

## 様式第十八の四（第11条の3第3項関係）

### 認定事業適応計画の概要の公表

#### 1. 認定の日付

2022年8月31日

#### 2. 認定事業適応事業者の名称

株式会社セブン-イレブン・ジャパン

#### 3. 認定事業適応計画の内容

##### （1）事業適応に係る事業の目標

株式会社セブン-イレブン・ジャパンでは、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進を大きく以下の2つの方向でとらえている。

①デジタル技術の活用により仕事の生産性を高め、人でなくてはできない創造性の高い業務に人の力を集中すること

②顧客にいままでにない便利さなど新しい体験価値をお届けすること

①については、クラウド技術を含む最新のデジタル技術を導入、活用することにより、業務の効率化、自動化を推進することで、株式会社セブン-イレブン・ジャパンのみならず、加盟店を含めた、より良い労働環境の実現を目指すとともに、販売費及び一般管理費の売上高に占める割合の低減を図っていく。

②については、持ち株会社であるセブン&アイ・ホールディングスとしてのグループ共通IDである7iDを基軸として、顧客からご提供いただいたデータをCRM（Customer Relationship Management）等に活かすことで、顧客お一人おひとりとの関係強化を進めるとともに、ラストワンマイル等のサービスの機能強化などを実施し、売上の増加を図っていく。

##### （2）その事業の生産性を相当程度向上させること又はその生産し、若しくは販売する商品若しくは提供する役務に係る新たな需要を相当程度開拓することを示す目標

2025年度において、新サービスに係る加盟店からのチャージ収入の売上高伸び率（2022年度から2025年度までの期間における伸び率）が2017年から2021年までの5年間におけるコンビニエンスストアの業種売上高伸び率を5%ポイント以上上回ることを目標とする。

##### （3）財務内容の健全性の向上を示す目標

2025年度において、有利子負債はキャッシュ・フローの0.5倍、経常収支比率は161.8%となる予定である。

#### (4) 事業適応の種類

情報技術事業適応

#### (5) 計画の対象となる事業（日本標準産業分類における中分類名称及びその分類コード）

食料品や日用品等の小売業（56 各種商品小売業）

##### 【選定の理由】

同事業において、これまで加盟店の拡大やグループネットワークの強化といった取組を進めてきたが、昨今の顧客の価値観の変化や消費市場の状況変化にスピード感を持って対応する必要性が生じていることを踏まえ、今後も同事業を株式会社セブン-イレブン・ジャパンの柱として位置付けていくため、同事業における事業適応を実施していく。

#### (6) 事業適応の具体的内容

株式会社セブン-イレブン・ジャパンは、自営店及び加盟店に対し、デジタルチャネルとして、①7NOW（インターネットを通じた注文にて、店頭商品を当日に配送するサービス）、②セブンミールサービス（お弁当やお惣菜等、セブン-イレブンの人気商品をいつでも注文できるサービス）、③ギフトECサイト（ギフト商品に特化したECサービス）、店舗については、④スマホレジ（自身のスマートフォンで非接触・非対面で決済が可能なサービス）（以下、4項目を合わせて「新サービス」という。）という新たな販売方式を新設・導入、拡大を図っていく。デジタルチャネルによるインターネットを通じた商品の注文、配送、スマホレジの非接触・非対面による決済等により、顧客の利便性の向上を図るだけでなく、株式会社セブン-イレブン・ジャパン及び加盟店の業務の効率化、自動化を推進するとともに、新たな顧客の開拓を目指す。

スマホレジについては、顧客自身に決済をして頂くことから、店舗の省人化をすることができ、従来、人材の確保や採算等の都合上、出店できなかった場所、地域への新たな出店が可能となり、また、既存の店舗においては、一般レジでは混雑等のため販売機会を逃していた顧客への販売獲得や、レジ業務削減による省人化により、声掛け販売など別の店舗業務に時間を充てることが出来、店舗サービスの品質向上も図ることが出来る。

7NOWについては、店舗にある在庫とリアルタイムで連携することで、在庫管理を効率化させるだけでなく、顧客に対して店舗在庫を表示させることが出来、注文後のキャンセル対応を削減させた質の高いサービスを実現する。また、配送時間を最短30分に短縮することで、配送サービスの利便性を向上させ、また、配送時間短縮による新たな需要を創出することが可能になる。

セブンミールサービスについては、現在はサイトからの注文を受け付ける仕組みはないが、特定の顧客層をターゲットとした販売サイトを新たにクラウド環境に構築し、注文開始から完了までの操作性、利便性の向上を図るとともに、後述する購買情報の連携、分析により、従来対応できていなかったインターネット独自の販売促進を実施する。

ギフトECサイトについては、ギフトに特化した販売サイトを新たにクラウド環境に構築し、サイト訪問か注文完了までの操作性、利便性の向上を図るとともに、店頭でギフト商品を受け取ることができるサービスの追加、希少商品の抽選販売機能や購入時の参考情報としてのレビュー機能など、より便利にご利用いただける機能を追加するとともに、後述する購買情報の連携、分析

により、従来対応できていなかったインターネット独自の販売促進を実施する。

これらの新サービスを通じた顧客の購買情報（年齢層・性別、購買商品情報、来店時間帯、季節性等）については、共通 ID である 7iD を通じて、クラウドサーバであるセブン CENTRAL（クラウドサーバ）に連携する。既存の店舗における購買情報や新サービスを通じて新たに取得した購買情報を分析することにより、CRM の強化を図り、自営店及び加盟店双方の店頭及びインターネット独自の販売促進活動に繋げていく。加えて、新サービスを含む各種サービスの顧客情報、会員情報等の統合、集積、分析のため、Back Office 機能の開発も行う。

上記に加え、クラウド環境を活用した商品マスタシステムの構築により、株式会社セブン-イレブン・ジャパンでは AI 発注の高度化・CRM 分析への活用、事務作業の効率化、加盟店では地域・立地に合わせた品揃え、商品情報へのアクセス性向上、多面的な分析をできるようにし、同様にクラウド環境を活用した店・オーナーマスタシステムの構築等により、株式会社セブン-イレブン・ジャパン及び加盟店の業務の効率化、自動化を推進する。いずれのシステムも関連システムと API アクセスが可能となり、株式会社セブン-イレブン・ジャパン及び加盟店の業務の効率化、自動化を推進し、より良い労働環境の実現を目指すとともに、販売費及び一般管理費の削減にも寄与することが見込まれる

以上により、売上増加に伴う固定費回収による販売費及び一般管理費比率の低減並びに業務効率化に伴う販売費及び一般管理費の削減を推し進め、新サービスに係る販売費及び一般管理費を同サービスに係るチャージ収入で除した値が、8.8 以上%削減することを目指す。

- ・産業競争力強化法第 21 条の 28 第 2 項の規定に基づく生産性の向上又は需要の開拓に特に資するものとして主務大臣が定める基準への適合：有

#### (7) 事業適応の開始時期及び終了時期

開始時期：2022 年 9 月

終了時期：2026 年 2 月