



第三者機関による調理設備の衛生点検

安全・安心な商品とサービスの提供

グループ基本方針

セブン&アイHLDGS.は、販売活動に関する法令・ルールを遵守し、経営倫理、社会的規範を踏まえ、公正な販売活動を行うとともに、お客様の立場に立ち、お客様に喜んでいただける優れた商品とサービスを提供します。

行動基準

セブン&アイHLDGS.メンバーは、

- 1 全てのお客様に対し、誠意を持って公正かつ公平に接し、ご満足のご買物をして頂くための場を提供する。
- 2 関連する法令・ルールを遵守し、健全な社会習慣、社会通念に従った販売活動を行う。
- 3 商品またはお客様へのサービスに関する事故またはトラブルの発生を未然に防止するための万全の措置を講じる。
- 4 商品またはお客様へのサービスに関する事故またはトラブルが発生した場合は、お客様の安全の確保を最優先し、迅速かつ適切な対応を行い、その事故またはトラブルの拡大防止に最善の努力を払う。

セブン&アイHLDGS.企業行動指針
(1993年制定・2007年改定)より
<http://www.7andi.com/csr/guidelines.html>

共通の取り組み

安全・安心への期待に応える プライベートブランド

セブン&アイHLDGS.グループ各社では、味や品質、安全性を重視したプライベートブランド「セブンプレミアム」を販売しています。「安全」確保のための施策の一環として、食品で使用されている全ての原材料はデータベースに登録され、一元管理されています。原材料ごとに、その原材料の使用量やアレルギー物質の有無などを登録するとともに、原材料を構成する素材そのものについても生産履歴を管理することで、トレーサビリティを確保しています。こうした管理システムにより、原材料や素材などに問題が見つかった場合でも、それを含む商品をすぐに特定することができます。



セブンプレミアム

主要事業会社の主な取り組み一覧

	コンビニエンスストア事業	スーパーストア事業		百貨店事業	フードサービス事業	金融関連事業
	セブン-イレブン	イトーヨーカドー	ヨークベニマル	そごう・西武	セブン&アイ・フードシステムズ	セブン銀行
商品とサービスの品質・安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> 工場でのNDF-HACCP採用 ▶P.36  添加物の使用低減 ▶P.36 商品の温度管理の徹底 トレーサビリティシステムの確立 	<ul style="list-style-type: none"> 食品トレーサビリティの確保 ▶P.37 鮮度・販売期限チェックの実施 	<ul style="list-style-type: none"> 食品トレーサビリティの確保 ▶P.37 農業と化学肥料の使用を控えた野菜・果物の販売 ▶P.37 衛生管理の徹底 鮮度パトロールの実施  	<ul style="list-style-type: none"> 品質管理室の設置 ▶P.39 「オーガニックコットン」を使用した製品の販売 ▶P.39 社外機関による食品衛生点検 ▶P.39 食品安全アドバイザーの資格取得促進 衛生管理マニュアルに基づいた食品衛生管理体制の向上 食品衛生講習会の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 厳格な原料管理 ▶P.40 食品トレーサビリティの確保 ▶P.40 ISO9001の認証の取得 ▶P.40 低アレルギーメニューの開発 ▶P.41 栄養士によるお客様の健康管理サポート 	<ul style="list-style-type: none"> 金融犯罪の未然防止 ▶P.42 ATMを止めない仕組みづくり システムの二重化 独自のネットワーク回線によるセキュリティ対策 故障・トラブル時の迅速な対応
安心して利用できる店舗・設備の整備	<ul style="list-style-type: none"> 店舗のバリアフリー化の推進(広い通路、ショッピングカート、多目的トイレ) 加盟店向け機関誌での災害時対応に関する情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗設計におけるユニバーサルデザイン ▶P.38 AEDの設置 地震など災害時の行動マニュアル「大規模災害対策」の運用 	<ul style="list-style-type: none"> 「バリアフリー新法」適用店舗の拡大(高齢者・障がい者専用駐車場設置、多目的トイレの設置など) ▶P.38 	<ul style="list-style-type: none"> 全店舗へのAEDの設置 災害に備えた建物の改修や消防訓練の実施 店舗設備のバリアフリー化 従業員の救急救命講習の受講促進 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗設備のバリアフリー化(スロープの設置、トイレへのベビーベッド・ベビーシートの設置)  	<ul style="list-style-type: none"> ATMのユニバーサルデザイン化(視覚障がいのある方でも使える音声ガイダンス) ▶P.42
適切な情報提供	<ul style="list-style-type: none"> お客様に誤認を与えない正確な表示のためのガイドラインの運用 オリジナルデiyリー商品におけるアレルギー情報の表示(表示義務品目および任意表示品目) 「オーナー募集説明会」の開催(フランチャイズの仕組みや店舗運営のノウハウなどについての説明) 	<ul style="list-style-type: none"> 専任組織による表示・広告表現の検証 ▶P.38 表示などに関する従業員教育の実施 ▶P.38 Webサイト上での「顔が見える食品。」の生産履歴の開示 ▶P.37 	<ul style="list-style-type: none"> Webサイト上での商品生産履歴の公開 ▶P.37 表示などに関する従業員教育の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 品質管理室による適正表示の点検および従業員への「品質管理研修」による表示関連教育の実施 ギフトカウンターに商品の産地についての資料を常備 食品売場・レストランでのアレルギー情報の表示 	<ul style="list-style-type: none"> メニューブックへのカロリーなどの栄養表示 Webサイト上でのアレルギー情報の公開(デニース) 	<ul style="list-style-type: none"> ATMの海外発行カード利用時の外国語対応(英語・韓国語・中国語・ポルトガル語) ▶P.42 
お客様の声への誠実な対応(体制)	<ul style="list-style-type: none"> お客様の声ボックスの設置(店舗) お客様の声掲示板による情報共有(店舗) 「くらしのアドバイザー」による店頭アンケート実施 	<ul style="list-style-type: none"> お客様の声ボックスの設置(店舗)  	<ul style="list-style-type: none"> お客様の声ボックスの設置(店舗) 販売メモとWebサイトによるお客様の要望などの収集 顧客サービス部・お客様相談室連動によるお客様の声の反映 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗レジ前へのアンケートハガキの設置やWebサイト上での窓口設置 お客様の声の情報共有(店舗・本部) 	<ul style="list-style-type: none"> お客様サービス部による情報分析と関連部署への連絡・提案 お客様対応の社外コンテストなどへの参加による第三者評価の活用 	<ul style="list-style-type: none"> お客様相談室・コールセンターの設置

