

4

来街者アンケート調査 （顧客満足度（CS）分析）

4. 来街者アンケート調査（CS分析結果）

（1）分析概要

①目的

消費者が福生市の商店に期待する項目とそれに対する満足度を把握し、今後の取り組みに関してプライオリティ付けを行うため、来街者アンケート結果についてCS分析を行った。

②分析方法

「問3 市内の商店街やお店を利用する頻度」を消費者による商店街等への総合評価とし、「問4 商店街の感想」の各評価項目との相関について分析した。

（2）分析結果

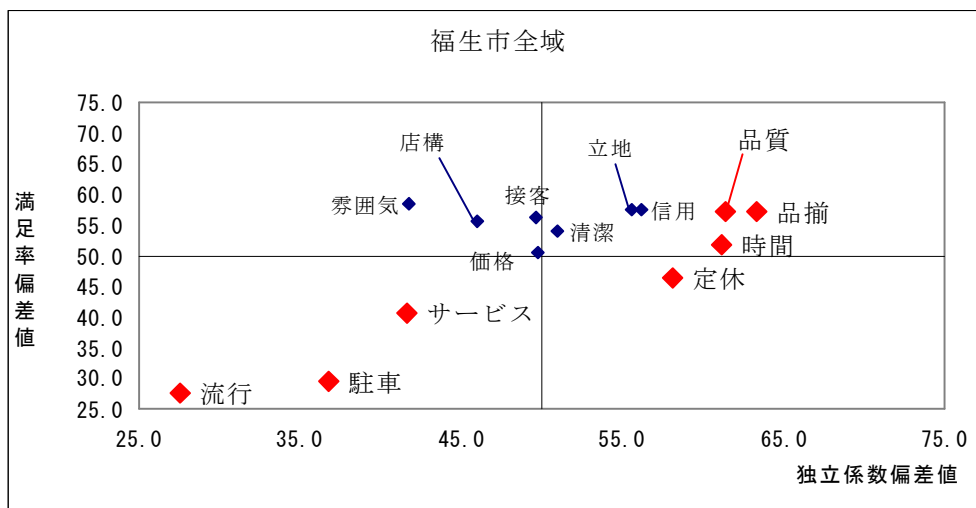
①福生市全域について

不満が多いのは50歳以上、市内居住者。

福生市全域（福生駅東口、福生駅西口、国道16号沿いの合計）についての分析結果は以下の通り。改善度では「定休日」「営業時間」「駐車場・駐輪場」「品揃え」「品質・鮮度」について、高い値を示している。

	満足率	独立系数	満足率 偏差値	独立系数 偏差値	角度	修正指数	距離	改善度
品揃	47.9	0.2293	57.29	63.37	73.61	0.182	15.23	2.77
品質	47.9	0.2227	57.29	61.35	77.73	0.136	13.49	1.84
価格	42.5	0.1849	50.35	49.70	175.23	-0.947	0.46	-0.44
流行	25.0	0.1132	27.55	27.60	89.94	0.001	31.72	0.02
店構	46.4	0.1730	55.44	46.03	171.15	-0.902	6.73	-6.07
雰囲気	48.6	0.1590	58.29	41.72	179.98	-1.000	11.71	-11.71
清潔	45.3	0.1890	53.95	50.97	121.25	-0.347	4.06	-1.41
信用	48.0	0.2060	57.54	56.20	95.60	-0.062	9.76	-0.61
接客	47.1	0.1849	56.30	49.69	137.84	-0.532	6.31	-3.35
サービス	35.1	0.1588	40.69	41.64	86.91	0.034	12.52	0.43
立地	48.0	0.2038	57.54	55.53	98.76	-0.097	9.35	-0.91
時間	43.7	0.2223	51.84	61.21	54.33	0.396	11.36	4.50
定休	39.5	0.2124	46.39	58.18	21.17	0.765	8.94	6.84
駐車	26.5	0.1431	29.53	36.82	77.77	0.136	24.34	3.31

