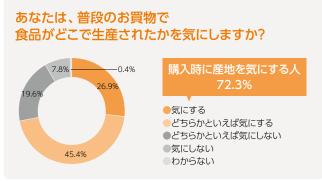


## 商品や店舗を通して、 安全・安心を提供します

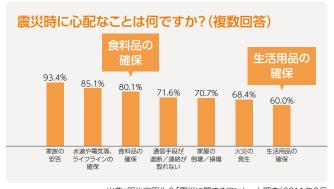


社会的 背黒

お客様の食の安全への関心が高まっています。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。また、大規模災害 が発生したときに、生活に必要な商品・サービスの継続的な提供に不安を感じる人も多く、店舗などの 生活インフラの役割が重要視されています。



出典:消費者庁「食の安全に関する消費者の意識調査」(平成23年)



出典:明治安田生命「震災に関するアンケート調査」2011年8月

「安全・安心」な商品の提供に加え、災害などの緊急時でもいつでもご利用いただける生活インフラの役割を果たすためお客様の立場に立った商品・サービスの提供に取り組んでいます。

### 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、商品のトレーサビリティ (流通履歴)を積極的に公開

## 約束のための活動

## 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物質の含有をわかりやすく表示

## 災害時の安全・安心の提供

災害発生時における生活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

# 生み出す価値

## 社会にとっての価値

食品などの 安全・安心

> 災害時の 生活支援機能

セブン&アイHLDGS. にとっての価値

ステークホルダーからの 信頼性の向上

#### 品質管理体制の構築

#### ●グループ各社の品質管理室の連携

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といったグループ各社の品質管理担当が 定期的に集まり、現状の品質管理上の課題や問題点などの 情報共有を行っています。

例えば、食品を取り扱う事業会社では、ノロウィルス対策 や原材料・衛生管理など、食中毒防止に向けた取り組みの 進捗を確認し、グループ全体に徹底することで、品質管理し ベルの向上に努めています。

#### ● 「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である HACCP\*1を1997年から採用するとともに、専用工場の品 質管理状況を審査・認定するために、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確 認しています。その結果を受けて、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「NDF-HACCP 認定制度」を運用しています。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)※2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。

- ※1 HACCP:原材料の受け入れから最終製品までの各工程でとに危害要因を分析したうえで、 危害の防止につながる特に重要な工程を継続的に監視・記録する工程管理システム
- ※2 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年に結成



#### ●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。」のさらなる品質管理レベル向上を目的に、農 林水産省が導入を推奨する農業生産工程管理手法のJGAP (Japan Good Agricultural Practice)の認証取得に取り 組んでいます。

JGAPとは、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、2015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。

#### ■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 度管理に重点を置くとともに、社内専門部署による店舗 チェックと合わせ、第三者の衛生検査機関による抜き打ちの 店舗衛生検査(ふき取り検査)を実施しています。

また、店舗従業員への衛生管理研修を定期的に実施する ことにより、衛生管理のレベルアップを図っています。





#### 食品のトレーサビリティ

#### ●「顔が見える食品。」

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す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、仕入担当者が適切な栽培・飼育管理がされているかを生産者とともに確認。残留農薬検査をはじめ、土壌や飼料、水質の検査を行い、第三者機関の確認を受けて販売しています。

生産者の情報は、イトーヨーカドーのホームページで公開し、パソコンやスマートフォン、携帯電話などで確認することができます。「顔が見える食品。」は、2015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212アイテムを取り扱っています。



#### ●生産履歴の集中管理

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、どの工場でつくられ、どのような原材料がどの地区で使用されているのかを正確に把握するために、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に並ぶまでの生産履歴を徹底管理することができるようになっています。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。さらに、商品に含まれるアレルギー物質や添加物の有無も確認し、万全を期して販売しています。

また、全工場で使用する原材料や包装容器の使用量も正確に把握できるため、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。



#### 商品や店舗を通して、 約束 **2** 安全・安心を提供します

#### 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、お客様が安心してお買物ができる よう、行政による放射性物質のモニタリング調査を補完する ことを目的に社内に「放射能プロジェクト」を設置していま す。出店エリア内の主要拠点に放射性物質測定器を備え置 き、定期的に社内組織による自主検査を行い、その検査結 果をホームページで公表しています。プライベートブランド 「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 品のみを販売しています。

また、イトーヨーカドーの「顔の見える食品。」でも放射性 物質検査を実施し、結果をホームページで公開しています。

#### 店内における品質管理

#### ●商品の鮮度管理

セブン&アイHLDGS.では、お客様に新鮮で安全・安心な 商品を提供するために、店舗においても商品の鮮度管理を 徹底しています。

例えば、イトーヨーカドーでは、食品の鮮度を専門に管理 する店長直轄の専任者「鮮度チェッカー」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常に確認しています。

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。

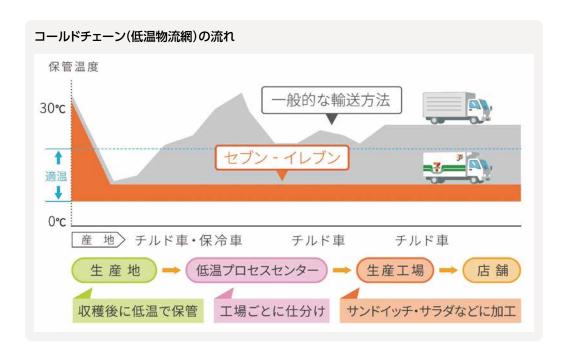
#### 物流における温度管理

#### ●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、「コールドチェーン(低温物流網)」を導入しています。 畑で収穫されたばかりの野菜は、低温保管され、配送車、 仕分けセンター、生産工場から店舗まで、一貫した温度管 理のもとで配送されています。これにより、長時間にわたっ

