

ファミリーマート コンビニ交付サービスへの取組み

平成27年7月17日(金)
株式会社ファミリーマート

FamilyMartCo.,Ltd.All Rights Reserved.

1. 会社概要

「社会・生活インフラ企業」へ

ファミリーマートは1973年の誕生以来、社会のニーズに応えながら、商品・店舗運営・店舗開発を中心に絶え間ないビジネスモデルの変革を続けてきました。社会構造が変化の中で、多様化するニーズに対応し「社会・生活インフラ企業」としての価値を提供するために、ファミリーマートはこれからも進化を続けていきます。



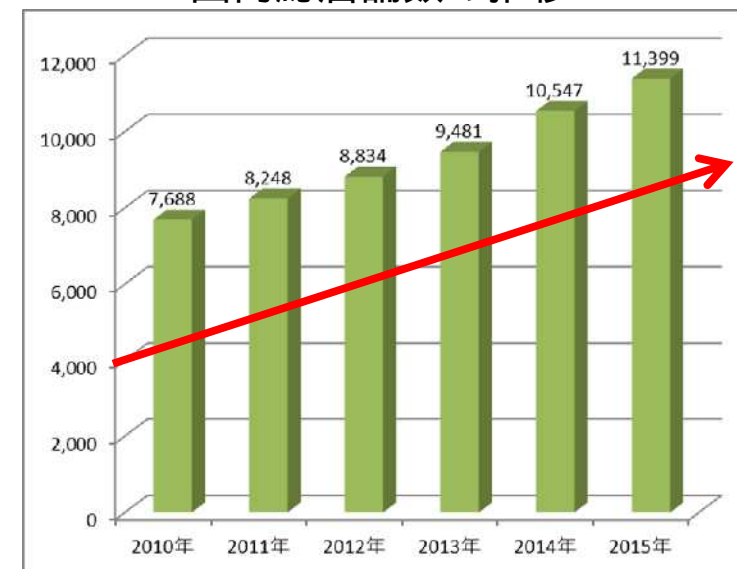
商号	株式会社ファミリーマート（英文社名：FamilyMartCo.,Ltd.）
本店所在地	東京都豊島区東池袋三丁目1番1号
設立年月日	1981年9月1日
資本金	16,658百万円
決算期	2月末日（年1回）
事業目的	フランチャイズシステムによるコンビニエンスストア事業
従業員数	3,896名(2015年2月末)
店舗数	16,970店（国内外エリアフランチャイズ含む）
チェーン全店売上高	1,860,176百万円（2015年2月期）

2 . 現状の出店状況

地域	都道府県	店舗数	地域	都道府県	店舗数	国名	店舗数
北海道	-	59	関西	-	2,047	台湾	2,960
東北	-	763		滋賀	114	タイ	1,187
	青森	62		京都	245	中国	1,352
	岩手	108		大阪	1,085	アメリカ	8
	宮城	252		兵庫	413	ベトナム	69
	秋田	79		奈良	99	インドネシア	23
	山形	110		和歌山	91	フィリピン	101
	福島	152	中国	-	567	合計	5,700
関東	-	4,378		鳥取	65		
	茨城	244		島根	63		
	栃木	167		岡山	130		
	群馬	107		広島	220		
	埼玉	598		山口	89		
	千葉	533	四国	-	361		
	東京	1,964		香川	112		
	神奈川	765		愛媛	125		
甲信越	-	313		徳島	71		
	山梨	91		高知	53		
	長野	139	九州・沖縄	-	1,521		
	新潟	83		福岡	474		
北陸	-	294		佐賀	76		
	富山	92		長崎	150		
	石川	96		熊本	142		
	福井	106		大分	88		
東海	-	1,096		宮崎	101		
	岐阜	108		鹿児島	237		
	静岡	253		沖縄	253		
	愛知	560	国内合計		11,399		
	三重	175					

参考：海外店舗数

国内総店舗数の推移



国内：11,399店舗
2015年5月31日現在

3. マルチコピー機の概要

MX3610DS
標準モデル



10,064台設置
(前年差+677台)

