

2022年7月4日

一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会

1. 物価高・燃料高等の CVS への影響

円安・地政学リスクに伴う資源価格高騰等により、電気代・燃料費・原材料費・包材費等、あらゆるコストが上昇。特に水道光熱費については、多くのチェーンで一定の本部負担を行っており、加盟店・本部の経費がともに増大していくことが予想される。

2. 価格転嫁の状況

① PB 商品

各社、商品価値と価格についての見直しを行っている。商品価値と価格を同時に上げることで、「価格を上回る付加価値の提供」を実施していくことや、コスト吸収が困難な場合は価格への転嫁を順次実施している。

② NB 商品

メーカーからの値上げ要請に基づいて、店頭価格に反映を行っている。

3. 経費削減の取り組み

① 節電

機器等の運用管理の徹底・省エネ設備の開発、
LED 照明等の省エネ機器や自然冷媒等のノンフロン冷機の導入促進
太陽光発電装置等の自然エネルギーの活用促進
加盟店と連携した省エネキャンペーンの実施と啓発 等

② 省人化・省力化

セルフレジ・無人決済店舗・飲料自動充填ロボットの導入実験等の実施

③ 物流コスト削減

配送ルート最適化

④ 発注の見直し

発注締切時間の前倒しによる工場効率の改善
AI 等のデジタル技術の活用による発注業務の効率化および食品ロスの削減

4. 今後の課題

コストアップの要因は重層的であり、官民が一丸となった包括的な対策が必要。
物価上昇により消費減退を招けば、更なる収益減への影響を及ぼしかねない。

5. 政府に求める要望事項

① エネルギーの安定供給・価格抑制施策の導入

② 収益改善に向けて、さまざまな領域での規制緩和

セルフレジにおける酒類・たばこのデジタルを活用した年齢確認の実現、収納代行サービス手数料の見直し、一般用医薬品の遠隔販売・管理方法に関する見直し、人材不足に対応するためコンビニエンスストアで勤務可能な在留資格の導入 等

《参考》コンビニ各社における行動計画の進捗 及び 業界の取組状況

2022年7月4日（月）



一般社団法人

日本フランチャイズチェーン協会

行動計画の進捗状況

以下の内容でご報告致します。

1. 20年度行動計画 検証
2. 21年度行動計画 検証
3. 22年度行動計画

株式会社セブン-イレブン・ジャパン
2022年6月

◆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

「変化への対応と基本の徹底」の理念にもとづき、
行動計画による『**更なる制度の見直しと社内改革**』を進めてきた

安心して経営に専念できる仕組み (構造・制度改革)

・コミュニケーション強化

オーナー様意見交換会・動画配信

・省人化に向けた取り組み

セミセルフレジ・作業割当システムなど

・インセンティブチャージ変更

・深夜休業ガイドラインの策定



新型コロナウイルス対策
加盟店支援

ガバナンス強化 (社内改革)

・経営相談員評価制度

・管理本部の設置

・相談窓口の強化

持続的成長 (加盟店投資)

・WEB展示会

・新レイアウト導入

・ラストワンマイル

・エシカルプロジェクト

行動計画全25項目 + 追加施策を推進

行動計画及びその他取組みによる数値変化

20年度 行動計画

- ・加盟店様への支援策
- ・オーナー様とのコミュニケーション
- ・営業時間短縮の検討
- ・加盟店様の売上・利益の拡大

21年度 行動計画

- ・トップライン向上
- ・コミュニケーション
- ・環境対策
- ・業務効率化・店内体制構築

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) **57%** ⇒ (20年) **74%** ⇒ (21年) **79%**

※「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

前年比(%)	3月	4月	5月	第1Q	19年対比
売上(既存店)	100.8%	101.7%	102.6%	101.7%	100.2%
店利益(既存店)	約99%	約103%	約104%	約102%	約104%

20年度行動計画 検証 (21年2月末時点)

項目	進捗
①新レイアウトの拡大	新レイアウト2020 導入店舗数:累計約 5,000店 新レイアウト 導入店舗数:累計約13,500店
②新検品システムの拡大	検品作業に関する店舗業務を効率化 全国拡大完了
④省人化設備導入	新店、改装店、既存店合わせて、累計約3,000店へ導入済み
⑤キャッシュレス決済促進	21年2月25日より、セブン-イレブンアプリへのPayPay搭載が開始
⑥新インセンティブチャージの適用	20年3月より、新インセンティブチャージを適用を開始
⑦外国人材活用の為の基盤構築	加盟店と外国人材の求職をマッチングし、 外国人従業員定着をサポート。
⑧-A レジ周りの作業の簡易化	レジ操作画面の平仮名表記や、 サービス業務の受付方法を改善し、操作性を改善
⑧-B お会計セルフレジ導入	20年10月より加盟店に向けた セルフレジの展開を開始 約5,000店に導入済
⑨作業割当・シフトの作成支援	20年7月より、加盟店への順次拡大を実施
⑩オーナーヘルプ制度	加盟店のヘルプ要望に対して、100%の対応を実施
⑪従業員派遣制度	従業員派遣制度が利用できる店舗をエリアを拡大
⑫加盟店共済会クラブオフ	クラブオフで加盟店限定の特典を提供。約90%の店舗が登録。
⑬加盟店向け定期健康診断	加盟店に向け、健康診断の受診案内を実施し、受診を促進。

