

<添付資料>

内閣府規制改革推進会議  
人への投資ワーキンググループ  
ご説明資料

**新たな外国人材受入れに係るコンビニエンスストア業界の考え方**  
自由民主党政務調査会「外国人労働者等特別委員会」  
ご説明資料（案）

2020年6月11日（木）



一般社団法人

日本フランチャイズチェーン協会

# 一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会（JFA）の概要

- ◆設立：1972年【通産大臣の認可を受け社団法人として設立】
- ◆目的：フランチャイズ・システムの健全な発展を図る
- ◆活動：調査研究、規範策定、普及啓発（広報活動）、指導・相談（FC相談）  
社会貢献（防犯・防災対策、環境対策等）、会員交流、国際業務等
- ◆構成：フランチャイザー及びフランチャイズ・ビジネスに関心を持ち  
当協会の趣旨に賛同する企業（会員社：2020年1月末現在517社）

## 【JFA調査フランチャイズ業界の市場規模】（2018年度）

	チェーン数	店舗数	売上高(百万円)
小売業(A)	331	110,245	18,582,597
内、コンビニ	18	58,340	11,263,479
外食業	568	57,743	4,268,819
サービス業	429	96,568	3,360,380
<b>合計</b>	<b>1,328</b>	<b>264,556</b>	<b>26,211,796</b>



第15代会長 渡辺 裕明

B-R サーティワン アイスクリーム(株)  
代表取締役社長

**コンビニエンスストア店舗数は大手4社で93%。本資料のデータは基本的に大手4社のものを使用。**

## ○中小小売の近代化

1970年代、大規模店舗の勃興により町の商店等小規模店舗の経営が圧迫される中、**中小小売を近代化させるという社会的課題の中でコンビニエンスストアが生まれた。**

## ○社会インフラへの変化

- ①弁当・ギフトの予約受付やネットショッピング等の**新しい物販の形態**、
- ②宅配便、料金収納、免税、マルチコピーやATMといった**革新的サービスの導入**、
- ③フライヤーやコーヒーといった調理や**衛生管理の必要な商品の取扱い**、
- ④政府サービス代行、女性・子ども・高齢者の見守り、防犯・防災等の**SS活動** 等

**→社会のインフラとして市民に便宜を提供する多くの機能を搭載するシステムに変化。**

→このことは特に東日本大震災を機に社会的な認知が深まったのではないかと思います。

**→従業員に対しても多岐に渉る取扱い業務知識が求められることに。**

フランチャイズ方式のコンビニエンスストアが目指すものは**無人の自販機コーナーのようなものではなく**、地域に溶込み、状況や環境毎に求められる商品や多岐に渉るサービス、衛生管理、セーフティステーション機能等**社会的なインフラとしての便宜を「人」が提供する産業。**

# 人手不足の状況

## ○現状

- 近時の人手不足からコンビニエンスストア業界においても従業員が集まりにくくなっている。
- 加盟主や店長が自らの勤務時間を延長してシフトを埋めているが「限界的状況」。
- 営業時間の見直し等についても実験を進めているものの採算性の制約あり。

