セブン&アイHLDGS.

CSR Report 2011

株式会社セブン&アイHLDGS.

グループ概要

会社概要(2011年2月末現在)

社名	(株)セブン&アイ・ホールディングス
本部所在地	〒102-8452 東京都千代田区二番町8番地8
設立	2005年9月1日
事業内容	コンビニエンスストア・総合スーパー・百貨店・食品スーパー・フードサービス・金融サービス・IT/サービスなど、各事業を中心とした企業グループの企画・管理・運営(純粋持株会社)
資本金	500億円
連結従業員	133,118人 (1日8時間換算による月平均人員のパートタイマーを含む)
Webサイト	http://www.7andi.com/

営業収益および営業利益

営業収益の内訳(2010年度)

売上高の内訳(2010年度)

※1 セブン-イレブン・ジャパンの売上高はチェーン全店の売上高です。
※2 セブン銀行の売上高は経常収益です。

SRI(社会的責任投資)に関する主な評価(2011年9月12日現在)

セブン&アイHLDGS.は以下のSRIの構成銘柄に選ばれています。

Dow Jones Sustainability Index World
FTSE4Good Index Series
モーニングスター 社会的責任投資株価指数
Ethibel Pioneer & Excellence
Ethibel Sustainability Index Global

このレポートについて

本誌「CSR Report 2011」では、事業会社ごとに活動を報告した昨年のCSRレポートと編集方法を変更し、主に持株会社の活動とセブン&アイグループ全体の活動に焦点を絞って報告しています。構成は、2009年に社外有識者の意見も踏まえて設定した5つの「セブン&アイグループのCSR重点事項」に沿っています(この重点事項は、社会的責任に関する国際規格であるISO26000も参考に選定しました)。また、海外での活動については別途ページを設けて報告しています。

Webサイトに国内6主要事業会社のCSR関連データを掲載しています。そのなかでは、本レポートに掲載していない項目も含め、事業会社別に報告しています。

- **報告対象期間**
  2010年度(2010年3月～2011年2月)の活動報告を基本に、2011年度の活動についても一部報告しています。
- **報告対象組織**
  (株)セブン&アイ・ホールディングス
  (株)セブン-イレブン・ジャパン
  (株)イトーヨーカ堂
  (株)ヨークベニマル
  (株)そごう・西武
  (株)セブン&アイ・フードシステムズ
  (株)セブン銀行
  7-Eleven, Inc.
  SEVEN-ELEVEN (HAWAII), INC.
  セブン-イレブン北京
  華糖ヨーカ堂
  成都イトーヨーカ堂
  王府井ヨーカ堂

全売上高に占める報告対象組織の売上高比率

- **参考にしたガイドライン**
  - 環境省「環境報告書ガイドライン(2007年版)」
  - GRI「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン」第3版(G3)
  - ISO26000
- **発行日** 2011年10月
- **次回発行予定** 2012年9月

免責事項 本レポートに掲載しています情報は、記述した時点で入手できた情報に基づいています。そのため、将来の社会の変化によって実際の活動や結果は変わる可能性があります。

目次

トップコミットメント …… 4
東日本大震災への対応 …… 6

セブン&アイグループのCSR重点事項

企業統治・CSRマネジメントの強化 …… 10
ISO26000 6.2 組織統治 / 6.6 公正な事業慣行

環境負荷の低減 …… 14
ISO26000 6.5 環境

安全・安心な商品とサービスの提供 …… 24
ISO26000 6.7 消費者課題

地域社会との共生 …… 32
ISO26000 6.8 コミュニティへの参画及びコミュニティの発展

働きがいのある職場づくり …… 40
ISO26000 6.3 人権 / 6.4 労働慣行

海外での取り組み …… 48
CSRトップメッセージ …… 56

データ集の掲載項目

- 環境関連データ
- お客様相談受付関連データ
- 従業員相談受付関連データ
- 人事関連データ
- 主な社会貢献活動

データ集(PDF形式)
Web http://www.7andi.com/csr/csrreport_index.html

会社概要や経営状況に関しては、Webサイトで公開しています
下記をご覧ください。

会社概要(日・英)

アニュアルレポート(英のみ)

コーポレートアウトライン(日・英)

Web **会社概要/アニュアルレポート/コーポレートアウトライン**
http://www.7andi.com/company/summary.html
http://www.7andi.com/ir/index.html

ステークホルダーの信頼に応えるべく CSR経営を強力に推し進めます

代表取締役会長
最高経営責任者(CEO)

鈴木 敏文

代表取締役社長
最高執行責任者(COO)

村田 紀敏

東日本大震災について

東日本大震災で被災された皆様には心からお見舞い申し上げます。

セブン&アイグループも東北地方の店舗を中心に甚大な被害を受けましたが、お客様のニーズに応え、日々の生活に欠かせない商品やサービスを提供し続けることが小売業の社会的使命であるという思いのもと、震災発生直後に震災対策本部を設置し、被災店舗の復旧に向けてグループ一丸となって取り組んでまいりました。同時に、グループ力を結集させ、関係各位のご協力をいただきながら、商品の調達、物流ネットワークの再構築などに努めてきた結果、奇跡的とも評価されるスピーディな営業再開とともに、被災地の皆様の生活を支える商品をお届けしてまいりました。これもひとえに各店舗で働く仲間たち、そして思いを共有し、さまざまな場面で我々を支えてくださっている数多くのお取引様のおかげでございます。

こうしたステークホルダーとの信頼関係、そして企業風土は、セブン&アイグループの何物にも代え難い財産であり、今後のグループの成長を支える大きな力になると確信しています。

ホールディングス誕生から5年を振り返って

2005年9月に誕生しましたセブン&アイ*HLDGS.*は、傘下事業会社は105社、世界16カ国・地域に約41,800店舗※を展開する「新・総合生活産業」グループです。多様な業態をグローバルに展開し、変化への対応と基本の徹底を基本方針に、グループ力と革新性でお客様の多様なニーズに応えるための新しい価値創造に挑戦し続けております。とりわけ、グループ各社のインフラやノウハウなどを結集し、お取引様と一体となって生み出したプライベートブランド商品「セブンプレミアム」は、お客様が求める「安全・安心」「上質さ」「快適さ」を高い次元で融合させた新しい商品開発の取り組みとして高い評価をいただいております。

一方では、地球温暖化、資源・エネルギー・食料問題など地球規模の課題に加え、少子高齢化、人口の減少、社会の成熟化など日本固有の問題もますます深刻化しています。私どもは本業を通じて社会全体の課題に主体的に取り組むことをCSR経営の基本理念とし、グループで定めた「企業行動指針」の遵守はもとより、「セブン&アイ*HLDGS.*お取引先行動指針」を通してサプライチェーン全体のコンプライアンスの徹底をめざしてまいりました。2010年には低炭素社会の実現と生物多様性の保全を目的としたITTO(国際熱帯木材機関)との「熱帯林保全プロジェクト」の開始、環境配慮型店舗の開発や「セブンプレミアム」のカーボンフットプリント試算などに注力してまいりました。

信頼される誠実な企業をめざして

今後ともCSR経営をさらに強力に推し進めることにより、さまざまな社会的課題の解決に向けて積極的に取り組んでまいる所存です。そして、常にステークホルダーの立場に立ち、ステークホルダーから信頼される誠実な企業であるべく努力してまいります。

※ 7-Eleven, Inc. のエリアライセンシーが各国で運営している店舗数と、そごう・西武との契約のもと商標権を使用して運営している店舗数を含みます。

グループ社是

私たちは、お客様に信頼される、誠実な企業でありたい。
私たちは、取引先、株主、地域社会に信頼される、誠実な企業でありたい。
私たちは、社員に信頼される、誠実な企業でありたい。

セブン&アイ*HLDGS.* 企業行動指針

企業の使命は、経営倫理を尊重した経営により、お客様に価値のある商品とサービスを提供し、新たな富と雇用を生み出すことにある。セブン&アイ*HLDGS.*の役員および社員は、こうした使命を果たし、お客様に喜んでいただくことを生きがいとしている。このためにも健全な経営体質を確立し、法令・ルール、社会的規範を遵守し、セブン&アイ*HLDGS.*が関わる全ての人々の人権と尊厳を尊び、国際社会の多様な価値観を尊重しつつ社会的責任を果たす。こうした理念のもと以下の指針に則って業務を行う。

経営倫理の尊重・法令遵守(コンプライアンス)

●**基本方針** 事業運営に当たっては、経営倫理に即した企業行動に徹し、法令・ルール、社会的規範を遵守し、社会から求められる企業の社会的責任を果たす。

●**行動基準** セブン&アイ*HLDGS.*メンバーは、

1. 事業運営に当たり、企業の社会的責任を自覚するとともに、経営倫理が確保されることが企業の社会的価値を向上させることに留意し、これらへの十分な配慮を心がける。
2. 経営に健全なコーポレートガバナンス(企業統治)が機能し、かつ確保されるよう配慮する。また、事業運営に関する法令・ルール、規範を遵守する。
3. セブン&アイ*HLDGS.*各社は、社内に経営倫理に即した企業行動が確保されるよう企業行動委員会を設置し、担当役員を決めて、年ごとに、より高い水準の確保を目指す。このために、本部、各部、事業所に担当者を置く。

第1章 事業活動

1. お客様との関係――販売活動
2. お取引先との関係――取引活動
3. 株主との関係
4. 公正な取引の推進

第2章 社会的責任

1. 人権・個人の尊厳の尊重
2. 雇用・職場環境
3. 環境管理
4. 地域、社会との関係
5. 情報の管理

全文はWebサイトで公開しています。
Web http://www.7andi.com/csr/guidelines.html

東日本大震災への対応

“心をひとつに”

私たちが取り組んできたこと

セブン&アイHLDGS.本社は、2011年3月11日の地震発生直後に「震災対策本部」を設置して、傘下各社店舗の被害状況の把握に傾注しました。
「グループ店舗の営業を早期再開・継続させることが小売業としての最大の使命である」と考え、被災店舗の営業再開に向けて、全力を挙げて人的支援や商品供給・物流面の支援に取り組みました。

お客様を守る　震災発生直後の対応

店長の判断で速やかに避難誘導

ヨークベニマルは、店舗数の6割以上が福島県と宮城県にあります。湊鹿妻店では、4mを超える津波に襲われ、従業員を含め約500人が孤立。過酷な状況のなか、屋上を避難所として活用しました。

また、夜明け前から並ぶお客様のため、6時半に店を開けるなど、本部と連絡が取れないなかで、「お客様のために自分たちができること」を、店長を中心に自ら判断し、結束して対応しました。

休憩場所や飲み物を提供

各事業会社の多くの店舗が、閉店時間にとらわれることなく自主的に営業を続け、帰宅困難者を支援しました。

例えば、飲料や食べ物を提供したり、休憩できるよう場所や椅子を用意。寒さやトイレの確保に困る方を支援しました。そのほかにも、信号が止まって渋滞が起きているなか歩行者を誘導したり、地図のコピーを配って道案内をする店舗もありました。

震災発生直後の対応

日付	セブン&アイグループの対応
3月11日(金)	●14時46分頃、地震発生
	●14時50分、グループ各社で「震災対策本部」を設置
	●第1回緊急支援物資をヘリコプターなどで宮城県向けに手配
	●宮城県にあるイトーヨーカドー石巻あけぼの店は18時に営業を再開
3月12日(土)	●第2回緊急支援物資を宮城県、岩手県、福島県(郡山)に提供
	●イトーヨーカドー全店で営業再開
	●セブン-イレブンは被災状況確認のため被災地に社員を派遣
3月13日(日)	●グループ各社約14,000店舗で義援金の店頭募金活動を開始
	●電力不足にともなうグループ各店での節電対策を実施
	●イトーヨーカドーで応援社員の派遣を開始(被災6店舗を順次応援)
3月14日(月)	●セブン-イレブンは非常用バッテリー「無停電電源装置」を使用し、計画停電中も営業継続
	●イトーヨーカドー、そごう・西武、デニーズは計画停電中のみ営業を一時見合わせ
3月15日(火)	●セブン-イレブンで応援社員の派遣(店舗復旧応援)スタート(第一陣60人 15日～20日)

お店を営業する　事業の継続策

地震発生3時間後に営業再開

被災したイトーヨーカドー各店では、いち早く営業を再開。破損した店内から食品を中心とした生活必需品を運び出し、店頭で販売。停電でレジが使えない時は電卓で計算して販売しました。

応援人員を派遣

3月15日にセブン-イレブンの応援人員が、店舗前に積もった瓦礫撤去などの作業にあたりました。また3月17日から、グループ各社の応援人員がヨークベニマル福島グローサリーセンターの在庫整理や仕分けを手伝いました。

被災地に移動販売車を派遣

セブン-イレブンは、買い物拠点が減って食料品や生活必需品の入手に困る方々を支援するため、一部地域で移動販売車による商品販売を決定。店舗の営業再開に相応の時間を要するオーナー様に移動販売車を提供し、4月上旬から地域の方々の買い物ニーズに応えています。

休業店舗数の推移　※(　)は東京電力福島第一原子力発電所避難区域

	セブン-イレブン	イトーヨーカドー	ヨークベニマル
	総店舗数 13,233	総店舗数 173	総店舗数 170
3月13日	約600(23)	0(部分営業32)	約100(6)
3月18日	約350(110)	0(部分営業3)	71(22)
3月31日	約60(23)	0(部分営業2)	23(6)
4月12日	59(16)	0(部分営業2)	14(6)
4月22日	50(16)	0(部分営業1)	10(6)

「移動ATM号」でATMサービスを提供

セブン銀行は、出入金で不便な思いをしている被災地の方々の生活支援になるよう、初めて移動型のATMサービスを実施。セブン-イレブンの移動販売車と連携して、ATMを積んだ「移動ATM号」を5月21日から8月末まで走らせました。

事業の継続を支えた本部の仕組み

商品供給を絶やさない物流体制

工場・配送センターともに、関係部門が連携して被災状況の把握に逐次努め、各地の工場や配送センターの復旧を推進。同時に、関東および新潟・北陸などの工場から東北地方の店舗へ商品を供給する体制をいち早く構築し、営業再開を支えました。

供給力にも優れた弁当類の生産管理

東北地方産の一部原材料の供給が途絶えて生産できなくなったメニューについては、メニューの変更や原材料の代替などで対応しました。これを可能にしたのは、商品ごとの原材料やメーカー、包装材料の種類や量を一元管理している原材料管理データベースシステムです。これにより「現在、生産可能な商品は何か」「原材料や資材の残量はどれくらいか」などを即座に把握・対処できたことから、弁当類などを充実させて店舗に提供し続けることができました。また、セブン-イレブンで販売している「チルド弁当」は味や鮮度が長時間落ちないことから、関東甲信越地区から東北地方へ商品を供給する際の長距離配送に優位性を発揮しました。

グループ力を活かした商品調達

首都圏で商品が品薄になった際には、グループ全体としてメーカーと調達交渉をしたことで通常以上の商品供給が可能でした。また、飲料水の品薄が国内で問題になったなか、海外からの調達力を活かして、各店舗では4月下旬から台湾の7-Elevenと7-Eleven, Inc. のオリジナル飲料水を販売しました。

被災地を支援する 物資支援、寄付・募金

震災翌日に緊急支援物資を提供

震災発生当日に、即座に水やおにぎりなどの緊急物資を手配。翌日には陸送およびヘリコプターでの輸送を行いました。その後も、行政などの依頼を受けて支援物資を届け続けました。

セブン&アイグループ各社の主な物資支援

セブン&アイHLDGS.から自治体へ

- ミネラルウォーター(2ℓ) 31,728本
- 菓子パン 1,000個
- パン 5,918袋
- バナナ 1,080ケース(14t)
- セブンプレミアム ごはん200g 4,800個
- 毛布 10,090枚
- 給水車 1台

赤ちゃん本舗から国際協力NGOジョイセフへ

- おしりふき 9,600個
- 粉ミルク 916個
- 紙おむつ 1,260パック
- ベビーフード・離乳食 16,543個
- ベビー飲料 1,824本

ヨークベニマルから避難所へ

- ラーメン 4,300食
- レトルトカレー 4,200食
- 野菜ジュース 58,000パック
- 缶詰 6,000個
- カップ味噌汁 4,800個など

※ この他にも各事業会社が、無償・有償の物資提供をしています。

募金付きメニューの販売

デニーズでは、1食につき会社とご賛同くださったお客様から各20円、計40円が寄付されるメニューの販売を4月15日から1カ月実施。その後も継続し、会社から20円が寄付されるメニューの販売を7月末までに2度実施。3回の合計額、約376万円を日本赤十字社を通じて被災地支援のために送りました。なお、8月末現在4回目も実施しており、以降も継続する予定です。

寄付金・義援金の寄贈

日本国内のグループ約14,000店舗での募金活動に加え、Webサイト上での受付やカードポイントによる寄付を実施しました。さらにセブン&アイHLDGS.から5億円、名誉会長 伊藤雅俊から10億円、会長 鈴木敏文から1億円の寄付金をあわせ、総額36億9,381万6,482円を各県を通じて被災地へ届けました。また、米国の7-Eleven, Inc. の呼びかけによって、世界11カ国の7-Eleven約25,000店舗で、3月19日から5月31日まで店頭募金を実施。合計約4億2,551万円は各国の赤十字社などを通じて寄付されました。

寄付金・義援金の状況

提供者	額
お客様やお取引先様、各社従業員、および セブン-イレブン加盟店オーナー様	21億円
セブン&アイHLDGS. 名誉会長 伊藤 雅俊	10億円
セブン&アイHLDGS. 代表取締役会長(CEO) 鈴木 敏文	1億円
セブン&アイHLDGS.	5億円
海外の7-Eleven	約4億円
総額	**約41億円**

節電に努める 夏の節電対策

セブン&アイグループの各店では、電力不足に対応して節電対策を実施しました。セブン-イレブンでは、前年比約20%の電力使用量削減(東京電力管内の店舗)をめざして、店内照明のLED化、太陽光発電パネルの設置などを進めました。

イトーヨーカドーでも、売場のスポットライトや電飾看板、店内やバックヤードなどの蛍光灯を減らしました。

また、グループ従業員を対象にした家庭での「省エネキャンペーン」を7月から9月に実施。各家庭での電力使用量を前年比15%以上削減することを促しました。

セブン-イレブンの主な節電対策と電力消費削減目標(概算)

実施項目		削減電力量(1店舗当たり)	削減率
設備の入れ替えなど	●店内照明のLED化(約5,000店舗) ●店頭誘導看板のLED化(約5,000店舗) ●太陽光発電パネルの設置(約1,000店舗) ●旧型設備の省エネタイプへの入れ替え(約2,000店舗)	約50kWh／日	約10%
スマートセンサーの設置 (約6,000店舗)	●設備ごとの電気使用量が計測できるセンサーを設置し、省エネ行為を「見える化」	約50kWh／日	約10%
	合計	**約100kWh／日**	**約20%**

※ 削減電力量と削減率は前年7月～9月平均比。
※ 上表は東京電力管内の対策です。他の電力会社管内においても、地域ごとに対策を行っています。

販売方法を工夫する 「買い物」支援策

乳児を育てる方々へ飲料水を優先販売

水道水から乳児向けの基準を超える放射性物質が検出され、飲料水の需要が急増しました。イトーヨーカドーは3月24日に首都圏の40店舗、翌日からは117店舗で、1歳未満のお子様を持つ方を優先して2リットル飲料水を販売しました。

写真提供:産経新聞社

「光iフレーム」を活用した買い物支援サービス

7月30日から、宮城県山元町の仮設住宅にお住まいの方に対して、NTT東日本の「フレッツ光」を利用した「光iフレーム」による買い物支援サービスを展開。「セブンネットショッピング」や「イトーヨーカドーのネットスーパー」「セブンミール」のサービスなどを提供しています。

牛肉を自主検査して販売

放射性物質の検出などによるお客様の不安と、風評被害の拡大を防ぐために、イトーヨーカドーでは安全・安心な商品を提供できる仕組みを構築しています。農作物の自主検査や、取引先メーカーとの連携で全ての国産牛肉の全頭検査を実施。国の暫定基準値を下回った商品のみを販売しています。

仮設店舗をオープン

7月27日に、宮城県気仙沼市と岩沼市にそれぞれ1店舗セブン-イレブンの仮設店舗をオープンしました。気仙沼市の店舗は、県内の仮設住宅敷地内で開店する初の仮設店舗です。

企業統治・CSRマネジメントの強化

健全な経営体制のもと
グループ全体でCSRを果たしていく体制を構築しています

執行役員制度と監査役制度を軸とした企業統治

セブン&アイ*HLDGS.*の取締役会は、15名の取締役（うち3名は独立社外取締役）で構成されています。取締役の任期は、株主の意向を的確に反映するために1年としています。また、迅速な意思決定と業務執行のために執行役員制度を導入。取締役会は「経営戦略の立案」と「業務執行の監督」に、取締役兼務者を含む18名の執行役員は「業務執行」にあたっています。社外取締役は、取締役会での意思決定の妥当性と適正性を確保するための助言や提言のほか、取締役とのミーティングで会社の経営やコーポレート・ガバナンスなどについて意見交換することで業務執行を監督しています。

監査役会は5名の監査役（うち3名は独立社外監査役）から構成されており、経営をモニタリングしています。監査役は取締役会をはじめとする重要な会議に出席することに加え、社外取締役との意見交換や取締役からの意見を聴取しています。また事業会社の取締役、監査役などとも意見交換を行い、取締役の職務の執行を厳しく監査しています。会計監査人とも情報交換を行い、会計監査における緊密な連携を図っています。

※1 セブン&アイ*HLDGS.*は、社外取締役の独立性を重視。一般株主と利益相反が生じるおそれがなく、客観的で中立的立場から専門知識や経験を活かした監督と助言、提言などをしていただける方を独立社外取締役として選任しています。
※2 人数は2011年8月末のものです。

内部統制システムの強化

セブン&アイ*HLDGS.*では、①業務の有効性と効率性、②財務報告の信頼性、③事業活動における法令の遵守、④資産の適正な保全を目的に、内部統制システムの充実と強化に取り組んでいます。

独立した内部監査部門である監査室には、主要事業会社の内部監査を確認し指導する統括機能と、持株会社であるセブン&アイ*HLDGS.*自体を監査する内部監査機能があります。これらの業務にあたる「業務監査担当」に加え、グループ全体の内部統制評価を実施する「内部統制評価担当」を設置しています。

CSRマネジメント

セブン&アイ*HLDGS.*は「CSR統括委員会」「リスクマネジメント委員会」「情報管理委員会」の3つの委員会を設置して、事業会社がそれぞれのステークホルダーに対する責任を果たすよう管理・監督しています。

CSR統括委員会

CSR統括委員会の役割はグループのCSR活動の推進です。下部組織である環境委員会やコンプライアンス委員会、他の部門とも連携して、現状把握と課題の整理、優先順位付けを行い、結果を検証しています。

