

コンビニエンス・ストアにおける クレンリネスの評価について

3T-2

上田太一郎

小林整功

三菱電機東部コンピュータシステム株式会社

1. はじめ

コンビニエンス・ストア（以下CVSと略）における拡販の管理項目は、欠品管理（販売予測と仕入管理）、鮮度管理、フレンドリーそしてクレンリネスの四つである。欠品と鮮度は、商品管理であり、フレンドリーとクレンリネスは、顧客の意識管理である。これらは、どれもなおざりに出来ない。この報告は、コンピュータによるクレンリネスの評価分析について述べたものである。

2. 分析データ

(1) チェック項目

CVS100店舗に対し、店外(9)、床(4)、什器(4)、レジ周り(3)、服装(2)、その他(8)の6分野に仕分けした、30のチェック項目(○の数チェック項目数)に対する評価データ⁽¹⁾を使用した。例えば、店外のチェック項目は、ごみ箱の状態、空き箱の整理、路上と駐車場のごみなど、レジ周りでは、カウンター台の整理整頓や汚れなど、服装では、身だしなみ、ユニフォームの汚れなど、その他では、蛍光灯、壁の汚れ、ポスターの破損などである。

(2) チェーン店数

CVS100店舗の比較評価は繁雑なので、チェーン店単位でまとめた。セブン・イレブン(12)、ローソン(12)、ファミリーマート(12)、サンクス(10)、ヤマザキ(10)、サークルK(8)、その他(36)の7チェーン(100)である。(○内は店舗数)

(注、ヤマザキは、ヤマザキディリーストア・サンエブリーを略称した)

3. 分析結果

(1) チェーン店および6分野のクレンリネスの100点満点換算は第一表のとおりである。チェーン店の総合評価は、70点台が3チェーン、60点台が3チェーン、50点台が1チェーンとなった。かなりの格差があることが分かる。

(2) 分野の全体評価では、服装が90点で際だって良いが、その他は60点台で低い。

(3) 各分野でのばらつきは、第二表のとおりである。ばらつきの最も大きいのは床で、次に服装、什器、となっている。

第一表 クレンリネスの100点満点換算値

	服装	床	レジ周り	その他	店外	什器	総合
セブン・イレブン	98	74	69	70	71	66	74
ローソン	92	60	65	58	60	53	64
ファミリーマート	100	51	63	62	55	53	64
サンクス	93	75	68	67	69	75	74
ヤマザキ	73	44	58	49	55	49	55
サークルK	85	92	66	69	61	69	74
その他	92	62	66	64	58	66	68
全 体	90	65	65	63	61	61	-

第二表 各分野のばらつき

	服装	床	レジ周り	その他	店外	什器
最 大	100	92	69	70	71	75
最 小	73	44	58	49	55	49
ばらつき(差)	27	48	11	21	16	26

Evaluation of Cleanliness in Convenience Store

TAICHIRO UEDA, SEIKOU KOBAYASHI

Mitsubishi Electric Computer Systems (Tokyo) Corporation

87-1 Kawakami-cho, Totsuka-ku, Yokohama-shi 244, Japan

- (4) セブンイレブンとその他のチェーン店との判別分析を行った。判別係数は第三表のとおりである。

第三表 セブンイレブンとその他の違い

	セブンイレブン	その他
空きケース、段ボールの整理	0.26	-
玄関マットの汚れ	0.62	-
ルーフ看板の汚れ	0.38	-
床の輝き具合	0.49	-
壁の汚れ	0.34	-
店前路上と駐車場のゴミ	-	0.50
床材のはがれ	-	0.38
什器周囲の汚れ	-	0.48

セブンイレブン : 12店中 9店判別

その他 : 36店中35店判別

判別率 = 44/48 = 91.7%

- (5) 店員が着ているユニフォームは、チェーン店の識別を容易にすることができるとともに、その清潔度は、その店の印象に少なからず影響を与えるものといえる。そこで、ユニフォームが清潔ならば、どのような利点があるかを調べてみた。すなわち、残りの29のチェック項目のうち、どの項目が良くなっているかということである。結果は11項目が同時に良いことがわかった。それらの項目は、第四表のとおりである。関連度の強い項目の順に並べた。(赤池情報量規準⁽²⁾を適用)

第四表 ユニフォームとの関連

ユニフォームが清潔ならば	身だしなみ
	陳列商品のほこり
	壁の汚れ
	床の輝き具合
	カウンター台側板の汚れ
	トイレの汚れ
	店頭ポスターの破損、汚れ、テープ痕
	リーチインケースガラスの汚れ
	ファーストフード類器の汚れ
	フロントガラスの汚れ
	ゴミ箱の状態

- (6) 24時間営業と非24時間営業（例えば16時間営業）とのCVSでは、クレンリネスに差があるのかどうかを24時間営業55店と非24時間営業16店とで比較（t検定）した。

24時間営業店の平均点 = 40.23点 100点満点換算値 = 67点

非24時間営業店の平均点 = 37.06点 100点満点換算値 = 62点

24時間営業のCVSの方が良好であると言えそうである。（危険率 = 22%）

4. まとめ

CVSは市街地では、乱立の様相を呈して来ている。一人でも多くの客を招き入れるために、店の印象を良いものにすることが必要である。クレンリネスの評価は、その点でなおざりには出来ない。

参考文献

(1) 月刊誌「食品商業」1995.1 P114-123

実務特集「ローコスト・クレンリネス代作戦」

(2) 坂元、石黒、北川 「情報量統計学」 1983 共立出版