

2024年11月27日

「新たなコンビニのあり方検討会」フォローアップを行いました

経済産業省では、コンビニが社会的期待に応えつつ持続可能な成長を実現するために、2020年2月、「新たなコンビニのあり方検討会」において報告書を取りまとめ、今日的課題と今後の方向性の提言をいただきました。この度、業界全体としての取組やコンビニ各社の行動計画の進捗について、フォローアップを行いました。

1. 概要

コンビニエンスストア（コンビニ）業界においては、2020年2月に取りまとめられた「新たなコンビニのあり方検討会」報告書において、加盟店の実情に合わせた「多様性」重視のフランチャイズモデルへの転換や加盟店支援やオーナーとの対話の強化といった課題について、コンビニ各社や業界などの関係者に向けて提言をいただきました。

経済産業省としては、本報告書の内容を踏まえ、業界や各社の取組の進捗のフォローアップを行うこととしております。

本日、コンビニ業界代表者と面談し、そのフォローアップを実施しました。

今後とも、本部と加盟店のバランスを確保しつつコンビニビジネスの健全な成長を促していきます。

2. 資料

- ・資料1：一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会
経済産業省「新たなコンビニのあり方検討会」報告書進捗状況
- ・資料2：コンビニ各社における行動計画の進捗状況

(本件のお問合せ先)

商務・サービスグループ

消費・流通政策課長 平林

担当者：西澤、高橋

電話：03-3501-1511(内線4161~4164)

経済産業省 「新たなコンビニのあり方検討会」報告書 進捗状況

2024年11月27日（水）



一般社団法人
日本フランチャイズチェーン協会

1. 関係法令の遵守について

不当表示の責任を踏まえた仕入契約条項の検討、フリーランス保護法施行に向けた準備、独禁法・景表法の確約申請の一般的な準備、下請法の運用基準の改正等に関するセミナーを開催し、注意喚起および対応の確立を行いました。

2. 外国人材の受入れについて

協会内に設置の「外国人材受入れに関する検討会」にて、特定技能制度のコンビニエンスストア(以下、CVS)分野の追加を進めるとともに、卒業する留学生がCVS店舗にて働き続けられる制度(技術・人文知識・国際業務ビザ等)についても検討を行いました。

3. 公共料金等の収納代行オペレーションの改善について

公共料金等の収納代行手数料の改定について、引き続き、CVS各社個々に交渉を行っております。

他方、当協会では長年にわたりCVSにおける収納代行のDX推進を要望しておりますが、公共料金の収納代行のオペレーションに関するローカルルールの解消に向けて、規制改革推進会議 公共ワーキング・グループ(10月9日)にて「CVSにおける収納代行のDX推進のための政策」について提言を行いました。

4. CVS相談センター(ADR)について

2021年5月、紛争解決事業者として認証を受け、当Webサイト、法務省かいけつサポートサイト、かいけつサポート事業者ガイドブック等に業務内容を掲載し、「CVSにおけるフランチャイズ契約に関する紛争」について、和解の仲介(調停)業務を実施しています。

認証から現在(10月末)までの調停件数は0件ですが、本年度はフランチャイズ相談センターにおいて、約60件のトラブル案件に対応しました。うちCVS加盟者からの相談は2件であり、減少傾向となっています。なお、上記の2件については、当該本部に相談内容を共有し、迅速かつ円滑な解決を促し、訴訟への発展防止となりました。

5. 災害時の対応について

協会内に設置の「大規模災害対応共同研究会」において、「首都直下地震における被災地域への物資供給」をテーマに検討を行い、昨年12月に中間報告をまとめ公表いたしました。

本年度は、南海トラフ地震における被災地域への物資供給について検討を行い、最終報告をまとめる予定です。

なお、発災後、約3~7日間は支援物資が届かない可能性がありますので、国民全体が災害への備えを進めるために、国・自治体と連携しCVS各社がローリンストック啓発の共同キャンペーンの実施を検討しております。

6. 食品ロス削減の取組みについて

食品ロス削減に向けて、以下の取組みについて実施いたしました。

(1) 各社の主な取組み

CVS各社では、季節商品(クリスマスケーキ、恵方巻き等)の予約販売や値引きによる売り切り等を促進しております。また、購入してすぐに食べる場合に、商品棚の手前にある商品等の販売期限の迫った商品を手前からお取りいただく「てまえどり」の取組みについて、消費者庁、農林水産省、環境省と連携し10月に実施しております。更に、賞味期間180日以上のお菓子や飲料を中心に、全てのCVSにて納品期限の緩和に取り組んでおります。その他、フードバンクへの寄附やフードドライブの実施等にも取り組んでおります。

(2) 国の会議への参画

農林水産省「食品リサイクル小委員会」及び環境省「食品リサイクル専門委員会」、消費者庁「食品ロス削減推進会議」等に出席し、食品リサイクル法に基づく基本方針等の見直し、食品ロスの削減の推進に関する基本的な方針の見直しについて検討を行っております。

コンビニエンスストア業界における取組状況

1. 株式会社セイコーマート

2. 株式会社セブン-イレブン・ジャパン

3. 株式会社ファミリーマート

4. 株式会社ポプラ

5. ミニストップ株式会社

6. 山崎製パン株式会社デイリーヤマザキ事業統括本部

7. 株式会社ローソン

2024 年 行動計画の進捗状況

2024 年 11 月 15 日
株式会社セイコーマート

セイコーマートは持続的な加盟店の経営支援を重視し、加盟店の裁量をフランチャイズ契約で定め、柔軟に運用しています。

下表ではこれまでの取り組み、新たな取り組みの進捗をご報告いたします。

項目	内容
営業時間の設定	FC 契約における基本営業時間は 7-23 時の 16 時間となっている。2024 年 9 月末時点で加盟店の 24 時間営業店の構成比は 12.7%となっています。
休日の設定	2024 年は全体の約 36%の店舗で元旦に休業しました。
見切り販売	見切り販売は加盟店の判断で実施しており、値引き分は売上総利益から減算しています。
加盟店のテリトリー権	新規の FC 契約後 25 年間は加盟店のテリトリー権を設定しています。
本部と加盟店のコミュニケーション	加盟店経営者が集まる会議は出店各エリアにおいて、隔月で 6 回開催しました。本部、加盟店との懇親会は 1 月、8 月、10-12 月で開催し、コミュニケーションを図りました。
オペレーションの改善	2015 年にオペレーションを改善する専門部署を設立し、継続して店舗オペレーションの改善、効率化を図っています。
キャッシュレスの推進	ご利用いただけるキャッシュレス決済の導入を進め、キャッシュレス比率を高めてレジオペレーションの効率化を推進しています。
自動釣銭機の導入	全体の約 85%に導入し、レジオペレーションの効率化と防犯の強化を図りました。
発注支援システムの活用	発注作業の軽減のため、99%の店舗で導入されています。

以 上

行動計画の進捗状況

以下の内容でご報告致します。

1. 行動計画の検証
2. 24年度行動計画

株式会社セブン-イレブン・ジャパン

2024年11月

【振り返り】19年行動計画の策定

◆19年「新たなコンビニのあり方検討会」ご提言からの課題認識

- ① 急激な社会環境変化への対応遅れ （より早い経営判断の要請）
- ② 課題を柔軟に対応する態勢の未整備 （組織の硬直化）
- ③ 本部・加盟店間での情報共有の機能不全 （階層組織による弊害）

