

令和5年度上半期
せたがや Pay ポイント事業
加盟店向けアンケート調査結果

令和5年11月
経済産業部 商業課

1. 調査目的

令和5年度上半期に実施された、せたがや Pay ポイント還元事業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。

■令和5年度上半期せたがや Pay ポイント還元事業 概要

(1) 区内経済循環誘導施策（「せたがやのお店を応援！」）

【実施期間】

令和5年4月1日（土）～6月30日（金）、9月1日（金）～30日（土）

【内容】

中小個店での決済額の最大7%分のポイントを還元

還元率：中小個店7%または5%、コンビニ等：3%、大型店：0% ※

【月の一人あたり還元上限】

700ポイント（月間決済総額：1万円～約2.3万円）

【事業費予算（ポイント原資）】

7,500万円

(2) 夏季消費喚起策（「夏のポイントアップ！せたがやのお店を応援！」）

【実施期間】

令和5年7月1日（土）～8月31日（木）

【内容】

中小個店での決済額の最大20%分のポイントを還元

還元率：中小個店20%または15%、コンビニ等：10%、大型店：0% ※

【月の一人あたり還元上限】

10,000ポイント（月間決済総額：5万～10万円）

【事業費予算（ポイント原資）】

5.3億円

※還元率については、世田谷区商店街連合会に属している商店街（会）に加盟している中小個店で区分しております。

■参考：令和5年9月30日現在のせたがや Pay 関連数値

(1) せたがや Pay アプリダウンロード数

：約320,000ダウンロード

(2) せたがや Pay 登録店舗数

：約5,000店舗

2. 調査設計

- (1) 調査対象：「せたがや Pay」加盟店
- (2) 対象数：約 5,000 事業者
- (3) 調査方法：WEB 上のアンケートフォームからの回答
- (4) 調査期間：令和 5 年 9 月 8 日（金）～9 月 24 日（日）
- (5) 有効回答数：415 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 415。

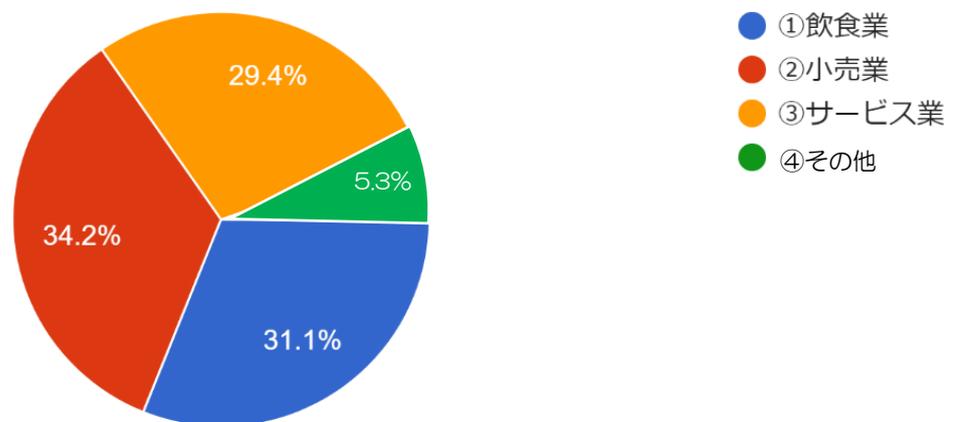
※n 値とはサンプル数（アンケート回答件数）

3. 標本構成

■貴店舗について教えてください。

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）

415 件の回答



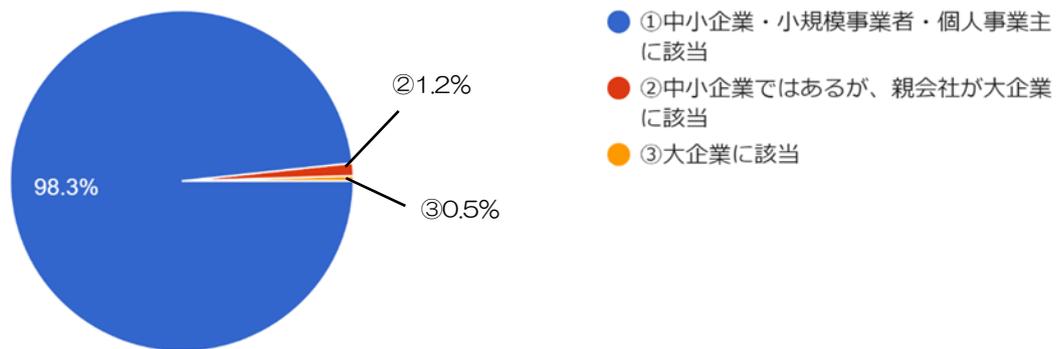
2. 貴店舗の商店街への加入状況を教えてください。（1つだけお選びください）

415件の回答



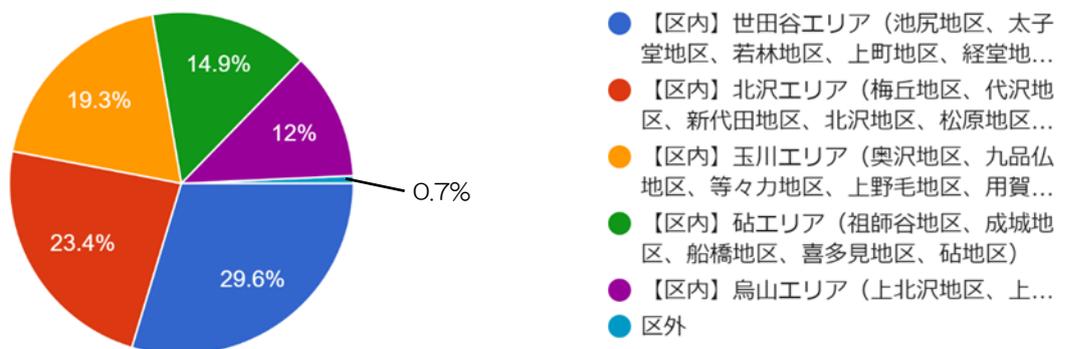
3. 貴店舗の経営規模を教えてください。（1つだけお選びください）

415件の回答

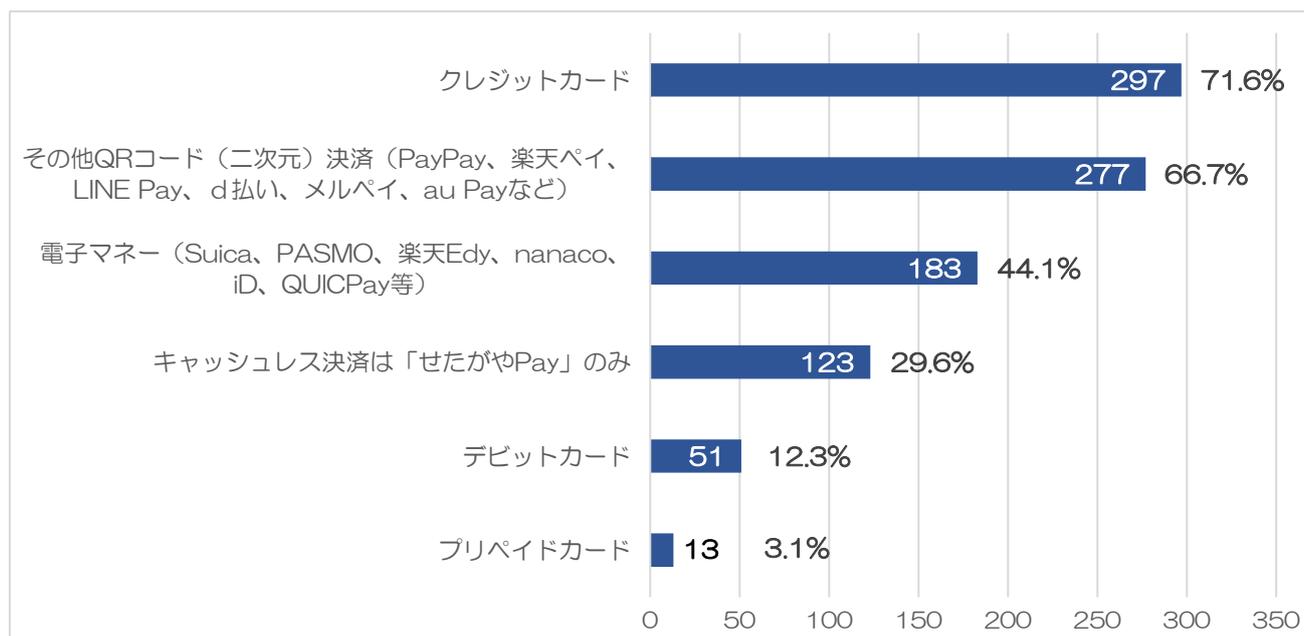


4. 貴店舗の所在エリアを教えてください。（1つだけお選びください）

415件の回答



5. 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)



