

別 冊

お互いさまスーパーガイドブック 「来客アンケート結果」

平成30年3月

目 次

1	アンケート調査の趣旨	1
2	アンケート調査の概略	1
3	アンケート集計結果	1
	(1) 来客の属性	1
	(2) 利用状況	2
	(3) スーパーに対する評価	4
	(4) その他の設問	6
	(5) 各店の特徴	7
4	集計データ	10
	(1) 回答者の属性、利用状況	10
	(2) 「お互いさまスーパー」に対する評価、その他の質問	11
5	「みせっこあさみない」アンケート調査結果（独自調査・一部抜粋）	12
	(1) アンケート調査の概要	12
	(2) アンケート調査結果	12
6	来客アンケートのまとめ	14
	(1) 「お互いさまスーパー」の来客の属性と利用状況	14
	(2) 品揃え、価格	14
	(3) その他の項目	14
	(4) 自由回答	14
	(5) 「みせっこあさみない」アンケート調査（独自調査）	15
	(参考)「お互いさまスーパー」来客アンケート調査票	16

「お互いさまスーパー」来客アンケート結果

1 アンケート調査の趣旨

平成 29 年度「お互いさまスーパー」に係る調査分析等業務における「お互いさまスーパーガイドブック」の作成において、既設お互いさまスーパー 3 店舗の調査分析を行うに当たって、来客の属性、スーパーの利用実態や評価等を把握するため、来客を対象にしたアンケート調査を行いました。

2 アンケート調査の概略

(1) 調査実施者：㈱あきぎんリサーチ&コンサルティング

(2) アンケート実施方法

仙道てんぼ、みせっこあさみない、赤田ふれあいスーパーの店舗において、来店時にアンケート調査票に記入してもらいました。

(3) 調査期間：平成 29 年 11 月～30 年 1 月

(4) 回収アンケート数

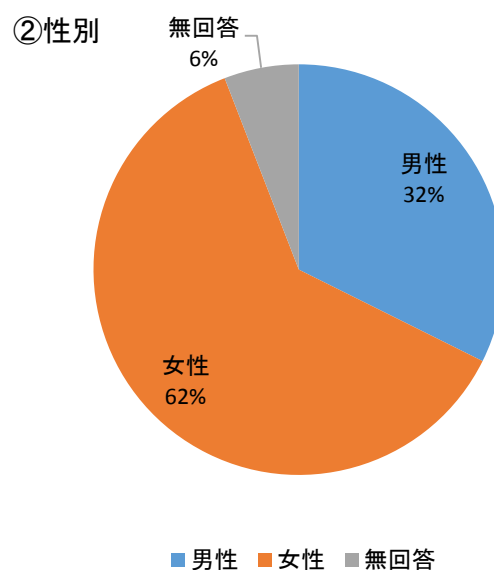
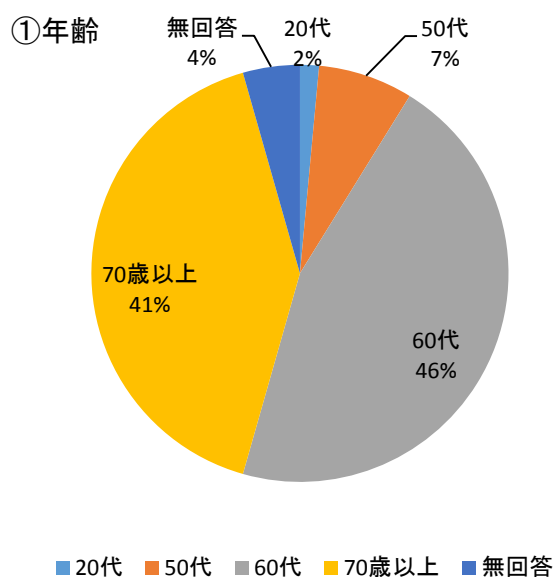
	仙道	浅見内	赤田	合計
回収アンケート数	23	21	24	68

3 アンケート集計結果

(1) 来客の属性

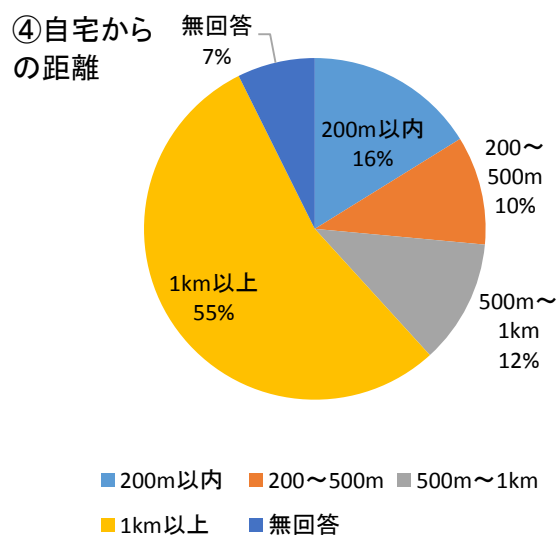
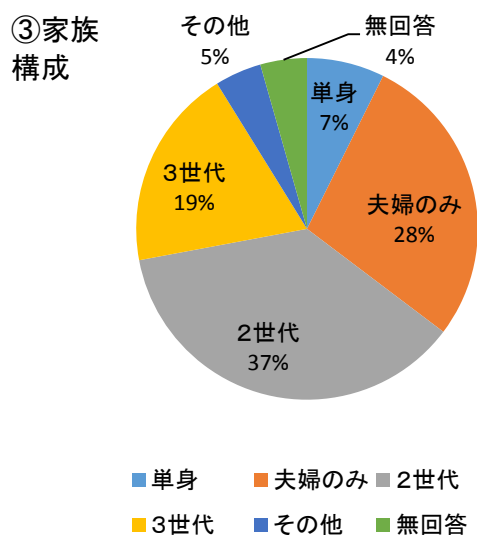
年代別にみると、「60 代」と「70 歳以上」の合計で全体の 87%、「50 代」を加えると 94%となり、主に 50 歳以上の年齢層の住民が利用しています。

