



株式会社 **セブン&アイ** HLDGS.

CSR Report 2014

データ集

株式会社セブン&アイ・ホールディングス

Webサイト: <http://www.7andi.com/csr/index.html>

グループ環境関連データ(日本国内)※1※2

課題	単位	2011年度	2012年度	2013年度
CO ₂ 排出量	t-CO ₂	1,947,366	2,441,588	2,744,966
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量	t-CO ₂	1,761,969	2,249,194	2,528,573
店舗運営に伴う電気使用量	GWh	4,176	4,254	4,345
店舗運営に伴う水使用量※3	千m ³	13,708	19,789	21,829

※1 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、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗 7社の合計値。

※2 算出条件は、各事業会社のデータ集に記載している環境関連データをご覧ください。

※3 2011年度は、セブン-イレブン・ジャパン、ヨークマートを除く5社の合計値。

グループ人事関連データ(日本国内)※1

従業員の内訳(2014年2月末)		(人)
正社員※2		26,176
	男性	19,604
	女性	6,572
パートタイマー※3		60,382
新卒採用者数		1,114
	男性	590
	女性	524
中途採用者数		403
再雇用者数※4		347

	2011年度	2012年度	2013年度
正社員平均勤続年数	16年7カ月	16年6カ月	16年1カ月
育児休職取得者数※5 (うち男性、パートタイマー)	546人 (2, 242)	591人 (7, 286)	828人 (4, 334)
介護休職取得者数※5 (うち男性、パートタイマー)	26人(5, 22)	43人(5, 29)	43人(5, 29)
ボランティア休暇取得者数	14人	2人	9人
女性管理職比率※6	17.8%	19.9%	21.4%
障がい者雇用率※7	1.89%	2.05%	2.19%

※1 2013年度は、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、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、セブン銀行の9社合計。2011年度・2012年度は、セブン&アイHLDGS.を除く8社合計。

※2 契約社員と嘱託社員を含みます。

※3 1日8時間換算による月平均人員。

※4 定年再雇用者数。

※5 2013年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※6 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、赤ちゃん本舗、セブン銀行の8社合計。役員を除いた係長級以上の比率。

※7 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。

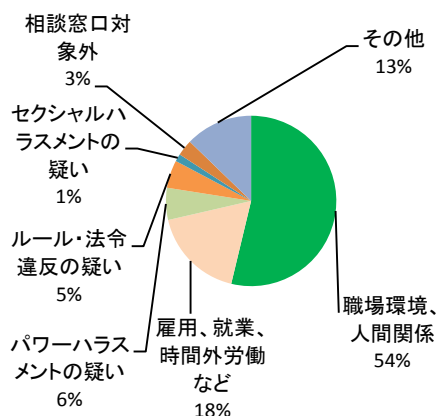
グループ共通従業員相談受付関連データ

セブン&アイHLDGS.では、グループ全体の内部統制の一環として、従業員からの相談・通報窓口(ヘルプライン)を社外の第三者機関に設置しています。

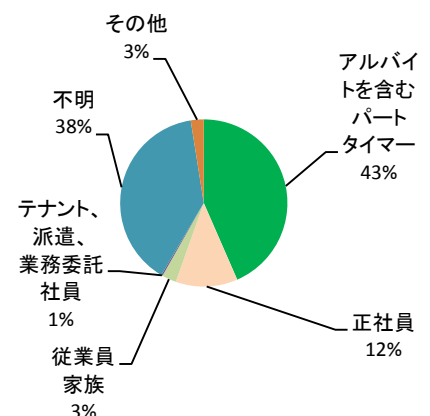
これは、セブン&アイHLDGS.および国内連結子会社の従業員を対象とした制度で、グループ全体で、社会からの信頼を失うような行為の未然防止と早期発見、早期是正、再発防止を図ることを目的としています。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 359件 (前年度比 95%)



相談者の内訳



環境負荷の低減

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
環境負荷の適切な把握	—	—	—	●ISO14001適用範囲の地区事務所への拡大 ●ISO14001定期審査において指摘事項の削減
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入	●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	●チルドケース照明を9,667店でLED化 ●物流の配送車のうち、403台のハイブリッド車両を導入	△	●バックルーム照明を6,000店でLED化 ●物流の配送車のハイブリッド車両を500台まで拡大
廃棄物の削減と循環型社会の構築	●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	●1店舗当たりレジ袋使用量0.94t ●食品廃棄物リサイクル率:50.9%	○	●1店舗当たりレジ袋使用量を継続して2013年度よりも削減 ●食品廃棄物リサイクル率:51.9%以上
環境に配慮した商品の提供	—	—	—	●リサイクルペット容器を利用した商品開発 ●間伐材を利用したカートカン2アイテムの商品化
従業員への意識啓発	●「環境基礎教育」の導入	●グループ共通「環境教育基礎項目」に基づき、新入社員教育を実施	○	●エコ検定合格者数100人以上

環境関連データ

課題	単位	2011年度	2012年度	2013年度
CO ₂ 排出量※1 ※2 ※3	t-CO ₂	1,039,043	1,372,058	1,584,976
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1 ※3	t-CO ₂	897,183(66.4)	1,222,882(85.0)	1,421,084(90.9)
物流に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1 ※4	t-CO ₂	140,121(10.4)	146,581(10.2)	160,893(10.3)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり)※1 ※3	GWh(MWh)	2,285(169)	2,444(169)	2,508(161)
店舗運営に伴う水使用量※1 ※5	千m ³	—	7,811	9,227
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.92	0.94	0.94
廃棄物量(リサイクル率)※6	t(%)	308,724(43.8)	324,753(46.4)	371,344(39.0)
食品廃棄物のリサイクル率※7	%	34.1	48.9	50.9

※1 集計期間は3月～2月。

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

※3 電気使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。

※4 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もなう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。

※5 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。

※6 東京都・京都府など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、※7の基準で算出しました。

※7 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。

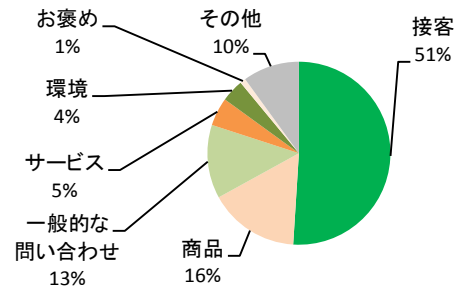
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

・お客様からのお問い合わせやご指摘が増加しています。接客に関するご指摘が最も多くなっており、接客教育の強化が課題です。
 ・マルチコピー機で提供しているサービスや電子マネー・クレジットなどの支払い方法に関するお問い合わせ、ご指摘も増加しています。「レジ接客研修」を通して接客教育を強化することで改善に努めていきます。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 107,604件（前年度比 122%）



2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014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 認定取得をめざして計画的に取り組む	●認定工場数:144工場が取得済み	○	●NDF-HACCP維持審査の評価点向上
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: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	●バリアフリーの導入店舗数:366 店 ●停電時でも最低限の設備が稼働する体制の店舗数:1,579 店	○	●バリアフリーの導入店舗数:350 店 ●停電時でも最低限の設備が稼働する体制の店舗数:約1,600 店
適切な情報提供				
	●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	●食品だけでなく資源や容器に関する情報を充実させるため、「食の安全・安心への取り組み」のWebサイトへの公開は、2014年度中の予定	×	●再生容器や間伐材の有効利用に関する情報をWeb上に公開する
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●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	●総受付件数:107,604 件(122.5%) お客様の声を担当部署にお伝えし、改善を図る	○	●ご要望については、さらに対応力を強化し正しく情報提供を図るとともに、ご指摘については減少を目指す

地域社会との共生

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●移動販売車の台数を全国で100 台、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さらなる追求をする	●移動販売車: 35 台 ●電気自動車:812 台 移動販売車については、基準を見直したため、予定台数には届かず	△	●全国の導入台数は、移動販売車:100 台、電気自動車:1,000 台、電気アシスト自転車:3,000 台を目標として、さらなる近くて便利なお店を追求する
地域活性化への協力				
	●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	●新たに3県と締結し、累計締結数は46自治体。締結済の自治体とも地域の原材料を使用した商品開発を推進し、継続的に取り組む	○	●締結済の自治体との連携をさらに深め、新たな取り組みも検討する。新たな自治体との締結を推進
災害時の支援				
	●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	●新たに秋田県・静岡県・京都市と災害時協力協定を締結	○	●大規模災害発生時の社会的役割をより具体的に提示し、行政機関との効果的な連携を図る
地域防犯対策				
	●地域防犯協議会などとの連携を深めることにより、加盟店の防犯訓練・講習会への参加率 50%を目指す	●6,284 店(42.5%)が防犯訓練・講習会に参加	△	●年齢確認や振り込め詐欺防止など、訓練内容を見直して、参加率 50%以上を目標とする

