



株式会社 **セブン&アイ** HLDGS.

CSR データブック 2018



CSRデータブックについて

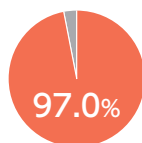
本レポート「CSRデータブック2018」は、持株会社であるセブン&アイHLDGS.と事業会社の代表的なCSR活動について、「重点課題」ごとの各事業会社における取り組みや海外におけるCSR活動など、網羅的に報告しています。また、2015年に国連サミットで採択された「持続可能な開発目標（SDGs）*」の達成に向けたセブン&アイグループの取り組みにはSDGsのロゴを掲載しています。

※ 2030年までに、すべての人に平和と豊かさを実現するために社会・経済・環境面における持続可能な開発を目指す国際社会共通の目標

報告対象組織

下記の各社を主な報告対象組織としています。各社の情報は、Webサイトでも公開しています（URLは各社WebサイトのCSR関連ページまたはトップページです）。

全売上高に占める
報告対象組織の売上高比率



(株)セブン&アイ・ホールディングス
<http://www.7andi.com/csr/index.html>

(株)セブン-イレブン・ジャパン
<http://www.sej.co.jp/social/index.html>

(株)イトーヨーカ堂
<http://www.ityokado.co.jp/company/iycsr/>

(株)そごう・西武
<http://www.sogo-seibu.co.jp/csr.html>

(株)ヨークベニマル
<http://www.yorkbeni.co.jp/enviro/index.html>

(株)ヨークマート
<http://www.yorkmart.com/company>

(株)セブン&アイ・フードシステムズ
<http://www.7andi-fs.co.jp/7fs/company/csr.html>

(株)セブン銀行
<http://www.sevenbank.co.jp/corp/csr/>

(株)赤ちゃん本舗
<http://www.akachan.jp/company/csr/>

7-Eleven, Inc.
<http://corp.7-eleven.com/corp/corp-social-responsibility>

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.
<http://www.7elevenhawaii.com/home>

セブン-イレブン北京、セブン-イレブン天津
<http://www.7-11bj.com.cn/>

セブン-イレブン成都
<http://www.7-11cd.cn/>

成都イトーヨーカ堂
<http://www.iy-cd.com/>

華糖ヨーカ堂
<http://www.ht-store.com/d/index.do>

報告対象期間

2017年度（2017年3月～2018年2月）の活動報告を基本に、2018年度の活動についても一部報告しています。

参考にしたガイドライン

- ・ GRI「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン」第4版（G4）
- ・ ISO26000

発行日 2018年12月

免責事項

本レポートに掲載している情報は、記述した時点での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

トップメッセージ	2
CSR活動基本方針	3
ステークホルダー・エンゲージメント	5
企業統治	7
コンプライアンス	9
人権への取り組み	14
CSRマネジメント	17
サステナビリティを巡るリスク・機会	23
セブン&アイHLDGS.の重点課題	27

重点課題 1	高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供	31
重点課題 2	商品や店舗を通じた安全・安心の提供	43
重点課題 3	商品、原材料、エネルギーのムダのない利用	66
重点課題 4	社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援	91
重点課題 5	お客様、お取引先を巻き込んだ エシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上	119
	社会貢献活動	131
	海外での取り組み	135
	受賞歴・社外からの評価	164
	温室効果ガス排出量検証報告書	167
	データ集	168

トップメッセージ

セブン&アイグループは、社是^{※1}にもとづき、お客様をはじめとして、お取引先様、株主様、地域社会、加盟店、そして社員を含めたすべてのステークホルダーの皆様から信頼される誠実な企業を目指しています。

現在、流通小売業を取り巻く環境は、少子高齢化や世帯人数の減少、小売店舗・社会的拠点の空洞化、労働力・人材不足、そして新たなテクノロジーや多様な決済手段の登場などにより激変していると同時に、こうした社会環境の変化で生じるさまざまな経営課題が山積しています。

また、気候変動や資源の枯渇、貧困・格差・人権問題など深刻化するグローバルレベルの課題に対しては、国際社会共通の目標として2030年に向けた「持続可能な開発目標(SDGs)」^{※2}が国連で採択されています。国内においても、内閣総理大臣を本部長とし、全閣僚を構成員とする「SDGs推進本部」が内閣府に設置されるなど、課題解決にむけた期待や要請が国内外で非常に高まっています。

さらに、社会や環境を意識した経営戦略は、持続的な企業価値向上とリスク低減、機会創出につながるといった考え方からESG(環境・社会・ガバナンス)投資が急速に拡大しています。世界最大の年金基金である年金積立金管理運用独立行政法人(GPIF)は2017年に3つのESG指数の運用を開始。2018年にはグローバル株式を対象とする環境株式指数に基づく国内株・外国株のパッシブ運用を1兆円規模で開始するなど、ESG情報が企業の長期的な成長性を見極める重要な要素と認識し、企業に対して今まで以上に積極的な情報開示を求めています。

このような時代の変化や社会からの要請に対応するためには、ステークホルダーの皆様との対話を通じて得るご意見・ご要望を迅速に経営意思決定プロセスに反映させ、実行していくことがますます重要となっています。

当社グループでは、2012年に署名した「国連グローバル・コンパクト」^{※3}の10原則の実践に加え、拡大する事業領域とサステナビリティを巡る多様な課題を踏まえ、社会の期待や要請に応えていくために、ステークホルダーの皆様との対話を通じて、社会と当社グループにとって重要性の高い「5つの重点課題(マテリアリティ)」を特定しました。

私たちは、この重点課題に沿って、私たちが社会に与える負の影響を削減する取り組みを推進し、企業の持続可能性を脅かすリスクを適切にマネジメントしていかなければなりません。そして、「社会価値と企業価値の両立を目指す」という経営方針に基づき、グループ各社では、より一層SDGsを意識し、5つの重点課題を中心にそれぞれの事業特性を考慮した主体的・具体的な取り組みを着実に進めていきたいと考えています。

また、社会と当社グループ両方に価値を生み出す事業の企画・推進を行う会議体を設置し、本業を通じた社会課題起点の新たなビジネスモデルの創出も目指しています。

これからも当社グループは「信頼と誠実」の精神の下、さまざまな社会環境の変化に対し、これまで培ってきた事業インフラやノウハウなどグループの強みを活かし、PDCAを回しながら、持続可能な社会の実現に向けた経営を推進することで、社会課題の解決と中長期的な企業価値向上の両立に取り組んでまいります。



代表取締役社長
井阪隆一

※1 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

※2 SDGs: Sustainable Development Goals =「持続可能な開発目標」

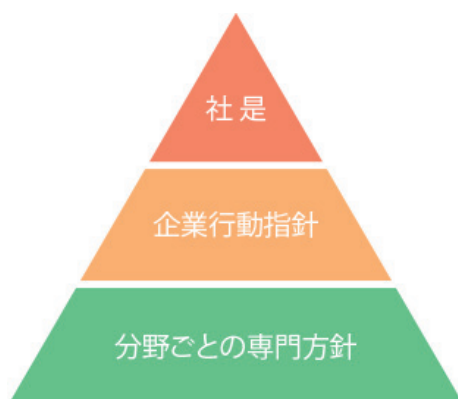
国連総会の「持続可能な開発サミット」(2015年9月)で、193加盟国の全会一致で採択された国際社会全体の目標。2030年に向けて地球規模の優先課題や世界のあるべき姿を明らかにする17の目標と169のターゲットからなる。

※3 国連グローバル・コンパクト:

各企業・団体が責任ある創造的なリーダーシップを発揮することによって、社会の良き一員として行動し、持続可能な成長を実現するための世界的な枠組み作りに参加する自発的な取り組み。世界的に採択・合意された普遍的な価値として国際社会で認められている4分野(人権、労働、環境、腐敗防止)10原則からなる。

CSR活動基本方針

私たちは、すべてのステークホルダーに「信頼される、誠実な企業でありたい」という社是に基づいて、事業を営んでいます。その実現のためにとるべき行動を「企業行動指針」として明文化しています。



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. 社員の基本姿勢

▶ 企業行動指針

基本方針

1. 安全で高品質な商品・サービスの提供
2. 公正で透明な取引の確保
3. 地域社会・国際社会との連携
4. 人権の尊重
5. 多様性の尊重と働きがいの向上
6. 会社の資産や情報の保全
7. 持続可能な社会実現への貢献
8. ステークホルダーとの対話
9. 社会課題への取り組み

行動基準

1. コンプライアンス（法令遵守）
2. お客様との関係
3. お取引先との関係
4. 株主・投資家との関係
5. 地域社会・国際社会との関係
6. 会社と役員・従業員との関係
7. 地球環境の保全

取り組みごとの各種方針

- 品質方針
- 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
- 持続可能な調達基本方針
- お取引先行動指針
- 社会・文化貢献活動基本方針、社会・文化貢献活動行動指針

国連グローバル・コンパクトの支持

セブン&アイHLDGS. は、持続可能な成長を実現するための世界的な枠組みである「国連グローバル・コンパクト」の10原則を支持し、その実現のために本業を通じてCSR活動に取り組んでいます。



Network Japan
WE SUPPORT

▶ グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン

持続可能な開発目標 (SDGs) への対応

セブン&アイHLDGS. は、2015年に国連サミットで採択された「持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals)※」の達成に向けて、本業を通じた社会課題の解決に取り組んでいます。

※ 2030年までに、すべての人に平和と豊かさ確保のために社会・経済・環境面における持続可能な開発を目指す国際社会共通の目標



▶ 持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals)

ステークホルダー・エンゲージメント

セブン&アイHLDGS. は創業以来、お客様をはじめとして、お取引先・株主・地域社会・従業員を含めたすべてのステークホルダーの皆様から信頼される誠実な企業を目指しています。ステークホルダーの皆様の社会や当社グループに対する要請や期待を的確に把握し、それらに答えていくことが重要と考えています。

そのため、セブン&アイHLDGS. とグループ各社は、ステークホルダーの皆様との対話を通して得られたご意見やご要望、ご不満、お申し出などの「声」に迅速に対応するよう努めています。また、こうした「声」を経営や事業活動に反映させています。

セブン&アイHLDGS. のステークホルダー

ステークホルダーとの関わり		主なエンゲージメント方法	主な対応方針
お客様	私たちは、常にお客様の立場に立って考え、お客様の信頼を得るためにコミュニケーションを大切に、お客様の声に応え続けていきます。	- 日々の営業活動 - お客様相談室へのお問い合わせ - お客様アンケート - お客様参加型コミュニティサイト	- お客様の生活を豊かにする商品・サービスの提供 - 商品・サービスの改善、安全性の確保 - 正確でわかりやすい表示 - 個人情報の適正な管理 - ユニバーサルデザインの推進
お取引先	私たちの商品・サービスは、お取引先のご協力なしには提供できません。公正な取引に関連する法令や社内ルールの遵守、安全・安心、人権・環境への配慮を保つためにお取引先との信頼関係を構築し、ともに社会的責任を果たしていきます。	- 商品開発会議 - 品質改善会議 - お取引先懇談会 - お取引先CSR監査 - お取引先ヘルプライン(通報窓口) - お取引先アンケート	- チームマーチャンダイジング(MD)による商品・サービスの開発 - 公正な取引の徹底 - サプライチェーンを通じた法令遵守、人権・環境への配慮
株主・投資家	私たちの事業は、株主・投資家の皆様の出資に基づいています。その信頼に応えるためにも、透明性の高い経営とコミュニケーションを重視し、説明責任を果たしていきます。	- 株主総会 - 決算説明会 - 投資家とのミーティング - 投資家向け情報サイト・機関紙	- 株主価値の最大化と利益の還元 - 適切な会計処理と適時情報開示 - 透明性の高い経営 - 受益者に対する説明責任
地域社会	私たちは、地域社会になくはない存在を目指しています。そのために、地域の生活にあった商品・サービスを提供するとともに、地産地消の推進や地域との共生を図るなど、地域の発展へ貢献する活動を推進しています。	- 自治体との地域包括連携協定 - 地域活動への参加 - 業界団体を通じた対話	- 地域特性に合った商品・サービスの提供 - 地域の生活環境への配慮 - 地域の発展への貢献 - NGO・NPOなどと連携した社会課題の解決 - 行政と連携した安全・安心な街づくり - 地産地消、食育、子育て、高齢者、障がい者の支援 - 災害発生時の商品の提供と被災地復興支援 - ボランティア活動への参加

ステークホルダーとの関わり		主なエンゲージメント方法	主な対応方針
加盟店オーナー	セブン-イレブン・ジャパンは、加盟店オーナーの皆様との信頼関係が事業の根幹であり、共存共栄の関係にあります。店舗経営相談員との対話を通して、お互いに強い信頼感を基盤とした良好な関係を構築し、お客様の快適で豊かな生活の実現に貢献していきます。	- 経営相談員による定期的な店舗訪問 - 商品展示会 - 地区ごとの研修・勉強会 - オーナー向け機関紙	- 経営体質の強化 - 店舗運営力の強化 - パートナーシップの強化 - 競争力の高いフランチャイズシステムの構築と改善
従業員	私たちは、従業員が働き甲斐をもって生き生きと活躍できる職場を目指します。そのために、公平・公正で人権に配慮した職場環境をつくります。また、プライバシーや安全を守るとともに、能力向上を支援し働きやすい環境をつくっていきます。	- 経営方針説明会 - 従業員意識調査 - 従業員研修 - 自己評価(セルフチェック)制度と個人面談 - 社内ポータルサイト・社内報 - 従業員ヘルプライン(内部通報窓口)	- 人権・多様性・個性の尊重 - 差別のない人権に配慮した職場づくり - 多様な人材の活用 - 労働安全衛生・労働災害の防止 - ワークライフバランスの実現 - メンタルヘルス不調の未然防止 - 従業員の健康増進 - 透明性・公平性のある評価 - 従業員の団結権などの諸権利の尊重 - 能力向上支援
地球環境	私たちの事業は、地球環境の恩恵なしには成り立ちません。そのため、環境の持続可能性を配慮した商品・サービスの提供を行うとともに、お客様・お取引先・従業員とも協力しサプライチェーン全体で環境負荷の低減に取り組んでいます。	- お客様相談室へのお問い合わせ - 商品・包装材仕入先との会議 - 国・自治体、店舗近隣住民の方々、NPO・NGOの方々との対話 - 設備・メンテナンス会社・廃棄物処理業者との対話	- CO₂排出量の削減 - エネルギー消費量の削減 - 従業員への意識啓発 - 環境法令の遵守 - 省エネ設備、環境配慮型設備の導入 - 節水対策 - 廃棄物の削減・リサイクルの推進 - 容器包装材などの削減 - 生物多様性の保全 - 環境に配慮した商品・サービス

企業統治

セブン&アイHLDGS. は、傘下の事業会社を監督・統括する持株会社としてコーポレートガバナンスの強化とグループ企業価値の最大化を使命としています。

組織形態

セブン&アイHLDGS. は、監査役設置会社です。監査役制度に則り、経営の監督を実施しています。取締役会は12名で構成されており、うち4名は社外取締役です。セブン&アイHLDGS. では、独立性を保持し、高度な経営に対する知識や経験を有する複数の社外取締役の見識を活用することで、一般株主の利益を確保するとともに、事業執行における意思決定の質を高めています。経営陣の選任については、株主の意向をより的確に反映させるため、任期を1年としています。

また、迅速な意思決定と業務執行を実現するため、執行役員制度を導入しています。取締役会は「経営戦略の立案と業務執行の監督」に、執行役員は「業務執行」にそれぞれ専念できる環境を整えています。

監査役会は5名で構成されており、うち3名は独立性を保持し、法律や財務会計などの専門知識などを有する社外監査役です。各監査役は、取締役会その他重要な会議に出席するほか、代表取締役との意見交換、定期的な取締役などからの業務執行状況の聴取、内部監査部門との積極的な情報交換などを行います。こうした活動を通じて取締役の職務の執行を監査しています。このほか、会計監査人とも積極的に情報交換を行い、会計監査における緊密な連携を図っています。

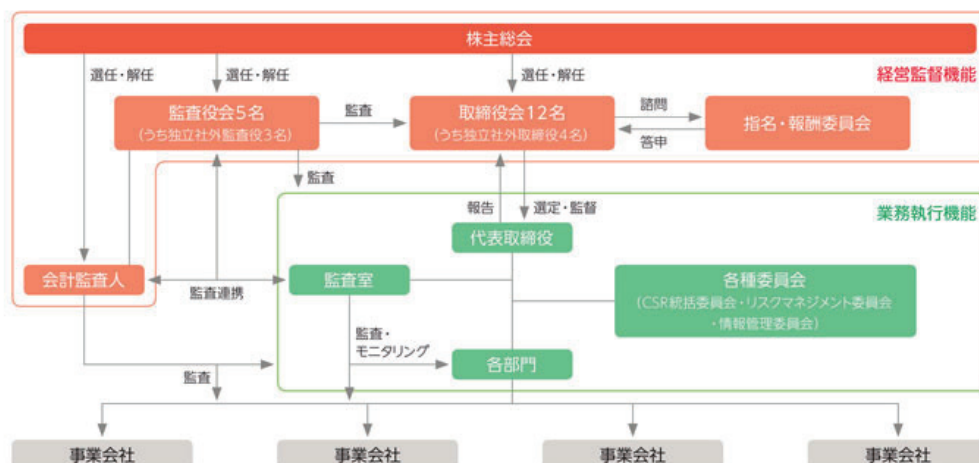
※人数は2018年5月末のものです。

企業統治の強化

セブン&アイHLDGS. の社外取締役および社外監査役は、全員が当社から独立しています。当社において独立役員とは、当社の一般株主と利益相反が生じるおそれのない社外役員をいい、当社経営陣から著しいコントロールを受け得る者である場合や、当社経営陣に対して著しいコントロールを及ぼし得る者である場合は、一般株主との利益相反が生じるおそれがあり、独立性はないと判断しています。これらの基本的な考え方を踏まえ、金融商品取引所が定める独立性基準を当社の社外役員の独立性基準としています。

社外取締役および社外監査役は、取締役会のほかに代表取締役および取締役などとのミーティングを随時行い、企業経営やコーポレート・ガバナンスなどについての意見交換を行っています。また、セブン&アイHLDGS. は社外取締役および社外監査役について、その職務を補助する使用人を置き、その他の取締役および監査役と円滑な情報交換や緊密な連携を可能とするサポート体制を確立しています。

当社のコーポレートガバナンス体制（2018年6月4日現在）



指名・報酬委員会

セブン&アイHLDGS. は、独立社外取締役を委員長とする、取締役会の諮問機関として、「指名・報酬委員会」を設置し、同委員会において、代表取締役、取締役、監査役、執行役員の指名および報酬などについて審議することにより、社外役員の知見・助言を活かすとともに、代表取締役、取締役、監査役、執行役員の指名および報酬などの決定に関する手続きの客観性と透明性を確保することで、取締役会の監督機能を向上させ、コーポレートガバナンス機能のさらなる充実を図っています。

各種委員会

セブン&アイHLDGS. は、代表取締役のもとに「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」を設置しております。各委員会は事業会社と連携しながらグループの方針を決定し、その浸透と実行を管理・監督することでコーポレートガバナンスの強化を図っております。

CSR統括委員会

セブン&アイHLDGS. およびグループ各社は、全社的なCSR活動の推進・管理・統括を目的としたCSR統括委員会を設置し、同委員会傘下にグループ全体の「5つの重点課題」に対する具体的な施策の検討・実行を担うグループ横断的な組織として「企業行動部会」「消費者・公正取引部会」「環境部会」「社会価値創造部会」を設けております。これらの部会を通してコンプライアンスのさらなる徹底および事業活動によるステークホルダーに係る社会課題の解決に貢献するとともにESG（環境、社会、ガバナンス）の視点から、社会と当社グループ双方の持続可能な発展を目指しております。

また、当社はグループ全体の内部統制の一環として当社グループ従業員およびお取引先を対象とした内部通報窓口（ヘルプライン）を社外の第三者機関に設置しており、CSR統括委員会の担当役員が、取締役会において内部通報の対応状況について、定期的に報告・確認を行っております。

リスクマネジメント委員会

セブン&アイHLDGS. およびグループ各社における経営環境およびリスク要因の変化を踏まえ、各事業におけるリスクを適正に分析・評価し、的確に対応するため、リスク管理の基本規程に基づき、リスクマネジメント委員会を中核とする統合的なリスク管理体制を構築・整備・運用しております。

リスクマネジメント委員会では、事業の継続を脅かし、持続的成長の妨げになるすべての事象をリスクとして認識し、包括的かつ統合的なリスク管理の強化に努めております。

2017年度は、さらなるリスク管理強化に向け、当社の各リスク項目の所管部門との連携や、事業会社とのリスク関連情報のフィードバック体制を通じて、グループ共通・各社固有のリスク課題の抽出およびリスク低減に向けた活動に努めました。

情報管理委員会

情報管理委員会では、情報の集約・管理に基づいたコーポレートガバナンスの強化および情報セキュリティの強化に向けた取り組みを統括しております。

2017年度は、前年度に引き続き、情報収集・管理体制の強化に努め、各社の重要情報を適時・適切に収集し、協働して対処する体制を強化するとともに、その情報を一元的に管理し、経営および関連部門へ遺漏・遅滞なく報告する体制の強化に取り組みました。

また、個人情報保護に対する社会的関心の高まりやグループ統合ECサイト「omni7」をご利用いただくお客様の安全・安心を確保するために、「omni7」に関するお客様個人情報を取扱う拠点において、国際規格である情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO27001）を取得しており、情報セキュリティの強化および必要に応じた認証拠点の拡大に取り組みました。あわせて、グループとして達成すべき情報セキュリティの水準を定めて、グループ各社へISMS認証におけるPDCAサイクルによる手法に準拠した展開をすることで、さらなる情報セキュリティの強化に取り組んでおります。

内部統制システムの強化

セブン&アイHLDGS. では、内部統制の目的である「業務の有効性と効率性」「財務報告の信頼性」「事業活動における法令の遵守」「資産の適正な保全」という4つの要件を達成するため、内部統制システムの充実を図ってきました。

2006年5月の会社法施行に伴い、「内部統制システムに関する基本方針」を取締役会で決議し、各種規程の整備やリスク管理状況の確認を実施しています。

2009年2月には、金融商品取引法に基づく内部統制報告書制度導入への対応の一環として、「財務報告に係わる内部統制の構築規程」および「財務報告に係わる内部統制の評価規程」を制定しました。これらの規程に基づき、2009年3月に監査室に内部統制評価担当を配置し、グループ全体の「財務報告に係る内部統制評価」を実施しています。

このような制度面での充実に加え「内部統制ハンドブック」を作成し、グループの従業員に対して内部統制の目的および重要性の理解浸透に努めています。

また、2015年5月の会社法および会社法施行規則の改正に伴い、セブン&アイHLDGS. およびグループ子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制を整備するとともに、監査を支える体制などに関する規程の充実・具体化を図りました。

▶ [コーポレートガバナンスに関する詳細はこちら](#)

コンプライアンス

セブン&アイHLDGS. は、法令や社会規範の遵守をすべてに優先させ、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します。

セブン&アイグループ企業行動指針

セブン&アイグループ企業行動指針は、グループの社是にかかげる「信頼と誠実」の精神を実現するため、従業員一人ひとりが実践すべき行動の在り方を示したものです。法令や社会規範を遵守すること、私的独占の禁止および公正取引の確保に関する法律などの関係法令や社内ルールを守り、取引にあたっては健全な商習慣に従い適切な条件のもとで取引を行うこと、反社会的勢力とは関わりをもたないことなどを掲げています。

▶ セブン&アイグループ企業行動指針の詳細はこちら

基本方針

1. 安全で高品質な商品・サービスの提供
2. 公正で透明な取引の確保
3. 地域社会・国際社会との連携
4. 人権の尊重
5. 多様性の尊重と働きがいの向上
6. 会社の資産や情報の保全
7. 持続可能な社会実現への貢献
8. ステークホルダーとの対話
9. 社会課題への取り組み

行動基準

1. コンプライアンス（法令遵守）
2. お客様との関係
3. お取引先との関係
4. 株主・投資家との関係
5. 地域社会・国際社会との関係
6. 会社と役員・従業員との関係
7. 地球環境の保全

コンプライアンス体制

セブン&アイHLDGS. では、代表取締役社長を委員長とした「CSR統括委員会」および下部組織である「企業行動部会」「消費者・公正取引部会」「環境部会」「社会価値創造部会」が、グループ各社と連携し、企業行動指針の浸透とコンプライアンスの徹底に努めています。



内部通報制度

セブン&アイHLDGS.では、社会からの信頼を失うような行為の防止と早期発見、早期是正、再発防止を目的に、日本国内の事業会社の従業員を対象とした通報窓口「グループ共通ヘルプライン」と、お取引先を対象にした通報窓口「お取引先専用ヘルプライン」を設けています。

いずれも、業務委託契約および機密保持契約を結んだ第三者の通報窓口を連絡先とし、相談・通報者のプライバシーを厳守しているため、内容が社外に開示・漏洩することはありません。Eメール・電話・FAX・手紙により受け付けています(電話の場合、受付時間内での受付となります)。

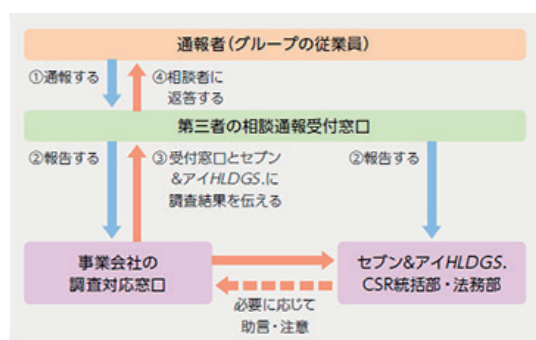
通報があった場合には、速やかに事実を確認し、違反行為を発見した場合は是正、再発防止に努めています。また、通報しやすい環境づくりのため、匿名でも通報でき、通報者は通報したことによる不利益な取扱いを受けることが一切ないことを従業員向け、お取引先向けともに運用規程に定めています。相談者に報復や不利益が起きていないかを確認するため、案件終了4週間後には、第三者の受付窓口から相談者に確認連絡をしています。

グループ各社への通報件数、通報内容および対応状況については、セブン&アイHLDGS.のCSR統括部が把握し、対象となる事業会社の対応方法が適切であるか確認しています。もし、重大な違反行為などが認められた場合は、直ちに代表取締役役に報告し、関係部署・関係各社とともに対応を協議し、必要な措置を講じます。また、内部通報の運用状況については、セブン&アイHLDGS.の「CSR統括委員会」および取締役会において報告しています。

従業員ヘルプライン

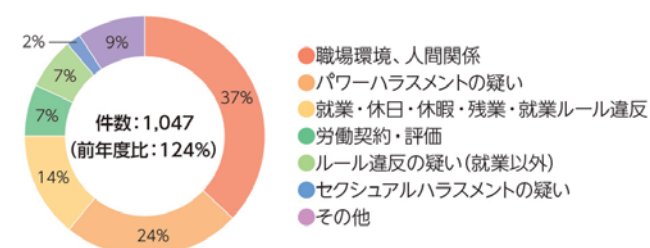
従業員ヘルプラインは、従業員と役員、退職者、および家族を対象としています。制度の内容と連絡先の周知のため、従業員研修の中での制度説明や各事務所・店舗へのポスター掲示を行っています。また、隔年で実施している従業員意識調査の中で、ヘルプライン利用に関する意識調査も実施しています。

受付の流れ



2017年度の通報結果

通報の内訳

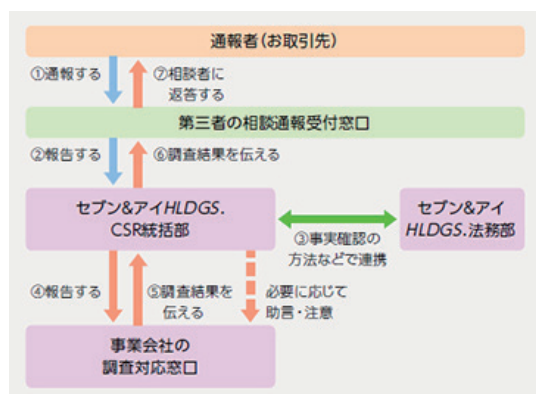


※「従業員ヘルプライン」は第三者の通報窓口に加え、事業会社内に個別の通報窓口を設けている会社もあります。なお、北米・中国の事業会社は、それぞれが社内の通報制度を設けて、従業員からの通報・相談を受け付けています。

お取引先専用ヘルプライン

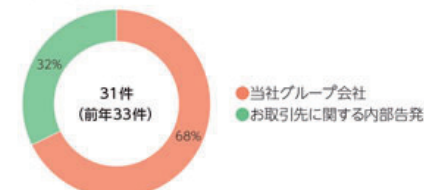
お取引先専用ヘルプラインは、国内グループ会社のお取引先の役員、従業員、元従業員を対象としています。お取引先向け説明会の中で、制度の紹介やリーフレットの配布を通して周知を図っています。

受付の流れ



2017年度の通報結果

通報の内訳



通報内容

- ・ルール違反の疑い
- ・商品の安全・安心に係る相談
- ・従業員の不適切な言動

従業員への教育・研修

セブン&アイHLDGS. およびグループ各社では、自社の事業特性にあわせて、従業員がセブン&アイグループ企業行動指針を実践するためにどのように行動したらよいかを具体的に示したガイドラインを作成し、従業員への企業行動指針の浸透・周知を図っています。また、入社時からマネジメント層までの各階層別集合研修の際には、企業行動指針やコンプライアンスをテーマにした教育を実施しています。

2015年度からはセブン&アイHLDGS. およびグループ各社の社長をはじめ、幹部を対象としたコンプライアンスセミナーを毎年開催しています。加えて、2016年度から国内のグループ従業員を対象としたeラーニング（一部はDVD視聴）による教育を定期的に行っています。



コンプライアンス意識調査

セブン&アイHLDGS. では、社やコンプライアンス意識の従業員への浸透度合いを測るため、匿名による「従業員意識調査」を隔年で実施しています。調査項目には、仕事のやりがいや人事評価への納得感を測る項目も含まれています。調査結果から判明したグループ共通の課題に対しては、グループ全体での施策を実施するとともに、グループ各社は自社の課題に応じた施策を立案し、改善を図っています。

▶ 従業員意識調査についてはこちら

取引に関する違反防止の体制

セブン&アイHLDGS. では、「消費者・公正取引部会」傘下に、グループ各社のFT（公正取引）担当で構成する「FT情報共有会議」を設けています。このプロジェクトでは、取引に関する法令の最新情報や、グループ各社や同業他社で発生した不公正な取引事案の改善施策を共有することで、違反防止に取り組んでいます。

不公正な取引事案またはその疑いが発生した場合は、「FT情報共有会議」およびCSR統括部が連携し、該当部署とお取引先の双方に事実を確認します。その上で、問題があれば行政の指導に沿って適切に対応しています。

グループ各社での違反防止

グループ各社では、社長を委員長とする「FT委員会」など、公正な取引を徹底する部門を設置し、仕入れ担当者に対して独占禁止法や下請法をはじめとした契約に関する法令の研修を実施しています。グループ各社の法令遵守状況は、「FT情報共有会議」がグループ各社にモニタリング調査を行い確認しています。

お取引先との違反防止

お取引先との最終段階の商談時には、自社の仕入れ担当者とお取引先の担当者間で商談後に契約内容に関して齟齬が生じることがないように、定型フォームに話し合いで決定した内容を記録し、それぞれが保管するようにしています。

また、セブン&アイグループでは半期に1度、従業員の上長による個人面談を実施しており、各仕入れ担当者の個人面談時には公正取引に関する遵守状況を評価して報酬に反映しています。

2016年度からは、お取引先に対する従業員の言動が企業行動指針に則ったものであるのかを確認するため、お取引先が無記名で回答いただく「お取引先様アンケート」を実施しています。2017年5月には、グループ各社合計で8,700名のお取引先担当者様にご回答いただきました。



個人情報保護・情報資産の適切な安全確保

セブン&アイHLDGS. は「個人情報保護基本方針」、「情報セキュリティ基本方針」を定め、ステークホルダーから信頼される誠実な企業として、グループが取扱う個人情報の保護と情報資産の適切な安全確保を、経営ならびに事業における重要課題および社会的責任として、役員と全従業員が取り組む義務と位置づけるとともに、個人情報保護法などの関連法令や社内ルールを遵守することで、個人情報の保護と情報資産の活用を通じて適正な業務執行が行われることを目指しています。

▶「個人情報保護基本方針」はこちら

▶「情報セキュリティ基本方針」はこちら

税務に関する方針

セブン&アイHLDGS. は、「セブン&アイHLDGS. グローバル納税方針」のもと、経営戦略と合致した税務戦略および全社的・統一的な税務マネジメントを遂行しています。

セブン&アイHLDGS. グローバル納税方針

セブン&アイHLDGS. では、当社および海外子会社を含むグループ各社において、健全で持続的な成長を確保し、社会的信頼に応える良質な企業統治体制を確立することを基本方針としています。その上で、税務ガバナンスをめぐる国内外の環境変化とレピュテーションの低下、ブランド価値の毀損、企業の社会的責任も含む税務リスクに適切に対処するため、経営戦略と合致した税務戦略および全社的・統一的な税務マネジメントを遂行します。

このことを踏まえ、セブン&アイHLDGS. では、グローバル納税方針を以下のように定めています。

■ 1. 法令遵守

セブン&アイHLDGS. では、当社および海外子会社を含むグループ会社は、常に、各社が事業活動を行っている国で適用される税法への準拠のみならず、その精神をも尊重した適切な納税を行い、当該国の経済発展に寄与します。

また、納税に関わる法令への準拠と税務マネジメントの適正性を確保すべく、財務報告に係る内部統制の構築規程などに従い、適正な会計処理および財務報告を確保することができる内部統制システムを構築・整備し、これを適正に運用します。さらに、会計監査人による監査ならびに社内外の監査役がその有効性評価を実施し、確認を行います。

■ 2. 透明性の確保

セブン&アイHLDGS. では、当社および海外子会社を含むグループ会社は、事業活動を行っている各国の国内法に準じて経営数値および納税状況を適時・適切に開示します。

また、当社および海外子会社を含むグループ会社は、過度な節税行為である租税回避は実施せず、各事業会社間の取引についても、アームスレングス原則の下に実施します。

■ 3. 税務当局との関係性

セブン&アイHLDGS. では、当社および海外子会社を含むグループ会社が事業を行う各国内あるいは関係する国際的な税務当局に誠意を持って対応することにより、税務に関わる透明性と信頼性を確保するよう努めます。



税務に関するリスク

セブン&アイHLDGS. は、税務上のリスクが将来の価値創造に与える影響を評価した結果、財務上のリスクは移転価格税制などの会計基準や税制の変更を、事業上のリスクはM&Aや企業再編を、それぞれリスクとして捉えています。

財務上のリスク

当社グループが予期しない、会計基準や税制の新たな導入・変更により、当社グループの業績および財務状況に影響を及ぼす可能性があります。

事業上のリスク

M&Aおよび他社との業務提携や合併会社設立などを通じて、当社グループは新規事業の展開やグループ事業の再編を行っています。しかしながら、当初期待した戦略投資の効果が得られず、その目的が達成できない場合、当社グループの業績および財務状況に影響を及ぼす可能性があります。

税務に関する報告



2017年度の国・地域別納税額

(単位: 百万円)

	日本	北米	中国
営業収益	3,907,835	2,017,092	113,992
営業利益	314,700	75,626	1,320
納税額	63,560	31,592	673

人権への取り組み

セブン&アイグループでは、「セブン&アイグループ企業行動指針」に基づき、国際的な行動規範を遵守するとともに、あらゆるステークホルダーの人権尊重に向けた取り組みを進めています。

人権の尊重に関する考え方・方針

セブン&アイグループでは、ご利用いただくお客様をはじめ、お取引先、地域社会の方々、職場で働く従業員などあらゆる方々に対して、常に人権を尊重し、差別をしない・させない社風を培ってきました。人権の尊重は事業活動において極めて重要な社会的責任であると認識しており、世界人権宣言などで定める基本的人権を尊重し、「セブン&アイグループ企業行動指針」においても、社会的身分・国籍・人種・門地・信条・年齢・性別・性的指向※・性自認※・心身の障がいの有無などによる不当な差別やいやがらせを行わないことを定め、周知徹底を図っています。

さらに、事業活動に関わるすべての人々の人権・個人の尊厳を尊重した取り組みを進めるためには、お取引先の皆様のご協力が必要と考え、「セブン&アイグループお取引先行動指針」を定め、お取引先に本指針を理解し遵守していただくことに努めています。

また、セブン&アイHLDGS.は人権を尊重するために、国連が提唱する「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」に関する10原則からなる「国連グローバル・コンパクト」へ署名し、支持を表明しています。

※性的指向: いずれの性別を恋愛や性愛の対象とするかをいう人間の根本的な性傾向

※性自認: 自身がどの性別に属するかという認識や感覚

- セブン&アイグループ企業行動指針

- 基本方針 4.人権の尊重

- セブン&アイグループお取引先行動指針

- 2.人権の尊重

推進体制

セブン&アイHLDGS.は、セブン&アイグループの人権啓発やノーマライゼーションに関わる業務を統括し、その推進を図る専門組織である、人権啓発センターを設置しています。人権啓発センターはグループ各社の人事部門やCSR推進部門と連携し、さまざまな啓発・教育活動を行っています。また、CSR統括委員会傘下の企業行動部会においても、定期的に人権啓発に関する取り組みの進捗状況を共有し、グループ各社の従業員一人ひとりが人権を正しく理解・認識し、差別や偏見のない企業風土・文化の醸成に向けた活動を推進しています。

サプライチェーンにおける人権への取り組みについては、CSR統括委員会傘下の消費者・公正取引部会が中心となり、お取引先への働きかけを行っています。

人権に関する啓発と教育

セブン&アイグループでは、すべてのお客様、お取引先、地域社会の方々、職場の同僚などに対して、人権を尊重し、あらゆる差別・偏見に気付き、差別をしない・させない・許さない、企業風土作りを目指し、さまざまな啓発活動と従業員教育を行っています。

研修の実施

セブン&アイグループ各社では、パートタイマー・アルバイトを含む従業員に向けた、さまざまな人権啓発教育を行っています。

例えば、イトーヨーカドーでは入社時をはじめ、役職に合わせた教育内容で階層別に人権啓発研修を実施しています。人権問題が身近なもので日常生活の中にあることを認識させ、日々の行動に結び付けられるように研修内容には具体的な事例や新しい動向・話題を採り入れて実施。2017年度は、合計で106回、2,523人が受講しました。セブン&アイHLDGSでは、グループ各社の教育を一層後押しするため、2017年2月に発行した人権啓発用のハンドブック「学ぶことから始まるみんなの人権」を活用し、従業員の理解促進を図っています。



「学ぶことから始まるみんなの人権」ハンドブック



人権研修の様子

人権啓発標語の募集

セブン&アイグループでは、企業行動指針に定められている「ひとり一人の人権が尊重される企業風土を創る」ために、パートタイマー・アルバイトを含む従業員と従業員の家族を対象に、人権啓発標語を毎年グループ内で募集しています。標語を考える過程で、一人ひとりの従業員が「人権」と向き合うことで、人権に対する意識の向上を図っています。応募作品の中から優秀作品を選考し、社内報や社内ポータルサイトなどを通じて発表し、表彰しています。27回目となる2017年度の応募作品数は73,873点と、応募作品数が2年続けて7万点を超え、これまでで最も多い応募数となりました。



人権標語募集のポスター

人権の尊重に関する評価

従業員意識調査の実施

セブン&アイグループでは、人権を尊重した行動ができているかどうかを確認するため、隔年でセブン&アイHLDGSおよびグループ各社を対象に従業員意識調査を実施しています。質問の中には、職場でハラスメントや差別を見聞きしたことがないかなどを問う質問が含まれており、2017年5月の調査ではグループ29社、合計で約45,000人を対象に調査を実施しました。

▶ [従業員意識調査の詳細についてはこちら](#)

従業員向けの相談窓口

セブン&アイグループでは、職場において人権問題が発生した場合に、グループ従業員とその家族、退職者が相談・通報できる通報窓口「グループ共通ヘルプライン」を設置しています。通報窓口は、業務委託契約および機密保持契約を結んだ第三者の通報窓口を連絡先とし、相談・通報者のプライバシーを厳守しています。通報・相談があった場合は、必要に応じて相談者の同意を得た上で事実関係の確認および問題の解決を図ります。また、相談者本人および事実関係の確認に協力した方に対して、不利益な取扱いをしないことを通報窓口の運用ルールで定めています。

▶ [従業員ヘルプラインについての詳細はこちら](#)

お取引先向け「セルフチェックシート」によるアセスメント

セブン&アイグループでは、お取引先に「セブン&アイグループお取引先行動指針」を理解いただき、この指針の遵守に必要な具体的事項を明記したお取引先向けのセルフチェックシートを運用しています。セルフチェックシート項目の中には、工場で働く人が相談できる窓口の有無、自社の取引先に本指針の遵守を求めているかといった、人権の尊重に関する内容を含む61の項目があり、回答の内容はデータベース化して取引先の継続の判断材料にしています。

▶ [お取引先向け「セルフチェックシート」の詳細はこちら](#)

お取引先製造工場へのCSR監査の実施

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」およびイトーヨーカドーの海外直輸入のお取引先の最終製造工場に対して、「セブン&アイグループお取引先行動指針」への遵守状況を確認するCSR監査を実施しています。

CSR監査では、「ISO26000」「経団連企業行動憲章」「OECD多国籍企業行動指針」などを参考にして、セブン&アイHLDGSが独自に作成した人権や労働環境などに関する監査項目（16の大項目と約140のチェック項目）に沿って、外部の審査機関がお取引先の工場を監査しています。2017年度は13か国の215工場に対してCSR監査を実施しました。

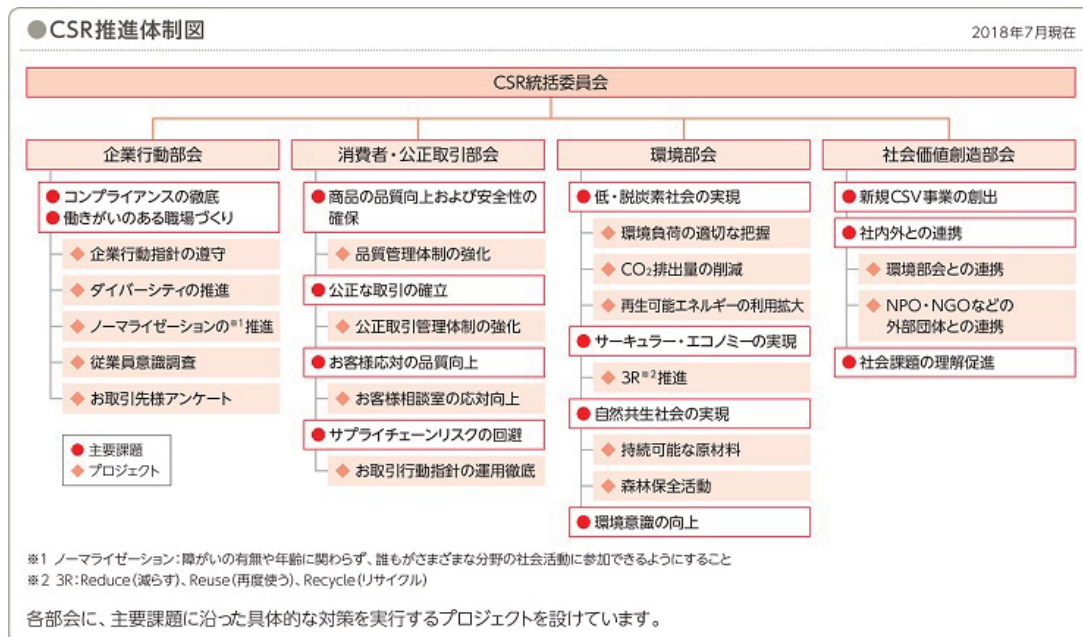
▶ [お取引先CSR監査の詳細はこちら](#)

CSRマネジメント

セブン&アイHLDGS.は、商品・サービスなどの事業の発展・開発を通じた、本業による社会課題の解決に取り組むとともに、社会と企業の双方に価値を生み出す持続可能な発展を目指します。

CSR推進体制

セブン&アイHLDGS.は、グループ全体の効果的、効率的なCSR活動を推進するために、年2回開催する、代表取締役社長を委員長とした「CSR統括委員会」において、傘下の4部会の活動状況報告を受けて指導・改善を図るとともに、持株会社と事業会社の連携の強化を図っています。



企業行動部会

企業行動部会では、グループ従業員を対象に「コンプライアンスの徹底」と「働きがいのある職場づくり」を目的とした活動をしています。

コンプライアンスの徹底に対する活動として、「社是」や「企業行動指針」の周知のほか、2016年9月に改定されたセブン&アイグループ企業行動指針に基づき、グループ各社がガイドライン(社員行動規範)の改定を行いました。

また、コンプライアンス徹底の取り組みについて各社の進捗状況を適時検証することを目的の1つとして、2013年より隔年でグループ従業員を対象とした意識調査を実施しています。これとは別に、「お取引先様アンケート」を実施し、グループ従業員がお取引先に対して社是や企業行動指針に基づく行動を行っているか確認を行っています。

これら2つの調査からわかった課題に対する改善施策については、グループ各社の担当で進捗状況や成果を共有することで、課題の改善に努めています。

働きがいのある職場づくりに対する活動として、女性や障がい者など多様な人材の活躍推進に加え、介護と仕事の両立支援に取り組むとともに、長時間労働の是正をはじめとした労働環境の改善や休日・休暇の取得促進に取り組んでいます。

▶ セブン&アイグループ企業行動指針の詳細はこちら

消費者・公正取引部会

消費者・公正取引部会では、グループ各社で取扱う商品やサービスの「品質向上と安全性の確保」と、お客様の商品選択や使用に役立つ「適切でわかりやすい情報開示」を目指しています。

品質向上と安全性の確保については、グループ共通の品質方針に基づいて、グループ各社ごとの品質基準や管理体制の整備・強化を図っています。

また、適切でわかりやすい情報開示については、グループ各社の仕入担当者を対象とした、業務に関連する法改正などの最新情報を周知する研修・教育を定期的実施しています。

さらに、商品・サービスにおけるサプライチェーン全体での社会的責任を果たすため、お取引先に「セブン&アイグループお取引先行動指針」のご理解と実行をお願いし、その遵守状況を定期的に確認・評価しています。加えて、お取引先との関係について公正性と透明性を確保するために、従業員教育の充実を図るとともに、お取引先専用の通報窓口を外部に設置し、法令遵守と公正取引の確保に努めています。

▶ [セブン&アイグループお取引先行動指針の詳細はこちら](#)

環境部会

環境部会では、事業活動を通じた「CO₂排出量の削減」と「限りある資源の有効活用」などに取り組んでいます。

CO₂排出量削減については、店舗での再生可能エネルギーの活用を拡大する目標を立てるとともに、商品の開発から製造・配送・販売・消費まで、サプライチェーンのすべての段階での環境負荷を評価し、CO₂排出量削減に向けた取り組みを進めています。

限りある資源の有効活用については、食品リサイクルの推進や廃棄物の削減を中心に、オリジナル商品セブンプレミアムの容器・包装を環境に配慮したものへ順次変更しています。また、持続可能性への配慮に関する認証を受けた原材料の活用も拡大しています。

そのほか、各地域に店舗網を持つセブン&アイグループの社会インフラとしての事業特性を活かし、2012年より店舗にペットボトル自動回収機を設置し、国内資源の循環促進およびお客様のリサイクル意識の醸成に取り組んでいます。回収されたペットボトルは、国内で再資源化して活用され、セブン&アイグループで販売する商品パッケージの原材料にも使われています。

これらの取り組みを社内で推進するために、グループ従業員に対して環境教育を定期的実施するほか、6月の環境月間におけるイベントを通じた意識啓発、エコ検定の取得促進、「セブンの森」森林保全活動など、さまざまな活動を通じた従業員の環境意識向上に努めています。

社会価値創造部会

社会価値創造部会では、事業領域が拡大し、関係する社会課題が多様化するなか、社会課題の解決に取り組むことが新しいビジネス機会につながるという認識のもと、社会的価値と経済的価値の双方を生み出す事業の創出(CSV＝共通価値の創造)を目的とした活動を行っています。

持続可能な社会の実現に向けて、さまざまなステークホルダーとの対話を通じて特定した取り組むべき「5つの重点課題」に対して、これまで培ってきた事業インフラやノウハウなど、事業特性・経営資源を活かして本業を通じた社会課題起点の新規事業の企画検討・立案・実行に取り組んでいます。また、グループ会社ごとに同様の会議体を設置し、社内の推進体制を構築するとともに、さらなる取り組み拡大に向けて各社の関係者を対象とした勉強会を定期的開催しています。

