

せたがや Pay 「せたがや全力応援祭」 加盟店向けアンケート結果

令和5年2月
経済産業部 商業課

1. 調査目的

令和4年度に実施した、せたがや Pay30%還元キャンペーン「せたがや全力応援祭」の利用の実態等を調査し、事業実施による消費喚起効果等を把握することを目的とする。

■30%還元キャンペーン「せたがや全力応援祭」概要

【実施期間】

前期：令和4年7月22日（金）～10月7日（金）

後期：令和4年11月1日（火）～11月26日（土）

【内容】

中小個店での決済額の30%分のポイントを還元

【一人当たり還元上限】

前期：令和4年7月22日（金）～10月7日（金）：1人あたり3万ポイント

後期：令和4年11月1日（火）～11月26日（土）：1人あたり4万ポイント

【事業費予算（ポイント原資）】

全体：16.8億円

（内訳）

前期：7億円 後期：9.8億円

2. 調査設計

- (1) 調査対象 「せたがや Pay」アプリ加盟店
- (2) 対象数 約4390事業者
- (3) 調査方法 アンケートフォームからの回答
- (4) 調査期間 令和4年12月20日（火）～令和5年1月9日（月）
- (5) 有効回答数 463事業者

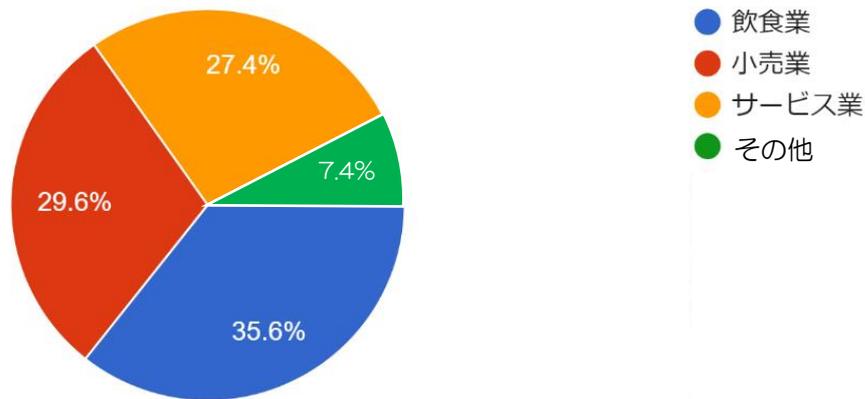
数値の見方：特に断りがない場合、すべての設問のn値は463。

※n値とはサンプル数（アンケート回答件数）

3. 標本構成

1. 貴店舗の業種を教えてください（1つだけお選びください）

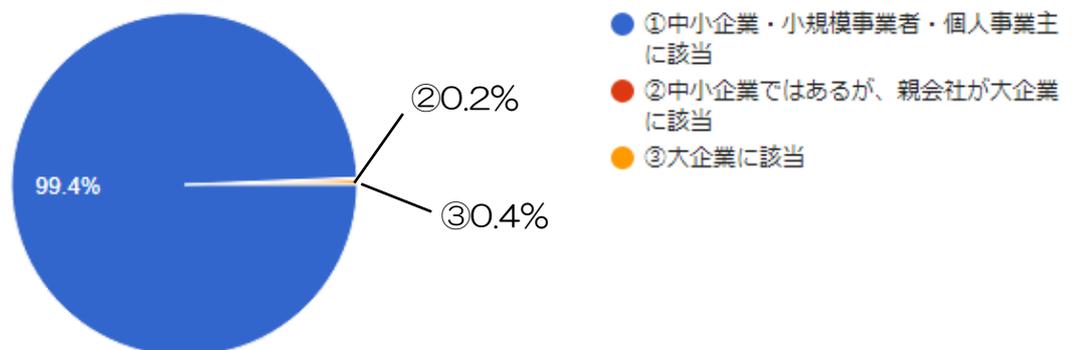
463 件の回答



2. 貴店舗の経営規模を教えてください。（1つだけお選びください）

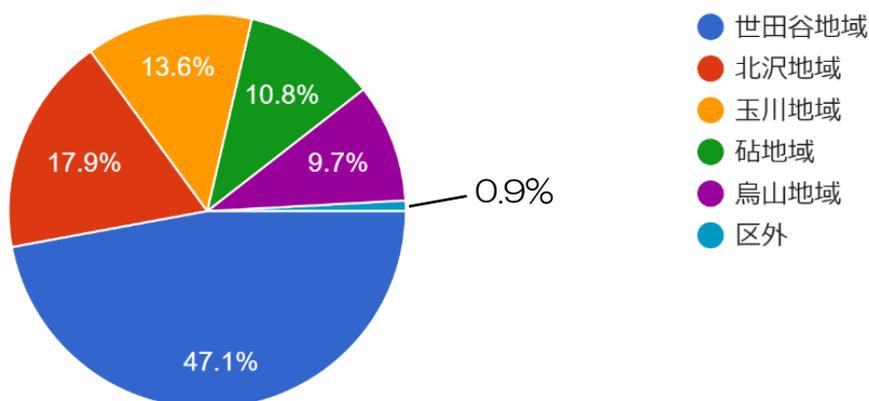
（参考）中小企業基本法上、小売業等は資本金5,000万円以下の会社を中小企業と定義しています。

