

調査結果のまとめと提案

2 小売業調査結果からのまとめと提案

	事業所数(店)			従業員数(人)			年間商品販売額(百万円)		
	16年	19年	24年	16年	19年	24年	16年	19年	24年
神奈川県	59,776	54,892	36,926	474,461	464,156	332,700	8,435,086	8,548,105	6,969,920
平塚市	2,068	1,973	1,322	15,377	15,872	10,494	250,771	267,780	199,038

※16年及び19年は、神奈川県商業統計調査結果、平塚市商業統計調査結果、24年は経済センサス活動調査

今回のアンケート調査結果からは以下の点が明らかとなった

- ★店舗の開店時間は「9時台」「10時台」で約6割、閉店時間は『19時台まで』で6割を超え、そのうち「18時台まで」が半数以上を占めている。
- ★主な顧客の属性は、「女性客の方が多い」が5割強で、『50歳代以上』が6割強である。
- ★前年同期と比較した営業内容は、「経費」、「人件費」、「資金繰り」は「変わらない」の回答が多い。一方、「売上高」、「客数」は前回調査と同様に減少傾向が多く厳しい状況が伺える。
- ★経営上の問題点は、「売上の伸び悩み」、「来客数の減少」、「仕入単価の上昇」、「消費者ニーズの変化」が主なものである。
- ★店の魅力、来店理由については、「接客・対応の良さ」、「商品に関する専門知識・説明」、「信用がある」が主なものである。
- ★売れ筋や消費者ニーズ等の情報の入手方法は、「日常の接客や経験から」が7割強で「問屋や商社から」、「メーカーから」が多い。
- ★消費者ニーズを活かした事業展開は、「取扱商品の見直し」、「従業員の接客・対応」、「陳列・販売方法の見直し」が主なものである。
- ★情報化の手段について現在取り組んでいるものは、「インターネットによる情報収集」、「ホームページの開設」、「顧客管理システム」が主なもので、今後取り組みたいものは、「顧客管理システム」が主なものであった。
- ★環境への配慮ある取り組みは、「照明の省エネ化」、「簡易包装やレジ袋削減の取組」、「空調の省エネ化」が主なものである。
- ★販売促進の取り組みは、「ダイレクトメール」、「チラシ折り込み」、「スタンプカード・チップの配布」が多い。
- ★今後の品揃えの方向は、「自店のオリジナル商品を主体的に取り扱う」、「品揃えの幅を絞らず、得意先の要望に応えた商品構成にする」、「他の店があまり扱っていない特殊な品揃えに絞る」が多い。
- ★今後の経営方針は、現状維持が5割、事業の拡大が2割強である。
- ★事業の拡大、現状維持を考えている店舗は、「接客態度やサービス内容の向上」、「取扱商品の品質の向上」、「取扱い品目の充実」、「従業員の育成（研修等）」を重点項目にあげている。
- ★今後の見通しとして、「他店との競合」、「来店者数の減少」、「諸経費の増加」が進むとの見込みが多い。
- ★消費税率増税後の変化は、「売上げが減少した」、「客数が減少した」が主なもので、さらに10%に増税された時の課題は、「値段の見直し」、「価格転嫁ができるか」「消費者ニーズの調査」が主なものである。

- ★大型商業施設ができることへの対策は、「何もしていない」が4割強と多いものの、具体的な対策としては、「接客サービスの向上」、「取扱商品の専門化・差別化」が主なものである。
- ★行政に対する要望は、「融資制度の充実」、「駐車場整備等の商業地域の基盤整備」、「空き店舗活用支援」が主なものである。また、要望はないとの回答も多い。

調査結果を踏まえた対策・提案

◆顧客のニーズに対応した店づくり

調査結果から顧客の年齢層は高く、店舗販売だけではなく宅配等の必要性が高まる。また、消費者ニーズにあった品揃え、平塚でしか購入できない商品の取り扱いの必要性も考えられる。店舗の魅力を高めるため、接客、商品知識、顧客との信頼関係などをさらに向上していく必要があり、地域になくはない店づくりが重要と考えられる。

消費者ニーズの多様化による対応策として、店舗の閉店時間の延長や、インターネットを活用した販売なども考えられる。

◆業種間・異業種間による交流イベント等の開催

業種間での情報交換の場の設置、商店街の活性化にもつながるような共同イベントの開催をすることによって、集客力を高めていく必要が考えられる。また、異業種間の交流も今後増やし、人を呼び込むイベント等の開催も有効である。