

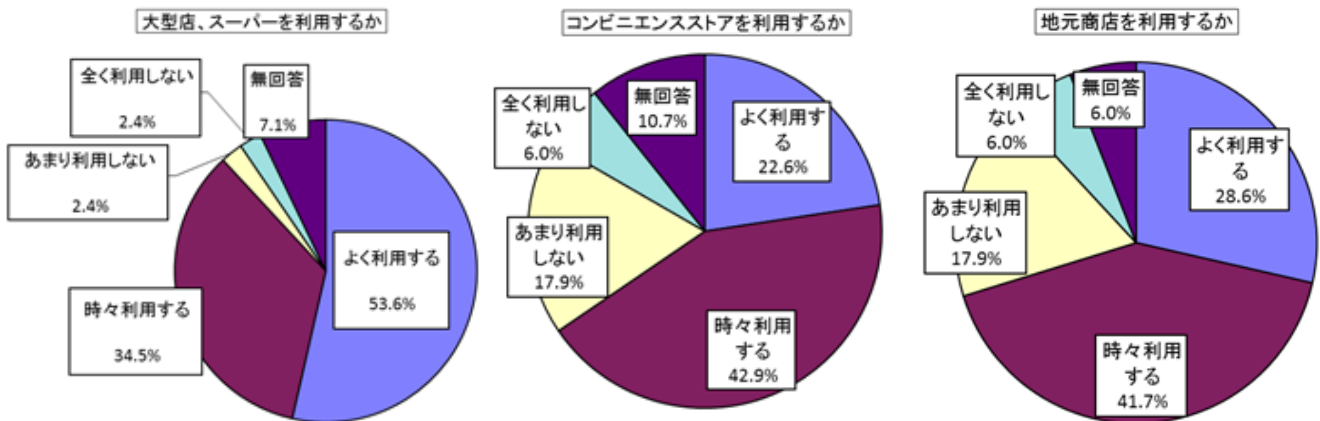
松阪西部商工会 経営発達支援計画事業 消費者アンケート集計結果報告

アンケート期間：平成 27 年 12 月 20 日（日）～平成 28 年 1 月 31 日（日） 回答総数：84 件

I 日頃の買い物について

①小売店の種類別利用頻度

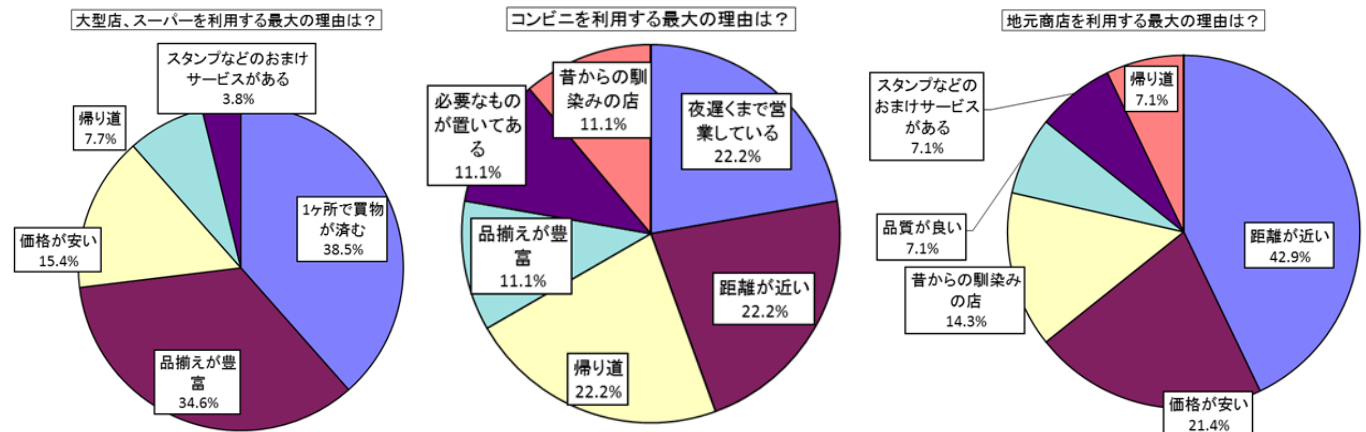
小売店の種類別に消費者の利用頻度と、良く利用する小売店について調査を行った。最も「よく利用する」と回答した消費者の割合が高いのは「大型店・スーパー」であった。当地域の消費者が、地元商店よりも大型店・スーパーを利用する頻度が高いことが分かった。



②小売店を良く利用する理由

小売店の利用理由について各小売店を「よく利用する」と回答した消費者の中でその最大の理由を確認して消費者がどのような理由で大型店・スーパーを利用しているのかを検証する。大型店・スーパーを良く利用する最大の理由は、「1カ所で買い物が済む」や「品揃えが豊富」と言った理由であった。一方で、地元商店街は「距離が近い」という理由が最も多かった。また、「価格が安い」を理由にあげた消費者の割合が高いのは地元商店を利用する2番目の理由であった。

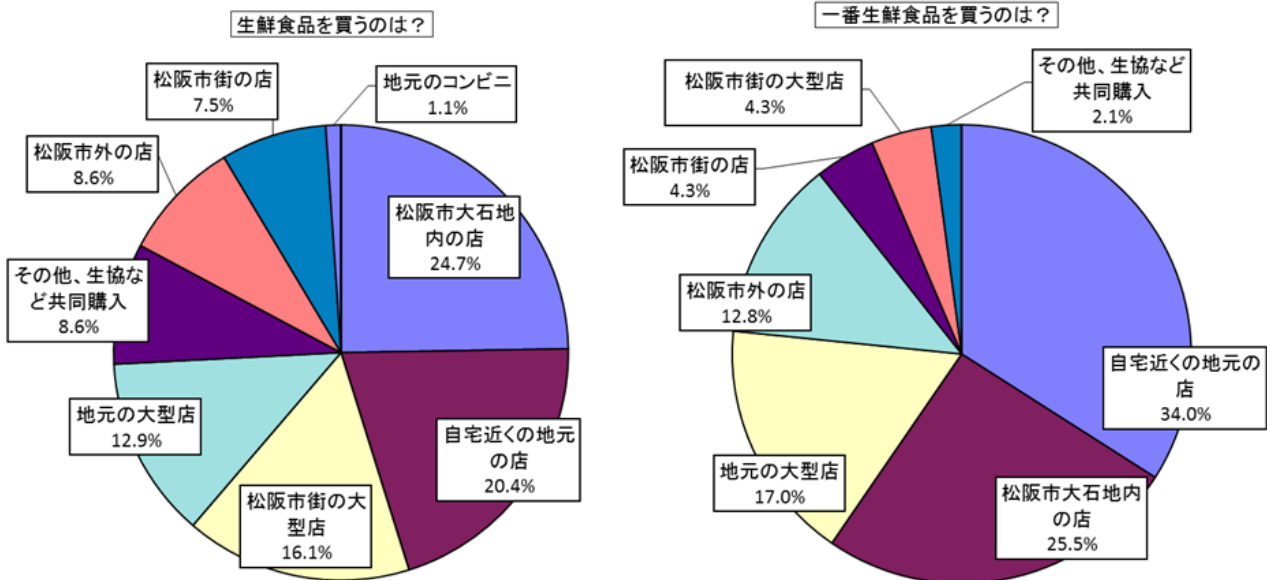
これらから、消費者が「価格」が理由ではなく「ワンストップでの買物や品揃え」を理由に大型店・スーパーを利用していることが分かった。地元商店としては、個店で品揃えを拡大することは難しいが、近隣の小売店同士の協業により、幅広い品揃えやワンストップの買物を提供する事ができる。



