

コンビニのレジ待ち時間に関する マーケティングデータ

朝日大学マーケティング研究所

調査概要

調査方法 Webアンケート

事前調査期間 2006年7月28日(金)～8月2日(水)

事前調査対象 首都圏在住の15歳～59歳男女

有効回答 3920名

本調査期間 2006年8月4日(金)～8月10日(木)

本調査対象

- ・首都圏在住の15歳～59歳男女
- ・コンビニを利用することが週1～2回以上あると回答した、事前調査の有効回答者

有効回答 546名

	事前調査	本調査
10代(15～19歳)	236	115
20代(20～29歳)	725	106
30代(30～39歳)	1311	106
40代(40～49歳)	1124	118
50代(50～59歳)	524	101
計	3920	546

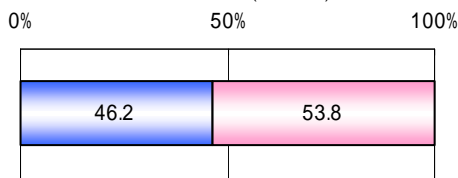
1. コンビニの選択と待ち時間

ここ3ヶ月間に、コンビニを利用しようとした時、入口で「混んでいる」と思って入のをやめた経験がある人は、全体の46.2%に及び、そのうち54.6%は、「他のコンビニに足を運んで買い物をした」と答えている。時間をずらして、同じコンビニに来て買い物をしたという人はわずかに9.2%にとどまっている。

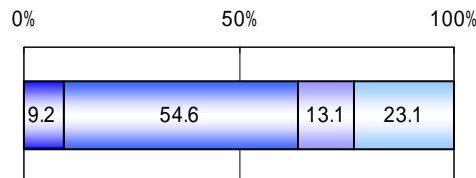
このことから、普段コンビニを利用している人は、「混んでいる」と感じると簡単に他のコンビニに移動してしまうということがわかる。

普段利用するコンビニについて、そのコンビニを利用している一番の理由を尋ねたところ、「家や職場(学校)に近いから」「通り道、駅のそばなどの便利な場所にあるから」という回答が圧倒的に多く、合わせて全体の9割以上を占めている。いつも空いているコンビニや、レジで並ぶことなくスムーズに買えるコンビニを意識して利用している人は、1%に満たない。したがって、より行きやすい場所にあるコンビニの中から、待たないで買い物ができるコンビニが選択されているのではないだろうか。

ここ3ヶ月の間に、コンビニの入口で「混んでいる」と思ってそのコンビニに入るのをやめた経験(N=546)



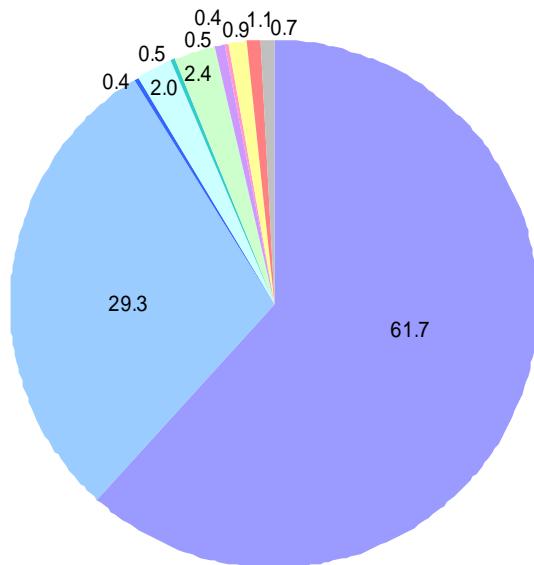
そのコンビニに入るのをやめた後とった行動(n=251)



- 時間をずらして、また同じコンビニに来て買い物をした
- 他のコンビニに足を運んで買い物をした
- コンビニ以外の他のお店に足を運んで買い物をした
- その買い物自体をやめてしまった

■ ある ■ ない

普段利用するコンビニを利用している一番の理由(N=546)



