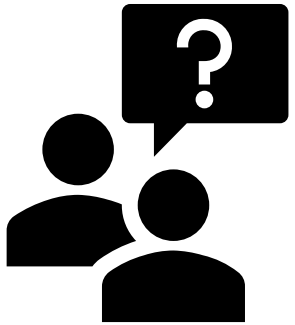
DHBW
Duale Hochschule
Baden-Württemberg
Heilbronn

Stephan Rüschen, Moritz Krüger, Kevin Schulz, Lukas Ulrich, Kamilla Wanner

Smart Store 24/7 - Ergebnisse einer quantitativen Kundenbefragung (2025)

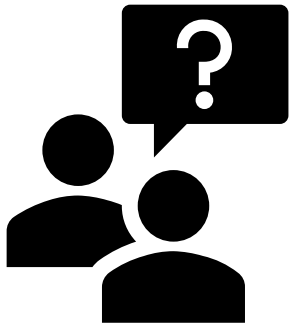
Untersuchungsdesign



- Kund:innen von Smart Store 24/7
- Quantitative Online-Befragung im Zeitraum 12.04.-15.06.2025
- 1.440 Teilnehmer
- Smart Store 24/7 – Ländliche Nahversorgung
- Teilnehmende Händler: Tante Enso, Frieda24, Hurtig 24/7, Emmiy, Teo, Tante M, Ortkauf, MeinMarkt24, Super Märkle, Landmarkt Bohnfeld
- Gewinnung der Teilnehmer über Social Media, Newsletter und Aushang in den Stores

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

Ziele der Smart Store 24/7-Befragung

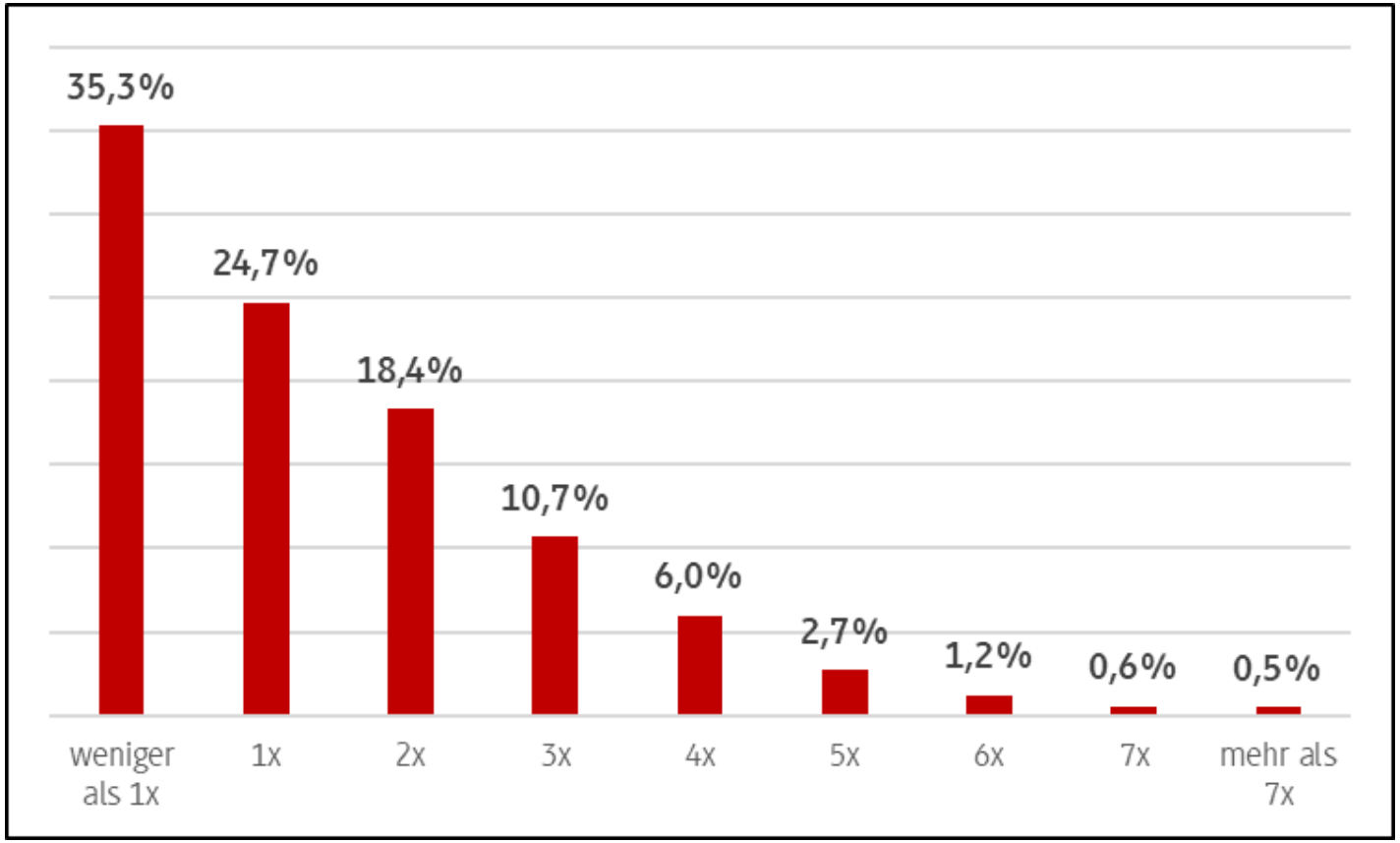


- Wichtigkeit von verschiedenen Einkaufskriterien
- Relevanz der Öffnungszeiten
- Auswirkungen auf den klassischen Handel
- Zufriedenheit mit der Customer Journey
- Emotionale Bindung an die Stores

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Wie oft tätigen Sie Ihre Einkäufe in Ihrem unbemannten Nahversorger?‘

(1 = ‚stimme überhaupt nicht zu‘ bis 5 = ‚stimme sehr zu‘)



- Die Befragten gaben an, ca. 1,6x pro Woche ihren unbemannten Nahversorger zu besuchen.
- 60% kommen nur 1x pro Woche oder seltener in den Store.

