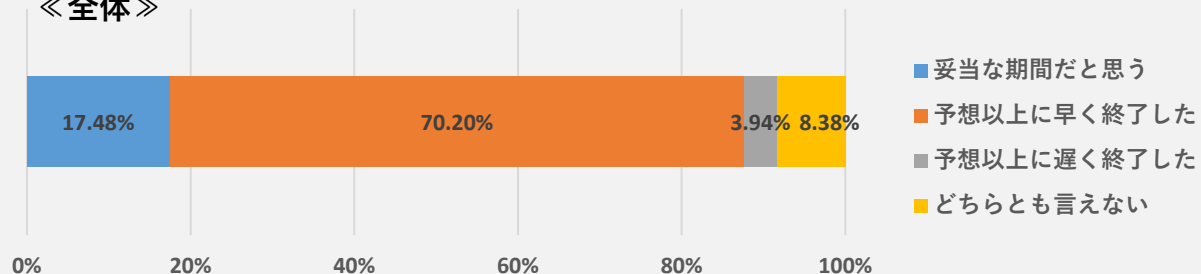


利用者アンケート結果

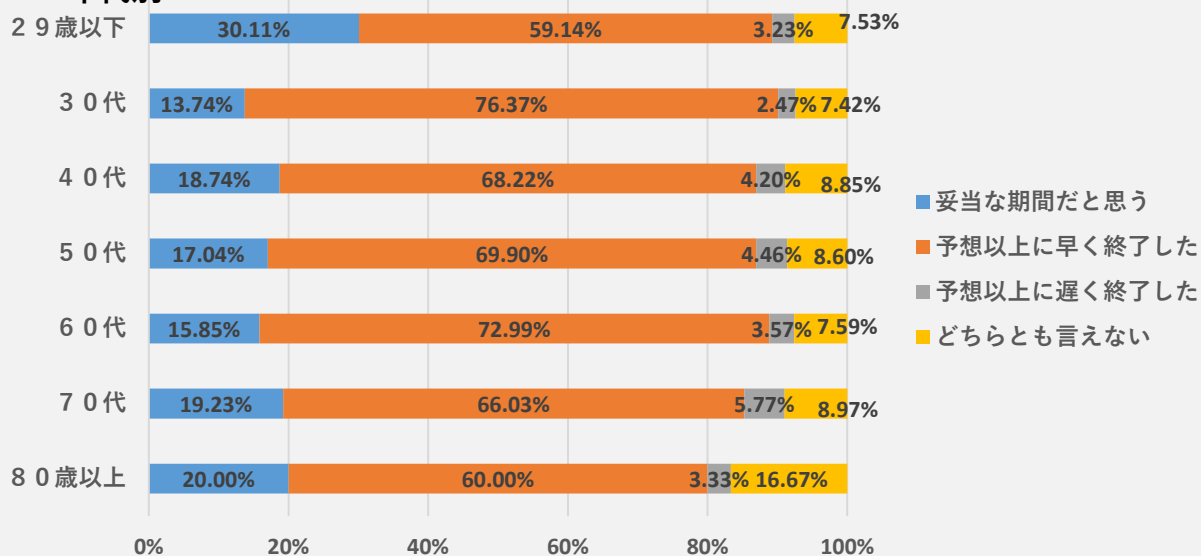
⑨ 今回のキャンペーン期間（早期終了）についてどう思いますか。

✓ 約7割の方が予想以上に早く終了したと回答。

《全体》



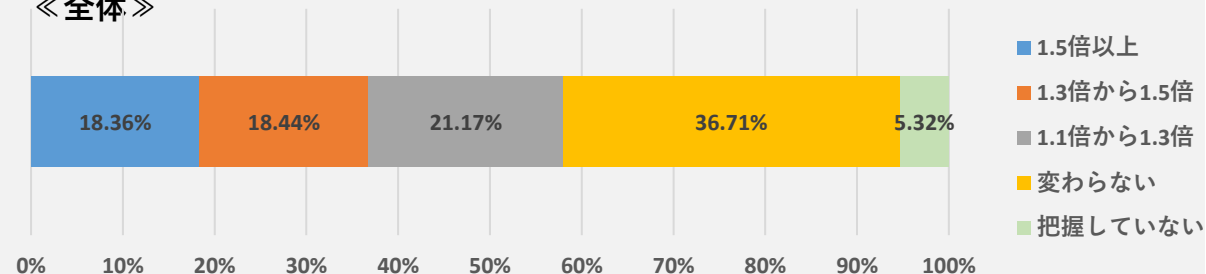