男女別にみると、「女性」が 62%と 3 分の 2 近くを占め、「男性」が 32%と 3 分の 1 です。



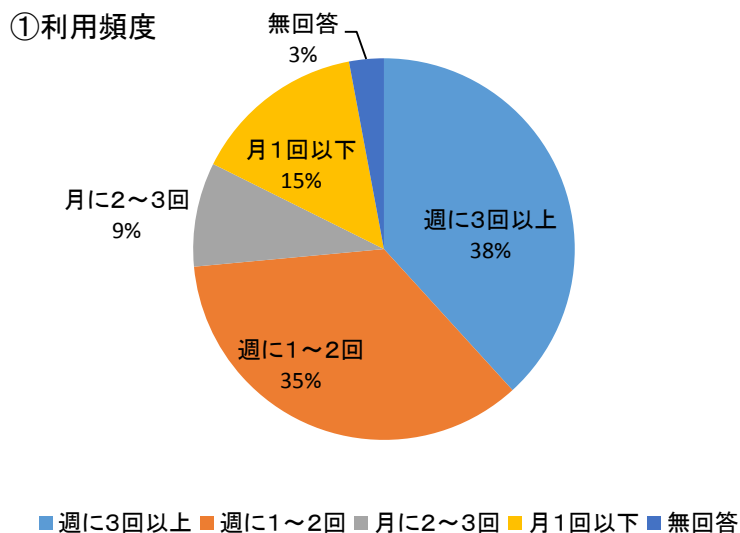
家族構成は、「2世代（親・子）」が37%で最も割合が高くなっています。次いで「夫婦のみ」が28%、「3世代（親・子・孫）」が19%、「単身」が7%です。

自宅からの距離は、「1km以上」が55%と半分以上を占めています。次いで、店から近い「200m以内」が16%、「500m～1km」が12%、「200～500m」が10%です。



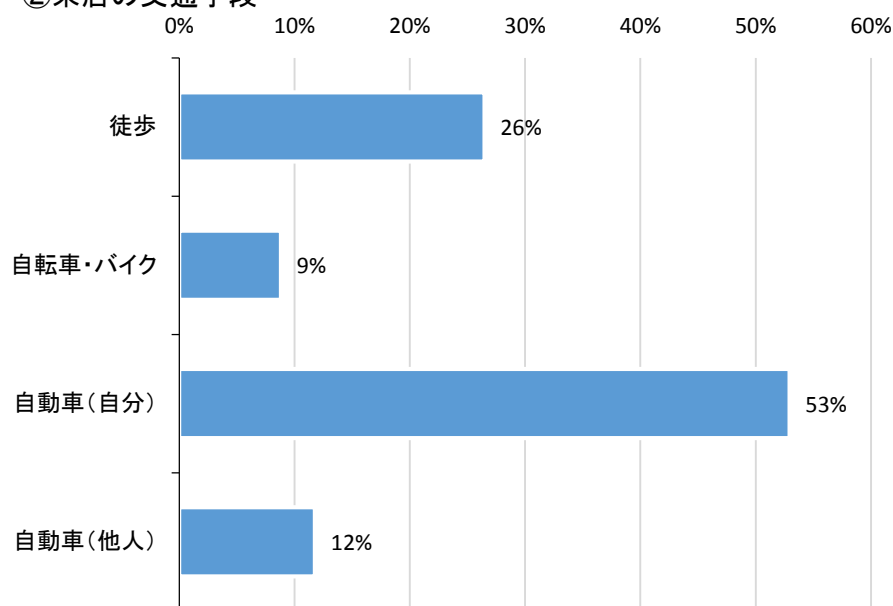
(2) 利用状況

利用頻度は、最も割合が高いのが「週3回以上」で38%、次いで「週に1～2回」が35%であり、週1回以上利用する客は全体の73%を占めます。



来店の交通手段は、最も割合が高いのが「自動車（自分で運転）」で 53%、次いで「徒歩」が 26%です。「自動車（他人が運転）」は 12%、「自転車・バイク」は 9%です。※複数回答可

