

京丹後デジタルポイント加盟店 アンケート調査 結果報告書

令和5年8月
京丹後デジタルポイント運営協議会

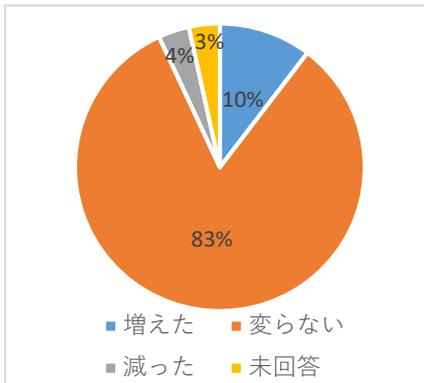
◆調査要領

1. 調査の目的
京丹後デジタルポイントをより使いやすいものとするため、改善の基礎資料とするもの。
2. 調査の実施機関
京丹後デジタルポイント運営協議会
3. 調査の実施時期
令和5年8月15日～令和5年8月31日
4. 調査対象
京丹後デジタルポイント加盟店 139店舗
京丹後デジタルポイント退会店 18店舗
5. 調査方法
アンケート郵送による調査
6. 回答数
加盟店 116 /139店舗 (回答率 83.5%)
退会店 6 /18店舗 (回答率 33.3%)
7. 問合せ先
京丹後市デジタルポイント運営協議会

◆加盟店舗(回答数116店／139店)

【1】導入前と比べて

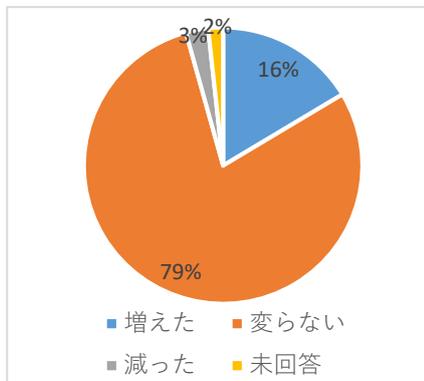
①売上



売上については、「変わらない」が最も多く83%、次いで「増えた」が10%、「減った」が4%となった。

「増えた」の回答のうち、10%以上増加したという回答は2店舗、5～9%で増加したという回答は5店舗、5%未満で増加したという回答は4店舗あった。

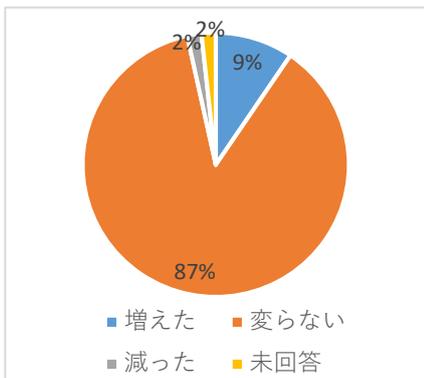
②新規客



新規客についても、「変わらない」が最も多く79%、次いで「増えた」が16%、「減った」が3%となった。

「増えた」の回答のうち、10%以上増加したという回答は3店舗、5～9%で増加したという回答は2店舗、5%未満で増加したという回答は11店舗あった。

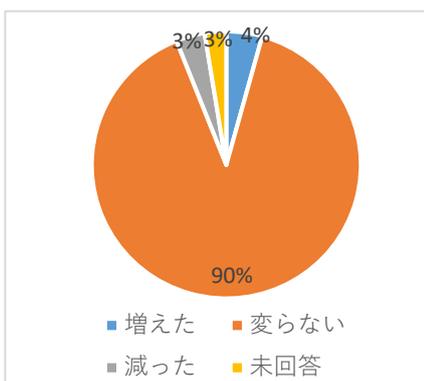
③利用客のリピート率



利用客のリピート率についても、「変わらない」が最も多く87%、次いで「増えた」が9%、「減った」が2%となった。

「増えた」の回答のうち、10%以上増加したという回答は2店舗(うち1店舗では20%増加)、5～9%で増加したという回答は2店舗、5%未満で増加したという回答は5店舗あった。

④客単価



客単価についても、「変わらない」が最も多く90%、次いで「増えた」が4%、「減った」が3%となった。

「増えた」の回答のうち、10%以上増加したという回答は1店舗、5～9%で増加したという回答は2店舗あった。

⑤良かったこと(自由回答)

