

豊島区産業振興指針改定のための
区内産業及び商店街実態調査

－ 区内商店街編 －

結果報告書

平成 30（2018）年 3 月

豊島区

目次

第1章 調査の概要	1
1-1 調査の目的・方法等.....	3
1-2 調査企業の概要（問1～3）.....	4
1-3 調査結果の概要.....	10
第2章 調査結果	13
2-1 現在の経営状況について.....	15
問4 直近の年間売上額.....	15
問5 平成25年（3年前）と比較した業況.....	16
問6-1 今後の業況の先行き見通し.....	18
問6-2 先行き見通しの理由.....	20
2-2 お客様について.....	21
問7 「1日当たり」の平均客数.....	21
問8 主な客層.....	22
問9 主な客層の年代.....	23
問10 来客の最も多い時間帯.....	24
問11 主要な交通手段.....	25
問12 固定客の割合.....	26
2-3 経営力向上のための取組状況について.....	27
問13 店を利用する理由.....	27
問14(1) 店の強みと考える項目.....	29
問14(2) 店の弱みと考える項目.....	31
問15 消費者ニーズの把握方法.....	33
問16 直面している経営上の課題.....	35
2-4 外国人のお客様について.....	37
問17-1 外国のお客様の来店割合.....	37
問17-2 外国のお客様の売上額.....	39
問17-3 外国のお客様に向けた取組の有無.....	40
問17-4 現在取り組んでいる、あるいは今後検討していきたいと考えている取組.....	42
問17-5 取組をおこなっていない、今後も実施する予定はない理由.....	43
2-5 区の中小企業等の支援制度・サービスについて.....	44
問18-1 「としまビジネスサポート事業」の認知・利用状況.....	44
問18-2 としまビジネスサポート事業でより力を入れてほしい支援制度・サービス.....	46
2-6 事業継承・今後の事業予定について.....	47
問19-1 代表者と店舗所有者の関係.....	47
問19-2 後継者の有無.....	48
問19-3(1) 今後の事業予定.....	49
問19-3(2) 今後の経営方針.....	50

問 20 注目している他店の活動.....	51
2-7 商店会の活動について.....	52
問 21 商店会活動の程度.....	52
問 22 商店会活動への協力.....	53
問 23-1 商店会のイベント実施状況.....	54
問 23-2 イベントによる効果.....	55
問 23-3 イベント以外の活動の有無.....	56
問 23-4 イベント以外の活動による効果.....	57
問 24 集客の目玉になっている施設の有無.....	58
問 25 商店会に取り組んでほしいと思っているもの.....	59
問 26 豊島区に対する意見・要望.....	62
第 3 章 資料編（調査票）.....	63

第1章 調査の概要

1-1 調査の目的・方法等

(1) 調査の目的

豊島区では、区の産業が抱える課題に迅速に対応するために、平成 26 年に「豊島区産業振興指針」を策定しました。本指針は、前期 5 年・後期 5 年の 10 力年を目標期間としています。これを踏まえ、平成 31 年度から後期に入る本指針のための見直しを平成 29 年度からおこなうこととなりました。本調査は、区における産業の現状と課題を把握し、指針見直しのための基礎資料とすることを目的として実施したものです。

(2) 調査方法

①調査対象選定方法：商店街別のリストのうち、区内で営業する事業者を対象

②調査方法：調査対象商店 3,299 店に対して、平成 29 年 11 月 21 日から調査票を郵送した。礼状兼督促状を送付している。

(3) 調査期間

平成 29（2017）年 11 月 21 日～12 月 4 日

(4) 回収結果

転居先不明で戻ってきた商店、廃業の連絡を直接頂いた商店など 373 事業所を除き、有効発送数 2,926 通のうち、有効回答として 668 件を回収した。

- ・有効回答件数：668 件
- ・有効回答率：22.8%

(5) 調査票を読む上での注意事項

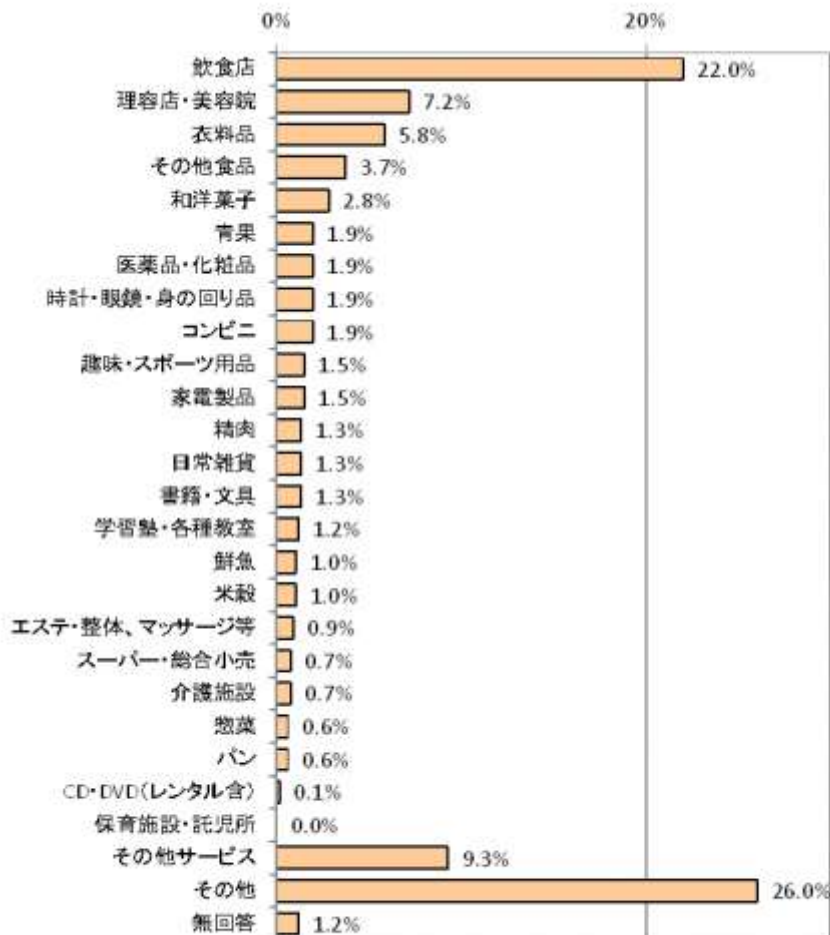
- ・図表中の「N」は設問に対する有効回答数を示しています。
- ・報告書本文および図表の数値は、各回答を選択した企業数が有効回答数に占める割合を示しています。
- ・表示は小数点第 2 位を四捨五入しているため、割合の合計が 100.0%とならない場合があります。また、複数回答を可とする設問においては、数値の合計が 100.0%を超えることがあります。

1-2 回答して頂いた企業の概要

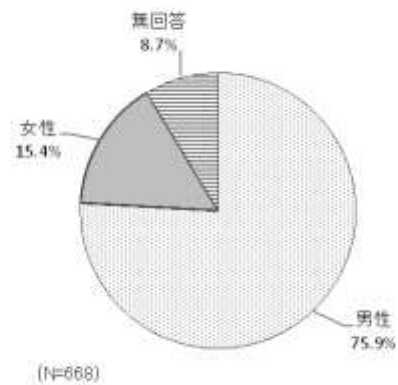
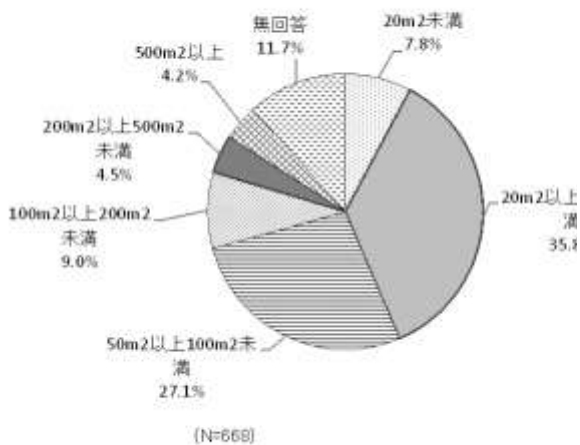
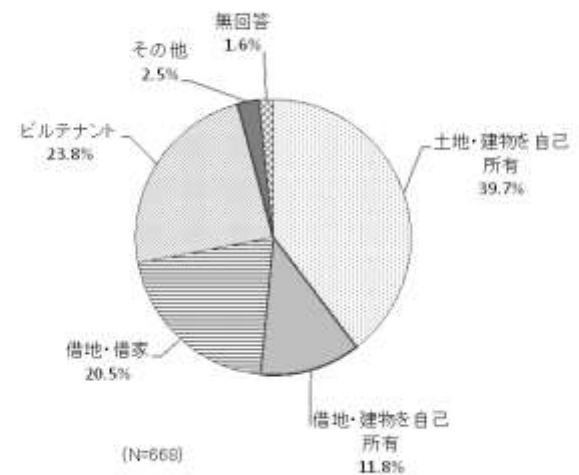
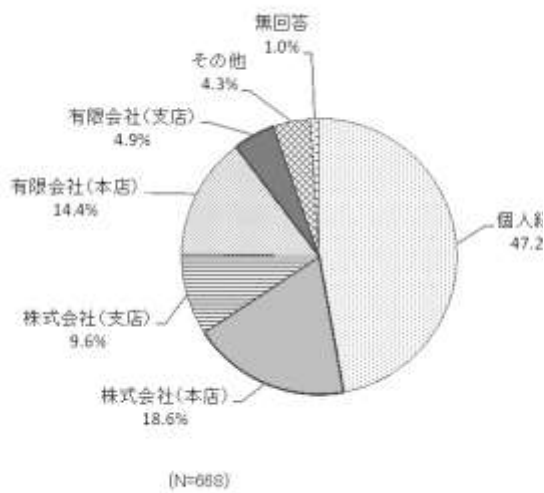
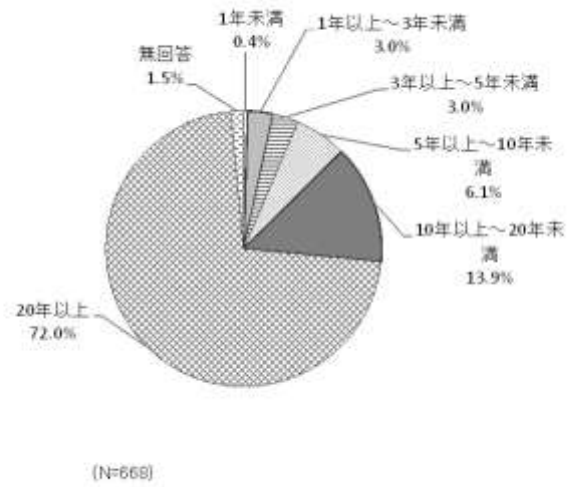
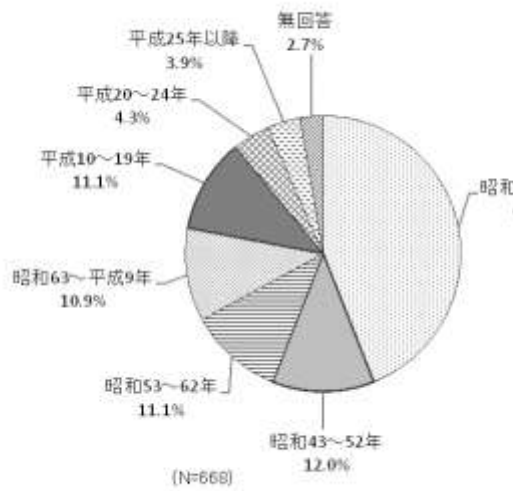
回答商店の概要（問1）は以下のとおりである。

業種・業態	<ul style="list-style-type: none"> ・「飲食店」が22.0%で最も多く、次いで「理容店・美容院」が7.2%、「衣料品」が5.8%。 ・「その他」としては、医療機関、金融機関、クリーニング、不動産業が多い。
創業時期	<ul style="list-style-type: none"> ・「昭和42年以前」が44.0%で最も多く、次いで「昭和43～52年」が12.0%。
現商店街での営業年数	<ul style="list-style-type: none"> ・「20年以上」が72.0%と最も多く、次いで「10年以上～20年未満」が13.9%。
経営形態	<ul style="list-style-type: none"> ・「個人経営」が47.2%と最も多く、次いで「株式会社(本店)」が18.6%。 ・「その他」としては合資会社が多い。
店舗の保有状況	<ul style="list-style-type: none"> ・「土地・建物を自己所有」が39.7%と最も多く、次いで「ビルテナント」が23.8%。
店舗面積	<ul style="list-style-type: none"> ・「20㎡以上50㎡未満」が35.8%と最も多く、次いで「50㎡以上100㎡未満」が27.1%。
経営者の性別、年代	<ul style="list-style-type: none"> ・性別は「男性」が75.9%、「女性」が15.4%。 ・年代は「70代以上」が32.0%と最も多く、次いで「60代」が27.1%。

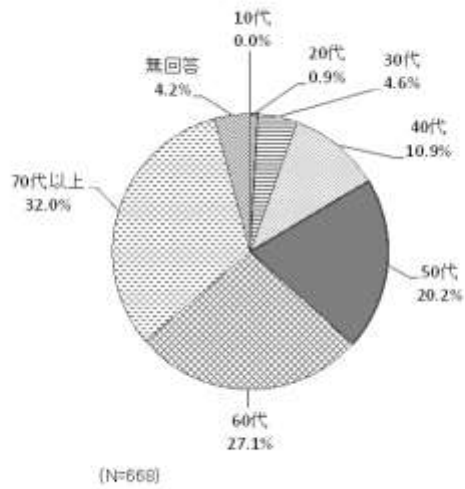
1(2) 業種・業態



(N=668)



1(8) 経営者の年代

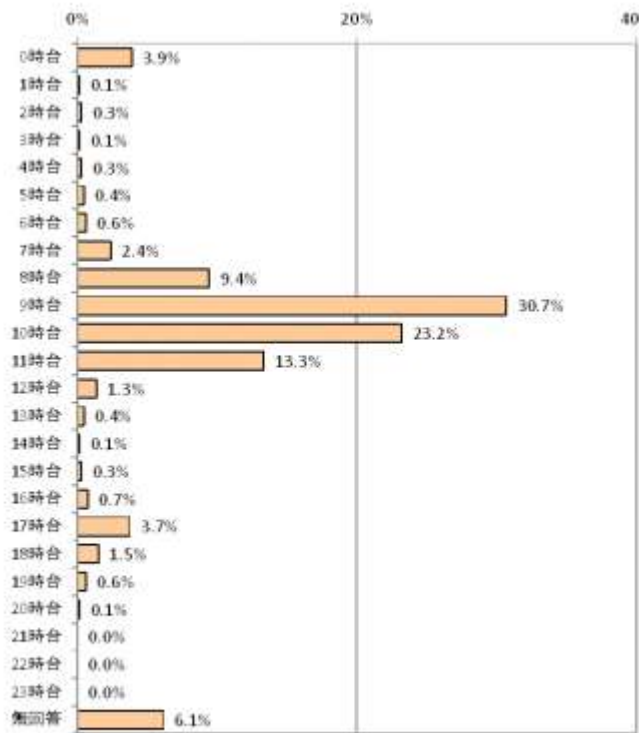


回答商店の営業時間及び休日（問2）については以下のとおりである。

営業時間	平日	<ul style="list-style-type: none"> ・開店時間は「9時台」が30.7%で最も多く、次いで10時台が23.2%。 ・閉店時間は「19時台」が17.8%で最も多く、次いで「18時台」が15.4%。
	土日・祝日	<ul style="list-style-type: none"> ・開店時間は「9時台」が20.4%、「10時台」が20.2%。 ・閉店時間は「18時台」が13.2%で最も多く、次いで「19時台」が11.5%。
休日	<ul style="list-style-type: none"> ・「年中無休」が13.0%。 ・「週休」の場合、「週1日以上2日未満」が64.5%で最も多い。 ・「月休」の場合、「月6日以上7日未満」が32.5%で最も多い。 ・「その他」としては、年末年始、お盆、ゴールデンウィーク。 	

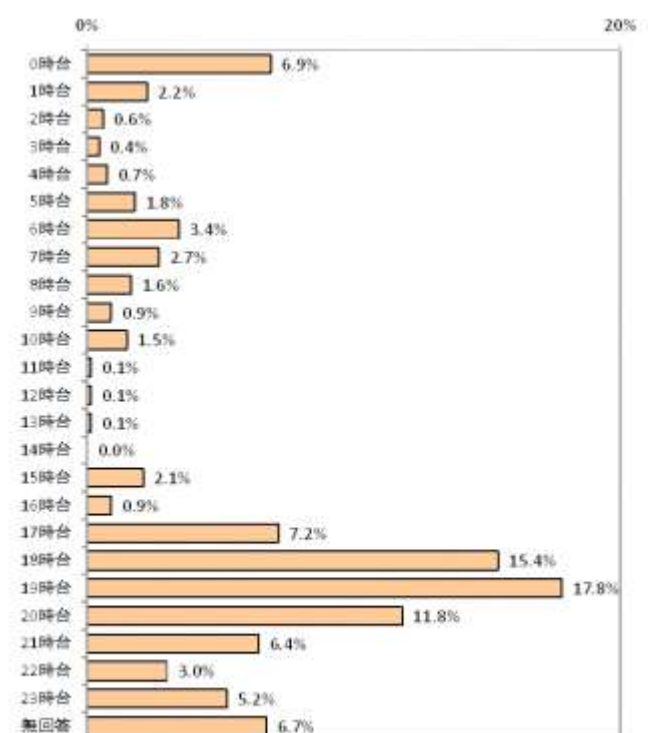
(1) 営業時間

【平日の開店時間】



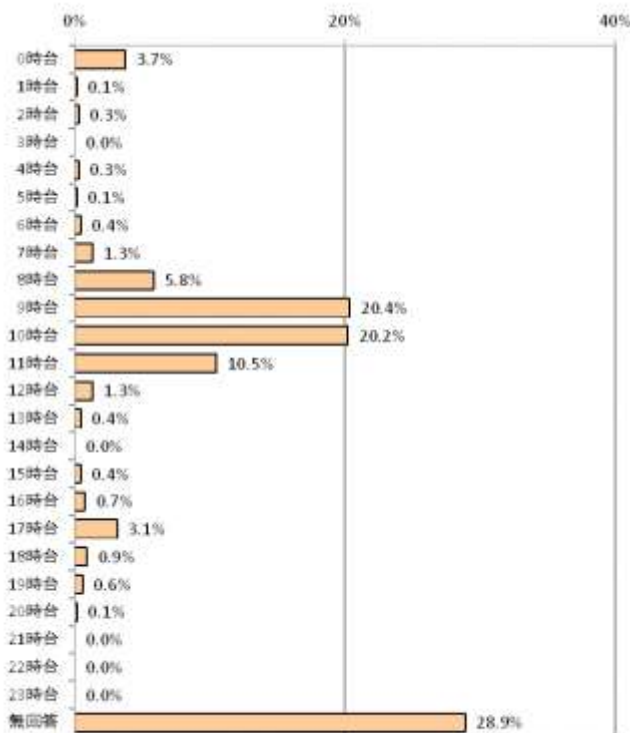
(N=668)

【平日の閉店時間】



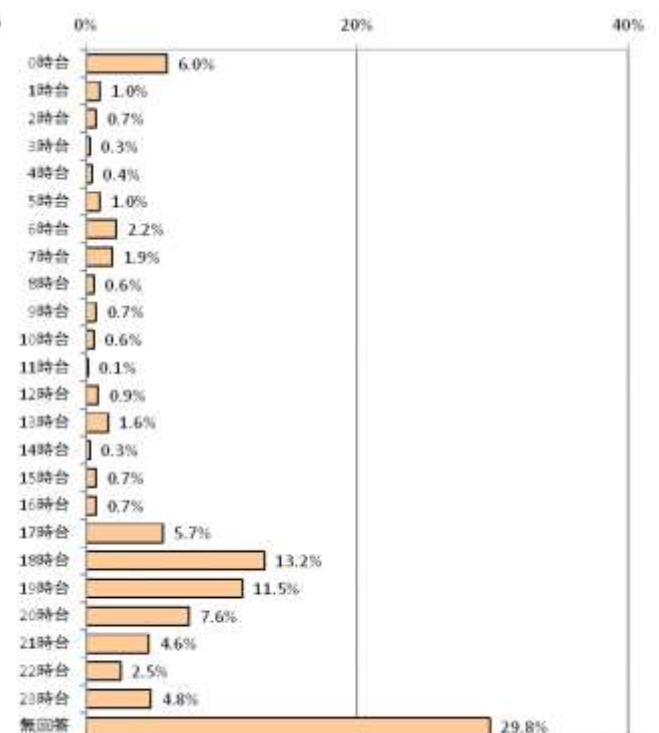
(N=668)

【土日・祝日の開店時間】

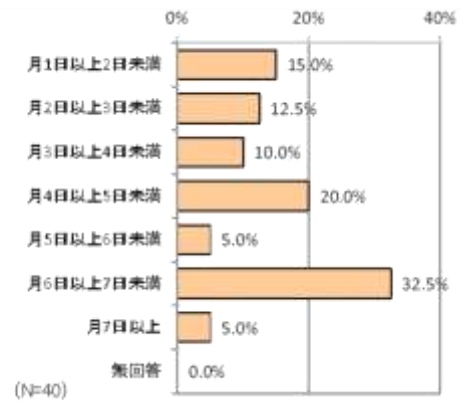
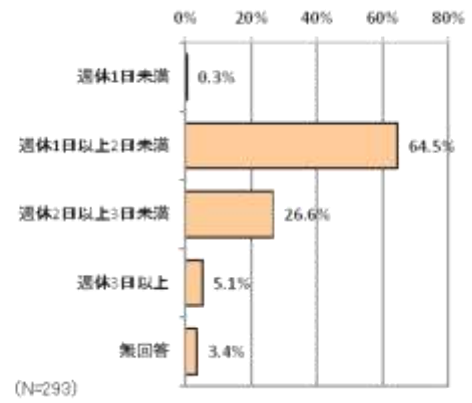
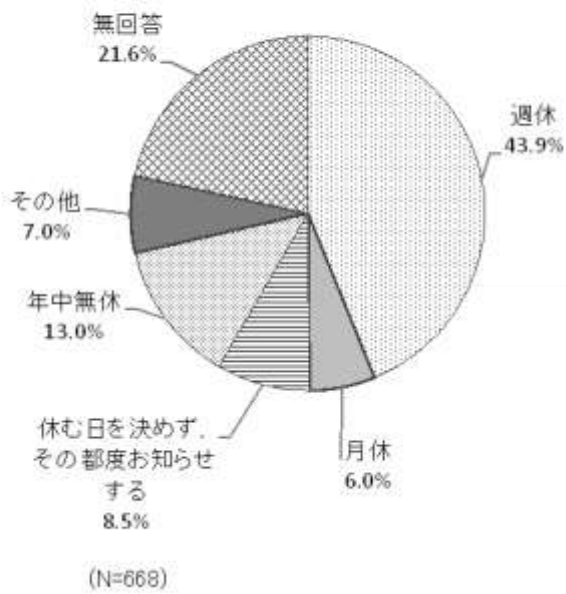


