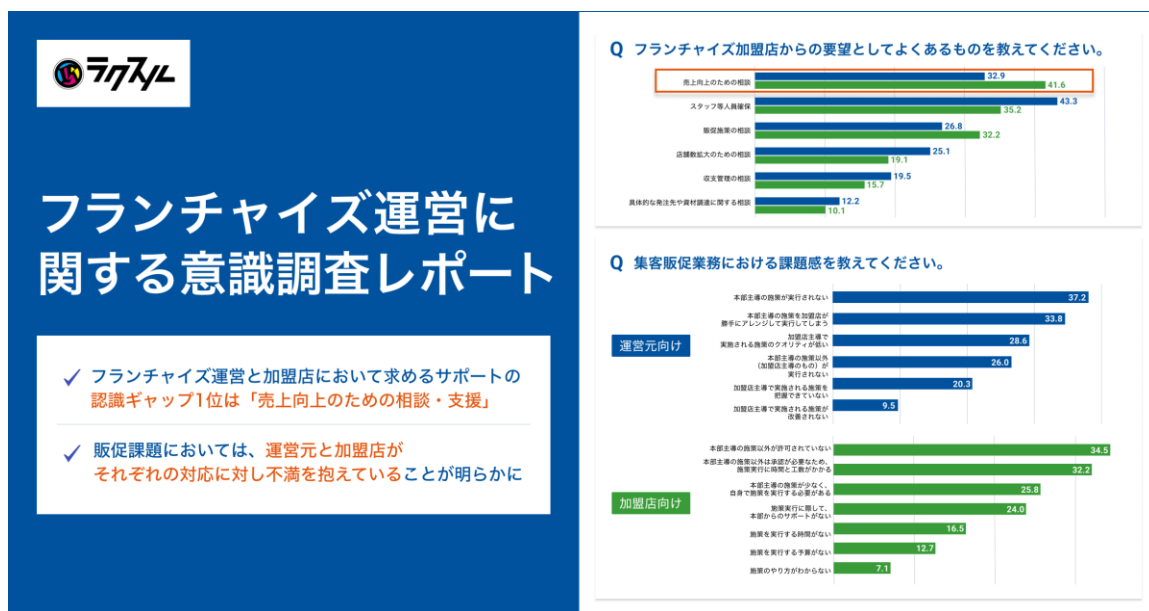


【フランチャイズ運営に関する意識調査】

フランチャイズ運営と加盟店において求めるサポートの認識 ギャップ1位は「売上向上のための相談・支援(8.7ポイント)」

～販促課題においては、運営元と加盟店がそれぞれの対応に不満を抱えていることが明らかに～

ラクスル株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長CEO:松本恭攝)は、フランチャイズ店舗の運営、加盟に携わる全国498名を対象に「フランチャイズ運営に関する意識調査」を実施しました。



■調査の背景

ラクスルではオンライン販促物のデザインから印刷、DM送付、ポスティングなど一気通貫したサービスを提供しております。

エリアに属した多拠点、多店舗を持つ大企業向けに「ラクスル エンタープライズ」を提供しており、親アカウントに各店舗などを子アカウントとして紐づけて印刷物を管理できることが特徴で現在約1,300社(2023年6月末時点)にご利用いただいています。

様々な企業の販促担当者の方々との商談の中で、フランチャイズ運営元企業の方より、加盟店向けのサポートに関する様々な課題をうかがいました。「加盟店の方々が売上、集客を伸ばすためには販促施策が欠かせないが、成功事例が集約できていないため、各加盟店に共有が難しく売上向上のサポートまで手が届いていない」、「加盟店の方々が店舗立ち上げしてすぐに軌道に乗るサポートがしたいが、求めているサポートにギャップがあると感じている」、「販促活動においては、店舗や担当者ごとにPCリテラシーが異なるため、どのようなサポートを求められているか分からない」などの声から、実際にフランチャイズ運営元と加盟店における実態調査の実施に至りました。

