

令和 2 年度 来街者アンケート調査結果

①来街者アンケートの概要

新型コロナウイルス感染症拡大により、今までの生活が一変した状況において、新たな視点に立ち、市民の意向やニーズの変化を的確に把握し、今後の中心市街地活性化に向けた基礎資料とするため実施したものである。

調査方法	タブレットを使った対面式調査（自記式）
調査日	令和 2 年 10 月 22 日（木）・23 日（金）・24 日（土）・26 日（月）・27 日（火）
調査時間	10：00 から 17：00 まで（7 時間）
調査地点	山形駅自由通路、山交ビル前、アズ七日町前、市役所エントランス（24 日は除く）の 4 地点
調査対象	高校生以上の来街者
回答数	計 1,320 票 （10/22：270 票、10/23：261 票、10/24：266 票、10/26：300 票、10/27：223 票）

※アンケート結果を次頁以降に示す。

なお、結果の見方は次のとおり。

◆回答の構成比は百分率で表し、小数点第 2 位を四捨五入して算出している。

従って、単一選択式の質問においては、回答比率を合計しても 100.0%にならないことがある。

また、回答者が 2 つ以上の回答をすることができる多肢選択式の質問においては、各設問の調査数を基数として算出するため、全ての選択肢の比率を合計すると 100.0%を超える。

◆集計表・グラフ及び文章中では、選択肢の語句を一部簡略化して表している場合がある。

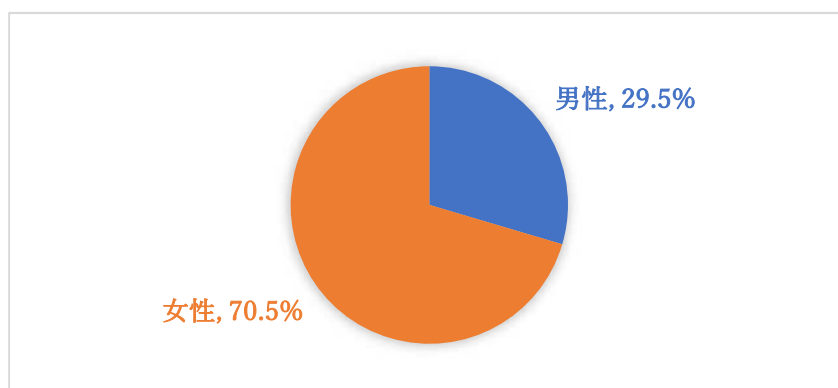
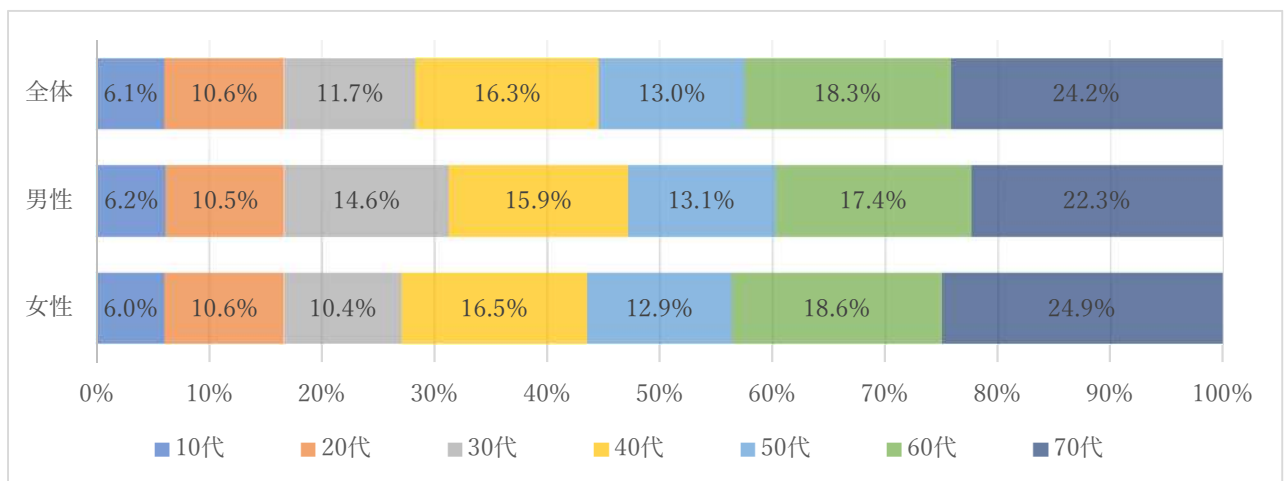
◆「その他」は集計順位等から除く。

②来街者アンケートプロフィール

- 年齢について、全体として「60代」「70代以上」が約4割を占め、「30代から50代」で約3割、「10代から20代」で約3割となっている。
- 性別について、「女性」と「男性」の比率はおよそ7：3で、女性の方が多い。
- 居住地について、「山形市内（中心市街地）」が約45%を占め、これに「山形市（中心市街地以外）」を合わせた『山形市内居住者』は約8割になる。
駅に近い調査地点ほど「市外」と「県外」とを合わせた『山形市外居住者』の割合が高まる。
- 職業について、市役所とアズ七日町は「会社員」が多く、山交ビル前は「無職」が、山形駅自由通路は「専業主婦」の占める割合がそれぞれ高い。

■年齢・性別

- ・年齢についてみると、「70代以上」が24.2%で最も多く、次いで「60代」18.3%、「40代」16.3%と続く。
- ・性別は「男性」が29.5%、「女性」が70.5%と、「女性」の占める割合が「男性」より高い。
- ・性別、年齢別でみると、女性は「50代以上」で56.4%、男性も55.5%と50代以上で50%を超えており、「60代以上」でみた場合でも、女性は43.5%、男性で42.5%となっており、性別に関係なく50代以上、特に60代以上の割合が高い。
- ・昨年度調査でも60代以上が41%となっており、今回の42.5%と傾向は同じである。

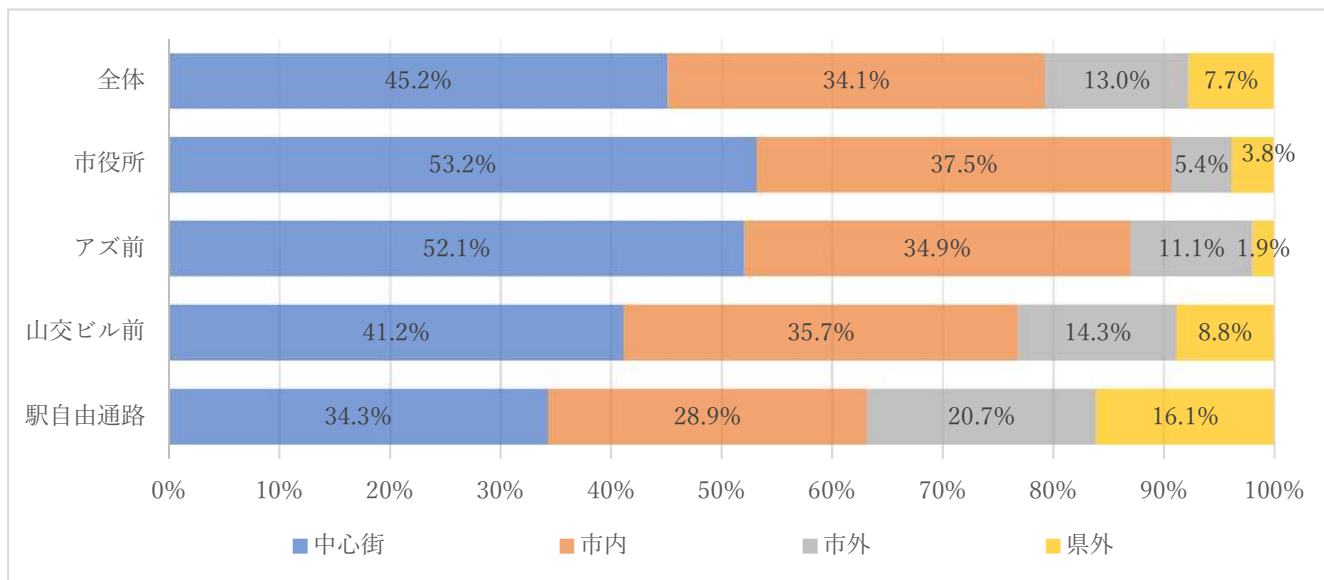


■居住地

- ・居住地についてみると、「山形市内（中心市街地）」が45.2%を占め、「山形市（中心市街地以外）」が34.1%となっている。

これらを合わせた『山形市内の居住者』は79.3%になる。

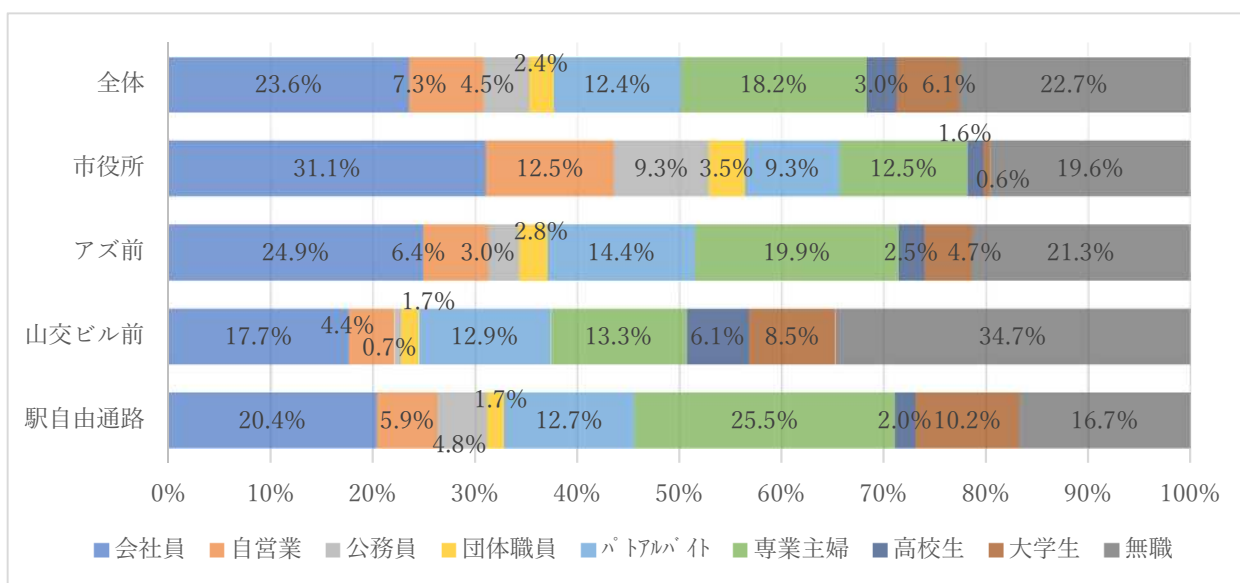
- ・調査地点別にみると、駅に近い調査地点ほど「市外」・「県外」の占める割合が高い。



