

令和2年度 緊急商店街関連調査事業  
報告書

令和3年2月

横浜市 経済局

# 目次

はじめに .....	1
①商店街実態調査 .....	2
I 調査の概要 .....	3
1. 調査目的 .....	3
2. 調査の実施概要 .....	3
II 調査結果 .....	4
1. 各問の集計結果と分析 .....	4
(1) 商店街の形態 (問 1~問 6) .....	4
(2) 商店街の構成業種と不足業種 (問 7~問 8) .....	35
(3) 商店街活動について (問 9~問 14) .....	48
(4) 空き店舗について (問 15~問 16) .....	82
(5) 商店街施設の保全・維持管理 (問 17~問 17-4) .....	99
(6) 来街者数の状況 (問 18) .....	111
(7) 外国人来街者への対応 (問 19~問 19-4) .....	114
(8) 景況感 (問 20) .....	124
(9) 新型コロナウイルス感染症への対策 (問 21-2~問 21-3、問 23) .....	128
②経営実態調査 .....	150
I 調査概要 .....	151
1. 調査目的 .....	151
2. 調査の実施概要 .....	151
II 個店の属性 .....	152
1. 個店の概要 .....	152
(1) 組織形態 (問 1) .....	152
(2) 営業年数 (問 6) .....	153
(3) 経営者の年齢 (問 2) .....	154
(4) 経営者の居住地 (問 3) .....	156
(5) 主な業種・業態 (問 4) .....	157
2. 従業員・後継者の状況 .....	160
(1) 従業員 (問 7) .....	160
(2) 後継者 (問 8~問 9) .....	162
(3) 後継者の不在理由と後継者不在店舗の展望 (問 10) .....	164
III 個店の経営状況 .....	166
1. 個店の業況 .....	166
(1) 売上げ (問 13) .....	166
(2) 来店客数 (問 13) .....	167
2. 顧客及び販促活動 .....	168
(1) 顧客層 (問 11、問 15) .....	168
(2) 一日当たりの平均来店客数 (問 12) .....	169
(3) 個店が考える顧客の利用理由 (問 14) .....	170

(4) 現在の販促活動（問 16～問 20） .....	172
3. 経営上の問題点と今後の方向性.....	179
(1) 経営上の問題点（問 21） .....	179
(2) 今後の経営方針（問 22） .....	180
IV 商店街活動.....	182
1. 商店街活動の現状 .....	182
(1) 商店街活動の満足度と不満理由（問 25） .....	182
(2) 商店街活動の必要性（問 26） .....	184
(3) 商店街活動への参加状況（問 27～問 28） .....	185
(4) 商店街を牽引する人材（問 29） .....	187
(5) 個店からみた商店街の課題（問 30） .....	188
2. 商店街の取り組むべき方向性.....	189
(1) 個店にとって有効な商店街活動（問 24） .....	189
(2) 個店からみた商店街が取り組むべき事項（問 31） .....	193
V 新型コロナウイルス感染症対策.....	194
(1) 個店の感染症の影響への対応（問 5） .....	194
(2) 個店の感染症対策（問 23、問 32～問 34） .....	195
③来街者調査.....	202
I 調査概要 .....	203
1. 調査目的 .....	203
2. 調査の実施概要.....	203
II 来街者の属性.....	204
1. 年齢.....	204
2. 本日の目的地（問 3） .....	205
III 商店街への交通手段と所要時間 .....	206
1. 商店街への交通手段（問 1） .....	206
2. 商店街までの所要時間（問 2） .....	208
IV 商店街の利用頻度と買い物の内容 .....	210
1. 商店街の利用頻度（問 5-1） .....	210
2. 商店街で主に購入するもの（問 4） .....	211
3. 商店街での消費額（問 5-1） .....	213
V 商店街での支払い方法 .....	214
1. 商店街での買い物における支払方法（問 7-1） .....	214
2. キャッシュレス決済を使用しない理由（問 7-2） .....	215
VI 商店街を利用する理由・しない理由.....	216
1. 商店街を利用する主な理由（問 6） .....	216
2. 商店街を利用しない主な理由（問 8） .....	219
VII 商店街の満足度.....	222
1. 商店街の満足度（問 9） .....	222
VIII 来街者が商店街の魅力を高めるために必要と思うこと .....	224

1. 来街者が商店街の魅力を高めるために必要と思うこと（問 10）	224
2. 来街者が商店街に欲しい業種（問 11）	228
IX 新型コロナウイルス対策	232
1. 来街者が重視する新型コロナウイルス感染症の対策（問 12）	232
X CS ポートフォリオ分析	234
1. 強み・課題・現状維持・要注意項目	234
2. CS ポートフォリオ	236
④消費者購買行動意識調査	237
I 調査概要	238
1. 調査目的	238
2. 調査の実施概要	238
II 回答者の属性	239
1. 回答者について	239
（1）職業	239
（2）家族構成	239
（3）年齢	240
（4）住所	240
（5）普段の買い物の交通手段	241
III 消費者の目からみた商店街の現状	242
1. 各問の集計結果と分析	242
（1）居住地の近隣にある商店街の有無・商店街タイプ（問 1～問 2）	242
（2）居住地の近隣にある商店街に开店して欲しい、もっと増えて欲しい業種・業態（問 5～問 6）	246
（3）居住地の近隣にある商店街の利用頻度（問 3）	255
（4）居住地の近隣にある商店街で買い物をする理由・しない理由（問 4、問 7）	258
（5）商店街にあったら利用したいサービス（問 14）	271
（6）品目別購入先とそこでの購入理由（問 12）	275
（7）商店街活動に対する意識（問 15～問 16）	333
（8）交流の場としての商店街に対する意識（問 17）	339
（9）商店街に期待する役割（問 18-1～問 18-2）	340
（10）商店街での支払い手段（問 8～問 10）	350
（11）店舗で買い物する際における重視度（問 11）	356
（12）重視する商店街での新型コロナウイルス感染症の衛生対策（問 13、問 19）	362
（13）居住区別集計・分析	366
⑤調査結果のまとめ	399
I 共通項目の比較	400
1. 主要顧客層	400
2. 商店街が来街してほしいターゲット層	400
3. 商店街を利用する理由	401
4. 商店街を利用しない理由	402
5. 商店街に不足している業種	403

