

## 令和4年 年頭所感

日本チェーンストア協会  
会長 小川 信行



謹んで新年のお慶びを申し上げます。令和4年年頭にあたり新年の挨拶を申し上げます。

はじめに、新型コロナウイルスにより亡くなられた方々にお悔やみを申し上げるとともに、罹患された皆さまにお見舞い申し上げます。

そして感染防止対策にご理解ご協力いただいているお客さま、店舗の営業継続のためにご尽力いただいている多くの皆さまに心より感謝申し上げます。

会員各社は、昨年も地域の重要なライフラインとしての責務を果たすため、新型コロナウイルスの感染拡大防止と経済の両立に全力で取り組んでまいりました。新たな変異株まん延のきざしもあり予断を許さない状況であり、収束に向けた取り組みと感染拡大を想定した対策をしっかりと継続してまいります。そのうえで本年については政府もコロナの克服と新時代を開拓して新しい資本主義の下での成長を目指すとのことでもあります。

社会や生活の価値観が大きく変化したウィズコロナ・アフターコロナを見据えて、引き続き小売業としての責務を果たし存在価値を高めていくため、成長戦略と環境への対応を進めていくことが大きな課題であると認識しております。

小売業としての成長戦略の大きな柱は、ヒトが活躍できる環境づくりとデジタル技術の活用と考えます。一人ひとりが持てる力を十分に発揮するために、就労環境や人事制度の整備が大変重要であります。継続的な雇用の確保や教育の充実だけでなく、従業員により多様なニーズに対応できる勤務や雇用の制度をより進化させてまいります。さらに、就労の制限となっている制度やその適用範囲をパート社員によりわかりやすく整備されるように求めてまいります。

また、小売業は地域の雇用を支える産業でもあり様々な取り組みを行っておりますが、引き続き人手不足の解消は喫緊の課題であります。この課題に対応するための制度として先行14業種を対象に特定技能制度が創設されております。小売業も、スーパーマーケットにおける食品部門の運営・管理等をはじめ、衣食住にわたり一定の専門性・技能を必要とする産業であります。特に暮らしの中心である食品部門については、より充実したサービスを提供するため、即戦力となる外国人材を受け入れていくべく特定技能制度を含めた幅広い人材の確保についても求めてまいります。

デジタル技術は、お客さまの声にお応えするための新しいサービスの提供や、ビジネスモデルを変革し成長に繋げていくための重要なツールであると考えております。

非接触・非対面等のニーズの高まりにより、ネットスーパーやEC市場の拡大はもとより、キャッシュレスやレジレスでの会計や無人店舗等の展開、アプリやサイネージを活用した販売促進等お客さまサービス分野で実生活へ急速な浸透がみられます。

さらに、店舗やサプライチェーンでより素早く的確な判断可能にする、マーケティングや商品管理・店舗作業等の分野で、AIやデジタル技術の活用が拡大しております。

ビジネスモデルの変革のため新しいデジタル技術の更なる導入拡大に向けては、無人店舗やEC等の運営システムの開発・運営だけでなく、AIカメラや決済端末等の店舗設備やRFIDタグ等多様な分野におけるコストが課題となっております。さらに、生活インフラとして見込まれるキャッシュレス決済の一層の拡大には、諸外国と比較してクレジットカード等の決済手数料の高さが課題であり、キャッシュレス決済全般において社会全体で安全面と運営コスト面で現金取り扱い同等の水準を目指すことが重要であると考えております。

気候変動や環境への対応は人類共通の課題であり、また社会の持続可能性の認識も高まっており、経済活動においても重要であると認識しております。

会員各社は先進的に店頭でのペットボトルや食品トレーの回収等の3Rの推進や食品ロスの削減、照明のLED化や再生可能エネルギーの活用等を推進してまいりました。

本年4月には「プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律」が施行され、環境に配慮した商品設計や使用の合理化、資源の自主回収等が法制化されます。

小売業は、お客さまにご理解とご協力をいただき、地域と連携して一緒に環境への取り組みを進めていくこと大変重要であります。生活に密接に関係するような、例えば無料で配布するカトラリー等のワンウェイプラスチック使用の合理化を浸透させていくためには、それによって社会生活が混乱しないことが重要であります。協会全体でお客さまへの情報発信を行ってまいります。政府広報等を通じた周知等もお願い申し上げます。

その他、世界的な原材料価格の高騰による物価の上昇等懸念事項や課題は山積みですが、お客さまの心理や社会環境の変化を迅速にとらえ取り組んでまいります。

今後はデジタル技術の活用や環境への取り組み等サプライチェーン全体での連携も重要な課題でありますので、特別賛助会員・賛助会員並びに関係の皆さまにも引き続きご指導とご協力を賜りたく存じます。

私どもチェーンストアは、平常時はもとより、自然災害時等いかなる状況においても備えを欠かさず、地域の重要なライフラインとして、日々の暮らしを支え、豊かで活力にあふれた潤いのある社会の実現を目指すことが使命であり、また変わらぬ想いでもあります。

お客さまと従業員の視点で地域の暮らしを支えていくことが我々の使命であることを胸に、引き続き協会活動に邁進してまいります。

皆さまには、本年も変わらぬご支援とご協力を賜りますよう何卒よろしくお願い申し上げますとともに、皆さまの益々のご健勝とご発展をご祈念致しまして、新年の挨拶とさせていただきます。