Ø 1,6x

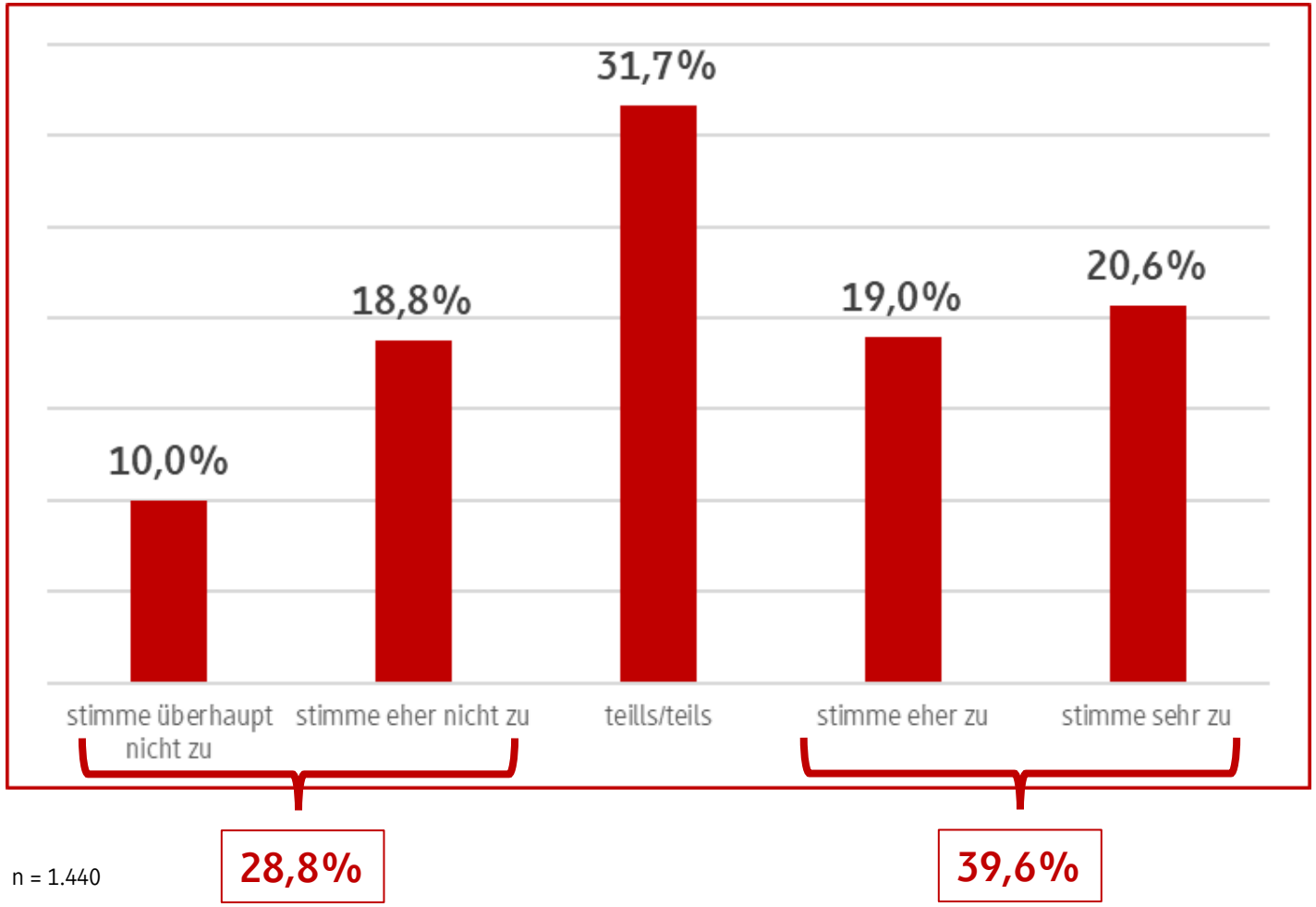
n = 1.440

Annahmen: weniger als 1x = 0,5 und mehr als 7x = 8

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Ich nutze meinen unbemannten Nahversorger regelmäßig - nicht nur für einen Notkauf.'

(1 = ‚stimme überhaupt nicht zu' bis 5 = ‚stimme sehr zu')



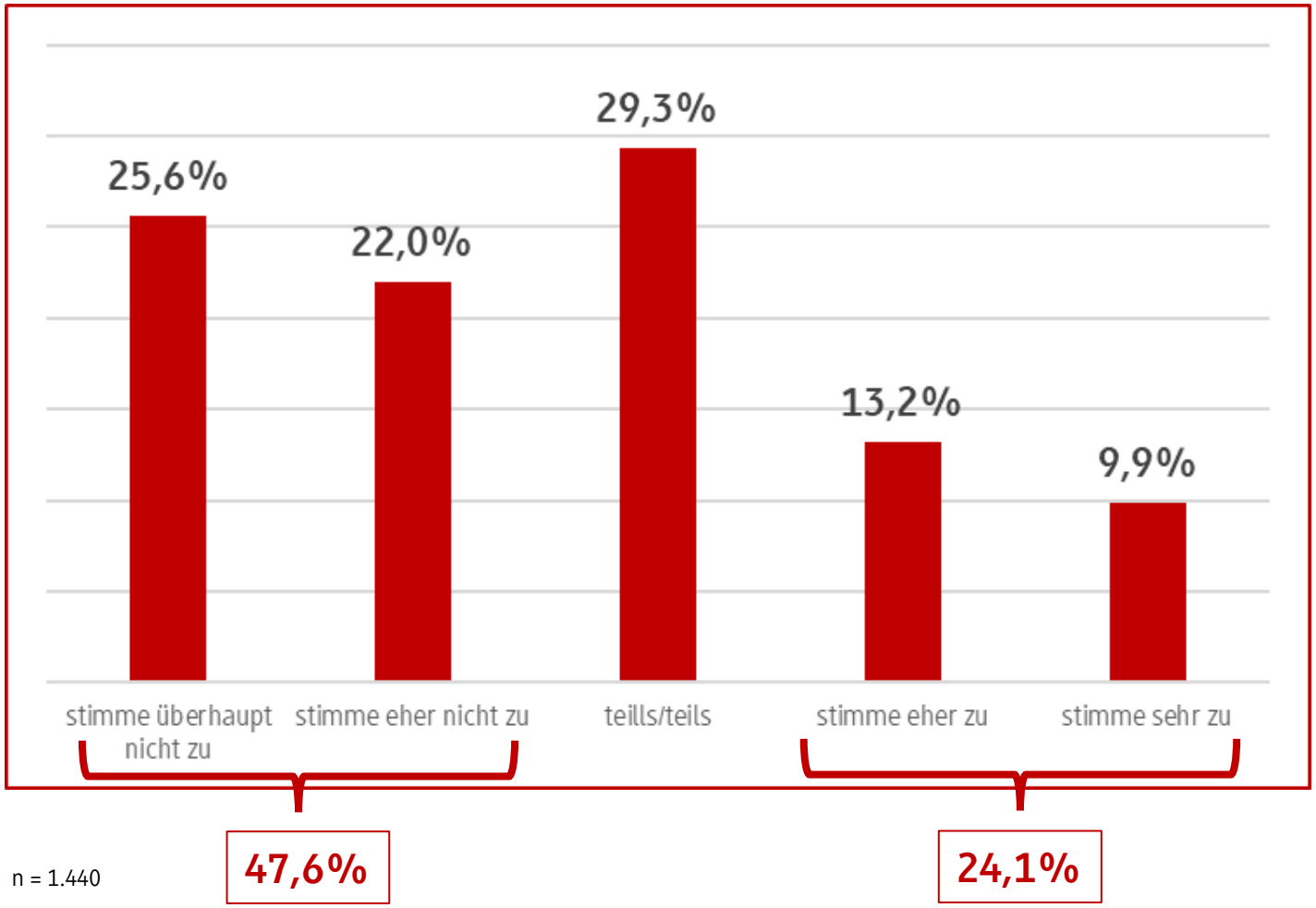
n = 1.440

- Für 39,6% ist der Einkauf in ihrem unbemannten Nahversorger mehr als nur ein Notkauf.
- 28,8% nutzen den Store eher als Notkauflösung.

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Seit es meinen unbemannten Nahversorger gibt, gehe ich seltener bei anderen Lebensmittelgeschäften einkaufen.‘

(1 = ‚stimme überhaupt nicht zu‘ bis 5 = ‚stimme sehr zu‘)



n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

- 24,1% geben an, dass Sie, seit es ihren Nahversorger gibt, seltener zu anderen Lebensmittelgeschäften gehen.
- 47,6% stimmen dieser Aussage eher nicht zu oder überhaupt nicht zu.

