

# 【会議録】

会 議 名	みなとパーク芝浦コンビニエンスストア運営候補者選考委員会
開 催 日 時	令和5年11月9日（木）13時30分から
開 催 場 所	みなとパーク芝浦1階103会議室
委 員	出席者 5名 上村委員長、後藤委員、中林委員、藤咲委員、白石委員 欠席者 なし
事 務 局	芝浦港南地区総合支所管理課長、管理課副係長、管理課係員
会 議 次 第	1 開会 2 二次審査 3 議題 （1）二次審査に関する評価について （2）みなとパーク芝浦コンビニエンスストア運営候補者の決定について 4 その他 5 閉会
配 付 資 料	資料1 議事録（第2回） 資料2-1 一次審査結果集計表（事業者A） 資料2-2 一次審査結果集計表（事業者B） 資料2-3 一次審査結果委員別・項目別コメント表 資料3 二次審査採点表（事業者A、B） 資料4 選考結果集計表 参考資料 二次審査方法について

会議の結果及び主要な発言（メモ）

（発言者）

1 開会

2 二次審査

事業者A（プレゼンテーション 10 分間、ヒアリング 20 分間）

事務局

委員の皆様質問をお願いします。

E 委員

プレゼン用資料のタイトルに、「目指すのは芝浦のほっとステーション」と書いていますが、この芝浦という街の特性とこの街でコンビニを利用される方の特性をどう捉えていらっしゃいますか。

事業者A

人口の増加率などを考えると、芝浦地区は非常に重点的なエリアと考えています。ここ数年は大規模な建物やマンションが増え、人の流れや住まわれている方々に変化が起きていると捉えており、とくに高所得者層が増えています。そうした方々に向けた品揃えと、一方でそうでない方々に対しての品揃えの両方を充実させていかなければならないと考えています。

E 委員

第 8 号様式の中で、お客様のご意見等の反映方法というのが記載されていますが、この中でスーパーバイザー店舗指導員による直接指導ということで記載があります。具体的には、スーパーバイザーが毎週巡回する中で提携店舗をチェックし、問題点を指摘し、改善のための指導をするという記載があるわけですが、これまでの事例として実際にこのスーパーバイザーが、そういったクレームや要望に対してどのような事例の中で動かれて、どう改善されたかがわかる具体例を教えてください。

事業者A

弊社はポイントカードの仕組みをとっており、カードを使ったお客様にダイレクトでアンケートメールが送られるというシステムがありまして、昨今は直接店舗にそのアンケート結果が送られることで、ダイレクトにお客様の声が届くような仕組みが出来まして、それに基づいて色々な改善をしています。例えば、こういう品揃えがあったら良いとか、あの時間帯の従業員の接客があまり良くなかったというようなお答えいただけましたら、スーパーバイザーを通じて、商品の品揃えを変えたり、接客の指導をしたりしています。

D 委員

第 1 2 号様式の雇用に対する考え方のところ、障害をお持ちの方の雇用に関しては、どのような研修や教育をして、店舗で働いていただく仕組みを御社で整えていらっしゃるのかを具体的に教えてください。

事業者A

障害者雇用に対する考え方としては、基本的には可能な限り受け入れたいという気持ちは持っております。ただ、障害者の方の障害レベルによってできる・できないというところがありますので、それに合わせたやり方でやっていけたらと考えております。具体的な例としては、弊社の別の店舗では軽度の障害者の方には通常業務を行ってもらっています。一方で、なかなか人と接することが難しい方に関しては、店内でベーカリーをやっているお店で裏方として、パンを製造するといったことをやっている事例があります。

