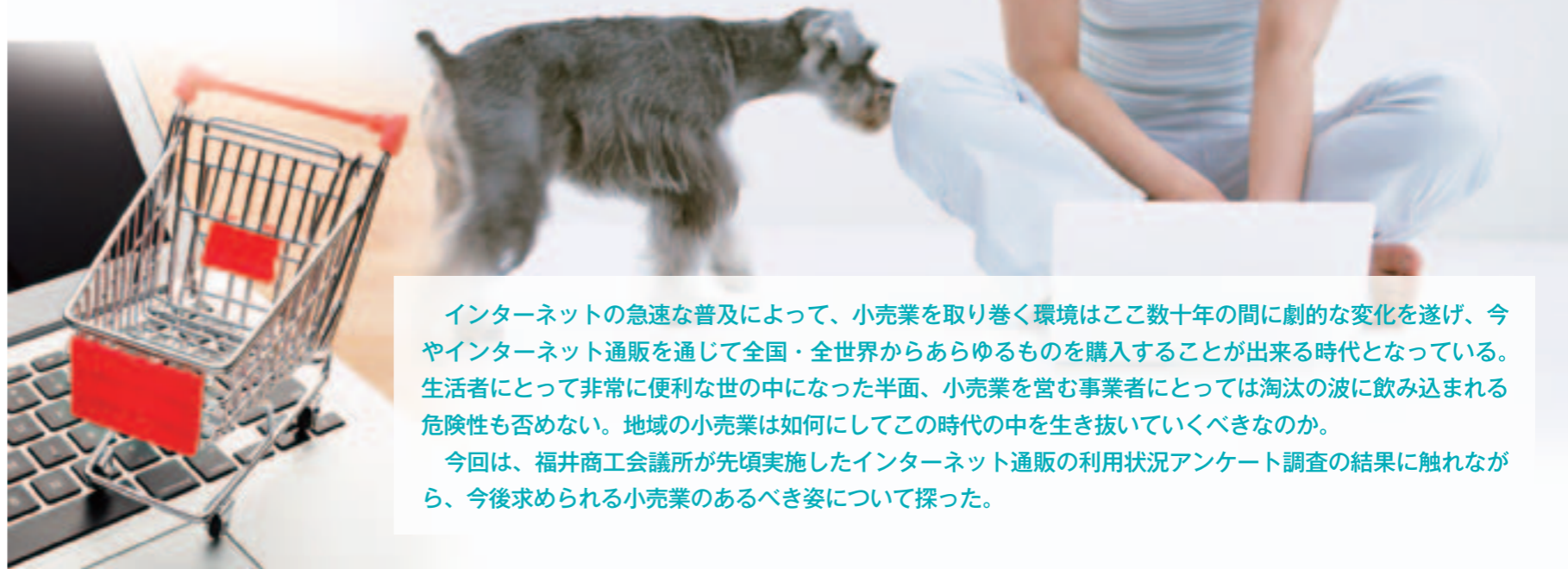


# 地方創生 “小売業サバイバル”

—インターネット通販利用状況調査から導き出された真実—



インターネットの急速な普及によって、小売業を取り巻く環境はここ数十年の間に劇的な変化を遂げ、今やインターネット通販を通じて全国・全世界からあらゆるものを購入することが出来る時代となっている。生活者にとって非常に便利な世の中になった反面、小売業を営む事業者にとっては淘汰の波に飲み込まれる危険性も否めない。地域の小売業は如何にしてこの時代の中を生き抜いていくべきなのか。

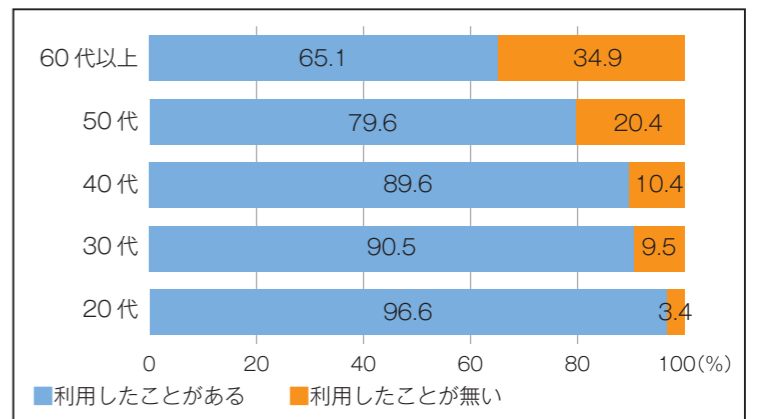
今回は、福井商工会議所が先頃実施したインターネット通販の利用状況アンケート調査の結果に触れながら、今後求められる小売業のあるべき姿について探った。

