



社会インフラとして、すべての人が安心して便利にお買い物できる社会を実現します

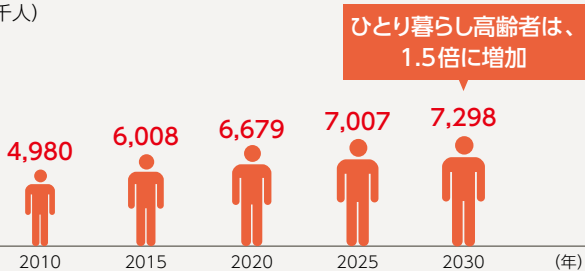


社会的背景

高齢化が進む日本。なかでも一人暮らしをされているご高齢の方は年々増加傾向にあり、2030年には一人暮らしの高齢者が2010年に比べ1.5倍まで増えることが予測されています。一方では、近所の行政や銀行の窓口、小売店舗などの社会インフラ拠点は大幅に減少すると予想されているため、生活に不便を感じる方が増えることが懸念されています。また、女性の社会進出が進むことにより、お買い物や家事に時間をかけられない人も増えています。

高齢者単身世帯数の推移

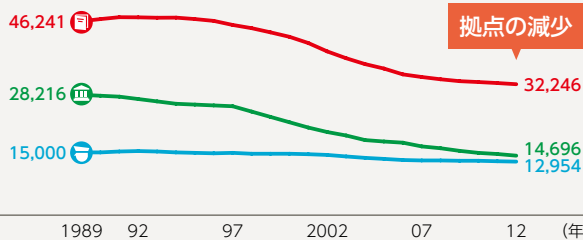
(千人)



出典：国立社会保障・人口問題研究所推計

社会インフラ拠点数の推移

(店) ①書店 ②金融機関 ③交番・駐在所



出典：経済産業省 平成24年 経済センサス-活動調査

高齢化・女性の社会進出に対し、これまで築き上げてきた
店舗網や物流・情報システムなどのインフラを活用して、
新たな商品・サービスの創出に取り組んでいます。

お買物の支援

買物不便者への商品配達や移動
販売の実施

社会インフラとして のサービス拡充

サービス拠点の減少を補完する
ための公共サービスの提供

約束のための活動

家事の軽減

食事の支度に不便や困難を感じ
ている方に向けた商品開発

多様なお客様 へのサービス

高齢者、障がい者を含むすべて
のお客様に安心してお買物して
いただくための支援

生み出す 価値

社会にとっての価値

高齢者が
生活しやすい
環境

新しい
サービス拠点

セブン&アイHLDGS. にとっての価値

新たな顧客の
創造



社会インフラとして、すべての人が安心して便利にお買物できる社会を実現します

お買物の支援

オムニチャネル

セブン&アイHLDGS.は、お客様がグループのあらゆる商品をいつでもご注文でき、ご都合に合わせてお近くのグループ店舗やご自宅で商品を受け取り、返品もできる「オムニチャネル」の実現に向けて、グループ一丸となって挑戦しています。

店舗での販売はもとより、パソコンやスマートフォンで商品をご注文いただけます。また、パソコンに不慣れな方には店員がお手伝いしたり、外出のできない方には御用聞きに伺ったりと、お客様のご都合の良い方法で欲しいものが購入いただけるショッピングスタイルを目指します。

例えば、オムニチャネル統合サイトでご注文いただいた商品*をお近くのセブン-イレブンでお客様のお好きな時間に、代金と引き替えに受け取ることができます。

2015年秋の本格的なスタートに向けて、売り方や商品の開発に取り組むとともに、お客様のニーズに合わせた商品を順次拡大しています。



商品をお届けの際もお買物をサポート

*書籍・CD・DVDのほか、そごう・西武の「e.デパート」、アカチャンホンポのネット通販、タワーレコードオンラインなどの一部商品

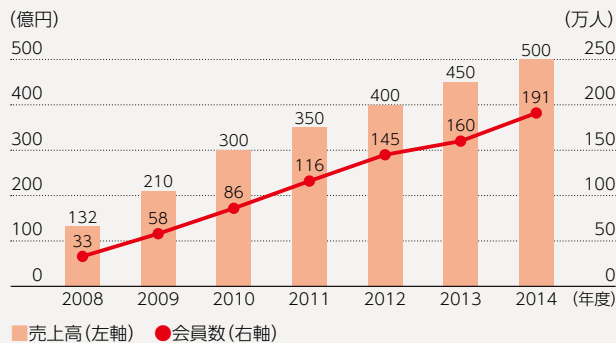
ネットスーパー

イトーヨーカドーでは、パソコンや携帯電話から商品をご注文いただくと、ご指定の時間帯に商品をお届けする「ネットスーパー」を144店舗で展開しています(2015年2月末現在)。

