

令和2年度 緊急商店街関連調査事業 概要版

令和3年2月

横浜市 経済局

目次

はじめに	3
I 共通項目の比較	4
1. 主要顧客層	4
2. 商店街が来街してほしいターゲット層	4
3. 商店街を利用する理由	5
4. 商店街を利用しない理由	6
5. 商店街に不足している業種	7
6. 商店街活動について	8
7. 商店街が抱える課題	9
8. 今後取り組むべき活動	10
9. キャッシュレスへの対応	11
(1) キャッシュレス決済の利用状況と導入状況	11
(2) よく利用するキャッシュレス決済手段	11
(3) キャッシュレス決済を利用したい場所	11
(4) 年代別キャッシュレス決済の利用	11
(5) 購入する場所、理由、支払方法	12
(6) キャッシュレス決済の重視度・満足度	12
10. 商店街の新型コロナウイルス感染症対策	13
(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	13
(2) 新型コロナウイルス感染症による影響	13
(3) 衛生対策に対する満足度	14
(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	15
II 個別の調査結果のまとめ	16
1. 商店街の運営状況	16
2. 個店の現状	16
3. 商店街活動の参加状況と満足度	16
4. 商店街・個店の業況と今後	17
(1) 商店街の業況・空き店舗状況	17
(2) 個店の業況・後継者	17
(3) 商店街・個店からみた商店街の悩み・課題	17
(4) 個店の悩みと今後の経営方針	17
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	18
6. 来街者の商店街利用実態	18
(1) 来街者調査からの結果	18
(2) 消費者購買行動意識調査からの結果	18
7. 商店街の満足度	19
(1) 来街者調査からの結果	19
(2) 消費者購買行動意識調査からの結果	19
8. 地域コミュニティの担い手としての商店街	20

調查票.....	21
I. 商店街実態調査.....	22
II. 経営実態調査.....	32
III. 来街者調査.....	36
IV. 消費者購買行動意識調査.....	38

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。

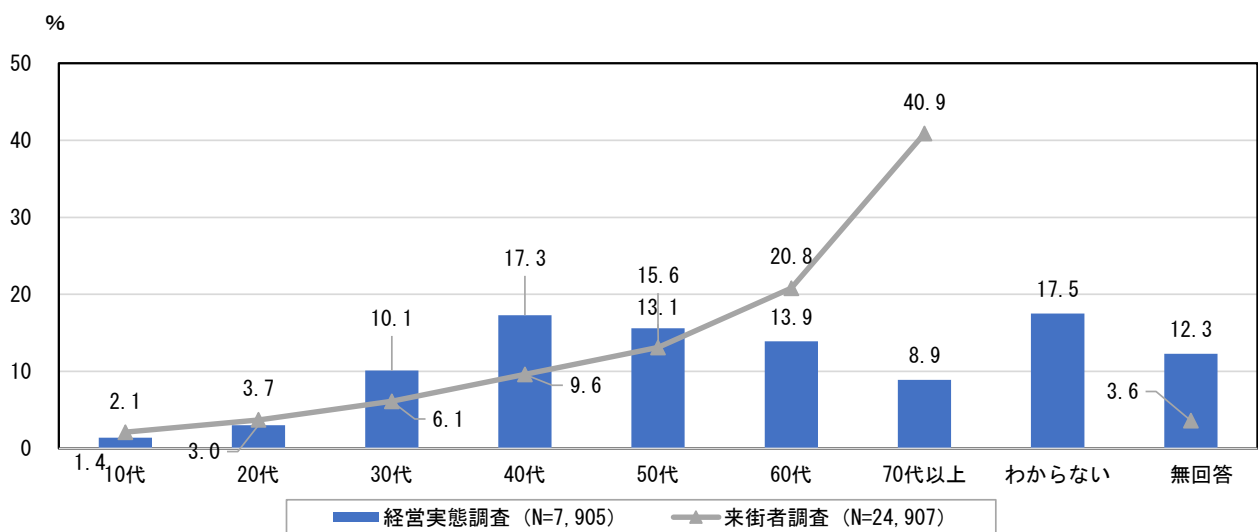
I 共通項目の比較

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質問項目の中で、共通した項目について、その結果を比較し、主体の違いによる認識の差異について分析する。

1. 主要顧客層

商店街の個店（以下「個店」という）が現在の主要顧客と捉える 40～50 代に対して、来街者のうち最も多い年代は 70 代以上である。（経営実態調査（問 11）・来街者調査（年齢））

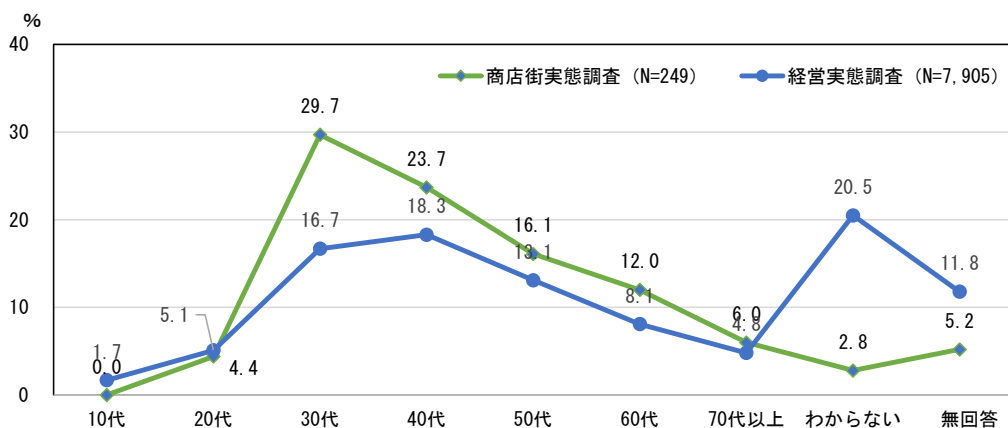
図表- 1 現在の主要顧客／経営実態調査 ・ 来街者の年齢層／来街者調査



2. 商店街が来街してほしいターゲット層

商店街及び個店が来街してほしいと思うターゲット層は 30～50 代となっており、前項の実際の来街者の年代層とは大きく乖離している。（商店街実態調査（複数回答）（問 1-3）・経営実態調査調査（問 15））

図表- 2 商店街が来街してほしいターゲット層／商店街実態調査（複数回答） ・ 個店の今後の主なターゲット層／経営実態調査



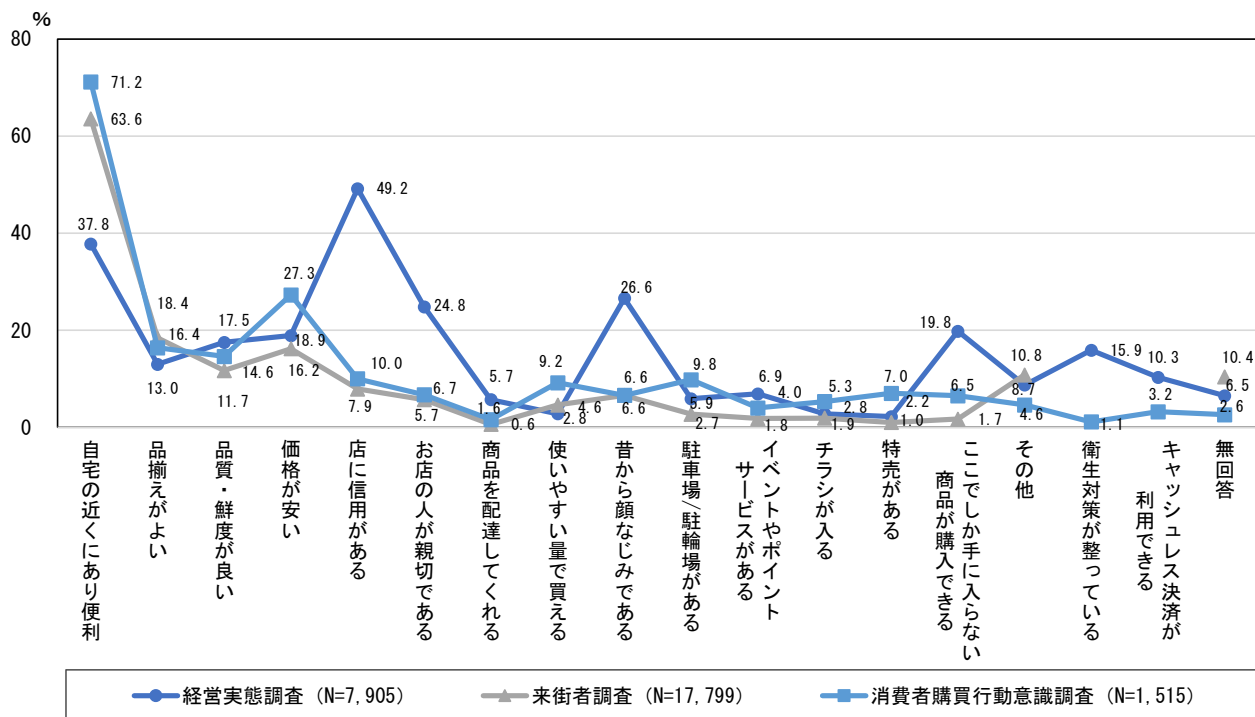
3. 商店街を利用する理由

来街者及び消費者（以下「利用者」という。）が商店街を利用する理由は「自宅の近くにあり便利」（来街者 63.6%、消費者 71.2%）が最も多い。また、次に多い理由として「価格が安い」（来街者 16.2%、消費者 27.3%）であり、「品揃えがよい」（来街者 18.4%、消費者 16.4%）、「品質・鮮度が良い」（来街者 11.7%、消費者 14.6%）が続いている。他は 10%以下となっており、上位 4 つの項目が多くを占める。

これに対し、個店が考える商店街を利用する理由では、「店に信用がある」49.2%が最も多く、次いで「自宅の近くにあり便利」37.8%、「昔から顔なじみである」26.6%、「お店の人が親切である」24.8%、「ここでしか手に入らない商品が購入できる」19.8%と続いている。

個店があげている理由が総じて顧客との信頼関係やつながりを意識しているのに対し、利用者側では、利便性を重視した理由があげられているのが特徴であり、意識の乖離が見受けられる。（経営実態調査（問 14）・来街者調査（問 6）・消費者購買行動意識調査（問 4））

図表- 3 商店街を利用する理由（複数回答）／経営実態調査・来街者調査・消費者購買行動意識調査

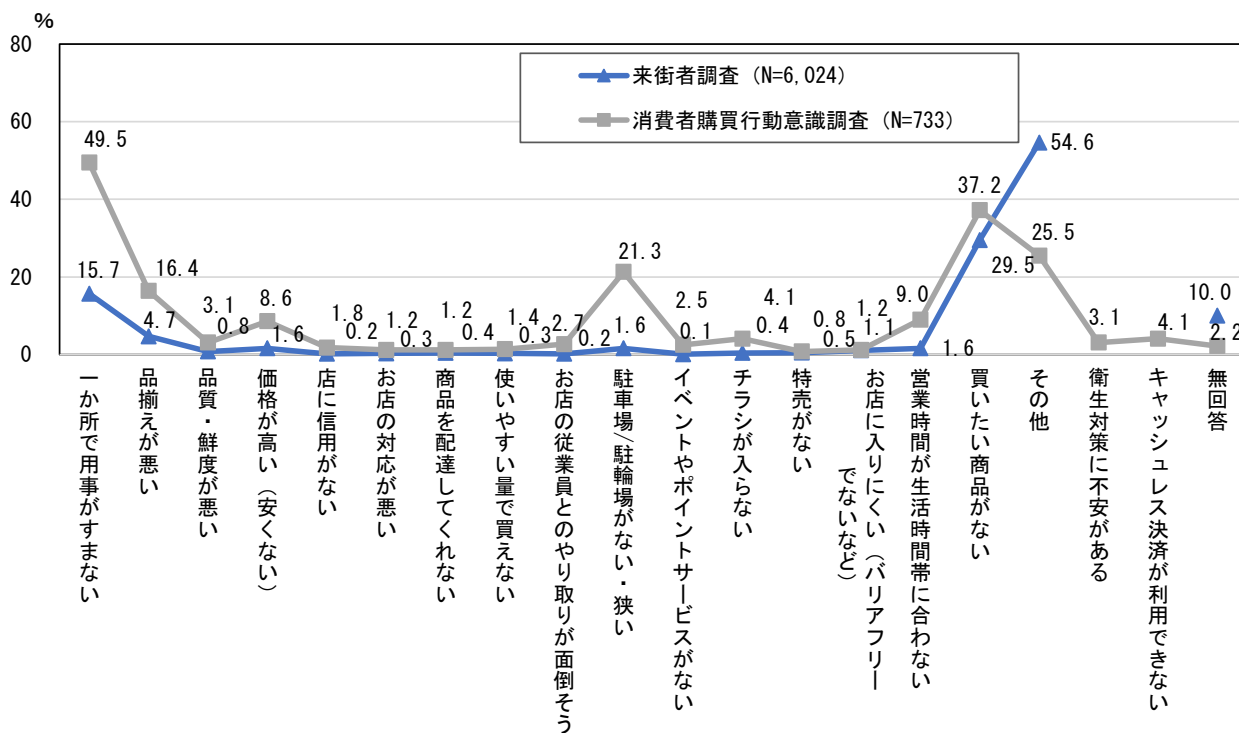


4. 商店街を利用しない理由

利用者が考える商店街を利用しない理由では、「1カ所で用事がすまない」（来街者 15.7%、消費者 49.5%）、「買いたい商品がない」（来街者 29.5%、消費者 37.2%）、「駐車場・駐輪場がない」（来街者 1.6%、消費者 21.3%）、「品揃えが悪い」（来街者 4.7%、消費者 16.4%）が上位である。来街者と消費者の間で、商店街を利用しない理由として大きな差が見受けられる。

平成 27 年度調査、30 年度調査の消費者購買行動意識調査の比較では、「品揃えが悪い」・「価格が高い」が減少傾向にあるのに対して、「1カ所で用事がすまない」と「駐車場／駐輪場がない・狭い」は増加傾向にある。（来街者調査（問 8）・消費者購買行動意識調査（問 7））

