

令和7年度『くに Pay』利用者向けアンケート調査 結果報告書

I 調査の概要

(1) 調査の目的

この調査は、令和 7 年度の『くに Pay』事業における利用者の満足度を把握し、今後の施策に反映していくため、調査を実施した。

(2) 調査の項目 (抜粋)

- ①『くに Pay』を始めたきっかけについて
- ②『くに Pay』以外で普段使用する決済手段について
- ③参加したキャンペーンについて
- ④もう一度実施してほしいキャンペーンについて
- ⑤これまで利用していなかったお店を利用するようになったかについて
- ⑥これまでより、国立市内でお買い物をする機会が増えたかについて
- ⑦『くに Pay』を利用することで、地元への関心や愛着が高まったかについて
- ⑧『くに Pay』の最新情報はどこで入手するかについて
- ⑨株式会社トラストバンクが提供するプラットフォーム「chiica」の機能(アプリ/カード)に満足しているかについて
- ⑩『くに Pay』事業全体の満足度について

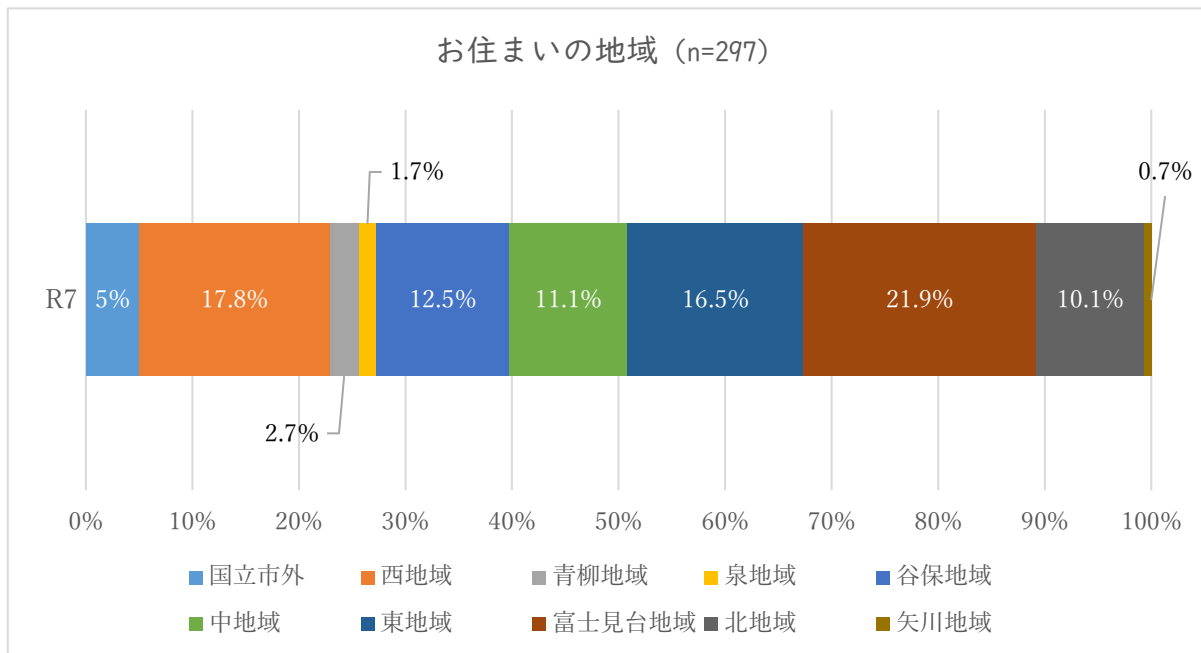
(3) 調査の設計

- ①調査方法 LINE、chiica アプリ内通知、くに Pay 専用サイト内で通知し、Web アンケートフォームによる回答
- ②調査期間 令和 8 年 4 月 3 日(金)～令和 8 年 4 月 30 日(木)
- ③回答数 297 件/7,175 件(chiica アプリ内通知)