そのほか、NPOやお取引先、社会起業家といった外部との連携も視野に入れて、取り組みの深化に努めています。

各部署の目標と進捗状況

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

2017年度の主な活動計画	2017年度の活動実績	評価	2018年度の活動計画
企業行動部会			
①コンプライアンスの徹底			
2016年のセブン&アイグループ企業行動指針改定を受け、従業員のCSR・コンプライアンス意識をより醸成するため、「CSR」編、「人権（ハラスメント）」編のeラーニングを実施	2017年3月に「CSR」編、2017年11月に「人権（ハラスメント）」編のeラーニングを実施	○	- 直近の社会の動きを取り入れ、LGBT、ESG、SDGsに関するeラーニングの実施 - ハラスメント（応用編）に関するeラーニングの実施
グループ合同のeラーニングや各社の既存研修メニューに知的財産権を盛り込むなど社員向けの啓発を継続実施	事業会社の商品部門と連携し、業務内容に合わせて既存研修やeラーニングに、知財研修を盛り込むことで、社員の知財意識向上を図った	○	- 研修およびeラーニングに盛り込んだ知財研修を継続して知識の定着を図るとともに、知財知識のさらなる啓発を検討し、より向上を図る 11月をコンプライアンス強化月間と位置づけ、研修などを実施
②働きがいのある職場づくり			
- 第3回従業員意識調査の実施 - 従業員意識調査結果を受けた、取り組み結果の検証、および新たな課題の抽出を目的とした、「課題・改善策立案会」の開催 「実務者連絡会」を「働きがい向上委員会」に改称し、改善活動の進捗確認と、取り組み事例の共有を継続	2017年5月第3回従業員意識調査を実施 2017年8月・9月に課題・改善策立案会を開催し、各社が新たな課題を抽出 2017年11月・12月に、各社の改善活動進捗の共有を実施	○	従業員意識調査の見直しを行い、従業員のエンゲージメントを把握する調査に変えて、2018年度中に実施
2018年4月1日からの法定雇用率引き上げに向けて、常用雇用労働者101人以上の事業会社の障がい者雇用促進のサポート強化 - グループ適用5社における障がい者の法定雇用率維持・向上 「人権啓発ハンドブック」の冊子とDVDを活用した教育を実施	- 該当事業会社の障がい者の雇用状況・雇用率の把握と雇用推進についての情報共有を図る - 障がい者雇用率2.66%（グループ適用雇用率） 「人権啓発ハンドブック」冊子とDVDを作成し、従業員教育を実施	○	- 障がい者雇用のさらなる促進のため、事業会社との情報共有とサポートの実施 ※障がい者の雇用と定着に関するDVDの作成 - グループ適用5社における障がい者の法定雇用率維持・向上
継続的に各事業会社で認知症サポーター養成講座を開催し、グループ全体で約26,000人の認知症サポーター養成を目指す	認知症サポーター累計養成人数 約30,000人（2018年2月末）	○	グループ全体で累計約35,000人の認知症サポーター養成を目指す
「MY HEALTH WEB」スマートフォン用アプリのサービス開始 - ストレスチェックの継続実施 - 社員食堂での減塩・ヘルシーメニューの継続提供 - 健康キャンペーンの継続実施	「MY HEALTH WEB」スマートフォン向けアプリを2017年5月より配信 - ストレスチェックを全従業員対象に継続実施 - 社員食堂で2017年7月に減塩ラーメンを提供 2017年9月に「昼寝＆マッサージでリフレッシュ」キャンペーンを実施 「健康経営優良法人2018」認定	○	「MY HEALTH WEB」の活用促進 「アプリで学ぼう」健康教室の開催 「いきいきメンタルヘルス」研修会の実施 「食事で腸活」キャンペーンの実施 「皆でダイエット」教室の開催 - 受けよう乳がん検診キャンペーンの実施 - 災害時に身を守るための訓練の実施

2017年度の主な活動計画	2017年度の活動実績	評価	2018年度の活動計画
③ダイバーシティ(人材の多様性)推進プロジェクト			
女性管理職候補層の育成の強化	- 女性管理職比率(課長・係長級) 29.3%(2018年2月末) - 管理職を目指す女性社員同士のネットワークづくりやビジネススキル向上を目指したセミナーを4回実施	○	2020年女性管理職比率30%達成に向けたKPI設定および半期ごとの進捗管理 - 女性管理職候補層の育成の強化継続
- グループ各社幹部・管理職に向けた啓発活動の継続 - 男性の育児休業の取得促進	- ダイバーシティ・マネジメントセミナーの継続開催(3回開催) - 男性の育児参加に関する意識調査を実施。男性の育児休業取得促進ポスターを管理職向けと取得者向けに作製して掲示中	○	- グループ各社幹部・管理職に向けた啓発活動の継続 - 男性の家事・育児参画を促進(男性社員向け料理教室など)
仕事と介護の両立のための基礎知識の浸透	介護セミナー1回、介護コミュニティ1回開催	○	- 制度の理解を促進し、介護離職ゼロにする - 現在、介護に関わっている社員に向けた情報発信強化
- ダイバーシティ推進、働き方改革に関する社内広報の継続 - LGBTに関する啓発活動の実施 - 社外への積極的な情報発信	- 毎月の社内報でのロールモデル紹介を継続およびLGBT特集を掲載 - 管理職を対象にLGBTセミナーを開催 - 日経WOMAN、日経ウーマノミクス・プロジェクト「女性が活躍する会社ベスト100」にて3位獲得	○	- ダイバーシティ&インクルージョン推進、ワークライフ・シナジーに関する社内広報の継続 - LGBTのお客様・従業員への適切な対応を現場で構築 - 社外への積極的な情報発信
—	—		働きやすい環境を目指した人事制度の見直し
消費者・公正取引部会			
①商品の品質向上と安全性の確保			
- グループ全体で品質管理体制の整備を進める - a.各社の品質管理部門の基盤整備(人員体制、業務領域) - b.事故発生時のレポートラインの整備 - c.事故発生時の対応ガイドライン策定 - リスク管理研修(QC担当者に向けた専門スキルアップ研修)の実施	- a.グループ各社の増員を図ると同時に、各社内に独立した品質管理部署を設置 - b.品質管理の重大事故発生時に速やかに各社の関係部署を通じて経営層に連絡が上がるると同時に、セブン&アイHLDGS.の関係各部に報告が上がる仕組みを構築 - c.該当商品の販売継続の有無、購入されたお客様への告知方法、重要事案報告の要否 - 製造物責任法の欠陥、危害シナリオ、リスクアセスメント、リスク低減の方策などに関するリスク管理研修を実施	○	グループ各社の基盤整備、組織・人員の強化
- 繊維製品の研修を基礎・中級・上級で計画(400人) - QC検定・TES資格への継続受験	- 基礎・中級・上級で302人実施 - QC検定:3人合格 - TES資格:20人合格	△	- MD研修の実施(繊維・雑貨・薬機法など) - 衣料、住居製品担当販売員向け商品知識ハンドブック作成
- HACCP制度化に向けてグループ各社の対応を進める - a.インストア調理への対応 - b.サプライチェーンとしての製造工場への対応	2020年度のHACCP制度化に向けて各業態、各事業会社に向けてのタイムスケジュールを立案、進捗管理を実施 - 社内関係各社に対してHACCP説明会を実施	○	- HACCP制度化に向け、オリジナル商品製造工場の国際基準に基づく認証取得を促進 - 食品衛生管理ハンドブック策定

2017年度の主な活動計画	2017年度の活動実績	評価	2018年度の活動計画
②公正な取引の確立			
グループ各社と適宜会議を開催し、情報共有と課題抽出と是正対応を実施	各社の下請法遵守状況を調査し、店舗応援依頼時の費用負担などについてルールを明確にし、是正対応を実施	○	消費税増税に向けて消費税転嫁法の遵守状況と是正対応を進める
- 新任商品開発担当向けに公正取引に関する合同研修を3月・10月に実施 - eラーニングを定期的に実施 6月：商品表示 9月：景品 11月：独占禁止法（優越的地位の濫用・下請法）	3月・10月に新任商品開発担当向けに優越的地位の濫用と表示に関する集合研修を実施 3月：14社108名 10月：15社134名 - eラーニングの実施状況 6月：食品表示と衣料・住居品景品表示の2コースを実施 受講者：食品17社1,950名、衣料・住居13社1,822名 9月：景品表示コースを実施 受講者：22社3,057名 11月：独禁法・下請法コースを実施 受講者：24社3,504名	○	- 新任商品開発担当向けに優越的地位の濫用と下請法、表示関連法のグループ集合研修を3月・10月に実施 - eラーニングの実施予定 5月：表示、景品など 9月：消費税転嫁法 10月：独占禁止法（優越的地位の濫用・下請法）
環境部会			
①環境負荷の把握と低減			
スコープ3排出量で排出量が多いセブン-イレブン・ジャパンの κατηγοリー1で第三者検証の実施	セブン-イレブン・ジャパンの κατηγοリー1で第三者検証を実施	○	新たにアイワイフーズのCO₂排出量第三者検証を実施
2017年度は環境省の実証事業を活用し、コンビニエンス用小型マシンの導入店舗を拡大	17年度セブン-イレブンへ小型ペットボトル回収機を300店に導入	○	回収されたペットボトルを循環利用するスキームの拡大
②森林保全活動			
長野「セブンの森」の契約満了に伴い、新たな場所で長野「セブンの森」の保全活動を開始	長野県信濃町所有の森林を「セブンの森」に変更し、保全活動を開始	○	年2回の森林保全活動の実施、および森林保全の10年計画を立案し、実施
セブンプレミアムの740アイテムで環境に配慮した包材を導入	累計950アイテムに導入	○	セブンプレミアムで新たに950アイテム（累計1,900アイテム）に環境に配慮した包材を導入
③環境意識レベルの向上／情報共有			
eco検定合格者1,700人	新規合格者：1,713人（累計：4,151人）	○	eco検定合格者2,000人（累計6,151人）
社会価値創造部会			
①CSVの理解促進			
CSVへの理解を促進させる機会づくり	環境配慮商品やエシカル商品などの販売を推奨し、社会課題解決型の事業への理解を促進	△	
②社会課題の理解促進			
グループが取り組むべき「5つの重点課題」の背景にある社会課題を深く知る機会づくり	ボランティア活動などへの参加を通じて、社会課題への理解を深めるための機会を提供	○	社外のステークホルダーとの意見交換会などの対話の機会を活用し、出店地域における社会課題の理解を深める
③新規CSV事業の創出			
- グループ各社において社会課題を起点とした新規事業を企画立案、実行 - グループ会社による協働やNPO、お取引先といった社外との連携の検討	社会課題解決型の商品・サービスの提供をグループ事業会社18社で開始	△	- NPO・NGOなどの外部団体との連携による新規事業の創出 - 環境部会と連携してリサイクルできる資源を活用した商品の開発・販売

従業員のCSR教育

セブン&アイHLDGS.では、従業員の入社時および昇格・昇進による新任役職者への集合研修のほか、社内報や四季報、CSRレポートなどを通じたCSR教育を行っています。

また、コンプライアンスやダイバーシティ、環境などの専門分野に関する勉強会およびセミナーなどの定期開催や、社内ポータルサイトを通じた従業員向けボランティア情報を発信しています。

加えて、2016年度より、国内のグループ全従業員を対象としたeラーニングによるCSR教育を実施しています。2017年度は、CSRの基本、環境問題、ハラスメント防止をテーマとしたeラーニングを実施しました。

また、お取引先と関わりを持つ従業員を対象として、独占禁止法（優越的地位の濫用）、下請法、商品表示などに関するeラーニングを実施しました。



サステナビリティを巡るリスク・機会

環境・社会に関わる様々な課題は、企業のサステナビリティを脅かすリスクとなる一方、社会課題の解決に取り組むことは、新しいビジネスチャンスにつながります。当社では、5つの重点課題に関わるリスクとチャンスを把握し、リスクの低減に努めるとともに、社会課題を解決する新たなビジネスモデルの創出を通じて、持続可能な社会と企業の持続的成長を目指しています。

そのために、企業行動指針をはじめとした各種方針を定め、グループ横断組織CSR統括委員会とその傘下に企業行動部会、消費者・公正取引部会、環境部会、社会価値創造部会を設置し、具体的な対応を検討しています。

「重点課題（マテリアリティ）」と主なリスク・機会

重点課題1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

【リスク】

- ・ 高齢化に伴うニーズの変化への対応が遅れた場合の来店動機の低下
- ・ 人口減少による来店客数の減少 など

【機会】

- ・ 高齢化に対応した商品やネットをはじめとした便利なお買物環境・サービスの創出による販売機会の拡大
- ・ 生活インフラとしての社会的役割の拡大とステークホルダーからの信頼獲得 など

【リスク低減と機会の創出】

- ① 方針：企業行動指針
- ② 体制・仕組み：CSR統括委員会および傘下の社会価値創造部会、デジタル戦略部
- ③ 取り組み：ネットを活用したお買物支援サービスの提供、個食・少量・便利を切り口にした商品提供、様々な公共サービス提供、自治体との連携協定、外国人旅行者向け（多言語サービス）

重点課題2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

【リスク】

- 商品事故・店頭事故の発生や法令違反による信用の低下
- 自然災害による営業停止
- 個人情報事故によるお客様からの信頼低下
- 機密情報漏洩による経済的損失
- 情報システム停止 など

【機会】

- 徹底した安全・品質管理や健康配慮商品等、お客様ニーズに即した新しい商品提供による販売機会の拡大
- 災害時の早期の営業再開による社会的価値の提供
- グループ会社のお客様情報を総合したCRM戦略による販売機会の拡大 など

【リスク低減と機会の創出】

- ① 方針: 企業行動指針、品質方針、情報セキュリティ基本方針、個人情報保護基本方針、情報セキュリティ基準、個人情報基準
- ② 体制・仕組み: CSR統括委員会および傘下の消費者・公正取引部会、社会価値創造部会、グループQCプロジェクト、情報管理委員会、デジタル戦略部、内部通報制度(従業員・お取引先)
- ③ 取り組み: NDF-HACCP運用、健康志向に配慮した商品の開発・提供(保存料・着色料排除・トランス脂肪酸・低アレルギーメニュー)、食品トレーサビリティ情報の公開、情報セキュリティ教育

重点課題3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

【リスク】

- 気候変動に伴う店舗・物流網への物理的損害
- 環境規制の強化とコスト増加
- 生産地の気候の変化や資源をめぐる紛争による原材料調達の困難化
- エシカル消費への関心の高まりに対応が遅れた場合のお客様の減少
- 廃棄物の増大による社会的批判と処理コストの増加 など

【機会】

- 省エネや廃棄物削減、リサイクル、エネルギー供給源の見直しによるコスト削減
- 環境保全活動推進による企業イメージの向上
- エシカル消費・環境配慮型商品の売上拡大 など

【リスク低減と機会の創出】

- ① 方針：企業行動指針、環境宣言、地球温暖化基本方針、環境指針・規約、持続可能な調達基本方針
- ② 体制・仕組み：CSR統括委員会および傘下の環境部会
- ③ 取り組み：省エネ設備の導入、再生可能エネルギー・新エネルギー（水素）の導入、環境配慮車両の導入、パッケージの簡素化・素材見直し、食品廃棄物の飼料化・肥料化、循環型農業の実施、店頭資源回収、従業員の環境意識啓発

重点課題4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

【リスク】

- ・ 労働力人口の減少による人材不足・人件費の高騰
- ・ メンタルヘルス・ハラスメント、長時間労働問題の発生による人材確保の困難化・社会的評価の低下 など

【機会】

- ・ ダイバーシティ経営推進による競争力の強化・新規事業の開発と優秀な人材の獲得
- ・ ワークライフバランス実現による社員のモチベーション向上
- ・ AI・IoTなどを活用した労働生産性の向上とコスト削減など

【リスク低減と機会の創出】

- ① 方針：企業行動指針
- ② 体制・仕組み：CSR統括委員会および傘下の企業行動部会、ダイバーシティ推進プロジェクト、内部通報制度
- ③ 取り組み：ダイバーシティ意識啓発（管理職向け・女性向けセミナー）、経営幹部候補社員の育成（研修会）、育児・介護との両立支援策の導入、健康経営の推進、障がい者雇用の推進、特例子会社、学生のキャリア教育への協力

重点課題5 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

【リスク】

- ・ サプライチェーン上の人権問題の発生による商品供給の停止や品質の劣化・社会的評価の低下（風評の拡散）
- ・ 漁業資源をはじめとする天然資源の枯渇による原材料仕入れの困難化 など

【機会】

- ・ サプライチェーンの人権・環境配慮の徹底による高品質商品の安定的仕入
- ・ 持続可能な原材料調達による競争力の拡大・エシカル消費に対応した商品・サービス提供による販売機会の拡大 など

【リスク低減と機会の創出】

- ① 方針：企業行動指針、お取引先行動指針、持続可能な調達基本方針
- ② 体制・仕組み：CSR統括委員会および傘下の消費者・公正取引部会、環境部会
- ③ 取り組み：お取引先アンケート・お取引先CSR監査、内部通報制度（お取引先）、森林保全活動、FSC認証紙の活用、ASC・オーガニック商品の取り扱い、お取引先行動指針説明会の開催

セブン&アイHLDGS. の重点課題

セブン&アイHLDGS. は、ステークホルダーの期待や要請にグループが一体となって応えていくために、さまざまな立場のステークホルダーの方々との対話を行い、取り組むべき重点課題を2014年に特定しました。ここでは、その特定までのプロセスについてご紹介します。

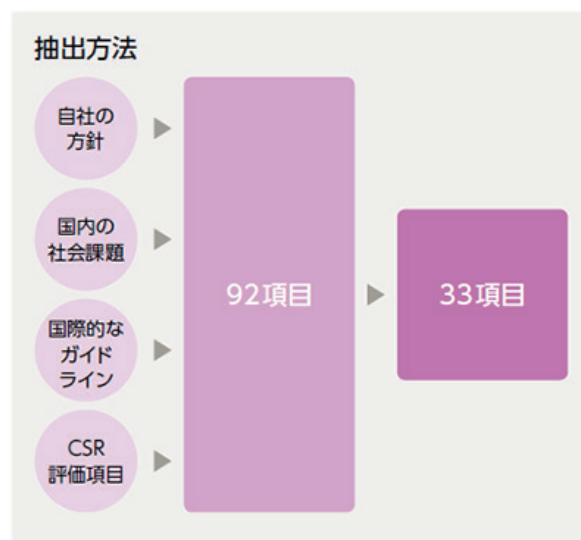
重点課題特定の目的

- セブン&アイグループの事業領域が拡大し、関係する社会課題や社会要請が多様化する中、特に重視すべき課題に集中し、適切に対応する
- グループ全体のCSRの方向性を明確にし、グループシナジーを最大化する
- グローバルスタンダードに対応したCSRマネジメント、情報開示を推進する

重点課題特定プロセス

STEP 1 検討すべき社会課題の抽出

重点課題を特定するにあたって、検討すべき社会課題の抽出を行いました。グループの企業行動指針などの方針だけでなく、GRIガイドライン第4版、ISO26000、ミレニアム開発目標などの世界的な枠組みや、日本政府の会議などで議論される日本の課題、CSR評価機関の調査項目も加味し、社会課題を抽出しました。



STEP 2 ステークホルダーからのヒアリング

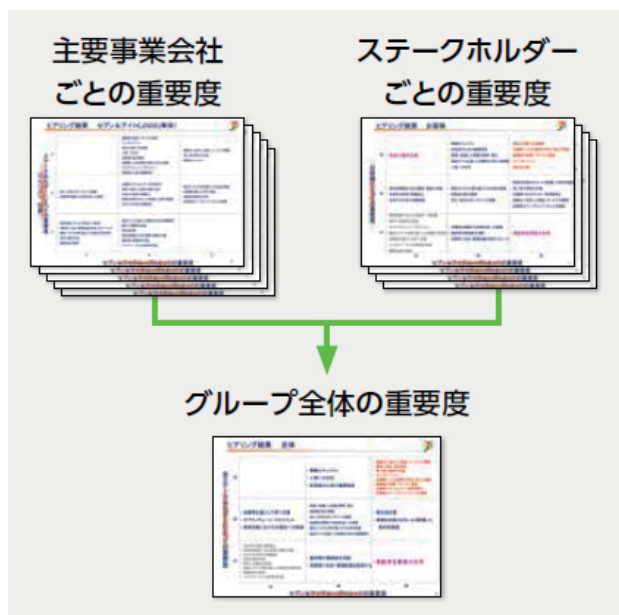
抽出した社会課題について、ステークホルダーの皆様からのグループに対する今後の期待や要請を把握するため、お客様、お取引先、株主・投資家、社員に対してアンケート形式でヒアリング調査を実施しました。それぞれの課題に、グループがどの程度優先的に取り組む必要があるかを評価いただきました。

ヒアリングしたステークホルダーと期待

	ヒアリング対象	ステークホルダーの期待(例)
お客様	主要事業会社のお客様	・商品の安全性向上 ・個人情報の確実な保護 など
お取引先	主要事業会社の主なお取引先	・買物不便者支援を通じたバリューチェーン全体のさらなる信頼性の向上 ・被災地支援の継続 など
株主・投資家	小売業界のアナリスト	・廃棄ロスへの対応 ・高齢者ニーズへの対応 など
社員	主要グループ会社の役職者および社員	・高齢化へのグループ全体での対応 ・品質、安全のさらなる追求 など

STEP 3 ヒアリング結果をもとに重点課題候補の作成

各ステークホルダーからの期待をもとに、社会課題をステークホルダーにとっての重要度と当社事業にとっての重要度の2軸で評価しました。さらにそれらを統合し、グループ全体での重点課題の候補を作成しました。



STEP 4 有識者とのダイアログ

作成した重点課題候補をもとに、これからセブン&アイHLDGS. がどのようなことに注力すべきなのかを議論するため、有識者の方を交えてダイアログを行いました。ダイアログは、セブン&アイHLDGS. および主要事業会社の代表取締役社長をはじめとする経営陣が参加し、グループ全体と事業領域ごとについて議論する場をそれぞれ設け、有識者の方々と意見交換を行いました。

STEP 5 重点課題の決定

ステークホルダーの方々と有識者の意見をもとに、それぞれの重点課題候補の重要性を見直し、整理しました。整理した重点課題候補をもとに、ステークホルダーとグループの事業の双方にとって重要性の高い項目について、関連性を考慮し5つに統合。社長を委員長とするCSR統括委員会で、グループとして取り組むべき重点課題を決定しました。



重点課題 1

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供



[詳しくはこちら](#)

重点課題 2

商品や店舗を通じた安全・安心の提供



[詳しくはこちら](#)

重点課題 3

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用



[詳しくはこちら](#)

重点課題 4

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援



[詳しくはこちら](#)

重点課題 5

お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上



[詳しくはこちら](#)

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

重点課題の考え方

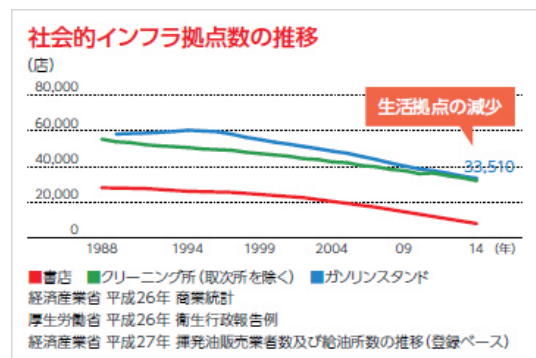
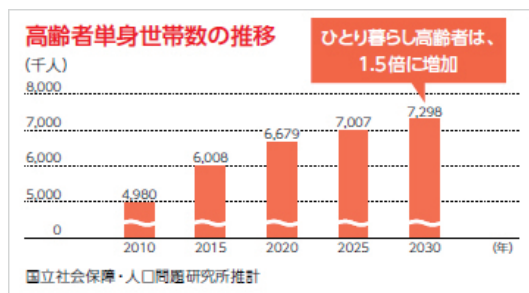
セブン&アイHLDGS.では、人口の減少による少子高齢化や女性の社会進出、小売店舗の減少といった社会環境の変化に対応し、お買物が不便なお客様を支援するために、全国にグループ約20,000店舗を展開するという社会インフラとしての事業特性を活かしながら、お買物の利便性向上に取り組んでいます。多様なお客様のニーズを満たすことは、私たちに絶えず求められる重要な社会的役割であると認識しており、最重要課題の一つとしてこれからも取り組みを進めていきます。

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お買物や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9,000万人を割り込み、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2010年に比べ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」



重点課題の推進体制

本重点課題は、本業を通じた社会課題解決の取り組みとしてグループ各社がさまざまなサービスを展開しています。これらの進捗確認ならびに新規の取り組みについては、セブン&アイHLDGS. 執行役員コーポレートコミュニケーション管掌を責任者に、CSR統括委員会とその傘下の社会価値創造部会を中心に推進しています。

SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループは高齢者を含むさまざまな方に公共サービスをはじめとする生活インフラを提供し、持続可能な開発目標(SDGs)の目標9と11、16の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

お買物の支援

お買物がご不便なお客様を支援するために、新たな「お買物支援」サービスの創出に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

家事の軽減

食事に不便や困難を感じている方へ向けた個食・少量・簡便を切り口とした調理済み商品を開発・販売しています。

[詳しくはこちら](#)

社会インフラとしてのサービスの拡充

社会インフラ拠点の減少により生活に不便を感じる方へ、不便を軽減するための公共サービスを提供しています。

[詳しくはこちら](#)

多様なお客様へのサービス

ご来店いただくすべてのお客様が安心してご利用いただくためのサービスを拡大し、お買物を支援しています。

[詳しくはこちら](#)

重点課題 1 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

セブン&アイHLDGS. は、お買物がご不便なお客様を支援するために、これまで築き上げてきた店舗網や物流・情報システムなどを活用して、新たな「お買物支援」サービスの創出に取り組んでいます。



ネットスーパー

イトーヨーカドーでは、パソコンやスマートフォンで商品をご注文いただくと、ご指定の時間帯に商品をお届けする「ネットスーパー」を136店舗で展開しています(2018年2月末現在)。近くの店舗から最短4時間でお届けするネットスーパーは、食料品・日用品の取扱いに加え、2013年11月から医薬品の取扱いも開始しています。また、2014年12月から子育て応援として、発行から4年以内の母子手帳をご提示・ご登録いただくと登録日より4年間、配達料を100円(税込)にするサービスを提供しています。

また、2017年11月から、「IYフレッシュ」をオープン。LOHACOとの共同事業としてLOHACOの日用品とイトーヨーカドーの商品が同時に注文できます。(配達エリア: 文京区、新宿区。2018年2月末現在。順次拡大予定)



ネットスーパー

ネットコンビニ

セブン-イレブンでは、コンビニで扱うおにぎりや弁当など2,800品から商品をパソコンやスマートフォンで注文し、最短2時間後にご自宅など指定した場所で受け取ることができるサービスを行っています。2017年10月に北海道小樽市などの25店で実証実験を開始し、2019年8月までに北海道内の全店舗で展開、2019年9月以降に順次、全国のセブン-イレブン2万店超に拡大する予定です。



店内の商品をお届けする「セブンらくらくお届け便」

セブン-イレブンでは、店内のほぼ全ての商品を対象に、事前に電話などでご注文いただき、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。配達に使用する超小型電気自動車「コムス」は約830台が稼働しており、また導入を進めている電動アシスト自転車も約2,600台が稼働しています（2018年2月末現在）。



セブンらくらくお届け便

移動販売サービス「セブンあんしんお届け便」「イトーヨーカドーあんしんお届け便」

セブン-イレブンでは、移動販売サービス「セブンあんしんお届け便」を1道29県58店舗で運用しています（2018年2月末現在）。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。今後もお客様のニーズに合わせ順次拡大する予定です。

また、イトーヨーカドーでも、独自に開発した販売設備付きトラックで巡回する移動販売「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、いわき市の5店舗で運行しています（2018年2月末現在）。



セブンあんしんお届け便



イトーヨーカドーあんしんお届け便

オムニ7

セブン&アイHLDGS. は、お客様がグループのあらゆる商品をいつでもご注文でき、ご都合に合わせてお近くのグループ店舗やご自宅で商品を受け取り、返品もできる「オムニ7」に取り組んでいます。店舗での販売はもとより、パソコンやスマートフォンで商品をご注文いただけます。



商品をお届けの際もお買物をサポート

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

家事の軽減

セブン&アイHLDGS.では、お客様の「お買物をする時間がない」「家事に時間をかけられない」といった声に対応し、食事に不便や困難を感じている方へ向けた個食・少量・簡便を切り口とした調理済み商品を開発・販売しています。



お食事お届けサービス「セブンミール」

セブン-イレブンでは、毎日のお食事の準備に不便を感じている方や、健康に配慮したいと思われる方へ、電話やネットからご注文いただくことで、味や品質にこだわった商品を電話お届けするサービス「セブンミール」を全国の約15,000店(2018年2月末現在)で「1日分より」「年中無休で」「ご注文の翌日に」ご提供しています。商品の受け取りは「ご自宅などへのお届け」もしくは「セブン-イレブン店舗での受け取り」をお選びいただけます。



お食事をご自宅までお届け

▶ [セブンミールの詳細はこちら](#) 

食事の準備が簡単な商品・サービスの開発

セブン-イレブンでは、「セブンミール」のサービスの一つとして、1日分、1人前からご注文いただけ、主菜と副菜のセットメニューが約20分で完成するレシピ付きの調理キット「食材セット」を北海道と関東限定で取扱っています(2018年2月末現在)。「食材セット」は素材のみでなく調味料においても保存料・合成着色料が不使用であり、素材はカット済みのため調理時間を短縮できます。また各食120g以上の野菜が摂れるなど、栄養バランスや健康にも気遣った献立をご注文いただけます。

また、イトーヨーカドーの「IYフレッシュ」でも、簡単に調理できるミールキットを販売し、共働きで時間のない方や単身世帯で食材を無駄なく使いたいという方に好評をいただいています。



セブンミール「食材セット」



IYフレッシュ「ミールキット」

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

社会インフラとしてのサービスの拡充

セブン&アイHLDGS. は、近所の行政や銀行の窓口、小売店舗などの社会インフラ拠点の減少により生活に不便を感じる方へ、自治体と連携し、不便を軽減するための公共サービスを提供しています。



包括連携協定など、自治体との連携を推進

セブン&アイグループは、地域の活性化に向け、各自治体と、地産地消、高齢者支援、健康増進、環境保全など、幅広い分野で連携する「包括連携協定」の締結を推進しています。また、通常の店舗営業時やお届けサービスの中で、高齢者などの異変を察知した時に、自治体と連携して対応することや、高齢者雇用の促進、認知症サポーター養成への協力などの活動に関して自治体と連携する「見守り協定」の締結も推進しています。

そのほか、「物資支援協定」を締結することで災害時の迅速な地域支援に備えるとともに、可能な範囲で水道水やトイレ使用、周辺情報を提供する「帰宅困難者支援協定」の締結も進めています。

各社別自治体との包括連携協定数

	2017年2月末	2018年2月末
セブン-イレブン・ジャパン	76	91
イトーヨーカ堂	27	42
そごう・西武	9	9
ヨークベニマル	4	8
ヨークマート	1	2
セブン&アイ・フードシステムズ	1	1
合計	118	153



富山県との包括連携協定締結式

▶ 災害時における支援についてはこちら

自治体と連携した地域活性化支援

セブン&アイグループでは、包括連携協定の締結を機会として、各自治体と連携したさまざまな地域活性化の取り組みを進めています。

セブン-イレブン・ジャパンでは、地元の味や食文化を大切に、地域の食材を使用した商品の開発を行っているほか、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマルなどでは、地域商品や地域の食材を使用したメニューの提案などを行い、地域の魅力を発信することで地域活性化に貢献しています。



長野地区のセブン-イレブンで販売した
「お肉たっぷり！豚汁（信州味噌®）」



西武福井店で開催した
「おいしいふくい大博覧会」

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、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、507の市区町村と連携しています（2018年2月末現在）。さらに、340自治体では戸籍証明書の発行、342自治体では税の証明書が発行できるなど、サービスを拡充しています（ご利用にはマイナンバーカードが必要になります）。このサービスはマイナンバー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。

保険加入と保険料支払いサービス

セブン-イレブンでは、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時間いつでも簡単にバイク自賠責保険（原動機付自転車・車検不要の排気量250cc以下の二輪自動車対象）と自転車向け保険の加入、保険料の支払いができるサービスを、業界に先駆けて展開しています。

2015年9月からは、「1DAY保険」（1日単位の自動車保険）を、2018年4月からは、必要な補償を必要な時にだけ受けられる商品「1DAYレジャー保険」をセブン-イレブン全店で販売しています。今後も、お客様のニーズに合わせた商品販売を通じて、お客様のより豊かな暮らしに貢献していきます。



コピーやプリント、各種証明書発行、保険加入などでもできるマルチコピー機

自転車シェアリング

セブン-イレブン・ジャパンでは、店舗敷地内の駐輪スペースをシェア自転車の貸し出しや返却の拠点にする取り組みを開始しました。エリアを順次拡大し、2018年度末までに首都圏や地方都市の1,000店で5,000台を設置する計画です。また、イトーヨーカドーでも、2018年6月から取り組みを開始しています。

自転車シェアリングは、一定区域内にある複数のステーションのどこからでも乗ることができ、借り場所ではなく最寄りのステーションに返却することが可能です。交通機関が十分でないエリアでは、公共交通機関の補完として期待されており、インフラとしての役割を担っていきます。



シェア自転車の拠点となる店舗

店舗内に選挙の投票所の設置

イトーヨーカドー、そごう・西武では、市町村合併による投票所の減少や投票率の低下、さらに改正公職選挙法の施行で、選挙権年齢が満18歳以上へ引き下げとなったことに伴い、投票率の向上を目指す自治体と連携し、店舗内に投票所を無償で設置しています。有権者がよりアクセスしやすくなることで、お買物ついでにご活用いただいています。2017年度はイトーヨーカドー21店舗、そごう・西武4店舗にて実施し、店内ポスターの掲示や店内放送、レシートへの印字などの告知による選挙の啓発活動を行いました。



イトーヨーカドー店舗内に設置した投票所

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

多様なお客様へのサービス

セブン&アイHLDGS.は、高齢者や障がい者、年々増加する海外からの観光客など、ご来店いただくすべてのお客様が安心してご利用いただくためのサービスを拡大し、お買物を支援しています。



認知症サポーターの育成

セブン&アイグループは、出店地域において認知症の方とその家族が安心して暮らせる街づくりを支援するために、従業員に「認知症サポーター養成講座」の受講を推進しています。

グループ各社で養成講座を開催し、サポーターの人数は2018年2月末現在、グループ全体で29,623人と、2018年2月末までの目標であった26,000人を達成しました。今後も認知症サポーターの育成を強化していきます。

認知症サポーター受講者数推移

	2015年度	2016年度	2017年度
累計	16,554人	24,029人	29,623人



認知症サポーター養成講座

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107店舗で展開しています(2018年2月末現在)。販売時には専門の資格を持つ販売員が商品のご案内をすることに加え、介護や福祉全般に関する相談を受け付けています。お客様の声を活かした商品づくりにも取り組み、段差を乗り越えられるシルバーカーなどを開発し、ご好評いただいております。

また、そごう・西武では、一般社団法人ケアリングデザインと連携し、50歳代以上のお客様の暮らしと住まいづくりをサポートする「くらしのデザインサロン」を西武池袋本店に常設し、歳を重ねても自分らしく暮らせるよう、年齢とともに起こる身体変化へのケア・サポートをさりげなく施した、美しい住まいを提案しています。



あんしんサポートショップ



段差乗越えシルバーカー

▶「あんしんサポートショップ」の詳細はこちら [👉](#)

▶「くらしのデザインサロン」の詳細はこちら [👉](#)

外国人旅行者へのサービス

セブン&アイグループでは、外国人のお客様を対象に消費税の免税品目が全品目に拡大されたことに伴い、2014年より、グループ各社の一部店舗において「免税サービス」を開始しました。

また、セブン銀行のATMによる海外発行カードでの現金引出しに加え、外国人旅行者からのニーズの高い無料Wi-Fi「セブンスポット」も店舗内に設置しています。



免税サービスコーナー

外国人の生活をサポートする情報の発信

セブン銀行では、海外送金サービスをご利用のお客様向けに、9言語に対応した「海外送金アプリ」を提供しています。2016年より、このアプリを通じて地域情報を発信することを主な目的として、外国人が多く暮らす自治体と多文化共生の推進に関する協定の締結を進めています。該当地域に居住する方向けに、暮らしの情報や災害情報などを多言語で配信し、お客様が日本で安心して暮らせるためのサポートをしています。2018年3月末現在、6つの自治体と協定を締結しており、今後も拡大していく予定です。

多様なお客様が操作しやすいATMの開発

セブン銀行では、すべてのお客様に安心してご利用いただけるよう、ATM機能やサービスを日々進化させています。主に視覚障がいのあるお客様にご利用いただいている音声ガイダンスサービスでは、ATMに備え付けのインターホンから流れる音声案内に沿ってインターホンのボタンを操作することで、お取り引きいただけます。提携する約540社の金融機関※のカードでご利用可能です。この音声ガイダンスのシステムは、視覚障がいのある方にご意見をうかがい、操作性を検証しながら開発しました。

また、誰もが使いやすいATMを目指して、セブン-イレブン店内のATMに杖・ドリンクホルダーを設置しました。

※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。



音声ガイダンスサービス



杖・ドリンクホルダーを設置したATM

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

重点課題の考え方

セブン&アイグループでは、各社の店舗で約300万アイテムの商品を取扱うほか、プライベートブランドとしてさまざまな商品の開発も行っています。そのため、商品の「安全・安心」をはじめとする品質の確保は何よりも重要なものとして取り組んでいます。また、災害などの緊急時でも安心して利用いただける社会インフラとしての役割を担うことも重要な課題であると認識しています。

■ 関連する方針

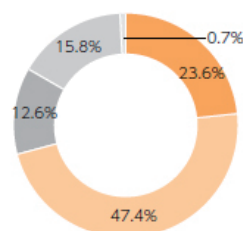
▶ 品質方針

重点課題の背景

食の安全性

食のグローバル化や、近年の食の安全・安心を脅かす事件・事故が発生する中、原材料管理や食品添加物、残留農薬問題など食の安全性に関する関心が高まっています。特に内閣府による調査では、約7割の人が食品安全について不安を感じると答えており、企業へのさらなる品質管理体制の強化が求められています。

食品安全に対する不安の程度



〈不安を感じること〉

ウイルスなどによる食中毒: 78.5%

放射性物質を含む食品: 64.1%

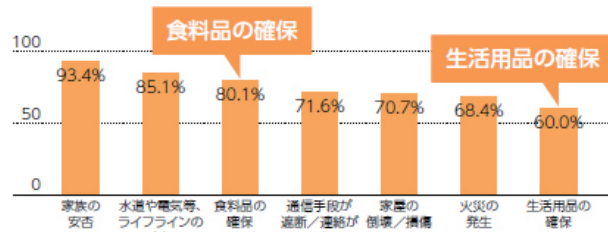
- とても不安を感じる
- ある程度不安を感じる
- どちらともいえない
- あまり不安を感じない
- 全く不安を感じない

「食品の安全性に関する意識等について」の結果報告書(平成27年)

多発する自然災害

近年、気候変動などの影響もあり、大雨による洪水や地滑りが頻発しています。また、日本列島の位置に由来する大規模地震など、数多くの自然災害の発生が続いています。特に日本は災害により被害を受ける人々が多く、大規模災害が発生したときは、生活に必要な商品・サービスの提供が求められるなどの社会インフラの役割が重要視され、安全・安心な拠点としての事業継続が求められています。

震災時に心配なことは何ですか?(複数回答)



明治安田生命「震災に関するアンケート調査」2011年8月

重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 執行役員コーポレートコミュニケーション管掌を責任者にCSR統括委員会とその傘下の消費者・公正取引部会が、グループ各社・関係部門と連携しながら推進しています。また、情報セキュリティにおいては、グループ情報管理委員会のもと取り組みを推進しています。

SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループは気候変動などの自然災害が発生した際の安全・安心を確保する生活拠点を提供し、持続可能な開発目標(SDGs)の目標2と3、9、11、13の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

品質管理体制の構築

安全・安心な商品をお客様に提供するために、国際的な品質・衛生に関する管理マネジメントシステム規格や管理手法の導入に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

食品のトレーサビリティ

原材料調達から販売に至るすべての段階で、商品のトレーサビリティ(流通履歴)を積極的に公開しています。

[詳しくはこちら](#)

健康への配慮

お客様のさらなる健康志向に配慮して、食品の添加物の使用を低減し、栄養バランスがとれた食品を提供することに努めています。

[詳しくはこちら](#)

お客様とのコミュニケーション

お客様の立場に立って商品・サービスを改善していくために、グループ各社に「お客様相談窓口」を設けて、ご意見・ご要望などを承り、迅速に対応しています。

[詳しくはこちら](#)

情報セキュリティおよび個人情報保護

グループが取扱う情報資産の適切な安全確保を重要な義務と位置付け取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

商品・サービスの適切な情報開示

お客様の適切な商品・サービスの選択のために、正確でわかりやすい表示に努め、誤解を与えることがないようにします。

[詳しくはこちら](#)

地域防犯対策

お客様に安全で安心してご利用いただける拠点になるべく、地域の防犯に協力しています。

[詳しくはこちら](#)

災害における支援

地域のライフラインを守ることを使命として災害時においても早期の営業再開と継続に努めています。

[詳しくはこちら](#)

震災復興支援

東日本大震災の復興支援策として、商品の販売を通じた活動をはじめとして、従業員ボランティア、NPOと協働した活動に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

品質管理体制の構築

セブン&アイHLDGS. は、安全・安心な商品をお客様に提供するために、国際的な品質・衛生に関する管理マネジメントシステム規格や管理手法の導入に取り組んでいます。



グループ各社の品質管理の基盤整備

セブン&アイHLDGS. では、グループの一つの会社で起きた商品事故が、グループ全体に影響を及ぼすことを認識し、品質管理の体制整備を進めています。プライベートブランド「セブンプレミアム」の開発部門をはじめ、食品を扱うグループ会社12社、衣料品・住まいの品を扱うグループ会社10社の品質管理責任者が定期的に集まり、方針や情報を共有することで、事故の未然防止と事故発生時の迅速な対応を強化しています。具体的には、グループ各社において以下のような品質管理の基盤整備を進めています。

品質管理の基盤整備

1. 専門部署として客観的に事故への対応を判断できる体制
2. 重大事故発生時の経営トップへの迅速な報告体制
3. 重大事故発生時の商品回収・販売継続判断のガイドライン策定

「NDF-HACCP認定制度」の運用

セブン-イレブン・ジャパンでは、食品の衛生管理手法であるHACCP※1を1997年から採用するとともに、専用工場の品質管理状況を審査・認定するために、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確認しています。その結果を受けて、一定以上の水準であると認められた優良な工場を認定するという「NDF-HACCP認定制度」を運用しています。審査は第三者機関に依頼し、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審査を実施しています。

そのほか、セブン-イレブン・ジャパンでは、デイリーメーカーを対象に食物アレルギーに関する勉強会を開催し、発症メカニズムや症状の理解を深め、食物アレルギーに関する管理体制の構築を進めています。

※1 HACCP: 原材料の受け入れから最終製品までの各工程の危害要因を分析したうえで、危害の防止につながる特に重要な工程を継続的に監視・記録する工程管理システム

※2 日本デリカフーズ協同組合(NDF): デイリー商品の製造工場における衛生管理レベルの向上や、地区による品質差をなくすために1979年に結成

▶ セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら



JGAP認証取得

イトーヨーカドーでは、プライベートブランド「顔が見える野菜。」「顔が見える果物。」のさらなる品質管理レベル向上を目的に、農業生産工程管理手法の一つであるJGAP(Japan Good Agricultural Practice)の認証取得に取り組んでいます。

JGAPとは、安全性向上や環境保全を図るために日々の農場管理の中で実践すべき基準を定めたもので、2018年2月末現在、29産地で認証を取得しており、今後も継続して進めていきます。

▶ [イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら](#) 

ISO22000の認証取得

ヨークベニマルでは、ヨークベニマル大槻店(福島県郡山市)において、国際的な食品安全マネジメントシステムである「ISO22000」の認証を取得しました。

今後は、ISO22000の認証取得の経験を活かし、各店舗の従業員教育を実施しながらHACCPシステムを全店に導入し、地域のお客様の食卓のさらなる安全・安心を実現するとともに、商品の仕入れから販売までの品質改善により一層努めてまいります。



ISO9001をふまえた衛生管理

セブン&アイ・フードシステムズでは、衛生管理部門のQC室が品質マネジメントに関わる国際標準規格「ISO9001」の認証を取得しており、このシステムを活用して、店舗での衛生管理と従業員教育に努めています(適用範囲は「店舗における食品衛生管理システムの規格と提供」)。

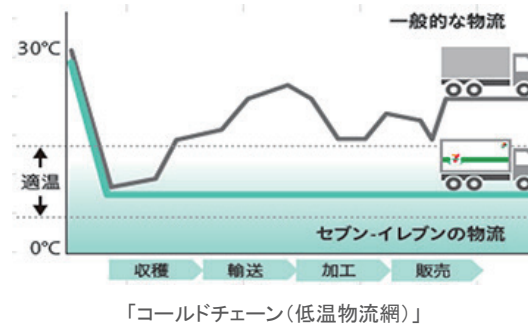
衛生管理については、誰もが実行できるわかりやすい鮮度管理に重点を置くとともに、QC室による店舗チェックと合わせ、第三者の衛生検査機関による抜き打ちの店舗衛生検査(ふき取り検査)を実施しています。また、店舗従業員への衛生管理研修を定期的実施することにより、衛生管理のレベルアップを図っています。

▶ [セブン&アイ・フードシステムズの取り組み詳細はこちら](#) 



コールドチェーン(低温物流網)の導入

セブン-イレブンのオリジナルのデイリー商品(米飯、サンドイッチ、調理パン、サラダ、惣菜、麺類など)には、さまざまな野菜が使われており、その9割以上が国産野菜です。おいしさには鮮度が欠かせないことから、新鮮な国産野菜を使用しています。国産野菜の鮮度を高く保つための仕組みとして、畑で収穫された野菜を商品にして店舗に届けるまで、低温で輸送・加工する「コールドチェーン(低温物流網)」を2005年より導入しています。収穫した野菜は配送車、仕分けセンター、生産工場から、店舗の売場の棚まで一貫した温度管理をしています。また、消費地の近くで収穫した国産野菜を積極的に使用することで、輸送のためのエネルギー使用量を削減しています。



放射性物質の検査

セブン&アイグループでは、東日本大震災以後、お問い合わせが増加したことを受け、行政による放射性物質のモニタリング調査を補完するために自主検査を実施してホームページで公開しています。

ヨークベニマルでは、お客様が安心してお買物ができるよう、行政による放射性物質のモニタリング調査を補完することを目的に、社内に「放射能プロジェクト」を設置しています。出店エリア内の主要拠点に放射性物質測定器を備え置き、定期的に社内組織による自主検査を行い、その検査結果をホームページで公開しています。プライベートブランド「三ツ星野菜・果実」の場合、バイヤーが産地に出向き、土壌の検査やサンプルの自主検査を実施し、基準を満たした商品のみを販売しています。

また、イトーヨーカドーの「顔が見える食品。」でも放射性物質検査を実施し、結果をホームページで公開しています。

▶ [イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら](#) 📄

▶ [ヨークベニマルの検査結果はこちら](#) 📄

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

食品のトレーサビリティ

セブン&アイグループは、原材料調達から販売に至るすべての段階で、安全性、信頼性を重視した取り組みとして、商品のトレーサビリティ(流通履歴)を積極的に公開しています。

「顔が見える食品。」「産地が見える商品」

イトーヨーカドーでは、商品の生産地や生産方法、流通経路を正確に把握してお客様にお伝えするプライベートブランド「顔が見える食品。」を販売しています。「顔が見える食品。」は、仕入担当者が適切な栽培・飼育管理がされているかを現地で生産者とともに確認。残留農薬検査をはじめ、土壌や飼料、水質の検査を行い、第三者機関の確認を受けて販売しています。さらに、放射性物質についても、法定を超える厳しい基準で検査を実施しています。生産者や検査結果の情報は、イトーヨーカドーのホームページで公開し、パソコンやスマートフォンなどで確認することができます。「顔が見える食品。」は、2018年2月末現在で野菜、果物、肉、たまご、魚と生鮮食品全体で233アイテムを取扱っています。

また、ヨークベニマルでは、自社のホームページに「ヨークベニマルの産地が見える商品」というコーナーを設けて、自社が厳選した生鮮食品の産地や特徴、生産工程、生産者などの情報を発信しています。2018年2月末現在、約30アイテムを取扱っています。

▶ [イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら](#) 

▶ [ヨークベニマルの取り組み詳細はこちら](#) 

生産者情報の公開方法（イトーヨーカドーの例）



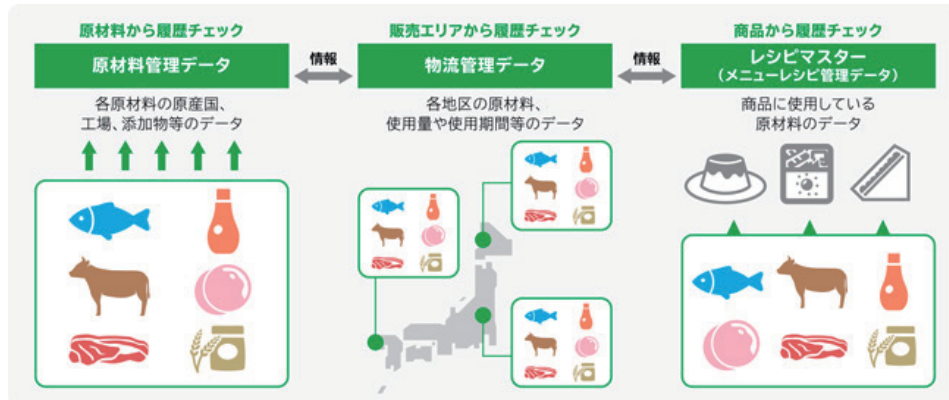
生産履歴を集中管理

セブン-イレブン・ジャパンでは、米飯や惣菜などのデイリー商品は1メニュー当たり平均40種類の原材料(調味料を含む)を使用しています。こうした個々の商品を管理し、どの工場で作られ、どのような原材料がどの地区で使用されているのかを正確に把握するために、約160の専用工場の情報をすべてデータベースで管理し、店舗のPOSデータと連動させて、商品の原材料産地から店頭に並ぶまでの生産履歴を管理しています。これにより、万が一原材料などに問題が見つかった場合でも、即座に対応することができます。さらに、商品に含まれるアレルギー物質や添加物の有無も確認し、万全を期して販売しています。

また、全工場で使用する原材料や包装容器の使用量も正確に把握できるため、過剰な生産を抑えるなど、廃棄物削減に役立っています。加えて、品種の混同を防ぐための米のDNA検査や、放射性物質の検査を自主的に実施しています。

▶セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら [📄](#)

原材料の生産履歴管理の仕組み



重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

健康への配慮

セブン&アイHLDGS. は、肥満、糖尿病、メタボリックシンドローム、栄養不足など、健康と栄養への注目が高まっている中、お客様のさらなる健康志向に配慮して、食品の添加物の使用を低減し、栄養バランスがとれた食品を提供することに努めています。



食品添加物の使用低減

セブン&アイHLDGS. では、健康に配慮した商品を提供するために、食品の添加物の使用低減に取り組んでいます。例えば、セブン-イレブンのおにぎりやお弁当などのオリジナルデイリー商品（約2,000アイテム）や、イトーヨーカドーの店内製造の惣菜・弁当・寿司では合成着色料と保存料を使用していません。

