

来店が難しくなった人にも暮らしのそばで買い物を支える。  
地域で見守りを生む生活インフラとしての移動スーパー

### 取組の概要

- 高齢化等により来店が難しくなったお客さまの自宅近くへ出向き、直接見て・触って買い物できる環境を提供する移動スーパーを平成29年に開始
- 需要調査や運行準備を進め、行政や地域包括支援センター等、地域と連携して事業を展開



移動スーパーではお客さまとの会話が多く生まれる

### 解決したい課題

- ご来店が難しくなられた方にも継続的に買い物の機会をご提供する必要がある

### 実現したい未来

- 移動スーパーが特別なものではなく、日常的に利用できるサービスにしたい。

## INTERVIEW

### 1. 移動販売を始めた背景と目的

当社は、ご高齢のお客さまにも多くご利用いただいておりますが、免許の返納や歩行の困難など様々な理由で店舗に来られなくなる方がいらっしゃいます。お客さまが継続して買い物できる方法を考える中で、移動販売の導入に至りました。この事業は「地域のお役立ち業として社会に貢献する」という当社のビジョンにも合致しています。

### 2. 事業を開始するまでの準備

開始にあたっては、対象エリアで約1万軒を事前に訪問し、買い物の困りごとをお伺いしております。その他、行政や地域包括支援センター、生活支援コーディネーター等との会議へ積極的に参加し、コミュニケーションを取ることで協力体制を築き、買い物に困っている方がいないか伺います。情報をもとにルートや頻度を設定し、地域に合わせた運用を行っています。

### 3. ニーズへの対応と見守り機能

積載している商品は利用者の購入履歴やお客さまとの会話からおすすめを考えて調整しています。

肉・魚・野菜・焼き立てパンの需要が高いです。

また、この取組は地域における見守りにもつながっており、例えば、お客さまと接する中で異変に気付いて自治体や救急につなげたり、集合住宅では、移動スーパーをきっかけにお客さま同士の交流が自然に生まれています。警視庁と連携して特殊詐欺防止の啓発チラシの配布したこともあります。販売パートナーさんが直接声を掛けてお渡ししていることもあり、しっかり見ていただいています。

### 4. 今後の展望

現ご利用は高齢者の方が多いですが、小さいお子さまがいる方や在宅ワークをする方なども増えています。今後、少子化や高齢化が進む中で、買い物が難しい状況になる方が増える可能性があります。そのような際に「移動スーパーが特別なものではなく、日常的に利用できる」を実現したいです。移動スーパーが「御用聞き」として社会に溶け込んだサービスになっていければと思います。

話し手【取材日：令和8年1月9日】

●小林 正人 さん（株式会社いなげや営業戦略統括部営業戦略部事業開発グループ）