■職業

- ・職業についてみると、「無職」が22.7%と最も多く、次いで「会社員」23.6%、「専業主婦」18.2%、「バイトアルバイト」が12.4%となっている。

- ・調査地点別にみると、市役所とアズ前では「会社員」が、山交ビル前では「無職」が、駅自由通路では「専業主婦」の占める割合がそれぞれ高くなっている。

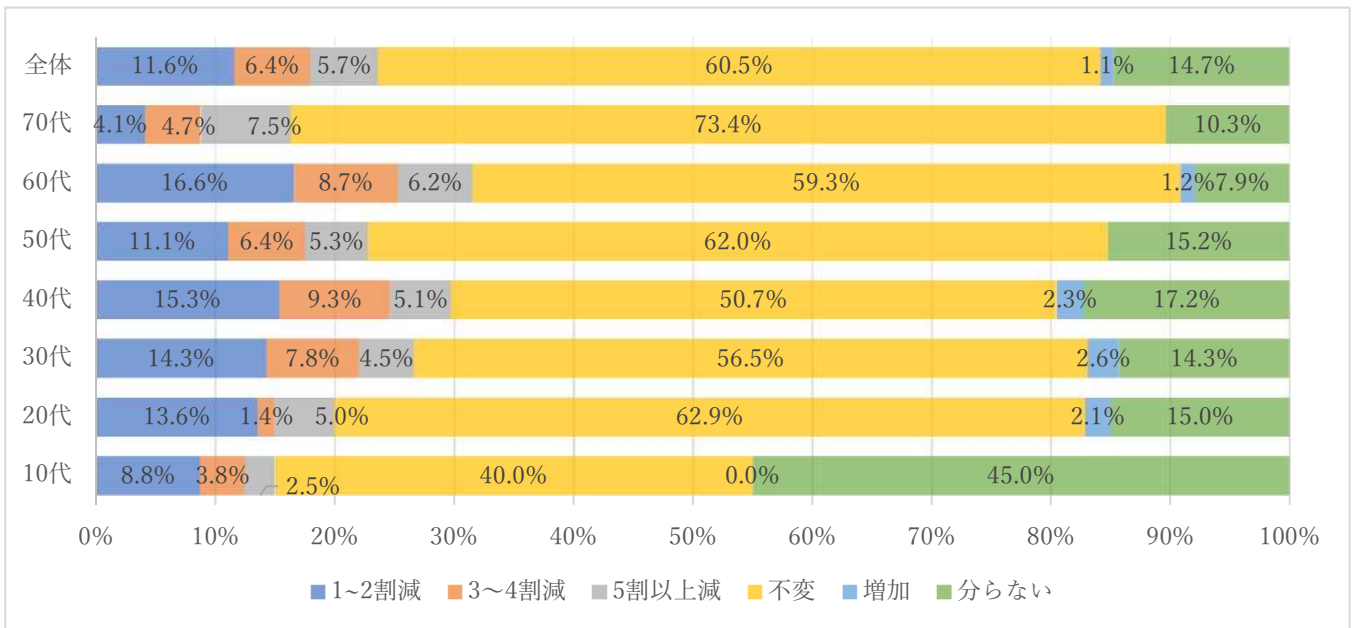


③アンケート結果

<p>コロナ禍における変化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●世帯収入は約6割の世帯で変化はなく、1～2割減少となった世帯が約1割強となっている。 ●コロナ禍における買い物金額の変化は、食料品・衣料品・情報通信費・教育費・日用品で、約6割～9割の方が「変わらない」と回答されているが、食料品・情報通信費・日用品では、一部20～40代で3割程度増加と回答されており、子育て世代で在宅期間が長くなり消費額が増えたと推測される。 ●外食・娯楽については、約6割の方が「減った」と回答されている。 ●今後の生活に対する不安感として、「旅行に行きにくいこと」が最も多く、次いで「自らの感染に関すること」、「人の集まる趣味等へ参加しにくいこと」となっており、今後も人の動きが消極的になることが推測される。 一方「解雇等が発生すること」「求人が減少すること」などは最も少なく、収入面への不安が少ない。
<p>中心市街地での行動状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●来街頻度は昨年に比べ、減ったと回答された方が約5割で、特に30代・40代・60代で割合が高い。 ●使用金額は昨年に比べ、減ったと回答された方が約5割強で、「変わらない」が4割となっている。 ●平均消費額は5,000円未満が約8割を占め、昨年に比べ平均消費額は減少している。市外・県外居住者は市内居住者に比べ平均消費額が高い傾向にある。 ●回遊状況について、立寄り箇所数は昨年に比べ、5割強の方が減ったと回答されている。また中心市街地居住者は約6割が減ったと回答されており、平均より高い傾向にある。 ●滞在時間について、約6割が減ったと回答されており、中心市街地居住者は市内・市外・県外居住者に比べ滞在時間が短くなっている傾向にある。 ●コロナ対策宣言店の取り組みは、8割以上の方が知っており認知度が高い。
<p>ネット販売利用状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●ネット販売等の利用の変化について、20～40代で6割以上が増えたと回答されており、子育て世代の在宅期間の長さや外出の自粛等の影響があったと推測される。全世代平均で見ると、約4割の方が増えたとしており、「変化なし」と「利用していない」がそれぞれ約3割となっている。 「利用していない」は70代以上で急激に増加し6割を超えている。 ●ネット通販等利用した方については、「衣類」が最も多く、次いで「趣味娯楽」、「食料品」となっている。
<p>キャッシュレス決済</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●キャッシュレス決済の利用状況については、キャッシュレスを利用している割合が全体平均で6割を超えており、特に30代では9割、40代・50代では約8割の方が利用している。 ●キャッシュレス決済に対応して欲しいものについては、「バス」「電車」「駐車場」「飲食店」が多く、居住地別にみても全体として「バス・電車」の公共交通のキャッシュレス化を望んでいることが分かる。 ●キャッシュレス決済の種類については、ICカードが約4割、アプリが約2割となっており、特に10代・20代ではアプリ利用率が高い傾向にあり、また30代からICカードの利用率が高くなっている。

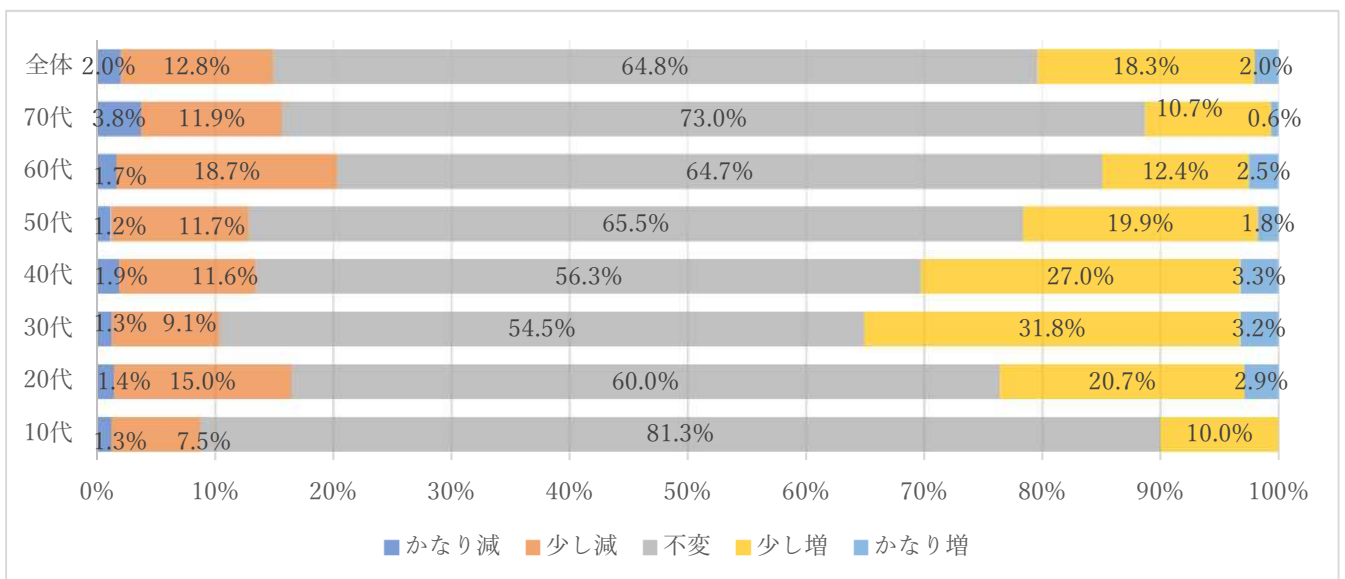
■新型コロナウイルス感染症発生後の世帯収入の変化

- ・全体では、世帯収入は「変わらない」が60.5%、次いで「1～2割減少」が11.6%となっている。
- ・全世代でも「変わらない」が最も多く、次いで「1～2割減少」となっている。
- ・40代と60代では「変わらない」が50%を超えているものの、「1割以上減少」が約30%を占めており、比較的他の世代より減少した割合が高い。



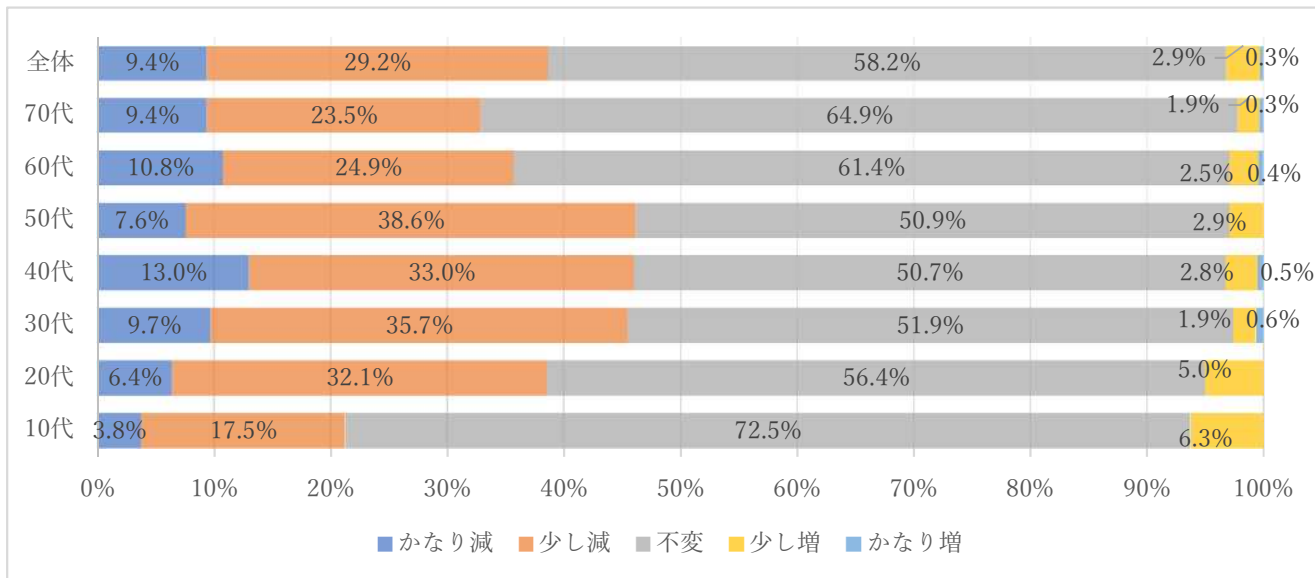
■新型コロナウイルス感染症発生後の買い物金額の変化（食料品）

- ・全体では、「変わらない」が64.8%と最も多く、次いで「少し増えた」が18.3%、「少し減った」が12.8%となっている。
- ・30代と40代では、「少し増えた」という割合が約30%と他の世代に比べ高い。
- ・60代では、「変わらない」が約65%を占めるが、一方「かなり減少した」と「少し減った」を合わせると約25%と比較的他の世代より減少した割合が高い。



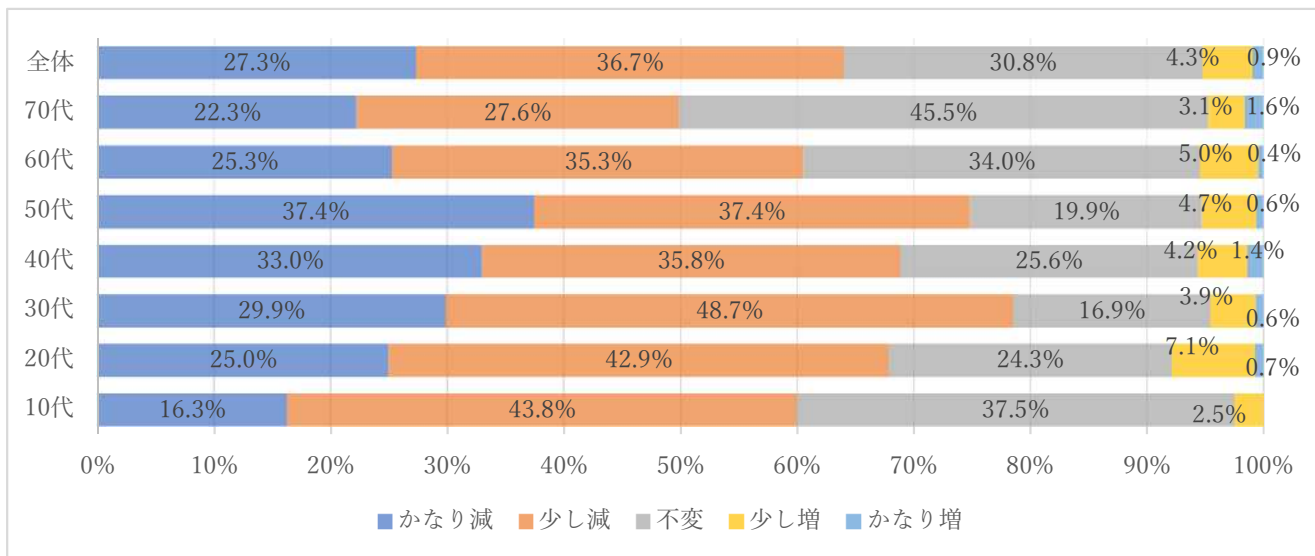
■新型コロナウイルス感染症発生後の買い物金額の変化（衣料品）

- ・全体では、「変わらない」が58.2%が最も多く、次いで「少し減った」29.2%、「かなり減った」9.4%となっている。
- ・30代、40代、50代では、「かなり減った」と「少し減った」を合わせると、それぞれ約45%を占めている。