項目	進捗
⑭募集方法と応募受付への支援	募集方法の拡大(働き方別募集)実施済。 応募数前年比:200%超で推移。
⑮労務勉強会の開催	全店舗が労務についての知識習得できるべく環境を整備。 共済会HP内、労務サイトで勉強会の動画を配信。
⑯レジ接客研修制度	加盟店従業員さん向けに、接客研修を実施。 20年度は累計約4,500回の実施。(コロナ影響により下期より再開)
⑰外国籍向けレジ接客研修	外国籍の従業員さんの育成を支援するために、 日本の文化を理解していただき、接客の基本を学ぶ場を提供。
⑱オーナー相談室による加盟店訪問	本部社員が加盟店に訪問し、オーナー様の相談事に速やかに回答。
⑲オーナー様専用相談窓口設置	オーナー様が直接、悩みを相談できる専用フリーダイヤルの開設 20年11月 全国拡大実施済
⑳役員加盟店訪問・オーナー様意見交換会	加盟店と本部で双方向の意見交換の場を持ち、対話を行う。 コロナ影響により21年2月度は開催延期。
㉑オーナー様向けアンケートの実施	20年12月「ファミリー誌特別号」にてフィードバックを実施
㉒営業時間短縮の実証実験(継続)	深夜休業ガイドラインを策定。希望加盟店にて実証実験を実施。 テスト希望店、実施店舗合わせ、約850店。
㉓持続可能なサプライチェーン構築	20年11月より工場負担軽減の為の便集約、追加発注縮小を実施。 1便納品分の発注締めを変更「11時→9時」に変更。
㉔フレッシュフードの長鮮度化拡大	販売機会の拡充、廃棄ロス削減に向け、鮮度延長の取組みを推進。 長鮮度商品比率:首都圏84.9%(21年2月22日週)
㉕エシカルプロジェクトの拡大	社会課題である食品ロス削減に向けた取組み 「エシカルプロジェクト」を推進し、全国拡大を実施

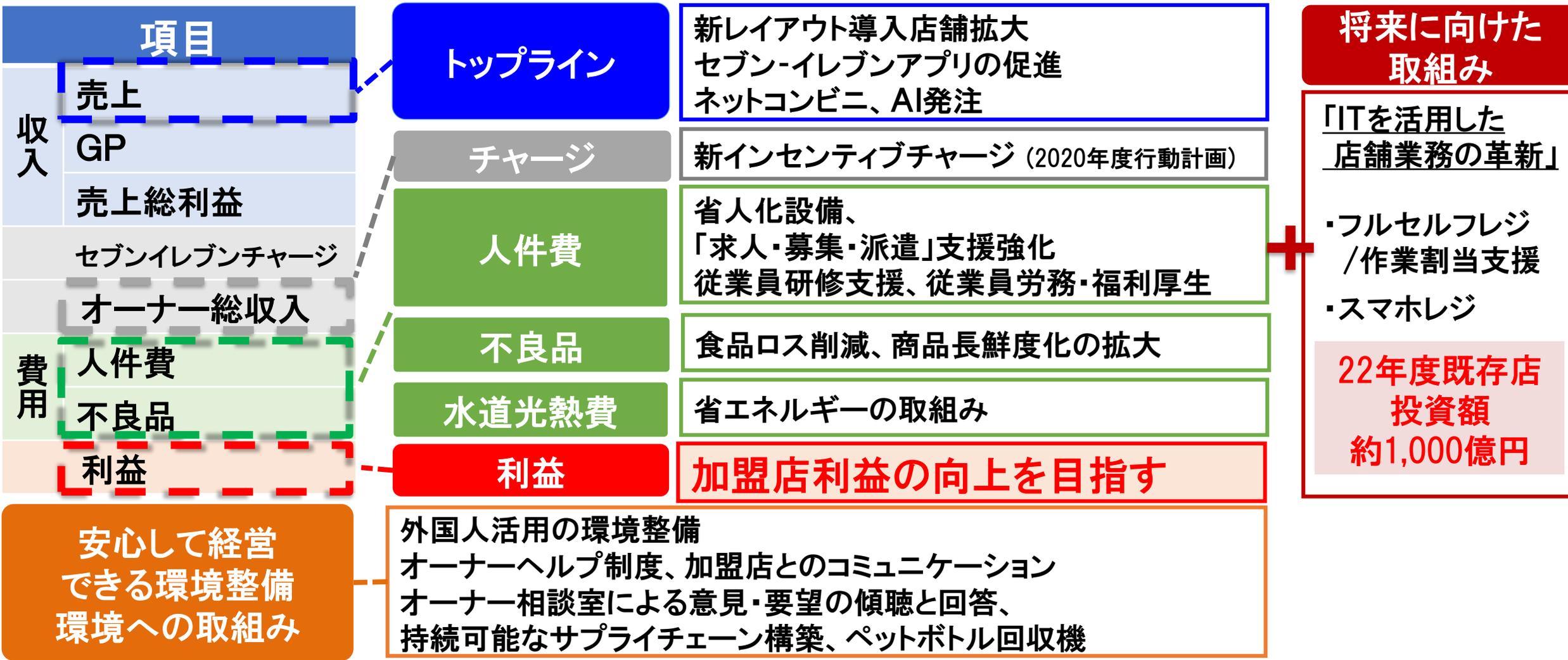
21年度行動計画 検証 (22年2月末時点)

項目	進捗
新レイアウト導入店舗の拡大 (立地別・エリア別のレイアウトと品揃え)	新レイアウト2020 導入店舗数:9,000店 新レイアウト 導入店舗数累計:17,085店
キャッシュレス決済の促進	PayPayと連携した販促策を多数実施
セブン-イレブンアプリ活用の促進	アプリ会員数約1,600万人 会員向けのクーポン配布を実施
ネットコンビニの取組み	北海道・広島・東京の約1,000店で実施 2月25日(金)から『7NOW』に名称変更
オーナー様向けアンケートの実施	12月の「ファミリー誌特別号」にて結果を案内
役員加盟店訪問の実施・ オーナー様意見交換会の開催	役員加盟店訪問:19ゾーン実施 オーナー様意見交換会:16ゾーン実施
オーナー相談室による 加盟店意見・要望の傾聴と回答	アドバイザーが加盟店を訪問し、オーナー様からの意見聴取を実施。
食品ロス削減の取組み	3省庁と連携し、「てまえどり」販促物を全店で設置 8月より価格変更簡易化システムをリリース
商品長鮮度化の拡大	販売機会の拡充、廃棄ロス削減に向け、鮮度延長の取組みを推進。長鮮度化比率:85.2%(2/21週)
持続可能なサプライチェーン構築	新たな容器・フィルム開発を進め、プラスチック削減の取組みを実施
ペットボトル回収機の拡大	21年度は2月迄で、約1000台を追加で設置 累計約1600台。

