

## グループ環境関連データ(日本国内) ※1 ※2

課題	単位	2012年度	2013年度	2014年度
CO <sub>2</sub> 排出量	t-CO <sub>2</sub>	2,441,588	2,744,760	2,767,346
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量	t-CO <sub>2</sub>	2,249,194	2,528,518	2,533,458
店舗運営に伴う電気使用量	GWh	4,254	4,345	4,367
店舗運営に伴う水使用量	千m <sup>3</sup>	19,789	21,829	22,788

※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。

## グループ人事関連データ(日本国内) ※1

従業員の内訳(2015年2月末) (人)		2012年度	2013年度	2014年度	
正社員※2	26,167	正社員平均勤続年数	16年6カ月	16年1カ月	16年3カ月
男性	19,642	育児休職取得者数※5	591人	828人	977人
女性	6,525	(うち男性、パートタイマー)	(7,286)	(4,334)	(11,503)
パートタイマー※3	62,172	介護休職取得者数※5	43人(5,29)	43人(5,29)	24人(2,15)
従業員数(正社員数+パートタイマー数)	88,339	ボランティア休暇取得者数	2人	9人	13人
新卒採用者数	1,133	女性管理職比率※6	19.9%	21.4%	23.0%
中途採用者数	388	障がい者雇用率※7	2.05%	2.19%	2.29%
再雇用者数※4	345				

※1 2013年度・2014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。2012年度は、セブン&アイHLDGS.を除く8社合計。

※2 定年再雇用者を含みます。

※3 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※4 定年再雇用者数。

※5 該当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

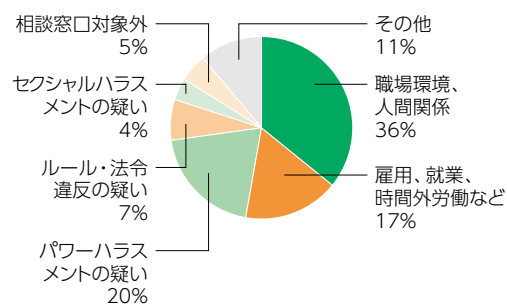
### 相談受付関連データ

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、社外の第三者機関と社内を設置しています。

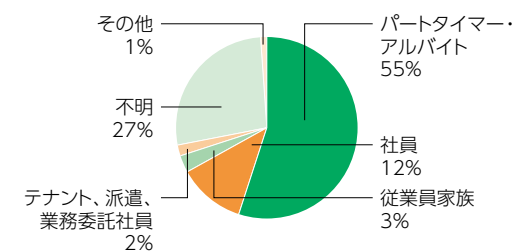
これは、セブン&アイHLDGS.および国内連結子会社の従業員を対象とした制度で、グループ全体で、社会からの信頼を失うような行為の未然防止と早期発見、早期是正、再発防止を図ることを目的としています。

### 2014年度相談内容の内訳

受付件数705件(前年度比105%)



### 相談者の内訳



## 環境関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ISO14001 適用範囲の地区事務所への拡大</li> <li>●ISO14001 定期審査において指摘事項の削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2015年2月全国の地区事務所への適用範囲拡大完了</li> <li>●2013年度の登録審査に続いて不適合の指摘はなし</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ISO14001 適用範囲の全国直営店への拡大</li> <li>●ISO14001 定期審査において指摘事項の削減</li> </ul>
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"> <li>●バックルーム照明を6,000店でLED化</li> <li>●物流の配送車のハイブリッド車両を500台まで拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●バックルーム照明を8,269店でLED化</li> <li>●物流の配送車のハイブリッド車両を522台まで拡大</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●更に省エネ性の高い店内照明を2,000店に導入</li> <li>●物流の配送車のハイブリッド車両を620台まで増加</li> </ul>
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●食品リサイクル率:51.9%以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●1店舗あたりレジ袋使用量 955.4kg (2013年度比 101.6%)</li> <li>●食品リサイクル率 51.3%</li> </ul>	<p>△</p> <p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●1店舗当たりレジ袋使用量を継続して2014年度よりも削減</li> <li>●食品リサイクル率:52.3%以上</li> </ul>
環境に配慮した商品の提供				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●環境配慮型PET容器を利用した商品の開発</li> <li>●間伐材を利用したカートカン2アイテムの商品化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●環境配慮型PET容器を、サラダの容器へ導入</li> <li>●「セブンカフェ」のホットカップに間伐材を使用</li> </ul>	<p>○</p> <p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●環境配慮型PET容器を利用した商品の拡大</li> <li>●間伐材を利用した商品の拡大</li> <li>●リサイクルしやすい容器を用いた商品の開発</li> </ul>
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数100人以上	●エコ検定175名合格	○	●エコ検定合格者数300人以上

### 環境関連データ

課題	単位	2012年度	2013年度	2014年度
CO <sub>2</sub> 排出量*1 *2 *3	t-CO <sub>2</sub>	1,372,058	1,584,976	1,644,672
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり)*1 *3	t-CO <sub>2</sub>	1,222,882 (85.0)	1,421,084 (90.9)	1,462,231 (87.0)
物流に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり)*4	t-CO <sub>2</sub>	146,581(10.2)	160,893(10.3)	179,330(10.7)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり)*1 *3	GWh(MWh)	2,444(169)	2,508(161)	2,584(154)
店舗運営に伴う水使用量*1 *5	千m <sup>3</sup>	7,811	9,227	10,412
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.94	0.94	0.96
廃棄物量(リサイクル率)*6	t(%)	324,753(46.4)	371,344(46.7)	409,228(47.1)
食品廃棄物のリサイクル率*7	%	48.9	50.9	51.3

\*1 集計期間は4月～3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CO<sub>2</sub> 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 集計期間は3月～2月。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CO<sub>2</sub> 排出量。

\*5 都道府県庁所在地の約3,400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。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。

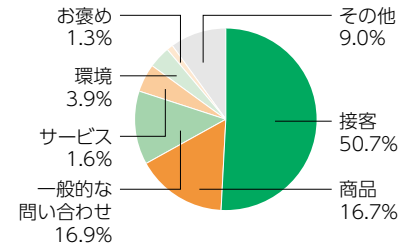
## 消費者課題

### お客様相談受付関連データ

2014年度は、セブンカフェやドーナツなどの新しい商品・キャンペーンに関するお問い合わせを多くいただきました。  
お客様相談室ではお客様からいただいたご意見・ご指摘を、今後の商品・サービスに活かせるよう、社内で共有しています。  
また、応対力を強化し、わかりやすい情報提供に努めるとともに、ご意見・ご指摘を真摯に受け止め、改善の速度を早める体制を整えて参ります。

### 2014年度相談内容の内訳

受付件数126,471件(前年度比117.5%)



### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●デイリー商品専用工場のNDF-HACCP維持審査の評価点向上	●審査評価「良」判定以上の工場数が、41% (2013年度) から74% (2014年度) に向上	○	●デイリー商品専用工場のNDF-HACCP維持審査の評価点向上(継続)
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: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	●バリアフリーの導入店舗数:378店 ●停電時でも最低限の設備が稼働する体制の店舗数:1,602店	○	●バリアフリーの導入店舗数:400店 ●停電時でも最低限の設備が稼働する体制の店舗数:1,700店 ●ガードパイプの導入店舗(駐車場付店舗が対象):4,000店
適切な情報提供				
	●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	●Web上(社会・環境への取り組み)に、再生容器や間伐材の有効利用に関する情報を公開	○	●Web上に、食の安全・安心への取り組みに関する情報(トランス脂肪酸の低減、保存料・合成着色料排除など)を集約し、見やすくわかりやすい情報公開に努める
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●ご要望については、さらに応対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	●店舗数の増加とともに、受付件数が増加(前年度比:117.5%)。引き続き、応対力を強化し、わかりやすい情報提供を図る	△	●相談件数の50%を占める接客のご指摘について、経営相談員と連携し、再発しないよう接客教育の強化を図る。また、改善の速度を早める体制を整える

