

# 1. ユーザー調査の概要

## 店頭出口調査

- 調査方法
  - コンビニ利用者に対するヒアリング
- 調査時期
  - 令和元年7月18日～7月31日
  - ※対象店舗及び調査時間は次頁参照
- 調査対象者
  - 繁華街、住宅地、郊外幹線道路沿い等に立地する合計10店舗の来店客（944名）
- 主な設問事項
  - 基礎情報（職業、年齢等）
  - 今回のコンビニの利用状況（何を買ったか、滞在時間等）
  - コンビニの利用状況（来店頻度、よく来る時間帯、よく買う商品等）
  - 24時間営業の必要性（深夜帯に求めるサービス）
  - 店舗に期待する役割 など

## ユーザーアンケート

- 調査方法
  - インターネットアンケート
- 調査時期
  - 令和元年7月22日～7月26日
- 調査対象者数
  - 1万人（年代・性別で割り付けを行ったうえで無作為抽出）
- 主な設問事項
  - 基礎情報（年齢、職業、地域その他）
  - コンビニの利用状況（時間帯、来店頻度、頻繁に利用するコンビニの立地状況、よく利用するサービスなど）
  - 品揃え・サービスへの評価
  - 深夜営業への評価
  - 機械化・省力化・省資源、社会的役割 など

# 1. ユーザー調査の概要(店頭出口調査の対象店舗)

立地特性	チェーン名	店舗名	店舗住所	実施期間
ビジネス街	セブン-イレブン	八重洲柳通り店	東京都中央区八重洲2-7-7	7月18日(木) 11:30-13:00、17:00-19:30、23:00-19日(金) 8:30 7月20日(土) 23:00-21日(日) 5:00
	コミュニティ・ストア	ぬ利彦 東雲店	東京都江東区東雲2-8-10	7月22日(月) 8:30-10:00、13:30-15:00、19:30-21:00
駅前・繁華街	ローソン	新宿御苑中央店	東京都新宿区新宿1-8-5	7月24日(水) 8:30-10:00、13:30-15:00、19:30-21:00、23:00-25 日(木) 1:30
	ポプラ	東大久保店	東京都新宿区新宿6-24-16	7月24日(水) 6:00-7:30、11:00-12:30、17:00-18:30、25日(木) 3:00-5:00
ロードサイド	セブン-イレブン	練馬早宮2丁目店	東京都練馬区早宮2-18-24	7月22日(月) 8:30-10:00、11:00-12:30、19:30-21:00、23:00-23 日(火) 1:30
	ローソン	東雲駅前店	東京都江東区東雲2-10-1	7月22日(月) 6:00-7:30、11:00-12:30、17:00-18:30、23:00-23 日(火) 5:00
	ミニストップ	町田根岸店	東京都町田市根岸町1001-26	7月23日(火) 2:30-5:00、6:00-7:30、13:30-15:00、17:00-18:30
住宅地	ファミリーマート	海田西国分寺店	東京都国分寺市泉町3-6-3	7月23日(火) 8:30-10:00、11:00-12:30、19:30-21:00、23:00-24 日(水) 1:30
	デイリーヤマザキ	市原辰巳台店	千葉県市原市辰巳台東4-6	7月25日(木) 13:30-15:00、17:00-18:30、26日(金) 2:30-5:00、 7:00-8:30
地方の町村部	ファミリーマート	さいたま町谷四丁目店	埼玉県さいたま市桜区町谷4-29-12	7月18日(木) 23:00-19日(金) 5:00、7:00-8:30、13:30-15:00、 17:00-18:30
	セイコーマート	向陽台店	北海道千歳市柏陽1-3-5	7月31日(水) 8:30-10:00、11:00-12:30、19:30-21:00、22:00- 23:30

※立地特性別にチェーンを振り分け、各チェーンが対象店舗を選定。

※立地特性別に調査実施時間を事前に設定し、実施。

# 1. ユーザー調査の概要(調査結果)

## ユーザー調査

### ■コンビニの利用状況

- ユーザーは、商品の品揃えや店舗で利用できるサービスに満足との回答が多い。  
(9割程度が「とても満足している」「満足している」と回答)

### ■深夜・早朝時間営業に対する意見

- 深夜・早朝時間の営業に対しては、店舗によって要否が異なるとの意見が多い。  
(深夜営業が「必要」「不要」と回答したのは双方とも1割程度であり、  
残る8割程度が「地域性などを踏まえ店舗によっては必要」または「店舗の判断にゆだねるべき」と回答)

### ■コンビニに期待される役割（社会的役割）

- 社会的役割への期待は高い。  
特に「災害対応機能」「防犯機能」「買い物困難者への対応」「行政サービスの提供」など  
(それぞれ3割程度以上がコンビニに期待する活動として選択)
- 人口密度による違いは見られない。

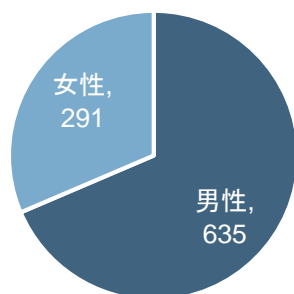
### ■コンビニに期待される取組（省力化・機械化・省資源化）

- 消費期限の近づいた食品の見切り（値下げ）販売に対するニーズが高い。  
(8割程度が「積極的に推進すべき」と回答)

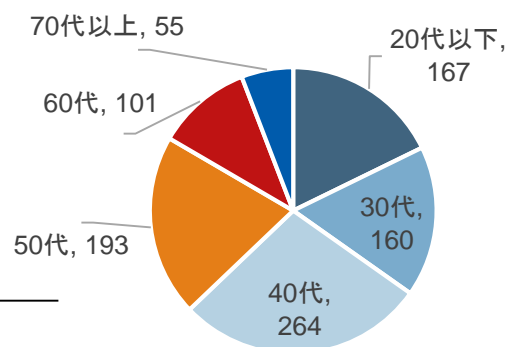
## 2. ユーザー調査の結果(ユーザー調査の回答者属性)

店頭出口調査 (N=944)

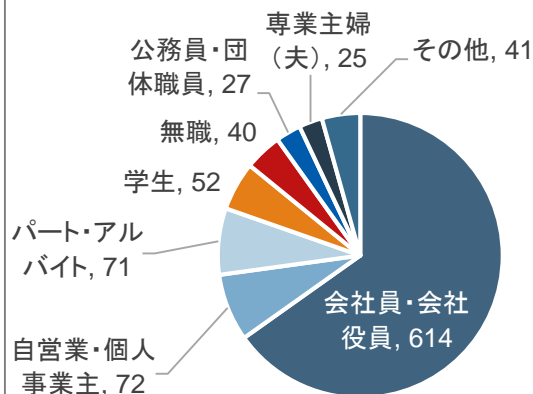
性別 (単位 : 人)



年代 (単位 : 人)

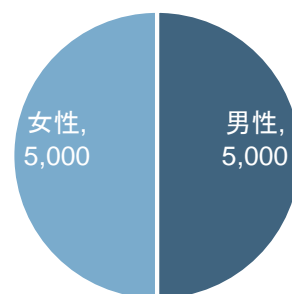


職業 (単位 : 人)

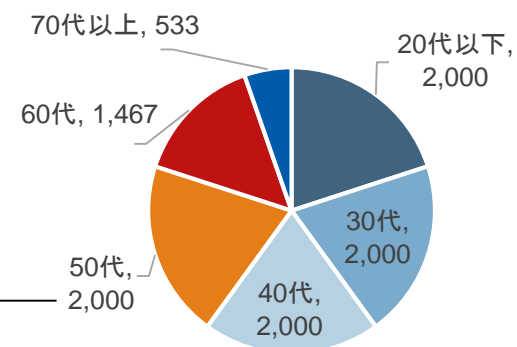


ユーザーアンケート (N=10,000)

