資料７

LAWSON

新たなコンビニのあり方検討会
フォローアップ会合

2020年10月29日

株式会社ローソン

代表取締役社長　竹増 貞信

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

行動計画進捗状況

LAWSON

取り組み概要

(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

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(1) 加盟店経営支援

LAWSON

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

セルフレジ導入	【キャッシュレス対応】 全店システムリリース済みで、約8000店で安定的に活用
	【現金対応】 2020年1月より、段階的に展開開始（22店舗）
スマホレジ導入	117店舗展開
セルフFF什器導入	823店舗展開

b)廃棄ロス削減の取り組み

販売許容の延長	FF・カット野菜・日配品に加え、中華まんの販売許容2時間延長
	販売許容延長・値引き販売・フライドフーズの売り切りオペレーションの推奨継続 →　中食商品廃棄高　前年度対比　約2割削減（2020年度上期）

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(1) 加盟店経営支援

LAWSON

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　8,429店（2020年9月末） ・コールセンター経由クルー採用数　2,560名/月（前年比110%）
新人教育プログラムの強化	・レジ袋有料化に伴い、「初めてのローソンのお仕事」を改定しリリース ・「ローソンの教え方講座」展開拡大（3,500名受講）
外国人育成ツールの導入	・「初めてのローソンのお仕事」教育者用を外国人向けに改訂しリリース ・外国人クルーを対象とした「教え方講座」の展開（43名受講）

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20年3月～20年9月末 ・2020年度強盗事件発生件数　26件（前年対比＋8件） ・被害額50千円以上発生件数　　0件（前年対比▲3件） ※強盗発生件数は増加も被害金額はほぼ0円 (被害額1千円が2件発生)

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(1) 加盟店経営支援

LAWSON

e)既存店投資額について

既存店の経営をサポートするための投資（3,367百万）	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 投資実績：457百万円
	ゴンドラスライド棚を約430店に導入 投資実績：66百万円
	セルフのコーヒーマシンへ、今期1,425店・1,669台を入替 投資実績：2068百万
	既存店289店で、セルフのコーヒーマシン・FF販売什器を含む次世代改装実施
	電気代が削減可能な既存店へ、省エネ性が高い最新要冷機器、空調、LEDを入れ替える施策を実施 投資実績：776百万円 ※店内LED780店、看板LED化327店、要冷機交換44店、冷凍機交換26店、空調機交換3店

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(2) 時短営業の対応・(3)出店方針

LAWSON

時短営業の対応

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、希望店舗の相談に個別に応じている
	新型コロナ感染拡大時は希望店の要望に応じ、時短・休業に対応 時短：660店　休業：370店（最大）
元日休業の実験実施	実験結果を受け、2021年は希望店舗の相談に個別で対応し、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検討

出店方針

新規加盟者へ既存店案内	・新規加盟希望者には原則的に既存店を案内し、契約スタートする ・事前に売上も把握でき、クルーさんがいる状態でスタート出来るため、売上に対する不安や求人コスト・教育の負担が軽減される

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

（4）加盟店とのコミュニケーション

LAWSON

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）	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2020年春夏は会場に集まってのセミナーに代わり、「トップメッセージ」のVTRを作成して、加盟店に視聴頂く
	2020年秋冬はチェーンを取り巻く状況や下期の戦略を社長からダイレクトに伝えるため、「トップメッセージ」オンラインライブ配信を実施
社長による店舗巡回	・巡回に代えて、新規に開催したWebエリア会に参加し、加盟店とダイレクトコミュニケーションを実施（5回/月） ・9月以降巡回再開、台風影響があった九州を始め、全国のべ300店舗を巡回
	通常月1回の店舗への社長ビデオメッセージ配信を、緊急事態宣言下の4･5月においては緊急メッセージを毎週配信
ハワイへの再契約ツアー（1993年~）	2020年6月、11月に開催予定であったツアー（計600名）を2021年に延期

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

（4）加盟店とのコミュニケーション

LAWSON

エリア会 （2012年~）	新型コロナ感染拡大によりエリア会の開催を自粛していたが、コミュニケーションロスが発生しないよう、6月よりリモートエリア会を開催 2020年 9月実績：全国約330回開催
	従業員専用の交流WEBサイト「ろーちゃん」も合わせて活用
	MO（マネージメントオーナー）との意見交換・討議を積極的に推進 6月：MO幹事会開催、以降9・10月とリモートで開催
	・各営業部単位でMOと協業したエリアマーケティング取組みの検討をスタート 例：地産池消の商品開発など） ・MOと本部のダイレクトコミュニケーション 例：「テイクアウト強化」をテーマにセットメニューの開発、販売
ローソン加盟店アドバイザリー委員会 （2019年4月設立）	新型コロナ影響により4/22開催を延期し、5/14にWebにて、アドバイザリー委員会を開催　（オーナー理事13名全員が参加）
	オーナー福祉会理事の意見交換の場として、「オーナー理事Web-MT」を、2020年6月以降計4回開催（平均12名のオーナー理事が参加）

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(4) 加盟店とのコミュニケーション

LAWSON

ローソンオーナーほっとライン（2019年7月開設）	2019年7月~2020年9月：223件（社内：213件、社外：10） →内訳：ご意見（64%)、相談（30%）、提案（5%） 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応対
MO メーリングリスト	2020年度上期実績：MO提案 約30件 【実行例】 ・お客様へのマスク着用・ソーシャルディスタンスに関する店内告知の強化 ・コロナ禍における飛沫防止ビニールシートの運用改善