環境委員会では2010年度、プライベートブランド「セブンプレミアム」15商品のカーボンフットプリントを試算しました（詳細は17ページ参照）。

また、コンプライアンス委員会は3つの部会（下表参照）で活動しています。

コンプライアンス委員会の部会と主な活動

名称	目的	主な取り組み
FT（フェアトレード）部会	公正な取り引きや誤解を与えない表示を事業会社に徹底させること	●表示や公正取引などに関する事業会社からの相談の受け付け ●独占禁止法など関連法規の研修や、売場の実態調査・面談
QC（品質管理）部会	商品の品質に関する情報をグループ間で共有し改善すること	●事故発生時の素早い報告と対応体制の確立 ●品質基準の共有化や研修啓発活動の共同実施
企業倫理部会	従業員への「企業行動指針」の浸透と法令遵守を徹底させること	●行動指針の周知、研修 ●従業員相談内容（下記参照）の把握と問題改善

従業員相談受付の実績

受付件数※
2009年度 …… 679件（うちグループ共通の窓口　45件）
2010年度 …… 637件（うちグループ共通の窓口116件）

※ グループ共通の窓口と、事業会社が個別に持つ窓口での合計受付件数。一部事業会社はグループ共通の窓口に加え、自社の相談窓口を併用しています。

Web データ集の「従業員相談受付関連データ」では6社の2010年度の報告と2011年度の活動目標を掲載しています。

リスクマネジメント委員会

リスクマネジメント委員会では、事業の継続を脅かす全ての事象をリスクと捉え、それらをできる限り定量的に測定し、自己資本から見て十分な吸収能力があるかを検証しています。その上で、重大性や喫緊性の観点から優先順位を付けて対策を講じています。

2010年度は、グループの経営の健全性をより的確に評価する手法として「最大リスク」測定の試行を開始。その評価結果を踏まえ、経営管理とリスク管理の一体的モニタリング体制の推進、信用リスク管理体制の効果的な運用、ネット関連の情報セキュリティ管理強化を重点事項として選定し、取り組みを開始しました。

2011年度は、この重点事項について具体的な成果を上げるため、グループとして取り組みを進めます。また、グループ事業の全体最適化に向けた管理指標を提供できるよう、健全性に加えて、リスクに対するリターンという観点から事業の効率性を評価していきます。

情報管理委員会

情報管理委員会は、情報管理上の課題を統括することを目的に活動しています。2010年度は、グループ各社が法令上作成すべき文書のリストとその雛形を提供しました。また作成に関するアドバイス、2009年度に文書化した情報報告ルール実施のフォローアップ、グループ各社でのインサイダー取引防止規則に基づくルールの再徹底などを行いました。

2011年度は、引き続き情報セキュリティの強化と情報報告ルールおよびインサイダー取引防止規則の徹底に注力していきます。

（株）イトーヨーカ堂元社員の逮捕について

（株）イトーヨーカ堂の元社員が、同社在籍中に行った中国産冷凍ウナギ蒲焼の外部販売に関し、食品衛生法違反で逮捕、起訴され、2011年1月11日に有罪判決を受けました。

再発防止のため、業務の遂行および意思決定の過程を改めて見直し、業務の監督および法令遵守の社内チェック体制の強化を図っていきます。

コーポレート・ガバナンスとCSRマネジメントの体制

原料の仕入先をはじめ製造委託先や物流委託先など お取引先との連携のもと、商品の「安全・安心」を確保しています。

「お取引先行動指針」と「セルフチェックシート」

セブン&アイHLDGS.は、お取引先に推進していただきたい9つのCSR事項をまとめた「セブン&アイHLDGS.お取引先行動指針」を2007年から掲げています。

お取引先のうち、グループのプライベートブランドや事業会社のオリジナル商品の製造委託先には、同指針に関連した52項目からなる「セルフチェックシート」の提出をお願いしています。これにより、お取引先を含めたサプライチェーン全体でのCSRの取り組み状況を把握するとともに、お取引先にはCSRへの理解と取り組みの推進につなげていただくことをめざしています。

この「セルフチェックシート」の導入を受け、イトーヨーカドーでは、海外直輸入品の製造工場を対象にした現地調査の内容を拡充。従来は品質管理の状況などを確認していましたが、確認事項に環境やCSR事項を追加しました。

セブン&アイHLDGS.お取引先行動指針（抜粋）

全文はWebサイトで公開しています。
Web http://www.7andi.com/csr/guide.html

1. 企業倫理に基づいて、適用される現地法令、及び関連する国際ルールを遵守していること。
2. 企業活動に関わる全ての人々の人権・個人の尊厳を尊重していること。
3. 企業活動に従事する人々は適正に雇用され、安全で働きやすい環境で働いていること。
4. 環境汚染の防止、環境負荷の低減に最大限の努力を払っていること。
5. 地域・社会と良好な関係を構築するよう努めていること。
6. 取引上入手した情報は適切に管理していること。
7. 最終消費者に安心・安全な商品を提供するために、セブン&アイHLDGS.各事業会社から要請された品質基準、及び、以下（中略）の事項を遵守していること。
8. 公正、透明、自由な競争ならびに適切な取引を行うこと。また、政治、行政との健全かつ正常な関係を保つこと。
9. 本指針の実現化に協力すること。

セルフチェックシート項目および回答分析の例

セルフチェックシートの項目例：法令遵守の質問

- 事業活動に関連する法令及び、国際条約などを把握し、遵守していますか。
- 責任者もしくは責任部門を設置していますか。
- 本指針を満たすような企業行動規範、方針等を策定していますか。
- 法令遵守及び貴社の企業倫理等について、従業員に周知教育していますか。
- 法令違反及び企業倫理に反する問題が発生した場合、その対応手順を定めていますか。
- 法令遵守及び企業倫理に基づく事業活動について、現状を把握し、（改善すべき事項があった場合には）改善計画をたてる等のレビューを定期的に実施していますか。
- 本指針と同様の内容をサプライヤーに周知し、遵守を求めていますか。

回答分析の例（イメージ）
お取引先の回答から、9項目のバランスを確認しています。

※ モニタリングのチェック項目は「本指針の遵守を証明する文書・実施記録を作成し、適切に保管しているか」という内容です。

グループで使用している資材の製造工場を視察

2010年11月、セブン&アイHLDGS.総務部の資材担当者が、グループ共通で使用しているレジ袋とゴミ袋を製造するタイにある2社の工場を視察しました。こうした資材は通常、取引契約の前に、取引先から提出される証明書や品質管理室で安全性を確認しています。今回の視察は、①実際にグループ各社が使用している袋が「安全・安心」な環境で製造されているかを確認すること ②お取引先によるセルフチェック（P12参照）の評価を実際に確認し、セブン&アイグループのサプライチェーンマネジメントに対する考えを伝えることを目的に実施しました。

視察の結果問題があった1社（主にゴミ袋を製造）には、衛生管理や安全対策の面で改善点を指摘しました。その後、改善状況の報告を受けるとともに、2011年3月には再度訪問して改善状況を確認しました。

こうした直接の対話と指導を通じて、セブン&アイグループとお取引先の双方が品質確保をはじめCSRに関する取り組みを高めていけるよう努めていきます。

担当者の声

セブン&アイHLDGS.
総務部 グループ総務
中井 貴光

今回の視察で、この2社が普段から環境活動や従業員との交流を図っており、製造以外のことにも配慮していることがわかりました。一方で当社とお取引先との間で安全・安心に対する認識に差が出ている場合があることもわかりました。継続的に当社の考えを説明し、理解を求めることが必要だと感じました。今後、主要なお取引先への視察を増やしていきたいです。

お取引先専用相談窓口

セブン&アイHLDGS.は、グループ会社と取り引きのある全ての会社の役員、社員、パートタイマー、元従業員を対象にした「セブン&アイHLDGS.お取引先専用ヘルプライン」を第三者機関に設置しています。取り引きに関するご相談やご意見を受け付けることで、問題の早期発見と未然防止、法令違反や不公正な取引の防止などを図っています。

お取引先には、リーフレットやWebサイト上でこの制度や連絡方法を紹介しています。その中には、相談者や通報者がこの制度を利用したことで、不利益が及ぶことのない点も明示しています。

リーフレット

相談受付後の流れ

セブン&アイHLDGS.お取引先専用ヘルプラインはWebサイトで詳しく紹介しています。

Web http://www.7andi.com/csr/helpline.html

お取引先専用相談窓口の実績

受付件数
2008年度 …… 22件
2009年度 …… 15件
2010年度 …… 12件

環境やユニバーサルデザインへの取り組みを紹介する「ECO&UDコーナー」(アリオ橋本)

環境負荷の低減

三宅島の緑化活動

セブンファームで収穫された野菜売場

エコプロダクツへの出展

セブン&アイHLDGS.は、「セブン&アイHLDGS.企業行動指針」において「事業活動を行うに当たって資源の有効利用・再資源化、省エネルギー、廃棄物の削減、ロス削減、環境汚染の予防に努め、自然との調和を図ることにより、豊かで健康的な社会の環境作りに貢献」することと、「地球規模の自然環境保護活動を積極的に支援」することを約束しています。この方針のもとに、各事業会社では店舗運営時の環境負荷低減などに取り組んでいます。

2010年度のCO_2排出量(千t-CO_2)※

※店舗、物流、本部などでのエネルギー使用に由来するCO_2排出量。
算出条件はWebサイトに掲載している「データ集」をご覧ください。

Web **Webサイトでの主な開示項目 http://www.7andi.com/csr/**
- 活動方針(セブン&アイHLDGS.企業行動指針/環境指針・環境規約/環境宣言・地球温暖化防止に関する基本方針)
- CSRレポート データ集(環境関連データ)

エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入

「省エネ型の店舗づくり」と「物流の効率化」の両軸から低炭素社会の実現をめざしています

セブン&アイグループの事業活動にともなって発生するCO_2は、その約91%が店舗の運営によって、そして約8%が商品配送にともなって排出されています。こうした現状を踏まえて、グループ各社では日常的な店舗での環境負荷の低減に努めるとともに、物流の効率化などに取り組んでいます。

店舗運営にともなうCO_2排出量

※算出条件はWebサイトに掲載している「データ集」をご覧ください。

省エネ型の店舗づくり

セブン&アイグループの店舗では、照明や空調、冷蔵・冷凍設備などを中心に電力を消費しています。そうした電気使用量を削減するために、新規出店時や改装時に省エネルギー型の設備を導入しています。

例えば、照明については、蛍光灯よりも長寿命で消費電力も少ないLED照明を積極的に導入しています。

また、セブン-イレブンでは、店舗によって電気使用量に差がある原因を分析して、改善に向けた取り組みを推進する新たな試みを開始しています(次ページ参照)。

売場の約8割と通路やトイレなどでLED照明を導入。ショッピングセンター全体の7割(約13,000台)をLED照明にすることで、従来の照明と比較して消費電力は約半分、年間で約554トンのCO_2削減効果が期待されます。

イトーヨーカドー

アリオ橋本では、最新の環境配慮型ショッピングセンターとしてさまざまな取り組みを行っています。

電気自動車用の充電器を1基設置

営業していない深夜の電力で製氷し、営業時間の空調に利用する「氷蓄熱システム」

「太陽光発電パネル」を3カ所、「風力・太陽光発電付き外灯」を10基設置。この外灯は蓄電できるため、不日照でも日没から約7時間、4日間にわたって点灯可能

セブン-イレブン

2010年7月から産業技術総合研究所とNECが開発したスマートセンサーを西東京地区の11店舗に設置。このセンサーによって、店内の主要な設備機器の電気使用量が「見える化」され、設備の使用上の問題点が見えてきます。

その問題点を改善し、省エネにつながる活動を実施した結果、前年同月比10%以上の電気使用量の削減を実現しました。このセンサーの効果が高かったことを受けて、2011年度は導入店舗を大幅に増やしていきます。

屋上に太陽光発電パネルと太陽光を取り入れるトップライト（天窓）を導入し、さらに外灯や店舗看板にLED照明を採用している「環境配慮型店舗」を開店しています。環境配慮型店舗には、これらのほかにも廃熱を利用した給湯器や省エネ型の空調機などを導入しており、既存店と比べて電気使用量が年間30%削減される見込みです。

LED設置店舗数 **3,191**店

太陽光発電パネル設置店舗数 **209**店

環境配慮型店舗数 **64**店

店舗の環境配慮
（2011年2月末現在）

セブン-イレブン

2011年2月末現在、北海道に18店舗の木造店舗を出店しています。木造店舗は一般的な鉄骨づくりと比べて、製造時のCO_2排出量が少ないという利点があり、2009年度から出店を開始しました。今後も継続して出店していく予定です。

建設中の木造店舗

TOPICS

セブン銀行

省エネルギー性能をさらに高めた第3世代ATMを開発

セブン銀行は、新型ATMの開発にあたって徹底した省エネ設計を推進しました。第3世代ATMは、取引時間以外は常に省エネモードが適用され、また2つある画面のバックライトにはLEDを使用するなどの工夫をしています。これらの取り組みによって第2世代のATMに比べ、1台当たりの消費電力を約48%削減しました。また、ATMには寿命が長い部品、リサイクル可能な素材を使用しています。

こうした省エネ設計が評価され、「グリーンITアワード2010 ITの省エネ部門」（「グリーンIT推進協議会」主催）で審査員特別賞を受賞しました。

Green IT AWARD 2010 グリーンIT推進協議会 審査員特別賞 受賞

効率的な物流

セブン&アイグループでは、環境配慮型車両の導入を進めているほか、燃費改善、店舗への配送回数の削減などの取り組みをしています。

セブン-イレブン、イトーヨーカドー、ヨークベニマルでは、商品の種類や温度帯が異なる商品でも一括して店舗に配送できる物流センターの設置位置の見直しや、中間センターの設置をそれぞれ進めています。セブン&アイ・フードシステムズでは、配送車両台数の削減と配送回数の見直しを行っています。

ほかにも、セブン-イレブンとイトーヨーカドーでは、トラックの走行状況を記録する車載端末の導入を進めており、データに基づいた運行指導やエコドライブ講習会を実施しています。

※1 セブン-イレブンの数値は配送センターの運営にともなうCO_2も含みます。
※2 デニーズ単体の数値です。

TOPICS

セブン-イレブン

「ロジスティクス大賞」を受賞

2010年10月20日、セブン-イレブンは「2010年度ロジスティクス大賞」（公益社団法人日本ロジスティクスシステム協会主催）を受賞しました。

これは、ロジスティクスの高度化推進に向けて優れた実績をあげた企業を表彰するもので、セブン-イレブンが店舗までのフローズン物流の仕組みを見直し、「物流品質とサービスレベルの向上」「合理的コスト低減」などを実現したことが評価されたものです。

環境負荷の適切な把握

サプライチェーンにおける環境負荷の把握に努めています

セブン&アイグループは、2008年6月に「地球温暖化防止に関する基本方針」を制定し、そのなかでCO_2排出量の適切な把握と検証を掲げました。その一環として、2009年度はセブン&アイ*HLDGS.*本社と国内事業会社5社が、2008年度のCO_2排出量データについて第三者機関からレビューを受けたのに続き、2010年度にはプライベートブランド商品のサプライチェーンにおけるCO_2排出量の算出を開始しました。

「セブンプレミアム」のカーボンフットプリントを試算

2010年度、「セブンプレミアム」の食料品と住居関連品の合計15商品について、原材料の調達・加工（製造）・配送・販売・廃棄までのCO_2排出量を試算しました。2011年度は、この結果をもとに、お取引先と連携しながら、効果的な排出量削減のための取り組みを進めていきます。

カーボンフットプリントの試算例

セブンプレミアム ごはん1パック（内容量200g）の場合

エコプロダクツ2010限定
セブンプレミアムCFPマーク

代替フロン機器に交換

セブン&アイグループの店舗では、フロン使用機器を店舗改装時などに代替フロン機器に交換しています。またフロン類の漏洩を素早く見つけるために毎日温度点検を実施しており、機器廃棄時には法律に則って専門の業者にフロンの回収を依頼。業者から発行される引渡し書で適正な処理を確認しています。

廃棄物の削減と循環型社会の構築

食品リサイクル率の向上と レジ袋使用量の削減に 注力しています

近年、廃棄物の削減やリサイクルに対する注目が高まっており、企業の活動においても、廃棄物の発生量の抑制や、再生利用の取り組みなどが求められています。

食品リサイクル率の向上

2007年12月に改正された食品リサイクル法では、2012年までに食品小売業は食品リサイクル率を45%に、外食産業は40%にするという目標が定められています。セブン&アイグループでは、主要5社の売上高に占める食品の比率が約6割と高いことから、「食品リサイクル率の向上」を重要テーマに掲げています。

ヨークベニマルでは、魚のアラを養鶏の飼料に加工し、この飼料で育った鶏の卵を「健養卵」として販売しています。セブン-イレブンでは、販売期限が切れた食品のリサイクル実施地区を拡大させています。2010年度には、新たに横浜市、富山市などでも開始。2011年2月末現在、2,422店舗で回収し、堆肥や飼料にリサイクルしています。また、フライヤー(揚げ物用調理什器)を導入している全店舗11,110店舗で発生した廃食油は、飼料原料・工業製品・燃料にリサイクルしています。

セブン&アイ・フードシステムズのデニーズやファミールなどでは、野菜くずやコーヒーかすを堆肥化・飼料化しているほか、メニューの開発を担う本部テストキッチンで発生する生ゴミ全てを処理施設に運搬し、メタンガスにしています。

食品廃棄物のリサイクル率

※ 算出条件はWebサイトに掲載している「データ集」をご覧ください。

TOPICS

イトーヨーカドー

“完全循環型”の食品リサイクルシステムをめざして農業生産法人を設立

農業生産法人 2012年度末までに 計10カ所に

2008年8月に、イトーヨーカドー、富里市農業協同組合とその組合員の共同出資により農業生産法人「(株)セブンファーム富里」を設立しました。千葉県内のイトーヨーカドー7店舗から排出された食品残さを堆肥化し、この堆肥を利用して野菜を栽培。収穫した野菜を県内の10店舗で販売しています。また、従来は生産段階で廃棄していた規格外野菜の販売も可能となりました。

「セブンファーム富里」に続き、2010年9月には「セブンファームつくば」を、10月には「セブンファーム三浦」「セブンファーム深谷」を設立。2012年度末までに全国で計10カ所展開することを計画しています。

また、こうした循環型の生産システムや地元野菜の良さを知っていただくために、お客様をお招きした農場体験も行っています。

レジ袋の使用量を削減

セブン&アイグループでは、レジ袋の使用量の削減に取り組むために、お客様への声かけやエコバッグの販売、啓発ポスターの掲出を行っています。さらに、イトーヨーカドー、ヨークベニマル、そごう・西武では、お客様がレジ袋を辞退する意思を表しやすいようにご辞退カードをレジ横に設置。そのほかにもイトーヨーカドーとヨークベニマルでは、辞退者への値引き、行政や市民団体との協定に基づくレジ袋の有料化などを実施しています。

食品売場でのレジ袋辞退率の推移

※ 2009年度まではエコスタンプカードの回収枚数に基づいて算出。2010年度はレジ袋の辞退者数に基づいて算出する方法に変更しました。

(社)日本フランチャイズチェーン協会作成のレジ袋削減ポスター

イトーヨーカドーの「レジ袋ご辞退カード」

日本百貨店協会作成の「レジ袋ご辞退カード」

食品の容器包装を削減

食品を多く取り扱い、店内加工や調理もしているイトーヨーカドーとヨークベニマルでは、容器包装の使用量の削減や素材の見直しをしています。例えば、一部の店舗で、ブロック肉をトレイではなく、ポリ袋や真空パックに入れて販売しています。そのほか、包装材自体の工夫として、植物性プラスチック原料を使用した包装材をカット野菜用包装材に導入しています。植物性プラスチック原料は、石油等の化石資源を使用していないため、地球温暖化の原因とされるCO_2の絶対量を増やすことがありません。

また、セブン-イレブンでは容器包装の使用量の削減のため、2007年に弁当のラップ包装をテープ止めへと変更し、2011年2月に全国への拡大を完了しました。

イトーヨーカドーの包装材に植物性プラスチック原料を使用したカット野菜

セブン-イレブンのテープ止めしたお弁当

TOPICS

セブン-イレブン

店舗の建材や什器を再利用

店舗の建て替えや閉店の際に出る商品陳列棚や什器は廃棄せずに、整備後にほかの店舗で再利用しています。また、店舗解体時に発生する建設廃棄物を削減するために、再利用できる鉄骨やリサイクルできるサッシを使い建設しています。2010年秋には、店舗を解体してまるごと新しい場所に移築をした店舗を開店しました。

Web 以下のWebサイトで移築の様子をまとめた動画をご覧いただけます。
http://www.7andi.com/csr/ecoproducts.html

環境に配慮した商品の提供

お客様にエコなライフスタイルをご提案しています

環境に対するお客様の関心が高まるなか、企業にとっては、品質を高めて「安全・安心」を確保するだけではなく、商品やサービスを通して、お客様のライフスタイルを環境配慮型に移行させていくことも重要な役割となっています。

セブン&アイグループでは、有機栽培の食品やオーガニックコットンの衣料・住居関連商品など、各事業会社の商品特性に合った商品を販売しています。

イトーヨーカドー

2009年4月から、生産地の自然環境に配慮した農法で生産されたコーヒー「グッドインサイド」認証コーヒーを販売しています。

イトーヨーカドー
ヨークベニマル
セブンネットショッピング

1本につき10円が富士山の自然環境保護活動の活動費に充てられるマグボトルを販売。キャンペーン期間約5カ月間で総額30万円をNPO法人富士山クラブに寄付しました。

そごう・西武

お客様の社会・環境貢献への参加をお手伝いしています。お客様に包装料金をご負担いただくサービス「グリーンラッピング」と、お中元・お歳暮で包装紙を省略した「簡易包装」にご協力いただいた件数などに応じてNPO法人環境リレーションズ研究所の植樹活動「プレゼントツリー」に寄付をしています。2010年度は合計1,065本の植樹につなげることができました。

NPO法人環境リレーションズ研究所の植樹活動「プレゼントツリー」

グリーンラッピング

イトーヨーカドー

販売利益の一部が沿岸環境の保全、再生、創出や自然と共生する海辺づくりに関する事業に充てられるステンレスボトルと浄水器を販売。キャンペーン期間の12日間で総額100万円をNPO法人海辺つくり研究会に寄付しました。

イトーヨーカドー

売上の一部が寄付される「環境保全・自然共生型米」シリーズを販売しています。2010年11月6日には、「朱鷺と暮らす郷づくり認証米 新潟県佐渡産こしひかり」の売上の一部約65万円を佐渡市トキ環境整備基金へ寄付しました。

TOPICS

イトーヨーカドー **セブン-イレブン**

国産木材を利用した「カートカン(紙製飲料缶)」で、森林の育成に貢献

イトーヨーカドーとセブン-イレブンの一部店舗では、国産木材を30%以上使用している紙製飲料缶「カートカン」を積極的に販売しています。この商品を販売することで国産木材の利用量が増え、樹木を「植える→育てる→活用する→植える」というサイクルが円滑になり、健全な森づくりにつながります。

このカートカンの積極的な販売に対して、2010年12月、セブン&アイ*HLDGS.*に農林水産省から感謝状が贈られました。

排出権付きのICタグとバーコードシール

2011年2月9～22日には、企業4社と共同で、カートカンを使ったCO_2排出権取引の実証実験を実施。これは商品を購入したお客様に「排出権シール」を譲渡し、オフセット先を自由に選択できるようにしたもので、世界初の実証実験です。

