

2005年稲毛愛アンケート兼インタビュー

まず普段私たちがどのように本屋を利用しているのかアンケートを用いて調査した。詳細は以下のとおりである。

【アンケート調査】

- 目的：①一般の人の本屋の利用方法を知る。
②利用者が何を求めているのかを探る。
- 対象：普段本屋を利用する人(31人：20～70代の男女)
- 方法：アンケート調査+簡単なインフォーマルインタビュー
アンケートのデータは付録参照。

【結果と考察】

問1：あなたは普段書店を利用しますか？

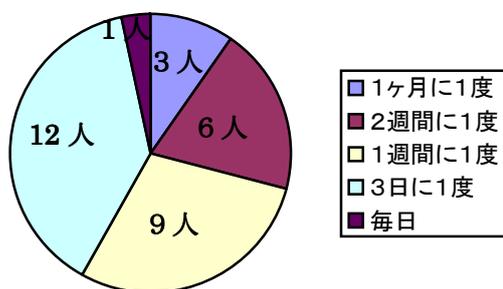
(購入していなくても立ち寄っている方は「はい」をお選びください。)

- ① はい [31人]
- ② いいえ [0人]

問2：問1で「はい」と答えた方に質問です。

あなたは普段どのくらいの頻度で書店を利用しますか？

最も近いものをお選びください。

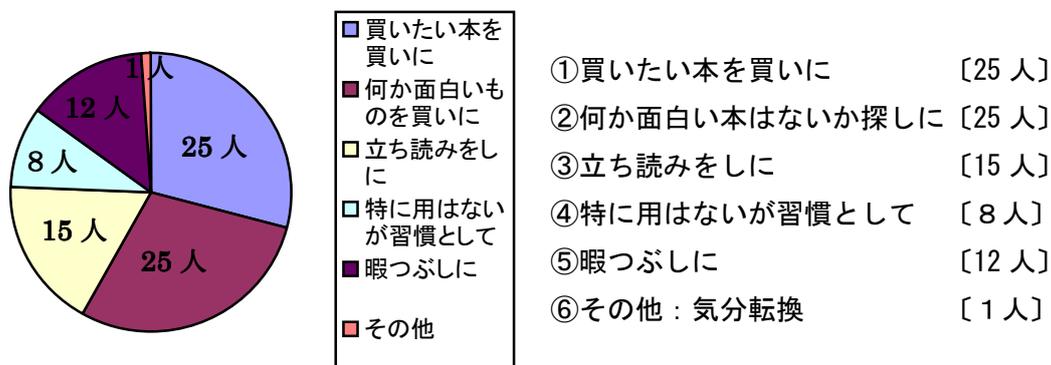


- ① 1ヶ月に1度 [3人]
- ② 2週間に1度 [6人]
- ③ 1週間に1度 [9人]
- ④ 3日に1度 [12人]
- ⑤ 毎日 [1人]
- ⑥ その他 [0人]

考察：今回の被験者の多くは頻繁な本屋利用者であった。人数は少ないが、本屋がいかにか私たちの生活に入り込んでいるかがわかる。

1ヶ月に何冊の本を買うのかなど、利用の内訳を聞くとより深い情報が得られる。

問3：あなたが、本屋に行く際の目的は何ですか？（複数回答可）



考察：買いたい本を買いに行くというのが一番の理由である。これは目的が「本を買うこと」にあるので特筆することはないが、②何か面白い本はないか探しに行く(以下②)以降の結果に注目して欲しい。②は何か面白い本を探しに行きそのまま買う場合もあるが、見るだけで帰る、つまり「本を買うこと」を直接の目的にしているわけではないのである。より顕著にそれが見て取れるのは③、⑤である。この2つはいずれも本を買うことが目的になる場合もあるが、多くの方は③「立ち読み」、「暇つぶし」自体を目的にしている。この結果、本来『本を買うところ』である本屋にそれとは異なる目的で訪れているということである。ここは注目すべき点ではないか。また、④特に用はないが習慣としてという意見も注目すべきである。用はないけれども本屋に行く。これも同様「本を買うこと」を直接の目的にしていない。④と答えた人の多くは本が好きだからふらりと本屋に立ち寄りということであった。「本を買うこと」を直接の目的にしない人でも訪れる本屋、本来の「本を買う」という役割以外にも本屋には新たな「立ち読み」、「暇つぶし」ができる——一種のカフェのような空間になってきていると言えるのではないだろうか。

