

新型コロナウイルスの影響に関する実態調査

調査概要

調査期間：2020年3月11日（水）～19日（木）

- 調査対象件数：966社（スーパーマーケット名鑑掲載企業）
- 回収件数：222社（回答率：23.0%）
- 調査方法：FAX・WEB併用調査

調査項目

- Q. 新型コロナウイルスにより、スーパーの営業面にはどの程度影響が出ていますか。（単一回答）
（営業時間・商品販売方法・商談）
- Q. 営業面で影響が出ていることがあればお書きください。（自由記述）
- Q. 新型コロナウイルス対策に伴う学校の一斉休校により、従業員確保にどの程度影響が出ていますか。当てはまるものをお選びください。（単一回答）
- Q. 従業員確保のために取り組んでいることがあれば具体的な内容をお書きください。（自由記述）
- Q. 新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、顧客向けに店舗で実施していることがありましたら具体的にお書きください。（自由記述）
- Q. 仮に新型コロナウイルスの流行が長期化した場合、貴社が懸念されていることがあればお書きください。（自由記述）
- Q. 新型コロナウイルスに関連して、政府や行政に対策を講じてほしいこと、支援が必要なことなどがあればお書きください。（自由記述）

調査結果要旨

- 感染拡大防止に向け、約9割が試食販売を中止、約8割が惣菜などのバラ売りを中止。アルコール消毒液の設置、従業員のマスク着用を義務付け、トングやバスケット、カートの消毒実施、従業員の健康チェック強化などに取り組んでいる
- 営業面での影響については、マスクや輸入食品など商品の欠品、チラシ休止やイベント中止による需要減のほか、開店前の行列対応や点数制限を守らない過度な買い占めへの対応、商品の入荷問合せや苦情対応などに従業員の時間が割かれる点を挙げる回答が目立っている
- 小中高の一斉休校により、約半数の企業で従業員確保に影響。小さいお子さんのいる家庭への対応だけでなく、高校生アルバイトの出勤停止措置を行った企業も。シフトの調整や、本部からの応援、営業時間の短縮などを行うも、もともと人手不足が続いており、対応に苦慮している
- UAゼンセン様ご協力による従業員からの声では、子どもの世話のための休業に対する周囲の視線や収入面の不安、欠品クレーム対応による精神的疲労感、電車通勤に対する不安などが大きい
- そのほか、従業員用のマスクやアルコール消毒液など衛生用品の不足、従業員が感染した場合などの対応、商品の安定供給への懸念、仕入先の資金繰り悪化など事業継続への懸念などが回答として寄せられている

全国スーパーマーケット協会としましては、地域の「食のライフライン」を守るスーパーマーケットが、これからも安定して食品の提供を実施できるよう、従業員の不安を取り除くための「休業補償」や「業務用のマスクや衛生用品の安定供給」を求めるとともに、「感染者発生時の、保健所による対応の標準化」「中小企業の資金繰り支援」などを求め、スーパーマーケットの事業継続、国民の食生活維持に寄与してまいりたい所存です。