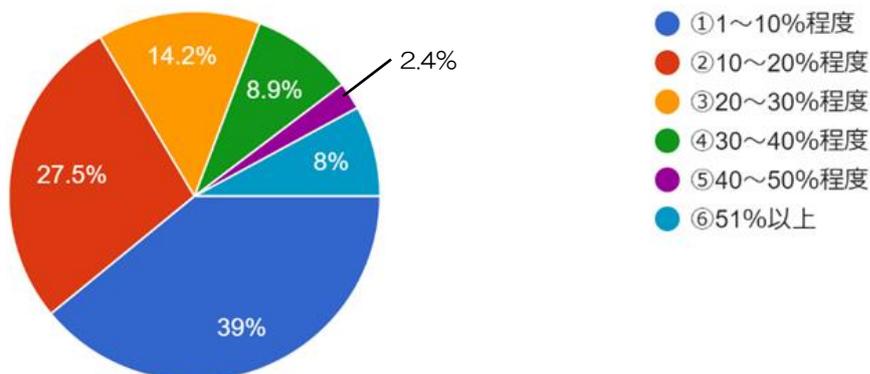
<調査結果>

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」が71.6%(277件)で最も多く、ついで「その他QRコード決済」(66.7%、277件)、「電子マネー」(44.1%、183件)と続く。

なお、「せたがやPayのみ」を利用している店舗は、全体の29.6%(123件)であった。

6. 貴店舗で利用可能な決済手段（現金、キャッシュレス決済を含むすべて）の中で、せたがや Pay の利用割合について教えてください。（1 つだけお選びください）

415 件の回答

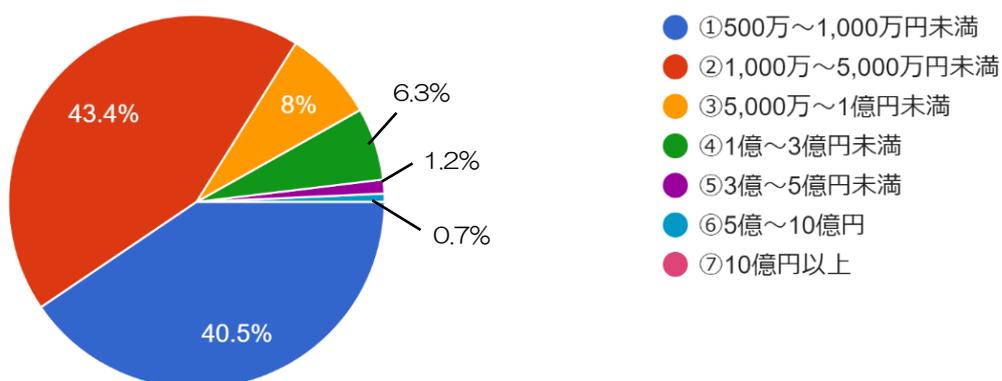


<調査結果>

店舗における利用可能な決済手段の内、せたがや Pay の利用割合について聞いたところ、「1~10%程度」(39%,162 件)が最も多く、ついで「10~20%程度」(27.5%,114 件)、「20~30%程度」(14.2%,59 件)が続く。

7. 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）

415 件の回答

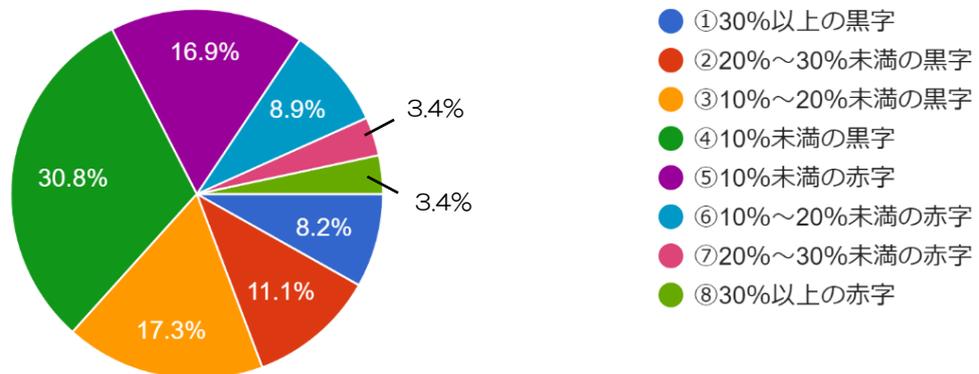


<調査結果>

年間の売上規模について聞いたところ、「5,000万円未満」の店舗が全体の83.9%を占める結果となった。「1,000万円~5,000万円未満」(43.4%,180 件)が最も多く、ついで「500万円~1,000万円未満」(40.5%,168 件)が続く。

8. 貴店舗の直近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）

415 件の回答



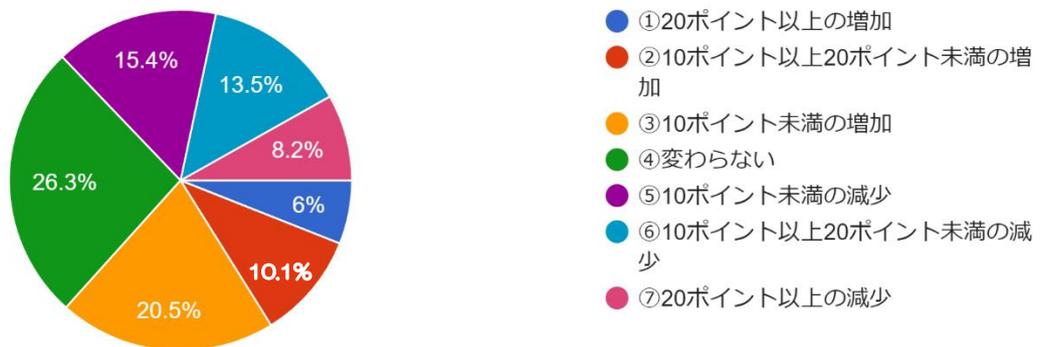
<調査結果>

直近の営業利益率について聞いたところ、「黒字」と回答した店舗は全体の67.4%を占め、「赤字」と回答した店舗は32.6%を占める結果となった。

「10%未満の黒字」(30.8%,128 件)が最も多く、ついで「10%~20%未満の黒字」(17.3%,72 件)、「10%未満の赤字」(16.9%,70 件)、と続く。

9. 現在の貴店舗の営業利益率について、コロナ禍前の同時期（2019年4月~9月頃）と比べて、どのように変化していますか。なお、コロナ禍の時期や直近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。