このことにいち早く気づき展開している本屋があるそれは「**ジュンク堂書店**」である。

店舗データ：ジュンク堂書店(写真引用：<http://media.excite.co.jp/book/shop/shop08.html>)



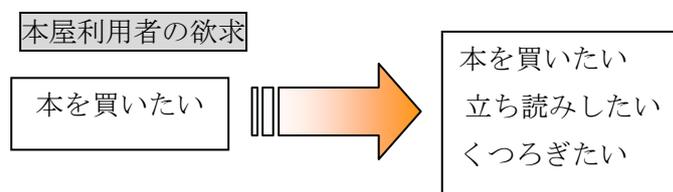
神戸生まれの書店チェーン。全国 24 店舗構える。店内にベンチや椅子がおいてあり、立ち読みならぬ、座り読みが公認されていることで有名。いくつかの店舗には喫茶コーナーが併設されており、そこへ未清算の書籍を持ち込むことが可能。

※すべての店舗に喫茶コーナーがあるわけではない。

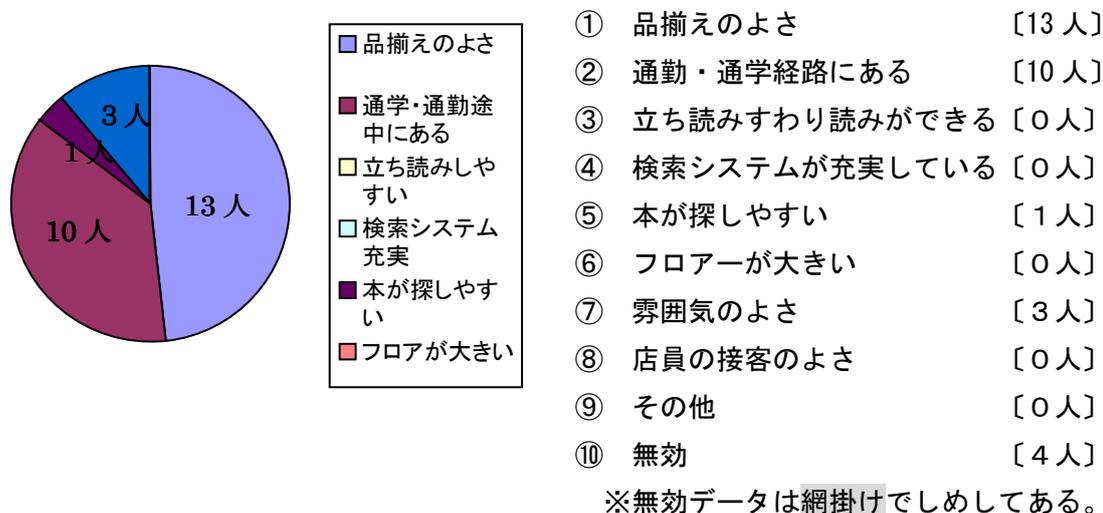
ジュンク堂ではオープンカフェの設置や読書用の椅子、机などを配置しており、くつろげる空間が作られている。まさに本屋の「本を買う」以外の点に着目したよい例であろう。インタビューを通して、この喫茶店方式やいす机の置いてある店舗と言うのは人気が高