今回の調査結果を受け、フランチャイズ運営元と加盟店の方々が、より販促活動をしやすい機能を提案し、今後もニーズにあわせ、“はたらく人をラクにする”サービスの提供を通し、企業の販促活動に貢献してまいります。

調査結果サマリー

- 01 フランチャイズ運営に関する課題のトップは運営元「新規加盟店が増えない (48.1%)」、加盟店「売上・集客が伸びない (40.8%)」と回答
- 02 加盟店に対するサポート・研修が充実していると回答した運営元、加盟店の間には12.1ポイントの差がある
- 03 フランチャイズ加盟店が運営元に求めるサポートと運営元の認識差第1位は「売上向上のための相談・支援 (8.7ポイント)」
- 04 販促業務における課題として運営元は「本部主導の施策が実行されない (37.2%)」、加盟店は「本部主導の施策以外が許可されていない (34.5%)」を1位に挙げている
- 05 販促施策のためのツール（チラシ・デザイン）などは全体の約半数以上が運営元本部やスーパーバイザーが制作し加盟店に提供している状況

今回の調査では、フランチャイズ運営元と加盟店におけるサポート体制へのギャップが浮き彫りになりました。フランチャイズ運営元はブランドとしての運営を優先に考えており、加盟店は自店舗の売上、集客、運営がいかにうまくいくかのサポートを運営に求めている傾向があります。

運営元はブランドに加盟する店舗が増えること、担当している店舗の管理や、効率よく運営し売上を伸ばすためのサポートを行っていますが、加盟店はブランドのルールの中でも独自性を出し、売上や集客につなげようとする意識があるように見受けられます。

販促活動においては、季節性やトレンドなどを意識し、タイムリーに行う必要がある中、運営元の負担が大きいことや、サポートもしているものの、加盟店にとっては自由度の低さ、承認に時間がかかるなどの課題が見られました。また、販促物や印刷物の発注サービスなどを運営元が導入していても、加盟店の活用頻度が低いことや導入をしていないブランドも多く、販促活動が効率的に実施できているブランドは多くない印象です。