さらに、セブン-イレブンでは、2007年から過剰に摂取するとカルシウムの吸収を阻害する恐れがあるといわれている「リン酸塩」を、オリジナル商品のサンドイッチ類に使用するハム・ソーセージから排除しました（約30アイテム）。また、心臓疾患のリスクを高めるといわれるトランス脂肪酸の低減について、原材料メーカーと連携した独自の取り組みを続けています。消費者庁の「トランス脂肪酸の情報開示に関する指針」に基づき、代表的な商品については、ホームページで飽和脂肪酸、トランス脂肪酸、コレステロールの含有量を開示しています。



トランス脂肪酸低減の推移

（例）味わいコッペ（いちごジャム＆マーガリン）100gあたりの含有量

2005年	2007年	2012年	2018年
1.86g	0.18g	0.15g	0.11g

▶ セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら 

医師や管理栄養士が監修した健康的なお食事の提供

セブン-イレブンのお食事お届けサービス「セブンミール」では、医師や管理栄養士が献立の構成や栄養成分などを監修し、カロリーや塩分を調整した栄養バランスの良い健康的なお食事をお届けしています。また、保存料や合成着色料を使用せず、おいしさを追求して飽きのこない「本格的な味」「家庭の味」を目指し、商品開発を行っています。



セブンミール「おまかせ御膳」(日替わりのお弁当)

健康への配慮

セブン-イレブン・ジャパンでは、2018年3月より、全国のセブン-イレブン店舗において、『カラダへの想いこの手から』のキャッチフレーズを新たに採用し、「安全・安心・健康」にこだわった商品の展開を強化しています。昨今、「健康を意識した食事をとりたい」というニーズが高まる中、レタス1個分の食物繊維量が摂取できる食材を使用した商品や、1日に必要な野菜摂取量の1/2以上※を使用した商品に対し、『カラダへの想いこの手から』マークを添付して、お客様への訴求を強化しています。今後もカテゴリー・品揃えを拡充していく予定です。

※「健康日本21(第二次)」では野菜摂取量の目安値を1日当たり平均摂取量350gとしています。



サプライチェーンを通した健康食品の開発

セブン&アイHLDGS. は、グループのプライベートブランド商品である「セブンプレミアム」において、原材料調達から商品開発、品質管理まで一貫した体制で製造しています。

「セブンプレミアム」の商品開発については、対象となる商品に最適なお取引先とグループの商品開発部門でチームを組み、それぞれの専門家の情報やノウハウを結集させて商品を開発する「チームマーチャンドライジング」の手法を採用しています。このチームの中には、栄養や健康に関する専門家を抱えるお取引先や、研究開発センターを所有しているお取引先も含まれています。「セブンプレミアム」の商品開発には、7つのこだわりを設定しており、その中の一つに「健康応援」を掲げ、お客様の健康的な生活を応援する商品の開発を行っています。

セブンプレミアムの「7つのプレミアム」

1. 「安全・安心」	厳選された原材料を衛生的な工場で製造。
2. 「おいしい」	みんなが「おいしい」と認めた味だけ。
3. 「地域の味」	地元の味が、やっぱり一番。
4. 「最高の技術」	優れた技術を持つメーカーと共同開発。
5. 「ユニバーサルデザイン」	読みやすく、わかりやすい表示、デザイン。
6. 「健康応援」	商品の前面にカロリー表示。
7. 「リーズナブル・プライス」	毎日お求めやすいお値段で。

健康食品の一例



「セブンプレミアムそのまま飲める炭酸水プラス490ml」
難消化性デキストリン（食物繊維として）5gを含んだ、特定保健用食品。

栄養成分・アレルギー情報の表示

セブン&アイHLDGS. は、プライベートブランドである「セブンプレミアム」について、適切な栄養成分表示に努めています。「エネルギー」「たんぱく質」「脂質」「炭水化物」「食塩相当量」などの栄養成分表示を行う※ほか、一部商品については、任意表示である「飽和脂肪酸」「トランス脂肪酸」「コレステロール」などの表示も行っています。また、カロリーについては、お客様が商品選択時に目に付きやすいよう、多くの商品について前面に表示しています。

また、セブン&アイグループでは、アレルギー体質の方にも安心して商品を選んでもいただけるよう、お取引先から仕入れた商品はもちろん、店内調理品についてもどの商品にどのアレルギーの材料が含まれているのか、お客様にわかりやすい表示をするように努めています。さらに、食品衛生法で表示が義務づけられているアレルギー物質に加えて、表示が推奨されている品目についても表示しています。

例えば、セブン-イレブンの店内調理商品（ホットスナック・おでん・中華まん）と、デニーズで提供しているメニューについては、「特定原材料」および「特定原材料に準ずるもの」の使用状況をホームページで情報公開しています。さらに、デニーズでは、2017年9月のメニュー改訂より、全時間帯のすべてのメニューブックにアレルギー物質（特定原材料7品目）の使用状況（アレルギー情報）を掲載しています。またホームページでの情報公開に加え、2017年7月からメニューごとの「特定原材料」および「特定原材料に準ずるもの」の使用状況（アレルギー情報）を検索する端末タブットを全店に導入し、注文時にも簡単な操作で詳細情報を確認できるようになりました。

※任意表示商品で、かつ表面積が小さい一部の商品を除きます。



栄養成分表示:1枚当たり	
エネルギー	170kcal
たんぱく質	5.9g
脂質	2.7g
-飽和脂肪酸	0.7g
-トランス脂肪酸	0g
コレステロール	0mg
炭水化物	30.5g
食塩相当量	0.9g

この表示値は、目安です。

食品100g当たり、飽和脂肪酸0.1g未満、トランス脂肪酸0.3g未満、コレステロール5mg未満の場合は0gとしております。

「セブンプレミアム セブンブレッド(6枚入)」の栄養表示

▶ セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら 

▶ デニーズの取り組み詳細はこちら 

食物アレルギーに配慮した商品の販売

イトーヨーカドーでは、食物アレルギーに悩む多くの方が安心してお召し上がりいただける「食物アレルギー対応商品コーナー」を66店舗(2018年2月末現在)に設けています。また、「健康ロード」として加工食品売場の一部に低糖質、グルテンフリーの商品をコーナー化して展開し、健康関連商品とともに、アレルギー対応商品の扱いを13店舗(2018年4月末現在)で拡大しています。

また、特定原材料を使用しないケーキとして、お誕生日用に「すこやかフルーツケーキ」を、クリスマス限定で「米粉と豆乳クリームのケーキ」を予約販売しております。

▶ [イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら](#) 



低糖質・グルテンフリー商品コーナー「健康ロード」



すこやかフルーツケーキ

セブン&アイ・フードシステムズのデニーズでは、食物アレルギーに配慮した、特定原材料の7品目(たまご・乳・小麦・そば・落花生・えび・かに)を使用しないお子様向けメニュー「低アレルギーメニュー」を販売しています。店舗で調理する際は従業員が通常の調理設備とは別の場所で加熱・盛り付けを行うとともに、食器類は個々に洗浄保管したものを使うことで、アレルギー物質の二次混入の防止に努めています。

また、デニーズは「特定原材料」「特定原材料に準ずるもの」の使用状況を検索できるタブレットを導入しているほか、全時間帯のすべてのメニューにアレルギー物質(特定原材料7品目)の使用状況などを掲載しています。

▶ [デニーズの取り組み詳細はこちら](#) 



低アレルギーメニュー

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様とのコミュニケーション

セブン&アイグループでは、お客様の立場に立って商品・サービスを改善していくために、グループ各社に「お客様相談窓口」を設けて、Eメールや電話でご意見・ご要望などを承り、迅速に対応しています。お客様からいただいたご意見・ご要望は情報保護の観点から、個人情報を削除して内容ごとに分類し、各部署や店舗に発信して改善を図っています。

▶ セブン-イレブンのお客様相談受付状況はこちら 

▶ イトーヨーカドーのお客様相談受付状況はこちら 

お客様対応の品質向上

セブン&アイHLDGS.では、グループ会社単体に限らず、グループ全体でお客様のご不満の要因を減らし、顧客満足度を高めていくために、グループ各社のお客様相談窓口責任者が出席する「セブン&アイグループお客様相談室情報連絡会」を毎月開催し、お客様から承ったご意見やご要望への対応状況を定期的に共有し、商品・サービスの向上に反映させています。また、グループ各社の「お客様相談窓口」担当者のお客様対応技術の向上を目的とした研修を毎年開催しています。



研修の様子

お客様の声の収集

セブン&アイグループでは、ご来店されたお客様から接客や売場づくり、商品の品揃えなどに関するご意見を集めて、提供する商品・サービスの改善に努めています。

例えば、セブン-イレブン・ジャパンでは、全国のお客様のニーズを把握するための「1万人アンケート」を隔年で実施しています。また、イトーヨーカドーでは、消費生活アドバイザーの資格を持つ社外の方々に「店頭調査」を委託し、来店されたお客様のご意見を集めていただいています。グループ各社では調査の結果をもとにお客様の評価と意見を活かし、商品開発やサービスの向上に努めています。

WEBサイトを活用した商品開発

グループのプライベートブランド商品「セブンプレミアム」では、お客様の要望にお応えした商品づくりを追求し、お客様参加型の商品開発コミュニティサイト「セブンプレミアム向上委員会」を2009年から開設しています。このWEBサイトでは、利用者に個々の商品への評価や、「セブンプレミアム」商品を使った独自のレシピを掲載いただくとともに、商品のモニター調査にご応募いただいています。このWEBサイトで寄せられた情報を通じて、お客様のご利用方法やご利用場面を分析し、商品開発に反映させています。

▶ セブンプレミアム向上委員会の取り組み詳細はこちら 

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

情報セキュリティおよび個人情報保護

セブン&アイHLDGS. は、グループが取り扱う情報資産の適切な安全確保を経営並びに事業における重要課題および社会的責任として、役員・全従業員が取り組む義務と位置づけています。また、特にお客様からお預かりする個人情報を厳格に管理し、情報の流出などの事故がないように細心の注意を払っています。

情報セキュリティ管理体制の構築

セブン&アイHLDGS. では、オムニチャネル戦略によりお客様との接点が拡大することが見込まれています。このような状況において、食の安全と同様、情報資産の安全・安心を確保していく取り組みが、オムニチャネル戦略を支える基盤と考えています。

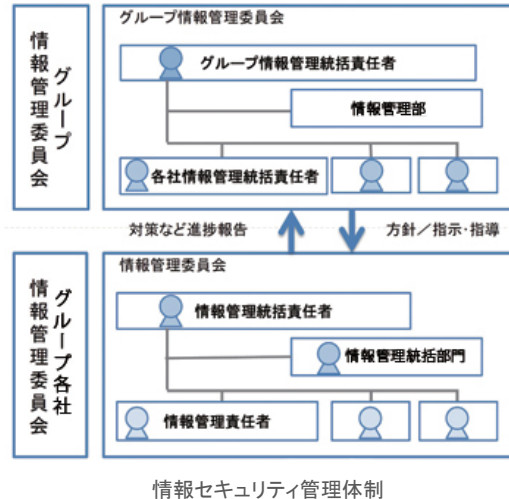
セブン&アイHLDGS. は、オムニチャネルの取り組みで取得する顧客情報（個人情報）の適正な保護と利用を促進し、事業の安全・安心な運用を推進するため、「情報セキュリティ基本方針」と「個人情報保護基本方針」を定めるとともに、情報セキュリティマネジメントシステムISMS認証(ISO27001)を取得しました。ISMSに関わるPDCAサイクルの実施により、高いレベルでの情報セキュリティ体制の構築をしています。あわせて、オムニチャネルシステムにおける、特にクレジットカード情報および取引先情報を安全に取り扱うことを目的に、グローバルセキュリティ基準であるPCIDSS認定を取得しております。

また、情報セキュリティを重要なリスクの1つと捉え、情報管理委員会を設置してリスクの分析・評価・対策を検討しており、これをもとにした管理体制の構築を行っています。具体的には、グループの達成すべき情報セキュリティの水準を定め、グループ各社へISMS認証におけるPDCAサイクルによる手法に準拠した展開を実施することで、情報管理・セキュリティの強化に取り組んでいます。

▶「情報セキュリティ基本方針」はこちら

▶「個人情報保護基本方針」はこちら

▶ISMS認証取得拠点の一覧およびPCIDSS認定取得についてはこちら 



情報セキュリティ／サイバーセキュリティの意識向上のための従業員教育

セブン&アイHLDGS. は、従業員の情報セキュリティやサイバーセキュリティの意識向上を図るために、グループ各社の全役員・従業員を対象に、eラーニングおよび集合研修によるセキュリティ教育を実施しました。2015年度は内部不正、2016年度は標的型サイバー攻撃をテーマにした教育を実施しました。あわせて、朝礼や部署ごとのミーティングの中で利用できる教育ツールを揃え、各部門内の教育も後押ししています。また、入社時および退職時に全従業員が「秘密保持に関する誓約書」に署名し、情報セキュリティに関する意識を高めています。2016年度は、情報セキュリティ違反、その他のサイバーセキュリティ事件は発生していません。

また、日常業務を通じた従業員教育やミーティングにおいて、問題点があればいち早く各部門の情報管理責任者へ報告・連絡・相談をすることを従業員に周知するとともに、eラーニングと集合研修における教育においても、疑わしき事象はすぐに報告すべきことを教育しており、事象のレベルに応じた経営層までのレポートラインを整備しています。加えて、「重要事実報告ガイドライン」を策定し、グループ全体に影響を与えるような重要事実が発生した場合は、発生したグループ会社の社内において経営層まで報告するレポートラインを構築するとともに、セブン&アイHLDGS. の情報管理部に報告し、セブン&アイHLDGS. の経営層へ報告するレポートラインを構築しています。これら2つのレポートラインを構築することで、情報伝達の確実性を担保し、迅速に対応できる体制づくりに努めています。

サイバー攻撃への対応

セブン&アイHLDGS. は、外部からのサイバー攻撃への対応として、情報セキュリティ事故に対する迅速かつ適正な対応・収束を組織的に行うことにより、特に技術的な面で影響・被害を最小限にする役割を担う7&i CSIRT(7&i Computer Security Incident Response Team)を設置しています。

また、発生した情報セキュリティ事故が、7&i CSIRTにおいて重大インシデント(被害の程度が大きい状況など)と判断された場合には、7&i SIRT(7&i Security Incident Response Team)を招集し、緊急対応方法や復旧に向けた標準的な対応方法、公表方法などの対外的な対応を判断し実行する体制を構築しています。

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

商品・サービスの適切な情報開示

セブン&アイHLDGS. は、企業行動指針の行動基準において、「私たちは、お客様が適切な商品・サービスを選択できるように、誤解を与えることのない正確でわかりやすい表示に努めます。」と定めています。また、以下の内容についても、グループ各社で確認の上、お客様への情報発信に努めています。

- お客様にとって有益な情報となる場合、それが企業にとってネガティブな情報であってもお客様の立場に立って周知する（例：この商品を消費すると危険、体に良くないなど）
- CM、広告で発信する画像、音声などの情報は視聴者に適した表現を使用する
- 健康面、環境、その他のサステナビリティに関して法令以上の情報を提供する

お客様へ提供する情報の管理体制の構築

セブン&アイグループは、新聞チラシ、パンフレット、テレビコマーシャルなどの各種広告媒体について、記載されている商品情報や価格情報が正確であるか、お客様に誤認を与える情報が載っていないかなどを事前に確認しています。

例えば、イトーヨーカドーでは、新聞折込チラシなどで比較対照価格と販売価格との二重価格や値引き表示などを行う場合には、FT(公正取引)委員会事務局による事前承認を必要としています。

従業員への商品表示に関する教育

セブン&アイHLDGS. では、法令で禁止されている不当表示や過大な景品の提供に関する基礎知識の習得を目的として、グループ各社の新任仕入担当者を対象とした「景品表示法」「食品表示法」など表示に関する法令の合同研修会を、年2回定期的に開催しています。2017年度は14社238人が受講しました。

また、グループの仕入担当者向けにeラーニングを実施しています。2017年度は26社で合計10,333人が受講しました。



表示に関する合同研修会

不適切な表示の防止

セブン&アイHLDGS. では、お客様に誤解を与える表現を使わないよう、商品の表示に関する「グループ共通あいまい表示自主ガイドライン」を設け、グループ各社の商品開発担当および品質管理担当へ周知し、運用しています。例えば、「永久」という表現は、将来にわたり「永続的」な効果・効能を合理的に示すことが困難なため、基本的に使用しないことを定めています。

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

地域防犯対策

セブン&アイHLDGS. は、グループ各社の事業特性に合わせて、お客様に安全で安心してご利用いただける拠点となるべく、地域の防犯に協力しています。



セーフティステーション活動(SS活動)

セブン-イレブンでは、年中無休、24時間営業という店舗特性を活かして、女性・子どもの駆け込みや高齢者保護、強盗・万引き・特殊詐欺被害の防止、災害や事故、急病人への対応など、安全・安心を見守る地域の拠点として「セーフティステーション活動(SS活動)」に取り組んでいます。未成年者(20歳未満者)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努めるとともに、毎月発行している「SS活動通信」を通して、加盟店のコンプライアンス意識や防犯意識を高める情報発信をしています。



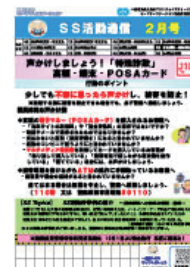
店舗ポスターにて活動を周知



未成年者への酒・たばこの販売防止

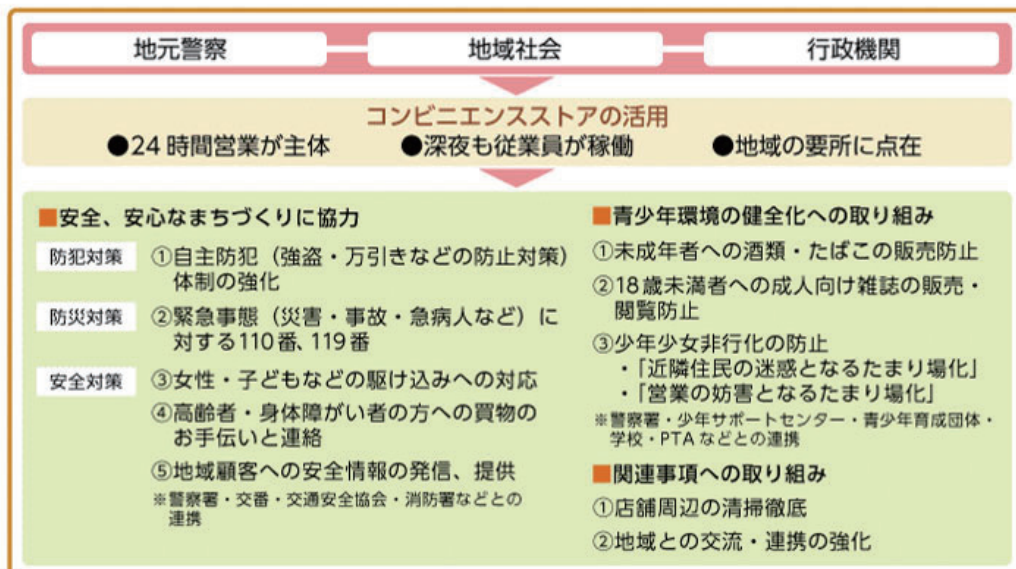


青少年への成人向け雑誌の販売防止



「SS活動通信」

セーフティステーション活動の概要



▶ 日本フランチャイズチェーン協会(JFA)ホームページ「SS広場」

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

災害における支援

セブン&アイHLDGS. は、災害発生時における社会インフラとしての機能を果たすため、地域のライフラインを守ることを使命として災害時においても早期の営業再開と継続に努めています。



災害時の迅速な地域救援活動と地域への啓発

セブン&アイグループ各店舗では、災害時に地域のライフラインを守るため、早期の営業再開と営業の継続に努めるとともに、迅速な地域救援や水道水・トイレ・災害情報などの提供を行っています。例えば、セブン-イレブン・ジャパンは、2016年4月に発生した「平成28年熊本地震」の際、停電、断水が続く中で、セブン-イレブンほぼ全店が営業を続け、多くのお客様に喜ばれました。本部も商品供給や人員の応援などで店舗をサポートし、あらゆる事態に備え、現地と一体となり、社会インフラとしての役割を果たしています。

さらに、セブン&アイHLDGS. は、自治体との「災害時の物資支援協定や帰宅困難者支援協定」の締結を推進し、災害時には自治体からの要請に基づき支援物資を提供しています。グループ各店舗においては、被災者を支援するため、募金活動を実施するとともに、店舗の無料Wi-Fi「セブンスポット」を開放しています。2017年7月にはセブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドーのグループ3社が「災害対策基本法」に基づく指定公共機関に指定されました。

また、日頃は店舗において、災害対策コーナーの展開や防災イベントの開催などを行い、お客様の災害に対する意識啓発を行っています。

災害時の各自治体との協力

セブン-イレブン・ジャパンとセブン&アイ・フードシステムズのデニーズでは、協定を結んでいる一部の都道府県で店舗を「災害時帰宅支援ステーション」として登録しています。大規模災害時に帰宅困難者に対して、可能な範囲で水道水、トイレ、情報の提供を行います。



災害帰宅支援ステーションステッカー

非常時の連絡手段の提供

セブン&アイHLDGS. は、災害など非常時の安否確認や帰宅が困難な人々の連絡手段として、全国のグループ各店舗、約20,000カ所に設置されている無料Wi-Fi「セブンスポット」を災害発生時に特別開放し、会員登録せずにご利用いただけます。また、セブン-イレブンでは、無料で利用できる非常用電話機(災害用特設公衆電話)を東京23区内の一部店舗に設置しています。



非常用電話機



無料Wi-Fiサービス「セブンスポット」

「セブンVIEW」(セブン・ビュー)

セブン&アイHLDGS. は、グループ内にある情報を集約するだけでなく、お取引先などと協力して、災害情報の提供・共有ができるシステム「セブンVIEW^{※1}」の構築に取り組んでいます。被災現場に負担をかけず自動的に気象庁、Lアラート^{※2}など外部機関やグループ各社からのさまざまな現地情報を組み合わせ、地図上へ階層的に情報を積み重ねて展開し、被災状況を速やかかつ的確に把握できるシステムで、企業間だけでなく国、自治体、公的研究機関とも連携し、サプライチェーンを一日も早く復旧させることに貢献するシステムとして進化を続けています。



セブンVIEWの画面

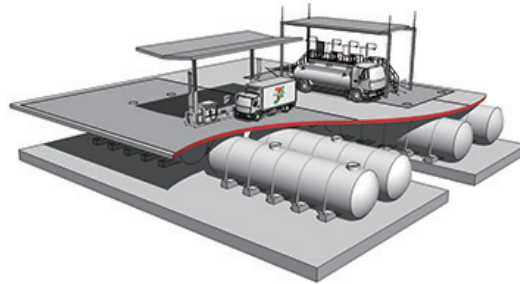
※1. Visual-Information-Emergency-Webの略

※2. 災害情報共有システム

緊急物資配送用の燃料備蓄基地

セブン&アイHLDGS.では、緊急時におけるBCP(事業継続計画)の観点から、大規模災害発生時における「燃料の供給網確保」を重要課題の一つと考えています。そのため、緊急物資配送用の商品配送車両に使用する燃料を備蓄する基地を、国内小売業で初めて、埼玉県にあるイトーヨーカドーの物流センター敷地内に設置しています。

この基地では、燃料400キロリットルを常時備蓄し、災害発生時には、被災地域をはじめとする避難所や首都圏にあるグループ各店舗に最大10日間、緊急物資や商品を配送することが可能となります。



車両に使用する燃料を地下タンクに備蓄

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

震災復興支援

2011年3月の東日本大震災は東北地方を中心に甚大な被害をもたらしました。セブン&アイグループでは、その復興支援策としてお客様とお取引先をつなぐという小売業の事業特性を活かし、商品の販売を通じた活動をはじめとして、従業員ボランティア、NPOと協働した活動に取り組んでいます。

「東北かけはしプロジェクト」

セブン&アイグループは、福島県、宮城県、岩手県などの東北各県、各行政の協力のもと、東北の皆様と全国の皆様とを復興を応援する想いでつなぐ「かけはし」となるべく、復興支援企画「東北かけはしプロジェクト」を開催しています。2018年3月には、協賛・参加各社270社、約2,300アイテムとなり、スタート当初と比べて10倍以上の規模に拡大しました。

被災した地域の商品を調達することで農業・水産業を活性化するとともに、被災地以外での震災地への思いを風化させない目的で、被災された東北の企業や東北で生産される食品メーカーの商品を仕入れ、イトーヨーカドーやヨークベニマルをはじめとした合計約400店舗で販売会を実施しています。

東北かけはしプロジェクト

	開始時期	協賛・参加社数	商品展開
第1弾	2011年11月7日より実施	22社	約200
第2弾	2012年3月5日より実施	58社	約600
第3弾	2012年7月17日より実施	81社	約800
第4弾	2012年11月19日より実施	109社	約1,000
第5弾	2013年3月4日より実施	123社	約1,200
第6弾	2013年7月9日より実施	160社	約1,300
第7弾	2013年10月9日より実施	188社	約1,400
第8弾	2014年3月4日より実施	219社	約1,500
第9弾	2014年7月14日より実施	239社	約1,710
第10弾	2014年10月6日より実施	247社	約1,800
第11弾	2015年3月2日より実施	250社	約1,850
第12弾	2015年7月14日より実施	257社	約1,900
第13弾	2015年10月5日より実施	259社	約2,000
第14弾	2016年3月7日より実施	267社	約2,200
第15弾	2016年7月12日より実施	260社	約2,000
第16弾	2016年10月17日より実施	270社	約2,200
第17弾	2017年3月6日より実施	270社	約2,200
第18弾	2017年10月16日より実施	270社	約2,200
第19弾	2018年3月5日より実施	270社	約2,300



▶ [東北かけはしプロジェクトの詳細はこちら](#)

「ペップキッズこおりやま」の支援

ヨークベニマルでは、東日本大震災に伴う原発事故の影響で、屋外に出る機会が減った子どもたちが思いきり体を動かして遊ぶことができる「遊び・学び・育つ」をコンセプトとした屋内施設として、郡山市元気な遊びのひろば「ペップキッズこおりやま」(福島県)を支援しています。



ペップキッズこおりやま

▶ [ペップキッズこおりやまの概要はこちら](#)

宮城県七ヶ浜のわかめ・海苔の販売

セブン&アイ・フードシステムズでは、各店舗や本部の社員食堂において、東日本大震災の被災地である宮城県七ヶ浜のワカメを使用したメニューの提供と、商品としての海苔を販売するキャンペーン「食べて被災地を応援しよう！」を実施しています。このワカメや海苔の仕分け作業はグループ各社従業員がボランティアで行っています。



社員食堂での仕分け作業ボランティア

「東日本大震災復興プロジェクト」への参加

セブン&アイHLDGS. では、2011年6月より一般財団法人セブン-イレブン記念財団の「東日本大震災復興プロジェクト」に参加し、甚大な被害を受けた地域での復興支援活動を継続しており、セブン&アイグループ従業員も毎年ボランティア活動に参加しています。2017年9月に開催された「第13回東日本大震災復興プロジェクト」では、気仙沼市唐桑町「唐桑創生村」で、九九鳴き浜の海岸清掃と漁業支援の牡蠣の養殖作業を行いました。

▶ [セブン-イレブン記念財団の東日本大震災復興プロジェクトの詳細はこちら](#) 

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

重点課題の考え方

セブン&アイグループは、小売業を中心に、国内で約20,000店舗を運営し、多くの商品を取り扱っています。そのため、グループの事業活動により消費するエネルギーや廃棄物を削減することは、持続可能な社会の実現に向けて大きな影響を持つと考えています。一方で、そうした無駄の削減は、商品や原材料のコスト削減、またエネルギーコストの削減にもつながり、セブン&アイグループにとっても大きな価値があります。そのため、私たちはバリューチェーン全体で、商品、原材料、エネルギーの無駄をなくすことを最重要課題の一つと捉え、その対策に取り組んでいます。

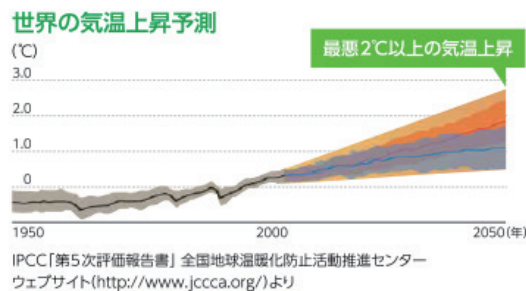
■ 関連する方針

- ▶ 環境指針・環境規約
- ▶ 環境宣言・温暖化防止基本方針
- ▶ お取引先行動指針

重点課題の背景

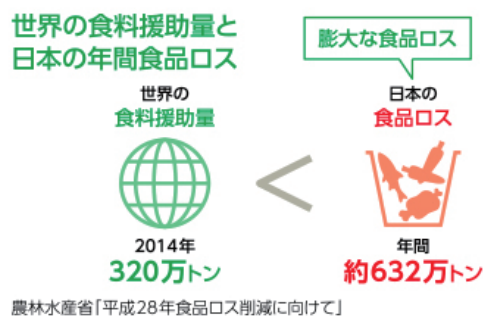
気候変動

地球規模の課題である環境問題。特に気候変動問題は、海水面の上昇や、異常気象の増加、農漁業への影響など、将来世代まで影響の及ぶ重大な脅威です。IPCC（気候変動に関する政府間パネル）の報告によれば、地球の温暖化は「疑う余地がなく」、このままでは2050年に最悪の場合、気温が2℃以上、上昇するとされており、その主たる原因はCO₂排出によるものとされています。



食品廃棄物

2014年の世界の食料援助量は320万トンにもものぼるものの、人口増加や異常気象により、食料問題が顕在化し、9人に1人が慢性的な飢餓に苦しんでいると考えられています。一方で、日本では毎年1,700万トン以上の食料を廃棄しており、その中には、食べ残しや賞味期限切れなど、まだ食べられるはずの食べ物、いわゆる食品ロスが632万トンも含まれています。



重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 執行役員コーポレートコミュニケーション管掌を責任者にCSR統括委員会とその傘下の環境部会が、グループ各社・関連部門と連携しながら、事業活動を通じた「CO₂排出量の削減」と「限りある資源の有効活用」の取り組みを推進しています。

SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループはCO₂排出量や食品などの廃棄物削減を行い、持続可能な開発目標(SDGs)の目標4と7、12、13、15の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

環境マネジメント

環境マネジメントの体制を整えるとともに、CO₂排出量の第三者審査などを通じて、環境負荷の適切な把握に努めています。

[詳しくはこちら](#)

低炭素社会の実現に向けた取り組み

地球温暖化の主要な原因であるCO₂排出量を大幅に削減した低炭素社会の実現に向けて、店舗運営に伴うCO₂排出量を2030年度までに2013年度比27%削減を目標に、省エネ・再生可能エネルギーの利用拡大を進めています。

[詳しくはこちら](#)

サプライチェーンにおける環境負荷の低減

自社の環境負荷低減とともに取引先と連携して、サプライチェーン全体での環境負荷低減に取り組みに力を入れています。

[詳しくはこちら](#)

食品リサイクルの推進

食品が売上高の多くを占めている事業特性をふまえ、食品廃棄物の削減・リサイクルをテーマに掲げ、2030年の食品リサイクル率66%を目標に取り組みを推進しています。

[詳しくはこちら](#)

資源の有効活用

店舗運営に伴って発生する廃棄物の削減だけではなく、お客様やお取引先にご協力いただき、商品提供時に使用する容器包装の削減やお客様が使用後の容器包装の削減・リサイクルに取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

環境に配慮した容器・包装の導入

商品の容器・包装は、商品を保護したり、原材料などの情報を表示したりする重要な役割がありますが、商品使用後には廃棄物となってしまいます。リサイクル素材や生分解性素材などを原材料に使用することで容器・包装の環境負荷低減に努めています。

[詳しくはこちら](#)

社内外とのコミュニケーション

グループ従業員への環境教育などを通じた啓発に努めるとともに、お客様、社外の環境団体などとのコミュニケーションを重視しています。

[詳しくはこちら](#)

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

環境マネジメント

セブン&アイHLDGS.は環境負荷低減の取り組みを推進するために、各社で環境マネジメントの体制を整えるとともに、CO₂排出量の第三者審査などを通じて環境負荷の適切な把握に努めています。



ISO14001の取得

セブン&アイHLDGS.は、環境負荷の低減を目的として、国際規格であるISO14001の取得を推進し、取得した事業会社では、内部監査を毎年実施しています。そごう・西武では、1999年に百貨店業界で初めてISO14001を取得し、全事業所が継続運用しています。また、セブン-イレブン・ジャパンは2015年2月末に全国の事務所・直営店を対象に取得しました。さらに、2015年2月にセブン&アイ・フードシステムズが、2016年2月にアイワイフーズが取得し、ISO14001を取得している事業会社の売上高比率はグループ売上高の約50%となっています。

エコアクション21の認証取得

セブン-イレブン・ジャパンでは、日本デリカフーズ協同組合(NDF)と連携し、年2回の全国CSR推進会議にて、省エネ効果の高い取り組み事例の情報共有を行っています。また、コンプライアンス遵守、省エネ活動継続、CO₂排出量の削減など、さまざまな環境課題に対応する体制構築の必要性を確認しています。

その確認結果をふまえ、環境省が制定したエコアクション21を活用することを提言し、説明会の実施などに取り組んでおり、デイリー商品を製造する6社21工場で認証を取得しています(2018年2月末現在)。

CO₂排出量の第三者審査

セブン&アイHLDGS.では、環境負荷低減の取り組みを正しく評価・検証するために、2015年から毎年、店舗運営に伴うCO₂排出量の第三者審査を毎年受けています。2018年度は、12社※を対象に行い、審査対象会社売上高は、グループ全体の約96%をカバーしています。12社の2017年度の店舗運営に伴うCO₂排出量は、スコープ1が119,693トン、スコープ2が3,089,996トンとなりました。また、スコープ3排出量の約半分を占めるセブン-イレブン・ジャパンのカテゴリー1の排出量(9,489,144t)についても、第三者審査を受け、数値の正確性と社内外からの信頼の向上につなげています。

※ セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、ロフト、シェルガーデン、ライフフーズ、アイワイフーズ、7-Eleven, Inc. 12社。

項目	数値	単位
スコープ1	119,693	トン
スコープ2	3,089,996	トン
スコープ3	9,489,144	トン

第三者検証報告書

水の管理

セブン&アイグループの各店舗では、日頃から節水に努めるとともに、節水タップの設置や省エネタイプの水洗トイレの導入、さらに雨水などを活用することで水使用量の削減を図っています。2017年度の店舗運営に伴う水使用量は38,439千m³※で、店舗数増加に伴い2016年度比101%となりました。

※ セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、ロフト 8社

フロン管理

セブン&アイグループの各店舗では、店舗改装時などにフロン使用機器を代替フロン機器に交換しています。また、フロン類の漏えいを防ぐために2015年4月から施行されたフロン排出抑制法に則り、国の定めた定期点検・漏洩量の把握を実施しています。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。事業者から発行される引取証明書で適正な処理を確認しています。

代替フロンの中のHCFC(ハイドロクロロフルオロカーボン)は2020年までに先進国で生産が全廃され、他の種類への切り替えとといった対応が必要となるため、店舗で使用している商品陳列用の冷凍冷蔵ケースのノンフロン化を進めています。セブン-イレブンではCO₂冷媒を使用した冷凍冷蔵設備を145店舗(2018年2月末現在)に導入し、イトーヨーカドーでも6店舗においてテスト運用しています。

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

低炭素社会の実現に向けた取り組み

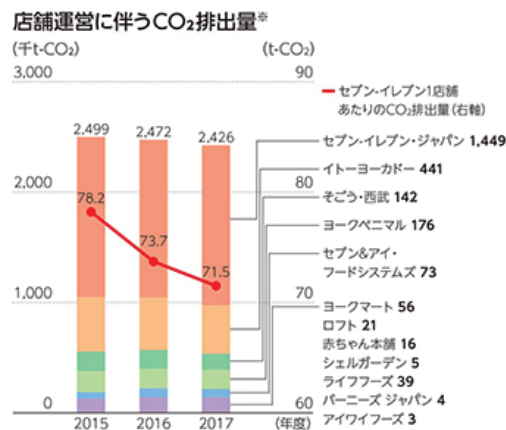
セブン&アイHLDGS.では、地球温暖化の主要な原因であるCO₂排出量を大幅に削減した低炭素社会の実現に向けて、店舗運営に伴うCO₂排出量を2030年度までに2013年度比27%削減※を目標に、省エネ・再生可能エネルギーの利用拡大を進めています。



※対象は、日本国内の「エネルギーの使用の合理化等に関する法律(省エネ法)」対象事業会社12社(セブン・イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、ロフト、シェルガーデン、ライフフーズ、アイワイフーズ、バーニーズ ジャパン)

CO₂排出量の削減目標

セブン&アイグループ各社が排出するCO₂の約9割は、店舗運営のためのエネルギー使用に由来しています。そのため、事業の拡大・店舗数の増加に伴い、CO₂排出量が増加しないように、日本国内の事業会社12社の店舗運営に伴うCO₂排出量を、2030年度までに、2013年度に比較して27%削減する目標を定めました。また、低炭素社会の実現のためには、再生可能エネルギーの利用拡大が重要だと考え、2030年までに店舗で消費する電力の20%を再生可能エネルギーでまかなうことを目標としています。



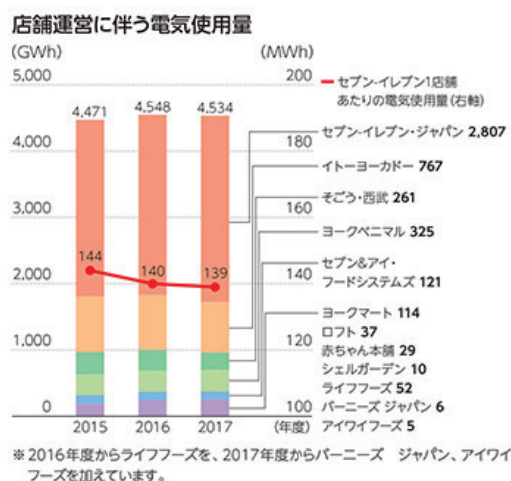
※算出条件はWebサイトに掲載しているデータ集をご覧ください。
2016年度からライフフーズの店舗・工場運営に伴うCO₂排出量を、2017年度からバーニーズ ジャパンの店舗運営に伴うCO₂排出量、アイワイフーズの店舗・工場運営に伴うCO₂排出量を加えています。

店舗における省エネ設備の導入促進

セブン&アイグループ各社では、店舗の増加や大型化、商品・サービスの拡充に比例した環境負荷の増加を抑制するために、新店オープンや既存店の改装に合わせ、LED照明や太陽光発電パネルなどの省エネルギー設備の導入を進めています。店舗での省エネの推進は、エネルギー使用に関わるコストにもつながります。

例えば、セブン-イレブンでは、環境に配慮した店舗づくりを推進するために、店頭看板や店内照明、サインポールなど、あらゆる照明のLED化を進めています。また、2014年には店内照明の電気使用量をさらに約50%削減できる新仕様のLED照明を導入しました。加えて、太陽光発電パネルの設置も進めており、設置店舗数は8,017店舗(2018年2月末現在)に拡大しています。

イトーヨーカドーにおいても、LED照明をほぼ全店舗に、太陽光発電パネルを13店舗(2018年2月末現在)に設置しています。



LED照明



太陽光発電パネル

主な環境設備の投資・費用と効果(2017年度)※

環境投資 (百万円)	環境費用 (百万円)	経費削減想定 (百万円)	CO ₂ 削減効果 (トン)
12,967	3,401	1,123	40,504

※セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、ロフト、シェルガーデンの9社合計

水素ステーション併設店舗

セブン-イレブン・ジャパンは、岩谷産業株式会社と水素ステーションの店舗併設に関する包括合意書を締結しています。2017年3月には、宮城県仙台市に併設店舗を開店。すでに設置済みの東京都大田区池上と愛知県刈谷市の併設店舗と合わせ、合計3店舗となりました。

今後、水素ステーションを併設したセブン-イレブン店舗において、純水素型燃料電池を設置し、店舗の環境負荷低減について実証実験を行い、小売店舗における燃料電池活用の将来性について検証していきます。地域に根差した「近くて便利」なお店づくりを推進するとともに、「商品」「サービス」「クリーンエネルギー」を1カ所で提供することができる社会インフラとしての拠点づくりを目指します。



水素ステーション併設のセブン-イレブン大田区池上8丁目店

「ひとと環境にやさしい」セブン-イレブンの次世代型店舗

セブン-イレブン・ジャパンでは、2017年12月に「セブン-イレブン千代田二番町店」を、次世代にあるべき店舗の礎となる新しい技術を結集した店舗としてリニューアルしました。

国内外のさまざまな分野を代表する企業様の技術や設備により、店舗全体の外部調達電力を約28%削減※1することが可能となり、対象設備に関連する作業時間を1日あたり約5.5時間※2削減することができるようになりました。

環境への負荷を低減できる設備の導入や、従業員が働きやすい環境の整備、「近くて便利」なお店づくりを通じ、広く社会課題への対応を推し進めてまいります。

※1: 標準店舗に設置した場合の換算、2013年度比

※2: 平均的な店舗環境において、従来のあるべき手順で作業を実施した場合と比較した計算値



セブン-イレブン千代田二番町店



スライド式の棚板

電気自動車用充電器の設置

セブン&アイHLDGS.と日本電気株式会社は、全国48店舗の「イトーヨーカドー」「Ario」「そごう」「西武百貨店」に合計約2,700台（2018年2月末現在）の電気自動車（EV）・プラグインハイブリッド自動車（PHV）用充電器を設置し、有料充電サービスを提供しています。決済は国内自動車メーカー4社が設立した合同会社日本充電サービスが発行する充電カードやクレジットカードを利用いただきます。

この取り組みは国内最大規模のEV・PHV用充電器導入事例であり、これにより、商業施設としての利便性の向上を目指すとともに、お買物ついでに充電していただけるEV・PHVの利用スタイルの確立や、環境配慮型の次世代自動車の普及促進による低炭素社会の実現に貢献することを目的としています。



電気自動車用充電器

気候変動によるリスクの管理

セブン&アイHLDGS.は、気候変動によって、国内外の規制の強化（規制リスク）、大規模災害の発生（物理的リスク）、さらに気温の変化によるお客様の購買行動の変化、気候変動問題への対応が企業評価の基準になる（評判リスク）など、さまざまな影響を受けます。とりわけ、気温の変化や大規模災害の発生は、店舗設備や物流網が被害を受け、営業の制約や中止、販売機会の損失といった影響を受けるのみならず、グループ各社の商品調達先と原材料購入価格に影響を及ぼすと考えられます。このように、気候変動は商品開発・生産から物流、店舗運営、取扱商品・品揃えといった事業活動全てにリスク要因として関係します。そのため、セブン&アイHLDGS.では、気候・気温にいち早く対応できるビジネスモデルを構築・運用していくことが、成長を維持することにつながると認識しています。

セブン&アイHLDGS.では、当社および当社グループ各社における経営環境およびリスク要因の変化を踏まえ、各事業におけるリスクを適正に分析・評価し、的確に対応するため、リスク管理の基本規程に基づき、リスクマネジメント委員会を中核とする統合的なリスク管理体制を構築・整備・運用しており、気候変動に関わるリスクについても、この体制下で管理しています。

グループ各社は、年1回、リスクマネジメント委員会の事務局を担うリスク統括部から提示されるグループ共通のリスクカタログ一覧に基づき、自社のリスクの洗い出しを実施。リスクの影響度・発生可能性を考慮したリスク評価の定量化とともに、各リスクへの対応策をリスク調査票にまとめてリスク統括部に提出します。このリスク調査票には、CO₂排出規制や気候変動による物理的なリスク（大規模災害）、また気候変動対策の遅れによる風評リスク等も含まれています。

セブン&アイHLDGS.社長出席のもと年2回開催されるリスクマネジメント委員会は、各社から提出されたリスク評価と対策をもとに、グループのリスク状況を網羅的に把握し、重大性・改善の喫緊性などの観点から、各社のリスク管理・改善の取り組みに対するモニタリングを実施しています。

こうしたリスク管理の状況は、リスクマネジメント委員会を担当する役員から、最低年1回セブン&アイHLDGS.取締役会に報告が行われています。

気候変動によるリスクへの適応策・緩和策

セブン&アイHLDGS.では、常に天気・気温の変化に関心を持ち、毎日の発注や売場づくりに反映しています。また、商品開発・品揃えにおいても、数か月単位の天気の変化を踏まえた仮説を立て、お客様のニーズに合致した商品の提供に努めています。同様に、気候変動による異常気象や気温の変化によるお客様の購買行動の変化に対しても、きめ細かく対応していきます。

また、イトーヨーカドーによる環境循環型農業「セブンファーム」は、収穫した農作物を規格外商品も含め全量を買収しているため、市場の動向に影響されずに仕入れ、販売することができるなど、商品の安定調達という側面も持ち合わせています。この「セブンファーム」は、日本全国に13カ所（計約200ヘクタール）展開しています。（2018年2月末現在）

加えて、セブン&アイHLDGS.では、最近国内で多発している豪雨や土砂災害など、突発的な気象現象による災害に備えた体制を整備しています。例えば、緊急時の対応方法をまとめた冊子を社員へ配布しているほか、テレビ会議システムなどを利用した模擬訓練を定期的に行っています。また、グループ内にある情報を集約するだけでなく、お取引先などと協力して、災害情報の提供・共有・共用ができるシステム「7VIEW」（ビジュアル・インフォメーション・エマージェンシー・ウェブ）の構築に取り組んでいます。

気候変動への緩和策については、店舗での省エネ、再生可能エネルギーの使用、日本国内での森林整備活動など、環境負荷の低減に係るさまざまな取り組みを行っています。

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

サプライチェーンにおける環境負荷の低減

セブン&アイHLDGS.は、自社の環境負荷低減とともに取引先と連携してサプライチェーン全体での環境負荷低減にも力を入れています。例えば、オリジナル商品を製造している工場や配送委託先とともに工場の省エネや環境配慮型車両の導入などに取り組んでいます。



スコープ3※1排出量の算定

セブン&アイHLDGS.では、「地球温暖化防止に関する基本方針」で掲げた、サプライチェーンから販売、消費までのすべての段階における環境負荷を評価し、CO₂排出量を削減することを目的に、環境省の「サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量算定に関する基本ガイドラインVer2.1」に沿って、グループのサプライチェーン全体におけるCO₂排出量（「スコープ3」）を算定しています。2016年度はグループ主要10社※2を算定し、その結果、スコープ3が排出量の全体の9割近く占めており、その中でも8割以上が原材料調達の工程からの排出となっています。算定結果を分析し、サプライチェーン全体でのCO₂排出量の削減に活かしていきます。

※1. 自社排出量以外の、原材料・商品の調達、配送、商品使用、廃棄過程から出るCO₂排出量

※2. セブン・イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行、赤ちゃん本舗、ロフト、シェルガーデンの10社

2017年度 スコープ3に基づくCO₂排出量（10社合計）

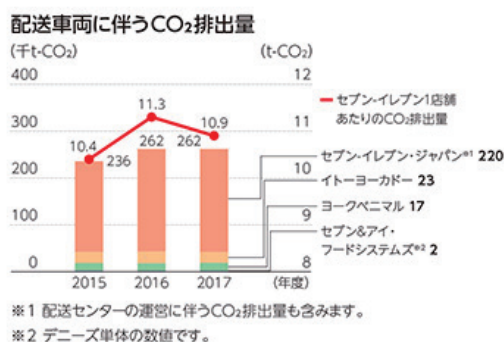
カテゴリー	構成比	
スコープ1	0.5%	
スコープ2	10.9%	
スコープ3 cat(カテゴリー) 1～cat 15 (小計)	88.7%	100.0%
cat1 (購入した製品・サービス)		85.1%
cat2 (資本財)		3.4%
cat3 (スコープ1・2に含まれない燃料・エネルギー活動)		1.0%
cat4 (輸送・配送(上流))		1.5%
cat5 (事業から出る廃棄物)		0.4%
cat6 (出張)		0.1%
cat7 (雇用者の通勤)		0.2%
cat8 (リース資産(上流))		0.01%
cat9 (輸送・配送(下流))		0.2%
cat10 (販売した製品の加工)		-
cat11 (販売した製品の使用)		0.4%
cat12 (販売した製品の廃棄)		6.4%
cat13 (リース資産(下流))		1.2%
cat14 (フランチャイズ)		-
cat15 (投資)		-
スコープ1・2・3合計	100.0%	

リース車両の環境配慮

セブン-イレブン・ジャパンでは、店舗経営相談員であるOFC（オペレーションフィールドカウンセラー）が各店舗を訪問する際に使用しているリース車両を順次、ハイブリット車へ切り替えています。2018年度は約1,200台の切り替えを予定しており、1,680tのCO₂排出量の削減につながる見込みです。

配送に伴うCO₂排出量の削減

セブン&アイHLDGS. は、商品を店舗に納品されるお取引先に、環境配慮型車両の導入や燃費改善、店舗への配送回数の削減などの取り組みにご協力をお願いしています。また、トラックの走行状況を記録する車載端末の導入を進め、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。



環境配慮型配送車両の導入

セブン-イレブン・ジャパンでは、低炭素化社会の実現に向けて、地球環境に配慮したハイブリッドトラック、天然ガス（CNG）配送車両を積極的に導入し、CO₂排出量の削減を目指しています。配送車両5,927台のうち、環境配慮型車両の導入は825台となりました（2018年2月末現在）。2017年12月からは、三菱ふそうトラック・バス株式会社が開発した日本初となる「EV配送車」の導入を順次開始し、2018年末までに東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、の8ヶ所に計25台の導入を完了する計画です。

また、2017年8月には、トヨタ自動車株式会社と、店舗および物流における省エネルギー・CO₂排出削減に向けた検討に関する基本合意書を締結し、トヨタが新たに開発する燃料電池小型トラックや燃料電池発電機を2019年から順次プロジェクト展開します。



