

コンビニエンスストアに 対する学生の意識調査

2017年度 S-PLUS 学生研究奨励賞

東海大学 情報通信学部 経営システム工学科 3年
寺田玲美

目次

1.研究背景

2.研究目的

3.分析の流れ

4.データ概要

5.因子分析

5-1.因子分析

5-2.因子分析結果

6.クラスター分析

6-1.クラスター分析

6-2.クラスター分析結果

7.因子得点の平均

7-1.第1クラスターの因子得点の平均

7-2.第1クラスターの解釈

7-3.第2クラスターの因子得点の平均

7-4.第2クラスターの解釈

7-5.第3クラスターの因子得点の平均

7-6.第3クラスターの解釈

8-1.まとめ①

8-2.まとめ②

9.提案

10.今後の課題

－参考文献

－Appendix

1.研究背景

コンビニ業界の現状



図1.コンビニ業界の年間売上高の推移^[2]

理由^[1]

近年店舗数を増やす中、
商品開発に力を注ぐ

顧客を飽きさせない工夫
を凝らしている

「量」と「質」を追求

理由②^[3]

年々、訪日外国人数が増えている中で、
日本語がわからなくても使いやすい環境づくりなどを行い、
訪日外国人にもコンビニは欠かせない存在となってきた

1.研究背景

来客年齢比率を年齢階層別にみていくと

- 20代が年々減少傾向にある
- 50代は増加傾向にある
- 2008年を境に逆転していることがわかる

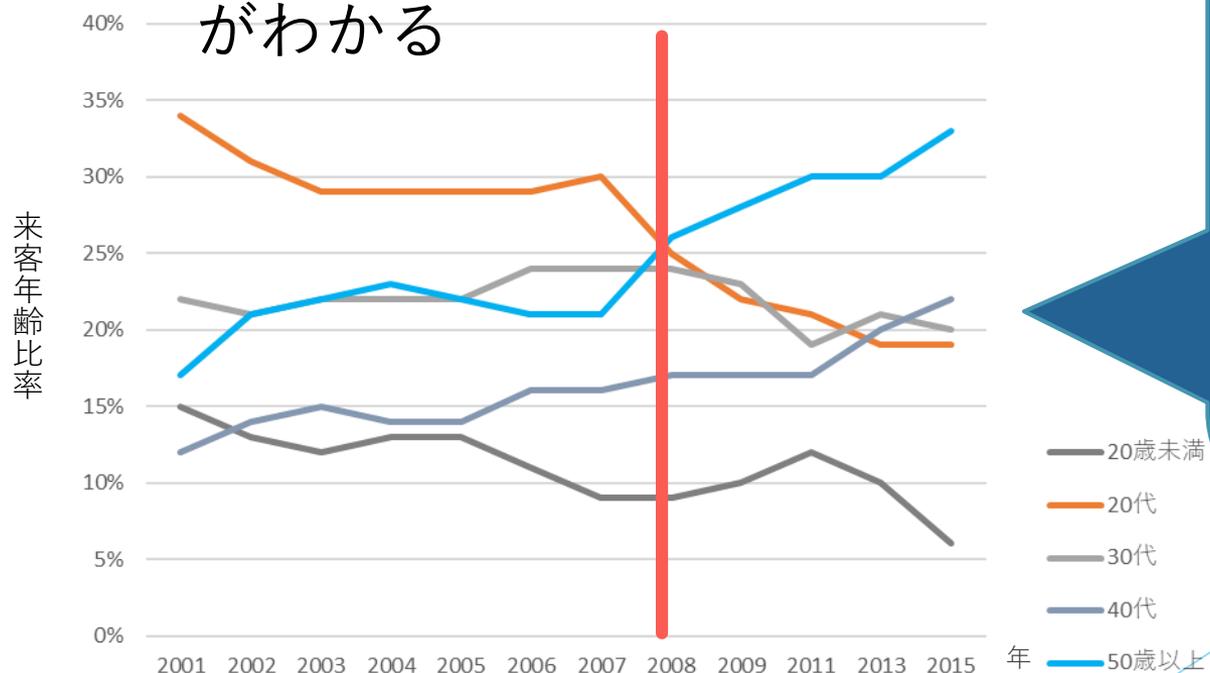


図2. セブン-イレブンにおける来客年齢比率推移 [4]

