

1. 従業員アンケート調査の概要

従業員アンケート

- 調査方法
 - インターネットアンケート

- 調査時期
 - 令和元年8月22日～8月27日

- 調査対象者数
 - 500人（1年以内に勤務経験のある者）

- 主な設問事項
 - 基礎情報（性別、年齢、チェーン名、店舗立地など）
 - 勤務状況（出勤日数、時間）
 - 勤務の動機（業種選定理由、店舗選定理由）
 - 勤務の満足度・その要因
 - 深夜営業への意見・意向
 - 本部・オーナーとの関係
 - コンビニの運営・課題についての意見
 - コンビニの社会的役割についての意見

1. 従業員アンケート調査の概要(調査結果)

従業員アンケート

■ 勤務状況

- 従業員の約10%が「ほぼ毎日」出勤と回答。特にオーナーの家族、加盟店社員は、出勤頻度が高く、約25%が「ほぼ毎日」出勤と回答。
- 出勤頻度が高い従業員ほど、労働時間も長い傾向がある。

■ 勤務の動機

- コンビニやその店舗を働き先として選ぶ理由の半数以上が「アクセスがいい」ためである。次に多い理由は、「勤務時間の融通が利く」ためである。

■ 勤務の満足度・その要因

- コンビニの仕事に対しては、全体で3/4の従業員が「満足」と回答。
- 一方で、出勤頻度が高い・労働時間が長い従業員は、「不満」を持つ傾向がある。最も大きい不満要因は、「業務量や業務の種類が多さ」である。

■ 深夜営業

- 深夜勤務経験者の半数以上が、「今後は働きたくない」と回答。その最も大きな理由は、「身体的につらいから」である。
- 女性は、半数以上が「働いた経験はないが、今後も働きたくない」と回答。理由は、「子供がいるから」、「女性であるため、深夜は怖い」などである。

■ 本部・オーナーとの関係

- 従業員から最も多かった要望は、本部に対しては「業務に関する研修を充実させる」、オーナーに対しては「適切なスタッフ数を確保する」である。
- 店舗立地によって、本部への要望は異なる。ビジネス街は「健康診断や福利厚生の実施」、観光地は「営業時間の自由化」、地方部・町村部では「ヘルプ制度の実施」への要望が多い。

■ コンビニの運営・課題

- コンビニ運営における課題は、全ての立地において「人手不足」との回答が多い。
- 一方で、立場によって課題の認識は異なり、FC本部・社員は「人手不足」や「廃棄処分」への課題認識が他の立場と比較して顕著に低い。

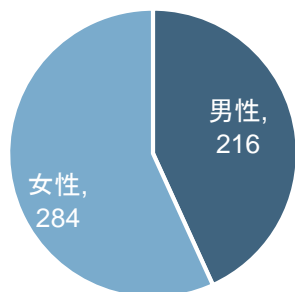
■ コンビニの社会的役割

- 従業員の40%が、コンビニが社会的役割を担う「必要性がある」、20%が「必要性はない」と回答。「必要性がある」と考える加盟店社員が多い。
- 「必要性がある」主な理由には、24時間営業による防犯効果、地域に密着した支援、高齢者への支援、有時の避難場所、国内に数多く立地、などの意見があった。
- 「必要性がない」主な理由には、業務過多・人手不足の中では担いきれない、加盟店の責任・負担が大きすぎる、営利企業に求めることではない、などの意見があった。

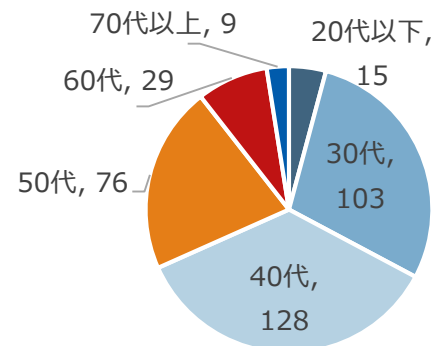
2. 従業員アンケート調査の結果(回答者属性 1/2)

従業員アンケート (N=500)

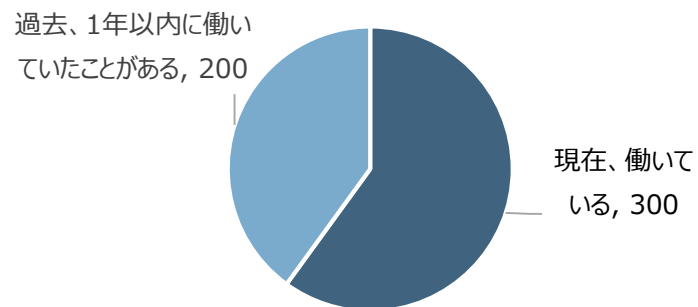
性別 (単位: 人)



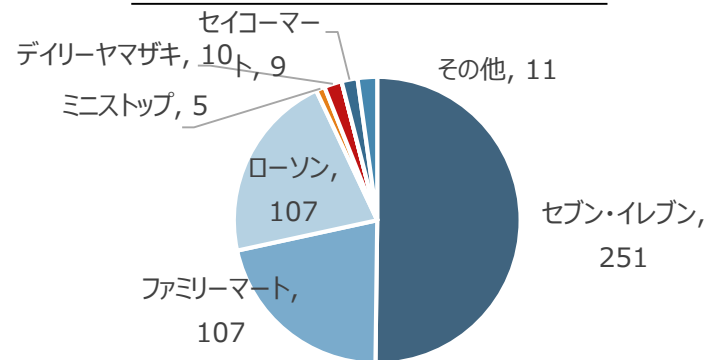
年代 (単位: 人)



勤務経験 (単位: 人)



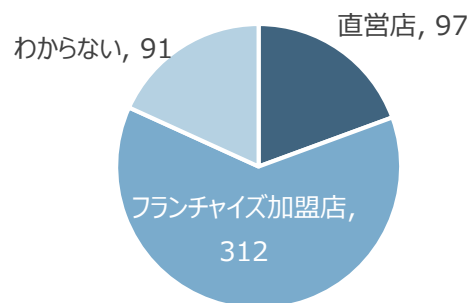
チェーン (単位: 人)



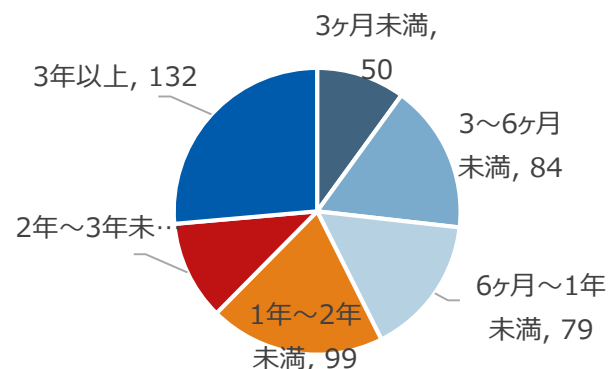
2. 従業員アンケート調査の結果(回答者属性 2/2)

従業員アンケート (N=500)

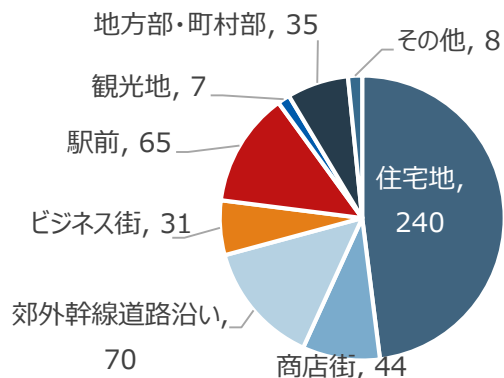
店舗の種類 (単位：人)



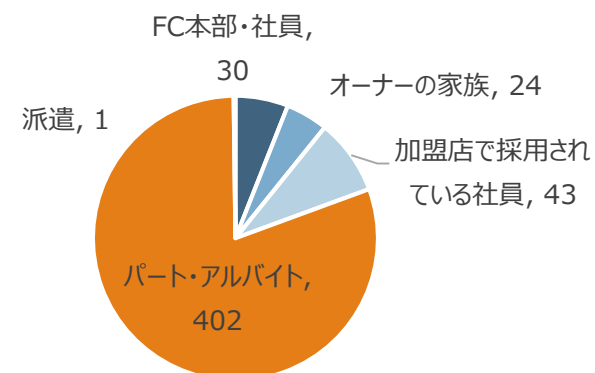
勤続年数 (単位：人)



店舗の立地場所 (単位：人)



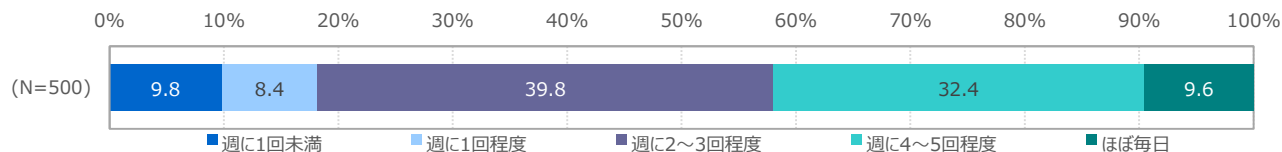
立場 (単位：人)



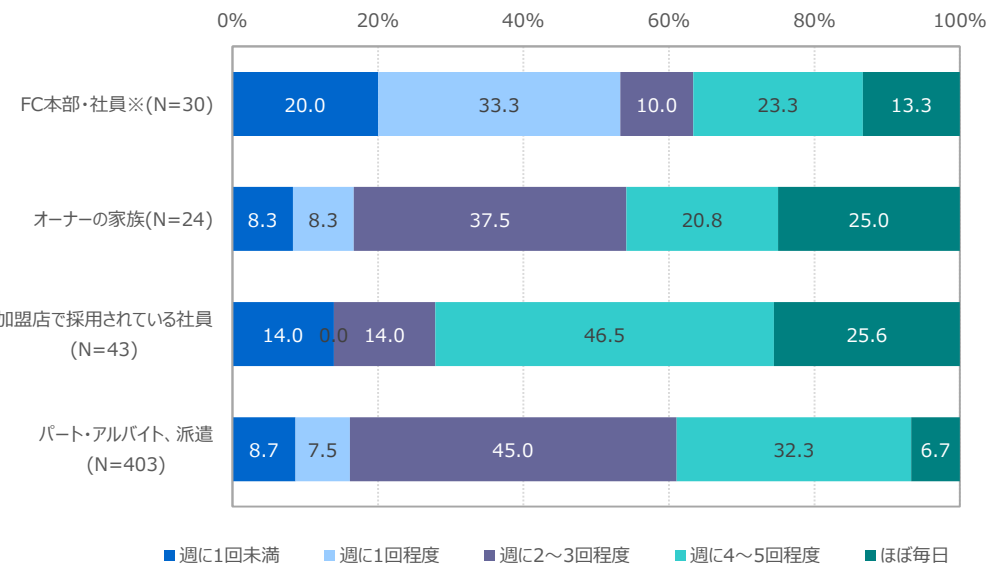
3. 従業員アンケート調査の結果(勤務状況:出勤頻度)

- 従業員の約10%が「ほぼ毎日」出勤と回答。特にオーナーの家族、加盟店社員は、出勤頻度が高く、約25%が「ほぼ毎日」出勤と回答。
- 勤続年数が長いほど、勤務頻度も高い傾向がある。