業務効率化・店内体制構築

項目	進捗
お会計セルフレジ導入の促進	全店への展開完了 ※一部特殊店舗を除く
省人化設備の導入	既存店フライヤー省人化3設備の導入を実施 (21年度 約1,200店)
作業割当・シフトの作成支援	シフト作成支援システムの全店拡大完了
オーナーヘルプ制度の充実	オーナー様からの申請に対して100%対応を実施
求人活動の支援強化	「本部募集サイト」にLINE連携機能を実装 スポットワークのサービスエリアを拡大
従業員研修の支援(レジ接客研修)	加盟店従業員さん向けに、接客研修を実施。 21年度は累計約10,900回の実施。
外国人材活用の環境整備	外国人材創出と定着のための基盤構築
加盟店労務・福利厚生取組み	HPからの労務問題に対する動画配信や、 定期健康診断受診可能な仕組みを提供

22年度 行動計画の考え方



22年度 行動計画

項目	
向上 トップライン	新レイアウト導入店舗の拡大 ※新レイアウト (立地別・エリア別のレイアウトと品揃え) 2020 導入店舗数 12,000店予定
	セブン-イレブンアプリの利用促進・強化
	7NOWの取組み ※22年度5,000店に拡大予定
	AI発注 ※約2,300店で実施中(22年5月末)
コミュニケーション	加盟店とのコミュニケーション (オーナー様向けアンケート、役員加盟店訪問、意見交換会)
	オーナー相談室による加盟店意見・要望の傾聴と回答
環境に向けた取組み	食品ロス削減の取組み
	商品長鮮度化の拡大
	持続可能な原材料・資材の調達
	ペットボトル回収機の設置拡大 ※22年度+1,000台設置予定 合計約2,600台見込む
	省エネルギーの取組み

項目	
業務効率化・店内体制構築	省人化設備の導入 ※累計 約10,400店 (22年5月末)
	オーナーヘルプ制度の充実
	「求人・募集・派遣」支援の強化
	従業員研修の支援(レジ接客研修)
	外国人材活用環境の整備
	加盟店労務・福利厚生 of 取組み
	将来に向けた取組み ITを活用した店舗業務の革新

※テスト段階の取組みであり、全国拡大が確約されたものではありません

加盟店とのコミュニケーション



役員加盟店訪問



オーナー様意見交換会



オーナー様向けアンケート実施

取組概要

【目的:加盟店とのコミュニケーション強化】

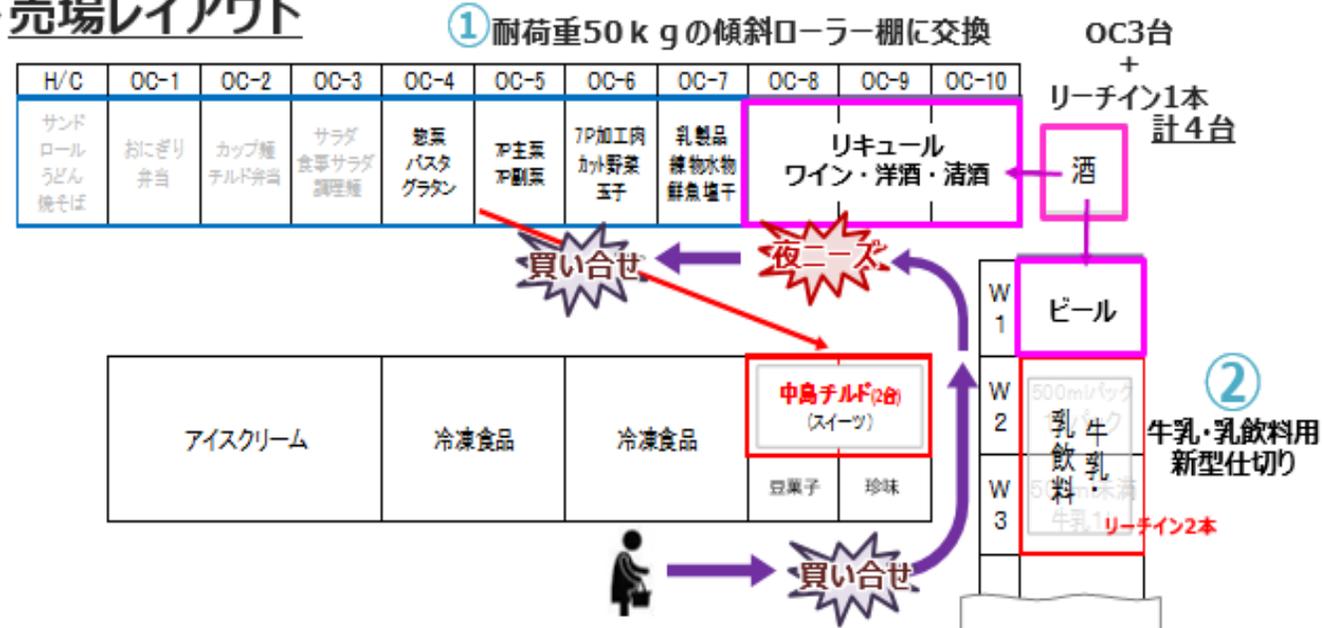
- ・ 役員・部長が事前アポイントの上で訪店し、直接対話を実施
- ・ 全国でオーナー様と社長・役員が双方向でチェーンの将来に向けて建設的な対話を実施
- ・ 7月にアンケートを実施し、セブン-イレブンファミリー誌特別号で加盟店様にフィードバック