‚Wie wichtig sind Ihnen folgende Faktoren bei Ihrem unbemannten Nahversorger.‘

(1 = ‚sehr wichtig‘ bis 4 = ‚sehr unwichtig‘)

	sehr wichtig (1)	wichtig (2)	eher unwichtig (3)	sehr unwichtig (4)	Ø
Öffnungszeiten	76,7%	16,9%	5,3%	1,1%	**1,31**
Erreichbarkeit	58,2%	37,1%	4,5%	0,2%	**1,47**
Bequemlichkeit	49,1%	43,6%	7,2%	0,3%	**1,59**
Sortiment	34,7%	62,6%	2,9%	0,1%	**1,68**
Preis	24,3%	62,7%	13,0%	0,1%	**1,89**

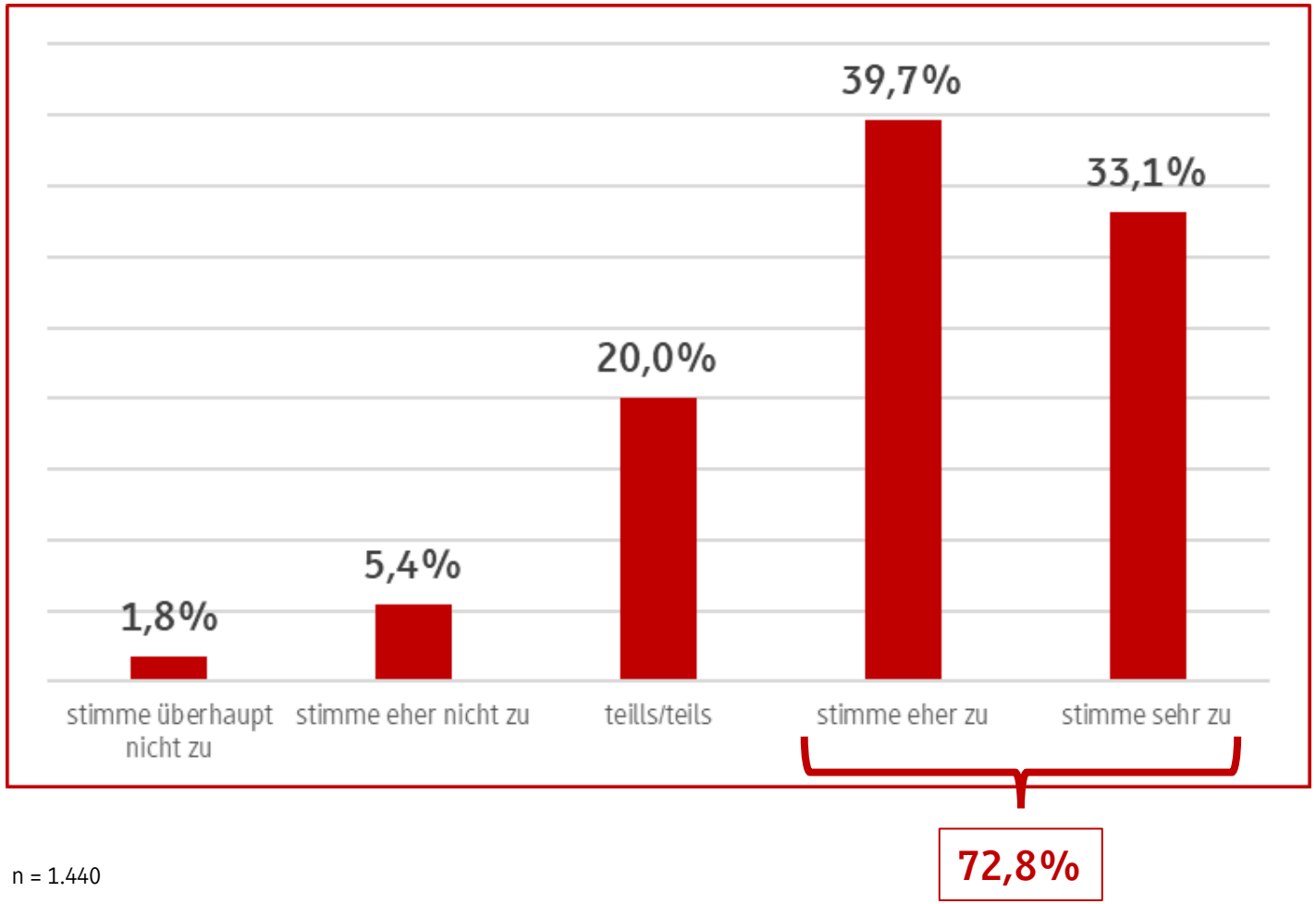
- Öffnungszeiten (Ø 1,31) haben die größte Bedeutung.
- Auch Erreichbarkeit (Ø 1,47) und Bequemlichkeit (Ø 1,59) scheinen wichtiger als Sortiment (Ø 1,68) und Preis (Ø 1,89) zu sein.

n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Das Sortiment bei meinem unbemannten Nahversorger reicht aus.‘

(1 = ‚stimme überhaupt nicht zu‘ bis 5 = ‚stimme sehr zu‘)



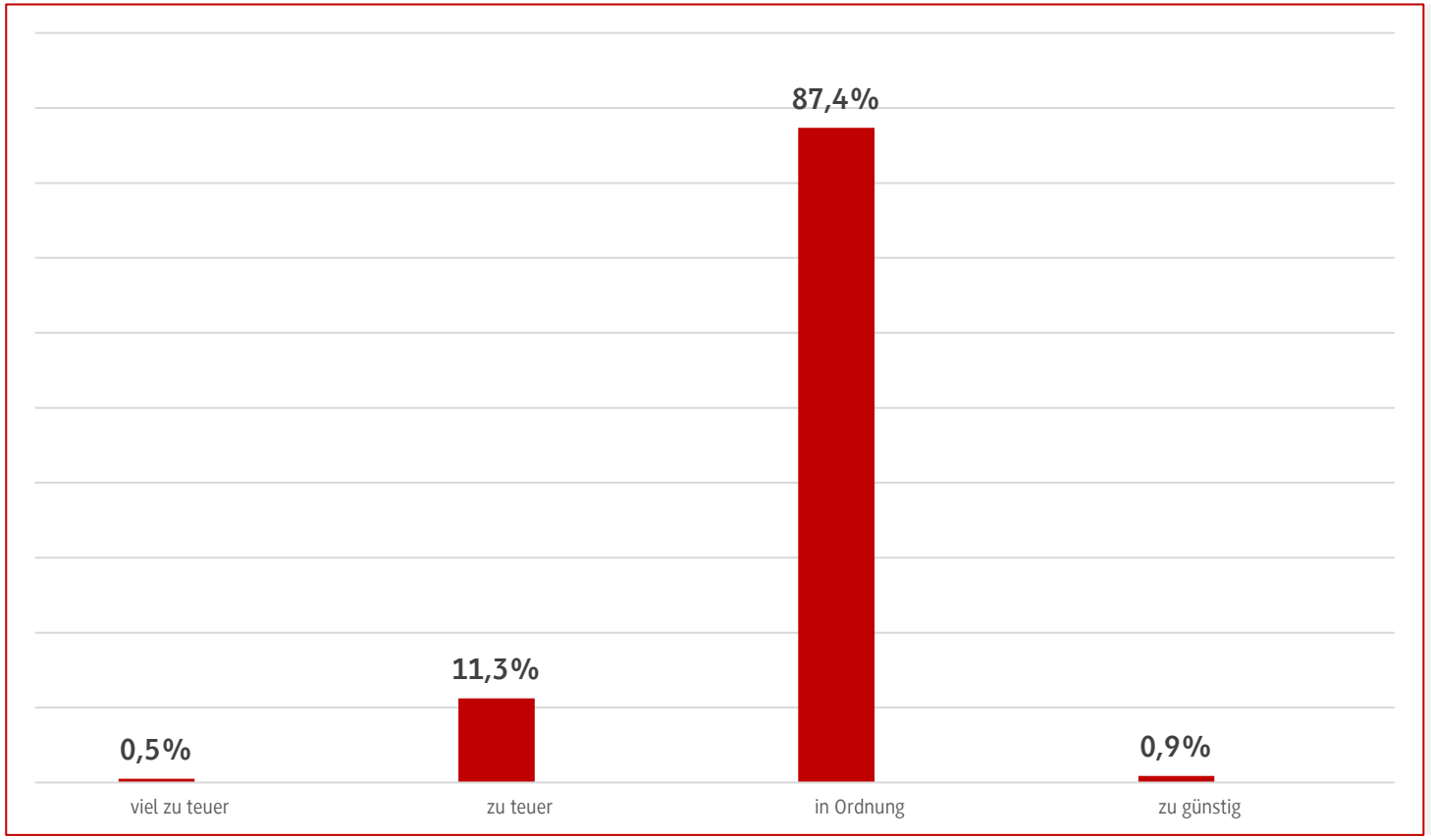
- Das Sortiment scheint für 72,8% der Befragten grundsätzlich ausreichend zu sein.
- Wobei in der Frage ‚Notkauf‘ nur 39,6% der Befragten dem Statement ‚Ich nutze meinen unbemannten Nahversorger regelmäßig – nicht nur für einen Notkauf.‘ zugestimmt haben (siehe Seite 7).