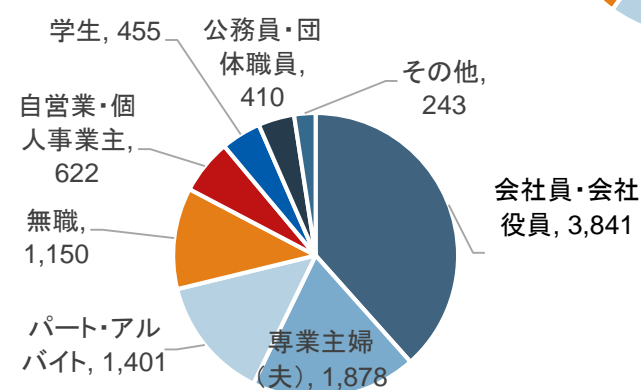
性別 (単位 : 人)



年代 (単位 : 人)



職業 (単位 : 人)



### 3. ユーザー調査の結果(コンビニの利用状況)

(よく買う商品・利用するサービス)

- よく買う商品

- 飲料（女性、30代、パート・アルバイト、週に3~4回程度）
- 食品（女性、50代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）
- タバコ（男性、60代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）
- 弁当（男性、50代、公務員・団体職員、週に3~4回程度）
- コーヒー（男性、50代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）
- 酒類（男性、40代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）

- よく利用するサービス

- イートイン（女性、30代、専業主婦、ほぼ毎日）
- ATM（男性、30代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）
- 支払（女性、50代、会社員・会社役員、週に3~4回程度）

(よく買う商品・利用するサービスのうち立地特性があるもの)

- ビジネス街

- コーヒー（男性、50代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）
- 軽食（女性、年齢未確認、会社員・会社役員、ほぼ毎日）
- お茶（女性、40代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）
- 昼食（女性、30代、会社員・会社役員、週に3~4回程度）

- 駅前・繁華街

- 食品（女性、50代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）
- お茶（男性、70代以上、その他、ほぼ毎日）
- ごはん（女性、20代以下、会社員・会社役員、週に3~4回程度）

- ロードサイド

- ホットスナック（男性、40代、会社員・会社役員、週に1~2回程度）

- 住宅地

- 酒類（男性、40代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）
- 支払（女性、50代、会社員・会社役員、週に3~4回程度）
- アイス（男性、20代以下、公務員・団体職員、週に1~2回程度）

- 地方の町村部

- イートイン（女性、30代、専業主婦、ほぼ毎日）
- 昼食（女性、50代、会社員・会社役員、週に1~2回程度）

※店頭出口調査におけるヒアリング結果を取りまとめたものであり統計的有意性はないことに注意。（以降、同様）

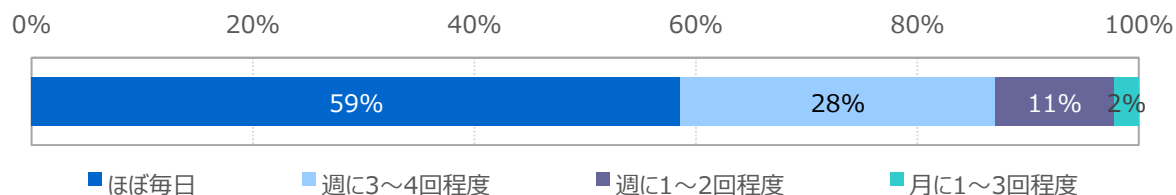
### 3. ユーザー調査の結果(コンビニの利用状況)

- 回答者のおよそ8割が滞在時間5分未満であり、回答者のおよそ6割程度がほぼ毎日コンビニを利用。
- よく利用する時間帯は、午前5時～午後2時と午後5～8時。

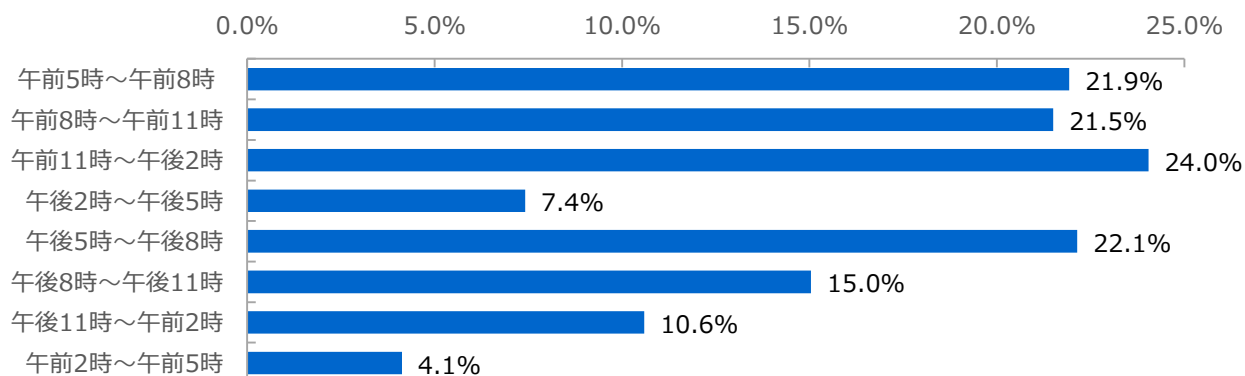
ヒアリング時のコンビニ滞在時間  
(N=916)



コンビニの利用頻度  
(N=931)



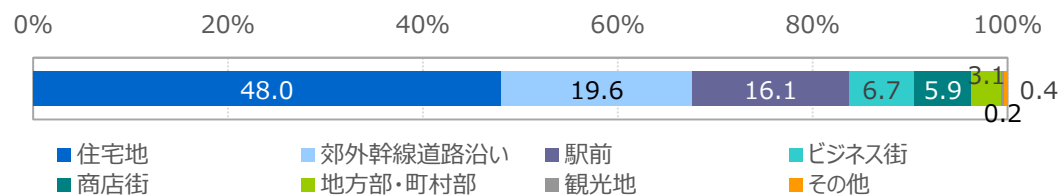
よく利用する時間帯  
(複数回答可、N=944)



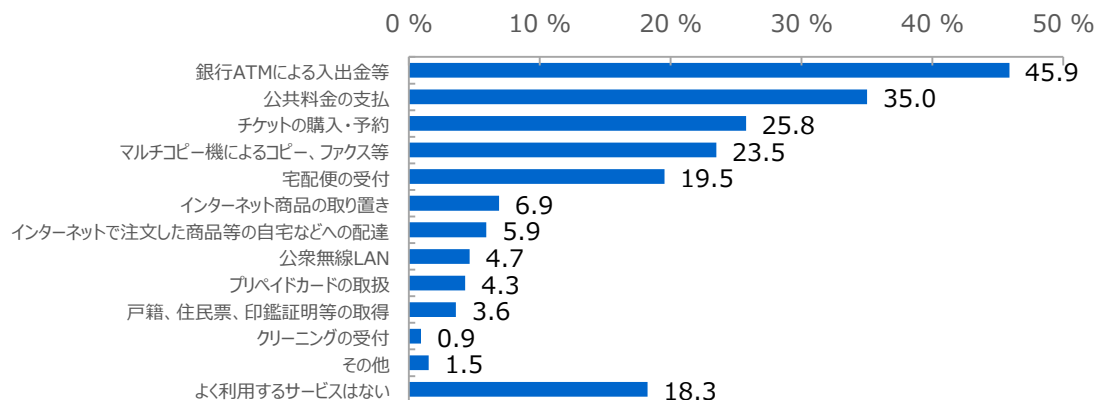
### 3. ユーザー調査の結果(コンビニの利用状況)

- 回答者のおよそ半数が、頻繁に利用するコンビニの立地として「住宅地」と回答。
- 回答者の8割程度がコンビニの様々なサービスをよく利用しており、特に銀行ATMや公共料金の支払と回答したユーザーが多かった。
- 回答者の9割程度が、商品の品揃えやサービスに満足していると回答。

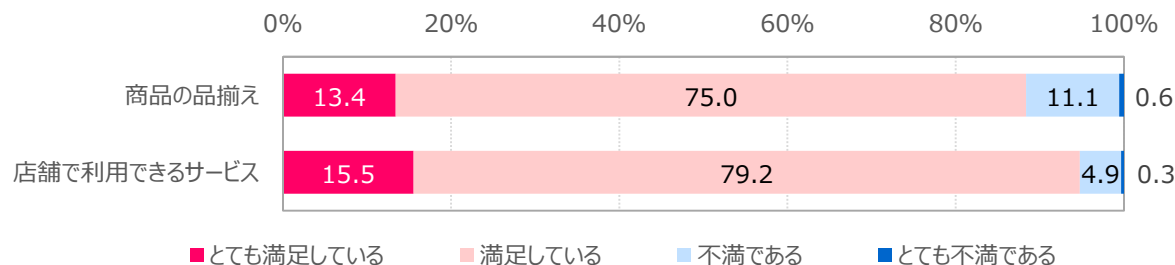
頻繁に利用するコンビニの立地状況  
(N=10,000)



