報道関係各位

ニュースリリース
2020 年 5 月 12 日
株式会社インテージ

新型コロナウイルスによる外出自粛の中、いま、企業に求められていることは？

制限解除後にイチ早く顧客が戻るサービス、店舗とは？

株式会社インテージ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：檜垣　歩、以下インテージ）では、緊急事態宣言の対象地域が全国へ拡大となった 4 月 16 日から 1 週間後のタイミングに調査を実施しました。全国の 15 歳から 79 歳の男女 823 人を対象に、新型コロナウイルスによる行動自粛要請下での店舗・施設やサービスの「利用状況」や、生活者が「求めること」、生活者が考える「コロナ以前の利用状況に戻るきっかけ」などを聴取。その調査結果の一部をご紹介します。

[ポイント]

- **「利用減った」という人の割合：　●「外食」-6 割、●「ショッピングモール／ホームセンター」「国内旅行」「映画館」「理容店／美容院／ヘアサロン」-約 4 割、●「鉄道」「百貨店」-約 3 割**
- **旅行やレジャー施設・交通関連サービスに対する上位ニーズ：　●「消毒」、●感染防止取り組みをはじめ、スタッフの感染状況、目的地・施設の混雑状況の「情報開示」、●「利用客どうしの距離の確保」が 3 割～4 割**
- **利用再開タイミング：　●「鉄道」「外食」「家電量販店」「スポーツジム」「理美容」など：　緊急事態宣言の解除によって利用が戻る人が 3 割以上。生活圏内においては解除されれば、いち早く普段の行動が戻り始める。●「タクシー」「高速バス」「旅行」「劇場・ライブハウス」「テーマパーク」「スポーツ観戦」など：　新型コロナ終息後に利用が戻る人が 7 割以上。生活圏外へ出かけるサービスは復帰に時間がかかる。**

「利用減った」という人の割合：　●「外食」-6　割、●「ショッピングモール／ホームセンター」「国内旅行」「映画館」「理容店／美容院／ヘアサロン」-約 4 割、●「鉄道」「百貨店」-約 3 割

