



お客さま起点をビジネスの根幹に据えながら、 社会のニーズを読み取り、成長を続けています。

ローソンは創業以来、社会の変化に対応し、
お客さまのニーズを見極め、新たな商品・サービスを創り出してきました。
マチに暮らす人々の生活全般を支える“なくてはならない存在”であり続けるために、
お客さま起点の「ローソン型次世代コンビニエンスストアモデル」を
さらに追求し、進化させていきます。



24時間

従来型コンビニエンス
ストアとして成長

イノベーション

小商圏型製造小売業への進化

第4のインフラへ

ネイバーフッド・ストアとして
マチに貢献

マチの暮らしにとって、
なくてはならない存在として

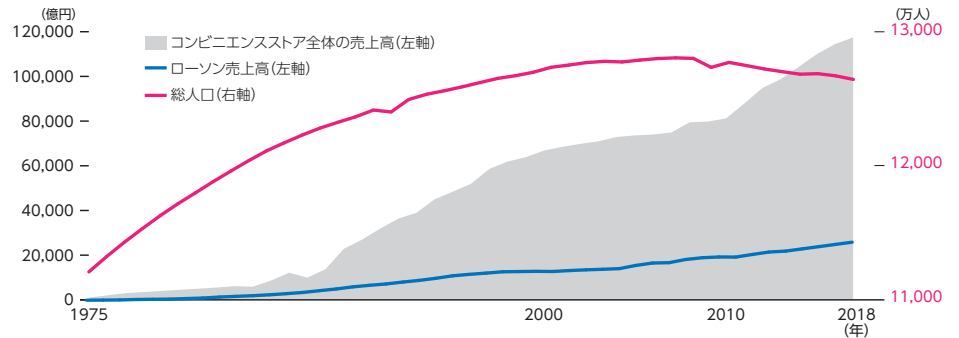
1975~

2016~

コンビニエンスストア業界は今、高齢化や核家族化などによるマチ(地域)のニーズの変化や業界再編の加速など、大きな転換期を迎え、ライフスタイルの多様化などにより食生活も変化するなど、さまざまな対応を迫られています。そうしたなかでも、コンビニエンスストアの市場規模は、2017年には店舗数が約6万店、売上高は12兆円に迫るまでに拡大を続けています。

ローソンはこの成長市場において、小商圏型製造小売業としてのビジネスモデルを進化させ、従来にはないレベルに店舗生産性を高めることにより、お客さまの生活全般のニーズを満たす「マチの暮らしにとって、なくてはならない存在」であり続けます。

●コンビニエンスストア全体の売上推移/ローソンの売上



出典:「人口推計」(総務省統計局) 出典:一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会「フランチャイズチェーン統計調査」(~1996年)、
経済産業省「商業動態統計調査」(1997年~)

価値創造を支える基盤

人財育成

▶P38

企業理念の実現に向け、社員一人ひとりが自ら考え、自ら行動する風土づくりのため「育成型人事制度」を運用しています。それぞれの職務に応じて責任範囲と果たすべき役割を明確にし、個々の社員の行動・スキル評価を実施しています。

イノベーション

▶P32

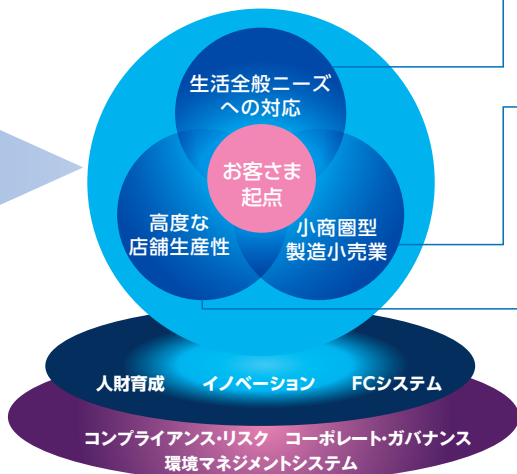
数々の先行投資や実験を通して、社会の変化を見据えた挑戦を続けてきたローソン。ナチュラルローソンなど新業態の展開や、برانパンなど新商品の開発にとどまらず、電子タグを活用した全く新しい店舗オペレーションの構築にも挑戦しています。