従業員への環境啓発

グループ全員が参加できる活動を積極的に実施しています

セブン&アイグループでは、従業員の環境への意識が高まるように、各種啓発活動を行っています。

例えば、従業員向けの環境活動を企画。ボランティアを募り、「セブン-イレブン記念財団」と共同で年2回三宅島の緑化活動を開催しています。

また2010年8月から10月にかけて、グループ全従業員を対象に、家庭での省エネを後押しするキャンペーンを開催。3カ月にわたって各家庭で電気使用量の削減に取り組み、前年同期比で約34,000kWhの電気使用量を削減することができました。これは約120世帯分の1カ月の電気使用量に相当します。

セブン銀行

毎年、従業員とその家族向けの環境活動を実施しています。2010年度は、32人がネイチャーガイドとともに富士山麓の森を散策。国有林に捨てられたゴミの回収もし、自然を守ることの大切さを学んでいます。

生物多様性への対応

インドネシアの国立公園で熱帯林保全活動を支援しています

熱帯林はさまざまな生物が暮らす場所であり、気候の調節機能や食べ物、医薬品など熱帯林の恩恵は計り知れません。その一方で、熱帯林は違法伐採やプランテーションへの転換、開発による炭素の放出、生物多様性の喪失、労働賃金の低さなどの問題を抱えています。

セブン&アイグループは生物多様性の保全と気候変動対策にも効果があり、同時に住民生活も向上させる「REDD+※」プロジェクトを支援しています。2010年、2011年とCSR担当者が現地を視察し、プロジェクトの進捗を確認しています。

※**REDD+**:森林減少・劣化による温室効果ガスの排出を削減すること。

セブン&アイグループ

- **プロジェクト期間**:2010年からの4年間
- **プロジェクト地**:インドネシアジャワ島東部のメルベチーリ国立公園
- **面積**:約58,000ha
- **セブン&アイ*HLDGS.*の関与**:プロジェクト費用を「ITTO(国際熱帯木材機関)」に寄付

Web 熱帯林保全プロジェクト(英)
http://www.7andi.com/en/csr/indonesia.html

小学校裏庭で小学生自身が植樹

TOPICS

セブン-イレブン **一般財団法人 セブン-イレブン記念財団**

地域に根ざした環境市民活動を支援

セブン-イレブンの店頭に寄せられた募金は、セブン-イレブン本部からの寄付金と合わせて「セブン-イレブン記念財団」に送られます。募金は公募助成を通した環境NPO支援や、地球温暖化防止活動、自然環境保護・保全活動などに活かされています。

Web 一般財団法人 セブン-イレブン記念財団
http://www.7midori.org/

募金総額
3億3,816万3,759円
(2010年度)

助成先件数
210件
(2010年度)

助成総額
1億3,063万4,996円
(2010年度)

取り組み課題に対する主要事業会社の2010年度の目標・実績、自己評価

○:目標を達成　△:わずかに届かなかった　×:大きく未達成

取り組み課題	事業会社	2010年度の目標	2010年度の実績	自己評価	2011年度の目標
環境負荷の適切な把握	そごう・西武	●ISO14001に基づいた環境データ把握、影響評価の継続実施	●そごう10店舗にも拡大。2011年2月にISO14001の認証を取得	○	●ロビンソン2店舗でISO14001に基づいた環境データ把握を検討
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入	セブン-イレブン・ジャパン	●省エネ型店舗を100店出店	●省エネ型店舗：113店開店（店内LED照明を58店に設置、太陽光発電パネル・天窓・店内LED照明を設置した「環境配慮型店舗」を55店開店） ●太陽光発電パネルを52店舗に設置	○	●太陽光発電パネル1,000店舗に設置 ●店頭誘導看板のLED化を5,000店舗で実施 ●店内照明のLED化を5,000店舗で実施 ●スマートセンサーを6,000店舗に設置
	イトーヨーカドー	●環境負荷指標（(総営業面積×総営業時間)当たりのCO_2排出量）を1%改善 ●配送車両にともなうCO_2排出量を24,163トンとする ●配送車両の燃費を5.23km/ℓとする ●外壁文字看板のLED化を拡大して合計95店舗に導入	●環境負荷指標：76.7（前年度比6%の悪化） ●配送車両にともなうCO_2排出量：24,017トン ●配送車両の燃費：5.14km/ℓ ●外壁文字看板のLED化：114店舗	△	●環境負荷指標を1%改善 ●配送車両にともなうCO_2排出量を前年度比1%削減
	ヨークベニマル	●CO_2排出量の削減　●電気、水、ガス、重油の総使用量の削減 ●総走行距離数の削減、エコドライブの推進による軽油使用量の削減 ●新店でのLED照明の導入とオール電化店舗の拡大	●オール電化の店舗数：17店舗	○	●7月1日～夏季期間の電力使用量を15%削減 ●配送車両の燃費向上 ●新店でのオール電化店舗の拡大
	そごう・西武	●消費電力原単位（営業面積×営業時間）当たりの使用量の削減 ●店舗売場などへのLED照明導入の推進 ●納品代行システムの推進による店舗納入車両台数の削減	●夏場の高気温により消費電力原単位が137.49Wh/(㎥)（前年度差+0.99） ●店舗改装時にLEDなどの省エネ照明を導入（池袋本店食品、婦人雑貨、婦人服、インテリア、レストラン街ほか） ●お取引先に納品代行システムの利用を徹底。店内への搬送方法を効率化させることと、店での受け取り日時を徹底させることで納品車両の滞留時間を削減	△	●CO_2排出量を1%削減 ●電力不足を受けて、電気使用量のさらなる削減策を検討、LEDなどの省エネ照明の導入拡大を検討
	セブン&アイ・フードシステムズ	●LED電球の導入によりCO_2排出量を17トン削減 ●店舗への配送車両台数の見直しなどにより、配送車両にともなうCO_2排出量を2,059トンにする	●デニーズ6店舗でLED電球を導入し、CO_2排出量17トン削減 ●店舗への配送車両台数の見直し及び週6回の配送により、排出量が1,904トンと目標を達成	○	●LED電球導入の店舗を拡大し（デニーズ30店舗目標）、CO_2の排出量を前年度の削減量の約5倍である90トン削減 ●配送台数をさらに見直し、下期から週5回配送を計画。配送車両にともなうCO_2排出量を前年度比8%削減
廃棄物の削減と循環型社会の構築	セブン-イレブン・ジャパン	●木造店舗を15店出店 ●日本フランチャイズチェーン協会の統一目標である1店舗当たりのレジ袋使用重量を2000年度比35%削減することを維持 ●食品廃棄物のリサイクル率の向上 ●グリーン購入比率の向上	●木造店舗を16店出店（累計18店） ●レジ袋使用重量：2000年度比37%削減 ●食品廃棄物のリサイクル率：31.7%（前年差+0.2ポイント） ●グリーン購入比率　数量比：64.3%、金額比：58.9%	○	●レジ袋削減ポスターの掲出およびお客様への声かけにより、レジ袋使用重量を削減 ●食品廃棄物のリサイクル率を33.7%以上にする
	イトーヨーカドー	●食品廃棄物のリサイクル率を35%、リサイクル実施店舗数を70店舗 ●2010年度の最終月のレジ袋辞退率を50% ●再生トレイ導入によりCO_2排出量を150トン削減	●食品廃棄物のリサイクル率：36.7%、リサイクル実施店舗数：77店舗 ●2010年度最終月レジ袋辞退率：42.9% ●精肉と鮮魚売場での再生トレイの利用を拡大したことで、CO_2削減効果が614トン	○	●食品廃棄物のリサイクル率を40%、リサイクル実施店舗数を90店舗に拡大 ●2011年度の最終月のレジ袋辞退率：50% ●再生トレイの利用を拡大し、CO_2削減効果800トン
	ヨークベニマル	●レジ袋有料化店舗の拡大　●通い箱の利用を拡大 ●魚腸骨以外の食品廃棄物のリサイクルを推進 食品廃棄物リサイクル実施店舗の拡大 ●店舗回収資源物の質の向上 （汚れが付いたトレイなどが少なくなるよう啓発活動を実施） ●ばら売り・はかり売りのノントレイ商品の取り扱いを推進 ●エコトレイの新店への導入を継続 ●廃棄物排出量の削減推進	●新たに25店舗でレジ袋の有料化を開始 ●通い箱の利用：前年度比125.4% ●魚腸骨以外の食品廃棄物のリサイクルは進展せず	△	—
	そごう・西武	●廃棄物リサイクル率：58.8% ●食品廃棄物のリサイクル率：35.7% ●簡易包装（スマートラッピング）のおすすめによる一般包装紙、基本手提げ袋使用の削減推進	●廃棄物リサイクル率：58.2% ●食品廃棄物のリサイクル率：42.5% ●包装紙手提げ袋：551トン（前年度比97.8%）	○	●さらなる分別の徹底により、廃棄物リサイクル率：60%、食品廃棄物のリサイクル率：43.5% ●お客様への簡易包装のお勧めにより、包装紙手提げ袋の削減水準を維持
	セブン&アイ・フードシステムズ	●食品廃棄物のリサイクル実施店舗数を合計200店舗に拡大する ●制服クリーニング水の循環利用の継続と新店への導入	●生ごみと廃油のリサイクル実施店舗を合計386店に拡大 ●食品廃棄物のリサイクル率：30.7%	○	●廃棄物の分別を強化し、食品廃棄物のリサイクル率を33%以上にする
生物多様性への対応	そごう・西武	●中元歳暮ギフト簡易包装、グリーンラッピングと合わせた植樹・育樹活動を継続して推進	●中元歳暮簡易包装実績373万件、グリーンラッピング8,183件により1,065本分の植樹寄付を実施	○	●中元歳暮ギフト簡易包装、グリーンラッピングと合わせた植樹・育樹活動の認知度向上により1,100本の植樹を目標
環境に配慮した商品の提供	そごう・西武	●環境選定商品の販売を推進、エコバッグの販売を促進	●商品部の選定基準7項目に沿って、45品目を新規に認定 ●オリジナルエコバッグに一般ブランド品を加え、年間売上高前年度比314.5%の6,994万2千円	○	●新型エコバッグの導入 ●環境重点月間である6月と10月を中心とした環境商品の提案を継続実施
従業員への意識啓発	セブン-イレブン・ジャパン	●加盟店向け機関誌への情報掲載、号外を通じたタイムリーな情報発信 ●従業員向け省エネキャンペーンの実施 ●環境情報の継続発信	●機関誌に清掃活動など環境関連の情報を発信 ●キャンペーンへの参加人数：4,415人	△	●従業員向けの省エネキャンペーンへの参加者数を拡大 ●ホームページでの公開情報を充実
	そごう・西武	●環境eラーニングによる教育の継続実施	●そごう・西武全店で対象社員全員である5,228人が環境eラーニングをオンラインで受講	○	●環境eラーニング対象者の完全受講 ●環境ニュース、テーマ等社内ツールを活用し、従業員の省エネ・節電に関する意識をさらに醸成
	セブン&アイ・フードシステムズ	●会議や研修で分別意識、廃棄物削減、省エネに関する教育を推進	●ごみ分別の重要性および廃棄物減量の取り組みについて、会議・研修での意識向上を実施。また、年4回店舗に省エネ教育の資料を配布	△	●定期的な会議・研修を実施し、店舗の廃棄物に関する問題点を集約することで改善策を立案・実行 ●年6回店舗に省エネに関する資料を配布し、全従業員の意識向上を図る

※セブン銀行の2010年度の実績と2011年度の目標は、Webサイトのデータ集で報告しています。

事業特性に配慮した効果的な環境負荷の低減にハードとソフトの両面で取り組んでいきます

セブン&アイグループは、コンビニエンスストア、総合スーパー、百貨店、食品スーパー、レストランなど事業内容が異なる会社で構成されています。グループ全体の方針である環境負荷低減のため、異なる事業特性を考慮した対策が重要です。

エネルギーの使用用途で、冷蔵・冷凍設備の割合が高いコンビニエンスストア、照明の割合が高い総合スーパー、空調設備の割合が高いレストランなど、用途別にエネルギー使用量を検証し、各社で優先順位をつけて効果的な対策を実施しています。

セブン-イレブン店舗には、最新の省エネ機器を導入するとともに、日頃から従業員の節電意識が高まるよう、設備機器ごとに電力使用量が「見える化」できる「スマートセンサー」を設置しました。このスマートセンサーは食品スーパーでも実験が開始されており、環境対策についてもグループシナジーを追求しています。

グループ全社の従業員が家庭での省エネに取り組むきっかけとなるよう「セブン&アイ省エネキャンペーン（P21参照）」を実施しました。これからも事業活動を通した環境対策を、店舗だけでなく、原料調達から製造・加工・物流・販売・廃棄までの全過程で、従業員やお客様、お取引先と協力・連携しながら取り組んでいきます。

セブン&アイHLDGS.
総務部 環境
シニアオフィサー
芹澤 博史

パソコンや携帯電話から生産者情報などが確認できる「顔が見える食品。」

安全・安心な商品とサービスの提供

セブンプレミアム商品群

店内の安全を守る警備員

衛生管理のための体温測定

セブン&アイHLDGS.は、「セブン&アイHLDGS.企業行動指針」において「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する」ことを約束しています。これを受けて各事業会社では「安全・安心な商品・サービス」をお客様にお届けできるように努めています。

プライベートブランド商品の数値実績

※2007年度の数値は2007年5月～2008年5月の1年間の実績です。

Web **Webサイトでの主な開示項目 http://www.7andi.com/csr/**
- 活動方針（セブン&アイHLDGS.企業行動指針／お取引先行動指針）
- CSRレポート データ集（お客様相談受付関連データ）

商品とサービスの品質・安全性の確保

安全性と信頼性を何よりも重視しています

セブン&アイグループでは、商品の企画から販売に至る全ての段階で、安全性や信頼性を何よりも重視しています。例えば、食品についてはお取引先にご協力いただきながら原料・鮮度・工場における衛生状態を、衣料と住居関連品でも素材・物性を重点的に検査しています。また、金融やITなどのサービス商品においても、安定稼働を実現するための取り組みを行っています。

セブン-イレブン

入念な手洗いでしっかりと殺菌

2002年度から専用工場の品質管理状況を審査・認定する「NDF-HACCP認定制度」を運用。約140項目にわたる安全性基準が定められています。2011年2月末現在、全工場の86.2%が認定を取得しています。

※セブン-イレブンのオリジナル商品には保存料、合成着色料を使用していません。また、リン酸塩とトランス脂肪酸の低減に努めています。

そごう・西武

品質管理室では、食品工場の点検やその評価に基づく是正および従業員への食品衛生管理、品質管理研修などの教育に力を入れています。食品のプライベートブランド商品については、1年間で担当者が全国各地の150～180拠点を点検して、製造過程での衛生管理状態を評価し、改善を促しています。

セブン&アイ Food Systems

品質管理部門でISO9001認証を取得するとともに、食中毒防止策や従業員教育、さらにはお取引先の工場に出向いて、品質管理や衛生管理の確認・検査を実施しています。また、デニーズでは食材用野菜の生産者に「栽培計画書」と「栽培実績書」の提出を義務付けているほか、野菜によっては、残留農薬についてのサンプリング調査も実施しています。

セブン銀行

24時間365日1万5,000台を超えるATMを稼働させているセブン銀行では、お客様にATMとネットワークシステムを安全に安心して使い続けていただくことが重要な責任です。そのために、「システムダウンの防止」「万全のセキュリティ対策」「故障・トラブル時の迅速対応」の3つの視点から安定稼働を追求しています。

イトーヨーカドー

毎年、春と秋の2回、衣料品・住居関連商品のお取引先を対象に開催していた「品質改善会議」。従来は、品質苦情の実例報告や再発防止策の構築をお取引先にお願いすることを主眼に置いた内容でした。その取り組みをさらに強化するために2010年度は、公的検査機関にご協力いただき、各検査機関に寄せられた商品事故の事例や、商品分析手法について、実演やパネルを使って、目に見える形で展示し、お取引先にお客様の視点で品質について考えていただく内容にしました。

羽毛混用率試験の実演

安心して利用できる店舗・設備の整備

ユニバーサルデザインなどを採り入れて多様なお客様に配慮しています

毎日、たくさんの人々で賑わう商業施設やコンビニ、レストランは、乳幼児をお連れのお客様や高齢のお客様など、さまざまな方々が利用されます。

グループ全体で1日平均約1,600万人のお客様をお迎えしているセブン&アイグループでは、こうしたお客様に安心して快適にお買い物をしていただけるよう、日常的な売場巡回・点検や防犯・防災設備の設置、設備の改善を推進しています。さらに、店舗設計にユニバーサルデザインの考えを採り入れているほか、お体の不自由な方をお手伝いできるよう従業員研修を実施しています。

セブン&アイ Food Systems
Denny's

各店舗に点字メニューを用意しています（一部店舗を除く）。

間口の広さや便座の配置、洗面台の高さを工夫し、音声ガイドを設置した「多目的トイレ」。アリオ橋本では、全12カ所のうち2カ所はオストメイトにも対応

見やすいよう段差ごとに色を変え、手すりの終端部分を壁側にまげることで衣服やバッグの引っかかりを防止

タッチパネル式で簡単にトイレや売場を検索できる「デジタルインフォメーション」

イトーヨーカドー

2000年11月に開店した木場店以降、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に配慮された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。2010年度は、最新の設備を備えたアリオ橋本がオープンしました。

ハートビル法、バリアフリー新法認定店舗

	イトーヨーカドー（2011年2月末現在）	ヨークベニマル（2011年4月末現在）
ハートビル法認定店舗数	46店補	59店補
バリアフリー新法認定店舗数	6店補	23店補

ヨークベニマル

バリアフリー新法認定店舗では、駐車場に「高齢者用」「障がい者用」「チャイルドシート装着車用」の駐車場を設けるとともに、駐車場と店舗の間に段差がある店舗ではゆるやかなスロープで行き来できるようにしています。

障がい者用

高齢者用

チャイルドシート装着車用

手話ができます　少しですが手話ができます

イトーヨーカドー

耳の不自由なお客様へのスムーズな接客を実現するために、イトーヨーカドーでは新入社員の合宿研修や各店舗の朝礼・昼礼に基本的な手話の習得を採り入れるなど、従業員の手話習得を推奨しています。

手話バッジ取得者数
延べ837人
（2011年2月末現在）

セブン銀行

視覚障がいなどでタッチパネルを操作できない方向けに開発された「音声ガイダンス取引サービス」は、ATM備え付けのインターホンの音声ガイダンスにしたがって操作することで、セブン銀行が提携する500以上の金融機関の取引が可能です。

タッチパネルを使わずインターホンのみで取引が完結

そごう・西武

（財）総合健康推進財団が認定する「ハートフルアドバイザー」の資格取得を推進しています。この資格取得を通じて、高齢者や障がい者の方の介助・コミュニケーションに必要な知識と技能を身に付けています。

ハートフルアドバイザー
844人
（2011年2月末現在）

そごう・西武

メンバーズカードやクレジットカードを通じてお客様からお預かりする個人情報は、お客様の大切な資産であると認識し、適切な保護・取り扱いに注力。「7つの禁則事項」を定めて、情報セキュリティ対策を進めています。この「7つの禁則事項」は、従業員全員が携帯するマニュアル「販売基本ルール」にも織り込み、入店時の研修や考査を通じて理解促進を図っています。

7つの禁則事項

1. 売場持込パソコンからのお客様へのeメール禁止
2. パソコンへの個人情報の保存禁止
3. 個人情報記載伝票の放置禁止
4. 個人情報の店外持ち出し禁止
5. 店舗指定場所以外での個人情報保管の禁止
6. 販売促進部長・担当を経由しないDM投函の禁止
7. 受渡台帳を使用しない個人情報授受の禁止

イトーヨーカドー

そごう・西武
Robinson's

心臓痙攣などで人が倒れたときのために、セブン&アイ*HLDGS.*の本部ビル、イトーヨーカドーとそごう・西武の全店舗にAED（自動体外式除細動器）を設置しています。

※セブン-イレブンでも一部店舗に設置。

AED導入店舗数
198店舗
（2011年2月末現在）

適切な情報開示

誰にとってもわかりやすい情報開示を心がけています

セブン&アイグループは、お客様が必要とする正確な商品情報や価格情報などの開示に努めています。

食品衛生法で表示が義務付けられている食品アレルギー物質だけでなく、表示が推奨されている品目も表示する事業会社や、アレルギー対応食品を扱っている事業会社もあります。また、より信頼できる食物へのニーズに応えるために、イトーヨーカドーやヨークベニマルをはじめとするグループ各社は、商品の生産地や生産方法、流通履歴(トレーサビリティー)を重視したプライベートブランド商品を販売しています。

売場においても、不適正な商品ラベルや媒体がないかを担当者がチェックするとともに、従業員を対象にした研修会を開き、正しい表示に関する周知徹底を図っています。

セブン&アイ Food Systems / デニーズ

デニーズのWebサイトでは、店舗のメニューに関して表示が義務付けられている「特定原材料」の品目以外にも、表示が推奨されている18品目を公表しています。また、食物アレルギーをお持ちのお子様でも食べられるよう特定原材料を含まない食材を使用したメニュー2品を提供しています。

セブン-イレブン

店内で調理する揚げ物、おでん、中華まんの特定原材料と表示が推奨されている18品目をWebサイトで公表しています。

イトーヨーカドー

特定原材料を使用しないカップケーキの販売とクリスマスケーキの予約販売をしています。

イトーヨーカドー

FT(フェアトレード)委員会事務局のメンバーが2004年から半期ごとに全店舗の表示状況の確認や、売場での教育、鮮度チェッカーへのヒアリングを行う「店舗表示チェック」を実施しています。店舗の表示の実態を客観的な数値で評価し、その結果をもとに店長や副店長と改善に向けた具体的な対策を講じています。

店舗表示チェックの結果

A評価:適切な表示がされており、従業員の意識も高い
B評価:改善の余地があり、一部の部門の従業員に認識不足がある
C評価: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評価:至急の改善を要し、店全体の仕組みを検討する必要がある

お客様対応能力の向上

お客様との対話を促進するさまざまな仕組みをつくっています

常にお客様の立場に立って商品・サービスを改善し続けていくために、セブン&アイグループでは、各事業会社にお客様相談窓口を設け、電話、インターネット、手紙などで、ご意見・ご要望などを承り、迅速に対応しています。また、そうした情報は内容ごとに分類し、各部署や店舗に発信して改善を図っています。

ほかにもお客様から各社に寄せられたお褒めの内容で特に優れた成果や特筆すべき事例は、毎月発行のセブン&アイグループの社内誌に従業員の写真付きで紹介し、グループ全体のお客様対応能力を向上させることをめざしています。

店内にボードを設置し、お客様の声ボックスに寄せられたご意見に回答

イトーヨーカドー

2002年9月から、お客様の声ボックス(各店に設置)や電話などでお客様にお褒めの言葉をいただいた従業員に、その内容を確認した上で「王冠バッジ」と賞状を授与しています。また、消費生活アドバイザーの資格をもつ社外の6人の方々に「店頭調査」を委託。売場づくりや接客、品揃えなどに関するお客様のご意見を集めていただき、商品やサービスの改善の参考にしています。

