株式会社セブン&アイHLDGS.

CSR Report 2015

会社概要 (2015年2月末現在)

社名 株式会社セブン&アイ・ホールディングス

本部所在地 〒102-8452
東京都千代田区二番町8番地8

設立 2005年9月1日

資本金 500億円

連結従業員 148,307人
(月間163時間換算の臨時従業員を含む)

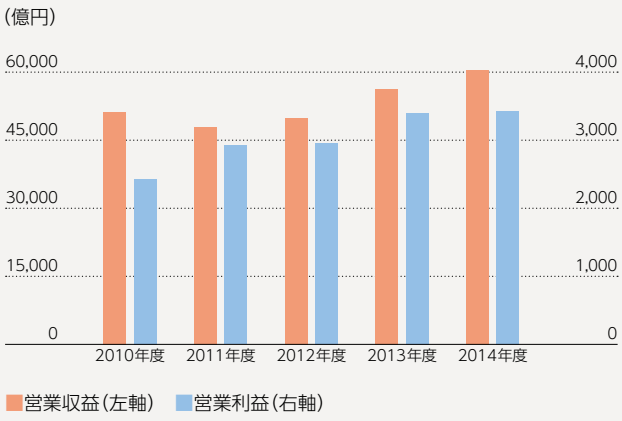
事業内容 コンビニエンスストア・総合スーパー・百貨店・食品スーパー・フードサービス・金融サービス・IT/サービスなど、各事業を中心とした企業グループの企画・管理・運営(純粋持株会社)

Webサイト http://www.7andi.com/

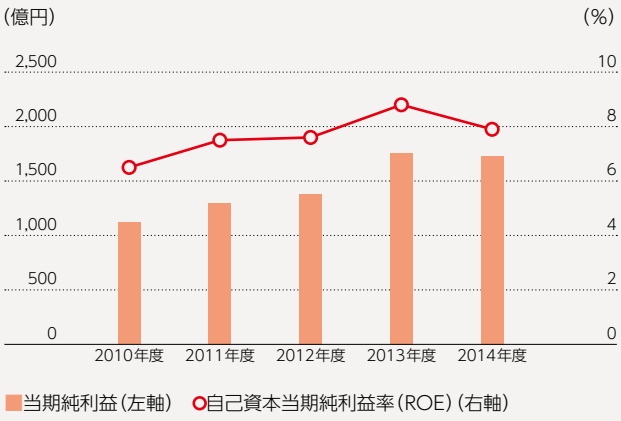
CSRの詳細な取り組みについては、Webサイトをご覧ください。
http://www.7andi.com/csr/index.html

●連結業績の推移

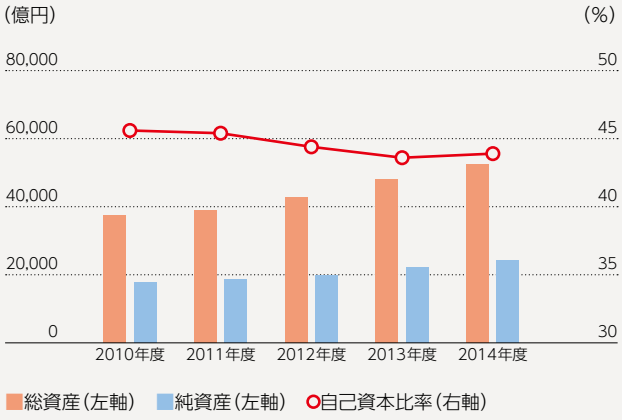
営業収益および営業利益



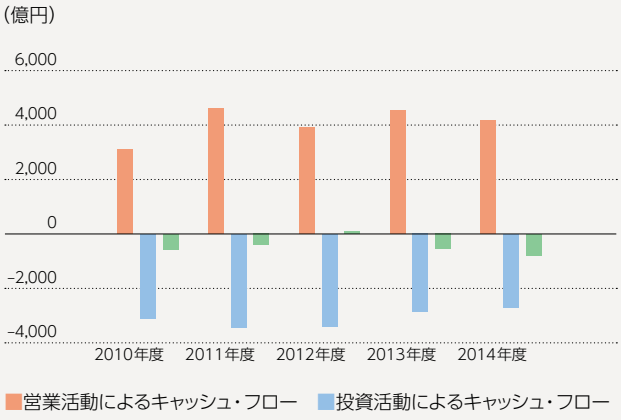
当期純利益および自己資本当期純利益率(ROE)



総資産、純資産および自己資本比率



キャッシュフロー



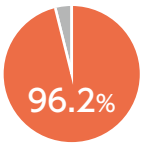
CSRレポートについて

本レポート「CSR Report 2015」は、持株会社であるセブン&アイ*HLDGS.*と事業会社の代表的なCSR活動について報告しています。「5つの約束（重点課題）」ごとの各事業会社における取り組み、海外におけるCSR活動など、詳細に報告しています。

報告対象組織

下記の各社を主な報告対象組織としています。各社の情報は、Webサイトでも公開しています（URLは各社WebサイトのCSR関連ページまたはトップページです）。

全売上高に占める報告対象組織の売上高比率



（株）セブン&アイ・ホールディングス
http://www.7andi.com/csr/index.html

（株）セブン-イレブン・ジャパン
http://www.sej.co.jp/social/index.html

（株）イトーヨーカ堂
http://www.itoyokado.co.jp/company/iycsr/

（株）そごう・西武
http://www.sogo-seibu.co.jp/csr.html

（株）ヨークベニマル
http://www.yorkbeni.co.jp/enviro/index.html

（株）ヨークマート
http://www.yorkmart.com/company/preservation/

（株）セブン&アイ・フードシステムズ
http://www.7andi-fs.co.jp/7fs/company/csr.html

（株）セブン銀行
http://www.sevenbank.co.jp/corp/csr/

（株）赤ちゃん本舗
http://www.akachan.jp/company/csr/

7-Eleven, Inc.
http://corp.7-eleven.com/corp/home

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.
http://www.7elevenhawaii.com/home

セブン-イレブン北京、セブン-イレブン天津
http://www.7-11bj.com.cn/

セブン-イレブン成都
http://www.7-11cd.cn/

華糖ヨーカ堂
http://www.ht-store.com/d/index.do

成都イトーヨーカ堂
http://www.iy-cd.com/

報告対象期間

2014年度（2014年3月～2015年2月）の活動報告を基本に、2015年度の活動についても一部報告しています。

参考にしたガイドライン

・GRI「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン」第4版（G4）
・ISO26000

発行日　2015年9月

免責事項
本レポートに掲載している情報は、記述した時点での情報に基づいています。
そのため、将来の社会の変化によって実際の活動や結果は変わる可能性があります。

目次

ごあいさつ 3
CSRに関連する方針 4
企業統治（コーポレート・ガバナンス） 5
CSRマネジメント 7
特集（対談）
変化への対応による持続的成長 11

セブン&アイ*HLDGS.*と社会との関わり 17
5つの約束 19

約束1 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 21
約束2 商品や店舗を通して、安全・安心を提供します 27
約束3 商品、原材料、エネルギーの無駄を省き、地球環境の保全に貢献します 35
約束4 性別、年齢にかかわらず、すべての人が活躍できる社会づくりを支援します 45
約束5 お客様やお取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりに取り組みます 53

社会貢献活動 59
海外での取り組み 61
受賞歴・社外からの評価 63
温室効果ガス排出量検証報告書 64

データ集
株式会社セブン&アイ・ホールディングス 65
株式会社セブン-イレブン・ジャパン 66
株式会社イトーヨーカ堂 69
株式会社そごう・西武 72
株式会社ヨークベニマル 76
株式会社ヨークマート 79
株式会社セブン&アイ・フードシステムズ 82
株式会社赤ちゃん本舗 85
株式会社セブン銀行 88

ごあいさつ

代表取締役会長
最高経営責任者（CEO）
鈴木敏文

代表取締役社長
最高執行責任者（COO）
村田紀敏

社会課題をはじめとする
時代の変化へ常に挑戦し、
ステークホルダーの期待に応えます。

消費税増税の影響による経済の実態は依然として厳しい状況にあります。昨年末からは企業の業績回復の効果もあり、株価上昇など一部で明るい兆しも見られますが、さらなる増税、物価や賃金などの不確定要素が多く、消費が本格的な回復を果たすまでには時間を要すると想定されます。

一方、私たちを取り巻く社会全体を見ると、グローバル環境では、気候変動や資源枯渇、労働・人権問題など、企業はより多様な社会課題に直面するようになってきています。国内においても、少子高齢化や小売店・サービス拠点の減少など、時代の変化から生じる問題が山積しています。今日、これらの社会問題を解決・軽減するための企業活動への要請が一層高まっています。

こうした時代の変化、社会的要請に機敏に対応するためには、日ごろからお客様や株主の皆様、従業員をはじめとするステークホルダーとの対話が重要です。昨年度はステークホルダーを代表する有識者の皆様と、当社が対応すべき社会課題について議論を重ねました。議論を通して5つの重点課題を特定し、グループ一丸となって取り組みを進めております。

とりわけ、高齢化、人口減少、並びに生活拠点の空洞化、その結果として日々のお買物に不便を感じておられるお客様が増加しているといった社会課題について、全国にグループ約19,000店舗を展開する当社では、社会インフラとしての事業特性を活かしながら取り組むべき最重要課題の一つと認識しております。お買物の利便性向上に向けて、お客様のニーズに合致した上質で価値あるオリジナル商品の開発・品揃え、商品配達・移動販売を通して日常のお買物が不便なエリアや高齢者のニーズに応えるサービスを展開するなど、グループ各社がそれぞれの強みを活かした対応を進めております。

また、経済が成熟した現代の日本において、従来型のチェーンストア方式では、多様化するお客様のニーズにお応えすることはますます難しくなってきております。当社は、「チェーンストアオペレーションからの脱却」※という方針を掲げ、お客様に最も近い存在である店舗それぞれが中心となって、地域のニーズを取り入れ、地域性をより重視した商品開発や店舗運営に注力しています。

さらに、2015年秋には、グループ各社の持つあらゆる商品・サービスを「いつでも」「どこでも」お客様にご提供できる「オムニチャネル戦略」が本格稼動します。ネットと店舗の融合により、多様な業態を傘下に擁する当社グループにしかできない挑戦と革新となります。この「オムニチャネル戦略」の確立と運用を通して、すべての人が安心して便利にお買物できる社会の実現を目指すとともに、グループ全体のさらなるシナジー効果の創出を図ってまいります。

2012年7月に署名した「国連グローバル・コンパクト」の10原則を実践するうえでも、私たちは絶えず変遷する社会やお客様の変化に対し、本業を通じてグループ各社の事業特性に合わせた、社会課題の解決につながる取り組みを推進するとともに、今後も社是の実践を通して、ステークホルダーから信頼される誠実な企業であり続けるよう努力してまいります。

※「チェーンストアオペレーションからの脱却」
私たちは、社会環境の変化を背景に、大量生産・大量消費の時代に効率を追求して生まれたチェーンストアオペレーション理論を否定し、従来の方式を大幅に変える方針を打ち出しました。現在、本部主導型の運営を抜本的に見直し、各地域の店舗が主体となる仕組みの実現に注力しています。

CSRに関連する方針

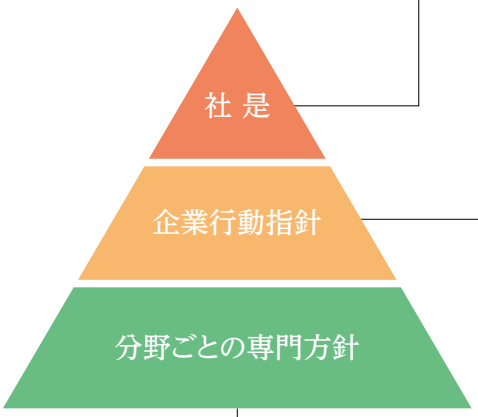
私たちは、すべてのステークホルダーに「信頼される、誠実な企業でありたい」という社是に基づいて、事業を営んでいます。その実現のためにとるべき行動を「企業行動指針」として明文化しています。

社　是

私たちは、お客様に信頼される、誠実な企業でありたい。

私たちは、取引先、株主、地域社会に信頼される、誠実な企業でありたい。

私たちは、社員に信頼される、誠実な企業でありたい。



セブン&アイHLDGS.社員の基本姿勢

http://www.7andi.com/csr/policy/guidelines.html

1. コンプライアンス(法令遵守)
2. お客様との関係
3. お取引先との関係
4. 株主・投資家との関係
5. 地域社会との関係
6. 雇用・職場環境
7. 環境管理
8. 社会・文化貢献活動
9. 不正・違反行為の報告

取り組みごとの各種方針

品質方針
http://www.7andi.com/csr/policy/quality.html

持続可能な調達基本方針
http://www.7andi.com/csr/policy/procurement.html

環境指針、環境規約
http://www.7andi.com/csr/policy/environment.html

環境宣言、地球温暖化防止に関する基本方針
http://www.7andi.com/csr/policy/environment_02.html

社会・文化貢献活動基本方針、社会・文化貢献活動行動指針
http://www.7andi.com/csr/policy/contribute.html

セブン&アイHLDGS.は、持続可能な成長を実現するための世界的な枠組みである「国連グローバル・コンパクト」の10原則を支持し、その実現のために本業を通じてCSR活動に取り組んでいます。

