

訪れる人も働く人も。笑顔こぼれる「マチの拠点」になります



CHALLENGE 1

おいしく健康へのチャレンジ

商品・サービスを通じた優しさを提供

ローソンは、お客さまの健康に配慮した商品開発を目指しています。

健康のための3機軸「塩分コントロール」、「糖質コントロール」、「添加物削減」がキーワード。出汁を使ったやさしい味わいの「だしをかきせたロースかつ丼」、野菜たっぷりの「もっと! 野菜」シリーズなど、健康でおいしいメニューを提供しています。糖質が気になる方だけではなく、みんなの味方として好評の「ブランパンシリーズ」も、2018年11月に8度目のリニューアル、よりふっくらとした食感になりました。ローソンのおすすめ商品には、栄養成分表示に糖質量を記載しています。さらに、成城石井desicaブランドの冷凍中華は化学調味料不使用、素材の味が活かしています。

CHALLENGE 2

お客さま一人ひとりの毎日に寄り添います

マチの健康な暮らしを支援しています

地域の健康一番店を目指し、毎日の食を通して健康な身体をつくる「ミールソリューション」と、万が一お客さまが健康に不安を感じられたときに相談に乗り、健康維持のお手伝いをする「セルフメディケーションサポート」を2本柱としたマチの暮らしのサポートは現在も変わりません。セルフメディケーションサポートとして、214店舗で一般用医薬品を販売、うち、48店舗は調剤薬局を併設しています。仕事帰りや夜間でも薬が買える、頼りになる存在です。また、介護相談窓口を併設し、介護関連の日用品や介護食なども取りそろえた「ケアローソン」は21店舗、さらに、病院内コンビニエンスストアとして、コンビニエンスストアの標準的な商品やサービスに加え、医療衛生・介護・リハビリ用品などの品揃えを強化した「ホスピタルローソン」の展開は、313店舗となりました(店舗数は2019年5月時点)。

●健康ニーズに合わせて進化



●ローソンの健康3機軸

●生活習慣病(糖・塩分の摂りすぎ) ●健康寿命延伸へのニーズ

ローソンの健康3機軸

塩分コントロール	糖質コントロール	添加物削減
主食の定番メニューを中心に最大30%の減塩	ブラン(穀物の外皮)を使用し糖質をコントロール	化学調味料不使用の一部冷凍食品



介護拠点併設型店舗「ケアローソン」

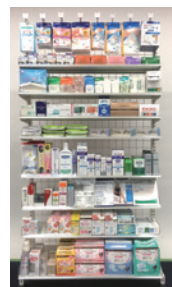
ケアマネジャーなどの相談員が対応する介護相談窓口を備え、シニアとご家族をサポートする商品を揃えた「ケアローソン」。多世代が交流できるコミュニティサロンでは、健康測定会や認知症サポート養成講座、オレンジカフェ等の健康や介護予防に関連したイベントを開催しています。



ケアローソンの介護相談窓口

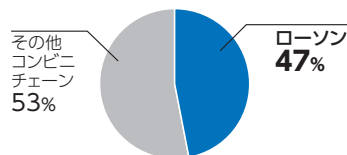
病院内コンビニエンスストア「ホスピタルローソン」

コンビニエンスストアの中ではいち早く病院内に出店し、病院内コンビニエンスストアの出店数No.1の「ホスピタルローソン」。通常のローソンの商品やサービスに加え、病院の先生方ご指定の商品に対応したり、病院内のワゴン販売のサービスを行ったり、これまでの知見をもとに、個々の病院のニーズに応え、オーダーメイドの店舗づくりを展開しています。



衛生材料の代表的な商品を陳列した棚

●コンビニチェーンに占める病院内出店比率*



*当社調べ(2019年8月時点)

農園の人々の労働環境に配慮したコーヒー豆

健全な企業活動を永続的に進めていくには、店舗が立地するマチだけではなく、原料を生み出す遠い地域の労働環境や経済、社会への配慮がなければなりません。MACHI caféでご提供する店内淹れたてコーヒーには、環境保全や農園労働者の生活向上など厳しい基準をクリアした「レインフォレスト・アライアンス認証」取得の農園で生産されるコーヒー豆のみ*を使用しています。世界5カ国で指定した農園・生産地域でつくられるアラビカ種の豆は、高品質で甘く優しい口当たりが特色。その1杯が、生産地の人々の安定した暮らしにつながっています。