社外の方からのご意見



古谷由紀子様
社団法人日本消費生活
アドバイザー・コンサルタント協会
常任理事
NACS消費生活研究所担当

安全・安心な商品とサービスの提供

消費者視点の活動をグループ全体で明確にして取り組むことを期待します

私は企業を評価・判断するさいには、経営全体が消費者の視点でなされているかどうかに関心します。

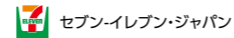
セブン&アイHLDGS.は、消費者に対する明確な方針を持っていることや、問題が発生したときの具体的な解決方針を明確に示していることを以前から評価していました。また、あらゆる個所で具体的な数値データを開示しているところも大きな特長であると評価しています。

今回、全体の取り組みを拝見して感じたことは、グループ全体の方向性や全体の枠組みの中での現在の進捗や問題がわからなかったことです。例えば数社の食品のトレーサビリティについて言えば、今後他の商品や他のグループ企業にもその取り組みを拡大していくのでしょうか。方針、進捗、問題を明確に示すといいいのではないのでしょうか。

また、セブン&アイHLDGS.がグループとしての良さを発揮しているのが気になります。各事業の良い取り組みがグループ内で広く行われることで、消費者が「セブン&アイだからこそ」の特徴ある取り組みであるという評価と信頼を寄せることにつながります。今後、グループ全体で果たすべき社会的課題にさらに積極的に取り組むことを期待します。

コンビニエンスストア事業

開発・製造における商品の品質管理



約140項目の安全基準で品質管理体制の強化を図っています

セブン-イレブンでは、宇宙食の開発から生まれた食品の衛生管理手法「HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point: 危害分析重要管理点)」を1997年から採用しています。また、2002年からは専用工場の品質管理状況を審査・認定する「NDF-HACCP認定制度」^{※1}を運用しています。この制度は、セブン-イレブンがHACCPをもとに設定した約140項目にわたる安全性基準が守られているかをチェックし、一定以上の水準であると認められた優良な工場であることを認定するものです。審査は第三者機関である(財)東京顕微鏡院に依頼し、日本デリカフーズ協同組合(NDF)^{※2}がその結果を精査して認証します。また、認定取得後も管理レベルを維持するためのサーベランス(定期審査)を年1回実施しています。