<全国スーパーマーケット協会 概要>

〒101-0047 東京都千代田区内神田 3-19-8 櫻井ビル

設立：1958 年（1963 年社団法人化、2018 年改称）

代表者：会長 横山 清（株式会社アークス 代表取締役社長）

会員数：1,290 社（正会員数：310 社 会員規模：約 10,000 店舗）

事業内容：スーパーマーケットに関する調査研究及び広報活動、教育研修・資格検定の実施、出版物の発行、展示会の主催、ビジネスマッチング事業等

<http://www.super.or.jp/>

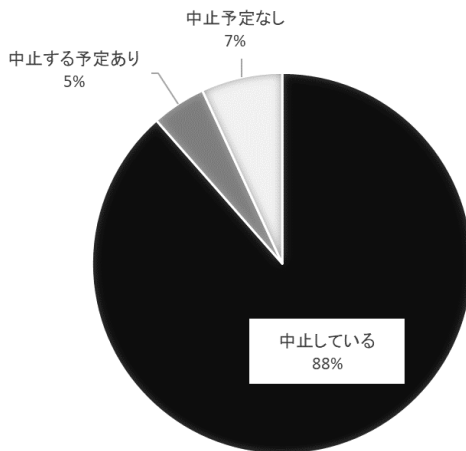
調査結果に寄せられた自由記述（一部抜粋）

●感染拡大防止への取り組み

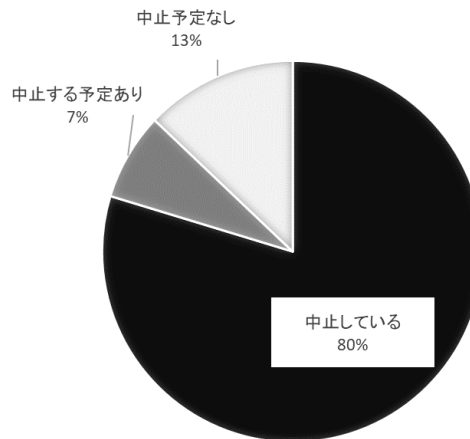
（ばら売りや試食販売の中止）

- ・従来のばら売り商品を、袋やフードパックに入れて販売している
- ・バラ売り（トング利用）を中止している
- ・バラ売りや試食も中止。ベーカリーテナントは、裸売りから個包装へと変更した

図表1：試食販売の中止 n=217



図表2：惣菜などのばら売り中止 n=217



（アルコール消毒液の設置）

- ・店舗の出入口に消毒用アルコールを設置している。
- ・店舗出入口に、消毒スプレーとペーパータオルを設置している。
- ・店舗入口にアルコールスプレーを置きたいのだが、容器が手に入らない

（トング、かごやカートの持ち手などの消毒）

- ・営業開始前に消毒液をつけたタオルで、カゴとカートを拭いている。
- ・カゴとカートの取手を、お客様が消毒液で濡らしたペーパータオルで拭いてもらえるようにしている。
- ・レジ、サッカー台、買物カゴ、カート、車いす、イートインコーナー、トイレ、自動販売機など、アルコール噴霧と拭きあげの実施を徹底している。
- ・1日2回、ドアノブやレジ、レジかご、サッカー台などを消毒している。
- ・お客様1人ごとに、レジの消毒を行っている。
- ・ドアノブ・スイッチ等の清掃・消毒等も実施している。
- ・飛沫感染予防のため、トイレのハンドドライヤーを使用中止している。

(従業員による感染対策)

- ・マスクの着用と、必要に応じて衛生手袋の着用を義務付けている。
- ・店舗スタッフ、製造スタッフ共にマスクを着用している。
- ・従業員の手洗い・うがい及び消毒の徹底を指導。
- ・咳エチケットの指導を行っている。
- ・感染防止対策等をまとめたマニュアルを作成し、各店舗にて掲示した。
- ・レジのチェッカーは手袋も着用、また1店舗だけ実験的にゴーグル着用も実施している。
- ・従業員のマスク着用について、ご理解をお願いするポスターを掲示しています。

(従業員の健康管理)

- ・37℃以上の発熱で自宅待機させるか判断、家族に発熱者がいる場合も上司へ報告させている。
- ・従業員に体調確認リストの記録をさせている。
- ・できるだけ混雑する場所への出入りを自粛させる。
- ・毎日、個人の体調をチェック表に記入している。
- ・出勤時に全従業員の体温計測を行い、健康チェックを強化している。

●営業活動への影響について

(商品入荷不足)

- ・メーカーも従業員不足等のため、入荷できなくなっている商品が多数出て来ている。
- ・商品入荷薄の為、2週間のチラシの中止を実施。
- ・マスクの入荷が無く、目処もたっていない。
- ・トイレットペーパーは大手スーパーには大量に入荷されているようですが、弊社には少量の入荷は有るものの、全く間に合っていない。
- ・不足商品の入荷が無かったり、遅れたりするため、売上予定が立たない商品が日々変化する。
- ・中国加工の商材で、問屋さんの在庫がない商品が発生している。

(顧客対応)

- ・SNSのデマ拡散による一部商品の過剰購買行動が発生し、従業員の対応が増え、負担が増加している。
- ・毎日、マスク等を求めて、開店前に行列ができていますので、開店時の多忙な時間帯に、誘導係に2～3人をかけなければいけない。
- ・マスク、紙類に対する品薄から、苦情が増加している。
- ・開店前に並ばれるお客様や、商品問合せの電話対応（マスク、除菌関係）。
- ・フードコートなどに子供や学生がいると、店として出入りさせるな、等の苦情が入る。
- ・運行していた無料ショッピングバスも運休しました。

(業務用マスク、衛生用品の不足)

