あなたと、コンビに、
FamilyMart

ファミリーマートの経営に興味のある方、まずは説明会へご参加ください！

お電話の方はこちら

資料のご請求、説明会申し込み、加盟に関するお問い合わせをお受けいたします。

0120-912-785

【受付時間】月～金曜日 9：00～18：00 土・日・祝・年末年始は除きます。
※年末年始は除きます。 ※携帯電話からもお問い合わせいただけます。

JR九州リテールのホームページ

http://www.jr-retail.co.jp

ファミマ　JR九州　検索

加盟店募集サイト　https://www.jr-retail.co.jp/sp/fmm/

VEGETABLE OIL INK
このカタログは植物油インキを使用しています。

プライバシーマーク 17002929

本誌の内容は、2022年12月現在のものです。 2022.12

あなたと、コンビに、
FamilyMart



描くのは、わくわくする未来です。



JR九州リテール株式会社

JR九州グループ

JR九州リテール株式会社は
JR九州グループの一員です

JR九州リテール株式会社は、ジェイアール九州リーテイル株式会社と
九州キヨスク株式会社の合併により、2005年7月に発足しました。
JR九州の流通事業本部から生まれた新しい会社と、エキナカサービスの原点ともいえる歴史ある会社です。
JR九州グループの一員として「安心・信頼・感動を実現し地域に密着したお客さま企業をめざす」
ことを企業理念とし、北部九州（福岡、佐賀、長崎、大分、熊本各県）における
共同エリアフランチャイザーとして「ファミリーマート」を展開しています。



すべては、
お客さまの感動のために

これが私たちの基本理念です。

私たちは、常にお客さま第一の立場で、

「成長」と「進化」を続けいていくことにより、

お客さまに信頼していただける

企業をめざしてまいります。

現在、そして未来へ、ファミリーマートの挑戦

現 在

お客さまの気持ちにいちばん近い、家族のような存在に

ファミリーマートは、社会構造の変化に合わせ、ニーズを先取りしながら、
お客さまにとっての価値である「身近さ」と「便利さ」を追求してきました。

求められる商品とサービス、店舗網というインフラで
地域のお客さまの暮らしに寄り添ってまいりました

地域密着

地域社会に貢献しながら成長を遂げていくことが、
私たちが目指す未来のコンビニの姿です

そして…

時代が大きく変わる中、先を読み時代を拓く

ファミリーマートは未来のコンビニエンスストアの創造に挑戦しつづけることで、
お客さまの利便性をさらに高めるとともに、加盟店の皆さまと共に成長していきます。

より身近で便利に

ファミリーマート1日の来店客数

約1,500万人

全国47都道府県に展開し、たくさんのお客さまから支持されているファミリーマート。便利さに加え、ファミリーマートならではの商品やサービスを通じて、生活の豊かさを提供することで、お客さま一人ひとりに寄り添い、地域の家族のような存在を加盟店の皆さまと共に目指しています。



ファミリーマート国内店舗数

16,562店※

環境変化に合わせた出店戦略のもと、利便性と競争力のある収益性重視の出店を進めています。
また既存店はさらなる集客力の向上へ好立地への移転、店舗規格の強化（敷地拡大/売場増床）を行い、加盟店の皆さまの収益力向上へ強靭な店舗網を構築しています。

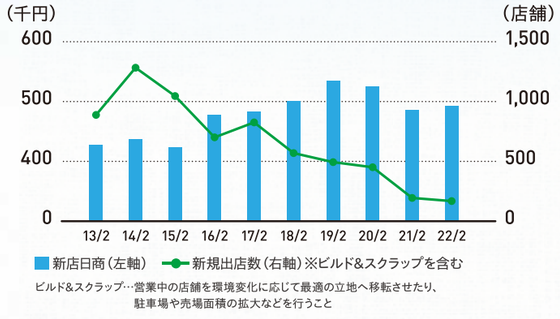
※2022年8月末現在

世界に広がるファミリーマート

24,573店※

ファミリーマートは1988年以降積極的に海外展開を進めてきました。現地パートナー企業との協業により、2022年8月末現在、国内外でで2万4,573店舗を展開しています。

新店日商と新規出店数の推移



ビルド&スクラップ…営業中の店舗を環境変化に応じて最適の立地へ移転させたり、駐車場や売場面積の拡大などを行うこと



国内合計：16,562店舗（エリアフランチャイズ含む）
海外合計：8,011店舗
※2022年8月末現在

					石川 248			青森 196	岩手 183	
	山口 91	島根 66	鳥取 71	京都 333	福井 152			秋田 143	宮城 347	
		広島 269	岡山 235	兵庫 529	滋賀 156	富山 150	新潟 177	山形 141	福島 180	
				大阪 1,364	岐阜 350	長野 266	群馬 120	栃木 224	茨城 330	
長崎 155	福岡 529		愛媛 232	香川 120	奈良 152	愛知 1,592	山梨 82	埼玉 781	東京 2,431	
佐賀 74	大分 120									
熊本 200	宮崎 129		高知 104	徳島 84	和歌山 114	三重 391	静岡 495	神奈川 991	千葉 635	
沖縄 328	鹿児島 263									

