



重点課題の考え方

セブン&アイHLDGS.では、グループで約300万アイテムの商品を取り扱うほか、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」は何よりも重要なものとして取り組んでいます。

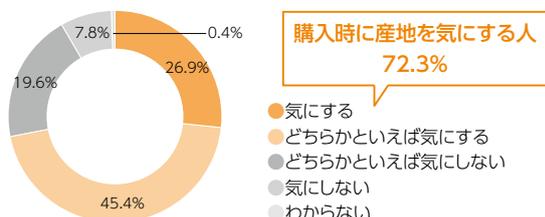
また、災害などの緊急時にでも、いつでもご利用いただける社会インフラとしての役割を担うことも重要な課題であると認識しています。

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。特に消費者庁による調査では、約7割の人が購入時に産地を気にすると答えており、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。

あなたは、普段のお買物で食品がどこで生産されたかを気にしますか？

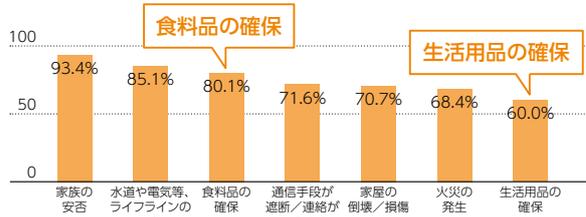


消費者庁「食の安全に関する消費者の意識調査」(平成23年)

震災時に心配な事

近年、気候変動などの影響もあり、大雨による洪水が頻発。また、日本の地形に由来する大規模地震が発生するなど、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

セブン&アイHLDGS.の方針

セブン&アイHLDGS.は、お客様に豊かで健康的な生活を提供できるよう安全・安心と、「新しさ」「上質」を追求し、グループ各社の連携により、お客様にご満足していただける商品・サービスを提供し続けます。

基本方針

お客様満足の向上

私たちは、お客様の立場に立って、商品、サービスの開発・提供を行い、お客様にご満足していただけるよう品質の向上に努めます。

安全な商品・サービスの提供

私たちは、お客様の立場に立って、安全で安心してご使用・ご利用いただける商品・サービスの提供に努めます。

適切な情報の提供

私たちは、お客様の立場に立って、商品・サービスに関わる法令やルールを遵守し、必要な情報を適切かつ、わかりやすい方法で提供できるよう努めます。

「品質方針」より

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を導入

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

放射性物質の検査

東日本大震災以後、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・確認を実施

物流における温度管理

良質で新鮮な食品の原材料を調達するために「コールドチェーン（低温物流網）」を導入

店内における食品の管理

商品の鮮度や賞味期限・消費期限切れなどの確認を従業員全員で実施

健康への配慮

食品添加物の使用を低減した商品、健康や食物アレルギーに配慮した商品の販売を積極的に推進

商品・サービスの適切な情報開示

アレルギー体質の方にも安心して商品を選んでいただけるよう商品ごとにアレルギーの材料の含有を表示

防犯への対応

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、防犯対策を強化

災害時の安全・安心の提供

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、緊急物資配送用の燃料備蓄基地を設置するなど、さまざまな取り組みを実施

東日本震災復興支援

被災地の企業や生産者を自社の店舗における商品の販売を通じて支援

社会にとっての価値

食品などの安全・安心向上

災害時の生活支援

セブン&アイHLDGS.にとっての価値

お客様をはじめとするステークホルダーとの信頼関係強化

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

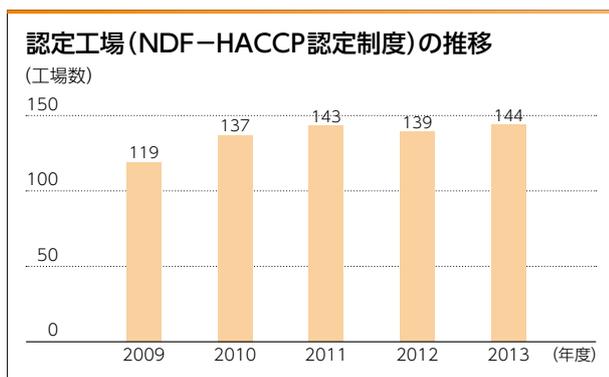
「NDF-HACCP認定制度」の運用

セブン-イレブンでは、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)を1997年から採用しています。また、2002年からは専用工場の品質管理状況を審査・認定する「NDF-HACCP認定制度」を運用しています。この制度は、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チェックし、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ものです。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)*がその結果を精査して認証します。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。