415 件の回答



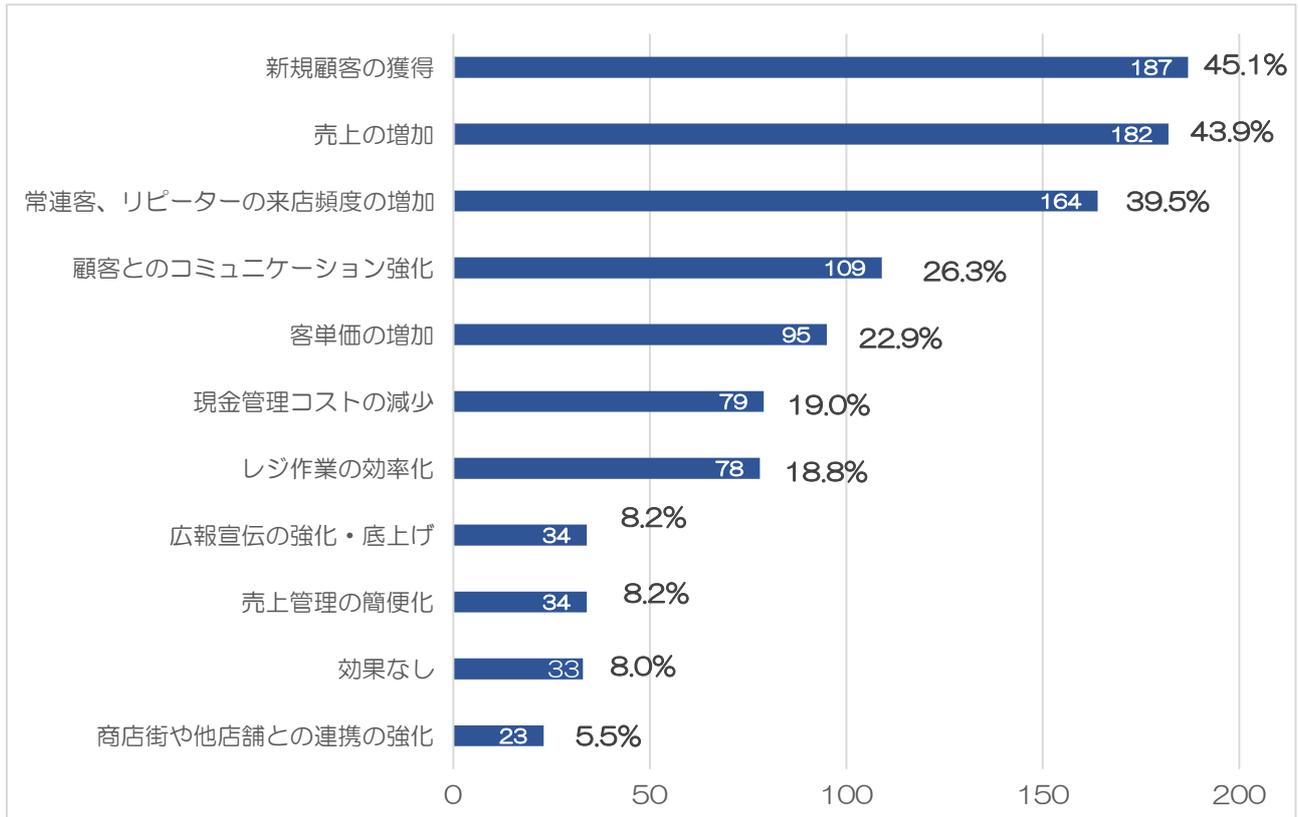
<調査結果>

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36%が「増加した」、約26%が「変わらない」、約37%が「減少した」と回答した。

4. 質問と回答

■せたがや Pay や令和 5 年度上半期キャンペーン(最大 7%還元/月上限 700 ポイント、最大 20%還元/月上限 10,000 ポイント) の効果について、教えてください。

10. せたがや Pay の導入や令和 5 年度上半期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)

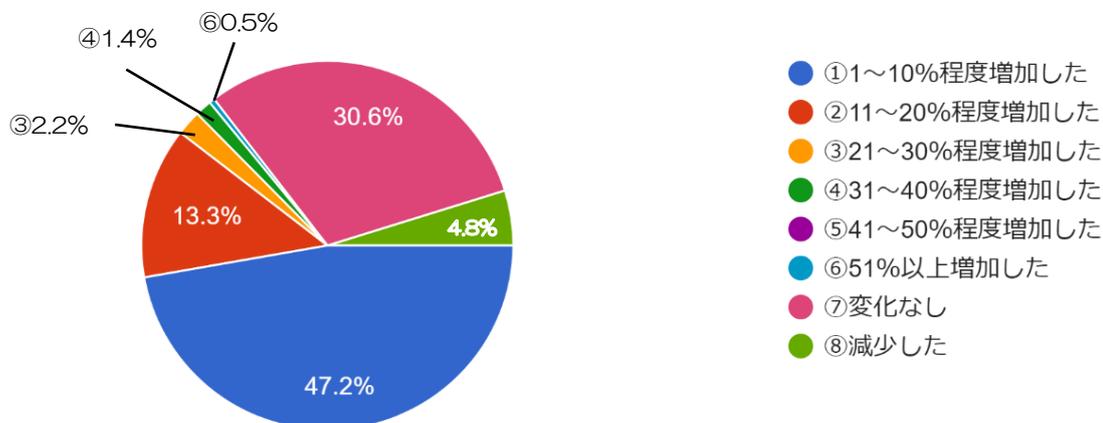


<調査結果>

せたがや Pay の導入や令和 5 年度上半期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、「新規顧客の獲得」(45.1%,187 件)が最も多く、ついで「売上の増加」(43.9%,182 件)、「常連客、リピーターの来店頻度の増加」(39.5%,164 件)、「顧客とのコミュニケーション強化」(26.3%,109 件)と続く。

11. 令和5年度上半期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（2022年4月～9月）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

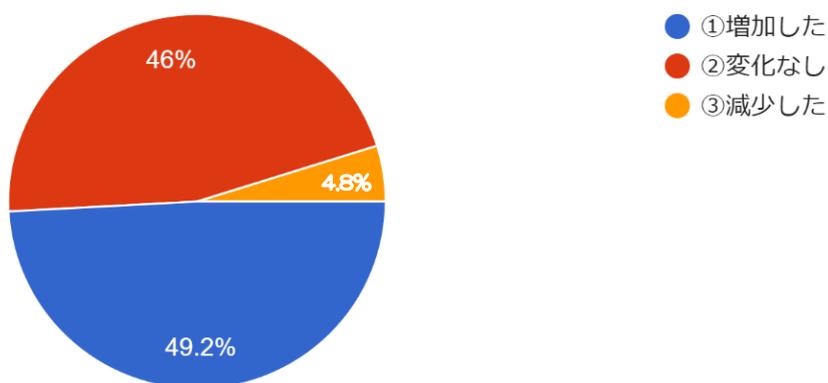
415件の回答



<調査結果>

令和5年度上半期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」（47.2%,196件）が最も多く、「変化なし」（30.6%,127件）、「11～20%程度増加した」（13.3%,55件）が続く。
 なお、「売上が増加した」回答は、全体の64%を占める結果となった。

12. 令和5年度上半期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。前年度同時期（2022年4月～9月）と比べてご回答ください。（1つだけお選びください）
 415件の回答



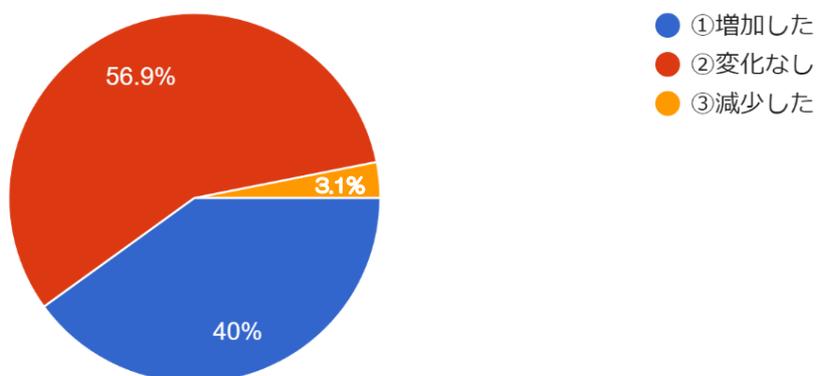
<調査結果>

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49%が「増加した」と回答し、46%は「変化なし」と回答した。