図表- 4 商店街を利用しない理由（複数回答）／来街者調査・消費者購買行動意識調査



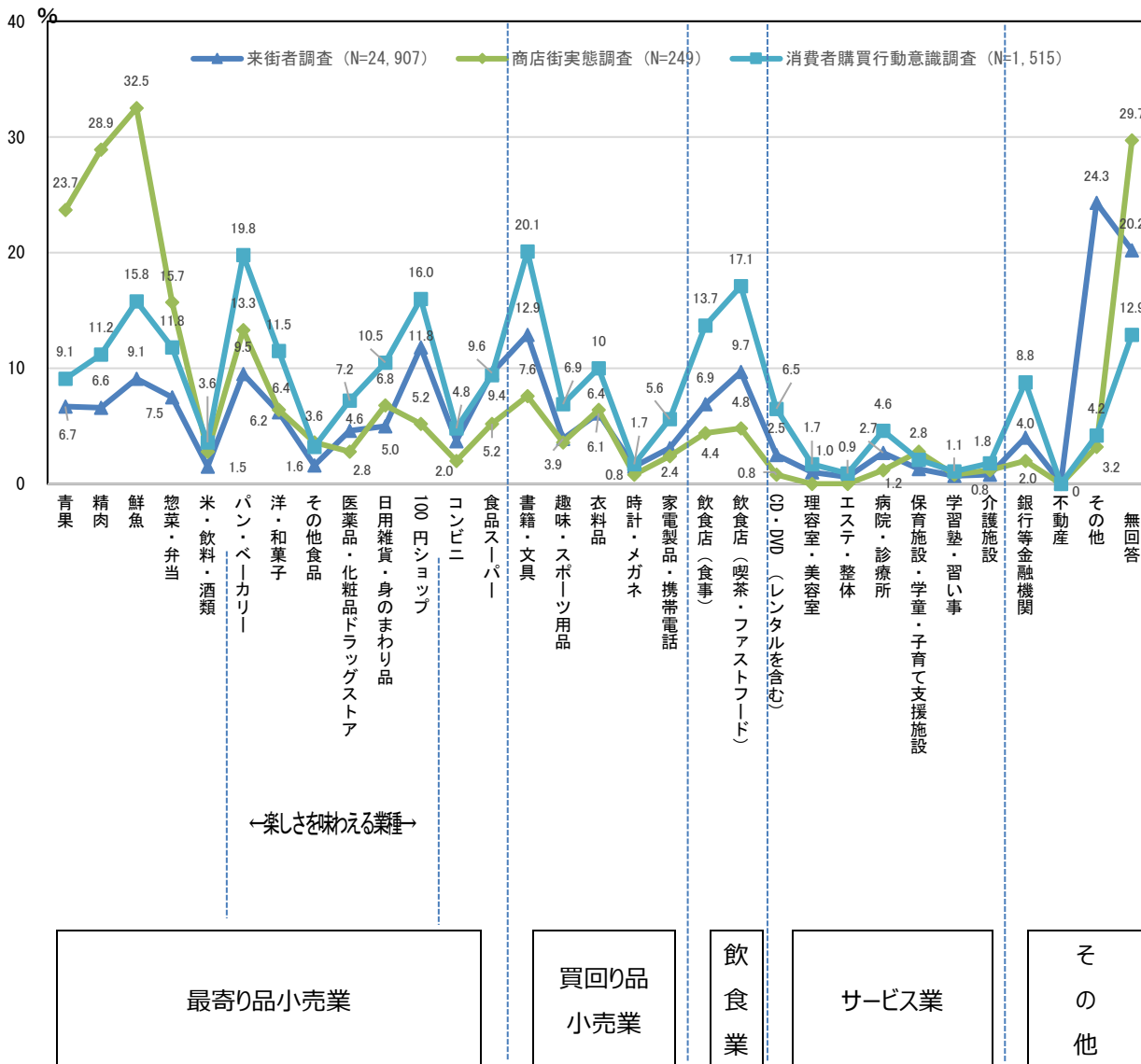
5. 商店街に不足している業種

商店街が「商店街に不足していると感じている業種」は、「鮮魚」32.5%、「精肉」28.9%、「青果」23.7%の生鮮3品である。次いで、「惣菜・弁当」15.7%、「パン・ベーカリー」13.3%と続いている。

利用者が商店街にほしいと感じている業種・サービスは、「書籍・文具」（消費者 20.1%、来街者 12.9%）、「100円ショップ」（消費者 16.0%、来街者 11.8%）、「飲食店（喫茶・ファーストフード）」（消費者 17.1%、来街者 9.7%）、「食品スーパー」（消費者 9.4%、来街者 9.6%）、「パン・ベーカリー」（消費者 19.8%、来街者 9.5%）などが上位にあげられている。

全般的に商店街が日常的な買い物場としての充実を図ろうとしている傾向に対し、利用者は、日用品の中でも楽しみを味わえる業種への期待感を示していることが特徴的である。（商店街実態調査（問8）・来街者調査（問11）・消費者購買行動意識調査（問6））

図表- 5 商店街に不足している業種（複数回答）／商店街実態調査・来街者調査・消費者購買行動意識調査



6. 商店街活動について

現在の商店街活動について商店街に実施の状況を確認したところ、最も実施されていたのは「防犯・防災活動」（62.2%）であった。次いで、「街路灯・アーケード等商店街基盤設備の維持管理」（61.8%）、「地域交流イベントの開催」（57.0%）と続いている。また、他の商店街や地域団体との連携事業にも注力している。

一方、個店が、自店にとって有効だと思っている商店街活動については、現在のコロナ禍の状況を反映した「新型コロナウイルス感染症の衛生対策」が26.7%と最も多くあげられており、「お祭り・縁日」（23.2%）、「共同売り出し（セール・福引等）」（16.7%）、「駐車場・駐輪場」（15.2%）、「ガイドマップやウェブ広報」（13.4%）と続いている。

2つの調査の特徴を見てみると、質問項目の相違によるところもあるが、商店街の活動はハード、ソフト事業ともに、公益的な視点での活動や施設・設備の維持、管理、ホームページ等の運営などに注力している傾向がみられる。これに対し、個店では、自店の顧客に対して直接的にインパクトを与えるようなサービスに力を入れてほしいと感じている傾向がみられる。

一方、利用者は、これらの商店街の活動について、どの程度認識しているかという点では、「知っていた」とする回答が59.1%と、比較的認知されているものの、約4割の利用者には認知されていない。とりわけ、20～30歳代の若い世代では50%以上が「まったく知らなかった」と回答しており、情報発信力の強化が求められる。

また、商店街が身近な買い物の場だけではなく、地域の交流やにぎわいの場としての役割を果たしていると思うか、という点では、「そう思う」39.7%、「そう思わない」17.9%、「分からない」38.3%となっており、地域と連携した活動などにより商店街活動への認知度を高めていくことが望まれる。（商店街実態調査（問9）・経営実態調査（問24））

図表- 6 商店街の活動内容（複数回答・上位10項目抜粋）

商店街実態調査	件数（件）	割合（%）
防犯・防災活動	155	62.2
街路灯・アーケード等商業基盤施設の維持管理	154	61.8
地域交流イベントの開催（祭り等）	142	57.0
他の商店会・自治会主催のイベントに参加・協力	121	48.6
地域（自治会・NPO等）や学校との連携事業	114	45.8
商店街ホームページの開設・運営	109	43.8
緑化・清掃活動など環境に関する取組	100	40.2
商店街マップの発行	86	34.5
中元・歳末期セール（福引等）	75	30.1
セール（中元・歳末期以外）	39	15.7

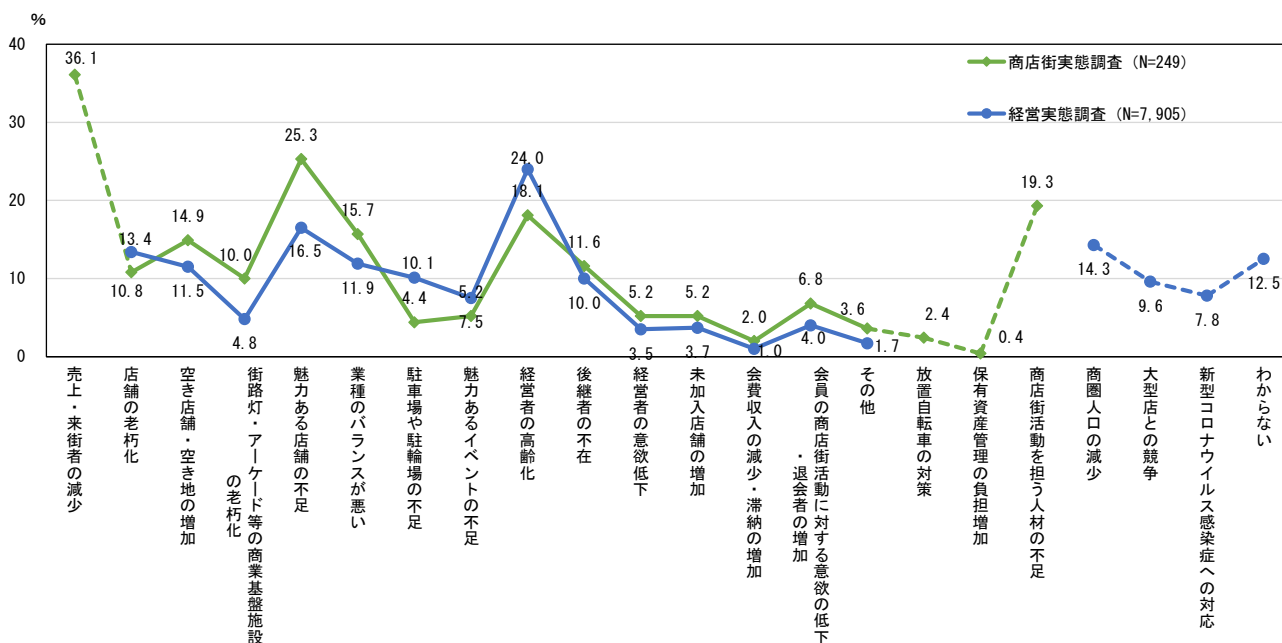
図表- 7 個店が有効と考える商店街活動（○は3つまで・上位10項目抜粋）

経営実態調査	件数（件）	割合（%）
新型コロナウイルス感染症の衛生対策	2,114	26.7
お祭り・縁日	1,836	23.2
共同売り出し（セール・福引等）	1,323	16.7
駐車場や駐輪場の整備	1,204	15.2
ガイドマップやウェブ広報	1,061	13.4
防災・防犯活動	1,028	13.0
特色ある個店づくり	991	12.5
地域や学校との連携事業	844	10.7
子育てや高齢者等の生活サポート	532	6.7
スタンプラリー・ウォーキングイベント	505	6.4

7. 商店街が抱える課題

商店街が抱える課題としては、商店街、個店共通の項目では、「魅力ある店舗の不足」（商店街 25.3%、個店 16.5%）、「経営者の高齢化」（商店街 18.1%、個店 24.0%）、「業種のバランスが悪い」（商店街 15.7%、個店 11.9%）、「空き店舗や空き地の増加」（商店街 14.9%、個店 11.5%）、「店舗の老朽化」（商店街 10.8%、個店 13.4%）などがあげられており、課題意識は共有されている。

図表- 8 商店街が抱える問題（複数回答）



商店街固有の課題としては、新型コロナウイルスの感染拡大を背景に、売上・来街者の減少が顕著である他は、「商店街活動を担う人材の不足」（19.3%）が多くあげられている。個店の質問項目の中では、「商圏人口の減少」（14.3%）、「大型店との競争」（9.6%）、「新型コロナウイルス感染症への対応」（7.8%）などが上位にあげられている。

全般的に、これまで見られたような競争の悩みや後継者不足は上位になく、魅力的な店舗の存在や業種のバランスなど、商店街のマネジメントを考慮した課題意識があげられている点が特徴的である。（商店街実態調査（問12）・経営実態調査（問30））

8. 今後取り組むべき活動

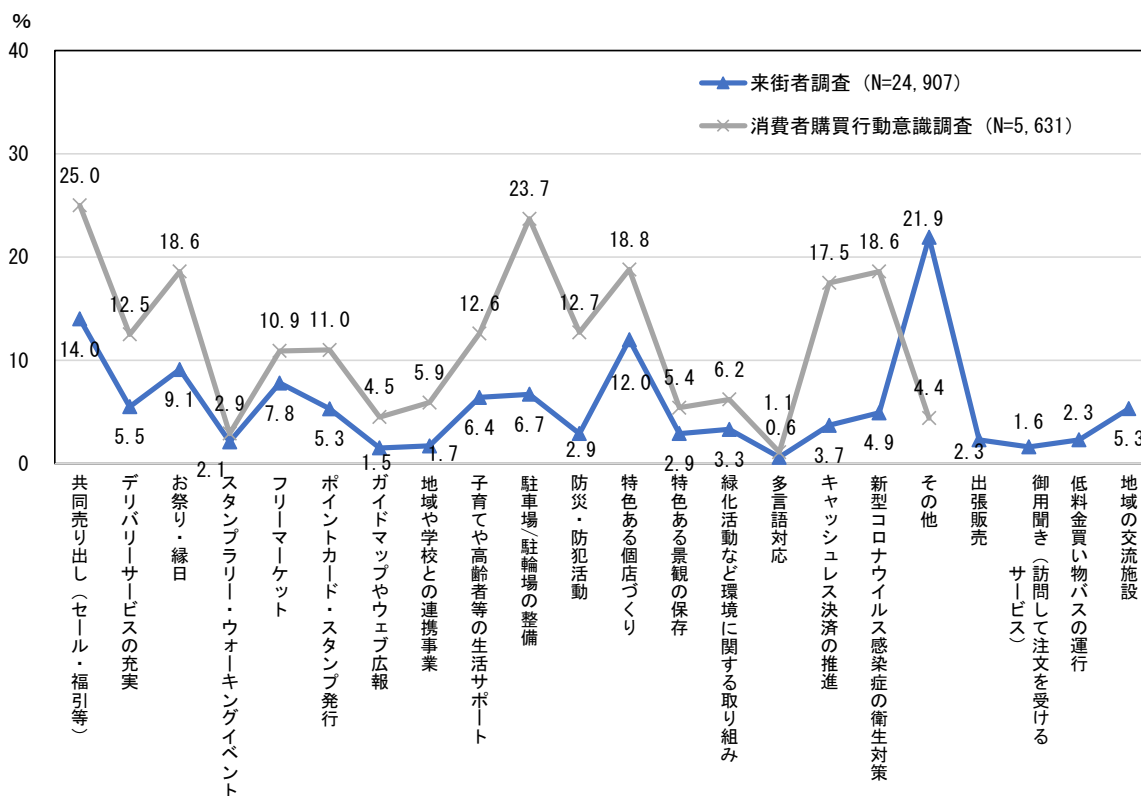
商店街が今後取り組みたいと考えている活動は、「商店街マップの発行」(10.8%)、「宅配サービス」(10.4%)、「ポイントカード・スタンプ」(10.0%)「電子マネー・クレジットカード・キャッシュレス決済」(9.2%) など、新しい生活スタイルに適応したシステムの導入、「青年部の組織化などの担い手づくり」(10.8%)、「会員の勉強会開催」(9.6%) など人材づくりが上位にある。