「NDF-HACCP認定制度」に基づく品質管理が定着したことで、不良商品の出荷を未然に防ぐ仕組みが強化され、設備・機器の保守点検に対する改善も進んでいます。

※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面での品質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年に米飯メーカーを中心に結成されました。



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。果物。」(P30参照)において、品質管理レベルのさらなる向上のために、JGAP (Japan Good Agricultural Practice)の認証取得に取り組んでいます。

JGAPとは、農林水産省が導入を推奨す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を定めたものです。2014年2月末現在、15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。

また、同様に「セブンファーム」(P43参照)でも、2009年に富里・つくば・北海道の各拠点・農場でJGAP認証を取得、今後は全拠点での認証取得を目指しています。

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」)。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。

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き、毎日、店長や調理責任者が在庫や発注状況、また、料理の仕込み時に食材の在庫数と使用期限を確認しています。さらに、第三者の衛生検査機関による抜き打ち検査を実施しています。

また、店舗従業員の教育について、食品衛生責任者である店長、調理責任者を中心に衛生管理の指導を徹底しています。その他、地区責任者による定期的な店舗チェックの実施、従業員一人ひとりの自己点検の徹底により、鮮度管理・衛生管理に対する意識を高め、衛生管理のレベルアップを図っています。

お取引先と連携した品質改善の取り組み

セブン&アイHLDGS.では、プライベートブランド「セブンプレミアム」のグループ開発部門をはじめ、セブン-イレブンやイトーヨーカドーのお取引先と定期的に会議を開催し、現状の品質管理の課題、問題点の確認と改善行為について情報共有を図っています。

お取引先との会議の実施状況(2013年度累計)

	参加お取引先数	参加者数
セブン&アイHLDGS.	183社	312名
セブン-イレブン・ジャパン	767社	5,683名
イトーヨーカドー	714社	1,041名

イトーヨーカドーでは、以下の製品安全の取り組みが評価され、2011年に続き、経済産業省主催「平成25年度第7回製品安全対策優良企業表彰」大企業小売販売事業者部門にて、経済産業大臣賞を受賞しました。



- ・自社独自の品質基準の策定およびグループ各社・お取引先との共有
- ・第三者認証機関を活用した工場監査の強化
- ・お取引先が行うリコールへの迅速な協力体制の整備



イトーヨーカドー品質改善提案会

食品のトレーサビリティ

「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。」はイトーヨーカドーのWebサイトやスマートフォン・携帯電話から生産者情報を確認することができます。また、これらの商品はイトーヨーカドー独自の安全基準に沿った第三者機関による監査を行っています。

「顔が見える食品。」は、2014年2月末現在で野菜、果物、肉、たまご、魚と生鮮食品全体をカバーする222アイテムを取り扱っています。

● <http://look.itoyokado.co.jp/kao/top.php>

イトーヨーカドーの生産者情報の公開方法

ホームページで情報を公開

詳しい生産者情報は…

携帯電話・スマートフォンでも情報を公開

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。お客様が商品に貼付されたシールの生産番号を入力すると、その商品の生産履歴をご覧いただけます。2014年2月末現在、約30アイテムを取り扱っています。

● <http://www.yorkbeni.co.jp/trace/index.html>

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

生産履歴を集中管理

セブン-イレブンでは、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、どのような原材料がどれくらい使用されているのかを明確にするために、300社を超えるお取引先のメーカーおよび約170の専用工場の情報をすべてデータベースで管理、店舗のPOSデータと連動させ、商品の原材料産地から店頭へ並ぶまでの流れを確認することができます。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。

また、全工場で使用する原材料や包装容器の使用量の正確な把握ができるため、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。

青果物の産地情報管理

セブン&アイ・フードシステムズでは、全国各地の産地に、食材を栽培する作業の内容、実施時期などが記載された「栽培計画書」と「栽培実績書」の提出を依頼しています。さらに、季節や収穫状況に合わせて調達先の産地を変更し、品質などを確認した上で、安全でおいしい野菜を提供しています。なお、デニーズのホームページではメニューに使用されている主要食材の産地情報を公開しています。

