

進化するコンビニ

コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という）の主な機能は物品の販売であるが、近年サービス機能が一段と拡充され、行政サービスの担い手としても注目されている。コンビニの現状、行政とコンビニが協働して行っている最新の取組などを紹介する。

1 コンビニの特性

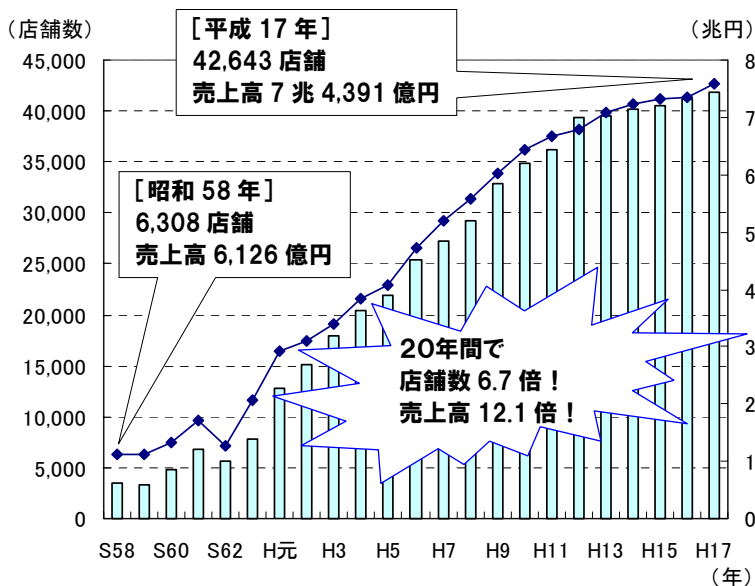
(1) コンビニの急成長

日本のコンビニは、昭和49年、セブンイレブンが東京都江東区・豊洲に出店したのがはじまりである。

以後、本格展開が始まったコンビニ業界は、年中無休・24時間営業という利便性や品揃えの良さなどで消費者の支持を受け、今では全国で4万店舗を超え、市場規模は7兆円にも達する巨大産業に成長している（図1）。

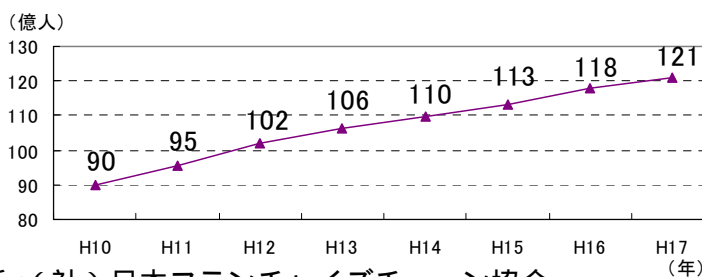
また、コンビニの来客数は、平成12年に100億人を超え、平成17年現在121億人となっている（図2）。一日あたりの利用者数にすると、約3,300万人となる。

図1 コンビニ店舗数の推移



出所：(社)日本フランチャイズチェーン協会

図2 コンビニ来客数の推移



出所：(社)日本フランチャイズチェーン協会

■東京都区部のコンビニ店舗の立地状況

東京都においては、平成17年現在5,710店舗あり、そのうち区部では4,249店舗と7割を占める。

区部のコンビニでは、住民約2,000人あたりに1店舗が設置されている。また、1km²あたり7店のコンビニが設置されていることになる。

[東京都区部のコンビニ店舗]