ATMコールセンターは24時間365日稼働

セブン-イレブン

お客様相談室とOFC(店舗の経営相談員)の双方から上がってくる問題点を関連部署と共有することで解決への対策を早めています。お客様相談室に寄せられたご意見がきっかけとなり、弁当の容器やパッケージの変更、さらにはホームページの表記内容をわかりやすくするなどの改善を図ったこともありました。お客様相談室に寄せられた店舗従業員に対するお褒めの電話やメールのうち、一部事例は商品展示会で紹介しています。

2010年度秋の商品展示会では、高齢の方のお買い物の手伝いなど、従業員が参考になるさまざまな事例を掲出

お客様満足のためにパートナー企業である警備会社向けの勉強会も実施

セブン銀行

ATMコールセンターとテレホンセンターでは、各種研修プログラムを充実させるとともに、社内コンテストを開催し、スキルの向上と共有を図っています。また、社外のコンテストにも積極的に参加。改めて応対品質を考えることはもちろん、オペレーターのモチベーションの向上につながっています。さらに、パートナーの警備会社向けにトラブルやサポート対応に関する勉強会やコンテストなどを定期的に開催し、パートナーとともにお客様応対能力の向上を図っています。

取り組み課題に対する主要事業会社の2010年度の目標・実績、自己評価

○:目標を達成　△:わずかに届かなかった　×:大きく未達成

取り組み課題	事業会社	2010年度の目標	2010年度の実績	自己評価	2011年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保	セブン-イレブン・ジャパン	●NDF-HACCP認定工場数の拡大を支援	●工場のNDF-HACCP認定数は、159工場中137工場認定率は86.2%に改善(前年度実績: 160工場中119工場、74.7%)	○	●全工場のNDF-HACCP認定取得をめざして計画的に取り組む
	イトーヨーカドー	●新任店長・副店長対象の研修継続とアリオ橋本以降の新店勤務者向けの日付・表示研修の実施 ●衣料・住居部門での監査実施の工場のなかから管理状況の優れた工場に対して「優良工場」の認定を実施。模範となる工場の管理状況をほかの工場へ伝え、「良さの拡大」を図る ●「顔が見える食品。」のお米を新規に発売 ●農林水産省が推奨する汎用性の高い基礎GAP(生産工程管理手法)の導入を「顔が見える野菜。果物。」の生産農家に義務化	●新任店長・副店長対象の研修を上期、下期の各2回、新店勤務者向け研修を5回開催 ●衣料部門は海外80工場、住居部門は国内19工場と海外21工場2検品場で監査を実施 ●「顔が見える野菜。(お米)コシヒカリ」を発売 ●「顔が見える野菜。果物。」の生産農家の2割に導入を完了	○	●新任店長・副店長向け研修や新店開店時の研修を継続 ●海外の既存取引先工場には工場監査シートによるセルフチェックを実施。その結果に基づき主力重点工場には立入監査を実施 ●「顔が見える野菜。果物。」の生産農家の5割に、農林水産省が推奨する汎用性の高い基礎GAP(生産工程管理手法)を導入
	ヨークベニマル	●三ツ星野菜の販売金額を前年度比118%に拡大 ●地場野菜の販売金額を前年度比118%に拡大	●三ツ星野菜の販売金額: 前年度比109.8% ●地場野菜の販売金額: 前年度比107%	△	●三ツ星野菜の販売金額: 前年度比117.8% ●地場野菜の販売金額: 前年度比134%
	そごう・西武	●食品衛生点検を通じた現場指導教育の徹底を継続 ●食品安全アドバイザーの育成を推進	●第三者機関による食品衛生現場指導教育を実施 ●食品安全アドバイザー24人を育成(資格者累計202人)	○	●商品部と品質管理室による食品PB商品の工場監査、生産工程の直接確認 ●衣料・雑貨領域バイヤー向けの品質管理手順書を策定、配布し、教育することで管理レベルを向上 ●食品衛生現場指導の継続実施 ●食品衛生の基礎教育を2,200人に実施
	セブン&アイ・フードシステムズ	●品質管理・トレーサビリティの厳格な管理(工場視察の継続)	●2010年度視察工場数: 約170、視察回数: 約200	○	●全ての食材に対して、独自の「取引条件書」を取り交わし、基準どおりの品質管理が遂行されているか担当者が工場視察を行い確認。使用される原材料に関しても定期的に産地視察を行い、適切な品質・トレーサビリティ管理ができているかを継続確認
安心して利用できる店舗・設備の整備	セブン-イレブン・ジャパン	●各自治体の「町づくりに関する条例」などに合致した出店(通路幅の確保、点字ブロック、車椅子の方が利用できるトイレの設置)	●各自治体の「町づくりに関する条例」などに合致した出店店舗数: 220	○	●バリアフリーの施設を継続的に導入 ●停電時でも最低限の設備が稼働する体制を整備
	イトーヨーカドー	●ユニバーサルデザイン設備の新店での導入を継続 ●緊急時の行動マニュアル「大規模災害対策」の津波および水害対策の見直し	●新店3店舗で最新型のユニバーサルデザイン設備を導入 ●大規模災害対策の「水災編」を、2010年9月に作成。日本列島で異常気象による水災害が増加していることから、事前対策としての情報の取り方、活用方法、発生時の対策本部の設置と役割分担などの行動計画を盛り込んだ	○	●ユニバーサルデザイン設備の新店での導入を継続 ●東日本大地震の教訓と実態を踏まえ、「大規模災害対策」と「首都直下型地震対策」の見直しを行う
	ヨークベニマル	●新店・改装店舗でのバリアフリー設備の導入	●バリアフリー新法、ハートビル法認定店舗の総計数: 82店舗	○	●バリアフリー新法認定店舗数の増加
	そごう・西武	●バリアフリー施設の整備 ●池袋本店惣菜フロア集中厨房設置による安全・安心の強化 ●高規店の駐車場新設時に、わかりやすく誰にでも使いやすい設備を導入	●池袋本店の売場内段差をスロープ化し、食品フロアの光の時計出入口とアゼリア口にエスカレータを設置。また食品フロア厨房区画を再編し、避難導線を明確化するとともに集中厨房セキュリティシステムを導入 ●高規店の新設駐車場にオストメイトと介護用ベッドなどを備えた多目的トイレおよび視覚障がい者の触知サインを設置。また、駐車階をわかりやすくするため、各階のサイン、車止め、自動販売機を階ごとに色分け	○	●売場改装時にさらなる設備導入を検討
適切な情報提供	セブン-イレブン・ジャパン	●店内で調理する揚げ物、おでん、中華まんの特定原材料に関する情報をWeb上で充実させる	●Web上で公開している特定原材料の情報をお客様自身が店内で入手できるよう、QRコードを表示した媒体を設置	○	●トランス脂肪酸の低減、保存料・合成着色料の排除、食の安全・安心への取り組みをWebサイトで公開
	イトーヨーカドー	●店舗表示チェックのA評価の比率を高めるために、2009年度の店舗表示チェックの結果でB・C評価が多かった紳士・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	●2010年度は表示チェックを351回実施。A評価: 91%(+10ポイント)B評価: 9%(−8ポイント)、C評価はゼロと改善	○	●さらなる改善に向けて、衣料・住居・食品の担当マネジャー会議の場を利用して表示教育を実施
	ヨークベニマル	●Webサイト上での商品生産履歴の公開の継続	●アクセス数: 5,819件	△	●Webサイトへのアクセス数の増加
	セブン&アイ・フードシステムズ	●栄養成分一覧およびアレルギー物質一覧の公開を継続	●栄養成分一覧およびアレルギー物質一覧の公開による情報提供を実施	○	●メニューブックを見て、その場でアレルギー物質一覧を調べられるよう、携帯サイトでも検索可能なシステムを導入
お客様の声への誠実な対応(体制)	セブン-イレブン・ジャパン	●お客様相談室で受け付ける「お褒め」の受付件数の増加	●地域ごとの勉強会でフレンドリーサービスの啓発を継続してきた効果もあり、お褒めの受付件数が増加(前年度比121.2%)	○	●Webサイトのお問い合せ欄を見やすくレイアウト変更し、お褒め件数前年度比110%をめざす
	イトーヨーカドー	●2006年度の衣料品と住居関連商品に関する苦情受付件数を100とした際の指数を衣料では65、住居では85とする	●衣料: 61、住居: 71と目標を達成	○	●さらなる改善に向けて、バイヤー向けの研修を充実させることや、お取引先向け品質改善会議の充実を図る
	ヨークベニマル	●件数の多い売場、電話での対応に関するクレーム数の改善	●お客様からの声の総件数: 前年度比130.7%	△	●お客様の声に耳を傾け、一つひとつに応えていく
	そごう・西武	●顧客サービス部の設置によるお客様要望への対応推進、お褒め件数の増加	●本部顧客サービス部にカスタマーセンターを設置し、お褒めとご意見を含めた「お客様の声」を企業活動全体に活用する取り組みを強化	○	●お客様の不満の解消と、顧客ニーズを営業施策に反映する活動をさらに推進
	セブン&アイ・フードシステムズ	●お客様のご意見を反映した店舗教育の実施と、2次苦情の撲滅	●ご意見件数が約100件減少、お褒めの件数は2%増加	△	●お客様からのご提案や苦情などを細分化し、細かな対応を実施する。苦情件数が多い店舗の店長に「サービス研修」を継続して実施

※セブン銀行の2010年度の実績と2011年度の目標は、Webサイトのデータ集で報告しています。

お客様の要望に応えた商品づくりを進めます

2007年夏に誕生しましたセブン&アイグループのプライベートブランド「セブンプレミアム」は、2011年5月にロゴとパッケージデザインを刷新しました。今回の刷新では、ナショナルブランド商品よりも上の品質をめざし、さらにサイズの見直しやカロリーの低減、トランス脂肪酸の低減などお客様の価値に合った商品づくりにより力を入れています。

「安全・安心」はこのブランドの重要なコンセプトの一つです。食品で使用されている全ての原料はデータベースに登録し、一元管理しています。原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、トレーサビリティーを確保しています。この管理システムにより、社会で食品不安が起きた場合でも、自社の商品について問題の有無、安全性を即座に判断することができます。

その他にも、お客様の声を集めて、その声を商品づくりに活かしていることもこのブランドの特徴です。専用Webサイトを設け、会員の方同士が自由に商品の感想を語り合ったり、商品開発に参加していただいています。開発の工程も公開しており、お客様には商品をより身近に感じていただけているのではないでしょうか。お客様の不満の声から商品改善を図ることや、お客様の予期せぬ使い方がきっかけとなり、従来にはなかった売場づくりにも発展しています。

お客様の不満や要望はまだまだあるはずです。これからもお客様に価値ある商品を提供できるよう注力していきます。

セブン&アイHLDGS.
グループMD改革プロジェクトリーダー
(ヨークベニマル常務執行役員)
野地 善伊

そごう川口店でのグリーンカーテンづくり

地域社会との共生

中国青海省への寄付

盲導犬普及啓発イベント

大阪府・大阪市との地域活性化包括連携協定締結式

セブン&アイHLDGS.は、「セブン&アイHLDGS.企業行動指針」において「地域、社会との連携と協調を図り、良好な関係を維持することにより、地域、社会の一員としての責任を果たす」こと、「豊かな生活環境作りを支援し、社会性、公共性を勘案し、適切な寄付など社会支援を行う」ことを約束しています。この方針のもとに、各事業会社では自治体などとも連携した地域貢献活動や、さまざまな社会貢献活動を推進しています。

社会貢献活動費の内訳(2010年度)

※セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドーの合計額。計算方法は(社)日本経済団体連合会「2010年度社会貢献活動実績調査実施要領」に準拠。

Web **Webサイトでの主な開示項目 http://www.7andi.com/csr/**
- 活動方針(セブン&アイHLDGS.企業行動指針/社会・文化貢献活動基本方針)
- CSRレポート データ集(主な社会貢献活動)

地域活性化への協力

自治体とも連携して地域の活性化に貢献しています

セブン&アイグループは、地域に根ざした店舗運営をしています。その一環として、セブン-イレブン、イトーヨーカドー、ヨークベニマルは、都道府県や市など自治体との「地域活性化包括連携協定」の締結を進めています(2011年7月末現在の締結数は37自治体)。この協定に基づいて、地域の産物を使った商品の開発・販売や、観光振興、災害時対応における連携を強化しています。またセブン-イレブンは、店舗を活用して行政サービスにも協力しています。

2010年6月に参加

セブン&アイ Food Systems Denny's ファミール

長野県内のデニーズおよびファミールは、長野県が「健康づくり」「食文化の継承」「環境への配慮」に総合的に取り組む「信州食育発信 3つの星レストラン」に参加しています。郷土食や地域の食材を使用したメニューを販売するほか、食べ残しを減らすために持ち帰りのご希望にもお応えしています。

セブン-イレブン

マルチコピー機に住民基本台帳カードをかざすと住民票の写しや印鑑登録証明書を発行できるサービスを提供しています。2011年7月末現在、41市区町村のカードがご利用いただけます。

偽造や改ざんを防ぐ特殊印刷など高いセキュリティ機能を確保

災害時の支援

災害時に備えた体制を整えています

セブン-イレブン、イトーヨーカドー、ヨークベニマルの本部では、災害発生時に必要な物資を被災地の方々に提供できる体制を整えています。また、災害時支援協定を結んでいる自治体の一部とは、物資供給に関する定期訓練を実施。24時間営業をしているセブン-イレブンとデニーズでは、協定を結んでいる一部の都道府県で「災害時帰宅支援ステーション」として登録しています。

セブン銀行では、大規模な災害が起こった場合でも銀行としての業務を継続するために、優先業務を定義しています。

これらに加え、災害発生時にはグループの店舗などに募金箱を設置して被災地を支援しています。

被災地支援の募金額※(2010年度)

支援先	募金総額
チリ大地震災害	4,020万241円
中国青海省地震災害	3,389万4,958円
宮崎県口蹄疫被害	6,121万3,248円
新燃岳噴火被害	2,386万6,873円
ニュージーランド地震災害	5,598万4,605円

※お客様、お取引先、セブン-イレブン加盟店オーナー、セブン&アイグループ各社従業員からの募金と、セブン銀行のネットバンキングからの募金総額(宮崎県口蹄疫被害募金はセブン銀行を含みません)。募金の寄贈先には日本赤十字社や大使館、都道府県があります。

セブン&アイ Food Systems Denny's

災害時帰宅困難者に対して休憩場所、飲料水・トイレ・水道、道路などに関する情報を提供できる体制を整備。災害時の正確な情報提供のために、店内のBGMは即座にNHKラジオへ切り替えられるようにしています。

店舗入口付近に「災害時帰宅支援ステーション・ステッカー」を掲示

セブン銀行

大規模災害の発生時に優先して継続すべき業務を「ATM業務」「銀行間およびATM提携先との資金決済業務」「自社預金の払い出しと為替業務」と定義し、各部署の業務継続計画(BCP)を策定して定期的に訓練を実施しています。

育児・高齢者支援など

店舗を展開する各地域で さまざまな面から 皆様の暮らしをお手伝いしています

セブン&アイグループは、地域に根ざした店舗を展開し、暮らしに身近な商品やサービスを提供しています。その事業特性を活かしながら地域の皆様に貢献することをめざして、各事業会社では、育児や青少年の健全な育成、ご高齢の方々の暮らしの安心をサポートする活動を続けています。

また、商品やサービスの提供を通じた募金や寄付など、お客様と一緒になった社会貢献にも積極的に取り組んでいます。

地域の皆様の育児支援

お子様を連れて買い物をする時に、おむつ交換や授乳、休憩できる場所がないと、親御様にとっては心配なものです。また、核家族化や少子化が進んだ今日の社会で、子育てについて気軽に相談できる相手が身近にいない方も増えています。

そこで、イトーヨーカドー、そごう・西武は、店舗内にお子様連れのお客様のための休憩室を設置しています。休憩室には、おむつ交換用のシートや調乳用のお湯を提供するための温水器などを設置。その他にも身長計や体重計などを備え、多くの方にご利用いただいています。

また、イトーヨーカドーは保健師や助産師による「マタニティ・育児相談室」を設置（2011年2月末現在、124店舗）。そごう・西武も助産師による相談窓口「プレママステーション」を、西武池袋本店とそごう横浜店に常設しています。

充実した機能がお客様に好評

休憩室設置店舗数
イトーヨーカドー 152店舗
そごう・西武 27店舗
（2011年2月末現在）

イトーヨーカドー

一部店舗の「赤ちゃん休憩室」では、絵本コーナー、お子様トイレ、防犯インターホンも設置しています。

イトーヨーカドー

「マタニティ・育児相談室」は、2010年度延べ91,324人のお客様にご利用いただきました。相談対応のほか、親御様同士の交流を目的としたイベントなども実施しています。

保健師・助産師が応対

専任の助産師によるご相談対応

そごう・西武

「プレママステーション」では、産前・産後やお子様の発育・発達などに関して、専任の助産師が無料相談を毎日受け付けています。相談対応のほかに、母親教室や育児教室も開催しています（西武池袋本店とそごう横浜店）。ベビー休憩室には、オムツ交換用のベッドや授乳用個室、子ども専用トイレ、お困りの時のための係員呼び出しブザーを備えています。

青少年の育成支援

セブン&アイグループの店舗では、地域の児童・生徒の就労体験学習に協力しています。2010年度は、自治体からの職員などを含む16,000人を超える方々を受け入れました。このほか、事業会社ごとに独自の活動を通じて青少年の健やかな成長を応援しています。

イトーヨーカドー
就労体験学習の受け入れ実績と参加者の内訳（2010年度）

子どもたちが野菜や果物の種まきから収穫までを体験

ヨークベニマル

食育活動の一環として「キッズファーム」を2009年度から実施しています。2010年度は9回開催し、合計26組87人が参加。累計での参加人数は523人となりました。

従業員がボランティアで読み聞かせ

セブン銀行

親子のコミュニケーション促進を目的とした読み聞かせ絵本「ボノロン」に協賛し、絵本の配布や読み聞かせ会の開催を続けています。

©NSP2005, ©ボノロンといっしょ。2007

高齢者・障がい者の支援

セブン&アイグループは、ご高齢の方や障がいのある方の生活をサポートする取り組みを進めています。

例えば、セブン銀行は全国に設置したATMで視覚障がい者向けのサービスを提供（P27参照）。そごう・西武は盲導犬の普及事業を継続的に支援しています。

これらのほか、イトーヨーカドーは、2004年3月から高齢者介護施設への訪問販売を実施。施設内に売場を設けてご要望に応じた商品を揃え、歩行の不自由さなどから買い物に出られない方々に喜ばれています。また、セブン-イレブンは「在宅型高齢者」の支援に向けて、東京都内の集合住宅を対象にした支援実験※に参加しています。

※独立行政法人都市再生機構（UR）、NTT東日本などと共同で、タッチパネル式のタブレット型端末を配布して生活サービスを提供するもの。実験期間は2011年2月からの6カ月間。

セブン銀行

全国15,000台以上のATM全てで、視覚障がい者向け音声ガイダンスサービスを提供。2010年度は、その認知度向上をめざした募金キャンペーンを実施し、お客様からの寄付3万2,258円を含む47万7,192円を「ラジオ・チャリティ・ミュージックソン※」へ寄付しました。

※**ラジオ・チャリティ・ミュージックソン：** 目の不自由な方が安心してまちを歩けるよう「音の出る信号機」を設置するためにニッポン放送が行っているチャリティ・キャンペーン。

音声ガイダンスサービスの認知向上を目的としたクリック募金

そごう・西武

2003年から、募金と普及啓発キャンペーンの開催を通じて盲導犬育成事業を支援しています。2010年度は店頭募金2,658万円と従業員募金・労使基金から1,500万円を寄付しました。

盲導犬にふれる機会を提供

商品・サービスを通じた寄付

セブン&アイグループでは、国内外での地域貢献活動の一環として、
各事業会社が商品・サービスの提供を通じた寄付活動を積極的に実施しています。

2010年度の商品・サービスを通じた主な支援活動

セブン&アイ Food Systems / Denny's

チャリティーメニュー販売と募金で169万215円(およそ8,451食相当)を、アフリカの子どもたちの給食費用として寄付

世界の食料問題の解決に取り組むNPO法人TABLE FOR TWO International(TFT)の活動に2008年から参加。2010年度は「アフリカに届け! 熱いエールとあったかランチ」キャンペーンを通じてアフリカの子どもたちへの給食費用を寄付。対象メニューのご注文1食につき10円をお客様から、同額の10円を会社から寄付しました。

- 対象メニュー販売期間:2010年6月8日〜30日
- 店頭募金実施期間:2010年6月1日〜30日

対象メニューは南アフリカのカレー2品

イトーヨーカドー

自動販売機の収益の一部500万円を、タンザニアにおける小学校建設とハイチ地震被災者支援へ

2000年に飲料メーカーなどと共同で「セブン&アイ アベスコ基金」を設立しました。特定の自動販売機の収益の一部を国際人道支援に取り組む団体に寄付をしています。

- 2011年2月末現在の該当自動販売機台数:68店舗386台

「1本から始まるボランティア」をポスターで告知

ランドセルの販売収益の一部300万円を、タイの小学校建設へ寄付

ランドセルの販売収益の一部を公益財団法人プラン・ジャパンを通じてタイの小学校建設のために寄付しました。

- 実施期間:2010年7月29日〜2011年3月末

前回の寄付で建てられたフィリピン アヤ村の小学校
写真提供: プラン・ジャパン

中央に空いている1粒のスペースは、お客様の購入が寄付につながることを表しています

そごう・西武 / Robinson's

バレンタインチャリティー企画で80万円を、児童養護施設でのボランティア活動へ寄付

高校生ボランティアグループの声に応えたバレンタインチャリティー企画を実施。国内トップパティシエ7人によるオリジナルチョコレートを販売し、チョコレート1粒分にあたる収益の一部(販売価格2,625円のうち400円)を、児童養護施設でボランティア活動をしているNPO法人キッズドアへ寄付しました。

- 実施期間:2011年2月1日〜14日

「こども靴下取りコーナー」で集まった靴など11万5,900点をザンビアの子どもたちへ寄贈

2009年9月の池袋本店を皮切りに「こども靴下取りコーナー」を22店舗で常設。下取りしたこども靴のなかで状態の良いものを、国際協力NGOジョイセフ※を通じてザンビア共和国へ寄贈しています。

※途上国の妊産婦と、女性の健康・命を守るために、国連や国際機関と連携して支援活動を行っている団体。

多くのお客様にご利用いただいています

地域防犯対策

安全で安心できる店・街づくりに取り組んでいます

セブン&アイグループの各店舗は、安全で安心できる街づくりに向けて地域の防犯に協力しています。例えば、セブン-イレブンとデニーズは24時間営業という店舗の特性を活かして「セーフティステーション活動」に参加。ヨークベニマルは「こども110番の店」のステッカーを入口に貼り、子どもが緊急時に店に逃げ込めることを知らせています。

