

調査報告

大型小売店の開業に伴う地域商業への影響

—始良市商工業者景況調査から—

大久保 幸夫*

1. はじめに

始良市は、2010年3月23日に旧始良町、旧加治木町、旧蒲生町の3町が合併してできた新しい市である。合併前の人口は、旧始良町が45,679人、旧加治木町が22,080人、旧蒲生町が7,234人、合計74,993人であったが、2017年10月1日現在の人口は76,909人と、人口が減少する鹿児島県の中にあって始良市は唯一増加している市である。とは言え、人口が増加しているのは旧始良町だけで、旧加治木町と旧蒲生町は減少傾向にある。

旧始良町に2016年3月、イオンタウン西街区がオープンした。さらに、2017年4月には西街区に隣接して東街区が完成した。それに伴い交流人口の増加が見込まれるとして始良市は、既存の小売店、飲食業者等を中心とした市内商工業者への景況調査等を行い、そこで得た課題やニーズを把握し、商店街を中心とした商工業者の活性につながる施策を見出すことを目的に、鹿児島国際大学地域総合研究所に調査事業を委託した。その事業の一環として、2016年度と2017年度それぞれ1回ずつ事業者アンケート、消費者アンケート、事業者・消費者ヒアリングを実施し、地域の現状把握と課題分析を行った。

本稿は2016年から2年間実施した始良市商工業者景況調査事業に対する成果報告書¹をもとに加除修正したものである。

2. 事業者アンケート調査分析

(1) 事業所の主な業種

2017年6月、始良市商工会に所属する小売業・サービス業・飲食業の事業者622人に対してアンケート用紙を発送し、215件（回答率35%）の回答があった。回答が多かった業種は、理容・美容院（19件、9.1%）、居酒屋・スナック（17件、8.1%）、食料品店（11件、5.3%）、酒類販売店（10件、4.8%）、レストラン・食堂（10件、4.8%）、大分類ではサービス業40.7%、小売業（小売業）40.2%、飲食業19.1%である。

キーワード：大型小売店、地域商業、商店街、始良市、アンケート調査

*本研究所所長・本学経済学部教授

1 大久保幸夫・西宏樹（2018年3月）、『始良市商工業者景況調査事業報告書』、鹿児島国際大学地域総合研究所

(2) 事業所がある地域

アンケート対象の事業所がある地域としては、旧加治木町44.7%、旧始良町42.3%、旧蒲生町13.0%、旧加治木町と旧始良町だけで87%を占める。旧始良町はサービス業(48.3%)、旧加治木町は小売業(46.2%)、旧蒲生町も小売業(51.9%)が多いという特徴がある。

(3) 事業所の経営形態

経営形態で最も多いのは、家族経営が53.5%、次に家族・同族以外も経営参画が17.4%、同族経営が8%であった。家族経営が最も多い業種は、小売業(60.7%)、次にサービス業(48.8%)、飲食業(46.2%)であった。家族経営が多い地域は、旧始良町(63%)、旧加治木町(55.2%)、旧始良町(49.9%)の順である。

(4) 従業員数(店主を含む)

事業所の従業員数は、1~3人が最も多く60.3%、7~10人が12.1%、21人以上は10.7%と零細な企業が多い。従業員1~3人の零細企業は、サービス業が最も多く67.8%、次に小売業57.1%、飲食業47.5%と続く。従業員1~3人の零細企業が多い地域は、旧蒲生町71.4%、次が旧加治木町60%、旧始良町57.1%と、特に旧蒲生町に多いことがわかる。

(5) 経営者(事業者)の年代

経営者の年齢は、60代(41.4%)、70歳以上(20.9%)が多い一方、20代(0.5%)、30代(6.5%)は少なく、経営者の高齢化がみられる。

経営者の地域別高齢化率(60歳以上)は、旧加治木町が最も高く72.9%、次に旧蒲生町が67.9%、一方、旧始良町は49.5%で、旧始良町は経営者が比較的若いことがわかる。

(6) 経営者(事業者)の世代

経営者の中で62.7%が創業者で、四代目は5.7%に過ぎない。初代が最も多い業種は飲食業(85%)、次にサービス業(67.9%)と、創業者が多い一方、小売業では、創業者が45.1%と半数以下になり、二代目以降も目立ち、カイ2乗検定で有意な差($p=0.001$)が見られた。

創業者が最も多い地域は旧始良町が73%と突出していた。旧加治木町(56.8%)と旧蒲生町(50%)はほぼ同率であった。この結果から、旧始良町では新しい起業家が誕生し、新陳代謝が進んでいると推測される。

(7) 後継者

後継者について訊ねたところ、「決まっている(19.6%)」と「決まっていないがいずれ決める(28.0%)」を合わせて47.6%で後継者の目途が立っている一方、「自分の代で事業を終了させる」と答えた事業者が41.6%もいた。廃業予定の事業所は、飲食業が50%と最も多く、小売業とサービス業は40.5%とやや少なめだった。

