

第1回
新たなコンビニのあり方検討会
事務局説明資料
(ヒアリング・アンケートの
進め方について)

2019年6月28日

経済産業省

商務・サービスグループ

1. オーナーヒアリングについて①

- コンビニ大手8社に加盟するオーナーに対して希望を募り、8月下旬～9月中旬（予定）にかけて、**全国8都市で合計120名のオーナーを対象とし、有識者（委員）同席の下、ヒアリングを実施。**
- ヒアリングの実施に当たっては、まずは全国のオーナーに対し、事務局より、**ヒアリング参加の意向調査を送付。**
→**ヒアリング参加が決定した方々には、後日詳細を連絡。応募者多数の場合は抽選**を行う。（※参加できなかったオーナーは、アンケートにより、文書での意見提出が可能。）
- ①ヒアリング参加希望者及び、②ヒアリングには参加を希望しない、または、③ヒアリングでの参加を希望したが落選してしまった方で、アンケートを通じて意見を提出したい旨を回答いただいた方には、事務局からアンケートを郵送。
（アンケート回答を希望しない方には、希望を踏まえ、送付は行わない。）
- 意向調査やアンケートは、**コンビニチェーン本部を経由せず、事務局が各店舗に直接郵送予定。**なお、参加オーナーの氏名及び個人が特定されない形でのヒアリング概要をヒアリング実施日以降公表予定。

➤ 今後のスケジュール

**6/28
第1回検討会**

項目・今後の
進め方ご相談

**7月上旬
意向調査をオーナーに郵送
（WEB回答）**

-基礎情報
-参加意向
-アンケート回答意向

オーナー側で
参加意向を回答

**7月末頃
意向調査を踏まえ、
ヒアリング参加者への連絡・
アンケートの郵送**
（アンケートは主に自由回答
形式。書面にて回答）

オーナー側で
アンケート回答

**8月下旬～9月中旬
全国8都市・合計120名の
オーナーへのヒアリングを実施**
（冒頭のみプレス公開。）

➤ ヒアリングの日程（案）

日時	8月21日	8月22日	8月26日	8月28日	9月2日	9月4日	9月9日	9月11日	9月17日
開催地・回数	東京・2回	東京・2回	名古屋・1回	大阪・2回	高松・1回	広島・1回	福岡・1回	仙台・1回	札幌・1回
有識者（予定）	白河委員・ 古谷委員	土屋委員・ 永井委員・	関灘委員	宇田川委員	小塚委員・ 宮島委員	田中委員	若林委員	古谷委員	田中委員・ 宮島委員

1. オーナーヒアリングについて②

- オーナーへのヒアリング/アンケートの質問項目（案）は以下のとおり。

ヒアリング・アンケート項目案	質問例
①基礎情報	オーナーの年齢、経営年数、立地環境、契約形態 など
②売上等	売上・利益の動向、競合の状況 など
③従業員関係	体制、従業員の確保状況、オーナーの勤務状況 など
④本部との関係	サポート、利益配分、コミュニケーション など
⑤顧客との関係	新商品・サービス、社会貢献 など
⑥今後の課題	機械化・省力化・省資源、深夜営業、見切り販売、後継者対策 など
⑦その他	

2. 従業員アンケートについて

- コンビニの従業員について、WEBアンケートを通じて、勤務実態や業務負担について調査。

➤ 今後のスケジュール

6/28
第1回検討会
アンケート項目・今後の進め方ご相談



7月上旬～7月末
従業員へのWEBアンケートを実施



8月中
従業員WEBアンケートの結果取りまとめ作業

➤ 従業員調査の項目案

WEBアンケート（7月中に回答受付）

対象：コンビニ勤務経験者(500人程度)

調査項目：

- ① 基礎情報（年齢、契約形態、勤務先店舗の立地環境など）
- ② 賃金について（満足度とその理由）
- ③ 勤務時間について（シフト、満足度、深夜早朝勤務など）
- ④ 勤務内容について（満足度、変化など）省人化設備などによる負担軽減の状況と可能性
- ⑤ オーナー・本部との関係
- ⑥ 課題（機械化・省力化・省資源、深夜営業、人手不足、社会貢献など）

3. ユーザーアンケートについて

- コンビニのユーザーについては、WEBアンケート及び店頭出口調査を通じて、ユーザー特性毎のコンビニの利用状況や、期待される役割等を確認。
- ユーザーへのWEBアンケート及び店頭での出口調査については、7月に調査を行った上で、8月下旬までに結果を取りまとめる予定。

ユーザー調査（WEBアンケート）、店頭出口調査の項目（案）

WEBアンケート（7月上旬～下旬で実施）

対象：一般ユーザー(1万人程度)

調査項目：

- ① 基礎情報(職業、年齢、地域その他)
- ② コンビニの利用状況(来店頻度、頻繁に利用するコンビニの立地状況、よく利用する商品・サービス、時間帯など)
- ③ 品揃え・サービスへの評価
- ④ 深夜営業への評価
- ⑤ 機械化・省力化・省資源、社会的役割 など

店頭出口調査（7月中に実施）

対象：繁華街、住宅地、郊外幹線道路沿い等に立地する合計10店舗程度の来店客

調査項目：

- ✓ 基礎情報(居住地、職業、年齢、家族構成等)
- ✓ 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)
- ✓ 今回のコンビニの利用状況（何を買ったか、滞在時間等）
- ✓ 24時間営業の必要性（必要性ありの場合、深夜帯に求めるサービス）
- ✓ 店舗に期待する役割 など