● <http://www.dennys.jp/dny/approach/>

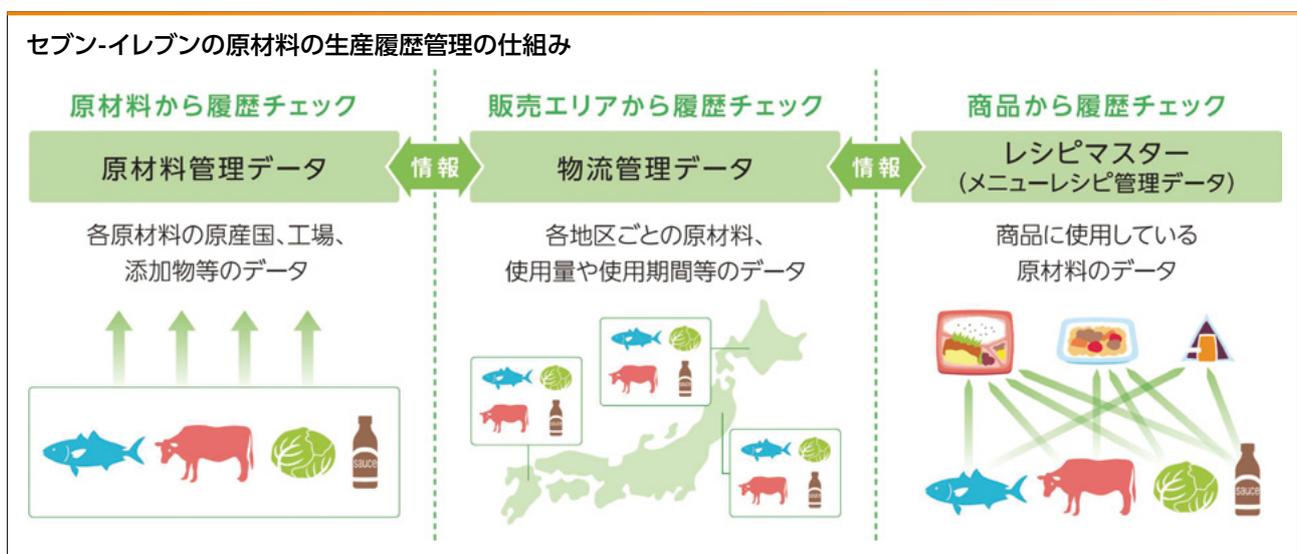
放射性物質の調査

自主検査と検査結果の公表

ヨークベニマルでは、東日本大震災以後、お客様が安心してお買物ができるよう、社内組織「放射能プロジェクト」を設置。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自主検査を行い、その結果を公表しています。

例えば、「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販売に努めています。

● <http://www.yorkbeni.co.jp/radioactivity/index.html>



● 物流における温度管理

「コールドチェーン」(低温物流網)

セブン-イレブンでは、良質で新鮮な原材料を調達するために、2005年より「コールドチェーン(低温物流網)」を導入しています。サラダやサンドイッチなどに使用する非加熱の野菜は、畑で収穫された後にその場で低温保管され、さらに低温輸送によって品質低下を防ぎ、長時間にわたり野菜の鮮度を維持することが可能です。また、おにぎりなどは、生産加工する工場や共同配送センターだけでなく、トラックの庫内も常に20℃に設定し、商品の劣化を最小限に抑えています。

セブン&アイ・フードシステムズのデニーズでも、使用する食材の特性に応じて常温、冷蔵、冷凍の3種類の温度帯で保管し、収穫から店舗冷蔵庫まで一貫した温度管理により食材の鮮度、安全を確保しています。

