

杉並区商店実態調査

ご協力をお願い

皆様にはますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、杉並区では、平成 24 年 3 月に策定した区の目指すべき将来像を示す「杉並区基本構想(10年ビジョン)」を受け、平成 25 年に「杉並区産業振興計画」を改定しました。このたび、次回の杉並区産業振興計画の改定及び産業振興施策の見直しをするための基礎資料として、杉並区の商店の現状と課題を把握する「杉並区商店実態調査」を実施することといたしました。調査結果については報告書を作成し、区のホームページに掲載する予定です。

本調査は、杉並区の責任において、NTT東日本のタウンページ(職業別電話帳)に関わる情報(タウンページ情報)を利用し、区内の約 1,500 商店を抽出させていただいております。また、調査内容はコンピュータで集計し、個別事業所のデータを公表することはありません。

なお、本調査は特定非営利活動法人杉並中小企業診断士会に委託して実施しております。ご不明な点がございましたら下記までお問い合わせください。

ご記入いただきました調査票は、同封の返信用封筒に入れ、8月31日(木)までにご投函くださいますよう、お願い申し上げます。

平成 29 年 8 月

杉並区産業振興センター

<調査に関する問い合わせ先>

1. 受託事業者名：特定非営利活動法人杉並中小企業診断士会 担当 ^{さとう}佐藤・^{なかつる}中津留
〒167-0022 杉並区下井草 1-25-33
電話 03-6383-5466
受付時間 月～金曜日 9:00～17:00
2. 杉並区産業振興センター 担当 ^{たけだ}竹田・^{ながの}長野
〒167-0043 杉並区上荻 1-2-1 インテグラルタワー 2階
電話 03-5347-9134

◎ ご記入にあたってのお願い、および注意点

- ◇ 商店の経営状況等を理解されている方がご記入ください。
- ◇ 平成29年4月1日を基準日としてご回答ください。
- ◇ お答えは、あてはまる回答の番号に○印を付けてください。なお、複数回答もございますので、○印は()の中に指定した個数まで付けてください。
- ◇ お答えの中で「その他」を選んだときは、その内容をできるだけ具体的に()の中にご記入ください。
- ◇ 問1から順番に回答してください。問〇〇へという指示がない限りは、番号順に回答してください。

杉並区商店実態調査

【貴事業所についてお伺いします】

問1 事業所名、所在地等をご記入ください。

事業所名			
所在地	杉並区.....(町).....丁目		
電話		F A X	
創業年	(西暦).....年	杉並区での 事業開始年	(西暦).....年
従業員数	正社員.....人、非正社員.....人		
主な事業の内容	(取扱品目等)		

問2 あてはまる番号に○印をつけてください。

貴事業所の業種	1 小売業	2 飲食店	3 サービス業
主な販売方法	1 対面販売	2 セルフサービス販売	3 通信販売 4 その他(具体的に.....)
事業所面積	1 10㎡未満 2 10㎡～20㎡未満 3 20㎡～30㎡未満 4 30㎡～50㎡未満	5 50㎡～100㎡未満 6 100㎡～500㎡未満 7 500㎡～1,000㎡未満 8 1,000㎡以上	
平均客単価	1 1,000円未満 2 1,000円～2,000円未満 3 2,000円～5,000円未満	4 5,000円～10,000円未満 5 10,000円～50,000円未満 6 50,000円以上	
売上に占める固定客の比率	1 20%未満 2 20%～50%未満	3 50%～80%未満 4 80%以上	
チェーンへの加盟	1 フランチャイズチェーンに加盟 2 ボランタリーチェーンに加盟	3 メーカー・問屋等の直営系列店 4 チェーンには加盟していない	
平日の閉店時間	1 午後6時より前 2 午後6時台 3 午後7時台 4 午後8時台	5 午後9時台 6 午後10時台 7 午後11時台 8 午前0時台	9 午前1時以降 10 24時間営業
休業日数	1 週1回	2 週2回	3 不定期 4 その他(.....)
休業日	1 月曜日 2 火曜日	3 水曜日 4 木曜日	5 金曜日 6 土曜日 7 日曜日
休業日を決めた主な理由(○は1つのみ)	1 人通りが少ない曜日 2 商店街の他の店に合わせた	3 本店に合わせた 4 その他(.....)	