今年度の対応 (22年度)

- ・ 19年10月より継続して実施し、22年7月に一巡目が完了予定
- ・ 引き続き、二巡目の開催を実施する
- ・ 22年度も、第4回アンケートを7月に実施

新レイアウト 導入店舗の拡大

◆売場レイアウト



<p>取組概要</p>	<p>【目的:トップラインの向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> おうち時間への対応策として、オープンケース酒展開を軸とした設備対応
<p>今年度の対応 (22年度)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各設備導入による数値効果を検証し、成功事例を共有 新レイアウトを累計約12,000店まで拡大

省人化設備導入



新型フライヤー
ヒーター⇒IH方式へ
煮沸不要で清掃しやすい



オイルスマツシャー
換気フード 水洗い清掃のみ



新型FFウォーマー
スライド化+LED化

取組概要	<p>【目的:オーナー様満足度向上】</p> <ul style="list-style-type: none">店舗業務の作業効率の向上及び、清掃時間の削減を支援する為、省人化設備を導入
今年度の対応 (22年度)	<ul style="list-style-type: none">省人化設備(フライヤー3設備)を既存店:約5,000店舗へ導入累計 約15,000店まで拡大

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

フルセルフレジ

スマホレジ

作業割当作成
支援システム



シフト作成
支援システム



連携



取組概要

【目的:売上の改善と省人化に伴う利益の改善】

- フルセルフレジ・スマホレジを導入し、レジ業務を削減すると共に、作業割当支援システムを通じて作業効率化を図る。同時に価値創造時間を創り出し、売上・利益向上につなげる。

今年度の対応 (22年度)

- セミセルフレジはほぼ全店導入済、フルセルフレジ(テスト)の導入
- シフト支援システムは全国拡大済み(21年10月)・作業割当支援システムは、順次全国拡大
- スマホレジは直営店中心にテストを実施(検証しながら順次拡大)

AI発注



省人効果



適正在庫



売上・利益

<p>取組概要</p>	<p>【目的:省人効果、適正在庫等の対応強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> 発注業務の内、発注量をAIが提案する事により業務時間の削減、適切な品揃えの幅の検討、欠品率の改善を実現し売上を向上させる
<p>今年度の対応 (22年度)</p>	<ul style="list-style-type: none"> テストエリアの拡大、約2,300店で実施 モデルの改善 全国展開

「求人・募集・派遣」支援の強化

スポットワーク(旧ギグワーク)



スポットワーク
エリア拡大

Shotworks



求人



派遣



<p>取組概要</p>	<p>【目的:業務効率化・店内体制構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ スポットワーク:スポットワークサービスのご紹介・利便性向上のためのサポート ・ 求人 :アルバイト募集HP刷新 ・ 派遣 :セーフティネットとしての派遣スキームの運営、スキーム対象外エリアでの施策
<p>今年度の対応 (22年度)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新たな働き方(スポットワーク)への対応と全国推奨 ・ アルバイト募集HPの刷新(イメージ動画の搭載、検索機能追加) ・ 派遣依頼に対する派遣実施率90%維持、派遣スキーム対象外エリアへの対応強化

商品長鮮度化の拡大



取組概要

【目的:環境対策】

- 販売機会の拡充・廃棄ロスの削減に向けて、味・品質・安全性を担保した鮮度延長の取組みを促進

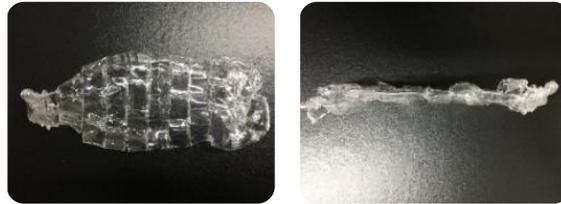
今年度の対応 (22年度)

- 24時間以上販売可能な長鮮度化比率 85.2%(現状:21年12月 首都圏実績数値)
- 48時間以上販売可能な長鮮度商品も順次拡大
- 複数便の短鮮度カテゴリー(20℃米飯)の長鮮度化への挑戦

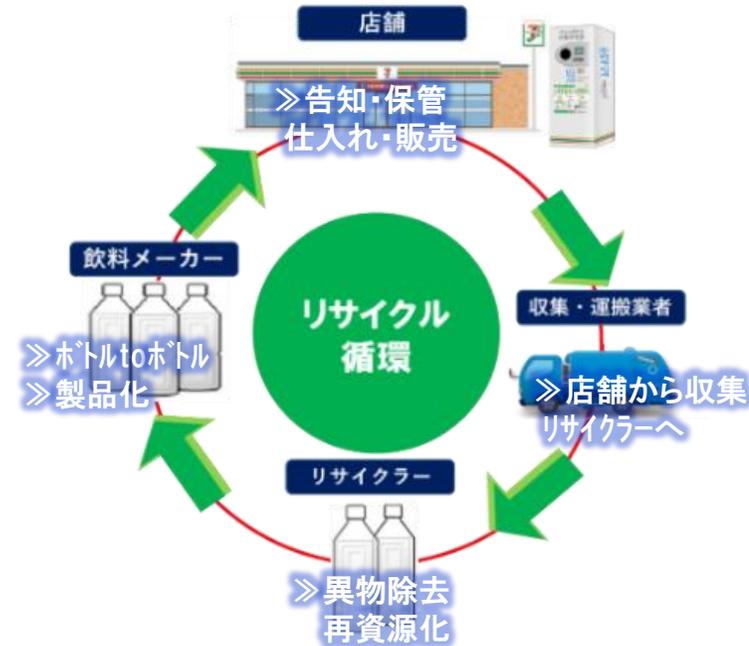
ペットボトル回収機の設置拡大



ペットボトルを1/3以下に圧縮



nanacoを利用すると
5本につき
1P付与



<p>取組概要</p>	<p>【目的:環境対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> 持続可能な循環型社会の実現とプラスチックごみ削減を推進 21年度までに累計1,606台設置済
<p>今年度の対応 (22年度)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 今年度、新たに約1,000台設置予定。累計 約2,600店予定