こうした地域防犯の取り組みに加えて、社会の一員として責任を果たすべく、店舗販売において未成年者の飲酒・喫煙を防ぐ取り組みにも力を入れています。

ヨークベニマルの「こども110番の店」ステッカー

セブン銀行

金融犯罪を撲滅するために、口座モニタリングシステムによる当社口座の不正利用防止、疑わしい取引の届出、マネー・ローンダリングへの対応、警察からの捜査依頼への協力などに取り組んでいます。また、不正利用防止や詐欺被害防止に向けて、口座開設時の本人確認の厳格化など、さまざまな対策を講じています。

警察からの依頼に基づく協力件数
(2010年4月〜2011年3月)

ATMの取引画面で振り込め詐欺についての注意を喚起

TOPICS

セーフティステーション実施店舗には目印になるポスターを掲示

セブン-イレブン　セブン&アイ Food Systems　Denny's

地域の安全に協力するセーフティステーション活動を展開

セーフティステーション活動は警察庁が(社)日本フランチャイズチェーン協会に協力を要請して始まった活動です。セブン-イレブンとデニーズは、年中無休、24時間営業という店舗特性を活かして、強盗や万引きの防止、災害・事故・急病人などへの対応、女性・子ども・高齢者の保護などに協力しています。

また、未成年者にお酒・たばこを販売しないなど、青少年を取り巻く環境の健全化にも努めています。

防犯意識を高めるために、セブン-イレブンでは8つの防犯原則を掲げています。また、毎年2回全国で開催している商品展示会や隔月で発行している機関誌で、加盟店の防犯意識を高める情報を発信しています。

取り組み課題に対する主要事業会社の2010年度の目標・実績、自己評価

○:目標を達成　△:わずかに届かなかった　×:大きく未達成

取り組み課題	事業会社	2010年度の目標	2010年度の実績	自己評価	2011年度の目標
育児・高齢者支援など	セブン-イレブン・ジャパン	●店舗での「ご用聞き」サービスの継続 ●セブンミールによる管理栄養士が監修したヘルシーなメニューの提供を継続	●店舗での「ご用聞き」サービスの実施 ●セブンミールによる管理栄養士が栄養成分やエネルギー、塩分を監修したヘルシーな食事の取り扱いと配達 ●野菜や肉の少量販売	○	●フードデザート(交通弱者である高齢者を中心に食料品店へのアクセスが困難になる地区、現象)に対応するため「近くて便利な店」のコンセプトに基づいた品揃えやサービスを強化 ●「ご用聞き」による商品配達サービスの強化
	イトーヨーカドー	●国内外の子どもたちへの社会・文化貢献活動を重点に活動を展開 ●高齢者向けの介護用品コーナーで扱う商品として、機能性・安全性に加えデザインにもこだわったオリジナル商品を開発	●ランドセルの売り上げの一部300万円を寄付 ●セブン&アイ*HLDGS.*として、6月からインターネットを利用した、小中学生向けお仕事教育プログラム「サークルリンクお仕事タウン」に参加 ●オリジナル商品の割合: 約30%、オリジナル商品アイテム数: 250アイテム	○	●高齢者向け介護用品コーナーでお客様の期待に応える機能性を持った商品を開発。お客様に商品の機能を伝えられる接客ができるよう、お取引先と一緒に販売員教育を実施
	ヨークベニマル	●キッズファームの継続実施(Webサイトの食育ページをリニューアル) ●ちびっこ健康マラソンの開催継続 ●献血活動「ハートフルサタデー」の継続	●キッズファーム参加人数: 26組(親子)、87人 ●ちびっこ健康マラソン参加人数: 886人 ●献血活動「ハートフルサタデー」協力者数: 437人	○	●献血活動「ハートフルサタデー」の継続
	そごう・西武	●池袋本店プレママステーションの設置(自社助産師4人常駐)、横浜店への拡大、他店舗では専門知識を活かした育児相談の推進 ●ハートフルアドバイザーの育成推進、専門販売員(ベビー用品アドバイザー、シューフィッター)の育成 ●こども靴下取りサービスコーナーの常設化(23店舗)と、下取り品目の拡大(サッカーボール下取りの実施)	●2010年度の相談件数 池袋本店(3月開設):1,414件、横浜店(9月開設):1,449件の合計2,863件 ●毎月1回の定例イベントを実施 池袋本店:「子育て応援サロン」 横浜店:「マタニティベリーダンス講座」「ベビーマッサージ講座」「すくすく計測会」 ●ハートフルアドバイザー25人(計844人)、ベビー用品アドバイザー15人(計70人)、シューフィッター42人育成(計209人) ●下取り点数: 324,500(うちこども靴常設コーナー145,300点)、寄贈点数: 115,900、サッカーボールの下取り点数: 2,069、アフリカ3か国への寄贈点数: 1,806	○	●いつでも相談できる体制にすることで、来店頻度を向上させる ●月1回実施の定例講座を継続、強化 ●相談カウンターをご利用された方の声を反映して、育児雑貨の品揃えを強化 ●専門販売員のさらなる育成 ハートフルアドバイザー50人、ベビー用品アドバイザー12人、シューフィッター40人 ●こども靴下取り常設コーナーの継続実施
	セブン&アイ・フードシステムズ	●就労体験の受け入れの継続、食育に関する座学の充実 ●自治体による子育て支援への協力継続と拡大	●2010年就労体験受け入れ人数:151店舗にて423人、日数:延べ345日 ●お子様連れのお客様に、割引や無料サービスなどの特典を設定。5地域112店舗が参加	△	●健康的な食事の考え方、レストランの在り方などに関する就労体験者向けの座学資料の内容を充実させる ●子育て支援への協力継続と拡大
地域活性化への協力	セブン-イレブン・ジャパン	●地域活性化包括連携協定による地域活性化への支援を継続	●地域活性化包括連携協定は、5都道府県市(熊本・兵庫・愛知・大阪府・大阪市)と締結(累計で28都道府県8市と締結)	○	●地域活性化包括連携協定による地域活性化への支援を継続。また、地産地消、地産外消の取り組みを拡大することで地域経済の拡大を図る
	ヨークベニマル	●地域と店との交流イベント「誕生祭」開催を継続	●「誕生祭」開催	○	●地域と店との交流イベント「誕生祭」開催を継続
	そごう・西武	●地域と連動したイベント開催を推進 ●地域産品を使用した商品の開発、販売を推進	●従来千葉店で開催の地域産品紹介イベント「千産千消」を船橋店、柏店でも実施 ●地域と連動した環境イベントの開催(広島店、東戸塚店、沼津店、岡崎店、大宮店、八王子店、川口店、福井店)	○	●地域と密着したイベントを各店で企画、実施
	セブン&アイ・フードシステムズ	●地産地消を採り入れたメニューの開発・販売の拡大	●長野県が取り組む食文化の継承を目的とした「信州食育発信 3つの星レストラン」に登録。地域で生産された野菜の使用と郷土食を提供	△	●地産地消を採り入れたメニューの開発・販売の継続、および地域の食文化継承への協力
災害時の支援	セブン-イレブン・ジャパン	●災害時支援協定などを通じて自治体との連携を深耕	●福島県、埼玉県、石川県、宮崎県、北見市と締結	○	●自治体との災害時支援協定の締結により、災害発生時の支援物資の供給や、帰宅困難者への水道水・トイレ・道路情報などの提供を継続して行う
	イトーヨーカドー	●出店地域の自治体などとの間で災害時支援協定の締結を進め、災害発生時には小売業のネットワークを活かして必要な物資を提供できる体制を整備	●北見市、帯広市、三島市、昭和町と締結	○	●広島県、兵庫県、岡山県との協定締結を進める ●支援物資について、要請受付から出荷までの業務担当を明確にする
	ヨークベニマル	●自治体への協力を継続	●北茨城市と災害時支援協定を締結	○	●地域包括連携協定の締結など自治体への協力を継続
	そごう・西武	●自治体への協力を継続	●11店舗で災害時支援協定を締結	○	●さらなる災害時支援の拡大を検討
	セブン&アイ・フードシステムズ	●災害時帰宅困難者への支援を継続	●災害時帰宅困難者への支援	○	●災害時帰宅困難者への支援を継続。災害時対応に関する教育を全従業に実施
地域防犯対策	セブン-イレブン・ジャパン	●セーフティステーション活動の推進 ●加盟店の防犯意識の向上	●防犯協議会などへの加入率: 44.5% ●防犯訓練や防犯講習会への参加率: 46.6% ●高齢者、女性、子どもの保護、駆け込み、通報などへの対応により(社)日本フランチャイズチェーン協会から表彰を受けた店舗数: 40店	○	●防犯協議会への加入率と、防犯訓練への参加率50%をめざす
	ヨークベニマル	—	—	—	●「こども110番の店」活動の推進
	そごう・西武	●地域、行政とのコミュニケーションの推進、支援体制の構築推進	●地域防犯パトロールへの参加(池袋本店、渋谷店、横浜店、福井店) ●地域防災訓練への参加(八王子店、渋谷店)	○	●地域と連携した防犯・防災体制への継続的な協力

※セブン銀行の2010年度の実績と2011年度の目標は、Webサイトのデータ集で報告しています。

従業員の地域貢献活動への参加を推し進めます

私たちは、社会・文化貢献活動を社会的責任の一つとして捉え、以下7つの重点領域及び活動方針を定めています。「①未来の社会をつくる子どもたちや青少年の支援、②誰もが暮らしやすい安全で安心な地域社会づくりの支援、③地域環境・地球環境の保全、④文化芸術・スポーツ振興の継承と発展、⑤国際的な貧困の撲滅、⑥国際交流・協力、⑦災害支援」。また、重点領域のなかでも「①社会性と公益性が高く社会から広く理解が得られる、②事業活動との関連、③国際的な課題との関連」の3つの判断基準に勘案し、活動領域分野に偏りがないように支援先を選んでいます。

コーポレート・シチズン(企業市民)として、企業が社会全般に対してどのように関わっていくかが問われる時代において、企業は利益を追求することだけでなく、地域社会のなかでより積極的に責任を果たしていくことが重要です。東日本大震災によって、私たちは身をもって流通小売業の社会的責任を認識しました。そして、確実に従業員の意識も変わり、多くの従業員が何かしたいと必ず思ったはずです。その気持ちに会社としてもしっかりと応えていきたいと思っています。全国の店舗で働く多くの従業員に参加しやすい地域貢献活動の機会をこれまで以上に提供していきたいと思います。そのためには、地域に密着したNPOや専門的なスキルをもつNGOとの連携をさらに強化していく考えです。その他にもボランティア休暇制度の取得率の向上をめざすと同時に、各事業会社への制度の導入や改革にも注力していきます。

セブン&アイ*HLDGS.*
CSR統括部 社会・文化開発
シニアオフィサー
藤本 圭子

接客スキル向上へ各人が努力

働きがいのある職場づくり

セブン-イレブンの集合研修

イトーヨーカドーの技術コンクール

デニーズの店舗での巡回指導

セブン&アイHLDGS.は、「セブン&アイHLDGS.企業行動指針」において「雇用、異動、昇進に当たっては、差別のない公平、公正な基準に基づいて行う」「職場で一人一人の能力を十分に伸ばすことができ、社員同士が尊重しあい、差別やいやがらせのない職場環境を確保するとともに、活力ある企業風土を醸成させる」こと、また「社員の心身のゆとり、豊かさを実現できるよう努め、快適、安全で清潔な職場環境作りに努める」ことを約束しています。この方針のもとに、各事業会社では働きがいのある職場づくりに向けた仕組み・制度の拡充を図っています。

6社※の従業員数および性別・雇用形態別内訳（2010年度）

※ 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、セブン銀行の6社。

Web **WEBサイトでの主な開示項目 http://www.7andi.com/csr/**
- 活動方針（セブン&アイHLDGS.企業行動指針）
- CSRレポート データ集（従業員相談受付関連データ・中途採用者数・再雇用者数・女性管理職比率・正社員平均勤続年数・正社員有給休暇取得率・ボランティア休暇取得者数）

能力向上支援

従業員の能力を高める さまざまな制度を整えています

セブン&アイグループでは、各事業会社が事業特性に合わせた研修体系を整えて、人材育成に取り組んでいます。また、独自の制度や仕組みで、従業員一人ひとりの能力向上を支援しています。

各事業会社の主な能力向上支援策

事業会社	主な能力向上支援策
セブン-イレブン	●加盟店従業員向け、レジ接客研修 ●英会話研修 ●外部研修への積極的な参加
イトーヨーカドー	●衣料、住居、サービスの3部門で計15種類の社内ライセンス制度を運用 ●食品部門のパートタイマー向け技術コンクールの開催
ヨークベニマル	●部門別、技術別に細かく設定された項目による個人の目標・進捗管理制度 ●鮮魚、精肉、青果、加工食品、デイリー、衣料、住居の全7部門で技術コンクールを実施
そごう・西武	●誰もが受けられる接客の基礎からマネジメントの基本までの講座を開設し、自己啓発を支援 ●接客技術向上のための専門資格の取得支援 ●通信講座の奨励および受講費用の補助
セブン&アイ・フードシステムズ	●国家資格の取得支援 ●誰もが受けられる社内資格の研修（レストラン事業部）と業態ごとの検定制度の運用 ●外部研修への積極的な参加
セブン銀行	●通信講座や社外研修の受講奨励 ●社内のお客様応対コンテストの開催 ●お客さま応対窓口関連の社外コンテストへの参加

業務に必要なスキルの向上

イトーヨーカドー、ヨークベニマル、およびセブン&アイ・フードシステムズは、業務に必要なスキルを認定する社内資格制度を運用。イトーヨーカドー、そごう・西武、セブン銀行は、通信講座の受講費用を補助して自己啓発を支援しています。

またセブン-イレブンは、自社だけでなく加盟店の接客能力の向上を支援しています。

セブン&アイ Food Systems

デニーズ、ファミールの従業員であれば誰もが参加できる社内研修（左下写真）と社内検定の制度があります。社内資格の検定前には、本部トレーナーがその受検者の店舗に赴いて、個人の実際の運営中の課題を評価・指摘することで（右下写真）、より質の高い内容の検定と、受検者の合格を支援しています。

清掃状況や対応能力、他の従業員とのコミュニケーションなどに関する課題を評価・指摘

セブン銀行

社員一人ひとりの能力を高めていくために、社員の役割を「プロとしての力を育むステージ」と「プロとしての力を発揮するステージ」とに分け、各ステージに必要な知識やスキルを習得するための各種研修を整えています。

事業会社の研修体系の例

	プロとしての力を育むステージ			プロとしての力を発揮するステージ
	新入社員	若手社員	中堅社員	管理職社員
全社共通研修	コミュニケーション研修、金融基礎研修（通信教育）、基礎スキル研修、中途入社者研修、コンプライアンス・人権・EAP研修など			
職層別研修	新入社員研修 新人フォロー研修	リーダーシップ研修Ⅰ メンター研修 全銀協セミナー	リーダーシップ研修Ⅱ 全銀協研修	管理職研修 新任管理職研修
部門別研修	能力開発研修			
その他	イブニングセミナー（自己啓発）			
		MBA研修		

成果をあげた従業員を賞讃

セブン&アイグループ各社は、独自の表彰制度を設けています。社長からの表彰でその功績を讃え、表彰された事例は社内で紹介をしています。このように、優れた成果をあげた従業員を会社全体で讃えることで、全社の士気向上や教育研修への意欲増進にもつなげています。

イトーヨーカドー、ヨークベニマルでは社内資格に、そごう・西武では公的資格に合格した従業員に、認定バッジを渡しています。個人の技術レベルを、お客様にも一緒に働く仲間にも「見える化」することで、従業員の技術認定への意欲向上につなげています。

社長(右)から表彰状を授与される社員

セブン-イレブン

社員を対象に、目標の達成・新規業務への挑戦・全社への影響度合い・社会への貢献といった評価項目から表彰者を選出する「元気が出るキャンペーン」を実施。表彰された事例は社内会議のなかでビデオ上映し、広く共有するとともに、社長が表彰状を授与しています。

社長(右)から表彰状を授与された2人(中央)と、池袋本店長(左)

そごう・西武

サービスや仕事の進め方を変革し、成果をあげた個人やチームに対し、「お客様サービスNo.1社長表彰」を授与しています。この表彰は、従業員の創意工夫による成果をあげたプロセスを共有することを目的に2009年度から実施しています。2010年度は296組を選出しました。

公正な評価・処遇

自己評価と対話を基本にした評価・処遇制度を運用しています

セブン&アイグループの各社は、個々の従業員の能力を最大限に引き出すこと、成果主義を実践することを目的とした評価制度を設けています。各社とも年に2回(セブン-イレブンは年3回)、まず従業員が自身の仕事ぶりを評価、次に上長が評価し、それら評価について面談で話し合います。面談での直接対話によって、従業員が自らの長所と課題を把握するとともに、評価の透明性・公平性を確保しています。

また、事業会社は個々人が多様な働き方を選べ、やりがいを持てる制度の整備に力を入れています。例えば、イトーヨーカドーではパートタイマーが働き方を選べる「ステップアップ選択制度」を、ヨークベニマルやセブン&アイ・フードシステムズでもパートタイマーやアルバイトを正社員や店長へ登用する制度を運用しています。セブン&アイ・フードシステムズでは2007年度からの4年間で153人が社員に登用されました。

イトーヨーカドー

パートタイマーが自身の事情や考え方に合わせて働き方を選べる「ステップアップ選択制度」を運用。試験を受けて一定水準をクリアし上長からの評価が高いリーダーパートナーは、社員として登用しています。制度を開始した2007年度からこれまでに651人が社員に登用されました。

ステップアップ選択制度

ワークライフバランスの実現

安心して長く働けるよう育児・介護を支援しています

セブン&アイグループでは、パートタイマーを含む従業員が育児や介護をしながらでも働き続けられるよう、育児・介護支援制度を整備しています。各社とも育児に関しては法定水準を超える制度を運用しています。

このほか、セブン-イレブン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズは、障がい者や介護の支援、環境保全など身近なボランティア活動への参加を支援するボランティア休暇制度も整えています。年5日の取得が可能です。

イトーヨーカドー　セブン銀行

次世代育成支援対策の認定事業者として、イトーヨーカドーは2007年と2011年に、セブン銀行は2009年に、「次世代認定マーク」を取得しています。

※右のマークはセブン銀行が取得したものです。

イトーヨーカドー

従業員が働きやすいよう、育児・介護支援制度の改訂を重ねてきました。代表的な制度は下記のとおりです。

※ 法定以上の箇所は下線部。

- **休職プラン(育児・介護)**
  本人の申請により、育児のために子どもが1歳に達する直後の4月15日まで(やむを得ない場合は1年間延長可)、または、家族の介護のために最長1年間休職できます。
  ※父母がともに育児休業を取得する場合、取得期間は1歳2ヶ月に達する直後の4月15日まで可能。
- **短時間勤務プラン(育児・介護)**
  本人の申請により、育児のために子どもが小学校2年生の4月15日まで、勤務時間を最大2時間短縮できます。
  介護のためには、2〜3年間勤務時間を最大2時間短縮できます。
  ※休職プランと併用できます。
- **午後7時以前の勤務終了プラン(育児)**
  本人の申請により、育児のために子どもが小学校4年生の年度末まで、店舗の閉店時間にかかわらず午後7時以前に終了するシフトで勤務できます。
- **再雇用プラン(育児・介護)**
  本人の申請により、育児・介護を理由に一度退職した後に、優先的に再雇用を受けることができます。
- **子の看護休暇**
  小学校入学前の子の傷病の看護のほか、予防接種や健康診断の付き添いが対象。対象児が1人の場合年間5日、2人以上の場合年間10日間の取得が可能。(有給)
- **介護休暇**
  要介護状態にある対象家族の介護を行う労働者が対象。2週間以上の長期にわたり常時介護を必要とする家族の介護、またはその他の世話をする場合、対象家族が1人の場合年間5日、2人以上の場合年間10日間の取得が可能。(有給)

TOPICS

セブン銀行

子どもたちの「職場参観日」を実施

2010年11月および2011年1月に、従業員の子どもたちがセブン銀行の職場を訪れる「職場参観日」を実施しました。これは、ワークライフバランス支援の一環として、仕事に対する家族の理解を深め、従業員が働きやすい環境をつくることを目的としたものです。

本店、各拠点で実施し、延べ38家族、58人の子どもたちが参加。名刺交換やATM操作の体験などを通じて、職場の雰囲気を実感してもらうことができました。

ATMの説明を聞く子どもたち

多様な人材の活用

差別なく誰もが活躍できる職場環境づくりに努めています

セブン&アイグループは、グループの基本方針に「差別のない公平・公正な雇用、異動、昇進」を掲げています。2010年2月には、従来イトーヨーカドーにあった人権啓発室をセブン&アイ*HLDGS.*に移管。グループ全体での教育と啓発を強化しています。

また、人権について考える機会となるよう、毎年、グループの従業員とその家族から人権啓発標語を募集しています。2010年度は過去最多の43,919点(従業員: 42,995点、家族: 924点)が寄せられました。

公募制度の活用

セブン&アイ*HLDGS.*では、従業員の意思を尊重し、その能力を十分に発揮できる適材適所の配置をめざして「セブン&アイ*HLDGS.*人材公募制度」を運用しています。

そのほか、各社の社内公募制度もあります。例えばイトーヨーカドーでは、入社丸2年以上の従業員は、業務経験や年功を問わず誰でも全ての管理職ポストと職種に立候補できます。2010年度は475人が応募し、うち78人が希望の役職や職種に就きました。

イトーヨーカドーの社内公募ポスター

障がい者の雇用促進

セブン&アイグループでは、障がいのある方が活躍できる職場づくりに積極的に取り組んでいます。

各事業会社では、一人ひとりの障がいの程度や内容、本人の希望などを考慮しながら配属先と担当業務を決定しています。

重度の障がいがある方の雇用を促進するために設立された特例子会社(株)テルベ※は、重度障がい者15人を雇用しています(2011年2月末現在)。2009年には厚生労働省の障がい者雇用優良企業に認定されました。

※1994年にセブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズと北海道北見市が共同で出資し設立。

障がい者雇用率の推移※1

※1 2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。
※2 各年度の数値は翌年の6月1日現在の数値。セブン&アイ*HLDGS.*、テルベ、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズの計5社によるグループ雇用率。

特例子会社テルベ

テルベは、セブン&アイグループ従業員への啓発活動の一環として、毎月、社内のイントラネットに「テルベ通信」を発信。従業員が業務に取り組む姿や見学受け入れの様子を広く紹介しています。

また、グループ事業会社の障がい者雇用の促進と定着に向けた啓発活動も実施しています。セブン銀行からの要請を受け、2010年7月には、セブン銀行の各部門の責任者5人向けに研修を実施。その後、テルベで障がい者の就業を支援・管理している職業コンサルタントがセブン銀行本店と事務センターに赴き、従業員約30人に障がい者とともに働く上での心構えや留意点を説明しました。

伝票・帳票類などの印刷業やしいたけの栽培事業などを営むテルベ

労働安全衛生への配慮

従業員とその家族の心と体の健康に配慮しています

セブン&アイグループは、安全で働きやすい職場環境の維持に努めています。各社での「安全衛生委員会」の開催、定期健康診断の実施、本部での健康管理センター設置に加えて、臨床心理士やカウンセラーによるメンタル面の相談を電話やメールで受け付ける制度も導入。さらに、従業員の家族も利用できる、健康相談や医療機関の案内サービスも提供しています。