③商品別の購入する地域

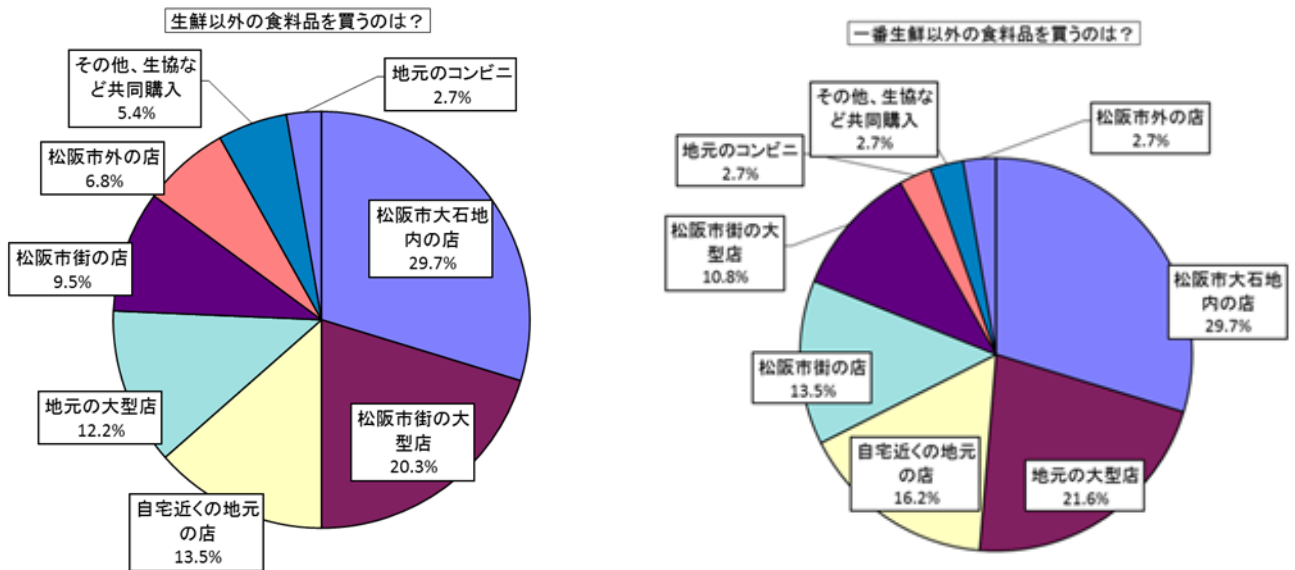
i. 生鮮食品を購入する際に利用する店舗の地域

生鮮食品を購入するのに利用する店舗の地域は、自宅近くの地元の店を一番利用するとの回答が34.0%、地元の大型店が17.0%と地域内で購入する消費者が多い。地域外では、松阪市大石地内の店舗を利用する消費者が多い。



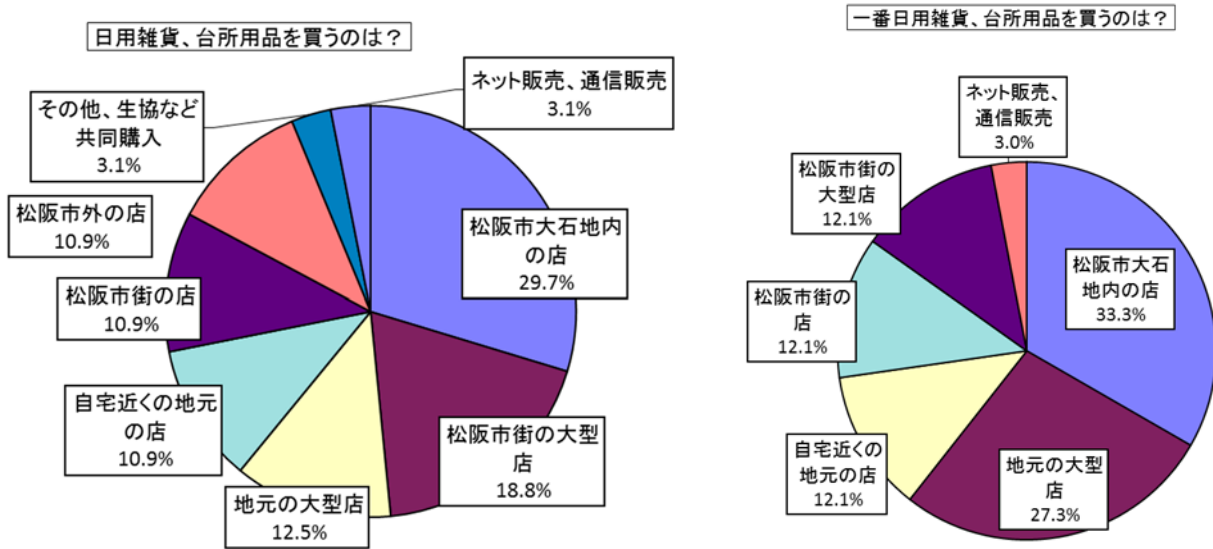
ii. 生鮮以外の食料品を購入する際に利用する店舗の地域

生鮮以外の食料品を購入で一番利用しているのは、松阪市大石地内の店であった。地域内では地元の大型店の利用が多く、生鮮以外の食料品は比較的大型の店舗で購入する消費者が多いことが分かった。