## ○外国人材への期待

- 労働力市場に於ける外国人比率の上昇で、一部地域の応募は殆んど外国人。
- コンビニエンスストアは既に外国人材に頼らざるを得ない状況。

＜参考資料 1 外国人従業員の在留資格別内訳＞

## ○留学生への期待

店舗で発生している具体的な問題としては、

「お店の柱として育った留学生アルバイトのリーダー層が卒業するに際して、加盟主は正社員にしたい、本人も働き続けたいとの意向があっても就業ビザが取得できない。」

＜参考資料 2 留学生の学校種別＞

## ○海外人材への期待

一方、留学生さえいない人手不足の深刻な地域については、海外からの人材が必須。

＜参考資料 3 従業員アンケート調査＞

**→コンビニエンスストア業界としても是非早急に「特定技能」の枠組みを活用させて頂きたい。**

# 人手不足に対する取り組み（生産性の向上）

○中小小売りの近代化が理念。

→生産性の向上の為に様々な改革を導入してきた経緯。（共同配送、情報システム等）

→生産性向上についてはそのビジネスモデルの性格上、各社が常に継続的な取り組み。

・既存店投資の規模（コンビニエンスストア4社、実績投資金額 合計数値）

17年2月期	617.4億円
18年2月期	798.9億円
19年2月期	587.7億円

・システム/設備対応案件事例

分類	導入事例
カウンター業務効率化	セルフレジ、自動釣銭機付POSレジ、キャッシュレス化・スマホ決済、オイルスマッシャー（換気フード清掃簡易化）、セルフFF什器、フライヤー（IH方式）、FFウォーマー（スライド化+LED化）、レジ袋簡易取り出し・袋開口機能、
陳列業務効率化	常温 Gondra のスライド化、オープンケースのスライド化、アイスケース（フィルター清掃簡易化）、ウォークイン（陳列量の拡大）、低温リーチイン（フィルター清掃簡易化）、栄養ドリンクケース（フィルター清掃簡易化）、
発注業務効率化	AI発注、発注端末、セミオート発注システム
その他業務効率化	ストアコンピュータ（処理速度の向上）、検品システムの拡大、自動食洗器、システム端末の改善、セルフ電子レンジ

# 人手不足に対する取り組み（国内人材の活用）

## ○従業員の構成

(2020年2月度)

全従業員数	外国人従業員数 (A)	(A)の内 外国人留学生数	女性の従業員数	60歳以上
844,787人	76,075人	64,240人	502,343人	61,172人
(比率)	9.0%	7.6%	59.5%	7.2%

## ○女性の比率は約60%

<参考資料4 国内人材活用のための施策 >

<参考資料5 従業員数、賃金データ(4社合計) >

### ・女性就業者数推移

	2018年	2019年2月	2020年2月
4社計 前年比	460,262人	495,988人 (108%)	502,343人 (101%)

## ○高齢者も年々増加

### ・高齢就業者数推移

	2018年	2019年2月	2020年2月
4社計 前年比	51,725人	55,930人 (108%)	61,172人 (109%)

# 従業員数の現状と見込み

(下段は店舗当り)	現状実人員 (平均4時間勤務)	現状不足人数(8時間勤務換算)			5年後不足人数(8時間勤務換算)		
		現状実人員	必要人数	不足人数	見込み人数	必要人数	不足人数
従業員合計	844,787	422,394	594,584	172,191	405,498	506,711	101,213
	15.6	7.8	11.0	3.2	7.5	9.4	1.9
(内、リーダー)	109,153	54,577	144,629	90,052	81,865	140,061	<b>58,197</b>
	2.0	1.0	2.7	1.7	1.5	2.6	1.1
(内、一般従業員)	735,634	367,817	449,956	82,139	323,633	366,650	43,017
	13.6	6.8	8.3	1.5	6.0	6.8	0.8

(JFAワーキンググループ試算)

- 不足人数は「必要人数－見込み人数」で算出。店舗数は54,130店で据置の試算。
- 見込み人数は労働人口が減少することで4%の減。但し、内、リーダーは生産性向上で捻出した時間で教育を推進し、50%増加(不足人数減)。
- 必要人数はレジの無人化等生産性向上による省人化(20%減)や非24時間営業の拡大(20%と仮定)で減少するが、配達や見守りサービス等社会インフラとしての機能拡大(10%増)から全体で15%削減。