## 地域社会

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●全国の導入台数は、移動販売車:100台、電気自動車:1,000台、電動アシスト自転車: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	●2014年度の導入台数は、移動販売車:35台、電気自動車:806台、電動アシスト自転車:2109台	×	●2015年度中に、移動販売車:50台、電気自動車:1000台、電動アシスト自転車:3000台の導入を目標に、近くて便利を推進する
地域活性化への協力				
	●地域包括連携協定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	●新たに千葉市と地域包括連携協定を締結。また、高齢者支援に関する協定の締結を実施	○	●新たな自治体との包括協定の締結の推進に加え、より具体的な個別協定の締結、継続的な取り組みを推進する
災害時の支援				
	●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	●新たに新潟県・宮城県・仙台市と災害時協力協定を締結	○	●大規模災害発生時に店舗営業継続を含めた社会インフラとしての役割を果たすべく、支援体制の充実と国・自治体との効果的な連携を図る
地域防犯対策				
	●年齢確認や振り込み詐欺防止など、訓練内容を見直して、参加率50%以上を目標とする	●防犯訓練・講習会には、6,304店が参加(参加率:39.2%:セーフティステーション活動の加盟店アンケート実施)	×	●都道府県や警察署単位の防犯協議会と連携を図り、防犯訓練・講習会への参加率50%を目標とする

## 従業員関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
能力向上支援				
	●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	●コンプライアンス研修(11月実施)、新任経営相談員研修(毎月)、新任地区マネージャー研修(年2回)、直営店会議(毎月)の内容の見直しおよび実施	○	●各種研修の充実(コンプライアンス研修、新任経営相談員研修、新任地区マネージャー研修、直営店会議など)
公正な評価・処遇				
	●立候補制度応募者数:2013年度比120%	●立候補制度応募者数:2013年度比100%	△	●立候補制度応募者数:2014年度比110%
ワークライフバランスの実現				
	●男性の育児休職取得者:複数人 ●有給休暇の取得推進	●男性の育児休職取得者:0人 ●有給休暇取得率:45.5%	× △	●男性育児休職取得者の促進 ●有給休暇のさらなる取得促進
多様な人材の活躍				
	●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%	●外国籍社員採用数:22人 ●障がい者採用数:21人 ●女性管理職比率(係長級以上):30.2%	○ ○ ×	●外国籍社員採用数:25人 ●障がい者採用数:23人 ●女性管理職比率(係長級以上):32%
労働安全衛生への配慮				
	●交通事故・違反件数:2013年度比10%減 ●労災件数:2013年度比10%減	●交通事故・違反件数:2013年度比3%増 ●労災件数:2013年度比16%減	× ○	●交通事故・違反件数:2014年度比10%減 ●労災件数:2014年度比10%減

### 人事関連データ

従業員の内訳(2015年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		7,089
	男性	5,119
	女性	1,970
パートタイマー <sup>※2</sup>		4,163
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		11,252
新卒採用者数		609
中途採用者数		357
再雇用者数 <sup>※3</sup>		18

※1 定年再雇用者を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 定年再雇用者数。

※4 該当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。

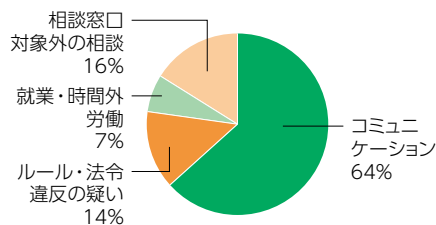
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS.、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。

	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	9年5カ月	9年6カ月	9年6カ月
育児休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	49人(1)	130人(0)	159人(0)
介護休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	0人(0)	1(0)	2人(1)
ボランティア休暇取得者数	0人	0人	1人
女性管理職比率 <sup>※5</sup>	29.3%	31.5%	30.7%
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	2.05%	2.19%	2.29%
正社員有給休暇取得率	8.1%	16.1%	45.5%
労働災害発生率	0.04%	0.08%	0.01%
労働災害強度率	0.002%	0.001%	0.0005%

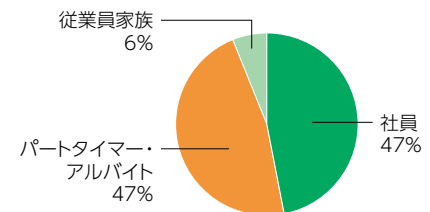
### 従業員相談受付関連データ

継続的に実施しているコンプライアンス研修に加え、コンプライアンステストを実施するなど、知識の習得や意識醸成を行っています。引き続き、社員が働く環境改善につながる取り組みを強化していきます。

#### 2014年度相談内容の内訳 受付件数58件(前年度比131%)



#### 相談者の内訳



## 環境関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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導入店舗:176店舗 ●1店舗当りの配送距離を247千km (2013年度比1%削減)	●LED導入店舗:184店舗 (2015年2月末現在全店) ●1店舗当りの配送距離を244千km (2013年度比2.4%削減)	○ ○	●97店舗で未実施管球をLED化 ●1店舗当りの配送距離を242千km (2013年度比0.8%削減)
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:50% ●リサイクル実施店舗数:100 店舗	●食品廃棄物のリサイクル率:50.1% ●リサイクル実施店舗数:89 店舗	○ △	●食品廃棄物のリサイクル率:52% ●リサイクル実施店舗数:100 店舗
従業員への意識啓発				
	●グループと連携し、エコ検定の受験を促進	●76名が受験 (内、合格者57名)	○	●受験者目標数:100名

### 環境関連データ

課題	単位	2012年度	2013年度	2014年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1</sup> <sup>*2</sup> <sup>*3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	533,110	572,247	550,358
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*2</sup> <sup>*3</sup> (環境負荷指標 <sup>*4</sup> )	t-CO <sub>2</sub> (t-CO <sub>2</sub> /100万m <sup>2</sup> ×千h)	507,499 (103)	545,989 (108)	524,418 (105)
配送車両に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*2</sup> <sup>*3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	23,340	23,904	23,638
店舗運営に伴う電気使用量 <sup>*2</sup>	GWh	853	884	851
店舗運営に伴う水使用量 <sup>*2</sup>	千m <sup>3</sup>	5,793	6,582	6,441
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	2,274(47.6)	1,321(67.5)	1,268(70.2)
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	132,051(66.3)	130,816(66.0)	131,787(66.7)
食品廃棄物のリサイクル率	%	45.2	47.5	50.1

※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CO<sub>2</sub> 排出量。

※2 集計期間は4月～3月。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS. グループ共通CO<sub>2</sub>排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 (総営業面積×営業時間)当たりのCO<sub>2</sub> 排出量。

## 消費者課題

### お客様相談受付関連データ

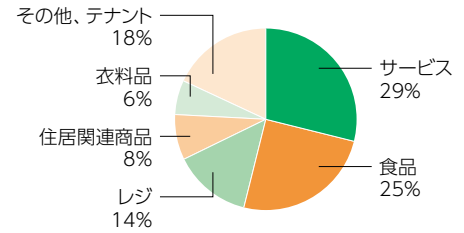
お客様の声承り件数は、前年度比98%となりました。

また、29%の構成があるサービス苦情については前年度比98%に減少しました。

さらにサービス苦情を削減するために、苦情の発生原因の分析を進めて再発防止策を講じていきます。

### 2014年度相談内容の内訳

受付件数74,357件(前年度比98%)



### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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"> <li>●行政と連携し、委員として公的品質基準の策定に参加</li> <li>●社内各部と品質改善に向けた連携を強化</li> <li>●セブン&amp;アイHLDGS.QCプロジェクトの情報共有強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●経済産業省が進める小学校高学年向け製品安全教育検討委員会に参画</li> <li>●衣料事業部・住居商品部、開発部署と連携し、特に自社開発(PB)商品の生産工場確認、品質改善の取り組みを強化</li> <li>●セブン&amp;アイHLDGS.QCプロジェクトにおいて共有ミーティングを実施。2014年度はグループ共通の品質方針を策定し、社内外へ公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>△</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●製品安全文化の構築 行政が進める「製品安全文化」の構築と連携し、自社商品「安全・安心」を推進</li> <li>●品質基準書の改定 2012年度の品質基準書を、来年度の公的基準の改訂に合わせて2015年度中に改訂を実施</li> </ul>
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各対策書を対象に、最新の「被害想定」や「社内の組織変更」に合わせた見直しを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害時に店舗が対応すべき内容を明確にするため、店舗向けの対策書を策定(「地震対策」「水災対策」「富士山噴火対策」)</li> </ul>
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●A評価:88.5%(2.2ポイント減)</li> <li>●B評価:11.2%(2.5ポイント増)</li> <li>●C評価:0.2%(0.4ポイント減)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店インタビュー時に不適正な表示を発見したら、担当マネジャー、店長と直接面談し、原因と対策を確認する</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●サービス苦情の件数:前年度比98%に減少</li> <li>●重点20店舗のサービス苦情の件数:前年度比93%に減少</li> <li>●週間お客様相談室情報を発信し朝礼・昼礼で活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様の声から具体的な改善行為につなげる</li> <li>●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</li> <li>●朝礼・昼礼を通じ接客対応のポイントを共有し、接客レベルのアップを目指す</li> </ul>

