

(株)セブン-イレブン・ジャパン

2012年度末の店舗数:15,072店舗

Webサイト: <http://www.sej.co.jp/social/index.html>

環境負荷の低減

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013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				
	●1店舗当たりのCO ₂ 排出量:66.4トン以下に抑制 ●太陽光発電パネルを5,000店舗に設置	●1店舗当たりCO ₂ 排出量85トン※7 ●太陽光発電パネルを累計で6,500店舗に設置	△	●チルドケース照明のLED化を推進 ●物流において、ハイブリッド車両の導入を推進
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●レジ袋使用重量を前年度よりも削減 ●食品廃棄物のリサイクル率:36.1%以上	●1店舗当たりレジ袋使用量:0.94トン ●食品廃棄物のリサイクル率:48.9%	△	●1店舗当たりレジ袋使用量を前年度よりも削減 ●食品廃棄物リサイクル率:50.9%以上
従業員への意識啓発				
	●社員研修内容の見直し ●CSRリーフレットの発行	●グループ各社と連携し、「環境基礎教育」の検討に着手 ●2012年12月リーフレット発行	○	●「環境基礎教育」の導入

環境関連データ

課題	単位	2010年度	2011年度	2012年度
CO ₂ 排出量※1※2	t-CO ₂	1,022,901	1,039,043	1,372,058
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※2	t-CO ₂	880,044 (69.9)	897,183 (66.4)	1,222,882(85.0)
物流にともなうCO ₂ 排出量※3	t-CO ₂	140,742	140,121	146,581
店舗運営にともなう電気使用量(1店舗当たり)※2	GWh (MWh)	2,241 (178)	2,285 (169)	2,444 (169)
店舗運営にともなう水使用量※4	千m ³	—	—	7,811
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.89	0.92	0.94
廃棄物量(リサイクル率)※5	t (%)	324,540 (45.3)	308,724 (43.8)	324,753 (46.4)
食品廃棄物のリサイクル率※6	%	31.7	34.1	48.9

※1 店舗運営・物流・本部・研修センター・地区事務所にとりまうエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※2 電気使用量を把握できない店舗は推計値を用いて算出。

※3 配送センターの運営および配送車のエネルギー使用にとりまうCO₂排出量。2011年度の数値には東日本大震災の影響で把握できない分を含めていません。

※4 東京都と政令市の約3,000店舗の使用量より、推計して算出。

※5 東京都・京都府等の店舗の排出量から推計して算出。集計期間は1月～12月。2011年度から基準排出量を変更。なお食品廃棄物量については、※6の基準で算出しました。

※6 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。

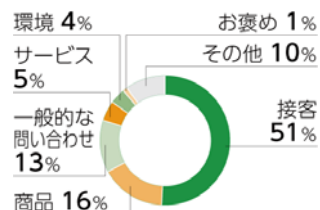
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

「近くて便利なお店」は、距離の近さだけでなく、心の距離を縮めていけるように接客に力をいれています。「従業員接客トレーニング」の研修内容も改善を進め、何度でも受講できるよう接客の原点を追究していきます。

2012年度相談内容の内訳

受付件数 87,863件 (前年度比 107%)



2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●全工場のNDF-HACCP認定取得を目指して計画的に取り組む	●認定数：161 工場中 139 工場、 認定率：86.3%（前年度 90.1%）	△	●全工場のNDF-HACCP 認定取得をめ ざして計画的に取り組む
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●バリアフリーの導入店舗数：294 店 ●停電時でも最低限の設備が稼働する体制の 店舗数：1,350 店	●バリアフリーの導入店舗数：328 店（前年度比 111.6%） ●停電時でも最低限の設備が稼働す る体制の店舗数：1,354 店（前年度 比 100.3%）	○	●バリアフリーの導入店舗数：298 店 ●停電時でも最低限の設備が稼働する 体制の店舗数：1,500 店
適切な情報提供				
	●商品情報など、Webサイト内の一部情報をスマー トフォン対応にする	●商品案内、セール・キャンペーン、 サービス関連情報のスマートフォ ン対応を完了済	○	●従来のトランス脂肪酸の低減に加 え、新たに保存料・合成着色料排除 の情報を追記し、「食の安全・安心 への取り組み」をまとめたページを Web サイトに新設する
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●フリーダイヤルをWebサイト上に掲載し、受付件 数前年度比110%を目指す	●受付件数前年度比 107.3%、お客様 相談室社員のスキルアップを図る ことで、より多くのお客様のご意 見・ご指摘に対応	△	●社内、社外の研修を通して、お客様 相談室社員のスキルアップを図り、 お客様のご意見・ご指摘への対応を 強化する

地域社会との共生

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●移動販売車の稼働台数を全国で50台とする。商品 配達の支援策を強化する	●移動販売車稼働台数：33台 活動している地域は全国1道14県 で、地域のお客様に対する買物支援	△	●移動販売車の台数を全国で100台、 商品お届けサービス（電気自動車） の台数を全国で1,000台を目標と し、近くて便利なお店の更なる追求 をする
地域活性化への協力				
	●地域活性化包括連携協定による地域活性化への支 援を継続	●地域活性化包括連携協定は、新たに 福岡市、三重県、横浜市（再締結） と締結（累計 32 都道府県 10 市）	○	●新たな自治体との協定締結推進と締 結済の自治体とのさらなる連携強化 を目指す
災害時の支援				
	●自治体防災窓口との連携を深め、より迅速な対応 をとれる体制を構築する	●災害時支援協定は、山口県・福岡市 と締結（累計）	○	●大規模災害発生時に小売業が果たす 社会的役割が増大していることを念 頭に、行政防災窓口との連携を深め、 より効果的な対応をとれる体制を構 築する
地域防犯対策				
	●防犯協議会への加入率向上と、加盟店の防犯訓練 講習会への参加率50%を目指す	●防犯協議会への加入率：38.0% 防犯訓練への参加率：48.7%	△	●地域防犯協議会等との連携を深める ことによって、加盟店の防犯訓練・ 講習会への参加率 50%を目指す