全国11,399店舗のうち、
90%が標準モデルのマルチコ
ピー機を設置しています。

全国11,399店舗のうち、
10%が狭小モデルのマルチコ
ピー機を設置しています。
主に都心の狭小立地店舗や
駅ナカ店舗に設置しています。

11,156台設置
(前年差+630台)
2015年5月31日時点

MX3610DS
狭小モデル



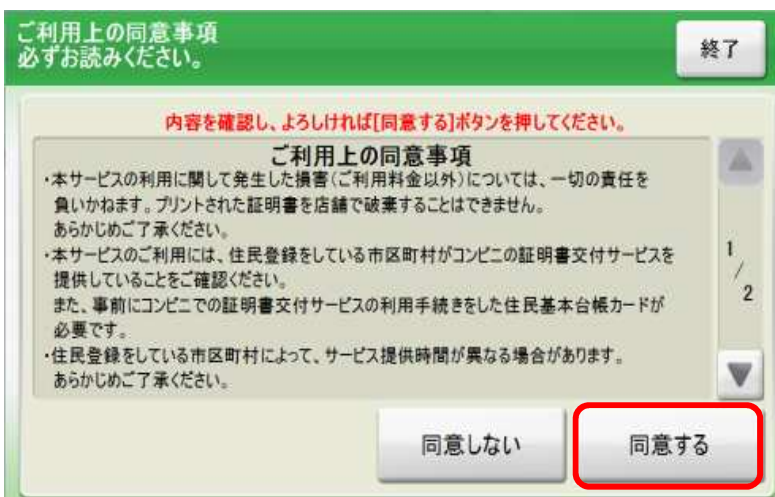
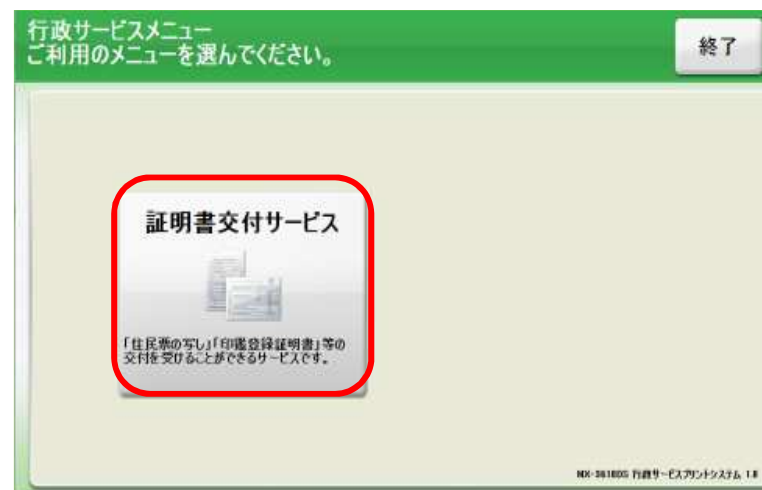
1,092台設置
(前年差47台)

標準モデル・狭小モデル共に、コンビニ交付サービスの提供を行っております。
お客様のユーザビリティ向上のために、都心や駅ナカなどの特殊立地の店舗へも
マルチコピー機を設置し、いつでも交付サービスが受けられる環境整備を行っております。
一部未設置店舗あり

