

**お客さまの利便性向上と店舗の省力化を実現
新型 POS レジを全国のファミリーマートに導入
～レジ業務を 1 日 2 割削減へ～**

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：小谷建夫）は、2026 年 9 月に創立 45 周年を迎えました。継続して取り組んできた 5 つのキーワードを土台とし、「いちばんチャレンジ」を合言葉に活動をしていきます。このたび「いちばん革新的・最先端に」を目指した取り組みの一環として、お客さまにとって快適な顧客体験の向上と加盟店の店舗業務の省力化を両立させる新型 POS レジを開発し、2026 年 9 月から全国のファミリーマート約 16,500 店への本格導入を開始いたします。このたび導入する新型 POS レジは、お客さまご自身のペースで行えるセルフショッピングと店舗スタッフによる人に寄り添う接客の両立に加え、新型 POS レジと自動釣銭機、次期決済端末を組み合わせることで、店舗におけるレジ関連業務を 1 日あたり 2 割削減するとともに、創出された時間を活用し、より魅力的な店舗に向け取り組んでまいります。



新型 POS レジイメージイラスト

近年、人手不足や人件費の高騰といった環境変化が進む中、ファミリーマートでは、店舗業務において大きな比重を占めるレジ関連業務の効率化と、お客さまの利便性向上を同時に推進しています。

このたび導入する新型 POS レジは、店舗の状況に応じた柔軟なレジオペレーションを実現します。ピーク時間帯や、宅配便・公共料金のお支払い、カウンター商材（ホットスナック）など店舗スタッフによる対応が必要な際には「有人モード」で対面对応を行います。一方、オフピーク時や夜間には、店舗スタッフがレジを「セルフモード」へと切り替えることで、お客さまご自身

でお会計していただくことが可能になります。このように店舗側が状況に合わせてレジを柔軟に使い分けることで、生産性の向上を図るとともに、お客さまのレジ待ち時間も削減し、スムーズなご案内を実現します。

さらに、自動釣銭機との組み合わせにより現金管理業務の負担を大幅に削減し、店舗の運営基盤を強化してまいります。あわせて次期決済端末を導入し、電子マネー、クレジット、バーコード決済など約 40 種類の幅広いキャッシュレス決済サービスに対応いたします。

店舗の省力化を進めると同時に、だれにとっても使いやすく快適なお買い物環境を提供いたします。

1つのレジで2つのオペレーションが可能

個々のお客さまに合わせたお買い物体験を提供

スタッフによる対面対応

お客さま自身での
セルフショッピング



※画像はイメージです

■お客さま一人ひとりに合わせた、より便利で快適なレジ体験

本刷新では、レジシステムおよびハードウェア両面の機能拡充を図りました。新しいレジシステムは、お客さまのその時の状況に合わせて、最も心地よいお買い物の形を選んでいただけるよう進化しました。

①有人モード・セルフモードの柔軟な切り替えによる「スムーズなレジ対応」の実現

店舗の状況に合わせて、有人モードとセルフモードを柔軟に切り替えて運用いたします。混雑時には「有人モード」として店舗スタッフが手早くレジ対応を行い、お客さまをスムーズにご案内いたします。また、オフピーク時などは「セルフモード」に切り替えることで、ご自身のペースでスピーディにお会計を済ませたいというニーズにお応えします。店舗側で最適なレジ運用を行うことで、お客さまの待ち時間を軽減し、快適なお買い物をサポートします。

②セルフレジの機能拡充で、もっと便利に・もっと安心に

これまでは別のレジで行う必要があった「エコ割商品の購入」や「電子マネーのチャージ」も、セルフレジでそのまま完結できるようになりました。また、操作で困った時にはいつでも「スタッフ呼出機能」でサポートが受けられるため、セルフレジが初めての方でも安心してご利用いただけます。

③年齢や国籍を問わず、だれもが使いやすい安心設計と今後の機能追加

すべてのお客さまに優しい店舗設計の一環として、今後は「ひらがな」や「英語」への表示切り替え、音声による案内機能などを順次追加し、お子さまからシニアの方、海外のお客さままで、すべてのお客さまに、迷わず安心して操作いただけるレジを目指しています。

■ファミリーマートが目指す店舗業務効率化

新型 POS レジの導入をきっかけに、店舗オペレーションの効率化および省力化をさらに加速させます。

① 店舗における総労働時間（マンアワー）の削減

最低賃金の上昇など環境変化が続く中、店舗の利益確保が急務となっています。ロボティクス、「AI レコメンド発注」の活用に加え、新たな省力化機器の開発・導入を推進します。これにより、2030 年度までに店舗の 1 日あたりの総労働時間（マンアワー）を 2025 年度対比で約 2 割削減する目標を掲げ、安定した店舗運営の基盤をつくります。

② データ活用によるシフトの適正化

新たに人件費指標「タスク・ビルディング・モデル（TBM）」を導入します。これは客数予測に基づいて一日に必要な推奨労働時間を算出する仕組みです。この時間を既存のシステム「ファミマ・ワーク・システム（FWS）」と連携させることで、時間帯ごとに必要なシフトが提案され、さらに最適なワークスケジュールが自動作成されます。

これらにより、加盟店の業務効率の向上と業務負担の軽減を実現します。

ファミリーマートは、「あなたと、コンビニに、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

<参考情報>

■「いちばんチャレンジ」に込められた思い

ファミリーマートは、2026 年 9 月に創立 45 周年を迎えました。時代の変化に合わせ、コンビニの枠を超えてお客さまに「いちばん」と選ばれる存在であり続けるため、私たちは「あなたのいちばんをたくさん作る『いちばんチャレンジ』」を新スローガンに掲げました。

この合言葉のもと、「おいしい」「ちょっとおトク」「わくわく楽しい」「ステキが見つかる」「革新的・最先端」「環境にやさしい」「働きたい」「地域に愛される」という 8 つの分野に基づき、ファミリーマート史上最大の挑戦を続けてまいります。

45 周年特設サイト：https://www.family.co.jp/campaign/spot/2026_45th.html