

セブン-イレブンのお届けサービス 「セブンミール」

株式会社セブン-イレブン・ジャパン（東京都）



その日、わが家の玄関が
セブン-イレブンになった。

コンビニチェーンの強みを活かして1日2回、1回500円から商品を届ける会員制サービス。弁当、生鮮品、日用品から介護食まで豊富な品揃えと効率的なデリバリーを実現。電話注文、御用聞き等、利用者の利便性向上を図り、「買い物難民」「高齢者の孤立化」の解決に貢献。

受賞ポイント

- ★店舗に“来ていただく”から“伺う”という新しいサービスを創造し、注文形態の工夫によりシニア層の少額配達希望を叶える。また、自治体と協定を締結し、高齢者の「見守り」機能も果たす
- ★店頭価格で1日2回配達するという、厳しい利益構造であるが、フランチャイズ店は「セブンミール」の導入により、リピート性の高い安定収入が得られ店舗の売上増を実現

事業内容

生活サービス拠点として多くの店舗でお届けを実施

日本におけるコンビニエンスストア最大手。1973年の創業以来、「変化への対応と基本の徹底」をスローガンに掲げ、お客様の立場に立ち、商品・サービスを開発・提供してきた。「近くて便利」をキャッチコピーに、地域との信頼関係を築き、価値ある商品を提供する、「生活サービスの拠点」をめざしている。

セブン-イレブンのお届けサービス「セブンミール」は、2000年9月より開始。沖縄県を除く全都道府県18,650店中、14,200店で実施(2016年4月末時点)。

サービスの背景と目的

「買い物難民」「高齢者の孤立化」の解決に貢献

高齢化が進む中、一人暮らしの高齢者は増加傾向にある。その一方で、近所の行政や銀行の窓口、小売店などの社会インフラ拠点は大幅に減少する中、生活に不便を感じる高齢者はますます増えていくことが懸念されている。また、女性の社会進出が進み、食料品の購入や家事に時間をかけられない人も増えている。

こうした背景のもと、お届けサービス等を通じて「買い物難民」や「高齢者の孤立化」などの社会問題の解決に貢献していくことを目的としている。

サービスの特徴と独自性

年中無休で1日2回お届け、店頭受け取りも対応

一般的な配食サービスでは、1日1回配達、土日休みが多い中、セブンミールは365日、注文・お届けに対応。お届けも昼と夕方の1日2回行う。

また、1日ごとの注文が可能で、前日の午前10時30分までの注文で、翌日商品をお届けする。前日夕方の注文で翌日の昼のお届けや、当日の朝の注文で当日夕方にお届けするサービスも実施している。自宅など希望場所へのお届けと近くのセブン-イレブンでの受け取りの2通りに対応している。

コンビニのインフラ力を発揮

味・品質にこだわった商品の製造、全国約18,650店の店舗網といったコンビニならではのインフラ力を活かし、日替わり弁当や惣菜を中心に、さまざまな商品を届け、買い物難民や高齢者にも対応している。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

ビジネスモデルを活かしたデリバリーサービス

年中無休、全国規模での展開、地域密着という、コンビニエンスストアのビジネスモデルを活かし、効率的なデリバリーサービスを実現。

オムニチャネルで利便性を向上

店舗のみならず、電話(専用のコールセンター)や、インターネットでも注文や相談を受け付けるなど、オムニチャネルを活用したサービスを展開。

無料お届けなどサービスの見直し・改善

お客様の立場に立った使いやすいサービスをめざし、日々サービス内容の見直しに取り組んでいる。

例えば、「注文金額1,000円以上、お届け料200円」だったお届け条件を、2012年5月より、「注文金額500円以上で、お届け料無料」へと変更。1世帯当たりの人数が減少し、「おひとりさま」が増加する中、一人での注文も気軽にできるよう改善した。

また、パソコンが不慣れな利用者を店員が手伝ったり、外出ができない利用者には御用聞きに伺うなど、きめ細かい対応で、サービスの向上に努めている。

組織データ

組織名	株式会社セブン-イレブン・ジャパン	創立年月日	1973年11月20日
業種	小売	本社所在地	東京都千代田区
URL	http://www.sej.co.jp	従業員数	8,054名

得られた成果や与えた社会的影響

自治体と高齢者支援に関する協定を締結

セブンミール利用者の半数以上がシニア層であることから、お届けの際、一人暮らしの高齢者の異変を察知した場合に各市町村と連携対応する、「高齢者等の支援に関する協定」を現在244の自治体と締結している(2016年4月末現在)。

「買い物難民」や高齢者にサービスを届け、さらに、それを「見守り」にもつなげている点で、高齢化社会におけるシニア向けのサービスとして期待されている。

シニア人材の採用で、高齢者雇用を創出

食事を届ける従業員としてシニア層を積極的に採用することで高齢者雇用に貢献。行政の「高齢者の雇用促進政策」と、店舗の「従業員の確保」という双方の課題の改善につながっている。

専用工場の優位性

オリジナルデイリー商品は協力企業が運営する全国163の専用工場で製造されている。そのインフラを活かし、鮮度の良い商品を店舗までお届けすることができる。

店舗の利便性向上

配達料を500円以上の注文で無料へと変更して以来、注文件数は3年間で約5倍に増加した。

また、セブンミールにより、店舗はリピート性の高い安定収入が得られ、加えて、お届けついでに店舗商品の注文も受けることでお客様の利便性がさらに向上し、店舗全体の売上アップにも寄与している。



小回りが利き駐車スペースもとらない、超小型電気自動車