

セブン-イレブンの 役割と使命

セブン-イレブンは、ご加盟いただいたオーナーさんが独立した経営者として店舗を営む「フランチャイズビジネス」によって成り立っています。

その中で最も大切にしてきたことは、オーナーさんと本部の役割分担です。オーナーさんは品揃え、従業員さんの採用と教育、経営管理という役割を担い、本部はオーナーさんが地域に根差したお店づくりに専念できるよう価値ある商品の開発、発注・物流・会計システムの提供、店舗・設備の開発と貸与、販売促進、OFCによる経営相談などを行い、バックアップします。

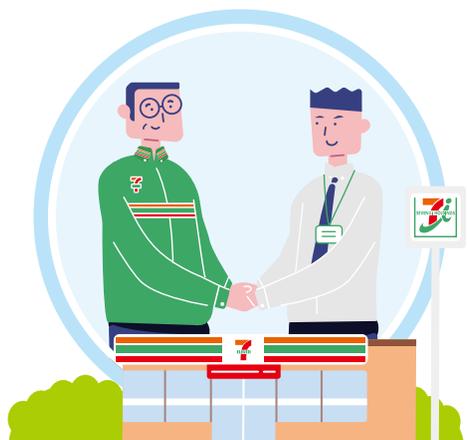
お互いが責任を持ってそれぞれの役割を全うし続けてきたことが、今日のセブン-イレブンを支えています。

加盟店を支えることが本部の使命

私たちは創業以来、「お客様が不便を感じることはないよう、欲しい商品やサービスを提供する」という使命感から、挑戦し続けてまいりました。小売店の多くが夕方には閉店していた時代は、7時から23時という長時間営業をすることに対してご評価いただきましたが、高度成長期のライフスタイルの変化に合わせて、24時間営業への挑戦を始め、今日に至っています。

社会環境が大きく変化している今日でも、「近くて便利なお店」を目標に、商品やサービスにとどまらず、女性や子どもなどの駆け込みや災害時のライフラインとしても信頼していただける、地域にとってなくてはならない存在であり続けたいという想いに変わりはありません。

一方、労働人口の減少による人手不足など、お店を取り巻く環境は多様化しています。すべてのお店がそれぞれの地域で絶対的な信頼をいただけるよう、私たちは一店一店の課題に真正面から向き合っており、全力で個店に合わせたサポートをすることで、持続可能な経営を支援してまいります。



Voice

1986年に加盟された川崎宮崎2丁目店オーナーの箕輪様に、これまでとこれからのセブン-イレブンについてお話を伺いました。

基本を徹底し、地道な努力を積み重ねることが大切

学生アルバイトをしていた頃から、将来はセブン-イレブンを営みたいと考えており、1986年にやっと自分のお店を持つことができました。開店当初は売上も低く、従業員さんからは「暇だと時間が長く感じる」と言われていました。そこで作業割当表を作って、一人ひとりの作業と時間を明確にしたところ、従業員さんの動きが良くなって、次第に客数も伸びてきました。基本四原則である「フレンドリー・クリンリネス・品揃え・鮮度管理」を妥協せず、フェイスアップにこだわり続けた結果、30年以上経った今でもお店に定着しています。すぐに売上が上

がる訳ではありませんが、この地道な取り組みがじわじわとお客様に伝わってきたのだと思っています。

今、営業時間の問題が注目されていますが、時短営業では、開店時、閉店時に作業が集中します。また、お客様にとって、魅力的な売場なのかという課題が残ります。「近くて便利」で安心感を買うのがコンビニエンスストアです。お客様に「この店いつ開いているかな」と思われたら来店していただけません。全国どこへ行っても、同じ値段・サービス・営業時間だからこそ、無意識に安心できると思うのです。

本部に期待していること

レジ袋やごみ削減などの問題には、お客様の協力や時間もお金もかかりますが、セブン-イレブンが最初に取り組まないといけぬ。セブンの森や店頭募金などボランティア活動だけでなく、プラスチックごみや食品ロスの