2009年度末には、全工場のうち74.7%が認定を取得し、弁当・惣菜を製造している

専用工場の品質管理のレベル向上に大きく寄与する結果となっています。また、NDF-HACCP認定制度に基づく品質管理が定着したことで、不良商品の出荷を未然に防ぐ仕組みが一層強化されています。さらに、工場内の環境整備・整理整頓も進み、危害防止や環境配慮につながる設備・機器の保守点検に対する改善も進んでいます。



専用工場では、製造現場にほこりや髪の毛を持ち込まないよう、入室前のエアシャワーや入念な手洗いを徹底

より安心な商品の開発に取り組んでいます

セブン-イレブンでは、「できる限り食品添加物を使用しない」ことを前提に、商品の開発に取り組んでいます。例えば、オリジナル商品のサンドイッチ類に使用するハム・ソーセージからは、カルシウムの吸収を阻害するといわれている「リン酸塩」^{※3}を排除しています。また、食品添加物ではないものの、摂取しすぎると血中の悪玉コレステロールを上昇させ、善玉コレステロールを低下させて、健康に影響を及ぼすと考えられている「トランス脂肪酸」^{※4}の低減にも取り組んでいます。オリジナル商品のパンに含まれるトランス脂肪酸を、従来の3分の1にまで低減させたほか、弁当や惣菜の揚げ物に使用する大豆油のトランス脂肪酸も約20%減らしました。

また、店内では唐揚げやコロッケなどの揚げ物を調理・販売しています。調理には、トランス脂肪酸を低減し、高オレイン酸^{※5}のひまわり油を加えたオリジナル油を使用しています。



店内で調理している揚げ物

※1 「NDF-HACCP認定制度」の主な評価項目

- 組織および運営方法
- 文書管理状況
- 現場状況
- 一般的な衛生項目のチェック
- HACCPプログラム項目のチェックなど

※2 日本デリカフーズ協同組合(NDF)

デiyリー商品の製造工場における衛生面での品質管理のレベル向上や、地区による品質差をなくすため、1979年に米飯メーカーを中心に結成されました。

※3 リン酸塩

食品の食感を高める一方、摂取しすぎるとカルシウムの吸収を阻害し、骨粗しょう症の原因になるといわれています。

※4 トランス脂肪酸

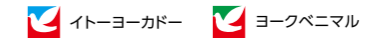
油脂の製造工程で生成される物質で、摂取しすぎると動脈硬化や心疾患の原因になるといわれています。

※5 オレイン酸

動脈硬化、高血圧を予防するといわれています。

スーパーストア事業

「生産者」と「お客様」の信頼ある関係づくり



トレーサビリティを重視した商品を販売しています

イトーヨーカドーとヨークベニマルは、商品の産地や生産方法などのトレーサビリティ(生産履歴)の管理に力を入れ、情報の開示に努めています。

イトーヨーカドーでは、生産者の想いをお客様に伝え、お客様の声を生産者に伝えることで、「生産者」と「お客様」のより信頼し合える関係づくりに取り組み、「顔が見える食品。」を販売しています。^{※6}このシリーズでは、「生産方法と品質の基準化」「外部監査の導入による信頼性確保」「積極的な情報公開」を重視しています。商品の信頼性確保のため、生産地やイトーヨーカドー自身を対象に、第三者認証機関による監査を毎年行っているほか、生産委託先が農業管理などを申請書通りに実施しているかを、実際に現地に行って直接確認しています。さらに残留農薬の事故や問題の発生を未然に防ぐため、産地で作業工程を自己確認してもらう「GAP(生産工程管理手法)」^{※7}の導入も支援しています。

また、積極的な情報公開のため、自社Web

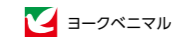
サイト内に「顔が見える食品。」コーナーを設け、^{※8}産地情報や生産者の想いを伝えています。

ヨークベニマルでは、自社Webサイト内に「ヨークベニマルの産地が見える商品」コーナーを設け、^{※9}厳選した生鮮食品などの産地や商品の特徴、生産工程、生産者についての情報を発信しています。さらに、牛肉については、商品に貼付されているシールに記載された個体識別番号を入力すると、その商品の生産者名や各種検査結果などの情報が検索できるようになっています。今後も、掲載情報の充実に努めます。



