

購入チャネルに関する消費者の意識と実態

保険・生活研究部 主任研究員 力石 啓史

1. はじめに

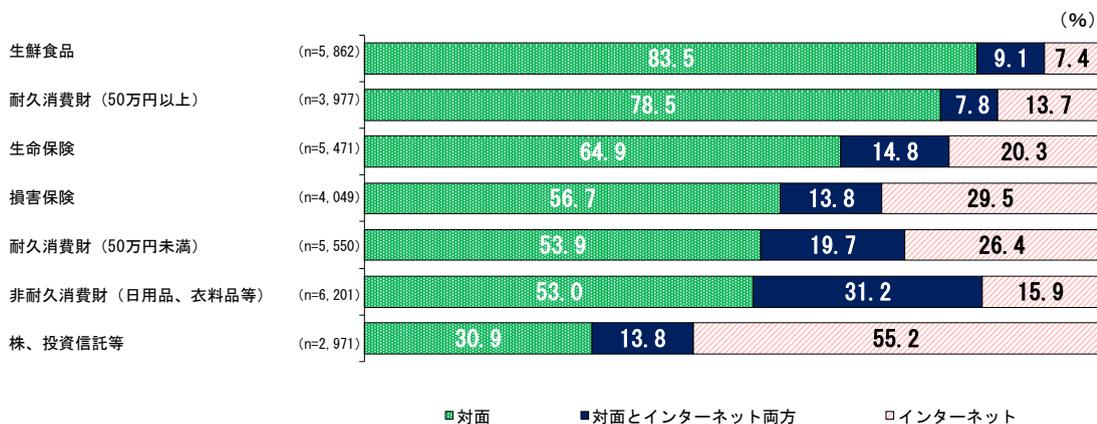
コロナ禍の影響もあり、あらゆる商品やサービスの提供方法において、対面だけではなく、非対面、利用時間の自在性等といったインターネットの特性を活かした顧客体験を提供する事業者が増えている。購入に至る検討プロセスで消費者は両者のメリットをどのように考えて併用しているのか。

株式会社明治安田総合研究所は、消費者意識・行動調査（2020年3月13～17日、全国の20歳～59歳の男女6,608名に対するWEBアンケート）を実施した。本稿では、購入チャネルとしての対面と、インターネットを取り上げて、購入チャネルに関する消費者の意識と実態の調査結果を紹介する。

2. 最終的に購入するチャネル

対面で最終的に購入する割合を商品別にみると、生鮮食品・50万円以上の耐久消費財が約8割と最も高く、生命保険が64.9%で続き、金融・保険カテゴリーの中では最も高くなっている。株、投資信託等については特にインターネット選好度が高いが、利用時間の自在性が背景にあると思われる（図表1）。