## 地域社会

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●高齢者の生活をもっと楽しく、便利にする商品の開発</li> <li>●地域の高齢者から信頼される販売員の育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●高齢者の不便を取り除く商品を中心に品揃えを実施</li> <li>●新商品の特徴を学ぶ研修会を7回開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●高齢者の外出を支える商品とお客様の声を反映させた商品の開発</li> <li>●商品知識と接客を高めるための研修を実施する</li> </ul>
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各対策書を対象に、最新の「被害想定」や「社内の組織変更」に合わせた見直しを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害時に店舗が対応すべき内容を明確にするため、店舗向けの対策書を策定(「地震対策」「水災対策」「富士山噴火対策」)</li> </ul>

## 従業員関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
能力向上支援	●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での業務が遂行できるよう仕組化	●新任の店長・副店長・総務マネジャーを対象にフォロー研修を実施	○	●新任役職者に対する売場OJT研修を通じて、現場に即した管理ができる人材を育成する
多様な人材の活躍	●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	●研修:61回 参加人数延べ3,662人	○	●人権尊重、ノーマライゼーション推進にむけて、店舗を中心とした利用者視点に立ち、知識・実践両面での研修を行い、職場での周知、理解促進につなげる
労働安全衛生への配慮	●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	●休業労災発生件数:前年度比:90%	○	●休業労災(4日以上)90%へ削減 ●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(2015年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		7,896
	男性	5,937
	女性	1,959
パートタイマー <sup>※2</sup>		26,425
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		34,321
新卒採用者数		39
中途採用者数		1
再雇用者数 <sup>※3</sup>		189

※1 定年再雇用者を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 定年再雇用者数。

※4 該当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。

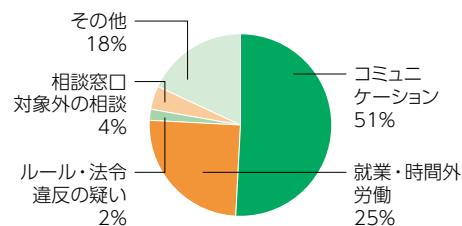
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS.、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。

	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	20年4カ月	21年0カ月	21年7カ月
育児休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	194人(0、100)	198人(0、27)	260人(0、138)
介護休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	22人(0、18)	20人(1、16)	15人(2、10)
ボランティア休暇取得者数	2人	9人	2人
女性管理職比率 <sup>※5</sup>	18.0%	20.8%	22.5%
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	2.05%	2.19%	2.29%
正社員有給休暇取得率	11.4%	11.3%	14.0%
労働災害度数率	1.81	2.35	1.32
労働災害強度率	0.03	0.05	0.03

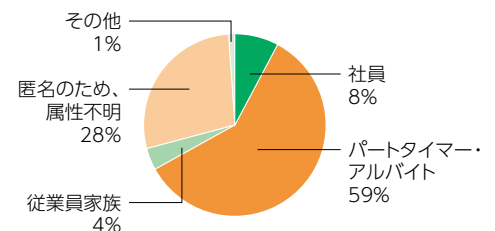
### 従業員相談受付関連データ

コミュニケーションに関する相談は2013年度に比較して増加し、全体の51%を占めています。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事例を使いながら、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きます。

#### 2014年度相談内容の内訳 受付件数244件(前年度比113%)



#### 相談者の内訳



## 環境関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001 定期審査にて、 不適合事項:0件 推奨項目拡大	●不適合事項:0件 ●推奨項目:9件(前年▲2件)	△	●ISO14001 2015年版への移行完了
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●エネルギー原油換算使用量:1%削減 ●LED照明の導入拡大継続	●エネルギー原油換算使用量:1%削減 ●10店舗でLED照明を導入	○	●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:55.0% (前年+0.6%)  ●廃棄物リサイクル率:62.5% (前年+0.5%)	●食品廃棄物リサイクル率:54.7% (前年+0.3%) 新規リサイクルルートの適正処理状況精査によるリサイクル委託遅延のため ●廃棄物リサイクル率:62.1% (前年+0.1%) 新規リサイクルルートの適正処理状況精査によるリサイクル委託遅延のため	△	●食品廃棄物リサイクル率:55.0% (前年+0.3%)  ●廃棄物リサイクル率:62.5% (前年+0.4%)
生物多様性への対応				
	●グリーンラッピングなどの取り組みによる植樹:1,600本	●植樹:1,750本 植樹先:岩手県宮古市	○	●植樹:1,850本
環境に配慮した商品の提供				
	●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	●環境商品選定基準に「人体に対する安全性」を追加 ●新規選定:33品目	○	●新規選定:30品目
従業員への意識啓発				
	●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」達成報告:60名	●環境e-ラーニング:全従業員受講 ●節電応援キャンペーン達成報告:36名	△	●環境e-ラーニング:全従業員受講 ●節電応援キャンペーン達成報告:60名

### 環境関連データ

課題	単位	2012年度	2013年度	2014年度
店舗数	店舗	24	24	24
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1 *2 *3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	188,486	197,747	194,315
店舗運営にともなうCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*2 *3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	187,831	196,992	193,578
店舗運営にともなう電気使用量 <sup>*2</sup>	GWh	357	346	341
店舗運営にともなう水使用量 <sup>*2</sup>	千m <sup>3</sup>	2,438	2,354	2,265
容器包装使用量	t	1,623	1,493	1,465
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	32,020(60.6)	30,981(62.0)	30,880(62.1)
食品廃棄物のリサイクル率 <sup>*2</sup>	%	50.3	54.4	54.7

\*1 店舗運営・法人外商部・本部・物流センターの運営に伴うエネルギー使用に由来するCO<sub>2</sub>排出量。

\*2 集計期間は4月~3月。

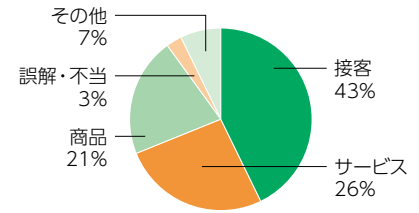
\*3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS. グループ共通CO<sub>2</sub>排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。



お客様相談受付関連データ

2014年度も引き続き「お客様の声」から、各売場の接客サービス・オペレーションの課題を抽出・分析し、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、従業員のサービスマインド向上の啓発活動として、お客様に喜んでいただいた事例は継続して社内報に掲載。  
2015年度は、さらに店舗の改善活動を推進し、「お客様に喜んでいただく組織風土の醸成」に向けて、サービス改善を重ねてまいります。

2014年度相談内容の内訳  
受付件数10,654件(前年度比90%)



2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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"> <li>●法令を遵守した適切な食品表示の実施</li> <li>●衣料・雑貨領域のPB商品を対象に検品体制を強化</li> <li>●品質管理e-ラーニング他、教育カリキュラムのレベルアップ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アレルギー、産地などの表示点検を全店で実施</li> <li>●納品前点検を263回実施(前年+170回)</li> <li>●階層別カリキュラムを構築し、実行</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●異物混入防止活動の強化</li> <li>●衣料・雑貨領域のPB商品を対象に検品体制の継続</li> <li>●教育体制のレベルアップと資格取得の推奨</li> </ul>
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●車椅子利用者用の段差解消エレベーター設置</li> <li>●出入口へ自動扉設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●そごう広島店本館と新館の連絡階段に車椅子用リフターを設置</li> <li>●出入口に自動扉設置(そごう広島店、そごう柏店)</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●多目的トイレの扉を開閉しやすく改修</li> </ul>
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全拠点を対象に専門機関点検を3回実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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」点検の継続</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●お客様からのご不満の声削減:6,488件以下</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「お客様の声」を活かした活動を継続的に実施し、お客様からのご不満の声を改善</li> <li>●お客様からのご不満の声:5,384件(前年差▲1,104件)</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様の百貨店サービスに対する期待は大きいため、「お客様の声」からご要望を分析し、店舗と本部が連携して、さらなる従業員のサービスマインドの向上を推進</li> <li>●お客様からのご不満の声削減:5,384件以下</li> </ul>