大学生の利用率は
今まで1番高かった[5]
しかし来客率が20代
は年々落ちてきている

そこで落ちてきている
原因を調べるため
大学生を対象に分析を
進めていく

2.目的

背景よりコンビニ業界の来客率が少ない若者(大学生)をターゲットに戦略を立て、来客率を上げることができれば、売上向上につながるのではないかと？

本研究では
お金の使い方が異なる大学生を対象に
3つの分析を進めていく

大学生のコンビニ利用率の増加
コンビニ業界売上向上
のための提案

3.分析の流れ

顧客の特徴を
アンケートデータ
の縮小により解釈

因子
分析

顧客を特徴ごとに
クラスター分けし分類する

クラスター
分析

因子得点の
平均

クラスターごとに強く影響している
因子を見つけ出しクラスターの
特徴をまとめる

4. データ概要

作成したアンケート「コンビニエンスストアに対する意識調査」を実施

- 実施期間：2017年10月1日～10月4日
- 実施方法：ネット調査
- 実施対象：関東圏内の大学生82名(*内12名除外)

- Q1. コンビニエンスストアを週にどのくらい利用しますか？
- Q2. よく利用している時間帯は？(複数回答可)
- Q3. コンビニエンスストアでの1回の買い物で使う金額はだいたい平均でいくらですか？
- Q4. コンビニエンスストアをよく利用するのはどんな時ですか？
- Q5. 当てはまるものすべてお答えください。(複数回答可)
- Q6. コンビニエンスストアの食べ物に1番求めているものは何ですか
- Q7. コンビニエンスストアを利用する際に重視するポイントすべてお教えください(複数回答可)
- Q8. コンビニエンスストアのポイントカードを所有していますか？
コンビニエンスストアであったらいいなと思うサービスがありましたら記述をお願いします。
- Q9. あなたについて教えてください[性別]
- Q10. あなたについて教えてください[学校の種類]
- Q11. あなたについて教えてください[居住状態]