よく利用するサービス  
(N=10,000)



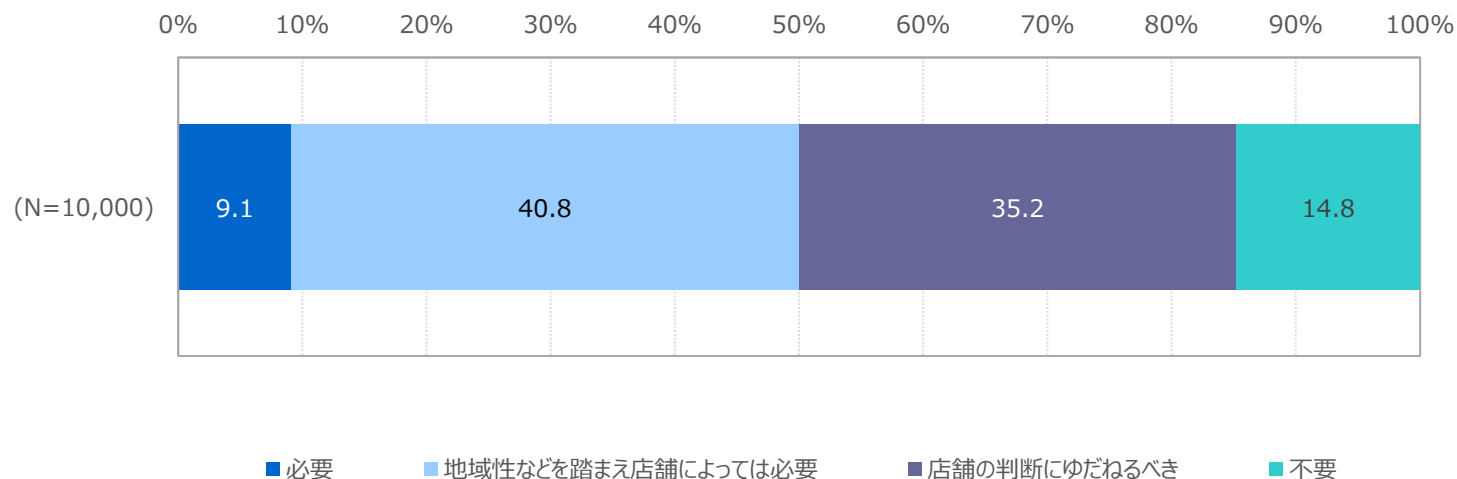
品揃え・サービスへの評価  
(N=10,000)



## 4. ユーザー調査の結果(深夜・早朝時間営業に対する意見)

(コンビニの深夜時間営業についての一般消費者の考え)

- 深夜時間営業に対しては「地域性などを踏まえ店舗によっては必要」や「店舗の判断にゆだねるべき」との回答が多い。





## 4. ユーザー調査の結果(深夜・早朝時間営業に対する意見)

(コンビニの深夜時間営業についての一般消費者の考え)

- コンビニの深夜時間営業は必要と考える回答者からは、「買い物をする場」や「緊急時に頼りになる場」、「働く場」として必要なためとの意見があった。
- コンビニの深夜時間営業は「必要」と考える回答者の意見
  - ✓ 「買い物をする場」として必要なため
    - ① 近隣に24時間営業のスーパーとかがないから。(男性、20代以下、無職、週に1~2回程度)
    - ② 夜遅くまで働いている人が、仕事帰りに買い物する場所が必要だから。(男性、20代以下、学生、月に1~3回程度)
  - ✓ 「緊急時に頼りになる場」として必要なため
    - ③ 子供が急に熱を出した時などに空いている店舗が欲しい。(男性、20代以下、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
    - ④ コンビニが深夜にやっていると安心する。住宅地は暗いので、明るいのもうれしい。何かあった時にも駆け込めるので便利。(女性、30代、専業主婦、週に1~2回程度)
    - ⑤ 深夜にトイレに行きたくなった時にコンビニが空いていれば助かるから。(公衆便所の数が少ないから。)(男性、40代、公務員・団体職員、ほぼ毎日)
  - ✓ 「働く場」として必要なため
    - ⑥ 学生がアルバイトをして生活するうえで必要だから。(男性、30代、パート・アルバイト、週に1~2回程度)

## 4. ユーザー調査の結果(深夜・早朝時間営業に対する意見)

(コンビニの深夜時間営業についての一般消費者の考え)

- 地域性などを踏まえ店舗によってはコンビニの深夜時間営業が必要と考える回答者からは、「地域の需要」や「治安の状況」、「地域内のコンビニ総数」などを踏まえて判断すべきとの意見があった。
- 「地域性などを踏まえ店舗によっては必要」と考える回答者の意見
  - ✓ 「地域の需要」を踏まえて判断すべき
    - ① 都心や国道沿いなど需要のある地域では必要だと感じる。(男性、20代以下、無職、月に1~3回程度)
    - ② 住宅街など深夜に需要が少ない中で実施する必要はない。地域によっては治安の改善・悪化に寄与する。深夜労働者がいる地域では実施する価値がある(男性、20代以下、会社員・会社役員、月に1~3回程度)
    - ③ 深夜に働く人が多い地域や、過疎地ではライフラインのひとつとしてコンビニが必要とされると思うので、深夜営業があったほうが良いと思う。(女性、30代、専業主婦、月に1~3回程度)
    - ④ 例えば高齢化の進んでいる地域なら深夜にコンビニ利用する人は少ないだろうから、無理に深夜営業をする必要はないと思う。(男性、20代以下、学生、週に1~2回程度)
    - ⑤ 漁業の町なので夜中に海に出るのでお店が開いていると何かと便利。(女性、50代、専業主婦、月に1~3回程度)
  - ✓ 「治安の状況」を踏まえて判断すべき
    - ⑥ 人が行かなくても、防犯対策としては、存在してほしい。コンビニは明るいため、防犯対策に役立っていると思うから。(女性、40代、会社員・会社役員、月に1~3回程度)
    - ⑦ 治安が悪い地域や人が少ない地域は深夜営業することのメリットよりデメリットのほうが多そう。(男性、30代、会社員・会社役員、月に1~3回程度)

## 4. ユーザー調査の結果(深夜・早朝時間営業に対する意見)

### (コンビニの深夜時間営業についての一般消費者の考え)

- 「地域性などを踏まえ店舗によっては必要」と考える回答者の意見 (つづき)
  - ✓ 「治安の状況」を踏まえて判断すべき (つづき)
    - ⑧ 万が一強盗等が押し入った場合に、田舎では警察の到着が遅いことが考えられます。田舎は利益が出ずに店員のリスクだけが高いというマイナス要素がどうしても気になります。(女性、20代以下、無職、週に1~2回程度)
    - ⑨ 深夜の利用者がほとんど居ないような店舗は周辺の治安悪化を招くだけだから営業する必要はない。(女性、30代、無職、月に1~3回程度)
  - ✓ 「地域内のコンビニ総数」を踏まえて判断すべき
    - ⑩ 同ブランド店舗又はコンビニの連合として同地域ブロックで交代制でローテーションを組んで深夜帯営業をすれば良いと思う。(男性、40代、会社員・会社役員、週に3~4回)
    - ⑪ 同じチェーンがたくさんあるエリアでは集約してもいいと思う。(男性、30代、パート・アルバイト、月に1~3回程度)
    - ⑫ 地方などコンビニの数が少ない地域は深夜営業していると便利だが、都会は徒歩圏内に何件もコンビニが乱立しているからすべての店舗で深夜営業する価値は感じられない。(男性、30代、自営業・個人事業主、週に1~2回程度)
    - ⑬ 特に田舎の方だとただでさえ店舗の数が少ないのに急を要する時に店が空いていないと困る。(女性、20代以下、専業主婦、月に1~3回程度)
    - ⑭ 近くにコンビニしかなかったり、他店の営業時間が短かったりした場合は深夜営業していた方が助かる。(男性、20代以下、会社員・会社役員、週に1~2回程度)

