

# **コンビニ調査 2018**

## **結果概要**

**平成31年3月26日**

**経済産業省**

**消費・流通政策課**

# コンビニ調査2018の結果について

## 1. 調査対象

(一社) 日本フランチャイズチェーン協会加盟の8社(※)の加盟店オーナー

※コミュニティ・ストア、セイコーマート、セブン-イレブン、デイリーヤマザキ、ファミリーマート、ポプラ、ミニストップ、ローソン

## 2. 対象者数および回答数

対象者約30,757人に対し11,307の回答(回答率37%) (重複回答、店舗確定不能の回答を除く)

## 3. 調査時期

平成30年12月(調査ページ設置)～平成31年3月24日

## 4. 調査手法

協会および本部を經由して加盟店オーナーへ通知

加盟店オーナーが、経済産業省設置のWebページに、直接、回答を入力

## 主要な設問①【人手不足】

Q 従業員の現在の状況はいかがですか？

### 人手不足の理由（上位2項目）

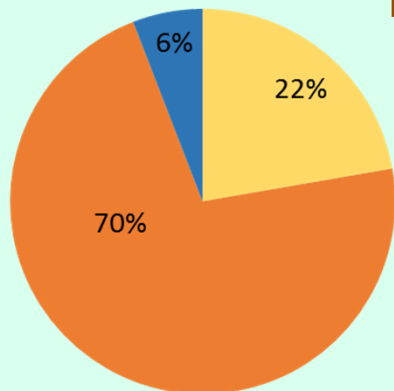
- 必要な一部の時間帯に勤務できる人が少ないから
- 募集しても来てくれないから

#### 【自由回答欄での主な回答】

- ✓ コンビニ業務が複雑になっている
- ✓ 業務が大変というイメージがある
- ✓ 他店舗との人材の取り合い

### 前回（2014年度）調査

n=15,578

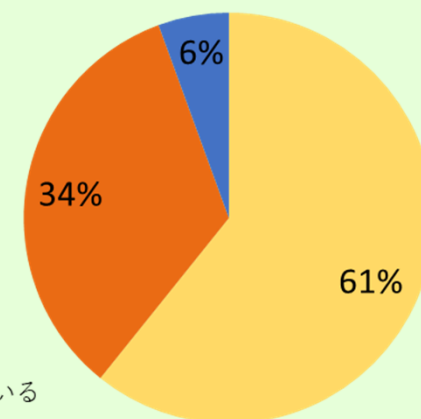


- 「不足しており、従業員を補充する目途なし」 + 「不足しているが、従業員を補充する目途あり」
- 「ぎりぎりの状態であり、何かあれば確実に運営に支障」 + 「ある程度足りているが、何かあれば運営に支障の可能性」
- 十分に足りており、何かあっても運営に支障なし



### 今回（2018年度）調査

n=11,289



- 従業員が不足している
- 従業員は足りているが何かあれば運営に支障がでると思う
- 従業員は十分に足りており（スタッフの退職等）何かあっても対応できる

## 主要な設問②【満足度】

Q あなたは加盟したことに満足していますか？

### 満足していない理由(上位2項目)

- 想定よりも利益が少ない
- 労働時間／拘束時間が想定していたより長すぎる

#### 【自由回答欄での主な回答】

- ✓ ロイヤリティの高さ、手元に残る利益の少なさ
- ✓ 近隣への同チェーン店舗の開店、店舗数過多
- ✓ 本部との力関係が不平等
- ✓ 本部のサポートが不足／本部とのコミュニケーションが困難
- ✓ 新しい業務が次々と追加
- ✓ 自らの営業成績upを目的として本部指導員の指導
- ✓ 廃棄の強要

### 本部に求めること(上位2項目)

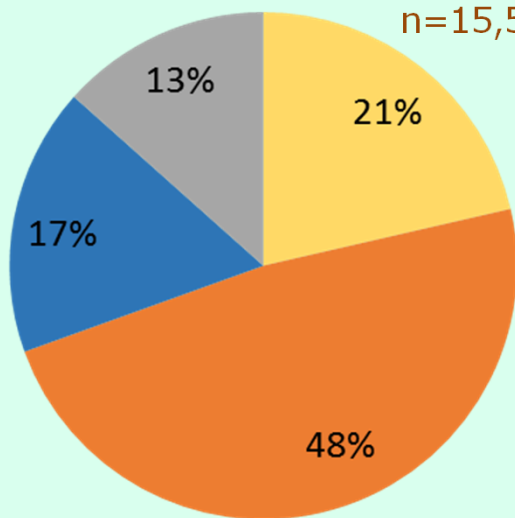
- 店舗から本部への相談にきめ細かく対応してほしい
- 店舗で人員が不足した際に支援をしてほしい