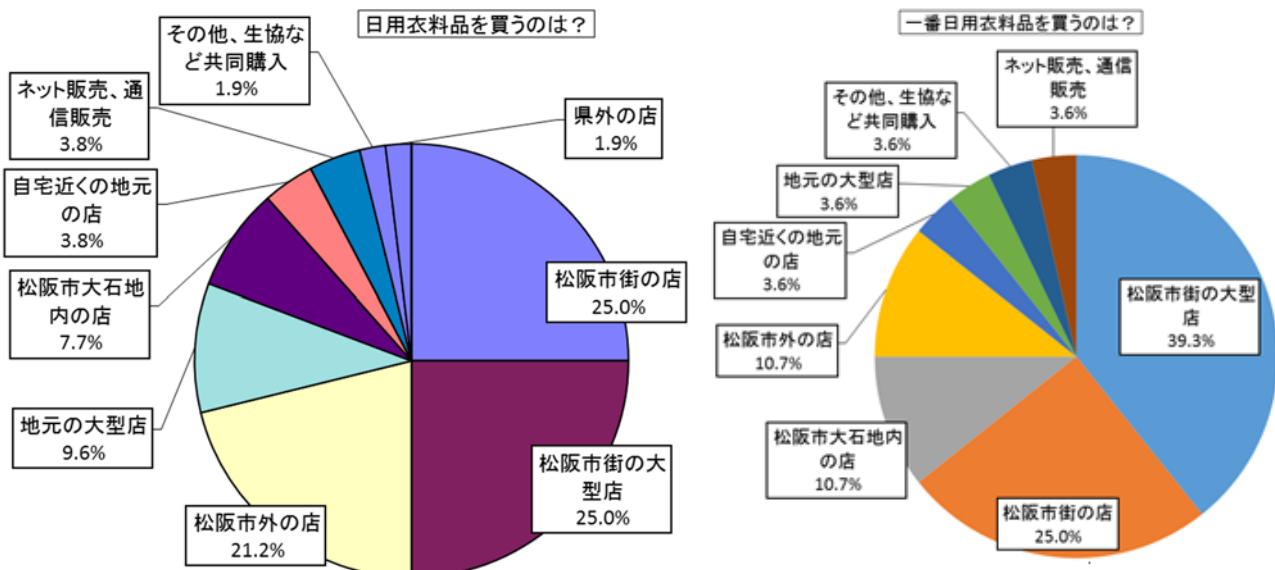
iii. 日用雑貨、台所用品を購入する際に利用する店舗の地域

こちらも生鮮以外の食料品と同様に、大石地内の店や大型店での購入が多かった。地域内の地元の店を利用する割合は1割程度しかなく、こちらも大型店への流出がみられる。



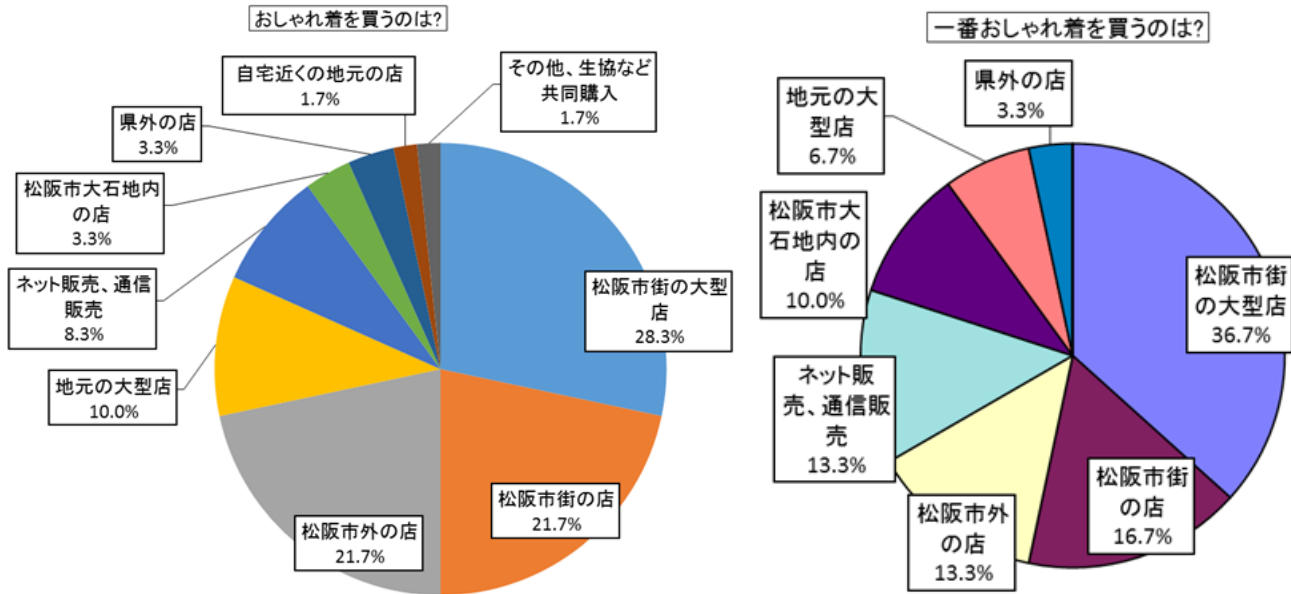
iv. 日用衣料品を購入する際に利用する店舗の地域

日用衣料品を購入する際に利用する店舗は、松阪市街の店舗が多い。松阪市街の量販店へ消費者が流出していると考えられる。



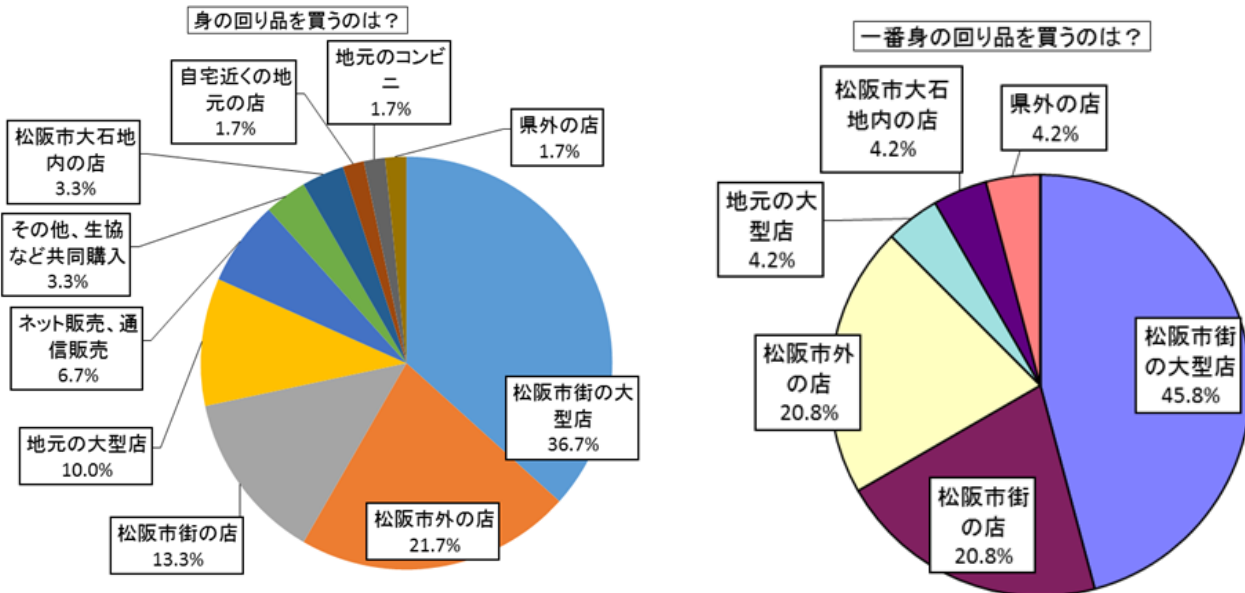
v. おしゃれ着を購入する際に利用する店舗の地域

おしゃれ着を購入する際に利用する店舗も、日用衣料品と同様に松阪市街の店舗が多い傾向にある。また、ネットや通信販売を利用する消費者の割合が、日用衣料品よりも高い点の特徴である。



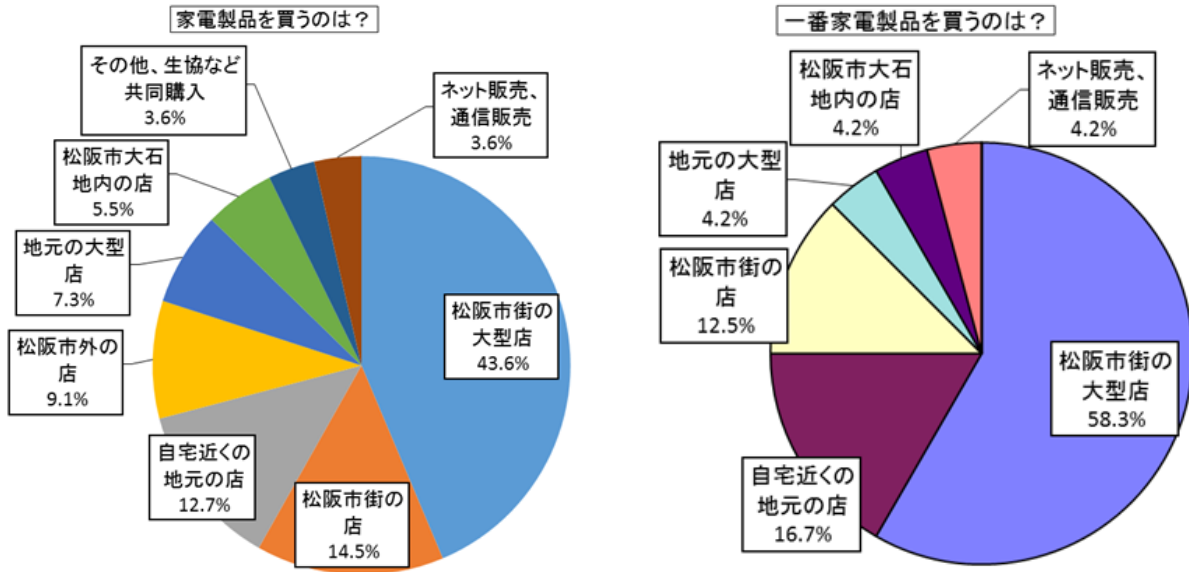
vi. 身の回り品を購入する際に利用する店舗の地域

身の回り品を購入する際に利用する店舗も、松阪市街の店舗を消費者が利用する傾向が高い。特に身の回り品においては、その傾向が顕著であり、一番利用する店舗では、8割以上が地域外の店舗である。