日本初「EV配送車」



「燃料電池小型トラック」

配送車両にバイオディーゼル燃料を使用

セブン-イレブン・ジャパンでは、愛媛県が取り組む「使用済み天ぷら油」を原料としたバイオディーゼル燃料(BDF)の利用促進に賛同し、2018年3月から県内の店舗への米飯・チルド配送車の燃料にBDFを使用する実証実験を行っています。

使用するBDFは、県内の家庭やセブン-イレブン店内のフライヤー、専用工場の揚げものの製造から発生する油を回収して精製しており、月間の使用量は約2万リットル、配送にかかるCO₂の排出削減量は約2,590kg-CO₂/月を見込んでいます。



バイオディーゼル燃料を使用した配送車

エコタイヤの導入

セブン-イレブン・ジャパンでは、配送車両のタイヤの転がり抵抗を低減する「エコタイヤ」の導入を促進しています。2018年2月末時点で、全車両の約99%にあたる5,884台の配送車両に導入しています。

また、寿命が終了したタイヤの路面と接する面のゴムを決められた寸度に削り、その上に新しいゴムを張り付け、溝をつけて配送車両の後輪に再生利用(リユース)する「リトレッドタイヤ(更生タイヤ)」の導入についても延べ10,880台※(2018年2月末)で採用しています。使用後のタイヤを再利用でき、省資源、廃棄物削減に貢献できるとして、導入を促進しています。

※1台につき複数回脱着しているため延べ台数になります。



リトレッドタイヤ(更生タイヤ)

物流センターにおける省エネ設備の導入

セブン-イレブン・ジャパンの配送センターでは、各設備の使用電力量を監視し、一定の範囲を超えないよう使用中の設備に制御をかける「デマンドコントローラー」を156センター中73センターで導入し、センター内の無駄な電力削減を図っています（2018年2月末現在）。

製造工場における環境情報管理の推進

セブン-イレブン・ジャパンでは、オリジナルデイリー商品を製造する複数のお取引先メーカーで組織する「日本デリカフーズ協同組合」より、工場の運営に由来するCO₂排出量や発生する廃棄物の量・食品リサイクル率をご報告いただいています。また、お取引先メーカーから共有いただく環境情報を把握するとともに、「日本デリカフーズ協同組合」の「環境対策会議」と連携して勉強会を開き、節電をはじめとした環境対策を各メーカーに共有し、工場のエネルギー使用量の削減に取り組んでいます。

お取引先行動指針とCSR監査

セブン&アイHLDGS.では、お取引先とともに人権・労働・環境面などの社会的責任を果たしていくために、「お取引先行動指針」を策定し、お取引先に理解と遵守をお願いしています。お取引先行動指針では、環境関連の法令遵守はもとより、気候変動問題・生物多様性・持続可能な調達などへの配慮にも触れています。

また、2012年度からは途上国にあるプライベートブランド商品のお取引先の製造工場について、第三者審査機関によるCSR監査を行っています。CSR監査の項目には、環境関連の法令遵守、排水や化学物質の管理のほか、省エネ・環境保全活動の推進などの「環境」に関するものが含まれています。

▶ [お取引先行動指針の詳細はこちら](#)

▶ [お取引先CSR監査の詳細はこちら](#)

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

食品リサイクルの推進

セブン&アイHLDGS. は、食品が売上高の多くを占めているため、食品廃棄物の削減・リサイクルを重要テーマに掲げ、2030年の食品リサイクル率66%※を目標に取り組みを推進しています。



※対象は、食品関連事業会社6社（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、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、シェルガーデン）

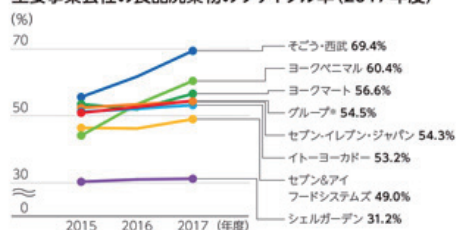
食品廃棄物の削減についての考え方

食品廃棄物の削減については、発生抑制、再利用、飼料化、肥料化で優先順位があります。セブン&アイグループでは、現在、飼料化・肥料化を中心に取り組みを行っています。例えばイトーヨーカドーは、2008年からセブンファームを活用して、店舗から出た食品残さを肥料化し、その肥料を使って栽培した野菜を店舗で販売する循環型農業を行っています。今後も、こうしたリサイクルの仕組みを地域ごとに確立し、リサイクル率の向上につなげていきます。

発生抑制に関しては、販売方法の工夫や長鮮度商品の開発などを行っています。今後も新しい商品・サービスの開発などを通じて、食品廃棄物を発生させない工夫を進めていきます。また、再利用に関しては、2017年度からセブン・イレブン・ジャパンは、閉店・改装時に在庫となった加工食品のフードバンク団体への寄付を開始し、2018年度からは、社会福祉協議会への寄付も始めました。同様にイトーヨーカドーも、2017年度から、一部の店舗から出る賞味期限前の商品をフードバンク団体へ寄付しています。今後も、再利用の推進は重要な課題と考え、取り組みを強化していきます。



主要事業会社の食品廃棄物のリサイクル率(2017年度)



※ 食品関連事業会社6社（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、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、シェルガーデン）

食品廃棄物の削減

セブン&アイグループでは、食品廃棄物削減のために、販売方法・商品などでさまざまな工夫を行っています。例えばイトーヨーカドーは、バラ売り・量り売りなどを導入することで、お客様が必要な分だけを購入できるようにしています。また、セブン-イレブン・ジャパンは、素材や製造工程、温度管理を見直すことで、味や品質を落とさずに従来よりも長い消費期限を可能にしたチルド弁当を開発しました。パン類や惣菜についても、長鮮度の商品を開発することで食品廃棄の削減に努めています。

そのほか、セブン&アイ・フードシステムズは、デニーズ各店にて、食べきれるサイズの小盛のメニューやお持ち帰り用の容器の提供、自治体と連携して「おいしく残さず食べること」をお客様へ呼びかけるキャンペーンを実施するなど、食べ残しを減らす取り組みを実施しています。

生ごみ処理機の設置

イトーヨーカドーでは、2011年10月から微生物の働きを利用した「生物分解型生ごみ処理機」を導入し、2018年2月末現在では18店舗に設置しています。繊維質が多いなど、リサイクルに向かない生ごみを微生物の力で水とCO₂に分解することにより、焼却処分に比べてCO₂発生量の低減が図れると同時に、ごみの減量化にも効果があります。



生ごみ処理機

食品廃棄物の飼料化・堆肥化

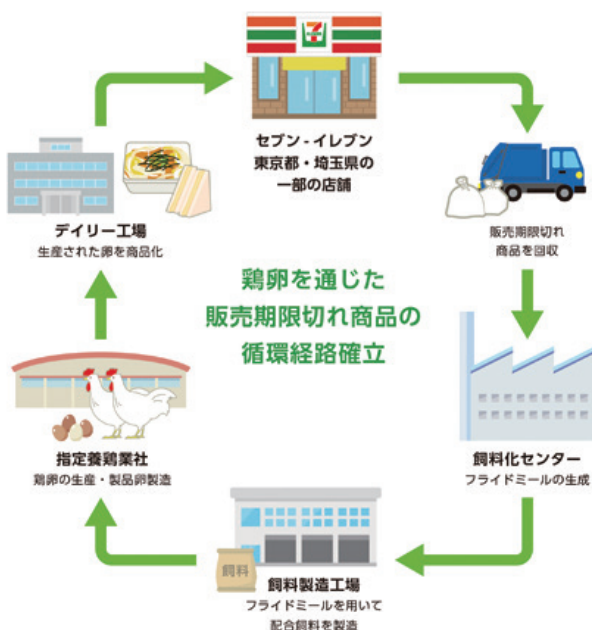
セブン-イレブン・ジャパンでは、廃棄物の適正処理・リサイクルを推進する仕組みとして「エコ物流^{※1}」を1994年から推奨しています。この仕組みの中で、販売期限切れ商品の飼料・堆肥などへの食品リサイクルに取り組んでおり、27都府県において実施しています。販売期限切れ商品と廃食油を合わせた食品リサイクル率は2017年度54.3%となりました。

東京都・埼玉県の一部のセブン-イレブンでは、店舗で排出される販売期限切れ商品を、循環型資源としてサプライチェーン内で循環させる経路を確立しています。店舗から回収された販売期限切れ商品はフライドミールにされ、そのフライドミールを用いて配合飼料^{※2}を製造。指定の養鶏工場で鶏の飼料として利用し、生産された鶏卵を弁当の原材料の一部として使用しています。

※1エコ物流：セブン-イレブン独自の廃棄物回収システム。

地域ごとに加盟店に推奨した廃棄物処理業者が、セブン-イレブン各店舗から排出する廃棄物を一括して収集し、適切な処理とリサイクルを推進していきます。

※2配合飼料に使用している販売期限切れ商品は、農林水産省が飼料への使用を許可したもので、国が安全な原料として認めているものです。また、飼料製造元については、農林水産省発行の「BSEガイドライン」を順守して飼料を製造・販売しております。



▶ セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら

環境循環型農業（セブンファーム）

イトーヨーカドーは、2008年8月に食品リサイクル率の向上と地域農業の活性化を目的として、農業生産法人「セブンファーム富里」（千葉県富里市）を設立し、「環境循環型農業」を小売業で初めて開始しました。

「環境循環型農業」とは、イトーヨーカドー店舗から排出される食品残さ（生ごみ）を堆肥化してセブンファームの農場で使用し、そこで栽培・収穫された農産物を食品残さが排出された店舗などで販売するものです。2018年2月末現在、セブンファームは全国13カ所に広がっています。セブンファームでは、農業生産工程管理手法のひとつであるJGAP認証（Japan Good Agricultural Practice）の取得を積極的に進めており、現在8カ所の農場でJGAP認証を取得しています。

セブンファームの概要



セブンファーム

▶ セブンファームの詳細はこちら

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

資源の有効活用

石油をはじめとした資源の枯渇が問題となっています。セブン&アイHLDGS. は、資源の有効活用のために、店舗運営に伴って発生する廃棄物の削減はもちろんのこと、お客様やお取引先にご協力いただき、商品提供時に使用する容器包装の削減やお客様が使用後の容器包装のリサイクルに取り組んでいます。

12 つくる責任
つかう責任



廃棄物の削減

イトーヨーカドーでは、廃棄物量の削減のために発生抑制や再利用、リサイクルを進めています。例えば、商品納品の際には、繰り返し使うことができる「通い箱」を利用するほか、衣料品のハンガー納品を推奨することで包装材やダンボールの使用を削減しています。また、店舗では、リサイクルへの理解を促進するため、廃棄物の分別を徹底しています。



店舗に納品される「通い箱」

閉店店舗の什器や建材を再利用

セブン-イレブンでは、店舗の建て替えや閉店の際に、商品陳列棚や什器、冷蔵ケースや照明を廃棄せずに他店舗で再利用しています。1年間に回収・リユースした店舗設備は、2017年度では34,822台（単年合計）となりました。そのほか、再利用できる鉄骨やサッシを使い店舗を建設することで、店舗解体時に発生する建設廃棄物を削減しています。

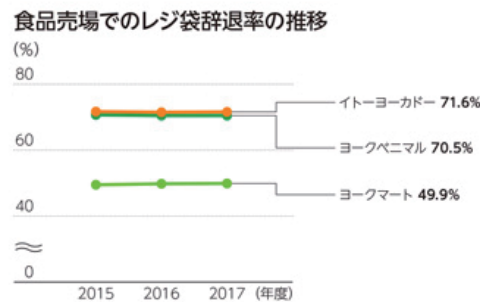


販売方法の工夫による容器包装使用量の削減

イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマートでは、生鮮食品および惣菜の量り売り・ばら売りなど販売方法を工夫し、容器包装使用量の削減を図っています。また、惣菜売場ではコロッケ・唐揚げなどの販売方法について、プラスチック容器を使わない紙袋による販売も拡大しています。そのほか、一部精肉売場ではトレイを使用せずポリ袋包装で販売する方法を採用しています。

レジ袋の削減を推進

セブン&アイグループは、会計時レジでのお客様への声かけのほかマイバッグ持参をお願いするポスターやPOPの掲出、啓発イベントなどを通じてレジ袋の削減を進めています。イトーヨーカドー全店舗の食品売場とヨークベニマルの約9割の店舗ではレジ袋の無料配布を中止しています。また、セブン-イレブン・ジャパンでは、バイオマスポリエチレンレジ袋の導入を進めています。



店頭での資源回収

セブン&アイグループでは、販売した商品のから容器などを回収して再資源化を図ることも重要な取り組みだと考えています。グループ各社では、お客様や自治体と協力し、各地域の廃棄物分類ルールに従って、店頭でビン・カン、発砲スチロール、紙パック、ペットボトルなどの資源回収に取り組んでいます。また、近年、「都市鉱山」として注目を集めている小型家電についても、自治体と協力して一部店舗で回収を行っています。例えばイトーヨーカドーでは、2017年2月に、環境省が主催する「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」イベントを葛西店で開催しました。現在は、14店舗(2018年3月末現在)で小型家電のリサイクルボックスを常設し、地域のお客様への啓発と回収を行っています。

ペットボトル自動回収機を設置

イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマートでは、2012年からペットボトル自動回収機を店頭で設置しています。店頭で自動回収機に投入されたペットボトルは、自動的に異物の除去・減容(圧縮または破砕)されるため、店舗からリサイクル工場まで一度で大量に輸送することができ、配送回数を削減できます。さらに、セブン&アイグループの物流ルートを活用することで、より効率的な輸送が可能となり、配送に関わるCO₂排出量の削減につながります。

セブン-イレブン・ジャパンでも、2015年12月より、東京都江東区内の5店舗でペットボトル回収機の実証実験を実施し、その後2017年12月から東京都と埼玉県の300店舗に順次拡大しています。



コンビニ用小型ペットボトル回収機

回収されたペットボトルの一部は、国内でペットボトルなどに再生されます。こうしたペットボトルからペットボトルへの「循環型リサイクル」システムは、国内の大手小売チェーン全体としては初めての取り組みです。2018年2月末現在、4社合計で701台設置しており、約7,109トンのペットボトルが回収されました。

さらに、店頭で回収したペットボトルのリサイクル素材を容器に使用したプライベートブランド「セブンプレミアム」の商品パッケージに使用する取り組みを進めています。商品パッケージには、回収からリサイクルまでの流れの説明を印刷しています。

自動回収機を活用したペットボトルのリサイクルシステム



重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

環境に配慮した容器・包装の導入

商品の容器・包装は、商品を保護したり、原材料などの情報を表示したりする重要な役割がありますが、商品使用後には廃棄物となってしまいます。セブン&アイHLDGS. では、リサイクル素材や生分解性素材などを原材料に使用することで、容器・包装の環境負荷低減に努めています。



「セブンプレミアム」の環境配慮

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」では、「おいしさ」「品質」「安全・安心」といった価値の追求とともに、環境への配慮も重視して商品の開発を行っています。これまでに、リサイクルPETや間伐材など環境に配慮した容器・包装を、950アイテムで採用しました。2030年までにすべての「セブンプレミアム」の容器包装を環境配慮型にすることを目標に、取り組みを拡大していきます。

リサイクル可能な包材への変更

2015年7月からは、「セブンプレミアム」の紙パックの酒類各種を従来のアルミパック素材からノンアルミパック素材に変更しました。この変更により、容器は紙パックとしてのリサイクルが可能となります。また、原材料調達や製造工程における1本当たりのCO₂排出量が、従来のアルミパックと比較して約12%少なくなります。なお、この取り組みによるCO₂削減効果としては、年間で約250トンを見込んでおり、これは杉の木約18,000本分のCO₂吸収量に相当します。



識別マークも「紙マーク」から「紙パックマーク」へ変更

植物性由来原料の活用

セブン-イレブン・ジャパンでは、2016年4月より、店舗で販売している「おにぎり」のパッケージの印刷に、米ぬかから抽出する米ぬか油の非食用部分を原料とする「ライスインキ」を使用しています。「ライスインキ」は、従来の石油を原料としたインキと比較し、年間約60トンのCO₂排出量を削減するなど環境負荷の低減が期待できます。また、原料となる米ぬか油には国産の米ぬかを使用しており、パッケージにおける地産地消の取り組みにもつながっています。

さらに、2016年12月には、セブン-イレブンのオリジナルパンのパッケージのフィルムとインキを植物性由来のものに変更しました。これにより、従来の石油を原料としたパッケージと比較し、年間約108トンのCO₂排出量削減効果を期待できます。



植物由来原材料を使用した商品パッケージ

間伐材の活用

「セブンプレミアム」のカップスープやヨーグルト飲料の一部の容器・包装に「セブンの森」の間伐材を利用しています。日本では整備されずに放置された人工林が多く、CO₂の吸収など森林が持っている機能が十分に果たされていない現状があり、間伐材の利用は、健全な森づくりと地球温暖化防止に貢献できます。

また、全国のセブン-イレブン店舗を中心に販売している「セブンカフェ」のホットカップの外側スリーブ部にも、間伐材を使用しています。



間伐材を使用した商品



セブンカフェカップと「間伐材マーク」(側面裏側に印刷)

▶「セブンの森」の詳細はこちら [📄](#)

リサイクル素材の導入

イトーヨーカドーとヨークマートでは、エコマーク認証を受けたお取引先様が製造する再生トレイの導入を進めており、2017年度は約800種類の再生トレイを採用しました（前年度の重量比81%）。この再生トレイ導入によるCO₂排出量の抑制効果は約2,500トンでした。

また、セブンプレミアム「詰め替え用ボディソープ」などの生活家庭用品のパッケージには、グループ各店で回収したペットボトルをリサイクルした素材の一部が採用されています。



再生トレイ



ペットボトルのリサイクル素材を採用したパッケージ

バイオマス素材の導入

セブン-イレブン・ジャパンでは、2015年度に、店舗のチルドケースで販売しているオリジナルの「サラダカップ容器」を、石油由来のPET容器から「環境配慮型PET（リサイクルPET、バイオマスPET）」を配合した容器へ切り替えました。これにより、1,790トンのCO₂排出削減効果がありました。同様に、イトーヨーカドーでも、カットフルーツ用の容器や弁当容器には、原料の一部に植物性由来の原料が使用されているバイオプラスチック容器を使用しています。



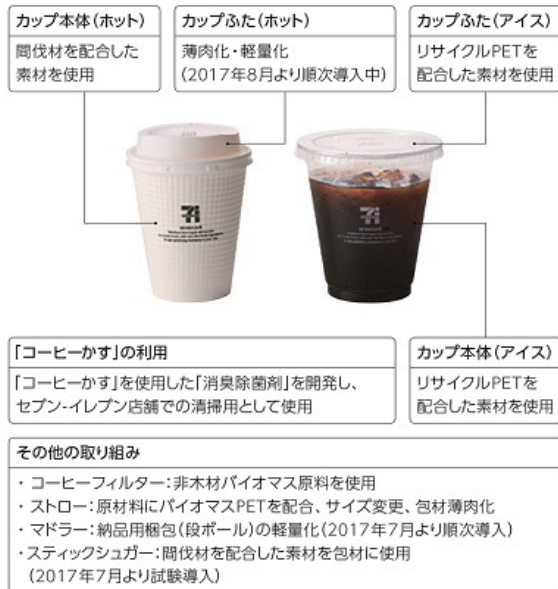
環境配慮型PETを使った「サラダカップ容器」の一例

「セブンカフェ」の環境配慮

多くのお客様からご支持いただいているセブンカフェでは、さまざまな方法で環境配慮を進めています。例えば、ホットカップの外側のスリーブ部には、間伐材を使用。アイスカップにはリサイクルPETを配合した素材を採用しています。そのほか、軽量化・薄肉化などで限りある資源の使用を削減しています。

また、2017年度には、一部の店舗から回収したコーヒーかすをリサイクルした「消臭除菌剤」を開発し、セブン-イレブン店舗での清掃用として導入しました。

取り組みの概要



「セブンカフェ」の環境配慮

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

社内外とのコミュニケーション

セブン&アイ HLDGS. では、グループ従業員への環境教育などを通じた啓発に努めるとともに、お客様、社外の環境団体などのコミュニケーションを重視しています。



従業員への環境教育・eco検定の取得促進

セブン&アイ HLDGS. では、グループ各社の特性に合わせて新入社員や新任役職者などを対象として、環境に関する基礎知識の習得と理解促進を目的とした研修を定期的実施しています。

特に6月には、グループの環境月間として、従業員の意識啓発のためのさまざまな取り組みを行っています。2017年度は、グループ全従業員を対象とした環境eラーニングや外部講師による環境講演会のほか、セブン-イレブン記念財団と東京都が運営する高尾の森自然学校での環境学習会、不要小型家電の回収・リサイクルなど、知識を学ぶだけでなく、従業員が参加して楽しく環境について考えることができる取り組みも展開しました。

また、多様化する環境問題を幅広く体系的に習得するための教育ツールとして、2014年度から従業員の「eco検定」取得を進めています。2020年までにグループ累計のeco検定合格者12,000人を目指して、各社では、受験料の補助や勉強会の開催などを通じて、受験者の合格を支援しています。2017年度は、1,713名が合格しました(2014年度からの累計合格者数は4,151人)。

環境イベントの開催

セブン&アイ HLDGS. では、従業員の環境意識を高める機会として社内外で環境イベントを開催しています。例えば、セブン-イレブン記念財団が募集するボランティア活動にグループの従業員やセブン-イレブンの加盟店が定期的に参加しています。代表的な活動として、全国18カ所にある「セブンの森」での植樹から間伐・下刈りまでの森の保育を行う活動や、東京湾の水質浄化やCO₂を減らすアマモを増やして、東京湾を豊かな海に再生する海の森づくり、富士山の保全活動などがあります。これらのイベントに2017年度は、グループの従業員とセブン-イレブン・ジャパンの加盟店の方々が合計2,003名参加しました。

▶「セブンの森」の詳細はこちら [📄](#)

▶東京湾 UMI プロジェクトの詳細はこちら [📄](#)

NPOなど環境団体への支援

セブン&アイ HLDGS. は、環境動物保全団体である「公益財団法人 世界自然保護基金ジャパン(WWFジャパン)」や国内外のNGOなどが実施する自然保護活動支援や生物多様性に関する普及啓発を行う「公益信託 経団連自然保護基金」など、各環境団体への寄付を続けています。

また、セブン-イレブン・ジャパンは、「一般財団法人セブン-イレブン記念財団」を通じて加盟店と一体となった環境をテーマにした社会貢献活動に1993年から取り組んでいます。セブン-イレブン記念財団では、セブン-イレブンの店頭募金箱にお客様から寄せられた募金^{※1}とセブン-イレブン・ジャパンからの寄付金などをもとに、環境市民活動支援事業、自然環境保護・保全事業、広報事業、災害復興支援事業に取り組んでいます。なかでも、環境市民活動支援の大きな柱である「環境市民活動助成」^{※2}では、地域の募金を地域の環境活動に活かしていただくため、2001年より毎年地域で環境活動をするNPOを公募し、活動資金を助成しています。17年間の累計で3,249件の活動に、20億2,476万6,181円の募金をお届けしました。

また、「人と自然、自然環境と地域社会の共存・共栄を自然から学ぶ」を基本理念に、大分県玖珠郡九重町で「九重ふるさと自然学校」を、東京都八王子市で「高尾の森自然学校」を運営しています。「九重ふるさと自然学校」は、「くじゅうの自然保護・保全」と「トキもすめる里づくり」の活動に取り組んでいます。「生きもの育む自然共生型田んぼづくり」は、国連生物多様性の10年日本委員会連携事業に認定されています。「高尾の森自然学校」は、東京都との協働事業として、約26.5ヘクタールの都所有の森をフィールドに、「野鳥観察会」「森林ボランティア体験」「草木の観察会」「クラフトワーク」などのプログラムを実施しています。

※1.2017年度の店頭募金総額は4億7,203万6,817円

1994年度からの店頭募金総額は70億8,907万6,061円

※2.2017年度の環境市民活動助成（継続助成を含む）：助成先件数は302件、助成総額は1億6,741万7,785円



店頭に設置している募金箱



九重ふるさと自然学校

ご意見・ご要望への対応

お客様や市民団体からの環境に関するご意見・ご要望については、グループ各社のお客様相談室やセブン&アイ HLDGS. CSR統括部などで受け付けて回答しています。また、2014年にセブン&アイ HLDGS. が重点的に取り組むべき課題を特定する際には、ステークホルダーであるお客様、お取引先、株主・投資家などのほか、CSRに関する有識者からいただいた意見を踏まえたうえで策定しました。

▶ [重点課題の選定プロセスの詳細はこちら](#)

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

重点課題の考え方

セブン&アイグループでは、グループ全体で14万人近くの従業員が働いています。職場には、パートタイマー、アルバイト、外国籍の社員、育児や介護をしながら働く従業員など多様な従業員がおり、多様な働き方を支援することが企業としての責務であると認識しています。そして、多様な従業員の活躍を支援し、働きがいを持って仕事ができるよう、従業員にとって魅力的な職場をつくることに取り組んでいます。こうした取り組みは、多様な人財の確保を円滑に進めることができるだけでなく、全く新しい考え方を取り入れて新たな価値を生み出す力となり、私たちの競争力の源泉となります。

■ 関連する方針

▶ セブン&アイグループ企業行動指針

重点課題の背景

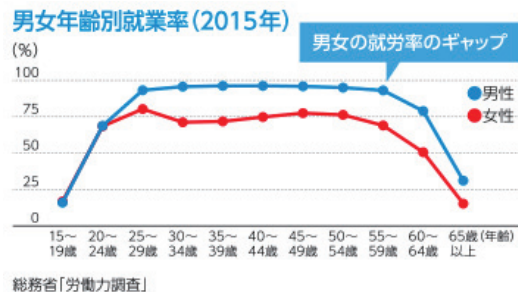
高齢化と生産年齢人口の減少

日本は出生率の低下とともに高齢化が進み、生産年齢人口が減少しており、今後30年程度で、さらに2,000万人以上も生産年齢人口が低下することが予測されています。そのため、従業員の能力強化による生産性の向上や多様な人材の育成は経済社会の活性化につながります。



女性活躍支援

生産年齢人口が減少する中、女性の活躍推進は必要不可欠です。しかし、子育てと仕事の両立ができない、子育て後に就職ができないなど多くの理由で働きたくても働けない女性が多くいます。また、世界の中でも日本の女性の管理職比率は12.5%(2015年)と低いため、高い能力を持つ女性が活躍できるように職場を整備していくことが課題となっています。



重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 執行役員コーポレートコミュニケーション管掌を責任者にCSR統括委員会とその傘下の企業行動部会が、グループ各社・関連部門と連携しながら従業員一人ひとりが十分に活躍できる環境を整え、魅力的で働きがいのある職場づくりを推進しています。

SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループは性別・年齢に関係なく社内外の人々が働きやすい環境を提供し、持続可能な開発目標（SDGs）の目標3と4、5、8、10の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

多様な人材の活用

多様な人材の活躍により、企業の競争力を高め、持続可能な競争力を持つ企業になることを目指しています。

[詳しくはこちら](#)

ワーク・ライフ・バランスの実現

従業員の働きやすさ向上のために、様々な人事制度を運用するとともに、長時間労働の是正や休暇の取得促進に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

従業員の能力向上支援

グループ各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み、従業員一人ひとりの能力向上を支援します。

[詳しくはこちら](#)

公正な評価・処遇

従業員一人ひとりの能力を最大限に引き出し、非合理的な理由での差別を認めず、公正な評価を実現することを目的にさまざまな評価制度を運用しています。

[詳しくはこちら](#)

従業員の労働安全衛生、健康への配慮

安全で働きやすい職場環境の維持と従業員の健康増進に向けて、さまざまな取り組みを実施しています。

[詳しくはこちら](#)

従業員意識調査

職場の働きやすさやコンプライアンス意識を匿名で従業員に問う調査を、2年に1度実施しています。

[詳しくはこちら](#)

健全な労使関係

国際的な規範に基づき労働者の団結権などの諸権利を認め、従業員との対話を通じて職場環境の改善に努めます。

[詳しくはこちら](#)

子育て支援

店舗を活用して育児に関するさまざまなサポートを実施しています。

[詳しくはこちら](#)

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

多様な人材の活用

セブン&アイ HLDGS. は、社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援を重点課題の一つととらえ、多様な人材の活躍により、企業の競争力を高め、持続可能な競争力を持つ企業になることを目指しています。



女性の活躍による企業競争力の強化

セブン&アイ HLDGS. は、2012年に「ダイバーシティ推進プロジェクト」を設置し、グループの店舗に来店されるお客様の多くが女性であることから、女性の視点や感覚を活かした商品・サービスの開発や売場づくりがお客様満足の向上につながると考え、ダイバーシティの中でもまず女性の活躍推進に焦点をあて取り組みを進めてきました。取り組みのステップとして、2012年度に推進体制を構築し、2013年には、女性自身の意識改革のための取り組みや制度運用の見直しを実施、2014年度には管理職の意識改革の取り組みへとステップを進めてきました。また、2015年度からは仕事と介護の両立支援に向けた取り組みも進め、現在は2020年を期限としたダイバーシティ推進目標の達成に向けて、さらなる取り組みを進めています。

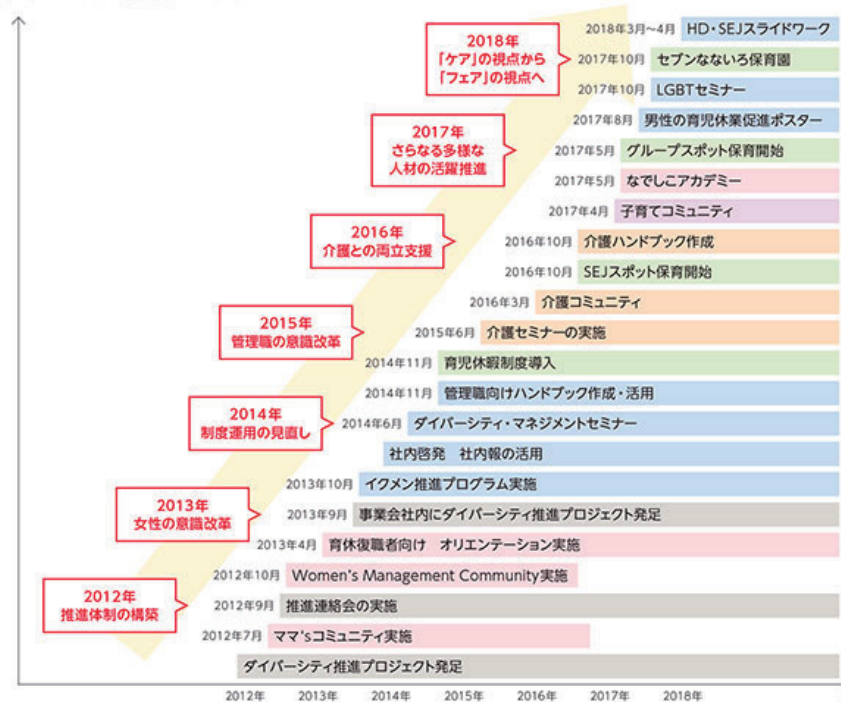
また同時に、多様な人材の活躍の壁となる長時間労働の是正と、社員のワーク・ライフ・バランス実現の観点から、生産性向上に向けた働き方の見直しも進めています。店舗業務の効率化を目指した改善チームの組織化や、時間外労働や休暇取得状況の見える化、ノー残業デーの実施など、グループ各社で業態に応じた取り組みを進めることで、長時間労働の是正や休暇の取得率向上などの成果を上げています。今後は、生産性のさらなる向上を目指すとともに、多様な人材がより活躍できるよう柔軟な働き方に向けた取り組みを進めていきます。

ダイバーシティ推進目標

2020年までに

1. 女性管理職比率:30%達成
2. 男性の家事育児参画促進
3. 介護離職者ゼロ
4. 従業員満足度の向上
5. 社会的評価の向上

ダイバーシティ推進のステップ



多様な人材が活躍できる風土の醸成

セブン&アイ HLDGS. は、女性をはじめ多様な人材の活躍の推進に向けて、さまざまな層を対象としたコミュニティ活動やセミナーを実施しています。

子育てコミュニティ

2012年に実施した社内ヒアリングでは、女性社員の多くが仕事と育児の両立に対して不安を抱えていることが明らかになったため、2012年から、育児中の女性のネットワーク構築を目的とした「ママ'sコミュニティ」を実施し、昼休みを利用して、仕事と子育ての両立についてディスカッションを行いました。2015年度にはキャリアプランシートの作成を実施し、自分の強みや弱み、これまで獲得してきたスキルなどの自己分析を行うことで、キャリア意識の醸成につながりました。さらに、2017年4月からは「ママ'sコミュニティ」を発展させて「子育てコミュニティ」を開催。男性・女性問わず、子育て中の社員や妊娠中の社員、その配偶者などが両立のための情報共有とディスカッションを行い、働き方の見直しにつなげています。



子育てコミュニティ

イクメン推進プログラム

女性の活躍には、男性のさらなる家事・育児参画が必要なことから、2013年10月からは、「イクメン推進プログラム」を実施。社外の講師を招き、男性の意識改革の後押し、従来の働き方の見直しにつなげています。また、2018年5月には、家事参画をさらに推進するために、男性社員向けの料理教室を初めて開催しました。



イクメン推進プログラム



男性社員向け料理教室

女性のキャリア支援

2012年から、女性管理職のネットワークづくりやマネジメント力向上を目指し、「Women's Management Community」を実施。社内外の講師を招き、さらに上位層へステップアップするために必要なマネジメント知識やスキルに関するセミナーを2016年2月末までに延べ19回開催しました。2017年6月からは、将来の管理職層を育成するため、新たに「なでしこアカデミー」の開催を始め、2018年2月末までに延べ4回開催し、グループ各社から約340人が参加しました。



なでしこアカデミー

ダイバーシティ・マネジメントセミナー

2014年6月から、管理職の意識改革を目的とした「ダイバーシティ・マネジメントセミナー」を実施しています。2018年2月末までに延べ15回開催し、グループ各社から約4,600人が参加しました。多様な部下のマネジメントや働き方改革、リーダーシップなどのテーマで外部講師によるセミナーを行い、さまざまな切り口でダイバーシティについて考える場となっています。2017年6月にはダイバーシティ推進プロジェクト発足5年の節目として、先進企業から講師を招き、「セブン&アイ ダイバーシティDAY2017」を開催。グループ21社の社長と幹部約400人が参加しました。

また、管理職を対象に仕事と育児や介護を両立している部下とのコミュニケーションの促進を目的とした「ダイバーシティ・マネジメントハンドブック」をグループ各社の管理職へ配布し、多様な人材を活かし、成果を出せる管理職の育成につなげています。



ダイバーシティ・マネジメントセミナー

LGBTへの取り組み

2016年9月にグループの企業行動指針を改定し、新たに明記した「LGBTへの配慮」についても、2017年度から取り組みを進めています。

2017年10月には外部講師によるセミナーを開催し、グループ17社168人が参加。2017年11月には社内報でLGBTの基礎知識を特集。大きな反響があったため、2018年1月の社内報で従業員から寄せられた声を紹介しました。

2018年5月には、「東京レインボープライド2018」に、セブン-イレブン・ジャパンがブースを出展し、Ally nanacoを発行して、LGBTフレンドリー企業としてアピールしました。



Ally nanaco



「東京レインボープライド2018」出展

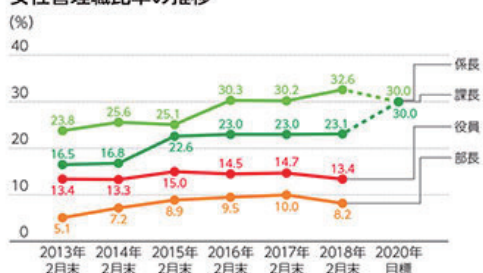
女性管理職比率の伸長

ダイバーシティ推進目標の一つである「2020年までに女性の管理職比率30%達成」に向けて、能力のある女性の登用と人材育成の強化に取り組んでいます。このような取り組みの結果、2018年2月末現在、女性管理職比率は係長級が32.6%、課長級が23.1%となっています。また、この間に女性や管理職の意識改革が進み、時短勤務中の管理職も多数誕生しています。現在は、グループ各社において管理職や幹部候補者の選抜研修の実施や面談時の上司とのキャリアプランの共有などを行うことにより、さらなる女性の育成と登用を進めています。

また、内閣府「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言へ、セブン&アイ HLDGS. 代表取締役社長の井阪隆一が賛同しています。

▶「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言ホームページ(男女共同参画局) 

女性管理職比率の推移



※ グループ8社(セブン&アイ・ホールディングス、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカ堂、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行、赤ちゃん本舗)合計

社外評価の向上

セブン&アイ HLDGS. は、これまでも女性の活躍推進のための具体的な目標を設定し、グループ一丸となって取り組みを進めてきました。これらの取り組みや積極的な女性管理職への登用が評価され、2015年1月には「女性が輝く先進企業表彰・内閣総理大臣表彰」と、株式会社東京証券取引所の「企業行動表彰」を受賞しております。また、2017年には経済産業省と株式会社東京証券取引所が共同で実施する「なでしこ銘柄2017」に選定されました。



女性が輝く先進企業表彰式（2015年1月）



なでしこ銘柄2017

各事業会社による取り組み

セブン&アイ HLDGS. では、ダイバーシティ推進プロジェクトで立案した取り組みを各事業会社でもスピーディーに水平展開するために、2012年9月よりグループの主要事業会社8社（セブン&アイ HLDGS. を含む）のダイバーシティ担当者が参加する「ダイバーシティ推進連絡会」を四半期ごとに実施。2015年からは参加企業を12社に拡大し、グループのシナジー効果を発揮しています。

さらに、2013年9月からは、グループ各社においてダイバーシティの専任組織が発足。現在は、グループの目標達成に向けて、事業会社の特性に応じた個別の目標も設定し、取り組みを進めています。

女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画

▶ セブン&アイ・ホールディングス 

▶ セブン-イレブン・ジャパン 

▶ イトーヨーカ堂 

▶ そごう・西武 

女性活躍推進法に基づく「えるぼし」認定

セブン&アイ HLDGS. は、女性活躍推進法に基づき、女性の活躍推進に関する優良な企業として認定され、「えるぼし」の最上位である“3段階目”を取得しました。「採用」「就業継続」「労働時間等の働き方」「管理職比率」「多様なキャリアコース」の5つの評価項目すべてにおいて認定基準を満たしています。同様に、イトーヨーカドー、セブン銀行、セブン・カードサービス、セブン・フィナンシャルサービス、ニッセン、ニッセンライフにおいて「えるぼし」“3段階目”を、セブン&アイ・フードシステムズにおいて“2段階目”を取得しています。（2018年2月末現在）



3段階目



2段階目

認定マーク「えるぼし」

障がい者雇用の促進

セブン&アイ HLDGS. は、誰もが活躍できる職場づくりを理念に掲げ、障がいのある人も力を発揮できる環境づくりに取り組んでいます。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、就業時間を協議・決定し、さまざまな部門で障がいのある方が仕事をしています。

採用にあたり、特別支援学校と連携した店舗での職場実習や地域のハローワークが主催する就職面接会への参加のほか、職業能力学校とも連携しています。また、各社の採用・教育担当が障がいに関する配慮の周知と実行を図れるように、障がいのある方を雇用するうえでの基本的な知識および実際の採用方法などをまとめた「セブン&アイ HLDGS. ノーマライゼーションサポートガイド」を配布しています。

また、重度の障がいがある方の雇用を促進するために設立した特例子会社テルベ^{※1}では、2018年6月1日現在、19名の障がいのある方を雇用しています。その結果、テルベを含むグループの障がい者雇用率^{※2}は2.66%となりました。（2018年6月1日現在）

テルベは設立から23年間、障がい者が働きやすい職場環境を目指し、ノーマライゼーションの実践に取り組んできたことが評価され、2017年に初めて実施された「障害者活躍企業」認証で、記念すべき第一号の認証となりました。

※1 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、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズの5社と北海道北見市が共同出資して1994年に設立。障がいのある方が安心して働き続けられる環境づくりとノーマライゼーション理念の普及活動を実施しています。

※2 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5社によるグループ雇用率。



特例子会社テルベの様子



障害者活躍企業2017 認証第1号

障がい者雇用率



※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社によるグループ適用雇用率。

シニア層や外国籍従業員の活躍支援

セブン&アイグループ各社では、定年再雇用制度を運用し、ベテラン社員のスキルや能力を活かせる場を提供しています。例えば、イトーヨーカドーでは、定年後も働き続けたいと希望する従業員の声に応じて、1995年に65歳まで雇用を継続する、定年再雇用制度を導入しました。希望に応じて勤務日数や勤務時間について、3通りのパターンから選択でき、多様な働き方ができるよう整備しています。2006年4月からは、パートタイマーも65歳まで働くことができる「シニアパートナー制度」を導入し、2018年2月末現在、6,345人のシニアパートナーが活躍しています。さらに2017年5月には最長70歳まで勤務を継続できるよう、制度を拡充しました。

セブン-イレブン・ジャパンでは、少子高齢化や労働人口の減少が進む中、働く意欲のあるシニア層の雇用を創出しています。各自治体が開催する高齢者雇用についての企業合同説明会に積極的に参加し、シニア層の採用を促進しています。特にコンビニエンスストアで働くことに不安を感じる方に対しては丁寧な説明を心掛け、安心して働ける環境づくりにも努めています。また、シニア向けの研修のほか、留学生や外国籍の方に対しても研修のバックアップを行っています。



「シニアお仕事説明会」の様子

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

ワーク・ライフ・バランスの実現

セブン&アイHLDGS.では、「ワークライフ・シナジー」を掲げ、生活者視点を仕事に活かすと同時に、仕事で学んだことを生活にも活かし、相乗効果を生み出すことを目指しています。そのため、多様な従業員が安心して勤務できるよう、法定水準を超えるさまざまな支援制度を運用しています。また同時に、従業員の働きやすさ向上のために、長時間労働の是正や休暇の取得促進に取り組んでいます。



育児・介護両立支援制度の拡充

セブン&アイグループ各社では、パートタイマーを含む従業員が育児や介護をしながら、安心して勤務を継続できるよう、法定水準を超えるさまざまな制度を運用しています。

例えば、従業員数が約4万人と事業会社の中で最も多いイトーヨーカドーでは、出産・育児制度と介護制度の2つの制度があり、いずれも男性・女性の区別なく入社1年以上の社員を対象とし、パートタイマーの方も利用可能です。これらの制度は本人が自由に選択でき、「休職プラン＋短時間勤務プラン」といった組み合わせも可能です。

イトーヨーカドーの育児・介護支援制度

	育児支援制度	介護支援制度
短時間勤務	子どもが中学一年生の4月15日まで勤務時間の短縮が可能 ※休職との併用が可能	事由発生以降、最長で3年まで勤務時間の短縮が可能 ※休職との併用が可能
午後7時までの勤務	中学一年生の4月15日までフルタイム勤務で午後7時までに勤務終了	なし
休職	最長2年の休職後仕事に復帰 ※事情により最長3年 (短時間勤務との併用が可能)	事由発生以降、最長で1年間休職が可能。また分割して取得可能 ※短時間勤務と併用が可能
再雇用	育児のために退職後、3年以内であれば優先的に採用	介護のために退職後、3年以内であれば優先的に採用

「スポット保育」「セブンなないろ保育園」の実施

セブン-イレブン・ジャパンでは、子育て中の社員の活躍を支援するため、2016年10月より「スポット保育」の取り組みを開始しました。フランチャイズチェーン本部であるセブン-イレブン・ジャパンでは、加盟店支援の役割を担っており、流通小売業に携わっていることから、繁忙期である祝日や年末年始については基本的に勤務日となっています。一方で子育て中の社員にとって、祝日や年末年始などの大型連休に子どもの預け先を確保することが難しい状況があるため、臨時的保育施設を自社の会議室や事業所付近の施設に開設しています。当初は4事業所でテスト運用を開始しましたが、2017年5月より本運用を開始し、21事業所へ拡大。2018年度中に全37事業所への拡大を目指しています。さらに、2017年5月からは、セブン&アイグループ14社に「スポット保育」を拡大し、社員が存分に活躍できる環境づくりをグループで推進しています。

また、2017年10月に、セブン-イレブン加盟店の経営者、従業員に加え、地域の方、セブン-イレブン・ジャパン社員も対象とした保育施設「セブンなないろ保育園」を、東京都大田区と広島市の2カ所に開園しました。2018年7月には仙台市でも開園しており、今後も順次拡大していく予定です。



スポット保育の様子



セブンなないろ保育園外観

「プラチナくるみん」の認定

イトーヨーカドーでは、2015年6月に次世代育成支援対策推進法の改正に伴い、東京都初の「プラチナくるみん」認定企業として厚生労働省より認定を受けました。「プラチナくるみん」とは、すでに「くるみん」の認定を受け、相当程度両立支援の利用が進み、高い水準の取り組みを行っている企業を表彰し、継続的な取り組みを推進するために2015年に新たに創設された認定制度です。イトーヨーカドーでは、すでに2回「くるみん」の認定を受けており、仕事と育児の両立支援に向けて、育児を支援する人事制度「リ・チャレンジプラン」の積極的な活用、「育児休暇」制度の導入、子育て中の社員の意見交換会の開催、店長会議におけるダイバーシティ・セミナーの開催、パートタイマーを中心とした従業員の年次有給休暇の取得促進など、幅広い取り組みを行ってきたことが評価されました。今後も従業員が安心して働ける環境づくりに一層取り組んでいきます。



企業認定式(2015年6月)

男性の家事・育児参画促進

セブン&アイグループでは、男性の育児参画を促進するために、2014年11月より順次、グループ各社にて育児休暇制度を導入しました。この制度は、未就学児がいる従業員を対象に、年に5日、1日単位で有給として取得できる特別休暇です。配偶者の出産時をはじめ、子どもの入園式や卒園式、運動会といったイベント参加など育児全般を理由に取得できることから、導入当初から多くの従業員が取得しています。2017年度はセブン&アイHLDGS.では45名、セブン-イレブン・ジャパンでは377名、イトーヨーカドーでは443名の男性従業員が育児休暇を取得しました。

男性の育児休業取得促進

セブン&アイグループでは、2017年4月に、男性従業員を対象とした、男性の育児参加に関する意識調査を実施しました。育児休業の取得に関する質問には、76%の男性従業員から「必ず取得したい・取得したい」との回答が得られました。その結果を踏まえて、2017年8月から男性の育児休業取得促進ポスターを管理職向けと取得者向けに作製して掲示するなど、男性従業員の育児休業取得促進に取り組んでいます。

男性も思いきって 育児休業とりませんか？

子どもが1歳になるまでの間（一定の場合には、1歳6ヶ月に達するまで）、
育児休業の取得が可能です。

子育ての中で、新たな視点やビジネスのヒントが生まれます。
それの一つの

「ワークライフ・シナジー」です。

特に男性が子どもとの時間を増やすためには
上司・同僚のバックアップが必須です。

ぜひ、職場全体で考えてみてください。

Q. 今後、子どもが生まれる場合育児休業を取得したいと思いますか？



※セブン&アイグループダイバーシティ推進プロジェクトによる調査結果

セブン&アイグループ
ダイバーシティ推進プロジェクト

取得者向けポスター

育児休業を とらせて下さい。

職場全体でバックアップする環境を整えましょう。

子どもが1歳になるまでの間（一定の場合には、1歳6ヶ月に達するまで）、
育児休業の取得が可能です。

子育ての中で、新たな視点や
ビジネスのヒントが生まれます。
それの一つの

「ワークライフ・シナジー」。

ぜひ子どもとふれあう時間を
大切にしてください。



Q. 育児休業がとれそうな雰囲気は？

※セブン&アイグループダイバーシティ推進プロジェクトによる調査結果

セブン&アイグループ
ダイバーシティ推進プロジェクト

管理職向けポスター

介護離職者ゼロを目指して

セブン&アイグループでは、2015年度から女性の活躍推進に加えて、仕事と介護の両立支援にも取り組んでいます。

近い将来、仕事と介護の両立の可能性がある従業員は約7割を占めており、今後大きな課題になることが見込まれていることから、2015年6月から「介護セミナー」（介護の事前準備について外部の専門家を招いたセミナー）を定期的を実施しています。2015年11月からは、介護中の従業員を対象とした「介護コミュニティ」も実施し、仕事と介護の両立における課題の抽出とネットワークの構築による不安の解消を図っています。

また、2016年10月には「仕事と介護の両立支援ハンドブック」を作成し、グループ各社で活用することにより、仕事と介護の両立がしやすい環境づくりを支援しています。2017年には、会議体などで活用できる、介護の知識・介護離職防止を伝えるツールをグループ各社に配布し、より多くの従業員が介護についての理解を深める機会を増やしています。

そのほかにも、健康保険組合に設置されている相談窓口の周知を積極的に進めることで、一人で悩まない環境づくりに努めています。

ボランティア休暇制度の運用

セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン、イトーヨーカドー、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行では、障がい者や介護の支援、環境保全、震災復興支援など、従業員の地域活動への参加を支援するために、年5日の「ボランティア休暇制度」を定めています。2017年度は、グループで17名の従業員がボランティア休暇を取得しました。

在宅でも勤務可能な制度

セブン銀行では、2015年度より、妊娠や子育て、家族の介護、自身の負傷などの理由で通勤が難しい場合でも勤務を継続できるよう、在宅勤務制度を設けています。

また、セブン-イレブン・ジャパンでも、2017年7~8月に在宅勤務のトライアルを実施しました。育児や介護をしている社員が、在宅勤務で効率良く仕事ができるか、運用結果を検証し、制度化に向けて取り組んでいます。

長時間労働の抑制

セブン&アイグループでは、長時間労働を抑制するため、さまざまな取り組みを行っています。グループの従業員約7万人に配布している社内報にて、毎月「働き方」をテーマにした連載を行い、意識改革を行うとともに、2014年から実施している「ダイバーシティ・マネジメントセミナー」では、「働き方」に関して、専門家による講演や他社の先進事例の紹介を行い、2018年2月末までに延べ15回開催し、グループ各社から約4,600名が参加しました。参加者の多くが部下とのコミュニケーションを増やし、働き方改善のための行動につなげています。