北海道 239

テクノロジーで切り拓く

より快適なお買い物環境の実現を目指して

快適なお買い物環境の提供と店舗オペレーションの省力化
無人決済システムを導入した店舗の拡大

ファミリーマートは、株式会社TOUCH TO GO（タッチトゥゴー以下、TTG）が開発した無人決済システムを導入した店舗の拡大を進めています。ゲートから入り、商品を選び、出口で決済するだけでスピーディにお買い物が完了します。忙しい朝や移動の合間など、短時間でお買い物ができる利便性の向上と、店舗オペレーションの負荷の軽減をすることが可能です。今後もテクノロジーを活用し、次世代に向けた「無人決済店舗」の構築を目指し、より快適なお買い物環境の提供と店舗オペレーションの省力化を実現してまいります。



店舗の省人化・省力化を推進

飲料補充AIロボットを300店舗へ導入 ※2022年8月より順次拡大

AIロボット「TX　SCARA」は飲料補充業務を24時間行い、これまで店舗従業員が行っていた飲料補充業務を完全になくすことを目指します。また店舗作業分析システムの導入により各時間帯における業務の作業時間を可視化・分析し、店舗経費の低減とより質の高い店舗運営の実現につなげてまいります。



新規事業で切り拓く

「コンビニ」×「新しい価値」という創造に挑戦することで、加盟店の売上と利益、地域のお客さまにとっての利便性を追求します。


コインランドリー


自販機型コンビニ



お薬の受け渡し


店内デジタルサイネージ


モビリティシェア拠点

▶テクノロジーによる効率化と人による真の価値創造
▶さらなる利便性向上とコンビニ市場の進化と拡大

加盟店の皆さまと繁栄するために一歩ずつ新しい未来へ。

一緒に創る、共に成長する



開店準備から店舗運営まで力を合わせて

「一緒に、創っていく」。それがファミリーマートのフランチャイズ経営です。
加盟店の皆さまを家族のようにお迎えし、
店舗の準備から開店、経営までしっかりサポートします。



お客さまに質の高いサービスを提供



ファミリーマートの基本理念

店舗設計	研修体制	ストアスタッフ教育 運営指導	販売促進	発注から納品まで
●店舗内外の整理整頓、清掃、衛生管理（クリンネスの実現） ●見やすく、買いやすい売場の保持 ●各種什器・設備類の維持・管理 ●店舗備品・消耗品の維持・管理	●加盟者の役割・心構えの理解 ●店舗経営に必要な知識・スキルの習得	●店舗づくりの基本であるQSC（クオリティ・サービス・クリンネス）の徹底 ●ストアスタッフの募集・採用・教育・管理 ●「ストアスタッフトータルシステム（SST）」の導入と活用	●店頭キャンペーンの実施	●発注情報端末の活用 ●スピーディーな商品陳列 ●発注精度の向上
●売場の継続的革新と導入促進 ●各種什器・設備類の設置 ●商標・サービスマークの使用許諾とVIの管理	●各種研修の実施	●スーパーバイザーによる経営アドバイス ●各種情報提供 ●開店トレーナーによる指導 ●各種マニュアルの整備と閲覧環境の構築	●継続的なファミリーマートのイメージづくり ●マスメディア広告の展開 ●店頭キャンペーンの企画・展開	●商品の供給体制の構築と維持 ●情報システム・物流システムの提供

商　品	サービス・システム	経理・会計	保険・福利厚生
●新商品や売れ筋商品の導入 ●販売機会喪失（機会ロス）の撲滅 ●鮮度・品質のよい商品の提供（クオリティの実現） ●立地環境に合わせた品揃えの実現	●幅広いサービス商材の受付 ●ファミマのアプリ「ファミペイ」会員の獲得 ●キャッシュレス決済の受付	●売上・経営管理 ●店舗経費・利益の管理	●各種保険制度への加入 ●ストアスタッフのための各種保険への加入 ●各種福利厚生制度の活用
●オリジナル商品の開発・品質向上 ●わかりやすい商品情報の発信	●ファミマのアプリ「ファミペイ」による独自会員特典の提供 ●ATM、マルチコピー機サービスなどの構築と運用 ●新しいサービスの構築	●現金決済勘定（オープンアカウント）の運用 ●会計書類作成、支払代行、棚卸の実施	●各種保険制度の充実・完備 ●社会保険労務士の紹介 ●各種福利厚生制度の整備

