

---

# コンビニエンスストアの経済・社会的役割研究会 第4回研究会 討議資料

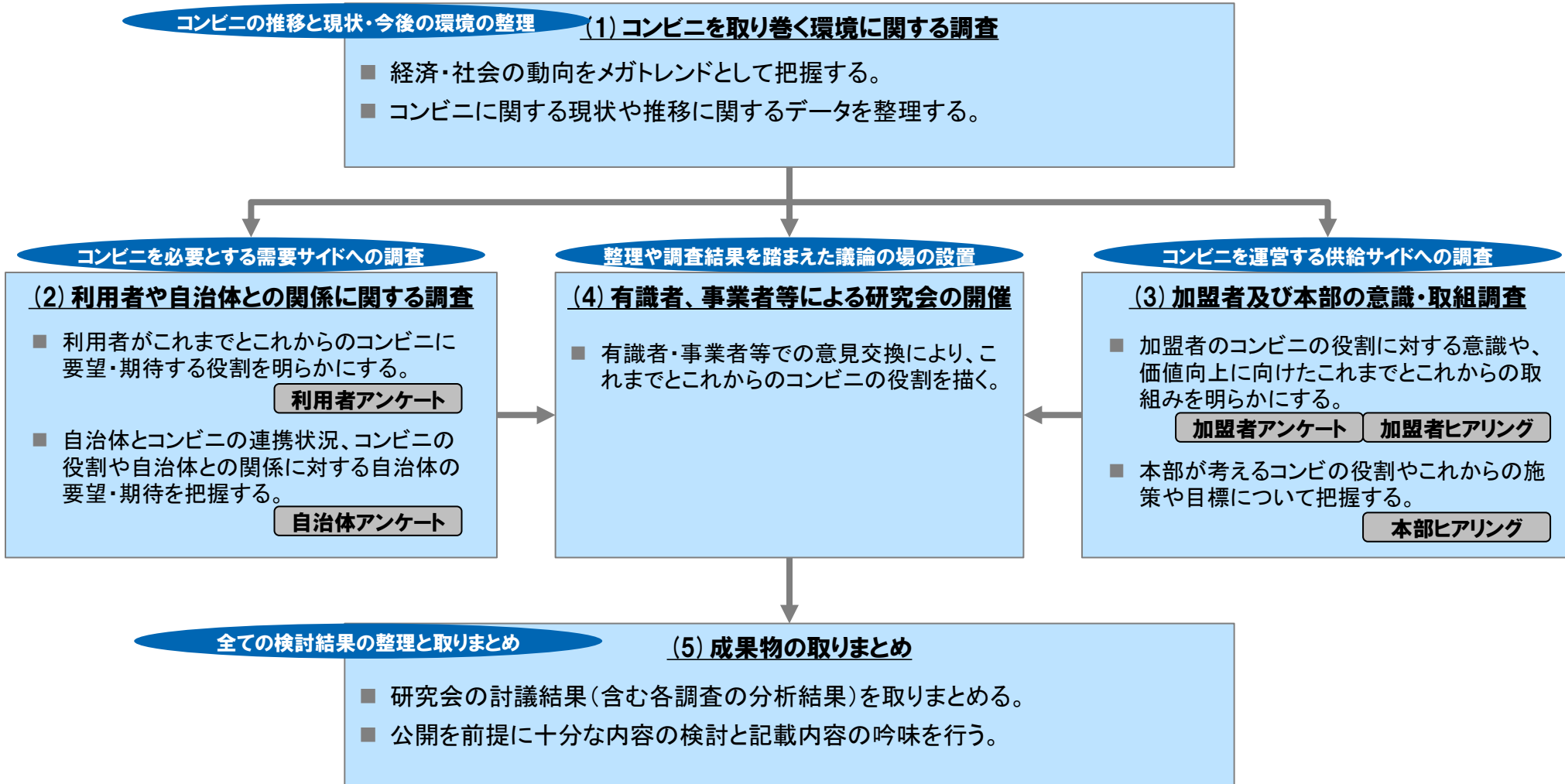
2014年12月11日

---

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。



## 研究会の全体像

研究会全体の開催時期とアジェンダは以下を想定している。

第1回研究会 9月4日(木)10:00-12:00 @METI	<ul style="list-style-type: none"><li>● 本事業の趣旨説明</li><li>● (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</li><li>● 検討すべき課題の整理とその対応の基本的方向性</li><li>● 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</li><li>● 本部へのヒアリング調査の実施要領の検討</li></ul>
第2回研究会 11月13日(木)16:30-18:30 @METI	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>地域社会との関係</b> (買物弱者、防犯、防災、行政サービス、高齢者見守り、認知症対応、物流、環境)</li><li>● 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</li></ul>
第3回研究会 12月4日(木)16:30-18:30 @METI	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>経済の活性化</b> (雇用/人材、地産地消/農業、健康産業化、商店街との関係、インバウンドとの関係、海外展開)</li></ul> (※ テーマに関係する部分でアンケート調査(利用者向け/自治体向け/加盟者向け)分析結果を掲載)