#### 【自由回答欄での主な回答】

- ✓ 利益配分見直し（ロイヤリティ率、廃棄費用負担、社会保険の算定）
- ✓ 24時間365日営業等の営業時間に裁量を
- ✓ 契約書の解釈や運用方法も含めた本部とのディスカッションの場の設定
- ✓ 発注ノルマ／廃棄額の強要／一定在庫額の強要の見直し
- ✓ 仕入れ価格、会計方法の情報共有
- ✓ 人件費の上昇、社会保険料などに対応した契約見直し

### 前回（2014年度）調査

n=15,578

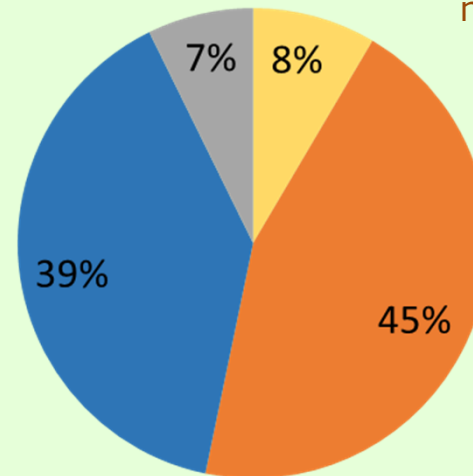


- 大変満足している
- おおむね満足している
- 満足していない
- 判断できない



### 今回（2018年度）調査

n=11,251



- 大変満足している
- おおむね満足している
- 満足していない
- わからない

## 主要な設問③【契約更新】

Q あなたは契約を更新したいですか？

### 更新したくない理由（上位2項目）

- 小売業を営みたくない
- フランチャイズではなく自営したい

#### 【自由回答欄での主な回答】

- ✓ 高齢／健康上の理由
- ✓ 人手不足、人件費増など将来の不安
- ✓ 休みがとれない、体力的に限界
- ✓ 利益が得られない
- ✓ 本部の圧力／ロイヤリティーが高すぎ
- ✓ ロイヤリティーを勝手に上げられた

### 不安内容（上位2項目）

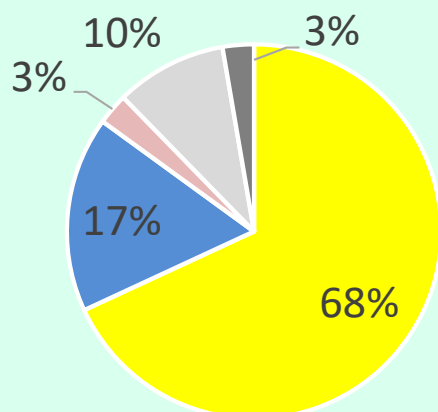
- 従業員（パート等を含む）を集められないこと
- 従業員（パート等を含む）の費用が上がること

#### 【自由回答欄での主な回答】

- ✓ 人件費の上昇／人手不足
- ✓ 24時間営業の継続／休みの取得が困難
- ✓ 本部の圧力／契約打ち切り
- ✓ 低利益／高いロイヤリティー／ドミナントによる売上減少
- ✓ クレーマー対応／予期できないバイトテロ

### 前回（2014年度）調査

n=15,532



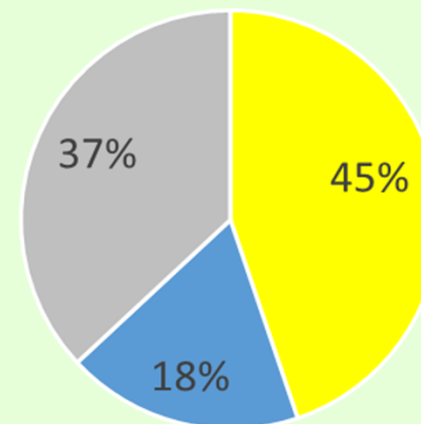
- 経営を続けたい※1
- 経営を止めたい※2
- その他
- 分からない
- 無回答

※1 経営を続けたい：「複数店舗を  
経営して事業拡大していきたい」+  
「コンビニエンスストアの経営を通して  
地域に貢献していきたい」+「従業員を  
育成し、将来の加盟者として独立を  
支援したい」+「経営している店舗  
を、子どもに後継したい」

