

地域社会 との共生

買物が困難な地域のお客様を支援するためにさまざまな新サービスを展開しています。

移動販売サービス 「あんしんお届け便」をスタート

近年、少子高齢化や1世帯当たりの人数の減少とともに、小売店舗数も減少しています。また、加齢とともに車の運転に不安を抱え、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ており、社会的問題にもなっています。

そうしたなか、セブン&アイHLDGS.は、お買物が困難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、新たな「お買物支援」サービスを創出しています。



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

また、イトーヨーカドーは、介護施設や公民館などを中心に巡回する「イトーヨーカドーあんしんお届け便」を長野県坂城町・北海道札幌市・東京都多摩市で実施しています。とくに札幌エリアでは、移動販売専用の8t車両に可動式什器を搭載し、食料品から肌着などの衣料品、

日用品まで最大規模となる約1,000アイテムをお届けしています。

運用エリアの拡大に向けて

サービスをご利用いただいたお客様からは、「何年かぶりに自分で買物をして楽しかった」「買物をしながら、店員さんやご近所の方とおしゃべりができて嬉しい」と好評です。また、あんしんお届け便を担当する店舗の従業員からも、「地域に貢献できて嬉しい」「お客様との信頼関係がより一層強くなっているのを感じる」という声が寄せられています。

「セブンあんしんお届け便」は35店舗（2013年7月末現在）で、「イトーヨーカドーあんしんお届け便」は3地域（2013年7月末現在）で、運用されています。2013年度は、「セブンあんしんお届け便」をお客様のニーズに合わせ順次拡大する予定です。

これからも地域に密着したサービスを通じて、お客様の利便性向上と周辺地域の活性化により一層貢献していきます。



- ① セブン-イレブンの移動販売車
- ② 移動販売車で巡回販売している様子
- ③ イトーヨーカドーの移動販売車
- ④ 商品や販売設備の荷下ろし
- ⑤ 介護施設や公民館などに設置した商品棚

移動販売車の展開状況（2013年7月末現在）

セブンあんしんお届け便…全35店舗

都道府県	展開地域
北海道	比布町、札幌市、喜茂別町、砂川市、鹿部町、日高町、伊達市、共和町
岩手県	北上市
宮城県	気仙沼市、亘理町、仙台市
山形県	西村山郡
福島県	西会津町、いわき市
茨城県	城里町、小美玉市
栃木県	大田原市、宇都宮市
群馬県	吾妻郡、倉沢町
新潟県	十日町市
山梨県	上野原市
長野県	上田市、木曽郡
滋賀県	東近江市
和歌山県	橋本市
広島県	世羅町、廿日市市、山県郡
佐賀県	佐賀市
熊本県	芦北町、水俣町

イトーヨーカドーあんしんお届け便…計3地域

都道府県	展開地域
北海道	札幌市
東京都	多摩市
長野県	坂城町

お買い物の支援

高齢化社会がさらに進行し、「店舗で買物したいが、商品を持って帰るのが大変」「家に運んでくれたら助かる」といったお客様の声が多く寄せられています。

「ネットスーパー」

イトーヨーカドーは、店舗で販売している商品を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2001年から実施しています。

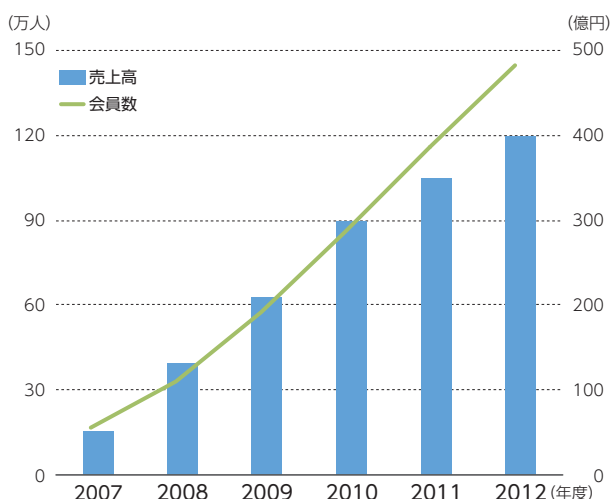
このサービスの特長は、お届けする商品は、店舗に並んだ新鮮な商品から売場の担当者が吟味して集荷していることと、広告商品や特売品など多くの商品を“店舗と同一価格で購入”いただけることです。また、ご注文から最短4時間でお届けできます。