(N=668)

【土日・祝日の閉店時間】



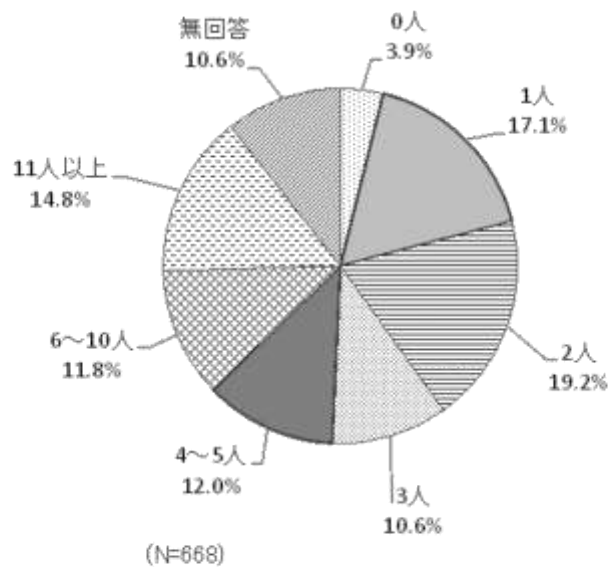
(N=668)



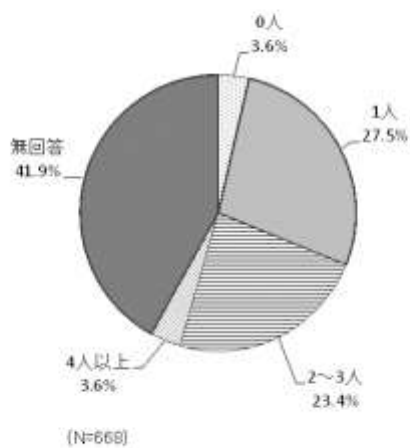
回答商店における現在の従業員数（問3）については以下のとおりである。

【合計】

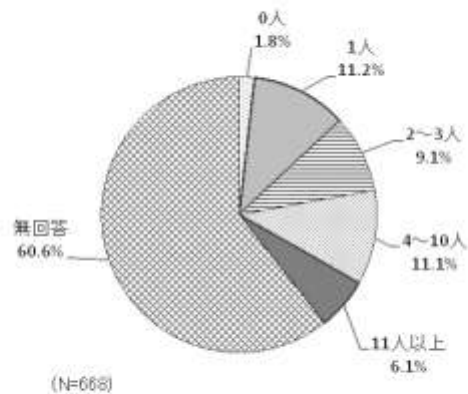
従業員数については、「2人」が19.2%と最も多く、次いで「1人」が17.1%、「11人以上」が14.8%となっています。



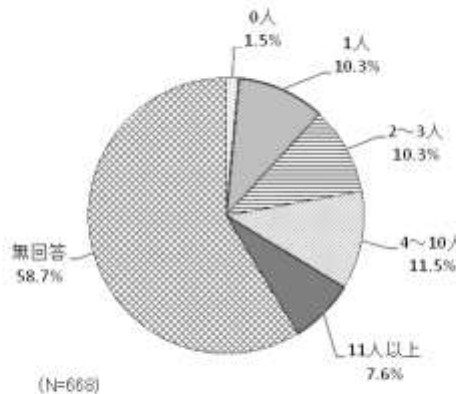
3 1) 家族従業員



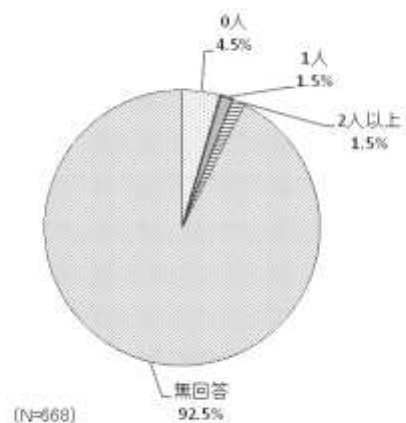
**3 2) 正社員
(1)の家族従業員を除く)**



**3 3) パート、アルバイト、
契約社員**



3 4) 派遣社員



1-3 調査結果の概要

現在の経営状況について	<ul style="list-style-type: none"> 直近の年間売上額については、「1,000～2,999 万円」が 21.1%で最も多くなっています。 平成 25 年（3 年前）と比較した業況については、売上、客数ともに「減少」が最も多くなっています。 今後の業況の先行き見通しについては、売上、客数ともに「横ばい」が最も多くなっています。
お客様について	<ul style="list-style-type: none"> 平均客数については、平日、土日・祝日いずれも「10 名以下」が最も多くなっています。 主な客層については、「高齢者」が 24.0%と最も多くなっています。 主な客層の年代については、「60 代」が 24.1%と最も多くなっています。 来客の最も多い時間帯については、「昼時（11:00～14:00）」が 26.5%と最も多くなっています。 主要な交通手段については、「徒歩」が 52.2%と最も多くなっています。 固定客の割合については、「75%以上」が 30.4%と最も多くなっています。
経営力向上のための取組状況について	<ul style="list-style-type: none"> 店を利用する理由については、「店に信用がある」が 50.0%と最も多くなっています。 店の強みと考える項目については、「接客態度」が 38.0%と最も多くなっています。 店の弱みと考える項目については、「独自の広告・宣伝をしていない」が 26.3%、「現在の商売に発展性がない」が 25.6%となっています。 消費者ニーズの把握方法については、「接客や日常の経験から」が 69.9%と最も多くなっています。 直面している経営上の課題については、「店舗が老朽化してきている」が 26.5%、「後継者がいない」が 25.3%となっています。
外国人のお客様について	<ul style="list-style-type: none"> 外国のお客様の来店割合については、「0 割」（外国人のお客様はいない）が 34.4%と最も多くなっています。また、3 年前との比較については、「横ばい」が 34.4%で最も多くなっています。 外国のお客様の売上額については、「0 割」（外国人の方の売上はなし）が 33.4%と最も多くなっています。また、3 年前との比較については、「横ばい」が 34.4%と最も多くなっています。 外国のお客様に向けた取組の有無については、「取組をおこなっていない上、今後も実施する予定はない」が 52.2%と最も多くなっています。 現在取り組んでいる、あるいは今後検討していきたいと考えている取組については、「店の商品、メニューなどについて外国語での記載・説明のあるものを用意している」が 56.9%と最も多くなっています。 取組をおこなっていない、今後も実施する予定はない理由については、「外国語がわからない」が 28.4%と最も多くなっています。

<p>区の中企業等の支援制度・サービスについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・認知状況については、融資あっせん・資金相談は「知らなかった」と「知っている」がほぼ同率ですが、それ以外は「知らなかった」が多くなっています。 ・利用状況については、いずれも「利用したことはない」が「利用したことがある」を上回っています。 ・満足度については、「大変満足している・満足している」と回答した人の割合が最も高いのは融資あっせん・資金相談である一方、「あまり満足していない・満足していない」と回答した人の割合が最も高いのは商談会・イベントとなっています。 ・としまビジネスサポート事業でより力を入れてほしい支援制度・サービスについては、「補助金の充実」が34.6%と最も高くなっています。
<p>事業継承・今後の事業予定について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・代表者と店舗所有者の関係については、「代表者自らがオーナーである」が77.4%と最も多くなっています。 ・後継者の有無については、「事業の継続はしない（自分の代で店を閉じる）」が46.7%で最も多くなっています。 ・今後の事業予定については、「同程度の事業規模で継続を予定」が43.9%で最も多くなっています。 ・今後の経営方針については、「わからない」が27.6%と最も多くなっていますが、次いで「店舗改装」が20.6%となっています。
<p>商店会の活動について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・商店会活動の程度については、「やや活発」が25.9%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が24.4%となっています。 ・商店会活動への協力については、「消極的だが協力している」が35.2%と最も多くなっています。 ・商店会のイベント実施状況については、「実施した」が61.2%となっています。その効果については、来客数、売上ともに「変化なし」が最も多くなっています。 ・イベント以外の活動の有無については、「実施した」が44.9%となっています。その効果については、来客数、売上ともに「変化なし」が最も多くなっています。 ・集客の目玉になっている施設の有無については、「ない」が59.3%となっています。 ・商店会に取り組んで欲しいことについては、「空き店舗対策」が18.6%と最も多く、次いで「商店会イベントの開催」が15.0%、「集客の拠点となる施設を設ける」が11.5%となっています。

第 2 章 調査結果

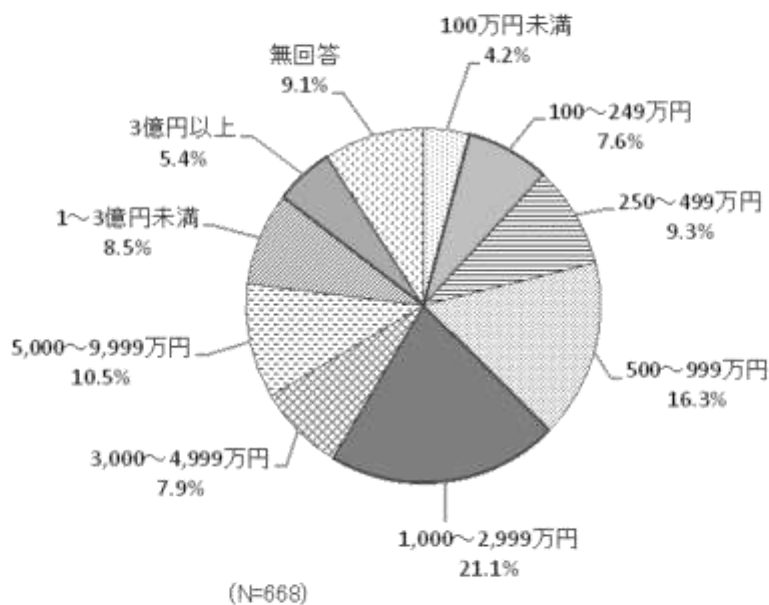
2-1 現在の経営状況について

問4. 貴店における直近の年間売上額をお答えください。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

「1,000～2,999万円」が21.1%

【全体】

直近の年間売上額については、「1,000～2,999万円」が21.1%で最も多く、次いで「500～999万円」が16.3%となっています。



【従業員数別】

従業員数別にみると、数が多いほど売上も高くなる傾向にあります（0人を除く）。

		回答者数	100万円未満	100～249万円	250～499万円	500～999万円	1,000～2,999万円	3,000～4,999万円	5,000～9,999万円	1～3億円未満	3億円以上	無回答
全体	人数	668	26	51	62	109	141	53	70	57	38	61
	構成比		4.2%	7.6%	9.3%	16.3%	21.1%	7.9%	10.5%	8.5%	5.4%	9.1%
0人	人数	26	6	5	4	8	3	0	0	0	0	2
	構成比		23.1%	19.2%	15.4%	23.1%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%
1人	人数	114	12	15	28	23	25	4	1	1	0	5
	構成比		10.5%	13.2%	24.6%	20.2%	21.9%	3.5%	0.9%	0.9%	0.0%	4.4%
2人	人数	128	6	15	20	39	35	5	4	1	0	3
	構成比		4.7%	11.7%	15.6%	30.5%	27.3%	3.9%	3.1%	0.8%	0.0%	2.3%
3人	人数	71	0	4	3	20	28	9	4	0	0	3
	構成比		0.0%	5.6%	4.2%	28.2%	39.4%	12.7%	5.6%	0.0%	0.0%	4.2%
4～5人	人数	80	1	2	2	7	25	19	11	7	1	5
	構成比		1.3%	2.5%	2.9%	8.8%	31.3%	23.8%	13.8%	8.8%	1.3%	6.3%
6～10人	人数	79	0	1	4	6	12	10	27	13	2	4
	構成比		0.0%	1.3%	5.1%	7.6%	15.2%	12.7%	34.2%	16.5%	2.5%	5.1%
11人以上	人数	99	1	1	0	0	6	3	17	29	30	12
	構成比		1.0%	1.0%	0.0%	0.0%	6.1%	3.0%	17.2%	29.3%	30.3%	12.1%
無回答	人数	71	2	8	1	8	7	3	6	6	3	27
	構成比		2.8%	11.3%	1.4%	11.3%	9.9%	4.2%	8.5%	8.5%	4.2%	38.0%

1位:全体が黒で白文字, 2位:全体が灰色で太文字

問5. 平成25年度（3年前）と比較した現在の業況についてお答えください。（それぞれあてはまるもの1つに○をおつけください、下線箇所には数値をご記入ください）

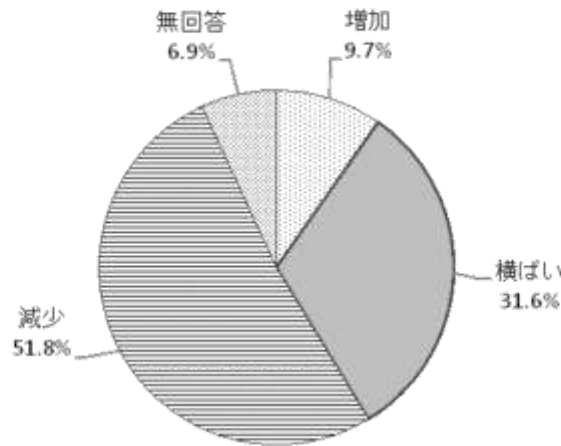
売上、客数はともに「減少」が最も多い

【全体】

(1) 売上

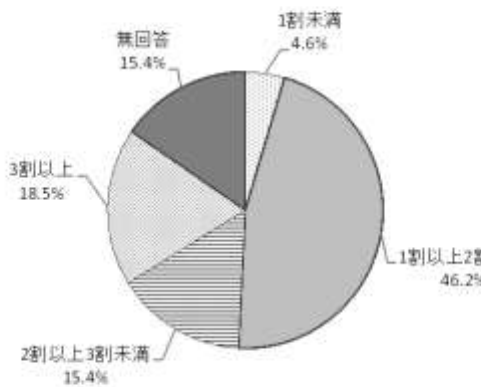
平成25年（3年前）と比較した業況（売上）については、「減少」が51.8%で最も多く、次いで「横ばい」が31.6%となっています。

増加の割合については、「1割以上2割未満」が46.2%と最も多く、一方、減少の割合については、「1割以上2割未満」が24.6%、「2割以上3割未満」が24.3%となっています。



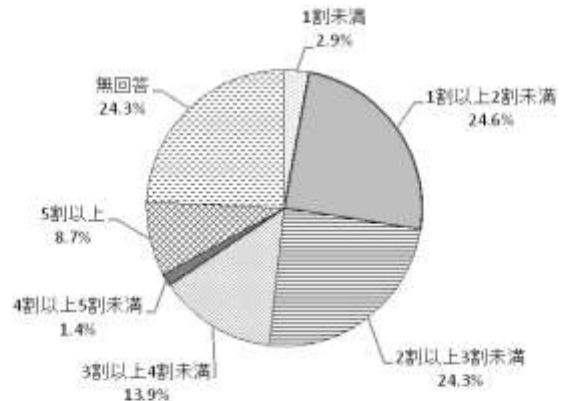
(N=668)

増加の割合



(N=65)

減少の割合

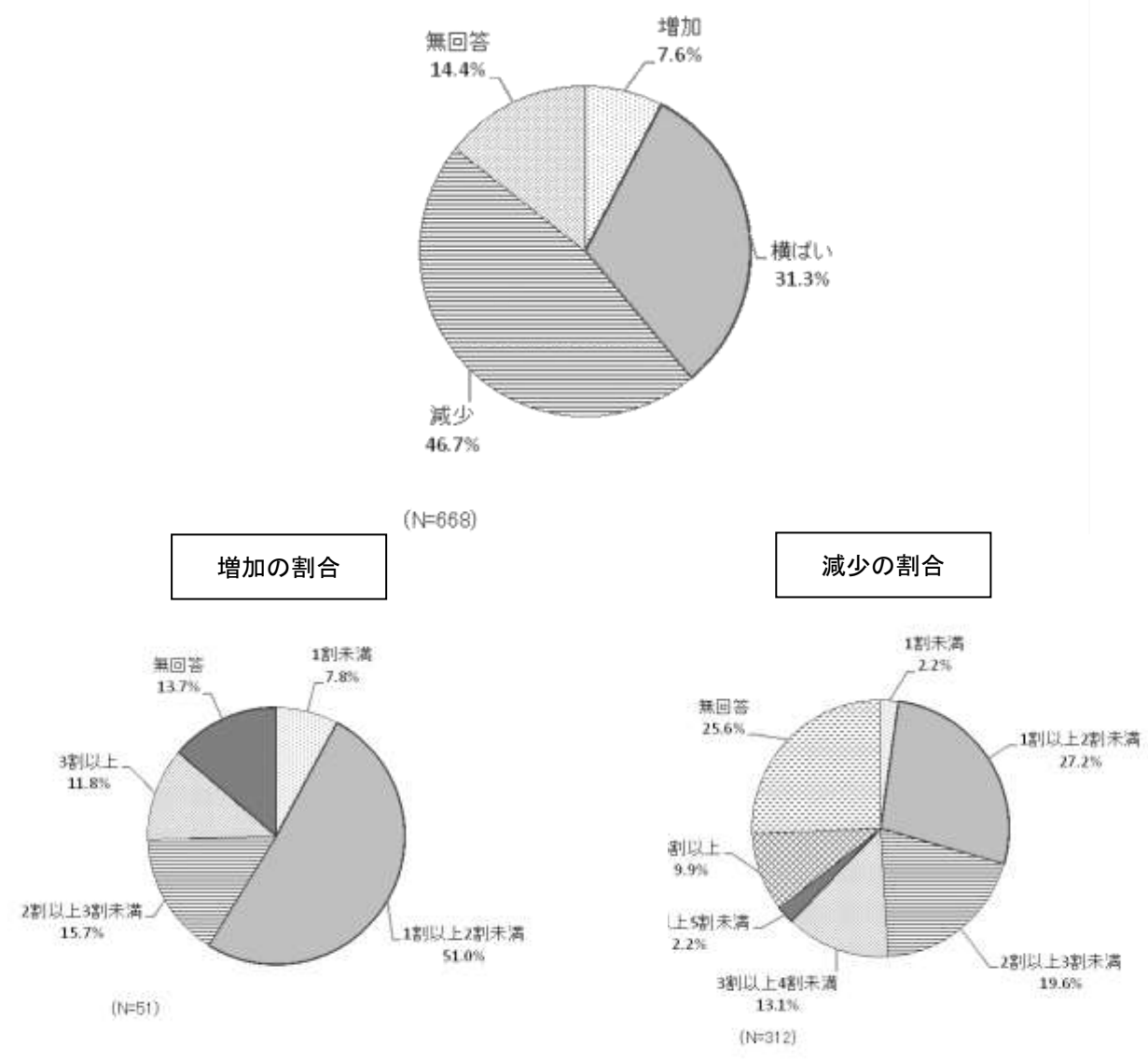


(N=346)

(2) 客数

平成 25 年（3 年前）と比較した業況（客数）については、「減少」が 46.7%で最も多く、次いで「横ばい」が 31.3%となっています。

増加の割合については、「1 割以上 2 割未満」が 51.0%と最も多く、一方、減少の割合については、「1 割以上 2 割未満」が 27.2%と最も多くなっています。



平成 24 年度調査における同様の設問結果と比較すると（ただし、24 年度調査は 5 年前との比較）、売上高、客数とも「減少」が最も多いことには変わりはありませんが、「減少」は売上高では平成 24 年度調査と比較して約 15 ポイント減、客数では 11 ポイント減となっています。

	売上高			客数		
	今回調査 (a)	平成24年度調査 (b)	(a)-(b)	今回調査 (a)	平成24年度調査 (b)	(a)-(b)
増加	9.7	6.4	3.3	7.6	6.0	1.6
横ばい	31.6	14.4	17.2	31.3	16.7	14.6
減少	51.8	67.2	-15.4	46.7	57.7	-11.0
無回答	6.9	12.0	-5.1	14.4	19.6	-5.2

今回調査 N=668、平成 24 年度調査 N=1,457

問 6-1. 今後の業況の先行き見通しについてお答えください。(それぞれあてはまるもの 1 つに ○をおつけください、下線箇所には数値をご記入ください)

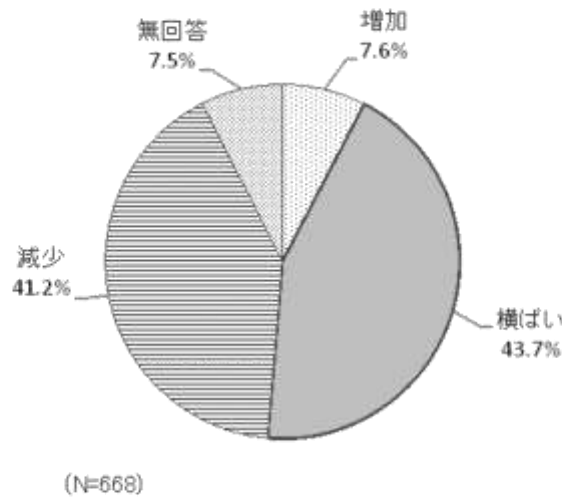
売上、客数ともに「横ばい」が最も多い

【全体】

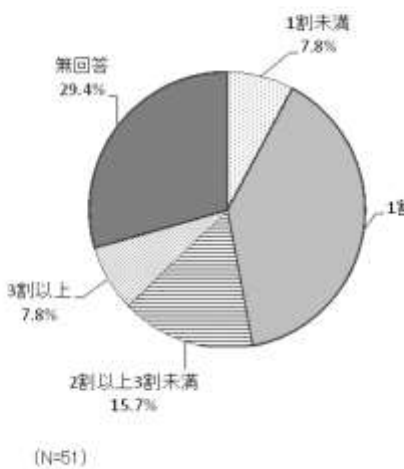
(1) 売上

今後の業況（売上）の先行き見通しについては、「横ばい」が 43.7%と最も多く、次いで「減少」が 41.2%となっています。

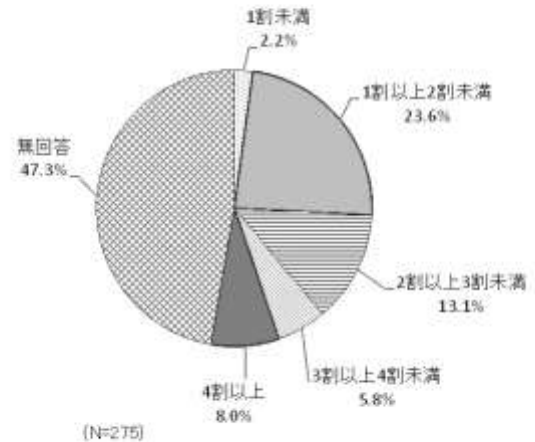
増加の割合については、「1 割以上 2 割未満」が 39.2%と最も多く、一方、減少の割合については、「1 割以上 2 割未満」が 23.6%と最も多くなっています。