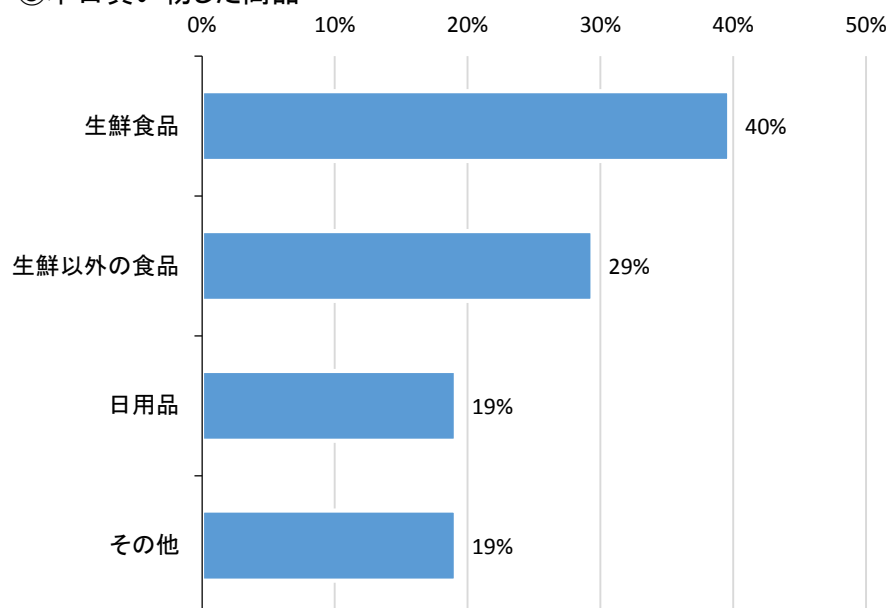
②来店の交通手段



本日買い物した商品は、最も割合が高いのが「生鮮食品」で 40%、次いで「生鮮以外の食品」が 29%で、食品が買い物の中心的な目的となっています。

続いて「日用品」「その他」がともに 19%です。※複数回答可

③本日買い物した商品

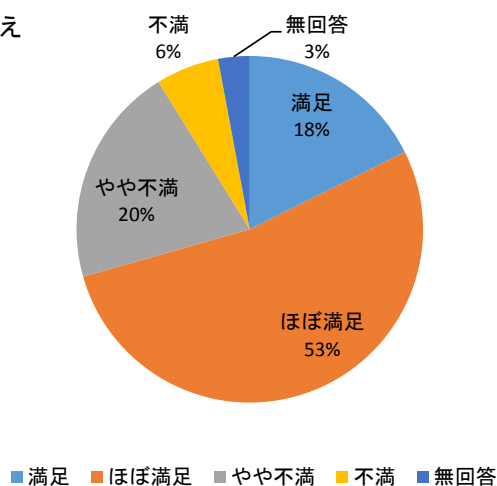


(3) スーパーに対する評価

「商品の品揃え」「価格」「商品の陳列など買い物のしやすさ」「営業日・営業時間」の4項目について、「満足」「ほぼ満足」「やや不満」「不満」の4段階で評価をたずねました。

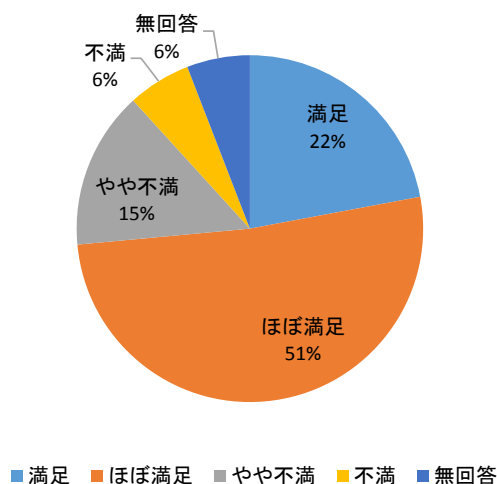
商品の品揃えに関しては、「満足」と「ほぼ満足」の割合の合計が71%、「やや不満」「不満」の割合の合計が26%です。うち、「不満」の割合は6%です。

①商品の品揃え

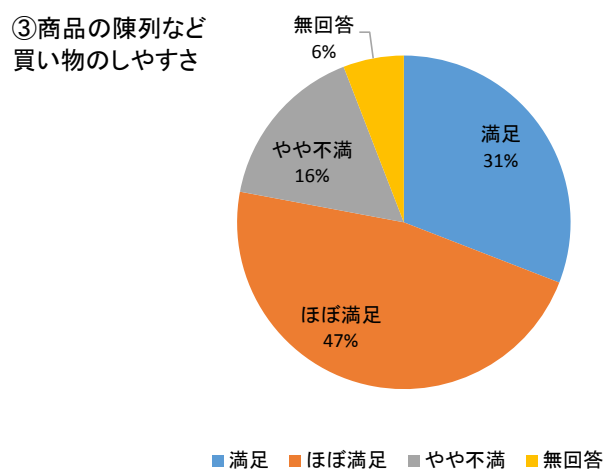


価格に関しては、「満足」と「ほぼ満足」の割合の合計が73%、「やや不満」「不満」の割合の合計が21%です。うち「不満」の割合は6%です。

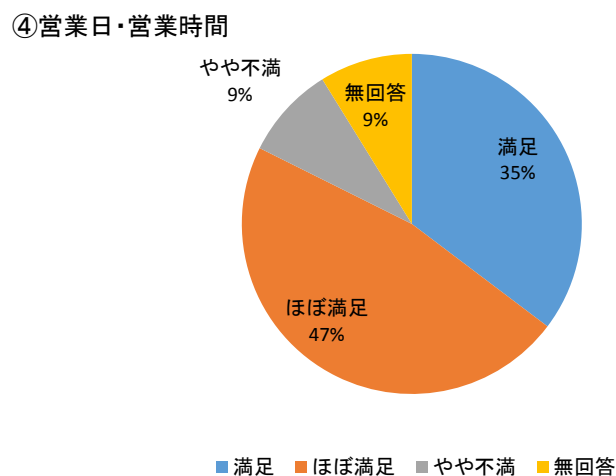
②価格



商品の陳列など買い物のしやすさに関しては、「満足」と「ほぼ満足」の割合の合計が 78%です。「不満」という回答は無く「やや不満」が 16%と、満足度は高いと言えます。



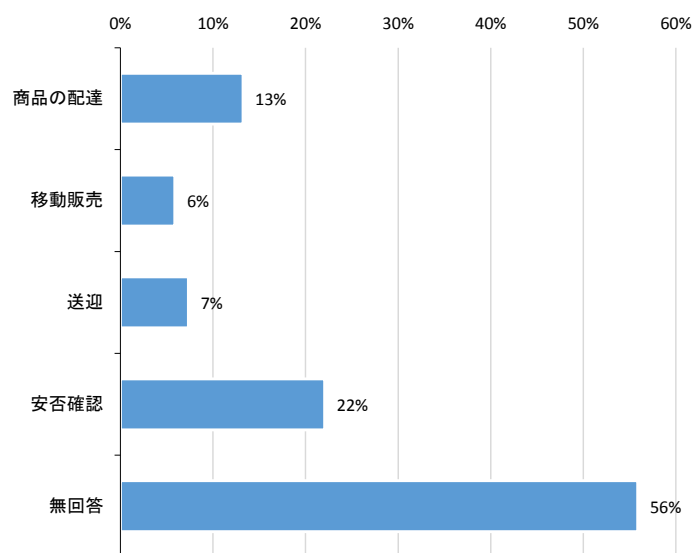
営業日・営業時間に関しては、「満足」と「ほぼ満足」の割合の合計が 82%です。「不満」という回答はなく「やや不満」が 9%にとどまり、満足度は高いと言えます。



