

2012年度 第9回 コンビニエンスストア業界(通算23回)

喜藤憲一 様

私は、1972年に大学を出て、当時日の出の勢いで伸びていた、株式会社ダイエーに入りました。売上高が日本一になり、価格破壊などとても挑戦的な会社で、大阪の会社という自分にとって新鮮な感じが入社の動機です。当時は今のように就職難ということはありませんでしたので、気軽な気持ちで受けたら受かったのそのまま入ったという感じです。入社してお店に一年半くらいいて、人事に配属されました。人事を10年以上経験して、事業企画、経営計画の部署に配属されました。その後福岡のドーム球場の立ち上げ、ホークス球団とホテルの事業にも関わりました。その後ローソンで新規事業の責任者として仕事をしました。今日はその経験からコンビニとは何か、どんな仕事があるかについてお話しします。



コンビニ業界の特徴と仕事

コンビニとは

小売業とは、最終消費者であるお客様にものをお届けするところに役割があります。

小売業には、百貨店、大型スーパー、スーパーマーケット、ドラッグストア、ホームセンター、衣料専門店など、販売する商品と売り方によって「業態」と呼ばれるいくつかの呼び名があります。

その中で「コンビニ」は

- ①時間の便利さ;いつも開いてて、待たされない
- ②立地の便利さ;家や駅、職場の近くにある。気軽に入れる
- ③品ぞろえの便利さ;必要なもの、サービスが揃っている。

この三つのことをとことん追求することで成り立っています。

店の大きさは、概ね100㎡、品ぞろえは食品関係を中心に3,000アイテム、一日のお客様は800~900人、500mの範囲で3,000人以上の人口で成り立っています。

業界の業績は、セブンイレブンが店舗売上高で3兆2千億円で、営業利益が1831億円、ローソンが1兆6千億円の売り上げで、617億円の営業利益、そしてファミマ、サークルKサンクス、ミニストップと続きますが、売上高が大きいほど利益の額も、売上高経常利益率も高くなっています。

コンビニを支える4つの仕組み

「いつも開いてて」「必要なものが揃ってて」「便利なお店にある」ことが成り立つために4つの仕組みがあります。

一つは「フランチャイズ制」です。これは本部と加盟店の契約の仕組みです。

本部は商標マークの使用、販売促進活動(CMなど)、店舗開設のためのサポート、店舗システムのサービス、人材育成などの提供をします。加盟店は人、商品、売場管理、経営数値等のマネジメントの責任を持ちます。このことによって、新しく店を始める人にとって、簡単に安心してオープンできます。フランチャイズの仕組みは加盟店の業績が良ければ、本部も儲かるという共存共栄の関係で、このことによってたくさんの店を出すことを可能にします。

二つ目は、「POSシステム」です。店に行くとレジでバーコードを読む仕組みです。

これにより、どの商品がいつ何個売れたかわかります。これにより、品揃えをどうするか、売れない商品を入れ替えるかなどに役立ちます。コンビニの商品は一年間で70%程度入れ替わります。

三つ目は「多頻度小口配送の物流システム」です。

発注した商品が共同配送センターに一度配送され、店舗別に仕分けされて各お店に配送されます。これにより、店舗への配達する車が減り、一個単位での納品が可能となり、ピークに合わせて配達できるようになっています。

四つ目は「高密度多店舗出店」です。

店舗数の一番多いセブンイレブンでも2012年2月現在8県に出ません。一つの県に出る場合、数百店舗できるように考えて出しています。これはチェーンの認知度向上、広告効率、配送の効率、経営アドバイスの時間の確保などの理由からです。

このような仕組みの違いで業界ランキングが上位ほど、利益も大きくなっている格差が生じています。

コンビニでの仕事

コンビニの店舗はフランチャイズ契約に基づきオーナーさんが経営しますので、最終のお客様の接点はオーナーさんです。お店の売り上げが上がれば、本部の利益も上がる仕組みですので、その間に立つ「スーパーバイザー」が重要になります。

本部の考えを理解し実行してもらうための指導やお店の課題の相談にのるなどをする一方、お店の要望を本部に伝え施策に生かしていく役割で、まさにコンサルタントの仕事です。

コンビニは入社してお店の経験をし、その後たいいはスーパーバイザーを経験させます。コンビニの一番基本となる仕事だからです。その後、商品開発や店舗開発や地域の運営指導、店舗建設、情報システム、物流、人事、経理などの仕事に進んでいきます。

そのため、求められる資質としては、スーパーバイザーに相応しい人材が一に求められます。笑顔・明るさ・元氣・思いやりはもちろん、コミュニケーション能力、コンサルティング能力、チャレンジ精神が必要です。何よりもオーナーさんに信頼されなければ仕事が進みませんし、専門的な仕事をするにもそのことが基本です。

■ 私がローソンでやっていたこと



私は1995年から97年まで2年半くらいローソンにいました。新規事業開発室の責任者です。今までローソンでやってないことをやってくれと言われ、随分と悩みました。

そのため、いろんな情報を仕入れ、店の課題を探して歩きました。時代はちょうど情報化が進みつつあり、また規制緩和が進んできた時代でした。チケットの販売や、ゲームの販売、旅行の取り扱いをしたいなどのお店の要望をいかに実現しようかと考えました。

ここで大変力になってくれたのが、それまで福岡ドームの立ち上げと一緒にやった方や、学生時代の友人たちでした。もちろんダイエーの先輩、後輩たちのアイデアも借りました。

結果出来上がったのでロッピーです。他のコンビニに先駆けて全店に一驚に導入しました。とても大変でしたが、全力で取り組んだとても良い思い出です。

■ これから就活、学生生活について

自分の経験からも思いますが、人生にはとても「運」が大切です。でも運は待ってもやってきません。運を引くためには「力」が必要です。「力」とは知識や技能、人間性など日ごろの努力によって身につくものです。

そして「引」ためにはいろんなことにチャレンジしてみることです。いろんなところに出て歩き、見て歩き、話をしてみるそしてめぐり合う。とにかくやってみることです。就職面接で一番の決め手は、「学生時代に主体性を持ってやってきたか」が問われます。自分がやってきたことをストーリーで語れるよう、「学び・出会い・経験」を大切にしてください。充実した学生生活を祈っております。