2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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、イベントの開催継続</li> <li>●助産師に寄せられた声をもとにした商品開発の継続</li> <li>●専門販売員のさらなる新規育成 シューフィッター:18人 シューアドバイザー:17人 他</li> <li>●こども靴下取り足数:90,000足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●プレママステーション、カウンターにて、ベビーサイン講座、ベビーマッサージ、孫育て講座など、30回以上実施</li> <li>●助産師に寄せられた声をもとにマルチケープ、ニットケットなど、8商品を開発</li> <li>●専門販売員を新規養成 シューフィッター:17名 スポーツシューフィッター:28名 シューアドバイザー:32名 きき酒師:6名 他</li> <li>●こども靴下取り足数:85,709足</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●プレママステーション、カウンターの継続と親子(母子、父子)で参加できるイベントの開催</li> <li>●助産師に寄せられた声をもとにした商品開発の継続</li> <li>●専門販売員の新規育成継続 シューフィッター:15名 フォーマルススペシャリスト:10名 ハートフルアドバイザー:15名 認知症サポーター:1,650名 他</li> <li>●こども靴下取り足数:90,000足</li> </ul>
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域と密着したイベントを継続実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「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(各店)</li> <li>●地元神奈川を見直すイベント「神奈川ディスカバーウィークス」(そごう横浜店)</li> <li>●地元食材を使った「ふるまい鍋」ウォームシェアイベント(旭川店、福井店)</li> <li>●地元「狭山茶」の茶摘み・工場見学ツアー、狭山茶を使った衣料品や雑貨を自主開発、期間限定販売(西武所沢店)</li> <li>●地元食材を使った「福井のスイーツ大博覧会」(西武福井店)</li> <li>●地元産野菜の朝市(西武大津店)</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域と密着したイベントを継続実施</li> <li>●地場企業との協業で地域の伝統技術や産品を取り入れ、店ごとに違った開発商品を加えた「リミテッド エディション エリアモード」を展開</li> </ul>
災害時の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●「防災フェア」などの開催を通じた、防災への意識啓発活動推進</li> <li>●神戸市と「災害時の物資提供協定」締結</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●首都圏店舗を中心に各地域連携での訓練実施や「帰宅困難者対策協議会」への参画推進</li> <li>●地域住民などへの意識啓発活動の一環として、地域自治体などとも連携した「防災フェア」を開催</li> <li>●協定は、1998年9月1日締結済、協定に伴う調査表提出</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●「防災フェア」などの開催を通じた、防災への意識啓発活動推進</li> <li>●千葉県との「地域包括協定」締結による地域活動の推進</li> </ul>
地域防犯対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域で開催された「防災訓練」や「防犯パトロール」へ参加</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力</li> </ul>

2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
能力向上支援	●個々の基礎能力向上およ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3,000名新規受講	●新規受講者:3,533名	○	●個々の基礎能力向上および専門資格取得拡大に向けた「自主売場研修の受講促進」と「キャリアアップ講座受講促進」により、延べ3,000名新規受講
ワークライフバランスの実現	●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	●2014年7月くるみんマーク取得 ●有給での育児休暇制度を新たに導入、看護休暇を有給化 ●労使連携した育児休職者座談会を実施	○	●育児支援とマネジメントの理解浸透に向けた出産・育児ハンドブックの発行
多様な人材の活躍	●契約社員からの正社員登用数:17名 ●専門人材の中途採用数:5名 ●女性管理職比率(課長級以上):20%	●契約社員からの正社員登用数:17名 ●専門人材の中途採用数:4名 ●女性管理職比率(課長級以上):13%	△	●契約社員からの正社員登用数:30人 ●専門人材の中途採用数:5名 ●女性管理職比率(課長級以上):20%
労働安全衛生への配慮	●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	●全事業所をサポートする本部保健師の常駐体制を整備  ●メンタル疾患休職者:前年度比約8割に減少(改善)	○	●健康診断後フォローアップの全店統一化(メタボ、受診勧奨などに関する数値の統一を含める) ●メンタル疾患社員に対する職場復帰支援プログラムの確立

人事関連データ

従業員の内訳(2015年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		4,281
	男性	2,982
	女性	1,299
パートタイマー <sup>※2</sup>		4,227
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		8,508
新卒採用者数		40
中途採用者数		1
再雇用者数 <sup>※3</sup>		67

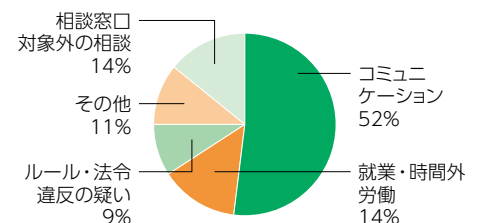
※1 定年再雇用者を含みます。  
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。  
 ※3 定年再雇用者数。  
 ※4 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)  
 ※5 役員を除いた係長級以上の比率。  
 ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	21年0カ月	22年0カ月	22年0カ月
育児休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	148人(2,54)	213人(1,92)	193人(7,85)
介護休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	13人(5,3)	9人(0,5)	6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 <sup>※5</sup>	19.8%	20.7%	23.1%
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	2.00%	2.04%	2.04%
正社員有給休暇取得率	6.6%	14.0%	6.6%
労働災害発生数	0.30	0.29	1.04
労働災害強度率	0.00	0.003	0.02

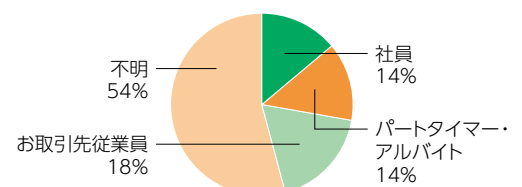
従業員相談受付関連データ

時間管理の問題については、昨年来重点的に取り組んできましたが、本年も引き続き全社レベルで対応すべき課題と位置付けて対応しました。社員の時間管理意識の改革を目的とした研修も講師を弁護士に依頼するなど、外部専門家の視点から時間管理およびその他労働問題におけるコンプライアンスの徹底に注力しました結果、相談件数は減少しました。職場環境・人間関係などに関わる相談件数は増加しましたが、その大きな発生要因として職場内のコミュニケーション不足が考えられましたので、発生現場となったマネージャーに対しては、具体的に上下関係の充実のほかにメンバー間の意思疎通の重要性の再認識と、十分に目配りした指導の必要性の再確認により、マネジメントスタイルの改革を要請しました。また、ほかのマネージャーに対してはコミュニケーションの充実がハラスメントなどリスクの発生を防ぎ、職場環境の改善につながるという啓発活動も実施しました。なお、以上の趣旨に基づき実施した研修については、コンプライアンスの徹底がリスクマネジメントに直結することを、日常の業務活動に即した事例などをあげて実施しており、これにより事故事件の発生防止、拡大防止につなげております。

2014年度相談内容の内訳  
 受付件数56件(前年度比89%)



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>

2014年度末の店舗数: 200店舗

## 環境関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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"> <li>●BEMS管理システムを活用した使用量削減</li> <li>●高効率照明(LED)への変更をすすめる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●BEMS活用による使用量削減実施</li> <li>●LED照明への改修実施:27店舗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●BEMS全店設置(残17店舗・新店)と活用による使用量削減</li> <li>●LED照明全店設置</li> <li>●高効率空調への改修</li> </ul>

### 環境関連データ

課題	単位	2012年度	2013年度	2014年度
CO <sub>2</sub> 排出量*1*2*3	t-CO <sub>2</sub>	179,479	207,704	204,741
店舗運営にともなうCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり)*2*3	t-CO <sub>2</sub>	165,186 (898)	185,128 (959)	182,808(937)
配送車両にともなうCO <sub>2</sub> 排出量*2*3	t-CO <sub>2</sub>	14,294	14,781	15,344
店舗運営にともなう電気使用量*2	GWh	301	309	309
店舗運営にともなう水使用量*2	千m <sup>3</sup>	1,028	1,039	1,043
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	392(70.2)	364(69.9)	350(70.6)
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	41,997(50.3)	42,760(51.1)	43,029(51.6)
食品廃棄物のリサイクル率	%	30.2	35.7	40.4

\*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CO<sub>2</sub> 排出量。

\*2 集計期間は4月~3月。

\*3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS. グループ共通CO<sub>2</sub>排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

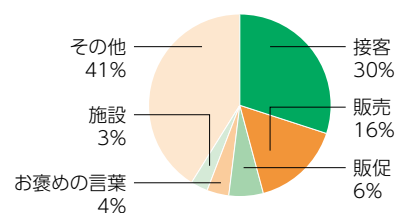
## 消費者課題

### お客様相談受付関連データ

お客様の声に耳を傾け、一つひとつの声に添え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、楽しく、安心してお買い物できるお店づくりに努めていきます。

### 2014年度相談内容の内訳

受付件数2,888件(前年度比105.3%)



### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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:2013年度比109.6%を目指す	●三ツ星野菜の販売金額:前年度比112.0%	○	●三ツ星野菜の販売金額:前年度比116.0%
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●2014年度以降も拡大を継続	●バリアフリー新法認定店舗数の継続拡大	○	●バリアフリー新法認定店舗数の継続を、今後も拡大