売上、集客を伸ばすために欠かせない販促活動においては、ブランド統制のもと、各店舗が自由に実行できる環境づくりやサポートが求められているのではないのでしょうか。

【本件に関するお問い合わせ】

ラクスル株式会社 広報：福本・岡田

TEL: 03-6629-4892(広報) FAX: 050-3606-0419 Mail: pr@raksul.com

■ 調査結果詳細

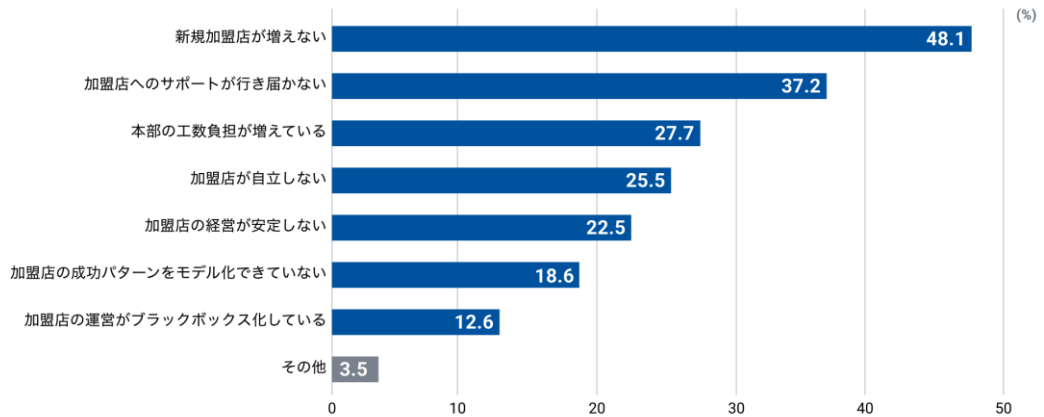
<全体傾向>

フランチャイズ運営における課題

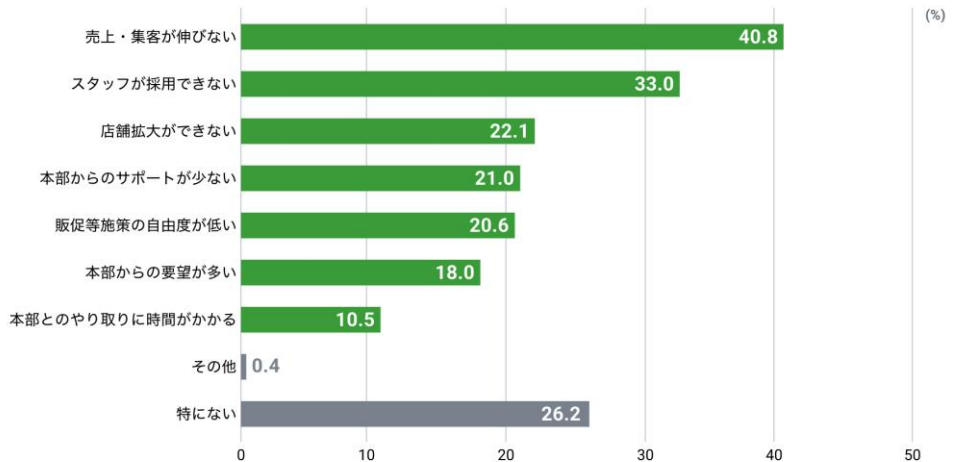
フランチャイズ運営元である本部は「新規加盟店が増えない(48.1%)」、「加盟店へのサポートが行き届かない(37.2%)」の順で課題をあげており、フランチャイズ加盟店は「売上・集客が伸びない(40.8%)」、「スタッフが採用できない(33.0%)」の順で課題を感じているようです。



Q フランチャイズ本部として課題に感じていることを教えてください。(MA)



Q 加盟店として課題に感じていることを教えてください。(MA)

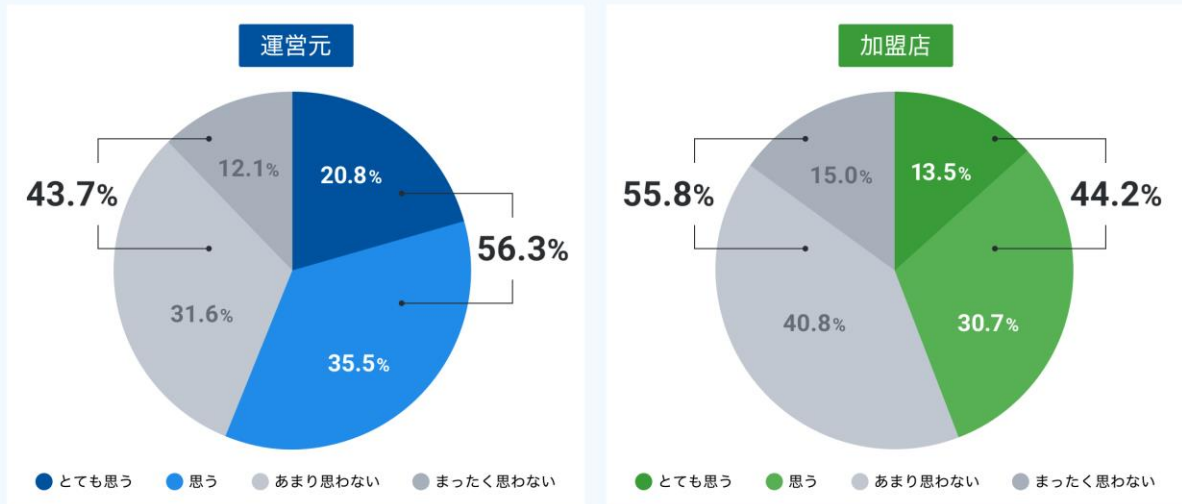


加盟店に対するサポート

「加盟店に対するサポート・研修は充実していると思いますか(SA)」という問いに対し、運営元と加盟店において12.1ポイントのギャップが生じる結果に。運営元は「そう思う(56.3%)」と回答したのに対し、加盟店は「そう思う(44.2%)」と回答しました。



