

『商店街のDXに関する意識調査』

～令和5年度 商店街活性化推進調査・研究事業～

令和5年11月
東京都商店街振興組合連合会

はじめに

世の中に、突然現れた(そういう感じがしています)、「DX」というキーワード。

DX(デジタルトランスフォーメーション)の、「D」はデジタルとわかりますが、「X」がなぜトランスフォーメーションなのでしょう? 即答できる方いらっしゃいますか?

「商店街でのキャッシュレス化なんて急には進まないよね」と思っていたら、コロナ禍での非接触型決済ニーズの追い風で導入が進み、今ではデジタル地域通貨を利用できる商店街連合会もあります。キャッシュレス化のスピードは想像以上でした。

商店街にとって、DX導入のハードルは高いのでしょうか? また、商店街が抱える深刻な課題はDXによって解決できる方向にあるのでしょうか?

商店街の方々に、「認知度」「必要性」「将来像」「課題」などを聞いてみました。

業種別・年代別のクロス集計も実施しましたので、それぞれのお立場で考えていただく機会やご参考となれば幸いです。

令和5年度 商店街活性化推進調査・研究事業委員会委員(敬称略)

委員長	齊藤得彌	板橋区	商店街大学4期生
副委員長	大塚智弘	世田谷区	商店街大学4期生
委員	齊藤英雄	板橋区	商店街大学11期生
同	飯田一雅	中央区	商店街大学15期生

【事務局】東京都商店街振興組合連合会 指導課
webmaster@toshinren.or.jp 電話 03-3542-0231

もくじ

はじめに	1
調査の概要	3
商店街勤務調査対象者プロフィール	4
全体意識	6
DX(デジタルトランスフォーメーション)言葉認知	7
DX(デジタルトランスフォーメーション)意味認知	8
商店街運営のDX必要性	9
DXで実現	10
環境を整えばDXで実施	11
DX利用の課題	12
勤務先業種別意識比較	13
集計結果サマリー	14
DX(デジタルトランスフォーメーション)言葉認知	15
DX(デジタルトランスフォーメーション)意味認知	16
商店街運営のDX必要性	17
DXで実現	18
環境を整えばDXで実施	19
DX利用の課題	20
年齢別意識比較	21
集計結果サマリー	22
DX(デジタルトランスフォーメーション)言葉認知	23
DX(デジタルトランスフォーメーション)意味認知	24
商店街運営のDX必要性	25
DXで実現	26
環境を整えばDXで実施	27
DX利用の課題	28

調査の概要

商店街にとってDXのハードルは高いのか？

DX (Digital Transformation) = デジタル変革

デジタル技術を活用し、人々の生活をよりよいものに変革する

DXが求められる環境・活用

デジタル社会の進化

- ・ 人手不足への対応 (少子高齢化)
- ・ ビジネスモデルの変革 (社内変革と市場対応の変革)
- ・ 消費行動の変化・多様化 (情報・購入形態のデジタル化)

事業者のDX対応が進捗・拡大
あらゆる業種、多数企業

商店街が抱える深刻な課題

- ・ 人手不足 (活動、担い手不足)
- ・ 売上げ低迷



DXに対する商店街の対応ニーズ拡大

【2023年度 東京都施策】

- ・ 商店街デジタル化推進事業
- ・ キャッシュレス対応事業
- ・ 未来を創る商店街支援事業

本調査ねらい 商店街のDXに対する認識や現状を把握する

本調査フレーム

商店街勤務者の意識調査

- ・ DXの認知度・必要性
- ・ DXを活用した将来像
- ・ DX導入の課題

Digital Transformation がなぜ「DX」とされている？

頭文字では「DT」だが、英語ではTrans (接頭語)を「X」と表現する習慣がありTransが「X」に、さらにTransformationが「X」と短縮され「DX」と表記されている。

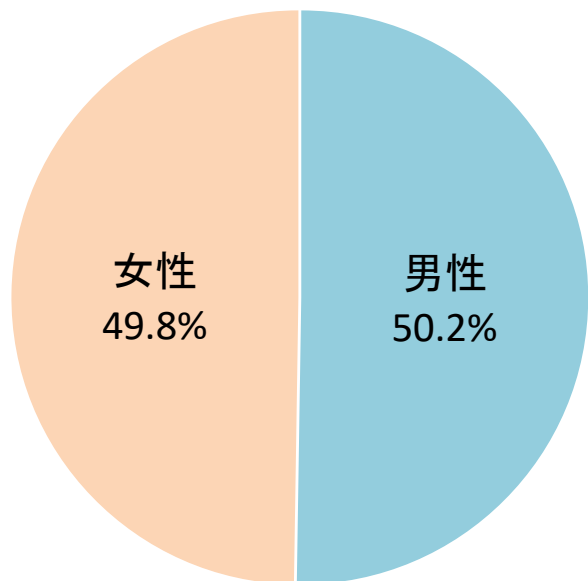
Digital Transformation
↓
Digital X-formation
↓
DX

Transには「超えて」とか「別の状態へ」という意味がある。そのためDXはデジタル技術を用いて、今までの仕組みなどを変革するという意味がある。生活関連では暮らしを改善し、よりよく変革していくことを意味する。