*除外理由:欠損値があったため
S-PLUS 学生奨励賞

4. データ概要

* 基礎統計 *

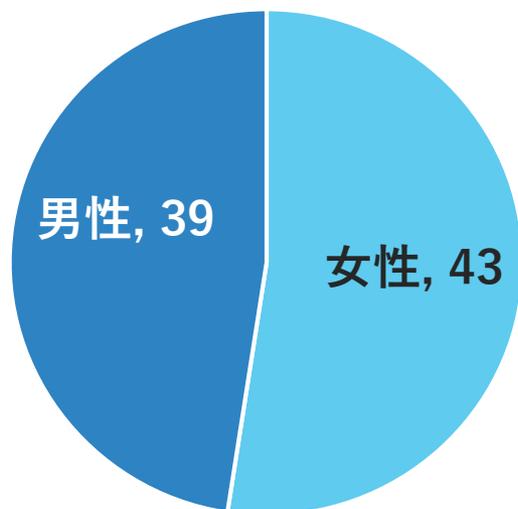


図3.男女数

男性47.5%,女性52.5%
ほぼ半数ずつのデータ
となっている

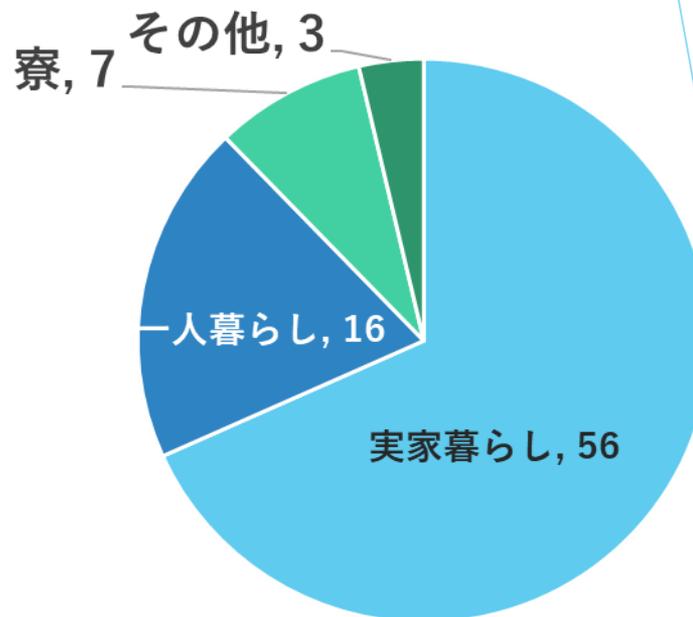


図4.世帯区分

実家暮らし68.3%,
一人暮らし20.0%,寮9%
実家暮らしの人が半数以上と
多いデータになっている

5-1.因子分析

アンケート調査からコンビニエンスストアを利用する学生の共通する特徴をつかむため因子分析を行った

- ◆ Q2.Q5.Q7の複数回答可能な3つの設問を採用
- ◆ 複数回答なので0、1形式にデータを変更
- ◆ 因子分析の結果12個の因子得点を得た
- ◆ 12個の因子得点にそれぞれ名前を付けた

5-2.因子分析結果

第1因子

家の最寄で電車待ちしているときに利用

表1.第1因子の要因

アンケート項目	1
電子マネーが使える	.618
トイレに行きたいとき	.531
新商品がある	.496
暇つぶしするとき	.481
自宅から近い	.446
飲み物(酒類以外)を買うとき	.329
学校から近い	.306

5-2.因子分析結果

第2因子

大型コンビニを求めている

表2.第2因子の要因

アンケート項目	2
タバコを買うとき	-.516
酒類を買うとき	-.481
税金・公共料金の支払いをするとき	-.460
品ぞろえが充実している	.392
食事を買うとき(弁当・惣菜etc...)	.319
朝	.315
コピー機を使うとき	.119

5-2. 因子分析結果

第3因子

深夜早朝と昼過ぎに利用

表3. 第3因子の要因

アンケート項目	3
深夜早朝	.633
昼過ぎ	.443

第4因子

コンビニサービス利用(宅配・ATMなど)