第4回研究会 12月11日(木)10:30-12:30 @METI	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>フランチャイズシステム</b> (加盟店と本部の関係、起業、サプライチェーン、食品ロス)</li><li>● 報告書の作成方針の検討</li></ul>
第5回研究会 1月22日(木)16:00-18:00 @METI	<ul style="list-style-type: none"><li>● 報告書の取りまとめ結果の確認</li></ul>

### 第1回研究会で、成果物(報告書)の目次案として、以下が提示された。

#### 第1章 前回研究会以降の変化のレビュー

- 日本の経済・社会の環境変化
- コンビニのさらなる経済的拡大
- コンビニの社会インフラ化の進展
- これまでの負の外部性への対応と新たな課題
- 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

- 買物弱者
- 防犯
- 防災
- 行政サービス
- 高齢者見守り
- 認知症対応
- 物流
- 環境

#### 第3章 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
- インバウンドとの関係
- 海外展開

#### 第4章 フランチャイズシステム

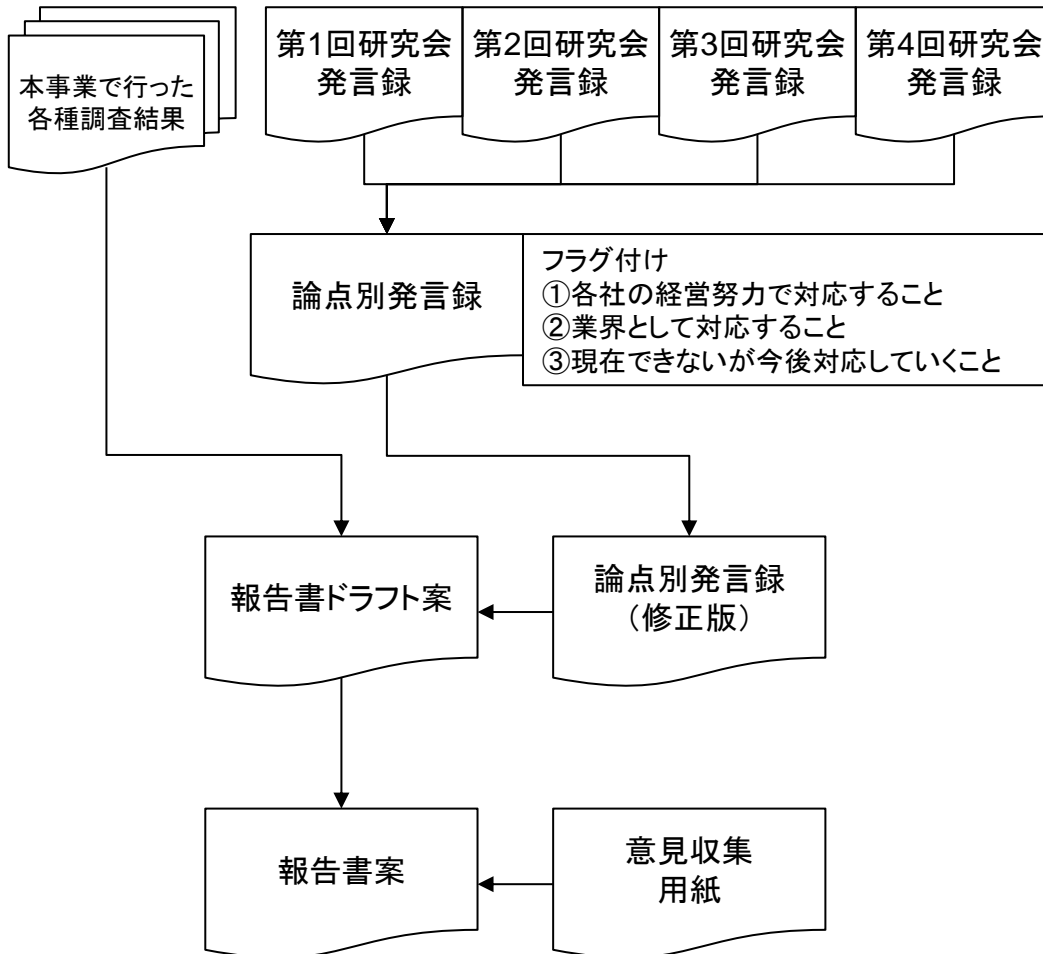
- 加盟店と本部の関係
- 起業
- サプライチェーン
- その他(食品ロスなど)

