

# 5

## 消費者グループインタビュー調査

## 5. 消費者グループインタビュー調査

### (1) 調査概要

#### ①調査目的

福生市内消費者の消費行動やニーズ、競合地域・店舗を把握するため、世代およびライフスタイル別の6グループに座談会形式で調査を行った。

#### ②調査対象・日時・場所

調査対象	調査日時	調査場所	人 数
①10代 高校生	平成21年5月25日 13時～14時	福生高校 応接室	福生高校生 男子1人、女子5人
②20-30代 主婦	平成21年7月2日 10時～11時30分	福生市商工会館 会議室	30代主婦 6人
③40-50代 主婦	平成21年6月29日 10時～11時30分	福生市商工会館 会議室	40代主婦 3人 50代主婦 1人
④60代以上 主婦	平成21年6月30日 10時～11時30分	福生市商工会館 会議室	60代主婦 3人 70代主婦 2人
⑤20-50代女性就業者	平成21年7月1日 19時～20時30分	福生市商工会館 会議室	20代1人、30代1人 40代2人、50代2人
⑥60代以上 男性	平成21年7月3日 10時～11時30分	福生市商工会館 会議室	60代男性 5人 70代男性 1人

#### ③調査項目

- 日用品(生鮮食料品・雑貨・生活品)の購入場所
- 非日用品(衣料品など)の購入場所
- 福生市内商業店舗・商店街について
- 福生市以外の商業施設利用について
- インターネット・通信販売の利用について
- 福生市商店街への要望
- その他

#### ④グループ別の主な調査ポイント

##### ア. 10代高校生

- ・ 学校帰りに福生市内の西友、マクドナルド、コンビニストア、ダイソー、二木の菓子、サイゼリヤなどに立ち寄る。男子は毎朝、朝食をコンビニで購入する。
- ・ 福生市内にCDや本の専門店がほしい。
- ・ 福生の商店街はドアが閉まっていて入りにくく、若者向けの店がない。国道16号沿いのアメリカ村は「怖い」。

##### イ. 20-30代主婦

- ・ 生鮮・日用品は福生市内のスーパーで購入。衣料品などは市外の大型ショッピングセンターを利用。
- ・ 雨の日はネットスーパーも利用。全員がネットショッピングの経験あり。
- ・ 子どもと一緒に入りやすい店か、子供向けサービスがあるかどうかは、店選びの重要なポイント。

##### ウ. 40-50代主婦

- ・ 子育て世代は生協の宅配やネットスーパーなどを活用し時間をやりくり。子育て終了世代は気分転換も兼ねて、毎日買い物に行く。
- ・ 福生市内の商店は飲食店を中心に利用している。
- ・ 市内商店街の店主には活気がない。店主のコミュニケーション能力を重視。

##### エ. 60代—主婦

- ・ 子供の独立で家族人数が減り、買い物回数も週2回程度に減少。
- ・ 商店主の人柄が商品購入時のポイントになるなど、コミュニケーションを重視。
- ・ 買い物には“足”となる交通手段の充実が不可欠。
- ・ 商店街の商品券はもらっても使える店が少なく、貯まる一方だ。

##### オ. 20-50代女性就業者

- ・ 就業者の日用品購入のポイントは自宅に近い、自転車が止めやすいなど利便性が第一で、次に低価格。
- ・ 市内商店街は店が点在していて、忙しい人の買い物に不向き。
- ・ 20代の独身女性は洋服を買いに渋谷・新宿まで足を運ぶ。

##### カ. 60代-男性

- ・ 商店街の利用頻度は極端に少ない。商店街に対するマイナスイメージも強い。
- ・ ネットショッピングを積極的に利用する人もいれば、セキュリティーに不安を抱いて利用しない人もいる。

⑤インタビュー参加者がよく利用する大型店

市内⇒西友、いなげや、マルフジ

市外⇒イトーヨーカドー拝島店、昭島エスパ、イオンモール日の出、イオンモール武蔵村山、アウトレットパーク入間、しまむら、ジョイフル本田瑞穂店、ルミネ立川店

(2) 調査結果

①10代高校生グループインタビュー調査

**商店街のお店は「入りにくい」と感じている。**

参加者の概要

人 物	A	B	C
学 年	3年生	3年生	2年生
性 別	女	女	男
住 所	武蔵村山市	日の出町	あきる野市
通学手段と経路	電車1時間	自転車30分(雨天バス)	電車1時間
部 活	入っていない	入っている	入っている
アルバイト	する	しない	する
小遣いの額	5000円+バイト代	5000円~1万円	バイト代のみ