※国連グローバル・コンパクトについては以下のURLをご覧ください。
http://www.ungcjn.org/index.html

THE GLOBAL COMPACT
Network Japan
WE SUPPORT

企業統治（コーポレート・ガバナンス）

セブン&アイHLDGS.は、傘下の事業会社を監督・統括する持株会社として、
コーポレート・ガバナンスの強化とグループ企業価値の最大化を使命としています。

執行役員制度と監査役制度を軸とした企業統治

セブン&アイHLDGS.の取締役会は、15名の取締役（うち4名は独立社外取締役）で構成されています。変化の激しい経営環境の中でも迅速な意思決定と業務執行ができるように執行役員制度を導入し、取締役会は経営戦略の立案と業務執行を監督し、取締役兼務者を含む19名の執行役員は業務を執行しています。なお、取締役の任期は、株主の意向をより適時に反映するために1年としています。

監査役会は5名の監査役（うち3名は独立社外監査役）で構成されており、監査役制度を軸に経営をモニタリングしています。監査役は取締役会をはじめとする重要な会議に出席することに加え、代表取締役との意見交換や、定期的に取締役から業務執行状況を聴取しています。また、事業会社の取締役、監査役と情報共有などを図り、取締役の職務の執行を厳しく監査するとともに会計監査人と情報交換を行い、会計監査における緊密な連携を図っています。

社外取締役・社外監査役は、取締役会の意思決定および業務執行の妥当性と適正性を確保するための助言や提言を実施しているほか、取締役などとのミーティングで会社の経営やコーポレート・ガバナンスなどについて意見交換することにより、業務執行を監督・監査しています。

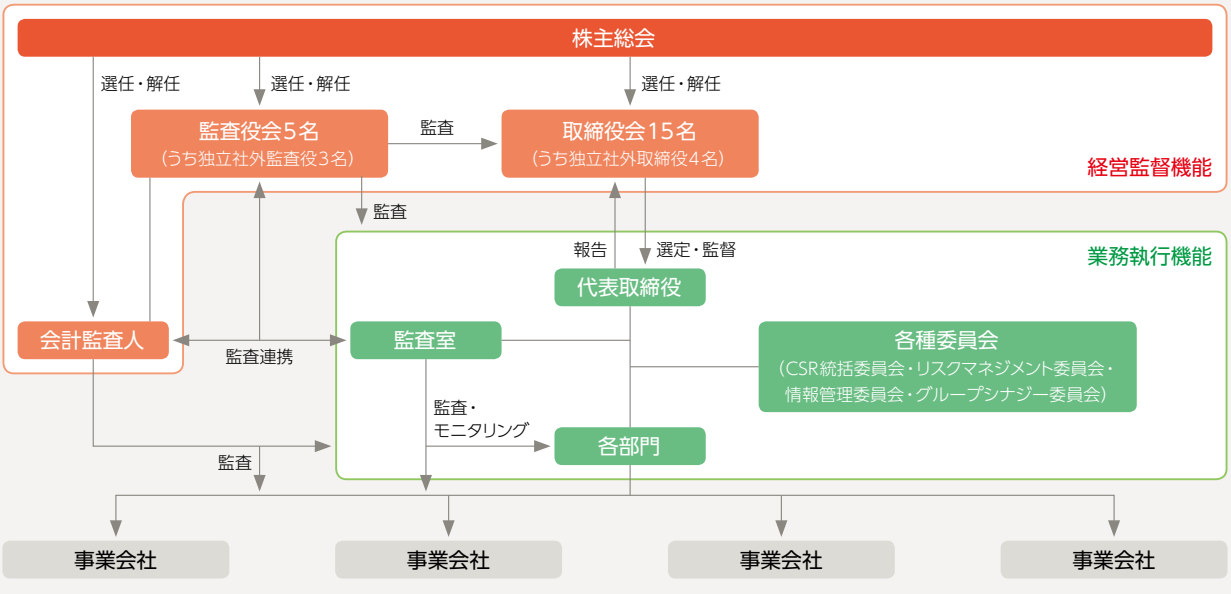
※1 セブン&アイHLDGS.は、一般株主と利益相反が生じるおそれがなく、客観的で中立的立場から専門知識や経験を活かした監督・監査と助言、提言などをしていただけるよう、社外取締役、社外監査役の選任については、独立性を重視しています。
※2 人数は2015年8月末のものです。

内部統制システム

セブン&アイHLDGS.では、①業務の有効性と効率性、②財務報告の信頼性、③事業活動における法令の遵守、④資産の適正な保全を目的に、内部統制システムの充実と強化に取り組んでいます。

独立した内部監査部門である監査室には、主要事業会社の内部監査を確認し指導する、または直接監査する統括機能と、持株会社であるセブン&アイHLDGS.自体を監査する内部監査機能があります。これらの業務にあたる「業務監査担当」に加え、主要事業会社の内部統制評価を実施する「内部統制評価担当」を設置しています。

当社のコーポレート・ガバナンス体制



各種委員会

セブン&アイ*HLDGS*.は、代表取締役のもとに「CSR統括委員会」「リスクマネジメント委員会」「情報管理委員会」「グループシナジー委員会」を設置しています。各委員会は事業会社と連携しながらグループの方針を決定し、その浸透と実行を管理・監督することでコーポレート・ガバナンスの強化を図っています。

●CSR統括委員会

CSR統括委員会では、さまざまなステークホルダーに「信頼される、誠実な企業でありたい」という社是に基づいて、「セブン&アイ*HLDGS*.企業行動指針」の遵守と、事業活動を通じた社会課題の解決に貢献し、社会とグループの持続的成長を目指すことを目的に活動しています。この目的を達成するために、委員会の傘下に「企業行動部会」「消費者・公正取引部会」「環境部会」を設置し、各部会においてグループの事業特性を考慮して取り組むべき主要課題に優先順位をつけ、課題解決策を立案・実行しています。

(各部会の活動については7～10ページ)

●リスクマネジメント委員会

リスクマネジメント委員会では、事業の継続を脅かし、持続的成長の妨げとなるすべての事象をリスクとして認識し、包括的かつ統合的なリスク管理の強化に努めています。

2014年度は引き続き、グループの経営健全性、事業継続性に対する管理の強化を図るとともに、持続的成長を確かなものとすべく、経営管理との連携強化やコンプライアンス・リスク管理の強化に着手しました。

2015年度は、特にリスク管理と経営管理の連携強化を推し進めるべく、経営管理の重要指標となりうるリスク評価基準・手法の確立に注力するとともに、グループが現に直面する課題の解決に向けて、関係部門と連携して取り組んでいます。

●情報管理委員会

情報管理委員会では、情報管理上の課題を統括することを目的に活動しています。

2014年度は、グループ各社において決定または発生する重要事項のセブン&アイ*HLDGS*.に対する報告体制およびグループ共通のITセキュリティ基準の強化について検討を進め、新たに情報管理室を設置しました。これら情報管理と情報セキュリティの2つの課題について、それぞれ担当者を定め、さらなる推進を図ったうえで、グループ共通の情報セキュリティ基本方針と個人情報保護基本方針を新たに策定し、下位規程の見直し、整備を進めました。

2015年度は、新たな報告体制の下、情報を切り口にしたガバナンスおよびコンプライアンスの強化を図るとともに、お客様の個人情報の保護に対する社会の関心の高まりを背景に、情報セキュリティにおける体制の強化に引き続き取り組んでいます。また、グループ内でお客様の個人情報を取り扱う部署では、セキュリティ認証(ISO27001)の取得に向けて取り組んでいます。

●グループシナジー委員会

グループシナジー委員会では、オムニチャネル、システム、販売促進、マーチャンダイジング、建築設備の5部会で構成されています。グループ戦略であるオムニチャネルの始動・発展に向けて進捗の共有と確認を行うとともに、各事業会社が培ってきた「商品開発」「プロモーション」などを共有して、プライベートブランド「セブンプレミアム」に代表される安全・安心かつ便利で高品質な商品・サービスを生み出しています。また、グループのスケールメリットを活かし、商材・資材・備品などの共同購買によるコストダウンに努めています。

CSRマネジメント

セブン&アイ*HLDGS*.は、商品・サービスなどの事業の発展・開発を通した、本業による社会課題の解決に取り組むとともに、社会と企業の双方に価値を生み出す持続可能な発展を目指します。

取締役
執行役員
CSR統括部 シニアオフィサー
伊藤 順朗

近年、国内における少子高齢化や、地球規模での気候変動など、社会や企業経営を取り巻く環境は劇的に変化しており、社会が持続的に発展していくうえで見過ごせない課題はさらに増加しています。そうした中、「日本版スチュワードシップ・コード※1」に続き「日本版コーポレートガバナンス・コード※2」の公表などを見ると、社会課題を意識し、ステークホルダーとの対話に基づいた中長期的視点に立った企業経営、並びに透明性の高い情報開示が強く求められていると感じます。

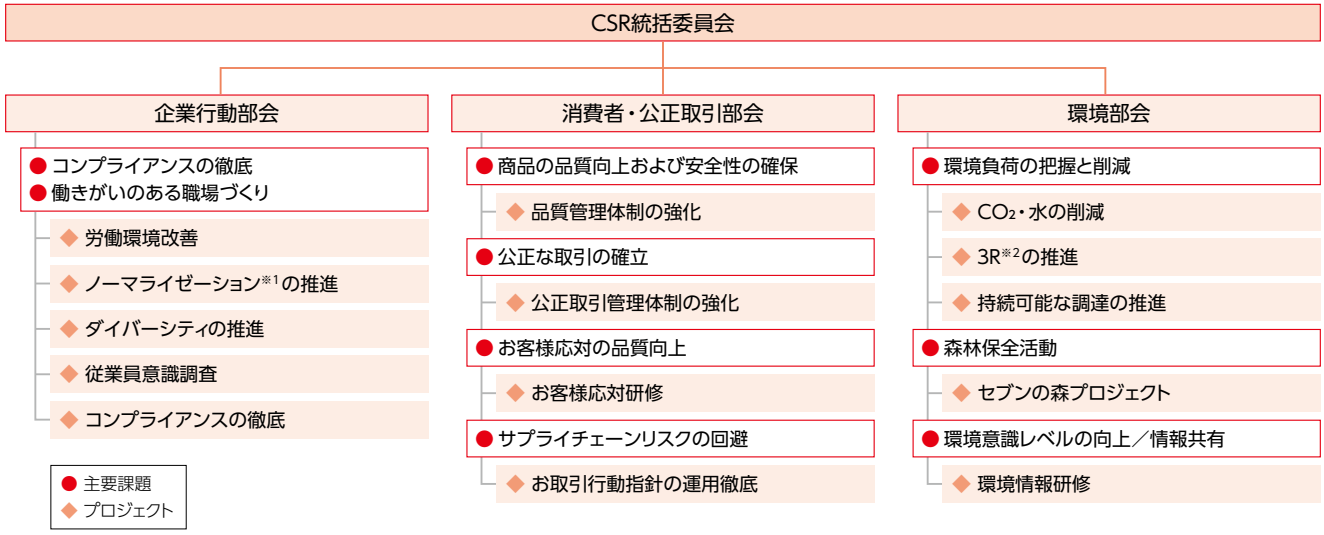
セブン&アイ*HLDGS*.では、2014年度にステークホルダーとのダイアログを実施し、5つの重点課題を特定いたしました。本誌では、5つの重点課題を私たちの「約束」として、これまでのCSRの取り組みを振り返り、その詳細を紹介させていただいています。それは、この課題を優先的に解決することが、社会と企業の双方に価値を生み出す取り組み=CSV（Creating Shared Value=共通価値の創造）として、社会貢献だけでなく私たちの事業の発展にとっても価値あることと考えるからです。

今後も信頼される誠実な企業であり続けるために、ステークホルダーの皆様からの期待や要請に対して真摯に耳を傾けるとともに、この「5つの約束」を実現するための商品・サービスなどの事業の発展・開発を通じ、本業による社会課題の解決に積極的に取り組んでまいります。

※1 日本版スチュワードシップ・コード:機関投資家は、企業との対話を通じて中長期的な企業価値を高め、顧客・受益者の中長期的な投資リターンを拡大させる責任があると定めた原則（金融庁の有識者検討会が2014年2月に策定）

※2 日本版コーポレートガバナンス・コード:会社の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上のために策定された、実効的なコーポレートガバナンスの実現に関する主要な原則（2015年3月金融庁「コーポレートガバナンス・コードの策定に関する有識者会議」が原案を公表）

●CSR推進体制図



※1 ノーマライゼーション:障がいの有無や年齢に関わらず、誰もがさまざまな分野の社会活動に参加できるようにすること
※2 3R:Reduce（減らす）、Reuse（再度使う）、Recycle（リサイクル）

各部会に、主要課題に沿った具体的な対策を実行するプロジェクトを設けています。

CSR推進体制

セブン&アイ*HLDGS*.は、グループ全体の効果的、効率的なCSR活動を推進するために、年2回開催するCSR統括委員会の定例会議において、3部会の活動状況報告を受けて指導・改善を図るとともに、持株会社と事業会社の連携・CSRマネジメント体制の強化を図っています。

企業行動部会

企業行動部会では、主にグループ従業員を対象とした「コンプライアンスの徹底」と「働きがいのある職場づくり」を目指しています。

コンプライアンスの徹底については、「社是」や「企業行動指針」の周知のほか、グループ各社のコンプライアンス体制の整備・運用状況を適時確認しています。

また、働きがいのある職場づくりについては、労働環境の改善のほか、女性や障がい者など多様な人材の活躍推進に向けた取り組みを進めています。

これらの取り組みの浸透・定着状況を適時確認・評価をするため、隔年でグループ従業員を対象とした意識調査を実施しています。本調査の分析結果を踏まえ、グループ各社が課題の改善に努めています。

消費者・公正取引部会

消費者・公正取引部会では、グループ各社で取り扱う商品やサービスの「品質向上と安全性の確保」と、お客様の商品選択や使用に役立つ「適切でわかりやすい情報開示」を目指しています。

