

コンビニ

コンビニを通して日本を見る



Photo: 7-Eleven Japan

コンビニエンスストア、略してコンビニは、日常生活に必要なさまざまな商品を取り揃えている小型のスーパーマーケットのような店である。例えば、弁当やパン、お菓子や飲料、新聞や雑誌、文具、トイレトペーパーや洗剤などを扱っている。コンビニでは、商品のほかに、コピーやファックス、銀行ATM、宅配便や写真現像の受付などさまざまなサービスを行っている。また、年末には年賀状の販売や年賀状の印刷の受付を行ったり、各種贈答品の発送など、季節に応じたサービスも行っている。コンビニの多くは24時間営業、年中無休である。

いつでも必要なものがそろうコンビニを利用している人は多い。10～60代1500人を対象にしたデイズドライブの調査*によると、週に3回以上コンビニを利用している人は全体の60%近くとなっている。そのうち、毎日利用している人は11%。逆にコンビニを利用しない人はわずか1%。コンビニは人々の普段の暮らしにすっかり根づいている。

*ネットリサーチのデイズドライブ（インターワイヤード株式会社）が2005年3～4月に、全国の10～60代の男女1549人を対象に行った「コンビニストアに関するアンケート」調査。

コンビニの歴史

コンビニが日本に登場したのは1970年ごろのことだ。ファミリーマートは1973年、セブンイレブンは1974年、ローソンは1975年に、それぞれ1号店をオープンさせた。いずれも日本全国にチェーン店を展開している。セブンイレブンは、現在、日本で1万店以上のチェーン店を出店し、売上もコンビニの中で最も多いが、もともとはアメリカで誕生した。1927年テキサス州の水販売店が、顧客の要望を受けパンやミルクを扱ったことに始まったといわれている。この水販売店が

後に、アメリカでセブン・イレブンをチェーン展開するサウスランド社となる。日本では、イトーヨーカ堂が同社とライセンス契約してノウハウを学ぶとともに、日本人のニーズに合わせて品揃えや店舗レイアウトを工夫し、セブン・イレブン1号店をオープンさせたのである。

その後、コンビニは若者を中心に浸透していき、1990年代に店舗数が急増し、現在全国に40,000店以上のコンビニがある。コンビニの多くは、セブン・イレブン、ローソン、ファミリーマート、サンクス、サークルK、ミニストップ、ampmなどの大手コンビニのチェーン店で、合わせると33,000店以上になり、全体の8割を占める。

コンビニの多くは住宅街やオフィス街にある。コンビニ各店の出展競争は厳しさを増しており、特に都会では、コンビニが何軒もすぐ近くにあることもめずらしくない。日本全国の6割近くの地域で、自宅の500メートル以内にコンビニがあるという調査もある。また、最近では、駅構内や学校、病院などの公共施設などにも出店するコンビニが増えている。



Photo: 7-Eleven Japan

コンビニの商品

コンビニ業界の一年の総売上高は約7兆円に上る。そのうち、7割以上が、調理品やパン、お菓子、牛乳、ジュース、お茶などの飲食料品だ。その中でも、弁当、おにぎり・調理パンといったファストフードがよく売れている。セブン・イレブンを例にとってみると、2003年度の売上高2兆3431億円のうち、ファストフードの売上は約6700億円。全体の売上のほぼ3割を占めていることになる。

これらファストフードの中でもおにぎりの人気は高い。一つ一つ包装されていて、価格も120～150円程度のもが多い。おにぎりの中に入っている具材も梅干、昆布、おかかなど昔からなじみのあるものから、焼肉、ツナマヨネーズなど目新しいものまでバラエティーに富んでいる。2003年度のセブン・イレブンの年間のおにぎり販売個数は、10億3900万個。1日で約284万個が売れている。これは、日本の全国民(1億2千7百万人)が年間に8.2個買っている計算になる。



Photos: 北郷仁

正月には、年賀状を販売したり、年賀状の印刷を受け付けたり、おせち料理の注文を受け付けたり、夏が近づくと、お中元商品を受け付けたり、冷やし中華やかき氷を販売したり、また冬には、温かいおでんや肉まんなどを販売したりする。これらの商品やサービス、その宣伝ポスターやチラシを見て、その季節の到来を感じたり、その行事の時期に気づくなど、コンビニの商品やサービスから季節感を感じることが多い。



Photo: 7-Eleven Japan

コンビニを支えるPOSシステム

コンビニ一店舗あたりの平均面積は、約110平方メートル。この限られた売り場に、いかにして日常生活に必要なものを網羅し、かつ「売れる商品」を置くかが売上のカギとなる。コンビニでは、POS(=Point of Sales 販売時点情報管理)システムを導入し、各店舗やチェーン全体の経営、客層にあった商品構成、販促活動に役立てている。

POSシステムとは、レジで商品のバーコードをスキャンすることで、「いつ・何が・何個」売れたかというデータを蓄積できるもの。このシステムで得られた情報こそが、コンビニの圧倒的な販売力の源である。商品を単に販売する役割に終わらず、メーカーとの共同商品開発をすすめたり、商品に合わせて温度帯別、頻度別の配送をする物流網を開発したり、コンビニがネットワークの中心になっているのだ。