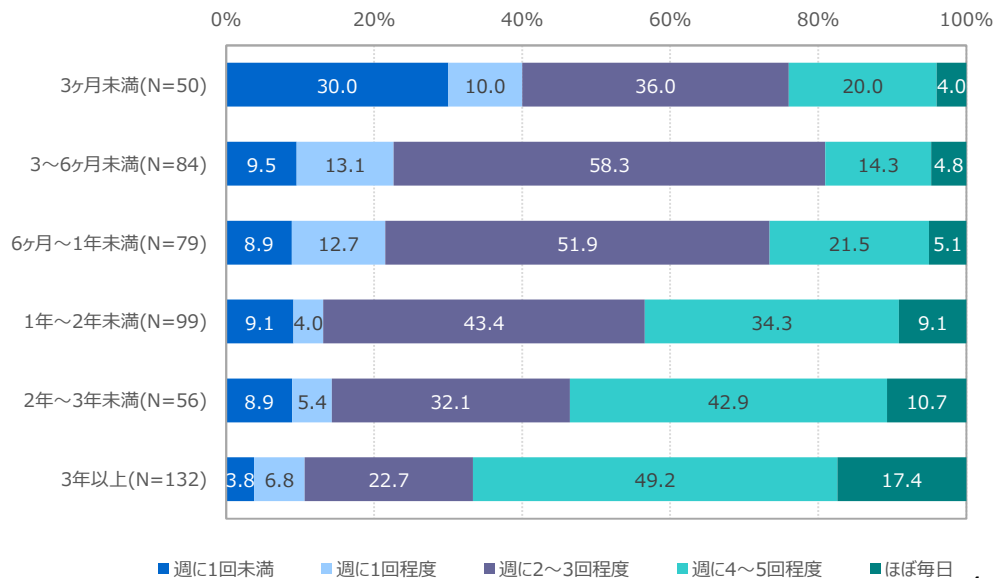
店舗への出勤頻度



店舗での立場×出勤頻度



勤続年数×出勤頻度

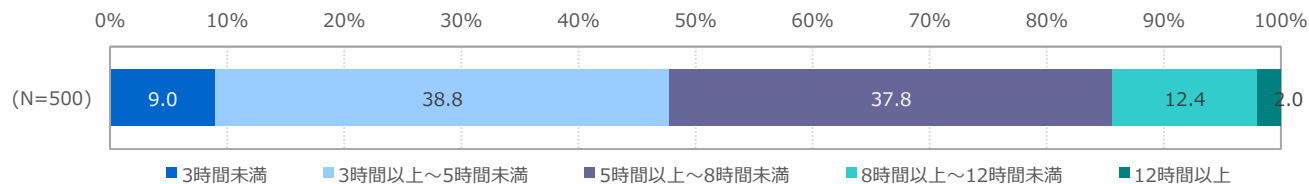


※FC本部・社員として、店舗での勤務経験がある者

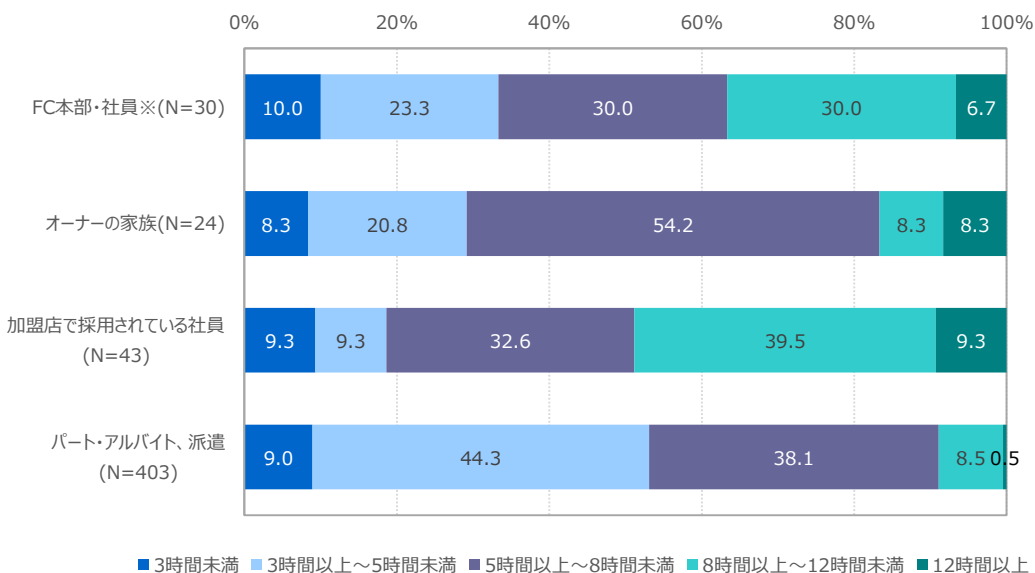
3. 従業員アンケート調査の結果(勤務状況:労働時間)

- FC本部・社員と加盟店社員の労働時間は長く、アルバイトの労働時間は比較的短い傾向がある。
- 勤続年数が長いほど、労働時間も長い傾向がある。

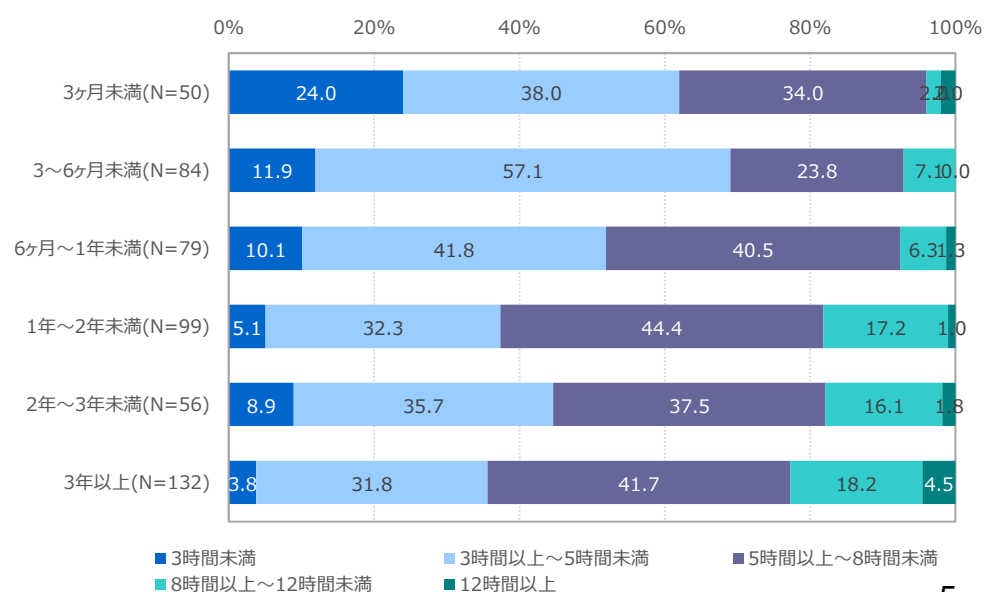
出勤日の労働時間



店舗での立場×出勤日の労働時間



勤続年数×出勤日の労働時間

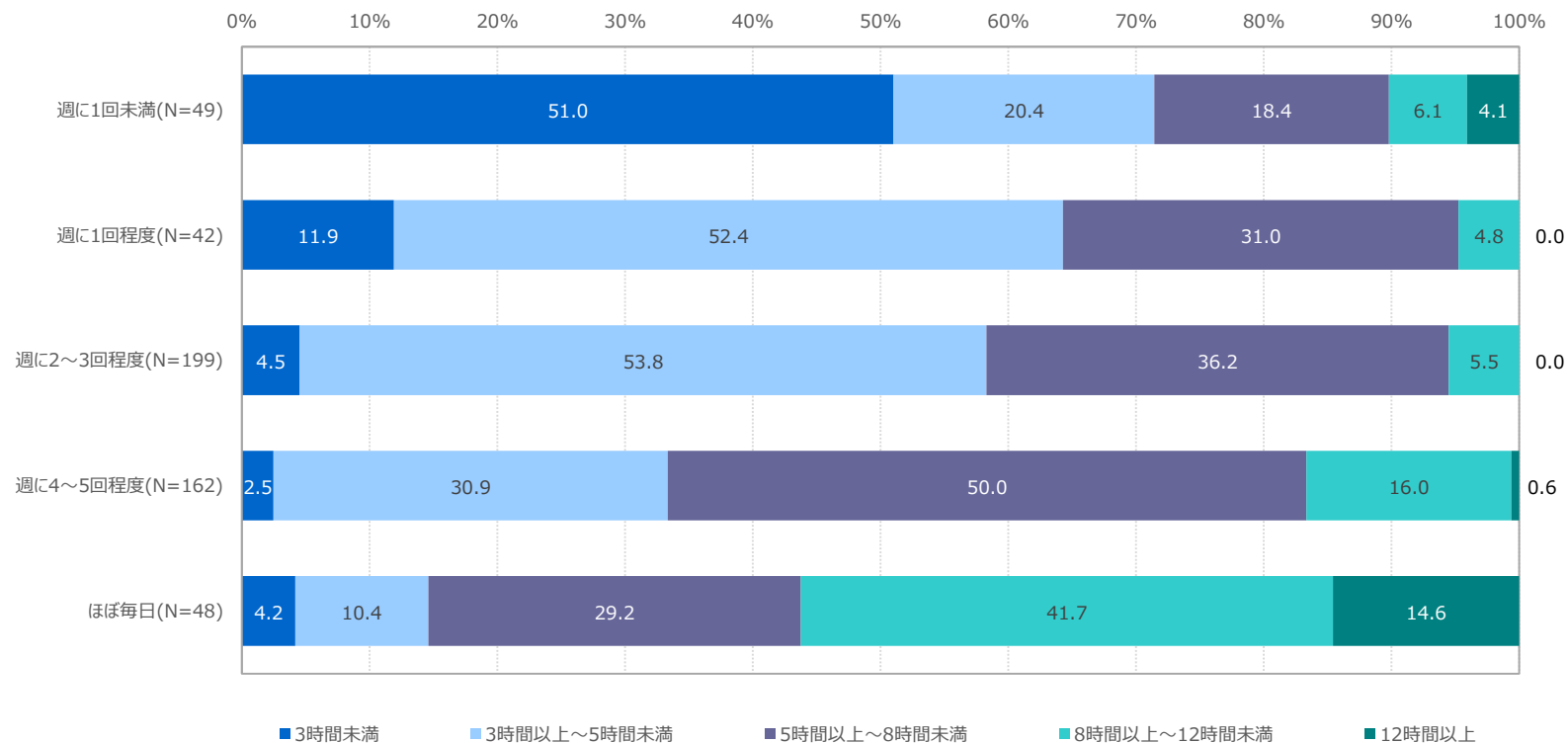


※FC本部・社員として、店舗での勤務経験がある者

3. 従業員アンケート調査の結果(勤務状況:出勤頻度×労働時間)

- 出勤頻度が高い従業員ほど、労働時間も長い傾向がある。
- 特に「ほぼ毎日」出勤している従業員は、約42%が「8～12時間」、約15%が「12時間以上」と回答。

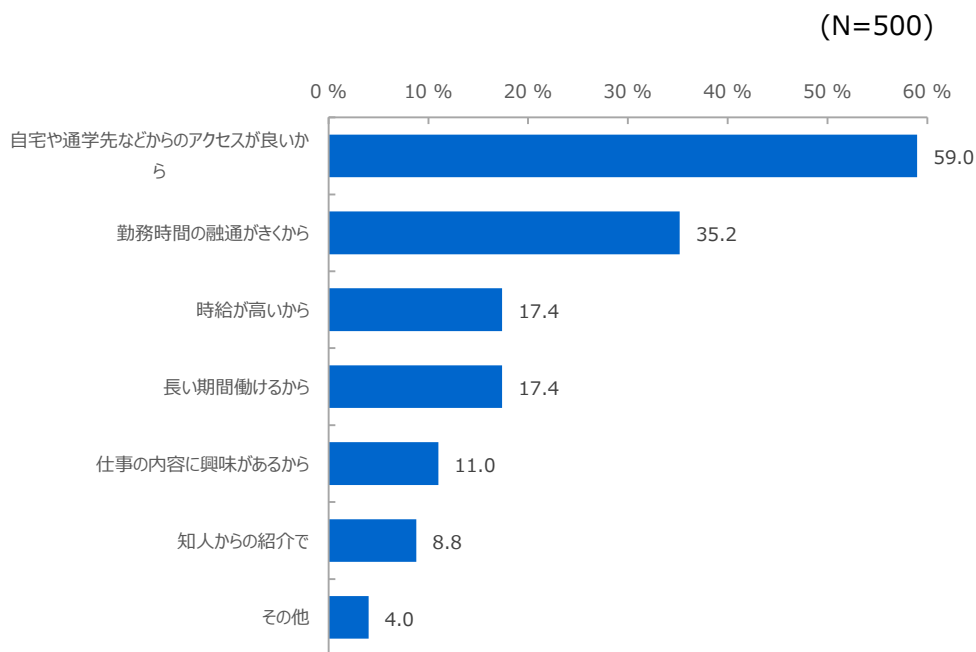
店舗への出勤頻度×出勤日の労働時間



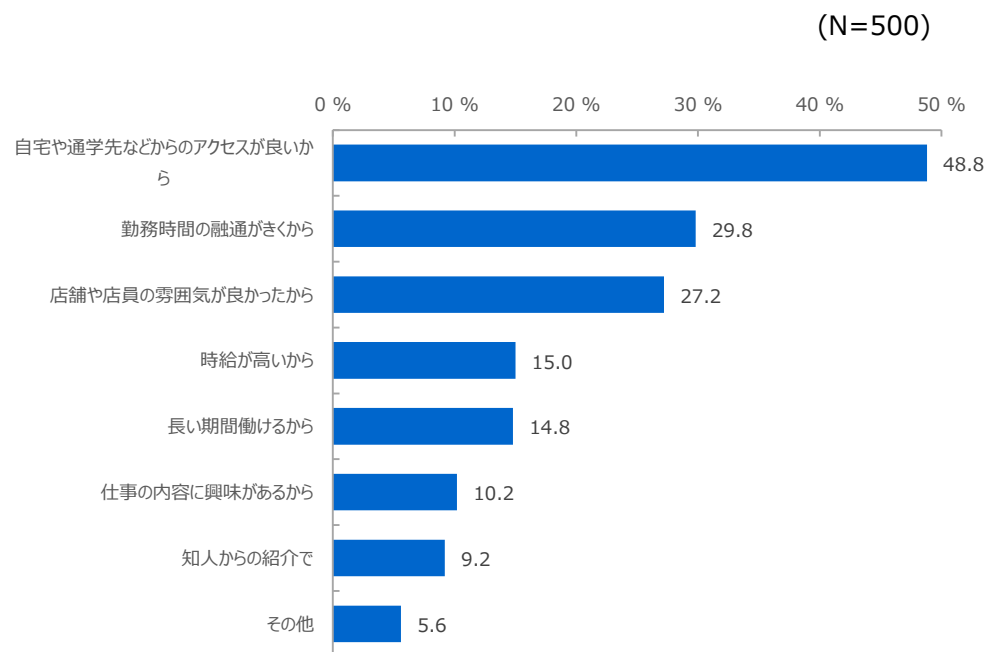
4. 従業員アンケート調査の結果(勤務の動機)

- コンビニが選ばれる理由の約60%が「自宅や通勤先などからのアクセスが良い」ためである。
- 同じく、店舗を選んだ理由の約50%が「自宅や通勤先などからのアクセスが良い」ためである。
- また、「勤務時間の融通がきく」ことも、コンビニや店舗を選ぶ理由として多い。

