

# 付録Ⅰ

## 2012年カレンダー

## 2012年主な出来事

- 1月
- 野田改造内閣発足
  - 「食べログ」にやらせ投稿
  - ピーチアビエーション就航記念運賃 関空-北海道・九州往復が500円
- 2月
- エルピーダメモリが東京地裁に会社更生法の適用申請
  - 投資顧問会社のAIJ投資顧問が、運用委託された2100億円の資産の大半を消失させていたことが発覚
  - 復興庁が発足
  - ホイットニー・ヒューストンがビバリーヒルズのホテルで急逝
  - ドコモ、らでいっしゅぼーや買収
  - ソフトバンク最速無線データ通信開始 通信速度毎秒76Mビット
- 3月
- 新幹線のハイスピード化を果たした新幹線300系電車(のぞみ)が運転を終了
  - ブリタニカ百科事典が244年続いた印刷版の発行を終了
  - ユニクロ銀座店オープン
  - 住友・中央三井・中央三井アセット各信託銀行が合併して三井住友信託銀行が発足。総資金量、信託財産で2位を大きく上回り日本最大の「メガ信託」となる
- 4月
- フィンランド技術アカデミーはミレニアム技術賞に、人工多能性幹細胞(iPS細胞)を開発した山中伸弥(京都大学教授)と、Linuxを開発したリーナス・トーバルズ(フィンランド出身のプログラマー)を選んだ
  - 新東名高速道路の御殿場ジャンクションと三ヶ日ジャンクション間(約162キロメートル)が開通
  - インドネシア・スマトラ島沖でマグニチュード8.6の地震が発生
  - 北朝鮮が長距離弾道ミサイルの発射実験を行なうが、打ち上げ後1分で空中分解して黄海上に落下し失敗
  - 京都市東山区で、軽ワゴン車が歩行者の列に突っ込み、通行人の男性2人、女性5人、男性運転者の計8人が死亡、外国人を含む11人が重軽傷。運転者はてんかんと診断されていて、自動車の運転も禁止されていた
  - 関越自動車道上り線藤岡ジャンクションで、金沢駅発東京ディズニーリゾート行きツアーバスが防音壁に衝突し、乗客45人中、7人が死亡、14人が重傷、バスの運転手も負傷。原因は運転手の居眠り
  - ミャンマーの連邦議会補欠選挙でアウンサンスーチーも当選
  - 爆弾低気圧が日本列島に影響。各交通機関が次々と運休。各地で暴風による被害が続出
- 5月
- 登山家の竹内洋岳が日本人として初のヒマラヤ8千メートル峰14座完全制覇成功
  - 家電量販店のビックカメラ(業界5位)が、コジマ(同6位)の買収を発表
  - FacebookがNASDAQに上場。調達額は約184億ドル(1兆4500億円)。Googleの約19億ドル(2004年)を超え、IT企業としては最大規模。時価総額は約1050億ドルでamazonやマクドナルドを上回る
  - 三菱重工業とJAXAが初の商業打ち上げとなるH2Aロケット21号機を打ち上げ、アリアン3号を含む衛星4基の分離・軌道投入に成功
  - 日本列島の太平洋側一帯で金環日食が観測
  - 携帯向けソーシャルゲームのコンプリートガチャ(くじで当てたアイテムを集め、さらに希少なアイテムを得る仕組み)が景品表示法が禁じる懸賞に当たるとの見解(消費者庁)
  - 東京スカイツリーが開業
  - 仏大統領選の決選投票でフランソワ・オランドが現職のニコラ・サルコジを破り当選
- 6月
- 日本人同士としては初めてとなる世界ボクシング評議会(WBC)・世界ボクシング協会(WBA)王座統一戦が行なわれ、判定で井岡が勝利
  - 改正臓器移植法により6歳未満としては初めて脳死と判定された男児からの臓器提供による移植手術が各地で実施
  - スペインは国内の金融機関救済を図るため欧州連合に支援を要請。これを受けユーロ圏財務相会合は最大1000億ユーロ(10兆円)の支援で合意
  - AKB48の第4回選抜総選挙の結果が日本武道館で発表。トップの大島優子が2位に大差をつけ圧勝
  - 政府は関西電力大飯原子力発電所3、4号機の再稼働を正式決定
  - 環境省が、ポロシャツやアロハシャツでの勤務を認める「スーパークールビズ」を開始
  - 地下鉄サリン事件に関与したとして特別手配されていたオウム真理教の元幹部、菊地直子が相模原市内で逮捕
  - 地下鉄サリン事件や公証人役場事務長逮捕監禁致死事件などへの関与で特別指名手配されていた高橋克也が逮捕。これでオウム真理教の一連の事件で手配された信者は全て逮捕され捜査が完全に終結
  - 暴走ワゴン車による大阪西成区ワゴン車暴走事件によるひき逃げ事件が発生。犯人は覚醒剤を使用
  - 野田改造内閣が発足。消費税増税など関連法案の今会期中成立を目指す