2013年7月末現在、145店舗、全国24都道府県で実施し、会員数も約150万人にのぼり、働く女性や小さいお子様がいらっしゃる方などお買物に時間が割けないお客様やご高齢の方などから高い支持をいただいています。



商品を集荷する売場担当者

ネットスーパーの売上高と会員数の推移



「セブンらくらくお届け便」

セブン-イレブンでは、店内のほぼ全ての食品や日用品などを、環境にも配慮した超小型電気自動車「コムス」を使用し、ご自宅や事業所などにお届けする「セブンらくらくお届け便」を2012年8月から開始しました。2013年7月末現在、530台を運用しており、今後1,000台に拡大していく予定です。

なお、店舗からの宅配サービスに超小型電気自動車(EV)を採用するのは流通業界ならびにコンビニエンスストア業界では初めての試みです。

「セブンらくらくお届け便」は、走行中にCO₂や大気汚染物質を排出しないクリーンなクルマ「コムス」を活用



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、健康に配慮した食事をしたいと思われる方に栄養バランスを考えたお食事をご自宅までお届けするサービス「セブンミール」を実施しています。カタログやネットの豊富な品揃えの中から、500円以上ご注文いただくことで配達料金は無料でお届けしています。また、栄養管理士監修の日替わりメニューを始め、豊富な品揃えで高齢者や働く主婦などから喜ばれています。



セブンミールで販売している「日替り弁当」
食材15品目、野菜もしっかり120g以上を使用

育児支援

核家族化や少子化が進んだ今日、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HLDGS.では、店舗で育児のサポートの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についても支援しています。

「マタニティ・育児相談室」

イトーヨーカドーでは、1975年から「赤ちゃん休憩室」内に「マタニティ・育児相談室」を開設しています（2013年2月末現在、123店舗）。

相談室では、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毎月2～9回、無料で相談を承っており、お買物のついでにお気軽にご利用いただいています。さらに、子育てのアドバイスや、母親同士の交流などを目的としたイベントも開催。お客様のご要望などをふまえて、店舗ごとに工夫を凝らしたイベントを企画しています。



「マタニティ・育児相談室」

「プレママステーション」

そごう・西武では、助産師が常駐する「プレママステーション」に加え、定期的に助産師をはじめとする専門スタッフに相談ができる「プレママカウンター」を設置しています。出産準備から育児までに「何を準備したらいいのかわからない」など、初めてママにな

る方ならではの不安や悩みに、専門スタッフがアドバイスしています。

また、親子で楽しめる定例講座も開催しているほか、ベビー休憩室には、授乳用個室や給湯器、子ども専用トイレなどを備えています。



「プレママステーション」

育児支援イベントの開催

イトーヨーカドーの我孫子南口店、津久野店、幕張店では、赤ちゃん本舗と共同で、母親の健康維持・増進やリフレッシュ、母親同士のネットワークづくり、子育てに役立つ情報の提供を目的に、子育て中のお母さん向けのイベントを定期的で開催しています。「産官学が連携し、家族で楽しめる」をテーマに、早稲田大学スポーツ産業研究所や自治体、メーカー数社にもご参加いただいています。



イベントの様子

読み聞かせ絵本 「森の戦士ボノロン」への協賛

セブン銀行は、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」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。



従業員がボランティアで読み聞かせ

品川スチューデントシティ

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るというもので、街には区役所や銀行・薬局などさまざまな会社が出店し、小学生に就業体験の機会を提供しています。2012年度は約187人の小学生が接客・販売を通して商売の楽しさや難しさを体験しました。