D 委員

港区の商店街連合会が発行している区内共通商品券、スマイル商品券を店内で

事業者A	取り扱ってもらえることができますか、またその検討の余地はありますか。 本社としては通常のレジのオペレーションとは異なるものが入ってくる については問題ないということで、基本的には前向きに協議させていただければと 考えております。
C委員	ここはみなとパーク芝浦という公の施設ですが、自治体の庁舎に設置される店 舗と他の街中や商業施設の中にある店舗での違いや留意点、注意していきたい ないしは工夫していきたい部分について、お聞かせください。
事業者A	大きな違いとしては品揃えについて、庁舎のコンビニはメインで使われる方々 が昼食や朝食を求めることが多いので、売り場に対しての食べ物の商品の構成 比が高いのが特徴です。今回の店舗は外にも入口がありますし、一般の方々も ご利用になられるお店だと思っていますので、その比率が薄まるかもしれな いのですけれども、庁舎だけの店舗となると、洗剤などの日用品は構成比が上 がってきませんので、その分、人気のお菓子やグミの品揃えを増やしたり、お にぎり・お弁当・惣菜を多く置いたりします。今回の店舗は、周辺の住民の方々 も利用すると思っていますので、そこをうまいバランスで品揃えできればと 考えております。
C委員	災害発生時の取り扱いのところで、災害時も営業を継続するというご説明があ りましたが、例えば、こちらの施設が閉まっている23時から翌朝の7時までの 間に発災した場合、従業員は当然いないわけですから、どのような運用になら れるのか、また取り決めとして従業員が駆けつけることになっているのかを教 えてください。
事業者A	閉店時間中の発災の際は、防災センターの方からご連絡をいただいて、すぐ に対応することを考えています。また、店内に設置するATMを警備するセコム がすぐに駆けつけるという形をとっております。オーナーとの取り決めという ものではありませんが、今回、弊社のフランチャイズ法人として営業させていた だきますので、店長もしくはそれをまとめている法人の者が駆けつけるといっ た形になります。
C委員	郵便ポストの設置というご提案がありますが、これを御社だからできる理由を ご紹介できる範囲で教えてください。
事業者A	弊社は日本郵政と業務提携契約結んでおりまして、基本的には全店舗に郵便ポ ストを設置するという契約をさせていただいておりますので、このようなこと が実現できます。完全にサービスの一環としてやっていますので、商品の費用 に転嫁されるといったようなことはありません。
C委員	第15号様式の店舗のレイアウトのところについて、一言で言うとどういうコ ンセプトでこのようなデザインを考えられたのでしょうか。
事業者A	建物全体で木目調が使われているので店内にも融合性を図りまして、同じよう な木目調の形を設けています。基本的にはガラス面が非常に多いので、店内の 見通しが良い状態で、清潔感のあるお店づくりを目指しています。
C委員	例えば視覚障害の方がお店に来たときには、どのように誘導や案内をするの か、それは人でやる場合にはどのような運用になるのかを、バリアフリーの観 点から教えてください。
事業者A	従業員がサポートをさせていただいてお買い物のご案内をします。また、弊社 の各店舗は盲導犬を連れて入っていただいても問題ないというステッカーを

B委員	店舗に貼っていますので、そのようにご対応させていただければと思います。
事業者A	無人レジについて、御社が顧客対応で、無人レジにおいて配慮すべき点、それから今後の運用のあり方について、どのようなお考えでいらっしゃるのか、この庁舎の店舗を運営する立場に立ってお聞かせください。
B委員	無人レジの使用は昨今どこのコンビニでも増えていまして、本店舗にもそういったものを導入しようとは考えていますが、基本的にはすべての方々に無人レジを使っていただくとなるとオペレーションの面で難しいと考えていますので、一定の期間は従業員が付いて補助といった形でお手伝いさせていただくことが必要だと考えております。いきなり無人レジだけ置いて、全てお客様が勝手に操作してくださいとするつもりはございません。
事業者A	個人情報取り扱いと管理について、例えば公金等を納付書で収納する場合に、店舗保管の原符と納入済み通知の管理の方法で気をつける点、また、スタッフの個人情報保護に係る意識の醸成をどのように行っているか教えていただけますでしょうか。
B委員	我々もそこは非常に大事なところと考えております。基本的には個人情報は持たないという原則のもとに、納付書の原本等はすべて施錠ができる金庫で管理をしております。当日のうちに商品の配送と一緒に、センターの方に鍵がかかった状態で渡してしまいます。それによって、常にお店には個人情報がないという前提になるような形の運用をしております。職員へ意識醸成については、全社の研修を通じて、個人情報の重要性について指導させていただいております。あとは随時スーパーバイザーというお店の指導員がおりますので、そちらの方で随時チェックをしながら、しっかり運用されているのかの確認をしながら進めていきます。
事業者A	フランチャイズ契約によって店舗を運営するとのことですが、この契約の特徴を教えてください。会社によっては、最低3年もしくは5年は営業を続けないとダメという契約もあると聞いたことがあるのですが、例えば店舗の売上げが落ち込み、赤字が続いて経営が成り立たなくなった時のサポートであるとか、オーナーが万が一辞めてしまったときの、本社のサポートの体制や対応方法はどうなっているのか、また、お客さんからのクレームが続いてしまい処理しきれなくなった時に、本社からのサポートはあるのかについて教えてください。
A委員	具体的なことは申し上げられませんが、解約の取り決めとして最低〇年は運営して欲しいという契約は結んでおります。ただ一方で、例えばお店の売上げがうまくいかなくなることも全国の事例ではございますので、その時については加盟店の利益を重視しておりますので、一旦別のお店に移っていただくというような要望はしております。では残ったお店はどうなるのかというと、そこはその時の賃貸人様とのお契約の内容に応じて、本部として責任を持って契約期間が終わるまでは、運営をするというふうに考えております。また、例えば店長がインフルエンザになったからお店を1週間閉店しますというようなことはないように、本部でバックアップします。店舗のオーナーで処理しきれなくなったクレームについても、基本的にはすべて本部の方で対応できるものについては対応します。例えば、従業員の接客が悪いというような内容のクレームについては本部の方で責任を持って、その対象となる方の指導をするということ
事業者A	