## インターネット通販の県内における利用の現状

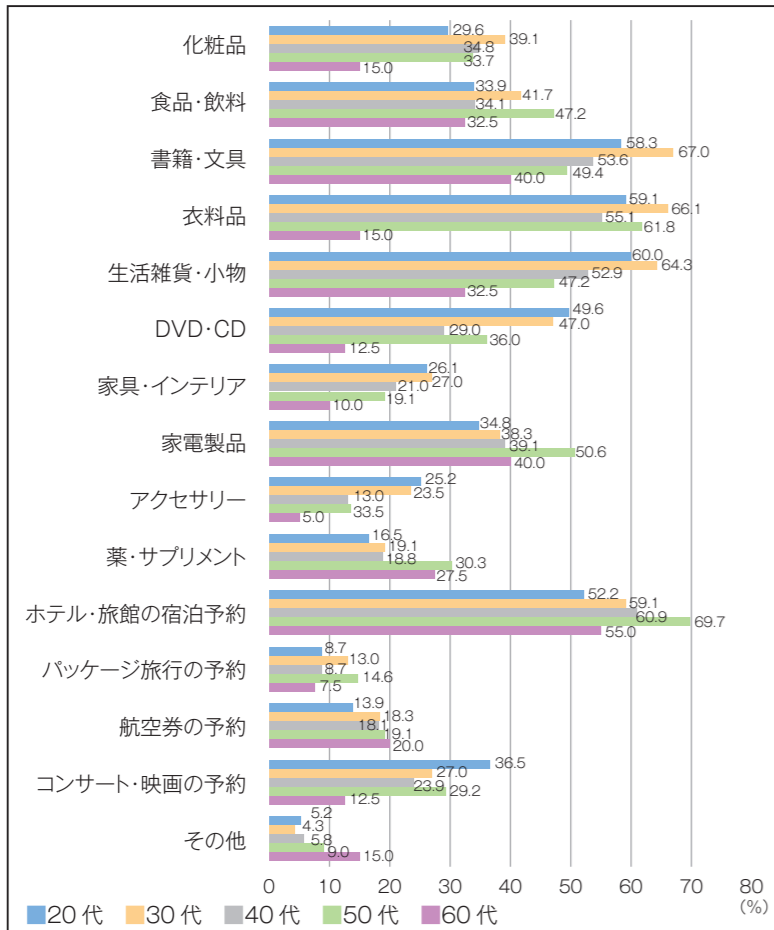
福井商工会議所では今年秋、会員事業所に勤める従業員600名を対象に「インターネット通販の利用に関するアンケート調査」を実施した。ここではその結果の一部を抜粋して、県内のインターネット通販利用の現状を紹介する。

### インターネット通販はもはや生活の一部に

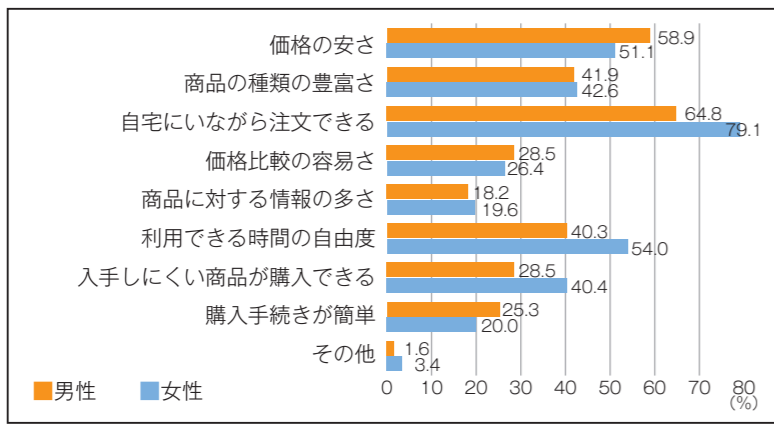
インターネット通販の利用の有無について尋ねたところ、全体の8割以上(86・8%)が利用した経験ありと答えた。特に女性は約9割と高く、20代96・6%、30代90・5%、40代89・6%、50代79・6%、60代以上65・1%と年齢が高まるごとに利用比率は低くなるものの、全体的に非常に高いことから、もはやインターネット通販は我々の生活の一部となっていることがわかる。(グラフ1)



