

人への  
優しさ

# ローソンはマチの“笑顔”の発信地です。

## 1 「おいしく食べて、より健康に」がテーマです

●健康ニーズに  
合わせて進化

2000年 黎明期

ナチュラルローソン  
(2001年～)

2010年 創生期

ブランパン発売  
(2012年～)



もち麦入りおにぎり  
発売  
(2012年～)



スムージーシリーズ発売  
(2015年～)



2018年 成長期

「もっと! 野菜」  
シリーズ発売  
(2018年～)



ローソンでは、「塩分コントロール」「糖質コントロール」「添加物削減」の健康3機軸のもと、「野菜を食べよう」「たんぱく質を摂ろう」「うれしい低カロリー」など独自の11のテーマを設け、お客さまの健康に配慮した商品をさまざま開発しています。ことに、超高齢社会を迎え、生活習慣病の増加や医療費負担増が言われる中、健康寿命の延伸は社会的な関心事です。またコロナ禍がもたらした「新しい日常」により中食ニーズが高まってきた現在、家族で安心して召し上がれる食品を多様な品揃えでご提供することは、マチの笑顔を支える私たちの役割です。

これまで全国約140店舗のナチュラルローソンを実証実験の場として商品を開発し、全国のローソンに拡大してきました。そうして誕生した糖質が気になる方だけでなく、幅広い層のお客さまに好評の「ブランパンシリーズ」をはじめとして「もち麦入りおにぎり」、「スムージーシリーズ」などは、よりおいしくリニューアルを重ねながら、現在も変わらず広くご支持をいただいています。食物繊維量や糖質量を明示して健康に留意した冷凍食品なども人気です。

●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



主食の定番メニューを  
中心に最大30%の減塩

糖質コントロール



ブラン(穀物の外皮)を使用  
し糖質をコントロール

添加物削減



化学調味料不使用の  
一部冷凍食品

現在は、健康関連食品のカテゴリーの一層の拡充に取り組んでいます。食品全体に占める健康関連商品の販売は2015年度には約2割でしたが、2019年度は食品全体の約3割へと大きく伸ばしています。今後も更に拡大していきます。減塩に関しては、出汁や素材の旨味を生かすノウハウや使用する調味料の工夫によっておいしさを保つ新たな技術を導入するなど、取り組みを進めています。また、大豆ミートを使用した食品も随時発売しています。

さらに2020年度から取り組んでいるのが、コンビニエンスストア食品の常識を変える「食塩・化学調味料不使用」へのチャレンジです。3月にナチュラルローソンで発売した「玄米のダールカレー&ココナッツチキンカレー」が好評を博し、6月には「玄米のダールカレー&カシューナッツチキンカレー」を首都圏のローソンでも発売。塩も化学調味料も使わず、素材のおいしさを最大限に引き出しました。

これまでのコンビニエンスストアのお弁当のイメージを大きく変え、「ローソンのお弁当なら安心」へ。マチのみんなの健康を願い、これからもチャレンジを続けます。



玄米のダールカレー(レンズ豆)&ココナッツチキンカレー



玄米のダールカレー(レンズ豆)&カシューナッツチキンカレー



## 2 マチの健康な暮らしをサポートしています

### 介護拠点併設型店舗 「ケアローソン」

ローソンの健康志向を進化させ、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常設するとともに、シニアとご家族をサポートする商品を揃えているのが「ケアローソン」。地域の拠点となり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ター養成講座、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

### 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もつクルーがいます。コンビニエンスストアで医薬品を求められるお客さまは、ご自身や家族の風邪や頭痛等の症状をすぐに緩和したい方です。登録販売者は体質や症状をお聞きし、最適なお薬を推奨します。併せて熱冷ましシートや飲み物、食べやすい食品などの商品も購入いただけます。

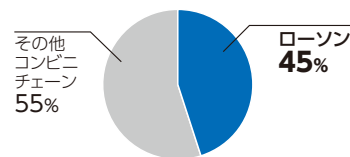


### 病院内コンビニエンスストア 「ホスピタルローソン」

コンビニエンスストアのニーズにいち早く対応し、病院内出店数No.1の「ホスピタルローソン」。通常の商品やサービスに加え、病院指定の商品を揃え、院内ワゴン販売を行うなど、個々の病院と提携したオーダーメイドの店舗を展開しています。病院内もひとつのマチ。院内で生活される皆さまの日々の幸せを願い、きめ細やかな配慮を心がけています。



●コンビニチェーンに占める病院内出店比率\*



※当社調べ(2020年8月時点)