株式会社インテージ
〒101-8201　千代田区神田練塀町 3 番地　インテージ秋葉原ビル
www.intage.co.jp

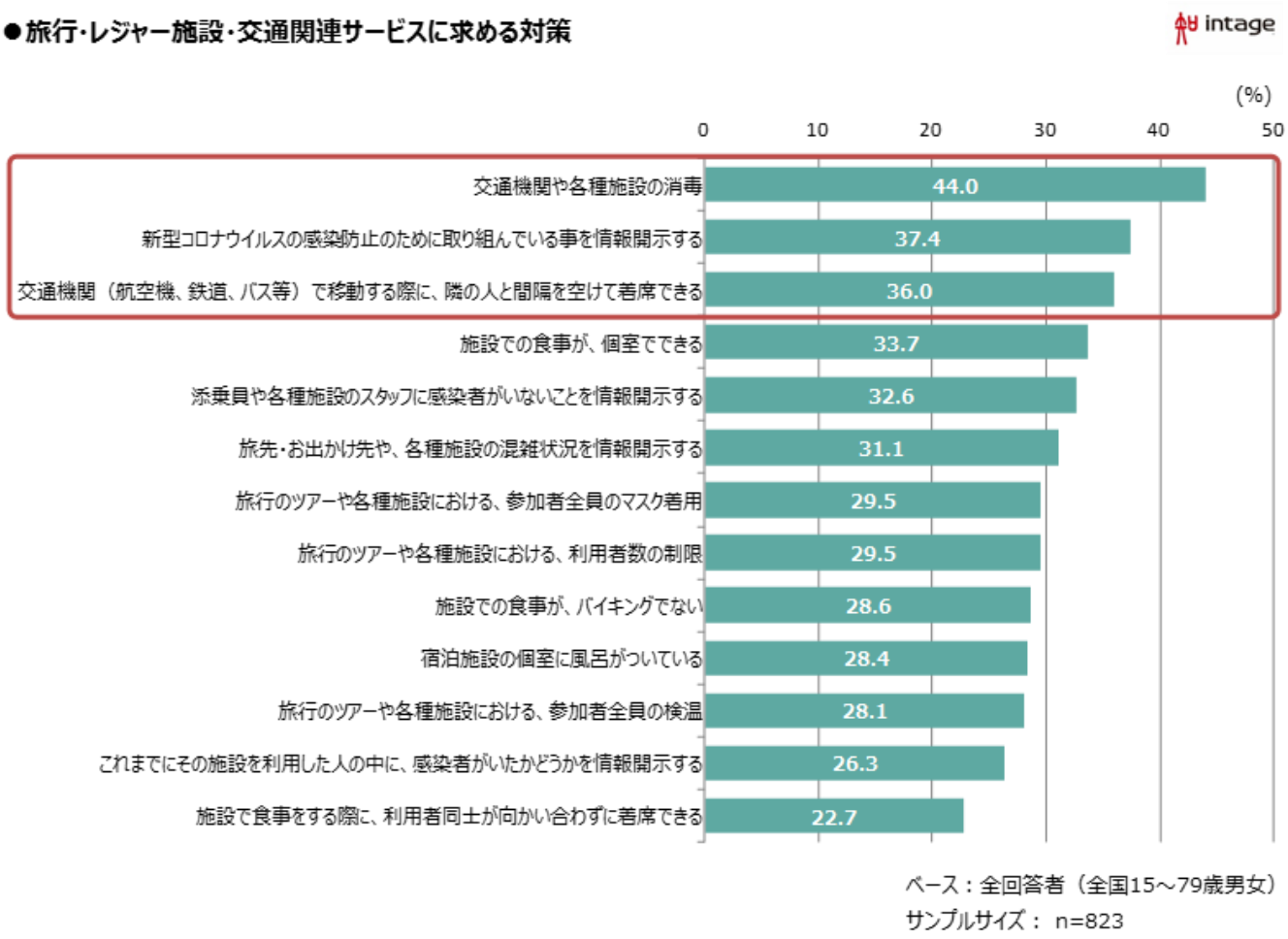
緊急事態宣言の発令を受けての生活者の暮らしの変化について、交通機関や、店舗・施設、サービスなど 39 の項目から「利用が減った」と最も多くの人が回答したのは「外食」で 64%。次いで、「ショッピングモール／ホームセンター」「国内旅行」「映画館」「理容店／美容院／ヘアサロン」が約 4 割、「鉄道」「百貨店」でそれぞれ約 3 割の回答がありました。多くの人が集まる場所や人との距離が近くなるサービスなど、生活者の 3 密（密閉空間・密集場所・密接場面）を避ける意識がうかがえます。

（このチャートは、インテージのオウンド・メディア「Intage 知る gallery」でご覧いただけます⇒https://www.intage.co.jp/gallery/covid19-dcgs-1/）

旅行やレジャー施設・交通関連サービスに対して求めること： ●「消毒」、●感染防止取り組みをはじめ、スタッフの感染状況、目的地・施設の混雑状況の「情報開示」、●「利用客どうしの距離の確保」が 3 割～4 割の回答を集めた上位ニーズ

旅行やレジャー施設・交通関連サービスに対して求めることを聞いた結果が図表 1 です。

図表 1



最も多かったのは「交通機関や各種施設の消毒」で 44%の回答がありました。次いで「新型コロナウイルスの感染防止のために取り組んでいる事を情報開示する」が 37%、「交通機関で移動時の隣の人との間隔を空けた着席」が 36%で続いています。「施設での食事が個室でできる」「添乗員や各種施設スタッフに感染者がいないことを情報開示する」「旅先・お出かけ先や、各種施設の混雑状況を情報開示する」についても 3 割を超える回答がありました。

