

報道関係各位

株式会社ゴーガ
2019年2月27日

半数近くのユーザは公式サイトでの店舗検索が使いづらくて 途中でお店を探すことをやめた経験を持つ

～ゴーガ、店舗の検索行動に関するアンケート調査を実施～

株式会社ゴーガ（東京都渋谷区、代表取締役社長：今関雄人、以下ゴーガ）は2019年1月に店舗の検索行動に関するアンケート調査を実施いたしました。

■調査実施の背景

総務省の情報通信白書平成30年版によると、日本人のスマートフォンを保有率は75.1%にのぼります。情報通信技術の発達とデバイスの普及により、顧客接点が多様化し、ユーザが実際に来店する経緯もまた多様化しています。こうした背景のもと、実店舗情報の地図表示の最適化について『GOGA Store Locator』導入のご相談をいただく機会が増えており、店舗検索行動に関する調査を実施いたしました。

■調査の概要

調査委託先：株式会社マクロミル

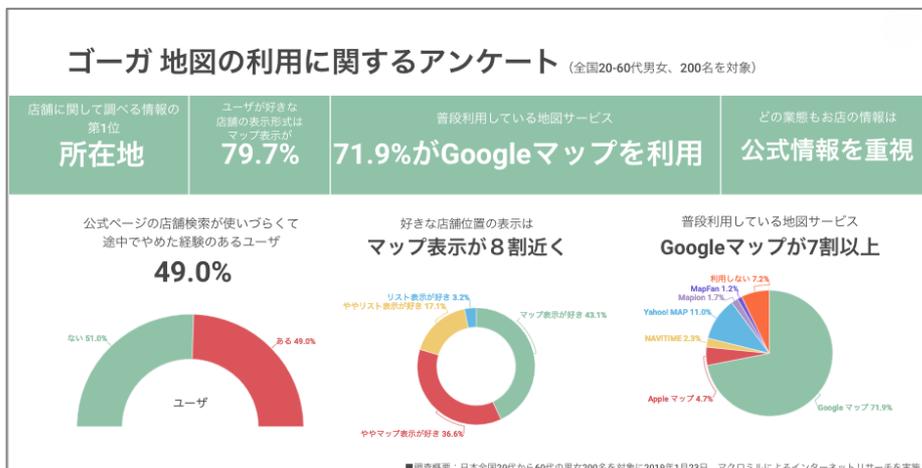
回答者：日本全国15歳～69歳までの男女、200名。

調査期間：2019/01/23 ～ 2019/01/24

調査手法：インターネット調査

調査結果のインフォグラフィックスをブログ「GOGAi」でも公開しております。

URL https://blog.goga.co.jp/2019/02/blog-post_27.html



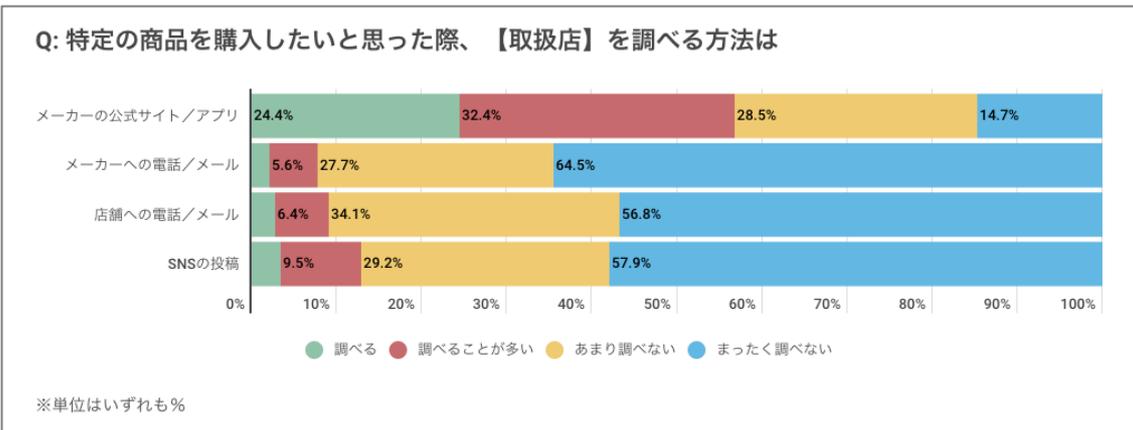
■店舗に関する検索は業態によって異なる傾向

業態を問わず、所在地（地図）、営業時間についてインターネットで調べる傾向が見られる一方、レストラン・カフェ以外では「調べない」と回答したユーザーが半数以上にのぼる業態も見られました。