増加の割合



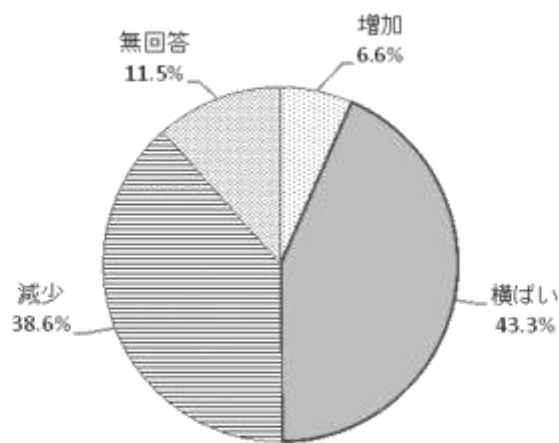
減少の割合



(2) 客数

今後の業況（客数）の先行き見通しについては、「横ばい」が43.3%と最も多く、次いで「減少」が38.6%となっています。

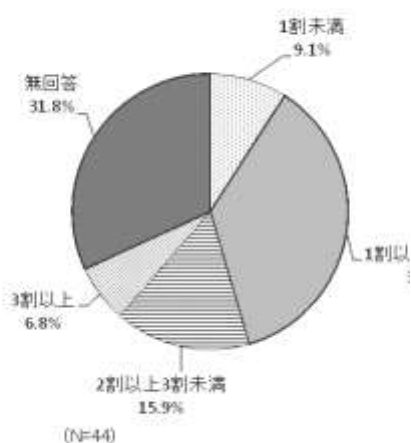
増加の割合については、「1割以上2割未満」が36.4%と最も多く、一方、減少の割合については、「1割以上2割未満」が23.3%と最も多くなっています。



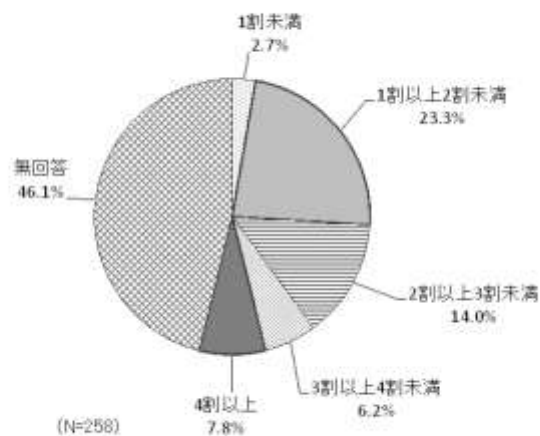
(N=668)

増加の割合

減少の割合



(N=44)



(N=258)

【平成24年度調査類似設問との比較】

平成24年度調査では、売上高、客数とも「減少」が最も多くなっていました。

	売上高			客数		
	今回調査 (a)	平成24年度調査 (b)	(a)-(b)	今回調査 (a)	平成24年度調査 (b)	(a)-(b)
増加	7.6	5.5	2.1	6.6	5.2	1.4
横ばい	43.7	36.4	7.3	43.3	34.5	8.8
減少	41.2	45.4	-4.2	38.6	40.4	-1.8
無回答	7.5	12.8	-5.3	11.5	20	-8.5

今回調査 N=668、平成24年度調査 N=1,457

問 6-2. 問 6-1 でそれぞれ選ばれた理由をお答えください。(自由回答)

「増加」を選んだ主な理由

- インターネット販売の増加
- オリンピック前の（消費税増税前）かけこみ？
- 会員様が増えている為
- 外国人旅行客の来店が増えている
- 改装したため
- 個定客が増えている。リピーターが減らない。
- 出張事業
- 食事メニューの追加による大幅な売上増のため
- 新ブランドの投入。アプリ、SNSなどによる集客。
- 宅配（無料）サービスの開始
- 知名度があがってきているから
- 店がテレビ放映されたから

「減少」を選んだ主な理由

- お客様の高齢化による減少
- 買い物の形態の変化、インターネット等
- 業界のインターネット事業が拡大・浸透し、個人では対抗しきれないのではと思っている。
- 他業種からの新規参入者もあり、手数料収入の安値競争もあり。
- 人口の減少・同業者の増加
- 量販店の増加
- 新しい道路により人の流れが変わった。昔からのお客様が減った。
- アメリカのような貧富の差拡大と貧困世帯増加
- 介護保険の減収
- 競合店の増加
- 禁煙の人がふえた。
- 近所にコンビニができた為
- 消費税増税
- 道路整備による人口、世帯減
- 働き手不足、求人をしてても採用できない
- 町自体に活気がなく、ある程度の会社が引越している。

2-2 お客様について

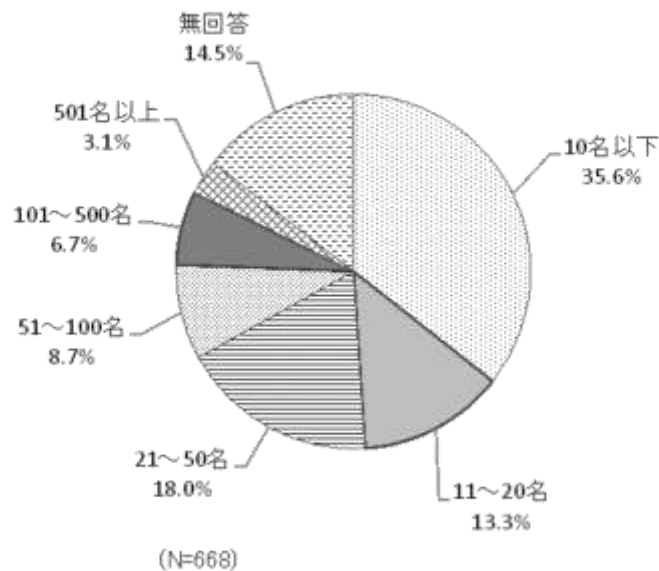
問 7. 「1日当たり」の平均客数について、平日及び土日・祝日につき、それぞれ数値をお答えください。

平日、土日・祝日においてともに「10名以下」が最も多い

【全体】

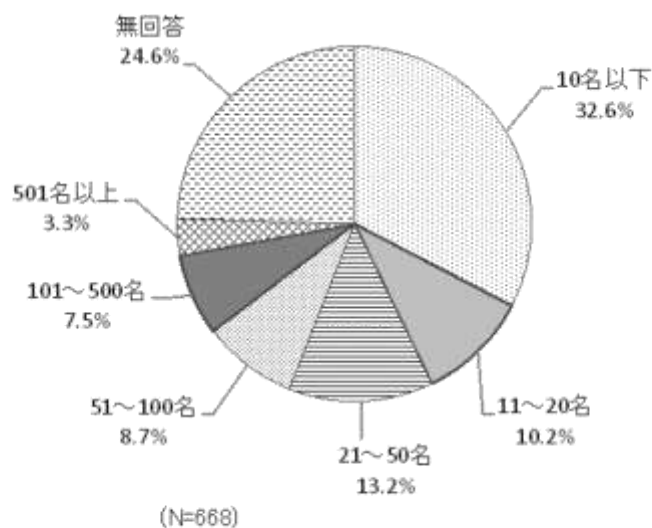
(1) 平日平均

平日の平均客数については、「10名以下」が35.6%と最も多く、次いで「21～50名」が18.0%となっています。



(2) 土日・祝日平均

土日・祝日の平均客数については、「10名以下」が32.6%と最も多く、次いで「21～50名」が13.2%となっています。

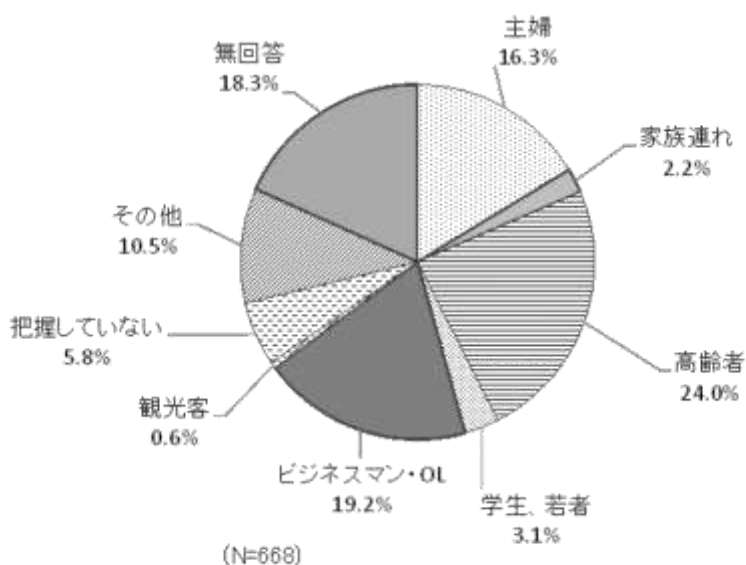


問 8. 主なお客様についてお答えください。(最もあてはまるもの 1 つに○をおつけください)

「高齢者」が 24.0%

【全体】

主な客層については、「高齢者」が 24.0%と最も多く、次いで「ビジネスマン・OL」が 19.2%、「主婦」が 16.3%となっています。「その他」としては、法人といった意見が挙げられます。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、3人以下は「高齢者」、4人以上は「ビジネスマン・OL」となっています。

		回答者数	主婦	家族連れ	高齢者	学生、若者	ビジネスマン・OL	観光客	把握していない	その他	無回答
全体	人数	668	109	15	180	21	128	4	39	70	122
	構成比		16.3%	2.2%	24.0%	3.1%	19.2%	0.6%	5.8%	10.5%	18.3%
0人	人数	28	5	0	7	1	5	0	4	0	4
	構成比		19.2%	0.0%	26.9%	3.8%	19.2%	0.0%	15.4%	0.0%	15.4%
1人	人数	114	21	3	39	4	12	0	7	18	10
	構成比		18.4%	2.6%	34.2%	3.5%	10.5%	0.0%	6.1%	15.8%	8.8%
2人	人数	128	31	4	34	1	21	1	7	10	19
	構成比		24.2%	3.1%	26.6%	0.8%	16.4%	0.8%	5.5%	7.8%	14.8%
3人	人数	71	12	1	20	1	14	0	5	5	13
	構成比		16.9%	1.4%	28.2%	1.4%	19.7%	0.0%	7.0%	7.0%	18.3%
4~5人	人数	80	14	1	16	4	20	2	2	10	11
	構成比		17.5%	1.3%	20.0%	5.0%	25.0%	2.5%	2.5%	12.5%	13.8%
6~10人	人数	79	11	4	14	4	18	1	6	10	11
	構成比		13.9%	5.1%	17.7%	5.1%	22.8%	1.3%	7.6%	12.7%	13.9%
11人以上	人数	99	8	1	19	3	30	0	6	13	19
	構成比		8.1%	1.0%	19.2%	3.0%	30.3%	0.0%	6.1%	13.1%	19.2%
無回答	人数	71	7	1	11	3	8	0	2	4	35
	構成比		9.9%	1.4%	15.9%	4.2%	11.3%	0.0%	2.8%	5.6%	49.3%

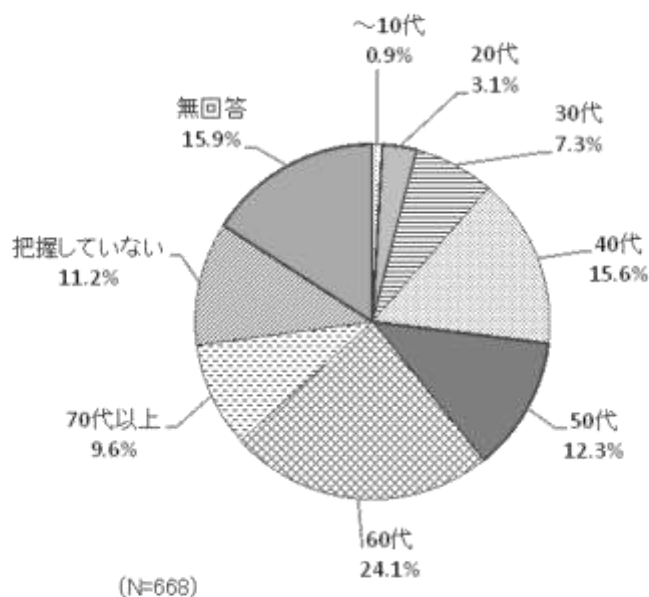
1位：全体が黒で白文字、2位：全体が灰色で太文字

問9. 主なお客様の年代についてお答えください。(最もあてはまるもの1つに○をおつけください)

「60代」が24.1%

【全体】

主な客層の年代については、「60代」が24.1%と最も多く、次いで「40代」が15.6%となっています。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、11人以上は「40代」、それ以外は「60代」となっています（ただし、6~10人は「30代」「40代」も同率1位）。

		回答者数	~10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	把握していない	無回答
全体	人数	668	8	21	49	104	82	161	84	75	108
	構成比		0.9%	3.1%	7.3%	15.6%	12.3%	24.1%	9.6%	11.2%	15.9%
0人	人数	26	0	2	0	4	5	7	2	4	2
	構成比		0.0%	7.7%	0.0%	15.4%	19.2%	26.9%	7.7%	15.4%	7.7%
1人	人数	114	1	2	10	10	14	28	19	17	13
	構成比		0.9%	1.8%	8.8%	8.8%	12.3%	24.6%	16.7%	14.9%	11.4%
2人	人数	128	0	1	6	22	20	43	14	11	11
	構成比		0.0%	0.8%	4.7%	17.2%	15.6%	33.6%	10.9%	8.6%	8.6%
3人	人数	71	0	2	2	14	6	21	7	9	10
	構成比		0.0%	2.8%	2.8%	19.7%	8.5%	29.6%	9.9%	12.7%	14.1%
4~5人	人数	80	1	5	6	16	11	17	9	5	10
	構成比		1.3%	6.3%	7.9%	20.0%	13.8%	21.3%	11.3%	6.3%	12.5%
6~10人	人数	79	2	1	13	13	8	13	8	10	11
	構成比		2.5%	1.3%	16.5%	16.5%	10.1%	16.5%	10.1%	12.7%	13.9%
11人以上	人数	99	2	5	10	19	12	17	2	16	16
	構成比		2.0%	5.1%	10.1%	19.2%	12.1%	17.2%	2.0%	16.2%	16.2%
無回答	人数	71	0	3	2	6	6	15	3	3	33
	構成比		0.0%	4.2%	2.8%	8.5%	8.5%	21.1%	4.2%	4.2%	46.5%

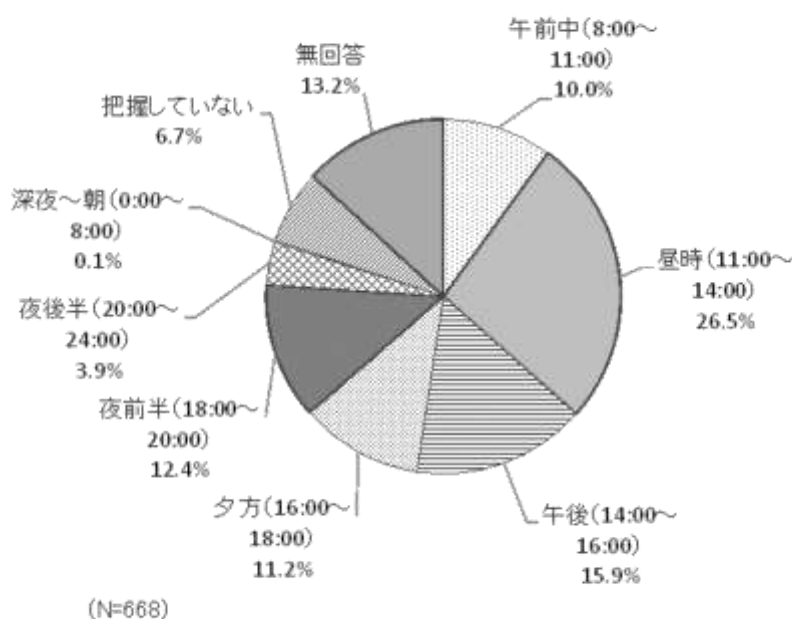
1位:全体が黒で白文字, 2位:全体が灰色で太文字

問 10. お客様の最も多い時間帯についてお答えください。(あてはまるもの 1 つに○をおつけください)

「昼時 (11:00~14:00)」が 26.5%

【全体】

来客の最も多い時間帯については、「昼時 (11:00~14:00)」が 26.5%と最も多く、次いで「午後 (14:00~16:00)」が 15.9%となっています。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、いずれも「昼時 (11:00~14:00)」となっています (但し、0人は「午後 (14:00~16:00)」も同率 1 位)。

	回答者数	午前中 (8:00~11:00)	昼時 (11:00~14:00)	午後 (14:00~16:00)	夕方 (16:00~18:00)	夜前半 (18:00~20:00)	夜後半 (20:00~24:00)	深夜~朝 (0:00~8:00)	把握していない	無回答
		人数	人数	人数	人数	人数	人数	人数	人数	人数
全体	668	67	177	108	75	83	28	1	45	88
		構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比
0人	28	1	5	5	4	4	1	0	3	3
		構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比
1人	114	13	27	25	11	19	4	0	6	9
		構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比
2人	128	14	33	31	19	9	6	0	8	8
		構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比
3人	71	6	16	11	9	4	2	1	10	10
		構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比
4~5人	80	13	27	11	11	10	1	0	3	4
		構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比
6~10人	79	5	21	11	8	14	4	0	6	10
		構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比
11人以上	99	10	36	4	6	19	4	0	7	13
		構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比
無回答	71	5	10	8	7	4	4	0	2	31
		構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比	構成比

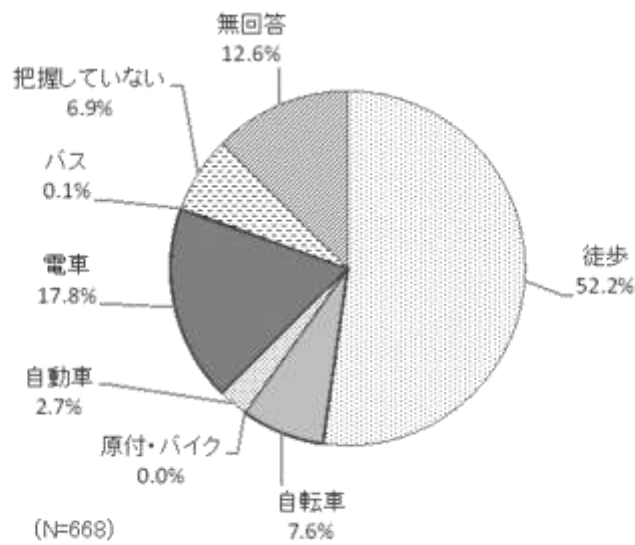
1位:全体が黒で白文字, 2位:全体が灰色で太文字

問 11. お客様の主要な交通手段についてお答えください。(最もあてはまるもの 1 つに○をおつけください)

「徒歩」が 52.2%

【全体】

主要な交通手段については、「徒歩」が 52.2%と最も多く、次いで「電車」17.8%となっています。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、いずれも「徒歩」となっています（但し、0人は「電車」も同率1位）。

		回答者数	徒歩	自転車	原付・バイク	自動車	電車	バス	把握していない	無回答
全体	人数	668	349	51	0	18	119	1	46	84
	構成比		52.2%	7.6%	0.0%	2.7%	17.8%	0.1%	6.9%	12.6%
0人	人数	26	7	5	0	0	7	0	4	3
	構成比		26.9%	19.2%	0.0%	0.0%	26.9%	0.0%	15.4%	11.5%
1人	人数	114	57	11	0	2	17	0	8	9
	構成比		58.8%	9.6%	0.0%	1.8%	14.9%	0.0%	7.0%	7.9%
2人	人数	128	83	17	0	2	9	0	8	11
	構成比		64.8%	13.3%	0.0%	1.6%	7.0%	0.0%	4.7%	8.6%
3人	人数	71	43	2	0	4	10	0	6	6
	構成比		60.8%	2.8%	0.0%	5.6%	14.1%	0.0%	8.5%	8.5%
4~5人	人数	80	46	5	0	2	20	0	2	5
	構成比		57.5%	6.3%	0.0%	2.5%	25.0%	0.0%	2.5%	6.3%
6~10人	人数	79	32	6	0	3	21	0	7	10
	構成比		40.5%	7.6%	0.0%	3.8%	26.6%	0.0%	8.9%	12.7%
11人以上	人数	99	45	1	0	5	27	0	10	11
	構成比		45.5%	1.0%	0.0%	5.1%	27.3%	0.0%	10.1%	11.1%
無回答	人数	71	26	4	0	0	8	1	3	29
	構成比		36.8%	5.6%	0.0%	0.0%	11.3%	1.4%	4.2%	40.8%

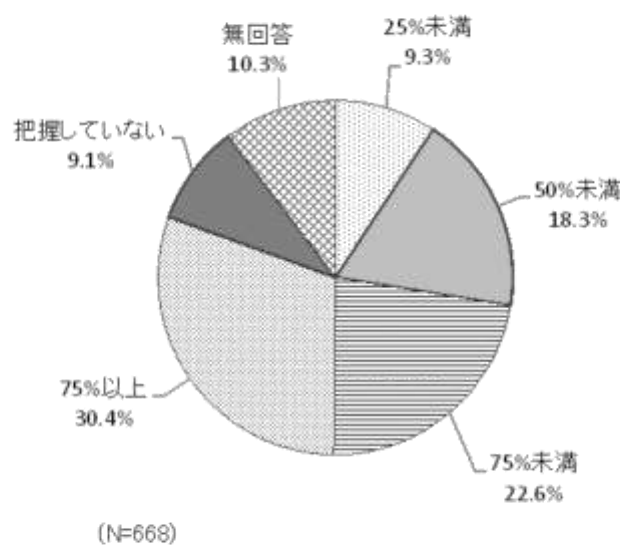
1位:全体が黒で白文字、2位:全体が灰色で太文字

問 12. 貴店における固定客の割合についてお答えください。(あてはまるもの 1 つに○をおつけください)

「75%以上」が 30.4%

【全体】

固定客の割合については、「75%以上」が 30.4%と最も多く、次いで「75%未満」が 22.6%となっています。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、いずれも「75%以上」となっています(但し、3人は「75%未満」も同率 1 位)。

		回答者数	25%未満	50%未満	75%未満	75%以上	把握していない	無回答
全体	人数	668	62	122	151	203	61	69
	構成比		9.3%	18.3%	22.6%	30.4%	9.1%	10.3%
0人	人数	26	4	1	4	10	4	3
	構成比		15.4%	3.8%	15.4%	38.5%	15.4%	11.5%
1人	人数	114	9	20	23	43	16	3
	構成比		7.9%	17.5%	20.2%	37.7%	14.0%	2.6%
2人	人数	128	5	30	36	45	4	8
	構成比		3.9%	23.4%	28.1%	35.2%	3.1%	6.3%
3人	人数	71	3	16	17	17	11	7
	構成比		4.2%	22.5%	23.9%	23.9%	15.5%	9.9%
4~5人	人数	80	9	16	21	26	3	5
	構成比		11.3%	20.0%	26.3%	32.5%	3.8%	6.3%
6~10人	人数	79	13	16	13	23	7	7
	構成比		16.5%	20.3%	16.5%	29.1%	8.9%	8.9%
11人以上	人数	99	11	21	23	27	10	7
	構成比		11.1%	21.2%	23.2%	27.3%	10.1%	7.1%
無回答	人数	71	8	2	14	12	6	29
	構成比		11.3%	2.8%	19.7%	16.9%	8.5%	40.8%