4 . 操作画面の遷移

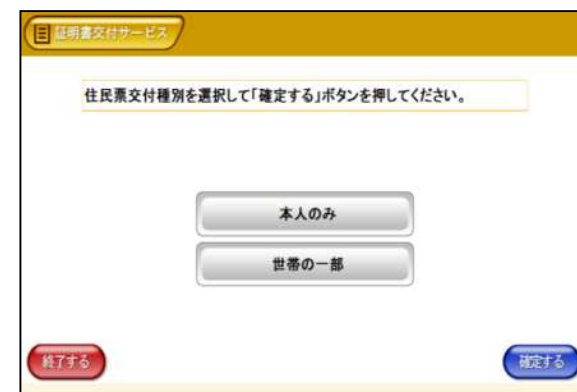
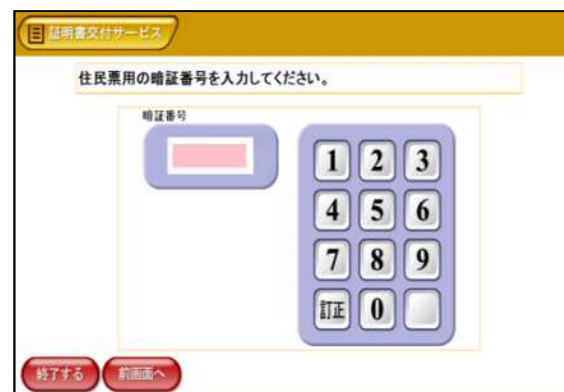
～ポータル画面から住基カードセットまで～

ポータル画面



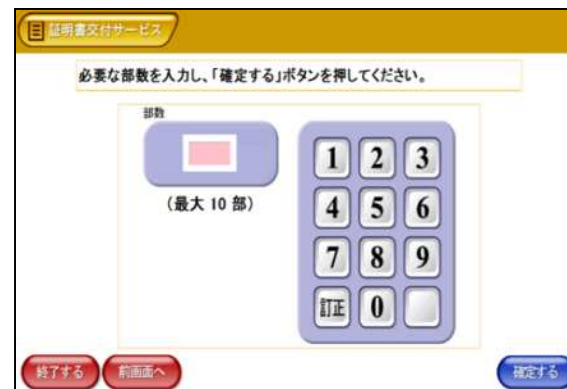
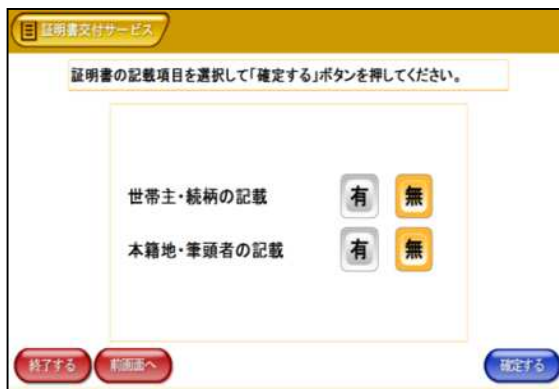
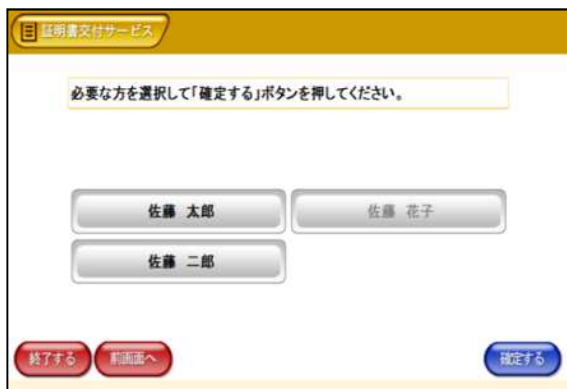
4 . 操作画面の遷移

