

令和5年2月6日
経済産業部商業課

せたがや Pay を活用した消費喚起策の効果検証について

1 主旨

令和4年7月から11月まで、せたがや Pay を活用して実施した消費喚起策（「せたがや全力応援祭」）について、せたがや Pay 利用者及び加盟店舗に対してアンケート調査を実施した。調査の集計がまとまったため、結果概要について報告する。

2 消費喚起策（「せたがや全力応援祭」）概要

（1）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）

（2）内容

中小個店での決済額の30%分のポイントを還元

（3）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

（4）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

3 利用者向けアンケート

（1）調査の概要

資料1「せたがや Pay 『せたがや全力応援祭』ユーザー向けアンケート結果」参照

①調査対象 セたがや Pay アプリ利用者

②対象数 約259,000アカウント（アプリダウンロード数）

③調査方法 WEB上のアンケートフォームからの回答（アプリ内通知で周知）

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 14,842人

⑥主な調査項目

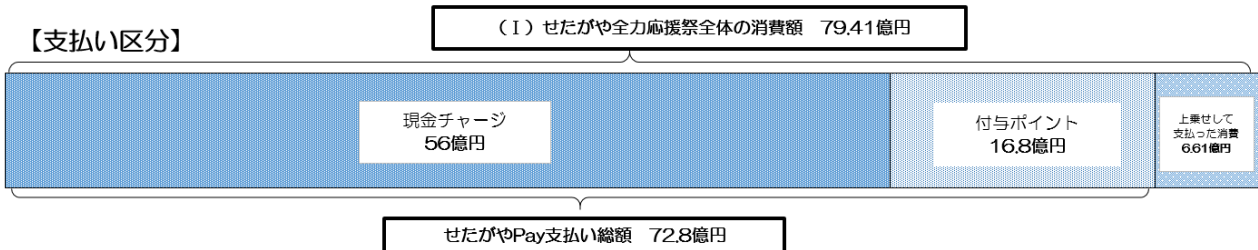
- ・キャッシュレス決済の利用状況
- ・地元の店舗利用の増減
- ・通常消費と比較した消費額
- ・せたがや Pay の利用に合わせて追加支出した金額
- ・今後の利用意向 など

(2) 調査分析結果

①せたがや Pay による区内消費額 (資料1 p.9)

消費喚起策の実施全期間のせたがや Pay 現金チャージ額は 56 億円、ポイント還元額は 16.80 億円であり、せたがや Pay で支払いきれず追加で支払った現金等の合計は 6.61 億円となっている。期間内の消費額合計は 79.41 億円だった。

(いずれも有効回答からの推計額)



②消費喚起効果額 (「いつもより多めに、いつもより高価な、これまで欲しかった」商品・サービスの購入) (資料1 p.9)

期間内の全消費額のうち、「普段の消費」の置き換え額は 58.69 億円、消費喚起効果額は 20.72 億円と推計された。約 35%の追加消費を喚起することができた。

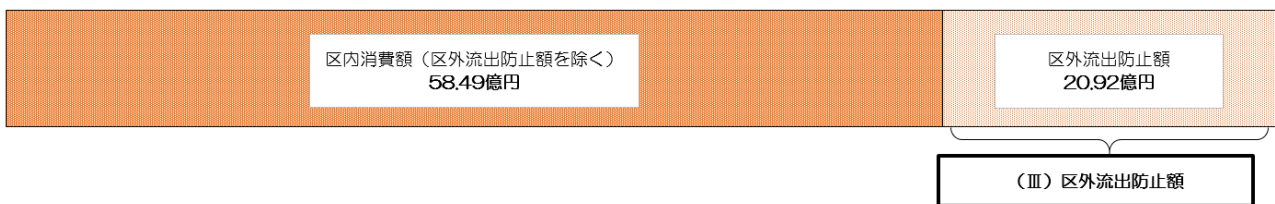
【消費喚起効果額】



③区外流出防止額 (普段は世田谷区外やECサイトで購入しているものを、せたがや Pay での決済により世田谷区内で購入した額) (資料1 p.9)

通常であれば区外に流出していた消費を区内消費に誘導することができた効果額は、20.92 億円と推計される (期間中全消費額の 26%)

【区外流出防止額】



④消費喚起策 (「せたがや全力応援祭」) の実施による消費喚起効果の総額

消費喚起効果額 20.72 億円
 + 普段の消費の内の、区外流出防止額 (26%) 15.26 億円 (58.69 億円 × 26%)

= 消費喚起効果総額 35億9800万円

※ ポイント原資分 16.8 億円に対する倍率: 2.14 倍

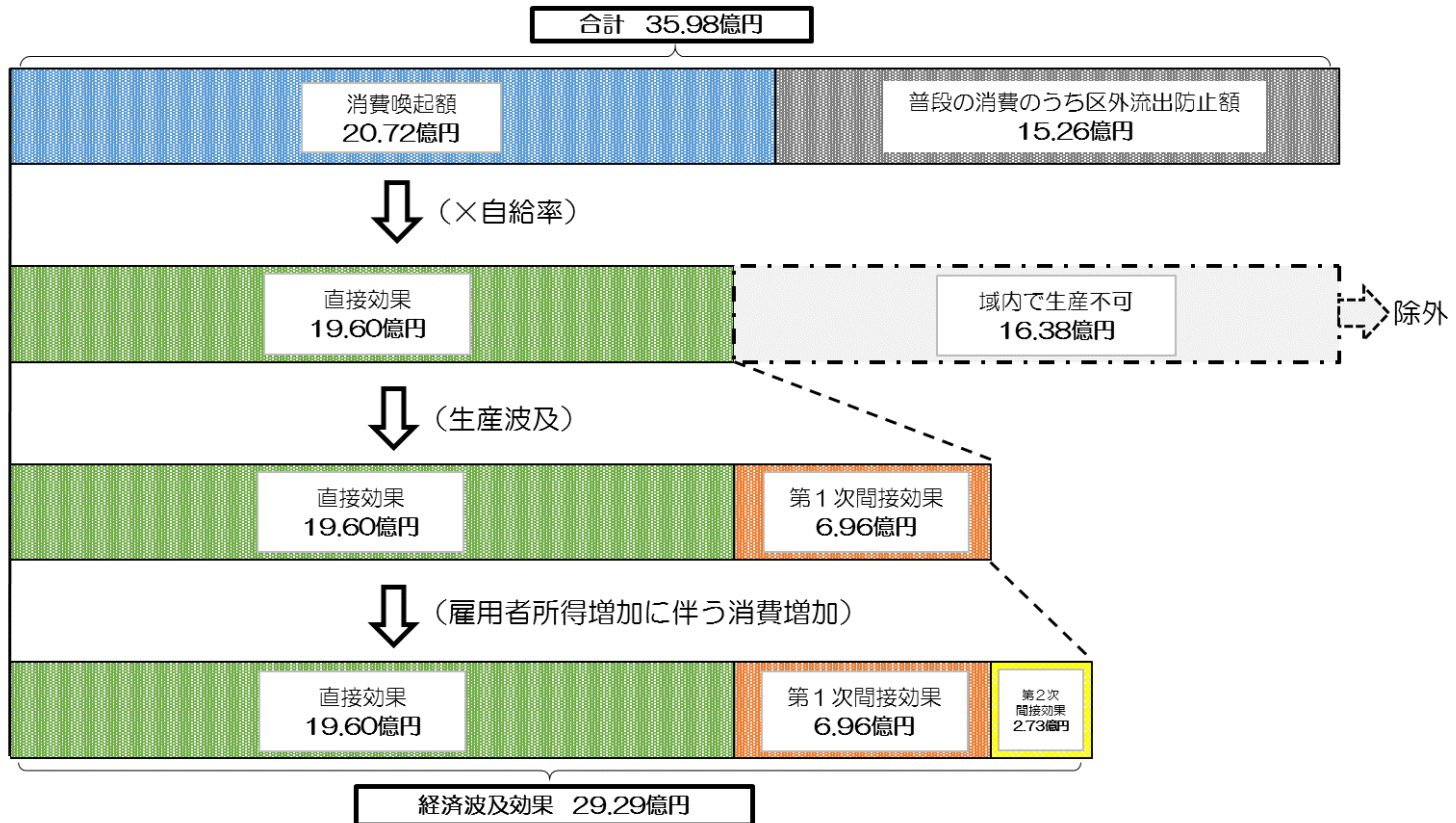
⑤区内経済波及効果額（生産誘発効果額）

新規需要（消費喚起効果総額）35.98 億円に対する、経済波及効果額（新規需要の発生に伴う、各産業の生産などに対する誘発効果）を試算する。

直接効果	19.60 億円（東京都産業連関表による）
+ 第1次間接効果	6.96 億円（東京都産業連関表による）
+ 第2次間接効果	2.73 億円（東京都産業連関表による）

= 区内経済波及効果額 29億2900万円

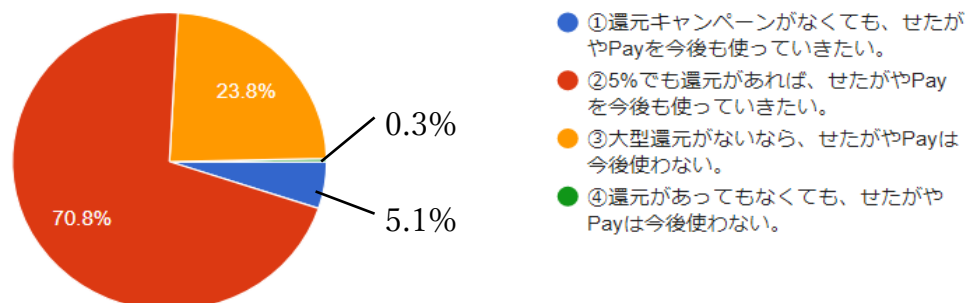
※ ポイント原資分 16.8 億円に対する倍率：1.74 倍



経済波及効果：ある産業に需要が生じ、その需要に対応する生産活動が拡大すると、原材料や資材などの取引や消費活動を通じ、他の産業に次々と影響を及ぼす。この過程のことを経済波及効果という。

⑥せたがや Pay の継続利用意向（資料1 p.12）

せたがや Pay を引き続き利用するかを尋ねたところ、0～5%程度のポイント還元でも引き続きせたがや Pay を利用したいという利用者が7割を超えている。低いポイント還元率では大きな消費喚起額は見込めないが、区内への消費誘導を図れる見込みはある。



4 加盟店向けアンケート

(1) 調査の概要

資料2「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」参照

- ①調査対象 せたがや Pay アプリ加盟店
- ②対象数 約 4,390 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
- ⑥主な調査項目

- ・消費喚起策による売上の変化、来客数の変化、客単価の変化
- ・換金手数料負担に対する意見 など

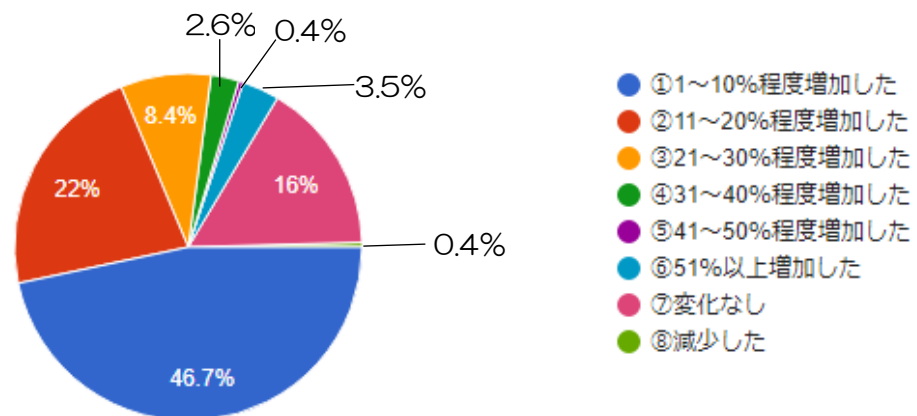
(2) 調査結果

資料2「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」参照。以下、主な調査結果について一部抜粋する。

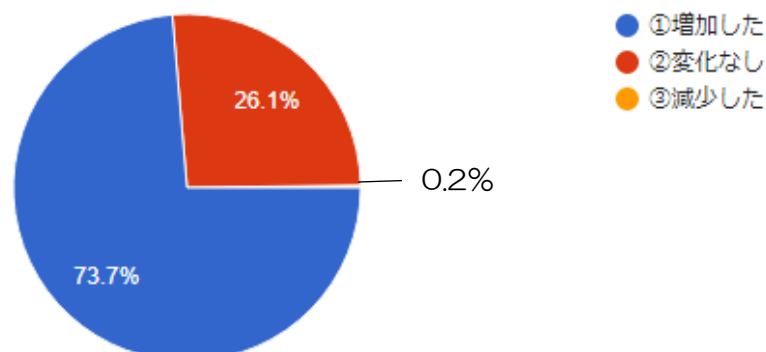
①売上、来客数、客単価の変化（資料2 pp.7-8）

いずれも約7割の店舗が「増加した」と回答している。一方で効果が少ない、なかった店舗も一定数あることから、業態や取引商品・サービス、PR手法など、要因分析を行う必要がある。

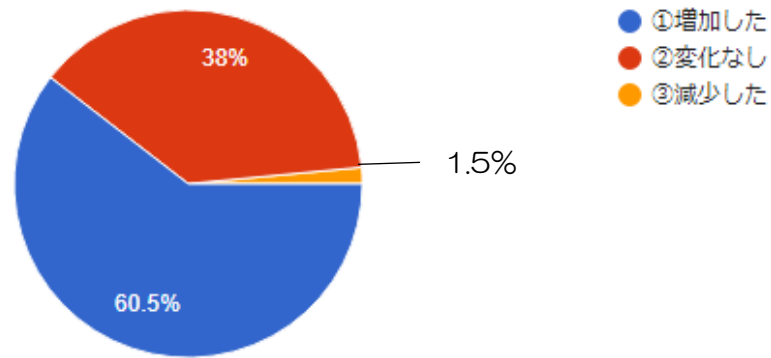
(売上の変化)