## 4. ユーザー調査の結果(深夜・早朝時間営業に対する意見)

(コンビニの深夜時間営業についての一般消費者の考え)

- 深夜時間営業は店舗の判断にゆだねるべきと考える回答者からは、「店舗の実情を最も把握している店舗自身が判断すべき」、「従業員の負担も考慮すべき」、「必要性が低いから」等の意見があった。
- 「店舗の判断にゆだねるべき」と考える回答者の意見
  - ✓ 店舗の実情を最も把握している店舗自身が判断すべき
  - ① 店舗によって時間帯による売上というのは違うから。(男性、20代以下、学生、月に1~3回程度)
  - ② 夜に買い物をすることがあってある程度のニーズがあるのであれば深夜営業をすべきで、全くお客がないのであればするべきではないから、それを店舗の店長が一番わかっているので自分で判断するべきだと思うから。(男性、30代、無職、ほぼ毎日)
  - ③ 最近では深刻な人手不足がよく指摘されているので、それぞれの店ごとに、限られた人員でカバーできるだけの時間が違ってくるため。(男性、20代以下、会社員・会社役員、週に3~4回)
  - ④ 店の状況によって、希望の有無・現実的にできる/できないが別れると考えるため。(男性、20代以下、会社員・会社役員、月に1~3回程度)
  - ⑤ その地域の需要・治安等社会的要請で決定されるべき。(男性、40代、会社員・会社役員、週に3~4回程度)
  - ⑥ 深夜に働きたい人もいるだろうし、場所によっては深夜の売り上げが必要なお店もあると思うから。(女性、20代以下、学生、週に3~4回程度)

## 4. ユーザー調査の結果(深夜・早朝時間営業に対する意見)

### (コンビニの深夜時間営業についての一般消費者の考え)

- 「店舗の判断にゆだねるべき」と考える回答者の意見 (つづき)
  - ✓ 従業員の負担も考慮すべき
    - ⑦ 利用者からしてみれば深夜営業は便利だが、コンビニ従業員の負担を考慮するべき。(男性、20代以下、パート・アルバイト、週に1~2回程度)
    - ⑧ 空いていると便利だが、つぶれるのが一番困るので、採算が取れないのであれば、夜はやらなくてもよい。(女性、30代、無職、週に1~2回程度)
  - ✓ 必要性が低いから
    - ⑨ お客がいらないのに、無駄に電気を使う必要はないし、防犯のためであっても人が歩いていないようなところでは営業していなくてもいい気がする。(女性、30代、会社員・会社役員、月に1~3回程度)
    - ⑩ 深夜に営業してくれるのは有難いが、無かったら無かったで皆それに合わせて買い溜めしたりすると思うし、不便になる事は無いと思う。(女性、30代、自営業・個人事業主、ほぼ毎日)

## 4. ユーザー調査の結果(深夜・早朝時間営業に対する意見)

(コンビニの深夜時間営業についての一般消費者の考え)

- 深夜時間営業は不要と考える回答者からは、「コンビニ以外の24時間営業のお店があること」、「治安への不安」、「必要性の低さ」等の意見があった。
- 深夜営業は「不要」と考える回答者の意見
  - ✓ コンビニ以外の24時間営業のお店があるから
    - ① 24時間営業が増えた昨今、深夜帯は利用する人が少ないので24時間営業のコンビニエンスストアがなくてもさほど困らない。電気代や人件費の節約、環境にも良い。(男性、20代以下、パート・アルバイト、週に3~4回程度)
  - ✓ 治安への不安があるから
    - ② 深夜帯に強盗の事件が起きやすいから。(男性、20代以下、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
    - ③ 栃木県青少年健全育成条例では午後11時から午前5時までは、保護者の同伴のない外出は禁止されている。深夜に働いてくださる企業もあると思うが、青少年の夜間徘徊を助長する可能性が否めないので、営業して欲しくないくらいに思ってる。(女性、50代、専業主婦、月に1~3回程度)
  - ✓ 必要性が低いから
    - ④ 深夜に行くと物がほとんど無い上に店員が誰もいないことがある。客足もそれほど多くないので深夜に営業するメリットはほとんどないに等しいと思う。早目に撤廃するべきだ。(男性、20代以下、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
    - ⑤ 深夜の少ない客のニーズより、働く人の健康と労働環境を重視しないと人が集まらないと思います。人件費と光熱費も下げられると思うし、それに合わせた配送のほうが、運送会社の労働環境改善になる。(男性、40代、公務員・団体職員、週に1~2回程度)
    - ⑥ 夜中に必要になりそうなものはあらかじめ確保しておいて対応すれば良いと思うから。(男性、30代、自営業・個人事業主、週に1~2回程度)

## 4. ユーザー調査の結果(深夜・早朝時間営業に対する意見)

(深夜・早朝のコンビニ利用者による利便性評価)

- 出口調査においては、深夜・早朝勤務があるユーザー、ないユーザーからは、ともに深夜・早朝にコンビニを利用することがあり、便利で助かっているとの意見があった。

- 深夜・早朝勤務がある回答者の意見

- ① 夜勤明けに利用しており、なくてはならない存在である。(男性、40代、自営業・個人事業主、週に3~4回程度)
- ② 早朝出勤時に必ず利用しており、軽食や飲料を購入している。利便性は良いと感じている。(男性、20代以下、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
- ③ 役員車の運転手をしており、早朝にトイレを利用することがある。駐車場があり、商品も何でもそろっており、ありがたいと感じている。(男性、50代、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
- ④ 深夜・早朝勤務時は必ず利用しており、満足している。(男性、30代、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
- ⑤ 深夜・早朝勤務時は勤務前と勤務中の計2回利用しており、弁当や飲料を購入している。利便性は十分だと感じている。(男性、60代、会社員・会社役員、週に3~4回程度)
- ⑥ 深夜・早朝勤務時には頻繁に利用しており、安心できる存在である。(女性、40代、会社員・会社役員、ほぼ毎日)

- 深夜・早朝勤務がない回答者の意見

- ① 早朝に利用することがあるが、とても便利である。(女性、20代以下、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
- ② 週2回くらい早朝に利用するが、便利である。(女性、30代、パート・アルバイト、週に3~4回程度)
- ③ 朝は毎日利用するが利便性があると感じている。(男性、60代、会社員・会社役員、ほぼ毎日)

## 4. ユーザー調査の結果(深夜・早朝時間営業に対する意見)

(深夜・早朝のコンビニ利用者による利用状況と利便性評価)

- 出口調査の回答者のうち、深夜・早朝勤務があるユーザーからは、「深夜・早朝のコンビニは便利である」との意見があった。
- 深夜・早朝勤務がない回答者の意見（つづき）
  - ④ ほぼ毎日早朝利用をしており、コーヒー等を買っているが、生活の一部になっており、なくなると困る。（女性、30代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）
  - ⑤ 週2回程度、早朝利用しており、助かっている。（女性、20代以下、学生、週に3~4回程度）
  - ⑥ 頻繁に早朝利用をしており、食品をよく購入しているが、便利である。（男性、60代、無職、ほぼ毎日）
  - ⑦ 週に1回程度深夜利用をするが、忘れていた支払サービスが利用できたりするなど利便性は高い。（女性、20代以下、会社員・会社役員、週に3~4回程度）
  - ⑧ タバコを購入する際に深夜利用するが、かなり便利だと感じている。（男性、40代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）
  - ⑨ 月に一回、ゴルフの時に利用するが便利である。（男性、40代、会社員・会社役員、ほぼ毎日）



## 5. ユーザー調査の結果(期待される役割)

(コンビニの社会的役割への期待)