スライドワークの実施

セブン&アイHLDGS.とセブン-イレブン・ジャパンでは、2017年7月に東京都の「時差Biz」とも連携して、「スライドワーク(時差出勤)」を試験的に実施しました。対象は、本部と東京地区事務所勤務者で、朝の始業開始時刻を8時、9時、10時のいずれかから選択することができます。その結果、会社全体で残業削減効果が得られました。この取り組みについて、セブン-イレブン・ジャパンは「時差Biz推進賞プロモーション部門」を東京都より受賞しました。

試験導入の効果を検証し、セブン&アイHLDGS.では18年3月から、セブン-イレブン・ジャパンでは18年4月から「スライドワーク」を制度化し、本格的に導入しました。また、セブン-イレブン・ジャパンでは、2016年11月より会社指定の特別休日に加え、「休日休暇取得促進日(年6日)」を設定し、制度として確立することで休日取得の促進にも取り組んでいます。

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

従業員の能力向上支援

セブン&アイHLDGS. は、グループ各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み、従業員一人ひとりの能力向上を支援します。



教育体系の整備

セブン&アイグループでは、グループ各社が事業特性に合わせた研修体系を整え、人材の育成に取り組んでいます。特に、お客様と接する店舗従業員の能力向上は必要不可欠なため、役職別の集合研修の定期的な実施だけでなく、パートタイマーを含めた一人ひとりの能力開発とキャリア形成に努めています。

例えばイトーヨーカドーでは、パートタイマーを含む全社員に対し、仕事の基礎と商売に必要な知識・技術を学ぶ「入社時研修」を行っています。さらに所属部門の商品知識や、接客・生鮮技術のレベルアップを図る研修を実施し、継続的に従業員のスキルアップをサポートしています。そのほか、新入社員から売場担当者、売場責任者、統括マネジャー、店長に至るまで、その職務に応じた「売場管理の知識」を段階的に身に着ける研修も実施しています。

また、ヨークベニマルでは、従業員一人ひとりの現在の技術・能力や、今後習得すべき教育上の課題と目標を従業員個人とその上長で明確にするため、「目標設定カルテ」を運用しています。「目標設定カルテ」では、接客や売場管理、発注、調理技術など、業務遂行に必要な項目が細かく設定され、0～5までの6段階で個人の技術・能力を診断するものです。担当社員・パートタイマー向けの「技術編」については、担当している業務の特性・取扱商品に応じて部門ごとに診断項目を設定しています。また、店長、副店長、CS(カスタマーサービス)統括マネジャー・部門マネジャーなど店責任者の管理能力の向上と標準化を目指した「マネジメント編」も設定しています。従業員は、このカルテをもとに、自分のレベルを上長と確認し、年2回、上長と進捗状況を共有して次の目標を設定することで、自分の成長を確認するとともに、モチベーションの向上を図っています。



研修の様子

イトーヨーカドーの教育体系

役職	研修内容		情報共有
パートタイマー	入社時研修	・商売人の基本、会社の基本	新入社員集合研修
新入社員	入社時研修	・商売人の基本、会社の基本	
	サービス研修	・ギフト商品の特徴、承り方	
	単品管理研修	・商売の仕方 ・商品選定、売り方	
	部門別研修	・部門別の基礎知識、技術	
担当マネジャー	新任マネジャー研修	・売場責任者として必要な知識・マネジメント ・数値分析、人の教育	担当マネジャー会議
統括マネジャー	新任副店長研修	・店舗運営に必要な知識・マネジメント	
	副店長研修	・課題部門の業績改善	
	マネジメント研修	・経営幹部に必要な知識・マネジメント	
店長	新任店長研修	・会社の基礎知識・経営視点での店舗運営 ・先輩店長に学ぶ売場運営・マネジメント	店長会議

部門別の知識と接客・
生鮮技術研修

自己啓発支援（通信教育など）

研修施設の整備

セブン&アイHLDGS. は、事業特性に合わせ、販売や調理などの専門技術の習得を支援するとともに、グループの創業の精神を伝え、次世代を担う人材を育成するため、2012年3月に、神奈川県横浜市に「伊藤研修センター」を開設しました。研修センターには会議室のほか、生鮮担当者のための技能室（惣菜、鮮魚、寿司、精肉、青果）、レジ実習室、売場を再現した陳列実習室を完備。さらに、創業の精神と経営理念の浸透を図るための「史料室」を設けています。また、研修センター内には宿泊施設が備えており、車イス対応のユニバーサルデザイン室4室を含めた65部屋の宿泊室があります。



伊藤研修センター

▶ [伊藤研修センターの詳細はこちら](#)

人材公募制度の運用

セブン&アイHLDGS. は、従業員一人ひとりの意思を尊重し、その能力を十分に発揮できる適材適所の配置と組織の活性化を目指して、事業会社の枠を超えた「セブン&アイHLDGS. 各社人材公募制度」を運用しており、毎年実施しています。対象会社に勤務し、現職務担当および現役職期間が2年以上の正社員であれば応募できます。

また、グループ各社でも社内公募制度を導入しており、例えばイトーヨーカドーでは、入社満2年以上の従業員であれば、業務経験や年功を問わずすべての管理職ポストと職種に立候補できます。2017年度は222人が応募し、うち42人が希望の役職や職種に就きました。

今後も、社員の意欲を向上させ、その能力を発揮できる環境づくりを推進していきます。

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

公正な評価・処遇

セブン&アイHLDGS.は、従業員一人ひとりの能力を最大限に引き出し、社会的身分・出身・人種・信条または性別など、非合理的な理由での差別を認めず、公正な評価を実現することを目的にさまざまな評価制度を運用しています。



自己評価(セルフチェック)方式による公平性の確保

セブン&アイグループ各社では、従業員一人ひとりの能力の発揮と公正な評価を実現することを目的とした評価制度「セルフチェック制度」を設けています。各社とも年に2回実施しており、まず従業員が自身の仕事ぶりを評価、次に上長が評価し、両者の評価について面談で話し合います。面談で直接対話することにより、従業員が自らの成果や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、上長と面談することで、職場でのマネジメントレベル・知識・スキルなどの課題を確認することで、さらなるキャリアアップにつなげていきます。会社からの一方的な評価ではないため、社員の納得感やモチベーションアップが図れるとともに、着実に業務レベルを向上するための制度となっています。

「マネジメント・チェック」の実施

セブン-イレブン・ジャパンでは、2017年11月から、部下と上長が「共に会社をより良くし、社内の風通しを良くする為」の人事施策として、マネジメント・チェックを開始しました。部下が上長に対して「部下に対するマネジメント状態」をチェック。設問数は全20問（「人間力」「思考力」「行動力」「遵守」の4分類、各5問）とコメント入力します。結果は個人が特定されないよう、部下全員の点数を平均化・コメントは集約し、上長本人には直接開示せず、2段階上の上長から中間面談時（4・11月の年2回）に口頭でフィードバックします。一人ひとりの自己成長につなげて成果を創出するためにも、積極的に活用しています。

従業員の処遇制度

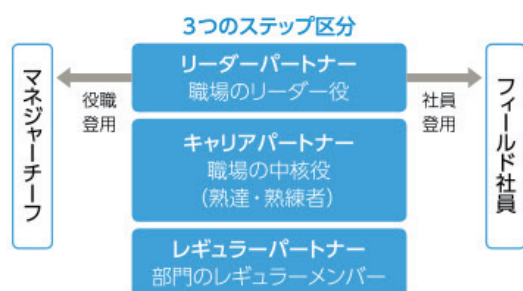
イトーヨーカドーでは、従業員が個人の生活設計や価値観に合わせて「働く地域」を選択できる「社員群制度」を設けています。この制度を基本に、業務遂行能力やスキルによって格付けされる「資格制度」と、現在担っている業務や役職に応じた「職責」の2つにより評価しています。また、仕事の成果や貢献度などから決まる個人の「評価」は、給与と賞与に直接反映しています。

多様な働き方の選択

セブン&アイHLDGS.では、従業員が多様な働き方を選んで、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自ら選択できる「ステップアップ選択制度」を導入しています。この制度は、本人が希望し、一定以上の評価と販売スキルを習得していくに従ってランクアップしていく制度です。また、最上位に認定されたパートタイマーを月給制の正社員・契約社員に登用する制度も導入しています。これまでに138人が正社員となり、活躍しています(2018年2月末現在)。

さらに、パートタイマーからも多くの人が、売場責任者などの役職に登用されています。この取り組みが評価され、厚生労働省において2015年度に創設された「パートタイム労働者活躍推進企業表彰」で最優良賞(厚生労働大臣賞)を受賞しました。

イトーヨーカドーの「ステップアップ選択制度」



表彰式(2016年1月)

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

従業員の労働安全衛生、健康への配慮

セブン&アイHLDGS. は、安全で働きやすい職場環境の維持と従業員の健康増進に向けて、「安全衛生委員会」の開催や「セブン&アイ健康宣言2018」に取り組むなど、さまざまな取り組みを実施しています。



労働災害の防止

セブン&アイHLDGS. では、安全で働きやすい職場環境の維持にあたり、グループ各社で法令に基づいて「安全衛生委員会」を開催し、就労状況を含めた職場環境の改善とともに、労働災害防止のための施策を実施しています。例えば、イトーヨーカドーでは、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しています。セブン&アイ・フードシステムズでは、啓発ポスターなどを年3回店舗に掲示して労災防止を呼びかけています。また、労災が起きた店舗にはヒアリングに入り、原因と具体的な防止策を共有しています。

2017年度のグループ8社の労働災害に関するデータ

	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	そごう・西 武	ヨークベ ニマル	セブン&ア イ・フード システム ズ	赤ちゃん 本舗	セブン銀 行
労働災害度数率	0.00	0.19	1.45	0.37	3.70	0.78	0.35	0.00
労働災害強度率	0.00	0.00	0.04	0.00	0.01	0.02	0.01	0.00

※労災に伴う死亡は発生していません。

従業員の健康増進

セブン&アイHLDGS. では、社員の健康は生活の質を上げるだけでなく、企業が活力を増して経営の効率を高めていくものと捉え、セブン&アイ・ホールディングス健康保険組合と連携し、2014年10月に「セブン&アイ健康宣言2018」を策定しました。目標の達成に向けて、セブン&アイHLDGS. 副社長を委員長、グループ各社の人事・勤労責任者と労働者代表(労働組合)をメンバーとして、セブン&アイHLDGS. 人事企画部・健康管理センター・健康保険組合が事務局を務める「健康経営委員会」を設立し、グループ各社の取り組みの進捗確認やグループの施策の検討を行っています。

「セブン&アイ健康宣言2018」では、生活習慣病のリスクや喫煙率の減少、女性特有のがんの認知度向上などを目標として設定しました。その支援策としてポータルサイト「健康管理システム『MYHEALTH WEB』」を開設したほか、メンタルヘルス研修、健康イベント、社員食堂での低カロリー・減塩メニューの提供、社内報などを通じて健康に関する意識を啓発し、従業員一人ひとりが健康を維持管理できるようにサポートしています。

「MY HEALTH WEB」は、一人ひとりがWEB上で、自らの過去5年分の健康診断データを閲覧でき、健康状態の確認と目標設定、改善のアドバイスが受けられるツールです。2017年5月より、スマートフォン向けアプリを配信し、より活用できる環境になっています。

また、グループ各社では、労働安全衛生法に基づき、従業員の適切な健康管理に向けて、定期健康診断の受診と診断後の措置の徹底、ストレスチェックの実施の徹底に取り組んでいます。

2018年2月には、これらの取り組みが評価され、セブン&アイHLDGS. とセブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ、ヨークマート、セブン・カードサービス、セブン&アイ出版の9社が、経済産業省と日本健康会議が共同で実施する「健康経営優良法人2018 ～ホワイト500～」に認定されました。



2018 健康経営優良法人 Health and productivity ホワイト500



「健康経営優良法人2018」認定証

セブン&アイ健康宣言2018

目標	2018年3月末までの目標の具体的内容				
1. 適正体重を維持し、生活習慣病を減らす	BMI25以上の人の割合※				
		2015年度	2016年度	2017年度	2018年 3月末日目標
	男性	33.6%	34.6%	35.5%	28%以下
	女性	23.9%	25.0%	25.6%	18%以下
2. 喫煙率を減らす	喫煙率※				
		2015年度	2016年度	2017年度	2018年 3月末日目標
	全体	31.6% (男性:43.1%、 女性:23.3%)	31.3% (男性:42.8%、 女性:23.0%)	30.3% (男性:41.3%、 女性:22.7%)	24%以下
3. 女性特有のがんの認知度を上げる	乳がん検診の受診者数を増やす				
4. 社員イキイキ度をアップする(心の健康)	- 従業員へのメンタルヘルスに関する知識普及 - メンタルヘルスの問題を抱える従業員への健康回復に向けた支援				
5. ワーク・ライフ・バランスの推進	- 残業を削減し、健康でワーク・ライフ・バランスのとれた労働時間にする - 健康増進・リフレッシュのため、休日・休暇の取得を促進				

※BMI・喫煙率はセブン&アイHLDGS. 健康保険組合加入のグループ22社合計

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

従業員意識調査

セブン&アイHLDGS. では、職場の働きやすさや働きがい、コンプライアンス意識を匿名で従業員に問う調査を、隔年で実施しています。



従業員意識調査

従業員意識調査では、理念の浸透度合い、仕事のやりがいや仕事を通じた成長実感などの従業員の満足度、上司のマネジメントや職場環境などを問う質問をしています。2017年度は、国内29社、約45,000人の対象者に調査を実施し、約40,000人が回答しました。

従業員意識調査の質問(一例)

- 私は、仕事にやりがいを感じている
- 私は、法令やルールに基づいて仕事をしている
- 私の上司は、部下の業務量を適切に管理している
- 私の会社は、環境に配慮して事業活動を行っていると思う

従業員意識調査の結果(一例)

- 仕事や職場に満足している従業員の割合※

男性	71.1%
女性	71.7%
全体	71.4%

※2017年度調査の結果。「私は、仕事にやりがいを感じている」「私の職場では、個人の能力が十分に発揮されている」「私は、自分の人事評価の結果に納得している」の設問において測定。

改善活動の促進

調査結果の分析にあたっては、グループ各社の人事やCSR部門の担当者が集まり、自社の調査結果を分析し、改善施策を考える「課題・改善策立案会」を開催。社外コンサルタントによるアドバイスや、会議出席者同士のディスカッションを通して、自社の問題は何か、その背景にある原因は何かを深く分析し、課題と改善策を立案しました。課題と改善案は調査結果とともに、グループ各社の経営層へ報告し、改善策の実行に向けて個別に取り組みを進めています。

また、グループ各社の改善活動の促進に向けて、各社の改善施策の進捗や課題を共有し合う「働きがい向上委員会」を定期的に開催。業態ごとに各社の担当者が集まり、理念やコンプライアンスの浸透、長時間労働の削減や働きがい向上に向けた施策の実施状況・成果を共有することで、課題解決のための推進力にするとともに、優れた取り組みはグループ他社への水平展開につなげています。



働きがい向上委員会

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

健全な労使関係

セブン&アイHLDGS. は、結社の自由・団結権・団体交渉権を労働者の権利として尊重しており、「企業行動指針」でも、「国際的な規範に基づき労働者の団結権などの諸権利を認め、従業員との対話を通じて職場環境の改善に努めます」と定めています。



結社の自由、団体交渉権の尊重

セブン&アイHLDGS. では、グループ内の11※の労働組合が「セブン&アイグループ労働組合連合会」を組織し(2018年3月現在、組合員数約61,000人(全11労働組合)、組織率75.2%(イトーヨーカドー労働組合))、「涸れた井戸からは水は汲めない」という考えのもと、組合員を対象としたさまざまな活動に取り組んでいます。また、組合員の組織運営や労働条件などについて情報交換を行い、連携を図っています。

各加盟組合が主体的に独立性を持った組織を創り、その上で連携・連帯し、お互いが力を補完しあうこと、また共通の労働条件について統一して向上させていくことが、それぞれの組合や労連をより強固な組織にしていくという基本的な考え方をもって活動しています。セブン&アイHLDGS. と労働組合では、労使間で活発な議論を重ね、労働条件や従業員の働く環境に関する諸問題の改善を図っています。

例えば、イトーヨーカドーでは、組合員・従業員に関わる処遇制度や労働諸条件について話し合い、課題解決・生産性向上に向けた労使協議の場を大切にしています。昨今の働き方改革の推進は労使協働の取り組みとし、ワークルールの周知徹底、休日・休暇取得の促進を図り、労働環境の適正化とワーク・ライフ・バランスの実現を目指して取り組んでいます。

※イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマート、シェルガーデン、丸大、サンエー、そごう・西武、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、ロフト、ライフフーズの11社

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

子育て支援

セブン&アイグループは、核家族化が進み、子育てについて気軽に相談できる相手が少なくなっている中、店舗を活用して育児に関するさまざまなサポートを実施しています。



マタニティ・育児相談サービスの提供

イトーヨーカドー、そごう・西武では、保健師や助産師の資格を持つ相談員が妊娠中の健康や育児について無料で相談を承る「マタニティ・育児相談室」(2018年2月末現在113店舗)、「プレママステーション」(2018年2月末現在5店舗)をそれぞれ展開するほか、授乳用個室や給湯器、子ども専用トイレなどを備えた休憩室を設置しています。



育児に関する相談窓口

イトーヨーカドーの育児相談件数(利用者の実績)

2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
247,422件	235,017件	237,336件	246,060件	245,988件

子育て支援イベントの開催

イトーヨーカドーでは、子育てのアドバイスや親御さん同士の交流を目的とした、さまざまなイベントを開催しています。大学や自治体、メーカー数社と連携し、「産官学が連携し、家庭で楽しめる」をテーマに、母親の健康維持・増進・リフレッシュ・子育てに役立つ情報の提供を目的としたイベントにも積極的に取り組み、イベントを通じて地域の皆様の子育て支援の輪を広げています。



産官学が連携した子育て支援イベント

キャリア教育の支援

セブン&アイグループは、小・中学校や高等学校、大学でのキャリア教育を支援するため、学校からのご依頼に応じて、各校への社員の派遣や、職場見学、店舗において身近な店内業務を経験する職場体験に協力しています。例えば、ヨークマートでは店舗での食品加工作業の見学や、売場で商品の陳列などを体験する場を提供しており、毎年約7,000人の小・中学生が参加しています。また、イトーヨーカドーでも店舗で職場体験を受け入れており、年間約8,000人の学生の方にコーディネート提案や試食販売などを通じて、お客様への提案として自ら考え、表現することの楽しさや、安全・安心を守るための基本項目を守ることの大切さを体験していただいています。そのほか、セブン&アイ・フードシステムズでは、レストランの店長の仕事や、食材の管理、おもてなしの大切さなどを実際の体験を通じて学んでいただく職場体験を実施しており、2017年度は108校の生徒さんが参加しました。セブン&アイグループの研修施設、伊藤研修センターでは、売場づくり体験や食品加工体験のほか、車いすのお客様への対応など、さまざまなお客様の立場に立った対応の場を提供しています。それらの体験を通じて働くことの意義やお客様に接する喜びなどを感じていただけるようにしています。



伊藤研修センターでのレジ接客体験学習

さらに、セブン-イレブン・ジャパンでは、2003年から東京都品川区と公益社団法人ジュニア・アチーブメント日本が協業で行っている「品川スチューデント・シティ」に出店しています。これは小学校の中に仮想の街をつくり、さまざまな会社が出店する中で、就業および社会体験の機会を提供するものです。子どもたちは、セブン-イレブン店内で接客から、売場づくりなどを体験することで、社会の仕組みを学びます。2017年度は2,354名の小学生が接客・販売を通して働くことの楽しさや難しさを体験しました。



品川スチューデント・シティ

企業と学校の交流

セブン-イレブン・ジャパンでは、企業と学校の交流を図る「読売教育ネットワーク」の一環として、2017年3月に杉並区立杉並第七小学校において出前授業を開催しました。授業では、地図上の架空の町にセブン-イレブンを出店するゲームを実施。生徒達には、ゲームを通じてセブン-イレブンの社会的役割を楽しく理解していただいています。同時に、日本で起きている社会環境の変化（少子高齢化・女性の社会進出・小売店舗の減少など）を学んでいただき、生徒にとってコンビニという身近な存在から社会を考える良いきっかけにもなっています。



出前授業の様子

絵本の読み聞かせ会

セブン銀行では、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「森の戦士ボノロン」の発行に協賛・協力しているほか、絵本の無料配布や読み聞かせ会の開催を続けています。また、セブン&アイ・フードシステムズのデニーズでも、同様に読み聞かせ会を開催しています。



従業員による読み聞かせ会

食育の支援活動

セブン&アイグループでは、さまざまな経験を通じて「食」に関する知識と、健全な食生活を実践することができる人を育てるために、次代を担う子どもたちに「食育活動」を推進しています。

例えば、セブン&アイ・フードシステムズでは、正しい食習慣を子どもの時から身につけていただくために、ゲームやクイズなどを盛り込みながら、食に関わるマナーや知識、重要性などの情報を掲載した小冊子「たべものボノロン」をデニーズで配布しています。



©NSP 2005, ©ボノロンといっしょ。2007
食育フリーペーパー「たべものボノロン」

ザンビアの子どもたちへ靴を寄贈

そごう・西武では、全店舗に「子ども靴」下取りコーナーを常設し、公益財団法人ジョイセフ※(以下、ジョイセフ)とともに「ザンビアのこどもたちに靴を贈ろう」プロジェクトに取り組んでいます。お客様からお預かりした靴は、ジョイセフを通じてザンビア共和国の子どもたちに贈っています。この靴は、裸足の子どもたちが足のけがが原因で破傷風や寄生虫病にかかることを防ぐために役立てられており、お預かりした子ども靴は、2009年から2018年2月末までの累計で約76万足になりました。

※途上国の女性、こどもの命と健康を守る活動をしている日本生まれの国際協力NGO。



「ホワイトリボン運動」への協力

赤ちゃん本舗とそごう・西武では、ジョイセフが推進している、世界中の妊産婦と赤ちゃんの命と健康を守る運動「ホワイトリボン運動」に賛同し、ジョイセフとのパートナーシップのもと「アフリカ・ザンビアにマタニティハウス(出産待機施設)を贈ろうプロジェクト」の活動を応援しています。店頭やインターネットでの募金受付を実施するほか、2018年2月末現在、店内外に69台(赤ちゃん本舗51台、そごう・西武18台)のホワイトリボン支援自動販売機を設置し、飲料をお買上げ1本につき2円(飲料メーカー1円+設置した事業会社1円)をジョイセフに寄付しています。また、そごう・西武では、2010年よりオリジナルの「ホワイトリボンピンバッジ」を作成し、収益全額を「ホワイトリボン運動」に寄付しています。



ホワイトリボン支援自動販売機



ホワイトリボンピンバッジ

重点課題 5 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

重点課題の考え方

セブン&アイHLDGS.は、膨大な商品・サービスを提供するうえで、社会・環境に配慮したものにし、エシカル[※]な社会づくりに貢献していくことが、グループとしての重要な役割であると考えています。

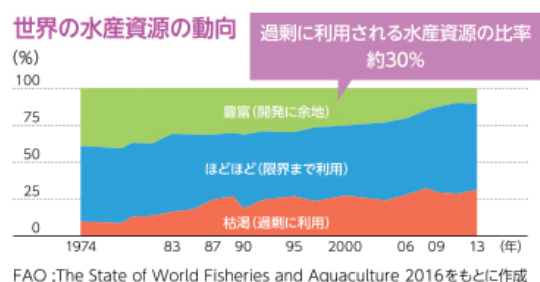
商品の原材料の調達からお客様のもとに届くまでのすべてのプロセスにおいて、法令を遵守するだけでなく社会・環境に配慮した価値のあるものを提供することは、資源の持続可能性向上に寄与するとともに、サプライチェーンの強靭さを向上し、事業継続性を担保するうえで重要です。また、近年高まる、「エシカルな消費」へのお客様の意識に対応することで、競争力の強化にもつながります。そのため、お取引先を含むサプライチェーン全体で取り組みを進めていきます。

※「倫理的」「道徳的」という意味。近年では、環境保全や社会貢献という意味が強くなっている。

重点課題の背景

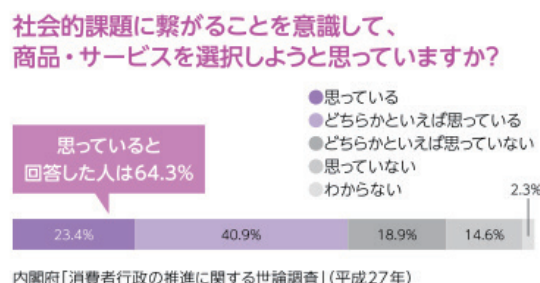
漁業資源の減少・枯渇

近年、魚介類の消費量が増加する中で、乱獲や環境を壊すような資源利用などが行われてきました。その結果、健全な状態の水産資源が確実に減少する一方で、枯渇の危機にある資源が増えてきています。私たちの身近なものでもクロマグロやニホンウナギが絶滅の危機にひんしています。



サプライチェーンの社会・環境影響への関心の高まり

世界中でさまざまな社会課題が存在する中、フェアトレードで生産されたものを購入したいという消費者が増えています。こうしたエシカルな消費に対する意識の高まりに合わせて、サプライチェーン全体での持続可能なビジネスモデルを構築することが重要になっています。



重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 執行役員グループコミュニケーション管掌を責任者にCSR統括委員会とその傘下の消費者・公正取引部会では、「公正・公平な取引」「サプライチェーンの社会・環境影響への対応」、環境部会では、「自然資源の枯渇」「生物多様性の損失」といった商品調達、お取引先に関わる課題を挙げ、具体的な対策を検討・立案し、グループ全体で取り組んでいます。

SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループはサプライチェーン全体で持続可能な食資源の生産と消費形態を実現し、持続可能な開発目標（SDGs）の目標2と7、8、10、12、13、14、15、16の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

お取引先行動指針の運用強化

お客様に安全・安心な商品を提供し、お取引先と協働で人権・労働・環境面などの社会的責任を果たしていくため、お取引先行動指針の運用を強化しています。

[▶ 詳しくこちら](#)

持続可能な環境保全活動

NPO法人や各種団体と協働して、地球温暖化防止への貢献、生物多様性の保全に取り組んでいます。

[▶ 詳しくこちら](#)

持続可能な原材料の調達

自然資源の将来世代にわたる持続可能な利用のために、「持続可能な調達基本方針」を定め、さまざまなステークホルダーと連携しながら取り組みを進めています。

[▶ 詳しくこちら](#)

重点課題 5 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

お取引先行動指針の運用強化

セブン&アイHLDGS. は、お客様に安全・安心な商品を提供し、お取引先と協働で人権・労働・環境面などの社会的責任を果たしていくため、お取引先行動指針の運用を強化しています。

お取引先行動指針の徹底

セブン&アイHLDGS. は、2007年に策定した「セブン&アイHLDGS. お取引先行動指針」を、2017年4月に「セブン&アイグループお取引先行動指針」(以下、本指針)として改定し、お取引先に本指針への理解と遵守をお願いしています。本指針の趣旨は、グループで取り扱っている商品・サービスの安全性と品質の確保だけでなく、サプライチェーン全体の法令遵守、環境保全、労働条件への配慮などを推進し、お取引先の皆様とともに社会的責任を果たすことです。本指針については、グループ各社のお取引先とのさまざまな会議を通じて周知を図っています。



セブン&アイグループお取引先行動指針(抜粋)

1. 法令遵守
2. 人権の尊重
3. 雇用・職場環境
4. 地球環境の保全
5. 地域社会・国際社会との関係
6. 情報管理
7. 商品の安全確保のために
8. 公正な取引
9. 知的財産の保護
10. 輸出入取引管理
11. サプライチェーンへの展開
12. モニタリング



お取引先へのお取引先行動指針の説明会の様子

▶セブン&アイグループお取引先行動指針はこちら

「セルフチェックシート」による指針遵守

セブン&アイグループでは、お取引先に本指針をご理解いただき、実効性のあるCSRの取り組みに役立てていただくことを目的に、本指針の遵守に必要な具体的事項を明記したお取引先向けのセルフチェックシートを運用しています。

このチェックシートは、「ISO26000」「経団連企業行動憲章」「OECD多国籍企業行動指針」などを参考に作成し、グループ共通の戦略商品であるプライベートブランド「セブンプレミアム」およびセブン-イレブンのオリジナルデイリー商品のメーカーと配送センター、イトーヨーカドーの海外直輸入のお取引先に対して年に1度提出をお願いしています。このチェックシートの運用を通じて、お取引先のCSRの取り組み状況を把握しています。

チェックシートでは、法令違反がないこと、工場で働く人が相談できる窓口の有無、自社の取引先に本指針への遵守を求めているか、労働組合の設立を禁止していないか、といった61項目の質問にご回答いただいています。また、その工場が取得しているCSRに関連する規格名（SA8000、BCSI、SMETA、ICS、ICTI、WRAP、EICC）についても確認しています。

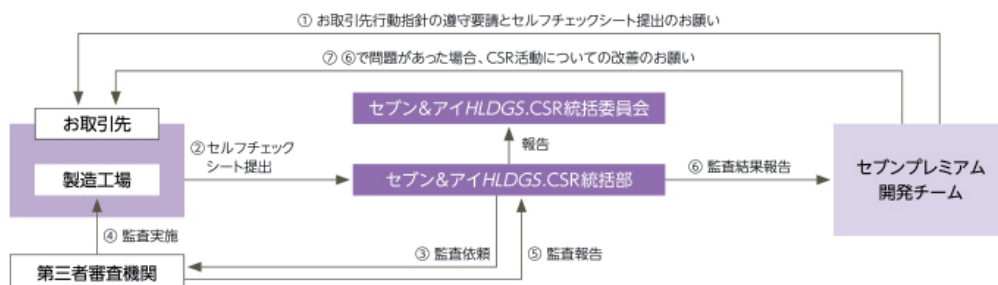
なお、このセルフチェックシートの回答は、データベース化し、仕入担当者はお取引先のCSRの取り組み状況も参考にして、取引引きの継続を判断しています。

セルフチェックシートの項目（抜粋）

1. 法令遵守
2. 人権・個人の尊厳の尊重
3. 雇用・職場環境
4. 環境管理
5. 地域・社会との関係
6. 情報の管理
7. 商品の安全確保
8. 公正な取引
9. モニタリング

（「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」を問う）

「お取引先行動指針」運用の流れ（例：「セブンプレミアム」の場合）



お取引先CSR監査の実施

セブン&アイグループでは、2012年度よりセルフチェックシートの提出をお願いした一部のお取引先に対して、本指針への遵守状況を確認するCSR監査を実施しています。対象は途上国にあるプライベートブランド商品のお取引先の製造工場を中心に、年に一度監査しています。

CSR監査では、チェックシートに基づき、独自に作成した監査項目（16の大項目と約114のチェック項目）に沿って、外部の第三者審査機関がお取引先の工場を監査しています。CSR監査の項目は、ISO26000の内容を基本とし、加えて本指針で定めた内容が遵守されているかどうかを以下の16の大項目で監査します。なお、この項目は国際労働機関(ILO)の定める国際労働基準の内容と同様です。以下はチェック項目の一例です。

CSR監査項目（16の大項目）

■ 1. マネジメントシステムおよび規範実施

- 組織は、セブン&アイグループお取引先行動指針の全ての項目に準拠したシステムを実行し、維持しなければならない。
- 組織は、実現可能な場合、同指針を自社のサプライチェーンに拡大すべきである。
- 組織は、関連する法令および国際条約などを把握し、遵守しなければならない。

■ 2. 強制労働

- 強制、拘束、あるいは、強要された囚人労働がないこと。
- 雇用者に供託金あるいは身分証明書の提出が強要されておらず、妥当な通知を行った後、自由意思に基づいて退職することができる。
- 強制労働に関する国・地域の法律が認識されていること。

■ 3. 結社の自由

- 作業者は、差別されることなく、彼ら自身が選択する労働組合に参加する、あるいは、結成する権利を有し、団体交渉権を有す。
- 結社の自由に関する地域の法律や作業者の権利が認識されていること。

■ 4. 健康および安全

- 設備機械には安全保護策が施され、予防的なメンテナンス訪問が実施されていること。
- 化学薬品の取扱い・保管が適切であること。
- 全ての必要な防具(PE)は、購入され、定期的に交換されていること。

■ 5. 児童労働および若年労働者

- 児童労働をさせてはならない。
- 児童および18歳未満の若年者は、夜間および危険な環境での就業はしてはならない。これらの業務には、化学物質を使用する、または、その近くでの作業、危険な機械、重労働、過度に騒音のある場所での業務を含み、夜間労働、長時間労働も含む。

■ 6. 生活賃金

- 残業手当は、法的に義務付けられた比率で支払われること。
- 全ての法的義務のある手当や福利厚生は従業者に提供されること。

■ 7. 労働時間

- 作業者は習慣的に、48時間/週を越える労働が要求されてはならず、少なくとも、平均で7日ごとに1日の休日が与えられなければならない。残業は任意でなければならず、12時間/週を越えてはならない。また、習慣的に要求されてはならず、常に追加料金が支払われなければならない。

■ 8. 差別

- 採用、報酬、訓練授与、昇給、解雇、および、退職における、人種、階級、国籍、宗教、年齢、障がい、性別、配偶者の有無、性的指向、組合員、所属政党で差別されないこと。

■ 9. 正規雇用

- 可能な限り、国家法規制に基づいた、広く認められた雇用関係をベースに業務は実行されなければならない。

■ 10. 下請け契約、家内工業、外部加工

- 顧客との事前合意がない限り、下請契約は実施してはならない。

■ 11. 懲罰

- 身体的虐待、あるいは懲罰、身体的虐待の脅威、性的あるいはその他ハラスメントおよび、言葉による虐待、あるいは脅迫は禁止されなければならない。
- 懲罰方法は公正で効果的であり、恣意的なものであってはならない。
- 雇用者は、必要な懲罰行為に関連して、作業者の精神的・感情的・身体的健康への尊重をしめすこと。

■ 12. 環境

- 組織は、その環境パフォーマンスにおいて継続的改善を追求していかなければならず、最低限、地域の要求事項や国際法規制に準拠すること。
- 国際条約または法規制で禁止されている化学物質を使用していないこと。

■ 13. 公正な取引

- 公正な取引に関連する法令を把握し、遵守していること。

■ 14. 商品の安全確保のために

- グループ各社に納入する商品において、該当事業会社から要請された品質基準および日本で定められている関連法基準を遵守していること。

■ 15. セキュリティ管理

- 悪意のあるアクセスから情報を保護するため、セキュリティの仕組みが導入されていること。

■ 16. 地域社会の便益

- 反社会的勢力との関係を断絶していること。

監査する工場には、事前に通告したうえで訪問し、管理者や労働者へのインタビューによって、CSR監査項目の遵守の有無を確認しています。監査の結果、もし監査項目に適合しない事項(不適合事項)が発見された場合には、外部の審査機関より当該お取引先に対し不適合事項の指摘を行います。お取引先には、この指摘に基づいた「是正処置計画(CAP)」を監査終了後10営業日以内に審査機関に提出していただくとともに、直ちに指摘事項の改善に取り組んでいただいています。お取引先から指摘事項の改善完了の報告を受けた後、改善を示した写真・担保資料の提出などを受けて、改善完了の確認を行います。ただし、重大な不適合項目が多数発生する場合など、一定の基準を超えた場合は、再度工場を訪問し、再監査を実施することで問題の改善を確認しています。

不適合の是正が完了しているか、またはCAPに記載された計画内容が有効であると審査機関およびセブン&アイHLDGS. が判断した時点で、お取引先には「適合認証書」を発行しています。



適合認証書

2017年度の監査結果

2017年度は中国、ベトナム、タイ、インドネシア、カンボジア、ミャンマーなど13カ国、215工場に対してCSR監査を実施しました。その結果、全監査実施工場における本指針の平均遵守率は94.4%、再監査は12工場でした。改善が必要な項目の大半は、お取引先の工場のある現地での法律／法令の要求事項に対する認識不足、誤った解釈によるものが要因で、主な項目は、「労働環境」面、「安全・衛生」面、「許認可」面でした。監査終了後に各工場から提出される「是正処置計画（CAP）」、改善を示した写真・担保資料、さらに再監査などを通して、改善完了の確認を行いました。

2017年度の再監査になった事例

（問題があった項目は全て改善完了）

- 無届けや法基準を超えた長時間労働
- 有害化学薬品の誤った取扱い、保管
- 無免許による機械操作、運転
- 環境アセスメントの未実施
- 未許可の廃棄物処理業者を使用

	対象工場数	監査工場数	再監査率	再監査工場数
2012年度	374	17	5.9%	1
2013年度		29	20.7%	6
2014年度		256	11.3%	29
2015年度	226	226	3.9%	9
2016年度	245	245	8.5%	21
2017年度	215	215	5.6%	12
2018年度目標	500	500	0%	0

重点課題 5 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

持続可能な環境保全活動

セブン&アイ HLDGS. は、NPO法人や各種団体と協働して、地球温暖化防止への貢献、生物多様性の保全に取り組んでいます。



森林保全プロジェクト「セブンの森」づくり

セブン&アイ HLDGS. では、地球の温暖化防止、生物多様性の維持・保全に寄与することを主旨として、一般財団法人セブン-イレブン記念財団が全国18カ所で行っている「セブンの森」づくりに参画しています。

「セブンの森」づくりのコンセプトは、植樹から下刈り、間伐までを行う森の保育活動です。日本では、木を植えて木を育て、木を切って使い、また植えるという木を循環させる文化を持っています。木が育つには何十年もかかり、その間、森の保育活動を人が計画的に行うことで、森を守ってきました。森がミネラル豊富な水をはぐくみ、その水が川や海に注ぐことで生物多様性を守り、地球の温暖化防止につながります。

「セブンの森」づくりは、全国の森林組合、NPO法人などと協定を結び、セブン-イレブン加盟店やグループ各社の従業員からボランティアを募って活動しています。2017年度は23回開催し延べ1,824名が活動に参加しました。

また、セブン&アイ HLDGS. では、間伐した木材の利用を推奨することは日本の森が抱える問題の一つであることから、「セブンの森」から得られる木質材をグループ内の店舗資材や事務備品として使用するほか、商品化を進めることで国産木材の活用を促進しています。

▶「セブンの森」の詳細はこちら



「セブンの森」づくり

「セブンの森」づくりの概要



セブン-イレブン記念財団

一般財団法人セブン-イレブン記念財団は、加盟店と本部が一体となって環境をテーマにした社会貢献活動に取り組むことを目的として、1993年に設立されました。お客様からお預かりした店頭募金と本部からの寄付金をもとに、環境市民活動支援事業、自然環境保護・保全事業、災害復興支援事業に取り組んでいます。2017年度の募金総額は4億7,203万6,817円、地域市民の環境活動を支援する環境市民活動助成先総数（継続を含む）は302件、助成総額は約1億6,741万7,785円でした。

▶セブン-イレブン記念財団のHPはこちら

グリーンラッピング

そごう・西武では、ギフトをご注文の際、「地球環境を考える」というメッセージもあわせて贈ることができる「グリーンラッピング」に取り組んでいます。お客様にリーフマスコット付きリボンを100円（税込み）でご購入いただくと、1件につき50円が植樹・育樹活動に寄付され、80件で1本の植樹につながります。また、お中元、お歳暮ギフトでは「簡易包装」へのご協力4,000件で1本の植樹を行っています（2009年から2018年2月末までの累計で11,974本を植樹）。



グリーンラッピング



社員の手でお客様の「やさしさ」がたまった苗木を大切に植樹

環境保全・自然共生型栽培米の販売

イトーヨーカドーでは、農薬・化学肥料を減らすだけでなく、野生生物が生息できる田んぼをつくり「生物多様性農業」を実践している「環境保全・自然共生型栽培米」シリーズを販売しています。この商品の収益の一部は産地の環境整備のために寄付しており、2017年度は「コウノトリ育むお米 コシヒカリ」で約5万円をコウノトリ育成基金へ、「朱鷺と暮らす郷づくり認証米 新潟県佐渡産コシヒカリ」で約13万円を佐渡市トキ環境整備基金へ寄付しました。



環境保全、自然共生栽培米

重点課題 5 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

持続可能な原材料の調達

セブン&アイHLDGS. は、自然資源の将来世代にわたる持続可能な利用のために、「持続可能な調達基本方針」を定め、さまざまなステークホルダーと連携しながら取り組みを進めています。



国際的養殖認証(ASC認証)商品の販売

イトーヨーカドーは、2011年3月の東日本大震災以降、宮城県漁業協同組合志津川支所の戸倉事務所が進めている豊かな海の自然を守りつつ経済的にも持続可能な水産業の実現・復興を目指すプロジェクトに賛同し、2016年10月より、組合の皆様が育てた日本初となる環境と社会に配慮した養殖業を認証する国際的な制度「ASC認証」を取得した養殖カキを販売しています。



ASC認証を取得した養殖カキ

アラスカシーフードの販売

セブン&アイグループ各店舗では、環境に配慮した漁業を実践する「アラスカシーフード」を積極的に販売し、お客様にその良さをお伝えしています。「アラスカシーフード」はすべて天然の水産品で、産地のアラスカ州では、この天然水産資源が育まれる生態系を損なうことのないよう資源管理・漁業管理などを徹底しています。

2017年度は、8月をアラスカシーフード販売強化月間として、グループ各社でイベントなどを開催しました。例えば、そごう・西武では、2017年度に10店舗でアラスカシーフード店頭プロモーションを開催し、料理家による実演販売などを通じて、お客様にアラスカシーフードの魅力をお伝えしました。また、お歳暮でのアラスカシーフードギフトの提案、ワイン雑誌のボージョレ・ヌーボー特集でオリジナルレシピの紹介も実施しました。



セブンプレミアム 天然紅鮭の塩焼

▶ アラスカシーフード(アラスカシーフードマーケティング協会)のHPはこちら [📄](#)

オーガニック製品の調達

セブン&アイHLDGS.では、近年お客様の商品に対する安全・安心への関心の高まりを受けて、2015年12月からグループ共通のプライベートブランド「セブンプレミアムライフスタイル」で初めて、厳しい有機製造基準をクリアした女性用肌着「オーガニックコットン100%インナー」を全国のイトーヨーカドー、ヨークベニマルの合計約192店舗とグループの統合ポータルサイト「オムニ7」で販売しています。この商品の原材料となるコットンは、「アメリカ有機繊維基準（OCS）」の認証を取得したオーガニックコットンのみを使用しています。このほかにも、グループ各社ではオーガニックコットンのタオルや衣料品、有機コーヒーや茶葉なども販売しています。

※アメリカ有機繊維基準（OCS）とは、アメリカの非営利団体Organic Exchangeによって定められたOE Blended Standardに基づいて審査・認証が行っている有機認証機関。



「セブンプレミアムライフスタイル」オーガニックコットン 100%インナー

農薬低減食品の取扱い

イトーヨーカドーとヨークベニマルでは、農薬の使用を法律基準値よりも低減させたプライベートブランド商品を販売しています。例えば、イトーヨーカドーでは減農薬で栽培され、生産地と生産履歴が担保されたプライベートブランド「顔が見える野菜。」「顔が見える果物。」を販売しています。これらの商品の2017年度の売上は約227億円です。

農薬の使い方や使用回数は地域や作物によってさまざまですが、「顔が見える野菜。」などでは、それぞれの地域で通常使用されている回数（地方公共団体などの公的機関が各作物について定めている平均的な使用回数）の半分以上を目標としています。

また、「顔が見える野菜。」「顔が見える果物。」とイトーヨーカドーによる環境循環型農業「セブンファーム」では、農産物の安全性確保、農場の適正な経営などを目指し、JGAP（Japan Good Agricultural Practice）認証を取得しています。JGAPとは、農林水産省が導入を推奨している農業生産工程管理手法の一つで、安全性向上や環境保全を図るために、日々の農場管理の中で実践すべき基準が定められています。JGAPの中には、「食の安全」と「環境保全型農業」に関する項目があるため、こうした商品でも農薬の使用は必要最低限にとどめています。



顔が見える野菜。

「顔が見える野菜。」「顔が見える果物。」5つの約束

1. 国産の農作物に限定して取り扱います。
2. 適地適作に取り組む農家の方を、全国をまわって厳選します。
3. ひとりひとりの農家の方のお名前で、お客様にお届けします。
4. こだわりや人柄を、ホームページや売場で紹介します。
5. 農薬抑制の目標を掲げ、農薬や放射性物質を継続的にチェックします。

JGAPガイドラインの項目

■ 食の安全

- 土・水・種苗の管理
- 肥料の管理
- 農業の管理
- 収穫・運搬にかかわる衛生管理
- 農産物取扱い

■ 環境保全型農業

- 水の保全
- 土壌の保全
- 周辺地への配慮
- 廃棄物の適切な処理と削減
- エネルギーの節約
- 環境保全への意識と生物多様性への配慮

森林認証紙の活用

セブン&アイHLDGS.では、森林の保全につながる「FSC®森林認証」「PEFC森林認証紙」の活用を進めています。2017年3月からプライベートブランド「セブンプレミアム」の紙箱にFSC認証紙の採用を始めました。2018年2月末現在、アイスクリーム用容器をはじめとした83アイテムでFSC認証紙を、10アイテムでPEFC認証紙を採用しています。

また、セブン-イレブン・ジャパンは、2016年度から、セブンカフェの焼菓子販売する什器についてFSC認証紙を活用したものに切り替えました。

そのほか、セブン銀行でもATMに設置している現金封筒や「森の戦士ボノロン」の雑誌でFSC認証紙を採用しています。

※FSC®N002571

社会貢献活動

セブン&アイグループでは、地域社会との連携と協調を図り、地域社会の一員としての責任を果たすこと、事業を通じて地域の発展や豊かな生活環境づくりに貢献し、社会性・公共性を勘案して適切な寄付などの社会支援を行っています。

社会貢献活動は、セブン&アイHLDGS. 執行役員コーポレートコミュニケーション本部長を責任者に、CSR統括部がグループ各社・関係部門と連携しながら活動を推進しています。

社会貢献活動費(2017年度)

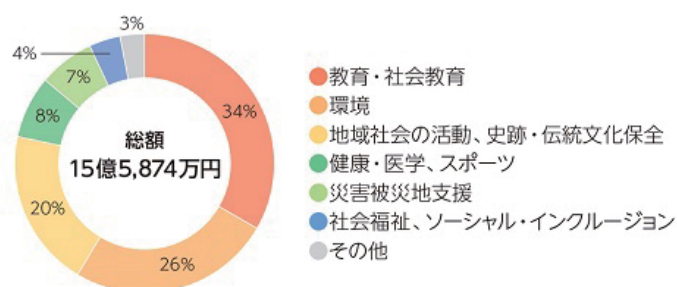
セブン&アイグループが、2017年度に会社からの金銭・物品提供、活動に携わった従業員の人件費などを金額換算した総額は約15億5千万円でした。そのうちの現金支給額は約3億円でした。

2017年度の社会貢献活動費

(千円)

分類	金額
管理費	1,153,905
金銭寄付	306,079
勤務時間内に活動へ参加した従業員の人件費	62,051
自社施設の開放・提供費	29,122
物品支給額	7,587

2017年度の社会貢献活動費



※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、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行、ヨークマート、赤ちゃん本舗の合計額

計算方法は(一社)日本経済団体連合会「2011年度社会貢献活動実績調査実施要項」に準拠。但し、政治献金額を除く

効果測定方法

セブン&アイHLDGS. は、事業活動に伴い発生する環境負荷を緩和する活動や、より良い社会づくりに貢献する事業活動を実施しています。活動にあたり、外部のパートナーと組む場合には、当社と共通した理念を有していること、十分な専門知識を有していることを選定条件としています。

社会貢献活動は5つの視点を用いて、その効果を測定しています。なお、活動に費やしたインプット、活動終了後の自社・社会それぞれに対するアウトプット、最終的に生み出した自社・社会それぞれに対するインパクトを、より精度高く測定することができるよう、測定方法は今後見直していく予定です。



効果測定方法	詳細
① 1年間の社会貢献活動費用の検証	活動費用は活動分野別・形態別に検証しています。
② KPIによる検証	設定した評価項目に対する数値で効果を測定しています。例えば、高齢者支援として「お買物支援」サービス（セブンミール、ネットスーパー、移動販売など）を実施しています。この取り組みの効果は、実施している店舗数や稼働車両台数、売上などをKPIに用いて検証しています。この数値に加え、利用者からの反応については、次年度の計画策定に反映しています。 ▶ 「お買物支援」の取り組み詳細はこちら
③ 支援団体との対話	NPOなどの資金の援助先からご報告いただく活動の成果を確認し、受益者の人数や受益者にもたらされたプラスの効果などの報告内容と、支援先団体との対話で得る生の声から活動の効果を検証しています。また、次回の支援先と実施プロジェクトを決定する際にも参考にしています。
④ 活動に参加した従業員への調査	会社が企画した活動にボランティアで参加した従業員へ満足度や改善点などを聞くアンケートを実施し、その結果を活動の効果の測定に用いて、次回の企画作りに活用しています。
⑤ 従業員全体への調査	グループ29社の従業員を対象に隔年で従業員意識調査を実施しています（一部の会社はサンプリング調査）。その調査結果を通して従業員の自社に対する意識を確認しています。2年間の活動検証とともに、来期の計画策定に活用しています。 ■ 質問例： 私の会社は ・ 地域社会と良好な関係を築いていると思う ・ 環境に配慮した事業活動を行っていると思う ・ 社会貢献活動を積極的に行っていると思う ▶ 「従業員意識調査」の詳細はこちら

従業員の社会貢献活動への参加促進

セブン&アイHLDGS. では、従業員の社会貢献活動への参加も重要と捉え、自然に触れる機会や震災復興支援活動などを企画・実施しています。さらに、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行では、従業員のボランティア活動への参加を推奨することを目的にボランティア休暇制度（年5日）を設けています。イトーヨーカドーでは、パートタイマーもボランティア休暇を取得することができます。

社会課題解決の支援を目的とした募金箱の設置

イトーヨーカドーでは、2016年3月から、全国のほぼ全てのレジに募金箱を設置し、年間を通じてお客様・従業員へ募金を呼びかける活動を開始しました。総合スーパーでは初となるこの通年を通した募金は、3カ月単位でさまざまな社会課題解決の支援を目的に展開しています。

この店頭募金活動に対し、お客様・従業員から寄せられた2017年度の募金総額は24,864,752円となりました。

2017年度の募金実績

(円)

実施期間	日数	募金内容	金額
3月1日～5月31日	92	子供未来応援基金	4,010,321
6月1日～8月31日	78	全国盲導犬募金	6,912,724
(うち7月6日～7月19日)	14	平成29年九州豪雨災害義援金募金	3,650,759
9月1日～11月30日	91	シリア難民のこどもの教育	4,656,406
12月1日～2月28日	76	東日本大震災 災害復興募金	3,570,697
(うち2月9日～2月22日)	14	2018年2月台湾東部地震災害救援金募金	2,063,845



募金により建設されたパキスタンの女子小学校

盲導犬の育成支援

セブン&アイグループ各社では盲導犬の育成を支援しており、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークマートの店舗では店頭募金を実施しています。

そごう・西武では、全店に犬型の募金箱を常時設置し、お客様に盲導犬育成事業への支援を募っています。お客様からお預かりした店頭募金に加えて、社員が任意で毎月募金を積み立てている「ワン！コイン倶楽部」と「そごう・西武基金(会社と労働組合が設立)」を、全国の盲導犬育成団体へ寄付しています(2003年3月から2018年2月末までの累計で5億8,231万円)。募金活動以外にもお客様への啓発活動として、視覚に障がいのある方と盲導犬への理解を深めていただくイベントを春と秋の年2回、全店で開催しています。



商品寄贈による社会貢献活動

セブン-イレブン・ジャパンでは2017年8月からフードバンク団体のセカンドハーベスト・ジャパンに、セブン-イレブン店舗での改装時などに発生する在庫商品の一部を提供しています。食料品については同団体を通して、生活困窮者へと提供され、雑貨商品は、ボランティア・スタッフ・支援先などへ販売されます。売上金は社会貢献活動の運営資金として活用されます。

雑貨商品の販売時に使用する電子マネー端末の設置費用はセブン・カードサービスが負担するとともに、販売支援の一環としてオリジナルデザインのnanacoカード3,000枚を同団体へ寄贈しています。

2018年4月には横浜市および横浜市社会福祉協議会と商品寄贈に関する三者協定を締結し、セブン-イレブン店舗での改装時などに発生する在庫商品を横浜市社会福祉協議会へ寄贈する取り組みを開始しています。寄贈商品については、横浜市社会福祉協議会から高齢者、障がい者、子ども、生活困窮者などへ支援を行っている団体・施設に配分され、地域福祉の推進を図っています。



セカンドハーベスト・ジャパンへのnanaco寄贈式



横浜市および横浜市社会福祉協議会との連携協定締結式

海外での取り組み

北米での取り組み

セブン&アイHLDGS. は、北米においてコンビニエンスストアを展開しています。

7-Eleven, Inc.