463 件の回答

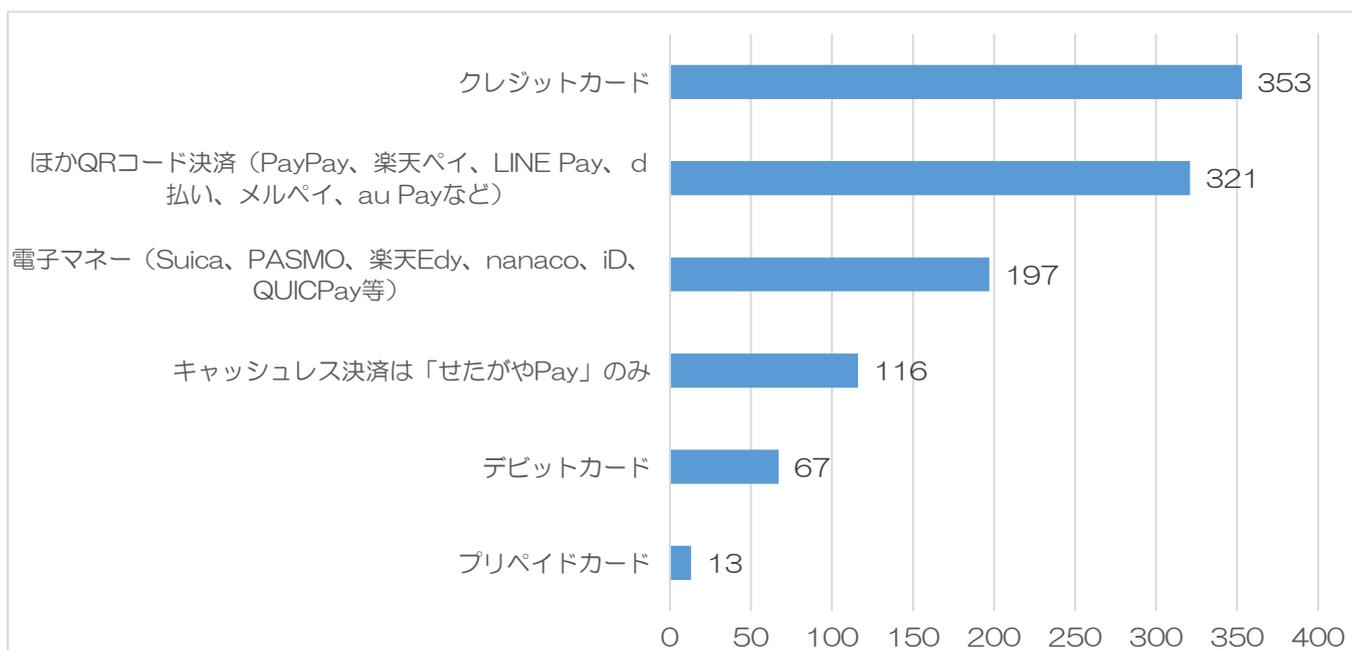


3. 店舗エリアを教えてください。（1つだけお選びください）

463件の回答



4. 貴店舗でお取り扱いしているキャッシュレス決済を教えてください。（複数回答可）

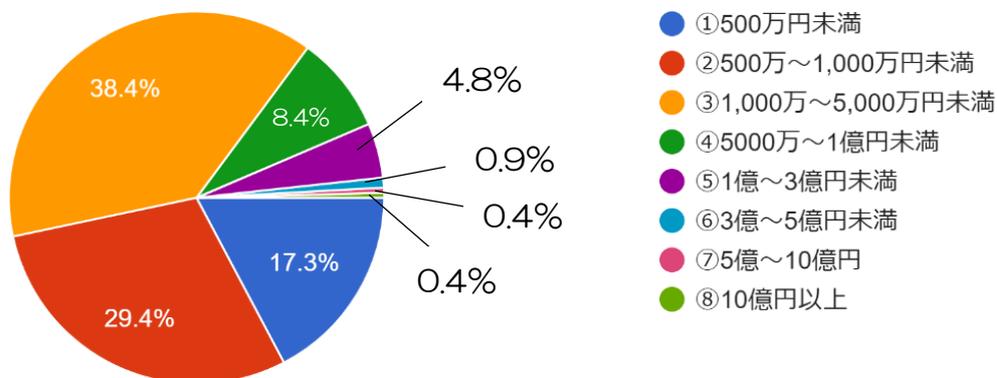


<調査結果>

取り扱っているキャッシュレス決済について聞いたところ、「クレジットカード」（353件）が最も多く、「ほかのQRコード決済」（321件）、「電子マネー」（197件）と続く。

5. 貴店舗の年間の売上規模を教えてください。（1つだけお選びください）

463 件の回答

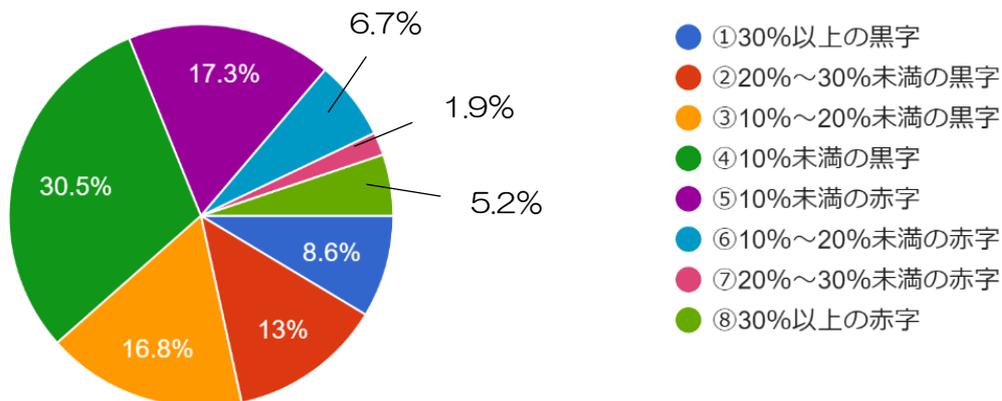


<調査結果>

年間の売上規模について聞いたところ、「1,000～5,000万円未満」(38.4%)が最も多く、「500万～1,000万円未満」(29.4%)、「500万円未満」(17.3%)と続く。

6. 貴店舗の営業利益率を教えてください。（1つだけお選びください）

463 件の回答



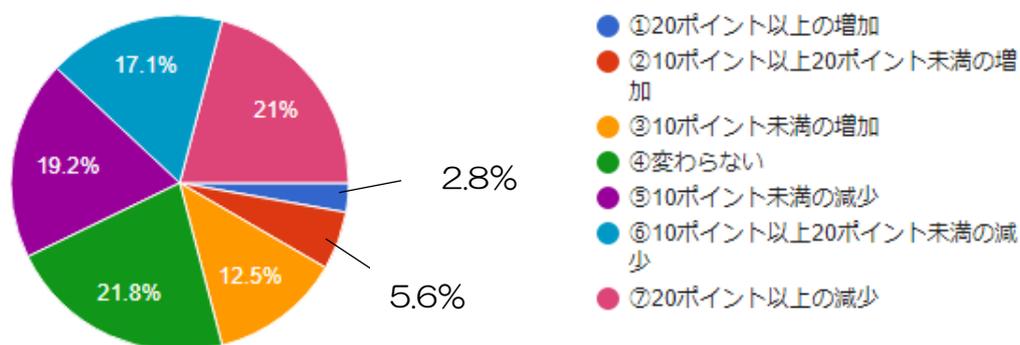
<調査結果>

営業利益率について聞いたところ、「10%未満の黒字」(30.5%)と最も多く、「10%未満の赤字」(17.3%)、「10%～20%未満の黒字」(16.8%)と続く。

7. 現在の貴店舗の営業利益について、コロナ禍前（2019年）同時期と比べて、どのように変化していますか。なお、直近2～3年の間で新規にオープンされた店舗様につきましては、オープン前に見込んでいた予想利益と比べて、現在どのように変化しているか教えてください。（1つだけお選びください）

