

日本トレンドリサーチ

ドラッグストア

2020年4月調査レポート

調査概要

■調査手法

インターネットでのアンケート調査

自社運営のアンケートサイト「ボイスノート」を始め複数の調査サービスを利用して調査を実施

■調査対象者

事前調査：全国の男女（調査サービス利用者）

本調査：事前調査において、提示したドラッグストアを「直近1年以内に利用したことがある」と回答した方

※事前調査で条件を満たした方にそのまま続けて本調査を表示、回答を得た

■調査期間

2020年4月20日～4月21日

■調査対象企業選定条件

事前調査

薬キャリ職場ナビによる2019年版ドラッグストア売上高ランキング上位6社それぞれが展開するドラッグストアのうち、最も店舗数の多い店舗ブランド

本調査

事前調査において、184名以上の回答が集まったドラッグストア5ブランド

※期間内に有効回答が184以上集まったもののみ集計対象とする

事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,017名から回答を得た。

質問1：直近1年以内に利用したことがあるドラッグストアをすべて選んでください。

質問1の回答は以下の通り。

| 店名 | 回答数 | 割合 |
|-----------------------|------------|--------------|
| ツルハドラッグ | 184 | 18.1% |
| ウエルシア(ウエルシア薬局) | 300 | 29.5% |
| ディスカウントドラッグ コスモス | 100 | 9.8% |
| マツモトキヨシ | 290 | 28.5% |
| スギ薬局 | 224 | 22.0% |
| サンドラッグ | 187 | 18.4% |
| いずれも利用したことがない | 249 | 24.5% |

(n=1017、「いずれも～」以外は複数回答可)

本調査

事前調査で「利用したことがある」と回答したドラッグストアについて、引き続き本調査を実施。184名以上から有効回答を得られた5つのドラッグストアについて集計した（計652人）。

「〇〇」について伺います。

質問1：「品揃え」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問2：「オリジナル商品の質」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問3：「価格」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問4：「クーポンなど利用特典」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問5：「接客」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問6：「総合的な満足度」を、10点満点で評価してください。

質問7：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各ドラッグストアの名前が入る

質問1 「品揃え」10点満点の評価

| 店名 | 回答者数 | 平均点 | 標準偏差 |
|---------|------|-------|--------|
| ツルハドラッグ | 184 | 7.185 | 1.7379 |
| ウエルシア | 184 | 7.201 | 1.4589 |
| マツモトキヨシ | 184 | 7.152 | 1.5944 |
| スギ薬局 | 184 | 7.043 | 1.5281 |
| サンドラッグ | 184 | 6.902 | 1.6323 |

質問1 得点分布

| 店名 | 10点 | 9点 | 8点 | 7点 | 6点 | 5点 | 4点 | 3点 | 2点 | 1点 |
|---------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ツルハドラッグ | 17 | 15 | 58 | 46 | 11 | 26 | 7 | 1 | 1 | 2 |
| ウエルシア | 11 | 22 | 44 | 54 | 30 | 18 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| マツモトキヨシ | 12 | 25 | 43 | 46 | 27 | 23 | 5 | 2 | 1 | 0 |
| スギ薬局 | 11 | 17 | 48 | 42 | 33 | 29 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| サンドラッグ | 10 | 16 | 41 | 53 | 25 | 30 | 3 | 4 | 1 | 1 |

質問2 「オリジナル商品の質」10点満点の評価

| 店名 | 回答者数 | 平均点 | 標準偏差 |
|---------|------|-------|--------|
| ツルハドラッグ | 184 | 6.603 | 1.8799 |
| ウエルシア | 184 | 6.690 | 1.6977 |
| マツモトキヨシ | 184 | 6.826 | 1.8058 |
| スギ薬局 | 184 | 6.625 | 1.7342 |
| サンドラッグ | 184 | 6.234 | 1.9297 |

質問2 得点分布

| 店名 | 10点 | 9点 | 8点 | 7点 | 6点 | 5点 | 4点 | 3点 | 2点 | 1点 |
|---------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ツルハドラッグ | 12 | 11 | 35 | 40 | 33 | 40 | 7 | 1 | 2 | 3 |
| ウエルシア | 8 | 15 | 35 | 48 | 24 | 47 | 4 | 1 | 0 | 2 |
| マツモトキヨシ | 11 | 20 | 44 | 29 | 35 | 31 | 7 | 5 | 1 | 1 |
| スギ薬局 | 9 | 12 | 39 | 41 | 29 | 40 | 9 | 3 | 1 | 1 |
| サンドラッグ | 12 | 4 | 31 | 33 | 27 | 59 | 6 | 8 | 3 | 1 |