加盟者
店舗の経営



相互の信頼と事業の繁栄

本部
ファミリーマート・システムの提供



パートナーの役割分担



「おいしさ」のさらなる進化に向けて。



「具材・調理方法・見た目」のすべてにこだわり、中食商品を刷新

社会構造の変化から今後も一層の拡大が見込まれる中食商品。
ファミリーマートでは中食商品の刷新に取り組み、
「具材・調理方法・見た目」のすべてにこだわった商品を開発しています。

●オリジナルおむすび「SPAM®むすび」

SPAM®むすびシリーズは2021年8月発売以来、1年間で3,000万食を販売。市場の高付加価値需要を背景に、ヒット商品となりました。人気のランチョンミート「SPAM®」は缶詰から一つひとつ取り出し、手作業でスライスしてご飯でサンド。ファミリーマートならではのこだわりのおむすびです。



●ファミチキ越えの問題児!?「クリスピーチキン」

ザクザク衣のクリスピーな食感が特徴のクリスピーチキンは、“ファミチキ越えの問題児!?”と題して発売。
ファミマのチキン史上最速で販売数が1億本を突破し、多くのお客さまから大変なご好評をいただいています。



●市場のトレンドを作り出す差別化商品へ

多彩なフレーバーで注目を集める「FAMIMA CAFÉ（ファミマカフェ）」のフラッペシリーズ。
1万人への市場調査を通じ、潜在的なニーズを明らかにし、新たな「コラボ監修商品の開発」などを進めることで、絶大な人気を集めています。



［中食］…惣菜や弁当など家庭外で調理された食品を購入し、家庭内や別の場所で食べること、あるいはその食品のこと。

check ファミリーマートは、原材料から製造、品質管理まですべてを見直し、日々商品の高質化を図っています。
それにより、収益拡大を実現し、全体の「質向上」と「成長」のスパイラルを持続させていきます。

商品&マーケティング改革

●ファミマル

ファミリーマートのプライベートブランド「ファミマル」は「ファミリークオリティ」をコンセプトとし、ファミリーマートの名前にふさわしく「大切な家族に安心して薦められるレベルの安全と品質」の商品を「おいしい◎うれしい◎あんしん◎」をキーワードに開発しています。
おいしさのみならず「ファミマル」が目指す価値をお客さまにきちんとお伝えするパッケージデザインや、環境に配慮した包材使用もすすめています。「ちょっとお得」を感じていただける価格、量目、品質などにこだわった「ファミマル」商品はお客さまに大変ご好評いただいており、今後も品揃えを充実させていきます。



商品力と戦略的マーケティングを融合し、競争力をさらに強化

ファミリーマートでは、商品企画や開発、販売がマーケティング活動と連携する体制を構築。
季節やトレンドから特に販売の伸びが期待できる商品を選定し、最も効果的な販促活動を実施しています。

●ファミリーマートならではの価値の創造

商品開発

質の高い商品



①市場動向を見極め反映
②素材・製法にこだわる
③工場機械の改善と投資
④ピークに合わせた商品づくり

&

戦略的マーケティング

話題づくり



①ニュースづくり
商品刷新等の認知向上を狙う
②ニュースの話題化
店頭・PR・ソーシャルメディアを
総動員し話題化

データ活用

ご来店・
ご購入
フィードバック



お客さまの精緻なデータを活用
（お客さま属性、リピート率など）

ファミリーマートならではの価値

check ファミリーマートは商品開発力やマーケティング力の強化など、これまで以上に力を入れて
相乗効果を創造していきます。





●商品と連動した話題づくり

ファミリーマートの特徴である「5つのキーワード」に沿った様々な施策やニュースを、店頭・PR・ソーシャルメディアを総動員し、時には広告も使いながら大きく話題化して、たくさんのお客さまにお伝えすること。加えて、人気コンテンツとのタイアップで、ファミリーマートに行く理由をたくさん、途切れることなく作っています。

5つのキーワード

1 もっと美味しく ▶
2 たのしいおトク ▶
3 「あなた」のうれしい ▶
4 食の安全・安心、地球にもやさしい ▶
5 わくわく働けるお店 ▶

●ファミリーマートのサステナブルなサプライチェーン

中食商品、ファミマル（ファミリーマートプライベートブランド）商品の製造委託先、輸入元などのお取引先と協働し、持続可能な社会の実現に向けてサプライチェーン全体でサステナビリティ調達を推進しています。

社会環境の変化に対応した商品づくり

社会環境の変化

家族消費 / 高齢化 / 女性の社会進出 / 単身世帯の増加

即食・併買・買置き需要増

そのまま食卓へ / 食べきりサイズ / 豊富な種類 / 長期保存可能

①消費者（お客さま）それぞれの「家族形態」や「食シーン」に合わせた商品の開発
②ごみの削減（廃棄ロス低減）に対応した商品の設計

低温殺菌包装（賞味期限30日から）



チルドパウチ惣菜

冷凍食品（賞味期限約1年から）



冷凍食品

差別化設備の導入を推進

ファミリーマートでは2022年に「具見せおむすび成型機」を導入し、見た目でもおいしさを感じられる「具だくさん！おむすび」シリーズを展開しています。



「具だくさん！おむすび」

check 積極的な設備投資によりプロセス全体の改善を図ることで、商品の質向上、物流の効率化が生じ、結果的に
お客さまのさらなる満足、そして加盟店の収益拡大へとつながっています。