イトーヨーカドーWebサイト内「顔が見える食品。」コーナー

農薬や化学肥料の使用をおさえた商品



「安全」「安心」「おいしさ」にこだわった三ツ星野菜(果物)を販売しています

ヨークベニマルでは、2003年に化学肥料や農薬をできるだけ使用せずに栽培した野菜や果物の販売を開始しました。2008年3月からは、特別栽培農産物^{※10}に準じる農産物を「三ツ星野菜(果物)」として販売しています。

三ツ星野菜(果物)では、「農薬・化学肥料の利用状況」「栽培履歴」に関して、外部専門機関のチェックを受けているほか、ヨークベニマルの担当者が現地でも報告内容の再確認を行っています。また、バイヤーを中心に食味

を判定する確認会を週1回開催し、「安全」「安心」に加え、「おいしさ」にもこだわった商品を厳選しています。

現在、約130アイテム以上を取り扱っており、野菜・果物としてそのまま販売する以外にも、惣菜の原材料への使用や浅漬けなどの加工商品としての販売も行っています。2010年度は、店頭ビデオや情報誌などを活用して、お客様に広く商品の価値をお伝えする活動を強化していきます。

※6 2009年度の取り扱い状況(通年)

- 野菜 : 128品目
- 果物 : 17品目
- 加工品 : 93アイテム
- 肉 : 5銘柄
- たまご : 2銘柄
- 魚 : 6種

※7 GAP(生産工程管理手法)

Good Agricultural Practice 農業生産者自らが、関係法令等の内容に則して定められる点検項目に沿って、農業生産活動の各工程の正確な実施・記録・点検および評価を行うことにより持続的な改善につなげていく手法です。

※8 イトーヨーカドーWebサイト内「顔が見える食品。」コーナー

<http://look.itoyokado.co.jp/index.html>
2010年2月からは新たに動画コンテンツ「顔が見えるTV。」を開始

※9 ヨークベニマルWebサイト内「ヨークベニマルの産地が見える商品」コーナー

<http://www.yorkbeni.co.jp/trace/index.html>

※10 特別栽培農産物

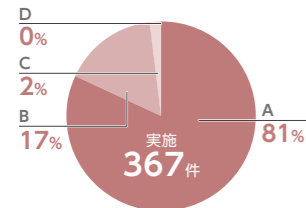
その農産物が生産された地域の慣行レベル(各地域の慣行的に行われている使用状況)に比べて、節減対象農薬の使用回数、化学肥料の窒素成分量が50%以下で栽培された農産物のことをいいます。

スーパーストア事業

※1 FT委員会事務局

店舗営業幹部経験者で構成されています。公正取引や店舗の表示に関する法令遵守についての管理や従業員への指導・提案を行う組織です。

※2 店舗表示チェック結果 (2009年度)



評価基準

- A: 適切な表示が実施されており、従業員の意識も高い
- B: 改善の余地があり、一部の部門の従業員に認識不足があった
- C: 改善の余地があり、従業員に対する表示教育の必要がある
- D: 至急改善を要し、店全体の仕組みを検討する必要がある

※3

- イトーヨーカドー
ハートビル法認定店舗:47店舗
バリアフリー新法認定店舗:5店舗
- ヨークベニマル
ハートビル法認定店舗:56店舗
バリアフリー新法認定店舗:20店舗

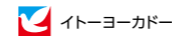
※4 アリオ北砂の主なユニバーサルデザイン対応設備

- どなたでもお問い合わせいただける「お問い合わせコール」(インタフォン)
- デジタルインフォメーション
- 音声ガイド設置の多目的トイレ(7カ所・うち2カ所はオストメイト対応)
- エレベーター内に鏡と手すりを設置
- エスカレーターでの低速運転
- 段差ごとに色を変えた階段
- 事前登録いただいた方にお渡ししたリモコンの操作で入庫できる「車椅子利用者専用駐車場」(8台)と「優先駐車場」(15台)

※5 店舗見学会(アリオ北砂)