加盟店の声に耳を傾け、
加盟店との『**共同事業**』をより成長させていく

『**行動計画**』を立案、課題解決に向け推進させる

【検証】 行動計画及び取り組みによる数値変化

- ✓ オーナー様アンケート調査結果では、総合満足度は80%で推移している
- ✓ 1店1店の加盟店満足度の向上に向けて、取り組みを強化していく

オーナー様アンケートによる調査結果：セブン-イレブン・システム 総合満足度

(19年)	(20年)	(21年)	(22年)	(23年)
57%	⇒ 74%	⇒ 79%	⇒ 80%	⇒ 80%

※ 「非常に満足している」、「満足している」、「やや満足している」と回答したオーナー様の合算値

◆24年度の取り組み

トップラインの向上



将来に向けた取り組み



コミュニケーション



店内体制構築

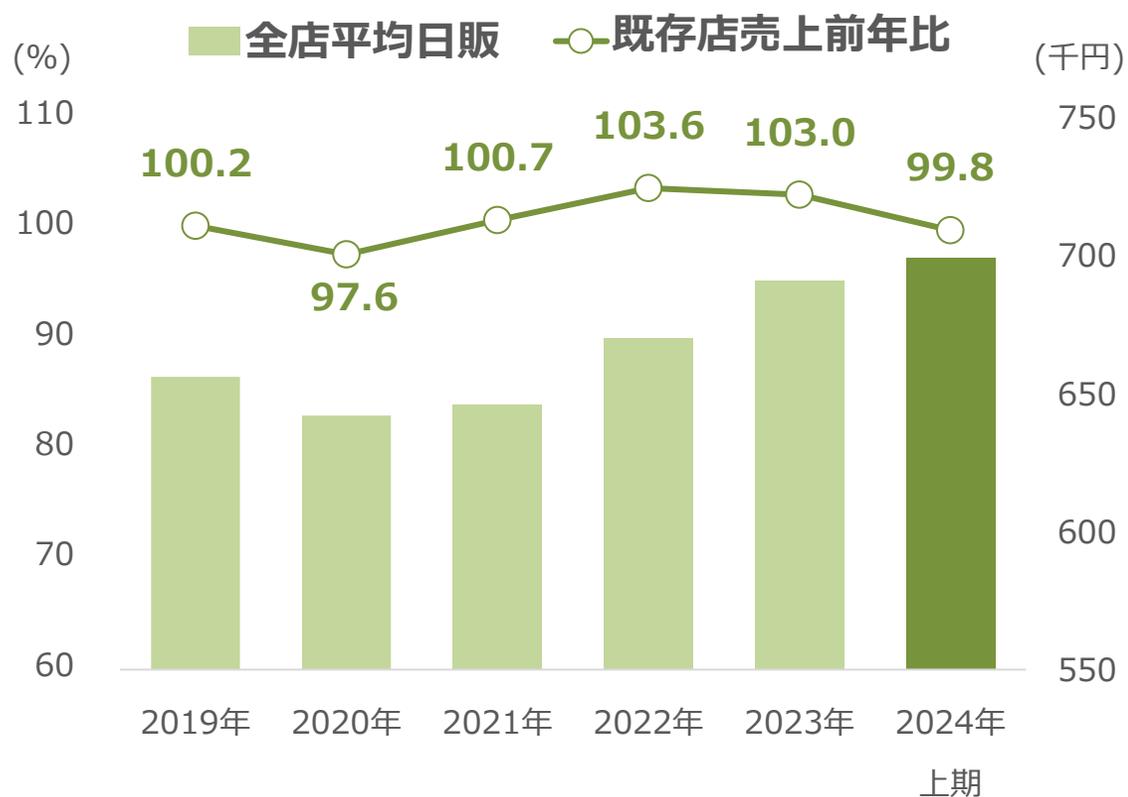


明日の笑顔を 共に創る

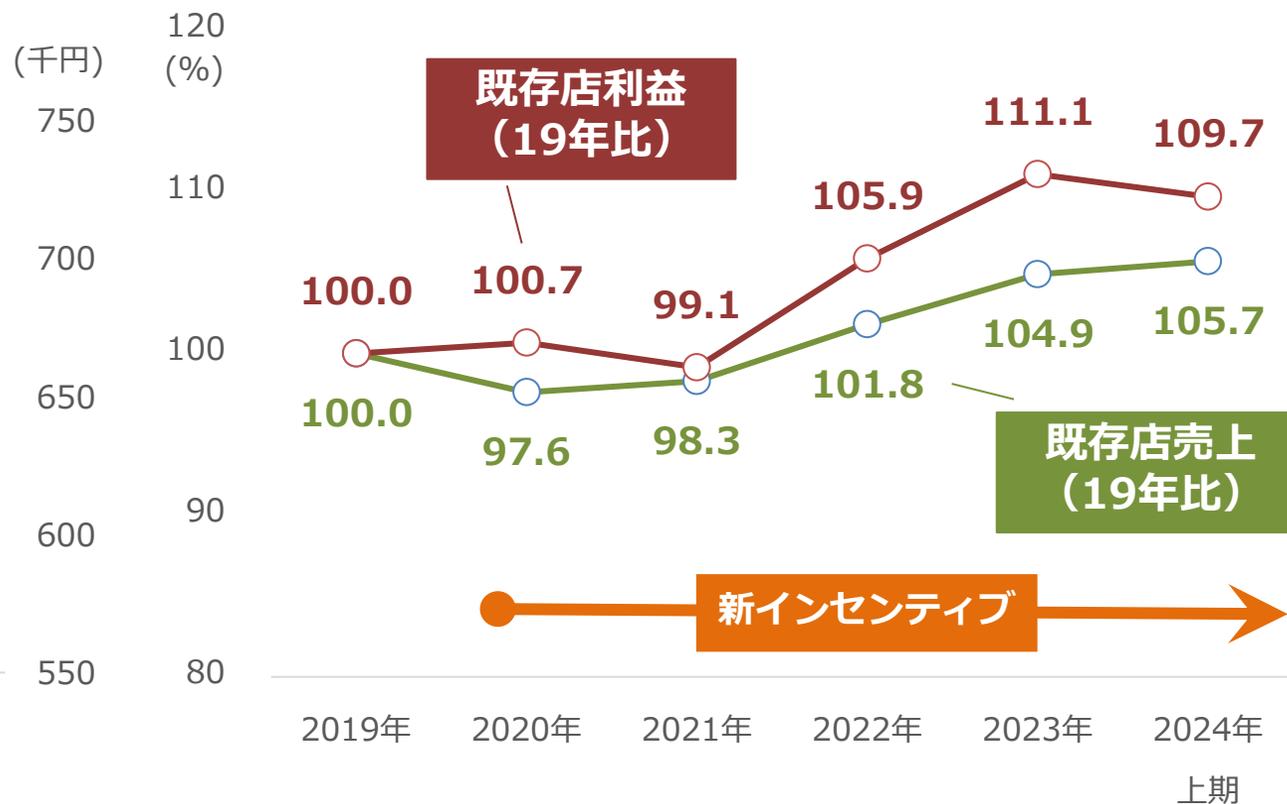
【検証】 行動計画及び取り組みによる数値変化

- ✓ 店舗売上推移は微増傾向であるが、24年上期は既存店売上前年比99.8%と微減
- ✓ 19年対比で確認すると既存店売上・利益ともに伸長傾向となっている

年度別 店舗売上推移



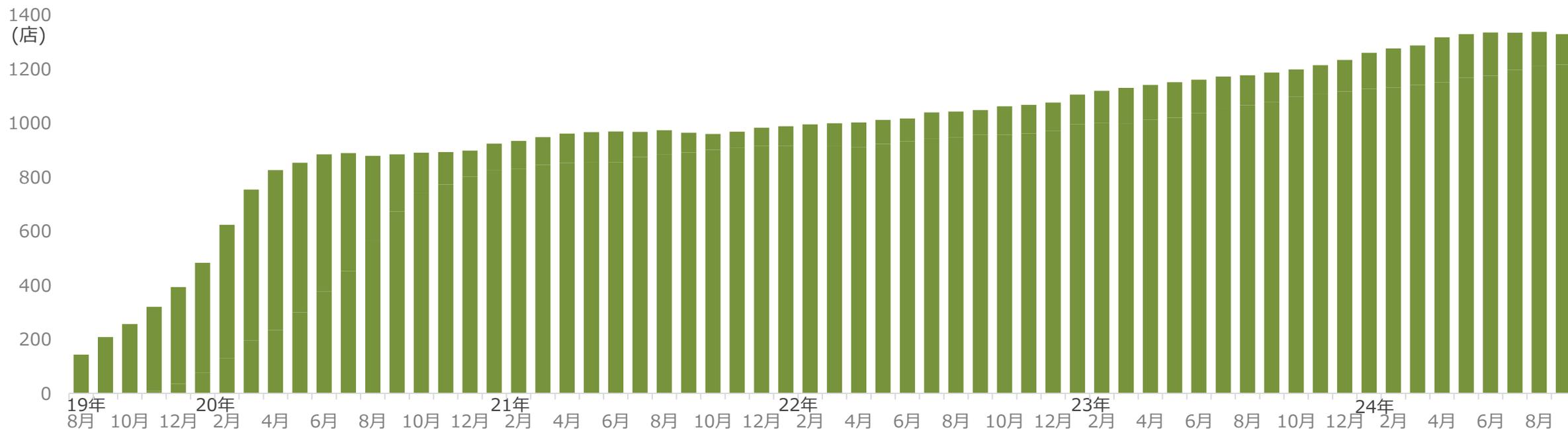
19年対比 店舗売上・利益指数



時短営業 実施状況

- ✓ 深夜休業を本実施している店舗は、**約1,200店程度で推移** ※年間平均
- ✓ 店舗を取り巻く様々な社会環境変化の中で、セーフティネットとして役割を果たしている

営業時間変更店舗の推移



※24年10月1日時点

明日の笑顔を 共に創る

- ✓ 加盟店オーナー様が安心して経営できる環境を整えるため、
「深夜休業ガイドライン」を策定、また「深夜休業時の店舗設備」も準備

19年11月～ 深夜休業ガイドライン

※23年10月改訂

本ガイドラインの位置づけ

最低賃金の上昇、人手不足の問題等、加盟店の皆様を取り巻く昨今の状況を踏まえ、セブン-イレブン・ジャパンでは、2019年4月より加盟店による深夜休業の実証実験をおこなってまいりました。このたび、深夜休業を実施するにあたって、オーナー様に事前にご検討いただくべき要素・手続き及び、深夜休業の具体的な内容等について、本ガイドラインに取りまとめました。

深夜休業の実施は、お客様の利便性、加盟店の売上・利益、お取引先様への対応等に対して、様々な影響を与えることが予想されます。そのため、オーナー様が深夜休業を実施するか否かを判断されるにあたっては、ご自身のお店でテストを実施した上で、ご検討・ご考慮いただくことをおすすめします。テスト後、深夜休業を実施すること、24時間営業に戻すこと、いずれの選択も可能です。

なお、深夜休業の具体的な内容（休業時間帯、開始時期等）については、オーナー様と本部が合意した上で、進めていくものになります。「深夜休業を実施するか否か」は、最終的にオーナー様ご自身にご判断いただくことになります。

深夜休業の実施を検討されているオーナー様においては、本ガイドラインの内容を熟読していただくとともに、OFCと十分な事前の打ち合わせをおこなってください。

深夜休業時の設備

入退店システムの検知装置 増設・防犯対策の強化



ナイトカバーの 導入による節電対応



無人休業店舗用備品



断熱ボックス



メールボックス

明日の笑顔を 共に創る

セーフティガードシステム（テスト運用）

✓ 従業員さんの安全・安心を担保するために、セーフティガードシステムを開発中

概要



カウンターへの侵入を防ぐことができる
防犯パネルを使用（25年度リリース予定）

- お店毎カウンターレイアウトに合わせて設置
- 強固な素材を活用し、容易に破壊できない設計
- 侵入防止バー等カウンター内に侵入できない工夫

特徴



従業員さんの
安全・安心



ALSOK社と連携
駆け付け対応



転倒や火災など
異常発生時自動解除

24年度行動計画

項目		項目	
トップライン向上	セブン-イレブンアプリユーザーの活性化 ※24年度中にロイヤリティプログラム実施予定	店内体制構築	オーナーヘルプ制度の充実 ※申請に対し100%お応えし続ける
	7NOWの取組み ※24年度末までに全国へ拡大		「求人・募集」支援策及び現場への浸透強化
	カウンター商材 スムージーの導入拡大 ※24年度中に導入可能店全店に拡大		加盟店向け研修と評価表彰制度による、加盟店人財育成支援 ※24年度合計、28,050名研修開催予定
	食品ロス削減の取組み（エコだ値の推進）		外国人材活用環境の整備
将来に向けた取組み	ITを活用した店舗業務の革新（作業割当・シフトの作成支援、AI発注、スマホレジ）		加盟店労務・福利厚生への取組み
	非デイリー(常温・フローズン)新検品 ※24年度以降、順次エリア拡大予定		セーフティガードシステム ※25年度リリース予定
	7NOW新配送（ドローン・ロボット配送）		
コミュニケーション	加盟店とのコミュニケーション ※23年6月～、オーナー様懇親会が13回（7会場）実施		
	オーナー相談室による加盟店意見・要望の傾聴と回答		

明日の笑顔を 共に創る

✓ インフレ等の社会環境変化に合わせて、新たな価格戦略などの各施策を通じて、「来店頻度向上」「新規顧客の獲得」「荒利額の改善」を図る

うれしい値!

