

話題6：「買い物弱者への支援対策」（資料-8）

株式会社 恵和ビジネス 開発第二課長 小野寺 秀徳



【講師：小野寺】 実際にスーパー等の宅配システムを開発している一人としてご説明させていただきます。

買い物弱者とは

人口減少等で近くに店がなくなった、高齢化によって車などで遠くの町に買い物に出れないなど、流通機能や交通の弱体化、日常の買い物が難しい方々などを総称して買い物弱者と言っています。経産省の調査では全国で600万人程度が買い物弱者に当たるとされており、地域によって深刻な状況が出て、社会的な課題になっています。

高齢者の実態と買い物の問題点

平成13年と17年に行った全国の高齢者の意識調査では、日常の買い物に不便を感じている比率がH17年で増加しています。また平成20年に高齢化や人口減少の進んだ地域に対して行われたアンケート調査では、高齢者の生活で困っていることのトップは、近くに病院がないことで、三番目に近くで食料品や日用品を買えないという項目が示されています。東京の東村山市の平成21年の調査結果でも、現在住んでいる地域の主な問題点として、空き店舗が目立つ、買い物が不便という項目が圧倒的に多くなっています。また買い物について日常的に重要視していることと、高齢者になったときに重視する対比調査では、日常的な重視では安いことや品質安全などがあげられていますが、高齢者になったときは圧倒的な比率で「近くて便利なこと」が重要だと回答されています。同時に店員が親切であること、宅配などのサービスがあることなどが重要視されています。

買い物弱者への取り組み

買い物支援について、宅配等のノウハウを持っている企業がビジネスベースで行うことが望ましいとされていますが、地域によっては人口が少ないなどでビジネス対応が難しいところもあり、実際には自治体がバックアップして問題が深刻化する前に、低コストを含めて企業と共同で解決策を図るのが重要だと思います。

新たな流通形態

問題を解決するためにすでに複数の新しい流通形態が登場しています。大きく分けて、①宅配、②移

動販売、③店への送迎バス、④小さな店を地域に開店するなど、実際のサービスが始まっています。中でも注目されているのは、宅配サービスで、郵便や宅配便などの物流サービスを利用するもの、ネットスーパー、生協の戸別配送などがあり、その注文方法も、①出前・御用聞き、②ネットスーパー、③有機食材配送などがあります。それぞれ一長一短ありますが、初山別村さんに適した形として、ネットスーパーと出前・御用聞きを合わせた方法を提案します。

村のネットスーパー

既存のネットスーパーの広域エリア対応で初山別村の買い物システムを検討します。ネットスーパーのサービス内容は、自宅でパソコンやモバイルで買い物ができる、注文したその日に届く、支払いはクレジットまたは代引きなど、インターネットでの取引によるものです。会員登録して必要事項を記入しますと、登録してすぐに使うことができます。昨年から半径150km以内の広域サービスを千歳で始めており、本年度から広域エリアを順次拡大していく予定で道北地区全域を旭川でカバーする計画になっています。個人で会員登録するとすぐに利用できますが、初山別村の場合は、地元商店との棲み分け、あるいは連携、戸別配送するか商店等の拠点配送とするか、パソコン等を使えない高齢の方の注文方法をどうするかなど、課題も残されています。

高齢化に伴う対応として、高齢者の注文代行など地元の商店の役割は重要だと考えています。スーパーと役場、地元商店の連携によって、初山別村買い物弱者対策が順調に構築されればと考えています。ご検討いただければ幸いです。

(小野寺氏は、自社サーバーに資料を置き、会場のWi-Fi環境でインターネット接続して表示・説明したもので、タイムラグもなく問題なく会場の大型スクリーンに投射されました。)

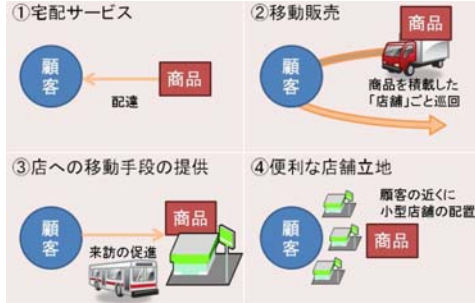
(この話題を最終として話題提供は終了し、15時50分から総合討論が開始されることが司会者から告げられ、それまでの間は休憩時間としました。)

2. 新たな流通形態

従来型の流通システムで対応できない買い物弱者対策として新たなシステムが、登場してきている。

- ① 宅配サービス(商品を顧客に届ける)
- ② 移動販売(商品を積載した店舗ごと顧客まで移動する)
- ③ 店への移手段の提供(バスの運行等により顧客が店舗まで移動)
- ④ 便利な店舗立地(顧客の近くに商店のある店をつくる)

表4:新しいシステムの萌芽と成り得る4つの形態



Copyright (C) 2011 KEIWA BUSINESS Co. Ltd. All Rights Reserved.

4. ネットで楽宅便

● サービス内容

- 食料品や日用品を自宅でパソコンからお買い物
- 注文したその日に商品のお届け
- お支払いは、クレジット又は代金引換等
- 一定金額以上のお買い上げで、配送料無料
- 雨の日でも、重いものでも、玄関先までお届け(お米、お水、オムツ等纏め買いが可能)
- 会員登録後、直ぐにお買物が可能

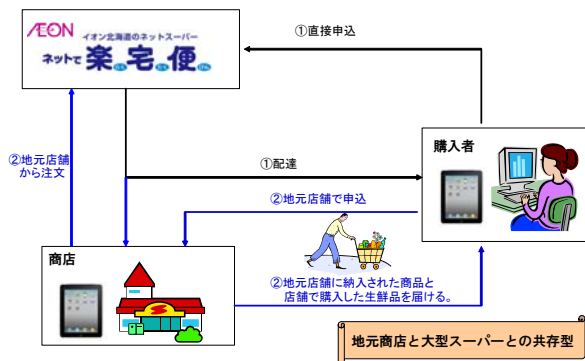


<お届け時間帯>

締切時間	お届け時間
-11時	14時 - 16時
-13時	16時 - 18時
-15時	18時 - 20時

Copyright (C) 2011 KEIWA BUSINESS Co. Ltd. All Rights Reserved.

5. 今後の課題



Copyright (C) 2011 KEIWA BUSINESS Co. Ltd. All Rights Reserved.

5. 今後の課題

● 高齢者等の買い物適応力が低い人々への対応

住民の年齢や特徴(ITリテラシー ※1の不足等)によっては、宅配サービスを十分に活用できない場合があります。

例えば、ネットスーパーは、インターネット上で注文・決済等を行う必要がありますが、パソコンなどの操作する端末が無い、操作できないなどの理由により、注文できないことが予想されます。

これらの注文を地元商店が代行し、商品を届けることで地域共存型が形成できることとなります。

また、IT機器の操作が苦手な方でも利用できるタップ式(例えばiPadの様なタップ式インターフェースを持った端末)で注文できる仕組みを構築することにより、住民の利便性が上がり必要なものを注文することができるようになります。

※1 ITリテラシーとは、情報技術を使いこなす能力のこと。



Copyright (C) 2011 KEIWA BUSINESS Co. Ltd. All Rights Reserved.