

行動計画進捗状況

株式会社 ローソン

2019.11.12

ローソン行動計画進捗状況

(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

【取り組み状況】 (合計 3.0人時/日を削減)

- 新ストアコンピューター導入 → 処理速度の向上により、作業効率の大幅改善 (▲3.0人時/日)
- セルフレジ全店導入 → 11月全店導入、店舗特性により、個別に展開を判断 (▲1.0人時/日)
- スマホレジ導入拡大 → 現在116店舗導入
- セルフFF什器導入 → 新規店舗より順次導入 (▲1.0人時/日)
- 無人店舗実験 → **2019年8月より深夜無人店舗の実証実験開始**



■その他の実験中の取り組み

- ①レジ無人化 → 画像認識AIによる商品認識および決裁等、年度内に実店舗実験企画
- ②入退店認証 → 様々な生体認証等のセキュリティ技術を用いた無人店舗
- ③音声認識AIの活用 → 接客ロボでのクルー支援やコンタクトセンターでのオペレーターしえ
- ④ロボティクス活用 → 店舗での品出し自動化や調理作業代替ロボ等
- ⑤インテリジェントラベル活用 → 販促高度化による増販と店内メディア事業による新たな収入源の構築

ローソン行動計画進捗状況

(1).加盟店経営支援

b).廃棄ロス削減の取り組み

【取り組み状況】

- 販売許容延長
- セミオート・計画発注

→ フライドフーズの一部商品で2時間延長(5月)
→ 半自動発注システムの推奨自動反映機能を追加 (8月)
利用状況は全体の66%

- 食品ロス削減プログラム

→ **「Another Choice」の実験を沖縄・愛媛の全店で6/11~8/31まで実施**
実験結果を踏まえ、結果検証を実施、今後の対応を検討中



※寄付金は沖縄県・愛媛県で**8,290,838円** (6月11日~8月31日集計)

ローソン行動計画進捗状況

(1).加盟店経営支援

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

【取り組み状況】

- 教育制度の充実 → 【本年度実績】 リーダークルー：27,111人、サブリーダークルー：23,296人
※ファンタジスタへランクアップのため減少
ファンタジスタ：34,532人（前年度末より4,306人増）
- 2004年～ クルー独立支援 → ファミリー独立、暖簾分け制度によりクルーからオーナー独立を支援
【本年度実績】 **オーナー独立人数：85名**（9月末で前年度より増加）
- 2012年～ 「ろーちゃん」 → クルーさん向けコミュニケーションツールとしてのアプリ
【本年度実績】 **利用者数：58,650人**（前年度末より+8,650人）
- 2012年～ クルー特典 → オーナー福祉会によるクルー特典として、ベネフィットステーションの利用
【本年度実績】 **利用者数：2,654人/月**（前年比135%）
- 2014年～ ローソンスタッフ → **16エリア、18拠点で人材派遣サービスを展開**
【本年度実績】 案件数：109,133件、依頼店舗数：1,100件
マッチング数：45,237件、**マッチング率：41.5%（前年比+1.5%）**
- 2016年～ クルー新卒採用 → 既存店舗で働く学生クルーさんを正式な採用ルートとして運用
【本年度実績】 → **56名（新卒採用の約25%）**
- 2018年～ みらく保育園 → 企業主導型保育園を加盟店が北海道で設立、本部もサポート
- 2018年～ 補助制度 → 店舗従業員に対してお子様1人当たり千円まで保育所・託児所等の補助を行う
【本年度実績】 → **10月末現在で741人**（前年度末より+241人）



クルー就活セミナー



本部社員と内定クルー



みらく保育園

ローソン行動計画進捗状況

(1).加盟店経営支援

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

【取り組み状況 2019年4月以降】

- 生産性向上(消耗品採用) → 清掃関連15種のオペレーションを変更 (▲6.8人時/月)
- 募集HP強化 → 予定通り、新ストアコンピューター導入に伴い、操作利便性の向上
- 初期教育強化 → 「初めてのローソンのお仕事」をベースに教育ツールを刷新 (10月導入)
「ローソン教え方講座」開設、2000名受講
- 外国人育成ツール → オリエンテーション動画の補完として、教え方ポイント動画、冊子を導入
- ファンタジスタ制度の拡充 → グランドファンタジスタ店掲出 (730店舗、のべ916名)

