

# アンケートの概要

## 1 利用者向けアンケートの概要

【実施期間】2025年2月5日(水)～2025年2月28日(金)

【実施対象】アプリ利用者

【実施方法】ゼンツウジペイアプリ上にアンケート配信

【アンケートタイトル】令和6年度ゼンツウジペイアプリに関するアンケート

【アンケート内容】

質問番号	質問内容
Q1	あなたの性別を教えてください。
Q2	あなたの年齢を教えてください。
Q3	あなたのお住いの地域を教えてください。
Q4	現在、ゼンツウジペイ以外で、スマートフォンを使ったキャッシュレス決済（PayPay、d払い、au Pay等）を利用していますか？
Q5	商品券を使いたいお店は、加盟店として登録されていましたか？
Q6	プレミアム付き商品券を購入したことで、お買い物の仕方は変わりましたか？
Q7	デジタル商品券での決済は紙の商品券に比べて便利になったと思いますか？
Q8	今後、プレミアム付き商品券が実施された場合、商品券の発行形態を選べるとしたらどれを選びますか？
Q9	専用アプリの利用者登録、商品券の購入申込の際の使いやすさについて感想をお聞かせください。
Q10	商品券の購入(チャージ)、加盟店での料金の支払いの際の使いやすさについて感想をお聞かせください。
Q11	ゼンツウジペイのサービスを利用した総合的な満足度を5段階で評価してください。
Q12	自由記載

## 2 加盟店向けアンケートの概要

【実施期間】2025年2月5日(水)～2025年2月28日(金)

【実施対象】ゼンツウジペイ加盟店

【実施方法】Googleフォームで作成したアンケートリンクを対象加盟店にメールで送付

【アンケートタイトル】令和6年度ゼンツウジペイ加盟店アンケート

### 【アンケート内容】

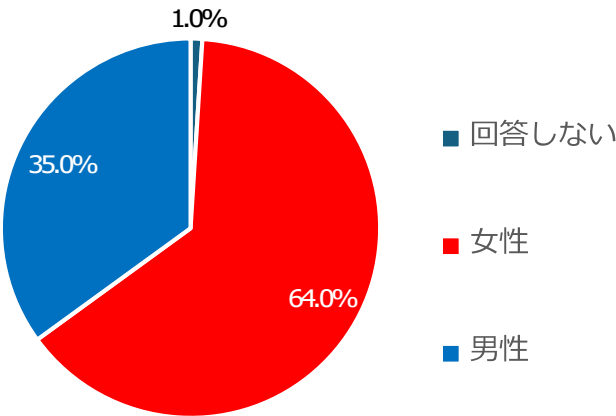
質問番号	質問内容
Q1	貴店舗の業種を教えてください。
Q2	貴店舗の従業員数を教えてください。
Q3	貴店舗で取り扱っているゼンツウジペイ以外のキャッシュレス決済を教えてください。 (複数回答可)
Q4	プレミアム付きデジタル商品券事業の実施によって、貴店舗の売上は、どのように変化しましたか。前年同時期(10月～2月)と比べてご回答ください。
Q5	プレミアム付きデジタル商品券事業は、貴店舗への経営支援に貢献したと思いますか？
Q6	今回のプレミアム付き商品券は、従来の紙ベースの発行に代わり、デジタル商品券で発行いたしました。今後の商品券の発行方法について、どう感じられますか？
Q7	ゼンツウジペイの売上は、ウェブ管理画面や加盟店アプリから即時確認可能なほか、個別取引の確認やキャンセル操作等も任意で行えます。貴店舗では、ウェブ管理画面や加盟店アプリを利用しましたか？
Q8	ゼンツウジペイの売上管理について、どう感じられましたか？(1つだけお選びください)
Q9	ゼンツウジペイの売上金の振込回数(月2回)について、どう感じられましたか？
Q10	加盟店として、ゼンツウジペイのサービスを利用した総合的な満足度を5段階で評価してください
Q11	ゼンツウジペイは今後も、より多くの加盟店様と利用者様にご活用いただけるよう、新たな機能やサービスの追加について検討を進めつつ、来年度以降も引き続き事業を継続していく予定です。今後のゼンツウジペイ事業について、ご意見、ご要望などございましたら、ご記入ください。(自由記載)