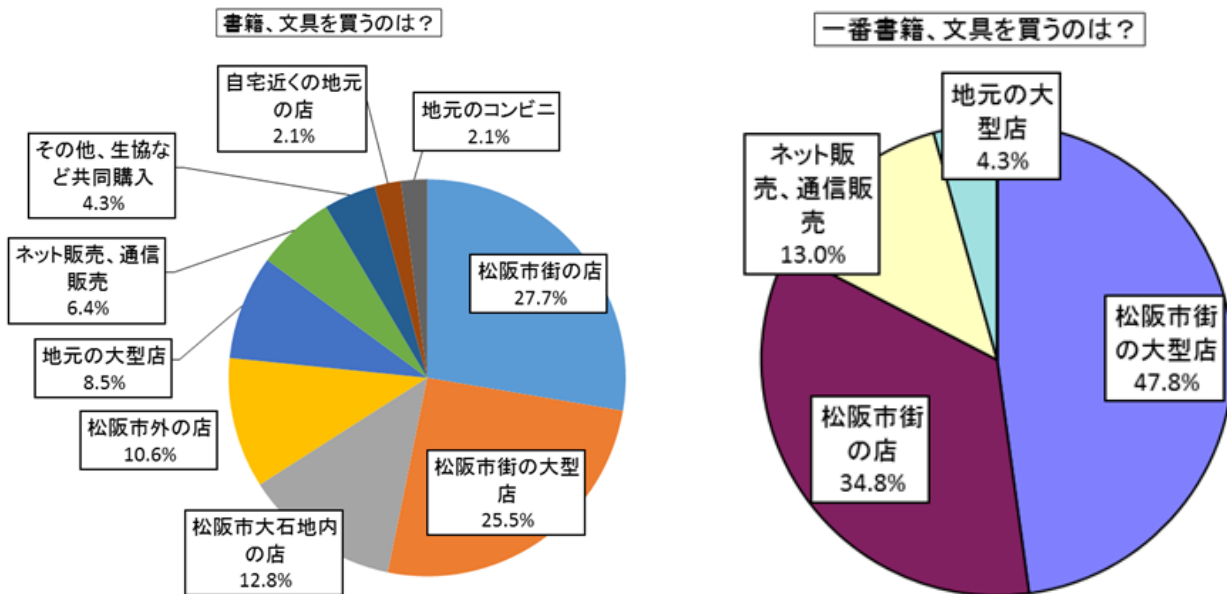
vii. 家電製品を購入する際に利用する店舗の地域

家電製品の購入については、松阪市街の大型店での購入が半数近くを占めている。大規模の量販店が松阪市街にありそちらに多くの消費が流出してしまっている。



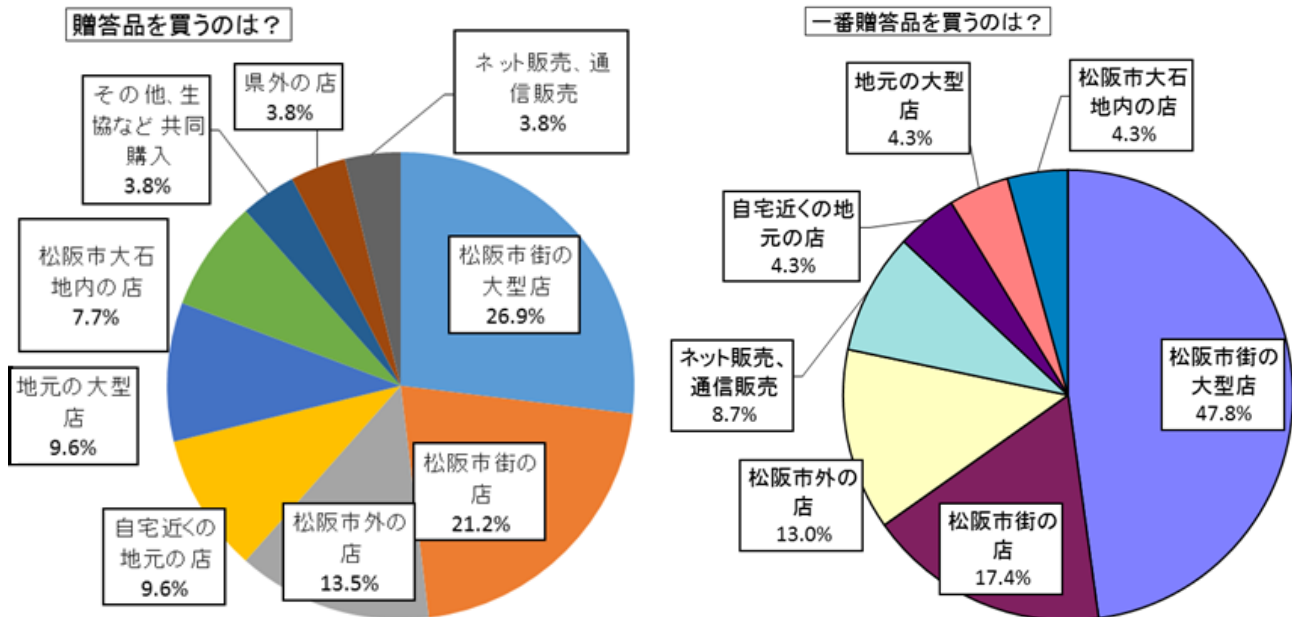
viii. 書籍、文具を購入する際に利用する店舗の地域

書籍、文具を購入する際も松阪市街の店舗を利用している消費者が多い。特に一番書籍、文具を購入する際に利用する店舗では、地域内の店舗が地元大型店 4.3%しか利用されておらず地元の店舗にとって非常に厳しい状況が確認できる。



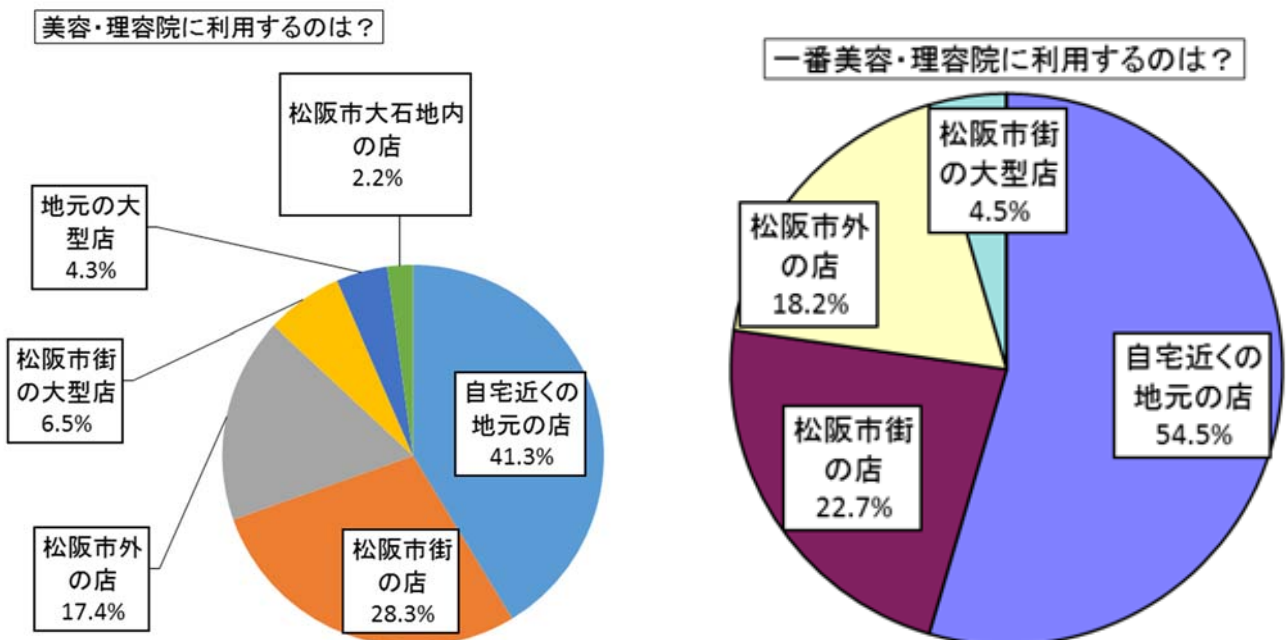
ix. 贈答品を購入する際に利用する店舗の地域

贈答品の購入については、松阪市街の店舗の利用が割合として高い。一方で、地域内の店舗で見えていくと「地元の大型店」と「自宅近くの地元の店」が同じ割合であり、地域内では店舗規模に関らず利用されている現状が確認された。



