

# 特集 ファミリーマートの24時間

朝、昼、夜。24時間、いつでも、どんな時にでも、  
ご来店されたお客さまにはご満足いただける商品、サービスを提供したい。  
そのために、ファミリーマートの店舗では、日夜休むことなく店内、店外の作業が行われています。  
できる限り環境に配慮し、地域の皆さま一人ひとりのお役に立てるようにとの思いをこめて  
ファミリーマートが取り組んでいる日常の姿をご紹介します。

取材店舗：ファミリーマート甲府千秋橋店(直営店)  
取材日時：2004年4月9日(金)9:00AM～10日(土)9:00AM



9:00 A.M.

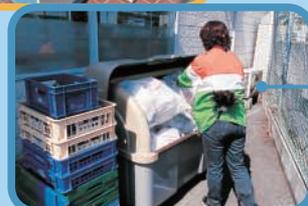
10:00 A.M.

# 店外

パン便到着



店頭分別ダストボックスのゴミを回収



「いらっしゃいませ  
おはようございます」



# 店内

商品の検品と陳列



午前の発注



車で来店のお客さまに道案内



朝のピークが終わると、店長はバックヤードで朝の発注作業に。お客さまのニーズを満たし、なおかつロスを適正に収めるため、精度の高い発注をめざしています。



バックヤードの壁にはファミリーマートの環境方針を掲示



ストアコントローラーのインクカートリッジは指定袋に入れてリサイクルへ

## 市町村別廃棄物分別ルールの徹底を図っています

店舗の運営における環境目標は、「市町村別廃棄物分別ルールの徹底」です。店舗から出るゴミ(事業系一般廃棄物)は、原則として各市町村によって処理されます。ファミリーマートでは、市町村の許可を得た地元の廃棄物収集運搬業者と協力して、それぞれのルールに則った適正な処理を推進しています。2003年度も教育ツール「エコぱーとなー」によるストアスタッフ全員へのオリエンテーションを3回実施し、徹底を図りました。店長は毎月1回「排出ゴミ分別状況チェックリスト」による点検を行っています。



空調(左)・冷凍(右)の各室外機。ともにインバータ制御を組み込み、電気使用量の削減を図っています。2003年度からは、空調・冷蔵・冷凍のシステムを一体化して大幅な省エネルギー効果を上げる「総合熱利用システム」の本格導入もスタートしています。

詳細は→P39

11:00 A.M.

12:00 A.M.

廃棄物業者によるゴミの回収



ダンボールを倉庫に保管



廃棄物業者によるダンボール回収



売場手直し・補充



「レジ袋にお入れしますか？」



ペットボトルのユニフォーム



缶・ビン・ペットボトルは回収後、リサイクルに回します。

この作業は、手の空いた時間に随時行います。

ダンボールはリサイクルしています。

ペットボトル再生繊維を使用した店舗用ユニフォーム。1着につき、2リットルのペットボトル5本分を使っています。青は店長・マネジャー用、オレンジはストアスタッフ用です。

お客さまのご要望に応じてひと声おかけしています

お買い上げの商品を入れるレジ袋や、お弁当に添える箸・スプーンなどについては、無駄な使用を抑制し、省資源に努めています。お客さまの状況をよく見ながら、小さなものを1、2点程度お買い上げの際には、「レジ袋にお入れしますか?」、お弁当類をお買い上げの際には「お箸をお付けしますか?」とひと声おかけするようにしています。お客さまのご協力により、2003年度の1店舗あたりレジ袋使用量は約25万枚。前年比約89%まで削減することができました。



「お箸をお付けしますか?」

STAFF INTERVIEW

樋川 綾 スタアスタッフ

まず目に入るお店の外観が汚いと、お客さまに悪い印象を与えてしまうので、清掃には気を配っています。特にゴミ箱については、スタッフ全員がこまめにチェックして、ゴミが溢れたりしないように随時分別回収しています。きれいにしておけば、お客さまも「ああ、こんなにきれいにしておるんだから、自分もちゃんと分別して捨てよう」と思ってくれるのではないのでしょうか。レジでは、2品以内のお買い上げの場合は必ずレジ袋の要不要をお伺いしています。最近は、ご自分の方から「いらないよ」と言ってくれるお客さまも増えてきました。



1:00 P.M.

