

「子育て支援パスポート事業 全国共通展開フォーラム」事例発表 議事録

平成 28 年 10 月 24 日

子育て支援に関するローソンの取り組み」 (株式会社ローソン事業サポート本部環境社会共生、長谷川泉氏)

長谷川：ただ今ご紹介いただきました株式会社ローソン事業サポート本部環境社会共生の長谷川泉と申します。今日はどうぞよろしくお願いいたします。

今まで自治体の皆さまの素晴らしい取組を拝聴しまして、私がこの場に立っているのかどうか、疑問の部分もございます。子育て支援パスポート事業につきまして先進事例と申し上げられるほどではございませんが、弊社の子育て支援に関する取組をご紹介させていただければと思っております。よろしくお願いいたします。

弊社の取組につきましては、お手元にあります、『マチと共に生きる 取り組み報告』、こちらをご確認いただければと考えております。配付資料はございませんので、ご了承のほどよろしくお願いいたします。ページ数につきましては、それぞれのページに右肩に該当ページを記載しておりますので、そちらのページをご確認いただければと思います。

それではまず会社概要から、説明させていただければと思います。弊社、コンビニエンスストアのフランチャイズチェーン展開をしております、店舗にはローソンをはじめ、ナチュラルローソン、これは女性と健康に配慮したお店になります。それから、ローソンストア 100 といいまして、100 円を中心とした価格帯のお店を展開しております。それ以外には、ローソンチケットと申しまして、チケット事業をはじめ、ユナイテッドシネマ、映画館の運営等もっております。それから HMV、CD、DVD の販売事業なども取り組んでおります。現在、店舗数は国内外含めまして約 1 万 3,000 店舗という状況です。国内ですと、約 1 万 2,500 店舗になります。

私どもが子育て支援に取り組む上で前提になりますのが企業理念でございます。「私たちはみんなと暮らすマチを幸せにします。」一企業で、そんなマチを幸せにすることができるわけではなく、非常におこがましいですけれども、店舗を運営して、お客さまに商品、サービスを提供するだけでなく、災害時のライフラインや、防犯拠点としての取組、お客さまの健康サポート、それから社会貢献活動、環境活動。そういったことに取り組む事によって、マチの暮らしにとって、なくてはならない存在になりたいという願いを込めて立てた企業理念でございます。それをご理解いただければと思います。

続きまして、特に社会環境活動につきましては、環境方針を立てて、それに基づいて取り組んでおります。特に、「地域社会との共生と持続可能な発展に向けて積極的に行動します」と入れてあります。これは、やはり地域社会、マチが元気でなければ店舗も元気になれない。そこで、地域社会と一緒に取り組んで、持続可能な発展を進めていくということを表したものでございます。具体的には、ISO14001、環境マネジメントシステムを活用して、PDCA サイクルを回して進捗管理をしております。

具体的に地域との共生として何をやっているのかと申しますと、包括協定というものを全国各地の自治体と結ばせていただいております。今年の 6 月末現在で、45 道府県 7 市で取り組んでおります。こちらは各自治体のご要望に応じた形で進めておまして、災害対策や観光振興、地産地消の商品開発、それから環境への貢献、レジ袋の削減の取組などに取り組んでおります。その中で福祉、子育て支援の一環と

して、子育て支援パスポート事業にも取り組ませていただいております。

特に子育て支援パスポート事業の具体的な事例についてご紹介いたします。こちらは、先ほど申し上げました13ページにも掲載させていただいた内容ですけれども、東北地方の、宮城県を除く青森、岩手、秋田、山形、福島県の約800店舗で展開している取組になります。子育てわくわくクーポンとしまして、半期に1回、年に2回、このようなチラシを作りまして、子育てわくわくクーポンの取組の説明と、割引券を3枚掲載して、店舗に配布しております。各店舗100枚、800店舗で展開しておりますので、8万枚配布しております。こちらはなくなり次第終了という形になります。今期は10月1日から2月末まで取り組んでおります。

子育て支援クーポンの仕組みですけれども、こちら前回の取組状況です。ちょっと小さいですけれども、右肩上に掲載させていただきました。県からのお知らせラックでクーポンの付いたチラシを配布しております。

使用対象は、妊婦の方、それから18歳未満のお子さん連れのご家族の方とさせていただいております。先ほど来、大人の方だけの使用を可としているとか、そういう話も聞いてはいますけれども、私どもはやはり確認ができない場合がございますので、妊婦の方と18歳未満のお子さん連れのご家族、実際にお子さん連れの方でないと、使用をお断りするという形にしております。

子育て支援クーポンの効果ですけれども、やはりお客さまが選んで来られるという、一定の集客効果がございます。お客さま満足の実現ということにもつながります。また、自治体の方からのご要望に応じて取り組んでいるということで、地域に密着した商売ができるということと、自治体との連携の強化が図れるかと存じます。弊社のイメージ向上にもつながるというふうに考えております。

今回、チラシに掲載させていただいているクーポンにつきましては、よりお客さまに近い視点の意見を入れまして、子育て家族に喜ばれるような総菜やサラダ、シュークリーム、弊社の看板商品でございますからあげクンを20円引きでご提供させていただいております。