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
能力向上支援				
	●OFC（経営相談員）を対象に年次研修の開始 ●OFC 候補者育成プログラムの充実	●新人 OFC(店舗経営相談員)を対象にした定期研修を実施 (6 カ月研修・1 年研修) ●直営店勤務社員を対象にした研修を実施	○	●各種研修の充実（コンプライアンス研修、新任 OFC 研修、新任 DM 研修、TS 全国会議等の拡充）
公正な評価・処遇				
	●立候補制度応募者数：前年度比 120% ●女性管理職比率：10%	●応募者数：116 人（前年度比 75.3%） ●女性管理職比率：7.6%	△	●応募者数：前年度比 120% ●女性管理職比率：10%
ワークライフバランスの実現				
	●男性の育児休暇取得者 1 人以上 ●年 2 回の連続休暇取得の促進	●男性育児休暇取得者数：1 人	△	●男性の育児休暇取得者 1 人以上 ●年 2 回の連続休暇取得の促進
多様な人材の活用				
	●外国人留学生採用者数：30 人 ●障がい者採用数：15 人	●採用者数：23 人（前年度 17 人） ●障がい者採用数：6 人（前年度 2 人）	△	●採用者数：30 人 ●障がい者採用数：15 人
労働安全衛生への配慮				
	●交通事故・違反件数：前年度比 10%減 ●労災件数：前年度比 10%減	●件数：1,944 件（前年度比 111.3%） ●労災件数：128 件（前年度比 100.0%）	×	●交通事故・違反件数：前年度比 10%減 ●労災件数：前年度比 10%減

人事関連データ

従業員の内訳（2013 年 2 月末）		(人)		2010 年度	2011 年度	2012 年度
正社員		6,070	正社員平均勤続年数	9 年 0 カ月	9 年 7 カ月	9 年 5 カ月
	男性	4,527	正社員育児休暇取得者数（うち男性）	45 人(0)	65 人 (0)	49 人 (1)
	女性	1,543	正社員介護休暇取得者数（うち男性）	0 人	0 人	0 人(0)
パートタイマー※1		3,830	ボランティア休暇取得者数	1 人	0 人	0 人(0)
従業員数（正社員数 + パートタイマー数）		9,900	女性管理職比率※2	7.0%	7.1%	7.6%
新卒採用者数		322（男性 162、女性 160）	障がい者雇用率※3	1.87%	1.89%	2.05%
中途採用者数		295	正社員有給休暇取得率※4	5.5%	5.7%	8.1%
再雇用者数		18	労働災害発生率※5	0.08	0.06	0.04
			労働災害強度率	0.003	0.002	0.002

※1 直営店で勤務しているパート・アルバイトの人数（1日8時間換算による月平均人員）。

※2 役員を除く。

※3 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社によるグループ雇用率を適用。

※4 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

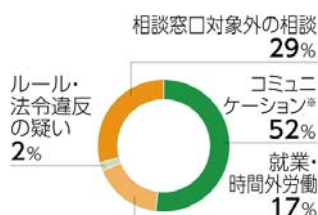
ヘルプライン制度の浸透を図ったこともあり、2012年度の受付件数は48件と前年度よりも増加しました。

直営店勤務社員から従業員に対し、コミュニケーションの不足が目立つことから、研修内容を見直し、意識の向上を図りました。

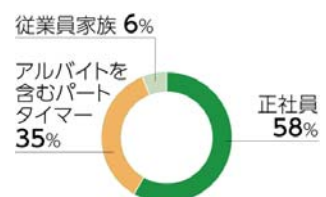
また、前年度の傾向から、全社員のコンプライアンスの徹底を目的として、新たに年2回の部門別研修を開始しました。

2012 年度相談内容の内訳

受付件数 48 件（前年度比 141%）



相談者の内訳



(株)イトーヨーカ堂

2012年度末の店舗数: 174

Webサイト: <http://www.itoyokado.co.jp/company/iycsr/>

環境負荷の低減

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013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				
	●環境負荷指標を1%改善 ●1店舗当たりの配送距離を1%削減	●環境負荷指標：前年度比10%悪化 ●1店舗当たりの配送距離を5.3%削減	△	●LED電球導入の店舗：140店舗 既存の照明に比較してCO₂削減効果12,700t-CO₂ ●1店舗当たりの配送距離を261千km (既存センターは1%削減。冷凍センター3カ所開設にともない12千km増加)
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：45%、リサイクル実施店舗数：100店舗 ●2012年度の最終月のレジ袋辞退率：50%	●食品廃棄物のリサイクル率：45.2% リサイクル実施店舗数：90店舗 ●2013年2月度レジ袋辞退率66.1%	○	●食品廃棄物のリサイクル率：48% リサイクル実施店舗数：100店舗 ●2014年2月度レジ袋辞退率：70%

環境関連データ

課題	単位	2010年度	2011年度	2012年度
CO ₂ 排出量 ^{※1}	t-CO ₂	591,464	466,187	533,110 ^{※2}
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量 (環境負荷指標 ^{※3})	t-CO ₂ (t-CO ₂ /100万m ² ×千h)	564,975 (117)	439,934 (94)	507,499 ^{※2} (103)
配送車両にともなうCO ₂ 排出量	t-CO ₂	24,017	24,070 ^{※4}	23,340 ^{※2}
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	1,256	943	853 ^{※2}
店舗運営にともなう水使用量	千m ³	7,353	7,684	5,793 ^{※2}
食品売場でのレジ袋使用量(辞退率)	t(%)	2,717(43.1)	2,725(43.3)	2,409(47.6)
廃棄物量(リサイクル率) ^{※2}	t(%)	131,918(65.2)	129,375(66.2)	132,051(66.3)
食品廃棄物のリサイクル率 ^{※2}	%	36.7	39.4	45.2

※1 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ともなうエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※2 集計期間は4月～3月。

※3 (総営業面積×営業時間)当たりのCO₂排出量。2012年度分から計算方法を変更したため、2010年度と2011年度の数値も遡って算出し直しました。

※4 一部車両で車載端末の機種を変更し、配送会社から物流センターまでのCO₂排出量を加えて把握するようにしました。そのため、CO₂排出量が増加しています。

また、東日本大震災の影響で把握できない分を含めていません。

なお、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が、2013年3月に内容を改定したため、2012年度分は新規の算定マニュアルに沿って報告しています。

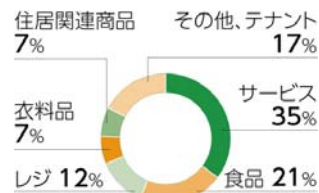
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

2012年度のお客様の声の受付件数は93,108件（前年度比113%）で増加しました。特にサービスに対するご意見・ご要望は全体の35%を占めています。引き続き苦情の発生原因を分析し、対応していきます。

2012年度相談内容の内訳

受付件数 93,108 件（前年度比 113%）



2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●商品分類なども含め、独自の品質基準を5年ぶりに改訂する	●11月に改訂版を発行	○	●接客向上に向けたガイドブックの策定 ●製品安全対策優良企業表彰制度に2年ぶりに応募
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●地震発生にともなって起こる火山災害に対する対策を立案	●大規模災害対策として、新たに「富士山噴火対応編」を策定	○	●「首都直下型地震対策」の見直し ●富士山噴火対策の共有と各部門での具体的な対応策の策定
適切な情報提供				
	●引き続き適切な表示が行われるように、衣料・住居・食品の担当マネジャー会議の場を利用して教育を強化	●A評価の比率 96%(前年度より1ポイント上昇)	○	●適切な表示が行われるように衣料・住居・食品の担当マネジャー会議の場を利用して教育を強化。A評価の割合 96%を維持
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●サービス苦情の削減 ●お褒めの言葉件数の増加	●サービス苦情 32,524 件（前年度比 99%） ●お褒めの言葉 1,631 件（前年度比 113%）	○	●サービス苦情の発生原因分析により対応を強化し、削減に努める ●お褒めの言葉は社内積極的に共有し、表彰などを行って、お褒めの言葉をさらにいただけるように努める