人 物	D	E	F
学 年	2年生	2年生	2年生
性 別	女	女	女
住 所	武蔵村山市	羽村市	福生市
通学手段と経路	バスと電車1時間	電車10分	自転車15分
部 活 動	入っている	入っている	入っている
アルバイト	する	しない	しない
小遣いの額	5000円+バイト代	必要時にもらう	5000円~1万円

ア. 平日・休日の過ごし方

- ・平日の放課後は全員が部活動またはバイトをしている。部活動のない日は友人や親と大型店(西友福生店、昭島モリタウン、日の出町や武蔵村山のイオンモール)に買い物に行くという意見が多く、西友福生店は買い物をするよりも遊興や飲食で利用する。
- ・土曜日に部活動のある生徒は3人。部活動のない休日・日曜は家でのおんびり過ごすか、買い物、カラオケ、趣味のバイクや釣りなどで外出することが多い。また、月に1回程度、渋谷や原宿まで足を伸ばす人が2人いるが、大半が昭島モリタウンやイオンモールなどで近場に行く人が多い。

イ. 小遣いの額と使いみち

- ・小遣い金額は4人が5000円～1万円で2人は小遣いをもらっていない。  
小遣いのない者の1人はバイト代のみで、もう1人必要な物は親に買ってもらい、お年玉など不規則な小遣いは預金している。バイトをしている3人のバイト料は2万円～5万円程度。
- ・小遣いの使いみちは、女子は洋服・靴、飲食、CD、本など。男子は趣味の釣りやバイク、飲食に使っている。学校や部活で使用するものは親が購入し、携帯電話料金も親が支払っている。

ウ. 商品別の購入場所

- ・洋服は廉価で品ぞろえが豊富という理由から青梅のしまむらで購入することが多い。また、昭島のモリタウン、立川での購入も多い。渋谷・原宿には行くが、手前にある吉祥寺や新宿には立ち寄らない。渋谷で購入するものと昭島・青梅で購入する洋服の違いは価格で、渋谷で購入するものが高額になる。インターネット通販の利用者は女子1人のみで、「ネットショッピングを利用している友人は少ない」という意見もあった。

エ. 福生市内でよく利用する店

- ・学校帰りによく立ち寄るのは西友、マクドナルド、コンビニストア、ダイソー、二木の菓子、サイゼリヤ。男子は毎朝コンビニで朝食を購入し、その金額は月1万円を超える。
- ・女子は商店街の洋品店にたまに入るが、「値段が高く、品揃えが少ない」との理由から購入はしない。また、国道16号沿いの商店街は、「外国のようで怖くて行かない。商品の好みも違う」という意見もあった。

オ. 福生の商店街について

- ・「銀座通りは七夕まつりの時にしか行かない」など、ほとんどの高校生が商店街を利用していない。その理由として、「ドアが閉まっていて入りにくい店が多い（買わないと気まずい、出られない気がする）」「気軽に入れる若者向けの店がない」ことを挙げている。
- ・福生駅前の商店街に流れる音楽には敏感に反応し、多くの高校生が好感をもっている。しかし、駅前は自転車の違法駐輪で道幅が狭く、「危ない」と感じている。

カ. 福生に欲しい店・サービスについて

- ・「小さくてもいいからCDや本の専門店がほしい」という意見が複数人から上がった。また、渋谷109などのお気に入りのショップが、もし福生にあったら、「交通費がもったいないので渋谷には行かず、福生で買う」との意見もでた。
- ・福生高校の近くに店が少ないことから、「もっと気軽に入れる店が欲しい」「福生高校生向けの優待・ポイントサービスなどがあればうれしいし、利用する」という声も多い。

キ. 商品購入の情報源

- ・商品購入のきっかけは雑誌や友人の口コミが多く、また「自分の目と足で探すのも楽しい」と、買い物を娯楽と考えていることが認識された。

② 「20-30 代主婦」グループインタビュー調査

**子ども、子連れ客への配慮へのニーズが目立つ。**

参加者の概要

人 物	A	B	C
年 齢	30代	30代	30代
住 所	大字熊川	大字熊川	大字福生
居住年数	3カ月	1年	8年
同居家族人数	4人	4人	5人
買い物担当	自分	自分	自分
自動車の所有	あり	あり	あり
自動車の運転	する	する	する