*シングルオリジンシリーズ、カフェインレスシリーズは対象外



労働者の生活の安定にも配慮



専門的スキルや知識を持つクルーがおもてなし

ローソンでは店舗クルーの働きがいを高める短時間シフト、教育強化などに取り組んでいます。なかでも独自の資格「ファンタジスタ」はマチカフェ、ファストフード、まちかど厨房、接客の4部門でのスキルアップを促す制度。エンブレムやエプロンなど目印を身につけたクルーが、専門的知識に基づく質の高い仕事で店舗をリードしています。



全ローソンファームで「GAP認証」を取得

ローソングループは、おいしくて安全・安心な国産農産物を長期的に安定供給するため、地域の農家と協働するローソンファームを全国21ヵ所(2019年5月時点)で展開。その管理体制を標準化するため、食の安全や環境保全に取り組む農場に与えられる「JGAP認証」の取得を推進しています。2019年度までに21ヵ所が認証を取得、国際水準の「ASIA GAP認証」も7ヵ所所認定されました。



ローソンファームでは、理想的な土づくりに取り組む「中嶋農法」*による健康的な野菜を、サラダ、惣菜、カット野菜(一部商品除く)などに使用しています。店舗を通じて安全・安心な農産物をお届けすることに加え、



農業の産業化を通じて地域の雇用創出と持続的な発展を支援します。

*1 JGAP認証農場のマークの下の登録番号は、株式会社ローソンファーム千葉の番号です。
*2 作付け前に土壌分析を経てミネラルバランスを整えた健全な土づくりを行い、作物の生育に応じて適切な栄養を供給。おいしくて栄養価が高い、安全な野菜を育てる農法です。

医薬品のご相談に登録販売者クルーが対応

一般用医薬品を取り扱う店舗には、国家資格である登録販売者資格を持つクルーがいます。コンビニエンスストアで医薬品を求めらるお客さま



には、風邪や頭痛等の症状をすぐに緩和したい方が中心です。登録販売者はお客さまの体質や症状を確認して、最適な商品を推奨します。また、合わせて薬以外の健康に関する商品を購入できるのもローソンの強みです。

一般用医薬品や多くの商品の相談に対応

CHALLENGE 3

FC加盟店の「笑顔ある運営」を支えています



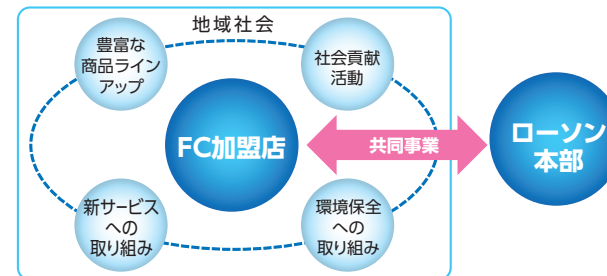
FC加盟店への支援をいっそう強化

FC加盟店オーナーや店舗クルーは、全国さまざまなマチの最前線でお客さまをおもてなしする、本部にとって最も大切なパートナーです。

笑顔の集まるマチの拠点であり続けるためには、お店そのものが元気でなければなりません。ローソンでは、FC加盟店の人財募集の支援やFC加盟店の福利厚生の充実に加え、FC加盟店と風通しの良いコミュニケーションを図るなど、FC加盟店の健全な経営を下支えするべく、さまざまな取り組みや制度を強化しています。

またローソンは、FC加盟店オーナーに対して複数店経営を推奨しています。複数店を運営することで競合店の出店などで生じるリスクを分散し、1店舗のみの経営と比較して安定した経営状況を維持しながら事業を拡大することが可能となります。

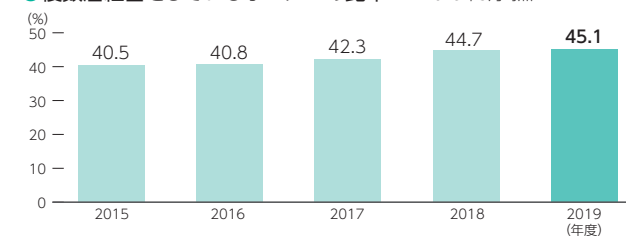
本部とのより強いパートナーシップのもと、さらに多店舗展開を支援する仕組みがローソン独自のMO（マネジメントオー