《年代別》



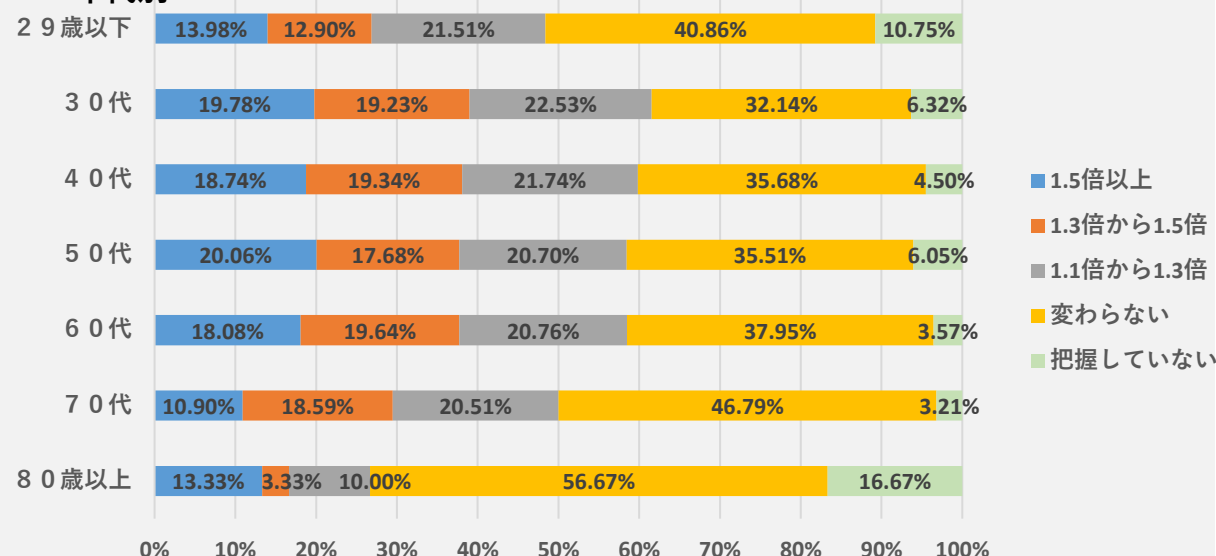
⑩ 今回のキャンペーンで普段よりどの程度多く消費しましたか。

✓ 約6割の方が消費が増えたと回答。

《全体》



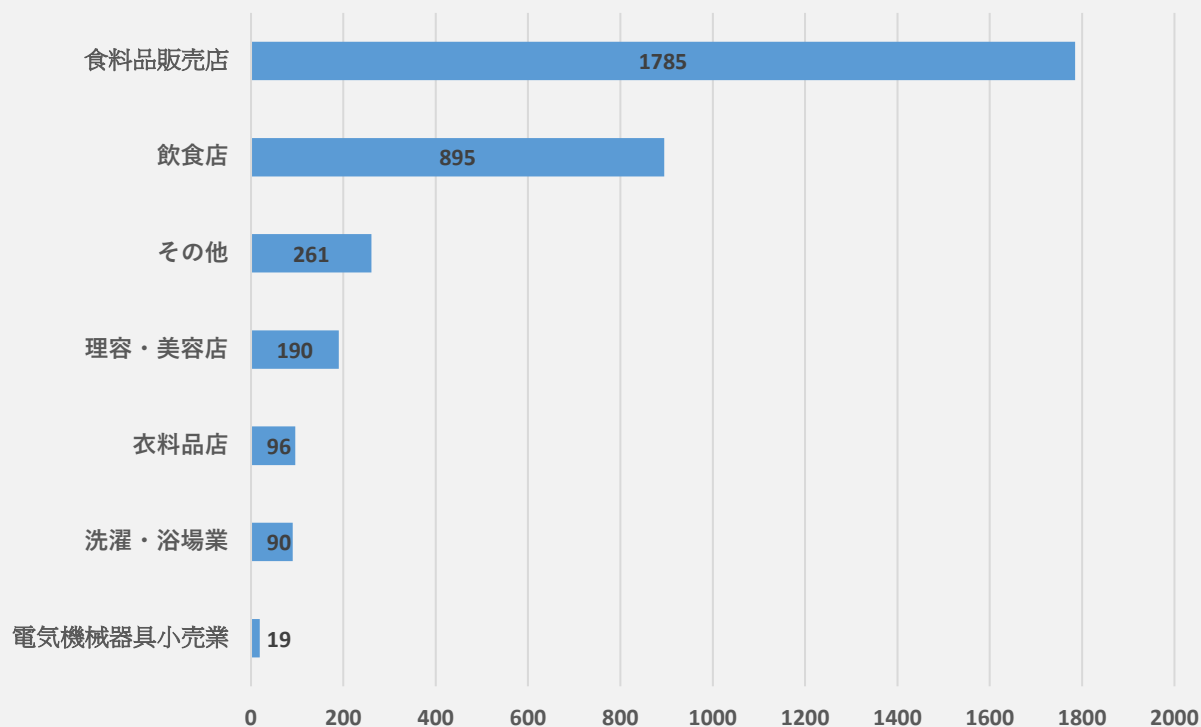
《年代別》