実際どのようにデータが集められるかというと、支払のためレジに来た客のおおよその年齢を、店員がその外見から推理。商品の値段を打ち込んだ最後に、男女別・世代別に分類されている「客層キー」を押す。あるチェーンでは、水色ボタンが男性、ピンク色ボタンが女性を表し、それぞれに「12」(12歳以下)、「19」(13～19歳)、「29」(20～29歳)、「49」(30～49歳)、「50」(50歳～)と、5つのボタンが設けられている。チェーン本部で収集しているデータは膨大なため、見た目の性別や年齢によるデータでも、商品ごとの大まかな傾向はわかるという。



Photo: 7-Eleven Japan

コンビニのさまざまなサービス

コンビニで扱っているのは商品だけではない。コンビニでは、コピーやファックスをしたり、宅配便を送ったり、公共料金や通信販売の料金を支払ったり、交通機関やコンサートなどのチケットを予約・購入したり、写真の現像・焼き増しをしたりするなど、さまざまなサービスが利用できる。

近年始まったサービスでは、ゲームソフトのダウンロード、インターネットで予約・注文したチケットや商品の支払い・受け取り、金融機関の現金自動預け払い機(ATM)の利用などだ。特に、この数年ATMの利用件数が急増している。セブンイレブンでのATM1台あたりの利用件数は、1日平均72件で、3年前の約4倍に増えている。



Photo: 7-Eleven Japan

コンビニで感じる季節感

スーパーマーケットやデパートなどほかの商店と同様、コンビニでも季節を意識した商品を置いたり、サービスを行ったりしている。お



Photos: TjF Photo Data Bank

コンビニの商品開発

コンビニでは、販売データを収集・分析することで、品質や味覚面で消費者の意見を反映した商品を一流メーカーと共同で開発している。保存料や合成着色料を使用しないなど、健康と安全に配慮した商品が多く、おにぎりやサンドイッチをはじめ、品目は多岐に渡る。セブン・イレブンでは、売上の半分以上が、オリジナル商品の売上で占められている。



Photo: 7-Eleven Japan

売り場の秘密

コンビニの店頭には並べられた商品は約 2500 種類。狭い店内に驚くべきほどの商品が置かれているわけだが、無造作に置かれているわ

けではない。

POS システムで収集した売上データにより、徹底的に「売れ筋商品」のみが厳選されているのだ。売れない商品は容赦なく排除され、1年で7割の商品が入れ替わるといふ。また、人間工学を応用し、商品棚の高さ、商品陳列の場所を決めたり、客の行動パターンを高度に研究し売上アップの秘策が練られている。

そのため、同じチェーンのコンビニ店でも、置かれている商品が異なることもよくある。これは、「売れ筋商品」が、その店に来る客層によって違うためである。例えば、子供づれの客がよく来る店では、子供の好きなお菓子やおもちゃのついたお菓子が多く扱われていたり、オフィス街のコンビニには置かれていない野菜などの生鮮食品が、住宅街のコンビニでは少量であるが売られていたりする。また、新たな客を呼ぶために、その地域に住んでいる人のニーズに合わせた商品を置く店も出てきている。例えば、お年寄りが多く住んでいるコンビニでは、小分けした野菜を置いたり、お年寄りが好きな惣菜を置いたりしている。

クイズ どこに何が置かれてる？

以下の見取り図で、あ～おの部分で売られている商品は、①～⑤のどれだかわかるかな？ そこに置かれている理由も考えてみよう。



- ① お弁当、おにぎり、サンドイッチなど
- ② ジュース、お茶などの飲み物
- ③ 雑誌
- ④ チューインガム、あめ
- ⑤ コロケ、フランクフルトソーセージ

词汇表

日常生活的所需物品 … 生活必需品
 复印机 … コピー機
 传真机 … ファックス機
 银行自动存取款机 … A T M
 包裹投递业务 … 宅配便
 冲洗照片 … 写真の現像
 服务 … サービス
 承接 … 取り次ぐ／受け付ける
 贺年卡 … 年賀状
 24 小时全天营业 … 24 時間営業
 终年不休 … 年中無休
 盒饭 … 弁当
 饭团 … おにぎり

夹馅面包 … 調理パン
 快餐食品 … ファストフード
 水电等公共费用 … 公共料金
 函购 … 通信販売
 音乐会 … コンサート
 入场券 … チケット
 节日菜肴 … おせち料理
 中元节 (的礼物) … お中元
 凉拌面 … 冷やし中華
 刨冰 … カギ氷
 炖杂烩 … おでん
 肉包子 … 肉まん
 系统 … システム

条形码 … バーコード
 数据 … データ
 走俏商品 … 売れ筋商品
 副食品 … 惣菜
 老年人 … お年寄り
 三明治 … サンドイッチ
 口香糖 … チューインガム
 炸肉饼 … コロケ
 法兰克福香肠 … フランクフルトソーセージ
 饭后甜食 … デザート
 方便面 … カップラーメン
 收款处 … レジ