

## トップメッセージ

### 外食の新たな消費動向に対応し

### 深夜営業を廃止します

世界各国・各地域で新型コロナウイルス感染症に罹患された皆様に心よりお見舞い申し上げますとともに、亡くなられた方々に哀悼の意を捧げます。

また、今なお新型コロナウイルスへの対応に最前線であたっておられます医療関係者の皆様に改めて感謝の意を表します。

5月25日、緊急事態宣言が全面解除されました。

営業を再開するにあたり、外食の新たな消費動向に対応するため、当社は、2020年7月1日から、すかいらくグループ全店の営業時間を原則23時30分に変更し、日をまたぐ深夜営業を原則廃止することを決定いたしました。

緊急事態宣言発令期間中は、行政からの不要不急の外出自粛要請に従い、当社グループにおきましても、一時は営業時間を前年比約6割にまで短縮しましたが、お客様にお食事をご提供するという使命のもと、感染拡大防止策を徹底した上で営業を継続してまいりました。

新型コロナウイルス感染症の影響により、人々のライフスタイルは大きく変化しています。在宅勤務や日常の買い物など、生活の中心がランチやディナータイムへ移行するものと考えており、それに伴い深夜時間帯のニーズは減少すると想定しています。

こうした消費動向の変化を捉え、この先のライフスタイルに適した営業時間の見直しを行いました。新たな生活様式に迅速に対応していくことが長期的にビジネスを成長させていく上で最も重要であると考えており、緊急事態宣言解除後の経営環境を踏まえ、今後の経営方針を以下の通り考えております。

#### ■お客様のライフスタイルの変化に確実に対応：昼間時間帯への移行

緊急事態が解除された後、直ちにお客様が外食にお越しくくださる状況にはないと考えております。お客様は新型コロナウイルス感染の終息状況をみながら、徐々に外食行動を変化させていかれると想定しております。終息後の食に関するライフスタイルは明らかに変化がみられると考えています。

- その一つが昼間時間帯への生活リズムへの移行です。  
昼間時間帯におけるパン食やフィンガーフードの拡大などメニューのシフトを進めます。  
結果として深夜時間帯の飲食ニーズは退歩すると考えられることから、深夜営業時間の再開および拡大は個店ごとに慎重に実施いたします。
- レストランとしての本質を追求してまいります。  
外食する意味は何かを問われる時代に入ります。  
それは宅配やテイクアウトでは味わえない料理とサービスの提供が問われるマーケット環境になったと認識しております。  
新型コロナウイルス感染終息後のマーケットを見据えて、一つひとつの商品を見直し、味と価格のバランスやカロリーや塩分、栄養のバランスなど、成熟した消費者の皆様のさまざまな要求に応えるべく、的確にかつ迅速に開発を進めます。

## ■ 宅配やテイクアウトの需要拡大および顧客サービス品質向上に注力

新型コロナウイルス感染拡大の経験により、今後宅配やテイクアウト需要は拡大し、レストランサービスの品質に対する期待値もますます高まると考えています。このことに対応するため、当社の全国に立地する2,800店の店舗を宅配・テイクアウトの拠点としてフル活用することを進めています。

ランチやディナータイムに人的資源を集中させ、イートイン以外のビジネスの需要拡大への対応とレストランの顧客サービス品質向上を目指します。

### 1. 宅配サービスについて

当社の宅配サービスの利便性や充実度に対する認知度が大変高まっており、現在売上は前年比130%超で推移しております。

今後宅配ニーズはますます高まると考えており、その対策としてサーバー増強による性能向上を行いました。また、従業員向け配達用アプリの機能向上により、配達の効率化、スピード改善を図っております。

現在当社では現在約1,500店で宅配サービスを行っており、これから当社が有する多様な業態に宅配導入を順次拡大してまいります。お客様により多くの業態で当社の宅配をご利用いただけるよう、宅配サイトでのデリバリーパートナー企業対応店舗のご案内も掲載しております。

今後もポイントサービスのさらなる拡充や決済手段の拡大、テレホンセンターの増強、ネット受注システムの整備、人的リソースの投入に最大限投資し、お客様の利便性向上に対応してまいります。

## 2. お持ち帰り／テイクアウトサービスについて

宅配ビジネスと同様に、お客様に広くご利用いただいているサービスがお持ち帰り／テイクアウトサービスです。このビジネスは、すかいらーくグループの持つ多様な業態のメリットを生かし、多様なお料理を提供することが可能です。

現在、すかいらーく全店全業態にお持ち帰り／テイクアウトサービスを拡大し、お客様のご利用も飛躍的に増加しており、売上は前年比 260%超に達しています。このニーズの増加に伴い、テイクアウトサイトについてもサーバー増強による性能向上を予定しております。新型コロナウイルスの影響により、店舗滞在時間や接触を避けていただけるよう、事前決済機能実装により顧客利便性の向上も準備しております。

さらに、Tポイントやdポイントなどのポイントサービスの導入により、ますますお得に、便利にご利用いただけるような機能の強化を予定しております。

地域密着ビジネスとして店舗周辺のお客様にご提供させていただくために地道なポスティング活動と受注サイトの充実により、地域の皆様に大変喜んでいただいております。今後もサービスを拡大いたします。

### ■ITの利活用により店内の利便性を向上

現在さまざまなグループ業態を統合してサービスを展開している「すかいらーくアプリ」は、2,200万ダウンロードを超えています。クーポンや最新メニューの情報に加え、テイクアウトオーダー機能の追加により、手軽に注文できるサービス拡充を図っています。今後は店内での注文機能を実装し、お客様のスマホから直接に注文できる機能の追加を予定しています。