E 委員	<p>はやっております。それでも改善に至らず、本部の理念と一緒に方向を向いていないと判断すれば、その方にはご退出いただくといった方法もとることがあります。</p>
事業者 A	<p>フランチャイズのオーナーが従業員を雇っている店舗において、そのオーナーや従業員に対して、本社のスーパーバイザーが指導できる範疇というのは、クレームに関することであれば、直営・フランチャイズ問わず、ある程度スーパーバイザーの役割として忌憚のない指導ができるという理解でいいのか、それともフランチャイズのオーナーの雇った従業員というところだから、指導できる範疇は限られてくるものなのでしょうか。</p>
事業者 A	<p>回答としては前者の方になります。当然雇用の主体者は、雇用主である店長になりますので、その者が指導するというのが大前提ですが、変に役割分担を決めるのではなくて、スーパーバイザーと店長と一緒に指導をするという形をとります。</p>
事務局	<p>事業者 B（プレゼンテーション 10 分間、ヒアリング 20 分間）</p>
E 委員	<p>委員の皆様質問をお願いします。</p> <p>今回フランチャイズを予定されていて、加盟者が半径500メートル圏内で現在店舗営業されているとご説明にありましたが、予定されているフランチャイザーも芝浦というエリアに属されていると思います。そうした中で、この芝浦という街の特性、また芝浦という街でコンビニを利用される方の特性をどう捉えていらっしゃいますか。</p>
事業者 B	<p>このエリアの特性につきましては、住まわれている方もいる一方で、例えばこちらの施設を利用される方もそうですが、様々な方が利用されるであろうと思います。この施設は駅から直結していますし、向かい側でオフィスの建設が進んでいるように、今後まだまだマーケットが増えていくであろうと考えております。それは昼間人口もそうですが、実際に住まわれる方々も増えていくという中でいきますと、どちらかというところと近隣住民やシニアの世代の方々にとって便利であると思っただけのようなお店を作っていく必要があるエリアだと捉えております。</p>
E 委員	<p>第15号様式のレイアウトについて、従業員の方が事務作業されるようなバックスペースが、資料上からはお見受けできなかったもので、その辺りをどうお考えかをお聞かせください。</p>
事業者 B	<p>従業員の休憩場所は図面の右側の「ウォークイン」とある部分の奥になっております。ただ、オーナー含め従業員は売り場でお客様と商品の流れを見て、よりお客様に便利に使っていただくためにはどうするのか、お客様の声をしっかりと聞いていただくという面で、基本的には売り場で、商品の品出しや掃除をやっていただくことを考えています。休憩もしくは事務作業スペースについては最小限確保してはいますが、限られたスペースで最大限お客様に利用していただくしやすいような店舗というところで、今回レイアウトを考えさせていただいております。運営するにあたっては、シフト上ピーク時間を除けば2人での運営の中で、1人が売り場に残って1人が休憩するようなサイクルで回していく予定ですので、休憩場所としては十分な面積は確保していると考えています。</p>
E 委員	<p>第5号様式の人員体制のところでお示しされているシフト表はあくまで参考</p>