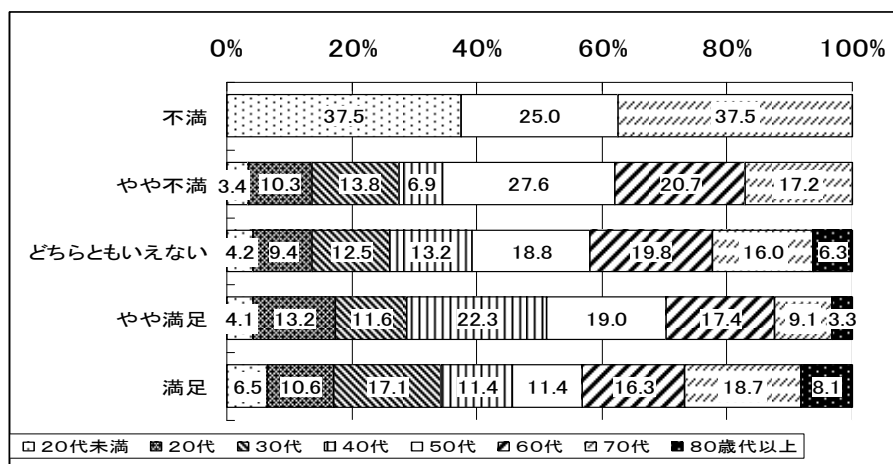
第Ⅱ章 福生市の商業環境 4. 来街者アンケート調査（顧客満足度（CS）分析）



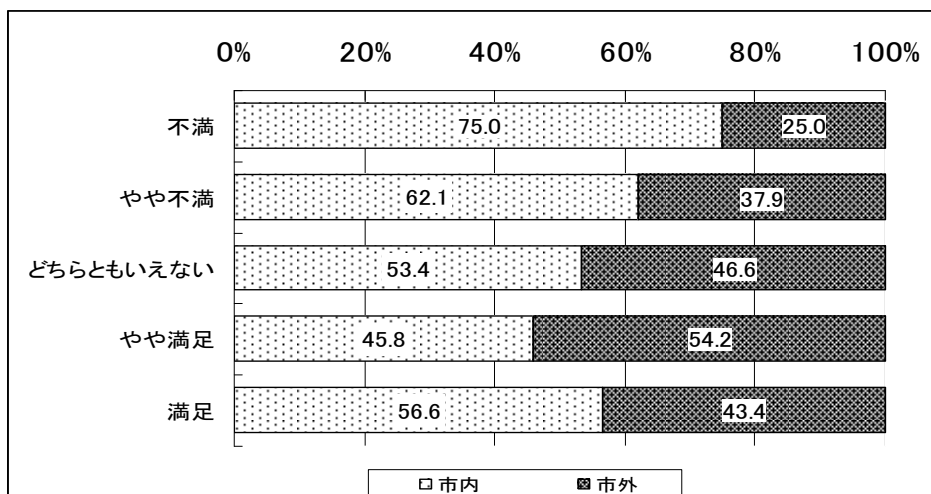
本結果について、それぞれの項目毎に回答者属性を整理すると以下の通りとなる。

「定休日」

「不満」「やや不満」と回答している60%以上が50代以上となっている。また、「不満」「やや不満」と回答している60%以上は市内居住者である。

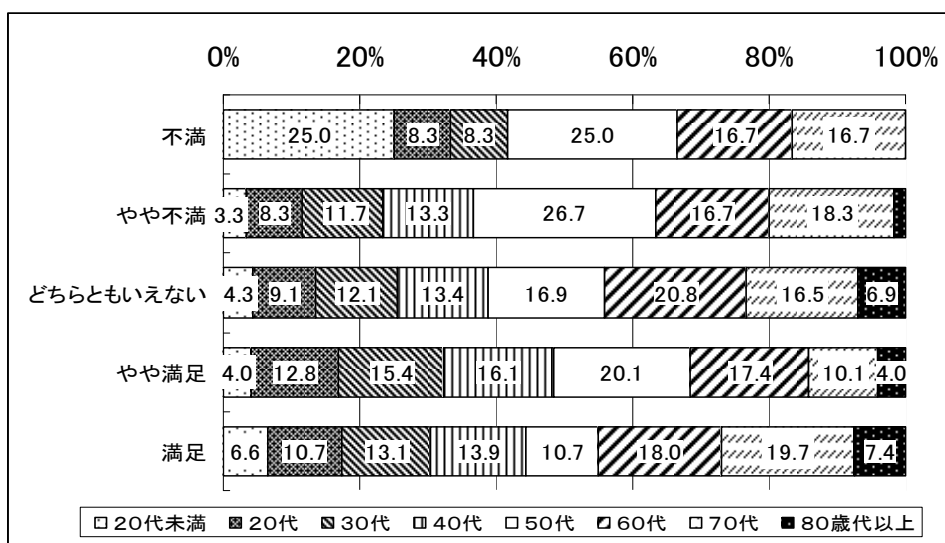


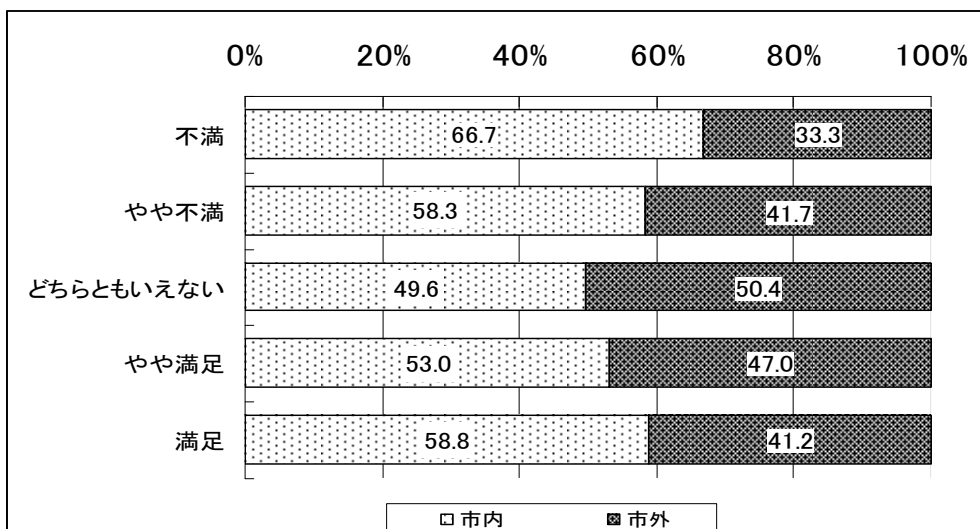
第Ⅱ章 福生市の商業環境 4. 来街者アンケート調査（顧客満足度（CS）分析）



「営業時間」

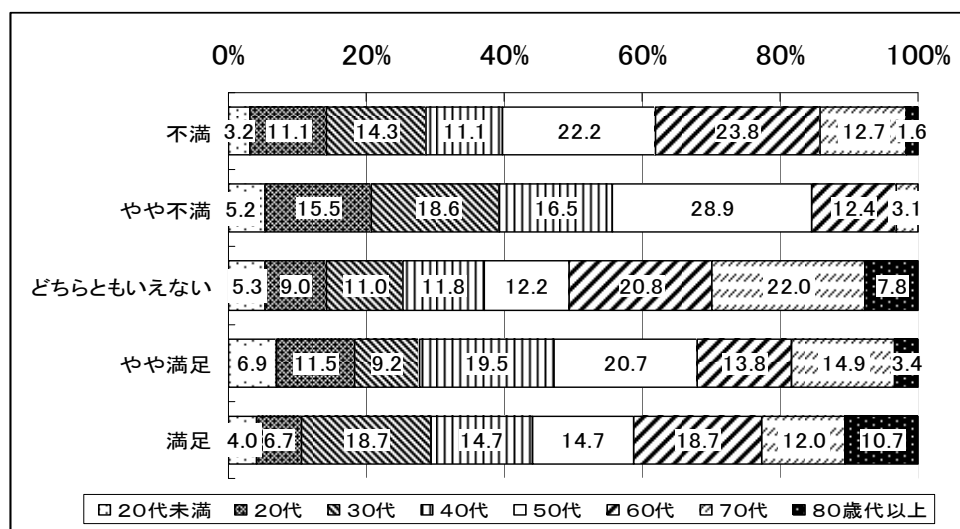
「不満」「やや不満」と感じているのは50代以上で約60%を占めている、20代未満の「不満」も多い。「不満」「やや不満」に感じている来街者の過半数は市内居住者である。