売上: 3,134,412百万円(チェーン全店売上)
店舗数: 8,670店舗

[詳しくはこちら](#)

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.



売上: 33,101百万円
店舗数: 64店舗

[詳しくはこちら](#)

※為替換算レートは1\$=112.16円

※店舗数は2017年12月末現在

中国での取り組み

セブン&アイHLDGS. は、中国においてコンビニエンスストアと総合スーパーを展開しています。

コンビニエンスストア

[詳しくはこちら](#)

セブン-イレブン北京有限公司



売上: 24,458百万円
店舗数: 247店舗
設立: 2004年1月

セブン-イレブン天津有限公司



売上: 5,364百万円
店舗数: 118店舗
設立: 2012年11月

セブン-イレブン成都有限公司



売上: 4,042百万円
店舗数: 87店舗
設立: 2010年12月

総合スーパー

[詳しくはこちら](#)

成都イトーヨーカ堂有限公司



売上: 71,638百万円
店舗数: 7店舗
設立: 1996年12月

華糖ヨ一カ堂有限公司



売上: 6,826百万円
店舗数: 1店舗
設立: 1997年9月

※為替換算レートは1元＝16.62円

※売上高には増値税(付加値税)を含まず

※店舗数は2017年12月末現在

環境負荷の低減

7-Eleven, Inc. (SEI)は、企業が環境に与える負荷の低減に引き続き注力しています。2017年は、省エネルギーと効率的な利用や、そのほか環境負荷低減につながる持続可能な施策を導入し、前年に続き成果をあげました。

【SEIの環境目標（2017年改訂）】

- ①店舗運営に伴うCO₂排出量を2027年までに2015年度比で20%削減する
- ②2027年までにプライベートブランド商品の容器・包装を100%環境配慮型にする

※SEIは2027年に創業100周年を迎えます。



外部団体との連携

SEIは、環境問題への取り組みを進めるために、「コンサベーション・インターナショナル(CI)」と「リテール・インダストリー・リーダーズ・アソシエーション」の2つの団体との連携を続けています。

CIは、科学・政治とパートナーシップの力で、より健康的で、繁栄した生産性の高い世界を築こうとするNPOです。SEIは環境負荷を低減するための相互に利益ある方法を探り、環境に良い行動をしようとする会社経営者の集まりであるCIの「ビジネス・サステナビリティ委員会」のメンバーとなっています。

また、SEIは、「リテール・インダストリー・リーダーズ・アソシエーション」の「リテール・サステナビリティ・イニシアチブ(RSI)」にも参加しています。RSIは、米国の大規模小売向けの教育フォーラムで、最先端事例や将来の潮流を共有したり、互いをベンチマークに切磋琢磨したり、同業他社と持続可能な目標に向けた協働の場ともなっています。

省エネルギーの推進と環境効率の向上

SEIでは、省エネルギーと環境効率の向上に努めています。2016年に、2025年までに店舗におけるエネルギー使用(1平方フィートあたりのCO₂排出量)を2015年比20%削減するという目標を設定しました。2017年の温室効果ガス(GHG)の排出量は、2016年から92,035トン、2015年度から111,611トン削減され、店舗面積あたりのGHG排出量では、2015年比13.6%の削減となりました。これは、19,800人が自動車の利用によって1年間に排出するGHGに相当します。

SEIは、環境負荷低減のために、さまざまなステークホルダーと協働するとともに、店舗にLED照明やエネルギー管理システム(EMS)、高性能な空調機器を導入するなどの省エネ、エネルギーの効率的な利用に努めています。こうした取り組みを通じて、2008年度から2017年度の間に店舗の電気使用量は約24.5%削減しました。

LED照明の導入

LED照明は、高効率な照明であるとともに、RoHS指令で定める6種類の人体・環境に悪影響を与える物質を使用せずに生産でき、光害に関する地域の規制に対応できるなどの性質があり、お客様の購買体験満足度の向上と店舗の安全をサポートします。SEIのLED照明プログラムはSEIの効率的なエネルギーデザイン基準の一部で、CO₂削減目標達成に大きく貢献するものです。2017年12月31日時点で、6,000店舗以上がLED照明を採用しており、蛍光灯からLED照明に変更した店舗は、1店舗当たり年間38,756kWhの電気使用量削減効果があります。

エネルギー管理システム(EMS)

セブン-イレブン店舗に導入しているEMSでは、電力を消費する機器の監視・管理・最適化が可能で、消費電力が大きい空調や冷蔵機器を遠隔でコントロールできます。このシステムから得られるリアルタイムのデータをもとに、通常業務の問題の分析と最適化を図り、エネルギー消費の削減と経費の削減につなげています。2017年度も引き続きEMSの導入を行い、現在6,000店舗以上にEMSの導入を完了しました。EMSの導入によって、1店舗当たり年間約16,323kWhの電気使用量削減効果があります。

再生可能エネルギーの導入に向けて

SEIは、2017年に、従来の省エネルギーの取り組みは維持しつつ、再生可能エネルギーの導入へも目を向けるようになりました。SEIは、TXU Energy社とテキサス州の風力発電所で発電された電力を購入する契約を締結しました。この風力発電で発電された電力は、2018年から、テキサス州内で電力会社を自由に選択できる地域に立地する425店舗に供給され、CO₂排出量において約6.7%の削減を見込んでいます。同時に、エネルギー費用も大幅に削減できる見込みです。テキサスは、10,000機以上の風力タービンが設置されており、設置予定のものも含めて風力発電の発電能力は、全米一番です。さらに、米国の大規模ウィンドファーム10カ所のうち4カ所が立地しています。

環境問題への取り組みに対する社外からの表彰

■TXU Energy社「サステナビリティ・チョイス・アワード」

SEIは、TXU Energy社の2017年度のサステナビリティ・チョイス・アワード賞を受賞しました。これは、CO₂削減活動と再生可能エネルギーの導入を選択したことが評価されたものです。

■米国省エネ連合「優秀エネルギー効率表彰」

SEIの店舗でのエネルギー使用量の削減と効率化の取り組みが、米国省エネ連合が主催する「優秀エネルギー効率表彰」で、「環境設計」賞を受賞しました。これは、SEIが、LED照明、エネルギー管理システム、高効率な空調機器の導入によって、2008年から2015年の間に電気使用量約21%の削減に成功したことが認められたものです。米国省エネ連合は、エネルギーの効率的利用の分野における、先駆的な取り組みを25年間表彰してきました。

気候変動に対する従業員の意識向上

気候変動は世界が取り組むべき重要な問題です。SEIでは、従業員と加盟店の関心を高めるため、2017年に開催した全国会議の中で、気候変動がもたらす影響を紹介しました。また、来場者全員に歩数計を渡し、1人500歩につきSEIが1ドルをCIIに寄付するイベント「ステップス・フォー・グッド」を開催しました。2017年は、合計歩数が約1,700万歩、距離にすると約8,600マイル(約13,840km)となりました。この活動によってCIIに寄付された約3.4万ドルは、CIIの気候変動対策の教育活動に利用されます。

環境に配慮した容器・包装の使用

SEIでは、継続的に環境に配慮された容器・包装の導入に努めています。多くの容器・包装で紙や環境負荷の低い素材を使用し、商品の品質と安全性を保ちつつ、可能な限り原材料の使用削減を図っています。特に、商品を効率的に持ち運べるよう、各商品に最適なサイズと素材を選択するように努めています。2017年も、生鮮品の容器・包装のデザインを見直し、いくつかの商品で容器・包装の機能を保ちながら原材料の使用量を削減しました。

2017年の取り組み事例

- サンドイッチのパッケージを、包む形から窓付きのバッグ型に変更したことで原材料の使用を25%削減
- 長方形の主食用容器を小型化し、プラスチックのシュリンクフィルムをなくしたことで原材料の使用を10%削減
- 楕円形の主食用容器(大型)を小型化し、プラスチックのシュリンクフィルムをなくしたことで原材料の使用を33%削減
- 楕円形の主食用容器(小型)を小型化し、プラスチックのシュリンクフィルムをなくしたことで原材料の使用を37%削減

7-Eleven, Inc.の店舗数と店舗運営に伴う環境関連データ

	2015年	2016年	2017年
店舗数	8,500	8,707	8,294
GHG排出量※ ¹ (千t-CO ₂ e)	903	883	791
CO ₂ 排出量※ ^{1,2} (千t-CO ₂)	899	878	787
電気使用量※ ¹ (GWh)	2,142	2,154	2,053
水使用量※ ¹ (千m ³)	8,878	9,040	9,793
レジ袋使用量 (t)	2,969	2,625	2,780

※1.使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。

※2.データの第三者審査受信済み。

サステナブル・コーヒーの調達の拡大

SEIでは、高品質で環境に配慮した商品をお客様に提供するために、2017年に、「レインフォレスト・アライアンス」認証付きコーヒー3種類を販売し、サステナブル・コーヒー（持続可能な農業によって生産されたコーヒー）の調達を拡大しました。コーヒー豆産地の大多数は、天候パターンの変化によるストレスにさらされており、SEIは、「レインフォレスト・アライアンス」と協働することで、天然資源を保全する持続可能な農業の推進を支援します。「レインフォレスト・アライアンス」は、「生物多様性の保護」と「持続可能な生活の確保」を目的に活動している国際的なNPOです。「レインフォレスト・アライアンス」の認証は、SEIの新しいコーヒーが、生産地の環境保護と生産地域に暮らす人々の生活改善に関する厳格な基準をクリアしたコーヒーであることを示しています。

●メキシコ産シングルオリジンコーヒー

2017年、初めてニカラグア産の「レインフォレスト・アライアンス」認証付きシングルオリジンコーヒーを販売し、2018年、2番目のサステナブル・シングルオリジンコーヒー商品としてメキシコのチアパス産のコーヒーを販売しました。このコーヒーは、熱帯雨林の密林とマヤ遺跡で知られる南メキシコの高地で栽培された豆のみを使用しています。

●コロンビア産シングルオリジンコーヒーの通年販売

SEIは、持続可能な調達に関する重要な取り組みとして、コロンビア産の「レインフォレスト・アライアンス」認証付きシングルオリジンコーヒーを発売しました。これは、100パーセントコロンビア産の豆を使用しており、SEIで初めて通年で販売されるサステナブル・コーヒーです。

●期間限定ペルー産シングルオリジンコーヒーの販売

3番目の期間限定のシングルオリジンコーヒーとして、SEIは、ペルーのカハマルカ産のコーヒーを調達しました。他の持続可能なシングルオリジンコーヒー同様に、このペルー産のコーヒーもレインフォレスト・アライアンスの認証を受けています。

コロンビア産のシングルオリジンコーヒーと、今回発売した期間限定のコロンビア産のコーヒーや、今後期間限定で販売するコーヒーをあわせると、全米4位のコーヒー販売量であるSEIが販売するコーヒーの1/3～1/2が、「レインフォレスト・アライアンス」認証付きのコーヒーになります。

SEIは、今後も、CSRの目標として環境負荷の少ない責任ある方法で生産されたコーヒーを追求し、「レインフォレスト・アライアンス」認証付きで、お客様に1日の始まりに満足感が得られる特別な1杯を提供していきます。

地域社会との共生(アメリカ)

SEIは、良き企業市民としての責任を果たし、出店地域に貢献することを目指して、本部と加盟店が一体となった社会貢献活動を推進しています。活動の中心となる分野は、青少年の育成と軍人への支援です。

2017年は、お客様・加盟店・従業員および本部からの募金、物品提供を通じ、金額換算で約340万ドル以上の支援を、1,500を超える団体に対して実施しました。

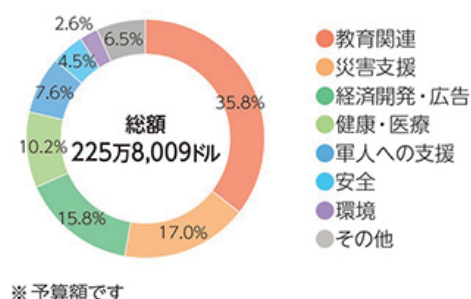
【SEIの社会貢献目標(2017年改訂)】

2027年までに、社会貢献活動費の支出を純利益の1%に拡大する。

※SEIは2027年に創業100周年を迎えます。



7-Eleven, Inc. による現金寄付額※ (2017年)



青少年への支援

SEIは各地の警察に炭酸飲料「スラッピー」の無料引き換えクーポン券を配布する「オペレーション・チル」活動を22年間続けています。これは、青少年の良い行いに対してご褒美を与えるSEIの地域貢献プログラムです。オペレーション・チルに参加する地域の警察官・保安官は、困っている人を助けたり、犯罪の抑止、地域活動への参加など良い行いをした青少年を見かけると、このクーポン券を褒美として渡します。警察官は、建設的な活動や親切な行いをした青少年にクーポンを渡し褒めることで、地域の青少年との関係を向上することができます。クーポンは、活動に参加するSEI店舗で、Sサイズのスラッピーと交換できます。

2017年には、130万以上のクーポン券を約1,000の警察機関に提供し、夏休みから新学期の間に青少年に配布されました。取り組みを開始した1995年からの累計配布枚数は1,900万枚を超え、配布先警察機関も数百にのぼります。



子どもの教育支援

子どもたちが、生産的で責任ある市民に育つための基盤を提供することは重要な投資です。SEIは、教育・健康・安全・飢餓からの救済への助成を通じて、子どもの可能性を伸ばし、成功を促す「Project A-Game」プログラムを実施しています。

各加盟店オーナーは、助成を必要としている近隣の学校やスポーツ団体、地域団体に代わって「Project A-game」の助成金を申請することができます。助成金は、加盟店とSEI本部が共同で提供し、特別教育やスポーツクラブ、課外活動など、子どもたちが学校生活に集中して順調に通い続けることを支援するために使われます。

2017年は620件を超える助成活動に、約52万ドルを寄付しました。この取り組みを開始した2012年からの累計実績は、助成件数約3,500件、寄付額約200万ドルとなりました。



若者の飢餓救済支援

米国では、1,300万人、子どもの6人に1人が飢餓の問題に直面し、次の食事にありつけるか分からない状態にあるといわれています。子どもが学び育つために十分な栄養を与えることが日々の課題です。生鮮品はフードバンク団体（社会福祉法人）の需要が高く、栄養バランスが良いことから特に子どもにとって重要です。

SEIは2017年度も4年続けてフードバンク団体のネットワーク「フィーディング・アメリカ」の「ペイ・イット・フォワード」キャンペーンに参加しました。これは、SEIのお客様が1ドルを支払うとバナナ2本が「フィーディング・アメリカ」に寄付され、地域のフードバンクのネットワークを通じて米国国内で食料を必要とする家族に配られるという仕組みとなっています。また、お客様からのバナナ2本の寄付ごとに、SEIも10セントを寄付します。このプログラムは、米国が直面する最も差し迫った課題の1つである飢餓の問題に対して、年末の大切な時期にその解決を支援する機会をSEIのお客様に提供することができます。

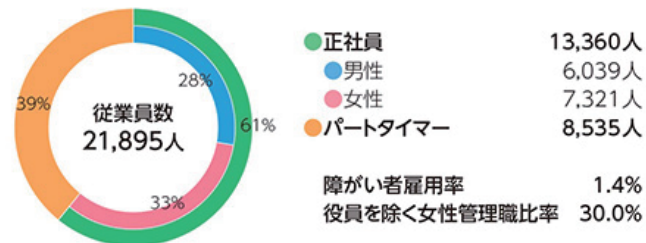
米国を代表する飢餓救済のための慈善団体「フィーディング・アメリカ」は、国内200のフードバンク団体のネットワークを通じて食料調達が困難な米国国民に食料を届けるとともに、国の飢餓問題解決を後押ししています。毎年、フィーディング・アメリカに所属するフードバンク団体は、子どもや高齢者を含む4,650万人に食料を届けています。SEIのお客様とSEIからの寄付はバナナ72万5千本、約3万5千ドルにのぼり、SEIの出店地域の22団体に送られました。



働きがいのある職場づくり

SEIの目標達成には高い能力を持つ従業員の存在が重要です。従業員個人の成長を促進し、本人が持つ潜在能力を最大化させるためには、従業員の能力向上が不可欠であると認識しています。

アメリカとカナダの従業員関連データ (2017年12月末現在)



北米での取り組み

▶ [SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.についてはこちら](#)

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.

2016年3月にSEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.(SEH)は「Our Promise(私たちの約束)」をSEHが大事にする価値観の中に追加しました。この目的は「近くて便利なお店」という方向性を後押し、企業文化を形作り、そしてSEHが大切にしている価値観を強固なものにすることです。「Our Promise」は以下の3つの価値観から構成されています。

- 1、お客様・ベンダー・パートナー・従業員に笑顔を
- 2、チームとして一丸となりゴールを目指す
- 3、さらなる高みを目指す

「Our Promise」を推進させるために、優秀な従業員を評価する取り組みを開始しました。まず、全従業員に3つの価値観を実践している個人を推薦するよう奨励します。そして、選出された人に、ピンバッジとボーナスを贈呈し、そのことを社内報と社員限定のFacebookページで紹介します。

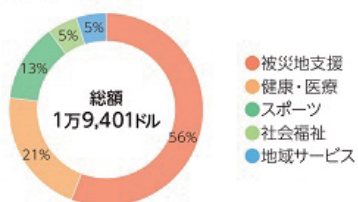
これらの価値観はSEHが地域・お取引先・従業員のためのビジネスであることを定義しており、この「Our Promise」を実践してからは、その内容が従業員の言動の礎となっています。



地域社会との共生

良き企業市民として、SEHは子ども・教育・福祉・健康に関する活動やNPOを支援しています。2017年、SEHはお客様・店舗・従業員・会社からの募金、物資支援、ボランティア活動などを通じて、金額換算で約3万9,000ドル相当の支援を団体に対して実施しました。

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC. による現金寄付額
(2017年)



店頭募金を通じたNPO支援

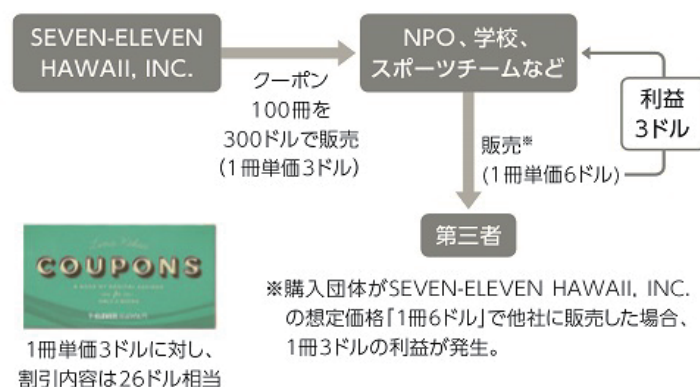
SEHは開店以来、地域貢献のためにさまざまなNPOを支援する店頭募金を実施しています。この募金の助成を希望する団体は、団体の「使命」および「なぜこのプログラムに参加を希望するのか」を記載した申請書を提出し、毎月1団体が助成先として選出されます。選出された団体は、健康・安全・教育の領域で活動しており、助成金はハワイ州内で使われています。2017年度の募金額は、約8万ドルでした。

クーポン券の販売を通じた社会貢献

SEH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のNPO向けに販売しています。このSEH店舗で利用できる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得ることができます。SEHはこのクーポン券の販売を通じて、こうしたNPOの活動を支援しています。2017年度は33団体がこの制度を利用し、その多くが再注文となり好評を博しました。



「リマ・コクアクーポン券」の仕組み



イベント協賛を通じた地域の社会課題解決への貢献

SEHは、ハワイの児童、健康、環境問題など地域の抱える課題解決のために、社会文化貢献活動を展開しています。取り組みの一環として、ハワイ農業食文化保全協会(エージー&カリナリー・アライアンス)を支援しています。この団体は、ハワイの食・農業・環境保全・文化・教育分野の活動を支援することを使命としており、その活動内容から米国税法で免税対象となっています※1。

2017年8月には、当月の店頭募金と、チャリティゴルフ大会で集めた募金合計5万ドルを寄贈しました。毎年開催しているこのチャリティゴルフ大会では、お取引先とともに地域のNPOを支援する募金を行っており、2017年は、8月7日に、ミッドパシフィック・カントリークラブで39回目の大会を開催しました。

また11月3日には、ハワイ農業食文化保全協会のプログラムの1つ、ハワイ・フード&ワイン・フェスティバル(HFWF)に協賛しました。HFWFには、一流のシェフとワインメーカーが集まり、ハワイの食材を使って独創的かつ芸術的な料理を提供します。また、このプログラムでは、料理学校の生徒が一流のシェフたちと働けるという、貴重な体験をしました。ここで得た収益は、地域の伝統料理、文化、農業に取り組むNPOに寄付されており、2011年から累計で170万ドルが寄付されました。

※1 アメリカ合衆国の内国歳入法(USC 26)第501条C項の規定により、「宗教」・「教育」・「慈善」・「科学」・「文学」・「公共の安全のための検査」・「アマチュアスポーツ競技の振興」・「子どもまたは動物に対する虐待の防止」のいずれかを目的とした団体が免税対象。



チャリティゴルフ大会

健康に配慮した食品の拡大

ハワイでは、成人の過半数が肥満や慢性疾患を抱えていると言われ、大きな問題となっています。その原因の1つが、食生活の偏りです。肥満や慢性疾患患者の増加を抑制するために、ハワイ保健局は、啓発を通じた栄養状態の改善活動「チューズ・ヘルシー・ナウ(CHN)」を開始しました。

ライフスタイルブランドを目指すSEHは、地域の健康向上に貢献することも重要な役割だと考え、CHN活動に参加しています。ハワイ保健局とともに、SEHの商品の中から健康に配慮した商品を選び、「Choose Healthy Now」のロゴを添付することで、商品が目につきやすくなりました。ハワイで64店舗を展開するSEHがCHN活動に参加することで、お客様は、より健康的な選択をしやすくなり、より豊かな生活を送りやすくなるという効果を提供できます。また、ハワイ州知事夫人からレシピをご提供いただき、ハワイ保健局から推奨していただけるサンドイッチの開発を行いました。

この取り組みへ参加する事前準備として、2017年9月4日からCHNのロゴを店内に掲示し、同月8日にメディア向けの記者会見を行いました。また、啓発活動に協力するために、地域のライフスタイル番組に出演し、SEHではさまざまな健康促進商品が手軽に購入できることが紹介されました。

この取り組みは、SEH一団体だけではなく何よりもお客様にとって、より健康な生活を手軽に送れるようになる社会的意義の大きいものであるため、今後も継続的に注力していきます。



店内で「YOU CAN Choose Healthy Now」のロゴを掲示

環境負荷の低減

SEHは電気使用量を削減する「エネルギー・スマート・プログラム」を2012年から実施しています。2015年までに店舗設備で最も電気使用量の多いエアコンには基準温度を設定したり、冷蔵・冷凍設備にLED照明とインバーターを設置しました。また、節電意識を高めるため、従業員には環境教育を行いました。



SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.の店舗数と店舗運営に伴う環境関連データ

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
店舗数	59	60	63	63	65
電気使用量 (MWh)	17,848	18,246	18,399	18,097	18,334
水使用量(千m ³)	48	44	46	46	47

北米での取り組み

▶ 7-Eleven, Inc.についてはこちら

中国コンビニエンスストア事業

安全・安心な商品づくり

「食」の安全・安心に対する関心が高まる中国で、セブン-イレブン北京有限公司、セブン-イレブン天津有限公司、セブン-イレブン成都有限公司では、日本で培った品質管理・商品開発力を活かして、安全・安心な商品の提供に努めています。



工場の品質管理

中国におけるプライベートブランド商品には、原材料の選定に厳しい基準を適用しており、製造工場は日本への輸出経験があるなどの項目を審査して、品質レベルの高い工場を選定しています。

当社の商品のみを製造する専用工場では、食品安全管理の国際システムや日本の工場での対策を取り入れて品質管理を強化しています。セブン-イレブン北京と天津の専用工場である北京旺洋食品と香奈維斯工場では、同業他社よりも早い2017年2月にチルド食品の「SC(食品生産許可)」を取得しました。SCとは、それまでの「QS(食品品質安全)」から2018年10月までに切り替えて取得する必要がある食品製造に関する中国の法令です。さらなる品質水準の向上を目指して、北京旺洋食品は、2018年3月にHACCP^{※1}を取得しました。また、香奈維斯工場では、セブン-イレブン・ジャパンが毎年実施しているデイリーメーカー工場へのHACCPに準ずる審査に、中国人の工場責任者と品質管理部責任者が立ち合っており、品質管理部責任者はFSSC22000^{※2}の内部審査員の資格を取得しています。

セブン-イレブン成都の専用工場である元気食品有限責任会社は、2018年度から新工場に移転しました。これまで手作業で製造していた製造工程が自動化されることで、商品の品質が安定するようになりました。

※1 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)

※2 食品安全管理システム認証

健康への配慮

健康を意識したお客様が増えており、3社では栄養バランスに配慮した商品の提供に取り組んでいます。セブン-イレブン北京では、「野菜が多い、低カロリー、健康的」をコンセプトに2016年に弁当をリニューアルし、同時にカロリーの表示を開始しました。

また、セブン-イレブン北京と天津のオリジナル商品の常温パンについては、心臓疾患のリスクを高めるといわれているトランス脂肪酸の“0”を実現しています。

その他、セブン-イレブン天津では、2017年度から、残留農薬や硝酸塩の含有量などの一定の国家基準を満たした無公害野菜を使ったトマトと卵炒めやナスの料理の提供を始めました。

お客様満足の向上

3社では、お客様の立場で商品・サービスを改善するために、お客様の声の収集に努めています。お客様からいただいたご意見は、日々各部署や店舗と共有しています。また、お客様ニーズの変化を把握し商品に反映させるために、セブン-イレブン成都是毎年、セブン-イレブン北京は隔年で、お客様アンケート調査を実施しています。2017年度は、セブン-イレブン成都在1,023人のお客様からご回答をいただき、アンケート結果を踏まえて、配達サービスを開始しました。

従業員の接客サービスを向上させることを目的に、3社では研修を実施しているほか、表彰制度を導入しています。セブン-イレブン成都是、店舗従業員向けのトレーニングで15分間の接客シミュレーションを取り入れています。また、セブン-イレブン天津は、2017年度からモデル店舗を抽出してレジ接客研修を実施。研修の実施前と実施後ではレジ接客評価で50点以上の改善が見られ、大きな効果を上げたことから、2018年度からは全店で研修を導入する計画です。

セブン-イレブン北京は、接客サービスに優れた従業員を表彰する「親和賞」を設けて、3カ月に一度表彰を行っています。受賞者を会議などの場で表彰することでモチベーションの向上を図るとともに、その受賞理由となった事例を広く紹介することで模範事例の拡大を図っています。



セブン-イレブン北京での表彰の様子

地域社会との共生

地域社会の一員として、それぞれの会社が社会貢献活動を実施しています。



店頭募金による環境保全活動

セブン-イレブン北京では、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り、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。同基金会は砂塵被害や砂漠化対策として、市民の寄付をもとに木を植え、北京および周辺地域に砂防林をつくる活動をしています。

2017年度は、7月に126,434円を寄付しました。2018年度は、商品の売上げの一部を北京緑化基金に寄付する新しい取り組みを実施予定です。

募金額の推移

2015年度	2016年度	2017年度
147,763円	148,189円	126,434円

子どもへの支援

セブン-イレブン成都は、2013年から脳に障がいがある児童の暮らす「善工家園」へ継続的に支援を行っています。2017年は、8月と12月に従業員が施設を訪問して、ゲームをして一緒に遊んだり、クリスマスイベントと誕生日パーティに参加しました。従業員は出し物をし、会社からは入居者へ文具などをプレゼントしました。

セブン-イレブン成都は、この「善工家園」への支援のほか、2017年度は、6月に発生した四川省茂县土砂崩れ災害の被災地支援のために、100,000元の寄付を行いました。この寄付が評価されて、成都市慈善总会主催「最具慈善爱心企业」を受賞しました。

セブン-イレブン成都による「善工家園」への物品寄贈金額

2015年度	2016年度	2017年度
800元	1,937元	1,826元



「善工家園」訪問の様子

清掃活動の実施

セブン-イレブン成都は、2012年から、「7月11日」を「7-11 DAY」として、清潔な都市環境の整備に貢献することを目的に、本部の従業員全員が本部周辺地域で清掃・ゴミ拾いを行っています。



働きがいのある職場づくり

中国での店舗展開を進めるにあたっては、現地従業員の育成・登用が不可欠です。3社では従業員のコミュニケーション能力を高め、自ら考えて行動できる従業員の育成を目的に、各種研修の開催と能力を最大限に発揮できる職場づくりに努めています。



能力向上支援

本部と加盟店オーナーを結ぶ重要な役割を果たすOFC(発注や品揃え、従業員の教育面など経営全般をさまざまな角度から加盟店にアドバイスをする店舗経営相談員)候補者は、まずトレーニングストアで店舗勤務の経験を積み、「基本4原則」「単品管理」「従業員の採用・教育・作業割り当て・評価」「経営数値」などの基本的なことを学びます。セブン-イレブン天津は、店舗に勤務する社員の中から選抜したAFC(OFCのアシスタント)の候補者へ、OFC業務の知識の習得や管理能力向上のためのトレーニングを実施。経験豊富なOFCの店舗訪問に同行して「店舗改善」の課題に取り組みます。トレーニングの最後に「店舗改善」の提案発表を行い、AFCの資格を取得します。

OFCには、毎週開催する全OFCが集まる会議の中で、会社の方針を共有するとともに、加盟店との円滑なコミュニケーションの取り方などの職務能力向上に必要な教育を実施しています。また、セブン-イレブン成都是、本部社員向けに会社の体制や業務に関する法律・考え方のほか、ビジネスマナーやパソコン操作などを学ぶトレーニングを実施しています。



意欲を高めるための仕組み

従業員の悩みを解決し、意欲を高めるためのさまざまな施策を実施しています。例えば、セブン-イレブン天津と成都では、従業員が希望する職種に応募できる「社内立候補制度」を導入しており、希望者と本部各部門や人事部などとの面接を通じて選抜しています。2017年度は、6人がこの制度を通じて希望する部署に異動しました。セブン-イレブン北京は、従業員の生の声を収集し、改善に活かしていくために、契約更新面談と退職面談を仕組み化したほか、2016年度、2017年度は、OFCと店長を対象にキャリア意欲に関するアンケートを実施し、教育や給与体系、職場環境の見直しなどに反映しています。

社員の意欲を高めるための仕組みの例

- ・従業員が会社に相談できる連絡窓口を運用
- ・社員に対する人事部門による面談
- ・新入社員に対する上司による面談
- ・従業員間の交流を深める社員懇談会
- ・意識アンケート調査
- ・優秀社員を表彰することで、ロールモデルを社員間に共有



公平な評価・処遇

3社では、毎月の面談評価と年間評価を組み合わせた評価制度を採用しています。一次上長と業績目標の達成度合いについて毎月面談し、加えて各自が自己評価を行ったうえで、次に一次上長、二次上長が評価と面談を年に1度行っています。なお、毎月の評価は会社業績・部門業績と個人の仕事ぶりで評価しています。

評価をする管理職者に対しては、正しい知識を習得できるよう、毎月の部下の評価方法とその評価に応じた給与算出方法などに関して定期的に研修を開催しています。

また、会社の業績および個人の仕事ぶりが正しく給与に反映されるように、セブン-イレブン北京は、2017年度に、会社業績、個人の評価と賞与の決定のルールを明確にし、徹底を図りました。

残業の削減

3社では、特殊な事情がない限り、決められた時間に社員は退勤しています。残業が必要と判断した場合は、上長への事前申請を必須としており、日々のまた月間の社員の残業時間を上長が監督することで、不必要な残業をさせない仕組みをとっています。セブン-イレブン北京は管理を徹底するために、2017年度から、毎月各部の責任者に前月の残業状況や年次有給休暇の取得状況を送付し、上長から担当者への指導を強化しました。また、店舗においては、残業時間の管理を店長の月次評価の項目とし、適切なシフト管理、人員管理を図っています。

女性の活躍推進

中国では、出産や育児に関する休暇を男女に手厚く与えるよう労働契約法で定められています。また、男女平等であり、女性は結婚後も働き続けることが一般的です。こうした法制度と実力本位の管理職登用が相まって、各社では女性の役職への登用が進んでいます。2012年には、初となる中国人女性董事がセブン-イレブン天津で誕生しました。2017年も登用が進んでおり、3社では役員を除く管理職の約半数が女性となっています。また、2018年3月には、セブン-イレブン北京で、新たに董事副総経理、董事に女性が登用されました。

インターンシップの実施

セブン-イレブン天津は、優秀な人材確保のほか、地域の人材の雇用、青少年の育成などを目的として、インターンシップを実施しており、高校卒業生の就職を促進する政府の「青年就職インターン基地」として認められています。2017年度は、27人を受け入れ、そのうち10人がセブン-イレブン天津に就職しました。

従業員関連データ(2017年12月末現在)

	セブン-イレブン北京	セブン-イレブン天津	セブン-イレブン成都
正社員（男性・女性）	599人（316人・283人）	221人（90人・131人）	279人（127人・152人）
パートタイマー	940人	371人	822人
障がい者雇用率	2.0%	2.7%	3.6%
役員を除く女性管理職比率	58.4%	48.5%	59.2%

環境負荷の低減

中国政府は気候変動問題を重要視しています。北京市では年間のCO₂排出量が5,000トンを超える企業は、重点的排出企業として業態ごとに排出量の上限が定められ、超過する分については排出権の購入が必要になります。この制度の対象となるセブン-イレブン北京は、2017年度は、1店舗あたりの電気使用量は前年と比較して減少しましたが、店舗の増加やコーヒーマシンの拡大などにより、上限排出量を超過したため7,000トンの排出権を購入しました。同様にセブン-イレブン天津、セブン-イレブン成都も、1店舗あたりの電気使用量は前年と比較して減少したものの、電気使用量は増加しました。



店舗における省エネ対策

2017年度は、3社では、全店舗でLED照明を導入。冷気の流出を防止するためにウォークイン冷蔵庫へのカーテンを設置するなど、省エネ設備の導入や、従業員の意識啓発などを通じて電気使用量の削減に取り組みました。2018年度も、引き続き新店にLED照明の導入を進めるとともに、セブン-イレブン成都では、冷蔵設備のインバーター化も計画しています。



ウォークイン冷蔵庫へのカーテンを設置

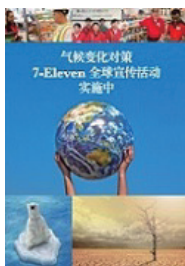
また、「7-Eleven気候変動対策グローバルキャンペーン※」の一環として、2017年度は、以下の取り組みを行いました。

① 全社員向け勉強会の開催

共通の資料を作成し、気候変動の原因・影響、国際的な動向や中国政府の動き、店舗での節電対策などを学びました。勉強会は、6月～7月の第一週にかけて開催し、幹部会議やFC会議、朝礼の一部を使用して行ったほか、店舗従業員向けには店単位で実施しました。

② 店舗での実践

7月11日の週には、バックルームに「節電7カ条」のポスターを掲示し、フィルター清掃など節電対策を実践しました。



※セブン-イレブン・ジャパンと海外11社のセブン-イレブン運営企業が、店名にちなんだ「7月11日」に関連させ、7月を中心に気候変動を緩和する活動を実施しました。

環境関連データ

セブン-イレブン北京

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
店舗数	150	175	187	219	247
電気使用量 (MWh)	19,648	19,366	18,122	24,856	25,702
水使用量 (千m ³)	69	73	75	96	83

セブン-イレブン天津

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
店舗数	56	60	70	82	118
電気使用量 (MWh)	8,472	6,164	5,278	7,027	10,077
水使用量 (千m ³)	21	20	18	24	34

セブン-イレブン成都

	2014年	2015年	2016年	2017年
店舗数	66	60	67	87
電気使用量 (MWh)	7,319	7,746	6,031	7,892
水使用量 (千m ³)	28	24	18	24

専用工場の環境対策

セブン-イレブン北京と天津の専用工場である旺洋工場と香奈維斯工場では、工場から出る不要な食材を、旺洋工場では養豚場の飼料に利用。香奈維斯工場ではパン生地残渣を養殖場と契約して回収してもらっています。また、両工場では、汚水を排出しないよう行政の基準以上に清浄する排水設備の設置や、大気汚染防止の観点から、排煙の定期検査を実施しています。

2017年度受賞一覧

セブン-イレブン北京	障害者雇用先進単位	東城区残联（障害者联合会）
セブン-イレブン天津	中国ベスト雇用主ノミネート賞	智联募集・北京大学企業社会責任と雇用主ブランド宣伝研究センター共催
セブン-イレブン成都	「最具慈善爱心企业」	成都市慈善总会

中国での取り組み

▶ [中国のスーパーストア事業についてはこちら](#)

中国での取り組み

トップメッセージ

1997年11月、成都市に春熙店を開店したところからイトーヨーカドーの中国事業は開始され、成都、北京の地で2018年、21周年を迎えることができました。これも、ご支援をいただいたお客様、お取引先様、株主、地域社会、そして社員の皆様のお陰様であると感謝しております。この間、我々の企業理念である「信頼と誠実」、「お客様第一主義」を基に、様々な環境の変化に対応してまいりました。この21年間で中国経済は目覚ましく発展し、消費者の所得も増加、中間所得者層の規模が大きくなってきました。中間所得者層にとっての「豊かな生活」は「健康で自分らしい生活を送ること」に変化しています。安全・安心な食品、自己表現できるファッション、時間を有効活用できる利便性の高いサービス、スポーツや娯楽といった趣味の時間等を求めています。こういったニーズに応えるため、安全性や味にこだわった「看得見的放心」の販売、工場や生産現場の衛生管理体制、検査体制、法規遵守を定期的に確認し、加えて従業員への衛生基準、品質管理、安全に関する法律法規等の教育に力を注いでいます。

また、店舗内では、快適な買い物環境づくりの為、コミュニティーの場としてもご活用いただきたい飲食店の充実や子供の遊び場の設置、休憩スペースの拡大、トイレの環境改善を継続して行っております。これらを実現すべく、北京のアジア村店では18年5月、開店以来初の大規模改装を実施しました。外部環境では、IT技術の進化を利用した新しいサービスがどんどん誕生しております。そこで2017年成都にEC会社を設立しました。リアルとネットを融合した小売業へと進化を図ってまいります。更に、企業の責任として、環境負荷低減のためのCO₂削減、高齢者や子供たちに向けたボランティア活動に引き続き取り組んでまいります。中国사회は猛烈なスピードで変化しています。これからも、地域の声に耳を傾け、地域の皆様に信頼され、地域とともに成長する会社を築いてまいります。



イトーヨーカ堂(中国)投資有限公司
華糖ヨーカ堂有限公司
成都イトーヨーカ堂有限公司
董事長
今井 誠

中国事業の歴史

年	できごと
1996年	中国政府、四川省成都市から総合スーパー設立の要請を受ける
1996年12月	成都市に「成都イトーヨーカ堂有限公司」設立
1997年9月	北京市に「華糖ヨーカ堂有限公司」設立
1997年11月	春熙店 開店(成都市)
2001年12月	亜運村店 開店(北京市)
2003年9月	双楠店 開店(成都市)
2007年12月	綿華店 開店(成都市)
2009年11月	建設路店 開店(成都市)
2011年11月	高新店 開店(成都市)
2014年1月	温江店 開店(成都市)
2014年	董事長(当時)の三枝富博に日本人の民間企業経営者としては初の「成都市榮譽市民」の称号が授与される
2017年1月	眉山店 開店(眉山市)
2017年4月	成都市に「成都イトーヨーカ堂電子商務有限公司」 設立

会社概要

	成都イトーヨーカ堂	華糖ヨーカ堂
		
売上高	723億円	68億円
従業員数	3,150人	196人
店舗数	7店舗(春熙・双楠・綿華・建設路・高新・温江・眉山)	1店舗(巫運村)
設立	1996年12月	1997年9月
董事長	今井 誠	今井 誠
總經理	黄 亜美	今井 誠
CSR推進体制	CSR統括委員会	企業行動委員会
	企業行動部会	企業行動部会
	消費者・公正取引部会	環境部会
	環境部会	
	情報管理委員会	

※従業員数・店舗数：2017年12月末現在

※為替換算レート1元＝16.62円

※売上高には増値税(付加価値税)を含まず

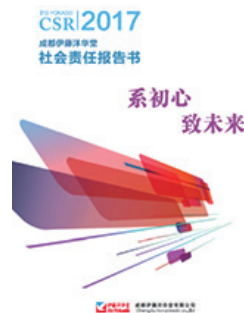
CSR活動の推進

CSR推進体制

中国では中国政府の方針のもと、CSRの取り組みガイドラインや評価指標の策定、CSR評価ランキングの公表など、社会的にもCSR推進の姿勢が企業に求められています。成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂は2013年度から、より包括的にCSR推進を行うための組織をつくり、定期的に委員会を開いています。成都イトーヨーカ堂の企業行動部会では、インターネットを活用した通信教育を通じ、社員が業務知識や技能知識を身に付け、正しい企業行動ができるカリキュラムを確立しました。華糖ヨーカ堂の企業行動部会では、商売の原点にたちかえり、社はや行動規範を社員に周知徹底し、環境部会においては成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ともに節電・節水を心がけ、具体的な削減目標をもって省エネに配慮した店舗運営をするよう協議を進めました。消費者・公正取引部会では、安全・安心な商品サービスの提供を目標として活動し、よりよい商品・サービスの提供につなげています。

CSRLレポートの発行

成都イトーヨーカ堂は、2016年7月に初めて社会・環境の取り組みをまとめた「CSR Report」を発行しました。レポートの作成にあたっては、中国社会科学院発行の「中国企業社会責任報告書編集マニュアル(CASS-CSR3.0)」や国際的なガイドラインGlobal Reporting Initiative(GRI)「サステナビリティ・レポートガイドライン」(G4)などを参考にし、巻末には、両ガイドラインとの対照表も掲載しています。2017年度のCSRLレポートは2018年7月に発行、四川省CSR報告発表会や民間向けの会議の出席者に配布する他、中国社会科学院会議に掲出を予定しています。



お客様への約束



品質・鮮度管理

「食」の安全・安心への関心が高まる中、日本の品質・鮮度管理のノウハウを活かして商品のご提供をしています。販売員・商品部・品質管理部門に対して、安全法律法規、生産・加工基準、衛生基準等の教育を実施し、成都イトーヨーカ堂・華糖ヨーカ堂の従業員約370名が安全・品質管理の知識を習得しました。

成都イトーヨーカ堂では従業員一人ひとりに「標準作業手順書」を配布し、生産・加工の基準を統一しました。品質の向上をはかるとともに、本部の担当者が定期的に店舗を巡回して基準に沿った商品をご提供できているか、確認を行っています。この他にも年に1度、外部機関による監査を実施しています。

華糖ヨーカ堂では、食品従事者を対象に年4回の品質管理教育を実施し、品質管理基準の遵守を徹底しています。

また、お取引先の農場や工場についても設備施設、衛生・生産管理、検査体制、個人衛生、法規CSRについて基準を満たしているか、現場に入り、定期的に確認しています。2017年度は、成都イトーヨーカ堂においては21回、華糖ヨーカ堂においては6回のお取引先様に対して監査を実施しました。

トレーサビリティ情報の提供

2013年から、成都イトーヨーカ堂では、日本で扱っている「顔が見える食品。」と同様のコンセプトで「看得見的放心」の販売を開始しました。商品添付のQRコードをスマートフォンなどの端末で読み取ると、専用のウェブサイトで「どのような生産者」「どこで」「どのように育てたのか」をご確認いただけるようになっています。2017年度も継続して「看得見的放心」の取り扱いをし、新たに8品目を追加し、約22品目で展開しています。特に食の安全について関心の高いお客様からも好評です。

華糖ヨーカ堂では、2014年度から生産農家と協力し、徹底した安全管理体制と年間計画のもとに育てられた有機食品を販売しています。2017年度は、さらに安全・安心の環境で栽培された水耕栽培の野菜の取り扱いを開始しました。また、売場に設置した機械を利用して、製造元を確認できる「放心肉項目(安心肉プロジェクト)」も継続して展開しています。

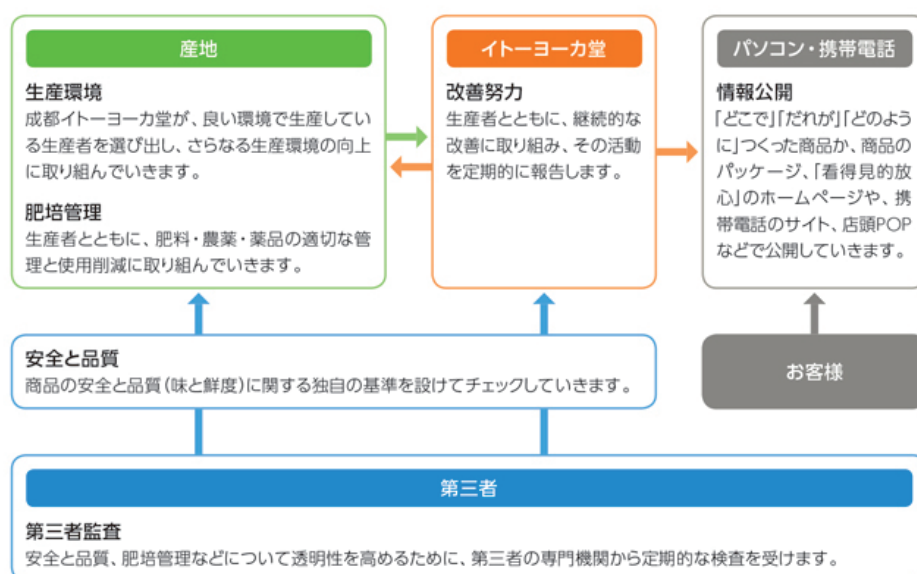


「看得見的放心」ブランドマーク



「看得見的放心」の展開

「看得見的放心」の仕組み



品質監督員制度とお客様懇談会

成都イトーヨーカ堂は、実際に買い物をされるお客様の基準で商品や店舗の改善を図っていくために、2008年から各店舗で10名のお客様に「品質監督員」にご就任いただいています。品質監督員の方には、四半期に1度、各店舗ごとに会議を開催しご意見を伺うほか、随時気が付いた点をご提供いただいております。品質監督員から、従業員が勤務中に携帯電話を操作していることに対してのご意見をいただき、改善のため、勤務中の携帯電話に関するルールを新たに決めました。

また、品質監督員の他に70名のお客様にご協力いただき、175件のご意見をいただきました。いただいたご意見をもとに、量目の見直しなども含めてよりよい商品の提供につなげています。

このほかにも、店舗周辺の5,809人のお客様のご自宅にお伺いしてご意見をいただきました。3月・6月・9月にはお客様満足度調査を実施し、29,016名の方からご意見をお伺いしました。

成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ではWEBや電話、意見箱、店頭でもご意見をお伺いしています。2017年度にいただいたご意見は、成都イトーヨーカ堂では18,336件、華糖ヨーカ堂では13,953件のご意見をいただきました。いただいたご意見を基にシンプルでリーズナブルな寝具をシリーズ化し、ご好評をいただいております。お客様の声を大切にし、ご要望に沿ったお店づくりができるよう、体制を整えています。