かかった。

この例を通してわかるように、現在本屋利用者の欲求は「本を買う」という目的だけではなく、くつろげる、ゆっくり本が読めるといったところにも向けられているのである。



問4：書店を選ぶ際に最も重視するポイントは何ですか？1つだけお選びください。



考察：最も多かったのは①品揃えのよさ

と②通勤通学路にあるであった。問3では「本を買うこと以外」の点にも着目したが、やはりそこを重視(⑦雰囲気のよさ)も3人とわずかではあるが、傾向としてあるようだ。

問5：あなたのお気に入りの書店はありますか？

※分かれば支店名もお願いします。

- ① ある [20人]
- ② ない [11人]

問5で「ある」と答えた方に質問です。その書店のお気に入りのポイントは何ですか。ご自由にお書きください。

◇ 品揃えもよく、店のフロアも大きい。本や雑誌や漫画を買って、隣のカフェでコーヒーを飲みながらそれを読むのがお気に入り。本屋とカフェが外だけじゃなくて、内側でもつながってる

から行きやすい。(文教堂 市ヶ谷店)

- ◇ 雰囲気がいい。本がジャンル別にびっしり並べてあるというよりは、見やすいように工夫されている気がする。棚の高さが低めで見やすい。階によって雰囲気が違う、お客さんの雰囲気も違う(リブロ池袋店)
- ◇ 品揃えは都心の本屋ほどではないけど、広々していて落ち着く(紀伊国屋丸広入間店)
- ◇ 品揃えよくて本が探しやすい(八重洲ブックセンター)
- ◇ 品揃えがいい(大型有名書店ならどこでもいい)
- ◇ ひとがいっぱいだから立ち読みしやすい(有名な大型書店)
- ◇ あまり需要がなさそうな外国の絵本も置いてある。雰囲気がよい(リブロ)
- ◇ 品揃えが良い、新しい売り場(コーナー)がわかりやすい。(ルミネ Book1st(新宿))
- ◇ フロアーが広いので立ち読みがしやすい。本が探しやすい。(池田書店)
- ◇ ランキングなどがあって新しい本とであえる。(店舗未記入)
- ◇ 割と雰囲気が落ち着いていてゆっくり本が探せる。(リブロ池袋パルコ店、文教堂飯田橋店)
- ◇ じっくりと本を読める、選べる、雰囲気もいいし、品揃えもいいし、カフェもある。(ジュンク堂)
- ◇ 店員の薦めている本が面白い。配置がわかりやすい。(Books ルーエ)
- ◇ 探しやすい。カテゴリ分けうまい。(紀伊国屋・本店)
- ◇ 検索システムが充実。(BOOK first)
- ◇ フロアー構成がよく、本が探しやすい。遅くまで営業している。(芳林堂書店 高田馬場店)
- ◇ 本の数が多いから (ジュンク堂 池袋店)
- ◇ 他店にはない(専門的な)本がある。(書泉ブックマート(神保町))
- ◇ 品揃えが豊富で探していた本がすぐに見つかったから。(書楽)
- ◇ 新刊が早く見られる。(ヨーカドーの本屋)

考察：約3分の2の人がお気に入りの書店があると答えた。お気に入りの書店があると答えた人はみな楽しそうにその書店を語っている。「品揃えがよいから」という理由も多いが、雰囲気がいいからであるとかなじみの本屋だからと答える人もいて、ただ単に本屋の機能的な部分(品揃え、探しやすいなど)だけをよくすれば楽しさを提供できるというわけではないようである。

問6：あなたは現在利用している書店に満足していますか？その理由もお答えください。

- ① はい [16人]
- ② いいえ [15人]

満足している人 [16人]