新たなコンビニのあり方検討会 行動計画の進捗状況

2022年6月

株式会社 ローソン

次の進捗状況をご報告します。

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・省力化などの取り組み
- b). 廃棄ロス削減の取り組み
- 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
- d). 防犯強化
- e). 既存店投資額

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

6、新たな取り組み（2020年10月時点の取り組み）

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・省力化などの取り組み

セルフレジ	【キャッシュレス対応】 全店システムリリース済みで、現在も約6000店で安定的に活用。
スマホレジ	【現金対応】 2020年1月より、導入を開始し、現在約1200店舗で展開。 2022年5月末で108店舗で活用中。

b). 廃棄ロス削減の取り組み

冷凍食品の強化

値引・売切オペレーションの徹底

長鮮度化の商品



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HP掲載店舗数 = 9,094店（2022年2月末）
- ・コールセンター経由クルー採用数 2,388名/月
- ・システム面の一部改善（応募方法に、LINE応募を追加）

新人教育プログラムの強化

- ・2022年3月に、従業員向け初期教育テキスト「初めてのローソンのお仕事」を全店へ納品
- ・店舗でのトレーニングスキル醸成のため、本部トレーナーが店舗単位でトレーニング指導する「人財育成講座」を開講（2021年3月運用開始）「人財育成講座」はコロナ禍影響もあるが、リモート研修も活用した中で約500店舗690名受講

外国人育成ツールの導入

- ・8か国語でローソン用語を学べ「Lawsonary」を新設。
- ・22年5月末時点での外国人向けツール（「初めてのローソンのお仕事」、「ポケット版初めてのローソンのお仕事（外国人クルーさん用）」、「外国人クルーさん用オリエンテーション動画」）を展開。

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：2021年6月～2022年5月
- ・強盗発生件数 22件（前年対比－3件）
 - ・被害金額50千円以上発生件数 1件（前年対比－1件）

e).既存店投資額

既存店の経営を
サポートするため
の投資

2019年度より、セルフのFFホットケース・常温ケース・セルフ用コンディメントを導入し、2021年度末時点で既存店4,803店に導入済。投資総額は26.4億円。

2019年度より、セルフのコーヒーマシンを導入し、2021年度末時点、既存店6,088店に導入済。投資総額は97.1億円。

加盟店電気代削減のため、2021年度は省エネ施策として経年要冷設備入れ替えや看板LED化を実施。対象店舗約1,300店舗、投資総額は約30億円。

2022年度は、フランチャイズ契約の再契約時に実施している改装を、機器・設備ごとに見直し、7年、10年、15年のサイクルで実施を計画。省エネ改装も組み込むことで、店舗電気使用量削減を通じて加盟店コスト削減を図る。対象店舗約2,700店、投資総額は約233億円を計画。

1、加盟店経営支援（新たな取り組み）

新規).既存店投資

お客さまの生活スタイルの変化に対応し、冷凍食品や日用品などの日常使いの商品を拡充するとともに、よりお客さまの需要にお応えできるよう、個々の店舗の事業環境に見合った店舗改装（店舗理想形改装）を進める取り組みを行い、2021年度は合計4,305店舗の改装を完了。

また、店舗改装と併せて進めていた店内調理サービス「まちかど厨房」の導入は、2022年2月末日現在8,359店舗に拡大。



ラウンド型ケース



カウンターファストフード用セルフ什器



冷凍オープンケース

2、時短営業の対応（進捗状況）

LAWSON

時短営業 店舗の拡大

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しており、引き続き、希望店舗の相談に個別に応じている。

加盟店の事情による時短営業の店舗数

2019年3月1日時点：40店 → 2022年6月1日時点：442店

元日休業の 実験実施

2022年についても希望店舗の相談に個別で対応するとともに、加盟店オーナーの休暇取得をサポートする新「オーナーサポート制度」の活用による支援を継続している。

3、出店方針（進捗状況）

LAWSON

新規加盟者へ 既存店案内

新規加盟候補者には既存店からの紹介する運用を継続。
また、出店目標数を大きく掲げ、それありきで出店する方針をとっていない。

4、加盟店とのコミュニケーション（進捗状況）

ダイレクトコミュニケーション

全国加盟店向け
セミナー
(年2回、全国7か所)

2021年・2022年は、新型コロナウイルス感染防止のため「トップメッセージ」オンラインライブをはじめとした、オンライン形式でのコンテンツ配信を通じて本部の方針、取り組みを加盟店に発信。

社長による
店舗巡回

・緊急事態宣言及びまん延防止重点措置を考慮のうえ、可能なエリアにて継続的に店舗巡回を実施（2021年はのべ約500店舗を巡回）。

・災害被災地へ激励。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。
(2021年1月：北信越記録的豪雪、2022年3月：福島県沖地震、など)

・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。
(店舗巡回に比重を置き、頻度は月1回へ)

ハワイへの
再契約ツアー
(1993年～)

2020年～2022年に開催予定のツアーを延期。海外渡航の規制緩和を踏まえ、再開を計画中。

4、加盟店とのコミュニケーション（進捗状況）

ダイレクトコミュニケーション

エリア会
(2012年～)

新型コロナ感染拡大により集合開催を自粛し、2020年6月からリモートで開催。22年4月からリアルタイム参加できない加盟店向けに録画視聴も開始。エリア会の22年5月実績：全国約280回開催。録画視聴延べ約7,300名。

本部役員とMO（マネジメントオーナー）の間では、引き続き半期毎にMO幹事会を開催。

ローソン加盟店
アドバイザー
委員会
(2019年4月設立)