一方、個店が今後取り組むべきと考えている商店街活動では、最も多いのは「消費者ニーズに適した店舗誘致」(23.7%)で、業種揃えへの期待がある。それ以外では、「街全体の再開発」(16.2%)といった街の構造改革を期待する声が大きかったのが特徴で、その他、「駐車・駐輪場の整備」(12.4%)、「集客力のある公共施設の誘致・建設」(11.7%)、「街路灯・アーケード等の商業基盤施設の改善」(9.8%)など、大規模投資を要するハード事業への期待が上位に並んでいる。

これらの商店街や個店の考えに対して、利用者の調査からは、「共同売り出し」(消費者 25.0%・来街者 14.0%)、「駐車場・駐輪場」(消費者 23.7%・来街者 6.7%)、「キャッシュレス決済」(消費者 17.5%・来街者 3.7%)、「デリバリーサービス」(消費者 12.5%・来街者 5.5%)などの利便性を期待する声と、「お祭り・縁日」(消費者 18.6%、来街者 9.1%)、「特色ある個店づくり」(消費者 18.8%、来街者 12.0%)、「ポイントカード・スタンプ」(消費者 11.0%、来街者 5.3%)、「フリーマーケット」(消費者 10.9%、来街者 7.8%)などの楽しさ、にぎわいづくりを期待するもの、「防災・防犯活動」(消費者 12.7%、来街者 2.9%)、「子育て・高齢者サポート」(消費者 12.6%、来街者 6.4%)など、コミュニティに関わるもの、衛生対策(消費者 18.6%、来街者 4.9%)など、多岐にわたっている。(来街者調査(問10)・消費者購買行動意識調査(問18-2))

図表- 9 商店街に取り組んでほしい活動(複数回答)

- どのようなことが導入されると、商店街の魅力が高まると思うか/来街者調査
- よく利用する商店街や近くの商店街に取り組んで欲しい事業/消費者購買行動意識調査



9. キャッシュレスへの対応

(1) キャッシュレス決済の利用状況と導入状況

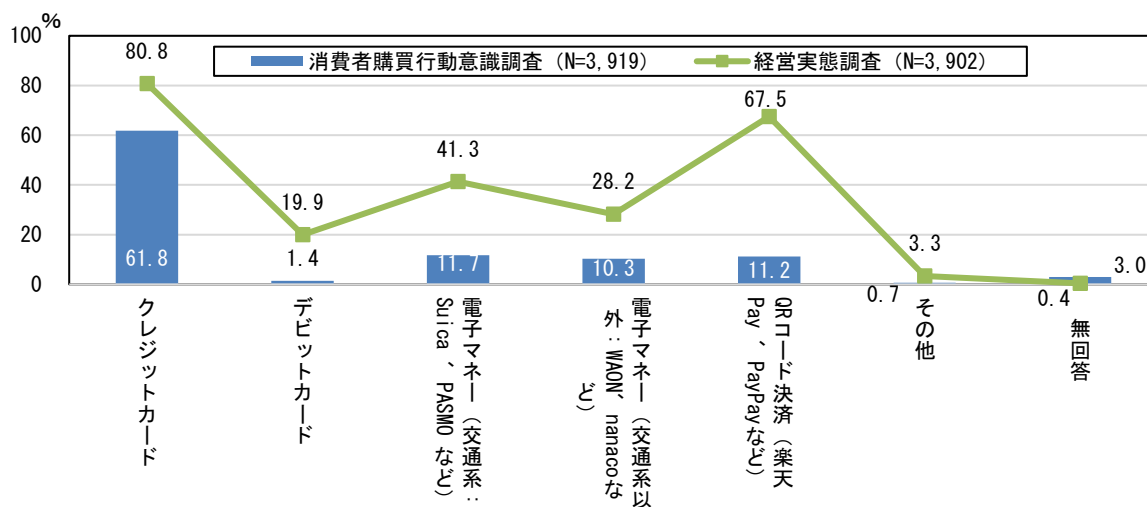
利用者の商店街での買い物時の支払い方法については、「現金のみ」55.1%、「現金とキャッシュレスを併用」39.1%である。これに対し、個店のキャッシュレス決済の導入状況については、「導入している」が49.4%、「導入していない」が43.6%であった。また、キャッシュレス決済の内容では、クレジットカードの方が電子マネーよりもよく利用されている傾向がみられる。（来街者調査（問7）・消費者消費者購買行動意識調査（問8））

(2) よく利用するキャッシュレス決済手段

利用者がよく使うキャッシュレス決済手段は、「クレジットカード」61.8%、「電子マネー」22.0%（※）、「QRコード決済」11.2%、「デビットカード」1.4%である。これに対し、キャッシュレス決済を導入している個店では、「クレジットカード」80.8%、「電子マネー」69.5%（※）、「QRコード決済」67.5%となっており、利用者の利用するキャッシュレス決済の手段をカバーしている。（消費者消費者購買行動意識調査（問9）・経営実態調査（問18））

※ 「電子マネー」は、「電子マネー（交通系：Suica、PASMO など）」と「電子マネー（交通系以外：WAON、nanaco など）」を足しあげている。

図表- 10 よく利用するキャッシュレス決済手段と導入しているキャッシュレス決済方法



(3) キャッシュレス決済を利用したい場所

利用者がキャッシュレス決済を利用したい場所では生鮮3品、スーパー、コンビニ、パン・ベーカリー、和・洋菓子などの食品関連、医薬品、日用雑貨、書籍・文具、100円ショップなどの生活用品業種、理・美容、病院など生活関連サービス業種が上がっており、日常的に利用する生活の場での利用を期待している傾向がみられる。一方で、保育施設、学習塾、介護施設、不動産業などではその傾向はあまりみられない。（消費者購買行動意識調査（問10））

(4) 年代別キャッシュレス決済の利用

利用者を年代別にみると、クレジットカードの利用が20代～70代以上まですべての年代に浸透している。また、電子マネーやQRコードの利用は20代～50代の3割程度が利用している。（消費者購買行動意識調査（問9））

(5) 購入する場所、理由、支払方法

利用者のキャッシュレス決済の利用については、クレジットカードの利用が6割を占めているが、電子マネー等の利用も多く、多様化が進んでいる。商品を購入する場所によっても利用の形態が異なる傾向がある。また、衣料品や家電製品を購入する場合は、クレジットカードの利用が高まる傾向がある。(消費者購買行動意識調査(問12))

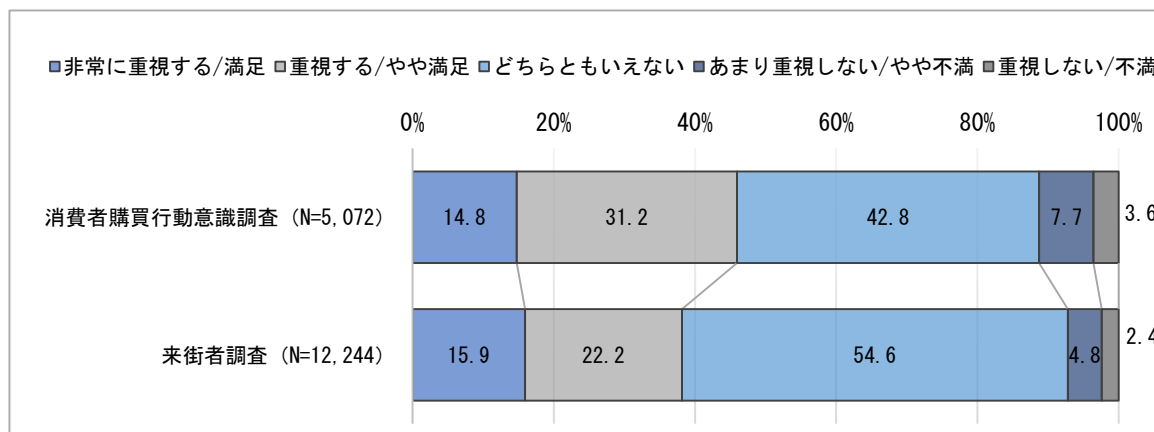
図表- 11 購入商品別買い物場所と支払方法(複数回答)

購入商品	主な購入場所	主な支払方法
生鮮食料品	食品スーパー、大型量販店・総合スーパー	現金 70.4%、クレジットカード 44.4%
その他の食料品		現金 65.6%、クレジットカード 45.4%
日用雑貨	大型量販店・総合スーパー、ドラッグストア	現金 63.6%、クレジットカード 46.2%
衣料品	デパート・大型商業施設、大型量販店・総合スーパー	クレジットカード 62.4%、現金 53.9%
医薬品・化粧品	ドラッグストア、大型量販店・総合スーパー	現金 63.2%、クレジットカード 45.5%
書籍・文具	デパート・大型商業施設、大型量販店・総合スーパー	現金 60.0%、クレジットカード 47.3%
家電製品	大型量販店・総合スーパー、デパート・大型商業施設	クレジットカード 68.3%、現金 48.4%

(6) キャッシュレス決済の重視度・満足度

利用者が考える商店街へのキャッシュレス決済に関する重視度・満足度について、消費者購買行動意識調査で重視度、来街者調査で満足度をきいたところ、「どちらともいえない」(消費者 42.8%、来街者 54.6%) が最も多く、「非常に重視する/満足」と「重視する/やや満足」の合計では消費者 46.0%、来街者 38.1%であり、店舗の導入の比率を反映しているといえる。一方で、商店街を利用しない理由(消費者購買行動意識調査(問7))では、「キャッシュレス決済が利用できない」は4.1%であり、大きな理由とはなっていないことが示されている。(消費者購買行動意識調査(問11)・来街者調査(問9))

図表- 12 キャッシュレス決済の満足度



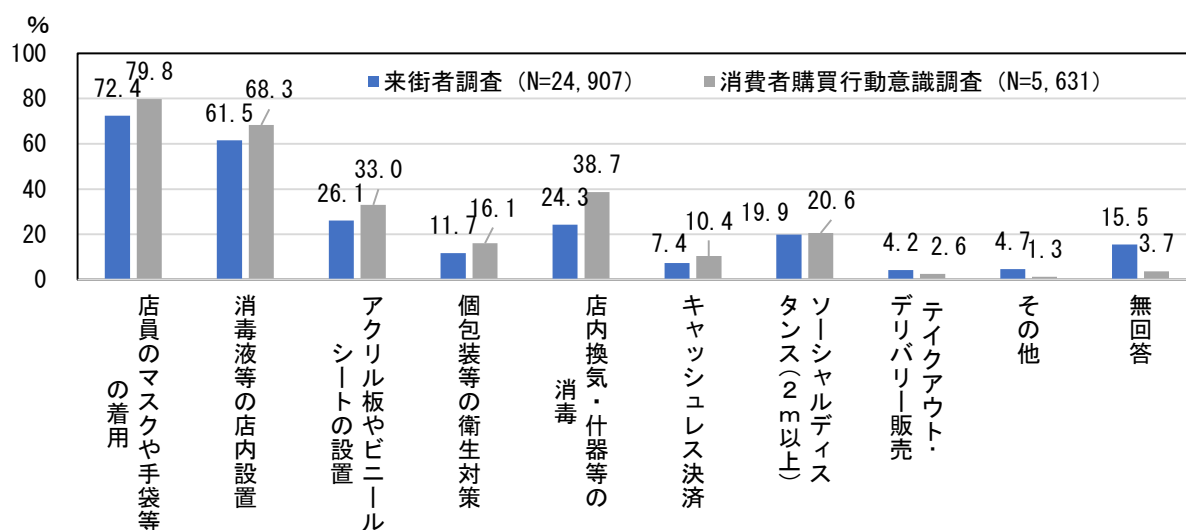
※「消費者購買行動意識調査」は問11の結果から無回答を除いた再計算した数値としている

10. 商店街の新型コロナウイルス感染症対策

(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

新型コロナウイルス感染症対策として、利用者が重視するものは、「店員のマスクや手袋等の着用」（消費者79.8%、来街者72.4%）、「消毒液等の店内設置」（消費者68.3%、来街者61.5%）で、次いで「店内換気・什器等の消毒」（消費者38.7%、来街者24.3%）、「アクリル板やビニールシートの設置」（消費者33.0%、来街者26.1%）と続いている。（来街者調査（問12）・消費者購買行動意識調査（問13））

図表- 13 新型コロナウイルス感染症対策で重視するもの（複数回答）



商店街が実施している新型コロナウイルス感染症対策では、マスクやアルコール等「衛生用品の配布」66.3%、「融資制度、助成制度などを会員に案内」41.8%、「所属店舗の店員へのマスクや手袋等の着用の徹底」34.1%、「会費の免除、減免」32.5%、「個店への感染症対策指導」30.5%などとなっている。

個店では、「店内の消毒・換気」83.7%、「店員のマスクや手袋等の着用」70.5%、「アクリル板や除菌用品等の設置」59.9%が上位であり、各個店が新しい生活様式など行政から発信される情報を参考に対応していることが見受けられる。（商店街実態調査（問21-2）・経営実態調査（問23））

(2) 新型コロナウイルス感染症による影響

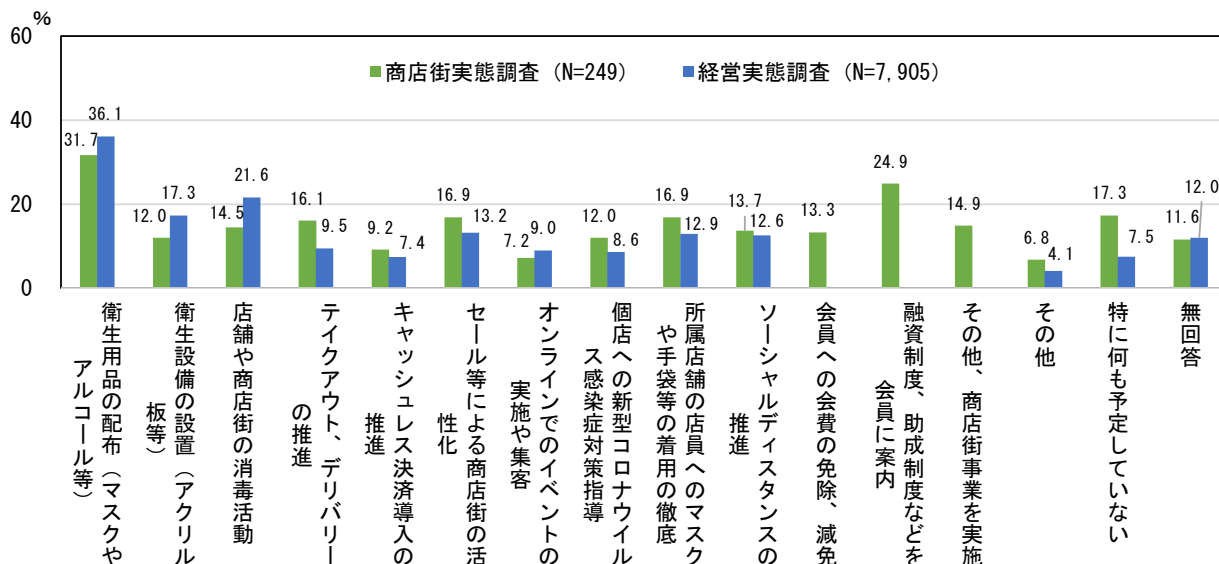
新型コロナウイルス感染症による影響では、「来街者の減少」が72.3%と最も多く確認された。特に、超広域型商店街（100.0%）、地域型商店街（81.0%）でその傾向は顕著であり、また、「イベント等の中止」・「店舗の臨時休業」などは、商店街のタイプにかかわらず上位である。