1位:全体が黒で白文字、2位:全体が灰色で太文字

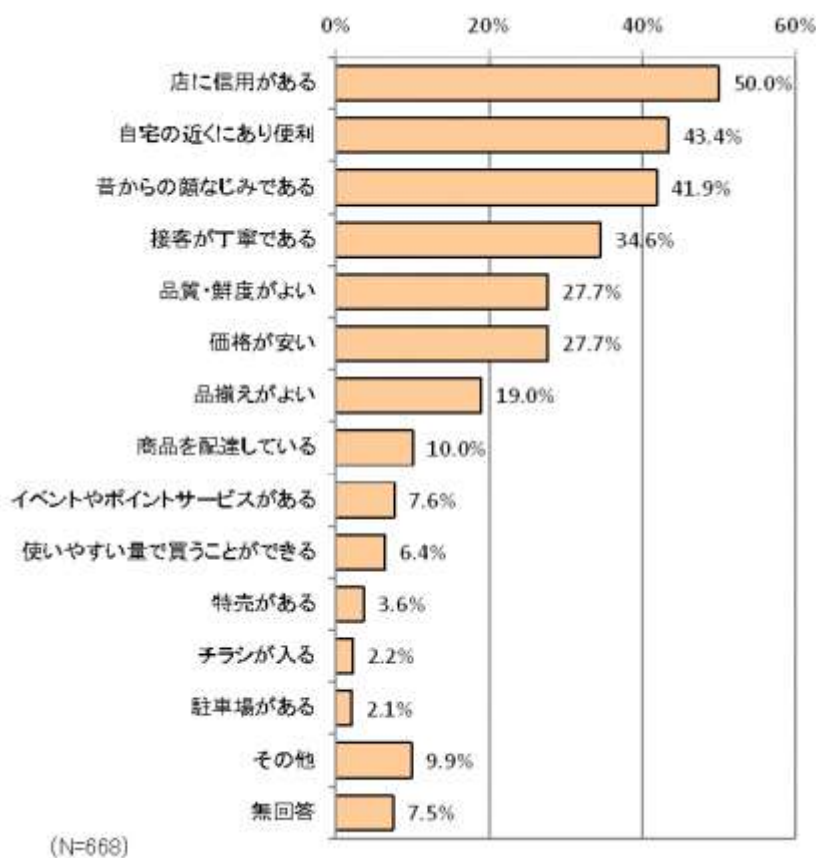
2-3 経営力向上のための取組状況について

問 13. お客様はなぜ貴店を利用されるとお考えでしょうか。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

「店に信用がある」が 50.0%

【全体】

店を利用する理由については、「店に信用がある」が 50.0%と最も多く、次いで「自宅の近くにあり便利」が 43.4%、「昔からの顔なじみである」が 41.9%となっています。「その他」としては、駅に近い、特定の商品・サービスを提供しているからといった意見が挙げられます。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、0人で「昔からの顔なじみである」、それ以外で「店に信用がある」となっています。

		回答者数	自宅の近くにあり便利	品揃えがよい	品質・鮮度がよい	価格が安い	店に信用がある	接客が丁寧である	商品を配達している
全体	人数	668	290	127	185	185	334	231	67
	構成比		43.4%	19.0%	27.7%	27.7%	50.0%	34.6%	10.0%
0人	人数	26	8	1	5	7	10	6	0
	構成比		30.8%	3.8%	19.2%	26.9%	38.5%	23.1%	0.0%
1人	人数	114	57	19	27	32	60	35	8
	構成比		50.0%	16.7%	23.7%	28.1%	52.6%	30.7%	7.0%
2人	人数	128	63	26	45	39	66	49	15
	構成比		49.2%	20.3%	35.2%	30.5%	51.6%	38.3%	11.7%
3人	人数	71	29	13	19	16	36	22	11
	構成比		40.8%	18.3%	26.8%	22.5%	50.7%	31.0%	15.5%
4~5人	人数	80	33	19	34	23	49	27	13
	構成比		41.3%	23.8%	42.5%	28.8%	61.3%	33.8%	16.3%
6~10人	人数	79	26	22	22	27	36	30	4
	構成比		32.9%	27.8%	27.8%	34.2%	45.6%	38.0%	5.1%
11人以上	人数	99	46	17	25	22	48	39	9
	構成比		46.5%	17.2%	25.3%	22.2%	48.5%	39.4%	9.1%
無回答	人数	71	28	10	8	19	29	23	7
	構成比		39.4%	14.1%	11.3%	26.8%	40.8%	32.4%	9.9%

		使いやすい量で買うことができる	昔からの顔なじみである	駐車場がある	イベントやポイントサービスがある	チラシが入る	特売がある	その他	無回答
全体	人数	43	280	14	51	15	24	66	50
	構成比	6.4%	41.9%	2.1%	7.6%	2.2%	3.6%	9.9%	7.5%
0人	人数	2	13	0	0	0	0	3	4
	構成比	7.7%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.5%	15.4%
1人	人数	7	53	1	3	1	1	11	4
	構成比	6.1%	46.5%	0.9%	2.6%	0.9%	0.9%	9.6%	3.5%
2人	人数	14	62	1	10	0	4	9	7
	構成比	10.9%	48.4%	0.8%	7.8%	0.0%	3.1%	7.0%	5.5%
3人	人数	2	35	0	4	0	2	4	4
	構成比	2.8%	49.3%	0.0%	5.6%	0.0%	2.8%	5.6%	5.8%
4~5人	人数	4	33	0	7	3	7	13	5
	構成比	5.0%	41.3%	0.0%	8.8%	3.8%	8.8%	16.3%	6.3%
6~10人	人数	1	20	0	8	2	2	12	6
	構成比	1.3%	25.3%	0.0%	10.1%	2.5%	2.5%	15.2%	7.6%
11人以上	人数	8	30	11	17	8	6	11	7
	構成比	8.1%	30.3%	11.1%	17.2%	8.1%	6.1%	11.1%	7.1%
無回答	人数	5	34	1	2	1	2	3	13
	構成比	7.0%	47.9%	1.4%	2.8%	1.4%	2.8%	4.2%	18.3%

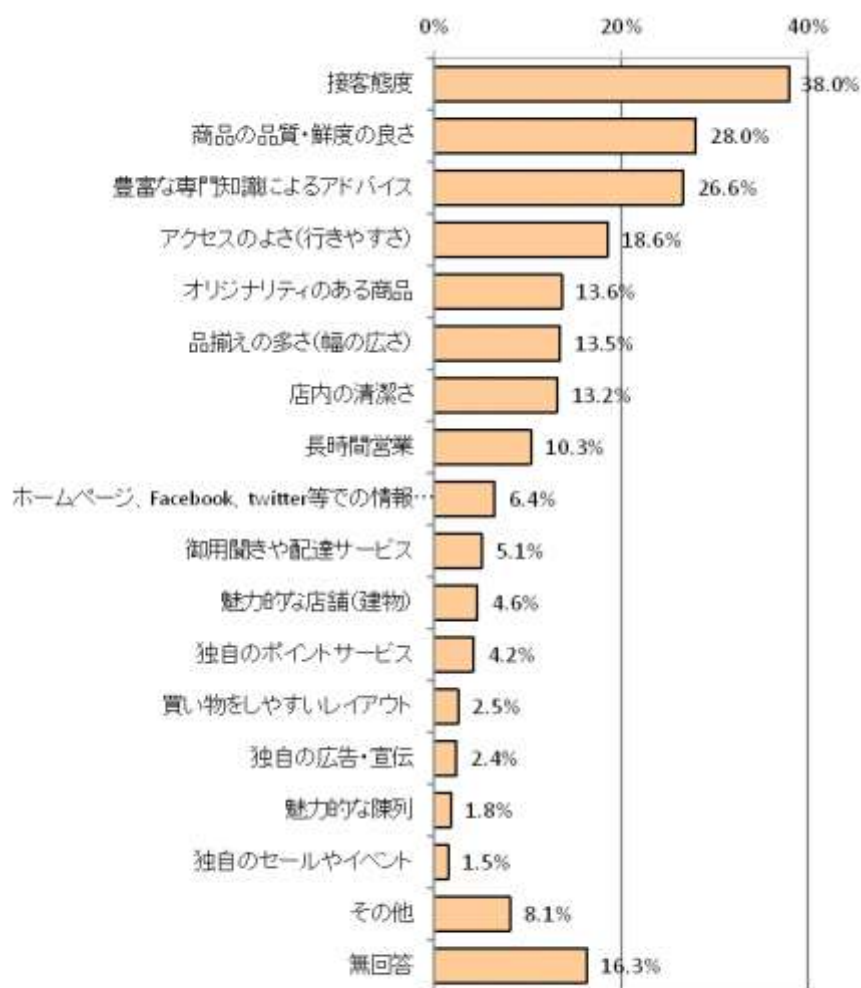
1位:全体が黒で白文字、2位:全体が灰色で太文字

問 14(1). 貴店の強みと考える項目 (あてはまるもの3つまで○をおつけください)

「接客態度」が 38.0%

【全体】

店の強みと考える項目については、「接客態度」が 38.0%と最も多く、次いで「商品の品質・鮮度の良さ」が 28.0%、「豊富な専門知識によるアドバイス」が 26.6%となっています。「その他」としては、長年の実績によって得られる信頼感といった意見が挙げられます。



(N=668)

【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、0人、4~5人で「商品の品質・鮮度の良さ」、1人で「豊富な専門知識によるアドバイス」、それ以外で「接客態度」となっています。また、2番目に多い回答として、0人、11人以上で「アクセスのよさ（行きやすさ）」となっています（0人は「接客態度」も同率2位）。

		回答者数	品揃えの多 さ(幅の広 さ)	オリジナ リティのある商 品	商品の品 質・鮮度の 良さ	豊富な専門 知識による アドバイス	接客態度	長時間営業	御用聞きや 配達サービ ス	店内の清潔 さ	魅力的な店 舗(建物)
全体	人数	668	90	91	187	178	254	69	34	88	31
	構成比		13.5%	13.6%	28.0%	26.6%	38.0%	10.3%	5.1%	13.2%	4.6%
0人	人数	26	2	1	7	4	6	1	0	3	1
	構成比		7.7%	3.8%	26.9%	15.4%	23.1%	3.8%	0.0%	11.5%	3.8%
1人	人数	114	10	19	39	44	38	7	7	10	3
	構成比		8.8%	16.7%	34.2%	38.6%	33.3%	6.1%	6.1%	8.8%	2.6%
2人	人数	129	18	26	40	38	54	16	6	17	8
	構成比		14.1%	20.3%	31.3%	28.1%	42.2%	12.5%	4.7%	13.3%	6.3%
3人	人数	71	7	12	20	18	31	6	3	11	6
	構成比		9.9%	16.9%	28.2%	25.4%	43.7%	8.5%	4.2%	15.5%	8.5%
4~5人	人数	80	10	9	29	26	28	3	5	13	2
	構成比		12.5%	11.3%	36.3%	32.5%	35.0%	3.8%	6.3%	16.3%	2.5%
6~10人	人数	79	15	14	21	16	27	8	4	13	3
	構成比		19.0%	17.7%	28.6%	20.3%	34.2%	10.1%	5.1%	16.5%	3.8%
11人以上	人数	99	16	6	18	20	41	16	6	13	7
	構成比		16.2%	6.1%	18.2%	20.2%	41.4%	16.2%	6.1%	13.1%	7.1%
無回答	人数	71	12	4	13	14	29	12	3	8	1
	構成比		16.9%	5.8%	18.3%	19.7%	40.8%	16.9%	4.2%	11.3%	1.4%

		買い物をし やすいレイ アウト	魅力的な陳 列	独自の広 告・宣伝	独自のポイ ントサービ ス	独自のセー ルやイベン ト	ホームペー ジ、 Facebook、 twitter等 での情報発信	アクセスの よさ(行きや すさ)	その他	無回答
全体	人数	17	12	16	28	10	43	124	54	109
	構成比	2.5%	1.8%	2.4%	4.2%	1.5%	6.4%	18.8%	8.1%	16.3%
0人	人数	1	1	0	0	0	1	6	6	4
	構成比	3.8%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	23.1%	23.1%	15.4%
1人	人数	4	4	2	6	0	5	22	10	14
	構成比	3.5%	3.5%	1.8%	5.3%	0.0%	4.4%	19.3%	8.8%	12.3%
2人	人数	3	3	2	5	3	5	23	9	19
	構成比	2.3%	2.3%	1.8%	3.9%	2.3%	3.9%	18.0%	7.0%	14.8%
3人	人数	2	2	1	3	0	5	9	5	11
	構成比	2.8%	2.8%	1.4%	4.2%	0.0%	7.0%	12.7%	7.0%	15.5%
4~5人	人数	2	0	1	3	0	6	11	7	12
	構成比	2.5%	0.0%	1.3%	3.8%	0.0%	7.5%	13.8%	8.8%	15.0%
6~10人	人数	1	0	6	4	0	11	15	8	12
	構成比	1.3%	0.0%	7.6%	5.1%	0.0%	13.9%	19.0%	10.1%	15.2%
11人以上	人数	2	0	3	7	5	6	27	6	19
	構成比	2.0%	0.0%	3.0%	7.1%	5.1%	6.1%	27.3%	6.1%	19.2%
無回答	人数	2	2	1	0	2	4	11	3	18
	構成比	2.8%	2.8%	1.4%	0.0%	2.8%	5.6%	15.5%	4.2%	25.4%

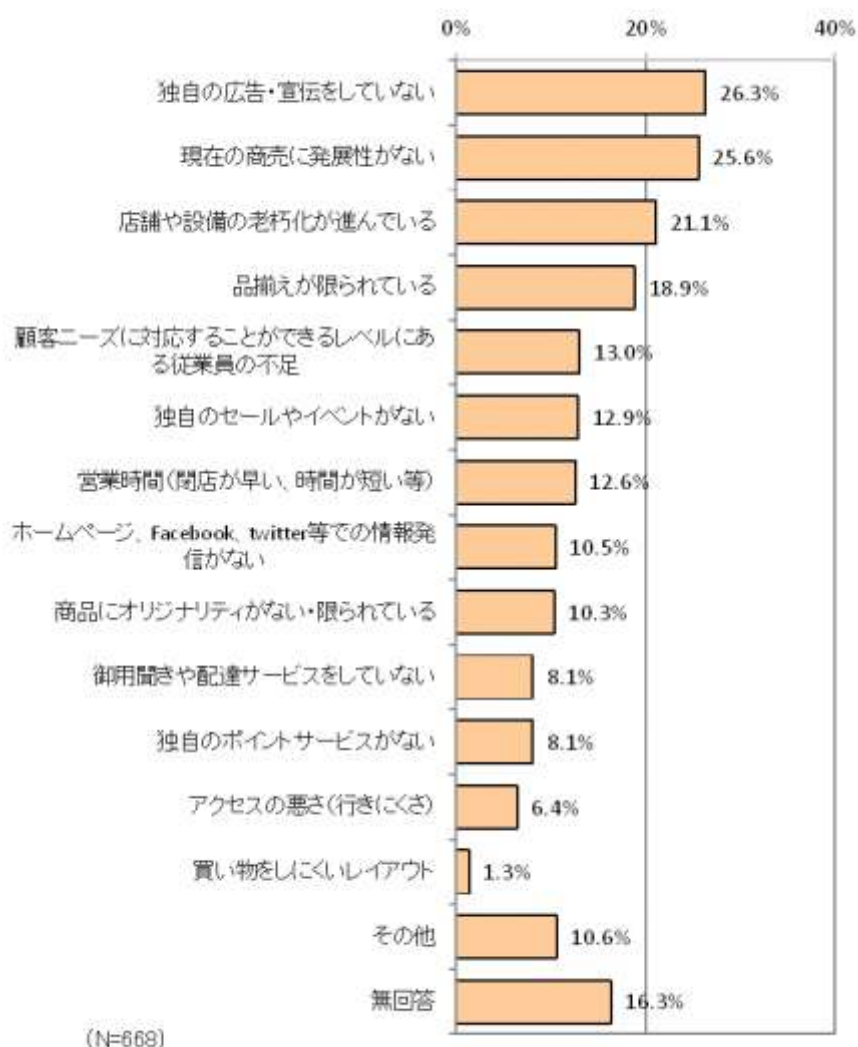
1位:全体が黒で白文字、2位:全体が灰色で太文字

問 14(2). 貴店の弱みと考える項目 (あてはまるもの3つに○をおつけください)

「独自の広告・宣伝をしていない」、
「現在の商売に発展性がない」が多い

【全体】

店の弱みと考える項目については、「独自の広告・宣伝をしていない」が26.3%、「現在の商売に発展性がない」が25.6%となっています。「その他」としては、商店街に活気がない、駐車場が限られている、店舗の老朽化・狭さといった意見が挙げられます。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、0人、4~5人で「独自の広告・宣伝をしていない」、1~3人で「現在の商売に発展性がない」、6~10人で「顧客ニーズに対応することができるレベルにある従業員の不足」、11人以上で「店舗や設備の老朽化が進んでいる」となっています。

		回答者数	品揃えが限られている	商品にオリジナリティがない・限られている	営業時間（閉店が早い、時間が短い等）	街用聞きや配達サービスをしていない	店舗や設備の老朽化が進んでいる	買い物をしにくいレイアウト	顧客ニーズに対応することができるレベルにある従業員の不足
全体	人数	688	126	69	84	54	141	9	87
	構成比		18.9%	10.3%	12.6%	8.1%	21.1%	1.3%	13.0%
0人	人数	26	5	3	5	0	3	0	3
	構成比		19.2%	11.5%	19.2%	0.0%	11.5%	0.0%	11.5%
1人	人数	114	28	15	19	12	22	1	8
	構成比		24.8%	13.2%	16.7%	10.5%	19.3%	0.9%	7.0%
2人	人数	128	34	15	13	7	31	1	6
	構成比		26.6%	11.7%	10.2%	5.5%	24.2%	0.8%	4.7%
3人	人数	71	12	4	9	5	10	0	6
	構成比		16.9%	5.6%	12.7%	7.0%	14.1%	0.0%	8.5%
4~5人	人数	80	10	9	11	5	14	0	13
	構成比		12.5%	11.3%	13.8%	6.3%	17.5%	0.0%	16.3%
6~10人	人数	79	7	5	10	9	15	2	23
	構成比		8.9%	8.3%	12.7%	11.4%	19.0%	2.5%	29.1%
11人以上	人数	99	22	12	9	12	32	4	20
	構成比		22.2%	12.1%	9.1%	12.1%	32.3%	4.0%	20.2%
無回答	人数	71	8	8	8	4	14	1	8
	構成比		11.3%	8.5%	11.3%	5.6%	19.7%	1.4%	11.3%

		現在の商売に発展性がない	独自の広告・宣伝をしていない	独自のポイントサービスがない	独自のセールやイベントがない	ホームページ、Facebook、twitter等での情報発信がない	アクセスの悪さ(行きにくさ)	その他	無回答
全体	人数	171	176	54	86	70	43	71	109
	構成比	25.6%	26.3%	8.1%	12.9%	10.5%	6.4%	10.6%	16.3%
0人	人数	11	12	1	2	3	0	2	4
	構成比	42.3%	48.2%	3.8%	7.7%	11.5%	0.0%	7.7%	15.4%
1人	人数	38	35	6	16	13	8	8	15
	構成比	33.3%	30.7%	5.3%	14.0%	11.4%	7.0%	7.0%	13.2%
2人	人数	48	34	14	22	22	8	13	17
	構成比	37.5%	26.6%	10.9%	17.2%	17.2%	6.3%	10.2%	13.3%
3人	人数	24	22	6	8	9	5	8	12
	構成比	33.8%	31.0%	8.5%	11.3%	12.7%	7.0%	11.3%	16.9%
4~5人	人数	12	26	5	6	10	6	10	12
	構成比	15.0%	32.5%	6.3%	7.5%	12.5%	7.5%	12.5%	15.0%
6~10人	人数	9	17	9	11	10	5	13	15
	構成比	11.4%	21.5%	11.4%	13.9%	12.7%	6.3%	16.5%	19.0%
11人以上	人数	11	14	8	11	2	8	14	16
	構成比	11.1%	14.1%	8.1%	11.1%	2.0%	8.1%	14.1%	16.2%
無回答	人数	18	16	5	10	1	3	3	18
	構成比	25.4%	22.5%	7.0%	14.1%	1.4%	4.2%	4.2%	25.4%

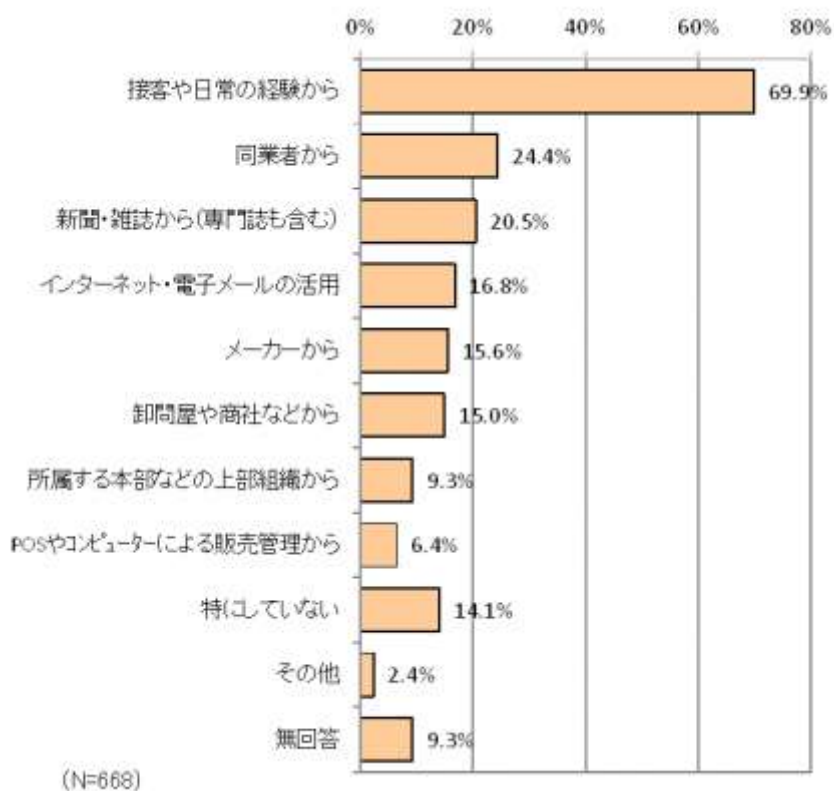
1位:全体が黒で白文字、2位:全体が灰色で太文字

問 15. 消費者のニーズをどのような方法で把握されていますか。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

