

令和6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 6 年 9 月 2 日から本格実施した『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(複数回答可)
- ③参加したキャンペーンについて(複数回答可)
- ④もう一度実施してほしいキャンペーンについて(複数回答可)
- 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(複数回答可)
- 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

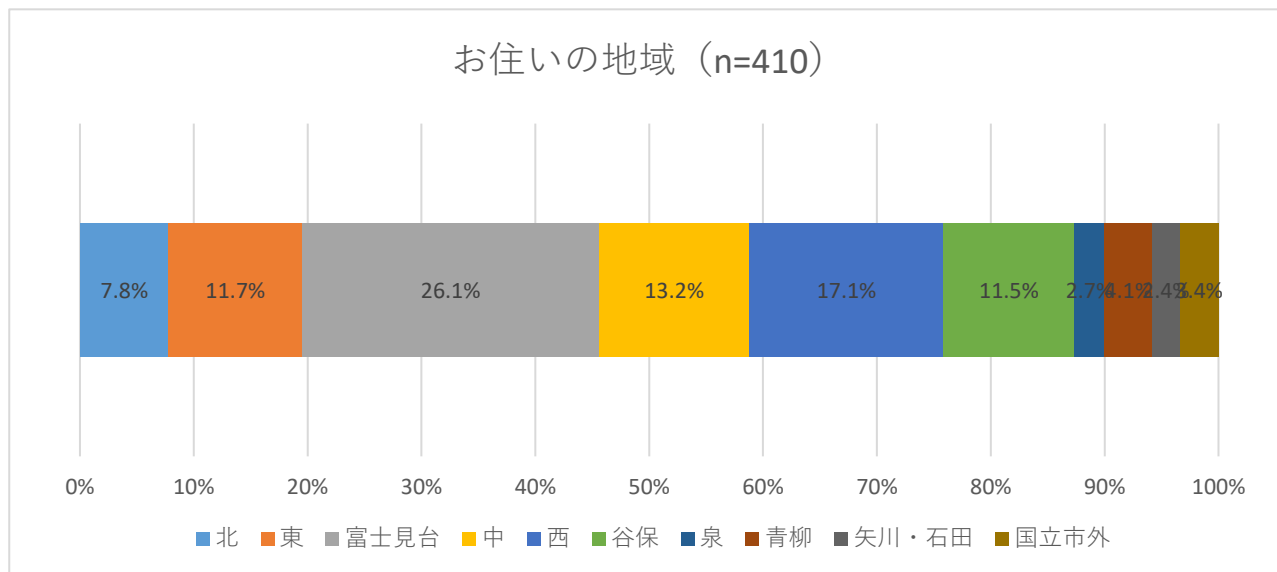
(3) 調査の設計

- ①調査方法 市報 4 月 5 日号、LINE、X、市ホームページで通知し、Web アンケートフォームによる回答
- ②調査期間 令和 7 年 4 月 4 日(金)～令和 7 年 4 月 30 日(水)
- ③回答数 410 件