新型コロナウイルス感染症への対策として、商店街・個店が今後取り組む予定では、「衛生用品の配布（マスクやアルコール）」（商店街31.7%、個店36.1%）、「店舗や商店街の消毒活動」（商店街14.5%、個店21.6%）、「衛生設備の設置（アクリル板等）」（商店街12.0%、個店17.3%）が上位である。また、販売促進の目的として、「テイクアウト、デリバリーの推進」（商店街16.1%、個店9.5%）、「セール等による商店街の活性化」

(商店街16.9%、個店13.2%)、「キャッシュレス決済導入の推進」(商店街9.2%、個店7.4%)などもあげられている。

商店街事業の面では、「融資制度、助成制度などの案内」(24.9%)、「会費の免除、減免」(13.3%)なども検討されている。不測事象に対応し、財務面での緊急対策が講じられている。(商店街実態調査(問21-3)・経営実態調査(問32))

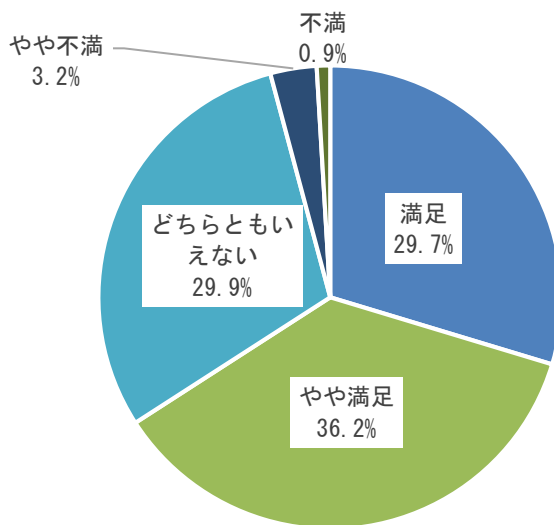
図表- 14 新型コロナウイルス感染症への対策として取り組む予定のこと(複数回答)



(3) 衛生対策に対する満足度

商店街の衛生対策に対する利用者の満足度では、全体の65.9%が「満足している」(「満足」と「やや満足」の合計)と回答している。商店街の危機意識の高さ、対応の速さへの評価が見受けられる結果であった。(消費者購買行動意識調査(問11)・来街者調査(問9))

図表- 15 買い物時の衛生対策の満足度

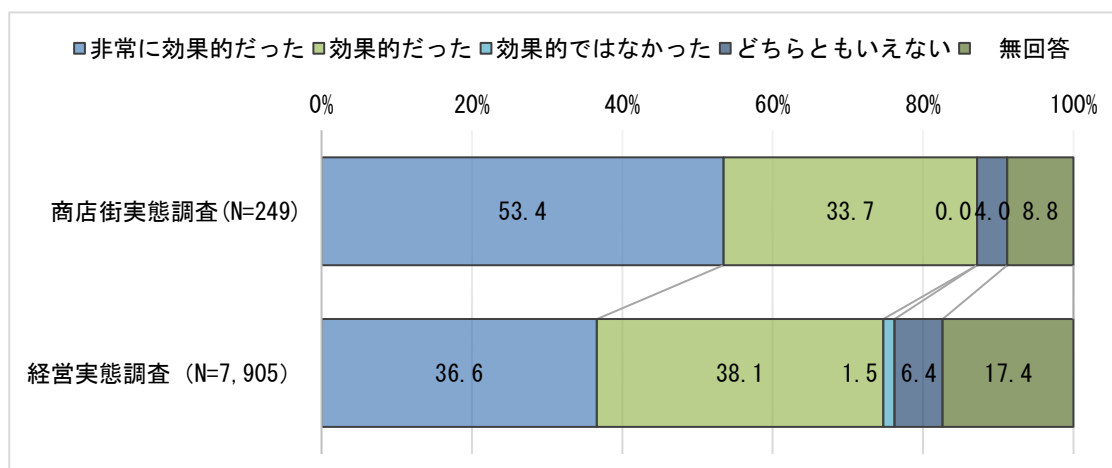


消費者購買行動意識調査 (N=5,262) + 来街者調査 (N=13,413)

(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

横浜市では、新型コロナウイルス感染症への対応事業を実施する商店街に一時金を交付した。その効果については、効果的だった（商店街 87.1%、個店 74.7%。いずれも「非常に効果的だった」と「効果的だった」の合計）が7割以上となっており、使い勝手の良さが評価されたものと思われる。（商店街実態調査（問 23）・経営実態調査（問 34））

図表- 16 横浜市の一時金交付の効果



Ⅱ 個別の調査結果のまとめ

1. 商店街の運営状況

市内の商店街は、69.9%が任意団体である。店舗数は21～50店舗の商店街が最も多く、全体の41.8%を占める。1商店街あたりの平均店舗数は50.8店舗である。近年の商店街組織への加入状況は、2年前と比較して増加したと回答した人は全体の21.7%で、41.4%の商店街で加盟率は減少したとしている。〈商店街実態調査〉

2. 個店の現状

個店の組織形態では、個人が38.5%、株式会社が36.2%、有限会社が19.4%と続き、3つの組織形態で全体の9割を占める。

現商店街での営業年数は、「10年以上～20年未満」が19.4%、「20年以上」が最も多い47.5%で、合わせると10年以上が全体の66.9%となり、業歴の長い店舗が約7割を占めている。一方、5年～10年未満の店舗も14.6%あり、比較的新しい店舗の存在もうかがえる。

経営者の年齢は「50代」が23.9%と最も多く、「40代」も21.0%と、合わせて44.9%を占めており、60代以上42.1%（「60代」と「70代以上」の合計）を若干であるが超えている。また、従業員構成については、家族親族のみでの店舗は22.8%で、無回答2.2%を除く75.1%が常用従業員、パートタイマーを雇用している。

居住地は、店舗と同じ建物に住んでいる経営者は17.8%、店舗から徒歩5分以内に居住は13.6%、20分以内に居住が21.6%である。他地域に居住している経営者が46.0%と半数近くいる状況となっている。〈経営実態調査〉

3. 商店街活動の参加状況と満足度

個店の商店街活動への参加状況については、「率先して参加している」（8.8%）、「参加している」（34.0%）が合わせて42.8%あり、「あまり参加していない」（32.8%）、「参加していない」（17.7%）を合わせた50.5%より少ないものの、年代別にも20代～70代まで平均しており、商店街活動への理解度は必ずしも低くない状況である。

「参加していない」理由として最も多かった回答は、「参加する時間がない」が最多の60.2%で、「参加したくても人手がない」（27.6%）と合わせて9割弱となる。これらは、「参加しても売上げにならない」（14.1%）、「参加できる（したい）内容ではない」（10.4%）といった否定的な意見とは異なり、商店街活動への一定の理解は得られていると思われる。個店が考える商店街活動の必要性についても、「大いに必要」（14.1%）、「必要」（47.4%）と61.5%あり、時間や人手などの条件によっては、活動への参加の可能性も感じられる結果となっている。

一方で、個店が考える商店街活動への満足度は、「普通」が全体の48.3%を占めるが、不満が13.1%（「あまり満足していない」と「不満足」の合計）に対して満足が27.2%（「満足」と「大いに満足」の合計）と勝っている。満足していない理由としてもっとも多いのは「何をやっているかわからない」（36.9%：複数回答）となっており、活動内容の周知の重要性がうかがわれる。〈経営実態調査〉

商店街を運営する側からみると、最近2年間に商店街活動に参加する会員の状況は、「変わらない」(55.0%)、「減った」(27.3%)と、会員の参加状況はあまり芳しくないという回答になっている。一方で、会員数が101名を超える規模の大きな商店街では、積極的に参加する会員が「増えた」という回答が26.9%あった。〈商店街実態調査〉

4. 商店街・個店の業況と今後

(1) 商店街の業況・空き店舗状況

景況感に関しては、横浜市内の商店街の79.9%が昨年と比べて景気が悪くなったと回答しており、区別では、港南区、瀬谷区、南区では「悪くなった」が100%となっている。〈商店街実態調査〉

(2) 個店の業況・後継者

昨年同時期と比較して、69.8%の個店が「売上げが減少」し、64.8%が「来店客数(テイクアウト利用含む)」についても減少したと回答している。

後継者の状況については、「後継者がいる」個店は全体の24.6%で、想定している後継者像は、54.4%が「子ども」・「その他家族・親戚」(6.0%)で合わせて全体の60.4%が家族・親族となる。一方、従業員や外部からの人材も35.6%が検討している。

後継者がいない理由は、「子や親類が継がない」が29.0%、「子や親類に継がせない」が21.9%となっている。「後継者がいない」と答えた個店の「店舗の今後」については、「自分の代で店を閉める予定」と回答した個店が57.0%あり、「まだ考えていない」が27.5%となっている。さらに「自分の代で店を閉める予定」の30.3%が今後については「決めていない」である一方、「他人に貸す/譲渡する予定」は12.7%となっており、計画的にとらえている人が1割程度存在する。〈経営実態調査〉

(3) 商店街・個店からみた商店街の悩み・課題

商店街が抱えている悩みで最も多いのは「売上・来街者の減少」(36.1%)で、次いで、「魅力ある店舗の不足」(25.3%)、「商店街活動を担う人材の不足」(19.3%)、「経営者の高齢化」(18.1%)と続いている。「業種のバランスが悪い」(15.7%)、「空き店舗・空き地の増加」(14.9%)がこれに次いでいる。〈商店街実態調査〉

一方、個店側からみた商店街の悩み・課題は、「経営者の高齢化」(24.0%)が最も多く、「魅力ある店舗の不足」(16.5%)、「商圈人口の減少」(14.3%)、「店舗の老朽化」(13.4%)と続いている。〈経営実態調査〉

(4) 個店の悩みと今後の経営方針

個店の経営上の悩みでは、「客数減少による売上不振」(48.5%)が最も多く、次いで「新型コロナウイルス感染症の影響」(35.9%)と、直近の悩みが上位に上がっている。

今後の経営方針では「衛生対策の充実」(25.7%)、「販促の強化」(24.6%)、「品揃えの変更」(13.4%)、「営業時間の変更」(12.7%)、「店舗改装」(11.7%)などが上位に上がっており、コロナ禍の中でも前向きに取り組んでいこうとする傾向が見受けられる。〈経営実態調査〉

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

商店街の活性化のためのリーダーの存在については、「いる」が55.4%、「事務局」がその役割を担っているとする回答が18.4%で、「いない」と回答したのは13.6%であった。商店街の半数以上に商店街を牽引していく存在がいることがわかった。〈経営実態調査〉

商店街実態調査によれば、イベントの実施や事務作業については、「専従の事務局のある商店街」は17.3%と、限られており、「商店街理事長・会長」・「副理事長・副会長」・「青年部等の組合員」など、組織の役員等が兼務している例が多い。〈商店街実態調査〉

6. 来街者の商店街利用実態

(1) 来街者調査からの結果

商店街への来街手段は「徒歩」が56.3%で最も多く、次いで「自転車・バイク」が12.3%（「自転車（一般車）」・「自転車（電動アシスト）」・「自転車（原付）」・「バイク」の合計）、「バス」が11.2%、「電車」が9.7%となっている。商店街までの所要時間は「0～15分未満」が59.3%で最も多く、「15～30分未満」が24.2%と続く。

来街者の年代は、60代以上が61.7%（「60代」と「70代以上」の合計）を占める。商店街の利用頻度では、「週2～3日」が29.5%で最も多く、次いで「ほぼ毎日」が16.6%、「週1回」が12.4%となっている。週1回以上利用する人は合わせると58.5%、ほとんど利用しない人は24.2%となっている。

(2) 消費者購買行動意識調査からの結果

居住地の近くに商店街があると回答した人は全体の40.2%である。これを商店街のタイプ別にみていくと、近隣型商店街は30.0%、地域型商店街が59.9%となっており、これらで約9割を占める。商店街を週1回以上利用する人は48.3%（「週1回」・「週2～3回」・「ほぼ毎日」の合計）であり、これを普段の交通手段別でみていくと、「徒歩」が36.8%で最も多く、次いで「自動車」27.8%、「自転車・バイク」が13.6%（「自転車（一般車）」・「自転車（電動アシスト）」・「自転車（原付）」・「バイク」の合計）、「バス」が4.9%、「電車」が2.7%となっている。

7. 商店街の満足度

(1) 来街者調査からの結果

来街者調査で、「満足している」は50.8%（「満足」(14.9%)、「やや満足」(35.9%)の合計)で、「不満がある」の3.4%（「やや不満」(2.6%)、「不満」(0.8%)の合計)を圧倒的に上回っている。

個別の満足度では、最も高い項目は、「近くて便利である」(82.0%)で、以下「店に信用がある」(69.4%)、「お店の人が親切」(66.9%)、「品揃えが良い」(64.6%)、「品質・鮮度が良い」(62.4%)の順に評価が高い。特筆すべきは、新型コロナウイルス感染症対策において、62.5%が「満足」と答えており、商店街の努力が評価された結果となっている。

一方、「どちらともいえない」の割合が高かったのは、「商品を配達してくれる」(66.0%)・「チラシ等情報発信力がある」(53.4%)・「祭りやイベントに魅力がある」(62.2%)・「キャッシュレス決済」(54.6%)が50%を超えており、これらは、「次のどのようなことが導入されると、商店街の魅力が高まると思いますか」の回答でも上位に入る項目が多い。商店街が今後強化すべく、対応策を検討していくべき課題といえる。〈来街者調査〉

(2) 消費者購買行動意識調査からの結果

個店での買い物時の重視度について、「衛生対策」・「キャッシュレス決済の導入」・「情報発信をしているか」・「割引やポイントサービス」・「雰囲気・接客」・「営業時間・場所」の6項目について確認したところ、総合的な重視度(※)は「重視している」が53.5%（「非常に重視する」(20.3%)、「重視する」(33.2%)の合計)で、「重視していない」の7.6%（「重視しない」(1.9%)「あまり重視しない」(5.7%)の合計)を大きく上回り、5割以上の支持を受けている。特に衛生対策では69.7%が「重視している」（「非常に重視する」と「重視する」の合計）と回答しており、「重視していない」（「あまり重視しない」と「重視しない」の合計）は3.9%であった。このことから、新型コロナウイルス感染症対策については評価されていると判断される。また「営業時間・場所」68.3%、「割引やポイントサービス」51.1%といった利便性への訴求、「雰囲気・接客」64.6%の親身性についても評価されており、地域の一員としての基本的な役割を果たしているといえる。