コンビニを選んだ理由 (3つまで選択可)



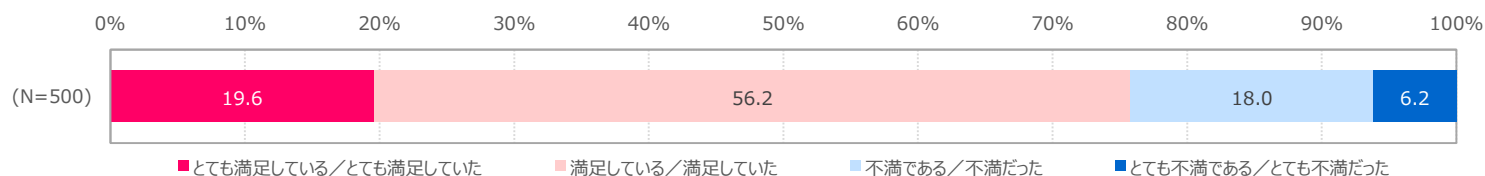
勤務している/いた店舗を選んだ理由 (3つまで選択可)



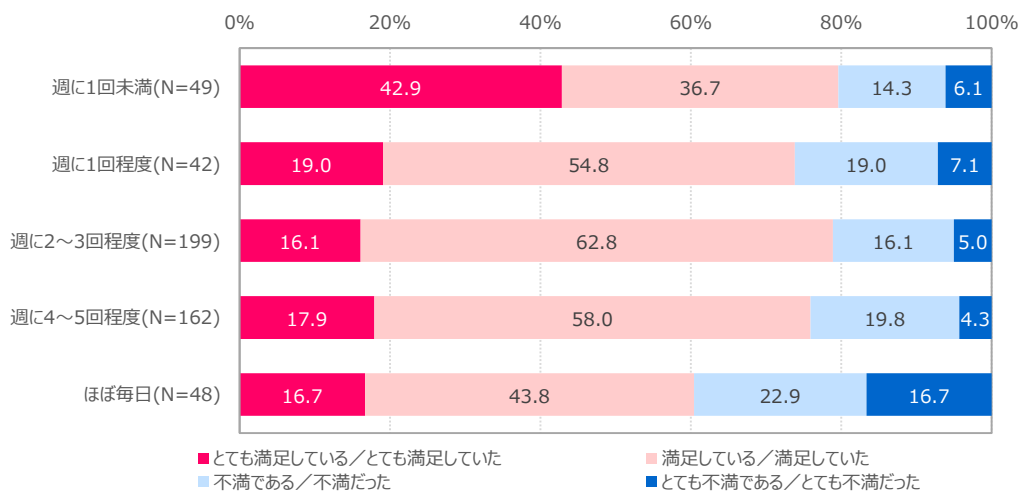
5. 従業員アンケート調査の結果(勤務の満足度・その要因:満足度 1/2)

- コンビニの仕事に対しては、約75%の従業員が「満足」、約25%が「不満」と回答。
- 出勤頻度が高い、労働時間が長い従業員ほど、「不満」を持つ傾向がある。

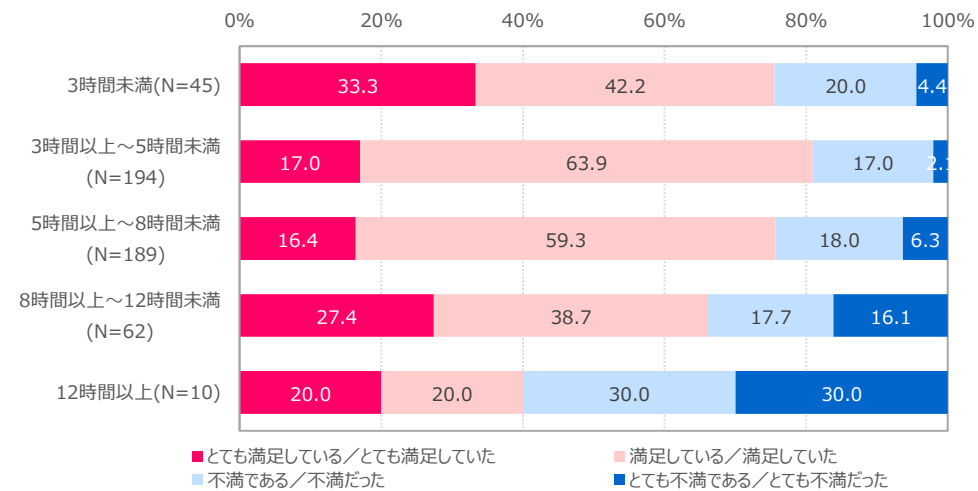
コンビニでの仕事に対する満足度



店舗への出勤頻度×満足度



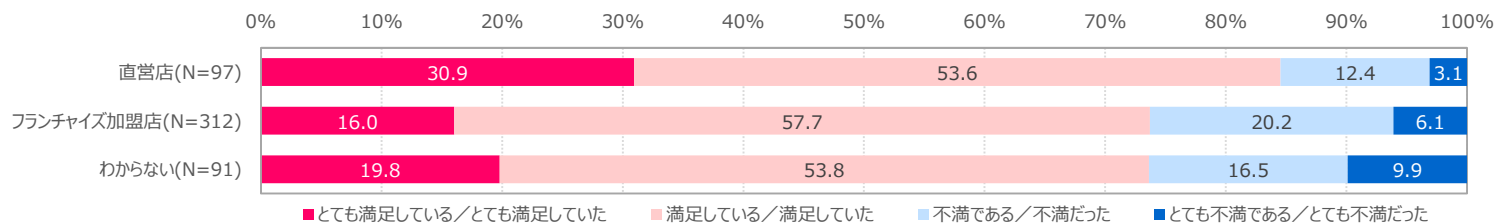
出勤日の労働時間×満足度



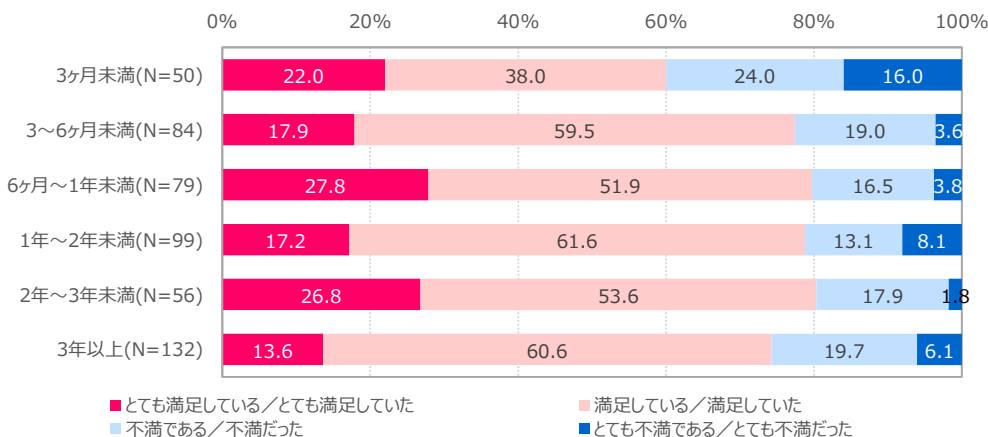
5. 従業員アンケート調査の結果(勤務の満足度・その要因:満足度 2/2)

- 店舗の種類で見ると、加盟店は、約26%が「不満」と回答し、直営店よりも高い。
- 勤続年数で見ると、3か月未満の40%が「不満」と回答し、他と比較して、顕著に高い。
- 店舗での立場で見ると、オーナーの家族の約40%が「不満」と回答し、顕著に高い。一方、加盟店社員は、約85%が「満足」と回答。

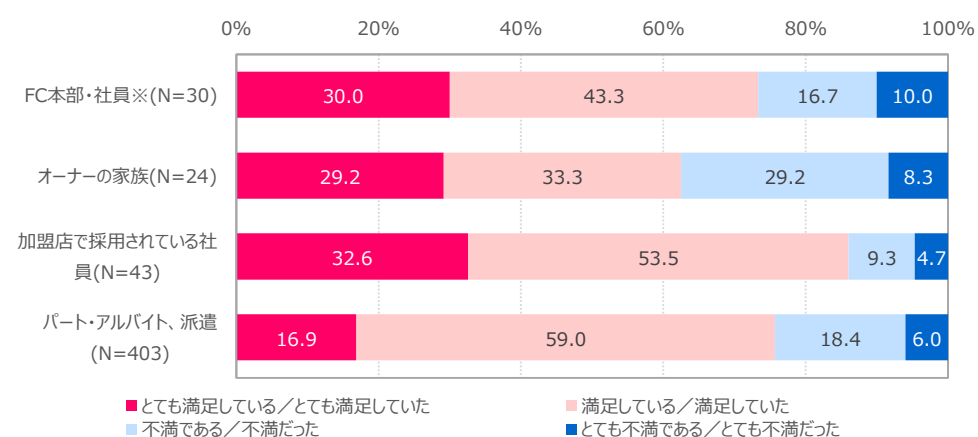
店舗の種類×満足度



勤続年数×満足度



店舗での立場×満足度



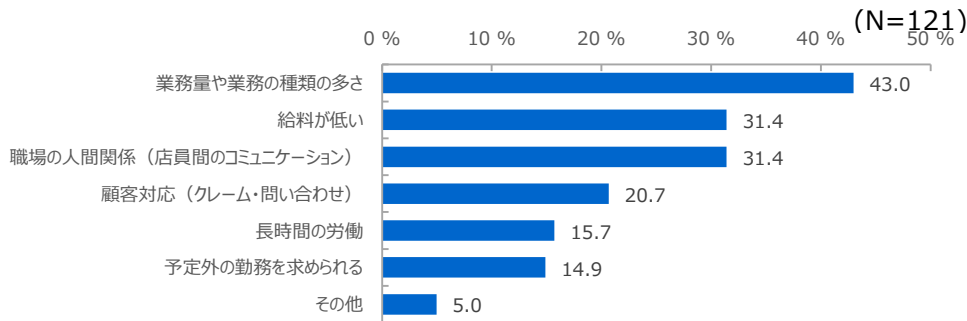
※FC本部・社員として、店舗での勤務経験がある者

5. 従業員アンケート調査の結果(勤務の満足度・その要因:要因)

- 不満の要因で最も多いのは、約43%で「業務量や業務の種類が多さ」である。
- 不満度が最も高い3か月未満の従業員の主な要因は、「業務量や業務の種類が多さ」である。また、勤続年数が長いほど、「給料の低さ」に対して不満を持つ傾向がある。
- コンビニの仕事を辞めた理由は、50%以上が「自己都合（就職・転職、転居等）」と回答し、顕著に高い。

不満の要因 (2つまで選択可)

※満足度について、「不満/とても不満」と回答した者のみ



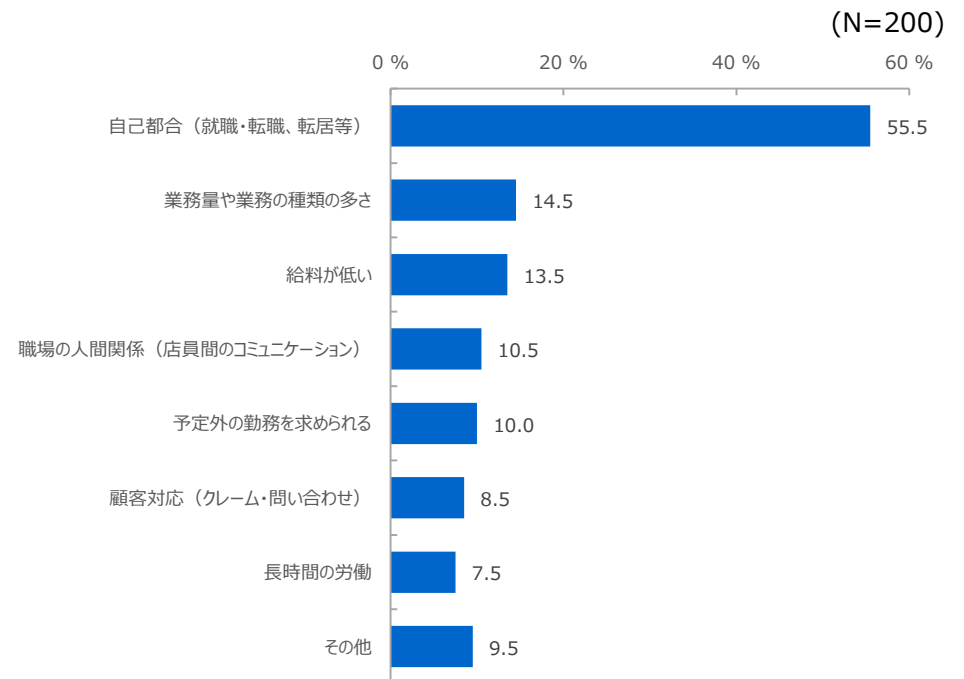
勤続年数×不満の要因 (2つまで選択可)