## 地域社会

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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	●献血協力者:555人	○	●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	●2014年度も継続して「誕生祭」を実施	●各店にて、誕生式を実施	○	●今後も、誕生式を実施していく
災害時の支援	●要請があった自治体に対しては、対応を検討していく	●2014年度は、新たな協定締結先はなし(要請もなし)	△	●要請があった自治体に対しては、協定締結を検討
地域防犯対策	●2014年度も継続して「こども110番の店」活動を実施	●実施継続	○	●今後も、実施継続

## 従業員関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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	●上期診断～下期診断 7部門中5部門で診断値改善	○	●目標設定カルテの内容共通化により、全社教育レベルの平準化。診断値の部門格差是正
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	●2014年の育児休暇取得者(男女):108人(前年比124%) ●男性の育児休暇取得者:7名	○ ○	●ガイドブックの作成により、制度内容の周知拡大、育児休暇利用者数の拡大
多様な人材の活躍	●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	●女性管理職比率(部長級以上):14.7% ●女性管理者研修の実施	○ ○	●女性管理職比率(執行役員～部長級)20%を目指す ●外国人雇用率のアップを目指す
労働安全衛生への配慮	●年間労災発生件数:2013年度比10%削減	●2014年度労災発生件数:345件(前年比97.7%=削減率2.3%)	×	●年間労災発生件数:2014年度比10%削減

## 人事関連データ

従業員の内訳(2015年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		2,714
	男性	2,434
	女性	280
パートタイマー <sup>※2</sup>		10,905
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		13,619
新卒採用者数		168
中途採用者数		0
再雇用者数 <sup>※3</sup>		22

※1 定年再雇用者を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 定年再雇用者数。

※4 該当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。

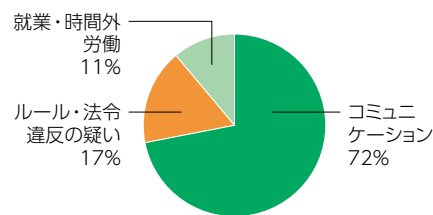
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値

	2012年度	2013年度	2014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 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	47人(1、40)	63人(1、55)	109人(2、97)
介護休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	6人(3、3)	4人(0、4)	1人(0、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 <sup>※5</sup>	23.8%	25.1%	25.5%
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	1.90%	1.96%	2.39%
正社員有給休暇取得率	8.8%	9.2%	7.7%
労働災害度数率	2.94	2.27	2.39
労働災害強度率	0.03	0.10	0.01

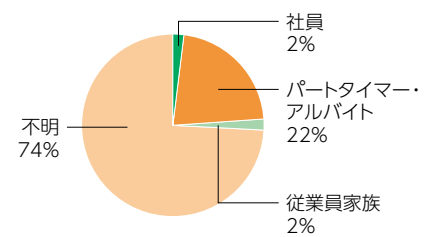
## 従業員相談受付関連データ

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、より良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。

### 2014年度相談内容の内訳 受付件数65件(前年度比74%)



### 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/>

2014年度末の店舗数: 76店舗

## 環境関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●東電請求の本部一本化 (帳票の一元管理) ●新店BEMS導入	●東電請求の本部一本化完了 ●新店2店舗への導入	○ ○	●新店BEMS導入の継続
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●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化	●既存店売場照明のLED化30店舗実施済 ●4店舗実施	○ ○	●既存店冷凍多段ケースのリーチイン化
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●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%	●食品廃棄物のリサイクル率:51.6%達成 ●レジ袋辞退率15年2月度:48.3%	○ ×	●食品廃棄物のリサイクル率:52% ●レジ袋辞退率2016年2月度:60%達成
従業員への意識啓発				
	●CSRリーフレットの発行	●CSRリーフレット16,000部発行 社内研修、小中学生の職場見学、職業体験受入時などでの活用	○	●エコ検定取得:22名 ●認知症サポーター220名養成

### 環境関連データ

課題	単位	2012年度	2013年度	2014年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1</sup> *2 <sup>*3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	52,301	61,522	61,383
店舗運営にともなうCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり) <sup>*2</sup> *3	t-CO <sub>2</sub>	52,259(697)	61,474(809)	61,330(787)
店舗運営にともなう電気使用量 <sup>*2</sup>	GWh	110	115	113
店舗運営にともなう水使用量 <sup>*2</sup>	千m <sup>3</sup>	534	543	543
食品売場でのレジ袋辞退率	%	42.3	45.8	48.3
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	19,511(63.2)	20,799(65.2)	19,995(64.8)
食品廃棄物のリサイクル率	%	51.3	49.4	51.6

※1 店舗運営・本部の運営にともなうエネルギー使用に由来するCO<sub>2</sub> 排出量。

※2 集計期間は4月~3月。

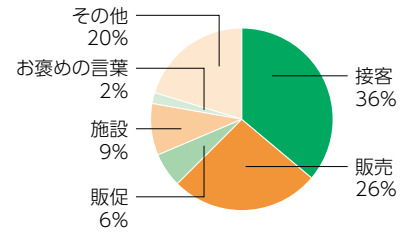
※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS. グループ共通CO<sub>2</sub>排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

## 消費者課題

### お客様相談受付関連データ

2014年度のフリーダイヤル受付は996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36%、販売に関するものが26%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。

### 2014年度相談内容の内訳 受付件数996件(前年度比107%)



### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●店コンプライアンスチームの活動強化	●会議、ウェブ会議、Eメールによる店舗への情報発信 ●メーカー工場見学による教育と共有	△	●店コンプライアンスチームの活性化 ●QC情報の継続発信 ●店舗インタビューによる支援 ●ウェブ会議でのフォロー
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:26店舗(新規出店3店舗)	●バリアフリー新法認定店舗:25店舗(新規出店2店舗)	○	●バリアフリー新法認定店舗:27店舗(新店2店舗)
適切な情報提供				
	●店舗調査と情報共有の継続 ●店舗自主点検の仕組み強化	●監査、本部QC担当者による店舗調査、店長会議、マネジャー会議を通じた情報共有 ●店舗自主点検の仕組み強化	△	●監査、本部QC担当者による店舗調査、幹部によるインタビュー、店長会議、マネジャー会議を通じた情報共有 ●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)				
	●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	●施設関連、接客、販売に関するお客様の声が増加	△	●お客様の声、事故に対する各部との連動と店舗へのフィードバック ●新任店長などへの教育の強化

## 地域社会

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●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 ●そのためのオペレーション改革と周りの理解と啓発実施	●担当マネジャー5名、パートリーダー5名登用 ●制度利用者によるコミュニティ実施	○	●リチャレンジプラン制度利用者の拡大 ●そ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				
	●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	●小中学生職場見学、職業体験受入:延べ約7,000人(前年比105%) ●CSRリーフレットの活用	○	●小中学生の職場見学、職業体験受入の継続 ●認知症サポーター220名養成



## 従業員関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新規入社時教育の徹底</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●DVD改訂実施。活用状況に店間格差あり</li> <li>●入社時受入の店舗での関わり方で早期退職に繋がっている</li> </ul>	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新規入社者受入マニュアルの改訂、新規パートタイマー社員の集合研修実施、定着を図るための店オペレーション改革</li> </ul>
ワークライフバランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>●総労働時間の削減</li> <li>●残業10%削減、年間休日100%取得</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●残業平均:32.1時間</li> <li>●休日取得率:96%</li> </ul>	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>●総労働時間の削減</li> <li>●残業10%削減、年間休日100%取得</li> </ul>
多様な人材の活躍	<ul style="list-style-type: none"> <li>●パートタイマー役職者登用:45人</li> <li>●エキスパート社員から正社員登用:10人以上</li> <li>●女性管理職比率(係長級以上):29.0%</li> <li>●管理者教育の推進、女性店長への登用:2人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●パートマネジャー:3名、パートリーダー:87名</li> <li>●正社員登用:16名</li> <li>●女性管理職比率 役員:0→7.1% 部長:9.3→7.3% 課長:10.8→12.8% 係長:38.1→38.2% 計:27.6%</li> <li>●女性店長1名登用</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>●パートタイマー役職者登用:50人</li> <li>●エキスパート社員から正社員登用:10人以上</li> <li>●女性管理職比率(係長級以上):29.0%</li> <li>●管理者教育の推進、女性店長職への登用:2人</li> </ul>
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>●労災発生の削減</li> <li>発生原因と対策を周知</li> <li>休業発生労災の削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●度数率:4.49→4.24</li> <li>強度率:0.07→0.07</li> <li>休業労災:54→51</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>●労災発生の削減</li> <li>発生原因と対策を周知</li> <li>休業発生労災の削減</li> </ul>