II 調査結果

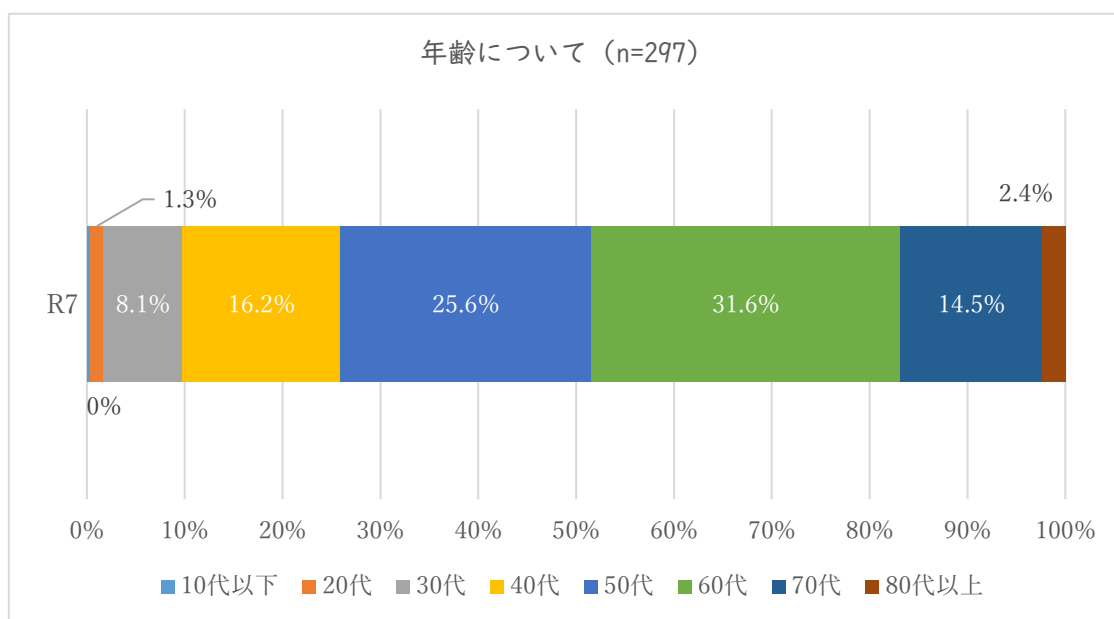
(1) お住いの地域について

結果:回答者の居住地域については、「富士見台」が21.9%で、最も多く、次いで「西」17.8%、「東」16.5%の順となっている。



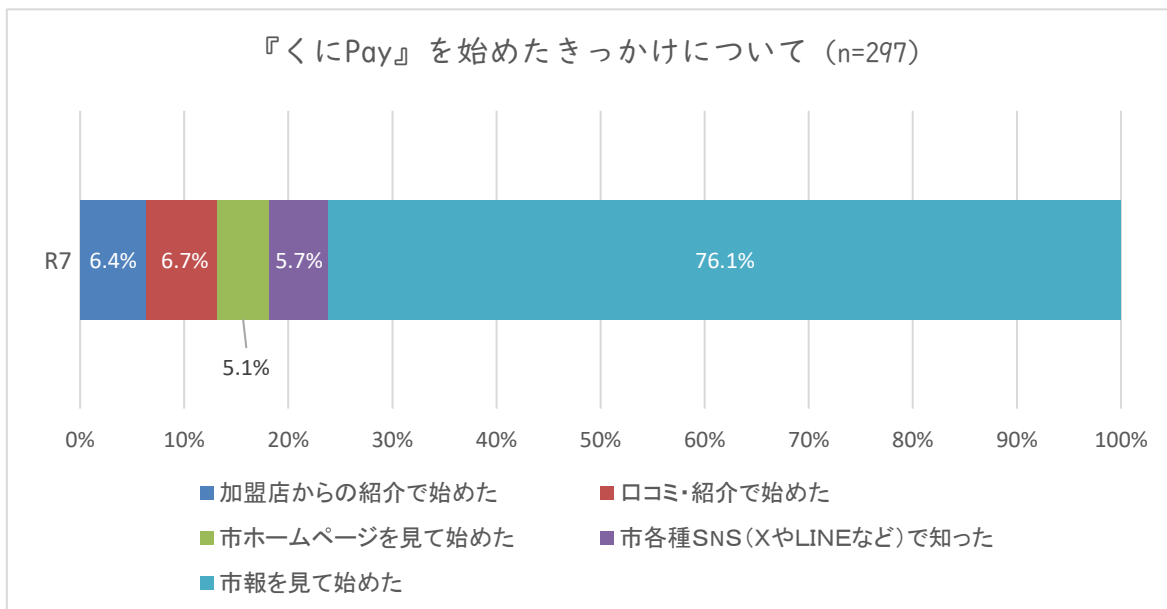
(2) 年齢について

結果:回答者の年齢については、「60代」が31.6%で最も多く、次いで「50代」25.6%、「40代」16.2%となっている。