● 店内における食品の管理

商品の鮮度管理

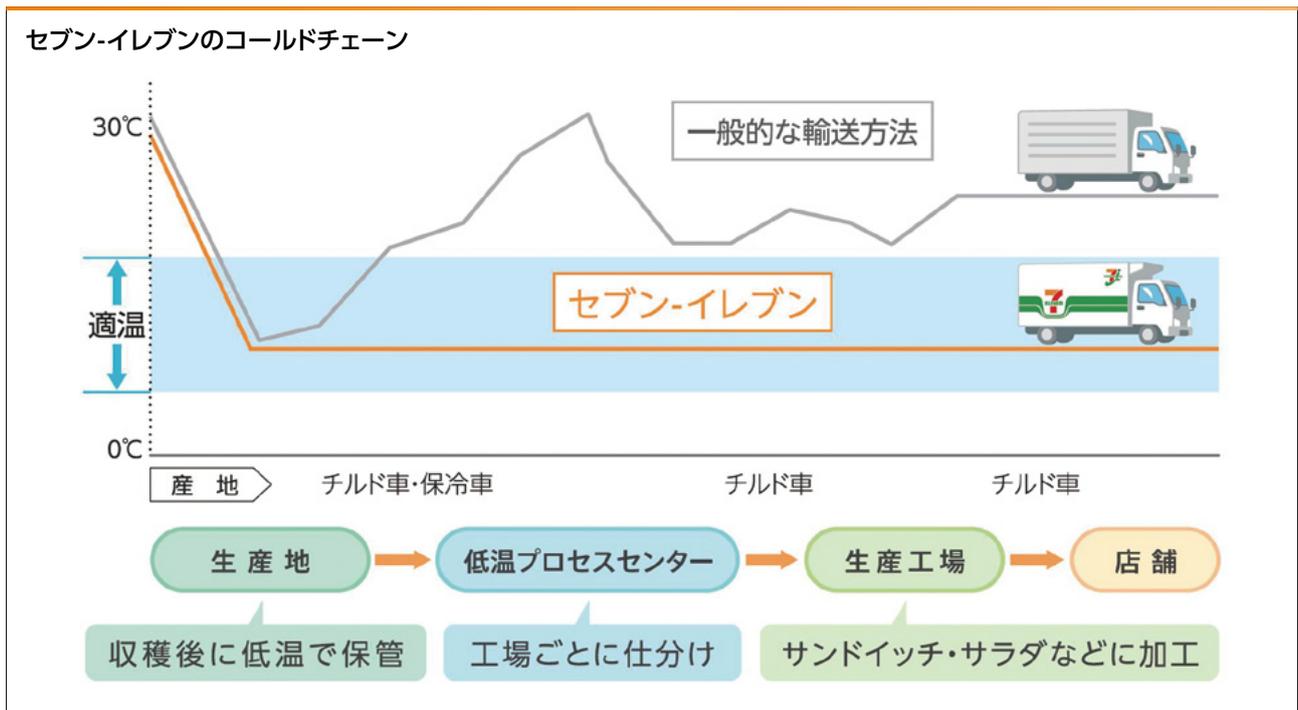
イトーヨーカドーでは、食品の鮮度を専門に管理する「鮮度チェッカー」という店長直轄の専任者が、野菜の変質や商品・原材料の賞味期限・消費期限、売場・バックルームの冷蔵庫の時間帯別温度などを確認しています。

また、生鮮商品(青果・精肉・鮮魚・惣菜)を除く干物などの加工食品、牛乳、豆腐などのデイリー食品については賞味期限・消費期限が切れた商品を販売しないように店舗の従業員全員で商品の日付を確認しています。

同じような取り組みをヨークベニマルでは「鮮度パトロール委員会」、ヨークマートでは「コンプライアンスチーム」という組織で行われています。



イトーヨーカドーの「鮮度チェッカー」



商品や店舗を通じた安全・安心の提供

健康への配慮

食品添加物の使用低減

セブン&アイHLDGS.では、食品の添加物の使用低減に取り組んでいます。

セブン-イレブンでは、オリジナルデイリー商品における合成着色料・保存料を排除。また、イトーヨーカドーでは惣菜・弁当・すしから合成着色料・保存料を排除しました。

さらに、セブン-イレブンでは、2007年には、過剰に摂取するとカルシウムの吸収を阻害するといわれている「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。

2005年からは、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を原材料メーカーと連携して独自の取り組みを続けています。

また、「トランス脂肪酸の情報開示に関する指針」(消費者庁)に基づき、代表的な商品について、2011年5月からWebサイトに飽和脂肪酸、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。

● <http://www.sej.co.jp/products/safety01.html>

健康に配慮した商品

イトーヨーカドーは、株式会社ユーグレナと「ミドリムシカラダに委員会」プロジェクトを発足し、ユーグレナ社が生産、販売する藻の一種「石垣産ユーグレナ(和名:ミドリムシ)」を配合した商品を食品メーカー8社と共同開発。日本初となるユーグレナ入り食品コーナーを2014年4月より、イトーヨーカドー165店舗で展開しています。ユーグレナは植物と動物の両方の性質と、59種類の栄養素を含み、現代人に不足しがちな栄養を、より手軽に補うことができます。



