

## 2016年 年頭ごあいさつ

2016年1月4日

株式会社セブン&アイ・ホールディングス

代表取締役会長 兼 最高経営責任者(CEO)

鈴木敏文

明けましておめでとうございます。

今年の経済環境は、予測がたいへん困難です。2017年には消費増税が予定されており、軽減税率についても議論が重ねられてきました。しかし、その実施に至るまでには、まだいろいろと難しい問題があると考えています。

セブン&アイ・ホールディングスでは、継続して成長を推し進めているのが、セブン-イレブン・ジャパンとアメリカのセブン-イレブン・インクです。この2社が成長を続けている背景には何があるのでしょうか。それは、天候や景気動向など外部環境がどのように変化しても、その中でつねにお客様の立場で「いまどのような商品、サービスが求められているか」と真剣にとらえ、ニーズに応えるために徹底的に努力し続けているということです。一方、現在の小売業では、過去の経験に頼った仕事は全部失敗しています。素人の目で素直にお客様のニーズをとらえ、それに応える努力を続けることが、いまや不可欠です。

昨年、私たちは「オムニセブン」をスタートさせました。順調なスタートを切りましたが、今年はいちだんと加速させなければなりません。そして、より力強く成長を遂げるためには「新しい商品」の提案が必要です。オムニチャンネルでは、商品部など一部の人たちだけでなく、皆さんが積極的に新しい商品を提案することで、魅力が高まり、それが「オムニセブン」の成長の原動力となっていくのです。

また、私たちは「チェーンストア理論からの脱却」を掲げております。昨今では、日本だけでなくアメリカでも、大手小売業の成長は鈍化しており、過去の理論はもはや通用しないことが明らかになっています。今年、皆さん一人ひとりが過去の経験を捨て、お客様の立場で考え、仕事を進めたい。そして、現状を打破し、更なる成長を目指していただきたいと思います。

(2016年1月4日 新年初朝礼あいさつ要旨)

以上