働きがいのある職場づくり

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
能力向上支援				
	●各種研修の充実(コンプライアンス研修、新任OFC(店舗経営相談員)研修、新任DM研修、直営店全国会議などの拡充)	●コンプライアンス研修(11月実施)、新任OFC研修(毎月)、新任DM研修(年2回)、直営店会議(年4回)を実施	○	●2013年度の検証を踏まえ、それぞれの研修について内容を改善
公正な評価・処遇				
	●立候補者制度応募者数:前年度比120%	●立候補制度応募者数:前年度比96.6%	△	●立候補制度応募者数:2013年度比120%
ワークライフバランスの実現				
	●男性の育児休職取得者:1人以上 ●年2回の連続休暇取得の促進	●男性の育児休職取得者:1人 ●年2回の連続休暇取得の促進実施	○	●男性の育児休職取得者:複数人 ●有給休暇の取得推進
多様な人材の活躍				
	●外国籍社員採用数:30人 ●障がい者採用数:15人 ●女性管理職比率(係長級以上):10%	●外国籍社員採用数:23人 ●障がい者採用数:10人 ●女性管理職比率(係長級以上):31.5%	△	●外国籍社員採用数:20人 ●障がい者採用数:20人 ●女性管理職比率(係長級以上):34%
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	●交通事故・違反件数:前年比5%増 ●労災件数:前年度比10%減	△	●交通事故・違反件数:2013年度比10%減 ●労災件数:2013年度比10%減

人事関連データ

従業員の内訳(2014年2月末)		(人)
正社員※1		6,466
	男性	4,742
	女性	1,724
パートタイマー※2		3,905
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		10,371
新卒採用者数	553(男性267、女性286)	
中途採用者数		343
再雇用者数※3		31

	2011年度	2012年度	2013年度
正社員平均勤続年数	9年7カ月	9年5カ月	9年6カ月
育児休職取得者数(うち男性)※4	65人(0)	49人(1)	130人(0)
正社員介護休職取得者数(うち男性)※4	0人	0人(0)	1(0)
ボランティア休暇取得者数	0人	0人(0)	0人(0)
女性管理職比率※5	28.4%	29.3%	31.5%
障がい者雇用率※6	1.89%	2.05%	2.19%
正社員有給休暇取得率※7	5.7%	8.1%	16.1%
労働災害度数率	0.06	0.04	0.08
労働災害強度率	0.002	0.002	0.001

※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 定年再雇用者数。

※4 2013年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 役員を除いた係長級以上の比率。

※6 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。

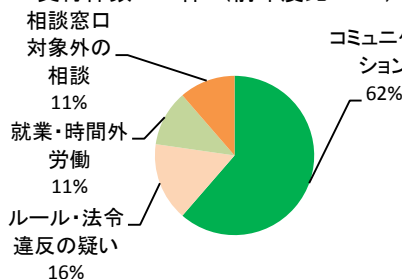
※7 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

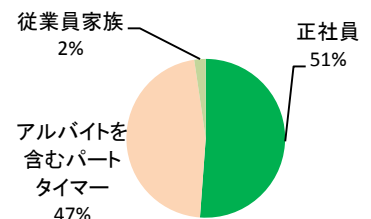
コミュニケーションに関する研修、長時間勤務削減に関する取り組みなどを行い、社員の働く環境が改善されつつあることから通報件数は前年より減少しています。引き続き、社員の働く環境が良くなるよう、取り組みを強化していきます。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 44件 (前年度比 92%)



相談者の内訳



環境負荷の低減

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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) 	<ul style="list-style-type: none"> ●LED導入店舗:140店舗 ●1店舗当たり250千km(既存センターは6%削減、冷凍センター開設で13千km増加) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●LED導入店舗:176店舗 ●1店舗当たりの配送距離を247千km(2013年度比1%削減)
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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% 	<ul style="list-style-type: none"> ●食品廃棄物のリサイクル率:47.5% リサイクル実施店舗数:98店舗 ●2014年2月度レジ袋辞退率:68.8% 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●食品廃棄物のリサイクル率:50% リサイクル実施店舗数:100店舗
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> ●セブン&アイHLDGS.環境部会と連携し、環境基礎教育を導入 	<ul style="list-style-type: none"> ●階層別研修の中で、環境基礎教育を導入 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●グループと連携し、エコ検定の受験を促進

環境関連データ

課題	単位	2011年度	2012年度	2013年度
CO ₂ 排出量※1	t-CO ₂	466,187※2	533,110	572,247
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(環境負荷指標※3)	t-CO ₂ (t-CO ₂ /100万㎡×千h)	439,934※2(94)	507,499(103)	545,989(108)
配送車両に伴うCO ₂ 排出量	t-CO ₂	24,070※2	23,340	23,904
店舗運営に伴う電気使用量	GWh (MWh)	943※2	853	884
店舗運営に伴う水使用量	千m ³	7,684※2	5,793	6,582
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t (%)	2,725(43.3)	2,274(47.6)	1,321(67.5)
廃棄物量(リサイクル率)※5	t (%)	129,375(66.2)	132,051(66.3)	130,816(66.0)
食品廃棄物のリサイクル率※5	%	39.4	45.2	47.5

※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3月～2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年度分以降は新規の算定マニュアルに沿って報告しています。

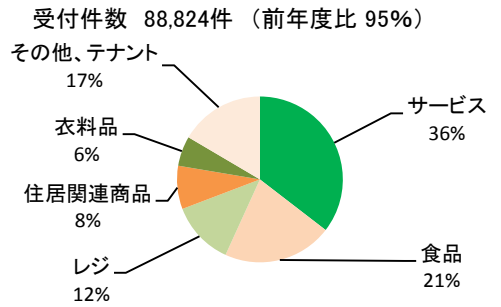
※5 集計期間は4月～3月。

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

お客様の声承り件数は、店舗承りが前年度比93%、本部承りは前年度比99%となり、合計で前年度比95%の実績で減少している。また、36%の構成があるサービス苦情前年度比95%に減少した。

2013年度相談内容の内訳



2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 10月に接客に必要な商品知識などをまとめた「商品知識ハンドブック」を発行 2011年度に続き、製品安全対策優良企業表彰「経済産業大臣賞」を受賞 	○	<ul style="list-style-type: none"> 行政と連携し、委員として公的品質基準の策定に参加 社内各部と品質改善に向けた連携を強化 セブン&アイHLDGS.QCプロジェクトの情報共有強化
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> 「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 	<ul style="list-style-type: none"> 「首都直下型地震対策」の被害想定などの見直し実施 「富士山噴火対策書」の改定と関連部門への説明会実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> 「首都直下型地震」以外の災害対策書の見直し(被害想定、組織体制など)
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> A評価: 90.73% (5.27ポイント悪化) B評価: 8.71% (4.71ポイント悪化) C評価: 0.56% (0.56ポイント悪化) 	△	<ul style="list-style-type: none"> 適切な表示が行われるように衣料・住居・食品担当マネジャー会議で、不適正な表示の実例を挙げて教育を実施し、A評価の構成をあげる
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> 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で積極的に共有し、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 	<ul style="list-style-type: none"> サービス苦情の件数: 前年度比95%に減少 お褒めの言葉件数: 前年度比87%に減少 	△	<ul style="list-style-type: none"> 承り件数の多い重点20店舗を重点店とし、原因分析と再発防止に取り組む。特にサービス苦情の削減を目指す。 いただいたお褒めの言葉の掲示や朝礼・昼礼での紹介を通じて全従業員に共有し、モチベーションアップを図る

地域社会との共生

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者の方の日常生活の不便を解消できる商品の開発 	<ul style="list-style-type: none"> 家庭用乾燥機対応の肌着など約100アイテムを新規に開発 	○	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者の生活をもっと楽しく、便利にする商品の開発と地域の高齢者から信頼される販売員の育成
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 長野県と具体的に物資供給の協定締結を推進(2014年3月に締結) 警察署2署、消防署1署と物資協定を締結 	○	<ul style="list-style-type: none"> 新潟県、広島県・兵庫県・岡山県など、引き続き行政との災害時の支援協定の締結を進める 過去に締結した協定内容を実勢に合わせて見直しを実施