Ⅱ 調査結果

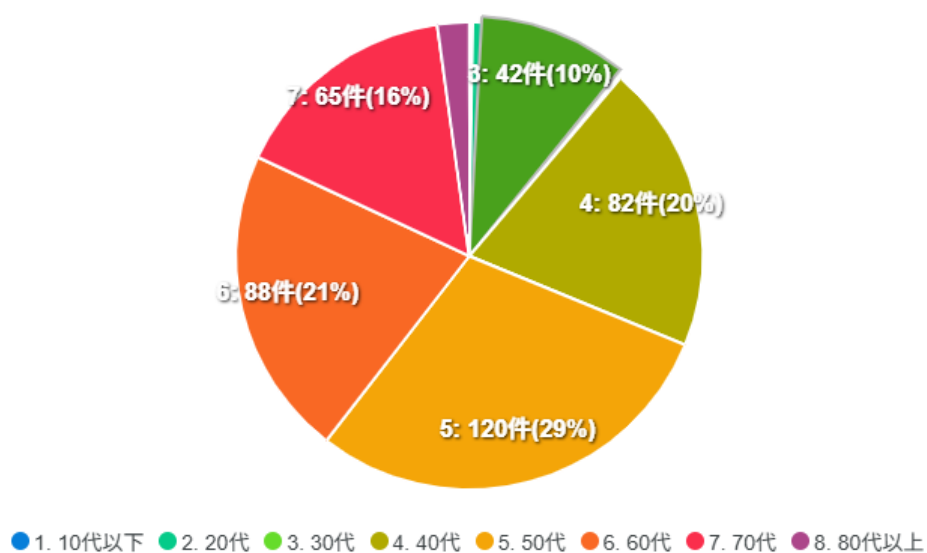
(1) お住いの地域について

結果:回答者の居住地域については、「富士見台」が26.1%で、最も多く、次いで「西」17.1%、「中」13.2%の順となっている。



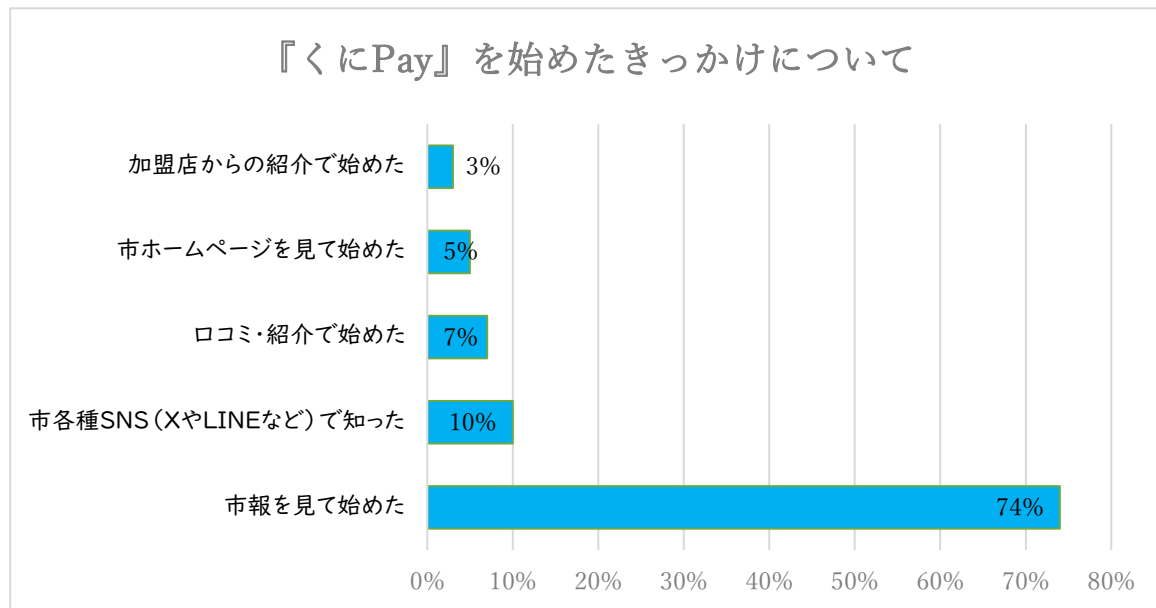
(2) 年齢について

結果:回答者の年齢については、「50代」が29%で最も多く、次いで「60代」21%、「40代」20%となっている。



