

【巻頭言】**密を回避する生活でも出会う人**

清水 みゆき*

新型コロナウイルスによる感染症の流行が始まってから約2年が経った。感染拡大を防ぐために、私たちは密を回避する生活を続けている。そのため、学校の休校からリモート授業、テレワーク、外食や旅行の自粛など、生活全般にわたり大きな変化を強いられている。

結果として家庭内での食事の回数や、家族と過ごす時間が増加したと言われる。もちろんその事自体は家族の関係の再認識などの良いこともあるが、逆にそのことの弊害もあろう。ただ、外食や旅行を控え、家族が家の中にいる時間が増えた結果として、家庭内の食事回数の増加に伴う食材・食品の支出は明らかに増加している。食品売り場は「おうちごはん」のための惣菜や、食事づくりのためのアイディアに満ちたレイアウトに大きく変化した。

一方、店舗での買い物も密になりがちであるため、通信販売の伸びも著しい。通販の伸びはコロナ禍以前から通信機器の発達、浸透とともに指摘されていたことであるが、外出自粛がさらに背中を押したと言えよう。従来、通販では取扱量の少ない食品は2020年の1月では687円（家計状況調査月次・二人以上世帯）だったものが、同年12月には1,477円と2倍以上の伸びとなっている。

また、外食の自粛は飲食店の収益を大きく減少させ、いわゆる第一波と言われる2020年4月ごろの落ち込みが著しく、2020年は対前年比で15.1%減となるなど、倒産件数も業態別では飲食店が最多となった。しかしその後、店内飲食ではなく店外飲食への対応として、テイクアウトやデリバリーに力を入れるなどの展開を見せている。ファーストフードなど、コロナ以前からテイクアウトが常態化していたところは売り上げ減少も軽微で済むなどしているが、こうしたファーストフードも含めてデリバリーの利用が増加したことも大きな変化の一つである。デリバリーのために、独自に配達員や配達バイクを確保して、配達員を持たない飲食店にも配達サービスを提供できるように請け負う「出前館」、飲食店と消費者の間を、登録した配達員によってつなぐ「Uber Eats」など、デリバリー専門の配達員による飲食店からの「お取り寄せ」という新たな食品の調達方法が登場し、「配達員」

*当学科教授（しみず みゆき）

という働き方も含めて注目された。

こうした宅配という購買行動で、改めて注目されたのが「生協宅配」であった。新型コロナ感染拡大によって、宅配という便利さに加え、「生協」というブランド力もあって、安全性や安心感から組合員が増加するとともに、いわゆる隠れ組合員の復活など、供給高が急増した。店舗以上に宅配事業において、欠品や抽選、数量制限などの組合員への対応、また職員のやりくりなどによって、なんとかこの供給増に対応してきたのが生協である。

ところで、日本生活協同組合連合会では3年に1回、「全国生協組合員意識調査」を行い、公開している。2021年はその調査年にあたり、昨年公開された。そこからも、もちろん宅配事業（特に個別配送）の利用増加が読み取れるのであるが、今回、このコロナ禍において、配達による購買行動の増加という消費行動の変化と関わって、興味深い意識の変化が読み取れた。生協宅配に対する満足度である。

コロナ禍における消費行動の変化である「配達してもらう」、という購買行動を可能にしているのは配達する人の存在である。指定した場所に配達して、配達員と接触しない「置き配」という形態もあるが、とくに衛生面や安全性を重視する食品の場合、リスク回避のために配達員から直接受け取る場合が多い。そこでは、配達員との接触は避けられない。今回の意識調査でも、宅配事業において満足度が高い項目を見ると、「商品が配達される便利さ」がもっとも高く、次いで「食品の安全性」、そして3番目が「職員の対応」となっている。この「職員の対応」は、2018年度調査では7番目だったので、3位への浮上はかなり満足度が上がったと言える。しかも、例えば「食品のおいしさ」では年代別（20代から80代以上）で3倍近い評価の差があり、「欲しい商品の見つけやすさ」でも4倍近い評価の差があるのに対し、「職員の対応」はその差が比較的小さく、全世代が満足度を高めているのである。

生協に限らず、宅配全般について利用頻度が高まる中で、生協職員の対応の評価が相対的に高まった結果といえよう。

学会関係の研究会でも、今回の生協の供給増について議論する機会が何度かあったが、他の通販と比較して、生協の利用率が大きく上昇した要因として、「いつも同じ職員が、定期的に配達する」ということの安心感が指摘された。

コロナ禍において大きく伸張した宅配という消費行動における生協ブランドの強みを、改めて認識することとなった。

参考文献

日本生活協同組合連合会「2021年度全国生協組合員意識調査報告書」2021年11月
農林水産省「食料・農業・農村白書 令和3年版」