Q 現在のサポート・研修は充実していると思いますか。(SA)

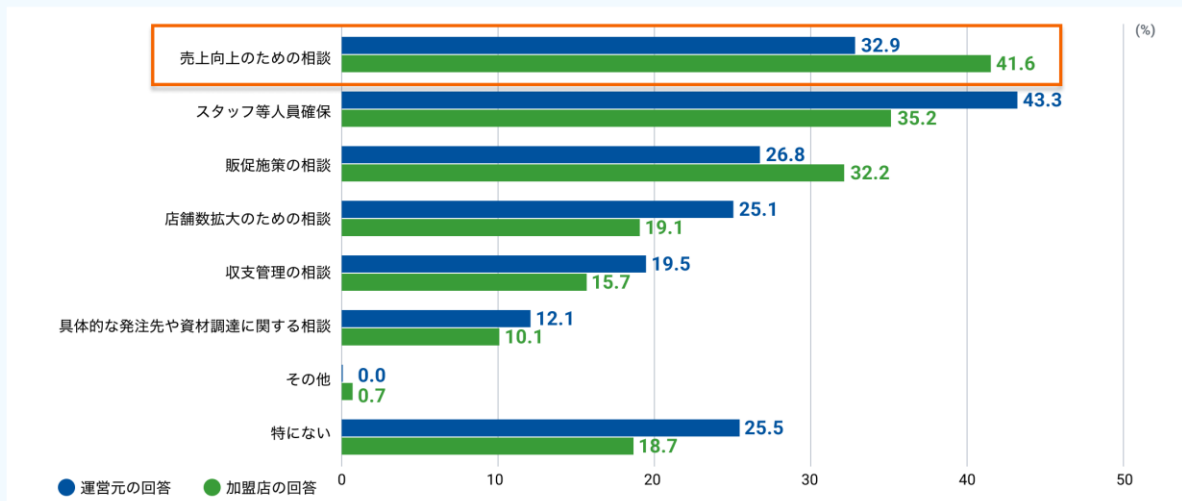


サポートの要望

フランチャイズ加盟店が運営元に求めるサポートと運営元の認識に「売上向上のための相談・支援(8.7ポイント)」、「スタッフ等人員確保(8.1ポイント)」、「販促施策の相談・支援(5.4ポイント)」とギャップが生じる結果となりました。



Q フランチャイズ加盟店からの要望としてよくあるものを教えてください。(MA)