経営形態別廃業予定率は、家族経営が51.8%と他の形態と比較して明らかに高く、カイ2乗検定で有意な差($p=0.000$)が見られた。

経営者の年齢別廃業予定率は、年齢が高くなるにつれ廃業予定率も高くなり、70歳以上では60%の事業所が廃業する。生業として始めた家族経営の零細企業が、自分の代で事業を終了することが多いと言われているが、そのことを表しているものと思われる。

(8) 事業所の所有区分

事業所の所有形態は、持家が8割、借家・テナントが2割と、圧倒的に持家が多い。

始良市では持家率が8割と高い中、旧始良町だけは持家率が69.2%と低い。旧始良町では借家やテナントで事業を行う企業が3割あり、ここでも企業の新陳代謝が旧始良町では進んでいることが窺える。このクロス表では、カイ2乗検定で有意な差 ($p=0.050$) が見られた。

年齢別事業所の所有形態は、若い経営者ほど借地・テナントでの経営、高齢になるほど持家での経営が多くなる。このクロス表では、カイ2乗検定で有意な差 ($p=0.000$) が見られた。

(9) 開業年数

現在地での開業年数は、20年以上が64.7%、10～20年が15.3%、1～5年9.8%、5～10年8.8%、1年未満1.4%の順であった。

業種別20年以上開業年数は、小売業が75%、サービス業が63.5%、飲食業が50%の順であった。このクロス表では、カイ2乗検定で有意な差 ($p=0.011$) が見られた。

地域別20年以上開業年数は、旧加治木町が最も高く81.3%、次が旧蒲生町の71.4%である一方、旧始良町は45.1%であった。旧加治木町と旧蒲生町で創業が少ない一方、旧始良町では新しい店が多く誕生していることがわかる。このクロス表では、カイ2乗検定で有意な差 ($p=0.000$) が見られた (表2-1)。

表2-1 地域と開業年数のクロス表

			開業年数					合計
			1年未満	1年超5年未満	5年超10年未満	10年超20年未満	20年以上	
地域	旧始良町	度数	1	17	15	17	41	91
		%	1.1%	18.7%	16.5%	18.7%	45.1%	100.0%
	旧加治木町	度数	1	2	3	12	78	96
		%	1.0%	2.1%	3.1%	12.5%	81.3%	100.0%
	旧蒲生町	度数	1	2	1	4	20	28
		%	3.6%	7.1%	3.6%	14.3%	71.4%	100.0%

(10) 来店客用の駐車場

約9割の事業所に来店客用駐車場があった。駐車場のない事業所は、飲食店に多く17.5%である一方、サービス業では7.1%と少数であった。旧蒲生町には、来店客用駐車場のない事業所が21.4%あり、旧始良町8.8%、旧加治木町8.3%と比較して明らかに多い。

従業員数別に見た来店客用駐車場のない事業所は、従業員が1～3人の事業所で14.7%、4～6人の事業所で13%あるのに対し、従業員7人以上の事業所はすべて来店客用駐車場を備えていた。このクロス表では、カイ2乗検定で有意な差 ($p=0.002$) が見られた。

(11) 事業所の主な客層

複数回答可として事業所の主な客層を訊ねたところ、「40～64歳の女性」と答えた事業者が最も多く62.5%、次が「40～64歳の男性」55.8%、「65歳以上の女性」43.8%、「65歳以上の男性」41.3%と顧客の高齢化がみられた反面、若年層を主な客層と答えた事業所は約7%に過ぎなかった (表2-2)。

表2-2 事業所の主な客層 度数分布表 (MA)

	応答数		ケースの パーセント
	度数	パーセント	
18歳以下の男性	13	2.0%	6.3%
18歳以下の女性	16	2.5%	7.7%
19～39歳の男性	63	9.7%	30.3%
19～39歳の女性	75	11.5%	36.1%
40～64歳の男性	116	17.8%	55.8%
40～64歳の女性	130	20.0%	62.5%
65歳以上の男性	86	13.2%	41.3%
65歳以上の女性	91	14.0%	43.8%
家族	28	4.3%	13.5%
その他	32	4.9%	15.4%

(12) 2016年4月～6月と比較した2017年4月～6月の事業所の売上高

2016年4月～6月とイオンがフルオープンした2017年同期と比較して売り上げは増えたか聞いたところ、「減少した」と「やや減少した」が合わせて49.7%、「増加した」と「やや増加した」が22.8%であった。

売り上げが減少した事業所が、小売業で55.9%、飲食業で57.5%と半数を超えた一方、サービス業では40.2%と少なく「売り上げが増加した」との回答も26.8%と最も高かった。有意な差ではないが、サービス業が比較的売上が好調のようだ。

地域別では、旧始良町で売り上げ減少が42.3%、増加が26.7%であるのに対し、旧加治木町では減少が53.2%、増加が22.4%、旧蒲生町では減少が62.9%、増加が0%と差が出た(表2-3)。