2010年6月1日に開催されました。近隣にお住まいの高齢者や障がいのある方とその付き添いの方約80人に参加いただきました。

店舗における適正表示の徹底



FT委員会事務局が中心となり、正確な商品情報・価格情報の表示に努めています

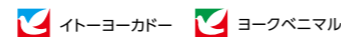
イトーヨーカドーでは、適正表示の徹底のため、食品売場では「鮮度チェッカー」が商品の鮮度を確かめるさいに、商品ラベルの表示やPOPを常にチェックしています。衣料品・住居関連商品売場では商品管理マネジャーが週に2回、表示の点検を行っています。

また、FT(フェアトレード)委員会事務局^{※1}が中心となり、店舗表示チェックの実施や、従業員教育を行っています。店舗表示チェックは、半期に1度ずつ全店舗を対象として行い、チェック結果をもとに、各店舗の店長や副店長

と相談して改善に向けた具体的な取り組みについて検討します。^{※2}

従業員教育については、2009年度は、店舗役職者延べ4,225人を対象に54回の表示教育を実施したほか、お取引先を対象に4回の研修を行い、110人の方に参加いただきました。2010年度は、2009年度の店舗表示チェックの結果をふまえ、B・C評価が多かった紳士衣料・婦人衣料、青果・鮮魚部門について、売場担当マネジャー会議の場を利用して、表示教育を実施する計画です。

ユニバーサルデザインの導入



全てのお客様が利用しやすい店舗づくりを目指しています

イトーヨーカドーとヨークベニマルでは、新規店舗の出店や既存店舗の改装に合わせて、店舗のバリアフリー化を進めています。^{※3}

イトーヨーカドーでは、1990年代から車椅子利用者に配慮した駐車スペースや「ゆったり試着室」などを順次採用し、バリアフリー化を推進してきました。2000年11月に開店した木場店以降は、障がいの有無や年齢・性別などに関わりなく、誰もが使いやすいよう配慮された社会を目指すユニバーサルデザインの考えを採り入れた店舗づくりに取り組んでいます。2007年度からは、社内横断組織「ユニバーサルデザインプロジェクト」を設置し、新規開店店舗に導入するユニバーサルデザイン設備について検討を行っています。2010年6月に開店したアリオ北砂では、お問い合わせコール・車椅子利用者専用駐車場・音声ガイダンスが設置された多目的トイレなど、最新のユニバーサルデザイン設備を導入しています。^{※4}また、新店オープン前には、地

域の高齢者や障がい者の方をお招きする店舗見学会を実施し、店舗の取り組みを紹介するとともに、さまざまな意見をいただき、改善に活かしています。^{※5}

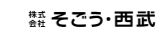
ヨークベニマルでは、高齢者や車椅子利用者に配慮した駐車スペースの設置を行っています。さらに、2008年4月オープンした福島泉店以降の新店舗では、従来の多目的トイレに加えてオストメイト対応トイレを設置しているほか、2008年8月にオープンした東根店以降の新店舗では、チャイルドシート装着車専用駐車場を導入するなど、誰もが利用しやすい店舗づくりを進めています。



チャイルドシート装着車専用駐車場(ヨークベニマル)

百貨店事業

「オーガニックコットン」を使用した製品の販売



環境と人にやさしい商品の開発に取り組んでいます

そごう・西武では、環境と人にやさしい商品として自社ブランド品「リミテッドエディション」シリーズのベビーウェアや、ニットの素材にオーガニックコットン^{※6}を採用した商品の販売を開始しました。

商品の開発にあたり、ママの気持ちになった良質・安全へのこだわり、そして赤ちゃんの気持ちになった商品として、肌触り・風合いへのこだわりをコンセプトにしました。

その結果、素材の選定については日本オーガニックコットン協会(JOCA)^{※7}の認証を受けた原材料を使用するとともに、原材料産地から店頭まで流通履歴(トレーサビリティ)がわかる商品を提供することで信頼性を確保しています。



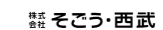
オーガニックコットンを使用したベビーウェアで環境と人にやさしく

※6 オーガニックコットン
3年以上農薬や化学肥料を使わないで栽培された農地で生産された綿花のことをいいます。

※7 日本オーガニックコットン協会(JOCA)

