□ Insight Tech





コンビニ24時間営業に関する調査レポート

2019.4

□ Insight Tech

コンビニ24時間営業問題とは



コンビニ24時間営業問題の発端

- 東大阪府のセブンイレブンFC加盟店が人手不足を理由に、2019年2月1日から午前1時~午前6時の営業をやめ「19時間営業」を開始した。
- この営業に対し、セブンイレブン本部からは「24時間に戻さないと契約を解除する」 と通告され、応じない場合、違約金約1,700万円を請求された上、強制解約されてし まう問題が発生。
- 加盟店オーナーはコンビ二本部と対立し、その模様はニュースなどで報道され、社会 問題として注目されることに至った。

オーナーと本部の対立

- 東大阪の対立に影響を受けた各地のコンビニオーナーらが、コンビニ加盟店ユニオン を通じてコンビニ本部に営業時間に関する団体交渉を行った。
- コンビニ本部はこの動きを受けて、営業時間を短縮した実験店の試験営業を開始した。

行政の対応

- 経済産業相は、コンビ二大手8社に対し、店主の不満を解消する行動計画づくりを求めた。各社も応じる意向を示し、今後は実施状況をチェックする方針が示された。
- この行動計画には、人手の確保策や営業時間などのFCチェーン運営のあり方、本部と 店主の役割分担、本部のサポート体制などが盛り込まれる見通しである。

コンビニ24時間営業問題に関するSNSコメント(Twitter)



ドミナント出店してるだから 3店舗~5店舗につき1店(直営など)は24時間にして24時間セブンイレブンでやれば良いだけ。あと店舗は深夜は閉店。コンビ二業界は3社に絞られたんだから話し合ってやればよい。

格安競争みたいに、他にも 24時間のコンビニが乱立し まくってるから、引けないだ けな気もする。「24時間 = セブンイレブンのブランド」 だとすればそのブランドは安 すぎる。ほかのブランドを作 るべき

店舗ごとに時間決められたらいいのに。Googleマイビジネス登録しとけば遠方、出先付近のコンビニ営業時間も分かるし。

コンビ二営業時間は加盟店が 自由に決めれば良い。リスク 含めて経営判断。 コンビニ営業時間短縮問題、 反対派の人ら絶対24H営業に 関わってる全ての業種の負担 がどれだけ大変か分かって ねぇだろ?③ 文句あんなら 自分がコンビニの仕事に関 わってみろよ! 絶対価値観 変わるから③ コンビニ 営業時間短縮 えーんじゃないん 昔はなかったんだし あちこち開いてるから 子供も遅くまで 遊ぶし、事件も増える? どこも 働き方改革だから そーゆーのもしかたない そのうち なれるよ

分析目的



■目的

- ・ コンビニ24時間営業問題は、現代人のライフラインとして確固たる地位を築いたコンビニ に対し、一石を投じた非常に注目すべき話題である。
- 生活者はこの問題に対して、どのような意見や不満を感じているのか、アンケートで得られた回答やコメントを分析することで、明らかにしていく。





口 Insight Tech 情報の価値化、可視化



回答された定性文章を 機械学習・人工知能で 分類・レポート化

アンケート自由回答の分析内容(ITAS)



□ Insight Tech

ITAS 「アイタス: Insight Tech Text Analytics Service]



意見タグAI

原文を構文解析。

意見性のあるフレーズを抽出。

例:「■■ガ○○だ」



単語レベルではなく**構文レベル**で抽出
→内容要約や文脈を考慮した分析が楽に!

可視化AI

類似する意見フレーズを束ね、 全体を可視化。 (意見タグを集約する)



辞書を使わずに**大量の意見をグルーピング** →**全体傾向が楽に深堀できる!**

感情分類AI

「負の感情」を3つに分類。 意見の重みを分類。



「怒り」「嫌気」「低不満」の感情評価が可能

→緊急度/重要度の高い意見を楽に抽出!