利用者アンケート結果

⑪どのような店舗でキャンペーンを利用しましたか。
(複数回答可)

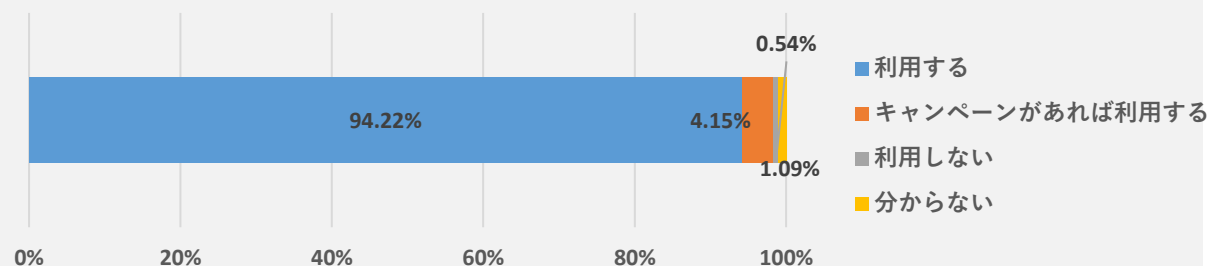
- ✓ 回答者の約75%が食料品販売店での利用となり、次いで飲食店が多く、物価高騰対策として市民支援につながったと考える。
- ✓ その他の回答では、本や化粧品といった生活雑貨の利用が多くみられた。