これらのほか、労働災害の防止策として、イトーヨーカドーは生鮮食品を扱う従業員を対象に、包丁などの器具の取り扱いに関する教育を実施。セブン-イレブン・ジャパンは業務で車両を使うOFC※に対して、年1回交通安全講習会を実施しています。またセブン&アイ・フードシステムズでは、定期的に啓発ポスターなどを店舗に掲示して労災事故防止を呼びかけています。

※OFC: 店舗を訪問して、経営に関するアドバイスをする店舗経営相談員。

健康相談窓口への相談内訳(2010年度)

※家族からの健康相談を含む。

労働災害度数率の推移

度数率=(労働災害による休日が一日以上の死傷者数/総労働時間)×100万
※1 2008〜2010年度の数値のみ。
※2 2010年度の数字のみ。

労働災害強度率の推移

強度率=(労働損失日数/総労働時間)×1,000

TOPICS

健全な労使関係

「セブン&アイグループ労働組合連合会」は、国内8つ※の労働組合(合計組合員数約45,000人)で構成されています。各組合が組織運営や組合員の労働条件などについて情報交換をして連携することで、それぞれが独自性を保ちながら、より強固な組織にしていくことを基本的な考えとして活動しています。

組合員数が約25,000人と最大であるイトーヨーカドーの労働組合は、ユニオンショップ制を採用しています。2011年2月末現在、全従業員(学生アルバイトを除く)に占める労働組合の加入率は55.8%です。イトーヨーカドーは、労働三権などに基づいて組合の活動を尊重しています。例えば、労働組合が営業時間中に座談会や研修会などの組合活動を行う際は、組合員の勤務時間に配慮するほか、特に重要な組合全体の会議においては会社の会議スケジュールが重ならないよう配慮しています。2010年度の労使交渉や協議会では給与、賞与、労働時間の適正化、有給休暇の取得促進、営業上の課題改善などについて話し合い、8件の労働協約を締結しました。

※ イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ、ヨークマート、丸大、サンエー、ヨークベニマル、赤ちゃん本舗、そごう・西武。
また以下のグループ企業の組合とも情報共有、連携しています。ライフフーズ、シェルガーデン、ロフト。

取り組み課題に対する主要事業会社の2010年度の目標・実績、自己評価

○:目標を達成　△:わずかに届かなかった　×:大きく未達成

取り組み課題	事業会社	2010年度の目標	2010年度の実績	自己評価	2011年度の目標
能力向上支援	セブン-イレブン・ジャパン	●グローバル化に向けた語学力の強化	●語学教育の支援を実施	○	●各種社内研修の充実 ●グローバル化に向けた語学力の強化
	イトーヨーカドー	●社内ライセンス「フレンズメイト」取得者数だけでなく、より高い知識・技術・接客応対能力を身に付けた認定者(ランク1と2)の育成・拡大を図る ●新規に衣料・住居・バッグルーム、一般食品、生鮮の全部門で「販売コンクール」を実施 ●財務・マーケティング・リーダーシップ研修への参加を幹部社員に必須化	●「フレンズメイト」ランク1～3の比率: 46.4% ●衣料、住居、食品、サービスの全17部門で販売コンクールを開催 ●左の研修を36回開催し、787人が参加	△	●社内ライセンス「フレンズメイト」のランク1～3の比率を55%とする ●管理職者向け研修の受講対象者に、年1回以上の参加を必須とする
	ヨークベニマル	●社内研修「マネジメントスクール」の対象者を拡大 ●技術コンクールの継続実施 ●「目標設定カルテ」の充実と面接実施の徹底	●研修を各地域で実施することで、参加対象者を拡大 ●年2回の面接が定着	△	●「目標設定カルテ」が活かされるよう、従業員に周知
	そごう・西武	●販売技術、マネジメント研修、OJT指導者研修、専門販売員育成研修の推進 ●自分の売場を見つめ直して、提案につなげる研修を推進	●マネジメント研修参加者: 250人、専門販売員育成研修参加者: 500人 ●「改善提案研修」参加者: 140人	○	●目主的に能力をつける機会として、販売技術、マネジメントスキル、専門資格などの公開講座(37講座)を開始。年間約3,000人の受講を予定
	セブン&アイ・フードシステムズ	●労務管理研修の継続実施 ●社内昇格検定制度の継続 ●国家資格(調理師免許、社会保険労務士、衛生管理者)取得のための研修を実施	●労務管理研修を店長に年2回実施 ●全社員の17%にあたる226人が昇格進級 ●外部研修を一部活用。資格取得者には報奨金を支給	○	●年2回、労務研修を開催(上期は就業規則について、下期は評価方法について) ●国家資格(調理師免許、社会保険労務士、衛生管理者)の取得促進 ●パートタイマー、アルバイト定着率の向上を目的として、受け入れ時の手順書を見直す
公正な評価・処遇	セブン-イレブン・ジャパン	●立候補制度、社内プロジェクト公募の推進 ●女性社員の積極的な登用	●立候補制度、新規プロジェクトへの応募者が昨年比144%と大きく増加 ●女性社員管理職の比率は横ばい	○	●立候補制度のさらなる推進 ●女性社員の積極的な登用
	イトーヨーカドー	●性差なく能力が正当に評価される職場環境づくりの推進	●女性管理職者比率: 16.3%	△	●性差なく能力が正当に評価される職場環境づくりの推進
	ヨークベニマル	●女性登用の促進	●女性登用は後退	△	●女性登用の促進 ●外部の情報も参考にして、人事評価制度を見直す
	そごう・西武	●女性の登用の促進 ●公募制によるチャレンジ機会の拡大	●女性役職者比率　係長: 34.6%(前年度29.9%)、課長・担当以上: 4.9%(前年度3.5%) ●次世代幹部社員研修への参加者: 50人	○	●女性役職者比率の2012年度末目標 係長: 50.0%、課長・担当以上: 10.0% ●公募制によるチャレンジ機会の拡大
	セブン&アイ・フードシステムズ	●セルフチェック評価の完全実施 ●女性社員登用の積極的な促進 ●より働きがいのある職場環境整備のために、研修制度・人事制度のさらなる充実を図る。事業部全店規模のコンテストの実施	●セルフチェック評価を、パート社員も含め全社員の99.9%に実施 ●女性社員の管理職(店長以上)比率が、22%まで上昇(前年度は18%) ●会社統一の人事規程集を発行。研修は内容を随時更新して実施	○	●セルフチェック評価の見直しと完全実施 ●職務内容に応じた評価制度の見直し
ワークライフバランスの実現	セブン-イレブン・ジャパン	●男性の育児休職取得の推進	●男性の育児休職取得者はなし	×	●男性の育児休職取得推進 ●各種休職制度の取得推進
	イトーヨーカドー	●次世代育成支援対策推進法への対応として、残業時間の削減に積極的に取り組む。残業時間の前年度比15%削減	●残業時間を16%削減	○	●残業時間を前年度比5%削減
	ヨークベニマル	●男性の育児休職取得促進のために、制度の周知と上長への周知	●男性育児休職取得者はなし	×	●育児休職制度の男性への周知と、管理者への周知の継続
	そごう・西武	●男性育児休職取得者の推進と制度の周知	●男性育児休職取得者はなし	×	●労働組合と連動した育児支援制度パンフレットを作成し、配付
	セブン&アイ・フードシステムズ	●残業時間削減のための取り組み(人員配置計画の精度向上、残業が発生した場合の原因追究と問題の解決に地区・営業部で取り組む)	●残業実績を店別・個人別に分析し、営業部・地区ごとに対策を実施 ●1人当たり残業時間を、前年度から約4割削減	○	●人員、人材の棚卸しと、業務の棚卸しを実施することで、在店時間の減少に努める。在店限度時間の設定を実施
多様な人材の活用	セブン-イレブン・ジャパン	●外国人留学生の積極的な採用 ●障がい者の積極的な採用	●外国人留学生を9人採用 ●障がい者の法定雇用率を維持	○	●外国人留学生の積極的な採用 ●障がい者の積極的な採用
	イトーヨーカドー	●明るく働きがいのある楽しい職場環境づくりを進める	●人権啓発研修は年間受講者が約7,000人。人権標語への応募数はグループ合計で43,919件(前年度比112%)	○	●役職者教育や入社教育時に、人権啓発やノーマライゼーション研修を継続して実施
	ヨークベニマル	●(定年以降の)再雇用制度の周知を図る ●障がい者雇用率の法定雇用率維持	●障がい者も4月の定期入社時に入社できるよう、それ以前に行う職場実習の時期や内容の見直しを実施。入社後の定着率は徐々に向上	○	●障がい者雇用率2.0%をめざす
	そごう・西武	●中途採用による人材活用の継続 ●障がい者雇用率の法定雇用率(1.80%)の継続確保 ●人材の有効活用の推進	●中途採用者数: 1人 ●障がい者雇用率: 1.85%	○	●社員登用制度による非正規社員の活用 ●障害者雇用促進法の改正(短時間勤務者も分母に算入)を考慮した採用を進める ●中途採用の継続実施
	セブン&アイ・フードシステムズ	●中途採用による人材育成の継続	●中途採用はなし ●定年再雇用者数: 10人	×	●人材計画に基づく積極的な中途採用の強化
労働安全衛生への配慮	セブン-イレブン・ジャパン	●車両使用者の事故・違反撲滅	●車両使用者の事故・違反件数: 前年度比93%	○	●車両使用者の事故・違反撲滅 ●労働災害防止のための教育を実施
	イトーヨーカドー	●労災防止に関する情報発信と教育の継続・徹底や、社外研修の活用により、休業4日以上の労災を削減	●労災発生件数: 前年度比93% ●休業4日以上の労災発生件数: 前年度比89%	○	●労災防止のための情報発信と教育の継続・徹底 ●年間安全衛生計画を店舗別に作成し、店舗の状況に合わせた取り組みを行い、労災発生件数を削減
	ヨークベニマル	●労災防止のための教育を実施	●OJT教育を実施	△	●入社時教育、およびOff-JTで労働災害項目の研修を実施
	そごう・西武	●メンタルヘルス推進体制の改善 ●全事業所で新型インフルエンザ予防接種の推進と補助 ●店舗労働安全衛生委員会の推進、全店での情報共有	●人事担当が人事異動者に面談を実施 ●健康保険組合の専門医相談ダイヤルによるカウンセリングの継続実施 ●各事業所内でインフルエンザ予防接種を実施	○	●地元専門医(心療内科)によるカウンセリング体制を整備 ●休職者のための復職プログラムを構築
	セブン&アイ・フードシステムズ	●労災防止のための従業員教育を継続して実施	●衛生委員会などで、発生防止の啓蒙・教育を継続実施	○	●休職者に対して産業医との面談および、復職プログラムの完全実施 ●年1回の健康診断受診フォローおよび、疾病予防面談の実施 ●労災防止に向けた器具・器材取り扱いの指導

※セブン銀行の2010年度の実績と2011年度の目標は、Webサイトのデータ集で報告しています。

従業員の声に耳を傾けながら、働きがいのある職場づくりをめざしています

東日本大震災以降、我々の仕事がいかに多くの人の生活の支えになることができるのかということを改めて実感しています。日々の生活に欠かせない必需品をお客様にお届けすることの意義、買物自体の楽しさを提供することの価値を再認識するにつれ、我がグループでは、今改めて、仕事を通じた社会への貢献について問い直しています。

仕事を通じて社会に貢献していくということを考えたとき、働く人々、従業員一人ひとりが自分たちの仕事の意義を認識し、安心して仕事ができる環境が整っていることが必要です。これらの条件が揃ってこそ「働きがい」を実感でき、社会に貢献していくことができるのではないでしょうか。

このような観点から、我々のグループではかねてより「働きがいのある職場づくり」に取り組んでいます。

本CSRレポートでは「働きがいのある職場づくり」について、事業会社ごとの取り組み結果を掲載しています。目標を達成できたものもあれば、取り組みが不十分であったり、取り組み方法に改善を要するものもあるのが実態です。未達成のものについては取り組み方を真摯に見つめ直し、これからも継続的に改善策を実施していきたいと考えています。

全ての従業員が安心して働くことができ、「働きがい」を実感できる職場づくりのため、従業員の意識・価値観の変化に耳を傾けながら、これからもグループ一丸となって取り組んでいきます。

セブン&アイHLDGS.
人事企画部
シニアオフィサー
土佐谷 政孝

海外での取り組み

セブン&アイグループは世界16の国と地域でグローバルに事業を展開しています。

世界での店舗ネットワーク

約**41,800**店※

※ 店舗数(日本は2011年2月末、その他の国・地域は2010年12月末)には以下を含みます。
- 当社の子会社がそれぞれの国・地域で運営している店舗数
- 7-Eleven, Inc. のエリアライセンシーが各国で運営している店舗数
- そごう・西武との契約のもと商標を使用し、運営している店舗数

米国での取り組み

7-Eleven, Inc.

7-Eleven, Inc. の前身であるサウスランド社は1927年にアメリカで誕生し、朝7時から夜11時までという営業時間にちなんで1946年に店名を「7-Eleven」に変更しました。2010年12月末現在、店舗数はアメリカに6,145店舗、カナダに465店舗を展開しています。

(以下では、カナダと記載があるものを除きアメリカでの取り組みを報告しています)

照明のLED化

7-Eleven, Inc. は、資源の消費量、廃棄物やCO_2の排出量といった環境負荷の低減に取り組んでいます。

2010年度は店舗照明のLED化を中心とする大きな設備投資をしました。LED照明器具は、既存店舗に合うものを取引先と共同で独自に開発。2010年度はガソリンスタンドを併設しない店舗の75%に相当する3,102店舗にLED照明を設置するという目標を上回り、3,118店舗に設置しました。

LED照明のガソリンスタンド

LED化の導入箇所とその効果(2010年度)

LED照明を導入した箇所	導入店舗数	CO_2排出削減効果 (t-CO_2/年)
冷蔵ケースのドア	5,604	12,719
サインポール	1,664	2,911
店舗外の照明 (ガソリンスタンド非併設店)	3,118	32,566
店舗外の照明 (ガソリンスタンド併設店)	430	8,651

アメリカ、カナダ国内の環境関連データ

	2008年度	2009年度	2010年度
店舗数	6,196	6,389	6,610
店舗の運営にともなうCO_2排出量※1(千t-CO_2)	1,139	1,128	1,117
1店舗当たり(t-CO_2)	184	177	169
水の使用量(千m^3)	4,656	4,997	5,123
1店舗当たり(m^3)	751	782	775
レジ袋使用量※2(t)	—	—	1,927

※1 US EPA(アメリカ合衆国環境保護庁)の基準に沿った排出係数で算出。
※2 アメリカのみ。

社員の声

エンジニアリング&エネルギー管理責任者
James Chemp

2010年度、持続可能性を推し進める上での土台づくりをし、環境数値の改善ができたことに満足しています。今後もエネルギー使用量を改善し続けることをめざしています。

社会貢献活動

7-Eleven, Inc. と加盟店は、長年にわたって地域を支援してきました。7-Eleven, Inc.の取り組みの中心となる分野は、青少年の教育、地域社会の安全と飢餓救済、そして軍人の家族への支援です。特に、次世代を担う青少年の育成支援に力を入れています。

支援先は、これらの分野において国内各地とのネットワークを持ち、広く活動している団体のなかから決定しています。活動の成果は参加者数や募金額、支援活動に対する反応の大きさによって評価しています。

2010年度は、お客様・加盟店・従業員・会社からの募金、物品提供、ボランティア活動などを通じ、金額換算で約390万ドル相当の支援を、130を超える団体に対して行いました。

7-Eleven, Inc. による米国内での現金寄付額※(2010年度)

※ 予算額です。上記のほかに、約4万ドル分の食料提供をしました。

社会貢献活動の主な方法

- 特定の商品の売り上げに応じた寄付
- 認知と寄付金を上げる募金キャンペーン
- 困窮者に食料を提供する団体に対し、余剰の食料を寄付
- 活動やイベントのスポンサー
- 地元警察に「スラーピー」(炭酸飲料)のクーポン券を提供し、良い行いをした子どもに配ってもらう「オペレーションチル」活動
- 商品のクーポン券を学校や青少年のスポーツ団体に提供
- 地域の活動や奉仕活動におけるボランティア活動

●商品の販売を通じた寄付キャンペーン

7-Eleven, Inc. は2010年度、年間を通じて「カップ・ウィズ・ア・コウズ」というキャンペーンを展開しました。

このキャンペーンは、芸能人やスポーツ選手など有名人と組んで5回実施。本人がデザインした飲料カップを、米国内のセブン-イレブン店舗で期間を区切って販売し、販売収益の一部を、それぞれが設定した青少年を支援する団体に寄付するというものです。

有名人の方々は、その知名度と才能を提供してくださっただけでなく、イベントや放送、ソーシャルメディアを使い、多くの方にカップの購入を促してくれました。お客様の反応はよく、カップの購入数は1,200万個を超え、5つの寄付先に合計127万ドルもの寄付をすることができました。

このキャンペーンのほかに、乳がん撲滅を目的とした商品も別途販売しました。そのキャンペーンと「カップ・ウィズ・ア・コウズ」を合わせた寄付額は160万ドル※にも上りました。

今後も、7-Eleven, Inc.は自社の商品を活かして社会を良くしていくキャンペーンを続けていきます。

※ 左図の現金寄付額には、含まれていません。

寄付先団体の活動内容

1. 恵まれない子ども向けに遊び場をつくる
2. 放課後の子どもに安全で教育機能があるプログラムを提供
3. スポーツを通してチームワークや体を動かすことを促す
4. 重病の子の夢を叶える
5. ガンを克服した学生に大学への奨学金を提供

❷Jennifer Hudsonデザイン

❺Will Ferrellデザイン

キャンペーン「カップ・ウィズ・ア・コウズ」のカップ

●勉強道具を寄付

7-Eleven, Inc. は青少年の健全性と将来性のために教育支援に力を入れています。

シカゴ地区の店舗では、新学期を迎える低所得家庭の子どもたちを支援するキャンペーンを展開しました。このキャンペーンは、お客様が子どもたちへの寄付として10本入りの鉛筆を購入すると、会社はマッチングとして同数を寄付するというものです。両者から集まった鉛筆は、シカゴの公立学校と店舗周辺地区の学校に寄付しました。このほかに、学校で必要になる文具などを詰めた独自のリュックサック1,500個を、市がスポンサーを務める新学期イベントに提供しました。

●安全な地域社会をめざして

人々が安全に暮らせる地域社会をめざして、地元警察を支援しています。

フィラデルフィア都市圏の店舗では、騎馬警官によるパトロールの復活を目的としたフィラデルフィア警察の200万ドル募金活動に賛同し、「治安のために25セントを」と銘打った募金活動を展開。また、収益全てが騎馬警官パトロール基金に寄付されるマグネットを2ドルで販売しました。募金とマグネット販売収益の合計額1万711ドルを、フィラデルフィア市長および警察署長に授与しました。

ニュージャージー、ライツタウンにある「ザ・フォート・ディックス・ストリート」店では、警察官立ち寄り所を開設しました。この地域には警察官が常駐していないことで犯罪に対する不安が広がっていましたが、この立ち寄り所開設により、人々が気軽に警察官と接点を持つ機会が生まれました。また、7-Eleven, Inc. は地元のボーイスカウト団体に社名にちなんだ「711」ドルを寄付しました。

●従業員と加盟店による食料提供

2010年度、従業員は食料提供のボランティア活動をしました。シエラネバダ地区で働く7-Eleven, Inc. 従業員と加盟店は、貧困で食料に困っている家族と高齢者に食事を提供する活動に参加。約500食分にあたるパン100斤、水20ケースなどを提供しました。

ニューヨークのサフォーク地区の7-Eleven, Inc. 従業員と加盟店は、ヤファンク地区の困窮者に食事を配る警察官と住民に、コーヒーとパン類を提供。2010年度は約500のターキーとハムを食料に困っている家族に提供しました。

●退役軍人を賞賛

7-Eleven, Inc. は国のために奉仕してきた軍従事者を支持するイベントに積極的に参加しています。

ニューヨークのナッソー地区の従業員は、ハンチントンで行われた戦没者慰霊碑の展示会で訪問者を迎え、サンドイッチ約300食を退役者に配布。余剰分は、ノースポートにある退役者のホームレス施設に提供しました。

従業員関連データ（2010年12月末現在）

アメリカとカナダの従業員構成

アメリカ国内従業員の人種構成

TOPICS

世界の7-ElevenでのCSRへの取り組み

※店舗数は2010年12月末

7-Eleven, Inc. は14の国と地域に「7-Eleven」のエリアライセンス権を付与しています。各国の7-Elevenはそのエリアライセンス権を持つ企業が運営しており、ロイヤリティフィーが7-Eleven, Inc. に計上されます。

小売業として世界最大の店舗数を築いてきた7-Elevenの店舗数は、2011年2月末には世界で4万店を突破しました。ここでは、3カ国の7-Elevenの代表的な活動を紹介します。

●タイ（5,790店）

運営会社：CP ALL Public Company Ltd.

専門性を持つ若者を多く社会に輩出できるよう、実践的な能力を身に付けられる場の創出に力を入れています。例えば、小売業のプロを育成する学校を設立。店舗実習時の給与支給に加えて、奨学金制度を設けることで、働きながら学べる環境を整えています。

●台湾（4,750店）

運営会社：President Chain Store Co. Ltd.

CSR活動に力を入れています。例えば、毎年の税引き後純利益の0.5%を資金として「グッド ネイバーフッド基金」を運営。この基金で毎月第3金曜に、店舗で働く全従業員と本部スタッフ、一般の方の参加による清掃活動を実施しています。

●マレーシア（1,212店）

運営会社：7-Eleven Malaysia Sdn. Bhd.

非営利団体「7-Eleven コミュニティ ケア」を設立し、社会的弱者への支援と環境保全に取り組んでいます。福祉・教育施設などへ寄付する店頭募金に加えて、ラマダンの時期には商品の寄付を募集。福祉施設が必要とする商品のリストを店内に掲げ、お客様に、商品を購入して寄付用の箱へ入れていただくという活動を行っています。

SEVEN-ELEVEN(HAWAII), INC.