うれしい値！宣言

確かな品質をお求めやすく

「うれしい値！宣言」

美味しさ
の追求

値ごろ感のある
価格

原材料
の集約

確かな品質をお手頃価格で提供

Vポイントとの協業

- 7iDの連携、かつスマホタッチ決済
- 金曜日にVポイントPay決済



最大10%の
ポイント還元
(Vポイント9.5%+
セブンマイル0.5%)
※10/15 (火) ~



明日の笑顔を 共に創る

✓ 出来立て・フレッシュなカウンター商品を訴求し、荒利額改善による収益貢献を目指すことで「加盟店の利益向上」を図る

セブンカフェスムージー



店舗数	約 18,000 店	平均販売数 ※1日あたり	約 15 杯
日販効果	約 +0.6%	荒利効果	約 +0.2%

24年8月時点

お店で揚げたてドーナツ



店舗数	約 5,000 店	平均販売数 ※1日あたり	約 25 個
日販効果	約 +0.4%	荒利効果	約 +0.2%

24年9月時点

明日の笑顔を 共に創る

- ✓ 24年度末までに全国へ推奨
- ✓ TVCMや販促施策を行い、利用者数の拡大による加盟店の「売上向上」を図る

7NOW施策

◆エリア拡大

2024年8月
約16,000店



2025年2月
全国展開

◆TVCM等による認知度向上



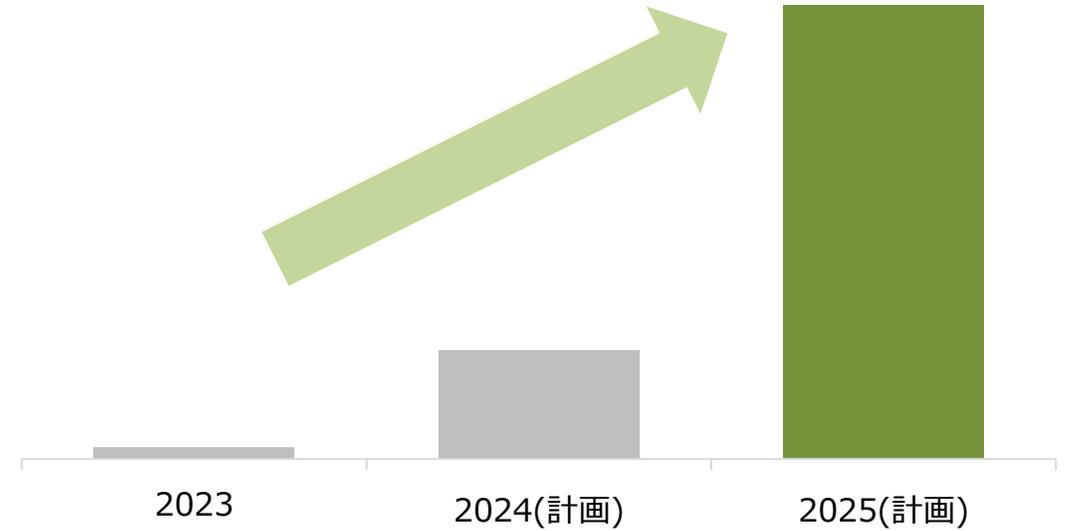
◆継続した販促施策



売上目標

■ 2023 ■ 2024(計画) ■ 2025(計画)

年間売上1,000億円を目指す



明日の笑顔を 共に創る

✓ 製造工程や温度、衛生管理を見直し、保存料の不使用などの「安全・安心の確保」と「味・品質の向上」とともに、「消費期限延長（長鮮度商品開発）」を実現

	2009年	2011年	2018年	2019年	2019年	2020年	2022年	2024年
	チルド弁当 	スパゲティ パスタ 	サンドイッチ 	寿司 	食事サラダ 	サラダ (カップデリ) 	ペストリー 	おにぎり (一部) 
延長前	21時間	45時間	21時間	21時間	45時間	41時間	38時間	18時間
延長後	65時間	65時間	30時間	30時間	65時間	65時間	48時間	26時間
延長時間	+44時間	+20時間	+9時間	+9時間	+20時間	+24時間	+10時間	+8時間

2017年1月55.3% ⇒ 2019年9月70.9% ⇒ 2024年2月85.6%

※長鮮度比率：24時間以上の販売鮮度がある中食商品のアイテム数比率(首都圏実績)

明日の笑顔を 共に創る

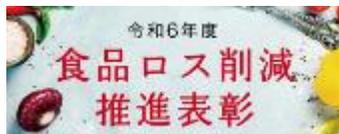
- ✓ おにぎりやサンドイッチ、弁当などのフレッシュフードを対象に、消費期限・賞味期限が近づいた商品を値下げ販売する「エコだ値」の取組みを2024年5月より開始

てまえどり



購入してすぐに食べる場合、手前の販売期限が迫った商品を選んでいただく活動
※22年流行語大賞受賞

エコだ値（値下げ販売）



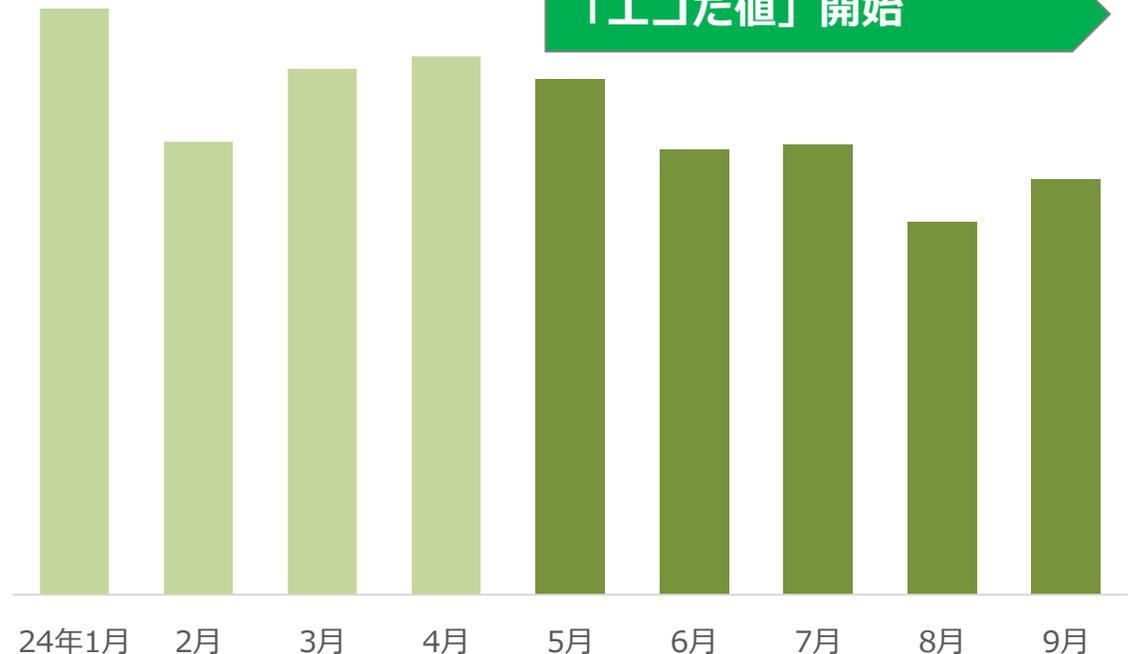
消費者庁長官賞 受賞
お店と本部、お客様が一体となって「エコだ値」で食品ロス削減を実施

加盟店不良品推移

(千円)

昨年に比べ、平均1割程度の削減

「エコだ値」開始



明日の笑顔を 共に創る

- ✓ 営業計画支援システムを通じて作業効率化を図る
- ✓ 同時に価値創造の時間を創り出し、売上・利益向上につなげる

シフト支援・ 営業計画支援システム

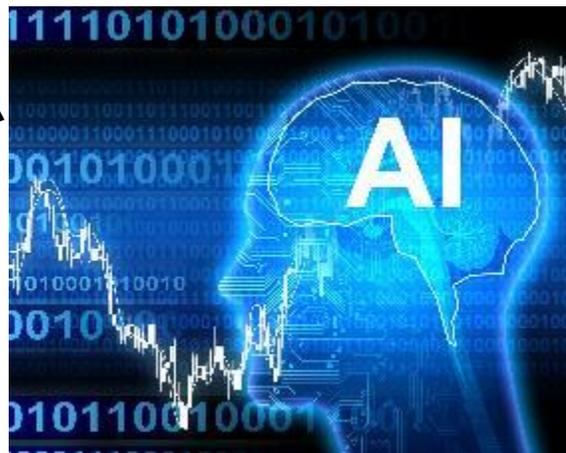
営業計画
支援システム

シフト作成
支援システム



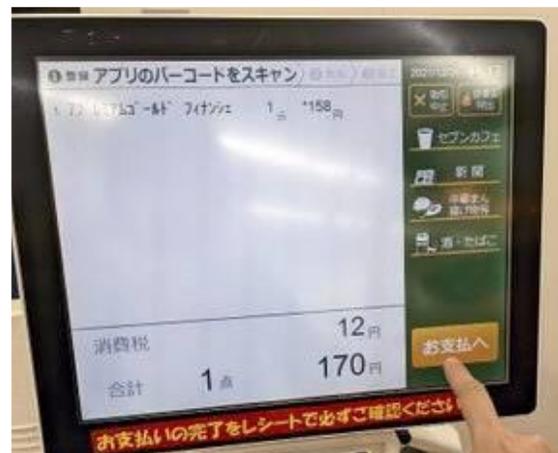
全国拡大済み。
利用拡大に向けて
取り組みを実施

AI発注 (ハイブリッド発注)



個店毎の売場展開を
考慮する新システム
全国拡大済み

フルセルフレジ



検証しながら
拡大を検討
(77店)
24年9月末時点

スマホレジ



検証しながら
拡大を検討
(63店)
24年9月末時点

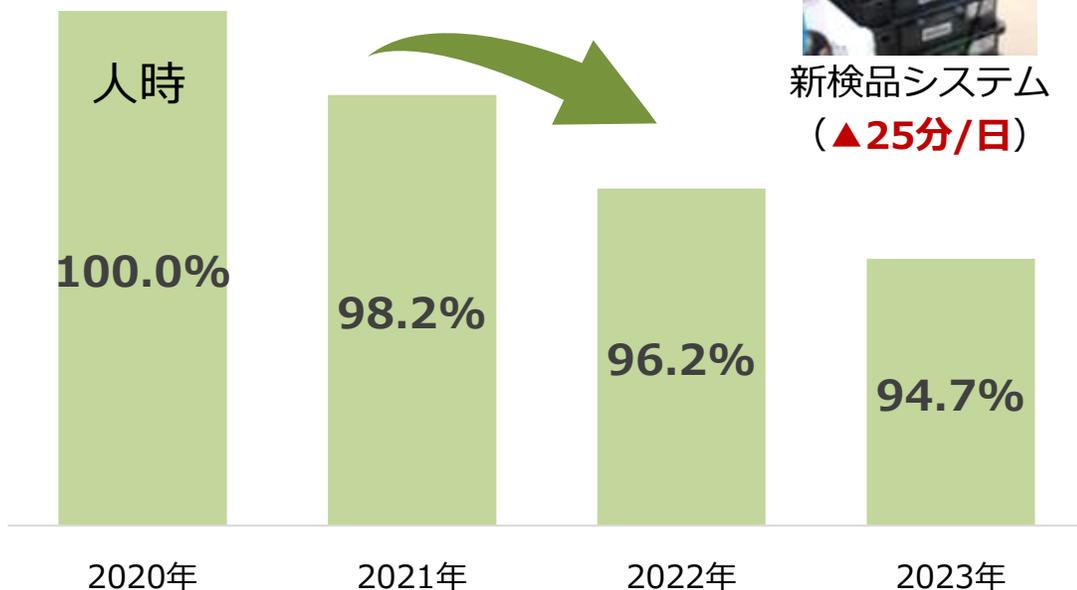
明日の笑顔を 共に創る

- ✓ 店舗業務の生産性向上により、従業員の高齢化や多様性に対応し、持続可能な運営体制を構築

加盟店の人時生産性推移

DXを用いた施策により改善傾向

2020年対比



一例：



新検品システム
(▲25分/日)