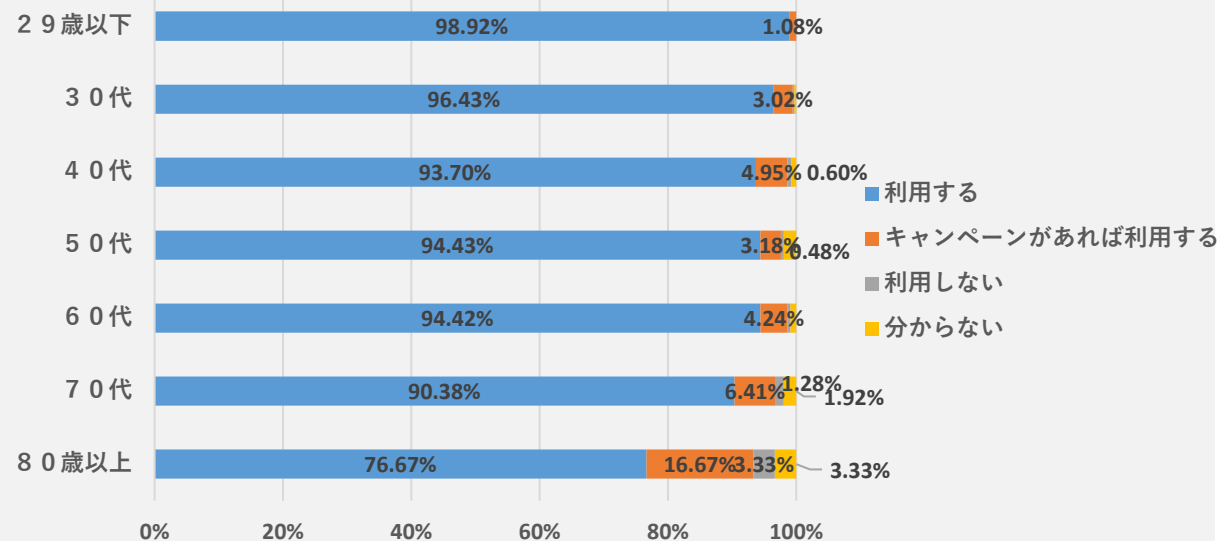
⑫今後もキャッシュレス決済を利用しますか。

- ✓ 全ての年代でほとんどの方が今後もキャッシュレス決済を利用すると回答。

《全体》



《年代別》

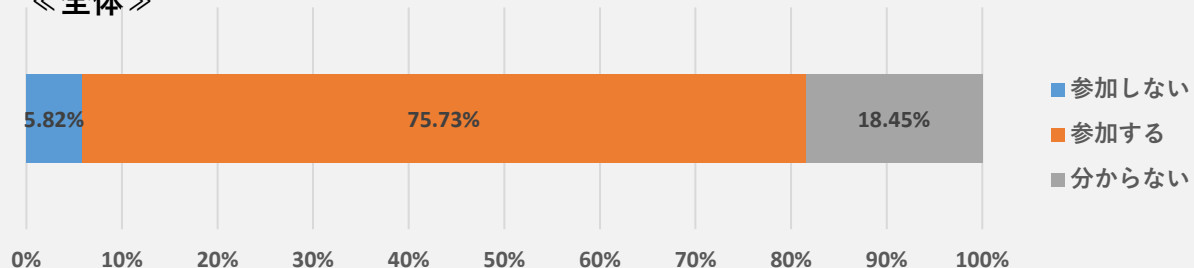


利用者アンケート結果

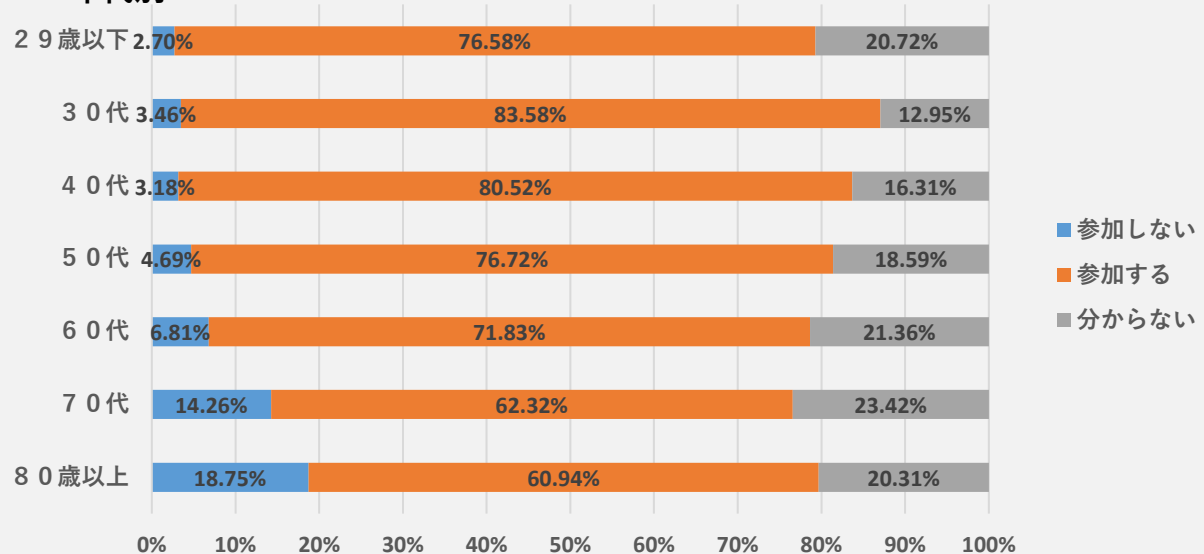
⑬今後も座間市で同様のキャンペーンが実施されたら参加しますか。

- ✓ 約75%の方が今後同様のキャンペーンに参加すると回答。
- ✓ 特に30、40代が8割以上参加すると回答しており、現役世代にとっても有効な施策とみれる。

《全体》



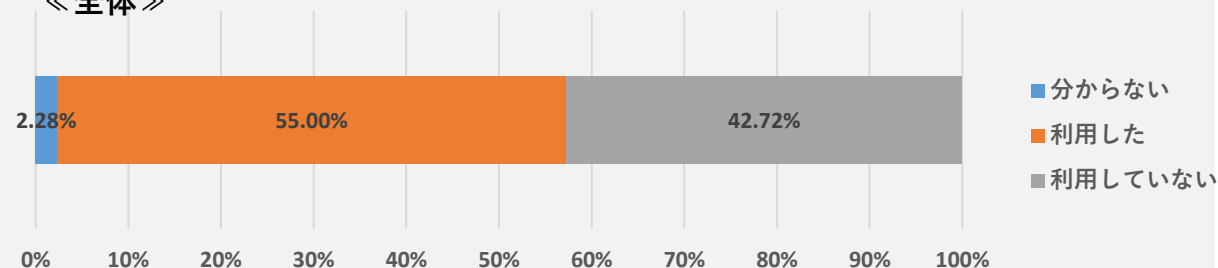
《年代別》



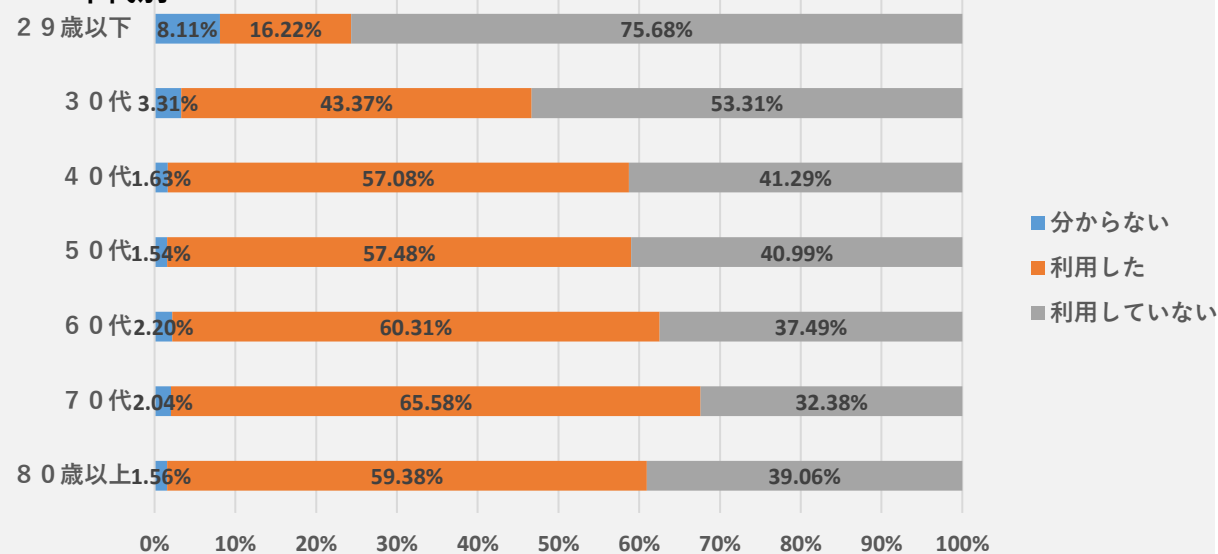
⑭過去に座間市で実施したプレミアム商品券は利用しましたか。

- ✓ 約55%の方がプレミアム商品券を利用したと回答。
- ✓ 年代別でみると若年層の利用率が著しく低くなっていた。