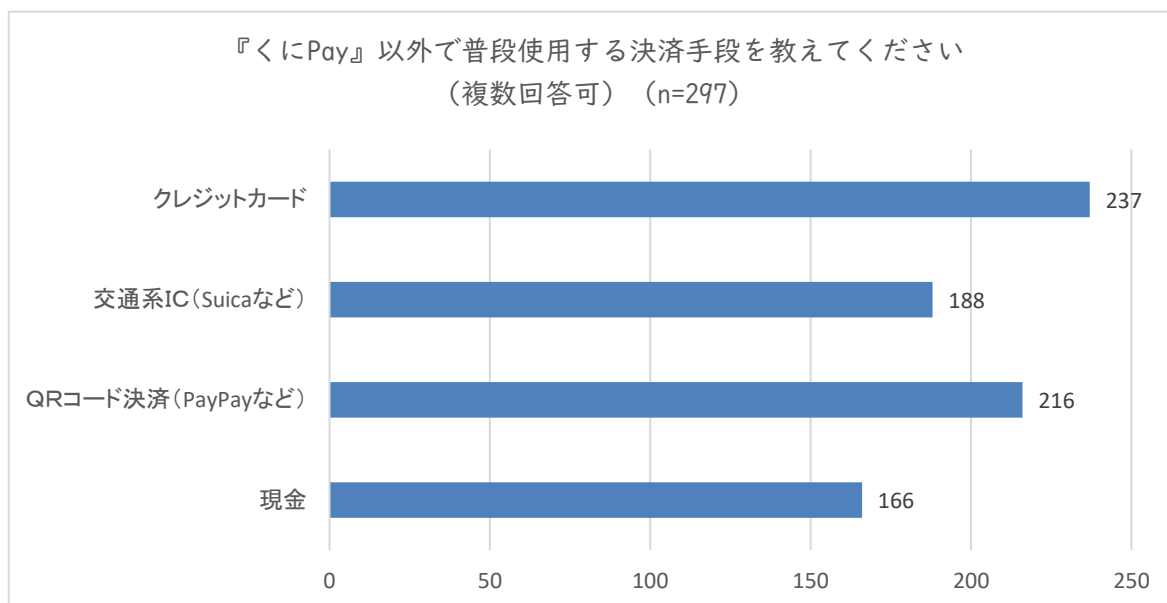
(3) 『くにPay』を始めたきっかけについて

結果：「市報を見て始めた」が76.1%で最も多く、次いで「ロコミ・紹介で始めた」6.7%、「加盟店からの紹介で始めた」6.4%の順となっている。



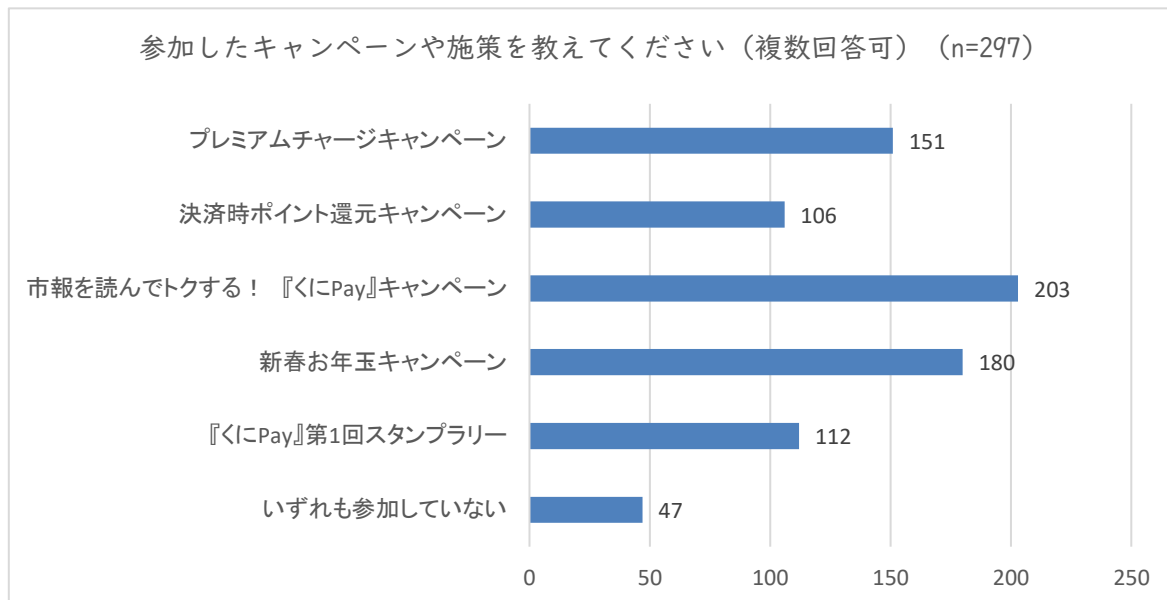
(4) 『くにPay』以外で普段使用する決済手段について(複数回答可)