一方で、「情報発信をしているか」では半数以上の52.7%が「どちらともいえない」と回答している。年代別では「30代」・「40代」で超しており、多忙な世代に情報が十分に届いていない傾向がある。また、これらの世代は商店街実態調査・経営実態調査それぞれの調査結果においてターゲットとして割合の高い世代となっている。

※ 「(1) 来街者調査からの結果」での満足度は来街者調査(問9)の「総合満足度」に対する結果を用いている。一方、「(2) 消費者購買行動意識調査からの結果」での重視度は、消費者購買行動意識調査(問11)に来街者調査の「総合満足度」と該当する項目がないため、個別で確認している6項目の調査結果を足しあげて算出した値を用いている。

8. 地域コミュニティの担い手としての商店街

商店街が身近な買い物場であるだけでなく、地域の交流やにぎわいづくりの中心的役割を果たしていると思うか尋ねたところ、「そう思う」が39.7%、「そう思わない」が17.9%、「わからない」が38.3%となっている。

商店街の活動へスタッフとして参加・協力してもよいと思うものについては、「イベント・お祭り」(25.4%)、「登下校見守り」(12.7%)、「子育て世代支援」(11.5%)、「高齢者支援」(11.0%)、「夜間パトロール」(6.3%)となっている。一方で「参加・協力するつもりはない」(23.0%)、「わからない」(27.7%)となっている。

さらに、これからの商店街の役割については、「身近な買い物場」(63.8%)としての役割が最も多く、他は、「訪れて楽しめる場」(34.8%)、「暮らしやすいまちづくりを進める一員」(30.9%)をはじめ、コミュニティ活動の担い手としての期待は大きいものがある。〈消費者購買行動意識調査〉

調査票

I. 商店街実態調査

令和2年度 横浜市商店街実態調査 調査票

※ 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て 12月9日（水）までにご投函ください。切手を貼る必要はありません。

※ 調査票の記入事項につきましては、秘密を厳守して商業振興施策の検討目的以外には使用いたしません。是非、ご協力をお願いいたします。

はじめに、貴商店街の名称、ご連絡先等をご記入ください。

- 商店街名 ()
- 商店街が立地する区・町名 ()
- ご回答者役職・氏名 ()
- 連絡先（電話番号） ()
- メールアドレス ()

問1 貴商店街のタイプは次の5つのうち、いずれに該当しますか。（○は1つだけ）

1. 近隣型商店街 : 主に近隣住民が徒歩、自転車で来街して日常の買い物をする商店街
2. 地域型商店街 : 鉄道駅に近接し、主に区内の住民が徒歩、自転車、バス等で来街して日常の買い物をする商店街
3. 広域型商店街 : 鉄道駅に近接し、百貨店、量販店等を含む大型店があり、主に電車や自動車による区内外からの来街者が多い商店街
4. 超広域型商店街 : 鉄道駅に近接し、有名専門店、高級専門店を中心に構成され、市外も含む遠距離からの来街者が多い商店街
5. その他の商業エリア等 : 上記1～4にあてはまらない商業エリア、複数の要素を持つ商業エリア等
(問2以下の項目は可能な範囲でご回答をお願いします。)

問1-2 貴商店街がある商業立地環境についてお答えください。（○は1つだけ）

1. 繁華街
2. 住宅街
3. 駅前・駅ビル
4. ロードサイド※
5. オフィス街
6. その他 ()

※「ロードサイド」・・・交通量の多い幹線道路・バイパス沿いのことを指します。

(注) 選択に迷った場合は、以下を参考にしてください。

- ・「1. 繁華街」と「3. 駅前・駅ビル」の双方に該当する場合は、「1. 繁華街」に○印を付けてください。
- ・「3. 駅前・駅ビル」と「5. オフィス街」の双方に該当する場合は、「5. オフィス街」に○印を付けてください。

問6 貴商店街ではどのような加盟勧誘活動を行っていますか。

(あてはまるもの全てに○)

1. 新規開店時や定期的な訪問による積極的な勧誘	2. イベントを活用した呼びかけ
3. チラシ・パンフ配付等によるPR活動	4. オーナーや不動産会社との協力
5. その他 ()	6. 勧誘を行っていない

問7 現在、貴商店街区域を構成する店舗の数を業種・業態毎にご記入ください。

業種・業態	店舗数	業種・業態	店舗数	業種・業態	店舗数
1. 青果		2. 精肉		3. 鮮魚	
4. 惣菜・弁当		5. 米・飲料・酒類		6. パン・ベーカリー	
7. 洋・和菓子		8. その他食品		9. 書籍・文具	
10. 医薬品・化粧品 ドラッグストア		11. 日用雑貨 身のまわり品		12. 趣味 スポーツ用品	
13. 衣料品		14. 時計・メガネ		15. 飲食店(食事)	
16. 飲食店(喫茶・ ファストフード)		17. 家電製品 携帯電話		18. CD・DVD (レンタル含む)	
19. コンビニ		20. 理容室・美容室		21. 食品スーパー	
22. エステ・整体		23. 病院・診療所		24. 銀行等金融機関	
25. 保育施設・学童 子育て支援施設		26. 学習塾・習い事		27. 介護施設	
28. 不動産		29. 100円ショップ		30. その他	

問8 現在、貴商店街区域に不足していると感じている業種・業態は何ですか。

上記問7の中から選び、() 内に番号をご記入ください。(3つまで選択)

※問7の選択肢以外の業種・業態が不足している場合にはその業種・業態をご記入ください。

不足している業種・業態がない、わからない場合にはそのどちらかに○をつけてください。

① ()	② ()	③ ()	/	④不足はない	/	⑤わからない
-------	-------	-------	---	--------	---	--------

問9 貴商店街の活動内容はどのようなものですか。(あてはまるもの全てに○)

1. 中元・歳末期セール(福引等)	2. セール(中元・歳末期以外)
3. ポイントカード・スタンプの発行	4. 駐車場・駐輪場の運営
5. 共同店舗の運営	6. 宅配サービスの実施
7. 出張販売の実施	8. 送迎サービスの実施
9. 商店街ホームページの開設・運営	10. 商店街マップの発行
11. その他の広報物の発行	12. 地域交流イベントの開催(祭り等)
13. 地域(自治会・NPO等)や学校との連携事業	14. 青年部の組織化などの担い手づくり
15. 商店街会員による勉強会開催	16. 防犯・防災活動
17. 街路灯・アーケード等商業基盤施設の維持管理	18. 緑化・清掃活動など環境に関する取組
19. 電子マネー・クレジットカード等キャッシュレス決済の取扱い	20. まちゼミの実施
21. 他の商店会・自治会主催のイベントに参加・協力	22. その他 ()
23. ほとんど活動はしていない	

問9-2 貴商店街が今後取り組みたいと考えている活動を上記問9の中から
 選び、() 内に番号をご記入ください。(3つまで選択)
 また、その活動の検討状況について○をつけてください。

()	→	1. 実施に向けて検討している	/	2. 具体的な検討に至っていない
()	→	1. 実施に向けて検討している	/	2. 具体的な検討に至っていない
()	→	1. 実施に向けて検討している	/	2. 具体的な検討に至っていない

問10 貴商店街が普段、どのような支援機関等を活用していますか。(あてはまるもの全てに○)

1. 国(出先機関)	2. 都道府県庁	3. 区役所・市役所	4. 商連かながわ
5. 商店街連合会(市・区)	6. 中小企業団体中央会	7. 他の商店街組織	
8. 商工会・商工会議所	9. 全国商店街支援センター	10. まちづくり団体	11. NPO
12. 教育機関(学校等)	13. 中小企業診断士・経営コンサルタント	14. 税理士・公認会計士	
15. 弁護士	16. 司法書士	17. 行政書士	
18. その他()			
19. 活用していない			

問11 最近2年で、商店街活動に積極的に参加する会員は増えましたか。
 (○は1つだけ)

1. 増えた	2. 減った	3. 変わらない
--------	--------	----------

上記回答を選択した要因や具体的状況をご記入ください。

()

問12 現在、貴商店街ではどのような悩みがありますか。(○は3つまで)

1. 売上・来街者の減少	2. 店舗の老朽化
3. 空き店舗・空き地の増加	4. 街路灯・アーケード等の商業基盤施設の老朽化
5. 魅力ある店舗の不足	6. 業種のバランスが悪い
7. 駐車場や駐輪場の不足	8. 放置自転車の対策
9. 魅力あるイベントの不足	10. 経営者の高齢化
11. 後継者の不在	12. 経営者の意欲低下
13. 未加入店舗の増加	14. 会費収入の減少・滞納の増加
15. 会員の商店街活動に対する意欲の低下・退会者の増加	16. 保有資産管理の負担増加
17. 商店街活動を担う人材の不足	18. その他(具体的に)

問12-2 問12の悩み解決に向けて、充実してほしい支援策があればご記入ください。

()

問 13 貴商店街が所在する地域における課題は何ですか。(あてはまるもの全てに○)

- | | | |
|-----------------|--------------|------------------------|
| 1. 人口減少 | 2. 少子高齢化 | 3. 保育育児環境(保育所、公園)などの不足 |
| 4. 商店街・繁華街の衰退 | 5. 観光資源の不在 | 6. 防犯防災上の不安 |
| 7. 交通アクセスの不便さ | 8. 地域ブランドの不在 | 9. 自治組織や地域活動の担い手不足 |
| 10. 地域コミュニティの衰退 | 11. その他 () | |

問 14 連携して活動を行っている地域活動* 団体等は以下のどれに該当しますか。
(あてはまるもの全てに○)

- | | | | |
|--------------------|--------------|----------------|-------------|
| 1. 自治会・町内会 | 2. 老人クラブ | 3. NPO | 4. ボランティア団体 |
| 5. 学校保育・幼稚園・保育所 | 6. 教育機関(学校等) | 7. PTA | |
| 8. 商工会・商工会議所 | 9. まちづくり団体 | 10. 警察署・消防署(団) | |
| 11. 自治体 | 12. 他の商店街 | 13. 民間企業等 | |
| 14. その他 () | | | |
| 15. そのような活動は行っていない | | | |

※地域活動とは…主として市内の一定の地域を基礎として当該地域の市民が主体的に行う自治会・町内会活動、社会福祉活動、青少年健全育成活動、防災・防犯活動その他の良好な地域社会の維持及び形成に資する活動をいう。

(横浜市地域の絆をはぐくみ、地域で支え合う社会の構築を促進する条例第2条抜粋)

問 15 貴商店街における空き店舗*は何店舗ですか。(ない場合は0(ゼロ)を記入)

() 店舗

※空き店舗とは… 商店街の主要な通りの建物の1階、2階部分(商業用ビル等、多階層にわたって商店街エリアが広がっている場合は、建物の1階、2階には限らない)に位置し、以前店舗として利用された建物で、廃業・移転等により現在は空き店舗となっているもの。

上記のうち、駐車場・一般住宅・空き地になった場合は除く。(次の利用者が現れるまで暫定的に車庫や物置等として使用しているものは含む。)

問 16 空き店舗がある場合、各空き店舗の状況についてご記入ください。

	ア) 閉店前の業種 問 7 の選択肢から該当するものを1つ選び、番号をご記入ください。	イ) 空き店舗となった時期 1. 1年以内 2. 1～2年前 3. 3年以上前 4. わからない	ウ) 閉店の理由 下記の太線の欄の選択肢から該当するものを1つ選び番号をご記入ください。 ※「その他」の場合は具体的内容をご記入ください。	エ) 家主の意思 1. 貸す意思がある 2. 貸す意思がない 3. わからない
① 空き店舗()階				
② 空き店舗()階				
③ 空き店舗()階				
④ 空き店舗()階				
⑤ 空き店舗()階				
⑥ 空き店舗()階				
⑦ 空き店舗()階				
⑧ 空き店舗()階				
⑨ 空き店舗()階				
⑩ 空き店舗()階				

- (ウ) の選択肢
1. 経営状態の悪化 (売上の減少・大型店との競争激化・家賃負担が大きい等)
 2. 経営者の高齢化・後継者の不在
 3. 店舗・設備の老朽化
 4. 区画整理・再開発
 5. 他地区への移転
 6. その他
 7. わからない

問 16-2 空き店舗がある場合、埋まらない理由として考えられるものを次の選択肢から選んでください。(あてはまるもの全てに○)

※「その他」の場合は、具体的内容をご記入ください。

- | | | |
|-----------------------------------|--------------|----------|
| 1. 周辺環境の悪化 (集客が見込めない等) | 2. 家賃が高い | 3. 立地が悪い |
| 4. 開業希望者が見つからない | 5. 店舗・設備の老朽化 | |
| 6. 店舗を解体し、店舗以外の目的に使用する予定がある | | |
| 7. 積極的な募集をしていない (当面、空き店舗のままで困らない) | | |
| 8. 物件の運用方法を検討中 | 9. その他 () | |

問 17 貴商店街では街路灯、アーケード、アーチ（片アーチ）を所有していますか。
（あてはまるもの全てに○）

1. 街路灯を所有している
LED等省エネ型ランプ（ ）基 ・ その他のランプ（ ）基
2. アーケードを所有している
3. アーチ（片アーチ）を所有している
4. いずれも所有していない → 問 18 へ

問 17-2 問 17 の施設の保全・維持管理における課題は何ですか。
（あてはまるもの全てに○）

1. 中・長期的な修繕計画がない
2. 保全・維持管理の費用の負担が大きい
3. 老朽化による事故の危険性がある
4. 会員による自主点検が負担である
5. その他（ ）
6. 特になし → 問 18 へ

問 17-3 施設の保全・維持管理の課題について、検討・対策をしていることは何ですか。（あてはまるもの全てに○）

1. 調査・点検、修繕計画策定の外部委託
 2. 保全・維持管理費用の積み立て、会費の値上げ
 3. 施設の撤去
 4. 修繕・改修・建て替え
 5. その他（ ）
 6. 現在、具体的な検討・対策はしていない → 問 17-4 へ
- } 問 18 へ

問 17-4 施設の保全・維持管理の課題について、検討・対策をしていない理由は何ですか。（あてはまるもの全てに○）

1. 調査、補修、撤去等の費用捻出が困難である。
2. 調査の委託や工事等の進め方や相談先が分からない。
3. 課題に緊急性がない。
4. 会員間で意見が分かれている。
5. その他（ ）

