

2020 年 4 月 30 日

加盟店オーナー様と共に持続的成長を目指す取り組み 2019 年度「行動計画」の進捗について

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）が、2019 年 4 月に公表いたしました「行動計画」につきまして、2019 年度（2020 年 2 月まで）における進捗状況ととりまとめましたので、ご報告いたします。

本計画は、社会構造および店舗経営環境等が大きく変化する中で、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にセブン・イレブン・ジャパンが策定したものです。チェーン運営を根本から見直すとともに、お客様ニーズの多様化、地域や立地における店舗経営の多様化に対応すべく、『4 つの重点政策』を基本として取り組みを推進してまいりました。


なお、本年 3 月 1 日を期首とする 2020 年度におきましては、新型コロナウイルス感染症の世界的流行により、お客様、加盟店オーナー様や従業員の皆様の安全・安心と健康を最優先に考え、同感染症対応に全力を注いでおります。現在も緊急事態下にあつて、今年度「行動計画」の実施にも少なからず影響を及ぼしておりますため、今年度「行動計画」につきましては、今後改めてご報告させていただきます。

2019 年度「行動計画」の骨子＜4 つの重点政策＞

1. 加盟店様への支援策
2. オーナー様とのコミュニケーション強化
3. 営業時間短縮の検討
4. 加盟店様の売上・利益の拡大

— 主な進捗状況 —

1. 加盟店様への支援策

概要	進捗（実績）
オーナー・ヘルプ制度の充実 加盟店オーナー様が、冠婚葬祭や、急な疾病などの際に、本部社員が、オーナー業務を代行する制度の運用・拡充 	・2019 年 9 月オーナー・ヘルプを担う組織を設立（2020 年 3 月末時点 約 240 名体制） ・対応実績：1,987 店、8,619 日（2019 年 9 月～2020 年 2 月）
従業員派遣制度の充実 店舗で一時的に人手不足が生じた際、加盟店様が派遣人材を活用できる制度を運用・拡充（派遣会社から店舗に人材を派遣）	・派遣制度を利用できる店舗を約 12,275 店に拡大（2020 年 2 月末時点）
募集方法と応募受付への支援 加盟店様の人手不足へ対応するために、採用ホームページや、求人媒体等を活用し、応募者増加に向けた施策・制度を拡充	・「LINE 応募」機能を追加済 ・「LINE 通知」「短期募集掲載」開始 ・求人応募数/店 前年比 143%（2020 年 2 月度）

1.加盟店様への支援策（続き）

概要	進捗（実績）
シフト・作業割当表の自動作成 少人数での効率の良い店舗運営を実現するために、シフト・作業割当の自動作成システムを新たに開発・導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・2019 年秋期商品展示会にて紹介 ・2019 年 11 月から 2 地区でテスト実施中
労務勉強会の開催 加盟店オーナー様が、労務知識を増やし労務局・社労士に直接質問できる場（勉強会）を、加盟店オーナー共済会と連携し提供	<ul style="list-style-type: none"> ・141 カ所で開催済 ・257 地区、5,816 店舗が参加（2020 年 2 月末時点）
レジ・接客研修制度の充実 従業員さんの育成を支援するために、SEJ 本部社員が講師となり、加盟店従業員さん向けに、レジ接客研修を実施	<ul style="list-style-type: none"> ・2019 年 3 月以降、3,518 回研修を実施（上期 1,247 回、下期 2,271 回） ・19 年 9/23～「新人研修」運用開始 1,214 回実施済（20 年 2 月末時点）
外国人材レジ接客研修の充実 外国籍の従業員さんの育成を支援するために、日本の文化を理解していただき、接客の基本を学ぶ場を提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・19 年 3 月以降、78 回研修を実施済（20 年 2 月末時点）
「省人化 10 設備」の導入拡大 店舗業務の作業効率の向上並び、清掃時間の削減を支援するために、省人化を支援する 10 種の設備を導入	<ul style="list-style-type: none"> ・10 設備を 895 店舗に導入済 ・フライヤー3 設備※は 6,640 店舗に導入済 ※IH 方式の新型フライヤー、オイルスマッシャー、新型 FF ウォーマー（2020 年 2 月末時点）
キャッシュレス決済の導入促進 省人化と店舗利益向上に向け、電子マネー・バーコード決済など、お客様のキャッシュレス利用を促す取り組みを企画・実施	<ul style="list-style-type: none"> ・バーコード決済 9 社導入済 ・キャッシュレス決済比率 44.1%（2020 年 2 月度）
新検品システムの拡大 検品作業に関する店舗業務を効率化するために、フレッシュフード納品時、番重毎の検品ができる仕組みを導入	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道 ZO で先行テスト実施中 ・2020 年 8 月から拡大し 21 年 2 月迄に全国拡大予定
食洗機の導入 従業員さんの作業負担を軽減するため、カウンター商材の販売什器を自動で洗浄できる食洗器を導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・15,821 店に導入済（2020 年 2 月末時点）
AI 発注精度の向上 店舗での発注業務を省人化・省力化するために、AI 技術を活用し、発注数を算出、GOT に表示・提案するシステムを開発・導入	<ul style="list-style-type: none"> ・2020 年 1 月 31 日より千葉エリアの約 1,100 店でテスト実施中 ・欠品率、金額前年比、発注時間削減の項目で改善傾向