オーガニックコットンの生産を支援している機関です。オーガニックコットン製品について、綿畑から最終製品までのつながりを再確認し、証明する認証事業を行っています。

お客様の信頼に応える品質管理室を新設



事故対応型から防止型へと品質管理体制を強化しています

そごう・西武では、お客様の視点に立った「適正表示」「食品衛生」「品質管理」の実行と定着を目的として、2010年1月に「品質管理室」を新設し、店舗および法人外商部、関連会社を含めた品質管理の統括および指導を実施しています。同時に、従来の事故対応型から防止型へと品質管理体制を強化しています。^{※8}安全・安心に対するお客様の信頼に応えるために、衣料品・雑貨売場の商品については毎月1回、第三者機関が表示内容、商品状態の調査を行っています。食品衛生管理面では自主点検などが適正に行われて

いるかを検査することにより食品事故の防止、表示の適正化などを徹底しています。



店頭における品質・表示内容の管理体制を指導

※8 品質管理室の重点業務

- ① 全社の適正表示・食品衛生・品質管理の諸施策の推進
- ② お取引先管理・商品選定・商品のスペック・トレーサビリティ・広告・店頭表示の点検と是正
- ③ 食品工場の監査と評価・是正
- ④ 従業員への食品衛生・品質管理研修等、教育の実施
- ⑤ 法令遵守を営業活動の場で実践する仕組みづくり

フードサービス事業

※1 実施状況(2009年度)
 視察回数：延べ約200回
 視察対象工場数：約170工場

独自の基準に基づく厳格な品質管理

セブン&アイ Food Systems

厳しい品質管理に加え、トレーサビリティ(生産履歴)の管理も重視しています

セブン&アイ・フードシステムズでは、お客様にいつでも安心してお食事いただくために、食材の仕入れには独自の品質基準を定めた「取引条件書」を作成し、基準に適合した食材・商品のみを仕入れています。

生野菜などは、産地・栽培方法・流通経路などの確認を徹底し、加工食材については、原材料・添加物やアレルゲン物質の有無・加工調理方法・品質管理状況などを厳しくチェックしています。さらに、仕入れ担当者や品質管理担当者によるお取引先工場の定期的な視察も実施しています。^{※1}

また、トレーサビリティの確保も重視しています。例えば青果物などの場合、国内外の生

産地に対し、土壌づくりから種まき、施肥、農業、収穫に至るまで、いつ・どのようなものを使用して行くかの計画を記載した「栽培計画書」と、実際の栽培環境について報告する「栽培計画登録書」の提出を要請しています。こうした取り組みにより、品質管理の徹底とトレーサビリティの管理を一括して行っています。



工場視察の様子

従業員教育と衛生管理

セブン&アイ Food Systems

ISO9001に基づいた衛生管理や鮮度管理に努めています

セブン&アイ・フードシステムズのQC室(衛生管理部門)では、「店舗における食品衛生管理システムの規格と提供」においてISO9001の認証を取得しています。このISO9001のマネジメントを活用した従業員教育・衛生検査を通して、衛生管理と鮮度管理の徹底に努めています。

従業員教育においては、食品衛生責任者の店長や調理責任者が中心となり、手洗いや健康管理、身だしなみのルール、アルコール消毒、食材の期限管理、調理機器の点検などを指導しています。さらに、QC室による衛生講習や店舗チェック、地区責任者による衛生指導を行い、店長や従業員の意識の啓発を図っています。

衛生管理については、第三者機関に委託をして定期検査^{※2}を行い、店舗の管理状況を確認し、検査結果に基づき速やかに改善対策を実施しています。

さらに、食材の「鮮度管理」を徹底するため、毎日、店長や調理責任者が在庫・発注状況の確認を行うのに加え、料理の仕込み時に食材の在庫数と使用期限の確認を行っています。また、生鮮・加工食材などは曜日別に色分けしたシールで区分けし、誰もが一目で使用期限などがわかるようにしています。

さらに、食材の「鮮度管理」を徹底するため、毎日、店長や調理責任者が在庫・発注状況の確認を行うのに加え、料理の仕込み時に食材の在庫数と使用期限の確認を行っています。また、生鮮・加工食材などは曜日別に色分けしたシールで区分けし、誰もが一目で使用期限などがわかるようにしています。