<集客販促業務における傾向>

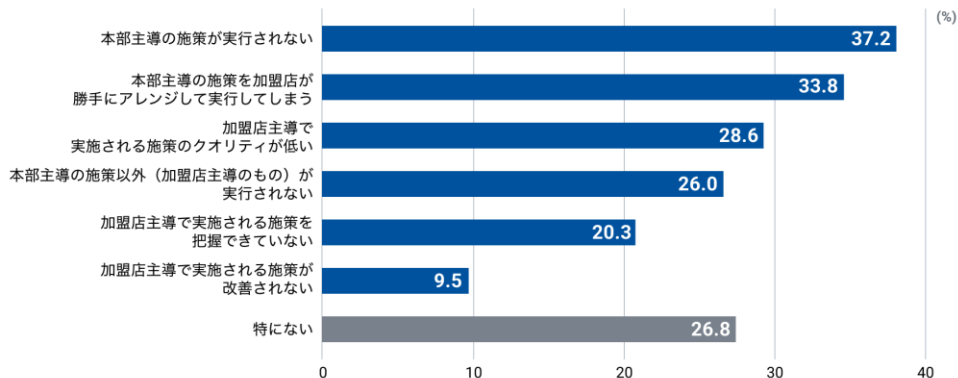
集客販促業務における課題

運営元は「本部主導の施策が実行されない(37.2%)」、「本部主導の施策を加盟店が勝手にアレンジして実行してしまう(33.8%)」と回答。

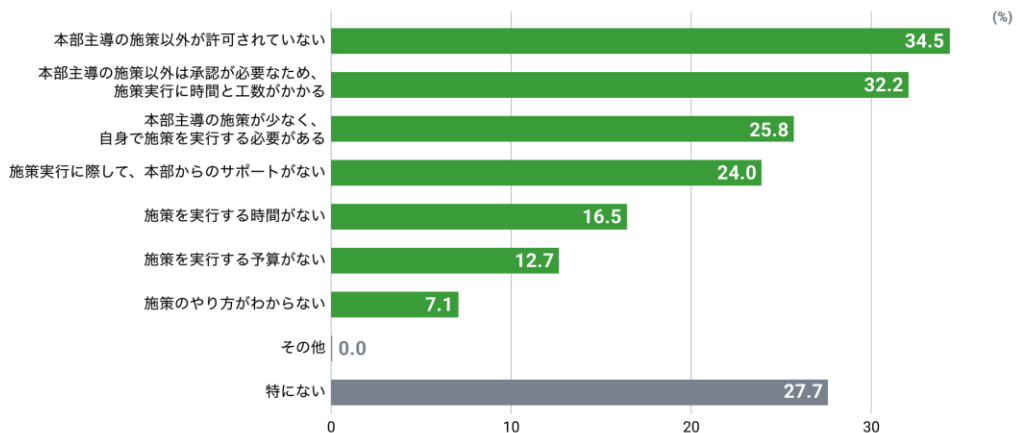
加盟店は「本部主導の施策以外が許可されていない(34.5%)」、「本部主導の施策以外は承認が必要なため、施策実行に時間と工数がかかる(32.2%)」と回答し、互いに不満を抱えていることが分かりました。



Q 運営元向け 集客販促業務における課題感を教えてください。(MA)



Q 加盟店向け 集客販促業務における課題感を教えてください。(MA)

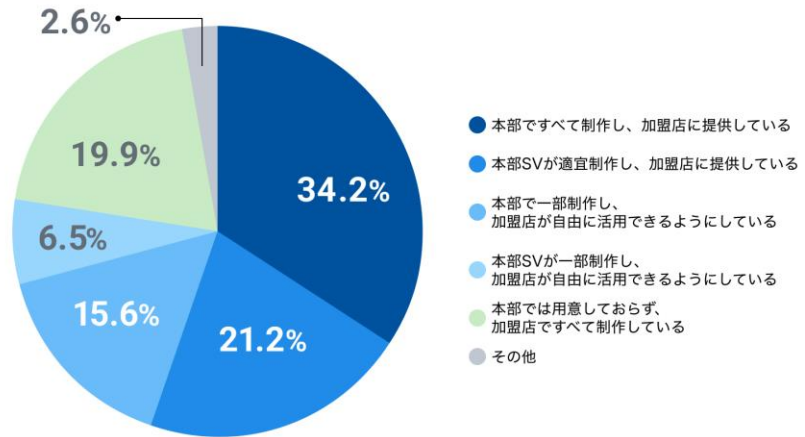


販促ツールの用意

販促施策のためのツール(チラシ・デザインなど)は運営元本部や運営元のスーパーバイザーが加盟店向けに全て制作し提供している(55.4%)」と回答しており、運営元担当者の販促負担が大きいようです。