～ J - L I S 様画面～



4 . 操作画面の遷移

～ J - L I S 様画面～



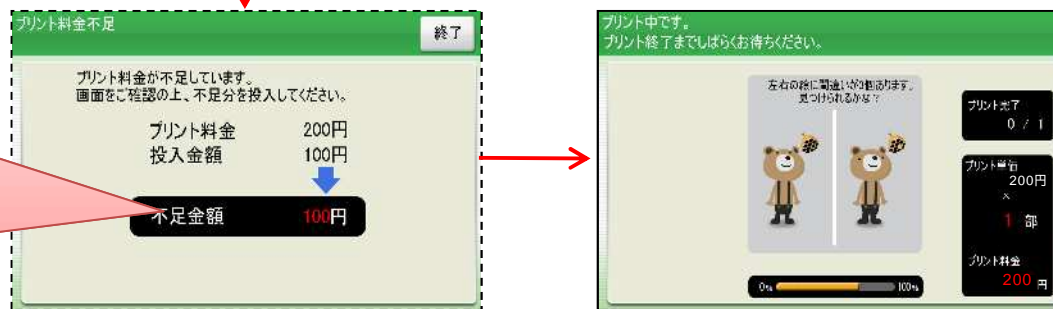
再び、マルチコピー機が制御する画面を表示する。

4 . 操作画面の遷移

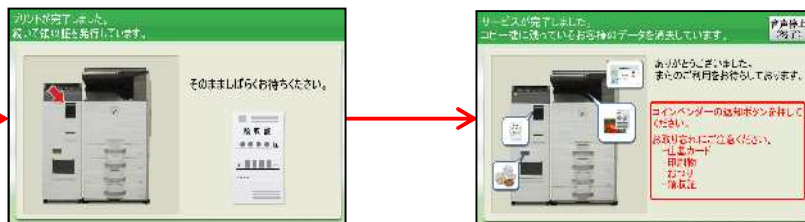
～ダウンロードからプリント完了まで～



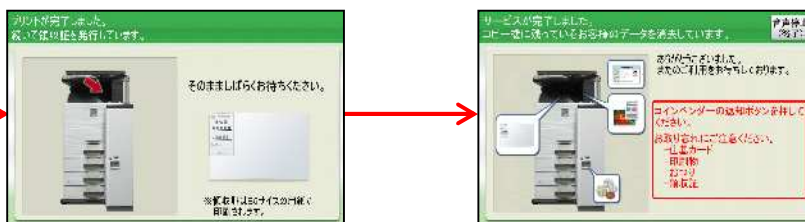
料金不足時のみ表示



標準モデル



狭小モデル



取り忘れ防止の音声ガイダンスを再生する。(繰り返し再生される)

『音声停止(終了)』ボタン押下で、再びJ-LIS様画面を表示して終了する。



5 . コンビニ交付サービス開始からの流れ

2013年9月

沖縄県サービス開始
沖縄県南風原町
(ハエバルチョウ)