2:00 P.M.

店頭・店舗周辺清掃



定温センター便到着



店内清掃



磨き上げた床



冷蔵・冷凍ケースの温度点検



地域の皆さまにご迷惑を  
かけないように、日に3  
度は店頭と周辺の清掃を  
しています。

安全・安心な食品をお客  
さまにお届けするには、  
店舗での温度管理が非常  
に重要です。ケースごと  
に適正温度が保たれてい  
ることを、昼夜2回の点検  
で確認しています。

環境への負荷を抑制するため、効率  
的な物流体制を構築し、配送車輛の  
環境対策に取り組んでいます。

詳細は→P37~38

ドライバーユニフォームには  
ペットボトル再生繊維を使用

納品時の騒音を  
防ぐ静音台車



統一パットの採用で積載  
効率を向上

### 建築材の省資源と 脱塩ビ化を進めています

ファミリーマートでは、建築材のエコマテリアル化を進め、実験・検証で有効性が確認されたものは、店舗設計の基準として採用し、新店・改装店を対象に導入を進めています。床材では、リサイクル対応可能なポリオレフィン(非塩ビ樹脂)系Pタイルの導入を2003年度よりスタートしています。燃焼時に有害ガスを発生せず、ダイオキシン発生への心配もほとんどありません。接着剤も「シックハウス症候群」による環境規制強化に対応し、有害物質トルエンを含まないものを使用しています。



清潔なお店で、気持ちよく  
お客さまにお買い物をして  
いただけるよう、クレンネ  
スには力を入れています。  
床清掃では、ダスターモ  
ップがけは手が空いた時に  
随時、バフingマシン  
がけは日に2回行ってい  
ます。

3:00 P.M.

4:00 P.M.

夕刊便到着



「ありがとうございました  
またお越しくださいませ」

廃油回収業者による回収



商品の検品と陳列



販売期限チェック



SATで午後の発注



SAT: 店舗の売上情報などを確認しながら発注、売場づくりに活用する携帯端末機。

生ゴミ処理機を稼働



弁当など中食商品について保存料、合成着色料の使用を全廃しています。

詳細は→P48

また、ラップはポリ系、容器・ふたにも燃焼時に有毒ガスを発生しない素材を使用しています。

詳細は→P48

2003年7月からは、おにぎり包装を25ミクロンから20ミクロンに薄くし、軽量化を実施。2003年度トータルで前年度より24t削減しました。



販売期限とは、ファミリーマートが設定した、その商品を販売してもよい期限のことです。お客さまに新鮮で安全な商品をお買い上げいただくために、日に3回のチェックを行い、販売期限切れ商品がない売場づくりに努めています。

詳細は→P47

フライヤー商品の調理で使用した後の廃食用油は、「廃食用油回収リサイクルシステム」により、回収・リサイクルされています。

詳細は→P42

個店設置型生ゴミ処理機により、生ゴミを減量処理しています。販売期限の過ぎた弁当などの容器包装を外し、処理機に入れてスタート。

詳細は→P41

STAFF INTERVIEW

長田好美 スタースタッフ

日に1度は、お店正面のガラスとタイル部分の清掃をしています。結構重労働ですが、もう習慣になっていて、それほど苦にはなりません。ゴミの分別や廃油の処理なども、スムーズに日常業務の中に定着しています。このお店で働き始めて3年経ち、今は、日用雑貨やお菓子、アイスなどの発注も任されるようになりました。SATの商品情報をもとに、他店と比べて自分のお店の場合はどうだろうと常に考えながらの作業です。新商品で売上の読みが当たった時などは、本当に嬉しい。お客さまの反応がすぐに返ってくるコンビニエンスストアの仕事は、前向きに取り組むと、本当に面白いと実感しています。



5:00 P.M.