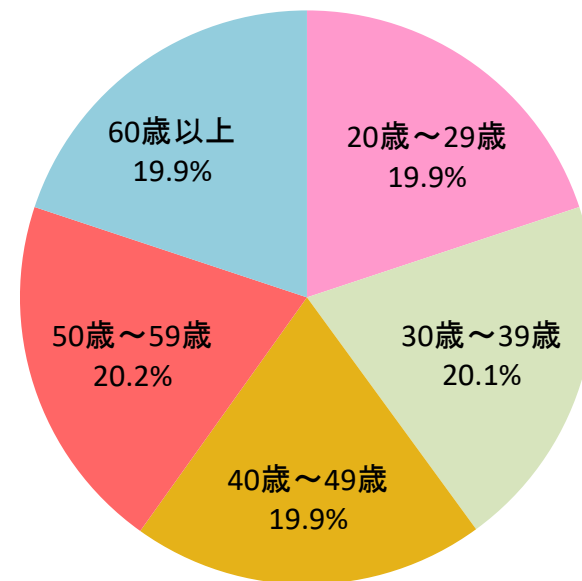
商店街勤務調査対象者プロフィール

<調査対象者> 東京都内の商店街の事業所に勤務している方
<調査回答者数> 603名
<調査期間> 2023年8月
<調査方法> webアンケート

【性別】



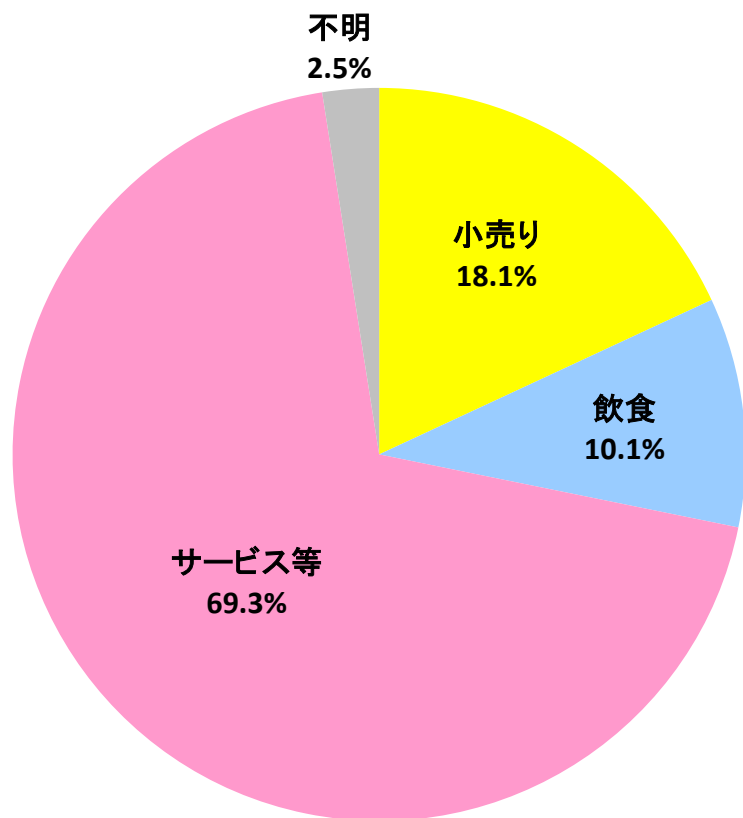
【年齢層】



【勤務事業所の回答分布】

調査では下記詳細の選択肢で回答を得て、それを左記グラフの分類に集約

【勤務事業所業種】



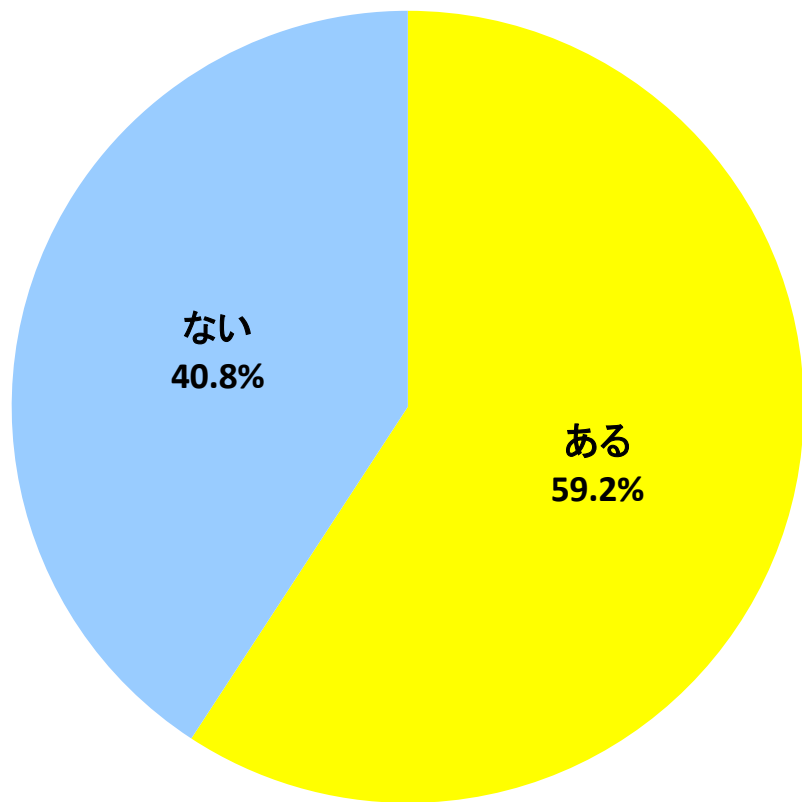
	実数	%
【小売り】	109	18.1
食品販売店	20	3.3
日用品、生活用品、衣服、雑貨など販売店	25	4.1
総合販売店(コンビニ、スーパーなど)	47	7.8
ドラッグストア、調剤薬局	17	2.8
【飲食】	61	10.1
飲食店	61	10.1
【サービス等】	418	69.3
美容室・理容室	2	0.3
整体、整骨、マッサージ、鍼灸	3	0.5
エステティックサロン、ネイルサロン	4	0.7
病院、医院、クリニック	15	2.5
介護、デイケアサービス	7	1.2
保育園、幼稚園、学校	3	0.5
学習塾、予備校	20	3.3
ヨガ、フィットネス、ダンス、ゴルフ、ジムなどの教室、スタジオ	6	1.0
カラオケ、パチンコ、ゲーム、エンタテインメントなどサービス	13	2.2
不動産、不動産管理、貸店舗、駐車・駐輪場	38	6.3
金融、保険	50	8.3
クリーニング、コインランドリー	1	0.2
清掃	8	1.3
ホテル、旅館、旅行など	10	1.7
建築・内装(設計・デザイン・設備・工務・リフォーム・メンテ)	9	1.5
IT関連(ソフト系・情報処理・情報サービス)	77	12.8
IT関連(ハード系・パソコン・スマホ・各種関連機器)	8	1.3
インターネット、WEB通信関連	19	3.2
クリエイティブデザイン	19	3.2
税務・会計、司法・行政、経営診断、コンサルティング	21	3.5
運輸、配達	27	4.5
冠婚葬祭	1	0.2
神社仏閣	0	0
卸売業	30	5.0
商社	27	4.5
【不明】	15	2.5
全体	603	100.0

