

商店街ネットキャビン令和6年9月アンケート

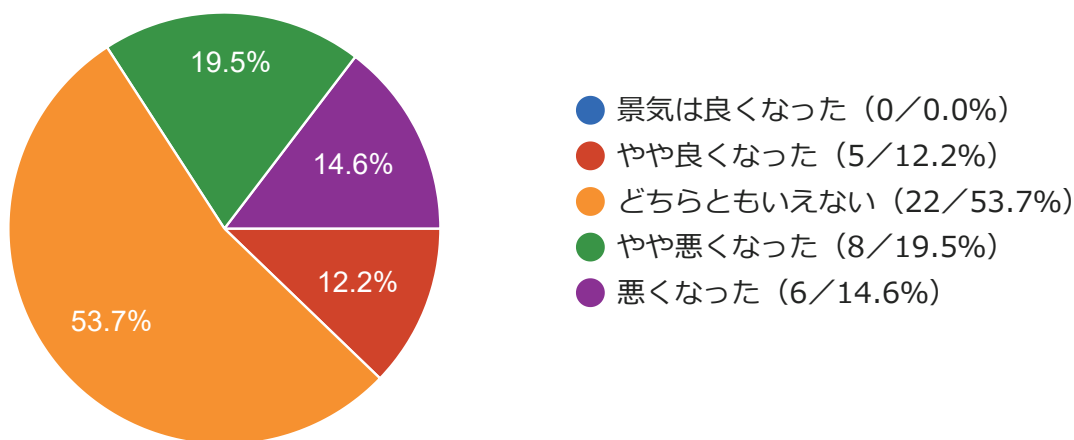
実施期間： 令和6年8月26日～9月9日
対象者： 県内の33地区のモニター60人
総回答者数： 41人（県内28地区）

～景況感について～

1. あなたの所属する商店街（もしくは、お店が立地する地域）での、最近の景況感を教えてください。以下から、一つだけお選びください。（最近の3ヶ月間を振り返って）

41件の回答

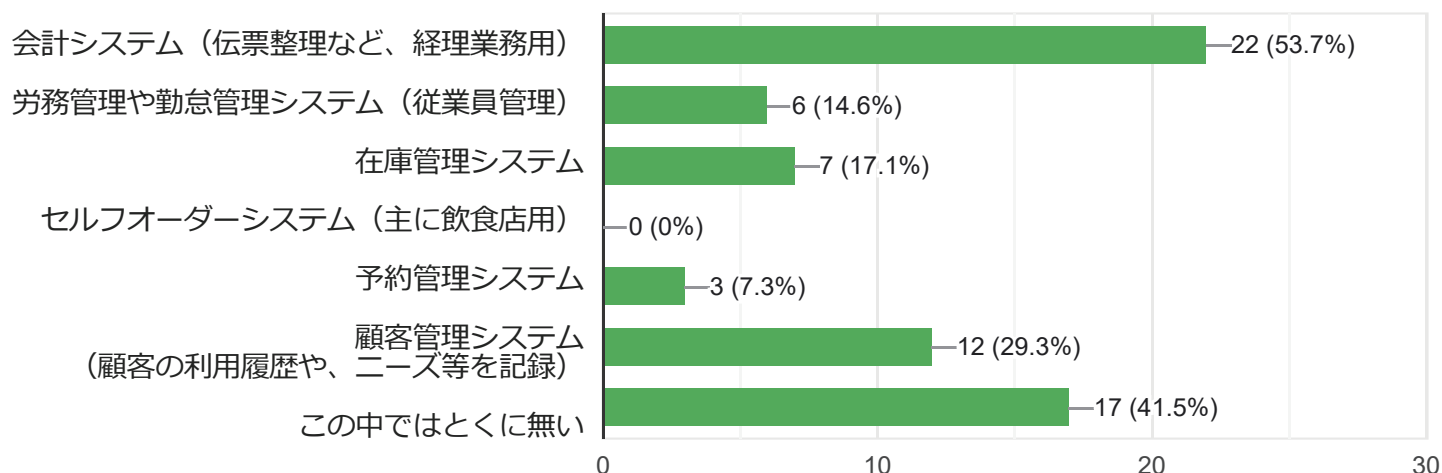
- ◆「どちらともいえない」が最も多く、53.7%だった。
- ◆次点が「やや悪くなった」で、19.5%だった