1989年に、セブン-イレブン・ジャパンが米国サウスランド社（現7-Eleven, Inc. ）からハワイ事業部を買い受けました。2010年12月末現在、オアフ島のほかマウイ島などに55店舗を展開しています。

クーポン券の販売を通じた社会貢献

SEVEN-ELEVEN(HAWAII), INC. は2001年から「リマ・コクアクーポン券」を、学校やスポーツチームなど非営利団体向けに販売しています。店舗で使用できるこのクーポン券を購入した団体は、第三者に販売することで利益を上げることができます。毎年55を超える団体がこの制度を利用しており、SEVEN-ELEVEN(HAWAII), INC. はこのクーポン券の販売を通じて団体の活動を支援しています。2010年度は例年よりも多い59団体がこの制度を利用しました。

「リマ・コクアクーポン券」の仕組み

※ 購入団体がSEVEN-ELEVEN (HAWAII), INC. の想定価格「1冊5ドル」で他者に販売した場合、1冊2.25ドルの利益が発生。

中国での取り組み

2010年6月から、プライベートブランド「セブンプレミアム」の中国専用商品の販売を開始しました。この商品は中国のスーパーストア事業3社と北京・天津・上海の各セブン-イレブンが一体となって、中国の市場ニーズに即して開発。日本で「セブンプレミアム」の開発に関わり、考え方を理解していただいている日系メーカーとチームを組んで、現地工場で生産しています。

生産工程では、商品や原材料の情報を一元管理するシステムを導入して「安全・安心」を確保。また、高品質に加え、セブン&アイグループのシナジーを活かして原材料を購入することで、お求めやすい価格を実現しています。

セブン-イレブン北京

2004年に北京に第1号店を出店。以降、着実に出店を進め、2010年12月末現在100店舗を展開しています。

店舗展開を進める上で、中国人社員の育成は重要です。セブン-イレブン北京では、重要なポストに現地の社員を登用することでモチベーションを高めています。

従業員構成

セブン-イレブン北京では、公平・公正・平等な職場環境が実現できるよう誠実な採用と評価をめざしています。

2010年12月末現在、従業員2,164人とセブン-イレブン・ジャパンからの出向者16人が勤務しています。障がい者は10人働いており、店舗の清掃や調理または本部での清掃や総務職などを担っています。双方が働きやすい職場になるよう、専門の指導者（健常者）が、障がい者と一緒に働く健常者に対して、研修や指導方法についてのOJT教育を実施しています。

従業員関連データ（2010年12月末現在）

※ アルバイトを含む

人事評価

パートタイマーを含む全ての従業員に対して、毎月の面談評価と年1回の年間評価を実施しています。月間評価では、従業員とその直属の上長（一次上長）が、各自が設定した月ごとの業務目標に対する達成度合いについて話し合います。年間評価では、各自の自己評価をまず一次上長が評価した上で、二次上長が評価と面談を実施します。年間評価の面談では将来のキャリアプランも見据えて話し合うほか、仕事の成果や業務での改善要望、部下にはどのように教育・指導しているか、研修で学んだことは活かせているかなどを質問。従業員の声を詳しく聞くことで、仕事の満足度向上や研修内容などの改善につなげています。

社員の育成

人材育成策の一つとして、有能な社員を早く昇級・昇格できるよう特別な早期育成計画を立て、それに基づく社内の研修体制を整えています。通常入社から店長、OFC（店舗経営相談員）への昇格までには約2年間が必要です。しかし、優秀な人材については「快速トレーニング」という独自トレーニングに参加してもらい、通常の半分程度の期間で昇格を進めています。現在は店舗運営部（オペレーション本部）の社員を早期育成の対象にしていますが、今後は、店舗運営部だけではなく、他の部門にも拡大する予定です。

その他の人材育成策として、勤務経験が3年を超える本部主管（マネジャーに相当）以上の社員には、社外研修や社外の専門家を招いての社内講座に参加させる予定です。

早期育成計画の研修を受けた現地社員の声

セブン-イレブン北京
店舗運営部 店長
李 伟（リー・ウェイ）

研修を受け、会社はさまざまな部署が協力し合って動いており、組織として仕事をすることの重要さが理解できました。これまでは自分自身の能力を向上させることで精一杯でしたが、これからは自分の仲間や部下を育てていこうという意識が芽生えました。
将来は、本部とお店の架け橋であるOFCになり、その次にはOFCをまとめるリーダーになって後輩を育成していきたいです。そのために、もっといろいろなことを勉強したいと考えています。会社には、研修の場をより多く設けてもらいたいですね。

省エネルギーへの取り組み

中国では伸び続ける電力需要に供給が追いついていないことから、電気料金が高くなっています。企業にとって節電は、環境負荷低減のために加えて、コスト抑制のためにも欠かせません。

セブン-イレブン北京では、店内の照明や看板は時間帯によって消灯して日頃から節電に努めています。省エネ設備を積極的に試験導入しており、その効果を検証して導入拡大の有無を判断しています。

2010年度は、新店や機器を入れ替える店舗を対象に、2009年度の試験導入時に節電効果の高かったインバーターエアコンを導入。また、新店と改装店舗の店内には、省エネ型の照明器具であるeHF機器を導入し、1店舗当たりの蛍光灯の使用本数を68本から43本へと前年度比で3割削減しました。また、この蛍光灯は寿命が12,000時間と長いため、交換頻度も廃棄量も減ります。

2011年度は、これらの取り組みを拡大させることや、店内照明へのLEDの試験導入を検討しており、さらなる省エネをめざします。

店頭募金

2006年11月から店舗に募金箱を設置して、お客様からの寄付を募っています。募金は政府公認の環境保護団体「北京緑化基金会」に寄付しています。

募金額の推移

2007年度	55,567元
2008年度	60,291元
2009年度	95,295元
2010年度	80,931元

華糖ヨーカ堂、成都イトーヨーカ堂、王府井ヨーカ堂

イトーヨーカドーは、1996年12月に四川省成都市に「成都イトーヨーカ堂有限会社」を設立したのを皮切りに、1997年9月に北京市に「華糖ヨーカ堂有限会社」を、2004年11月には北京市に「王府井ヨーカ堂有限会社」を設立しました。「中国人の、中国人による、中国人のための店舗」をめざして、現地ニーズに合った品揃えとサービス、現地での商品調達、そして現地スタッフによる店舗運営を追求しています。

華糖ヨーカ堂有限会社

成都イトーヨーカ堂有限会社

王府井ヨーカ堂有限会社

中国人社員の登用、育成

中国の総合スーパー、食品スーパー各社では2010年12月末現在、店舗各部門のマネジャー以上の役職では9割以上が中国人です。また、女性の登用を進めており、店舗で働くマネジャー職の約半数が女性です。特に成都イトーヨーカ堂では、本部の管理本部長や、各店舗の店長、衣料品・住居関連商品・食品の部門長などに全て中国人社員を登用し、日本人社員14人はサポート役を担う体制で運営をしています。

また各社は、業務の改善策を毎年募集するなど、従業員の意見を積極的に業務に取り入れています。成都イトーヨーカ堂では、2010年度347,093件の提案がありました。その中から、試着室内に店員を呼ぶためのベルを設置するという提案を実際に採用したなど、従業員の声をもとにお客様へのサービス向上を図っています。

各社は毎年、幹部社員を日本に派遣しています。来日した幹部社員らは、セブン&アイグループの「方針説明会」に参加するほか、グループ各社の店舗を訪れてその運営方法を視察しています。

現地社員の声

成都イトーヨーカ堂
商品部 寝装具バイヤー
張 清秀(ジャン・チンシウ)

日本のお店では、社員の笑顔と行き届いたサービスが印象に残りました。また、作業の「見える化」やスケジュール管理の手法もすばらしく、今後、仕事のやり方を変えていきたいと思いました。

今回の日本の店舗見学と経営方針説明会を聞いて、改めてバイヤーとして主体的に情報収集に努め、日々変化するお客様のニーズを的確に把握して新商品、価値ある商品の開発につなげ、どこよりも早く新しい商品を売場に展開していこうと決意しました。

華糖ヨーカ堂 十里堡店
食品部長
張 精辉(ジャン・ジンフイ)

お客様の安全・安心・高品質な商品への期待に応えるよう取り組んでいます。お客様に「来てよかった。また来るよ」と言ってもらえると本当にうれしいですね。お客様のご要望を把握するために、定期的にアンケート調査を行っています。また、売場で直接お客様の声やご意見を聞き取ってニーズの把握に努めています。

中国でも安全・安心・環境問題への関心が高まっています。そのため今後、商品の製造日や賞味期限などの管理だけでなく、産地や保存状況・条件、検査報告書の確認をより厳格に行っていく必要があると考えています。商品の特徴を媒体で発信していくことにも力を入れていきたいです。

お取引先との協力

華糖ヨーカ堂と成都イトーヨーカ堂では取扱商品の約9割を、王府井ヨーカ堂ではその全てを中国のお取引先から仕入れています。また、お取引先と連携した商品開発「チームマーチャンダイジング」を実施。2010年度、成都イトーヨーカ堂では「魚介類を食べたいが調理するのは面倒」というお客様の声に応えるために、魚介類の一次加工品を開発・販売しました。こうした商品開発は、お取引先の商品開発力や生産力の向上にもつながっています。

成都イトーヨーカ堂では、お取引先の品質管理レベルを担当者が点検しています。2010年度は、衣料品と住居関連商品の生産工場をそれぞれ150回視察し、工場の環境や商品の品質を確認しました。このほか、食品の生産地を25回訪問し、栽培・飼育方法や土壌、加工過程を確認しました。

有機野菜とトレーサビリティ商品の販売

地場農産物や有機農産物の販売拡大に取り組んでいます。王府井ヨーカ堂では低農薬栽培に特化している小湯山農園と連携して『生産者の顔が見える野菜』を販売しています。2010年度末までに約40アイテムを取り扱い、お客様からは「鮮度・味がよく、低農薬なので安心して食べられる」と好評です。

華糖ヨーカ堂では、有機野菜の取り扱いを拡大しています。2010年度は約224アイテムの有機野菜を販売し、その売上額は青果売場の約12%でした。お客様への情報提供にも力を入れており、有機野菜の販売コーナーではPOPで生産者や生産管理の状況をお伝えしているほか、産地情報などが確認できる検索用端末を設置しています。

売場に設置した検索用端末

青果売場

お客様対応の向上

各社では全店舗に「お客様の声ボックス」を設置し、お客様のご意見を収集しています。いただいたご意見は各部・各店で共有し、よりよい店舗づくりに努めています。華糖ヨーカ堂では、隔週で店舗と本部の担当者が集まり、その店舗ごとに現状報告と今後の対応について会議を開いています。

また、お客様への接客向上をめざした取り組みも強化しています。成都イトーヨーカ堂では「中国一番の笑顔の接客」をめざして、朝礼や昼礼で笑顔の練習をしているほか、お褒めの言葉をもらった社員を毎月開催する朝礼で表彰し、社内報で紹介するなど、社員のモチベーション向上と優れた接客事例の周知に努めています。

「お客様の声ボックス」

お客様の声受付件数(2010年度)

華糖ヨーカ堂	4,900件
成都イトーヨーカ堂	2,088件
王府井ヨーカ堂	150件

省エネ設備の導入

各社では、新しい省エネルギー型の設備導入を推進しています。照明を省エネ型のものに切り替えるほか、冷凍・冷蔵庫にもインバータを取り付けるなど、設備の更新を図っています。

王府井ヨーカ堂は、2011年3月に店舗と本部の照明を全てLEDに切り替えました。華糖ヨーカ堂では2012年度オープン予定の馬家堡店で照明にLEDを採用し、それ以外の既存店舗でも順次LEDに切り替えていく予定です。

グループとしてのCSRマネジメントを一層強化していきます

取締役執行役員 CSR統括部 シニアオフィサー
伊藤 順朗

日本の復興をめざして

東日本大震災によって被災された皆様に謹んでお見舞い申し上げますとともに、被災地の1日も早い復興を心からお祈り申し上げます。

未曾有の被害をもたらした今回の震災は、その被害の大きさと同様に人々の価値観にも大きな影響を与えました。私どもセブン&アイグループも自らの事業の使命や多くのお取引先様・地域・行政の方々に支えられていることを改めて強く認識いたしました。この経験を決して無駄にしないように、グループ内ではさまざまな形で記録を残し次代にも語り継いでまいります。本レポートにおいてもその一端を報告いたしました(P6〜9参照)。

新たなCSR推進体制の構築

グループの事業領域や事業会社の拡大、従業員の価値観の多様化などから、CSRのグループシナジーの追求とさらなる深化が必要不可欠であると考え、2011年4月に社長直轄の組織として「CSR統括部」を新設しました。現在CSR統括部では、2010年11月に発行された社会的責任の国際規格である「ISO26000」や「経団連企業行動憲章(2010年改訂)」などを参考に、現状のCSR体制の課題を整理し、下記のとおりグループのCSR活動を一層効果的に推進するための取り組みを開始しました。

1)持株会社としてグループ全体のCSR方針の明確化、未制定の方針の制定および社会環境の変化に合わせた既存方針の見直し
2)持株会社と事業会社のCSRマネジメント体制の見直し
3)事業会社におけるCSRを推進・統括する担当部署(または委員会)の設置
4)各事業会社の事業の特性と社会的課題との関連性を考慮し、取り組むべき課題の絞りこみと課題解決のための事業戦略の立案
5)CSRを実行するにあたり、PDCAサイクルを意識し、グループ共通の数値目標などKPI(主要指標)の設定
6)グループ内でCSRの先進的な取り組み事例の共有

CSR情報の開示

本年のレポートは、これまでの事業会社ごとの編集から、取り組み内容ごとの編集に変更し、さらに各社の目標・実績一覧表と各取り組みの責任者の総評を載せることで、グループの方向性や一体感を一層ご理解いただけるよう工夫しました。個別の課題に対する取り組みのなかには、事業会社間で進捗状況に差があり、今後は新たなCSR体制のもと改善、推進に努めていきます。

またお客様の声を活かした各社の取り組み、海外事業会社の従業員の声や取り組みなど情報を充実させると同時に、環境・人事関連など定量的なデータについてはWebサイトで報告することで、印刷物としてのCSRレポートをより多くの方が手に取りやすいようにいたしました。

今後は開示する情報の正確性・客観性を確保するための第三者審査なども検討してまいります。

信頼される企業であるために

本業を通じたCSRの取り組みを実践するにあたり、社会的課題を強く意識した新しいビジネスモデルの開発やNGOとの連携など、ますます重要性が増すと思われます。グループ各社ならびに全従業員は、社是に掲げている「信頼と誠実」という一貫した考え・価値観のもと、ステークホルダーとのさらなる対話・連携を通じて「本業を通してどのように社会に貢献できるか」「どうしたら社会からの期待に応えることができるか」という命題と真摯に向き合い、社会と企業の持続的な成長をめざし、挑戦してまいります。

皆様のこれまでのご指導、ご鞭撻に深く感謝を申しあげるとともに、さらなるご支援を心からお願い申し上げます。

セブン&アイグループ誕生からこれまでの主なCSR活動

2005年	●CSR推進委員会発足
2006年	●グループ全国一斉清掃活動を開始
2007年	●「社会・文化貢献活動基本方針」、「社会・文化貢献活動行動指針」を策定 ●「お取引先行動指針」を策定 ●「お取引先専用相談窓口」を第三者機関に開設
2008年	●CSR推進委員会をCSR統括委員会に改称し、下部組織にコンプライアンス委員会と環境委員会を設置 ●「環境宣言」、「地球温暖化防止に関する基本方針」を策定 ●売上の一部が排出権取得に充てられるマイバッグをグループの店舗で販売。翌年日本政府へ排出権を無償譲渡
2009年	●グループが共通して取り組む「CSR重点課題」を設定 ●持株会社と5つの事業会社のCO_2排出量データに関して、第三者レビューを実施 ●第三者レビューの結果を踏まえ、「グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」を策定 ●国内グループ従業員向け相談窓口を第三者機関に開設
2010年	●グループの人権啓発活動推進を目的に、イトーヨーカドーの「人権啓発室」を持株会社に移管 ●地球温暖化防止と生物多様性保全を目的に「熱帯林保全プロジェクト」をインドネシアで開始 ●セブンプレミアム15商品のカーボンフットプリントを試算
2011年	●CSR部門と社会貢献部門を統合した「CSR統括部」を新設

各社の情報は、以下のWebサイトでもご紹介しています(URLはCSR関連ページまたは、会社のトップページです)

- ●セブン&アイ・ホールディングス
  http://www.7andi.com/csr/index.html
- ●セブン-イレブン・ジャパン
  http://c.sej.co.jp/corp/social/
- ●イトーヨーカドー
  http://www.itoyokado.co.jp/company/profile/csr/activity.html
- ●ヨークベニマル
  http://www.yorkbeni.co.jp/enviro/index.html
- ●そごう・西武
  http://www.sogo-seibu.co.jp/csr.html
- ●セブン&アイ・フードシステムズ
  http://www.7andi-fs.co.jp/7fs/company/csr.html
- ●セブン銀行
  http://www.sevenbank.co.jp/corp/csr/
- ●7-Eleven, Inc.(英語)
  http://corp.7-eleven.com/
- ●SEVEN-ELEVEN(HAWAII), INC.(英語)
  http://www.7elevenhawaii.com/home
- ●セブン-イレブン北京(中国語)
  http://www.7-11bj.com.cn/
- ●華糖ヨーカ堂(中国語)
  http://www.ht-store.com/d/index.do
- ●成都イトーヨーカ堂(中国語)
  http://www.iy-cd.com/
- ●王府井ヨーカ堂(中国語)
  http://www.wfj-yokado.com/

株式会社セブン&アイHLDGS.

CSR統括部
〒102-8452 東京都千代田区二番町8番地8
TEL. 03-6238-2448
http://www.7andi.com/

ユニバーサルデザイン(UD)の考え方に基づき、株式会社モリサワが開発したより多くの人に見やすく読みまちがえにくいデザインの文字を採用しています。

この報告書(25,790部)の印刷に利用される電力(1,453kWh)は、全てバイオマス発電で発電したグリーン電力でまかなわれています。

Carbon Offset for 7,641 kg-CO_2 Waterless Printing. Naturally. がんばろう日本！

この印刷物は、日本水なし印刷協会、一般社団法人日本カーボンオフセットを通じ、温室効果ガス削減プロジェクト(自然エネルギー事業)によって削減されたCO_2排出権を購入することで、印刷物制作において排出されたCO_2を相殺しています。

CO_2総排出量の内訳はこちらからご覧下さい。

本報告書は、環境に配慮したFSC™認証紙を使用し、植物油100%のインキを使って、「水なし印刷」で印刷しています。

(株)セブン-イレブン・ジャパン

環境関連データ

CO_2排出量※1 ※2

店舗運営にともなうCO_2排出量※2

物流にともなうCO_2排出量※3

店舗運営にともなう電気使用量※2

1店舗当たりのレジ袋使用重量

廃棄物量・リサイクル率※4

食品廃棄物のリサイクル率※5

補足

※1 2007年度・2008年度は店舗運営と物流(配送センターの運営および配送車両の燃料使用)にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。2009年度以降は店舗運営・物流・本部・研修センター・地区事務所にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。

※2 2007年度・2008年度の電気使用量は1店舗当たりの平均電気使用量から総量を推計して算出。2009年度は、当社で直接電気使用量を把握できない一部店舗を除いた電気使用量の合計値。2010年度は電気使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。

※3 配送センターの運営および配送車の燃料使用にともなうCO_2排出量。

※4 東京都内店舗の排出量より推計して算出。集計期間は1月～12月。なお食品廃棄物量については、※5の基準で算出しました。

※5 2007年度は東京都内店舗の排出量よりリサイクル率を推計して算出。集計期間は1月～12月。2008年度以降は「食品リサイクル法」の実績報告に基づいて算出。集計期間は4月～3月。

なお、2009年度以降のCO_2排出量は、『セブン&アイ*HLDGS*.グループ共通CO_2排出量算定マニュアル』に沿って算出しています。これにともない、燃料種類ごとのCO_2排出係数を2008年度以前とは一部変更しています。

お客様相談受付関連データ

2010年7月にID導入、さらに9月にはクレジットカードの取り扱い種類が増加し、2011年3月にはスイカなど交通系電子マネーの取り扱いが開始されました。また、マルチコピーでBIG、totoの取り扱いも可能になり、お客様に便利なサービスが提供できるようになりました。お客様よりいただく苦情はレジ接客を含むセールスカウンター周辺で多く発生しています。2011年5月から「加盟店従業員レジ接客研修(シフトリーダーコース)」を開設し、従業員の接客教育支援を開始しました。こうしたことにより、増加し続ける苦情を削減することをめざしています。

受付件数

相談内容の内訳(2010年度)

従業員相談受付関連データ

2010年度の通報内容は、職場におけるコミュニケーション不足が理由となる通報が多く見受けられました。
CSRの理解を高める社員教育の実施開始に向けて、2010年度は「教育部会」を新設しました。2011年度には、DVDを使用した社員教育プログラムの検討や、コンプライアンス意識を向上させるための取り組みを開始するなど、CSRの体制整備を行います。

受付件数

相談内容の内訳(2010年度)

相談者の内訳(2010年度)

人事関連データ

従業員数の内訳(2011年2月末)

新卒採用者数 141人
(男性65人、女性76人)
中途採用者数 79人
再雇用者数 17人

	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
正社員平均勤続年数	7年6カ月	7年10カ月	8年4カ月	**9年0カ月**
正社員育児休職取得者数	25人	29人	40人	**45人**
うち男性	0人	0人	0人	**0人**
正社員介護休職取得者数	3人	1人	0人	**0人**
うち男性	2人	1人	—	**—**
ボランティア休暇取得者数	制度なし	3人	1人	**1人**

女性管理職比率※2

障がい者雇用率※3

正社員有給休暇取得率※4

労働災害度数率・強度率※5

補足

※1 直営店で勤務しているパート・アルバイトの人数(1日8時間換算による月平均人員)。

※2 役員を除く。

※3 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイ*HLDGS*.、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。

※4 前年度繰越分は含まない。

※5 労働災害年度数率は2010年度のみ。

主な社会貢献活動

- **セーフティステーション活動(P37参照)**

  未成年者に対する酒類・たばこの販売防止のため、販売時の年齢確認を徹底するPOPの掲出やレジの音声案内などといった取り組みを実施。

- **職場体験学習の受け入れ(P35参照)**

  地域の小・中学生にとって身近な小売店であることから、店舗での就労体験や見学の要請に可能な限り対応。また、本部では受け入れを円滑に行うための資料などを用意。2010年度は5,767店で実施。

- **一般財団法人 セブン-イレブン記念財団への協力(P21参照)**

  セブン-イレブン店舗で募金箱を設置し、その募金総額に応じて寄付(マッチングギフト)。2010年度は7,673万5,190円を寄付。

- **東京マラソンへの協賛**

  スポーツ支援として、東京マラソンに協賛。協賛金の提供だけでなく、ブースの出店や完走者へのおにぎり配布への協力なども実施。

- **「臓器提供意思表示カード」の設置**

  社団法人 日本臓器移植ネットワークに協力し、意思表示カードのカタログスタンドを設置。

(株)イトーヨーカ堂

環境関連データ

CO_2排出量※1

店舗運営にともなうCO₂排出量※2

配送車両にともなうCO₂排出量

店舗運営にともなう電気使用量

店舗運営にともなう水使用量

レジ袋使用量・辞退率(食品売場)

廃棄物量・リサイクル率※3

食品廃棄物のリサイクル率※4

補足

※1 2007年度・2008年度は店舗運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。2009年度以降は店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。

※2 (総営業面積×営業時間)当たりのCO_2排出量。

※3 集計期間は1月～12月。

※4 2008年度以降は「食品リサイクル法」の計算方法を用いて算出。集計期間は4月～3月。

なお、2009年度以降のCO_2排出量は、『セブン&アイ*HLDGS.*グループ共通CO_2排出量算定マニュアル』に沿って算出しています。これにともない、燃料種類ごとのCO_2排出係数を2008年度以前とは一部変更しています。