地域社会との共生

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●介護用品のみならず高齢者の暮らしをより便利で快適にする商品の開発と、その商品機能をしっかり伝える接客を実施するための販売員教育の充実	●新規開発商品200アイテム 研修7回、参加280人	△	●高齢者の方の日常生活の不便を解消できる商品の開発
災害時の支援				
	●引き続き行政との災害時の支援協定締結を進めるとともに、新たに自衛隊との協定締結に向けて検討する	●陸上自衛隊との協定締結に加え、1区2市1署との協定を締結	○	●広島県、兵庫県、岡山県、長野県など、引き続き行政との災害時の支援協定の締結を進める ●災害時の食料品などの提供について消防署や警察署との協定締結を進める

働きがいのある職場づくり

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
能力向上支援				
	●フレンズメイトのランク1～3取得者の比率を60%とする ●既存の店舗管理職者を対象とした研修を新たに開催する	●ランク1～3取得者の割合46.3% ●外部講師による新講座2つの開設、計8講座を実施、実践に特化した階層別フォロー研修（店舗実践）を開催	△	●店舗管理職に必要な講座の絞り込みを行い、参加率を向上する ●より実践につながるように、階層別実践研修を強化
公正な評価・処遇				
	●性差なく能力が正当に評価される職場環境づくりの推進	●女性管理職比率18.2%（前年度比1.5ポイント上昇）	○	●能力が正当に評価される職場環境づくりの推進
ワークライフバランスの実現				
	●残業時間を前年度比95%	●前年度比110%	×	●業務内容の整理を進め、残業時間を前年度比5%削減。休日取得100%
多様な人材の活用				
	●「人権啓発・ノーマライゼーションの理念」の背景、具体例、実績数値などを示し、参加者の理解と納得性が高い研修を行う	●研修51回、参加者のべ2,846人	○	●人権啓発・ノーマライゼーション推進の背景や基本的な考え方を具体例を示しつつ理解を得る研修を行い、職場での実践につなげる
労働安全衛生への配慮				
	●労災の発生原因と対策を検討し、全従業員に周知を図ることで、同様の災害発生を防止する	●度数率：1.81、強度率：0.03	△	●特に休業労災の発生件数を削減

人事関連データ

従業員の内訳(2013年2月末)		(人)		2010年度	2011年度	2012年度
正社員		8,672	正社員平均勤続年数	19年2カ月	20年0カ月	20年4カ月
	男性	6,474	育児休暇取得者数 (うち男性、パートタイマー)	201人(0,87)	192人(0,97)	194人(0,100)
	女性	2,198	介護休暇取得者数 (うち男性、パートタイマー)	26人(2,23)	8人(1,7)	22人(0,18)
パートタイマー※1		28,637	ボランティア休暇取得者数	3人	14人	2人
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		37,309	女性管理職比率※2	16.3%	16.7%	18.2%
新卒採用者数		91(男性42、女性49)	障がい者雇用率※3	1.87%	1.89%	2.05%
中途採用者数		14	正社員有給休暇取得率※4	16.5%	11.2%	11.4%
再雇用者数		170	労働災害度数率	1.72	1.67	1.81
			労働災害強度率	0.03	0.03	0.03

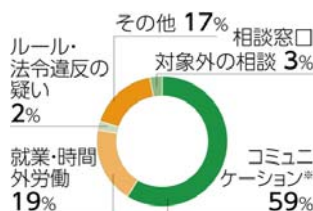
※1 月間163時間換算による月平均人員。 ※2 役員を除く。 ※3 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイ HLDGS、テルベ（重度障がい者が働く特例子会社）、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。 ※4 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

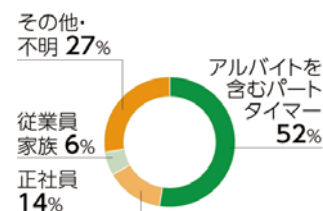
パートタイマーからの相談が大半を占め、直属上司であるマネジャーとの関係に関わる相談が多数となっています。引き続き、日常コミュニケーションの重要性について、新任役職者研修の場などを通じて役職者に教育していきます。

2012年度相談内容の内訳

受付件数220件（前年度比91.3%）



相談者の内訳



環境負荷の低減

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ロビンソン2店舗でISO14001認証取得に向けた取り組みを開始	●ロビンソン（現西武）2店舗でISO14001認証取得	○	●ISO14001 更新審査の受審と更新
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●CO ₂ 排出量を1%削減 ●LEDの導入拡大を検討	●基幹店のグランドフロアおよび14店舗のフィッティングルームをLED化	○	●CO ₂ 排出量を1%削減 ●LEDの導入拡大を検討
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: 52% ●池袋本店で廃棄物リサイクル率を100%	●食品リサイクル率: 51.1% ●池袋本店がリサイクル率100%達成	△	●食品廃棄物リサイクル率: 52% ●廃棄物リサイクル率: 61%
生物多様性への対応				
	●グリーンラッピングのご案内を強化し、1,200本の植樹を目標 ●生態系豊かな里山づくりのため、「甲斐善光寺の森」へ植樹予定	●年間1,270本の植樹を実施 ●1,270本を「甲斐善光寺の森」に植樹	○	●グリーンラッピングのご案内を強化し、1,300本の植樹を目標 ●生態系豊かな里山づくりのため、「甲斐善光寺の森」へ植樹予定
環境に配慮した商品の提供				
	●引き続き環境商品の提案を継続実施	●環境商品提案を継続実施: 97品目	○	●引き続き環境商品の提案を継続実施
従業員への意識啓発				
	●引き続き、従業員への意識啓発を継続する ●従業員向けに家庭での「節電キャンペーン」を実施	●e-ラーニングを全社員が完全受講 ●全従業員を巻き込んだ家庭での「節電キャンペーン」の実施	○	●引き続き従業員への意識啓発を継続 ●従業員向けに家庭での「節電キャンペーン」を実施

環境関連データ

課題	単位	2010年度	2011年度	2012年度
CO ₂ 排出量 ^{*1}	t-CO ₂	206,473	173,868	188,486 ^{*2}
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量	t-CO ₂	205,937	173,365	187,831 ^{*2}
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	444	376	357 ^{*2}
店舗運営にともなう水使用量 ^{*2,3}	千m ³	2,892	2,704	2,438
容器包装使用量	t	1,720	1,675	1,623
廃棄物量（リサイクル率）	t（%）	31,687（58.2） ^{*4}	32,749（61.2）	32,020（60.6）
食品廃棄物のリサイクル率	%	42.5 ^{*4}	51.2	50.3