募 集	教 育	定 着	店舗応援
WEB募集 ・新ストコン+個人携帯から操作/受付確認可能 ・複数求人が可能  【募集件数推移】 掲載率 67% 29,166 (2015) → 38,387 (2016) → 48,766 (2017) → 61,032 (2018) → 70,000 (2019) 年々上昇 	新人教育 基本業務習得 冊子リリース ローソン教え方講座 6月より開始 40分講座 絶賛！開催中 2,000名以上受講 ハジローを使った正しい教え方を学べる講座 各役割用の研修プログラム リーダークルー認定研修/ファンタジスタの集い 認定店長研修/多店舗研修	店舗社員/クルー福利厚生 クルー同士のコミュニケーションツール Lawson Channel サービス数140万件 グルメ/エンタメ/宿泊 Benefit Station 通信教育補助 宿泊補助 人間ドック補助 スポーツジム補助 検査料受付 (現金等) 映画鑑賞料900円 UNITED CINEMAS CD/DVD/本 10%OFF HMV @ Lawson TOYOTA レンタカー補助	新OS制度 冠婚葬祭時の加盟店サポート 店舗運営協力金 2万円支給 ローソンスタッフ 16エリア、18拠点で人材派遣サービスを展開

募集/教育/定着+店舗応援で店舗支援

ローソン行動計画進捗状況

(1).加盟店経営支援

d).防犯強化

■ 自動釣銭機付POS

→ 強盗件数減少 2019年度：29件（前年対比：▲4件）

※未遂率約70%

レジ被害額減少 2019年度：**17千円件（前年対比:▲68千円/件）**



e).既存店投資額

■ 2019年度 855億円

→ 計画通り、新店・既存店・システム関連等に 855億円



※時短フライヤーの開発



※ホット・常温FFセルフ化



※電子レンジセルフ化



※新型ストアコンピューター



※セルフレジ11月全店導入

※自動釣銭機付POS導入済

(2).時短営業の対応について

【取り組み状況】

■ 非24時間営業

→ 申し出があれば加盟店と協議の上、対応

2018年度末：40店→**2019年11月1日：118店**

※尚、個別の問い合わせ件数は477件（2019年10月末）

■ 元日休業実験

→ **全国50～100店舗で元日休業の実験を検討**

2020年1月1日

元日休業実験

全国100店舗規模で実施

実施店：都心など、元日にお客様の来店が少なくなる店舗の加盟店に協力依頼

結果をふまえて、次年度以降の体制を検討

※半期決算会見で発表

(3).出店方針について

【取り組み状況】

■ 複数店の推奨

→ 1990年台以降、継続して推奨実施

複数店オーナー比率：43.7%（2019年10月末）

20年度に向け複数化の見直しを検討

■ 契約パッケージの開発/検討 → 人財的な支援などを含めたパッケージの導入を検討

ローソン行動計画進捗状況

(4).加盟店とのコミュニケーション 【取り組み状況】

■全国加盟店セミナー

・トップメッセージ

→ 2019年春：全国7か所10回開催（参加店舗：13,088店、参加人数：18,038人）
2019年秋：全国7か所10回開催（参加店舗：12,996店、参加人数：17,627人）

→ 加盟店セミナーにおいて、社長が加盟店に直接、方針説明を実施

2019年春：60分×3回/日×10回 計30時間

2019年秋：80分×2回/日×10回 計27時間に変更し、コミュニケーション時間を増やす

・コミュニケーション

→ 加盟店セミナーにおいて、社長が会場内をフリーで歩き、加盟店とのコミュニケーションを図る

2019年春：120分×10回 計20時間

2019年秋：180分×10回 計30時間に変更し、コミュニケーション時間を増やす

・店舗支援コーナー

→ 接客清掃コーナー、クルー定着化、店舗生産性向上など、店舗が抱える問題に対する解決コーナーを設置し、全会場で本社員によるプレゼン・実演を実施

・加盟店間コミュニケーション → 現役MOによるMO志望オーナーの相談コーナーに加え、新規オーナーあるいは加盟前の方も相談できるコーナーを設置し、**全国で179名の方々が相談を実施**



ローソン行動計画進捗状況

(4).加盟店とのコミュニケーション 【取り組み状況】

■ 社長店舗巡回

→ 年間約500店舗巡回、今年度は接客と清掃を強化



■ 災害被災地への巡回

→ 災害発生時は速やかに被災された店舗を巡回し激励
現状視察の上、加盟店の状況に合わせて営業再開に向けた支援を実施



■ 加盟店アンケート

→ 毎年実施
※本年度は、年度末に実施予定

■ 社長直行便

→ 制度開始(1993年)以来26年、累計約1万5000通、約40件/月
秋セミナーでは、社長方針発表にて直行便の送付を奨励 → 9月：63件（過去最高）

ローソン行動計画進捗状況

(4).加盟店とのコミュニケーション 【取り組み状況】

■再契約記念ツアー

→ 1991年以来、累計 約5,000店、約11,000人が参加
2019年度【春】148店・345名、【秋】121店・277名、**【計】269店・622名参加**