次世代店舗システム

加盟店
従業員

モバイル端末1つで業務が完結

- 発注・検品・情報確認・マニュアル確認、業務引継ぎもできる
- 誰でもすぐ動けるUIUX、多言語化対応

加盟店
オーナー

どこからでも繋がる

- どこからでも店舗の情報確認、分析できる
- 複数店でも、同一情報を一括で伝達できる

本部

加盟店に対してリアルタイムで情報共有

- コミュニケーションの密度が向上し、機動的な経営活動促進に寄与

- ✓ 役員・部長が事前アポイントの上で訪店し、直接対話を実施
- ✓ 全国でオーナー様との懇談会を開催し、距離の近い対話を実施

オーナー様懇親会



23年6月～
24年10月累計
13回 (7会場)
11,892店
17,733名
ご参加

オーナー様意見交換会



19年10月～
24年10月累計
27回
354名
ご参加

役員加盟店訪問



19年5月～
24年10月累計
2,548店
訪問
2020～2022年
コロナ禍期間中訪問自粛

オーナー様向けアンケート



19年～24年
累計
6回
実施

明日の笑顔を 共に創る

✓ 本部社員がオーナー業務を代行する制度「オーナーヘルプ制度」や、加盟店の「求人広告」の体制を構築・サポートし、人手不足解消に向けた支援を実施

オーナーヘルプ制度



急な疾病、冠婚葬祭、家族旅行などの際、本部社員がオーナー業務を代行する制度。

※申請に対して**100%**対応

募集



- ・ 募集システム（リクオプ）に新たに「面接予約機能」を搭載
- ・ 使い方のe-learningを配信し、広く周知

アルバイト募集HP

9月公開店舗数 17,229店
 応募総数 41,984件
 1店あたりの応募数 2.44件/店

スポットワーク



- ・ 単発雇用のマッチングサービスを加盟店に紹介
- ・ 急な欠員が出た場合などに従業員を確保しやすくする

スポットワーク登録店舗数

9月公開店舗数
 12,946店舗 (63.0%)

明日の笑顔を 共に創る

✓ 加盟店向け研修と評価表彰制度による、加盟店人財育成支援

主体者向け研修



オーナー研修、
店舗責任者研修

オーナー研修
3,452回 開催 7,649名 ご参加
店舗責任者研修（22年10月～）
539回 開催 4,496名 ご参加

※2019年1月～2024年9月の合計
※退職従業員、重複受講含む
※接客コンテスト 第1～3回大会 合計

従業員向け研修



従業員研修、レジ接客研修

44,668回 開催
172,565名 ご参加

© SEVEN-ELEVEN JAPAN CO.,LTD.

接客コンテスト



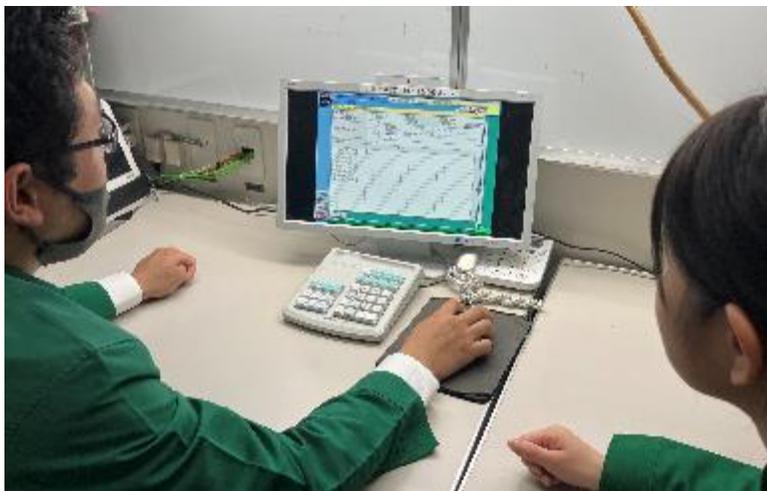
活躍している従業員さんを
評価する場として毎年開催

DO大会：317回 5,506名
ZO大会：44回 584名
全国大会：2回 44名
合計：363回 6,134名

明日の笑顔を共に創る

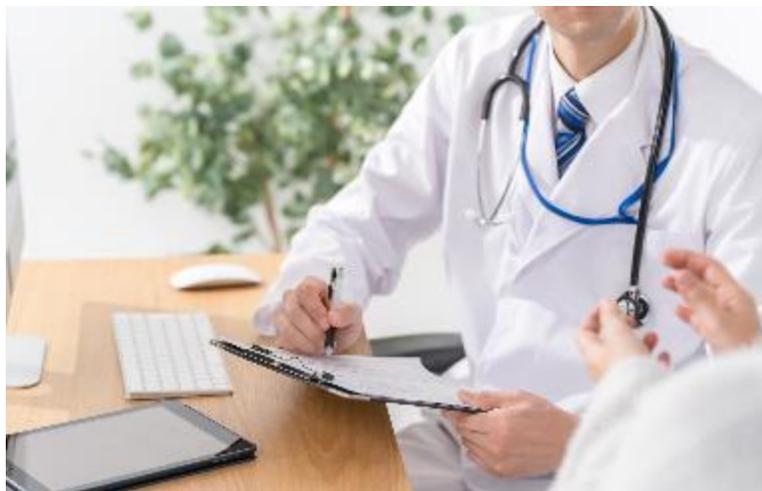
- ✓ 労働法令を遵守し、従業員さんが働きやすい職場環境作りをサポートする
- ✓ 従業員に向け、クラブオフの利用促進のためキャンペーンの充実

労務管理



労務リスク管理のサポート機能
オーナー様が勤務状況
を確認することが可能

健康診断



WEB予約システムの提供し、
健康診断受診促進

福利厚生

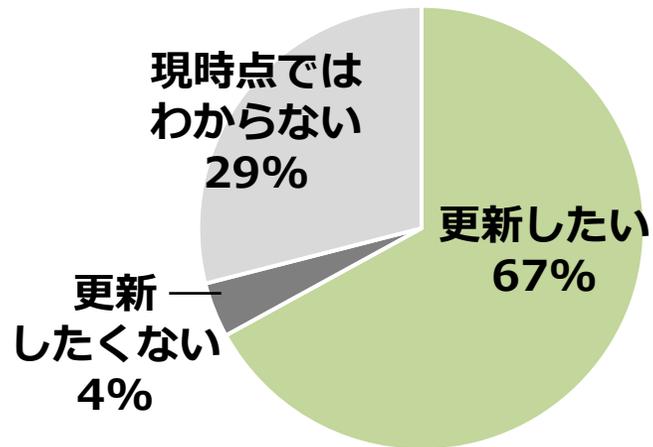


継続したキャンペーン企画
登録後の利用促進し、
従業員さんの定着率向上に貢献

- ✓ 様々な取り組みを行うことで、加盟店オーナー様の更新希望は横ばい
- ✓ 実際に更新された加盟者の店舗数も継続して改善傾向
- ✓ 今後も「加盟店が安心して経営していただける環境づくり」に尽力してまいります

フランチャイズ契約の更新希望

Q：次回のフランチャイズ契約更新を希望しますか？



年	更新したい
2019	54%
2020	59%
2021	67%
2022	68%
2023	67%

※加盟店様向けアンケートより

更新された加盟者の店舗数

年度	更新された加盟者の店舗数（更新率）		
	15年更新	30年更新	45年更新
2020	397店 (93.9%)	186店 (94.9%)	19店 (100.0%)
2021	452店 (93.2%)	209店 (95.0%)	38店 (100.0%)
2022	588店 (94.7%)	264店 (98.9%)	55店 (100.0%)
2023	544店 (94.3%)	248店 (95.4%)	72店 (97.3%)

※「フランチャイズ契約の要点と概説」より **明日の笑顔を 共に創る**

明日の笑顔を共に創る



行動計画の進捗状況

(加盟店支援の取り組み)

1. 日商・加盟店利益の推移

2. 加盟店支援の現状

(1) 加盟店収益に対する支援

(2) 店舗運営支援

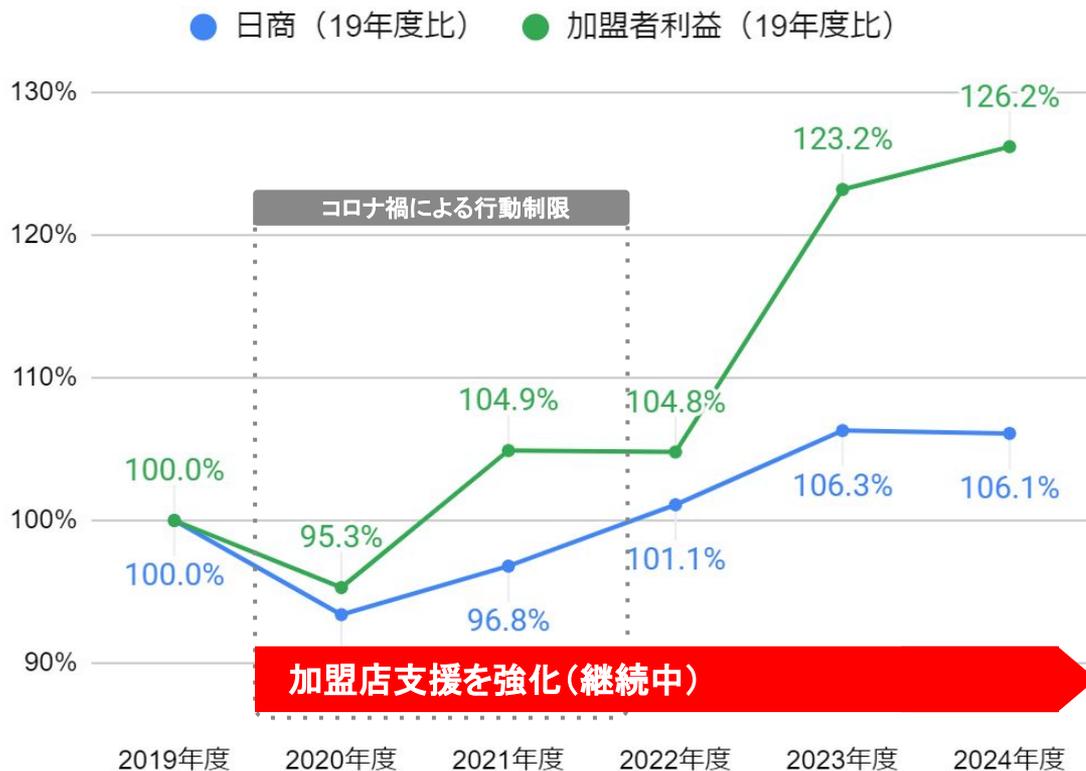
(3) 食品廃棄削減支援

(4) デジタル化推進支援

株式会社ファミリーマート

2024年11月15日

1. 日商・加盟店利益の推移



- 2020年度より新たな加盟店支援策を実行
- 新型コロナウイルスの影響がある中でも加盟店利益は2021年度より2019年度実績を超過（2024年度上期では25%以上増加）

- 日商は2021年9月以降37ヶ月連続で前年を上回り堅調に推移

※2024年9月度現在

※2024年度実績は上期（3～8月）実績

2. 加盟店支援の現状

(1) 2020年度より追加・強化した加盟店収益に対する支援

複数店奨励金及び再契約奨励金の拡充

- 複数店運営加盟者に対する毎月のインセンティブを拡充
- 再契約の回数に応じた奨励金を再契約時に支払い

24時間営業分担金の増額

- 月額10万円から12万円に増額、日曜時短店舗も日割り計算にて支払い
- 最低賃金の上昇率に合わせ毎年改定

廃棄ロス分担金の改定

- 加盟店と本部の廃棄ロス負担割合を変更、
特に日商において苦戦している店舗に対する本部負担割合を引き上げ

2. 加盟店支援の現状

(2) 店舗運営に対する支援

店長ヘルプ制度

- ・無償にて年間1日
社員が運営を代行

※2019年6月開始



健康管理

- ・加盟者とスタッフ向け
健康診断支援サービスの
提供

※受診料の一部を補助



加盟店相談室の強化

- ・15名の相談員による全国3,359店舗への
訪問に加え、2,549件の入電相談・
問合せに対応
- ・寄せられたご意見のうち別途対応が
必要な1,054件の改善提案を実施