表2-3 地域と売上高の推移 クロス表

			売上高の推移					合計
			減少した	やや減少	横ばい	やや増加	増加した	
地域	旧始良町	度数	24	14	28	17	7	90
		%	26.7%	15.6%	31.1%	18.9%	7.8%	100.0%
	旧加治木町	度数	25	25	23	15	6	94
		%	26.6%	26.6%	24.5%	16.0%	6.4%	100.0%
	旧蒲生町	度数	11	6	7	3	0	27
		%	40.7%	22.2%	25.9%	11.1%	0.0%	100.0%

従業員数から見た売上高の推移は、1～3名の事業所で減少59.5%、増加14.2%と厳しく、21人以上の事業所で減少27.2%、増加54.6%と好調、と差があった。このクロス表では、カイ2乗検定で有意な差(p=0.002)が見られた。

後継者が決まっている事業所では売上高増加のところが多く(38.1%)、廃業予定の企業では売上高減少のところが多い(66.3%)傾向がある。このクロス表では、カイ2乗検定で有意な差(p=0.001)が見られた。

また、開業年数別売上高推移は、5～10年の企業が好調(減少38.9%、増加50%)なのに対し、20年以上の企業は不調(減少58%、増加14.5%)の傾向があり両者に差があった。このクロス表では、カイ2乗検定で有意な差(p=0.013)が見られた。

(13) 売上減少の要因

売上高が減少した要因を訊ねたところ、第1位は「消費者の高齢化」45.2%、第2位が「消費の低迷」41.3%、第3位が「大型店の影響」26.9%であった（表2-4）。

表2-4 売上減少の要因 度数分布表 (MA) N=104

		応答数		ケースの パーセント
		度数	パーセント	
売上減少の 要因	大型店の影響	28	14.4%	26.9%
	同業者との競合激化	19	9.8%	18.3%
	消費の低迷	43	22.2%	41.3%
	価格の低下	5	2.6%	4.8%
	周辺世帯数・人口の減少	19	9.8%	18.3%
	消費者の高齢化	47	24.2%	45.2%
	顧客ニーズの変化への対応の遅れ	16	8.2%	15.4%
	その他	17	8.8%	16.3%

売上高減少の要因として回答が多かった項目は、小売業では「消費者の高齢化」50%、「消費の低迷」47.9%、「大型店の影響」39.6%、飲食業では「消費の低迷」47.6%、「消費者の高齢化」33.3%、サービス業では「消費者の高齢化」47.1%であった。

売上高減少の要因として回答が多かった項目は、旧始良町では「消費の低迷」36.8%、「消費者の高齢化」28.9%、「顧客ニーズの変化への対応の遅れ」26.3%、旧加治木町では「消費者の高齢化」51%、「消費の低迷」46.9%、旧蒲生町では「消費者の高齢化」64.7%、「大型店の影響」47.1%、「消費の低迷」35.3%であった。売上高減少に対する大型店の影響は、旧蒲生町では大きいですが、旧始良町、旧加治木町ではそれほど大きくないことがわかる（表2-5）。

表2-5 地域と売上減少の要因 クロス表 (MA) N=104

			売上減少の要因 a							合計	
			大型店の 影響	同業者との 競合激化	消費の 低迷	価格の 低下	周辺世帯 数・人口の 減少	消費者の 高齢化	顧客ニーズ の変化への 対応の遅れ		その他
地域	旧始良 町	度数	9	9	14	0	3	11	10	8	38
		%	23.7%	23.7%	36.8%	0.0%	7.9%	28.9%	26.3%	21.1%	
	旧加治 木町	度数	11	10	23	4	11	25	3	7	49
		%	22.4%	20.4%	46.9%	8.2%	22.4%	51.0%	6.1%	14.3%	
	旧蒲生 町	度数	8	0	6	1	5	11	3	2	17
		%	47.1%	0.0%	35.3%	5.9%	29.4%	64.7%	17.6%	11.8%	

(14) 売上高増加の要因

売上高が増加した要因を訊ねたところ、「顧客ニーズに対応した」が52.2%と際立っていたが、「大型店との共存」は1割弱であった（表2-6）。

表2-6 売上高増加要因 度数分布表 N=46

		応答数		ケースの パーセント
		度数	パーセント	
売上高増加要因	大型店との共存	5	9.3%	10.9%
	消費の増加	6	11.1%	13.0%
	周辺世帯数・人口の増加	7	13.0%	15.2%
	顧客ニーズに対応した	24	44.4%	52.2%
	その他	12	22.2%	26.1%
合計		54	100.0%	117.4%

業種別に見た売上高増加の要因としては、小売業で「顧客ニーズに対応した」43.8%，飲食業で「顧客ニーズに対応した」50%，サービス業で「顧客ニーズに対応した」57.9%，「周辺世帯数・人口の増加」26.3%等であった。