6:00 P.M.

スーパーバイザー来店



宅急便集荷



スーパーバイザーは次の店舗へ



生ゴミ処理機運転終了



レジ袋にメッセージ



ロス商品の処理については、回収して肥料へとリサイクルする「生ゴミ回収リサイクルシステム」の導入も進んでいます。  
詳細は→P41

2003年6月より、レジ袋に「街の環境美化に協力しましょう」のメッセージ掲載をスタートしました。レジ袋の削減にご協力をお願いし、ゴミやレジ袋のポイ捨ては止めましょうと呼びかけています。



### スーパーバイザーは本部と加盟店を結ぶパイプ役

スーパーバイザー(以下SV)は店舗経営のコンサルタントともいうべき存在。定期的に店舗を訪れ、店舗運営全般から、品揃え・陳列方法といった具体的なことまで、ファミリーマートが蓄積したノウハウに各店の個性を加味して、実践的なアドバイスを行います。また、本部と店舗との潤滑なコミュニケーションを図ることも、SVの重要な仕事です。1人のSVが担当する店舗は平均7店。その1店1店の競争力を高め、より魅力ある店舗にいくために、日々サポートに力を注いでいます。



スーパーバイザーが店舗訪問時に使用する社有車については、1999年度より七都県市指定低公害車への切り替えを進めています。2003年度は301台を新規導入しました。また、駐車時にはアイドリング・ストップを徹底しています。



アイドリング・ストップ宣言のステッカー



2004年度より、交通事故防止のための前照灯昼間点灯を実施

7:00 P.M.



8:00 P.M.

店頭分別ダストボックス回収整理



「いらっしゃいませ  
こんばんは」



店内に環境メッセージが流れています



セーブ・ザ・チルドレンの募金箱



2003年10月より、店内のマルチメディア端末「Famiポート」(音声は店内放送と連動)で、30秒の環境メッセージビデオを放映しています。「環境報告書2003」の表紙に使用したサトウキビ畑を背景に、「省資源」街の環境美化へのご協力をお願いする内容です。



袋にお入れしますか?



割り箸はご利用になりますか?



夕方の売上のピークが終わるとダストボックスはいっぱい。

国際的なNGOであるセーブ・ザ・チルドレンの活動を支援し、全国の店舗のレジカウンターに募金箱を設置しています。

詳細は⇒P55

STAFF INTERVIEW

小林 亮

東京第3ディストリクト甲府エリア スーパーバイザー



甲府千秋橋店は直営店ですから、三森店長とはいわば「同志」の感覚で、経営戦略を練っています。スーパーバイザーの仕事は、経営面での戦略パートナーとしての役割が第一ですが、さらに、ご加盟店にいかにも楽しく、元気にコンビニエンスストアという事業を営んでいただけるかが勝負だと思っています。もちろん環境保全活動のアドバイスも大切なことですから定期的に行っています。ストアスタッフの皆さんに、自分で売場をつくっていくことの面白さを知ってもらい、コンビニエンスストアの仕事を好きになってもらえるよう、サポートをしています。私がお店の担当を代わった後も、いつまでもお客さまに支持されるお店づくりをめざしています。

9:00 P.M.



10:00 P.M.

「ありがとうございました  
またお越しくださいませ」



常温便到着



店内清掃



レジ液晶画面でメッセージ表示



「We Love Green」商品



人工大理石製カウンター



### レジカウンター天板のリユースをスタート

レジカウンターの天板は1999年度より、ロングライフ材の人工大理石の使用を標準化しています。2003年度には、人工大理石製天板を使用していた閉鎖店より回収し、改修後、一部を再利用するリユースの実験導入をスタートしました。人工大理石製天板を使っていた閉鎖店はまだ少ないのですが、今後はリユースが順次増えていくと見込まれます。



2003年9月より、レジ液晶画面でレジ袋削減へのご協力をお願いしています。固定画面5秒で、FamilyMartエコキッズのキャラクター「エコロン」も登場。「皆で省資源に取り組もう」という思いをこめています。