(総合)

- ・認知度が上がった。
- ・お客様へのサービスの向上
- ・固定客には有難がられてる。
- ・お客様の喜ぶ顔
- ・お客さんとの間に話題ができる。
- ・市内の方だと認識できるツールになった。
- ・掛け売りが少しだけ減った。
- ・お金の回収と値引が少なくなった。
- ・(説明など随分と時間をかけたおかげで)スタッフとお客様との会話のチャンスになった。
- ・お客様との会話がポイント使用方法を通じて増えた。
- ・よろこんでもらえる。話題になる。家計が助かると言ってもらった。
- ・昔からの常連客はポイントが貯まるので喜んでくれている。
- ・お客さんにポイントが入るので喜んでもらっている。
- ・市内全域で貯めたポイントを利用してもらえる事。
- ・同業種で導入している店が少ない事がメリット。
- ・ポイントを利用して商品を購入していただく機会が増えました。
- ・今までポイントサービスをしていなかったのが良かった。
- ・独自のポイントカードがないため、お客さんが喜んでくれる。
- ・料理の追加注文が増えた感じがする。
- ・利用者の立場からすれば、全地域共通のポイント制度ができていい。
- ・今後ですが、同じ買物をするにしてもポイントカードの加盟店で選んでもらえることに期待したい。
- ・お客さんの選択肢が増えた。くみちゃんスタンプは使えるところも少なく、自分で糊で貼るタイプ。めんどくさいからデジタルポイントは良い。

(限定ポイント・買物支援ポイント)

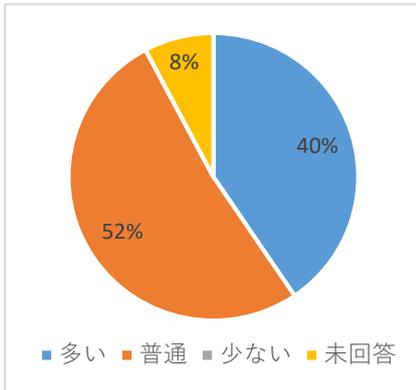
- ・限定ポイント使用期限までは 世帯人数のポイント支給で購入される方が来店。
- ・支援ポイントでの購入が目立ちましたが、その時のみでも積極的な購入につながった。
- ・倍額セール、期限付きポイント、チャージ、すべて良かった。今後も続けてください。チャージは特に良いです。チャージのサービスポイントを少なくしても続けてほしい。
- ・限定ポイント利用の時はたくさんの来客があった。
- ・(ポイント使用期限までは)世帯人数のポイント支給で購入される方が来店。
- ・限定ポイントがチャージされてその期限が終了間近には大変な混雑になった。一時的に売上は増えました。
- ・限定ポイントの期限が切れる前だけ一時的にお客様・売上が増えた。
- ・限定ポイント期限間近に多くの来店があったこと。
- ・限定ポイントがあるときは来店が増えました。終わると元に戻りました。
- ・3月は増えた。
- ・支援ポイントは全額使用するという意志が見られる。その人にとって新商品の購入につながった。売上と同様で一時的に増えました。

(チャージ協力金)

- ・チャージ協力金が入るため積極的に声掛けしている。
- ・6月よりチャージができるようになり、販売店に3%の還元がある。

【2】 導入後の負担

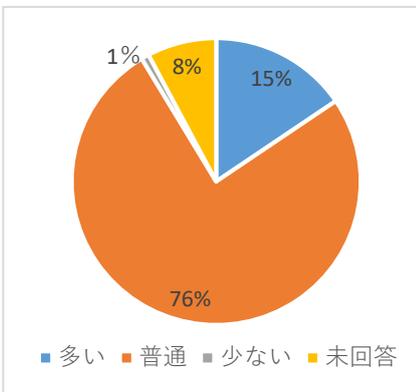
① 会費1000円／月(当面无料)



