

平成 23 年度愛知県ふるさと雇用再生特別基金事業

商店街宅配サービスモデル事業
「せと商店街宅配サービス」報告書
(概要版)

平成 24 年 3 月

1. 事業の背景・目的

愛知県瀬戸市の概要

良質な土が取れるこの地では古くから陶磁器が作られ、瀬戸焼の生産地として全国に知られている。「せともの」の名称もこの地の古くからの地名である「瀬戸」に由来する。

明治時代には窯業がますます盛んとなり、鉄道やバスなどの交通基盤の整備も進み人口も増え、昭和4年には愛知県で5番目の市制が施行された。

平成22年10月1日現在の人口は133,450人、53,186世帯である。

末広町商店街及び銀座通り商店街の概要

今回のモデル事業を実施する両商店街は、名古屋鉄道瀬戸線終着駅の尾張瀬戸駅から約400m東の瀬戸川を挟んで北に銀座通り商店街、南に末広町商店街があり、末広町商店街振興組合には53店舗、銀座通り商店街振興組合には43店舗が加盟している。

両商店街は瀬戸市の中心市街地にあり、瀬戸川を挟んで隣接しているため、商店街間の行き来も容易である。両商店街は、生鮮食料品をはじめ衣料品、電化製品、生活雑貨、仏具など取り扱い品目が幅広く、生活に必要な商品の大半が揃っており、全国的にも数少なくなってきた昔ながらの商店街である。

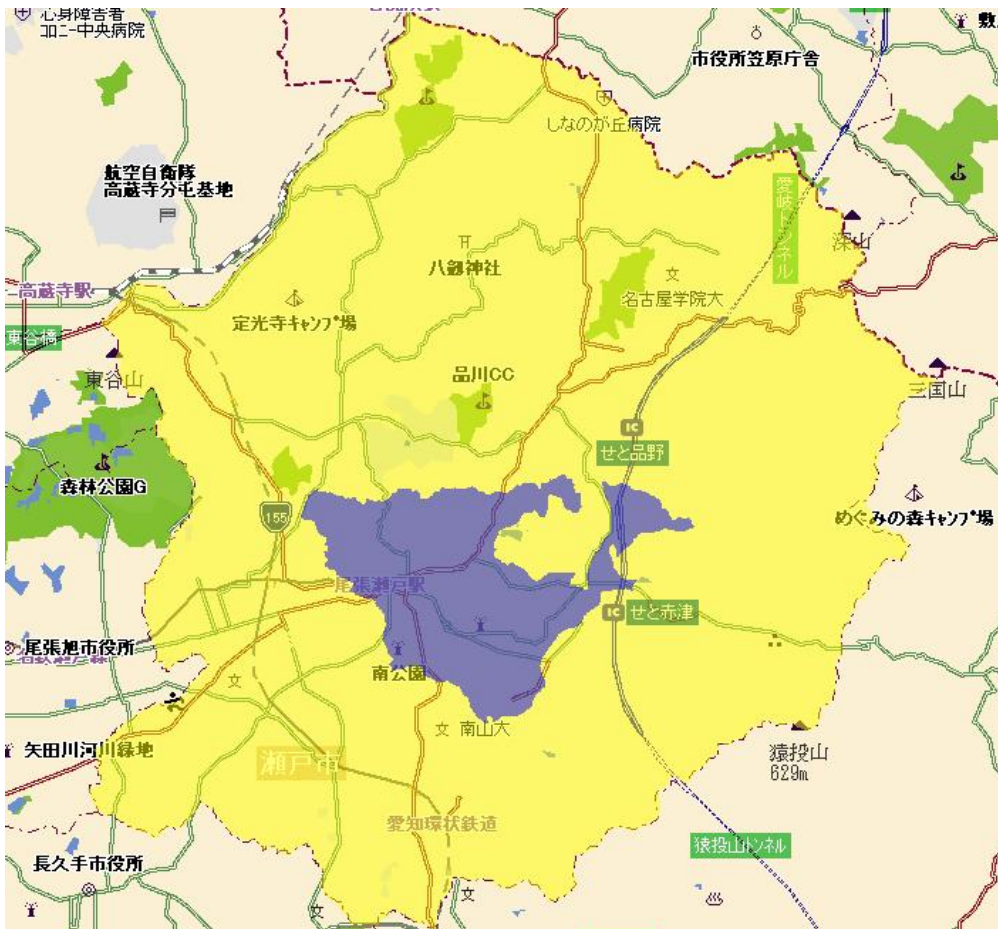
宅配サービス対象地区の概要

今回の宅配サービス対象地区は両商店街から2km～3kmまでを範囲とし、特徴として非常に高齢化が進んでいる地域である。この地域には平成22年10月1日現在7,386世帯、17,580人の住民がいるが、65歳以上の高齢化率は29.3%と瀬戸市平均の22.9%、全国平均の23.0%と比較して突出して高いものとなっている。