### 人事関連データ

従業員の内訳(2015年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		1,225
	男性	995
	女性	230
パートタイマー <sup>※2</sup>		4,368
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		5,593
新卒採用者数		129
中途採用者数		2
再雇用者数 <sup>※3</sup>		19

※1 定年再雇用者を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 定年再雇用者数。

※4 該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。

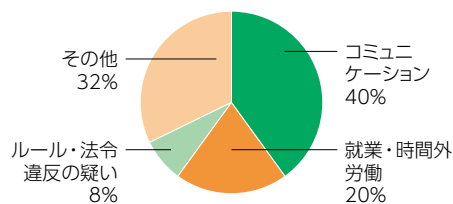
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	14年8カ月	14年0カ月	15年0カ月
育児休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	21(0, 8)	30(0, 14)	31(0, 17)
介護休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	0(0, 0)	1(1, 0)	0(0, 0)
ボランティア休暇取得者数	0	0	0
女性管理職比率 <sup>※5</sup>	25.5%	28.0%	27.7%
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	1.84%	1.94%	2.09%
正社員有給休暇取得率	6.7%	8.2%	11.8%
労働災害度数率	3.25	4.49	4.24
労働災害強度率	0.05	0.07	0.07

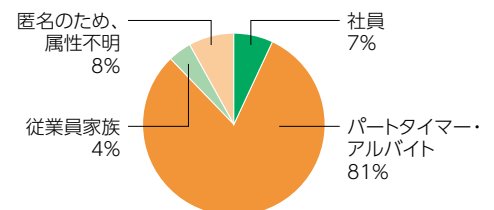
### 従業員相談受付関連データ

全体の通報件数は減少傾向にあります。就業に関する通報は減少し、上司や同僚との人間関係などに関する通報件数は横ばいですが、上位を占めています。引き続き、教育と業務改善に向けた支援に取り組んでいきます。

#### 2014年度相談内容の内訳 受付件数75件(前年度比75%)



#### 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>

2014年度末の店舗数: 846店舗

## 環境関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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:280店舗 CO <sub>2</sub> の排出削減量:491トン	●LED電球導入:280店舗 CO <sub>2</sub> の排出削減量:8,856トン	○ ○	●残69店舗を導入実施 CO <sub>2</sub> の排出削減量:456トン
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●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	●リサイクル実施店舗107店舗へ拡大 リサイクル率:43.3%⇒45.4%	○ ○	●リサイクル実施店舗110店舗への拡大と リサイクル率向上
従業員への意識啓発				
	●エコ検定の受験推進による環境意識啓発 と知識習得(100人受験目標)	●エコ検定:158名受験	○	●エコ検定の受験推進による環境意識啓発 と知識習得(受験目標:120名)

### 環境関連データ

課題	単位	2012年度	2013年度	2014年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1※2※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	96,117	100,120	91,264
店舗運営にともなうCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※2※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	93,811	97,766	88,825
配送車両にともなうCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※2※3※4</sup>	t-CO <sub>2</sub>	2,155	2,170	2,289
店舗運営にともなう電気使用量 <sup>※2</sup>	GWh	152	148	135
店舗運営にともなう水使用量 <sup>※2</sup>	千m <sup>3</sup>	2,141	2,045	2,036
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	10,058(25.4)	10,624(26.0)	10,280(25.6)
食品廃棄物のリサイクル率	%	40.5	43.3	45.4

※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CO<sub>2</sub> 排出量。

※2 集計期間は4月~3月。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS. グループ共通CO<sub>2</sub>排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 デニーズ単体の数値。

## 消費者課題

### お客様相談受付関連データ

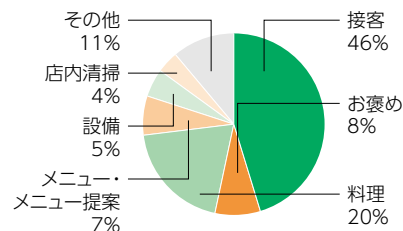
苦情件数 2,937件⇒3,695件(758件増、前年度比125.8%)

お褒め件数 824件⇒963件(139件増、前年度比116.9%)

昨年度は一昨年に続きお褒めが大きく増加しました。しかしながら、苦情も調理項目を中心に大幅に増加となりました。今後は店舗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」の拡充を図り、お客様満足の向上に努めていきます。

### 2014年度相談内容の内訳

受付件数12,765件(前年度比116.8%)



### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●「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)	●計画通り推進 ●質を重視した工場管理確認を実施	○ ○	●e-Base(旧取引条件書)への完全移行 ●国内外工場管理確認体制のさらなる強化(質を重視)
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	●継続実施	○	●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)				
	●「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	●「基本の徹底」強化によりお褒め件数は 大幅に増加したが、苦情も料理項目を中 心に増加	△	●更なる基本の徹底を目指し、全事業部へe- ラーニング教育を拡充。また各種研修 も拡充し、苦情半減、お褒め倍増を目指す

## 地域社会

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●132店舗にて358人、日数(延べ)293日受け入れる</li> <li>●食育支援の一環として絵本読み聞かせ会を東京の7店舗で開催</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職場体験の積極的受け入れ体制の維持継続</li> <li>●食育支援の一環として絵本読み聞かせ会を関東近県店舗に拡大</li> </ul>
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●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</li> <li>●「健康・美容」に貢献できるメニューの開発と継続販売</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●計画通りの実施</li> <li>●がん征圧キャンペーン、九都県市食べきりげんまんプロジェクト、宮崎県七ヶ浜の水産物を利用したメニュー販売とインクカートリッジ回収活動を継続して東北支援を継続</li> <li>●「健康・美容」に貢献できるメニューの開発と販売を実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●地域社会との協調を図り、積極的に協力する社員意識の醸成を行っていく 認知症サポーター育成:700名</li> <li>●地域対応メニューの開発強化</li> </ul>
災害時の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●継続して、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を積極的に受け入れる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各店舗の属する地方自治体からの災害時の要請を積極的に受け入れる態勢を維持</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●継続して、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を積極的に受け入れる</li> </ul>

## 従業員関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●経営理念浸透を図るためフレドカードの製作と活用を進める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●心の教育は全事業部、BM、店長以上の役職者の研修が終了、技術教育においては研修内容に数値管理を盛り込むなど実務に合わせた内容を拡充。マネジメント教育としてコミュニケーション内容をオープン研修として実施する</li> <li>●経営理念浸透を進める目的で朝礼や研修時でフレドカードによる深耕を図る</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●教育3本柱については、eラーニングの内容拡充を進め、各研修においても現場に必要な内容に柔軟に対応していく</li> <li>●経営理念浸透についても、各研修で啓蒙していく</li> </ul>
公正な評価・処遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2014年7月から人事制度改定し公正な評価を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2014年5月人事制度改定評価制度は2015年3月</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2016年職責内など級制度に向け評価制度見直し予定</li> </ul>
ワークライフバランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>●月間残業時間:一人平均20時間未満</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2014年度月間残業時間:一人平均20.4時間</li> </ul>	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>●月間残業時間:一人平均20時間未満</li> </ul>
多様な人材の活躍	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●パートタイマーの契約社員群転換:30人</li> <li>●女性管理職比率:課長級以上10%、係長級以上13%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●従業員紹介制度入社 2013年:194名 2014年:394名</li> <li>●契約社員群転換:52名</li> <li>●女性管理職比率 課長級以上:10/111名 9% 係長級以上:74/696名 10.6%</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>●外国人・留学生の積極的採用</li> <li>●PA社員雇止め年齢引き上げ</li> <li>●契約社員群転換:20人 NA社員群転換:10人</li> <li>●女性管理職比率 課長級以上:10% 係長級比率:12%</li> </ul>
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●深夜帯従事者の年2回健康診断の受診率向上を図る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●熱中症:0人 ノロウイルス発症:72人、陽性:28人</li> <li>●深夜従事者健康診断 786/802名:98%</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>●熱中症予防(温度管理) 健康宣言2018行為 BMI、喫煙率の減少</li> <li>●深夜従事者の健康診断受診と二次検診者の受診率向上</li> </ul>

## 人事関連データ

従業員の内訳(2015年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		1,287
	男性	1,084
	女性	203
パートタイマー <sup>※2</sup>		10,095
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		11,382
新卒採用者数		68
中途採用者数		14
再雇用者数 <sup>※3</sup>		16