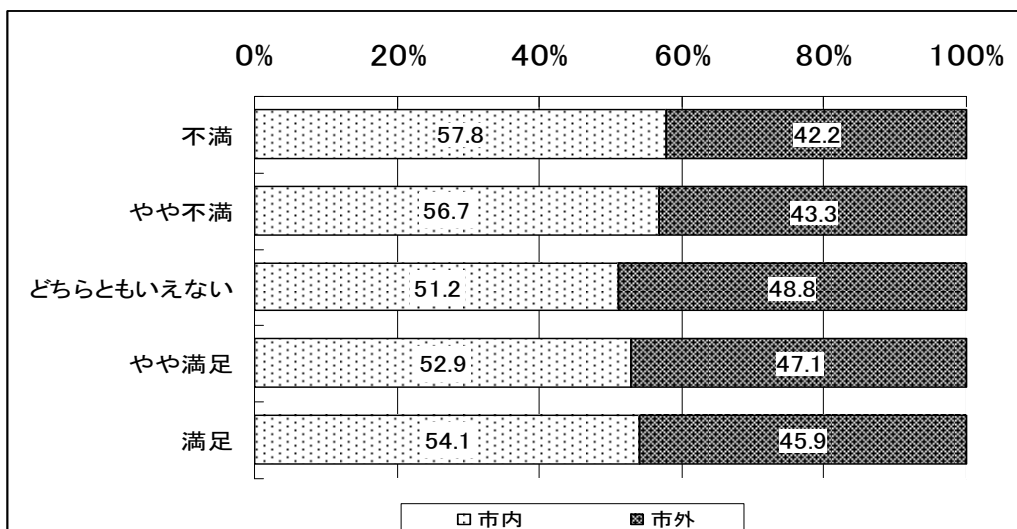


「駐車場・駐輪場」

あらゆる世代で「不満」と感じているが、特に50代の割合が比較的高い。市内居住者が過半を占めるが、概ね拮抗している。

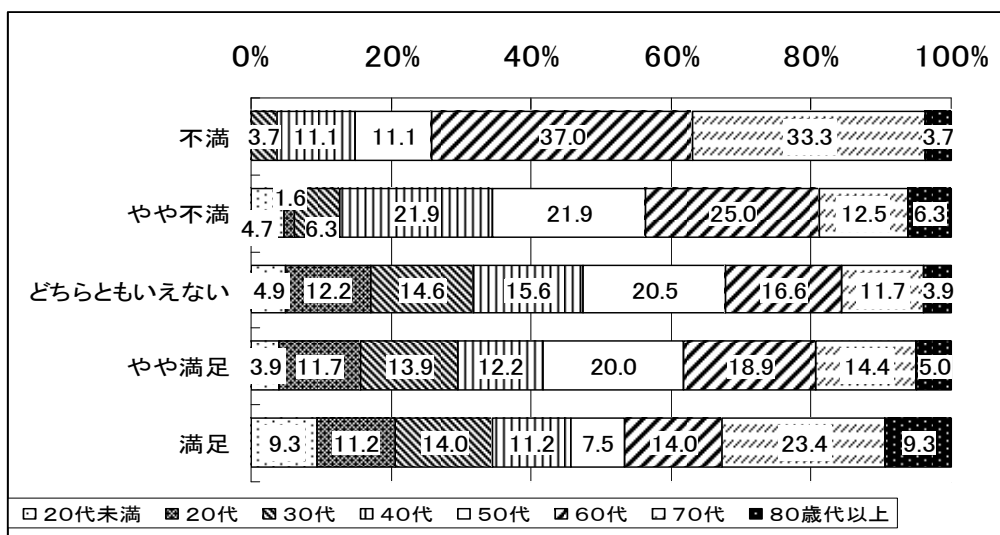


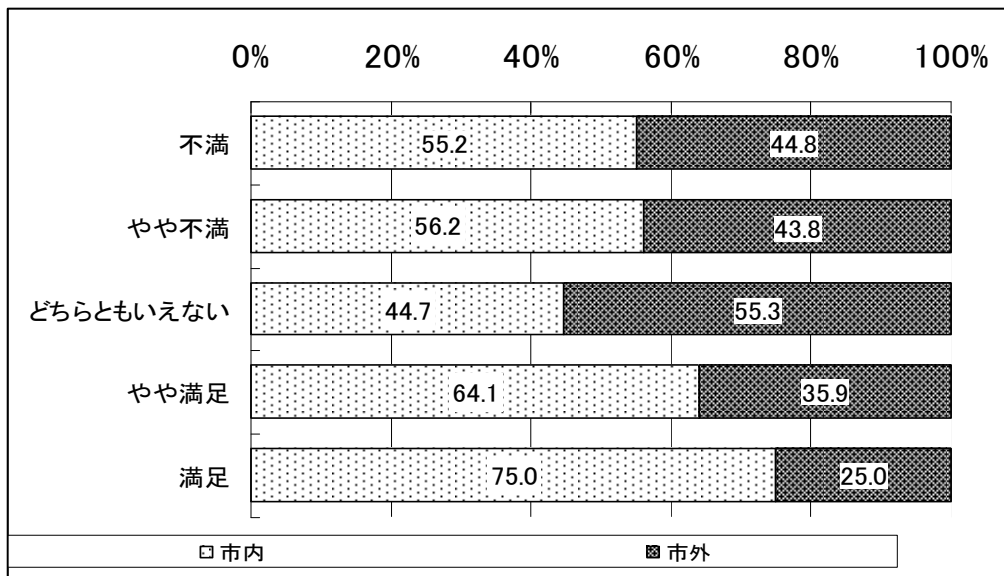
第Ⅱ章 福生市の商業環境 4. 来街者アンケート調査（顧客満足度（CS）分析）



「品揃え」

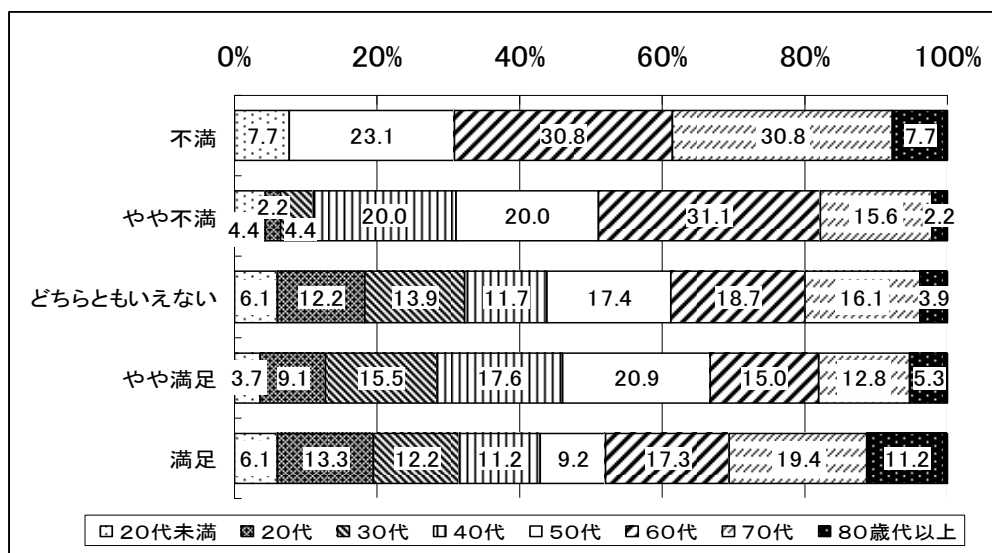
「不満」とする60代以上が70%を超えるなど、高い年齢層に不満が多い。「不満」「やや不満」ともに60%以上が市内居住者である。



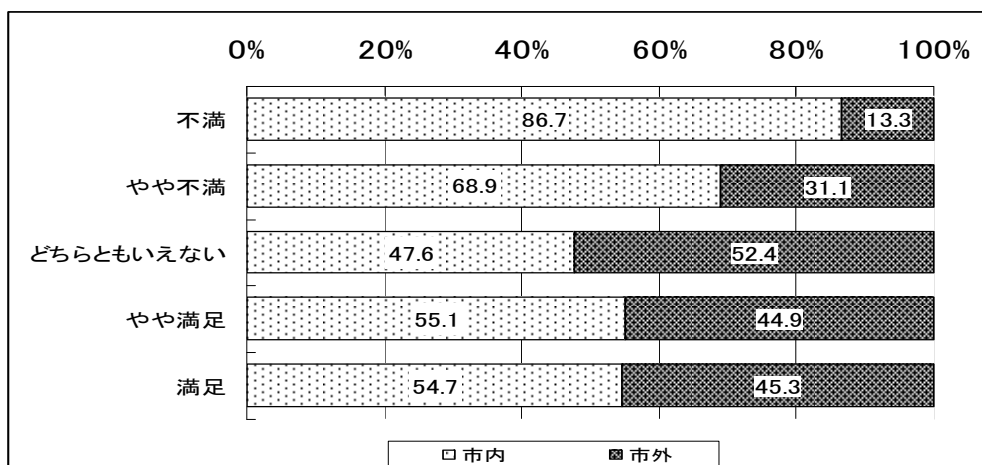


「品質・鮮度」

「不満」「やや不満」とする50代以上で70~90%を占めるが、「満足」「やや満足」とする同年齢層も過半となっている。「不満」「やや不満」とする市内居住者の割合が極めて高い。



第Ⅱ章 福生市の商業環境 4. 来街者アンケート調査（顧客満足度（CS）分析）



なお、福生市全域について、居住地別（市内・市外）で分析したところ、市外居住者が特に「定休日」「営業時間」「立地条件」「品質」に関して市内居住者より厳しい評価となっている。

市内居住者			
	満足率	独立係数	改善度
品揃	48.5	0.2818	10.12
流行	20.4	0.1673	5.19
定休	41.1	0.2164	3.93
店構	45.5	0.2258	2.06
駐車	29.2	0.1745	1.90
時間	46.3	0.2234	1.24
サービス	34.9	0.1811	0.06
価格	43.3	0.2005	-1.08
雰囲気	48.0	0.2133	-1.28
品質	50.2	0.2187	-1.51
信用	51.9	0.2184	-2.44
清潔	45.9	0.2021	-2.82
接客	49.3	0.1896	-8.91
立地	53.3	0.1842	-12.46

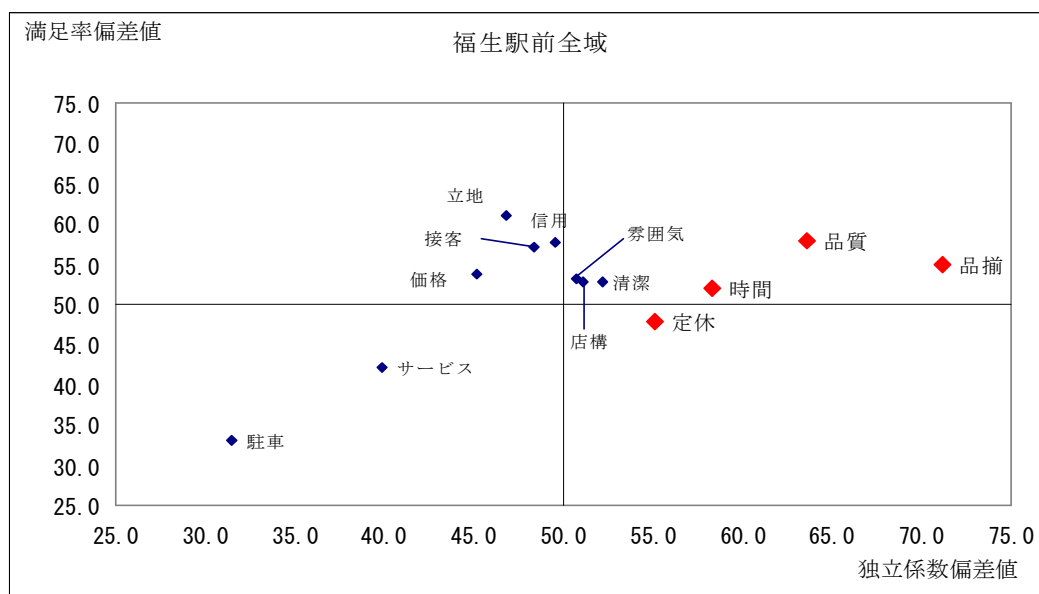
市外居住者			
	満足率	独立係数	改善度
定休	37.5	0.2229	9.56
時間	40.5	0.2166	5.20
立地	42.3	0.2166	3.63
品質	45.1	0.2270	3.16
流行	30.1	0.1522	2.17
価格	41.5	0.1930	0.60
サービス	35.1	0.1625	0.37
駐車	23.8	0.1080	0.00
品揃	46.9	0.2038	-1.40
清潔	44.9	0.1933	-1.63
信用	43.9	0.1878	-1.87
店構	47.3	0.1910	-3.71
接客	44.9	0.1764	-5.38
雰囲気	49.7	0.1596	-13.37

②福生駅前全域について

品揃えに対する不満は、60歳以上が70%以上を占めている。

福生駅前全域（福生駅東口、福生駅西口の合計）についての分析結果は以下の通り。改善度では「品揃え」「流行品の有無」「定休日」「営業時間」「品質」について、高い値を示している。