温室効果ガスの排出削減と騒音防止のため、冷凍車を除くすべての配送車でアイドリング・ストップを実施しています。



ドライバーとエンジン・キーをつなぎ、駐車時にキーの抜き取りを徹底する腰ひもキーホルダー

日用雑貨のコーナーには、ファミリーマートの環境活動のシンボルマーク「We Love Green」を付けた商品が置かれています。2003年度には、これまで展開してきた統一パッケージによる展開を見直し、商品それぞれの特性を前面に出したパッケージへと移行。さらにクオリティを高め、環境配慮型商品の拡大に努めています。

詳細は→P35



11:00 P.M.

12:00 P.M.

定温センター便到着



検品と陳列



販売期限チェック



検品と陳列



販売期限切れ商品をなくすために、ストアスタッフには「品質衛生管理ハンドブック」を配布しています。



オリジナル商品「ゲラタン」の容器は、天然素材の葎でつくられています。

詳細は→P35

オリジナル商品「パッソ レzzo カップコーヒー」には、環境にやさしい栽培方法でつくられた「Rainforest Alliance」認定コーヒー豆が使われています。

詳細は→P36

プライベートブランド牛乳にESL製法を採用

ファミリーマートでは、お客さまにより新鮮な牛乳をお届けするために、全国6カ所の産地に分けてプライベートブランド産地指定牛乳を販売しています。2003年5月からは、さらなる安全とおいしさをめざして、ESL(extended shelf life)製法を採用しました。ESL牛乳は、通常のチルド牛乳と同じく生乳を殺菌・充填し冷蔵保存したものです。原料から製品に至る全製造工程の徹底衛生管理によって品質レベルを高めています。この製法により、お客さまにはより一層安全・安心でおいしさの長持ちする牛乳を提供することが可能となりました。



積み降ろし時の外気の侵入を抑制するため、配送車輛のドアの内側にはスリットカーテンが設置されています。

1:00 A.M.



2:00 A.M.

### 雑誌便到着



### 店舗入口の防犯回転灯



### カラーボール



### 消火器



### 店内照明



### フライヤー清掃



### 冷蔵・冷凍ケースの温度点検



2003年度から、「カラーボール」を全店に導入しました。強盗事件の際、逃げる犯人の足元に投げつけて破裂させ、洗ってもルミノール反応が出る塗料を服に付着させるもので、カウンター内の目立つ場所に設置しています。

各ケースについては、防露コントローラー導入などの仕様改善を進め、電気使用量削減に努めています。冷媒には、空調機とともにオゾン層破壊の影響が少ない代替フロンを標準化し、切り替えを進めています。また、店舗の改装・閉鎖時には、機器の内部に封入されているフロンを回収・分解処理または再利用し、最終処理までの確認を行っています。

店内照明は、Hf照明(高出力型蛍光灯)を使用し、一定照度調光システムにより、電気使用量を削減しています。

地域のセーフティステーションをめざすファミリーマートにとって、深夜営業時間の防犯対策は非常に重要な課題です。緊急事態発生時には、安全を確認後、防犯回転灯を鳴らします。

防災のため、店内には消火器も設置。

使い終わった食用油を冷ました後、回収用容器に入れ、フライヤーを清掃します。



3:00 A.M.



4:00 A.M.

朝刊便到着



パン便到着



正面ファサード看板



レジ液晶画面にメッセージ表示



店内清掃



検品と陳列



夜を明るく照らし出すファサード看板。薄型化を図り、特殊反射板を利用して内部の蛍光灯の本数を半減しています。

お客さまが少なめの夜間清掃では、バフingマシンの前にモップによる水拭きを追加しています。

セーフティステーションへの取り組みの重点課題として、「未成年者への酒・タバコ販売防止」があります。販売時の年齢確認などにお客さまのご協力をいただくために、店内のさまざまな場所からメッセージ発信を行っています。

