

第三回 AJ フォーラム (研究会)

セミプライベートからセミパブリックに

——コンビニ、コミュニティと消費空間の変化

日程：2005年10月29日(土)

場所：国土舘大学鶴川校舎 30号舘

ギャビン・ホワイトロー (早稲田大学客員研究員)

コンビニエンスストア、通称コンビニは、日本では1973年に初開店しました。私が滞在していた山形県の松山町では、長い間コンビニがなかったのですが、1店舗できたとたんにとんども増加し始めたのです。こういった店舗は、人々の日常生活や意識に大きな影響を与えているのではないかと考えたのが研究の始まりです。

今日のタイトルに据えた「コンビニティ」という言葉は、コミュニティとコンビニを掛け合わせたものです。日本には約30種類くらいのコンビニがあり、それぞれの地域に溶け込んでいます。またコンビニの影響を知ろうと、商店や街も研究しています。もっと大きな視点で小売業界を捉えるためには、行政や商店街との関連などを視野に入れることが重要なのです。

コンビニの店内外に関する、客と従業員の感覚は違います。店員にとっての本当の内はバックヤードやバックルーム、発注や休憩をする場所です。したがって店内だけをうろうろしていても、コンビニ研究はできない。内に行ってみないと、システムが分からない。また、コンビニは地域の中の店舗なので、外と触れ合うアウトサイドの部分も調査すべきなのです。従って、周囲の人間行動や店舗外の利用などについても研究しています。

コンビニは不景気だった1928年ごろ、アメリカで発祥しました。田舎にあった牛乳店と氷店がルーツです。客層の狙いは労働している主婦でした。働いているため、スーパーに行く時間がない。氷や牛乳など、毎日必要で、毎日買わなくてはいけないものを売ったのが始まりです。テキサス州では、コンビニではなくアイスハウス、氷屋と呼びます。あとはdairy martですね。これはもともと牛乳屋さんだったローソンに当てはまります。他にも、ニューイングランド地方の大きなコンビニはキャンバリーファームといい、名前から農業の関係の店だと分かります。

その中の一例としてローソンを見てみましょう。ローソンはJJローソンという牛乳屋さんからスタートしました。安い牛乳を置き、この値段で客を引く。他の商品は通常価格だけれども、牛乳につられて入店し、卵やパンなどを買う。また、ローソンは牛乳ボトルも変革しました。大きなボトルを導入し、その分コストを下げ、安く提供できるようにしたのです。ローソン第一店舗は牛乳工場の隣にあり、従業員がこのコンビニで朝晩の飯を購入しました。工場の食堂のような店と言う点は、日本とは違いますね。

日本の政府はコンビニエンスストアのシステムを導入することにより、小売業界をより合理的にしていくことができるだろうと想定していました。1970年代頃の日本では、小売店が政治的に強く、デパートやスーパーなどの展開は困難でした。いろいろな品を消費者に広めるためには、小売店とメーカー

が強固に結びつけば、小さい地域に商品がスムーズに入ることができると考えたのです。日本の小売店では、店員と話した上で商品を選んできました。安心や安全が信頼関係の上にあります。小売店のもうひとつの特徴は専売で、免許が必要な酒やタバコの販売などを行っていました。

小売店とチェーン店の特徴を兼ね合わせた店としてコンビニエンスシステムが日本に導入されたのは、1973年（セブンイレブン。ローソンは1974年に導入）行政上、コンビニというのは、面積、営業時間、食べ物と雑貨の販売に規程があります。購買客にとっての利便性とスムーズな運営を考え、もっと合理的な発注システムを開発し、各店舗には本部と繋がったコンピュータを設置しています。

フレンドリー、クリーンネス、品揃え、新鮮度管理の4つがコンビニエンスストア運営の基本姿勢です。そしてもうひとつ重要なことは、1日あたり36万円以上の売り上げです。客ひとりの単価は大体450円です。36万円は800人が買物をしてやっとクリアできる数字ですが、これは大変です。対策のために重要なのが、24時間年中無休営業。昨今では人が24時間動いています。物流や警察や学生等々、誰かが活動している。そして夜の客単価が相対的に高いということもあります。

他に大事なことは、入りやすさです。出入り口と駐車場所が分かり易く確保されている。また、無宗教的であること。800人の客に入店してもらうために、招き猫さえ表には置かないのです。もうひとつの特徴は、郵便やクリーニング、トイレやATMなどのサービスです。セルフサービスは、電子レンジやお湯の提供などをどんどんお客さんに任せることで、時間や人手を短縮しているのです。

コンビニは安心、安全や人心地も提供しています。コンビニがあるとお弁当や飲みものがある。それにもし何かあったときに、必ず人がいる。夜のコンビニ店員さんはよく警察に呼ばれています。深夜で働いていると、社会の別の面が見える。コンビニがあると、逃げ込むこともでき、そういう意味で安心且つ安全です。