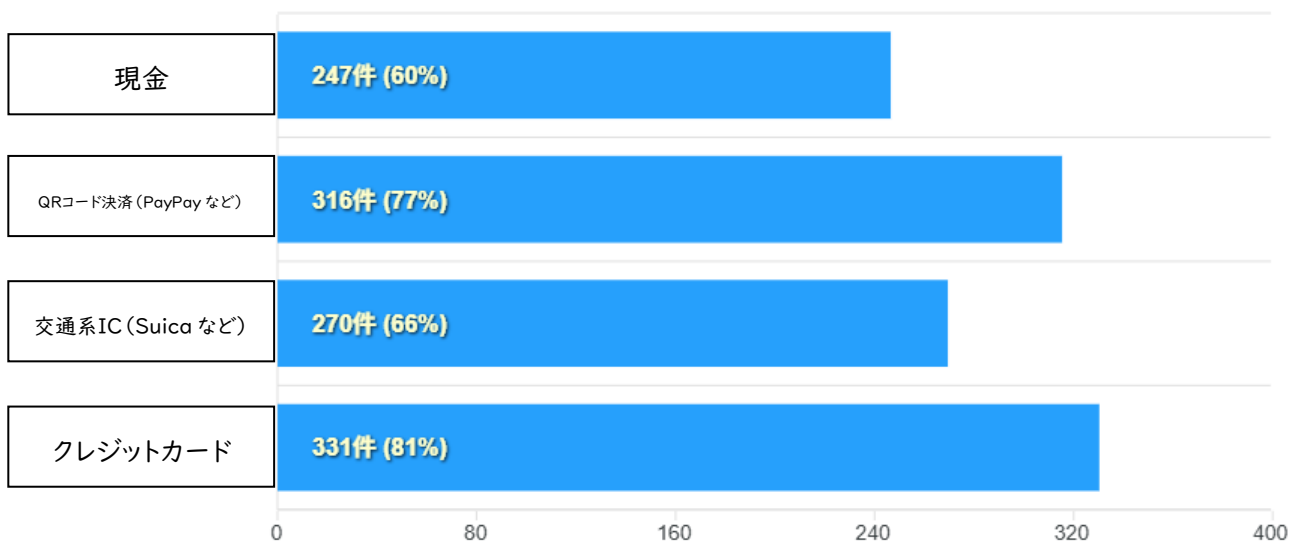
(3) 『くに Pay』を始めたきっかけについて

結果：「市報を見て始めた」が74%で最も多く、次いで「市各種SNS(XやLINEなど)で知った」10%、「ロコミ・紹介で始めた」7%の順となっている。



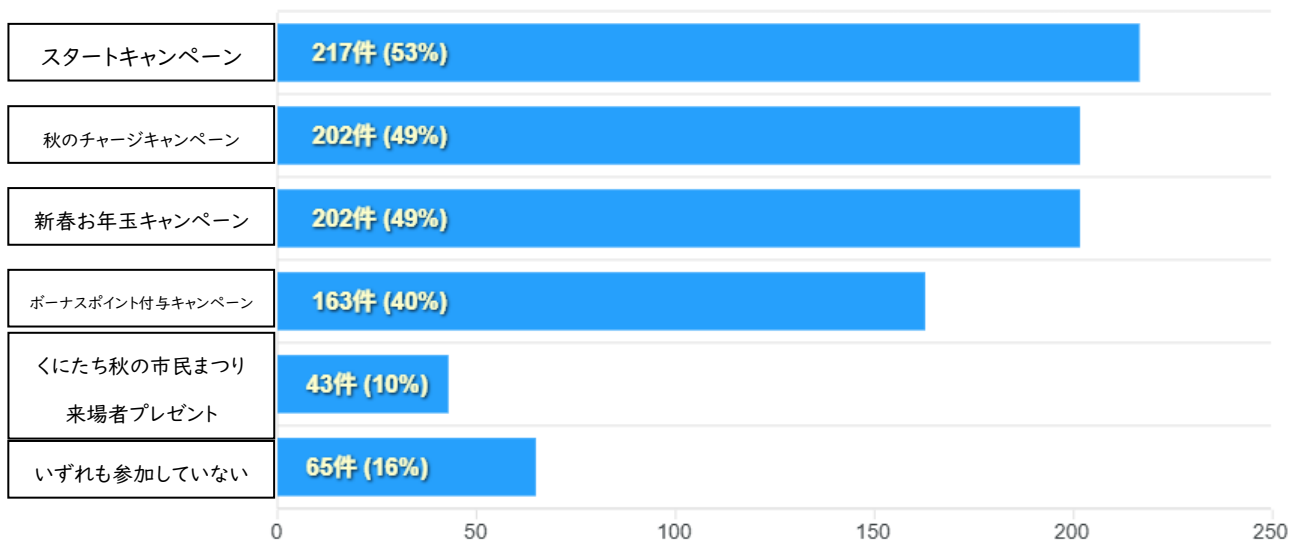
(4) 『くに Pay』以外で普段使用する決済手段について(複数回答可)