サポート体制



加盟店の皆さまを全力でサポート。



利便性と満足度を高める
多彩なサービスで、お客さまの来店を促進

リアル店舗においてデジタル戦略の要となるファミマのアプリ「ファミペイ」を導入。
お客さま一人ひとりとの密なコミュニケーションをかなえます。
マルチポイント戦略において、dポイント、楽天ポイント、Tポイントと
3つのポイント利用が可能です。
様々な特典をお客さまに提供するとともに、マルチコピー機やATMなどのサービスのほか、
多彩な決済手段などを用意し、お客さまの来店を促進しています。



ファミマのアプリ「ファミペイ」

●お客さま一人ひとりとのコミュニケーションの実現
●マルチポイントの導入によるお客さまの来店頻度アップ

ファミリーマートでのお得な特典やサービスが受けられるスマートフォンアプリ。バーコード決済機能「ファミペイ」を搭載し、代行収納を含むほぼすべての商品、サービスの支払いが可能です。さらにファミペイでたまったファミペイボーナスは、1ボーナス＝1円相当としてご利用できます。



●マルチポイントサービスの導入

dポイント、楽天ポイント、Tポイントと3つのポイント利用が可能です。ファミリーマートでお買い物する際、ポイントがたまり、たまっているポイントを「1ポイント＝1円」で利用できます。

▶マルチコピー機
（ワンストップで様々な機能が利用可能なマルチメディア端末）

見やすく操作しやすい15インチの大型カラー液晶タッチパネルを搭載し、操作画面の角度を調整することができるため、車いすをご利用のお客さまも操作しやすい仕様のマルチコピー機です。

・主なサービス
コピー、写真・文書・ネットワーク・コンテンツプリント、行政サービス（住民票の写し）、チケットの発券、プリペイドサービス、各種代行収納、スポーツくじ（toto/BIG）、各種保険（バイク自賠責）の申込などが行えます。

※店舗によっては、設置できない場合があります。



▶ATMサービス

ほとんどの銀行、ゆうちょ銀行、クレジットカードなどがご利用いただけます。

※店舗によっては、2種類のいずれか1つ、もしくは設置できない場合があります。



サポート体制

人材育成や店舗運営もしっかりサポート

**ファミリーマートは、充実の経営サポート体制、きめ細かい研修や
専任のスーパーバイザー、独自の人材育成システムなど、
万全のサポートで加盟店の皆さまの開店から店舗運営までしっかり支援します。**

●充実の経営サポート体制

ファミリーマートを熟知した社会保険労務士事務所と提携し、各種保険の加入手続きをサポートする社会保険労務士紹介制度や、税務申告、税務相談のみならず、記帳指導・記帳代行業務、各種届出業務、年末調整にも対応した税理士事務所を紹介する税理士紹介制度をご用意しています。
また、ストアスタッフの定期健康診断の受診をサポートする健康診断支援サービス制度を提供しています。

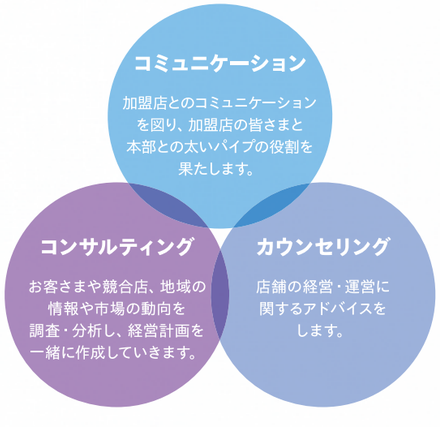
●開店前も開店後も研修をご用意

開店前は、多くの加盟店を研修してきた研修トレーナーのサポートを受け、「加盟者の役割・心構え」と「店舗経営に必要な知識・スキル」を理解・習得していただきます。また、開店直後は本部の開店トレーナーのサポートを受けながら、店舗オペレーションやストアスタッフ教育などについて実践的に習得していただきます。

●スーパーバイザーが店舗運営をサポート

スーパーバイザーが店舗へ原則週2回訪問します。定期的に店舗を訪問し、安定した経営、さらなる売上拡大に貢献できるよう、加盟店の皆さまをサポートしています。

スーパーバイザーの役割



●独自の人材育成システムでストアスタッフを育成

ファミリーマートでは店舗運営を支えるストアスタッフを育成するため、ストアスタッフトータルシステム（SST）を構築しています。
これは段階的・効率的に育成するファミリーマート独自の人材育成システムです。
ストアスタッフに店舗経営への参画意識を醸成し、頼もしい戦力へと成長させていきます。また、外国籍のストアスタッフのためのマニュアルや研修もご用意しています。