※2023年度実績

加盟店との対話

- ・政策説明の場である
「ファミリーマートEXPO」リアル開催を
2024年2月より再開
- ・社長による店舗直接訪問を継続

2. 加盟店支援の現状

(2) 店舗運営に対する支援

節電プロジェクト

- ・ 猛暑と電気代高騰に対応し
店舗で実行可能な
節電取り組みを共有し
継続対応



特別助成金

- ・ 水道光熱費の9割本部負担に加え、
昨年同様に電気代高騰・
災害対策強化のため
店あたり8万円を支払い



※2024年6月実施。※9割本部負担は上限金額あり。

EMS

- ・ 空調設定温度の上下変動低減することで
消費電力の抑制を図る
エネルギーマネジメントシステム(EMS)の
実験を開始

スタッフ表彰制度の拡大

- ・ 店舗運営にご尽力
いただいているスタッフの
表彰制度を拡大し、
モチベーション向上に寄与
※既存表彰制度受賞者前年比206%、
加えて新規表彰制度を新設



2. 加盟店支援の現状

(3) 食品廃棄削減のための支援

▶ 2018年対比で食品ロスを28.9%削減（24年2月末時点）

「ファミマのエコ割り」

- ・店舗値下げの仕組みを簡略化することで活用率を向上

※店舗値下げ活用店舗は9割超



中食ロングライフ化

- ・惣菜やサラダなどの商品にガス置換方式を採用し美味しさそのままに消費期限を1日～3日延長



ファミマフードドライブ

- ・実施店舗数4,000店、累計273.3tを回収し食品廃棄の削減に寄与
- ※24年10月21日時点



てまえどり推進

- ・陳列棚手前の販売期限が短い商品からお買上げいただく購買行動を通年で推進



2. 加盟店支援の現状

(4) デジタル化推進による支援

- ▶ 23年度より「省人化・構造改革」・「デジタル」領域について
全社横断での取り組みを推進

ファミペイ

- ・ 自社決済アプリによる
CRM・金融・
メディア事業等の
推進



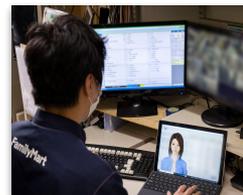
無人決済店舗

- ・ 無人決済による
レジ業務軽減と
小商圈ビジネス
の推進



AI発注

- ・ 最適な発注数量
を提案し、
店長業務を削減



人型AIアシスタント

- ・ 全店に配布済みの
タブレットに
AIアシスタントを
実装し日々の
業務をサポート



新型ストコン・MAT

- ・ 店舗機器を
刷新し運営に係る
各種業務の
効率化を実現
※23年度に全店入替完了



運営サポートシステム

- ・ 給与振込システム刷新及び
設備故障時の遠隔診断
システム導入により
店舗負荷を削減



2. 加盟店支援の現状

(4) デジタル化推進による支援

店頭サイネージ

- レジ上の大型サイネージ設置を全国1万店舗超に拡大し、来店・日商増に貢献



多機能型床清掃ロボット

- 加盟店負荷軽減のため、床清掃・商品拡販・宣伝機能を有するロボットをメーカーと共同開発



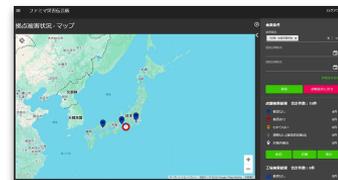
FWS (Famima Work System)

- 日々のシフト・ワークスケジュールをデジタル上で作成できるシステムを本格導入



「災害掲示板」のリニューアル

- 店舗被災情報の収集・集計を目的とする「災害掲示板」システムを24年9月に刷新



F C 運営に関する行動計画（進捗状況）

2024年11月22日
株式会社ポプラ

当社は、市場環境の変化やライフスタイルの多様化に対応しつつ、生活インフラとしてコンビニエンスストアが担う社会的役割を達成していくため、加盟オーナーとの良好な関係の継続に関して、現行の改善取り組みを更に推進してまいります。

第1章 当社F C 契約内容の確認

当社のF C 契約の主要条件および現在の加盟店営業状況は下記の通りです。

【契約概要】

① 契約期間	5年 ※契約満了の60日前までに終了の意思表示がない場合は、更に5年間更新
② 中途解約	6ヶ月前告知により中途解約が可能
③ 解約違約金	なし
④ 競業避止義務	なし
⑤ ロイヤリティ	売上×3.0%
⑥ 廃棄商品へのロイヤリティチャージ	なし
⑦ 営業時間	24時間営業・年中無休が基本ですが、立地条件等により営業時間の変更や休業を設ける場合あり
⑧ 独自商品の調達販売	本部取扱の無い商品は、申請により加盟店が独自調達・販売が可能で、その際、事前に原価・売価を確定させる必要はありません。

【加盟店状況】

	2023年8月末時点	2024年8月末時点
① 加盟店舗数	226店舗 (全店舗数の82.8%)	210店舗 (全店舗数の96.3%)
② 24時間営業店舗数	7店舗 (加盟店総数の3.1%)	8店舗 (加盟店総数の3.8%)
③ 休日あり店舗数	128店舗 (加盟店総数の56.6%)	129店舗 (加盟店総数の59.1%)
④ 法人加盟店舗数	208店舗 (加盟店総数の92.0%) ※	194店舗 (加盟店総数の92.3%)

※親族のみ小規模法人を除く

【24時間営業店舗推移（加盟店）】

	2020/2期	2021/2期	2022/2期	2023/2期	2023/8期	2024/8期
24時間営業	56	35	6	8	7	8
非24時間営業	321	285	190	215	219	202
24時営業割合	14.8%	10.9%	3.1%	3.6%	3.1%	3.8%

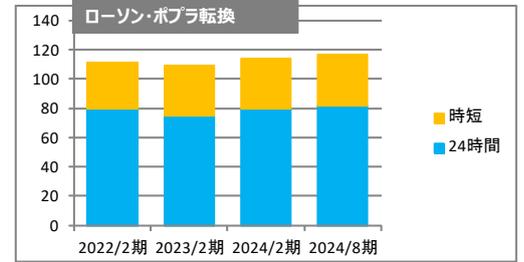
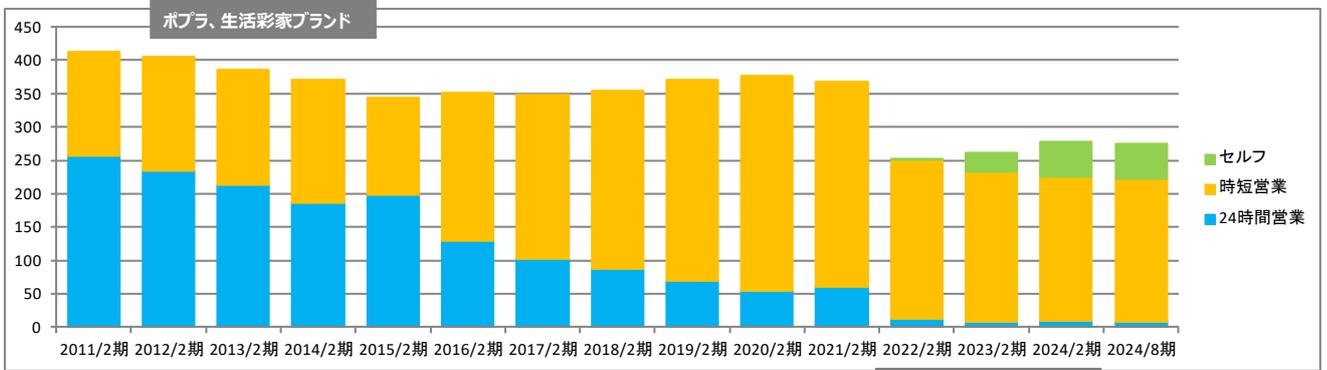
株式会社ポプラ 店舗の状況

■24時間営業

	2011/2期	2012/2期	2013/2期	2014/2期	2015/2期	2016/2期	2017/2期	2018/2期	2019/2期	2020/2期	2021/2期	2022/2期	2023/2期	2024/2期	2024/8期
24時間営業	257	235	213	186	198	129	102	87	70	55	61	12	8	9	8
時短営業	156	170	173	185	145	222	246	267	301	322	307	239	225	217	214
セルフ												2	29	51	53
合計	413	405	386	371	343	351	348	354	371	377	368	253	262	277	275

■ローソン・ポプラ化

	2022/2期	2023/2期	2024/2期	2024/8期
24時間	80	75	80	82
時短	31	34	34	35
合計	111	109	114	117

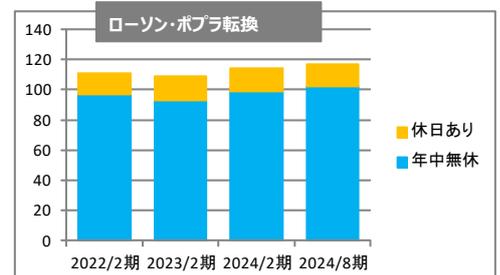
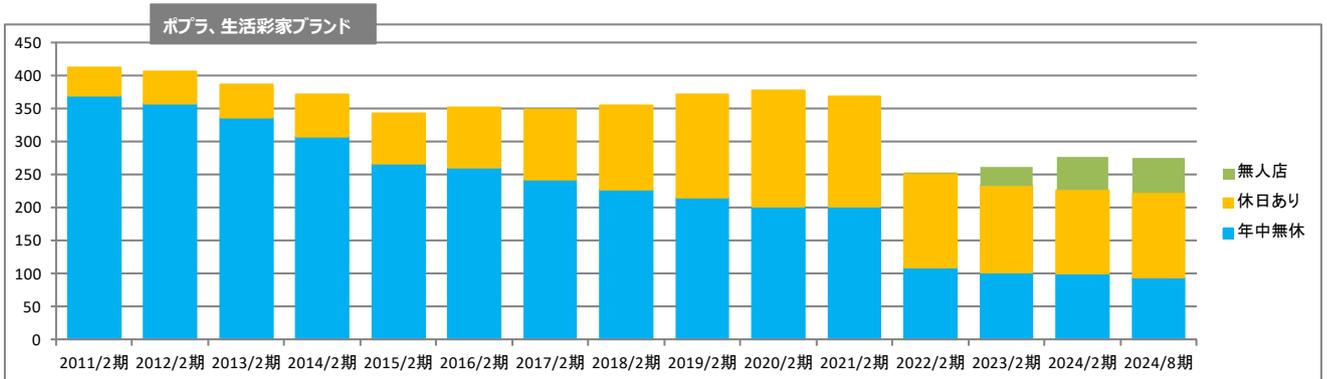