3 利用者アンケートについて回答結果

対象者数……2,856人  
回答数………600人

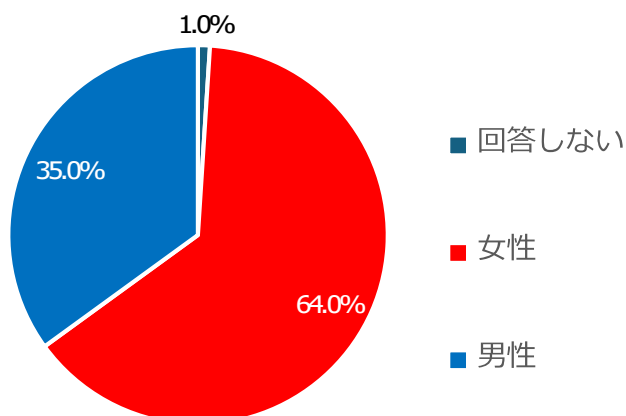
Q1\_あなたの性別を教えてください。

回答内容	件数	割合
回答しない	6	1.0%
女性	384	64.0%
男性	210	35.0%



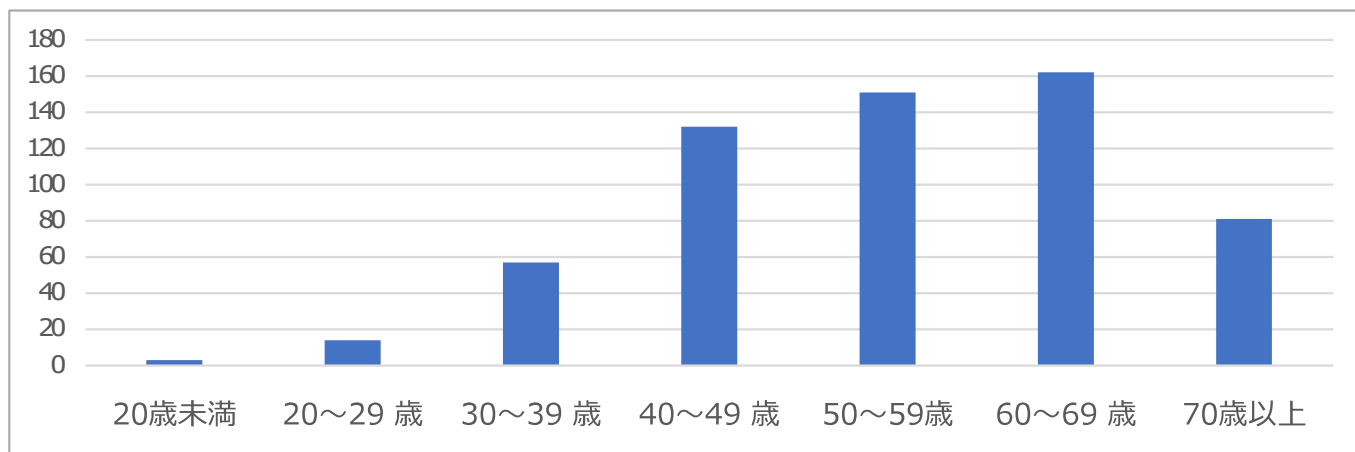
Q1\_あなたの性別を教えてください。

回答内容	件数	割合
回答しない	6	1.0%
女性	384	64.0%
男性	210	35.0%



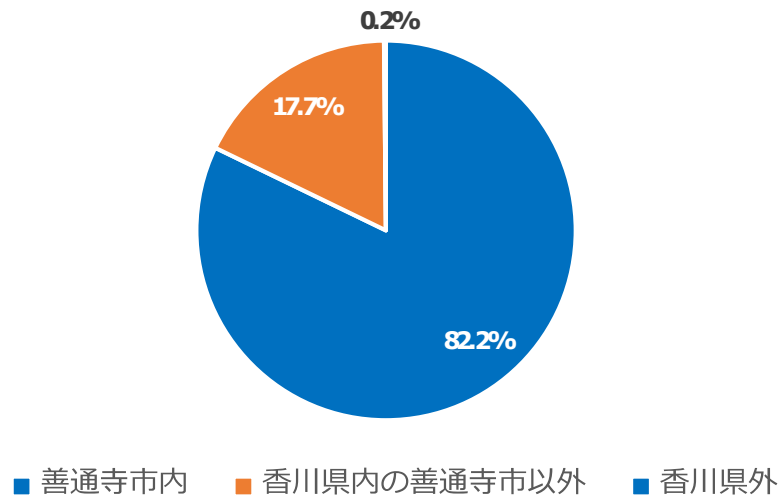
Q2\_あなたの年齢を教えてください。

回答内容	件数	割合
20歳未満	3	0.5%
20～29 歳	14	2.3%
30～39 歳	57	9.5%
40～49 歳	132	22.0%
50～59歳	151	25.2%
60～69 歳	162	27.0%
70歳以上	81	13.5%



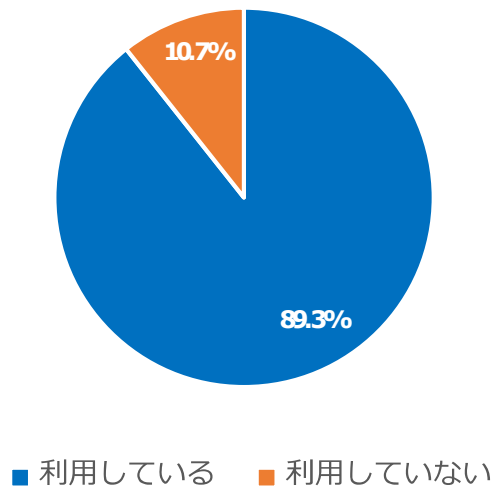
Q3\_あなたのお住いの地域を教えてください。

回答内容	件数	割合
善通寺市内	493	82.2%
香川県内の善通寺市以外	106	17.7%
香川県外	1	0.2%



Q4\_現在、ゼンツウジペイ以外でスマートフォンを使ったキャッシュレス決済(PayPay、d払い、au Pay等)を利用していますか？

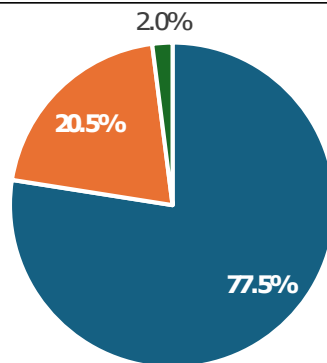
回答内容	件数	割合
利用している	536	89.3%
利用していない	64	10.7%



