

## トップメッセージ

# 新型コロナウイルス感染拡大への対策について

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、新型コロナウイルスへの対応に最前線であたられている医療関係者の皆様に感謝の意を表します。

新型コロナウイルスの感染拡大は、未だ猛威を振るっており、政府の緊急事態宣言の発令および各自治体の不要不急の外出自粛要請に従い、弊社グループにおきましても、グループ約3,200店の内約400店は閉店、営業時間を最大20時までとし、かつ業態特性と地域性を鑑みさらに営業時間を短縮している店舗も相当数に上ります。営業時間は前年比で58%にまで減少しています。

### ■経営状況と施策について

主要事業である店内でのご飲食のご利用は大幅に減少し、大変厳しい状況にあります。企業として“従業員の雇用を守る観点”から、現在できうる限りの売上確保策を下記の通り進めております。まず、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事を進めています。

#### 1. 宅配サービスについて

当社の有する多様な業態に宅配導入を順次拡大しており、現在約1,500店で宅配サービスを行っています。今後も人的リソースの投入、テレホンセンターの拡大、ネット受注システムの拡大に最大限投資してまいります。

現在売上は前年比130%超で推移しており、今後も拡大を推進してまいります。

#### 2. お持ち帰り／テイクアウトサービスについて

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、現在その認知度も飛躍的に高まっており、売上は前年比260%超に達しています。特に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。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。

### 3. 店内飲食について

店内売上は緊急事態宣言後大きく減少しております。

それに伴う以下の施策を迅速に実施いたしました。

- 全業態食品ロス削減メニューに改定いたしました。
- サプライチェーンにおいて、工場の生産工程の見直し、配送ルートの変更、業態間の食材の共有化を実施しました。
- 店舗でのレシピを変更し、少人数での調理が可能な工程へ変更を完了しました。

今後とも新型コロナ状況下における経営環境の変化に合わせて、営業政策を迅速に実施してまいります。

## ■緊急事態解除後の外食マーケットについて

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もの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。

## ■新型コロナウイルス対策本部

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」を重点的に実施いたしました。

## **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
- お客様に进店時およびトイレ使用後のアルコール除菌協力を実施
- 店内空間の除菌・抗菌を行う機器を設置し、今後従業員控室にも設置
- 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アルコール除菌作業を実施
- お客様同士の間隔を空ける客席レイアウトと着席に配慮
- お客様が使用されるトングの定期的な交換・洗浄を実施(buffet業態はお1人ずつ専用)
- レジ前にビニールシートを設置
- 客席の定期的な換気を実施
- ご希望のお客様にはナイロン手袋をご用意

## **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
- 従業員の感染防止のため希望する従業員に5月末よりアイガードを配布予定
- 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**

- 商品梱包時はアルコール除菌を実施
- お届け先到着後、手袋着用を徹底
- 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**

- 交代制在宅勤務導入、出勤者の席間隔確保
- 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
- グループ横断感染対策を毎日協議し対策強化

## **新型コロナウイルス対応施設へのご協力と募金の開始**

- 当社に寄せられる医療協力施設からの要請に対し、対応部門においてご要望をお聞きし、可能な限りお食事を提供できるよう体制を整備
- 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

## **信頼できる情報に基づく経営判断**

- 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
- 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
- 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材管理を徹底
- 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

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