人 物	D	E	F
年 齢	30代	30代	30代
住 所	大字福生	北田園	大字熊川
居住年数	5年	7年	15年
同居家族人数	3人	4人	6人
買い物担当	自分	自分	自分
自動車の所有	あり	あり	あり
自動車の運転	する	しない	する

ア. 生鮮食品・日用品の購入場所

・ほとんどの人が生鮮・日用品は自転車または徒歩で福生市内の西友、いなげや、マルフジ、拝島のイトーヨーカドーで購入しているが、週に1度、車でイオンモール日の出に行き、まとめ買いすることもある。また、朝9時開店のスーパーは、幼稚園に子供を送った帰りに立ち寄れるので、子育てで忙しい主婦には時間の無駄がないと好評を得ている。さらに、荷物の多い時や雨の日は生協の宅配やイトーヨーカドーのネットスーパーも活用する人も多い。

イ. 衣料品・靴などの非日用品の購入場所

・洋服は週末に家族と一緒に車でイオンモール日の出、昭島エスパ、青梅しまむら、アウトレットパーク入間、イオンモール武蔵村山で購入する人が多い。参加者全員がネットショッピングの利用経験があり、お中元・お歳暮などの贈答品や本、チケットや旅行申し込みなどで利用している。しかし、洋服はサイズなどで失敗することもあり、ネットでの購入は少ない。

ウ. 福生市内でよく利用する店

- ・「子どもに飽をくれるなど子どもにサービスしてくれる店は、子どもが行きたがるので、何度も足を運んでしまう」や「子ども向けのメニューがあり、子どもが多少騒いでも気兼ねなく連れて行ける飲食店はよく利用する」という意見が多く、子どもの意見は店選びの大きなポイントになっていることが確認された。子どもと一緒に、団子屋や総菜屋、パン屋、ケーキ屋などの食料品店、イタリアンレストランなどの飲食店をよく利用している。

エ. 福生商店街への要望

- ・商店街では「店主・店員の接客態度が気になる」とし、「子連れで嫌な顔をされた店には二度と足を運ばない」など、口コミ情報として主婦仲間内で共有される。
- ・また、たとえ同じ業種の店が何軒あっても、「その店にしかない味や商品、特色があれば、多少遠くても買いに行く」という意見も多かった。
- ・さらに、『商店街スタンプラリー』のようなゲーム性のあるイベントがあれば、集客が見込めるのではないかと、という意見も上がった。

オ. 福生への要望

- ・子育て世代からは「治安と教育レベルの問題が心配」という声が複数上がった。また、福生の中学校には給食がないことが、「子育ての上で大きなネックになっている」と、給食制度を望む声も多かった。
- ・さらに、公園はたくさんあるが、高齢者のゲートボールの試合などで、利用できないことも多々あることや、砂場に砂がないなど、子どもが快適に遊ぶ環境にならないことなども指摘された。

③ 「40-50 代主婦」グループインタビュー調査

**店主のコミュニケーション能力は店選びの重要なポイント。**

参加者の概要

人 物	A	B	C	D
年 齢	40代	50代	40代	40代
住 所	大字福生	加美平	南田園	武蔵野台
居住年数	13年	15年	3年	14年
同居家族人数	4人	4人	5人	4人
買い物担当	自分	自分	自分	自分
自動車の所有	あり	—	あり	あり
自動車の運転	する	—	する	する

ア. 生鮮食品・日用品の購入場所

- ・生鮮食料品は西友、マルフジなど福生市内の大型店で購入。大きい物、重い物などは生協の宅配を利用している人が多い。子育て世代は生協の宅配のほか、ネットスーパーなどを活用して時間をやりくりしているが、子育て終了世代は生協を卒業し、気分転換も兼ねて、自ら毎日買い物に行くケースが多い。

イ. 衣料品・靴などの非日用品の購入場所

- ・洋服は「福生市内では購入しない」という意見が多かった。大型店、商店街ともに若年層、高齢者層向けのものが多く、「世代にあうものを売っている店が少ない」ということが理由。主な購入場所は青梅しまむら、立川高島屋、昭島エスパ、イオンモール日の出など。アウトレットパーク入間のバーゲンセール時に半年に1度まとめ買いをする人もいる。ネット通販やカタログショッピングを利用する人も多い。