ISO9001 マネジメントシステム登録証

※2 実施状況(2009年度)
 延べ8,140回

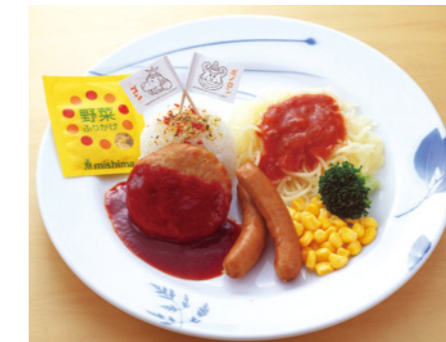
お客様のニーズに応えるメニュー開発

セブン&アイ Food Systems

食物アレルギーに配慮したお子様メニューを提供しています

デニーズでは、食物アレルギーのお子様とご家族にも安心して外食を楽しんでいただけるよう、2002年12月に外食産業としては初めて、特定原材料5品目^{※3}を含まない食材を使用したお子様向けメニュー「低アレルゲンメニュー」^{※4}を開発しました。さらに、「食品へのアレルギー物質表示制度」が改正され、2010年6月から特定原材料5品目に加え「えび」「かに」も表示が義務づけられることを受けて、2009年10月からは「えび」「かに」を加えた7品目を含まないメニューへ改訂しました。このメニューの提供にあたっては、アレルギー物質の二次混入防止の徹底に努め、食材製造工場加工調理するさいには、特別に管理された調理器具や容器を使用しています。また、

店舗での調理・提供においても、食材は一般メニューの食材が混入しないように隔離保存し、加熱、盛り付けは、通常の調理ラインから離れたスタッフが担当します。食器類に関しても、個々に洗浄・保管したものを使用します。



低アレルゲンメニュー

※3 特定原材料5品目
 アレルギーの発生頻度や重篤性が高いといわれている卵・牛乳・小麦・そば・落花生の5品目のことをいいます。

※4 低アレルゲンメニュー
 特定原材料を含まない食材を使用したメニューを指す造語です。取り扱いメニュー(2010年2月現在)は、「低アレルゲンプレート」「低アレルゲンカレー」「米粉と豆乳クリームのケーキ5号(直径15cm、4日前までの予約が必要)」です。

これまでのノウハウが活きる給食運営受託事業

セブン&アイ Food Systems

病院や施設でも「おいしさ」にこだわったメニューを提供しています

セブン&アイ・フードシステムズの「コントラクトフード事業部」では、給食サービスを行っています。2006年度からは、これまでに培ったノウハウを活かし、病院・老人保健施設・特別養護老人ホームの給食運営受託事業を開始しました。^{※5}



ソフト食

病院や施設では栄養成分や食べやすいものを求めがちですが、それらに加え「おいしさ」にこだわり、試作と試食、改良を日々繰り返しています。例えば、盛り付けや手作り感などにもレストランのような料理を提供できるように努め、メニューも各種イベントメニュー、特別弁当、おやつバイキング、パーティーメニューなどバリエーション豊かに工夫しています。

また、地域の方々とのつながりを深めるため、病院・施設が主催するイベントにも積極的に参加しています。

今後もお客様のニーズの把握に努め、通常の献立と同じ食材を使用した独自のソフト食^{※6}のアイテム数の充実を図り、2012年度までに10施設の運営受託を目指します。

※5 事業の運営状況
 2010年5月末現在3施設で運営しています。

※6 ソフト食
 誤飲や喉詰まりの防止などの食べやすさとともに、やわらかくはしているものの、食べ物の形を維持し、見栄えにも重点をおいた食事のことで

金融関連事業

※1 口座モニタリングシステム

過去に振り込め詐欺で使われた口座の取引履歴を分析し、同じような取引の動きをする口座を監視します。該当口座に対して振り込みが実施された場合には自動で一時的に振り込みを停止し、依頼人や口座保有者に確認をとることで被害を未然に防止するシステムです。

※2 マネー・ローndリング

麻薬等の不正取引で得た資金を金融機関の口座等を利用し、出所をわからなくして正常資金にすり替えようとするものです。

※3 音声ガイダンスサービスに対応している提携先

セブン銀行と提携している銀行、信用金庫、信用組合、ろうきん、JAバンク、JFマリンバンク、証券会社などです。

警察や関連窓口との連携による金融犯罪の未然防止



金融犯罪への対策を強化しています

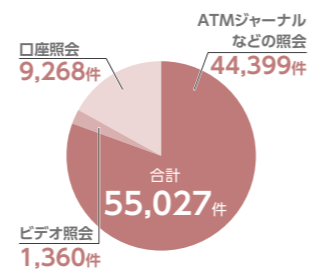
セブン銀行では、振り込め詐欺などの金融犯罪全般に対応するために、2008年度に「金融犯罪対策センター」を設置し、2009年度に「金融犯罪対策室」に組織変更。2010年6月には「金融犯罪対策部」に改称しました。