働きがいのある職場づくり

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●新任役職者の研修で、従来の座学に加えモデル店を使って、実際の仕事の手順や売り場づくりの基準を体感できるカリキュラムを実施 ●財務、マーケティングのビジネスセミナーを開催。参加者延べ125人 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●着任時だけでなく、3か月後、1年後といったフォロー研修を強化し一定レベル以上の業務が遂行できるよう仕組化
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●研修74回、参加延べ4,424人 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●人権尊重、ノーマライゼーション推進の視点に立ち、多くの具体例を示すことに加え、実践形式を取り入れた研修を行い、職場での周知、一人ひとりの理解につなげる
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> ●特に休業労災の発生件数を削減 	<ul style="list-style-type: none"> ●休業労災発生件数:前年度比80% 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●労災発生件数、特に休業労災件数の削減 ●メンタルヘルス研修の推進

人事関連データ

従業員の内訳(2014年2月末)		(人)
正社員※1		8,161
	男性	6,156
	女性	2,005
パートタイマー※2		26,372
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		34,533
新卒採用者数	115(男性61、女性54)	
中途採用者数		4
再雇用者数※3		144

	2011年度	2012年度	2013年度
正社員平均勤続年数	20年0カ月	20年4カ月	21年0カ月
育児休業取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	192人(0、97)	194人(0、100)	198人(0、27)
介護休業取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	8人(1、7)	22人(0、18)	20人(1、16)
ボランティア休暇取得者数	14人	2人	9人
女性管理職比率※5	14.3%	18.0%	20.8%
障がい者雇用率※6	1.89%	2.05%	2.19%
正社員有給休暇取得率※7	11.2%	11.4%	11.3%
労働災害度数率	1.67	1.81	2.35
労働災害強度率	0.03	0.03	0.05

※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 定年再雇用者数。

※4 2013年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 役員を除いた係長級以上の比率。

※6 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、メルベ(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。

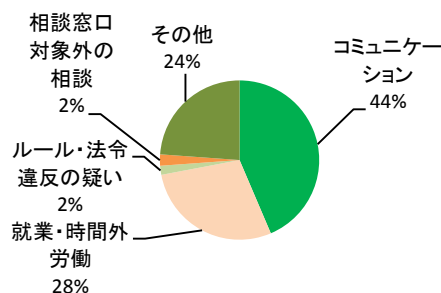
※7 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

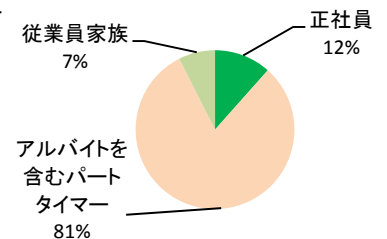
コミュニケーションに関する相談は2012年度に比較して減少したものの、全体の44%を占めている。引き続き、新任役職者研修などにおいて、ヘルプラインで受け付けた具体的な相談なども使いながら、コミュニケーションの大切さや部下との接し方について啓発を行っていく。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 215件(前年度比98%)



相談者の内訳



環境負荷の低減

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001 更新審査の受審と更新	●ISO14001更新審査にて、不適合事項0件で登録を更新	○	●ISO14001定期審査にて、不適合事項0件、推奨項目拡大
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照明の導入拡大	●CO ₂ 排出量:4.9%増加 (排出係数大幅に増加によるもの。原油換算使用量では3.1%削減) ●改装や老朽化に伴う照明交換時にLED照明を採用	△	●エネルギー原油換算使用量を1%削減 ●LED照明の導入拡大継続
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:52.0% ●廃棄物リサイクル率:61.0%	●食品廃棄物リサイクル率:54.4% ●廃棄物リサイクル率:62.0%	○	●食品廃棄物リサイクル率:55.0% ●廃棄物リサイクル率:62.5%
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、1,300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	●グリーティングカードを用意するなど、グリーンラッピングを推進し、1,500本を植樹 ●植樹先:「甲斐善光寺の森(670本)」と「岩手県宮古市(830本)」	○	●植樹:1,600本
環境に配慮した商品の提供				
	●環境商品の提案を継続	●新規環境商品を14品目選定、合計101品目	○	●環境商品選定基準の見直しによる環境商品拡大、新規選定30品目
従業員への意識啓発				
	●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e-ラーニング全従業員受講 ●全従業員対象の節電応援キャンペーンを開催、各家庭で夏期(7月~9月)電力使用量を前年より削減することに挑戦(達成報告29人)	○	●環境e-ラーニング全従業員受講 ●全従業員を対象とした「節電応援キャンペーン」を継続実施、達成報告60人

環境関連データ

課題	単位	2011年度	2012年度	2013年度
店舗数	店舗	26	24	24
CO ₂ 排出量※1 ※2	t-CO ₂	173,868	188,486	197,747
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量※2	t-CO ₂	173,365	187,831	196,992
店舗運営にともなう電気使用量※2	GWh	376	357	346
店舗運営にともなう水使用量※2 ※3	千m ³	2,704	2,438	2,354
容器包装使用量	t	1,675	1,623	1,493
廃棄物量(リサイクル率)	t (%)	32,749 (61.2)	32,020 (60.6)	30,981 (62.0)
食品廃棄物のリサイクル率	%	51.2	50.3	54.4

※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年度分及び2013年度分の報告対象範囲にあわせて、2011年度の数値も遡って算出し直しました。

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年度分及び2013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。

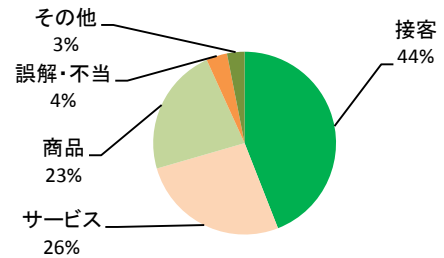
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

2013年度「お客様の声」から各売場固有の原因/課題を分析/抽出し、お客様の不満の解消と顧客ニーズを営業施策に反映するための活動を推進してきました。また、従業員の共通目標とすべきお客様に喜んでいただいた事例は、社内報に掲載。2014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。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 11,905件（前年度比 95.2%）



2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●店長を中心とした店幹部による厨房点検の実施 ●衣料・雑貨領域のプライベートブランド(PB)商品を対象に検品体制を強化と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 	<ul style="list-style-type: none"> ●全店で月1回以上、店幹部による厨房点検を実施 ●衣料・雑貨領域のPB商品を対象にした納品前検品を93回実施(前年+34回)と、eラーニングシステムを2,095人が受講終了 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●法令を遵守した適切な食品表示の実施 ●衣料・雑貨領域のPB商品を対象に検品体制を強化 ●eラーニング他、教育カリキュラムのレベルアップ
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> ●売場改装時に設備を導入 	<ul style="list-style-type: none"> ●バリアフリーのトイレを新設(そごう広島店) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●車椅子利用者用の段差解消エレベーター設置 ●出入口へ自動扉設置
適切な情報提供				
	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ●専門機関と提携した食品表示および衣料・雑貨領域のPB商品表示点検の実施
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様のご要望分析により売場別の課題を発見、営業施策に反映する活動をさらに推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様に喜んで頂くための改善活動が各売場で定着 ●社内報に「お客様からのお褒めの言葉」とお褒めを頂いた従業員の取り組みを掲載 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様のご要望分析を活用し、従業員のさらなる「お客様意識」向上を推進 ●お客様からのご不満の声削減(6,488件以下)

地域社会との共生

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> ●プレマステーション、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基にした商品の開発 ●専門販売員の新規育成 ●こども靴下取り足数:90,000足 	<ul style="list-style-type: none"> ●ベビーマッサージ、孫育て講座など、30回以上実施 ●授乳ケープ、ケールキンスなど7つ商品を開発 ●専門販売員新規育成(シューフィッター18人、シュートバイザー17人、利き酒師5人) ●こども靴下取り足数:85,562足 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●プレマステーション、カウンターの継続と親子で楽しめる講座、イベントの開催継続 ●助産師に寄せられた声を基にした商品の開発継続 ●専門販売員のさらなる新規育成(シューフィッター18人、シュートバイザー17人他) ●こども靴下取り足数:90,000足
地域活性化への協力				
	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と密着したイベントなどの拡大 ●秋田県と包括連携協定を締結 	<ul style="list-style-type: none"> ●グリーンカーテンプロジェクト・打ち水大作戦などの地域連動イベントを開催 ●秋田県と包括連携協定を締結 ●秋田県と連携し観光客誘致キャンペーンを店頭支援、地場産品・秋田みやげ拡販 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と密着したイベントを継続実施
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●豊島区と「帰宅困難者対策の連携協力に関する協定」を締結、「一時待機場所」等の役割を明確化 ●埼玉県と「災害時の物資供給に関する協定」を締結 ●首都圏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、発災時連携体制等を確認 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●地震災害時「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 ●「防災フェア」等の開催を通じた、防災への意識啓発活動推進 ●神戸市と「災害時の物資提供協定」締結
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力 	<ul style="list-style-type: none"> ●「帰宅困難者受入訓練」等、地域で開催された防災訓練や防犯パトロール等へ参加 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力

