

# 家電小売店の将来展望と 協業可能性に関する調査研究

— 資料 —

(アンケート調査票)



●2. 顧客の状況 — 貴店の顧客について、および顧客との関係について

①貴店の主力商圈（主な販売エリア）の大きさについて、該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

1. 店から半径 5km 未満
2. 店から半径 5km 以上 10km 未満
3. 店から半径 10km 以上 20km 未満
4. 店から半径 20km 以上

②貴店の顧客層を、顧客とのつながりの強さによって、以下のように3つに分類すると、貴店にとって、どの顧客層が中心となっていますか。該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

1. 購入先がほとんど貴店となっているような顧客層
2. 貴店からも別の店からも同様に、継続的に購入するような顧客層
3. 貴店からたまに、あるいは単発で購入するような顧客層

③上記設問②で選んだ中心顧客層に対して、貴店ではどのようなコミュニケーション方法をとっていますか。最もよく使う方法について、該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

1. 訪販
2. 電話
3. FAX
4. 電子メール
5. DM
6. チラシ配布
7. その他の方法（具体的に
8. 何もしていない

④上記設問②で選んだ中心顧客層について、顧客の要望や希望として、最も強いと思われるものは何ですか。該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

1. 商品の価格
2. 店員の商品知識
3. 特定商品に特化した品揃え
4. 特定商品に偏らない幅広い品揃え
5. 納期、在庫の多さ
6. ポイントサービスや特典の有無
7. 顧客宅への配送
8. 商品販売後の保証・サポート
9. 商品の修理対応
10. 顧客とのコミュニケーション
11. 店の立地
12. 店の営業時間・営業日
13. 駐車場の有無と広さ
14. その他（具体的に

●3. 競合の状況 — 貴店と商売上、最も競合している店、およびその競合状況について

①貴店と最も競合している相手先（以下、主要競合先と呼びます）の業態について、該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

1. 家電量販店
2. 一般電器店（家電比率の高い電器店）
3. 電材・住設機器店  
（電材・住設機器比率の高い電器店を含む）
4. ホームセンター
5. 農協、生協等
6. ショッピングセンター
7. 通信販売、オンライン販売
8. 競合先は1店もない

以下、競合先がある場合について、質問します。競合先が1店もない場合（上記選択肢の8.を選んだ場合）には、競合に関する以下の設問②～④を飛ばして、次ページ後半の設問「4. 情報通信協業プランについて」にお進み下さい。

②主要競合先によって、貴店の経営（売上や利益）はどの程度の影響を受けていますか。該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

1. 経営への影響はほとんどない
2. 経営への影響は比較的小さい
3. 競合先の影響は比較的大きい
4. 競合先の影響は非常に重大である

③貴店が、主要競合先との間で、販売上、最も競合する商品・サービスは何ですか。上位3つについて、該当する選択肢3つに○をつけて下さい。競合するものがない場合には、選択肢14のみに○をつけて下さい。

- |              |             |                    |
|--------------|-------------|--------------------|
| 1. 映像機器      | 2. 音響機器     | 3. 家事家電機器          |
| 4. 調理機器      | 5. 空調機器     | 6. 情報通信機器          |
| 7. 理美容・健康機器  | 8. 照明ランプ・電池 | 9. 記録媒体            |
| 10. 通信サービス   | 11. 修理サービス  | 12. 住宅設備工事         |
| 13. その他（具体的に |             | 14. 競合する商品・サービスはない |

④貴店と主要競合先の間では、どのような項目で競合していますか。上位3つについて、該当する選択肢3つに○をつけて下さい。競合する項目がない場合は、選択肢15のみに○をつけて下さい。