2-1. まずは、あなたのお店や事業所でのデジタル化について、下記のうち、導入しているものがありましたら教えてください。

41件の回答

- ◆「会計システム（伝票整理など、経理業務用）」が多く、53.7%だった。



2-2. 前項目の中で、自店・自社で導入し業務を効率化できたものがありましたら、サービスの具体名なども挙げていただきながら、体験談を教えてください。

19件の回答

◆会計システムなどについて、様々な体験談が寄せられた。

[会計システム]

- ・POS会計システム導入後は顧客請求書や月報作成などが正確に達成できている。サービスの具体名は特にないが、全体量で余力をお客様に向けることができる。
- ・会計ソフトを導入して税理士さんと会計内容の共有が簡単になった。
- ・会計ソフトは、使いやすくわかりやすいので便利です。
- ・計算間違いが減った。

[顧客管理システム]

- ・顧客管理はアクセスを利用しています。多少プログラミングの知識があるので、自分で出力したい内容を変更して利用しています。サーバー上のデータはVPNを使用していて、秘匿性を担保しながら自宅からでもアクセスできるようにしています。
- ・レジと顧客管理一体型システム(自作)。レジで記録した最終来店日からDMの発行や誕生日関連お連絡等、ポチるだけで用意できて楽になった。日々の精算業務もポチるだけで楽になった。

[複数項目について導入している事例]

- ・会計ソフトは無料のクラウドシステム(エーサス)を利用している。顧客管理システムはクラウド(日本リテールサービス)にして、自社でデータ管理をせず、委託している。
- ・会計システム及び給与システム、販売管理システム
- ・たばこ発注システム、店頭決算カードPay
- ・資金繰り、メーカー支払いなどの会計、給与計算、シフトは、独自にエクセルで作成して使っています。

[ほか、業種専用のシステムを使用するなど]

- ・美容室専用のシステムを導入。顧客管理・売上管理・在庫管理・日報・月報・年報まですべてできるので、とてもべんり。
- ・学校写真販売システムを利用して、閲覧・注文・集金(カード払い、PayPay)・集計・納品書作成のデジタル化で、業務の効率化ができました。写真やです。
- ・予約管理システム

[その他サービスやご意見]

- ・LINEのグループやMicrosoft Teamsの活用
- ・個人事務所自由業なので、小規模・省力化は必然であり、onemake/onestandである。

2-3. また、自店・自社の業務の中で、今後デジタル化したい業務はありますか？ 実現可能性はさておき、自由にお書きください。

19件の回答

◆今後についても「会計システム」を導入したい、進化させたい等のコメントがあり、他、予約管理や顧客管理システムなど、様々なニーズがあることが分かった。

[会計システム等]

- ・会計システムを導入したい。
- ・請求書のデジタル化(郵便料金の値上げもあるので)
- ・現在キャッシュレス決済(JMSカード、PayPay)を利用しているが、ワンタッチ決済に進化させたい。しかし、替えるには多額の費用と手数料が高くなると言われ、困っている。他業種の事業者に訊くと簡単に今まで通りできるというが、カード会社によって様々なのか、そのあたりの情報と変更手順を知りたいです。

[在庫管理システム]

- ・POS連動在庫管理システムには興味がありますが、どこから手を付けて良いのかわからない。。
- ・在庫のPOS管理をしたいが、業界自体が遅れていて難しい。40年前に試みて失敗した。
- ・棚卸業務をデジタル化したい。

[セルフオーダーシステム等]

- ・セルフオーダー
- ・AI受付
- ・お会計

[予約管理システム]

- ・セキュリティ確保した予約システム。項目は同じでも人により必要な時間が変わってくるので、その見極めが難しく実現できていない(システム自体は作ってあるので調整だけ)。(※美容室)

[顧客管理システム]

- ・弊社不動産会社ですが、すでに大手では行っている顧客管理システム、AIによる顧客への情報自動送信化は魅力的ですね。まだまだアナログからは抜け出せない業界でもありますが、アナログの良さもあると思います。
- ・顧客管理