### 健康な食生活を支えるローソンファーム(農場)



お客さまの健康な食生活を支える野菜や果物をローソングループの店舗に安定的に供給するため「農地所有適格法人ローソンファーム」を全国18ヵ所で展開しています。ローソンファーム各社では、作付前の土壌診断を経て作物が生育する上で理想的な土づくりを行い、作物の生育状態に応じて適切な栄養を供給することを目的とした「中嶋農法」に取り組み、おいしく健康的な野菜や果物を生産しています。また、持続可能な農業生産のガイドライン「GAP (JGAP、ASIAGAP)」<sup>※2</sup>の取得に取り組み、品質の向上や食の安全、環境保全などの持続可能性の確保に努めています。



●ローソンファーム各社の中嶋農法認証品目一覧

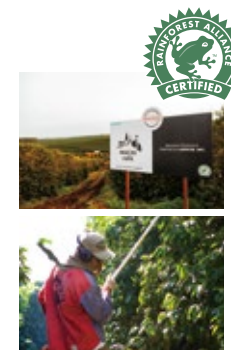
ファーム名	認証品目
ローソンファーム千葉	小松菜、ホウレンソウ、大根、人参、キャベツ
ローソンファーム十勝	ジャガイモ、人参
ローソンファーム山梨	桃、巨峰
ローソンファーム愛知	キャベツ
ローソンファーム兵庫	タマネギ
ローソンファーム鳥取	大根
ローソンファームいちき串木野	レタス
ローソンファーム薩摩	キャベツ

### レインフォレスト・アライアンス

社会・環境にも配慮  
レインフォレスト・アライアンス認証農園産の豆のみ<sup>※</sup>を使用

ローソンはMACHI caféで、生産者・労働者の人権向上に取り組み、自然資源や環境に配慮した農法を利用したレインフォレスト・アライアンス認証農園産のコーヒー豆のみを使用しています。この認証は生産者がより持続可能な農法に従い、厳しい環境、社会、経済の基準を満たした農園に与えられます。

※ 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



### 3 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福利厚生の実施に加え、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。

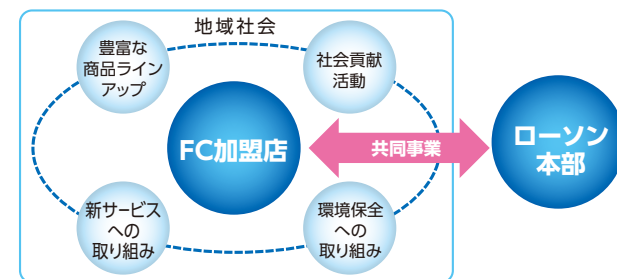
またローソンは、FC加盟店オーナーに対して複数店経営を推奨しています。複数店を経営することで競合店の出店などで生じるリスクを分散し、1店舗のみの経営と比較して安定した経営状況を維持しながら、事業を拡大することが可能となります。

2020年2月には複数店化経営をさらに進めていく施策として、経営状況が厳しい単店経営の加盟店に金銭的な支援と複数店移行のための教育・研修制度を設けました。

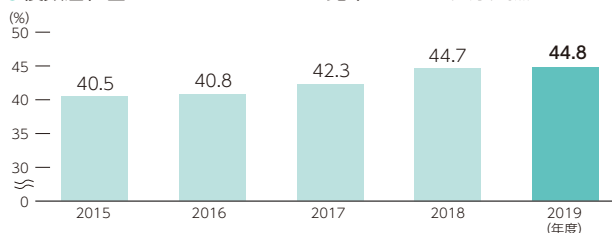


本部とのより強いパートナーシップのもと、さらに多店舗展開を支援する仕組みがローソン独自のマネジメントオーナー(MO)制度です。MOは模範となる店舗・売場づくりを通じてローソンチェーン全体のブランドイメージを高めるとともに、他のFC加盟店オーナーに対する経営アドバイスや、エリアのFC加盟店代表として本部経営陣との意見交換や改善提案など、ローソンチェーン全体の躍進に大きく貢献しています。2020年2月末時点、約190名のMOが全国各地で活躍しています。

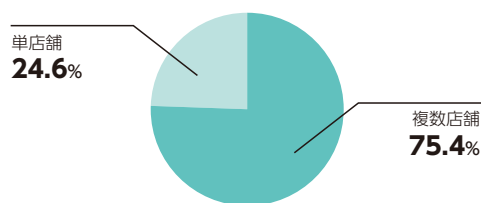
ローソンは、これまでの加盟店経営支援策に加え、低利益の加盟店に対しての支援や複数店推進に向けた施策、新規加盟者への施策など短期から中長期の取り組みを強化し、さらなる強いパートナーシップを築いていくことで、その地域(マチ)にとってなくてはならない存在を目指してまいります。