■休日有り店

	2011/2期	2012/2期	2013/2期	2014/2期	2015/2期	2016/2期	2017/2期	2018/2期	2019/2期	2020/2期	2021/2期	2022/2期	2023/2期	2024/2期	2024/8期
年中無休	369	357	336	308	266	260	243	228	216	201	202	109	102	100	95
休日あり	43	48	50	63	77	91	105	126	155	176	166	142	131	126	127
無人店												2	29	51	53
合計	412	405	386	371	343	351	348	354	371	377	368	253	262	277	275

■ローソン・ポプラ化

	2022/2期	2023/2期	2024/2期	2024/8期
年中無休	97	93	99	102
休日あり	14	16	15	15
合計	111	109	114	117



第2章 現行の改善取り組み対象事項

加盟店経営環境の変化に伴い、以下の項目に関して現状およびその問題点を洗い出し、改善を進めてまいります。

1. 人手不足への対応について
2. 加盟店収支について
3. 営業時間などチェーン運営について
4. FC 契約条件に関して
5. ローソン・ポプラ化 (完了)
6. 店舗配送の見直し

1. 人手不足への対応について

①加盟店の現況

パート従業員の採用は、競合店の増加、少子高齢化を背景に厳しさを増しております。特に深夜帯の人員不足は深刻なレベルで、加盟者の肉体的、精神的に大きな負担となっており、本部として可能な対策の検討が急務であると考えております。

②今後の取組

・セルフレジの導入による省力化

2019年9月に全店切り替えを完了した新型 POS レジは、全てにセルフ機能を持たせており、レジ対応時間の軽減によるコストダウンならびに人手不足の補完として活用を推進しております。多くのお店で有人レジと無人レジの併用を行っており、コロナ禍後の各お客様の価値観とも合致し、有効な活用ができております。

また、従業員が全く店舗にいない無人小型店舗の出店も推進しており、現在 43 店舗を展開しています。会社の福利厚生としての需要もあり、今後もニーズに合わせた形態での出店を推進してまいります。

・加盟者との求人募集共有

媒体掲載を本部集約することで掲載単価の引き下げを実施、加盟店負担の軽減を進めてまいります。

・外国人採用の補助

外国人雇用の際の法的側面での雇用サポート、外国人求人情報の共有推進をいたします。

2. 加盟店収支について

①今後の取組

・日配品の値引販売推奨

2019年3月下旬に、非 24 時間営業店舗において、閉店前のおむすびや弁当の値引き販売を推奨する旨を加盟店へ案内、現在、非 24 時間、24 時間営業店舗全店で実施しております。

・消費期限の延長 (弁当、おむすび)

2019年3月下旬より、弁当、おむすびの消費期限を 3 時間延長、また、当社の主力商品である「ポプ弁」は、岡山工場管轄が 2019年3月から、広島工場管轄が 2019年12月からチルド化を実施、店頭での販売時間を大幅に拡大することで、販売の伸長と廃棄の抑制に取り組みました。

なお、2020年以降も生産工程及び商品の改良を重ね、より高品質で販売期間の長い商品の投入を実現しております。

・冷凍弁当の試験導入

機会ロスと廃棄ロス対策を目指し、自社弁当工場に導入した冷凍製品の製造設備を活用し、自社オリジナルの冷凍弁当を店舗で販売実験を実施しております。

・商品廃棄補填

廃棄を恐れて弱気な発注になり、結果として売り切れ、売り逃しとなっている加盟店に対し、売上向上を目的に本部から発注数量増加を提案、廃棄ロスが増加した場合は、本部が増加した廃棄ロス原価を負担する仕組みを運用しております。

3. 営業時間などチェーン運営

当社は立地条件、加盟店希望に応じて柔軟に対応を行っており、24時間営業や年中無休が加盟の必須条件ではありません。

24時間営業は、2023年8月末時点で加盟店の3.1%、休日あり店舗の割合も加盟店の56.6%となっており、24時間年中無休のお店はわずか7店舗となっております。

また、これまでも深夜帯の集客が見込めない既存24時間営業店舗などについて加盟店からの要望や収支の状況から時短営業への移行を実施してきており、この方針は今後も変わりません。

なお、非24時間を選択した場合でも、チャージ率のアップなど条件の追加はありません。

4. FC 契約条件に関して

従来より、ポプラのフランチャイズ契約は、他チェーンと大きく異なり、契約期間は5年間と短く、6ヶ月前告知でいつでも解約可能としております。

また、その際の違約金はゼロであり、他チェーンのように多額の違約金が発生するため、やめることが出来ないといった事象は発生しません。

ロイヤリティについては、売れた物の売価の3.0%であり、廃棄商品へチャージされることはありません。

当社は今後も現行契約条件を継続してまいります。

5. ローソン・ポプラ化

他店との厳しい競合環境にさらされるロードサイド立地や都市部の路面店については、売上と加盟店利益を向上させることを目的に、資本業務提携している株式会社ローソンの協力のもと「ローソン・ポプラ」ブランドへの転換を行いました。商品力・店舗競争力の向上により、加盟店利益が大きく改善し、運営を行う加盟店の満足度も高くなっております。

6. 店舗配送の見直し

住宅・ロードサイド立地店舗を「ローソン・ポプラ」化したことで「ポプラ」「生活彩家」ブランドでの展開を施設内に特化することで24時間営業割合が大幅に低下、これに伴い配送の集約を実施、日配品とドライグロサリー、アイスクリームなどを一括しての配送を実現いたしました。

コンビニエンスストアを取り巻く環境は今後も変化してまいります。当社は、これまで以上に加盟店とのコミュニケーションを密にし、店舗ごとに変化に合わせた見直しを実施し、加盟店と本部にとって、最良の運営環境の構築を進めてまいります。

以上

進捗報告書

2024年10月22日

ミニストップ株式会社

1. パートナーシップ契約について

「パートナーシップ契約（PS契約）」運用開始（2021年9月より）

2019年4月23日
イオン株式会社
ミニストップ株式会社

イオンのコンビニエンスストア事業に関して

昨今の24時間営業をめぐる問題は、人手不足や労働環境のみならずフランチャイズビジネスのあり方が問われていると考えます。ミニストップは、創業より約40年にわたりお客さまの変化に対応し、商品サービスの拡充に努めてまいりました。しかし、加盟店との関係や雇用問題など、社会環境の変化への対応は十分ではなく真摯に反省しています。

イオンとミニストップは、加盟店と本部の利益分配のあり方を含めたフランチャイズビジネスそのものの変革を進めてまいります。目指すべきは「お客さま第一」を目的とした加盟店と本部の共存共栄であり、共に繁栄する「事業の共同体」であると考えます。持続可能なグローバル水準の新時代のフランチャイズビジネスを求め、新たな方向性を打ち出しております。

この度、経済産業省によってコンビニ各社に対して改善行動計画の作成要請がなされました。本来、企業は常に自らが時代や環境の変化への対応を進めるべきであると考えます。

イオンは、新しい時代の要請に積極的に応え、変革を成し遂げ、企業の社会的責任を果たしてまいります。

以上

2020年9月25日
イオン株式会社
ミニストップ株式会社

加盟店と共に繁栄する真のパートナーシップを目指します

「フランチャイズ契約」から「ミニストップパートナーシップ契約」へ

新たな契約形態に変更し、2021年9月より運用開始

この度、ミニストップ株式会社（以下、ミニストップ）は、これまでの加盟店と本部のフランチャイズ契約の内容を抜本的に見直し、新たに「ミニストップパートナーシップ契約」として、2021年9月より運用を開始いたします。

ミニストップは創業より約40年にわたり、コンビニエンスストアと店内加工ファストフードを融合した店舗形態により、作り立てのソフトクリームの販売など革新的な挑戦を続け、当時としては優れたフランチャイズシステムで発展を遂げてまいりました。

しかしながら、昨今の社会環境、経済情勢の大きな変化に従来のフランチャイズシステムでは適合が困難となり様々な不都合が発生しました。結果、現在の社会通念においては、本部主体のフランチャイズ契約は一方向的と言われてもやむを得ない内容となっております。この原因は、適切な契約改正ができなかったことにありと真摯に反省しております。

このままでは加盟店の成長、ひいてはコンビニエンスストア事業の次の成長はあり得ないと考えるに至りました。ミニストップは創業当初の精神に立ち返り、加盟店と共に再び成長を目指します。

加盟店と共に働き、一緒に努力をすることで得られた事業利益を共に分け合うことが真のパートナーシップであるという結論に至り、加盟店との契約を「ミニストップパートナーシップ契約」に変更することといたします。

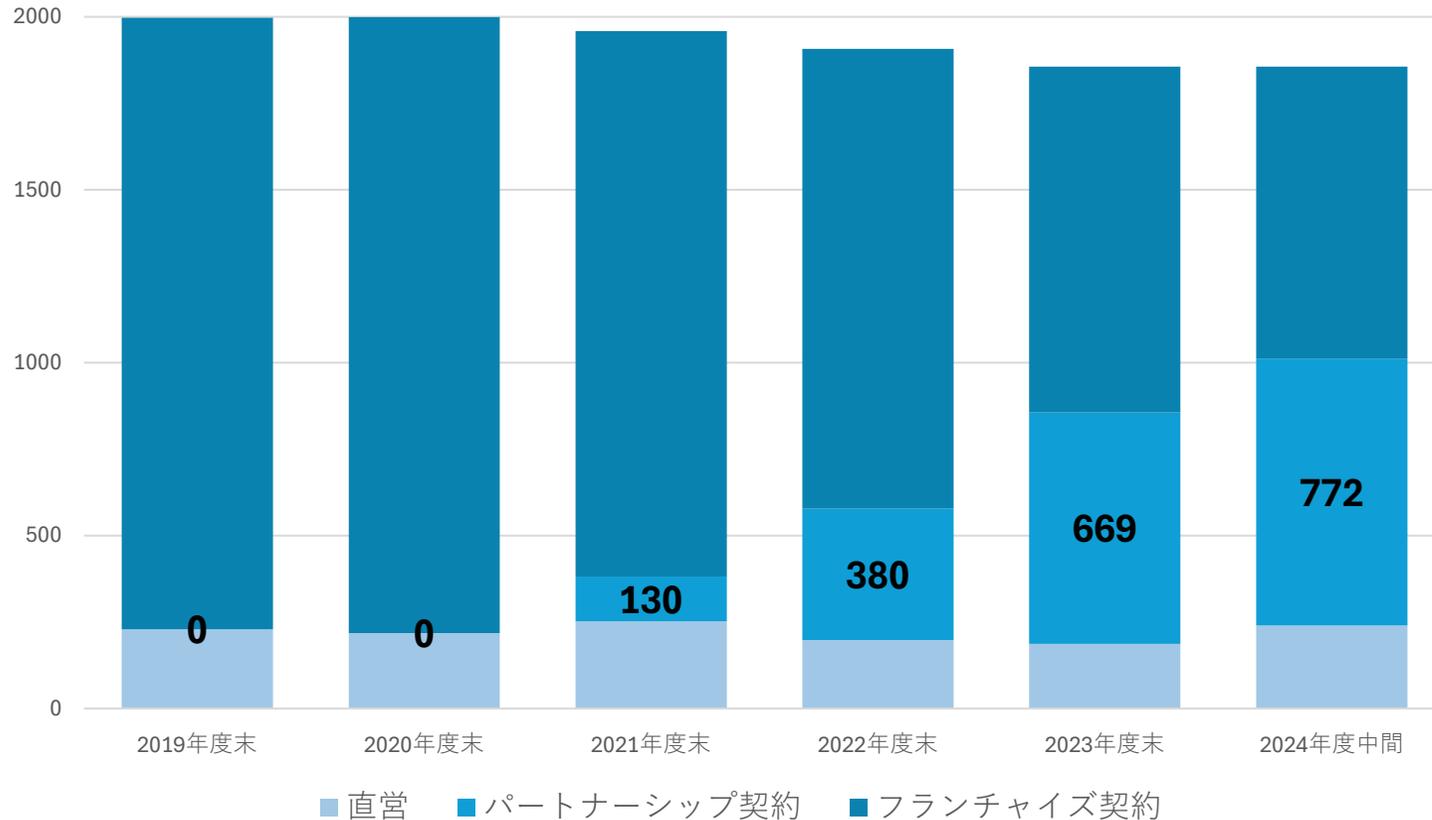
ミニストップは、時代や環境の変化への対応を進めるとともに新しい時代の要請に積極的に応え、コンビニエンスストア事業の新たなビジネスモデルを創造し、企業の社会的責任を果たしてまいります。