- 7月
- 厚生労働省が飲食店での牛の生レバー提供を食品衛生法で禁じる
  - イチローがマリナーズからヤンキースへの移籍を電撃発表
  - ロンドン五輪開催。本大会で日本は史上最多となるメダル総数38個を獲得
  - 理研と富士通がスーパーコンピューター「京」の完成を発表
  - 星出彰彦を含む日米露3名の宇宙飛行士を乗せたソユーズ宇宙船の打ち上げ
  - 九州北部豪雨。行方不明者、家屋倒壊被害発生
  - マルチ・スズキ(スズキのインド子会社)の主力工場で労使交渉のもつれが暴動に発展し工場設備が放火されるなどして1人が焼死、日本人幹部2-3人を含む数十人が負傷
  - 米コロラド州デンバー郊外のオーロラ市にある映画館で、大学院生の24歳男性が銃を乱射して12人を殺害、59人を負傷
  - 上野動物園のパンダ・シンシンがリーリーの赤ちゃんを出産するも6日で死亡
- 8月
- 米アップルの株価が664.74ドルと上場来高値。時価総額6230億ドル(49兆5000億円)となり、米マイクロソフトが1999年末につけた時価総額の世界最高値を更新
  - 通信販売売上が10年前のほぼ2倍となる5兆円を超えた(日本通信販売協会)
  - AKB48の前田敦子の卒業公演が秋葉原のAKB48劇場で開催
  - 香港の活動家ら7人が尖閣諸島の魚釣島に上陸
  - 改正労働契約法が成立。パートや契約社員の勤続年数が5年を超えた場合、本人が希望すれば無期限雇用への切り替えが義務化
  - 総務省が住民基本台帳に基づく3月末の日本の総人口が前年から 263,727 人減と、調査開始以来最大の下げ幅で 126,659,683 人になったと発表
  - ドラクエ最新作『ドラゴンクエストX』(Wii 用)が発売。初回作が発売されてから26年
- 9月
- 日馬富士の横綱昇進
  - 整数論の代表的難問「ABC予想」を証明する論文を、望月新一京都大学教授が発表
  - 赤字国債を発行する特例公債法案の成立が難しくなり政府がこの日予定していた地方交付税の支払いを延期したことを受け、日本銀行は一日としては過去最大規模となる1兆9千億円の公開市場操作で金融機関へ資金供給
  - 原子力規制委員会が発足。内閣府の原子力安全委員会などと共に環境省の外局として一元化し、いわゆる三条委員会として「独立性」「透明性」を以って今後の原子力の安全規制を担う
  - 電気料金値上げ(東電)
  - 自由民主党の総裁選挙が投開票され、決選投票を経て安倍晋三が新総裁に選出
  - 平等院(京都府宇治市)の鳳凰堂で56年ぶりとなる大修理が着工
  - ビックカメラとユニクロ、新宿で共同店舗「ビックロ」
- 10月
- ソフトバンクがイー・アクセスの買収を発表
  - アメリカの調査会社が今年の「世界ブランド番付」を発表。1位は例年通りコカコーラ、アップルが昨年の8位から2位に急上昇、3位以下は順にIBM、グーグル、マイクロソフト
  - Windows8発売
  - 東京駅復元開業
  - ノーベル生理学・医学賞に京都大学の山中伸弥とケンブリッジ大学のジョン・ガードン
  - オスプレイ全12機の普天間基地配備が完了
  - 東京でIMF・世界銀行の年次総会が開催
  - ミス・インターナショナル世界大会が那覇市で開催。参加国は69、優勝者は吉松育美
  - ノーベル文学賞に中国の莫言。前評判の高かった村上春樹は受賞を逃す
  - 石原都知事が辞職
- 11月
- アマゾンが世界シェア6割を誇る電子書籍端末Kindleを日本で発売
  - アメリカ大統領選挙で現職で民主党候補のオバマ大統領が過半数の大統領選挙人を獲得して再選
- 12月
- 北朝鮮が人工衛星を搭載したロケットを発射
  - 中央自動車道上り線の笹子トンネル(山梨県大月市-甲州市間)でコンクリート製の天井板が100メートル以上にわたって崩落。走行中の車両3台が下敷きとなり9名が犠牲
  - 衆院選で自民党が大量当選で第一党となり政権交代を果たす。議席数は自民 294、民主 57、維新 54、公明 31、みんな 18 など
  - 都知事選で、石原慎太郎・前都知事から後継指名を受けた猪瀬直樹・前副都知事が初当選
  - 韓国の大統領選に保守系与党セヌリ党の朴槿恵(朴正熙の娘)が初の女性大統領として当選
  - 任天堂「Wii U」発売
  - 2012年の漢字は「金」(清水寺)

## 業界別 2012年主な出来事

### 【ホームセンター】

- 2012年 1月 ●中国家電メーカーの海爾（ハイアール）、三洋アキュアを譲り受け、ハイアールグループが展開する「AQUA」ブランドの日本国内での販売を手がけるハイアールアキュアセールスとして新スタート
- 6月 ●ダイユーエイト、100%子会社で生鮮食品小売を行うエイトフーズ（福島県福島市）をホームセンター事業内の食品部門として再出発するために吸収合併。ホームセンター併設のスーパーを狙ったが震災被害で閉店を余儀なくされ、業容を縮小していた
- コメリ、東日本大震災による建物損壊で営業を休止していたハード&グリーン丸森店（宮城県）の営業を、1年3カ月ぶりに再開
- 8月 ●島忠、神奈川県保健福祉局生活衛生部より、登録販売者試験受験者に対し当社が発行した「実務経験証明書」に関して嚴重注意を受けたと発表
- 10月 ●島忠、ブライダルサービスを開始。店舗貸し切りや部屋コーディネートなどを企画
- コメリ、インターネット通販サイト「コメリドットコム」と全国1,100店舗の折り込みチラシを連動させ、広告商品が通販サイトにて購入できるサービスを運用開始
- サンデー、青森県十和田市と「災害時における日用品の安定供給等に関する協定」を締結
- 11月 ●サンワドー、上新電機との間でフランチャイズ契約の締結を合意。サンワドーが運営する店舗で上新電機の家電FCインショップ形態を採用
- 12月 ●コメリ、東関東地域への店舗網拡大を目的として、茨城県稲敷市にコメリグループ9ヶ所目となる流通センターを開設すると発表