【分析】ゼンツウジペイしか利用していないという回答が64件の10.7%あり、キャッシュレス決済及びデジタルの普及に一定数の効果があったと考える。

### Q5\_商品券を使いたいお店は、加盟店として登録されていましたか？

回答内容	件数	割合
登録されていた	465	77.5%
あまり登録されていなかった	123	20.5%
ほとんど登録されていなかった	12	2.0%

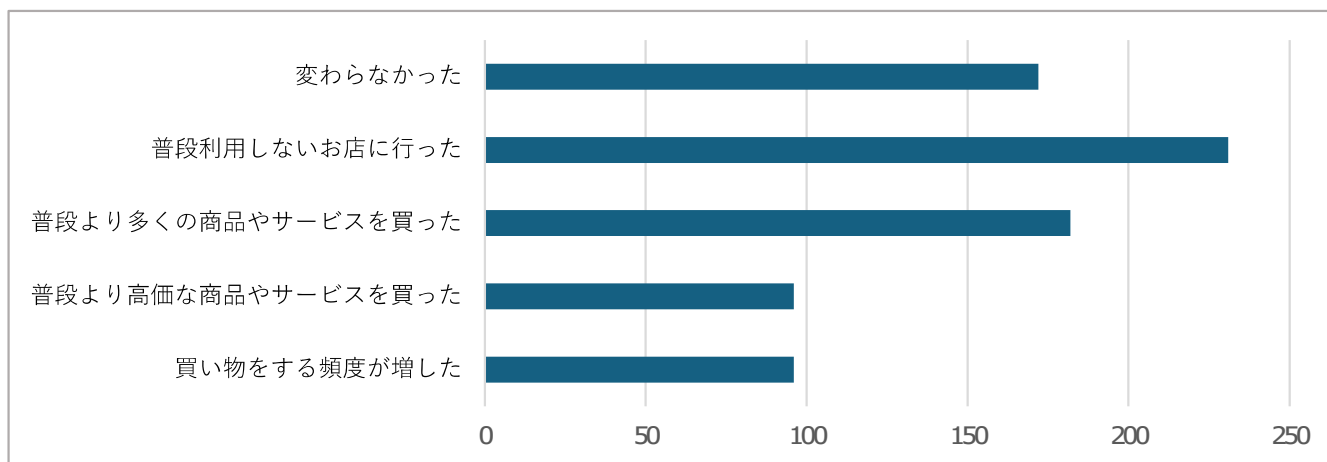


■ 登録されていた      ■ あまり登録されていなかった      ■ ほとんど登録されていなかった

【分析】登録されていたという回答が多い一方で、あまり登録されていなかった、ほとんど登録されていなかったという意見も135件あったので今後も加盟店を増やしていきたい。

### Q6\_プレミアム付き商品券を購入したことでお買い物の仕方は変わりましたか？（複数回答可）

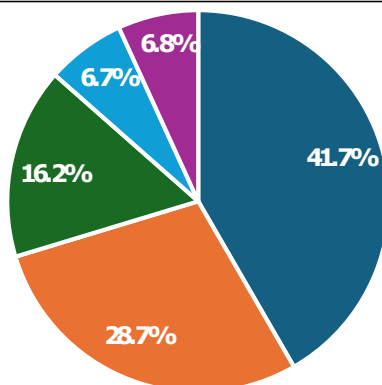
回答内容	件数	割合
買い物をする頻度が増した	96	12.4%
普段より高価な商品やサービスを買った	96	12.4%
普段より多くの商品やサービスを買った	182	23.4%
普段利用しないお店に行った	231	29.7%
変わらなかった	172	22.1%



【分析】普段利用しない店に行き、普段より多くの商品や高価な商品を購入したという意見が多く、地域内の消費喚起を一定数促すことが出来たと思う。

Q7 デジタル商品券での決済は紙の商品券に比べて便利になったと思いますか？

回答内容	件数	割合
そう思う	250	41.7%
どちらかといえば、そう思う	172	28.7%
どちらともいえない	97	16.2%
どちらかといえば、そう思わない	40	6.7%
そうは思わない	41	6.8%

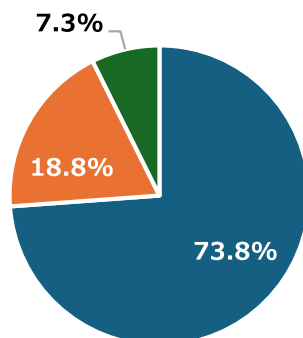


■ そう思う ■ どちらかといえば、そう思う ■ どちらともいえない ■ どちらかといえば、そう思わない ■ そうは思わない

【分析】便利になったという回答が70.4%となり、デジタルの方が便利と考える人が多いことが分かる。

Q8 今後、プレミアム付き商品券が実施された場合、商品券の発行形態を選べるとしたらどれを選びますか？

回答内容	件数	割合
デジタル商品券	443	73.8%
紙の商品券	113	18.8%
わからない	44	7.3%

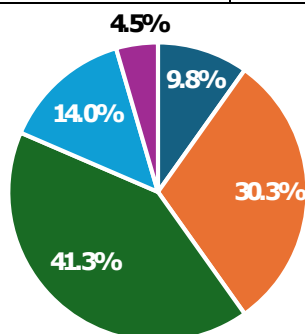


■ デジタル商品券 ■ 紙の商品券 ■ わからない

【分析】デジタル商品券を選びたいという回答が73.8%となり、分からないという回答を外せば、約80%の利用者が次回もデジタル商品券を選びたいという回答となった。

Q9\_専用アプリの利用者登録、商品券の購入申込の際の使いやすさについて感想をお聞かせください。

回答内容	件数	割合
非常に使いやすかった	59	9.8%
使いやすかった	182	30.3%
普通	248	41.3%
使いにくかった	84	14.0%
非常に使いにくかった	27	4.5%