(4) その他の設問

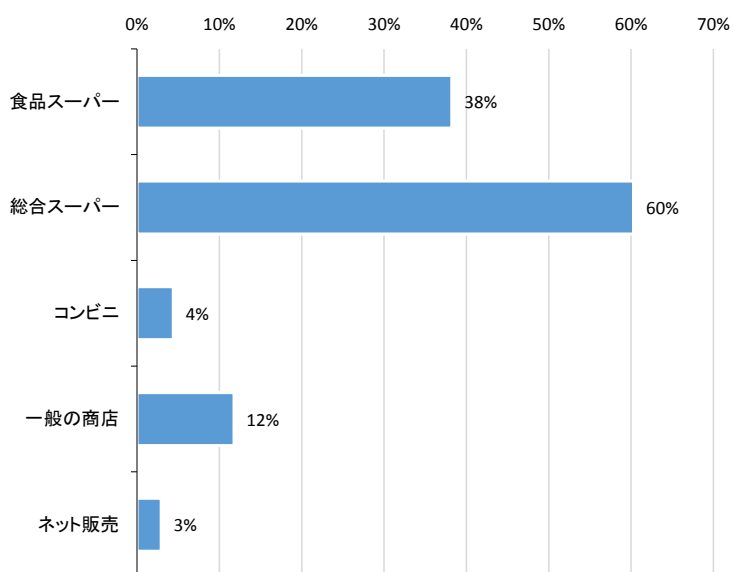
新しく追加して欲しいサービスは、「安否確認」が22%と最も割合が高く、続いて「商品の配達」が13%、「送迎」が7%、「移動販売」が6%です。※複数回答可

◎新しく追加して欲しいサービス



お互いさまスーパー以外での買い物に関しては、「総合スーパー」が60%と最も割合が高く、続いて「食品スーパー」が38%、「一般の商店」が12%などとなっています。※複数回答可

◎お互いさまスーパー以外の買い物



(5) 各店の特徴

a 自宅から店までの距離

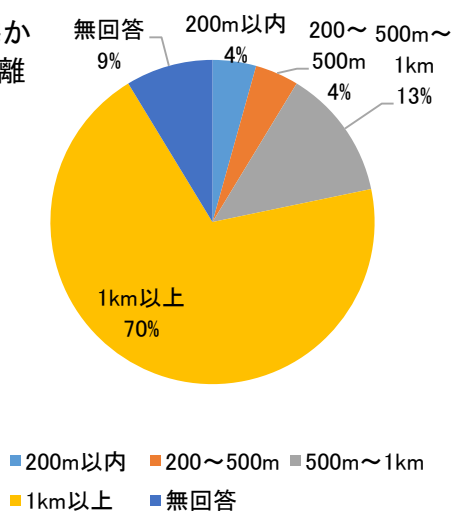
「お互いさまスーパー」既設3店舗の店舗ごとの特徴が現れている項目についてみます。

自宅からの距離を店舗ごとにみると、「1km以上」は、仙道は70%、赤田は54%と半分を超え、やや離れた所からの来客が多くなっています。

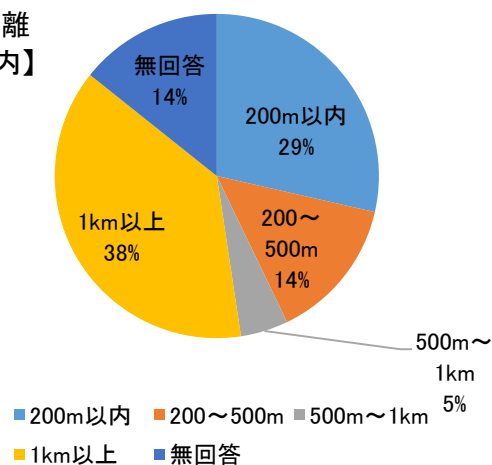
これに対して、浅見内は「200m以内」が29%、「200～500m以内」が14%で、合計すると4割強が500m以内からの来客となっています。