→一般従業員の不足分は更なる生産性の向上等で対応

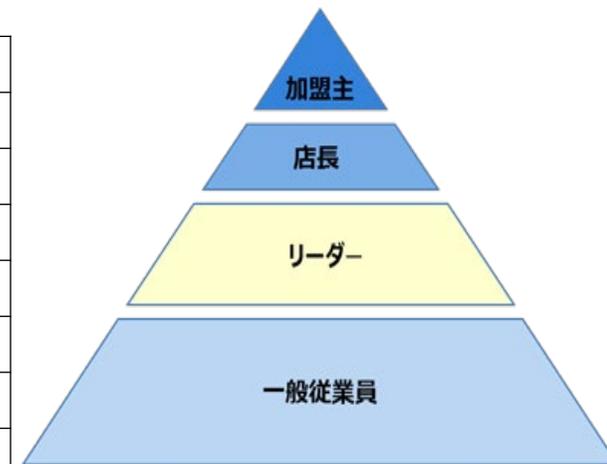
→但し、**オーナーをサポートするリーダーは各時間帯(シフト)の店舗運営統括のため、必要人数確保の要。**

<参考資料6 店舗当たりの必要人員算出根拠>

<参考資料7 現状及び5年後の不足人数算出根拠>

## ○コンビニエンスストアの人員体制

加盟主	本部と加盟店契約を締結し、店舗の経営に当たる
店長	店舗の運営管理や労務管理に当たる
リーダー	各時間帯（シフト）の店舗運営の統括や従業員教育等に当たる
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗運営全般の知識を有している</li> <li>・加盟主、店長不在時にも店舗の品質、サービス、衛生を維持できる</li> <li>・一般従業員に対して教育・トレーニングをすることができる</li> <li>・数値管理ができる</li> </ul>
一般従業員	商品発注、在庫管理、検品、品出し、陳列、接客・販売等の 店舗運営に当たる



### <望ましいシフトイメージ>

	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	1	2	3	4	5
月	リーダー①						リーダー②						店長											
火	リーダー①						リーダー②						加盟主											
水	リーダー①						リーダー②						加盟主											
木	リーダー①						店長						加盟主											
金	リーダー③						リーダー②						店長											
土	リーダー③						リーダー②						店長											
日	リーダー①						店長						リーダー③											

3シフト（24時間÷8時間（勤務））×7日/週÷5日（勤務）/週=4.2人  
 店長（1人分）及び加盟主（0.5人分）がシフトに入るとして  
 店舗当たり必要リーダー数は、4.2人－（1人+0.5人）=2.7人必要

### <現状のシフトイメージ>

	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	1	2	3	4	5
月	リーダー						店長						加盟主											
火	リーダー		リーダー				店長						加盟主											
水	リーダー						加盟主						店長											
木	リーダー						リーダー		加盟主				加盟主											
金	リーダー						店長						加盟主											
土	加盟主		加盟主				店長						加盟主											
日	加盟主						加盟主						店長											

- <参考資料 8 「リーダー」形成の背景>
- <参考資料 9 各チェーンのリーダー制度>
- <参考資料 10 コンビニエンスストアの技能>
- <参考資料 11 業務増加数推移>
- <参考資料 12 カテゴリー別のアイテム数>
- <参考資料 13 商品ライフサイクル>

# コンビニエンスストア業の技能について

技能項目	内容例（ <u>下線はリーダー層が取得すべき技能</u> ）	（参考）公的資格「販売士3級」対応項目
発注	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>情報収集（商圏情報、POSデータ、変化情報等）</u></li> <li>・<u>補充発注</u></li> <li>・<u>基準在庫数の変更</u></li> <li>・<u>商品改廃</u></li> <li>・<u>仮説発注、検証</u></li> </ul>	マーチャンダイジング、マーケティング
商品陳列	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>フェイスアップ</u></li> <li>・<u>POPの作成、設置</u></li> <li>・<u>ゾーニング、棚割変更、レイアウト変更</u></li> </ul>	ストアオペレーション
接客・販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>レジ接客</u></li> <li>・<u>各種サービス対応</u></li> <li>・<u>販売促進（おすすめ声掛け、カード入会促進等）</u></li> <li>・<u>金銭チェック</u></li> <li>・<u>クレーム、イレギュラー対応</u></li> <li>・<u>セーフティステーション対応</u></li> </ul>	ストアオペレーション
在庫管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>検品</u></li> <li>・<u>返品（本、雑誌、季節品等）</u></li> <li>・<u>鮮度管理、廃棄登録</u></li> <li>・<u>在庫整理、補充品出し</u></li> <li>・<u>売価変更</u></li> <li>・<u>棚卸</u></li> </ul>	販売・経営管理
予算・営業計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>予算、営業計画</u></li> <li>・<u>タイムスケジュール</u></li> </ul>	販売・経営管理
管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>従業員教育</u></li> <li>・<u>衛生管理</u></li> <li>・<u>防犯、防災</u></li> <li>・<u>労務管理</u></li> </ul>	販売・経営管理

