

特集 地域の高齢者に安心と笑顔

超高齢社会を迎え、小商圏で営業し、お客さまの生活圏内にあるコンビニエンスストアの果たす役割は大きく変化しています。ファミリーマートは高齢者の方々に配慮した商品を品揃えするだけでなく、高齢者が地域で安全・安心にイキイキと暮らしていけるよう、地域や自治体とともに、高齢者を優しくサポートしています。

目標 社会・生活インフラとして生活者のニーズに応じて機能進化を図り、高齢者・認知症の方々等の見守り、買物弱者配慮、防犯・防災等行政サービスと連携し、社会における公的役割の一翼を担う

課題 さらなる少子高齢化、健全な地域コミュニティの発展と維持、行政単独での住民サービス向上の限界

Close Up!

笑顔が行き交う店として、高齢者の安心をサポート。

和泉榎尾中学校南店(大阪府和泉市)

高齢者の買物不便が課題。

交通量が多い国道の交差点角にある和泉榎尾中学校南店は、2002年の開店以来、井上憲一店長・井上恵子マネジャーを中心に地域とのつながりを深める店舗運営を心掛けています。

長距離ドライバーや営業のお客さまだけでなく、後背に住宅地を控えていることから、地元のお客さまにも多くご利用いただいております。そうしたお客さまへの配慮は欠かせません。

全国各地で進む少子高齢化の波は同店の商圏でも例外ではありません。高齢者同士のご夫婦、また一人暮らしの高齢者も少なくなく、高齢者のお客さまに対しては、特に意識して取り組んでいます。近くにスーパーマーケットがなく、バスの本数も少ないこの地域は高齢者にとってはいわば買物不便地域同然。そのため、近くにある同店をスーパーマーケット代わりに、牛乳やパン、ジュース、卵といった日常の商品をお求めになります。そうした商品を絶対に切らさないことはもちろん、少人数向けの惣菜「お母さん食堂」を分かりやすく陳列したり、レジ前に和菓子を置くなど、高齢者を意識した売場づくりを徹底しています。

ご自宅へ商品配達サービスも。

一人暮らしで、車で5分程の距離にご自宅があるため、お店まで足を運ぶのが難しい高齢のお客



和菓子をレジ前に陳列。高齢者が見つけやすいように配慮しています。

まがいます。そのお客さまには、長年電話注文でのお届けサービスを行っています。10日に1回程の割合で電話注文があり、ヨーグルト、菓子パン、食パン、惣菜、冷凍食品、切手など、注文内容に合わせて翌日までに商品を直接お届けしています。電話の間隔が空くと、店舗から連絡をとる気遣いも。「恵方巻」や「うな重」など季節の予約承り商品の時期には、近隣の高齢のお客さまの自宅を御用聞きを兼ねて訪問。足の不自由なお客さまにも、注文商品をご自宅まで届けるサービスを行っています。同店の御用聞き訪問に喜んでくださるお客さまも少なくありません。商売として注文をいただくだけでなく、地元の高齢者の元氣な顔に会えるのが同店にとっての喜びになっています。そのため、地域密着のコミュニケーションは欠かせません。

「お店とお客さま」という関係を越えて――。

同店の店づくりの思いが地域のお客さまに伝わり、



お客さまから電話で注文を受けた後、車で商品をご自宅まで配達する井上店長。「なかなか買物に行けないので、井上さんにいつも自宅まで届けていただいて、本当に助かっています！」(お客さまの藤林真代さん)

お客さまから自宅で獲れた野菜や果物の差し入れをいただくこともしばしば。

「『お店とお客』という関係ではなく、『井上さん(のお店)と私』みたいな関係になっているのでは」と井上恵子マネジャー。ストアスタッフとの会話を楽しみにされるお客さまもいて、レジでの接客時間がつい長くなることもあるといいます。

また、店内には独自の掲示板を設置し、「こども店長」の写真や地域の人たちが撮影した写真などを展示。地元の情報発信、コミュニケーションの場として地元の皆さまに活用いただいております。まさに地域社会と共生している同店。それが、この地域で同店が果たす役割でもあり、目指しているお店の姿でもあるのです。