※満足度について、「不満/とても不満」と回答した者のみ

	顧客対応	業務量や業務の種類が多さ	長時間の労働	予定外の勤務を求められる	給料が低い	職場の人間関係	その他
3ヶ月未満(N=20)	5.0	65.0	20.0	15.0	20.0	30.0	10.0
3~6ヶ月未満(N=19)	21.1	42.1	10.5	15.8	26.3	26.3	0.0
6ヶ月~1年未満(N=16)	37.5	18.8	12.5	12.5	25.0	25.0	6.3
1年~2年未満(N=21)	19.0	33.3	9.5	19.0	23.8	57.1	0.0
2年~3年未満(N=11)	18.2	45.5	18.2	18.2	45.5	9.1	0.0
3年以上(N=34)	23.5	47.1	20.6	11.8	44.1	29.4	8.8
合計(N=121)	20.7	43.0	15.7	14.9	31.4	31.4	5.0

コンビニの仕事を辞めた理由 (2つまで選択可)

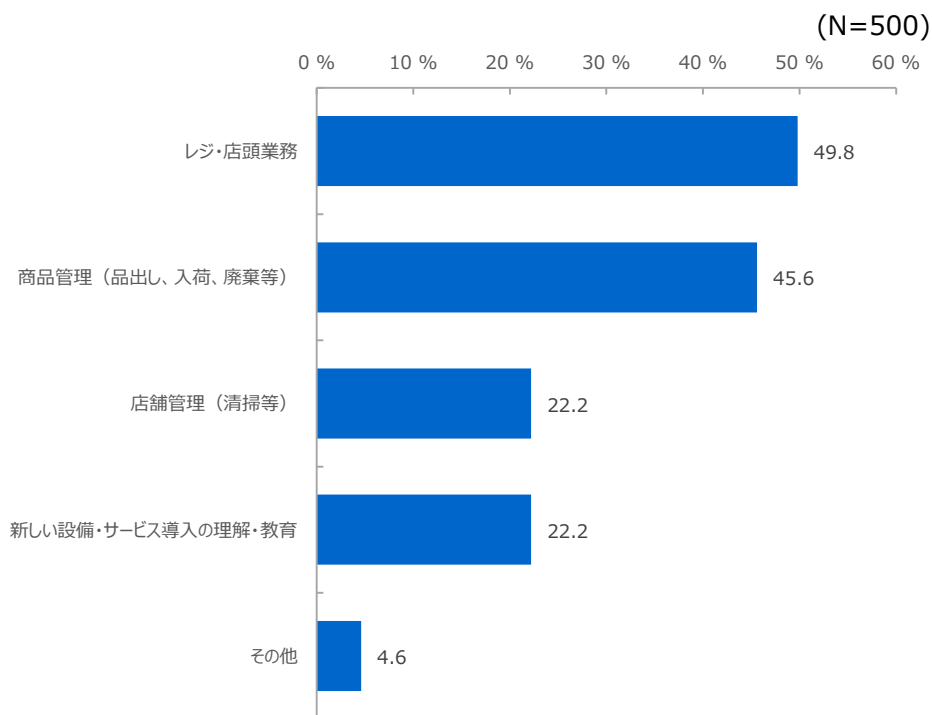
※1年以内に勤務経験はあるが、現在は、辞めている者のみ



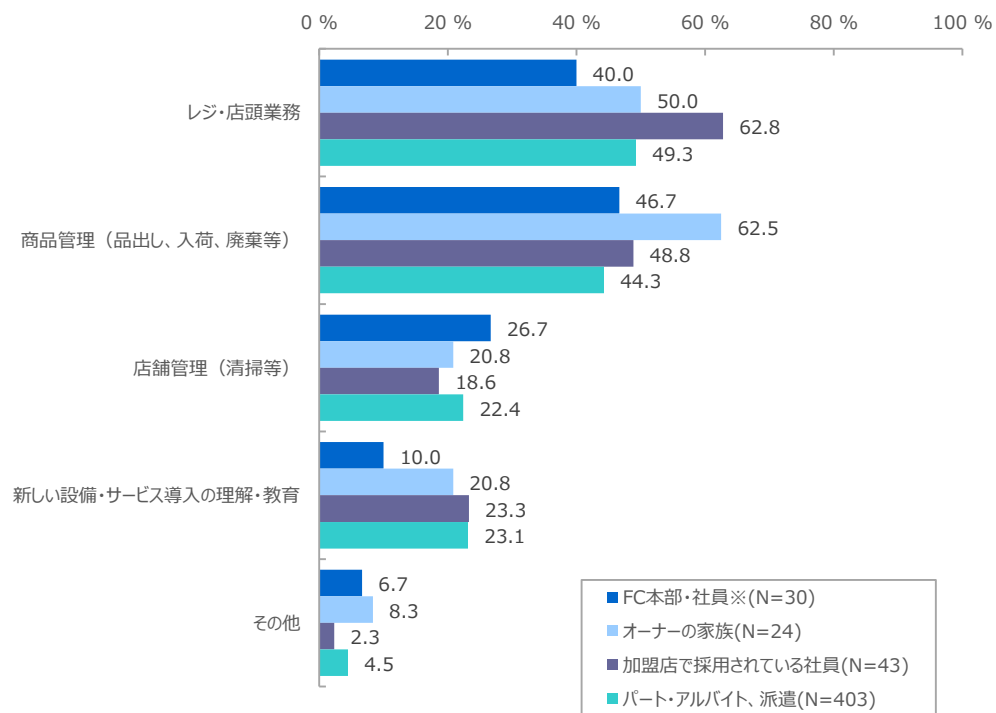
5. 従業員アンケート調査の結果(勤務の満足度・その要因:負担の大きい業務)

- 負担の大きい業務は、約50%が「レジ・店頭業務」で最も高く、次点で45%の「商品管理」である。
- 店舗での立場で見ると、FC本部・社員とオーナーの家族にとって最も負担なのは「商品管理」、加盟店の社員とアルバイトにとっては、「レジ・店頭業務」であり、立場によって負担な業務は異なる。

負担の大きい業務 (2つまで選択可)



店舗での立場×負担の大きい業務※ (2つまで選択可)



※FC本部・社員として、店舗での勤務経験がある者

5. 従業員アンケート調査の結果(勤務の満足度・その要因:解決すべき課題)

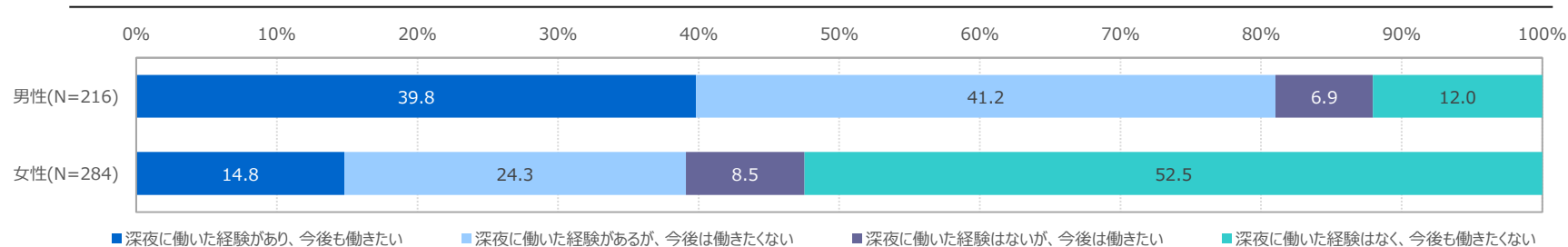
(コンビニがより魅力的な職場となるために、解決されるべき課題)

- 業務の煩雑さに見合わない、低い時給
 - ✓ 宅配便や公共料金など、業務は沢山で面倒くさいにも関わらず、時給が安すぎて、これでは誰も働いてくれない。(女性、30代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ 覚えることが多いわりに時給が安い。サービスが過剰なので、これ以上増やしてほしくない。(女性、20代、パート・アルバイト、ほぼ毎日)
- 人手不足
 - ✓ ほぼすべてバイトやパートでまわっている職場に社会が求めすぎ。社会的な立場は郵便局や銀行、交番、などで対応すべき。人数が少なくてもまわせる仕事内容に変えるか、無駄な仕事を減らさなければ対応できない。(女性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ 自動化できるものは積極的に自動化し、人手不足の解消とオーナー家族の健康が維持されるよう急いだほうがいい。(女性、40代、オーナーの家族、週に1回未満)
- 従業員向け教育の不足
 - ✓ レジ教育は、その場しのぎのことが多いので、きちんと教育する時間があると思う。特に、支払い方法は多岐に渡り、宅配業務は難しいことが多い。(女性、60代、パート・アルバイト、週に2~3回程度)
 - ✓ レジ操作に慣れるまで時間がかかるので、サポート体制をもう少し整えて欲しい。(女性、40代、パート・アルバイト、週に2~3回程度)
- クレームの多さ
 - ✓ 気持ちよく買い物してもらえように対応はしているつもりでも、一部のお客様は、殿様みたいな対応をもとめてくるため、時間ロスやクレームを受けた方の精神面がついていけなくなる。これは、人手不足にも繋がると思う。(女性、30代、パート・アルバイト、週に3~4回程度)
 - ✓ やることも多いし、いろんなお客様と接する中で、嫌な思いをすることも多い。(女性、20代、オーナーの家族、週に2~3回程度)
- 従業員の防犯
 - ✓ 防犯の充実が必要。深夜帯は少ない人数で回すが、その分防犯で心もとない部分がある。防犯スイッチ(押すと警察に繋がる)とか警察と連携し呼ぶと早急に来てくれるなど、安心して仕事が出来る環境が欲しい。(女性、30代、パート・アルバイト、週に2~3回程度)

6. 従業員アンケート調査の結果(深夜営業への意見・意向 1/2)

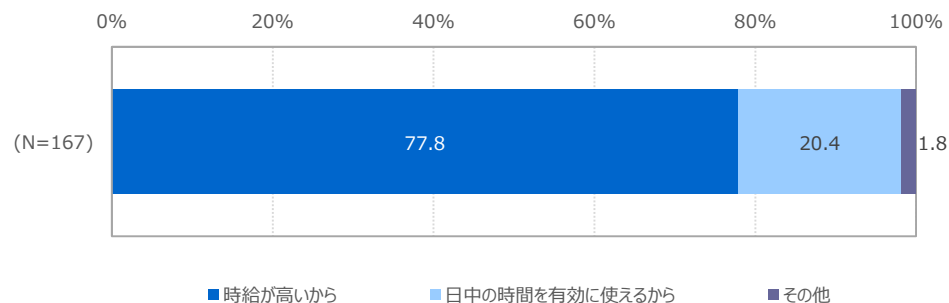
- 深夜勤務経験者の半分以上が、「今後は働きたくない」と回答。
- 女性では、約52%が「働いた経験はないが、今後も働きたくない」と回答し、顕著に高い。
- 深夜に働きたい理由は、約78%が「時給が高いから」で最も高い。一方、働きたくない理由は、約85%が「身体的につらいから」で最も高い。

深夜勤務の経験と意向×性別



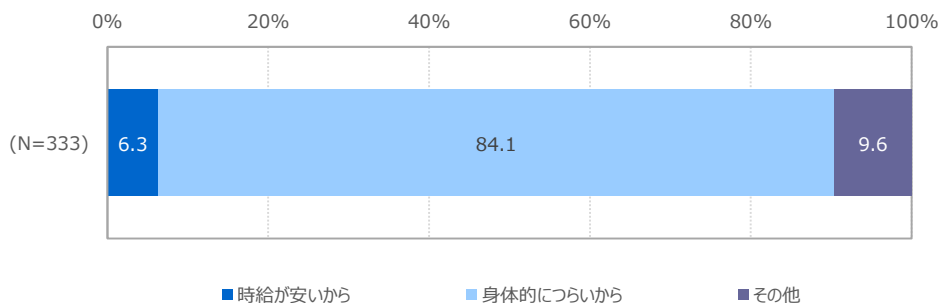
深夜に働きたい最も大きな理由※

※深夜勤務の経験と意向で、「今後も/今後は、働きたい」と回答した者のみ



深夜に働きたくない最も大きな理由※

※深夜勤務の経験と意向で、「今後も/今後は、働きたくない」と回答した者のみ



6. 従業員アンケート調査の結果(深夜営業への意見・意向 2/2)

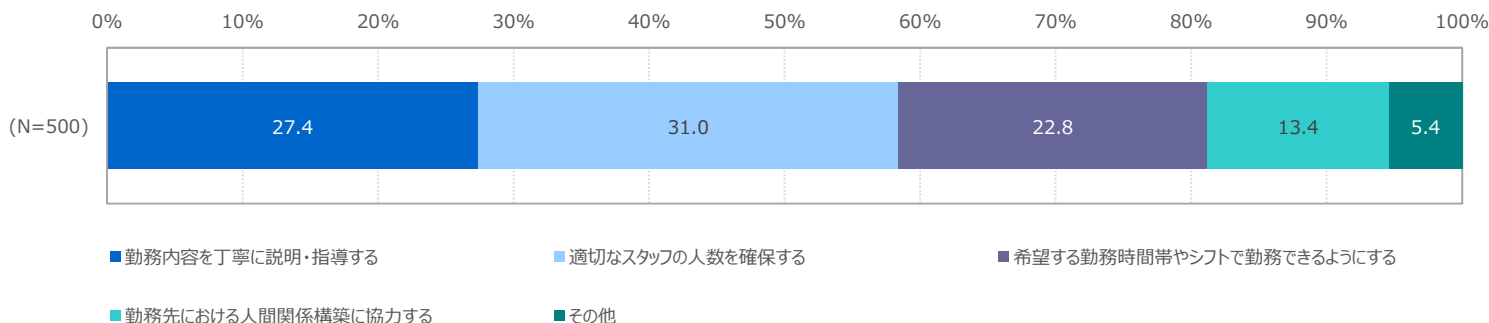
(従業員が深夜に働きたくない理由)