- 出口調査では、コンビニの社会的役割として、「災害時・非常時の対応」「防犯活動への協力」「高齢者の見守り」「商品購入の場」「行政サービスの代行」「地域コミュニティへの貢献」を期待する意見があった。
- 災害時・非常時の対応
  - ① 災害時のステーションとしての役割、震災時食料と水が調達できて助かった。(男性、60代、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
  - ② 災害時に食料や飲料を供給するライフラインとなしてほしい。(女性、20代以下、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
  - ③ 災害時の流通の安定化に貢献してほしい。(女性、30代、会社員・会社役員、週に1~2回程度)
  - ④ AEDをできれば全店に。わかりやすい所に。(男性、40代、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
- 防犯活動への協力
  - ① 夜開いていると逃げ込める安心感がある。(女性、50代、会社員・会社役員、週に3~4回程度)
  - ② 明るいコンビニがあると人目があると感じ防犯になる。(女性、30代、会社員・会社役員、週に3~4回程度)
  - ③ 電気がついていて人がいることの安心感がある。(男性、20代以下、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
  - ④ 子供を見守れる拠点になること。(女性、50代、会社員・会社役員、週に3~4回程度)

## 5. ユーザー調査の結果(期待される役割)

### (コンビニの社会的役割への期待)

#### ● 高齢者の見守り

- ① 高齢化社会なので見守りサービスは必要だと思う。(男性、40代、会社員・会社役員、週に3~4回程度)
- ② 高齢者への声がけ、コミュニケーションをしてほしい。(女性、60代、パート・アルバイト、週に1~2回程度)
- ③ 一人暮らしの高齢者に向けたサービス、コンビニでの高齢者の雇用(女性、50代、公務員・団体職員、週に3~4回程度)

#### ● 商品購入の場

- ① 買い物弱者対応、地方こそ役割が求められるのではないかと。(男性、40代、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
- ② 必需品がすぐに、時間を問わず買えること。(男性、60代、会社員・会社役員、週に3~4回程度)
- ③ カルチャーに特化した地域カラーを強く打ち出してほしい。地方のお土産等。(男性、50代、会社員・会社役員、週に3~4回程度)
- ④ 商品購入ができれば問題ない。(男性、40代、会社員・会社役員、ほぼ毎日)

## 5. ユーザー調査の結果(期待される役割)

(コンビニの社会的役割への期待)

- 行政サービスの代行

- ① 行政出張のサービスのような役所の代行が出来たら良い。(男性、60代、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
- ② 公共サービスが増えると便利。(男性、40代、会社員・会社役員、ほぼ毎日)

- 地域コミュニティへの貢献

- ① 子供達が友人と会うなどコミュニティになってる。(男性、40代、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
- ② 地域とのつながり。(女性、20代以下、会社員・会社役員、ほぼ毎日)
- ③ 地域活動への参加(清掃等)。(男性、70代以上、無職、ほぼ毎日)

## 5. ユーザー調査の結果(期待される役割)

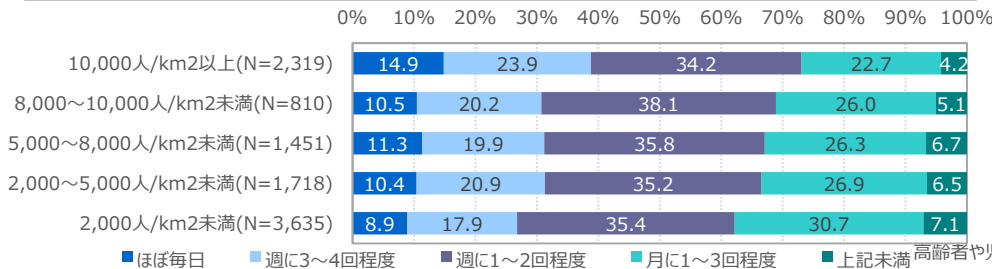
店頭出口調査

ユーザーアンケート

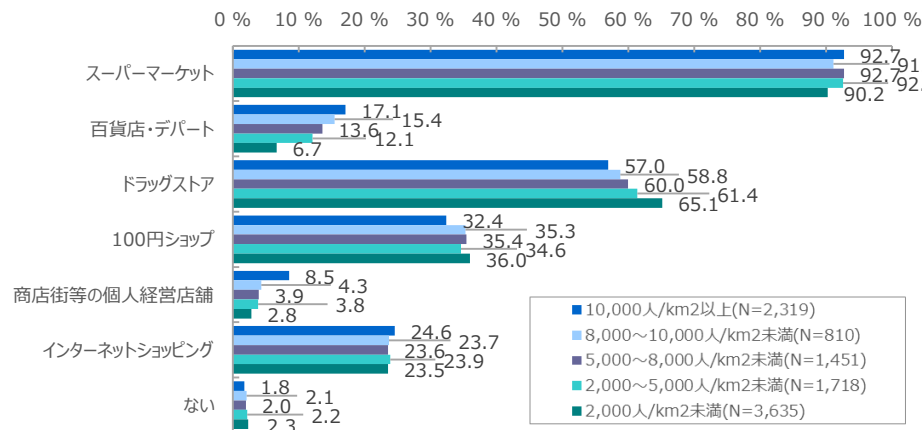
(人口密度ごとにみたコンビニの社会的役割)

- コンビニの利用頻度は、人口密度が高い地域ほど高くなる傾向が見られる。
- コンビニ以外で日常的に買い物をする場所として、スーパーマーケットやドラッグストアの割合が高い。
- 期待する役割については、「災害対応機能」「防犯機能」「買い物困難者への対応」「行政サービスの提供」などへのニーズが高いが、人口密度による違いは見られない。