お客様相談受付関連データ

2008年度から重点課題として、お客様のご指摘内容の発生原因の分析と改善に向けた取り組みを店舗と本部が連携して進めています。その結果、2010年度の承り件数は、3年連続で減少しました。しかしながら「サービス」に関するご意見は2010年度も全体の26%を占め、高い割合となっています。2011年度はさらなる件数削減に向けて、特に「サービス」に関するご指摘の削減をめざして取り組みを進めます。

受付件数

相談内容の内訳(2010年度)

従業員相談受付関連データ

2010年度は、新入社員や新任役職者997人を対象にコンプライアンス研修を実施しました。従業員からの相談内容は、職場でのコミュニケーションに関するものが増加傾向にあることから、2011年度は特に役職者の意識向上のための研修を強化していきます。

受付件数

相談内容の内訳(2010年度)

相談者の内訳(2010年度)

人事関連データ

従業員数の内訳(2011年2月末)

新卒採用者数 136人
(男性42人、女性94人)
中途採用者数 11人
再雇用者数 93人

	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
正社員平均勤続年数	16年11カ月	16年9カ月	18年7カ月	**19年2カ月**
育児休職取得者数	190人	187人	201人	**201人**
うち男性	1人	0人	0人	**0人**
うちパートタイマー	66人	86人	85人	**87人**
介護休職取得者数	13人	18人	15人	**26人**
うち男性	1人	2人	1人	**2人**
うちパートタイマー	11人	11人	13人	**23人**
ボランティア休暇取得者数	1人	4人	6人	**3人**

女性管理職比率※2

障がい者雇用率※3

正社員有給休暇取得率※4

労働災害度数率・強度率

補足

※1 1日8時間換算による月平均人員。

※2 役員を除く。

※3 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイ*HLDGS.*、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。

※4 前年度繰越分は含まない。

主な社会貢献活動

- **マタニティ・育児相談室の運営(P34参照)**

  2011年2月末の設置店舗数は124店舗。相談受付件数は延べ279,033件。イベント参加者数は延べ6,108家族。

- **エコ&UDコーナーの設置と体験学習会の開催(P14参照)**

  アリオ鳳・武蔵小金井店・アリオ北砂・アリオ橋本内に、「地球にやさしく・人にやさしく」をテーマとした「エコ&ユニバーサルデザイン」コーナーを設置。コーナー内では、イトーヨーカドーの省エネルギー・リサイクル・再使用・自然エネルギーに関する取り組みをパネルや映像などで紹介。
  アリオ鳳では堺市教育委員会と連携して、地元の小学生向けの体験学習会を開催。2010年度は182人の小学生が参加。

- **セブン&アイ アベスコ基金(P36参照)**

  特定の自動販売機の収益を利用して、国際人道支援活動などに取り組む団体に寄付。2010年度は500万円を寄付。

- **ランドセルの売上げの一部をタイの小学校建設に寄付(P36参照)**

  「公益財団法人プラン・ジャパン」に300万円を寄付。

環境関連データ

CO_2排出量※1

店舗運営にともなうCO_2排出量

配送車両にともなうCO_2排出量

店舗運営にともなう電気使用量

店舗運営にともなう水使用量

レジ袋使用量・辞退率(食品売場)※2

廃棄物量・リサイクル率

食品廃棄物のリサイクル率※3

補足

※1 2007年度・2008年度は店舗運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。2009年度以降は店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。

※2 2009年度まではエコスタンプカードの回収枚数に基づいて算出。2010年度はレジ袋の辞退者数に基づいて算出する方法に変更しました。

※3 2008年度以降は「食品リサイクル法」の計算方法を用いて算出。集計期間は4月～3月。

なお、2009年度以降のCO_2排出量は、『セブン&アイ*HLDGS*.グループ共通CO_2排出量算定マニュアル』に沿って算出しています。これにともない、燃料種類ごとのCO_2排出係数を2008年度以前とは一部変更しています。

お客様相談受付関連データ

2010年度はお客様の声に耳を傾け、一つひとつの声に応えていく取り組みとして、各店のお客様の要望に応えた事例の全店への拡大やご意見によってはお店と本部とが連携をし、よりスピーディーに返答できることをめざして取り組みました。その結果、日を追うごとにお客様から「すぐに対応してくれてありがとう」とお褒めの言葉が多く寄せられるようになりました。2011年度もこうした取り組みを継続することで、一つでも多くのご意見を業務に取り入れながら、楽しく、安心してお買物できるお店づくりに努めていきます。

受付件数

相談内容の内訳(2010年度)

従業員相談受付関連データ

2010年度はヘルプラインの運用状況をほぼ週1回本部幹部に報告。また年2回開催している「リスク部会」(業務系の役員と総括マネジャーが参加する社内組織)のなかでも報告しました。2011年度は企業行動委員会を中心とした、迅速で的確な相談対応をめざします。また外部の情報を積極的に収集することで、社会通念と会社の常識に乖離がないように努めていきます。

受付件数

相談内容の内訳(2010年度)

相談者の内訳(2010年度)

人事関連データ

従業員数の内訳(2011年2月末)

新卒採用者数 129人
(男性102人、女性27人)
中途採用者数 27人
再雇用者数 7人

	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
正社員平均勤続年数	17年4カ月	12年1カ月	12年7カ月	**12年6カ月**
育児休職取得者数	18人	28人	29人	**37人**
うち男性	0人	0人	0人	**0人**
うちパートタイマー	7人	9人	8人	**36人**
介護休職取得者数	1人	3人	0人	**5人**
うち男性	0人	1人	—	**0人**
うちパートタイマー	1人	2人	—	**5人**
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし	**制度なし**

女性管理職比率※2

障がい者雇用率※3

正社員有給休暇取得率※4

労働災害度数率・強度率

補足

※1 1日8時間換算による月平均人員。

※2 役員を除く。

※3 2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。

※4 前年度繰越分は含まない。

主な社会貢献活動

- **子どもたちへの食育活動(P35参照)**

  2010年度は「キッズファーム」を9回開催。合計26組、87人が参加。

- **「誕生祭」の開催**

  店舗が開店した月を誕生月として、店ごとに地域のお客様への感謝を込めて各種イベントを実施。

- **献血運動**

  (株)ヨークベニマルとヨークベニマル労働組合は、毎年10月に開催されている献血イベント「ハートフルサタデー」の事務局を担当。

- **ちびっこ健康マラソン**

  1989年から毎年福島県内の小学生を対象に、エスビー食品と共同でマラソン大会を開催。2010年度は886人が参加。

- **(財)ヨークベニマル文化教育事業財団**

  (財)ヨークベニマル文化教育事業財団は、青少年の国際性を養成するために、海外への派遣事業などを通じた国際交流活動を展開。(株)ヨークベニマルは、財団活動の事務局運営を担い、永続的な事業活動に努めています。

環境関連データ

CO_2排出量※1

店舗運営にともなう電気使用量

店舗運営にともなう水使用量

容器包装使用量

廃棄物量・リサイクル率※2

食品廃棄物のリサイクル率※2

補足

2009年度以降はロビンソンを含む。

※1 2007年度・2008年度は店舗運営にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。2009年度以降は店舗運営・本部・物流センターの運営にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。

※2 2009年度以降もロビンソンを含まない。

なお、2009年度以降のCO_2排出量は、『セブン&アイ*HLDGS*.グループ共通CO_2排出量算定マニュアル』に沿って算出しています。これにともない、燃料種類ごとのCO_2排出係数を2008年度以前とは一部変更しています。

お客様相談受付関連データ

2010年度は、本部顧客サービス部にカスタマーセンターを設置し「お客様の声」を企業活動に活用する取り組みを強化しました。各店のお客様相談窓口に寄せられた声を収集・分析し、接客のレベル向上・商品の品揃え、付帯サービス、施設の改善に活用しました。また、店頭のお客様の声や購買動向を「販売メモ」で収集し、今後の品揃えや販売体制の仮説構築を行うという活動を全店で強化しました。2011年度は、引き続き、お客様の不満の解消と顧客ニーズを営業施策に反映する活動をさらに推進していきます。

受付件数

相談内容の内訳(2010年度)

従業員相談受付関連データ

相談に対する迅速な対応と管理者層への研修実施により、全体の発生件数が減少しました。特に「就業・時間外労働」および「ルール・法令違反の疑い」に関しては、実数で半減以上となっており、コンプライアンス研修の成果が表れていると認識しています。2011年度も研修実施などを通じて、良好な労働環境の維持醸成をめざします。

受付件数

相談内容の内訳(2010年度)

相談者の内訳(2010年度)

人事関連データ

従業員数の内訳(2011年2月末)※1

新卒採用者数 54人
(男性22人、女性32人)
中途採用者数 1人
再雇用者数 101人

	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
正社員平均勤続年数※3	18年5カ月	18年6カ月	19年4カ月	**19年6カ月**
育児休職取得者数	53人	64人	66人	**48人**
うち男性	0人	0人	0人	**0人**
うちパートタイマー	22人	19人	34人	**23人**
介護休職取得者数	0人	6人	5人	**2人**
うち男性	—	0人	0人	**0人**
うちパートタイマー	—	3人	3人	**2人**
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし	**制度なし**

女性管理職比率※4

障がい者雇用率※3、5

正社員有給休暇取得率※6

労働災害度数率・強度率

補足

ロビンソンは含まない。

※1 ロビンソンを含む。

※2 1日8時間換算による月平均人員。

※3 2009年度以降はロビンソンを含む。

※4 役員を除く。

※5 2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。

※6 2010年度は前年度繰越分を含まない。

主な社会貢献活動

「みんなのやさしさ、つなぎたい。」をテーマにお客様とともに行う3つの社会貢献を推進

① 盲導犬育成支援活動(P35参照)

- 盲導犬や視覚障がい者に関する理解促進に向けたデモンストレーション「盲導犬ふれあいキャンペーン」をそごう、西武全店で年2回ずつ実施。2010年からはロビンソン2店舗でも実施。
- 各店店頭に募金箱を設置、来店客からの募金総額2,657万5,059円を店舗所在地の7つの盲導犬育成団体に送金。
- 労使設立の基金に従業員からの募金を組み入れ、1,500万円を全国9つの盲導犬育成団体に寄付。

② 途上国への物資支援(P36参照)

- お客様からお預かりした不要品を途上国に寄贈。こども靴下取り常設コーナーに加え、臨時に4回実施した下取りキャンペーン、サッカーボールの下取りを実施。合計9万9,900組のお客様から32万4,500点を下取り、ザンビア共和国などの途上国に11万5,900点を寄贈。

③ 植樹・育樹活動(P20参照)

- **簡易包装数と連動した植樹活動**
  お客様にお中元・お歳暮で簡易包装にご協力いただくと、4,000件につき1本の植樹・育樹をNPO法人を通じて実施。
- **お客様の植樹・育樹活動のお手伝い**
  お客様からお申し込みいただいた「グリーンラッピング」80件につき1本の植樹・育樹をNPO法人を通じて実施。

上記の活動などにより、2010年度は1,065本を植樹。活動を開始した2009年度を含めると、これまでに1,565本を植樹し、育てています。

- **オリジナルエコバッグの年間売上金額の5%を環境保全団体(独立行政法人 環境再生保全機構「地球環境基金」)に寄付。2010年度は67万2,000円を寄付。**

(株)セブン&アイ・フードシステムズ

環境関連データ

CO_2排出量※1

店舗運営にともなうCO_2排出量※2

配送車両にともなうCO_2排出量※3

店舗運営にともなう電気使用量※2

店舗運営にともなう水使用量※2

廃棄物量・リサイクル率※4

食品廃棄物のリサイクル率※5

補足

※1 2007年度・2008年度は店舗運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量(デニーズ単体)。2009年度以降は店舗運営(セブン&アイ・フードシステムズ)・本部と配送車両(デニーズ単体)にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。

※2 2007年度・2008年度はデニーズ単体の数値。

※3 デニーズ単体の数値。

※4 2007年度はデニーズ単体の数値。

※5 2008年度以降は「食品リサイクル法」の計算方法を用いて算出。2007年度はデニーズ単体の数値。

なお、2009年度以降のCO_2排出量は、『セブン&アイ*HLDGS.*グループ共通CO_2排出量算定マニュアル』に沿って算出しています。これにともない、燃料種類ごとのCO_2排出係数を2008年度以前とは一部変更しています。

お客様相談受付関連データ

2010年度は、苦情発生率の高い店舗を優先に、「店長サービス研修」を実施し、苦情削減に努めました。2011年度も、お客様からのご提案や苦情などを細分化し、細かな対応をすることと、苦情件数が多い店舗の店長に対するサービス研修を継続して実施します。

受付件数

相談内容の内訳(2010年度)

従業員相談受付関連データ

2010年度の通報件数は前年比95%となり、情報管理委員会、FT委員会、人事部と連動して問題対応を図りました。月次レポート、四半期ごとの企業行動委員会の開催で情報共有を行いました。2011年度は、「セブン&アイ*HLDGS.*企業行動指針」の改訂にともなう「ガイドライン」の見直しとその周知徹底を促進します。また、通報傾向の高い分野におけるコンプライアンス教育の深耕を図り、問題解決に取り組みます。

受付件数

相談内容の内訳(2010年度)

相談者の内訳(2010年度)

人事関連データ

従業員数の内訳(2011年2月末)

新卒採用者数 37人
(男性19人、女性18人)
中途採用者数 0人
再雇用者数 10人

	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
正社員平均勤続年数	13年6カ月	14年7カ月	13年10カ月	**13年6カ月**
育児休職取得者数	47人	62人	40人	**46人**
うち男性	0人	0人	0人	**1人**
うちパートタイマー	41人	53人	36人	**30人**
介護休職取得者数	0人	0人	0人	**0人**
うち男性	—	—	—	**—**
うちパートタイマー	—	—	—	**—**
ボランティア休暇取得者数	0人	0人	0人	**0人**

女性管理職比率※2

障がい者雇用率※3

正社員有給休暇取得率※4

労働災害度数率・強度率※5

補足

※1 1日8時間換算による月平均人員。

※2 役員を除く。

※3 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイ*HLDGS.*、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。

※4 前年度繰越分は含まない。2007年度はデニーズ単体の数値。

※5 労働災害度数率は2008～2010年度の数値のみ。

主な社会貢献活動

- **「TABLE FOR TWO」アフリカに届け!熱いエールとあったかランチ!!キャンペーンに参加(P36参照)**

  NPO法人 TABLE FOR TWO Internationalの活動に賛同し、キャンペーンに参加。約1カ月のキャンペーン期間で、169万215円を寄付。

- **就労体験学習の積極的な受け入れ**

  店舗での接客、清掃、調理補助など就労体験を通して、「実社会における勤労」を学んでいただく場として、積極的に受け入れを実施。2010年度は151店舗で423人を受け入れ、延べ345日実施。

- **地方・地域の「子育て支援」への協力**

  お子様連れのお客様に、割引や無料サービスなどの特典を設定。2011年2月末現在、5地域112店舗が参加。

- **すこやかな食生活への活動援助などを目的とする団体への店頭募金寄付**

  (社)日本フードサービス協会「ジェフ愛の募金」、日本赤十字社(東京支部)、WFP国連世界食糧計画に計200万円を寄付。

- **「信州食育発信 3つの星レストラン」に参加(P33参照)**

  長野県が2010年6月から「健康づくり」「食文化の継承」「環境への配慮」に総合的に取り組む「信州食育発信 3つの星レストラン」に、長野県内のデニーズ10店舗およびファミール4店舗が参加。

(株)セブン銀行

取り組み課題に対する「2010年度の実績」と「2011年度の目標」

課題	2010年度の実績	2011年度の目標
環境負荷の低減		
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入	●第3世代ATM(従来機と比較して48%省電力)の開発、206台導入 ●現金カセットを増やし紙幣の容量を増やすことで、現金警送回数を削減 ●セブン-イレブンの店頭に設置している「銀行告知看板」を305店でLEDに交換	●第3世代ATMへの入れ替え ●7月～9月に、ATM1台当たりの電力使用量を前年度比15%削減 ●7月～9月に、オフィスでの電力使用量を前年度比20%削減
廃棄物の削減と循環型社会の構築	●OA用紙発注量を11%削減 ●分別ルールの徹底	●リサイクルペーパーの継続採用 ●グリーン購入比率の向上
生物多様性への対応	●従業員とその家族を対象とした富士山麓の森での清掃活動の実施	●従業員とその家族を対象とした富士山麓の森での清掃活動の継続実施
環境に配慮した商品の提供	●第3世代ATMを開発、導入を開始。従来機に比べ48%消費電力を削減	●第3世代ATMを本格的に入れ替え
従業員への意識啓発	●環境研修を年2回実施 ●セブン&アイグループの従業員を対象とした省エネキャンペーンへの参加	●年2回の環境研修を継続実施 ●イントラネットなどを活用した環境情報を継続発信
安全・安心な商品・サービスの提供		
商品とサービスの品質・安全性の確保	●セキュリティやトラブル対応を強化した第3世代ATMの開発・導入 ●ATMの画面表示文字にユニバーサルフォントを採用 ●海外送金サービス開始	●ATMの安定稼働に向けた取り組みを継続 ●東日本大震災時のBCMとBCPを検証し、見直しをする ●ATMでの海外送金サービスを開始
安心して利用できる店舗・設備の整備	●「金融犯罪対策室」を「部」に変更 ●金融犯罪撲滅のための警察への捜査協力が48,761件	●金融犯罪撲滅に向け、引き続き警察と連携 ●マネー・ローンダリング対策を通じた金融犯罪撲滅へ引き続き貢献
お客様の声への誠実な対応(体制)	●お客様応対向上のため、パートナー企業と合同研修を開催	●CS(お客様満足)の新しい発見をめざすディスカバーミーティング会議の本格化
地域社会との共生		
育児・高齢者支援など	●読み聞かせ絵本「ポノロン」の配布 ●当社店舗での読み聞かせ会の実施	●読み聞かせ絵本「ポノロン」の継続配布 ●読み聞かせ会の継続実施 ●ポノロンキャッシュカードの発行枚数に応じて子ども関連施設に絵本を寄贈
地域活性化への協力	●ATM画面を使った公共性のある情報の発信(選挙告示や納税告知など) ●「ちよだ企業ボランティア連絡会」「ちよだボランティアクラブ」への登録 ボランティア活動人数14人、参加合計時間は65時間	●社員のボランティア活動機会の継続提供
災害時の支援	●BCP(業務継続計画)の研修を全従業員に年2回実施 ●BCPに基づき実地訓練を実施 ●災害義援金募金の実施(中国青海省地震、新燃岳噴火、ニュージーランド地震、東日本大震災)	●ATMの安定稼働の継続 ●移動型ATMで、被災地での現金ニーズに対応
地域防犯対策	●「金融犯罪対策室」を「部」に変更 ●金融犯罪撲滅のための警察への捜査協力が48,761件	●金融犯罪撲滅に向け、引き続き警察と連携
働きがいのある職場づくり		
能力向上支援	●2008年から実施しているビジネススクールへの社員派遣 ●資格取得補助制度の新設 ●部門、職責に応じた研修の拡充	●外国語でコミュニケーションがとれる人材の育成
ワークライフバランスの実現	●お子様「職場参観日」の実施 ●休暇の取得が絶対となるよう、あらかじめ休む日の計画を立てる	●ワークライフバランスの継続支援 ●男性の育児休暇取得を促進 ●7月21日～8月31日までサマータイム制の導入
多様な人材の活用	●グループの特例子会社「テルベ」への視察や講習等で、テルベ担当者と交流 ●定年後の再雇用の継続実施(2010年度嘱託移行者9人、年度末在籍者29人)	●パートタイマーと派遣スタッフの継続採用 ●障がい者法定雇用率の維持
労働安全衛生への配慮	●定期健康診断の受診率が100% ●産業医・保健師による面接指導 ●カウンセリングなどのメンタルヘルス対策を実施	●外部医療機関との連携によりメンタルヘルス問題への対応を強化 ●産業医・保健師による面接指導の継続

環境関連データ

	2008年度	2009年度	2010年度
OA用紙発注量	7,622,225枚	8,079,700枚	**7,151,900枚**
コピー使用量(A4サイズ換算)	3,552,800枚	3,165,604枚	**2,568,123枚**

お客様相談受付関連データ

2010年度は、お客様満足度向上の追求のため、お客様の声の分析結果を各種検討会などを通じて関連部署と情報共有をし「お客様の声の具現化」を推進しました。またお客様応対力向上のためにコールセンター・テレホンセンター部門と有人店舗とで応対研修を実施。センターへの見学希望者への対応もしており、外部企業・団体との交流を行いました。2011年度もこうした施策を継続して行い、「お客様満足度の向上」「CSマインドの醸成」を行っていきます。

受付件数

相談内容の内訳(2010年度)

従業員相談受付関連データ

従業員にハラスメントに関する正しい理解を浸透させるとともに、潜在するリスクに対応するため「ハラスメントの未然防止」を2010年度のコンプライアンス・プログラムの重点取組項目として設定。各種コンプライアンス研修を上期に実施しました。また、その後もコンプライアンス関連研修内にて「コンプライアンス相談制度」についての告知を継続実施。2011年度も継続して制度の告知をしていきます。

受付件数

人事関連データ

従業員数の内訳※1(2011年3月末)

新卒採用者数 4人(男性2人、女性2人)
中途採用者数 13人
再雇用者数 9人

	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
正社員平均勤続年数※3	2年6カ月	3年4カ月	3年10カ月	**4年6カ月**
育児休職取得者数	1人	4人	2人	**6人**
うち男性	1人	1人	0人	**0人**
うちパートタイマー	0人	0人	0人	**0人**
介護休職取得者数	0人	0人	0人	**4人**
うち男性	—	—	—	**2人**
うちパートタイマー	0人	0人	0人	**2人**
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし	**制度なし**

女性管理職比率※4

障がい者雇用率※5

正社員有給休暇取得率※6

労働災害度数率・強度率

補足

※1 ほかに契約社員と嘱託社員がいます。 ※2 1日8時間換算による月平均人員。 ※3 会社設立は2001年。 ※4 役員を除く。
※5 2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。 ※6 前年度繰越分は含まない。

主な社会貢献活動

●読み聞かせ絵本「森の戦士 ボノロン」への協賛(P35参照)

2005年6月に開始し、隔月で約100万部を発行
読み聞かせによる親子のコミュニケーションの促進を目的に絵本の発行に協賛。全国のセブン-イレブン、デニーズ、ファミール、セブン銀行出張所などで配布。絵本の企画として、子どもを対象にした絵画コンクールの開催や、写真募集を実施し、読者とのコミュニケーションを図っています。

●読み聞かせ会の開催(P35参照)

2008年から年1回活動。
2010年度は従業員15人がスタッフとして活動し、約400組の親子が参加。
当社出張所(6店)での大型絵本の読み聞かせと手遊びも実施。

●従業員による地域ボランティア活動

2010年9月に、千代田区にオフィスのある企業が連携して社会貢献活動を行う「ちよだ企業ボランティア連絡会」に会社として入会。そのほかにも、従業員が個人でボランテイア活動をする「ちよだボランティアクラブ」への参加を従業員に奨励。毎月、ボランティア情報を従業員に提供。
2010年度この2つに14人が参加し、合計65時間活動。

●災害救援金募金(P33参照)

●「視覚障がい者向け音声ガイダンス知って!広めて!キャンペーン」の実施(P35参照)