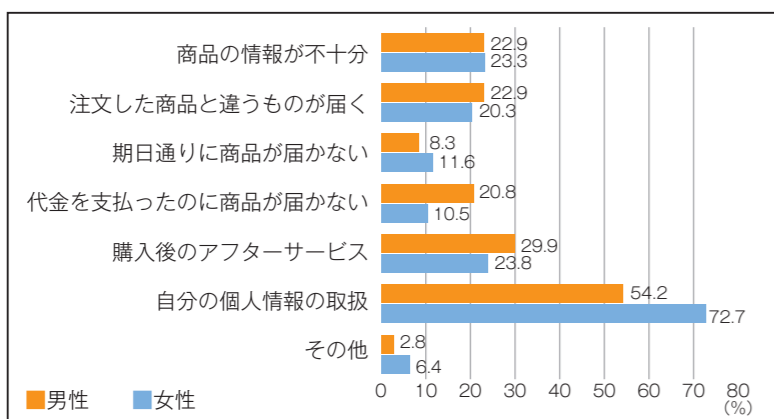
【グラフ1】インターネット通販利用の有無



【グラフ2】インターネット通販で購入したことがある商品



【グラフ3】インターネット通販を利用するメリット



【グラフ4】インターネット通販の利用で不安を感じる点

トで購入する比率は男性が高く、これ以外にも家電製品をネット

- ★女性で回答比率の高いもの
- 1位 衣料品(78・2%)
  - 2位 ホテル等の宿泊予約(65・1%)
  - 3位 化粧品(61・3%)

ネットです。また、ホテル・旅館の予約を行う比率は女性が高いことが判明。また、ホテル・旅館の宿泊予約については世代を問わず高い割合となっており、宿泊業におけるネット対応は不可欠ということが言える。(グラフ2)

### 場所や時間の制約を受けず価格も安いのがメリット

インターネット通販を利用するメリットを尋ねたところ、男女とも「自宅にいながら注文できる」を理由に挙げる割合が圧倒的に高く、これに「価格の安さ」「利用できる時間の自由度」と続いた。このことから、共働きで日中働く割合が高い福井県の消費者にとって、イン

### 個人情報の取扱いに不安残る

一方で、インターネット通販を利用する際、不安を感じる点があるか尋ねたところ、全体の6割以上が「不安を感じる」と回答した。特に女性に至っては8割弱が不安を感じており、ターネット通販は利用価値が高いことが推測できる。(グラフ3)

- ★男性で回答比率の高いもの
- 1位 書籍・文具(56・4%)
  - 2位 ホテル等の宿泊予約(53・8%)
  - 3位 生活雑貨・小物(50・4%)

インターネット通販での購入割合が高いもの

「インターネット通販で購入したことがある商品」についての回答を分析したところ、男女別・世代別で以下のような特徴が明らかとなった。

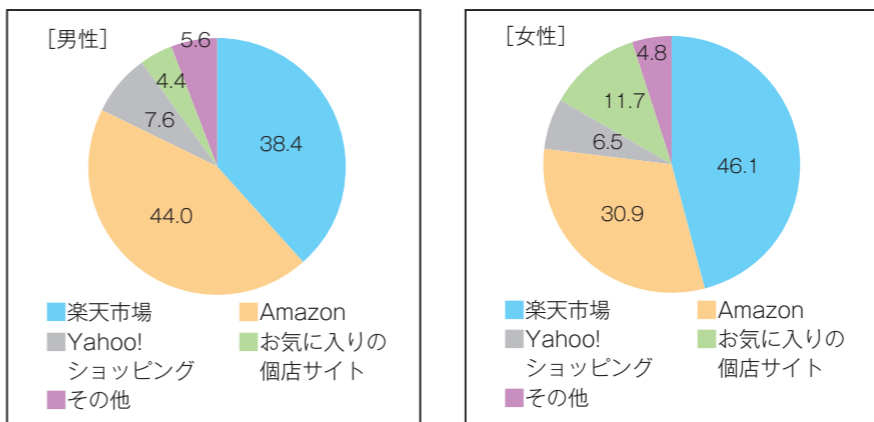


利便性の高さの背後に潜む不安は拭いきれていない現状が理解できる。

インターネット通販のどんな点に不安を感じるか尋ねたところ、黎明期に多かった「期日通りに商品が届かない」「代金を支払ったのに商品が届かない」といった理由については、流通体制が整備されたこともあり現在不安に感じる割合は低い半面、大手通販企業の不祥事がニュース等で取り上げられた影響もあり、「個人情報の取扱い（流出の危険性）」に不安を感じる割合が男女とも圧倒的に高い結果となった。

自社でインターネット通販サイトを運営する場合、個人情報取扱い方針やセキュリティ体制の強化などを通じて、お客様により安心して利用してもらうためのアピールが重要となつてくると思われる。(グラフ4)

■通販サイトの利用は「アマゾン」「楽天市場」に集中  
インターネット通販で最もよ



【グラフ5】最もよく利用するインターネット通販サイト

く利用するサイトを尋ねたところ、「アマゾン」「楽天市場」の二つに利用が集中していることがわかった。これを性別ごとに分析すると、男性は「アマゾン」の利用率が高く、女性は「楽天市場」の利用率が高い結果となった。