金融犯罪対策部では、口座モニタリングシステム^{※1}によるセブン銀行口座の不正利用防止、疑わしい取引の届出、マネー・ローndリング^{※2}への対応、警察からの依頼に基づく照会などを行うことで金融犯罪を撲滅するための体制を強化しています。

2009年度は、取引内容を開示するATMジャーナルの照会や防犯カメラの映像を開示するビデオ照会など、警察への捜査協力を55,027件行いました。

ほかにも、口座開設時の本人確認の厳格化、ATMの取引画面に振り込め詐欺についての注意喚起文言を追加するなど、不正利用防止や詐欺被害防止のためのさまざまな対策を行っています。

警察からの依頼に基づく協力件数内訳(2009年度)



多様なお客様に利用いただけるATMサービス



誰でも安心して使えるATMを目指しています

セブン銀行では、視覚障がいのあるお客様にも安心してATMを利用いただけるよう、全てのATMで備え付けのインターホンから音声ガイダンスにしたがって操作できるサービスを提供しています。セブン銀行が提携する500以上の金融機関のお客様に利用いただけます。^{※3}



インターホンでお取り引きできる音声ガイダンス

また、外国からのお客様に向けて、海外発行のキャッシュカードやクレジットカードで日本円を出金できるサービスを行っています。ATM画面や利用明細票については英語・韓国語・中国語・ポルトガル語の4か国語で表示しているほか、コールセンターにも英語で対応できるオペレーターが常駐しています。



4か国語での画面表示

column

安全・安心な商品とサービスの提供

災害発生時にもお客様が必要とする商品を提供するために

大規模な災害発生に備えて社内体制を整備しています



消防訓練の様子

セブン&アイHLDGS.のグループ各事業会社では、災害発生時にお客様の安全確保を最優先に行動できるよう、日頃から定期的な防災訓練や従業員教育を実施しています。また、災害発生時にも早期の営業再開ができるよう、社内体制の整備を行っています。

震度6弱以上の地震発生時には幹部社員が集合し、速やかにセブン&アイHLDGS.地震対策本部を立ち上げます。対策本部では各事業会社の被災状況を確認し、早期の営業再開に向け、売場の復旧作業と緊急商品の送り込みや復旧のための応援人員などの調整を行い、指示を出します。その他にも、各事業会社は出店地域の自治体と災害時の支援協定締結を進めています。グループのネットワークを活かして、迅速に被災地に義援物資をお届けできる体制をとっています。

新型インフルエンザ対策を行っています



マニュアル

セブン&アイHLDGS.は、新型インフルエンザ発生時にも生活必需品を提供し続けられるように、鳥由来の「強毒性H5N1」対策を中心とした新型インフルエンザ対策を講じています。また、各事業会社内の対策の構築を支援しています。実際に新型インフルエンザが発生した場合にもお客様が安心してお買物ができるように、グループ全体でお客様の感染防止策と従業員の感染防止、および人員配置や資金調達について検討し、2009年4月にマニュアルを整備しました。各事業会社は、このグループ共通の対策方針を受けて、事業特性に合わせた具体的な行動マニュアルの整備を進めています。

2009年度に発生した豚由来の「新型インフルエンザA型(弱毒性H1N1)」対応では、すでに新型インフルエンザ対策として、マスクの備蓄などを行っていたため、大きな混乱もなく収束を迎えました。

今後も、セブン&アイHLDGS.がグループの中心となって情報収集に努め、常に対策の見直しと強化を図っていきます。

担当者の声

グループ各社の事業活動は、商品やサービスの提供であり、それは社会機能を維持させる根幹で、CSR活動そのものです。大規模災害発生時には、第一に優先されるのがお客様および従業員の身の安全であり、次に優先されるのが事業継続です。私どもの事業活動を通してお客様・地域社会の「生活拠点」であり続けるよう努力してまいります。

成田 庄二
(株)セブン&アイ・ホールディングス
総務部 グループ渉外
シニアオフィサー