[複数業務]

- ・レジ、退勤システム
- ・在庫管理、顧客管理システム
- ・予約管理システム・顧客管理システムがあれば効率化できる。
- ・POSによる売上、在庫管理、さらにAIにより販売予測

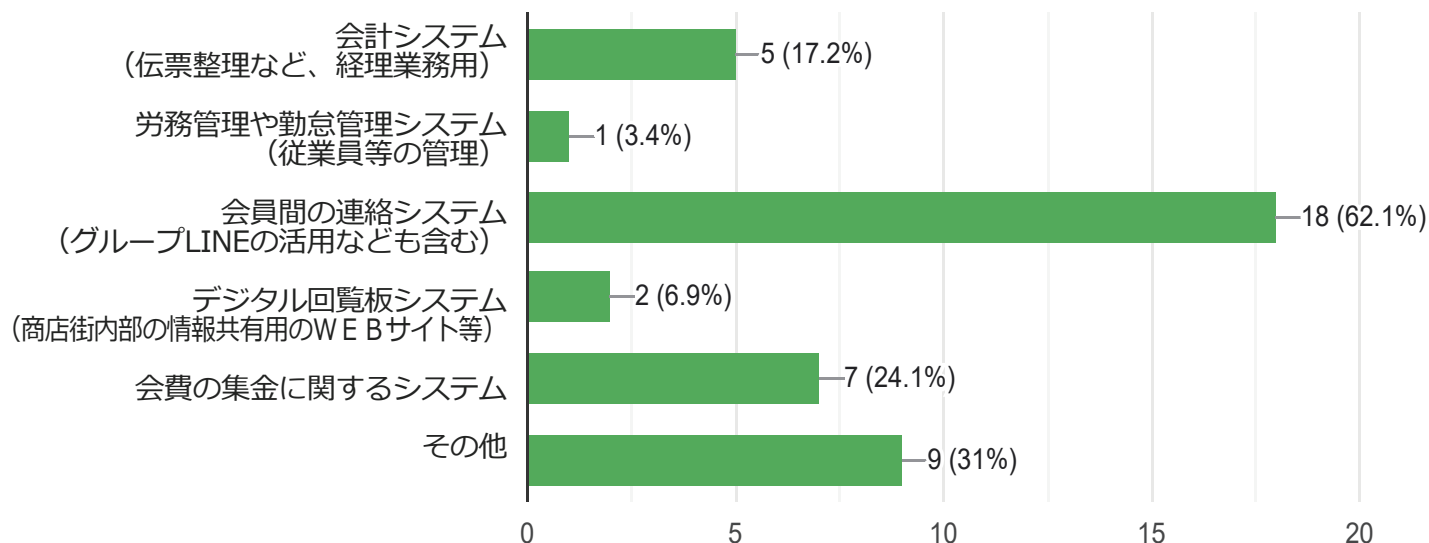
[その他具体的な業務やご意見等]

- ・顔認証で撮影した写真の自動選択
- ・たばこ自販機コーラは対策済
- ・LINEワークス(外部者とプロジェクト等を進める際、活用中)
- ・データセンター的にクラウドが安全に使えるようになるとういです。
- ・内向き情報発信の一本化
- ・ありません。(同意見3つ)

3-1. 次に商店街の業務の省力化についてお尋ねします。以下の中で貴商店街で導入している管理ツールなどはありますか？

41 件の回答

- ◆「会員間の連絡システム(グループLINEの活用なども含む)」が多く、62.1%だった。
- ◆次点に「会費の集金に関するシステム」24.1%、「会計システム」17.2%と続いた。



[その他の内容]

- ・売上管理
- ・メールくらいです。
- ・事業計画に合わせて定例会を実施している。
- ・デジタル化ではないが、B型就労支援施設や介護施設に文書の配布や垂れ幕の制作を依頼している。
- ・何もしていない。(同意見6つ)

3-2. 貴商店街で、商店街の事務を省力化することができた事例や、省力化のアイデアがあったら教えてください。

21 件の回答

- ◆システムの導入等とともに、担当者を募集して有償で業務を委託するなどの事例も寄せられた。

[会計システムや、労務管理システムの導入]