- 家や職場(学校)に近いから
- 店内がいつも空いているから
- レジで並ぶことなく、スムーズに買えるから
- 他にはない商品を扱っているから
- 店内の雰囲気が良いから
- その他
- 通り道、駅のそばなどの便利な場所にあるから
- 品揃えが良い、豊富だから
- お弁当、お惣菜がおいしいから
- 接客態度が良いから
- 商品以外の便利なサービスがあるから

2. 待ち時間のイメージ(並んでいる人数)

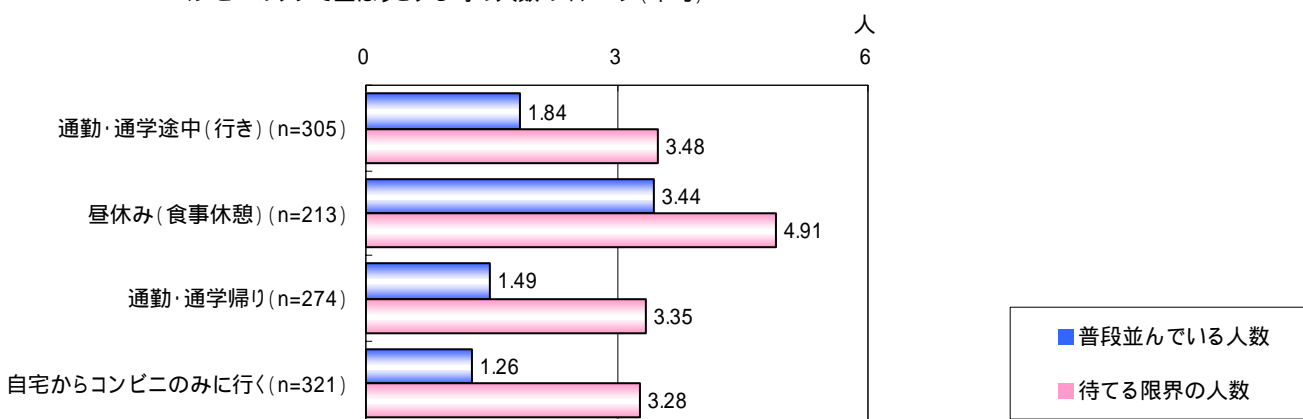
通勤・通学途中(行き)にコンビニを利用する人に、普段レジに並ぼうとする時、先に何人くらい並んでいるイメージがあるか尋ねたところ、その人数は平均1.84人であった。また、同じ場面で、待ってられる限界の人数は、一列に平均3.48人であった。既にレジに並んでいる人が普段の2倍いると、待ってられない。

通勤・通学帰りに利用する時(普段:平均1.49人、限界:平均3.35人)、通勤・通学などの外出に関係なく自宅からコンビニのみに行く時(普段:平均1.26人、限界:平均3.28人)も、似たような傾向が見られる。

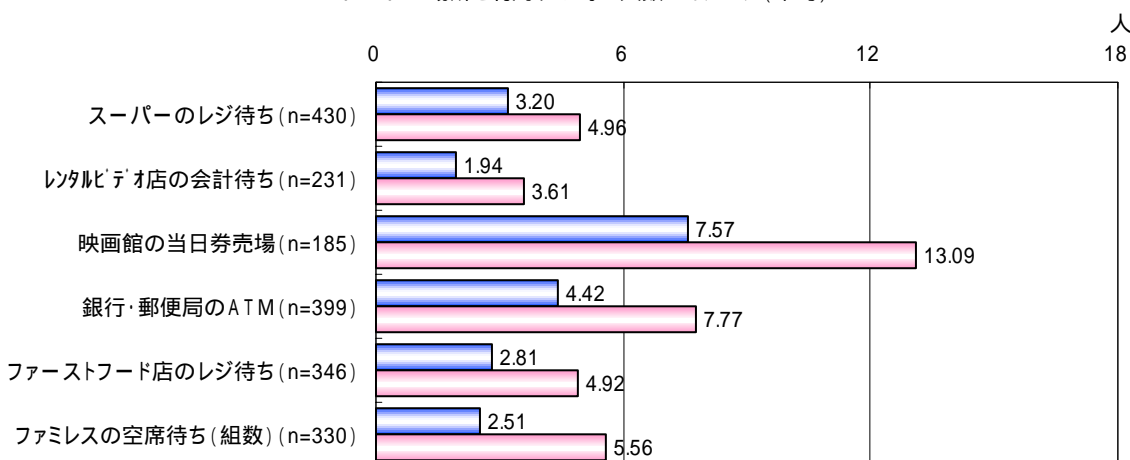
昼休み(食事休憩)にコンビニを利用する場合、レジ待ちしている人数のイメージは平均3.44人で、通学途中などの場面の限界人数とほぼ同じである。限界の人数も平均4.91人と多いことから、昼休みはある程度混雑するのを覚悟してコンビニを利用していることがうかがえる。

