

(9) 買い物についての自由意見

市町村部別の傾向

自由意見では、「業種構成に対する不満」や「駐車場の整備」、「品揃えの充実」に対する要望、「サービスの向上等による特徴化」を提案する意見が多くあげられている。

市部、町部、村部での傾向を見ると、市部では「駐車場の整備」への要望が多く、特に高知市の中心商店街である帯屋町商店街の駐車場についての意見が目立った。町村部では「品揃えの充実」を要望する意見が多い。また「サービスの向上等による特徴化」については、地元商店街や商店の活性化に向けたさまざまな提案がされている。

- ・市部
 - 第一位：駐車場の整備
 - 第二位：業種構成に対する不満
 - 第三位：サービスの向上等による特徴化
- ・町部
 - 第一位：品揃えの充実
 - 第二位：業種構成に対する不満
 - 第三位：商業施設の設置又は増設に関する要望
- ・村部
 - 第一位：品揃えの充実
 - 第二位：業種構成に対する不満
 - 第三位：サービスの向上等による特徴化

買い物環境別の傾向

自由意見を消費者の買い物環境の視点から整理すると、以下のようにまとめることができる。

- ・全体
 - 地元の商業に対して「品揃えの充実」や「駐車場の整備」などを望む声や、「業種構成に対する不満」として、地元で欲しい業種や業態などを挙げる人が多かった。なかでも、コンビニエンスストア、ドラッグストア、大型書店(CD・DVDを含む)、衣料品や靴・カバンなどを扱う専門店、これらを全て備えた大型店が希望されており、買い物をより便利に、より楽しくするものとして大型店が支持されていることがわかる。
 - 「高齢者や小さい子どものいる親子にやさしい買い物環境の整備」に関する意見も

多く、高齢者や身障者、小さい子ども連れでも気軽に買い物を楽しむことができるように、トイレや駐車場など商業施設の整備に対する要望が出されている。また、高齢になれば、住居の近くで日常の買い物ができることがより重要となり、近隣で満足のいく買い物ができる環境が整備されることが消費者の希望であることがうかがえる。

【意見の抜粋】

品揃えの充実：

「品揃えの充実を！」

「まちの中心でなくても、充実した内容の品や雰囲気があれば、田んぼの中の店でも客は出かけると思います。」

駐車場の整備：

「車での移動が多いので、駐車場が無料で、整備されている所にどうしても行く。」

「駐車場の広い所を選んで買い物に行ってしまいます。」

業種構成に対する不満：

「商店、娯楽、文化、スポーツ、病院等総合生活空間で、駐車場が充実していること。」

「大きな本屋がほしいです。」

「若者の店や雑貨屋がないので、よく高知市の方まで出かける。」

「地元ドラッグストア、コンビニ、衣料店、大型スーパーがほしい。」

「村内にコンビニが一店あれば便利。」

高齢者や小さい子どものいる親子にやさしい買い物環境：

「今後高齢化が進めば高齢者は家の近くのコンビニや商店を利用するのでは。」

「高齢者だけではなく、妊婦や小さな子ども連れにもやさしい町にしてほしい。駐車スペースや買い物サポート等。」

「高齢者は住居の近くにお店があることが望ましい。」

「お年寄りのために少量の商品なども考えてみてはどうでしょうか。」

・大型店

大型店に関する自由意見では、「大型店の設置又は増設に関する要望」が最も多く、一カ所で何でも揃う魅力は大きいようだ。

【意見の抜粋】

大型店の設置又は増設に関する要望：

「大型店を増やしてほしいです。」

「地元大きなスーパーがないので近くにほしい。」

「地元大型店（本屋を含む）がほしい。」

「今閉店になっているサンモールに食料品の店、本屋、衣料品等小型スーパーのよ

うなものができればよいと思う。」

・商店

商店に対しては、さまざまな不満や改善要望、提案が述べられている。

商店の品物については、「鮮度・賞味期限・安全性」に関する品質の悪さや「価格」が高いことに不満があり、また「品揃えの充実」への要望も多い。

さらに、商店では、「駐車場の整備」がされていないことや、「接客」については、必ず買わなくてはいけないような雰囲気、商店から足を遠のかせている、という厳しい指摘がみられる。「営業時間」についても、もう少し長くしてほしい、日曜日にも営業してほしいという意見が見られた。

このような中で「サービスの向上等による特徴化」を図れば、商店を利用する客も増加するのではないかという意見も多く、イベントや安売り、ポイントサービスの特典の工夫、アフターサービスの充実、その店にしかない商品やターゲットの絞り込みといったことで、独自のカラーや魅力をつくり出し、チラシや広告などでアピールすることなどが提案されている。