全体意識

DX（デジタルトランスフォーメーション）言葉認知

【設問】 DX（デジタルトランスフォーメーション）という言葉を知っていますか。

DX（デジタルトランスフォーメーション）という
言葉を聞いたことがあるか



聞いたことある

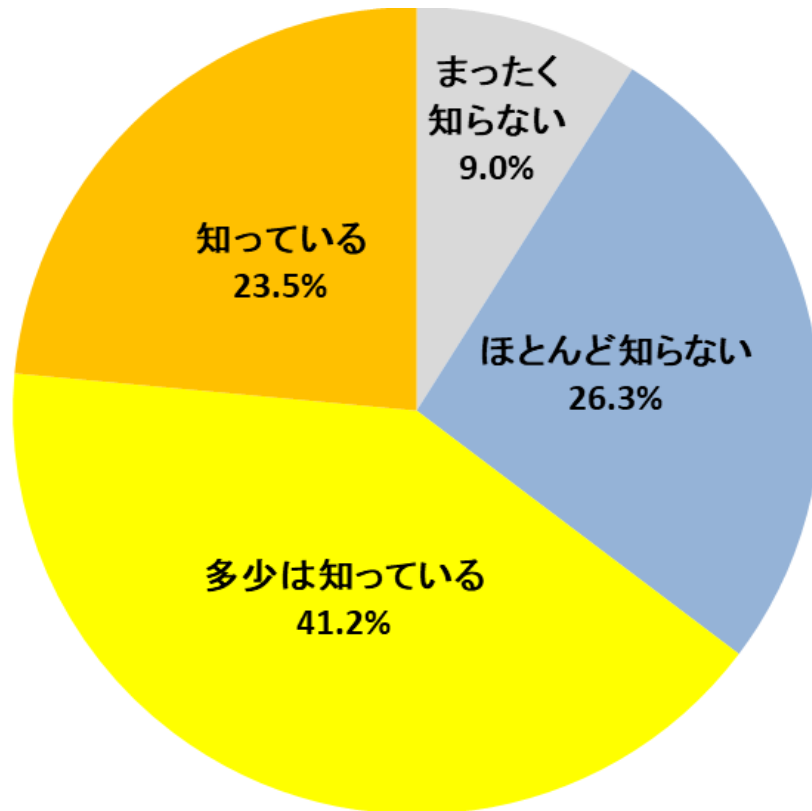
59.2%

DX（デジタルトランスフォーメーション）意味認知

<対象者> DXの言葉を聞いたことがある者（n=357）

【設問】 DX（デジタルトランスフォーメーション）の意味を知っていますか。

DX（デジタルトランスフォーメーション）の
意味を知っているか



意味を知っている

+

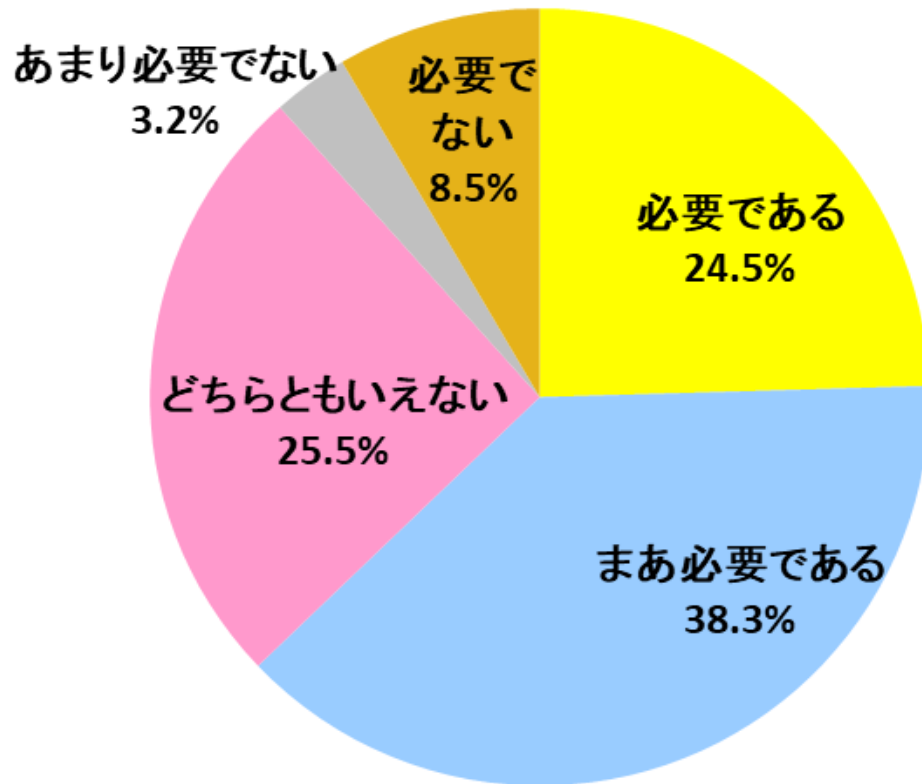
多少は知っている

64.7%

商店街運営のDX必要性

【設問】 これからの商店街運営にとって、DX（デジタル技術）を導入したり、活用することが必要だと思いますか。

商店街運営にDXの導入・活用が必要か



商店街に
DX導入必要

+

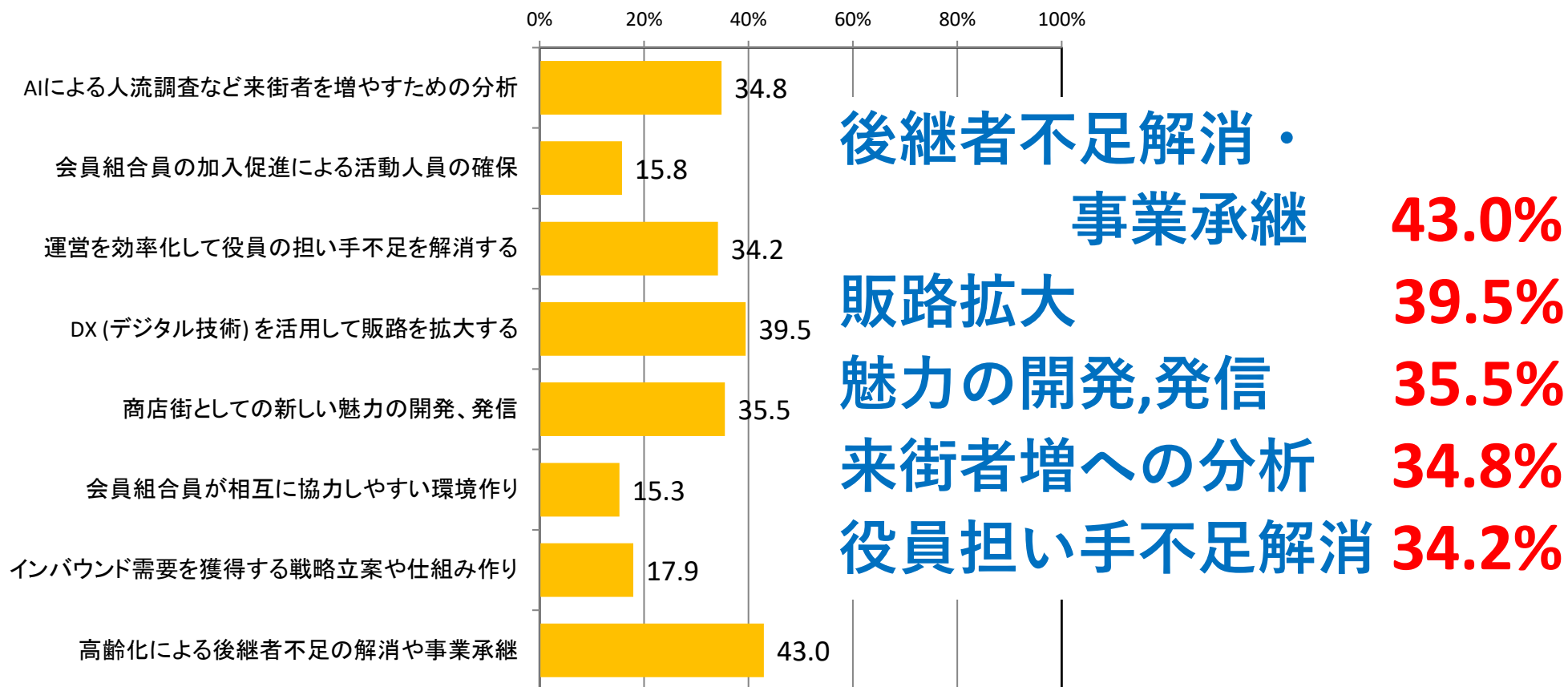
まあ必要

62.8%

DXで実現

【設問】 商店街にDX（デジタル技術）を導入・活用して、実現できたらよいと思うことを選んでください。

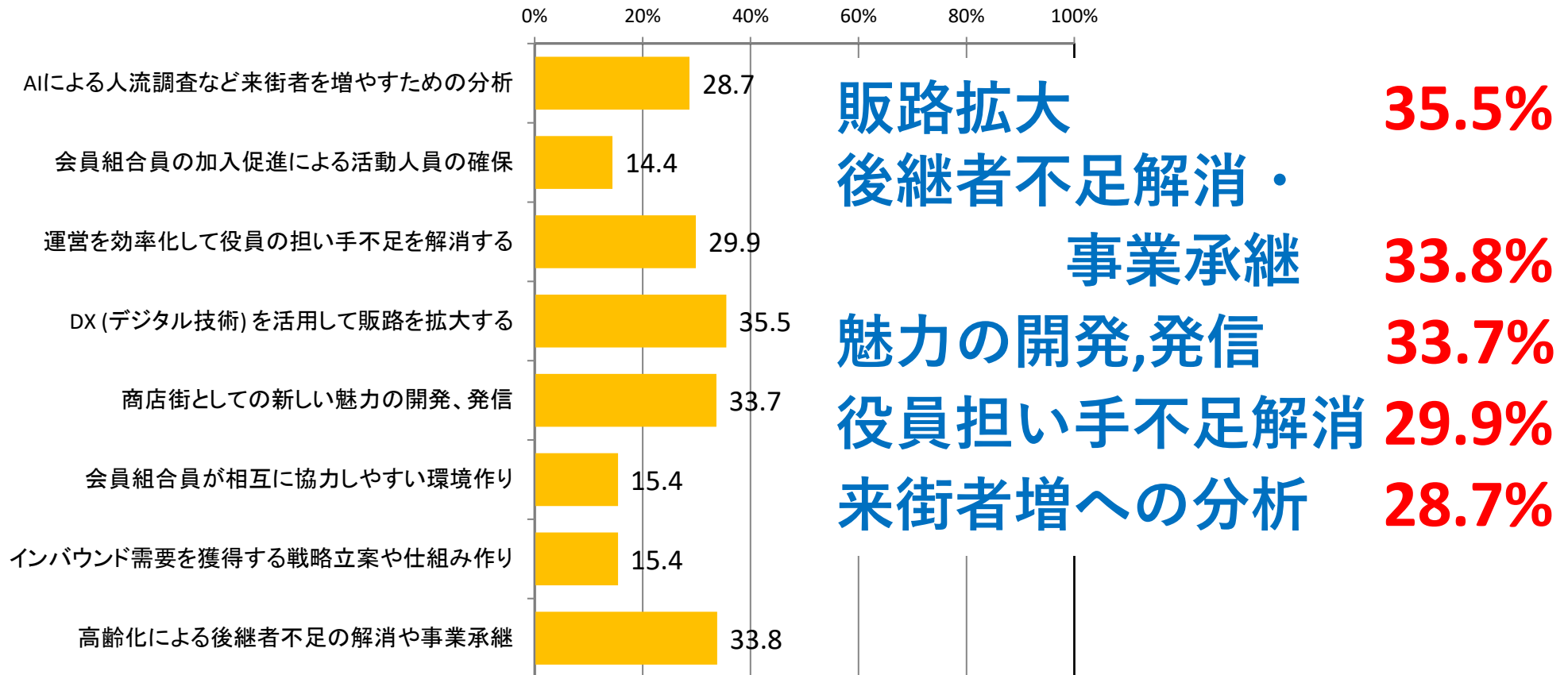
商店街にDXを導入・活用して実現できたらよいこと



環境が整えばDXで実施

