
本研究会の進め方等

2014年9月4日

株式会社野村総合研究所
コンサルティング事業本部

調査の全体像

本調査は、環境に関する調査と需要サイド・供給サイドの各視点での調査を効果的に組合せ、研究会の討議を経て、成果物を取りまとめる。

コンビニの推移と現状・今後の環境の整理

(1) コンビニを取り巻く環境に関する調査

- 経済・社会の動向をメガトレンドとして把握する。
- コンビニに関する現状や推移に関するデータを整理する。

コンビニを必要とする需要サイドへの調査

(2) 利用者や自治体との関係に関する調査

- 利用者がこれまでとこれからのコンビニに要望・期待する役割を明らかにする。
- 自治体とコンビニの連携状況、コンビニの役割や自治体との関係に対する自治体の要望・期待を把握する。

整理や調査結果を踏まえた議論の場の設置

(4) 有識者、事業者等による研究会の開催

- 有識者・事業者等での意見交換により、これまでとこれからのコンビニの役割を描く。
- 十分な討議の下でコンビニの役割を実現に向けたアクションプランを整理する。

コンビニを運営する供給サイドへの調査

(3) 加盟者及び本部の意識・取組調査

- 加盟者のコンビニの役割に対する意識や、価値向上に向けたこれまでとこれからの取組みを明らかにする
- 本部が考えるコンビニの役割やこれからの施策や目標について把握する。

全ての検討結果の整理と取りまとめ

(5) 成果物の取りまとめ

- 研究会の討議結果(含む各調査の分析結果)を取りまとめる。
- 公開を前提に十分な内容の検討と記載内容の吟味を行う。

調査内容 (1) コンビニを取り巻く環境に関する調査

経済・社会のメガトレンドを理解し、コンビニの現状や推移に関する広範囲のデータを整理することで、コンビニを取り巻く環境を客観的かつ正確に把握する。

- コンビニを取り巻く環境として考えるものを広く取り扱うだけでなく、これからの地域・社会のメガトレンドを踏まえながら、今後の動向を意識した環境を描く。
- 調査方法は、「デスクトップリサーチ」のほかに、別の調査タスク「利用者向けアンケート」「自治体向けアンケート」「加盟者向けアンケート」「本部の意識・取組みに関するヒアリング」と連携して、コンビニを取り巻く環境に関する正確な情報を収集する。

コンビニを取り巻く環境に関する調査の進め方

① コンビニを取り巻く環境として調査すべき項目のリストアップ

- 前提となる経済・社会のメガトレンド項目
- コンビニを取り巻く環境に関する調査の項目

③ 調査項目に対する調査手法のマッチング

- 調査項目ごとに以下の調査方法をマッチングする。
 - デスクトップリサーチ
 - 利用者向けアンケート
 - 自治体向けアンケート
 - 加盟者向けアンケート
 - 本部へのヒアリング

④ デスクトップリサーチによる情報収集

⑤ 他の方法による情報収集

それぞれのアンケート調査の項目や本部ヒアリングの項目に反映させ、別タスクの中で情報を収集

⑥ 収集情報の整理・提示

- 研究会開催に応じて、関係する情報を整理・提示する。
- 研究会での討議結果も踏まえて、報告書へ反映させる。

② NRIのデータベースを活用したメガトレンドに関する情報収集

- NRIの自主調査の中から、これからの日本の経済・社会に関するメガトレンドを整理する。
- コンビニを取り巻く環境を検討する上で、必要な情報について、研究会・関係者にインプットする。

調査内容 (2) 利用者や自治体との関係に関する調査

①利用者向けアンケート項目

利用者に対して、買い物の実態とコンビニの利用や評価、 コンビニに各種取組みに対する認知・評価などを調査する。

大分類	主な設問項目	分析により明らかにしたいこと(例)
基礎情報	<ul style="list-style-type: none"> ● 基礎フェース項目 ● 普段の買い物に関する基礎的質問 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ セグメント(居住地域などの基本属性／買い物弱者か否か)の切り分け
コンビニに関する基礎情報	<ul style="list-style-type: none"> ● もっとも頻繁に利用するコンビニまでの距離 ● コンビニを良く利用する時間帯 	
各種の取組みに対する認知・評価、など	<ul style="list-style-type: none"> ● 販売商品に関するコンビニ取組みに対する購入経験／重要性／評価／あったらよいもの ● 物販に関する取組みへの認知／評価／あったらよいもの ● サービスに関するコンビニ取組みへの認知／利用経験／重要性／評価／あったらよいもの ● コンビニの地域貢献活動への認知／評価／しなくてよいもの／したらよいもの ● 地域貢献活動に対する協力の可能性 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 販売商品の購入経験や評価と、物販に対する取組みの認知・評価との関係 ➢ サービスの利用経験や評価と、販売商品の購入経験の関係、など ➢ 住民参加が見込める取組み ➢ 地域貢献活動への認知・評価と販売商品の購入経験や、物販に対する取組みの評価との関係、など
コンビニに対する全般的な評価、利用条件、など	<ul style="list-style-type: none"> ● コンビニの利用条件 ● コンビニの位置づけ ● 生活における不満・不安 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ コンビニの利用条件とコンビニの評価の関係 ➢ 各種の取組みに対する認知・評価とコンビニの全般的な評価の関係、など

