

# コンビニエンスストア加盟者の取組事例調査の結果について<sup>1</sup>

## 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

## 5. 調査結果

I. あなたが経営されているコンビニエンスストアについておたずねします。

問1 あなたの年齢について当てはまるものをお答えください。

・30歳未満	5%
・30歳以上40歳未満	19%
・40歳以上50歳未満	30%
・50歳以上60歳未満	27%
・60歳以上70歳未満	17%
・70歳以上	2%

<sup>1</sup> 本調査は、個別事例の収集が目的。副次的に、有用なデータについて集計結果を算出。

問2 あなたが経営しているコンビニエンスストアの店舗数をご記入ください。

・1店舗	59%
・2店舗	23%
・3店舗以上	18%

問3 あなたが経営している店舗が開店してから何年営業していますか。複数店舗経営されている場合、最初の契約時からの年数でお答えください。(答えは1つだけ)

・3年未満	16%
・3年以上5年未満	12%
・5年以上10年未満	22%
・10年以上20年未満	31%
・20年以上	19%

問4 あなたが経営する店舗はどのような場所に立地していますか。最も当てはまるものをお答えください。複数店舗経営している場合は、代表的な店舗(母店、あるいはご自身が最も注力されている店舗など)についてお答えください。

・住宅地	42%
・ビジネス街	5%
・商店街	3%
・駅前	10%
・郊外ロードサイド	28%
・観光地	2%
・地方の町村部	6%
・その他	4%

(その他の主な内容)

- ・商業施設内
- ・オフィス内
- ・福祉施設内
- ・学校内・周辺
- ・駅中
- ・工業団地

問5 上記の店舗について、年間売上高はいくらですか。当てはまるものをお答えください。(答えは1つだけ)

・1億円未満	11%
・1億円以上1億5千万円未満	26%
・1億5千万円以上2億円未満	26%
・2億円以上2億5千万円未満	21%
・2億5千万円以上	12%
・分からない	5%

問6 上記の店舗について、1日当たりの売上金額は過去数年の傾向としてどのように変化していますか。(答えは1つだけ)

・増加した	31%
・変わらない	16%
・減少した	50%
・分からない	4%

Ⅱ. あなたの経営するコンビニエンスストアの従業員(パート・アルバイト含む)についておたずねします。

問7 あなたが経営する店舗について、従業員は何人ですか。当てはまるものをお答えください。複数店舗経営している方の場合、代表的な店舗についてお答えください。(答えは1つだけ)

・10名未満	25%
・10名以上20名未満	60%
・20名以上30名未満	12%
・30名以上40名未満	2%
・40名以上	1%

問8 従業員(パート・アルバイト含む)の現在の状況はいかがですか。最も良く当てはまるものをお答えください。(答えは1つだけ)

・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	6%
------------------------------------	----

- ・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 34%
- ・従業員が不足している 61%

問9 「不足している」と答えた方に伺います。従業員(パート・アルバイト含む)が不足している理由は何ですか。当てはまるものを全てお答えください。(答えはいくつでも)

- ・必要な一部の時間帯に勤務できる人が少ないから 5, 253
- ・求められる待遇を提示できていないから 1, 904
- ・必要な能力・スキルを充たす人がいないから 1, 398
- ・せっかく雇用してもすぐにやめてしまうから 2, 864
- ・募集しても来てくれないから 5, 538
- ・店舗として従業員を上手にマネジメントできていないから 458
- ・その他 384

(その他の主な内容)

- ・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
- ・人件費高騰

問10 従業員(パート・アルバイト含む)の確保に有効と考える取組があればお答えください。(自由記入)

(主な内容)

- ・時給アップ・能力給の採用
- ・本部サポート
- ・職場環境改善(福利厚生、業務効率化、24時間営業の廃止等)
- ・知人、従業員、地域からの紹介、外国人材の活用
- ・政府の補助
- ・密集した出店の禁止
- ・子供連れの出勤OKにする

Ⅲ. あなたの経営する店舗とフランチャイズ本部との関係について、おたずねします。

問11 あなたは加盟したことに満足していますか。現時点の満足度について、最も良

く当てはまるものをお答えください。(答えは1つだけ)

・大変満足している	8%
・概ね満足している	45%
・満足していない	39%
・分からない	7%

問12 「満足していない」と回答した人に伺います。満足していない理由として当てはまるものをお答えください。(答えはいくつでも)

・想定よりも利益が少ない	3,644
・自分の好きな商品を販売することが難しい	794
・季節商品などに注文目標数量を設定される	1,624
・労働時間／拘束時間が想定していたより長すぎる	3,014
・その他	1,001

(その他の主な内容)

- ・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

問13 あなたがフランチャイズ契約を締結する際の本部からの事前説明について、最も当てはまるものをお答えください。(答えは1つだけ)

・事前説明を受け、十分に理解をしていた	23%
・事前説明を受け、ある程度理解していた	52%
・事前説明を受けたが、あまり理解していなかった	17%
・事前説明が不足していたため、十分に理解できなかった	8%

問14 「事前説明を受けたが、あまり理解していなかった」「事前説明が不足していたため、十分に理解できなかった」と回答した人に伺います。理解できていなかった内容をお答えください。(答えはいくつでも)

・営業時間、休業日の設定	554
・会計処理の方法	1, 815
・契約年限、契約更新のルール	883
・独自の仕入れ(本部推奨品以外)のルール	654
・本部のサポート体制	1, 577
・新規出店のテリトリー権	1, 034
・競業避止義務	696
・解約のルール	1, 080
・商品値引き(見切り販売等)のルール	1, 106
・その他	392