(来客数の変化)

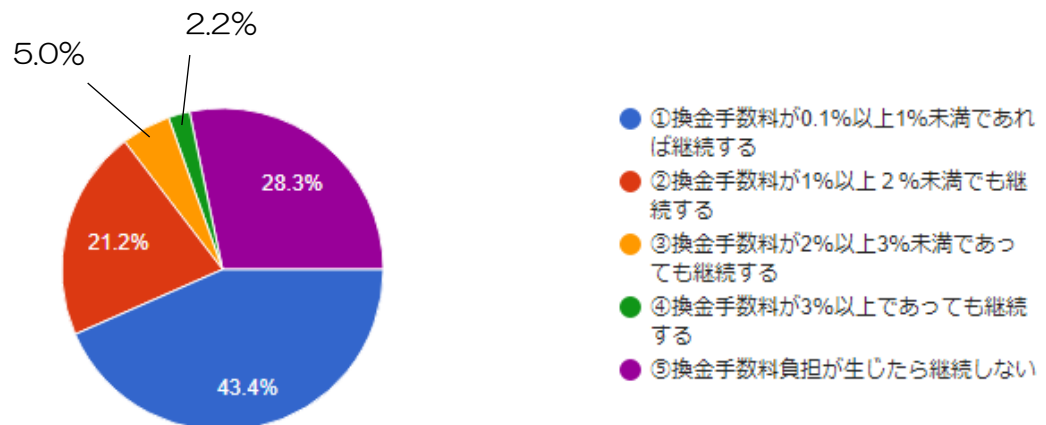


(客単価の変化)



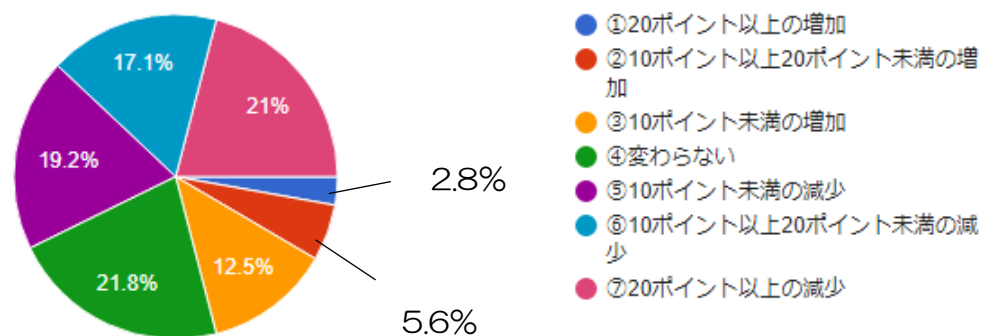
②換金手数料負担に対する意見 (資料2 p.13)

持続可能な事業運営に向け、店舗ごとの決済額に応じた手数料負担について意見を聞いた。決済額1%程度の負担であれば、7割以上の店舗が負担を容認できると回答している。



③営業利益率の変化 (資料2 p.5)

コロナ禍前と比較した営業利益率について、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。



5 効果検証の総括

総額 35 億 9800 万円の消費喚起効果、さらに 29 億 2900 万円の経済波及効果（生産誘発効果）があり、予算額 18 億円に対して十分な経済効果を創出できたといえる。

また今回の消費喚起策を契機として、消費者がこれまで利用したことがない地元の店舗を利用したと回答しており、一方店舗側の調査でも売上とともに来客数が増加したと回答があったことから、区内の中小個店に売上だけでなく新規顧客を誘導する効果もあった。

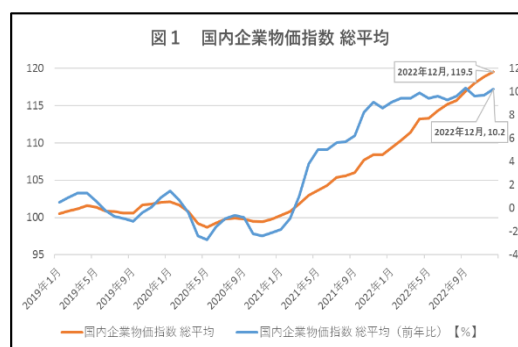
一方で、加盟店向けアンケートでは、約 6 割の店舗がコロナ禍以前の同時期と比べて営業利益が減少したままであると回答しており、依然として区内中小個店の厳しい経営状況がうかがえる。

事業者の売上回復のためには、今回誘導することができた顧客の定着を図るとともに、引き続き区内での消費を誘導することが効果的である。今後、新たな消費を短期的に喚起する政策から、継続的に区内への消費誘導を促す政策へと転換し、中長期的に事業者の経営改善を支援していく。

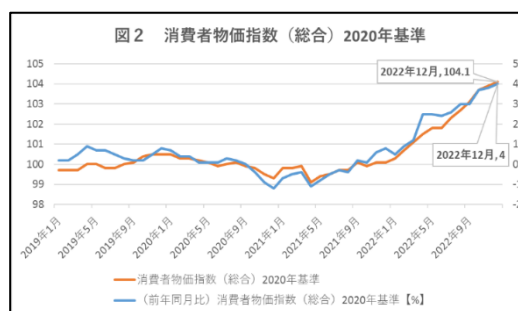
効果検証を踏まえた令和5年度「せたがやPay」の活用

日本銀行が示す企業物価指数（図1）によると、2022年（令和4年）12月時点の企業物価指数は119.5、前年同月比では10.2%の上昇となり、22か月連続のプラスとなっている。また、総務省統計局が示す消費者物価指数（総合）（2020年基準）（図2）では、2022年（令和4年）12月時点の消費者物価指数は104.1、前年同月比では4.0%の上昇となり、16か月連続のプラスとなった。

なお、日本銀行は、令和5年1月「経済・物価情勢の展望」の中で、「消費者物価（除く生鮮食品）の前年比は、来年度半ばにかけて、プラス幅を縮小していく」と予想しているが、国際情勢や資源価格動向、国内外の感染症動向等の多様なリスク要因もあり、物価見通しについては上振れリスクが大きいとも懸念している。



出典 日本銀行



出典 総務省統計局

■令和5年度当初予算における「せたがやPay」の活用

高騰する企業物価を受け、徐々に消費者に近い業種や中小企業も最終消費財へ価格転嫁しているものの、企業物価と消費者物価間のギャップは未だ大きい。サプライチェーンの川下に近い区内中小個店の経営を圧迫しており、このたびの「せたがやPay」利用店舗に対する調査においても約6割の店舗が、営業利益が減少していると回答している。これらを踏まえ、令和5年度は以下のとおり当初予算を活用し、せたがやPayによる区内経済循環誘導施策および物価高騰対策を実施する。

(1) 区内経済循環誘導施策の継続実施

令和5年4月より当面の間、区内中小個店を支援する経済循環誘導施策として、決済額の5%ポイント還元を継続的に実施する。

(2) 物価高騰対策としての消費喚起施策

令和5年7月～8月を目途に、決済額の10%ポイント還元による消費喚起策を実施する。

《当初予算額（案）》

304,671千円（特定財源：地方創生臨時交付金）

うち事業費 250,000千円

事務費 54,671千円

※下半期の予算は、国、都の特定財源の状況や上半期の成果を踏まえて確保する。

せたがや Pay 「せたがや全力応援祭」 ユーザー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」アプリ利用者
- (2) 対象数 約259,000アカウント（アプリダウンロード数）
- (3) 調査方法 WEB上のアンケートフォームからの回答（アプリ内通知で周知）
- (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 14,842人

