



## 重点課題 の考え方

セブン&アイHLDGS.では、人口の減少による少子高齢化や女性の社会進出、小売店舗の減少といった社会環境の変化に対応し、お買物が不便なお客様を支援するために、全国にグループ約18,000店舗を展開するという社会インフラとしての事業特性を活かしながら、お買物の利便性向上に取り組んでいます。こうした多様なお客様のニーズを満たすことは、私たちに絶えず求められる重要な社会的役割であると認識しており、最重要課題の一つとしてこれからも取り組みを進めていきます。

### 重点課題の背景

#### 高齢化、人口減少に伴う生活拠点の空洞化による買物その他のサービス不便

高齢化、人口減少の進む日本では、2060年には総人口が9000万人を割り込み、高齢化率は40%近い水準になると推計されています\*。なかでも、ひとり暮らしの高齢者は年々増加傾向にあり、2030年には現在のおよそ1.5倍にまで増加することが予測されています。

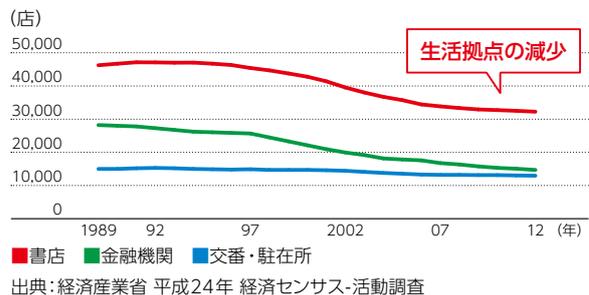
一方で、人口減少に伴う生活拠点の空洞化も日本の抱える大きな社会課題です。2030年には徒歩圏内に生鮮食品店がない高齢者単身世帯の数が約2倍にまで増えることが予測されています。

※出典：平成25年度 総務省統計局「人口推計」

#### 高齢者単身世帯数の推移



#### 社会的インフラ拠点数の推移



## 「セブン&アイHLDGS.のオムニチャンネル」の実現

セブン&アイHLDGS.はグループ全体が一つとなり、取り扱っている約300万点の商品をグループ約18,000の店舗とインターネットを組み合わせることで、お客様がいつでも必要な時に、好きな場所でお買物が楽しめ、商品の受け取りが出来るオムニチャンネル化を進めています。

### 売場

業態間のつなぎ目をなくし、リアルとネットの融合により、お客様が都合の良い方法で欲しいものが購入できる売り方や商品提案に取り組んでいます。

### 商品

グループ力を活かし、「新しさ」「おいしさ」「上質さ」などにこだわった魅力的な価値ある商品開発に取り組んでいます。

### 接客

リアル店舗だけでなく、ネットにおける接客の技術も磨いていくことで、お客様満足を高めていきます。

## セブン&アイHLDGS.の取り組み

### お買物の支援

買物不便者への商品配達や移動販売の実施

### 家事の軽減

食事に不便や困難を感じている方に向けた商品開発

### 社会インフラとしてのサービス拡充

サービス拠点の減少を補完するための公共サービスの提供

### 多様なお客様へのサービス

高齢者、障がい者を含むすべてのお客様に安心してお買物していただくためのお買物支援

### 社会にとっての価値

高齢者の生活支援

新しい生活拠点の提供

### セブン&アイHLDGS.にとっての価値

高齢化、生活拠点の空洞化に伴う将来顧客の創造

# 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

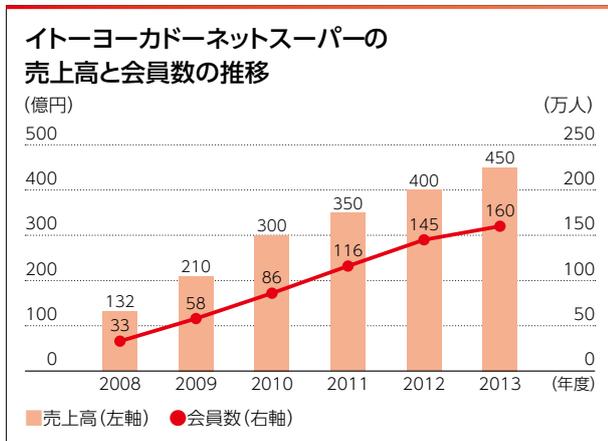
## お買物の支援

### ネットスーパー

イトーヨーカドーは、パソコンや携帯電話などからご注文いただき、指定の時間帯にお届けする「ネットスーパー」を2001年から実施しています。店舗に並んだ新鮮な商品を店舗と同一価格で購入でき、ご注文から最短4時間でお届けします。