2. 店舗の状況（契約・営業時間）

店舗数推移（FC／PS／直営）

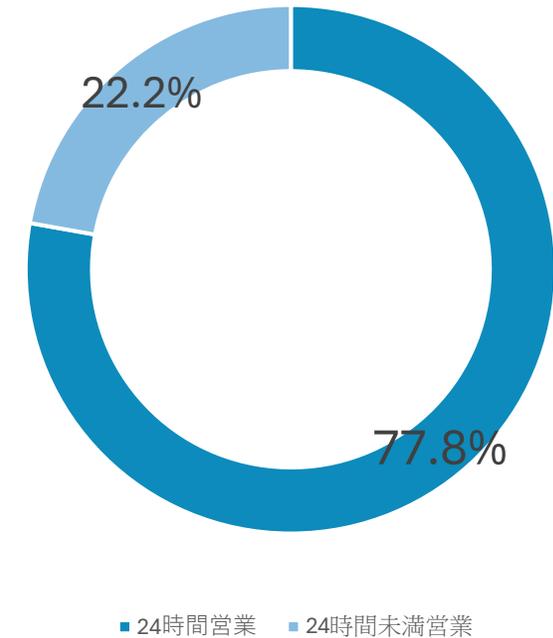
パートナーシップ店舗 772店・契約比率42%
(2,024年8月時点)

契約別店舗数



営業時間 24時間未満店比率

営業時間



3. 経営支援

①ストアアドバイザー（S A）資格の更新制度（毎年更新）

教育体制：店舗勤務からストアアドバイザーになるためのMSP試験制度あり

■合格するまで試験を実施 ■毎週会議後に課題を決めてロールプレイング実施

F C 契約士：32人（全32人：100%・2025年5月検定実施）

S A 認定制度：198人（全198人：100%・2024年上期）

②加盟店向けツールの徹底活用

ワークスケジュール、作業手順書、発注手順書、店長ワークスケジュール、販売計画書の活用

③営業会議の形態変更

- ・毎週（月）の会議を中止し、SA教育や営業Mgrの店舗巡回にあてる
- ・毎週（火）の営業会議は、S Aから役員までダイレクトの情報を共有
- ・加盟店と向き合う時間を多く持てるように調整

④加盟店従業員に直接訓練していくチームを組成

- ・直営店や厨房施設を活用し、加盟店に向けて製造責任者育成研修を実施
- ・加盟店の困りごと、経営体質向上を支援する本部体制を構築



3. 経営支援

⑤加盟店とのコミュニケーション

- ・ オーナー相談件数 : 2022年度178件、2023年度149件、2024年9月度まで105件
- ・ オーナー相談重要案件への対応 : 経営層へ一斉通知、対応後、本部長承認を以て完了
- ・ ダイレクトコミュニケーションの実施 :
 - … マネジメントタブレットの全店導入
 - … 毎週1回トップメッセージ動画配信
 - … DX売場勉強会開催 : 年2回、社長、商品担当取締役及び商品担当より、
春夏／秋冬の商品政策について動画配信
マネジメントタブレットでオーナー、従業員とも閲覧可能
 - … ロケットチャットによる、売り場展開などの店舗事例共有
 - … 店舗カルテによる経営指導強化、情報共有
- ・ 無断発注が行えないようシステムを改修済
以降半期に1回パスワードの設定・変更を連絡表で案内



3. 経営支援

⑥環境対応への取り組み

- ・食ロス削減の取り組み
 - …値下げ販売（値下げ販売の選択・24年8月実施1,686店）
 - …「てまえどり」の実施（通年実施年2回POP差し替え＋自治体との取り組み）
- ・プラスチック削減の取り組み
 - …ソフトクリームに添える「食べるスプーン」
 - …アイスコーヒーカップの紙化、ストローレスの蓋の導入
- ・CO₂削減の取り組み：
 - …看板、投光器、冷ケースのLED化
 - …再エネ使用、節電ハンドブックの発行、活用



⑦店舗活性化の取り組み

- ・店舗改装実績：2023年度 169店、2024年度上期 56店
- ・デリバリーの導入：64.2%（1,172店）
- ・セルフレジの導入率：65.6%（1,199店）
- ・フラッグシップ店の開店
 - …今後の店づくりの為の実験と成功カセットの既存店への移植



3. 経営支援

⑧集客、利益向上の取り組み

- ・ アプリによる集客
 - … 曜日別クーポン、お誕生日クーポンの実施
 - … マイレージ企画（ソフトクリーム5個購入で1個プレゼントなど）
 - … ミニストップ総選挙
（参加者にソフトクリーム割引クーポン・1位になった商品の公約実施）
- ・ 新商品、ヒット商品の開発（ホットドック・シュークリーム、台湾蜜いもどら焼き）
- ・ 商品LL化 商品販売期限延長
- ・ テレビ出演による集客
 - … TBSジョブチューン（全品合格） サタデープラス（手づくりおにぎり）

⑨社会貢献活動による地域とのつながり強化

- ・ 花の環運動（加盟店推薦の小学校に花の苗を贈呈）
- ・ チャイルドインターンシップ（店舗にて職業体験学習を実施）
- ・ ソフトクリームをブランディングの柱として、利益増と環境社会貢献につなげる取り組み



行動計画の進捗状況

山崎製パン株式会社
デイリーヤマザキ事業統括本部

山崎製パン株式会社デイリーヤマザキ事業統括本部（以下「当統括本部」という。）は、2019年6月に策定した「加盟店運営に関する基本方針について」の進捗状況につきまして下記の通りご報告いたします。

記

1. 24時間営業問題への対応

【進捗状況】

- ・2024年10月末現在、全加盟店の内、非24時間営業店の構成比は55.7%、その内デイリーヤマザキ店の非24時間営業店の構成比は33.6%です。当初より24時間営業を求めないニューヤマザキデイリーストア店の非24時間営業店の構成比は96.9%となります。
- ・人流が回復している店舗では24時間営業に戻る店もある一方で、「人手不足」などの理由による営業時間短縮の申し出もあり、いずれも個別に対応しております。2024年10月末における非24時間営業店の構成比は、2023年11月末に対して2.9%増加しています。今後につきましても、加盟店の諸々の事情を考慮し柔軟に対応してまいります。

<2024年10月末現在 非24時間営業店状況>

	対象店舗数	比率		
		全店数	DY店	NYDS店
24時間営業の店舗数	373	44.3%		
うちデイリーヤマザキ店 (DY店)	364		66.4%	
うちニューヤマザキデイリーストア店 (NYDS店)	9			3.1%
非24時間営業の店舗数	469	55.7%		
うちデイリーヤマザキ店	184		33.6%	
うちニューヤマザキデイリーストア店	285			96.9%
加盟店の総数	842	100.0%		
うちデイリーヤマザキ店	548		100.0%	
うちニューヤマザキデイリーストア店	294			100.0%

2. 加盟店支援について

(1) 高品質・高付加価値な商品の提供

当統括本部はヤマザキパンおよびヤマザキパングループが製造する、高品質で価値ある商品を提供してまいります。

① ヤマザキベストセレクション等のパン・和洋菓子・弁当・おにぎり・調理パン・調理麺の提供

【進捗状況】

- ・山崎製パン小売事業本部内の戦略製品・戦略商品開発推進チームと連携し、ヤマザキの技術を最大限活用した、高品質・高付加価値の魅力ある商品の開発を行うと共に、お求めやすい値ごろ感のある商品の提供も行っております。
- ・具体的には、主力商品である「ランチパック」は、「小倉&マーガリン」など値ごろ感のあるものや人気味種のアソートを新たに加えた「大盛りシリーズ」など具材量や価格帯に応じてお客様に選択いただけるラインナップを揃えてきました。また、11月からは食材用食パンの更なる品質向上を図り、より魅力ある商品の提供に努めております。
- ・オリジナルのYBS（ヤマザキベストセレクションシリーズ）パンでは、7月からバンズやパティ、ソース等、食感や旨味にこだわった高品質・高付加価値の「ダブルバーガーシリーズ」を新たに発売しました。ファーストフード店の同等品と比べても味・価格で引けをとらないものであり、お客様に支持いただいております。
- ・当社では季節商品である中華まんでは、通常品と比べて約1.7倍の重量がある企画の「大肉饅」を発売し、そのボリューム感と値ごろ感が話題となり店舗の売り上げを後押ししています。今後も市場ニーズの高い競争力のある新商品開発を進めてまいります。
- ・今後も、食品部門を中心に、お客様のお求めに対応するべく、価格帯の2極化・3極化に対応した隙のない商品開発戦略に基づき、ヤマザキ独自の技術に裏付けられた商品開発を進め、お客様・加盟店に喜ばれる商品を提供してまいります。

② ヤマザキパングループの製造する商品の消費期限延長による食品ロス削減への取組み

【進捗状況】

- ・チルド中華まんにつきましては、店内の蒸し器で提供する加温タイプとお客様が自宅で加熱するチルドタイプを併売することにより、併売前にくらべて中華まん全体の食品ロスも減少傾向にあります。これからも科学的根拠に基づいた商品づくりや品揃えを進め、食品ロスの削減に努めてまいります。
- ・店内製造商品を提供する、デイリーホットでは、「焼きたて」「出来たて」の商品をお客様に提供することで、毎日来店して頂けるお客様の獲得により、食品ロスの少ない店舗を目指しております。10月末現在のデイリーホット店（356店）では、デイリーホット商品の販売構成比が18.3%から18.6%に増えており、経営にとって食品ロスの少なさが評価されています。
- ・今後につきましても、食品ロス削減の取組みをヤマザキパングループ各社の協力により進めてまいります。