図表1 最終的に購入するチャネル



出所：明治安田総合研究所「消費者意識・行動調査」（2020年）

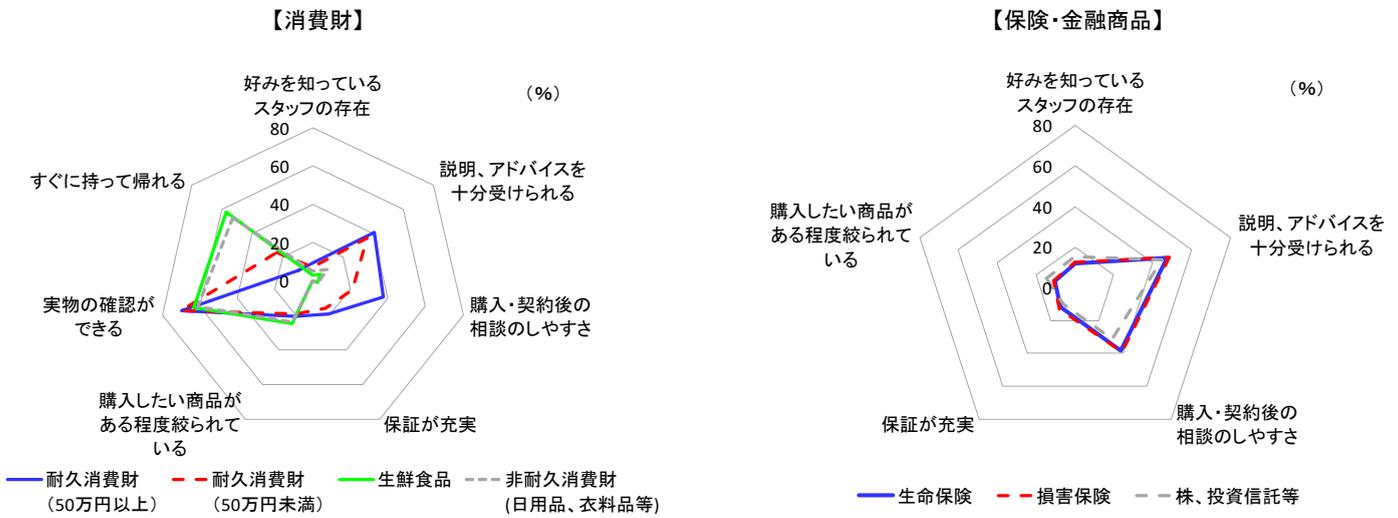
3. 対面、インターネットで購入するメリットの比較

(1) 対面

対面で購入するにあたってメリットと考えられているのは、耐久消費財では実物の確認、十分な説明やアドバイス、購入後の相談のしやすさという点である。

保険・金融商品については、十分な説明やアドバイス、相談のしやすさがメリットとして最も意識されている（図表2）。

図表2 対面による購入のメリット



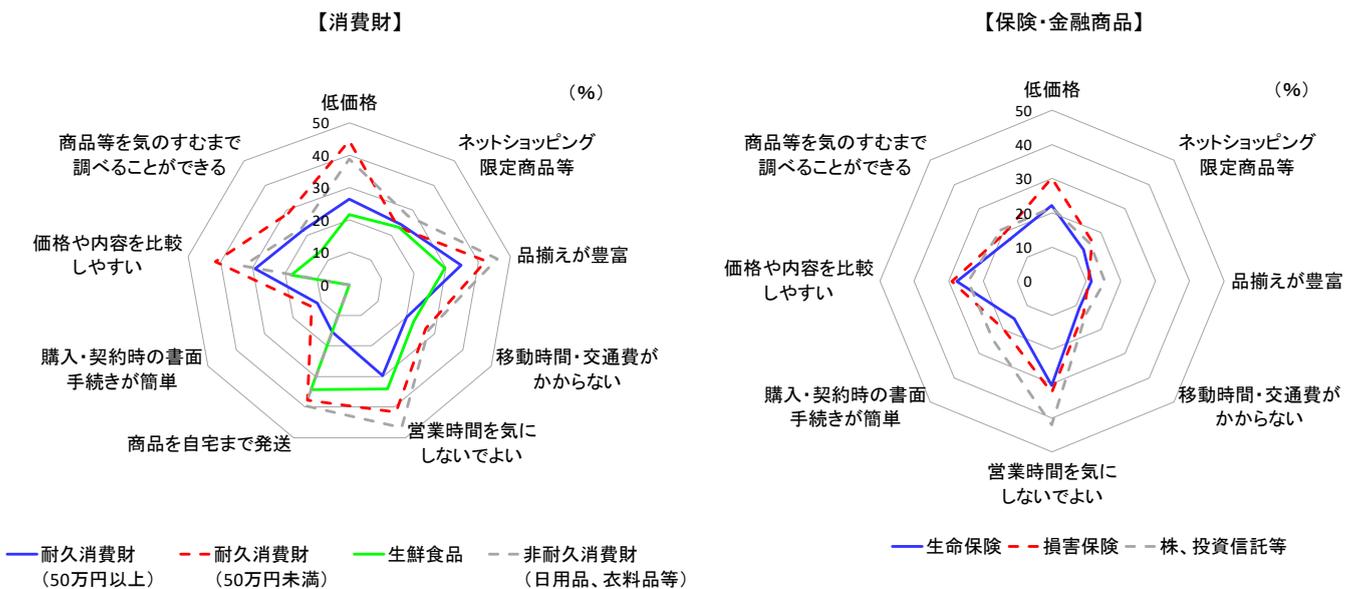
出所：明治安田総合研究所「消費者意識・行動調査」(2020年)

(2) インターネット

50万円未満の耐久消費財と非耐久消費財では、特に、利用時間の自在性、低価格、豊富な品揃え、比較の容易さ、自宅までの発送の点について、インターネット購入のメリットが意識されている。