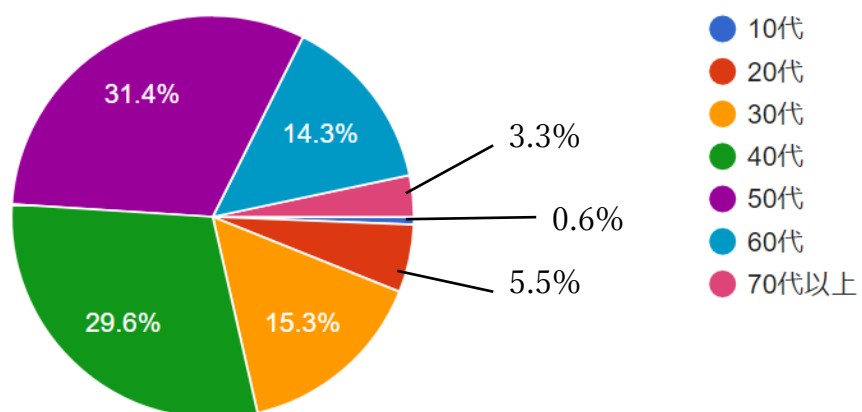
数値の見方：特に断りがない場合、すべての設問のn値は14,842。

※n値とはサンプル数（アンケート回答件数）

3. 標本構成

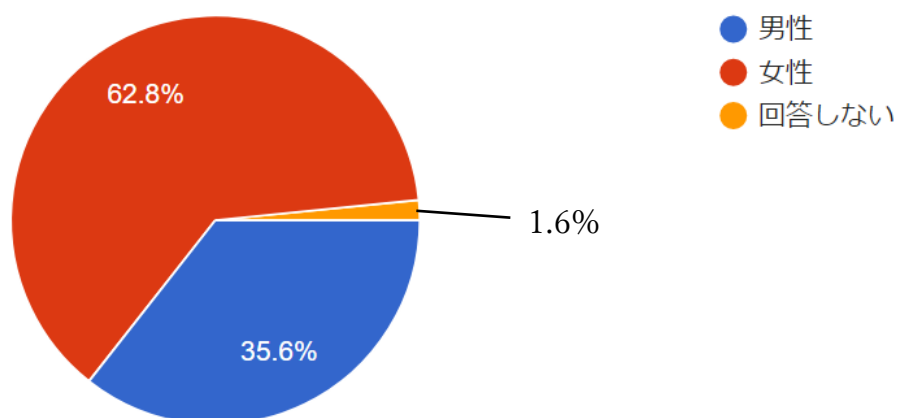
1. 年代を教えてください（1つだけお選びください）

14,842 件の回答



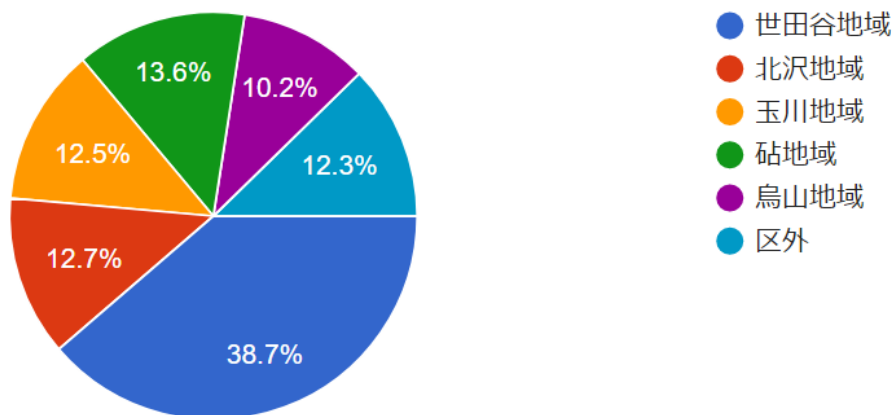
2. 性別（性自認）を教えてください（1つだけお選びください）

14,842 件の回答



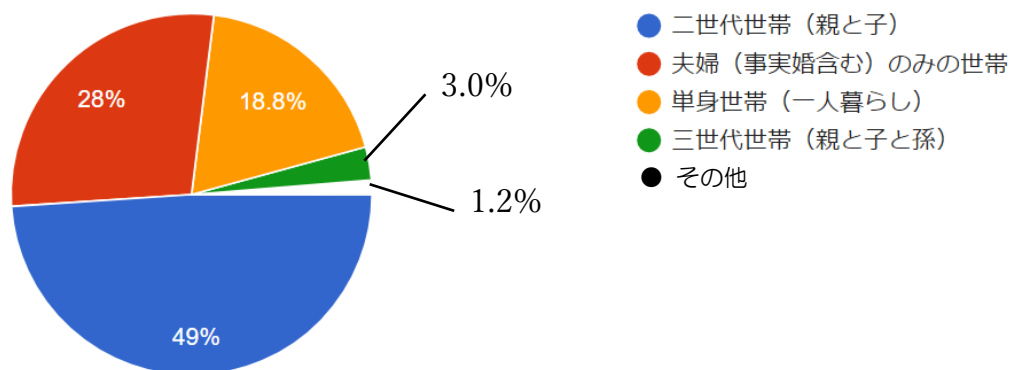
3. 居住エリアを教えてください。（1つだけお選びください）

14,842 件の回答



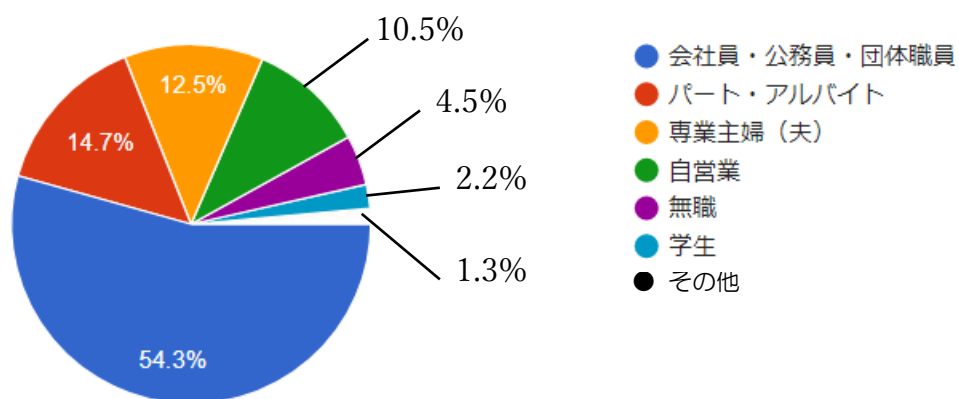
4. 世帯構成を教えてください（1つだけお選びください）

14,842 件の回答



5. 職業を教えてください（1つだけお選びください）

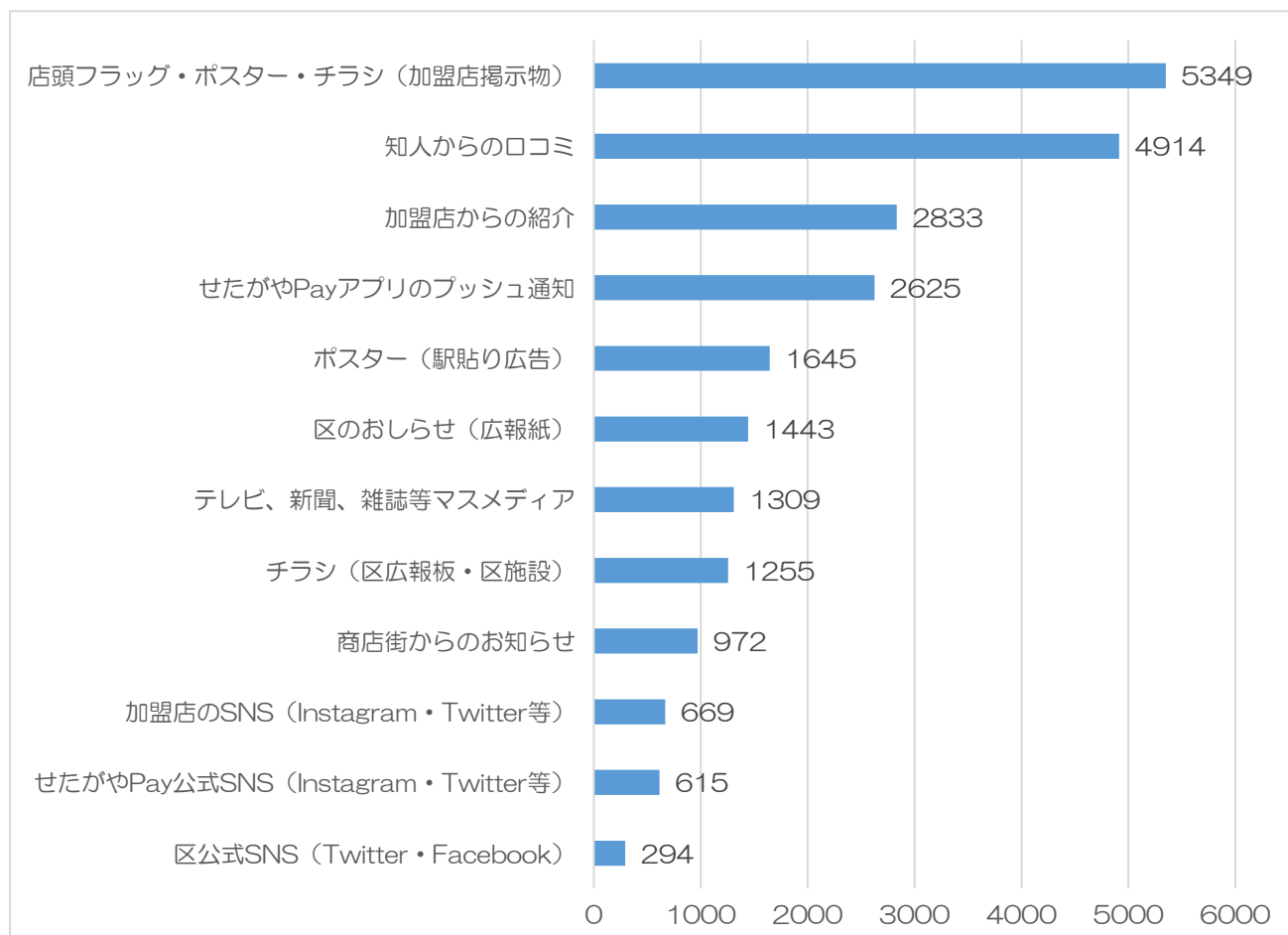
14,842 件の回答



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。

6. せたがや Pay や 30%還元キャンペーンについて、何で知りましたか。（複数回答可）
14,842 件の回答

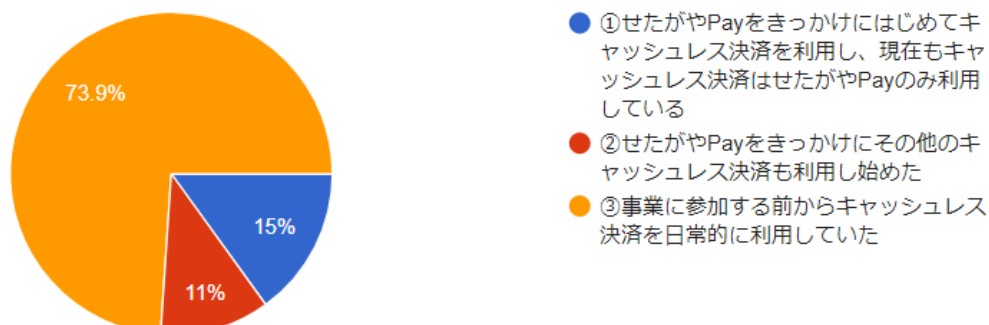


<調査結果>

せたがや Pay や 30%還元キャンペーンについて、何で知ったか聞いたところ、「店頭フラッグ・ポスター・チラシ（加盟店掲示物）」（5,349 件）が最も多く、「知人からの口コミ」（4,914 件）、「加盟店からの紹介」（2,833 件）と続く。

7. せたがやPayや30%還元キャンペーンをきっかけに、はじめてキャッシュレス決済を利用しましたか。（1つだけお選びください）

14,842 件の回答

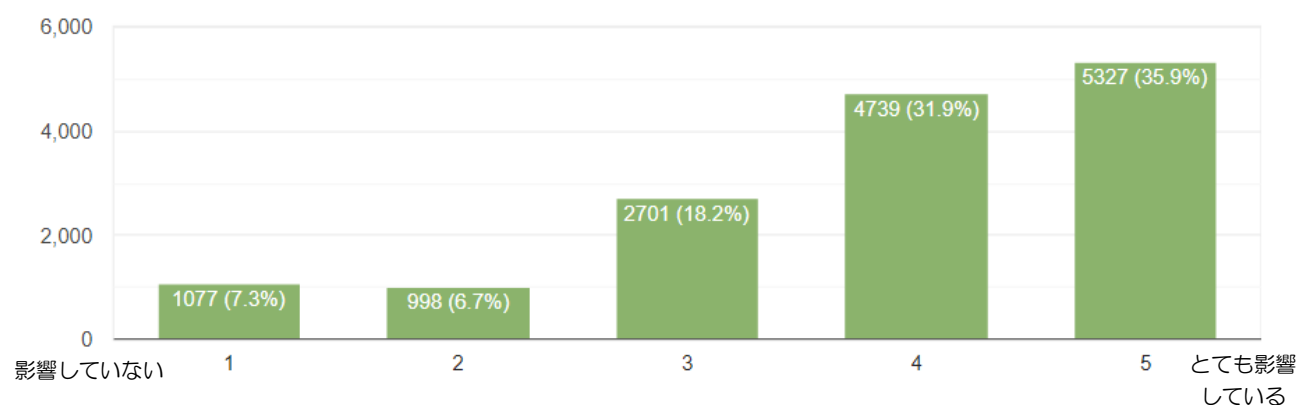


<調査結果>

「せたがや Pay をきっかけにはじめてキャッシュレス決済を利用し、現在もキャッシュレス決済はせたがや Pay のみ利用している」が 2,233 件（15%）、「せたがや Pay をきっかけにその他のキャッシュレス決済も利用し始めた」が 1,634 件（11%）となっている。

8. せたがやPayなど、店舗におけるキャッシュレス対応の有無が、貴方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）

14,842 件の回答

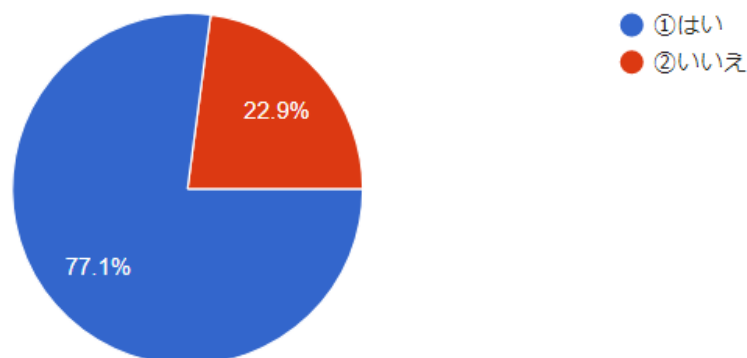


<調査結果>

せたがや Pay など店舗におけるキャッシュレス対応の有無が、店舗を選択する際に影響しているか5段階で聞いたところ、「5（とても影響している）」が 5,237 件（35.9%）で最も多く、「3（どちらともいえない）」以上が約 85%を占める。

9. せたがやPayや30%還元キャンペーンをきっかけに、今まで利用したことがない店舗を利用しましたか。（1つだけお選びください）

14,842 件の回答

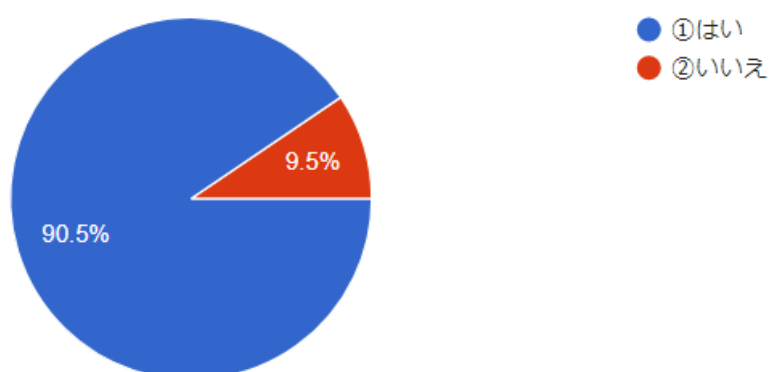


<調査結果>

せたがや Pay や 30%還元キャンペーンをきっかけに、今まで利用したことがない店舗を利用したか聞いたところ、「はい（利用した）」が 11,444 件（77.1%）となった。

10. せたがやPayや30%還元キャンペーンをきっかけに、地元のお店（世田谷区内のお店）を利用する機会が増えましたか。（1つだけお選びください）

14,842 件の回答

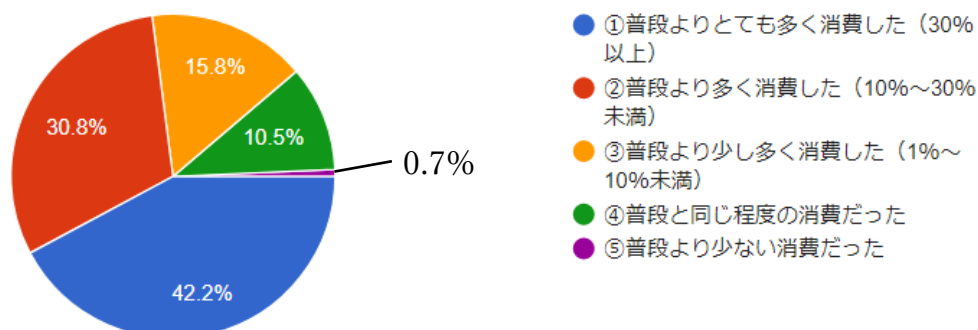


<調査結果>

せたがや Pay や 30%還元キャンペーンをきっかけに、地元のお店（世田谷区内のお店）を利用する機会が増えたか聞いたところ、「はい（利用する機会が増えた）」が 13,437 件（90.5%）となった。

11. せたがやPayや30%還元キャンペーンをきっかけに、本事業期間内（7月～11月）において普段よりどのくらい多く消費しましたか。（1つだけお選びください）

14,842 件の回答



<調査結果>

せたがや Pay や 30%還元キャンペーンをきっかけに、本事業期間内（7月～11月）において普段よりどのくらい多く消費したか聞いたところ、「普段よりとても多く消費した（30%以上）」（6,260 件）が4割を超え最も多く、「普段より多く消費した（10%～30%未満）」（4,565 件）が続く。

