

2025年9月9日

# 持続可能な店舗運営と魅力的なお店づくりを目指して ロボットを活用して店舗業務の省人化を推進

## 25年9月より荒川西尾久7丁目店にてテスト開始

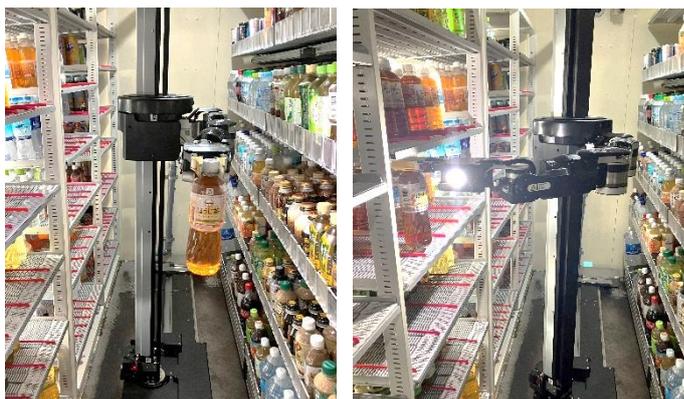
株式会社セブン-イレブン・ジャパン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：阿久津 知洋、以下「当社」）は、店舗を取り巻く環境のさまざまな変化に対応し、持続可能な店舗運営の実現に向けて、これまでも省人化・省力化に資する設備を導入するなどの取り組みを進めてまいりました。近年のロボット技術を中心としたテクノロジーの発達・発展を鑑み、人に代わってロボットなどで対応できる店舗業務を対象に“省人化ロボット”や“アバター接客システム”を活用するテストを、25年9月より開始します。

### <今回の取り組みのポイント>

- ①店舗におけるさまざまな業務の省人化を目指し、複数種類のロボットやアバターを1つの店舗に導入して効果検証。今回のテストにおいては、補充品出し・清掃・接客のそれぞれをサポートするロボットやアバターを、東京都荒川区の「セブン-イレブン荒川西尾久7丁目店」に導入します。  
※都内の数店舗にも一部のロボットやアバターを導入して、テストを実施
- ②今後、一般的な立地・商圈およびレイアウトの既存店にも拡大することを見据え、住宅立地に位置する通常レイアウトの店舗においてテスト。
- ③“省人化ロボット”や“アバター接客システム”の活用を通じて店舗業務の工数を減らすことで、『セブンカフェバーカー』をはじめとした新たなカウンター商品の拡販や売場管理の時間を創出して売上向上を目指すとともに、お客様にとって魅力的なお店づくりをしてまいります。また、作業割当の見直しと最適化を通じて、店舗経費の改善策につなげてまいります。
- ④今後も、業務効率の改善を目指して、新たなロボットや設備の導入を検討してまいります。

当社は、これからも加盟店の業務効率を改善する取り組みを行うとともに、お客様にとってお買い物しやすい店舗づくりを目指してまいります。

### 補充品出しのサポート



- ・ソフトドリンクや酒売場への品出しをサポート。
- ・通常、ウォークイン冷蔵庫に入って行う品出し作業をロボットが一部担い、作業効率を高めることで、店舗従業員が商品拡販や売場管理等の業務に専念しやすい環境を目指します。

## 店内外清掃のサポート



・店舗の窓ガラスや、店内床の清掃をロボットが行います。なかなか手の届きにくい高い場所の窓ガラスや、清掃頻度の高い床の清掃をサポートします。

・床清掃は1日2回以上を目安に行い、これまで以上に清潔なお店を目指してまいります。

◀写真左：床清掃のロボット

◀写真右：窓拭きのロボット

## 接客業務のサポート



・店舗から遠く離れた場所でも、アバターを通じて遠隔接客を行うことでお客様のお問い合わせへの回答や、多言語での対応をします。

・今回のテストでは1人が最大3台まで運用できるため、その間に店舗従業員は清掃や品出し等の作業に集中することができ、業務効率化が図れます。

※画像はイメージです。

以上