小学生が円滑に店舗運営できるようセブン-イレブンの社員がサポート

商品を通じた取り組み

セブン&アイHLDGS.は、お客様が社会貢献などの活動に参加できる商品の取り扱いやキャンペーンを実施しています。

米粉を使った商品

セブン&アイHLDGS.のプライベートブランド「セブンプレミアム」では、国産米粉を使った商品の消費量増大を通じて食料自給率向上につなげることを目的に販売しています。

米粉の生産・流通・消費に関わるさまざまな企業が一体となって、米粉を使ったレシピの開発や米粉使用製品に“米粉倶楽部”※ロゴを付けることで、お客様への認知拡大を図りました。



積極的に米粉商品を販売



米粉を使った菓子



※国産米粉の消費を拡大することで食料自給率向上をめざす「フード・アクション・ニッポン」の取り組みの一つ

セブン&アイHLDGS.は食品製造業、生産者などの皆様とともに米粉商品の開発と店舗における展開、そしてさまざまなメニュー提案などを実施していることが評価され、「フード・アクション・ニッポンアワード

2012]の流通部門で最優秀賞を受賞しました。

セブン-イレブンでは、「オリジナルチルド和菓子」の水ようかんや大福、わらび餅などに使用している小豆、もち粉といった主要原材料を国産にこだわったことが評価され、商品部門で優秀賞を受賞しました。

今後も、セブン&アイHLDGS.は国産原材料を使用した商品開発を通じて、おいしさや品質、安全・安心を追求するとともに、食料自給率向上に貢献していきます。



「フード・アクション・ニッポン アワード2012」を受賞

国連WFP 「レッドカップキャンペーン」に参加

セブン&アイHLDGS.は、2013年5月、国連の食糧支援機関である「国連WFP」の学校給食支援を応援するため、「レッドカップキャンペーン」に参加。このキャンペーンの目的である「飢餓と貧困の撲滅」に賛同し、「セブンプレミアム」のお菓子5アイテム、「セブンゴールド」のカップ麺3アイテムの売上金額の一部を寄付することで活動を支援しました。



「レッドカップキャンペーン」に参加

自治体や各団体と連携した取り組み

セブン&アイHLDGS.は「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する」という方針のもと、自治体との「地域活性化包括連携協定」の締結（2013年8月末時点の締結数は43自治体）や、各団体と連携した活動を推進しています。

住民票の写しや印鑑登録証明書の発行サービス

全国のセブン-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、2013年7月末現在70の自治体と連携しています。また、戸籍証明書の発行に22自治体、税の証明書の発行に19自治体とサービスを拡充しています。

このサービスは住民基本台帳カードをかざす簡単な操作で、夜間や休日でも利用できます。個人情報に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。

さらに2012年9月からはイトーヨーカドーの木場店、大森店、アリオ亀有店、アリオ鷺宮店、そごう・西武の西武池袋本店の5店でもマルチコピー機を導入。各店舗はセブン-イレブンのシステムを活用した新サービスを提供し、セブン-イレブンと同様のサービスをご利用いただいています。



住民票の写しの発行と印鑑登録証明書を発行できるマルチコピー機

自動販売機の収益の一部で 国際人道支援活動

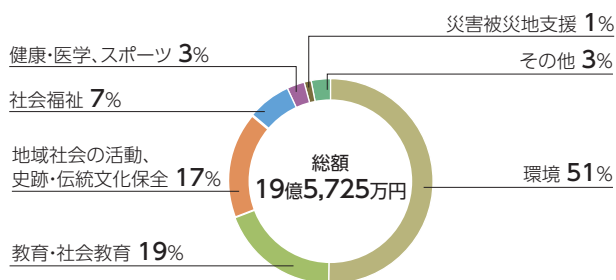
イトーヨーカドーは、飲料メーカーなどと2000年に「セブン&アイ アベスコ基金」を共同設立。店舗に設置した特定の自動販売機409台の収益の一部を使って、国際人道支援活動に取り組んでいます。