デジタルメニューブックも今後さらに導入ブランドを拡大していく予定です。お客様がご自身のご都合のよいタイミングでご注文いただけるデジタルメニューブックは、店内でのお食事の時間が快適で便利になったと大変好評をいただいております。今後はテーブル決済の導入、地域・天候等によるメニュー表示や、地域特性に合ったお勧めメニューのご提案機能を実装し、お客様にとって魅力的なコンテンツもご用意するなど、充実を図っていく予定です。

そのほか、店頭でのテイクアウト専用端末の導入や、セルフ決済システム導入店舗の拡大、決済手段の拡充など、ITの利活用により店舗におけるお客様の利便性を高めてまいります。

## ■女性やシニアの活躍推進を目指した働きやすい職場環境の整備

厳しい経済環境においても、食とサービスを提供するテーブルサービスレストランが成長する上で優秀な人財の採用と定着が欠かせません。当社では、女性やシニアの方々も活躍いただける社会の実現こそが、雇用の充実につながり、働きがいを生み、結果お客様に最高の店舗体験をお届けできるという考えのもと、深夜営業時間の短縮を通じて職場環境の改善を図っております。また、全従業員のワークライフバランスの充実を推進しています。

## ■従業員の雇用維持と新たな雇用機会の創出

当社グループでは、深夜時間帯に多くの従業員が勤務しております。

現在、深夜帯の従業員の方々に7月1日以降も引き続き当社で活躍いただけるよう、別な時間帯への出勤交渉を行っています。当社は、全都道府県に店舗を展開しており、各地域において宅配やテイクアウトの需要に最大限お応えしていくことで、雇用の創出を図ってまいります。

## ■店内の安全対策について

緊急事態宣言解除後も、政府および専門機関のガイドラインに従い、お客様、従業員の安全を第一に考え、下記に記載の「店内外のコロナ感染予防策」を継続して実施いたします。

## お客様の安全・安心のために

- 従業員の出勤時および営業中にも頻繁な手指手洗いとアルコール除菌を実施(手荒れ防止用ハンドクリームを常備)
- 従業員のマスクを義務化し、全従業員への配布を完了
- 発熱やかぜの症状のあるお客様の入店をご遠慮いただく
- お客様に入店時およびトイレ使用後のアルコール除菌協力を実施
- お客様に入店時、お食事中以外のマスク着用協力を要請
- 客席はパーテーションや間仕切りを活用し、お客様同士の飛沫感染を防止(順次導入中)
- 入口ドアノブ、各種取っ手、手すり、ドリンクバーコーナー、テーブルおよびオーダー端末画面などの頻繁な除菌作業を実施
- ふきんは用途ごとに色分けし、毎日煮沸除菌を実施
- お客様が使用されるトングの定期的な交換・洗浄を実施
- レジ前にビニールシートを設置
- レジはキャッシュトレイで金銭等の受け渡しを実施
- 外気を取り入れた換気システムで十分な換気を行うとともに、入口換気も定期的にも実施
- ご希望のお客様にはナイロン手袋をご用意
- ブッフェ業態では、ブッフェコーナーに飛沫防止シートを設置。ブッフェコーナーを区画し、

お客様にはナイロン手袋の着用とマスク着用協力を要請

## **店舗従業員の安全・安心のために**

- 従業員就業時体調チェックと検温の実施・記録、体調不良者の勤務を禁止
- 従業員の就業時、休憩前後、トイレ使用後の入念な手洗いを徹底
- 感染防止のため、接客従業員のマスク着用を徹底
- 感染防止のため、希望する従業員にアイガードやマウスシールドを配布
- 従業員および家族に感染の疑いがある場合の報告相談ルートを設置

## **宅配・テイクアウトへの取り組み**

- 商品梱包時は除菌を実施
- お届け先到着後、手指のアルコール除菌または手袋着用にて受け渡し
- お客様の要望により離れた場所で商品受け渡しと接触の少ないクレジット会計を推奨
- 商品を配達する容器類の定期的な除菌を実施
- 配達用車両も定期的に清掃

## **本部従業員の安全・安心のために**

- パーテーションを活用したデスク配置
- 大人数の会議やイベントの開催中止延期
- 手洗い除菌、体調確認、咳エチケットマスク義務化徹底
- グループ横断の感染対策を毎日協議し対策強化

## **■今後の経営について**

- 徹底的なコストダウンを図り、工場と店舗のオペレーション改革と生産性向上に努めます
- 下半期の店舗事業の推移を注視し、適切な経営施策を実行します
- 緊急事態宣言解除後も継続して行政および専門機関から入手し得る限りの情報に基づき、事業運営における衛生基準を設け、感染防止対策を実施します
- お客様、従業員を含む関係者の皆様の安全を最優先に、店舗における除菌対策、除菌・抗菌のための機器の購入等に最大限投資します
- 食品ロスを最小限にするためメニューの最適化を行い、店舗およびセントラルキッチンでの食料管理を徹底
- 店舗の営業時間変更に伴い、従業員を宅配等の重点業務に配置します

## ■新型コロナウイルス拡大防止活動支援募金について

新型コロナウイルス感染拡大防止に取り組む全国の医療機関、団体、事業者などを支援するため、4月13日より、一部店舗を除く全店で「新型コロナウイルス拡大防止活動支援募金」を実施しております。このたび5月31日までの募金期間を7月31日までに延長いたしました。

## ■今期の株主優待制度について

- 現時点で今期の株主優待制度を変更する予定はございません。
- なお、5月21日に2020年12月期連結業績予想および配当予想を発表いたしました。詳しくは[こちら](#)をご覧ください。

当社グループの店舗をご利用のお客様には、今後とも新型コロナウイルスの感染防止にご協力いただけますようお願い申し上げます。

株式会社すかいらーくホールディングス  
代表取締役会長兼社長 谷 真