浅見内は比較的狭い範囲に集落が固まっているなど、各地域の状況を反映しています。

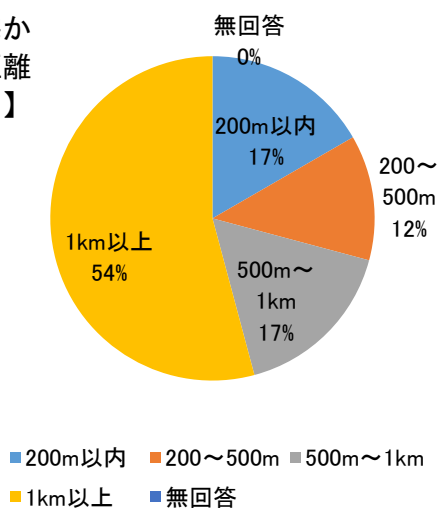
④自宅からの距離
【仙道】



④自宅からの距離
【浅見内】



④自宅からの距離
【赤田】



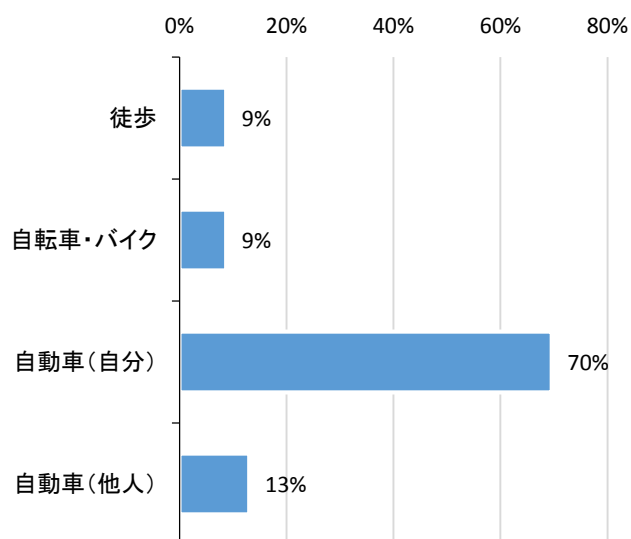
b 来店の交通手段

来店の交通手段を店舗ごとにみると、「自動車（自分が運転）」は、仙道は70%、赤田は58%と半分を超えています。

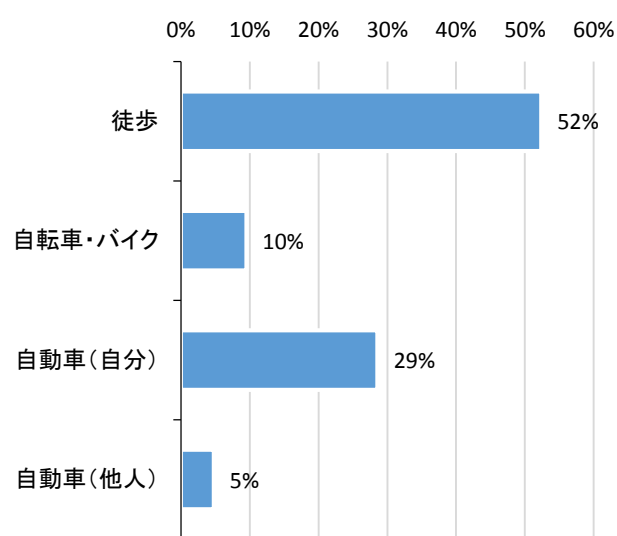
これに対して、浅見内は「徒歩」が52%と、半分を超えています。

店の近隣からの来客が多い浅見内で「徒歩」での来店が多いなど、各店舗における「自宅からの距離」の状況を反映しています。

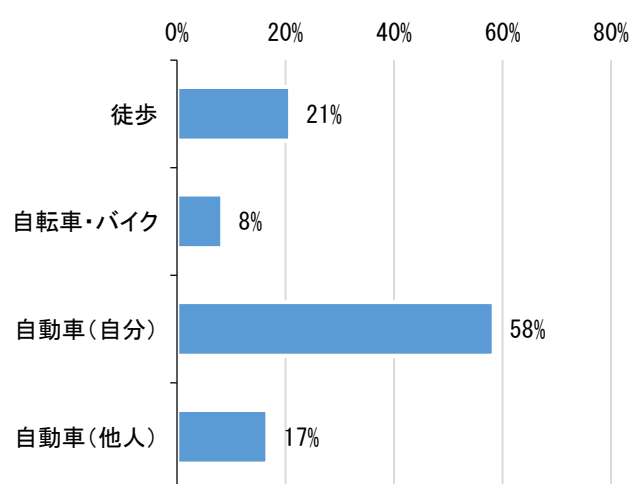
②来店の交通手段【仙道】



②来店の交通手段【浅見内】



②来店の交通手段【赤田】



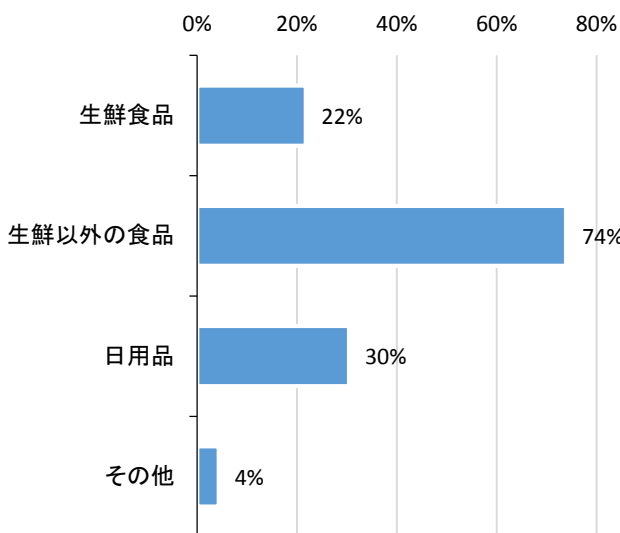
c 本日買い物した商品

買い物した商品を店舗ごとにみると、仙道は「生鮮以外の食品」が74%、赤田は「生鮮食品」が58%と、食品が半分を超えています。

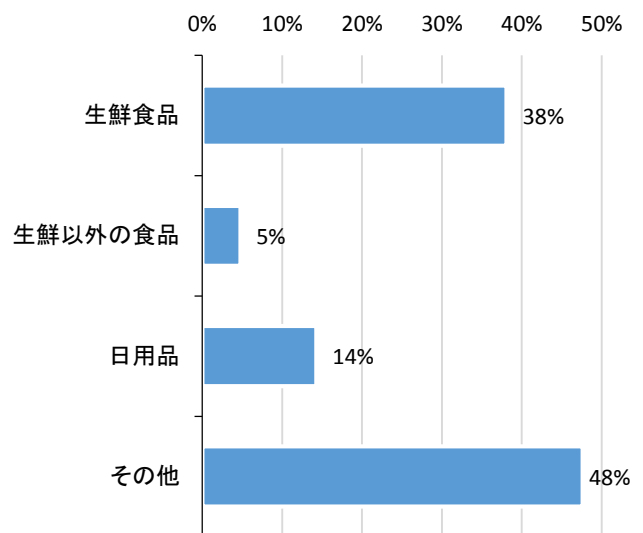
これに対して、浅見内は「その他（食堂）」（48%）と、「生鮮食品」（38%）の利用が多くなっています。