近くの店舗から最短4時間でお届けするネットスーパーは、食料品・日用品の取り扱いに加え、2013年11月から医薬品の取り扱いも開始しています。

また、2014年12月から子育て応援として、発行から4年以内の母子手帳をご提示・登録いただくと登録日より4年間配達料を100円(税込)にするサービスを提供しています。

イトーヨーカドーネットスーパーの売上高と会員数の推移



店舗に並んでいる商品を集荷

●移動販売による買物支援

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。

現在、「セブンあんしんお届け便」は1道15県35店舗（2015年8月末）で運用しており、今後もお客様のニーズに合わせ順次拡大する予定です。



セブンあんしんお届け便

また、イトーヨーカドーでは、独自に開発した販売設備付きトラックで、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する移動販売「イトーヨーカドーあんしんお届け便」を、長野県、札幌市、多摩市、花巻市、いわき市の5店舗で運行しています。



イトーヨーカドーあんしんお届け便

●御用聞きサービス

そごう・西武では、お弁当一つから衣類、食料品、化粧品など、店舗にある商品であれば何でもお客様の指定された場所にお届けする「御用聞きサービス」を実施しています。

65歳以上の方や、お身体の不自由な方、妊娠中の方、小学校就学前のお子様のいらっしゃる方を中心に、便利にご利用いただいています。

●高齢者介護施設への訪問販売

イトーヨーカドーは、2004年3月から高齢者介護施設などに入居されている要介護者・要支援者の方々にもお買物を楽しんでいただくために、高齢者介護施設を訪れて「ふれあいショッピング」を実施しています。

「ご入居者に自分で商品を見て、欲しいものを選ぶお買物の楽しさを味わってほしい」という施設のオーナーや介護スタッフの方々のご要望に基づき、施設内の食堂やホールなどに“小さなイトーヨーカドーの売場”を催事として設置し、各店舗で取り扱っている商品（肉や魚などの生鮮食品、お酒、タバコなどを除く）から、ご要望に合わせて商品をそろえています。2014年度は約70店舗が「ふれあいショッピング」を実施しました。



「ふれあいショッピング」の様子



社会インフラとして、すべての人が安心して便利にお買物できる社会を実現します

家事の軽減

● 食事の準備が簡単な商品・サービスの開発

セブン&アイHLDGS.では、高齢化、女性の社会進出を受け、お客様の「お買物をする時間がない」「家事の手間を省きたい」といった声に対応し、個食・少量・簡便を切り口とした商品を開発しています。

例えば、プライベートブランド「セブンプレミアム」では、盛り付けるだけ、焼くだけなどの簡単調理の惣菜メニュー、レンジで簡単便利な冷凍食品など、家事の手間やわずらわさを解決して、お客様のニーズに応える商品開発をしています。

● 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、お買物や料理に不便を感じている高齢者や主婦の方など、さまざまなお客様に栄養バランスを考えた食事や、店舗で人気の食品をご自宅までお届けするサービス「セブンミール」を約13,800店(2015年8月末現在)で実施しています。

さらに、協定を締結している県や市町村の店舗では、お弁当などのお届け時に高齢者の安否確認や見守りを行っており、単なるサービスにとどまらない、生活インフラとしての取り組みを進めています。

また、店内のほぼ全ての商品を対象に、事前に電話などでご注文いただき、お客様のご自宅などにお届けするサービス「セブンらくらくお届け便」も実施しています。2015年8月末現在、配達に使用する超小型電気自動車「コムス」は約800台(2015年8月末現在)が稼働しており、2015年度中に約1,000台に拡大していく予定です。また、電動アシスト自転車の導入も進めており、2015年8月末現在、2,350台が稼働。2015年度中に3,000台に拡大する予定です。