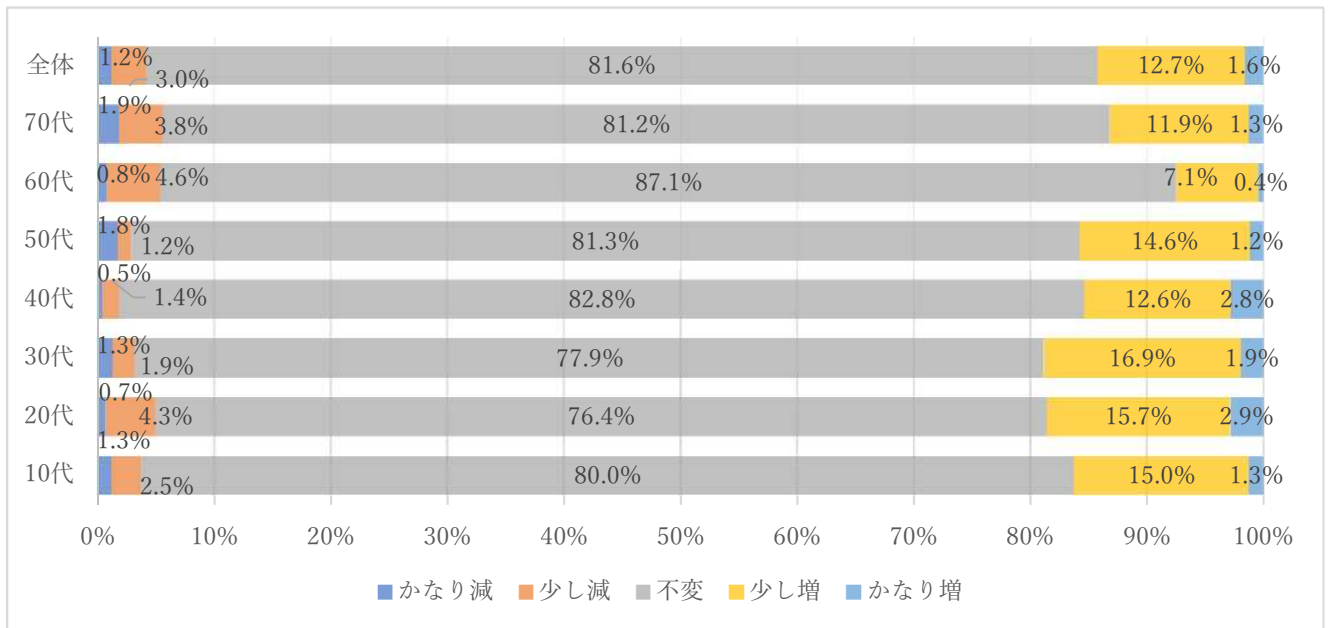
■新型コロナウイルス感染症発生後の買い物金額の変化（外食）

- ・全体では、「少し減った」が36.7%、次いで「変わらない」が30.8%、「かなり減った」27.3%となっており、「少し減った」と「かなり減った」を合わせると64%となる。
- ・特に30代と50代では減ったと回答された割合が30代で78.6%、50代で74.8%と高く、20代と40代でも約68%となっている。
- ・「変わらない」と「少し増えた」「かなり増えた」を合わせると、70代で50.2%、60代で39.4%と比較的他の世代より高い。



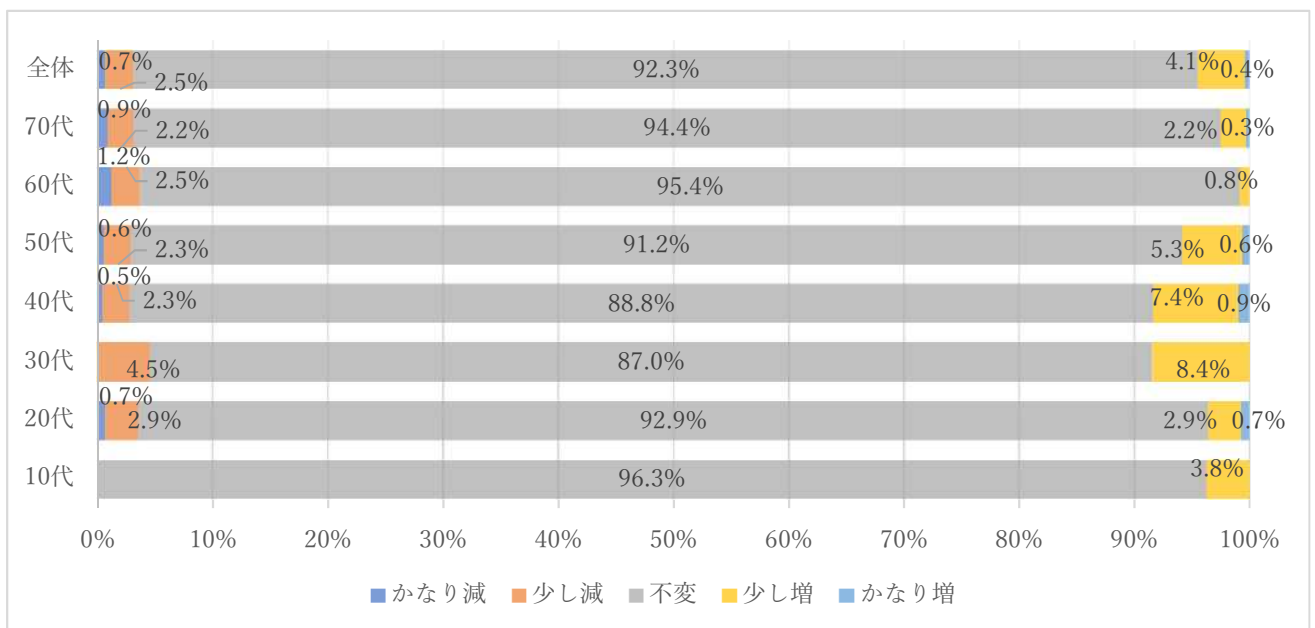
■新型コロナウイルス感染症発生後の買い物金額の変化（情報通信費）

- ・全体では、「変わらない」が81.6%、次いで「少し増えた」12.7%となっている。
- ・全世代とも「変わらない」が約80%前後となっているが、10代～50代で「少し増えた」と「かなり増えた」を合わせると15%を超え、特に20代、30代では約20%弱と比較的高い傾向にある。



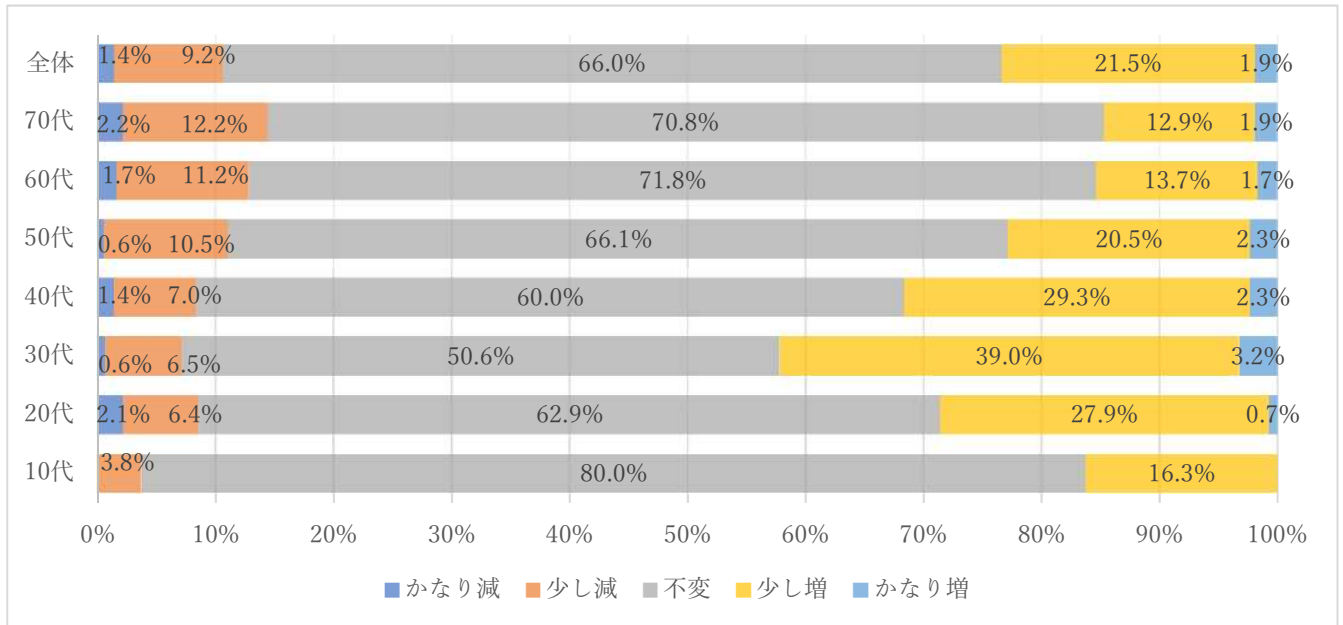
■新型コロナウイルス感染症発生後の買い物金額の変化（教育費）

- ・全体では、「変わらない」が92.3%となっている。
- ・全世代とも、「変わらない」が約90%となっているが、30代、40代で「少し増えた」と「かなり増えた」を合わせると8.4%と若干他の世代より高めになっている。



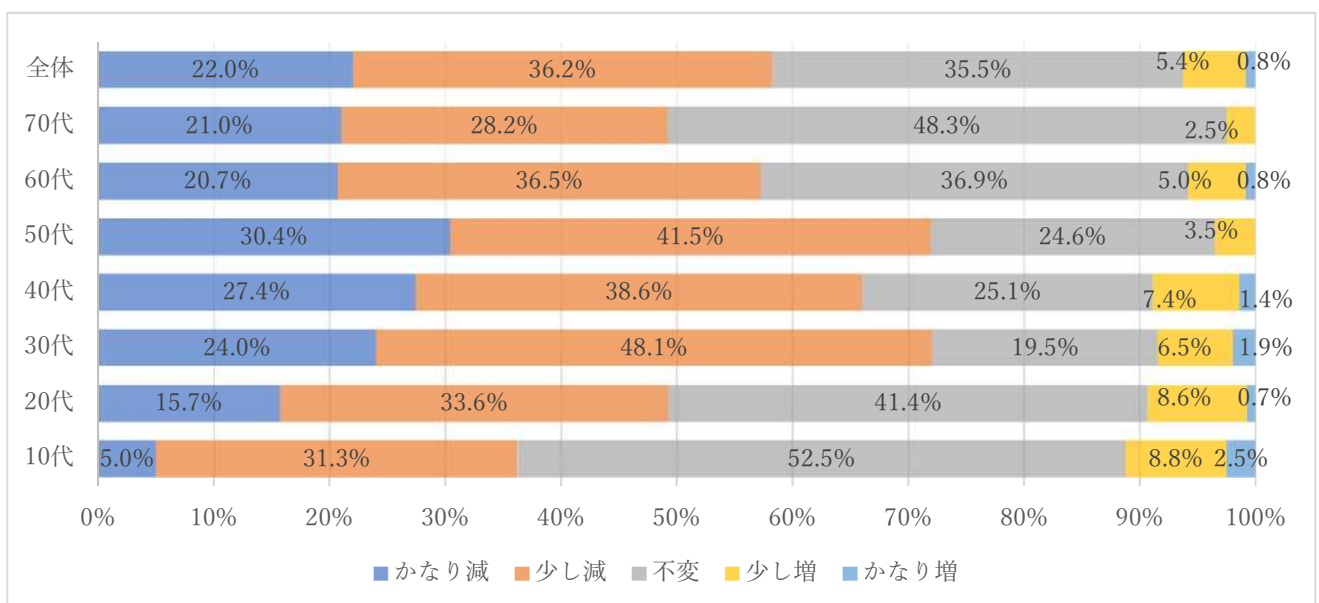
■新型コロナウイルス感染症発生後の買い物金額の変化（日用品費）

- ・全体では、「変わらない」が66.0%、次いで「少し増えた」が21.5%、「少し減った」が9.2%となっている。
- ・世代別にみると、「少し増えた」が、30代では39.0%と高くなっており、20代と40代においても約30%と他の世代に比べ高くなっている。



