

平成 28 年度県民消費動向調査 県内小売業動向調査結果の概要（抜粋）

Source：高知県商工労働部経営支援課

- 2010 年頃と比べての来店客数の変化は、「増加」が 28.9%、「減少」が 57.8%。

- 現在までに行った売上を拡大させるための取組み
 - ・取扱品の増加による「ついで買い」の促進
 - ・価格訴求による 1 人当たりの買上げ点数の増加を図るもの
 - ・ポイントカードによるポイントセールやキャンペーンによる固定客の囲い込み
 - ・生鮮や総菜の高付加価値化
 - ・競合先が取扱っていない商品を取扱うなどの独自化
 - ・ターゲットのシフトや絞込み
 - ・電子マネー導入による買い物の利便性の向上
 - ・外商や御用聞き

- 現在までに行った消費者の満足度を高めるための取組み
 - ・接客及びサービスの向上の実施
 - …挨拶の励行、顧客との関係性強化、手話対応、高齢者等への無料宅配サービス、缶の回収、顧客満足度調査
 - ・商品力の底上げ
 - …品質の向上、価格対応、高齢化等の個食対応、地場商品の導入
 - ・地域貢献
 - …イベント開催、バリアフリー、店舗災害時の避難ビル指定、送迎バス、職業体験

- 経営環境の変化、消費者の買い物行動の変化等に対する取組み
 - ・シニア世代への対応の取組み
 - …少量での提供、健康訴求、買い物難民対策、店舗のコミュニティスペース化
 - ・世帯人数の変化への対応の取組み
 - …少量での提供、半加工食品の充実など簡便さへの対応
 - ・消費者に向けた情報発信
 - …献立の提案、季節感の演出

- 地産地商を意識した取組みについて、「積極的に品揃えしている」が 71.1%、「あまり積極的に品揃えしていない」が 28.9%。