問 18 前回調査時（平成 30 年 11 月～12 月）と比べ、来街者数はどう変化したと感じられますか。（○は1つだけ）

1. 増加した
2. 減少した
3. あまり変わらない

問 19 外国人観光客を来街者として取り込みたいと思いますか。（○は1つだけ）

1. 取り込みたいと思う → 問 19-2 へ
2. 取り込みたいとは思わない → 問 20 へ

問 19-2 貴商店街が現在実施している外国人観光客取り込み策は何ですか。

(あてはまるもの全てに○)

- | | | | |
|-------------|-------------------|-------------|-------------|
| 1. 多言語マップ | 2. 多言語HP | 3. 多言語案内看板 | 4. 多言語会話シート |
| 5. Wi-Fi 整備 | 6. キャッシュレス決済の導入推進 | 7. 免税取扱いの推進 | |
| 8. 接客セミナー | 9. その他 () | 10. 未実施 | |

問 19-3 貴商店街が今後取り組みたい事業を上記問 19-2 の中から選び、() 内に番号をご記入ください。(3つまで選択)

()・()・()

問 19-4 外国人観光客を取り込む場合、課題は何ですか。(○は3つまで)

- | | | | | |
|-------------|-------------|-----------|-----------------|----------|
| 1. 外国語対応 | 2. 接客方法 | 3. 免税店手続き | 4. マナーの違い | 5. 災害時対応 |
| 6. 団体客対応 | 7. Wi-Fi 環境 | 8. PR 方法 | 9. 求めているサービスの把握 | |
| 10. その他 () | | | 11. 特にない | |

問 20 昨年と比較して現在の貴商店街の景気はどうなったと感じられますか。

(○は1つだけ)

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1. 良くなった | 2. 悪くなった | 3. 変わらない |
|----------|----------|----------|

問 21 新型コロナウイルス感染症により、貴商店街はどのような影響を受けていますか。

(あてはまるもの全てに○)

- | | | |
|--------------------------------|-------------------------|------------|
| 1. 来街者の減少 | 2. 店舗の閉店 | 3. 店舗の臨時休業 |
| 4. 予定していた事業(イベント等)の中止 | 5. 地域住民の在宅率増加などによる来街者増加 | |
| 6. テイクアウト・デリバリー事業等、各店舗の販売形態の変化 | | |
| 7. 会員店舗の増加 | 8. 会員店舗の減少 | 9. その他 () |

問 21-2 新型コロナウイルス感染症への対策として、貴商店街が取り組んでいることがあれば教えてください。(あてはまるもの全てに○)

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. 衛生用品の配布(マスクやアルコール等) | 2. 衛生設備の設置(アクリル板等) |
| 3. 店舗や商店街の消毒活動 | 4. テイクアウト、デリバリーの推進 |
| 5. キャッシュレス決済導入の推進 | 6. セール等による商店街の活性化 |
| 7. オンラインでのイベントの実施や集客 | 8. 個店への新型コロナウイルス感染症対策指導 |
| 9. 所属店舗の店員へのマスクや手袋等の着用の徹底 | |
| 10. ソーシャルディスタンスの推進 | 11. 会員への会費の免除、減免 |
| 12. 融資制度、助成制度などを会員に案内 | 13. その他、商店街事業を実施 |
| 14. その他 () | |
| 15. 特に何も実施していない | |

問 21-3 新型コロナウイルス感染症への対策として、貴商店街が取り組む予定のことがあれば教えてください。(あてはまるもの全てに○)

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. 衛生用品の配布 (マスクやアルコール等) | 2. 衛生設備の設置 (アクリル板等) |
| 3. 店舗や商店街の消毒活動 | 4. テイクアウト、デリバリーの推進 |
| 5. キャッシュレス決済導入の推進 | 6. セール等による商店街の活性化 |
| 7. オンラインでのイベントの実施や集客 | 8. 個店への新型コロナウイルス感染症対策指導 |
| 9. 所属店舗の店員へのマスクや手袋等の着用の徹底 | 10. ソーシャルディスタンスの推進 |
| 11. 会員への会費の免除、減免 | 12. 融資制度、助成制度などを会員に案内 |
| 13. その他、商店街事業を実施 | |
| 14. その他 () | 15. 特に何も予定していない |

問 22 貴商店街の特徴的な取り組みや来街者に人気の高い事業がございましたらご教示ください。また、横浜市へのご意見などございましたらあわせてご記入ください。

(Empty response area for question 22)

以下は「新型コロナウイルス感染症対応商店街等活動支援事業」の申請を行った商店会のみご回答ください。

横浜市が商店街に対して募集を行った「新型コロナウイルス感染症対応商店街等活動支援事業」では、商店街が行う事業の実施資金や加盟店舗への給付等、新型コロナウイルス感染症対策への使い道を、商店街のニーズに応じて選択できる一時金を交付しました。

問 23 このような一時金の交付は、新型コロナウイルス感染症対策として貴商店街にとって、効果的でしたか。(○は 1 つ)

- | | | | |
|-------------|----------|-------------|-------------|
| 1.非常に効果的だった | 2.効果的だった | 3.効果的ではなかった | 4.どちらともいえない |
|-------------|----------|-------------|-------------|

《質問は以上です。ご協力ありがとうございました。》

【よくあるご質問】

Q どのような調査なのか？

A 本調査は、平成7年度に開始し、従来3年おきに実施しており、来年度に実施予定でしたが、効率的に実施するため、商店街経営実態調査と来街者調査にあわせて、前倒して実施するものです。

本調査によって、商店街の課題や要望等を収集することにより、商店街のニーズにかなった施策の実現につなげることを目的としています。

商業振興施策の検討にあたり、重要な基礎資料となりますので、お手数をお掛けしますが、調査へのご協力をお願いいたします。

Q 調査の対象は？

A 横浜市内商店街です。

Q 回答できない項目があるが、絶対に回答しなければならないのか？

A ご回答できない項目は、未記入で構いません。可能な範囲でのご回答をお願いいたします。

なお、質問の内容が分からない等、調査に関するご質問等がございましたら、商業振興課 商店街実態調査担当（045-671-3488）までお問合せください。

Q 投函期限（12/9）までに投函することが難しい。

A 恐れ入りますが、集計作業の関係上、期限内のご投函にご協力をお願いいたします。

なお、投函期限を過ぎた後にご投函いただける際には、12/9までに商業振興課までご一報いただけますと幸いです。

また、回答期限までにご回答が確認できない商店街につきましては、商業振興課から確認のご連絡をさせていただくことがございますので、その際はよろしくをお願いいたします。

Q 過去の調査結果は公開されているのか？

A 平成12年度以降の調査の報告書（個別の商店街が特定できない内容）を横浜市ウェブページ上で公開しています。

【URL】 <https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kigyoshien/tokei-chosa/shogyocyosa/>



Ⅱ. 経営実態調査

ご回答者

商店街名(必須)

貴店名(必須)

問1 貴店の組織の形態について該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

- ① 個人 ② 有限会社 ③ 株式会社 ④ 合名会社 ⑤ 合資会社 ⑥ その他()

問2 ご経営者(代表者または店長)の年代について該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

- ① 10代 ② 20代 ③ 30代 ④ 40代 ⑤ 50代 ⑥ 60代
⑦ 70代以上

問3 ご経営者(代表者)のお住まいについて該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

- ① 店舗と同じ建物に住んでいる ② 地元に住んでいる(店舗から徒歩5分以内)
③ 近隣の町内に住んでいる(店舗から徒歩20分以内) ④ その他の地域に住んでいて、通っている

問4 貴店の主な業種・業態について該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

- ① 青果 ② 精肉 ③ 鮮魚 ④ 惣菜・弁当 ⑤ 米・飲料・酒類 ⑥ パン・ベーカリー
⑦ 洋・和菓子 ⑧ その他食品 ⑨ 書籍・文具 ⑩ 医薬品・化粧品ドラッグストア
⑪ 日用雑貨身のまわり品 ⑫ 趣味スポーツ用品 ⑬ 衣料品 ⑭ 時計・メガネ ⑮ 飲食店(食事)
⑯ 飲食店(喫茶・ファストフード) ⑰ 家電製品・携帯電話 ⑱ CD・DVD(レンタル含む)
⑲ コンビニ ⑳ 理容室・美容室 ㉑ 食品スーパー ㉒ エステ・整体 ㉓ 病院・診療所 ㉔ 銀行等金融機関
㉕ 保育施設・学童子育て支援施設 ㉖ 学習塾・習い事 ㉗ 介護施設 ㉘ 不動産 ㉙ 100円ショップ
⑳ その他()

問5 貴店の本来の営業時間と定休日および新型コロナウイルス感染症への対応をご記入ください。

本来 開店時間 : 閉店時間 :
()現在、休業中の場合は左記に○をおつけください。

・時刻を24時間表記でご記入ください。
・24時間営業の場合は、
開店時間0:00、閉店時間24:00とご記入ください。

本来 定休日 ① 月 ② 火 ③ 水 ④ 木 ⑤ 金 ⑥ 土 ⑦ 日 ⑧ その他()

・複数回答可。
・定休日が無い場合(無休)、「なし」とご記入
ください。

新型コロナウイルス感染症の影響への対応について該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ① 開業時間を遅めた ② 閉店時間を早めた ③ 定休日を増やした ④ 休業した ⑤ 特に変えていない ⑥ その他()

問6 現商店街での営業年数について該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

- ① 1年未満 ② 1年以上～3年未満 ③ 3年以上～5年未満 ④ 5年以上～10年未満 ⑤ 10年以上～20年未満 ⑥ 20年以上

問7 貴店の代表者の方以外の従業員についてご記入ください。(○は1つ)

- ① いる ② いない
↓
家族・親族従業員(名) 常用従業員(名) パート・アルバイト・派遣(名)

問8 貴店の後継者の有無についてご記入ください。(○は1つ)

- ① 後継者がいる ② 後継者がいない ③ まだ考えていない

問9へ

問10へ

問9 問8で①とお答えになった方にお尋ねします。貴店の後継者はどのような方ですか?(○は1つ)

- ① 子ども(子どもの配偶者を含む) ② その他家族・親戚 ③ 従業員や外部の人材 ④ その他()

問10 問8で②とお答えになった方にお尋ねします。後継者がいない理由と貴店の今後について、該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- (1) 後継者がいない理由
①子や親類が継がない ②子や親類に継がせない ③子や親類がいない ④従業員や外部の人材にも継がせる人がいない ⑤その他()
- (2) 貴店の今後の営業・後継者についてどのようにお考えですか
① 自分の代で店を閉める予定 ② 専門機関等に相談して考えていきたい ③ まだ考えていない ④ その他()
- (3) (2)で①と回答された方にお聞きします。貴店の店舗の今後についてどのようにお考えですか
① 他人に貸す/譲渡する予定 ② 取り壊す予定 ③ 貸店舗なので特段の対応はしない ④ 決めていない ⑤ その他()

問11 来店する主要客層に該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

- ① 10代 ② 20代 ③ 30代 ④ 40代 ⑤ 50代 ⑥ 60代
⑦ 70代以上 ⑧ わからない

問12 一日当たりの平均来店客数について該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

一日当たり 平均来店客数 ①10人以下 ②11~30人 ③31~50人 ④51~100人 ⑤100人以上

問13 昨年同時期と比較した業況についてご記入ください。(それぞれ○は1つ。①増加、③減少の場合は割合も記入)

売上げ	① 増加→(①10~20%増 ②21~50%増 ③51~100%増 ④100%以上増) ②横ばい(-10%~+10%程度の間)
	③ 減少→(①10~20%減 ②21~50%減 ③51~100%減)
来店客数 (テイクアウト利用含む)	① 増加→(①10~20%増 ②21~50%増 ③51~100%増 ④100%以上増) ②横ばい(-10%~+10%程度の間)
	③ 減少→(①10~20%減 ②21~50%減 ③51~100%減)

問14 お客様は、なぜ貴店を利用すると思いますか? 該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ① 自宅の近くにあり便利 ② 品揃えがよい ③ 品質・鮮度が良い ④ 価格が安い ⑤ 店に信用がある ⑥ お店の人が親切である
⑦ 商品を配達してくれる ⑧ 使いやすい量で買える ⑨ 昔からの顔なじみである ⑩ 駐車場/駐輪場がある ⑪ イベントやポイントサービスがある
⑫ チラシが入る ⑬ 特売がある ⑭ ここでしか手に入らない商品が購入できる ⑮ 衛生対策が整っている
⑯ キャッシュレス決済が利用できる ⑰ その他()

問15 貴店の今後の主なターゲット顧客について該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

- ① 10代 ② 20代 ③ 30代 ④ 40代 ⑤ 50代 ⑥ 60代
⑦ 70代以上 ⑧ わからない

問16 貴店独自で現在行っている販売・来店の促進活動について該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ① 独自のポイントカード・スタンプ・シールの発行 ② 割引券等配布 ③ チラシ作成 ④ 特売の実施 ⑤ テイクアウト・デリバリー販売
⑥ DMの発送 ⑦ SNSによる情報発信 ⑧ ネット販売 ⑨ 衛生対策 ⑩ 多言語対応 ⑪ キャッシュレス決済の導入
⑫ 実施していない ⑬ その他()

問17 貴店でキャッシュレス決済導入状況について、該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

- ① キャッシュレス決済を導入している ② 導入していない

問18へ

問20へ

問18 問17で①とお答えになった方にお尋ねします。導入しているキャッシュレス決済方法のうち、該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ① クレジットカード ② デビットカード ③ 電子マネー(交通系:Suica、PASMOなど) ④ 電子マネー(交通系以外:WAON、nanacoなど)
⑤ QRコード決済(楽天Pay、PayPayなど) ⑥ その他()

問19 問17で①とお答えになった方にお尋ねします。キャッシュレス決済導入前後の変化について、該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ① 売上増加 ② 顧客層の拡大 ③ 支払業務の効率化 ④ 売上管理の効率化 ⑤ 変化はない ⑥ 手数料等のコストの増加
⑦ 入金までのタイムラグ ⑧ その他()

問20 問17で②とお答えになった方にお尋ねします。導入していない理由について、該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ① 機器の設置費用がかかる ② 手数料がかかる ③ 仕組みがよくわからない ④ 入金に時間を要する ⑤ 必要性を感じない
⑥ その他()

問21 貴店における経営上の問題について該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ① 問題はない ② 客数減少による売上不振 ③ 客単価減少による売上不振 ④ 経費増大 ⑤ 後継者がいない ⑥ 従業員の確保
⑦ 資金調達 ⑧ 他店・大型店との競争 ⑨ 消費者意識の変化 ⑩ 新型コロナウイルス感染症の影響 ⑪ その他()