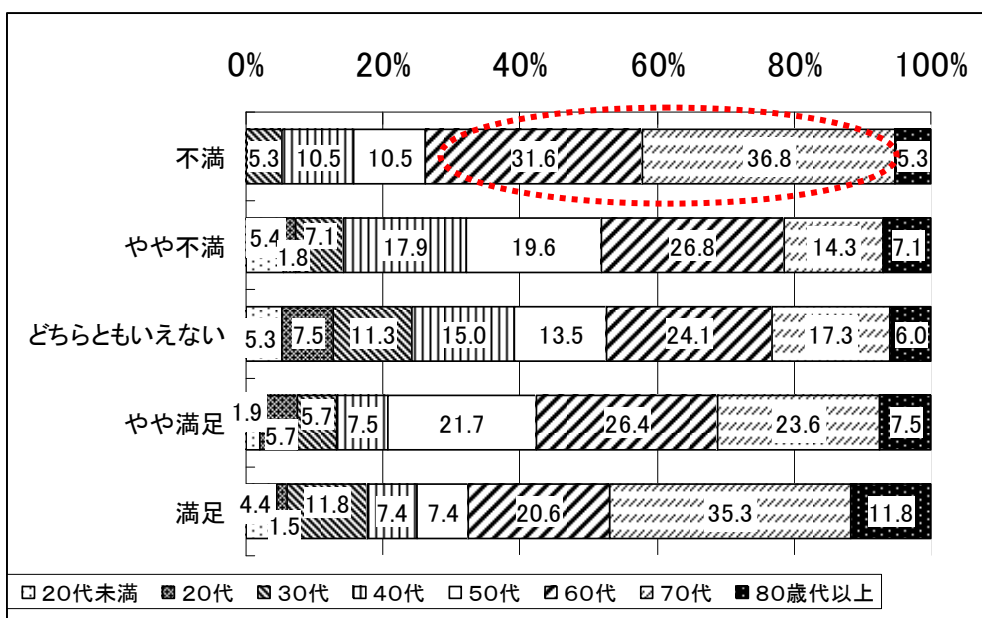
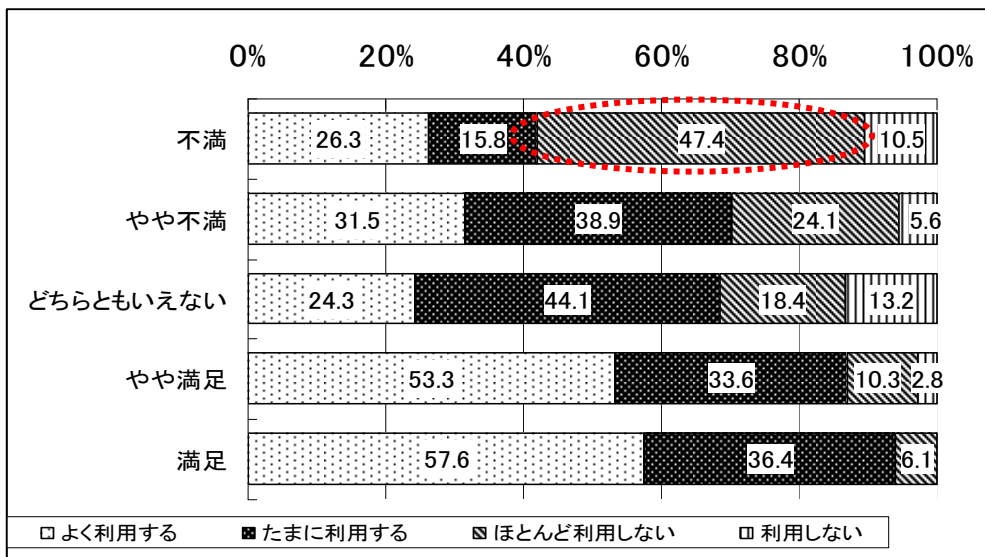
	満足率	独立系数	満足率 偏差値	独立系数 偏差値	角度	修正指数	距離	改善度
品揃	45.0	0.2566	54.91	71.18	58.04	0.355	21.74	7.72
品質	47.8	0.2351	57.91	63.60	75.19	0.165	15.74	2.59
価格	44.0	0.1828	53.80	45.16	173.11	-0.923	6.15	-5.68
流行	16.8	0.1581	23.89	36.46	72.40	0.196	29.41	5.75
店構	43.0	0.1997	52.69	51.14	112.04	-0.245	2.92	-0.72
雰囲気	43.5	0.1985	53.17	50.70	122.48	-0.361	3.24	-1.17
清潔	43.2	0.2027	52.85	52.17	97.69	-0.085	3.58	-0.31
信用	47.6	0.1953	57.76	49.59	138.03	-0.534	7.77	-4.14
接客	47.1	0.1919	57.12	48.38	147.79	-0.642	7.30	-4.69
サービス	33.4	0.1677	42.09	39.85	97.07	-0.079	12.87	-1.01
立地	50.6	0.1875	61.08	46.83	150.97	-0.677	11.52	-7.81
時間	42.3	0.2201	51.90	58.32	57.85	0.357	8.54	3.05
定休	38.6	0.2110	47.78	55.11	21.54	0.761	5.57	4.23
駐車	25.2	0.1440	33.07	31.51	92.52	-0.028	25.08	-0.70