働きがいのある職場づくり

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
能力向上支援				
	●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、キャリアアップ講座に年間3,000人新規受講	●新規受講者数:3,548人	○	●個々人の基礎能力向上及び専門資格取得拡大に向けた施策の構築・実施により、キャリアアップ講座に年間3,000人新規受講
ワークライフバランスの実現				
	●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)	●次世代法に基づく一般事業主行動計画の達成を受け、子育てサポート企業としての認定を申請(くるみんマーク取得)	○	●くるみんマークの取得 ●雇用区分に関わらない育児支援制度の充実・拡大 ●育児休職者への情報共有によるサポート強化
多様な人材の活躍				
	●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) ●女性管理職比率(課長級以上):10%	●契約社員からの正社員登用数:4人 ●専門人材の中途採用数:5人 ●女性管理職比率(課長級以上):10.8%	○	●契約社員からの正社員登用数:17人 ●専門人材の中途採用数:5人 ●女性管理職比率(課長級以上):
労働安全衛生への配慮				
	●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)	●メンタルヘルス現場サポート体制によりメンタル休職者は前年度比約6割に減少	○	●本部を含めた健康管理体制の充実 ●メンタルヘルスマネジメント教育によるメンタル休職者発生率の減少

人事関連データ

従業員の内訳(2014年2月末)		(人)
正社員※1		4,516
	男性	3,168
	女性	1,348
パートタイマー※2		3,942
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		8,458
新卒採用者数	39(男性 24、女性 15)	
中途採用者数		5
再雇用者数※3		83

	2011年度	2012年度	2013年度
正社員平均勤続年数	20年9カ月	21年0カ月	22年0カ月
育児休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	89人(0、12)	148人(2、54)	213人(1、92)
介護休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	4人(1、4)	13人(5、3)	9人(0、5)
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※5	19.3%	19.8%	20.7%
障がい者雇用率※6	1.89%	2.00%	2.04%
正社員有給休暇取得率※7	11.4%	6.6%	14.0%
労働災害度数率	0.59	0.30	0.29
労働災害強度率	0.01	0.00	0.003

※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 定年再雇用者数。

※4 2013年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 役員を除いた係長級以上の比率。

※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

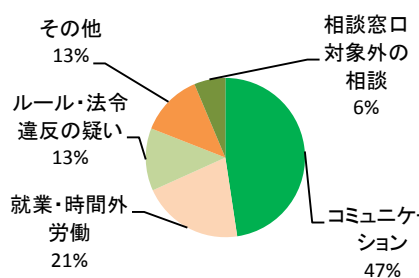
※7 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

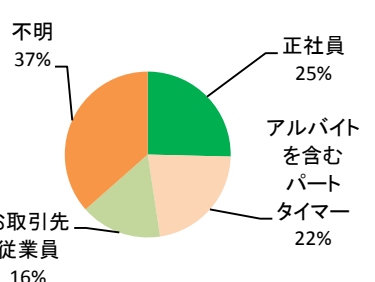
組織内における双方向コミュニケーションが十分行われていないことに起因する相談が多くあったため、引き続き、現場におけるコミュニケーションの重要性を、現場責任者をはじめとするメンバー対象に指導していきます。
コンプライアンスに関わる情報は、営業現場と共有することで事故事件の予防・再発防止につなげていきます。また、現場のマネジャーに対し、ハラスメント・時間管理の問題を主としたコンプライアンス研修を重点的に実施しました。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 63件 (前年度比 93%)



相談者の内訳



株式会社ヨークベニマル

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

2013年度末の店舗数: 193店舗

環境負荷の低減

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●計画的で効率的な節電基準の運用改善を推進 ●空調更新時の電気式への切り替え(重油⇒電気) ●高効率照明器具への変更 	<ul style="list-style-type: none"> ●電力使用量:前年度比102.6% ●新店にオール電化店舗を拡大 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●BEMS管理システムを活用した使用量削減 ●高効率照明(LED)への変更をすすめる

環境関連データ

課題	単位	2011年度	2012年度	2013年度
CO ₂ 排出量※1	t-CO ₂	130,307※2	179,479	207,704
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量(1店舗当たり)	t-CO ₂	116,011 (659)※2	165,186 (898)	185,128 (959)
配送車両にともなうCO ₂ 排出量	t-CO ₂	9,169※2.3	14,294	14,781
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	280※2	301	309
店舗運営にともなう水使用量	千m ³	1,004※2	1,028	1,039
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)※3	t (%)	370 (70.8)	392 (70.2)	364 (69.9)
廃棄物量(リサイクル率)	t (%)	41,372 (47.5)	41,997 (50.3)	42,760 (51.1)
食品廃棄物のリサイクル率※4	%	24.0	30.2	35.7

※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3月～2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年度分以降は新規の算定マニュアルに沿って報告しています。

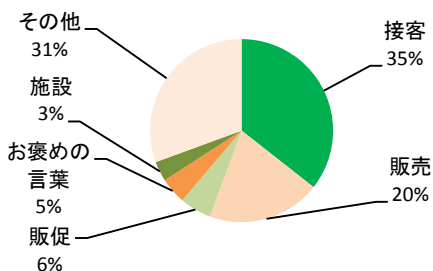
安全・安心な商品とサービスの提供

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。店舗と本部が連携をとり、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。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 2,742件 (前年度比 100.4%)



2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●三ツ星野菜の販売金額:前年度比 130.3% ●地場野菜の販売金額:前年度比 114.5% 	<ul style="list-style-type: none"> ●三ツ星野菜の販売金額:前年度比 120.0% ●地場野菜の販売金額:前年度比 124.5% 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●三ツ星野菜の販売金額:2013年度比109.6%を目指す ●地場野菜の販売金額:2013年度比110.0%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継続拡大	●99店舗(2014年2月末現在)	○	●2014年度以後も拡大を継続

地域社会との共生

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014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」の継続実施、協力者数:500人	●協力者547人(2013年9月7日実施)	○	●献血活動「ハートフルサタデー」の継続
地域活性化への協力				
	●地域と店との交流イベント「誕生祭」開催の継続実施	●各店にて「誕生祭」を実施	○	●2014年度も継続して「誕生祭」を実施
災害時の支援				
	●地域包括連携協定の締結など、要請があった自治体への協力	●2013年度末26自治体	○	●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	●「こども110番の店」活動を推進	○	●2014年度も継続して「こども110番の店」活動を実施

働きがいのある職場づくり

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
能力向上支援				
	●目標設定カルテに基づいたOJT教育のさらなる定着・推進による、全社診断値の改善	●全社カルテ診断値 ・技術編 :2.40(昨年度 2.41) ・マネジメント編:2.97(昨年度 2.97)	△	●目標設定カルテに基づいたOJT教育のさらなる定着・推進による、全社診断値の改善
ワークライフバランスの実現				
	●育児休職制度の正社員を含めた取得者の拡大 ●男性の育児休職取得	●育児休職取得者数:89人 ●男性の育児休職取得者:0人	△	●育児休職制度の正社員を含めた取得者の拡大 ●男性の育児休職取得
多様な人材の活躍				
	●障がい者雇用率:2.00% ●女性管理職比率(執行役員～部長級):10% ●女性管理者の定着を目的とした研修会の実施	●障がい者雇用率:2.06% ●女性管理職(執行役員～部長級):8人 比率:2.5% ●女性管理者研修実施回数:2回	△	●法定雇用率の維持 ●女性管理職比率(執行役員～部長級):10% ●女性管理者の定着を目的とした研修会の実施
労働安全衛生への配慮				
	●年間労災発生件数:前年度比10%削減	●年間労災発生件数:352件(前年度比105%)	×	●年間労災発生件数:2013年度比10%削減