表4. 第4因子の要因

アンケート項目	4
銀行ATMを使うとき	-.532
利用している銀行のATMがある	-.503
荷物の発送・受取をするとき	.472

5-2. 因子分析結果

第5因子

バイト時のコンビニ利用

表5. 第5因子の要因

アンケート項目	5
昼	.552
昼過ぎ	.461
通学途中に行ける	-.314

第6因子

夜に利用

表6. 第6因子の要因

アンケート項目	6
夜	.574

5-2. 因子分析結果

第7因子

雑誌・本・新聞購入またはお菓子の購入

表7. 第7因子の要因

アンケート項目	7
昼過ぎ	.398
菓子類を買うとき	-.503
雑誌・本・新聞を買うとき	.448
夕方	.393

第8因子

夜にチケットを購入

表8. 第8因子の要因

アンケート項目	8
昼	.536
チケットの購入・受取をするとき	-.443

5-2. 因子分析結果

第9因子

自宅の近くのコンビニでは買い物はせずチケットを購入している

表9. 第9因子の要因

アンケート項目	9
自宅から近い	.323
チケットの購入・受取をするとき	.423
デザートを買うとき	-.419

第10因子

自宅近くでチケットを購入しない

表10. 第10因子の要因

アンケート項目	10
自宅から近い	.302
チケットの購入・受取をするとき	-.357

5-2. 因子分析結果

第11因子

深夜早朝

表11. 第11因子の要因

アンケート項目	11
深夜早朝	.351

第12因子

昼以降にデザート購入

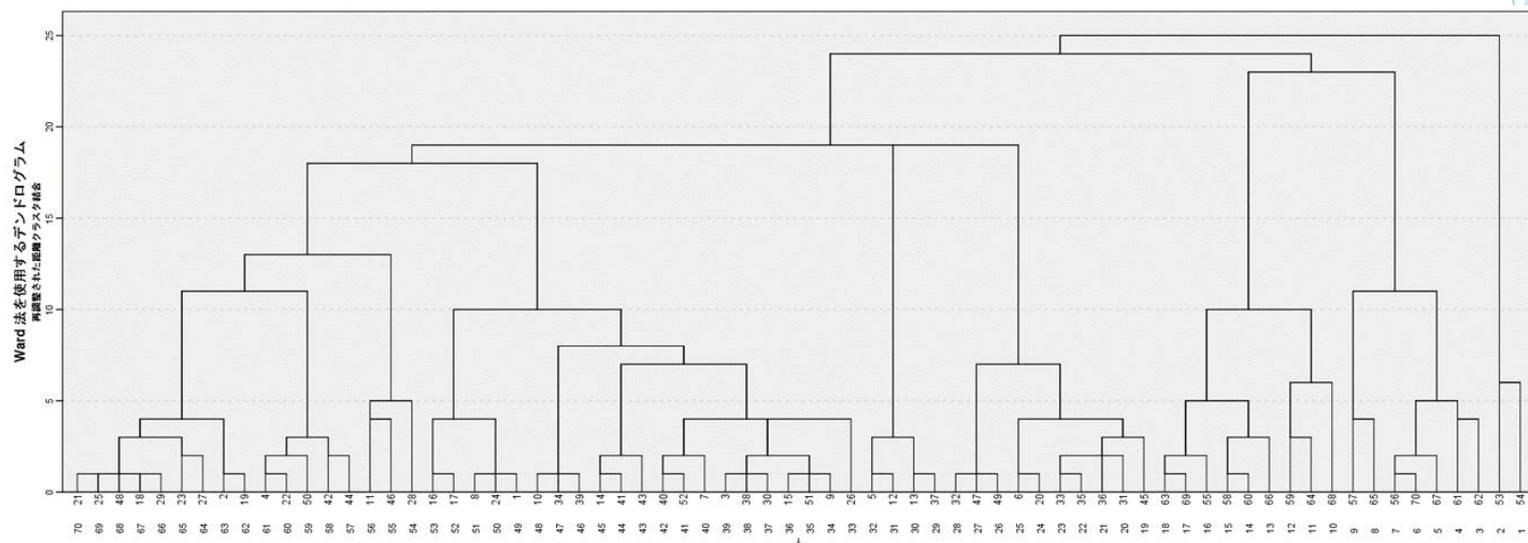
表12. 第12因子の要因

アンケート項目	12
デザートを買うとき	.333
昼前	-.307

6-1. クラスター分析 Ward法

- ◆ 顧客グループ間の比較を行うためにクラスター分析を行う

因子分析で得た12個の因子得点をもとに
クラスター分析を行いアンケート対象者の
グループ分けを行った



6-2. クラスター分析 結果

因子分析で得た12個の因子得点をもとにクラスター分析を行った結果3つグループを得ることができた



図5. クラスター分析で得たデンドログラム

7-1.第1クラスターの因子得点平均

「コンビニサービス
利用時の支出と収入」
「バイト時のコンビニ利用」
プラス値を示す

「大型コンビニを利用」
「深夜早朝と昼過ぎに利用」
「夜にチケットを購入」
「自宅近くでチケットを購入しない」