13.令和 5 年度上半期キャンペーン実施によって、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。前年度同時期（2022 年 4 月～9 月）と比べてご回答ください。

（1 つだけお選びください）

415 件の回答

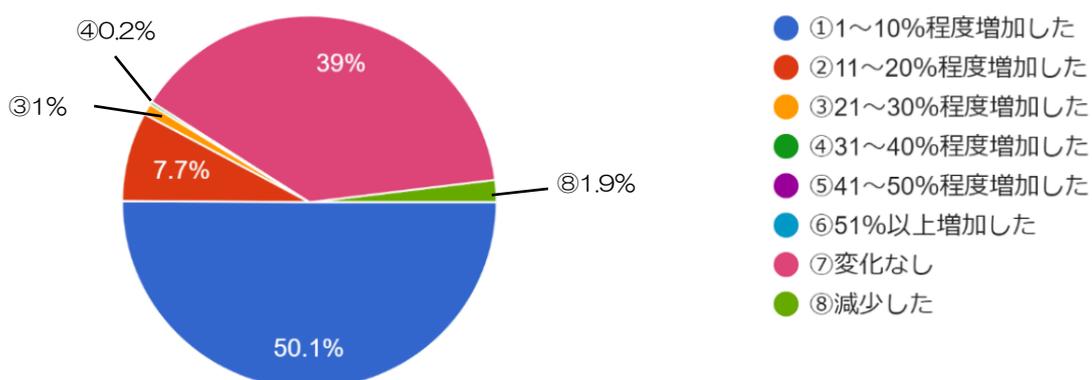


<調査結果>

令和 5 年度上半期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 40%（166 件）が「増加した」と回答し、「変化なし」（56.9%、236 件）、「減少した」（3.1%、13 件）と続く。

14. 令和 5 年度上半期キャンペーン実施によって、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）

415 件の回答

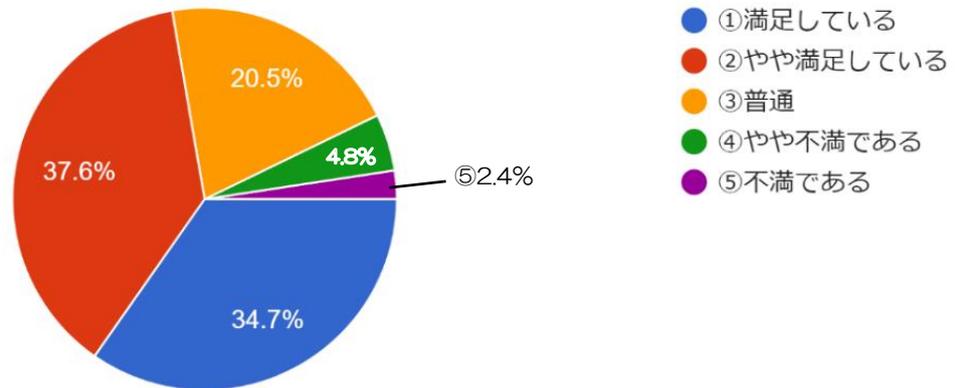


<調査結果>

令和 5 年度上半期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」（50.1%、208 件）と最も多く、全体で約 60%の事業者が増加したと回答した。他方、「変化なし」の回答は、全体の 39%、を占める結果となった。

15.令和5年度上半期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)

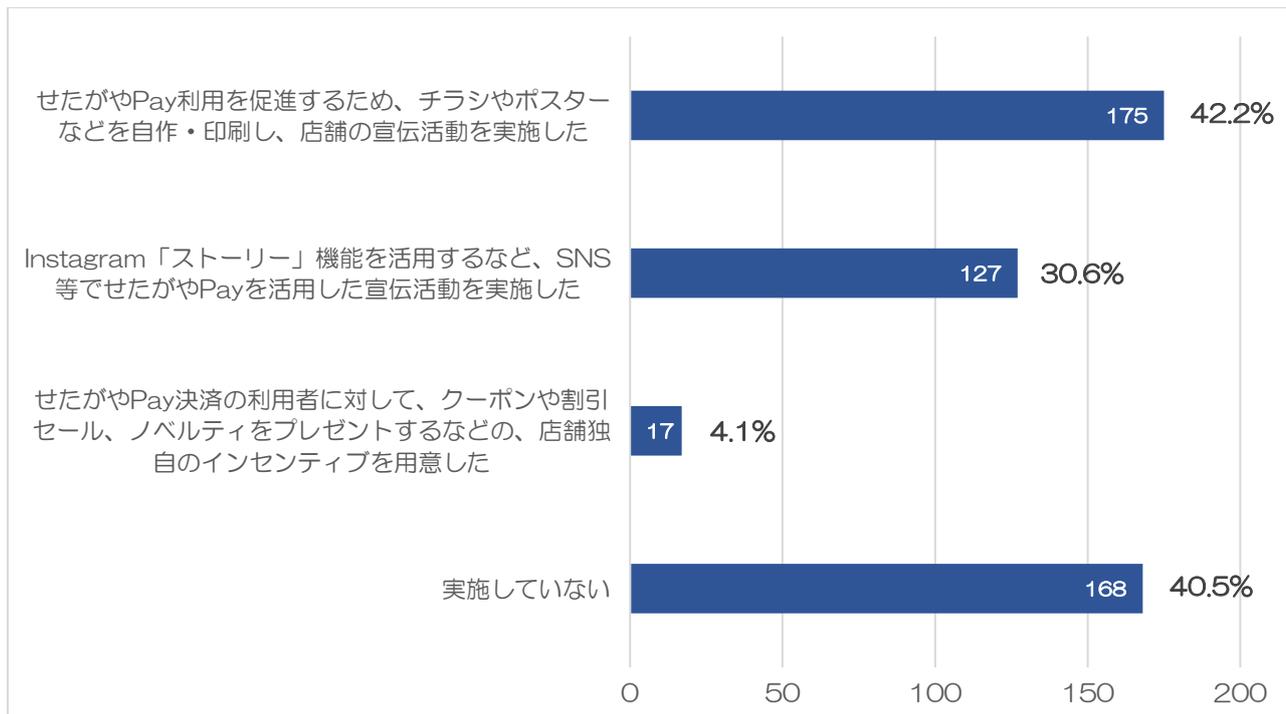
415件の回答



<調査結果>

令和5年度上半期キャンペーンの実施による、経営支援の貢献度について聞いたところ、72%以上の事業者が「満足している」(「満足している」34.7%、「やや満足している」37.6%)と回答した。

16.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）

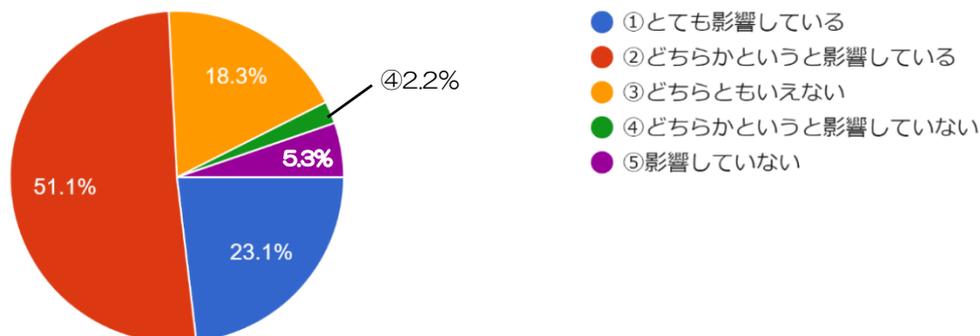


<調査結果>

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、「せたがや Pay 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」（42.2%、175 件）が最も多く、ついで「実施していない」（40.5%、168 件）、「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」（30.6%、127 件）と続く、

