

2022年9月16日
吹田徳洲会病院 病院長

7月1日～7月15日の期間に実施しておりました、「ローソン」に関するアンケートについて、
たくさんの貴重なご意見賜り誠にありがとうございました。

アンケート結果と主要なご意見及び「ローソン」より要望に対する回答がございましたので、
ご報告致します。

今後ともよろしくお願ひ致します。

アンケート期間 : 2022年7月1日～7月15日
対象者 : ローソンに来店された方
調査方法 : アンケート用紙
回答者数 : 53名
アンケート内容 : ①品揃えについて ②店内の環境について
③スタッフの対応について ④営業時間について

アンケート結果 :

1-1	弁当・パン・ホットスナック類	よい	33	わるい	18
1-2	飲料類	よい	49	わるい	2
1-3	菓子、嗜好品類	よい	50	わるい	1
1-4	イヤホン、下着など入院生活に必要なもの	よい	48	わるい	1
1-5	雑誌類	よい	28	わるい	20
2-1	陳列棚は整頓され清潔ですか	はい	50	いいえ	2
2-2	通路の清掃は行き届いていますか	はい	52	いいえ	0
2-3	通路の幅は移動に差し支えない広さですか	はい	50	せまい	1
3-1	身だしなみは適切ですか	はい	52	いいえ	0
3-2	対応は丁寧でしたか	はい	52	いいえ	0
3-3	会計でお待たせしませんでしたか	はい	52	いいえ	0
4-1	営業時間は、利用にちょうどよいですか	よい	44	おそい	0
4-2	終了時間は、利用にちょうどよいですか	よい	43	はやい	1

主なご意見 : ①弁当。パン類が少ないので増やしてほしい
②雑誌類の種類及び数が少ない
③置いている品物が代わり映えしないので見直してほしい
④コーヒーマシーンを設置してほしい

これらの「主なご意見」を受けて当院より「ローソン」へ要望書として検討依頼。

ローソンからの回答書

要望1 弁当、パン、ホットスナック類が少ないので増やして欲しい

コロナ過による面会制限、移動制限により、ご来店者数が減少しご購入いただける商品点数が大きく落ち込んでおります。残念ながら、多様な品揃えをすると大量の食品ロスに繋がってしまうのが現状です。SDGs等の流れが加速し、食品ロスには社会的にも厳しい目が向けられています。ご来店客数が回復に向かう段階で商品の充実を図ってまいります。

又、今回のご指摘を踏まえて再度品揃えの見直しを行い少しでも喜んでいただける店舗を目指してまいります。

要望2 雑誌類の種類及び数が少ないので増やして欲しい

コンビニの書籍は店舗の販売実績を基に自動配本されるシステムとなっております。当店の販売実績は残念ながら前年から大きく下回っており配本が少なくなっております。

昨今、書籍離れの傾向は顕著で販売実績の回復は困難な状況ですが、担当部署に働きかけ少しでも品揃えの充実を図ってまいります。

要望3 置いている品物が代り映えしないので定期的に見直して欲しい

ローソンでは毎週、新商品を採用しています、新商品コーナーやPOP等で分かりやすく表示し目新しさのある売り場づくりをしてまいります。

要望4 コーヒーマシンを設置して欲しい。

給水排水等、設備的な制約があり実現できず申し訳ございません。
休憩スペースに煎れたてコーヒーを提供できる自動販売機をご用意しておりますのでそちらをご利用ください。引き続き店舗でも導入できるよう働きかけを行います。

以上