本結果について、それぞれの項目毎に回答者属性を整理すると以下の通りとなる。

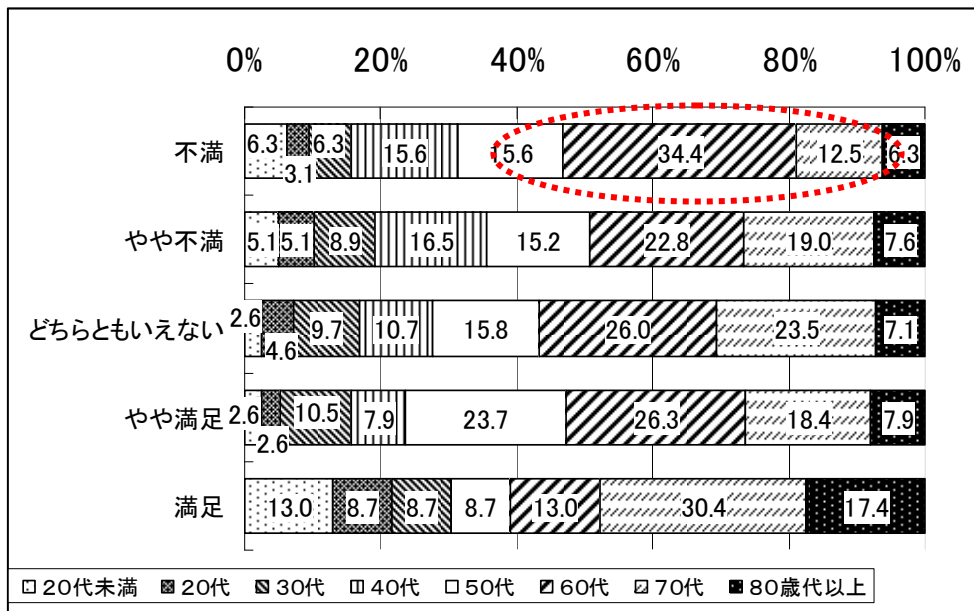
「品揃え」

品揃えに対して不満とする来街者の半数以上は商店街をほとんど利用しておらず、また、その回答者の過半数は60代以上となっている。



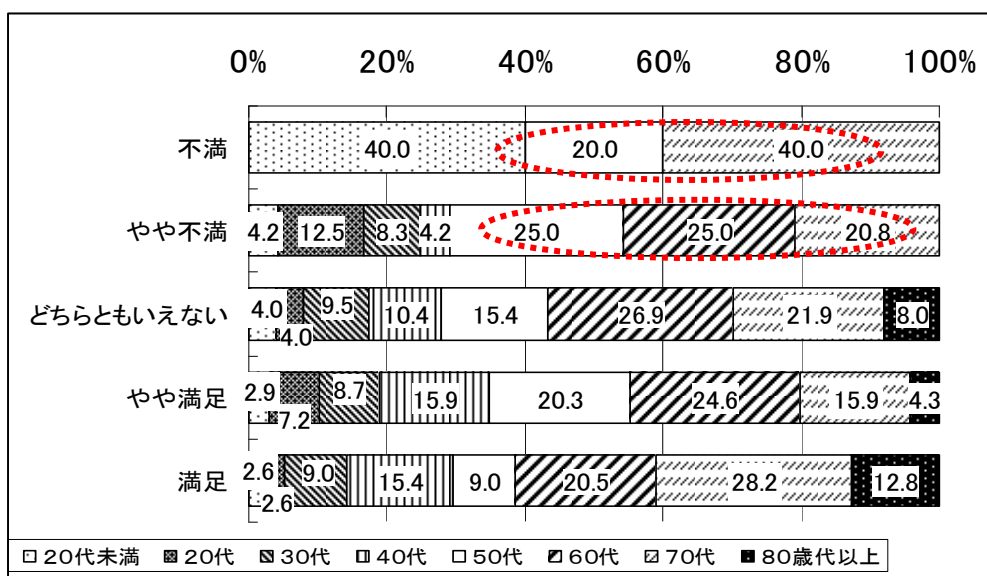
「流行品の有無」

60代以上の不満が約半数となっている。



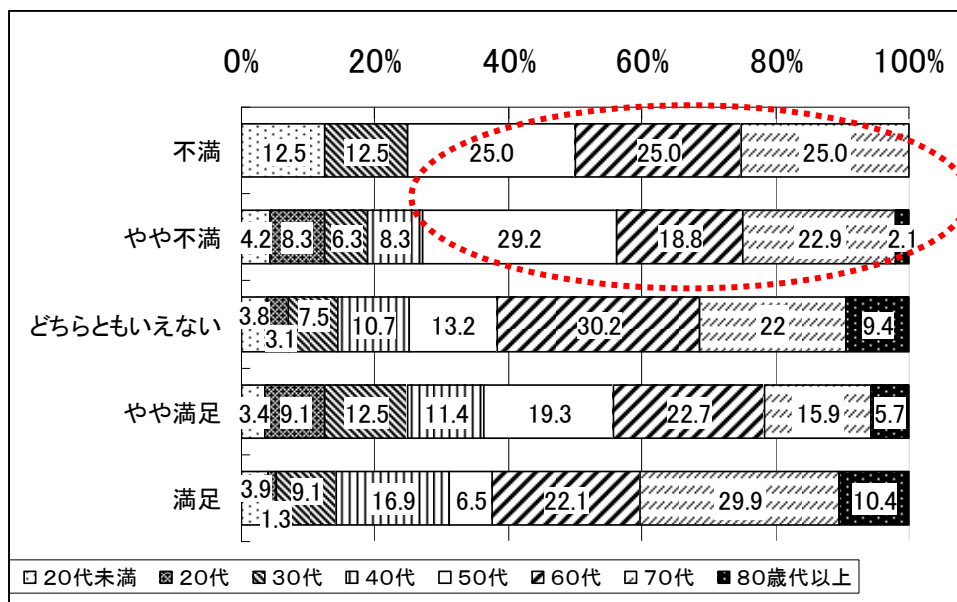
「定休日」

不満と回答した20代未満の割合が高いが、「不満」「やや不満」ともに50代以上の割合が60%を超える。



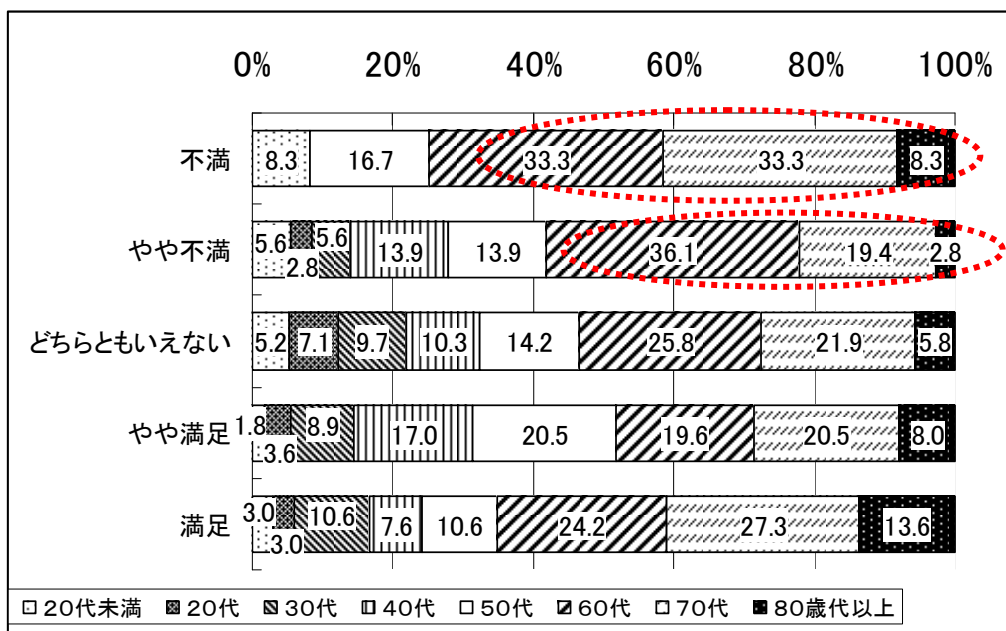
「営業時間」

「不満」「やや不満」と回答した来街者の70%以上は50代以上である。



「品質・鮮度」

「不満」「やや不満」と回答している来街者の60%前後は60代以上となっている。



第Ⅱ章 福生市の商業環境 4. 来街者アンケート調査（顧客満足度（CS）分析）

なお、福生駅前全域について、居住地別（市内・市外）の女性について分析したところ、市外女性が特に「営業時間」「定休日」「価格」「品質」に関して市内の女性より厳しい評価となっている。

市内居住者			
	満足率	独立係数	改善度
流行	17.1	0.1842	10.31
品揃	48.4	0.2902	8.55
店構	43.4	0.2415	4.96
雰囲気	43.9	0.2410	4.60
サービス	34.7	0.1912	2.52
駐車	27.2	0.1528	1.20
定休	40.0	0.1971	0.72
時間	44.1	0.2097	0.35
品質	50.6	0.2259	-0.67
価格	44.8	0.1863	-3.87
清潔	45.1	0.1832	-4.45
接客	48.9	0.1837	-7.13
信用	52.8	0.1801	-9.64
立地	54.0	0.1434	-17.73

市外居住者			
	満足率	独立係数	改善度
流行	16.9	0.1730	8.38
定休	36.0	0.2441	6.91
時間	39.0	0.2373	3.75
品質	43.0	0.2468	2.47
清潔	40.4	0.2331	2.29
立地	45.6	0.2315	-0.79
品揃	39.3	0.1997	-1.28
サービス	30.9	0.1570	-1.54
価格	42.3	0.2066	-2.00
店構	42.3	0.2046	-2.29
駐車	22.1	0.1020	-3.21
信用	39.7	0.1886	-3.96
接客	44.1	0.2002	-4.10
雰囲気	43.0	0.1827	-7.28

市内居住者（女性）			
	満足率	独立係数	改善度
流行	15.9	0.2212	12.84
品揃	48.7	0.3061	6.06
雰囲気	43.0	0.2787	6.01
店構	44.4	0.2818	5.58
定休	41.7	0.2465	3.08
駐車	26.8	0.1766	1.97
時間	45.4	0.2332	-0.43
サービス	36.1	0.1927	-0.53
清潔	43.0	0.2212	-0.89
品質	49.7	0.2301	-2.89
価格	45.4	0.2122	-4.11
信用	51.0	0.2101	-6.91
接客	48.7	0.1999	-8.46
立地	55.3	0.1393	-20.67

市外居住者（女性）			
	満足率	独立係数	改善度
流行	17.9	0.2231	12.88
時間	41.3	0.2778	5.47
定休	36.9	0.2427	5.15
価格	45.3	0.2613	1.38
品質	44.7	0.2542	0.92
品揃	40.8	0.2225	-0.37
店構	47.5	0.2464	-1.33
立地	45.8	0.2370	-1.46
サービス	33.5	0.1736	-1.70
清潔	43.0	0.2112	-3.58
信用	40.2	0.1928	-3.61
雰囲気	46.9	0.2230	-3.77
接客	47.5	0.2215	-4.30
駐車	23.5	0.0951	-4.69

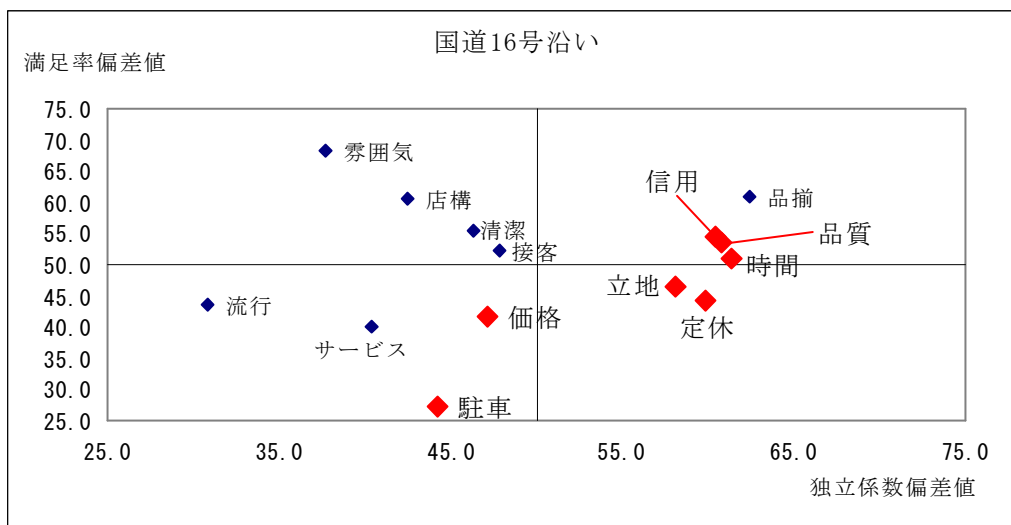
③国道16号沿いについて

市外在住者の駐車場に対する不満が高い。

国道16号沿いについての分析結果は以下の通り。データは通行量の多い休日のものを用いている。改善度では「定休日」「駐車場・駐輪場」「立地条件」「営業時間」「品質・鮮度」「価格」「信用・安心・安全」について、高い値を示している。

