コミュニティテラス

株式会社セブン-イレブン・ジャパン　半田　美智子 さん




営業を終え、
看板の明かりが
消えたセブンーイレブン。
閉店した店舗を
見つめる
半田と小松。


このまま、この地域から
セブンーイレブンが
なくなってしまうのって……
本当にそれでいいのかな？
ここを
使っていた人たちは、困りますよね


半田と小松は、
平成元年に
セブンーイレブン・
ジャパンへ入社した。
半田は中途入社、
小松は新卒入社。
年齢は半田の
ほうが上だが、
入社した日は
小松が10日ほど早い。
ハンダセンパイ。
ついて行きますよ〜！
いえいえ、コマツセンパイ。
職場は社歴ですから、
小松さんが先輩です。
私がついていきます！
これは、
30年以上続いている
2人のお決まりの
会話だった。


その後は、
それぞれの
人事異動で
別々の部署へ。
入社当時、
2人は
オペレーション本部で
一緒に働いていた。
まさか、
また一緒に仕事を
することになるとはね
現在は、
同じ業務を
担当している。
ハンダセンパイ、
またよろしくです。
そして
1年数か月前、
再び同じ部署で
働くことになった。
いえいえ、
コマツセンパイ
こちらこそ
よろしく！


競合店以外の
業態に入って
いただく契約ですね
2人が担当しているのは、
閉店する店舗の利活用に
関する契約業務。
閉店後の建物に、
新しいテナントを誘致している。
その主な目的の一つは、
同じ場所に競合店が
入ることを防ぐことだった。
必要な仕事なのは
分かっているん
だけど……


セブンーイレブンでは、
年間約300店舗が閉店する。
会社として
判断が必要なことも
分かります
売上不振や赤字など、
閉店せざるを得ない事情が
あることは、2人も
理解していた。
採算が合わない店舗を、
そのまま続けるのが
難しいことは分かる
しかし、2人の中に
消えない疑問が残

閉店した店舗には、
フィットネスジムや
セレモニーホールなど、
さまざまなテナントが入る。

競合店を防ぐことは
できても、セブン-イレブン
としては、この場所での
存在を放棄することに
なるよね

建物が新しく
活用されることには
意味がある。

地域とのつながりも、
そこで終わってしまいます

それでも
半田は考えていた。


半田は、閉店した
店舗の資料を見ながら
つぶやく。
この場所を、全部
手放してしまうのは
もったいないと思うの


これまでと同じ
コンビニの売り場では
なくてもいい。
閉店のお知らせ
当店は○月○日をもちまして
閉店させていただくことに
なりました。
長年のご愛顧、誠にありがとう
ございました。


小松
お店の形を変えて、
関わり続けることは
できないでしょうか?


地域に必要とされる
新しい形があるのでは
ないか。
2人は、そう
考え始めた。


一つの店舗が
開店するまでには、
多くの人が
関わっている。
土地や商圏の
調査を行い、
売上を予測し、
建物を準備する。
街づくりまで
考えて、この場所に
店が必要だと
判断したんだよね
一店舗一店舗が、
大切な店舗だった。
リクルート本部を
はじめ、たくさんの人が
調査して、出店を
決めています
多くの人、物、お金、
時間を使い、さまざまな
検討を重ねる。


周辺環境が変化し、
予測した売上に
届かないこともある。
ELEVEN


もちろん、開店前の
予測どおりに
いかないこともある。


半田
最初の判断が、
絶対に正しいとは
限らない
小松
でも、売上が伸びな
からといって、
その場所に価値が
ないわけではありません


店舗の運営方法に
問題が生じる
場合もある。
問題は、コンビニとしての
今の形が、
その地域に合わなくなった
だけかもしれない。


不振店と
呼ばれる
店舗でも、
お客さまが
一人も来ない
わけではない。
例えば、
日販が30
万円程度の
店舗であっても、
毎日一定数の
お客さまが
利用している。
閉店によって、
不便になる人は
必ずいる。
ELEVEN
おにぎり