■MO総会（年1回）

→ 約200名のMOが参加、本部からは役員が参加し、講演会・意見交換会を実施

■エリア会（2012年～）

→ エリア毎の加盟店が集合し、次月の営業取組、事例、エリア課題を共有・討議する
2019年6月より全社共通を削減し、各エリアの課題について討議する時間を確保
【2018年実績】 約300会場/月



ローソン行動計画進捗状況

(4).加盟店とのコミュニケーション 【取り組み状況】

- 2013年～ MO幹事会 → 各エリアの幹事MO（21名）と社長・本部役員による、年2回の意見交換会
- 全国SC会議 → MO組織内のストアコンサルタント（約200人）の全国会議（年1回）、本部役員も参加
- 2014年～ GF全国コンテスト → 全国から選抜されたグランドファンタジスタさんが競う、カウンター内接客のコンテスト
過去5回開催、累計参加者84名
- 2016年～ MO勉強会 → 各運営部ごとにMO勉強会を開催し、MOとのコミュニケーション強化
- 2018年～ GF意見交換会 → 全国から選抜されたグランドファンタジスタさんとの意見交換会
2019年度 年2回実施、【春】141名 【秋】124名 【計】265名参加、累計447名
- 2019年～ ファンタジスタの集い → 加盟店との意見交換会から開催実現、他店のファンタジスタの交流を通して成長を促進
支店単位で開催



ローソン行動計画進捗状況

(4).加盟店とのコミュニケーション 【取り組み状況】

- 加盟店アドバイザー委員会 → 加盟店の立場から本部の経営・施策に関する様々な意見を頂き、両者で協力して、改善・改良を進めるため、2019年4月に設立
年2回開催し、加盟店側は福社会理事（13名）、本部は社長以下役員
※4月3日開催の委員会を通じて、深夜無人店実験を開始



- オーナーほっとライン開設 → 2019年7月より、加盟店オーナーがいつでも相手を気にせずに相談できる窓口を、社内と社外（法律事務所）に設置
【10月末】計98件の問い合わせ
- その他の取り組み
 - ・役員巡回 → 社長・本部役員による巡回、クレンジングの実施などにより実状の負荷や課題を把握
 - ・MOメーリングリスト → 社長・本部役員と加盟店（MO店）をつなぐツール
約2000店舗の加盟店からの情報共有の他、提案も可能

■ 加盟店の皆さんへ	
加盟店からの声 大歓迎です	
書面	社長直行使 
TEL	★ローソンオーナーほっとライン ★ローソンオーナーほっとライン（社外窓口） ★ローソンオーナー福社会 メンターご紹介窓口 8/6より開設 

すべての加盟店との取り組みを通して加盟店オーナーさん・クルーさんと接した人数、
のべ 29,000人/年

ローソン行動計画進捗状況

(5).その他加盟店向けサポート制度

【取り組み状況（オーナー福祉会）】

- 1992年～オーナー福祉会 → 1987年に設立された加盟店共済会が前身で、全加盟店の相互扶助、自助努力の精神を基盤として、オーナーの福利厚生向上を図る事を目的として設立（2600店）

すこやかセミナー → 加盟店オーナーの健康維持のため開催

累計開催数：199回、累計参加者数：6,388人

- 2003年～福祉会OB理事会 → 福祉会理事経験者と社長・役員との意見交換会（年1回）

OB理事約30人が毎回参加

- 2015年～オーナー女子会設立 → 女性の加盟店オーナーによる意見交換と提案の場

累計開催数：9回、累計参加者数：82人

各エリアでも女子会を開催

累計開催数：108回、累計参加者数：780人

- 2019年～メンター紹介制度 → 2019年8月から、お悩みを持たれているオーナーさんに同じ立場である先輩オーナーを、メンターとして紹介する窓口の運用を開始

累計問合せ件数：11件

- 2019年 特別災害見舞金 → 台風15号の大規模停電に対して休業発生4日以上店舗に、オーナー福祉会より見舞金を給付、台風19・21号の被害店舗にも見舞金を検討中