### 【ディスカウンター】

- 2012年 1月 ●コメ兵、タイヤ販売のクラフト（名古屋市中川区）の株式を取得し、100%子会社化
- 3月 ●ワッツ、中国に現地法人の寧波喜美客家居用品を設立
- ミスターマックス、「MrMax 佐伯店」（大分県佐伯市）の営業を終了
- 4月 ●Olympic、東東京地区を中心にスーパーマーケット10店舗を運営するカズン（東京都足立区）を100%子会社化
- 大創産業、ミャンマーの最大都市ヤンゴンに、現地企業とのフランチャイズ契約で、1号店を開店
- 6月 ●トライアルカンパニー、100%子会社のティー・ティー・エルが台湾でスーパーなどを運営する三商行（台北市）との業務提携を発表
- 7月 ●Olympic、子会社カズンの保有株式全部のサーフテクノへの譲渡を解消、サーフテクノとの株式譲渡合意と同一の条件で株式譲渡することで合意
- 10月 ●ミスターマックス、自社が運営するショッピングセンターの屋根や土地を利用して太陽光発電システムを設置、売電以外にも店舗内で非常用電源などに使うことを決議
- コストコホールセールジャパン、2013年3月に北九州市と広島市に新店舗を開店すると発表
- キャンドウ、北海道キヨスクと提携し、100円ショップ型の店舗とコンビニエンスストア型のキヨスク店舗を一体にした新型店を、北海道函館市に開店
- 11月 ●コストコホールセールジャパン、中部地方で初の店舗を、中部臨空都市（愛知県常滑市）に出店すると発表
- スギホールディングス、全額出資子会社であるジャパンを2013年3月1日付で吸収合併すると発表
- 12月 ●大創産業、ブラジル・サンパウロ市内の中心部に南米初となる店舗を開店
- みのや、ワッツと提携し、東京都小平市に100円均一の雑貨も扱う新型店を開店

## 【百貨店】

- 2012年 1月 ●東急百貨店、東急百貨店東横店の東館は2013年3月末日をめぐりに営業を終了し、西館と南館を同年4月にリニューアルオープンすると発表  
●そごう・西武、そごう八王子店の営業を終了
- 2月 ●近鉄百貨店、希望退職者を200名程度募集  
●近鉄百貨店、枚方店の営業を終了
- 3月 ●天満屋、天満屋広島八丁堀店の営業を終了  
●三越伊勢丹ホールディングス、ルミネ新宿2に「イセタン ミラーメイク&コスメティクス」をオープン  
●阪急阪神百貨店、神戸阪急の営業を終了  
●J. フロントリテイリング、パルコの発行済株式33.2%を森トラストより取得して、持分法適用関連会社化  
●J. フロントリテイリング、2013年1月末をめぐりに大丸ららぽーと横浜店の営業を終了すると発表  
●三越伊勢丹ホールディングス、新宿三越アルコットの営業を終了
- 4月 ●三越伊勢丹ホールディングス、羽田空港に「イセタン ハネダストア」をオープン  
●東急百貨店、渋谷ヒカリエ内に商業施設ShinQs（シンクス）をオープン  
●大丸松坂屋百貨店、松坂屋名古屋店をグランドオープン
- 5月 ●J. フロントリテイリング、上海新南東項目管理、上海新世界の2社と事業提携  
●三越伊勢丹、クアラルンプール伊勢丹ワンウータマ店をオープン  
●東武百貨店、東京スカイツリーの商業施設に小型店舗東京ソラマチ店をオープン
- 6月 ●大丸松坂屋百貨店、2013年1月下旬をめぐりに大丸新長田店の営業を終了すると発表  
●そごう・西武、2013年1月末をめぐりに西武沼津店とそごう呉店の営業を終了すると発表
- 7月 ●J. フロントリテイリング、パルコに対するTOB（株式公開買い付け）を表明  
●さいか屋、2012年9月をめぐりに連結子会社であるエーエムカードサービスを吸収合併することを決議  
●三越伊勢丹ホールディングス、2014年末をめぐりに中国本土で6店舗目となる、成都伊勢丹2号店を出店すると発表
- 8月 ●三越伊勢丹ホールディングス、伊勢丹新宿本店を2013年3月に改装グランドオープンすると発表  
●東急百貨店、中国・武漢市に拠点を置くニュービーコン企業グループと2014年冬に開業予定の武漢武珞路（ブカンウールー）商業施設に関わる事業提携について、基本合意  
●J. フロントリテイリング、普通株式公開買い付けの結果、パルコ（東京都豊島区）を連結子会社化
- 9月 ●三越伊勢丹ホールディングス、連結子会社であるシンガポール伊勢丹がジュロン イースト地区に国内6店舗目となる百貨店を新規出店することを決定
- 11月 ●エイチ・ツー・オー リテイリング、阪急うめだ本店がグランドオープン  
●エイチ・ツー・オー リテイリング、「食」ビジネスの拡大を目的に、梅の花と資本業務提携契約を締結
- 12月 ●高島屋、子会社の東神開発を通じて、ベトナム・ホーチミン市の複合商業施設「サイゴンセンター」事業に出資  
●J. フロントリテイリング、松坂屋銀座店について、大規模複合施設開発のため、2013年6月末で営業を終了すると発表  
●三越伊勢丹ホールディングス、Webへの積極的対応を目的に、子会社のファッションヘッドラインを設立  
●三越伊勢丹ホールディングス、伊勢丹新宿本店に関するwebサイト「ISETAN PARK net」をプレオープン