高齢化の要因としては、市街地を形成する過程で一戸建や長屋が密集していたが、ニュータウン等の再開発が進まず、子どもの世代が他地域へ出て行く一方で、他地域からの人の流入が少ないためと思われる。名古屋のベッドタウンとしての発展は、名古屋にも近く、開発する土地もあり宅地化が進んだ市の西部などの郊外に集中している。

また、対象地区の多くは、道路幅が狭いうえに、坂道が多く、高齢者にとっては徒歩で出かけることが困難を伴う地形である。

商業施設は、対象地区内に大型総合スーパーが1店舗ある他、対象地区外の郊外には駐車場を備えた大型量販店が次々と進出しており、両商店街をめぐる環境は厳しい状態が続いている。



<瀬戸市全域（黄色）と配送エリア（紺色）>

事業の目的

少子高齢化が進行する中で、自由に買い物に行くことができない高齢者世帯、子育て世帯及び共働き世帯が増えていることから、買い物代行（宅配サービス）が注目されている。

商店街においても、宅配サービスや御用聞きは、顧客を確保し、地域とのつながりを深める一つ的手段となり得る。また、宅配サービスが多く利用されることが予想される生鮮3品を扱う店舗（八百屋、肉屋、魚屋）が廃業せずに残ることは商店街が存続するための要素のひとつである。

このため、商店街の宅配サービス事業の事業スキームの構築、宅配サービス（御用聞き含む）の実施、事業効果の分析を行うモデル事業を実施する。

2. 事業の概要

商店街宅配サービスモデル事業「せと商店街宅配サービス」の概要

①受託業者

西濃運輸株式会社

(宅配サービス事務所：瀬戸市末広町商店街内)

②協力商店街（瀬戸市）

末広町商店街振興組合、銀座通り商店街振興組合

参加店舗：32 店舗

③実施期間

平成 23 年 11 月 17 日（木）～平成 24 年 3 月 26 日（月）

注文受付時間：午前 9 時～午後 6 時

(当日配送の受付は午後 3 時まで)

定休日：毎週火曜日・水曜日及び 1 月 1 日～1 月 4 日

④主な取り扱い商品

肉、魚、野菜、果物、牛乳、穀物、惣菜、菓子、お茶、コーヒー、調味料、生活雑貨、介護用品、衣類、電化製品、金物、時計、文具、仏具、書籍、靴など

⑤宅配料金

宅配 1 回 300 円（税込み）

(複数店舗の商品を購入しても、宅配料金は 1 回 300 円。)

