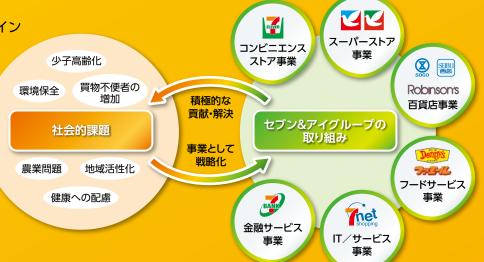
# 社会インフラとして 多様な課題解決に貢献

セブン&アイグループは、社会イン

フラとして機能している店舗の特性を活かした商品やサービスを提案しています。特に、さまざまな社会的課題の解決につながる取り組みに注力し、戦略的に事業化していくことで、より良い社会の構築に貢献する企業グループであることをめざしています。





(1)

"買物不便者"の増加に対応

# 日々のお買物支援

身近な小売店舗として一

日本では、少子高齢化や1世帯当たりの人数の減少とともに、各地で小売店舗数の減少や公共交通機関の路線網の縮小が起きています。また、加齢とともに車の運転に不安を抱える方も増えています。こうした理由などから、シニア世代を中心に買物が容易にできないという方が増え、社会問題となっています。

また、単身・二人世帯の増加や女性の社会進出にとも なうライフスタイルの変化も起きています。

そこでセブン&アイグループは、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。

#### シャトルバスの運行

### 東北被災地の店舗でお客様を送迎

東日本大震災の影響で、近隣の店舗が閉店したり、店舗までの交通手段がなくなってお困りのお客様のために、東北地域のイトーヨーカドーとヨークベニマルの数店舗ではシャトルバスを運行しました。ヨークベニマルでは現在も一部店舗で継続しています。





#### 商品の配達

### お買物にともなう 負担を低減

高齢のお客様やお子様連れのお客様は、重い商品やかさばる商品の持ち運びに大変な労力が必要です。イトーヨーカドーはこうしたお客様に対して、店舗でご購入いただいたものを、当日中にご自宅へ配達する「ポーターサービスきいろい楽だ」を提供しています。

さらに、時間を選ばずパソコンや携帯電話などからご注文いただき、ご指定の時間帯にお届けする「ネットスーパー」を実施しています。2012年2月末現在、イトーヨーカドー173店舗のうち137店舗で実施しており、お買物に十分な時間を割けないお客様から高い支持をいただいています。

#### ネットスーパーの売上高と会員数推移





### お客様のすぐ近くまで 商品をお届け

セブン・イレブンでは2009年から「近くて便利」をコンセプトに掲げ、惣菜を中心にした品揃えや公共サービスの取扱いなど、あらゆる面から地域の生活インフラとしての役割を強化しています。

そうした中で、2011年5月に茨城県で移動販売サービス「セブンあんしんお届け便」を開始しました。独自に開発した販売設備付きの軽トラックで、日常のお買物に不便なエリアや移動手段にお困りの高齢者が多い地域を中心に巡回しています\*。

※2012年7月末現在の実施地区: 茨城、栃木、福島、宮城、熊本、広島、山梨、佐賀、北海道、群馬、滋賀。



#### 訪問販売

## 商品を選ぶ楽しみを 多くの方に提供

イトーヨーカドーでは、店舗周辺地域の介護施設などで訪問販売会を開催しています。なかなか買物に出かけられない高齢の方々にとって、自分で商品を選べることが大きな楽しみになっています。

#### 社会インフラとして多様な課題解決に貢献



核家族化・少子化が進む現代社会に対応

# 育児・次世代育成の支援

多くの人が集まる場として-

核家族化や少子化が進んだ今日の社会で、子育てについて気軽に相談できる相手が身近にいないという方が増えています。そこで、セブン&アイグループでは育児のサポートに注力し、店舗でさまざまな取り組みを実施しています。そのほか、就業体験などを通じて青少年の育成を支援しています。