## 【コンビニエンスストア】

- 2012年 1月 ●ファミリーマート、三井住友カードと提携し、約 200 店舗で銀聯（ぎんれん）の取り扱いを開始  
●シー・ヴィ・エス・ベイエリア、ローソンとフランチャイズ契約の締結に合意  
●ローソンとエヌ・ティ・ティ・ドコモ、らでいっしゅぼーやの 3 社、業務提携および資本提携の検討を行うことで合意  
●セブン-イレブン・ジャパン、2011 年度における国内全店舗の売上高が国内の小売業で初めて3兆円を突破したと発表
- 2月 ●ローソン、KDDIとWi-Fiスポット構築などの共同ビジネスに関する業務提携に合意したと発表  
●ファミリーマート、世界の店舗数が 2 万店を突破
- 3月 ●ミニストップとセンコー、カザフスタンのRTSと、同国におけるミニストップ事業の展開を目的とする合弁事業会社の設立に合意  
●ローソン、東急線駅の売店全店をローソンに転換することで東京急行電鉄と合意
- 4月 ●ファミリーマート、みのり（東京都千代田区）よりシニアライフクリエイト（同港区）の株式を取得し子会社化
- 5月 ●セブン-イレブン・ジャパン、食事や弁当などの宅配サービス「セブンミール」を強化すると発表。一部店舗で試験的に実施していた「500 円以上の注文なら無料宅配」などの新サービスを全国展開  
●ローソン、中国・上海市に経営管理や事業投資を担う持株会社を設立
- 6月 ●ローソン、イオンとエンタテインメント分野で協業  
●ファミリーマート、中国・四川省成都市にコンビニエンスストア 3 店を出店  
●ローソン、2012 年 9 月より、店舗の屋根へ太陽光発電システムを 2 年間で 2,000 店舗に導入すると発表
- 7月 ●セブン-イレブン・ジャパン、超小型電気自動車「コムス」を活用した新たな宅配サービス「セブンらくらくお届け便」を開始
- 8月 ●ローソン、埼玉県内にナチュラルローソンを初出店  
●ミニストップ、ココストアなど 3 社と業務提携に合意
- 9月 ●サークルKサンクス、ユニーにより 100%子会社化  
●セブン-イレブン・ジャパン、2013 年春までに四国地方へ初出店することを決定  
●ファミリーマート、タイにおけるファミリーマート事業の加速のため、タイの流通最大手セントラル・グループと提携
- 10月 ●ココストア、サークルKサンクス、セブン-イレブン・ジャパン、デイリーヤマザキ、ファミリーマート、ミニストップ、ローソンほか 2 社、愛知県内のコンビニエンスストアに電気自動車用急速充電器を設置し、運用を開始  
●ファミリーマート、新PB「ファミリーマートコレクション」を全国約 9,100 店で販売を開始  
●ファミリーマートとスリーエフ、Tポイント・ジャパンの 3 社で Tポイント 10 周年を記念した共同販促活動を開催  
●ミニストップ、フィリピンのセブ島に初出店
- 11月 ●セブン&アイ・ホールディングス、PB商品で初のビールをサッポロビールと共同開発し、販売開始  
●ローソン、エヌ・ティ・ティ・ドコモとらでいっしゅぼーやの 3 社による資本・業務提携の実施に合意
- 12月 ●セブン&アイ・ホールディングス、PB「セブンプレミアム」の開発領域の拡大と、ワンランク上のシリーズ「セブンゴールド」の拡充により、2015 年度までにグループ売上 1 兆円を目指す計画を発表  
●ローソン、合弁会社をヤフーと設立し、インターネットによる食品・日用品の全国宅配サービス「スマートキッチン」を 2013 年 1 月より開始すると発表