マイナス値を示す



図4.クラスター1の一元配置分散分析の結果

7-2.第1クラスターの解釈

一人暮らし
の学生？

深夜早朝と昼過ぎには利用せず、公共料金の支払いやお金を引き出すためにコンビニを利用している

寮生全体の85%が存在
一回の買い物の買い物金額平均が3つのクラスターの中で一番高い

寮生は一人暮らしの人よりもお金に余裕を持てる(家賃や光熱費は学費に入っていたりする)ため、このクラスターの買い物金額平均が高くなっているのではないかと推測

“節約意識の低い一人暮らしの学生や寮生“のクラスターと解釈

7-3.第2クラスターの因子得点平均

「大型コンビニを利用」
プラス値を示す

「コンビニサービス利用
時の支出と収入」
マイナス値を示す

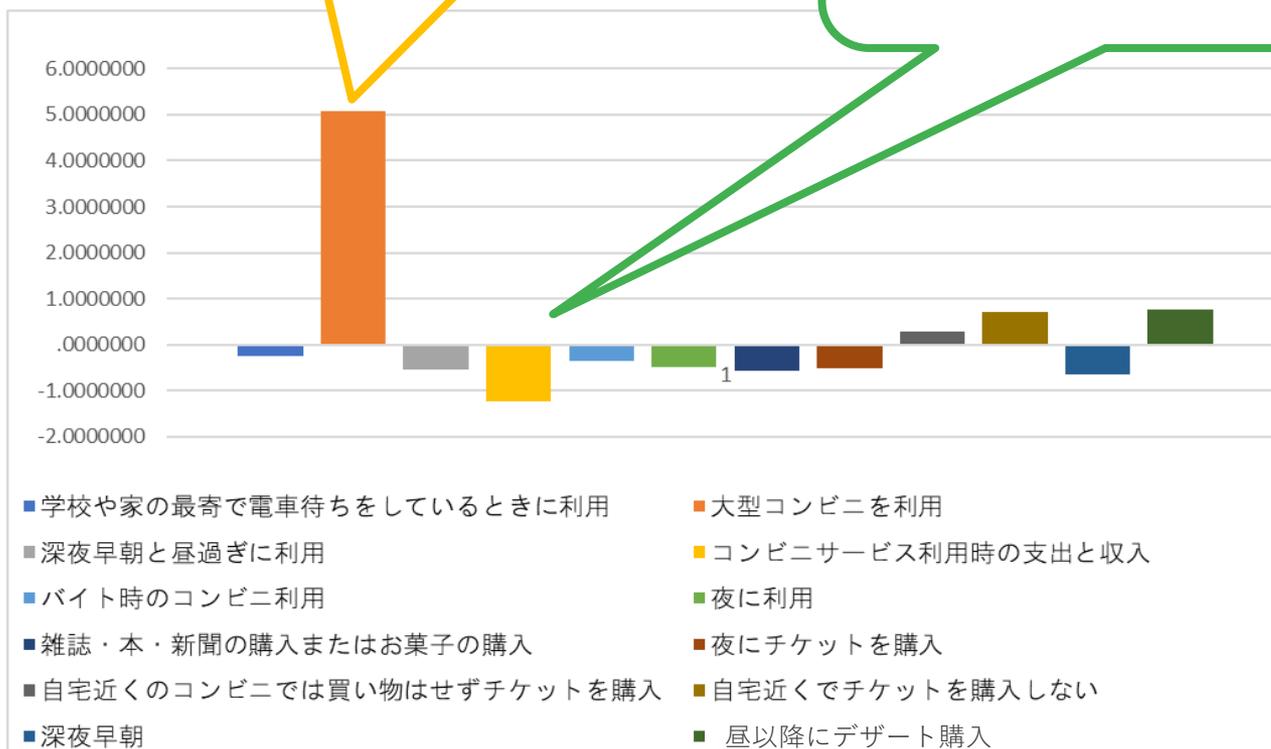


図5.クラスター2の一元配置分散分析の結果

7-4.第2クラスターの解釈

コンビニATMや大型コンビニ
(品ぞろえの充実)を必要とし
ている

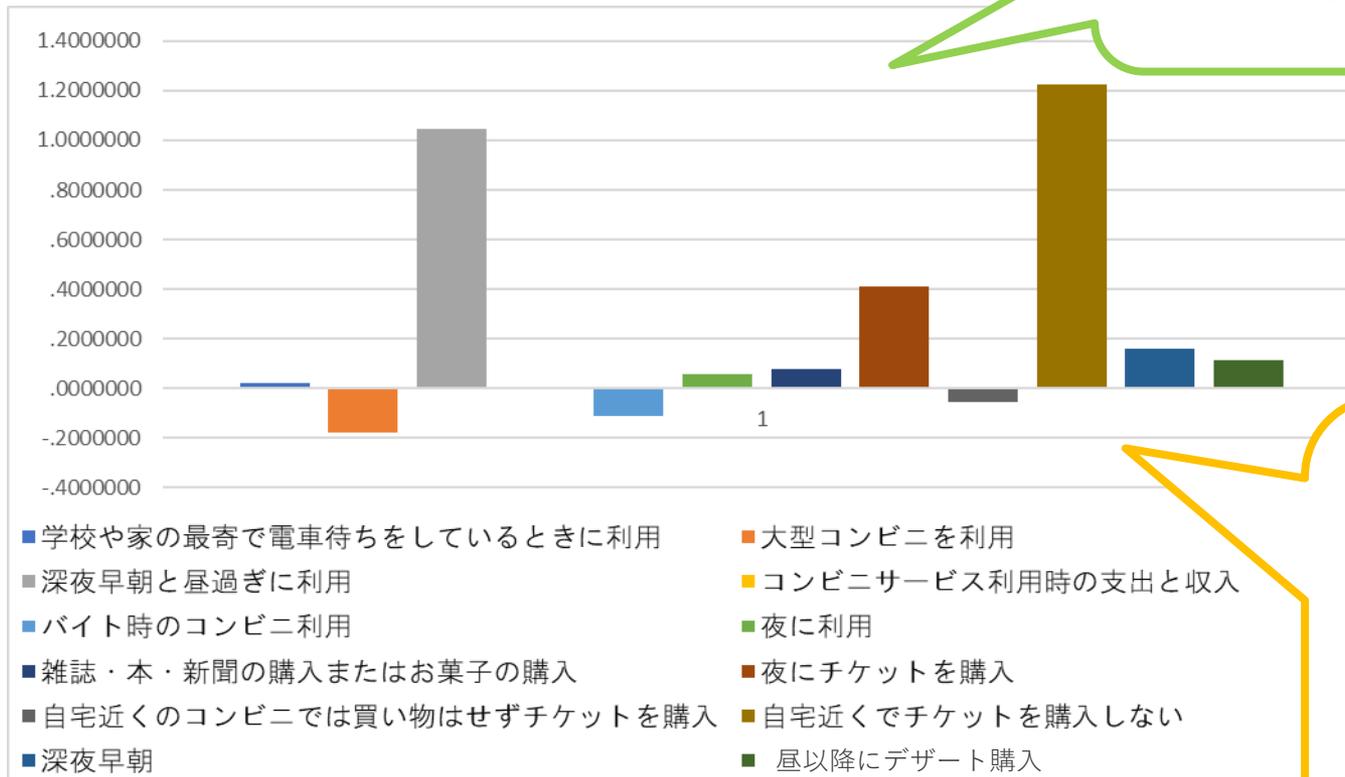
一週間の利用回数平均が
2回と少ない。一回の利用金額も
3つのクラスターの中で1番低い