問3 事業所の代表者の方について、あてはまる番号に○印をつけてください。

年齢	1 20代 2 30代 3 40代 4 50代 5 60代 6 70代以上
自宅住所	1 事業所と同じ 2 事業所以外の杉並区内 3 杉並区外
事業後継者の有無	1 事業主の親族が後継者になる予定である 2 親族以外の従業員が後継者になる予定である 3 事業を承継してもらいたい但し後継者は決まっていない 4 事業を承継する考えはなく自分の代で廃業するつもりである 5 まだ考えていない 6 その他（具体的に.....）

【経営状況についてお伺いします】

問4 5年前と比較して、前決算期の事業所の「売上高」と「客数」はどのように変化しましたか。
（回答欄にそれぞれ1つだけ、あてはまる番号をご記入ください）

※創業5年以内の方は事業開始1期目との変化をお答えください。

問4-1 売上高 回答欄 問4-2 客数 回答欄

1 30%以上の増加	5 10%未満の減少
2 10%以上30%未満の増加	6 10%以上30%未満の減少
3 10%未満の増加	7 30%以上の減少
4 ほぼ同じ	8 わからない

問5 過去5年間に売上や客数を増やすためにどのような取り組みをされましたか（○はいくつでも）
※創業5年以内の方は事業開始1期目との変化をお答えください。

1 新商品・新サービスの開発	12 ネット販売の導入・活用
2 品揃え・メニューの拡充	13 ポイントカードの導入・活用
3 価格の見直し	14 クーポン券の配布
4 店舗改装や売り場の改善	15 イベントの開催
5 広告宣伝の強化	16 商店街や異業種との連携強化
6 陳列方法の見直し	17 宅配サービスの導入または強化
7 営業時間の見直し	18 仕入れ先の開発
8 休業日の見直し	19 支店の出店
9 従業員教育や処遇改善による意欲と接客力の向上	20 その他 （具体的に.....）
10 新規人材の雇用	21 事情により、売上や集客の増加を図る取り組みができなかった
11 ICT（情報通信技術）による顧客管理	

問6 貴事業所の来客数や売上高はどのように推移するとお考えですか。（○は1つだけ）

1 大幅な増加が見込める	3 現状維持で推移する	5 大幅に減少する
2 増加していく	4 やや減少する	6 わからない

問7 事業計画（売上・損益・資金繰り計画等）を作成していますか。（○は1つだけ）

1 作成している

2 作成していない

問8 貴事業所の強みと認識されていることをお答えください。（○はいくつでも）

1 優位性ある商品・サービス

8 宣伝力

2 豊富な品揃えやメニュー

9 技術力

3 価格競争力

10 顧客管理システム

4 ブランド力

11 その他

5 接客力

（具体的に.....）

6 固定客からの高い評価

12 特になし

7 独創的な付帯サービス

問9 売上・客数を増やすために、今後どのような取り組みを計画していますか。（○はいくつでも）

1 新商品・新サービスの開発

12 ネット販売の導入・活用

2 品揃え・メニューの拡充

13 ポイントカードの導入・活用

3 価格の見直し

14 クーポン券の配布

4 店舗改装や売り場の改善

15 イベントの開催

5 広告宣伝の強化

16 商店街や異業種との連携強化

6 陳列方法の見直し

17 宅配サービスの導入または強化

7 営業時間の見直し

18 仕入れ先の開発

8 休業日の見直し

19 支店の出店

9 従業員教育や処遇改善による意欲と接客力の向上

20 その他

（具体的に.....）

10 新規人材の雇用

21 具体的には考えていない

11 ICT（情報通信技術）による顧客管理

問10 訪日外国人が急増していますが、彼らを対象としたビジネスを考えていますか。（○は1つだけ）

1 すでに実施している

3 実施する考えはない

2 実施したい

▶（問10-1は、問10で「1 すでに実施している」に○をつけた方のみお答えください）

問10-1 どのようなビジネスを実施していますか。

（具体的に）

▶（問10-2は、問10で「2 実施したい」に○をつけた方のみお答えください）

問10-2 どのようなビジネスをしたいと考えていますか。

（具体的に）

(問10-3は、問10で「3 実施する考えはない」に○をつけた方のみお答えください) ←

問10-3 実施を考えない理由は何ですか。

- | |
|-------------------|
| 1 自店の事業には合わない |
| 2 その他 (具体的に.....) |

問11 貴事業所が対象とするお客様の範囲についてお答えください。(○は1つだけ)

- | | |
|---|----------------------|
| 1 徒歩・自転車で来店する近隣の人が主 | 4 ネット販売・通販のため範囲は絞れない |
| 2 徒歩・自転車で来店する近隣の人が主であるが、広域から乗り物を使って来店する人もいる | 5 その他 (具体的に.....) |
| 3 広域から乗り物を使って来店する人が主 | |

【クレジットカードや電子マネーの決済システムについてお伺いします】

問12 クレジットカードで決済するシステムは導入していますか。(○は1つだけ)