地域別に見た売上高増加の要因として多かった項目は、旧始良町では「顧客ニーズに対応した」56%，「大型店との共存」12%，旧加治木町では「顧客ニーズに対応した」52.9%，「大型店との共存」11.8%であった。大型店との共存効果は旧始良町でも限定的であることがわかる。旧蒲生町は売上高増加の回答が少なかったため比較できない。

(15) 2016年4月～6月と比較した2017年同期の来店者数の推移

2016年4月～6月と比較した2017年同期の来店者数の推移は、「減少した」と「やや減少した」合わせて45.7%，「増加した」と「やや増加した」合わせて15.2%であった。

業種別では、飲食業の22.5%が「やや増加した」と答えている。来店客が減少した企業が多い業種は小売業（55%），少ない業種はサービス業（35.6%）であった。サービス業では16.5%が「やや増加した」または「増加した」と答えている。

地域別に見た来店客の推移に関して、増加率が最も高い地域は、旧始良町の18.3%，続いて旧加治木町の14.9%，旧蒲生町は7.1%に過ぎなかった。一方、減少率が高い地域は、旧蒲生町（57.1%），続いて旧加治木町（48.2%），旧始良町（29%）の順であった（表2-7）。

表2-7 地域と来店者数の推移 クロス表

			来店者数の推移					合計
			減少した	やや減少した	横ばい	やや増加した	増加した	
地域	旧始良町	度数	20	12	35	12	3	82
		%	24.4%	14.6%	42.7%	14.6%	3.7%	100.0%
	旧加治木町	度数	21	21	32	10	3	87
		%	24.1%	24.1%	36.8%	11.5%	3.4%	100.0%
	旧蒲生町	度数	10	6	10	2	0	28
		%	35.7%	21.4%	35.7%	7.1%	0.0%	100.0%
合計		度数	51	39	77	24	6	197
		%	25.9%	19.8%	39.1%	12.2%	3.0%	100.0%

(16) 来店客減少の要因

来店客減少の要因の上位は、「消費の低迷」が40.6%，「大型店の影響」が30.2%，「周辺世帯数・人口の減少」が27.1%であった（表2-8）。大型店の影響は、売上高減少の要因では26.9%（表2-4）であったのに対し、来店客減少の要因の方ではやや強く出ていることがわかる。

表2-8 来店客減少要因 度数分布表

		応答数		ケースの パーセント
		度数	パーセント	
来店客減少要因	大型店の影響	29	16.3%	30.2%
	同業者との競合激化	22	12.4%	22.9%
	周辺世帯数・人口の減少	26	14.6%	27.1%
	消費の低迷	39	21.9%	40.6%
	商品価格が高い	10	5.6%	10.4%
	顧客への対応不足	5	2.8%	5.2%
	営業時間が短い	10	5.6%	10.4%
	駐車場の不足	8	4.5%	8.3%
	店舗・設備の老朽化	13	7.3%	13.5%
	その他	16	9.0%	16.7%

業種別に見た来店客減少の要因として多かった項目は、小売業では「消費の低迷」48.9%、「大型店の影響」40.4%、飲食業では「消費の低迷」42.1%、「大型店の影響」31.6%、サービス業では、「同業者との競合激化」と「周辺世帯数・人口の減少」が共に31%であった。

来店客減少の要因として回答が多かった項目は、旧始良町では「消費の低迷」37.1%、「大型店の影響」と「同業者との競合激化」が共に28.6%、旧加治木町では「消費の低迷」47.7%、「周辺世帯数・人口の減少」31.8%、「大型店の影響」29.5%、旧蒲生町では「周辺世帯数・人口の減少」52.9%、「大型店の影響」が35.3%の順であった。旧蒲生町での大型店の影響が他の地域より強く表れていることがわかる。

(17) 来店客増加の要因

2016年4～6月と比較して来店客が増加した要因としては、「品揃えの充実」が28.1%で最も高く、次が「大型店との共存」21.9%であった。

来店客増加の要因として多い項目は、小売業では「大型店との共存」、「商品価格の値下げ」、「品揃えの充実」、「売出し・イベントの増加」が共に33.3%、飲食業では「品揃えの充実」が36.4%、サービス業では「周辺世帯数・人口の増加」であった。

来店客増加の要因を地域別に見たところ、旧始良町では「大型店との共存」27.8%、「売出し・イベントの増加」と「広告・宣伝の増加」が共に22.2%、旧加治木町では「品揃えの充実」が50%であるのに対し、「大型店との共存」は16.7%に留まった。旧蒲生町では来店客増加はなかった。イオンがある旧始良町では大型店の影響で来店客が増加したという事業所が他の地域より多く見られた。

(18) 経営課題

経営課題の上位は、1位が「同業者との競合」30.5%、2位が「人手不足」27.8%、3位が「低価格競争」21.4%であった。大型小売店との競合は12.8%と7位であった（表2-9）。