「接客や日常の経験から」が 69.9%

【全体】

消費者ニーズの把握方法については、「接客や日常の経験から」が 69.9%と最も多く、次いで「同業者から」24.4%、「新聞・雑誌から」が 20.5%となっています。「その他」としては、長年の経験からといった意見が挙げられます。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、いずれも「接客や日常の経験から」となっています。

		回答者数	接客や日常の経験から	卸問屋や商社などから	メーカーから	新聞・雑誌から(専門誌も含む)	同業者から	POSやコンピュータによる販売管理から	インターネット・電子メールの活用	所属する本部などの上部組織から	特にしていない	その他	無回答
全体	人数	668	467	100	104	137	163	43	112	62	94	16	62
	構成比		69.9%	15.0%	15.6%	20.5%	24.4%	6.4%	16.6%	9.3%	14.1%	2.4%	9.3%
0人	人数	26	14	3	2	6	5	0	6	0	5	1	3
	構成比		53.8%	11.5%	7.7%	23.1%	19.2%	0.0%	23.1%	0.0%	19.2%	3.8%	11.5%
1人	人数	114	79	15	12	17	24	0	13	2	29	3	8
	構成比		69.3%	13.2%	10.5%	14.9%	21.1%	0.0%	11.4%	1.8%	25.4%	2.6%	7.0%
2人	人数	128	93	25	28	22	36	3	16	5	16	2	13
	構成比		72.7%	19.5%	21.9%	17.2%	28.1%	2.3%	12.5%	3.9%	12.5%	1.6%	10.2%
3人	人数	71	52	13	7	11	10	1	12	5	16	0	6
	構成比		73.2%	18.3%	9.9%	15.5%	14.1%	1.4%	16.9%	7.0%	22.5%	0.0%	8.5%
4~5人	人数	80	62	15	12	18	26	8	14	8	5	2	5
	構成比		77.5%	18.8%	15.0%	22.5%	32.5%	7.5%	17.5%	10.0%	6.3%	2.5%	6.3%
6~10人	人数	79	58	8	12	17	17	10	19	11	5	4	9
	構成比		73.4%	7.6%	15.2%	21.5%	21.5%	12.7%	24.1%	13.9%	6.3%	5.1%	11.4%
11人以上	人数	89	68	14	24	28	30	20	25	26	6	3	5
	構成比		68.7%	14.1%	24.2%	28.3%	30.3%	20.2%	25.3%	26.3%	6.1%	3.0%	5.1%
無回答	人数	71	41	9	7	18	15	3	7	5	12	1	13
	構成比		57.7%	12.7%	9.9%	25.4%	21.1%	4.2%	9.9%	7.0%	16.9%	1.4%	18.3%

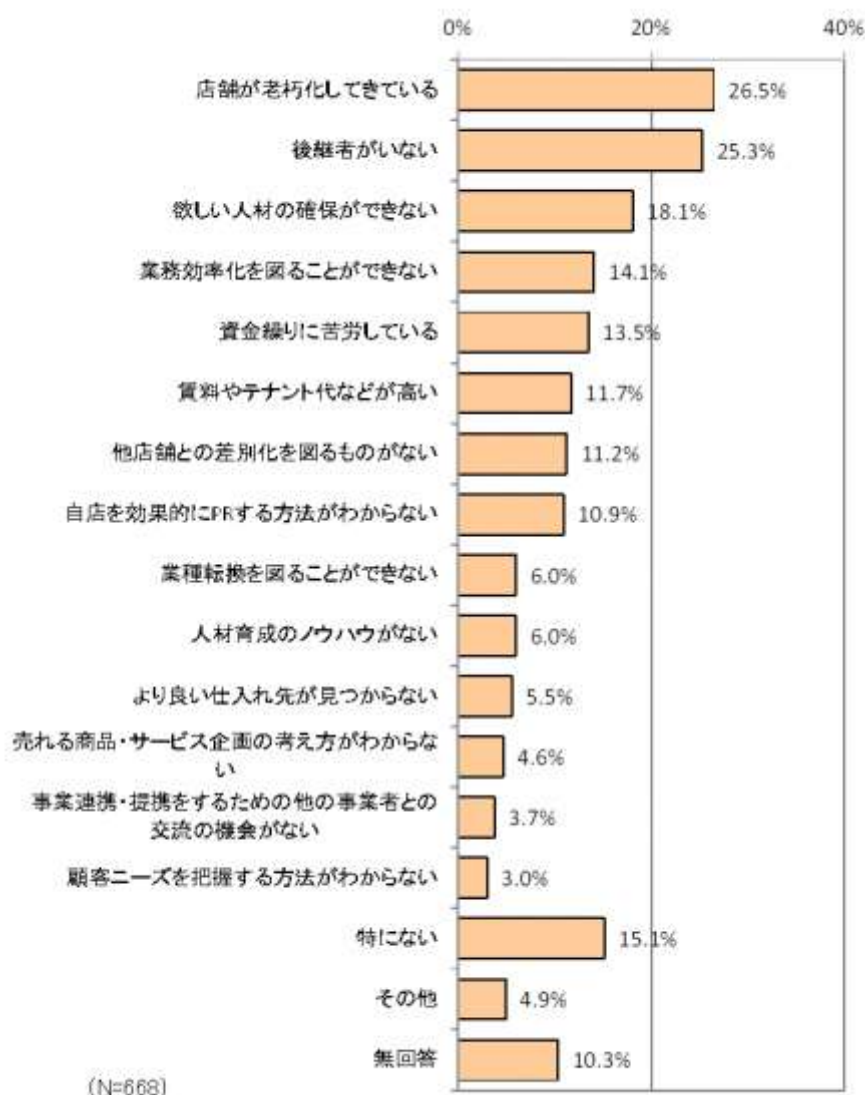
1位:全体が黒で白文字, 2位:全体が灰色で白文字

問 16. 現在、貴店が直面している経営上の課題をお答えください。（あてはまるもの全てに○をおつけください）

「店舗が老朽化してきている」、「後継者がいない」が多い

【全体】

直面している経営上の課題については、「店舗が老朽化してきている」が26.5%、「後継者がいない」が25.3%となっています。「その他」として、ネット販売や量販店との競争といった意見が挙げられます。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、3人以下で「後継者がいない」（ただし0人は「自店を効果的にPRする方法がわからない」も同率1位）、4人以上で「欲しい人材の確保ができない」となっています。

		回答者数	業務効率化を図ることができない	顧客ニーズを把握する方法がわからない	売れる商品・サービス企画の考え方がわからない	他店舗との差別化を図るものがない	自店を効果的にPRする方法がわからない	より良い仕入れ先が見つからない	事業連携・提携をするための他の事業者との交流の機会がない	後継者がいない
全体	人数	668	94	20	31	75	73	37	25	169
	構成比		14.1%	3.0%	4.6%	11.2%	10.9%	5.5%	3.7%	25.3%
0人	人数	26	1	2	1	3	6	0	1	6
	構成比		3.8%	7.7%	3.8%	11.5%	23.1%	0.0%	3.8%	23.1%
1人	人数	114	10	2	4	13	13	8	0	44
	構成比		8.8%	1.8%	3.5%	11.4%	11.4%	7.0%	0.0%	38.6%
2人	人数	128	23	7	9	11	17	6	6	51
	構成比		18.0%	5.5%	7.0%	8.6%	13.3%	4.7%	4.7%	39.8%
3人	人数	71	9	1	5	8	13	5	2	18
	構成比		12.7%	1.4%	7.0%	11.3%	18.3%	7.0%	2.8%	25.4%
4~5人	人数	80	13	4	4	7	8	3	6	18
	構成比		16.3%	5.0%	5.0%	8.8%	10.0%	3.8%	7.5%	22.5%
6~10人	人数	79	15	1	2	11	5	6	5	9
	構成比		19.0%	1.3%	2.5%	13.9%	6.3%	7.6%	6.3%	11.4%
11人以上	人数	99	18	3	3	14	5	6	4	10
	構成比		18.2%	3.0%	3.0%	14.1%	5.1%	6.1%	4.0%	10.1%
無回答	人数	71	5	0	3	8	8	3	1	13
	構成比		7.0%	0.0%	4.2%	11.3%	8.5%	4.2%	1.4%	18.3%

		店舗が老朽化してきている	業種転換を図ることができない	資金繰りに苦労している	欲しい人材の確保ができない	人材育成のノウハウがない	賃料やテナント代などが高い	特になし	その他	無回答
全体	人数	177	40	90	121	40	78	101	33	69
	構成比	26.5%	6.0%	13.5%	18.1%	6.0%	11.7%	15.1%	4.9%	10.3%
0人	人数	3	2	4	2	1	3	8	2	3
	構成比	11.5%	7.7%	15.4%	7.7%	3.8%	11.5%	30.8%	7.7%	11.5%
1人	人数	29	7	11	6	3	5	27	8	8
	構成比	29.4%	6.1%	9.8%	5.3%	2.6%	4.4%	23.7%	7.0%	7.0%
2人	人数	45	12	20	4	3	20	16	6	9
	構成比	35.2%	9.4%	15.6%	3.1%	2.3%	15.6%	12.5%	4.7%	7.0%
3人	人数	15	1	15	9	3	6	10	3	8
	構成比	21.1%	1.4%	21.1%	12.7%	4.2%	8.5%	14.1%	4.2%	11.3%
4~5人	人数	16	3	9	26	7	9	13	5	7
	構成比	20.0%	3.8%	11.3%	32.5%	8.8%	11.3%	16.3%	6.3%	8.8%
6~10人	人数	18	5	11	31	12	13	8	3	8
	構成比	22.8%	6.3%	13.9%	39.2%	15.2%	16.5%	10.1%	3.8%	10.1%
11人以上	人数	32	8	7	38	8	13	9	4	10
	構成比	32.3%	8.1%	7.1%	36.4%	8.1%	13.1%	9.1%	4.0%	10.1%
無回答	人数	19	2	13	7	3	9	10	2	16
	構成比	26.8%	2.8%	18.3%	9.9%	4.2%	12.7%	14.1%	2.8%	22.5%

1位:全体が黒で白文字、2位:全体が灰色で太文字

2-4 外国人のお客様について

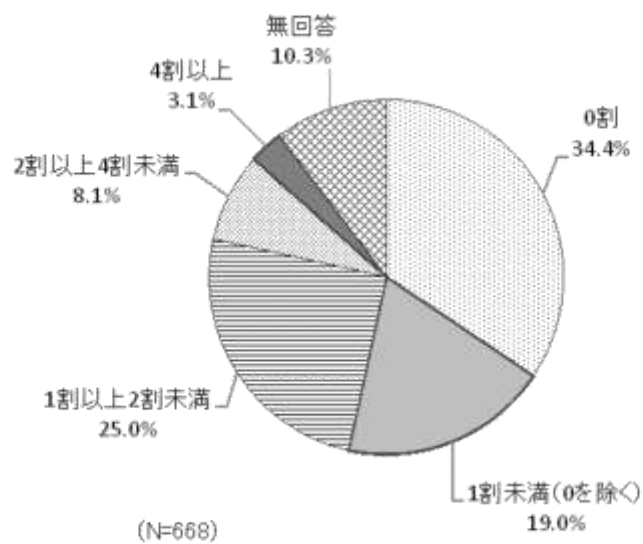
問 17-1. 外国人のお客様の割合についてお答えください。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

「0割 (いない)」が最も多い

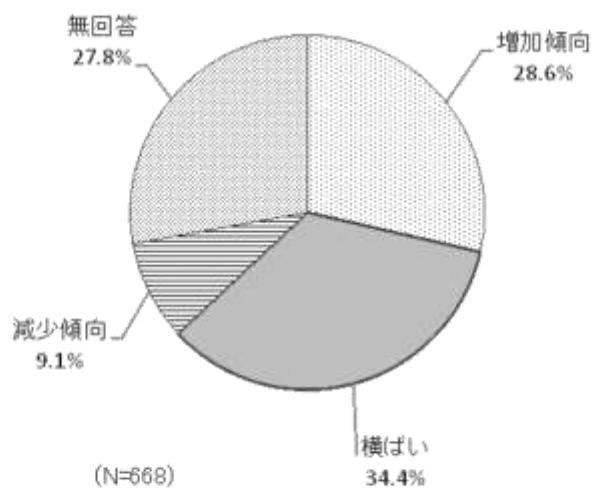
【全体】

外国のお客様の来店割合については、「0割」(外国人のお客様はいない)が34.4%と最も多く、次いで「1割以上2割未満」が25.0%となっています。3年前との比較については、「横ばい」が34.4%で最も多くなっています。

(1) 来客者全体に占める外国の方の割合



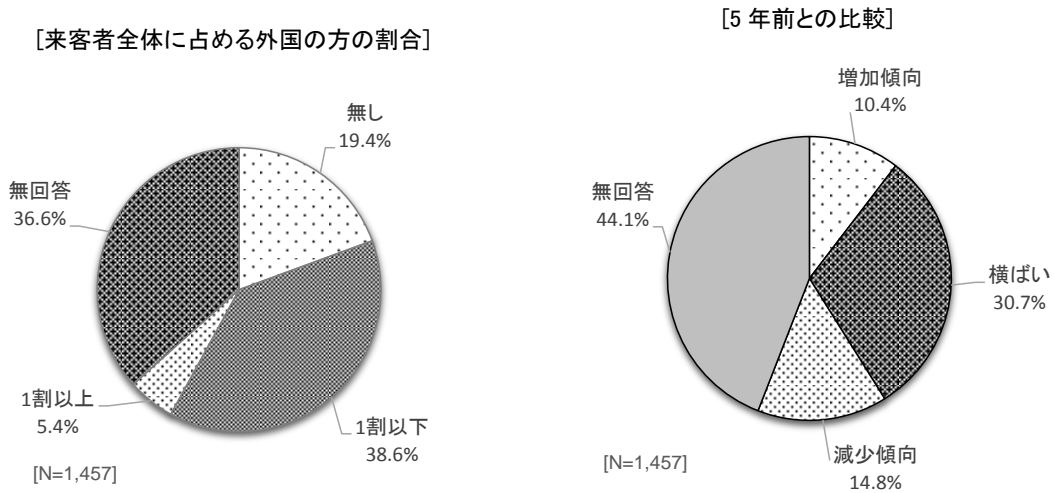
(2) 3年前との比較



【平成 24 年度調査類似設問との比較】

(H24 Q5「貴店での外国のお客様の来店度合いについてお答えください。」)

平成 24 年度調査では、外国のお客様の来店は 44%（「1 割以下」「1 割以上」の合計）であったのに対して、今年度調査では約 55%（「1 割未満」「1 割上 2 割未満」「2 割以上 4 割未満」「4 割以上」の合計）となっています。過去との比較をみても、今年度調査においては「増加傾向」と回答した人の割合が、平成 24 年度より約 18 ポイント増加しています。



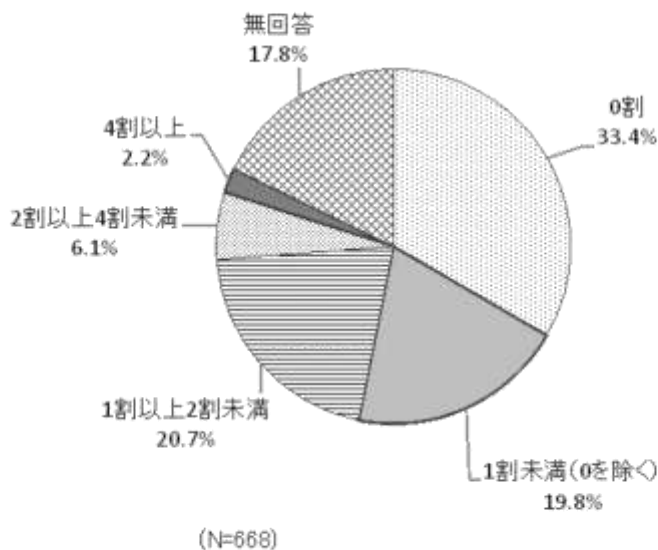
問 17-2. 外国のお客様の売上額についてお答えください。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

「0割（なし）」が最も多い

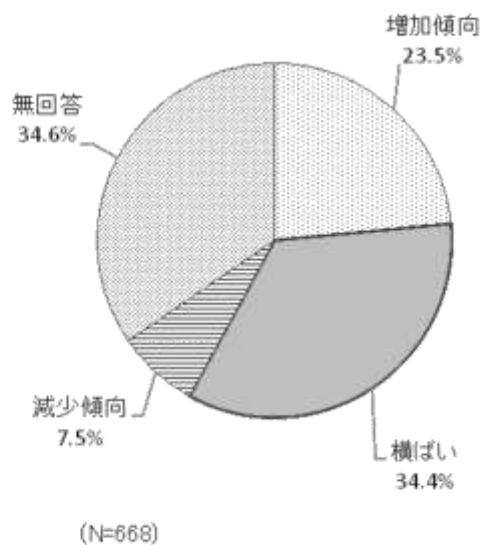
【全体】

外国のお客様の売上額については、「0割」（外国人の方の売上はなし）が33.4%と最も多く、次いで「1割以上2割未満」が20.7%となっています。3年前との比較については、「横ばい」が34.4%と最も多くなっています。

(1) 来客者全体に占める外国の方の割合



(2) 3年前との比較

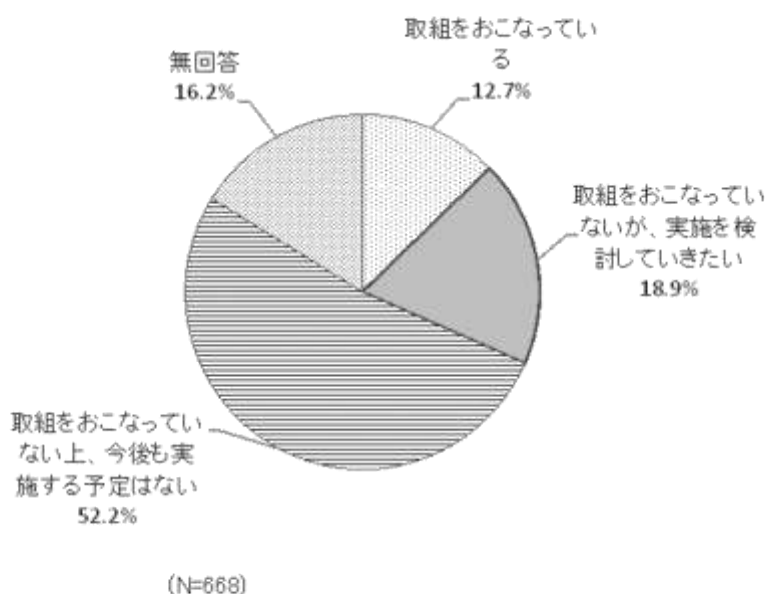


問 17-3. 貴店では外国のお客様に向けた取組をおこなっていますか。(あてはまるもの 1 つに ○をおつけください)

「取組をおこなっていない上、今後も実施する予定はない」が 52.2%

【全体】

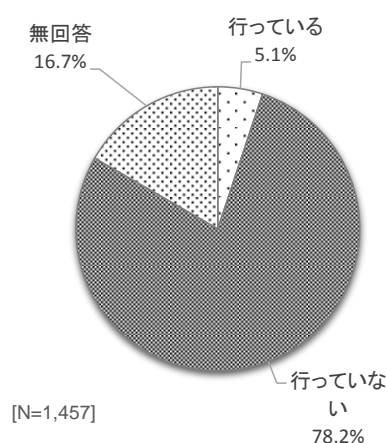
外国のお客様に向けた取組の有無については、「取組をおこなっていない上、今後も実施する予定はない」が 52.2%と最も多く、次いで「取組をおこなっていないが、実施を検討していきたい」が 18.9%となっています。



【平成 24 年度調査類似設問との比較】

(H24 Q6 「貴店での外国のお客様に向けた取り組みの有無とその内容についてお答えください。」)

平成 24 年度調査では、「行っている」と回答した人が 5.1%であるのに対して、今年度調査では「取組をおこなっている」と回答した人が 12.7%と約 8 ポイント増加しています。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、いずれも「取組をおこなっていない上、今後実施する予定はない」となっています。11人以上で、「取組をおこなっている」が2番目に多い回答となっているのが特徴的です。

		回答者数	取組をおこなっている	取組をおこなっていないが、実施を検討していきたい	取組をおこなっていない上、今後実施する予定はない	無回答
全体	人数	668	85	126	349	108
	構成比		12.7%	18.9%	52.2%	16.2%
0人	人数	26	2	3	16	5
	構成比		7.7%	11.5%	61.5%	19.2%
1人	人数	114	7	14	78	15
	構成比		6.1%	12.3%	68.4%	13.2%
2人	人数	128	5	22	79	22
	構成比		3.9%	17.2%	61.7%	17.2%
3人	人数	71	9	12	40	10
	構成比		12.7%	16.9%	56.3%	14.1%
4~5人	人数	80	11	22	35	12
	構成比		13.8%	27.5%	43.8%	15.0%
6~10人	人数	79	15	22	31	11
	構成比		19.0%	27.8%	39.2%	13.9%
11人以上	人数	99	31	22	38	8
	構成比		31.3%	22.2%	38.4%	8.1%
無回答	人数	71	5	9	32	25
	構成比		7.0%	12.7%	45.1%	35.2%

1位：全体が黒で白文字、2位：全体が灰色で太文字

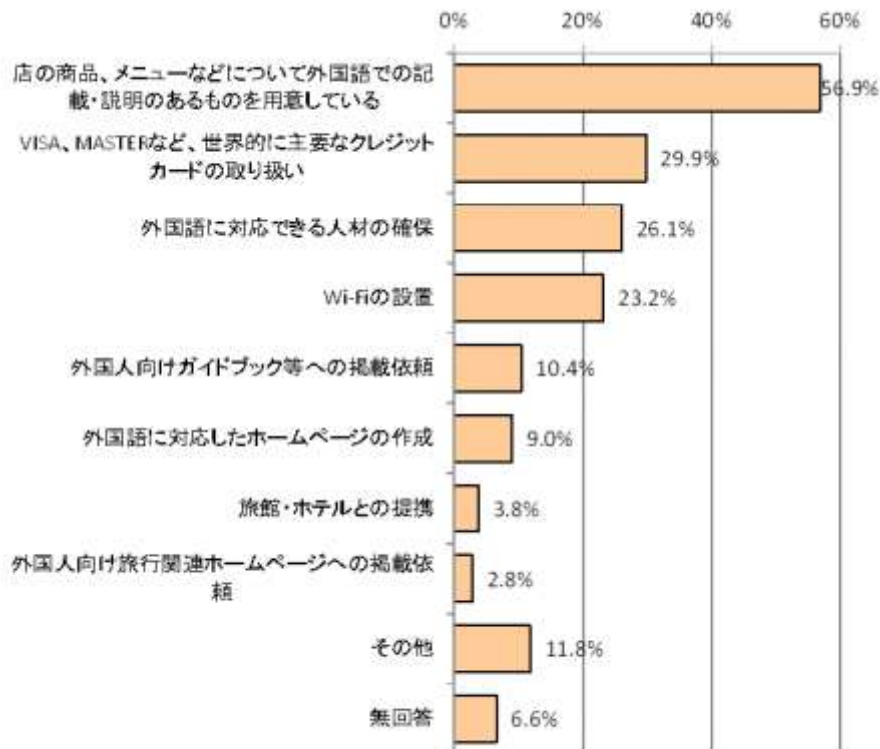
問 17-4. 問 17-3 で「1. 取組をおこなっている」または「2. 取組をおこなっていないが、実施を検討していきたい」を選んだ方におうかがいします。