- ・会計システム導入により、会計処理速度が向上した。
- ・労務管理システムについては、自社で作成(エクセルソフトを利用)し、管理している。

[会員間の連絡システムを導入]

- ・LINE、Microsoft Teamsを使うようになった。

[会費の集金のやり方を変えた]

- ・商店街会費を口座引き落としに切り替えたところ、集金業務が省略でき、効率化に繋がった。
- ・会費を月ごとに引き落とししていましたが、振込手数料軽減のために、年払いに切り替えました。(銀行からの提案により)
- ・会費は口座振り込みにし、連絡をSNSでするようになって大分楽になりました。
- ・会費の口座振替、配布物をアルバイトに委託

[配りものの担当者を募集し有償で業務を委託]

- ・以前は組合員を班にわけ、毎年班長さんをお願いし、連絡事項やポスターを配布していた。しかし、班長のなり手もなく、配り物も非効率的だったので、組合員の中から配り物をしてくれる方を募集し、対価を払ってお願いしている。対価を含めても、経費も削減できた。また、インターネットバンキングの導入。事務員さんの手間が大きく減った。
- ・デジタル化ではないが、B型就労支援施設や介護施設に文書の配布や垂れ幕の制作を依頼している。

[その他、お困りごとやご意見等]

- ・会費集金の口座引き落としを推奨しているが、なかなか申し込みがなく、手集金で困っている。
- ・会費の口座引き落としは20年以上前から実施していますが、まだ集金を希望する高齢者店舗が多く、課題です。店舗の世代交代も少しずつ進む中で、デジタルと手作業をどのように融合させていくかを模索中です。
- ・事務の省力化を検討するには至っていない。省力化が会の希薄化を産まないか・・・アナログの良さもあると思います。
- ・デベロッパー管理なので特にない。

3-3. 貴商店街の事務において、とくに“デジタル化が難しい”と考えられる作業

・業務は何ですか？ 今後の検討課題にしていくために、ざっくばらんに教えてください。

25件の回答

◆会員間のコミュニケーションは、顔を合わせないと難しいのではないかという意見などがあった。

[支払いなどお金に関すること]

- ・お金の振込作業等、お金の取り扱いに関する業務(同意見1つ)
- ・会費集金(同意見1つ)
- ・補助金申請業務

[会員間の連絡やコミュニケーションに関すること]

- ・情報の共有、コミュニケーション(同意見1つ)
- ・全体会議(少数でのMTGや情報共有はデジタルツールで進めることができるが、8人以上ぐらいの規模の会議等は対面の方が良いと思います)
- ・商店会活動は人との交流で進めていくもの。事務作業はデジタル化できても、会員同士の肌感覚の意思疎通はデジタル化だけでは消化不良が起きてくる。
- ・商店街の個店とのやり取りは個店数が多い地域は大変かと思いますが、デジタル化で事務の省力化を進められる反面、お互いに顔を合わせる機会を少なくすることにもなるのでは・・・。多少面倒な事でも個店同士のつながりが商店街の活性化になると思います。

[情報発信に関すること]

- ・商店街の情報発信
- ・商店街報の配布

[お客様対応に関すること]

- ・問い合わせやクレームに対する対応
- ・駐車サービス券等の販売業務
- ・販売、接客

[イベントに関すること]

- ・イベントの準備と片付け作業、福引のガラガラ抽選会
- ・人手が必要なイベント及び準備(同意見1つ)

[その他]

- ・街路灯の保守管理はアナログなので難しいです。
- ・LINEをご高齢でやっていない方もいらっしゃるのでは。集金も出来たら楽だと思いますが。。
- ・作業、業務よりも年配の方が多いためデジタル化自体が難しい。

[デジタル化する必要性があまりない]

- ・会員数が少ないので別にない。
- ・会員が少ないのでメリットが出ない。
- ・現行の紙での方法で問題はない感じですが。

4. 最後に、もう少し視野を広げた質問になります。貴商店街の組織を強化するために、いま困っていることは何ですか？ コロナ禍以後に商店街を運営していくために問題になっていることなど、自由にお書きください。

31 件の回答

◆会員数の減少をはじめとして、人材に関することやモチベーションに関すること、などが寄せられた。

[会員数の減少について]