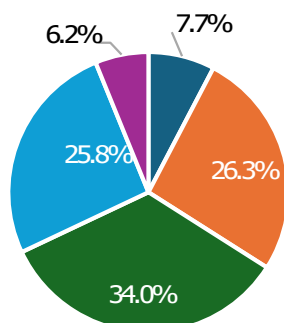


■ 非常に使いやすかった ■ 使いやすかった ■ 普通 ■ 使いにくかった ■ 非常に使いにくかった

【分析】 普通以上と回答した方が81.4%となりほとんどの人が問題なく登録から申込みまでできた。

Q10\_商品券の購入(チャージ)、加盟店での料金の支払いの際の使いやすさについて感想をお聞かせください。

回答内容	件数	割合
非常に使いやすかった	46	7.7%
使いやすかった	158	26.3%
普通	204	34.0%
使いにくかった	155	25.8%
非常に使いにくかった	37	6.2%



■ 非常に使いやすかった ■ 使いやすかった ■ 普通 ■ 使いにくかった ■ 非常に使いにくかった

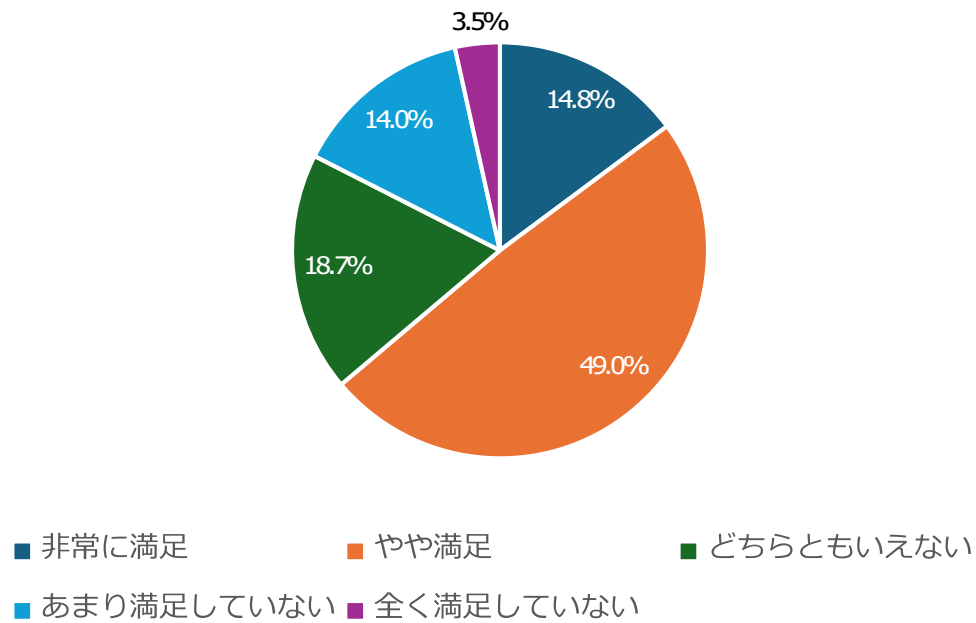
【分析】 チャージや支払いの際の使いやすさに関しては32%の人が使いにくかった以下の回答となった。チャージについてはクレジットチャージや銀行口座でのチャージが出来れば向上させることが出来ると考えられる。



Q11\_ゼンツウジペイのサービスを利用した総合的な満足度を5段階で評価してください。

回答内容	件数	割合
非常に満足	89	14.8%
やや満足	294	49.0%
どちらともいえない	112	18.7%
あまり満足していない	84	14.0%
全く満足していない	21	3.5%

【5段階評価にすると3.57となった】



【分析】5段階評価中「3」以上の方が82.5%となり、一定の満足度は得ることが出来ていると考えられる。今後はサービスの拡充などを進めて満足度を上げていきたい。

## Q12\_自由記載

全部で328件の記入があったため、下記に要約したものを記載する。

### ○利便性の向上について

- ・商品券事業以外でも普段使いできるようにしてほしい
- ・専用券と共通券の割合を変更してほしい(専用券の使える店舗が少ない)
- ・クレジットカード(VISAなど)からのチャージ機能を追加し、ポイント付与をしてほしい
- ・決済方法がわかりづらいので、統一してほしい
- ・専用券と共通券を併用しやすくしてほしい
- ・使いにくい部分があるので、もっと簡単にしてほしい
- ・アプリの動作が遅いことがあるので改善してほしい
- ・決済時の操作をもっと簡単にしてほしい
- ・残高確認の方法をわかりやすくしてほしい
- ・チャージの方法を増やしてほしい(銀行口座からの直接チャージなど)
- ・QRコードの読み取り精度を向上させてほしい

### ○店舗での支払いについて

- ・使える店舗でも、使い方が分からないため利用できなかった
- ・紙の商品券の方が高齢者には分かりやすい
- ・加盟店ごとに使える・使えないのルールが違い、分かりづらい
- ・店舗での案内が不十分で、決済に時間がかかることがあった
- ・レジの人が使い方をよく分かっていないことがあった
- ・一部の店舗で利用を断られたことがある
- ・高齢者向けにもっと使いやすい形にしてほしい
- ・店員への研修を増やしてほしい

### ○今後の施策について

- ・物価上昇に対応する施策を継続してほしい
- ・商品券の還元率を上げてほしい
- ・割引や特典を増やしてほしい
- ・利用金額に応じた追加特典を提供してほしい
- ・イベントやキャンペーンを増やしてほしい
- ・地域のお店での利用を促進する施策を打ち出してほしい