「せたがや全力応援祭」の消費喚起効果

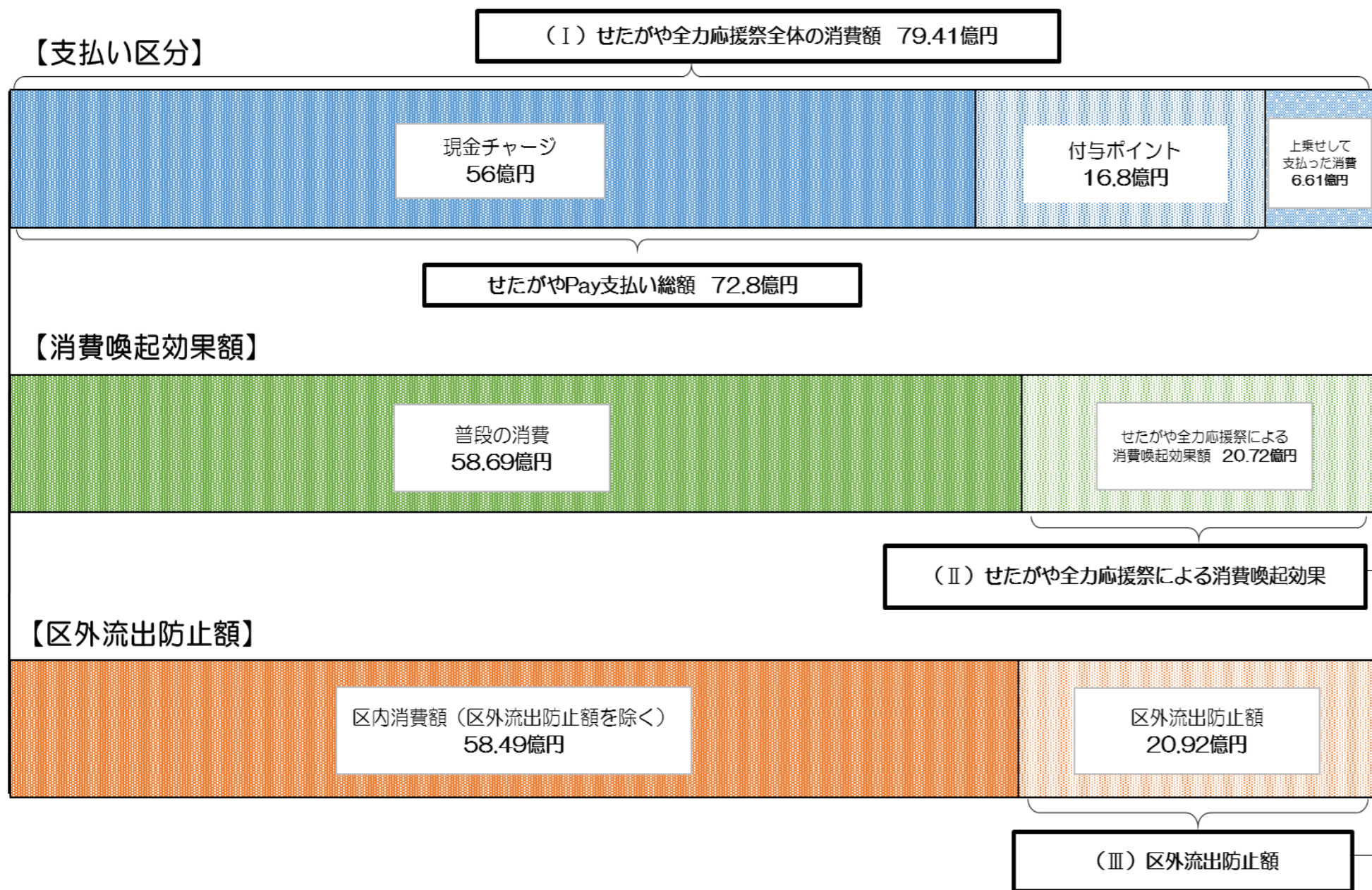
有効回答：13,405件

アンケート調査結果に基づき、「せたがや全力応援祭」の支払い区分ごとの金額の推計を行った。また、「せたがや全力応援祭」全体の消費額のうち、消費喚起効果額と区外流出防止額の推計を行った。

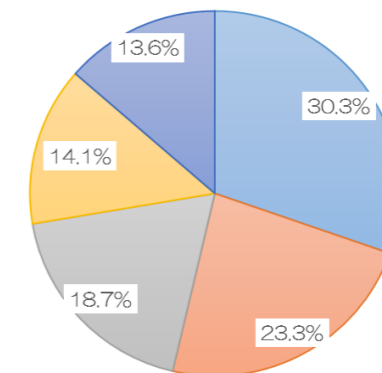
この結果、

- せたがや全力応援祭全体の消費額は、79.41 億円（Ⅰ）
- 16.8 億円のポイント還元により、20.72 億円の消費喚起効果（Ⅱ）が生じた
- 区外流出防止額は、20.92 億円（Ⅲ）

と推計された。



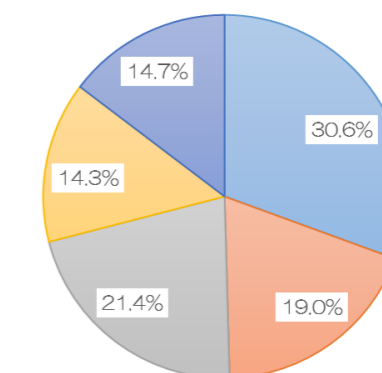
「(Ⅱ) せたがや全力応援祭による消費喚起効果 20.72 億円」のうち、お店のジャンルごとの支払い割合を推計。



- 飲食店 (レストラン、喫茶店・カフェ、居酒屋、その他飲食店など)
- 主に高単価の商品を取り扱う物販店 (家電製品、家具、自転車・自動車、眼鏡・時計など ※修理含む)
- 大型店やチェーン店 (スーパー、ドラッグストア、コンビニなど)
- サービス店 (理容室・美容室、エステ・マッサージ、クリーニングなど)
- 主に日用品等を取り扱う物販店 (衣料、日用雑貨、化粧品、医薬品、書籍、文具・学用品など)

➤ 大型店やチェーン店を除いた、中小個店での支払いが81.3%を占める。

「(Ⅲ) 区外流出防止額 20.92 億円」のうち、お店のジャンルごとの支払い割合を推計。



- 飲食店 (レストラン、喫茶店・カフェ、居酒屋、その他飲食店など)
- 主に高単価の商品を取り扱う物販店 (家電製品、家具、自転車・自動車、眼鏡・時計など ※修理含む)
- 大型店やチェーン店 (スーパー、ドラッグストア、コンビニなど)
- サービス店 (理容室・美容室、エステ・マッサージ、クリーニングなど)
- 主に日用品等を取り扱う物販店 (衣料、日用雑貨、化粧品、医薬品、書籍、文具・学用品など)

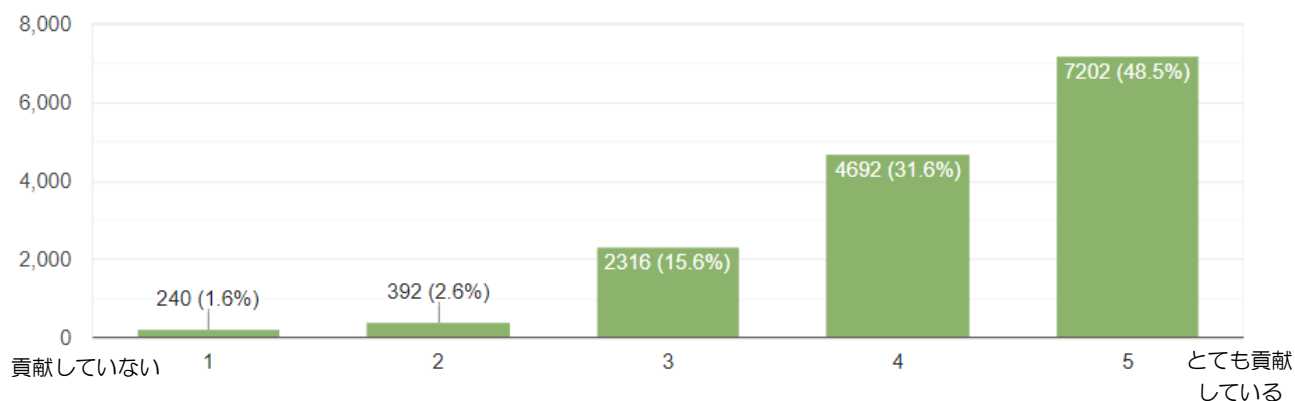
➤ 大型店やチェーン店を除いた、中小個店での支払いが78.6%を占める。

- (定義)
- 「上乗せて支払った消費」 せたがや Pay で支払いきれなかったため追加で支払った現金等 (クレジットカードや電子マネー含)
 - 「普段の消費」 生活必需品など、せたがや全力応援祭が無くとも購入していた商品・サービス
 - 「消費喚起効果」 せたがや全力応援祭により「いつもより多めに・いつもより高価な・これまで欲しかった」商品・サービスの購入
 - 「区外流出防止額」 普段は世田谷区外や EC サイトで購入しているものを、せたがや全力応援祭があることで世田谷区内で購入した額

■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。

17. 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）

14,842 件の回答

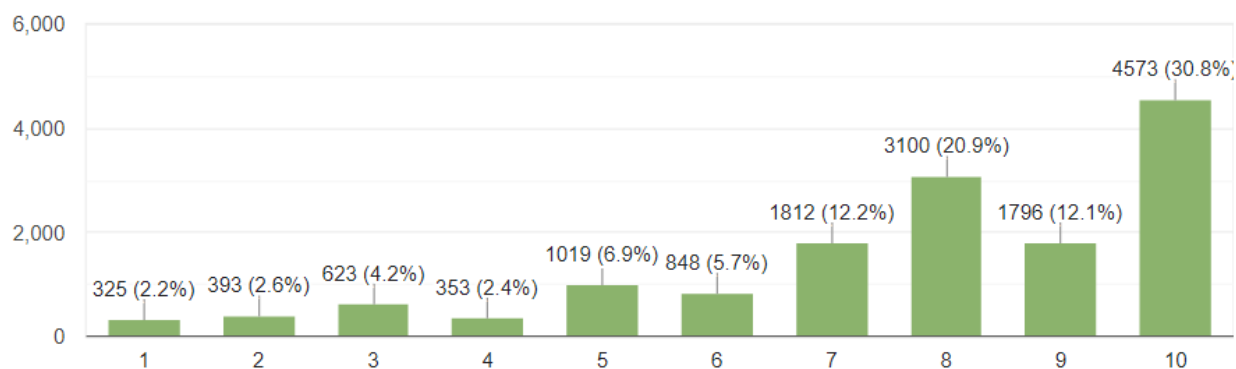


<調査結果>

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るか聞いたところ、「5（とても貢献している）」が7,202件（48.5%）で最も多く、「3（どちらともいえない）」以上が約95%を占める。

18. 今回のせたがやPay30%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。

14,842 件の回答



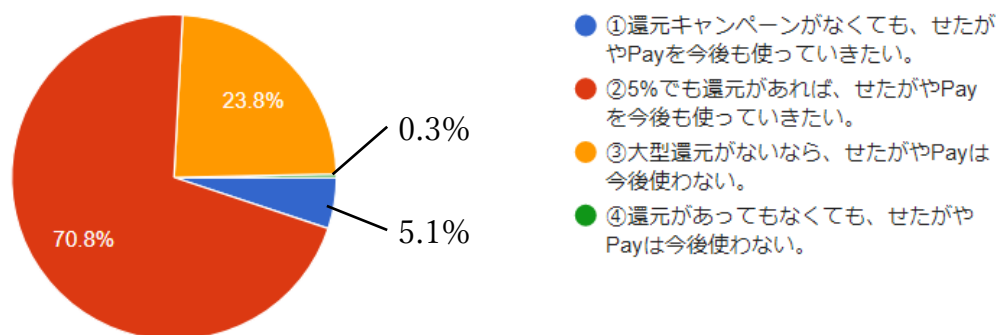
<調査結果>

30%還元キャンペーン「せたがや全力応援祭」の総合的な満足度を10点満点で聞いたところ、「10」が4,573件(30.8%)で最も多く、「8」が3,100件(20.9%)と続く。平均値は「7.68」、中央値は「8」となった。

■今後のキャンペーンやせたがや Pay 利用についてお伺いします

19. 30%還元キャンペーンは終了しましたが、せたがやPayでは今後、常時5%を還元するキャンペーンなどの実施を検討しています。今後もせたがやPayをご利用されるか、教えてください。（1つだけお選びください）

14,842 件の回答



<調査結果>

今後もせたがや Pay を利用するか聞いたところ、「5%でも還元があれば、せたがや Pay を今後も使っていきたい」が 10,504 件（70.8%）で最も多く、「大型還元がないなら、せたがや Pay は今後使わない」が 3,535 件（23.8%）で続く。