→単語レベルによる傾向把握が主であったテキストデータ解析よりも、 スピーディーに有用なインサイトが抽出できるようになります。

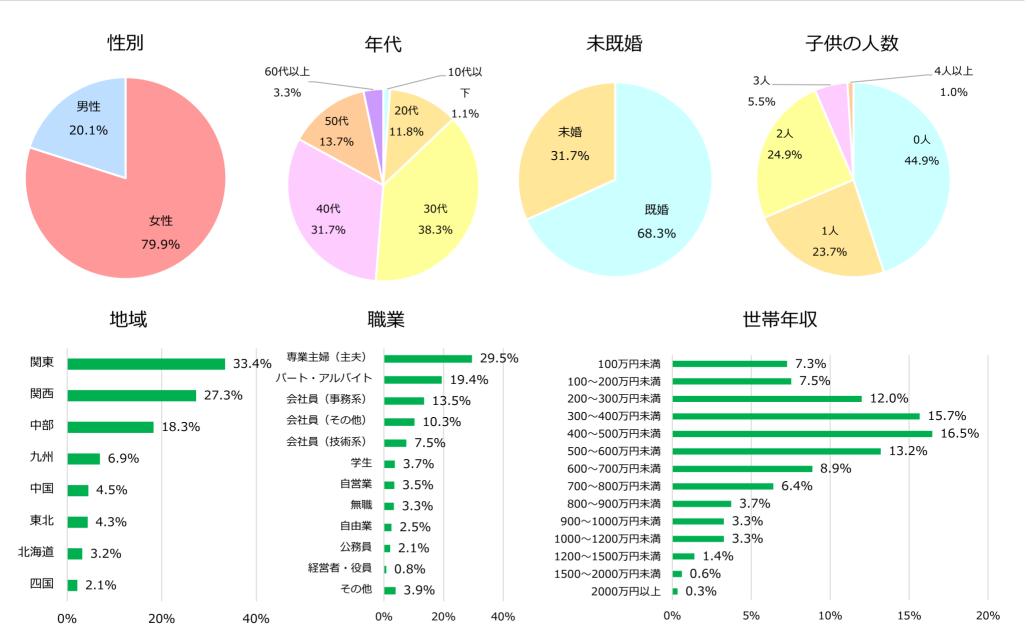
ITASについての詳細は以下HPをご覧ください。

意見タグAI http://lab.insight-tech.co.jp/articles/69
可視化AI http://lab.insight-tech.co.jp/articles/70

感情分類AI http://lab.insight-tech.co.jp/articles/71

アンケート回答者属性 (n=1,500) 単位:件数





アンケート回答者属性 (n=1,500) 単位:件数



性別	値	%
男性	301	20.1%
女性	1199	79.9%
計	1500	100%

年代	値	%
10代以下	17	1.1%
20代	177	11.8%
30代	575	38.3%
40代	475	31.7%
50代	206	13.7%
60代以上	50	3.3%
計	1500	100%

性年代	値	%
男性10代	7	0.5%
男性20代	36	2.4%
男性30代	88	5.9%
男性40代	103	6.9%
男性50代	52	3.5%
男性60代以上	15	1.0%
女性10代	10	0.7%
女性20代	141	9.4%
女性30代	487	32.5%
女性40代	372	24.8%
女性50代	154	10.3%
女性60代以上	35	2.3%
計	1,500	100%

未既婚	値	%
既婚	1024	68.3%
未婚	476	31.7%
計	1500	100%

子供の人数	値	%
0人	674	44.9%
1人	355	23.7%
2人	374	24.9%
3人	82	5.5%
4人以上	15	1.0%
計	1500	100%

地域	値	%
関東	501	33.4%
関西	409	27.3%
中部	274	18.3%
九州	104	6.9%
中国	67	4.5%
東北	65	4.3%
北海道	48	3.2%
四国	32	2.1%
計	1500	100%

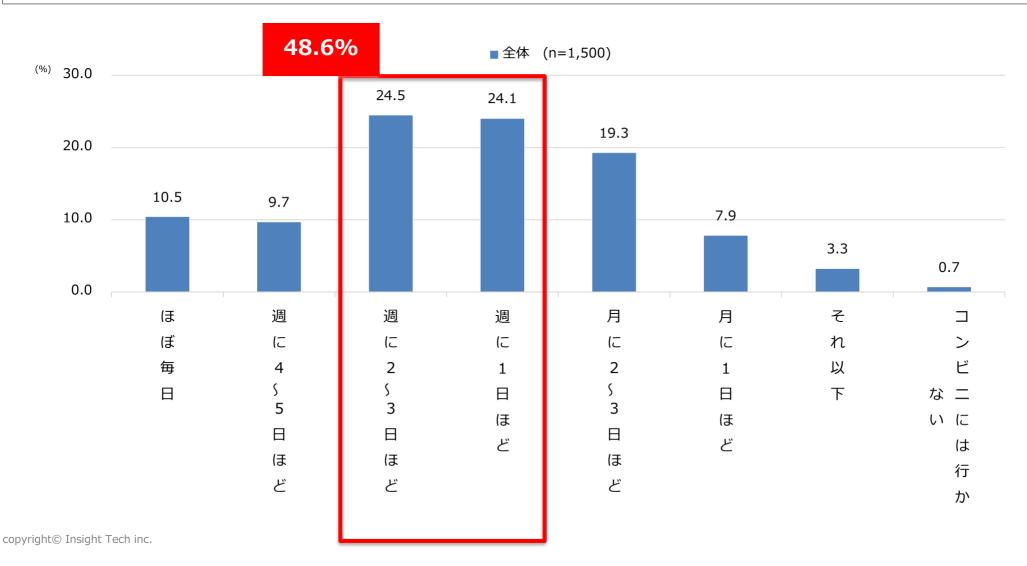
職業	値	%
専業主婦 (主夫)	443	22.5%
パート・アルバイト	291	19.5%
会社員 (事務系)	202	14.0%
会社員 (その他)	154	11.1%
会社員(技術系)	113	9.3%
学生	55	4.4%
自営業	52	3.8%
無職	50	2.1%
自由業	38	2.1%
公務員	31	1.1%
経営者・役員	12	1.1%
その他	59	9.0%
計	1500	100%