**第4回研究会で  
議論すべき項目**

#### 第5章 まとめ

# アウトプット作成のプロセス

## 今後報告書(アウトプット)作成に向けたプロセスは以下を考えている。



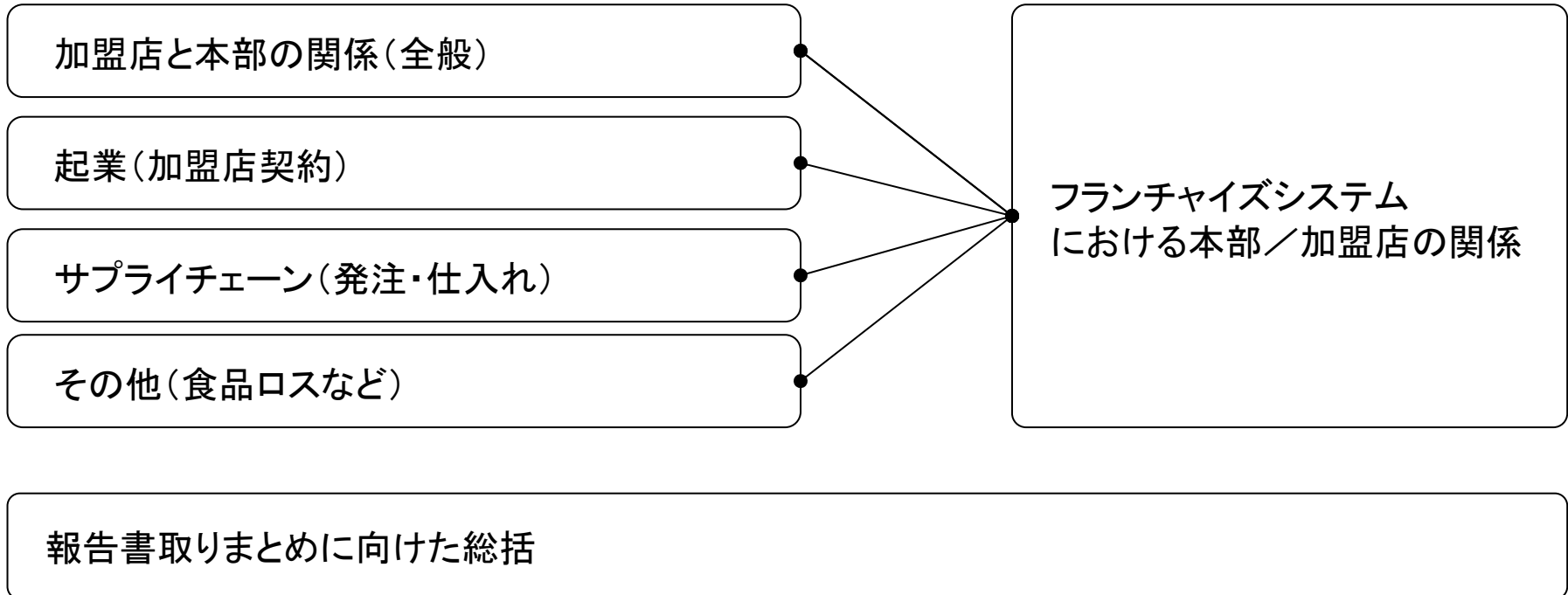
- 12/22迄に事務局は、論点別発言録を作成し、委員へメール送付する(予定)  
(※発言録にはその後の整理の関係で左記のフラグを付与)
- 1/6迄に委員は、論点別に、自身の発言内容の訂正・新たに言及したいことについて、事務局に回答する