このうち、赤田は「お互いさまスーパー」としては生鮮食品を取り扱っていないため、「赤田ふれあい直売所」の農産物・果物の利用を示していると思われます。

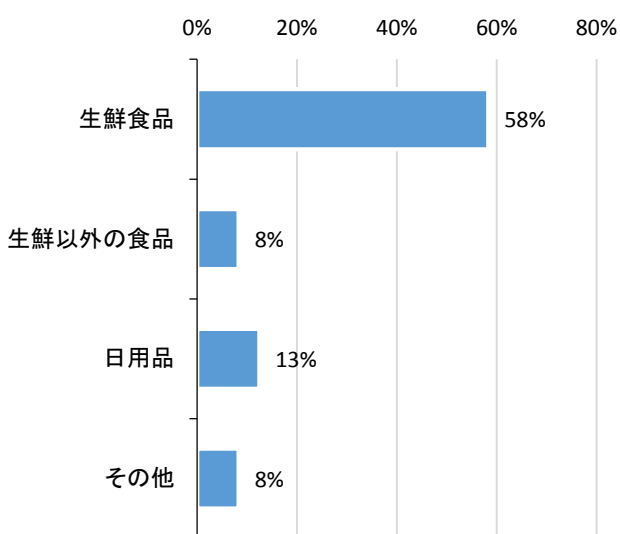
③本日買い物した商品【仙道】



③本日買い物した商品【浅見内】



③本日買い物した商品【赤田】



4 集計データ

店舗別の集計データは、次のとおりです。

(1) 回答者の属性、利用状況

1 回答者の属性

①年齢

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
10代	0.0	0.0	0.0	0.0
20代	4.3	0.0	0.0	1.5
30代	0.0	0.0	0.0	0.0
40代	0.0	0.0	0.0	0.0
50代	13.0	0.0	8.3	7.4
60代	56.5	42.9	37.5	45.6
70歳以上	26.1	42.9	54.2	41.2
不明	0.0	14.3	0.0	4.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0

②性別

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
男性	56.5	19.0	20.8	32.4
女性	43.5	61.9	79.2	61.8
不明	0.0	19.0	0.0	5.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0

③家族構成

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
単身	0.0	19.0	4.2	7.4
夫婦のみ	30.4	19.0	33.3	27.9
2世代	47.8	23.8	37.5	36.8
3世代	21.7	14.3	20.8	19.1
その他	0.0	9.5	4.2	4.4
不明	0.0	14.3	0.0	4.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0

④自宅からの距離

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
200m以内	4.3	28.6	16.7	16.2
200～500m	4.3	14.3	12.5	10.3
500m～1km	13.0	4.8	16.7	11.8
1km以上	69.6	38.1	54.2	54.4
不明	8.7	14.3	0.0	7.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0

2 利用状況

①利用頻度はどのくらいですか

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
週に3回以上	39.1	19.0	54.2	38.2
週に1～2回	43.5	38.1	25.0	35.3
月に2～3回	4.3	14.3	8.3	8.8
月1回以下	13.0	19.0	12.5	14.7
不明	0.0	9.5	0.0	2.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0

②来店の交通手段（複数回答可）

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
徒歩	8.7	52.4	20.8	26.5
自転車・バイク	8.7	9.5	8.3	8.8
バス・タクシー	0.0	0.0	0.0	0.0
自動車(自分)	69.6	28.6	58.3	52.9
自動車(他人)	13.0	4.8	16.7	11.8
その他	0.0	0.0	0.0	0.0
不明	0.0	9.5	0.0	2.9
合計	100.0	104.8	104.2	102.9

③本日買い物した商品（複数回答可）

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
生鮮食品	21.7	38.1	58.3	39.7
生鮮以外の食品	73.9	4.8	8.3	29.4
日用品	30.4	14.3	12.5	19.1
その他	4.3	47.6	8.3	19.1
不明	0.0	9.5	12.5	7.4
合計	130.4	114.3	100.0	114.7

※浅見内の「その他」は食堂の利用等

(2) 「お互いさまスーパー」に対する評価、その他の質問

3 スーパーに対する評価

①商品の品揃え

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
満足	17.4	28.6	8.3	17.6
ほぼ満足	69.6	47.6	41.7	52.9
やや不満	13.0	14.3	33.3	20.6
不満	0.0	0.0	16.7	5.9
不明	0.0	9.5	0.0	2.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0

②価格

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
満足	8.7	33.3	25.0	22.1
ほぼ満足	82.6	38.1	33.3	51.5
やや不満	8.7	9.5	25.0	14.7
不満	0.0	0.0	16.7	5.9
不明	0.0	19.0	0.0	5.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0

③商品の陳列など買い物のしやすさ

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
満足	26.1	47.6	20.8	30.9
ほぼ満足	60.9	38.1	41.7	47.1
やや不満	8.7	0.0	37.5	16.2
不満	0.0	0.0	0.0	0.0
不明	4.3	14.3	0.0	5.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0

④営業日・営業時間

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
満足	30.4	33.3	41.7	35.3
ほぼ満足	65.2	38.1	37.5	47.1
やや不満	0.0	4.8	20.8	8.8
不満	0.0	0.0	0.0	0.0
不明	4.3	23.8	0.0	8.8
合計	100.0	100.0	100.0	100.0

4 その他の質問

◎あたらしく追加して欲しいサービス（複数回答可）

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
商品の配達	13.0	23.8	4.2	13.2
移動販売	4.3	4.8	8.3	5.9
送迎	8.7	4.8	8.3	7.4
安否確認	26.1	28.6	12.5	22.1
不明	52.2	47.6	66.7	55.9
合計	104.3	109.5	100.0	104.4

◎お互いさまスーパー以外の買い物はどこで？

(複数回答可)