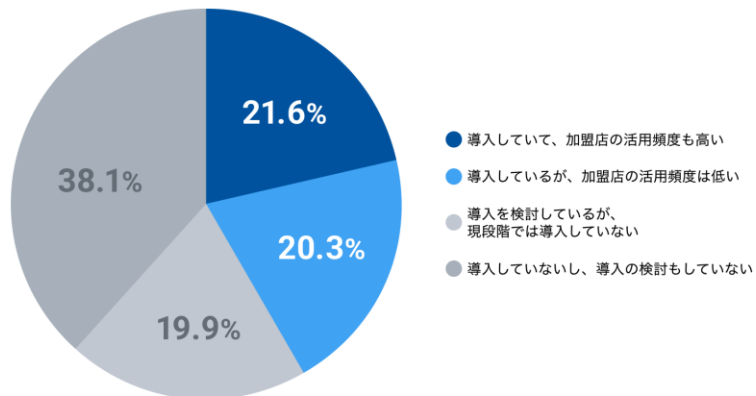
Q 加盟店が行う集客販促施策のためのツール(チラシ・デザインなど)はどのように用意していますか (SA)



加盟店向けに発注サービス等の導入はされているものの、「活用頻度は低い(20.3%)」、「導入を検討しているが、現段階では導入していない(19.9%)」、「導入していないし、検討もしていない(38.1%)」と効率化はまだ進んでいないようです。



Q 加盟店向けの販促物や印刷物の発注サービスは導入されていますか。(SA)



■調査概要

調査概要 : フランチャイズ運営に関する意識調査

調査方法 : インターネット調査

調査期間 : 2023年6月9日～2023年6月13日

調査対象 :

①フランチャイズ運営元にて直近1年間以上業務を担当している22歳～65歳の経営者・会社役員・会社員

②フランチャイズ加盟店にて業務を担当している18歳～75歳の経営者・会社役員・会社員

有効回答数 : ①231名 ②267名

■ラクスル エンタープライズ

ネット印刷の強みである「小ロットから発注可能で低価格」の特長はそのままに、法人で印刷購買をするために必要な機能を揃えた法人向け印刷・販促物発注の一元管理サービスです。現在約1,300社にご利用いただいております(2023年6月末時点)。

本サービスでは、各企業が求める「コストの削減」「業務の効率化」「管理体制の構築」の声にこたえ、法人が“ネット印刷”を一つの選択肢として積極活用できる環境をつくります。この環境ができることによって、コスト削減や生産性向上だけでなく、これまで“型化”されていなかった販促業務の発注方法や管理からデザインまでが共通化され、企業内で情報・ノウハウの統一化を図ることが可能となります。

- ・サービスサイト: <https://enterprise.raksul.com>
- ・利用に関するお問い合わせ: <https://enterprise.raksul.com/contact>
- ・資料請求: <https://enterprise.raksul.com/documents>

【ラクスルグループについて】

「仕組みを変えれば、世界はもっと良くなる」という企業ビジョンのもと、印刷、広告や物流といったデジタル化が進んでいない伝統的な産業にインターネットを持ち込み、産業構造を変えることで、より良い世界にすることを目指します。現在ではネット印刷・集客支援のプラットフォーム「ラクスル」、マーケティングプラットフォームを提供するノバセル株式会社、物流プラットフォームのサービスを提供するハコベル株式会社、コーポレートITのサービスを提供するジョーシス株式会社を運営しております。(URL: <https://corp.raksul.com/>)

【ラクスルが取り組む“産業DX”】

私たちは、シェアリングプラットフォームによる取引の効率化、ソフトウェア(SaaS)による業務の効率化、それらに基づく付加価値サービスの3つを統合したプラットフォームの構築により、バーティカルに各産業の課題を解決し生産性・収益性の高い業界に変革していきます。ラクスル株式会社は産業変革者として、デジタル化が進んでいない伝統的な産業に対して、統合バーティカルプラットフォームを通じてDXを推進し、世界をより良いものにしていきます。