問題などにも積極的に取り組んでほしいと思います。

本部と私たちお店が各々やるべきことをきちんとやりさえすれば、コンビニエンスストアにはまだまだ成長できる余地が多分にあると考えています。



川崎宮崎2丁目店オーナー、オーナー代理箕輪様(ご夫妻)

人手不足・省人化への対応

労働人口の減少による人手不足などにより、店舗経営を取り巻く環境は厳しさを増しています。セブン-イレブンでは、検品システムやセルフレジの実証実験を行い、店舗運営の省力化や生産性向上に取り組んでいます。

セルフレジ／自動釣銭機の導入

お店の人手不足への対応と省人化に向けた取り組みとして、お客様ご自身で精算していただくセルフレジの設置に向けた実証実験を進めています。店舗業務の中でも時間を要するレジ業務にかかる時間を大幅に削減し、お店の負担を軽減できるよう対応していきます。

「自動釣銭機」については、2020年春までに全店に1台ずつ設置する予定です。



新たな検品システム

2019年9月時点で、北海道の一部店舗で米飯・チルド商品を対象とした新しい検品システムのテストを実施しています。事前にベンダーや配送センターで検品された商品が納品されることで、お店では番重(ケース)に付いているバーコードをスキャンするだけで納品状況を確認できるため、検品時間が大幅に削減できます。この仕組みにより、検品時に重い番重の積み下ろし作業がなくなるため「作業負担軽減にも効果がある」との声をいただいています。今後、テストでの課題を解決した上で、拡大を予定しています。



省人化設備の導入

商品の品出しや清掃などの業務を、より効率的に行える設備を開発し、順次導入を進めています。今後も、働きやすい環境を実現するため、店舗の生産性向上をテーマに、実証実験を拡大していきます。

省人化設備



▶ 新型常温 Gondola
陳列・清掃がしやすいスライド式商品棚



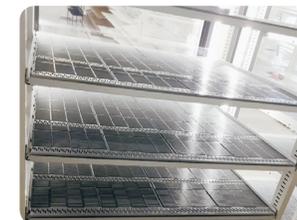
▶ 新型フライヤー
ヒーター⇒IH方式へ
煮沸不要で清掃が容易



▶ オイルスマッシャー付排気フード
水洗いだけで排気フードの清掃が完了



▶ 新型FFウォーマー
棚が引き出せることで陳列・清掃が容易
照明LED化により使用電力を削減



▶ 新型ウォークイン
従来より797本多く陳列することが可能
(500mlペットボトル換算)



▶ レジ袋取り出し
屈まずにレジ袋を取り出すことが可能

加盟店向けアンケートの実施

オーナーさんの悩みや経営課題などを調査し、加盟満足度の向上に活用する制度を検討するため、全店のオーナーさんを対象にアンケートを実施しました(2019年7月)。内容は「加盟満足度」「個店の経営課題」「OFCに対する満足度」など、約50問のアンケートです。

いただいたご意見は今後のチェーン運営の見直し、加盟店満足度の向上につなげていきます。

働きやすい職場環境づくり

従業員さんが「働き続けたい」と思える職場環境をオーナーさんと一緒につくっていくことが本部の役割です。オーナーさんは店内体制を整えて働きやすい環境をつくり、本部はオーナーさん向けのサポート体制のみならず、保育園の設置など、さまざまなバックアップをしています。



オーナーさんを対象とした「労務勉強会」の実施

社会保険労務士など専門家を講師に招き、オーナーさんを対象とした「労務勉強会」を実施しています。この勉強会では、時代とともに変化する労務環境にお店が対応できるようサポートし、従業員さんの働きやすい環境をつくることを目的としています。

2018年度は全国で149回実施し、9,633店のオーナーさんが参加しました。2019年度は「従業員さんの働きがい」などをテーマに、より多くのオーナーさんに役立つ情報を共有できるように進めていく計画です。