^{*1} 店舗運営・本部・物流センターの運営にともなうエネルギー使用に由来するCO₂排出量。 ^{*2} 集計期間は4月～3月。

^{*3} 2012年度分の報告対象範囲にあわせて、2010年度と2011年度の数値も遡って算出し直しました。 ^{*4} 西武春日部店（旧ロビンソン春日部店）および西武小田原店（旧ロビンソン小田原店）を含まない。
なお、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が、2013年3月に内容を改定したため、2012年度分は新規の算定マニュアルに沿って報告しています。

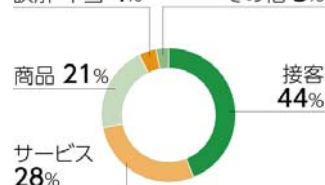
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

2012年度「お客様の声」から、各売場固有の原因を分析/抽出し、項目別に、お客様に喜んでいただくための具体的な改善策を実施してきました。また、販売員の共通目標とすべき、お客様に喜んでいただいた事例を社内報に掲載し続けてきました。2013年度はさらに、部門の課題を改善し、「お客様に喜んでいただく風土の醸成」に向けて、努力を重ねていきます。

2012年度相談内容の内訳

受付件数 12,503件（前年度比 90.3%）
誤解・不当 4% その他 3%



2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●食品PB商品工場監査、生産工程の確認を継続 ●店長を中心に店幹部が厨房に入り衛生点検を実施。あわせて「百貨店食品安全アドバイザー」資格取得を義務づけ ●衣料・雑貨領域のPB商品を対象に工場監査を実施	●34拠点を実施 ●店幹部を中心に「百貨店食品安全アドバイザー」受講（149人・2013年4月現在） ●生産工程、検査書類等を整備、点検し、監査精度が向上	○	●店長を中心に店幹部の厨房点検継続 ●衣料・雑貨領域のPB商品を対象に検品体制を強化 ●衣料・雑貨領域の教育カリキュラムにeラーニングシステムを導入し1,500人を対象に実施
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●売場改装時にさらなる設備導入を検討	●神戸店のB1入口に自動扉を設置 ●大型店6店舗の子供服フロアのトイレに、幼児用簡易便座を設置	○	●売場改装時にさらなる設備導入を検討
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●売場別にお客様のご要望を分析し、売場別の課題を発見し営業施策に反映する活動を推進	●店頭の顧客対応力向上を目的として、社内報に「千の声から」（現場対応）を12回にわたり連載	○	●売場にお客様のご要望を分析し、売場別の課題を発見し営業施策に反映する活動をさらに推進

地域社会との共生

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●プレママステーションの拡大 ●全店で育児相談カウンター（プレママカウンター）設置を推進し、定期的に助産師・保健師などに相談できる体制を整備 ●助産師に寄せられた声をもとにした商品開発の拡大 ●専門販売員のさらなる育成 ●こども靴下取り常設コーナーの継続実施	●プレママステーション：6店舗 毎月1回講座を開設/相談件数18,109件 ●プレママカウンター：12店舗 週1回相談会を実施/相談件数1,728件 ●助産師に寄せられた声をもとにした商品の開発/2012年度22件 ●ベビー用品アドバイザー34人、シューフィッター26人、シューアドバイザー32人 ●こども靴下取り足数83,687足	○	●プレママステーション、カウンターの継続と親子で楽しめる講座、イベントの開催 ●助産師に寄せられた声をもとにした商品の開発 ●専門販売員のさらなる育成 ●こども靴下取り常設コーナーの下取り目標足数90,000足
地域活性化への協力				
	●地域と密着したイベントなどの拡大	●各店でグリーンカーテンイベント、打ち水大作戦、小学生等の職場体験、地産地消などを実施 ●埼玉県と包括連携協定を締結	○	●地域と密着したイベントなどの拡大 ●秋田県との包括連携協定を締結
災害時の支援				
	●地震発災時「帰宅困難者対策」を含めた、自治体や地元企業との連携・協力体制の継続	●経済省消防庁や神奈川県等と連携し、各店舗で「防災フェア」を開催 ●池袋駅・渋谷駅・千葉駅等主要ターミナル駅周辺企業・自治体等で組織化されている「帰宅困難者対策協議会」へ参加し、発災時の連携体制等を協議実施	○	●地震発災時「帰宅困難者対策」を含めた、自治体や地元企業との連携・協力体制の継続 ●埼玉県と「災害時の物資提供協定」締結
地域防犯対策				
	●地域と連携した防犯・防災体制への継続的な協力	●地域防犯訓練（帰宅困難者受け入れ訓練）や防犯パトロール等への参加	○	●地域と連携した防犯・防災体制への継続的な協力

働きがいのある職場づくり

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
能力向上支援				
	●公開講座内容を改善しながら、年間3,000人の新規受講を予定	●受講者数 3,135人と目標人数を達成(前年度比+26人)	○	●研修受講者、資格取得者拡大につながる施策の構築と実施により継続して年間3,000人の新規受講者を予定
公正な評価・処遇				
	●女性役職者比率：①係長50%②課長以上10%	●①係長 32.5%、②課長以上 8.0%	△	●女性役職者比率：課長以上 10%以上
ワークライフバランスの実現				
	●復職予定育児休業者の不安解消に向けた相談会の実施 ●育児勤務(時短勤務)制度のさらなる拡大と充実	●出産・育児休業ママ座談会を実施(関西4人、関東12人/先輩育児勤務者とのコミュニケーションを実施) ●育児勤務者勤務事業所への配慮	○	●女性の働きやすい環境づくりに向けた取り組み施策の構築と実施(グループダイバーシティ推進連絡会との連携)
多様な人材の活用				
	●正社員登用の継続実施(5人程度)	●契約社員からの正社員登用者数：3人	△	●正社員登用の継続実施(5人程度) ●専門人材の中途採用(5人程度)
労働安全衛生への配慮				
	●業務災害の前年度比改善に向け労働安全衛生委員会による職場環境の点検を実施	●産業医の参画を原則とする労働安全衛生委員会の実施により労働災害度数率、強度率を改善	○	●成人病予防、メンタルヘルスへの取り組み強化(精神疾患休職者前年度比減少)

人事関連データ

従業員の内訳(2013年2月末)		(人)
正社員		4,470
	男性	(3,034)
	女性	(1,436)
パートタイマー※1		3,826
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		8,296
新卒採用者数	36(男性23,女性15)	
中途採用者数	1	
再雇用者数	428	