現在取り組んでいる、あるいは今後検討していきたいと考えている取組につきお答えください。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

「店の商品、メニューなどについて外国語での記載・説明のあるものを用意している」が 56.9%

【全体】

現在取り組んでいる、あるいは今後検討していきたいと考えている取組については、「店の商品、メニューなどについて外国語での記載・説明のあるものを用意している」が 56.9%と最も多く、次いで「VISA、MASTER など、世界的に主要なクレジットカードの取り扱い」が 29.9%となっています。「その他」としては、免税の取り扱いといった意見が挙げられます。



(N=211)

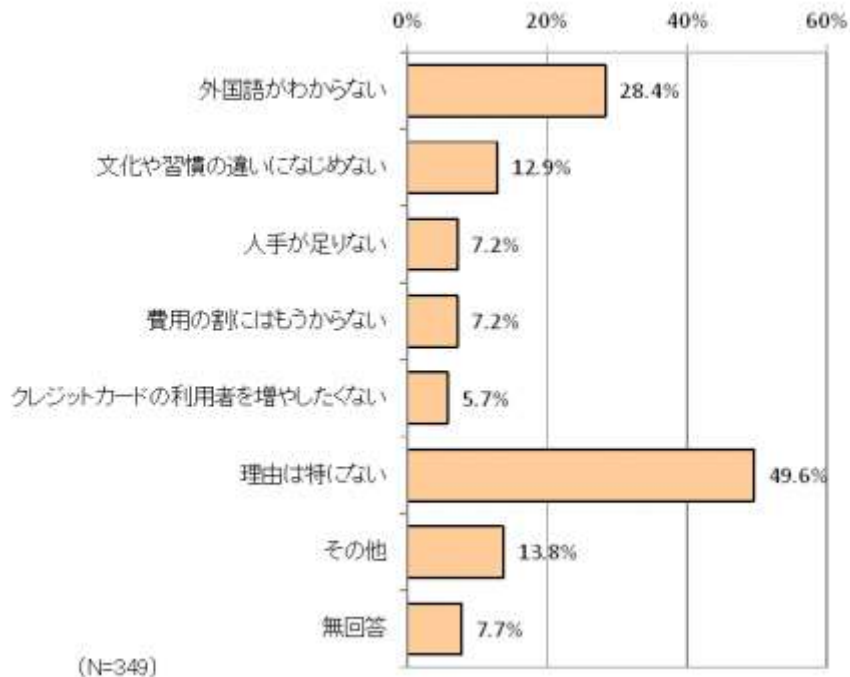
問 17-5. 問 17-3 で「3. 取組をおこなっていない上、今後も実施する予定はない」を選んだ方
におうかがいします。

取組をおこなっていない、今後も実施する予定はない理由をお答えください。(あてはまる
もの全てに○をおつけください)

「外国語がわからない」が 28.4%

【全体】

「理由は特にない」が 49.6%と最も多くなっていますが、取組をおこなっていない、今後も実施する予定はない理由については、「外国語がわからない」が 28.4%と最も多く、次いで「文化や習慣の違いになじめない」が 12.9%となっています。「その他」としては、商品・サービスの質が外国人ニーズとは合わない、時間をかける割にはもうからないといった意見が挙げられます。



2-5 区の中小企業等の支援制度・サービスについて

問 18-1. 全ての方におうかがいします。

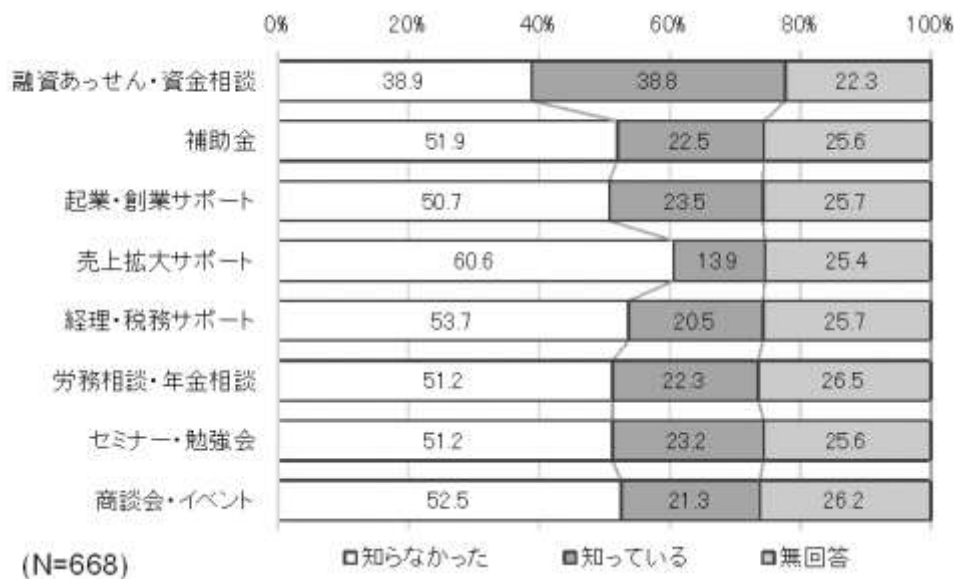
豊島区では、中小企業等の支援の1つとして、「としまビジネスサポート事業」をおこなっています。この事業の認知・利用状況についておうかがいします。(各支援制度・サービスについてあてはまるものに○をおつけください)

認知・利用状況、満足度が高いのは
いずれも「融資あっせん・資金相談」

問 18-1-1 認知状況

【全体】

認知状況については、融資あっせん・資金相談は「知らなかった」と「知っている」がほぼ同率ですが、それ以外は「知らなかった」が多くなっています。特に売上拡大サポートが「知らなかった」と回答した人の割合が高くなっています。

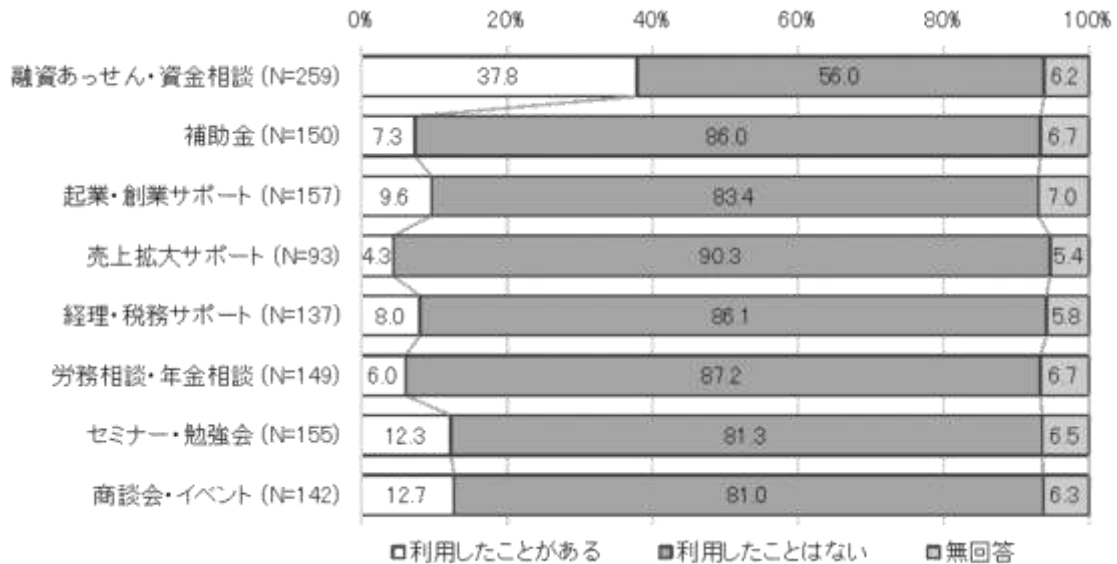


問 18-1-2 利用状況

※母数は、問 18-1-1 で「知っている」を選んだ方【全体】

【全体】

利用状況については、いずれも「利用したことはない」が「利用したことがある」を上回っています。「利用したことがある」と回答した人の割合が最も高いのは融資・あっせん資金相談、最も低いのは売上拡大サポートとなっています。



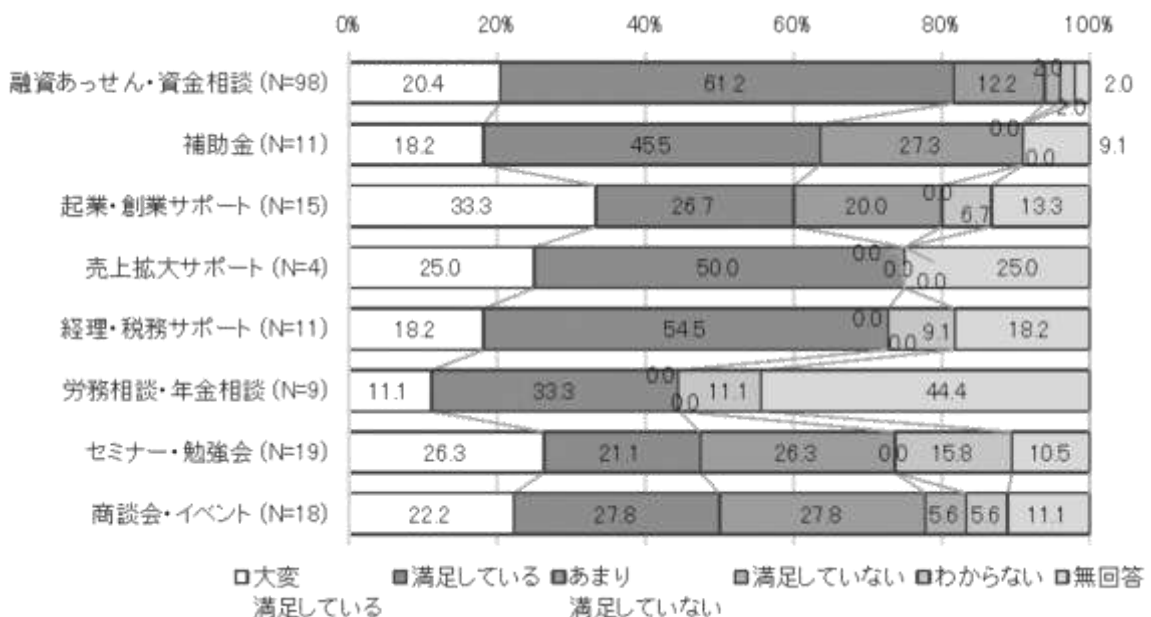
問 18-1-3 満足度

※母数は、問 18-1-2 で「利用したことがある」を選んだ方【全体】

【全体】

満足度については、最も多いのは、起業・創業サポート、セミナー・勉強会で「大変満足している」(ただし、セミナー・勉強会は「あまり満足していない」も同率 1 位)、それ以外で「満足している」となっています。

「大変満足している・満足している」と回答した人の割合が最も高いのは融資あっせん・資金相談である一方、「あまり満足していない・満足していない」と回答した人の割合が最も高いのは商談会・イベントとなっています。

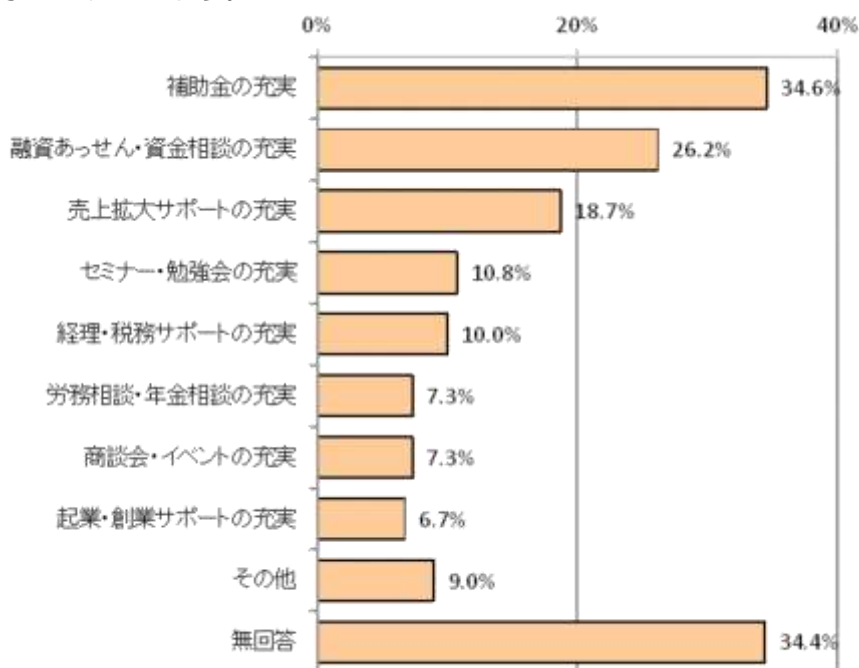


問 18-2. 今後、としまビジネスサポート事業でより力をいれてほしい支援制度・サービスは何か。(あてはまるもの3つに○をおつけください)

「補助金の充実」が 34.6%

【全体】

としまビジネスサポート事業でより力を入れてほしい支援制度・サービスについては、「補助金の充実」が34.6%と最も高く、次いで「融資あっせん・資金相談の充実」が26.2%となっています。「その他」としては、AED設置への補助、準工業地域の設置、退職者など人材の紹介などが意見として挙げられています。



(N=668)

【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、いずれも「補助金の充実」となっています。

	回答者数	融資あっせん・資金相談の充実	補助金の充実	起業・創業サポートの充実	売上拡大サポートの充実	経理・税務サポートの充実	労務相談・年金相談の充実	セミナー・勉強会の充実	商談会・イベントの充実	その他	無回答
		人数	人数	人数	人数	人数	人数	人数	人数	人数	人数
全体	668	175	231	45	125	67	49	72	49	80	230
		26.2%	34.6%	6.7%	18.7%	10.0%	7.3%	10.8%	7.3%	9.0%	34.4%
0人	28	3	8	1	5	6	1	3	0	5	9
		11.5%	30.8%	3.8%	19.2%	23.1%	3.8%	11.5%	0.0%	19.2%	34.6%
1人	114	21	33	8	14	7	7	12	7	13	48
		18.4%	28.9%	7.0%	12.3%	6.1%	6.1%	10.5%	6.1%	11.4%	42.1%
2人	128	33	54	8	27	14	8	11	5	12	45
		25.8%	42.2%	6.3%	21.1%	10.9%	6.3%	8.6%	3.9%	9.4%	35.2%
3人	71	23	26	5	10	7	4	4	7	2	28
		32.4%	36.6%	7.0%	14.1%	9.9%	5.6%	5.6%	9.9%	2.8%	39.4%
4~5人	80	20	26	4	21	12	5	15	8	5	24
		25.0%	32.5%	5.0%	26.3%	15.0%	6.3%	18.8%	10.0%	6.3%	30.0%
6~10人	79	27	31	6	16	10	12	12	3	4	26
		34.2%	39.2%	7.6%	20.3%	12.7%	15.2%	15.2%	3.8%	5.1%	32.9%
11人以上	99	27	34	11	25	8	10	11	14	13	19
		27.3%	34.3%	11.1%	25.3%	8.1%	10.1%	11.1%	14.1%	13.1%	19.2%
無回答	71	21	19	2	7	3	2	4	5	8	31
		29.6%	26.8%	2.8%	9.9%	4.2%	2.8%	5.6%	7.0%	8.5%	43.7%

1位:全体が黒で白文字、2位:全体が灰色で太文字

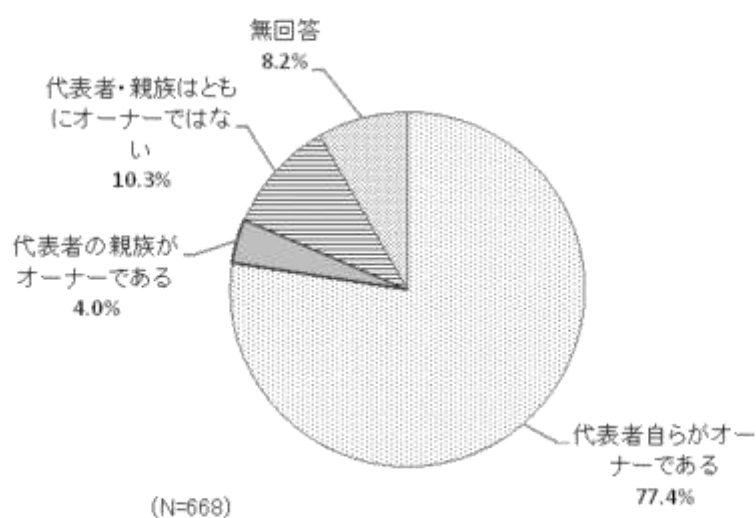
2-6 事業継承・今後の事業予定について

問 19-1. あなた（貴店の代表者）は、当該店舗のオーナー（所有者）ですか。（あてはまるものの1つに○をおつけください）

「代表者自らがオーナーである」が 77.4%

【全体】

代表者と店舗所有者の関係については、「代表者自らがオーナーである」が 77.4%と最も多くなっています。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、いずれも「代表者自らがオーナーである」となっています。

		回答者数	代表者自らがオーナーである	代表者の親族がオーナーである	代表者・親族はともにオーナーではない	無回答
			人数	構成比	人数	構成比
全体	人数	668	517	27	69	55
	構成比		77.4%	4.0%	10.3%	8.2%
0人	人数	26	26	0	0	0
	構成比		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1人	人数	114	102	1	2	9
	構成比		89.5%	0.9%	1.8%	7.9%
2人	人数	128	112	3	4	9
	構成比		87.5%	2.3%	3.1%	7.0%
3人	人数	71	60	6	0	5
	構成比		84.5%	8.5%	0.0%	7.0%
4~5人	人数	80	64	5	4	7
	構成比		80.0%	6.3%	5.0%	8.8%
6~10人	人数	79	55	3	16	5
	構成比		89.6%	3.8%	20.3%	6.3%
11人以上	人数	99	53	3	35	8
	構成比		53.5%	3.0%	35.4%	8.1%
無回答	人数	71	45	6	8	12
	構成比		63.4%	8.5%	11.3%	16.9%

1位: 全体が黒で白文字, 2位: 全体が灰色で太文字

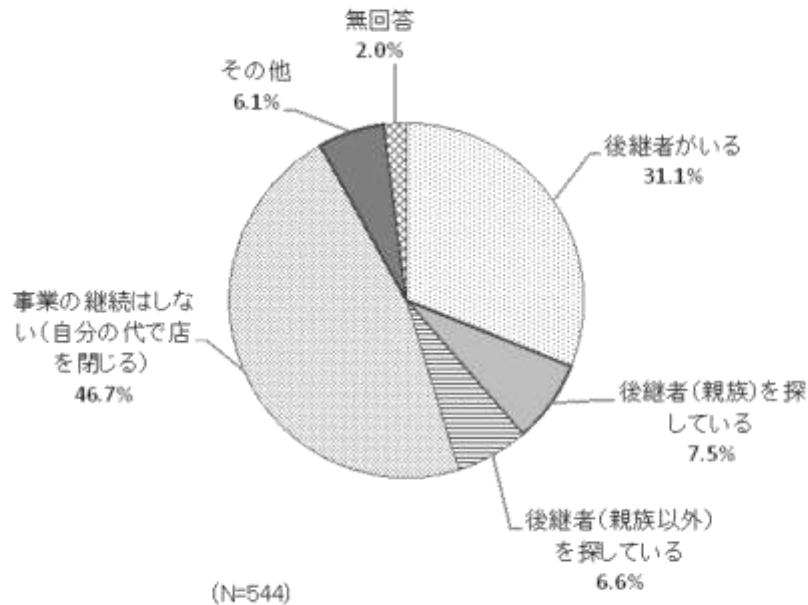
問 19-2. 問 19-1 で「1. 代表者自らがオーナーである」または「2. 代表者の親族がオーナーである」を選んだ方におうかがいします。

貴店の後継者の有無についてお答えください。(あてはまるもの 1 つに○をおつけください)

「事業の継続はしない」が 46.7%

【全体】

後継者の有無については、「事業の継続はしない（自分の代で店を閉じる）」が 46.7% で最も多く、次いで「後継者がいる」が 31.1% となっています。「その他」としては、まだ考えていない（後を継いだばかり、子どもが小さい等）が意見として挙げられています。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、2 人以下で「事業の継続はしない（自分の代で店を閉じる）」、3 人以上で「後継者がいる」となっています。

		回答者数	後継者がいる	後継者(親族)を探している	後継者(親族以外)を探している	事業の継続はしない(自分の代で店を閉じる)	その他	無回答
			人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
全体	人数	544	189	41	38	254	33	11
	構成比		31.1%	7.5%	6.8%	46.7%	6.1%	2.0%
0人	人数	26	4	0	1	21	0	0
	構成比		15.4%	0.0%	3.8%	80.8%	0.0%	0.0%
1人	人数	103	14	8	3	74	4	0
	構成比		13.8%	7.8%	2.9%	71.8%	3.9%	0.0%
2人	人数	115	22	5	5	77	4	2
	構成比		19.1%	4.3%	4.3%	67.0%	3.5%	1.7%
3人	人数	86	28	4	4	20	2	2
	構成比		42.4%	8.1%	6.1%	39.4%	3.0%	3.0%
4~5人	人数	69	24	8	8	18	9	2
	構成比		34.8%	11.6%	11.6%	26.1%	13.0%	2.9%
6~10人	人数	58	30	4	10	11	2	1
	構成比		51.7%	8.9%	17.2%	19.0%	3.4%	1.7%
11人以上	人数	56	28	10	4	6	7	1
	構成比		50.0%	17.9%	7.1%	10.7%	12.5%	1.8%
無回答	人数	51	19	2	1	21	5	3
	構成比		37.3%	3.9%	2.0%	41.2%	9.8%	5.9%