事業者B	<p>ということですが、フランチャイズオーナーが今後雇用された方をどのように配置していくかお決めになるのだと思いますが、今どこも人材不足が著しい中で、もし従業員が集まらなかったときに、そうしたオーナーに対しての本社としてのサポート体制について具体的に教えてください。</p> <p>弊社の対応策としては、派遣のスタッフを育成する店舗を弊社の方で用意して、そこで教育を受けたスタッフをオーナーさんの要望に応じて派遣します。現在都内には全部で4店舗あり、常時通常の営業をしながら教育を進めています。それによって、店舗運営に穴が開くほどの人員不足には陥らないようなサポートをされています。</p>
D委員	<p>第12号様式の雇用に対する考え方のところ、障害者雇用について、教育システムや雇用体制に関して、本社としての取り組みというのはあるのでしょうか。</p>
事業者B	<p>例えば、レジカウンターを低めに設置して車椅子の方でもレジ操作ができるようにすることですか、教育においても障害者用の教育仕組みマニュアルを作成して、それで実際運営している店舗も多々ございますので、そちらの方も本部として対応させていただきまます。</p>
D委員	<p>港区の商店街連合会が発行している区内共通商品券、スマイル商品券を店内で取り扱ってもらうことができますか、またその検討の余地はありますか。</p>
事業者B	<p>そちらにつきましては、基本的には加盟するオーナーの判断にはなる一方で、弊社としても、そのシステムの構築が今どういう状況なのかを確認する必要があります。ただ、全国的にはそのような取り扱いをさせていただいている事例もございますので、実際にそういうご要望があればご検討させていただきたいと考えております。</p>
C委員	<p>ここはみなとパーク芝浦という公の施設ですが、自治体の庁舎に設置される店舗と他の街中や商業施設の中にある店舗での違いや留意点、注意していきたくないしは工夫していききたい部分について、お聞かせください</p>
事業者B	<p>他の庁舎の事例で言いますと、例えば印紙の取り扱いをする際に、高額な印紙を用意しておく必要性があったりですとか、中には従業員用の割引をできないかということで、行政側が端末を用意されて、そこを通すと値引きができる仕組みを作っていたりしているところもあります。このように行政のご要望に合わせてサービス面を変えるということはあるんですけど、基本的には品揃えは街中にある店舗の品揃えと変わらないという中で、アイテム数のバランスを変えているところはあります。</p>
C委員	<p>第14号様式の中に商店会加盟について記載がありますが、あくまでもオーナーの判断というところで、「加盟者様への推奨はさせていただきますが参加を約束することはできません」という表記があります。例えば各地の事例で、地元の区市町村の商店会に実際に加盟した事例というのはあるのかなのか、あった場合は大体どのくらいの割合で良い反応があるのか教えてください。</p>
事業者B	<p>弊社の店舗はフランチャイズが9割を超えている中で、そのうちの大半の方々が、自治会・町内会・商店会などに何らかの形で加盟されています。今回のご提案も御社としてはそういった働きかけはさせていただくことは約束できますが、その先の加盟に至るかどうかは最終的にはオーナーの判断ですということで、地域コミュニティという点では積極的にご参加されることをお勧</p>