2021年には4/15と10/13の計2回、2022年は4/20に、それぞれ全国から13名のオーナー理事が参加してWEBにて開催。

オーナー理事Web-MTは2021年度に6回、2022年度も4月に開催、年度内にあと5回開催する予定。（各回13名全員参加）

ローソンオーナー
ほっとライン
(2019年7月開設)

20年10月～22年5月までで計149件の入電。
すべてのお申し出に対して即時に支店長・営業部長がオーナーお一人お1人とダイレクトコミュニケーションにて対応を継続。

5、その他加盟店向けサポート制度（進捗状況）

オーナー福祉会

すこやかセミナー
(1992年～)

コロナ影響でこれまで開催できていなかったが、6月23日より全国で8回開催予定。オンデマンド講座はこれまでに16口座開設／掲出。
会費免除は2020年6月から8月の3か月間で終了。（約4100万円規模）

オーナー福祉会
女子部
(2015年～)

2021年度には3月18日と9月8日の計2回、2022年度は3月24日にWebにて開催。
コロナの影響下で、2020年度よりエリアでの集合開催ができなかったが、電話等の通信手段にて各地での情報交換を行うことで補完。

メンターご紹介
窓口の開設
(2019年8月～)

2020年下期以降、8件の問い合わせ。

見舞金の支給

コロナ感染店舗に対し、2020年3月以降、「特別見舞金」を支給。

新型コロナ
職域接種

一部地域では、加盟店従業員の方にも新型コロナワクチン職域接種の範囲を広げて対応。

6、新たな取り組み（進捗状況）

5年契約パッケージ	既存オーナーの再契約にも「5年契約パッケージ」を適用し、現在も運用中。
店舗ごとの値引き情報配信	2020年に実施した実証実験の結果を踏まえ、廃棄ロス削減に向けて、ユーザビリティ、事業性等、継続して検討中。
AIを活用した実験	食品ロスの削減に向け、店舗ごとの天候・販売などのデータを元にAIで算出した商品ごとの値引き推奨額を提示する実証実験を、2021年6月22日より順次、東北地区の一部店舗で開始。
複数店化支援策	支援内容は、適宜見直しを行っており、複数化支援策は現在も継続。 (5店舗目までの増店時に奨励金150万円、ロイヤリティの優遇等)
新オーナーサポート制度	加盟店オーナーの休暇取得をサポートする新「オーナーサポート制度」の活用による支援を継続。
店長育成サポート	複数店経営に向けて、本部社員（トレーナー）が直営店舗で店長の育成をサポート。継続実施中で現在までに382店舗で実施。

6、新たな取り組み（進捗状況）

本部社員の評価 基準の見直し

継続して、加盟店利益に連動した本部社員の人事評価を設定。

デジタル化による 省力化・ 規制緩和

OTC医薬品の規制緩和については、2022年3月の規制改革推進会議 医療・介護・感染症WGにおいて、登録販売者の管理者要件の緩和と、デジタルによるOTC医薬品遠隔販売の提言を行った。

酒類・煙草の年齢確認に関するデジタル成人認証については、日本フランチャイチェーン協会で検討会を立ち上げ、課題の確認や新しいルールを検討中。

上記の通りであるが、引き続き、官民連携の上、デジタル・リモート活用により加盟店の生産性を上げていきたい。

行動計画の進捗状況

(加盟店支援の取り組み)