品質向上と安全性の確保については、グループ共通の品質方針に基づいて、自主品質基準や管理体制の整備・強化を図っています。

また、適切でわかりやすい情報開示については、グループ各社の仕入担当者を対象とした、業務に関連する法改正などの最新情報を周知する研修・教育を定期的に実施しています。

さらに、商品・サービスにおけるサプライチェーン全体での社会的責任を果たすため、お取引先に「セブン&アイ*HLDGS*.お取引先行動指針」のご理解と実行をお願いし、その遵守状況を定期的に確認・評価しています。加えて、お取引先との関係について公正性と透明性を確保するために、従業員教育の充実を図るとともに、お取引先専用通報窓口を外部に設置し、公正取引の確保に努めています。

環境部会

環境部会では、事業活動を通じた「CO_2排出量の削減」と「限りある資源の有効活用」に取り組んでいます。

CO_2排出量の削減については、商品の開発から生産・配送・販売・消費まで、サプライチェーンのすべての段階での環境負荷を評価し、CO_2排出量削減に向けた取り組みを進めています。また、フロンなど環境に関連する法規制の遵守に努めています。

また、限りある資源の有効活用については、食品リサイクルの推進や廃棄物の削減、間伐材・リサイクル素材の有効利用、生物多様性の保全、持続可能な原材料調達などの推進に取り組んでいます。

そのほか、グループの社会インフラとしての事業特性を活かし、電気自動車(EV)やプラグインハイブリッド(PHV)といった環境配慮型自動車の専用充電器による有料充電サービスの拡大など、お客様のニーズを踏まえた環境ビジネスも進めています。

これらの取り組みを社内で推進するために、グループ従業員に対して環境教育を定期的に実施するほか、6月の環境月間におけるイベントを通じた意識啓発、エコ検定の取得促進、「セブンの森」森林保全活動、エコプロダクツなどの環境展示会への参加など、さまざまな活動を通した従業員の環境意識向上に努めています。

各部会の目標と進捗状況

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

2014年度の主な活動計画	2014年度の活動実績	評価	2015年度の活動計画
企業行動部会			
コンプライアンスの徹底・働きがいのある職場づくり			
教育基本項目に関する各社の教育状況のチェックとフォローの実施	グループ各社における教育状況とフォローを継続実施	△	グループ従業員へのCSR教育をサポートするeラーニングシステムの構築とテスト運用の開始
2015年4月の雇用納付金対象会社拡大に対応して、常用雇用労働者101人以上の事業会社の障がい者雇用促進をサポート	・該当事業会社採用担当者への個別アドバイスの実施 ・障がい者雇用率 2.29%(グループ適用)	○	・常用雇用労働者101人以上の事業会社の障がい者雇用促進のサポート ・グループ適用5社における法定雇用率維持・向上
「ノーマライゼーションサポートガイド」の活用促進と体験学習見学会の開催	・5月に「ノーマライゼーションサポートガイド」活用説明会を開催 ・教育担当者向けに体験学習会主催方法を学ぶ「ノーマライゼーション体験学習見学会(計5回)」を開催	○	認知症サポーター養成講座開催
労働環境改善に関わる基準(時間外労働・休日休暇の取得)達成とさらなる改善を目指してグループ各社の取り組み情報の共有促進	毎月各社の取り組み事例の共有や労働関連法改正に関わる情報共有のためのミーティングを開催	○	・労働環境改善に関わる情報共有の促進 ・有給休暇取得促進のための従業員向け意識啓発ツールの作成
第一回従業員意識調査の分析結果を踏まえ、「コンプライアンスの徹底」と「働きがい」向上に向けた事業会社の施策事例の共有促進	年4回開催する企業行動部会での各社事例を共有	○	2015年に実施した第二回従業員意識調査の分析結果を踏まえ、グループおよび事業会社における新たな改善策立案、実行 コンプライアンス違反を予防し、モニタリングし、適切な対応をするための基準と仕組みをグループ各社に構築することを目的としたコンプライアンス徹底プロジェクトを新設
健康増進に関する課題整理と目標設定、行為計画の立案	「健康宣言2018」(2018年度までに達成すべきBMI25以上の従業員の割合、喫煙率などのKPI設定)の策定	○	・従業員の健康増進に関わる事業会社施策の情報収集とグループ施策の検討 ・「MY HEALTH WEB」の活用促進・健康増進キャンペーンの開催
健康経営を取り組む組織体制の整備	7月に社長を委員長とし、人事責任者や健康保険組合常務理事、健康管理センターの責任者などが委員となる健康経営委員会を発足	○	
従業員の健康増進に向けた、健康管理システムの導入	10月から健康管理ポータルサイト「MY HEALTH WEB」をスタート	○	
【ダイバーシティ(人材の多様性)推進プロジェクト】			
女性のネットワークづくりイベントの各事業会社への拡大	育児中の女性社員のコミュニティ活動や女性管理職のセミナーなどを実施する事業会社が増加	○	女性の意識変革に向けた、コミュニティ活動、啓発活動の継続実施と深化
育休復職者オリエンテーションの実施会社の拡大と運用方法の見直し	実施の事業会社が増加。内容も深化	○	
父親向けの育児参画意欲向上のためのイベントの実施	・育児中の男性社員対象の「イクメン推進プログラム」を計5回開催 ・「育児休暇制度」導入に向けた検討を実施	○	男性の育児参画意欲向上に向けた施策の継続実施
管理職向けの啓発のためのイベントの実施	新たに「ダイバーシティ・マネジメントセミナー」を開催 計4回実施し、グループ各社から1,225人が参加	○	管理職の意識変革に向けた施策の継続実施
管理職向けのハンドブックの制作	「ダイバーシティ・マネジメントハンドブック」を制作。 グループ各社の管理職研修などで活用	○	
女性の活躍推進に特化したコーナーを社内報に年間掲載	グループ7万人に配布する広報誌に、「働く女性の応援団」コーナーを毎月掲載	○	ダイバーシティ推進に関する意識啓発のための社内広報の実施
社外への継続的な情報発信	・内閣府「女性が輝く先進企業表彰　内閣総理大臣表彰」受賞 ・東京証券取引所「2014年度　企業行動表彰」受賞	○	社外への継続的な情報発信
			仕事と介護の両立支援に向けた課題抽出、施策の実施

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

2014年度の主な活動計画	2014年度の活動実績	評価	2015年度の活動計画
消費者・公正取引部会			
①商品の品質向上と安全性の確保			
衣料・住まいの品を担当する仕入担当者向けグループ研修会開催	衣料・住まいの品を担当する仕入担当者の研修会に433人が受講	○	・衣料・住まいの品仕入担当者向けグループ研修会開催 ・仕入担当者・品質管理担当者の公的資格取得（QC検定・TES資格）
グループ各社の品質管理体制整備・品質方針の策定	グループ各社の品質管理体制の整備（自主品質基準の策定・品質方針の策定）	○	グループ各社の品質管理体制整備（品質基準の運用管理）
食品の商品・メニューの表示に関する自主ガイドラインの見直し	食品の商品・メニューの表示に関する自主ガイドラインの見直し	○	プライベートブランド「セブンプレミアム」の製造工場拡大に伴う検査体制の強化
②公正な取引の確立			
グループ各社の公正取引確保のための管理体制と教育体制の整備継続	・景品表示法改正に伴う表示管理体制の整備を実施 ・各社の取り組みを共有するとともにフォローアップを実施	○	グループ各社の公正取引確保のための管理体制と教育体制の整備継続
「下請法」、「独占禁止法」に関わる定期研修会の継続開催	3月、10月にグループ合同研修会に127人が受講	○	・「独占禁止法」、「表示」に関わる定期研修会の継続開催 ・eラーニングによる定着確認
2015年再増税に向けたグループ各社の対応共有	2014年4月8%増税による行政対応状況などを共有し、各社のフォローアップを実施	○	2017年4月10%再増税に向け、8%増税時の対応状況からの各社へのフォローアップ実施
環境部会			
①環境負荷の把握と低減			
温室効果ガス排出量第三者検証の対象事業会社を9社⇒10社へ拡大	温室効果ガス排出量第三者認証を10社で実施	○	スコープ3の算出を6社で実施
・食品リサイクルの推進 ・ペットボトル回収機の設置拡大	イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマートにペットボトル自動回収機を、約250台設置	○	現在設置している事業会社に加え、セブン-イレブンへの設置
ISO14001取得事業会社の拡大	そごう・西武、セブン-イレブン・ジャパンに加え、セブン&アイ・フードシステムズが取得、アイワイフーズが取得の準備中	○	アイワイフーズの取得で、合計で4事業会社を目指す
②森林保全活動			
従業員ボランティアの拡大	全国15箇所にある「セブンの森」保全活動では、グループ社員、セブン-イレブン加盟店様を含め、1,490人が参加	○	「セブンの森」保全活動は1,500人以上／年。特に「長野セブンの森」保全活動への参加は現地社員中心に、春、秋ともに100人以上の参加を目指す
環境配慮型商品のアイテム数の増加	・セブンカフェのホット用カップの一部「間伐材」を使用、燃焼時CO_2排出量を約20%抑える ・「エコナノラベル(P44)」の「金の食パン」への使用	○	・環境配慮型商品の開発、環境配慮包材の拡大（酒パックをノンアルミ化しリサイクル可能へ） ・環境対応ラベルの拡大（エコナノラベルの拡大=セブンプレミアムこだわり新鮮たまご）
③環境意識レベルの向上／情報共有			
従業員教育の強化とeco検定取得チャレンジ	eco検定受験者598人、合格者487人、合格率81.4%	○	eco検定受験者を、1,000人以上、80%以上の合格率を目指す

対 談

変化への対応による持続的成長

鈴木 敏文

セブン&アイ*HLDGS*.
代表取締役会長　最高経営責任者（CEO）

×

伊藤 邦雄

セブン&アイ*HLDGS*.　社外取締役
一橋大学大学院（商学研究科）特任教授
国際統合報告評議会（IIRC）　統合報告大使

企業の中長期的な価値向上に注目が集まる中、セブン&アイHLDGS.が持続的に成長するために必要なものは何か。企業経営や企業価値に関する研究の第一人者で、当社の社外取締役でもある伊藤邦雄教授をお招きし、代表取締役会長の鈴木敏文と意見を交わしました。

多様な資本を生かし企業価値を高める

伊藤　中長期的な企業価値の向上に向けた機関投資家と企業の建設的な対話を求める、スチュワードシップ・コード※1とコーポレートガバナンス・コード※2の公表を背景に、日本の企業や資本市場は大きく変わりつつあります。私も経済産業省のプロジェクトとして企業と投資家との望ましい関係を議論し、その成果物であるいわゆる「伊藤レポート」※3に携わりましたが、こうした一連の流れに対し海外の機関投資家からも非常に注目が高まっているのを実感しています。いま重要なキーワードとなっているのが「企業価値の向上」「持続的な成長」、そして「対話」です。企業経営者と投資家が目的を持った建設的な対話を進め、持続的成長に向けて、WIN-WINの関係を築けるようエンゲージメント(対話)を高めていかなければなりません。

その中でも特に、「企業価値の向上」は注視すべき観点です。これは狭義では株主価値であり、ROE(株主資本利益率)の向上などが中心になります。そして広義にはステークホルダー価値であり、株主・投資家はもちろん、お客様や従業員、取引先などさまざまなステークホルダーに提供できる総合的な価値です。経営における重要課題を明らかにし、企業価値向上へのシナリオをステークホルダーに語る統合報告も、この文脈の中で求められています。

鈴木　セブン&アイはステークホルダーと密接に関わりながら事業を展開しています。昨年私たちは、ステークホルダーの期待や要請にグループ一丸となってお応えするために、多くの方々と対話を行い、取り組むべき重点課題を「5つの約束」として決定しました。また、株主価値として、当社もROEの重要性には注目しています。昨今はセブン-イレブン・ジャパンで良い数値を上げることができた一方、イトーヨーカドーではまだまだ課題を残す結果となっています。かつて売り手市場だった時代、チェーンストア理論※4のもとで売上を伸ばしたイトーヨーカドーは、買い手市場となったいまもその成功体験に捉われてしまっています。時代にそぐわない手法からは完全に脱却し、グループ全体でバランスを取りながら成長を図りたいと考えるところです。

伊藤　コンビニエンスストア事業のけん引のもと、セブン&アイHLDGS.は近年めざましく発展されていますね。私が統合報告大使を務めるIIRC(国際統合報告評議会)では、統合報告のフレームワークの中で6つの資本という考えを持ちます。財務資本、製造資本、知的資本、人的資本、社会・関係資本、自然資本がそれにあたりますが、こうした多様な資本をビジネスモデルの中でうまく活用していくことが企業価値などの形で表れてきます。セブン-イレブンの躍進を支えてきた鈴木さんは、まさにこれらの統合された思考を体感で培われてきたのでしょう。たとえば、「仮説」と「検証」を繰り返すという原理原則は、その思考の一つだと思います。

※1 機関投資家に対し、投資先企業の社会・環境問題のリスク対応やガバナンスなどの状況把握を求める枠組み。
※2 上場会社に対し、持続的な成長と中長期的な企業価値向上に向けたガバナンス強化を促す枠組み。
※3 「持続的成長への競争力とインセンティブ～企業と投資家の望ましい関係構築～」プロジェクト
※4 規模のメリットによる合理性を追求し、本部主導の運営、仕入れを行う手法

