

社内に生成 AI を導入 関連業務時間を 50%削減へ

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、2023年12月からの3カ月間の検証で、生成 AI 活用による業務効率化の広範な実証実験を推進した結果作業時間が約50%削減される見込みとなる業務を特定し、今期に集中的に効率向上に取り組む方針となりましたのでお知らせいたします。

今回、時間削減効果が見られた業務は、各種アンケートの集計作業や社内文書および社員教育資料の作成、店舗経営を支援するスーパーバイザー（以下：SV）から本部担当社員への問い合わせ対応で、これらの業務に生成 AI を活用することで業務時間の大幅な時間短縮につながってまいります。そして、新たに創出された時間をメディア事業などの付加価値を生む業務に有効活用する方針です。

今後はさらに、SVの店舗コンサルティング業務領域で検証を継続し、加盟店に対してより効果的で高品質なコンサルティング業務の実現を目指してまいります。

生成 AI は、人型 AI アシスタント「レイチェル／アキラ」にも搭載いたします。よりスムーズなコミュニケーションの実現が可能となり、より効果的な店長業務の支援につながることが期待できます。

◆6つの分科会で SV 業務以外にも全社的に AI 活用を推進

生成 AI 活用の推進にあたっては、全社横断の「生成 AI プロジェクト」を立ち上げ、50人のプロジェクトメンバーが、「セキュリティ・レギュレーション作成」、「Q&A 作成・自動回答」、「文書作成・要約」、「定型シート作成」、「法令・リスクの洗い出し」、「翻訳」の6領域で新たな業務改善方法の検討や効果検証を行っています。

今後、生成 AI を活用した業務削減事例の社内コンクールを実施するほか、効率化実績を社員の評価指標にも組み込み、社員の意識改革を進めてまいります。

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