企業がこれらの対策をし、さらにそれを発信することが、生活者の安心につながりそうです。

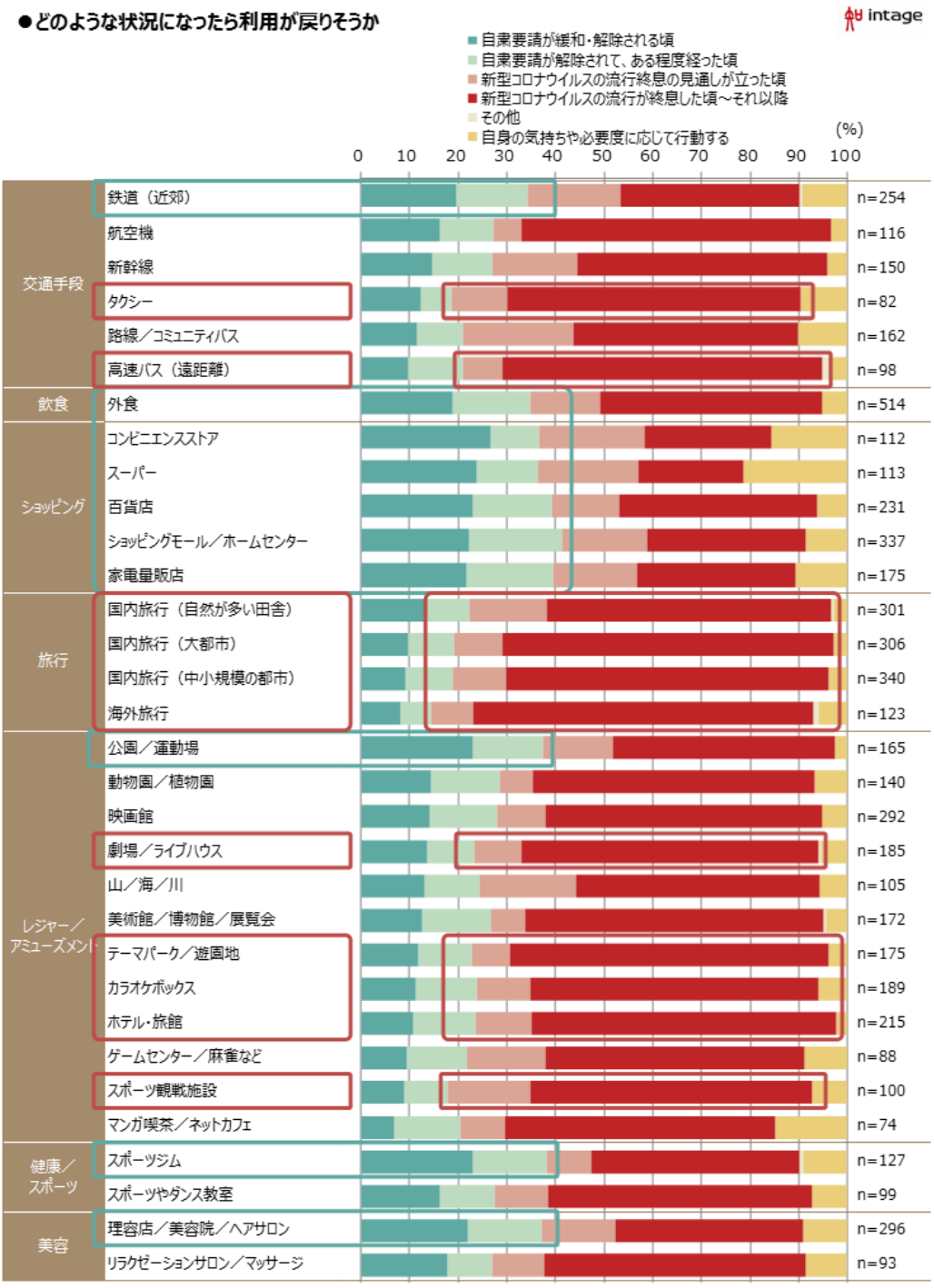
株式会社インテージ
〒101-8201 千代田区神田練塀町 3 番地 インテージ秋葉原ビル
www.intage.co.jp

では、どのような状況になったら生活者はサービス利用を再開するのでしょうか。

●「鉄道」「外食」「家電量販店」「スポーツジム」「理美容」など： 緊急事態宣言の解除によって利用が戻る人が 3 割以上。生活圏内においては解除されれば、いち早く普段の行動が戻り始める。
●「タクシー」「高速バス」「旅行」「劇場・ライブハウス」「テーマパーク」「スポーツ観戦」など： 新型コロナ終息後に利用が戻る人が 7 割以上。生活圏外へ出かけるサービスは復帰に時間がかかる。