表2-9 経営課題 度数分布表 N=187

		応答数		ケースの パーセント
		度数	パーセント	
経営課題	人手不足	52	19.1%	27.8%
	後継者問題	31	11.4%	16.6%
	大型小売店との競合	24	8.8%	12.8%
	コンビニとの競合	14	5.1%	7.5%
	同業者との競合	57	21.0%	30.5%
	低価格競争	40	14.7%	21.4%
	資金調達	26	9.6%	13.9%
	その他	28	10.3%	15.0%

業種別に見た経営課題として多い項目は、小売業では「低価格競争」33.3%、「同業者との競合」28%、「大型小売店との競合」25.3%、飲食業では「人手不足」40%、「同業者との競合」25.7%、サービス業では「同業者との競合」36.6%、「人手不足」26.8%であった。

地域別に見た経営課題として多い項目は、旧始良町では「同業者との競合」37%、「人手不足」32.1%、旧加治木町では「同業者との競合」26.5%、「人手不足」25.3%、旧蒲生町では「低価格競争」34.8%、「後継者問題」30.4%であった。

(19) 消費者（顧客）が事業所を利用する理由

顧客が事業所を利用する理由として多かったのは、「店の信用」56.4%、「店主と顔なじみ」37.6%、「品質が良い」33.2%であった。逆に、配達してもらえる（12.9%）、自宅や職場に近い（11.9%）、営業時間が長い（5.9%）、まとめ買いができる（3%）などの利便性を理由に挙げる事業者は少なかった。

業種別に見ると、小売業で「店の信用」55.7%、「品質が良い」43%、飲食業で「店の信用」59%、「店の雰囲気が良い」51.3%、「気楽さ・自由さ」46.2%、サービス業で「店の信用」56.4%などが上位の理由としてあがった。

地域別には、旧始良町で「店の信用」54%、「店主と顔なじみ」35.6%、旧加治木町で「店の信用」62.9%、「店主と顔なじみ」36.0%、旧蒲生町で「店主と顔なじみ」50%、「店の信用」42.3%と、地区による差異は見られなかった。

(20) 集客力向上の取り組み

2017年4月のイオン完成オープンに伴う集客力向上の取り組みを訊ねたところ、最も多かったのは「特に取り組んでいることはない」53.5%、続いて「魅力ある店舗づくり」20.9%、「特色ある品揃えやサービス」19.8%、「接客力の向上」19.8%であった。

業種別に見ると、小売業では「特に取り組んでいることはない」50%、「特色ある品揃えやサービス」26.3%、「魅力ある店舗づくり」23.7%、「接客力の向上」19.7%、飲食業では「特に取り組んでいることはない」51.4%、「魅力ある店舗づくり」29.7%、「接客力の向上」24.3%、サービス業では「特に取り組んでいることはない」60.9%、「接客力の向上」18.8%等であった。

地域別に見た集客力向上の取組で回答が多かった事項は、いずれの地域でも「特に取り組んでいることはない」が1位で50%を超えた。特に、旧蒲生町では何もしていない事業所が65.4%にのぼった（表2-10）。

表2-10 地域と集客力向上の取組 クロス表

		地域						合計
		旧始良町		旧加治木町		旧蒲生町		
		度数	%	度数	%	度数	%	度数
集客力向上の取組	特色ある品揃えやサービス	16	20.0%	18	22.2%	3	11.5%	37
	魅力ある店舗づくり	17	21.3%	18	22.2%	4	15.4%	39
	接客力の向上	19	23.8%	13	16.0%	5	19.2%	37
	ポイント・スタンプカード	6	7.5%	7	8.6%	1	3.8%	14
	商品券の発行	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1
	売出し・セール	3	3.8%	4	4.9%	2	7.7%	9
	イベントの実施	4	5.0%	4	4.9%	2	7.7%	10
	折込チラシ等の広告宣伝	4	5.0%	2	2.5%	1	3.8%	7
	ホームページ等 IT 活用	9	11.3%	10	12.3%	1	3.8%	20
	営業時間の延長	1	1.3%	1	1.2%	0	0.0%	2
	買い物代行・弁当等の宅配	0	0.0%	1	1.2%	1	3.8%	2
	商店街情報誌・商店街マップ	1	1.3%	1	1.2%	0	0.0%	2
	町内会（地域）との交流	11	13.8%	7	8.6%	1	3.8%	19
	特に取り組んでいることはない	41	51.3%	42	51.9%	17	65.4%	100
その他	1	1.3%	3	3.7%	1	3.8%	5	

(21) 地域（商店街等）の現状

地域の現状を訊ねたところ、「衰退している」が43.6%、「やや衰退している」が21.1%、「やや繁栄している」が12.7%、「繁栄している」が2%であった。

業種別では、「衰退」または「やや衰退」と答えた割合が小売業と飲食業で約70%にのぼったが、サービス業では56.3%に留まった。また、サービス業での「やや繁栄」もしくは「繁栄」の割合は18.8%で他の業種より高かった。