高齢者のお客さまが多いこともあり、井上恵子マネジャーは、今春「認知症サポーター養成講座」を受講。機転を利かせた対応を心掛けています。今後、ますます増えるご高齢のお客さまに対して、お店でできるサービスはないか――。これからも地元のお客さまを大事にしながら、笑顔が行き交う店として、ご高齢のお客さまの安心をサポートしています。



掲示板「おとなのファミマ写真館」。地域の人たちが撮影した写真などを展示するなど、地元の情報発信、コミュニケーションの場として活用いただいております。



井上店長と井上恵子マネジャー。

特集 地域の高齢者に安心と笑顔を 高年齢者の安心を支える取り組み



認知症患者の安心をサポート

「認知症サポーター養成講座」を受講

各自治体や日本フランチャイズチェーン協会、また各地の店長集會に合わせて本部内で開催している「認知症サポーター養成講座」を、店長・ストアスタッフ、本部社員が受講しています。高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らしていけるようにするためには、地域のお店とスタッフの協力が不可欠です。今後も地域社会の一員として高齢者を見守っていきます。



自治体と連携

「見守り協定」を締結

地域の高齢者などの弱者が犯罪や事故に遭うことなく、安全に安心して暮らせるための活動を行う協定を、5都府市町と締結。認知症徘徊行動による行方不明高齢者などの早期発見・保護への協力や、何らかの異変を発見した際の速やかな通報・連絡などを行っています。



安否確認の役割も

高齢者向け宅配サービス

グループ会社のシニアライフクリエイティブが、高齢者専門宅配弁当チェーン「宅配クック123」を展開しています。弁当のお届けは安否確認の役割も果たしており、高齢者が安心して暮らせるための地域の見守り役を兼ねています。配達の対象となる商品は、弁当の他、大人用紙おむつや乾電池、水や菓子などの食品と、豊富なメニューから選べます。買い物に出かける頻度が限られる高齢者のご要望に応じています。また一部の店舗で、ご高齢のお客さまやお体が不自由な方へ、商品をご自宅までお届けする取り組みも行っていきます。



愛媛県、高知県、東京都

高齢者の「運転免許自主返納」支援制度に協力

高齢運転者による交通事故が増加している中、65歳以上の方が対象の「運転免許自主返納」支援制度に、愛媛県、高知県で協力しています。運転免許を自主的に返納した方に、ファミリーマート、サークルK・サンクスのお店で使用できる「QUOカード」を贈呈しています。また東京都では、「宅配クック123」の都内全店(31店舗=2017年3月末現在)で利用できる「ご試食無料券(1食分)」を自主返納者に贈呈する取り組みを、2017年3月13日から行っています。



東京都と2016年に締結した「ながら見守り連携協定」に基づき、安全安心を実感できる社会の実現に向けた取り組みに尽力したことに対し、東京都から表彰されました。

シニア人材の積極的活用

シニア加盟制度

高齢化が進む中、シニア層が持つ知識や技術、そして働く意欲を活かす取り組みにも力を入れています。

シニアの皆さまの やりがいと健康増進に貢献

シニアの皆さまにファミリーマートの店舗を経営していただく「シニア加盟制度」を2016年2月から始めています。この制度により61歳以上70歳までの方の加盟が可能となりました。契約期間は5年間となるため、最長75歳までの店舗経営が可能となります。働く意欲と経験を活かしていただくことで、シニアの皆さまのやりがいと健康増進に貢献しています。

●詳しくは…

ファミマ シニア加盟制度

検索

独立起業を検討するシニアの方に!

元気なシニアを応援する シニア加盟制度

契約期間が長い! 2年以上!

収入が増えることや新しい
特別サービスはありますか?

またまだ不安
ありませんか?

■対象: 加盟者またはパートナーの方が
61歳以上70歳以下の方

■契約期間: **5年** (通常の契約期間は10年間です)

■運営可能期間: **75歳まで** (ご契約のタイプは20°C・4°Cになります。*ご家族での店舗の場合は「家族加盟制度」もご検討ください)

安心・充実のサポート体制!

■店舗「前」のサポート! シニア加盟制度適用向けの研修を豊富にシジュウ作や基本的な接客などをしっかりと学びます!

■店舗「後」のサポート! 専門のサポートチームが店舗経営や人材育成など、お店の運営力を向上させる様々なサポートを継続的に行ないます!

詳しくは24時間受付

☎ **0120-01-7735** ☎ 03-5561-0101 (受付時間: 9時~19時)

http://www.family.co.jp