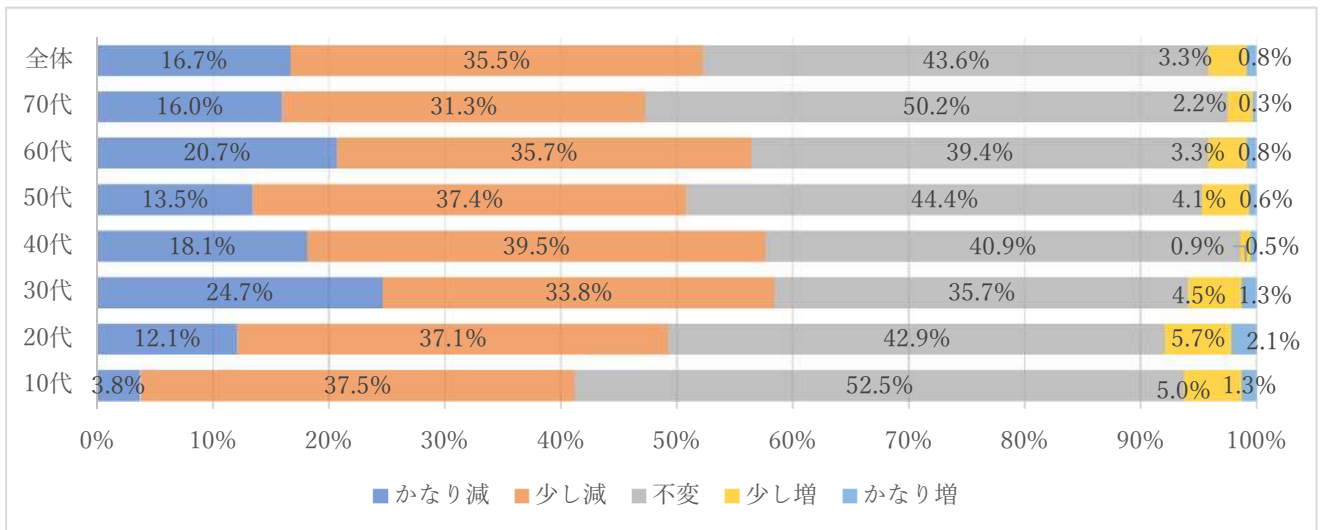
■新型コロナウイルス感染症発生後の買い物金額の変化（娯楽費）

- ・全体では、「少し減った」が36.2%、次いで「変わらない」が35.5%、「かなり減った」が22.0%となっており、「少し減った」と「かなり減った」を合わせると58.2%が減ったと回答している。
- ・「かなり減った」は50代が30.4%で最も多く、「少し減った」を合わせると71.9%になる。
- ・30代、50代では減ったと回答された方が70%を超え、40代、60代で60%、20代、70代で約50%の方が減ったと回答されている。
- ・10代では11.3%が増えたと回答しており、「変わらない」を含めると63.8%となり、唯一消費傾向にある。



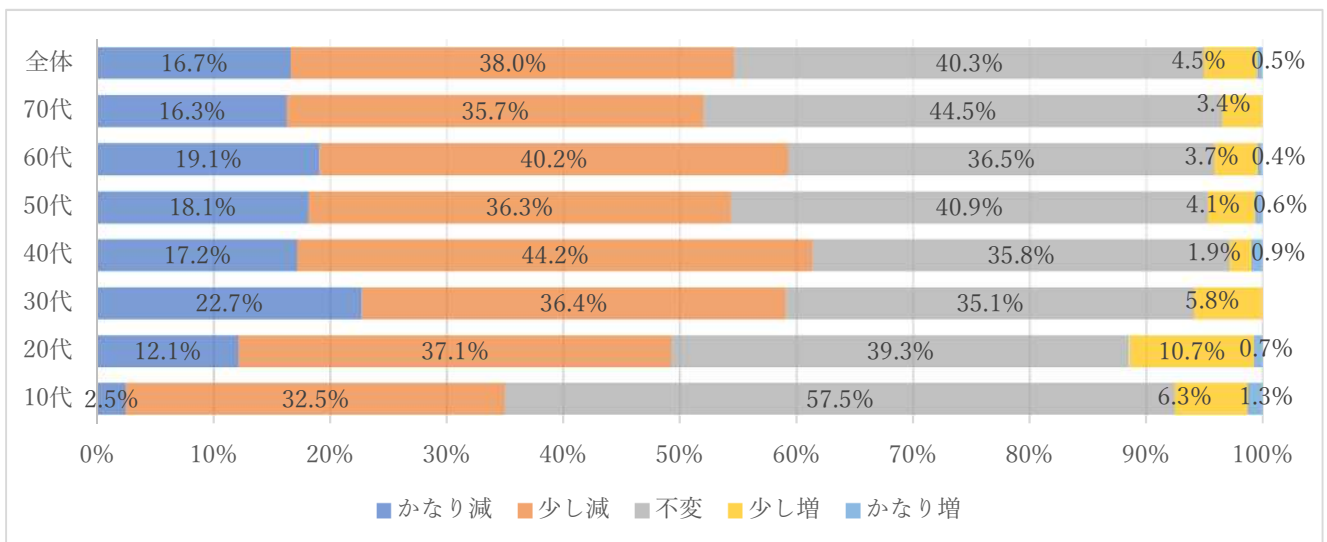
■昨年と比べた中心市街地への来街頻度の変化

- ・全体では、「変わらない」が43.6%、次いで「少し減った」35.5%、「かなり減った」16.7%となっており、減ったと回答された方が52.2%となっている。
- ・「かなり減った」と「少し減った」を合わせると、30代58.5%、40代57.6%、50代50.9%、60代56.4%、と30代から60代までの全ての世代の50%以上の方の来街頻度が減少している。
- ・「少し増えた」、「かなり増えた」を合わせた割合が、10代6.3%、20代7.9%、30代5.8%と他の世代と比較した際に、増えたと回答した方の割合がわずかに高い。
- ・「変わらない」と回答された割合が50%を超えたのは、10代52.5%、70代50.2%で、増えたと合わせると10代が58.8%と他の世代より高くなっており、一定の動きがあることがうかがえる。



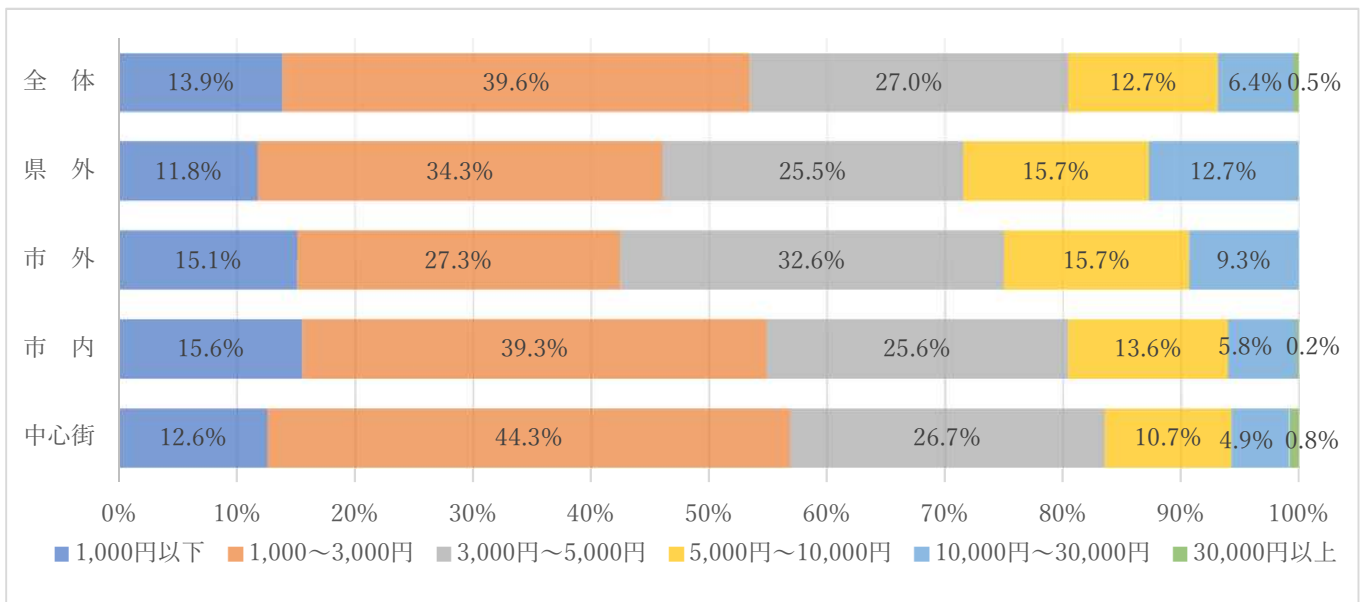
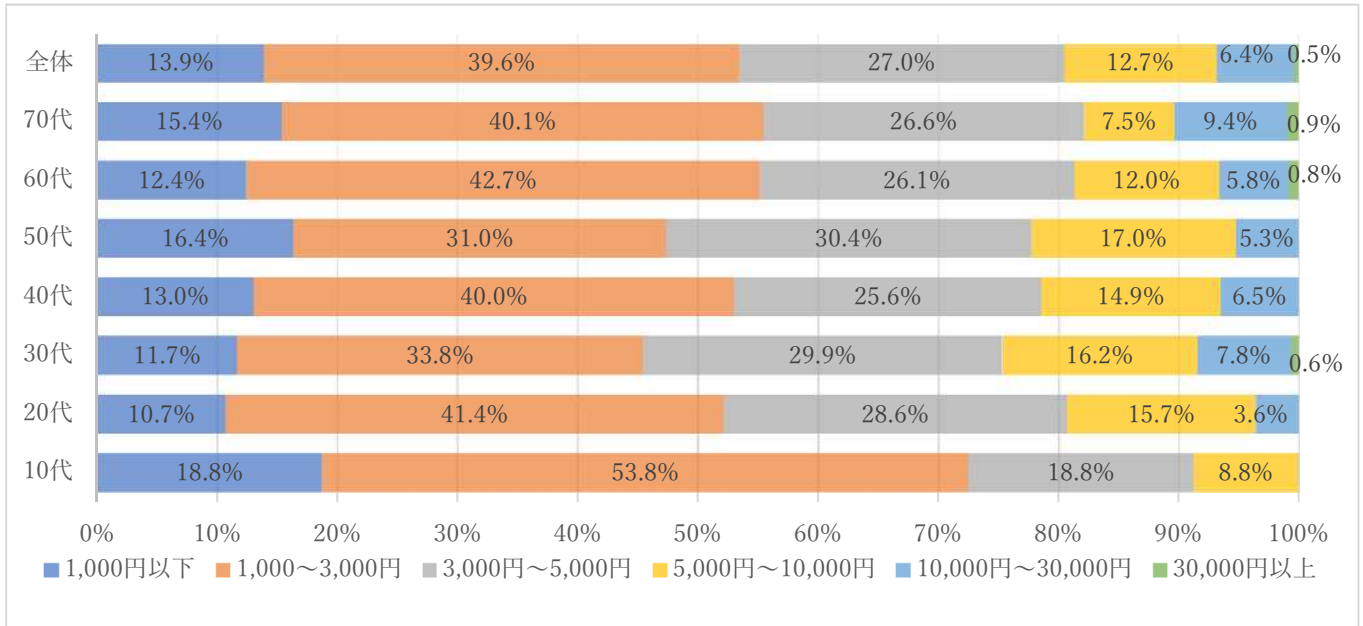
■昨年と比べた中心市街地への使用金額の変化

- ・全体では、「変わらない」が、40.3%、次いで「少し減った」38.0%、「かなり減った」16.7%となっており、減ったと回答された方が54.7%となっている。
- ・30代から70代までの世代で、「少し減った」と「かなり減った」を合わせると50%以上になっており、特に30代、40代、60代では約60%の方が減ったと回答している。
- ・20代では、「少し増えた」と「かなり増えた」の合計が11.4%となり他世代と比較して倍程度高くなっている。
- ・10代、20代の約半数が中心市街地での使用金額に変化はないか増えていると回答している。