ピンポイントで検索し価格比

較して購入する商品（書籍、家電製品）を多く扱う「アマゾン」、多くのお店がモールを形成し豊富な種類の商品の中から自分のお気に入りを（衣料品、化粧品）を探すことができる「楽天市場」、男女それぞれ購入比率の高い商品と利用割合の高いサイトの特徴が一致していることがわかる。(グラフ5)

この結果からもわかるように、もはやインターネットで商品を購入するのは当たり前になっており、生活者の消費行動パターンの大部分を占めるようになりつつある。こうした時代環境の中で、地域の小売店はいかにして活路を見出すべきなのだろうか。続いて、県内企業の取組み事例を紹介する。

■実店舗での知識・経験をインターネット通販に活かす  
ユニフォームネクスト(株)(福井市)

■飲食店ユニフォームのネット通販国内トップ  
福井市に事業所を構えるユニ



豊富なバターンのユニフォームサンプルが揃う店内

素にヒットすることが第一。サイトに広告を打てばヒット率は上昇しますが、それを継続するには膨大な資本力が必要で、当社のような中小企業には無理でした。そこで他店と差別化できるように、**実店舗以上に安心して買ってもらえる店づくり**を心掛けました」と当時を振り返る。

「遊びやすいアイテム数への絞り込み」「キッチンやホールなど働く現場を想定した分かりやすい商品説明」など、飲食店の状況にマッチしたコンテンツ作成を徹底。あわせて、地元のホームページ制作会社に協力を仰ぎ、いち早くSEO対策に取り組んだ。

その結果、取組みから半年で



自社ネット通販の取り組みについて語る横井社長

検索上位に自社サイトが表示され、これに比例するようにインターネット通販での売り上げが伸び始めた。現在はSEO対策に加え広告掲載も実施、飲食店ユニフォームに続き、作業服、病院ユニフォーム、事務服を販売するサイトを次々に立ち上げ、同社の事業の柱に成長させている。

■ネット通販と実店舗営業の両輪でさらなる飛躍を目指す

現在、同社のインターネット通販での売り上げは会社全体の9割を占める。ネット専業への移行について尋ねたところ、横井社長は即座に首を横に振った。「おかげさまで飲食店ユニフォームのネット通販で日本一

になることができましたが、これはこれまで実店舗での営業で培われた情報・知識が活かされているからです。当社のサイトで商品を購入されたお客様からの意見をお聞きすると、『実店舗並みの細やかな接客サービス』に高い評価をいただいていたことがわかりました。ネットを得た顧客からの反応は実店舗に、実店舗から得た顧客からの反応はネットに反映させていくこの両輪を上手に舵取りし、今後もよりお客様から支持される店になっていきたいと思っております」と今後の展望を語ってくれた。

他店にない強みを活かした店づくりを

物販のみならず他のサービス業についても、今後ますますインターネットの利用度は進むと考えられる。だが、ネットショップを自社で設けて、商品・サービスを並べておけば勝手に売れるかと言えば決してそうとは限

フォームネクスト(株)、平成6年に設立された同社は県内で業務用ユニフォームの製造・販売を手掛けていたが、平成19年に社長に就任した横井康孝氏は「老舗の同業他社が多い県内市場だけをターゲットにしていたのでは限界がある」と痛感し、平成20年よりインターネットを使った全国販売に活路を見出した。現在同社は、飲食店ユニフォームのインターネット通販で国内トップシェアを誇る企業にまで成長した。

■実店舗以上に安心して買ってもらえる店づくり

「現在の状況にたどり着くまでは、様々な試行錯誤がありました」と語る横井社長。同社がインターネット通販に取り組み始めた当時、既に同業種の企業が数多く市場に参入しており、同社はかなりの後発組。そこで、地元顧客への営業を専務に一任し、自らは通販サイトの構築の陣頭指揮をとった。「インターネット通販では顧客の検

らない。むしろ価格競争になるのは必至なことから、安易な参入は避けるべきと言える。

まずは**自社の商品や価格、サービスについて細かく見直し**をすること、そして**価格以外の部分で勝負ができる「自社の強み」**について徹底的に再確認し、この強みにさらに磨きをかけ、これからの経営に活かすことが重要である。

インターネット通販は流通小売業にとつて脅威かもしれないが、自社の強みを十分に活かして、他社が持っていない商品やサービスが提供できるようにすれば、経費をかけずに全国に顧客を広げることができる呼び水、魔法の武器となるのである。

福井商工会議所では自社の強みを見出す「経営計画策定」や「ホームページ構築」などの役立つ数多くのセミナーを実施している。自社の強みにさらに磨きをかけるためこれらを積極的に活用し、「地域になくてはならない店」を目指していただきたい。