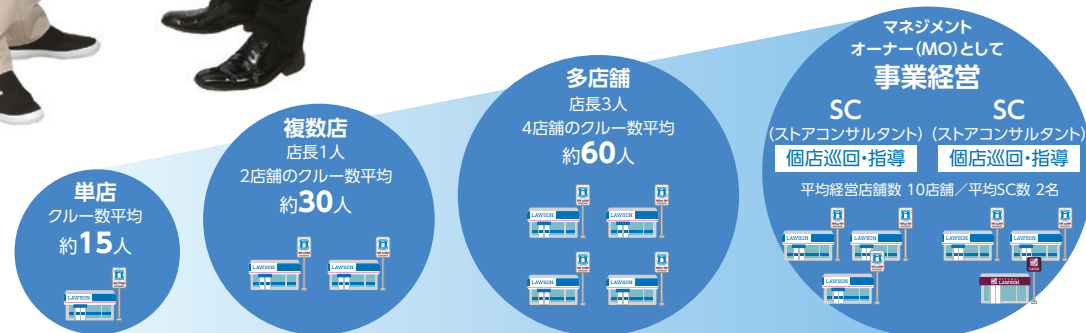
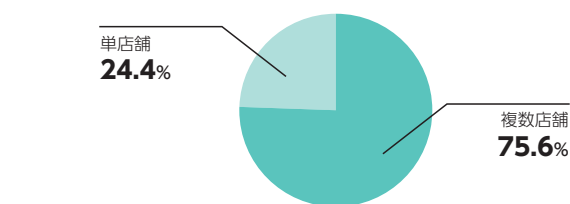
ナー）制度です。MOは模範となる店舗・売場づくりを通じてローソンチェーン全体のブランドイメージを高めるとともに、他のFC加盟店オーナーに対する経営アドバイスや、エリアのFC加盟店代表として本部経営陣との意見交換や改善提案など、ローソンチェーン全体の躍進に大きく貢献しています。2019年2月時点、約190名のMOが全国各地で活躍しています。

今後ともさらなるFC加盟店支援を進め、「このマチにローソンがあるからうれしい」と思ってもらえるあり方を目指します。

● 複数店経営をしているオーナーの比率 ※2019年5月時点



● 複数店舗比率 ※2019年5月時点



FC加盟店と強力なパートナーシップのための対話

ローソンでは、FC加盟店とのパートナーシップをより強化するため、社長を含めた本部役員が直接対話する制度を数多く設けています。お客さまとの接点であるFC加盟店からの声をなによりも大切に、密なコミュニケーションを通じた共存共栄を目指します。

ローソンセミナー

毎年春と秋に全国7会場で開催する、全加盟店を対象としたセミナーです。全社の方針や方向性を共有するため、社長以下、経営陣が今後の経営戦略をきめ細かく説明し、方針に即した商品展開計画などをFC加盟店オーナーと共有しています。



ローソンセミナー

エリア会

毎月、北海道から沖縄まで、全国各地の支店で実施している勉強会です。同じエリアのFC加盟店に集まってもらい、翌月の営業取り組み内容や各店舗の成功事例を共有し、意見交換することで、各店舗の運営力アップへと役立っています。



エリア会

社長直行便

FC加盟店オーナーや店長、クルーが、意見や提案、改善要望などを社長に直接伝えることができる、ローソン独自の制度です。社長は受け取ったすべてのメッセージに目を通し、回答をしています。



オーナー福祉理事会

各エリアのFC加盟店オーナーから選出された理事と本部とで、年に2回の理事会を開催しています。本部との意見交換会も同時開催しており、社長、本部役員も出席し、さまざまな課題とともに考える場となっています。

また、メンター制度（先輩オーナーによる相談対応）が、2019年8月から開始されました。



オーナー福祉理事会

オーナー福祉会女子部 意見交換会

女性のFC加盟店オーナーによる「オーナー福祉会女子部」は2015年に発足。年に2回、お店づくり、働き方など経営陣と直接、意見交換をしています。

ローソン加盟店アドバイザー委員会

2019年4月に「ローソン加盟店アドバイザー委員会」が新設されました。FC加盟店オーナーの立場から、ローソン本部の経営・施策などに関するさまざまな意見をもらい、両方で協力してより良いローソンにするために改善・改革を進めています。