人事関連データ

従業員の内訳(2014年2月末)		(人)
正社員※1		2,609
	男性	2,339
	女性	270
パートタイマー※2		10,261
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		12,870
新卒採用者数	153(男性 110、女性 43)	
中途採用者数		0
再雇用者数※3		17

※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 定年再雇用者数。

※4 2013年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 役員を除いた係長級以上の比率。

※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

※7 前年度繰越分は含まない。

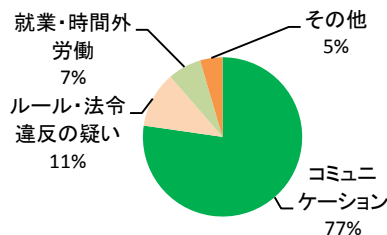
	2011年度	2012年度	2013年度
正社員平均勤続年数	14年7カ月	15年3カ月	14年6カ月
育児休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	47人(1、40)	63人(1、55)	89人(0、88)
介護休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	6人(3、3)	4人(0、4)	6人(2、5)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率※5	23.8%	25.1%	24.6%
障がい者雇用率※6	1.90%	1.96%	2.06%
正社員有給休暇取得率※7	8.8%	9.2%	11.0%
労働災害度数率	2.94	2.27	4.09
労働災害強度率	0.03	0.10	0.10

従業員相談受付関連データ

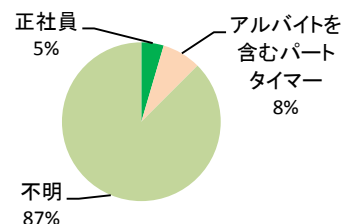
従業員向けに、相談窓口を設置しています。社内の職場環境に関する悩みごとや、不正に対する調査依頼など、従業員の声を受け付けて、よりよい職場環境にしていくためのきっかけとなるよう、努めています。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 88件 (前年度比 116%)



相談者の内訳



株式会社ヨークマート

Webサイト: <http://www.yorkmart.com/company/preservation/>

2013年度末の店舗数: 74店舗

環境負荷の低減

2013年度の活動実績と2014年度の目標

課題	2013年度の実績	2014年度の目標
環境負荷の適切な把握		
	<ul style="list-style-type: none"> ● デマンド監視装置(既存店) + 新店BEMSによる電気使用量のリアルタイム把握 	<ul style="list-style-type: none"> ● 東電請求の本部一本化(帳票の一元管理) ● 新店BEMS導入
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入		
	<ul style="list-style-type: none"> ● 売場空調機の更新(10店舗) ● 新店設備の高効率化(100%LED化、R410Aスクロール型冷凍機の導入) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 既存店売場照明のLED化(30店舗) ● 冷凍多段ケースのリーチイン
廃棄物の削減と循環型社会の構築		
	<ul style="list-style-type: none"> ● 食品廃棄物のリサイクル率: 49.4% ● レジ袋辞退率: 42.3%(2012年度) → 45.8% 	<ul style="list-style-type: none"> ● 食品廃棄物の発生量削減、リサイクル率: 51% ● レジ袋辞退率: 55%
従業員への意識啓発		
		<ul style="list-style-type: none"> ● CSRリーフレットの発行

環境関連データ

課題	単位	2011年度	2012年度	2013年度
CO ₂ 排出量※1	t-CO ₂		52,301	61,522
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量(1店舗当たり)	t-CO ₂	39,760(527)	52,259(697)	61,474(809)
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	103	110	115
店舗運営にともなう水使用量	千m ³		534	543
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t (%)	197(41.5)	205(42.3)	209(45.8)
廃棄物量(リサイクル率)	t (%)	17,377(65.7)	19,511(63.2)	20,799(65.2)
食品廃棄物のリサイクル率	%	51.6	51.3	49.4

※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。

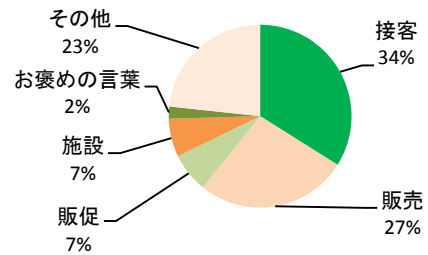
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

2013年度のフリーダイヤル受付は930件。お客様の声をいただいた課題発生原因は、接客に関するものが34%、販売に関するものが27%を占めております。発生原因を分析し、改善に努めていきます。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 930件（前年度比 98%）



2013年度の活動実績と2014年度の目標

課題	2013年度の実績	2014年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ●店長・売場責任者への教育強化（衛生、産地表示、アレルギー表示、優良誤認など） ●店コンプライアンスチームの活動強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●店コンプライアンスチームの活動強化
安心して利用できる店舗・設備の整備	<ul style="list-style-type: none"> ●バリアフリー新法認定店舗数: 23店舗 	<ul style="list-style-type: none"> ●バリアフリー新法認定店舗: 26店舗
適切な情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ●監査、本部QC担当者による店舗調査と、店長会議、マネジャー会議を通して情報共有 	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗調査と情報共有の継続 ●店舗自主点検の仕組み強化
お客様の声への誠実な対応(体制)	<ul style="list-style-type: none"> ●フリーダイヤル、お客様の声ボックスの設置 ●お客様の声: 930件(前年度比98%) 	<ul style="list-style-type: none"> ●フリーダイヤル、お客様の声ボックスの設置 ●課題分析による対応強化

地域社会との共生

2013年度の活動実績と2014年度の目標

課題	2013年度の実績	2014年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> ●リチャレンジプラン制度の利用促進 <ul style="list-style-type: none"> ・6人利用し復職 ・利用者によるコミュニティの実施(四半期1回) 	<ul style="list-style-type: none"> ●リチャレンジプラン制度利用者から管理職への積極的登用のためのオペレーション改革と周りの理解と啓発実施
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> ●小中学生の職場見学、職業体験受け入れ: 延べ7000人 	<ul style="list-style-type: none"> ●小中学生の職場見学、職業体験受け入れの継続 ●CSRリーフレットの活用

働きがいのある職場づくり

2013年度の活動実績と2014年度の目標

課題	2013年度の実績	2014年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> ●階層別による技術トレーナーからのOFF-JT また現在の業務の内容を理解し上長と確認出来る教育ツール「目標設定カルテ」を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●新規入社時教育の徹底 分かりやすいDVDの改訂、教育ツールの整備と受け入れの環境の整備
ワークライフバランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> ●総労働時間の削減 残業月平均30時間、年間休日100% 未消化 	<ul style="list-style-type: none"> ●総労働時間の削減 残業10%削減、年間休日100%取得
多様な人材の活躍	<ul style="list-style-type: none"> ●パートナー役職者登用: 29人 ●エキスパート社員から正社員登用: 21人 ●女性管理職比率(係長級以上): 28.0% ●女性店長の積極的登用: 4人 	<ul style="list-style-type: none"> ●パートナー役職者登用: 45人 ●エキスパート社員から正社員登用: 10人以上 ●女性管理職比率(係長級以上): 29.0% ●管理者教育の推進、女性店長への登用: 2人
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ●労働災害 度数率: 4.49 強度率: 0.07 	<ul style="list-style-type: none"> ●労災発生の削減 発生原因と対策を周知 休業発生労災の削減

人事関連データ

従業員の内訳(2014年2月末)		(人)
正社員※1		1,385
	男性	1,032
	女性	353
パートタイマー※2		4,024
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		5,409
新卒採用者数	107(男性 70、女性 37)	
中途採用者数		3
再雇用者数※3		6

	2011年度	2012年度	2013年度
正社員平均勤続年数	14年8カ月	14年8カ月	14年0カ月
育児休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	15(0、0)	21(0、8)	30(0、14)
介護休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	0(0、0)	0(0、0)	1(1、0)
ボランティア休暇取得者数	0	0	0
女性管理職比率※5	21.9%	25.5%	28.0%
障がい者雇用率※6	1.82%	1.84%	1.94%
正社員有給休暇取得率※7	12.4%	6.7%	8.2%
労働災害度数率	1.13	3.25	4.49
労働災害強度率	0.04	0.05	0.07