## 【スーパーマーケット】

- 2012年 2月 ●平和堂、丸善（滋賀県豊郷町）を100%子会社化  
●ユニー、子会社であるサークルKサンクスへのTOB（株式公開買い付け）の実施およびユニーが持株会社体制へ移行することを決定。2013年2月をめどに、ユニーは事業を会社分割により新設する事業会社へ承継させ、ユニーグループ・ホールディングスに商号変更予定
- 3月 ●丸久、100%子会社のサンマートを吸収合併
- 4月 ●オークワ、連結子会社のパレを吸収合併  
●伊徳ホールディングスとタカヤナギ、持株会社ユナイテッドホールディングスを設立し経営統合  
●アークスとジョイス、2012年9月1日付で経営統合することで合意。経営統合後は、ジョイスがアークスの100%子会社となる予定  
●マックスバリュ東海、2012年中に中国に合弁会社を設立することを決議
- 5月 ●ライフコーポレーション、株式交換により日本フード（東京都中央区）を100%子会社化  
●ライフコーポレーションとヤオコー、業務提携の検討に関する覚書を締結  
●セブン&アイ・ホールディングス、グループ内の中国事業強化にともない、100%子会社のセブン-イレブン・ジャパンおよびイトーヨーカ堂における中国事業の組織再編を目的に、2012年中に中国のコンビニエンスストア事業、スーパーストア事業の事業会社を傘下に置く統括会社を設置すると発表  
●マックスバリュ西日本、イオングループ中国本社との共同出資により、2012年中に中国山東省青島市に新会社を設立すると発表  
●フジ、クレジットカード事業を行う100%子会社であるフジ・カードサービスを設立。事業開始は2013年3月を予定
- 7月 ●アークスの連結子会社であるふじと道北ラルズ、合併。ふじが道北ラルズを吸収合併し、道北アークスに商号変更  
●ヨークベニマル、石巻市内の仮設住宅と店舗を結ぶ巡回バス運行を開始
- 8月 ●イオン、水産庁が提唱する魚食を手軽に行う「ファストフィッシュ」商品を国内で初めて発売  
●イトーヨーカ堂、山手線内エリアに初出店し、都市型小型店をオープン  
●マルエツ、日本国内および中国での事業展開に関する相互支援を目的としてラオックスと業務提携
- 9月 ●ユニー、食品リサイクル法「再生利用事業計画認定取得」について、食品関連事業者で初の10件目の認定を取得  
●ユニー、中国本土へ初出店となる「アピタ上海虹橋店」の出店計画を発表  
●イオン、尖閣諸島の国有化に反発する大規模な反日デモ発生により、「ジャスコ黄島店」（山東省青島市）が被害を受け臨時休業
- 10月 ●イオン、PB「トップバリュ」の低価格ブランド「トップバリュベストプライス」を100品目追加し、2013年2月末までに計400品目へ拡大する計画を発表  
●マルエツ、カルチュア・コンビニエンス・クラブとTポイントプログラム導入に関する契約を締結
- 11月 ●イオン、総合スーパー初の電子マネーを活用した服薬・健康管理サービス「からだメモリ」の導入を開始  
●イオン、仏カルフル社のマレーシア事業買収に関する契約を締結  
●ダイエー、9月に約1,700品目で実施した値下げ企画の第2弾として、約2,000品目を追加値下げ  
●西友、6月に発表したEDLP戦略の第3弾として、1,100品目を追加し、6月の500品目、9月の700品目とあわせて年間2,300品目の値下げを実施  
●イオン、英大手小売テスコ社の日本法人の発行済み株式50%を取得することで合意
- 12月 ●イトーヨーカ堂、全国の店舗で食品・日用品あわせて約1,000品目の一斉値下げを実施

## 【通信販売】

- 2012年 1月
- 楽天、カナダの電子書籍事業者である Kobo の買収が完了し、子会社化
  - EMI ミュージックと日本コロムビア、日本コロムビアの株主であるフェイス（京都市中京区）のシステムを活用し、通販事業で業務提携
- 2月
- 経済産業省、越境 EC を開始したい事業者を支援する「越境 EC 応援ポータルサイト」を開設
  - スタートトゥデイ、東証マザーズから東証一部へ市場変更
- 3月
- ニッセンホールディングス、ユーシーシーホールディングスと資本業務提携するとともに、同グループのシャディの株式を取得し、100%子会社化
- 4月
- 楽天、郵便事業（日本郵便）と国内 EC 事業者の海外販売を共同で支援することで合意
  - 楽天、ブラジルにインターネット・ショッピングモール「Rakuten.com.br Shopping」をグランドオープン
  - 資生堂、公式サイト「資生堂ウェブサイト」をリニューアル。商品・美容情報「watashi+」（ワタシプラス）にて自社でのインターネット通販を開始
  - ヤフーとアスクル、業務・資本提携契約を締結
- 5月
- エヌ・ティ・ティ・ドコモ、らでいっしゅぼーやを TOB（株式公開買い付け）により子会社化
  - ヤフー、「チャイナモール」「タオジャパン」のサービスを終了
  - 楽天、中国で展開する「楽酷天」のサービスを終了
  - スクロール、AXESを100%子会社化（東京都港区）
  - 楽天、スタイライフと資本・業務提携
- 6月
- 楽天、子会社のビットワレットが楽天 Edy に商号変更。あわせて、電子マネーサービスの名称も「楽天 Edy」に変更
  - 楽天、ケンコーコムを子会社化
  - 高島屋、ネット通販サイト運営会社を買収し、衣料分野のネット販売強化
- 7月
- 楽天、子会社の Kobo（カナダ）が日本での電子書籍サービスを開始
- 9月
- ニッセン、カルチュア・コンビニエンス・クラブとTポイントサービスの導入をはじめとした包括的な業務提携について基本合意
  - 日本チェーンドラッグストア協会、一般用医薬品（大衆薬）の通信販売に関する新基準案を発表
  - 楽天、クーポンサイト「Sharee（シェアリー）」を運営するシェアリーが発行する株式の7割を取得し、クーポン市場に参入したと発表
  - 楽天、物流サービスの強化を目的として、2013 年秋をめどに、兵庫県川西市に新たな物流拠点を開設すると発表
- 10月
- 楽天、「楽天ソーラー産業用」の提供を開始
- 11月
- 楽天、経済産業省が進める「クール・ジャパン海外戦略推進事業」に参画し、日本の小売事業者のインドネシア進出を支援するプロジェクトを実施すると発表
  - 総通（大阪市中央区）、大阪地裁へ民事再生法の適用を申請。負債総額は約 175 億円
  - 楽天、フランスの大手物事業者 Alpha Direct Services の全株式を取得し、100% 子会社化すると発表
- 12月
- ヤフー、ローソンと共同出資で食品宅配サービスの「スマートキッチン」を設立したと発表
  - ジャパネットたかた、東京スタジオをオープン
  - 三越伊勢丹ホールディングス、イード（東京都中野区）と百貨店の Web メディアへの積極的な対応を目的とした総合サービスを共同で展開するため、共同出資会社「ファッションヘッドライン」を設立
  - ミスミグループ本社、2013 年 1 月をめどに、FA 部品の生産拠点として中国に製造子会社を設立すると発表
  - 楽天、2013 年 12 月期第 1 四半期決算発表から国際会計基準（IFRS）を適用することを決議