2013年12月

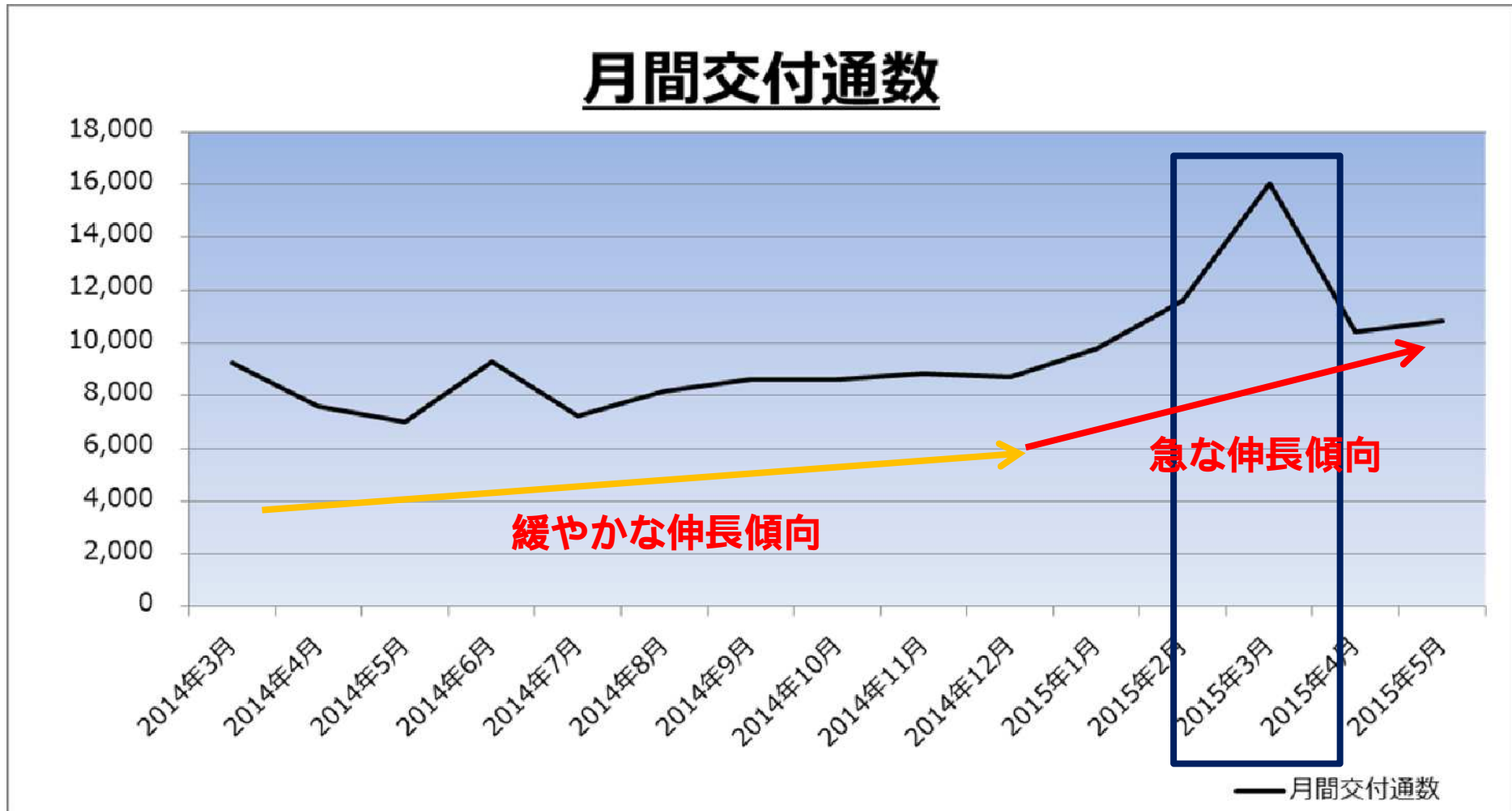
全国の店舗にてサービス開始 (参画自治体数 : 75 市区町村)