問22 今後の経営方針について該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ① 店舗改装 ② 業種転換 ③ 業態の開発・変更 ④ 品揃えの変更 ⑤ 販促の強化 ⑥ 営業時間の変更
⑦ 休業日の変更 ⑧ テイクアウト・デリバリー販売 ⑨ インターネット販売 ⑩ キャッシュレス決済の導入 ⑪ 衛生対策の充実
⑫ その他()

問23 貴店が実施している新型コロナウイルス感染症への対応として該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ① アクリル板や除菌用品等の設置 ② 店内の消毒・換気 ③ 営業時間短縮 ④ 店内レイアウトの変更 ⑤ キャッシュレス決済の導入
⑥ 個包装等の衛生対策強化 ⑦ テイクアウトやデリバリー販売 ⑧ 試食やテスターの中止 ⑨ 従業員へのマスク配布
⑩ 店員のマスクや手袋等の着用 ⑪ 特にやっていない ⑫ その他()

問24 あなたが所属している商店街において、貴店にとって有効と思える商店街活動を3つまで選び○をつけてください。(○は3つまで)

- ① 共同売り出し(セール・福引等) ② デリバリーサービスの充実 ③ お祭り・縁日
④ スタンプラリー・ウォーキングイベント ⑤ フリーマーケット ⑥ ポイントカード・スタンプ発行
⑦ ガイドマップやウェブ広報 ⑧ 地域や学校との連携事業 ⑨ 子育てや高齢者等の生活サポート
⑩ 駐車場や駐輪場の整備 ⑪ 防災・防犯活動 ⑫ 特色ある個店づくり
⑬ 特色ある景観の保存 ⑭ 緑化活動など環境に関する取り組み ⑮ 多言語対応
⑯ キャッシュレス決済の推進 ⑰ 新型コロナウイルス感染症の衛生対策 ⑱ その他(具体的に)

問25 商店街活動の満足度について該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

- ① 大いに満足 ② 満足 ③ 普通 ④ あまり満足していない ⑤ 不満足 ⑥ わからない

↓
満足していない点に○をつけてください。(複数回答可)

- ① 商店街活動の運営方法 ② 商店街活動の内容 ③ 商店街会費の使い方 ④ 商店街会費が高い ⑤ 何をやっているかわからない ⑥ その他()

問26 商店街活動の必要性についてあなたの考えに該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

- ① 大いに必要 ② 必要 ③ どちらでも良い ④ あまり必要ない ⑤ 必要ない
⑥ その他()

問27 商店街活動へのあなたの参加状況について該当するものに○をつけてください。(○は1つ)

- ① 率先して参加している ② 参加している ③ あまり参加していない ④ 参加していない ⑤ その他()

問28 問27で③、または④とお答えの方にお尋ねします。その理由について該当するものを選び、○をつけてください。(複数回答可)

- ① 参加する時間がない(取れない) ② 参加しても売上げにならない(繋がらない) ③ 参加できる(したい)内容ではない
④ 参加したくても人手がない ⑤ 他の人が十分にやってくれているから ⑥ その他()

問29 あなたが所属している商店街には、商店街の活性化のためにみんなをまとめ、引っ張っていくリーダーがいますか？該当するものを選び、○をつけてください。(○は1つ)

- ① いる ② いない ③ 個人ではないが、事務局がその役割を果たしている。 ④ その他()

問30 あなたが所属している商店街が抱えている悩み・課題について、貴店からみて該当するものを選び、○をつけてください。(○は3つまで)

- ① 悩みはない ② 商圏人口の減少 ③ 経営者の高齢化 ④ 後継者の不在 ⑤ 店舗の老朽化 ⑥ 駐車場の不足
⑦ 大型店との競争 ⑧ 街路灯・アーケード等の商業基盤施設の老朽化 ⑨ 経営者の意欲低下 ⑩ 業種のバランスが悪い ⑪ 空き店舗・空き地の増加
⑫ 魅力ある店舗の不足 ⑬ 魅力あるイベントの不足 ⑭ 非会員店舗の増加 ⑮ 会費収入の減少・滞納の増加
⑯ 会員の商店街活動に対する意欲の低下・退会者の増加 ⑰ 新型コロナウイルス感染症への対応 ⑱ その他() ⑲ わからない

問31 あなたが所属している商店街が今後取組むべきと考えer内容について該当するものを選び、○をつけてください。(○は3つまで)

- ① 街周辺の道路整備 ② 街路灯・アーケード等の商業基盤施設の改善 ③ 街全体の再開発 ④ 駐車・駐輪場の整備
⑤ 消費者ニーズに適した店舗誘致 ⑥ 低料金買物バスの運行 ⑦ 集客力のある公共施設等の誘致・建設 ⑧ 大型店の出店規制
⑨ 共同売り出し ⑩ 商店街HP・SNSの開設 ⑪ ポイントカード・スタンプ事業 ⑫ 広報誌発行 ⑬ 宅配サービス
⑭ 来街者が交流できる施設・スペースの設置 ⑮ 多言語対応 ⑯ 緑化活動など環境に関する取組み ⑰ キャッシュレス決済の導入
⑱ 非会員店舗の商店街加盟促進 ⑲ その他()
⑳ 取組むべきことはない ㉑ わからない

問32 あなたが所属している商店街が「新型コロナウイルス感染症対策について」今後取組むべきと考える該当するものを選び、○をつけてください。(○は3つまで)

- ① 衛生用品の配布(マスクやアルコール等) ② 衛生設備の設置(アクリル板等) ③ 店舗や商店街の消毒活動
④ テイクアウト・デリバリーの推進 ⑤ キャッシュレス決済導入の推進 ⑥ セール等による商店街の活性化
⑦ オンラインでのイベントの実施や集客 ⑧ 個店への新型コロナウイルス感染症対策指導 ⑨ 所属店舗の店員へのマスクや手袋等の着用の徹底
⑩ ソーシャルディスタンスの推進 ⑪ その他() ⑫ 取組むべきことはない

横浜市が商店街に対して募集を行った「新型コロナウイルス感染症対応商店街等活動支援事業」では、商店街が行う事業の実施資金や加盟店舗への給付等、新型コロナウイルス感染症対策への使い道を、商店街のニーズに応じて選択できる一時金を交付しました。
【以下問33～問34は貴店が所属している商店街から一時金の給付を受けた店舗のみご回答ください。】

問33 給付を受けた一時金を、貴店の新型コロナウイルス感染症対策としてどのように活用したか又はする予定か、該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ① 衛生用品の購入(マスクやアルコール等) ② 衛生設備の設置(アクリル板等) ③ テイクアウト・デリバリーの実施費用
④ 商品券の発行 ⑤ 収束後のイベントや割引セール等の実施

問34 給付を受けた一時金は、新型コロナウイルス感染症対策として貴店の役に立ちましたか。該当するものを選び、○をつけてください。(○は1つ)

- ① 大いに役に立った ② 役に立った ③ 役に立っていない ④ どちらともいえない

◀質問は以上です。ご協力ありがとうございました。なお、回答内容について確認の連絡をさせていただく場合がありますので、下記にご連絡先(電話番号)をご記入ください。いただいたご連絡先は、本調査に関する確認の連絡のみに使用させていただきます。▶

連絡先

Ⅲ. 来街者調査

来街者アンケート

調査会社 データ管理欄				
商店街名		エリア		調査員氏名
調査日時	月	日	時	天気 晴れ・曇り・雨
回答者属性 (○は1つ)				
年齢				
1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上				
Q1 何を利用してこの商店街に来られましたか？ (○は1つ)				
1. 徒歩 2. 自転車 (一般車) 3. 自転車 (電動アシスト) 4. 自転車 (原付) 5. バイク 6. 自動車 7. バス 8. 電車 9. その他 ()				
Q2 Q1の方法でご自宅から商店街までどれくらい時間がかかりますか？ (○は1つ)				
1. 0～15分未満 2. 15～30分未満 3. 30～45分未満 4. 45～60分未満 5. 60分以上				
Q3 本日の目的地はどこですか？ (複数回答可)				
1. 商店街 (買い物・食事等) 2. デパート・スーパーマーケット 3. 勤務先 4. 学校 5. 保育施設 6. 区役所、図書館、地区センター等の公共施設 7. 医療施設 8. 駅 9. その他 ()				
Q4 この商店街で買い物する場合は主に何を購入しますか (複数回答可)				
1. 青果 2. 精肉 3. 鮮魚 4. 惣菜 5. 米穀 6. パン 7. 和洋菓子 8. その他食品 9. 医薬品・化粧品 10. 日用雑貨 11. 書籍・文具 12. 衣料品 13. 贈答品 13. その他 () 14. 買い物はしない				
Q5-1 この商店街はどのくらいの頻度で利用 (買い物) しますか？ (○は1つ)				
1. ほぼ毎日 2. 週2～3日 3. 週1回 4. 月2～3回 5. 月1回 6. ほとんど利用しない→Q8へ				
Q5-2 Q5-1で1～5に○をつけた方にお尋ねします。 商店街への来訪時の消費額 (1回あたりの平均的な合計金額) について教えてください (○は1つ)				
1. 500円未満 2. 500円～1,000円未満 3. 1,000円～2,000円未満 4. 2,000円～3,000円未満 5. 3,000円～5,000円未満 6. 5,000円～10,000円未満 7. 10,000円以上 8. お金は使わない (商店街では買い物はしない)				
Q6 Q5-1で1～5に○をつけた方にお尋ねします。 この商店街を利用する主な理由を3つまで選び○をつけてください。 (○は3つ)				
1. 自宅の近くにあり便利 2. 品揃えがよい 3. 品質・鮮度が良い 4. 価格が安い 5. 店に信用がある 6. お店の人が親切である 7. 商品を配達してくれる 8. 使いやすい量で買える 9. 昔から顔なじみである 10. 駐車場/駐輪場がある 11. イベントやポイントサービスがある 12. チラシが入る 13. 特売がある 14. ここでしか手に入らない商品が購入できる 15. その他 ()				
Q7 Q5-1で1～5に○をつけた方にお尋ねします。 商店街の買い物における支払方法は？ (○は1つ。「1. 現金のみ」を選んだ方は、キャッシュレス決済をしない理由もお答えください)				
1. 現金のみ (→キャッシュレス決済を使用しない理由: ①必要性を感じない ②使用したいが対応している店舗が少ない ③その他 ()) 2. クレジットカード 3. 電子マネー 4. 現金とクレジットや電子マネーなどを併用する				
Q8 Q5-1で6に○をつけた方にお尋ねします。 この商店街を利用しない主な理由を3つまで選び○をつけてください。 (○は3つ)				
1. 一か所で用事がすまない 2. 品揃えが悪い 3. 品質・鮮度が悪い 4. 価格が高い (安くない) 5. 店に信用がない 6. お店の対応が悪い 7. 商品を配達してくれない 8. 使いやすい量で買えない 9. お店の従業員とのやり取りが面倒そう 10. 駐車場/駐輪場がない・狭い 11. イベントやポイントサービスがない 12. チラシが入らない 13. 特売がない 14. お店に入りにくい (バリアフリーでないなど) 15. 営業時間が生活時間帯に合わない 16. 買いたい商品がない 17. その他 ()				
→Q8回答後Q10へ				

IV. 消費者購買行動意識調査

令和2年度 横浜市消費者購買行動意識調査 調査票

本調査は、横浜市が昭和57年度に開始し、概ね3年に一度実施しています。

本調査の目的は、最寄り商店街に対する消費者の意識等を把握することによって、新型コロナウイルス感染症の対策をはじめとする商店街支援施策等の検討を進めるうえでの基礎資料（施策立案のためのデータ集約）とするものです。

回答は任意ではありますが、是非、ご協力をお願いいたします。

調査票の記入事項につきましては、秘密を厳守して統計的処理を行います。

なお、ご本人様にご回答いただく調査ですので、ご本人様にご回答いただくことができない場合は、ご回答は不要です。

※ ご記入いただきました本調査票はお名前やご住所を書かずに、同封の返信用封筒に入れて 12月4日（金） までにご投函ください。 切手を貼る必要はありません。

※ 本アンケートはインターネット経由でのご回答も可能です。
以下のURL、もしくは右のQRコードからログイン可能です。

Webアンケート用のURL：<https://rsch.jp/eqt5/?yokohama:ss-d>



最初に、あなたご自身のことについてお尋ねします。（それぞれの質問に○は1つだけ）

- 職業
- | | | |
|--------------------|--------|-------------|
| 1. 会社員（公務員・団体職員含む） | 2. 自営業 | 3. 専業主婦（主夫） |
| 4. パート・アルバイト | 5. 学生 | 6. 無職 |

- 家族構成
- | | | |
|---------------|-------------------|-------------|
| 1. 単身 | 2. 1世代（夫婦のみ、兄弟のみ） | 3. 2世代（親と子） |
| 4. 3世代（親・子・孫） | 5. その他（ | ） |

- 年齢
- | | | | |
|---------|-----------|---------|---------|
| 1. 20歳代 | 2. 30歳代 | 3. 40歳代 | 4. 50歳代 |
| 5. 60歳代 | 6. 70歳代以上 | | |

- 住所
- | | | | |
|---------|---------|---------|-----------|
| 1. 青葉区 | 2. 旭区 | 3. 泉区 | 4. 磯子区 |
| 5. 神奈川区 | 6. 金沢区 | 7. 港南区 | 8. 港北区 |
| 9. 栄区 | 10. 瀬谷区 | 11. 都筑区 | 12. 鶴見区 |
| 13. 戸塚区 | 14. 中区 | 15. 西区 | 16. 保土ヶ谷区 |
| 17. 緑区 | 18. 南区 | | |

○普段の買い物の手段

- | | | |
|------------|-------------|----------------|
| 1. 徒歩 | 2. 自転車（一般車） | 3. 自転車（電動アシスト） |
| 4. 自転車（原付） | 5. バイク | 6. 自動車 |
| 7. バス | 8. 電車 | 9. その他（ |

問1 お住いの近くに商店街はありますか。ある場合は、あわせて商店街名をご記入ください（スーパーや百貨店、ショッピングセンターなどの大型店は除く）。
 (○は1つだけ)

1. ある（商店街名： _____ ） →問2へ	2. ない →問8へ
--------------------------	------------

問2 お住いの近くの商店街は次のうちのどのタイプですか。(○は1つだけ)

1. 近隣型商店街： 鉄道駅に近接しておらず、主に近隣住民が徒歩、自転車で来街して日常の買い物をする商店街
2. 地域型商店街： 鉄道駅に近接し、主に区域内の住民が徒歩、自転車、バス等で来街して日常の買い物をする商店街
3. 広域型商店街： 鉄道駅に近接し、百貨店、量販店等を含む大型店があり、主に電車や自動車による区内外からの来街者が多い商店街
4. 超広域型商店街： 鉄道駅に近接し、有名専門店、高級専門店を中心に構成され、市外も含む遠距離からの来街者が多い商店街
5. その他の商業： 上記1～4にあてはまらない商業エリア、複数の要素を持つ商業エリア等 エリア等