結果：「クレジットカード」が237件で最も多く、次いで「QRコード決済(PayPayなど)」216件、「交通系IC(Suicaなど)」188件の順となっている。



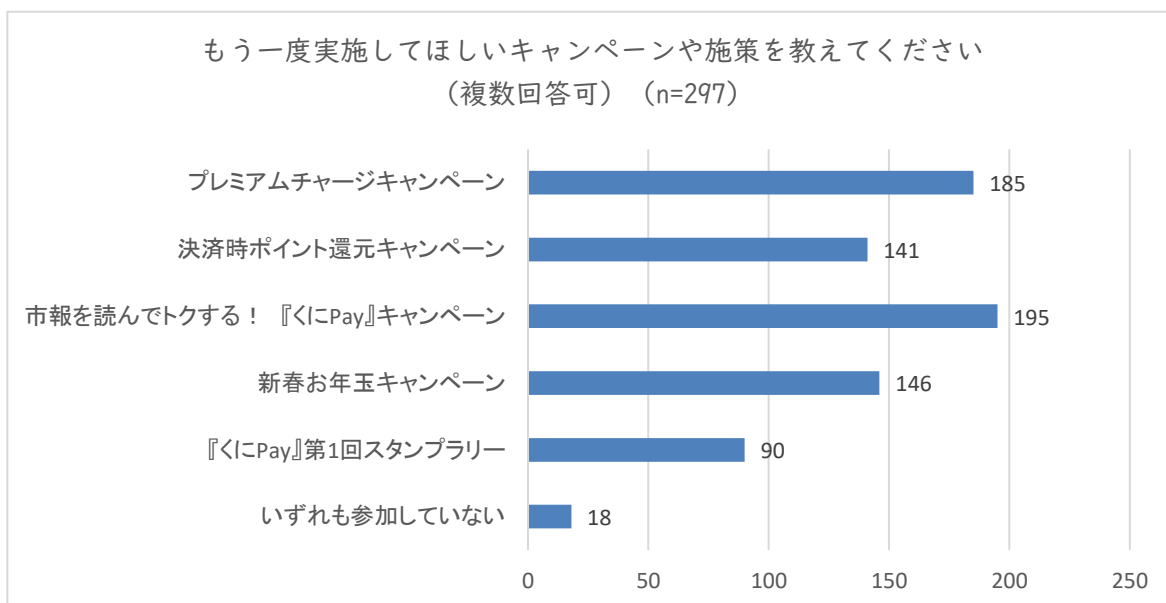
(5) 参加したキャンペーンや施策について(複数回答可)

結果:「市報を読んでトクする!『くにPay』キャンペーン」が203件で最も多く、次いで「新春お年玉キャンペーン」180件、「プレミアムチャージキャンペーン」151件の順となっている。



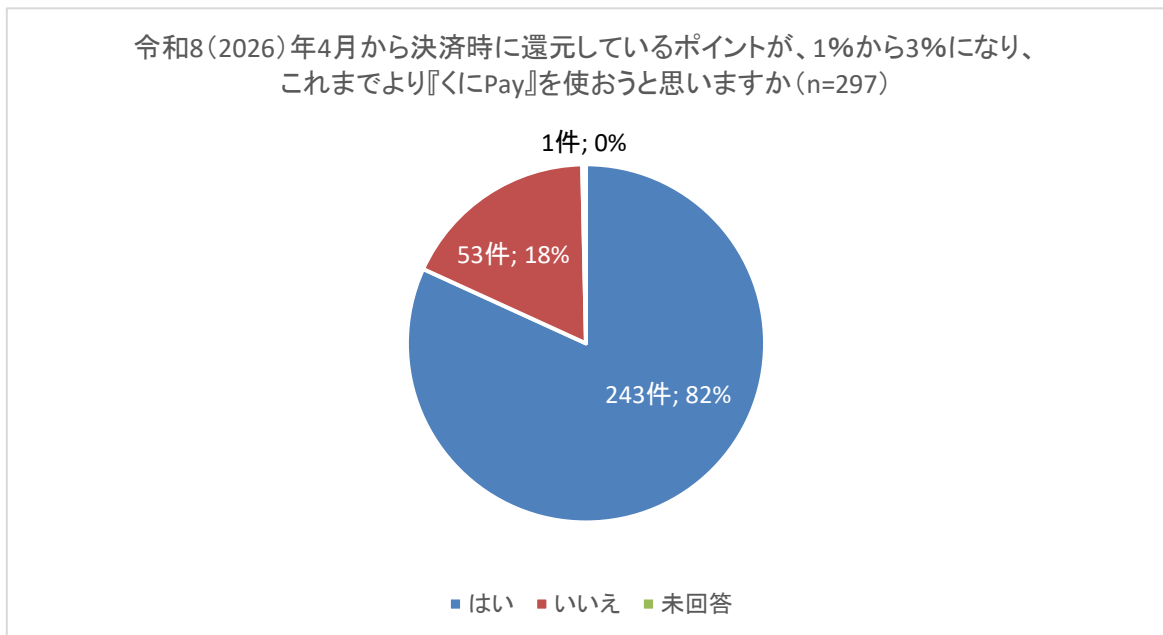
(6) もう一度実施してほしいキャンペーンや施策について(複数回答可)