- ◇ 立ち読みができる。(本にカバーかかってない)
- ◇ 家の近くで品揃えもいい。

- ◇ 欲しい本がだいたいあるから。
- ◇ 駅と家の間にある、すぐに立ち寄れるから。なんとなく立ち寄るだけのことが多いので、それなりに利用しやすければ良い。ほしい本が決まっている場合は、店員に聞いて探してもらおう。在庫があってもなくても、ちゃんと対応してくれるので満足している。
- ◇ こまっていないから。
- ◇ とりあえず本が読めればいいから。
- ◇ 自分に大きすぎず小さすぎず。
- ◇ 特に不便な点がない。
- ◇ いつも買ったり読んだりする雑誌があるし、品揃えがいい。読んでみようかなあとと思ったら、いつの間にか買ってるなんてことも。
- ◇ まあ、用は足りてるから。
- ◇ とくに満足という事を考える機会がなかった。
- ◇ 魅力的なポイントが多い。(満足度が高い)
- ◇ 最寄り駅にあり、本の取り寄せができるから。
- ◇ たくさんの本が出ている。探しやすい。
- ◇ そこそこ満足

満足していない人 [15人]

- ◇ 品揃えが悪い。
- ◇ 品揃えは豊富なのだが、豊富すぎて何がどこにあるのか分かりにくいから。
- ◇ 狭い！品揃えそんなに良くない。あと、駅から近い分、やっぱり人が多い。特に女性誌の前にいつも人がいて、立ち読みしづらいです。
- ◇ 探せない！どこをさがしたらいいかわからない。どのジャンルかわからない。
- ◇ 探したい本が、検索で出てこないことがある。
- ◇ 急いでいるときに本が探しにくい。
- ◇ 家の近くに満足するような本屋がないのが不満。
- ◇ 狭いので立ち読みもしづらく、本がなかなか探せないから。
- ◇ 品揃えがいい店は店舗の大きさの都合上、ビルとして独立してるし。駅構内に在るような店は小さいし椅子がない。
- ◇ ひまつぶしだから座って本を読みたい。
- ◇ 売れるものばかり。あまり人気がないものでもええから置いて欲しい。
- ◇ 本が探しにくい。接客が悪い。
- ◇ 店内が狭い椅子が少ないので、椅子にほとんど座れない。
- ◇ ジャンルが少ない

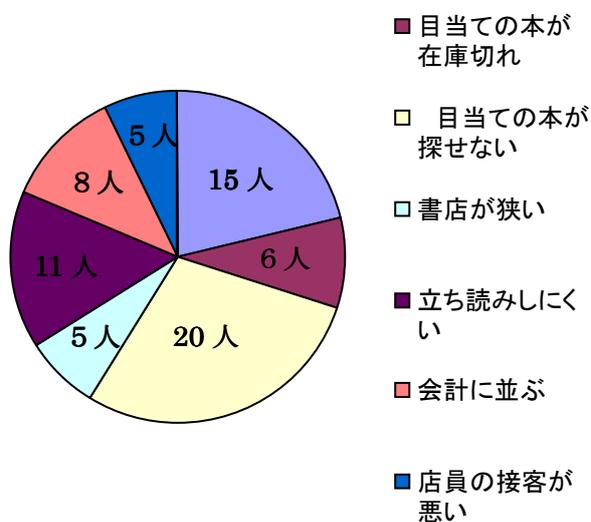
考察：満足も満足していない人も半々であった。内容をみると、満足といっている人でもある程度の妥協をして「満足」としている。不満足とは紙一重のようだ。しかし、全体的に大きな不満はないように思える。不満の人も根本的には今のままでも大丈夫ではあるようだ。トータルで考えると、本屋自体に関してそれほど改善の欲求は高くないのだろうか。本屋の立場から考えると、技術の発展で本屋は扱いやすくなったかもしれないが、客側から見ると、「本を楽しむ」というレベルの満足には達していないように思える。いまだ、「本が買える」レベルの満足度にとどまっていると言えるだろう。1つ上の段階を考えれば、改善の余地はありそうだ。

問7：書店に欲しい機能はありますか？ご自由にお書きください。

- ◇ ジャンルの表示仕分けしっかりしてほしい。
- ◇ 検索機能
- ◇ わざわざその場所に行かなくても立ち読み出来る機能。
- ◇ 本屋に目的の本がなかったらその場で欲しい本をそれにダウンロードできたらいいなと思います。
- ◇ 喫茶店風な本屋がいい。
- ◇ 検索機能の充実
- ◇ 欲しい本をカウンターまで届けてくれる
- ◇ 女性専用の書店があるといいなと思います。
- ◇ 今のままでいいと思う
- ◇ 発売日を作家別に知れたらいいな。
- ◇ 便利音声案内や、読みたい内容から本を紹介してくれるシステム。
- ◇ 座って本を選ぶことができる