- 時給が安いから
- 身体的につらいから
- (以下、その他の理由(自由記載))
- 女性であるため、深夜は怖いから
 - ✓ 自分は女なので、深夜、泥酔した人や反社会的な人、強盗などに対処する事に、身の危険を感じる。(女性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ 中年の女性なのでなめられるから。(女性、50代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ 女性だから怖い。(女性、20代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
- 子供・家族がいるから
 - ✓ 小さい子供がいるから。(女性、20代、パート・アルバイト、週に2~3回程度)
 - ✓ 子供が産まれたから。(女性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ 家族がいるので夜勤はなるべく控えたい。(女性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
- 防犯上、不安があるから
 - ✓ トラブルがあった際に、誰も助けてはもらえない。(男性、40代、パート・アルバイト、週に2~3回程度)
 - ✓ 防犯上、怖い。(女性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ 変なお客さんが多い。危険。(男性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)

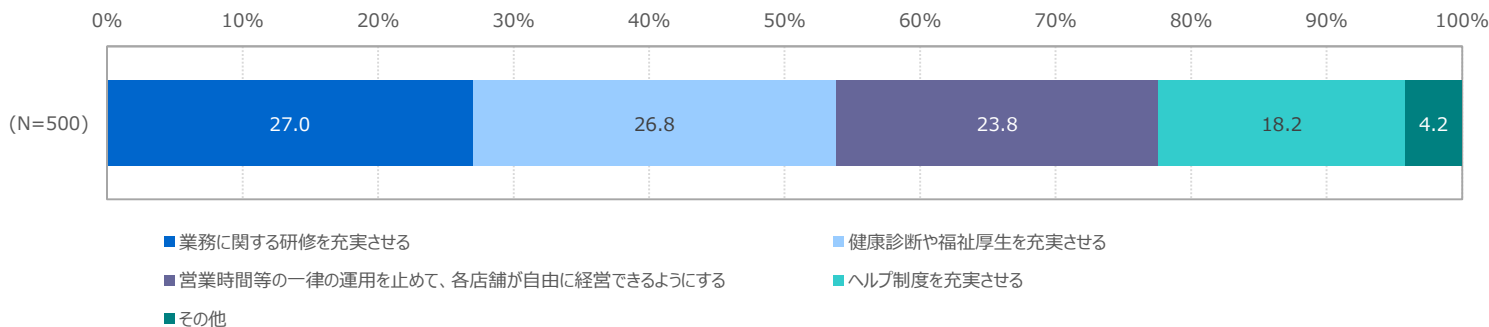
7. 従業員アンケート調査の結果(本部・オーナーとの関係)

- 従業員がオーナーに望む事項は、31%が「適切なスタッフの人数を確保する」と回答し、最も多い。次点は、約27%で「勤務内容を丁寧に説明・指導すること」。
- 従業員が労働環境を改善するためにチェーン本部に望む事項は、「業務に関する研修を充実させる」、「健康診断や福利厚生を充実させる」との回答が多い。

オーナーに最も望む事項



労働環境を改善するために、チェーン本部に最も望む事項



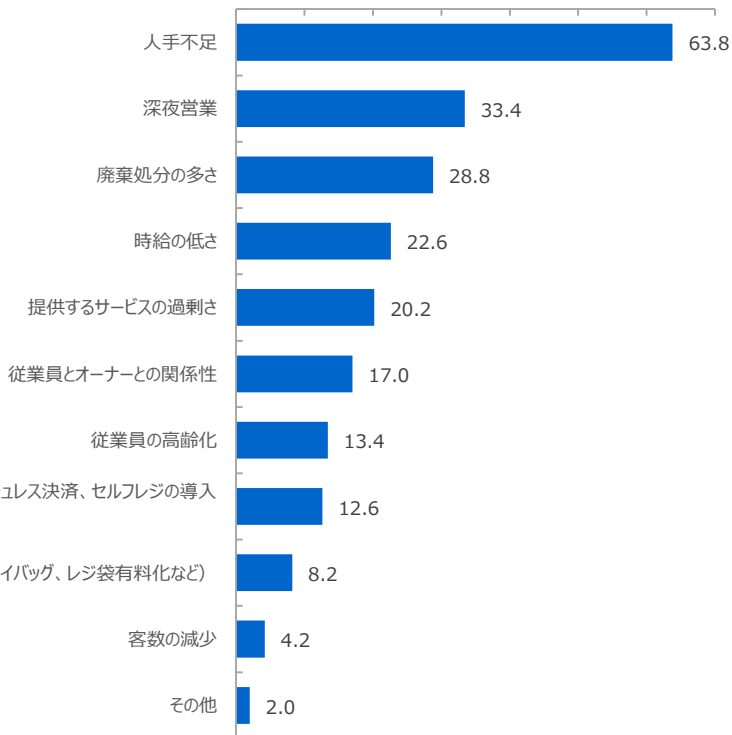
8. 従業員アンケート調査の結果(コンビニの運営・課題についての意見)

- コンビニの運営における課題としては、約64%が「人手不足」と回答し、顕著に高い。
- 店舗での立場によって課題の認識は異なる。特にFC本部・社員は、「人手不足」と「廃棄処分」への課題認識がその他の立場と比較して、顕著に低い。

コンビニの運営における課題 (3つまで選択可)

(N=500)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70%



店舗での立場×コンビニの運営における課題 (3つまで選択可)

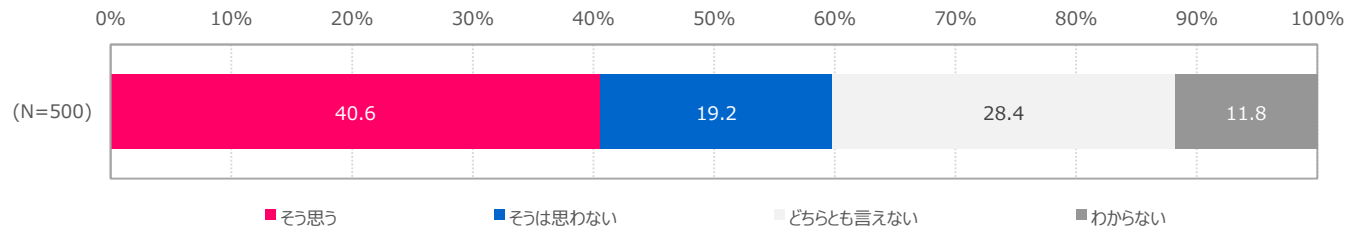
	深夜営業	人手不足	従業員の高齢化	従業員とオーナーとの関係性	業務の機械化・省人化	省資源化	廃棄処分の多さ	客数の減少	時給の低さ	提供するサービスの過剰さ	その他
現FC本部・社員※(N=30)	56.7	40.0	23.3	20.0	10.0	10.0	3.3	6.7	3.3	13.3	0.0
オーナーの家族(N=24)	29.2	75.0	12.5	12.5	20.8	8.3	37.5	4.2	8.3	16.7	4.2
加盟店で採用されている社員(N=43)	46.5	67.4	18.6	16.3	14.0	11.6	25.6	9.3	11.6	14.0	0.0
パート・アルバイト、派遣(N=403)	30.6	64.7	12.2	17.2	12.2	7.7	30.6	3.5	26.1	21.6	2.2
平均(N=500)	40.7	61.8	16.7	16.5	14.2	9.4	24.3	5.9	12.4	16.4	1.6

※FC本部・社員として、店舗での勤務経験がある者

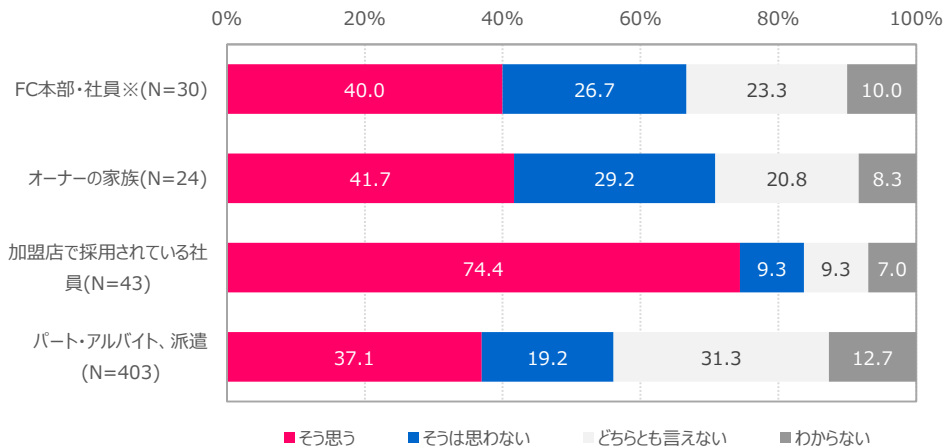
9. 従業員アンケート調査の結果(コンビニの社会的役割についての意見 1/4)

- 従業員の40%が、社会的役割を担う「必要性がある」と回答、約20%が「必要性はない」と回答。
- 店舗での立場で見ると、加盟店社員の約75%が「必要性がある」と回答し、顕著に高い。
- 店舗の種類で見ると、直営店の約52%が「必要性がある」と回答し、加盟店より高い。

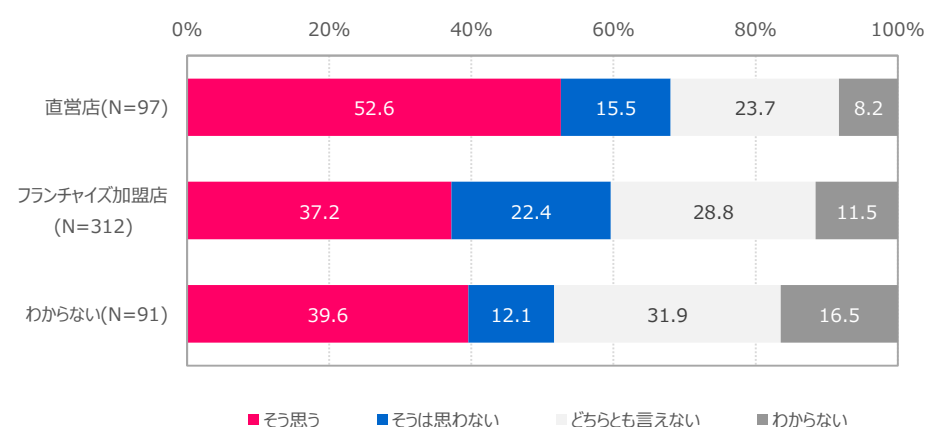
コンビニが社会的役割を担う必要性



店舗での立場×社会的役割を担う必要性



店舗の種類×社会的役割を担う必要性



※FC本部・社員として、店舗での勤務経験がある者

9. 従業員アンケート調査の結果(コンビニの社会的役割についての意見 2/4)

(コンビニは、社会的役割を担う必要がある、と考える理由)

- 24時間営業による防犯効果が高いから
 - ✓ 深夜電気があるだけで、犯罪防止に繋がると思う。(女性、20代、パート・アルバイト、週4~5回程度)
 - ✓ 24時間年中無休なら地域防災拠点、防犯活動等を担える。夜中に連れ去られた女の子が逃げてきたこともある。(女性、50代、パート・アルバイト、週4~5回程度)
- 地域に密着した役割を実現できるから
 - ✓ その地域のことをよくわかってるので、社会的役割を積極的に果たすべきだと思う。(女性、30代、パート・アルバイト、ほぼ毎日)
 - ✓ 地域の拠点としての立場があることによって、より住民にとって身近な場所になる。(男性、40代、パート・アルバイト、週に2~3回程度)
- 高齢者への支援が可能だから
 - ✓ 当店には、認知症と思われる固定客が何人もいる。自己判断だが、同じものをたくさん購入されようとする方には声かけをしている。振り込めサギも声かけで何件か防いでいる。(女性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ 店舗からの配達していると、一人で暮らしてるお年寄りが多いと感じる。(女性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
- 必要な物資・機能がそろっていて、避難場所になるから
 - ✓ 食料や水分が適度に揃えてあるので、いざという時は何かの力になると思う。また、トイレやイートインスペースは災害時には何かしら役に立つと思う。(女性、30代、オーナーの家族、週4~5回程度)
 - ✓ コンビニは、どんな商品も揃っていて、緊急時にも便利だから。(女性、40代、パート・アルバイト、週2~3回程度)
- 国内に数多く立地し、全国で役割を実現できるから
 - ✓ 国内に数多くコンビニは存在する、どこでも躊躇なく助けを求められるような場所であり、国民は安心できるため。(女性、20代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ 店舗数がそれだけ多いので。(男性、30代、加盟店で採用されている社員、週に1回未満)

9. 従業員アンケート調査の結果(コンビニの社会的役割についての意見 3/4)

(コンビニは、社会的役割を担う必要がない、と考える理由)