C委員	<p>めするところまでは、我々の方でも自信を持って言えます。</p> <p>第12号様式の雇用に関する取り組みのところで、「働く意欲のあるシニアの雇用を促進しています」という表現が使われているのですが、御社として各フランチャイズのオーナーに対してどのようなアドバイスや働きかけをされていることで、実際に働く意欲のあるシニア層が働いているのかという事例があれば教えてください。</p>
事業者B	<p>実際に弊社の直営店で活躍しているシニアの従業員の日々の働きぶりをビデオで撮って、フランチャイズ加盟者たちが参加する研修において、その様子や直営店の店長がこういう形で接している映像を見せ、実例を用いて、全国的に説明しています。最終的に雇用するかどうかはフランチャイズオーナーの判断によりますが、その実例を見て、実際に雇ってみたいと感じた方はかなりいます。こういった取り組みによって、弊社として今まで直営店でしかやってこなかったものを、全国の加盟店に広げていきたいと考えています。</p>
B委員	<p>無人レジについて、御社が顧客対応で、無人レジにおいて配慮すべき点、それから今後の運用のあり方について、どのようなお考えでいらっしゃるのか、この庁舎の店舗を運営する立場に立ってお聞かせください。</p>
事業者B	<p>無人レジを展開するかどうかは、現在検討中です。今、様々なテストを進めている中で、問題も全部解決できているわけではないので、導入するかどうかについては、実際に経営されるオーナーのご判断になると思います。人手不足や生産労働人口の減少が叫ばれている中で、無人レジ制度はかなり有効だと話は聞いている一方で、万引きなどのリスクがまだまだあるような状況で言うと、全国的に展開するというのは難しいところがあります。弊社としては将来的な部分も含めまして、完全無人レジ化をする考えは現状ではございません。やはり幅広い客層の中で、高齢者のお客様の中には会話を必要とされている方もいらっしゃいますし、従業員による対人での正確な対応を求められる部分もあるので、例えば片方を無人にして片方有人にする等の配慮をしながら、展開を広げていこうと考えています。</p>
B委員	<p>個人情報取り扱い・管理について、例えば公金等を納付書で収納する場合に、店舗保管の原符と納入済み通知の管理の方法で気をつける点、また、スタッフの個人情報保護に係る意識の醸成をどのように行っているか教えていただけますでしょうか。</p>
事業者B	<p>流れでご説明しますと、お客様から受け取った納付書については、一旦レジの方で保管します。ある程度枚数がたまったら、そのまま金庫に移して保管をさせていただくというところからです。毎日の売り上げや客数、その他の数字を記載した売り上げ日報を作成して、例えば紙が1枚足りないという場合は、そこでアラームが鳴るようになっていて、ずれがあった場合にも、その場でわかるような仕組みになっています。その上でもし万が一紙が足りないということがあれば、店内の防犯カメラで追って、何月何日の何時何分にどのレジで受け付けたものが足りないかを突き止めるという方法で、紙の方は管理しています。従業員の教育については、マニュアルとDVDを各店に配布して、従業員を雇用する場合においてはそれらを確認してもらう方法で、従業員の初期教育の中で研修をさせていただき、その上で毎月弊社の方で情報に関する取り組みや注意事項に関する情報を配信をして、各事業者がチェックしているかまでを確認で</p>

A委員	<p>きる仕組みを取っています。</p> <p>区とコンビニ本部の契約の中で、その間にフランチャイズのオーナーがいてという今回の方法は、特殊なケースだと思うのですが、例えば店舗の売り上げが落ち込み赤字が続いて、経営が成り立たなくなった時のサポートであるとか、オーナーが病気になって辞めてしまったときの本社のサポートの体制や対応方法はどうなっているのか、また、お客さんからのクレームが続いてしまい処理しきれなくなった時に、本社からのサポートはあるのかについて教えてください。</p>
事業者B	<p>フランチャイズオーナーが体調不良等でお店を続けられなくなった際には、近隣の他の経営者にお声掛けをする、もしくは一旦直営店という形で引き継いで、その店の運営を希望される方に後を継いでもらうような形を取っています。それ以外でも弊社としてお店の運営自体は、フランチャイズのオーナーにやっていただく方が地域に密着したお店作りになってきますし、長い間やっていただくためのバックアップはさせていただきます。売り上げが厳しい店舗については、実際に例えば営業費の一部を本部が負担することで対応しています。また、お客様に来ていただくためにはどうしたら良いのかを本部の方からオーナーに話して、売上を上げるための施策を本部も一緒になって考えて、さらに収益を上げてもらうという努力は日々やっております。また、オーナーの生活という面では最低限の生活ができる部分の収入は得ていただくための補償制度は設けております。</p>
事務局 E委員	<p><b>3 議題</b></p> <p><b>(1) 二次審査に関する評価について</b></p> <p>二次審査での各事業者の評価や印象などについて、講評をお願いします。</p> <p>私は事業者Aを事業者Bより高く付けましたが、一次審査に比べ二次審査は、AとBであまり差はないと感じました。まず、理解度のところについては、B事業者の方が芝浦という地域の特性について明確に説明していた印象を受けました。ただ全体を通して見たときには、取り組み意欲、積極性のところで、事業者Aのほうがよりそれらを感じ取れました。具体的には2点あって、1つは区の商品券の販売に関する回答について、Aの方は即答で前向きに考えていく姿勢を示していた印象を受けましたが、Bの方はオーナーの判断に任せると言っていて、Aに比べると前向き姿勢に欠けると感じました。もう1点は、フランチャイズオーナーとの連携姿勢のところで、Aの方は様々な点からそれが見受けられたのですが、Bの方はオーナーの判断任せで壁を感じる部分があった印象を受けました。また、レイアウトについての質問をした際に、従業員の労働環境の確保という点では、労わる姿勢が見えなかったというのが事業者Bに関しては残念でした。ただ、二次審査では両事業者ともに高評価に値するC以上の評価を各項目に付けています。</p>
D委員	<p>一位審査の時と比べると事業者Bの方も今回のプレゼンでは事業者Aに劣らずという印象を受けました。どちらも質問の意図や内容はきちんと理解をして真摯に答えてくれていたと感じました。また、取り組み意欲もどちらも差がないように感じました。提案の実現性という観点では、質問によってはやや具体性に欠ける回答が、両事業者にあったというところで差をつけがたいところで</p>