地域別では、旧始良町で「衰退」または「やや衰退」が45.4%である一方、「繁栄」または「やや繁栄」が28%であった。旧加治木町と旧蒲生町では、「衰退」または「やや衰退」がそれぞれ76.9%、85.2%と高く、旧始良町と対照的であった。このクロス表では、カイ2乗検定で有意な差（ $p=0.000$ ）が見られた（表2-11）。

表2-11 地域と地域の現在の状況 クロス表

			地域の現在の状況					合計
			衰退	やや衰退	停滞	やや繁栄	繁栄	
地域	旧始良町	度数	19	20	23	20	4	86
		%	22.1%	23.3%	26.7%	23.3%	4.7%	100.0%
	旧加治木町	度数	55	15	17	4	0	91
		%	60.4%	16.5%	18.7%	4.4%	0.0%	100.0%
	旧蒲生町	度数	15	8	2	2	0	27
		%	55.6%	29.6%	7.4%	7.4%	0.0%	100.0%

(22) 地域衰退の要因

地域（商店街）衰退の要因として多かった回答は、「消費者の高齢化」57.1%、「大型店の影響」39.8%、「消費の低迷」33.8%、「周辺世帯数・人口の減少」32.3%、「顧客ニーズの変化への対応の遅れ」20.3%で

あった。

業種別には、小売業で「消費者の高齢化」56.9%、「大型店の影響」46.6%、飲食業で「消費者の高齢化」61.6%、「消費の低迷」34.6%、「大型店の影響」30.8%、サービス業では、「消費者の高齢化」55.6%、「周辺世帯数・人口の減少」46.7%等が地域衰退の原因と思われる。

地域別衰退の要因として、旧始良町で「消費者の高齢化」51.3%、「大型店の影響」38.5%、「消費の低迷」33.3%、旧加治木町で「消費者の高齢化」52.9%、「大型店の影響」44.3%、「周辺世帯数・人口の減少」38.6%、「消費の低迷」37.1%が挙げられ、特に、旧蒲生町では「消費者の高齢化」79.2%と「周辺世帯数・人口の減少」50%が地域衰退の大きな要因と認識されていることがわかる。

(23) 地域繁栄の要因

地域（商店街）繁栄の要因を訊ねたところ、「周辺世帯数・人口の増加」が70%を占め、「大型店との共存」は26.7%であった。

業種別には、小売業で「周辺世帯数・人口の増加」62.5%、「顧客ニーズに対応」37.5%、飲食業で「周辺世帯数・人口の増加」83.3%、サービス業で「周辺世帯数・人口の増加」66.7%、「大型店との共存」40%、「消費の増加」33.3%が繁栄の要因としてあげられている。

地域別の繁栄の主な要因としては、旧始良町で「周辺世帯数・人口の増加」79.2%と「大型店との共存」29.2%、旧加治木町で「顧客ニーズに対応した」50%あった。旧始良町はサンプルが少なすぎて評価できない。このことから旧始良町は人口増加と大型店進出の恩恵を受けていると思われる。

(24) 地域（商店街等）の将来

地域の将来について訊ねたところ、「衰退する」42.3%、「やや衰退する」20.1%、「停滞する」21.1%、「やや繁栄する」13.4%、「繁栄する」3.1%という結果であった。

業種別での地域将来に対する多数意見は、小売業で「衰退する」46.8%、飲食業で「衰退する」51.4%、サービス業で「衰退する」34.7%で、特に、飲食業で衰退と予測する人が半数を占める。

旧始良町で「やや繁栄」25.9%と「繁栄」6.2%を合わせると3分の1が繁栄を予測している一方、旧加治木町では「衰退」54%と「やや衰退」21.8%を合わせて75.8%が衰退を予測、旧蒲生町でも「衰退」46.2%と「やや衰退」26.9%を合わせて73.1%が衰退を予測している。

(25) 大型小売店完成オープンは脅威かチャンスか

2017年4月の大型小売店（イオン）完成オープンを脅威と思うかチャンスと捉えるか7件法で訊ねた。

「脅威」に「とてもよく当てはまる」時は-3（実際には左側の3）、「当てはまる」時は-2（実際には左側の2）、「少し当てはまる」時は-1（実際には左側の1）を、「チャンス」に「とてもよく当てはまる」時は3（実際には右側の3）、「当てはまる」時は2（実際には右側の2）、「少し当てはまる」時は1（実際には右側の1）を、どちらでもない時は「0」を選んでもらった。

その結果、157人の有効回答の平均値は-0.23、標準偏差1.573、t検定（帰無仮説：平均値=0）は有意水準5%で有意ではなかったため、統計的には脅威とチャンスどちらともいえないが、平均値の比較では、旧蒲生町（-0.5）、旧加治木町（-0.36）、旧始良町（±0）の順にやや脅威を感じていることがわかる（表2-12）。