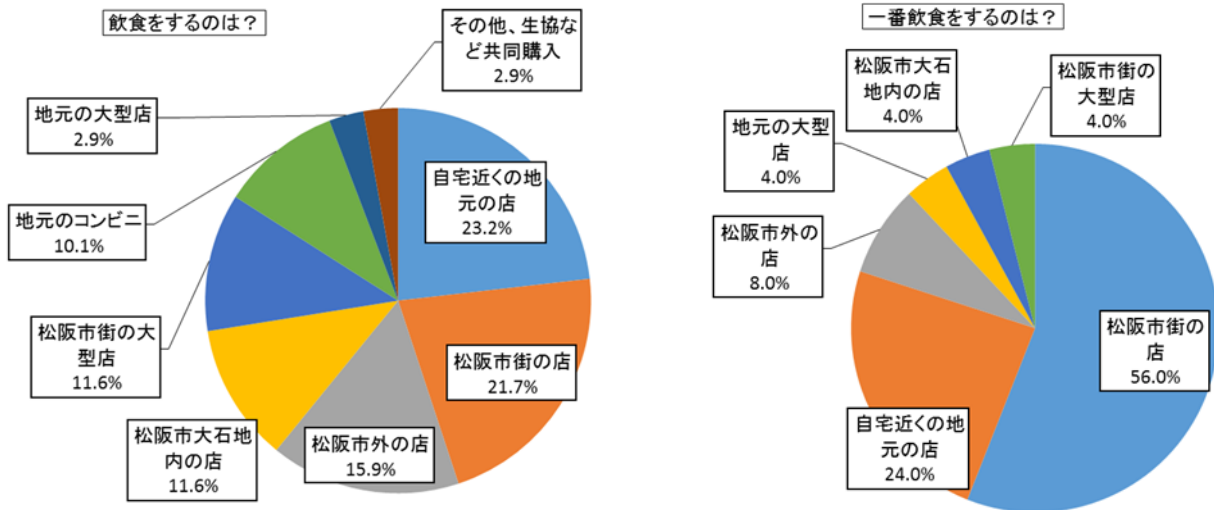
x. 美容・理容について消費する際に利用する店舗の地域

美容・理容院については、「自宅近くの地元の店」を利用する消費者が多い。一方で松阪市街や松阪市外の店を利用する消費者も4割程度存在する。また、理容・美容の消費については、大型店の利用が少ないが、これは大型の美容・利用店自体の数が少ないためである。



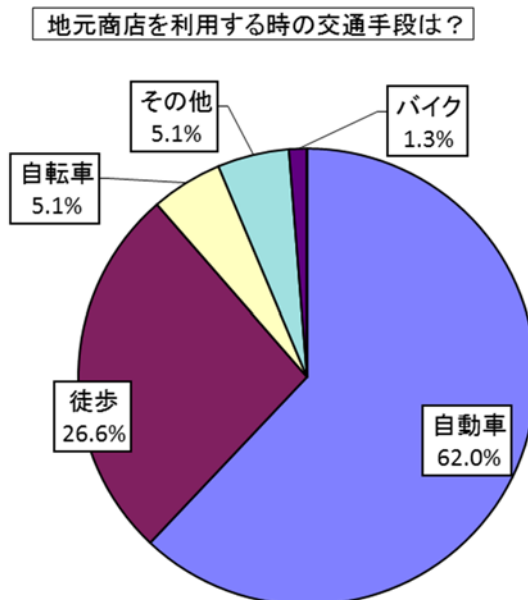
xi. 飲食について消費する際の利用する店舗の地域

飲食の利用店舗の地域は、自宅近くの地元の店が利用する消費者が多いことが分かった。一番利用する店舗については松阪市街の店と逆転しており、利用頻度が高いのは松阪市街の店であると言える。