調査内容 (2) 利用者や自治体との関係に関する調査

②自治体向けアンケート項目

自治体(全市区町村)に対して、コンビニの取組みへの認知度と評価を調査する。
また、コンビニと自治体の協定の締結の実態について明らかにする。

大分類	主な設問項目	分析により明らかにしたいこと(例)
コンビニとの連携に関する基礎情報	<ul style="list-style-type: none"> ● 回答者の所属部署 ● 回答者の自治体とコンビニが連携している活動 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 自治体の分類と自治体とコンビニとの現在の連携状況
コンビニの取組みへの認知度と評価	<ul style="list-style-type: none"> ● コンビニの社会インフラとしての活動に対する認知／自治体としての期待／自治体としての評価 ● コンビニの物販に関する取組みに対する認知／自治体としての評価 ● コンビニのサービスに関する取組みに対する認知／自治体としての評価 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ コンビニの社会インフラとしての活動／物販の取組み／サービスの取組みへの認知と評価の関係、など ➤ 利用者の認知と自治体の認知との比較 ➤ 利用者の評価と自治体の評価との比較、など
各種協定の現状や課題	<ul style="list-style-type: none"> ● コンビニと協働して取組みたい分野 ● コンビニに期待する機能 ● 連携に対する自治体としてのスタンス 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 自治体が共同したい分野とコンビニの取組みの比較 ➤ 自治体が期待する機能とコンビニの取組みの比較、など

調査内容 (3) 加盟者及び本部の意識・取組調査 ①加盟者向けアンケート項目

店舗及び加盟者の基礎情報、加盟者が実施したこれまでの施策と評価を調査する。

大分類	主な設問項目	分析により明らかにしたいこと(例)
基礎情報	<ul style="list-style-type: none"> ● 加盟者自身の基礎情報 ● 店舗に関するフェース項目 ● コンビニにおける従業員の状況・対策や施策 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 店舗・加盟者のセグメント(①店舗の立地形態、②店舗の規模(売上・従業員)の分類、③加盟者の年齢、④加盟者と店舗の関係(多店舗経営か否か等)の類型化
過去から現在までに実施した施策と評価など	<ul style="list-style-type: none"> ● 物販に関して本部の推奨の中でよいと思うもの ● 物販に関して、お客様に評価されているもの ● 食品ロスに関する有効な取組みと思うもの ● サービスに関して、お客様に評価されているもの ● 地域貢献活動の参加・協力経験と、未参加の場合の理由 ● 地域貢献活動に関して、お客様に評価されているもの ● 地域貢献活動に関して、自治体に評価されているもの 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 商品に関する評価とサービスに関する評価との関係、など ➢ 利用者が評価している取組みと、加盟者が感じている利用者評価との比較 ➢ 自治体が評価している取組みと、加盟者が感じている利用者評価との比較、など
本部と加盟店との全般的な関係	<ul style="list-style-type: none"> ● 本部と一体となった経営をするために気をつけていること ● 加盟に関する満足度 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 加盟に関する満足度と、気をつけていることの関係、など

調査内容 (3) 加盟者及び本部の意識・取組調査 ①加盟者向けアンケート項目

本部と店舗の(特に経済・社会的役割を果たす上で)必要な全般的&段階毎の関係を調査する。環境変化の認識と関係者への期待・要望も把握する。

大分類	主な設問項目	分析により明らかにしたいこと(例)
段階毎・テーマ毎の本部と加盟店との関係	<ul style="list-style-type: none"> ● 「加盟契約前」の関係について、 契約締結前の事前説明の実施状況／自主基準の順守状況 ● 「加盟契約後」の関係について 本部担当者の発注アドバイスへの評価／本部推奨商品への満足度／独自の仕入れの実施状況／見切り販売の実態 ● 本部と一体で経営する上で本部に対する要望／店舗として重視すること／本部の対応に対する評価 ● 「公的役割の代替」「環境対応」「地域経済活性化」に関する本部の対応への評価とその理由 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 契約前・契約後の各段階の評価と、加盟に関する満足度の関係 ➢ 契約前・契約後の各段階の評価と「公的役割の代替」「環境対応」「地域経済活性化」に関する本部の対応への評価の関係、など
環境変化への認識・対応、これから実施する施策と課題・悩み	<ul style="list-style-type: none"> ● 店舗経営に対する意向 ● 環境変化で店舗に影響のあると考えるもの (環境変化を鑑み)強化したい&新たに取組みたい施策／そのための心構え 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 加盟者の環境変化への認識とこれから取組みたい施策との関係、など
関係者への期待・要望	<ul style="list-style-type: none"> ● 自治体との連携に対する考え ● 住民への期待に対する考え 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ コンビニの基礎情報と協定への意向の関係、など

調査内容 (3) 加盟者及び本部の意識・取組調査 ②本部へのヒアリング項目
**本部の意識・取組みを直接ヒアリングすることに加えて、加盟店との関係・課題を調査し
 他調査と比較することで、本部の意識・取組みについて理解を深める。**