問3 どのくらいの頻度で近くの商店街を利用（買い物）しますか。(○は1つだけ)

1. ほぼ毎日	2. 週2～3回	3. 週1回
4. 月2～3回	5. 月1回	6. ほとんど利用しない →問7へ

問4 商店街を利用する主な理由は何ですか。(○は3つまで)

1. 自宅の近くにあり便利	2. 品揃えがよい	3. 品質・鮮度がよい
4. 価格が安い	5. 店に信用がある	6. お店の人が親切である
7. 商品を配達してくれる	8. 使いやすい量で買える	9. 昔から顔なじみである
10. 駐車場/駐輪場がある	11. イベントやポイントサービスがある	12. チラシが入る
13. 特売がある	14. ここでしか手に入らない商品が購入できる	
15. 衛生対策が整っている	16. キャッシュレス決済が利用できる	17. その他 (_____)

問5 商店街で、よく利用されているお店は何ですか。

(あてはまるもの全てに○)

業種・業態	業種・業態	業種・業態
1. 青果	2. 精肉	3. 鮮魚
4. 惣菜・弁当	5. 米・飲料・酒類	6. パン・ベーカリー
7. 洋・和菓子	8. その他食品	9. 書籍・文具
10. 医薬品・化粧品 ドラッグストア	11. 日用雑貨 身のまわり品	12. 趣味 スポーツ用品
13. 衣料品	14. 時計・メガネ	15. 飲食店（食事）
16. 飲食店 （喫茶・ファストフード）	17. 家電製品・携帯電話	18. CD・DVD （レンタル含む）
19. コンビニ	20. 理容室・美容室	21. 食品スーパー
22. エステ・整体	23. 病院・診療所	24. 銀行等金融機関
25. 保育施設・学童 子育て支援施設	26. 学習塾・習い事	27. 介護施設
28. 不動産	29. 100円ショップ	30. その他

問6 商店街に開店して欲しい、もっと増えて欲しいお店は何ですか。

(あてはまるもの全てに○) 記入後、問8へ。

業種・業態	業種・業態	業種・業態
1. 青果	2. 精肉	3. 鮮魚
4. 惣菜・弁当	5. 米・飲料・酒類	6. パン・ベーカリー
7. 洋・和菓子	8. その他食品	9. 書籍・文具
10. 医薬品・化粧品 ドラッグストア	11. 日用雑貨 身のまわり品	12. 趣味 スポーツ用品
13. 衣料品	14. 時計・メガネ	15. 飲食店(食事)
16. 飲食店 (喫茶・ファストフード)	17. 家電製品・携帯電話	18. CD・DVD (レンタル含む)
19. コンビニ	20. 理容室・美容室	21. 食品スーパー
22. エステ・整体	23. 病院・診療所	24. 銀行等金融機関
25. 保育施設・学童 子育て支援施設	26. 学習塾・習い事	27. 介護施設
28. 不動産	29. 100円ショップ	30. その他

問7 問3で6と回答された方にお聞きします。商店街をほとんど利用しない主な理由は何ですか。(○は3つまで)

1. 一か所で用事が済まない	2. 品揃えが悪い	3. 品質・鮮度が悪い
4. 価格が高い(安くない)	5. 店に信用がない	6. お店の対応が悪い
7. 商品を配達してくれない	8. 使いやすい量で買えない	
9. お店の従業員とのやり取りが面倒そう	10. 駐車場/駐輪場がない・狭い	
11. イベントやポイントサービスがない	12. チラシが入らない	13. 特売がない
14. お店に入りにくい(バリアフリーでないなど)	15. 営業時間が生活時間帯に合わない	
16. 買いたい商品がない	17. 衛生対策に不安がある	
18. キャッシュレス決済が利用できない	19. その他 ()	

☆ ここからは全員がお答えください。

問8 日常生活の買い物における主な支払方法は何ですか。(○は1つだけ)

1. 現金だけ → 問11へ	2. クレジットカード → 問9へ	3. 電子マネー → 問9へ
4. 現金とクレジットカードや電子マネーなどを併用する → 問9へ		

問9 よく使うキャッシュレス決済手段は何ですか。(○は1つだけ)

1. クレジットカード	2. デビットカード	3. 電子マネー(交通系: Suica、PASMO など)
4. 電子マネー(交通系以外: WAON、nanaco など)		
5. QRコード決済(楽天 Pay、PayPay など)		
6. その他 ()		

問 10 どのような店舗でキャッシュレス決済が使えるとよいと思いますか。

(あてはまるもの全てに○)

業種・業態	業種・業態	業種・業態
1. 青果	2. 精肉	3. 鮮魚
4. 惣菜・弁当	5. 米・飲料・酒類	6. パン・ベーカリー
7. 洋・和菓子	8. その他食品	9. 書籍・文具
10. 医薬品・化粧品 ドラッグストア	11. 日用雑貨・身のまわり品	12. 趣味・スポーツ用品
13. 衣料品	14. 時計・メガネ	15. 飲食店(食事)
16. 飲食店 (喫茶・ファストフード)	17. 家電製品・携帯電話	18. CD・DVD (レンタル含む)
19. コンビニ	20. 理容室・美容室	21. 食品スーパー
22. エステ・整体	23. 病院・診療所	24. 銀行等金融機関
25. 保育施設・学童 子育て支援施設	26. 学習塾・習い事	27. 介護施設
28. 不動産	29. 100円ショップ	30. その他

問 11 店舗で買い物する際に次の項目についてどのくらい重視しますか。

(それぞれの項目において○は1つだけ)

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
1. 衛生対策	5	4	3	2	1
2. キャッシュレス決済の導入	5	4	3	2	1
3. 情報発信をしているか	5	4	3	2	1
4. 割引やポイントサービス	5	4	3	2	1
5. 雰囲気・接客	5	4	3	2	1
6. 営業時間・場所	5	4	3	2	1

問 12 次にあげる商品について、主に購入する場所はどこですか。また、その場所で購入する理由や支払方法は何か。下記の選択肢の中から選んでお答えください。

	主に購入する場所	その場所で購入する理由(3つまで)	支払方法
(1) 生鮮食料品 (鮮魚・青果・精肉など)	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
(2) その他食料品 (米・飲料・酒類・惣菜など)	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
(3) 日用雑貨	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
(4) 衣料品	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
(5) 医薬品・化粧品	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
(6) 書籍・文具	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
(7) 家電製品	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>

【主に購入する場所】(1つ選択してください)

- | | | |
|---|-----------------|------------|
| 1. 商店街の店 | 2. 大型量販店・総合スーパー | 3. 食品スーパー |
| 4. デパート・大型商業施設 | 5. コンビニ | 6. ドラッグストア |
| 7. 通信販売(生協などの宅配、ネットスーパー、インターネット・カタログ通信販売含む) | | |
| 8. その他() | | |

【その場所で購入する理由】(3つまで選択してください)

- | | | |
|---------------------|-------------------------|---------------|
| 1. 自宅の近くにあり便利 | 2. 品揃えがよい | 3. 品質・鮮度がよい |
| 4. 価格が安い | 5. 店に信用がある | 6. お店の人が親切である |
| 7. 商品を配達してくれる | 8. 使いやすい量で買える | 9. 昔からなじみである |
| 10. 駐車場/駐輪場がある | 11. イベントやポイントサービスがある | 12. チラシが入る |
| 13. 特売がある | 14. ここでしか手に入らない商品が購入できる | |
| 15. 衛生対策が整っている | 16. キャッシュレス決済が利用できる | |
| 17. 利用しやすい時間に営業している | 18. その他() | |

【支払方法】(2つまで選択してください)

- | | | |
|-------------------------------|---------------------------------|------------|
| 1. 現金 | 2. クレジットカード | 3. デビットカード |
| 4. 電子マネー(交通系: Suica、PASMO など) | 5. 電子マネー(交通系以外: WAON、nanaco など) | |
| 6. QRコード決済(楽天Pay、PayPay など) | 7. その他() | |

問 13 店舗の新型コロナウイルス感染症の衛生対策として重視するものは何ですか。
(○は3つまで)

- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1. 店員のマスクや手袋等の着用 | 2. 消毒液等の店内設置 |
| 3. アクリル板やビニールシートの設置 | 4. 個包装等の衛生対策 |
| 5. 店内換気・什器等の消毒 | 6. キャッシュレス決済（非接触型での決済） |
| 7. ソーシャルディスタンス(2m以上) | 8. テイクアウト・デリバリー販売 |
| 9. その他（ | ） |

問 14 商店街にあったら利用したいサービスは何ですか。(○は3つまで)

- | | |
|-------------|-------------------------|
| 1. 宅配 | 2. 出張販売 |
| 3. 低運賃バスの運行 | 4. 御用聞き（訪問して注文を受けるサービス） |
| 5. 託児所 | 6. 子どもを遊ばせることのできる場所 |
| 7. 地域の交流施設 | 8. 高齢者の見守り（定期訪問） |
| 9. 特にない | 10. その他（ |

問 15 商店街が地域のにぎわいづくりのためのイベント、街路灯や防犯カメラの整備などの活動を行っていることを知っていますか。(○は1つだけ)

- | | | |
|----------|------------|-------------|
| 1. 知っていた | 2. 一部知っていた | 3. 全く知らなかった |
|----------|------------|-------------|

問 16 商店街の活動で、スタッフ・ボランティアとして参加・協力してもよいと思うものは何ですか。(あてはまるもの全てに○)

- | | | | |
|------------|------------------|-----------|----------|
| 1. 夜間パトロール | 2. イベント・お祭り | 3. 登下校見守り | 4. 高齢者支援 |
| 5. 子育て世代支援 | 6. 参加・協力するつもりはない | 7. わからない | |
| 8. その他（ | | | ） |

問 17 商店街は、身近な買い物の場であるだけでなく、地域の交流やにぎわいの場としての役割を果たしていると思いますか。(○は1つだけ)

- | | | |
|---------|-----------|----------|
| 1. そう思う | 2. そう思わない | 3. わからない |
|---------|-----------|----------|

問 18-1 これからの商店街のあり方や役割について、期待することはどれですか。
(○は3つまで)

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1. 身近な買い物の場 | 2. 訪れて楽しめる場 |
| 3. イベントや行事など地域のにぎわいづくりの中心 | 4. 地域住民が気軽に交流できる場 |
| 5. 子育てや高齢者の生活をサポートする場 | 6. 暮らしやすい街づくりを進める一員 |
| 7. 防災・防犯活動を進める一員 | 8. その他（ |

問 18-2 よく利用する商店街や近くの商店街に取り組んで欲しい、もっと充実して欲しい事業はありますか。(〇は3つまで)

- | | | |
|-----------------------|-----------------------|------------------|
| 1. 共同売り出し (セール・福引等) | 2. デリバリーサービスの充実 | |
| 3. お祭り・縁日 | 4. スタンプラリー・ウォーキングイベント | |
| 5. フリーマーケット | 6. ポイントカード・スタンプ発行 | 7. ガイドマップやウェブ広報 |
| 8. 地域や学校との連携事業 | 9. 子育てや高齢者等の生活サポート | 10. 駐車場や駐輪場の整備 |
| 11. 防災・防犯活動 | 12. 特色ある個店づくり | 13. 特色ある景観の保存 |
| 14. 緑化活動など環境に関する取り組み | 15. 多言語対応 | 16. キャッシュレス決済の推進 |
| 17. 新型コロナウイルス感染症の衛生対策 | 18. その他 (具体的に) | |

問 19 最後に、新型コロナウイルス感染症の影響 (概ね3月以降) により、購入・利用する機会が増えた商品・サービスは何ですか (マスク、消毒液以外)。(上位のものを3つまで)

- | | | | | |
|----------------------|--------------------|----------------|---------|-------|
| 1. 食料品 | 2. 飲料 | 3. 出前 | 4. 家電製品 | 5. 家具 |
| 6. 医薬品 | 7. 書籍 | 8. ゲーム機・ゲームソフト | | |
| 9. パソコン・スマートフォン本体 | 10. スマートフォン・携帯の通信料 | | | |
| 11. ダウンロード版映画・音楽・アプリ | 12. 日用雑貨 | 13. 化粧品 | | |
| 14. ファッション・服飾 | 15. 宅配運送料 | 16. 自転車 | | |
| 17. その他 (具体的に) | | | | |

最も増えたもの	次に増えたもの	その次に増えたもの

《質問は以上です。ご協力ありがとうございました。》

この調査票を同封の返信用封筒に入れて、12月4日(金)までにご投函ください。切手を貼る必要はありません。

※ 次頁は「よくあるご質問」です。

【よくあるご質問】

Q 質問の内容等に関する問い合わせは、どこにすればよいのか？

A 本調査委託事業者の（株）東京商工リサーチまでお問合せください。
電話 0120-998-481 担当 大平（おおだいら） 福村 高橋
（受付：平日9時～17時）

Q 本当に横浜市の調査なのか？

A 令和2年度 横浜市消費者購買行動意識調査は、横浜市経済局が実施している調査です。

【調査企画】横浜市経済局商業振興課 消費者購買行動意識調査担当

【URL】<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kigyoshien/tokei->

[chosa/shogyocyosa/shogyochosa.html](https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kigyoshien/tokei-chosa/shogyocyosa/shogyochosa.html)

Q 調査の対象者はどのように決めているのか？

A 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歳以上の男女15,000人を対象としています。

Q 調査票が届いた本人が不在のため回答できない。どうすればよいのか？

調査票が届いた本人が回答できる状態ではない。どうすればよいのか？

A ご本人様にご回答いただく調査ですので、事情でご本人様にご回答いただくことができない場合は、ご回答は不要です。

Q 調査票が家族宛に届いたが、本人はほとんど買物をしない。普段買物を行っている家族が回答したほうがよいのか？

A ご家族によるご回答は不要です。
可能な範囲で、ご本人様のご回答をお願いいたします。

Q 回答できない項目があるが、必ず回答しなければならないのか？

A ご回答できない項目は、未記入で構いません。可能な範囲でのご回答をお願いいたします。

Q 投函期限（12/4）までに投函することが難しい。

A 調査期間が短く、お手数をお掛けいたします。
恐れ入りますが、集計作業の関係上、期限内のご投函にご協力をお願いいたします。

Q 調査票を汚損してしまった。どうすればよいのか？

A 調査票の再送付を希望される場合は、横浜市経済局商業振興課 消費者購買行動意識調査担当（電話045-671-3488）までご連絡をお願いいたします。

Q 過去の調査結果は公開されているのか？

A 平成12年度以降の調査の報告書を横浜市ウェブページ上で公開しています。

【URL】<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kigyoshien/tokei->

[chosa/shogyocyosa/shogyochosa.html](https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kigyoshien/tokei-chosa/shogyocyosa/shogyochosa.html)