（例：営業利益率－5%から＋10%に上昇した場合、15ポイントの増加と計算します）

463 件の回答



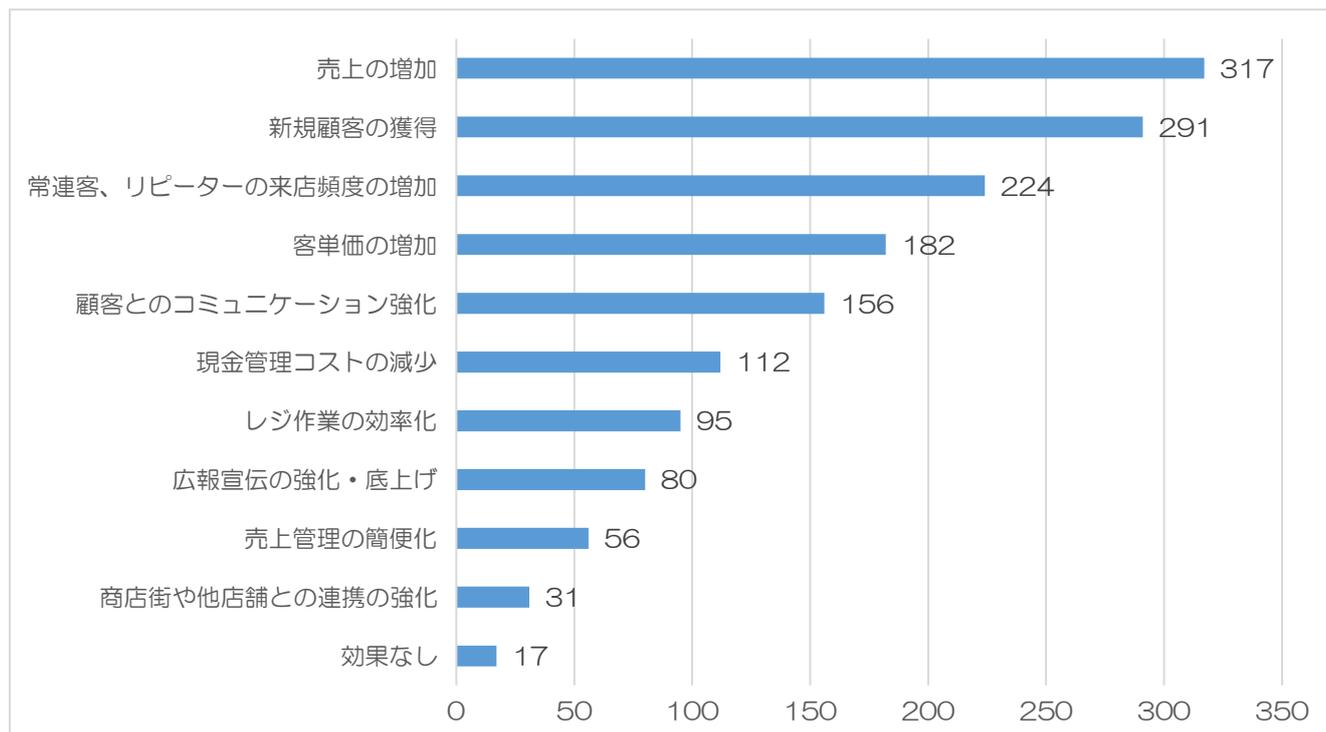
<調査結果>

現在の営業利益について、コロナ禍前同時期と比べて、どのように変化しているのか聞いたところ、約2割が「増加した」、約2割が「変わらない」と回答した一方、約6割が「減少した」と回答した。

4. 質問と回答

■せたがや Pay や 30%還元キャンペーン「せたがや全力応援祭」の効果について、教えてください。

8. せたがや Pay の導入や 30%還元キャンペーンの実施によって、貴店舗の経営などに対し、どのような効果がありましたか。（複数回答可）



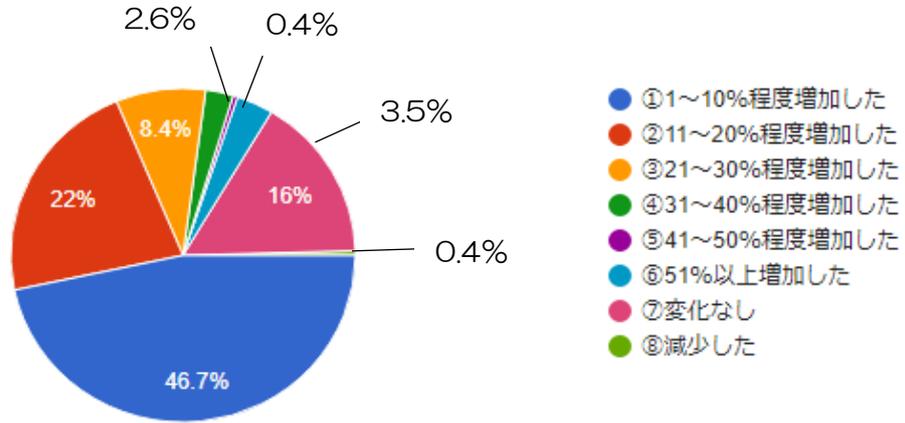
<調査結果>

せたがや Pay の導入や 30%還元キャンペーンの実施によって、経営などに対し、どのような効果があったか聞いたところ、「売上の増加」(317件)と最も多く、「新規顧客の獲得」(291件)、「常連客、リピーターの来店頻度の増加」(224件)と続く。

9. 30%還元キャンペーンの実施によって、貴店舗の売上（※）はどのように変化しましたか。前年同時期と比べてご回答ください。（1つだけお選びください）

※新型コロナ関連給付金・助成金・補助金等を除く

463 件の回答

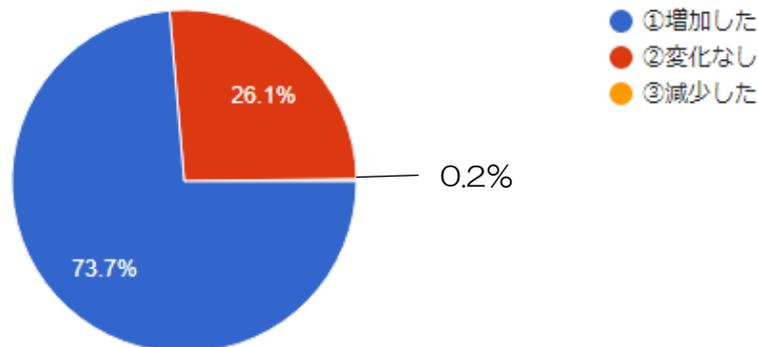


<調査結果>

30%還元キャンペーンの実施によって、売上がどのように変化したか聞いたところ、「1~10%程度増加した」(46.7%)が最も多く、「11~20%」(22%)。「変化なし」(16%)と続く。

10. 30%還元キャンペーンの実施によって、貴店舗への来店客数はどのように変化しましたか。前年同時期と比べてご回答ください。（1つだけお選びください）

463 件の回答

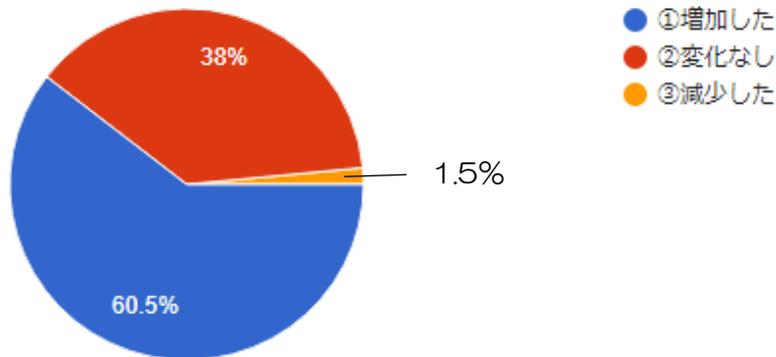


<調査結果>

30%還元キャンペーンの実施によって、来店客数の変化について聞いたところ、全体の約75%が増加したと回答した。

11. 30%還元キャンペーンの実施によって、貴店舗の客単価はどのように変化しましたか。前年同時期と比べてご回答ください。（1つだけお選びください）

463 件の回答

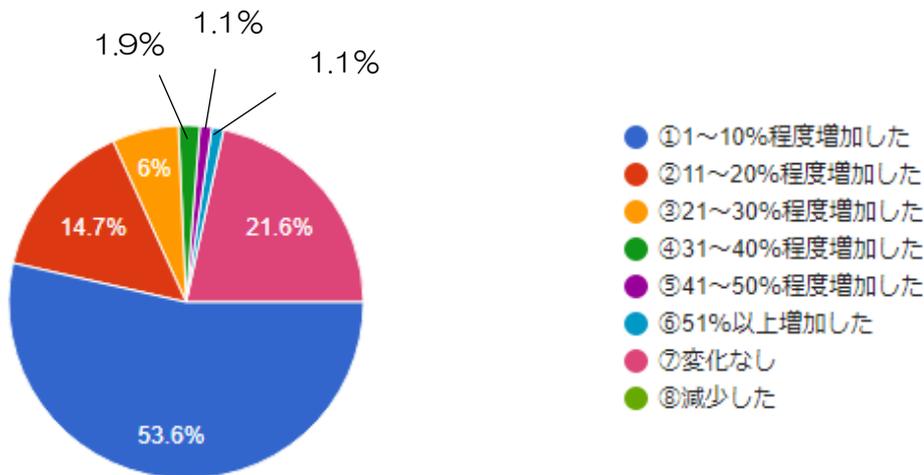


<調査結果>

30%還元キャンペーン実施によって、客単価がどのように変化したか聞いたところ、全体の約60%が「増加した」と回答し、「変化なし」(38%)、「減少した」(1.5%)と続く。