保険・金融商品では、低価格、比較の容易さ、利用時間の自在性が特に意識されている(図表3)。

図表3 インターネットによる購入のメリット



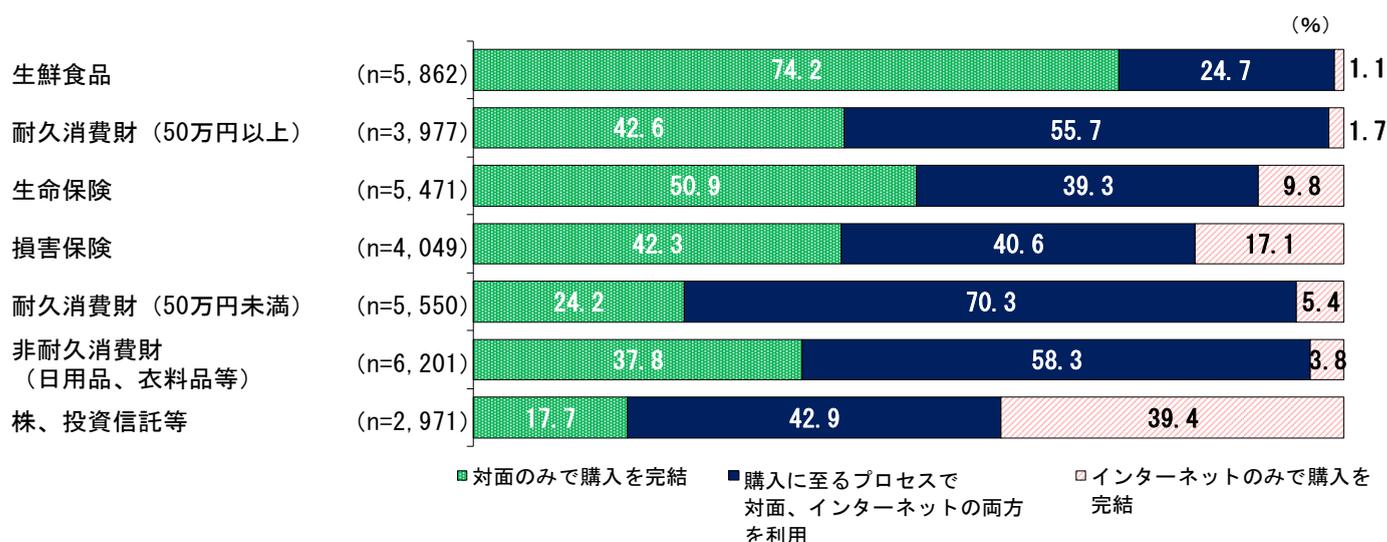
出所：明治安田総合研究所「消費者意識・行動調査」(2020年)

4. 購入までのプロセス

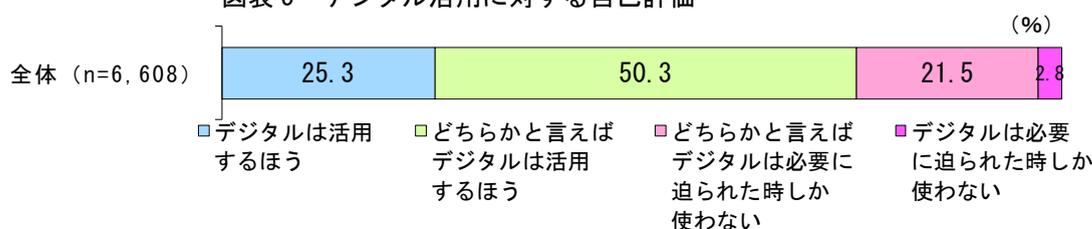
最終的に購入するチャネルについて、購入するまでに対面とインターネットをどう使い分けているか分析した。購入までのプロセスを対面のみで完結する割合は、生鮮食品では74.2%と最も高く、生命保険が50.9%で続く。インターネットのみで完結する割合は損害保険や株、投資信託等を除けばいずれの 카테고리も少ない。一方で、両者を併用している割合は、耐久・非耐久消費財では6~7割、生命保険では4割と大きくなっている(図表4)。

また、デジタルデバイスを日常生活で「活用するほう」であると自己評価している人は25.3%、「どちらかといえば」を含めると75.6%である。購入に至るまでに対面とインターネットを併用して比較検討する割合が高い背景として、デジタル活用の意識の高さがあるのではないだろうか(図表5)。

図表4 購入プロセスにおける、対面とインターネットの使い分け



図表5 デジタル活用に対する自己評価



出所：ともに、明治安田総合研究所「消費者意識・行動調査」(2020年)

5. おわりに

調査結果より、対面チャネルでは、実物確認、十分な説明やアドバイスを受けられること、相談のしやすさがメリットとしてあげられ、重要視されていることがうかがえた。

また、最終的に購入するチャネルが対面の場合でも、購入までにインターネットを活用した情報収集の割合が高い。これは利用時間の自在性、比較の容易さ、低価格、豊富な品揃えなどのインターネットのメリットを感じて活用している消費者も少なくないということなのだろう。

今後、一層デジタル化が進展することを見据えると、商品ごとの特性に応じて、対面チャネルとインターネットチャネルのそれぞれのメリットや特性を活かし、かつ両者のシームレスな運用の工夫がさらに進んでいくものと考えられる。

※本レポートは、明治安田総合研究所が情報提供資料として作成したものであり、いかなる契約の締結や解約を目的としたものではありません。掲載内容について細心の注意を払っていますが、これによりその情報に関する信頼性、正確性、完全性などについて保証するものではありません。掲載された情報を用いた結果生じた直接的、間接的トラブルや損失、損害については、一切の責任を負いません。またこれらの情報は、予告なく掲載を変更、中断、中止することがあります。

●照会先●

株式会社 明治安田総合研究所

〒102-0073 東京都千代田区九段北 3-2-11 TEL03-6261-6411