【設問】 「ヒト・モノ・カネ」 など、環境が整えば実施してみたいと思うことを選んでください。

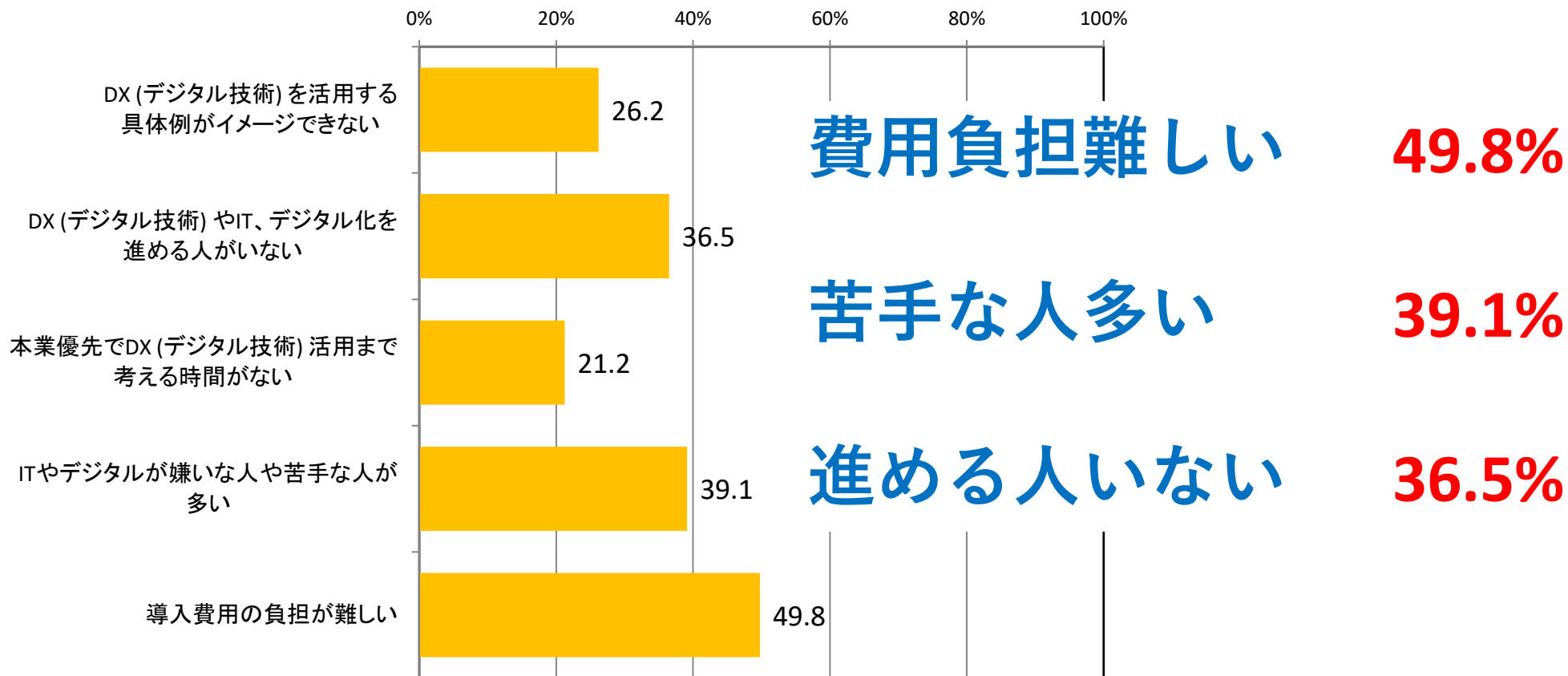
環境が整えば実施してみたいこと



DX利用の課題

【設問】 DX（デジタル技術）を使って商店街をよりよくするにあたって課題となることを選んでください。

DXで商店街をよりよくするための課題



勤務先業種別意識比較

集計結果サマリー

DX（デジタルトランスフォーメーション）言葉認知

「サービス等」で特に高い

DX（デジタルトランスフォーメーション）意味認知

「知っている＋多少は知っている」は「サービス等」、次いで「飲食」が高い

商店街運営のDX必要性

DXの導入・活用が必要は「サービス等」で高い

DXで実現

「後継者不足解消や事業承継」はどの業種でも高い
その他の「実現できたらよいこと」は「サービス等」が高い

環境が整えばDXで実施

「後継者不足解消や事業承継」はどの業種でも高い
「サービス等」の回答は全体的にどの項目でも高い

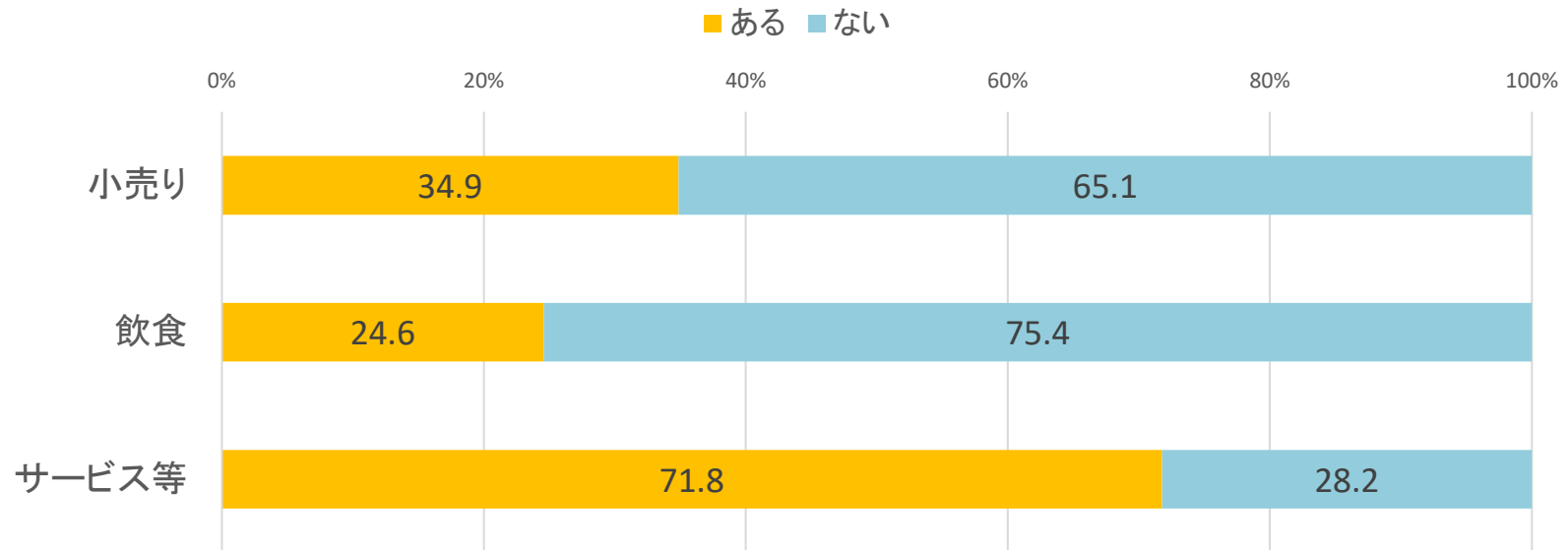
DX利用の課題

「費用負担が難しい」は各業種で高いが「飲食」で特に高い

DX（デジタルトランスフォーメーション）言葉認知

【設問】 DX（デジタルトランスフォーメーション）という言葉を知っていますか。

DX(デジタルトランスフォーメーション)という言葉を知っているか



「DXを知っていることがある」は「サービス等」で特に高い。