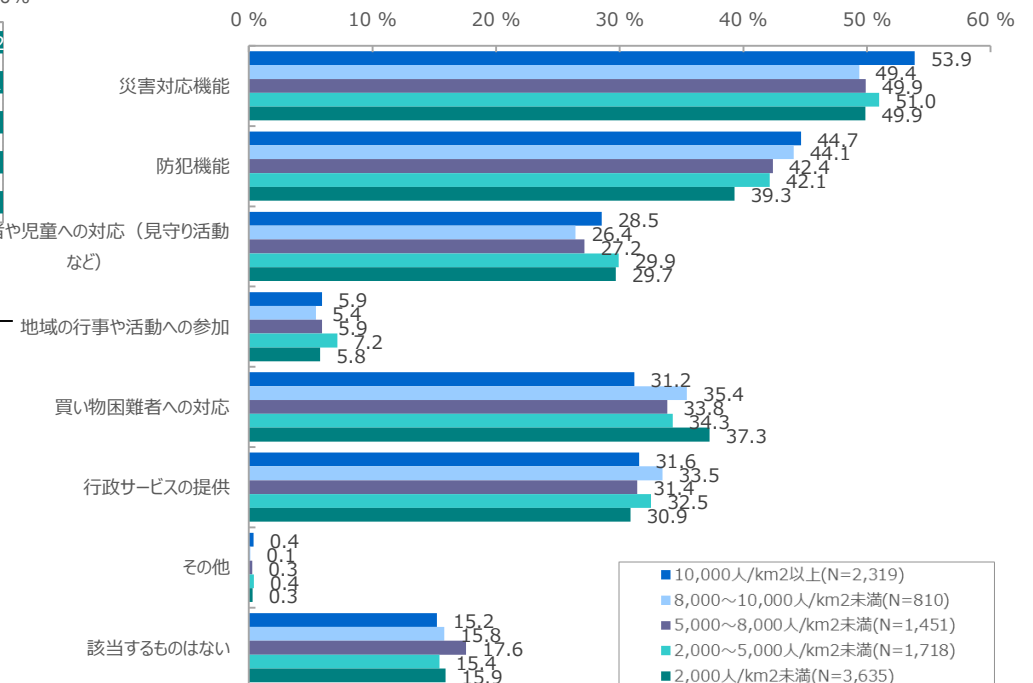
### コンビニの利用頻度



### 日常的な買い物場所 (人口密度ごと、3つまで選択可)



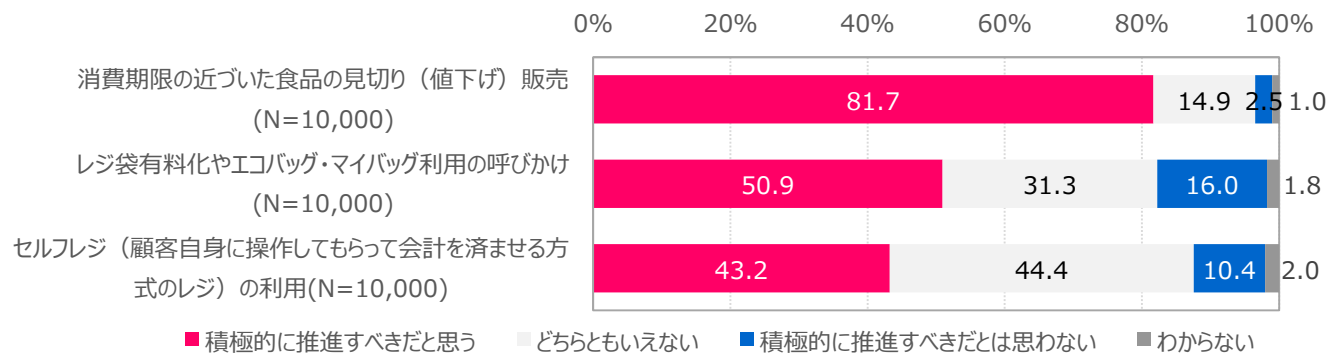
### コンビニに期待する社会的役割 (人口密度ごと、3つまで選択可)



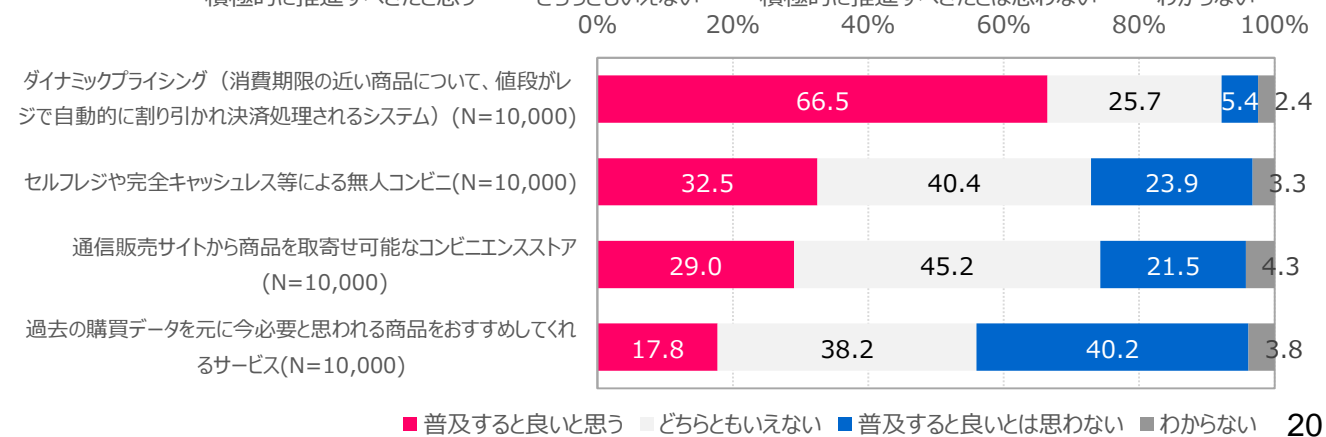
## 5. ユーザー調査の結果(期待される役割)

- 見切り販売では、8割程度が積極的に推進すべきと回答し、ダイナミックプライシング（見切り販売の自動化）についても7割弱程度が普及すると良いと回答。
- 5割程度が「レジ袋有料化やエコバッグ・マイバッグ利用の呼びかけ」を積極的に推進すべきと回答。
- 4割程度がセルフレジの利用を推進すべきと回答。
- 無人コンビニについては、3割程度が普及すると良いと回答。

### 省力化・機械化・省資源化に向けた取組に対する考え (N=10,000)



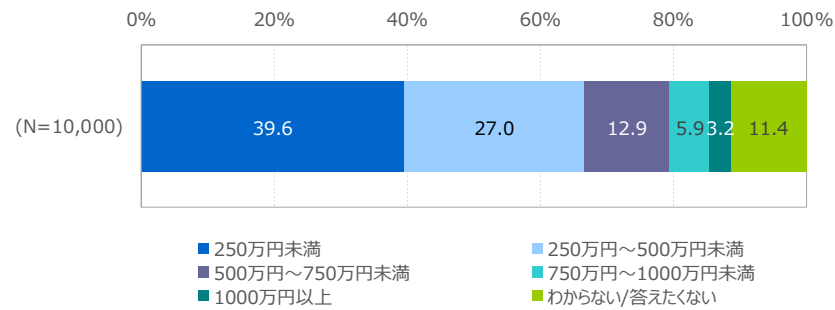
### 新たなコンビニ関連サービスに対する考え (N=10,000)



# ご参考：ユーザーアンケートの単純集計結果（基本情報）

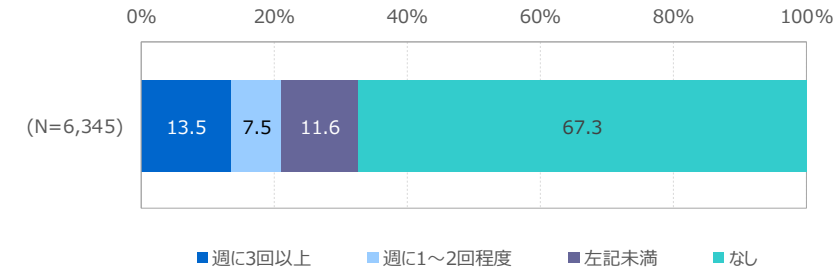
昨年度のあなたご自身の年収について、当てはまるものをお選びください。（答えは1つだけ）

	250万円未満	250万円～500万円未満	500万円～750万円未満	750万円～1000万円未満	1000万円以上	わからない/答えたくない	合計
回答者数	3,956	2,703	1,289	591	322	1,139	10,000
比率 (N=10,000)	39.6	27.0	12.9	5.9	3.2	11.4	



深夜・早朝勤務（午後10時～午前5時）の有無について、以下のものから該当するものをお選びください。（答えは1つだけ）

	週に3回以上	週に1～2回程度	左記未満	なし	合計
回答者数	859	479	734	4,273	6,345
比率 (N=6,345)	13.5	7.5	11.6	67.3	



※「現在働いている」と回答した6,345名を対象とした設問。

# ご参考：ユーザーアンケートの単純集計結果（基本情報、コンビニの利用状況）

あなたがお住まいの住所の郵便番号をご記入ください。

	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県
上段：回答者数	410	69	44	165	40	40	78	149	90	110
下段：比率	4.1	0.7	0.4	1.7	0.4	0.4	0.8	1.5	0.9	1.1
	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県
	704	567	1,851	943	123	62	61	27	31	117
	7.1	5.7	18.6	9.5	1.2	0.6	0.6	0.3	0.3	1.2
	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県
	129	213	584	100	60	220	912	492	127	64
	1.3	2.1	5.9	1.0	0.6	2.2	9.2	5.0	1.3	0.6
	鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県
	29	25	129	181	74	35	58	71	30	353
	0.3	0.3	1.3	1.8	0.7	0.4	0.6	0.7	0.3	3.6
	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	合計		
	45	54	79	41	43	63	41	9,933		
	0.5	0.5	0.8	0.4	0.4	0.6	0.4			