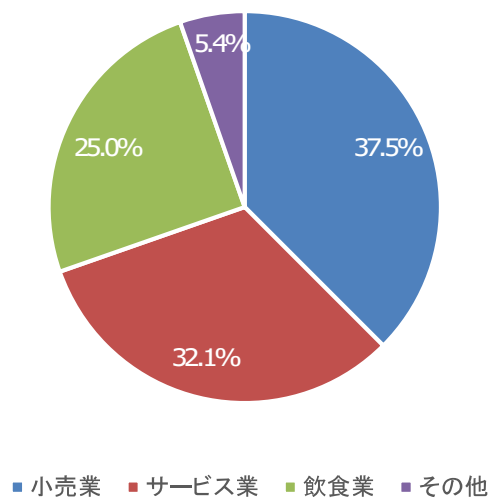
【分析】システム面の改善やクレジットカード、銀行口座からのチャージ等、利便性の向上に関する意見が多かった。店舗での支払いの際に従業員などに周知が出来ておらず、会計の時に戸惑った利用者がいたので、加盟店への周知を徹底したい。  
また、今後の施策に関する意見も多くサービスの拡充を求める声が多かった。

#### 4 加盟店アンケートについて回答結果

対象店舗数…232店舗  
回答数………56店舗

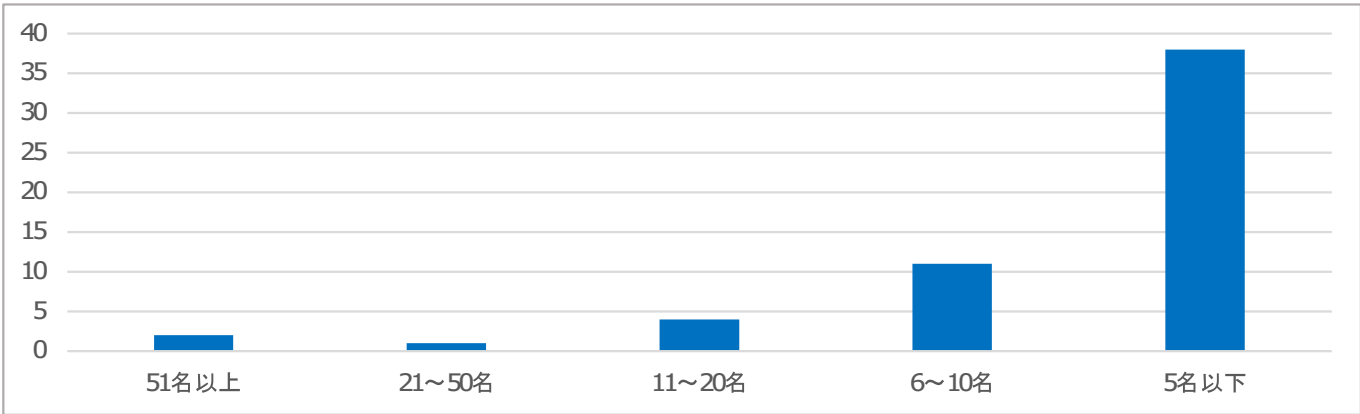
Q1\_貴店舗の業種を教えてください。

回答内容	件数	割合
小売業	21	37.5%
サービス業	18	32.1%
飲食業	14	25.0%
その他	3	5.36%



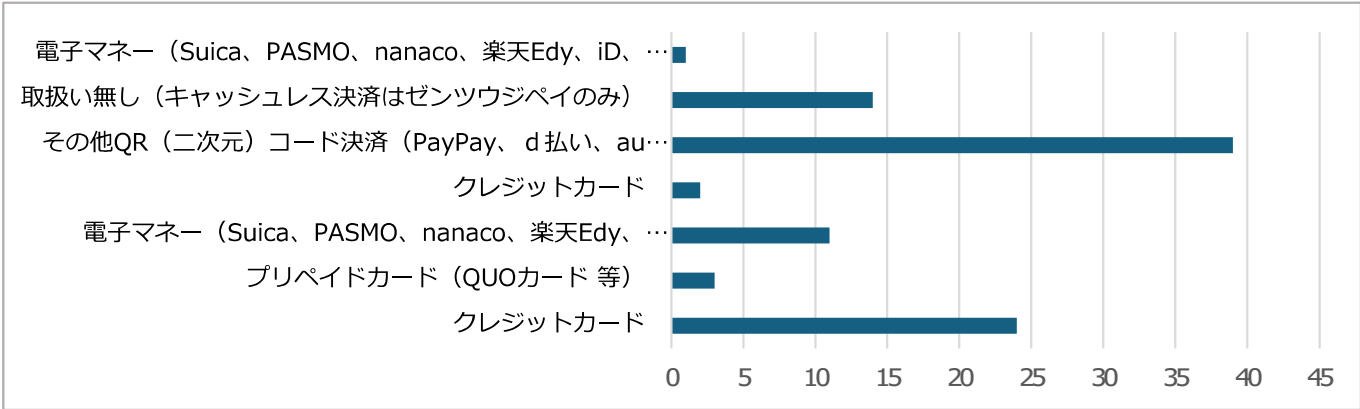
Q2\_貴店舗の従業員数を教えてください。

回答内容	件数	割合
51名以上	2	3.6%
21～50名	1	1.8%
11～20名	4	7.1%
6～10名	11	19.6%
5名以下	38	67.9%



Q3\_貴店舗で取り扱っているゼンツウジペイ以外のキャッシュレス決済を教えてください。  
(複数回答可)