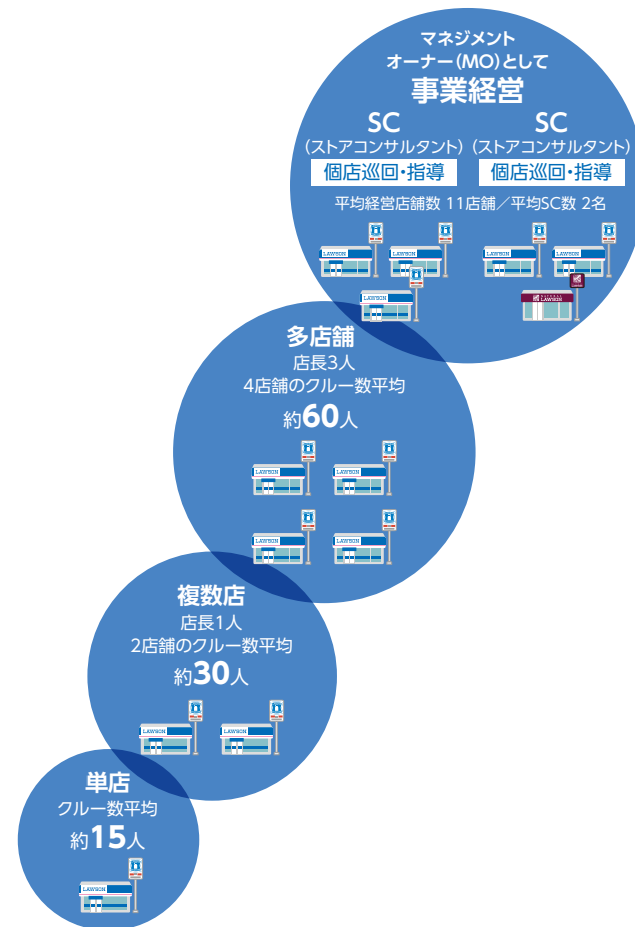
● 複数店経営をしているオーナーの比率 ※2020年2月末時点



● 複数店舗比率 ※2020年2月末時点



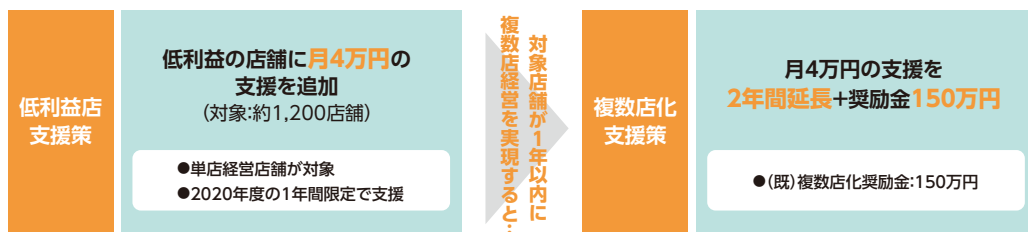
30





# ●加盟店経営の安定に向けての新たな施策(2020年度～)

## 1. 単店で経営が厳しい加盟店をサポートし複数店化を支援



## 2. 店長育成サポート

複数店経営に向けて、本部社員が直接店舗で店長の育成をサポートします。

## 3. 契約のマッチング

新規の加盟希望者には原則として既存店舗をご案内します。  
候補者の経営意思を確認した上で、新規物件の契約及び出店を進めます。



## 4. 5年契約パッケージを新設

10年間のフランチャイズ契約に不安を感じる方に向けて、新たに5年間の契約パッケージを新設します。選択制となります。(2020年度中に開始予定)

## 5. 本部経営目標を「店利益」へ変更

加盟店の利益に本部がこだわり、これまで以上に責任を持って取り組んで行く為に全社の経営目標を売り上げから加盟店利益に変更し、店利益の向上を目指します。  
なお、全社員の賞与KPIを「店利益」へ変更します。

## 6. オーナーサポート制度

全国8拠点に約100名を配置し、FC加盟店オーナーの休暇取得を本部社員がサポートします。(2020年9月中旬～)

上記の施策とは別に、新型コロナウイルス感染症拡大の状況下において、お客さまの来店が大きく減少し、急激に売り上げが減少している店舗に対しては、本部による経営支援を個店の状況に応じて行い、安定した経営をサポートしています。