12. 30%還元キャンペーンの実施によって、貴店舗への新規顧客数はどのように変化しましたか。（1つだけお選びください）

463 件の回答

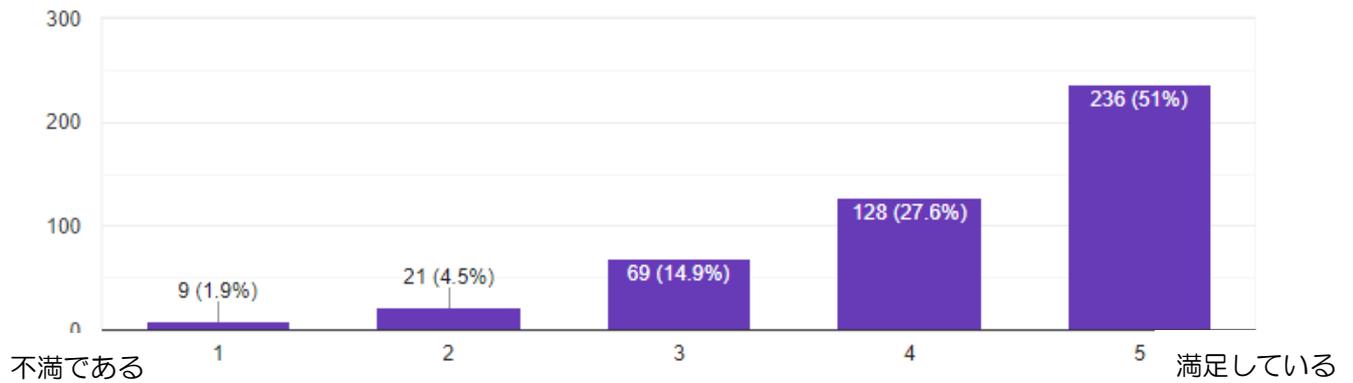


<調査結果>

30%還元キャンペーン実施によって、新規顧客数がどのように変化したか聞いたところ、「1~10%程度増加した」(53.6%)と最も多く、全体で約80%の事業者が増加したと回答した。

13. 30%還元キャンペーンの実施による、貴店舗への経営支援の貢献度はどうでしたか。（1つだけお選びください）

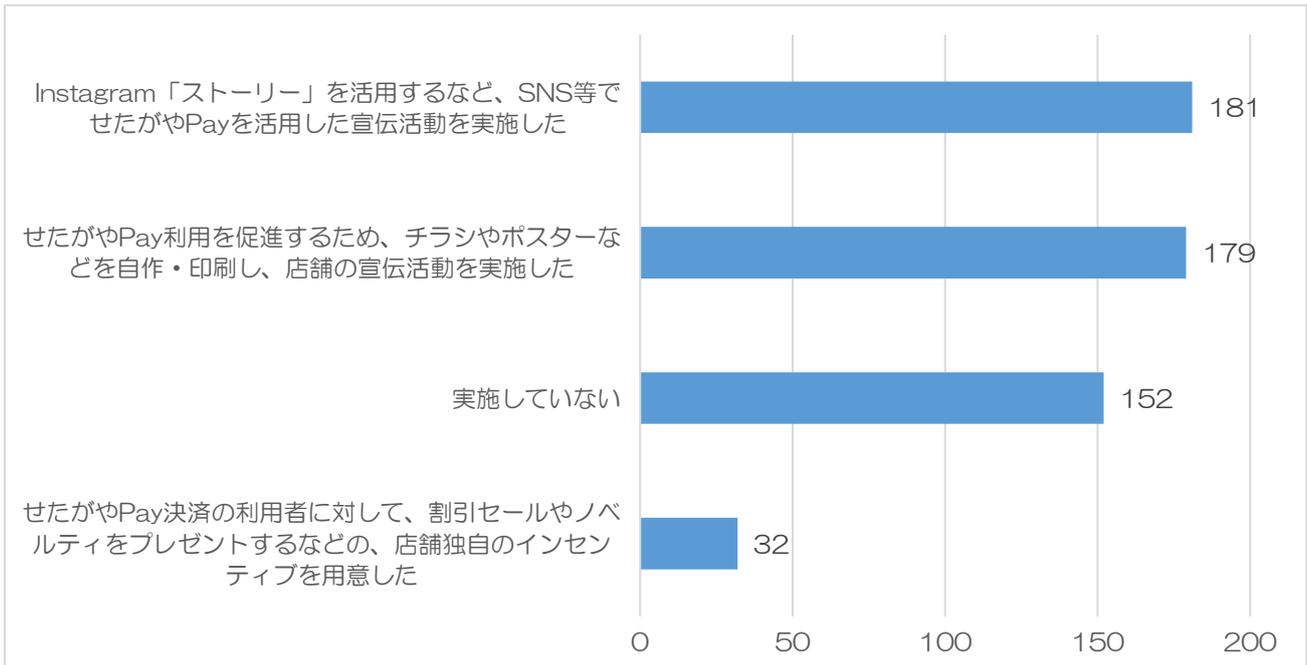
463 件の回答



<調査結果>

30%還元キャンペーン実施による、経営支援の貢献度について聞いたところ、50%以上の事業者が「満足している」と回答した。

14.せたがや Pay を利用してもらうため、独自のセールや販売促進活動（SNS や DM による周知）などを実施しましたか。（複数回答可）

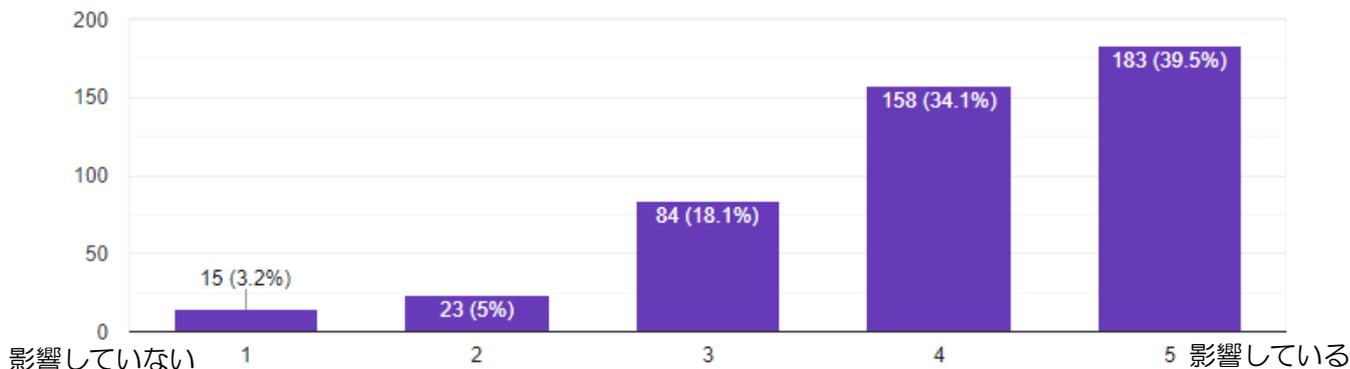


<調査結果>

せたがや Pay を利用してもらうため、独自のセールや販売促進活動を実施したか聞いたところ、「Instagram のストーリーを活用するなど、SNS 等でせたがや Pay を活用した宣伝活動を実施した」（181 件）が最も多く、「せたがや Pa 利用を促進するため、チラシやポスターなど自作・印刷し、店舗の宣伝活動を実施した」（179 件）、「実施していない」（152 件）と続く、