- ・会員数の減少
- ・休廃業により会員の減少
- ・後継者不足が今後更に増え、会員数の減少による商店街の活性化に影響する可能性がある。
- ・新規の出店者の商店会への加入が少ない。

[人手不足・役員のなり手不足について]

- ・人手不足
- ・店舗のアルバイトがいなくて、各店人員確保が大変。
- ・人材の確保
- ・人材育成
- ・役員の人材不足
- ・執行部のなり手
- ・役員の世代交代
- ・飲食店の会員が増え、物販店の会員の減少で、役員のなり手がなくなっている。

[イベント等実施の労力と、一部会員のモチベーションの低さ]

- ・イベント開催にあたって、経費や労力がかかりすぎる。
- ・イベントを行いたい、が、組合員の参加が少ない。
- ・イベント等にほぼ参加する固定メンバーとほぼ参加しない個店とのコミュニティに分かれてしまっている。
- ・会員の無関心。区商連での企画などを振っても反応が弱すぎる。
- ・イベント実働会員の増強
- ・会員数は変わらない。役員数もなんとかあったが、事業を行う上での実行部隊が足りない。

[会合への不参加]

- ・若手店主の会合不参加率の高さが悩みどころです。
- ・雇われ店長に如何に会議にでてもらうか。
- ・役員会の開催時間の問題点がある。

[複合的な問題がある]

- ・商店街エリアへの新規出店者への加入促進や近隣商店街の統合、チェーン店ばかりの商店街の建付けや見直しなど、色々な面で見直しが必要になっていると感じます。

[商店街会員になってもらう機運が高まらない等]

- ・商店街活性化条例が周知されてない。市役所・区役所の職員も知らない。
- ・商店街をエリアで区分している点、少し離れていても商店街？ ローカル商店の仲間のような組織に変革していきたい。

[商店街内の意識の改革]

- ・人、お金の問題。あとは、昔のやり方に固執する古参の役員の頭(笑)。
- ・大手の飲食店会員の会費未納が2年続いており、監査に指摘されたことがありました。ただ、会計担当が責任を感じ、行動を起こしてくれたため解決しました。
- ・商店街の会員が高齢の為、デジタルに疎いので対応してもらうのに苦労が絶えない。
- ・やる気、元気、若手

[その他]

- ・コロナ後退店テナントが多く、その空き店舗にデベロッパーがイベント契約(期間限定)で格安家賃でテナントを入れるため、それらのテナントが規則を無視して安売りをし、既存のテナントの売上の妨げになっている。デベロッパーに言っても強く言うとは出て行ってしまっているので、ちゃんと言っていないよう。
- ・商店誘致、人口増加による購買層の増加
- ・業種に合った事業の展開。物販業の衰退。
- ・伝達方法のデジタル化など取り入れながら事業を行いつつも、その都度反省会の中から軌道修正が必要な事案を検討していく。

総括

- ◆景況感については「どちらともいえない」が最も多く、53.7%、次点が「やや悪くなった」で、19.5%だった。
- ◆お店や事業所で業務を効率化できたデジタル化については、「会計システム(伝票整理など経理業務用)」を挙げる声が多く、53.7%だった。具体的な体験談についても、会計システムについては役に立ったという声が多かった。
- ◆自店・自社の業務の中で今後デジタル化したいことについても「会計システム」を導入したい、進化させたい等のコメントのほか、予約システムや顧客管理システムなど、様々なニーズがあることが分かった。
- ◆商店街の業務の省力化について、すでに導入しているツールはあるかと聞いたところ、「会員間の連絡システム(グループLINEの活用なども含む)」が多く、62.1%だった。次点に「会費の集金に関するシステム」24.1%、「会計システム」17.2%と続いた。会費の集金に関しては2割の商店街が何等かの仕組みを導入していることが分かった。
- ◆商店街の業務を省略化することができたアイデアとしては、会計システムを導入するなどのベーシックなデジタル化を行う声とともに、ある業務は、担当者を募集して有償で委託するなどの事例も寄せられた。
- ◆デジタル化が難しいと考えられる作業は、会員間の情報交換などで、会員間のコミュニケーションは、顔を合わせないと難しいのではないかという意見などがあった。