17.せたがや Pay や令和 5 年度上半期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)

415 件の回答

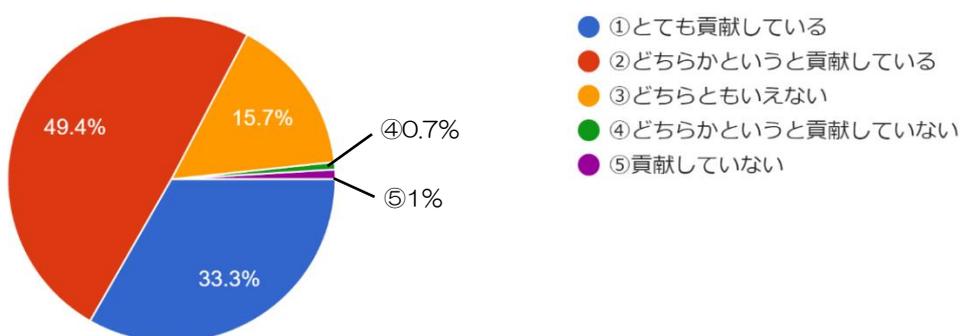


<調査結果>

せたがや Pay や令和 5 年度上半期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、74%以上の事業者が「影響している」（「とても影響している」23.1%、「どちらかというに影響している」51.1%）と回答した。

18.せたがや Pay 事業の実施は、消費者や事業者のデジタル化への意識醸成や地域残作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)

415 件の回答

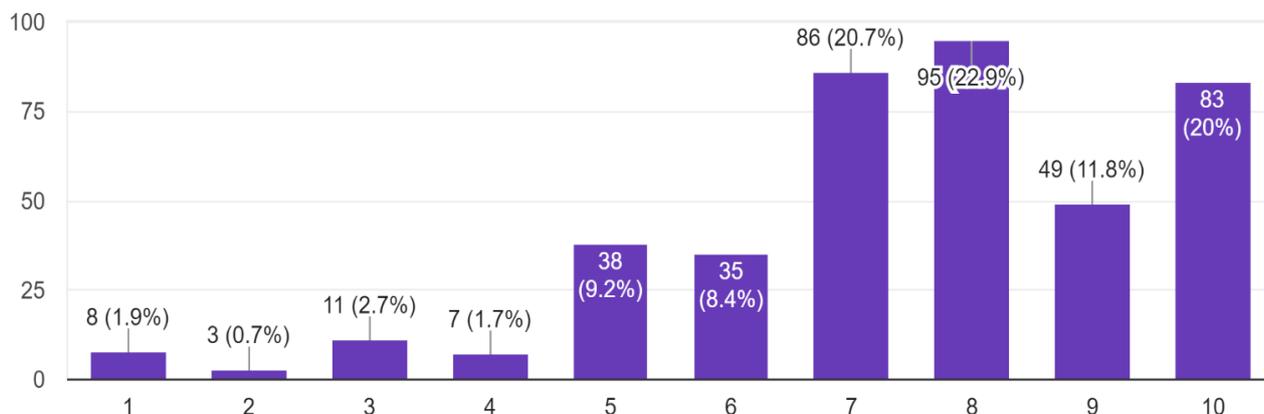


<調査結果>

せたがや Pay 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、82%以上の事業者が「貢献している」（「とても貢献している」33.3%、「どちらかというに貢献している」49.4%）と回答した。

19. 令和5年度上半期のせたがや Pay キャンペーン（「せたがやのお店を応援!」、「夏のポイントアップ!せたがやのお店を応援!」）の総合的な満足度を、10点満点で評価してください。

415件の回答



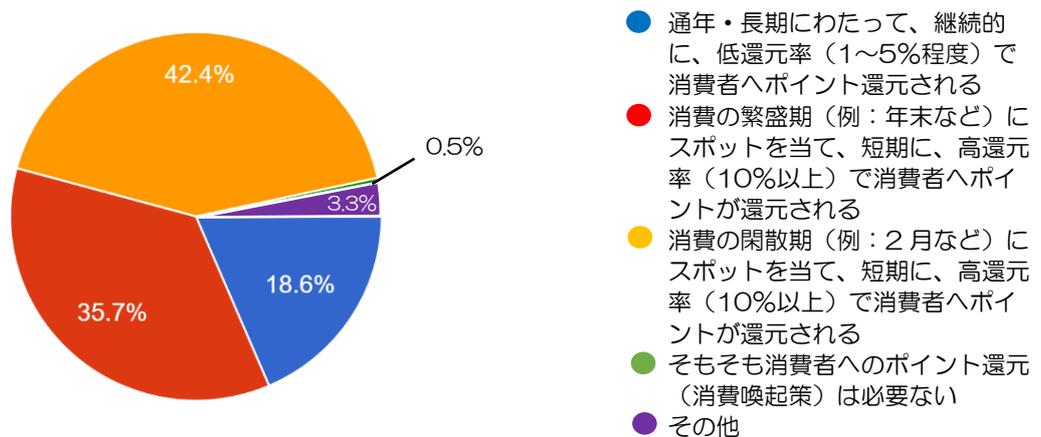
<調査結果>

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、「8」(22.9%,95件)が最も多く、ついで「7」(20.7%,86件)と続く。平均値は「7.48」、中央値は「8」となった。

■せたがや Pay は今後もデジタル地域通貨として、より多くの加盟店様と利用者様に、より多くの場面でご活用いただけよう、引き続き事業を継続していきます。今後のせたがや Pay 事業にかかわり、ご意見ください。

20. せたがや Pay は今後も地元の中小個店を応援し、区内の経済循環を促すデジタル地域通貨として引き続き事業を継続していきます。今後のせたがや Pay ポイント還元事業について、貴店舗の売上や経営にとって、どのような在り方が望ましいか教えてください。（1 つだけお選びください）

415 件の回答



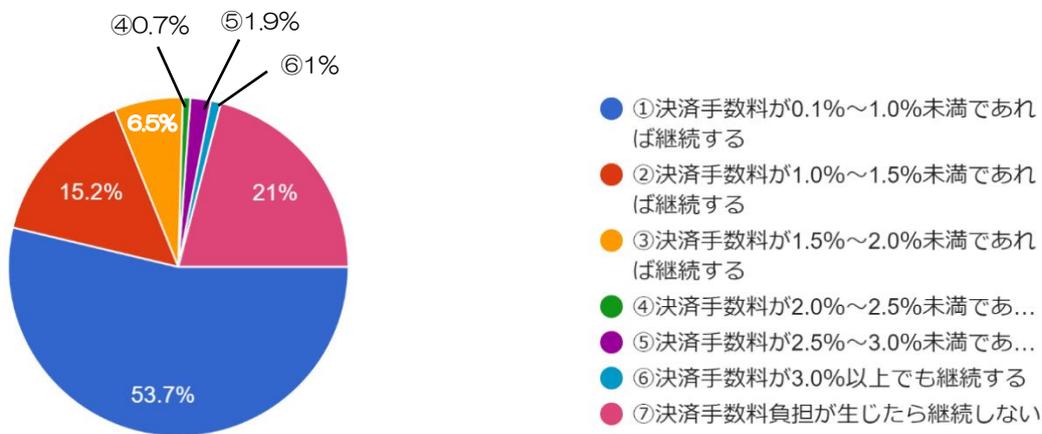
<調査結果>

今後のせたがや Pay ポイント還元事業についてどのような在り方が望ましいか聞いたところ、「消費閑散期での高還元率による還元」（42.4%、176 件）が最も多く、ついで「消費繁盛での高還元率による還元」（35.7%、148 件）、「通年・長期での低還元率による還元」（18.6%、77 件）と続く。