5つの約束

- 約束1　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
- 約束2　商品や店舗を通して、安全・安心を提供します
- 約束3　商品、原材料、エネルギーの無駄を省き、地球環境の保全に貢献します
- 約束4　性別、年齢にかかわらず、すべての人が活躍できる社会づくりを支援します
- 約束5　お客様やお取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりに取り組みます

お客様視点の追求がコーポレートブランド向上へ

伊藤　鈴木さんの経営手法は、2つの二律背反への挑戦を通し発展してきたのではないかと私は考えています。一つ目が「多様性と効率性」です。時代の流れの中で多様化するニーズに応えていくことは不可欠ですが、個々への対応を進めればコストが増大します。そこでIT化・システム化を推進し、多様性に向き合いながらも効率的なオペレーションを確立されてきました。二つ目が「個別最適と全体最適」です。全社的なルールを定め原理原則を強めていく一方で、地域性を重視した商品展開などで個別のニーズへも対応されています。

鈴木　私が常に意識してきたのは「お客様の立場に立って考える」という一点です。見るべきは競合他社や業界の傾向ではなく、お客様しかありません。私は本当にそう考えており、社内にも言い続けてきました。だから、コンビニエンスストアもセブン-イレブン以外に足を運んだことはありません。たとえ同業の動きを横目でうかがう程度のことをしたとしても、本質的には当社が進む道には関係ないのです。

伊藤　現在、ナショナルブランドを超えるまでに成長したセブン&アイのプライベートブランド「セブンプレミアム」は、そうした姿勢で品質を追求してこられた結果といえます。お客様に向き合い、その期待と信頼に応え続けてきたことで企業価値向上を実現した好例となっているのでしょう。これは広義での企業価値、つまりステークホルダー価値であり、コーポレートブランドとも言い換えられるものです。

鈴木　「お客様の立場に立って考える」を続ける限り、そうしたことは必然的に起きるのだと思います。先ほどお話をいただいた地域性重視の例でいくと、いまは昔と違い「東京の商品」が地方にとって珍しかったり価値が高いものではありません。だからこそ、東京で開発した商品を全国どこでも同じレシピで並べるのではなく、地域ならではの味にこだわることが大事なのです。それぞれの地域で好まれる味を研究し尽くし、ニーズに合ったものを提供してこそお客様の支持が得られます。最近は、ハワイのセブン-イレブンが売上を急速に伸ばしていますが、これも日本のこうした方針を伝えて、ハワイという地域色を十分に取り入れた商品展開を進めた結果だと思っています。

プライベートブランド「セブンプレミアム」

変化を先取りし、大きなチャンスに変える

伊藤　通常、業界ナンバーワン企業はリスクを冒すような新しい挑戦は避ける傾向にあります。その領域に先に乗り出した他社の成功例をある程度確認してから、一気に資本を投下した方が安全で効率的と考えるからです。しかしセブン&アイの場合は、さまざまな分野で真っ先に画期的な新商品・新サービスを生み出して、のちの業界のスタンダードをつくっています。これは素晴らしいことだと思います。

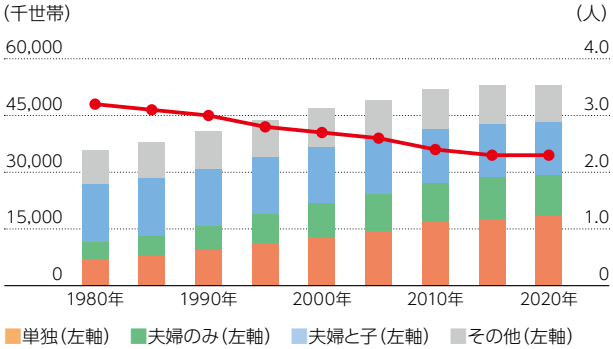
鈴木　お客様や世の中の変化を先取りしてこそ、チャンスが生まれます。たとえば、「人口減で日本の小売市場はこの先大変だ」などと言われていますが、超高齢化により高齢者人口は伸びているのです。今後は一人世帯・二人世帯が確実に増えて、調理の手間を省くためにコンビニエンスストアの利用は進むでしょう。そうなると、私たちに求められるのは徹底的に味や健康にこだわった高品質な商品を提供することです。

伊藤　捉え方次第で変化をチャンスに変えられるということですね。変化に対応する力は極めて重要な無形資産です。これも私の見方ですが、一般に成功企業は独善に陥りがちです。自分たちの商品・サービスは素晴らしいと考えて、既存モデルに固執することで停滞してしまうのです。言い換えれば、変化への対応とは独善性を排していくことでもあります。そうした中でセブン&アイは、市場を驚かすような新しいものを創造する一方で、次の時代の変化を嗅ぎ取って破壊するという、ダイナミックな新陳代謝を繰り広げられています。いまは、鈴木さんの強いリーダーシップのもと、トップダウンで実行されている部分が大きいと思いますが、今後はそれをいかに組織の中に組み込んで、次世代につなげていくかが課題となるのではないでしょうか。

鈴木　おっしゃる通り、そこが非常に難しいのです。グループ社員一人ひとりは優れた能力を持っていても、事業会社によっては染みついた過去の成功体験が、ときには変化を妨げる壁となってしまいます。そこをいかに脱却していくかが、私が感じる一番大きな課題です。思い切った手立てを施し、いろいろな刺激をグループに与えていかなければならないと思っています。

伊藤　少し視点は変わりますが、世界的な変化という点では、気候変動や生物多様性の喪失などが大きな問題となっています。こうした環境変化に対して個社での対応には限界があります。しかし、セブン&アイのようなグローバル企業が社会に与える影響は決して小さいものではないため、取引先への協力を求め、バリューチェーン全体で取り組んでいくことは欠かせません。その点で、PB商品や、おにぎり、お弁当などのオリジナル商品を取引先企業から100%買い取るセブン-イレブンは、取引先への環境対応の要請も徹底できます。通常のオペレーションの中でそうした統制を取れる仕組みがあるのは大きな強みだと思います。

世帯数の将来推計



出典：国立社会保障・人口問題研究所

鈴木　まさに、そのような社会課題に絶えず目を向けることも、一企業として重要だと認識しています。時代の変化は加速度的に増しており、私たちはさまざまな側面からそれに対応しなければなりません。

伊藤　セブン&アイが時代の変化を先取りするもう一つの顕著な例が、女性の活躍推進でしょう。昨今、女性役員の登用については社会的な注目が高まっていますが、イトーヨーカドーやセブン-イレブン・ジャパンでは1993年にすでに女性役員が誕生するなど、極めて早い時期から積極的に取り組まれています。

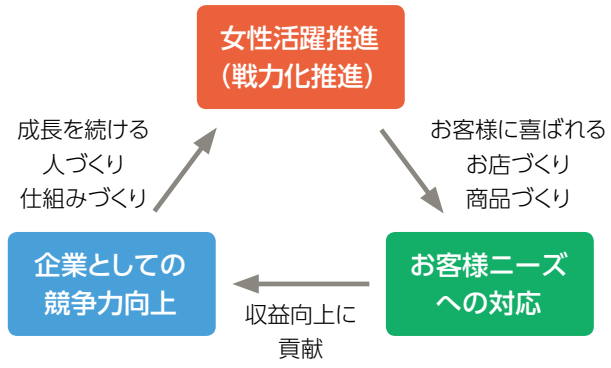
鈴木　私たち小売業は、お客様の7割は女性です。お客様の立場に立って考えるために、女性の視点や感覚を生かすことは当然だと考えています。とはいえ、グループ内でも「今年は女性役員を最低2人ずつ出すように」と各社の社長に指示を出したときには、「現状を考えると、うちでは難しい」など難色を示す声も挙がりました。しかし、いざやってみると社内に女性役員がいて当たり前という雰囲気が自然と生まれ、偏見を持つ人もいなくなりました。いまでは女性管理職比率は2割を超え、女性社員を中心にした店舗もできてきています。

伊藤　同じく社内的な取り組みについていえば、セブン-イレブンでは隔週で、全国各地にいる約2,500人のOFC(オペレーション・フィールド・カウンセラー:店舗経営相談員)を集めた会議を、鈴木さん参加のもとで実施されていますね。これも、変化対応のための意識浸透を考えられてのことかと思います。

鈴木　OFCは全国の加盟店と本部を橋渡しする欠かせない存在です。ある程度の規模になってきたことで、「コスト削減のためすべてテレビ会議へ移行してはどうか」などの意見が社内から挙がりましたが、大切なことは顔を突き合わせて何度も伝えなければ浸透しないものです。全社の方針を徹底して広げていくためにはダイレクトなコミュニケーションが絶対不可欠と思い、このやり方を貫いています。

伊藤　対話は、鈴木さんの経営に組み込まれたエンゲージメントの重要な一側面になっています。OFCを集めて、絶えざる対話を継続的に行う。ときに会長自ら檄を飛ばす。それを受けたOFCが各加盟店のオーナーさんと会って、濃密な対話のもと本部の方針や理念を隅々まで浸透させる。また一方で、商品開発においても、全品買い取りを前提に取引先企業との徹底した対話を続けられています。本当のWIN-WINの関係構築をそれぞれのステークホルダーと目指していらっしゃるのだと思います。

女性活躍の正の循環



変化対応を誰よりも先んじて持続的成長へ

鈴木　私は「将来何を目指し、どうしていくのか」などの質問を受けると、いつも「先のことは分からないと」と答えます。分かれば何も苦労はありませんが、実際のところ将来は予測不可能なものです。ただし、少し先の変化はお客様をしっかりと見続けていれば読むことができますし、そこに真剣に応えていくことが大切です。

伊藤　「変化に対応する」と一口に言っても幅がありますが、鈴木さんの場合、変化が起きてから対応するのではなく、変化の風が起きたとき、その最先端をいち早く嗅ぎ取って行動に移されているように見受けます。その感性の鋭さが、セブン&アイの大きな強みとなってきたのでしょう。

鈴木　単に現状を維持するのではなく、今後もより良いものを目指して常に変えていくということは欠かせません。いま私たちが進めるのが「オムニチャネル戦略」です。オムニチャネルは、グループ各社の持つあらゆる商品・サービスを一括して扱い、「いつでも」「どこでも」お客様にご提供できるようにする仕組みです。10年ほど前からリアル店舗とネットを融合させる構想は持っていましたが、初めてオムニチャネルという言葉を聞いたときには「これだ」と思いました。オムニチャネルは小売業における最終形であり、究極の接客だと考えています。小さなコンビニエンスストアでもグループの商品の受け渡しができれば、百貨店の代行機能を得られます。まずはネット注文した商品を近くのグループ店舗で受け取り・返品できるようにすることからのスタートですが、お客様に喜んでいただける新しい価値が提供できるものと確信しています。

伊藤　オムニチャネルを単なるシステムではなく、「究極の接客」と考える視点は重要です。かつてセブン&アイがPOS（販売時点情報管理）システムを世界で初めて導入したときも、単なるレジ接客のスピード向上や不正防止ではなく、商品一つひとつの動きを追い、データを検証しながら次の発注をする単品管理を極めることで、より正確にお客様ニーズに応えたいという思いがベースにあったのだと思います。今回も同様で、まずはお客様メリットを考え、そのツールとしてオムニチャネル化を進めるという順序が、セブン&アイらしさなのでしょう。

鈴木　オムニチャネルを展開するうえでも、一番の要となるのはやはり商品開発です。セブン-イレブンで本格的な赤飯のおにぎりをつくった際には、理想とする味の実現のため、釜づくりに1年を費やしました。同じくチャーハンのときも、すでに販売を開始していたものの「これは違う」ということですべて回収し、本当においしいチャーハンをつくるために釜の開発から再スタートしました。味の良くない商品でお客様の期待を裏切ることは決してできません。どこまでも品質にこだわる姿勢は、今後もいつまでも社風として残していくべきものです。

伊藤　それが結局、「ブランドを磨く」ことにつながるのでしょう。たった一つ不完全な商品を店頭に並べただけで、築いてきたブランドが瓦解することは十分あり得ます。製造・販売をいったん止めることで短期的にはロスが出ても、それ以上にブランドを守ることは重要です。私なりに整理すると、鈴木さんが実践されているのは「究極のリアクティブ」だと思うのです。変化の最先端の風を誰よりも早く嗅ぎ取り、先取りしたニーズに対して迅速に、そして着実に対応されているのですから、成功の確率は高くなります。そして完璧な質を追求して充足されています。そうした感覚、ノウハウを、世界中の従業員や取引先と共有していけば、セブン&アイはこの先も長く持続的に成長を遂げていくと信じています。

鈴木　日々の暮らしの中にある小さな変化は、自分たちに新たな課題を提起してくれているものだと私は考えます。グループの次世代を担う人々に、常に変化をチャンスと捉えて果敢に挑戦していくという考えが社風や企業文化として残ってくれればと思います。本日はお忙しい中、ありがとうございました。

セブン&アイHLDGS.と社会との関わり

セブン&アイHLDGS.は、ステークホルダーと密接に関わりながら
多くの商品・サービスを取り扱い、世界中の店舗で毎日5,700万人以上の
お客様にご利用いただいています。
私たちは、ステークホルダーを取り巻く社会の変化や社会課題の解決に向けて
さまざまな取り組みを行っています。

高齢化

お客様

常にお客様の立場に立って考え、コミュニケーションを大切にし、お客様のニーズに応え続けていきます。

社会インフラ
拠点の減少

災害時の
安全・安心の
提供

地域社会

地域の生活にあった商品・サービスを提供するとともに、地産地消の推進や地域との共生を図るなど、地域の発展へ貢献するために活動しています。

地域活性化

従業員

公平・公正で差別のない、多様な従業員が働きがいをもって生き生きと活躍できる職場環境の整備に取り組んでいます。

生産年齢
人口の減少

女性の活躍
推進

株主・投資家

株主・投資家の皆様の信頼に応えるために、透明性の高い経営とコミュニケーションを重視し、説明責任を果たしていきます。

透明性の高い経営

お取引先

公正な取引・ルールの徹底、安全・安心、人権・環境への配慮を保つために、お取引先との信頼関係を構築し、ともに持続的な事業の発展に努めています。

食の安全性

エシカル消費への関心

セブン&アイHLDGS.