- 業務過多・人手不足の中では、担いきれないから
 - ✓ 正直コンビニにそこまで求められても、実際その時間に働いている従業員も少ないのに難しいと思う。働いている側としてはそんな余裕はない。お店をまわすことでいっぱいだと思う。(女性、20代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ 通常の業務をこなすだけで精一杯なのに負担が大きすぎる。コンビニの夜勤は人手不足で日本語が読めなかったり、たどたどしい外国人が数多くいる中で、その人に頼り切ることができるのか。(男性、60代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ いざという時に頼られても、スタッフは通常業務で忙しいので、手が空いてる人はいないと思う。勤務時間いっぱい走り回って仕事を終わらせているのに、そこに加えてボランティアまでする余裕はない。(女性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
- 加盟店の責任・負担が大きすぎるから
 - ✓ とって付けた理由だし、本部は自分の利益しか考えていない現状からは、加盟店の負担が大きくなるばかり。(男性、60代、オーナーの家族、ほぼ毎日)
 - ✓ あまりにも責任を負い過ぎると思う。時給数百円のアルバイトに、女性客を守るために暴漢と戦えというのはかわいそうである。(男性、40代、パート・アルバイト、週に2~3回程度)
 - ✓ 従業員も家庭があり、緊急時に自分の家族等の命の確保に努めたいという時に、要請に応えられるのか。(女性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
- 営利企業・民間企業に求めることではないから
 - ✓ 一民間企業にそのような社会インフラとしての機能を持たせるのは限界があるから。(男性、20代、現FC本部・社員、週に4~5回程度)
 - ✓ そのような立場は市役所の業務だと思うから。(女性、20代、パート・アルバイト、週に2~3回程度)
 - ✓ 営利目的の企業だから。(男性、50代、パート・アルバイト、週に2~3回程度)

9. 従業員アンケート調査の結果(コンビニの社会的役割についての意見 4/4)

(コンビニの従業員として、地域の住民に感謝されたこと)

- 高齢者とのコミュニケーション
 - ✓ 一人暮らしのお年寄りからは、毎日お店に来ると明るい人たちとお喋りできて嬉しいと言われた。(女性、30代、オーナーの家族、週に4~5回程度)
 - ✓ お年寄りの多い地域なのでできるだけお客様の気持ちに沿っている。ありがとうと言われることが嬉しい。(女性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
- 高齢者・障がい者へのお手伝い
 - ✓ 車椅子の方にコーヒーを飲ませてあげたり、お買い物のお手伝いをしてあげている。大変助かったと感謝されている。(女性、30代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ おばあちゃんの大量買いの品を、ご自宅まで運んでいったこと。(男性、30代、パート・アルバイト、ほぼ毎日)
- 常連さんへのスムーズな対応
 - ✓ 常連さんには、たばこの銘柄や商品の指定等を事前に理解し行動しておくで機嫌よく帰られました。(女性、20代、パート・アルバイト、ほぼ毎日)
 - ✓ いつもいらっしゃるお客様の選ばれる商品を覚えていたり、いつも笑顔で接客することで好感を持って頂きました。(女性、60代、パート・アルバイト、週に2~3回程度)
- 緊急時・災害時の対応
 - ✓ 地震の時に停電でも営業をして感謝された。(女性、40代、パート・アルバイト、週に4~5回程度)
 - ✓ 変な人につけられているので少しの時間なかにかくまった。(男性、30代、パート・アルバイト、週に2~3回程度)
- 急病人への対応
 - ✓ 体調のすぐれないお客様に対してのケアと救急車等の手配。(男性、50代、パート・アルバイト、ほぼ毎日)
 - ✓ 店舗にきた体調不良の外国人を近所の薬局に連れて行って薬を買う際に通訳をしてあげたこと。(男性、60代、加盟店で採用されている社員、週に2~3回程度)

10. 従業員アンケート調査の結果(参考:店舗の立地ごとの分析:満足度)

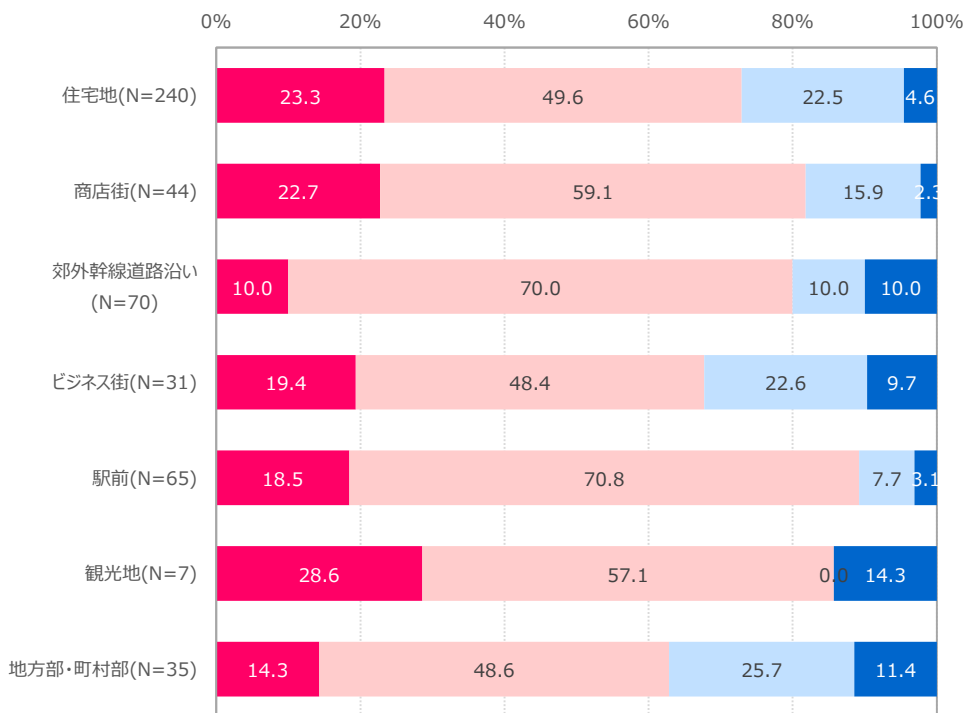
- 駅前では、約90%が「満足」と感じており、他の立地と比較して最も高い。
- 一方、住宅地、ビジネス街、地方部・町村部では、相対的に「不満」を感じている割合が高い。

コンビニでの仕事に対する満足度×店舗立地

※その他 (N=8) を除く

不満の要因×店舗立地

※観光地 (N=1)、その他 (N=3) を除く



	顧客対応	業務量や業務の種類 の多さ	長時間の 労働	予定外の 勤務を 求められる	給料が低い	職場の 人間関係	その他
住宅地 (N=65)	24.6	38.5	15.4	13.8	35.4	33.8	3.1
商店街 (N=8)	0.0	37.5	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0
郊外幹線道路沿い (N=14)	21.4	71.4	14.3	14.3	21.4	21.4	7.1
ビジネス街 (N=10)	30.0	40.0	20.0	20.0	30.0	10.0	10.0
駅前 (N=7)	14.3	42.9	14.3	0.0	28.6	28.6	14.3
地方部・町村部 (N=13)	15.4	38.5	7.7	7.7	30.8	61.5	7.7
合計 (N=117)	17.6	44.8	16.1	13.5	28.5	30.1	7.0

■ とても満足している/とても満足していた

■ 満足している/満足していた

■ 不満である/不満だった

■ とても不満である/とても不満だった

10. 従業員アンケート調査の結果(参考:店舗の立地ごとの分析:運営における課題)

- いずれの立地でも「人手不足」が最も課題として認識されており、地方部・町村部、ビジネス街、駅前において特に強く認識されている。
- 地方部・町村部では、40%が「時給の低さ」を課題と認識しており、他の立地比べ顕著に高い。
- 地方部・町村部では、11%が「深夜営業」を課題と認識しており、他の立地と比べ顕著に低い。

コンビニの運営における課題×店舗立地 (3つまで選択可)

※その他 (N=8) を除く

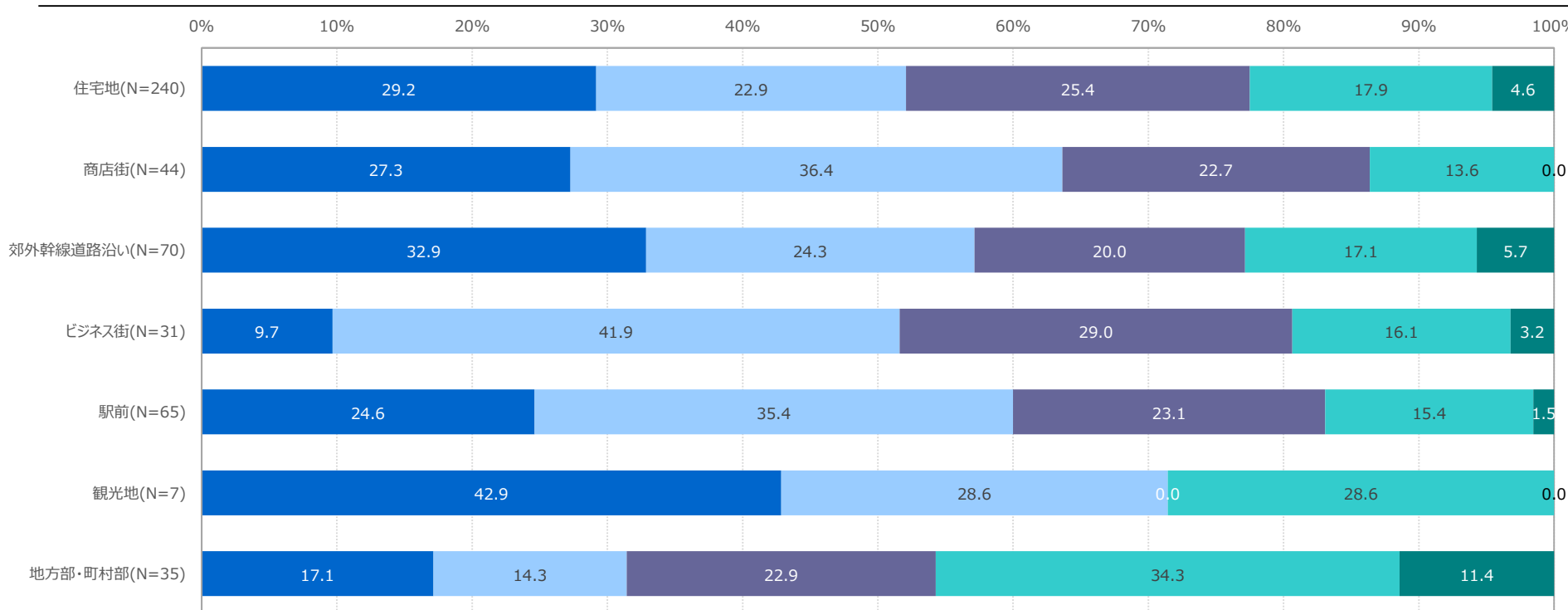
(%)	深夜営業	人手不足	従業員の 高齢化	従業員と オーナーとの 関係性	業務の 機械化・省人化	省資源化	廃棄処分の多さ	客数の減少	時給の低さ	提供するサービスの 過剰さ	その他
住宅地(N=240)	34.6	60.4	14.2	14.6	14.2	6.7	28.3	2.5	25.8	20.8	2.5
商店街(N=44)	50.0	54.5	15.9	13.6	15.9	6.8	18.2	4.5	6.8	4.5	0.0
郊外幹線道路沿い(N=70)	30.0	60.0	12.9	22.9	15.7	7.1	38.6	2.9	17.1	20.0	1.4
ビジネス街(N=31)	48.4	74.2	12.9	12.9	9.7	9.7	19.4	6.5	25.8	12.9	0.0
駅前(N=65)	24.6	73.8	12.3	18.5	9.2	10.8	29.2	7.7	16.9	27.7	1.5
観光地(N=7)	57.1	57.1	0.0	14.3	0.0	0.0	28.6	14.3	28.6	42.9	0.0
地方部・町村部(N=35)	11.4	74.3	11.4	25.7	2.9	14.3	34.3	2.9	40.0	22.9	5.7
平均(N=492)	36.6	64.9	11.4	17.5	9.7	7.9	28.1	5.9	23.0	21.7	1.6

10. 従業員アンケート調査の結果(参考:店舗の立地ごとの分析:本部への要望)

- 店舗の立地によって本部への要望は異なる。
- ビジネス街の約42%が、チェーン本部へ「健康診断や福利厚生充実」を要望。
- 観光地の約43%が、チェーン本部へ「営業時間等の自由経営」を要望。
- 地方部・町村部の約35%が、チェーン本部へ「ヘルプ制度の充実」を要望。