## 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。2020年度は新型コロナウイルス感染症予防の観点から会合をオンライン方式に変更する等の対策をしています。

### ローソンセミナー(年2回/全加盟店対象)

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/全国各地の支店で実施)

同じエリアのFC加盟店を対象とし、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てています。

### オーナー福祉会(年2回)

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、さまざまな課題をともに考える場となっています。

### MO総会(年1回)・MO幹事会(年2回)

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。

### ローソンオーナーほっとライン(随時/全加盟店対象)

2019年7月から社内及び社外(法律事務所内)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。

その他、社長直行使(随時受付)、加盟店向けのアンケート(年1回)などを実施しています。

## 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。



# 4 ローソンWAYを軸に「明るく・楽しく・元気に・イキイキと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

### ■多様な人材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・外国籍社員の積極的な採用も継続しており、外国籍社員につきまし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みを続けています。

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につながることを期待し、男性社員の育休取得促進にも取り組んでおり、2018・2019年度は取得率90%を突破し、当り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・がん治療などと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、2020年には2021年3月から定年年齢を65歳へ引き上げアクティブシニア正社員制度を導入することを決定し、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。

その他にも、働きがい改革プロジェクトを立ち上げ、多様な働き方を実現するリモートワークや社内横断のメンター制度、褒めあう文化の醸成など、社員がイキイキと成長を実感しながら働き続けられるようさまざまな取り組み・検討を進めています。

## 育成型の人事制度を運用

### ■自ら考え、自ら行動する人材を育成します

グループ理念実現に向け、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年度から、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」（略称 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げる仕組みづくりを行っています。



優良な子育てサポート企業として特別認定マーク(プラチナくるみん)を取得



女性の活躍が進んでいる企業として「えるぼし(2段階目)」を取得

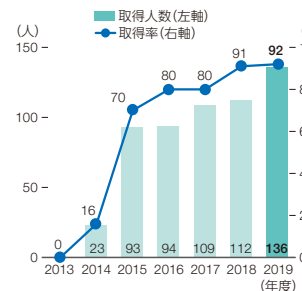


健康経営優良法人2020に認定されました

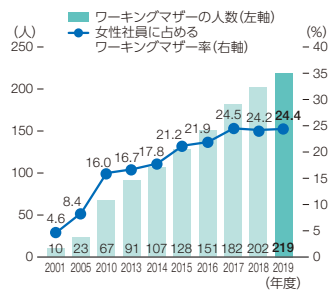


育休推進ポスターを各事業所に掲示

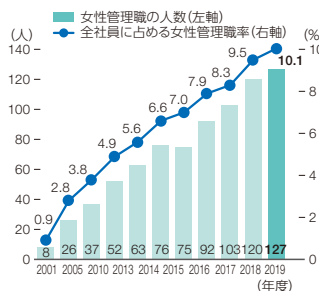
### ●男性社員の育児休職取得割合



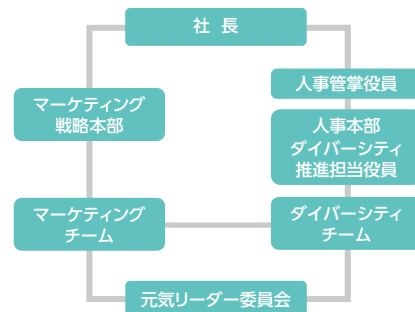
### ●女性社員に占めるワーキングマザー率



### ●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・発用を行い、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

## 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。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。

また、職場環境整備として、部署別にストレスチェック結果とともに改善ポイントを提示するなど、ラインケアにも注力しています。



産業医・保健師面談を実施し、社員の健康を支援

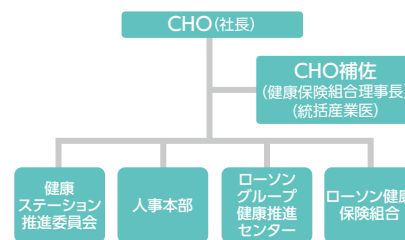
## 社員・FC加盟店オーナーの健康への取り組み

### ■「健康」はすべての幸せの土台です

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、2013年に健康宣言を実施。各部門の本部長を委員で構成する健康ステーション推進委員会等の健康経営推進体制を整え、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月からは社長直轄組織であるローソングループ健康推進センターと、人事部、労働組合、健康保険組合との協働によるさまざまな健康推進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」(P31参照)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