必要な時にしかコンビニを利用していないため
食事を買うことを目的にしていると推測

“節約上手な学生“のクラスターと解釈

7-5.第3クラスターの因子得点平均

「大型コンビニを利用」
「バイト時のコンビニ利用」
マイナス値を示す



「深夜早朝と
昼過ぎに利用」
「夜にチケットを
購入」「自宅近く
でチケットを
購入しない」
プラス値を示す

図6.クラスター3の一元配置分散分析の結果

7-6.第3クラスターの解釈

深夜早朝と昼過ぎに利用し、
たばこやお酒などを購入し
たりしている。また、夜に
チケットを購入している。

全体の実家暮らししている学生
の26.5%が存在し、
利用平均回数が週4回弱と多い。



実家暮らしではあるもののアルバイトや遊びなどであまり家に
帰ってない人が多く存在していると推測
深夜早朝家に帰る前に利用し、
昼過ぎに起きてから利用している？

“夜間に活動する学生“のクラスターと解釈

8-1.まとめ①

因子分析

第1因子	家の最寄で電車待ちしているときに利用
第2因子	大型コンビニを求めている
第3因子	深夜早朝と昼過ぎに利用
第4因子	コンビニサービス利用(宅配・ATMなど)
第5因子	バイト時にコンビニ利用
第6因子	夜に利用
第7因子	雑誌・本・新聞購入またはお菓子の購入
第8因子	夜にチケットを購入
第9因子	自宅近くのコンビニでは買い物せずチケットを購入している
第10因子	自宅近くでチケットを購入しない
第11因子	深夜早朝
第12因子	昼以降にデザート購入

8-2.まとめ②

クラスター1

節約意識の低い一人暮らしの学生や寮生

- 理由
- ・1回の買い物金額の平均が3つのクラスターの安価で1番高い
 - ・寮生の比率が高くなっている

クラスター2

節約上手な学生

- 理由
- ・コンビニの利用回数と1回の買い物金額の平均が共に低い

クラスター3

夜間に活動する学生

- 理由
- ・深夜早朝に利用することが比較的多い
 - ・タバコやお酒など嗜好品を買う人が多い

9.提案

クラスター1

節約意識の低い一人暮らしの学生や寮生

- 公共料金やお金の引き出しの際に来店した学生に
“ついで買い”してもらえるような商品を置く
(話題性のある新商品や珍商品など)

クラスター2

節約上手な学生

- 利用回数が少ないため、“学生対象クーポンの配布”などを行い
利用回数増加を狙う

クラスター3

夜間に活動する学生

- 夜遅くに活動していることで疲れがたまっている可能性がある
“リラックスグッズ”(ホットアイマスク・サプリメントなど)を販売

10. 今後の課題

- ◆ 50代顧客と20代顧客の比率が逆転した2008年に変わった制度などを調べ逆転した要因を見つける
- ◆ テキストマイニングを行いアンケートの記述部分の分析を行う必要がある
- ◆ 今後年代別の顧客に対するアンケート調査を行い、より詳しいコンビニエンスストアに対する意識調査を実施する