セブン&アイHLDGS.は創業以来、すべてのステークホルダーの皆様から信頼される誠実な企業を目指しています。グループが置かれている社会の変化に対応するために、ステークホルダーとの対話を重視し、事業を通じたCSR活動に取り組んでいます。

地球環境

地球環境の持続可能性に配慮した商品・サービスの提供を行うとともに、お客様・お取引先・従業員とも協力し、サプライチェーン全体で環境負荷の低減に取り組んでいます。

地球温暖化

資源の減少・枯渇

5つの約束

セブン&アイHLDGS.は、ステークホルダーの期待や要請に
お応えするため、多くのステークホルダーの方々との対話を行い
重要性の高い社会課題を抽出しました。

その社会課題を解決するために
セブン&アイHLDGS.がグループ一丸と
なって取り組むべきことを
「5つの約束」として決定しました。

約束1 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 21ページ
約束2 商品や店舗を通して、安全・安心を提供します 27ページ
約束3 商品、原材料、エネルギーの無駄を省き、地球環境の保全に貢献します 35ページ
約束4 性別、年齢にかかわらず、すべての人が活躍できる社会づくりを支援します 45ページ
約束5 お客様やお取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりに取り組みます 53ページ

5つの約束（セブン&アイが取り組むべき社会課題）決定までのプロセス

社会課題の抽出

国内外の社会の現状を踏まえ、社会課題を92項目に整理。その中からグループの事業との関連性が高いと判断した33の社会課題を抽出しました。

ステークホルダーからのヒアリング

抽出した33の社会課題について、ステークホルダーであるお客様、お取引先、株主・投資家、従業員にヒアリングを行い、セブン&アイ*HLDGS.*が取り組むべき項目についてご意見をいただきました。

ステークホルダーとの対話

ヒアリングの結果を活かし、有識者の方とグループの経営陣によるダイアログ（対話）を実施し、セブン&アイ*HLDGS.*が取り組むべき社会課題について意見交換を行いました。

「5つの約束」の決定

ステークホルダーの方々と有識者の意見をもとに、セブン&アイ*HLDGS.*の「5つの約束」をまとめ、社長を委員長とするCSR統括委員会でグループとして重点的に取り組むべき約束として決定しました。

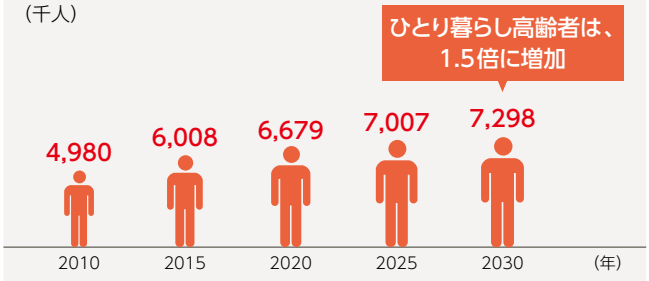
約束 1

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

社会的背景

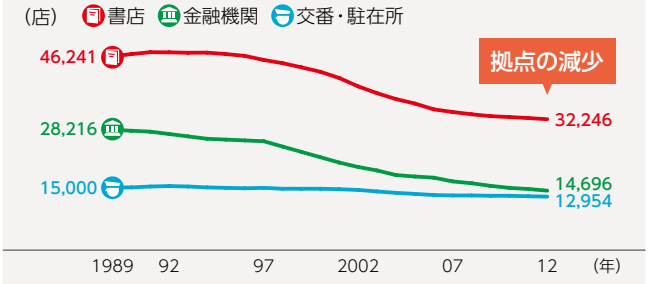
高齢化が進む日本。なかでも一人暮らしをされているご高齢の方は年々増加傾向にあり、2030年には一人暮らしの高齢者が2010年に比べ1.5倍まで増えることが予測されています。一方では、近所の行政や銀行の窓口、小売店舗などの社会インフラ拠点は大幅に減少すると予想されているため、生活に不便を感じる方が増えることが懸念されています。また、女性の社会進出が進むことにより、お買物や家事に時間をかけられない人も増えています。

高齢者単身世帯数の推移



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



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

約束1

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

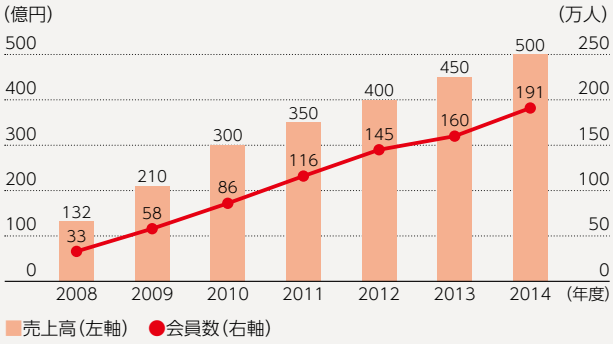
●ネットスーパー

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もらいたい」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

約束1

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しさを解決して、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

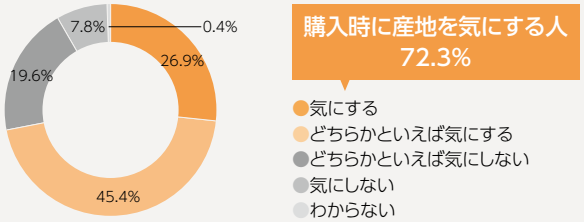
約束 2

商品や店舗を通して、安全・安心を提供します

社会的背景

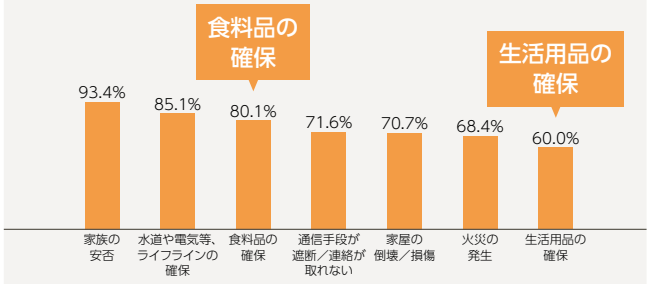
お客様の食の安全への関心が高まっています。消費者庁による調査では、約7割の人が購入時に産地を気にすると答えており、企業へのさらなる品質管理体制の強化が求められています。また、大規模災害が発生したときに、生活に必要な商品・サービスの継続的な提供に不安を感じる人も多く、店舗などの生活インフラの役割が重要視されています。

あなたは、普段のお買物で食品がどこで生産されたかを気にしますか?



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)

震災時に心配なことは何ですか?(複数回答)



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

約束2

商品や店舗を通して、安全・安心を提供します

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、品質管理レ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ご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。

生産者情報の公開方法（イトーヨーカドーの例）

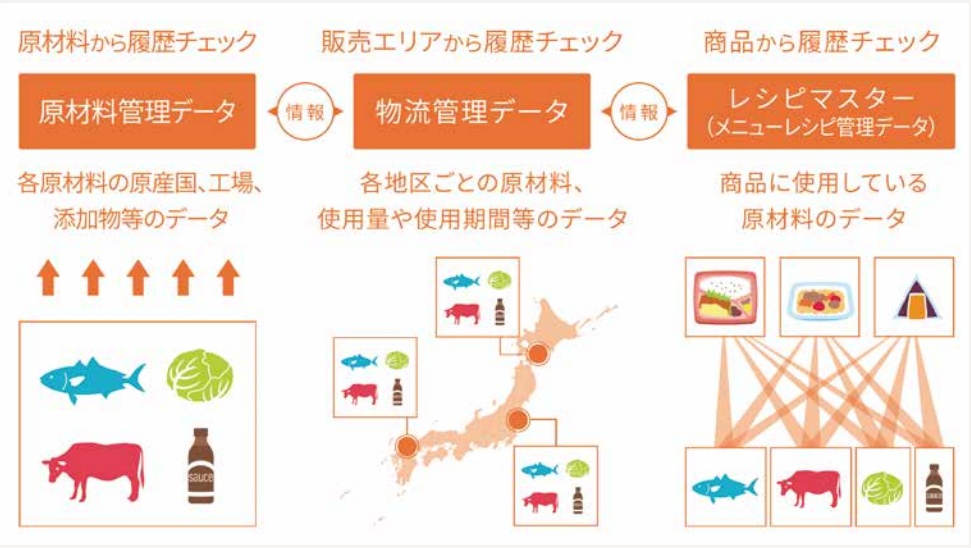
●生産履歴の集中管理

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。

原材料の生産履歴管理の仕組み



約束2

商品や店舗を通して、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。

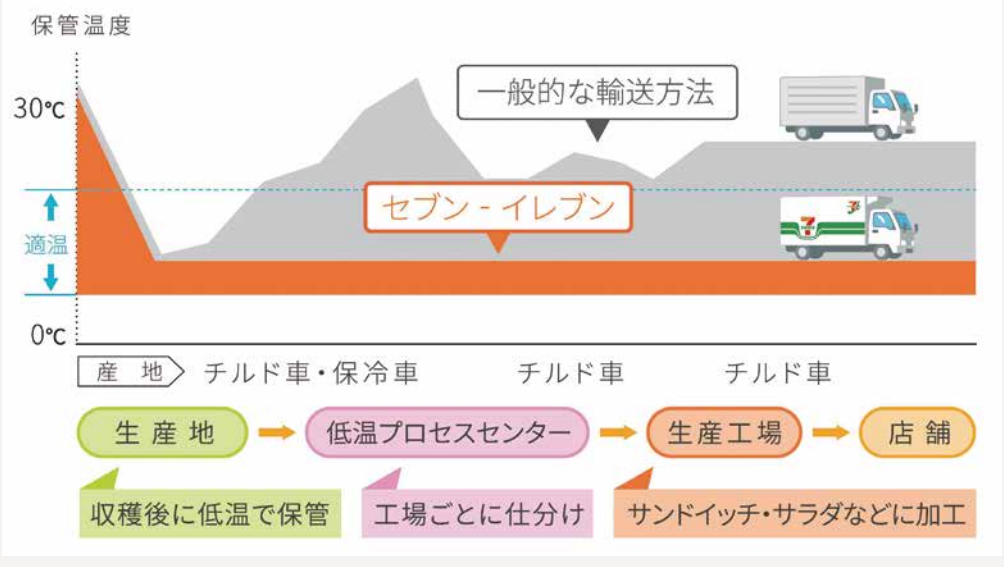
物流における温度管理

●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。

コールドチェーン(低温物流網)の流れ



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

約束2

商品や店舗を通して、安全・安心を提供します

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。

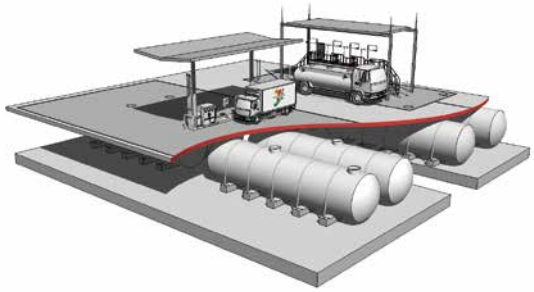
非常用電話機

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。

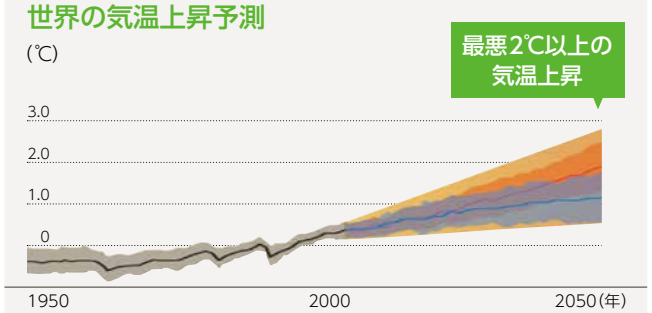
約束 3

商品、原材料、エネルギーの無駄を省き地球環境の保全に貢献します

社会的背景

地球規模の課題である気候変動問題。このままでは2050年に最悪の場合、気温が2℃近く上昇すると予想されており、その主たる原因はCO_2の排出によるものと考えられています。
また、食品廃棄物問題も深刻です。2011年の世界の食料援助量は約390万トンにものぼるものの、日本では毎年1,700万トン以上の食料を廃棄しており、その中には、食べ残しや賞味期限切れなど、まだ食べられるはずの食べ物、いわゆる食品ロスが500万～800万トンも含まれています。

世界の気温上昇予測



出典：IPCC「第5次評価報告書」全国地球温暖化防止活動推進センターウェブサイト(http://www.jccca.org/)より

世界の食料援助量と日本の年間食品ロス

出典：農林水産省「食品ロス削減に向けて」

地球環境と企業活動の持続可能性を実現するために
事業活動による環境負荷を低減するとともに、お客様やお取引先
地域社会の皆様と協力し、資源の無駄のない利用に取り組んでいます。