ただ、こちらの取組についてはいろいろ課題もございます。後ほど詳しくご説明させていただければと思います。

それ以外の子育て支援パスポート事業につきましては、近畿地方で子育て支援として、ミルクのお湯を提供させていただくという取組をしています。お店にカップラーメン用のお湯などを提供するためのポットにステッカーを貼りまして、ミルク用のお湯を提供するという形にしています。こちらは、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良の約2,250店舗で取り組んでいる取組になります。これはずっと継続で取り組んでおります。

実は、子育て支援パスポート事業に取り組む上では、いろいろいくつか課題というものを抱えています。内容は記載していませんが、やはり各自治体でニーズが非常に異なっております。今回も実は東北6県でやる予定で話を進めさせていただいていましたが、宮城県さんはちょっと今回は別の取組をされるというお話を伺いまして、今回につきましては5県で取り組ませていただいております。もちろん今後、お話はさせていただいて、一緒に取り組ませていただく事も可能なというふうに考えておりますけれども、各自治体さんでニーズが異なるということに対応するためには、やはり統一が難しい状況でございます。

また、コスト面での課題もございます。販促費用ということになりますが、なかなか販促として認知されるよりも社会貢献活動と認知される事が多いものですから、なかなかコストを捻出しにくい。お恥ず

かしい話ですけれども、そのような状況もございます。

またそれから先ほど石川県の大谷さまからお話もありましたように、やはり弊社のアルバイトは残念ながらすぐに入れ替わってしまいまして、なかなかお客さまのご要望にお応えできるようなアルバイトが育ちにくい状況という事もございます。やっぱり行った時にやってくれなかったということがお客さまからのクレームとして実際上がってまいりますので、どのお店に行ってもちゃんとサービスが提供できる、そういった取組をどのように作っていくかというのが課題だと認識しております。

そういう状況もございますので、残念ながら、今のところ全国統一での事業は予定しておりません。それぞれの地域に合わせた子育て支援の取組をこれからも進めてまいりたいと考えております。

ここまで子育て支援パスポート事業について説明しましたけれども、それ以降は弊社としての子育て支援の取組を簡単にご紹介させていただければと思います。

こちらのハッピーローソンというお店を横浜市の下公園内にオープンしております。実は30周年を記念しまして、未来のコンビニのアイデアを募集した時に、子育て応援コンビニを作ってほしいという要望からできた店舗でございます。実際、紙おむつを販売したり、それから、ベビーカーが通れるような通路を作ったりといった取組をしています。

それからこちら、スチューデントシティと申しまして、仙台と京都にオープンしております体験学習施設でございます。キッズニアのようなものだと思っていただければ結構です。授業の一環で、小学校高学年の児童が体験店舗に来られて、弊社の店舗の仕事の仕組みを学ぶという取組をしております。こちら、京都は2007年、それから仙台は2014年から取り組んでおります。

その他としまして、高校生との商品開発も取り組んでおります。地産地消の商品開発も包括協定の中で取り組んでいますけれども、その一環で、高校生と取り組む事によって親御さんの集客も図れるという部分と、地産地消の取組をやる事によって、地域社会の活性化につながるため、取り組んでおります。これは東北の事例を載せておりますけれども、全国で取り組んでいるものになります。

東北エリアでは「夢を応援基金」という、被災地の高校生の就学を支援する奨学金制度の寄付付き商品といったこともやっております。

最後になりますけれども、社会貢献に対する考え方をちょっとここで簡単にご説明させていただければと思います。弊社は環境方針にありますように、豊かな地球の恵みを次世代に引き継ぐ事を目標としております。そこで、緑と子供に対する支援に力を入れて取り組んでおります。弊社の店舗では、レジの横に緑色の募金箱をご覧になった事があるかと思いますが、そちらの募金を使って、学校を中心とした緑化活動、それから東北の復興に向けた子供たちへの支援といった取組をしております。おかげさまで、お客さまからの寄付金で80億円集まっております。それをこれからも次世代のために活用させていただきたいと考えております。

長くなりましたけれども、弊社は「私たちは“みんなと暮らすマチ”を幸せにします。」ということで、子育て支援を含めた取組を地域との連携によって取り組んでまいりたいと考えております。今後ともぜひご協力のほど、お願いいたします。ご清聴ありがとうございました。

渥美: ありがとうございました。私はもともと企業のワーク・ライフ・バランスやダイバーシティの取組を研究している人間で、業界ごとにどこが進んでいて、どこがちょっと遅れ気味というのは知っていて、よくママ友達としゃべる時に、評判のいい会社って、極めてこういう取組に先進的な所の企業と親和性

が高いんですね。普通のママ友って別にそんな事知っているわけじゃない。ただ、結構、皮膚感覚で良い企業っていうのを感じているなど。ローソンさん、すごい評判良いんです。というのは、ハッピーローソンですね、子育てを応援しているっていう。後、ナチュラルローソン、すごく品揃えが食育考えている母親たち、すごくセンシティブ。今日僕が話を聞いて、やっぱり社会貢献に対する姿勢っていうのがすごくはっきりしていて、金額的に80億円の規模が集まる会社、そんなに無いと思います。それを社会的に意義ある事に使おうっていう、そういう志に賛同した利用者の方も協力して、プラス、ローソン本体もってということで、素晴らしい取組だなと思って伺いました。こういう企業に支持が集まる。消費者、生活者っていうのは、同じコンビニ買うんだったらローソンで買おうっていうふうになるんじゃないかなと思います。素晴らしい取組を発表いただいた長谷川さまに拍手していただければと思います。ありがとうございました。

長谷川：ありがとうございました。