※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 定年再雇用者数。

※4 2013年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 役員を除いた係長級以上の比率。

※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

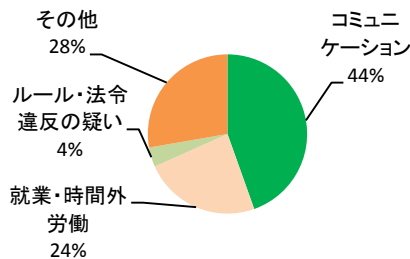
※7 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

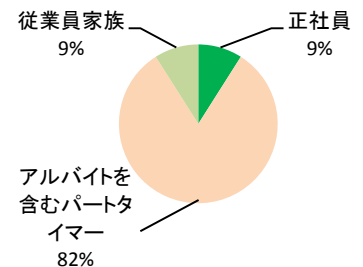
人間関係の相談が多く、パートナー社員からの通報が増加傾向にあります。多くはコミュニケーション不足に起因しております。研修や会議を通じて、理念教育やコミュニケーション能力の向上を図っていきます。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 100件 (前年度比 132%)



相談者の内訳



株式会社セブン&アイ・フードシステムズ

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

2013年度末の店舗数: 840店舗

環境負荷の低減

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014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:122店舗、CO ₂ の排出削減量:268トン	●LED電球導入の店舗:120店舗、CO ₂ の排出削減量:426トン	△	●LED電球導入の店舗:280店舗、CO ₂ の排出削減量:491トン
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●現在デニーズ店舗を中心に96店舗実施している生ごみリサイクルを100店舗に拡大	●店舗数は平行だが、分別、マニフェスト電子化など管理改善は進化した	△	●リサイクル実施店舗100店舗への拡大とリサイクル率向上
従業員への意識啓発				
	●環境月間における全従業員に対する啓発と地方自治体と連携した環境意識の啓発 ●省エネに関する資料を店舗に年6回配布	●グループ環境月間の発信・周知・啓発 ●省エネ資料配布実施	○	●環境社会検定受験推進による環境意識啓発と知識習得(100人受験目標)

環境関連データ

課題	単位	2011年度	2012年度	2013年度
CO ₂ 排出量※1	t-CO ₂	83,147※2	96,117	100,120
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量	t-CO ₂	80,927※2	93,811	97,766
配送車両にともなうCO ₂ 排出量※3	t-CO ₂	2,091※2	2,155	2,170
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	156※2	152	148
店舗運営にともなう水使用量	千m ³	2,272※2	2,141	2,045
廃棄物量(リサイクル率)	t (%)	11,013 (24.4)	10,058 (25.4)	10,624(26.0)
食品廃棄物のリサイクル率	%	33.0	40.5	43.3

※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3月~2月。

※3 デニーズ単体の数値。

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年度分以降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

苦情件数 3,214件⇒2,937件(277件減、前年度比91.4%)

お褒め件数 666件⇒963件(297件増、前年度比144.6%)

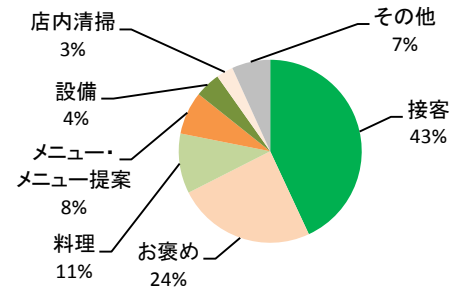
「基本の徹底」を推進する中で、調理・サービスともに苦情が減少し、お褒めが大きく増加しました。

今後も、店舗OJTを教育の中心としつつ、OFF-JTにおいても「挨拶研修」

「コミュニケーション研修」「心の研修」を取り入れ、お客様満足の向上に努めていきます。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 3,900件 (前年度比 100.5%)



2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ●「取引条件書」の遂行確認の継続実施 ●工場への品質管理体制視察：延べ約500回 	<ul style="list-style-type: none"> ●「取引条件書」の遂行確認に関しては問題なく実施。 ●工場の品質管理体制の視察は、質を重視しつつ約400回実施。 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●「取引条件書」の内容の進化とシステム化 ●工場管理確認体制の強化(質を重視)
適切な情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ●アレルギー物質使用状況検索サービスの継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●アレルギー物質使用状況検索サービスの継続実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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)	<ul style="list-style-type: none"> ●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、改善を促すことで、苦情を半減、お褒めを倍増させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ●基本の徹底を営業の柱とした店舗運営の結果、苦情は1割減、お褒めは5割増となり一定の成果は出たが、目標には届かず 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●「基本の徹底」を継続し、お客様からの情報を共有。改善を進め、苦情半減、お褒め倍増を目指す。

地域社会との共生

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●職場体験の意義を啓発のため優秀実施店舗を表彰 ●店舗用の資料を作成し受け入れ体制整備 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●職場体験者の食事など受け入れの体制をさらに整備、受け入れの促進を図る
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●特に生鮮野菜は状況によって産地を変更する産地リレーの取り組みを実施 ●自治体からの要請により食品ロス、公害、子育て支援、東日本大震災への復興支援を行った ●美建彩々と称した美と健康をテーマにした、サーモン、ユウグレナ、アサイーなど健康食品を取り入れたメニューを開発 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●産地リレーを継続実施し、安全でおいしい野菜の安定調達 ●地域ごとの活動情報を収集し、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	<ul style="list-style-type: none"> ●各店舗の属する地方自治体からの災害時の受入れ要請に対し積極的に検討する 	<ul style="list-style-type: none"> ●関西広域連合及び九都県市との協定に基づき災害時の受入れ要請に対し、積極的な受入れ体制を保つ 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●継続して、各店舗の属する地方自治体からの災害時の受入れ要請を積極的に受け入れる

働きがいのある職場づくり

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
能力向上支援				
	●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	●2013年4月よりコミュニケーション研修開催 ●コミュニケーションカルテの活用浸透を図る	△	●心の教育、技術教育、マネジメント教育を教育の3本柱とする ●経営理念浸透を図るためクレドカードの製作と活用を進める
公正な評価・処遇				
	●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	●2014年人事制度改定に向けた準備 ●契約更新期間の仕事ぶりを、更新時に面談し公正な評価に結び付けた	○	●2014年7月から人事制度改定し公正な評価を実施
ワークライフバランスの実現				
	●グループの就業目標の徹底(残業時間削減、有給休暇取得促進)	●有給休暇の取得日数は改善 ●残業時間については改善傾向、さらに取り組みを深化させた	△	●月間残業時間一人平均20時間未満
多様な人材の活躍				
	●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	●2014年6月より契約社員制度新設に向けた準備を実施	○	●店舗採用促進に向け、短時間採用の見直し、従業員紹介制度の拡充を進める。 ●パートタイマーの契約社員群転換: 30人 ●女性管理職比率: 課長級以上 10%、係長級以上 13%
労働安全衛生への配慮				
	●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	●労働環境改善に向け、就業上の問題ある社員に対しアラーム発信。本部社員の店舗応援を含め体制フォロー。 ●深夜勤務者健康診断受診を促進。	○	●熱中症やノロウイルスなど、他部署と連携を持ち未然防止を図る。 ●深夜帯従事者の年2回健康診断の受診率向上を図る。

人事関連データ

従業員の内訳(2014年2月末)		(人)
正社員※1		1,286
	男性	1,097
	女性	189
パートタイマー※2		9,975
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		11,261
新卒採用者数	74(男性 37、女性 37)	
中途採用者数		28
再雇用者数※3		11

	2011年度	2012年度	2013年度
正社員平均勤続年数	14年2カ月	14年3カ月	14年1カ月
育児休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	67人(0、53)	39人(0、32)	66(0、62)
介護休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	0人	0人	0人
ボランティア休暇取得者数	0人	0人	0人
女性管理職比率※5	6.4%	7.1%	7.0%
障がい者雇用率※6	1.89%	2.05%	2.19%
正社員有給休暇取得率※7	9.8%	10.8%	7.7%
労働災害度数率	1.28	1.41	1.11
労働災害強度率	0.02	0.03	0.03

