

(表2-③)

(表2-②)

経費削減の推進の具体的内容 (複数回答)				サービスの見直しの具体的内容 (複数回答)			
順位		内容	割合(%)	順位		内容	割合(%)
平成30年度	平成29年度			平成30年度	平成29年度		
1	1	人件費	49.3	1	鮮度チェックの徹底	59.2	
				2		惣菜部門の強化	42.3
2	3	広告宣伝費の見直し	33.8	3	支払方法の多様化(ICカード・電子マネー導入等)	25.4	
3	2	省エネ機器の導入	29.6	4	ポイントサービスの導入	16.9	
4	4	電力の調達方法の見直し	5.6	5	宅配サービスの実施	8.5	
				6	ネットスーパー(ネット販売)への取り組み	5.6	
				—	営業時間の延長		

(表3-①)

提供しているサービス(回答数86店) (複数回答)			
順位		サービスの内容	割合(%)
平成30年度	平成29年度		
1	1	保冷用水・ドライアイスの提供	91.9
2	2	宅配便の取り次ぎ	77.9
3	4	お買い上げポイントの付与	72.1
4	3	お客様の声の収集・対応	67.4
5	5	イオン水の提供	66.3
6	6	銀行ATMの設置	57.0
7	—	メニュー・レシピの提供	47.7
8	7	エコ・リサイクル活動協力への特典付与	43.0
9	8	公共料金等収納代行サービス	39.5
10	—	イトインコーナー	38.4

来店客に提供しているサービスについては「保冷用水・ドライアイスの提供」が91.9%で最も多く、続いて「宅配便の取り次ぎ」が77.9%、「お買い上げポイントの付与」が72.1%となっている。

前年度の調査より各項目の割合

貴店で提供している  
(店内で行っている)  
サービスについて

が約3~10%アップし、商品販売以外のサービスの提供が増加していることがうかがえる。

(表3-①)

顧客の現金以外の支払いについては「あり」と回答した店舗は76.2%だった。そのうち取り扱う支払方法は「クレジットカード」が96.6%とほとんどの店舗で取り扱っており、「電子マネー」は62.7%、「プリペイドカード」については22.0%にとどまっている。

(表3-②)

現金以外の支払いが売上高全体に占める割合は、3割弱となっているが、ポイント等の取得メリットがあり、利用客に支持されていることがうかがえる。

(表3-②)

現金以外の支払方法(回答数45店) (複数回答)			
順位		支払方法の内容	割合(%)
平成30年度	平成29年度		
1	1	クレジットカード	96.6
2	2	電子マネー	62.7
3	3	プリペイドカード	22.0

支払決済方法の多様化が今後ますます進むことが予想され、顧客を獲得するためには、それに伴う早期対応が求められる。

(表4)

IT活用の取り組み(回答数87店) (複数回答)		
順位	取り組みの内容	割合(%)
1	POSシステム	89.7
2	顧客管理システム	34.5
3	仕入れ管理システム	33.3
4	スマートフォン向けの情報発信(SNSなど)	25.3
5	セルフレジ	19.5
6	精算客数予測システム	12.6
7	ネットスーパー	5.7
8	特になし	4.6
9	その他	1.1

IT活用の取り組みについては「POSシステム」が89.7%と最も多く、以下「顧客管理システム」34.5%、「仕入れ管理システム」33.3%、「スマートフォン向けの情報発信(SNSなど)」25.3%の順となっている。

(表4)



IT活用の  
取り組みについて