2018年度「労務勉強会」開催実績

全国で **149** 回実施
9,633 店のオーナーさんが参加

お店の従業員教育をサポートする「新人研修」

お店の従業員さんに対して、レジ接客や品出しなどの初期教育をサポートする「新人教育」を開始しました。セブン-イレブン・ジャパン社員が講師を務めるこの研修は、業務の基礎をしっかりと学んでいただき、安心して働けるように支援することが目的です。研修を受けた後もお店で習得状況を定期的に確認するなど、フォローを継続することで、従業員さんにとってより働きがいのある職場環境につながっています。



新人研修

子育て世帯の働き方を支援する「セブンなないろ保育園」



待機児童数は、全国に16,772人*とされており、子どもを預けられず、働きたくても働きに出られない方が多くいらっしゃいます。セブン-イレブンでは、オーナーさんや従業員さんだけでなく、地域の方にもご利用いただける「セブンなないろ保育園」を全国で5園開園(2019年8月時点)し、子育てと仕事を両立できる場の提供を進めています。

安全・安心な保育を第一に、これからも待機児童の多い地域を中心に拡大していきます。

*厚生労働省 保育所等関連状況取りまとめ(2019年4月1日)

Voice

教える側も教えられる側も ステップアップできる仕組みづくり

当店には、新人教育担当の従業員さんが数名います。個人ごとにスケジュールを組み、「いつまでに」「何を習得するか/習得できたか」を毎月確認し、新人の従業員さんも教育する側もステップアップできる評価の仕組みを運用しています。大事なのは「相手の良いところを見つけて褒めてあげること」。働くことが楽しいと思える環境づくりが、従業員さんに長く働いていただける秘訣だと考えています。また、当店では面接に来た方に「何日働いてほしい」とは伝えません。働き方を従業員さんの

希望に合わせることも職場として選んでいただける大事な要素だと思っています。

役割分担で働き甲斐のある職場に

シニア従業員さんの中には「レジ業務は煩雑で苦手」とおっしゃる方もいます。そうした方にとっても働きがいのある職場にするため、掃除や品出し専用の「サポートスタッフ」という役割をつくりました。品出しや掃除を専門に行っていただくと、仕事ぶりが丁寧なので、お店も非常に助かりますし、他のスタッフにも良い影響が広がっています。従業員さんの特性に合わせて能力を最大限発揮できる職場にしていきたいと考えています。



御殿場かまど店 リーダー堀内様、嶋野OFC、オーナー、マネージャー長田様(ご夫妻)

味・品質の徹底追求

セブン-イレブンでは、「おいしさ」だけでなく「食の安全・安心」も追求し、素材や製法、配送にも徹底的にこだわって商品を開発・提供しています。

セブン-イレブンの商品だけを作る「専用工場」だからこそできる、イノベーションを続けています。

安全・安心・健康へのこだわり

「おいしく健康に」というお客様のニーズに対応するため、レタス1個分の食物繊維が摂れる商品や、1日に必要な野菜摂取量の1/2が摂れる商品には「カラダへの想い この手から」のマークを添付しています。セブン-イレブンは、「カロリーが気になる」「野菜をたくさん摂りたい」というお客様のニーズにも応えていきます。



1/2日分の野菜！
あんが決め手の特製中華丼

栄養成分表示をより詳しく

栄養表示義務化の完全移行に先駆けて、2019年9月からおにぎり、お弁当、サンドイッチなどのオリジナル商品のナトリウム表示を「食塩相当量」表示に変更するとともに、お客様の関心が高まっている「糖質」「食物繊維」の量についても表示を開始しました。



飼育方法から品質・味にこだわった「ななたま」

セブン-イレブンのオリジナルたまご「ななたま」は、指定農場で飼育され、ハーブ等を配合した専用飼料を食べた鶏が産んだたまごです。

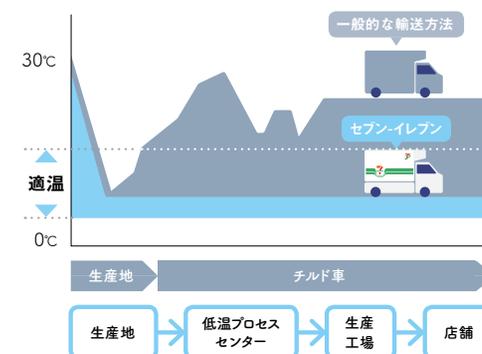
「ななたま」は、徹底した品質管理のもと、サンドイッチのたまごサラダやマヨネーズに使用されています。安全・安心で、味も良く品質の高い原材料としてお客様に提供しています。