SST4大原則と、それを支える6大要素



check お客さまのニーズに対応したサービスが増えるに伴い、店舗オペレーションも増加傾向にありました。
ファミリーマートでは効率化や人材育成を強力に推進し、加盟店の皆さまの店舗運営を支援します。





業務負担を軽減し、さらに働きやすい店舗へ

**ファミリーマートは、店舗の業務負担を軽減することで、
加盟店の皆さまがさらに働きやすい店舗づくりを
進めています。**

●設備の改革

▶ セルフレジの導入
▶ 省力化什器の導入
・手を伸ばすだけでレジ袋がとれるレジ袋ユニット
・商品の品出しを簡単に行えるスライド棚

［セルフレジ］





［飲料補充AIロボット※今後拡大予定］

●店舗業務の改革

▶ 画像付き単品カード（値札）の導入
・新人や外国籍のストアスタッフでもわかりやすく取り付け可能
▶ サービス受付業務の簡素化
・サイト連携の宅急便サービスの荷物サイズ計測にかかる時間や手間を削減

これらの改革は加盟店の皆さまへのアンケートをもとに実施しました。
今後も継続して改善に取り組んでいきます。



［画像付き単品カード（値札）］

●最新テクノロジーの活用

AIやIoTをはじめとする最新テクノロジーも活用しながら店舗オペレーションを最大限まで効率化していきます。

テクノロジーによる効率化
↓
時間の創出
↓
地域への関わり・人ならではの仕事と質の向上

店舗開発

地域密着の強い店舗網を構築

**ファミリーマートは、データに基づく立地判断を強化し、利便性と競争力の高い店舗開発で、
安定した収益の見込める店舗を厳選して出店することを基本方針としています。**

●最新の技術を活用し「質」にこだわり出店を厳選

最新の技術を用い、現在の競合他社の状況、過去のファミリーマートの出店実績をもとに、
売上を最大化できる条件を分析、最適な店舗開発を行うことで、よりお客さまに必要とされる高品質な店舗を出店します。

●競争力を高める地域密着型出店戦略

開店後の既存店舗の集客力・競争力を高めるために、必要に応じて、営業中の店舗に対し、環境変化に合った立地への移転や、駐車場や売場拡大を行う「ビルド&スクラップ」を推進しています。



法人の皆さまのベストパートナーを目指して。





新規事業の立ち上げ、資産の有効活用のご相談はファミリーマートへ

ファミリーマートはこれまでのコンビニエンスストア運営により
強固なフランチャイズ・システムを構築してきました。
このフランチャイズ・システムにより、法人の皆さまの事業拡大や資産活用を全力でサポートします。

●事業のお悩みを解決するファミリーマートのフランチャイズ・システム

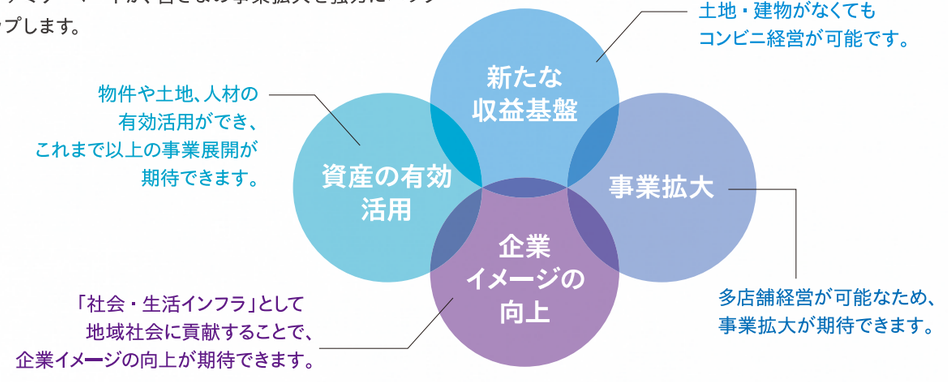


リスクを抑えて新規事業を立ち上げたい	ファミリーマートの豊富な実績・データをもとに精度の高い事業計画を立てることができます
既存事業の成長があまり期待できない	着実な複数店展開により、新たな収益の柱を構築することができます
人材や資金などを有効活用したい	ファミリーマート独自の人材育成システムで、人材の戦力化を短期間で実現します
土地建物の未利用スペースを活用したい	コンビニエンスストアとして活用することで施設価値・企業イメージの向上を図ります



●ファミリーマートを事業パートナーに選ぶ様々なメリット

豊富な経験とノウハウを有し、数多くの法人取組実績を持つファミリーマートが、皆さまの事業拡大を強力にバックアップします。



多様な出店形態

社会・生活インフラ企業として進化する ファミリーマート

●ファミリーマートは「マーケット」「ニーズ」に対応した出店で存在価値を高めています

「社会・生活インフラ」として駅ナカやオフィス、病院内への出店など、お客さまのさらなる利便性向上に貢献しています。
「マーケット」や「ニーズ」と、コンビニエンスストアの利便性の相乗効果により、
来店客数の増加や新規顧客の掘り起こしが期待できます。