- ・ 生鮮作業室のマスク、アルコール類の不足が深刻で今後の製造に影響も。
- ・ マスク着用を義務つけているが、在庫があと少ししかなく、入荷の見込みがないのが課題
- ・ 衛生上マスクをつけての接客をしておりますが、各自の在庫にも限りがあるので、そこが苦勞しております。

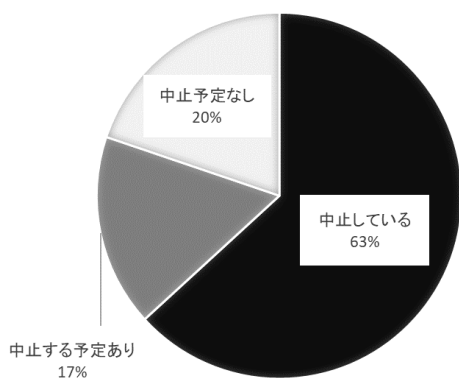
(イベント中止による影響)

- ・ 地域のイベント、集会も中止となり、お弁当、飲み物等の特別注文が激減している。
- ・ 会合を行わないことから、オードブル等の注文がほぼ無くなっている
- ・ 公共施設、学校給食等の需要が急になくなった。数百万円単位の売上予定を失う。

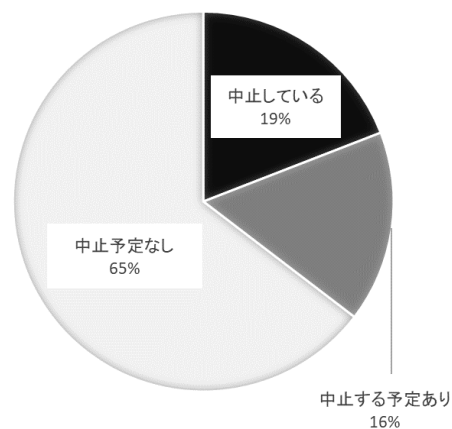
(商談・出張・会議)

- ・ 顔を合わせての商談は中止している。
- ・ 従業員の出張が必要な場合は、所属長の決裁を必要としている。
- ・ 集合型の社内会議を中止している。

図表 3 : 出張や外出の中止 n=217



図表 4 : 商談の中止 n=217

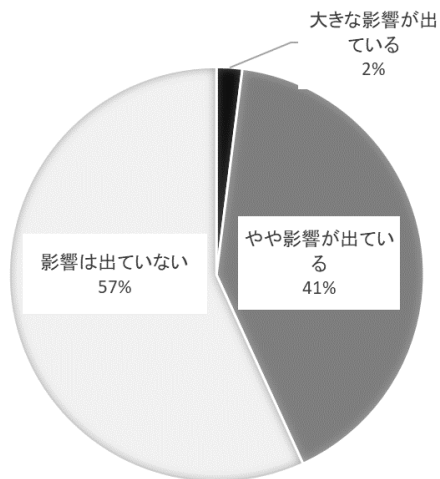


●一斉休校等による従業員確保への影響と対応について

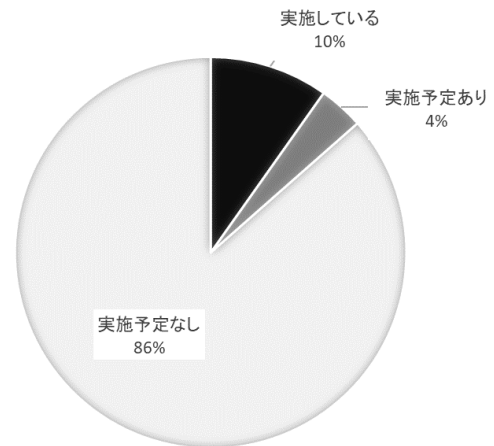
(人員確保への対応策)

- ・出勤できる従業員に早出、残業をお願いしている。
- ・人員不足店舗、部門への配置振替 ・本部からの人員応援。
- ・パートさんは休みにして、社員のみで営業している
- ・子供同伴の希望があれば休憩室を「子供預かり部屋」として臨時対応している。
- ・子ども連れ出勤を認めている。小学生以上は、空いている部屋・席で自習させ、幼児がいる場合は託児の依頼も可能としている。
- ・高校生アルバイトの出勤を停止しているため、夕刻以降のレジ人員が不足気味で、他のパートさんの負担増になっている。
- ・勤務時間を短縮した場合でも、会社から働いていない時間分の給与を出すようにし、少しでも勤務をしてもらえるようにした。
- ・この先に発生することを想定し、近隣店舗とのサポート体制を構築している。
- ・求人紙、ハローワークへの求人を努力している。