2. オーナー様とのコミュニケーション強化

概要	進捗（実績）
役員・部長による加盟店への訪問とオーナー様意見交換会の実施 多くのオーナー様から店舗における様々な課題やご提案を受け、回答返答するとともに、本部からも施策についてご意見を伺う等、双方向で建設的な対話を持つ	<ul style="list-style-type: none"> ・役員・部長による加盟店への訪問 11エリア 681 店を訪問（2020 年 2 月末） ・オーナー様意見交換会 2019 年 10 月から開始し、8 エリアで実施し 約 110 店舗の代表オーナー様と対話 （2020 年 2 月末）
アンケート制度の新設 オーナー様の悩み、経営課題を調査し、更なる加盟店様の満足度向上に活用するために、全店を対象にアンケートを実施	<ul style="list-style-type: none"> ・2019 年 7 月～8 月の間に、全店を対象にアンケートを実施 ・店舗向け機関誌特別号で加盟店にフィードバック （2020 年 1 月 31 日発行）

3. 営業時間短縮の検討

概要	進捗（実績）
加盟店における実証実験の順次拡大 加盟店様が深夜休業実施を検討する際、事前に問題点を抽出、解決策を策定するため、実施希望のある加盟店にて実証実験を実施 ※最大 6 カ月間実施可能	<ul style="list-style-type: none"> ・「深夜休業ガイドライン」の策定※ ・加盟店における実証実験 実験店舗：555 店 （2020 年 3 月末） 契約時間変更店舗：234 店 （2020 年 4 月 1 日時点）