ケーススタディ



マーケットとニーズに対応した ファミリーマートの出店事例

ファミリーマートと既存ビジネスを融合させた店舗や、
ファミリーマートが取り組んでいる出店形態をご紹介します。

ファミリーマート＋ドラッグイレブン

コンビニエンスストアの利便性・商品力（中食・サービス）機能とドラッグストアの専門性（カウンセリング力）・商品力（健康・美容・介護）機能を兼ね備えています。





ファミリーマートドラッグイレブン志免店

所在地　福岡県糟屋郡志免町南里4-13-1
営業時間　24時間営業
［医薬品］9:00~23:00

ファミリーマート＋銘品蔵

主要駅で展開しているお土産専門店、「銘品蔵」と利便性の高い「コンビニエンスストア」の融合店です。
駅構内スペースを効率的に活用した店舗展開を行っています。





①ファミリーマート銘品蔵熊本駅改札内店

所在地　熊本県熊本市西区春日3丁目15-30
営業時間　5:30~22:00

②ファミリーマート銘品蔵熊本駅新幹線口店

所在地　熊本県熊本市西区春日3丁目15-30
営業時間　5:30~24:30

ファミリーマート は
地域とも「家族」 でありたい。

地域に住んでいる様々な方とその生活に
寄り添って、商品やサービスを提供したい。

地域のお客さまと日々接している
加盟店の皆さまの声をご紹介

加盟検討から開店までの道のり、店舗運営のやりがい、成功の秘訣などについて、
全国の加盟店の皆さまにインタビューしました。



コンビニ経営約30年、家族で経営
「地域に根付いた店を作り続けたい」

**ファミリーマート城南別府１丁目店・早良昭代３丁目店・
博多美野島３丁目店・城南鳥飼７丁目店・糸島波多江駅北１丁目店　山部 泰令さん**

私は、1990年代に他のコンビニチェーンを夫婦で経営しており、2001年にJR九州リテールのエーエム・ピーエムに加盟しました。その後2010年にエーエム・ピーエムからファミリーマートに転換し、現在は5店舗を経営しています。コンビニを始めた当初は小さかった二人の子供たちでしたが、社会人経験を経て、今では家族四人と雇用店長の五人でそれぞれの店舗を切り盛りしています。家族が一堂に会することは年に数回しかありませんが、日常では、電話でのやり取りやお互いの店舗を行き来することはよくやっています。私が子供たちの店舗へコンビニオーナーの先輩として色々と教えてあげようかと思い出向いて行くのですが、逆に子供達が私に対して「もっとこうしたほうが良いよ」など意見を言われることがあり、どっちがオーナーで店長なのか立場が逆転することもあります（笑）。また、子供たち同士で売場作りや経営に関して熱く語り合ったり、お忍びで他店舗のQSCチェックをしたりしてくれるため陰ながら助かっています。父親の私が頭ごなしに物を言うより、妻や子供たちの意見を尊重したり、認め合ったりしながらやれていることがこれまで長きに渡ってコンビニ経営がやれてきたのと、複数店経営が出来ているのかもしれません。本当に家族に感謝しています。

――人材育成はどのようにしていますか
ストアスタッフの育成は、各店長が責任を持って育成をしています。私が直接管理をしている城南鳥飼7丁目店は、ベテランスタッフさんが複数いらっしゃいます。長い人だと20年くらい働き続けてくれている方もいます。そのようなスタッフさんがいてくれるおかげで、人材育成に関して正直なところ特別何かをやっているわけではありません。ベテランのスタッフさんが中心となり、新人スタッフさんの教育や育成を行なってくれます。また、家庭の事情だったり授業の都合で勤務出来ない場合は、スタッフさん同士で連絡し合い勤務調整まで行ってくれたりもします。私の役割はと言うと、店舗で働く上でのルールやSSTに基づく基本的な接客応対などの初期教育を行なっています。



――本部のサポート体制はどうですか？
過去にお客さまが店舗で転倒され怪我を負われたことがありました。治療費等の補償の面は、ファミリーマートの保険に加入していたおかげで、心配することはありませんでした。しかし、その後お客さまとのやり取りが長期化した際、担当のスーパーバイザーが親身になって対応してくださり本当に感謝しています。経営的な指導だけでなくこのように私たちが店舗運営に専念しやすい環境づくりをしてくれるので非常に助かっています。また、私が加盟して間もないころ「加盟者と本部でスクラムを組んで共に頑張りましょう」と言われた言葉を今でも肝に銘じています。JR九州リテールの加盟者と本部は距離が近く、アットホーム的な関係にあると思っています。