コンビニの九割は夫婦経営です。この契約には二つの種類があって、AとCがあります。Aタイプはもともと小売店のオーナーで、Cは本部が土地も建物もすべて用意して、夫婦が店を切り盛りするタイプです。またコンビニの経営で一番おかげがかかるのは、10人から20人いる人員のための人件費です。一日の売上が36万円以上ない場合、人件費を切り詰める必要が出てきます。従って夫婦が日夜交代で働くところもあります。

コンビニで働き始めると、最初は簡単な接客、そしてレジの使い方を覚えさせられます。レジでは客の種類を最後にインプットすることが重要です。誰が何を買ったのかを区別し、天気や購入商品と時間と一緒に本社に送り、データ化するのです。また、レジ袋にも10種類くらいあり、さばき方は店員さんの技術次第というところがあります。職場の雰囲気作りのために活用されているのは、コミュニケーション・ジャーナルです。バックヤードで自分の意見を書いて、他の店員とコミュニケーションを取っているのです。

来日した頃私には、コンビニは若者のものというイメージがあったのですが、最近はそうでもありません。少子高齢化が言われている中で、コンビニは中高年の店になりつつある。他の小売店がなくなれば、コンビニが一番居住地に近い店になるからです。

コンビニの外ではいろんな行動があるのですが、その中で一番多いのは“たむろ”です。おでんなど暖かいものはすぐに食べたいですしね。若者だけでなく、サラリーマンもたむろする。東京のコンビニでは外に灰皿が置いてあるケースが多く、会社帰りのサラリーマンがタバコを吸って一緒に少し飲む。このようにコンビニの外を使用しているケースも多いのです。

またコンビニの外部を、店長の知り合いや地域の人に貸すことがあります。たとえば地元の野菜や、

盆正月用の花などを売るためです。こういうものにより、地域と繋がっていくのです。そしてコンビニは、消費者としてのトレーニングの場でもあると思います。庄内エリアでは子供用のカゴが置いてあり、よく母親が買い物の仕方を教えているのを見ます。コンビニで社会教育を行っているのです。他に店員同士、客同士など出会いや人間関係を構築する場所でもあるようです。

コンビニでは、立ち読みも重要な行為です。これは、私は、“立ち読み”ではなくて、“待ち読み”と呼んでいます。コンビニの立地が位置的に待ち合わせに向いているのでしょう。雨や暑さや寒さをしのげる場所でもある。立ち読みをしながら、客はよく携帯を使っています。地方では、コンビニの駐車場は車の宿のようにもなっています。北海道などから長距離トラックが来て、夜間休んでいくのです。コンビニにはトイレも食べ物もある。ファックスやゴミ箱などもあります。ゴミ箱も大きいサービスで、最近ではテロ対策で、駅にゴミ箱がないため、コンビニで捨てていくケースが多いようです。

新しい動きとしては、シッティングエリアの設置があります。ミニストップが先駆けですが、今はローソンやファミリーマートなどでも実施しています。

コンビニの社会との、もうひとつのつながりは廃棄物です。コンビニでは売上の六、七割くらいがお弁当。賞味期限 2 時間前に下げています。法律的には食べられないものですが、仕入れてしまうとオーナーが買ったということと同等になります。もったいないから内部で配る。もしくは家庭に持ち帰って食べます。『スーパーサイズ・ミー』という映画がありましたが、日本では毎日コンビニ商品を食べるという「コンビニアイズ・ミー」ということがあるのではないのでしょうか。

このように便利なコンビニですが、危険性もあります。例えば強盗。コンビニにいつ高額のお金があるか、泥棒は知っています。日本の給料日は毎月 25 日なので、携帯や公共料金の支払はそれ以降に集中する。ということは、レジのお金が多くなる月末を狙うのです。

地方ではコンビニが撤退し、看板もなくなったケースがたくさん見られます。その他にも、スクラップアンドビルドと言って、例えばオーナーが歳を取ったから、店舗から人員から全部を人に貸す。もしくは他の店舗にするということもあるようです。そしてトランスプラントと言いますか、新しい契約をすると本部がより良い場所を見つけてくれたり、他の店舗と競争が激しくなったら移動したりします。

空き店舗に新しいビジネスが入ることもあります。例えば歯医者、ギフトショップ、コインランドリーなどが見られます。コンビニ仕様の建物にはトイレや水道システム、電気もあるので便利なのです。また、選挙用の事務所やキャンペーンなど、一時的な利用もあるようです。完全につぶされてしまう店舗もあり、これは契約の中に、現状復帰というのがあったのでしょうか。

コンビニはいろいろな生活形態に対応します。そのコンビニがなくなったらどうになってしまうのか。そう考えると、コンビニアイズ、その便利さの裏に着目しないといけないと思います。