

“心をひとつに”

私たちが取り組んできたこと

セブン&アイHLDGS. 本社は、2011年3月11日の地震発生直後に「震災対策本部」を設置して、傘下各社店舗の被害状況の把握に傾注しました。

「グループ店舗の営業を早期再開・継続させることが小売業としての最大の使命である」と考え、被災店舗の営業再開に向けて、全力を挙げて人的支援や商品供給・物流面の支援に取り組みました。

お客様を守る 震災発生直後の対応

店長の判断で速やかに避難誘導

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

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

休憩場所や飲み物を提供

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

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

震災発生直後の対応

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

お店を営業する 事業の継続策

地震発生3時間後に営業再開

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

応援人員を派遣

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

被災地に移動販売車を派遣

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

休業店舗数の推移 ※()は東京電力福島第一原子力発電所避難区域

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

「移動ATM号」でATMサービスを提供

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

事業の継続を支えた本部の仕組み

商品供給を絶やさない物流体制

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



供給力にも優れた弁当類の生産管理

東北地方産の一部原材料の供給が途絶えて生産でなくなったメニューについては、メニューの変更や原材料の代替などで対応しました。これを可能にしたのは、商品ごとの原材料やメーカー、包装材料の種類や量を一元管理している原材料管理データベースシステムです。これに

より「現在、生産可能な商品は何か」「原材料や資材の残量はどれくらいか」などを即座に把握・対応できたことから、弁当類などを充実させて店舗に提供し続けることができました。また、セブン-イレブンで販売している「チルド弁当」は味や鮮度が長時間落ちないことから、関東甲信越地区から東北地方へ商品を生供給する際の長距離配送に優位性を発揮しました。

グループ力を活かした商品調達

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



被災地を支援する 物資支援、寄付・募金

震災翌日に緊急支援物資を提供

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



セブン&アイグループ各社の主な物資支援

セブン&アイHLDGS.から自治体へ	
●ミネラルウォーター(2ℓ) 31,728本	●菓子パン 1,000個
●パン 5,918袋	●パナナ 1,080ケース(14t)
●セブンプレミアム ごはん200g 4,800個	
●毛布 10,090枚	●給水車 1台
赤ちゃん本舗から国際協力NGOジョイセフへ	
●おしりふき 9,600個	●粉ミルク 916個
●紙おむつ 1,260パック	●ベビーフード・離乳食 16,543個
●ベビー飲料 1,824本	
ヨークベニマルから避難所へ	
●ラーメン 4,300食	●レトルトカレー 4,200食
●野菜ジュース 58,000パック	●缶詰 6,000個
●カップ味噌汁 4,800個など	

※ この他にも各事業会社が、無償・有償の物資提供をしています。

募金付きメニューの販売

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



寄付金・義援金の寄贈

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



寄付金・義援金の状況

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

節電に努める 夏の節電対策

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

イトーヨーカドーでも、売場のスポットライトや電飾看板、店内やバックヤードなどの蛍光灯を減らしました。また、グループ従業員を対象にした家庭での「省エネキャンペーン」を7月から9月に実施。各家庭での電力使用量を前年比15%以上削減することを促しました。

セブン-イレブンの主な節電対策と電力消費削減目標(概算)

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

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

販売方法を工夫する 「買い物」支援策

乳児を育てる方々へ飲料水を優先販売

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



写真提供:産経新聞社

牛肉を自主検査して販売

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



「光iフレーム」を活用した買い物支援サービス

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

仮設店舗をオープン

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