大分類	主な設問項目
本部の意識・取組み	<p>【社会的役割に関する本部の認識】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● コンビニの社会的役割に関する本社・本部としての考え・方針 ● コンビニの社会的役割のこれまでの変化(特に、東日本大震災など役割認識に変化を与えた出来事や時期と、前後でどのように認識が変わったのか) <p>【社会的役割に照らして本部が考える必要な施策と課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商品に関して強化したい&新たに取組みたい施策 ● サービスに関して強化したい&新たに取組みたい施策 ● 強化する・新たに取組む上で、重視している考え方・方針(対面販売、地元密着、店舗経営の継続性、地元の活性化、等) ● 強化する・新たに取組む上で、ボトルネックとなるもの・条件となるもの(従業員の確保、長期的に店舗経営を考えられること、他社・他店の戦略、等)
本部と加盟店との関係、課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 本部と加盟店が良い関係を作る上で、本部として気をつけていること(全般&各段階(加盟店契約/開店/運営/契約更新)で気をつけていること) ● 加盟店・加盟者への期待、要望 ● それ以外(自治体・政府、住民)への期待・要望(関連法制等の強化・緩和、行政サービス代行分の正当な対価の支払い、地元活動での協業、等)
コンビニを取り巻く環境に関する情報	<p>【環境変化に対する認識】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● これからの環境変化で経営に影響のあると考えるもの、影響の概要 <p>【コンビニを取り巻く環境、及び各社のデータ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 形態(共同出店、駅ナカ、学校、病院、空港、高速道路、等)ごとの出店数の変化 ● 商品・サービスのラインナップ(行政サービス、医薬品販売、等)の変遷、生鮮食料品の取扱店舗数の変化 ● 自治体との関係(収納代行の実施状況など)の概要 ● 買い物弱者の解消に向けた取組みの方針と事例、 ● その他(* 適宜コンビニを取り巻く環境に関する連携して項目を設定する)

調査内容 (4) 有識者、事業者等による研究会の開催

今後の研究会の開催時期と開催概要(アジェンダ)は以下を考えている。

第1回研究会 9月4日(木)10:00-12:00 @METI	<ul style="list-style-type: none">● 本事業の趣旨説明● (コンビニを取り巻く環境に関する調査より) 前回調査(H21年度コンビニ研究会)以降の変化のレビュー● 検討すべき課題の整理とその対応の基本的方向性● アンケート調査(利用者向け/自治体向け/加盟者向け)の実施要領の検討● 本部へのヒアリング調査の実施要領の検討
第2回研究会 11月13日(木)16:30-18:30 @METI	<ul style="list-style-type: none">● (コンビニを取り巻く環境に関する調査より) 地域社会との関係(買物弱者、防犯、防災、行政サービス、高齢者見守りなど)● アンケート調査(利用者向け/自治体向け/加盟者向け)の速報● アンケート調査(利用者向け/自治体向け/加盟者向け)の分析方針の検討● 本部へのヒアリング調査の速報
第3回研究会 12月4日(木)16:30-18:30 @METI	<ul style="list-style-type: none">● (コンビニを取り巻く環境に関する調査より) 地域経済の活性化(雇用/人材、地産地消/農業、健康産業化/商店街との関係など)● アンケート調査(利用者向け/自治体向け/加盟者向け)分析結果の報告● 本部へのヒアリング調査の分析(アンケート結果との比較)
第4回研究会 12月11日(木)10:00-12:00 @METI	<ul style="list-style-type: none">● (コンビニを取り巻く環境に関する調査より) フランチャイズシステム(加盟店と本部の関係、加盟店契約、サプライチェーン、食品ロス、地球環境、海外展開など)● 各種調査(アンケート調査・ヒアリング調査)の取りまとめ結果の確認● 報告書・アクションプランの作成方針の検討
第5回研究会 1月22日(木)16:00-18:00 @METI	<ul style="list-style-type: none">● 報告書・アクションプランの取りまとめ結果の確認

調査内容 (5) 成果物の取りまとめ

成果物(報告書)の目次としては以下を考えている。

第1章 前回研究会以降の変化のレビュー

- (1)日本の経済・社会の環境変化
- (2)コンビニのさらなる経済的拡大
- (3)コンビニの社会インフラ化の進展
- (4)これまでの負の外部性への対応と新たな課題
- (5)多様な人材に支えられるコンビニ

第2章 地域社会との関係

- (1)買物弱者
- (2)防犯
- (3)防災
- (4)行政サービス
- (5)高齢者見守り
- (6)認知症対応
- (7)物流
- (8)環境

第3章 経済の活性化

- (1)雇用／人材
- (2)地産地消／農業
- (3)健康産業化
- (4)商店街との関係
- (5)インバウンドとの関係
- (6)海外展開

第4章 フランチャイズシステム

- (1)加盟店と本部の関係
- (2)起業
- (3)サプライチェーン
- (4)食品ロス

第5章 アクションプラン

- (1)コンビニ業界への期待
- (2)行政に対する期待