労働環境を改善するために、チェーン本部に望む事項×店舗立地

※その他(N=8)を除く



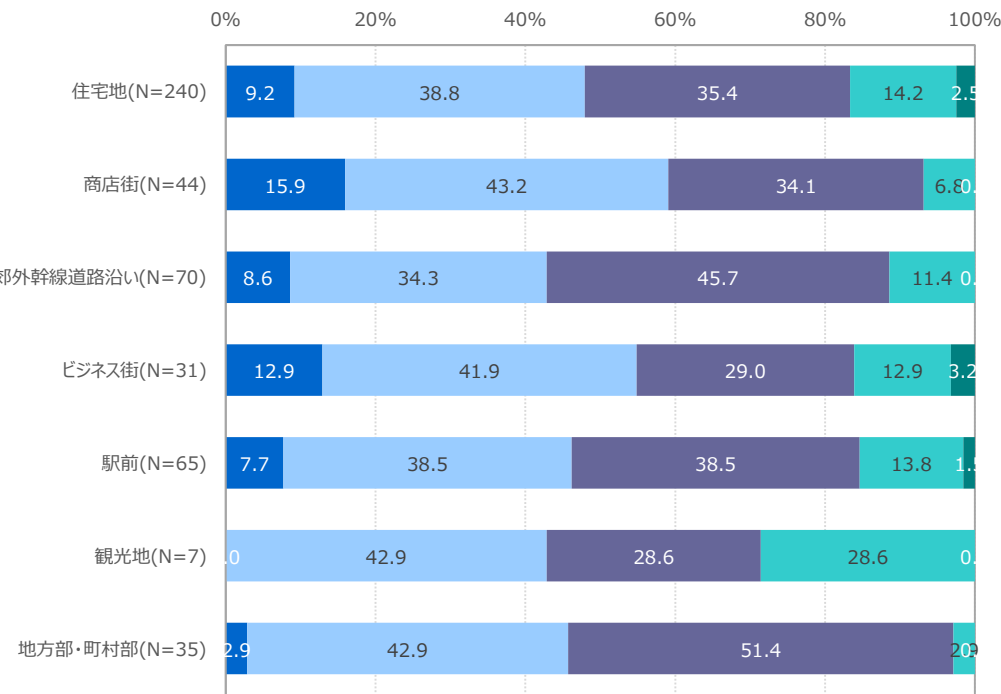
■ 業務に関する研修を充実させる
 ■ 健康診断や福祉厚生を充実させる
 ■ 営業時間等の一律の運用を止めて、各店舗が自由に経営できるようにする
 ■ ヘルプ制度を充実させる
 ■ その他

10. 従業員アンケート調査の結果(参考:店舗の立地ごとの分析:その他)

- 労働時間について、地方部・町村部では、約95%が「8時間未満」と回答し、「8時間以上」の割合が低い。
- 社会的役割について、駅前では、52%が「必要性がある」と回答し、他の立地と比較して最も高い。

労働時間×店舗立地

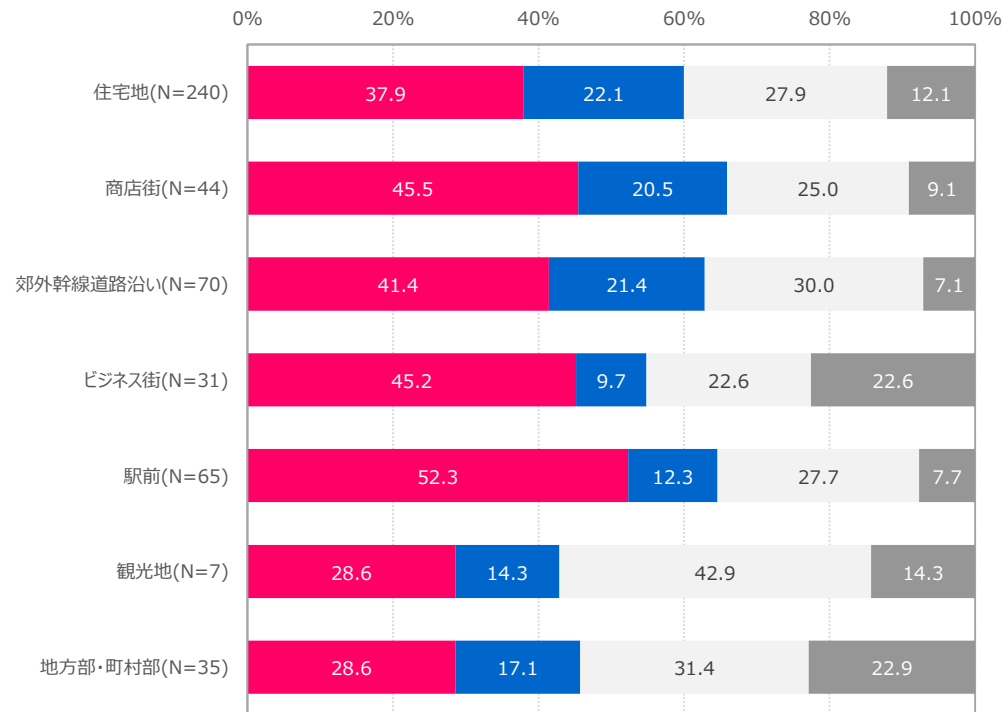
※その他 (N=8) を除く



■ 3時間未満 ■ 3時間以上~5時間未満 ■ 5時間以上~8時間未満 ■ 8時間以上~12時間未満 ■ 12時間以上

コンビニが社会的役割を担う必要性×店舗立地

※その他 (N=8) を除く

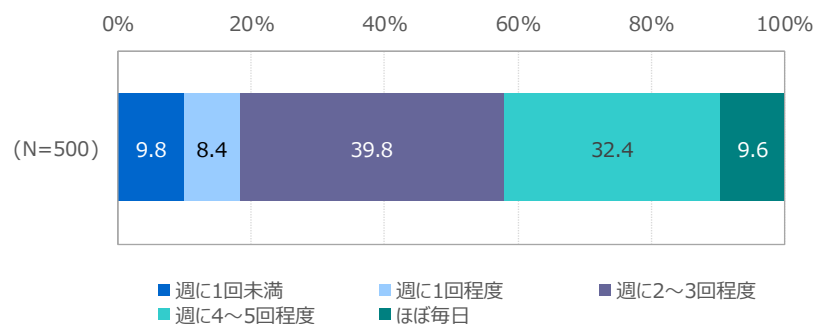


■ そう思う ■ そうは思わない ■ どちらとも言えない ■ わからない

ご参考:単純集計結果

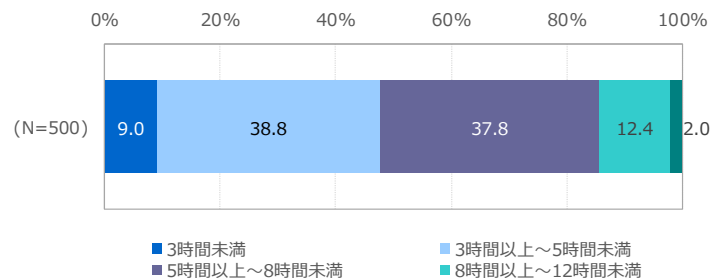
問10 あなたが勤務している（または勤務していた）店舗での出勤頻度について、当てはまるものをお答えください。（答えは一つだけ）

	週に1回未満	週に1回程度	週に2～3回程度	週に4～5回程度	ほぼ毎日	合計
回答者数	49	42	199	162	48	500
比率 (N=500)	9.8	8.4	39.8	32.4	9.6	



問11 あなたが勤務している（または勤務していた）店舗における、代表的な出勤日の労働時間について、当てはまるものをお答えください。（答えは一つだけ）

	3時間未満	3時間以上～5時間未満	5時間以上～8時間未満	8時間以上～12時間未満	12時間以上	合計
回答者数	45	194	189	62	10	500
比率 (N=500)	9.0	38.8	37.8	12.4	2.0	

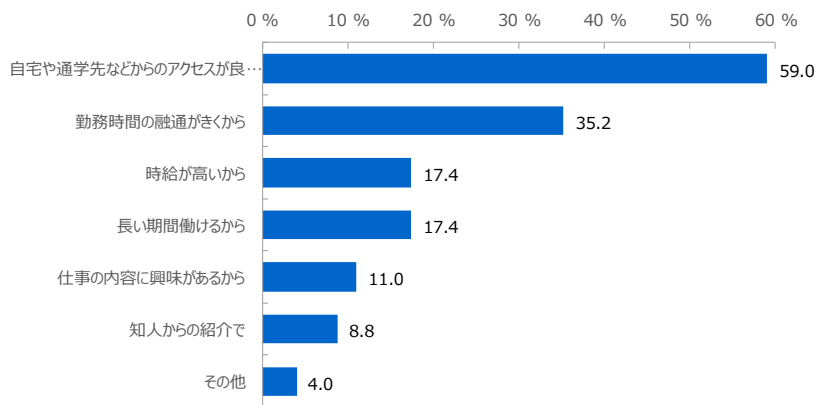


ご参考: 単純集計結果

問12 あなたがコンビニで勤務することを選んだ理由について、当てはまるものを次の中からお答えください。(答えは三つまで)

		AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	CT
		自宅や通学先などからのアクセスが良いから	時給が高いから	長い期間働けるから	勤務時間の融通がきくから	仕事の内容に興味があるから	知人からの紹介で	その他	合計
回答者数		295	87	87	176	55	44	20	500
比率	(N=500)	59.0	17.4	17.4	35.2	11.0	8.8	4.0	
グラフ用	RANK	1	3	4	2	5	6	7	
		1	2	3	4	5	6	7	
		自宅や通学先などからのアクセスが良いから	勤務時間の融通がきくから	時給が高いから	長い期間働けるから	仕事の内容に興味があるから	知人からの紹介で	その他	
	(N=500)	59.0	35.2	17.4	17.4	11.0	8.8	4.0	

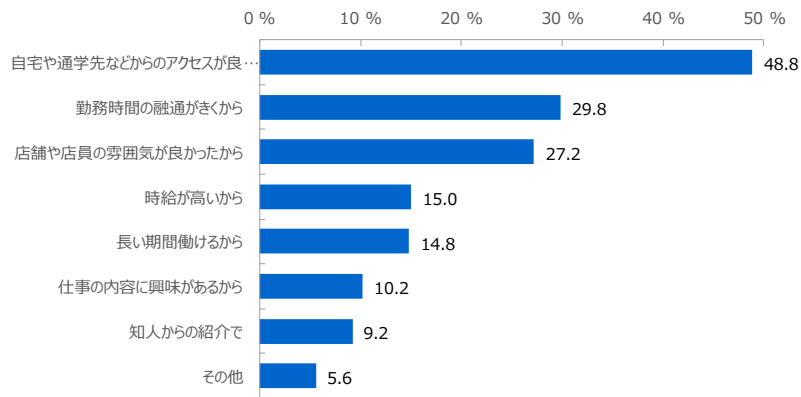
(N=500)



問13 あなたが勤務している(または勤務していた)店舗を選んだ理由について、当てはまるものを次の中からお答えください。(答えは三つまで)

		AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	CU
		店舗や店員の雰囲気良かったから	自宅や通学先などからのアクセスが良いから	時給が高いから	長い期間働けるから	勤務時間の融通がきくから	仕事の内容に興味があるから	知人からの紹介で	その他	合計
回答者数		136	244	75	74	149	51	46	28	500
比率	(N=500)	27.2	48.8	15.0	14.8	29.8	10.2	9.2	5.6	
グラフ用	RANK	3	1	4	5	2	6	7	8	
		1	2	3	4	5	6	7	8	
		店舗や店員の雰囲気良かったから	自宅や通学先などからのアクセスが良いから	勤務時間の融通がきくから	店舗や店員の雰囲気良かったから	時給が高いから	長い期間働けるから	仕事の内容に興味があるから	知人からの紹介で	その他
	(N=500)	27.2	48.8	29.8	27.2	15.0	14.8	10.2	9.2	5.6

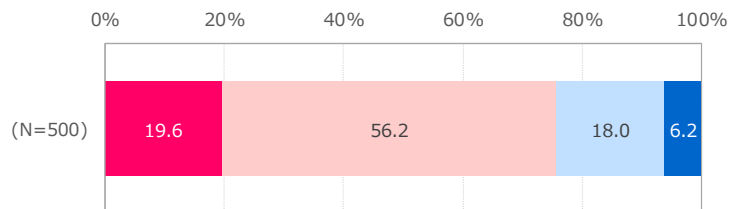
(N=500)



ご参考: 単純集計結果

問14 あなたのコンビニでの仕事について、満足度をお選びください。(答えは一つだけ)

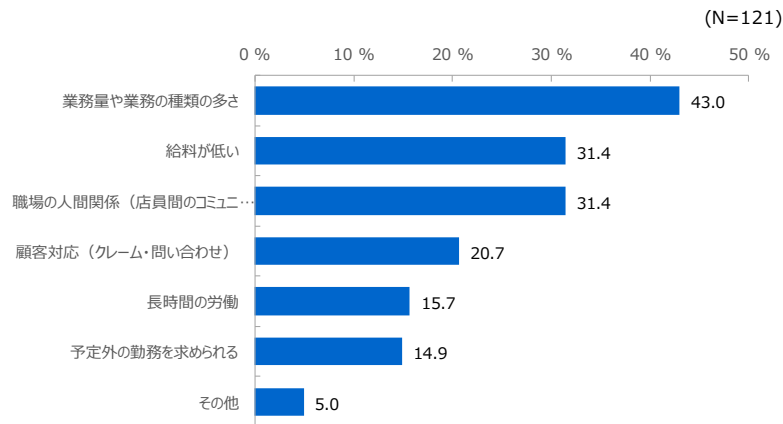
	とても満足している／とても満足していた	満足している／満足していた	不満である／不満だった	とても不満である／とても不満だった	合計
回答者数	98	281	90	31	500
比率 (N=500)	19.6	56.2	18.0	6.2	



■ とても満足している／とても満足していた
 ■ 満足している／満足していた

問15 問12で「③不満である」または「④とても不満である」と回答した方に伺います。不満の要因について、当てはまるものを次の中からお答えください。(答えは二つまで)