世帯年収	値	%
100万円未満	109	7.3%
100~200万円未満	113	7.5%
200~300万円未満	180	12.0%
300~400万円未満	235	15.7%
400~500万円未満	247	16.5%
500~600万円未満	198	13.2%
500~700万円未満	133	8.9%
700~800万円未満	96	6.4%
300~900万円未満	56	3.7%
900~1000万円未満	49	3.3%
1000~1200万円未満	49	3.3%
1200~1500万円未満	21	1.4%
1500~2000万円未満	9	0.6%
2000万円以上	5	0.3%
†	1500	100%

Q:コンビニに行く頻度をお知らせください。



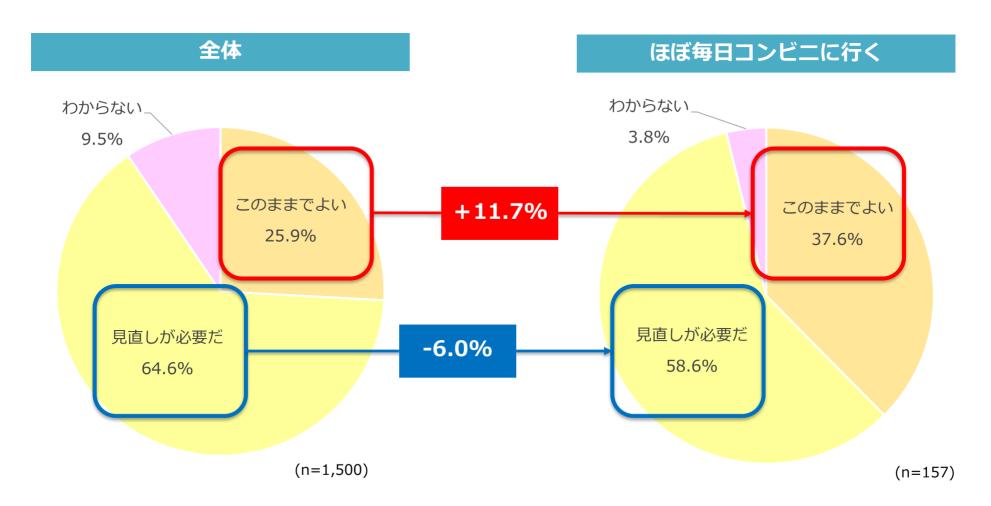
- ●コンビニに行く頻度は、「週に1日~3日ほど」が48.6%となっている。過半数の人がコンビニを週1日 以上利用している状況である。
- 「ほぼ毎日」コンビニに行く人も10.5%存在している。



Q:コンビニの24時間営業体制をどう思いますか?



- コンビニの24時間営業体制について、「このままでよい」が25.9%、「見直しが必要だ」が64.6%となっている。
- 「ほぼ毎日」コンビニに行く人に限定すると、「このままでよい」が37.6%と11.7%も増加する。



Q:コンビニの24時間営業体制をどう思いますか?その理由は?



●コンビニに「よく行く人」の「見直しが必要だ」と思う理由は、オーナーや従業員の負担が心配/人手不足といった労働問題、夜の客層が悪いといった治安問題、人件費問題、省工ネ問題などが挙がっている。

コンビニに 行く頻度	「見直しが必要だ」と思う理由
週に2~3日ほど	働いている人、特にオーナーの負担が大きすぎる。気の毒に感じる
週に2~3日ほど	夜遅くに行くとロクでもないチンピラみたいな客がいて怖いから
ほぼ毎日	深夜帯の人件費などを減らせる分値下げして欲しいから
週に4~5日ほど	24時間開いていると有り難さもありますが、ニュースを見て人手が足りていないお店は無理に開けなくても良いと思いました。
週に2~3日ほど	特に深夜の時間帯は使わないし、省エネの時代だから。仕事の働き方も同時に見直せるので。
週に2~3日ほど	観光地のど真ん中とかオフィス街とか明らかに時間によって閑散とする場所では無理に24時間にしなくて良い

Q:コンビニの24時間営業体制をどう思いますか?その理由は?