結果：「クレジットカード」が81%で最も多く、次いで「QRコード決済(PayPayなど)」77%、「交通系IC(Suicaなど)」66%の順となっている。



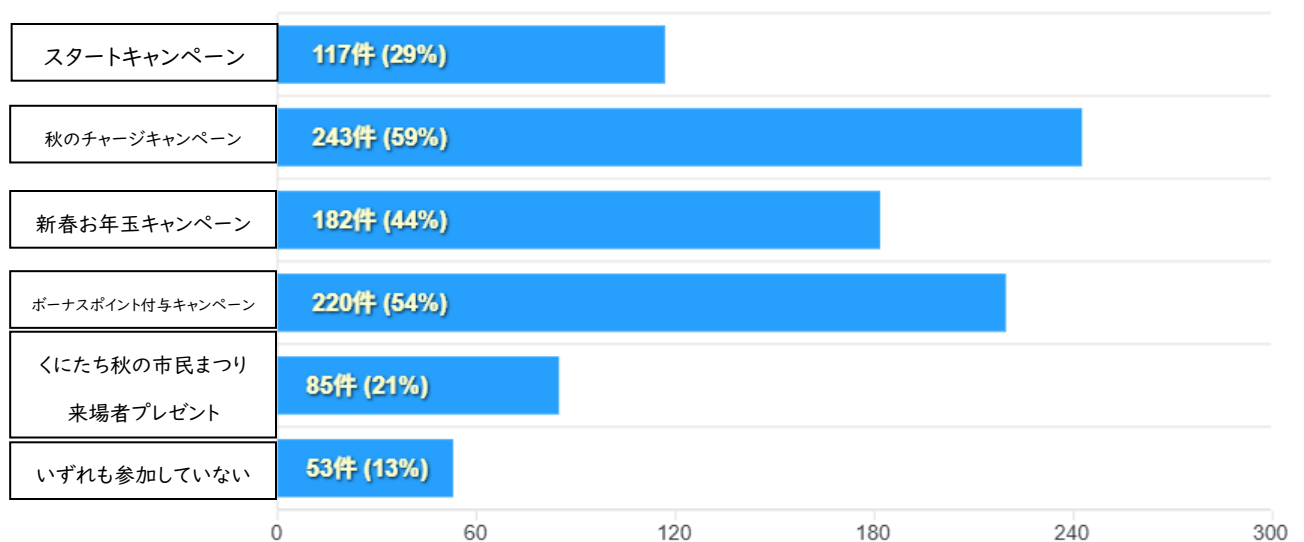
(5) 参加したキャンペーンについて(複数回答可)

結果:「スタートキャンペーン」が53%で最も多く、次いで「秋のチャージキャンペーン」及び「新春お年玉キャンペーン」が49%の順となっている。



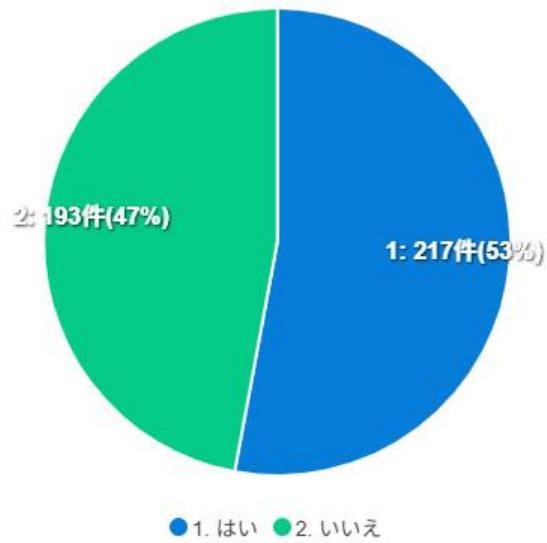
(6) もう一度実施してほしいキャンペーンについて(複数回答可)