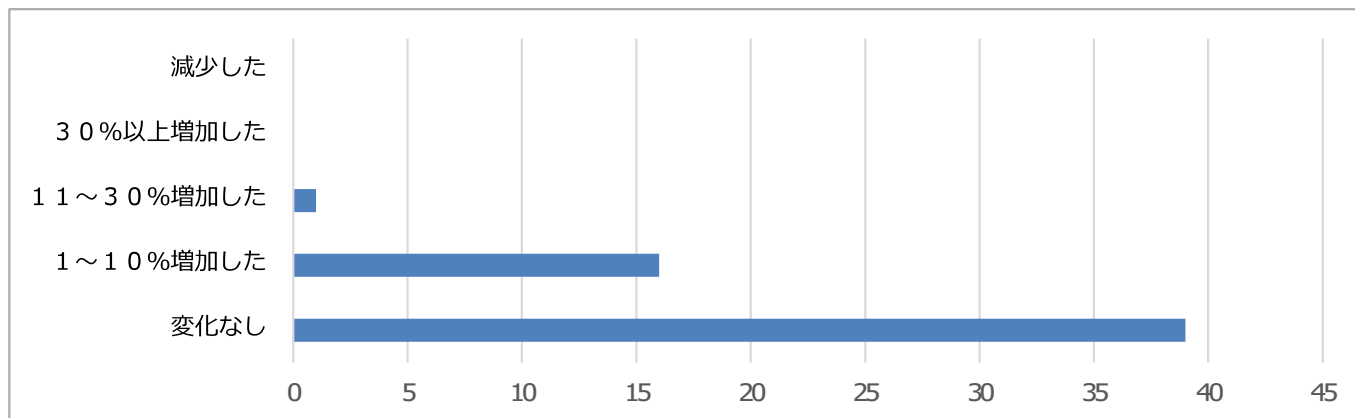
回答内容	件数	割合
クレジットカード	24	25.5%
プリペイドカード (QUOカード 等)	3	3.2%
電子マネー (Suica、PASMO、nanaco、楽天Edy、iD、QUICPay 等)	11	11.7%
クレジットカード	2	2.1%
その他QR (二次元) コード決済 (PayPay、d 払い、au Pay、LINE Pay、楽天ペイ 等)	39	41.5%
取扱い無し (キャッシュレス決済はゼンツウジペイのみ)	14	14.9%
電子マネー (Suica、PASMO、nanaco、楽天Edy、iD、QUICPay 等)	1	1.1%



【分析】ほとんどの店舗が現金以外の決済方法を導入している一方で、14店舗がキャッシュレス決済はゼンツウジペイのみと回答した。本事業がキャッシュレス決済及びデジタルの普及に貢献したと考える。

Q4\_プレミアム付きデジタル商品券事業の実施によって、貴店舗の売上は、どのように変化しましたか。前年同時期(10月～2月)と比べてご回答ください。

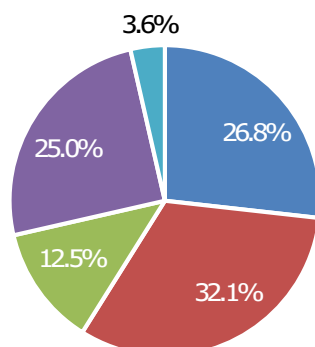
回答内容	件数	割合
変化なし	39	69.6%
1～10%増加した	16	28.6%
11～30%増加した	1	1.8%
30%以上増加した	0	0.0%
減少した	0	0.0%



【分析】 売上げの変化については変化なしと回答した店舗が多かったが、増加したという店舗も30.4%あり、減少したという店舗はなかった。今後もっと給付額が増えれば売上増加店舗も増えていくと考える。

Q5\_プレミアム付きデジタル商品券事業は、貴店舗への経営支援に貢献したと思いますか？

回答内容	件数	割合
そう思う	15	26.80%
どちらかといえば、そう思う	14	25.00%
わからない	7	12.50%
どちらかといえば、そう思わない	2	3.60%
そうは思わない	18	32.10%

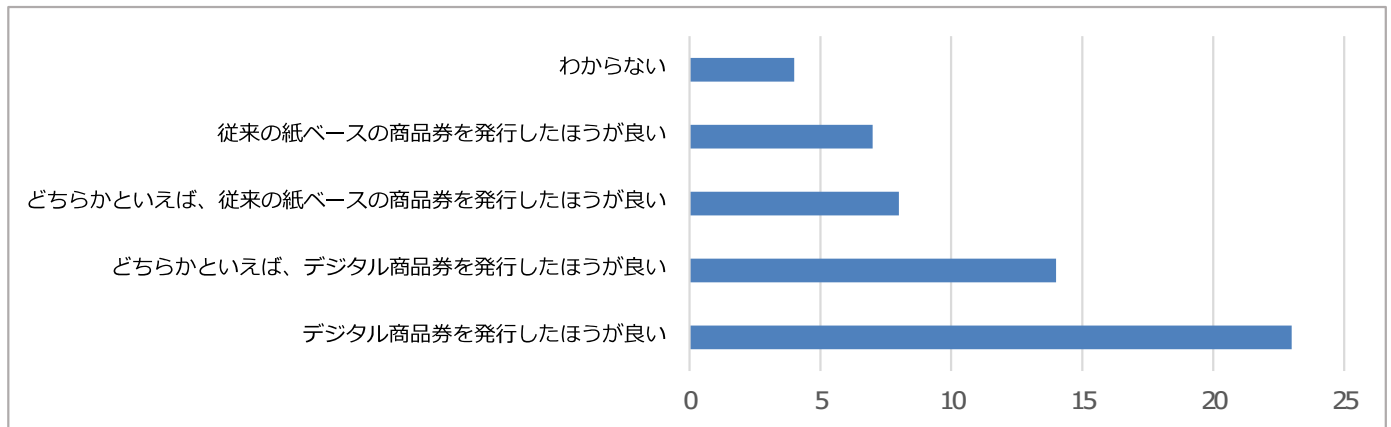


■ そう思う ■ そうは思わない ■ わからない ■ どちらかといえば、そう思う ■ どちらかといえば、そう思わない

【分析】 経営に貢献したという回答が51.8%という結果となった。前項の質問で売り上げが増加した店舗に関しては30.4%だったので、売上げの増加のみが経営支援になるというわけではないことが分かった。