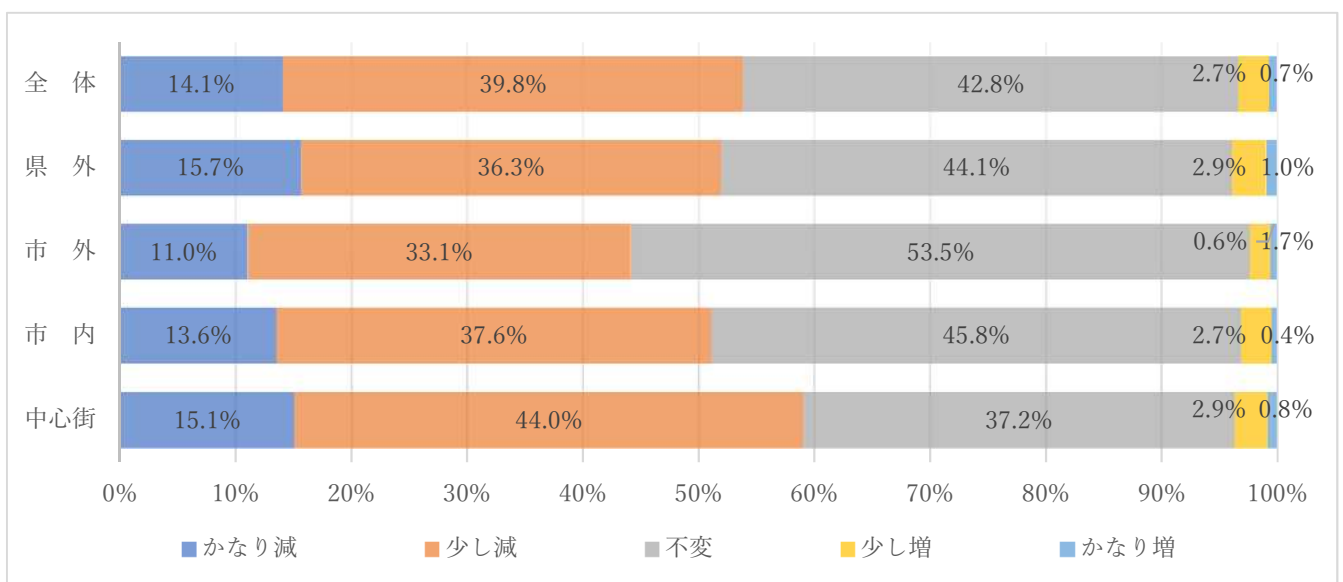
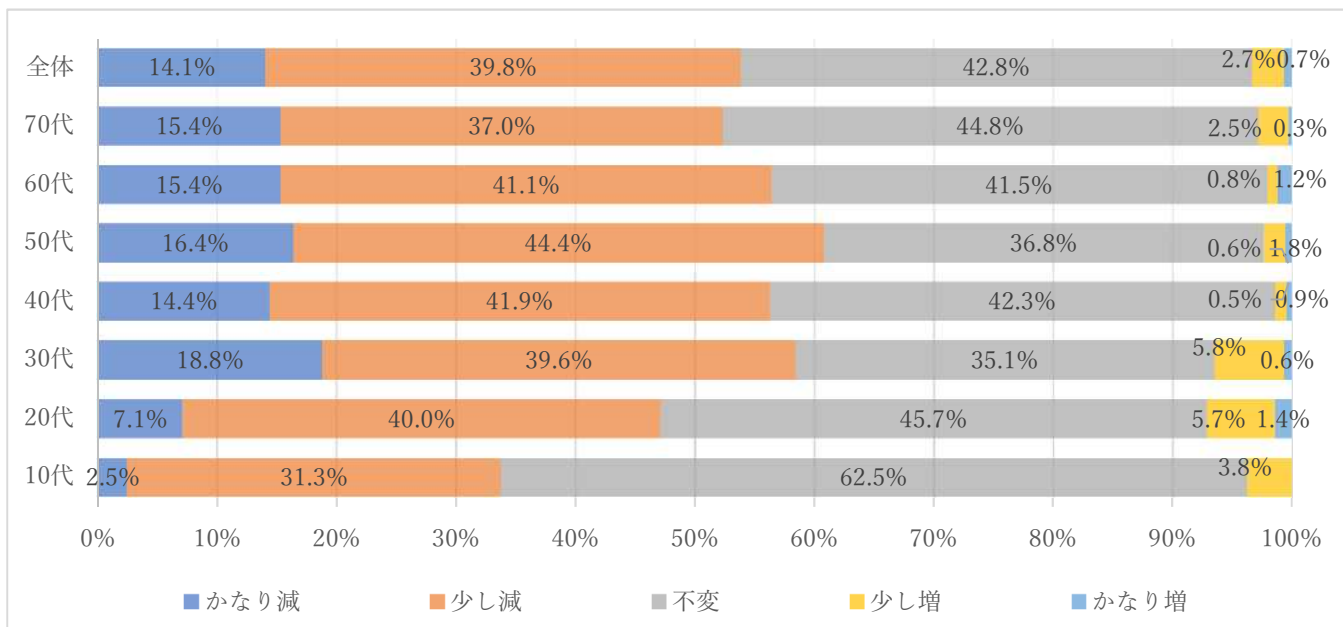
■中心市街地で1回当りの使用金額

- ・全体では、「1,000円～3,000円」が39.6%、次いで「3,000円～5,000円」が27.0%、「1,000円以下」が13.0%、「5,000円～10,000円」が12.7%となっている。
- ・全世代とも約80%が、中心市街地での1回当りの使用金額は5,000円以下となっている。
- ・5,000円以上と回答した方は30代から50代で約20%を超えており、20代でも19.3%となっている。
- ・10,000円以上と回答した方は70代10.3%、30代8.4%となっている。
- ・居住地別にみると「市外」「県外」居住者の方が消費額が高い傾向がうかがえる。
- ・昨年度調査では、「1,000円～3,000円」が38.1%、「3,000円～5,000円」が24.8%、「1,000円以下」が17.8%となっており、ほぼ同じ傾向にある。



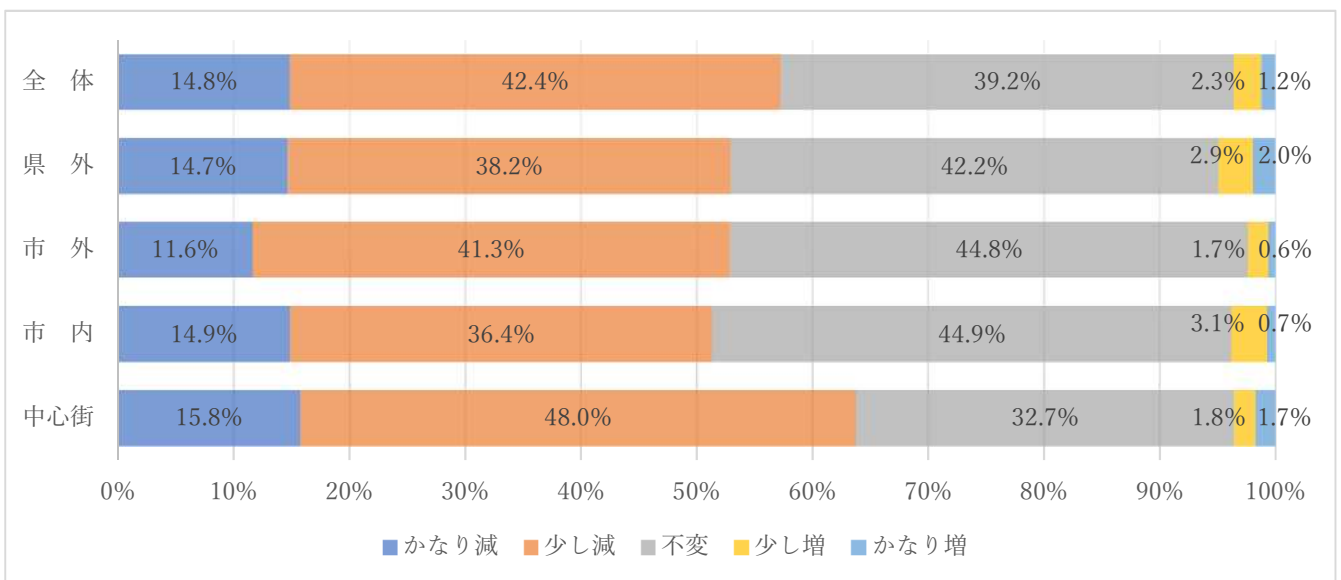
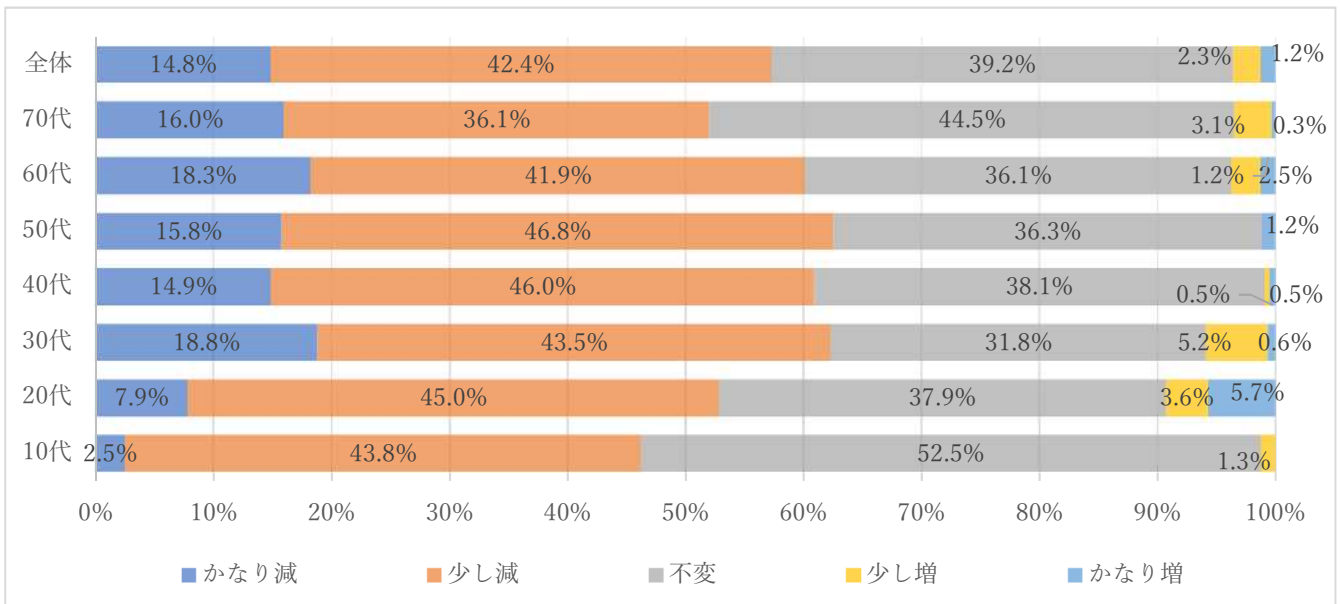
■ 中心市街地内での立ち寄り箇所数の変化

- ・ 全体では、「変わらない」が42.8%、「少し減った」39.8%、「かなり減った」14.1%となっている。
- ・ 30代から70代の世代では「少し減った」と「かなり減った」を合わせると50%を超えている。
- ・ 居住地別にみると、「市外」を除いた全てで50%以上が減っていると回答している。
- ・ 昨年度調査では、立ち寄り箇所数「2カ所」が42.8%、「3カ所」が26.8%、「1カ所」が20.5%で3カ所以下で90%となっていたことから、コロナ禍においては半数以上の方々が1~2ヶ所以下に減っていることが推測される。



