

2023年8月17日
MMDLabo株式会社

2023年7月経済圏のサービス利用に関する調査

経済圏を意識している人は70.2%、昨年から14.0pt増加
最も活用している共通ポイントは「楽天ポイント」、次いで「dポイント」「PayPayポイント」

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_2245.html

MMDLabo株式会社（東京都港区、代表取締役：吉本浩司）が運営するMMD研究所は、予備調査では18歳～69歳の男女25,000人、本調査では5サービス経済圏のメイン利用者2,500人※を対象に2023年7月21日～7月25日の期間で「2023年7月経済圏のサービス利用に関する調査」を実施いたしました。調査結果は以下のとおりです。

※ドコモ経済圏（n=500）、au経済圏（n=500）、PayPay経済圏（n=500）、楽天経済圏（n=500）、イオン経済圏（n=500）

※本リリースでは、アンケート調査により回収されたサンプルを人口構成比に合わせるために、ウエイトバック集計しています。

【調査結果サマリー】

- 現在活用している共通ポイントは「楽天ポイント」「Tポイント」「Pontaポイント」
その中で最も活用している共通ポイントは「楽天ポイント」「dポイント」「PayPayポイント」
- 経済圏を意識してサービスを利用していると回答した人は70.2%、昨年から14.0pt増加
最も意識している経済圏は「楽天経済圏」がトップ、次いで「ドコモ経済圏」
- 共通ポイントを使う／貯める経済圏を意識するきっかけとなったサービス、
ドコモ経済圏とau経済圏は「通信サービス」、PayPay経済圏は「QR・バーコード決済」、楽天経済圏は「ECサイト」、イオン経済圏は「リアル店舗」
- 5サービス経済圏のうち、満足度は「楽天経済圏」がトップ、次いで「PayPay経済圏」
- 5サービス経済圏のうち、NPSは「PayPay経済圏」がトップ、次いで「楽天経済圏」

■ 現在活用している共通ポイントは「楽天ポイント」「Tポイント」「Pontaポイント」
 その中で最も活用している共通ポイントは「楽天ポイント」「dポイント」「PayPayポイント」

18歳～69歳の男女25,000人を対象に、現在活用している共通ポイント（複数回答可）と、その中で最も活用している共通ポイントを聞いたところ、現在活用している共通ポイントは「楽天ポイント」が59.7%と最も多く、次いで「Tポイント」が49.8%、「Pontaポイント」が41.0%となった。最も活用している共通ポイントは「楽天ポイント」が35.0%と最も多く、次いで「dポイント」が14.0%、「PayPayポイント」が11.4%となった。

● 現在活用している共通ポイントと、その中で最も活用している共通ポイント（n=25,000）※上位10位抜粋

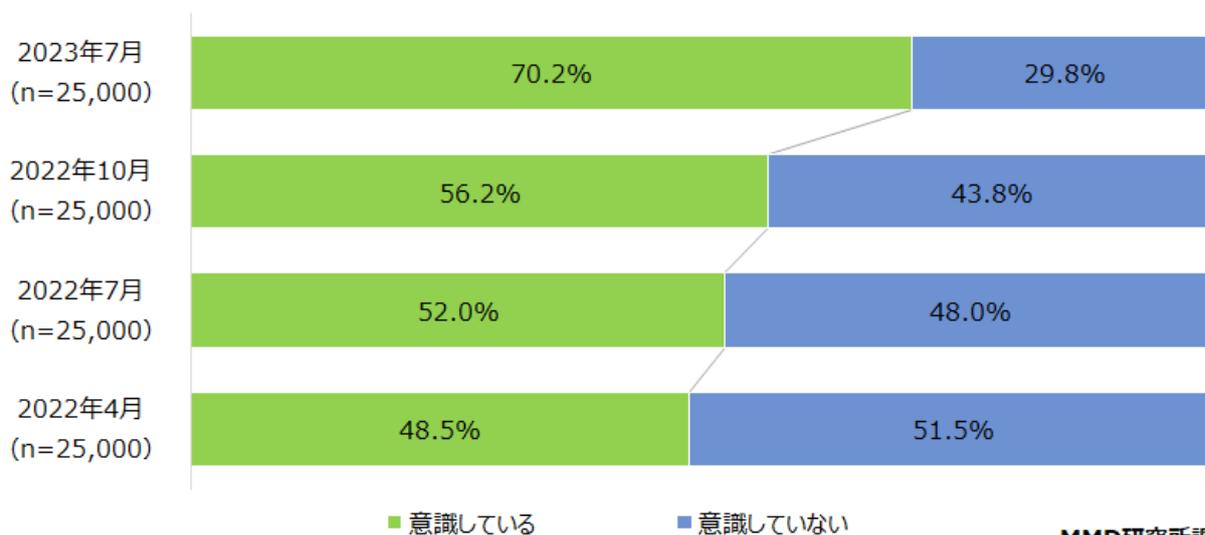
現在活用している共通ポイント（複数）			最も活用している共通ポイント（単数）		
1位	楽天ポイント	59.7%	1位	楽天ポイント	35.0%
2位	Tポイント	49.8%	2位	dポイント	14.0%
3位	Pontaポイント	41.0%	3位	PayPayポイント	11.4%
4位	dポイント	38.7%	4位	Pontaポイント	8.1%
5位	PayPayポイント	36.4%	5位	Tポイント	7.1%
6位	WAON POINT	25.2%	6位	WAON POINT	5.1%
7位	LINEポイント	19.6%	7位	nanacoポイント	1.8%
8位	nanacoポイント	17.6%	8位	JALマイレージバンク	1.1%
9位	Vポイント/JRE POINT	8.7%	9位	ANAマイレージクラブ	1.0%
10位	メルカリポイント	7.4%	10位	LINEポイント	0.8%

MMD研究所調べ

■ 経済圏を意識してサービスを利用していると回答した人は70.2%、昨年から14.0pt増加
 最も意識している経済圏は「楽天経済圏」がトップ、次いで「ドコモ経済圏」

18歳～69歳の男女25,000人を対象に、5サービス経済圏のいずれかを意識しているか聞いたところ、いずれかの経済圏を「意識している」と回答した人が70.2%となり、2022年10月と比較すると「意識している」が14.0ポイント増えた結果となった。

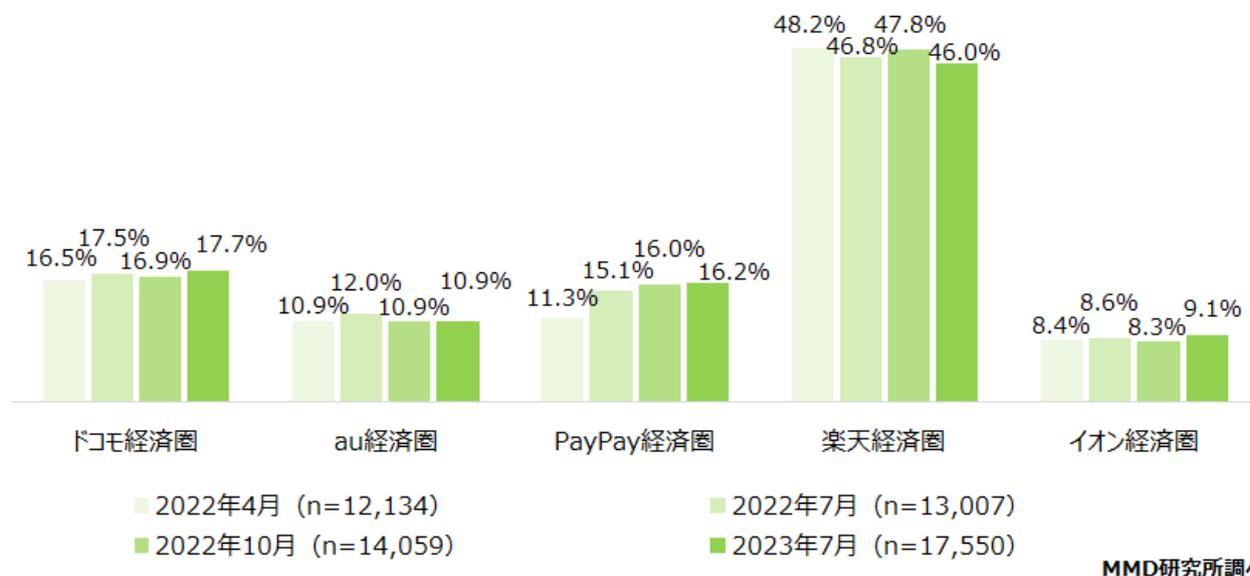
● 経済圏に対する意識（単数）※2022年4月からの比較



MMD研究所調べ

5サービス経済圏のいずれかを意識している17,550人を対象に、最も意識している経済圏を聞いたところ、「楽天経済圏」が46.0%と最も多く、次いで「ドコモ経済圏」が17.7%、「PayPay経済圏」が16.2%となった。

● 最も意識している経済圏（単数）※2022年4月からの比較



■ 共通ポイントを使う／貯める経済圏を意識するきっかけとなったサービス、ドコモ経済圏とau経済圏は「通信サービス」、PayPay経済圏は「QR・バーコード決済」、楽天経済圏は「ECサイト」、イオン経済圏は「リアル店舗」

5サービス経済圏のメイン利用者2,500人（n=各500）を対象に、共通ポイントを使ったり貯めたりするためにメインで利用している経済圏を意識し始めるきっかけとなったサービスを聞いたところ、ドコモ経済圏（n=500）は「通信サービス」が35.8%、au経済圏（n=500）は「通信サービス」が35.6%、PayPay経済圏（n=500）は「QR・バーコード決済」が43.4%、楽天経済圏（n=500）は「ECサイト」が41.0%、イオン経済圏（n=500）は「リアル店舗」が54.6%とそれぞれトップとなった。

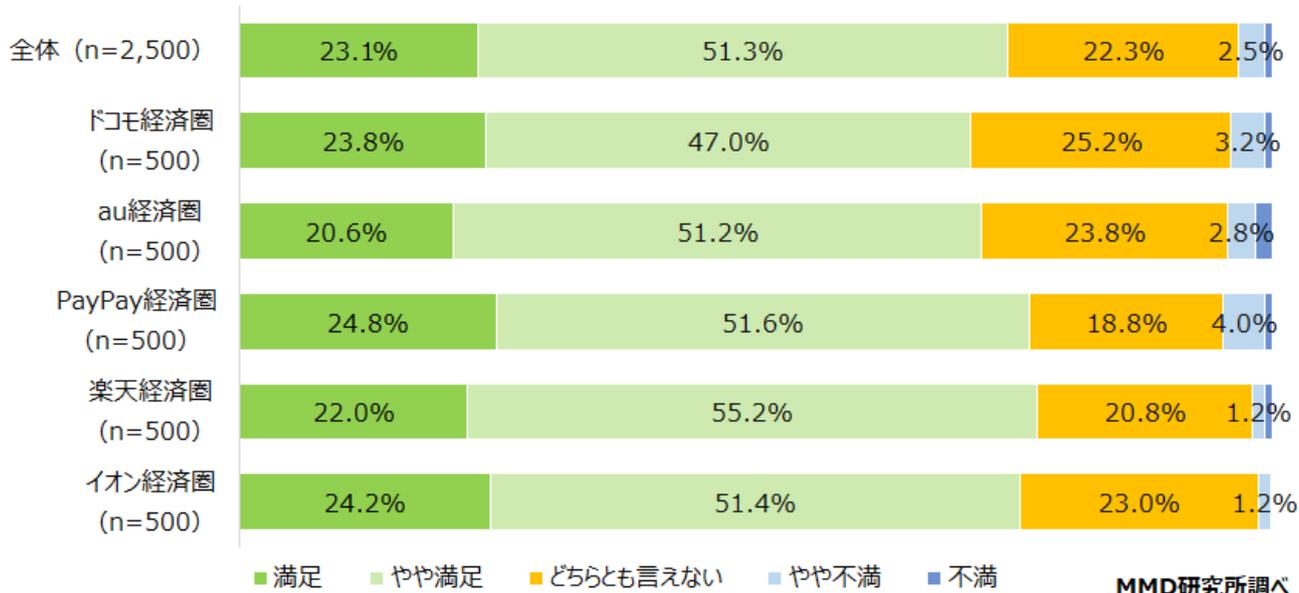
● 共通ポイントを使ったり貯めたりするためにメインで利用している経済圏を意識し始めるきっかけとなったサービス（単数）※経済圏別、上位3位抜粋

ドコモ経済圏 (n=500)			au経済圏 (n=500)			PayPay経済圏 (n=500)		
1位	通信サービス	35.8%	1位	通信サービス	35.6%	1位	QR・バーコード決済	43.4%
2位	クレジットカード	17.2%	2位	リアル店舗	16.0%	2位	通信サービス	19.2%
3位	買い物するリアル店舗	13.0%	3位	QR・バーコード決済	15.4%	3位	ECサイト	16.2%
楽天経済圏 (n=500)			イオン経済圏 (n=500)					
1位	ECサイト	41.0%	1位	リアル店舗	54.6%			
2位	クレジットカード	22.2%	2位	非接触の電子マネー	17.4%			
3位	リアル店舗	7.4%	3位	クレジットカード	10.4%			

■ 5サービス経済圏のうち、満足度は「楽天経済圏」がトップ、次いで「PayPay経済圏」

5サービス経済圏のメイン利用者2,500人（n=各500）を対象に、メインで利用している経済圏の満足度を聞いたところ、「満足」と「やや満足」を合わせて満足しているのは、楽天経済圏（n=500）が77.2%で最も多く、次いでPayPay経済圏（n=500）が76.4%、イオン経済圏（n=500）が75.6%となった。

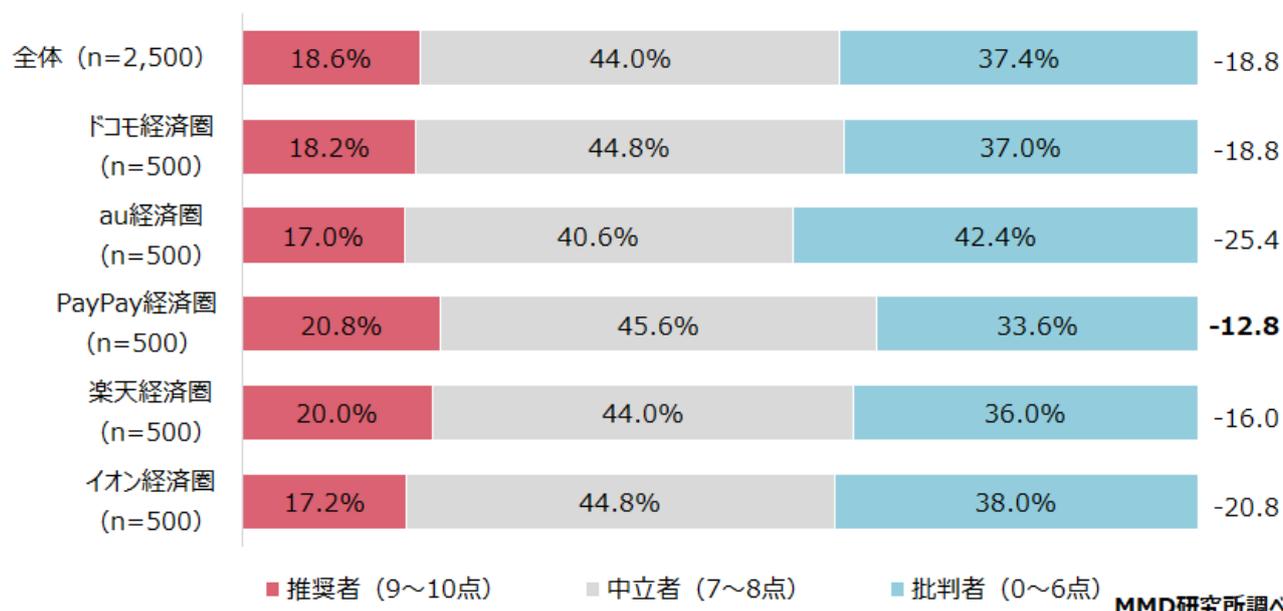
● 5サービス経済圏の満足度（単数）※経済圏別



■ 5サービス経済圏のうち、NPSは「PayPay経済圏」がトップ、次いで「楽天経済圏」

5サービス経済圏のメイン利用者2,500人（n=各500）を対象に、家族や友人にお薦めしたいかどうか10点満点の点数をつけてもらい、NPS（ネット・プロモーター・スコア／顧客推奨度）を出したところ、9点から10点をつけた推奨者が18.6%、7点から8点をつけた中立者は44.0%、0点から6点をつけた批判者は37.4%となり、推奨者から批判者を引いたNPSは-18.8となった。サービス別のNPSは、「PayPay経済圏」が-12.8で最も高く、次いで「楽天経済圏」が-16.0となった。

● 5サービス経済圏のNPS（ネット・プロモーター・スコア／顧客推奨度）



NEWS RELEASE 報道関係者各位

※NPSはBain&Company、Fred Reichheld、SatmetrixSystemsの登録商標です。

※本調査レポートは小数点以下任意の桁を四捨五入して表記しているため、積み上げ計算すると誤差がでる場合があります。

※回答者の属性は会員登録後に無料レポートよりご確認ください。

【調査概要】

「2023年7月経済圏のサービス利用に関する調査」

調査期間：2023年7月21日～7月25日

有効回答：＜予備調査＞25,000人 ※人口構成比に合わせてウェイトバックを実施
＜本調査＞2,500人

調査方法：インターネット調査

調査対象：＜予備調査＞18歳～69歳の男女 ＜本調査＞5サービス経済圏のメイン利用者

※ドコモ経済圏（n=500）、au経済圏（n=500）、PayPay経済圏（n=500）、楽天経済圏（n=500）、イオン経済圏（n=500）

設問数：＜予備調査＞13問 ＜本調査＞15問

【今回調査した全設問】

＜予備調査＞

SC1 あなたの世帯年収、貯蓄額を教えてください。

SC2 あなたが現在利用しているスマートフォンを教えてください。

SC3 あなたが現在利用しているスマートフォンの通信会社を教えてください。

SC4 あなたが普段お買い物をする時、どのような方法で支払っていますか？ここ1ヶ月間で利用したそれぞれの支払い方法の割合を、利用していないものを0%として合計100%になるように教えてください。

SC5 あなたが現在利用しているクレジットカードを全て教えてください。

SC6 あなたが現在利用している非接触の電子マネー、クレジットカードブランドのタッチ決済（タッチして支払いをするもの）について、カードをかざして利用しているもの、スマートフォンをかざして利用しているもの、それぞれ全て教えてください。

SC7 あなたが現在利用しているスマートフォンのQR・バーコード決済を全て教えてください。

SC8 あなたが現在、口座を持ち利用している銀行、金融機関を全て教えてください。

SC9 あなたが現在、口座を持ち利用している証券会社を全て教えてください。

SC10 あなたが現在活用しているポイントを全て選び、その中で最も活用しているポイントをひとつ教えてください。

SC11 あなたが現在利用している総合ECサイトを全て教えてください。

SC12 「経済圏」とは、docomo、au、SoftBank、楽天など1つの会社が運営している様々なサービス群（ECサイト、通信会社、決済サービス、金融サービス、エンタメ系サービスなど）を指します。これらの経済圏では、共通するポイント、アカウントを利用することで利便性が高く、またよりお得にサービスを利用することができます。あなたは、以下の経済圏を意識してサービスを利用、選択することがありますか？

SC13 あなたが意識していると回答した経済圏のうち、最も意識している経済圏をひとつ教えてください。

＜本調査＞

NEWS RELEASE 報道関係者各位

Q1 あなたが「SC13回答選択肢表示」を最も意識していこうと考えたのはなぜですか？最も当てはまるものをひとつ教えてください。

Q2 あなたは「SC13回答選択肢表示」が生活から無くなったらどのくらい困りますか？10点（とても困る）⇔0点（全く困らない）で回答してください。

Q3 あなたが「SC13回答選択肢表示」を意識し始めるきっかけとなったサービスをひとつ教えてください。

Q4 なぜ、あなたは「SC13回答選択肢表示」をきっかけに「SC13回答選択肢表示」を意識し始めるようになったのですか？些細なことでも構いませんので、意識し始めた理由やエピソードをできるだけ具体的に教えてください。ご協力をお願いいたします。

Q5 あなたが「SC13回答選択肢表示」をきっかけに「SC13回答選択肢表示」を意識した後、経済圏の中で次に行動したことをひとつ教えてください。

Q6 あなたが「SC13回答選択肢表示」で現在利用しているサービスを全て教えてください。

Q7 前問で「SC13回答選択肢表示」で現在利用しているサービスを回答いただく際に、あなたが選択していなかったサービスについてお聞きます。あなたが、「SC13回答選択肢表示」の以下のサービスを利用しないのはなぜですか？当てはまるものを、それぞれ全て教えてください。

Q8 あなたが、「SC13回答選択肢表示を支えている・看板となっている」と思うサービスをひとつ教えてください。

Q9 あなたは、「SC13回答選択肢表示」を家族や友人にお薦めしたいと思えますか？10点（とてもお薦めしたい）⇔0点（全くお薦めしたくない）で回答してください。

Q10 あなたが「SC13回答選択肢表示」のお薦め度に対して、「Q9回答選択肢表示」を付けた理由を教えてください。

Q11 あなたは今後、「SC13回答選択肢表示」の中で利用するサービス数を増やしていきたいと思えますか？今の気持ちに最も近いものをひとつ教えてください。

Q12 「SC13回答選択肢表示」の以下の項目について、あなたの満足度を教えてください。

Q13 「SC13回答選択肢表示」の総合満足度を教えてください。

Q14 あなたがメインで活用している「SC10回答選択肢表示」を貯めている場所・サービスと、使っている場所・サービスをそれぞれ全て教えてください。

Q15 あなたが「SC10回答選択肢表示」を意識して活用し始めるきっかけとなったサービスをひとつ教えてください。

【本件に関するお問い合わせ】



配信元：MMD研究所 <https://mmdlabo.jp/>

担当者：伊藤

連絡先：03-6451-4414 / info@mmdlabo.jp