ななたまを使用したサンドイッチ
「こだわりのたまごのサンド」

品質向上へのこだわり

サラダやサンドイッチに使用する生食用の葉物野菜は、独自の物流システム「コールドチェーン(低温物流網)」を活用しています。生産地から店舗まで最適な温度を維持することで野菜の劣化を防ぎ、鮮度を保ったままお店に届けられることから、食品ロスの削減にも貢献しています。



Voice

とことんおいしい麺をつくりたい ～設備も開発から携わる～

私たちは、そば・うどんを製造しており、手打ちよりもおいしい麺を提供できるように研究を重ねています。粉の配合や生地練り方など、原料のポテンシャルを最大限に引き出すため、数えきれないくらいの試行錯誤を繰り返してきました。特に包丁で切った時の角立ちある食感にこだわり、設備メーカー様に働きかけて新たに機械を開発していただくなど、挑戦を続けてきました。そこまでやるのかと思われるかもしれませんが、味・品質の追求に完成はありません。お客様に「さらにおいくなった」と思ってもらえるよう、これからも研究を続けていきます。

安定した品質を厳しい基準で ～麺のスペシャリストの育成～

専門店以上の品質で「時間が経ってもおいしく召し上がっていただける」よう、小麦粉の配合や製法にもこだわっています。また、厳しい基準をクリアした「麺のスペシャリスト」を工場に配置し、決められた品質を満たしているかを確認することができます。麺のスペシャリストはお客様においしい麺をお届けするための「最後の砦」であり、専門性の高い人材の育成にも力を入れて取り組んでいます。



(株)ニッセーデリカ 湘南工場の皆様

安全・安心な街づくり

セブン-イレブンは安全・安心の拠点として、さまざまな取り組みを通して地域に寄り添う「なくてはならないお店」を目指しています。

街の安全を見守る「セーフティステーション活動」

セブン-イレブンでは「女性・子どもの駆け込み対応」や「高齢者保護」「特殊詐欺被害の防止」「急病人の保護」「未成年者への酒類・タバコの販売防止」など、セーフティステーション活動に取り組んでいます。お店は夜でも明かりが灯り、街を照らして安心を提供しています。

いつでも安心してご利用いただけるお店であり続けるため、セブン-イレブンだけでなく(一社)日本フランチャイズチェーン協会に加盟しているすべてのコンビニエンスストアとも協力して活動を推進しています。



出典：(一社)日本フランチャイズチェーン協会
「セーフティステーション活動」アンケート調査結果(2018年度)

日常のお買物にお困りの方々を支援する「セブンあんしんお届け便」

日常のお買物が不便な地域や、お出かけが難しい方でも便利にお買物をしていただけるよう、移動販売サービス「セブンあんしんお届け便」を2011年から展開しています。常温、20℃、5℃、-20℃の4温度帯で適切に管理された食料品や日用品を専用車両でお届けし、販売しています。2019年8月時点、35都道府県で96台の販売車両が稼働しています。

お買物に不便を感じている方の増加という、社会課題の解決とともに、生産性を高めることで持続可能なサービスの提供に取り組んでいきます。



国や専門機関と連携する災害対策システム「セブンVIEW」

「セブンVIEW」は被災地の店舗・物流拠点の状態をクラウドマップ上に表示し、関係部門が状況を把握できるシステムです。

これまでのハザードマップや被災関連のSNS表示、天候予測等の機能に加え、2019年は国や研究機関と連携を強化。被災からの早期復旧にさらに寄与すべく進化を続けます。



Voice

震災を経て、地域の方に必要とされていることを実感

2016年の熊本地震では、お店も地域も甚大な被害を受けました。街中の物資が不足する中、セブン-イレブンには不定期ながら商品が納品されており、まわりのスーパーやコンビニエンスストアは、半年くらい閉まったままでした。お客様から「こんな中でも営業してくれるなんて本当にありがたい」と言っていただきました。複数の避難所にお店から食料品を届けていましたが、そこにあったのは、ほぼセブン-イレブンのものでした。