1位: 全体が黒で白文字、2位: 全体が灰色で太文字

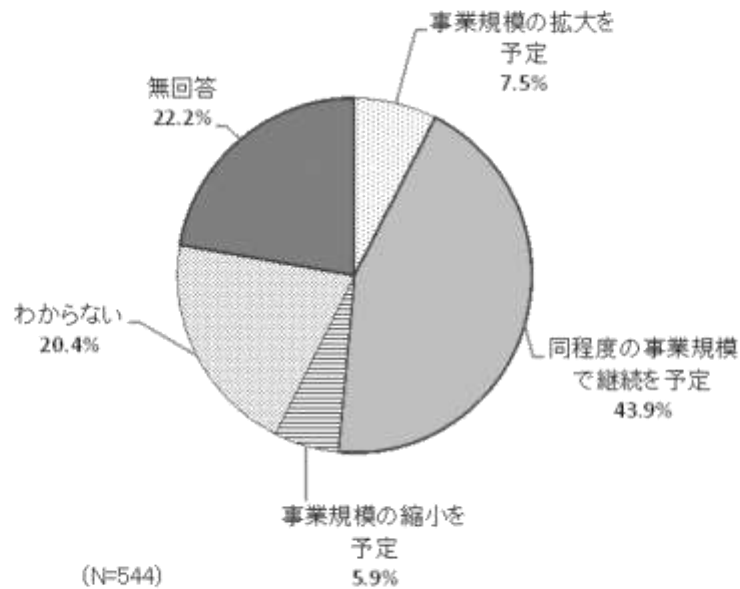
問 19-3(1). 問 19-1 で「1. 代表者自らがオーナーである」または「2. 代表者の親族がオーナーである」を選んだ方におうかがいします。

貴店の今後の事業予定をお答えください。(あてはまるもの 1つに○をおつけください)

「同程度の事業規模で継続を予定」が 43.9%

【全体】

今後の事業予定については、「同程度の事業規模で継続を予定」が 43.9%で最も多く、次いで「わからない」が 20.4%となっています。



【従業員数別】

従業員数別にみると、最も多いのは、いずれも「同程度の事業規模で継続を予定」となっています。3人以下で「事業規模の縮小を予定」が2番目に多い回答となっているのが特徴です(ただし、3人では「事業規模の拡大を予定」も同率2位)。

	回答者数	事業予定					無回答
		事業規模の拡大を予定	同程度の事業規模で継続を予定	事業規模の縮小を予定	わからない	無回答	
全体	人数: 544 構成比: -	41 (7.5%)	238 (43.9%)	32 (5.9%)	111 (20.4%)	121 (22.2%)	
0人	人数: 26 構成比: -	0 (0.0%)	10 (38.5%)	1 (3.8%)	4 (15.4%)	11 (42.3%)	
1人	人数: 103 構成比: -	2 (1.9%)	41 (39.8%)	8 (5.8%)	28 (27.2%)	26 (25.2%)	
2人	人数: 115 構成比: -	3 (2.6%)	45 (39.1%)	11 (9.6%)	28 (24.3%)	30 (26.1%)	
3人	人数: 66 構成比: -	3 (4.5%)	35 (53.0%)	3 (4.5%)	11 (16.7%)	14 (21.2%)	
4~5人	人数: 69 構成比: -	9 (13.0%)	34 (49.3%)	4 (5.8%)	9 (13.0%)	13 (18.8%)	
6~10人	人数: 58 構成比: -	10 (17.2%)	28 (48.3%)	4 (6.9%)	8 (13.8%)	8 (13.8%)	
11人以上	人数: 56 構成比: -	12 (21.4%)	29 (51.8%)	2 (3.6%)	6 (10.7%)	7 (12.5%)	
無回答	人数: 51 構成比: -	2 (3.9%)	17 (33.3%)	1 (2.0%)	19 (37.3%)	12 (23.5%)	

1位:全体が黒で白文字、2位:全体が灰色で太文字

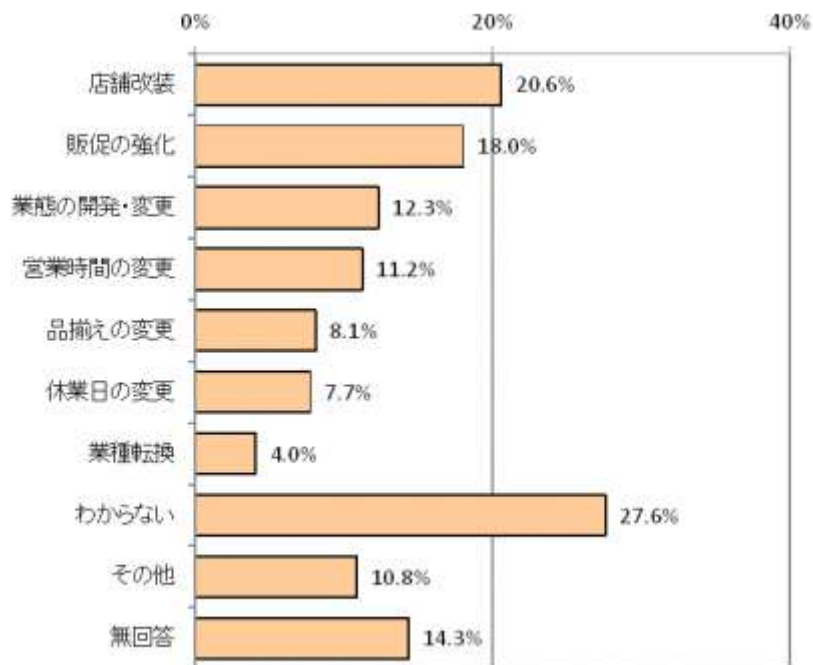
問 19-3(2). 問 19-1 で「1. 代表者自らがオーナーである」または「2. 代表者の親族がオーナーである」を選んだ方におうかがいします。

貴店の今後の経営方針についてお答えください。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

「店舗改装」、「販促の強化」が多い

【全体】

今後の経営方針については、「わからない」が 27.6%と最も多くなっていますが、次いで「店舗改装」が 20.6%、「販促の強化」が 18.0%となっています。「その他」としては、移転、廃業といった意見が挙げられます。



(N=544)

問 20. 全ての方におうかがいします。

貴店が注目している他店の活動はございますか。見聞きした範囲で結構ですので、気になっている、関心を寄せているお店の活動がございましたら、お答えください。(自由回答)

【主なご意見】

- ビーチクリーンや街のゴミひろいを飲食店のお客様とスタッフで行う活動。
- ①花束の作りおき。→すぐに購入して帰ることができる。②鉢もの販売→y o u t u b eを活用し、商品アピール。
- お客を巻き込んでの勉強会。
- SNS、フェイスブック、インスタなどの活用
- インターネット通販
- インターネットでの広告、宣伝
- コワーキングスペース
- コンビニの宅配
- 小学校や中学校、学園祭等に出向いて商品を販売する。
- 情報コミュニティサイトをうまく利用して口コミを増やし続け、同じ沿線内で口コミランキングを維持している
- 店舗内に他業種の形態を取り入れる。
- 店舗のバリアフリー化

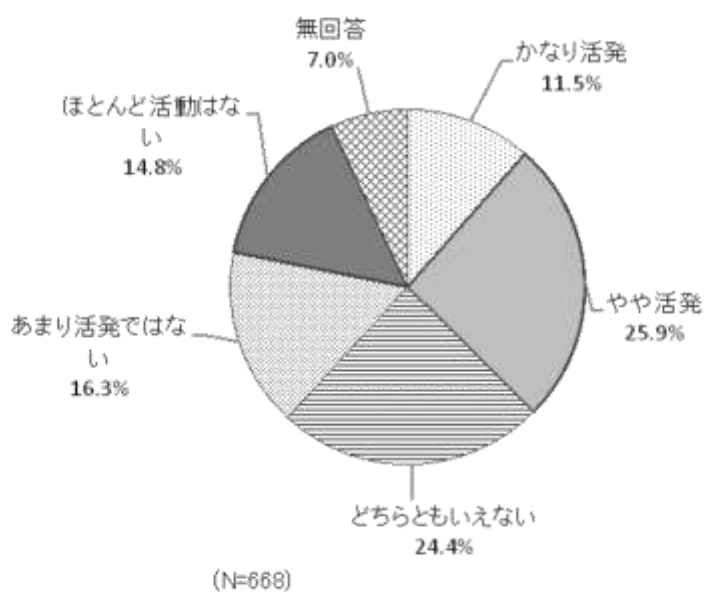
2-7 商店会の活動について

問 21. 貴店が所属している商店会の活動は活発だと思いますか。(あてはまるもの 1 つに○をおつけください)

「やや活発」が 25.9%

【全体】

商店会活動の程度については、「やや活発」が 25.9%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が 24.4%、「あまり活発ではない」が 16.3%となっています。

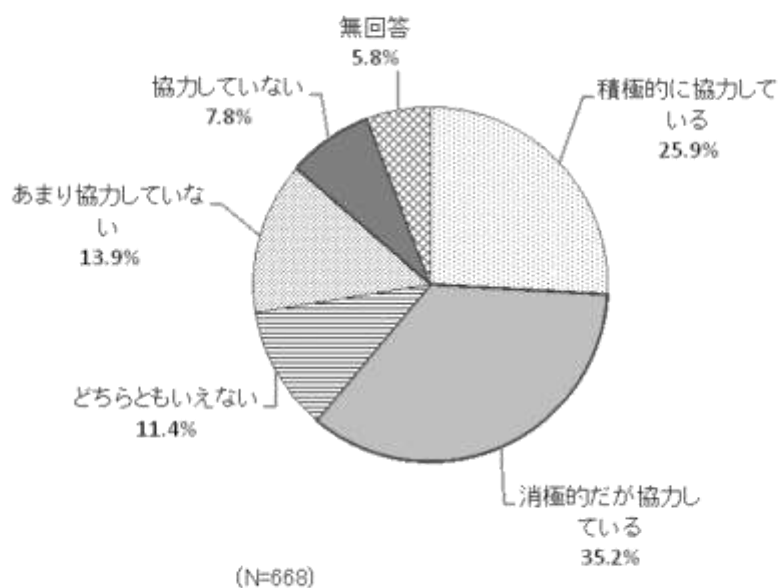


問 22. 貴店は商店会の活動に協力をしていますか。(あてはまるもの 1つに○をおつけください)

「消極的だが協力している」が 35.2%

【全体】

商店会活動への協力については、「消極的だが協力している」が 35.2%と最も多く、次いで「積極的に協力している」が 25.9%となっています。



【現商店街における営業年数別】

年数別にみると、年数が長いほど「積極的に協力している」と回答した人の割合は高くなっていきます。

		回答者数	積極的に協力している	消極的だが協力している	どちらともいえない	あまり協力していない	協力していない	無回答
全体	人数	668	173	235	78	93	52	39
	構成比		25.9%	35.2%	11.4%	13.9%	7.8%	5.8%
1年未満	人数	3	0	1	1	0	0	1
	構成比		0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
1年以上～3年未満	人数	20	2	4	9	3	0	2
	構成比		10.0%	20.0%	45.0%	15.0%	0.0%	10.0%
3年以上～5年未満	人数	20	3	8	0	5	3	1
	構成比		15.0%	40.0%	0.0%	25.0%	15.0%	5.0%
5年以上～10年未満	人数	41	5	15	6	7	4	4
	構成比		12.2%	36.6%	14.6%	17.1%	9.8%	9.8%
10年以上～20年未満	人数	93	16	36	16	15	8	2
	構成比		17.2%	38.7%	17.2%	16.1%	8.6%	2.2%
20年以上	人数	481	144	168	44	62	37	26
	構成比		29.9%	34.9%	9.1%	12.9%	7.7%	5.4%
無回答	人数	10	3	3	0	1	0	3
	構成比		30.0%	30.0%	0.0%	10.0%	0.0%	30.0%

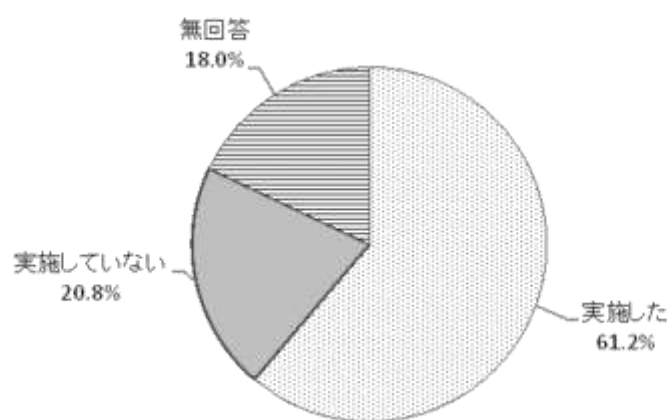
1位:全体が黒で白文字, 2位:全体が灰色で太文字

問 23-1. 商店会は、直近 5 年間に於いてイベントを実施しましたか。(どちらか 1 つに○をおつけください)

「実施した」が 61.2%

【全体】

商店会のイベント実施状況については、「実施した」が 61.2%、「実施していない」が 20.8% となっています。



(N=668)

具体的なイベント

- ・ 商人祭り
- ・ 大塚阿波おどり
- ・ よさこい
- ・ 七夕祭り
- ・ ワイワイ市
- ・ バラ祭り、桜まつり、花まつり、朝顔まつり、いちよう祭り、菊まつり、さつき祭
- ・ イルミネーション
- ・ 売り出し（中元、歳末）
- ・ 音楽祭、ジャズフェスティバル
- ・ くじ引き、福引き
- ・ 三業通り祭り
- ・ スタンプラリー
- ・ どんから市
- ・ のんき市
- ・ ふくろう祭り
- ・ フラワーフェスティバル
- ・ 盆踊り

問 23-2. 問 23-1 で「1. 実施した」を選んだ方におうかがいします。

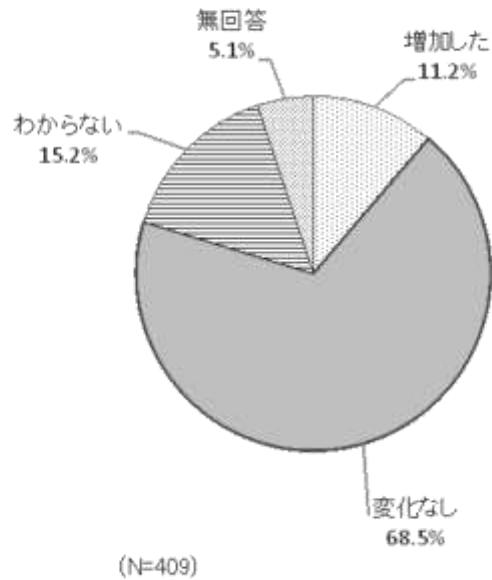
イベントの貴店への効果はどうでしたか。(それぞれあてはまるもの 1 つに○をおつけください)

来客数、売上ともに「変化なし」が最も多い

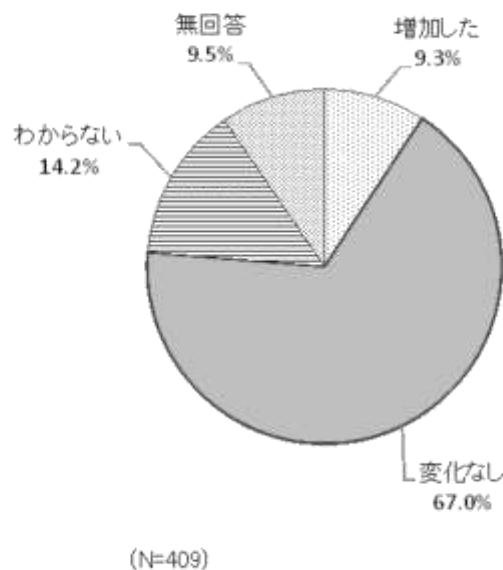
【全体】

来客数については、「変化なし」が 68.5%と最も多くなっています。また、売上についても、「変化なし」が 67.0%と最も多くなっています。

(1) 来客数



(2) 売上



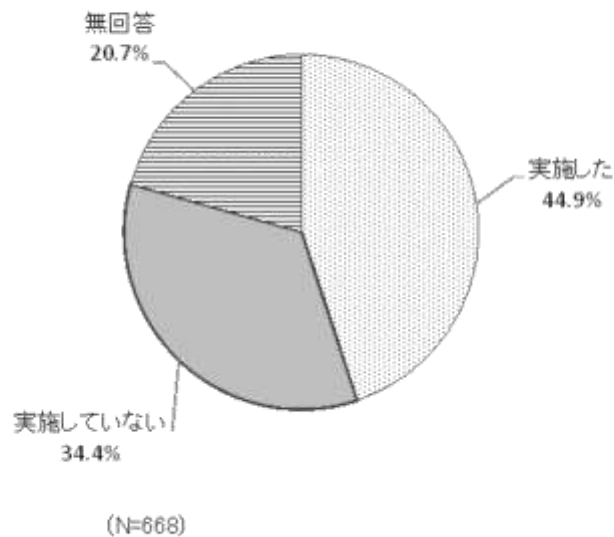
問 23-3. 全ての方におうかがいします。

商店会は直近 5 年間においてイベント以外の活動（例、街路灯整備事業、ポイントカード事業、商店街 HP 作成等）をしましたか。（どちらか 1つに○をおつけください）

「実施した」が 44.9%

【全体】

イベント以外の活動の有無については、「実施した」が 44.9%、「実施していない」が 34.4% となっています。



具体的なイベント

- 街灯イルミネーション
- 商店街HP作成
- LED街路灯
- 商店街ガイドマップの作製
- Wi-Fi環境整備
- アーケードの整備
- 駅前の整備
- 街路整備（花植え等）
- 街路灯事業
- ポイントカード
- 防犯カメラ設置

問 23-4. 問 23-3 で「1. 実施した」を選んだ方におうかがいします。

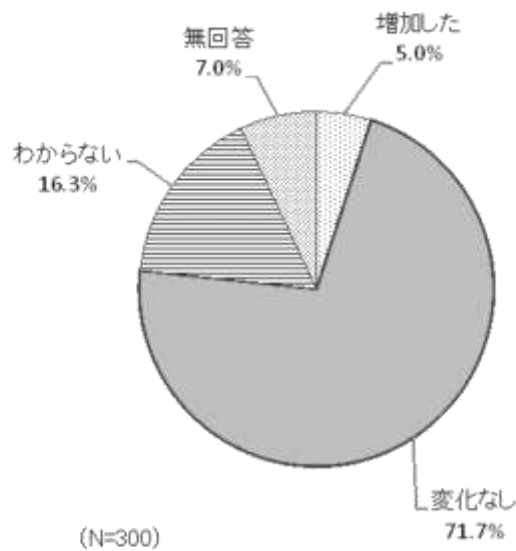
活動の貴店への効果はどうでしたか。(それぞれあてはまるもの 1つに○をおつけください)

来客数、売上ともに「変化なし」が最も多い

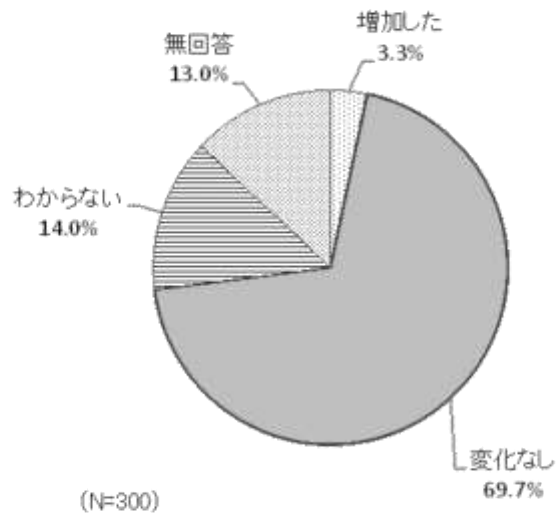
【全体】

来客数については、「変化なし」が 71.7%と最も多くなっています。また、売上についても、「変化なし」が 69.7%と最も多くなっています。

(1) 来客数



(2) 売上



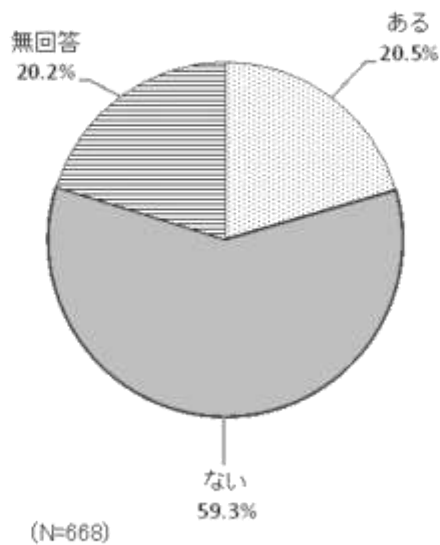
問 24. 全ての方におうかがいします。

貴店が所属している商店会のある地域において、集客の目玉となっている施設はありますか。(どちらか1つに○をおつけください)

「ない」が 59.3%

【全体】

集客の目玉になっている施設の有無については、「ない」が 59.3%、「ある」が 20.5%となっています。



集客の目玉となっている主な施設

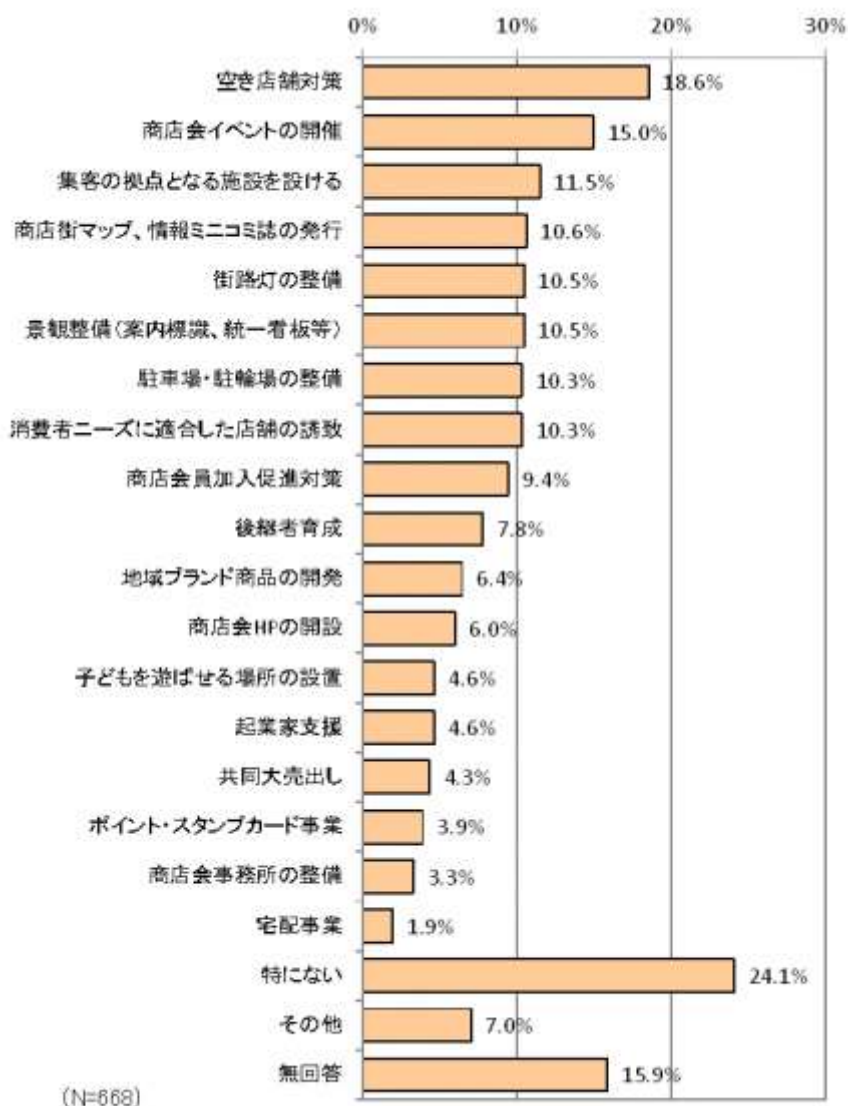
- とげぬき地蔵尊高岩寺
- 地蔵通り商店街
- 真性寺、高岩寺などや染井霊園など桜の名所
- 雑司が谷鬼子母神
- 東京芸術劇場
- アニメイト、サンシャイン、東急ハンズ
- トキワ荘後地
- 南池袋公園
- 南大塚ホール
- 立教大学