会費については、当面の間無料としているが、「普通」が52%と最も多く、次いで「多い」が40%となった。「少ない」という回答はなかった。

希望する会費としては、「月500円」が17店舗、「月200円」が1店舗、「月300円」が1店舗、「会費なし」が13店舗あった。

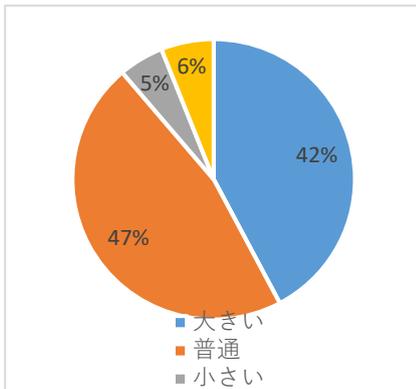
② ポイント制度 130円＝1ポイント付与 店舗負担1ポイント1.2円



ポイントの負担については、「普通」が76%と最も多く、次いで「多い」が15%、「少ない」が1%となった。

「多い」の回答のうち、店舗のポイント付与の希望としては、「120円で1ポイント」という回答が1店舗、「100円で1ポイント」という回答が5店舗あったほか、反対に「200円で1ポイント」という回答が2店舗あった。

③ 作業(案内・対応、システム操作など)



作業負担については、「普通」が47%と最も多く、次いで「大きい」が42%、「小さい」が5%となった。

主な意見としては、お客様対応は一度しっかり説明するとわかってもらえることが多いが、システム操作では「毎回ポイント使用、ポイント確認、チャージ、チャージ使用、現金との併用の確認で慌ててしまう。」といった回答や、「レジと連動していないため手間がかかる。」といった意見が多い。

④ 困っていること(自由回答)

(システム関連)

- ・ポイント付与
- ・システム操作
- ・スマホでの購入時
- ・システムが直感的に使えない。
- ・POSと非連動のため。
- ・現金・ポイント・プリカ3つとも使ったの支払い間違えないように。
- ・入金作業・ポイント残額使用などややこしいです

- ・アプリの操作説明、操作手順が多く時間がかかる。お客様も慣れていない方が多い。
- ・デジタルポイントの告知があった時、「上限～」や「世帯につき1人～円付与」などわかりにくい場合があり、店頭で細かく聞かれると説明が大変。
- ・お客様一人ずつに説明するのが大変。特に高齢の方は分かってくれない人が多い。
- ・利用者がシステムの認知度が低く、システムや限定ポイントやチャージ店の場所まで頻りに説明するのが負担。
- ・メリットを感じない。金銭負担している割に集客につながっていない
- ・当初は説明等かなりの時間がかかったが、おかげでお客様も安心して利用していただけるようになっていく。

(要望・意見)

- ・カード説明のリーフレットがないのでお客様への説明に困る。チャージ店など詳しく書かれたものがほしい。
- ・利用できるという広告などを増やしてほしい。
- ・のぼりやシールなど利用しているが、ポイントを利用できると知っていただいているお客様がほとんどいない。
- ・チャージの操作がどこにあるのかわかりにくい。開始の時に出てくるマイナンバーカードなどを消してチャージの操作ボタンを増やしてほしい。
- ・ポイントを利用する分とチャージした金額を利用する分と一緒に表示してあるので、画面がごちゃごちゃしていてわかりにくい。金額を打ったあとにポイント利用→チャージ分を利用と切り替わっていくといいかも？

- ・ポイントの限定・普通の区別がわかりにくい。
- ・町内の加盟店が少なく、利用価値が低いと苦情を言われる。
- ・お客様の増加、売り上げ増につながりにくい。

ポイントを利用する方が少ないように思います。(貯める中心のような…)

- ・現在M' Sから貸与されているハンディ端末で処理を行っているが、デジタルポイントでもハンディ端末を貸与してもらえるようにしてほしい。

・御用聞きのため持ち運べると助かる。カード持ってこないお客様多い。タブレット自前で用意するからパスワード知りたい。自宅と店舗が離れているためWi-Fi2台必要。1台故障のためモバイルWi-Fi検討中(980円/月)

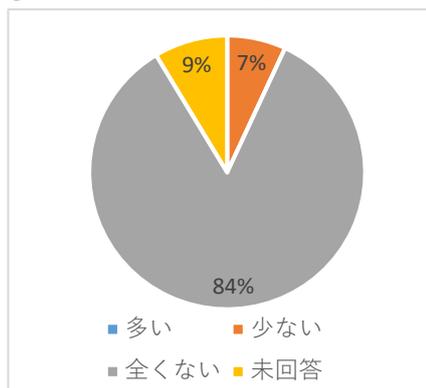
- ・出先での端末が早急に欲しい。アプリで提供できるならこちらで端末を用意する。