6. 商店街活動について .....	404
7. 商店街が抱える課題 .....	405
8. 今後取り組むべき活動 .....	406
9. キャッシュレスへの対応 .....	407
(1) キャッシュレス決済の利用状況と導入状況 .....	407
(2) よく利用するキャッシュレス決済手段 .....	407
(3) キャッシュレス決済を利用したい場所 .....	407
(4) 年代別キャッシュレス決済の利用 .....	407
(5) 購入する場所、理由、支払方法 .....	408
(6) キャッシュレス決済の重視度・満足度 .....	408
10. 商店街の新型コロナウイルス感染症対策 .....	409
(1) 利用者が重視する新型コロナウイルス感染症対策と商店街の状況 .....	409
(2) 新型コロナウイルス感染症による影響 .....	409
(3) 衛生対策に対する満足度 .....	410
(4) 「新型コロナウイルス感染症対応商店街等活動支援事業」の効果 .....	411
II 個別の調査結果のまとめ .....	412
1. 商店街の運営状況 .....	412
2. 個店の現状 .....	412
3. 商店街活動の参加状況と満足度 .....	412
4. 商店街・個店の業況と今後 .....	413
(1) 商店街の業況・空き店舗状況 .....	413
(2) 個店の業況・後継者 .....	413
(3) 商店街・個店からみた商店街の悩み・課題 .....	413
(4) 個店の悩みと今後の経営方針 .....	413
5. 商店街の活性化のためみんなをまとめ、牽引していく人材 .....	414
6. 来街者の商店街利用実態 .....	414
(1) 来街者調査からの結果 .....	414
(2) 消費者購買行動意識調査からの結果 .....	414
7. 商店街の満足度 .....	415
(1) 来街者調査からの結果 .....	415
(2) 消費者購買行動意識調査からの結果 .....	415
8. 地域コミュニティの担い手としての商店街 .....	416
⑥調査票 .....	417
I. 商店街実態調査 .....	418
II. 経営実態調査 .....	428
III. 来街者調査 .....	432
IV. 消費者購買行動意識調査 .....	434

# はじめに

横浜市では令和2年10月から令和3年2月にかけて、新型コロナウイルス感染症が、商店街の景況感や消費者ニーズなどに与える変化及び商店街や来街者の実態のほか、市内の商店街の経営実態と、市民の購買行動及び商店街に対する期待等を把握するため、「商店街実態調査」・「経営実態調査」・「来街者調査」・「消費者購買行動意識調査」の4調査からなる「緊急商店街関連調査」を実施した。

これらの調査結果を総合的に整理し、今後の商店街活性化検討の基礎資料とし、同時に、商店街、消費者の、それぞれの立場の違いによる意識の違い等を明らかにすることで、今後の商店街及び商店街を構成する個店の活動に際しての参考資料となるよう、本調査報告書をまとめた。

## 4 調査の概要と調査の方法

4 調査の概要をそれぞれ次に示す。また4 調査の各調査票は巻末に添付した。

調査名	商店街実態調査	経営実態調査	来街者調査	消費者購買行動意識調査
調査対象	市内全商店街 300 商店街	市内商店街内商店 12,725 店舗	市内 300 商店街 の中から選定した 124 エリア・ 24,907 件	住民基本台帳及び 外国人登録原票か らの無作為抽出に よる、市内在住の 20 歳以上 15,000 人
調査方法	郵送による調査票 の配付、回収	郵送調査による配 付・調査員による回 収及び web 調査	調査員による商店 街での街頭調査 (1 商店街あたりお おむね 1~2 日 間、平日 9:00~ 16:30 の時間帯に 実施) 及び web 調 査	郵送 (配付・回 収) 及び web に よるアンケート方 式
実施時期	令和2年11月~ 令和3年1月	令和2年11月~ 令和3年2月	令和2年11月~ 令和3年1月	令和2年11月~ 12月
有効回収数 (回収率)	249 件 (83.0%)	7,905 件 (62.1%)	24,907 件	5,631 件 (37.5%)

### 本報告書を読むうえでの注意事項

- 「N」または「n」は質問に対する有効回答数を示す。
- 報告書の表・グラフのパーセント表示は小数点第2位を四捨五入している。そのために回答比率の合計が100.0%とならない場合がある。
- なお、表章単位に満たないが回答者がいるものは「0.0」、回答者がいないものは「-」と示している。
- 複数回答の設問においては、選択肢ごとの回答率 (%) を算出する場合、有効回答数 (N) を母数としているため、合計値が 100.0%を超えることがある。なお複数回答の場合は集計表付近にその旨を示す。
- 本文中及び表・グラフ中、アンケート調査票の選択肢を短縮して表記していることがある。