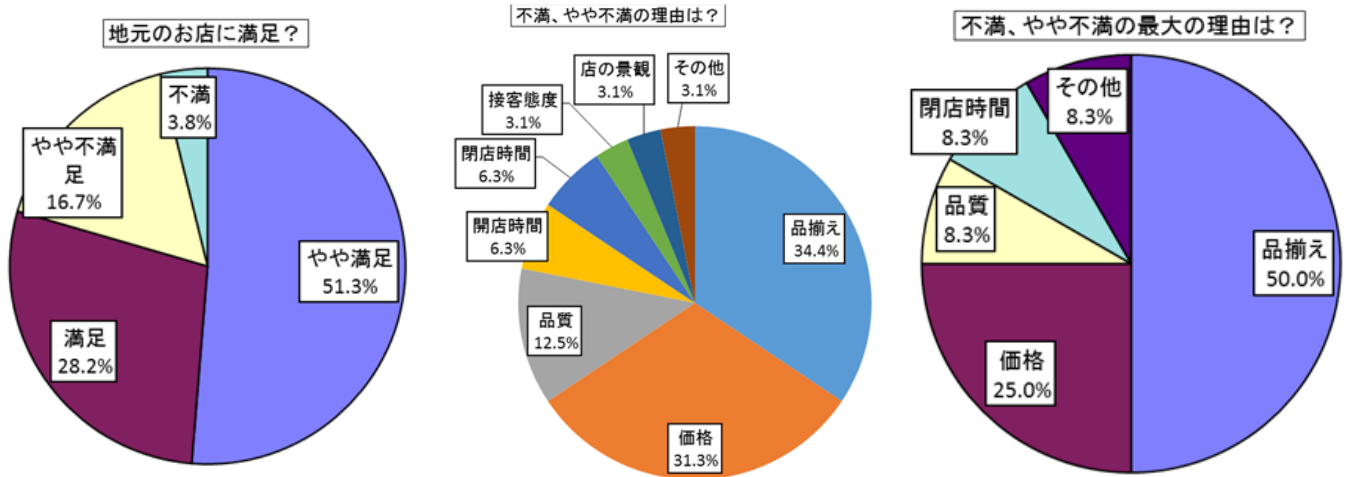
④地元商店を利用する時の交通手段

地元商店を利用する際の交通手段は、自動車が最も多く、地元商店を利用する際も消費者は、自動車を利用していることが分かる。



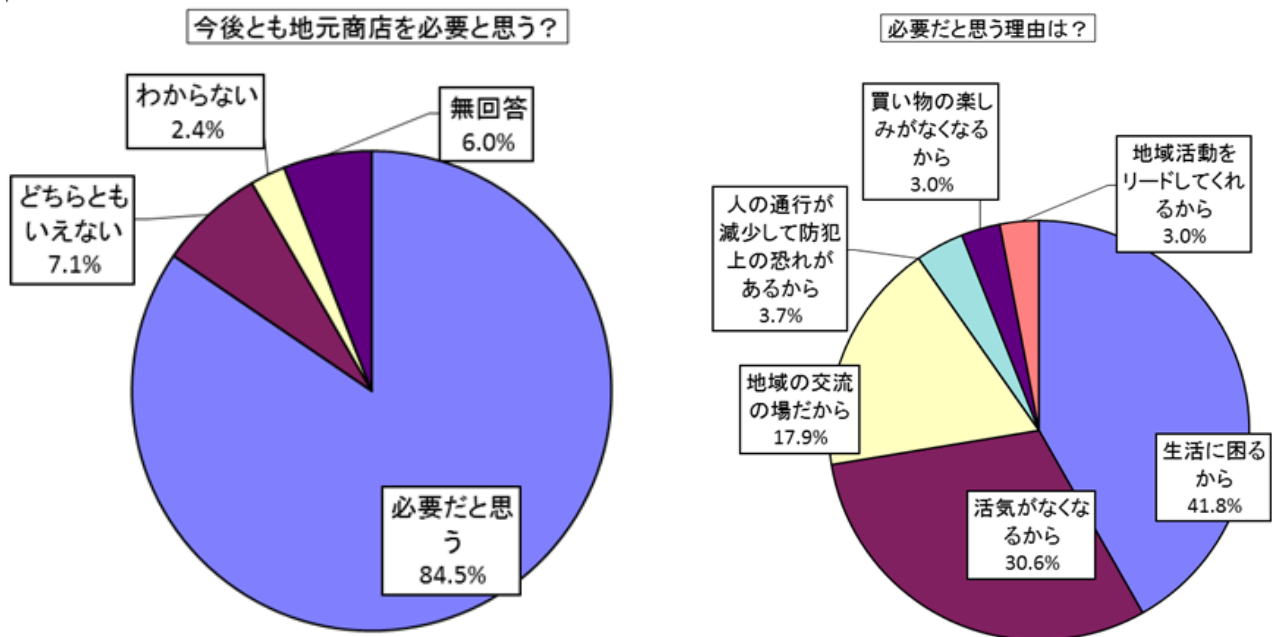
⑤地元の店に満足しているか

地元の店に満足していると答えた割合は、「満足」、「やや満足」を合わせると79.5%となり高い満足度が伺える。一方で「不満」、「やや不満」と回答した消費者にその理由を確認したところ品揃えに関する不満を消費者が感じていることがわかる。これは、小売店の種別利用頻度で確認できた、大型店・スーパーを利用する最大の理由であり、地元の店には品揃えの改善が、必要なことが確認できる。



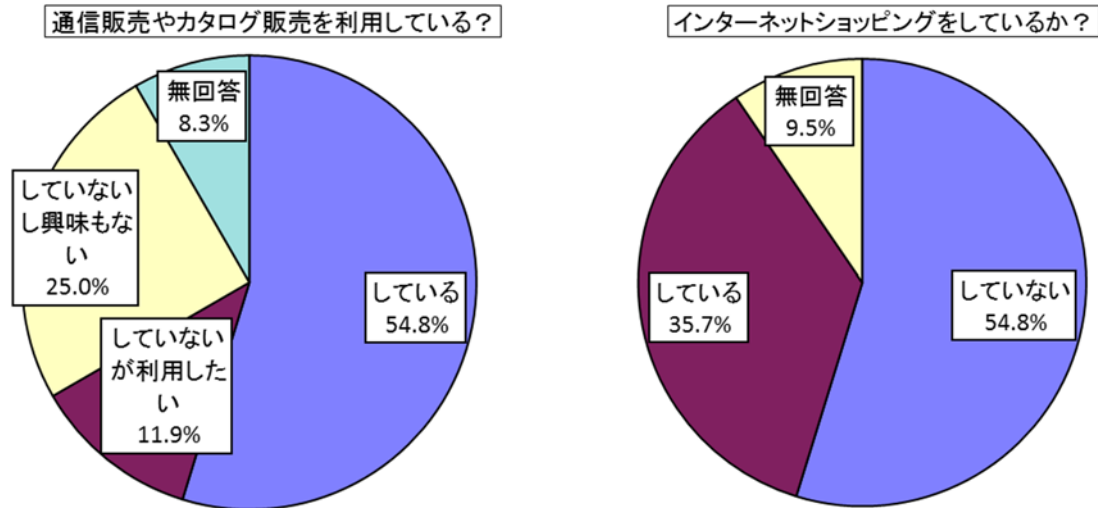
⑥今後とも地元商店を必要とするか

地元商店について、消費者が今後も必要としているかを聞き取りしたとこと、84.5%の消費者が必要であると回答した。必要だと思う理由については、「生活に困るから」が41.8%、「活気がなくなるから」が30.6%の順で回答者の割合が高かった。地元商店は、今後も地域のインフラ、賑わい・交流創出の場として消費者に必要とされていると分析できる。



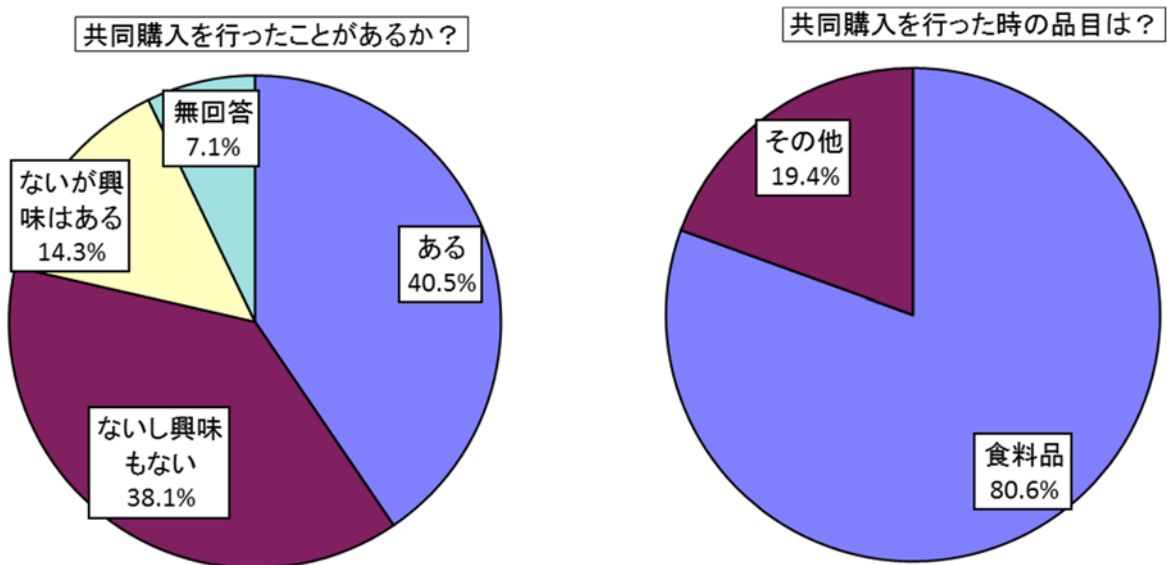
⑦通信販売、インターネットショッピングの利用について

通信販売やカタログ販売については、利用していると回答した消費者は 54.8%であり半数以上の消費者が利用している。一方でインターネットショッピングについては利用していないと回答した消費者が多く、利用していると回答した消費者は 35.7%であった。国内のインターネットショッピングの普及率 72.2%（総務省 情報通信白書より）と比較すると著しく低い水準である。