店舗における環境負荷の低減

グループで排出するCO_2の約9割は、店舗運営に欠かせない設備のエネルギー使用によるものであるため、省エネルギー設備の導入を推進

物流におけるCO_2排出量の削減

配送車両によるCO_2排出を抑制する必要性から、環境配慮型車両の導入など、さまざまな取り組みを推進

約束のための活動

食品リサイクルの推進

「食品リサイクル率の向上」を重要テーマに掲げて、食品廃棄物を有効活用する取り組みを推進

容器包装材などの削減

商品提供時に使用する容器包装材について、パッケージの簡素化やレジ袋の削減などを推進して廃棄物量を削減

生み出す価値

社会にとっての価値

- 資源の有効活用
- CO_2排出量の削減

セブン&アイHLDGS.にとっての価値

- エネルギーコストの削減
- リサイクル率の向上

約束3

商品、原材料、エネルギーの無駄を省き地球環境の保全に貢献します

環境負荷の適切な把握

●CO_2排出量の削減目標の設定

セブン&アイ*HLDGS.*は、地球温暖化防止を目的とした「CO_2排出量の削減目標値」を設定しています。最新の省エネ設備、再生可能エネルギーの導入などにより、日本国内の事業会社9社※1の2011年度の環境対策と同レベルの対応をした場合、2017年度見込みCO_2排出量から約10%削減することを目指しています。

●CO_2排出量の第三者審査

セブン&アイ*HLDGS.*では、環境負荷低減の取り組みを正しく評価・検証するために、グループ主要10事業会社※2における店舗運営に伴うCO_2排出量の第三者審査を2011年度から受けています。審査対象の10社の売上高は、合計でグループ全体の約96%をカバーしており、数値の正確性と社内外への信頼性を高めることにつながっています。(温室効果ガス排出量検証報告書はP64)

※1 対象会社: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、ヨークマート、赤ちゃん本舗、ロフト、シェルガーデンの9社
※2 ※1の9社に7-Eleven, Inc.を加えた10社

●ISO14001の取得

セブン&アイ*HLDGS.*では、環境マネジメントシステムの強化を目的に、ISO14001の取得を推進しています。そごう・西武の全事業所、セブン-イレブン・ジャパンの本部および全国にある事務所、東京都内の直営店を対象として、継続して運用しています。

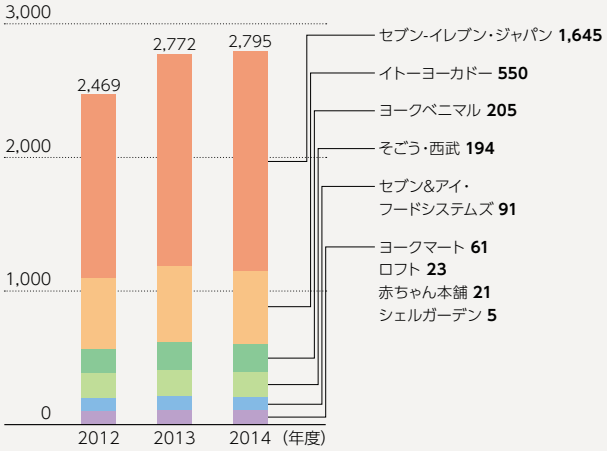
2014年度には、新たにセブン&アイ・フードシステムズが取得しました。今後もマネジメントシステムを活用し、事業活動を通じた環境負荷の低減に、各部署が取り組んでいきます。

●従業員への意識啓発

セブン&アイ*HLDGS.*は、従業員の環境意識の向上を目的として、「eco検定※3」取得キャンペーンを実施しました。このキャンペーンは、eco検定合格者に対し一定額の補助を支給するもので、2015年7月のeco検定において、グループ全体で951人が受検し、753人が合格しました。

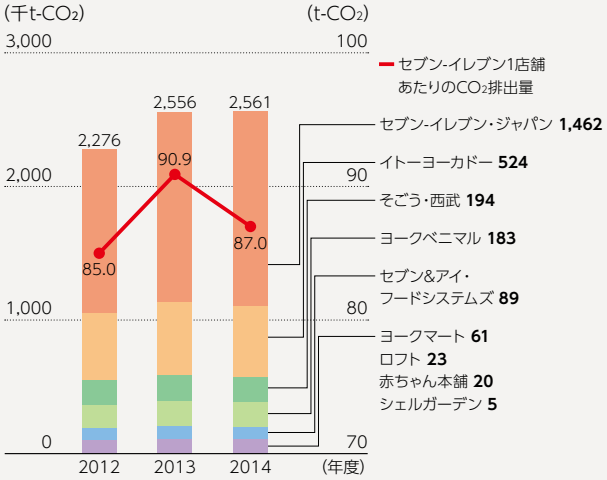
※3 東京商工会議所が主催している環境に関する検定試験正式名称は環境社会検定試験

CO_2排出量※



※店舗に伴うCO_2排出量に物流と本部などを加えたエネルギー使用に由来するCO_2排出量。算出方法はWebサイトに掲載しているデータ集をご覧ください。

店舗運営に伴うCO_2排出量※



※算出条件はWebサイトに掲載しているデータ集をご覧ください。

●「スコープ3※1」の算定

セブン&アイ*HLDGS.*では、環境省の「サプライチェーン排出量算定支援」事業を活用し、「サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量算定に関する基本ガイドラインVer2.1」に沿って、2013年度のグループ主要6社※2のサプライチェーン全体におけるCO_2排出量(「スコープ 3」)を初めて算定しました。

この支援事業において、セブン&アイ・フードシステムズによる算定は、飲食業界で初めての取り組み事例となります。2014年度の「スコープ3」についても同様に算定しました。この算定結果をふまえ、サプライチェーン全体でのCO_2排出量のさらなる削減を目指します。

※6社の各算定結果は以下のサイトで公表しています。
http://www.env.go.jp/earth/ondanka/supply_chain/gvc/business/case_smpl.html

※1「スコープ3」:自社排出量以外の、原材料・商品の調達、配送、商品使用、廃棄過程から出るCO_2排出量

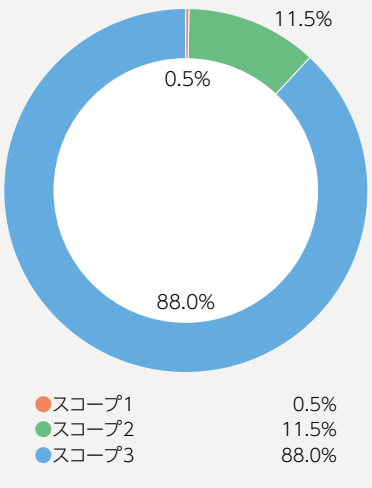
※2 セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行の6社

2014年度 サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量の内訳

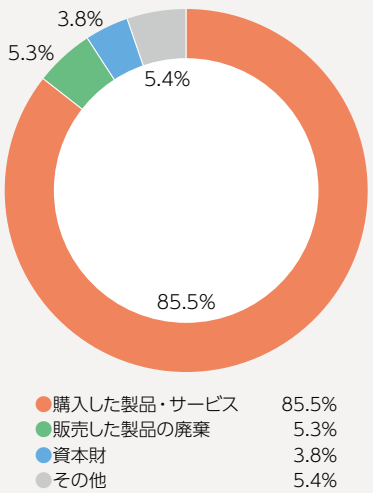
算定対象期間:2014年3月～2015年2月

区分	カテゴリ	内容一覧	構成比
スコープ1	直接排出	自家発電による燃料使用	0.5%
スコープ2	エネルギー起源の間接排出	電力使用	11.5%
スコープ3	その他の間接排出	以下	88.0%
カテゴリ1	購入した製品・サービス	原材料の調達	85.8%
カテゴリ2	資本財	設備への投資	3.8%
カテゴリ3	Scope1,2に含まれない燃料	使用したエネルギーの調達	0.9%
カテゴリ4	輸送、配送(上流)	配送センターから店舗への配送	1.4%
カテゴリ5	事業から出る廃棄物	店内の廃棄物の廃棄処理	0.4%
カテゴリ6	出張	従業員の出張	0.0%
カテゴリ7	雇用者の通勤	従業員の通勤	0.2%
カテゴリ8	リース資産(上流)	データセンターへの電気使用量	0.0%
カテゴリ9	輸送、配送(下流)	店舗からお客様宅への配送	0.2%
カテゴリ11	販売した製品の使用	販売した商品の使用	0.7%
カテゴリ12	販売した製品の廃棄	販売した商品の廃棄処理	5.3%
カテゴリ13	リース資産(下流)	テナントのエネルギー使用	1.4%

2014年度 スコープ1、2、3の排出量の内訳



2014年度 スコープ3の内訳



約束3

商品、原材料、エネルギーの無駄を省き地球環境の保全に貢献します

店舗における環境負荷の低減

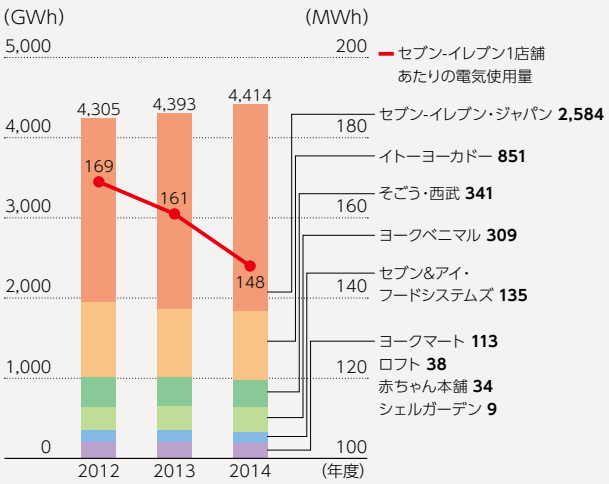
●省エネ設備の導入促進

セブン&アイ*HLDGS.*では、店舗の増加や大型化、商品・サービスの拡充に比例して環境負荷の増加を抑制するために、新店オープンや既存店の改装に合わせ、LED照明や太陽光発電パネルなどの省エネルギー設備の導入を進めています。

セブン-イレブンでは、環境に配慮した店舗づくりを推進するために、店頭看板や売場照明、店外など、あらゆる照明のLED化を進めています。店内照明の交換前に85本の蛍光灯を使用していた店舗では、LED照明への交換により、年間で11,508kWh/店の削減効果がありました。また、太陽光発電パネルの設置も進めており、設置店舗数は7,278店舗(2015年8月末現在)に拡大しています。

イトーヨーカドーでは、店舗運営に伴う環境負荷低減のために、2015年2月末現在でLED照明をほぼ全店舗に、太陽光パネルを14店に設置しています。

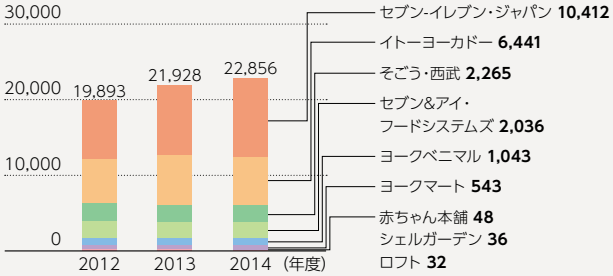
店舗運営に伴う電気使用量



●節水対策

セブン&アイ*HLDGS.*の店舗では、日頃から節水に努めるとともに、節水タップの設置や省エネタイプの水洗トイレの導入、さらに雨水などを活用することで水使用量の削減を図っています。

店舗運営に伴う水使用量



●フロンの管理

セブン&アイ*HLDGS.*の店舗では、店舗改装時などにフロン使用機器を代替フロン機器に交換しています。また、フロン類の漏えいを防ぐために2015年4月から施行されたフロン排出抑制法に則り、国の定めた定期点検を実施しています。機器廃棄時には、法律に則って専門の業者にフロンの回収を依頼。事業者から発行される引取証明書で適正な処理を確認しています。

また、店舗で使用している商品陳列用の冷凍冷蔵ケースのノンフロン化を進めており、セブン-イレブンではCO_2冷媒を使用した冷凍冷蔵設備を75店舗(2015年8月末現在)に導入し、イトーヨーカドーでも3店舗でテスト運用しています。

●電気自動車用充電器の設置

セブン&アイ*HLDGS*.と日本電気株式会社は、全国45店舗の「イトーヨーカドー」「Ario」「そごう」「西武」に合計3,380台の電気自動車(EV)・プラグインハイブリッド自動車(PHV)用充電器を設置し、有料充電サービスを提供します。

この取り組みは国内最大規模のEV・PHV用充電器導入事例であり、2015年11月以降、充電器を設置した店舗から順次提供を開始する予定です。これにより、商業施設としての利便性の向上を目指すとともに、お買物ついでに充電していただけるEV・PHVの利用スタイルの確立や、環境配慮型の次世代自動車の普及促進による低炭素社会の実現に貢献することを目的としています。

なお、この充電サービスは、国内自動車メーカー4社が設立した合同会社日本充電サービスが発行する充電カードや電子マネー「nanaco(ナナコ)」による決済を予定しています。

●店舗併設の水素ステーション

セブン-イレブンは、岩谷産業株式会社と水素ステーションの店舗併設に関する包括合意書を締結し、2016年に東京都と愛知県に併設店舗2店舗を開店する予定です。

セブン-イレブンの店舗において、純水素型燃料電池を活用した店舗の環境負荷低減について実証実験を行い、小売店舗における燃料電池活用の将来性について検証します。また、地域に根差した「近くて便利」なお店づくりを推進するとともに、「商品」「サービス」「クリーンエネルギー」を1カ所で提供することができる社会インフラとしての拠点づくりを目指します。

セブン-イレブンでは、今後も、「省エネ、創エネ、蓄エネ」による総合的な節電に積極的に取り組むことで、総電力使用量を削減するとともに、環境にやさしい店舗づくりに取り組んでいきます。