スーパーでレジ待ちしている人数のイメージは平均3.20人、待ってられる限界の人数は平均4.96人だった。普段スーパーのレジ一列に並んでいるのと同程度の人数でも、コンビニでは待てないと感じてしまう。

コンビニのレジで並ぼうとする時の人数のイメージ(平均)



それぞれの場所を利用する時の人数のイメージ(平均)



3. 待ち時間のイメージ(並んでいる時間)

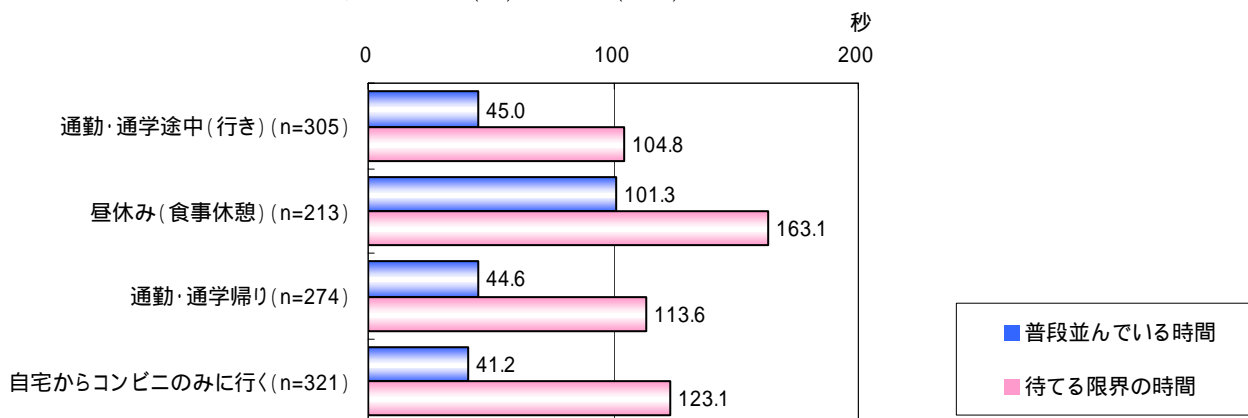
通勤・通学途中(行き)にコンビニを利用する人に、普段レジ待ちをする時、どのくらいの時間並ぶイメージがあるか尋ねたところ、その平均は45.0秒であった。また、同じ場面で、待ってられる限界の時間は、平均104.8秒であった。利用者は、待ち時間が普段の2倍かかると待ってられないと感じる。

通勤・通学帰りに利用する時(普段:平均44.6秒、限界:平均113.6秒)、通勤・通学などの外出に関係なく自宅からコンビニのみに行く時(普段:平均41.2秒、限界:平均123.1秒)は、通勤・通学途中よりやや限界時間が長い、ほぼ同様の結果である。