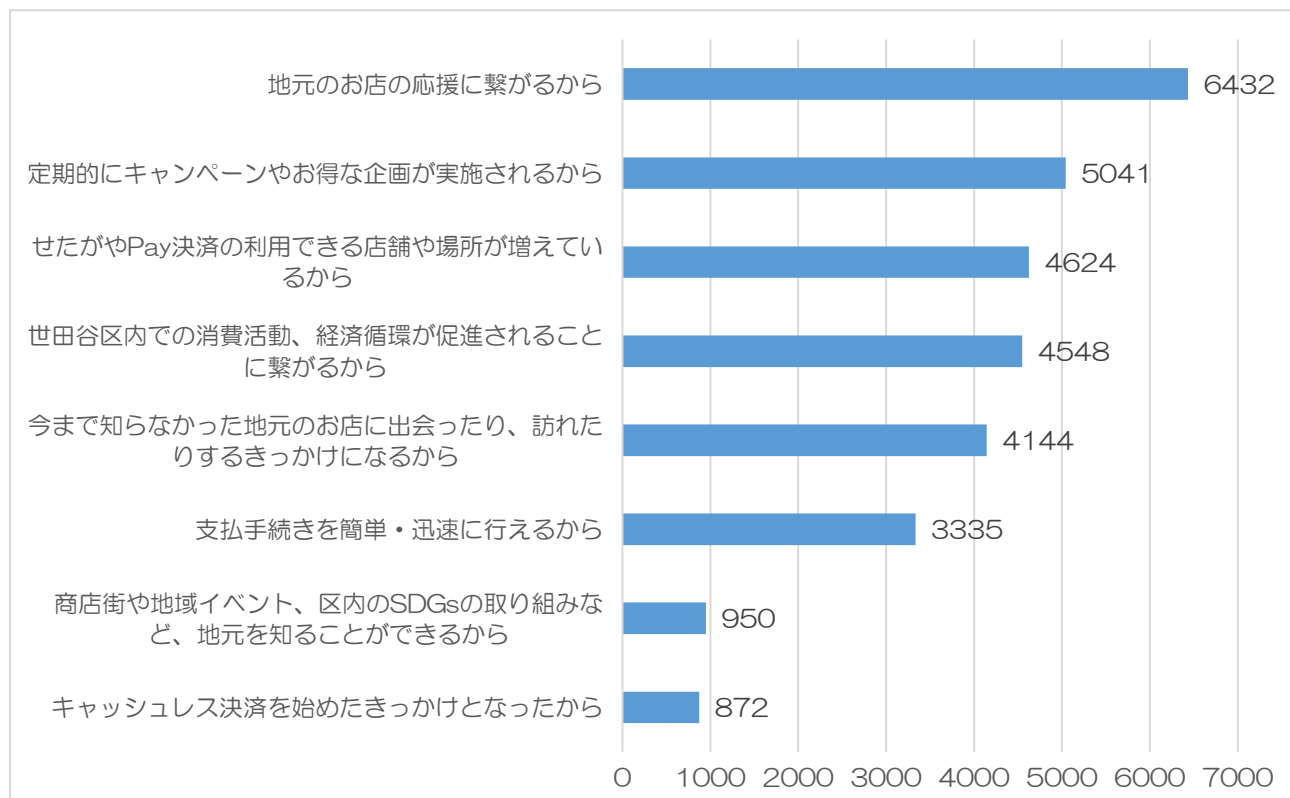
■19の質問について①または②と回答した方にお伺いします。

20. (19. で①、②を回答した方にお聴きします)

30%還元キャンペーン終了後も、せたがや Pay の利用を継続する理由を教えてください。

(複数回答可)

11,257 件の回答



<調査結果>

「せたがや Pay を今後も使っていきたい」と回答した方（11,257人）に、30%還元キャンペーン終了後も利用を継続する理由を聞いたところ、「地元のお店の応援に繋がるから」（6,432件）が最も多く、「定期的にキャンペーンやお得な企画が実施されるから」（5,041件）、「せたがや Pay 決済の利用できる店舗や場所が増えているから」（4,624件）と続く。

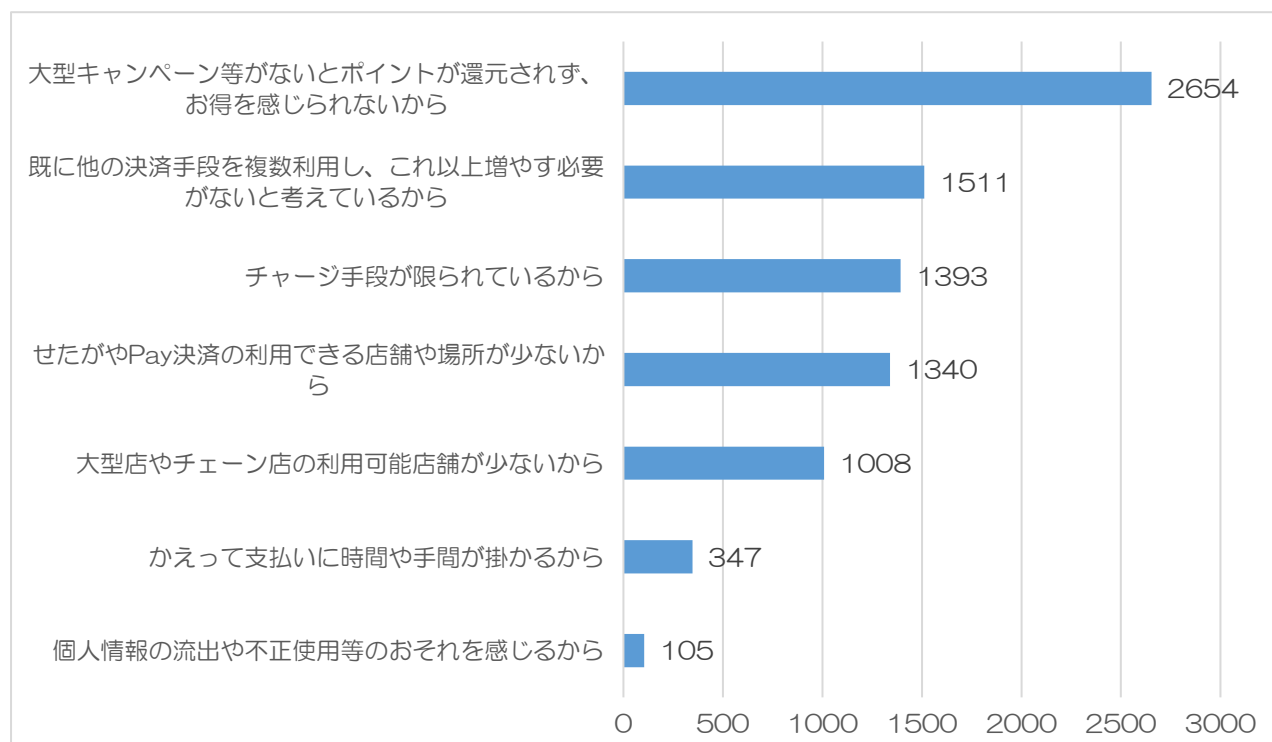
■19の質問について③または④と回答した方にお伺いします。

21. (19. で③、④を回答した方にお聴きします)

30%還元キャンペーン終了後、せたがや Pay の利用を継続しない理由を教えてください。

(複数回答可)

3,584 件の回答



<調査結果>

「せたがや Pay は今後使わない」と回答した方 (3,584 人) に、30%還元キャンペーン終了後に利用を継続しない理由を聞いたところ、「大型キャンペーン等がないとポイントが還元されず、お得を感じられないから」(2,654 件) が最も多く、「既に他の決済手段を複数利用し、これ以上増やす必要がないと考えているから」(1,511 件)、「チャージ手段が限られているから」(1,393 件) と続く。

■今後のせたがや Pay 事業にかかわり、ご意見ください。

22. 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)

10,635 件の回答

(主な意見)

- 今まで現金決済しか取り扱っていなかった区内の店舗が導入する事により、その店舗を利用しやすくなりました。その結果、行きたいお店が増え、区民として居住区を応援する事になり、長い目で見れば自身の生活に還元される喜びを感じる事が出来ました。
- 世田谷の店の応援となり、消費者にも還元があるのは大変有り難い企画でした。いつもは行かないお店に行く良いきっかけになりました。
- 30%還元は物価値上がりの今、とても助かった。
- 知らないお店に行き、地域の方と沢山話すきっかけになりました。
- 初めてキャッシュレス決済を使うきっかけにもなりました。
- 区内の中小企業の応援になるところがいいと思いました。またキャッシュレス決済を利用するきっかけになり、特に年配の方も利用するようになって良い機会だったと思いました。
- せたがや Pay を使って新たに素敵なお店と出会えたので、継続して利用しています。地元の商店街を応援したいので、今後も続けて欲しい事業です。
- 自分がよく利用するお店でも、使えないところもまだ沢山あるので、利用できる店舗が増える事を期待しています。
- 区内の店舗を利用する頻度が上がる事で「自分の住む地域を大切にしている」実感が生まれて心地良いです。
- 普段は5%還元で、たまに還元率アップの期間があるなどの楽しみがあると嬉しいです。
- 常にお店と利用者の両方にメリットのある事業に益々発展することを望みます。
- せたがや Pay のお陰で地元の良いお店とお得に沢山出会うことができました。世田谷区が大好きになりました。
- 今まで行ったことがないお店に行くとても良い機会でした。お店の人との会話にも繋がり地元への愛着が湧きました。
- 普段キャッシュレス決済を使用しない年代にも、区外在住者にもせたがや Pay は浸透しており、地元応援となり良い取り組みだと思う。
- これをきっかけに初めてキャッシュレス決済を体験しその便利さを知りました。
- 続々と使えるお店が増え、特別な買い物や飲食以外でも利用できたことで、日常的に使いやすく存在感があった。
- 還元キャンペーンがあったおかげで、迷っていた高価な日用品を思い切って買うことができた。

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、不満な点・改善してほしいことを記載ください。(自由記載)

10,865 件の回答

(主な意見)

- 今回は後半期間のキャンペーンがすぐ終わってしまったのが残念でした。とてもお得だったので家族にもおすすめして始めた為、一緒に楽しめました。もっとキャンペーンを楽しみたかったです。
- 入金方法が限られているのを改善してほしい。
- せたがや Pay が使えるお店が、もっと増えると嬉しいです。また店頭にも、せたがや Pay 対象店で有ることが分かりやすくして頂くと嬉しいです。
- 今後も使えるお店を増やしていただけると嬉しいです。特に今まで現金決済のみだったお店が導入される事で、そのお店を利用する確率が上がります。
- 終わるタイミングが突然だったので、前期のように〇月〇日に終了と告知してほしい。
- もう少し Web ページ、アプリで、地域別のカテゴリ別店舗検索、キーワード検索がしやすくなればなと思います。
- 一律に誰でも対象にするなら、一回利用に対しての還元の上限を設けて期限内で実施してほしい。
- 加盟店の増加促進と、同時に高齢者等デジタル弱者への優しい対応も検討していただきたいと思います。
- 還元キャンペーン(10%以上)や常時ポイント還元(1%以上)がなければ、ポイントが貯まるクレジットカードを使用したいと思う。定期的なキャンペーンがあると嬉しいです。
- 還元率を下げて長く使える方が良い。
- 制限はあったがコンビニ等でも使用できたので、利便性は高かったが目的からずれているような気がした。
- 世田谷区の税を使用しているわけなので、世田谷区の納税者により大きな恩恵があればなお良いと感じた。

5. 参考（アンケート内容）

※基本属性について教えてください。

1. 年代を教えてください。（1つだけお選びください）
 - ：①10代
 - ②20代
 - ③30代
 - ④40代
 - ⑤50代
 - ⑥60代
 - ⑦70代以上

2. 性別（性自認）を教えてください。（1つだけお選びください）
 - ：①男性
 - ②女性
 - ③回答しない

3. 居住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. 世帯構成を教えてください。（1つだけお選びください）
 - ：①単身世帯（一人暮らし）
 - ②夫婦（事実婚含む）のみの世帯
 - ③二世帯世帯（親と子）
 - ④三世帯世帯（親と子と孫）
 - ⑤その他（ ）

5. 職業を教えてください。（1つだけお選びください）
 - ：①会社員
 - ②公務員・団体職員
 - ③自営業
 - ④パート・アルバイト
 - ⑤学生
 - ⑥専業主婦（夫）
 - ⑦無職
 - ⑧その他（ ）

※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。

6. せたがや Pay や 30%還元キャンペーンについて、何で知りましたか。(複数回答可)
 : ①テレビ、新聞、雑誌等マスメディア
 ②区のおしらせ(広報紙)
 ③チラシ(区広報板・区施設)
 ④店頭フラッグ・ポスター・チラシ(加盟店掲示物)
 ⑤ポスター(駅貼り広告)
 ⑥商店街からのお知らせ
 ⑦区公式 SNS (Twitter・Facebook)
 ⑧せたがや Pay アプリのプッシュ通知
 ⑨せたがや Pay 公式 SNS (Instagram・Twitter 等)
 ⑩加盟店の SNS (Instagram・Twitter 等)
 ⑪加盟店からの紹介
 ⑫知人からの口コミ
 ⑬その他
7. せたがや Pay や 30%還元キャンペーンをきっかけに、はじめてキャッシュレス決済を利用しましたか。(1つだけお選びください)
 : ①せたがや Pay をきっかけにはじめてキャッシュレス決済を利用し、現在もキャッシュレス決済はせたがや Pay のみ利用している
 ②せたがや Pay をきっかけにその他のキャッシュレス決済も利用し始めた
 ③事業に参加する前からキャッシュレス決済を日常的に利用していた
8. せたがや Pay など、店舗におけるキャッシュレス対応の有無が、貴方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
9. せたがや Pay や 30%還元キャンペーンをきっかけに、今まで利用したことがない店舗を利用しましたか。(1つだけお選びください)
 : ①はい ②いいえ
- 10.せたがや Pay や 30%還元キャンペーンをきっかけに、地元のお店(世田谷区内のお店)を利用する機会が増えましたか。(1つだけお選びください)

: ①はい ②いいえ

11. せたがや Pay や 30%還元キャンペーンをきっかけに、本事業期間内（7月～11月）において普段よりどのくらい多く消費しましたか。（1つだけお選びください）

- : ①普段よりとても多く消費した（30%以上）
 ②普段より多く消費した（10%～30%未満）
 ③普段より少し多く消費した（1%～10%未満）
 ④普段と同じ程度の消費だった
 ⑤普段より少ない消費だった

12. 30%還元キャンペーンでご利用された「せたがやコイン」（現金チャージ分）と付与された「せたがやポイント」（今後利用予定のポイントも含めて）、さらにせたがや Pay で支払いきれなかったため追加でお支払いされた現金等（※1）について、それぞれ、おおよその金額（※2）を教えてください。（1,000円単位。100円未満は四捨五入して構いません）