	(%)			
	仙道	浅見内	赤田	合計
食品スーパー	43.5	14.3	58.3	39.7
総合スーパー	56.5	71.4	54.2	60.3
コンビニ	4.3	4.8	4.2	4.4
一般の商店	13.0	4.8	16.7	11.8
ネット販売	4.3	0.0	4.2	2.9
不明	0.0	14.3	0.0	4.4
合計	121.7	109.5	137.5	123.5

5 「みせっこあさみない」アンケート調査結果（独自調査・一部抜粋）

「みせっこあさみない」では、五城目町浅見内地域における住民ニーズを把握するため、独自にアンケート調査を実施しています。その調査結果の概要等は次のとおりです。

(1) アンケート調査の概要

目 的：浅見内地区住民の意見やニーズの把握

時 期：平成 29 年 7 月（平成 28 年 3 月のオープンから 1 年以上を経過）

対 象：浅見内地区の各世帯（89 世帯）

回収数：83 件（回収率 93.2%）

(2) アンケート調査結果

a 利用頻度、利用目的

利用頻度は、「週に 1 回」と「それ以上」の合計で、55.7%。一方、「年に数回」は 27.7%であり、「利用なし」は 9.6%と約 1 割にとどまります。

利用したことがない理由は、「土日が休みで営業時間が短い」「足が不自由で歩いていくことが大変」「運転ができるため」「町への仕事帰りに買い物している」という回答がありました。

利用目的は、「日常生活品の購入」が 60.2%で最も多く、「生鮮食品の購入」の 41.0%、「レストランの利用」34.9%が続きます。「会話や交流」が 31.3%あることが注目されます。

利用頻度

年齢	件	%
利用なし	8	9.6
年に数回	23	27.7
月に1回	10	12.0
週に1回	23	27.7
それ以上	18	21.7
無回答	1	1.2
合計	83	100.0

利用目的 ※複数回答

年齢	件	%
日常生活品の購入	50	60.2
生鮮食品の購入	34	41.0
レストランの利用	29	34.9
会話や交流	26	31.3
イベントへの参加	19	22.9
ウォーキング、散歩などの休憩場所	10	12.0
無回答	3	3.6
合計	171	206.0

b 価格、品揃えに対する満足度

価格に対する満足度は、日用品に関しては、「普通」が 43.4%、「満足」「やや満足」の合計が 31.4%です。

食料品に関しては、「普通」が 47.0%、「満足」「やや満足」の合計が 30.1%です。

レストランに関しては、「満足」「やや満足」の合計が 49.4%、「普通」が 27.7%で他の項目より満足度が高くなっています。

価格の満足度－日用品

年齢	件	%
満足	15	18.1
やや満足	11	13.3
普通	36	43.4
やや不満	2	2.4
不満	0	0.0
無回答	19	22.9
合計	83	100.0

価格の満足度－食料品

年齢	件	%
満足	16	19.3
やや満足	9	10.8
普通	39	47.0
やや不満	3	3.6
不満	0	0.0
無回答	16	19.3
合計	83	100.0

価格の満足度－レストラン

年齢	件	%
満足	26	31.3
やや満足	15	18.1
普通	23	27.7
やや不満	1	1.2
不満	0	0.0
無回答	18	21.7
合計	83	100.0

品揃えに対する満足度は、日用品に関しては、「普通」が 47.0%、「満足」「やや満足」の合計が 26.6%です。

食料品に関しては、「普通」が 42.2%、「満足」「やや満足」の合計が 32.6%です。

レストランに関しては、「満足」「やや満足」の合計が 42.2%、「普通」が 32.5%で他の項目より満足度が高くなっています。

品揃えの満足度－日用品

年齢	件	%
満足	11	13.3
やや満足	11	13.3
普通	39	47.0
やや不満	6	7.2
不満	0	0.0
無回答	16	19.3
合計	83	100.0

品揃えの満足度－食料品

年齢	件	%
満足	12	14.5
やや満足	15	18.1
普通	35	42.2
やや不満	8	9.6
不満	0	0.0
無回答	13	15.7
合計	83	100.0

品揃えの満足度－レストラン

年齢	件	%
満足	19	22.9
やや満足	16	19.3
普通	27	32.5
やや不満	0	0.0
不満	0	0.0
無回答	21	25.3
合計	83	100.0

c 今後、取り扱ってほしい商品

日用品では、「農業用品」(21 件)、「薬」(11 件)、「化粧品」(2 件)の順に多く、食料品では、「弁当・惣菜」(36 件)、「酒類」(14 件)、レストランでは「ラーメン」(19 件)、「デザート」(12 件)、「定食」(10 件)、「かき氷」(10 件)という回答が多くなっています。

d 買い物や生活、地域の変化

買い物や生活の変化に関しては、「便利になった」が 45.8%、「やや便利になった」が 32.5%で、合計すると 78.3%となり、8 割近い住民が「お互いさまスーパー」の効果を感じています。

地域の変化に関しても、「便利になった」と「やや便利になった」の合計が 85.6%とほぼ同じ傾向が現れています。

買い物や生活の変化

年齢	件	%
便利になった	38	45.8
やや便利になった	27	32.5
変わらない	14	16.9
無回答	4	4.8
合計	83	100.0

地域の変化

年齢	件	%
明るくなった	38	45.8
やや明るくなった	33	39.8
変わらない	9	10.8
無回答	3	3.6
合計	83	100.0

e 今後、求めるサービス

「土日祝日の営業」(31 件)が最も多く、以下、「宅配サービス」(19 件)、「電話予約サービス」(19 件)、「営業時間の延長」(16 件)、「イベントの開催」(11 件)、「生活相談」(10 件)、「送迎サービス」(8 件)と続きます。

6 来客アンケートのまとめ

(1) 「お互いさまスーパー」の来客の属性と利用状況

利用客の年代は、50 歳以上の割合が 9 割を超えており、特に 60 歳以上（87%）が来客の中心となっています。これは、地域の高齢化の反映であり、高齢者の方が買い物しやすい営業方法、店舗づくりが求められます。