(2) ベストサービスの提供

当統括本部はヤマザキパングループの力を活かした、最善のサービスを提供してまいります。

① 店内焼成加工・調理システム「デイリーホット（ベーカリー・キッチン）」の充実強化

【進捗状況】

- ・戦略製品・戦略商品開発推進チームと連携したデイリーホット商品では、本年3月に発売した「こぼれるクリームパン」がヒットするとともに、ドーナツ部門の主力商品となった「空飛ぶシリーズ」も10月より新たに「空飛ぶホイップドーナツ」や、セミハード生地を使った「空飛ぶフランスパン」を発売し、バリエーションを充実させたことで、お客様に喜ばれております。
- ・また、単品別時間帯別分析により時間帯別の品揃え（製造工程や製造数量等）を見直し、販売機会ロスが発生しないよう提案を行っております。

(3) 効率的なチェーン運営

① 加盟店コストの軽減、業績向上につながる機能導入や仕組改善、取組み

【進捗状況】

- ・発注作業に関わる省人化・時間短縮による加盟店の負担軽減を図るため、「GOT（グラフィック・オーダー・ターミナル）端末/タブレット型」を導入し、加盟店にその活用をご提案しております。商品の在庫や売場を確認しながら発注することにより販売機会ロス・食品ロスの低減に効果を発揮しています。
- ・一部の加盟店からの要望の要望がありましたセルフレジの導入につきましては、10月末現在で22店に設置をしております。今後も、希望の加盟店に導入するとともに、更なる省人化への取組みを進めてまいります。
- ・食品ロス削減及び加盟店の廃棄ロス低減に向けて、JFA加盟CVSとして消費者庁、農林水産省、環境省と連携した「てまえどり」取組みに引き続き参加し、売場での啓発物貼付等を通じて来店されるお客様に販売期限の迫った商品を積極的に選んでいただく活動を展開しております。
- ・また今期35店舗の改装を行い、最新の省エネ機器への入替を進めるなど、エネルギー使用量の削減や環境負荷の低減に取り組んでおります。来期も計画的に改装をすすめ、引き続きエネルギー使用量の削減や環境負荷の低減を推進してまいります。

3. 加盟店オーナーとのコミュニケーション強化

【進捗状況】

- 加盟店オーナーとのコミュニケーションを図る場として、毎年秋に開催する「ヤマザキ総合展示会」を本年も9月より東京・京都・福岡の3会場にて開催しました。加盟店のオーナーやクルーの皆様は秋冬向けの製品提案、売場づくり提案、オペレーション向上レクチャー講座等を開催し、3会場合計で1,161名の方に参加を頂きました。レクチャー講座では、GOT 端末の活用事例や、労働安全、食品安全、防災防犯対応等、現在加盟店が抱える問題・課題について対面の相談コーナーを設けました。来場された加盟店からは様々なご意見・ご要望が寄せられました。今後もお客様に対するサービス向上と加盟店の収益向上に貢献すべく、頂いたご意見・ご要望をもとに改善してまいります。
- また、全国の山崎製パン各工場の協力の下、毎年工場製品提案会を開催していますが、今期も展示会終了後、地域ごとの特徴を踏まえた製品提案やクリスマス・年末年始商品のご案内など、きめこまかく加盟店に対するフォローを行ってまいります。
- 展示会や工場製品提案会等の場を通じた加盟店オーナーとのダイレクトコミュニケーションにより、更なる関係性の強化を図ってまいります。

以 上

新たなコンビニのあり方検討会 行動計画の進捗状況

2024年11月
株式会社 ローソン

次の項目の進捗状況をご報告いたします。

1. 加盟店経営支援

- a). デジタル技術を活用した店舗オペレーションの省人化・省力化の取り組み
- b). 廃棄ロス削減の取り組み
- c). 人財募集支援と既存クルーの定着率強化ならびに募集効率向上の取り組み
- d). 防犯強化
- e). 既存店投資額について

2. 時短営業の対応

3. 出店方針

4. 加盟店とのコミュニケーション

5. その他加盟店向けサポート制度

1. 加盟店経営支援（進捗状況）

a). デジタル技術を活用した店舗オペレーションの省人化・省力化の取り組み

セルフレジ	キャッシュレス専用セルフレジは全国全店導入済み
ローソンスマホレジ 導入拡大	102店舗で活用中（2024/7/1時点）
セルフFF什器	8,546店へ導入（9月末時点）
アバター	店舗に設置されたアバターを、オペレーターが遠隔地からリモート操作して、リモート接客・販売促進等する実証実験を継続（16店舗、10月末時点）
次世代システム AI.CO	AIを活用した品揃え・発注・値引きの推奨による業務効率化、2024年7月に全店導入済み

1. 加盟店経営支援（進捗状況）

b). 廃棄ロス削減の取り組み

販売許容の延長	サラダ・日配食品の一部商品は、容器の上蓋をシールタイプに変更完了。窒素・二酸化炭素の混合ガスを充填（※）することで販売許容を長く設定。 ※日配食品は、窒素のみ充填
次世代システム AI.CO	値引き推奨による発生抑制
「てまえどり」	消費者庁、農林水産省、環境省の3省庁及び一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会と連携し、商品を購入後すぐに召し上がる予定のお客さまに商品棚の“手前”にある商品から順番に“取り”、購入いただくことを促す。案内POP設置。

1. 加盟店経営支援（進捗状況）

c). 人材募集支援と既存クルーの定着率強化ならびに募集効率向上の取り組み

募集ホームページ の強化

- ・募集ホームページ掲載店舗数：10,281店
（9月末現在、全店の70.2%）
- ・コールセンターを通じたクルー採用数：
2,566名/月
- ・単発バイトの方向け遷移バナーの設置

新人教育プログラム の強化

- ・2024年度に、店長育成サポートとし教育用動画
16コンテンツを配信。
- ・第二四半期（6～8月）の利用状況は353名
の閲覧・学習。

1. 加盟店経営支援（進捗状況）

d). 防犯強化

自動釣銭機付
POSレジの導入

【強盗事件発生件数】

※期間：2023年12月～2024年9月末迄

- ・強盗発生件数 16件
- ・被害金額50千円以上発生件数 2件

e). 既存店投資額について

ライフサイクル改装

- ・機器の経年に伴う交換・更新を伴う店舗改装を継続して実施、電気使用量（CO2排出）及び電気料金の削減を継続的に実現。
- ・23年度の投資総額は約280億円。

2. 時短営業の対応（進捗状況）

時短営業店舗の 拡大	<ul style="list-style-type: none">・フランチャイズ契約時の書面に時短営業の契約があることを明記。・継続して希望店舗の相談に個別対応。
オーナーアンケート	<ul style="list-style-type: none">・オーナーにアンケート（匿名）を年1回実施。・時短相談に対する本部社員の対応についても設問を設け、オーナーの相談について真摯に対応しているか確認を継続。
元日休業の対応	<p>2024年についても、希望店舗の相談に個別に対応するとともに、加盟店オーナーの休暇取得をサポートする「オーナーサポート制度」の活用による支援を継続。</p>

3. 出店方針（進捗状況）

加盟店の収益増につながる取組

複数店経営の推奨	加盟店に複数店経営意思があり、現在の店舗経営において基準よりも高い状況であれば複数店経営を可能とする制度を継続。
FC契約パッケージの導入検討	社会的環境等の変化に対応し、複数店経営を支えるパッケージ等の検討を継続。

4. 加盟店とのコミュニケーション（進捗状況）

LAWSON

全国加盟店向け セミナー	2024年上期 4年ぶりのリアルセミナーを全国7会場で実施し、 12,612店、16,938人の来場結果
社長による 店舗巡回	<ul style="list-style-type: none">・災害被災地激励。現状視察のうえ、加盟店状況に合わせて営業再開に向けた支援を実施（2024年1月：能登半島地震など）・可能な限り店舗巡回を実施（年間約500店舗）・加盟店オーナーの会合に積極的に参加（マネジメントオーナー総会・幹事会、結束の集い、オーナー理事会・理事OB会、オーナー女子部会など直近1年間で8回）。・Webエリア会へ継続参加し、加盟店とダイレクトコミュニケーションを実施（半年に1回）

4. 加盟店とのコミュニケーション（進捗状況）

ハワイへの 再契約ツアー

- ・24年春期再契約ツアーに301店（657名）のオーナー・店舗従業員が参加。社長と直接コミュニケーションを実施。
- ・24年秋期は、467店（981名）、優秀店ツアー2店舗（7名）の参加を予定。（10/2時点）

社長直行便

- ・加盟店のオーナー、店長からの提案や意見、困りごとなどを社長に直接伝えることができる独自の仕組みを継続。
- ・送付された封書及び事務局作成の回答案について社長が全て確認し、各地の責任者である支店長から加盟店に回答。
- ・2022年度：257件、2023年度：212件
2024年度：126件（10月時点）

4. 加盟店とのコミュニケーション（進捗状況）

エリア会	<ul style="list-style-type: none">・23年5月以降、対面（リアル）で開催を継続。24年9月度も参加店舗数は8,429店となり、参加率は62%まで上昇。リアル集合開催支店比率も約98%まで上昇。・月1回の開催で、主には翌月の商売の流れと、店舗が持つ共通の課題（美観・接客・品揃え）をメインとした内容とし、加盟店同士でコミュニケーションを図りノウハウを共有。
支店 ウィークリーMT	<ul style="list-style-type: none">・エリア会以外に、毎週の商売の取組み共有として、ウィークリーMTを開催。・開催形式はWEB機能を活用し、店舗が所属する支店の責任者から商売ポイントを発信。・1回30分開催を基本とし、翌週の商売ポイントについて本部・加盟店の双方で確認。・22年4月度より開始、直近9月度の参加率71%。

4. 加盟店とのコミュニケーション（進捗状況）

LAWSON

ローソン加盟店
アドバイザー
委員会

2024年度
・5月14日の北海道開催で13名、
・10月23日の小田原開催で13名（配偶者等
専従者11名含むと24名）の全国各地から
オーナー福社会理事が参加され、意見交換を実施。

ローソンオーナー
ほっとライン

2023年度：52件
2024年度：29件（9月時点）
全てのお申し出に対し本社関連本部の専門的見解
をもって明らかにしたのち、営業部長、エリアサポート
部長といった現場責任者が各オーナーに直接コミュニ
ケーションを行い、疑問や不安を解決する対応を継
続実施。

5. その他加盟店向けサポート制度（進捗状況） LAWSON

すこやかセミナー （1992年～）

- 2024年度は
- ・「すこやかセミナー」は11月開催の1回分の参加予定者含めて計7回で214名
 - ・「日帰りセミナー」2回：計66名、
 - ・「親子セミナー」2回：計76名が参加。
 - ・年度内に日帰りセミナー1回を調整中（50名規模）

福社会OB理事会 （2003年～）

- 2024年度は
- ・12月5日に静岡にて開催予定
 - ・理事OB（オーナー）25名程度の参加見込み。
 - ・次年度以降についても、年1回の開催を継続する予定。

5. その他加盟店向けサポート制度（進捗状況） LAWSON

オーナー福祉会 女子部 (2015年～)	2024年度 ・4月19日に品川区で開催し10名参加 ・9月12日同じく品川区で開催し、10名参加。
メンターご紹介窓口 の開設	2022年度以降メンターへの紹介実績はない。
特別災害見舞金 の給付 (2019年～)	令和6年能登半島地震における“特別災害見舞金” を被災状況等鑑み、14店舗へ計42万円を2024 年2月末日に給付実施。