第Ⅱ章 福生市の商業環境 4. 来街者アンケート調査（顧客満足度（CS）分析）

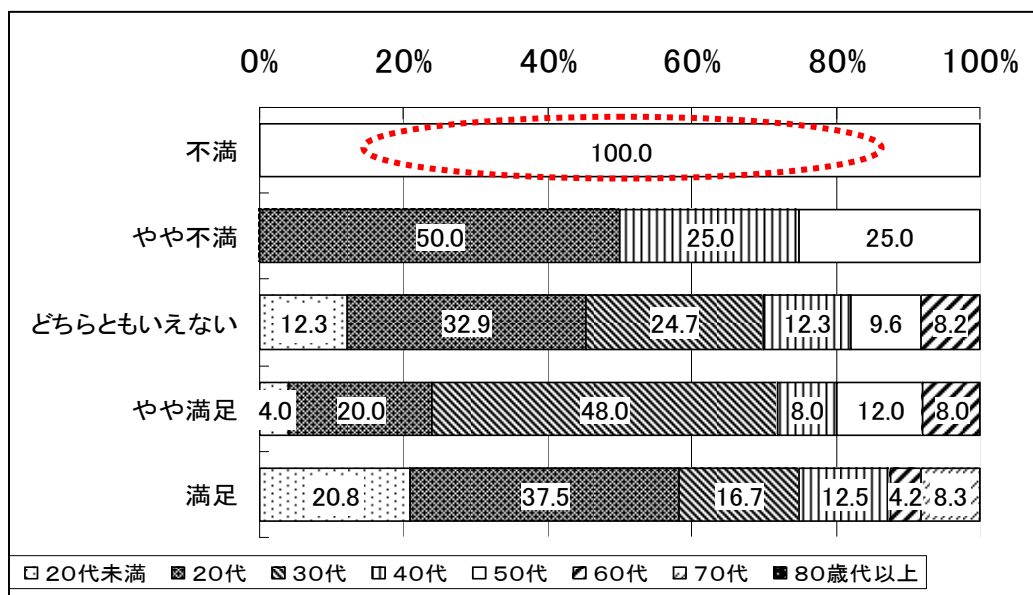
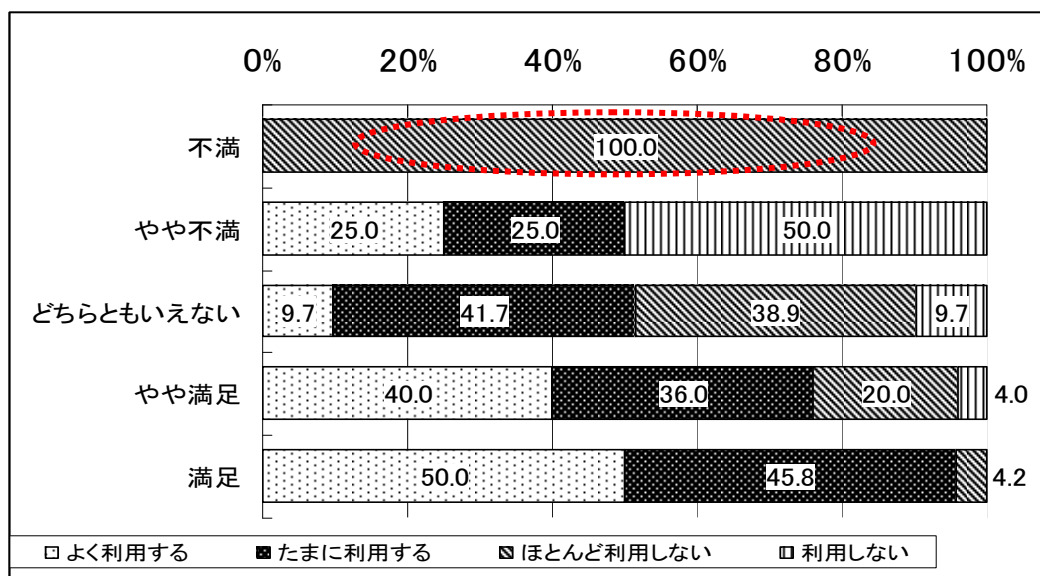
	満足率	独立係数	満足率 偏差値	独立係数 偏差値	角度	修正指数	距離	改善度
品揃	53.4	0.2534	60.88	62.46	86.12	0.043	16.54	0.71
品質	48.0	0.2464	53.46	60.74	62.86	0.302	11.28	3.40
価格	39.5	0.1909	41.74	47.09	64.42	0.284	8.75	2.49
流行	41.0	0.1249	43.70	30.83	116.80	-0.298	20.18	-6.01
店構	53.1	0.1723	60.49	42.50	170.58	-0.895	12.90	-11.55
雰囲気	58.8	0.1529	68.30	37.73	168.85	-0.876	22.03	-19.30
清潔	49.4	0.1879	55.41	46.34	169.04	-0.878	6.53	-5.74
信用	48.9	0.2453	54.63	60.48	68.84	0.235	11.45	2.69
接客	47.2	0.1939	52.29	47.82	178.64	-0.985	3.16	-3.11
サービス	38.4	0.1638	40.18	40.41	89.32	0.008	13.73	0.10
立地	42.9	0.2359	46.43	58.16	21.36	0.763	8.91	6.79
時間	46.3	0.2488	51.12	61.35	50.62	0.438	11.40	4.99
定休	41.2	0.2429	44.09	59.89	14.13	0.843	11.53	9.72
駐車	29.1	0.1793	27.29	44.21	59.30	0.341	23.43	7.99



本結果について、それぞれの項目毎に回答者属性を整理すると以下の通りとなる。

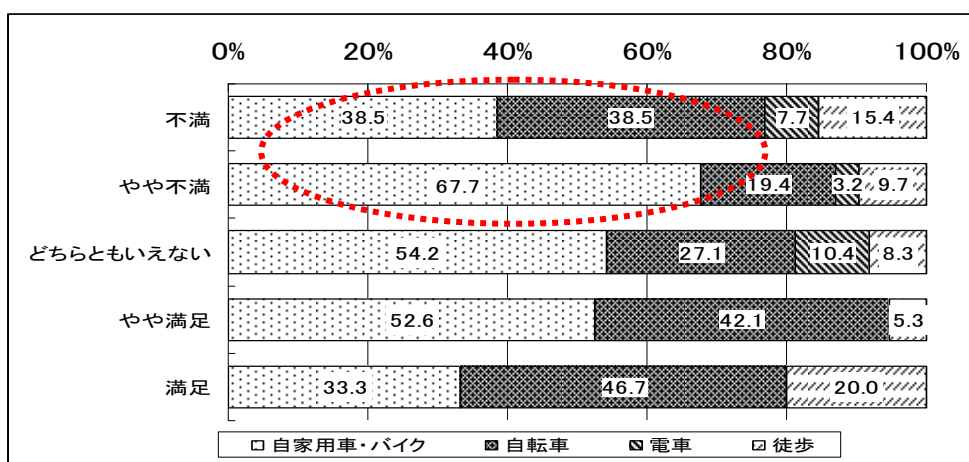
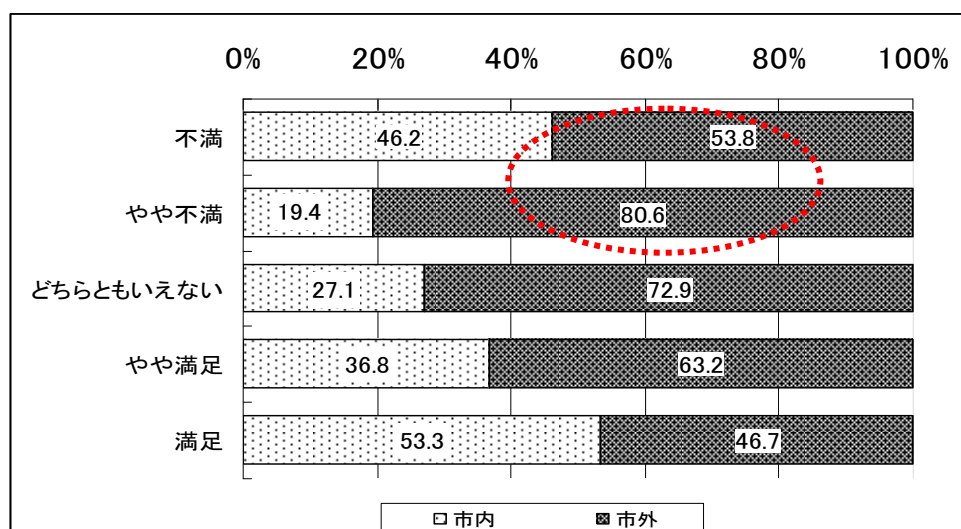
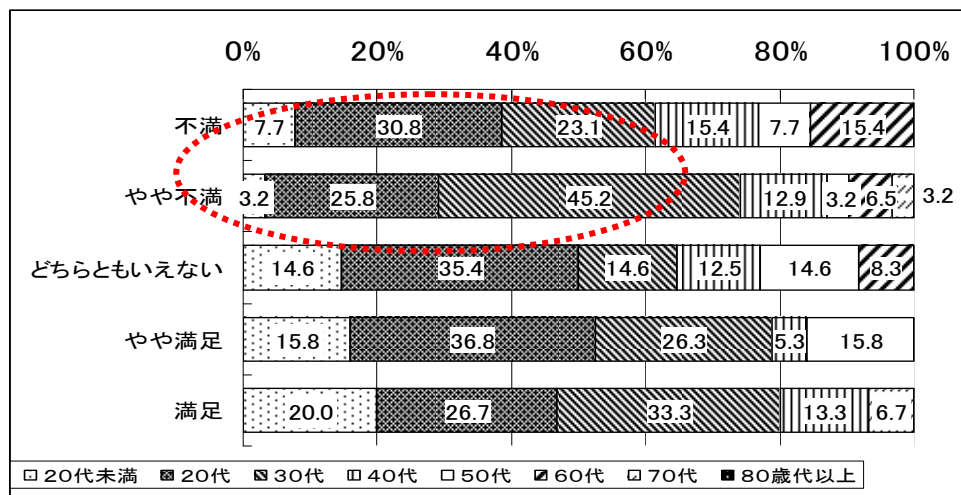
「定休日」