結果:「市報を読んでトクする!『くにPay』キャンペーン」が195件で最も多く、次いで「プレミアムチャージキャンペーン」185件、「新春お年玉キャンペーン」146件の順となっている。



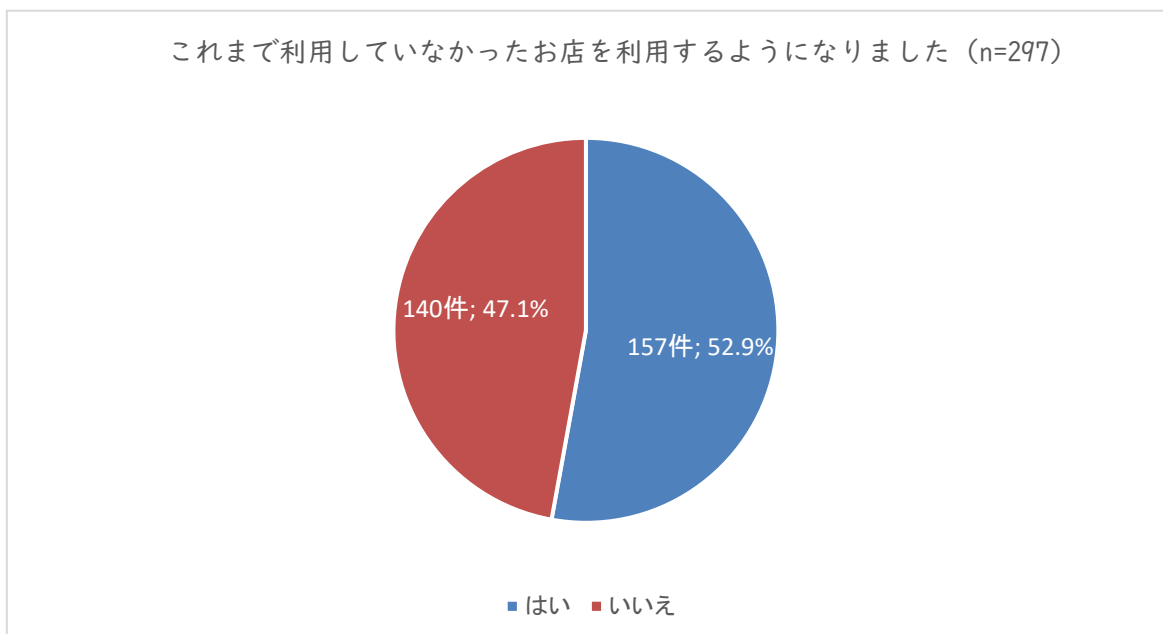
(7) 令和8(2026)年4月から決済時に還元しているポイントが、1%から3%になり、これまでより『くにPay』を使おうと思うかについて