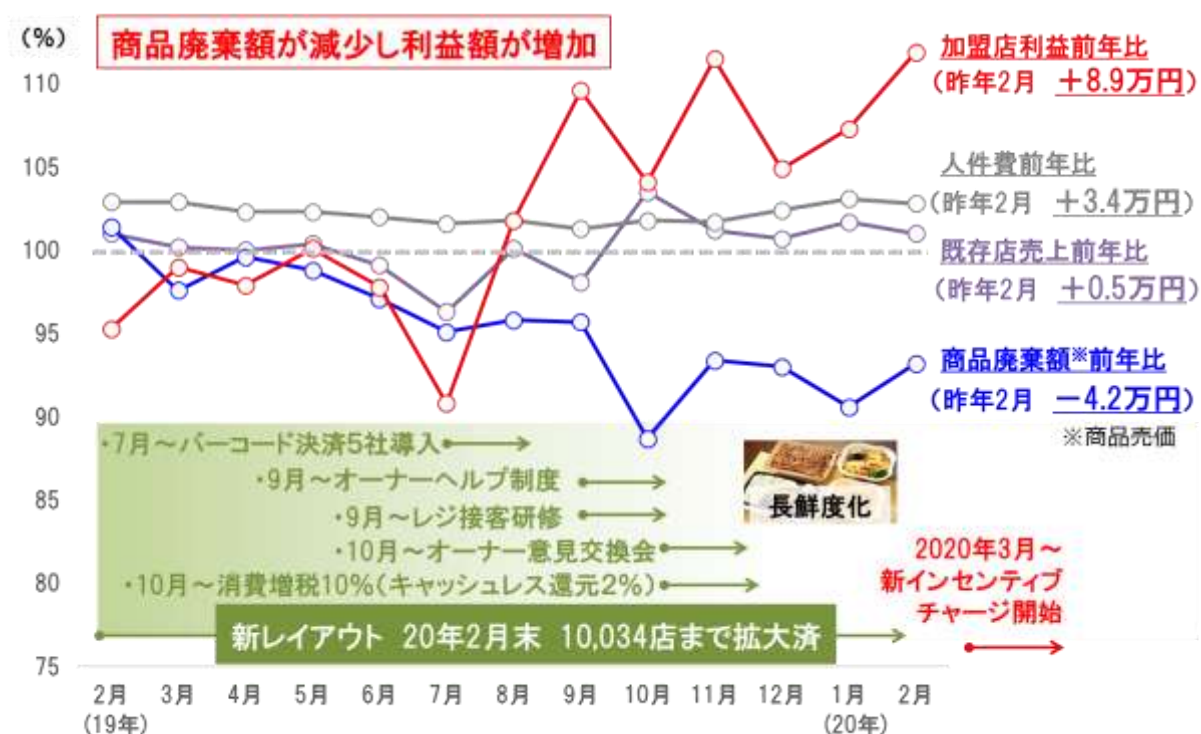
※深夜休業ガイドラインを策定（2019 年 11 月）

深夜休業を実施するにあたり、加盟店オーナー様に事前にご検討いただくべき要素・手続きおよび深夜休業の具体的な内容を記したガイドラインを加盟店にご案内しました。

4. 加盟店の売上利益の拡大

概要	進捗（実績）
新レイアウト店舗の展開拡大 加盟店様の売上・利益のさらなる拡大に向け、3 種類の店内レイアウトを店舗状況に応じて導入	<ul style="list-style-type: none"> ・2020 年 2 月期：6,760 店に導入 累計 10,034 店に導入済 （2020 年 2 月末時点）
フレッシュフードにおける長鮮度化 販売機会の拡充、廃棄ロスの削減に向けて、お取引先様と共に、サプライチェーン全体で技術革新を推進することで、味・品質を担保しながら販売期限の延長を実現	<ul style="list-style-type: none"> ・フレッシュフードにおける長鮮度商品比率 84.1% （2020 年 3 月末、首都圏エリアの数値） ※長鮮度商品・・・24 時間以上の販売期間が設けられている商品
エシカルプロジェクト実証実験と拡大 販売期限の迫った商品に対して対象商品にシールを添付し、商品購入時に nanaco カードで支払うとポイントを付与	<ul style="list-style-type: none"> ・2019 年 10 月 30 日より、北海道・四国でエリアテストを開始、2020 年 2 月には九州へ拡大 ・2020 年 5 月 11 日より全国の店舗へ拡大

◆様々な施策を通じ、加盟店様の利益増加に対する効果を確認しております。



◆「行動計画」に策定した取り組み以外にも、加盟店様が安心して経営に専念できる環境づくりの一環として、下記の対応を実施しております。

①インセンティブチャージの見直し

セブン-イレブン・チャージの減額の仕組みを 2020 年 3 月分より見直しました。

旧インセンティブ・チャージの仕組み		
①24 時間営業…2%減額	②特別減額…1%減額	

新インセンティブ・チャージの仕組み		
売上総利益額／月	550 万円超	550 万円以下
24 時間営業店	①24 時間営業…2%減額 ②特別減額…1%減額 に加え 3.5 万円／月を減額	チャージ 20 万円／月を減額
非 24 時間営業店	②特別減額…1%減額 に加え 1.5 万円／月を減額	チャージ 7 万円／月を減額

➢加盟店様 1 店舗あたりの利益は年間で平均約 50 万円改善する見込みです。

②社内コミュニケーションの強化

これまで磨いてきた「ダイレクトコミュニケーション」の風土を活かしながら、「リアルタイムコミュニケーション」の考え方を取り入れ、全社員が同じ価値観・同じ情報を常に共有し、加盟店様のカウンセリングや売上利益の向上につながる取り組みの強化を図ります。



社員に配布したタブレット機器や通信網を活用することで、リアルタイムの情報共有が可能となり、直近では社長メッセージをダイレクトに伝えられるウェブ会議や、エリアごとに質の高いウェブミーティング等も実施しており、一層のコミュニケーション強化につなげております。

③個店に合わせたカウンセリングの強化

個店に合わせたカウンセリングを更に強化し、売上・利益の向上に繋げるため、現場における加盟店様とのコミュニケーションツールとして、2020年2月より、本部社員に対しタブレット機器を配布し、活用を進めています。



＜ご参考：新型コロナウイルス感染症（COVID-19）拡大防止の取り組みについて＞

①お客様・加盟店従業員様の安全・安心、健康につながる取り組み



※写真はイメージです

②加盟店の営業に対する支援策

- ・加盟店への特別感謝金（10万円／店）
- ・従業員特別感謝手当（クオカード6万円分／店）
- ・加盟店の仕入等の投資・営業費等の支払い代行に伴い発生する利息の免除
- ・感染者発生に伴う休業店舗への見舞金（休業日数に応じ5万円～10万円／店） 等

◆ 引き続き、加盟店様の利益向上に資する様々な支援を継続的に実施してまいります。

以上