# 外国人材の受入れ

○想定受入れ人数

(人)

	2021年	2022年	2023年	2024年	2025年
新規合格者数	4,540	7,600	11,500	15,640	19,540
累計合格者数	4,540	12,140	23,640	39,280	<b>58,820</b>

<参考資料 1 4 想定受入れ人数詳細>

## ・2021年算出根拠

－国内受験者数は

留学生アルバイト

65,000人

卒業 25%

16,250人

就業対象 40%

6,500人

受験 70%

4,550人

合格率 80%

3,640人

－海外受験生は

受験者

1,500人

合格率 60%

900人

計4,540人

当面は国内留学生就業者からの在留資格変更が主と予測

<参考資料 1 5 コンビニエンスストア業界の制度活用促進策>

○経産省「新たなコンビニのあり方検討会 報告書」 抜粋

経産省と協議継続予定

加盟店任せにするのではなく、**本部が募集・採用について主導的な役割を果たすとともに、その待遇や活用方法が制度趣旨に照らして適切なものとなるよう、しっかりと実施状況のモニタリングに取り組むことが前提。**

○本部として以下の関与を実施する方向で検討中。

- ・募集採用

募集活動、研修センターの設置、受験手配、合格者の加盟店へのマッチング等

- ・加盟店への受入れ態勢支援

制度導入支援、受入れ定着支援、教育支援等

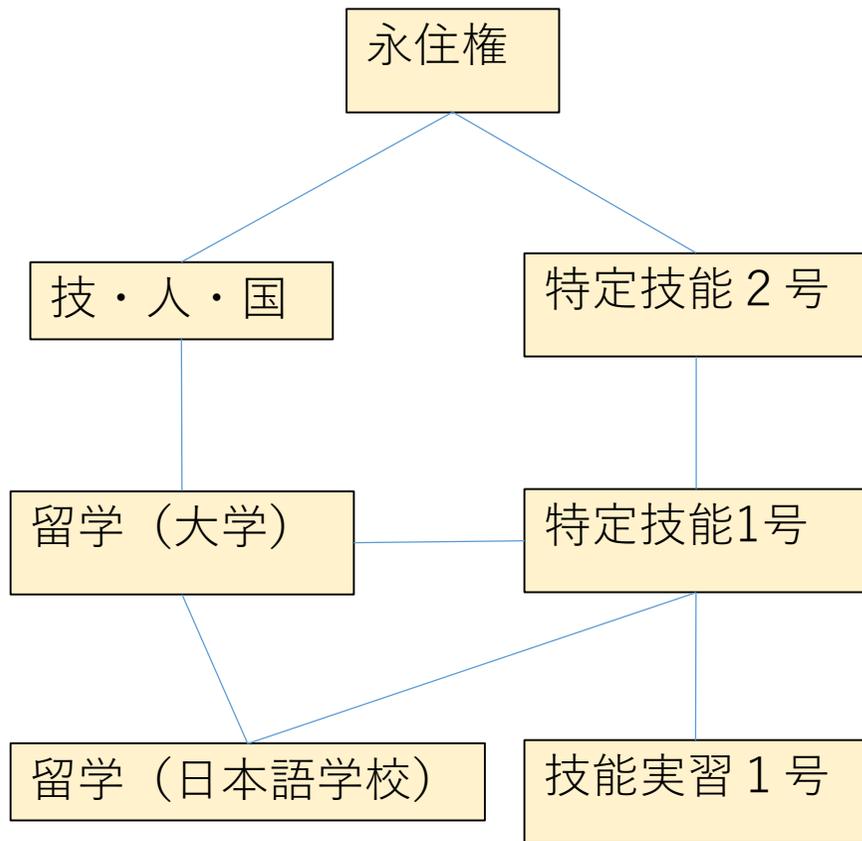
- ・外国人材支援

研修、生活支援、多文化共生推進

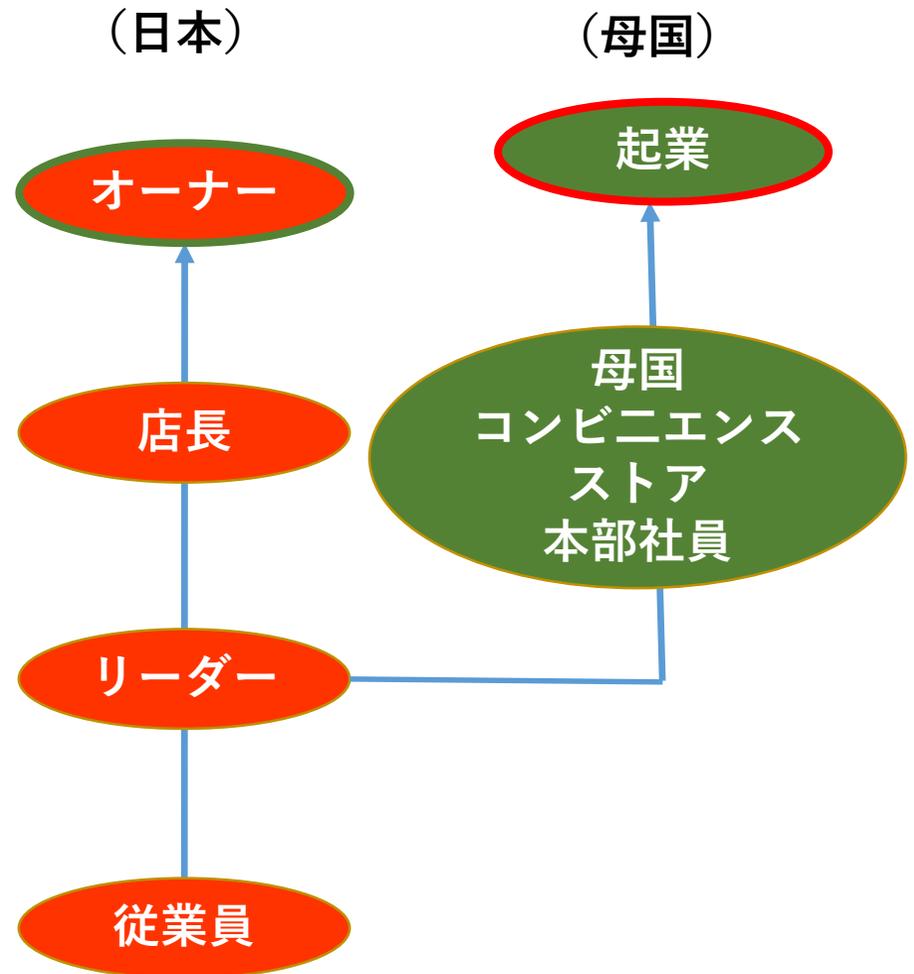
- ・支援管理

給与支払いの管理、定期面談の実施、支援管理状況の監理と当局報告

## <在留資格>



## <職場資格>



# コンセプト「コンビニエンスストアを多文化共生の拠点に」