	2010年度	2011年度	2012年度
正社員平均勤続年数※2	19年6カ月	20年9カ月	21年0カ月
育児休業取得者数(うち男性、パートタイマー)	48人(0、23)	89人(0、12)	148人(2、54)
介護休業取得者数(うち男性、パートタイマー)	2人(0、2)	4人(1、4)	13人(5、3)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率※3	24.3%	23.3%	20.3%
障がい者雇用率※2 ※4	1.85%	1.89%	2.00%
正社員有給休暇取得率※5	12.8%	11.4%	6.6%
労働災害度数率	0.43	0.59	0.30
労働災害強度率	0.01	0.01	0.00

※1 ロビンソンは含まない。1日8時間換算による月平均人員。※2 ロビンソンを含む。

※3 役員を除く。※4 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

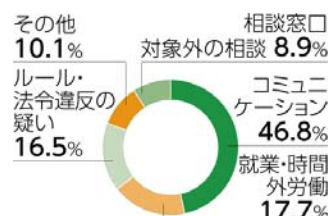
※5 2010年度以降は前年度繰越分を含まない。

従業員相談受付関連データ

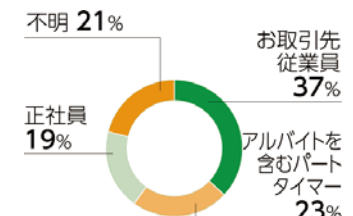
コミュニケーション不足による個別トラブルが一部発生しました。現場のマネジャーに対してメンバーとのコミュニケーションを充実・強化させるように指導するとともに、定着状況の点検を本部総務部が半期ごとに実施します。2012年度も法務、安全管理、品質管理等と連携したコンプライアンス研修を実施します。

2012年度相談内容の内訳

受付件数 79件(前年度比 95.2%)



相談者の内訳



(株)ヨークベニマル

2012年度末の店舗数: 184

Webサイト: <http://www.yorkbeni.co.jp/enviro/index.html>

環境負荷の低減

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013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				
	●電力使用量を前年度比110%に抑える ●新店にオール電化店舗を拡大	●電力使用量は、前年度比 103.0%で終了 ●新店にオール電化店舗を拡大	○	●計画的で効率的な節電基準の運用改善を推し進める ●空調更新を進める(重油⇒電気へ) ●高効率照明器具への変更を進める

環境関連データ

課題	単位	2010年度	2011年度	2012年度
CO ₂ 排出量 ^{※1}	t-CO ₂	156,865	130,307	187,299 ^{※2}
店舗運営にともなう CO ₂ 排出量(1店舗当たり)	t-CO ₂	138,777 (816)	116,011 (659)	165,186 (898) ^{※2}
配送車両にともなう CO ₂ 排出量	t-CO ₂	13,094	9,169 ^{※3}	14,294 ^{※2}
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	333	280	301 ^{※2}
店舗運営にともなう水使用量	千m ³	1,078	1,004	1,028 ^{※2}
食品売場でのレジ袋使用量(辞退率) ^{※3}	t (%)	381 (70.3)	370 (70.8)	392 (70.2)
廃棄物量(リサイクル率)	t (%)	40,661 (52.4)	41,372 (47.5)	41,997 (50.3)
食品廃棄物のリサイクル率 ^{※4}	%	30.2	24.0	30.2

※1 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ともなうエネルギー使用に由来する CO₂排出量。

※2 集計期間は4月～3月。

※3 東日本大震災の影響で把握できない3月～5月分を含めていません。

なお、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が、2013年3月に内容を改定したため、2012年度分は新規の算定マニュアルに沿って報告しています。

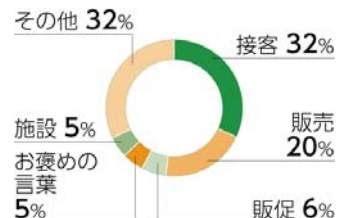
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

お客様の声に耳を傾け、一つひとつの声に応じ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。店舗と本部とが連携を取り、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きます。

2012年度相談内容の内訳

受付件数 2,732 件 (前年度比 109.2%)



2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●三ツ星野菜の販売金額：前年度比126.0% ●地場野菜の販売金額：前年度比120.1%	●三ツ星野菜の販売金額：前年度比116.6% ●地場野菜の販売金額：前年度比115.2%	△	●三ツ星野菜の販売金額：前年度比130.3%を目指す ●地場野菜の販売金額：前年度比114.5%を目指す
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●バリアフリー新法認定店舗数の増加	●92店舗(2013年2月末現在)	○	●2013年度以降も拡大を継続
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●フリーダイヤルや、お客様の声ボックスの設置	●フリーダイヤルや、お客様の声ボックスの設置を実施	○	●フリーダイヤルや、お客様の声ボックスの設置

地域社会との共生

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●献血活動「ハートフルサタデー」の継続、協力者数：450人	●717人(2012年10月13日実施)	○	●500人以上の協力を目指す
地域活性化への協力				
	●地域と店との交流イベント「誕生祭」の開催を継続実施	●「誕生祭」イベントの継続実施	○	●2013年度も継続していく
災害時の支援				
	●地域包括連携協定の締結など自治体への協力を継続	●2012年度末 20自治体⇒2自治体追加	○	●要請があった自治体に対しては、対応を検討していく
地域防犯対策				
	●「こども110番の店」活動の推進の継続実施	●継続実施	○	●2013年度も継続していく

働きがいのある職場づくり

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013年度の目標
能力向上支援				
	●「目標設定カルテ」*のOJT教育への定着を図る	●全社平均診断結果はややマイナス 2011年9月診断値：2.44 2012年3月診断値：2.41（前年度比99%）	△	●さらにカルテに基づいたOJT教育の定着・推進に努め、全社診断値の改善を目指す
公正な評価・処遇				
	●女性の管理職比率10%を目指す	●7.2%と前年度とほぼ同程度の結果	×	●管理者比率10%を目指す ●女性管理者の研修会を実施し、管理者の定着に努める
ワークライフバランスの実現				
	●育児休職制度のさらなる取得者拡大と男性による育児目的の有給休暇取得を目指す	●人数は年々増加し、拡大傾向 ●2年連続で男性の育児休職取得を達成	○	●正社員の取得者を含めて拡大へ ●引き続き男性の育児休職取得を目指す
多様な人材の活用				
	●障がい者雇用率2.0%を目指す	●1.96%と増えるも、目標には未達	△	●法改正にともない法定雇用率が2.0%に。2.0%を確実に達成する
労働安全衛生への配慮				
	●Off-JT研修で労働災害項目の研修実施	●リスクアセスメントの導入による労働災害の抑制に努めた	△	●年間労災発生件数の10%削減