1. 2021年度日商および客数の推移と加盟店利益

2. 加盟店支援の現状

(1) 加盟店収益に対する支援

(2) 店舗運営に対する支援

(3) 食品廃棄削減のための支援

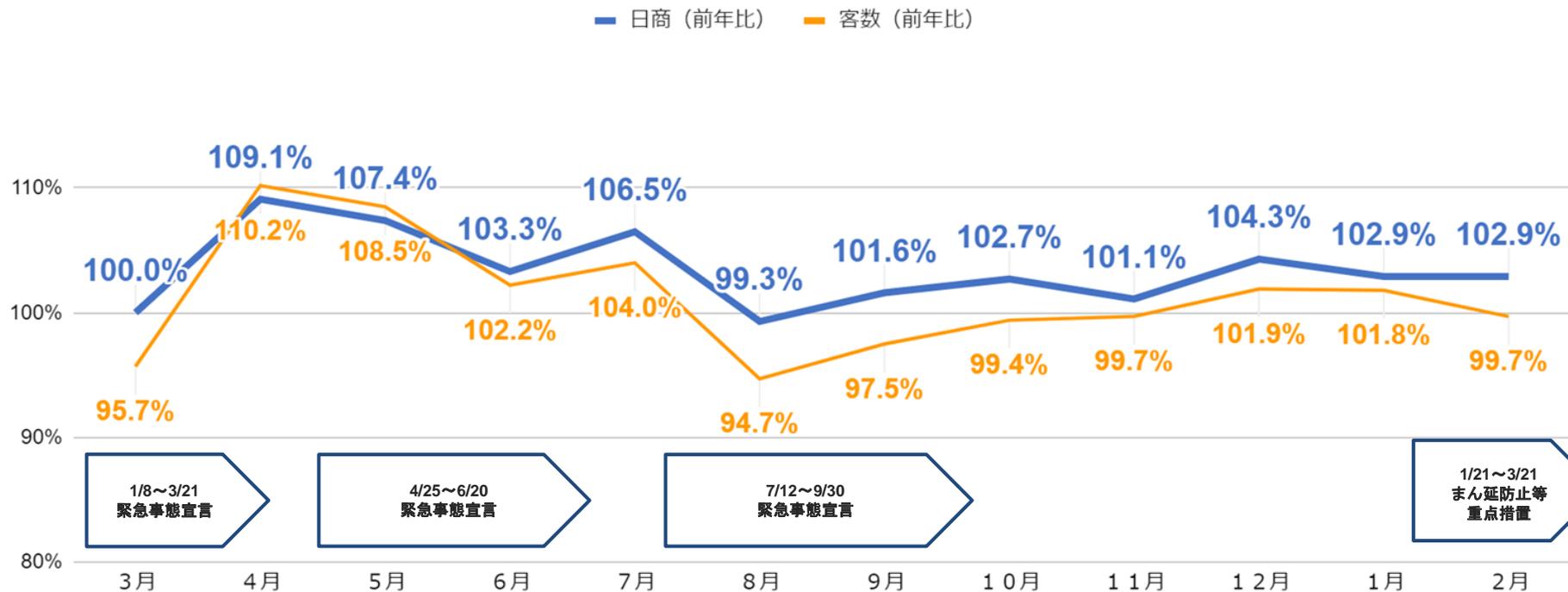
(4) デジタル化推進による支援

株式会社ファミリーマート

2022年6月28日

1. 2021年度日商および客数の推移と加盟店利益

- ・ 日商および客数は8月を除きすべて前年比100%を超え堅調に回復
- ・ 加盟店利益は年度平均で19年度比101.4%を達成



※緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置は東京都への適用

2. 加盟店支援の現状

(1) 2020年度に開始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

継続中

- ・ 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

24時間営業分担金の増額

継続中

- ・ 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

継続中

- ・ 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
- ・ フードロス対応として廃棄率改善に向けた加盟店支援制度を開始

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

継続中

- ・ 無償にて年間 1 日社員が運営を代行
 ※2019年 6 月開始
 ※利用数：2021年度 約1,500件

加盟店相談室機能の強化

継続中

- ・ 2022年3月より加盟店相談人員を14名体制へ拡充
- ・ 電話、訪問にて加盟店の相談に対応
 ※2021年度 電話受付3,146件、加盟店訪問1,783店舗

健康管理

新規・継続中

- ・ 新型コロナワクチン職域接種の実施
 ※全国12会場、合計約11,400名が接種
- ・ 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、店あたり利用者上限なし

加盟店との対話

継続中

- ・ 感謝のつどいをWEBで開催
- ・ 社長による店舗直接訪問を実施

2. 加盟店支援の現状

(3) 食品廃棄削減のための支援

ファミマのエコ割り 21年7月開始

- ・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率約9割



中食のロングライフ化 継続中

- ・従来の取り組みに加え、2021年10月よりガス置換包装を活用し、小容量の惣菜・サラダの消費期限を1日延長

ファミマフードドライブ 21年4月開始

- ・2021年度食品回収量は19.6tを達成し、食品廃棄の削減に寄与

※寄付された食品はこども食堂やフードパントリーなど協カパートナーの皆さまの活動に活用いただいております

2. 加盟店支援の現状

(4) デジタル化推進による支援

ファミペイ

継続中

- ・ファミペイを活用したキャッシュレス推進、CRMの強化、金融事業の推進

飲料自動充填ロボ

実験中



- ・ウォークイン庫内作業の軽減

iPad配布

全店導入済

- ・加盟店・本部間のコミュニケーションの円滑化を企図

AI発注

実験中



- ・最適な発注数量を提案し、店長業務を削減

無人決済コンビニ

展開中



- ・無人決済によるレジ業務の軽減と小商圏ビジネスの推進

以上

進捗状況及び行動計画

ミニストップ株式会社

■人不足、人件費高騰対策

セルフレジ導入計画。2月末で602店。

今期約400店導入を計画し合計で約1,000店舗とする予定です。

セミ・フル切替セルフレジ2台設置を検討。

■2021年1月より、ミニストップ店において、デリバリーの実験を出前館と開始。今期は、従来のFFだけでなく日用品も含めたデリバリーサービスを出前館と連携して進める。現状は直営店を中心に65店舗で実験展開を進めております。2022年内にデリバリー対応店舗を1,000店規模まで拡大する計画。

差別化商品であるFFスナック、コールドデザートを中心に品揃えを構成しておりますが、デリバリーでの利用シーンを考慮し、大容量サイズの専用商品も検討しております。また、お客さまの利便性向上のため、飲料やカップ麺・お菓子・雑貨など、取扱いカテゴリーの拡大を進めており、品目数も段階的に拡大していく計画です。今後は、インスタ弁当・ドリンク等、デリバリーニーズを想定した商品開発も強化してまいります。

■イオンとの協業

イオンのPBであるトップバリュについては、物価上昇の環境下における集客の武器として活用すると共に、麺・サンドイッチ等、ミニストップ主導の商品開発を強化します。また、ミニストップのPB商品を、イオングループ各社にも供給することで商品調達力の拡大、ミニストップブランドの価値向上を図っております。これまで実績のある菓子・乳飲料・スイーツに加え、冷凍食品にも拡大していく計画です。

■パートナーシップ契約の導入

新契約に移行した店舗は現F C契約店舗に比して売上伸長率が高く推移している。品揃え投資が事業経費化されたことで従来投資しきれなかったサブカテゴリーへの投資が有効に活用された結果と分析する。サラダ・スイーツ・調理パンなど主食とともに購入される日配品が伸長。

■ミニストップポケット

2022年2月末時点での拠点数は594拠点。今後は、現在の首都圏のみの展開から、名古屋、大阪にも拡大を計画。2022年度は1,300拠点まで拡大予定。

行動計画の進捗状況

(株) セイコーマート

営業時間

- ・最低営業時間 16 時間で契約、それ以上の営業時間変更はオーナー裁量
- ・24 時間営業店舗比率 17.3% ※2021 年 12 月末時点

テリトリー権

- ・FC 契約後 25 年間はテリトリー権あり

価格設定

- ・加盟店の判断で値引きを行っている
- ・現在オペレーション簡素化のため、新たな値引きシステムを実験中

オペレーション支援

- ・店舗の発注作業を軽減する発注支援システム稼働 ※導入店舗率 98%

今後も店舗のオペレーション負担を軽減する改善を進めてまいります。

以 上

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】

- ・2022年5月末日現在、全加盟店の内、非24時間営業店の構成比は51.6%、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28.5%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97.0%です。
- ・現在も「人手不足」「人件費高騰」「オーナーおよび従業員の体調」等の理由による営業時間短縮の申し出に個別に対応し非24時間営業へ移行しており、2022年5月末における非24時間営業店の構成比は2020年9月末に対して2.2%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。