【意見の抜粋】

鮮度・賞味期限・安全性の確保：

「賞味期限切れの品物を平気で売る店があります。店の信用にかかわると思います。」

「品質と安全性のある店を望みます。」

「古くなった食品を店に置かないようにして下さい。」

価格：

「少くらしい時間がかかっても安価な店へ出向いてしまう。」

「地元の商店は価格が高い。」

品揃えの充実：

「地元商店で買い物はしたいと思うが欲しい物が揃っていない。」

「大きくて安くて物が揃っている所へどうしても行くことになってしまいます。」

「商品の品揃えの充実をはかれば、もっと地元の商店で買い物をする機会が増えると思います。」

駐車場の整備：

「個人商店には駐車場が少ない(ない)。」

「どのお店にも駐車場がほしい(無料なら尚うれしい)。」

接客・コミュニケーション等の向上：

「あまりにも接客の態度が悪い。」

「地元の商店主はいばっている。」

「地元の商店は殿様商売が多いと思う。」

「もう少し社員教育をお願いします。」

営業時間・休業日の見直し：

「商店が閉まるのが早い。」

「個人商店の開店時間は遅く、閉店時間は早い。」

「朝の開店が遅いし、日曜日はほとんど店が閉まっているのでがっかりです。」

サービスの向上等による特徴化：

「各商店は特徴を全面に出し、「元気さ」をアピールしていけば、利用する客も増加すると思います。」

「毎日の買い物はつい何でも揃っている大型スーパーに行くけど、何か地元商店のイベント、安売りなどがあれば行く。」

「その店にしかない商品、魅力、サービスを出して。」

「地元商店でイベントをやったらいいと思う。」

「独自の商品やメニュー等があったらと思います。」

「地元のチラシがあれば良いです。」

「個人商店などのマップがあれば便利だと思います。」

「インターネットで買った物を受け取りに行けると便利。以前は本屋でそういうことをしてくれたが、今は市内にないの。」

「買い物袋持参が未だに定着しません。地元商店の積極的な対応を望みます。」

・商店街

商店街に対する意見では、「業種構成に対する不満」が最も多く、空店舗の多くなった商店街では、必要な品物を買え揃えることができない現状がうかがえる。また買い物には車を利用する人が多く、「駐車場の整備」は消費者にとって重要な選択基準となっている。

特に高知市の中心商店街である帯屋町商店街については、高い駐車代金を払うなら駐車料金のかからない大型店へ行くといった意見が目立った。また、ダイエーショッパーズや西武撤退後の再開発に期待する声も寄せられている。

商店と同様に、商店街は「サービス向上等による特徴化」をするべきだという提案も数多く見られ、「特色ある商店街づくり」「魅力ある個店の導入」「イベント開催」などの言葉が並んだ。

【意見の抜粋】

業種構成に対する不満：

「地元商店街に魅力的な店舗が欲しいです。」

「大型店ではないお魚、お肉の専門店、レストラン、飲食店が復活してほしい。」

「帯屋町商店街にもう少し店をつくってほしい。」

「西武跡地、ダイエー跡の再開発を希望」

「自分の必要な物があまりなく、地元商店街はあまり使わない。」

駐車場の整備：

「パーキングのサービスシステムを見直すべきだと思います。」

「帯屋町でゆっくり買い物、食事ができる時間（3～4時間）せめて500円以内で駐車できるパーキングをつくってほしい。」

「帯屋町の駐車場を安くしてほしい。」

「地元商店街は駐車場がない。」

「無料の広い駐車場があれば、中心商業地にもっと行きやすい。」

サービスの向上等による特徴化：

「特色ある商店街づくりを。」

「人が集まり賑わう商店街であるためにも、『顧客にとって魅力ある店づくり、商店街づくり』が課題。」

「個々の店ではなくトータル的な商店街としての演出を。個々では大型店に対抗できない。」

「駐車場があり(無料の)、大人も子どもも楽しめるイベントなど定期的にすれば、昔のように賑やかな商店街になるのではないのでしょうか。」

・宅配、移動販売、御用聞き

高齢になると、買い物自体が大変になるため、宅配や、移動販売、御用聞きが便利だという意見が寄せられた。宅配や御用聞きを地元の商店やスーパーなどが工夫して行ってはどうかという提案もされている。また、移動販売については、現在来ているところでは存続を望み、回数や品揃え充実の希望もあった。

【意見抜粋】

「買い物代行サービス（福祉サービス）ができれば助かる方もいるのでは。」

「生協システムのような機能が他のスーパーにもあると利用者として選ぶ幅も出ますし、楽しいのではないかと思います。」

「地元商店などは、小さい子のいる家庭、お年寄りの家庭などに個人宅配、御用聞きなど、手はかかるがそういうところで着実に客を増やす努力をしたらどうかと思う。」

「配達サービスやインターネットを利用した販売が便利で利用しやすい。」

「身近で買える移動販売や生協などいいと思う。」

・良心市・直販所

良心市や直販所を利用する消費者からは、新鮮で値段も安いことが魅力的であるという意見があった。

【意見抜粋】

「最近は良心市がいろんな所にたくさんできました。買い物する方は大変便利になり、新鮮で、値段も安いのが魅力的です。大変助かります。」

「生産者直売の道の駅等の店が増えればよいと思う。」

・通信販売について

忙しく、時間がない人にとって通信販売は便利で、高齢となるとその利用が増えるだろうという意見があった。

【意見抜粋】

「自営業のため、時間がないために出歩けないので、衣類、雑貨等は通信販売を利用しています。」

「今のところ、車の運転もできるし、高知での買い物が多いが、年をとり運転できなくなると通信販売が増えると思う。」