

報道関係各位

【関西マーケット・アイズVol. 8】

『コンビニ』の営業時間には、7割以上の利用者が現状で満足。
『市役所・区役所』・『銀行窓口』などへは4割の利用者が不満を覚えている。

開店を「早める」より閉店を「遅く」してほしい利用者ニーズが強い。
ただし、『市役所・区役所』・『銀行窓口』は開店・閉店時間ともに拡大意向強し。

理想の営業時間は、『コンビニ』は朝6時～深夜0時
『市役所・区役所』・『銀行窓口』は朝7時半～夜8時くらい。

電通リサーチ「理想の営業時間に関する意識調査」より

この度、株式会社電通リサーチ大阪支社（大阪市北区堂島、取締役大阪支社長 安部 謙）は、関西（2府4県：大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県、和歌山県）、関東（1都3県：東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県）に居住する20～69歳の男女に、「理想の営業時間に関する意識調査」を実施し、その結果をまとめましたので発表させていただきます。

実施期間は2008年6月30日（月）～7月1日（火）、調査手法は電通リサーチのクイックインターネット調査システム「DR919」（DRクイック）を用いた自記式アンケートにより行い、有効な回答を1,000名から得られました。

【結果のまとめ】 「調査結果の概要」については次ページ以降を参照ください。

1. 利用施設・サービスの営業時間に対する満足度

『コンビニエンスストア』・『スーパーマーケット』など小売店の営業時間には7割強の利用者が満足。
逆に、『市役所・区役所』・『銀行窓口』など窓口サービスの営業時間には4割が不満。

*利用者の営業時間に対する満足度が高いのは『コンビニエンスストア』・『スーパーマーケット』・『薬局・ドラッグストア』・『新幹線』・『宅配サービス』などで、7割以上の方が「満足している」と答えている。
逆に満足度が低いのは、『市役所・区役所』・『銀行窓口』などで、4割の方が不満を示している。

2. 施設・サービスの開始時間・終了時間に対する意向

総体的には、営業時間を「早める」より「遅くする」という営業時間延長への意向が強い。
不満の多い『市役所・区役所』・『銀行窓口』は、「早める」とともに「遅くする」という営業時間の拡大へのニーズが強い。

*総体的には、営業開始時間を「早める」という意向より、終了時間を「遅くする」という意向を持つ人が多い傾向にあり、どの業態・サービスも営業時間の延長が顧客ニーズ対応への課題のようである。
現状の営業時間への満足度が高かった『コンビニエンスストア』・『スーパーマーケット』などは、開始時間、終了時間ともに「今のままでよい」とする人の割合が7～9割を占め、満足度の高さを裏づけている。
一方、現状での満足度が低かった『市役所・区役所』・『銀行窓口』などは、開始時間は「早める」、終了時間は「遅くする」とする人の割合が高く、営業時間の拡大を望む人が多い。

3. 施設・サービスの望ましい営業時間

理想の営業時間は、『コンビニエンスストア』は朝6時～深夜0時で十分。
『市役所』・『銀行』は朝7時半～夜8時くらい。

*『コンビニエンスストア』の望ましい営業時間は「5:55～23:44」、『市役所・区役所』は「7:15～19:54」、同じく『銀行窓口』は「7:27～19:41」となっている。