2014年2月末現在、全国24都道府県の144店舗で実施しており、会員数は160万人にのぼります。さらに、2013年11月からは第二类医薬品の販売を開始。2014年2月末現在、医薬品の取扱店舗を104店舗まで拡大しました。なお医薬品に関するお問い合わせには、各店舗の薬剤師や登録販売者が対応するなど、安全・安心と便利さを提供しています。

また、ヨークベニマルにおいては、現在新たなネットスーパーのモデルを構想中で、2016年度以降に開始する予定です。



店舗に並んだ新鮮な商品から売場の担当者が集荷

## セブン-イレブン商品受け取りサービス

セブン&アイHLDGS.では、ご自宅での商品受け取りに不安を感じる方や、帰宅時間が遅く配達時にご自宅で商品を受け取れないなど、時間の制約がある方でも、セブンネットショッピングのショッピングサイトでご注文いただいた商品\*をお近くのセブン-イレブンでお客様の好きな時間に、代金と引き替えに受け取ることができます。

今後もお客様のニーズに合わせ順次取扱商品を拡大する予定です。

\*書籍・CD・DVDのほか、そごう・西武の「e.デパート」、アカチャンホンポのネット通販、タワーレコードオンラインなどの一部商品



お好きな時間にお近くのセブン-イレブンで受け取り

## 店舗からの商品配達

セブン-イレブンでは、店舗でご購入いただいた商品や、事前に電話などでご注文いただいた店内のほぼすべての商品をお客様のご自宅などにお届けするサービス「セブンらくらくお届け便」を実施しています。2014年2月末現在、超小型電気自動車約800台を稼働しており、2015年までに約1,000台に拡大していく予定です。また、電動アシスト自転車の導入も進めており、2014年2月末現在約1,200台が稼働。2015年までに3,000台に拡大する予定です。



電動アシスト自転車と超小型電気自動車「コムス」

## 高齢者介護施設への訪問販売

イトーヨーカドーは、2004年3月から、高齢者介護施設などに入居されている要介護者・要支援者の方々にもお買物を楽しんでいただくために、高齢者介護施設を訪れて「ふれあいショッピング」を実施しています。

「ご入居者に自分で商品を見て、欲しい物を選ぶお買物の楽しさを味わってほしい」という施設のオーナーや介護スタッフの方々のご要望に基づき、施設内の食堂やホールなどに“小さなイトーヨーカドーの売場”を設置し、各店舗で取り扱っているすべての商品（肉や魚などの生鮮食品、お酒、タバコなどを除く）から、ご要望に合わせて商品を揃えています。2013年度は、約80店舗が「ふれあいショッピング」を実施しました。



「ふれあいショッピング」の様子

## 移動販売による買物支援

セブン-イレブンでは、2011年5月に茨城県で移動販売サービス「セブンあんしんお届け便」を開始しました。独自に開発した販売設備付きの軽トラックで、日常のお買物に不便なエリアや移動手段にお困りの高齢者が多い地域を中心に巡回。常温から冷凍品まで、さまざまな食品や飲料などを販売しています。

「セブンあんしんお届け便」は1道15県35店舗（2014年3月末現在）で運用しており、今後もお客様のニーズに合わせ順次拡大する予定です。



セブンあんしんお届け便

また、イトーヨーカドーでは、独自に開発した販売設備付きトラックで、日常のお買物に不便なエリアや移動手段にお困りの高齢者が多い地域を中心に巡回する移動販売「イトーヨーカドーあんしんお届け便」を、長野県、札幌市、多摩市、花巻市、いわき市で運行しています。



イトーヨーカドーあんしんお届け便

# 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

## 家事の軽減

### 食事の準備が簡単な商品・サービスの開発

セブン&アイHLDGS.では、高齢化、女性の社会進出を受け、お客様の「お買物をする時間がない」「家事の手間を省きたい」といった声に対応し、個食・少量・簡便を切り口とした商品を開発しています。