併設店舗イメージ

TOPIC

7-Eleven, Inc. の取り組み

7-Eleven, Inc. では、店舗の消費電力を削減するため、LED照明やエネルギー管理システム(EMS)を導入しています。このEMSにより、消費電力が大きい空調や冷蔵機器を監視・管理・最適化することができ、機器の遠隔操作が可能です。また、EMSから入手したリアルタイムのデータを分析することで、エネルギー消費や費用の低減にもつながります。LED照明は2011年度以降5,000店舗に、EMSは3,600店舗以上に導入しています。2014年度、こうした取り組みにより、29万8,422トンのCO_2排出量削減効果と、約4,500万ドルのコスト削減効果をあげました。

LED照明

約束3

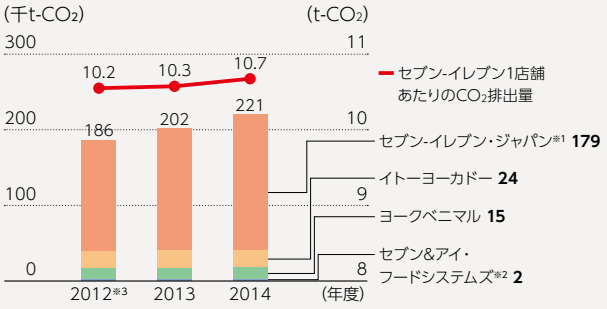
商品、原材料、エネルギーの無駄を省き地球環境の保全に貢献します

物流における環境負荷の削減

●配送におけるCO_2排出量の削減

セブン&アイ*HLDGS*.は、環境配慮型車両の導入を進めているほか、燃費改善、店舗への配送回数の削減などに取り組んでいます。また、トラックの走行状況を記録する車載端末の導入を進めており、データに基づいた運行指導やエコドライブ講習会を実施しています。

配送車両に伴うCO_2排出量

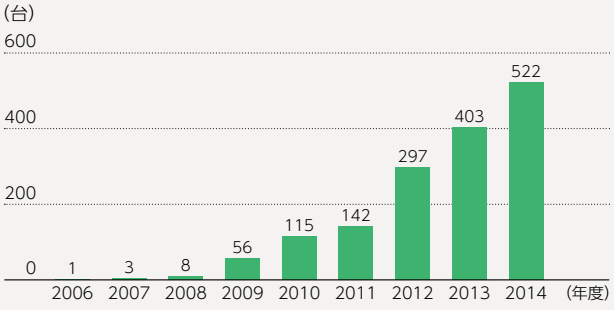


※1 配送センターの運営に伴うCO_2排出量も含みます。
※2 デニーズ単体の数値です。
※3 東日本大震災の影響で把握できない分を含めていません。

●環境配慮型車両の導入

セブン-イレブンでは、配送車を減速時に発生するエネルギーを回収し、発進・加速時のモーター駆動に二次利用できるハイブリッドトラックへの入れ替えを進めています。これにより、燃費向上やCO_2排出削減などの効果が期待できます。配送車両は4,856台(2015年2月末)、そのうち、ハイブリッドトラックは522台を占めています。2020年までに全体の20%を環境配慮型車両に切り替えていく予定です。

ハイブリッド車の導入台数



●エコタイヤの導入を促進

セブン-イレブンでは、配送車両のタイヤの転がり抵抗を低減する「エコタイヤ」の導入を促進しています。2015年2月末時点、全車両の約95%にあたる4,707台の配送車両に導入しています。

また、寿命が終了したタイヤの路面と接する部分のゴムの表面を決められた寸度に削り、その上に新しいゴムを張り付け、溝をつけて配送車両の後輪に再生利用(リユース)する「リトレッドタイヤ(更生タイヤ)」の導入についても延べ6,013台(2015年2月末)で実施しています。

使用後のタイヤを再利用でき、省資源、廃棄物削減に貢献できるとして、導入を促進しています。

※1台につき複数回脱着しているため延べ台数になります。

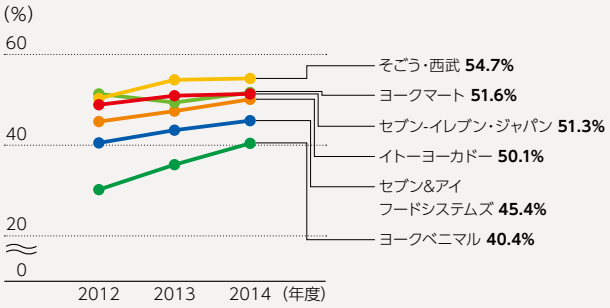
食品リサイクルの推進

●環境循環型農業（セブンファーム）

イトーヨーカドーは、2008年8月に食品リサイクル率の向上と地域農業の活性化を目的に農業生産法人「セブンファーム富里」（千葉県富里市）を設立し、小売業で初めて「環境循環型農業」を開始しました。これは、店舗から排出される食品残さ（生ごみ）を堆肥化し、セブンファームが農場に使用、そこで栽培・収穫された農産物を店舗で販売する取り組みです（全国11カ所で運営）。

この取り組みが評価され、一般財団法人食品産業センターおよび公益財団法人食品流通構造改善促進機構主催（後援：農林水産省）「平成25年度　第35回食品産業優良企業等表彰」において、農林水産大臣賞を受賞しました。

主要事業会社の食品廃棄物のリサイクル率（2014年度）



セブンファームの概要

●生ごみ処理機の設置

イトーヨーカドーでは、2011年10月から微生物の働きを利用した「生物分解型生ごみ処理機」を12店舗に設置しています。繊維質が多いなど、リサイクルに向かない生ごみを微生物の力で水とCO_2に分解することにより、焼却処分に比べてCO_2発生量の低減が図れると同時に、ごみの減量化にも効果があります。

TOPIC

食品残さを液体肥料化する研究に着手

セブン-イレブンでは、店舗から出る食品残さの液体肥料化、液体肥料の野菜栽培への活用など、新たな食品リサイクルループの実現に向けた研究に着手しました。

●次世代型食品リサイクルの将来イメージ

約束3

商品、原材料、エネルギーの無駄を省き地球環境の保全に貢献します

容器包装材などの削減

●ペットボトル自動回収機を設置

イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマートでは、2012年からペットボトル自動回収機を店頭に設置しています。店頭で自動回収機に投入されたペットボトルは、自動的に異物の除去・減容（圧縮または破砕）されるため、店舗からリサイクル工場まで一度で大量に輸送することができ、配送回数を削減できます。さらに、セブン&アイ*HLDGS.*の物流ルートを活用することで、より効率的な輸送が可能となり、配送に関わるCO_2排出量の削減につながります。

加えて、回収されたペットボトルの一部は、国内でペットボトルなどに再生されます。こうしたペットボトルからペットボトルへの「循環型リサイクル」システムは、国内の大手小売チェーン全体としては初めての取り組みです。2015年7月末現在、3社合計で254店舗に設置しています。

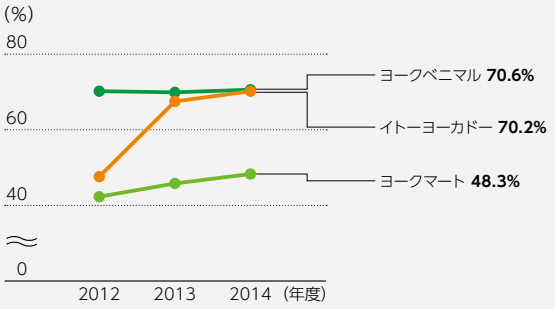
また、店頭で回収したペットボトルのリサイクル素材を容器に使用したプライベートブランド「セブンプレミアム詰め替え用ボディソープ」などを、生活家庭用品を環境配慮型商品として販売しています。

●レジ袋の削減を推進

セブン&アイ*HLDGS.*は、お客様への声かけやマイバッグ持参のお願いをするポスター・POPの掲出、イベントなどを通じてレジ袋の削減を推進しています。

例えば、イトーヨーカドーでは、全店舗で食品売場のレジ袋無料配布を中止しました。2014年度の食品売場でのレジ袋辞退率は70.2%になりました。

食品売場でのレジ袋辞退率の推移



お買い物でエコ参加
この商品の容器はセブン&アイグループが店頭で回収しているペットボトルを含むリサイクルペットフィルムを使用しています。
PETボトル再利用品

ペットボトルのリサイクル素材を使用した商品

自動回収機を活用したペットボトルのリサイクルシステム

「環境配慮型商品」を積極的に展開

●「セブンカフェ」カップに間伐材を使用

全国のセブン-イレブン店舗を中心に販売している「セブンカフェ」のホットカップの外側スリーブ部について、間伐材を使った仕様への切り替えを順次進めています。2015年8月末現在、四国を除く全国で切り替えが進み、年内には全店での切り替えが完了する予定です。これは、“コンビニコーヒー”における初の取り組みとなります。

なお、「長野セブンの森」の間伐材を活用したオリジナル商品については56ページをご参照ください。

セブンカフェカップと「間伐材マーク」(側面裏側に印刷)

●サラダカップ容器に環境配慮型PETを配合

セブン-イレブン店舗のチルドケースで販売しているオリジナルの「サラダカップ容器」については、石油由来のPET容器から「環境配慮型PET(リサイクルPET、バイオマスPET)を配合した容器」へ切り替えを進めています(2015年12月までに100%切り替え完了見込み)。この対応によるCO_2排出削減量は1,790t(2015年度)を見込んでおり、このような規模感での取り組みはコンビニ業界初となります。

なお、店頭で回収したペットボトルのリサイクル素材を容器に使用したオリジナル商品について43ページをご参照ください。

環境配慮型PETを使った「サラダカップ容器」の一例

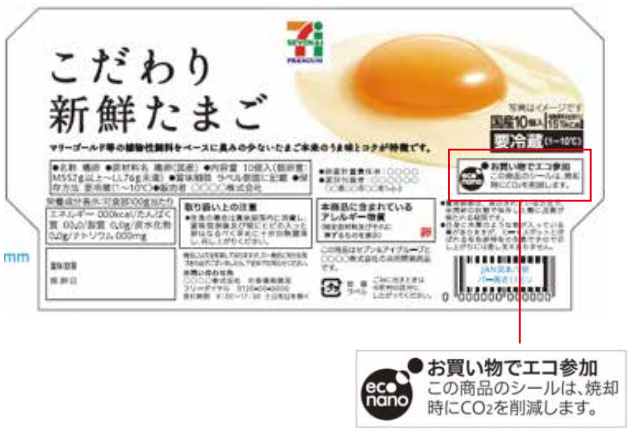
●酒類紙パックを「アルミ不使用」に変更

グループ各店舗で販売している紙パック式のセブンプレミアム酒類各種パッケージの仕様を、従来のアルミパックからノンアルミパックに2015年7月より順次変更しています。これにより、牛乳パックと同様に紙パックとしてリサイクルが可能となるほか、原材料調達や製造工程における1本当たりのCO_2排出量を、従来のアルミパックと比較して約12%削減できる等、環境にやさしいノンアルミパックとなります。

識別マークも「紙マーク」から「紙パックマーク」へ変更

●商品ラベルをエコ素材に変更

グループ各店舗で販売中の「セブンゴールド 金の食パン」ならびに「セブンプレミアム こだわり新鮮たまご」シリーズの商品ラベルを、焼却時のCO_2発生量を約2割削減するエコ素材「エコナノラベル」に2015年2月より順次変更しています。



CO_2吸収剤を使用した商品ラベルの一例

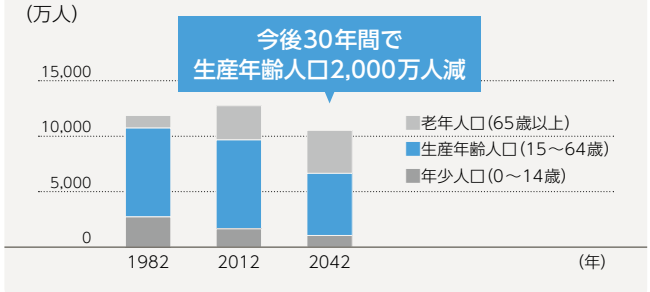
約束 4

性別、年齢にかかわらず、すべての人が活躍できる社会づくりを支援します

社会的背景

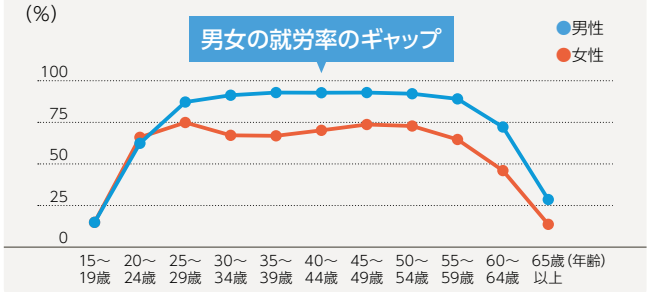
日本は出生率の低下とともに高齢化が進み、今後30年程度で、2,000万人以上も生産年齢人口が低下することが予測されています。さらに、子育てと仕事の両立が難しい、子育て後に再就職がなかなかできないなど、多くの理由で働きたくても働けない女性が多くいます。また、日本の民間企業の女性の管理職比率は11.6%(2012年)と諸外国と比べて低く、高い能力を持つ女性が活躍できるように職場を整備していくことが課題となっています。

30年ごとの人口の増減



出典:総務省統計局「人口推計」
国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成24年1月推計)」

男女年齢別就業率(2013年)



出典:総務省「労働力調査」

従業員一人ひとりが働きがいを持ち、
能力を十分に発揮できる職場づくりを推進しています。
また、子育てと仕事の両立が大変な女性を商品・サービスを通して支援しています。