<お問合せ先>
info@dentsuresearch.co.jp

1. 利用施設・サービスの営業時間に対する満足度

『コンビニエンスストア』『スーパーマーケット』など小売店の営業時間には7割強の利用者が満足。

逆に、『市役所・区役所』『銀行窓口』など窓口サービスの営業時間には4割が不満。

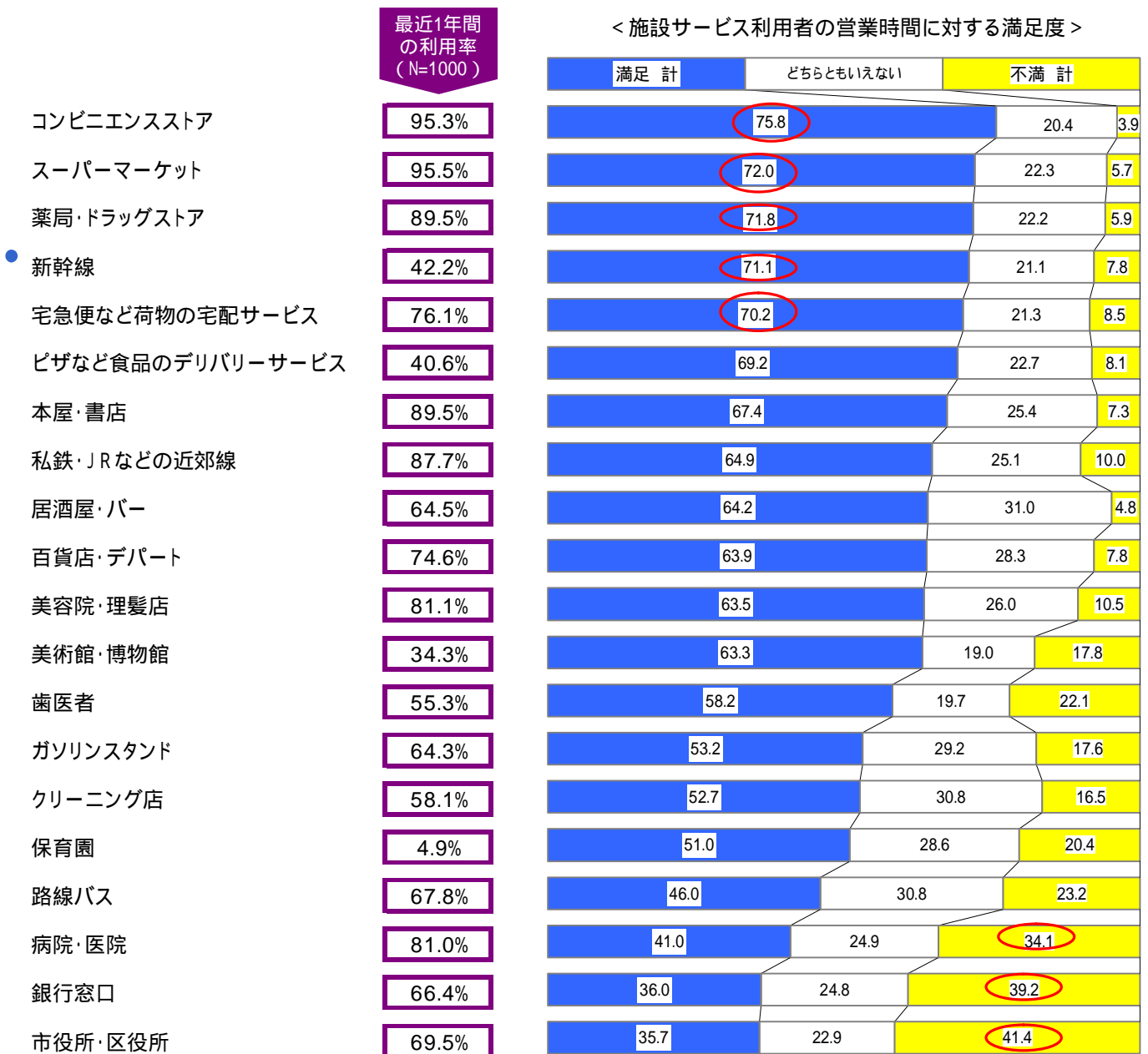
利用者の営業時間に対する満足度が高いのは『コンビニエンスストア』『スーパーマーケット』『薬局・ドラッグストア』『新幹線』『宅配サービス』などで、7割以上の方が「満足している」と答えている。

逆に満足度が低いのは、『市役所・区役所』『銀行窓口』などで、4割の人が不満を示している。

* 同じ公共交通機関でも『新幹線』や『私鉄・JRなどの近郊線』といった鉄道に比べ『路線バス』への満足度は低く、不満とする人が2割を超える。

Q. 以下のような施設、サービスやお店について、この1年間にご利用になったものがありますか。

Q. では、以下の施設、サービスやお店の営業時間にあなたはどの程度満足していますか。



注) 数値は各店舗・サービスの1年以内利用者(N)を100とした%

2. 施設・サービスの開始時間・終了時間に対する意向

総体的には、営業時間を「早める」より「遅くする」という営業時間延長への意向が強い。

不満の多い「市役所・区役所」「銀行窓口」は、「早める」とともに「遅くする」という営業時間の拡大へのニーズが強い。

総体的には、営業開始時間を「早める」という意向より、終了時間を「遅くする」という意向を持つ人が多い傾向にあり、どの業態・サービスも営業時間の延長が顧客ニーズ対応への課題のようである。

前項で現状の営業時間への満足度が高かった「コンビニエンスストア」「スーパーマーケット」などは、開始時間、終了時間ともに「今のままでよい」とする人の割合が7~9割を占め、満足度の高さを裏づけている。

一方、現状での満足度が低かった「市役所・区役所」「銀行窓口」などは、開始時間は「早める」、終了時間は「遅くする」とする人の割合が高く、営業時間の拡大を望む人が多い。特に終了時間について「遅くする」ことを望む人の割合は「市役所・区役所」「銀行窓口」ともに7割強を占め、他の業態・サービスに比べ著しく高い結果となっている。