結果:「秋のチャージキャンペーン」が59%で最も多く、次いで「ボーナスポイント付与キャンペーン」54%、「新春お年玉キャンペーン」44%の順となっている。



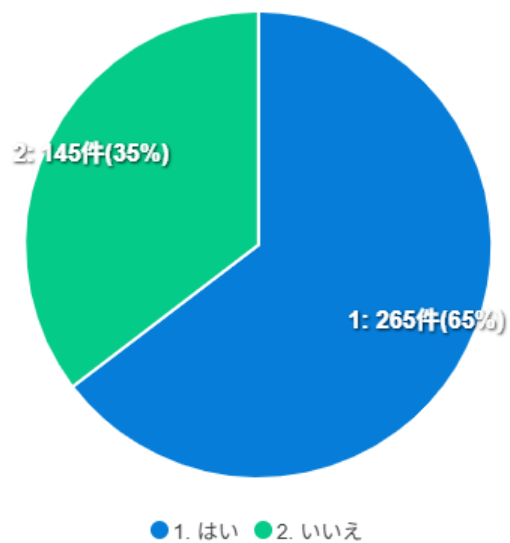
(7) これまで利用していなかったお店を利用するようになったかについて

結果: 53%が「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」と回答があった。



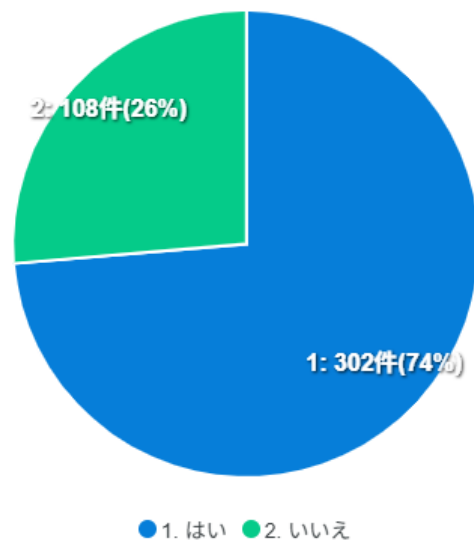
(8) これまでより、国立市内でお買い物をする機会が増えたかについて

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たかについては、65%が「はい(増えた)」と回答があった。



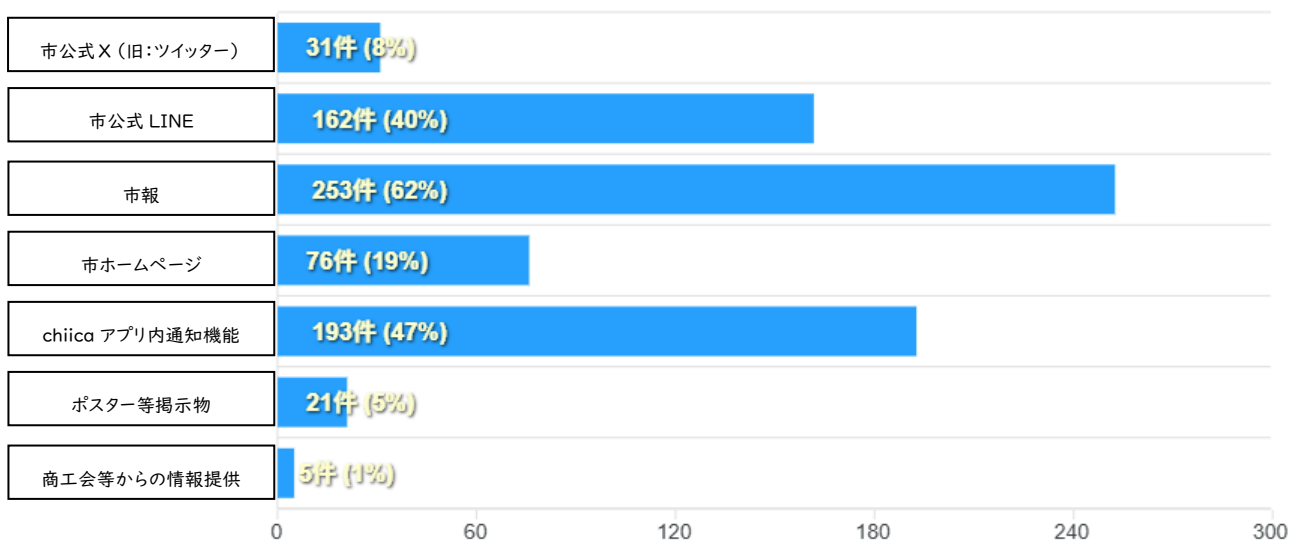
(9) 『くに Pay』を利用することで、地元への関心や愛着が高まったかについて