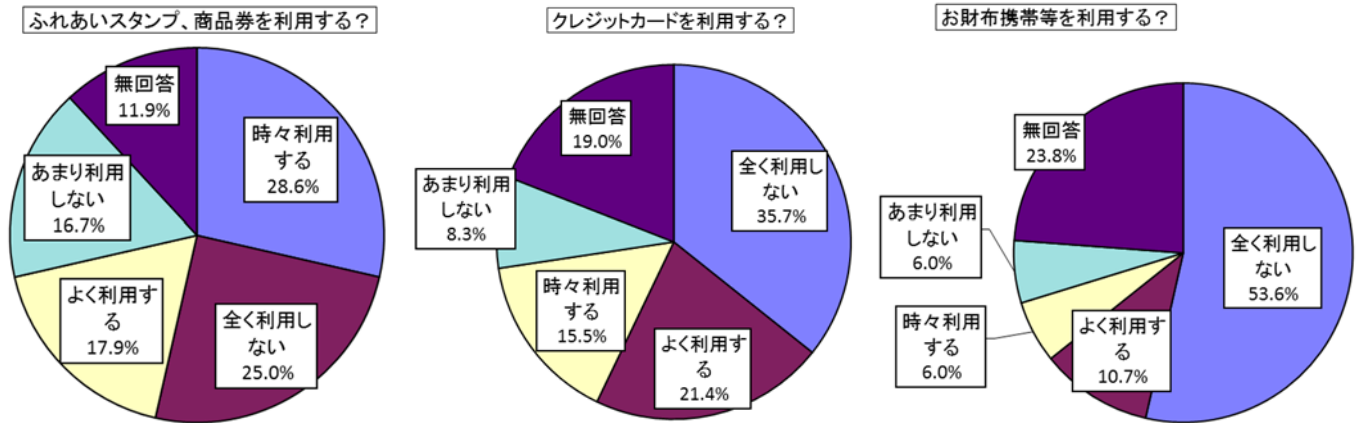
⑧共同購入について

共同購入を行ったことがあると答えた消費者は 40.5%であった。そのほとんどが食料品の購入を行っている。その他共同購入を行った品目は、衣料品、日用品、調味料であった。



⑨カードの利用について

カード類の利用については、クレジットカードの利用率が低い点が特徴的である。ふれあいスタンプや商品券は他カードと比較して「よく利用する」、「時々利用する」と回答した消費者の割合が高く、利用率が高いことがわかる。

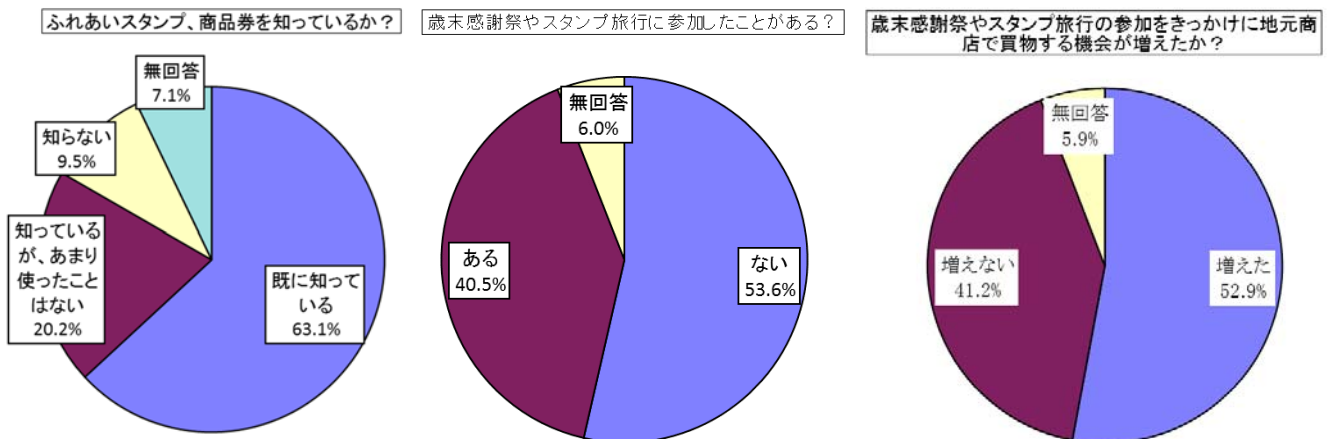


⑩ふれあいスタンプ・商品券の認知について

ふれあいスタンプ、商品券の認知について消費者の認知度を確認したところ「既知っている」、「知っているがあまり使ったことはない」と回答した消費者が多く、制度自体は十分認知されていると考えられる。一方で前述の設定問で、利用すると回答した消費者は、46.5%で認知はしているが実際の利用率はまだ低いことが伺える。

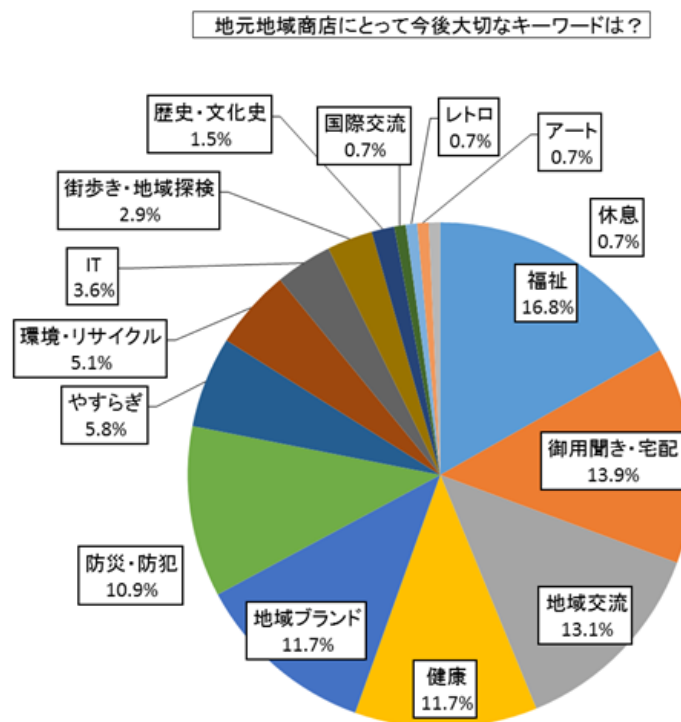
また、歳末感謝祭やスタンプ旅行に参加したことがない消費者は、まだ過半数存在しておりスタンプ、商品券の利用促進のためにも積極的なイベントの告知を行い、参加を促す施策が必要であると言える。

イベント参加が、地元商店での買い物機会の増加にもつながっており、歳末感謝祭、スタンプ旅行をきっかけに地元商店の活性化が期待できる。そのための課題は、ふれあいスタンプ、商品券の認知よりも歳末感謝祭、スタンプ旅行などのイベント参加者を増加させていくことの方が現時点では重要度が高いと言える。



⑪地元・地域商店に必要なキーワード

消費者から地元・地域商店の発展にとって大切なキーワードを聞き取りすると、最も高い意見は「福祉」16.8%であった。ついで、「御用聞き・宅配」と続き、当地域の課題である「買物難民」や「高齢者」向けの対策が消費者としても大切なキーワードとして意識していることが分かった。



⑫まとめ

これまでアンケートの集計結果をまとめてきた。これらから地域の商店が存続していくことが、地域課題である「買物難民」や「高齢者」対策にとって重要であり、地元の店を必要としている消費者が非常に多いことが分かった。

今後地域の商店が、松阪市街や大型店に流出している消費を取戻し持続・発展していくため必要な課題は、消費者のニーズに即した「品揃え」、買物が地元にてワンストップで済むようにする「個店同士の連携、バリエーションの拡大」、ふれあいスタンプ等を利用促進するための「歳末感謝祭などのイベントへの集客」の3点であると考えられる。

商工会においては、これらの課題解決のため個店同士の連携やイベントへの集客を通して地元商店の持続・発展に寄与する必要がある。

お買物等に関するアンケート調査票

ご協力をお願い

平素より、当会の運営に多大なるご理解ご協力を賜り、篤くお礼申し上げます。

さて、少子高齢化等の経済社会の構造的変化により地域の活力は減退し、地域を支える小規模事業者は需要の低下、売上の減少等の課題に直面しています。小規模事業者がその地域で経営を持続的に行うための基礎資料を得るために実施するものです。