《全体》



《年代別》

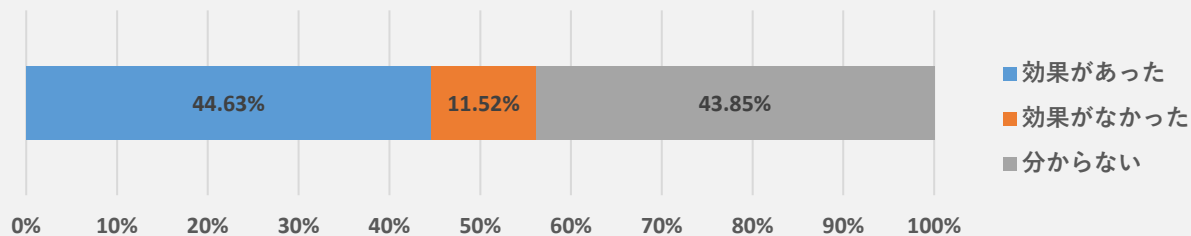


利用者アンケート結果

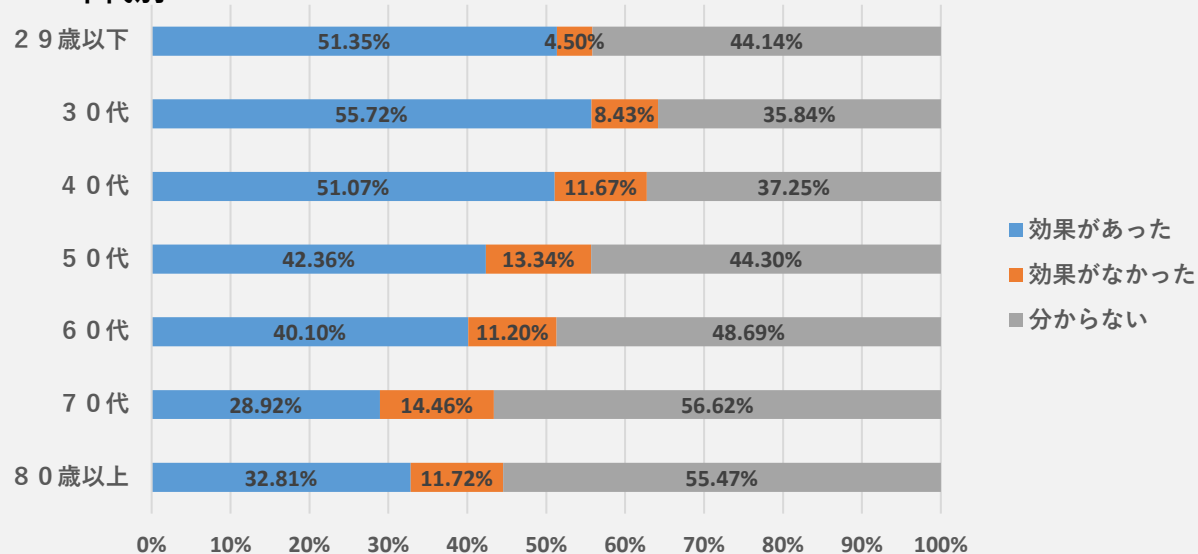
⑮ 今回のキャンペーンは、市内経済の維持及び活性化に効果があったと思いますか。

- ✓ 約4割以上が効果があったと回答。
- ✓ 一方で高齢者の支持を獲得するための、認知向上施策等が必要だと考える。

《全体》



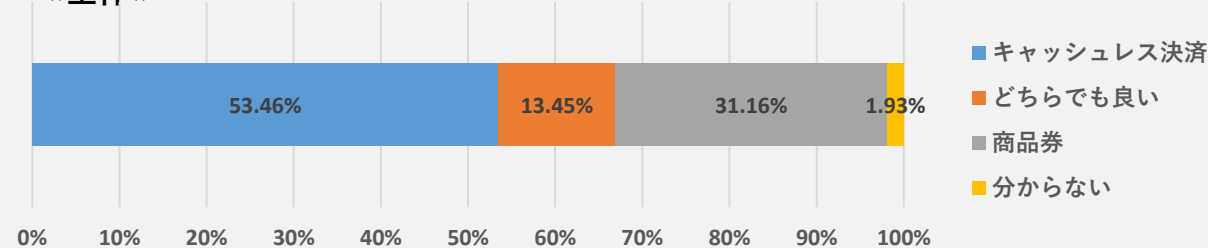
《年代別》



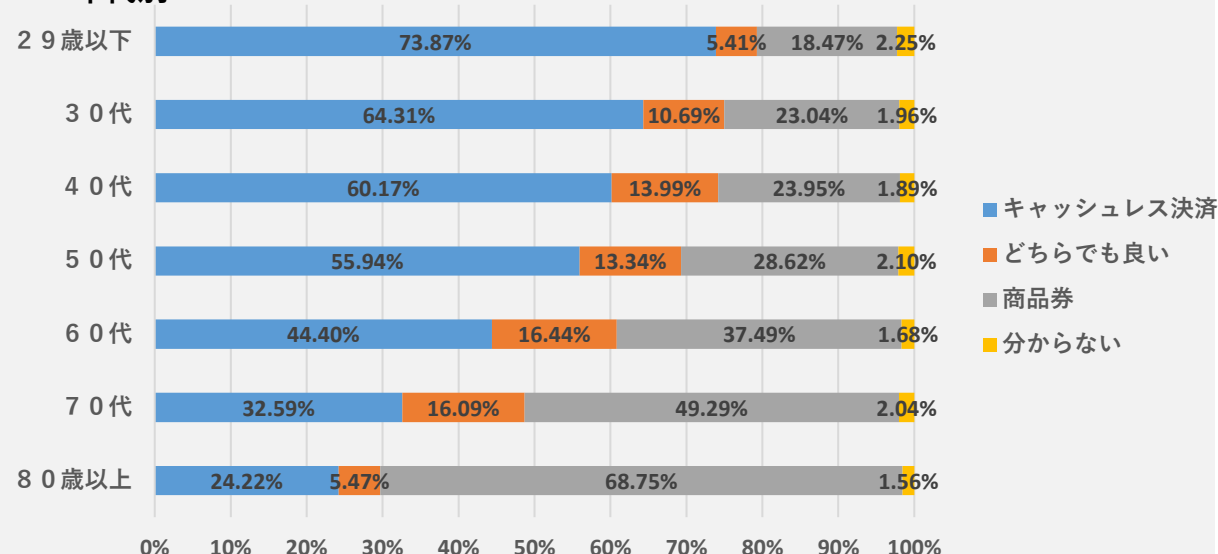
⑯ キャッシュレス決済と商品券どちらのキャンペーンが良いですか。

- ✓ 半数以上がキャッシュレス決済キャンペーンを支持。
- ✓ 特に年代が若くなるにつれてキャッシュレスキャンペーンの需要が高くなっている。

《全体》



《年代別》



事業者アンケート結果

⑰今回のキャンペーンで良かったこと、悪かったこと、改善すべき点を教えてください。（一部抜粋）

良かった点