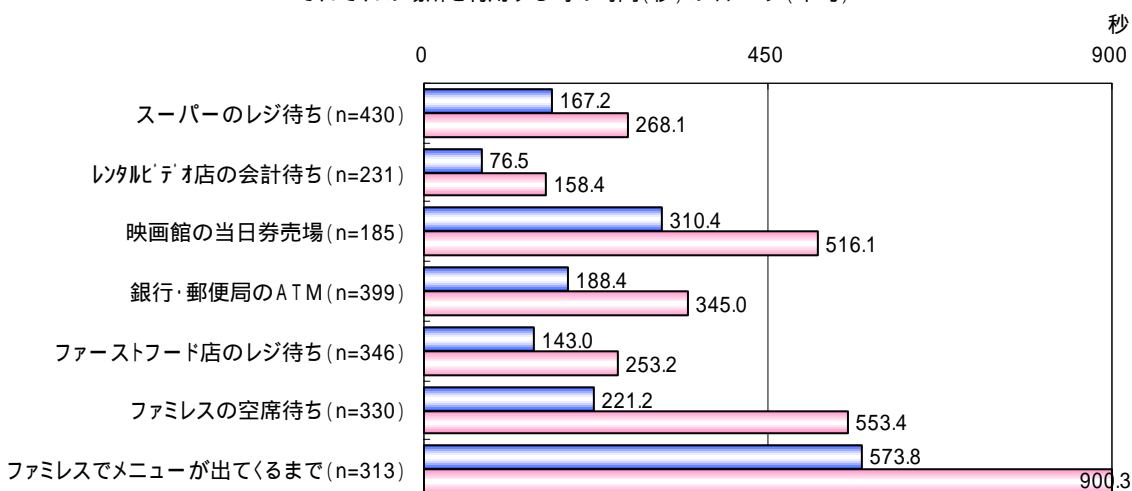
昼休み(食事休憩)にコンビニを利用する場合、普段、レジで並ぶ時間のイメージは、平均101.3秒であった。これは、他の場面でコンビニを利用する際の限界時間の平均に匹敵する長さである。昼休みは他の場面に比べ、会計までに時間がかかるというイメージが定着していることがわかる。

スーパーで普段レジ待ちをする場合、並ぶ時間のイメージは平均167.2秒であるが、これはコンビニで待ってられる限界時間の平均に比べてかなり長い。スーパーでは通常通りの待ち時間でも、同じ時間コンビニで待たされると、多くの人が待ってられないと感じる。

コンビニのレジ待ちでの時間(秒)のイメージ(平均)



それぞれの場所を利用する時の時間(秒)のイメージ(平均)