#### 育児支援

### 利用しやすい休憩室の設置や 育児相談の受付

イトーヨーカドーとそごう・西武は、おむつ交換や 授乳、調乳ができる休憩室を店内に設置するととも に、保健師や助産師による無料相談サービスを実施 しています(2012年6月末現在イトーヨーカドー 124店舗、そごう・西武14店舗)。

さらに、母親教室やイベントを開催し、育児の楽しさを多くの方に知ってもらうことをめざしています。

### 育児イベントの開催

イトーヨーカドー津久野店と赤ちゃん本舗は、乳児と母親向けのイベントを定期的に共同開催しています。「産官学が連携し、家族で楽しめる」をテーマとして早稲田大学スポーツ科学研究センターや大阪府堺市、メーカー数社にもご参加いただき、行政機関やメーカーにとっても地域の方々と交流する良い機会となっています。



来場者数

## 7万人超

(屋内遊び場 ・ペップキッズこおりやま」 ・ オープン後6カ月)

#### 被災地の子ども支援

### 東北各地で屋内の遊び場や 移動図書館を提供

ヨークベニマルは、子どもが放射線を気にせず遊べるように、 福島県郡山市に土地と施設・設備を無償貸与しました。また、地 元小児科医やお取引先と協力したイベントも企画。整備された 遊び場で子どもたちが元気よく遊んでいます。

セブン&アイグループは、被災地の子どもたちに本を通じて安らぎや楽しみを提供する「あしたの本プロジェクト」に賛同。2011年10月末から、約2,000冊の絵本・児童書を乗せた移動図書館車で宮城県内を定期巡回しています。

開催回数

327人が参加 (2011年度)



親子のコミュニケーションを促進

### 絵本の読み聞かせを 実施

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「ボノロン」に協賛し、絵本を配布しています。また、アリオなどの有人店舗では従業員による読み聞かせ会を開催しています。

## 「近くて便利」な24時間営業の生活インフラとして さまざまなサービスを提供しています

人々の生活時間が多様化する一方で、銀行窓口などのサービス拠点が減少しています。そうした中、セブン・イレブンは、24時間営業で全国に14,000店舗以上を展開するという特性を活かしながら、店舗の利便性を高めています。1981年の宅配便の受付開始以来、公共料金の収納代行サービス、ATM設置など、次々にサービスを増やしてきました。これらサービスの利用者は年々増えており、例えば、各種収納代行サービスの取扱金額は2011年度で3兆4.326億円にのぼります。

### 速くてリーズナブルな海外送金サービスを提供

セブン銀行は、世界最大規模の送金サービスを展開するウエスタンユニオンと提携し、2011年3月から海外送金サービスを開始しました。通常、海外送金の受付は銀行の窓口のみで、5,000円程度の手数料がかかります。これに対し、セブン銀行のサービスでは、パソコンや携帯電話、ATMを使ってセブン銀行口座から原則24時間365日、海外に送金できます。手数料もリーズナブルで、送金受付から最短数分で受け取れるなどの利便性を備えています。



### 住民票の写しや印鑑登録証明書を夜間・休日も発行

全国のセブン・イレブンでは、店内のマルチコピー機から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、2012年8月末現在56の自治体が参画しています。さらにサービス拡充を進め、戸籍証明書の発行には13自治体が、税の証明書の発行には11自治体が参画しています。住民基本台帳カードをかざす簡単な操作で、夜間や休日でも利用できます。個人情報は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。



### 手軽な保険加入と保険料支払い

セブン・イレブンでは、バイク自賠責保険加入と保険料の支払いサービスを、業界に先駆けて1990年に開始しました。2011年11月には、年々自転車の加害事故が増え、保険に対するニーズが高まっていることに対応するため、店内のマルチコピー機で手軽に自転車向けの保険加入と保険料の支払いができるサービスを開始しました。画面に氏名や住所などの必要情報を入力し、レジでお支払いいただくことで24時間簡単に加入できます。