サービス等 71.8%

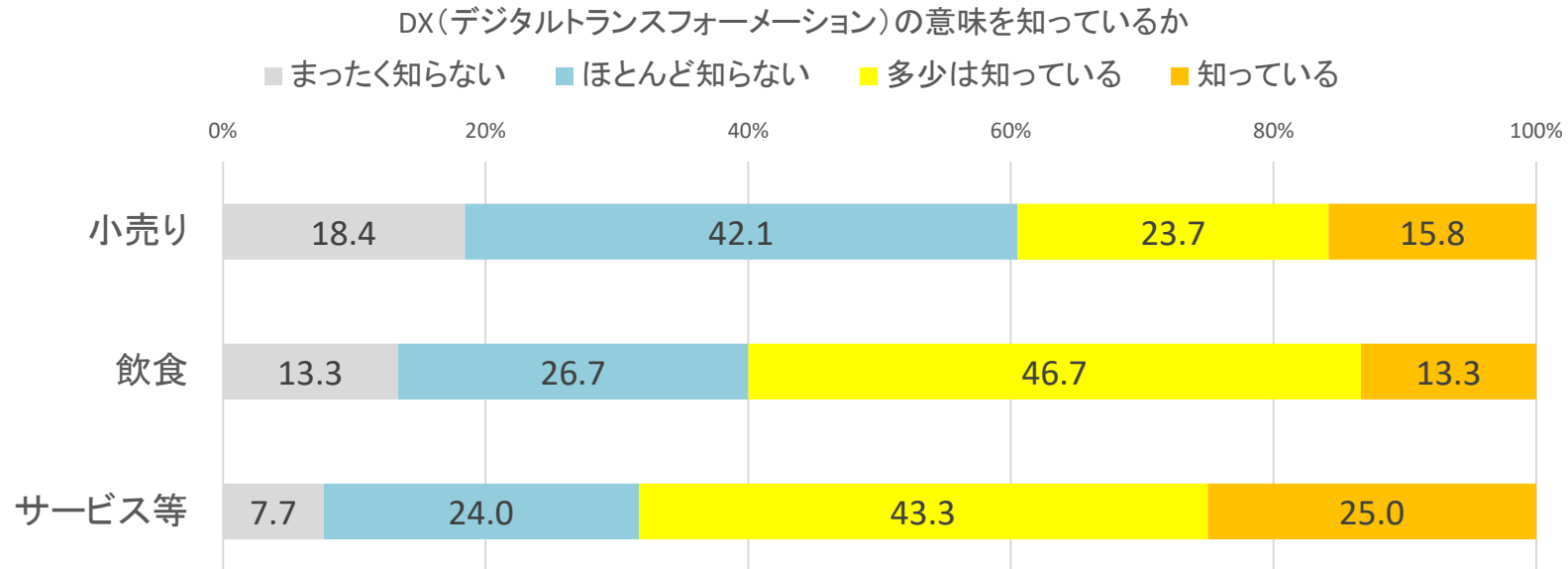
小売り 34.9%

飲食 24.6%

DX（デジタルトランスフォーメーション）意味認知

<対象者> DXの言葉を聞いたことがある者（n=357）

【設問】 DX（デジタルトランスフォーメーション）の意味を知っていますか。

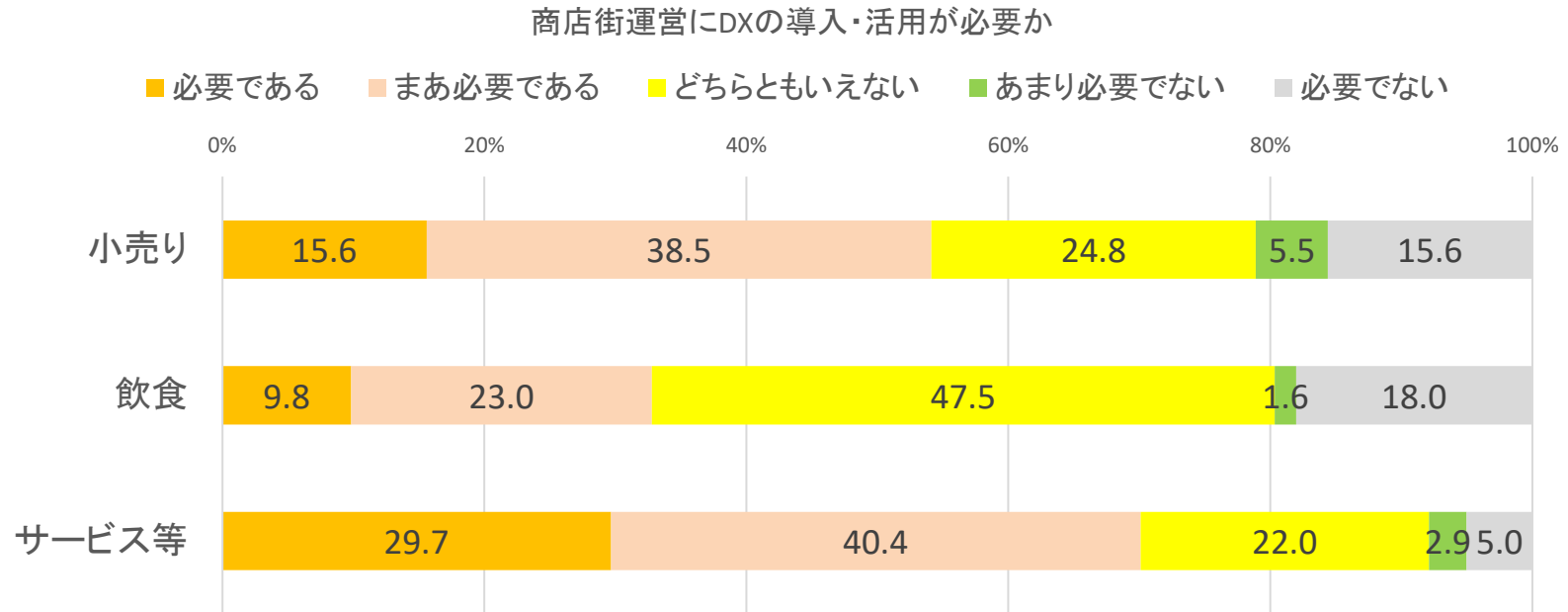


DXの意味を「知っている」は「サービス等」で高い。
「知っている + 多少は知っている」は「サービス等」
次いで「飲食」が高い。

サービス等	68.3%
飲食	60.0%
小売り	39.5%

商店街運営のDX必要性

【設問】 これからの商店街運営にとって、DX（デジタル技術）を導入したり、活用することが必要だと思いますか。



「DXの導入・活用が必要」は「サービス等」で高い。

「必要+まあ必要」

サービス等 70.1%

小売り 54.1%

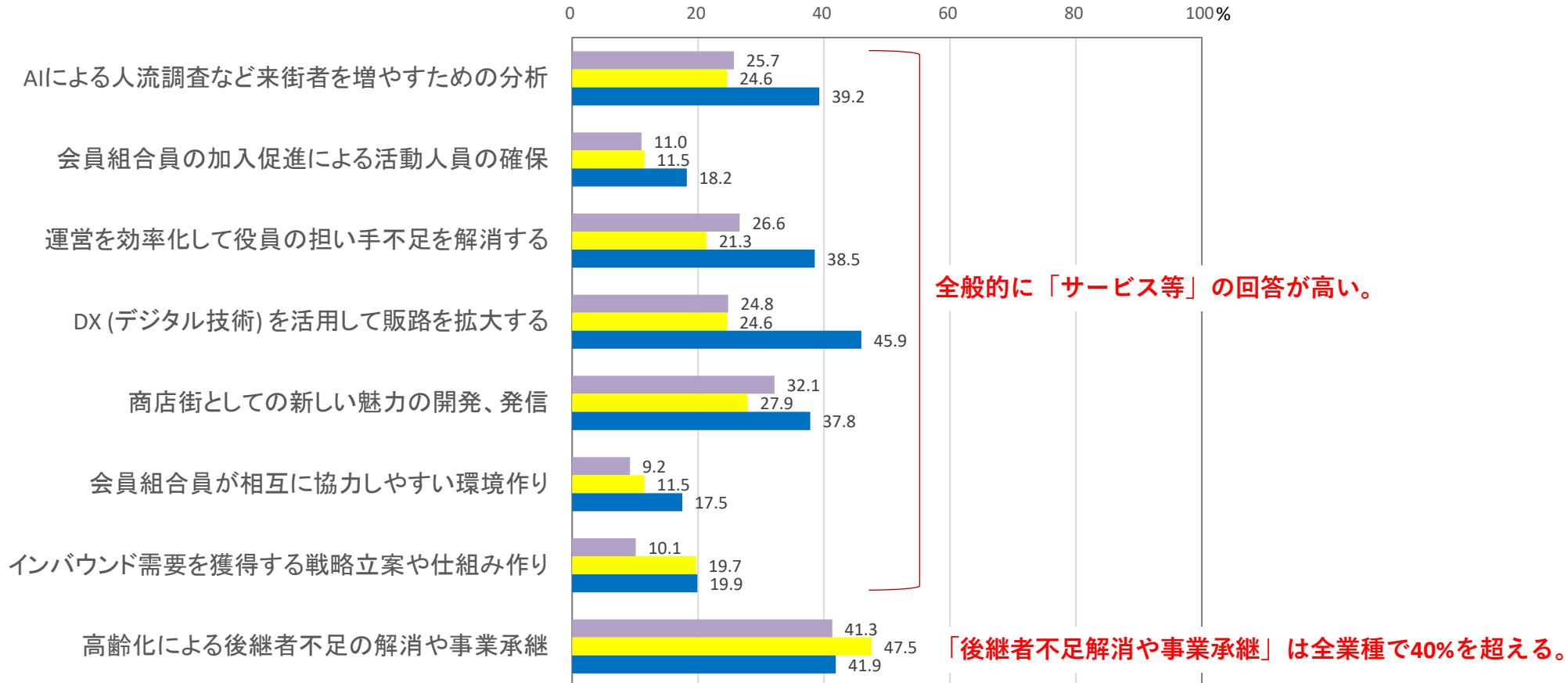
飲食 32.8%

DXで実現

【設問】 商店街にDX（デジタル技術）を導入・活用して、実現できたらよいと思うことを選んでください。

商店街にDXを導入・活用して実現できたらよいこと

■ 小売り ■ 飲食 ■ サービス等

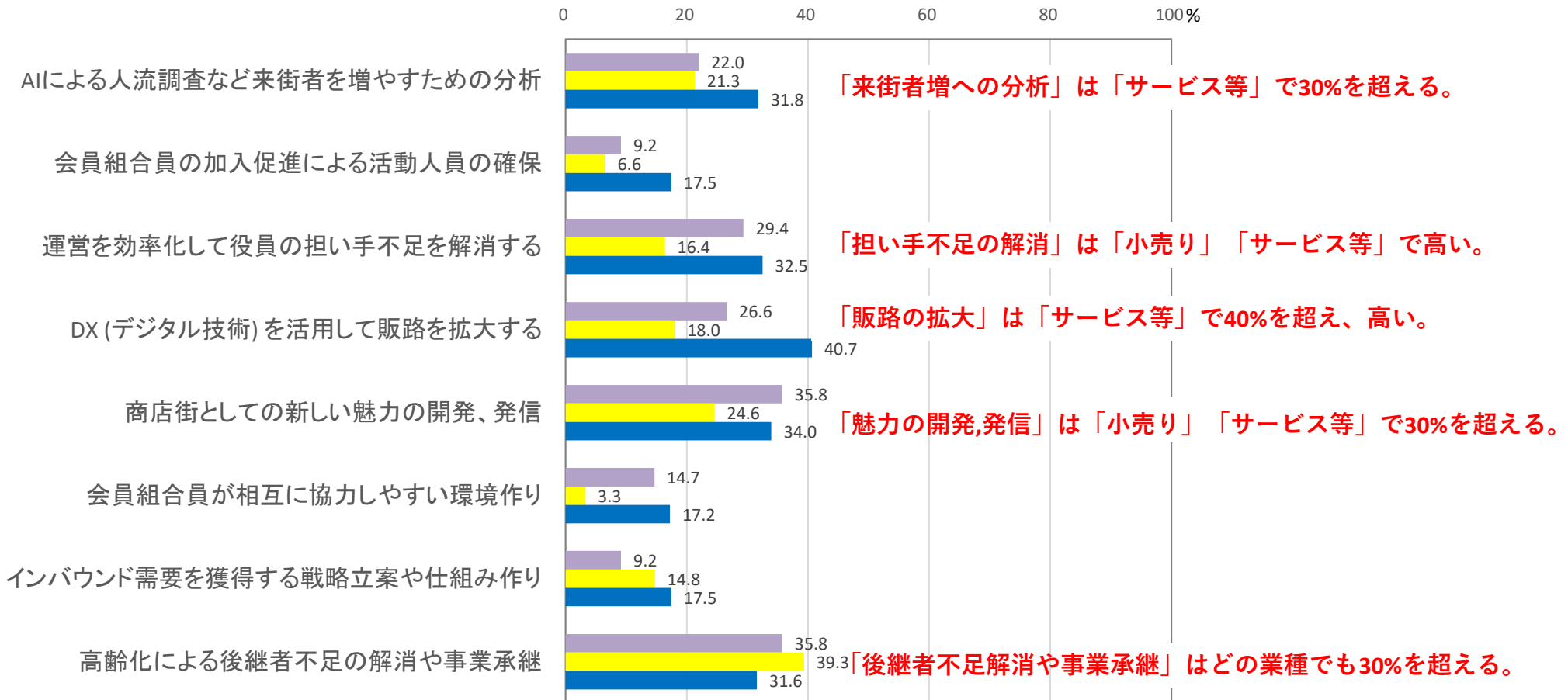


環境が整えばDXで実施