※一部の商品は販売を終了しています

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お子様などにも安心してケーキを食べていただけるよう、特定原材料を使用しない「米粉と豆乳クリームのケーキ」をクリスマスやお誕生日用に予約販売しています。また、毎日のデザート用にカップケーキ3アイテムの販売も行っています(2014年5月末現在70店舗、一部アイテムのみの場合もあります)。これらの商品は、すべての原材料・製品をロットごとに管理しているほか、外部機関による検査も実施しています。

また、87店舗(2014年5月末現在)では、食品売場内に食物アレルギーに配慮した商品を扱うコーナーを設けて、調味料や食品メーカーの食物アレルギー配慮商品シリーズを扱っています。

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お子様向けメニュー「低アレルゲンメニュー」を開発し、継続販売しています。このメニューに使用する食材は、一般メニューの食材などが混入しないよう隔離保存しているほか、食品工場加工調理の際にも、専用に管理された調理器具や容器を使用しています。

また、店舗での調理では加熱・盛り付けを通常の調理ラインを離れてスタッフが担当、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。このような取り組みが評価され、キッズデザイン協議会(内閣府認証NPO)主催の2013年度「第7回キッズデザイン賞〜子ども視点の安全安心デザイン 子ども部門〜」において、特定原材料不使用の「低アレルゲンメニュー」が、キッズデザイン賞を受賞しました。

商品・サービスの適切な情報開示

アレルギー情報の表示

セブン&アイHLDGS.では、アレルギー体質の方にも安心して商品を選んでいただけるよう、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。

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Web上で情報公開しています。

● <http://www.sej.co.jp/products/index.html>

● <http://www.dennys-jp.com/allergy.html>

従業員への商品表示に関する教育

セブン&アイHLDGS.では、毎年2回、グループ各社の新任仕入れ担当者を対象とした「景品表示法」に関する合同研修会を開催しています。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研修には、2013年度合計131名が受講しました。

「あいまい表示自主ガイドライン」の策定

セブン&アイHLDGS.ではお客様に誤解を与える表現を避けるため、JAS法や食品衛生法の対象外となっているあいまいな表現について、2012年9月にグループ統一の「あいまい表示自主ガイドライン」を作成しました。その後、2014年3月に消費者庁が公表した「メニュー・料理等の食品表示に係る景品表示法上の考え方について」を参考に、自主ガイドラインを全面的に改訂しました。

防犯への対応

セーフティステーション活動

セブン-イレブンでは、年中無休で営業することを基本とし、深夜でも明かりがとまり、店内には従業員がいる事業特性を活かして、地域社会の一員として「安全・安心なまちづくり」や「青少年環境の健全化」をテーマとしたセーフティステーション活動に積極的に取り組んでいます。全国で開催している商品展示会では、未成年者の飲酒・喫煙防止策の情報発信に努めています。



ATMでの安全なお取引

セブン銀行では、現金の引出しや振込みなどを安心して安全にご利用いただくために、記録用カメラを設置しているほか、ATMに取り付けられた不審物の検知器を設置するなど、セキュリティ対策を強化しています。

お客様が振込め詐欺の被害に遭わないよう、ATMでお振込みをされる時に画面表示や音声で注意喚起を行っています。また、ATMの犯罪利用を防ぐため、国内銀行取引きで導入しているICカード対応を、海外発行カード取引きなどにも拡充していく予定です。

セブン銀行口座では、口座開設時の本人確認の厳格化による口座の犯罪使用への未然防止や、マネー・ローンダリングへの対応として、過去に金融犯罪に関わっていた人物や、口座を利用できない人物のフィルタリングを行っています。口座開設後は、不審な取引引きを検知する「口座モニタリングシステム」を導入、更に、フィッシング詐欺への対応も強化しています。

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

○ 災害時の安全・安心の提供

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HLDGS.は、自治体との「災害時支援協定」の締結を推進し、災害時の迅速な地域救援に備えています。水道水・トイレ・災害情報などを提供すると同時に、食料品や日用品の調達協力を行っています。また、店舗では、災害対策コーナーの展開などを行い、お客様の災害に対する意識啓発を行っています。

各社別災害時支援協定締結自治体数 (2014年8月末)

セブン-イレブン・ジャパン	95自治体
イトーヨーカドー	87自治体
ヨークベニマル	26自治体
ヨークマート	3自治体
そごう・西武	4自治体
セブン&アイ・フードシステムズ	17自治体

緊急物資配送用の燃料備蓄基地

セブン&アイHLDGS.では、東日本大震災における被災地や首都圏の深刻な燃料不足の問題に対して「燃料の供給網確保」を最重要課題の一つと考え、国内小売業で初めて、商品配送車両に使用する「燃料備蓄基地」を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2014年5月に設置しました。