ウ. 福生市内でよく利用する店

- ・主婦仲間で集まることも多く、日本料理店、ステーキハウス、レストラン、カレー屋など飲食店を中心に商店街を利用している。

エ. 福生商店街への要望

- ・「子連れでも入りやすい店が欲しい」という意見が最も多かった。また、育児中は人と話をする機会が少ないため、「店主と話をすることで気が紛れる」という声もあった。店主のコミュニケーション能力は店選びで重要なポイントのひとつになり、「店主に活気のない店には行く気がしない」という意見も多い。さらに、「商店街は品数・価格では大型店には敵わないが、独自の個性・魅力があれば足を運ぶ」という意見も多く、削りたての鯉節が購入できる乾物屋などの利用者も多い。

オ. 福生への要望

- ・「以前の福生は近隣地区の中でも都会的で商店街にも活気があった。近隣地区に大型店が続々出店して、いまや福生は取り残されてしまった感があるが、発想の転換をして、小型店で勝負出来る、個性ある商店街を目指してほしい」という期待の声があった。また、国際色豊かなことを利用して、ワンドリンクで英会話が楽しめる「英会話カフェ」などのアイデアも出ていた。

④ 「60代以上主婦」グループインタビュー調査

**交通の便に苦労する方が多い。**

参加者の概要

	A	B	C
年 齢	60代	60代	60代
住 所	大字熊川	大字熊川	牛浜
居住年数	67年	35年	34年
同居家族人数	2人	2人	2人
買い物担当	自分	自分	自分
自動車の所有	あり	なし	なし
自動車の運転	する	しない	しない

	D	E
年 齢	70代	70代
住 所	大字熊川	大字熊川
居住年数	46年	45年
同居家族人数	2人	1人
買い物担当	自分	自分
自動車の所有	なし	なし
自動車の運転	しない	する

ア. 生鮮食品・日用品の購入場所

- ・60代以上の世帯は、子供が独立し、夫婦2人や単身で生活している人が多く、食料品の買い物は週2回程度と、年代が上がるにつれ、買い物頻度は少なくなっている。駐車場・駐輪場が売り場から遠い大型店は、荷物が多いときには不便で、半数以上が生協の宅配を利用している。また、熊川地区には徒歩で近隣のスーパーに行くことしかできない高齢者も多く、地域での利便性格差が明確になった。

イ. 衣料品・靴などの非日用品の購入場所

- ・バスの高齢者シルバーパスを使って、立川駅前の大型店や百貨店を利用する人も多い。また、イトーヨーカドー拝島店、昭島エスパも交通の便が良いことから利用者が多い。一方、インターネット通販の利用者はいなかった。

ウ. 福生市内でよく利用する店

- ・乾物屋、酒屋、肉屋、日本料理店、イタリアンレストラン、電気屋、クリーニング店など、品質の高さ、味の良さのほか店主の人柄に惹かれて商品を購入するケースが多く、同世代のコミュニケーション重視が浮き彫りになった。

エ. 福生商店街への要望

- ・商店街の商品券はせっかくもらっても使える店が少なく、貯まる一方だという声も多かった。また、「商店街には住民との連帯感が感じられず、応援しようという気持ちにならない」「店が点在して、商店街という感じがしない」という厳しい意見も出ていた。

オ. 福生への要望

- ・車や自転車に乗れない高齢者にとって、バスなどの交通機関の充実は不可欠となっている。しかし、無料の福祉バスは停留所がわかりにくく、停車案内のアナウンスもなくどこで降りたらいいのかもわからないなど、「大変使いにくい」という声がほぼ全員から上がった。病院や公共機関を中心とする巡回ルートも買い物には不便であり、使い勝手の良い交通手段の整備が必要との要望が多く出た。

⑤ 「20-50代女性就業者」グループインタビュー調査

**自転車の停めやすさ、お店への入りやすさが重視されている。**

参加者の概要

	A	B	C
年 齢	40代	20代	50代
住 所	大字福生	武蔵野台	大字福生
居住年数	16年	25年	13年
同居家族人数	4人	3人	2人
買い物担当	自分	母	自分
自動車の所有	あり	あり	あり
自動車の運転	する	する	する

	D	E	F
年 齢	40代	30代	50代
住 所	大字福生	南田園	南田園
居住年数	10年	17年	12年
同居家族人数	2人	3人	4人
買い物担当	自分	自分	自分
自動車の所有	あり	あり	あり
自動車の運転	する	する	する