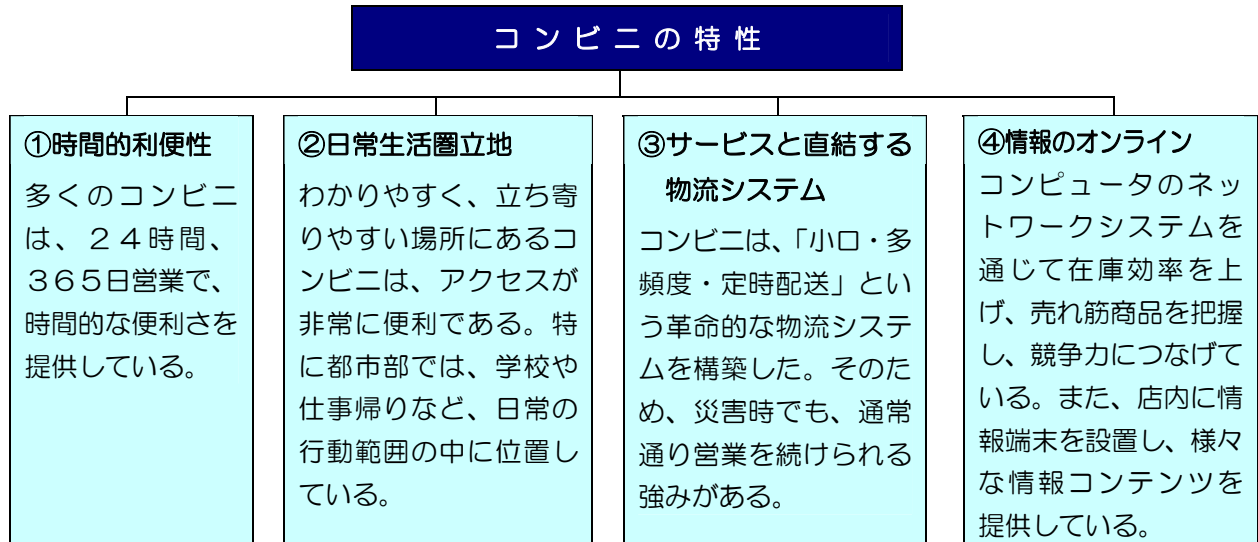
コンビニ店舗数		4,249	
人口(千人)	8,467	面積(km ²)	621
コンビニ1店舗あたり人口(人)	1,993	1km ² 当たりの店舗数	6.8

出所：東京都総務局統計部「統計からみた東京」
タウンページHP などから作成

(2) コンビニの特性

コンビニの特性は、昼夜を問わずオープンしている時間的利便性や、日常生活圏に設置され、いつでも気軽に立ち寄れることなどである。最近では、物流システムを活用した災害時の対応や、地域に密着したサービスを充実させる動きも見られる(図3)。

図3 コンビニの特性

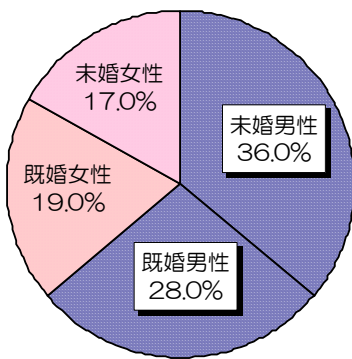


出所：岐阜県「コンビニを活用した地域サービス研究会 報告書」平成16年3月
 星野克美・橋本博「ブレインリテラー」平成10年 ダイヤモンド社

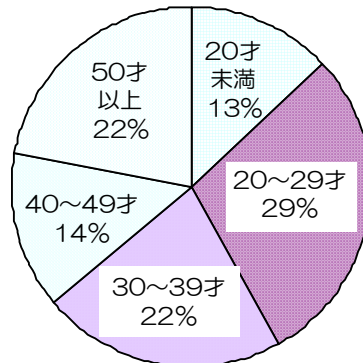
コンビニを利用する人はこんな人!?

COLUMN

■ 性、未既婚別



■ 年齢別



(株)セブンイレブン・ジャパンの調査によると、同社の顧客の6割は男性であり、年齢別では、20~30才代が過半数を占めている。最近ではコンビニのターゲットを若い単身の男性だけでなく、年齢や性別を問わず幅広い顧客に対応しており、高齢者や女性を意識した品揃えにもなっている。