## 付録Ⅱ

# スーパーマーケット統計調査の紹介

2010年5月より流通3団体（オール日本スーパーマーケット協会、日本スーパーマーケット協会、一般社団法人新日本スーパーマーケット協会）合同で、全国の食品スーパーマーケットを対象とした統計調査を行っています。

### ●スーパーマーケット月次統計調査

毎月21日に各団体ホームページより調査結果を公開（同日記者発表会を開催）

#### ●スーパーマーケット販売統計調査（速報パネル版集計企業310社）

月次単位でスーパーマーケットの販売動向を公表

- 商品カテゴリー分類
- エリア別集計
- 保有店舗別集計
- 集計企業数、総店舗数、総売場面積、店舗平均月商、売場1㎡あたり売上高

#### ●スーパーマーケット景気動向調査

スーパーマーケット個別店舗での経営動向や景況感を公表

- 経営動向調査  
「売上」、「収益」、「生鮮仕入原価」、「食品仕入原価」、「販売価格」、「客単価」、「客数」について前年同月及び前月との比較
- 景況感調査  
「景気状況」、「消費者購買意欲」、「周辺の競合状況」、「周辺地域の景気」について、2～3ヶ月前と現状との比較、2～3ヶ月後の見通し

### ●スーパーマーケット年次統計調査

毎年、スーパーマーケットを対象として、各種取り組みについて調査を実施し、報告書にまとめて各団体ホームページより公開

（参考）平成24年スーパーマーケット年次統計調査

調査項目

- |         |             |         |         |         |
|---------|-------------|---------|---------|---------|
| 1. 経営環境 | 2. 人事環境     | 3. 販売促進 | 4. 決済手段 | 5. PB商品 |
| 6. 環境対策 | 7. その他トピックス | 8. 店舗調査 |         |         |

# 付録Ⅲ

## 利用データの紹介

### (参考) 日本版顧客満足度指数 (JCSI) のご紹介

#### 1. 日本版顧客満足度指数 (JCSI : Japanese Customer Satisfaction Index) の概要

- 日本最大級の顧客満足度調査 (調査対象のべ 12.5 万人)
- 調査対象は、32 業界、約 400 社が対象
- 統一基準の調査項目で、業界横断的に顧客満足度を把握
- 顧客満足とともに、顧客満足の原因／結果も含めた 6 つの指標 (指数) を用意
- 経済産業省の主導のもと、07 ~ 09 年度の 3 ヶ年で開発。(産官学の連携)

#### 2. JCSI の特徴

- 他業界との比較 → 戦略的・機能的ベンチマーキングへの活用  
各企業の提供するサービスを、利用者に「全業界共通の質問」で評価してもらい、それらを指数化しているため、業界横断的な比較・分析を可能にしています。
- 消費者の“心の動き”モデル化します (満足度を形成する要因間の因果関係)  
単なる顧客満足度指数だけでなく、なぜ満足／不満足となったかの「原因」と、満足／不満足がどのような影響をもたらすかの「結果」についても指数化し、それらの因果関係を明らかにします。
- 企業の中長期的な評価 (累積的満足に着目) → 経営指標として活用  
これらの顧客満足に関する多面的な評価データを提供できるので、個別の業界や企業の具体的な経営改善への活用が期待できます。

### 3. JCSI の対象業界

- 2011 年度は、下記の 32 業界 392 社を調査対象としています。

JCSI 対象業界・対象企業一覧 (2011 年度)