考察：問6からも読み取れたように、現在の本屋に問題意識を持っていないので、このままでよいと言う意見が多数だった。中には上記のようにさまざまな機能を提案してくれた人もいたのだが、どれも「目先の便利さ」とらわれて、本質とずれている気がする。本来の私の知りたい「楽しさ」はこういう「目先の便利さ」ではなく、もっと「ころころ楽しむ」というところにあると思う。しかし、まだ私自身「ころころ本を楽しむ」本質をつかみかねているので、さらなる研究が必要である。特に、本屋に問題意識を持っていない、ただ利用している人へのインタビューは現状把握としてはよいが、本質をつかもうとするときにはあまり向かないということがわかった。今後、本を熟知した人や本にこだわりをもっている本屋の店主等に話を聞く必要があるだろう。

問8：書店でイライラしたことはありますか？（複数回答可）



考察：まずはこういった基本的な問題を解決することで、いずれは「楽しさ」に目が向けられるのではないか。しかしながら、直接「楽しさ」とはなにかにつながるものではなさそうである。

- ① 目当ての本が置いていない(入荷していない) [15人]
- ② 目当ての本が在庫切れ [6人]
- ③ 目当ての本が探せない [20人]
- ④ 書店が狭い [5人]
- ⑤ 立ち読みしにくい [11人]
- ⑥ 会計に並ぶ [8人]
- ⑦ 店員の接客が悪い [5人]

付録アンケートとして

今後必要かもしれないので、オンライン書店についてのアンケートも行った（2問のみ）

問9：あなたは普段オンライン書店を利用しますか？

- ① はい [12人]
- ② いいえ [19人]

問10：問9で「はい」と答えた方に質問です。

あなたがオンライン書店を利用する際の目的は何ですか？（複数回答可）

- ① 買いたい本を買うため [5人]
- ② 本屋に売っていなかった本を買うため [6人]
- ③ 何か面白い本はないか探すため(検索する) [5人]
- ④ 他人の感想を読むため [4人]

⑤ 暇つぶしに〔2人〕

考察：今回はオンライン書店との係わり合いについて深く言及していないのでアンケート結果は使用しなかった。以外にもオンライン書店の利用者が少ない事がわかった。(30人のデータなので傾向はつかめているとは思わないが)今後もオンライン書店はいろいろなものをもってくると思われるので、つぶしあい出なく共存という方向性でうまく付き合っていく手はないか、これも気になるところである。

【アンケートを終えて】

まず、アンケートでは得られなかった本屋に対する思いをインタビューで答えてもらった。

「本屋のどんなところが好きですか？」

- ✚ 手にとって本を見られる。
- ✚ たくさんある本を眺めているのがよい。表紙とか。
- ✚ 暇つぶしになる、他の場所よりも孤独感がない。
- ✚ ランキングを見るのが楽しい。
- ✚ 立ち読みできるから時間をつぶせる。
- ✚ 買いたいと思ったらすぐ手に入れられる。
- ✚ 自分の目で見られる(ネットだとわからない)

これらはリアルな世界での利点と言い換えることができると思う。手で触れられる。自分の手でその場で手に入れられる。本を手に入れた高揚感自分だけのもの。しかし、こういった高揚感などは、果たして本屋の本質に近いものなのだろうか。アンケート結果から分析すればするほど曖昧に思える。本屋の「楽しさ」=本屋の本質を理解できなければ、情報ツールや空間を生み出すことはできないと考える。先にも述べたとおり、今までのやり方、アンケートと言う方法のみにとらわれず、また違った人々へのアプローチが必要である。