結果:これまでより『くにPay』を使おうと思いますかについては、81.8%が「はい」と回答があった。



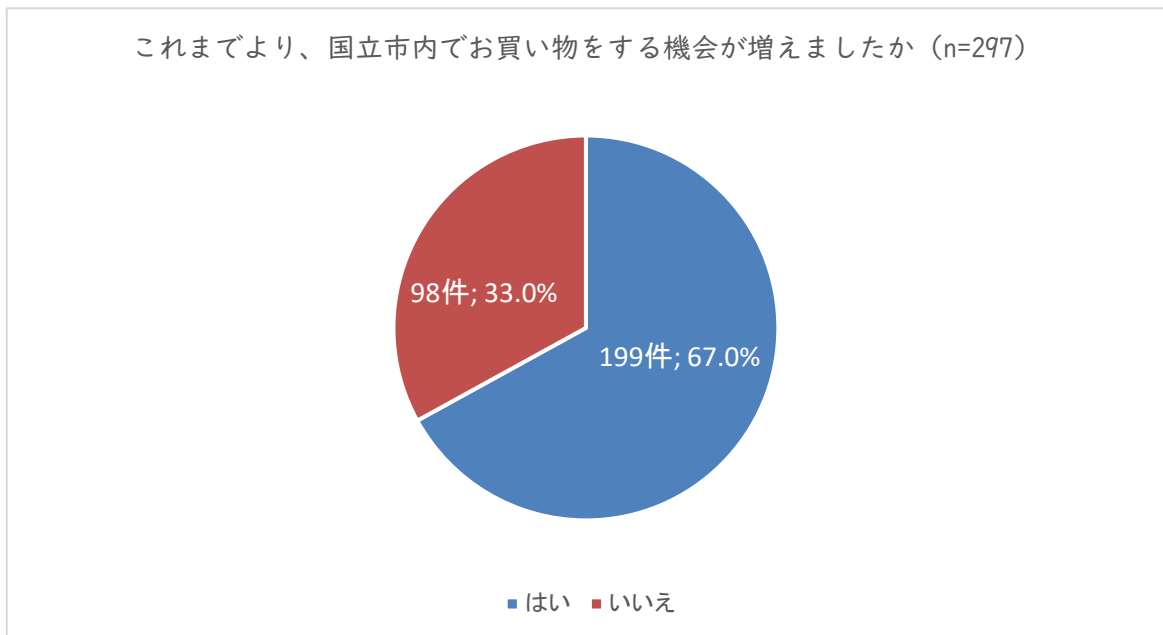
(8) これまで利用していなかったお店を利用するようになったかについて

結果:これまで利用していなかったお店を利用するようになりましたかについては、52.9%が「はい(増えた)」と回答があった。