出所：セブンイレブン・ジャパン「コーポレートアウトライン 2005」

2 行政とコンビニとの協働事業

昭和62年、東京電力が電気料金の収納代行をコンビニに依頼した。これがきっかけとなり、ガスや上下水道、電話料金等の公共料金の収納代行サービスが始まった。

また、平成15年4月の地方自治法施行令改正により、これまで地方税の収納業務の委託先は金融機関や郵便局に限っていたが、コンビニでも収納できるようになった。

総務省が行った地方税のコンビニ収納委託の調査では、都道府県で23団体、市町村で102団体の計125団体が実施している(10月25日官庁速報)。

さらに、行政は、コンビニの持つ情報システムや物資調達機能などを活かし、災害時のサブ防災拠点として位置づけている。

表 国及び都の事業展開

	料金収納代行	災害・防犯など
国	<ul style="list-style-type: none"> ●財務省は、コンビニでも国税を納付できるよう、来年度税制改正で制度整備を検討する方針を明らかにした。 (平成 18 年 11 月 17 日官庁速報) 	<ul style="list-style-type: none"> ●平成 16 年 10 月、中央防災会議に設置された専門調査会は、「民間と市場の力を活かした防災戦略の基本的提言」を発表した。実現すべき具体的方策として、災害時の地域貢献や情報の共有化などのために、民間の力を活用すべきとしている。
都	<ul style="list-style-type: none"> ●平成 10 年 9 月より、上下水道料金のコンビニ収納を可能とした。 ●平成 16 年 4 月より、自動車税のコンビニ収納を可能とした。また、平成 18 年 4 月より、以下の税についても、拡大した。 1 件の納付額が 30 万円以下の ①固定資産額（土地家屋）・都市計画税 ②固定資産税（償却資産） ③個人事業税・不動産取得税 	<ul style="list-style-type: none"> ●平成 17 年 10 月、東京都と（社）フランチャイズチェーン協会は、コンビニを市民の防犯パトロールの拠点として広く活用する「コンビニ防犯拠点制度」を開始した。 ●平成 18 年 7 月、子ども連れや高齢者が安心して外出できるよう、400m から 500m の間隔で、誰でも使えるトイレを配置する「生活者の視点に立ったトイレ整備の指針」を作成した。コンビニやガソリンスタンドなどの民間企業にも公共的なトイレの設置協力を呼びかけている。

[事例 1～八都県市（東京都・埼玉県・千葉県・神奈川県・さいたま市・千葉市・横浜市・川崎市）～]

平成 17 年 8 月、東京都や埼玉県などの八都県市とコンビニ等フランチャイズチェーン 13 社各社が締結した「帰宅困難者支援に関する協定」では、災害時の帰宅困難者に対し、水道水、トイレ、地図等の提供や、災害情報の掲示を行う。



災害時帰宅支援ステーションのステッカー

[事例 2～東京都足立区～]

平成 15 年 10 月、足立区はセブンイレブン・ジャパンと提携し、コンビニ店舗に設置してある「マルチコピー機（多機能複写機）」を使って、住民が足立区のスポーツ施設の予約と、それに伴う料金の支払いなどができるようになった。



マルチコピー機



マルチコピー機の操作画面

[事例 3～東京都三鷹市～]



大人気のネコバス



保育園児の遠足の様子

平成 13 年 10 月、「三鷹市立アニメーション美術館（三鷹の森ジブリ美術館）」が井の頭公園西園にオープンした。「千と千尋の神隠し」「となりのトトロ」などの作品を手がけた宮崎駿監督がデザインした美術館である。チケットは完全予約制で、全国のローソンのみで販売している。

（三鷹市、三鷹の森ジブリ美術館HPより作成）

その他の取組

《地域・社会貢献活動》

平成12年、警察庁はコンビニ業界に対し、「まちの安全・安心の拠点」としての活用要請を行い、(社)日本フランチャイズチェーン協会加盟の全チェーンが力を合わせて活動の第一歩を踏み出した。約4年にわたるトライアル活動を検証した後、平成17年10月よりセーフティステーション活動の全国展開が本稼動した。

具体的には、安全な街づくりに協力すること(強盗などの防犯対策、高齢者・身障者の介護・連絡、女性・子どもの駆け込み受け入れ)や青少年の非行化の防止につながる環境づくり(酒、たばこ、成人誌の購入防止)などの取組を行っている。

平成18年8月、同協会が全国展開後6か月間の状況について活動対象店舗に対しアンケートを実施したところ、女性や子どもが危険を感じてコンビニに駆け込んだケースが、約5,300件にも上ることが分かった。

[女性・子ども等の駆け込みへの対応]

都道府県名	対応件数
1 東京都	704
2 神奈川県	445
3 大阪府	412
4 北海道	397
5 愛知県	358
全国計	5,325

出所：日本フランチャイズチェーン協会

「セーフティステーション活動全国展開アンケート」

《各客層へのアプローチ》

コンビニ業界では、各客層に幅広くアピールできるような事業を展開している。

ローソンは、兵庫県淡路市の店舗を改装し、休憩スペースやマッサージチェアなどを設置した高齢者向けコンビニとしてオープンさせた。

また、今月15日には、新たに託児施設を併設した子育て支援の実験店を東京都中央区にオープンする。1階で通常のコンビニの商品を、2階ではベビーフードや紙おむつなどを販売するほか、子どもの遊び場を設けて、1～2時間程度子どもを預かる。

エーエム・ピーエムでは、女性社員が中心となって企画したコンビニ「パピリィ」を開業。化粧品や女性誌などの品揃えを増やし、トイレも女性専用となっている。



高齢者向けコンビニ店内の
マッサージチェア

3 更なる行政サービスの向上へ

コンビニは、「いつでも、どこでも、だれでも」という最大の強みを備えた地域ステーションである。地域に密着したコンビニの利便性を行政ニーズの窓口機能として活用すれば、互いの更なるサービス向上へとつながっていくことが見込まれる。今後とも、行政とコンビニが協働した行政サービスの向上を図るとともに、配送による環境対策や深夜の青少年対策などへの取組もさらに進めていく必要がある。