※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 定年再雇用者数。

※4 2013年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 役員を除いた係長級以上の比率。

※6 年度の値は翌年度の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。

※7 前年度繰越分は含まない。

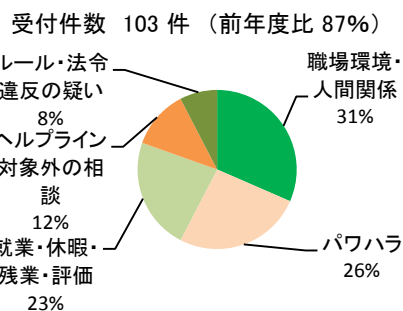
従業員相談受付関連データ

総受付数は昨年の119件から13%減少し103件となりました。

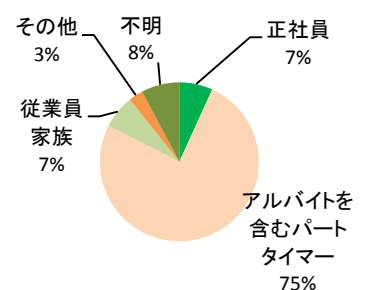
2014年度も相談受付内容の傾向を踏まえて、コンプライアンス意識の向上、ダイバーシティ概念の啓発を盛り込んだCSR研修を全事業部に対し実施。

働きやすい職場作りにつながる啓発教育を実施します。

2013年度相談内容の内訳



相談者の内訳



環境負荷の低減

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●CO₂排出量の削減 ●LED照明の導入促進 ●節電施策の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●ガスエンジン・ヒートポンプ・エアコン 室外機7台のオーバーホールを実施(約0.2kl削減) ●8店舗へLED照明導入(約161kl削減) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●冷温水発生機2台をリニューアルする(約4.3kl削減予定) ●更に19店舗へLED照明導入(約420.8kl削減予定)
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> ●エコ割引利用率(レジ袋辞退率)を上げる取り組みを実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●エコ割引利用率:4.0%⇒7.9%に上昇 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●レジ袋辞退率:9~10%
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> ●6月の環境月間に「アカチャンホンポ ECO ACTION」を実施。お客様に向けて「エコ割引」をPR強化活動を行いながら、店舗や個人でも「エコ」に対する意識向上を啓発 ●CSRに関する取り組みレポートを年に1回発行 	<ul style="list-style-type: none"> ●6月のエコ割引利用率が8.3%となり、年間で最高利用率となる。従業員アンケートにおいても、この活動で85%以上の人が環境月間を認識・意識でき、約90%の人が個人的なエコの取り組みを実施したと回答 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●6月に昨年同様の「アカチャンホンポ ECO ACTION」を実施。8.1%と昨年より下がるも他月に比べ利用率増となる結果 ●グループ連携で「環境基礎教育」を新入社員研修に盛り込み意識向上を目指す

環境関連データ

課題	単位	2011年度	2012年度	2013年度
CO ₂ 排出量※1※2	t-CO ₂	15,131	20,037	20,650
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※2	t-CO ₂	14,902(155)	19,726(207)	20,140(217)
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	33	38	35
店舗運営にともなう水使用量	千m ³	44	44	39
レジ袋辞退率	%		4.0%	7.9%

※1 店舗運営・本社のエネルギー使用に由来するCO₂ 排出量。

※2 2013年度、前年比較で排出量が増えているのは、CO₂排出係数(毎年各電力会社が指定する係数)が大幅に上がったため。

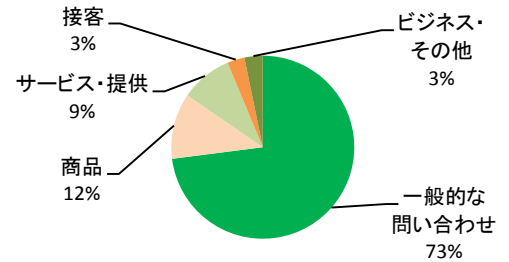
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

「年中無休、無料通話ダイヤルのお客様相談窓口」として、お客様からのご要望、ご意見、お問い合わせなどを承り、迅速かつ誠実に対応しています。はじめてご利用いただくお客様が多いため、わからないこと、不安なことをたくさん抱えておられます。その気持ちを少しでも和らげることができるよう丁寧な対応を心がけています。2013年度から、新たなシステムを導入し、お客様相談窓口と関係各部署や店舗との連携がよりスムーズになりました。また、お客様相談部から店舗スタッフへ、お客様のご要望やご意見とその対応方法などを、週1回のペースで配信しています。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 13,799件（前年度比 75.0%）



2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●オリジナル商品の発注取引先管理制度の向上	●オリジナル商品全ての品目について生産工場の原料調達先をトレース	○	●生産時の工場検品に加え、販売前の商品検品を全取扱い商品で実施
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●全店における赤ちゃん休憩室の整備	●店内に設備のある店舗:41 隣接・同フロアの設備ある店舗:51	○	●さらなる利用しやすい授乳室やおむつ替えスペースの提供に努める
適切な情報提供				
	●適切な表示が行われるように社内研修を実施し、店舗表示チェックにて売場検証を重ね、改善活動を強化	●FT(フェアトレード)監査において、A評価以上の比率が前年度より7ポイント上昇	○	●適切な表示が行われるように社内研修を実施し、A評価以上の比率をさらに改善する
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●お客様のお問い合わせ件数を客数で割り、数値化した値「PPM(※)値」を30PPMまでに抑える	●新店:40.2PPM 既存店:31.6PPM 全社合計:32.7PPM	△	●特にPPM値の高い新店の苦情を減らすため、新店教育に力を入れ、全社合計で30PPMを目指す

※PPM・・・苦情件数/客数×100万

地域社会との共生

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●無料開催しているプレママ・プレパパ向け「マタニティスクール」「プレパパナイトツアー」のイベント開催を継続的に実施し、強化	●マタニティスクール実施回数:200回 ●プレパパナイトツアー実施回数:399回	○	●どちらも継続していくが、「プレパパナイトツアー」は毎週水曜日に全店実施を導入し、月1回開催から飛躍的に回数を増やす
災害時の支援				
	●自治体との連携で災害支援協定を継続	●2013年度7市町村で協定を締結	○	●店舗のある地域での要請に応じていく

働きがいのある職場づくり

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
能力向上支援	●通信研修の受講者数増:目標106人(前年比200%)、年2回開講、産休・育休者へのアナウンスを計画	●受講者数:122人(前年比230%)、年2回(9月・4月)開講実現、産休・育休者全員(59人)にガイド個別配送及び、社内SNS「育アカチャンネル」への掲載	○	●通信研修受講者数:目標150人、2013年の改善点継続、会社方針に沿った講座の追加 ※サービス接遇力UP、トレンド情報の収集及び行動発揮及び行動力発揮のためのマインド強化)
公正な評価・処遇	●人事評価の見直し ●社宅寮管理規定の見直し ●パート社員の処遇見直し	●あいさつ評価追加と運用の簡素化 ●2014年2月実施に向けて情報共有 ●時給の引き上げ、賞与計算式の見直し	○	●より適正な労働時間管理の見直し ●退職金制度の見直しを検討
ワークライフバランスの実現	●『育児休業復帰者面談シート』活用 ●本社育児勤務者座談会開催	●情報共有・復帰研修プログラムの検討 ●9/13開催:10人参加	△	●男性社員の育児休暇取得促進 ●育児勤務者の中から役職者を任命
多様な人材の活躍	●社内公募の実施 ●立候補制度の導入・開始 ●パートリーダー制度の導入・開始 ●女性管理職比率(係長級以上)の向上	●ネット企画部の社内公募:2人実現 ●立候補制度の初回登録者:73人 ●パートリーダーの初回任命:57人 ●女性管理職比率(係長級以上):21.4%→24.5%	○	●エキスパート社員の処遇見直し ●役職定年者の活性化 ●パート社員働き方(契約区分)の見直し ●女性管理職比率(係長級以上):30%
労働安全衛生への配慮	●労働災害件数の削減(2011年度:50件、2012年度:42件)	●労働災害件数:35件	○	●労働災害件数:30件以下

人事関連データ

従業員の内訳(2014年2月末)	(人)
正社員※1	868
男性	464
女性	404
パートタイマー※2	1,815
従業員数(正社員数+パートタイマー数)	2,683
新卒採用者数	65(男性 16、女性 49)
中途採用者数	6
再雇用者数※3	1

	2011年度	2012年度	2013年度
正社員平均勤続年数	12年8カ月	13年6カ月	13年5カ月
育児休職取得者数※4(うち男性、パートタイマー)	64人(0、40)	67人(1、37)	63(2、35)
介護休職取得者数※4(うち男性、パートタイマー)	8人(0、8)	4人(0、4)	6人(1、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※5	19.1%	21.4%	24.5%
障がい者雇用率※6	1.86%	1.90%	2.00%
正社員有給休暇取得率※7	41.1%	39.6%	40.2%
労働災害度数率	1.32	0.56	0.37
労働災害強度率	0.04	0.04	0.01