質問3 「価格」10点満点の評価

| 店名 | 回答者数 | 平均点 | 標準偏差 |
|---------|------|-------|--------|
| ツルハドラッグ | 184 | 6.793 | 1.8509 |
| ウエルシア | 184 | 6.728 | 1.7612 |
| マツモトキヨシ | 184 | 6.712 | 1.8495 |
| スギ薬局 | 184 | 6.777 | 1.6301 |
| サンドラッグ | 184 | 7.136 | 1.7440 |

質問3 得点分布

| 店名 | 10点 | 9点 | 8点 | 7点 | 6点 | 5点 | 4点 | 3点 | 2点 | 1点 |
|---------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ツルハドラッグ | 11 | 14 | 47 | 41 | 28 | 26 | 9 | 3 | 3 | 2 |
| ウエルシア | 7 | 18 | 40 | 47 | 24 | 30 | 10 | 7 | 1 | 0 |
| マツモトキヨシ | 9 | 20 | 35 | 44 | 28 | 29 | 12 | 4 | 1 | 2 |
| スギ薬局 | 11 | 12 | 39 | 41 | 42 | 28 | 7 | 2 | 2 | 0 |
| サンドラッグ | 15 | 23 | 44 | 44 | 27 | 20 | 4 | 4 | 3 | 0 |

質問4 「クーポンなど利用特典」10点満点の評価

| 店名 | 回答者数 | 平均点 | 標準偏差 |
|---------|------|-------|--------|
| ツルハドラッグ | 184 | 6.777 | 2.1700 |
| ウエルシア | 184 | 6.880 | 1.9315 |
| マツモトキヨシ | 184 | 6.821 | 1.8523 |
| スギ薬局 | 184 | 6.571 | 2.0246 |
| サンドラッグ | 184 | 6.799 | 1.9018 |

質問4 得点分布

| 店名 | 10点 | 9点 | 8点 | 7点 | 6点 | 5点 | 4点 | 3点 | 2点 | 1点 |
|---------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ツルハドラッグ | 21 | 18 | 32 | 36 | 30 | 26 | 8 | 5 | 2 | 6 |
| ウエルシア | 16 | 23 | 35 | 33 | 33 | 28 | 7 | 6 | 1 | 2 |
| マツモトキヨシ | 15 | 14 | 43 | 35 | 29 | 36 | 6 | 3 | 0 | 3 |
| スギ薬局 | 11 | 13 | 44 | 34 | 29 | 30 | 9 | 8 | 2 | 4 |
| サンドラッグ | 14 | 24 | 33 | 35 | 24 | 39 | 6 | 6 | 2 | 1 |

質問5 「接客」10点満点の評価

| 店名 | 回答者数 | 平均点 | 標準偏差 |
|---------|------|-------|--------|
| ツルハドラッグ | 184 | 7.098 | 1.8380 |
| ウエルシア | 184 | 6.995 | 1.6380 |
| マツモトキヨシ | 184 | 6.918 | 1.7033 |
| スギ薬局 | 184 | 7.022 | 1.6319 |
| サンドラッグ | 184 | 6.951 | 1.7461 |

質問5 得点分布

| 店名 | 10点 | 9点 | 8点 | 7点 | 6点 | 5点 | 4点 | 3点 | 2点 | 1点 |
|---------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ツルハドラッグ | 20 | 20 | 44 | 37 | 20 | 32 | 5 | 4 | 1 | 1 |
| ウエルシア | 10 | 15 | 53 | 46 | 24 | 27 | 3 | 4 | 1 | 1 |
| マツモトキヨシ | 13 | 21 | 36 | 36 | 39 | 30 | 5 | 3 | 0 | 1 |
| スギ薬局 | 12 | 18 | 52 | 34 | 28 | 32 | 5 | 2 | 1 | 0 |
| サンドラッグ | 14 | 18 | 44 | 36 | 31 | 33 | 3 | 2 | 1 | 2 |