< 2022年5月末日現在 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	479	48.4%		
うちデイリーヤマザキ店 (DY店)	469		71.5%	
うちニューヤマザキデイリーストア店 (NYDS)	10			3.0%
非24時間営業の店舗数	510	51.6%		
うちデイリーヤマザキ店	187		28.5%	
うちニューヤマザキデイリーストア店	323			97.0%
加盟店の総数	989	100.0%		
うちデイリーヤマザキ店	656		100.0%	
うちニューヤマザキデイリーストア店	333			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】

- ・エネルギーコストや人件費・原材料価格の上昇等、店舗の運営コストが上昇する中で、お客様の節約志向や買い控え等に対して、値頃感を感じる商品をヤマザキパングループ全体で開発し加盟店に供給しております。
- ・消費者の認知度が高く、既に市場における一定の評価を頂いている商品群の中で、消費者が値頃感を感じる事ができる「大盛りランチパック」等の商品をデイリーヤマザキ加盟店限定で供給する施策を推進しております。

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廃棄ロス削減への取組み

【進捗状況】

- ・中華まんでは、当チェーンでは一昨年まで店頭における加温販売を主な販売方法として採用しておりました。消費期限も短く、気温や天候でロスが出やすい難点がございました。
- ・今回、チルド温度帯で販売する中華まんを新たに開発しました。消費期限を7日期限とする事ができ、今までの店頭での加温販売による即食需要だけでなく、家庭でのお持ち帰り需要にも対応できるようになりました。売上の伸長と共に廃棄ロス削減にもつながっており、店舗の収益確保にも貢献できております。
- ・今後につきましても、フードロス削減に向け、更なる消費期限延長商品の拡大をグループ企業と共に取り組んでまいります。

(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】

- ・加盟店のエネルギーコスト・人件費等の経費が上昇する中、ヤマザキパングループの製品開発力を活用し、既存主力品の品質改良・原材料の見直しを行い、原価率の低減（加盟店の値入率のアップ）を図り、水光熱費等の上昇したコストを圧縮し、加盟店の収益確保に繋げております。

(3) 効率的なチェーン運営

①新型レジやタブレット発注端末導入およびキャッシュレス決済の機能充実

【進捗状況】

・かねてより加盟店からの要望にありました、簡単な手続きによりスリフト販売ができる仕組みが欲しいとの要望に対し、簡単なレジ操作によるスリフト商品のレジ値引きシステムを昨年3月より導入しました。これにより加盟店の廃棄ロスが大きく減少し、様々なコストが上昇する中で大きく収益確保に繋がっております。

廃棄率で前年差 約4.5%の削減、廃棄額で前年差 約7,800万円改善しております。

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】

- ・毎年秋に開催する「ヤマザキ総合展示会」について、ここ2年間開催を見送っていましたが、世間状況も鑑み感染防止対策を十分に講じながら、2022年9月に開催する方向で進めています。
- ・展示会の場で加盟店向相談コーナーを設け、加盟店の意見要望に対応できるようにしたいと考えております。本部と加盟店オーナーとのさらなるコミュニケーション強化を図ってまいります。

以 上

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

1. 開示自主基準の遵守について

中小小売商業振興法施行規則改正及びフランチャイズ・ガイドライン改正に伴い、法定開示書面「フランチャイズ契約の要点と概説」作成ガイドラインならびに遵守ガイドブックを改訂し、2021年10月と2022年6月にオンライン説明会を実施し、周知徹底を図りました。

2. 外国人材の受入れについて

一般従業員の人手不足対策としては、セルフレジ等の導入による省人化対策や女性・高齢者を積極的に採用しておりますが、オーナーや店長を補佐するリーダー層については、省人化の取組み等では対応できないことから、協会内に設置の「外国人材受入れに関する検討会」を中心に、経済産業省と調整を行い、特定技能等での受入れについて検討を行っております。

3. 公共料金等の収納代行手数料の改定について

昨今の人手不足、人件費高騰等、CVSを取り巻く社会環境の変化や現金管理・個人情報管理にかかる負担の増大等に伴い、収納代行業務における加盟店及び本部の負担が年々増加していることから、2020年10月にCVS各社との連名にてCVS収納代行サービス利用事業者様（200ヶ所超）に対して、書面を送信しCVS個々にて手数料改定の交渉を行いました。

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）業務を行っております。（認証前は既存の相談センター業務の強化を図り、上記の紛争解決に向けたサポートを実施しました。）

また、理事、CVS本部会員、調停人候補者（弁護士3名、学識経験者2名）に対し業務内容を共有し、認識を統一しました。

5. 災害時の対応について

お客様が安心してお買い物ができるよう商品供給システムの構築等の非常時の対応を検討するため、2021年12月に協会内に「大規模災害対応共同研究会」を設置いたしました。

本研究会では、首都圏直下地震や南海トラフ地震における被災地域への物資共有をテーマに、今後、想定される大規模災害に対し、関係省庁及び自治体等にご協力をいただき、関係者が問題認識を共有し、協調して課題の解決を図ることにより、被災者及び加盟店に対する迅速かつ効果的な支援等について検討を行っております。

なお、2021年12月に第1回研究会を開催し、2024年12月に最終報告をまとめる予定です。

6. 食品ロス削減の取組みについて

2021年6月にCVS4社では、食品ロス削減の取組みの一つとして、消費者庁、農林水産省、環境省の3省庁と連携し、消費者に対して商品棚の手前にある商品を選ぶ「てまえどり」の取組みを実施いたしました。