て野菜の鮮度を維持し、商品の品質低下を最小限に抑えて 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、常温、冷蔵、冷凍の3種類の温度帯で 保管し、収穫から店舗まで一貫した温度管理を行うことによ り食材の鮮度、品質、安全を確保しています。



#### 健康への配慮

#### ●食品添加物の使用低減

セブン&アイHLDGS.では、オリジナル食品に使用する添加物の低減に取り組んでいます。

例えば、セブン-イレブンのオリジナルデイリー商品やイトーヨーカドーの店内製造の惣菜・弁当・寿司については、 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年から過剰に摂取するとカルシウムの吸収を阻害する恐れがあるといわれている「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。また、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について、原材料メーカーと連携した独自の取り組みを続けています。消費者庁の「トランス脂肪酸の情報開示に関する指針」に基づき、代表的な商品について、ホームページに飽和脂肪酸、トランス脂肪酸、コレステロールの含有量を2011年5月から開示しています。

#### ●管理栄養士が監修した健康的なお食事の提供

セブン-イレブンのお食事お届けサービス「セブンミール」では、管理栄養士が献立の構成や栄養成分などを監修し、カロリーや塩分を調整した栄養バランスの良い健康的なお食事をお届けしています。また、保存料や合成着色料を使用せず、おいしさを追求して飽きのこない「本格的な味」「家庭の味」を目指し、常に商品開発を行っています。



セブンミール

#### ●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やご家族をはじめ、多くの方に安心してケーキをお召し上がりいただけるよう、特定原材料を使用していない「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。この商品は、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。

その他にも、83店舗(2015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取り扱っています。

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、特定原材料の7品目(たまご・乳・小麦・そば・落花生・えび・かに)を使用しないお子様向けメニュー「低アレルゲンメニュー」を販売しています。店舗で調理する際は従業員が通常の調理ラインから離れて加熱・盛り付けを行うとともに、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。



低アレルゲンメニュー

#### 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・ドーナツ)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」の使用状況をホームページで情報公開しています。



ホームページで情報公開

#### ●従業員への商品表示に関する教育

セブン&アイHLDGS.では、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基礎知識の習得を目的と して、グループ各社の新任仕入担当者を対象とした「景品表 示法|「食品表示法|など表示に関する合同研修会を、年2回 定期的に開催しています。

また、集合研修受講後にはeラーニングを活用した確認テ ストを実施し、受講者の理解度を確認しています。2014年 度は合計175名が受講しました。



グループ合同研修会

#### 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、深夜でも明るく、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・安心な街づくりや青少年 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。また、さまざまな機会で、未 成年者の飲酒・喫煙防止策の情報発信に努めています。





レジ画面での啓発

青少年への成人向け雑誌の販売防止

#### ●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 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、 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の注意喚起を行っていま す。また、ATMに取り付けられた不審物の検知やカード情 報の不正取得被害(スキミング被害)の防止対策を実施して います。2015年度中には、ATMの犯罪利用を防ぐため、 国内銀行取引で導入しているICカード対応を、海外発行 カード取引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 グ防止への対応として、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い、セ ブン銀行口座の犯罪利用を未然に防止。口座開設後は、リ アルタイムに取引状況のモニタリングを行い、不審な取り 引きを検知する「口座モニタリングシステム」を導入してい ます。

#### 災害時の安全・安心の提供

#### ●非常時の連絡手段の提供

セブン-イレブンでは、災害など非常時の安否確認や帰宅が困難な人々の連絡手段として、無料で利用できる非常用電話機(災害用特設公衆電話)を東京23区内の一部店舗に設置するとともに、災害時には店舗内に設置した無線LANサービス「セブンスポット」を会員登録せずにご利用いただけます。





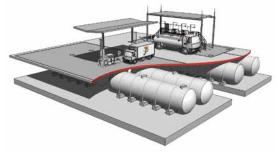


無料Wi-Fiサービス 「セブンスポット」

#### 緊急物資配送用の燃料備蓄基地

セブン&アイHLDGS.は、緊急時におけるBCP(事業継続計画)の観点から、大規模災害発生時における「燃料の供給網確保」を重要課題の一つと考えています。2014年5月、商品配送車両に使用する燃料を備蓄する基地を国内小売業で初めて、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設置しました。

この基地では、燃料400キロリットルを常時備蓄し、災害発生時には、被災地域をはじめとする避難所や首都圏にあるグループ各店舗に最大10日間、緊急物資や商品を配送することが可能となります。



車両に使用する燃料を地下で備蓄

#### ●災害対策システムの構築

セブン&アイHLDGS.では、出店地域における社会インフラとして、日常生活に欠かせない商品やサービスを提供するライフラインの役割を果たすとともに、災害発生時における営業の継続が期待されることから、物流ネットワークの確保と、より詳細な地域情報を「見える化」するために災害対策システムの構築を進めています。

例えば、災害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」を運用することにより、地震発生時の該当店舗の震度も一元管理し、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

また、セブン-イレブンでは、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。

## ● 「7VIEW」(セブン・ビジュアル・インフォメーション・ エマージェンシー・ウェブ)

セブン&アイHLDGS.では、グループ内にある情報を集約するだけでなく、お取引先などと協力して、災害情報の提供・共有・共用ができるシステム「7VIEW」(ビジュアル・インフォメーション・エマージェンシー・ウェブ)の構築に取り組んでいます。グループ各社からのさまざまな情報を組み合わせ、地図上へ階層的に情報を積み重ねて展開し、出店地域の状況を的確に判断できるシステムで、企業間だけでなく、自治体、地域住民などからの情報も共有し、店舗を通じて地域住民向けに情報発信できるシステムを目指しています。