- 1/16迄に事務局は、報告書ドラフト案と論点別発言録(修正版)を作成し、委員へメール送付する(予定)
- 1/22迄に委員は、ドラフト案に目を通し、研究会で、報告書ドラフト案に対し、項目・内容レベルの指摘をする  
(適宜、研究会前後でもメールで受ける)

- 2/5迄に事務局は、報告書案と意見収集用紙を委員へメール送付する(予定)
- 2月中旬(〆切未定)迄に委員は、報告書案について内容・文言レベルで意見を提示する

## 第4回研究会の論点分類

---



## 第4回研究会の論点(例)

---

### ◎ フランチャイズシステムにおける本部／加盟店の関係

- コンビニエンスストアの役割が拡大する中で、本部／加盟店の信頼関係がこれまで以上に求められている。信頼関係を維持・強化するために本部／加盟店それぞれに求められる役割はどのようなものか。また、コンビニエンスストア業界として取り組む必要があることは何か。
- コンビニエンスストア業界が、社会や環境に調和しながら発展していくために、本部／加盟店の関係はどうあるべきか。

### ○ 報告書取りまとめに向けた総括

- コンビニエンスストアの経済・社会的役割に関し、本日までの研究会で議論が不足していたことや取り上げられていない項目はないか。

## (参考) 第2回研究会論点①(例)

### 各地域の弱者に対するコンビニエンスストアのあり方

#### ○買物弱者対策

- (収益が低い・見込めない) 過疎地域等での出店を可能とするためには、どのような取り組みが有効か。
- 買物支援については、加盟店の取り組み意向が高いものの従業員や資金の確保が課題となっているが、取り組みを拡充するためには、どのような取り組みが有効か(行政・自治体側／本部側／その他(住民など))。
  - 買物弱者への対応を強化したい・新たに実施したい加盟店比率: 53.5%(地方の町村部)
  - 買物弱者への対応を強化する上での課題・・・従業員の確保: 77.2%、資金の確保: 30.2%

#### ◎防犯

- 地域社会の一員としてコンビニエンスストアに求められる防犯とはどのようなものになるか。店舗の安全運営のための防犯と地域の拠点として行う防犯を両立し効果を高めるには何が求められるか。
- セーフティステーション活動への参加に対する認知が十分ではない中で、認知度を高めるとともに、店舗の取組み・意識を促していくためには、どのような取り組みが有効か。
  - セーフティステーション活動への参加に対する消費者の認知度: 21.5%、特に評価できる又は好感を持てると評価: 24.2%

#### ○高齢者見守り／認知症対応

- 見守り活動など高齢者対応に対する認知度は低い一方で、実施に対する期待が寄せられている中で、コンビニエンスストアの役割として周知・理解してもらうために、どのような取り組みが有効か。
  - 高齢者への対応強化(見守り活動)に対する消費者の認知度: 4.7%、期待度: 11.3%、自治体の認知度: 12.1%、期待度: 22.3%