（※1）コインやポイントだけでなく、それに合わせてお使いになった現金やクレジットカード、電子マネー等でお支払いした金額を指します。

（※2）金額が思い出せない場合には、アプリの「取引履歴」などもご参考ください

- : ①チャージした現金（せたがやコイン） （ ）円
 ②付与されたポイント（使用・未使用含めて） （ ）ポイント
 ③せたがや Pay と併せて追加で支払った現金等 （ ）円

13. 12.でご回答いただいた「①コイン、②ポイント、③現金等」の合計金額のうち、「普段は世田谷区外や EC サイトで買っているものを世田谷区内で買った」場合（※1）、そのおおよその金額（※2）を教えてください。（1,000円単位。100円未満は四捨五入して構いません）

（※1）例えば、都心や隣接した他の区市町村、Amazon や楽天市場といった EC サイトなど。

（※2）金額や購入品が思い出せない場合には、アプリの「取引履歴」などもご参考ください。

- : 12.の①～③の合計金額のうち、普段は世田谷区外や EC サイトで買っているものを世田谷区内で買った金額 （ ）円

14. 13.でご回答いただいた「普段であれば区外や EC サイトでお買い物した金額」を、どのようなお店で幾らお支払いになったのか、それぞれ、おおよその金額を教えてください。（1,000円単位。100円未満は四捨五入して構いません）

- ・飲食店（レストラン、喫茶店・カフェ、居酒屋、その他飲食店など）
 （ ）円

- ・サービス店（理容室・美容室、エステ・マッサージ、クリーニングなど）
（ ）円
- ・主に高単価の商品を取り扱う物販店（家電製品、家具、自転車・自動車、眼鏡・時計など ※修理含む）
（ ）円
- ・主に日用品等を取り扱う物販店（衣料、日用雑貨、化粧品、医薬品、書籍、文具・学用品など）
（ ）円
- ・大型店やチェーン店（スーパー、ドラッグストア、コンビニなど）
（ ）円

15.12.でご回答いただいた「①コイン、②ポイント、③現金等」の合計金額のうち、30%還元キャンペーンがあることで、「これまで欲しかった商品・サービスを購入した」、「いつもより高価な商品・サービスを購入した」、「いつもより多めに購入した」場合に、ご利用されたおおよその金額（※）を教えてください。（1,000円単位。100円未満は四捨五入して構いません）

（※）ポイントがお手元に残っている場合、利用予定も含めてご回答ください。また、金額や購入品が思い出せない場合には、アプリの「取引履歴」などもご参考ください。

：12.の①～③の合計金額のうち、普段よりも多め高めにお買い物した金額

（ ）円

16.15.でご回答いただいた「普段より多め高めにお買い物した金額」を、どのようなお店で幾らお支払いになったのか、それぞれ、おおよその金額を教えてください。（1,000円単位。100円未満は四捨五入して構いません）

- ・飲食店（レストラン、喫茶店・カフェ、居酒屋、その他飲食店など）
（ ）円
- ・サービス店（理容室・美容室、エステ・マッサージ、クリーニングなど）
（ ）円
- ・主に高単価の商品を取り扱う物販店（家電製品、家具、自転車・自動車、眼鏡・時計など ※修理含む）
（ ）円
- ・主に日用品等を取り扱う物販店（衣料、日用雑貨、化粧品、医薬品、書籍、文具・学用品など）
（ ）円
- ・大型店やチェーン店（スーパー、ドラッグストア、コンビニなど）
（ ）円

17.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どちらかという貢献している
- ③どちらともいえない
- ④どちらかという貢献していない
- ⑤貢献していない

18.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、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。

19.30%還元キャンペーンは終了しましたが、せたがや Pay では今後、常時 5%を還元するキャンペーンなどの実施を検討しています。今後もせたがや Pay をご利用されるか、教えてください。（1つだけお選びください）

- : ①還元キャンペーンがなくても、せたがや Pay を今後も使っていきたい。
- ②5%でも還元があれば、せたがや Pay を今後も使っていきたい。
- ③大型還元がないなら、せたがや Pay は今後使わない。
- ④還元があってもなくても、せたがや Pay は今後使わない。

20.（19.で①、②を回答した方にお聴きします）

30%還元キャンペーン終了後も、せたがや Pay の利用を継続する理由を教えてください。（複数回答可）

- : ①地元のお店の応援に繋がるから
- ②世田谷区内での消費活動、経済循環が促進されることに繋がるから
- ③今まで知らなかった地元のお店に出会ったり、訪れたりするきっかけになるから
- ④商店街や地域イベント、区内の SDGs の取り組みなど、地元を知ることができるから
- ⑤せたがや Pay 決済の利用できる店舗や場所が増えているから
- ⑥定期的にキャンペーンやお得な企画が実施されるから
- ⑦支払手続きを簡単・迅速に行えるから
- ⑧キャッシュレス決済を始めたきっかけとなったから
- ⑨その他（ ）

21.（19.で③、④を回答した方にお聴きします）

30%還元キャンペーン終了後、せたがや Pay の利用を継続しない理由を教えてください

い。(複数回答可)

- : ①既に他の決済手段を複数利用し、これ以上増やす必要がないと考えているから
②チャージ手段が限られているから
③大型キャンペーン等がないとポイントが還元されず、お得を感じられないから
④個人情報の流出や不正使用等のおそれを感じるから
⑤せたがや Pay 決済の利用できる店舗や場所が少ないから
⑥大型店やチェーン店の利用可能店舗が少ないから
⑦かえって支払いに時間や手間が掛かるから
⑧その他 ()

22. 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)

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、不満な点・改善してほしいことを記載ください。(自由記載)

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

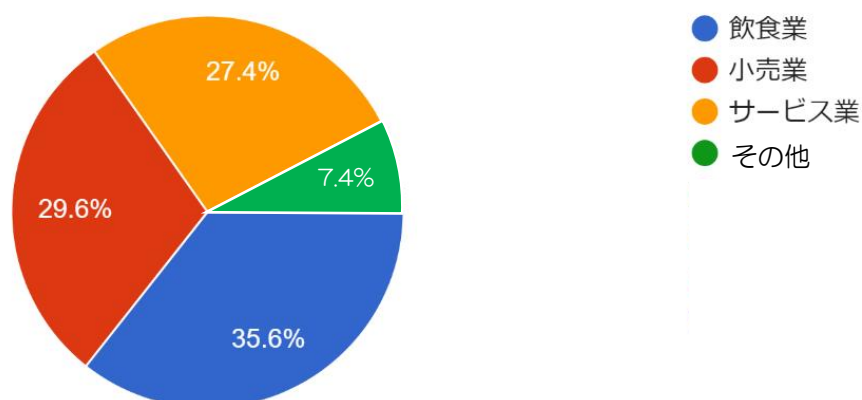
数値の見方：特に断りがない場合、すべての設問のn値は463。

※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）

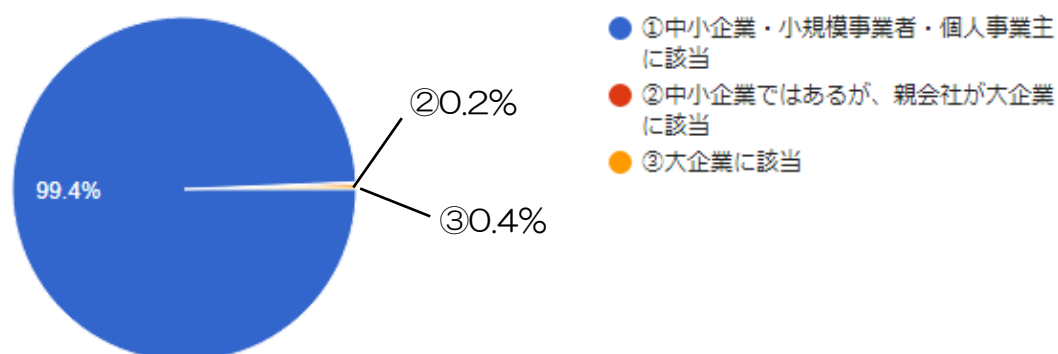
463 件の回答



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）

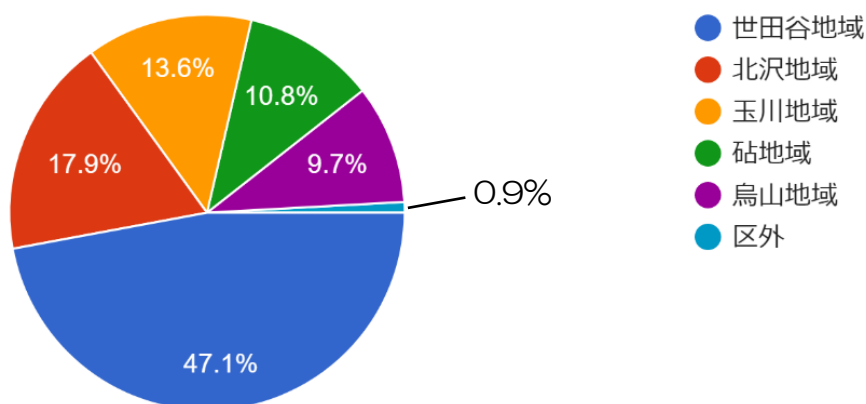
（参考）中小企業基本法上、小売業等は資本金5,000万円以下の会社を中小企業と定義しています。