MO総会

年1回開催される「MO総会」で、MOと本部経営陣とが意見交換を行い、エリアの加盟店代表としてローソン全体への経営参画を実践しています。

MO幹事会

各エリアのMOから選出された幹事と経営陣との意見交換の場として、年に2回開催しています。幹事のMOは平均10店舗以上を経営しています。

加盟店向けアンケートの実施

FC加盟店オーナー向けに年1回、店舗経営に関する満足度や経営課題、健康状況、ローソン本部へのご意見などをお聞きするアンケートを実施しています。アンケートの結果を受けてFC加盟店とのより良い関係構築を図っています。

ローソンオーナーほっとライン

2019年7月より社内及び社外にFC加盟店オーナー専用の電話相談窓口を設置し、FC加盟店オーナーとのコミュニケーションのいっそうの充実を図っています。社外窓口では、法律事務所内に専用ダイヤルを設置し、社内のメンバーには直接相談しにくい相談を受け付けます。

FC加盟店向けの福利厚生制度

ローソンオーナー福祉会

「ゆとり・健康・安心」の3つのキーワードを柱に、FC加盟店向けの福利厚生メニューを提供する組織です。会員であるFC加盟店オーナーとそのご家族、そして店舗で働くクルー・スタッフが利用できるさまざまなメニュー（補助金制度、共済制度、補償制度）を用意しています。

- スポーツ施設の利用に対する補助金制度
- 人間ドックや健康診断受診に対する補助金制度
- インフルエンザ予防接種受診補助
- クルー向け保育所・託児所利用に対する補助金制度
- 健康促進・親子イベント・女性向けセミナー等の開催
- 旅行や宿泊を便利に利用できる制度
- 通信教育に対する補助金制度
- 慶弔見舞金制度
- FC加盟店向け団体任意保険制度（各種）
- グルメやレジャー、エンタテインメント、育児や介護などの生活に関わる施設利用の割引や優遇制度
- レンタカーの割引利用



左：健康増進を支援するセミナーを開催



右：「ローソンオーナー福祉会」の冊子

ローソンスタッフ派遣事業

年齢・性別・国籍も多様なクルーに、笑顔で安心して長く働いてもらうため、MOである株式会社フュージョンズと共同で人材紹介会社であるローソンスタッフ株式会社を2014年3月に設立しました。国内17カ所、海外5カ所の拠点で、経験豊富な専属トレーナーが、お店で働くために必要な研修を実施し、働く人と店舗側の希望をマッチングして派遣しています。



CHALLENGE 4

働き手不足問題に“デジタル”イノベーションで取り組みます

各種の効率化対策が日々のオペレーションで大きな効果を上げています

少子高齢化が進むなか、働き手不足や人件費の高騰は、コンビニエンスストア業界にとって大きな課題です。ローソンではお店での日々のオペレーションを省力化し、シニアや外国人の方にも働きやすい環境を整えるため、さまざまな対策を通して加盟店支援を強化してきました。自動釣銭機付POSレジやスマホレジなどによるレジ業務の自動化では、作業時間にかかるレジ業務の負担を軽減し、お客さまのレジ待ち時間も短縮化されます。商品発注や店内での調理などの仕事も、より少ない労力で効率的に行えるようになっていきます。

2015

セミオート発注+計画発注

2015年導入の「セミオート発注」は、AIを活用した半自動発注システムです。会員数9,129万人(2019年6月末時点)を超えるPontaカード会員の購買動向をベースに、天候、他店舗の販売状況など、さまざまなデータからお弁当、サンドイッチなどの需要を予測し、品揃えの幅や発注数の推奨を行います。飲料や加工食品の「計画発注システム」と併せ、1日の作業時間は**2.0時間/人削減**できました。



2017

まちかど厨房でのオペレーション改善



店内で調理したお弁当や調理パンなどを提供しているまちかど厨房では、2017年から作業工程をまとめ効率的に作成できるオペレーションに変更しました。商品も包材や商材量目を統一し、作成しやすいメニュー開発を進めています。これにより1日の作業時間は**1.5時間/人の削減**になりました。まちかど厨房併設店舗には自動食器洗い機を積極的に導入し、作業の簡略化に役立っています。

2017

タブレットの導入

2017年には全店にタブレット端末を配置しました。“いつ・なにを・どのように”というワークスケジュールが、一部は写真付きで表示され、経験の浅いクルーでもスムーズに作業できます。カウンターファストフードの品揃えや作成個数なども店舗データに基づいて推奨。**生産性向上**につながっています。