n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Die Preise in meinem unbemannten Nahversorger sind…'

(1 = ‚viel zu teuer' bis 4 = ‚zu günstig')



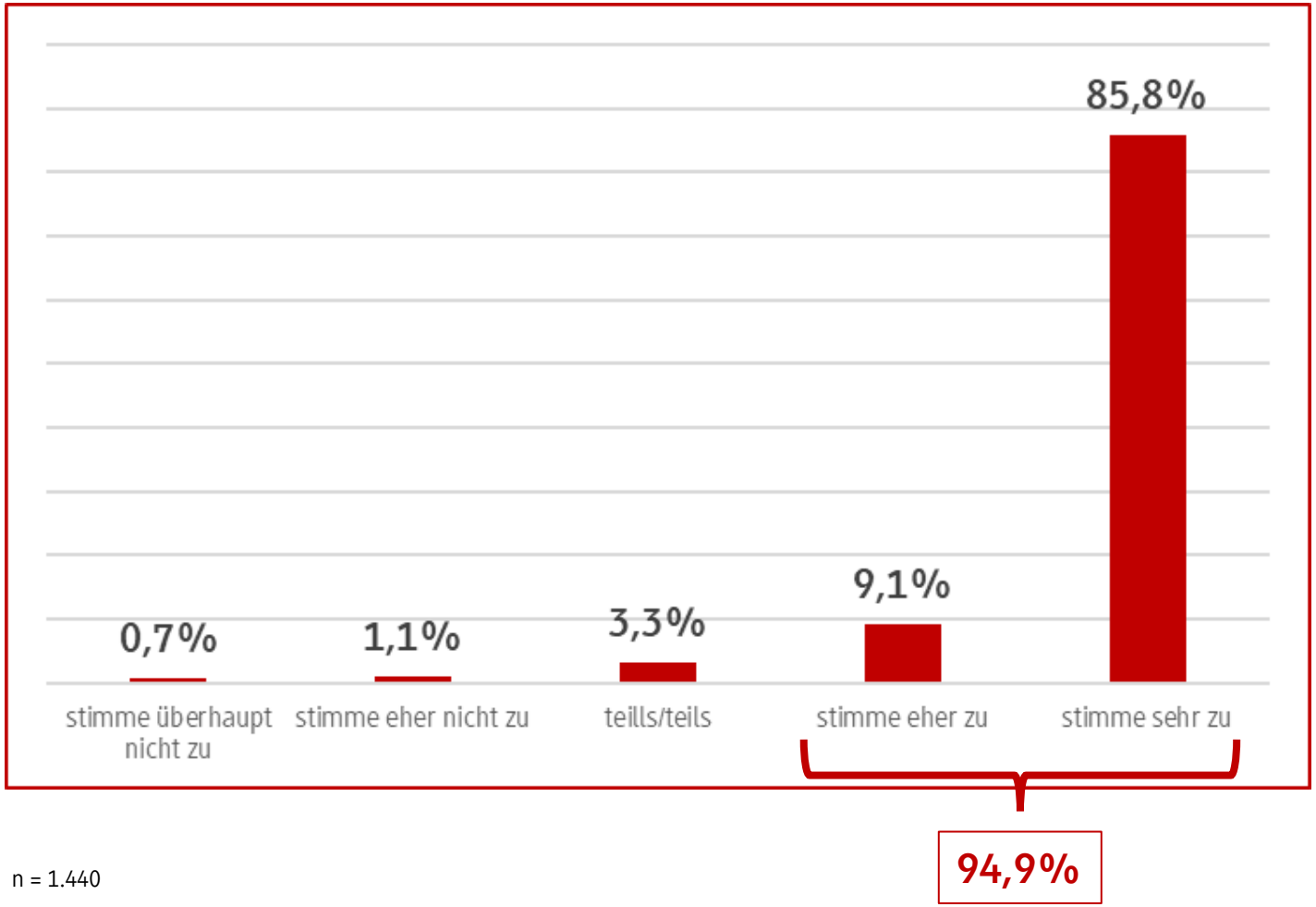
- Das Preisniveau ist für 87,4% in Ordnung.
- Das Preisniveau von unbemannten Nahversorgern ist ca. 10% über dem klassischen LEH; außerdem haben Nahversorger keine bzw. nur sehr wenige Promotions.

n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Der Einkauf ohne Personal (Zugang zum Laden, Erfassen der Produkte und Bezahlen an der Kasse) stellt für mich KEIN Problem dar.‘

(1 = ‚stimme überhaupt nicht zu‘ bis 5 = ‚stimme sehr zu‘)



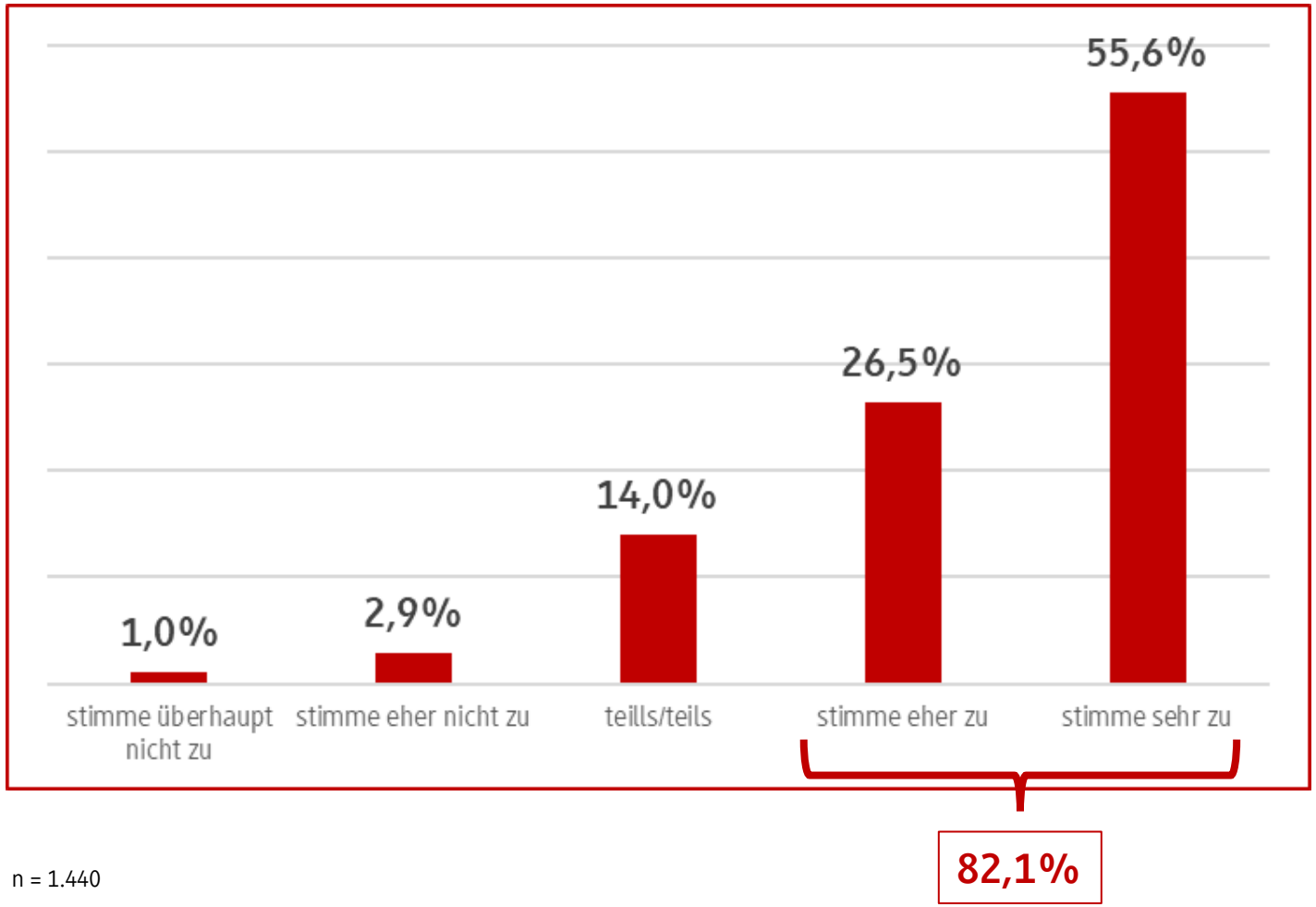
- Für die Kund:innen (85,8%) in einem unbemannten Nahversorger ist das Einkaufen (Zutrittskontrolle, Selfscanning und bargeldloses Zahlen) kein Problem (= stimme sehr zu).

n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Mein unbemannter Nahversorger vereinfacht meinen Alltag.'