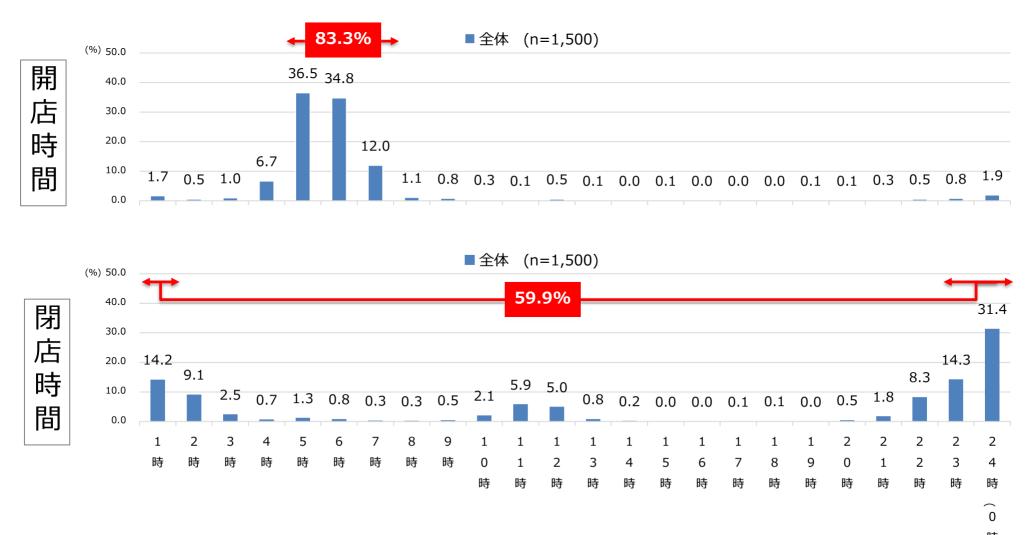
●コンビニに「ほぼ毎日行く人」の「このままでよい」と思う理由は、街の防犯になる、急な体調不良時のライフラインになる、買い忘れ時の拠り所となる、夜間勤務や変則勤務時に利用できるなどが挙がっている。

コンビニに 行く頻度	「このままでよい」と思う理由
ほぼ毎日	防犯性もかねてるので。早朝や夜勤仕事の人にとっては便利。
ほぼ毎日	まわりの街灯がコンビニが閉まるとくらくなり治安も悪くなる可能性がある。また急な体調不良などライフラインで必要。
ほぼ毎日	子どもが夜中に熱を出したときなど、ポカリスエットを買いに行くので必要。
ほぼ毎日	夜中にスーパーで買い忘れたものを買いに行ったり、飲み会の後に寄ったりするため。
ほぼ毎日	開いていて助かるときがある。ただし、全てでなくても良いが、地域に一つ以上は無いと困る
ほぼ毎日	なんだかんだ夜中に急に必要になるとコンビニが頼りだったり、以前深夜まで働いてた時は本当に助かったので

Q:コンビニが24時間営業でない場合、希望の開始時間と閉店時間は?



- ●開始時間の希望は5時~7時が多く、全体の83.3%となっている。
- 閉店時間の希望は23時~1時(25時)が多く、全体の59.9%となっている。



Q:コンビニが24時間営業でない場合、希望の開始時間と閉店時間は?



- コンビニの希望開始時間と希望閉店時間の組合せでは、5時-24時(0時)、6時-24時(0時)が多い状況である。
- かつてSEJは営業時間が7時 23時営業であったが、現時点での生活者の希望では、開始時間、終了時間ともに2時間程、時間が延びている状況である。

コンビニの希望の開始時間と閉店時間の組合せランキング

順位	全体	1,500	100.0%
1	5時-24時(0時)	189	12.6%
2	6時-24時(0時)	179	11.9%
3	5時-1時(25時)	117	7.8%
4	6時-23時	77	5.1%
5	5時-2時(26時)	71	4.7%
6	6時-1時(25時)	64	4.3%
7	5時-23時	54	3.6%
7	7時-23時	54	3.6%
9	6時-22時	52	3.5%
10	4時-24時(0時)	42	2.8%
11	6時-11時	37	2.5%
12	6時-12時	33	2.2%
13	6時-2時(26時)	32	2.1%
14	7時-11時	30	2.0%
15	5時-12時	29	1.9%
15	5時-22時	29	1.9%
17	7時-24時(0時)	26	1.7%
18	7時-22時	25	1.7%
19	4時-2時(26時)	24	1.6%
20	5時-3時(27時)	17	1.1%

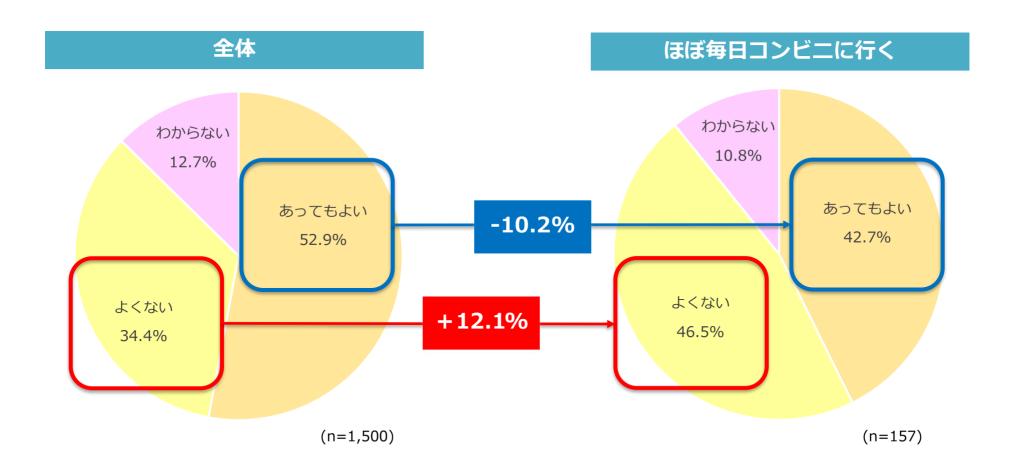
SEJの営業時間

かつての

Q: コンビニに休業日があってもよいと思いますか?