近くに住む
高齢者や、
車を持って
いない人に
とっては、
大事なお店
だったかも
しれない


毎日
買い物に
来ていた人も
いるはずです

どのような場所を求めているのか。

店舗を閉じる前に、地域を徹底的に調査できないだろうか。

2人は、閉店した店舗を前にして考える。

そこに暮らす人は、何に困っているのか。

この地域に必要なものと、必要ではないものを、もう一度調べるんですね。

小松さん、そうですね。

今の売り場にこだわらなくてもいいんじゃない？


従来のコンビニの形を、
小さく修正するだけではない。
地域に合わせ、
店舗の在り方そのものを
大きく転換する。
商品を売るだけの
お店じゃなくてもいい
地域の人が
集まったり、相談したり、
必要なサービスを
利用したりできる
場所にする
店舗ごとに
使い方を変えれば、
さまざまな方法で
売上を得ることもできる。
2人の中で、
新しい施設の姿が
見え始めた。


半田が思いついたことを
次々に口にする。
こんな施設が
こんな施設が
あったらどう？
提出案を考えていた
ある日の夕方。
考え始めると楽しくなり、
2人の話はどんどん
盛り上がっていった。
じゃあ、
これは？
それなら、
こう変えたら
できるかも
しれません！
閉店店舗についてい
いつの間にか未来を
考える楽しい
作戦会議になっていた。


しばらくして、
2人は周囲が
静かになっている
ことに気づく。
ほとんどの社員は、
すでに帰っていた。
半田さん、
ちょっと声が
大きいです
広い部署に、
2人の大きな声だけが
響いている。
小松さんも
同じくらい
大きかったよ！
閉店店舗について
悩んでいたはずが、
いつの間にか未来を
考える楽しい
作戦会議になっていた。


半田は、
アイデアを出す
リーダー。
小松は、
細かい部分を整え、
資料にする担当。
企画資料
言いたいことを
言っているだけとも
言います
パソコン操作が
苦手なリーダーの分まで
きれいにまとめます


ホワイトボードには、
施設名の候補が
いくつも書かれている。
地域の縁側、
セブン広場、
コミュニティラウンジ――。
こども学習センター
多世代交流カフェ
地域サポート相談室
フリースペース
読み聞かせルーム
工作・創作スペース
小さな図書室
地域イベントスペース
閉店店舗を、
その地域に根ざした
新しい施設へ
転換するんですね
セブンコミュニティテラス
人が自然に
集まって、
つながれる場所に
したい
最後に2人が
丸をつけた名前は、
セブンコミュニティテラス
アイデアが、
初めて一つの
事業として
形になった。


すべての施設を
同じ形にはしない。
一つ目の
セブンコミュニティテラス
では、高齢者が集まって
会話を楽しんでいる。
別の地域では、地域の人が
講師となり、料理や手芸を
教えている。
さらに別の地域では、
買い物や生活に関する
相談を受け付けている。
その地域で必要とされている
ものを調べ、一店舗ずつ
役割を変えていく。


高齢の
利用者が、
スマートフォンを
前に困っている。
スタッフが
隣に座り、
一緒に画面を
確認する。
病院の予約が
インターネットだけに
なって、分からなかったの
ここで一緒に
予約できますよ
医療が進歩しても、
その医療へ
たどり着けない
人はいる。
セブンコミュニティ
テラスは、病院と
地域の人をつなぐ
場所にもなっていた。


年齢で
役割を決める
必要はないん
ですね
何歳でも、
できることは
たくさんある
未来の
セブンコミュニティテラス。
誰かに
支えてもらう
だけではなく、
自分の経験で
誰かを支える。
60代の人が
施設を運営し、
70代の人が
若い世代に技術を
教え、80代の人が
相談相手として
活躍している。
年齢に
関係なく、
誰もが現役として
活躍する社会に
なっていた。


現在のオフィス。
その場所を
必要としている人の
ために、新しい役割を
つくりたい
閉店店舗を、
地域から切り離された
場所にはしたくない
完成した企画書を、
2人が一緒に見つめている。
入社は私のほうが
10日先輩ですけどね
最後はリーダーの
私がまとめます
多くの人の思いと時間を
かけて生まれた一店舗を、
地域の未来へつなげていく。
2人は笑いながら、
声をそろえる。
セブンコミュニティテラス
閉店は、
終わりじゃない。
地域の新しい
始まりです！