表2-12 大型小売店オープンは脅威かチャンスか

	大いに脅威	脅威	少し脅威	どちらでもない	少しチャンス	チャンス	大いにチャンス	合計	平均
旧始良町	7	3	5	32	9	1	7	64	0
	10.9%	4.7%	7.8%	50.0%	14.1%	1.6%	10.9%	100.0%	
旧加治木町	10	4	9	36	5	1	5	70	-0.36
	14.3%	5.7%	12.9%	51.4%	7.1%	1.4%	7.1%	100.0%	
旧蒲生町	4	3	1	10	1	2	1	22	-0.5
	18.2%	13.6%	4.5%	45.5%	4.5%	9.1%	4.5%	100.0%	
始良市全域	21	10	15	78	15	4	13	156	-0.23
	13.5%	6.4%	9.6%	50.0%	9.6%	2.6%	8.3%	100.0%	

3. 消費者アンケート調査分析

2017年10月、イオン始良店、山形屋ショッピングセンター加治木店、タイヨー加治木店に訪れた買い物客に対してアンケート調査を行い、319票（始良市役所の職員・龍桜高校の生徒の回答を含む）の回答を得た。

商店街（または一般商店）に「よく当てはまる」場合は左の2（-2として処理）を、「どちらかという」と当てはまる」場合は左の1（-1として処理）を、イオン始良店に「よく当てはまる」場合は右の2を、「どちらかという」と当てはまる」場合は右の1を、商店街とショッピングセンターが同じくらいか、よくわからない場合は0を選んでもらった。

（1）近くの商店街（または一般商店）とイオン始良店についての印象

「休憩所・トイレ等設備の充実」「商品の品揃え」「買物の楽しさ」から「クチコミ情報の量まで」19項目でイオンが勝っていた。一方、「店員との話し易さ」と「家からの距離」については、商店街または一般商店が勝っていた。残る「商品の美味しさ」「商品の新鮮さ」「接客対応」「商品の見つけ易さ」「店員の商品知識」「交通の便」「地域特性を活かした商品やサービスの有無」の7項目では有意な差は無く、今後の取組次第で商店街が勝るチャンスがある（表3-1）。

表3-1 商店街とイオン始良店についての印象 (N=319)

検定値 = 0

	平均値	標準偏差	t 値	有意確率	有意 (5%)
休憩所・トイレ等設備の充実性	1.33	1.03	23.08	0.00	*
商品の品揃え	1.11	1.12	17.72	0.00	*
買い物の楽しさ	1.00	1.14	15.65	0.00	*
テレビ・ラジオによる情報量	0.95	1.06	16.05	0.00	*
複数商品の買い回り	0.80	1.31	10.84	0.00	*
売り場レイアウト	0.71	1.06	12.08	0.00	*
商品パッケージ	0.66	1.07	10.91	0.00	*
駐車場が広く使いやすい	0.66	1.38	8.58	0.00	*
特売などイベントの充実性	0.65	1.18	9.77	0.00	*
商品の陳列方法	0.65	1.04	11.07	0.00	*
店舗の雰囲気	0.63	1.19	9.53	0.00	*
商品の欠品がない	0.60	1.06	10.10	0.00	*
商品表示	0.59	1.05	10.07	0.00	*
ポイントやクーポンの充実性	0.57	1.28	7.91	0.00	*
チラシ広告の量	0.48	1.29	6.71	0.00	*
買い物の快適さ	0.47	1.30	6.50	0.00	*
商品の価格割安感	0.22	1.21	3.21	0.00	*
商品の安全性	0.18	1.08	3.01	0.00	*
クチコミ情報の量	0.14	1.21	2.03	0.04	*
商品の美味しさ	0.11	1.15	1.70	0.09	
商品の新鮮さ	0.06	1.17	0.91	0.36	
接客対応	0.04	1.12	0.70	0.49	
商品の見つけ易さ	-0.05	1.39	-0.69	0.49	
店員の商品知識	-0.07	1.17	-1.10	0.27	
交通の便	-0.07	1.40	-0.92	0.36	
地域特性を活かした商品やサービスの有無	-0.07	1.21	-0.98	0.33	
店員との話し易さ	-0.31	1.16	-4.79	0.00	*
家からの距離	-0.34	1.43	-4.32	0.00	*

(注) *は有意水準5%で有意であることを示す。

(2) 商店街の活性化に必要と思われる改善項目

消費者が考える商店街活性化に必要な改善事項トップ5は「駐車場の設備」46%、「安全性・信頼性のある商品」41.5%、「商品の品揃え」38.9%、「低価格商品」36.7%、「飲食店の増加」33.8%であった(表3-2)。いずれも大型小売店が勝っている項目ではあるが、商品の安全性・信頼性や低価格商品の提供などは大型小売店との比較(表3-2)においても十分戦える位置にあるので、さらなる改善を行うことで消費者のニーズを掴むことができるのではないかと。また、地域性を活かした商品、高齢者の生活サポートなども商店街ならではのサービスとして強化していくと良いと思われる。