15. せたがやPayや30%還元キャンペーン実施前と比較して、店舗における、せたがやPayなどのキャッシュレス対応の有無が、消費者が店舗を選択する際に影響していると感じますか。（1つだけお選びください）

463 件の回答

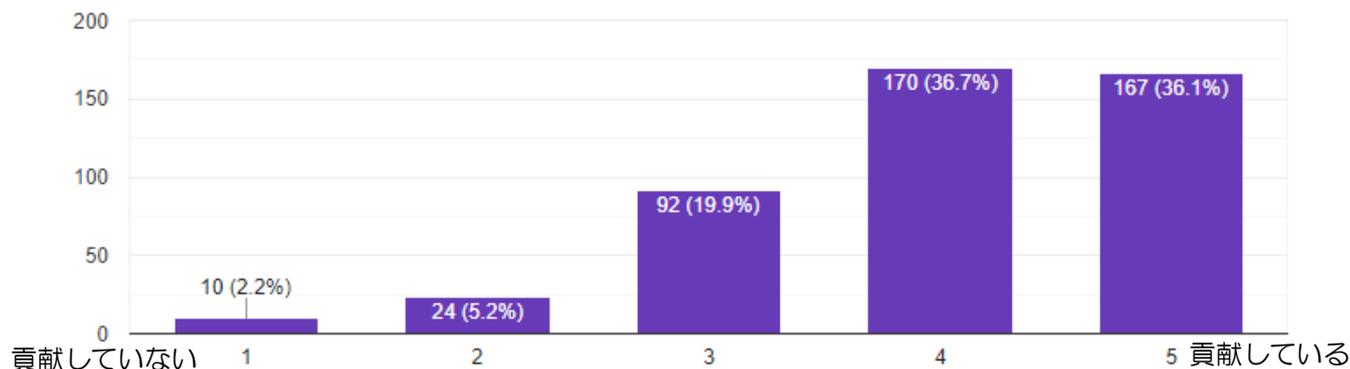


<調査結果>

せたがや Pay や 30%還元キャンペーン実施前と比較して、店舗におけるせたがや Pay などキャッシュレス対応の有無が、消費者が店舗を選択する際に影響すると感じたかと聞いたところ、50%以上の事業者が「影響している」と回答した。

16. せたがやPayや30%還元キャンペーン実施前と比較して、事業実施によって、消費者や事業者のデジタル化への意識醸成や地域産業全体におけるデジタル化（キャッシュレス化推進など）に貢献していると感じますか。（1つだけお選びください）

463 件の回答

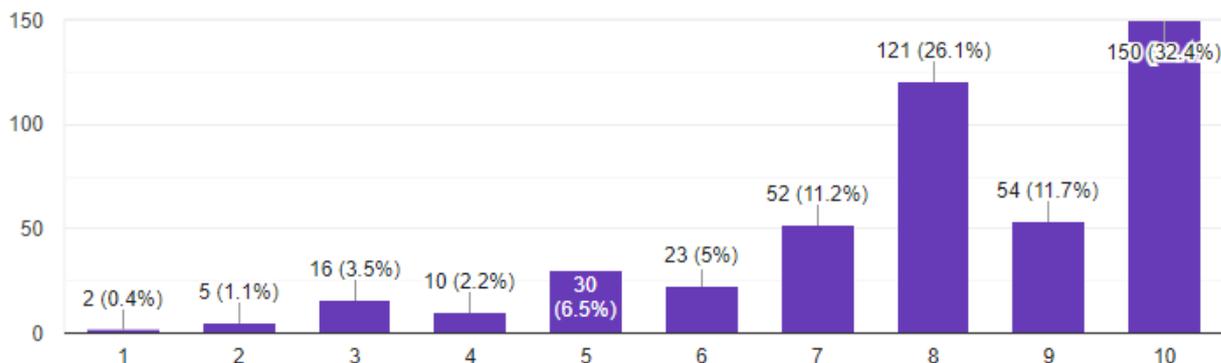


<調査結果>

せたがや Pay や 30%還元キャンペーン実施前と比較して、事業実施によって、消費者や事業者のデジタル化への意識醸成や地域産業全体におけるデジタル化に貢献していると感じたか聞いたところ、50%以上の事業者が「貢献している」と回答した。

17. 今回の30%還元キャンペーンの総合的な満足度はいかがですか。10点満点で評価してください。（1つだけお選びください）

463 件の回答



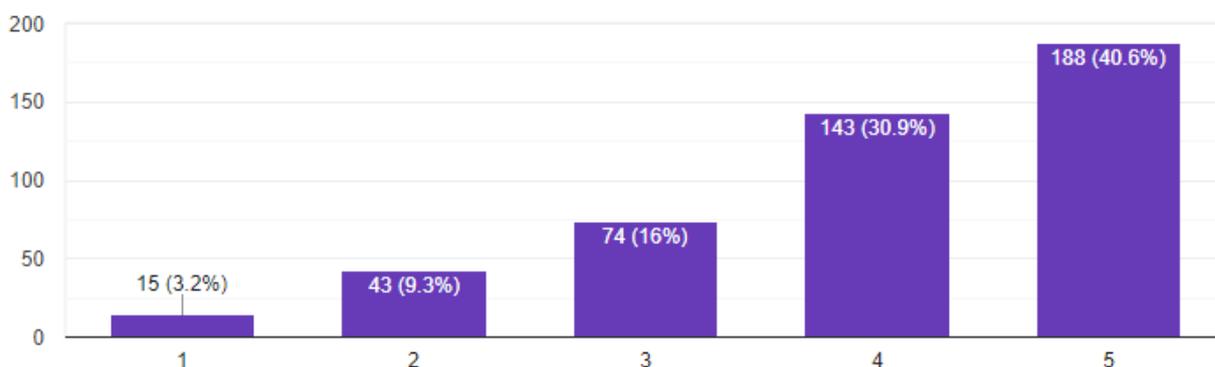
<調査結果>

30%還元キャンペーンについて、総合的な満足度について10点満点で聞いたところ、「10」（32.4%）が最も多く、「8」（26.1%）、「9」（11.7%）と続く。

■今後のせたがや Pay 事業にかかわり、ご意見をください。

18. せたがやPayでは今後、常時5%を利用者に還元するキャンペーンなどの実施を検討しています。貴店舗の売上や経営にとって、5%程度のキャンペーン還元率にメリットを感じるか、教えてください。（1つだけお選びください）