例えば、セブン-イレブンでは、毎日の食事の準備に不便を感じている方や、健康に配慮した食事をしたいとされている方に栄養バランスを考えた食事をご自宅までお届けするサービス「セブンミール」を約13,000店で実施しています。管理栄養士が監修した日替り弁当では、食材を15品目以上、野菜も120g以上を使用するなど、健康に配慮したメニューも提供しており、高齢者や主婦の個人需要に加え、オフィスでのランチとしてもご利用いただいています。



お食事お届けサービス「セブンミール」

また、プライベートブランド「セブンプレミアム」では、盛り付けるだけ、焼くだけなどの簡単調理の惣菜メニュー、レンジで簡単便利な冷凍食品など、家事の手間やわずらわしさを解決して、お客様のニーズに応える商品開発をしています。



盛り付けるだけ、焼くだけなどの簡単調理の「惣菜メニュー」

## 社会インフラとしてのサービスの拡充

### 行政サービス(各種証明書発行)

セブン-イレブンでは、店内のマルチコピー機を利用して、住民票の写しと印鑑登録証明書を発行するサービスを提供しており、2014年2月末現在で81の自治体と連携しています。さらに、31自治体では戸籍証明書の発行、30自治体では税の証明書を発行できるなど、サービスを拡充しています。

このサービスは住民基本台帳カードをかざす簡単な操作で、夜間や休日でも利用できます。個人情報専用ネットワークと高度なセキュリティで保護し、特殊印刷によって偽造や改ざんを防止しています。

なお、イトーヨーカドーの木場店、大森店、アリオ亀倉店、アリオ鷺宮店、そごう・西武の西武池袋本店でも同様のサービスをご利用いただけます。

### 保険加入と保険料支払いサービス

セブン-イレブンでは、無保険事故の撲滅を目的として、バイク自賠責保険加入と保険料の支払いサービスを、業界に先駆けて1990年に開始しました。

店内のマルチコピー機で画面に氏名や住所などの必要情報を入力し、レジで保険料をお支払いいただくことで24時間簡単に加入できます。自転車向けの保険加入サービスは2011年より開始しています。



マルチコピー機 画面イメージ

## 多様なお客様へのサービス

### 体の不自由な方へのお買い物支援

セブン&アイHLDGS.では、高齢者、障がい者を含むすべてのお客様が安心してお買い物していただけるように、ユニバーサルデザインの考えを取り入れた店舗づくりを進めています。

イトーヨーカドーでは、新規店舗の出店や既存店舗の改装に合わせて、多目的トイレや車いす利用者に配慮した駐車スペースの設置など、ユニバーサルデザイン設備を順次導入しています。また、お店づくりにお客様の声を活かすために、新店オープン前には店舗見学会を開催しています。



音声ガイドを設置した「多目的トイレ」

また、イトーヨーカドーでは耳の不自由なお客様への接客のために新入社員の合宿研修や新店開店時に基本的な手話講習会を実施しています。そごう・西武では、公益財団法人総合健康推進財団が認定する「ハートフルアドバイザー<sup>※</sup>」の資格取得を推進しています。

<sup>※</sup> 高齢者・障がい者に対する接客サービスの技能資格



手話講習会

### 音声ガイドによるATM操作

セブン銀行では、視覚障がいなどでタッチパネルを操作できない方に対応した「音声ガイドサービス」を実施しています。これは、ATMに備え付けのインターホンから流れる音声ガイドに従ってボタンを操作することで、お預入れやお引出し、残高照会ができるサービスで、提携金融機関<sup>※</sup>のカードでもご利用いただけます。

なお、この音声ガイドのシステムは、視覚障がいのある方にご意見を伺い、操作性を検証しながら開発しました。

<sup>※</sup> 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。なお、生命保険会社、クレジット会社などの上記以外の金融機関は提携していても対応していません。



約540社の提携金融機関でご利用いただけます(2014年2月末現在)

### 高齢者の生活をサポートする商品の販売

イトーヨーカドーでは、高齢者の生活と健康をサポートする商品から介護商品まで、衣料品・生活用品・食品をトータルにそろえる「あんしんサポートショップ」を展開しています。(2014年7月末現在107店舗)

販売している商品の約4割がお客様の要望を取り入れて開発したオリジナル商品です。販売時にはお客様のお悩みをお聞きし、最適な商品をご案内する接客を徹底しています。