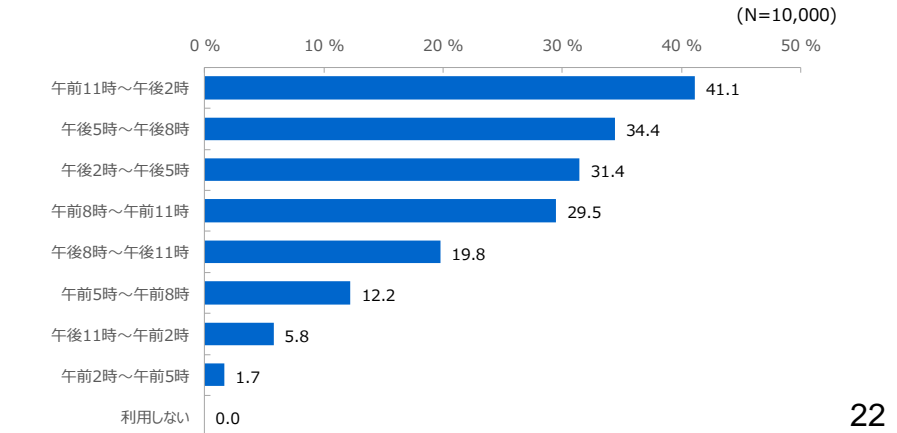
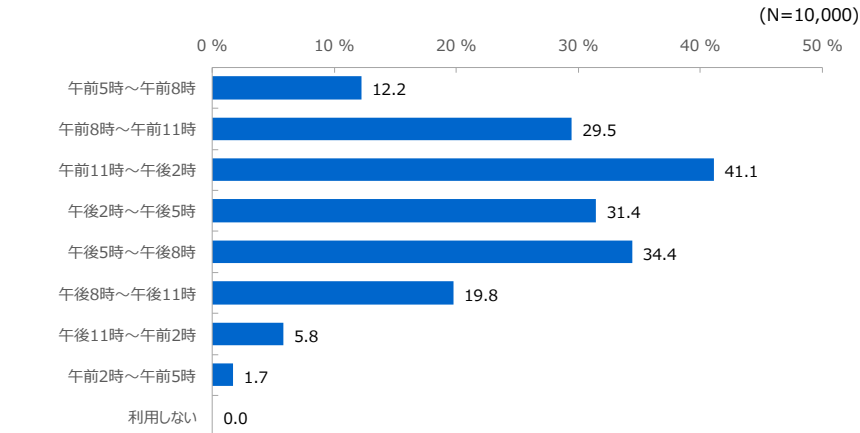
※日本郵便の郵便番号データに存在しない郵便番号を回答したものについては本集計対象外とした。

あなたがコンビニエンスストアをよく利用する時間帯を、次の中から選びください。（答えは3つまで）

	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	C	
	午前5時～午前8時	午前8時～午前11時	午前11時～午後2時	午後2時～午後5時	午後5時～午後8時	午後8時～午後11時	午後11時～午前2時	午前2時～午前5時	利用しない	合計	
回答者数	1,221	2,946	4,110	3,144	3,439	1,975	579	168	0	10,000	
比率 (N=10,000)	12.2	29.5	41.1	31.4	34.4	19.8	5.8	1.7	0.0		
グラフ用 RANK	6	4	1	3	2	5	7	8	9		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
	午前11時～午後2時	午後5時～午後8時	午後2時～午後5時	午前8時～午前11時	午後8時～午後11時	午前5時～午前8時	午後11時～午前2時	午前2時～午前5時	利用しない		
(N=10,000)	41.1	34.4	31.4	29.5	19.8	12.2	5.8	1.7	0.0		

↓時系列ソート

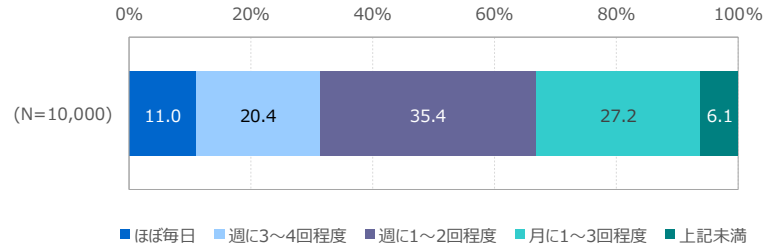
↓回答数降順ソート



# ご参考：ユーザーアンケートの単純集計結果（コンビニの利用状況）

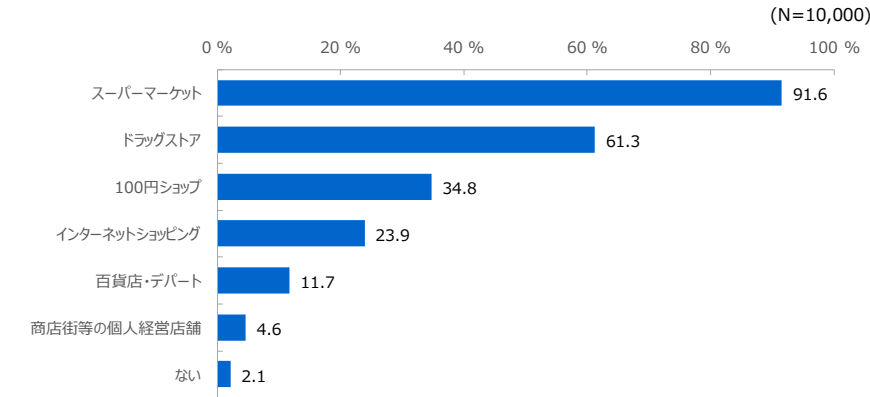
あなたがコンビニエンスストアを利用する頻度を、次の中から選びください。（答えは1つだけ）

	ほぼ毎日	週に3〜4回程度	週に1〜2回程度	月に1〜3回程度	上記未滿	合計
回答者数	1,103	2,035	3,539	2,715	608	10,000
比率 (N=10,000)	11.0	20.4	35.4	27.2	6.1	



あなたが日常的に買い物をする場所として、コンビニエンスストア以外で利用されている店舗はありますか。次の中から選びください。（答えは3つまで）

	スーパーマーケット	百貨店・デパート	ドラッグストア	100円ショップ	商店街等の個人経営店舗	インターネットショッピング	ない	合計
回答者数	9,160	1,174	6,125	3,476	461	2,389	212	10,000
比率 (N=10,000)	91.6	11.7	61.3	34.8	4.6	23.9	2.1	
グラフ用	RANK	1	5	2	3	6	4	7
		1	2	3	4	5	6	7
		スーパーマーケット	ドラッグストア	100円ショップ	インターネットショッピング	百貨店・デパート	商店街等の個人経営店舗	ない
(N=10,000)		91.6	61.3	34.8	23.9	11.7	4.6	2.1

