

2020 年 10 月 29 日

『更なる制度の見直しと社内改革』を推進

～2020 年度「行動計画」進捗について～

株式会社セブン-イレブン・ジャパン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：永松 文彦）は、加盟店オーナーの皆様とともに持続可能な成長を実現していくため、昨年より「行動計画」を策定いたしました。社内における部門横断プロジェクトを構築し、進捗状況を確認しながら加盟店支援等に関する取り組みを継続的に進めております。

加盟店オーナー様が安心して経営に専念できる仕組みづくりに加え、本年度においては加盟店様とのコミュニケーションの仕組みや本部におけるガバナンス体制を更に強化することで、本部と加盟店様が一体となり、新たな成長力を生み出すべく、未来志向で取り組んでまいります。

【2020 年度行動計画 主な骨子】

安心して経営に専念できる仕組み
（構造・制度改革）

ガバナンス強化
（社内改革）

持続的成長
（加盟店投資）

① 安心して経営に専念できる仕組み（構造・制度改革）

・コミュニケーション強化

オーナー様意見交換会・動画配信

・省人化に向けた取り組み

セミセルフレジ・作業割当システムなど

・インセンティブチャージ変更

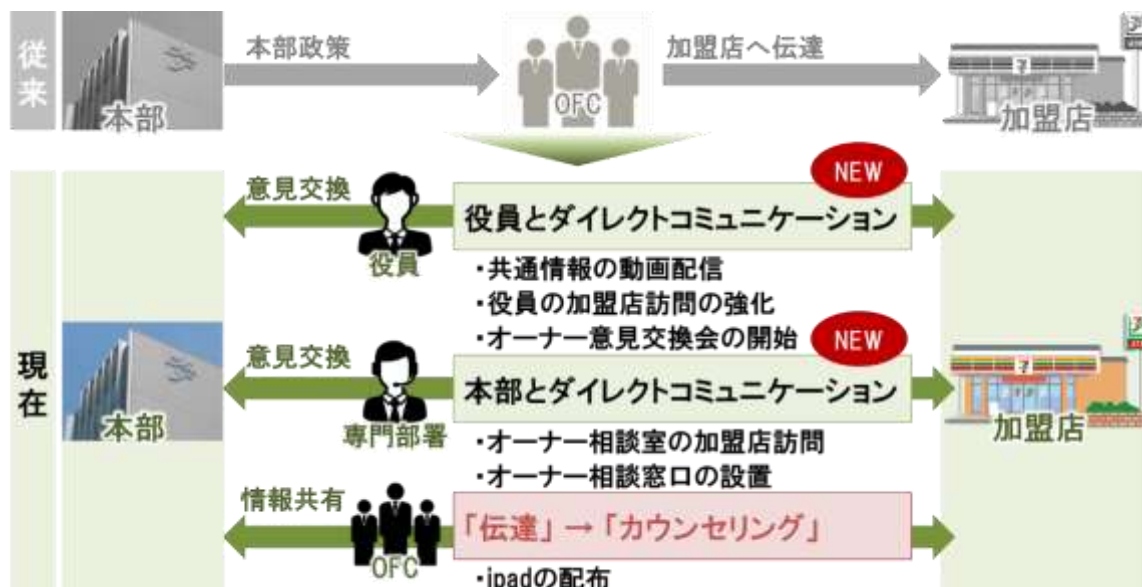
・深夜休業ガイドラインの策定



新型コロナウイルス対策
加盟店支援

総額：58 億円の支援

◆OFC に加え、役員や専門部署ともダイレクトコミュニケーション可能な仕組みへ変更



② ガバナンス強化（社内改革）

・経営相談員評価制度

◆定性評価の比重を高め、「加盟店との計画進捗」を評価に据える

・管理本部の設置

◆ガバナンス強化に向け、管理系部門を統括する「管理本部」新設

・相談窓口の強化

◆オーナー様の悩み事を相談できる専用フリーダイヤルの開設

③ 持続的成長（加盟店投資）

・WEB展示会

◆ニューノーマルに合わせたフレキシブルな情報発信を実施

・新レイアウト導入

◆伸長している需要に対応した売場の拡大（下期 8,000 店に拡大）

・ラストワンマイル

◆注文後に最短でお届け「ネットコンビニ」等、新たな便利を創造

・エシカルプロジェクト

◆社会課題の解決と加盟店の利益への寄与

【20 年度オーナー様向けアンケート】

「安心して経営に専念できる仕組み」「持続的成長」に向け、店舗の実態とオーナー様のお考えを確認するアンケートを本年も実施しております。

調査期間：2020 年 7 月 1 日～8 月 9 日（40 日間）

回 答 率：80.4%（11,112 件/13,822 件）

主な内容：セブン - イレブンシステムへの満足度・期待度

セブン - イレブン行動計画への満足度・期待度 等

※アンケートは外部に委託

加盟店様の声を真摯に受け止め課題解決に取り組むとともに、長期に渡り「加盟店満足度」を上げていくための施策を、今後も継続して実施してまいります。

以 上