

セブンイレブン会社概要

- ・ プロフィット
 - 売り上げ 1兆8481億円、経常利益 1172億円
 - 売上高経常利益率 40%
- ・ 加盟店 (7732店)
 - 全売り上げの85%は加盟店ロイヤリティ収入 (店舗収入の40%)
- ・ 基本理念
 - 基本の徹底 (消費者の立場から考える)
 - ・ 加盟店の基本4原則
 - どこよりも新しい商品をそろえる、売れ筋を欠品しない
 - 親身な接客、明るい清潔な店作り
 - 変化への対応
 - ・ 人員を増やさない、アウトソーシング (配送・システム)
 - ・ 仮説、実施、検証のサイクル
 - アイデアを試して、POSで検証
 - パートタイマーにも仮説をもつことを推奨 (雨ならば...)
 - プラプラ社員 (新入社員)



社内の知の環流：F2F

- ・ 対面会議
 - マネージャ会議 (毎週月)：各地域の統括マネージャ
 - 業務変革会議 (毎週月)：経営幹部
 - FC会議 (毎週火)：OFC (全国の加盟店の指導員等1500名)
 - ・ 一回の会議で5000万、年間25億円
- ・ オフィスレイアウト
 - オフィスの部門間のしきりを禁止
- ・ OFCはボイスメールを活用
 - ボイスメールの利点、海外ではよく使われる?
- ・ OFCになるためには、新入社員の正統的周辺参加
 - 新入社員はまずオーディター (棚卸し)
 - 直営店勤務にて実地研修、FCトレーニング
 - AFC：OFCの見習い
 - OFCとして平均8店舗のカウンセリング



社内から知の生産：情報システム

- ・ 第1次情報システム：1978年
 - ターミナルセブン (ライトペンによるバーコード入力)
 - 注文伝票の作成と発注業務の効率化
- ・ 第2次情報システム：1982年
 - POSシステム - Who, what and when?、死に筋商品の発見
- ・ 第3次情報システム：1985年
 - グラフ情報コンピュータの導入：POSデータのグラフ化
- ・ 第4次情報システム：1990年
 - GOT (ノート型端末)、スキャナ・ターミナル
 - ストア・コンピュータ
- ・ 第5次情報システム：1999年
 - マルチメディア情報システム (パートタイマー教育)
 - POS情報システム (関係の分析)
 - 衛星を利用した店舗システム



関連業者とも知の創造

- ・ チーム・マーチャンダイジング
 - メーカー、問屋、セブンイレブンが一体となった商品開発協力システム
 - アイスクリームの共同開発
 - 冬にでも売れる高級アイスクリームの開発



セブンドリーム・ドットコム

- ・ www.7dream.comでのEC事業
 - 店舗の売り上げの横ばいに危機感
 - 売り場面積 (30坪) の制限 - マルチメディア端末、EC事業
 - 総投資額400億
- ・ 仮想モール、店舗にて決済、店舗で受け取り
 - 店舗で受け取れば送料無料、手数料無料
 - セキュリティ、プライバシー
 - 確実に365時間、24時間受け取れる



Note

- ・ 知の環流システム
 - 現場の知の吸い上げ (従業員、POS、F2FのMT)
 - 企業文化としての仮説づくりと積極的応用
 - POSで検証
- ・ EC事業
 - EC事業のデータがどう活かされるかが不明
 - 広報活動に失敗していないか?
 - メリットの主張が不十分
 - ・ 多少お金がかかって持ってきて欲しい
 - ・ セキュリティに青筋立てなくても、みんなが使ってる楽天があるし
- ・ 疑問
 - でも、知の環流システムはさすが
 - この成立プロセスは?