- |                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| 1. 商品の価格        | 2. 店員の商品知識         |
| 3. 特定商品に特化した品揃え | 4. 特定商品に偏らない幅広い品揃え |
| 5. 納期、在庫の多さ     | 6. ポイントサービスや特典の有無  |
| 7. 顧客宅への配送      | 8. 商品販売後の保証・サポート   |
| 9. 商品の修理対応      | 10. 顧客とのコミュニケーション  |
| 11. 店の立地        | 12. 店の営業時間・営業日     |
| 13. 駐車場の有無と広さ   | 14. その他（具体的に       |
| 15. 競合する項目はない   |                    |

#### ●4. 情報通信協業プランについて

当組合の有志で組織する「電機ネット」が、「D-net」というブランドで、独自にデスクトップパソコンを組立、供給する用意をしています。組合員の皆様には、D-net パソコンの販売により、当面のパソコン需要に応じつつ、販売体制を整備するなど、経営変革を進めていただきたいと考えています。なお、D-net パソコン販売にあたっては、「電機ネット」に加入していただいた上で、電子メールを使った交流（メーリングリスト）にご参加いただきたいと思います。

また、D-net パソコン販売により、既存顧客への困い込み、新規顧客の獲得が進み、よりの確、精緻に顧客ニーズをとらえることを期待しています。皆様のスキルアップとの相乗効果により、顧客および販売現場の主導で、商品提案、サービス提案等を行うようにできればと願っております。

①貴店では、パソコンを商品として販売されていますか。該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. 主力商品として販売している        | 2. 主力商品ではないが販売している       |
| 3. 今は販売していないが、今後販売を検討する | 4. 今は販売していない。今後も販売の予定はない |

②貴店の顧客の中でのパソコンの普及度について、該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

- |                |                 |                   |
|----------------|-----------------|-------------------|
| 1. よくパソコンを見かける | 2. たまにパソコンを見かける | 3. ほとんどパソコンを見かけない |
|----------------|-----------------|-------------------|

③D-net パソコンは、販売店仕入れ価格で6万5千円程度からの商品となっています。販売店から注文をいただいでから組立、納入いたしますので、1週間～10日の納期を見ていただければ、在庫負担が少ない形で商品販売が可能です。また、修理・改造が簡単で、修理品の納期も大手メーカー品より短納期です。このようなD-net パソコンの商品競争力について、該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

- |                      |               |
|----------------------|---------------|
| 1. 競争力がかなり強い         | 2. 競争力がある程度強い |
| 3. 他メーカー品と同程度の競争力である | 4. 競争力がある程度劣る |
| 5. 競争力がかなり劣る         |               |

④競争力をそうお考えになったのは、どの点が最大の要因ですか。該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

- |                |           |                |
|----------------|-----------|----------------|
| 1. 価格          | 2. 納期     | 3. 在庫負担        |
| 4. 商品陳列スペース    | 5. 修理・改造性 | 6. 商品・ブランドの認知度 |
| 7. 商品・ブランドの信頼性 | 8. 商品供給体制 |                |
| 9. その他（具体的に    |           | ）              |

⑤このような D-net パソコンを貴店で販売したいかどうか、該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| 1. 積極的に販売したい           | 2. 取り扱ってはみたい           |
| 3. 今は取り扱いたくないが、将来は検討する | 4. 今は取り扱いたくない。将来も変わらない |

⑥顧客先に設置した D-net パソコンについて、貴店で対応が難しいトラブルや顧客要望が生じた場合、「電機ネット」のメンバーが、電話か電子メールにて相談に乗る（実作業はしない）という支援体制を考えています。これについて、どうお考えですか。該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

- |  |   |
|--|---|
| 1. その支援体制で十分である                                |   |
| 2. 自店で初期対応するが、その後は、電機ネットメンバー等の専門家が直接、顧客対応してほしい |   |
| 3. 自店で初期対応せず、最初から、顧客の相談、トラブル等を別の専門家か組織で対応してほしい |   |
| 4. その他（具体的に                                    | ） |

⑦D-net パソコンに限らず、今後、組合としてさまざまな協業プランを進めていく上で、連絡や情報発信、意見交換等のコミュニケーションを充実させたいと考えています。人と人が実際に会って交流するのが重要ですが、それ以外のコミュニケーション手段として、インターネットを利用することについて、どうお考えですか。該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