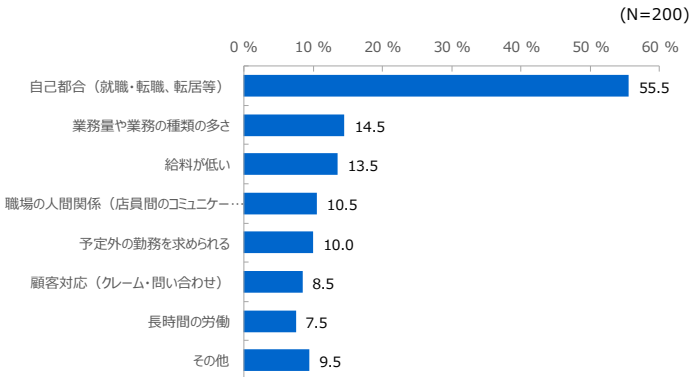
	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	CV
	顧客対応 (クレーム・問い合わせ)	業務量や業務の種類が多さ	長時間の労働	予定外の勤務を求められる	給料が低い	職場の人間関係 (店員間のコミュニケーション)	その他	合計
回答者数	25	52	19	18	38	38	6	121
比率 (N=121)	20.7	43.0	15.7	14.9	31.4	31.4	5.0	
グラフ用	RANK	4	1	5	6	2	3	7
		1	2	3	4	5	6	7
	業務量や業務の種類が多さ	給料が低い	職場の人間関係 (店員間のコミュニケーション)	顧客対応 (クレーム・問い合わせ)	長時間の労働	予定外の勤務を求められる	その他	
(N=121)	43.0	31.4	31.4	20.7	15.7	14.9	5.0	



ご参考: 単純集計結果

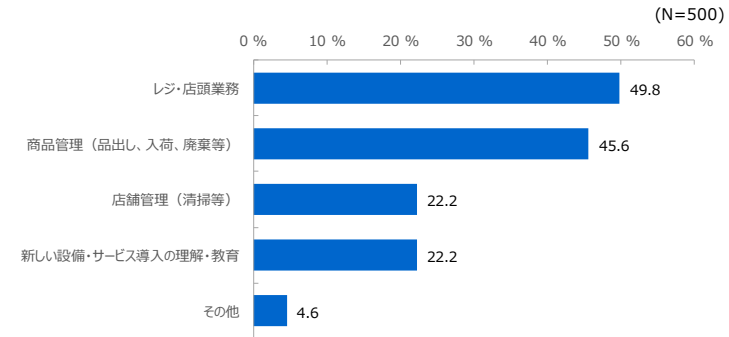
問16 現在コンビニで勤務されていない方にお聞きします。コンビニを辞めた理由について、当てはまるものを次の中からお答えください。(答えは二つまで)

	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	CW
	自己都合 (就職・転職・転居等)	顧客対応 (クレーム・問い合わせ)	業務量や業務の種類 の多さ	長時間の 労働	予定外の 勤務を求 められる	給料が低 い	職場の人 間関係 (店員間 のコミュニ ケーション)	その他	合計
回答者数	111	17	29	15	20	27	21	19	200
比率 (N=200)	55.5	8.5	14.5	7.5	10.0	13.5	10.5	9.5	
グラフ用 RANK	1	6	2	7	5	3	4	8	
	1	2	3	4	5	6	7	8	
	自己都合 (就職・転職・転居等)	業務量や業務の種類 の多さ	給料が低 い	職場の人 間関係 (店員間 のコミュニ ケーション)	予定外の 勤務を求 められる	顧客対応 (クレーム・問い合わせ)	長時間の 労働	その他	
(N=200)	55.5	14.5	13.5	10.5	10.0	8.5	7.5	9.5	



問17 あなたが勤務している (または勤務していた) 店舗で負担が大きいと感じている業務について、当てはまるものを次の中からお答えください。(答えは二つまで)

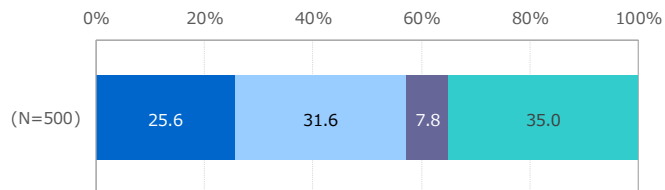
	BN	BO	BP	BQ	BR	CX
	レジ・店頭 業務	商品管理 (品出し、 入荷、廃 棄等)	店舗管理 (清掃 等)	新しい設 備・サービ ス導入の 理解・教 育	その他	合計
回答者数	249	228	111	111	23	500
比率 (N=500)	49.8	45.6	22.2	22.2	4.6	
グラフ用 RANK	1	2	3	4	5	
	1	2	3	4	5	
	レジ・店頭 業務	商品管理 (品出し、 入荷、廃 棄等)	店舗管理 (清掃 等)	新しい設 備・サービ ス導入の 理解・教 育	その他	
(N=500)	49.8	45.6	22.2	22.2	4.6	



ご参考:単純集計結果

問19 深夜勤務の経験・意向として、当てはまるものをお答えください。(答えは一つだけ)

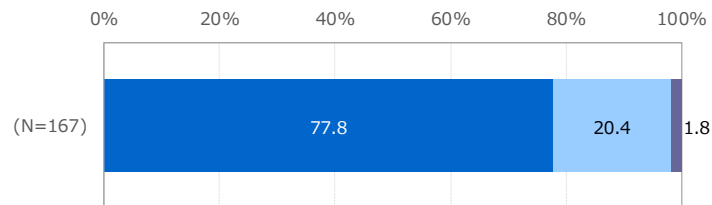
	深夜に働いた経験があり、今後も働きたい	深夜に働いた経験があるが、今後は働きたくない	深夜に働いた経験はないが、今後は働きたい	深夜に働いた経験はなく、今後も働きたくない	合計
回答者数	128	158	39	175	500
比率 (N=500)	25.6	31.6	7.8	35.0	



- 深夜に働いた経験があり、今後も働きたい
- 深夜に働いた経験があるが、今後は働きたくない
- 深夜に働いた経験はないが、今後は働きたい
- 深夜に働いた経験はなく、今後も働きたくない

問20 問20で「①深夜に働いた経験があり、今後も働きたい」、「③深夜に働いた経験はないが、今後は働きたい」と回答した方にお伺いします。その理由として、当てはまるものをお答えください。(答えは一つだけ)

	時給が高いから	日中の時間を有効に使えるから	その他	合計
回答者数	130	34	3	167
比率 (N=167)	77.8	20.4	1.8	

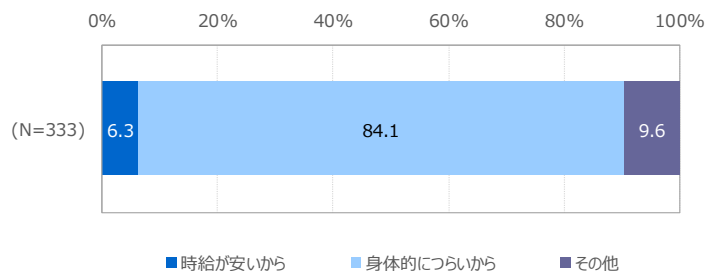


- 時給が高いから
- 日中の時間を有効に使えるから
- その他

ご参考:単純集計結果

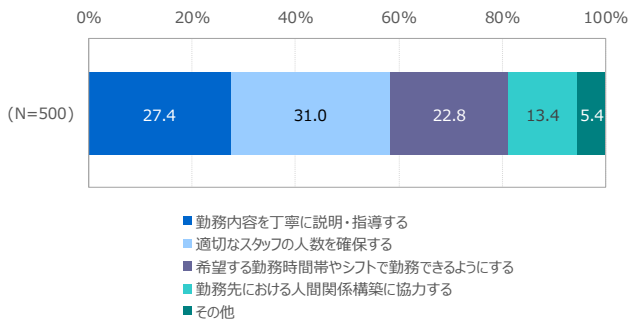
問21 問20で「②深夜に働いた経験があるが、今後は働きたくない」、「④深夜に働いた経験はなく、今後も働きたくない」と回答した方にお伺いします。その理由として、当てはまるものをお答えください。（答えは一つだけ）

	時給が安いから	身体的につらいから	その他	合計
回答者数	21	280	32	333
比率 (N=333)	6.3	84.1	9.6	



問22 あなたが勤務する（勤務していた）コンビニエンスストアのオーナーに最も望む事項として、当てはまるものをお選びください。（答えは一つだけ）

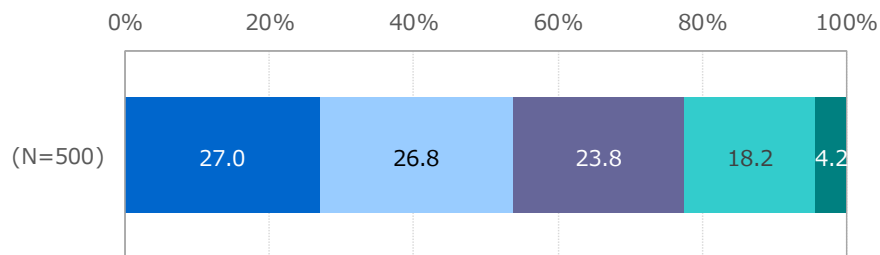
	勤務内容を丁寧に説明・指導する	適切なスタッフの人数を確保する	希望する勤務時間帯やシフトで勤務できるようにする	勤務先における人間関係構築に協力する	その他	合計
回答者数	137	155	114	67	27	500
比率 (N=500)	27.4	31.0	22.8	13.4	5.4	



ご参考:単純集計結果

問23 あなたが勤務する（勤務していた）コンビニエンスストアの労働環境を改善するために、チェーン本部に最も望む事項として、当てはまるものをお選びください。（答えは一つだけ）

	業務に関する研修を充実させる	健康診断や福祉厚生を充実させる	営業時間等の一律の運用を止めて、各店舗が自由に経営できるようにする	ヘルプ制度を充実させる	その他	合計
回答者数	135	134	119	91	21	500
比率 (N=500)	27.0	26.8	23.8	18.2	4.2	

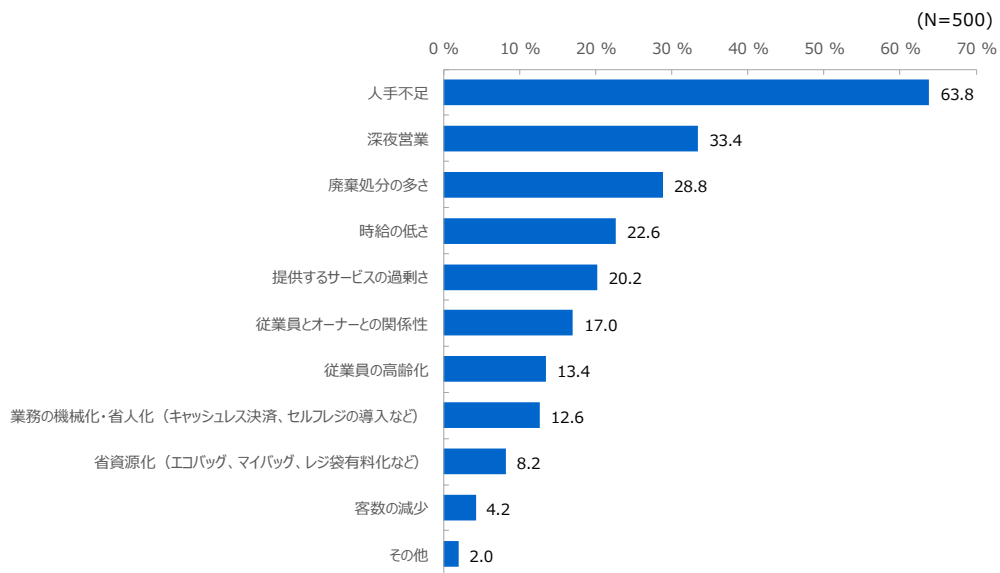


- 業務に関する研修を充実させる
- 健康診断や福祉厚生を充実させる
- 営業時間等の一律の運用を止めて、各店舗が自由に経営できるようにする
- ヘルプ制度を充実させる
- その他

ご参考:単純集計結果

問24 あなたがコンビニエンスストアの運営における課題として重要と考えるものについて、当てはまるものを次の中からお答えください。(答えは三つまで)

	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CY
	深夜営業	人手不足	従業員の 高齢化	従業員と オーナーとの 関係性	業務の機 械化・省 人化 (キャ ッシュレス決 済、セルフ レジの導 入など)	省資源化 (エコパッ グ、マイバッ グ、レジ袋 有料化な ど)	廃棄処 分の多 さ	客数の減 少	時給の低 さ	提供する サービスの 過剰さ	その他	合計
回答者数	167	319	67	85	63	41	144	21	113	101	10	500
比率 (N=500)	33.4	63.8	13.4	17.0	12.6	8.2	28.8	4.2	22.6	20.2	2.0	
グラフ用	RANK	2	1	7	6	8	9	3	10	4	5	11
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	人手不足	深夜営業	廃棄処 分の多 さ	時給の低 さ	提供する サービスの 過剰さ	従業員と オーナーとの 関係性	従業員の 高齢化	業務の機 械化・省 人化 (エコパッ グ、マイバッ グ、レジ袋 有料化な ど)	客数の減 少	その他		
(N=500)	63.8	33.4	28.8	22.6	20.2	17.0	13.4	12.6	8.2	4.2	2.0	



ご参考:単純集計結果

問25 あなたは、コンビニエンスストアが地域防災拠点、災害時のライフライン、防犯活動への協力、高齢者の見守りサービス等の社会的役割を果たすべきだと思いますか（答えは一つだけ）。その理由とともにお答えください。

	そう思う	そうは思わない	どちらとも言えない	わからない	合計
回答者数	203	96	142	59	500
比率 (N=500)	40.6	19.2	28.4	11.8	