【設問】 「ヒト・モノ・カネ」 など、環境が整えば実施してみたいと思うことを選んでください。

環境が整えば実施してみたいこと

■ 小売り ■ 飲食 ■ サービス等



「来街者増への分析」は「サービス等」で30%を超える。

「担い手不足の解消」は「小売り」「サービス等」で高い。

「販路の拡大」は「サービス等」で40%を超え、高い。

「魅力の開発,発信」は「小売り」「サービス等」で30%を超える。

「後継者不足解消や事業承継」はどの業種でも30%を超える。

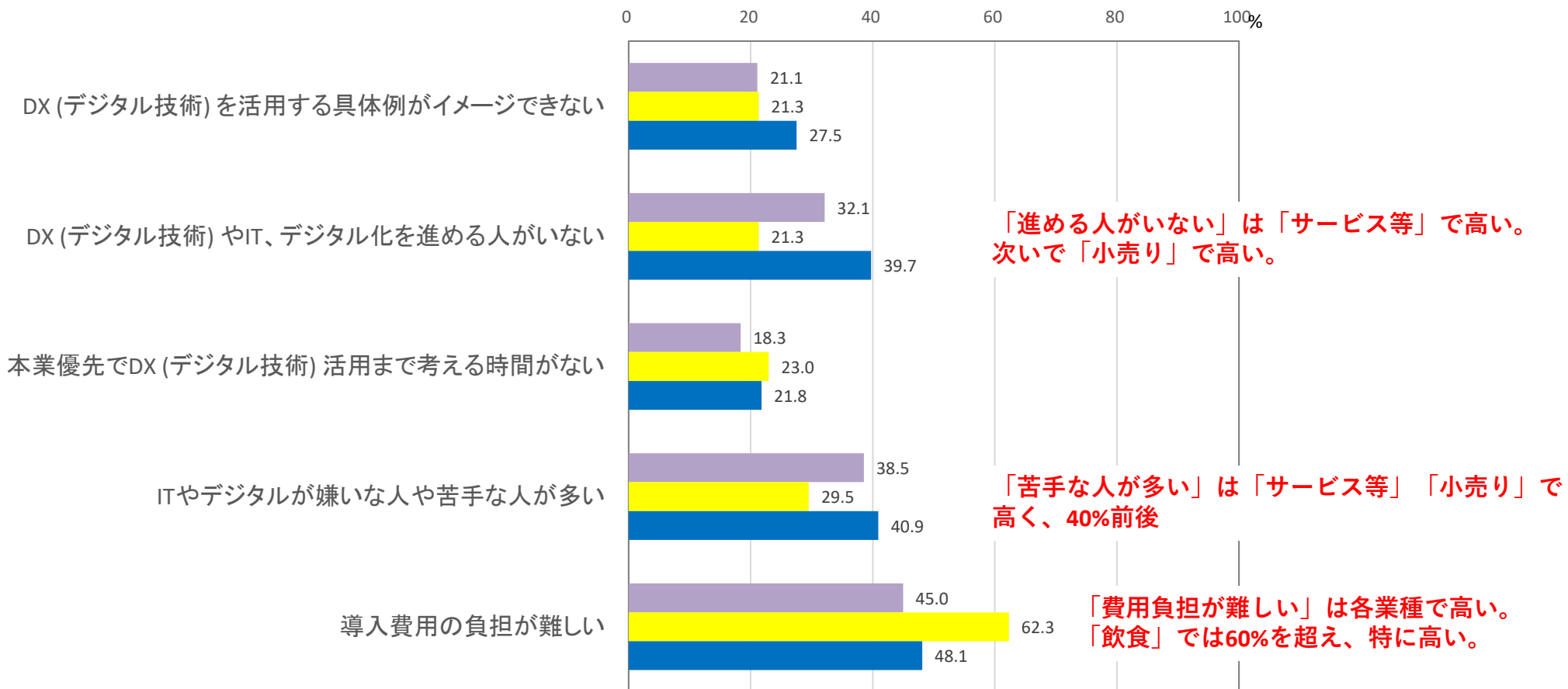
「サービス等」の回答は全体的にどの項目でも高い。

DX利用の課題

【設問】 DX（デジタル技術）を使って商店街をよりよくするにあたって課題となることを選んでください。

DXで商店街をよりよくするための課題

■ 小売り ■ 飲食 ■ サービス等



年齡別意識比較

集計結果サマリー

DX（デジタルトランスフォーメーション）言葉認知

年齢で特に差異はない

DX（デジタルトランスフォーメーション）意味認知

「知っている+多少は知っている」の回答は年齢で大きな差異はない

商店街運営のDX必要性

「DXの導入・活用が必要+まあ必要」は全体的に約60%以上になる

DXで実現

「後継者不足解消や事業承継」「魅力の開発,発信」は50歳代・60歳以上で高い
「来街者増への分析」は20歳代、30歳代で高い
「販路拡大」は30歳代、40歳代、60歳以上で高い
「役員の担い手不足解消」は30歳代、50歳代で高い