21. 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 5 月から中小個店の加盟店様に対しても決済（換金）手数料のご負担をお願いしておりますが、引き続き全体や店舗毎の決済規模、運営コスト等を踏まえ、決済手数料率の変更を継続して検討しているところです。そこで、貴店舗の売上や経営に際し、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）

415 件の回答

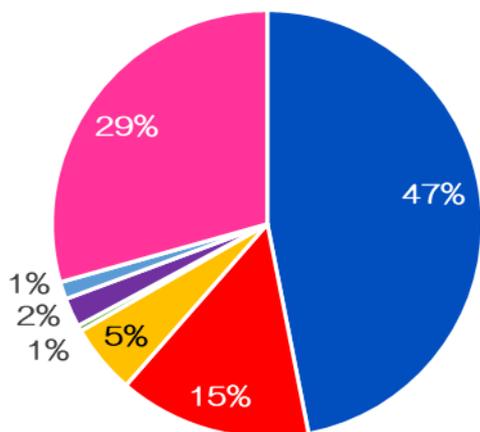


<調査結果>

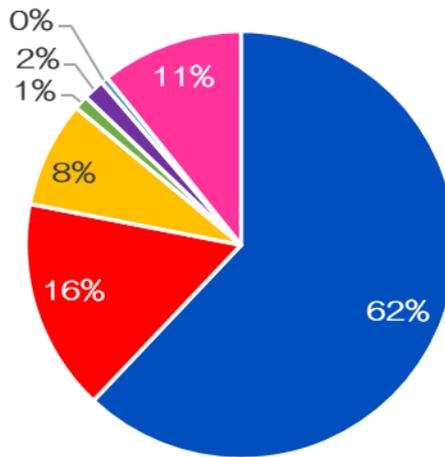
せたがや Pay の持続可能な運営を維持していくことを念頭に、売上や経営に際し、何%の決済手数料であれば継続実施いただけるか聞いたところ、「換金手数料が 0.1%以上 1%未満であれば継続する」(53.7%,223 件)が最も多く、ついで「換金手数料負担が生じたら継続しない」(21%,87 件)、「換金手数料が 1.0%～1.5%未満であれば継続する（15.2%,63 件）」と続く。

※参考として、「2.商店街への加入状況」より、商店街に加入されている店舗と、未だ加入されていない店舗での、「21.決済手数料の在り方」に対する回答を集計する。

<商店街に既に参加されている店舗>



<商店街に未だ参加されていない店舗>



22.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）をリリースしております。せたがや Pay のクーポン機能について、教えてください。（1つだけお選びください）

415 件の回答

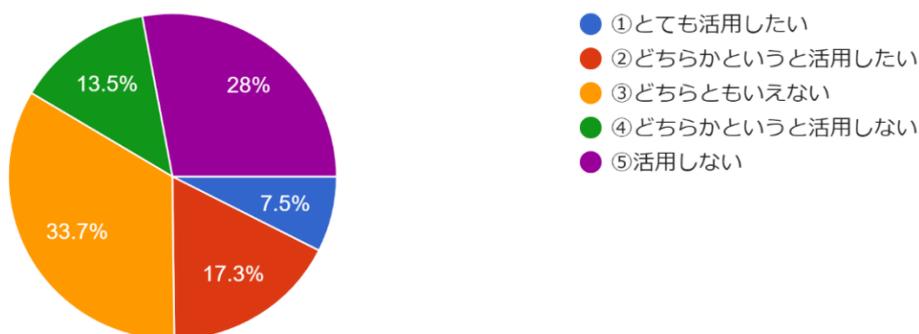


<調査結果>

せたがや Pay クーポン機能について聞いたところ、「クーポン機能を利用するかは分からない」（35.9%,149 件,）が最も多く、ついで「クーポン機能を利用する予定はない」（30.8%,128 件）、「クーポン機能は今後利用してみたい」（26.3%,109 件）と続く。なお、「クーポン機能を利用したことがある」店舗は、全体の7%（29 件）であった。

23. 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（加盟店間決済）機能の実装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、加盟店管理画面や加盟店間決済専用のアプリを通じて、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。せたがや Pay に加盟店決済機能があった場合、活用したいですか。（1つだけお選びください）

415 件の回答



<調査結果>

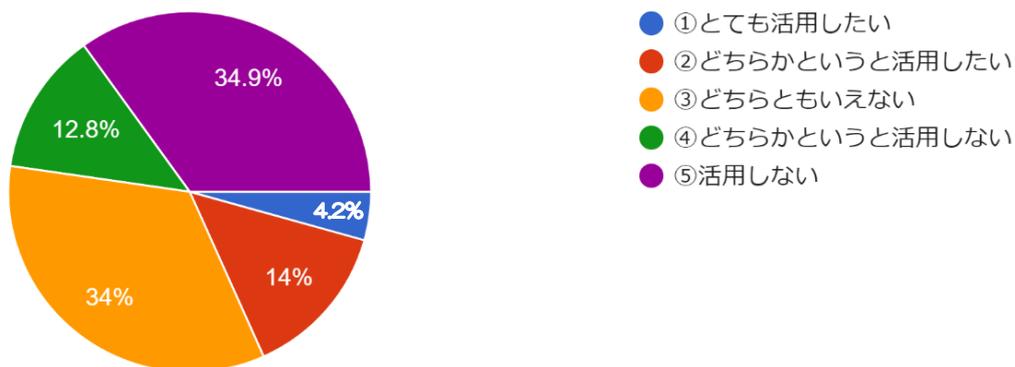
加盟店間決済機能（転々流通）について聞いたところ、「活用に前向き」な回答（活用したい）は全体の24.8%、「どちらともいえない」は33.7%、「活用に後ろ向き」な回答（活用しない）は41.5%を占める結果となった。

24.せたがや Pay アプリに、加盟店の宣伝を目的とした有料広告枠があった場合、活用したいですか。(1つだけお選びください)

(参考)

- アプリダウンロード数：約 30 万件以上
- 月間アクティブユーザー数；約 8 万以上
- プッシュ通知閲覧数；約 2～7 万件

415 件の回答



<調査結果>

加盟店の宣伝を目的とした有料広告枠のニーズについて聞いたところ、「活用に前向き」な回答（活用したい）は全体の 18.2%、「どちらともいえない」は 34.1%、「活用に後ろ向き」な回答（活用しない）は 47.7%を占める結果となった。

23. 令和5年度上半期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)

166 件回答

(一部意見 ※原文ママ)

- せたがや Pay をきっかけにキャッシュレス決済デビューをされた方が多数います。使い方の説明も良いコミュニケーションになっています。手数料を低く抑えられればキャッシュレス決済デビューする店舗も増えると思います。便利という声を多く聞きます。
- 去年より落ち着いた還元イベントでしたが、これくらいの方が平等感があって良かったです。
- 高還元の時期は売り上げアップに繋がって、とても追い風になりました。ありがとうございました。今後も高還元キャンペーンを続けていただきたいです。
- 地域活性にすごく貢献してるし、いいアイデアだと思っています。
- 地元に着いていて良いと思います。
- せたがやがとても浸透してきていて、プラスアップの売り上げがありました。
- 利用者が確実に増えている。なので新規のお客様の来店も増え、嬉しい次第。
- 東京オリンピック前から、国の方でキャッシュレス決済を推し進める中キャッシュレス決済がとても増えてきました。キャッシュレス決済を進めるのであれば、民間の決済代行会社にも決済手数料を下げよう取り組みをしていただかなければ、店舗としては手数料が増えるだけです。しかし、世の決済代行会社が一人得をする形で決済手数料が全然下がらないので、店舗としては逆にキャッシュレスになったことにより店舗は経費が増えていきます。今回、世田谷ペイを弊社で導入した理由は、他の民間の決済手数料より安いからです。ぜひキャッシュレス決済が増えたことにより業績が上がったのにも関わらず、決済手数料を下げない民間企業に負けないように販売者・購入者に寄り添った施策を続けていただきたいです。
- 年を追うごとに普及し、高齢者の利用者も多くなっている。意外と20~30代の利用が少ないかな。特にポイント還元セールのお知らせなどを前もってできれば、もっと利用者や登録者が増えると思う。特に今回2か月間最後までポイントがもったので、安心感があって喜ばれた。また、上限金額と還元率はちょうどよかった。ただ商店街の参加店でも、店主が高齢者で操作が難しい、商店街スタンプに参加していて対応が煩雑、インターネットの設備がないため売り上げの確認ができない(がーやんが信用できない)など、世田谷PAYに加盟していない店がまだまだ結構ある。飽きずに商店街で定期的に勉強会を開催したら良いのでは?時間が経てばたつほど格差が広がる。新しい店はどうまく利用して、新規のお客を獲得しているようなので、商店街に加盟するメリットをもっとアピールして入会してほしい。
- 真夏日が多かった夏季の売上減少時期に、20%ポイント還元を実施していただいたおかげで売上ダウンしなかったのは、せたがや pay のおかげです。社員一同心から感謝しています。今後も回答しましたが、夏季と正月明けの売上ダウン時期に、大幅ポイント還元を実施していただくと大変ありがたいです。よろしく願いいたします。
- 「こんなにポイントが貯まったわ」など、お客様に喜んでいただき、こちらとしても嬉しく思ったところです。