- | | |
|----------|-----------|
| 1 導入している | 2 導入していない |
|----------|-----------|

→ (問12で「1 導入している」に○をつけた方に)

問12-1 クレジットカード決済システムの利用状況をご記入ください。

① 契約会社名(代行社名)
② 端末の所有(○を1つ)	1 自己所有 2 リース
③ ランニングコスト (平均月額)円/月 (リース料や手数料を含む)
④ 1回当たりの平均決済額円

(問12で「2 導入していない」に○をつけた方に)←

問12-2 クレジットカード決済システムを導入するお考えはありますか。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| 1 導入費用(初期費用)が下がれば導入する | 4 売上増加効果が高いと確認できれば導入する |
| 2 手数料が下がれば導入する | 5 導入する考えはない |
| 3 手数料を除くランニングコストが下がれば導入する | 6 その他 (具体的に.....) |

問13 電子マネーで決済するシステムは導入していますか。(○は1つだけ)

1 導入している

2 導入していない

▶ (問13で「1 導入している」に○をつけた方に)

問13-1 電子マネー決済システムの利用状況をご記入ください。

① 契約会社名(代行社名)
② 端末の所有(○を1つ)	1 自己所有 2 リース
③ ランニングコスト (平均月額)円/月 (リース料や手数料を含む)
④ 1回当たりの平均決済額円

(問13で「2 導入していない」に○をつけた方に)◀

問13-2 電子マネー決済システムを将来導入するお考えはありますか。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| 1 導入費用(初期費用)が下がれば導入する | 4 売上増加効果が高いと確認できれば導入する |
| 2 手数料が下がれば導入する | 5 導入する考えはない |
| 3 手数料を除くランニングコストが下がれば導入する | 6 その他
(具体的に.....) |

【個別の取り組み状況についてお伺いします】

問14 商品やサービスに対する顧客のニーズを把握するため、これまでどのようなことを実施してきましたか。
(○はいくつでも)

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1 長年の経験によって把握 | 9 行政等からの情報収集 |
| 2 カード・ファンクラブ等の会員組織の運営 | 10 各店舗からのデータ収集 |
| 3 アンケートの実施 | 11 各店舗間の意見交換 |
| 4 ヒアリングの実施 | 12 専門誌・業界紙等の購読 |
| 5 モニター制の実施 | 13 その他
(具体的に.....) |
| 6 勉強会の開催 | |
| 7 イベント等を通じた顧客との交流 | |
| 8 自治会等を通じた住民との交流 | 14 特に実施していない |

問15 ポイントカードの加入状況をお答えください。(①~③それぞれで○は1つだけ)

①店舗独自のポイントカード	1 導入済み	2 導入予定	3 導入予定なし
②商店街のポイントカード	1 導入済み	2 導入予定	3 導入予定なし
③大手のポイントカード	1 導入済み	2 導入予定	3 導入予定なし

問16 高齢者に配慮したサービスとして、実施していることはありますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|--------------|-------------|
| 1 購入品お届けサービス | 5 移動販売 |
| 2 宅配サービス | 6 その他 |
| 3 送迎サービス | (具体的に.....) |
| 4 店舗前のベンチの設置 | 7 特に行っていない |

問17 5年前と比べて、商品・サービスに対する顧客ニーズはどのように変化しているとお考えですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| 1 省エネ志向が強まった | 7 教育投資志向が強まった |
| 2 環境への配慮志向が強まった | 8 品質重視と価格重視の二極化が強まった |
| 3 安全・安心志向が強まった | 9 割安感を求める志向が強まった |
| 4 健康への配慮志向が強まった | 10 ブランド志向が強まった |
| 5 家族や知人との絆を強めるための消費志向が強まった | 11 ネット購入志向が強まった |
| 6 趣味やレジャーへの消費志向が強まった | 12 その他 |
| | (具体的に.....) |

問18 過去5年間に、商品やサービスに対する顧客ニーズの変化に対応して、新たに取り組まれたことがあれば、その内容をお書きください。(〇はいくつでも)

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| 1 省エネに配慮した商品・サービスの開発 | 10 こだわりの逸品の開発 |
| 2 環境に配慮した商品・サービスの開発 | 11 教育を支援する商品・サービスの開発 |
| 3 安全機能を充実した商品・サービスの開発 | 12 価格競争力のある商品・サービスの開発 |
| 4 安心感を与える商品・サービスの開発 | 13 割安感のある商品・サービスの開発 |
| 5 安全安心な買い物環境の整備 | 14 ブランドの強化 |
| 6 健康に配慮する商品・サービスの開発 | 15 ネット販売の強化 |
| 7 ファミリー向け商品・サービスの開発 | 16 WEBを活用したシステムの開発 |
| 8 絆づくりのためのサービスの提供やイベント等の開催 | 17 その他 |
| 9 こだわりのギフト商品開発 | (具体的に.....) |
| | 18 特になし |