環境が整えばDXで実施

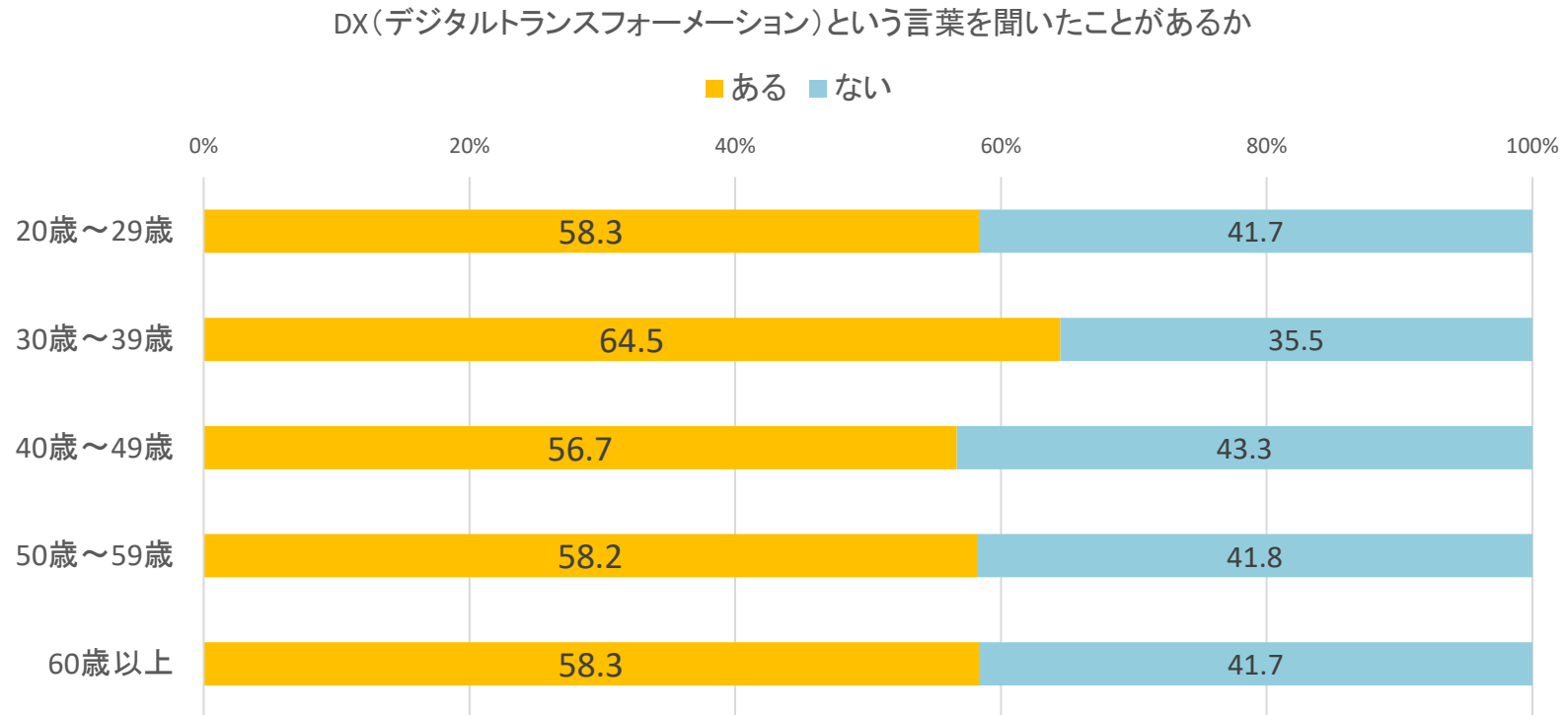
「後継者不足解消や事業承継」「魅力の開発,発信」は50歳代以上で高い
その他の項目は俯瞰的に見ると30歳代が高い傾向