C委員	<p>した。唯一、この地域や施設の特性、利用者の特性のところの質問に対して、Aはこの施設のスポーツセンター等の中に入っている施設のことまで細かく述べていたのに比べ、Bはその辺りが曖昧だった印象を受けたので、そこだけ差を付けました。</p> <p>私は事業者Bの方を高く評価を付けました。Bに一次審査の際に感じていた疑問点をいくつか聞いたときに、例えば商店会のことで他の事例で大体9割ぐらいは加盟していますというような具体的な数値を示していた点で、取り組み意欲のところを事業者AのC評価より高いB評価というふうに差をつけました。無人レジについての質疑応答の中でも、Bのほうがよりわかりやすい認識を持っていたというところで、理解度の部分で差を付けました。提案の実現性とコミュニケーション能力については両事業者ともB評価ということで、プレゼン者の話し方というのは事業者AとBで異なる部分もありましたが、質問への回答内容や対応の仕方については及第点であると感じました。</p>
B委員	<p>私は相対的に事業者Aに旗を上げました。理由の1つとして、Aは説明の中で地域という言葉を使う回数が多く、ともにやろうとする気概と姿勢が良いと感じました。また、災害時の対応や環境への配慮などは、区と協調する意識が感じられました。Bについては、説明自体が書面審査時の資料をなぞることで終わってしまったので、何か新しい視点が欲しかったというところと、経営に関しては、自社の本部の基準の範囲内で運営することが第一であるという感じを受けたので、そういう意味では殻を破る部分はないのだなと思いました。それから、会社名を言うミスがあったことや、区の商品券の受け入れについてAに比べ、よりハードルが高いなと思ったので、こういった差を付けました。</p>
A委員	<p>私も結果的には書類審査ほどではないにしろ、二次審査の方もA事業者の方が若干点数を高く付けました。内容的にはAの方が、地域の特徴を捉えていて、説明がより具体的な内容で示されていたと感じます。それに比べて、Bは一般論を述べていて具体性に欠けた内容が多かった印象を受けました。ただ、コミュニケーション能力の面で、質疑への応答や説明のわかりやすさ、また、実際の実現性という意味ではそんなに大きな差はないのかなと思いました。ただトータルでは事業者Aの方が点数が上回る結果になりました。</p>
事務局	<p>(2) みなとパーク芝浦コンビニエンスストア運営候補者の決定について 一次審査と二次審査の総合計点数は、事業者Aが562点、事業者Bが503点となりました。</p>
委員長	<p>最終の選考結果として、第一順位が事業者A、第二順位が事業者Bとなりました。よって、みなとパーク芝浦コンビニエンスストア運営候補者は、事業者Aとしたいと思います。よろしいでしょうか。</p>
全委員 委員長	<p>(了承) それでは、本委員会として、みなとパーク芝浦コンビニエンスストア運営候補者を事業者Aに決定します。</p> <p>4 その他</p>