(1 = ‚stimme überhaupt nicht zu' bis 5 = ‚stimme sehr zu')



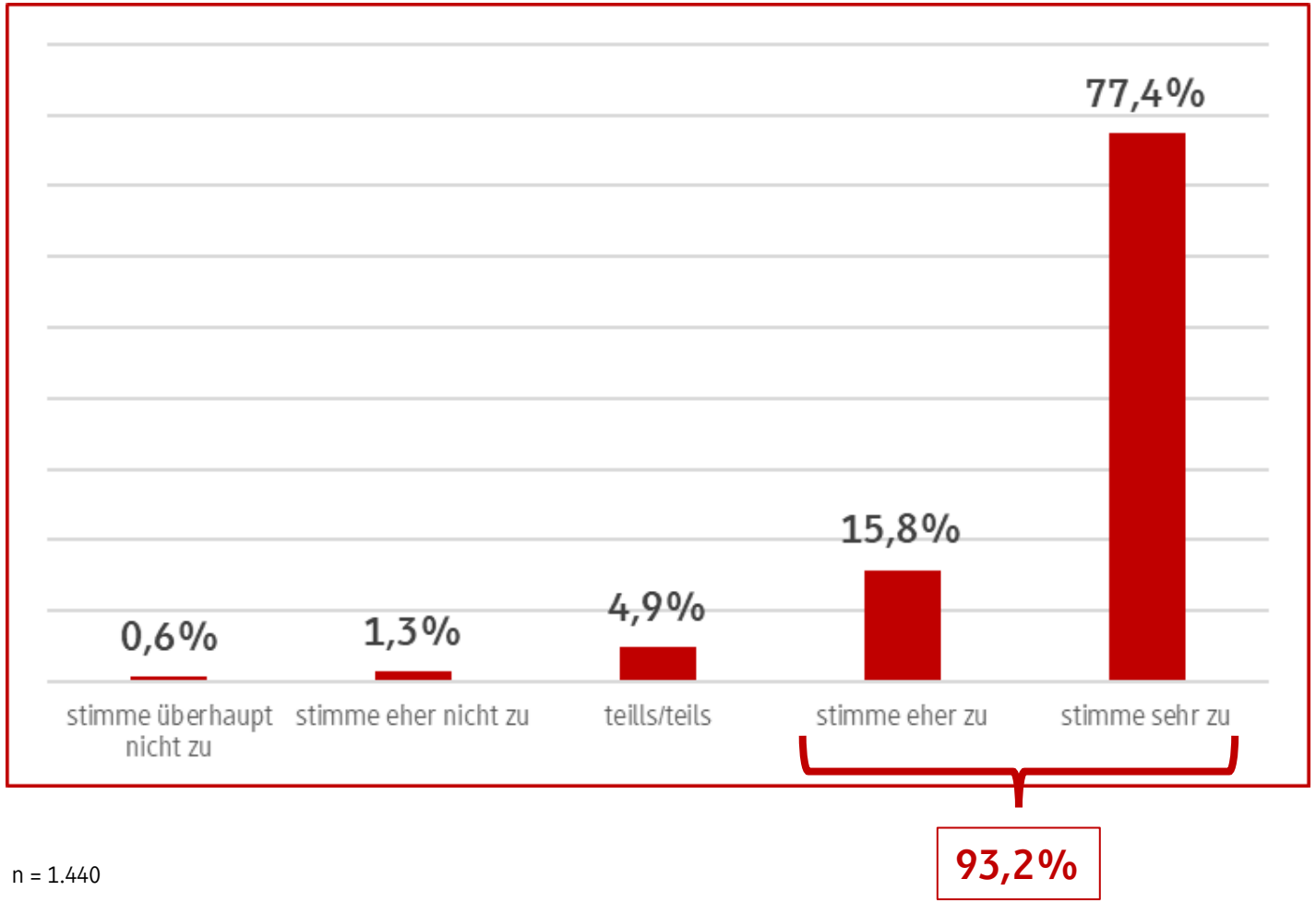
- Für 82,1% wird der Alltag durch ihren unbemannten Nahversorger vereinfacht.

n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Es ist für mich wichtig, dass ich fast jederzeit in meinem unbemannten Nahversorger einkaufen kann.‘

(1 = ‚stimme überhaupt nicht zu‘ bis 5 = ‚stimme sehr zu‘)



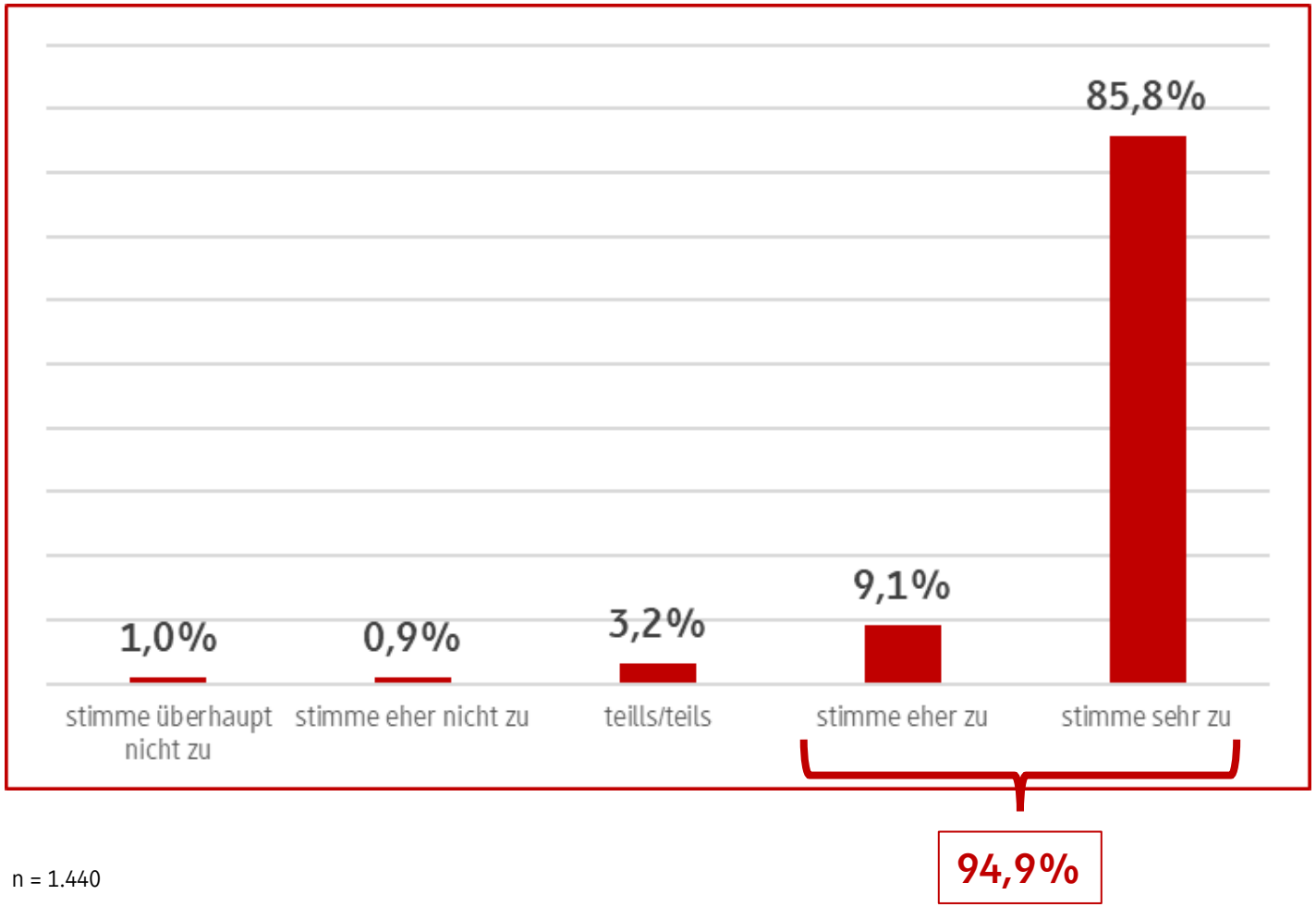
- Für 93,2% ist es wichtig, dass sie (fast) jederzeit dort einkaufen können.