2018

ローソンスマホレジの導入

2018年から一部店舗での展開をスタートしたのが、お客さま自身のスマートフォン上で決済する「ローソンスマホレジ」です。専用アプリをダウンロードしておけば、店内では商品バーコードを読み取るだけで決済が完了します。会計にかかる時間は**通常のレジの約1/4**です。朝昼のピーク時間帯に有人レジと併用すれば、レジ待ちも大幅に緩和されます。現在は全国116店舗(2019年8月時点)で導入しており、順次展開を予定しています。



2018

自動釣銭機付POSレジの導入

2018年から展開してきたのが、自動釣銭機付POSレジの全店導入です。外国人やシニアの方も簡単に操作でき、受け取ったお金や釣銭確認の手間が省けるため、レジ業務の負荷が軽減されます。精算・レジ点検にかかる時間は**1.5時間/人の削減**になりました。現金の出し入れができないので、強盗被害も減少しています。



Message

人と人のふれあいのぬくもりをなによりも大切に。
最先端テクノロジーはそのためにあります。

人手不足が深刻化するなか、デジタル技術による効率化や生産性向上は、コンビニエンスストアにとって不可欠の課題です。ローソンではこれまで、セミオート発注システムや自動釣銭機付POSレジなどさまざまな取り組みを行ってきました。そして今後いっそう高まる変革のスピードに追随していくため、2017年5月に設立したのがオープン・イノベーションセンターです。

センターでは、実際の店舗を模したラボを用い、国内外のさまざまな企業や省庁と連携した実験を行っています。「導入検討→ラボでの検証→実店舗実験」というサイクルを幾度となく繰り返すことで、店舗への新技術の展開をスピーディかつスムーズに行えるようになりました。昨年10月にはアジア最大級のIT技術とエレクトロニクスの総合展示会「CEATEC JAPAN」にて技術の一端を紹介し、電子タグによるウォークスルー決済システムやリアルタイム在庫管理システムを実展示しました。

私たちが目指すのは、あくまでもヒューマン・ファーストの実現です。コンビニエンスストアは、日々の買い物だけでなく、さまざまなサービスをご提供する場へと進化しています。その役割は今後ますます大きくなっていくでしょう。最先端テクノロジーを積極的に導入することで、お客さまのニーズを適確に汲み取れると共に、よりよい接客への余裕が生まれます。最先端技術による省力化・効率化を通して、これまで以上の楽しさやワクワク感、人と人の温かなふれあいのある場へ。それが、私たちが描く未来型コンビニエンスストアの姿です。



オープン・イノベーションセンター長
牧野 国嗣

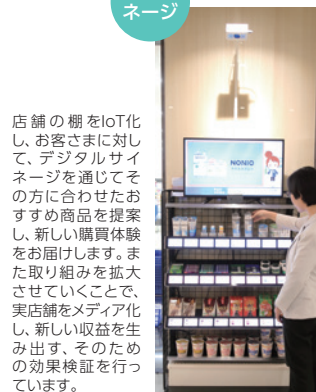
デジタル技術を活用して よりいっそうの省力化対策を進めています

これからもローソンは、日々の店舗オペレーションがより楽になり、店舗スタッフには人にしかできない温かなサービスを徹底していただけるよう、デジタル技術の活用や、什器・調理機器の改善などを通じた省力化や省人化をさらに進めます。

2019年6月末までには全店に新型ストアコンピュータを配備。どこの店舗にいても経営情報などを確認できるオーナーポータル機能や、遠隔操作で受発注できる複数店リモートログイン機能により、複数店経営を強力に支援します。クレジットカード、電子マネー、ポイント利用などの電子決済に対応するセルフレジは、現在は実験中ですが、秋までに全店導入を予定しています。また、ローソンスマホレジが使えるお店も順次展開しています。さらに、今後オープンする新店には、カウンターファストフードをお客さまご自身で取り出していただくセルフ開閉式の新型什器を採用していきます。これにより1日約1時間/人のクルーの作業時間の削減効果を期待します。

さらに、デジタル技術を活かし、深夜帯の5時間を無人営業とする実験にも取り組んでいます。専用アプリを使ってドアの開錠をして入店し、お買い物は完全セルフレジかローソンスマホレジで会計していただくしくみです。また、顔認証など生体認証を使ったドアの開錠、接客ロボによるクルー支援、店舗での品出し自動化、電子タグを使った商品管理、店内で自動調理できる「できたてからあげクンロボ」や次世代フライヤーの開発など、実験中の多くの取り組みの成果も、積極的に活かしていきます。