質問 6 「総合的な満足度」 10 点満点の評価

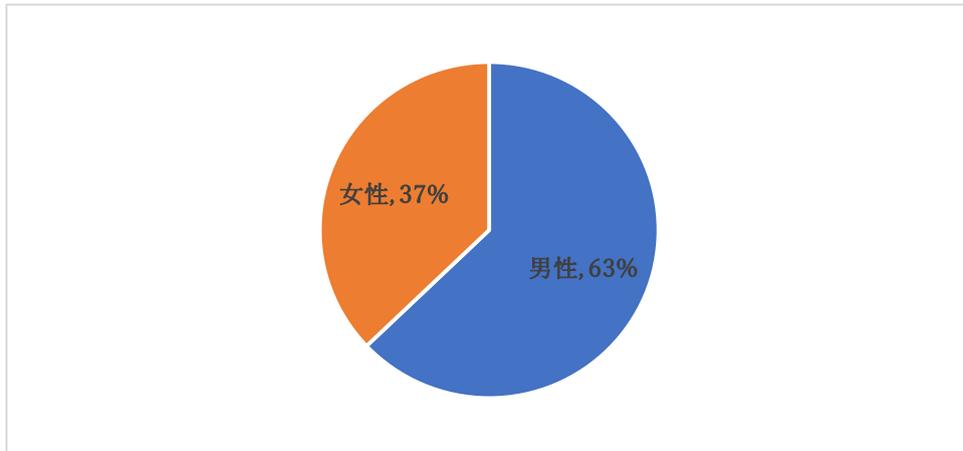
| 店名 | 回答者数 | 平均点 | 標準偏差 |
|---------|------|-------|--------|
| ツルハドラッグ | 184 | 7.098 | 1.7440 |
| ウエルシア | 184 | 7.158 | 1.4974 |
| マツモトキヨシ | 184 | 7.033 | 1.5436 |
| スギ薬局 | 184 | 6.864 | 1.5803 |
| サンドラッグ | 184 | 7.005 | 1.6500 |

質問 6 得点分布

| 店名 | 10 点 | 9 点 | 8 点 | 7 点 | 6 点 | 5 点 | 4 点 | 3 点 | 2 点 | 1 点 |
|---------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ツルハドラッグ | 15 | 19 | 52 | 32 | 36 | 20 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| ウエルシア | 11 | 21 | 44 | 55 | 25 | 22 | 4 | 1 | 1 | 0 |
| マツモトキヨシ | 9 | 23 | 44 | 37 | 43 | 18 | 8 | 2 | 0 | 0 |
| スギ薬局 | 8 | 13 | 53 | 37 | 33 | 30 | 6 | 3 | 1 | 0 |
| サンドラッグ | 12 | 16 | 53 | 33 | 36 | 27 | 0 | 5 | 2 | 0 |

回答者属性（本調査）

性別



年代

| | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 |
|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ツルハドラッグ | 23 12.5% | 28 15.2% | 52 28.3% | 41 22.3% | 28 15.2% | 12 6.5% |
| ウエルシア | 11 6.0% | 42 22.8% | 34 18.5% | 53 28.8% | 27 14.7% | 17 9.2% |
| マツモトキヨシ | 12 6.5% | 38 20.7% | 43 23.4% | 46 25.0% | 29 15.8% | 16 8.7% |
| スギ薬局 | 8 4.3% | 38 20.7% | 46 25.0% | 32 17.4% | 41 22.3% | 19 10.3% |
| サンドラッグ | 19 10.3% | 25 13.6% | 41 22.3% | 44 23.9% | 31 16.8% | 24 13.0% |

地域

| | 北海道 | 東北地方 | 関東地方 | 中部地方 | 近畿地方 | 中国地方 | 四国地方 | 九州地方 |
|---------|-------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|-----------|------------|
| ツルハドラッグ | 41 22.3% | 45 24.5% | 49 26.6% | 20 10.9% | 0 0.0% | 24 13.0% | 4 2.2% | 1 0.5% |
| ウエルシア | 0 0.0% | 10 5.4% | 105 57.1% | 29 15.8% | 8 4.3% | 32 17.4% | 0 0.0% | 0 0.0% |
| マツモトキヨシ | 1 0.5% | 9 4.9% | 94 51.1% | 26 14.1% | 3 1.6% | 32 17.4% | 5 2.7% | 14 7.6% |
| スギ薬局 | 0 0.0% | 1 0.5% | 64 34.8% | 37 20.1% | 12 6.5% | 69 37.5% | 0 0.0% | 1 0.5% |
| サンドラッグ | 14 7.6% | 10 5.4% | 99 53.8% | 11 6.0% | 3 1.6% | 37 20.1% | 0 0.0% | 10 5.4% |

調査結果

今回の調査の結果、

「最も品揃えの満足度が高い品揃え」は「ウエルシア」

「最もオリジナル商品の質の満足度が高いドラッグストア」は「マツモトキヨシ」

「最も価格の満足度が高いドラッグストアは「サンドラッグ」

「最もクーポンなど利用特典の満足度が高いドラッグストア」は「ウエルシア」

「最も接客の満足度が高いドラッグストア」は「ウエルシア」

「最も総合的な満足度が高いドラッグストア」は「ウエルシア」

となった。

このレポートについてのお問い合わせ

この調査に関して、自由回答集やローデータもご用意しております。
また年代別等のレポートを別途ご用意することも可能です。

詳細をご希望の方は、件名に「日本トレンドリサーチ」と付けていただき、
下記までお問い合わせください。

※調査データを媒体等で引用される場合も、お手数ですが利用媒体、利用方法等を
下記までご一報ください。

株式会社 NEXER メディア事業部
日本トレンドリサーチ（担当：宇田川）
E-mail：t.udagawa@nexer.co.jp