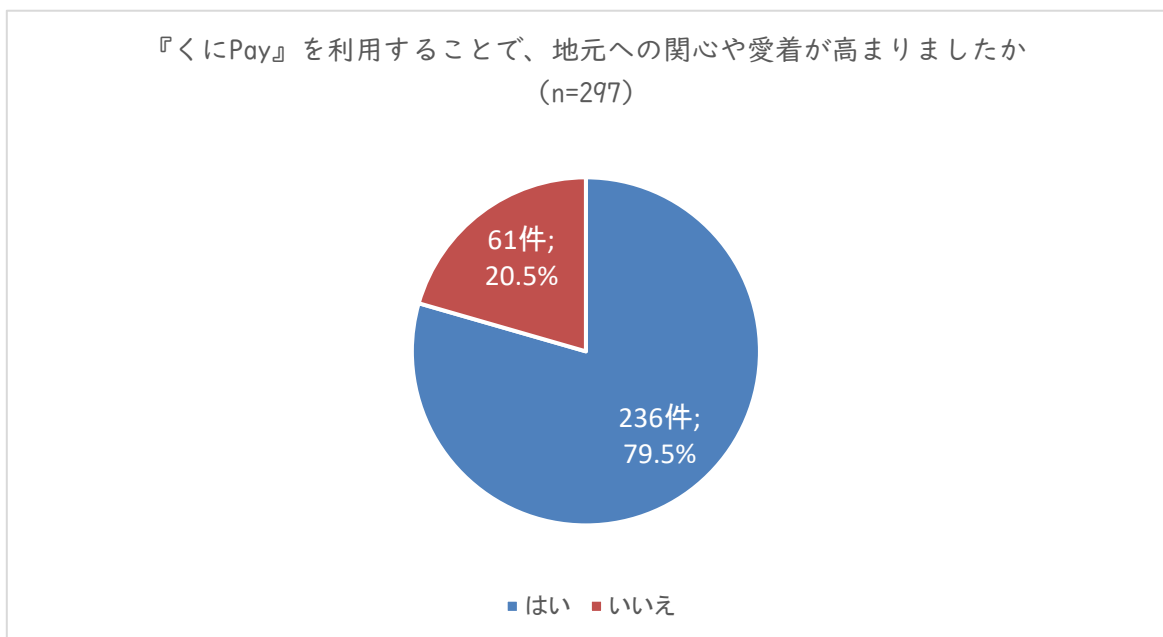
(9) これまでより、国立市内でお買い物をする機会が増えたかについて

結果：これまでより、国立市内でお買い物をする機会が増えましたかについては、67.0%が「はい(増えた)」と回答があった。



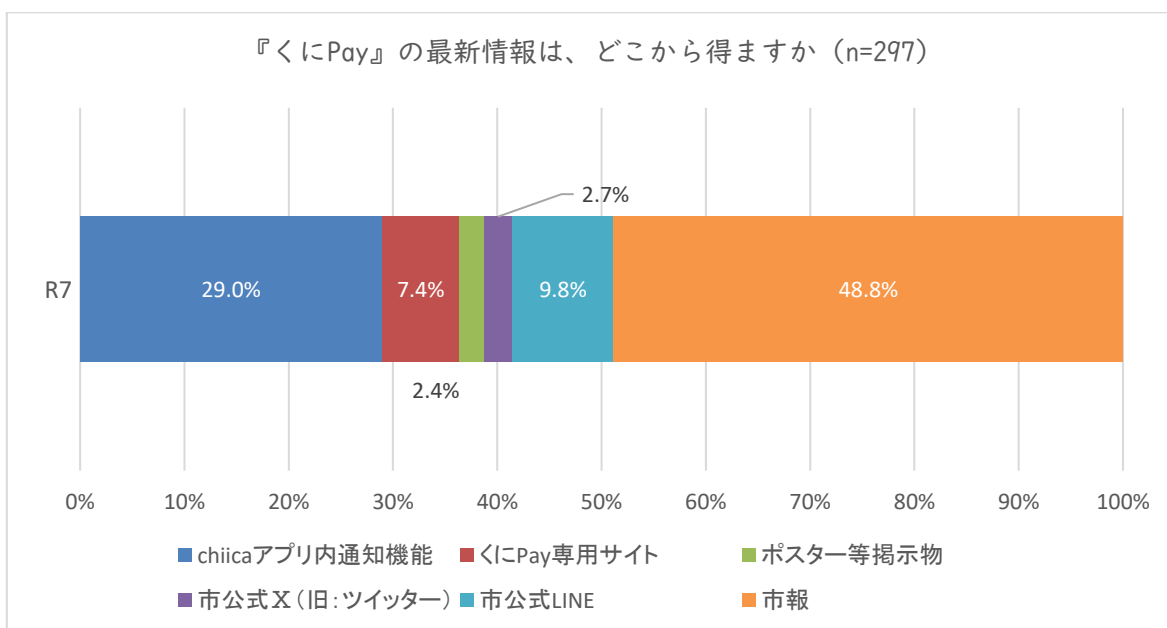
(10) 『くにPay』を利用することで、地元への関心や愛着が高まったかについて