サイ
ネージ



店舗の棚をIoT化し、お客さまに対して、デジタルサイネージを通じてその方に合わせたおすすめ商品を提案し、新しい購買体験をお届けします。また取り組みを拡大させていくことで、実店舗をメディア化し、新しい収益を生み出す、そのための効果検証を行っています。

セルフ
什器



セルフ
レジ



無人
営業



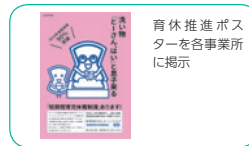
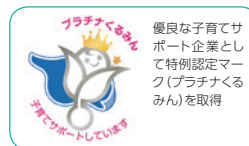
RFID
電子タグ



RFID (Radio Frequency Identification) は電子タグに記録された情報を無線で検知して、それぞれの商品を判別する仕組み。タグに各商品の価格などの情報が書き込まれており、電磁波をあててデータを読み取ります。会計のみならず、検品や棚卸し作業などでもクルーの負担の大幅な軽減が期待されています。経済産業省の主導のもと2025年までに各社すべての取り扱い商品(推計1000億枚/年)にRFIDを活用することを盛り込んだ「コンビニ電子タグ1000億枚宣言」を策定。

CHALLENGE 5

みんなが“明るく” “元気に” “楽しく”働き続けられるローソンを目指します



ダイバーシティ推進とワークライフバランス実現

■多様な人財の活躍を促進します

多様な価値観をもった社員が集い、全社員が最大限の力を発揮してさらに強いチェーンを作っていくことを目指してダイバーシティを推進しています。社長をトップとしたダイバーシティ推進体制を整え、障がい者雇用を進めていく特例子会社の設置、事業所内保育施設の設置、社員の業務効率や就労環境の改善に関する労使協議の場の設置などに取り組んでいます。

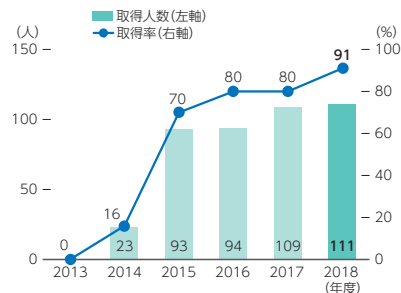
定期採用における女性・外国籍社員の積極採用にも継続して取り組んでおり、外国籍社員については韓国等での現地採用も行い間口を広げて取り組んでいます。

また、女性が活躍し続けられる会社にするため、若手社員向けキャリア開発研修、育児休職社員研修、選抜型のリーダーシップ研修など、キャリア・ライフプランをともに考え、活躍を後押しする取り組みを実施しています。2020年度には女性管理職を30%にすることを目標に取り組んでいます。

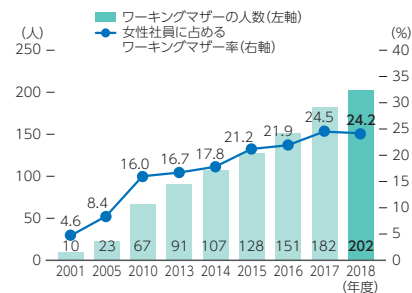
さらに、男性が積極的に育児・家事に参加することにより、男女問わず効率的かつ生産性の高い働き方を目指す「働き方改革」につながることを期待し、男性社員の育児取得促進にも取り組んでおり、2018年度には取得率90%を突破し、当たり前前の文化として根付きつつあります。

また、2018年には育児・介護・がん治療などの両立支援を目的としたフレキシブル正社員制度(勤務地限定制度)を導入し、働きがいをもって働き続けられる会社を目指し取り組んでいます。

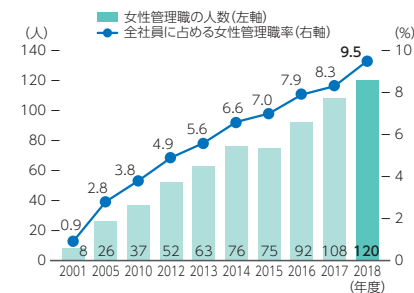
●男性社員の育児休職取得割合



●女性社員に占めるワーキングマザー率



●女性管理職比率



●ダイバーシティ推進体制



社長をトップに、人事部では制度設計・運用・登用を行い、マーケティング戦略本部では女性のアイデアから新たな価値創造に取り組んでいます。



女性社員選抜型研修には社長も参加



「女性と健康セミナー」仕事の活躍と心身の健康の両輪での支援を実施

育成型の人事制度を運用

■自ら考え、自ら行動する人財を育成します

企業理念実現に向け、社員一人ひとりが「自ら考え、自ら行動する」ことができるよう、成果に結びつく行動（プロセス）を評価する「行動・スキル評価」と行動の結果である「業績評価」の2つの評価を取り入れています。