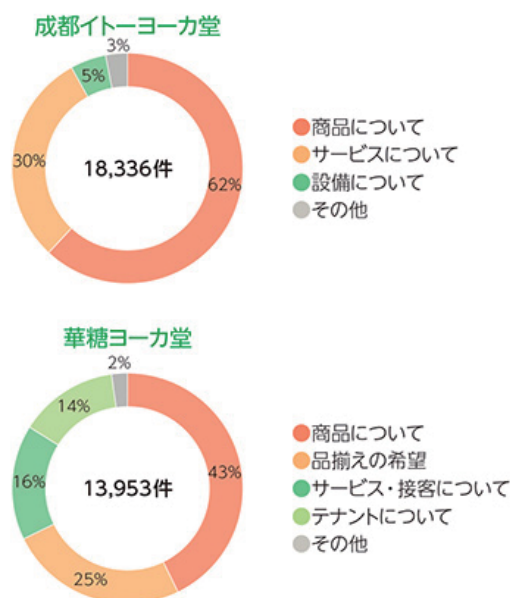


春熙店：顧客懇談会の現場で新規のサラダを試食



高新店：顧客懇談会の現場でサンドウィッチの朝食づくり

お客様の声の受付状況



地域社会への約束



寄付活動

成都イトーヨーカ堂では、教育支援や貧困家庭の支援などに力を入れています。四川大学への寄付は毎年継続して行っており、2017年で20回目を数えます。これまでに延べ560名の学生を支援しました。2017年度は四川大学日本語学院へ20,000元、さらに優秀学生30名に対し72,000元の寄付をしています。また、子どもの日の前に「伊藤友愛小学校」6校に対し、1校につき、15,000元を寄付し、子どもの日の活動経費にお役立ていただきました。また、夏のキャンパイベントも実施し、一日店長体験や博物館見学など1泊2日の日程で楽しんでいただきました。

今年はさらに、金堂三烈友愛小学校に対して印刷機を寄付し、学校と生徒さんから感謝カードをいただきました。ほかにも地域の貧困家庭、障がいのある方、一人暮らしの高齢者に対して季節の節目ごとに訪問をし、生活必需品を贈る活動をしています。2017年度はこのような社会貢献活動で合計161万4,000元を寄付しました。



優秀学生への寄付金の授与



夏のキャンパイベントに参加した子ども達

ボランティア活動

成都イトーヨーカ堂では、2017年度は春節、端午節、中秋節、重陽節に、地域の貧困家庭、障がいのある方、一人暮らし高齢者に対して慰問し、生活必需品を贈りました。また、毎月第三週の水曜日に各店にて従業員が店舗周辺の清掃活動を実施しています。建設路店では年末に清掃作業員に対してハンドクリームをプレゼントして日頃の感謝の気持ちを伝えました。また、清掃作業員が無料で水を飲める場所も確保しています。

華糖ヨーカ堂では、清掃活動を日課としており、従業員が率先して街の美化活動に努めています。



社員への約束

8 働きがいも
経済成長も



現地従業員による店舗運営

地域に根差したお店づくりのため、中国出店当初から、積極的に現地の従業員を登用しています。成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ともにすべての店舗で中国人の店長が活躍しています。役員を除く管理職に占める中国人従業員の割合は、成都イトーヨーカ堂で97.6%、華糖ヨーカ堂で87.8%とほぼ現地の従業員で運営しています。

また、女性の登用も進んでおり、役員を除く管理職の女性の割合は成都イトーヨーカ堂が59.9%、7店舗のうち、2店舗が女性店長です。華糖ヨーカ堂は女性管理職比率が44.5%となっています。

従業員データ（2017年12月末現在）

	成都イトーヨーカ堂	華糖ヨーカ堂
従業員数	3,417人	197人
内パートタイマー	267人	1人
正社員離職率	17.0%	14.5%
管理職に占める中国人社員の割合	97.6%	87.8%
管理職に占める女性社員の割合	59.9%	44.5%
障がい者雇用者数	44人	9人

感謝・感動・感激を大切にすること

2017年に成都イトーヨーカ堂は20周年を迎えました。これに伴い、地域社会への20周年記念式典、お客様に向けては感謝セーリングを行うほか、従業員に向けてもねぎらい、志気向上のためのパーティを行いました。

成都イトーヨーカ堂の各店で働く従業員とご家族を招き、5,000名が出席しました。20周年を共に迎えられたことを喜ぶとともに、感謝の念を伝え合いました。そして、成都イトーヨーカ堂が大切にしている「感謝・感動・感激」という三感の精神を確認し、将来の成都イトーヨーカ堂をより良いものにしていくために気持ちを1つにして歌や踊りを披露しました。



従業員へのねぎらいのパーティ



お客様への三感を誓っての踊り

感謝・感動・感激【三感の実践】

- ①お客様に感謝する礼節、心
- ②お客様が感動する商品、売場
- ③お客様が感激する接客サービス

人材育成

従業員のやる気を引き出し、各人の能力が最大限発揮できるように、研修制度を充実させています。成都イトーヨーカ堂では、2017年度は五つの戦略(テーマ戦略・商品戦略・PB戦略・サービス戦略・Made in 成都戦略)に向けて挑戦する人材を育成するために、「主管適任力」と「職場業務技能」の通信カリキュラムを改善した上で、その他の業務・技能カリキュラム(フォーム作成・包装・牛肉・レジ)を追加しました。ネットでの遠隔教育システムを導入し、遠隔地での教育もより充実した内容で行えるようになりました。

また、実技研修では、研修の対象者ではないが、意欲のある従業員には傍聴席を設け、講師から直接学べる環境も用意しています。また、従業員同士が切磋琢磨できるように、店内で業務技能コンクールを行い、お客様にも現場で採点していただきながら、優秀者を決定しました。華糖ヨーカ堂では、毎月第1週目の月曜に優秀社員および月間優秀部門の表彰を行い社員のモチベーションアップを図っています。また、正社員・パートナー社員・テナント従業員のすべてを対象として1店舗5名の一定基準以上のサービスができる人材を「サービススター」として推薦・表彰しています。



業務技能コンクール(成都イトーヨーカ堂)

CSR教育

成都イトーヨーカ堂では、2017年、CSR関連の活動計画を立て、実行に移してまいりました。今年度は特にゴミの分別に力を入れ、ゴミ分別の専門会社を招いてゴミの分別について学び、店内のゴミ箱も分別できるゴミ箱に変更しました。限られた資源を大切に、有効活用することの意義を伝えています。

華糖ヨーカ堂では、内部統制会議をはじめとする各社経営会議や教育会議等を通じて社是や行動規範に則って行動できる人材を育成することに力を入れました。社是に掲げる「誠実と信頼」を遵守し、信頼される企業であり続けることが社会要請であることを従業員に対して教育しました。

自己推薦制度

成都イトーヨーカ堂では、社員の自主性を尊重し、その意欲に応えるために2015年度より「自己推薦制度」の運用を始めました。入社1年以上経過した社員は、希望する職種に自己推薦することができます。

審査を通過した応募者は、研修を経て希望の職場に配属されます。2017年度は8人が応募し、2人が希望の職場に配属されました。

環境についての約束



温室効果ガス削減の取り組み

中国では、大気汚染問題をはじめとして環境問題への関心が高まり、政府も環境大国としての方針を打ち出し、規制を強化するなか、成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂は省エネ設備の導入などを通じて、環境負荷の低減に取り組んでいます。新店では、エネルギー効率の高い最新の冷凍システムを導入し、省エネ設備へ投資をしています。バックルームにおいても電気をムダに使用する事のないよう啓発ポスターを作製しました。また、今まで流水解凍していたものを自然解凍するなど、節水にも努めました。

成都イトーヨーカ堂では、省エネに対する教育や本部および店舗従業員に対し節電に対しては特に教育と管理を徹底し、1店舗当たりの電気使用量は昨年比92.5%に減らすことができました。また、物流に伴うCO₂排出量についても2016年度比90.1%と削減しました。しかし、1店舗あたりのエネルギー使用量は昨年比115.0%と増え、今後の対応を検討していきます。2016年度より実施しているノーペーパーの取り組みは2016年度に比べて2.45トンの削減、枚数にして561,500枚の削減となり、成果を上げました。

華糖ヨーカ堂では、環境負荷低減のために商品をいったんセンターに集約してから店舗ごとに仕分けして納品する仕組みを継続して行い、納品車両の削減によるCO₂排出量の削減、都市部の渋滞緩和、騒音、大気汚染の防止に貢献しています。

成都イトーヨーカ堂

	2015年度	2016年度	2017年度
店舗数	6	6	7
エネルギー使用量（標準炭トン）	9,886	8,984	12,067
電力使用量（MWh）	78,582	83,110	89,743
ガス使用量（1,000m ³ ）	198	200	670
水使用量（1,000m ³ ）	808	747	965

華糖ヨーカ堂

	2015年度	2016年度	2017年度
店舗数	5	2	1
エネルギー使用量（標準炭トン）	4,340	3,418	1,414
電力使用量（MWh）	24,765	19,255	7,189
ガス使用量（1,000m ³ ）	448	4,489	380
水使用量（1,000m ³ ）	177	130	125

2017年度受賞一覧

成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂でのさまざまな取り組みが認められ、2017年度は下記の表彰を受賞しました。

【成都イトーヨーカ堂】

賞の名前	主催団体
“最も生活に密着”賞（錦華店）	成都小売商協会
2017年成都春節期間買物節に授与された賞：最も成都らしい、最も格好いい、最も春節らしい、最も生活に密着、最も商品説明のある売場	成都小売商協会
2017年度納税大賞	武侯区税務局
2017年度“現代商業貿易分野納税額トップ10”	武侯区税務局
夏買物フェア“大好きな売場”(高新店)	成都市商務委員会
2017年貢献賞	四川省商業連合
“安心安全な消費ができる模範店舗”（建設路店）	成都市工商行政管理局
17年度市民サービス賞	
2017年度小売企業ベスト10： 差別化された体験型売場・買いやすい売場づくり貢献賞 年度公益貢献賞	成都小売商協会
模範中国 2017年商業総評ランキング “人気のある評判のいい店”賞	華西都市新聞
成都スター模範 商業人気ランキング TOP3	四川在線
成都商業人気ランキング TOP10	四川日報
ファッション第三城-流量ICON商業ブランド	今日頭条

【華糖ヨーカ堂】

賞の名前	主催団体
2017年度納税信用A級企業	朝陽区国家税務局
2017年度安全生産先進企業	朝陽区小関街道

中国での取り組み

▶ [中国のコンビニエンスストア事業についてはこちら](#)

受賞歴・社外からの評価

2017年度の主な受賞や評価

評価や賞の名称	主催者や授与団体	評価理由	対象
「第11回製品安全対策優良企業表彰」企業部門 特別賞受賞	経済産業省	経営と直結した「セブン&アイ・ホールディングスQCプロジェクト」の発足を通じ、組織的にグループ共通の課題解決に向けて活動していることが評価されました。	セブン&アイ HLDGS.
「第21回環境コミュニケーション大賞」環境報告書部門 持続可能性報告優秀賞受賞	環境省 一般財団法人地球・人間環境フォーラム	企業に開示が求められている財務・非財務情報を2つのレポート（統合レポート・CSRレポート）に切り分けて忠実に報告していることと、セブン&アイグループが取り組むべき重点課題への対応を網羅的にSDGsに則って編集していることが評価されました。	セブン&アイ HLDGS.
「時差Biz推進賞プロモーション部門」「松本零士特別賞」受賞	東京都	本部において「スライドワーク」による出勤時間の変更に取り組むとともに都内2,512店舗の入り口にポスターを掲示。時差通勤のメリットをアピールして通勤ラッシュの緩和を促進することで、お客様の来店時間の平準化につなげ、快適なお買物環境を提供するなど多面的な効果をあげたことが評価されました。	セブン-イレブン・ジャパン
「平成29年度 名古屋市女性の活躍推進起業認定・表彰制度」優秀賞受賞	名古屋市	ダイバーシティを経営課題の一つと位置づけ、小売業ならではの課題である祝日の勤務を支援する「スポット保育」や加盟店支援としての企業型保育所の導入を推進し、多様な人材が活躍できる体制づくりに取り組んでいることが評価されました。	セブン-イレブン・ジャパン
「第16回屋上・壁面緑化技術コンクール」日本経済新聞社賞受賞	公益財団法人都市緑化機構	西武池袋本店・屋上の「食と緑の空中庭園」が、2015年4月のオープン以来、四季の自然を通して都市生活者に安らぎを与え、都市に生息する虫や鳥たちの休息場でもあり、緑地保全および緑化推進の普及・啓発への貢献度が高く評価されました。	そごう・西武
第21回「環境経営度調査」小売・外食部門	日本経済新聞社	2年連続1位を獲得、通算3回目の首位となりました。夏季の「クールチョイス・クールビス」や持続可能な天然水産物「アラスカシーフード」の訴求など、本業と一本化された環境対策をはじめ、お客様と取り組む植樹・育樹活動、リユース・途上国支援につながる子ども靴下取りなど、各種の取り組みが高く評価されました。	そごう・西武

評価や賞の名称	主催者や授与団体	評価理由	対象
第11回キッズデザイン賞	特定非営利活動法人キッズデザイン協議会	「ナインフリー エクストラベビー ミルクローション」「ベビー用洗たく洗剤 6つの無添加」などオリジナル商品5アイテムが受賞。7年連続、通算21アイテムの受賞となりました。	赤ちゃん本舗

▶ [中国のスーパーストア事業の受賞歴についてはこちら](#)

CSRに関する主な評価(2018年9月末現在)

セブン&アイ HLDGS. は以下の構成銘柄に選ばれています。

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM
Dow Jones Sustainability
Index: Member of DJSI
Asia-Pacific.

「Dow Jones Sustainability World Index」は1999年に初のグローバルな持続可能性ベンチマークとして開始され、RobecoSAMとS&P Dow Jonesによって提供されています。当シリーズは経済・環境・社会の観点から、世界のリーディングカンパニーのパフォーマンス推移を測定しています。当社は、アジア・太平洋地域を対象にした「DJSI Asia Pacific」の構成銘柄に選定されています。

[▶ Dow Jones Sustainability Indexについてはこちら](#)


FTSE4Good
FTSE4Good

FTSE4Good IndexはグローバルなインデックスプロバイダーであるFTSE Russellが作成し、環境、社会、ガバナンス(ESG)について優れた対応を行っている企業のパフォーマンスを測定するために設計されたものです。FTSE4Good Indexは責任投資のファンドや他の金融商品の作成・評価に広く利用されています。当社も構成銘柄に選定されました。

[▶ FTSE4Good Indexについてはこちら](#)


FTSE Blossom Japan
FTSE Blossom Japan Index

FTSE Blossom Japan IndexはグローバルなインデックスプロバイダーであるFTSE Russellが作成し、環境、社会、ガバナンス(ESG)について優れた対応を行っている日本企業のパフォーマンスを測定するために設計されたものです。FTSE Blossom Japan Indexはサステナブル投資のファンドや他の金融商品の作成・評価に広く利用されています。当社も構成銘柄に選定されました。

[▶ FTSE Blossom Japan Index についてはこちら](#)

MSCI 
2017 Constituent
MSCI ESG
Leaders Indexes
MSCI ESG Leaders
Indexes

MSCI ESG Leaders Indexesは、環境、社会、ガバナンス(ESG)のESG評価の高い企業群のパフォーマンスを表す浮動株修正時価総額加重指数です。当社は構成銘柄に選定されました。

[▶ MSCI ESG Leaders Indexesについてはこちら](#)

セブン&アイ HLDGS.のMSCIインデックスへの組み入れ、およびMSCIのロゴ、商標、サービスマークまたはインデックス名の使用は、MSCIまたはその関連会社によるセブン&アイHLDGS.の後援、推薦またはプロモーションではありません。MSCIインデックスはMSCIの独占的財産です。MSCIおよびMSCIインデックスの名称およびロゴはMSCIまたはその関連会社の商標またはサービスマークです。


STOXX
ESG LEADERS INDEXES

「STOXX ESG Leaders Index」は、ドイツ証券取引所のグループ会社であるSTOXX社が開発したESG投資インデックスです。Sustainalytics社の提供するESGデータをもとに選定され、インデックスに組み入れられます。


MS-SRI
モーニングスター
社会的責任投資株価指数

「MS-SRI(モーニングスター社会的責任投資株価指数)」は、モーニングスター株式会社が開発した国内初の社会的責任投資株価指数です。国内上場企業の中から社会的側面で優れた企業と評価される150社で構成されており、当社もその1社に選定されています。

[▶ MS-SRI\(モーニングスター社会的責任投資株価指数\)についてはこちら](#)


Member of SNAM
Sustainability Index
2018

「SNAMサステナビリティ・インデックス」は、損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント株式会社(SNAM: エスナム)がESGの評価が高い企業に幅広く投資する、年金基金・期間投資家向けの運用プロダクト「SNAMサステナブル運用」に用いられています。ESGに関する調査に基づき毎年見直しが行われ、毎年約300銘柄が選定されておりますが、当社の取り組みが評価され、構成銘柄に選定されました。

温室効果ガス排出量検証報告書



株式会社セブン&アイ・ホールディングス 御中

BUREAU
VERITAS

2018年8月31日

ビューローベリタスジャパン株式会社
システム認証事業本部

ビューローベリタスジャパン株式会社(以下、ビューローベリタス)は、セブン&アイHLDGS. CSR Report 2018において株式会社セブン&アイ・ホールディングス(以下、セブン&アイ)により報告される温室効果ガス排出量に対して検証を行った。

1. 検証範囲

セブン&アイはビューローベリタスに対し、以下の温室効果ガス情報の正確性について検証し限定的保証を行うことを依頼した。

1) スコープ1及びスコープ2 温室効果ガス排出量

- ・日本国内、米国(7-Eleven, Inc.のエリアライセンスが運営する店舗は含まない)、カナダにおける下記の店舗運営にともなうエネルギー消費によるCO₂排出量

会社名	対象店舗数	対象報告期間
株式会社セブン-イレブン・ジャパン	20,286	2017年4月1日から2018年3月31日
株式会社イトーヨーカ堂	176	
株式会社ヨークベニマル	222	
株式会社そごう・西武	19	
株式会社セブン&アイ・フードシステムズ	601	
株式会社ヨークマート	80	
株式会社ロフト	99	
株式会社赤ちゃん本舗	114	
株式会社シェルガーデン	29	
株式会社ライフフーズ	221	2017年1月1日から2017年12月31日
7-Eleven, Inc.	8,297	

- ・株式会社ライフフーズの国内4工場の事業活動にともなうエネルギー消費による、2017年4月1日から2018年3月31日の期間のCO₂排出量

- ・アイワイフーズ株式会社の国内1工場と3営業所の事業活動にともなうエネルギー消費による、2017年4月1日から2018年3月31日の期間のCO₂排出量

2) スコープ3 カテゴリー1 温室効果ガス排出量

- ・株式会社セブン-イレブン・ジャパンが購入した、以下に示す製品及びサービスに伴う温室効果ガス排出量

製品及びサービス	対象報告期間
・店舗で販売された商品類 ・店舗従業員用のユニフォーム類	2017年3月1日から2018年2月28日
・店舗で使用された包装材類	2017年4月1日から2018年3月31日

2. 検証方法

ビューローベリタスは、ISO 14064-3(2006): Greenhouse gases - Part 3: Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions の要求事項に従って検証を行った。

ビューローベリタスは、限定的保証の一環として以下の活動を行った。

- ・温室効果ガス排出量を特定し算定する責任のあるセブン&アイの関係者へのインタビュー
- ・温室効果ガス排出量を決定するために用いられた情報に対する、セブン&アイの情報システムと収集・集計・分析方法の確認
- ・温室効果ガス排出量の正確性を確認するための元データのサンプル監査

3. 結論

実施した検証作業とプロセスによれば、温室効果ガス主張が以下であることを示す証拠は認められなかった。

- ・著しく正確性を欠き、対象範囲内の活動からの温室効果ガス排出量を適切に表していない
- ・セブン&アイが定めた温室効果ガス排出量算定方法に従って作成されていない

検証された温室効果ガス排出量		
スコープ1 119,693 t-CO ₂	スコープ2 3,089,996 t-CO ₂	スコープ3 カテゴリー1 9,489,144 t-CO ₂ e

【独立性、公平性及び力量の声明】

ビューローベリタスは、独立保証業務の提供に180年の歴史を持つ、品質・健康・安全・社会・環境管理に特化した独立の専門サービス会社です。検証チームメンバーは、当該任務の要求の範囲外において、セブン&アイとのビジネス上の関係は有していません。ビューローベリタスは、日常業務活動におけるスタッフの高い倫理基準を維持するため、倫理規定を導入しています。検証チームは、環境・社会・倫理・健康・安全の情報・システム・プロセスに対する保証について広範囲な経験を有しています。

グループ環境関連データ(日本国内)

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO ₂ 排出量 ^{※1}	t-CO ₂	2,741,629	2,739,543	2,692,849
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{※1}	t-CO ₂	2,498,592	2,472,145	2,426,071
店舗運営に伴う電気使用量 ^{※1}	GWh	4,471	4,548	4,534
店舗運営に伴う水使用量 ^{※2}	千m ³		38,016	38,439

※1 2015年度は、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、ロフト、シェルガーデンの9社の合計値。2106年度はライフフーズを加えて10社の合計値。2017年度はアイワイフーズ、バーニーズを加えた12社の合計値。算出条件は、各事業会社のデータ集に記載している環境関連データをご覧ください。

※2 セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、ロフトの8社の合計値。

グループ人事関連データ(日本国内)^{※1}

従業員の内訳(2018年2月末)		(人)
正社員 ^{※2}		25,506
	男性	18,619
	女性	6,887
パートタイマー ^{※3}		53,178
	男性	10,775
	女性	42,404
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		78,684
新卒採用者数		915
	男性	491
	女性	424
中途採用者数		380
	男性	346
	女性	34
離職者(正社員) ^{※4}		1,140
	男性	678
	女性	462

	2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数	15年8カ月	16年2カ月	16年1カ月
育児休業取得者数 ^{※5} (うち男性、パートタイマー)	1,015人 (9,411)	1,233人 (10,583)	1,199人 (14,593)
介護休業取得者数 ^{※5} (うち男性、パートタイマー)	32人 (11,11)	50人 (10,33)	52人 (5,39)
ボランティア休暇取得者数	15人	27人	17人
女性管理職数(比率) ^{※6}	2,523人(26.2%)	2,521人(26.3%)	2,796人(26.8%)
係長 課長 部長 役員	1,729人(30.3%)	1,754人(30.2%)	2,012人(30.9%)
	707人(23.0%)	677人(23.0%)	695人(24.5%)
	71人(9.5%)	74人(10.0%)	743人(7.6%)
	27人(14.5%)	27人(14.7%)	24人(13.2%)
障がい者雇用率 ^{※7}	2.47%	2.51%	2.66%
有給休暇取得率	27.6%	34.7%	38.0%

※1 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、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、セブン銀行の8社合計。(対象の8社で国内グループ売上高の91%を占める)

※2 定年再雇用者1,429人を含みます。

※3 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※4 定年退職者を除く。2016年10月のそごう・西武の希望退職者を含む。

※5 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※6 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、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、セブン銀行の8社合計。役員を除いた係長級以上の比率。

※7 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社によるグループ適用雇用率。

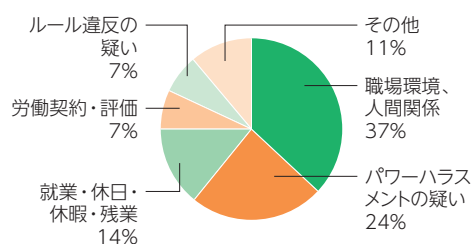
グループ共通従業員 相談受付関連データ

セブン&アイHLDGS.では、グループ全体の内部統制の一環として、従業員からの相談・通報窓口(ヘルプライン)を、社外の第三者機関と社内を設置しています。

これは、セブン&アイHLDGS.および国内連結子会社の従業員を対象とした制度で、グループ全体で、社会からの信頼を失うような行為の未然防止と早期発見、早期是正、再発防止を図ることを目的としています。

	2015年度	2016年度	2017年度
受付件数	844件	845件	1,047件

2017年度相談内容の内訳



高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●移動販売車70台 電気自動車等配達車両1,000台 高齢者や働く女性など、買物に困っているお客様の買物支援を強化	●移動販売車実績58台 (2018年5月末で74台) 電気自動車等配達車両920台 移動販売車は今後も拡大。電気自動車など配達車両はジーニーとのすみわけ	△	●移動販売車100台 引き続き買物に困っているお客様の買物支援を実施 今年度中に出店エリア全都道府県への出走を完了
地域活性化への協力				
	●新たな自治体との包括協定を締結すると同時に、当該協定をもって高齢者支援など、社会課題に対する継続的な取り組みを積極的に行っていく	●2018年2月末現在 包括協定91自治体 高齢者見守り協定451自治体 協定締結にとどまらず、継続した連携	○	●地域貢献から地域振興へ取り組みを拡大していくUターン政策を活用し、移住定住促進のため、出店促進と地域活性をマッチング

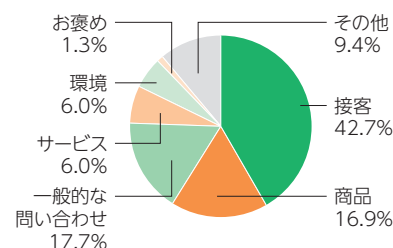
商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

2016年度はお客様からのご意見・お問い合わせに対する満足度向上を目指して、コールセンターを設置して対応強化を開始しました。お客様応答率の改善とともに対応品質の向上に努めています。また、接客に対するご指摘が多いことから加盟店レジ接客研修の内容を見直し、支援を強化しています。

2017年度相談内容の内訳

受付件数179,088件(前年度比102.6%)



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●2020年度HACCP制度化に向け、HACCP認定制度の見直しおよび活動の活性化	●デイリー専用工場のHACCP制度化に向け、新たに食品安全マネジメントシステム制度を策定	○	●オリジナル商品の製造工場に対し、国際標準に基づく食品安全マネジメントシステムの認証取得を推進
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●バリアフリー（車椅子対応トイレ設置）導入新規店舗：1,000店 ●車両飛び込み事故防止のためのガードパイプ新規設置店舗：1,000店舗	●バリアフリー（車椅子対応トイレ設置）導入新規店舗：956店 ●車両飛び込み事故防止のためのガードパイプ新規設置店舗：1,305店舗	△ ○	●バリアフリー（車椅子対応トイレ設置）導入店舗：800店 ●車両飛び込み事故防止のためのガードパイプ新規設置店舗：800店舗
適切な情報提供				
	●CSRニュースの更新頻度向上 ●スマートフォンでの閲覧をしやすいするため、レスポンス対応を実施	●CSRニュース更新頻度：20回（前年比142.9%） ●ホームページのレスポンス対応を実施し、スマートフォンやタブレットでの閲覧環境を整備	○ ○	●CSRサイトの更新頻度向上 ●「社会・環境への取り組み」の冊子をリニューアルし、わかりやすい情報公開に努める
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●ご指摘の多い内容について担当部署と連携し改善スピードを向上 ●入電対応の品質向上に努める	●問題発生時に即時関連部署と連携し改善が図れる体制が取れている ●コールセンターの体制強化を図り研修体制を強化	○ △	●オムニビジネスの拡大に伴い関連各社や担当部署との連携を強化 ●リスクマネジメントへの積極的な関与
災害時の支援				
	●災害発生時に店舗営業継続を含めたインフラ機能を果たすべく、お取引先を含めて効果的な訓練を実施し、国や自治体などとの連携を図る	●指定公共機関に指定され、内閣府・経済産業省等行政機関との連携を強化した。各自治体の防災訓練に参加し、有事に備えた連携を確認	△	●災害発生時に店舗営業継続を含めたインフラ機能を果たすべく、お取引先を含めた効果的な訓練の実施を通じ、国や自治体などとの連携強化を図る
地域防犯対策				
	●都道府県警察や所轄警察署と開催情報を共有するなどの連携を図り、防犯訓練・講習会への参加率を50%以上とする	●6,897店（35.1%）が防犯訓練・講習会に参加 従来の強盗抑止訓練に加え、特殊詐欺の抑止訓練など社会情勢を踏まえ内容を変更して実施	△	●都道府県警察や所轄警察署と開催情報を共有するなどの連携を図り、防犯訓練・講習会への参加率を50%以上とする

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001:2015の定期審査において2016年度よりも指摘事項を削減	●ISO14001:2015の定期審査において、前年度より指摘事項を削減達成（不適合は検出）	△	●ISO14001に基づくEMSの体制を見直し、各部署の取り組みを深耕
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●従来以上に省エネ性の高い照明を3,000店に導入（切り替え含む） ●物流配送者のハイブリッド車両を840台まで増加	●従来以上に省エネ性の高い照明を3,170店に導入（新店、切り替え合計） ●物流配送車のハイブリッド車両を826台まで増加	○ △	●省エネ性の高い新型LED照明を5,000店以上に導入（切り替え店舗を含む合計） ●物流配送車の環境配慮型車両を970台まで増加
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●1店舗当たりのレジ袋使用量を2016年度よりも削減 ●食品リサイクル率：54.4%以上の達成	●1店舗当たりレジ袋の使用量（2017年度：887.7kg） ●17年度食品リサイクル率：54.3%	○ △	●1店舗当たりのレジ袋使用量を2017年度よりも削減 ●食品リサイクル率：55.0%以上の達成
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数 累計1,800人以上（環境に配慮をした街づくりのため、店舗開発部門にも受験者を拡大）	●エコ検定合格者数 累計1,832人（環境に配慮した街づくりのため、店舗開発部門にも受験者を拡大）	○	●エコ検定合格者数累計2,800人 ●エコ検定受験者に環境関連ボランティア活動を案内

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	1,648,386	1,652,789	1,672,443
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO ₂	1,451,605 (78.2)	1,430,723 (73.7)	1,449,109 (71.5)
物流に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1※4	t-CO ₂	193,750(10.4)	218,927(11.3)	220,357(10.9)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり)※1※3	GWh(MWh)	2,665(144)	2,718(140)	2,807(139)
店舗運営に伴う水使用量※1※5	千m ³	—	25,803	27,125
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.96	0.95	0.88
廃棄物量(リサイクル率)※6	t(%)	422,116(47.9)	422,116(45.4)	382,003(44.1)
食品廃棄物のリサイクル率※7	%	52.4	53.4	54.3

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営・本部・物流センターの運営と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 電気使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。

※4 配送センターの運営および配送車両のエネルギー使用に伴うCO₂排出量。

※5 都道府県庁所在地および東京都内の水道使用量より、推計して算出。

※6 東京都・京都府などの店舗の排出量から推計して算出。集計期間は1月～12月。なお食品廃棄物量については、※8の基準で算出しました。

※7 食品リサイクル実施業者からの報告に基づく。集計期間は4月～3月。

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●eラーニングを活用し全社員にコンプライアンス・CSR教育を実施	●eラーニングを活用し全社員にコンプライアンス・CSR教育を実施	○	●eラーニングを活用した全社員へのコンプライアンス・CSR教育と併せ、店舗勤務社員のコンプライアンス研修を強化
公正な評価・処遇				
	●新評価制度の導入 目標管理の定着と成果(業績)の最大化を目指す	●目標管理を加えた新しい評価制度の導入を実現	○	●評価制度の発展とさらなる定着のため、管理者研修を実施
ワークライフバランスの実現				
	●時差出勤制度の導入など、柔軟な働き方の構築 ●有給休暇のさらなる取得促進	●7月より時差出勤制度のテストを行い、正式導入の準備を実施 ●2017年度より有給休暇の取得率が改善	○ ○	●4月より時差出勤を全社で運用開始し、より柔軟な働き方を構築 ●全社員有給休暇を年間5日以上取得
多様な人材の活躍				
	●障がい者採用数:27人 ●女性管理職比率(係長級以上):32.0%	●障がい者採用数:17人 ●女性管理職比率(係長級以上):31.0%	× △	●障がい者採用数:37人 ●女性管理職比率(係長級以上):32.0%
労働安全衛生への配慮				
	●交通事故・交通違反:2016年度比10%減 ●労災件数:2016年度比10%減	●交通事故・違反:2016年度に比べて微増 ●労災件数:2016年度と比較し減少	× △	●管理職を対象とし、メンタルヘルス研修を実施 ●労災件数:2017年度と比較し減少

人事関連データ

従業員の内訳(2018年2月末)		(人)
正社員※1		8,631
	男性	6,096
	女性	2,535
パートタイマー※2		4,259
	男性	1,791
	女性	2,468
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		12,974
	男性	7,968
	女性	5,006
新卒採用者数		458
	男性	234
	女性	224
中途採用者数		345
	男性	317
	女性	28

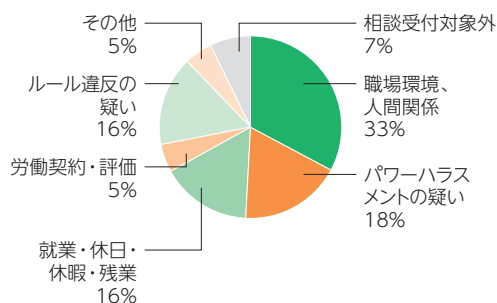
	2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数	8年1カ月	9年2カ月	8年10カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	188人 (0、1)	251人 (1、4)	283人 (4、4)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	3人 (3、0)	4人 (4、0)	7人 (5、0)
ボランティア休暇取得者数	3人	8人	1人
女性管理職数(比率)※4	274人(31.2%)	291人(31.0%)	288人(30.5%)
	課長	264人(34.3%)	280人(34.4%)
	部長	9人(9.3%)	9人(8.0%)
	役員	2人(9.5%)	3人(11.1%)
障がい者雇用率※5	2.18%	2.16%	2.17%
正社員有給休暇取得率	47.9%	62.4%	65.2%
労働災害度数率	0.15%	0.04%	0.19%
労働災害強度率	0.01%	0.00%	0.00%

※1 定年再雇用者84人を含みます。
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
 ※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
 ※4 課長級以上の比率。
 ※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

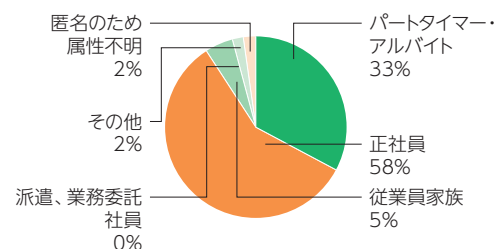
従業員相談受付関連データ

全従業員に対して、職場環境に関する意識調査を行うと同時に社内通報制度を周知、さらに従業員の相談窓口を増やすなどした結果、総件数は増加しています。それぞれの相談に対して解決につなげる体制を整えました。また、コンプライアンスに関する研修の実施や、eラーニングの導入により知識の習得や意識醸成を図っています。

2017年度相談内容の内訳 受付件数108件(前年度比108%)



相談者の内訳



お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境に配慮した商品の提供	●サンドイッチ・オリジナルパンの包装に環境に優しいボタニカルインキを使用	●サンドイッチ・オリジナルパンの包装に環境に配慮したボタニカルインキを使用	○	●デイリー商品の品名ラベルシールの紙使用量を台紙含め、約25%削減した軽量化ラベルに順次変更
	●「セブンカフェ」関連商品のすべての容器包装について環境配慮型包材への対応を図る	●「セブンカフェ」関連の容器包材すべてに環境配慮型の対応を完了	○	●おせちの保冷箱を100%プラスチック素材から、ダンボール+エコ断熱ボードに変更(一部アイテムより)

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など	●介護サービスの自己負担増が懸念される「軽度者」への対応 (品揃拡充・商品開発) ●売場の認知アップと関連売場との連携	●低下価格のオリジナル商品を開発し、介護用品の価格に対する不満を解消。NB商品に対し開発商品は昨年2~3倍の数量を販売した。 ●介護商品単独でのTVCM、新聞折込広告、ネット通販/ネットスーパーでの告知を実施。客数昨比109%に伸長	△ ○	●価格対応商品の開発からお客様の不満を解消する機能商品の開発 開発商品:伸長率120%、開発商品構成比:30% ●他部門との連携 化粧品、医薬品などの関連商品との販売促進活動、商品展開を実施 客数目標:昨比110%

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

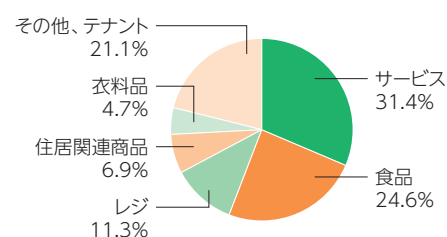
お客様相談受付関連データ

お客様の声承り件数は、前年度比80%となりました。

また、31%のサービス苦情については前年度比85%に減少しました。さらにサービス苦情を削減するために、苦情の発生原因の分析を進めて再発防止策を講じていきます。

2017年度相談内容の内訳

受付件数53,373件 (前年度比79.9%)



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●万一の事故発生時の迅速な対応に向けた社内体制の見直し	●重大事故発生時には関連部署がスピーディに集合し、問題解決にあたる仕組みを継続 2017年度大きな被害拡大なし	○	●食品を中心に鮮度不良や異物混入による店起因のご不満の件数を17年度比70%
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●店舗の初動対応及び行動計画の手順書の完成 ●本部の初動対応及び行動計画の手順書の策定 災害協定に関する内容、締結内容見直しなど	●現状の店舗の初動対応及び行動計画の見直しに着手 ●官公庁による被害想定などの変更を確認し、内容を対策書などに反映	○ ○	●店舗が発災時に何をすべきかをわかりやすく記載された手順書の完成 ●本部の初動対応および行動計画の手順書の見直し ●完成した手順書の内容を社員へ周知徹底
適切な情報提供				
	●引き続き店インタビュー時における現場での教育、本部への情報提供を行い、不適正表示の再発防止に努める	●不適正表示については、具体例を挙げて正しい表示の仕方等を会議や研修を通して現場に周知徹底	△	●店での表示の実態をベースに改善策を講じ、毎週の販売会議で情報共有
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●お客様の声(お叱りやお困りなこと)の原因を深堀し、より具体的な改善行為につなげるために積極的な提案を図る ●お客様の声に真摯に向き合える(共感・受容)技術を磨くミニ研修を実施	●お客様からのご要望やご意見をまとめ、スピーディに店舗・商品部へ情報発信し改善 ●接客苦情をメインに全体苦情の削減を目指し、前年比80%	○ △	●お客様からのご要望やご不満の声に関しては対応の結果検証を見える化し改善 ●サービス苦情の中でも特に接客苦情の削減に取り組む ●2018年度は件数を2017年度の20%減の18,400件
災害時の支援				
	●店舗出店地で災害時支援協定が未締結の自治体等との締結 ●過去に締結した協定の内容を順次見直し	●和光市・福島市・藤沢市消防局・川口市・日進市と新たな物資支援の協定を締結 ●過去に締結した上尾市・足立区などとの協定見直し ●協定締結先の自治体などが主催する防災訓練への参加(物資支援等)	○	●店舗出店地で災害時支援協定が未締結の自治体などとの締結 ●過去に締結した協定の内容を順次見直し

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●13店舗で未実施管球のLED化 ●1店舗当たりの配送距離を225千km(2016年並み) 2017年稼働平均店舗数にて算出	●16店舗で基本照明のLED化を実施 CO ₂ 排出量を年間3,700t削減 ●1店舗当たりの配送距離226千km 2017年稼働平均店舗数にて算出	○ △	●78店舗でLED化実施管球のLED化 ●10店舗で空調機制御をインバータ化 ●1店舗当たりの配送距離225千km 2017年稼働平均店舗数にて算出
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●食品廃棄物のリサイクル率:53.0% ●リサイクル実施店舗数:90店舗	●食品廃棄物のリサイクル率:53.2% ●リサイクル実施店舗数:90店舗	○	●食品廃棄物のリサイクル率:55.0% ●リサイクル実施店舗数:90店舗
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数:200人	●エコ検定合格者数:197人	○	●エコ検定合格者数:300人

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	519,827	499,383	464,556
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量※1※3 (環境負荷指標※4)	t-CO ₂ (t-CO ₂ /(100万㎡×千h))	493,858 (99)	474,179 (96)	441,313 (93)
配送車両に伴うCO ₂ 排出量※1※3	t-CO ₂	23,590	24,896	22,932
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	838	826	767
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎡	6,682	6,649	6,264
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	1,210(71.7)	1,219(71.5)	1,033(71.6)
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	138,568(65.8)	136,078(65.5)	124,349(66.1)
食品廃棄物のリサイクル率	%	51.2	52.1	53.2

※1 集計期間は4月～3月。

※2 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伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 (総営業面積×営業時間)当たりのCO₂排出量。

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●多様な働き方のパートタイム社員に合わせた教育の実践により、定着率の向上と戦力化を図る ●スーパーバイザー・トレーナーによる部門別売場OJT教育のさらなる実行により、マネジメントの強化を図る	●生鮮技術、商品知識研修を部門別エントリー式にし、必要な研修を受講できる仕組みにした ●スーパーバイザー・トレーナーの役割を明確にしたことにより、部門別教育が進み、マネジメント力が向上	△ △	●新規のパートタイム社員に対し、基本知識、基本技術を集中的に教育し、早期戦力化を図る ●マネジメントの基準書を作り、スーパーバイザーはOJT、トレーナーは集合研修を中心に部門教育を実施
多様な人材の活躍				
	●人権尊重、ノーマライゼーション推進に向けて、お客様視点に立ち、知識学習と体験研修を行い、職場での周知、理解促進につなげる	●知識学習・体験研修を行い、プライムツリー赤池店では初めて補助犬専用トイレを設置した。誰でもトイレにはジェンダー対応のピクトグラムを表記しLGBTへの理解促進	○	●人権尊重、ノーマライゼーション推進に向けて、お客様視点に立ち、知識学習と体験研修を行い、職場での周知、理解促進
労働安全衛生への配慮				
	●休業労災のさらなる削減 ●既存役職者に対するメンタルヘルス教育の拡大(SM～BR役職者)	●2017年度業務上労災は、600件で昨年比88%と削減 ●休業4日以上重大労災は153件と例年並み ●既存役職者には、メンタルヘルスにつながる、ハラスメント研修を実施(2017年10月)	○ ○	●休業4日以上重大労災を昨年比90%まで削減 ●役職者に向けたメンタルヘルスに関する研修を継続実施

人事関連データ

従業員の内訳(2018年2月末)		(人)
正社員※1		6,890
	男性	4,911
	女性	1,979
パートタイマー※2		23,296
	男性	4,444
	女性	18,852
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		30,884
	男性	9,971
	女性	20,913
新卒採用者数		130
	男性	63
	女性	67
中途採用者数		5
	男性	5
	女性	0

		2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数		21年0カ月	22年1カ月	22年10カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)		327人 (2、137)	412人 (3、233)	302人 (2、184)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)		11人 (2、11)	20人 (1、13)	20人 (0、17)
ボランティア休暇取得者数		3人	6人	3人
女性管理職数(比率)※4		840人(25.3%)	844人(25.6%)	948人(24.2%)
	係長	758人(28.5%)	766人(28.7%)	859人(27.2%)
	課長	59人(14.5%)	55人(13.3%)	72人(14.0%)
	部長	20人(8.2%)	20人(9.7%)	21人(9.2%)
	役員	4人(18.2%)	4人(16.7%)	2人(10.5%)
障がい者雇用率		2.50%	2.56%	2.77%
正社員有給休暇取得率		16.5%	18.1%	17.7%
労働災害度数率		1.53%	1.43%	1.45%
労働災害強度率		0.03%	0.03%	0.04%

※1 定年再雇用者698人を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

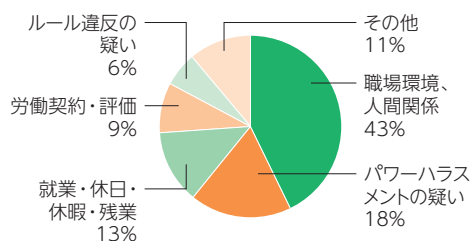
※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※4 係長級以上の比率。

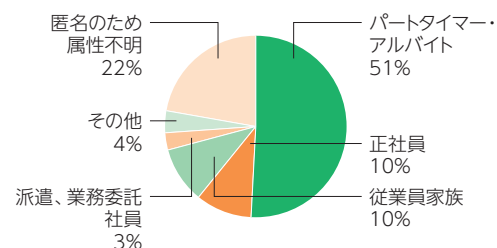
従業員相談受付関連データ

2016年度と比較して2017年度の相談件数は135.1%と増加しています。引き続きコミュニケーションの取りやすい職場環境づくりに努め、上長の業務マネジメントの管理・徹底を図っていきます。

2017年度相談内容の内訳 受付件数331件(前年度比135.1%)



相談者の内訳



高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

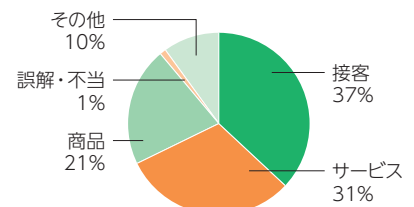
課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など	●プレママステーション・カウンターの継続と親子参加型イベント・マタニティ教室の開催 ●各店舗のお客さまに向けたコアな情報をプレママステーションからSNSで発信し、顧客化の強化を図る ●新規育成 シューフィッター: 10人 ランドセルアドバイザー: 20人 フォーマルスペシャリスト: 5人 ハートフルアドバイザー: 15人 ●認知症サポーター: 1,346人 累計5,000人 ●こども靴下取り足数: 91,675足	●プレママステーション・カウンター実績: 16,348名(うちリピーター6,436名) 親子参加型イベントほか、マタニティ教室開催 ●SNS配信で顧客化の強化を実施 ●新規育成 シューフィッター: 16人 ランドセルアドバイザー: 6人 フォーマルスペシャリスト: 9人 ハートフルアドバイザー: 43人 ●認知症サポーター: 629人 累計4,283人 ●こども靴下取り足数: 92,683足	○ ○ △ × ○	●プレママステーション・カウンターの継続と親子参加型イベント・マタニティ教室の開催⇒助産師単独ではなく専門販売やお取引先スタッフと連動し内容をさらに充実化 ●SNS配信継続 ●新規育成 シューフィッター: 10人 フォーマルスペシャリスト: 5人 ハートフルアドバイザー: 15人 ●認知症サポーター: 717人 累計5,000人 ●こども靴下取り足数: 90,730足
	地域活性化への協力	●「グリーンカーテンプロジェクト」「打ち水大作戦」「お仕事体験」などの地域(行政・学校など)と連動したイベントを実施(各店舗) ●豊島区と「FFパートナーシップ協定」を締結して「育休復帰セミナー」などのイベントを開催(池袋本店) ●4店舗に期日前投票所を設置(池袋本店・千葉店・東戸塚店・福井店) ●地元の特産品を紹介、販売する地産地消費事を地域と連動して実施(横浜店・千葉店・大宮店・所沢店・福井店・徳島店) ●福井物産展を開催(横浜店・大宮店)	○ ○ ○ ○ ○	●地域と密着したイベントを継続実施 ●期日前投票所設置により投票時の利便性向上の継続実施 ●店舗が主体となり、それぞれの伝統・技術・文化・地域限定商品、特産品の紹介、販売を推進 ●店舗間での各地域限定商品、特産品の情報共有・告知・販売の強化

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

2017年度も引き続き、各店舗のお客さま相談窓口へ寄せられた「お客様の声」を受けて、接客レベルの向上・商品の品揃え・付帯サービス・施設の改善などに活かせるよう社内でも共有。お客さまのご不満の解消と、顧客ニーズを営業施策に反映するための活動を推進してきました。また、営業終了店舗のお客さま対応については、「お客様専用ダイヤル」を設置。今後も、「お客様の声」からのご要望を受けて、店舗と本部が連携して、対応を強化してまいります。

2017年度相談内容の内訳
受付件数7,932件(前年度比96%)



課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●現場メンバーの衛生管理知識向上の継続 ●衛生点検結果に基づき、店舗ごとに課題を選択し集中して改善 ●衣料・雑貨領域のPB商品を対象とした検品体制の継続 ●現場メンバースキルアップのために階層別研修を継続	●小冊子「食品衛生管理の基本ポイント」やDVDを研修、朝昼礼や現場指導で活用 ●店舗品質管理委員会で月次課題を整理し改善・検証を実施 ●衣料・雑貨領域のPB商品の納品前点検を60回実施 ●現場メンバースキルアップのために階層別研修を20回実施	○ ○ ○ ○	●現場メンバーの衛生管理知識向上の継続 ●店舗ごとに食品衛生の課題を明確にし、店舗品質管理委員会のPDCA活動の実施 ●衣料・雑貨領域の商品を専門機関によるサンプリング検査実施 ●現場メンバースキルアップのために階層別研修を継続
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視点での点検を開始(都内店舗)	●大規模改装に合わせて、横浜店の多目的トイレの点検を実施して、改修計画を構築	○	●横浜店の多目的トイレの改修 ●ユニバーサルデザイン視点での点検を継続
適切な情報提供				
	●専門機関と提携した「食品表示」および「衣料・雑貨領域のPB商品表示」の確認・点検を実施し、適切な表示と情報開示を継続	●各拠点(厨房・売場)を対象に専門機関の「食品表示」点検を183回実施 ●PB商品表示については、納品前のサンプル点検と月2回の店頭点検を実施	○	●専門機関と提携した「表示」の確認・点検を実施し、適切な表示と情報開示を継続
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●継続して「お客様の声」からご要望を受けて、店舗と本部が連携して、さらなる従業員のサービスマインドの向上を推進 ●お客様からのご不満の声の削減:3,800件以下	●「お客様の声」を活用した「サービス注意報」を毎週発信し、ご不満の解消とサービスマインド向上の活動を継続して実施 ●「お客様の声」を活かした活動を継続して実施。「ご不満の声」3,157件(前差▲389件)	○ ○	●「お客様の声」からのご意見・ご要望を受けて、店舗と本部が連携して、さらなる従業員のサービスマインドの向上を推進 ●お客様からのご不満の声の削減:3,100件以下
災害時の支援				
	●既に締結している「地域包括協定」や地震災害時「帰宅困難者対策」を含めた地元自治体・企業との連携・協力体制や地域活性化への関与強化 ●「防災フェア」などの開催を通じ、地域と連携した防災への意識啓発活動推進	●店舗所在地の自治体や大型商業施設・交通事業者などで組織化されている「帰宅困難者対策協議会」への参画と合同訓練等へ積極的に参加 ●「110番の日」「防災の日」「救急の日」などのモチベーション機会を捉え、店内スペースを利用した地域住民への防災・防犯意識啓発活動や防災備蓄品の展示即売などを実施 ●東京都が発行する「東京くらし防災」(小冊子)の配布協力事業者として店頭配布を実施(池袋本店・渋谷店)	○ ○	●既に締結している「地域包括協定」や地震災害時「帰宅困難者対策」を含めた地元自治体・企業との連携・協力体制や地域活性化への関与強化 ●「防災フェア」などの開催を通じ、地域と連携した防災への意識啓発活動推進
地域防犯対策				
	●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力	●地域で開催の「防災訓練」や「防犯パトロール活動」などへの参加	○	●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO定期審査での推奨事項の拡大、指摘事項の削減	●推奨事項4件(前年度差▲5件) 指摘事項7件(前年度差▲6件) ●不適事項0件(前年度差±0件)	△	●ISO定期審査での推奨事項の拡大、指摘事項の削減
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●エネルギー原油換算使用量を1%削減 ●LED照明の導入拡大継続	●営業店舗ベースで▲3.4%削減 ●10店舗にLED照明導入(投資額300百万円・台数8,064台)	○ ○	●営業店舗ベースで▲1%削減 ●LED導入拡大継続
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●食品廃棄物リサイクル率:63.0%(前年度差+1.3%) ●廃棄物リサイクル率:64.0%(前年度差+1.6%) ●引き続き分別細分化による廃棄物リサイクル率の向上	●食品廃棄物リサイクル率:69.4%(前年度差+7.8%) ●廃棄物リサイクル率:67.3%(前年度差+4.9%)	○ ○	●食品廃棄物リサイクル率:71.0%(前年度差+1.6%) ●廃棄物リサイクル率:70.0%(前年度差+2.7%) ●引き続き分別細分化による廃棄物リサイクル率の向上
生物多様性への対応				
	●植樹:1,410本 ●グリーンラッピングで贈る記念日ギフトの推進継続:65,660件 ●社員ボランティアによる植樹活動実施	●植樹:1,523本 植樹先:山梨県笛吹市 ●グリーンラッピング実績:63,718件 ●社員ボランティアによる植樹活動実施	○ △ ○	●植樹:1,500本 ●グリーンラッピング目標:63,180件 ●社員ボランティアによる植樹活動実施
従業員への意識啓発				
	●環境e-ラーニング:全従業員受講 ●節電応援キャンペーン達成報告者:100人 ●エコ検定受験者:52人 合格率:90%	●環境e-ラーニング:全従業員受講 ●節電応援キャンペーン達成報告者:60人 ●エコ検定受験者:64人 合格率:87.5% ●社内でCSVアイデアコンペを実施 応募件数:481件	○ × △	●環境e-ラーニング:全従業員受講 ●エコ検定受験者:140人 合格率:90% ●CSVアイデアコンペ最優秀案の実現

