



報道関係各位

2004年3月9日  
ミニストップ株式会社  
(証券コード 9946)

**2004年教育改革宣言**  
**ミニストップが生まれ変わる！**  
**全社をあげて教育改革に取り組めます**

イオンのミニストップ株式会社(本部 千葉県千葉市、社長 横尾 博)は、お客さまのニーズが多様化するなか「クオリティ 1のおいしい便利なコンポストア、ミニストップブランドを確立する」ため、全店規模でオーナーさん、パートさん、アルバイトさん、そして本部社員を含めた教育改革を断行いたします。

CVS業界の長引く不振を冷夏・暖冬という天候要因に置き換え納得してしまいがちですが、弊社に寄せられるお客さまの声や「お客さま満足度調査」の弊社に対する要望では、接客、店舗オペレーションやクリンネスに多くのご意見・ご要望をいただいております。

これらのご意見・ご要望は、問題は外部ではなく“自らにある”ことを示しており、この事実を謙虚に受け止め早急に改善しなければならないと判断いたしました。その結果、教育制度に課題解決の方向性を定め2004年度の教育課題を洗い出し、課題解決に向けたダイナミックな教育改革に取り組む決定をいたしました。

2004年、教育改革を断行するために「加盟店トレーニング部」を新設いたします。加盟店トレーニング部は直接加盟店に対して教育訓練を行う執行部隊であり、接客とクリンネス 1チェーンになるための個店強化につながる教育システムを推進してまいります。

また全国に教育拠点の旗艦店舗14店舗を設置、ミニストップピープル の研修店舗として、開店前オーナートレーニング、既存店従業員教育や本部新入社員の研修並びに営業本部社員研修の場としてまいります。

ミニストップピープルとは、開店を迎える加盟店オーナーさん、既存店オーナーさん及びパート・アルバイトさん、ミニストップ社員をいいます。

AEON

木を植えています  
株式会社イオン



開店後1ヶ月過ぎた加盟店オーナーさんにアンケート調査を実施した結果、開店後の自店レベルについて「目指すレベルに達していない」といった結果が出ました。オーナートレーニングにたいする意見・要望は「もう少し教わりたかった」とするご意見をいただきました。これらのアンケート結果を踏まえて新設する「加盟店トレーニング部」は、新たな教育制度を次のように構築してまいります。

### 1. オーナーさんに向けた教育

現在実施している加盟店勉強会は継続し、更に開催の頻度や出席者も増やしてまいります。毎年、春と秋に開催しております商品売場説明会は、「商品売場勉強会」と名称を改めるとともに内容の充実をはかってまいります。また新店オーナートレーニングも内容を改めて、強化充実をはかってまいります。

そして新たに既存店オーナートレーニングを取り入れて参ります。

#### 新店オーナートレーニングの新教育体制

- ・契約前体験学習制度の新設
- ・オペレーショントレーニング制度の新設
- ・店舗責任者訓練実習制度の新設
- ・終了認定研修制度の新設
- ・開店3ヶ月後セミナー制度の新設
- ・開店1、3、5年後セミナー制度の新設
- ・契約更改時セミナー制度の新設

上記新体制を実施するためにオーナートレーニング期間に新たに店舗実習期間を加えました。

### 2. FC店従業員教育

今までFC店従業員教育は実質的に加盟店さん任せになっておりましたが、今後は本部として加盟店従業員の教育に取り組み、本部が加盟店従業員教育をリードして参ります。

#### FC店従業員教育の新教育システム「Yellowtail Program」の新設

- ・Sスタッフ育成教室の新設
- ・SSスタッフ育成教室の新設
- ・SL(ストアリーダー)育成教室の新設
- ・SL(ストアリーダー)検定試験制度の新設

Yellowtailとは「ぶり」のことで「出世魚」の意味があります。店舗に従事する従業員の皆さまにも出世魚が出世するにしたがって、その呼び方がかわるように、店舗オペレーションスキルを段階を追って取得していただき、段階ごとの認証をしていくシステムです。

木を植えています  
株式会社イオン



### 3. 社員教育（営業本部社員）

加盟店のレベルアップに合わせて現在あるCS（カスタマーサービス）教育と発注・単品管理教育は継続しながら教育の内容を改善し、より現場と直結したスキルアップ教育を導入してまいります。

### 4. 2004年度フレンドリーキャンペーン（個店評価）

フレンドリーキャンペーンは、ミステリーショッパーが店舗を予告なしに訪問し、お客さまの視点で買い物をして、店舗の接客や、サービス、クレンネス等のレベルチェック採点をする調査です。従って今回の教育改革で実施していく各取り組みがどのような結果を示しているか採点する、PDCA（プラン、ドゥー、チェック、アクション）のチェックに当たり、その評価は、次のステップにスパイラルアップするための重要な指針となります。

以上、ミニストップが2004年に取り組む教育改革のPDCAを本年5月から実施してまいります。

また上記の契約前体験学習制度並びに今期の開店前加盟店トレーニング制度等は、40代半ばから50代半ばの世代で子育てに目処がつき、また新たな人生設計を考える、いわゆる転職志向の方々に、実習訓練期間でしっかり学習していただき、安心して店舗経営を始めていただけるよう、支援させていただく制度でもあります。

2004年度ミニストップは度教育改革を実施することにより、お客さまに指示されるクオリティー1のお店づくりを目指すとともに、お客さまに「安心、安全、便利」をお届けしてまいります。

この資料に関するお問合せ先は

ミニストップ株式会社 経営企画室 IR・広報：迎 真紀・田村 雄二・佐藤 慶太  
043-212-6477

木を植えています  
株式会社イオン