- ●コンビニの休業日について、「あってもよい」が52.9%、「よくない」が34.3%となっている。
- 「ほぼ毎日」コンビニに行く人に限定すると、「よくない」が46.5%と12.1%増加もする。



Q:コンビニが24時間営業でよかったと感じたエピソード



●主なエピソードを集約すると「緊急時に利用できる」、「早朝に買い物ができる」、「深夜に買い物ができる」、「いつでも買い物ができる」、「色々な物が買える」、「ATM、薬局など付加価値サービスがある」、「防犯・避難所として役立つ」、「トイレが利用できる」といった内容が挙げられている。

コンビニに 行く頻度	内容	よかったと感じたエピソード
週に1日ほど	トイレが利用 できる	旅行中など土地勘のない場所にあると安心する。夜中でもトイレ休憩ができるから。
週に2~3日 ほど	緊急時に利 用できる	急にお腹が空いた時に弁当が買えたり 嫁が熱出してポカリスエットがいるときなど 突発で欲しいものがあるとき 便利
週に1日ほど	緊急時に利 用できる	高熱で寝ていて、起きて動けるようになったのが深夜だったが栄養ドリンクを買いに行けた
ほぼ毎日	深夜に買い物ができる	足りないものに急に気づいてた時でも買いに行ける安心感。深夜に小腹が減った時でも食べ物が買える安心感。
週に1日ほど	早朝に買い物ができる	日の出前に仕事に行かなければならなかった時に、コンビニで朝ごはんが買えたのでとても助かった。
週に4~5日 ほど	防犯・避難に 役立つ	飲み会後、不審な人についてこられて、コンビニに逃げ込んで知り合いを呼んだ。コンビニがなかったら、どうすればいいかわからなかった。

copyright© Insight Tech inc.

14

Q:コンビニが24時間営業でよかったと感じたエピソード



コンビニに 行く頻度	内容	よかったと感じたエピソード
ほぼ毎日	色々な物が買える	急な出張で、衣類を全く持っていっていなかったが、ホテルの前にコンビニがあって、衣類を揃えられたこと。
月に2~3日ほ	防犯・避難に役 立つ/緊急時に 利用できる	夜中に1人で徒歩で帰るとき、コンビニが明るいと安心する。家族が入院していた時、夜中の付き添いなどでコンビニがあってとても助かった。友人の医者や看護師は夜勤もあるためコンビニに助けられているそう。
月に2~3日ほ ど	緊急時に利用 できる	薬を扱うコンビニがあって、子どもが夜になって具合が悪くなり必要なものがあったので助かった。
週に2~3日ほど	緊急時に利用できる	残業後の深夜、具合が悪くスポーツドリンクやお粥、栄養のつきそうなものが急ぎでほしかったのですが、スーパーは閉まっていました。コンビニがあったお陰で無駄に動き回らず必要なものを揃えられたので助かりました。
週に2~3日ほど	防犯・避難に役立つ/緊急時に利用できる	年頃の娘が夜遅く帰宅した時、後ろから男の人について来られて、コンビニに駆け込み、店員のお兄さんに助けてもらった事。 灯りがついている、人がいる事は、誰にとってもとても安心。 夜中体調を崩して、薬や飲み物を買えて助かってる人もいる。
月に2~3日ほ ど	いつでも買い物 できる/付加価 値サービスがある	都内に住んでいた時のエピソードになりますが、小腹が空いたら気軽に食べ物を買いに行ける。 時間を気にせずお金を下ろせる。
月に2~3日ほ ど	早朝に買い物ができる/緊急時に利用できる	朝早い時間に 出勤する時や、部活の 朝練の時に お昼ご飯を買っていける。 子どもが熱を出した時、夜中に冷えピタを買ってきてもらった