この基地は、燃料400キロリットルを常時備蓄するもので、被災地域をはじめとする避難所や東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県にあるグループ各店舗に最大10日間、緊急物資や商品を迅速・確実に配送が可能となります。



燃料備蓄基地

「災害対策マップシステム」の運用

セブン&アイHLDGS.は、大規模地震発生時にグループ各店の被害状況や影響範囲などをパソコン画面の地図上に表示させる「災害対策マップシステム」を運用しています。これにより、地震発生時の該当店舗の震度・被災地のライフラインの状況・交通機関の状況などの情報を一元管理し、店舗支援の迅速化を図ることが可能になりました。



震度情報画面

大規模災害時のテレビ会議システム利用

セブン-イレブン・ジャパンでは、災害時における店舗営業の継続を図るために、2014年3月にテレビ会議システムを利用した大規模災害発生時の模擬訓練を実施しました。携帯電話による安否確認を全社員約6,500人に実施するとともに、被災地と想定された4地区と東京の本部を同システムでつなぎ、けが人の有無や停電の状況、近隣セブン-イレブン店舗の状況などを模擬報告しました。このシステムは、最大で20地区の事務所と同時にやりとりができます。

災害時のネットワークの確保

セブン-イレブン・ジャパンでは、本部・配送委託会社・共同配送センター・全配送車両が、災害時に相互に連絡がとれる無線ネットワークを構築しています。このような災害時の無線ネットワークによる連絡網を、グループ各社において整備しています。

また、セブン-イレブンでは、災害などの非常時には、東京23区内のセブン-イレブン店舗(約1,200店)に、無料で利用できるNTT東日本の非常用電話(特設公衆電話)を設置しています。

さらに、携帯電話が通話困難になった時の安否確認や帰宅困難な人の連絡手段として提供している無線LANサービス「セブンスポット」は2014年2月現在、14,638店に導入しています。

東日本震災復興支援

東北かけはしプロジェクト

セブン&アイHLDGS.は福島県、宮城県、岩手県などの東北各県と協力し、東日本大震災で被災した企業や大手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。2014年7月(第9弾)には協賛・参加各社239社、1,710アイテムまで規模を拡大しました。

イトーヨーカドーをはじめ、グループ各社*の店舗で東北の商品を販売するほか、各県の知事にも参加いただくなど、行政と一体となったイベントを実施。被災地への思いを風化させないよう、年2~3回キャンペーンとして大きく打ち出すことで、東北の農業、水産業などの復興を支援しています。

*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、セブン&アイ・ネットメディアの5社



復興支援企画「東北かけはしプロジェクト」

被災地の生産者支援

セブン&アイ・フードシステムズでは、2014年3月に自社が運営する社員食堂(一部店舗)にて、東日本大震災の被災地である宮城県七ヶ浜の食材を使用したメニューを提供するとともに、商品としてのわかめやのりを販売しました。

また、2014年5月には第2弾として、そごう・西武の首都圏4店舗で、宮城県七ヶ浜のわかめ・のりを使用した「義援金つき 復興応援メニュー」を販売しました。

専門知識や販売ノウハウを活かした支援

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自立支援をしています。女性たちが、全国の皆様から善意で寄贈された着物を、古くからの和装技術でリメイクした「までい着*」や小物類を販売するために、販売会場・陳列什器の提供にとどまらず、事前告知や当日の販売応援などの協力をしています。また、法人外商部のデザイナーや、この活動に賛同いただいたお取引先が仮設住宅まで出向き、デザイン、型紙の提供や縫製の技術指導を行っています。(2012年3月から2014年3月までに計5回販売会を開催)



までい着の販売会

*「までい」とは、「大切に」「心を込めて」という意味の福島県の言葉です。

社員によるボランティア支援

セブン&アイHLDGS.では、一般財団法人セブン-イレブン記念財団が活動している「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います。

2013年9月には、セブン-イレブン加盟店オーナーや本部社員、セブン&アイHLDGS.のグループ社員75名のボランティアが宮城県気仙沼市唐桑町の「唐桑創生^{からくわそうせい}むら村」で、養殖作業に必要な種ガキの挟み込み、養殖仕掛けのピン通し、養殖用のロープ準備、といった漁師の方が日頃行っている作業をお手伝いしました。



種ガキの挟み込み