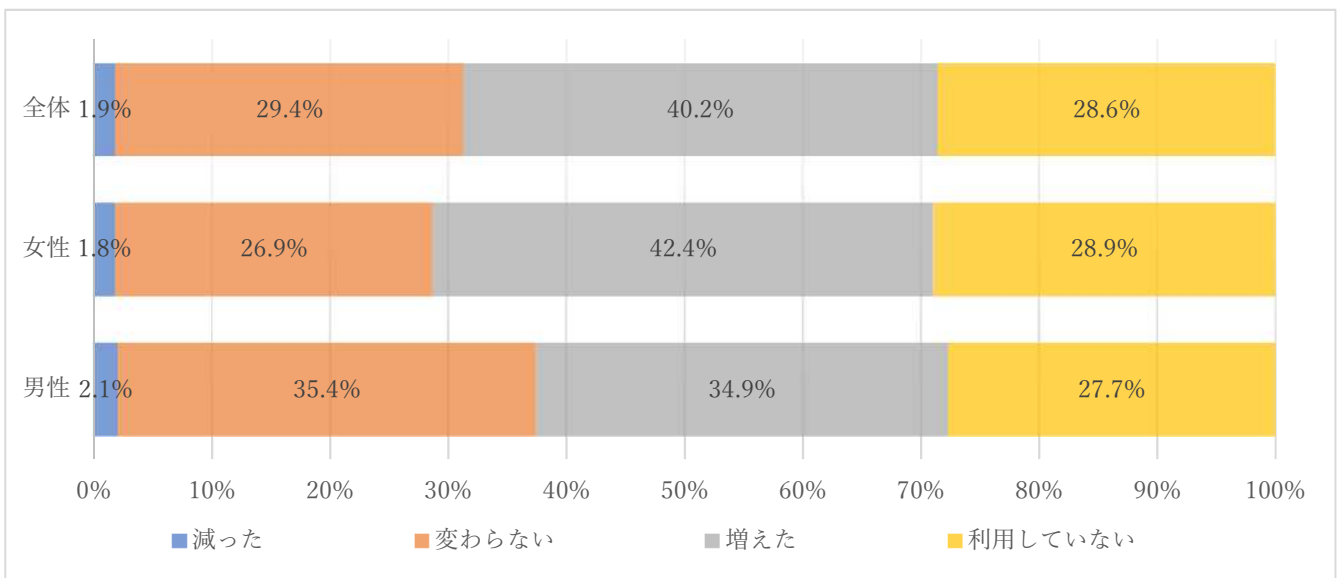
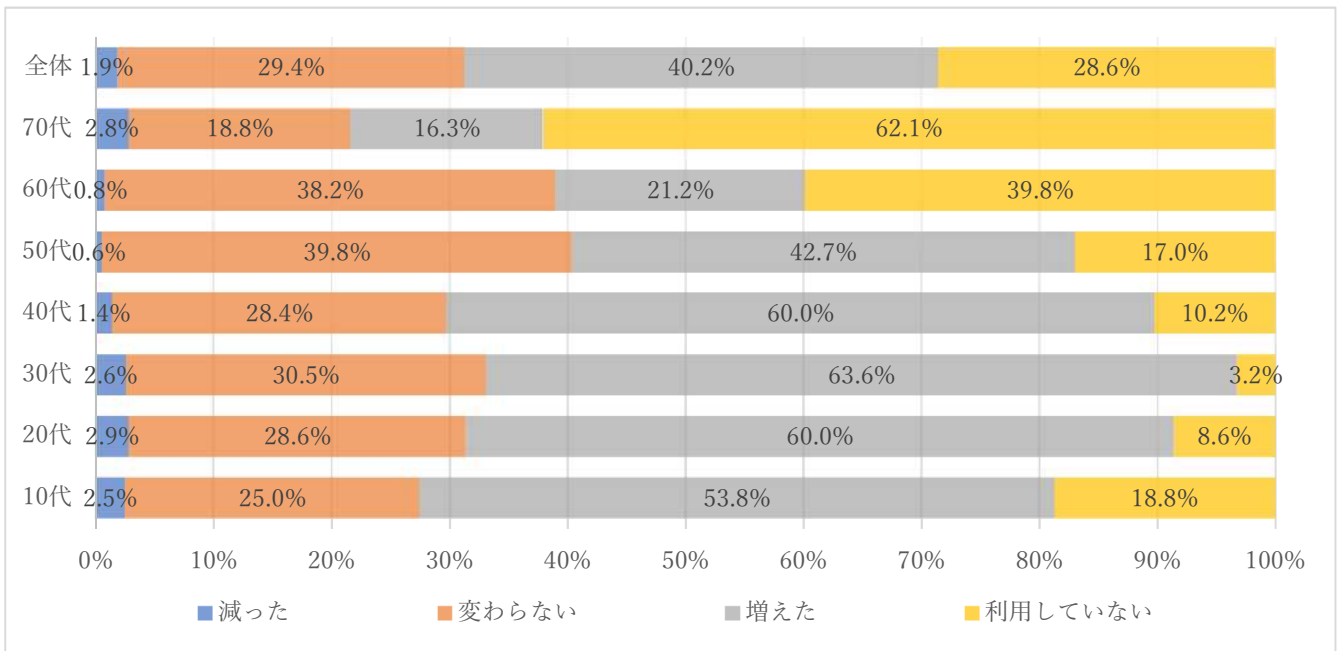
■ 中心市街地での滞在時間の変化

- ・ 全体では、「少し減った」が42.4%が最も多く、次いで「変わらない」が39.2%、「かなり減った」が14.8%となっている。
- ・ 20代から70代までの世代全てで、減ったと回答された方が50%を超え、30代から60代までの世代では60%を超えている。
- ・ 居住地別にみると、中心市街地居住者の減少割合が高く63.8%が減ったと回答している。
- ・ 昨年度調査では、「2～3時間」が30.5%、「1～2時間」が29.7%、「1時間未満」が15.0%で、3時間以下で75%を占めていたものが、コロナ禍においてさらに滞在時間が短くなっている。



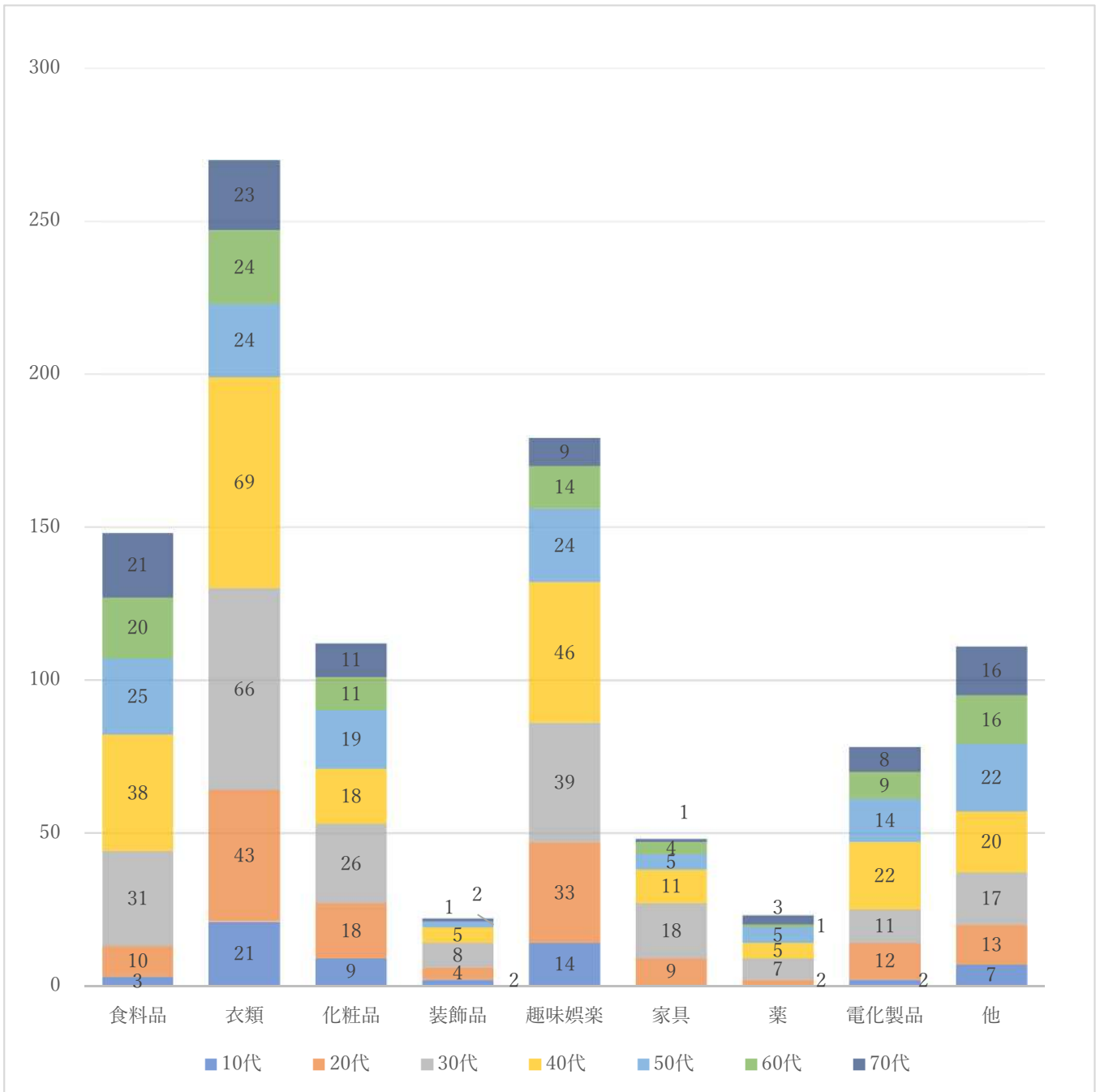
■新型コロナウイルス感染症発生後、ネット販売等の利用の変化

- ・全体では、「増えた」が40.2%と最も多く、次いで「変わらない」29.4%、「利用していない」が28.6%となっている。
- ・年代別では、20代から40代の世代で、「増えた」と回答した方が60%を超えており、10代でも53.8%と5割を超えている。
- ・60代、70代の世代では「利用していない」が多くなり、特に70代では62.1%が「利用していない」と回答されている。
- ・20代、30代では「利用していない」が10%を切っており、特に30代は3.2%と低い。
- ・性別でみると、「増えた」と回答された方は「女性」の方が7.5ポイント高い。



■ ネット通販利用で「増えた」と回答した方の購入した種類（複数回答可）

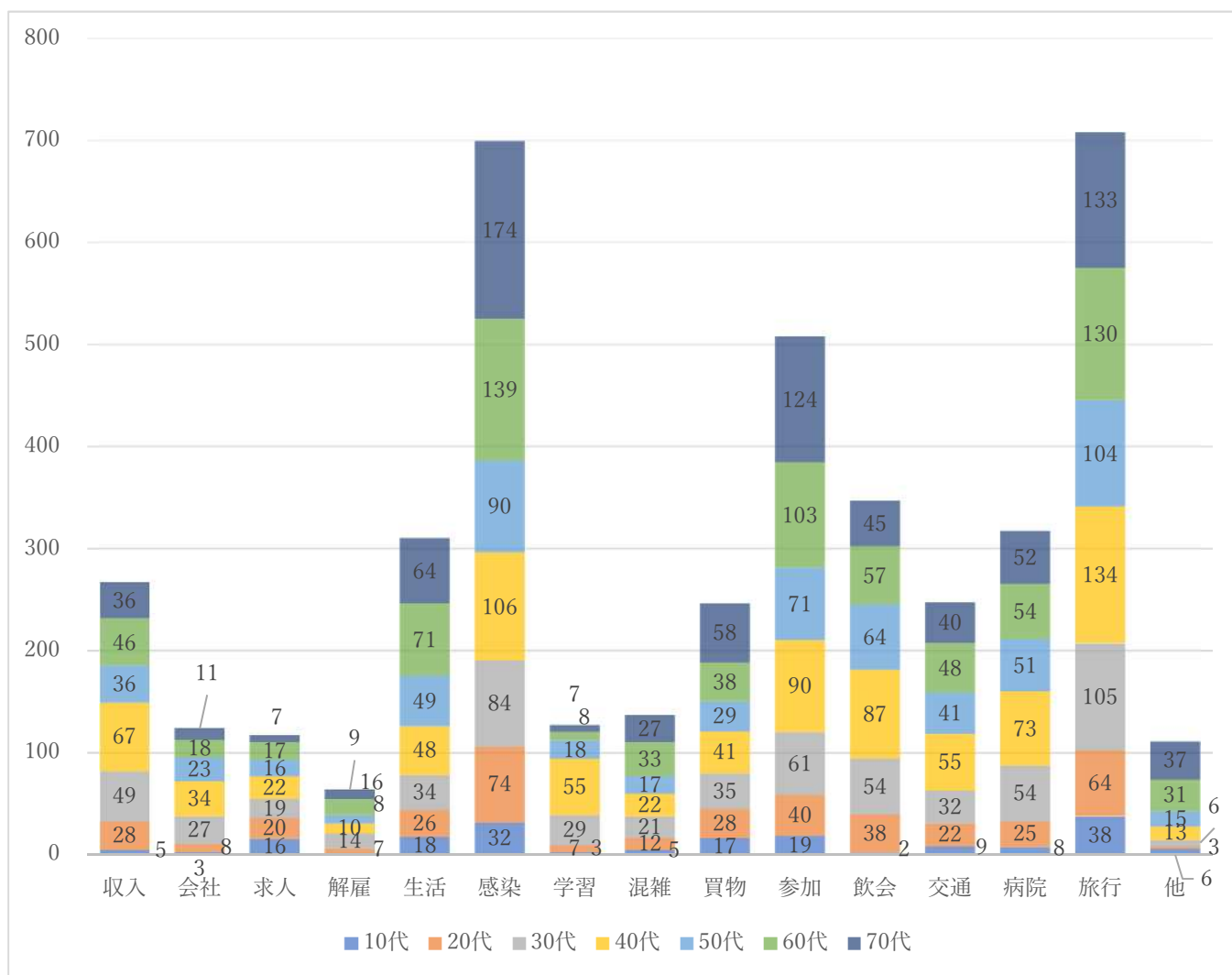
- ・ 「衣類」が270件と最も多く、次いで「趣味娯楽」が179件、「食料品」が148件、「化粧品」が112件となっている。
- ・ 年齢別にみると、「衣類」が10代から40代、60代、70代で1位となっている。
- ・ 「趣味娯楽」が10代から40代で2位、50代、60代で3位となっている。
- ・ 「食料品」は50代で1位、60代、70代で2位、30代、40代で3位となっている。
- ・ 「化粧品」が10代、20代、70代で3位となっている。