※ 接客、売場管理、発注、調理技術など、業務遂行のために必要な基準を明確に設定したもの。

人事関連データ

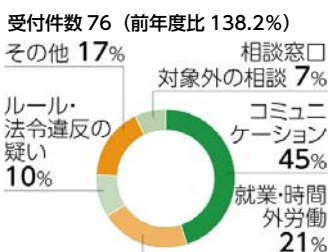
従業員の内訳 (2013年2月末)		(人)		2010年度	2011年度	2012年度
正社員		2,520	正社員平均勤続年数	12年6カ月	14年7カ月	15年3カ月
	男性	2,255	育児休職取得者数 (うち男性、パートタイマー)	40人(0、35)	47人(1、40)	63人(1、55)
	女性	265	介護休職取得者数 (うち男性、パートタイマー)	2人(0、1)	6人(3、3)	4人(0、4)
パートタイマー※1		10,396	ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		12,916	女性管理職比率※2	25.9%	7.1%	7.2%
新卒採用者数	110(男性74、女性36)		障がい者雇用率※3	1.96%	1.90%	1.96%
中途採用者数	0		正社員有給休暇取得率※4	9.8%	8.8%	9.2%
再雇用者数	13		労働災害度数率	2.56	2.94	2.27
			労働災害強度率	0.008	0.030	0.1

※1 1日8時間換算による月平均人員。 ※2 役員を除く。 ※3 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。 ※4 前年度繰越分は含まない。

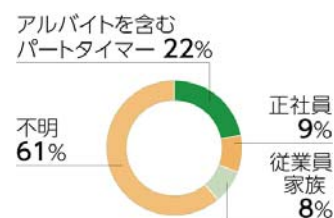
従業員相談受付関連データ

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、不正に対する調査依頼等、従業員の声を受け付けて、よりよ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。

2012年度相談内容の内訳



相談者の内訳



(株)セブン&アイ・フードシステムズ

2012年度末の店舗数: 844

Webサイト: <http://www.7andi-fs.co.jp/7fs/company/csr.html>

環境負荷の低減

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013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				
	●LED電球導入の店舗: 166店舗、CO₂の排出削減量: 434トン ●配送車両に導入したハイブリッド車 (2011年11月から1台導入) の効果を検証	●LED電球導入の店舗: 166店舗、CO₂の排出削減量: 434トン ●2012年ハイブリッド車 (3トン車) 3台導入。CO₂排出量を993kg削減するが現行の配送車が4トン車であるため、配送効率は低下	△	●LED電球導入の店舗: 122店舗、CO₂の排出削減量: 268トン
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●廃棄物の分別とごみの減量化に引き続き取り組み、食品廃棄物のリサイクル率35%以上を目標とする	●廃棄物分別の徹底とダンボール・瓶・缶・ペットボトルの資源化をより一層推進し、生ごみリサイクル率40.5%を達成	○	●生ごみリサイクル店舗の拡大。現在デニース店舗を中心に96店舗で実施。2013年度には100店舗を達成させる
従業員への意識啓発				
	●廃棄物の分別とごみの減量化、食品廃棄物のリサイクルの進め方などに関する説明会を開催 ●省エネに関する資料を年6回店舗に配布し、全従業員の意識向上を図る	●廃棄物業者と店舗が一体となり、分別・減量化・リサイクルについての説明会 (研修会) を店舗にて実施 ●省エネに関する資料を年4回、店舗に配布し、全従業員の意識向上を図った	△	●環境月間による、全従業員に対しての啓発と地方自治体と連携した環境意識の啓発を図る ●資料を年6回店舗に配布

環境関連データ

課題	単位	2010年度	2011年度	2012年度
CO ₂ 排出量 ^{※1}	t-CO ₂	93,274	83,147	96,117 ^{※2}
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量	t-CO ₂	91,225	80,927	93,811 ^{※2}
配送車両にともなうCO ₂ 排出量 ^{※3}	t-CO ₂	1,904	2,091	2,155 ^{※2}
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	172	156	152 ^{※2}
店舗運営にともなう水使用量	千 m ³	2,403	2,272	2,141 ^{※2}
廃棄物量 (リサイクル率)	t (%)	13,103 (24.7)	10,557 (25.6)	10,183 (25.8)
食品廃棄物のリサイクル率	%	30.7	33.0	40.5

※1 店舗運営 (セブン&アイ・フードシステムズ) ・本部と配送車両 (デニース単体) にともなうエネルギー使用に由来するCO₂排出量。 ※2 集計期間は4月~3月。 ※3 デニース単体の数値。

なお、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が、2013年3月に内容を改定したため、2012年度分は新規の算定マニュアルに沿って報告しています。

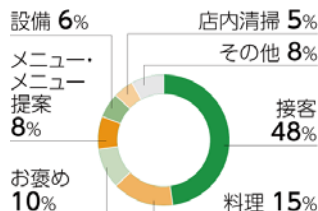
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

お客様からのご指摘は前年度比 90.2%と減少していますが、件数は 6,554 件でした。2013 年度も店舗での OJT 指導、および教育研修を通し基本の徹底を深めることでお客様満足を向上させ、苦情は半減、お褒めは倍増の目標に取り組んでいきます。

2012年度相談内容の内訳

受付件数 6,554 件 (前年度比 90.2%)



2012 年度の活動目標・実績と 2013 年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012 年度の目標・計画	2012 年度の実績・成果	評価	2013 年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●全ての食材について、独自の「取引条件書」を取り交わす ●基準通りの品質管理が遂行されているか担当者が工場を視察して確認 工場視察：延べ約400回	●「取引条件書」の遂行確認実施 ●工場視察：延べ約 400 回実施	○	●「取引条件書」の遂行確認 ●工場視察：延べ約 500 回
適切な情報提供				
	●アレルギー物質使用状況検索サービスの継続	●携帯サイト用アレルギー物質使用状況検索サービスを継続実施。メニューブックに掲載された QR コードからアレルギー物質を選択し、アレルギー物質を使用していないメニューが表示される	○	●アレルギー物質使用状況検索サービスの継続
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●オペレーションサポート部CS（カスタマーサティスファクション）を新設し、お客様の声や店舗モニターの調査を整理し、的確に情報を発信することでお客様満足の向上につなげる	●苦情半減、お褒め倍増を目標としたが苦情は 96%、お褒めは 107%で終わる。しかし下期は大幅な改善となった	△	●苦情の傾向を分析し、モニターによる実態調査も踏まえ社内へ情報発信を行い、改善を促していく。苦情半減、お褒め倍増