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(5) その他加盟店向けサポート制度

LAWSON

オーナー福祉会

すこやかセミナー （1992年～）	・コロナの影響により自粛、2020年11月以降に再開予定 ・健康関連の映像配信／オンデマンド講座のリリースを予定 ・コロナ影響に対応し、全店会費免除（約4100万円規模）
オーナー福祉会 女子部 （2015年～）	女性の加盟店オーナーによる意見交換と提案の場として通常年2回開催してきたが、今年度は新型コロナ感染症の影響を受け、各エリア下期1回開催に変更
	全国女子部会はメンバー10名が参加して9/18にWebで開催
メンターご紹介 窓口の開設 （2019年8月～）	悩みを持たれているオーナーさんに同じ立場の先輩オーナーさんをメンターとして紹介する窓口を運用中（各媒体での案内継続中） 実績：13件（2019年8月～2020年9月）
特別災害見舞金 の給付	・令和2年7月豪雨災害被災店舗（休業4日）6店舗に各3万円特別給付 ・新型ｺﾛﾅｳｲﾙｽ感染症発生店舗93店舗（9月末時点）に各3万円特別給付

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(6) 新たな取り組み

LAWSON

複数店化支援策（低利益店支援策）※959店実施、複数化 72店

単店で経営が厳しい加盟店をサポート

低利益店支援策

低利益の店舗に 月4万円 の支援を追加
（対象：約1,200店舗）

・単店経営店舗が対象　　・1年間限定で支援

対象店舗が1年以内に
複数店経営を実現すると…

複数店化支援策

月4万円の支援を2年間延長 ＋ 奨励金150万円

・ (既)複数店化奨励金：150万円･･･業界最大

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(6) 新たな取り組み

LAWSON

新設：5年契約パッケージ

契約の期間　**新5年FCパッケージが完成し、2021年3月よりスタート**

現行　10年契約

選択制

新規　5年契約

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(6) 新たな取り組み

LAWSON

廃棄削減の取り組み（店舗ごとの値引き情報配信）

店舗の状況に応じて、店舗周辺に来訪しそうなお客さまへ店舗限定の提案を来店前に行います。例えば、消費期限が近付いた商品を最大50%OFFする値引き情報を対象のお客さまのau PAY アプリにプッシュ配信します。廃棄ロス削減を実現します。

値引き情報発信（イメージ）

スマホ画面（イメージ）

スマホプッシュ通知（イメージ）

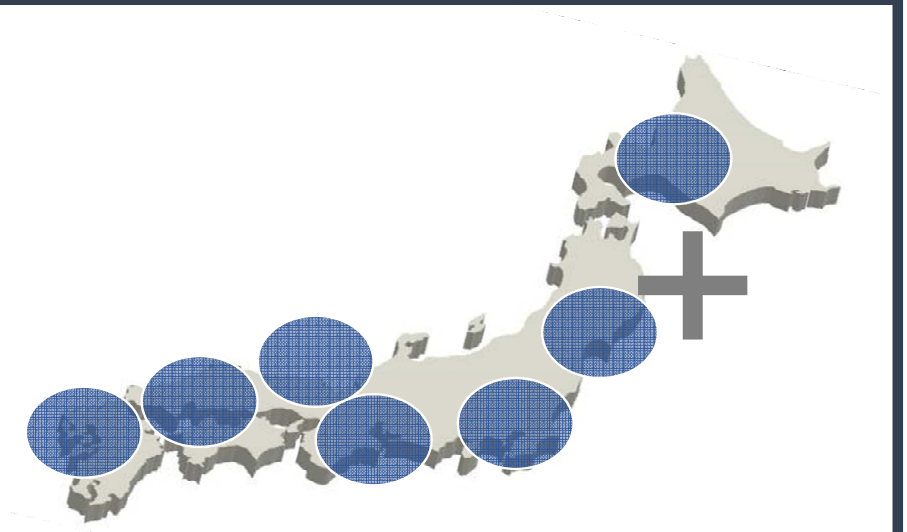
Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(6) 新たな取り組み

LAWSON

新オーナーサポート制度・店長育成サポート

新「オーナーサポート制度（人的支援）



- ７拠点で全国を網羅
- 専属社員約100名配置

店長育成サポート

複数店経営に向けた店長育成を本部がサポート

これまで座学研修メイン

207店舗実施
そのうち119店舗で利益改善

本部社員（トレーナー）が直接店舗で店長の育成をサポート

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(6) 新たな取り組み

LAWSON

本部評価基準の見直し

本部の数値目標として
新たに「店利益」を評価指標に

（全社員の賞与KPIに「店利益」を追加）

加盟店の利益に
本部がこだわりより責任を持っていく

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

(6) 新たな取り組み

LAWSON

デジタル化による省力化・規制緩和

一般用医薬品に関する資格保有者による遠隔販売の実現

オンラインで購入した医薬品を、コンビニエンスストアで即時に受け取れるような仕組みの実現

デジタル技術を活用した酒・たばこの非対面販売の実現

酒・たばこの販売において必要となっている有人目視による年齢確認をデジタル技術を活用して省力化

Copyright (c) 2020 Lawson, Inc. All rights reserved.

マチのほっとステーション

LAWSON

新しいコンビニは、ローソンからはじまる。