Q:コンビニの営業時間に関する懸念(心配事)や不満



可視化マップ全体図

人材:6, この人材:1, 開けていて欲しい所:1, 開けておく:1, 生活:6, 彼らの生活:1, 誰:8,	商品:7, 同じ商品:1, ○ 仕事:6, ある仕事:1, ○ 外国人:6, 日本人:2, ○ 近く:10, ○ 全て:5, 全部:5, ○	する:5, したほう:1, o 近くのコンピニ:6, 近所のコンピニ:3, o 淳夜帯:6, 淳夜の時間帯:4, o 人件費:13, o 店長:13, o
1 治安:6, 治安の悪い場所:1, •	③ 電気:7, 光熱量:4, 0	/ / / / / / / / / / / / / / / / / / /
休業日:6,休業する:2,•	時給:9, 自給:1,	なくなる:5,無くなってしまう:2, 0
夜中の営業:5, 真夜中の営業:2, •	言葉のお店:4, 言葉店:3,	やること:4, そのやること:1, o
営業している:2, 営業しないほう:2,・	全てのコンピニ:7, すべてのコンピス:1,	① 防犯面:4, 防犯:4, O
② 過労:5, 過労死:4, ●	利用する人:6, 利用している人たち:1, ○	韓間:6, その時間:1, ○
便利さ:3, 不便:2, •	④ 人材確保:3, スタック確保:2,●	① 2罪:13, 犯罪者:1, ②
レシ:8, 会計:1,•	経営:9, 経営している:1, •	ない:6, ないこと:3, o
買い:4, 買いたい前の:2,・	店員:10, 同じ店員:1,	田舎16, 都市部:2, •
近所:6,近隣:3,	₩₩.9, f & €:1,•	店舗:8, ある店舗:2, 💿
1 事件:8,押以入る事件:1,		なる:7,なっている:3, o
売上:6, 売り上げ;3,		

16

Q:コンビニの営業時間に関する懸念(心配事)や不満



可視化マップ全体図

- 自分:8, 私:7, ... •
- 聞いている:6. 聞いていない:2, ... 0
 - 閉店:10, 閉店するところ:2, ... 0
- 5 経営者:14,今の経営者:1,... ○
- ⑥ 明かり:5, 灯り:3, ... ◎
 - 必要なもの:6, 必要:2, ...
 - ある:11, あった:1, ... 0
 - 休み:13. お休み:3, ... 〇
 - 地域:12. その地域:1,... 0
- 6 場所:9, 逃げ込める場所:2,... (
- ② 働く:9, 働き過ぎ:2, ... ◎
 - 本部:12, 本社:4, ... 0
 - バイト:13, アルバイト:4, ... 0
 - 従業員:14, 社員:4, ... 〇

- 従業員:14, 社員:4, ... ●
- セブンイレブン:11, ローソン:4, ... 0
 - いう:11, いうこと:5, ...
- 5 店員さん:11, ナーナーさん:7, ... ●
- ④ 人手不足:20, 人材不足:3, ...
 - 店:16, お店:5, ... •
- ② 負担:15, 従業員の負担:3,... ◎
 - 24時間:18,24時間であること:1,... (
- ⑤ オーナー:28, 協同オーナー:1, ...
 - 営業時間:35, コンビニの営業時間:1, ...
- - 人:28, 息5人:2, ... 0
- ④ 人手:42, 人員:4, ...
 - 客:23, お客さん:18, ... ●
 - 働く人:28, 働いている人:9, ... 0

- 深夜堂堂:12, 閉店時間:6, ... @
- 営業:96, 営業であること(2) ... 〇
- コンビニ:127, あるコンビニ:8, ...
 - 働き手:8, ガラ:8, ...

Q:コンビニの営業時間に関する懸念(心配事)や不満



可視化マップから生活者インサイトを探索する流れ

可視化マップから特徴的な意見対象部や意見タグが含まれる クラスターを中心に内容を確認

- ① 犯罪・強盗 クラスター
- 4人手不足クラスター

- ② 過労・働き過ぎ クラスター
- 5 経営者・オーナー クラスター

- ③ 光熱費・人件費 クラスター
- <mark>⑥</mark> 防犯・明かり クラスター

クラスターや意見タグの基になる不満投稿の内容を確認

関連情報も考慮し、生活者インサイトを探索

可視化マップ: 【1】犯罪・強盗クラスター



生活者の声

- 深夜営業が強盗などの犯罪、若者の夜遊びに繋がっているのではないか。1地域1店舗に絞って営業し、警察がパトロールしやすくするべき。
- 人手不足を外国人労働者や留学生に頼ることは良くない。
- 夜間営業が治安の悪化を助長し、人手不足の労働問題を引き起こしている。

一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一	性別	エリア	年代
強盗などの犯罪は夜中に多く起きているし、働く人材の確保も難しいと思う。働き方改革を うたっている中、コンビニも見直すときではないかと思う。	女性	関東	30代
若い人の夜遊びを増やしているのではないか?深夜人が少ない時に犯罪が起こりやすく危険ではないのか?	女性	関西	50代
人手不足を外国人労働者や留学生に頼るぐらいなら営業時間減らしてもいい。今後外国人が 増えれば強盗など犯罪が増えるかも知れない。	女性	中部	40代
やはり、深夜での営業は、犯罪などの発生が心配。自分は、深夜に行くことはないので、普 通のスーパー並みの営業時間で充分だと思う。	女性	関西	60代
コンビ二強盗は人の出入りが少なくなった深夜の2時や3時くらいを狙って襲うイメージがある。24時間営業は1地域に1店舗くらいに絞って、警察もそこを集中的にパトロールすれば防犯効果が高まると思う。	女性	九州	50代