n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Ich schätze die Sonntagsöffnung bei meinem unbemannten Nahversorger.‘

(1 = ‚stimme überhaupt nicht zu‘ bis 5 = ‚stimme sehr zu‘)



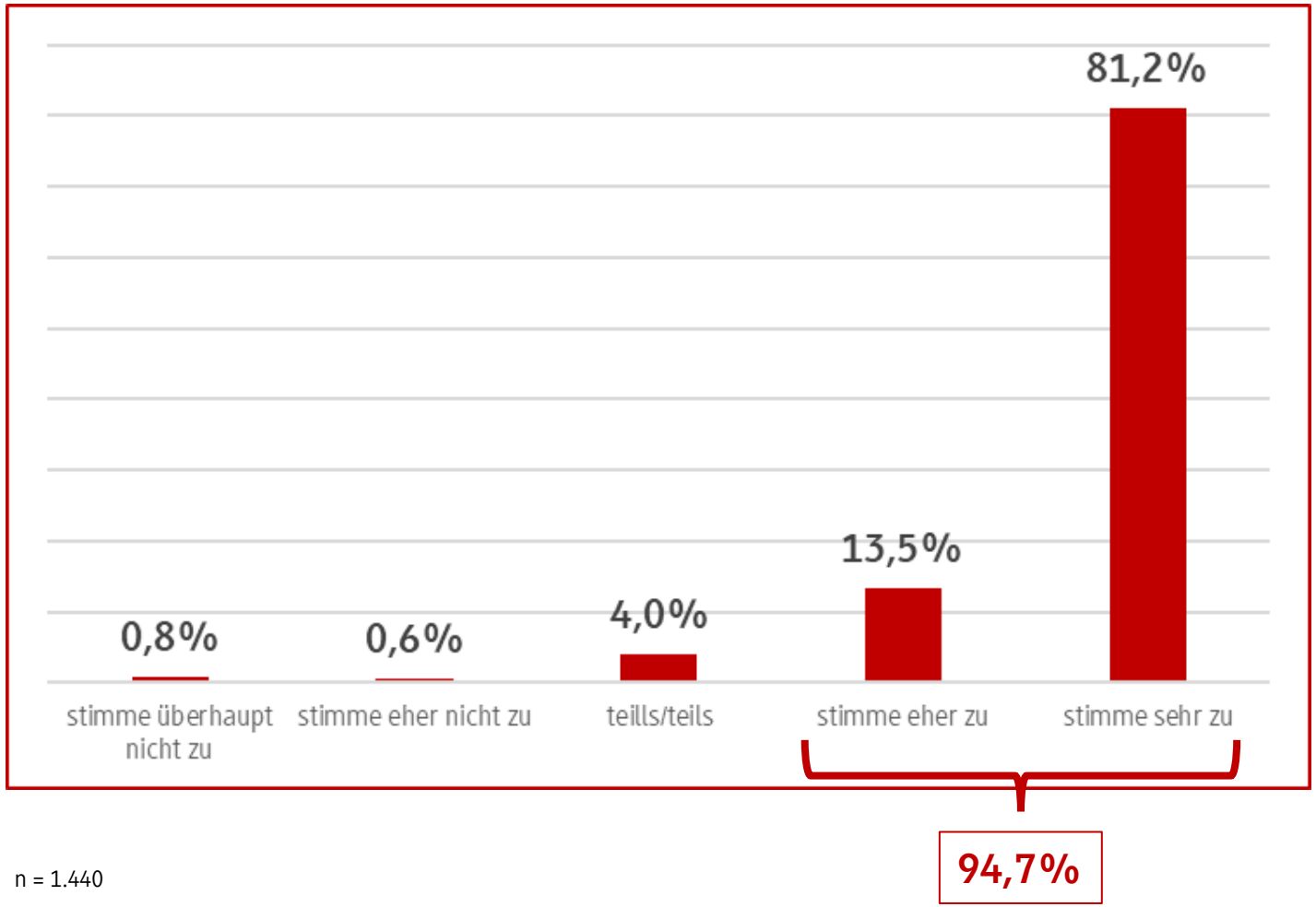
- 94,9% schätzen die Sonntagsöffnung (= stimme sehr zu und stimme eher zu).

n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Das Vorhandensein meines unbemannten Nahversorgers wertet meinen Ort auf.'

(1 = ‚stimme überhaupt nicht zu' bis 5 = ‚stimme sehr zu')



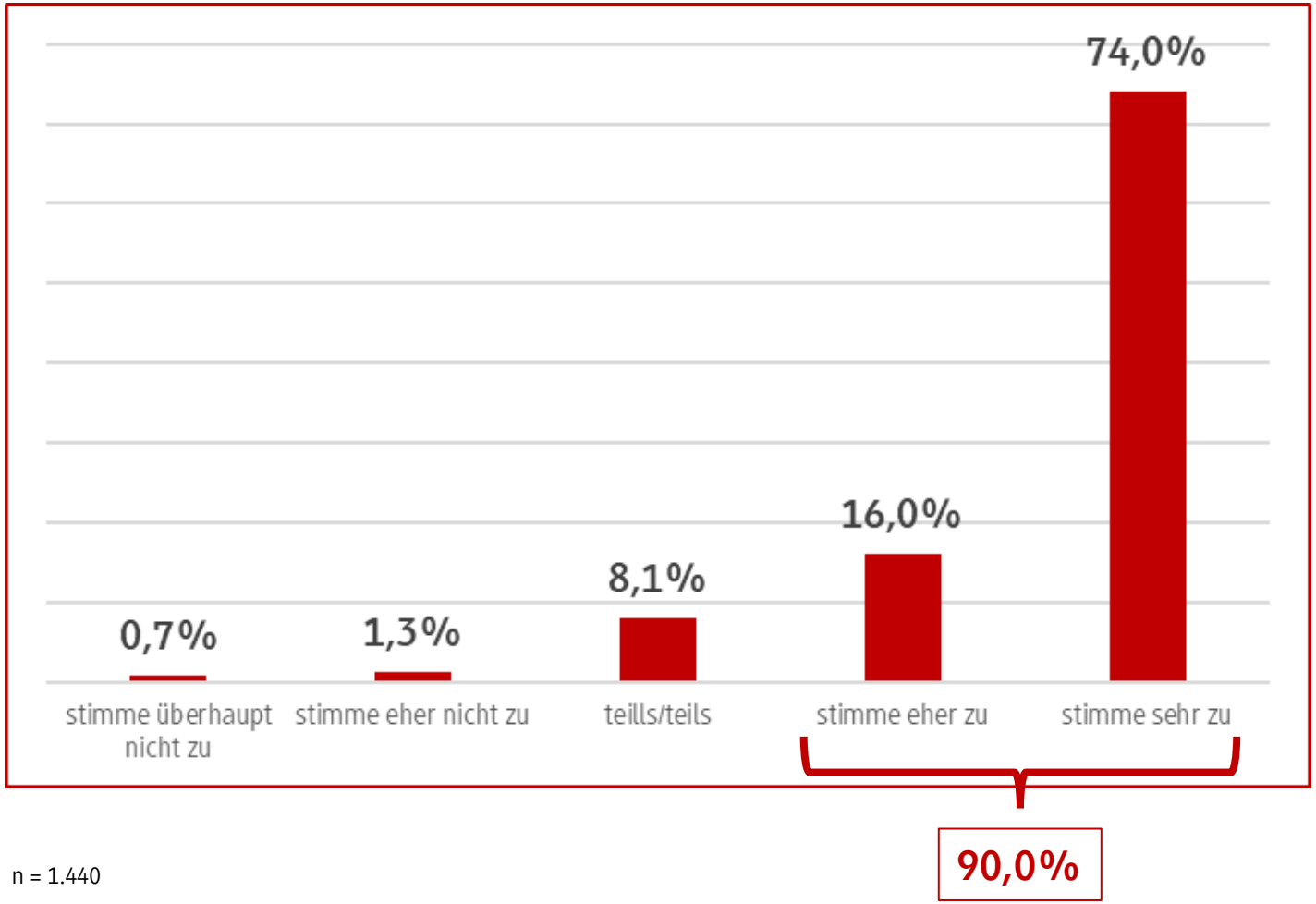
- 94,7% der Befragten empfinden, dass ihr Ort durch den unbemannten Nahversorger aufgewertet wird.
- Sogar 81,2% stimmen der Aussage sehr zu.
- Damit könnten unbemannte Nahversorger aus Sicht der Befragten einen Beitrag zur Aufwertung des ländlichen Raums leisten.

