

# 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月より加盟店支援「行動計画」に取り組み、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月より開始)

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、毎日時短と日曜時短の2パターンから選択可能としました。2020年6月からは正式に時短営業が開始され、新たに約800店舗(毎日時短約570店舗、日曜時短約230店舗)が時短営業を開始しました。

## 店舗オペレーションの効率化

当社は加盟店の業務負担を軽減するため、2016年度より店舗オペレーションの効率化に向けた店舗作業の精査、整理および大胆な削減に取り組んできました。これまでに、マニュアルの簡素化をはじめ、セルフレジの導入、揚げ物惣菜(ファミチキ等)用フライヤー機器の大型化など新たな設備導入や改善を行い、2019年度は、スマートフォン決済の開始、新型発注端末の導入、セルフレジの導入、新型什器の導入などを進めた結果、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。2020年度では、セルフレジやセルフ電子レンジの導入拡大に加え、冷凍・冷蔵機器の設備導入、システム改善等により、さらに4時間の作業時間の削減を目指します。

## 店舗の作業時間削減

2019年度

5.5時間



2020年度はさらに

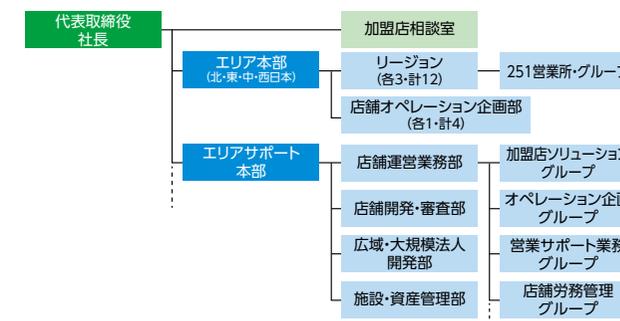
4時間削減を目標

## 加盟店支援を強化するための体制整備

当社では、2019年に開始した加盟店支援「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を直接受け付け、迅速に対応する加盟店ソリューショングループを新設し、また加盟店の人財採用や労務管理の支援を行う専門部署を配置しました。

2020年度からは、従来以上に地域に密着し、現場での解決力を向上させるため、4つのエリア本部を新設し、各エリアに積極的な権限移譲を行うとともに、本社組織をエリアサポート本部に集約することで、意思決定のスピードを高めながら、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) (2020年3月～)



## 2019年度の店舗作業効率化の実績



## 加盟店・本部の共同成長

### 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。2020年度からは加盟店利益向上のため、3月から24時間営業分担金(旧24時間営業奨励金)増額および廃棄ロス対策の強化、4月から複数店奨励金・再契約奨励金の見直しを開始いたしました。また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛などの客数減少により、売上に影響のあった店舗を対象にした、お見舞金の支給等の支援策を実施しました。

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、加盟店相談室の体制・機能の拡充や新型コロナウイルス感染症拡大に対する支援を通じて、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

#### 加盟店の主なサポート制度

施策	実施時期	概要・目的
健康管理の推進	2019年7月～	<ul style="list-style-type: none"> <li>加盟者・ストアスタッフの健康診断支援サービスの継続</li> <li>補助対象者の拡大(一律補助額を支給し、受診者数の上限なしに改定)</li> </ul>
店長ヘルプ制度充実	2019年6月～	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>店長休日取得は、1加盟者当たり年1日無償で利用可能</li> </ul>
店舗スタッフサポートの強化	2019年6月～	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社求人サイト利用料金の無償化や求人媒体企画のプランニングと割引交渉を実施</li> <li>派遣事業者拡大のほか、マッチングサービスの拡充による短期雇用の充足を図る</li> </ul>
24時間営業分担金(旧:24時間営業奨励金)	2020年3月～	2020年度3月より、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、日曜時短店舗にも、日割り計算にて支給。2021年度以降は最低賃金の上昇率に合わせて増額
廃棄ロス対策の強化	2020年3月～	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、食品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4月～	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
加盟金および開店準備手数料の廃止	2020年2月～	新たにチェーンに加盟される際の加盟金および開店準備手数料の廃止

#### 加盟店との主な対話

感謝のつどい	継続	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	随時	エリア・リージョンごとにテーマを設けて店長が集まる勉強会
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

#### 新型コロナウイルス感染症拡大における加盟店追加サポート

売上減少店舗へのお見舞金の支給	2020年5月	総収入が前年より減少した加盟店に対し、減少割合に応じてお見舞金を支給(1店当り5万円/10万円)
総収入最低保証補填金の早期精算	2020年5月	通常1年単位で精算する最低保証補填金額を、3月～5月で処理し、将来の資金不安の払拭につなげる
感染者が発生した店舗支援	随時	感染者の発生による休業店舗に対する災害見舞金として10万円の支給。営業再開に向けた店舗消毒費用の本部負担
その他、特例措置対応	随時	感染症拡大の影響により経営状況が激変した加盟店への特例措置として、複数店奨励金、24時間営業分担金等の支払継続、日本政策金融公庫特別貸付の本部一括申込等