※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 定年再雇用者数。

※4 2013年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 役員を除いた係長級以上の比率。

※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

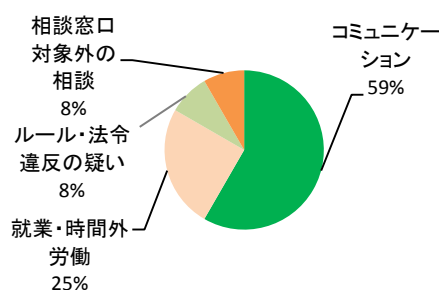
※7 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

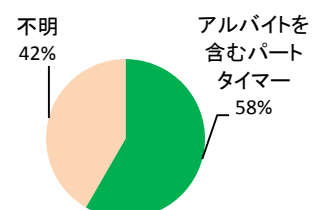
コミュニケーション不足に起因する、職場や人間関係への不満に関する相談が多くありました。店長や管理職層に対して、コミュニケーションの重要性について、反復して意識付けを図っています。2014年度も継続して、新入社員から専門職に至るまで、教育部門を中心に、公正取引・品質管理・法務などが連携してコンプライアンス研修を実施していきます。

2013年度相談内容の内訳

受付件数 24件 (前年度比 104%)



相談者の内訳



環境負荷の低減

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の把握	●従来機に比べ約半分の電力で稼働する第3世代ATMへの入れ替えにより削減されるCO ₂ 排出量の把握(消費電力約48%削減)	○	●当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の継続的把握と拡大
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●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台に拡大	●4月よりイメージワークフロー(電子稟議)を導入したことにより、社内の議案・稟議申請に使用する用紙は約5万枚ほど減少している。 ●第3世代ATMに2013年度末で13,080台設置完了	○	●OA用紙使用内容の把握、OA用紙購入量やカラーコピー使用量の削減 ●従来機に比べ約半分の電力で稼働する第3世代ATMへの入れ替えを促進し、2014年度末で約18,000台に
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●グリーン調達ガイドライン策定に向けた検討継続	●グリーン調達ガイドラインの具体案を作成	○	●グリーン調達ガイドラインの制定
環境に配慮した商品の提供				
	●全台数に占める第3世代ATMの割合：67%	●全台数に占める第3世代ATMの割合：67%完了	○	●全台数に占める第3世代ATMの割合：85%
従業員への意識啓発				
	●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	●セブン&アイの森プロジェクト、アマモプロジェクトの2つのプログラムに8人が社員ボランティアとして参加 ●ポノロンの森環境活動を実施し48人が参加	○	●グループの環境ボランティア活動への積極的な参加の継続 ●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を増やす

環境関連データ

課題	単位	2011年度	2012年度	2013年度
OA用紙発注量	千枚	6,898	7,565	7,762
オフィスでの電気使用量※	MWh	1,204	1,182	1269

※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

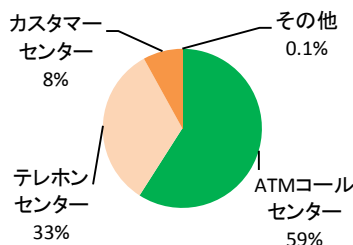
お客様相談受付関連データ

セブン銀行のお客さまサービス部では、「BEST FOR YOU(お客さまに最善を尽くす)」をスローガンに、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。海外送金カスタマーセンターでは、9言語でのお問い合わせに対応しています。

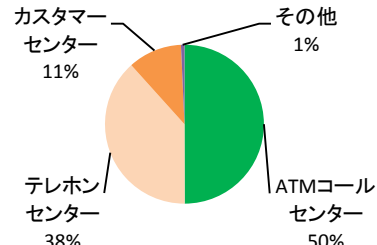
2013年度相談内容の内訳

受付件数 704,171件 (前年度比 112%)

総受付件数：



ご意見・ご要望数



2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●必須業務部署は、部門訓練および部門間合同の訓練を実施 ●非必須業務部署は、法令などで求められている業務のBCP時対応について明記 ●防災対策強化のための訓練、定期点検、講習を実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●首都圏機能停止を想定した必須業務部署のBCP実効性の確認 ●非常時に備えた関係部署間の連携推進
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> ●ATM画面のリニューアル ●海外送金画面表示の多言語化 	<ul style="list-style-type: none"> ●預貯金取扱提携金融機関のATM取引画面の文字を大きく、文章を短くし、見やすさを向上、またお客さまの操作をサポートするアニメーションを表示し使いやすさも向上 ●より多くの人に利用しやすい色づかいが認められ、カラーユニバーサルデザイン認証取得 ●セブン銀行のATM取引画面を9言語表示 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●その他提携金融機関にATM画面のリニューアル拡大を行い、ご高齢の方やATM未利用の方にもやさしい、ATM改善の推進を継続
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●CS向上指標の具体的な数値化に向けて検討継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●CS向上指標の具体的な数値化に向けて情報収集、検討の実施 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●CS向上の取り組みについて継続して検討

地域社会との共生

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> ●絵本「ポノロン」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 	<ul style="list-style-type: none"> ●児童館・セブン銀行有人店舗など地域でのおはなし会開催 ●ポノロンキャッシュカード23,850枚発行による児童館への絵本寄贈(2,886箇所) ●福島県新地町児童館支援クリック募金:508,430円 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●絵本「ポノロン」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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●従業員のボランティア休暇取得推進 ●社員の地域ボランティアへの参加促進 	<ul style="list-style-type: none"> ●ボランティア休暇取得数は4件 ●本店が所在する千代田区内の企業で構成する「ちよだ企業ボランティア連絡会」の5つのボランティア活動に20人が参加 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●従業員のボランティアへの参加促進
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> ●金融犯罪への速やかな対応 ●警察などとの連携・対策の実施 ●新しい手口による犯罪の情報収集 	<ul style="list-style-type: none"> ●反社会勢力に関わる情報収集継続と活用による取引排除を適切に実施 ●振込め詐欺などの未然防止精度の向上への努力を継続 ●警察への協力件数:70,519件 ●発生事案に応じた警察などへの情報連携をさらに強化 ●新たな手口の情報収集を進め、対応を実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●反社会勢力に関わる情報収集継続と活用による取引排除の対応継続 ●進化・多様化する金融犯罪への調査分析・対応の迅速化 ●捜査機関などへの連携を通じ、未然防止策の強化

働きがいのある職場づくり

2013年度の活動目標・実績と2014年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2013年度の目標・計画	2013年度の実績・成果	評価	2014年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●語学習得支援の強化 ●女性管理職向け研修の実施、女性の活躍促進に向けた管理者の意識改革研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●会社が推奨する英会話通信教育及びTOEIC受験者数:23人 ●海外短期研修への派遣者数:3人 ●5月に女性管理職向け研修を実施し、14人受講 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●語学習得支援の強化 ●次世代リーダー・女性管理職の育成 ●ダイバーシティ推進の目的・効果についての社内の意識づくり
ワークライフバランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●育児休職取得者数:7人 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●育児・介護についてのワークライフバランスの充実 ●在宅勤務制度の検討 ●育休復帰者へのフォロー体制の充実
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> ●介護研修の継続実施 ●法定障がい者雇用率維持のための取り組み継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●介護研修を年4回実施し、44人が受講 ●障がい者雇用率:2.04% 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●介護研修の継続実施 ●法定障がい者雇用率維持のための取り組み継続
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●有給休暇取得率:80.1% ●定時退社励行週間を2回実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●有給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(2014年3月末)	(人)
正社員※1	458
男性	298
女性	160
パートタイマー※2	61
従業員数(正社員数+パートタイマー数)	519
新卒採用者数	8(男性5、女性3)
中途採用者数	13
再雇用者数※3	41

	2011年度	2012年度	2013年度
正社員平均勤続年数※4	5年3カ月	5年7カ月	6年2カ月
育児休職取得者数※5 (うち男性、パートタイマー)	7人(1、0)	10人(2、0)	7(0、0)
介護休職取得者数※5 (うち男性、パートタイマー)	0人(0、0)	0人(0、0)	0人(0、0)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	3人
女性管理職比率※6	8.3%	8.0%	10.3%
障がい者雇用率※7	2.06%	2.29%	2.04%
正社員有給休暇取得率※8	75.8%	82.6%	78.2%
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 定年再雇用者数。

※4 会社設立は2001年。

※5 2013年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※6 役員を除いた係長級以上の比率。

※7 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

※8 前年度繰越分は含まない。