分野	業界名	企業数	対象企業名
小売系	百貨店	14	伊勢丹、小田急百貨店、近鉄百貨店、西武、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、東武百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、マルイ、三越
	スーパーマーケット	25	＜スーパーマーケット＞：オークワ、オーケー、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、サミット、東急ストア、トライアル、パロー、ベイシア、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ヨークベニマル、ライフ、ラルズ ＜総合スーパー＞：アビタ、イオン、イズミ(ゆめタウン)、イズミヤ、イトーヨーカドー、西友、ダイエー、平和堂
	コンビニエンスストア	8	サークルKサンクス、セイコーマート、セブンイレブン、デイリーヤマザキ、NEWDAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン
	家電量販店	9	エディオン、ケーズデンキ、コジマ、ジョーシン、ノジマ、ビックカメラ、ベスト電器、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ
	ホームセンター	7	カインズ、ケーヨーデイツー、コーナン、コメリ、ナフコ、ビバホーム、ホームマック
	ドラッグストア	9	ウエルシア、カワチ、クリエイト、コスモス薬品、サンドラッグ、スギ、ツルハドラッグ、ドラッグセイムス、マツモトキヨシ
	衣料品専門店	13	AOKI、青山商事、H&M、GAP、コムサイズム、ZARA、しまむら、西松屋、無印良品(MUJI)、ユナイテッドアローズ、ユニクロ、ライトオン、ローリーズファーム
	生活雑貨・家具専門店	6	IKEA、東急ハンズ、ニトリ、フランフラン、無印良品(MUJI)、ロフト
	通信販売	30	＜ネット通販＞：アマゾン、イオンショップ、ECカレント、オルビス、Joshin web、セブンイレブンネット、DHCオンラインショップ、ニッセン オンラインショップ、ビックカメラ.com、ファンケル オンライン、ベルメゾンネット、やずや、ヤフーショッピング、ヤマダ電機WEB.com、ヨドバシドットコム、楽天市場 ＜カタログ通販・テレビショッピング＞：カタログハウス(通販生活)、QVC ジャパン、ショップチャンネル、ジャパネットたかた、セシール、千趣会、デイズ、ニッセン、フェリシモ、ベルーナ ＜オフィス通販＞：アスクル、カウネット、たのめーる、モノタロウ
観光・飲食・交通系	シティホテル	15	ANA、オークラ、京王プラザ、シェラトン、帝国、東急、日航、ニューオータニ、ハイアット、阪急、ヒルトン、プリンス、メトロポリタン、リーガロイヤル、ロイヤルパーク
	ビジネスホテル	10	アパ、サンルート、スーパー、チサン、東急イン、東横イン、ドミーイン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン
	飲食	29	＜レストランチェーン＞：あきんどスシロー、大阪王将、かっぱ寿司、ガスト、餃子の王将、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、デニーズ、びっくりドンキー、ロイヤルホスト ＜ファーストフード＞：カレーハウスCoCo壱番屋、ケンタッキーフライドチキン、すき家、はなまるうどん、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、ミスタードーナツ、モスバーガー、吉野家、ロッテリア ＜居酒屋＞：白木屋、庄や、つば八、土間土間、はなの舞、和民
	カフェ	7	エクセルシオール・カフェ、カフェ・ベローチェ、サンマルク・カフェ、スターバックスコーヒー、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、プロント
	旅行	12	＜ネット＞：一休.com、H. I. S.、エクスぺディア、じゃらんnet、楽天トラベル(旅の窓口)、るるぶトラベル ＜店舗＞：H. I. S.、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、JTB(トラベランド等含む)、日本旅行(赤い風船)、阪急交通社(トラビックス等)
	レジャーイベント	17	＜テーマパーク・観劇＞：劇団四季、宝塚、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ・アトラクションズ、ナガシマリゾート、ハウスステンボス、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン、吉本興業 ＜スポーツ観戦＞：アルビレックス新潟、浦和レッドダイヤモンズ、埼玉西武ライオンズ、中日ドラゴンズ、阪神タイガース、福岡ソフトバンクホークス
	国際航空	9	アジアナ、ANA、キャセイ、JAL、シンガポール、大韓航空、デルタ(ノースウエスト含)、ユナイテッド、ルフトハンザ
	国内交通(近距離)	11	ANA、ウイラー・トラベル、エア・ドゥ、JR九州、JR東海、JR西日本、JRバス、JR東日本、JAL、スカイマーク、スターフライヤー
	近郊鉄道	23	(関東)：小田急、京王、京成、京浜急行、相模、JR東日本、西武、東急、東京メトロ、東武、都営地下鉄 (中部・関西)：大阪市営地下鉄、近鉄、京阪、JR東海、JR西日本、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海、阪急、阪神 (九州)：JR九州、西日本鉄道
通信・物流系	携帯電話	5	イー・モバイル、ウィルコム、au、NTTドコモ、ソフトバンクモバイル
	宅配便	5	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸
健康・教育系	病院	7	共済、厚生連、済生会、社会保険、徳洲会、日赤、労災
	介護サービス	5	そよ風、ツクイ、ニチイ学館、ニチイケアパレス、ワタミの介護
	フィットネスクラブ	6	コナミスポーツクラブ、セントラルスポーツ、ティップネス、東急スポーツオアシス、メガロス、ルネサンス
	学習塾・通信教育	9	(学習塾)：栄光ゼミナール、河合塾、公文、駿台予備校、東進、明光義塾 (通信教育)：学研、進研ゼミ、Z会

※ サービス産業生産性協議会・公表資料より引用

## JCSI 対象業界・対象企業一覧（2011年度）（つづき）

分野	業界名	企業数	対象企業名
金融系	銀行	14	埼玉りそな銀行、静岡銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、千葉銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、横浜銀行、楽天銀行(旧イーバンク銀行)、りそな銀行
	生命保険	16	朝日生命、アフラック、NKSJひまわり生命、かんぽ生命、JA共済、住友生命、全労済、ソニー生命、第一生命、東京海上日動あんしん生命、都道府県民共済、日本生命、富国生命、三井生命、明治安田生命、メットライフアリコ
	損害保険	20	<自動車>: あいおいニッセイ同和損保、アクサダイレクト、SBI損保、JA共済、全労済、ソニー損保、損保ジャパン、チューリッヒ保険、東京海上日動火災、日本興亜損保、三井住友海上、三井ダイレクト損保 <住宅・火災>: あいおいニッセイ同和損保、JA共済、全労済、損保ジャパン、東京海上日動火災、都道府県民共済、日本興亜損保、三井住友海上
	証券	10	SMBC日興証券、SBI証券、カブドットコム証券、大和証券、野村證券、松井証券、マネックス証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券、楽天証券
	クレジットカード	12	ANA、イオン、OMC、JAL、JCB、セゾン、VISA、View、ファミマT、MUFG(旧UFJ・NICOS等)、UC、楽天
物品関与系	自動車	8	スズキ、スバル(富士重工業)、ダイハツ、トヨタ(トヨタ自動車)、日産(日産自動車)、ホンダ、マツダ、ミツビシ(三菱自動車)
	コピー・プリンター (オフィス向け)	9	エプソン、キヤノン、京セラミタ、コニカミノルタ、シャープ、HP、富士ゼロックス、ブラザー、リコー
	住設機器サービス (電気・ガス)	9	エディオン(エイデンなど)、大阪ガスのお店(「くらしプラス」等)、ケーゼンキ、上新電機、東京ガスのお店(「ライフバル・エネフィット」等)、東芝のお店(東芝ストア)、東邦ガスのお店(「リベナス・エネドウ」等)、Panasonicのお店(パナソニックショップ)、ヤマダ電機
その他	3	オートバックス、ダイソー、ドンキホーテ	