463 件の回答



メリットがあると感しない

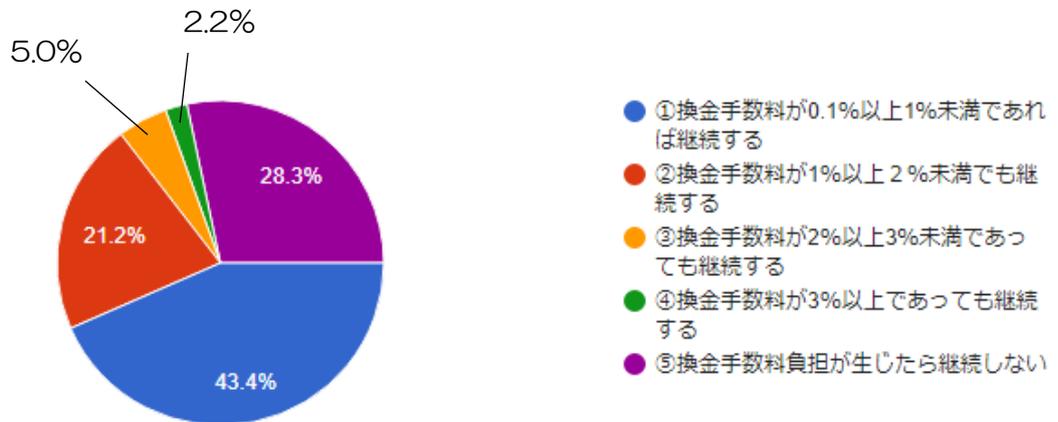
メリットがあると感じる

<調査結果>

せたがや Pay では今後、常時5%を利用者に還元するキャンペーンなどの実施を検討しているが、売上や経営にとって、5%程度のキャンペーン還元率にメリットを感じるか聞いたところ、50%以上の事業者が「メリットがある」と回答した。

19. (18.の還元キャンペーン実施を前提に) せたがやPayでは持続可能な運営を維持していくため、令和5年度以降、一部の事業者に対し、せたがやコイン・ポイントの換金にかかわる手数料のご負担をお願いすることを検討していますが、何%の換金手数料であれば継続実施いただけるか、教えてください。(1つだけお選びください)

463 件の回答

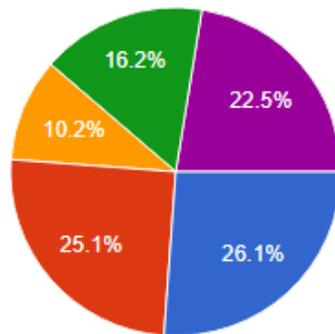


<調査結果>

問18を前提に、せたがや Pay では持続可能な運営を維持していくため、令和5年度以降、一部の事業者に対し、せたがやコイン・ポイントの換金にかかわる手数料の負担をお願いすることを検討していますが、何%の換金手数料であれば継続実施いただけるか聞いたところ、「換金手数料が 0.1%以上 1%未満であれば継続する」(43.4%)が最も多く、「換金手数料負担が生じたら継続しない」(28.3%)、「換金手数料が 1%以上 2%未満でも継続する」と続く。

20. せたがやPayでは、加盟店の売上拡大や新規顧客獲得に向けた広告宣伝ツールとして、クーポン機能（掲載料無料で、店舗独自のクーポンをアプリ内に掲載）をリリースする予定です。貴店舗の売上拡大や顧客獲得にとってクーポン機能は有効か、教えてください。（1つだけお選びください）

463 件の回答



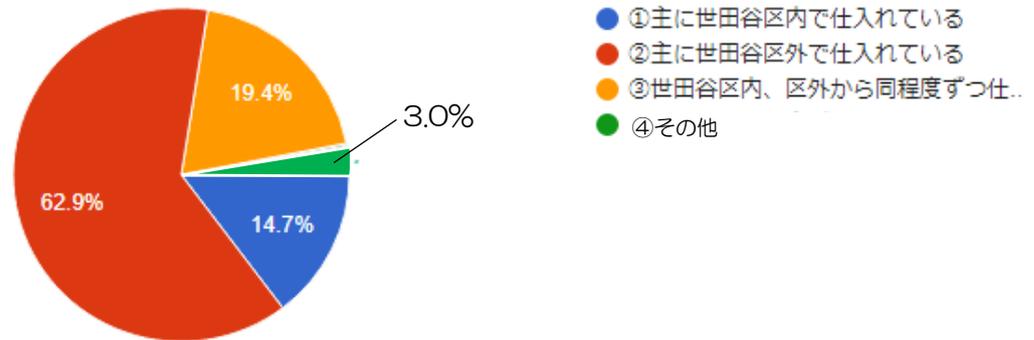
- ①クーポンは有効だと思うし、せたがやPayのクーポン機能も利用したい
- ②クーポンは有効だと思うが、せたがやPayのクーポン機能を利用するかわからない
- ③クーポンは有効だと思うが、せたがやPayのクーポン機能を利用する予定はない
- ④クーポンが有効だとは思わない
- ⑤どちらともいえない

<調査結果>

せたがや Pay では、加盟店の売上拡大や新規顧客獲得に向けた広告宣伝ツールとして、クーポン機能をリリースする予定であり、売上拡大や顧客獲得にとってクーポン機能は有効か聞いたところ、「クーポンは有効だと思うし、せたがや Pay のクーポン機能を利用したい」(26.1%)、「クーポンは有効だと思うが、せたがや Pay のクーポンを利用するかわからない」(25.1%)、「どちらともいえない」(22.5%)と続く。

21. せたがやPayでは、区内の経済循環を促進するツールとして、お店同士での決済（事業者間決済）を検討しております。お店に貯まったせたがやコインを、商店街振興組合に現金へ換金申請せず、コインのまま他のお店での仕入れに使用するイメージです。仕入れ先の世田谷区内外の別について教えてください。（1つだけお選びください）