地域社会との共生

2012 年度の活動目標・実績と 2013 年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012 年度の目標・計画	2012 年度の実績・成果	評価	2013 年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●職場体験受け入れ体制、配布資料の見直しを図る	●職場体験は受け入れ体制を見直し135店舗250人の受け入れを実施	○	●職場体験の意義を教育し、受け入れ店舗の質の向上を図る
地域活性化への協力				
	●地産地消を採り入れたメニューの開発・販売の継続 ●「子育て支援」など、地域の食文化継承への協力 ●「健康・美容」に貢献できるメニューの開発	●長野県3つの星レストランで、長野県産の食材を使用し販売 ●デニーズ出店地域16都府県内10府県で地域自治体などが実施する「子育て支援」に協力し、割引サービスを実施。2012年度は2県が新規加入 ●ブランドメニューでの健康ページの作成と、「健康・美容」に貢献できるメニューの販売	○	●地産地消を採り入れたメニューの開発・販売の継続 ●地方自治体からの要請があった場合は内容を検討した上で、引き続き地域活性化に協力する ●「健康・美容」に貢献できるメニューの開発と継続販売
災害時の支援				
	●各自治体が開催する研修会に店舗従業員が積極的に参加し情報の共有化を図る	●継続的な実施はできず	×	●各店舗の属する地方自治体からの災害時の受け入れ要請に対し積極的に検討する

2012 年度の活動目標・実績と 2013 年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012 年度の目標・計画	2012 年度の実績・成果	評価	2013 年度の目標
能力向上支援				
	●業務項目を見える化した人事カルテを活用し業務レベルの向上を図る	●店舗間での活用状況にバラツキがある。新規従業員への業務進捗把握には役立つものとなる	△	●人事カルテと併用したコミュニケーションカルテの活用によりさらなる業務レベルの向上を図る
公正な評価・処遇				
	●対象者のセルフチェックを実施し、評価と処遇を連動させる	●セルフチェック面談の 100%実施と評価内容のフィードバックを確実に実施するため、3 枚複写とし対応	○	●セルフチェック対象期間と面談時期を改め公正な評価に結びつける
ワークライフバランスの実現				
	●職責ごとに業務内容を見直し、業務の効率化を図る。在店限度時間の遵守を徹底する	●業務内容の見直しには至らず。個別に長時間勤務者に対して啓発を行うことで若干在店時間が減少	×	●グループの就業目標の 3 項目の徹底
多様な人材の活用				
	●パートタイマーからの正社員採用を積極的に行う	●ユニット社員からナショナル社員への社員群転換：46 人	○	●社員群転換者および正社員を前提とした高時給者採用、契約社員の組織化
労働安全衛生への配慮				
	●休職者に対して産業医との面談の実施と復職に向けてのフォロー体制を強化する ●リスクアセスメントを通じて、労災の発件数を減らす	●休職者のほか、長時間勤務者に対しても産業医面談を実施 ●労災発件数は若干減少。リスクアセスメントはトライアル店のみ	△	●就業上の問題（休日未取得、長時間労働）のある社員に対しフォロー体制強化。深夜勤務者の健康診断受診促進

人事関連データ

従業員の内訳（2013 年 2 月末）		(人)		2010 年度	2011 年度	2012 年度
正社員		1,253	正社員平均勤続年数	13 年 6 カ月	14 年 2 カ月	14 年 3 カ月
	男性	1,093	育児休職取得者数（うち男性、パートタイマー）	46 人(1、30)	67 人(0、53)	39 人(0、32)
	女性	160	介護休職取得者数（うち男性、パートタイマー）	0 人	0 人	0 人
パートタイマー※1		10,130	ボランティア休暇取得者数	0 人	0 人	0 人
従業員数（正社員数＋パートタイマー数）		11,383	女性管理職比率※2	21.7%	28.8%	31.9%
新卒採用者数	15(男性 1、女性 14)		障がい者雇用率※3	1.87%	1.89%	2.05%
中途採用者数	46(男性 36、女性 10)		正社員有給休暇取得率※4	7.0%	9.8%	10.8%
再雇用者数	16(男性 16、女性 0)		労働災害発件数率	1.22	1.28	1.41
			労働災害強度率	0.03	0.02	0.03

※1 11日8時間換算による月平均人員。 ※2 役員を除く。

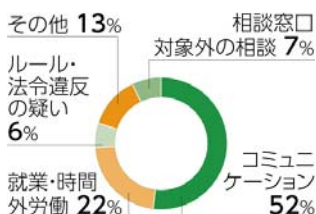
※3 年度の数値は翌年度の 6 月 1 日現在の数値。セブン＆アイ HLDGS、テルベ（重度障がい者が働く特例子会社）、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン＆アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。 ※4 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

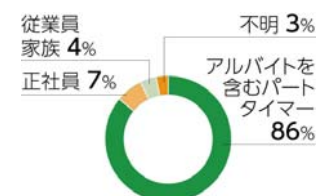
2012年度の「行動指針のガイドライン」改定および周知の徹底の影響もあり通報件数は119件（前年度比132%）と増加しました。従業員のコンプライアンス意識を高めるために2012年度はレストラン事業部店長を対象としたCSR研修で啓発教育を実施。2013年度は全事業部店長への啓発教育を実施します。

2012 年度相談内容の内訳

受付件数 119 件（前年度比 132.2%）



相談者の内訳



(株)セブン銀行

2012年度末のATM設置台数: 18,123

Webサイト: <http://www.sevenbank.co.jp/corp/csr/>

環境負荷の低減

2012年度の活動目標・実績と2013年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2012年度の目標・計画	2012年度の実績・成果	評価	2013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				
	●プリンター・FAX・コピーの複合機導入や社内OAシステムの変更などによるオフィスの節電を工夫していく ●第3世代ATMを約4,900台入れ替えし、2012年度末で7,800台(全体の約45%)とする ●自主的な節電および社会の要請に基づいた節電施策の実施	●2011年度1,204千kwhから2012年度1,182千kwhへと消費電力量を削減 ●2012年度末現在第3世代ATMへ7,797台の入れ替えを完了 ●第2世代ATMで6月中旬～9月、12月中旬～3月の間、節電施策実施(セカンドディスプレイの輝度下げや省エネモード突入時間の短縮)	○	●社内OAシステムでのイメージワークフロー(電子稟議)導入によるペーパーレスの推進 ●従来機に比べ約半分の電力で稼働する第3世代ATMへ約5,000台入れ替えし、2013年度末で約13,000台に
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●グリーン購入、グリーン調達ガイドラインの策定	●グリーン購入は文具・消耗品に限定されたものであった	△	●グリーン調達ガイドライン策定に向けた検討継続
環境に配慮した商品の提供				
	●第3世代ATMを本格的に入れ替え ●全台数に占める第3世代ATMの割合: 約45%	●全台数に占める第3世代ATMの割合: 45%	○	●全台数に占める第3世代ATMの割合: 67%
従業員への意識啓発				
	●セブン&アイHLDGS主催の環境ボランティア活動への積極的な参加 ●セブン銀行自主プログラムによる環境ボランティア活動の実施	●3つのプログラムに延べ34人が参加 ●ボノロンの森環境活動を実施し、33人が参加	○	●セブン&アイHLDGSの環境ボランティア活動への積極的な参加 ●セブン銀行自主プログラムでの環境ボランティア活動への参加者増