※2 経営を止めたい：「契約期間内  
は続けるが、それ以降はお店の経営  
をやめたい」

### 今回（2018年度）調査

n=11,247

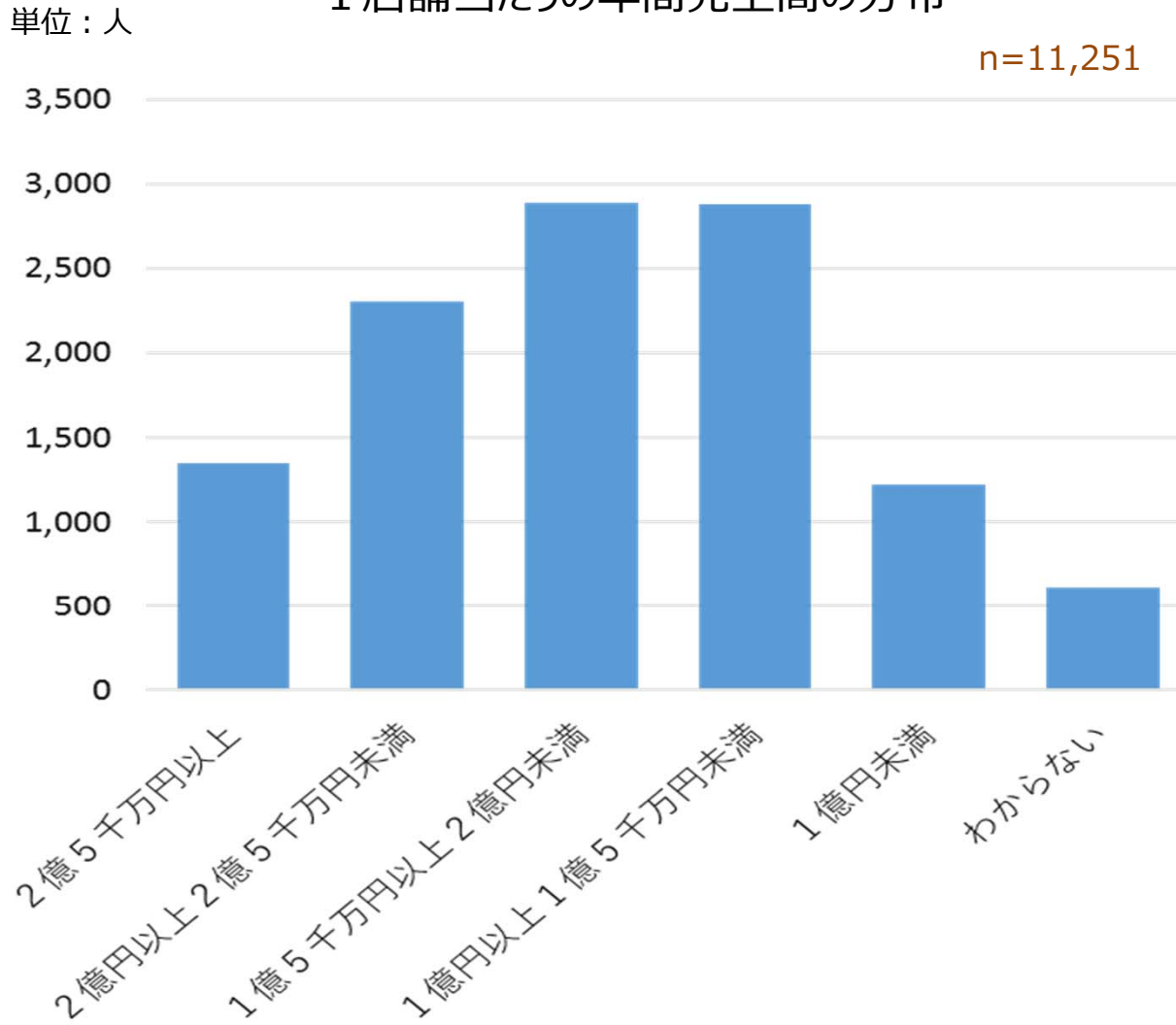


- 更新したい
- 更新したくない
- わからない

## 参考：【売上】

### Q 年間売上高はいくらですか？ / Q 売上金額はどのように変化していますか

#### 1店舗当たりの年間売上高の分布



#### 売上の変化