周辺に家はなく、セブン-イレブンだけ明かりがっていたので「勇気づけられる」「セブン-イレブンに行けば、お菓子やデザートがある。イトインで

会話ができる。避難所生活の中で、それが救いだった」と言っていただき、地域の皆様に必要とされていること、日頃の取り組みが認められていたことを強く実感しました。

大切なパートナーとともにお店づくりを

OFCは大事なパートナーです。これまで担当してくれたOFCは皆、お店を本当に良くしたいという熱い気持ちが伝わってきました。お店によって経営の状態も違い、大変なこともあると思いますが、いかにOFCと一緒に考え、お客様に喜んでいただけるお店をつくるかということです。これからもお互いを認め合える関係でいたいですね。



益城惣領店 三輪 OFC、オーナー中川様

地域社会との連携

セブン-イレブンは、全国の自治体との地域包括連携協定や高齢者等に関する見守り協定の締結を進めています。また、学校からの要請を受け、出前授業やインターンシップ、就労支援研修なども行い、地域の活性化や社会課題の解決に寄与できる取り組みを行っています。

全国の自治体と地域包括連携協定を締結

「まちづくり」や「高齢者、障がい者支援」「産業・経済の振興」「地域雇用の創出」「子育て支援・青少年育成」「暮らしの安全・安心や災害対策」など、観光振興、防災、環境保全などの活動を地域社会とともに推進するため、セブン-イレブンは全国各自治体との地域包括連携協定や高齢者の支援に関する協定を締結しています。2019年8月時点で、地域包括連携協定は160自治体(42道府県118市区町村)、高齢者等の支援に関する協定は515自治体(37都道府県)となっています。



 **地域包括連携協定**

160自治体 (42道府県118市区町村)



高齢者等の支援に関する協定

515自治体 (37都道府県)



生徒さん

レジの練習は楽しかった。挨拶や笑顔の練習も役に立つと思いました。



教諭

いきいきと研修に取り組む姿が印象的でした。



障がいのある生徒への就労支援活動

セブン-イレブンでは、各地の行政と連携し、特別支援学校の教諭・生徒さん向けに就労支援研修「セブン-イレブンの仕事体験」を実施しています。実際にレジを使用した接客を体験していただくなど、就労体験を通じて将来の就職に向けた支援を行っています。

今後、支援の活動エリア(北海道、大阪府、京都府、福岡県)をさらに拡大し、障がいの有無にかかわらず個性を生かして活躍できる方を支援していきます。

社会福祉協議会を通じた商品寄贈

2018年から、自治体や社会福祉協議会と協定を締結し、店舗改装・休業時等に発生する在庫商品の一部を社会福祉協議会へ寄贈しています。寄贈された商品は社会福祉施設や子ども食堂等に提供され、福祉活動に役立てられています。



Voice

地域でのつながり、支え合い活動の推進

私たちは「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくり出す」を活動理念に、個の支援にとどまらず、支え合いの地域づくりを推進しています。

一人ひとりの個別課題に向き合いながら地域住民とともに解決に取り組み、地域全体でつながり、助け合いの仕組みづくりを目指しています。セブン-イレブン様には食品から日用品雑貨まで多種多様な商品を寄贈していただいています。それらの寄贈品は、横浜市18区の社会福祉協議会を通じて横浜にある約550の社会福祉法人や、子ども食堂な

どのボランティア団体、自治会・町内会などの地域団体にお届けしています。

子ども食堂に集う子どもたちには歯ブラシ・歯磨きが好評だったり、高齢者施設では、小分けのお茶うけが喜ばれるなど、寄贈品によってお届け先を選定しています。多種多様な寄贈品を必要な方に手渡することで、新たな連携の仕組みやネットワークづくりにもつながっています。

セブン-イレブン様の想いを乗せて、地域福祉の実現に一丸となって取り組みたいと考えています。



(福)横浜市社会福祉協議会の皆様