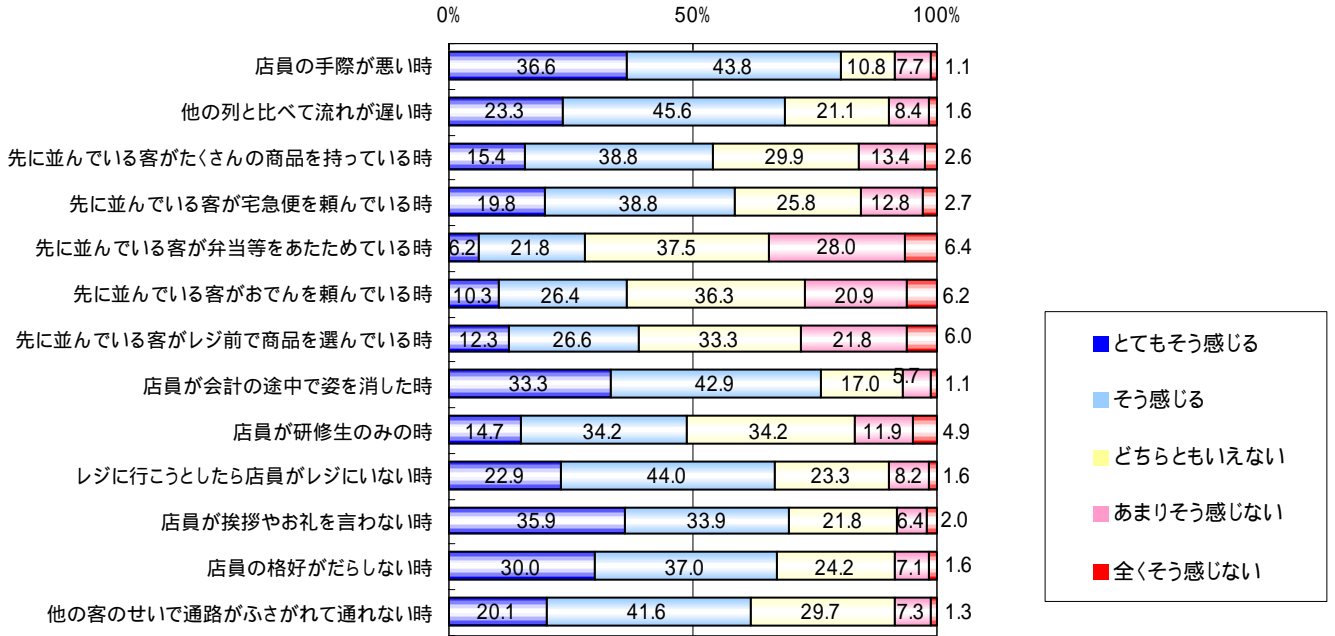
4. コンビニでイラ立つ場面

コンビニを利用する際、どういう場面で気分が悪いと感じたり、イラ立たいと感じたりするか尋ねたところ、「店員の手際が悪い時」が全体の8割を占めた（「とてもそう感じる」+「そう感じる」）。また、「店員が会計の途中でレジから姿を消した時」は76.2%、「レジに行こうとしたら店員がレジにいない時」は66.9%と続いており、店員が原因で時間がかかりそうな時に、イラ立たいと感じる人が多い。

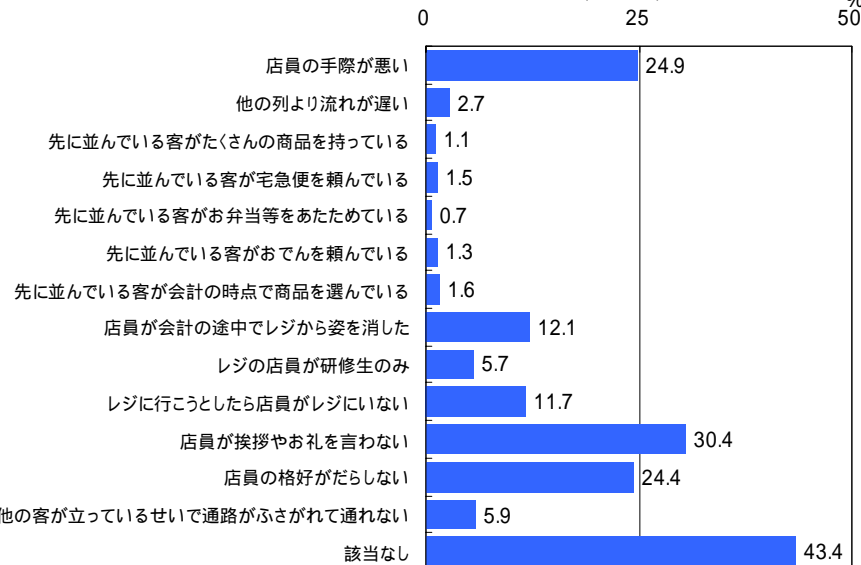
男女間で比較すると、「自分より先に並んでいる客が宅急便を頼んでいる時」（男63.0%、女54.2%）や、「おでんを頼んでいる時」（男42.5%、女30.7%）、「会計の時点でホットケースなどレジ前に陳列してある商品を選んでいる時」（男45.4%、女32.2%）は、男性の方が気分を害されることが多い。

「二度とそのお店を利用したくない」と思う場面を尋ねたところ、「店員が挨拶やお礼を言わない時」が30.4%と最も多かった。また、「店員の手際が悪い時」（24.9%）や「店員の格好がだらしない時」（24.4%）など、いずれも店員の態度や見た目に関することが、利用したくないと思う要因となっている。

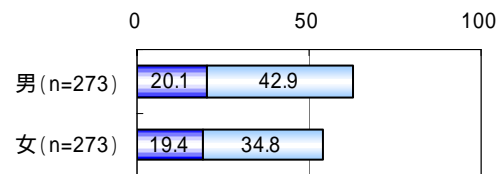
コンビニを利用する際、気分が悪い(イラ立たい)と感じるか(N=546)