これからも1店舗でも多く店舗を運営していけるよう私たち家族ならびにストアスタッフ共に地域に必要とされる店舗運営を行なっていきます。

是非、私たちと一緒に「地域に愛されるファミリーマート」を経営してみませんか。









オーナーの一日

7：00～	出勤 発注見直し 前出し 商品補充
10：00～	商品搬入・補充
12：00～	昼ピーク対応 清掃
14：00～	店舗巡回

オーナーの元で1年間経験を積み、ストアスタッフ
独立制度で独立。1年後には2号店をオープン

ファミリーマート博多駅東２丁目店・七隈四ツ角店　得地 和也さん

私がコンビニで働くきっかけは、40歳の頃、自営業（飲食店）を営んでいましたが、空き時間を活用し、アルバイトでもしようかなと思ったことでした。今の自分に何ができるだろうと考えながら街中を歩きファミリーマート博多駅前住吉通店を通りかかったところお店にアルバイト募集のチラシが貼ってありました。当時はコンビニをあまり利用したことがなかったのですが、このお店綺麗だなという第一印象を持ったことや、全く畑違いな仕事をしてみたい、時間的に融通が利きそうだと思い、思い切って応募したことでした。それまでやっていた自営業が立退きを理由に閉店となり、博多駅住吉通店のオーナーが複数店経営を行なっていたこともあり、他店舗のマネジャー、店長と経験を積んでいきました。そんな折、オーナーから契約満了になるお店があるからそのあとをやってみないか、と打診され、2021年9月にストアスタッフ独立制度を活用し独立しました。

――将来の夢は何ですか。
現在2店舗経営していますが、1年に1店、5年で5店舗はやりたいです。そのためには、数あるコンビニがある中、どのような行動をしたら「お客さまが選んでくれるお店になれるか」を考え続けています。例えば、お客さまから「いつ来ても綺麗だね」と思って貰え、楽しい気分にさせるような挨拶をすることで、お客さまが元気を貰えるお店にしていきたいです。



――やりがいを感じる事は？？
1つ1つの取組みで頑張ったことが具体的数値にどう反映されたか、目標に対して、自分だったらどこまで挑戦できるか考え行動することですかね。その結果、お客さまから「ありがとう」と言われたときは、間違ってなかったと実感できます。例えば冷たい物と温かいものを一緒にいれて良いというお客さまには、おしぼりを間に挟んで対応します。小さな事ですが、喜んでいただけるよう接客にはこだわっています。飲食店経営で学んだ事ですが、入店から退店まで99%笑顔でも、帰る瞬間怒ったお客さまは二度と来店しません。帰る瞬間の1%だけでも笑顔になったお客さまはまた来店してくださいます。最後に笑顔にした人が勝ち、お客さまを喜ばせ、気持ちよく送り出せるよう、日々努力しています。

――スタッフ育成はどのように？
駅近くに日本語学校があることもあり、ストアスタッフの8割が外国人です。スタッフ教育・育成を行なう際はSST（ストアスタッフトータルシステム）の教育ツールを活用しています。教育ツールには基本的なことが明示されているため、仕事に対する姿勢やお客さまに対する態度、日本のスタイルを教えるのに非常に役に立っています。また、私はスタッフが理解するまで繰り返し教育をしています。

――これから加盟する方へメッセージをお願いします。
加盟制度に数種類あるため、自分にあった制度を選んで頂きたいと思います。加盟後についてはスーパーバイザー含め本部のバックアップも充実していて、労務管理等経営者としてやらなければならない仕事もありますが、社労士紹介制度もありますので安心して店舗運営に専念出来ます。是非、ファミリーマートの仲間として一緒にお客さまが喜んで来店してくれるファミリーマート店舗をつくりましょう！





Q&A

ファミリーマート加盟に関して

よくあるご質問

Q. 未経験でも独立できますか？

未経験でも安心して独立できます。

充実した研修や、開店後はスーパーバイザーによる店舗運営のサポートを受ける事ができます。
また、給与をもらいながら店舗経営や業務を学んだ後に独立ができる、インターン社員独立支援制度などをご用意しています。

Q. 売上がわからないお店を経営するのは不安です。

営業中の店舗もご案内ができます。

営業中の店舗のため、売上や経費等を把握できますので、収支や事業計画を立てやすくなります。
またストアスタッフを引き継ぐ事も可能ですので、安心して経営いただけます。
さらに、売上を拡大させるために、複数店経営を行うことも可能です。

Q. 店舗作業や経費の面でどんなサポートをしてくれますか？

ファミリーマートは、店舗オペレーションの軽減や様々な助成金で、加盟店の皆さまを応援します。

ファミリーマートでは、AI・IoT技術の活用により店舗オペレーションを軽減することで、加盟店の皆さまに楽しくいきいきと店舗運営をしていただける環境づくりを進めています。
また、経費については、水道光熱費助成金や店舗運営支援金、店舗値下・廃棄ロス分担金など様々な助成金でサポートします。