Q6 今回のプレミアム付き商品券は、従来の紙ベースの発行に代わり、デジタル商品券で発行いたしました。今後の商品券の発行方法について、どう感じられますか？

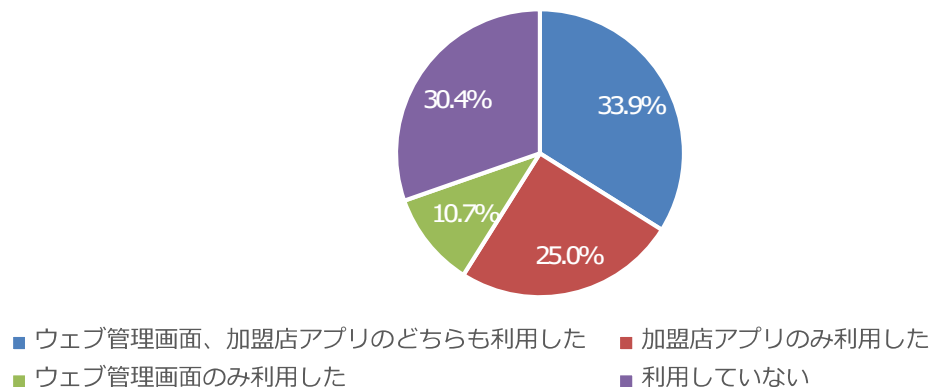
回答内容	件数	割合
デジタル商品券を発行したほうが良い	23	41.1%
どちらかといえば、デジタル商品券を発行したほうが良い	14	25.0%
どちらかといえば、従来の紙ベースの商品券を発行したほうが良い	8	14.3%
従来の紙ベースの商品券を発行したほうが良い	7	12.5%
わからない	4	7.1%



【分析】商品券の今後の発行方法に関しては「デジタルの方が良い」という意見が66.1%、「紙の方が良い」という意見が19.6%となった。「デジタルの方が良い」という意見が多い一方で「紙の商品券の方が良い」という意見も一定数あったので、デジタルの良さを分かってもらえるよう周知していきたい。

Q7 ゼンツウジパイの売上は、ウェブ管理画面や加盟店アプリから即時確認可能なほか、個別取引の確認やキャンセル操作等も任意で行えます。貴店舗では、ウェブ管理画面や加盟店アプリを利用しましたか？

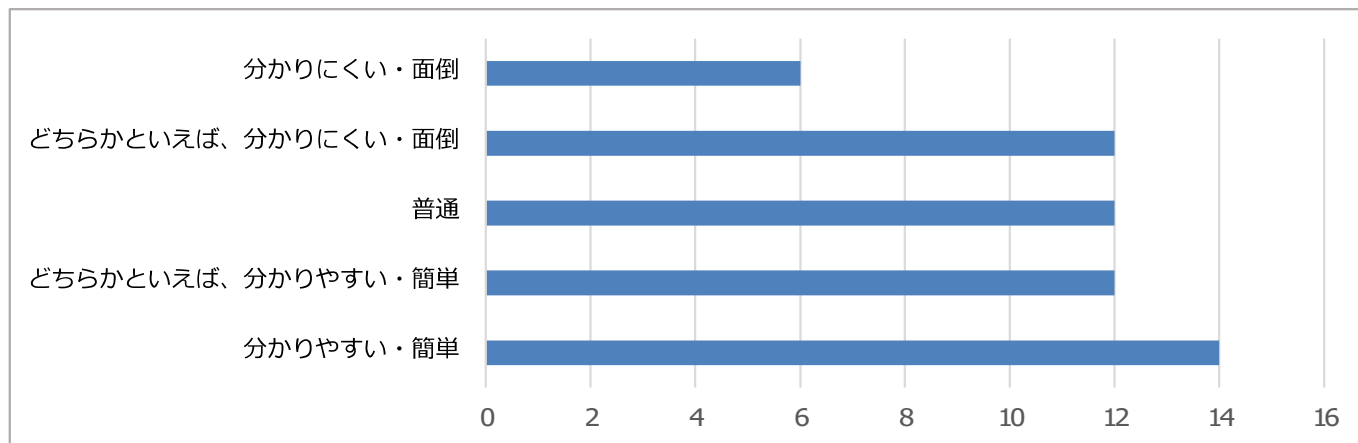
回答内容	件数	割合
ウェブ管理画面、加盟店アプリのどちらも利用した	19	33.9%
加盟店アプリのみ利用した	14	25.0%
ウェブ管理画面のみ利用した	6	10.7%
利用していない	17	30.4%



【分析】管理画面に関して、ウェブ、アプリ共に利用していない店舗が30.4%となった。特に利用しなくても問題なく決済出来るものではあるが、売り上げの管理の際などに便利ではあるので引き続き利用方法を周知していきたい。

Q8\_ゼンツウジパイの売上管理について、どう感じられましたか？(1つだけお選びください)