結果:74%が『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と回答があった。



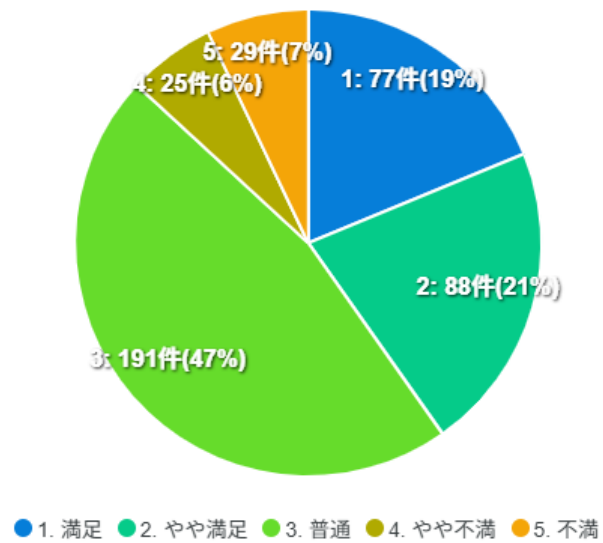
(10) 『くに Pay』の最新情報はどこで入手するかについて(複数回答可)

結果:「市報」が62%で最も多く、次いで「chiica」アプリ内通知機能」47%、「市公式 LINE」40%の順となっている。



(11) 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40%となっている。



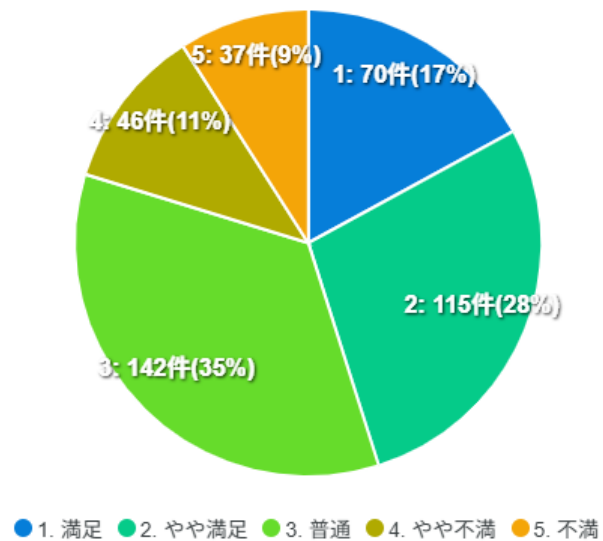
(12) (11) において、やや不満、不満の理由(自由記述)

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。

- ・通信環境が悪く使えない
- ・文字が小さい、操作方法がわかりにくい
- ・インストールがうまくいかない
- ・利用者感での送金機能がほしい
- ・QRコードの読み取りに失敗することがある、決済に時間がかかる
- ・スマホを使えない高齢者に恩恵がない
- ・磁気カードの残高が分からない
- ・ポイントの期限切れの通知がない

(13) 『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 45%となっている。



(14) (13)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。

- ・加盟店が少ない、スーパー・コンビニ・チェーン店等を追加してほしい
- ・他のキャッシュレス決済に比べてキャンペーン時以外に「くにPay」を選択する理由がない
- ・チャージしたマネーにも使用期限がある
- ・市財政が厳しい状況でこのような事業を行うべきでない
- ・カードで利用できる加盟店が少ない
- ・加盟店であることがわかりにくい
- ・谷保・矢川地域に加盟店が少ない
- ・普段使われていないため、お店の人が慣れておらず時間がかかる
- ・他市と比べて規模が小さい
- ・もっとキャンペーンを実施してほしい

(15) 『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、ドラッグストア、飲食店(チェーン店含む)といった要望のほか、市内全部の店で使えるようにしてほしいといった意見があった。

(16) その他意見や感想(自由記述)

回答者の約 4 割(167 人)から回答があり、健康ポイントとの連携や市内のお店を使うきっかけとなったという好意的な意見、便利ではない・お得ではないから使わない、税金の無駄であるといった批判的な意見、さらなるキャンペーンの実施を望む声などが寄せられた。

以上