

## ファミリーマートにおける加盟店サポート組織 「加盟店相談室」の機能拡充について ～ベテラン社員を活用した加盟店との更なるコミュニケーションの充実にむけて～

株式会社ファミリーマート（本社：東京都港区、代表取締役社長：細見研介）は、更なる加盟店とのコミュニケーションの充実にむけて、加盟店からの問い合わせ窓口及び対応を担う「加盟店相談室」の機能拡充につとめております。※宮崎県、鹿児島県、沖縄県除く



### ■ 専任の訪問相談員を全国に配置し、ダイレクトコミュニケーションを推進

加盟店相談室は、加盟店の声を直接収集するため全国に各地域専任の訪問相談員を配置しております。訪問相談員は、経験豊富なベテラン社員や定年退職後に再雇用された社員が担当し、長年培った経験を活かし活躍しております。

訪問相談員は、加盟店からの店舗運営に関わる相談に対し、店舗を担当する経営指導員とともに解決支援を行っております。なお、訪問相談員は、それぞれ東日本エリア・中日本エリア・西日本エリアを担当し、契約更新を迎える店舗を中心に、計画的に訪問を実施しており、年間約 1,000 店（※2020 年度実績）を訪問しております。

### ■ 加盟店の声を反映し改善を図り、店舗運営の円滑化に貢献

訪問相談員は、加盟店からの改善提案も受付けており、店舗システムや商品に対する意見、店舗オペレーションに対する要望などから本部の課題を抽出し、主管部門へ連動することで、改善につなげております。

ファミリーマートは、加盟店からの相談・意見を真摯に受け止め、内容を分析し、本部関連部門と共有を行い、加盟店からの相談に対する早期解決支援に加え、本部の課題改善を継続的に行うことで、さらなる加盟店とのコミュニケーションの充実につとめてまいります。

ファミリーマートは、「あなたと、コンビニ、ファミリーマート」のもと、地域に寄り添い、お客さま一人ひとりと家族のようにつながりながら、便利の先にある、なくてはならない場所を目指してまいります。

以上