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
店舗数	店舗	24	23	17
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	193,101	171,690	142,853
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量※1※3	t-CO ₂	192,417	171,052	142,241
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	339	315	261
店舗運営に伴う水使用量※1	千m ³	2,262	2,128	1,855
容器包装使用量	t	1,432	1,395	1,276
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	31,334(60.8)	29,390(62.4)	24,310(67.3)
食品廃棄物のリサイクル率	%	55.6	61.7	69.4

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営・法人外商部・本部・物流センターの運営に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●新規受講:2,400人 販売基礎研修:延べ1,500人 キャリアアップ研修:900人	●新規受講:2,266人 販売基礎研修:延べ1,316人 キャリアアップ研修:延べ950人	△	●新規受講:2,000人 販売基礎研修:延べ1,400人 キャリアアップ研修:延べ600人
ワークライフバランスの実現				
	●えるばし認定に向けた体制整備 ●育児・看護・介護休暇取得利用者数の拡大	●男女別の採用における競争倍率が改善の見込み ●育児・看護・介護休暇取得者数:213人(前差+8名)	○ ○	●えるばし認定取得 ●時短勤務シフト制度の拡大 ●育児・看護・介護休暇取得利用者数の拡大
多様な人材の活躍				
	●契約社員からの正社員登用数:40人 ●専門人材の中途採用数:7人 ●女性管理職比率(課長級以上):20%	●契約社員からの正社員登用数:57人 ●専門人材の中途採用数:0人 ●女性管理職比率(課長級以上):11.2%	○ △ ×	●契約社員からの正社員登用数:50人 ●専門人材の中途採用数:5人 ●女性管理職比率(課長級以上):20%
労働安全衛生への配慮				
	●BMI25%以上の社員改善に向け各事業所における健康増進活動の展開	●メタボリックシンドローム是正のため、社員食堂を活用した健康キャンペーンを展開	○	●BMI25%以上の社員改善に向け各事業所における健康増進活動の展開

人事関連データ

従業員の内訳(2018年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		2,852
	男性	1,857
	女性	995
パートタイマー ^{※2}		3,154
	男性	340
	女性	2,814
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		6,301
新卒採用者数		63
	男性	38
	女性	25
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

	2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数	22年9カ月	22年7カ月	22年8カ月
育児休暇取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	192人 (4、69)	225人 (2、108)	222人 (5、118)
介護休暇取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	2人 (2、0)	9人 (2、5)	7人 (0、4)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数(比率) ^{※4}	505人(33.2%)	459人(34.6%)	400人(34.0%)
係長	401人(49.6%)	381人(52.4%)	338人(54.0%)
課長	66人(15.0%)	40人(12.2%)	34人(11.1%)
部長	35人(13.5%)	36人(14.0%)	28人(12.0%)
役員	4人(14.8%)	3人(12.5%)	3人(13.0%)
障がい者雇用率 ^{※5}	1.97%	1.86%	2.16%
正社員有給休暇取得率	19.7%	22.0%	27.4%
労働災害度数率	0.29%	0.76%	0.37%
労働災害強度率	0.01%	0.01%	0.00%

※1 定年再雇用者295人を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※4 係長級以上の比率。

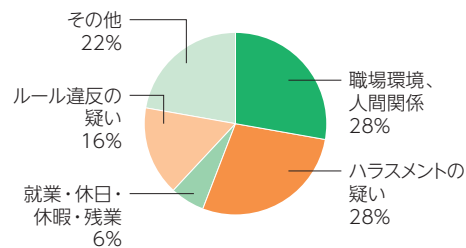
※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

従業員相談受付関連データ

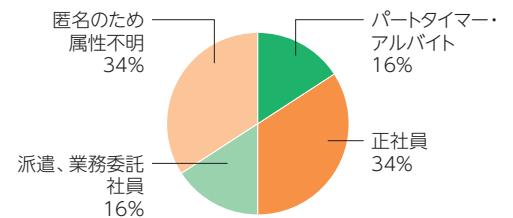
今期の受付件数は前期より大幅に減少する結果となりましたが、内容検証する限り前期は、事業所閉鎖・縮小の特殊要因の通報が含まれており、今後の利用状況の推移をみながら制度主旨のさらなる周知徹底を検討してまいりたいと考えております。

当社では、リスクマネジメントの徹底強化について継続して取り組んでおり、従業員相談窓口(社内通報制度)のポータルサイト新設等を通じた周知とその積極的活用について常に呼びかけを行うとともに、顧問弁護士等に講師を依頼し、従業員に対するコンプライアンス・リスクマネジメントの研修を定期的に行っております。これらの啓発活動および研修については、今後も継続して実施し、事故事件の未然防止につなげてまいりたいと考えます。

2017年度相談内容の内訳 受付件数50件(前年度比68%)



相談者の内訳



お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境に配慮した商品の提供	●新規選定:30品目 ●オーガニックコットン商品のご紹介を強化の継続	●新規選定:12品目 ●オーガニックコットン3品目を新規認定 ●アラスカシーフードマーケティング協会との協働で、天然でサステナブルなアラスカシーフードの紹介・販売のフェアを実施(12店舗)	×	●アラスカシーフードの紹介・販売フェアの継続実施

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

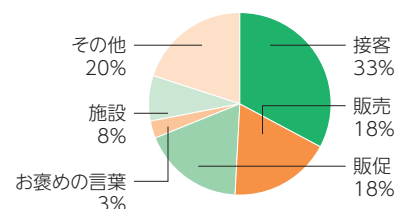
課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●今後も、献血活動を継続していく	●2017年ハートフルサタデー 献血者数531人	○	●今後も献血活動を継続していく
地域活性化への協力				
	●「誕生祭」の継続実施	●各店、誕生祭を実施	○	●今後も誕生祭を継続実施していく

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

お客様の声に耳を傾け、一つひとつの声に添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を全店で共有しています。店舗と本部が連携をとり、よりスピーディーに返答をしていくことで、ひとつでも多くのご意見を形にしながら、楽しく、安心してお買物できるお店づくりに努めています。

2017年度相談内容の内訳 受付件数3,243件(前年度比108.5%)



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●三ツ星野菜・産地が見える商品の数値計画: 昨年比106.1%	●三ツ星野菜／果物・産地が見える商品の実績: 昨年比95.3%	△	●三ツ星野菜／果物・産地が見える商品の実績 昨年比102%
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●バリアフリー新法適用店舗を新店に拡大していく	●バリアフリー新法適用店舗数 122店舗	○	●バリアフリー新法適用店舗を新店に拡大していく
災害時の支援				
	●今後も、要請があった自治体に対しては協力を検討	●2017年度、新たに三市町と災害協定を締結	○	●今後も、災害協定締結などの要請があった自治体に対しては協力を検討
地域防犯対策				
	●警察からの要請に対しては、今後も継続して協力	●地域貢献の一環として、警察からの防犯などに関する要請に協力	○	●警察からの要請に対しては、今後も継続して協力

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●店舗別にデータを分析し、電気使用量の削減に努める	●現状分析と異常値確認を実施、電気使用量の削減: 既存店昨年比99.8%	△	●電気使用量既存店昨年比98%

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	191,121	192,466	193,182
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO ₂	174,416 (851)	175,735(837)	176,150(812)
配送車両に伴うCO ₂ 排出量※1※3	t-CO ₂	16,259	16,366	16,721
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	307	317	325
店舗運営に伴う水使用量※4	千m ³	1,074	1,063	1,105
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	433(70.7)	463(70.5)	503(70.5)
廃棄物量(リサイクル率)※4	t(%)	43,028(52.6)	40,644(47.5)	43,497(52.8)
食品廃棄物のリサイクル率※4	%	44.1	53.4	60.4

※1 集計期間は4月～3月。

※2 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伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 集計期間は3月～2月。

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●階層別教育の深耕により、部門間の教育進捗格差を是正	●管理者に至るまでの研修は各部ごとに実施し、カルテ診断値格差も是正傾向	△	●管理者昇格後の研修についてもPR含めて見直し、昇格後の格差も是正
ワークライフバランスの実現				
	●有給休暇取得率の向上 年間平均5日取得	●取得日数昨年比107.8% 年間平均取得日数4.9日	△	●年間平均取得日数5日
多様な人材の活躍				
	●下位層(係長級)からの幹部養成カリキュラムを推進し、全体の女性管理職比率25%	●女性管理職比率25.5%	△	●下位層(担当者)からの幹部養成カリキュラムを推進し、全体の女性管理職比率27%
労働安全衛生への配慮				
	●年間労災発生件数昨年比80%	●大雪・凍結が長く続き、転倒事故増加。 労災件数昨年比98.2%	×	●年間労災件数昨年比80%

人事関連データ

従業員の内訳(2018年2月末)		(人)
正社員※1		2,698
	男性	2,379
	女性	319
パートタイマー※2		11,781
	男性	1,964
	女性	9,817
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		14,674
	男性	4,487
	女性	10,187
新卒採用者数		146
	男性	109
	女性	37
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

	2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数	14年4カ月	15年0カ月	14年8カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	163人 (1、144)	156人 (0、134)	201人 (0、177)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	3人 (2、0)	13人 (1、12)	13人 (0、13)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数(比率)※4	618人(26.4%)	592人(25.6%)	599人(25.5%)
	係長	389人(27.8%)	385人(26.6%)
	課長	226人(25.9%)	202人(26.1%)
	部長	0人(0.0%)	2人(2.7%)
	役員	3人(10.7%)	3人(11.1%)
障がい者雇用率※5	2.54%	2.69%	2.85%
正社員有給休暇取得率	13.4%	20.0%	24.7%
労働災害度数率	3.74%	3.64%	3.70%
労働災害強度率	0.02%	0.01%	0.01%

※1 定年再雇用者195人を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※4 係長級以上の比率。

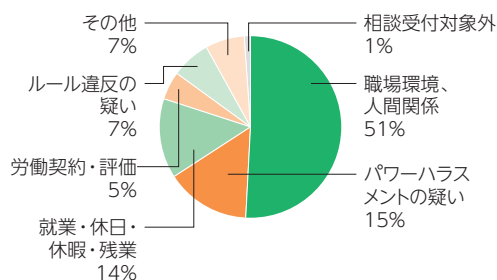
※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値

従業員相談受付関連データ

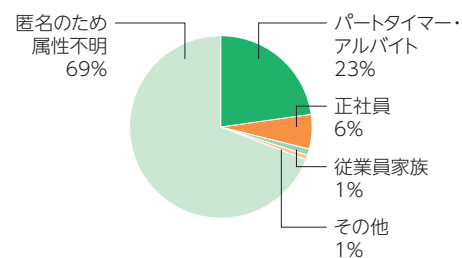
従業員向けに、相談窓口を設置しています。社内の職場環境に関する悩みごとや、不正の疑いに対する調査依頼など、従業員の声を受け付けて、より良い職場環境にしていくためのきっかけとなるよう、努めています。

2017年度相談内容の内訳

受付件数133件(前年度比160.24%)



相談者の内訳



高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など	●リチャレンジ制度利用者の拡大を強化	●リチャレンジプラン制度利用者: 2017年度61人(内パート社員39人) 前年比124.4%	○	●リチャレンジ制度利用者の拡大を強化
	●育休復職者向けのオリエンテーションの継続開催 ●社内報への利用者掲載による制度の周知	●四半期に一度育休復職者向けオリエンテーションを開催し、情報共有や不安解消	○	●育休復職者向けのオリエンテーションの継続開催と課題点の改善を図る ●社内報へ利用者掲載により精度の周知
地域活性化への協力	●小中学生の職場見学、職業体験受入れの継続	●小中学生の職場見学、職業体験受入れ: 延べ約6,800人	○	●小中学生の職場見学、職業体験受入れの継続
	●認知症サポーター累計1,300人養成	●認知症サポーター: 17年度450人、累計1,267人養成	△	●認知症サポーター: 累計1,600人養成

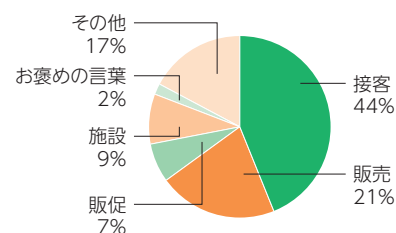
商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

2017年度のフリーダイヤル受付件数は731件。昨年に対して増加しています。うち、接客に関するものが44%、販売に関するものが21%を占めております。お褒めの声は12件いただいております。いただいた声を活かし、店舗運営の改善に努めていきます。

2017年度相談内容の内訳

受付件数731件(前年度比107%)



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●新店舗でのコンプライアンスチーム設置 ●既存店舗のコンプライアンスチームの活性化	●新店舗でのコンプライアンスチーム設置 ●既存店舗のコンプライアンスチームの活性化	△ ○	●日付管理、正しい産地、履歴表示とその他の従業員教育 ●店コンプライアンスチームを通じた店舗の衛生管理 ●衛生設備の拡充(ピュアスター水等)
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●ふれあいコーナーの拡充 ●お客様用トイレの改修(順次)	●改装店でのふれあいコーナー拡充 ●お客様用トイレの改修	○ ○	●ふれあいコーナーの拡充 ●お客様用トイレの改修(順次)
適切な情報提供				
	●店舗監査の結果(鮮度管理、衛生管理、表示管理、就業等)と課題を店長と共有、改善に向けて話し合い、経営幹部、商品部、販売部へ素早く情報共有して改善まで確認 ●本部QC担当者によるウェブ会議や毎週のeメールによる店舗への衛生管理、鮮度管理、アレルギー表示などに関する情報発信	●課題の顕在化、素早い対応に効果が上ったが、表示管理面で不備が1件発生 ●本部QC担当者によるウェブ会議を毎月実施、また本部での全社会議を1回開催 eメールによる店舗への情報発信を毎週実施 また、各会議でのコミュニケーションを実施	△ ○	●専門性の高い4つのチーム(金銭会計、品質衛生、人事就業、基本)による監査体制の再編成を行い、より深化および素早い対応を目指す ●本部QC担当者によるウェブ会議や毎週のeメールによる店舗への衛生管理、鮮度管理、アレルギー表示などに関する情報発信、各会議でのコミュニケーション継続
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●お客様相談室から各店舗へ直近の事故は都度、季節与件は、毎週eメール配信 ●店舗への情報発信により、お客様からのご指摘の減少に努める	●お客様相談室から各店舗へ直近の事故は都度、季節与件は、毎週eメール配信し、事件・事故の未然防止に努めた ●店舗への情報発信により、お客様からのご指摘の減少とお客様支持向上に努めた	△ △	●お客様相談室から各店舗へ直近の事故は都度、季節与件は、毎週eメール配信 ●店舗への情報発信により、お客様からのご指摘の減少に努める ●お客様の声を毎週幹部と確認し、関連部署につなげて店舗運営改善を図る

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●全店にBEMS導入	●全店にBEMS導入完了	○	●BEMSの活用
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●冷凍多段ケースのリーチイン化継続	●新店1店舗、改造店2店舗、既存店4店舗で実施	○	●冷凍多段ケースのリーチイン化継続
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●食品廃棄物リサイクル率53% ●レジ袋辞退率(2018年2月度):53%、重量昨年比98%	●食品廃棄物リサイクル率56.6% ●レジ袋辞退率(2018年2月度):50.6%、重量昨年比98.4%	○ △	●食品廃棄物リサイクル率57.0% ●レジ袋辞退率(2017年度年間):50.5%、重量昨年比98%
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数:24人	●エコ検定合格者数:18人	△	●エコ検定合格者数:28人

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	58,169	57,562	56,309
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO ₂	58,119(736)	57,520(728)	56,272(712)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	113	113	114
店舗運営に伴う水使用量※1	千m ³	558	522	529
食品売場でのレジ袋辞退率	%	49.5	49.8	49.9
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	21,583(64.2)	21,637(64.0)	21,547(66.0)
食品廃棄物のリサイクル率	%	51.1	51.9	56.6

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営・本部の運営に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●教育者の技術レベルの統一 ●店舗売場責任者の技術カルテ実施 ●店舗指導員の技術カルテによる技術棚卸し	●教育者の技術教育実行中 ●店舗責任者技術カルテ完了 ●店舗指導員の技術カルテ棚卸完了	△ ○ ○	●教育者コーチングセミナー実施、教育スキルの向上 ●動画マニュアルの作成 ●技術レベルの向上
ワークライフバランスの実現				
	●総労働時間の削減 - 平均残業時間数:前年度比10%削減	●平均残業時間35.7時間 - 前年度比99.7%	×	●総労働時間の削減 - 平均残業時間数:前年度比5%削減
多様な人材の活躍				
	●エキスパート登用:20人 ●正社員登用:15人 ●女性幹部登用:2人 ●女性管理職比率(係長以上):目標28.0%以上	●エキスパート登用:24人 ●正社員登用:15人 ●女性幹部登用:2人 ●女性管理職比率:22.9%	○ ○ ○ ×	●エキスパート登用:25 ●正社員登用:15人 ●女性幹部登用:2人 ●女性管理職比率:24%
労働安全衛生への配慮				
	●労災発生の削減 - 発生原因と対策を周知 - 休業発生労災の削減	●度数率:2.31→3.29 ●強度率:0.0494→0.0471 ●休業日数:620日→602日	△ △ ○	●労災発生の削減 - 発生原因と対策を周知 - 休業発生労災の削減

人事関連データ

従業員の内訳(2018年2月末)		(人)
正社員※1		1,304
	男性	1,043
	女性	261
パートタイマー※2		4,494
	男性	1,228
	女性	3,266
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		5,798
	男性	2,271
	女性	3,527
新卒採用者数		112
	男性	68
	女性	44
中途採用者数		15
	男性	14
	女性	1

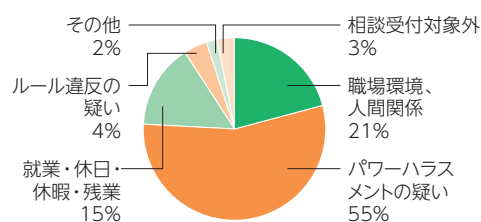
	2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数	14年4カ月	15年4カ月	15年5カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	40人 (0、24)	21人 (0、12)	46人 (0、28)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	0人 (0、0)	1人 (0、1)	0人 (0、0)
ボランティア休暇取得者数	0人	0人	0人
女性管理職数(比率)※4	232人(25.8%)	211人(24.3%)	201人(22.8%)
係長	190人(34.9%)	163人(32.9%)	164人(31.5%)
課長	38人(12.4%)	38人(15.6%)	27人(11.5%)
部長	3人(7.3%)	9人(7.4%)	9人(7.5%)
役員	1人(7.1%)	1人(7.7%)	1人(7.7%)
障がい者雇用率※5	2.00%	2.00%	2.12%
正社員有給休暇取得率	12.6%	16.7%	16.0%
労働災害度数率	3.52%	2.31%	3.29%
労働災害強度率	0.06%	0.05%	0.05%

- ※1 定年再雇用者71人を含みます。
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
 ※3 該年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
 ※4 役員を除いた係長級以上の比率。
 ※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

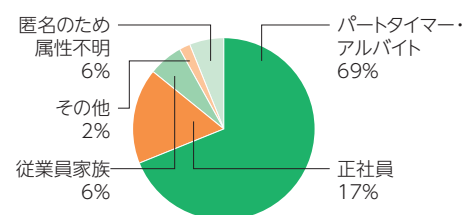
従業員相談受付関連データ

社員の言動やモラルに関する通報が多く寄せられており、経営理念や行動指針の教育による社員の意識改革に取り組んでおります。また、就労環境の改善に取り組んでおります。

2017年度相談内容の内訳 受付件数112件(前年度比110%)



相談者の内訳



株式会社セブン&アイ・フードシステムズ

Webサイト: <http://www.7andi-fs.co.jp/7fs/company/csr.html>

2017年度末の店舗数: 749店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●職場体験の積極的受け入れ態勢の維持継続	●実績108校309名 小学校企業訪問3校26名 中学校職場体験 277名 就労支援、職業人講話1回 大学講義 1回	○	●職場体験の積極的受け入れ態勢の維持継続 ●食の知識を学ぶお子様食育教室の開催
地域活性化への協力				
	●産地リレーの継続実施による旬の食材調達 ●地域社会との情報共有、連携を強化し、地域に根差した店舗運営を進める ●認知症サポーター育成: 300人 ●本業を通じた被災地復興支援の継続	●野菜果物を中心に産地リレーによる調達を実施 ●足立区との地域包括協定締結による地域貢献の強化 ●認知症サポーター育成の養成講座を15回開催、新規223人。累計1589人を養成 ●本業を通じた被災地復興支援を実施	○ ○	●2018年度も継続して調達を実施 ●地域社会との情報共有、連携を強化し地域に名指した店舗運営を進める ●認知症サポーター育成: 300人 ●本業を通じた被災地復興支援の継続
災害時の支援				
	●自治体からの災害時受け入れ要請への積極的対応を継続。	●九都県市、関西広域連合との帰宅困難者支援の協定を継続	○	●自治体からの災害時受け入れ要請への積極的対応を継続

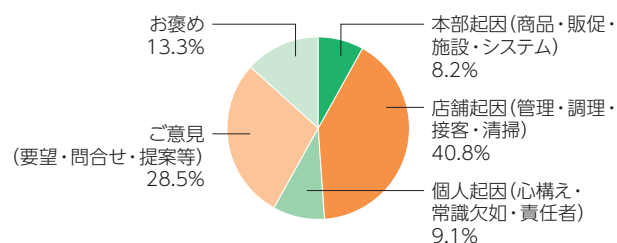
商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

2016年度のご意見総数は増加したものの苦情は2015年度に続き減少しました。しかし、残念ながらお褒めも前年度を下回る結果となりました。
 苦情件数 2,430件⇒ 2,309件(121件減少、前年度比95.0%)
 お褒め件数 976件⇒ 923件(53件減少、前年度比94.6%)
 2017年度も店舗OJTを教育の中心としつつ、OFF-JTにおいてもeラーニングや各種研修も拡充させ、お客様満足の向上に努めて参ります。

2017年度相談内容の内訳

受付件数6,874件(前年度比95.8%)



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●e-BASEの内容の精度向上 検索の使い勝手の向上 ●品質管理室強化に伴いより踏み込んだ工場への管理体制をとる	●e-BASEの内容の精度向上 検索の使い勝手の推進 ●新規取引先工場20カ所の工場監査を実施 100%達成	○ ○	●内容の精度向上 検索の使い勝手の向上 ●品質管理室強化に伴い、店舗巡回指導を行い、レベルアップを図る
適切な情報提供				
	●2017年9月改訂メニューブックの全メニューに対し、特定原材料7品目のアレルギー情報を表示	●デニーズにおいて「特定原材料」7品目は2017年9月のメニューブックから表示を開始 ●「特定原材料」および「特定原材料に準ずるもの」の使用状況を検索できるタブレットの導入	○	●デニーズにおいて2018年下期で「特定原材料に準ずるもの」20品目の表示を開始
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●本部各部署は現場の問題を自身の問題と捉えてサポートを図りQSCAの改善、CS向上を目指す 目標は苦情件数の半減、お褒めの倍増	●苦情件数 ⇒ 目標半数に対し、昨年度比125%へ増加 お褒め ⇒ 目標倍増に対し昨年度比107%と未達で終了	× △	●いただいたお客様の声の起因を明確にしてより具体的な改善につなげる 2018年度の目標は苦情件数の半減、お褒めの倍増
災害時の支援				
	●自治体からの災害時受け入れ要請への積極的対応を継続	●九都県市、関西広域連合との帰宅困難者支援の協定を継続		●自治体からの災害時受け入れ要請への積極的対応を継続

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●パッケージ空調機を個別空調機に交換: 43店舗 CO₂の排出削減量: 718t-CO₂	●パッケージ空調機から個別空調機へ交換 実績23店舗 CO₂の排出削減量 実績 384t-CO₂	△ △	●パッケージ空調機から個別空調機への交換目標 6店舗 CO₂の排出削減量目標 100t-CO₂
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●設置済みの生ごみ処理機の菌床見直しによる効果向上 食品リサイクル率 目標47%	●新たな菌床の導入ができず現行のまま 食品リサイクル率 49%	○	●食品リサイクル率による環境型モデルにチャレンジ 食品リサイクル率 目標50%
従業員への意識啓発				
	●エコ検定受験を継続推進 年間受験者数: 280人	●店舗責任者を中心に推進年間受験者: 287人	○	●2020年までに全社員合格を目指し積極推進 年間受験者数: 500人

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	84,876	82,083	75,209
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量※1※3	t-CO ₂	82,474	79,755	73,161
配送車両に伴うCO ₂ 排出量※1※3※4	t-CO ₂	2,259	2,164	1,889
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	130	128	121
店舗運営に伴う水使用量※1	千m ³	1,889	1,779	1,493
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	11,800(28.1)	12,393(26.9)	11,029(29.7)
食品廃棄物のリサイクル率	%	46.4	46.2	49.0

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営(セブン&アイ・フードシステムズ)・本部と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 デニーズ単体の数値。

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●社員としての基本姿勢、コミュニケーション中心の研修内容を実施 ●eラーニングをより現場に合せたコンテンツにする	●デニーズ営業部DM、店長の接客マナー研修を19開催、445人が受講 実態に合わせ都度修正をかけながら実施 ●新規6コンテンツを公開開店コンテンツの見直しを着手	○ ○	●外部講師による店長研修の継続。当社社員の課題に合わせ、内容をブラッシュアップしながら継続 ●各事業部ごとに必要な教育ツールの見直し
公正な評価・処遇				
	●職責内等級制度導入 評価者研修の実施	●2017年6月制度導入 評価者訓練および研修未実施	○ ×	●評価者研修の実施
ワークライフバランスの実現				
	●月間残業時間:20時間未満 ●休日取得(月間9日以上)	●ナショナル社員16.3時間 契約社員14.0時間 パートタイマー3.1時間 ●9日以上の取得率81.1%	○ △	●ナショナル社員15時間 契約社員12時間 パートタイマー3時間 ●9日以上の取得率90%
多様な人材の活躍				
	●シニア層の雇用率:6%以上 ●契約社員群転換:20人 ●女性管理職比率 課長級以上:10%以上 係長級以上:12%以上	●シニア層の雇用率:6.4% ●契約社員群転換:10人 ●女性管理職比率 課長級以上8.9% 係長級以上28.1%	○ × ○ △	●シニア層の雇用率:6%以上 ●契約社員群転換:10人 ●女性管理職比率 課長級以上:11% 係長級以上:12%
労働安全衛生への配慮				
	●業務上災害発生件数2017年度目標は2割減の320件以下 ●BMI25以上1割減を目標 ●定期健康診断受診率100% ●深夜健康診断受診率99%以上	●業務上災害発生実績 293件 ●BMI25以上:1,179人(24.3%) ●定期健康診断受診率99% ●深夜健康診断受診率100%	○ ○ △ ○	●業務上災害発生件数 250件以下 ●定期健康診断受診率 100% ●ストレスチェック受診率 80% ●深夜健康診断受診率 100%

人事関連データ

従業員の内訳(2018年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		1,228
	男性	1,021
	女性	207
パートタイマー ^{※2}		8,262
	男性	2,076
	女性	6,186
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		9,490
新卒採用者数		58
	男性	28
	女性	30
中途採用者数		2
	男性	2
	女性	0

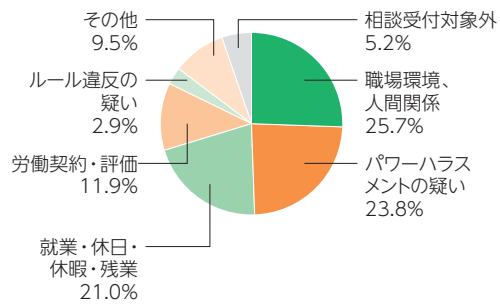
	2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数	13年0カ月	14年5カ月	14年8カ月
育児休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	69人 (0、56)	45人 (3、33)	45人 (1、39)
介護休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	1人 (1、0)	0人 (0、0)	1人 (0、1)
ボランティア休暇取得者数	0人	2人	0人
女性管理職数(比率) ^{※4}	77人(10.9%)	80人(11.5%)	277人(28.1%)
	係長	67人(11.2%)	71人(12.0%)
	課長	7人(8.3%)	6人(7.4%)
	部長	1人(7.1%)	1人(7.1%)
	役員	4人(30.8%)	4人(28.6%)
障がい者雇用率 ^{※5}	2.40%	2.42%	2.55%
正社員有給休暇取得率	11.3%	17.7%	36.6%
労働災害度数率	0.87%	0.81%	0.78%
労働災害強度率	0.02%	0.02%	0.02%

※1 定年再雇用者72人を含みます。
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
 ※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
 ※4 係長級以上の比率。
 ※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

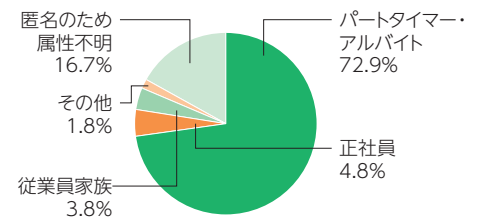
従業員相談受付関連データ

総受付件数は、昨年の111件に対し120件と2年連続で増加しましたが、人間関係の相談や、契約に関するお問い合わせなども増えており、窓口の認知が進んできた結果と捉えています。社会通念の変化に伴う職場環境改善に向けたCSR啓発の重要性はますます高まっており、ハラスメントとワークライフバランス(特に育児と介護)に焦点を絞り、対象や役職により研修内容を変え、目的を持った啓発活動で職場環境改善に努めます。

2017年度相談内容の内訳 受付件数120件(前年度比108.1%)



相談者の内訳



高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など	●スマイル育児アドバイザーを全店舗に配置し、特にマタニティのお客様に寄り添った接客に特化する資格制度を設ける	●17年10月に資格制度を新設。あわせて、接客に特化した職務も新設。資格84人(48店舗)、職務21人(21店舗)。	○	●資格者全店舗配置、職務者50店舗配置を目指す。
	●要請があれば応えていく方針	●2017年7/6～7/19 九州豪雨災害義援金募金実施。 ●2018年2/9～2/22 台湾東部地震災害救援金募金実施。	○	●要請があれば応えていく方針
災害時の支援				

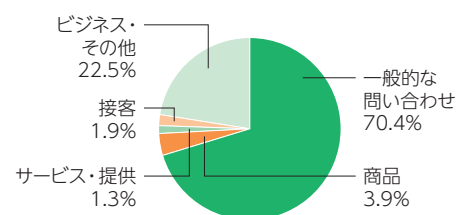
商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

「年中無休、無料通話ダイヤルのお客様相談窓口」として、お客様からのご要望、ご意見、お問い合わせなどを承り、お客様に寄り添い、迅速かつ誠実に対応しております。初めてご利用いただくお客様が多いため、わからないこと、不安なことをたくさん抱えておられます。その気持ちを少しでもやわらげることができるよう、ていねいな対応を心がけています。お客様へ満足な回答、また円滑な対応ができるよう窓口対応者のスキルアップに取り組み、コールセンター全体の対応品質の向上に努めてまいります。

2017年度相談内容の内訳

受付件数 14,861件 (前年度比98.7%)



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●ロット不良件数 ※カッコ内PB商品 2015年度47件(5件) 2016年度34件(11件) 2016年度減少にあるが、PB商品は増加 PB商品の企画は今後増加すると予測され るため、PB商品の管理に注力 目標30件以内	●ロット不良件数 ※カッコ内PB商品 2017年度26件(7件) 目標達成となったが、下期は自主回収多 発により、昨年実績に近い結果 衣料はPB商品の事前サンプルチェック運 用変更にて、事故抑止につなげることが 出来た	○	●2018年ロット目標件数25件以内 データ改ざんなどの問題から、企業姿勢 が問われる報道が多発し、問題→即自主 回収の傾向 事前確認の確実な実行により、未然事故 防止を図る
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●新店舗の店内にイベントスペース兼休憩 スペースの積極的確保	●新店舗の店内にイベントスペースを確保	○	●新店舗の店内にイベントスペース兼休憩 スペースの積極的確保
適切な情報提供				
	●表示不備件数撲滅に努める。関連各部署 の実態把握とその改善を実施し、重大な 不備ミスを0件にする	●2017年度 表示不備発生件数:67件 不備内容としては、イベント登録(15 件)・商品スペック(12件)が目立つ。リス クが高い「二重価格」・「原産国」・「機能・ 性能」・「効能・効果」・「特定アレルギー」 に関する不備も発生	×	●「景品表示法」・「事例」に関して社内研 修を行うことで、“法令遵守の業務”につ なげるとともに、再発防止に向けた“仕組 みづくり”を行う 社内研修実施:10回 FT情報配信:8回
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●2017年度は、接客・サービス苦情を年 間260件以内を目標とし、発生率を 12PPMに抑える目標として昨年度目標 を継続	●2017年度は、実績468件、目標比 55.5%と203件大幅にオーバーし未達 発生率目標に対し、実績22.8PPMと 10.8PPM超過 昨年度比較では、100件増加、発生率 は、5.1PPM 増加要因としては、店舗に内在している 苦情もすべて報告すること義務付けたこ と、また従業員のスキル不足、表情・態度 による要因が、大半を占め、同様の苦情 が繰り返されたことが増加要因	×	●2018年度は、接客サービス苦情を年間 目標件数、発生率(PPM)の目標設定に ついて、2017年度実績から現実的な目 標ではないことを反省し、昨年実績468 件、発生率22.8PPMを上回らないことを 次年度目標として改め、同様の苦情は発 生させない歯止めとして、苦情発生ごと に苦情当該店舗責任者、当該従業員への 「振り返りシート」の提出の徹底により歯 止めをかけていく取り組みを計画

※PPM(苦情発生率)・・・苦情件数/来店客数/100万分の1で算出。

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●本社、仙台泉店空調のリニューアル(年間 約60kℓ削減)	●本社 空調更新:4.4kℓ 受変電設備更新:5.5 kℓ ●仙台泉店の空調更新なし	×	●ワカバウオーク店空調機器更新(年間約 25kℓ)
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●レジ袋辞退率:8.0%	●レジ袋辞退率:5.8%	△	●レジ袋辞退率目標:8.0%
従業員への意識啓発				
	●「6月の環境月間」に合わせて社内報で 配信し、積極的な啓発を図る	●社内報・全社業務通信などで積極的な啓 発を図った ●化粧品空容器回収実施(実績212個)	○	●「6月の環境月間」に合わせ、社内報・ 業務通信で積極的な啓発を図る ●同環境月間に単独店舗の外周清掃を実 施予定。(計9店舗)

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	18,464	17,000	16,669
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO ₂	18,183(175)	16,770(157)	16,432(144)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	31	30	29
店舗運営に伴う水使用量※1	千m ³	45	26	22
レジ袋辞退率	%	6.8%	6.4%	5.8%

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営・本社のエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●副店長(係長級)管理職研修 目標:半期に一度実施し、30%以上の女性社員の受講を促す	●計画通り研修を実施。女性社員(パート社員含む)の受講はそれぞれ30%を上回る 上期:64%、下期:89%	○	●女性パート社員活躍推進のため、副店長(係長級)研修を半期に一度実施し、30%以上の女性パート社員の受講を促す
公正な評価・処遇				
	●休日取得の運用見直しを実施し、100%休日を取得する	●休日取得率99.1%	△	●休日取得率100%
ワークライフバランスの実現				
	●対象者の育児休暇取得率:50%以上 ●一人当たり残業時間15時間未満	●育児休暇取得率21.6% ●一人当たり残業時間11.9時間	× ○	●育児休暇取得率30%以上 ●一人当たり残業時間15時間未満を維持
多様な人材の活躍				
	●パートリーダー在籍数220人 ●女性管理職比率(課長級クラス):25%以上 ●育児勤務者の中から副店長クラス以上の短時間勤務者:15人以上	●パートリーダー在籍数:207人 ●女性管理職比率(課長級クラス):22.9% ●3月時点で短時間勤務者は19人(副店長15人、BY・DB4人)	○	●パートリーダー不在店舗「0」へ ●女性管理職比率(課長級クラス)を維持:25.6% ●現状の育児短時間勤務者を維持、20人以上を目標とする
労働安全衛生への配慮				
	●労災発生件数:30件未満	●労災発生件数:38件	×	●労災発生件数:30件未満

人事関連データ

従業員の内訳(2018年2月末)		(人)
正社員※1		902
	男性	503
	女性	399
パートタイマー※2		2,302
	男性	145
	女性	2,157
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		3,204
	男性	648
	女性	2,556
新卒採用者数		49
	男性	12
	女性	37
中途採用者数		12
	男性	9
	女性	3

	2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数	14年9カ月	13年8カ月	14年10カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	144人 (1、99)	116人 (0、63)	108人 (0、64)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	0人 (0、0)	3人 (0、2)	4人 (0、4)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数(比率)※4	168人(32.1%)	180人(33.3%)	188人(33.7%)
係長	111人(45.3%)	116人(45.5%)	120人(46.0%)
課長	49人(20.6%)	58人(22.9%)	67人(25.6%)
部長	5人(15.6%)	3人(11.5%)	1人(3.6%)
役員	4人(22.2%)	4人(23.5%)	3人(18.8%)
障がい者雇用率※5	2.03%	2.20%	2.10%
正社員有給休暇取得率	39.6%	39.2%	41.2%
労働災害度数率	0.00%	0.00%	0.35%
労働災害強度率	0.00%	0.00%	0.01%

※1 定年再雇用者12人を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

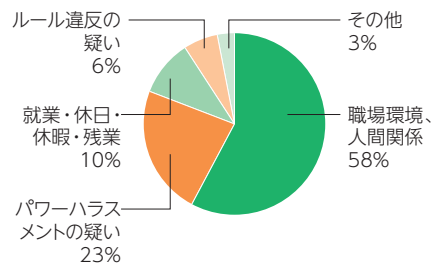
※4 係長級以上の比率。

※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

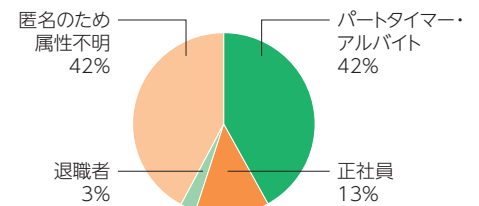
従業員相談受付関連データ

意思疎通の不十分によってパワハラと受け止める相談が多くありました。全社的に、コミュニケーションの重要性について、反復して意識付けを図っています。2018年度も継続して、新入社員から専門職に至るまで、教育部門を中心に、公正取引・品質管理・法務などが連携してコンプライアンス研修を実施していきます。

2017年度相談内容の内訳 受付件数31件(前年度比111%)



相談者の内訳



高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●絵本の寄贈継続 ●児童館との連携強化	●ボノロンキャッシュカード発行による児童館への絵本寄贈を継続実施 ●一般財団法人 児童健全育成推進財団「みんなのコミュニケーション応援プロジェクト」への募金開始	○	●絵本の寄贈継続 ●児童館との連携強化
地域活性化への協力				
	●従業員のボランティアへの参加促進	●ボランティア休暇取得数は13件 ●本店が所在する千代田区内の企業で構成する「ちよだ企業ボランティア連絡会」のボランティア活動などに従業員が参加(10人)	△	●従業員の地域貢献活動への参加促進
地域防犯対策				
	●反社会的勢力に関する情報収集継続と活用による取引排除の対応継続 ●進化・多様化する金融犯罪に対する検知能力の向上、未然防止強化を継続 ●捜査機関、提携先などとの連携強化による金融犯罪全体の防止を推進	●反社会的勢力に関する情報収集継続と活用による取引排除を適切に実施 ●金融犯罪(マネー・ローンダリングを含む)の調査・分析結果を踏まえて検知能力を向上させ、未然防止、マネー・ローンダリング対策を強化 ●捜査機関、提携先などとの連携強化により、金融犯罪全体の防止に向けた取り組みを推進	○	●反社会的勢力に関する情報収集継続と活用による取引排除の対応継続 ●進化・多様化する金融犯罪(マネー・ローンダリングを含む)に対する検知能力の向上、未然防止、マネー・ローンダリング対策強化を継続 ●捜査機関、提携先などとの連携強化による金融犯罪全体の防止を推進

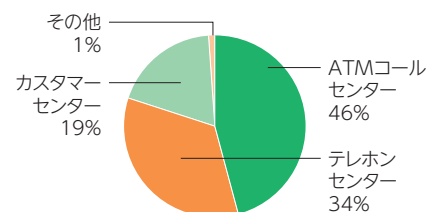
商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

セブン銀行では、お客様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、お問い合わせ内容をもとに次なるサービスの充実・発展に努めています。
海外送金カスタマーセンターでは、9言語でのお問い合わせに対応しています。

2017年度相談内容の内訳

受付件数895,440件(前年度比+104.7%)



課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●シナリオに頼らない各種訓練の充実 ●パンデミックを想定した初動訓練の実施 ●BCP責任者会議を継続、情報連携、課題解決による態勢の維持・強化	●突発的な事象(インシデント)を加えた訓練の実施により、BCPの実効性を確認 ●社会情勢を鑑みて、想定をテロ発生に変更した訓練の実施により、初動対応の実効性を確認 ●BCP責任者会議を継続的に実施し、体制の維持・強化を行った	○	●BCPを確実に実行するため、継続的な訓練実施により体制の維持強化を図る
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●多様なニーズに対応したATM機能の推進継続	●金融機関以外との提携。当社ATMでの「ソフトバンクカード」や「LINE Pay」へのチャージ(入金)が可能となった。 ●2018年春を目途に「現金受取サービス」開始(サービス開始に向け子会社「株式会社セブン・ペイメントサービス」を設立) ●海外送金アプリからフィリピン向け送金サービス開始 ●スマートフォンATM取引サービス、提供先拡大	○	●多様なニーズに対応したATM機能の推進継続
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●CS向上の取り組みの継続実施	●ATM画面上での、「海外カード操作ガイド(12言語対応)」、「お困り時のインターホン誘導表示」開始 ●お客様接点の拡大(チャットボット、メールの開始) ●お客様の期待に応える対応品質(ATMコールセンター、テレホンセンターの両センターにて外部機関(HDI)による最高格付け(三ツ星)獲得)	○	●CS向上の取り組みの継続実施
地域防犯対策				
	●反社会的勢力に関する情報収集継続と活用による取引排除の対応継続 ●進化・多様化する金融犯罪に対する検知能力の向上、未然防止強化を継続 ●捜査機関、提携先などとの連携強化による金融犯罪全体の防止を推進	●反社会的勢力に関する情報収集継続と活用による取引排除を適切に実施 ●金融犯罪(マネー・ローンダリングを含む)の調査・分析結果を踏まえて検知能力を向上させ、未然防止、マネー・ローンダリング対策を強化 ●捜査機関、提携先などとの連携強化により、金融犯罪全体の防止に向けた取り組みを推進	○	●反社会的勢力に関する情報収集継続と活用による取引排除の対応継続 ●進化・多様化する金融犯罪(マネー・ローンダリングを含む)に対する検知能力の向上、未然防止、マネー・ローンダリング対策強化を継続 ●捜査機関、提携先などとの連携強化による金融犯罪全体の防止を推進

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の継続的把握と開示	●「スコープ3」を算定見込み	△	●当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の継続的把握と開示
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●ペーパーレスの促進	●会議室・オープンスペースのモニター設置などで一定の効果はあったが、大幅な減少につながっていない	△	●ペーパーレスの促進
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●オフィスを含めた3Rの促進	●ATMの廃棄(第3世代7台) ●FSC認証用紙を継続的に利用 ●オフィスの文具、書籍のリサイクル、リユース活動の実施	○	●オフィスを含めた3R(リデュース、リユース、リサイクル)
従業員への意識啓発				
	●セブン&アイグループの環境ボランティアなどの活動への積極的な参加の継続 ●セブン銀行自主プログラムでの環境ボランティア活動の充実	●セブン&アイの東日本大震災復興応援企画、東京湾UMIプロジェクト、環境ボランティアに26人の従業員が参加	△	●セブン&アイグループの環境ボランティア、地域のボランティアなどの活動への積極的な参加の継続

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
OA用紙発注量	千枚	5,437	5,178	4,591
オフィスでの電気使用量*	MWh	1,236	1,172	1,134

* テナント入居のため一部把握できていない使用量もあります。有人店舗・直営ATM コーナーを含みます。

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●社内外での人材交流の機会を増やし、次世代リーダーが自律的に成長することを支援する	●新任管理職研修(コーチング、労務知識) ●セブン&アイ・ホールディングス主催リーダー養成研修 ●経済産業省主催イノベーション研修 ●投資先主催イノベーター・マインド研修 ●国内MBA派遣	○	●社内外での人材交流の機会を増やし、次世代リーダーが自律的に成長することを支援する
ワークライフバランスの実現				
	●育児・介護などと仕事との両立支援に関する制度の積極的活用	●在宅勤務制度(利用者11人) ●育児休職取得者(16人) ●育児、介護を事由とした短時間勤務制度利用者(20人)	○	●育児・介護などと仕事との両立支援に関する制度の積極的活用
多様な人材の活躍				
	●ダイバーシティ&インクルージョンの推進 ●国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり ●障がい者雇用への積極的な取り組み ●有期雇用社員の無期雇用転換の継続	●生涯設計セミナー実施 ●障がい者雇用率2.22% ●介護セミナーの実施(3回) ●介護支援サービス斡旋の提供 ●介護等の一般的な相談事例の定期的な発信 ●有期雇用契約社員の無期雇用転換(19人)	○	●ダイバーシティ&インクルージョンの推進 ●国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり ●障がい者雇用への積極的な取り組み ●インナーコミュニケーションの活性化 ●全社員の参加機会の創出
労働安全衛生への配慮				
	●有給休暇の取得徹底継続 ●定時退社励行期間の徹底・工夫 ●ストレスチェックの実施	●有給休暇取得率:87.2% ●定時退社励行期間(2回) ●ストレスチェックの実施		●有給休暇の取得徹底継続 ●定時退社励行期間の徹底・工夫 ●ストレスチェックの実施

人事関連データ

従業員の内訳(2018年2月末)		(人)
正社員※1		390
	男性	299
	女性	91
パートタイマー※2		97
	男性	12
	女性	85
従業員数(正社員数+パートタイマー数)※3		487
	男性	311
	女性	176
新卒採用者数		11
	男性	7
	女性	4
中途採用者数		14
	男性	12
	女性	2

	2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数※4	6年6カ月	7年7カ月	8年2カ月
育児休職取得者数※5 (うち男性、パートタイマー)	10人 (1、0)	13人 (1、5)	16人 (2、5)
介護休職取得者数※5 (うち男性、パートタイマー)	0人 (0、0)	0人 (0、0)	0人 (0、0)
ボランティア休暇取得者数	9人	11人	13人
女性管理職数(比率)※6	22人(10.0%)	55人(17.4%)	55人(17.9%)
係長	3人(60.0%)	35人(30.2%)	32人(30.8%)
課長	19人(10.3%)	19人(10.7%)	23人(12.8%)
部長	0人(0.0%)	1人(7.1%)	0人(0.0%)
役員	3人(12.0%)	3人(12.5%)	2人(8.3%)
障がい者雇用率※7	2.28%	2.22%	2.20%
正社員有給休暇取得率	78.7%	83.2%	87.2%
労働災害度数率	1.04%	0.00%	0.00%
労働災害強度率	0.00%	0.00%	0.00%
従業員相談受付数	0件	1件	2件

※1 定年再雇用者37人を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員

※3 従業員数は、役員、執行役員、当社から社外への出向者、派遣スタッフを除き、社外から当社への出向者を含めた就業人員

※4 会社設立は2001年。

※5 該年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※6 役員を除いた課長級以上の比率。

※7 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境に配慮した商品の提供	●環境に配慮したATMの安定的運用	●ATMの安定的な運用はできている	○	●環境に配慮したATMの安定的運用