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
1位	衣類	衣類	衣類	衣類	食料品	衣類	衣類
2位	趣味娯楽	趣味娯楽	趣味娯楽	趣味娯楽	衣類	食料品	食料品
3位	化粧品	化粧品	食料品	食料品	趣味娯楽	趣味娯楽	化粧品

■今後の生活に対する不安なこと（複数回答可）

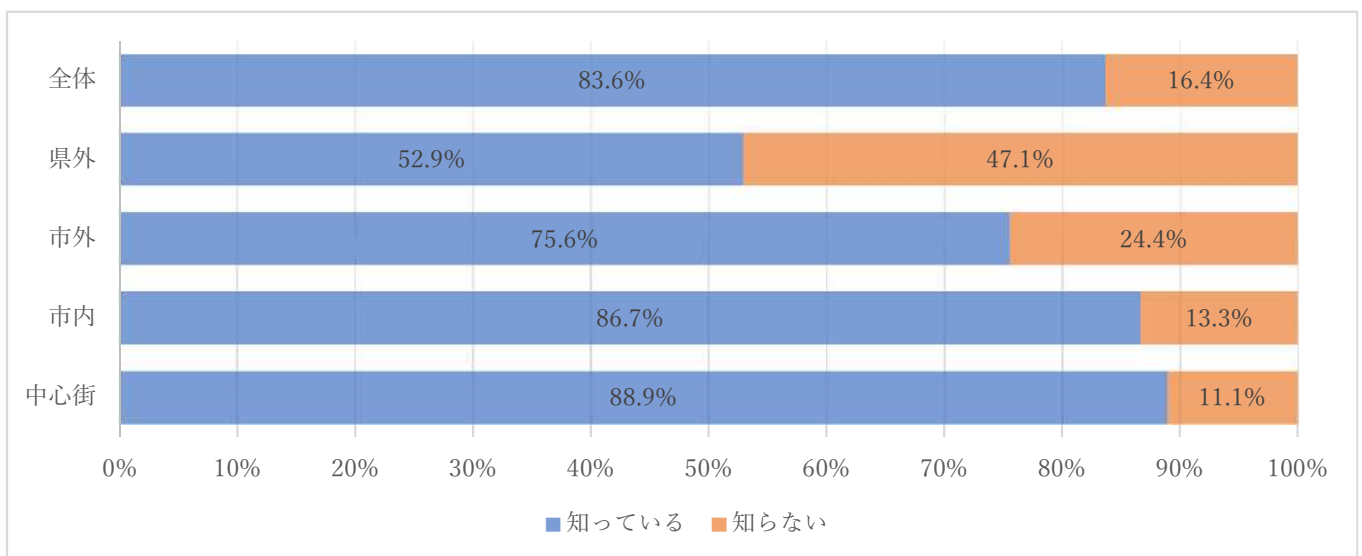
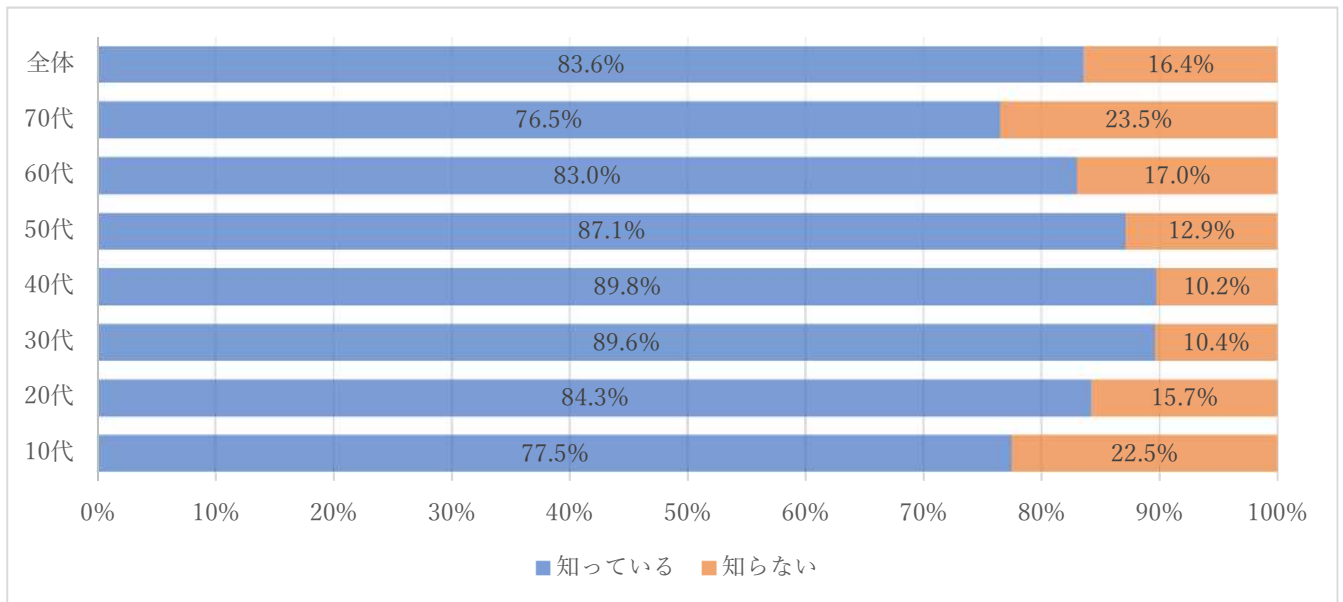
- ・「旅行に行きにくいこと」が708件で最も多く、次いで「自らの感染に関すること」が699件、「人の集まる趣味等に参加しにくいこと」が508件となっており、人の動きが鈍くなる傾向がうかがえる。
- ・世代別にみると、「旅行に行きにくいこと」が10代、30代から50代で1位となり、20代60代70代で2位となっている。
- ・「自らの感染に関すること」が20代、60代、70代で1位となり、10代30代から50代で2位となっている。
- ・「人の集まる趣味等へ参加しにくいこと」が、全ての世代で3位となっている。
- ・「解雇等が発生すること」が64件で不安感が最も少なく、次いで「求人等が減少すること」が117件、「会社等の収益が減少すること」が124件となっており、仕事面での不安は少ない傾向にある。



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
1位	旅行に行きにくい	自らの感染	旅行に行きにくい	旅行に行きにくい	旅行に行きにくい	自らの感染	自らの感染
2位	自らの感染	旅行に行きにくい	自らの感染	自らの感染	自らの感染	旅行に行きにくい	旅行に行きにくい
3位	趣味等への参加	趣味等への参加	趣味等への参加	趣味等への参加	趣味等への参加	趣味等への参加	趣味等への参加

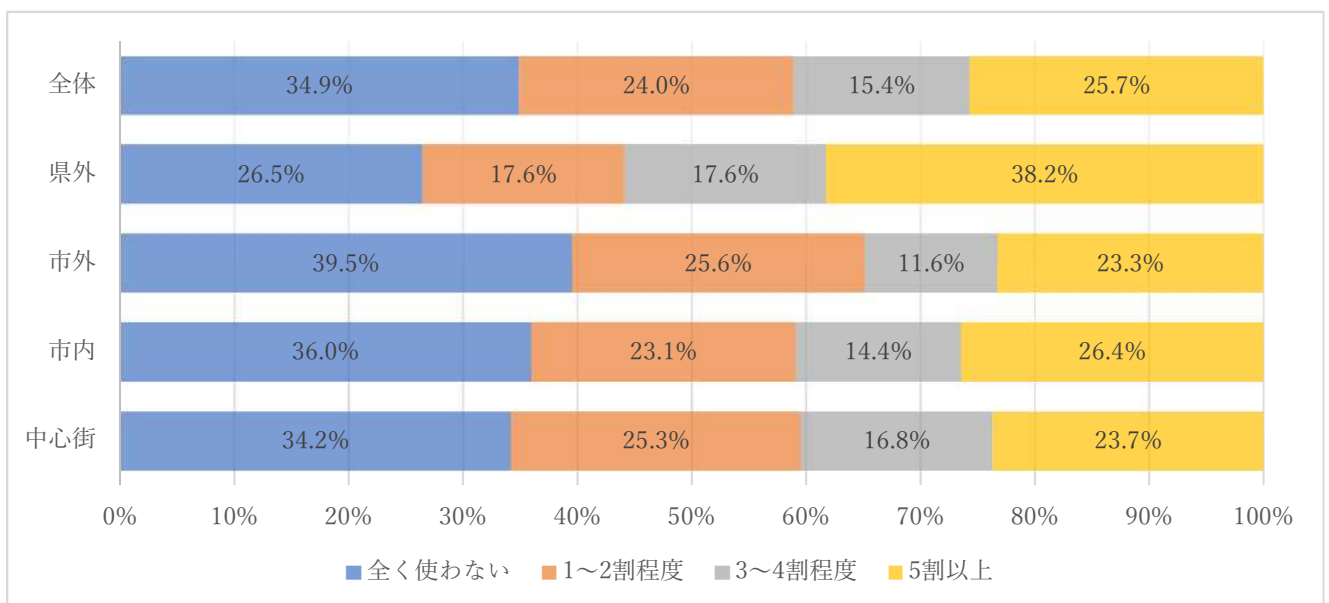
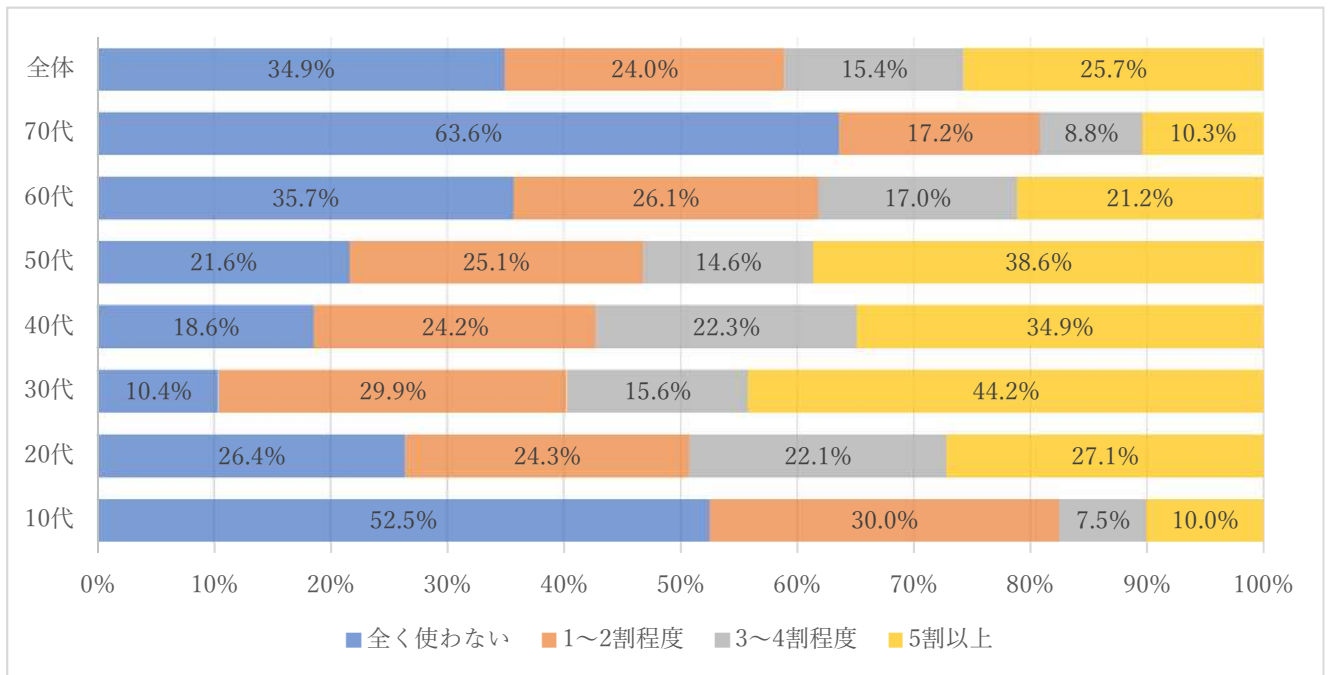
■「コロナ対策宣言店」という取り組みの認知度