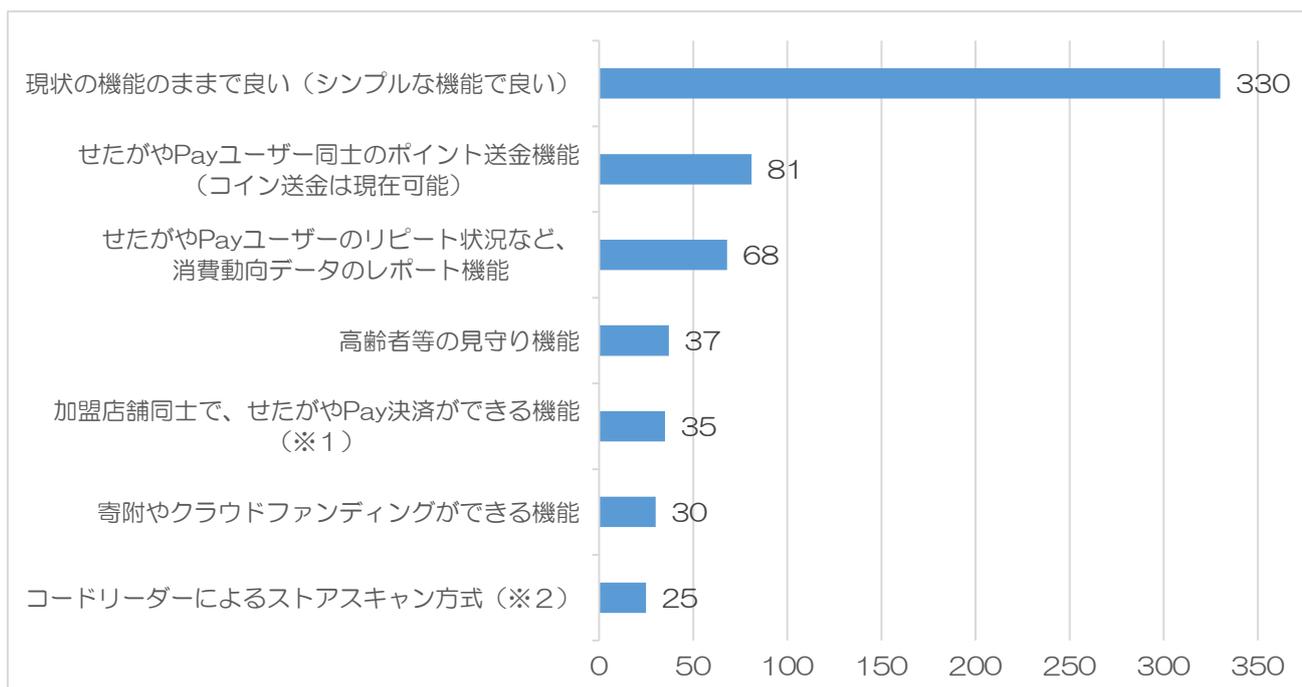
463 件の回答



<調査結果>

仕入れ先の世田谷区内外の別について聞いたところ、「主に世田谷区外で仕入れている」（62.9%）が最も多く、「世田谷区内、区外から同程度ずつ仕入れている」（19.4%）、「主に世田谷区内で仕入れている」（14.7%）と続く。

22.せたがや Pay の機能で今後欲しい機能を教えてください。(複数回答可)



<調査結果>

せたがや Pay の機能で今後欲しい機能を聞いたところ、「現状のままでいい」(330件)と最も多く、「せたがや Pay ユーザー同士のポイント送金機能」(81件)、「せたがや Pay ユーザーのリピート状況など、消費動向データのレポート機能」(68件)と続く。

23. 今回の30%還元キャンペーンやせたがや Pay 事業全般について、満足な点・期待することを記載ください。(自由記載)

301 件回答

(主な意見)

- 物価高の中、30%還元は意義があった。それが20パーセントだと、あまり話題性がなく他社とどنگりの背比べになるため、今回はとても良かったのではないかと思う。換金のしくみもとてもありがたく、今後も続けて欲しい。
- 物価高、不況に対しての対策として是非続けて下さい。
- 30%はインパクト大きく反響ありましたが、もう少し還元率低く長くしてほしい。
- 認知されるまで時間がかかりましたが、30%還元！の大きなメリットで一気に拡散、店舗同士でも教え合うくらいでした。とても素晴らしい戦略で個人事業主には救われる思いでした！終了間際はせたがや Pay で当店を見つけてくださる方も多かったです！嬉しいことだらけでした。
- 新しいお客さまと出会えたり、顧客さまとはせたがや Pay を通じて会話がが増えて更にコミュニケーションが取れて仲良くなりました。そして町全体が活性化してとても楽しかったです。
- インパクトのあるキャンペーンでしたので、リピーターの方と話が弾みましたし、新規の方も増えました。高齢の方が楽しそうに使われていましたし、こちらとしては高額のものほどよく出ました。とにかくコミュニケーションが増えて活気が出て、「世田谷区頑張っているね！住んでいてよかった！」という声も聞かれました。加盟店としてもユーザーとしても30%還元是非また実施してほしいです。
- 思い切った還元率だと思います。でも、少ない還元率でも通年ある方がいいとも思います。
- 5%に下げて持続的なサービスとして定着すれば、世田谷区での消費効果を上げることは期待できるでしょうし、金銭面ではないお店のアピールの補助などとして盛り上げてもらえると、せたがや Pay 以上の持続的な経済効果にすこしは寄与するのではないかと思います。

24. 今回の30%還元キャンペーンやせたがや Pay 事業全般について、不満な点・改善してほしいことを記載ください。(自由記載)

317件の回答

(主な意見)

- 非常に効果があったと思うが、キャンペーン額が大きく、一気に使われた為、買い溜めができるものを販売している業態がより恩恵を受けるシステムなのが不満に感じました。還元はチャージ時に時限付きの付与が行われれば慌てて使う等もなくフェアかなと思います。また、一時に集中させない為、週あたりや1日あたりの還元額へ制限があった方が良かったのかと思います。
- チャージの仕方を多様化してください。セブンイレブンだけでは不便だと思います。
- あまりにも告知からの終了が早すぎてお客様もとまどっていた。もう少し余裕を持って知らせて欲しかった。
- 予算到達早すぎました。還元率を10%~20%位に下げてでも良いので、もう少し長期間キャンペーンが続くようにして欲しい。
- 1回の会計に上限を設ければ、期間を長く出来る。(2万円くらい)
- 飲食店としては12月にやって欲しかった。
- 中小企業応援と言いながら 大手店舗や一部のコンビニエンスで使えるなどひと月ももたなかった。本当に中小企業を応援なら大手に還元はおかしいと思う。もし、大手を入れるなら換金手数料は大手からのみ取るべきだと思う。
- 買い物が集中するのは良いが、その後逆に買い控えが起こる気がする。
- 突然すぎる終了のお知らせ、期間だったのでご利用予定のお客さまがご利用出来なかったりしたので、もう少し余裕を持ってお知らせしてもらえたらと思いました。

5. 参考（アンケート内容）

※お店の基本情報を教えてください。

1. 業種を教えてください。（1つだけお選びください）

: ①飲食業 ②小売業 ③サービス業 ④その他（ ）

2. 貴店舗の経営規模を教えてください。（1つだけお選びください）

（参考）中小企業基本法上、小売業等は資本金 5,000 万円以下の会社を中小企業と定義しています。

: ①中小企業・小規模事業者・個人事業主に該当
②中小企業ではあるが、親会社が大企業に該当
③大企業に該当

3. 店舗エリアを教えてください。（1つだけお選びください）

: ①区内 → 世田谷、北沢、玉川、砧、烏山エリア
②区外

4. 貴店舗でお取り扱いしているキャッシュレス決済を教えてください。（複数回答可）

: ①せたがや Pay のみ
②その他二次元コード決済（PayPay、楽天ペイ、LINE Pay、d払い、メルペイ、au Pay など）
③電子マネー（Suica、PASMO、楽天Edy、nanaco、iD、QUICPay 等）
④クレジットカード
⑤デビットカード
⑥プリペイドカード
⑦その他

5. 貴店舗の年間の売上規模を教えてください。（1つだけお選びください）

: ①500 万円未満
②500～1,000 万円未満
③1,000～5,000 万円未満
④5000～1 億円未満
⑤1 億～3 億円未満
⑥3 億～5 億円未満
⑦5 億～10 億円
⑧10 億円以上

6. 貴店舗の営業利益率を教えてください。(1つだけお選びください)

- : ①30%以上の黒字
- ②20%~30%未満の黒字
- ③10%~20%未満の黒字
- ④10%未満の黒字
- ⑤10%未満の赤字
- ⑥10%~20%未満の赤字
- ⑦20%~30%未満の赤字
- ⑧30%以上の赤字

7. 現在の貴店舗の営業利益について、コロナ禍前(2019年)同時期と比べて、どのように変化していますか。なお、直近2~3年の間で新規にオープンされた店舗様につきましては、オープン前に見込んでいた予想利益と比べて、現在どのように変化しているか教えてください。(1つだけお選びください)

(例:営業利益率-5%から+10%に上昇した場合、15ポイントの増加と計算します)