⑥配送エリア（名鉄尾張瀬戸駅周辺部から東側一帯の地域）

次頁のとおり

対象世帯数：約 7,000 世帯

住民数：約 17,000 人

⑦周知方法

対象世帯へチラシ 6,000 枚を戸別ポスティング

チラシ発行回数 5 回

配送エリア（以下の77町（瀬戸市）の地域に限る。）

【ア行】

赤津、秋葉、朝日、東、泉、銀杏木、一里塚、上ノ切、蛭子、王子沢

【カ行】

窯神、窯元、上陣屋、川合、蔵所、五位塚、古瀬戸、小空、紺屋田

【サ行】

幸、栄、塩草、下陣屋、新道、新明、末広、杉塚、須原、背戸側、祖母懐

【タ行】

太子、寺本、陶栄、東郷、藤四郎、陶生、道泉、陶本、東明

【ナ行】

仲切、仲郷、中畑、仲洞、中山、西茨、西印所、西窯、西蔵所、西郷、西古瀬戸、西谷、西拝戸、西洞、西本

【ハ行】

八王子、勿田、針原、春雨、東茨、東印所、東古瀬戸、東拝戸、東洞、東本、東安戸、深川

【マ行】

前田、南東、南仲之切、宮里、宮脇、元

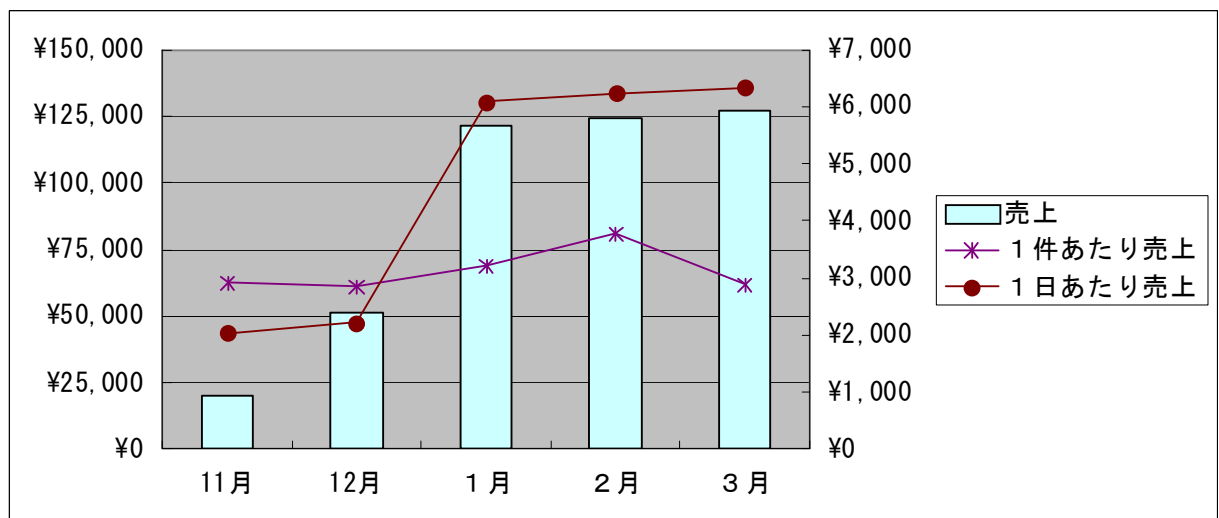
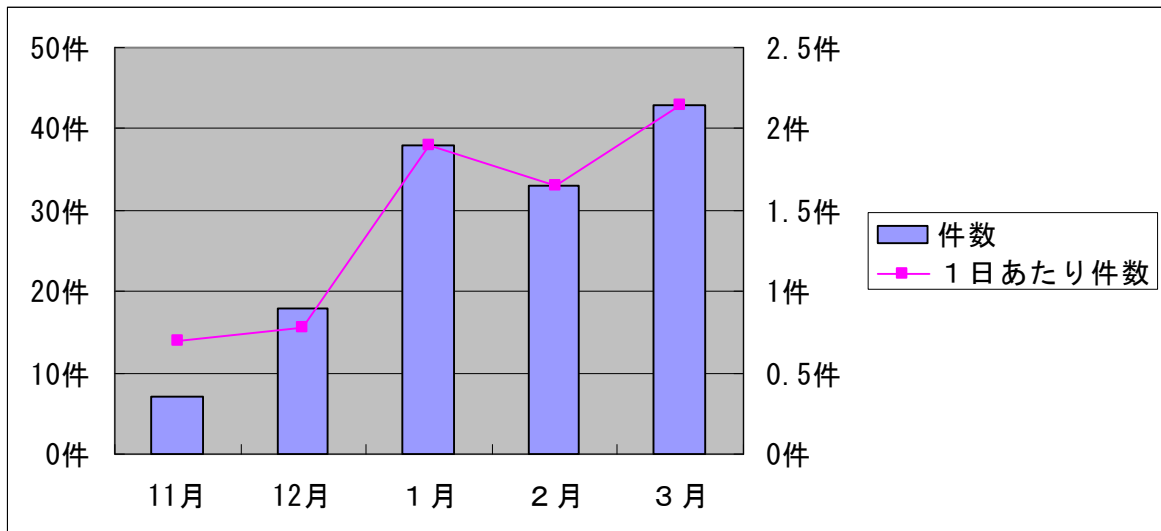
【ヤ行】

薬師、安戸、山脇、湯之根

3. 実施結果

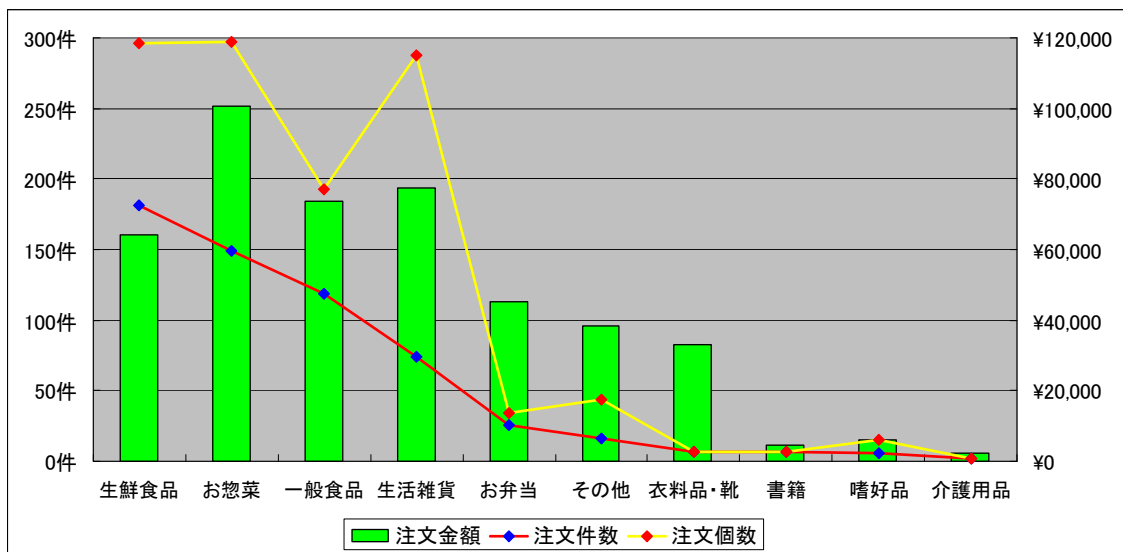
(1) 月別注文状況

	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働日数	10	23	20	20	20	93
件数	7件	18件	38件	33件	43件	139
1日あたり件数	0.7件	0.8件	1.9件	1.7件	2.2件	1.5
売上	¥20,373	¥51,229	¥121,717	¥124,596	¥126,876	¥444,791
1件あたり売上	¥2,910	¥2,846	¥3,203	¥3,776	¥2,951	¥3,200
1日あたり売上	¥2,037	¥2,227	¥6,086	¥6,230	¥6,344	¥4,783



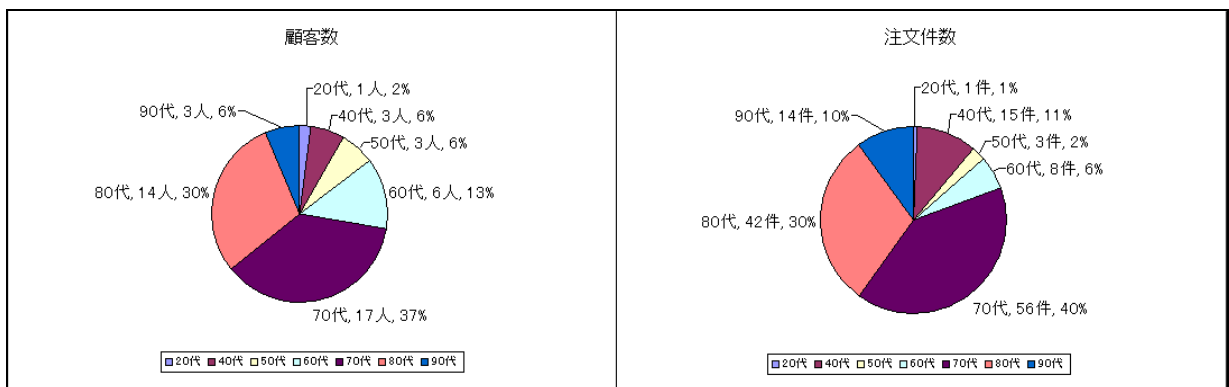
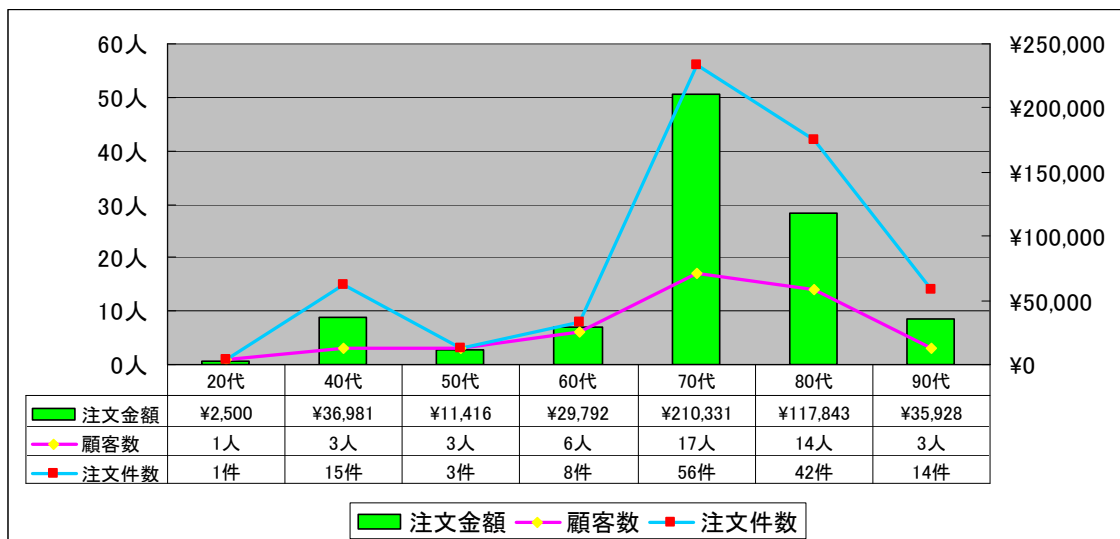
(2) 商品群別注文状況

商品群別注文状況				
順位	商品群	注文件数	注文個数	注文金額
1	生鮮食品	181 件	296 個	¥64,059
2	お惣菜	149 件	297 個	¥100,451
3	一般食品	119 件	193 個	¥73,636
4	生活雑貨	74 件	288 個	¥77,515
5	お弁当	26 件	34 個	¥45,180
6	その他	16 件	44 個	¥38,190
7	衣料品・靴	7 件	7 個	¥32,895
8	書籍	7 件	7 個	¥4,680
9	嗜好品	6 件	15 個	¥5,985
10	介護用品	2 件	2 個	¥2,200
	総計	587 件	1183 個	¥444,791



(3) 年代別注文状況

年代別注文状況			
年齢	顧客数	注文件数	注文金額
20代	1人	1件	¥2,500
40代	3人	15件	¥36,981
50代	3人	3件	¥11,416
60代	6人	8件	¥29,792
70代	17人	56件	¥210,331
80代	14人	42件	¥117,843
90代	3人	14件	¥35,928
総計	47人	139件	¥444,791



4. アンケート結果

顧客アンケート

顧客数 47 人 / 回答数 44 人 回答率 93.62%
男性 12 人 女性 22 人 (注文者の奥様を含む)

顧客アンケートサンプル

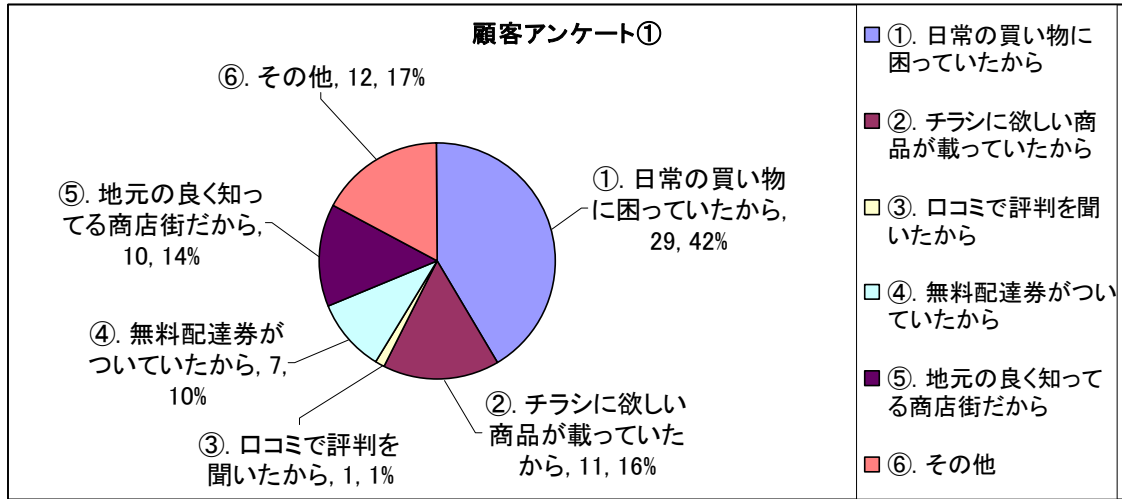
「せと商店街宅配サービス」に関するアンケート

年齢： 歳 (歳台) (聞けない場合は聞ける範囲で、〇〇歳台とか)
性別： 女性 男性

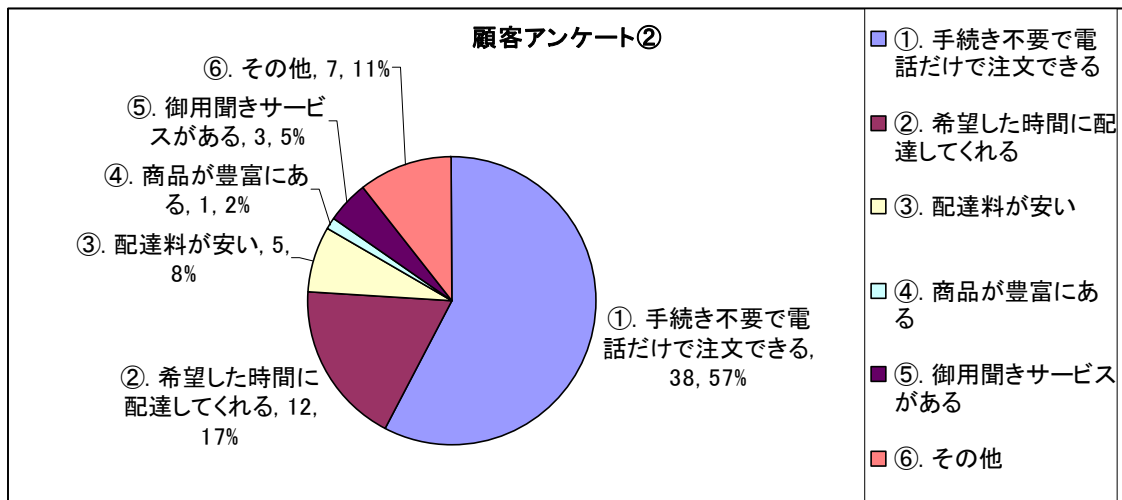
- このサービスを利用しようと思った理由 (選択肢方式複数回答可)
 - ①日常の買い物に困っていたから
 - ②チラシに欲しい商品が載っていたから
 - ③口コミで評判を聞いたから
 - ④無料配達券がついていたから
 - ⑤地元のよく知っている商店街だから
 - ⑥その他 ()
- このサービスの良い点 (選択肢方式複数回答可)
 - ①手続き不要で電話だけで注文できる
 - ②希望した時間に配達してくれる
 - ③配達料が安い
 - ④商品が豊富にある
 - ⑤御用聞きサービスがある
 - ⑥その他 ()
- このサービスの改善してほしい点 (こうすればもっとよくなるという提案があれば)
- 掲載商品についてのご意見 (商品の値段は高くないか? 欲しい商品が掲載されていたか? こういう商品も取り扱って欲しいという要望はないか?)
- 宅配料金についてのご意見 (選択肢方式)
 - ①安い
 - ②ちょうどいい値段
 - ③高い (妥当な金額： 円)
- 他に買い物支援のサービスを利用していれば、そのサービス名を教えてください。(生協、ネットスーパー、訪問介護サービスなど)

顧客アンケート集計結果

質問 1. このサービスを利用しようと思った理由（複数回答可）



質問 2. このサービスの良い点（複数回答可）



質問 3. このサービスの改善して欲しい点

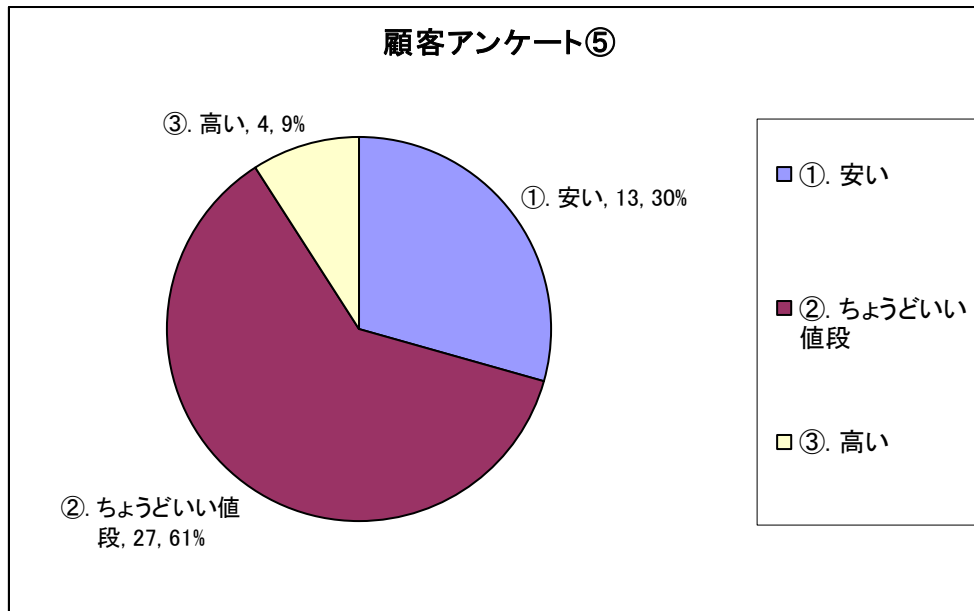
「特になし」という意見が大半だったが、商品の品揃えに関するご指摘と、電話の受け答え回数が多いこと、インターネットを利用した注文受付をして欲しい等の要望があった。

質問 4. 掲載商品についての意見

- ・掲載商品の種類・品数が少ない。
- ・商品の値段が高い。

・高齢者向けではない。
などといった意見があった。

質問 5. 宅配料金についての意見



質問 6. 他に買い物支援サービスを利用しているか

生協利用者が 6 名と最多。ホームヘルパー、oisix、宅配をしてくれる商店に注文する、子供に頼む等があったが、34 名の方が「利用していない」と回答。

5. 宅配サービス事業の課題

宅配サービス事業の課題

① 事業コストについて

今回の事業は国の「ふるさと雇用再生特別基金事業」を利用したため、事業に制約（失業者の新規雇用者人権費が総事業費の50%以上など）があったうえに、モデル事業として実施したことから、当初からある程度採算を度外視した事業計画となっている。

「本事業を運営するため、1ヶ月あたりインフラ（事務所費、車両費）で約25万円、人件費（新規雇用者6名）で約138万円を要した。また、毎月の告知チラシ（B3両面カラー）の費用として1回あたり約23万円を要することとなった。

これは、1日あたり平均1.5件（最大でも1日5件）という注文件数と比較すると、過大な費用を計上していたという結果となった。

② 告知方法について

今回は配送エリア内の約7,000世帯に対して6,000枚の告知チラシをスタッフにより戸別にポスティングを行ったが、この方法は3名のスタッフで約5日間を要し、非常にコストがかかる告知方法であった。

6,000枚（×5回配布）のチラシに対して利用者が47人（利用率が0.8%）であったことを勘案すると、告知方法としては、多大なコストの割には効果の薄い方法という結果に終わった。

③ 店舗別の売上について

モデル事業として利用者の注文の傾向を把握するため、今回は可能な限り幅広い業種の店舗に参加してもらった。

注文傾向としては、店舗の業種によって注文件数や売上に大きな差ができた。食料品を扱うスーパーや八百屋、生活雑貨を扱う薬局、惣菜を扱う精肉店や飲食店の注文件数や売上は利用者からのニーズも多く比較的安定しているが、それ以外の衣料品や書店、電器店などは低調となった。

④ 事業実施期間について

諸般の事情により、今回のモデル事業は実質4か月しか実施できなかった。利用者から、「宅配サービスを利用したかったが注文の電話をかけるのを逡巡していた。」という声が少なからずあったことや、リピート率の高さ（20人／47人）から、普及には時間がかかるが、利用者は比較的定着する傾向が見られる。したがって、少なくとも1年以上の長期間実施すれば、利用者及び注文件数がさらに伸びる余地が充分にあったと思われる。

「商店街宅配サービスモデル事業」（ふるさと雇用再生特別基金事業）

作成年月日

平成24年3月

委託者

愛知県産業労働部商業流通課

〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

電話 052-954-6336 FAX 052-954-6925

受託者

西濃運輸株式会社