結果：『くにPay』を利用することで、地元への関心や愛着が高まったかについては、79.5%が「はい(高まった)」と回答があった。



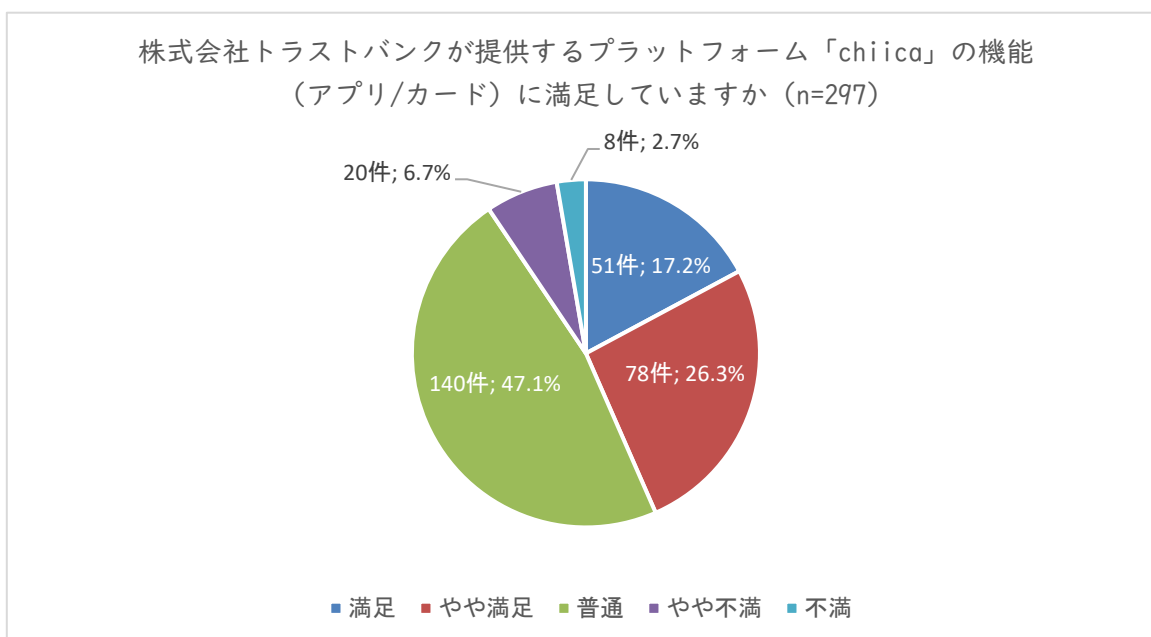
(11) 『くにPay』の最新情報はどこで入手するかについて

結果:「市報」が 48.8%で最も多く、次いで「chiica」アプリ内通知機能」29.0%、「市公式 LINE」9.8%の順となっている。



(12) 株式会社トラストバンクが提供するプラットフォーム「chiica」の機能(アプリ/カード)に満足しているかについて

結果:「満足」「やや満足」と回答した人の合計が43.4%となっている。



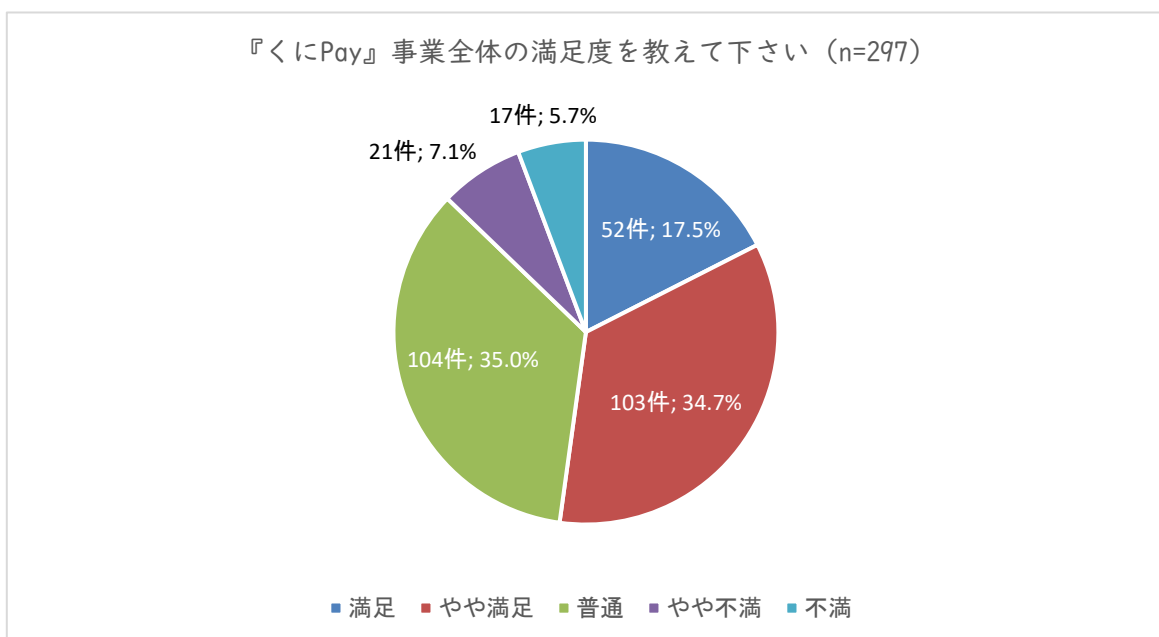
(13) (12) において、やや不満、不満の理由(自由記述)

回答のうち、意見が多かったものなど代表的なものを以下に示す。

- ・利用時、他のコード決済より少し面倒
- ・他の決済手段より繋がりにくい
- ・他人にポイントを送れない
- ・家計簿アプリと連携できない
- ・支払い金額の手入力が必要で煩わしい

(14) 『くにPay』事業全体の満足度について

結果:「満足」「やや満足」と回答した人の合計が 52.2%となっている。



(15) (14) において、やや不満、不満の理由(自由記述)

回答のうち、意見が多かったものなど代表的なものを以下に示す。

- ・使えるお店が少ないから
- ・マネーに有効期限があるから
- ・一般に普及してるプラットフォームを選択すべき
- ・地元のスーパーで使用できないから

(16) 『くにPay』の加盟店に追加してほしいお店について

スーパー、コンビニ、飲食店(チェーン店含む)といった意見があった。

(17) その他意見や感想(自由記述)

回答者の約4割(113人)から回答があった。

1. 高まる利用意欲と満足感(ポジティブな評価)

- ・還元率アップへの喜び: 「3%還元は非常に魅力的」「還元率が高くなったことで、他の決済手段より優先して使いたい」といった喜びの声が多数寄せられた。
- ・愛着と貢献実感: 「くに Pay を使うと地域貢献している気持ちになり、満足度と地元愛が生まれる」「くににゃんが可愛い」など、国立市独自のサービスとしての愛着が育まれている。
- ・健康ポイントとの連携: ウォーキングラリー等の健康ポイント事業との連動は習慣化にも寄与している。

2. 「日常使い」への期待と加盟店拡大

- ・日常への定着: 「自分の生活に定着しつつある」という声がある一方、日常的に立ち寄るスーパーやドラッグストアなど「もっと身近な店舗」で使えるようにしてほしいと意見が多数寄せられた。
- ・店舗紹介の充実: アプリ内で加盟店の魅力を知ることができれば、新しいお店を訪れるきっかけになるとの意見があり、店舗の魅力発信(写真やコラム等)を望む声があった。

3. 利便性向上のための前向きな提案

- ・さらなる発展への提言: 決済時の手順簡略化やチャージの利便性向上など、「もっと快適に使いたい」という意欲に基づいた具体的な改善要望が寄せられた。

以上