※1 定年再雇用者を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 定年再雇用者数。

※4 該当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。

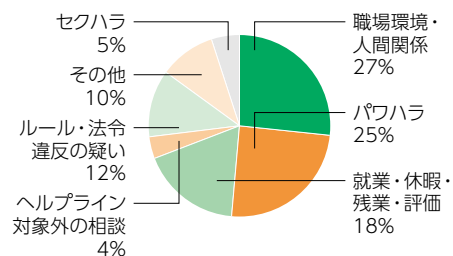
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS.、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。

	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	14年3カ月	14年1カ月	13年4カ月
育児休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	39人(0、32)	66(0、62)	64(0、52)
介護休職取得者数 <sup>※4</sup> (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	1人
女性管理職比率 <sup>※5</sup>	7.1%	7.1%	9.3%
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	2.05%	2.19%	2.29%
正社員有給休暇取得率	10.8%	7.7%	9.1%
労働災害度数率	1.41	1.11	0.66
労働災害強度率	0.03	0.03	0.02

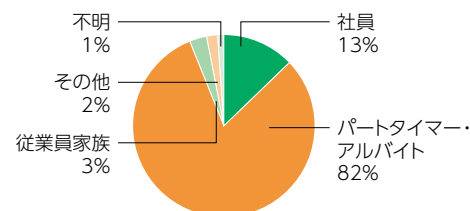
## 従業員相談受付関連データ

総受付数は昨年の103件から7.8%増加し111件となったが、一昨年の113件から見ても件数自体の大きな変化はない。ただし、通報対象として店長の比率が上がるなどの受付傾向を踏まえて、2015年度のCSR研修を計画。全事業部幹部にはダイバーシティ概念の啓発、新入社員には企業行動指針、新任Mgr.、店長にはコンプライアンスを中心とするなど、対象により研修内容を変え、目的を持った啓発活動で職場環境改善に努める。

### 2014年度相談内容の内訳 受付件数111件(前年度比107.8%)



### 相談者の内訳



## 環境関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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"> <li>●冷温水発生機2台をリニューアルする(約4.3kl削減予定)</li> <li>●更に19店舗へLED照明導入(約420.8kl削減予定)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●23店舗へLED照明導入(約903.3kl削減)</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●更に10店舗へLED照明導入予定(約509.6kl削減予定)</li> <li>●本社ガス空調のリニューアル(室外機12台、室内機102台取替予定約20.7kl削減予定)</li> </ul>
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●レジ袋辞退率: 9~10%	●レジ袋辞退率: 7.3%	×	●レジ袋辞退率目標: 8.0%
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●6月に昨年同様の「アカチャンホンポ ECO ACTION」を実施。エコ割引利用率は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</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●6月の環境月間に店頭でのお声かけによるエコ割引促進を実施。6月単月8.1%の結果</li> <li>●環境基礎教育を新入社員研修に盛り込んだ</li> </ul>	○	●CSRの取り組みについて、社内報や店長向け会議で報告する回数を増やし、意識を高める

### 環境関連データ

課題	単位	2012年度	2013年度	2014年度
CO <sub>2</sub> 排出量*1*2*3	t-CO <sub>2</sub>	20,037	20,650	20,612
店舗運営にともなうCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり)*2*3	t-CO <sub>2</sub>	19,726(207)	20,140(217)	20,268(205)
店舗運営にともなう電気使用量*2	GWh	38	35	34
店舗運営にともなう水使用量*2	千m <sup>3</sup>	44	39	48
レジ袋辞退率	%	4.0%	7.9%	7.3%

\*1 店舗運営・本社のエネルギー使用に由来するCO<sub>2</sub>排出量。

\*2 集計期間は4月~3月。

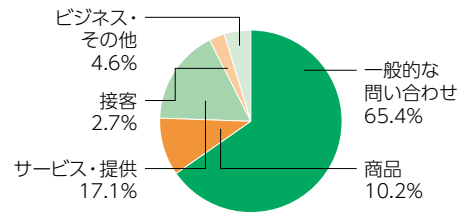
\*3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS. グループ共通CO<sub>2</sub>排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

## 消費者課題

### 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、お客様に寄り添い、迅速かつ誠実に対応しており、店舗数・来店客数の増加に伴い受付件数も増加しています。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。いただいたお声に基づいた取り組むべき内容を週単位で共有し、接客向上に努めています。

### 2014年度相談内容の内訳 受付件数15,350件(前年度比111.2%)



### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保	●生産時の工場検品に加え、販売前の商品検品を全取り扱い商品で実施	●工場での全数検品に加え、販売前の全商品について、抜き取り検品を実施	○	●安全性や機能性などの基準を見直し、品質管理の強化を行う
安心して利用できる店舗・設備の整備	●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	●14年度は設備の充実した施設への出店となり、自社での設備設置は未実施であった	△	●什器・棚板への安全対策として、角を無くしたり、セーフティガードの設置を推進する
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、A評価以上の比率をさらに改善する	●A評価以上の比率が微増に留まり、大きな改善傾向が見られなかった	△	●社内WEB検定化による理解度アップを図り、監査評価「表示管理」満点を目指す
お客様の声への誠実な対応(体制)	●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	●2014年度は、接客・サービス苦情590件、31.0PPMと目標30PPMよりわずかに1.0PPMオーバー。まだ改善の余地あり、教育、業務改善への取り組みが必要	△	●2015年度は、接客・サービス苦情を年間380件以内、発生率を20PPMに抑える目標。その為に苦情発生要因を分析し繰り返し発生への歯止めとして社内通信、社内教育を行う

※PPM・・・苦情件数/客数×100万

## 地域社会

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
育児・高齢者支援など	●「プレパパナイトツアー」を毎週水曜日に全店実施とし、月1回開催から飛躍的に回数を増やす	●毎週水曜日に全店実施の体制になる	○	●CSR視点での妊娠・子育てに関する店内イベントを新たに立ち上げる。2015年度中にテストトライ。2016年度で全店実施を実現
災害時の支援	●店舗のある地域での要請に応じていく	●2014累計で7自治体と「災害時物資供給協定を締結済	○	●要請があれば応えていく方針

## 従業員関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>※サービス接遇力UP、トレンド情報の収集および行動発揮および行動力発揮のためのマインド強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●通信研修受講者数:実績156人(前年比128%)</li> <li>追加した講座(会社の年度方針や全社的な取り組みに沿った内容)への申込が多く、従業員の関心の高い講座が提供出来た</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●通信研修受講者数:目標100人</li> <li>※2015年度ガイドとしては実施時期調整のため11月1回のみ開講とする(2016年度ガイドで4月、11月開講予定)</li> </ul>
公正な評価・処遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>●より適正な労働時間管理の見直し</li> <li>●退職金制度の見直しを検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●1分単位労働時間管理、企画業務型裁量労働制の導入</li> <li>●社外のトレンド、自社の給付水準の情報を共有</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>●従業員意識調査「やりがい」のポイントアップ</li> <li>●パート社員の処遇見直し</li> </ul>
ワークライフバランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>●男性社員の育児休暇取得促進</li> <li>●育児勤務者の中から役職者を任命</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●14年10月～4月まで男性社員1名育児取得</li> <li>●14年度の育児勤務者の副店長5名任命</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●男性社員の育児休暇取得促進</li> <li>●育児短時間勤務者の適用拡大</li> </ul>
多様な人材の活躍	<ul style="list-style-type: none"> <li>●エキスパート社員の処遇見直し</li> <li>●役職定年者の活性化</li> <li>●パート社員働き方(契約区分)の見直し</li> <li>●女性管理職比率(係長級以上):30%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●エキスパート社員の店長を任命</li> <li>●55歳以上9名が継続して管理監督として従事</li> <li>●パートリーダー職48名任命</li> <li>●女性管理職比率(係長級以上):24.5%→28.9%</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>●パートリーダー職を増やし活躍を推進</li> <li>●女性管理職比率(係長級以上):30%以上</li> <li>●育児勤務者の中から役職者を任命</li> </ul>
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>●労働災害件数:30件以下</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●労働災害件数:23件</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店舗数は増加するが、目標は30件以下を維持</li> </ul>

### 人事関連データ

従業員の内訳(2015年2月末)	(人)
正社員 <sup>※1</sup>	869
男性	478
女性	391
パートタイマー <sup>※2</sup>	1,869
従業員数(正社員数+パートタイマー数)	2,738
新卒採用者数	72
中途採用者数	3
再雇用者数 <sup>※3</sup>	3