環境関連データ

課題	単位	2010年度	2011年度	2012年度
OA用紙発注量	千枚	7,152	6,898	7,565
オフィスでの電気使用量*	MWh	1,501	1,204	1,182

※ 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。

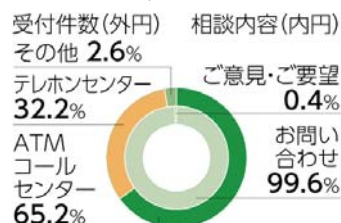
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

セブン銀行のお客さまサービス部は「BEST FOR YOU（お客さまに最善を尽くす）」をスローガンに、年間で約 63 万件寄せられるお客さまの声を集約し、その内容を関係部署やパートナー企業と共有しています。2013 年 2 月には海外送金カスタマーセンターを設置し、9 言語でのお問い合わせに対応しています。

2012 年度相談内容の内訳

受付件数 629,908 件



※ 2011 年度から集計方法を変更しました。

2012 年度の活動目標・実績と 2013 年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012 年度の目標・計画	2012 年度の実績・成果	評価	2013 年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●東日本大震災時の BCM と BCP の新たなシナリオを加えた総合的な訓練・研修の実施	●社長を筆頭にした関連部長および担当者の BCM・BCP 集中研修実施 ●無線を活用した対策本部設置訓練等新たな訓練の実施 ●安否確認のシステム見直しおよび訓練実施	○	●必須業務 BCP の強化 ●非必須業務の BCP 整備着手 ●従業員の安全および安定的な業務継続態勢の整備
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●ATM 画面表示のわかりやすさの追求	●ATM 画面および利用明細票の表示について検討・準備を行った	○	●ATM 画面のリニューアル ●海外送金画面表示の多言語化
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●さらなる CS(お客様満足) 向上実現に向けて指標づくりなどを検討	●関連部門が集まったの検討ミーティングを 3 回開催	○	●CS 向上指標の具体的な数値化に向けて検討継続

地域社会との共生

2012 年度の活動目標・実績と 2013 年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012 年度の目標・計画	2012 年度の実績・成果	評価	2013 年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●読み聞かせ絵本「ボノロン」の児童館等地域での読み聞かせ会を開催 ●ボノロンキャッシュカードの発行枚数に応じた子ども関連施設への絵本寄贈の継続 ●被災地の児童館復興協力の検討	●児童館でのおはなし会実施 ●ボノロンキャッシュカード13,579枚発行による児童館への絵本寄贈 ●宮城県亘理町荒浜児童館支援クリック募金実施 (合計359,126円)	○	●絵本「ボノロン」への協賛を柱とした読み聞かせ活動の促進 ●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				
	●ボランティア休暇制度導入に向けて検討	●2013 年度よりボランティア休暇制度導入	○	●社員の地域ボランティアへの参加促進
地域防犯対策				
	●金融犯罪への速やかな対応と新しい手口による犯罪の情報収集に努める	●警察への協力件数 61,818 件 ●個別事案における通報、協力および警察等と連携した対策の実施	○	●金融犯罪への速やかな対応 ●警察等との連携・対策の実施、新しい手口による犯罪の情報収集

働きがいのある職場づくり

2012 年度の活動目標・実績と 2013 年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2012 年度の目標・計画	2012 年度の実績・成果	評価	2013 年度の目標
能力向上支援				
	●外国語でコミュニケーションがとれる研修を継続	●英語通信教育受講者 20 人、TOEIC 受験者 13 人、海外赴任者の個別レッスン受講 2 人等	○	●語学習得支援の強化 ●女性管理職向け研修の実施
ワークライフバランスの実現				
	●育児休職制度の充実	●育児休職 5 日有休化 ●異業種ママ交流会の実施等ワークライフバランスの推進施策を実施	○	●サマータイム制の継続実施および定時退社の励行によるワークライフバランスの推進
多様な人材の活用				
	●障がい者雇用率維持のための取り組み継続	●障がい者雇用率：2013 年 3 月末時点 2.29% ●介護研修の実施	○	●法定障がい者雇用率維持のための取り組み継続 ●介護研修の継続実施
労働安全衛生への配慮				
	●連続休暇の取得徹底 ●定時退社週間実施の徹底・工夫と検証	●連続休暇取得率：94.9%、有休休暇取得率：82.6% ●定時退社励行週間 2012 年度 3 回実施、時間外労働時間の改善	○	●連続休暇の取得徹底継続 ●定時退社励行週間実施時の徹底・工夫

人事関連データ

従業員の内訳 (2013 年 3 月末)		(人)
正社員※1		453
	男性	309
	女性	144
パートタイマー※2		103
従業員数 (社員数 + パートタイマー数)		556
新卒採用者数	5 (男性 4、女性 1)	
中途採用者数		16
再雇用者数		36

	2010 年度	2011 年度	2012 年度
正社員平均勤続年数※3	4 年 6 カ月	5 年 3 カ月	5 年 7 カ月
育児休職取得者数 (うち男性、パートタイマー)	6 人 (0、0)	4 人 (0、0)	10 人 (2、0)
介護休職取得者数 (うち男性、パートタイマー)	1 人 (1、0)	0 人 (0、0)	4 人 (3、1)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率※4	7.3%	8.3%	8.0%
障がい者雇用率	1.97%	2.06%	2.29%
正社員有給休暇取得率※5	81.8%	75.8%	82.6%
労働災害度数率	0.00	0.00	0.00
労働災害強度率	0.00	0.00	0.00

※1 契約社員と嘱託社員を含みます。

※2 1 日 8 時間換算による月平均人員。

※3 会社設立は 2001 年。

※4 役員を除く。

※5 前年度繰越分は含まない。

コンプライアンスの浸透

セブン銀行は、法令等の社会的規範の遵守はステークホルダーから信頼していただくための当然の前提であるとの考えから、経営の最重要課題と位置付けています。コンプライアンスの徹底に向けた体制を整えるとともに、「コンプライアンス・プログラム」として全社・部署ごとに課題・方針、計画、実施時期を定めています。



コンプライアンスの手引きファイル

コンプライアンス関連規定を綴じ込んで全従業員が所持しています。このファイルを使って、全社朝礼時に内容を読み合わせることで、コンプライアンスの浸透を図っています。



コンプライアンス遵守基準カード

経営理念とコンプライアンス遵守基準を携帯カードにして全従業員に配布、常に携帯・確認しています



コンプライアンス相談制度ご利用ガイド

コンプライアンスに関して気になることが起こった場合の相談先や利用ルール、相談方法等を携帯可能な小冊子にまとめ全従業員に配布しています。