- : ①20ポイント以上の増加
- ②10ポイント以上20ポイント未満の増加
- ③10ポイント未満の増加
- ④変わらない
- ⑤10ポイント未満の減少
- ⑥10ポイント以上20ポイント未満の減少
- ⑦20ポイント以上の減少

※せたがや Pay や 30%還元キャンペーン「せたがや全力応援祭」の効果について、教えてください。

8. せたがや Pay の導入や 30%還元キャンペーンの実施によって、貴店舗の経営などに対し、どのような効果がありましたか。(複数回答可)

- : ①現金管理コストの減少
- ②売上管理の簡便化
- ③レジ作業の効率化
- ④売上の増加
- ⑤客単価の増加
- ⑥新規顧客の獲得
- ⑦常連客、リピーターの来店頻度の増加
- ⑧広報宣伝の強化・底上げ
- ⑨顧客とのコミュニケーション強化
- ⑩商店街や他店舗との連携の強化
- ⑪効果なし

⑫その他（ ）

9. 30%還元キャンペーンの実施によって、貴店舗の売上（※）はどのように変化しましたか。前年同時期と比べてご回答ください。（1つだけお選びください）

※新型コロナ関連給付金・助成金・補助金等を除く

- ：①1～10%程度増加した
②11～20%程度増加した
③21～30%程度増加した
④31～40%程度増加した
⑤41～50%程度増加した
⑥51%以上増加した
⑦変化なし
⑧減少した

10. 30%還元キャンペーンの実施によって、貴店舗への来店客数はどのように変化しましたか。前年同時期と比べてご回答ください。（1つだけお選びください）

- ：①増加した
②変化なし
③減少した

11. 30%還元キャンペーンの実施によって、貴店舗の客単価はどのように変化しましたか。前年同時期と比べてご回答ください。（1つだけお選びください）

- ：①増加した
②変化なし
③減少した

12. 30%還元キャンペーンの実施によって、貴店舗への新規顧客数はどのように変化しましたか、（1つだけお選びください）

- ：①1～10%程度増加した
②11～20%程度増加した
③21～30%程度増加した
④31～40%程度増加した
⑤41～50%程度増加した
⑥51%以上増加した
⑦変化なし
⑧減少した

13. 30%還元キャンペーンの実施による、貴店舗への経営支援の貢献度はどうでしたか。

(1つだけお選びください)

- : ①満足している
- ②やや満足している
- ③普通
- ④やや不満である
- ⑤不満である

14. せたがや Pay を利用してもらうため、独自のセールや販売促進活動（SNS や DM による周知）などを実施しましたか（複数回答可）

- : ①せたがや Pay 利用を促進するため、チラシやポスターなどを自作・印刷し、店舗の宣伝活動を実施した
- ②Instagram「ストーリー」を活用するなど、SNS 等でせたがや Pay を活用した宣伝活動を実施した
- ③せたがや Pay 決済の利用者に対して、割引セールやノベルティをプレゼントするなどの、店舗独自のインセンティブを用意した
- ④実施していない

15. せたがや Pay や 30%還元キャンペーン実施前と比較して、店舗における、せたがや Pay などのキャッシュレス対応の有無が、消費者が店舗を選択する際に影響していると感じますか。（1つだけお選びください）

- : ①とても影響している
- ②どちらかというに影響している
- ③どちらともいえない
- ④どちらかというに影響していない
- ⑤影響していない

16. せたがや Pay や 30%還元キャンペーン実施前と比較して、事業実施によって、消費者や事業者のデジタル化への意識醸成や地域産業全体におけるデジタル化（キャッシュレス化推進など）に貢献していると感じますか。（1つだけお選びください）

- : ①とても貢献している
- ②どちらかというに貢献している
- ③どちらともいえない
- ④どちらかというに貢献していない
- ⑤貢献していない

17. 今回の 30%還元キャンペーン「せたがや全力応援祭」の総合的な満足度はいかがですか。10 点満点で評価してください。（1つだけお選びください）

1、2、3、4、5、6、7、8、9、10

※今後のせたがや Pay 事業にかかわり、ご意見ください。

18. せたがや Pay では今後、常時 5%を利用者に還元するキャンペーンなどの実施を検討しています。貴店舗の売上や経営にとって、5%程度のキャンペーン還元率にメリットを感じるか、教えてください。（1つだけお選びください）

- ：①とてもメリットがあると感じる
②どちらかというともメリットがあると感じる
③どちらともいえない
④どちらかというともメリットがあるとは感じない
⑤メリットがあるとは感じない

19. (18.の還元キャンペーン実施を前提に) せたがや Pay では持続可能な運営を維持していくため、令和 5 年度以降、事業者に対し決済（換金）手数料のご負担をお願いすることを検討していますが、何%の決済手数料であれば継続実施いただけるか、教えてください。（1つだけお選びください）

- ：①決済手数料が 0.1%以上 1%未満であれば継続する
②決済手数料が 1%以上 2%未満でも継続する
③決済手数料が 2%以上 3%未満であっても継続する
④決済手数料が 3%以上であっても継続する
⑤決済手数料負担が生じたら継続しない

20. せたがや Pay では、加盟店の売上拡大や新規顧客獲得に向けた広告宣伝ツールとして、クーポン機能（掲載料無料で、店舗独自のクーポンをアプリ内に掲載）をリリースする予定です。貴店舗の売上拡大や顧客獲得にとってクーポン機能は有効か、教えてください。（1つだけお選びください）

- ：①クーポンは有効だと思うし、せたがや Pay のクーポン機能も利用したい。
②クーポンは有効だと思うが、せたがや Pay のクーポン機能を利用するかは分からない。
③クーポンは有効だと思うが、せたがや Pay のクーポン機能を利用する予定はない。
④クーポンが有効だとは思わない。
⑤どちらともいえない。

21. せたがや Pay では、区内の経済循環を促進するツールとして、お店同士での決済（事業者間決済）を検討しております。お店に貯まったせたがやコインを、商店街振興組合に現金へ換金申請せず、コインのまま他のお店での仕入れに使用するイメージです。仕入れ先の世田谷区内外の別について教えてください。（1つだけお選びください）

- ：①主に世田谷区内で仕入れている
②主に世田谷区外で仕入れている

③世田谷区内、区外から同程度ずつ仕入れている

④その他（ ）

22. せたがや Pay の機能で今後欲しい機能を教えてください。（複数回答可）

：①現状の機能のままで良い（シンプルな機能で良い）

②加盟店舗同士で、せたがや Pay 決済ができる機能（※1）

③せたがや Pay ユーザーのリピート状況など、消費動向データのレポート機能

④せたがや Pay ユーザー同士のポイント送金機能（コイン送金は現在可能）

⑤寄附やクラウドファンディングができる機能

⑥高齢者等の見守り機能

⑦コードリーダーによるストアスキャン方式（※2）

⑧その他（ ）

（※1）加盟店間で「せたがやコイン」を送金する機能。お店に貯まったコインを、加盟店での仕入れに活用するイメージ。

（※2）ユーザーのスマホに画面に表示された二次元コードを、加盟店舗側がレジの読み取り機器（コードリーダー）でスキャンする方法

23. 今回の「せたがや全力応援祭」やせたがや Pay 事業全般について、満足な点・期待することを記載ください。（自由記載）

24. 今回の「せたがや全力応援祭」やせたがや Pay 事業全般について、不満な点・改善してほしいことを記載ください。（自由記載）