

高度化、多様化する 消費者ニーズへの 迅速な対応

社会構造の変化や価値観の多様化に伴い、高度化する消費者のニーズや地域社会が抱える課題に目を向けて、商品・サービスにいち早く反映しています。

また、ファミリーマートが「なくてはならない存在」となるため、日々お客さまと接する加盟店では地域に密着した様々な取り組みを行っています。

Contents

- ・ 健康増進をサポート
フィットネスジムを併設した「Fit & GO」
RIZAP 監修商品
- ・ 加盟店の地域密着の取り組み



健康増進をサポート

フィットネスジムを併設した「Fit & GO」

2018年2月から24時間フィットネスジムを店舗に併設した「Fit & GO」を展開しています。

これは、健康志向の高まりのなか、日常にフィットネスを気軽に取り入れられるよう、地域の皆さまに健康で充実した生活をお届けする取り組みです。



「Fit & GO」1号店の大田長原店(東京都大田区)。1階がファミリーマート、2階がフィットネスジム



専用アプリで、トレーニングメニューやクーポンを配信し、そのクーポンを利用して、運動前後に必要なものをファミリーマート店舗でお買い上げいただくなど、より快適かつ効果的にフィットネスジムをご利用いただいています。

今後も地域のお客さまの健康増進を支援するため、新たな店舗展開を図っていきます。



RIZAP 監修商品

手軽にコンビニで糖質量を意識した食事ができるよう、2016年からデザート・カップ麺・サラダチキンなどRIZAPの監修商品を販売しています。

健康で安心な毎日の生活を支援するライフソリューションストアを目指し、今後も同社の監修のもと、おいしさと糖質量にこだわった商品をお届けしていきます。



売場に並ぶRIZAP監修商品

加盟店の地域密着の取り組み

地域のお客さまに寄り添い、貢献する「地域密着」を目指すファミリーマート。全国各地の加盟店が、それぞれの地域に深く根差し、様々なサービスに取り組んでいます。

常にお客さまを見て行動する

相馬沖ノ内店(福島県相馬市)

地域の高齢化が進み、お年寄りの方々のご来店が非常に増えている相馬沖ノ内店。お年寄りの中には一人暮らしの方、お身体が不自由な方もいらっしゃることから、来店時は積極的に声かけをしてコミュニケーションをとり、お客さまと一緒に店内を回って欲しい商品をお取りするなどお手伝いをしています。

「地域の“インフラ”として皆さまのお役に立てるように、これからも常にお客さまを見て行動することを心がけていきます」(本田健一店長)



イートインスペースを憩いの場に

岐阜長良公園前店(岐阜県岐阜市)

昨年2月にイートインスペースを設置して以来、そこで休むお客さまとストアスタッフの会話の機会が増えているという岐阜長良公園前店。お客さまから『同窓会ができるくらいまで、さらにイートインスペースを広げてよ』と冗談で言われるほど、地域の皆さまの憩いの場になりつつあります。

「これからもイートインスペースでのお客さまとのコミュニケーションを大切にしていきたいと思います」(溝ノ口清オーナー)



老人ホームで“出張コンビニ”

守口南寺方東通店(大阪府守口市)

守口南寺方東通店では、近隣の3軒の老人ホームで、7年ほど前から1週間に1回のペースで“出張コンビニ”を実施しています。広げると10畳以上になる量の商品を車に積んで3人のストアスタッフで訪問し、1時間ほど営業。普段、なかなか自分でお買い物をしたり、外部の人と接する機会が少ないことからホームの入居者の皆さんにとても好評です。

「私たちにとっても“出張コンビニ”は楽しみな日になっています」(西谷謙太郎オーナー)



お年寄りと園児の散歩コースに

高柳西町店(岡山県岡山市)

高柳西町店はご年配のお客さまが多いため、ストアスタッフが各自の判断で、上の棚にある商品を取ったり、お買い上げの商品をお客さまの車まで運んだり、買い物のお手伝いをしています。また、近くには老人ホームと保育園を併設した施設があり、お年寄りや園児の皆さんが散歩の途中にお店に寄ってくださいます。「店内がにぎやかになり、その様子を見てみると私たちも癒されますので、今後も引き続き当店に寄っていただけるように関係を深めたいです」(田村涼子オーナー)



競合店との差別化の武器に

岡山庭瀬店(岡山県岡山市)

この地域で2005年から営業している岡山庭瀬店。地元の自治会、商工会、子ども会などのイベントへの参加や、小学校の職場体験の受け入れなど、地域コミュニティの取り組みに進んで協力をしています。「地域密着の取り組みを差別化の武器とし、地域の皆さまに愛されるお店を目指していきたいと思います」(西村多美子オーナー)



同じ地域の店舗が一丸となって地域密着に取り組んでいます。

新潟市秋葉区の店舗(磐越ディストリクト・新潟南営業所)

ご意見・ご要望を募る「目安箱」

「個店の力」を結集して「共同体」となり、地域ナンバー1チェーンになるため、磐越ディストリクトでは福島県・新潟県内地域の店舗でコミュニティを形成し、「面」でつながる地域戦略を推進。新潟市秋葉区では8店舗による「地域戦略会議」を月1回のペースで開催しています。その会議で提案、実行されたものの一つが、「目安箱」の設置です。店舗に対するお客さまのご意見・ご要望を投書で募るもので、それを基に売場や品揃えの改善につなげています。

合同イベントの開催も

また7月下旬から8月上旬の土曜日には、秋葉区のどこかの店舗に着ぐるみのファミチキ先輩を配置し、それを見つけた12歳以下のお子さまにファミチキをプレゼントする合同イベント「ファミチキ先輩を探せ！」も実施。地域のお客さまに大好評でした。



イートインスペースに目安箱を設置



秋葉区店舗合同イベント「ファミチキ先輩を探せ！」の様子