【経営上の問題点と今後の方針についてお伺いします】

問19 事業を継続していく上で、特に困っている問題はありますか。(〇はいくつでも)

【競合】 1 大型店等の新規出店の影響 2 他店との競争が激しい 3 価格破壊の進行	【立地】 10 地代・家賃が高い 11 商店街の空洞化
【人材】 4 人材確保が困難 5 パートの確保が困難 6 従業員の高齢化 7 後継者がいない	【施設】 12 施設設備の老朽化 13 店舗面積が狭い
【市場】 8 周辺人口の減少 9 顧客の高齢化	【その他】 14 資金繰りの悪化 15 その他 (具体的に.....) 16 特に問題はない

問20 経営課題の解決や、改善のために、事業の内容に応じ具体的に受けたいアドバイスはどのような分野ですか。(〇はいくつでも)

1 金融・融資	7 取引
2 営業	8 店舗・工場設計
3 労務	9 経理
4 事業承継	10 税務
5 補助制度など公的支援の活用	11 法務
6 雇用	12 その他 (具体的に.....)

【商店街等の組織についてお伺いします】

問21 地元の商店街組織には加入していますか。(○は1つだけ)

1 加入している

2 加入していない

▶(問21で「1 加入している」と回答の方に)

問21-1 加入する理由やメリットについてお聞かせください。(○はいくつでも)

- | | |
|---|---------------------------|
| 1 街路灯など商店街が共有する設備からのサービスを受けるため応分の負担をする | 5 役員・会員との信頼関係がある |
| 2 商店街が行なうイベントなどによる集客効果の恩恵を受けるため応分の負担をする | 6 個々の店では解決できない問題は商店街で取り組む |
| 3 街を活性化するためには協力し合うことが大切 | 7 当商店街に愛着がある |
| 4 商店街を通じた地域貢献が大切 | 8 周囲の店との信頼関係を高めたい |
| | 9 区の融資制度を利用する際に金利が低くなる |
| | 10 その他
(具体的に.....) |

(問21で「2 加入していない」と回答の方に) ←

問21-2 加入していない理由をお聞かせください。(○はいくつでも)

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1 会費が高い | 6 高齢化している |
| 2 効果が少ない | 7 仕事を増やしたくない |
| 3 本部の方針(チェーン店) | 8 そもそも商店街がない |
| 4 勧誘されていない | 9 その他(具体的に.....) |
| 5 オーナーの協力が得られない | |

【杉並区の産業施策についてお伺いします】

問22 杉並区で実施している下記の事業はご存知でしたか。また、各事業についてこれまでの活用の有無と今後の活用の意向についてお聞かせください。

(①～⑧について、「認知状況」「活用状況」「今後の活用意向」それぞれあてはまるものに○を1つ)

	認知状況		活用状況		今後の活用意向		
	1 知っていた	2 知らなかった	1 活用した	2 活用した ことは ない	1 活用したい	2 ない 活用した く	3 分からない
① すぎなみ学倶楽部HPでの商店情報の発信	1	2					
② 人材募集支援 区求人情報サイト「就職応援ナビすぎなみ」での募集	1	2	1	2	1	2	3
③ 中小企業資金融資制度 有利な条件で金融機関に融資をあっせん	1	2	1	2	1	2	3
④ 商工相談 経営の様々な課題に、専門家（中小企業診断士）がきめ細かくアドバイス	1	2	1	2	1	2	3
⑤ コーディネーター派遣事業（個店指導） 経営の様々な課題に、専門家が現地できめ細かくアドバイス	1	2	1	2	1	2	3
⑥ 異業種交流会 新たなビジネスチャンス、ビジネスマッチングの機会をつくる、区内外の多くの事業者の参加による交流会の開催	1	2	1	2	1	2	3
⑦ 景況調査報告 区内中小企業の景況を把握するため、売上高、収益、在庫、資金繰り等の動向についての調査を分析して報告書にまとめ、区ホームページで四半期ごとに公表	1	2	1	2	1	2	3
⑧ 中小企業勤労者福祉事業（ジョイフル杉並） 中小企業の事業主・勤労者とその家族の皆様に、総合的な福利厚生サービスを提供	1	2	1	2	1	2	3

【自由意見】

問23 店舗に対する支援策や商店街に対する支援策について、ご意見があればご記入ください。

以上でアンケートは終わりです。
ご協力いただき、ありがとうございました。