その他、「病院・医院」「歯医者」といった医療サービスや「美術館・博物館」などでも終了時間を「遅くする」という人が過半数を占め営業時間延長への意向は強い。

Q. では、営業開始時間や終了時間をどうすればよいとお考えですか。



注) 数値は各店舗・サービスの1年以内利用者(N)を100とした%

3. 施設・サービスの望ましい営業時間

理想の営業時間は、『コンビニエンスストア』は朝6時～深夜0時で十分。『市役所』『銀行』は朝7時半～夜8時くらい。

利用者にとって「理想の営業時間」を答えてもらった結果から、80%の利用者が望ましい(理想とする)と思う営業時間を算出した表が下表である。

現状では24時間営業の多い『コンビニエンスストア』は「5:55～23:44」であれば8割方の利用者にとって満足いく営業時間帯であるようだ。

不満が多く営業時間の拡大が望まれている『市役所・区役所』は「7:15～19:54」、同じく『銀行窓口』は「7:27～19:41」となっており、出勤前や会社帰りに利用できる時間帯への拡大が望まれている。

* 財政緊迫の折、効率化が求められている行政サービスにとっては、つらい要求かもしれない。
また、振り込み詐欺などの影響でATMでのサービスに制限が多くなっているため、必然的に窓口サービスへ誘導される機会が増えている利用者にとって、金融機関の窓口サービスの利用時間の拡大を望む声が増えるのも頷ける流れとも言える。

Q. あなたにとっての理想の営業開始時間・終了時間は何時ですか。

利用者の80%が望ましいと思う開店・閉店時刻

	開店・営業開始時刻	閉店・営業終了時刻
コンビニエンスストア	5 : 5 5	2 3 : 4 4
スーパーマーケット	8 : 0 1	2 2 : 5 8
薬局・ドラッグストア	7 : 4 3	2 1 : 5 8
新幹線	4 : 2 4	2 3 : 3 2
宅急便など荷物の宅配サービス	7 : 1 6	2 2 : 3 6
ピザなど食品のデリバリーサービス	8 : 5 4	2 3 : 2 4
本屋・書店	8 : 1 0	2 2 : 2 1
私鉄・JRなどの近郊線	4 : 0 6	0 : 0 8
居酒屋・バー	1 5 : 4 9	1 : 5 8
百貨店・デパート	8 : 1 5	2 1 : 0 6
美容院・理髪店	7 : 4 7	2 0 : 5 7
美術館・博物館	8 : 1 0	1 9 : 5 6
歯医者	7 : 3 0	2 0 : 2 6
ガソリンスタンド	6 : 1 0	2 3 : 3 7
クリーニング店	7 : 1 9	2 1 : 0 5
保育園	6 : 0 7	2 0 : 2 4
路線バス	4 : 2 5	2 3 : 3 3
病院・医院	7 : 1 6	2 0 : 3 8
銀行窓口	7 : 2 7	1 9 : 4 1
市役所・区役所	7 : 1 5	1 9 : 5 4

注) 各時間の詳細(分数)は80%の希望者の水準を満たす交点をグラフから案分して算出した。

【今回調査の設計】

調査エリア： 関西（ 2府4県：大阪府・京都府・兵庫県・奈良県・滋賀県・和歌山県）
及び関東（ 1都3県：東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県）
調査対象： 20～69歳の男女個人
調査方法： インターネットによる対象者自記式アンケート
（クイックインターネット調査システム「DR919（DRクイック）」による）
標本数： 1,000ss回収（関西：500ss、関東：500ss）
調査期間： 2008年6月30日（月）～7月1日（火）

【「DR919（ディーアールクイック）」について】

「DR919」は電通リサーチが提供する手軽なクイックインターネット調査サービスです。
アンケート内容（html 調査票）の確定から最短24時間で集計結果をお届けすることが可能です。

● 【「KANSAI MARKET EYES（関西マーケット・アイズ）」について】 ●

「関西マーケット・アイズ」は電通リサーチ大阪支社が、関西エリアの生活者の消費動向や意識について独自の視点を持って調査の結果を分析し社会や企業に情報発信していこうとするものです。テーマによっては全国エリアの調査を行うこともありますが、その中心は「関西の市場」に見据えたエリアデータを関西のメディア各社へリリースしてまいります。

【電通リサーチについて】

電通リサーチは、電通の市場調査部門から独立して1967年の設立以来、電通グループ唯一の調査会社としてマーケティングリサーチをビジネスドメインの中心に据え、鮮度の高い生活者情報を収集・分析し顧客にお届けしています。

会社概要

会社名： 株式会社 電通リサーチ
設立： 1967年11月1日
資本金： 3億2,000万円
代表者： 代表取締役社長 野村 清（のむら きよし）
所在地： 東京本社 〒104-8171 東京都中央区銀座7-4-17 電通銀座ビル
大阪支社 〒530-0003 大阪市北区堂島2-1-31 ORIX堂島ビル
名古屋支社 〒460-0008 名古屋市中区栄4-15-32 日建住生ビル
HP： <http://www.dentsuresearch.co.jp>