業態	所在地 (地図)	営業時間	メニュー 取扱商品	割引 キャンペーン	お店の 雰囲気	クチコミ 評判	その他	調べない
レストラン/ カフェ	66.4%	58.4%	53.1%	29.4%	32.9%	45.5%	0.5%	17.3%
衣料/ 服飾店	31.8%	31.7%	12.4%	22.0%	5.6%	7.8%	0.0%	50.8%
スーパー/ ドラッグストア	24.9%	33.5%	12.3%	30.9%	2.5%	2.2%	0.5%	45.3%
ホームセンター/ ディスカウント店	32.9%	36.4%	8.0%	14.8%	1.3%	2.7%	0.0%	51.7%
家電量販店	24.9%	34.7%	11.1%	27.8%	2.4%	4.9%	0.0%	48.5%

■商品の取扱店も電話やメールより公式サイトで確認

業態を問わず、特定の商品を購入したい場合に「取扱店」を検索するユーザーのうち、半数以上がメーカーの公式ウェブサイトや公式アプリを参照しています。

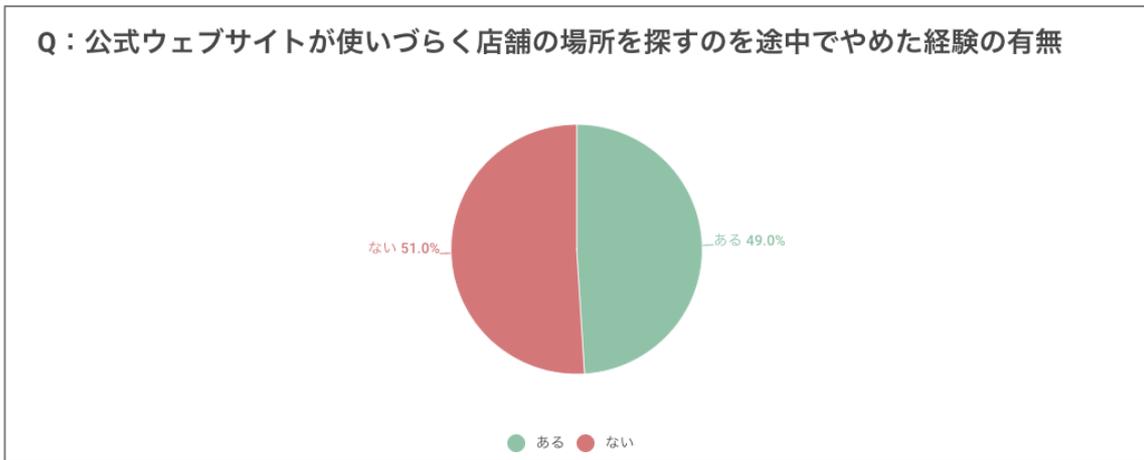


「取扱店」を検索するユーザーのうち、知りたい情報が得られる／得られることが多いと回答しているユーザーのうち、メーカーの公式サイトや公式アプリを挙げる割合が最も高い傾向となりました。SNS投稿は知りたい情報が得られない／まったく得られないと回答するユーザーが半数以上を示しています。



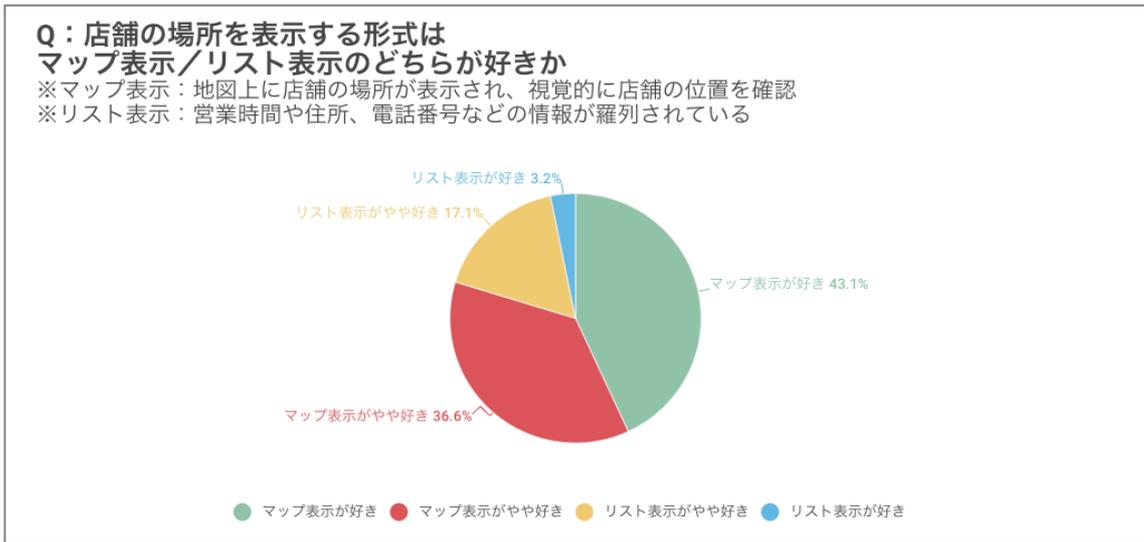
■半数近くが公式サイトを使いづらさに店舗の場所検索をあきらめた経験を持つ

お店の情報を調べる際に店舗の場所について、公式ウェブサイトが使いづらくて途中で検索することをやめた経験がある、と回答しているユーザは49.0%と、ほぼ半数にのぼります。店舗検索をあきらめた経験のあるユーザの男性20-34歳では54.8%、女性20-34歳では64.5%、女性35-49歳では51.6%と、特に女性の方で顕著な傾向を見せていることがわかりました。



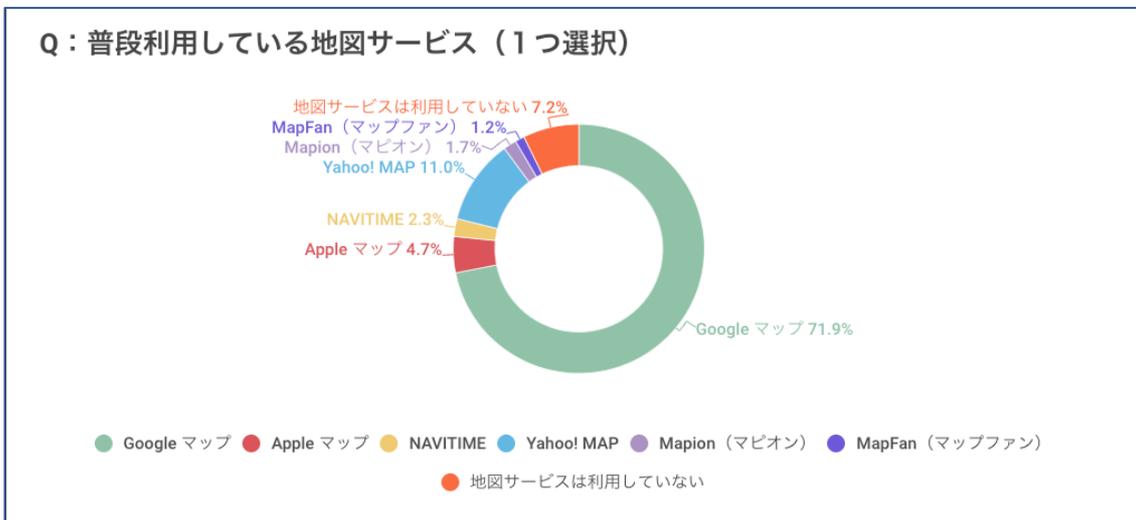
■店舗の表示形式は8割近くのユーザが「地図上に表示」を選択

お店の所在地の表示についての好みはリスト表示よりもマップ表示を選ぶユーザが多く、79.7%のユーザが「好き」、または「やや好き」を選択しています。



■普段利用する地図サービスのシェアは Google マップが圧倒的

普段主に利用している地図サービスのうち、Google マップと回答したユーザが7割以上と圧倒的なシェアを持つことが判明しました。



■まとめ

今回の調査から、以下の4点が明らかになりました。

- ・業態問わず公式ウェブサイトや公式アプリなど「公式情報」を重視するユーザが多いこと
- ・公式情報のうち、店舗の所在地（地図）は業態問わず検索するユーザが多いこと
- ・店舗表示がユーザにとって見やすいものでない場合、機会損失に繋がりがねないこと

ゴーガでは、店舗検索システム「GOGA Store Locator」の開発にあたって Google マップをベースに、ユーザにとって見やすい UI にこだわってまいりました。このたびの調査結果を活用して、お客様企業はもとより実際にウェブサイトを使用するユーザの利便性のために、より質の高いサービス開発を目指してまいります。

【ゴーガについて】

ゴーガは地図情報を活用したシステム開発やサービス提供を行なう企業です。社名は漢字1文字でなくなる最初の単位の「恒河沙」に由来します。10の52乗である恒河沙が意味するインドにあるガンジス河の無数の砂ほどの無数の知識と膨大なノウハウを集積し、お客様企業を成功に導く地図の専門家集団です。Google マップ™ パートナーとして、Google Maps Platform の販売代理と、店舗検索システム『GOGA Store Locator』や動態管理システム『ugomeki』などのサービス提供ならびに、受託開発も行なっています。 <https://www.goga.co.jp/>



プレスリリース

【お問い合わせ先】

・報道関係

株式会社ゴーガ：担当 佐々木 pr@goga.co.jp

・営業関係

株式会社ゴーガ営業部 map@goga.co.jp