- |  |
|--|
| 1. インターネットを利用してコミュニケーションしたい                |
| 2. インターネット以外の方法（電話、FAX 等）を利用してコミュニケーションしたい |
| 3. コミュニケーションしたくない、あるいはその必要を感じない            |

⑧インターネットを利用したコミュニケーションを充実させるために最も有効とお考えの施策について、該当する選択肢1つに○をつけて下さい。

- |  |   |
|--|---|
| 1. 各組合員が、電子メールで互いに考えや情報、感想等を送信する（メーリングリスト）   |   |
| 2. 組合あるいは誰かが主体となって、電子メールで組合員に情報提供する（メールマガジン） |   |
| 3. 電子掲示板を作って、情報を掲示・閲覧する（インターネット上の掲示板）        |   |
| 4. その他（具体的に                                  | ） |

⑨D-net パソコンでは、商品を単に販売するだけでなく、サポートを充実させることで、顧客満足度を高めたいと考えています。以下の各サポート項目の中で、貴店で対応できるものを全て選び、該当する選択肢全てに○をつけて下さい。対応できるものがない場合には、選択肢 15 のみに○をつけて下さい。

- |                         |                       |
|-------------------------|-----------------------|
| 1. 商品の配送                | 2. 商品の設置              |
| 3. 初期動作確認               | 4. Windows の基本操作指導    |
| 5. ソフトウェアのインストール        | 6. ワープロ(ワード、一太郎)の指導   |
| 7. 表計算ソフト(エクセル、ロータスの指導) | 8. 会計ソフトの指導           |
| 9. 業務ソフト(会計以外)の指導       | 10. アクセス、VB 等のプログラム開発 |
| 11. 地域情報インフラの説明         | 12. インターネットへの接続       |
| 13. 電子メールの送受信           | 14. ホームページの作成         |
| 15. 以上の中に対応できるものはない     |                       |

⑩以下のパソコン関連機器等の中で、顧客への説明および接続作業に対応できるものを全て選び、該当する選択肢全てに○をつけて下さい。対応できるものがない場合には、選択肢 10 のみに○をつけて下さい。

- |            |                     |
|------------|---------------------|
| 1. プリンタ    | 2. スキャナ             |
| 3. デジタルカメラ | 4. モデム              |
| 5. ケーブルモデム | 6. TA               |
| 7. ADSL    | 8. ダイアルアップ・ルータ      |
| 9. HUB     | 10. 以上の中に対応できるものはない |

⑪以下の中で、貴店にて改造・グレードアップ作業に対応できるものを全て選び、該当する選択肢全てに○をつけて下さい。対応できるものがない場合には、選択肢 8 のみに○をつけて下さい。

- |            |                    |
|------------|--------------------|
| 1. モニタ     | 2. CPU             |
| 3. HDD     | 4. CD-RW           |
| 5. メモリ     | 6. SCSI            |
| 7. LAN カード | 8. 以上の中に対応できるものはない |

#### ●5. その他の協業プランについて

社会状況、メーカー動向などを見ると、「介護」および「住宅設備（工事）」が今後、家電小売店にとって進出可能性のある分野の候補として挙げられます。また一方で、配送・設置の協業化や、水道・デジタル・工事等の専門知識・専門技術における協業化ができないかと考えています。これらに関しての具体的な取り組み、支援方法は今後の検討課題になりますが、まずは、皆様の現状のお考えをお教え下さい。

①介護サービス市場は今後拡大していくと考えられます。こうした介護サービス市場に対して、貴店での取り組み状況について、該当する選択肢 1 つに○をつけて下さい。

1. すでに取り組んでいる
2. まだ取り組んでいないが、今後積極的に取り組みたい
3. まだ取り組んでいない。今後は他店や市場の動向次第である
4. 取り組みの予定はない