利用が減ったサービスについて、どのような状況になれば以前と同じように利用しようと思うか聞いてみました（図表 2）。

（図表 2）



ベース：各サービスについて利用・行動の「頻度を減らした」「中止した」人
サンプルサイズ：チャート内に記載
※利用・行動が減ったと回答した人が10%以上のものを抜粋

株式会社インテージ
〒101-8201 千代田区神田練塀町 3 番地 インテージ秋葉原ビル
www.intage.co.jp

「鉄道（近郊）」「外食」「コンビニエンスストア」「スーパー」「百貨店」「ショッピングモール／ホームセンター」「家電量販店」「公園／運動場」「スポーツジム」「理容室／美容院／ヘアサロン」で 3 割以上が「自宅要請が解除される頃、もしくは「解除後ある程度経った頃」と回答しました。ショッピングや外食など生活圏内におけるサービスには利用者は早く戻ってくると思われます。

一方、利用者が戻ってくるのに時間がかかりそうなサービスは何でしょうか。終息の見通しが立った頃、もしくはそれよりも後に利用が戻るという回答をみると、「タクシー」「高速バス（遠距離）」「国内旅行」「海外旅行」「劇場／ライブハウス」「テーマパーク／遊園地」「カラオケボックス」「ホテル・旅館」「スポーツ観戦施設」で 7 割以上の回答でした。長時間滞在するサービスと、少し離れた街へのお出かけから遠くへの旅行への生活者の警戒心はまだ高いことが考えられます。

外出自粛制限によって、生活者のレジャーや旅行が減っている一方で、鉄道や外食、理美容などの生活圏におけるサービスは、緊急事態制限解除によって、いち早く普段の利用が戻ってきそうです。また、施設サービスなどの事業者側においては消毒などの対応策の実施と積極的な発信が、生活者の不安を和らげることに繋がり、重要となりそうです。

外出自粛が全国に拡大してから 1 週間経った時点での生活者の警戒心の強さがサービスの利用にも現れているようです。この心理が 4/7 の自粛宣言から 1 か月後にどのように変化していくのか、インテージでは、いま起きている変化を引き続き追いかけます。

ここに掲載しきれなかった内容を含む記事を、インテージのオウンド・メディア「Intage 知る gallery」で公開しています。
⇒https://www.intage.co.jp/gallery/covid19-dcgs-1/　あわせてご参照ください。

使用したデータ

【インテージのネットリサーチによる自主調査データ】 https://www.intage.co.jp/service/research/net/
調査地域：日本全国
対象者条件：15～79 歳の男女
標本抽出方法：弊社キューモニターより抽出しアンケート配信
ウェイトバック：2015 年度実施国勢調査から推定されたエリア×性年代の人口構成比に合うようにウェイトバック集計
標本サイズ：n=823
調査実施時期： 2020 年 4 月 24 日（金）～27 日（月）
調査項目：自粛要請中のサービス利用状況、流行以前の状態に戻るサービスとそのきっかけ、働き方・テレワーク実態、自宅での過ごし方（ゲーム・動画など）、外出時の移動手段　など

【株式会社インテージ】 https://www.intage.co.jp/
株式会社インテージ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：檜垣　歩）は、「Create Consumer-centric Values　～お客様企業のマーケティングに寄り添い、共に生活者の幸せを実現する」を事業ビジョンとして掲げ、さまざまな業界のお客様企業のマーケティングに寄り添うパートナーとして、共に生活者の幸せに貢献することを目指します。生活者の暮らしや想いを理解するための情報基盤をもって、お客様企業が保有するデータをアクティベーション（活用価値を拡張）することで、生活者視点に立ったマーケティングの実現を支援してまいります。

【報道機関からのお問い合わせ先】
■株式会社インテージ　広報担当：西澤
TEL：　03-5294-6000
サイト「お問い合わせフォーム」 https://www.intage.co.jp/contact/

【本レポートおよびサービスに関するお問い合わせ】
■株式会社インテージ　DCG・サービス事業本部　旅行・レジャー担当チーム
メールアドレス：　travel-support@intage.co.jp

株式会社インテージ
〒101-8201　千代田区神田練塀町 3 番地　インテージ秋葉原ビル
www.intage.co.jp