463 件の回答

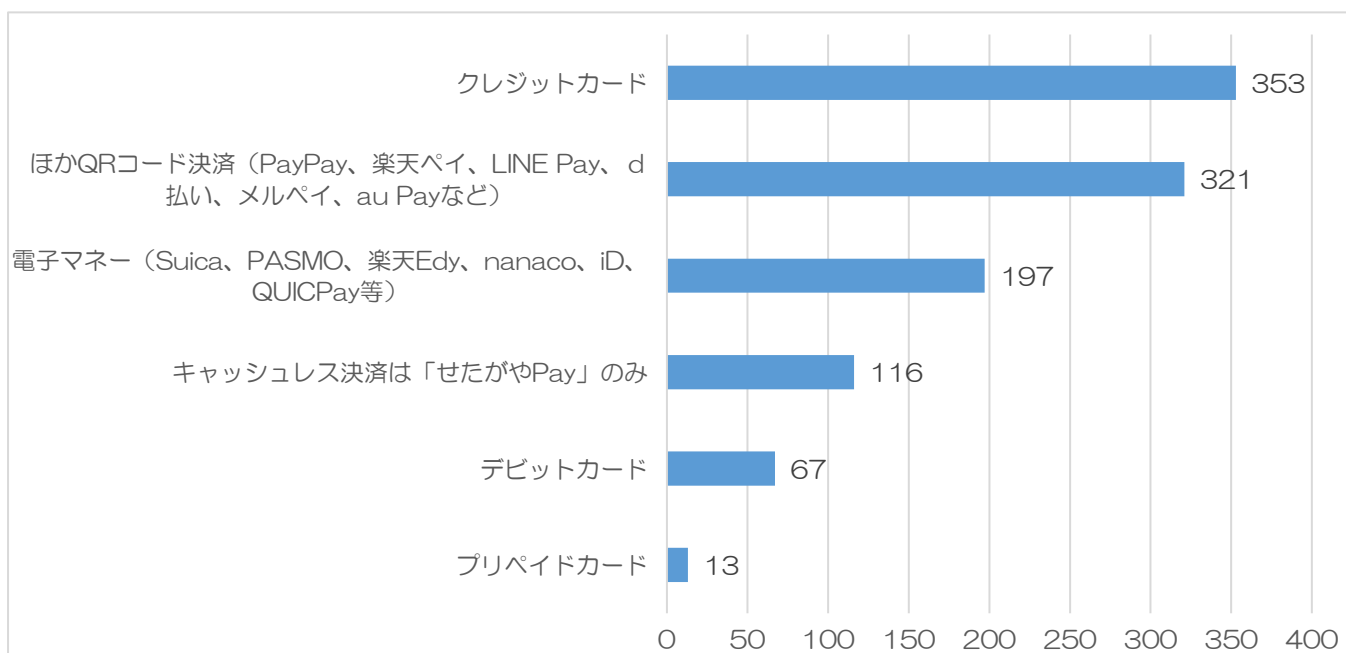


3. 店舗エリアを教えてください。（1つだけお選びください）

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）

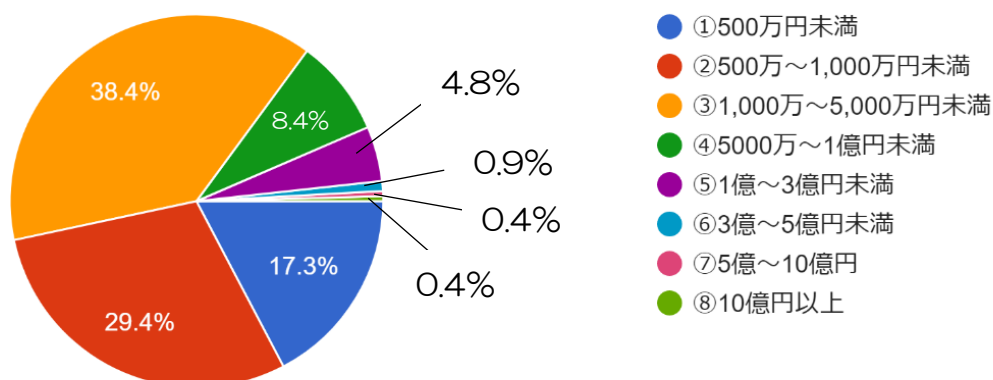


<調査結果>

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

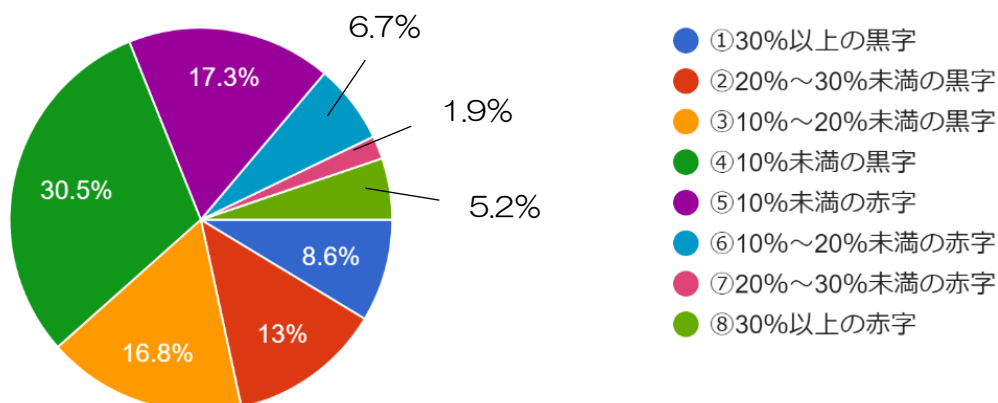


<調査結果>

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



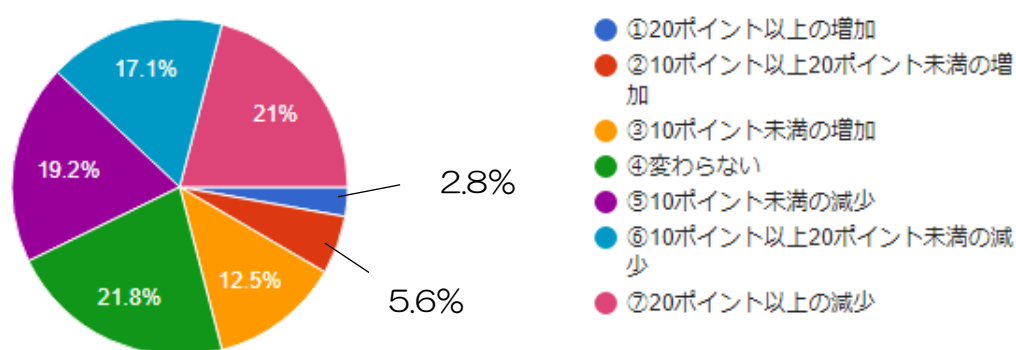
<調査結果>

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



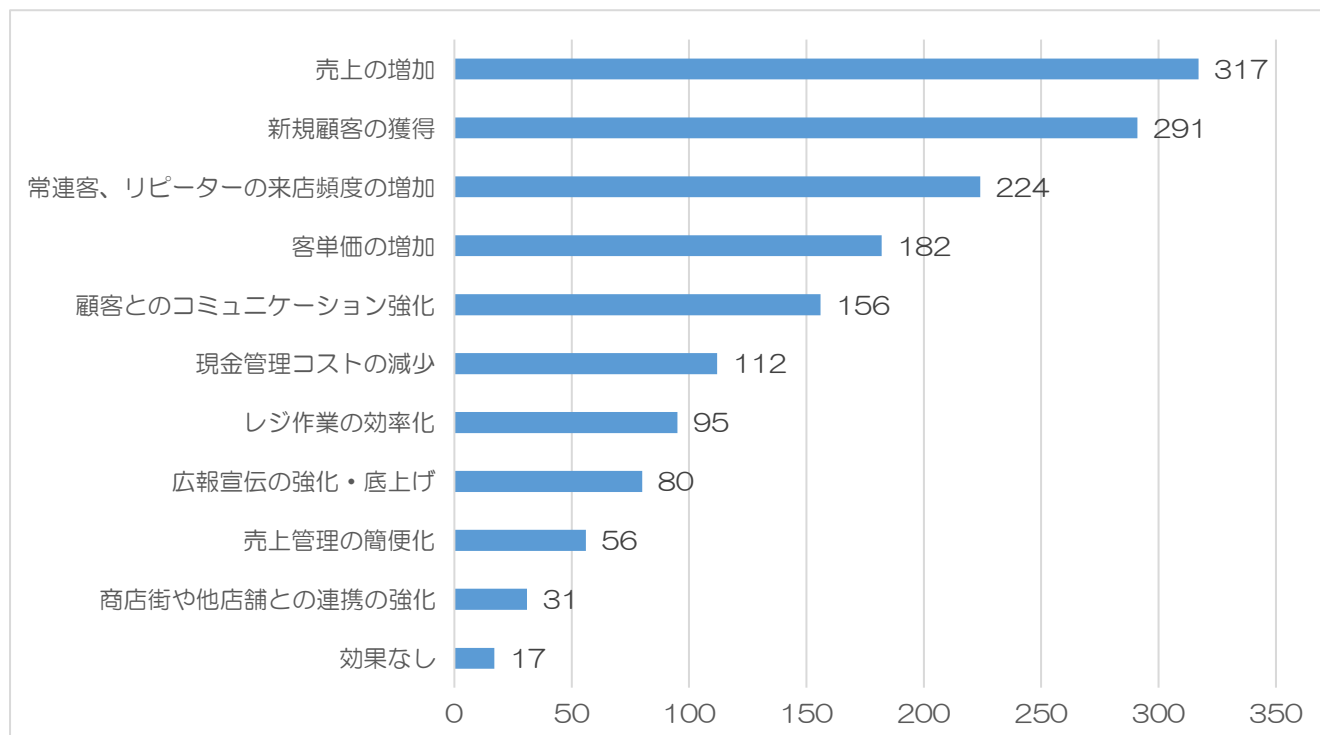
<調査結果>

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）



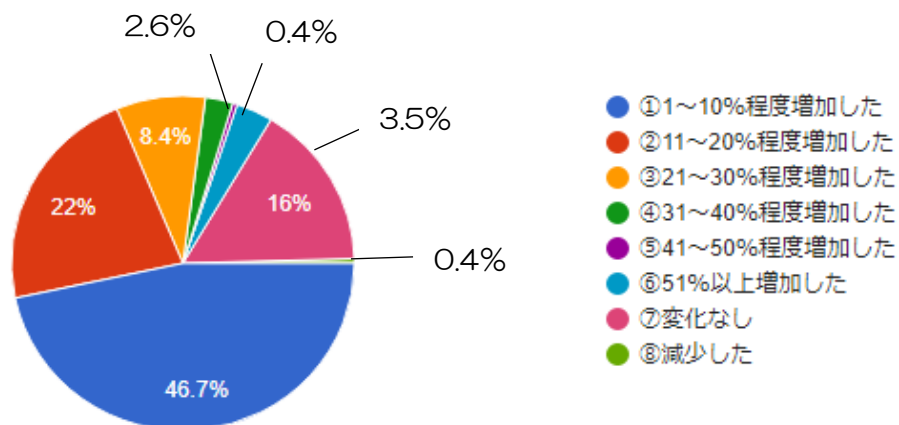
<調査結果>

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

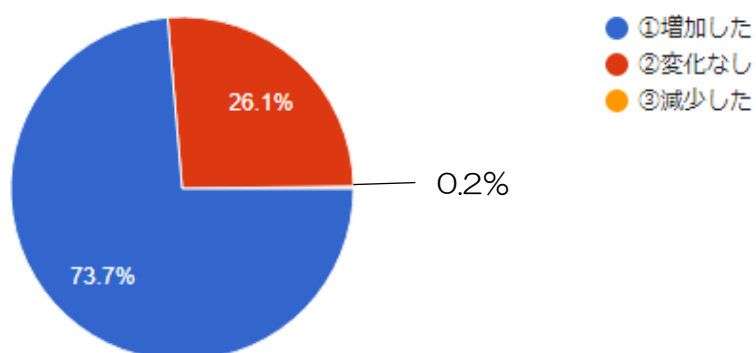


<調査結果>

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

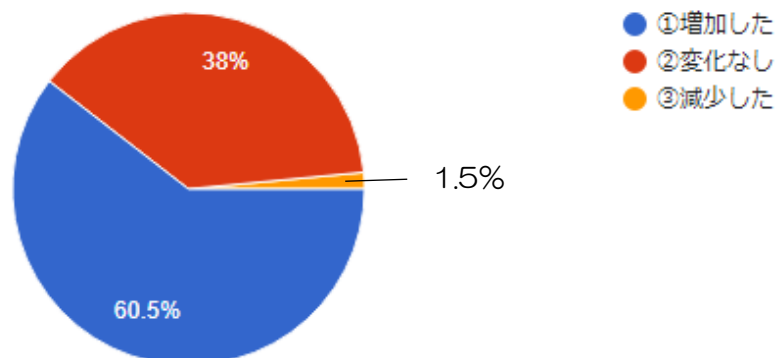


<調査結果>

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

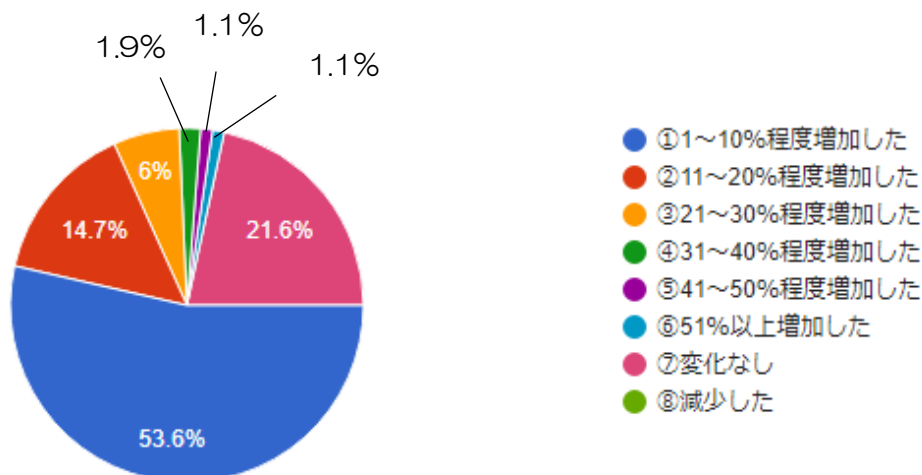


<調査結果>

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

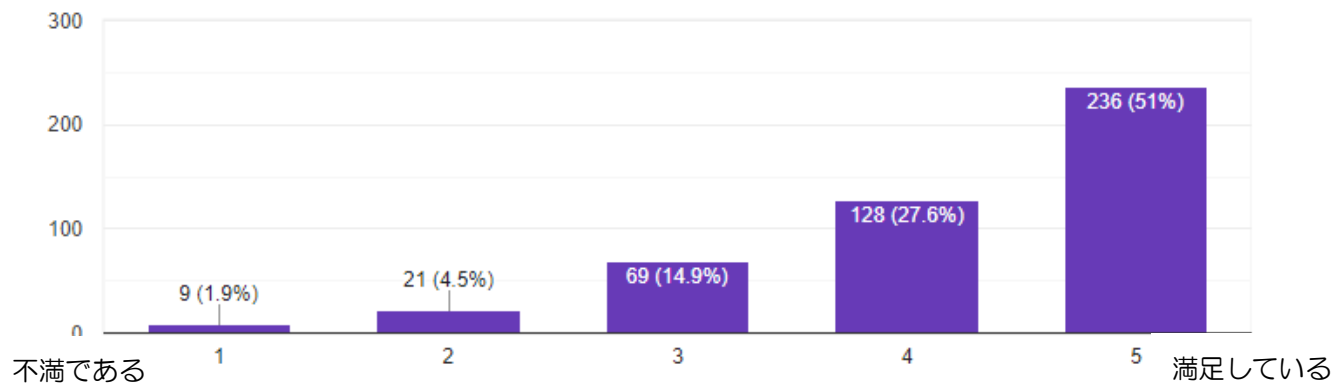


<調査結果>

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)