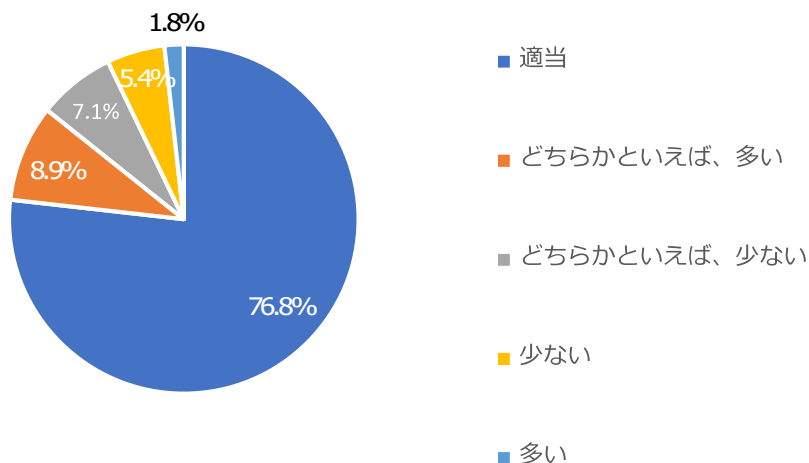
回答内容	件数	割合
分かりやすい・簡単	14	25.0%
どちらかといえば、分かりやすい・簡単	12	21.4%
普通	12	21.4%
どちらかといえば、分かりにくい・面倒	12	21.4%
分かりにくい・面倒	6	10.7%



【分析】 売上の管理に関しては「分かりにくい」と回答した方の割合が32.1%となっており、管理画面の取り扱い方法を再度周知していく必要がある。

Q9\_ゼンツウジパイの売上金の振込回数(月2回)について、どう感じられましたか？

回答内容	件数	割合
適当	43	76.8%
どちらかといえば、多い	5	8.9%
どちらかといえば、少ない	4	7.1%
少ない	3	5.4%
多い	1	1.8%

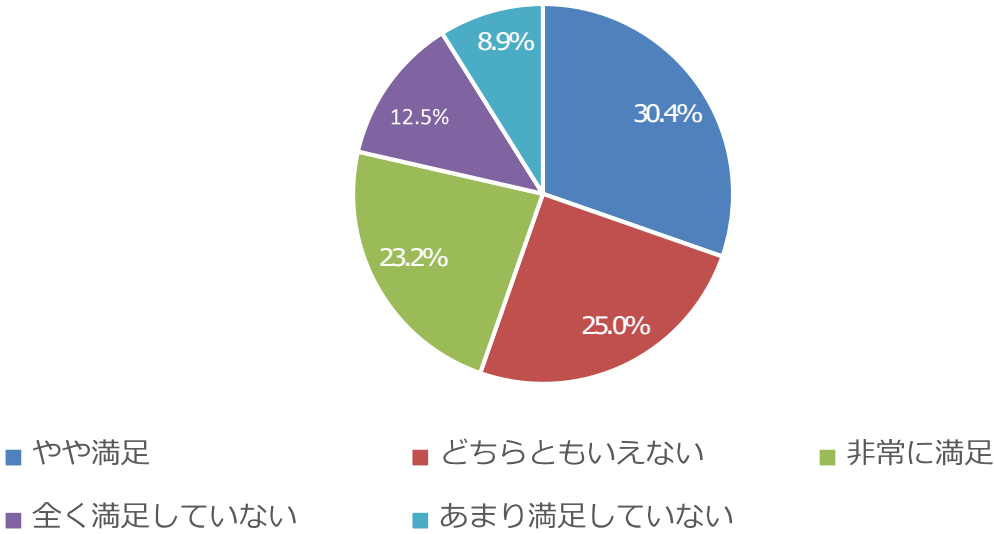


【分析】 振込み回数に関してはほとんどの方が適当と感じていることが分かった。

Q10\_加盟店として、ゼンツウジペイのサービスを利用した総合的な満足度を5段階で評価してください

回答内容	件数	割合
やや満足	17	30.4%
どちらともいえない	14	25.0%
非常に満足	13	23.2%
全く満足していない	7	12.5%
あまり満足していない	5	8.9%

【5段階評価にすると3.43となった】



【分析】改善を求める意見が多い中で、満足していないという評価以下の店舗の割合は20.4%にとどまった事は今後の期待の表れであると思われる。



Q11\_ゼンツウジペイは今後も、より多くの加盟店様と利用者様にご活用いただけるよう、新たな機能やサービスの追加について検討を進めつつ、来年度以降も引き続き事業を継続していく予定です。今後のゼンツウジペイ事業について、ご意見、ご要望などございましたら、ご記入ください。（自由記載）

#### ポジティブな意見

- ・ 利用できる店舗が増えて便利になった。
- ・ 簡単に決済できて使いやすい。
- ・ キャッシュレスで支払いがスムーズにできる。
- ・ 地元の経済活性化に役立っていると感じる。
- ・ ポイント還元があるのが嬉しい。
- ・ 紙のチケットよりも管理が楽。
- ・ スマホ一つで済むので便利。

#### 改善を求める意見

- ・ 年齢層の高い方々にとっては操作が難しい。
- ・ 商品の種類が理解されていない。
- ・ 店頭レジ会計時に説明が必要な場面がある。
- ・ 善通寺市の住民に十分な周知がされていない。
- ・ システムのトラブルが発生することがある。
- ・ 使い方の説明会をもっと増やしてほしい。
- ・ クーポンの使い方が分かりづらい。
- ・ 専用券の金額上限を増やしてほしい。
- ・ 追加で購入できるようにしてほしい。
- ・ アプリの動作が遅いと感じることがある。
- ・ もっと多くの店舗で利用できるようにしてほしい。
- ・ チャージ方法の選択肢を増やしてほしい。
- ・ 期間限定ではなく、長期的に利用できるようにしてほしい。
- ・ サービスをもっと広めるための宣伝が必要。
- ・ 店側も操作に慣れていないことがあるので、研修を行ってほしい。
- ・ 利用明細をもっと分かりやすく表示してほしい。

【分析】加盟店アンケートについては、主にシステムに関する意見や要望が多かった。その他、チャージして恒常的に利用できるようにするなどのサービスの拡充や高齢者へのサポートなどが挙げられる。