24. 令和5年度上半期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)

176件の回答

(一部意見 ※原文ママ)

- いくらでも還元してくれると思っている人が多く、毎回説明が必要なので、ポイント還元の上限をもっと分かりやすく表示してほしい。
- ユーザーへの認知にもっと力を入れて欲しい。入金の特便性をコンビニ以外にも増やし、向上してほしい。
- オートチャージか、オンラインでのチャージ、クレジットカードとの連携があると良い。よく残高が足りずセブンイレブンまで走るお客様がいます。
- 現段階では中小企業と大企業とで差別化をして頂けているので、満足しております。今後有料広告等始まった場合、費用を掛けられる大企業と掛けられない中小企業とで格差がより広がってしまうところが気になっております。中小個店の応援を掲げて頂けるのであれば、中小個店よりのキャンペーンも是非お願いします。
- 商店街加盟店をもう少し優遇していただきたいと思います。
- 商店街加盟店と非加盟店の%の差がない。非加盟店はもっと下げるべき。加入促進にならない。キャンペーンが終わると、PayPayに戻るようだ。
- 店舗による還元率の違いをお客様が把握されていないことがある。スーパー、コンビニでもMAXの還元率と思い込んでいる方も中にはいらっしや、わかりづらいという指定が、従業員からもお客様からもくる。また、商店街に加盟しているスーパー・コンビニより、非加盟店が手数料が安いのは、商店街振興組合に属さない店舗が得をするというのも、商店街の加盟離れに繋がるのではないのでしょうか。また、お客様からのお話をきくと、スーパー・コンビニでも、その枠になっていない加盟店などもあるようで、還元率を分ける際のルールもどうなのでしょう？利用するお客様にも、加盟しているお店にもわかりやすく。キャンペーンでのひと月の還元上限は変わらないのだから、わざわざ還元率を分ける必要があるのか、疑問が残ります。(別の見方をすれば、還元率の低いお店の方が、より多くお金を使っただけのわけなので売り上げにつながるのですが、お客様が還元率の違いを理解されていないパターンも多いので、あまり効果が期待できない状況です) また、月の上限、還元率が低いことで、利用するお客様も多くは買わないケースが今年は多くなっており、昨年と比べると値上がり続きということもあり、消費は落ち込む一方です。
- 商店街加盟ができない住所だけで加盟不可というのが違和感です。。
- 個人商店で、商店街に加盟していないとポイントの差は大きいと思う。当店の様に商店街の境界に有ると、隣接商店街から駅へ向けて通るお客様が多く、地区の商店街は維持費が掛かり、小さな店ではせたペイの少ない差は、接客にする時言い訳しますが、見えない費用は馬鹿にならない。個人商店であればポイント割引きの差を無くして欲しい。
- 手数料を取るなら全店舗から取ればどの店も不満がないと思う。手数料自体は安くてありがたいのに、商店街加盟店は手数料ナシという不公平さで、なぜか満足できない。

25.せたがや Pay の今後の活用方法で何か活用案等がございましたら記載ください。(自由記載)

116 件の回答

(一部意見 ※原文ママ)

- ポイントの利益だけでなく、魅力的に店舗紹介できるとさらにいいですね。
- セタがや Pay は高還元率で全国ニュースで取り上げられるほどに有名になりました。それによって多くの自治体で~~Pay などが盛んになり、その先陣を切って商店が活性化したと思います。今後も、毎年継続して、世田谷のお店が盛り上がる様な企画が出来たら嬉しいです。
- PAYPAY のような少し遊び心があるキャンペーンもあればもっと継続的な活性化が見込めるのでは。
- セタ PAY 加盟の店舗間を行き来することのメリットを出すようなキャンペーンをしてほしいです。例えば、せたがや PAY スタンプラリーのようなものを実施し、楽天買い物マラソンのようにある一定期間、加盟店を回れば回るほど還元率が高くなるようなキャンペーン等
- ふるさと納税でチャージができないでしょうか？また世田谷区の住民税などの納付ができないか？商店街の会費を支払えないか？世田谷区の独自通貨と考えれば、まだ色々出てくるのでは？
- 地域の拡大。公共サービスへの連携。世田谷区のふるさと納税などへの活用。
- 地域の公共活動、ボランティアへの参加や、地域イベント景品などでポイントがもらえたりしてもよいかと思います。
- 利用している年齢層は、家族をもっている人が多いとおもうので、ポイント還元のほか、子供や年配向けに役立つもの(習い事などコミュニティー)のサービスもあれば、重宝してもらえるかも。リビング新聞のような、地域のお得情報誌役割も兼ねるなど。その広告費などで運営してもらって、加盟店の手数料はなくしてほしい。
- POSレジとの連携をとることで、決済が完了していないことや、完了画面が確認前に画面を閉じられても、安全に取引ができるようになるので、POSレジとの連携ができるようにしていただきたいです。paypayなどがレジで伝導されているので、POSレジと連携ができず、画面確認をしなければならないことを、お客様が理解できていないです。今後は大手でも始まっているセルフレジが、スーパーやコンビニで増えていくケースも多くなると思われます。働き手が、減っているのです。店舗で対面レジが減っていく=せた Pay が利用できない。そんなケースが増えてくる可能性があります。せっかくのキャッシュレス決済が、今のシステムではデジタルのようでアナログなのです。ネットショッピングで使えるように、ではありません。店舗でセルフ決済できるための POS 連動。ぜひ検討願います。
- 有料広告は地域事業の観点からフェアに運用を行うべきと考えるため反対です。あくまでユーザーが利用しやすい立地の店舗等を利用するようにしていただくと経営規模での格差がでにくいのではと思います。
- セブン銀行 ATM 以外でのチャージ機能の拡大
- お店同士での決済(加盟店間決済)機能の実装に期待しています。

5. 参考（アンケート内容）

■はじめに

「地元中小個店の応援」、「生活者支援」、「地域産業 DX」を目的に、令和5年度上半期（4月～9月）に「せたがやのお店を応援！」キャンペーンを実施しておりますが、その効果を測り、今後のせたがや Pay 事業の参考とするため、ぜひアンケートへご協力ください。

※いただいた個人情報は第三者に提供しません。

（参考）令和5年度上半期せたがや Pay キャンペーンの概要

（1）せたがやのお店を応援！

- ・実施期間：4月1日～6月30日、9月1日～30日（予定）
- ・還元率；中小個店7%または5%、コンビニ等：3%、大型店：0% ※
- ・月間付与上限額：700ポイント（月間決済総額：1万～約2.3万円）