n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Ich möchte auf meinen unbemannten Nahversorger nicht mehr verzichten.'

(1 = ‚stimme überhaupt nicht zu' bis 5 = ‚stimme sehr zu')



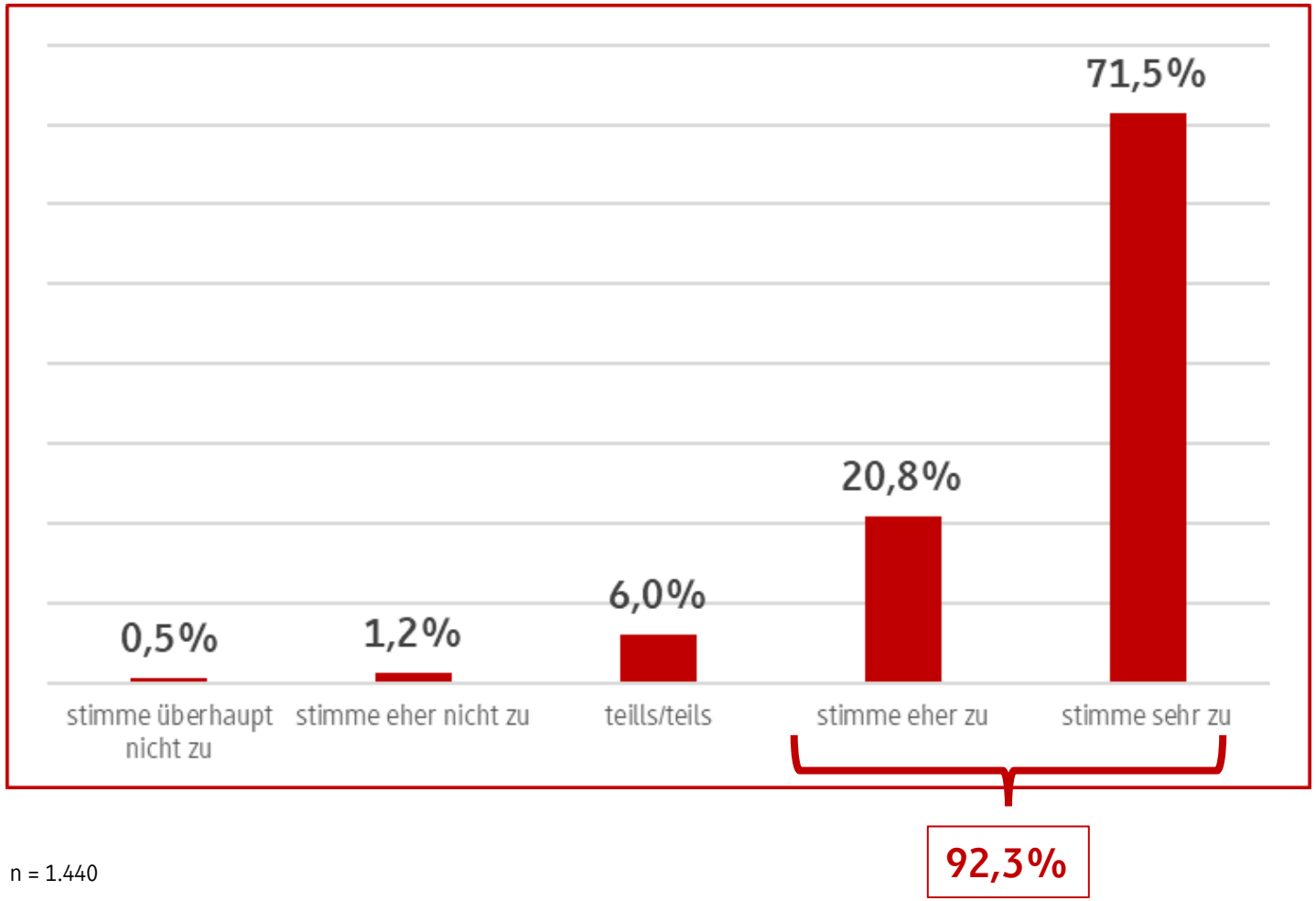
- 90,0% wollen auf ihren unbemannten Nahversorger nicht mehr verzichten.

n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Ich mag meinen unbemannten Nahversorger.'

(1 = ‚stimme überhaupt nicht zu' bis 5 = ‚stimme sehr zu')