(エムズ関連)

- ・エムズカードと併用で処理が二重になる。
- ・エムズの加盟店でもありどちらをすすめてよいか悩む。
- ・利用者からエムズと混合してややこしいとの声がある。
- ・エムズとかぶっているのがお客様がどちらを使うか迷うことがある。
- ・エムズカードとポイントの処理間違いが生じる可能性がある。お客様も加盟店の同じカードが2つで戸惑われている。
- ・カードが2枚(デジタルとエムズ)あり、同じ用途で使用されているのでお客様からどっちを使ったらいい？との問い合わせが頻繁にある。一枚に統一できれば便利。
- ・エムズカード会とデジタルポイントの端末が同じ為、日経が合算で表記されるので仕訳がスムーズにいかない。
- ・エムズと混在のためお客様が理解してなく、よく説明を求められる

【3】利用者(お客様)について

①市外からの観光客の利用



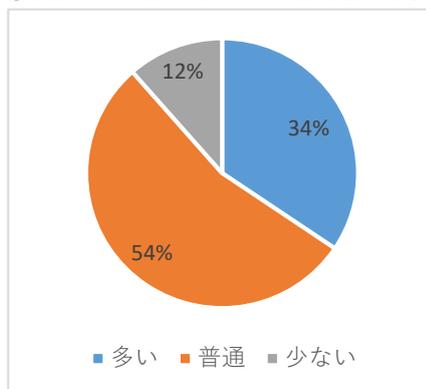
市外からの観光客の利用については、「全くない」が最も多く84%、「少ない」が7%となった。

主な意見として、「京丹後市民以外使用できないのでは?」、「豊岡からの常連客が残念がっている。」といった回答もあった。

【4】現金チャージの開始に伴う経理事務について

(チャージ加盟店76店が回答対象)

①月々の経理処理や確定申告等の事務的負担



月々の経理処理や確定申告等の事務的負担については、「普通」が最も多く54%、次いで「多い」が34%、「少ない」は12%となった。

「多い」の回答のうち、主な理由としては「レジとの非連動が負担」「申告などの業務が増える」との回答である。

【5】店舗独自のサービス(自由回答)

- ・毎週木曜日5倍
- ・ポイント利用またはチャージをしていただくとレンズクリーナープレゼント
- ・1万円以上のチャージで粗品進呈
- ・車検初在庫のお客様・紹介者様双方5千円分のポイント進呈
- ・デジタルポイント利用で1ドリンク無料

ご意見・ご要望(自由回答)

(ポジティブ意見)

- ・すぐには結果が出なくても石の上にも3年でそのうち認知にもつながり、利用者も増えると思います。このまま継続しましょう!
- ・議員さんから「加盟店が少ない」と言われても、「こんなもんです」と思っていればよい。
- ・期間限定500ポイントの時はかなりのお客様にご利用いただけたのですごくよかった。このようなイベントなどでお客様が喜ばれるサービスの機会を増やしていただけると売りが上がり、店側としてもありがたい。次回もポイントを付与など利用促進したいと思えるイベントを増やしていただけると嬉しい。これからも利用していきたい。

- ・今後も大きく期待しています。
- ・他のカードの取り扱いもしているが、お客様がこちらのポイントの方がよいのとデジタルポイントが選ばれている。
- ・ポイントサービスに関してお客様が期待している様で、サービスする側もされる側も満足がいくことを期待しています。
- ・とてもありがたいサービスで感謝しておりますが、いつまで提供してもらえるのか、続くのか気になります。

(ネガティブ意見)