2013年6月には、タイの教育施設の建設プロジェクトなどを含む4つの団体へ1,488万円を寄贈。累計の支援実績金額は5,258万円となりました。



ポスターを使った告知

社会貢献活動費の内訳(2012年度)



※セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、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領」に準拠。

「こども靴下取りコーナー」

そごう・西武では、全店舗に「こ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を通じてザンビア共和国の子どもたちにお客様からお預かりした靴をお届けしています。裸足の子どもが足の怪我

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ます。

お預かりした子ども靴は、2009年から2013年7月時点で34万6,974足になりました。



子ども靴の配布にあわせて健康教育も実施

盲導犬の育成支援

そごう・西武では、盲導犬の育成支援として啓発イベントと募金活動を継続しています。

盲導犬育成事業へのご支援を呼び掛ける「盲導犬ふれあいキャンペーン」を開催し、お客様への啓発を図っています。また、全店に犬型募金箱を設置したお客様からの店頭募金と、社員が任意で毎月積み立てる「ワン！コイン倶楽部」の募金も組み入れた「そごう・西武基金」からの寄付を合わせ、全国の盲導犬協会へ寄付をしました(2003年から2013年7月末時点での総額3億8,678万6,214円)。



視覚に障がいのある方と盲導犬に対する理解を深めていただく「盲導犬ふれあいキャンペーン」の開催

東日本大震災からの復興支援

小売業の強みを活かし、被災地のお取引先から商品を調達し、全国のお客様への販売に積極的に取り組んでいます。そのほかにも、子どもたちへの支援、従業員によるボランティア活動を行っています。

「東北かけはしプロジェクト」

セブン&アイHLDGS.は岩手県、福島県、宮城県などの東北各県の行政と、東日本大震災で被災された東北企業や大手食品メーカーと連携した復興支援企画「東北かけはしプロジェクト」を2011年11月から実施しています。スタートから数えて、グループ6社で東北の商品を集めた販売会などを6回開催しました。当初は3年間の活動期間を予定していましたが、延長して今後も継続して取り組んでいきます。



遊び場提供や移動図書館の巡回

ヨークベニマルは、地元である福島県郡山市に土地と施設・設備を無償貸与し、子どもが放射線を気にせず遊べる屋内遊び場「ペップキッズこおりやま」の開設(2011年12月)に協力しました。また、お取引先とも連携して、さまざまなイベントを実施しています。

さらに、被災地の子どもたちに本を通じて安らぎや楽しさを提供する「あしたの本プロジェクト」にもセブン&アイHLDGS.は協賛しており、2011年10月末からは約2,000冊の絵本・児童書を乗せた移動図書館車で宮城県内のグループ4店舗の定期巡回を行っています。



屋内遊び場「ペップキッズこおりやま」

経済的な自立を支援

そごう・西武は、故郷を離れ仮設住宅での生活を余儀なくされている福島県飯舘村の女性たちの経済的自立を支援しています。全国の皆さまから善意で寄贈された着物を品物にリメイクする際のデザインを、法人外商部のデザイナーがアドバイスしているほか、販売会場の提供や陳列什器の提供、事前告知や当日の販売応援などを無償協力しています。

2012年3月と9月にそごう柏店、2013年3月には、西武所沢店、9月にはそごう川口店で飯舘村の女性たちが心を込めて作った衣類、小物類の販売会を開催しました。



販売会当日は、飯舘村の女性たちも接客

来店されたお客様からの声

「日頃から、被災者の方々の力になりたいと思っていたが、具体的にどうしたらいい方法がわからなかったので良い機会だと思い、来店した。(60代ご夫婦)」
「私も福島県から避難してきている。同郷として応援したくて来店した。(70代女性)」

被災地での従業員ボランティア活動

2011年5月から、セブン-イレブン記念財団(→P47)と協働で被災地でのボランティア活動を継続的に開催しています。

これまでに宮城県気仙沼市の海岸でのがれき拾いやカキの養殖業の復興支援、大崎市で海の養分となる森林の整備活動などを行いました。2012年末までに3回実施し、合計325人のグループ従業員が参加しました。