可視化マップ: 【2】過労・働き過ぎクラスター



生活者の声

- 長時間労働や人手不足による過労死問題、従業員の負担増加などが顕著だが、何も対策がなされていない。
- コンビ二本部、フランチャイズ、店舗が連携をとり、無理のない経営をしていかないと解決できない。
- コンビニの年中無休、24時間営業は有り難いが、実際に働く人の事を考えた対策を早急に実現すべき。

不満内容	性別	エリア	年代
働いてる人が大変そう。過労死を引き起こさないか心配。子どもにはバイトしてほしくない	女性	関東	40代
従業員が少ないとこだと、負担が大きいと思う。過労死とかの問題にも関わってくるのでは ないかと思う。	女性	関東	20代
コンビニの24時間営業は有難い反面、従業員の負担が心配。何か対応策があればいいと思いますが、難しいですね。	女性	関東	20代
年中無休や24時間営業は、店舗に負担が大き過ぎる。利益追求ばかりでなく、コンビ二本部 は店舗に対して無理のない経営を管理してほしい。	女性	北海道	40代
24時間営業は、確かに必要な人は便利だと思うけど、働く人たちは大変で倒れる人だっていると思う	女性	関西	30代

可視化マップ: 【3】光熱費・人件費クラスター



生活者の声

- 深夜営業は光熱費、人件費の無駄である。
- 店舗の多いエリアでは、輪番で営業することで節約に繋がる。
- 光熱費、人件費の節約、効率化を考えると、深夜営業は見直すべき。

一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一	性別	エリア	年代
24時間営業はやめたほうがいいと思う。電気も人件も節約できる。	女性	関西	40代
電気代が最低限の量でいいと思う。人がほとんど来ない時間帯はそれが大事。	男性	中部	30代
セブンイレブンは朝7時から夜11時までの営業ということで店の名前になったのだから本来の時間に戻すべき。午前1時から明け方にかけていったい何人の客が買い物に行くのか疑問。そのための人件費と光熱費の無駄だと思う。また事件も起こるきっかけになりやすいと思う。	女性	関西	60代
都会では交差点全てにコンビニがある位沢山有るのでエアコンや電気とか無駄なので交代で 休めば良いと思う	女性	関東	50代
必要ない時間の営業することは、人件費や電気の無駄になると思う。	女性	関西	40代

可視化マップ:【4】人手不足クラスター



生活者の声

- 人手不足の場合、24時間営業でなくてもよい。決まった時間帯や休日があってもよい。
- 全ての店が24時間営業でなくてもよい。
- 利用顧客、地域住民の意見や要望を聞いて、最適な人員体制、営業時間にするべき。

一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一点,一	性別	エリア	年代
人手不足が影響しないか懸念があります。24時間営業じゃなくても、決まった時間帯や休日 があっても便利だと思います。	女性	九州	40代
24時間にして人手不足で閉店するよりも、定休日や閉店時間が設けて開けてくれてる方が荷 物の引取とかもできるしよい	男性	関西	50代
人手不足、過労、人件費の高騰が心配。若い人のたまり場になったり、ゴミが散らかるのは 不満。	女性	関西	60代
人材不足が問題になっているが、本当に出来る限りの対策をしているのか不明。	女性	関東	30代
最近問題になったように、24時間営業は人手不足で大変だろうと思う。不便もあるかもだけ ど、24時間営業でない店舗があってもいいと思う。	女性	関西	50代

可視化マップ: 【5】経営者・オーナークラスター



生活者の声

- コンビニ本部はコンビニ経営者・オーナーに負担をさせ過ぎている。
- バイトや店員が足りていない店舗では、結局、コンビ二経営者・オーナーに負担が集中している。
- 人材確保ができない店舗は、オーナーの裁量で営業時間が決められるようにコンビ二本部はするべき。

不満内容	性別	エリア	年代
店員が集まらず経営者に過度な負担がかかっている。そこまでして24時間営業する必要がない。	女性	関西	40代
客としては、24時間営業しているコンビニがあると「困った時にいつでも開いている」という安心感があって助かるけれど、経営者は人手不足や客が少ない時間帯にも営業しなければならない大変さがあり、かなり負担が大きいのではないかなと心配になる。	女性	中部	40代
人手不足でオーナーが長時間労働を強いられ、過労死する人が続出するのではないかと心配。	女性	関東	50代
お客さん目線で見ると24時間営業は良いけど、オーナーや従業員目線で見るとブラックな労働状況だと思う。 お客さんもオーナーや従業員も快適なコンビニが有れば一番良いと思います。	女性	中国	40代
人材確保が出来ない所はオーナーに負担がかかって可哀想。それを見て見ぬ振りしている会 社のコンビニは使いたくなくなる。	女性	関東	30代