- ・同じ職場の市外の何人かお得になると座間のお店を利用していたので、開催のテーマ通り座間のお店にとっては少しは売り上げ向上につながったと思います。
- ・キャンペーンに先立って、アプリの使い方などの指導教室？みたいなのがあったのは、親切だなと感じ良かった
- ・物価高なので、普段の食料品等を買ってお得になるのが助かったし、迷っている物も買えたのが良かった
- ・30%還元はインパクトがあったと思います。
- ・上限が低いことで、複数店舗での利用を行うきっかけにはなった
- ・普段の食料品をお得に購入できたことは、良かった。
- ・プレミアム商品券のように使える金券を考えながら使用しなくてはいけないというプレッシャーもなかったのは良かったです。
- ・行ってみたいなと思ってはいたのだが、行った事が無かったお店に行けて良かった。
- ・やっとキャッシュレスポイント還元を市としてスタートさせたこと
多くの市外居住者にも行き渡ることは批判の意見として出てくるかも知れませんが、他の自治体でも実施実績もあり、複数回実施している自治体も多数あります。プレミアム商品券は受け取りに時間的な労力もかかりましたが、デジタル決済はそのリスクはありません など

悪かった点
要望など

- ・駅に告知ポスターを小田急相模原駅や相武台前でも貼ってほしい。イオン座間にも貼ってほしい。
全然知らなかった。自治会の回覧でも回してほしい・手数料が取られるから良いとは言えない。
- ・余りにも早く終了してしまった。
予算の関係もあり、仕方が無いが今少し期間が欲しい。
- ・対象店がもう少し多ければ良かった
- ・キャンペーンの一覧店舗などが探せず、参加しなかったのに、探せず参加出来なかったのが残念でした。
対応してる店舗だけにPOPを置くのではなくもっと分かりやすく、LINEで一覧を送るなど工夫が必要と思いました。
- ・少ない年金で過ごしている高齢者は、キャッシュレスは利用しにくい。公平に使えるサービスを考えてほしい。
- ・出来るだけキャッシュレスが使えるところはどこでもキャンペーンが適用されてほしいこと。
もし中小規模店舗に優遇したいならパーセンテージを変えてでもキャッシュレスが使えるところではどこでも対応してほしい。
- ・市のHPに記載されていた対象店舗でも、扱っていないお店があり、戸惑った。
- ・市内にイオンがあるのにイオンPayがなかったので参加できなかった。
イオンPayがあれば次回は参加したいです。

など