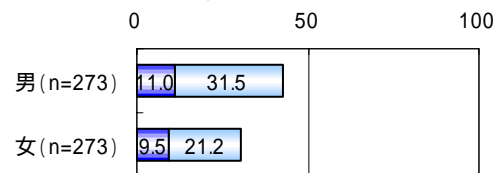
コンビニを二度と利用したくないと思う場面(N=546)



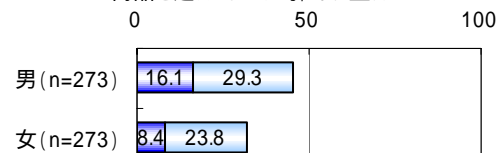
先に並んでいる客が宅急便を頼んでいる時、イラ立たい



先に並んでいる客がおでんを頼んでいる時、イラ立たい



先に並んでいる客が会計の時点でレジ前の商品を選んでいる時、イラ立たい



データの総括

事実 コンビニを利用しようとした時、入口で「混んでいる」と思って入るのをやめてしまった経験がある人は全体の45%以上。そのうち半数を超える人が、その後他のコンビニに足を運んで買い物をしている。コンビニで「混んでいる」と感じると、簡単に他のコンビニに移動して買い物を済ませる人が、全体のおよそ4分の1を占める。一方、普段コンビニを利用している一番の理由は、「家や職場(学校)に近いから」、または「通り道・駅のそばなど便利な場所にあるから」という人が9割を超える。

ここ3ヶ月間に入口で「混んでいる」と思ってそのコンビニに入るのをやめた経験

ある(約46%)

ない

そのコンビニに入るのをやめた後の行動

他のコンビニで買い物(約55%)

コンビニ以外の他の店で

その買い物自体をやめた

時間をずらして同じコンビニで

普段コンビニを利用している一番の理由

家や職場に近い・通り道、駅のそば等便利な場所にある(約9割)

その他

店内がいつも空いている

レジで並ぶことがなくスムーズに買える

事実 コンビニを利用する時、レジで待てる限界の時間の平均は、普段の待ち時間の約2倍。スーパーのレジでの普段の待ち時間とほぼ同じ。

コンビニを利用する時(昼休み以外)の普段の待ち時間の平均

コンビニを利用する時(昼休み以外)の待てる限界の時間の平均(約2倍)

スーパーでのレジ待ち時間の平均

事実 コンビニを利用する際、「店員の手際が悪い時」に約8割の人がイラ立っている。また、その場面で「二度とそのお店を利用したくない」と思うのは全体の約25%。

店員の手際が悪い時、イラ立たいと感じるか

「とてもそう+そう」感じる(約8割)

どちらともいえない

「全く+あまり」感じない

店員の手際が悪い時、「二度とそのお店を利用したくない」と思うか

思う(約25%)

思わない

事実から推測される仮説

コンビニの店舗数が飽和状態にあるともいわれている昨今、多くの利用者は、より行きやすい場所にあるコンビニの中から、待たないで買い物ができるコンビニを選択している。至るところで競合店舗がひしめき合うコンビニとしては、レジでの待たせない対応が重要な要素となる。

コンビニでの買い物は短時間で済むという意識があるため、コンビニで待たされることに限界を感じるまでの時間がかかり短い。待たない文化に慣れた現代人の行動に即した時間感覚での対応が必要であろう。

また、店員の手際の悪さも、利用者をイライラさせ、「待ち時間が長そう」「利用したくない」という印象を与えている。競合するコンビニとの顧客争奪戦を勝ち抜いていくためには、「レジ前に行列を作らせない」ことが重要であり、不慣れな店員に対するきめ細やかな教育やレジの効率化、マニュアル化がますます重要となろう。

トピックスリサーチ
コンビニのレジ待ち時間に関する
マーケティングデータ

発行日 2006年9月15日

発行・調査分析 朝日大学 マーケティング研究所
〒460-0002
愛知県名古屋市中区丸の内3-21-20
朝日丸の内ビル2F
TEL : 052-961-4576

お問い合わせ apost@dance.ocn.ne.jp