- ・全体で、「知っている」が83.6%となっており、「知らない」16.4%を大きく上回っている。
- ・特に30代40代は約90%の人から認知されている。
- ・居住地別にみると、「中心市街地居住者」で88.9%、「市内居住者」が86.7%、「市外居住者」が75.6%「県外居住者」でも52.9%と半数以上の方が認知している。



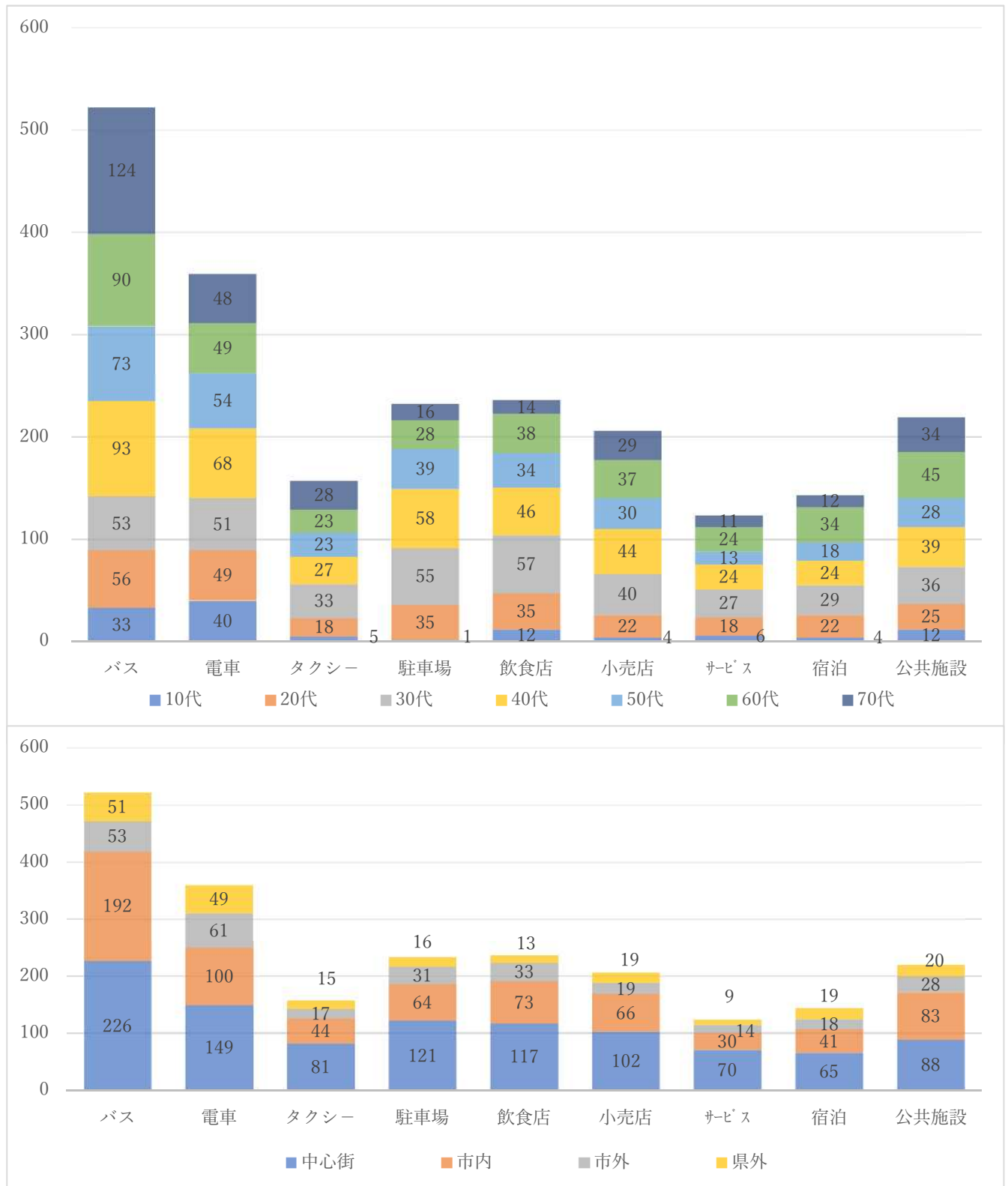
■キャッシュレス決済の利用割合

- ・全体で、「全く使わない」が34.9%、次いで「5割以上」が25.7%、「1～2割程度」が24.0%となっており、キャッシュレス決済を利用する方は約65%程度いることが分かる。
- ・世代別にみると、「5割以上」が最も多いのが30代で44.2%、次いで50代で38.6%、40代が34.9%となる。
- ・「3～4割程度」が最も多いのが、40代22.3%で、次いで20代の22.1%、60代の17.0%となっている。
- ・居住地別にみると、「県外居住者」のキャッシュレス利用割合が73.4%と最も多く、5割以上でも38.2%と県内在住者に比べ、12～15ポイント程高い。



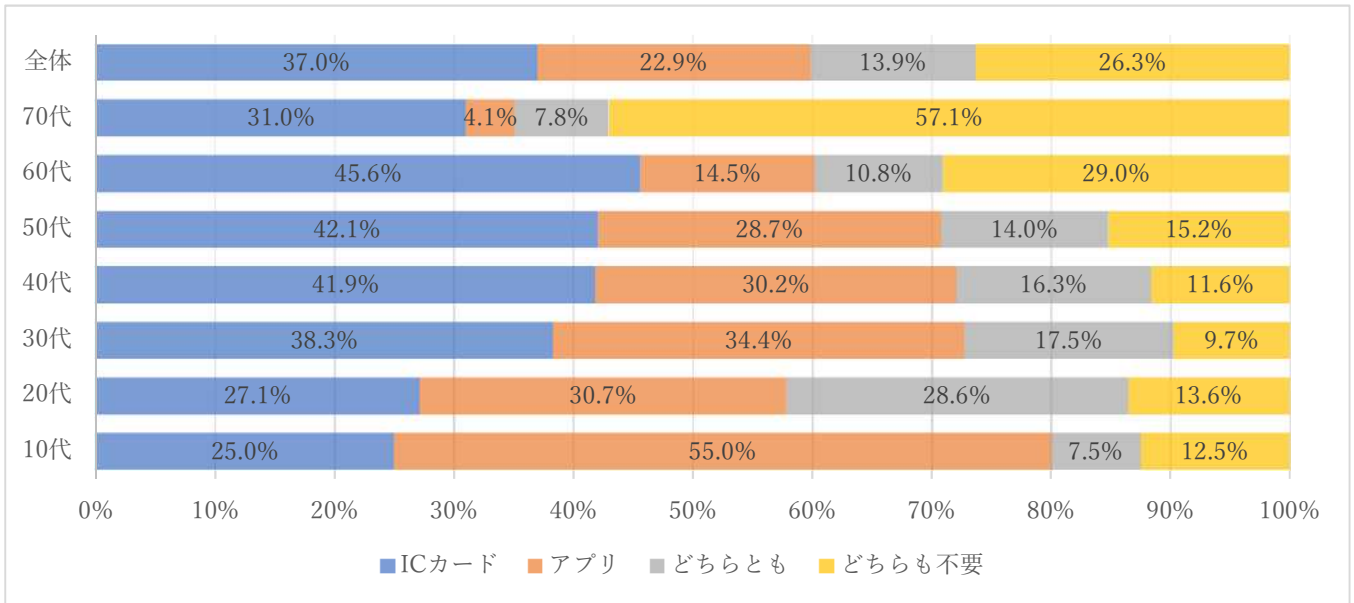
■キャッシュレス対応になってほしいもの（複数選択可）

- ・「バス」が522人と最も多く、次いで「電車」が359人、「飲食店」が236人、「駐車場」が232人となっている。
- ・居住地別にみると「中心市街地居住者」は、「バス」最も多く、次いで「電車」、「駐車場」となっている。
- ・市内居住者も「バス」が最も多く、次いで「電車」、「公共施設」となり、市外居住者では、「電車」が最も多く、次いで「バス」、「飲食店」となる。
- ・全体的に、公共交通のキャッシュレス化を望んでいることが分かる。



■キャッシュレス決済をする場合、ICカードかアプリのどちらを利用したいか

- ・全体では、「ICカード」が37.0%と最も多く、次いで「どちらも利用したくない」が26.3%、「アプリ」が22.9%となっている。
- ・世代別にみると、10代、20代で「アプリ」の方が「ICカード」より割合が高いが、30代から「ICカード」の割合が増加している。特に70代では「アプリ」利用は4.1%のみとなっている。
- ・「どちらとも」利用したいと回答した年代は20代が最も高く、次いで、30代、40代となる。
- ・「どちらも利用したくない」と回答した年代は70代が最も高く、次いで60代、50代となる。



■ まとめ

【来街者の行動について】

- ① コロナ禍において、来街者数及び頻度が大きく減少している状況において、1回当りの使用金額は昨年度と変わらないことから、来街者数の減少が、そのまま売り上げの減少につながっていると考えられるため、一定に来街者に依存しない経営方法としてECの導入と情報の発信強化を図る必要がある。
- ② コロナ禍において、立寄り個所は現状ほぼ1か所になっているとみられることから、目的買いのみとなり、街の回遊はしていないことが分かる。
消費行動における目的買いは従来よりその傾向は見えていたが、密を避けつつ健康づくりや観光という観点からの回遊を促す仕組みづくりや効果的な情報発信が必要である。
- ③ 来街者の居住地は、中心市街地居住者が約5割弱で市内居住者を含めると約8割になっていることから、「最寄り品」の購入目的が多いことが分かり、「買回り品」についてはネット通販等へ流れていることがうかがえる。
しかしながら、全ての世代がネット対応できているわけではなく、来街者属性として多い「60歳以上」の方々を中心とした実店舗での購入ができるように効果的な情報発信を進め、ECと合わせた対応が必要になる。
- ④ コロナ禍において、外食については大きく減少しており、飲食店では非常に厳しい状況にあることが分かるため、各店舗での徹底した感染対策を行いつつ、有効席数の確保を道路管理者等の協力のもと店内外に出来る限り増やす対応が必要である。

【コロナ禍における来街者の影響】

収入が減少している世帯の占める割合は低く、約6割以上が変わらないという状況であり、買い物金額についても自粛や外出規制等あったとしても、食料品、日用品、情報通信費、教育費は使用金額に変化はなく、外食と娯楽だけが約6割減少している。

世帯収入が減っていない現状から、生活に対する不安として、旅行やサークル等への参加がしにくいことが挙げられ、収入が減ることや解雇等への不安は少ない。

つまり、山形市中心商店街が1次商圈として抱えている客層は、今回のような不測の事態にあったとしても購入手段は変われど利用金額は変わらないことが分かり、実店舗販売以外での来街者数に依存しない収益構造を検討する必要がある。

【キャッシュレス決済に関して】

- ① 今後のキャッシュレス決済対応を望む声として、圧倒的に公共交通であるバス・電車への対応が望まれており、中心市街地に住む方々にとっては、さらに駐車場と飲食店での対応も望まれている。このことから普段の足として利用するバス・電車への導入を山形県、交通事業者との連携を密にし、導入を進め来街頻度を上げることが必要である。
- ② 若い年代についてはICカードよりもアプリによる決済の方が利便性が高いと感じていることから、今後キャッシュレス決済を導入する店舗では、アプリ利用も併用できるものの導入を検討できるように情報発信をしていく必要がある。

以上のことから、業種毎に対応策は変わるが、中心市街地における物販については、ECを視野に入れつつ、最寄り品であれば宅配事業の可能性を、また買回り品であれば、随時効果的な情報発信を強化する必要がある。

さらに飲食店においては、適切な管理にもとづく宅配サービスを個店レベルではなく街全体のポータルサイトと配送の仕組みづくりが求められるようになる。

キャッシュレス決済については、来街しやすくするための公共交通機関のキャッシュレス化の導入を促進しつつ、ターゲットなる客層に合わせた、キャッシュレス決済端末導入に関する情報発信を随時していく必要があると考える。