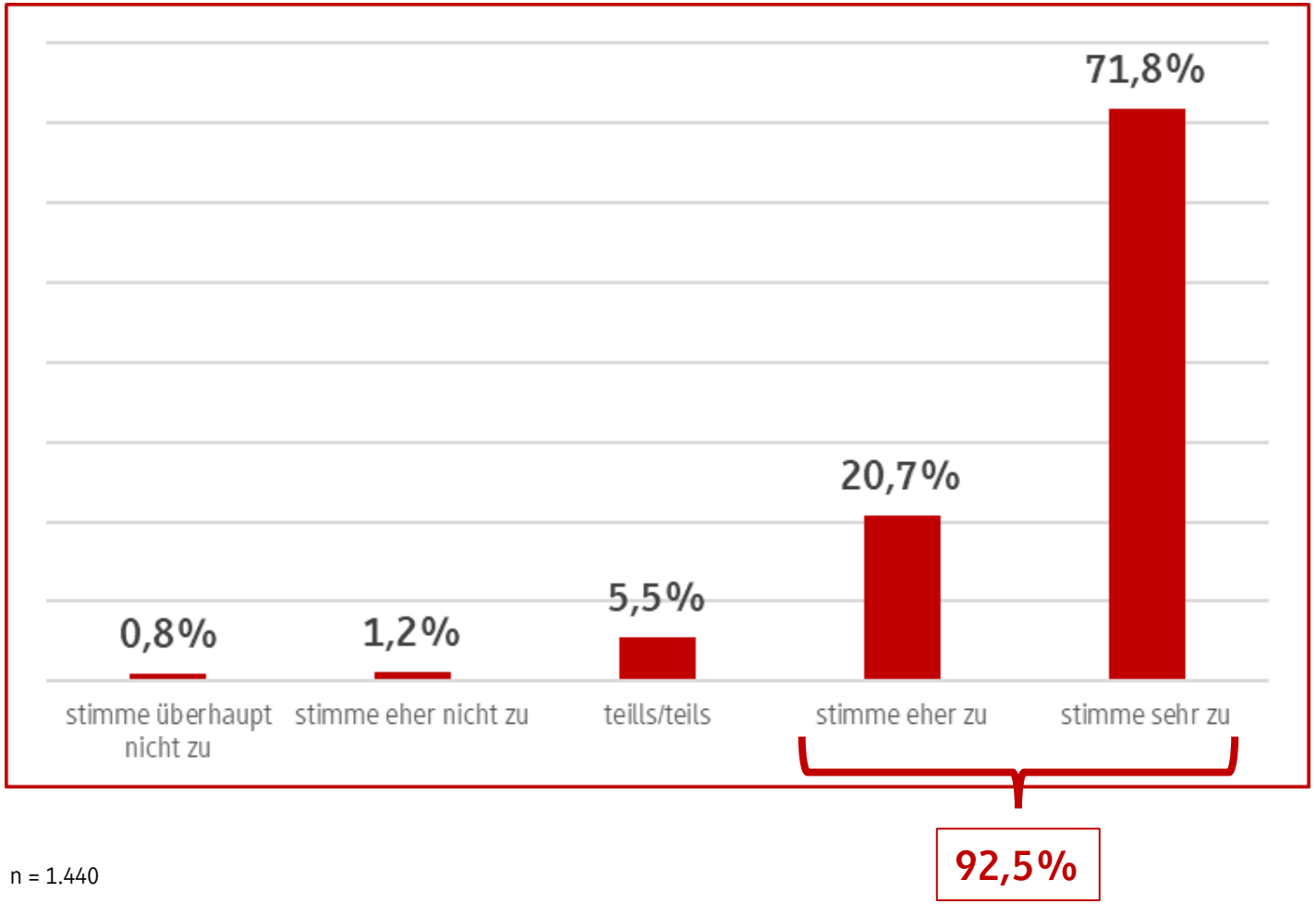
- 92,3% mögen Ihren unbemannten Nahversorger.
- Somit scheinen die Befragten, eine emotionale Verbindung zu ihrem unbemannten Nahversorger aufgebaut zu haben.

n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

‚Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren unbemannten Nahversorger einem(r) Freund(in) bzw. Kollegen(in) empfehlen?‘

(1 = ‚nicht wahrscheinlich‘ bis 5 = ‚äußerst wahrscheinlich‘



- Die Weiterempfehlung ist mit 92,5% sehr hoch.
- 71,8% stimmen der Aussage sogar sehr zu.

n = 1.440

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)

Zusammenfassung - Ergebnisse

- Die Befragung zeigt, dass die Kund:innen von unbemannten Nahversorgern eine **hohe Zufriedenheit** haben.
- Die unbemannten Nahversorger werden **tlw. regelmäßig (39,6%)** und **tlw. nur als Notkauf (28,8%)** genutzt. 24,1% geben an, dass sie seltener zu klassischen Lebensmittelgeschäften gehen.
- **Öffnungszeiten (1,31), Erreichbarkeit (1,47) und Bequemlichkeit (1,59)** sind wichtiger als Sortiment (1,68) und Preis (1,89).
- Das **Sortiment** empfinden 72,8% als **ausreichend** und auch das **Preisniveau** wird als **‚in Ordnung'** bewertet (87,4%).
- Der gesamte **Einkaufsprozess** ohne Personal ist für die Kund:innen **unproblematisch** (85,8%).
- 94,9% **schätzen die Sonntagsöffnung** und es ist auch für sie wichtig, dass sie **(fast) jederzeit einkaufen** können (93,2%).
- 90,0% wollen **nicht** mehr auf ihren Nahversorger **verzichten** und teilen die Einschätzung, dass ihr Ort damit aufgewertet wird (94,7%).
- 92,3% mögen ihren unbemannten Nahversorger **(emotionale Bindung)** und 92,5% würden ihn auch weiterempfehlen.

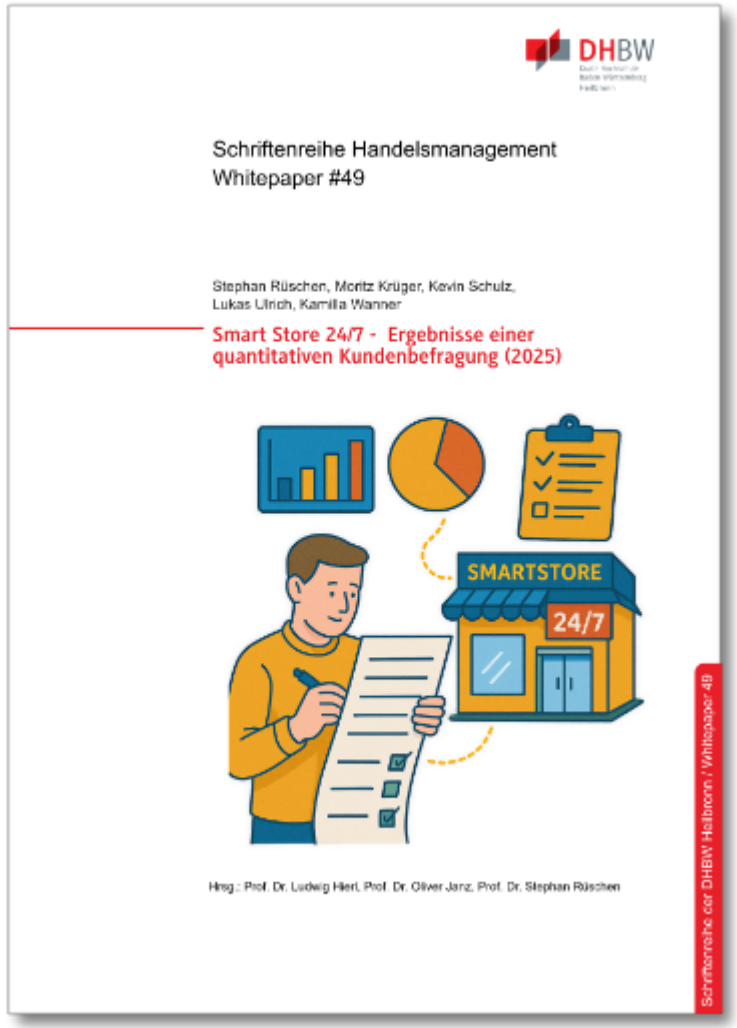
Autor:innen

Von links nach rechts:

Moritz Krüger
Lukas Ulrich
Kamilla Wanner
Kevin Schulz
Prof. Dr. Stephan Rüschen

DHBW Heilbronn
Bildungscampus 4
74076 Heilbronn

07131-1237-165
0157-31361791
stephan.rueschen@dhbw.de
www.handel-dhbw.de



Whitepaper Nr. 49

Smart Store 24/7 – Ergebnisse einer quantitativen Kundenbefragung (2025)

Stephan Rüschen, Moritz Krüger, Kevin Schulz, Lukas Ulrich, Kamilla Wanner

Juli 2025

In einer quantitativen Kundenbefragung unter 1.440 Smart Store 24/7 Kund:innen von ländlichen Nahversorgern werden folgende Aspekte beim Einkauf in Smart Store 24/7 untersucht:

- Wichtigkeit von verschiedenen Einkaufskriterien
- Relevanz der Öffnungszeiten
- Auswirkungen auf den klassischen Handel
- Zufriedenheit mit der Customer Journey
- Emotionale Bindung an die Stores

25 Seiten, 17 Abbildungen

https://handel-dhbw.de/schriftenreihe/whitepaper/

Quelle: DHBW Heilbronn (Juni 2025)