②介護関連の取り組みを実行、考慮している方（①で選択肢 1、2、3 を選んだ方）におうかがいします。介護サービスで取り扱っている、あるいは取扱いを考えている分野は何ですか。該当する選択肢 1 つに○をつけて下さい。

- |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. 介護サービス関連機器の販売      | 2. 介護サービス関連機器のレンタル    |
| 3. 介護サービスのための住宅設備（工事） | 4. 介護サービス拠点化（ヘルパー派遣等） |
| 5. その他（具体的に           | )                     |

③介護関連商品・サービスを扱う上で、貴店として、どのような知識、ノウハウが必要だとお考えですか。該当する選択肢 1 つに○をつけて下さい。

- |              |               |                |
|--------------|---------------|----------------|
| 1. 関連資格所持が必要 | 2. 専門知識の取得が必要 | 3. 勉強会程度の知識で十分 |
| 4. 特に必要ない    | 5. 分からない      |                |

④住宅設備（工事）市場に対する貴店での取り組み状況の現状について、該当する選択肢 1 つに○をつけて下さい。

1. 現在、積極的に取り組んでいる
2. 現在、取り組んでいるが、積極的とまではいかず、顧客要望があれば対応する程度である
3. 現在、取り組んでいない

⑤住宅設備（工事）市場に対する貴店での取り組み状況の今後について、該当する選択肢 1 つに○をつけて下さい。

1. 今後、積極的な取り組みを行いたい
2. 今後、顧客要望に対応できる程度の取り組みを行いたい
3. 今後、取り組む予定はない

⑥高齢者が増加するにつれて、バリアフリー対応など、介護を意識した住宅設備（工事）が増加すると見られますが、これについてどうお考えですか。該当する選択肢 1 つに○をつけて下さい。

1. 住宅設備（工事）には、介護の知識や経験が不可欠になる
2. 住宅設備（工事）にも、介護の知識や経験がある程度必要になる
3. 介護の知識や経験がなくても、住宅設備（工事）への取り組みは可能である
4. 住宅設備（工事）と介護の関連は、よく分からない

⑦メーカーの人員削減や、組合員の方々の高齢化等により、今後、個店での商品配送・設置の負荷が増すのではないかと組合では考えています。貴店での状況について、該当する選択肢 1 つに○をつけて下さい。

1. 配送・設置の個店負荷は今後増える
2. 今後も、今と同程度の個店負荷がある
3. 配送・設置の個店負荷は今後減る
4. 配送・設置の個店負荷は感じられない

⑧商品の配送・設置において、共同でその作業を行うなど、組合として協業を行うことについて、貴店のお考えはどうですか。該当する選択肢 1 つに○をつけて下さい。

1. 配送・設置の協業化に際しては、積極的な取り組みを行いたい
2. 配送・設置の協業化に際しては、組合あるいは他店の考えにならう
3. 配送・設置の協業化を進める考えはない

⑨今後、電気製品の知識だけでなく、その周辺分野であるデジタル、水道、電気工事など、さまざまな分野の専門技術が必要になると考えられます。貴店でのそうした専門分野の技術の必要性について、該当する選択肢 1 つに○をつけて下さい。

1. 今後、専門技術がより必要になる
2. 今後も、今と同程度に専門技術が必要である
3. 今後、専門技術はあまり必要でなくなる
4. 専門技術が必要とは感じられない

⑩専門技術において、共同で技術習得や販売店支援を行うなど、組合として協業を行うことについて、貴店のお考えはどうですか。該当する選択肢 1 つに○をつけて下さい。

1. 専門技術の協業化に際しては、積極的な取り組みを行いたい
2. 専門技術の協業化に際しては、組合あるいは他店の考えにならう
3. 専門技術の協業化を進める考えはない

●6. 組合運営へのご意見について

本アンケートに関連するご意見、あるいは日頃の組合運営へのご意見がありましたら、下欄に記入して下さい。

設問は以上です。ご回答ありがとうございました。