定休日に対する「満足」「不満」は、そのまま「利用する」「ほとんど利用しない」という行動につながっている。「不満」と回答しているのは50代のみである。また、「やや不満」と回答している来街者の50%は20代となっている。



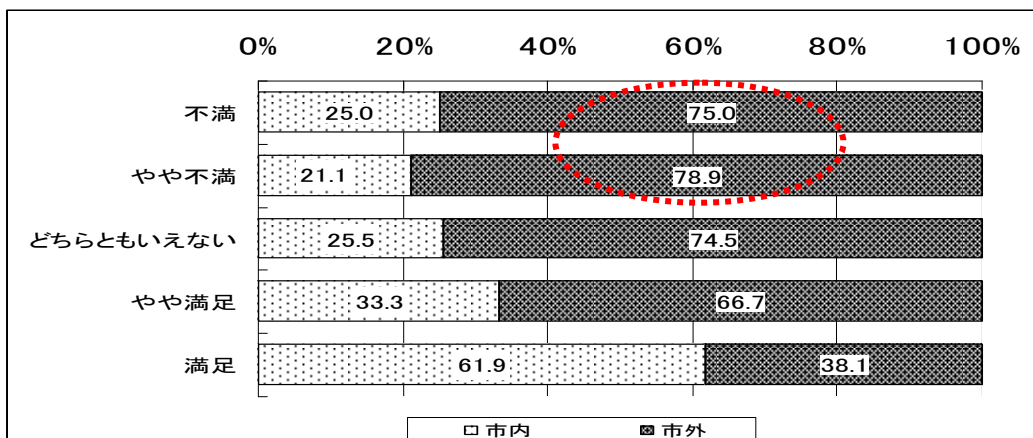
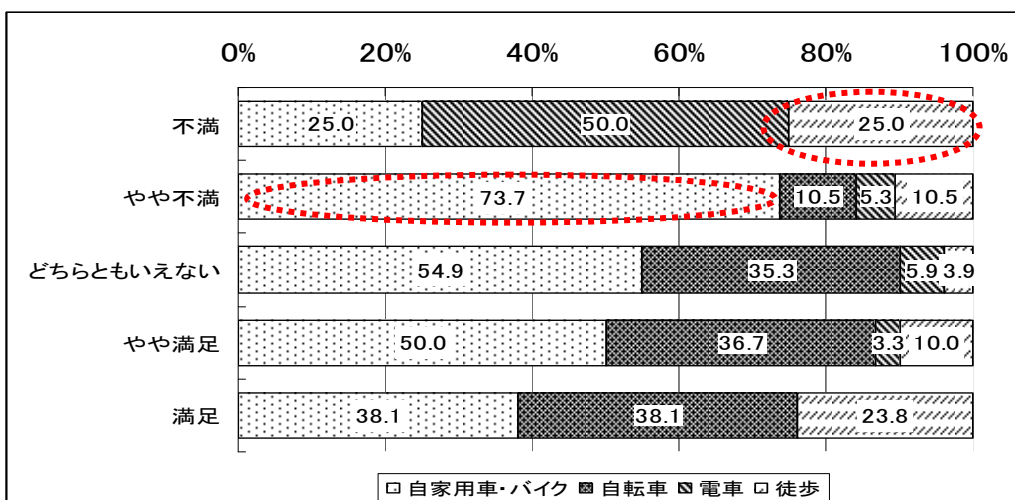
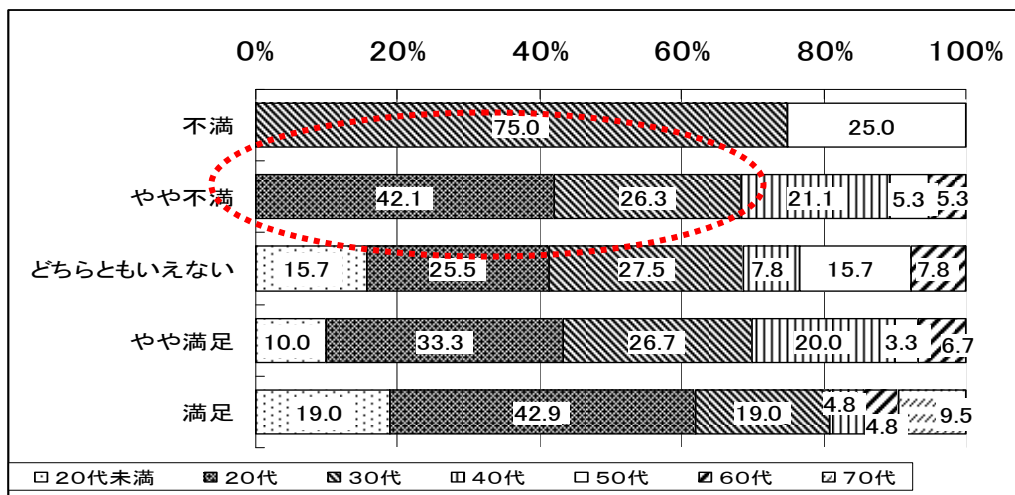
「駐車場・駐輪場」

「不満」「やや不満」ともに30代以下で60%以上を占める。不満を感じている来街者は、市外在住者が過半を占める。不満を感じている来街者の交通手段は、「自家用車・バイク」と「自転車」とで80%前後を占める。



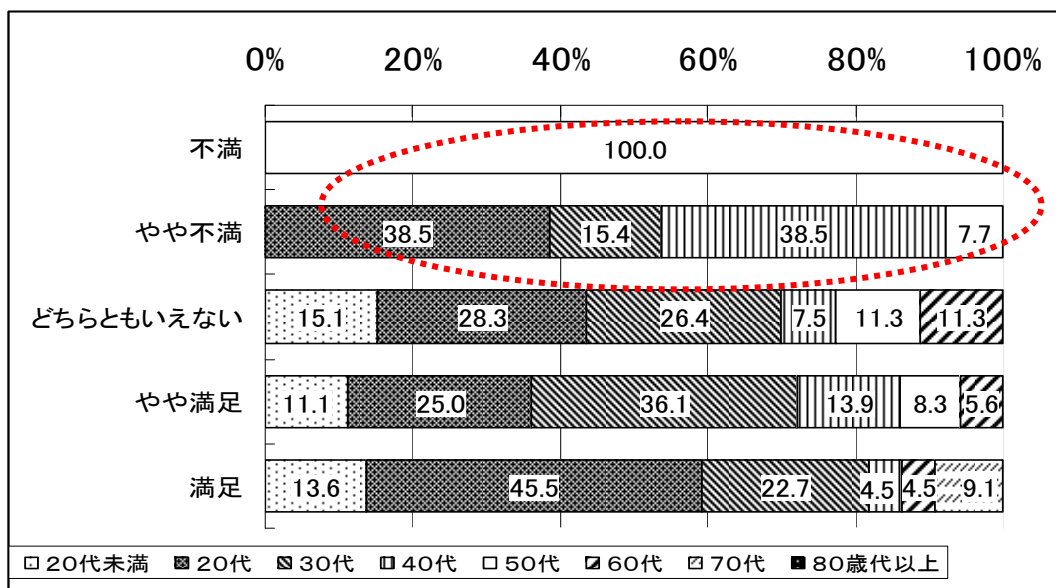
「立地条件」

「不満」「やや不満」は30代以下で約70%となっている。「不満」と感じている来街者の25%が徒歩で、「やや不満」と感じている来街者の70%以上が自動車・バイクを利用している。また、「不満」「やや不満」と感じている来街者の約80%は、市外在住者である。