ア. 生鮮食品・日用品の購入場所

- 参加者全員が福生市内に勤務しているため、生鮮食料品・日用品は帰宅途中または帰宅後に自転車などで近所のマルフジ、いなげや、ドラッグストアのバイゴーなどで購入している。忙しい就業者の店選びのポイントは、近い、自転車が駐輪しやすい、入りやすいなどの利便性が第一で、次に価格という順番。そのためか大型店でも駐輪場が遠くて不便な場合は利用しないという意見が出た。また、食品から日用品に至るまで、ほとんどの商品を生協の宅配で購入している人もいるが、ネットスーパーは全員が利用したことがない。

イ. 衣料品・靴などの非日用品の購入場所

- 洋服は休日に車でイトーヨーカドー昭島店、ジョイフル本田瑞穂店、イオンモール日の出、イオンモール武蔵村山、青梅しまむら、タカハシ、立川ルミネで購入している。また、20代独身女性は新宿、渋谷まで足を運んでいる。

ウ. 福生市内でよく利用する店

- ・レストランやビール園、カレー屋などの飲食店を中心に、生花店、パン屋などもよく利用している。地元のハムや酒、シュークリームなどのお菓子はプレゼント、贈答用として喜ばれるとして利用する人が多い。

エ. 福生商店街への要望

- ・「商店街は店が点在しているため、忙しい買い物には不向き」という声が多く、さらに「商店街のどこにどんな店があるのか、情報がない」、「商店街マップやウォーキングマップを作って欲しい」という意見も出た。また、将来、高齢化した場合を考えると、「ご用聞き、宅配サービスがあればいい」という声もあった。

オ. 福生への要望

- ・若い世代からは、「将来、安心して子育てができるように、治安を改善するとともに、福生のいいイメージをどんどんPRして欲しい」という意見が出た。

⑥ 「60代以上男性」グループインタビュー調査

**商店街内に高齢者の憩いの場を求める声が多い。**

参加者の概要

人 物	A	B	C
年 齢	70代	60代	60代
住 所	武蔵野台	大字熊川	大字熊川
居住年数	26年	35年	39年
同居家族人数	2人	2人	2人
買い物主担当	妻	夫婦半々	妻
自動車の所有	あり	あり	あり
自動車の運転	する	しない	する

人 物	D	E	F
年 齢	60代	60代	60代
住 所	牛浜	大字福生	志茂
居住年数	50年	33年	45年
同居家族人数	3人	2人	1人
買い物主担当	妻 <sup>o</sup>	妻	自分
自動車の所有	あり	ない	あり
自動車の運転	する	しない	する

ア. 生鮮食品・日用品の購入場所

- ・妻帯者、単身者では買い物パターンが大きく異なる。妻任せの人もいれば1人暮らしで必要不可欠な人もいる。家族が少ないため、週2~3回の頻度で自転車または車で買い物に行くというケースが多いが、中には、趣味として積極的に買い物に参加し、1日に2~3カ所のスーパーを2時間ほどかけて回る人もいる。

イ. 衣料品・靴などの非日用品の購入場所

- ・リタイアし、スーツなどの高級品の購入は不要になったため、西友やイトーヨーカドー、イオンモール日の出などでカジュアルなものを購入している。パソコン関連商品やビデオ、カメラなど趣味への出費が多いのも同世代の特徴。パソコンを全員が使うが、ネットショッピングでカニや果物、珈琲などを積極的に購入する人もいれば、セキュリティーに不安を抱いて、パソコンは使ってもネットショッピングを利用しない人もいる。

ウ. 福生市内でよく利用する店

- ・女性に比べて買い物頻度が少ないため、商店街の利用は極端に少ない。市内に大型電気店が開業したが、修理なども気軽に引き受けてくれることから商店街の電気屋を利用するなど、価格以外のサービスを求める人もいた。

エ. 福生商店街への要望

- ・「商店街の情報が少なく、どこに、何があるのか、わからない」「閉店時間も早くて、人通りが少ない。暗くて入りにくい」など、商店街に対してのマイナスイメージが強く、改善を求める声が多くあがった。

オ. 福生への要望

- ・「空き店舗を利用して、コミュニティレストランなど高齢者向けの憩いの場所を作って欲しい」という意見が出た。また、勢いのある商店街にはアーケードがあることから、福生の商店街にもアーケードを望む声も上がっていた。