### 新たな行動指針「ローソンWAY」が目指す思いを共にし 誰もが主体的にイキイキと働ける場をつくります。

私たちローソンでは、新しい行動指針であるローソンWAYを制定しています。これは“みんなと暮らすマチ”を幸せにするというグループ理念に向け、明確な役割と強烈な使命感・責任感を持ち、本部社員から日々お客さまに接する方々まで皆が同じ目標に進むための、一人ひとりの行動指針です。基本となる5項目のもと、SV<sup>※1</sup>、MD<sup>※2</sup>、RFC<sup>※3</sup>、リーダー、オーナーなど各役職別のWAYも共有しています。各部門役員らの案をもとに全国の加盟店さんやクルーさんにご意見を聞き、現場に即したものと完成させました。おかげで、シンプルで誰にもわかりやすいものになりました。今年はその浸透の年です。まずは役員自ら、ローソンWAYに基づいた具体的な行動を行っています。特に基本の5項目はシンプルだけに重要です。マチの“ほっと”ステーションとしてあるべき姿を示す、極めてエッセンシャルな内容と考えます。

同時に、社員が元気にイキイキと働けるよう、現在も一層の労働環境整備を進めています。すべての仲間たちと共感し、アイデアを声に出し、どんな小さなチャレンジも楽しめる——。それは必ずやお客さまの満足度を上げ、加盟店さんの利益率アップに結びつくはず。その積み重ねを通して、多くのマチをより幸せにしていきたいのです。私たちはその努力を一切惜むことはありません。

- ※1 SV(スーパーバイザー：店舗経営指導員)
- ※2 MD(マーチャンドライザー：商品開発担当)
- ※3 RFC(リクルートフィールドカウンセラー：店舗開発担当)

取締役  
専務執行役員  
経営戦略本部長 兼 人事掌管  
今田 勝之(右)

人事本部 部長  
柳田 衣里(左)



# 5 マチ、子ども、女性・高齢者の活躍を支援しています

## 社会への取り組み

### 新型コロナウイルス流行下の 人々に役立つために

ローソンでは、新型コロナウイルス感染症に対応し、店舗での感染予防対策に努めると共に、厳しい状況の中で日々を送る方々に少しでも役立つよう、さまざまな取り組みを行っています。

臨時休校中の子どもたちの昼食サポートとして、2020年3月に、希望された全国47都道府県の学童保育施設におにぎりを無償配布しました。3日間の実施により、延べ7,163施設、307,332人の子どもたちに584,983個をお届けしました。また自宅待機で遊び場が少なくなった子どもたちのこと



を思い、3月から4月にかけて、店頭のマルチコピー機を使っためりえの無償印刷サービス「おえかきローソン」を実施。たくさん子どもたちに楽しんでいただきました。

コロナ禍は日本の食の現場にも大きな影響をもたらしました。そこで、消費が減少した学校給食用牛乳を使った「ミルクむしぼん」を開発し、近畿2府4県の約2,400店舗で販売。また「道の駅まじこ」(栃木県益子町)で販売予定だった青果物を高速バスで運び、神奈川県内の5店舗で販売した企画も好評をいただきました。



### マチの幸せを支援するため、 店頭での募金受付活動を実施

ローソンでは「子どもたちの未来のために」をコンセプトに、社会貢献活動の一環として「ローソングループ“マチの幸せ”募金」の受付を実施しています。店頭募金箱や店頭マルチメディア端末「Loppi」での募金、Pontaポイント・dポイントによるポイント募金により1992年9月からの累計で約70億円(2020年2月末時点)の募金が寄せられています。

また、新型コロナウイルス感染症対策などの活動支援、地震や豪雨災害支援など緊急を要する募金受付も随時行っています。



### “マチの幸せ”募金活動

夢を応援基金(ひとり親家庭支援奨学金制度)

寄付先 一般財団法人 全国母子寡婦福祉団体協議会

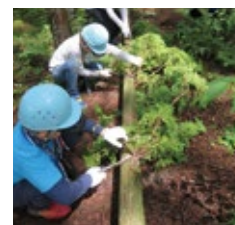


ひとり親家庭の子どもたちの夢を応援する奨学金プログラムです。中学3年生から高校3年生までの400名を対象に、返還不要の奨学金として

月額3万円を給付しています。

### ローソン緑の募金

寄付先 公益社団法人 国土緑化推進機構



全国の小・中学校や特別支援学校などでの学校緑化活動と、ボランティア団体が実施する森林整備活動を支援しています。FC加盟店オーナーなどが参加した事業数は1,537事業(2020年2月末時点)になりました。

### 「夢の教室」募金

寄付先 公益財団法人 日本サッカー協会



アスリートが子どもたちに夢をもつ大切さを伝える「夢の教室」の開催を支援しています。2019年に開始し、8校18クラスの約570人に向けて授業を開催しました。