図表 5 : 休校措置による従業員確保への影響 n=217



図表 6 : 営業時間の変更 n=217



●影響が長期化した場合の懸念事項

(業務用衛生用品の不足)

- ・作業場内でのマスクやアルコール消毒液（衛生用品）が不足している。
- ・生鮮、惣菜担当へのマスクが準備できない。（4月中は大丈夫、5月GWすぎになくなる）
- ・設置している消毒液やトイレットペーパーの盗難

(商品供給への不安)

- ・商品の流通に不足が生じたときには、大手企業が優先されてしまい、我々のような中小には入荷がなくなった。（トイレットペーパーがそうでした）
- ・現にマスク等は増産されてはいるものの、医療機関等への配布が先になっているため、ほとんど入荷がない状況。
- ・ドライバーの移動規制による商品確保の困窮化。
- ・食品容器、包装資材など、海外に頼っている商品の調達ができない。

(感染者発生による悪影響)

- ・複数店で散発的、もしくは大規模な感染が発生するようになった場合の会社業績への影響。
- ・いつ当社の従業員が感染してもおかしくない。全店休業となれば会社は相当な痛手となる。
- ・従業員の感染により、様々な運営体制が崩壊してしまう。
- ・店舗の営業停止になった際の、従業員の生活保障に関わるコスト。
- ・該当店舗の全従業員の検査の実施による従業員の負担。
- ・感染による、長期の勤務不能者が出た場合の人員確保が課題。
- ・近くに感染者が発生した時の風評被害が心配。
- ・今現在も資金繰りは楽ではないので、長引けば間違いなく閉店ということになるであろう。

(従業員の負担増加)

- ・流行が続く場合、従業員の行動も制限せざるをえないので、従業員からの不満も出てくると考えられます。
- ・スタッフ不足により、一人あたりの業務が増大し、疲弊している。
- ・全員に感染リスクのある密閉空間には行かないようお願いしており、そのことで不満やストレスが溜まりつつあり、長引くと体調面や精神面で職場環境に悪影響が出ること

(景気悪化による売上への影響)

- ・各種イベントの中止により、消費が低迷すること。さらに外出を控えることによる売上減
- ・景気低迷による消費意欲の低下と、ディスカウント思考の増大。
- ・外商（業務店等への配達）の売上低下が心配。

●行政機関への要望

(マスクや衛生用品の安定、優先供給)

- ・マスク・アルコール等、より安全に営業に臨むための衛生関連備品を確保してほしい。
- ・確保が困難な為、必要な所にしっかり割り当てられるようにしてほしい。
- ・マスクなどの衛生用品の確保が厳しくなっており、従業員の感染リスクが高まっている。
- ・業務用のマスクが調達できていない。一般用のマスクの生産が優先されているのかもしれないが、食の安全を守り、食品流通を維持するためには、業務用のマスクが必要だ。

(感染者防止のルール標準化)

- ・企業の対策を含めて、要請という形で様々な取り組みが進められているが、最終的には生産者・企業の判断と負担に任されている部分が大いと思う。任されること自体は、ある程度は仕方ないと思うが、必要な判断をしたときにそれを保障する制度も指針もない中で、責任を押し付けられている感じがある。
- ・店内の消毒方法を明確にしてほしい。
- ・保健所ごとに対応がまちまちであり、政府・行政で連携をとるべき。

(正確な感染予防対策の提示)

- ・各自治体の状況によっては、過度な規制ではなく、クラスター・濃厚接触を回避する方法について適切に報道し、各々が自己防衛する感染回避手段を伝えてほしい。
- ・感染者の行動範囲に店舗が入っていた場合の対応や、従業員に感染者が出た場合の対応のガイドラインを提示してほしい。

(営業休止した場合の支援措置)