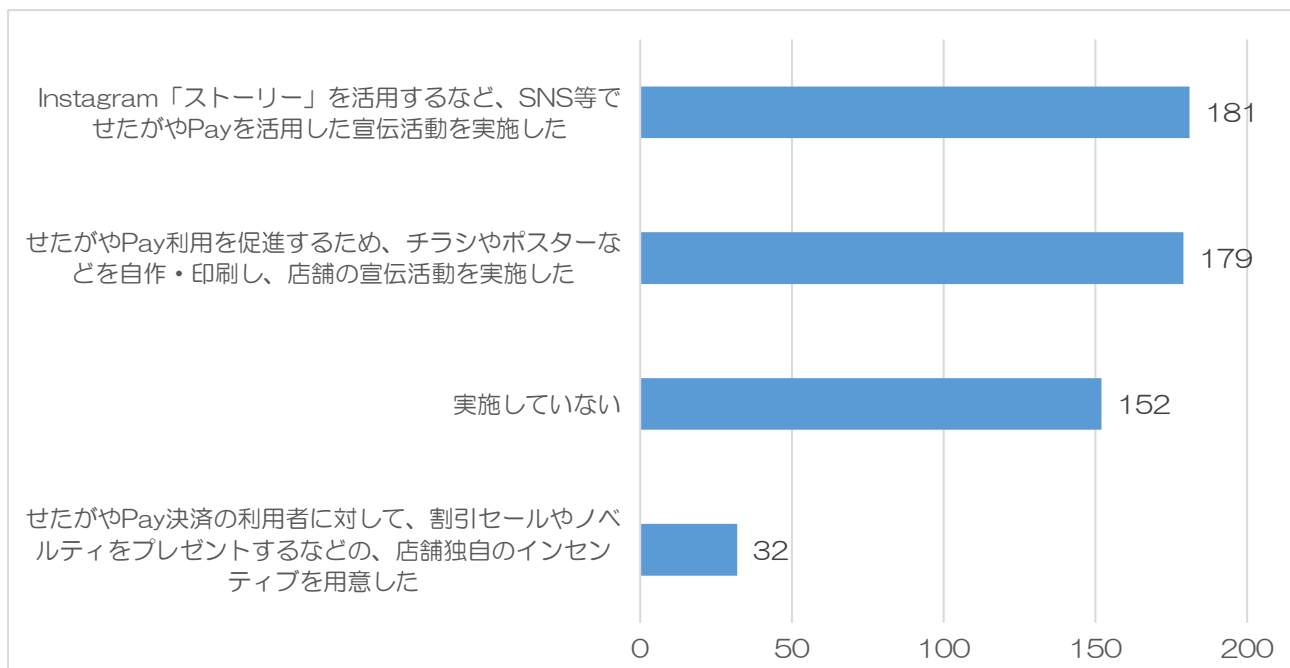
463 件の回答



<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）

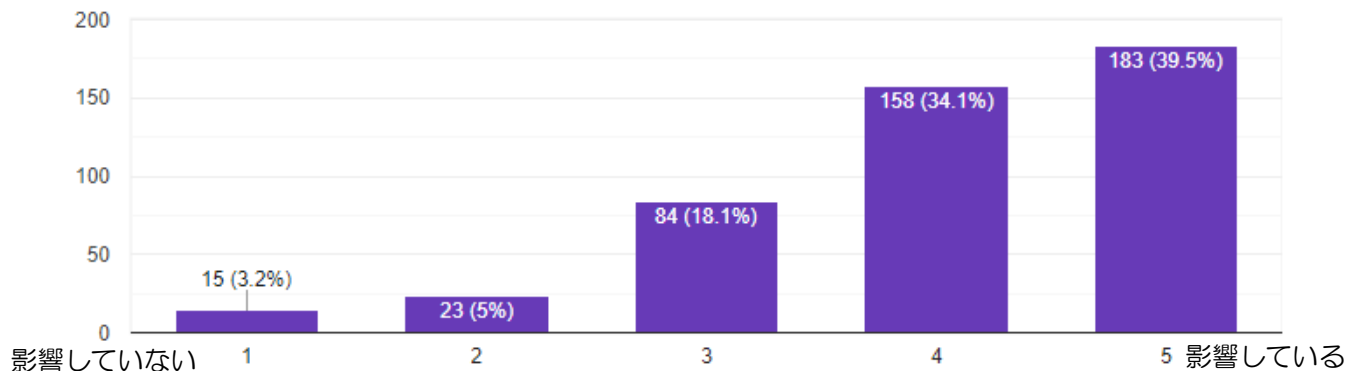


<調査結果>

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

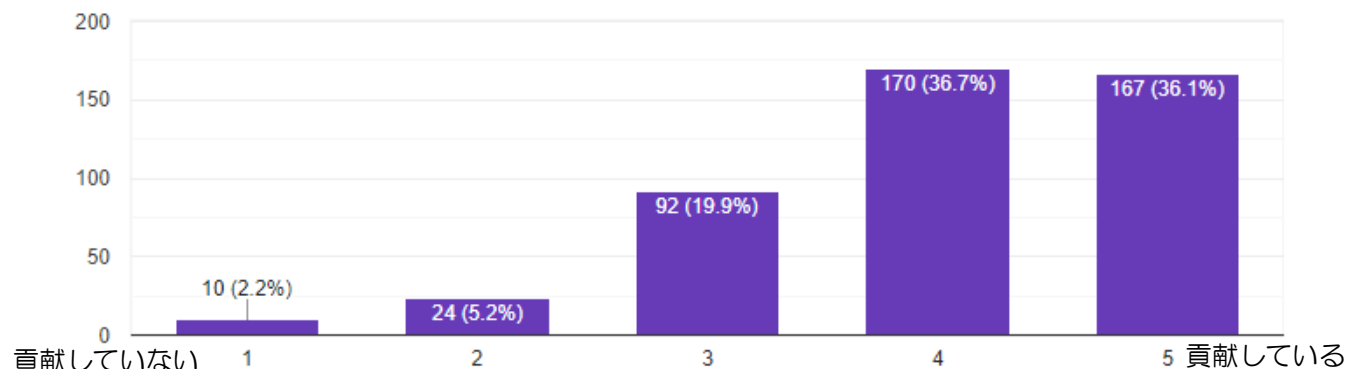


<調査結果>

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

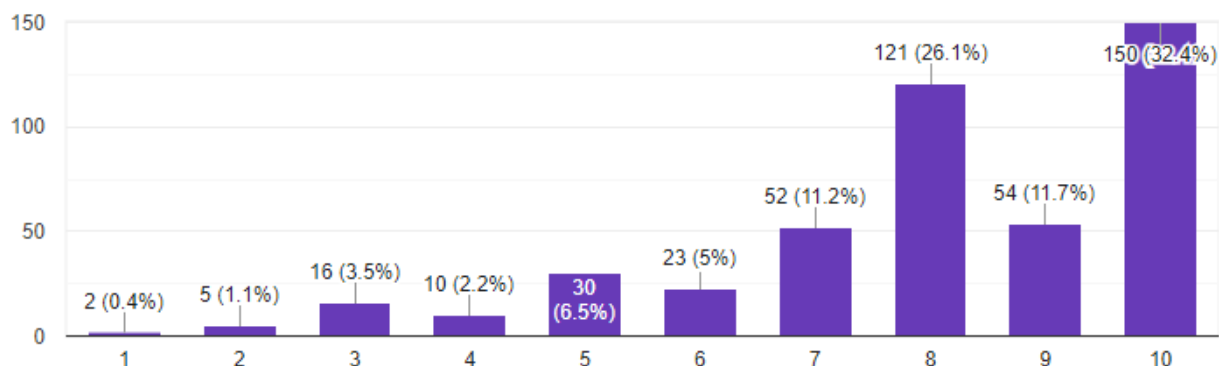


<調査結果>

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



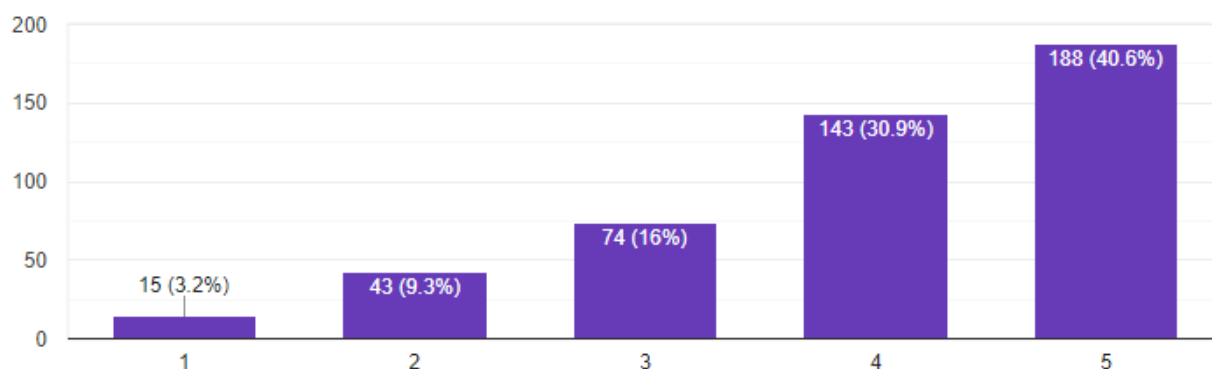
<調査結果>

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

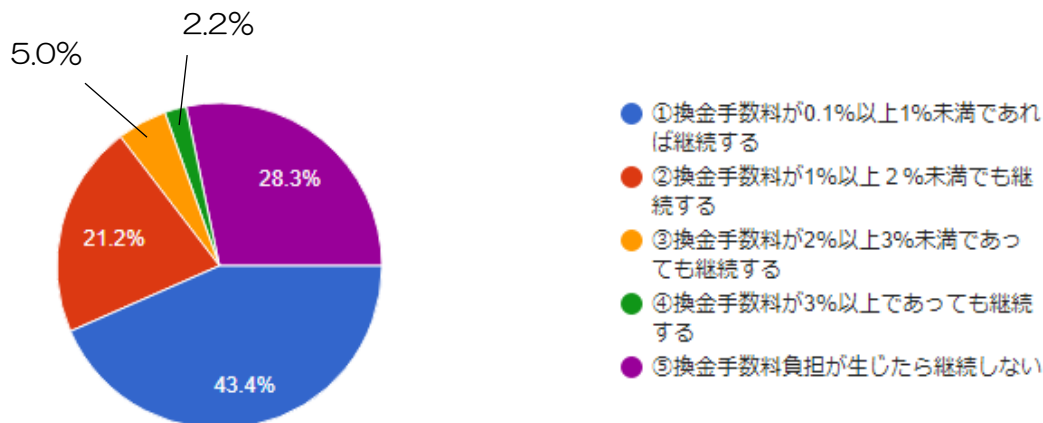
メリットがあると感じる

<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

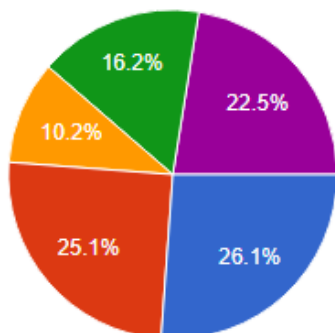


<調査結果>

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



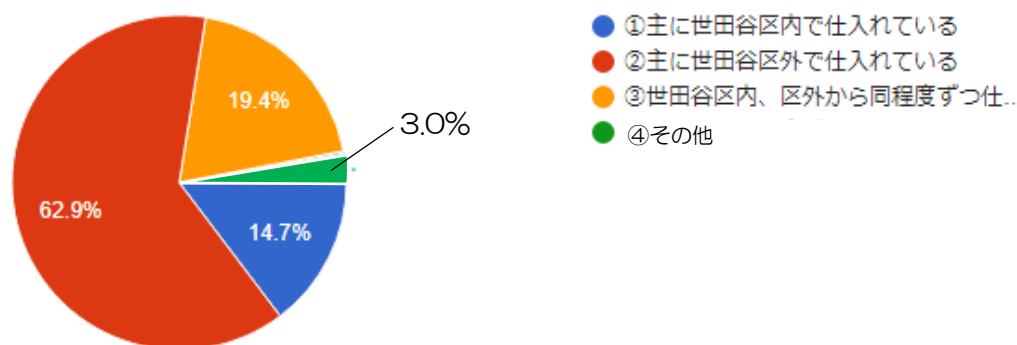
- ①クーポンは有効だと思うし、せたがやPayのクーポン機能も利用したい
- ②クーポンは有効だと思うが、せたがやPayのクーポン機能を利用するかわからない
- ③クーポンは有効だと思うが、せたがやPayのクーポン機能を利用する予定はない
- ④クーポンが有効だとは思わない
- ⑤どちらともいえない

<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）

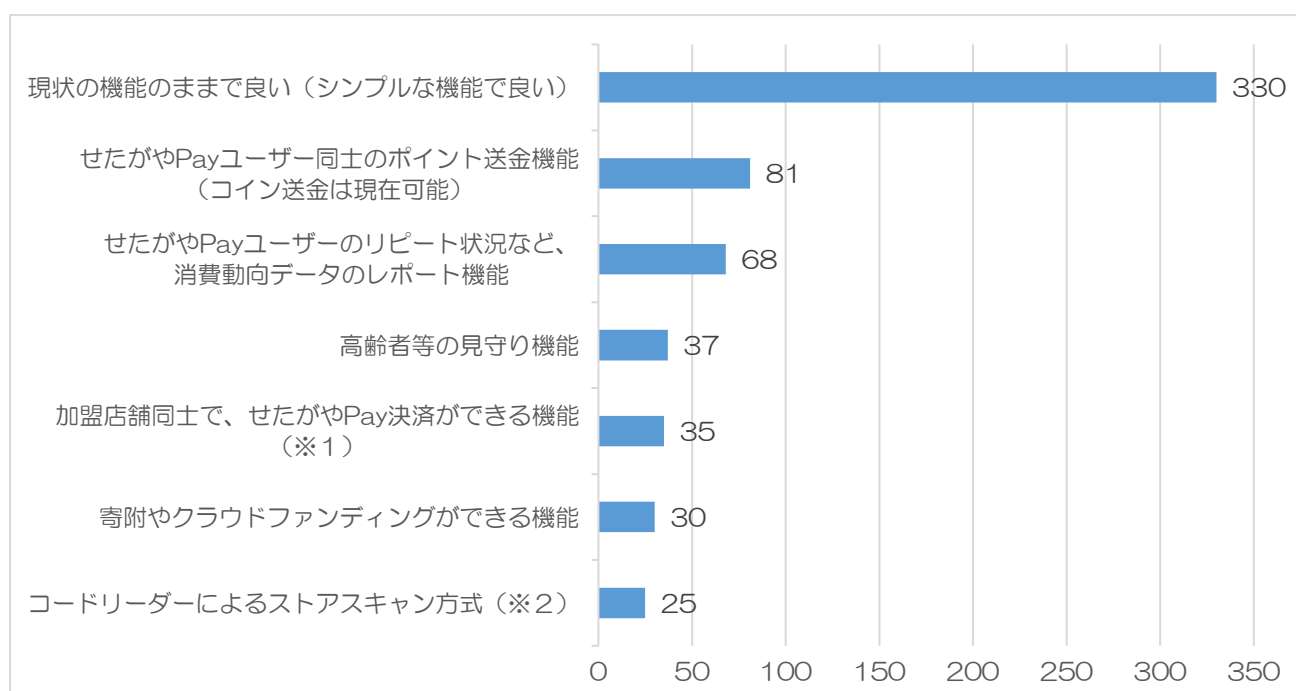
463 件の回答



<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）