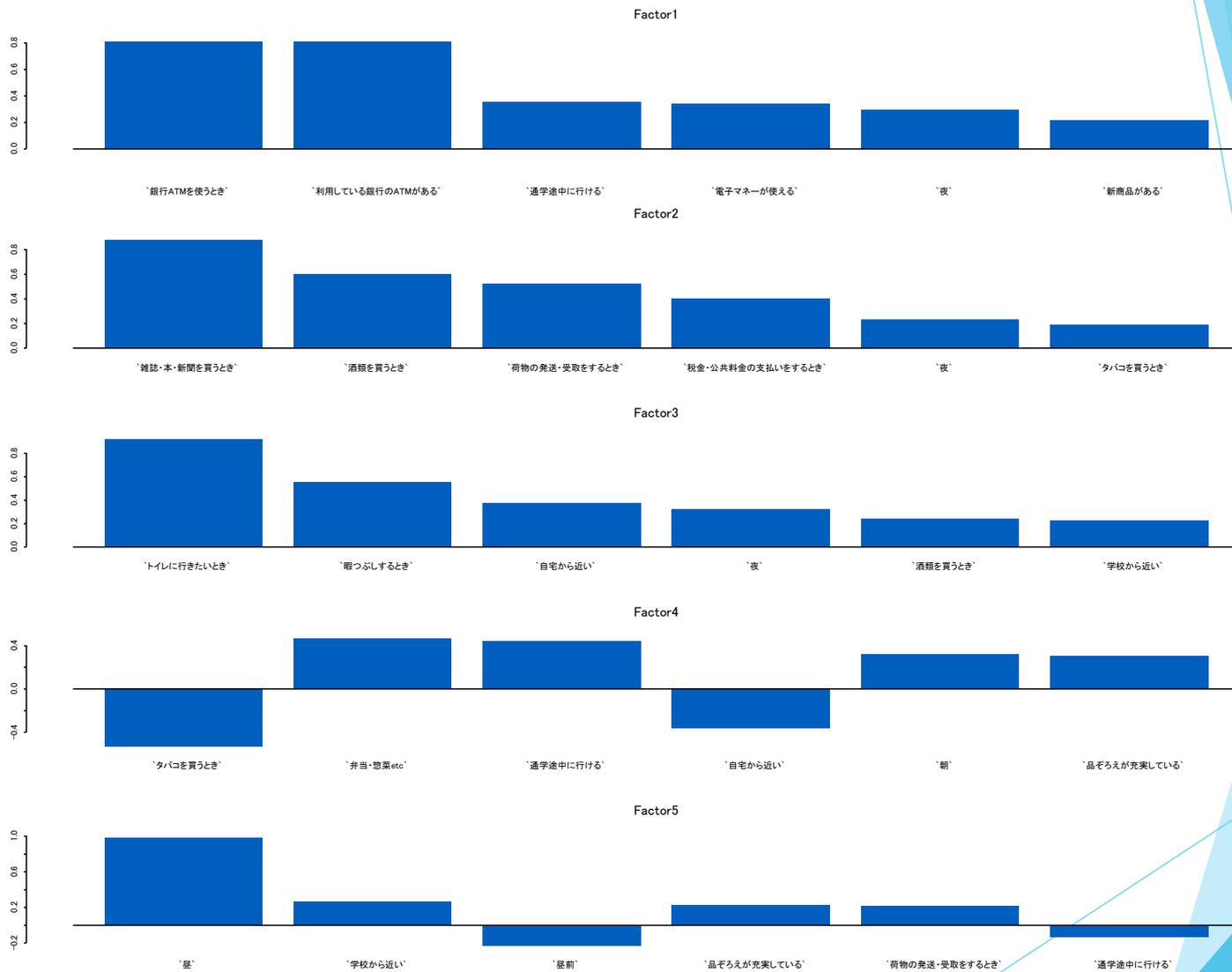
20代若者と50代中年の意識の違いを明確にすることで若者が求めているものをより詳しく知ることができるのではないか

参考文献

- (1) コンビニ業界について < <http://gyokai-search.com/3-konbini.htm> > (最終閲覧日2017/10/12)
- (2) コンビニ業界年間売上高 < <http://www.jfa-fc.or.jp/particle/320.html> > (最終閲覧日2017/10/12)
- (3) 訪日外国人とコンビニ < <https://honichi.com/news/2016/09/12/sebunirebunraot-ekombi/> > (最終閲覧日2017/10/12)
- (4) 来訪客年齢階層分布 < <http://www.garbage-news.net/archives/1953464.html> > (最終閲覧日2017/10/12)
- (5) 大学・大学生研究所 < <https://sites.google.com/site/daigakulabo/data/daigaku-sei-to-konbiniensusutoa> > (最終閲覧日2017/10/12)

Appendix

①S-PLUS 因子分析



②S-PLUS クラスター分析