なお、回答いただいた内容は、すべて統計的に処理し、集計値は公開されますが、個々の事業所を特定できるデータの公開は行われません。

以上の趣旨等をご理解いただき、本アンケート調査に、ご協力くださいます様お願い申し上げます。

I. 日頃のお買物についておうかがいします。

問 1. あなたは、次の店舗を良く利用されますか？(それぞれ1つだけ○)

【大型店・スーパー】

1. よく利用する
2. 時々利用する。
3. あまり利用しない。
4. 全く利用しない。

【コンビニエンスストア】

1. よく利用する
2. 時々利用する。
3. あまり利用しない。
4. 全く利用しない。

【地元商店】

1. よく利用する
2. 時々利用する。
3. あまり利用しない。
4. 全く利用しない。

1-1 上記、問で「よく利用する」と答えた方に)

そこを良く利用する理由は何ですか？ 次の表の中から、該当する欄の番号に○をつけてください。

(該当するものいくつでも○可)

(利用する理由)	記入例
1. 価格が安い	1
2. 品質が良い	2
3. 品揃えが豊富	3
4. 1つカ所で買い物が済む	4
5. 流行商品がある	5
6. 陳列がわかりやすく選びやすい	⑥
7. 雑誌・新聞等もいっしょに買える	7
8. 必要なものが置いてある	8
9. 接客態度が良い	9
10. 店員から話しかけられないので気楽	10
11. お店が広くて気持ちが良い	11
12. お店の雰囲気が良い	12
13. 夜遅くまで営業している	⑬
14. クレジットカードがつかえる	14
15. スタンプなどのおまけサービスがある	15
16. にぎわいがあって気がまぎれる	16
17. 昔からの馴染みの店だから	17
18. 距離が近い	⑱
19. 帰り道だから	19

スー パ ー 大 型 店	コ ン ビ ニ	地 元 商 店
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9	9	9
10	10	10
11	11	11
12	12	12
13	13	13
14	14	14
15	15	15
16	16	16
17	17	17
18	18	18
19	19	19

↓ ↓ ↓

--	--	--

上記のうち、最大の該当理由は、何ですか？

(上記1～19のいずれかの番号で)

問 2. あなたは、次の商品をどこで(どの地域で)購入されますか？

商品別に、最もよく利用するお店の番号に◎を1つ、その次によく利用するお店の番号に○を2つ以内つけてください。
 (商品別に、もっとも該当するものに◎を1つ、次に良く利用するものに○2つまで)

地域内・地域外	商 品 買物する地域・お店	【記入例】	生鮮食品 (野菜・魚・肉等)	他の食料品 (生鮮以外)	日用雑貨・台所用品 (薬・洗剤・化粧品等)	日用衣料品 (下着・普段着)	おしゃれ着 (紳士・婦人服)	身の回り品 (靴・鞆・貴金属等)	家電製品	書籍・文具	贈答品	美容・理容	飲食
			地域内	1.自宅近くの地元のお店	◎1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2.地元のコンビニ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	3.地元の大型店	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4.その他、生協など共同購入	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
地域外	4.松阪市大石地内のお店	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5.松阪市街のお店	◎6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	6.松阪市街の大型店	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	7.松阪市外のお店 (多気町・津市・伊勢市・四日市市)	◎8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	8.県外のお店 (名古屋・大阪)	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
	9.ネット販売・通信販売	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

問 3. 地元商店を利用する場合の主な交通手段はなにですか？ (1つだけ○)

1. 徒歩	2. 自転車	3. バイク	4. 自動車	5. バス	6. その他
-------	--------	--------	--------	-------	--------

問 4. あなたは、地元のお店に満足されていますか？ (1つだけ○)

1. 満足している	2. やや満足	3. やや不満足	4. 不満
-----------	---------	----------	-------

上記で不満・やや不満と答えた方にお聞きます。

4-1. 不満・やや不満の内、理由はなにですか？ (該当するものすべてに○)

1. 品質	2. 価格	3. 品揃え	4. 接客態度	5. お店の景観	6. 開店時間
7. 閉店時間	8. 駐車スペース	9. その他 ()			

↓

4-2. 上記のうち最大の不満は、なにですか？ (上記番号で1つだけ)

--

問5. 今後とも地元の商店を必要だと思われますか？（1つだけ○）

1.必要だと思う	2.必要ないと思う	3.どちらともいえない	4.わからない
----------	-----------	-------------	---------

上記で「必要だと思う」と答えた方にお聞きします。

5-1. 必要だと思う理由なにですか？（該当するものすべてに○）

1.地元商店がないと生活に困るから	2.地域の活気がなくなるから
3.買物の楽しみがなくなるから	4.地域の交流の場であるから
5.地域活動をリードしてくれるから	6.人の通行が減少して防犯上の恐れがあるから
7.その他（	）

問6. あなたは、通信販売やカタログ販売を利用していますか？（それぞれ1つだけ○）

1. している	2. していないが、利用したい	3. していないし興味もない
---------	-----------------	----------------

問7. あなたは、インターネットショッピングを利用していますか？

1. している	2. していない
---------	----------

問8. あなたは、共同購入を行ったことがありますか？（それぞれ1つだけ○）

1. ある	2. ないが興味はある	3. ないし興味もない
-------	-------------	-------------

上記であると答えた方にお聞きします。

8-1. その品目は、何ですか？

1. 食料品	2. その他（	）
--------	---------	---

問9. あなたが、買物をされるとき、以下に挙げるカードなどは使用されますか？

（現金チャージ式カード）

【ふれあいスタンプ・商品券】

1. よく利用する
2. 時々利用する。
3. あまり利用しない。
4. 全く利用しない。

【クレジットカード】

1. よく利用する
2. 時々利用する。
3. あまり利用しない。
4. 全く利用しない。

【おサイフケータイ等】

1. よく利用する
2. 時々利用する。
3. あまり利用しない。
4. 全く利用しない。

問10. あなたは、飯南飯高商工発展会（松阪西部商工会）が発行するふれあいスタンプや商品券を知っていますか？

1. すでに知っている	2. 知っているがあまり使ったことはない	3. 知らない
-------------	----------------------	---------

問 10. 飯南飯高商工展覧会が開催する歳末感謝祭やスタンプ旅行に参加したことがありますか？

1. ある 2. ない

上記であると答えの方にお聞きます。

10-1. 飯南飯高商工展覧会のイベントへの参加をきっかけに地元商店で買い物する機会が増えましたか？

1. 増えた 2. 増えない

問 11. 地元地域商店にとって、今後、大切になりそうなキーワードは何だと思われますか？

次の中からがいとうするものがあれば選んでください。（該当するもの3つ以内に○）

- | | | | |
|------------|-----------|-------------|------------------|
| 1. 健康 | 2. 福祉 | 3. 環境・リサイクル | 4. IT（情報技術・情報発信） |
| 5. 防災・防犯 | 6. 地域ブランド | 7. やすらぎ | 8. ご用聞き・宅配 |
| 9. ファッション | 10. 地域交流 | 11. 国際交流 | 13. レトロ |
| 14. 歴史・文化史 | 15. アート | 16. サブカルチャー | 17. 街歩き・地域探検 |
| 18. 休息 | 19. その他（ | | ） |

Ⅱ. ご記入いただいたあなたご自身のことについておうかがいします。

(1) 年齢は？

1. 20代 2. 30代 3. 40代 4. 50代 5. 60代 6. 70代以上

(2) 性別は？

1. 女性 2. 男性

(3) 職業は？

1. 専業主婦 2. パート 3. 自営業 4. 会社員・公務員
5. 学生 6. その他（

(4) お住まいは？

1. 飯南町 2. 飯高町 3. 松阪市大石町 4. 松阪市街
5. 松阪市以外（多気町など） 6. その他（

(5) 最後に、地元商店などについて、日ごろ感じていることやご意見がございましたら、お聞かせください。

ご協力ありがとうございました！！