※1 定年再雇用者を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 定年再雇用者数。

※4 該当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。

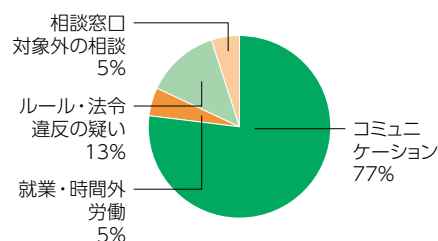
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	13年6カ月	13年5カ月	13年6カ月
育児休暇取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	67人(1、37)	63(2、35)	139(1、110)
介護休暇取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	4人(0、4)	6人(1、3)	0人(0、0)
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 <sup>※5</sup>	21.4%	24.5%	26.1%
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	1.90%	2.00%	1.98%
正社員有給休暇取得率	39.6%	40.2%	39.1%
労働災害度数率	0.56	0.37	0.00
労働災害強度率	0.04	0.01	0.00

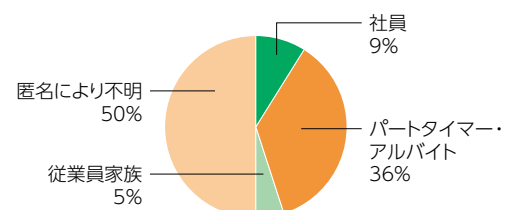
### 従業員相談受付関連データ

意思疎通の不充分によってパワハラと受け止める相談が多くありました。全社的に、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。2015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。

#### 2014年度相談内容の内訳 受付件数22件(前年度比92%)



#### 相談者の内訳



## 環境関連

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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)の継続的把握と拡大	●セブン&アイHLDGS.グループ6社(セブン銀行含)で「スコープ3」を算定 環境省のホームページ、グリーン・バリューチェーンプラットフォームにて開示	○	●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)の継続的把握と開示
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●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	●ペーパーレスによる会議、両面、2アップによる印刷などの呼びかけを実施 ●第3世代ATMに2014年度末で約17,603台設置完了	○ △	●ペーパーレス化の促進 ●引き続き従来機に比べ約半分の電力で稼働する第3世代ATMへの入替推進
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の制定	●グリーン調達ガイドラインの制定	○	●旧型ATMのリサイクルを促進
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: 85%	●全台数に占める第3世代ATMの割合: 83%	△	●全台数に占める第3世代ATMの割合: 95%
従業員への意識啓発				
	●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	●セブン&アイの森プロジェクト、東日本大震災復興支援プロジェクト、アマモプロジェクトに15名の従業員がボランティアとして参加 ●ボノロンの森環境活動を実施し、48名が参加	○ ○	●セブン&アイHLDGS.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	2012年度	2013年度	2014年度
OA用紙発注量	千枚	7,565	7,762	6,410
オフィスでの電気使用量*	MWh	1,182	1,269	1,302

\*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。

## 消費者課題

### お客様相談受付関連データ

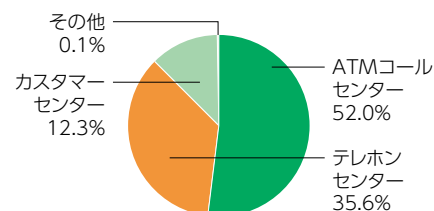
セブン銀行ではお客さまから寄せられるご意見・ご要望を真摯に受止め、お問合せ内容をもとに次なるサービスの充実・発展に努めています。

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。

### 2014年度相談内容の内訳

受付件数721,936件(前年度比102%)

(内訳:お問合せ99.8% ご意見・ご要望0.2%)





## 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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"> <li>●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</li> <li>●非常時に備えた関係部署間の連携推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●東日本大震災の振り返り、対策本部チェックリスト見直し</li> <li>●業務合同訓練の実施、首都圏被災時に大阪単独で必須業務を継続できることを確認</li> <li>●BCP責任者会議による体制の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●シナリオに頼らない、実践に即した訓練の定期的な実施</li> <li>●BCP責任者会議の継続実施、課題改善によるさらなる態勢強化</li> </ul>
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ATM取引画面と明細票の文字を大きく、説明を分かりやすく、ATM操作をサポートするアニメーションの導入</li> <li>●海外からのお客さまへのおもてなしの気持ちを込めて、海外発行カードのお取引には日本らしさをイメージした取引画面、効果音を用意</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●多様なニーズに対応したATM機能の推進継続</li> <li>●海外カード取引のIC化対応、12言語化</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●CS向上の取り組みについて継続して検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客さまの声を分析したレポートを全従業員に発信</li> <li>●お客さまの声を活かした改善を継続的に実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●CS向上の取り組みについて継続して検討</li> </ul>

## 地域社会

### 2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●絵本の寄贈継続</li> <li>●児童館との連携強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●児童館・セブン銀行有人店舗など地域での「ポノロンおはなし会」開催</li> <li>●ポノロンキャッシュカード30,822枚発行による児童館への絵本寄贈:2,881カ所</li> <li>●岩手県住田町下有住児童館支援クリック募金:395,271円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●絵本の寄贈継続</li> <li>●児童館との連携強化</li> </ul>
地域活性化への協力				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●従業員のボランティアへの参加促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ボランティア休暇取得数は9件</li> <li>●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16名が参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●従業員のボランティアへの参加促進</li> </ul>
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●進化・多様化する金融犯罪への調査分析・対応の迅速化</li> <li>●捜査機関などへの連携を通じ、未然防止策の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●反社情報収集継続と活用による取引排除を適切に実施</li> <li>●金融犯罪に関する情報分析と発信の強化</li> <li>●複数の機関と情報連携を強化、捜査機関からの依頼に基づき、年間8万件以上の協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●反社情報収集継続と活用による取引排除の対応継続</li> <li>●進化・多様化する金融犯罪への調査分析・対応の迅速化</li> <li>●捜査機関、提携先などとの連携体制強化</li> </ul>

2014年度の活動目標・実績と2015年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●語学習得支援の強化</li> <li>●次世代リーダー・女性管理職の育成</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●語学習得講座受講:34名、TOEIC受験者:45名</li> <li>●海外短期研修への派遣:3名</li> <li>●次世代リーダー育成研修を実施 管理職研修:19名、 女性管理職研修:4名、 若手リーダーシップ研修:30名</li> <li>●セブン&amp;アイHLDGS.グループ主催のダイバーシティセミナーへの参加:15名</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自己啓発支援強化(語学・ビジネス・ITスキル)</li> <li>●次世代リーダーの育成</li> </ul>
ワークライフバランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●育児・介護についてのワークライフバランスの充実</li> <li>●在宅勤務制度の検討</li> <li>●育休復帰者へのフォロー体制の充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●育児休職取得者:12名</li> <li>●育休復帰者に対する復職オリエンテーション実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ワークライフバランス推進の支援</li> <li>●在宅勤務制度の制定</li> <li>●育児のための休暇制度の制定 育休復帰者へのフォロー体制の充実</li> </ul>
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●介護研修の継続実施</li> <li>●法定障がい者雇用率維持のための取り組み継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●介護研修を2拠点で実施</li> <li>●障がい者雇用率:2.06% (2015年3月末現在)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●介護研修の継続実施</li> <li>●法定障がい者雇用率維持のための取り組み継続</li> <li>●ダイバーシティ推進のための基盤作り</li> </ul>
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有給休暇の取得徹底継続</li> <li>●定時退社励行週間実施時の徹底・工夫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有給休暇取得率:80.1%</li> <li>●定時退社励行期間2回 (夏季は2カ月間に拡大して実施)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有給休暇の取得推進継続</li> <li>●定時退社励行期間の徹底・工夫</li> </ul>

人事関連データ

従業員の内訳(2015年3月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		386
	男性	310
	女性	76
パートタイマー <sup>※2</sup>		104
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		490
新卒採用者数		7
中途採用者数		8
再雇用者数 <sup>※3</sup>		7

※1 定年再雇用者を含みます。  
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。  
 ※3 定年再雇用者数。  
 ※4 会社設立は2001年。  
 ※5 該当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。

	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数 <sup>※4</sup>	5年7カ月	6年2カ月	7年0カ月
育児休職取得者数 <sup>※5</sup> (うち男性、パートタイマー)	10人(2、0)	7(0、0)	12(1、2)
介護休職取得者数 <sup>※5</sup> (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	3人	9人(9件)
女性管理職比率 <sup>※6</sup>	8.0%	10.3%	9.9%
障がい者雇用率 <sup>※7</sup>	2.29%	2.04%	2.06%
正社員有給休暇取得率	82.6%	78.2%	82.7%
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
従業員相談受付数	0件	0件	1件