（2）夏のポイントアップ！せたがやのお店を応援！

- ・実施期間：年7月1日～8月31日
- ・還元率；中小個店20%または15%、コンビニ等：10%、大型店：0% ※
- ・月間付与上限額：10,000ポイント（月間決済総額：5万～10万円）

※還元率については、世田谷区商店街連合会に属している商店街（会）に加盟している中小個店で区分しております。

■貴店舗について教えてください。

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）

- ① 飲食業
- ② 小売業
- ③ サービス業
- ④ その他（ ）

2. 貴店舗の商店街への加入状況を教えてください。（1つだけお選びください）

- ① 商店街に加入している（正会員、賛助会員など）
- ② 商店街に加入していない

3. 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

4. 貴店舗の所在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
 - ・世田谷エリア
(池尻地区、太子堂地区、若林地区、上町地区、経堂地区、下馬地区、上馬地区)
 - ・北沢エリア
(梅丘地区、代沢地区、新代田地区、北沢地区、松原地区、松沢地区)
 - ・玉川エリア
(奥沢地区、九品仏地区、等々力地区、上野毛地区、用賀地区、二子玉川地区、深沢地区)
 - ・砧エリア
(祖師谷地区、成城地区、船橋地区、喜多見地区、砧地区)
 - ・烏山エリア
(上北沢地区、上祖師谷地区、烏山地区)
- ② 区外

5. 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 キャッシュレス決済は「せたがや Pay」のみ
- ② その他 QR (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 ()

6. 貴店舗で利用可能な決済手段（現金、キャッシュレス決済を含むすべて）の中で、せたがや Pay の利用割合について教えてください。（1 つだけお選びください。）

- ① 1～10%程度
- ② 10～20%程度
- ③ 20～30%程度
- ④ 30～40%程度
- ⑤ 40～50%程度
- ⑥ 51%以上

7. 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）

- ① 500 万円未満
- ② 500～1,000 万円未満
- ③ 1,000～5,000 万円未満
- ④ 5000～1 億円未満
- ⑤ 1 億～3 億円未満
- ⑥ 3 億～5 億円未満
- ⑦ 5 億～10 億円
- ⑧ 10 億円以上

8. 貴店舗の直近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）

- ① 30%以上の黒字
- ② 20%～30%未満の黒字
- ③ 10%～20%未満の黒字
- ④ 10%未満の黒字
- ⑤ 10%未満の赤字
- ⑥ 10%～20%未満の赤字
- ⑦ 20%～30%未満の赤字
- ⑧ 30%以上の赤字

9. 現在の貴店舗の営業利益について、コロナ禍前同時期（2019年4月～9月）と比べて、どのように変化していますか。なお、コロナ禍や直近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）

- ① 20ポイント以上の増加
- ② 10ポイント以上20ポイント未満の増加
- ③ 10ポイント未満の増加
- ④ 変わらない
- ⑤ 10ポイント未満の減少
- ⑥ 10ポイント以上20ポイント未満の減少
- ⑦ 20ポイント以上の減少

■せたがや Pay や令和5年度上半期せたがや Pay キャンペーン（最大7%還元/月上限700ポイント、最大20%還元/月上限10,000ポイント）の効果について、教えてください。

10. せたがや Pay の導入や令和5年度上半期の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（ ）

11. 令和5年度上半期のせたがや Pay 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（2022年4月～9月）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

- ① 1～10%程度増加した
- ② 11～20%程度増加した
- ③ 21～30%程度増加した
- ④ 31～40%程度増加した
- ⑤ 41～50%程度増加した
- ⑥ 51%以上増加した
- ⑦ 変化なし
- ⑧ 減少した

12. 令和5年度上半期のせたがや Pay 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（2022年4月～9月）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

13. 令和5年度上半期のせたがや Pay 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（2022年4月～9月）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

14. 令和5年度上半期のせたがや Pay 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）

- ① 1～10%程度増加した
- ② 11～20%程度増加した
- ③ 21～30%程度増加した
- ④ 31～40%程度増加した
- ⑤ 41～50%程度増加した
- ⑥ 51%以上増加した
- ⑦ 変化なし
- ⑧ 減少した

15. 令和5年度上半期のせたがや Pay 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

16. 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」機能を活用するなど、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

17. せたがや Pay や令和5年度上半期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

18. せたがや Pay の実施によって、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

19. 令和5年度上半期のせたがや Pay キャンペーン（「せたがやのお店を応援!」、「夏のポイントアップ! せたがやのお店を応援!」）の総合的な満足度を、10点満点で評価してください。

1・2・3・4・5・6・7・8・9・10

■せたがや Pay は今後もデジタル地域通貨として、より多くの加盟店様と利用者様に、より多くの場面でご活用いただけよう、引き続き事業を継続していきます。今後のせたがや Pay 事業にかかわり、ご意見ください。

20. せたがや Pay は今後も地元の中小個店を応援し、区内の経済循環を促すデジタル地域通貨として引き続き事業を継続していきます。今後のせたがや Pay ポイント還元事業について、貴店舗の売上や経営にとって、どのような在り方が望ましいか教えてください。
(1つだけお選びください)

- ① 通年・長期にわたって、継続的に、低還元率（1～5%程度）で消費者へポイント還元される
- ② 消費の繁盛期（例：年末など）にスポットを当て、短期に、高還元率（10%以上）で消費者へポイントが還元される
- ③ 消費の閑散期（例：2月など）にスポットを当て、短期に、高還元率（10%以上）で消費者へポイントが還元される
- ④ そもそも消費者へのポイント還元（消費喚起策）は必要ない
- ⑤ その他（ ）

21. 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5月から中小個店の加盟店様に対しても決済（換金）手数料のご負担をお願いしておりますが、引き続き全体や店舗毎の決済規模、運営コスト等を踏まえ、決済手数料率の変更を継続して検討しているところです。そこで、貴店舗の売上や経営に際し、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 1.0%未満であれば継続する
- ② 決済手数料が 1.0%以上 1.5%未満であれば継続する
- ③ 決済手数料が 1.5%以上 2.0%未満であれば継続する
- ④ 決済手数料が 2.0%以上 2.5%未満であれば継続する
- ⑤ 決済手数料が 2.5%以上 3.0%未満であれば継続する
- ⑥ 決済手数料が 3.0%以上でも継続する
- ⑦ 決済手数料負担が生じたら継続しない

22. 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）をリリースしております。せたがや Pay のクーポン機能について、教えてください。（1つだけお選びください）

- ① せたがや Pay のクーポン機能は既に利用している、或いは利用したことがある。
- ② せたがや Pay のクーポン機能は今後利用してみたい。
- ③ せたがや Pay のクーポン機能を利用するかは分からない。
- ④ せたがや Pay のクーポン機能を利用する予定はない。

23. 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（加盟店間決済）機能の実装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、加盟店管理画面や加盟店間決済専用のアプリを通じて、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。せたがや Pay に加盟店決済機能があった場合、活用したいですか（1つだけお選びください）

- ① とても活用したい
- ② どちらかという活用したい
- ③ どちらともいえない
- ④ どちらかという活用しない
- ⑤ 活用しない

24. せたがや Pay アプリに、加盟店の宣伝を目的とした有料広告枠があった場合、活用したいですか。（1つだけお選びください）

（参考）

- ・アプリダウンロード数：約 30 万件以上
- ・月間アクティブユーザー数：約 8 万以上
- ・プッシュ通知閲覧数：約 2～7 万件

- ① とても活用したい
- ② どちらかという活用したい
- ③ どちらともいえない
- ④ どちらかという活用しない
- ⑤ 活用しない

■せたがや Pay 事業にかかわる自由意見

25. 令和 5 年度上半期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)
26. 令和 5 年度上半期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)
27. せたがや Pay の今後の活用方法で何か活用案等がございましたら記載ください。(自由記載)