↓
2015年5月時点

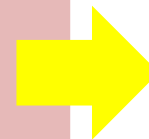
参画自治体数 : 100 市区町村に拡大

↓
2016年1月の「個人番号制度」施行による更なる拡大が見込まれます。

6 . 交付通数の実績



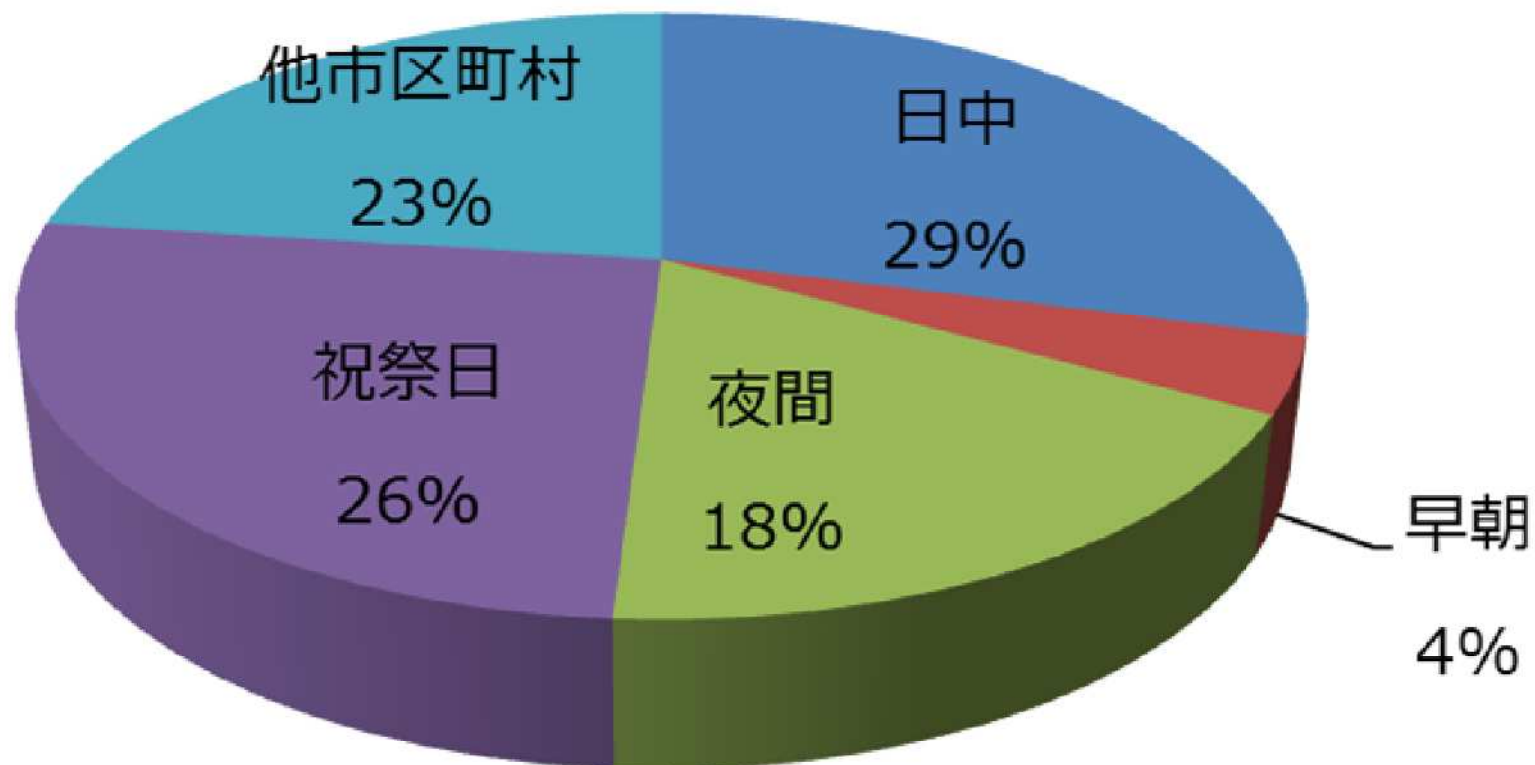
1 4年度は緩やかな伸長であったが、
1 5年に入り利用者の急な伸長が見られる。



参画自治体の拡大が主な要因

7 . 時間帯別の利用実績

時間帯別の利用実績



2015年5月実績より抽出

行政窓口対応時間外の利用が全体の48%を占める。
また、他市区町村での利用は全体の23%を占める。

8 . 個人番号制度施行における対応

《各自治体様のご要望に応じた店内販促物の展開》

サービス告知の強化を図って参ります。



行政窓口の
代理機能を拡充することで
ユーザビリティの向上を図る。



《マルチコピー機利用者増加における周辺のクリンネス強化》

気持ちよくお客様にご利用いただける環境を整えます。

9 . お客様の声

【お客様のご要望】

住基カードを持っているが、コンビニで使用するには窓口での手続きが必要なことを知らなかった。

住基カードを持っていれば、全ての自治体のサービスが受けられると思った。
コンビニで住基カードを配布していると思った。

何の証明書を発行できるか店舗スタッフに聞いたが「わかりません。」と言われた。
24時間受付できると思った。

お客様のご要望にお答えするために・・・

住基カードの取得とコンビニで使用するための窓口手続きの必要性を周知する。
自治体様よりご提供いただく販促物は、協力できる範囲で店内に掲出します。
店舗スタッフは行政に関わる質問に対して詳細のお答えはできませんので、
各自治体様より、対応窓口での周知をお願いします。

お互い協力し合うことで、利便性の向上を図って参りましょう。

より良いサービスをお客様にご提供できるように、
ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。