

# 加盟店・本部の共同成長

加盟店と当社は、共存共栄の関係であり、ともに成長・発展しながら、日々お客さまに利便性をご提供し、さらには地域社会の発展に貢献することを目指しています。当社は、2019年4月に策定した加盟店支援「行動計画」に基づき、店舗オペレーションの効率化をはじめとした加盟店支援の強化に取り組むとともに、時代に合致した適正な店舗運営体制の構築に向けて、新たな試みに積極的にチャレンジしていきます。

## 時短営業の実施（2020年3月より実施予定）

当社では、時代背景に合致した適正な店舗運営体制の構築に向けて、2019年6月から一部地域で時短営業実験を開始し、全国の加盟店を対象に時短営業に関するアンケートを実施しました。同年10月からは時短実験店舗を全国約620店に拡大し、お客さまの利便性と安定的な店舗運営の適切なバランスを模索してきました。

これまでの実験結果と加盟店アンケート等を踏まえ、加盟店のニーズや各地域の状況等に柔軟に対応した店舗運営ができるよう、フランチャイズ契約を見直すこととしました。具体的には、本部と事前に協議した上で、加盟者の判断により時短営業へ変更することを可能とし、毎日時短と週1時短（日曜日）の2パターンから選択可能としました。

## 店舗オペレーションの効率化

当社は、2016年度より店舗オペレーションの効率化に向けて、店舗作業の精査、整理および大胆な削減に取り組んできました。2018年度は、マニュアルの簡素化をはじめ、セルフレジの導入やファミチキ等の揚げ物惣菜のフライヤー機器の大型化など、新たな設備導入や改善を進めた結果、1店舗1日当たり合計約5.5時間の作業時間の削減を実現しました。2019年度は、さらに5時間の作業時間の削減を目指し、新型発注端末の導入やキャッシュレスの推進、新型引出棚等、引き続き設備の導入や改善を進めます。

### 店舗の作業時間削減

2018年度 **5.5時間** → 2019年度はさらに **5時間削減を目標**

### 2019年度の設備導入による店舗作業の効率化目標



### TOPICS

#### IoTを活用した「次世代型コンビニエンスストア」の実現に向けて

当社はパナソニック社と、次世代型コンビニエンスストアの実現に向けて共同実証実験を行っています。2019年4月にオープンした実証実験店舗「ファミリーマート佐江戸店」（神奈川県横浜市）では、画像処理技術を駆使した物体検知、顔認証による決済、商品価格等の表示を自動で変更する店内POP・電子棚札化など、さまざまな実験的な取り組みや検証を行っています。

店舗運営に関する課題解決にとどまらず、社会課題や顧客課題の解決につながる、新たなコンセプトの次世代型コンビニエンスストア像の具現化に向けて、引き続き検証していきます。



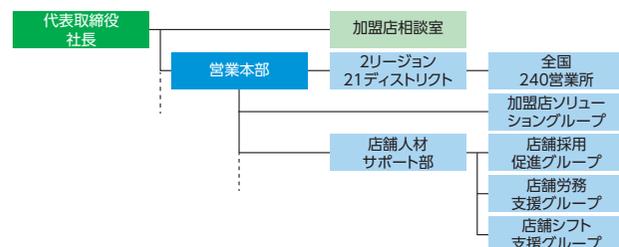
「ファミリーマート佐江戸店」の店内

## 加盟店・本部の共同成長

### 加盟店支援を強化するための体制整備

当社では、2019年4月に策定した加盟店支援「行動計画」と合わせて、加盟店支援に関する組織体制を見直しました。加盟店の意見や要望等に応えるために営業本部内に、新たに加盟店ソリューショングループを新設しました。また、小売業界の喫緊の課題の一つである人手不足に対応するため、店舗人材サポート部に採用や労務管理、シフト編成をそれぞれ担当するグループを設置し、店舗スタッフの募集から採用、定着化をサポートする体制を整備しました。全国2リージョン、21ディストリクト、240の営業所とともに、これからも加盟店への支援を強化していきます。

#### 加盟店支援に関する主な体制図(抜粋)



### 加盟店サポート制度の充実

当社は、加盟店とともに成長・発展するために、加盟店の店舗経営をサポートする制度や施策の継続的な充実を図っています。2019年度からは、24時間営業店舗に対する奨励金の増額や、健康診断支援サービスの無償化による健康管理の推進、店長ヘルプ制度の充実による加盟店の休暇取得増進など、施策の充実に取り組んでいます。今後も経済的な支援のみならず、加盟店のオーナーやスタッフの健康管理やワークライフバランスの促進など、安心して働くことができる環境を整備していきます。

### 加盟店との強固な信頼関係の持続

フランチャイズビジネスの根幹は、加盟店と当社の信頼関係です。当社では、年度方針を発表する「感謝のつどい」や加盟店訪問など、経営トップ自らが加盟店との交流機会を重視しています。また、店舗経営に資するセミナーの開催や、加盟店相談室の体制・機能の拡充を図りながら、加盟店との強固な信頼関係を築いています。

今後も、加盟店と同じ価値観、進むべきベクトルを合わせてビジネスができるように、対話の機会を増やすとともに、魅力的な商品やサービス、お客さまのご来店を促し事業成長につながる新たな店舗機能、さらには加盟店が誇りを持って店舗運営できるチェーンを追求していきます。



店舗巡回

#### 加盟店との主なサポート制度／加盟店との主な対話

施策	実施時期	概要・目的
<b>加盟店との主なサポート制度</b>		
健康管理の推進	2019年7月～	現行加盟店・ストアスタッフの健康診断支援サービスを本部負担で無償化
店長ヘルプ制度充実 (休暇取得増進)	2019年6月～	制度利用条件を大幅緩和し、災害時および弔事発生時の無償対応、単独店を中心に年1日の無償化
店舗スタッフサポートの強化	2019年6月～	協力派遣会社からの人材派遣体制を強化。2020年度内に、派遣対象地域を現状の関東・関西地区から全国へ拡大予定
24時間営業分担金 (旧：24時間営業奨励金)	2019年6月～	最低賃金の上昇率に合わせて増額。2020年度内に、ベース金額を従来の月額10万円から12万円に増額。また、現状すべての24時間営業店舗に一律支給の24時間営業分担金を、週1時短営業店舗にも、日割り計算にて支給
廃棄ロス対策の強化	2020年3月より 順次実施予定	加盟店と本部の廃棄ロスの負担割合について本部の比率を高める。また、フードロス問題への対応として、廃棄率改善に向けた加盟店の支援制度を開始
複数店および再契約奨励金の増額	2020年3月より 順次実施予定	複数店化により加盟者の事業基盤を安定・強化させるための支援を実行するとともに、加盟者の長期の安定経営を支援するため再契約奨励金を増額
<b>加盟店との主な対話</b>		
感謝のつどい (全国11会場、16回開催)	継続開催	加盟店へ店舗運営に対する感謝の気持ちを伝えるとともに、経営トップにより年度方針を説明
店長集会開催強化(地区責任者主催)	随時開催	リージョン・ディストリクトごとにテーマを設けて店長が集まる勉強会
店舗経営力向上セミナーの新設	2019年6月～	加盟店を対象に、店舗経営に資するテーマを設けたセミナーを開催
加盟店相談室の体制・機能拡充	2019年9月～	店舗運営だけにとどまらず、加盟店からのあらゆる相談ごとに対し、解決策を探る本部の専門組織