FCシステム

▶P36

ローソンのフランチャイズ(FC)システムは、マチをよく知るFC加盟店と本部が「共同事業」の精神でともに成長を目指す仕組みです。起業家精神にあふれたFC加盟店オーナーの多店舗経営を支援するマネジメントオーナー制度をはじめ、多彩なサポート体制を通じ、ウインウインの関係を構築しています。

ローソン型次世代 コンビニエンスストアモデル



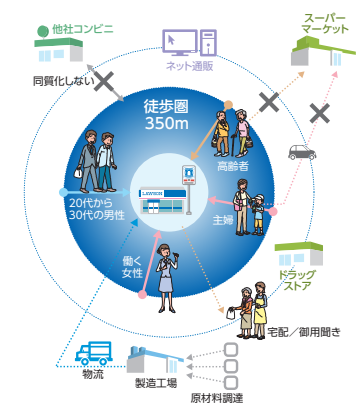
生活全般ニーズへの対応

夜間や急用のときに、いつでも必要なものが買える——。それが、これまでのコンビニエンスストアのあり方でした。ローソンはそこにとどまらず、マチの日常のなかで、いつでも誰にでも必要とされる「ご近所のお店」を目指しています。遠くの店に出かけるのが不便な高齢者や時間がなく忙しい方のために、健康志向、小分け志向などのニーズにお応えしつつ、毎日の生活に必要な商品を揃えます。さらにネット通販の店頭受取り、ATMや金融サービス機能など店頭でのサービスもさらに拡大していきます。「便利なお店」から、「なくてはならない存在」へ。みんなが毎日、安心して、健康でいきいきと暮らせるマチを支えます。



小商圏型製造小売業

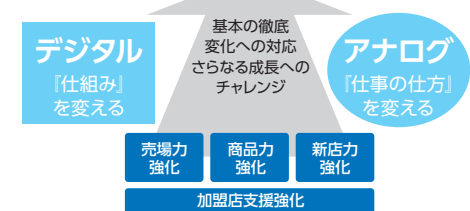
ローソンは、お客さまの徒歩圏内にある身近なお店として、若者だけでなく高齢者や働く女性など幅広い層に、生活に密着した独自の商品やサービスを適品、適時に提供していきます。そこには商品企画から原材料調達、製造・物流工程、販売までのサプライチェーン全体を管理し、安全・安心をお届けする仕組みが欠かせません。今後は、原材料調達や製造への関与をさらに強めるなど、製造小売業としての付加価値向上を目指してチャレンジし続けます。



高度な店舗生産性

マチでお客さまと向き合うのは一つひとつのお店です。商品やサービスが拡大し、店舗作業が複雑化するなか、各店舗の生産性向上は大変重要なテーマです。ローソンでは、多様化する人財に最大限に活躍してもらうため、最先端のデジタル技術等を活用し、「誰にでも容易な」オペレーションの開発を目指します。機械にできることは機械にまかせ、“人にしかできない温かなサービス”に注力するなど、店舗生産性の改善を進めていきます。

ローソン型次世代コンビニエンスストアモデルの構築



コンプライアンス・リスク ▶P42

本部にはコンプライアンス・リスク統括室及び情報セキュリティ統括室を設置するとともに、各部署やエリアに部門責任者を配置。社会環境の変化やローソングループの業容拡大など新たなリスクも増大するなか、素早いリスク情報の把握と迅速な対処ができる体制を整えています。

コーポレート・ガバナンス ▶P18

ローソンでは他社に先駆けて、機動性と透明性の高いコーポレート・ガバナンス体制を構築してきました。執行役員制度によって、執行と経営機能を分離。また取締役・監査役の計12名中6名は独立役員であるほか、多様性促進の観点から女性役員が4名選任されています。

環境マネジメントシステム ▶P40

ローソンでは「環境方針」に基づき、社会や環境に配慮した事業活動を積極的に進めています。環境マネジメントシステム「ISO14001」を活用し、持続可能な社会実現への取り組みや、地域社会への貢献を推進し、マチと地球の幸せを目指します。