詳細は→P53



入口にポスターを掲示



Famiポートからも放送



ネームプレートにもメッセージ

## STAFF INTERVIEW

一瀬健正 深夜勤務担当ストアスタッフ

防犯については、まずお客さまが入店された時に、しっかりとその方と目を合わせながら元気よくあいさつをするようにしています。店内の人の動きにきちっと目を配っていれば、それほど不安を感じることはありません。深夜は納品も多くて結構忙しいのですが、比較的空いている時間帯には、バフingマシンで床を磨き、明け方には店頭のゴミ箱や灰皿をきれいにして、清々しい気分で朝を迎えます。きれいなお店にお客さまをお迎えし、ちゃんと接客をしていけば、お客さまと心が通い合う瞬間も増えてきて、それが、この仕事をやっていて一番楽しいところだと感じています。



5:00 A.M.

6:00 A.M.

冷凍便到着



店頭分別ダストボックス回収整理



店頭・近隣清掃



雑誌陳列



「レジ袋にお入れしますか？」



フロン券取り扱い告知シール



セーフティステーション化への取り組みとして、18歳未満の青少年への成人向け雑誌販売防止に努めています。2004年6月から新什器を導入し、成人向け雑誌の区分陳列の徹底を強化しています。また、POPや店内放送でお客さまにご協力をお願いしています。



駐車場で風を受けてはためくのぼり旗は、ペットボトルの再生素材を60%使用しています。



### 行政の ペットボトル回収事業に 回収拠点として協力しています

ペットボトルのリサイクル推進のため、自治体からの協力要請地域では、回収拠点として協力をしています。自治体による回収が週2~3回以上行われ、かつ適正な排出のための呼びかけが行われる場合に、ファミリーマートが回収ボックスを負担して設置し、お客さまにご利用いただくシステムです。現在、東京23区など33の市区町村で協力しており、約900店舗が参加しています。



ペットボトル専用  
回収ボックス

### フロンガス拡散防止を 推進する 「自動車フロン券」の 取り扱い

フロンガスの回収により、オゾン層破壊・地球温暖化の防止を目的とする「フロン回収破壊法」の施行(2002年10月)に伴い、ファミリーマートでは自動車廃車時のフロン処理費用の代行収納を「フロン券取扱票」により実施しています。



自動車フロン券(外袋)

7:00 A.M.

8:00 A.M.

「いらっしゃいませ  
おはようございます」



定温センター便到着



店頭的环境ステッカー



検品と陳列



販売期限チェック



ファミリーマートが国際規格ISO14001に則って環境活動に取り組んでいることを広くお客さまに知っていただくために、店頭に環境ステッカーを掲示しています。

非遺伝子組み換え  
飼料による  
安全・安心の  
「新鮮輝きたまご」

おいしくて安全・安心な卵をお客さまにお届けするために、お取引先との連携で独自のシステムを構築し、非遺伝子組み換えコーンを飼料とした「新鮮輝きたまご」を販売しています。HACCP(国際的な食品衛生管理方式)対応による生産、産卵後から配送・販売まで一貫したチルド管理体制など、徹底したこだわりをもってつくられた商品です。



STAFF INTERVIEW

三森貴代美 店長

日々店舗から出るゴミを徹底して分別し、可能な限りリサイクルすること、省資源のためにレジ袋や箸などの要不要を確認することは、コンビニエンスストアとして責任をもってやらなければならないことだと思っています。また、食品を扱う店としてのレベルをクリアする清掃も必要ですし、常に安全・安心な食品をお届けするための温度・鮮度チェックも欠かせません。業務に追われ忙しい毎日ですが、幸いに、今のスタッフは皆、積極的に取り組んでくれています。店が公道沿いにあるため、道の案内、トイレのご使用、車内ゴミの廃棄などの頻度も高いのですが、お客さまに喜んでいただける対応を心がけています。短い滞店時間の中で、接客、品揃え、店の美しさ・清潔さなど、どれかひとつでもお客さまに「良かったな」と感じてもらえるよう、これからもスタッフと一緒に頑張っていきたいと思っています。