※ サービス産業生産性協議会・公表資料より引用

## 4. JCSI に関する資料・参考文献

(JCSI 案内ホームページ) <http://www.intage.co.jp/subjectsearch/csi/jcsi/>

(書籍) 小野 譲司：顧客満足 [CS] の知識、日経文庫

## 5. JCSI に関するお問合せ

会社名：株式会社インテージ（JCSI 利用推進パートナー）

所在地：〒101-8201 東京都千代田区神田練堀町3番地 インテージ秋葉原ビル

担当部署：DCG・サービス事業本部 営業企画4部

電話番号：03 - 5294 - 8382

E-mail アドレス：csi-support@intage.co.jp

ホームページ：http://www.intage.co.jp/

お問い合わせページ：https://www.intage.co.jp/contact/form\_csi



(JCSI 事業主体)

サービス産業生産性協議会（公益財団法人 日本生産性本部内）

ホームページ：http://www.service-js.jp/cms/index.php

## (参考) SCI-personal のご紹介 (インテージホームページより)

母集団	全国 15 ~ 69 歳男女個人
標本数	50,000 人
調査地域	全国 (沖縄を含む)
調査方法	インターネット調査 (バーコードスキャン方式)
対象品目	食品 (生鮮・惣菜・弁当などを除く)・飲料・日用雑貨品・医薬品
調査内容	購入商品のバーコード、購入ルート、購入個数、購入金額など
報告データ	マーケットシェア・購入率・購入量・トライアル & リピート分析・ブランドスイッチ分析・ロイヤルティ分析・バスケット分析・チャンネル・曜日・時間分析など
報告媒体	Web ベースのデータ活用ツール「i-Canvas」*1 クライアントサーバ型検索分析ソフト「Partner & Brains」など
報告サイクル	毎週、毎月

\*1 お客様自ら、パネルデータ (小売店販売データ・消費者購買データ) を統合的に活用するためのツールです。データの知識、複雑な設定、面倒な操作は全て不要です。ユーザーは、多様な視点・切り口に応じてあらかじめ用意されたビジュアルテンプレートを自由に組み合わせ、簡単にデータ分析ができます。

### 【特長／メリット】

#### 1) 高いデータ精度

これまで多彩なパネル調査 (消費者購買や小売店の POS データ) を運営する中で培った「パネル調査の運営ノウハウ」と「精緻な商品マスター」をベースに、高精度の消費者購買パネル調査データをご提供。

男女個人の消費者購買パネルモニター「50,000 人」を有し、安定した消費者購買データ提供を実現。購入率の低い商品の消費者購買データ分析もサポート。

#### 2) 幅広い調査カバレッジ

「日本全国 (沖縄を含む)」をカバーする男女個人の消費者購買パネル調査で、エリア特性を把握。

#### 3) 豊富な調査項目

調査対象カテゴリーだけでなく、生鮮食品などを含む「レシートの合計金額」も捕捉しており、リアルな客単価やチェーン間競合の消費者購買データ分析もサポート。

スーパーマーケット、ドラッグストアなどでは購入した「個店」情報も捕捉、立地など店舗属性に応じた消費者購買データ分析もサポート。

#### 4) 高い拡張性

当社の「全国小売店パネル調査 (SRI)」とあわせて分析することで、小売店販売と消費者購買の両面から立体的な把握が可能。

消費者購買パネルモニターに対して、別途「インターネット調査」(SCI-personal アドオンリサーチ) \*2 を実施し、両データの分析から、購買時の意識を絡めたターゲット・セグメンテーションや商品購入理由の把握が可能。

\*2 消費者購買パネルモニターにアドオンリサーチを実施し、ショッピングログ (買い物記録) と組み合わせた分析を行うサービスです。消費者購買パネルモニターのショッピングログと背景にある意識や態度がつながることで、ニーズ別の市場ボリュームや変化の要因などを正確に掴むことが可能です。

### 【調査対象カテゴリー】

#### 1) 食品・飲料

【主食】 穀類、パン粉、粉類など

【調味料】 基礎調味料、加工調味料、油など

【加工食品】 ○○料理の素、乾物、ハム、冷凍食品など

【嗜好品】 菓子、デザートなど

【飲料】 乳飲料、清涼飲料、アルコール類など

#### 2) 日用雑貨品

【衛生用品】 ヘアケア品、オーラルケア品など

【生活環境用品】 洗剤、殺虫剤、台所用雑貨、消臭・芳香剤など

【ペット用品】 ペットフードなど

【紙・包装品】 ティッシュペーパー、生理用品、ラッピングフィルムなど

#### 3) 化粧品

#### 4) 医薬品

#### 5) タバコ



## (参考) SRI のご紹介 (インテージホームページより)

母集団	スーパーマーケット、コンビニエンスストア、ホームセンター、薬局・薬店、酒屋、食料品店・パン菓子店、ペットショップなどの小売店
標本数	5,161 店舗
調査地域	全国
調査方法	POS データのオンライン収集とストアオーディット方式の併用
調査内容	銘柄別に販売量の拡大推計値、販売店率、市場占有率、販売単価など
報告データ	販売金額・販売量の拡大推計値・販売店率・マーケットシェア・販売店当たり販売量・販売店当たりシェア・販売単価など
報告媒体	クライアントサーバ型検索・分析ソフト「Partner&Brains」、磁気テープ、ハードコピーなど
報告サイクル	毎週、毎月、毎日 (オプション)