## (参考) 第2回研究会論点②(例)

### 社会的インフラに対するコンビニエンスストアのあり方

#### ◎防災

- 災害の発生時にコンビニエンスストアに求められる機能・役割はどういったものか。  
その機能・役割を果たすために、どのようなことが必要か(コンビニ同士の連携、自治体連携など)
  - 災害発生時の営業の継続に対する自治体の期待: 66.4%
  - 災害発生時に営業の継続が困難となる理由: 従業員の避難: 63.0%、品物の未達52.7%

#### ○行政サービス

- コンビニエンスストアによる行政サービスの提供に対しては非常に評価が高いが、今後、拡充させていくべきものはあるか。また、コンビニエンスストアが行政サービスの代替をしていく上で、課題となっていること(行政側・本部側・加盟店側)は何か。
  - コンビニエンスストアが行う「公共料金収納代行」に対する自治体の評価: 80.7%
  - コンビニエンスストアが行う「戸籍、住民票等の取得」に対する自治体の評価: 29.4%、「AEDの設置」に対する自治体の評価: 7.0%

#### ○物流／環境

- コンビニエンスストアにおける配送(物流センターへの配送、各店舗への配送)について、更に効率化していく余地はあるか。
- (店舗での意向が比較的高い)省エネルギー対策、リサイクル活動、再生可能エネルギー機器の導入などの取組みを持続・進展させる上で、どのような工夫をしているか。どのような支援が必要か。

## (参考) 第3回研究会の論点①(例)

### 地域の経済・産業の振興に資するコンビニエンスストアのあり方

#### ◎ 雇用／人材

- コンビニエンスストアで働く就業者は63万人を超え、関連産業(製造業・物流業など)の雇用への波及も大きいなど、地域で雇用創出に大きく寄与している。今後、コンビニエンスストアが多様な働き手(高齢者・障がい者など)にも多様な就労機会や働きやすい環境を提供し、コンビニエンスストアを支えるシステム全体における人材を確保・育成していくためには、どのような対応・取組みが必要か。
- コンビニエンスストア各社は、東南アジアを始めとする諸外国への展開を進めているが、現地での店舗運営管理を担う人材を育成していくために、業界としてどのような取組みが必要か。

#### ○ 地産地消／農業

- 地元製品の販売に対する自治体の期待は高いが、コンビニエンスストアが地産地消への取組みを拡大する上で、克服する課題は何であるか。
- 日本の農業を支えるためにコンビニエンスストアとしてどのような貢献ができるか。

#### ○ 商店街との関係

- 地域活性化を共に目指す地域のプレーヤーとして、商店街とコンビニエンスストアが連携していくために、商店街に求められること／コンビニエンスストア(店舗)に求められることは何か。

## (参考) 第3回研究会の論点②(例)

### 新たな需要に応えるためのコンビニエンスストアのあり方

#### ○ 健康産業化

■ 日本再興戦略(改訂2014)に「国民の「健康寿命」の延伸」などが謳われ、国民の健康志向が高まる中で、コンビニエンスストアは、国民の健康増進のためにどのような貢献ができるか。

● 日本再興戦略におけるKPI

－2020年までに国民の健康寿命を1歳以上延伸【男性70.42歳、女性73.62歳(2010年度)】

－2020年までにメタボ人口を2008年度比25%減【1,400万人(2008年度)】

#### ○ インバウンドとの関係

■ 観光庁が観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014において訪日外国人旅行数2,000万人(2013年の約2倍)の高みを目指すとしている中で、外国人が安心して利用できるコンビニエンスストアとはどのようなものであるか。

■ コンビニエンスストアが訪日外国人対応を行う上で、国などの関係主体にどのような取組を期待するか。

#### ○ 海外展開

■ “ジャパブランド”を強化・普及する上で、コンビニエンスストアに期待する役割は大きい。コンビニエンスストアが海外に出店する上で、国などの関係主体にどのような取組を期待するか。

■ 海外に出店しているコンビニエンスストアが核となりジャパブランドを海外において発信していく上で、コンビニエンスストアはどのような貢献ができるか。