(その他の主な内容)

- ・契約当初から環境変化(深夜の来店数減、人件費の高騰など)への対応
- ・求人を出せば人はすぐ集まると言われたが集まらない
- ・当初の契約内容から変更が加えられること
- ・売上見込み額(実際はかなり下回ること)
- ・新規業務が増えること(これを断れないこと)
- ・売上が少ない時や専従者が働けなくなった際の保障がないこと

問15 あなたが経営する店舗が、本部と一体となり発展していくために、本部に対する要望はありますか。あなたが店舗運営する上での全般的な要望として、当てはまるものを3つまでお答えください。(答えは3つまで)

・店舗から本部への相談にきめ細かく対応してほしい	3, 718
・店舗経営のノウハウをきめ細かくアドバイスしてほしい	2, 409
・店舗への優秀な人材(OFC、SVなど)を割り当ててほしい	2, 603
・店舗で人員不足した際に、人材を派遣するといった支援をしてほしい	6, 902
・店舗の自主性をもっと尊重してほしい	2, 603
・消費者ニーズに対応した新商品・サービスの開発をしてほしい	3, 025
・本部レベルでの販売促進活動を積極的に展開してほしい	1, 876
・本部として積極的に社会貢献活動を行ってほしい	301
・特に要望はない	610
・分からない	156
・その他	1, 371

(その他の主な内容)

- ・利益配分の見直し(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／廃棄額の強要い／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、社会保険加入の義務化など経費の増加に対応した契約見直し

問16 あなたが本部との信頼関係を築くために実施している取組があればお答えください。(自由記入)

(主な内容)

- ・マナーを守ること
- ・イベント・勉強会への参加
- ・指示・契約に従うこと
- ・定期的なコミュニケーション
- ・共通の目標を作る
- ・本心・本音での付き合い

問17 店舗において決済手段が複数（現金、クレジットカード、交通系カードなど）あることについて、どのように感じていますか。当てはまるものをお答えください。(答えはいくつでも)

・現金取り扱いが減るので歓迎	7, 737
・防犯に役立つので歓迎	4, 398
・レジ対応が省力化できるので歓迎	6, 229
・客単価が上がると思うので歓迎	2, 743
・購買動向の分析に繋がると思うので歓迎	1, 865
・インバウンドの獲得に繋がると思うので歓迎	1, 255
・業務が煩雑になるので困る	2, 646
・その他	824

(その他の主な回答)

- ・手数料が高くて困る
- ・種類が多くて困る／新人・高齢者従業員教育が大変
- ・来店者の認知が低い
- ・レジの自動化まで進めてほしい
- ・客数が上がってきている
- ・本部の独断で決済手段を増やされるのが困る

IV. 今後の展望についてあなたの考えをおたずねします。

問18 あなたは次回のフランチャイズ契約更新をどのように考えていますか。(答えは1つだけ)

・更新したい	45%
・更新したくない	18%
・分からない	37%

問19 「更新したくない」とした理由は何ですか。当てはまるものをお答えください。(答えは1つだけ)

・他のチェーンの方が良い	5%
・フランチャイズではなく自営したい	14%
・小売業を営みたくない	34%
・その他	46%

(その他の主な内容)

- ・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／ロイヤリティが高すぎ
- ・ロイヤリティを勝手に上げられた

問20 今後の店舗経営を考える際に、不安に感じることは何ですか。当てはまるものをお答えください。(答えはいくつでも)

・競合との競争が厳しくなること	6, 827
・従業員(パート・アルバイト含む)を集められないこと	8, 874
・従業員(パート・アルバイト含む)の費用が上がること	9, 042
・従業員以外で店舗運営の経費(電気代など)が高まること	3, 436
・自分自身が健康でなくなり経営を続けられないこと	4, 713
・自分の後を任せられる後継者を見つけられないこと	2, 668
・加盟店契約を更新できないこと	596
・分からない／特に不安に感じることはない	212
・その他	630



(その他の主な内容)

- ・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／ドミナントによる売上減少
- ・クレマー対応／予期できないバイトテロ

問21 あなたが経営する店舗において、強化してほしい・新たに実施してほしい取組は何ですか。当てはまるものを全てお答えください。(答えはいくつでも)

・高齢者・女性向けの商品の拡充・販売	3,938
・宅配便の受け渡し	499
・商品の宅配、代行サービス等	1,000
・セーフステーションとしての機能充実	823
・地元の産品を使った商品の拡充・販売	3,368
・健康的な食品等の拡充・販売	2,886
・環境に優しい商品の拡充・販売	2,202
・環境負荷の少ない商品包装の促進や包装の簡素化	2,892
・期限切れ商品のリサイクル	5,039
・災害時の情報提供、救援物資の提供	1,383
・職業体験の提供	422
・バリアフリー化	753
・その他	871

(その他の主な内容)

- ・24時間営業の見直し/短縮
- ・オペレーションの簡素化/軽減
- ・これ以上サービスを増やさないでほしい
- ・レジのセルフ化、自動化
- ・見切り販売

問22 あなたが店舗経営を強化するために取り組んでいることがあれば記入してください。(自由記入)

(主な内容)

- ・従業員教育／接客レベルの向上／従業員の働きやすい環境作り
- ・従業員・本部社員とのコミュニケーション

- ・品揃えの充実
- ・お客様への声掛けや会話を大切にする
- ・地域への貢献(町会や地元行事への参加、地元商品の販売等)
- ・廃棄ロスを減らす／見切り販売の実施