自宅から店までの距離が「1 k m 以上」の割合が 5 割を超え、店の近隣だけではなく、やや離れた所に居住する客もお互いさまスーパーを利用していることが分かります。また、利用頻度が週に 1 回以上の割合が 7 割を超えます。これらのことは地域の中でお互いさまスーパーが果たす役割の大きさを示していると考えられます。

店までの交通手段は「自動車（自分が運転）」の割合が半分を超え「徒歩」の割合（26%）を超えて一番高くなっています。これは、自宅から店までの距離が「1 k m 以上」の割合が高いことと関連していると考えられます。

(2) 品揃え・価格

お互いさまスーパーで買い物した商品は、「生鮮食品」と「生鮮以外の食品」が中心となっています。品揃え及び価格についての満足度は、「満足」「やや満足」の割合が 7 割を超えていますが、「やや不満」「不満」も 2 割あることから、求められているニーズを把握して改善を継続していく必要があります。

(3) その他の項目

商品の陳列など買い物のしやすさ、営業日・営業時間に関しては、「満足」と「ほぼ満足」の割合の合計が約 8 割と高くなっています。

新たに追加して欲しいサービスに関しては、「安否確認」の 22% が最も高く、買い物と直接関連しないサービスであることが注目されます。高齢化が進む中で、高齢者の見守りのニーズが高いことを示しています。

お互いさまスーパー以外で買い物する所に関しては、「総合スーパー」が 60%、「食品スーパー」が 38% と割合が高くなっています。子ども世代の送り迎えが可能な休日などに総合スーパーや食品スーパーで買い物をし、日常の買い物はお互いさまスーパーを利用するという商業施設の使い分けの様子が伺われます。

(4) 自由回答

お互いさまスーパーが出来て良かった点では、「近くで買い物ができる」「徒歩で買い物ができる」「急に必要となった品が近くですぐ買える」など買い物の場としての評価と、「他の人と話す機会が増えて楽しい」など交流の場としての評価が多くなっています。

改善して欲しい点では、惣菜、弁当、ケーキの追加など、品揃えの充実を求める回答が多くなっています。また、「もう少し価格が下がると良い」などの価格、「弁当の配達があると良い」などの配達、「日曜営業をして欲しい」などの営業日に関する要望があります。

(5) 「みせっこあさみない」アンケート調査（独自調査）

「お互いさまスーパー」来客アンケートは来店客を対象に実施しましたが、「みせっこあさみない」アンケートは、全地域住民を対象にしています。そのため、利用頻度に関する質問では、「利用なし」という住民の割合が分かりました。その結果は 9.5%と 1 割を下回っており、住民の大部分が「みせっこあさみない」を利用している状況が分かります。

価格、品揃えに対する満足度の質問では、日用品、食料品、レストランの 3 項目の分類に対して、レストランの満足度が、日用品や食料品と比べて高いことが分かります。

買い物や生活、地域の変化に関する質問では、「便利になった」と「やや便利になった」、「明るくなった」と「やや明るくなった」の割合の合計が 8 割前後と高く、地域住民が「お互いさまスーパー」のオープンによる地域への効果を実感している状況が明らかになりました。

(参考)「お互いさまスーパー」来客アンケート調査票

「お互いさまスーパー」来客アンケート

お互いさまスーパー ～ 「仙道てんぽ」、「みせっこあさみない」、
「赤田ふれあいスーパー」

あてはまる項目に○をつけてください

1 あなたご自身について教えてください（1つに○）

①年齢	1 10代	2 20代	3 30代	4 40代
	5 50代	6 60代	7 70歳以上	
②性別	1 男性	2 女性		
③家族構成	1 単身	2 夫婦のみ	3 親・子（2世代）	
	4 親・子・孫（3世代）	5 その他		
④店から自宅 までの距離	1 200m以内	2 200～500m		
	3 500m～1km	4 1km以上		

2 利用状況について

① 利用の頻度はどのくらいですか？（1つに○）

1 週に3回以上	2 週に1～2回	3 月に2～3回	4 月1回以下
----------	----------	----------	---------

② 来店の際の交通手段を教えてください。（あてはまるものすべてに○）

1 徒歩	2 自転車・バイク	3 バス・タクシー
4 自動車（自分で運転した）	5 自動車（他の人に運転してもらった）	
6 その他		

③ 今日はどんな商品を買いましたか？（あてはまるものすべてに○）

1 生鮮食品（野菜、肉、魚）	2 生鮮食品以外の食品
3 日用品（洗剤、小物など）	4 その他

裏面にも質問があります。ご記入をお願いします。

3 お互いさまスーパーについての評価はいかがですか？

次の各項目について、「満足」～「不満」のうち1つに○をつけてください。

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
①商品の品揃え	1	2	3	4
②価格	1	2	3	4
③商品の陳列など買い物のしやすさ	1	2	3	4
④営業日・営業時間	1	2	3	4

4 新しく追加して欲しいサービスはありますか？（あてはまるものすべてに○）

1 自宅への商品の配達 2 地域内を巡回する移動販売 3 自動車による店までの送り迎え 4 1人暮らしの方の安否確認（見守り）
--

5 お互いさまスーパー以外では、どこで買い物していますか？

（あてはまるものすべてに○）

1 食品スーパー 2 総合スーパー 3 コンビニ 4 一般の商店 5 ネット販売などの宅配

6 次の項目について、自由にご記入ください。

①お互いさまスーパーが出来てよかったこと	
②改善して欲しい点 （追加して欲しい商品など）	

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

別冊 お互いさまスーパーガイドブック
「来客アンケート結果」

平成30年3月

編集（業務委託）
株式会社あきぎんリサーチ&コンサルティング

発行
秋田県あきた未来創造部
活力ある集落づくり支援室