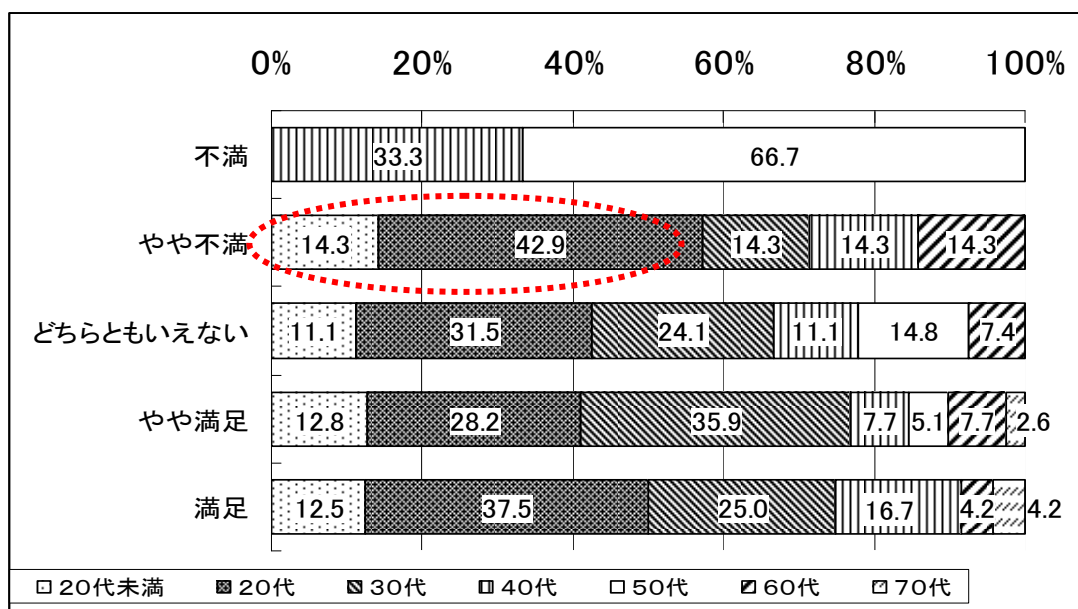
「営業時間」

「不満」「やや不満」と回答しているのは全て50代以下の来街者となっている。



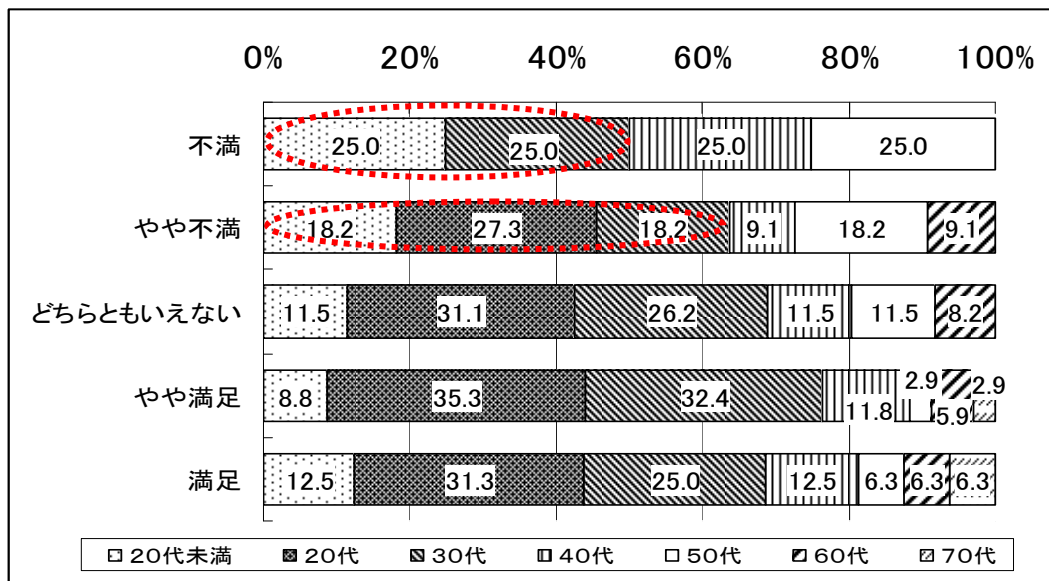
「品質・鮮度」

「不満」と回答しているのは全て40代以上の来街者であるが、「やや不満」と回答するのは20代以下で過半数となる。



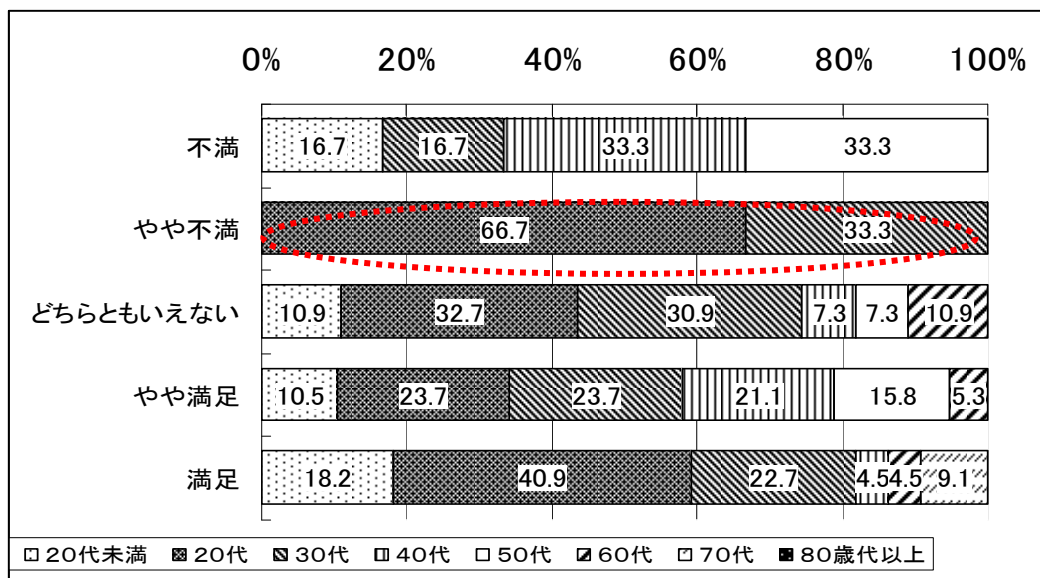
「価格」

価格に関する「不満」「やや不満」は30歳以下で50～60%を占める。



「信用・安心・安全」

「不満」は40代以下で60%を超え、「やや不満」という回答は全て30代以下の来街者となっている。



第Ⅱ章 福生市の商業環境 4. 来街者アンケート調査（顧客満足度（CS）分析）

なお、国道16号沿い地点について、居住地別（市内・市外）で分析したところ、市外居住者が特に「立地」「サービス」「定休日」「営業時間」「品質・鮮度」に関して市内居住者より厳しい評価となっている。

市内居住者				市外居住者			
	満足率	独立係数	改善度		満足率	独立係数	改善度
駐車	35.8	0.3221	15.20	立地	38.4	0.2090	8.57
定休	44.7	0.3239	6.73	サービス	40.2	0.2102	8.24
信用	48.8	0.3454	5.48	定休	39.3	0.2088	8.09
価格	38.2	0.2592	4.24	時間	42.4	0.2048	5.06
品揃	48.8	0.3054	1.91	品質	47.6	0.2311	4.47
流行	31.7	0.1834	1.34	価格	40.6	0.1895	2.24
時間	53.7	0.3219	0.49	品揃	55.9	0.2396	0.83
清潔	48.8	0.2773	-0.46	駐車	25.8	0.1201	0.31
立地	51.2	0.2878	-0.97	信用	48.9	0.2043	-0.41
品質	48.8	0.2676	-1.40	清潔	50.2	0.1997	-1.88
サービス	35.8	0.1718	-1.90	接客	45.9	0.1850	-1.89
接客	50.4	0.2616	-3.19	流行	45.9	0.1578	-6.24
店構	52.8	0.2340	-9.22	店構	53.3	0.1857	-6.66
雰囲気	61.8	0.1840	-22.75	雰囲気	57.6	0.1503	-19.97