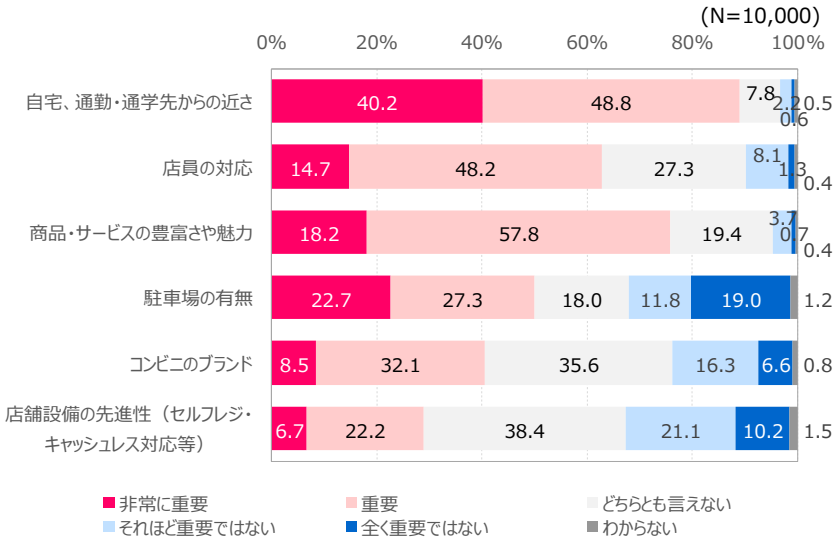




# ご参考：ユーザーアンケートの単純集計結果（コンビニの利用状況）

あなたがコンビニエンスストアを利用する際に、以下のものをどれくらい重視していますか。当てはまるものをお選びください。（各行で答えは1つだけ）

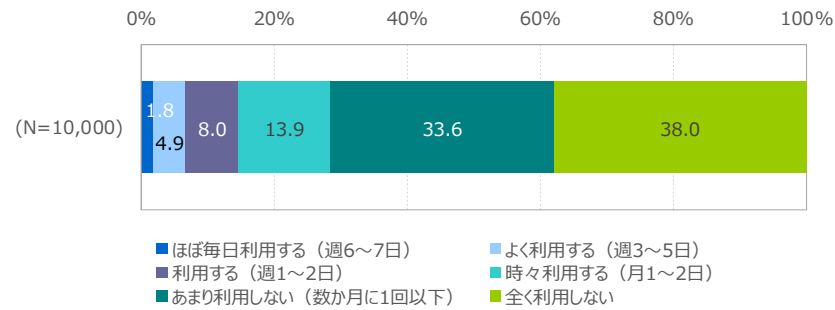
		非常に重要	重要	どちらとも言えない	それほど重要ではない	全く重要ではない	わからない	合計
回答者数	自宅、通勤・通学先からの近さ	4,019	4,878	777	219	61	46	10,000
	店員の対応	1,469	4,816	2,728	810	133	44	10,000
	商品・サービスの豊富さや魅力	1,815	5,775	1,935	365	69	41	10,000
	駐車場の有無	2,269	2,729	1,802	1,176	1,900	124	10,000
	コンビニのブランド	848	3,213	3,560	1,632	663	84	10,000
	店舗設備の先進性（セルフレジ・キャッシュレス対応等）	674	2,218	3,835	2,106	1,021	146	10,000
比率	自宅、通勤・通学先からの近さ(N=10,000)	40.2	48.8	7.8	2.2	0.6	0.5	
	店員の対応(N=10,000)	14.7	48.2	27.3	8.1	1.3	0.4	
	商品・サービスの豊富さや魅力(N=10,000)	18.2	57.8	19.4	3.7	0.7	0.4	
	駐車場の有無(N=10,000)	22.7	27.3	18.0	11.8	19.0	1.2	
	コンビニのブランド(N=10,000)	8.5	32.1	35.6	16.3	6.6	0.8	
	店舗設備の先進性（セルフレジ・キャッシュレス対応等）	6.7	22.2	38.4	21.1	10.2	1.5	



# ご参考:ユーザーアンケートの単純集計結果（コンビニの利用状況）

コンビニエンスストアの深夜時間営業について、あなたはどれくらいの頻度で利用しますか。最も近いものをお選びください。（答えは1つだけ）

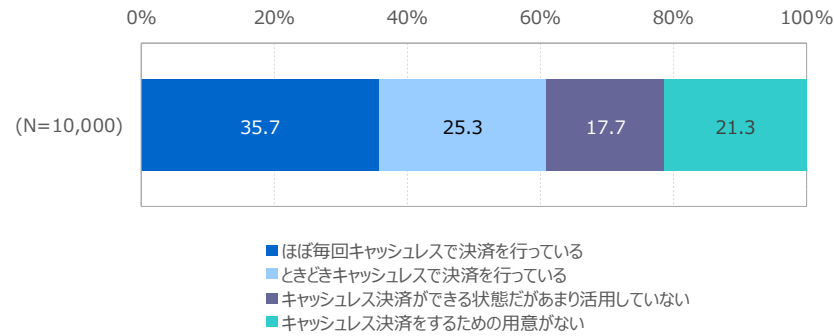
	ほぼ毎日利用する（週6～7日）	よく利用する（週3～5日）	利用する（週1～2日）	時々利用する（月1～2日）	あまり利用しない（数か月に1回以下）	全く利用しない	合計
回答者数	178	486	797	1,387	3,355	3,797	10,000
比率（N=10,000）	1.8	4.9	8.0	13.9	33.6	38.0	



# ご参考:ユーザーアンケートの単純集計結果（機械化・省力化・省資源、社会的役割）

コンビニエンスストアで買い物をする際のキャッシュレス決済（電子マネーやクレジットカードを用いた決済）の活用状況について、最も当てはまるものを次の中からお選びください。（答えは1つだけ）

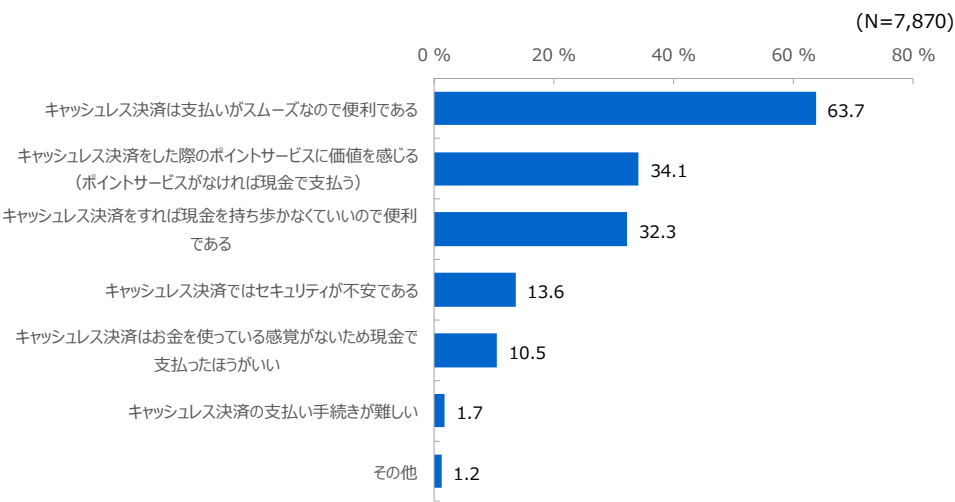
	ほぼ毎回 キャッシュレ スで決済を 行っている	ときどきキャッ シュレスで決 済を行って いる	キャッシュ レス決済がで きる状態だ があまり活 用していな い	キャッシュ レス決済をす るための用 意がない	合計
回答者数	3,568	2,532	1,770	2,130	10,000
比率 (N=10,000)	35.7	25.3	17.7	21.3	



# ご参考:ユーザーアンケートの単純集計結果（機械化・省力化・省資源、社会的役割）

キャッシュレス決済を使った感想について、当てはまるものを次の中からお選びください。（答えは2つまで）

		BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	CM
		キャッシュレス決済は支払いがスムーズなので便利である	キャッシュレス決済をすれば現金を持ち歩かなくていいので便利である	キャッシュレス決済をした際のポイントサービスに価値を感じる（ポイントサービスがなければ現金で支払う）	キャッシュレス決済はお金を使っている感覚がないため現金で支払ったほうがいい	キャッシュレス決済ではセキュリティが不安である	キャッシュレス決済の支払い手続きが難しい	その他	合計
回答者数		5,013	2,539	2,687	829	1,071	137	95	7,870
比率 (N=7,870)		63.7	32.3	34.1	10.5	13.6	1.7	1.2	
グラフ用	RANK	1	3	2	5	4	6	7	
		1	2	3	4	5	6	7	
		キャッシュレス決済は支払いがスムーズなので便利である	キャッシュレス決済をした際のポイントサービスに価値を感じる（ポイントサービスがなければ現金で支払う）	キャッシュレス決済をすれば現金を持ち歩かなくていいので便利である	キャッシュレス決済ではセキュリティが不安である	キャッシュレス決済はお金を使っている感覚がないため現金で支払ったほうがいい	キャッシュレス決済の支払い手続きが難しい	その他	
	(N=7,870)	63.7	34.1	32.3	13.6	10.5	1.7	1.2	



# ご参考：ユーザーアンケートの単純集計結果（機械化・省力化・省資源、社会的役割）

あなたがコンビニエンスストアに社会的役割として期待する活動はありますか。次の中からお選びください。（答えは3つまで）

		BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	CN
		災害対応機能	防犯機能	高齢者や児童への対応（見守り活動など）	地域の行事や活動への参加	買い物困難者への対応	行政サービスの提供	その他	該当するものはない	合計
回答者数		5,095	4,190	2,885	605	3,464	3,158	32	1,589	10,000
比率 (N=10,000)		51.0	41.9	28.9	6.1	34.6	31.6	0.3	15.9	
グラフ用	RANK	1	2	5	6	3	4	7	8	
		1	2	3	4	5	6	7	8	
		災害対応機能	防犯機能	買い物困難者への対応	行政サービスの提供	高齢者や児童への対応（見守り活動など）	地域の行事や活動への参加	その他	該当するものはない	
		(N=10,000)	51.0	41.9	34.6	31.6	28.9	6.1	0.3	15.9