- ・デジタルポイントをお持ちのお客様で、年配の方が多いが、わからないとよく聞く。
- ・最近デジタルポイントを利用されるお客様が少なくなってきたように感じます。
- ・「使わんで持ってない」と言われるお客さんが多いです。お持ちですか？と聞くと持ってないと言われたり「これか？」と出されたりで、使い方が解らない方が多い様です。
- ・当店では出来る限り「デジタルポイントカードお持ちですか？」と声掛けしておりますが、意外にも未だにその存在をご存じない方が多いと感じます。
- ・業種柄、高齢のお客が多いが、デジタルポイントの説明をしても半数程度は「何の事か分からないので宜しいです」と帰られる。恐らくは2世帯同居家庭でカードに関しては若い方が管理していてカードの情報は親の方に伝わっていないと思われる。そうかと云って一世帯1枚は難しい話になるが釈然としない。
- ・レジで説明することが多く、お客様(観光客を含む)を待たせてしまうことが多い。
- ・つつい打ち忘れることがある。再来店してもらわないといけない。今後気をつけます。
- ・客層が京阪神の都市客主体のため、地元客の利用が少ない。
- ・京丹後市内だけの方を対象にしていますので、振込みとかペイペイみたいな方が多い。
- ・カードが使える店舗が少ない。店舗数を増やすとかどこかスーパーでも使えるようにできないか。小売店などたくさんあるので、加盟してもらえよう声掛けしてみてもどうですか。
- ・当店独自のポイントカードを30年ほど前より発行してきましたが、ポイント利用は必ず当店へ戻ってきます。新規客様もキャンペーンの時は多くの方に来店していただきましたが、その後再度来店される方は無く、キャンペーン時利用できる店で使用しただけという事で終わっているようです。登録店としてのメリットが見えてきません。
- ・エムズカードだけに加入しても良かったかなと思います(ポイントが付加された時には一時的にお客様が来られたが・・・)
- ・以前からポイント発行(たまるぞう)していて、併用は難しいのでお客様の選択としています。尚、代表者の年齢もありいつかは閉店も考えているので、積極的な協力はできません。
- ・あみのポイントサービス(たまるぞう)に入っています。こっちの方がお客さんは良いと言っています。サービスも良いし、売出しも沢山やっています。
- ・デジタルポイントの取扱店になったが事務負担ばかりが増え辞めたい気持である。
- ・「デジタルポイントに加盟してます」という宣伝のために仕方なくしている感じが強いです。
- ・ネット販売が中心となっているため、会計の際ポイントは関係ない。
- ・メリットより負担の方が大きい。薄利の売上を圧迫するので正直なところ地元のお客様には利用して欲しくありません。(希望されればもちろん対応しますが)市の施策であり、試行的に参加させていただきましたが、理想と現実が乖離しているように感じます。普及が鍵になると思いますが現状では見えてきません。負担の面では月額負担が発生する時点で退会を選択せざるを得ないと思っています。
- ・作業に時間がかかる。今まで現金処理していたものを売掛にして、入金があった時に処理をしないといけない手間がかかる。
- ・お客様がカード利用を理解されていないのでわかる範囲で説明しますが、忙しい時はほかのお客様に待っていただいているので困ります。

(要望・他)

- ・どこでもポイントの導入を急いでください。
- ・請求書と振込通知書を別々にしてほしい。
- ・端末にレジ機能がほしい。
- ・何とか大宮町内の加盟店を増やして貰いたい。
- ・毎月の売上げのばらつきが大きいので会費が高いような安いような。
- ・バスや列車で活用すれば現金チャージが増えないか。
- ・大手ポイント会社との提携。市内ポイントの一本化。
- ・20代30代も利用できるような何かを考えてほしい。
- ・1軒に1枚だけでなく1人に1枚の交付を検討してください。
- ・集計表の出し方、印刷前に画面で見たい。A4のコピー用紙にプリントアウトして綴じたい。毎月取引明細もついていたらありがたい。
- ・月末締の精算明細は中頃ではなく月初めに知らせてほしい！！
- ・次月まとめて振り込まれても、個人個人の金額がわかりづらいので細かく詳細を教えてください。
- ・IT化の推進をされているのですから、毎月の明細や連絡事項の郵送も電子化(メール・PDF添付等)にするべきだと思います。それら用紙の印刷費用や夕総費用を他に活かして欲しいです。
- ・チャージで困ったことは、上限10,000円までのチャージに1,000円単位で1割分のポイントが返ってくるが、お客様自身が今までのお買い物でどれだけチャージして使ったのか覚えられない方が多く、あとどれぐらいお得な利用ができるのかわからないためチャージを勧めるのが戸惑った。1万円チャージ利用が越えているのか、カードをタブレットにかざすと何かわかる方法がなかったか(スマホのアプリの履歴のようなもの)
- ・デジタルポイントとエムズカードどっちつかずでいかなものか。検討する必要がある。
- ・デジタルポイントもM'sのように3ヶ月有効にポイント引換券などがあれば使いやすい。
- ・チャージしても最初の1,000ポイントのみで次からしてくれない。1,000円チャージで何ポイントかつけられないか。
- ・チャージ利用させたいのならばチャージ利用でポイント3倍とかにすべき。現状のシステムでは累計、一万円以上チャージする人はほぼいない。
- ・半年に一度くらいは500円でもいいので給付すべき。カードを捨てる人もいる。
- ・チャージキャンペーンのポイント付与は後日とあるがおよそ何日後ですか？予算に達し次第終了とあるが終了したらキャンペーン情報のところに掲載されますか？
- ・チャージが3万円区切りになっていますが、10万円にできたらと思っています。10万円以上の支払のお客さんが多いので。
- ・チャージ金額の上限UP。
- ・最初のポイントは家族人数分だったがポイント上限は一律なのはおかしい。一律と明記するか、人数分にすべき。
- ・10倍ポイントについて、飲食業等利用される業種が限定される。幅広い業種が得になるようなイベントがあればいい。
- ・京丹後市の各ポイント制度が一つになれば使いやすい制度になると思う。
- ・10倍ポイントの反響がよかったため、またやってほしい。
- ・買物やチャージ以外でポイントが貯まる方法(例えば投票や社会貢献活動で付与)

・1000円チャージ企画、5倍・10倍とかの高ポイント企画(当方にあまり負担のないように)またしてください。認知度UPすべくPRを。

・取扱店が増えるのが第一だと思います。店独自のスタンプカード等をしている店に是非入って欲しいです。お客さんからすれば、食料品を扱っている店、飲食店の加盟店が増えるのがいいと思います。

・金額の負担について、運営する上で会費等運営費がかかるのは妥当。イベント等を積極的にしてもらえれば助かる。

・アプリの読み込みが手間なので、加盟店用の携帯アプリがほしい。

・固定端末だけでなくモバイルで使えるようにしてほしい。チャージがどこでもできるように。

・アプリが使いづらい、他のサービスに変えることができないか。もっと使いやすいところがある。

◆退会店舗（回答数6店／18店）

【1】退会理由(自由回答)

- ・デジタルポイントに対して不安。
- ・リニューアルオープンにともない新規POSレジを導入したため。
- ・自分で出来ないお客様が多く、レジに時間をとられるため。
- ・精算の手間がかかる。
- ・器機の置き場所をとられる。
- ・京丹後市民以外にはつかいにくい。
- ・ポイント入力の処理、大変時間もかかり業務がスムーズにいかなくなる。

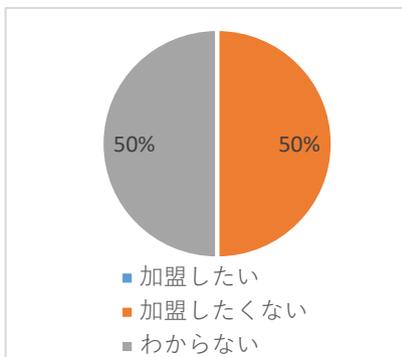
【2】どういった仕組みや機能があれば、再度加盟したいか（自由回答）

- ・店での負担がないなら再加入も考える。
- ・宿泊・食事ともに京丹後市民のご利用は少ないので再度加盟は考えていません。
- ・高齢者の人たちにも利用しやすい、田舎スタイルに徹するのも文化、おしゃれかなあ。

【3】運営協議会からどういった支援があれば再加盟したいか(自由回答)

- ・商工振興課の方なら利用者の立場で考えると判ること！

【4】買物支援キャンペーン(9/末予定)に向けて再加盟の意向は



【5】ご意見・ご要望(自由回答)

- ・次々とポイントを付与していいのかな！？
- ・使える店を増やして下さい。
- ・加盟し、退会をし、御手数をおかけし申し訳なく思っています。
- ・私たちは、常に京都府・京丹後の計画には前向きに受け止めています。事業計画の前に民間、経営者の意見も参考にすると今回の様にはならない。市税は社会、市町村の方に還元することが基本。デジタルでなくても京丹後市住民が対象であれば「アナログ」でカードにスタンプを押すことも良く高齢者にはわかりやすい。高齢者が使うことがなかった。