お食事をご自宅までお届け

社会インフラとしてのサービスの拡充

● 包括連携協定など、自治体との連携を推進

セブン&アイHLDGS.は、地域の活性化に向け、各自治体と、地産地消、高齢者支援、健康増進、環境保全など、幅広い分野で連携する「包括連携協定」の締結を推進しています。あわせて、「物資支援協定」を締結することで災害時の迅速な地域支援に備えるとともに、可能な範囲で水道水やトイレ使用、周辺情報を提供する「帰宅困難者支援協定」の締結も進めています。

各社別自治体との協定数(2015年2月末)

セブン-イレブン・ジャパン	171
イトーヨーカドー	101
そごう・西武	4
ヨークベニマル	28
ヨークマート	4
セブン&アイ・フードシステムズ	11

● 行政サービス(各種証明書発行)

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、2015年8月末現在で100の自治体と連携しています。さらに、44自治体では戸籍証明書の発行、46自治体では税の証明書が発行できるなど、サービスを拡充しています。(※ご利用には住民基本台帳カードが必要になります)

なお、グループ各社でも同様のサービスをご利用いただけるように、マルチコピー機の導入を進めています。

● 保険加入と保険料支払いサービス

セブン-イレブンでは、店内のマルチコピー機で画面に氏名や住所などの必要情報を入力し、レジで保険料をお支払いいただくことで24時間簡単にバイク自賠責保険と自転車向け保険の加入、保険料の支払いができるサービスを、業界に先駆けて開始しました。(原動機付自転車・車検不要の排気量250cc以下の二輪自動車対象)

※バイク自賠責保険は2006年、自転車向け保険は2011年に開始

多様なお客様へのサービス

● 認知症サポーターの育成

セブン&アイHLDGS.は、本業を通じた社会貢献として高齢者支援にも注力しています。その一つとして、出店地域において認知症の方とその家族が安心して暮らせる街づくりを支援するために、従業員に「認知症サポーター養成講座」の受講を推進しています。

グループ各社で養成講座を開催し、サポーターの人数は、2015年8月末現在、グループ全体で約10,200名まで増加しています。今後も引き続き、認知症サポーター育成を強化していきます。



認知症サポーターがいることを店舗内に提示しています

● 高齢者の生活をサポートする商品の販売

イトーヨーカドーでは、高齢者の生活と健康をサポートする商品から介護商品まで、衣料品・生活用品・食品をトータルにそろえる「あんしんサポートショップ」を展開しています。(2015年6月末現在108店舗)

販売している商品の約4割、600アイテムが、お取引先と開発したオリジナル商品で、販売時にはお客様のお悩みをお聞きし、最適な商品をご案内する接客を徹底しています。



あんしんサポートショップ

● 外国人旅行者へのサービス

セブン&アイHLDGS.では、外国人客を対象に消費税の免税品目が全品目に拡大されたことに伴い、2014年12月より、グループ各社の一部店舗において「免税サービス」を開始しました。

また、セブン銀行のATMによる海外発行カードでの現金引出しや海外送金、外国人旅行者からのニーズの高い無料Wi-Fi「セブンスポット」も店舗内に設置しています。

※一部未導入店舗がございます。



免税サービス

● 音声ガイダンスによるATM操作

セブン銀行では、視覚障がいのあるお客様が安心してご利用いただけるように、すべてのATMで「音声ガイダンスサービス」を提供しています。これは、ATMに備え付けのインターホンから流れる音声ガイダンスに従ってボタンを操作することで、お預入れやお引出し、残高照会ができるサービスで、約540社の提携金融機関*のカードでもご利用いただけます。なお、この音声ガイダンスのシステムは、視覚障がいのある方にご意見をうかがい、操作性を検証しながら開発しました。

※セブン銀行と提携している銀行、信用金庫、信用組合、ろうきん、JAバンク、JFマリンバンク、証券会社など。なお、生命保険会社、クレジット会社などの上記以外の金融機関は提携していても対応していません。



音声ガイダンスサービス