問 25. 所属されている商店会に取り組んで欲しいと思っているものをお答えください。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

「空き店舗対策」が 18.6%

【全体】

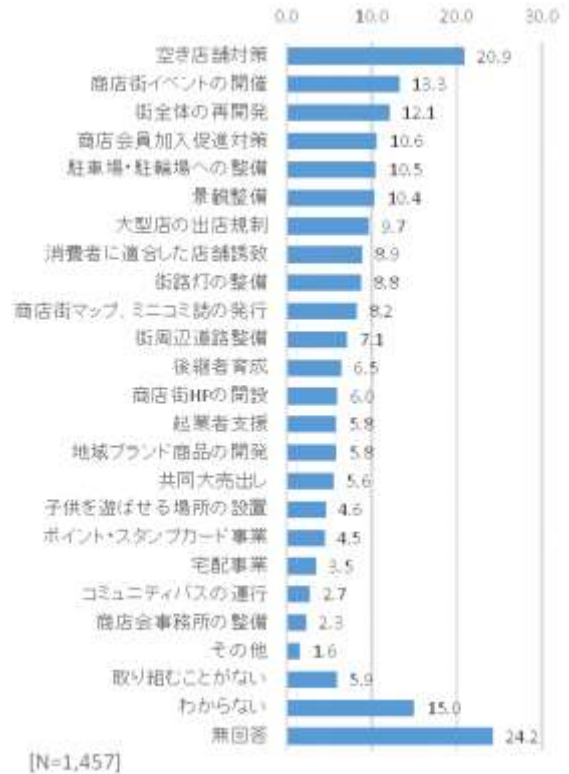
商店会に取り組んで欲しいことについては、「空き店舗対策」が 18.6%と最も多く、次いで「商店会イベントの開催」が 15.0%、「集客の拠点となる施設を設ける」が 11.5%となっています。「その他」として、防犯カメラの設置、キャッチセールス・客引きの排除といった意見が挙げられます。



【平成 24 年度調査類似設問との比較】

(H24 Q15 「貴店が加入している商店会に取り組んで欲しいと思っているものを、お聞かせください。）」

平成 24 年度調査では、今年度調査と同様、「空き店舗対策」が 20.9%と最も多く、次いで「商店街イベントの開催」が 13.3%とほぼ同じ傾向となっています。



【現商店街における営業年数別】

年数別にみると、最も多いのは、1年以上～3年未満で「消費者ニーズに適合した店舗の誘致」、5年以上～10年未満で「商店会イベントの開催」、3年以上～5年未満、10年以上で「空き店舗対策」となっています。

		回答者数	商店会イベントの開催	街路灯の整備	景観整備 (案内標識、統一看板等)	駐車場・駐 輪場の整備	商店会事務 所の整備	共同大先出 し	商店会HPの 開設	ポイント・ス タンプカード 事業	集客の拠点 となる施設を 設ける	子どもを遊 ばせる場所 の設置
全体	人数	688	100	70	70	69	22	29	40	28	77	31
	構成比		15.0%	10.5%	10.5%	10.3%	3.3%	4.3%	6.0%	3.9%	11.5%	4.8%
1年未満	人数	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	構成比		0.0%	0.0%	33.2%	33.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1年以上～3年未満	人数	20	5	0	3	2	0	0	2	0	3	1
	構成比		25.0%	0.0%	15.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	15.0%	5.0%
3年以上～5年未満	人数	20	1	3	1	4	0	0	1	0	1	0
	構成比		5.0%	15.0%	5.0%	20.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	5.0%	0.0%
5年以上～10年未満	人数	41	16	3	6	6	1	5	3	5	10	4
	構成比		39.0%	7.3%	14.6%	14.6%	2.4%	12.2%	7.3%	12.2%	24.4%	9.8%
10年以上～20年未満	人数	93	11	9	13	10	1	3	4	4	13	8
	構成比		11.8%	9.7%	14.0%	10.8%	1.1%	3.2%	4.3%	4.3%	14.0%	8.6%
20年以上	人数	481	67	53	46	44	20	21	29	17	49	18
	構成比		13.9%	11.0%	9.8%	9.1%	4.2%	4.4%	6.0%	3.5%	10.2%	3.7%
無回答	人数	10	0	2	0	2	0	0	1	0	1	0
	構成比		0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%

		起業家支援	宅配事業	消費者ニ ーズに適合し た店舗の誘 致	商店街マッ プ、情報ミニ コミ誌の発 行	空き店舗対 策	商店会員加 入促進対策	後継者育成	地域ブランド 商品の開発	特にな い	その他	無回答
全体	人数	31	13	69	71	124	63	52	43	181	47	108
	構成比	4.6%	1.9%	10.3%	10.6%	18.6%	9.4%	7.8%	6.4%	24.1%	7.0%	15.9%
1年未満	人数	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
1年以上～3年未満	人数	1	1	6	4	4	1	0	3	5	0	3
	構成比	5.0%	5.0%	30.0%	20.0%	20.0%	5.0%	0.0%	15.0%	25.0%	0.0%	15.0%
3年以上～5年未満	人数	0	0	3	4	7	0	2	3	8	1	0
	構成比	0.0%	0.0%	15.0%	20.0%	35.0%	0.0%	10.0%	15.0%	40.0%	5.0%	0.0%
5年以上～10年未満	人数	4	1	4	8	7	1	2	8	8	4	4
	構成比	9.8%	2.4%	9.8%	14.6%	17.1%	2.4%	4.9%	14.6%	19.5%	9.8%	9.8%
10年以上～20年未満	人数	4	1	10	9	24	9	1	8	23	11	9
	構成比	4.3%	1.1%	10.8%	9.7%	25.8%	9.7%	1.1%	8.5%	24.7%	11.8%	9.7%
20年以上	人数	22	10	45	47	79	49	45	24	115	30	87
	構成比	4.6%	2.1%	9.4%	9.8%	16.4%	10.2%	9.4%	5.0%	23.9%	6.2%	18.1%
無回答	人数	0	0	1	1	3	3	2	0	2	1	2
	構成比	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	30.0%	30.0%	20.0%	0.0%	20.0%	10.0%	20.0%

1位：全体が黒で白文字、2位：全体が灰色で白文字

《商店街実態調査》

問 26. 豊島区に対する意見・要望をお書きください。(自由回答)

意見・要望は、124 件が寄せられました。そのうち項目ごとの主な意見を掲載します。

【産業振興に関する要望、意見】

	要望・意見	業務内容	回答者の年代
意見 1	・区にあるサポート事業、支援制度、サービスをもっと知らせてほしい。	衣料品	40代
意見 2	・豊島区のポイントカードを発行してほしい。	飲食店	40代
意見 3	・空き店舗対策に注力してほしい。	その他	40代
意見 4	・中小零細企業の中で、後継者がいない会社を積極的に紹介してほしい。	衣料品	40代

【商店街活動に対する意見・要望】

	要望・意見	業務内容	回答者の年代
意見 1	・各商店街の相談を実現させる知識を持った方々との交流の場がほしい。	その他	60代
意見 2	・商店街の事務所スペースがほしい。	その他	70代以上
意見 3	・小さな商店街にあった継続的な小規模のイベントを考えてほしい。	惣菜	60代
意見 4	・商店数減少の為通りの電灯費が課題となっている。	その他	70代以上

【まちづくり全般に関する意見・要望】

	要望・意見	業務内容	回答者の年代
意見 1	・池袋西口、北口の再開発を早くしてほしい。	その他	30代
意見 2	・治安維持の為、防犯カメラ、街路灯を充実させてほしい。	理容店・美容院	60代
意見 3	・歩きタバコを取り締まってほしい。	飲食店	40代
意見 4	・強引な客ひき等をなくし、カンバンを撤去し、安心して歩ける環境にしてほしい。	飲食店	60代

第 3 章 資料編

問 6-2. 問 6-1 でそれぞれ選ばれた理由をお答えください。(自由回答)

--

3. 貴店を訪れるお客様についてお答えがたいです。

問 7. 「1 日当たり」の平均客数について、平日及び土日・祝日につき、それぞれお答えください。

(1) 平日平均	約 _____ 名	(2) 土日・祝日平均	約 _____ 名
----------	-----------	-------------	-----------

問 8. 主なお客様についてお答えください。(最もあてはまるもの 1 つに○をおつけください)

1. 主婦	2. 家族連れ	3. 高齢者	4. 学生、若者
5. ビジネスマン・OL	6. 観光客	7. 把握していない	
8. その他 (具体的に)			

問 9. 主なお客様の年代についてお答えください。(最もあてはまるもの 1 つに○をおつけください)

1. ~10 代	2. 20 代	3. 30 代	4. 40 代
5. 50 代	6. 60 代	7. 70 代以上	8. 把握していない

問 10. お客様の最も多い時間帯についてお答えください。(最もあてはまるもの 1 つに○をおつけください)

1. 午前中 (8:00~11:00)	2. 昼時 (11:00~14:00)	3. 午後 (14:00~16:00)
4. 夕方 (16:00~18:00)	5. 夜前半 (18:00~20:00)	6. 夜後半 (20:00~24:00)
7. 深夜~朝 (0:00~8:00)	8. 把握していない	

問 11. お客様の主要な交通手段についてお答えください。(最もあてはまるもの 1 つに○をおつけください)

1. 徒歩	2. 自転車	3. 併付・バイク	4. 自動車
5. 電車	6. バス	7. 把握していない	

問 12. 貴店における固定客の割合についてお答えください。(最もあてはまるもの 1 つに○をおつけください)

1. 25%未満	2. 50%未満	3. 75%未満
4. 75%以上	5. 把握していない	

4. 貴店の経営力向上のための取り組み状況についてお答えがたいです。

問 13. お客様はなぜ貴店を利用されるとお考えでしょうか。(最もあてはまるもの 5 つに○をおつけください)

1. 自宅の近くにあり便利	2. 品揃えがよい
3. 品質・鮮度がよい	4. 価格が安い
5. 店に信用がある	6. 接客が丁寧である
7. 商品を配達している	8. 使いやすい量で買うことができる
9. 昔からの馴染みである	10. 駐車場がある
11. イベントやポイントサービスがある	12. チラシが入る
13. 特売がある	
14. その他 (具体的に)	

問 14. 貴店の強みと弱みは初だと感じますか。

(1) 貴店の強みと考える項目 (最もあてはまるもの 3 つに○をおつけください)

1. 品揃えの多さ (幅の広さ)	2. オリジナリティのある商品
3. 商品の品質・鮮度の良さ	4. 豊富な専門知識によるアドバイス
5. 接客態度	6. 長時間営業
7. 利用しやすさや配達サービス	8. 店内の清潔さ
9. 魅力的な店舗 (建物)	10. 買い物しやすいレイアウト
11. 魅力的な陳列	12. 独自の広告・宣伝
13. 独自のポイントサービス	14. 独自のセールやイベント
15. ホームページ、Facebook、Twitter 等で情報発信	16. アクセスのよさ (行きやすさ)
17. その他 (具体的に)	

(2) 貴店の弱みと考える項目 (最もあてはまるもの 3 つに○をおつけください)

1. 品揃えが限られている	2. 競店にオリジナリティがない・隠れている
3. 営業時間 (開店が早い、時間が短い等)	4. 卸用聞きや配達サービスをしていない
5. 店舗や設備の老朽化が進んでいる	6. 買い物をしにくいレイアウト
7. 顧客ニーズに対応することができない	8. 現在の売場に発展性がない
9. 独自の従業員不足	10. 独自のポイントサービスがない
11. 独自の広告・宣伝をしていない	12. ホームページ、Facebook、Twitter 等で情報発信がない
13. アクセスの悪さ (行きにくさ)	
14. その他 (具体的に)	

問 15. 消費者のニーズをとどのような方法で把握されていますか、(あてはまるもの全てに○をおつけください)

1. 接客や日常の経験から	2. 訪問型や商社などから
3. メーカーから	4. 新聞・雑誌から (専門誌も含む)
5. 同業者から	6. POS やPC・ユーザーによる販路管理から
7. インターネット・電子メールの活用	8. 所属する本部などの上級組織から
9. 特にしていない	
10. その他 (具体的に)	

※POS (販売時情報管理) とは、物品販売の売上記録を単品単位で集計する経営の革新手法のこと

問 16. 現在、貴店が直面している経営上の課題をお答えください。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

1. 業務効率化を図ることができない	2. 顧客ニーズを把握する方法がわからない
3. 売れる商品・サービス企業の考え方がわからず、他店舗との差別化を図るものがない	4. 店舗との差別化を図るものがない
5. 自店を効果的にPRする方法がわからない	6. より良い仕入れ先が見つからない
7. 事業連携・提携をするための他の事業者との関係が悪い	8. 後継者がいない
9. 店舗が老朽化してきている	10. 業務転換を図ることができない
11. 資金繰りに苦労している	12. 欲しい人材の確保ができない
13. 人材育成のノウハウがない	14. 賃料やテナント代などが高い
15. 特にない	
16. その他 (具体的に)	

5. 貴店の外国人のお客様についてお答えください。

問 17-1. 外国のお客様の来店割合についてお答えください。

(1) 来客者全体に占める外国の方の割合 (下欄部に数値を記入)	全体の割合 (来店なしの場合は「0」とご記入ください)
(2) 3年前との比較 (あてはまるもの1つに○)	1. 増加傾向 2. 横ばい 3. 減少傾向

問 17-2. 外国のお客様の売上額についてお答えください。

(1) 来客者全体に占める外国の方の割合 (下欄部に数値を記入)	全体の割合 (売上なしの場合は「0」とご記入ください)
(2) 3年前との比較 (あてはまるもの1つに○)	1. 増加傾向 2. 横ばい 3. 減少傾向

問 17-3. 貴店では外国のお客様に向けた取組をおこなっていますが、(あてはまるもの1つに○をおつけください)

1. 取組をおこなっている (一問 17-4へ)
2. 取組をおこなっていないが、実施を検討していきたい (一問 17-4へ)
3. 取組をおこなっていない上、今後実施する予定はない (一問 17-5へ)

問 17-4. 問 17-3で「1」または「2」を複数該当にお答えいただけます。

現在取組んでいる、あるいは今後検討していきたいと考えている取組につきお答えください。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

1. 店の商品、メニューなどについて外国語で記載・説明のあるものを使用している	2. VISA, MASTER など、世界的に主要なクレジットカードの取り扱い
3. 外国語に対応できる人材の確保	4. 外国語に対応したホームページの作成
5. 外国人向けガイドブック等への掲載依頼	6. 外国人向け旅行関連ホームページへの掲載依頼
7. WiFiの設置	8. 旅館・ホテルとの提携
9. その他 (具体的に)	

一問 18-1にお答えください。

問 17-5. 問 17-3で「3」を複数該当にお答えいただけます。

取組をおこなっていない、今後実施する予定はない理由をお答えください。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

1. 外国語がわからない	2. 文化や習慣の違いに馴染まない
3. 人手が足りない	4. 費用の割にはもうからない
5. クレジットカードの利用者を増やしたくない	6. 理由は特にならない
7. その他 (具体的に)	

6. 豊島区の中小企業等の支援制度・サービスについてお答えください。

問 18-1. 全ての空欄にお答えください。

豊島区では、中小企業等の支援の1つとして、「としまビジネスサポート事業」をおこなっています。この事業の認知・利用状況についてお答えください。(各支援制度・サービスについてあてはまるものに○をおつけください)

支援制度・サービス	問 18-1-1 (認知状況から記入してください)		問 18-1-2 (利用状況から記入してください)					問 18-1-3 (本設問 18-1-2で「利用したことがある」を記入した方に お答えください) 満足度 (あてはまるもの1つ)				
	知っている	知らない	利用していない	利用している	あまり利用していない	満足していない	満足している	大満足している	満足している	満足していない	満足している	満足していない
(1) 助産あっせん・資金相談	1	2	1	2	3	4	5					
(2) 補助金(町田市等出展支援、専門家派遣支援、ホームページ作成支援)	1	2	1	2	3	4	5					
(3) 起業・創業サポート	1	2	1	2	3	4	5					
(4) 売上拡大サポート	1	2	1	2	3	4	5					
(5) 経理・税務サポート	1	2	1	2	3	4	5					
(6) 労務相談・年金相談	1	2	1	2	3	4	5					
(7) セミナー・勉強会	1	2	1	2	3	4	5					
(8) 商談会・イベント	1	2	1	2	3	4	5					

問 18-2. 今後、としまビジネスサポート事業でより力を入れてほしい支援制度・サービスはありますか。(あてはまるもの3つに○をおつけください)

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1. 助産あっせん・資金相談の充実 | 2. 補助金の充実 |
| 3. 起業・創業サポートの充実 | 4. 売上拡大サポートの充実 |
| 5. 経理・税務サポートの充実 | 6. 労務相談・年金相談の充実 |
| 7. セミナー・勉強会の充実 | 8. 商談会・イベントの充実 |
| 9. その他(具体的に) | |

7. 貴店の事業継続・今後の事業予定についてお答えください。

問 19-1. あなた(貴店の代表者)は、当該店舗のオーナー(所有者)ですか。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

- | |
|-------------------------------|
| 1. 代表者自らオーナーである (→問 19-2へ) |
| 2. 代表者の親族がオーナーである (→問 19-2へ) |
| 3. 代表者・親族ともにオーナーではない (→問 20へ) |

問 19-2. 問 19-1で「1」または「2」を記入の方にお答えください。

貴店の後継者の有無についてお答えください。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| 1. 後継者がいる | 2. 後継者(親族)を探している |
| 3. 後継者(親族以外)を探している | 4. 事業の継続はしない(自分の代で店を閉じる) |
| 5. その他(具体的に) | |

問 19-3. 問 19-1で「1」または「2」を記入の方にお答えください。

(1) 貴店の今後の事業予定をお答えください。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

- | | |
|---------------|-------------------|
| 1. 事業規模の拡大を予定 | 2. 同程度の事業規模で継続を予定 |
| 3. 事業規模の縮小を予定 | 4. わからない |

(2) 貴店の今後の経営方針をお答えください。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

- | | | |
|--------------|----------|-------------|
| 1. 店舗改装 | 2. 業種転換 | 3. 業種の開業・変更 |
| 4. 品揃えの変更 | 5. 販促の強化 | 6. 営業時間の変更 |
| 7. 休業日の変更 | 8. わからない | |
| 9. その他(具体的に) | | |

問 20. 全ての店におうかがいします。

貴店が注目している他店の活動はごさいますが、見聞きした範囲で結構ですので、気になっている、関心を寄せているお店の活動がございましたら、お答えください。(自由回答)

--

8. 貴店が所属している商工会の活動についておうかがいします。

問 21. 貴店が所属している商工会の活動は活発だと思えますか。(あてはまるもの 1,2 に O をおつけください)

1. かなり活発	2. やや活発	3. どちらともいえない
4. あまり活発ではない	5. ほとんど活動はない	

問 22. 貴店は商工会の活動に協力をしていますか。(あてはまるもの 1,2 に O をおつけください)

1. 積極的に協力している	2. 消極的だが協力している	3. どちらともいえない
4. あまり協力していない	5. 協力していない	

問 23. 所属されている商工会の具体的な活動状況と貴店への効果についてお答えください。

問 23-1. 商工会は、直近 5 年間においてイベントを実施しましたか。(どちらか 1,2 に O をおつけください)

1. 実施した (一問 23-2 へ) 具体的にどのようなイベントがお書きください	
2. 実施していない (一問 23-3 へ)	

問 23-2. 問 23-1 で「1」を選んだ店におうかがいします。

イベントの貴店への効果はどうでしたか。(それぞれあてはまるもの 1,2 に O をおつけください)

(1) 実益額	1. 増加した	2. 変化なし	3. わからない
(2) 売上	1. 増加した	2. 変化なし	3. わからない

問 23-3. 全ての店におうかがいします。

商工会は、直近 5 年間においてイベント以外の活動(例、街路灯整備事業、ポイントカード事業、商店街 T 作威等)をしましたが。(どちらか 1,2 に O をおつけください)

1. 実施した (一問 23-4 へ) 具体的にどのような活動がお書きください	
2. 実施していない (一問 24 へ)	

問 23-4. 問 23-3 で「1」を選んだ店におうかがいします。活動の貴店への効果はどうでしたか。(それぞれあてはまるもの 1,2 に O をおつけください)

(1) 実益額	1. 増加した	2. 変化なし	3. わからない
(2) 売上	1. 増加した	2. 変化なし	3. わからない

問 24. 全ての店におうかがいします。

貴店が所属している商工会のある地域において、業者の目玉となっている施設がありますか。(どちらか 1,2 に O をおつけください)

1. ある 具体的にどのような施設がお書きください	
2. ない	

問 25. 所属されている商店会に取り組んで欲しいと思うものを教えてください。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 1. 商店会イベントの開催 | 2. 街路灯の整備 |
| 3. 景観整備(案内標識、統一看板等) | 4. 駐車場・駐輪場の整備 |
| 5. 商店会事務所の整備 | 6. 共同大売出し |
| 7. 商店会HPの開設 | 8. ポイント・スタンプカード事業 |
| 9. 集客の拠点となる施設を設ける | 10. 子どもを遊ばせる場所の設置 |
| 11. 起業家支援 | 12. 宅配事業 |
| 13. 消費者ニーズに適合した店舗の誘致 | 14. 商店街マップ、情報ミニコミ誌の発行 |
| 15. 空き店舗対策 | 16. 商店会員加入促進対策 |
| 17. 後継者育成 | 18. 地域ブランド商品の開発 |
| 19. 特になし | |
| 20. その他(具体的に) | > |

9. 行政等の支援施策について

問 26. 豊島区に対する意見・要望をお書きください。(自由回答)

～ 以上で質問は終わりです。ご協力ありがとうございました。～

豊島区
業振興指針改定のための
区内産業及び商店街実態調査
－ 区内商店街編 －

報告書

平成30年3月

発行 豊島区
編集 豊島区 文化商工部 生活産業課
電話 03-5992-7017

調査受託会社：株式会社 地域計画連合