表3-2 商店街活性化に必要な改善事項 (MA) N=311

	度数	パーセント	ケースの パーセント
駐車場の設備	143	8.9%	46.0%
安全性・信頼性のある商品	129	8.0%	41.5%
商品の品揃え	121	7.5%	38.9%
低価格商品	114	7.1%	36.7%
飲食店の増加	105	6.5%	33.8%
共通ポイントカード	98	6.1%	31.5%
地域性を活かした商品	86	5.4%	27.7%
共通クーポン	74	4.6%	23.8%
高齢者の生活サポート	70	4.4%	22.5%
専門性の高い商品	69	4.3%	22.2%
地域のイベントや行事等の開催	65	4.0%	20.9%
子育て世代の生活サポート	60	3.7%	19.3%
娯楽施設	58	3.6%	18.6%
宅配サービス	57	3.5%	18.3%
共通商品券	53	3.3%	17.0%
営業時間の延長	51	3.2%	16.4%
ホームページや SNS 等 IT 活用	47	2.9%	15.1%
毎週または毎月の共同セール	43	2.7%	13.8%
中元・歳暮等の季節毎のセール	38	2.4%	12.2%
買い物バスツアー	31	1.9%	10.0%
雑誌・フリーペーパーへの広告掲載	31	1.9%	10.0%
共同チラシ・ポスター	29	1.8%	9.3%
マスコミへの広告活動	26	1.6%	8.4%
その他	8	0.5%	2.6%

4. おわりに

始良市は、人口が増加し新しい商業施設ができるなど、鹿児島県の中で最も発展している「まち」のひとつである。しかし、旧始良町、旧加治木町、旧蒲生町の3町が合併してできた市であるため、旧3町の間に地域間格差が見られる。旧始良町は人口増加、イオンオープン等によって、サービス業を中心に既存店の一部で売上・来店客の増加がみられ、新規出店なども進んでいる。一方、旧蒲生町では、人口の減少・高齢化が著しく、イオンオープンに伴う交流人口の増加などの好影響を受けることなく、地域経済は衰退を続けている。旧加治木町の商店街は人通りが少なく、スーパーの買い物客は高齢者が多く、消費者の減少と高齢化が進んでいる。一方では、旧始良町を中心に顧客ニーズに対応した事業所はイオンの集客力も利用して売り上げを伸ばしている。

始良市全域で言えることであるが、特に加治木、蒲生で事業所の持ち家率が高い。持家で開業している事業者が廃業した場合、空き店舗になり活用されないでそのまま残ることが多い。空き店舗を活用して新規事業者を呼び込むなどの方策を取ることが重要である。

旧加治木町では、かもだ思い通り商店街のような商店街の活性化が課題である。高齢者を中心に交通弱者にとって近くの商店街は必要不可欠である。しかし、商店街に生鮮三品や最寄品を扱う小売店は少なく、買い物客は商店街にある地元スーパーに集中しているのが現状である。商店街は、安全性・信頼性のある

低価格商品、地域性のある商品を提供し、店員との話し易さや接客力向上に取り組むことで、来街客を増やすことが可能である。地元スーパーを中心に、駐車場の整備、安全性・信頼性のある商品の提供、商品の品揃えの充実、低価格商品の提供、飲食店の増加などに努め、空き店舗を開放して小売店・サービス業を呼び込み商店街のにぎわいを取り戻し、買物難民を作らない政策が望まれる。

少子高齢化・人口減少や市場縮小の影響を受けて、流通は、大型店を作って客を集める「集約型」から、顧客に接近し、消費者の潜在需要を積極的に掘り起こしていく「接客型」に移行していくと言われている。消費者アンケートにあるように、商店街は店員の商品知識や接客対応で大型店より優れている。これらの点を活かした接客対応やきめ細やかなサービス、中小店舗の利点である買物のし易さ、駐車場の使い易さ等の利便性などを追求することで、来街客が増える可能性がある。また、ネットスーパーなどの商品宅配サービス、オンデマンド交通による顧客送迎サービス、移動販売などの取組も地域（商店街）に期待されているのではなかろうか²。

謝 辞

2年間にわたり本事業に関わる調査に協力していただいた始良市企画部商工観光課、始良市商工会、イオンタウン始良、タイヨー加治木店、山形屋ショッピングプラザ加治木店の皆様、アンケートに回答していただいた消費者の皆様、始良市役所の皆様、龍桜高校の生徒さんたちに紙面をお借りして御礼を申し上げます。

2 経済産業省(2010)、「地域生活インフラを支える 流通のあり方研究会～地域社会とともに生きる流通～報告書概要」(<https://www.mhlw.go.jp/shingi/2010/07/dl/s0720-2f.pdf>)