可視化マップ:【6】防犯・明かりクラスター



生活者の声

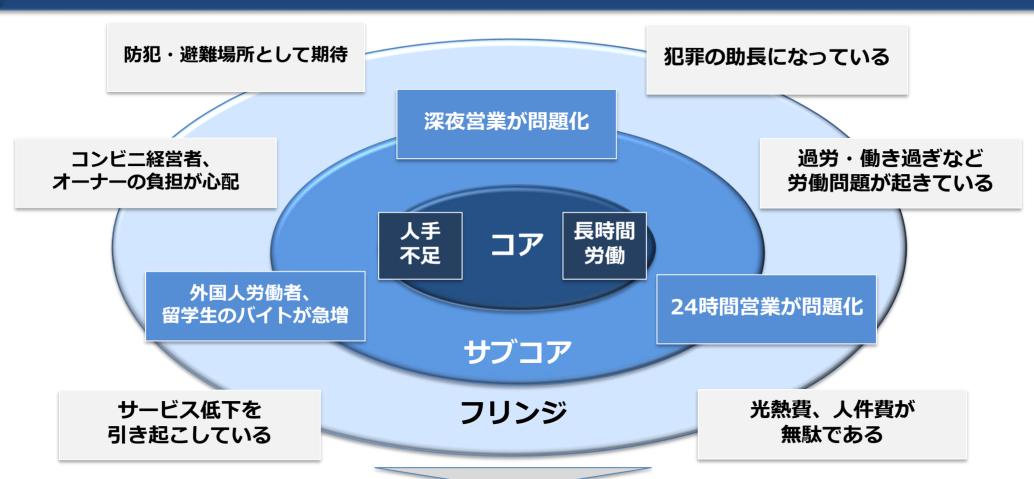
- コンビニは街の防犯・避難場所となっている。
- エリアごとに深夜営業店舗を決めて、防犯と人手不足をコントロールできるとよい。
- <u>コンビニは夜間の防犯や緊急時の避難場所として期待されている。その期待に応えつつ、オーナー、従業員、利用顧客、地域住民が満足できるような営業時間を考える必要がある。</u>

不満内容	性別	エリア	年代
24時間営業していると夜間の防犯になるという点はメリットだと思うので、それが無くなるのはやや心配。	女性	中部	40代
24時間開いてると、何かあったときの逃げ場や明かりがついて、人がいる安心感があったが、 そういう場所がなくなることが心配。	女性	九州	50代
防犯や安心感があるのでできたら続けてほしい。人手不足や過労などの問題があるので曜日 を決めたり、近い範囲のお店で交代で24時間営業にするなど工夫して無理なくできるように してほしい。	女性	北海道	30代
働く側としてもコンビニの深夜の雇用が無くなると困る人もたくさんいるのではないかと思います。真夜中なんて特に、行き場が無いですし、勿論購入目的の上ですが、深夜に困った 人たちの避難所になっているのも確かです。	女性	関東	20代
犯罪に巻き込まれた人が逃げ込む場所がなくなること。 コンビニは警察よりたくさんあるような気がするので、いざという時に24時間営業だと助か る。	女性	関西	30代

Q:コンビニの営業時間に関する懸念(心配事)や不満/まとめ



コンビニの営業時間に関する懸念(心配事)や不満から見える生活者インサイト



- コンビニは現代人の多様化したライフスタイルに対し、営業時間延長、販売商品の拡充、新たな付加価値 サービスで応えてきた。しかし昨今の24時間営業問題からは、様々な懸念や不満が挙がっている。
- コンビニは各社がそれぞれ目指している生活者に与える価値がしっかり届けられるように、コンビニ本部と オーナーがしっかりと連携をとり、店舗運営や営業時間について考える必要がある。

アンケート設問一覧



Q:コンビニに行く頻度をお知らせください。(SA)

Q:コンビニの24時間営業体制をどう思いますか? (SA)

Q: なぜそのように思うのか理由をお知らせください。(FA)

Q:コンビニがもし24時間営業ではなかった場合の

【開店時間】は何時がよいと思いますか? (SA)

Q:コンビニがもし24時間営業ではなかった場合の

【閉店時間】は何時がよいと思いますか? (SA)

O:コンビニに休業日があってもよいと思いますか? (SA)

Q:コンビニが24時間営業でよかったと感じたエピソードがあればお知らせください。(FA)

Q:コンビニの営業時間に関する懸念(心配事)や不満をお知らせください。(FA)

お問い合わせ先



- 不満買取センターには、生活者から投稿されたあらゆるカテゴリーの不満データが1,100万件以上蓄積しています。
- 特定ブランドやサービス、利用シーン、オケージョンに合致するデータ母集団を設定し、生活者のインサイト探索、競合との比較を分析することが可能です。
- 40万人の会員を対象としたサンプリング、インタビュー調査、アンケート調査 も可能です。
- AI技術と専門リサーチャーの知見で、貴社のサポートをいたします。ぜひ、お問合せください。

本資料に関するお問い合わせ先

株式会社 Insight Tech (不満買取センター運営会社)

マーケティング部

篠田 悟 satoru_shinoda@insight-tech.co.jp

http://insight-tech.co.jp

http://fumankaitori.com/

〒163-1333

東京都新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー