

生協 宅配×DX

●競合との利用動向を比較！

消費者調査

競合サービスの存在感増す ネット対応、若年層・単身者獲得に余地あり

新型コロナウイルス(コロナ)感染拡大で食品宅配ニーズが急増し利用を伸ばした生協。しかし、新たな需要を獲得しようと大手ECやネットスーパーも積極攻勢に出て、競争が激化している。感染拡大から1年半以上が経過した今、生協の利用動向に変化はあるのか。消費者調査によって、競合の食品宅配サービスの利用動向と比較し、その実態を明らかにする。解説=山室直経(ソフトブレン・フィールドPOB推進部部长)

図表① 最近の普段の買物行動について:2020年と2021年調査比較

	実店舗しか利用しない	メインが実店舗 ネットスーパー・食材宅配併用	実店舗と ネットスーパー・食材宅配併割合	メインがネットスーパー・食材宅配 実店舗を併用	ネットスーパー・食材宅配しか 利用しない
2020年	3.8	62.7	28.3	3.3	1.9
2021年	2.5	70.5	22.8	2.4	1.8

【ネットスーパー/食材宅配サービスの利用に関するアンケート調査】概要
●調査日:2021年9月17日~20日 ●形式:インターネット調査 ●対象者:「レシートで貯める」[レシート de Ponta]会員に属する消費モニター、全国回答者数=6010人、関東地方回答者数=2842人(平均年齢51歳)

実店舗利用に戻りつつも 若年層で定着の傾向あり

ソフトブレン・フィールド(東京都/木名瀬博社長)は、全国約80万人の消費者モニターからレシートとアンケート回答を収集した購買証明付き購買理由データベース「マルチプルID-POS購買理由データPoint of Buy(ポイント・オブ・バイ:以下、POB)」を保有し、消費者の購買行動やその背景などを分析している。

本特集では、この消費者モニターのうち6010人に、ネットスーパー・食材宅配サービスの利用動向について調査を実施した。回答者のうち関東エリアの在住者は47.3%を占め、その平均年齢は51歳であった(調査日:2021年9月17日~20日)。

まず、コロナ禍での買物動向の変化を調べるべく、宅配利用者がとくに多い関東エリアに絞って、ふだんの食品の購入先について聞いた(図表①)。

その結果、「実店舗しか利用しない」が70.5%と最も多く、その割合は20年同時期の調査(62.7%)よりも多かった。

一方、「実店舗をメインで利用し、ネットスーパー・食材宅配サービスを併用」が22.8%で、20年調査(28.3%)より減少。「ともに同程度で利用」「ネットスーパー・食材宅配サービスをメインで利用し、実店舗を併用」「ネットスーパー・食材宅配サービスしか利用しない」を含めても、ネットスーパー・食材宅配サービスの利用割合は29.5%で、20年度の調査(37.3%)よりも7.8ポイント(pt)減少した。コロナ禍が長期化し感染対策をしながらの日常生活を送ることが常態化するなか、感染拡大直後と比較して消費者のネットスーパー・食品宅配サービスの利用は減りつつあるようだ。

ただし、ネットスーパー・食材宅配サービスの利用割合の変化を年代別で見ると、年代が下がるほど減少幅が小さい。POBデータの特性上20代はN=73人の

みであることから多少の偏りがあるかもしれないが、20代~30代の若い世代では、食品宅配・ネットスーパーで買物を済ませる行動が定着しているとも考えられる。

利用頻度は生協が圧勝 「イトーヨーカドー」の満足度が向上!

次に、実際の利用者に、満足度の高いサービスについてたずねた。

最も多く挙げられたのは20年調査と同じく「生協」(32.7%)で対前年比0.7pt増と微増した。その後、「楽天西友ネットスーパー」(17.0%)、「イトーヨーカドー」(9.0%)、「イオン」(6.7%)、「Amazonフレッシュ」(3.5%)、「Oisix」(2.7%)の順に続く(図表②)。

注目したいのが、「生協」以外のサービ

図表② 満足度の高い食品宅配上位10サービス

2020年		2021年	
1 生協	32.0	1 生協	32.7
2 楽天西友ネットスーパー	16.7	2 楽天西友ネットスーパー	17.0
3 イトーヨーカドー	6.8	3 イトーヨーカドー	9.0
4 イオン	5.7	4 イオン	6.7
5 Amazonフレッシュ	3.2	5 Amazonフレッシュ	3.5
6 Oisix	2.1	6 Oisix	2.7
7 らでいっしゅぼーや	1.0	7 ライフネットスーパー	1.3
8 成城石井	0.8	8 成城石井	1.3
9 東急ストア	0.8	9 らでいっしゅぼーや	1.0
10 ヨシケイ	0.6	10 東急ストア	0.7

図表③ 利用者の世帯構成

	1人暮らし	2人	3人	4人	5人以上
5社平均	14.2	33.3	25.6	21.0	5.9
生協	4.7	32.4	29.8	28.0	5.1
楽天西友	21.7	35.6	23.8	14.0	4.9
イトーヨーカドー	21.1	36.8	19.7	15.8	6.6
イオン	21.4	30.4	25.0	16.1	7.1
Amazon	34.5	27.6	10.3	13.8	13.8

図表④ 利用頻度

	週に1回以上	月に2~3回	月に1回	2~3か月に1回	それ以下	決めていない*	2020年	2021年	増減
5社平均	47.7	83.3	14.5	11.4	9.7	6.2	72.8	73.6	0.7
生協	83.3	10.2	2.2	2.2	1.4	0.7	90.5	95.6	5.1
楽天西友	12.6	18.1	22.4	14.0	10.5	22.4	59.0	53.1	▲5.9
イトーヨーカドー	15.8	15.8	17.1	21.0	14.5	15.8	44.2	48.7	4.5
イオン	16.1	21.4	19.6	17.9	10.7	14.3	58.3	57.1	▲1.2
Amazon	27.6	20.7	13.8	13.8	6.9	17.2	55.0	62.1	7.1

図表⑤ 利用のきっかけ

	6社平均	生協	楽天西友	イオン	イトーヨーカドー	Oisix	Amazon
1 重いものを届けてくれる	48.2	54.2	55.7	50.3	56.0	28.0	44.7
2 ポイントやサービスが魅力的	34.3	14.9	54.6	37.6	32.0	24.0	42.6
3 商品が魅力的	23.8	32.1	15.8	12.7	23.0	40.0	19.1
4 初回特典が魅力的	19.6	10.4	21.3	11.6	11.0	42.0	21.3
5 買物時間の有効活用	19.4	23.1	18.6	19.7	20.0	14.0	21.3
6 計画的に購入できる	18.0	35.6	13.7	13.9	12.0	14.0	19.1
7 コロナ影響(非対面・非接触)	16.9	9.5	12.6	20.8	21.0	16.0	21.3
8 買物をする時間がない	10.0	12.3	10.9	8.1	8.0	10.0	10.6
9 友人・知人に勧められた	5.8	10.7	2.2	2.9	2.0	4.0	12.8
10 近所にスーパーがない	3.9	4.0	2.7	5.2	5.0	2.0	4.3

図表⑥ 満足度が高い理由

	6社平均	生協	楽天西友	イオン	イトーヨーカドー	Oisix	Amazon
1 重いものを届けてくれる	45.6	46.8	54.1	42.8	47.0	32.0	51.1
2 自宅まで届けてくれる	43.2	49.4	42.6	31.8	49.0	48.0	38.3
3 好きなどに注文できる	32.7	22.8	33.3	30.6	37.0	34.0	38.3
4 品揃えが豊富	29.6	23.0	36.1	28.9	36.0	22.0	31.9
5 価格(安い)	29.4	16.8	50.8	34.7	21.0	4.0	48.9
6 買物に行く時間を節約できる	29.2	32.1	29.5	24.9	23.0	34.0	31.9
7 品質のよさ	28.9	38.2	16.9	20.8	30.0	46.0	21.3
8 安心・安全(産地がわかる等)	28.8	47.3	16.4	24.9	27.0	38.0	19.1
9 天候に左右されない	23.4	22.8	24.0	20.2	30.0	22.0	21.3
10 注文方法が簡単	20.8	21.1	27.3	13.9	15.0	22.0	25.5
11 ポイントやお得なサービスがある	17.8	8.6	37.2	13.9	20.0	8.0	19.1

スの割合は20年と比較してほぼ横ばいだったのに対して、「イトーヨーカドー」を挙げた割合が2.2pt増えている点だ。同サービスは20年7月、配送日を7日先まで選択可能にするなど、新たな機能を加えてサービスを大幅にリニューアルしており、その効果が出ているのかもしれない。

続いて、満足度の高いサービスに「生協」「楽天西友ネットスーパー」「イトーヨ

カドー」「イオン」「Amazonフレッシュ」の5つのいずれかを挙げた回答者に絞り、その属性や利用動向を比較した。

世帯構成をみると、生協は3人以上の世帯の割合(62.9%)が最も高い一方で、単身世帯の割合(4.7%)が圧倒的に少ない(図表③)。週1回まとめ買いをする計画購買は単身世帯には定着していない買物スタイルであるためだと想定される。

核家族化が進むなか今後、単身世帯の需要への対応も生協の課題の1つと言えるだろう。

利用頻度では、週次配送を特徴とする生協は「週に1回以上」の割合が83.3%と圧倒的に高い(図表④)。20年調査と比較すると、月1回以上利用している割合は、「楽天西友ネットスーパー」「イオン」で減少している一方、「生協」「イトーヨーカドー」「Amazonフレッシュ(※ただしN=29人なので参考程度)」で増加した。生協も高い支持を得てはいるものの、一部の大手ネットスーパーやECもじわじわと利用を広がっていることが窺える。

満足度の高さの理由 「安全・安心」「品質」

ここからは全国の回答者を対象に、「Oisix」を加えた6つのサービスの利用動向を比較・調査した。

利用のきっかけでは、生協を含む多くのサービスで「重いものを届けてくれる」の回答割合が高い(図表⑤)。生協の回答で多いのは「計画的に購入できる」(35.6%)、「商品が魅力的」(32.1%)、「買物時間の有効活用」(23.1%)。「楽天西友ネットスーパー」「イオン」「イトーヨーカドー」「Amazonフレッシュ」では「ポイントやサービスが魅力的」が、「Oisix」

図表⑦ 定期購入する上位10カテゴリー
 ※単位: % 全国エリア 最も頻度が高いカテゴリーのみ選択
 N=6社平均:620、生協:389、楽天西友:83、イオン:72、イトーヨーカドー:32、Oisix:25、Amazon:19
 ※各サービスの1位

	6社平均	生協	楽天西友	イオン	イトーヨーカドー	Oisix	Amazon
1 水やお茶などの飲料	32.3	10.3	28.9	37.5	40.6	8.0	68.4
2 米	15.4	14.1	12.0	16.7	21.9	12.0	15.8
3 アルコール飲料	9.7	2.3	24.1	22.2	9.4	0.0	0.0
4 牛乳・乳製品	8.3	25.4	4.8	4.2	3.1	12.0	0.0
5 野菜・果物	7.2	4.6	3.6	5.6	9.4	20.0	0.0
6 冷凍食品	5.5	11.6	2.4	6.9	0.0	12.0	0.0
7 日用雑貨	3.3	2.6	3.6	0.0	3.1	0.0	10.5
8 加工食品	2.7	2.6	4.8	1.4	3.1	4.0	0.0
9 卵	2.4	8.7	0.0	1.4	0.0	4.0	0.0
10 その他	2.3	2.1	3.6	0.0	0.0	8.0	0.0

図表⑧ サービス別継続利用年数
 ※単位: % 全国エリア N=生協:579、楽天西友:183、イオン:173、イトーヨーカドー:100

	生協	楽天西友	イオン	イトーヨーカドー
~半年未満	3.3	13.6	13.3	9.0
半年~1年未満	4.8	16.9	19.1	8.0
1年~2年未満	7.3	22.4	23.1	20.0
2年~3年未満	7.6	16.4	13.3	29.0
3年~5年未満	10.0	10.9	14.5	16.0
5年~7年未満	7.4	6.6	3.5	4.0
7年~10年未満	8.5	3.3	1.7	4.0
10年以上	43.3	5.5	2.3	2.0
わからない	7.8	4.4	9.2	8.0
コロナ禍で利用開始した人(利用2年未満)	15.4	52.9	55.5	37.0

図表⑨ 生協宅配の注文方法 年齢別比較
 ※単位: % 全国エリア N=579

	~30代	40代	50代	60代以上	総計
専用注文用紙	32.8	34.0	37.3	44.0	37.0
専用サイト	28.4	32.7	31.3	37.8	32.6
専用アプリ	34.3	30.9	27.7	13.4	26.3
電話注文	3.0	1.2	2.3	2.4	2.1
その他	1.5	1.2	1.4	2.4	1.6

では「初回特典が魅力的」(42.0%)や「商品が魅力的」(40.0%)の回答割合が高かった。

利用における満足度が高い理由でも、「重たいものを届けてくれる」「自宅まで届けてくれる」が共通して割合が高い傾向にある(図表⑥)。このほか「生協」「Oisix」では「安心・安全」「品質のよさ」を支持する割合が多い一方、「楽天西友ネットスーパー」「Amazonフレッシュ」「イオン」では「価格の安さ」が多く挙げられている。

続いて具体的な購入内容を見ていくと、「定期的に購入する商品がある」と回答した割合は「生協」が67.2%で最高だった。最も購入頻度の高いカテゴリーでは「牛乳・乳製品」(25.4%)、「米」(14.1%)、「冷凍食品」(11.6%)、「水やお茶などの飲料」(10.3%)が挙げられた。その他のサービスでは「水やお茶などの飲料」「米」「アルコール飲料」といった重くかさばる商

品の購入が中心となっている(図表⑦)。これらの結果から、生協は安全・安心を追求する商品が支持され、単に「重たいものを届けてくれる」サービスではなく、日常の食卓のための買物をする場になっていると言えそうだ。

さらに本調査では、食品宅配サービスの併用状況についても調べた。すると、食品宅配サービス利用者で「複数サービスを併用している」と回答した割合は40.5%(N=1644人)と4割を超えた。食品宅配サービスにかかる1カ月当たり利用金額では、「1万円未満」の割合が52.3%と最も高い。

このうち満足度の高いサービスに「生協」をあげた回答者に併用状況を聞くと、「併用している」は27.8%と全体の併用割合より低い。併用しているサービスでは、「イオン」(23.0%)、「楽天西友ネットスーパー」(16.8%)、「イトーヨーカドー」(15.5%)などが上位だった。その理由につ

いては「商品が早く届く」「低価格」「キャンペーンやタイムセールがある」などのコメントがあげられた。

専用注文用紙からの注文割合が約4割

さらに「生協」「楽天西友ネットスーパー」「イオン」「イトーヨーカドー」の4サービスについて利用継続年数を比較した(図表⑧)。

その結果、「2年未満」の割合が「楽天西友ネットスーパー」(53.0%)、「イオン」(55.5%)、「イトーヨーカドー」(37.0%)で多い一方、「生協」は15.4%と全体に占める新規利用者の割合が低かった。この結果から、コロナ禍で食品宅配需要が拡大したなか、大手ネットスーパーは一気に新規利用者を獲得していると考えられる。

生協は利用開始前に、組合への加入や置き配の位置の相談・決定など複数の手続きが必要である。調査の回答者からのコメントをみると、こうした点が利用者を獲得するうえでの障壁の1つになっているようだ。それに対して、大手ネットスーパーは利用開始前の手続きが容易で、また商品をすぐに届けてもらうことができる。もちろん、生協は定期配送モデルであることから、1度利用を開始してもらえれば定着率は高く、継続利用年数が「10年以上」(43.4%)という回答割合の高さは群を抜いている。しかし今後の成長のためにも、利用開始前の加入手続きの簡易化など新規利用者獲得のための工夫が必要と言えるだろう。

最後に、生協とその他5つのサービスにおける、商品の注文方法についても比較した。生協では「専用注文用紙」(37.3%)が最も多かった。それに対して他のサービスは、「専用サイト」「専用アプリ」の合計が9割を超えており、生協の58.9%(専用サイト32.6%、専用アプリ26.3%)と大きな差が見られた(図表⑨)。ネット経由の注文方法は若年層を中心に利便性を訴求できる。生協が長年の課題としている若年層の獲得を図っていくには、注文方法の利便性向上も注力していくべき領域と言えるだろう。

特 集 デー タ で 見 る 生 協

経営指標ランキング 2020

コロナ禍で宅配、店舗事業ともに急伸! 大幅な利益改善も組合員数拡大は難航

さらなる伸びしろ、加速する!

20年度の地域生協の経営状況は、新型コロナウイルス(コロナ)感染拡大下で宅配事業、店舗事業ともに伸長し、総事業高を押し上げた。とくに高い伸びを見せたのが宅配事業だ。宅配供給高(商品売上高に相当)上位20生協すべてが対前年度比で2ケタ伸長を

遂げ、同120%前後で成長している生協も少なくない。店舗事業は近年、店舗間競争の激化により減収傾向にある生協も多かったが、コロナ禍での内食需要の高まりなどの恩恵を受けて例年にない伸びを見せている。宅配、店舗事業の好調を受けて経常剰余金(経常利益に相当)も大幅に拡大している。

こうした事業高の高い伸長率から見ると控えめに感じるのが、組合員数の伸長率だ。コロナ禍では競合の食品宅配サービスも攻勢を強めているほか、生協陣営は感染予防の観点からイベントや訪問などといった従来の組合員勧誘活動が難しいため、新たな加入・利用促進策が求められている。

2020年度総事業高ランキング10位

単位:百万円、%、人
 注:対象は地域生協と居住地域生協
 ※パルシステム東京は店舗事業を展開していない
 出所:日本生活協同組合連合会提供データより本誌作成(以下同)

順位	生協名	総事業高	増減	宅配供給高	増減	店舗供給高	増減	経常剰余	増減	総事業高 経常剰余率	増減	組合員数	増減	本部
1	コープみらい	446,256	13.1	309,680	14.8	124,272	10.4	11,446	242.3	2.6	1.4	3,589,106	1.0	埼玉
2	コープさっぽろ	316,043	8.3	104,117	16.9	191,751	4.6	8,740	311.4	2.8	1.8	1,868,534	3.2	北海道
3	コープこうべ	279,104	9.0	132,383	15.7	134,771	4.1	7,966	295.2	2.9	1.8	1,718,402	0.4	兵庫
4	ユーコープ	201,103	14.9	132,702	18.3	56,353	10.4	7,866	649.3	3.9	3.2	1,814,223	0.9	神奈川
5	みやぎ生協	143,072	9.3	45,774	18.2	87,134	6.2	2,851	2,980.7	2.0	1.9	961,849	1.0	宮城
6	大阪いずみ市民生協	105,823	13.0	67,370	16.4	24,574	7.5	5,727	197.4	5.4	2.3	550,278	1.5	大阪
7	パルシステム東京	91,307	18.7	88,243	19.5	—	—	4,386	675.7	4.8	4.0	519,805	1.0	東京
8	京都生協	90,586	12.9	60,702	14.4	26,687	11.0	2,559	273.2	2.8	1.7	559,944	0.8	京都
9	おおさかパルコープ	67,173	10.2	54,448	12.8	10,725	▲1.1	3,941	178.2	5.9	2.2	448,376	1.6	大阪
10	コープあいち	67,024	14.7	51,511	18.2	10,159	4.5	1,363	204.8	2.0	0.9	519,146	2.7	愛知

宅配供給高上位20生協

単位:百万円、%

順位	生協名	宅配供給高	増減	順位	生協名	宅配供給高	増減
1	コープみらい	309,680	14.8	11	コープあいち	51,511	18.2
2	ユーコープ	132,702	18.3	12	みやぎ生協	45,774	18.2
3	コープこうべ	132,383	15.7	13	コープながの	41,538	12.1
4	コープさっぽろ	104,117	16.9	14	生協ひろしま	40,044	15.9
5	パルシステム東京	88,243	19.5	15	東都生協	37,100	23.2
6	大阪いずみ市民生協	67,370	16.4	16	いばらきコープ	36,185	12.4
7	京都生協	60,702	14.4	17	パルシステム千葉	33,328	14.5
8	パルシステム神奈川	55,232	16.7	18	コープしが	32,129	17.5
9	おおさかパルコープ	54,448	12.8	19	パルシステム埼玉	31,498	16.1
10	エフコープ	52,813	14.3	20	おかもとコープ	30,268	12.9

宅配個配供給高上位10生協

単位:百万円、%

順位	生協名	個配供給高	増減
1	コープみらい	244,216	16.2
2	ユーコープ	121,286	19.8
3	コープさっぽろ	97,638	30.7
4	コープこうべ	93,701	19.5
5	パルシステム東京	84,769	20.1
6	大阪いずみ市民生協	54,753	19.6
7	パルシステム神奈川	53,543	17.5
8	京都生協	37,351	19.1
9	コープあいち	36,943	22.4
10	エフコープ	35,426	21.2

店舗供給高上位10生協

単位:百万円、%

順位	生協名	店舗供給高	増減
1	コープさっぽろ	191,751	4.6
2	コープこうべ	134,771	4.1
3	コープみらい	124,272	10.4
4	みやぎ生協	87,134	6.2
5	ユーコープ	56,353	10.4
6	トヨタ生協	29,086	▲0.7
7	京都生協	26,687	11.0
8	大阪いずみ市民生協	24,574	7.5
9	いわて生協	23,796	0.2
10	コープみやぎ	19,741	6.7

経常剰余金上位10生協

単位:百万円、%

順位	生協名	経常剰余	増減
1	コープみらい	11,446	242.3
2	コープさっぽろ	8,740	311.4
3	コープこうべ	7,966	295.2
4	ユーコープ	7,866	649.3
5	大阪いずみ市民生協	5,727	197.4
6	パルシステム東京	4,386	675.7
7	おおさかパルコープ	3,941	178.2
8	みやぎ生協	2,851	2,980.7
9	エフコープ	2,836	245.5
10	京都生協	2,559	273.2

総事業高経常剰余率上位10生協

単位:百万円、%
 ※経常剰余率上位50生協内でのランキング

順位	生協名	経常剰余率	増減
1	わかやま市民生協	7.7	1.4
2	おおさかパルコープ	5.9	2.2
3	大阪いずみ市民生協	5.4	2.3
4	大阪よどがわ市民生協	4.9	3.1
5	パルシステム東京	4.8	4.0
6	コープながの	4.7	1.3
7	コープさが	4.6	1.7
8	コープえひめ	4.5	1.8
9	パルシステム茨城栃木	4.5	3.3
10	エフコープ	4.3	2.3