- ・消毒業者がない(契約業者も手が回らない)。万が一感染者が出た場合の、濃厚接触者の検査をスピーディーにしてもらいたい→営業ができない
- ・従業員や出入りする関係者から感染者が出た場合、風評被害を恐れ休業し、それでもイメージダウンによる客離れが起きて、売上が低下し経営にも大きなダメージを受けるという流れは止めて頂きたいです。買物弱者を出さないため、食料品の安定供給の面からも検討されるべき。
- ・従業員が感染してしまった時の、営業休止時の補償、店舗殺菌費用の負担等の支援をお願いしたい。
- ・出勤停止になった従業員、営業停止になった企業への金銭面での支援が必要であると思います。
- ・地域の小売業のお店が営業できなければ、地域の生活者の皆様の日常生活に支障が出るので、営業継続のための、(営業を停止しなくてもよい)支援をいただきたい。

従業員調査に寄せられた自由記述（一部抜粋）

（協力：U Aゼンセン <https://uazensen.jp/>）

調査方法

- ・調査期間：～3/19（木）
- ・回収件数：39件
- ・回収方法：FAX回収

調査項目

Q. 新型コロナウイルス対策の一斉休校実施による勤務への影響やそれに対する課題があればお書きください。（自由記述）

Q. 今後、新型コロナウイルスの流行が長期化した場合、勤務上、懸念されていることがあればお書きください。（自由記述）

Q. 新型コロナウイルスに関連して、政府や行政機関等に対策を講じてほしいこと、支援が必要なことなどがあればお書きください。（自由記述）

（一斉休校による影響）

- ・小学校低学年を持つ親にとっては、勤務に影響が出てしまいます。仕事を休みたいが店舗での人手不足や同僚に何を言われるか、などを考えると現実的に難しくなります。子供達のことを考えての一斉休校は分かりますが、親（シングルマザー、片親）の事も考え、対応をする事を望みます。
- ・人手不足なので、子どもの世話で休んだ時に、周りが大変になる
- ・今は非常時ということで、皆で無理をして勤務シフトを調整していますが、長期化した場合は店休日の設定なども必要ではないか。
- ・休校により、休まざるを得ない方がいる反面、負担になる人の不満がある（休む方に補助金が出たり、クローズアップされたりすることに納得できない）

（勤務上の感染不安）

- ・多数のお客さんと接する機会があるので、感染していないか不安。
- ・職場でもマスクが不足しており、お客様へのサービスを含めて懸念しています。
- ・電車を使って通勤をしていますが、マスク、消毒液が不足してきているので、今後自分の管理を含めて、心配。

（顧客対応）

- ・納品口で、トラックがマスクやティッシュをいつ配送するかをチェックしていて、それっぽい車両を見つけると「すぐ出せ！」と電話してくるお客様がいて嫌になる。小売業で働く者が、まだまだ人間扱いされていないと悲しくなる場面が多い。
- ・マスク等の品切れでお客様からのクレームが多く、精神的にも疲労感がある。

(情報発信への要望)

- ・消費者がフェイクニュース等により混乱を起こすことで、店でのクレームが多発している。国民への不安解消のための広報を強めていくべき。
- ・様々な情報が流れすぎて、何を信じればいいのかわからなくなるので、政府や行政機関で「これ」というものを明確に提示してもらいたい。各企業、各個人の判断に委ねるという対策は正直困る。
- ・不安をあおるような報道は減らすべき。正しい情報の発信をお願いしたい

(収入や休業補償)

- ・いろいろな対策を打ち出してくれているようだが、子供達が休みになり、食費など想定外の家計負担が増えているので、その手当などがあると嬉しい。
- ・一斉休校の実施により、子供が休みになったため、私も仕事を休まなければならなくなった。このままでは生活が出来ない。
- ・一斉休校で、休まないといけない状況になってしまったので、その補償をしっかりとって頂きたい。

(マスクや衛生用品の支給)

- ・社会インフラであるスーパーマーケットに、医療関係の次にマスクやアルコールなどを支給すべきだと思います。イタリアなどでは、スーパー、ドラッグのみ営業し、他は休業（閉鎖）しています。日本でも可能性がゼロではないはずです。
- ・小売業にもマスクやアルコールスプレーなど入れてほしい。店舗ではギリギリで対応しているので！
- ・医療品、マスクなどは政府が緊急時は管理し、配給制にしていただきたい。
- ・マスクや消毒液の現物支給をしていただきたいです。現状、従業員の人数に対して支給されるマスクの数は少なく、店頭でもなかなか手に入りづらい状況が続いているため。(消毒液も入手困難)安全衛生面や予防でも不安です。
- ・スーパーに、優先的にマスクを入荷してほしい。スーパーは生活のライフラインだと思います。従業員が感染したら、商品が販売出来なくなります。