DX利用の課題

「費用負担が難しい」は各年代で最も高い
「苦手な人が多い」は50歳代以上で高い傾向
「進める人がいない」は全般的に30%代後半傾向

DX（デジタルトランスフォーメーション）言葉認知

【設問】 DX（デジタルトランスフォーメーション）という言葉を知っていますか。

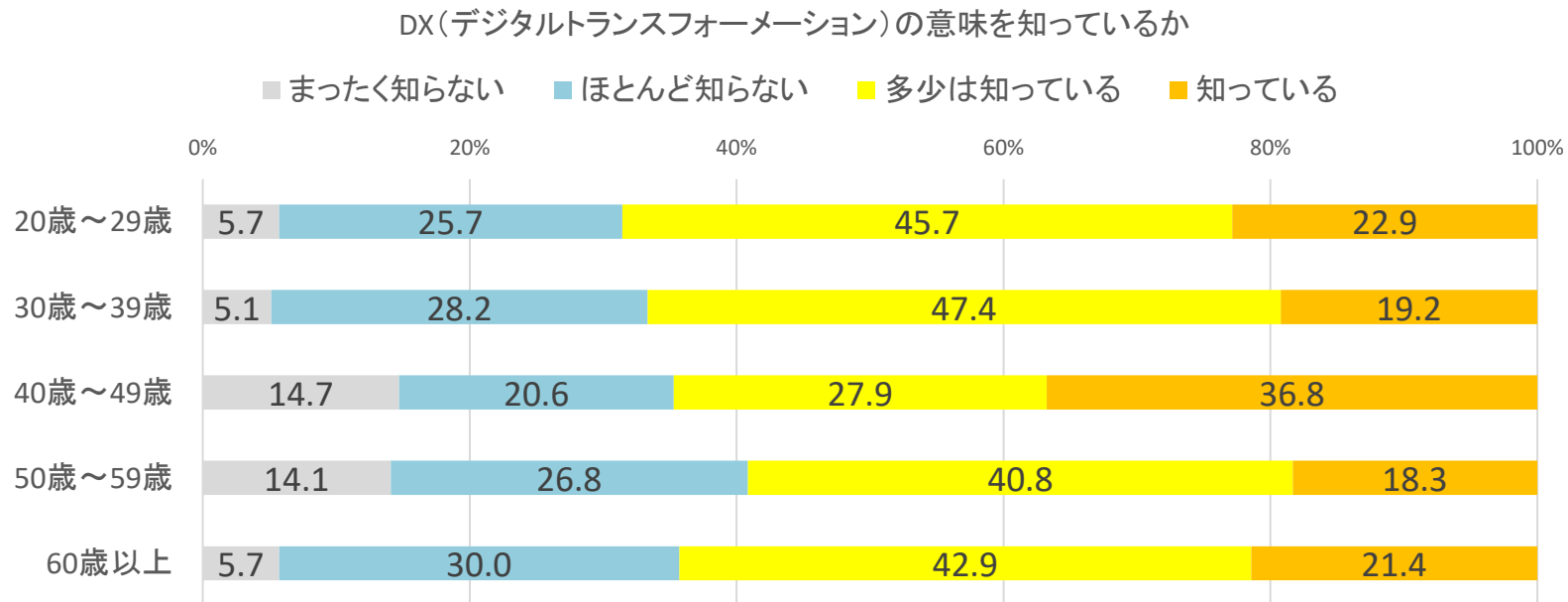


「DXを知っているか」は年齢で特に差異はない。

DX（デジタルトランスフォーメーション）意味認知

<対象者> DXの言葉を聞いたことがある者（n=357）

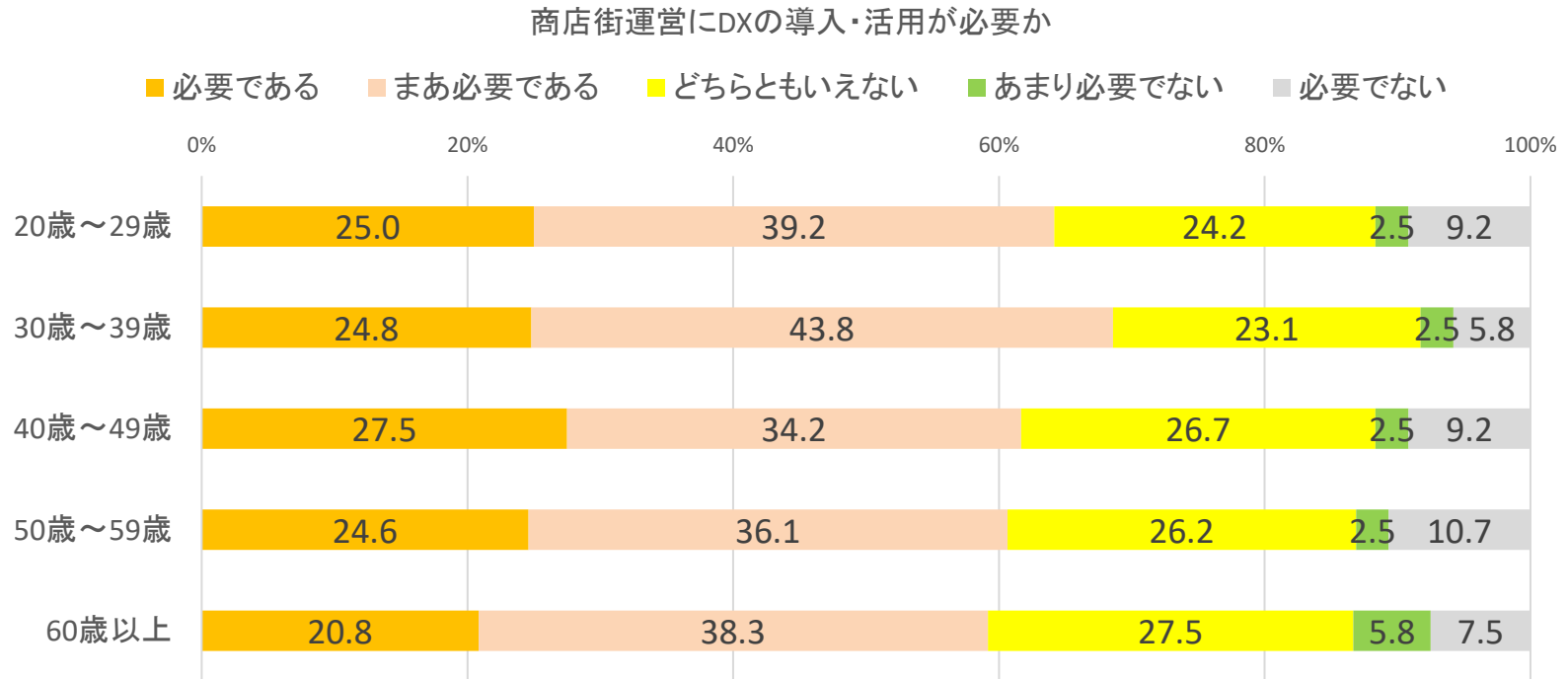
【設問】 DX（デジタルトランスフォーメーション）の意味を知っていますか。



「DXの意味」を「知っている+多少は知っている」の回答は年齢で大きな差異はない。
ただし「知っている」の回答は40歳代で特に高い（36.8%）。

商店街運営のDX必要性

【設問】 これからの商店街運営にとって、DX（デジタル技術）を導入したり、活用することが必要だと思いますか。



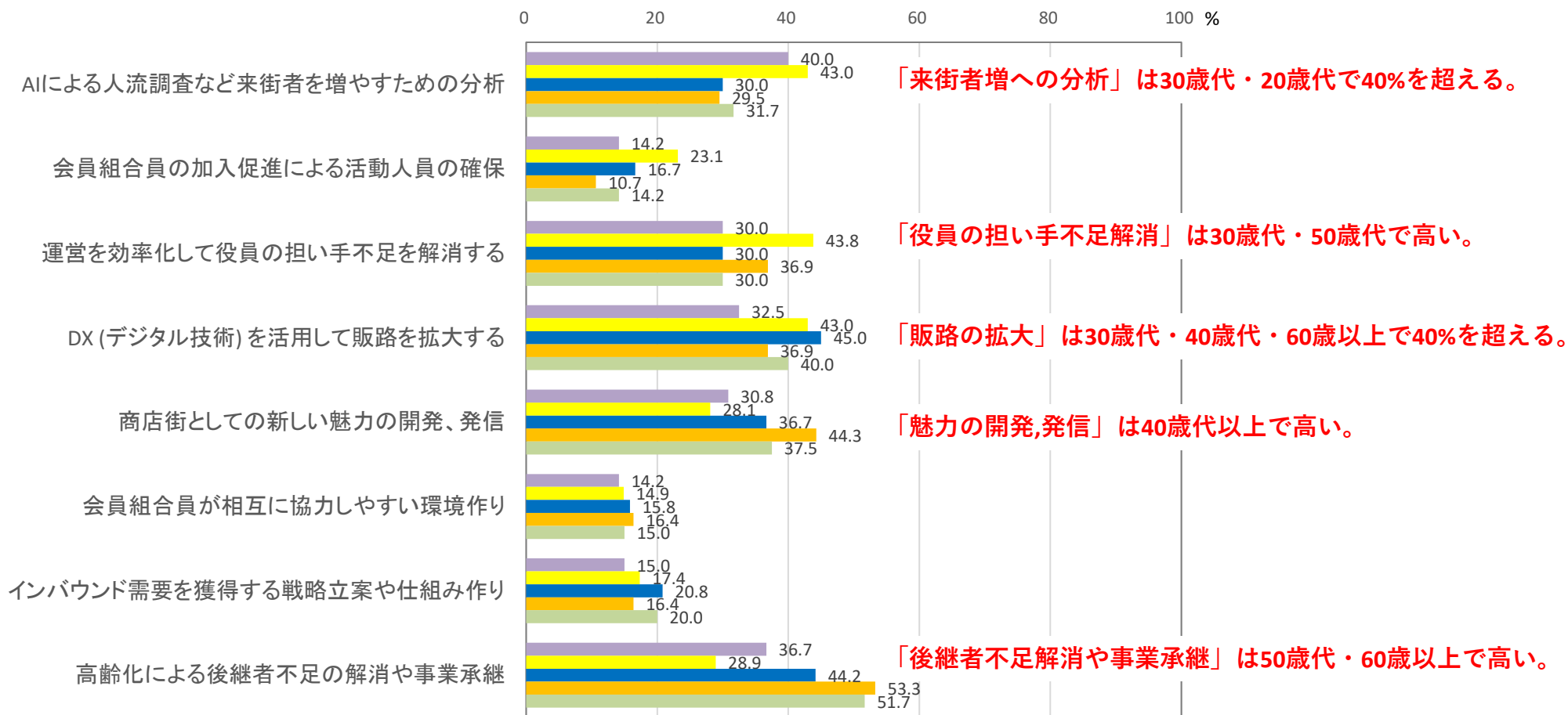
「DXの導入・活用が必要+まあ必要」は
全体的に約60%以上になる。
30歳代では68.6%と高い。

DXで実現

【設問】 商店街にDX（デジタル技術）を導入・活用して、実現できたらよいと思うことを選んでください。

商店街にDXを導入・活用して実現できたらよいこと

■ 20歳～29歳 ■ 30歳～39歳 ■ 40歳～49歳 ■ 50歳～59歳 ■ 60歳以上

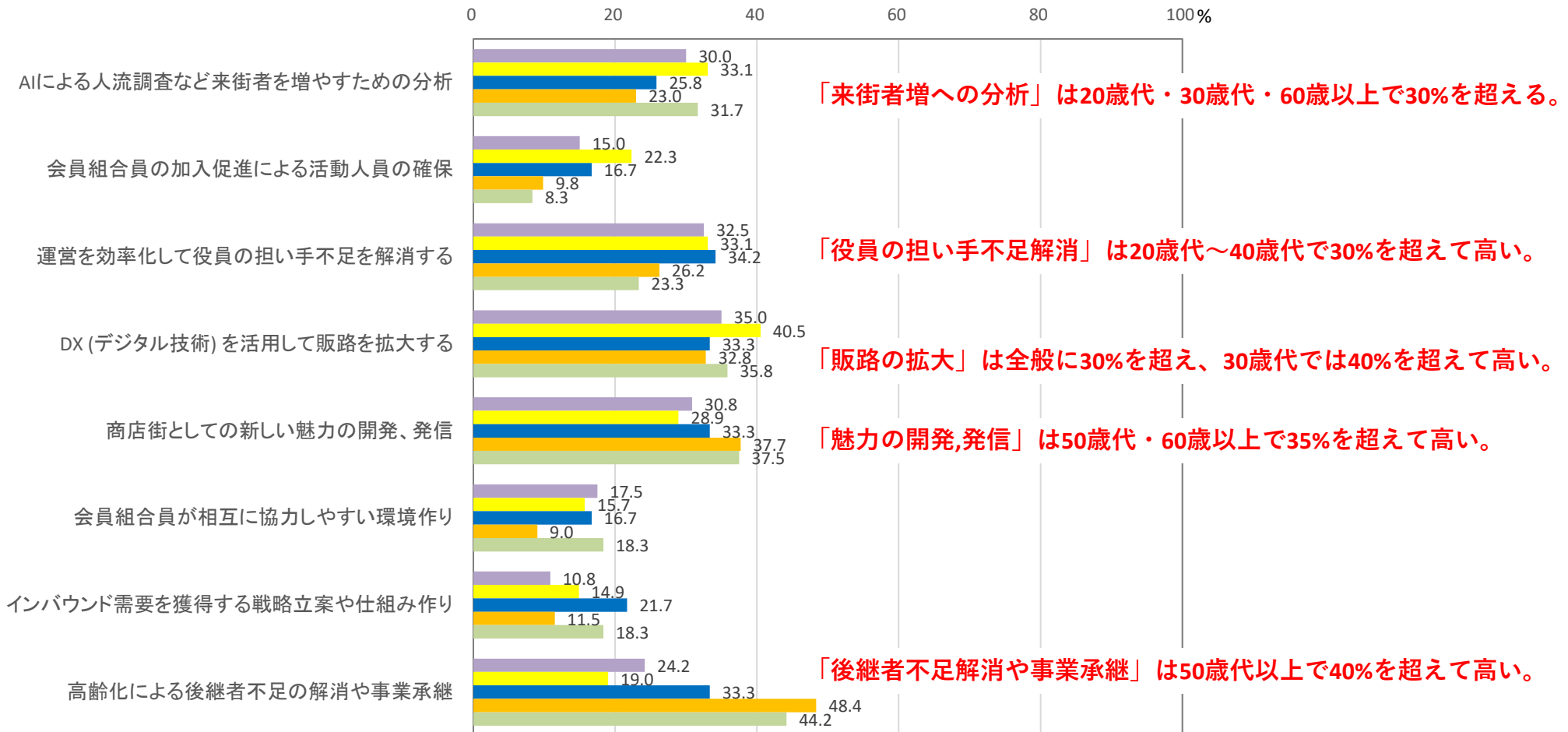


環境が整えばDXで実施

【設問】 「ヒト・モノ・カネ」 など、環境が整えば実施してみたいと思うことを選んでください。

環境が整えば実施してみたいこと

■ 20歳～29歳 ■ 30歳～39歳 ■ 40歳～49歳 ■ 50歳～59歳 ■ 60歳以上



DX利用の課題

【設問】 DX（デジタル技術）を使って商店街をよりよくするにあたって課題となることを選んでください。

DXで商店街をよりよくするための課題

■ 20歳～29歳 ■ 30歳～39歳 ■ 40歳～49歳 ■ 50歳～59歳 ■ 60歳以上