また、「キャリア開発シート」を活用し、社員一人ひとりが自らのキャリアプランを明確に宣言するとともに、キャリア開発面談を通じて、個人の成長を支援しています。

社員が自主的に挑戦し、業務や業績の改善をもたらした取り組みを表彰する社内表彰制度を、2018年度より、さらにローソンらしさあふれる“アイデア・実行”の投稿型企画「ローソン・チャレンジ大賞」（略してLチャレ）として刷新しました。自分の仕事の枠にとらわれない、全社的な視点での業務改善・改革を奨励し、そのナレッジを全社に共有することで、社員のモチベーションアップとローソン全体の業績アップにつながる仕組みづくりを行っています。

労働安全衛生の推進

■安全で働きやすい職場環境をつくります

店舗では5S（整理、整頓、清掃、清潔、しつけ）を徹底し、かつマニュアルによってオペレーションの作業手順を明示しています。会社の業務で車を運転するスーパーバイザー等には安全管理ミーティングを実施し、安全運転に対する意識向上を図っています。また、労働災害が起こった場合は、原因を確認、分析し、社内に共有した上で再発防止に努めています。

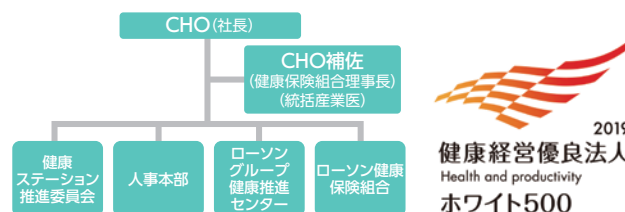
社員・FC加盟店オーナーの健康への取り組み

■まずは社員が健康になる「健康経営」

お客さまの健康生活全般をサポートする企業として、まず従業員が健康であり、そして加盟店のオーナー、クルーが健康であることが大切であると考え、社長がCHO（チーフ・ヘルス・オフィサー）として、かつ健康ステーション推進委員会委員長となり、社内及びお客さまに向けて健康の取り組みや、健康経営を強化・牽引しています。2018年9月には、ローソングループ健康推進センターを新設し、労使、健康保険組合の協働によるさまざまな施策を強化しています。

また、FC加盟店オーナーの健康増進も重要なテーマと捉え、「ローソンオーナー福祉会」（P27参照）を通じて、健康診断の受診補助制度や健康サポートデスクの設置等の健康メニューを用意しています。

●健康経営推進体制



Message

従業員の健康増進・健康リテラシー向上から、ローソングループ全体の健康増進に寄与したい

ローソングループ健康推進センターは、2018年9月に、ローソングループで働く従業員の健康増進を強化するため、社長直轄の組織として設立されました。

特に健康保険組合との協業（コラボヘルス）等を通じて、継続的に健康を維持できる仕組みづくりを行っています。その一環として、2018年度は健康診断の受診や健康診断の結果が指導基準に該当した社員の再受診の徹底だけでなく、特定保健指導の支援強化を行うことで、生活習慣病リスク軽減に取り組みました。

また、社員の健康づくりを推進する目的で2016年から始めた、年に6ヵ月間の健康増進企画「元気チャレンジ!」（アプリを利用し歩数や食事を管理）は任意参加でありながら、毎年エントリー者数・稼働率を伸ばしています。この取り組みは社員が個人・組織で健康を意識するきっかけとなっており、コミュニケーションの醸成にも寄与しています。

企業が持つ法的責任にとどまらず、ローソンに関わるすべてのみなさまの心身の健康を実現するために、まずは、従業員の健康増進・健康リテラシー向上を目標とし、ハイリスク・ポピュレーションアプローチそれぞれの成功事例については、グループ会社やFC加盟店へ拡大することで、ローソングループ全体の健康増進に寄与したいと考えています。



産業医・保健師面談を実施し、社員の健康を支援



ローソングループ健康推進センターセンター長代行 四方田 美穂