Q. 店舗の人材を確保するための仕組みはありますか？

人材の募集・採用を支援する「スタッフ採用センター」などできめ細かいサポートをしています。

新たな人材を確保するための採用活動支援として、自社求人サイト「ファミJOB」の開設の他、各種求人広告へはファミリーマート特別価格（一般価格の2～9割引）で掲載ができます。また、採用業務負荷を軽減するため、「スタッフ採用センター」にて求人広告媒体への掲載と応募受付を代行しております。
人材の定着支援策として、ストアスタッフを対象とした表彰制度「スタッフアワード」の開催や、スタッフ応募率や定着の効果が期待できる「前払い給与サービス」もあり、ファミリーマートで働くメリットを感じていただけるようサポートをしています。



サステナビリティ

ファミリーマートは、地域社会を「ファミリー」（家族）と考え、便利さのご提供とともに、地域に寄り添い、社会課題の解決に取り組んでいます。

ファミリーマート夢の掛け橋募金



お客さまの温かいご支援から集まった店頭募金に企業寄付を加えた金額を、国内外で世界のこどもたちと地球の未来のために活動するNGO/NPOに寄付し、その活動を支援しています。

寄付先

・公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン
・公益社団法人国土緑化推進機構
（緑の募金、共存の森ネットワーク・子どもたちの未来の森づくり事業）
・特定非営利活動法人国際連合世界食糧計画WFP協会
・NPO法人全国こども食堂支援センター・むすびえ

災害義援金の募金活動

国内外で大規模な災害が発生した場合は、全国のファミリーマート店舗で速やかに義援金募金活動を開始する体制を整え被災地支援を行っています。

ファミリーマートありがとうの手紙コンテスト

地域社会と共に次世代の健全な成長を支援する取り組みとして、2009年より全国の小学生を対象とした文部科学省後援事業「ファミリーマートありがとうの手紙コンテスト」を主催しています。これまでのべ約43万通の応募をいただき、2022年は表彰制度に文部科学大臣賞を新設するほか、これまでの受賞作品が複数の道徳の教科書に掲載されるなど、次世代の教育への貢献が評価されるコンテストとなっています。





ファミマフードドライブ

「家庭の食品ロス削減」と「地域の支え合い」につながる取り組みです。店舗を寄付食品の回収拠点とし、地域の自治体やＮＰＯなどの団体を通じて必要な方へお渡しをしています。身近なコンビニの強みを活かし、時間を選ばず気軽に寄付ができる取り組みとして多くの方からご好評をいただいています。





安全・安心な地域づくりに貢献

社会・生活インフラとして地域社会に貢献するため、自治体と包括協定・災害協定・帰宅困難者支援協定を締結している他、安全・安心な地域づくり推進のために、高齢者見守り協定等を締結し、地域社会での役割を果たしています。







ファミマ eco ビジョン 2050

環境の中長期目標として「ファミマecoビジョン2050」を制定。温室効果ガス削減、プラスチック対策、食品ロス削減に関する2030年と2050年までの達成目標を設定し、環境配慮を通じた地域と地球の未来への貢献を果たします。

ファミマecoビジョン2050

温室効果ガス削減	プラスチック対策	食品ロス削減
店舗運営に伴うCO_2	環境配慮型素材使用割合	店舗の食品廃棄物
2030年 50％削減	2030年 60%	2030年 50％削減
2050年 100％削減	2050年 100%	2050年 80％削減
（2013年比）		（2018年比）

温室効果ガス（CO_2）削減

省エネ型機器の導入等による店舗の電気使用量抑制や、店舗屋根への太陽光パネル設置による再生可能エネルギーの導入推進により、CO_2排出量の削減に取り組んでいます。



プラスチック対策

中食商品の容器包装に植物を原材料にしたバイオマスプラスチックや再生PETを配合する等、環境配慮型素材の利用を進めています。また、包材フィルムの薄肉化やパッケージの形状変更等、プラスチック使用量の削減にも取り組んでいます。


日本初！
バイオポリプロピレン使用


PLA（ポリ乳酸）使用

食品ロスの削減

商品の発注精度向上や容器包装の改良等による消費期限の延長、消費期限が迫った中食商品を対象とした値下販売（ファミマのエコ割）等による食品ロス削減に取り組んでいます。店舗で発生した食品ロスは飼料や肥料等の資源にリサイクルしています。



商品配送における環境配慮

物流面では、2030年までに配送トラックから排出されるCO_2を30%削減（2017年対比）することを目標としています。クリーンディーゼル車両（環境配慮型車両）の導入や、配送の効率化等、様々な施策に取り組んでいます。引き続き目標達成に向け、EV（電動）トラックやFCV（燃料電池）トラックの導入、環境配慮型燃料の導入等、新たな取り組みを積極的に進めていきます。