多様な人材の活用

女性の活躍推進を重点課題と捉え、“多様性を明日への力に”をスローガンに、さまざまな取り組みを推進

公正な評価・処遇

従業員が希望する職種や所属会社の枠を越え挑戦できる公募制度、パートタイマーが正社員を目指せる制度を運用

約束のための活動

従業員意識調査の結果に基づく改善

従業員意識調査の結果に基づき、各社で良き社風醸成のための取り組みを実施するとともに、グループで共有

子育て・育児支援

核家族化が進み、子育てについて気軽に相談できる相手がいない中、店舗で育児のさまざまなサポートを実施

生み出す価値

社会にとっての価値

- 誰もが活躍できる職場の創出
- ワークライフバランスの実現

セブン&アイHLDGS.にとっての価値

- ダイバーシティ推進による競争力の向上
- 生産年齢人口不足時代における人材確保

約束4

性別、年齢にかかわらず、すべての人が活躍できる社会づくりを支援します

多様な人材の活用

●女性の活躍による企業競争力の強化

セブン&アイHLDGS.は、多様な人材の活躍により企業の競争力を高め、持続可能な競争力を持つ企業になることを目指しています。

2012年には「ダイバーシティ推進プロジェクト」を設置し、グループの店舗に来店されるお客様の多くが女性であることから、ダイバーシティの中でもまず女性の活躍推進に焦点をあてた目標を設定し、取り組みを進めています。さまざまな場面での女性のさらなる参画は、お客様に喜んでいただける店づくり、商品づくりにつながっています。

2016年2月末までの4つの目標:

1. 女性管理職比率:
   課長級以上 20%　係長級以上 30%
2. 男性の育児参加促進
3. 従業員満足度の向上
4. 社会的評価の向上

(2014年3月改定)

2012年9月からは、ダイバーシティ推進プロジェクト主催のダイバーシティ推進連絡会を4半期ごとに実施しています。主要事業会社8社※1のダイバーシティ推進担当が参加し、グループの方針を共有するとともに、各社の取り組みを共有、拡大しています。また、2013年以降はセブン-イレブンやイトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマルの社内においても女性の活躍を推進する専門組織を発足し、さらに機動力を高めて取り組みを進めています。

●女性の管理職比率の伸長

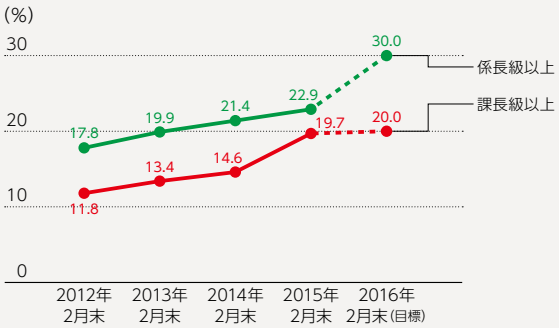
2014年2月末、目標の一つであった「女性管理職比率20%」を1年前倒しで達成。そのため、2014年3月に目標を改定し、「2016年2月末までに女性管理職比率30%」と目標を引き上げました。2015年2月末現在、女性管理職比率は係長級以上で22.9%、課長級以上で19.7%となっています。

●多様な人材が活躍できる風土の醸成

セブン&アイHLDGS.は、女性の活躍推進に向けて、さまざまな層の意識改革が必要と考え、多様なコミュニティ活動やセミナーを実施しています。

女性がさらに活躍するうえでの課題を抽出するために2011年にヒアリングを実施しました。多くの女性が仕事と育児の両立に対して不安を抱えていることが明らかになったため、2012年より子育て中の女性を対象とし、仕事と子育ての両立の不安解消やネットワーク作りを目的とした「ママ'sコミュニティ」を開催。お昼休みを利用して仕事と育児の両立についてディスカッションを行い、社員のモチベーションアップや不安解消を行っています。一方、子育て中の女性のさらなる活躍のためには、男性の育児参加が不可欠なことから、2013年10月より男性の育児参加を促進する「イクメン推進プログラム」を実施。従来の働き方の見直しや育児参加意欲の向上に取り組んでいます。

女性管理職比率の推移



※グループ8社※1合計

※1 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

また、2012年10月からはグループ力を活かした女性管理職のネットワークづくりやスキルアップを図っている「Women's Management Community」を実施。有識者を招いた講演会や、ビジネススキルの講義を行うことで自己研さんのきっかけづくりを行っています。2014年6月からは管理職の意識改革を目的とした「ダイバーシティ・マネジメントセミナー」を実施。これまでにのべ約1,700人が参加し、日々のマネジメントに活かしています。また、管理職には部下とのコミュニケーションの促進を目的とした「ダイバーシティ・マネジメントハンドブック」も配布。新任役職者の研修等で使用し、多様な人材を活かせる管理職の育成にもつなげています。

●従業員満足度の向上

セブン&アイ*HLDGS.*では、2015年5月、グループ企業28社の従業員を対象に従業員意識調査を実施しました。女性の活躍状況に関する設問の回答を比較すると、育児をしながらの仕事の継続について「継続しやすい」「やや継続しやすい」とした回答が、2013年に対して11.3%上昇しました。また、育児をしながらのキャリアアップについても、「できる」「ややできる」とした回答が2013年に対して12.6%上昇しました。このような数値の変化から、さまざまな社内の啓発活動により、社員の意識も変化していることが明らかになっています。

●社外評価の向上

セブン&アイ*HLDGS.*は、女性の活躍推進のための具体的な目標を設定し、グループ一丸となって取り組みを進めてきました。女性役員比率や女性管理職比率が高いことや、女性の活躍に関する情報開示、女性・男性・管理職それぞれの意識改革などが評価され、内閣府において新たに創設された「女性が輝く先進企業表彰」において、『内閣総理大臣表彰』を受賞しました。

表彰式(2015年1月)

●障がい者雇用の促進

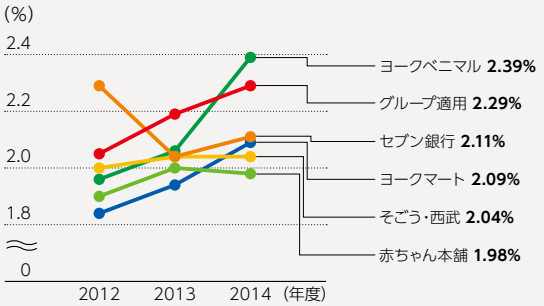
セブン&アイ*HLDGS.*は、誰もが活躍できる職場づくりを理念に掲げ、障がいのある人が力を発揮できる環境づくりに取り組んでいます。グループ各社では、一人ひとりの障がいの程度や内容、本人の希望などを考慮しながら、配属先と担当業務、就業時間を協議・決定し、さまざまな部門で障がいのある方が仕事をしています。

採用にあたり、特別支援学校と連携した店舗での職場実習や地域のハローワークが主催する就職面接会への参加のほか、職業能力学校とも連携しています。また、各社の採用・教育担当が障がいに関する配慮の周知と実行を図れるように、障がいのある方を雇用するうえでの基本的な知識および実際の採用方法などをまとめた「セブン&アイ*HLDGS.*ノーマライゼーションサポートガイド」を配布しています。

また、重度の障がいがある方の雇用を促進するために設立した特例子会社(株)テルベ※1では、2015年6月1日現在、19名の障がいのある方を雇用しています。その結果、テルベを含むグループの障がい者雇用率※2は2.19%となりました。(2015年6月1日現在)

※1 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、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズの5社と北海道北見市が共同出資して1994年に設立。障がいのある方が安心して働き続けられる環境づくりとノーマライゼーション理念の普及活動を実施しています。
※2 セブン&アイ*HLDGS.*、テルベ、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。
テルベHP:http://terube.jp/index.html

障がい者雇用率の推移



※年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

約束4

性別、年齢にかかわらず、すべての人が活躍できる社会づくりを支援します

ワークライフバランスの実現

●育児両立支援制度の充実

セブン&アイHLDGS.は、2014年11月より順次、男性の育児参加促進を目的とした「育児休暇制度」を導入しました。この制度は、未就学児がいる社員を対象としており、1日単位でかつ有給で取得が可能。看病以外にも保育園や幼稚園などの行事への参加など、育児全般を理由に取得することができる休暇制度となっています。男性の育児参加意識の高まりや、共働き家庭の増加により、導入当初から有効に活用されています。

●プラチナくるみんの認定

イトーヨーカドーでは、次世代育成支援対策推進法の改正に伴い、東京都初の「プラチナくるみん」認定企業として厚生労働省より認定を受けました。「プラチナくるみん」とは、すでに「くるみん」の認定を受け、相当程度両立支援の利用が進み、高い水準の取り組みを行っている企業を表彰し、継続的な取り組みを推進するために2015年に新たに創設された認定制度です。イトーヨーカドーでは、すでに2回「くるみん」の認定を受けており、仕事と育児の両立支援に向けて、育児を支援する人事制度「リ・チャレンジプラン」の積極的な活用、「育児休暇」制度の導入、子育て中の社員の意見交換会の開催、店長会議におけるダイバーシティ・セミナーの開催、パートタイマーを中心とした従業員の年次有給休暇の取得促進など、幅広い取り組みを行ってきたことが評価されました。今後も社員が安心して働ける環境づくりに一層取り組んで行きます。

●介護セミナーの実施

セブン&アイHLDGS.では、2015年から介護と仕事の両立にも取り組みを拡げています。仕事と介護の両立のためには、介護に直面する前の準備が重要であることから、介護の事前準備について学ぶ「介護セミナー」を開催。従業員の関心も非常に高く、多くの社員が参加しています。介護と仕事の両立については、管理職を対象としたダイバーシティ・マネジメントセミナーでも取り上げ、介護と仕事が両立できる環境づくりを進めています。

介護セミナー

●ボランティア休暇制度の運用

セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン、イトーヨーカドー、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行では、福祉や環境美化、震災復興支援など、さまざまなボランティア活動への参加を支援するために、年5日の「ボランティア休暇制度」を定めています。

2014年度は、グループで13名の従業員がボランティア休暇を取得しました。

TOPIC

従業員意識調査の結果に基づく改善

セブン&アイHLDGS.では、2015年5月に実施した「従業員意識調査」を実施しました。その結果に基づき、企業行動部会において、2013年度に実施した課題改善策を検証するとともに、仕事のやりがいや従業員の育成、教育内容の見直しなど、グループとしての新たな課題への改善策を検討するとともに、事業会社ごとに自社固有の課題を把握し、改善に向けて取り組むための「課題・改善策立案会」を開催。各社の取り組みを共有することで、さらなる改善に役立てています。

従業員の能力向上支援

●人材公募制度の運用

セブン&アイ*HLDGS.*では、従業員一人ひとりの意思を尊重し、その能力を十分に発揮できる適材適所の配置と組織の活性化を目的として、事業会社の枠を超えた「セブン&アイ*HLDGS.*人材公募制度」を運用しています。

同じ職場・役職で満2年以上勤務しており、対象となる会社の募集条件に示されている資格に当てはまる従業員であれば、業務経験や年功を問わず応募することができます。

また、各社でも社内公募制度を導入しており、例えば、イトーヨーカドーでは、入社3年以上の社員であれば、現在の仕事内容や経験・年功に関係なく、誰でも、役員を除く全ての役職と職種に立候補できる「社内立候補制度」を実施しています。立候補者の審査を行い、適任者を希望の役職・職務に登用します。この社内立候補制度は2002年から実施し、1,500名以上が希望の役職・職種に就きました。

●研修体制の充実

セブン&アイ*HLDGS.*は、各社が事業特性に合わせた研修体系を整え、人材の育成に取り組んでいます。安全・安心で、質の高い商品を提供するためには、従業員の能力向上が必要不可欠なため、パートタイマーを含めた従業員一人ひとりの能力向上の支援に努めています。

また、事業特性に合わせた研修体系の整備として、販売や調理などの専門技術の習得を支援するために、神奈川県横浜市にある伊藤研修センターでは、技術の習得に必要な商品陳列実習室やレジ実習室、生鮮担当者のための技能室(惣菜、鮮魚、寿司、精肉、青果)を備えています。技能室には、講師の手元を拡大できる大型モニターと、各店舗へ映像を送ることが可能な装備も備え、技能を習得しやすい環境を整えています。

研修の様子

公正な評価・処遇

●自己評価(セルフチェック)方式による公平性

セブン&アイ*HLDGS.*では、個々の従業員の能力を最大限に引き出し、社会的身分・出身・人種・信条または性別など、非合理的な理由での差別を認めず、公正な評価を実現することを目的に、自己評価を起点とする評価制度を設けています。

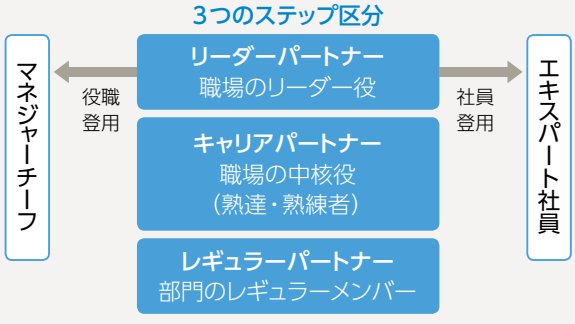
この制度は、パートタイマーを含めた全従業員を対象として年2回以上実施しています。最初に従業員自身が自己評価をした後、上長が評価し、その後に面談します。これにより、従業員が自らの成果や課題を把握するとともに、評価の透明性・公平性を確保しています。

●多様な働き方の選択

セブン&アイ*HLDGS.*では、従業員が多様な働き方を選べて、やりがいを持てる制度の整備に力を入れています。

例えば、イトーヨーカドーでは、パートタイマーが働き方を自ら選択できる「ステップアップ選択制度」を導入しています。この制度は、本人が希望し、一定以上の評価と販売スキルを習得していくに従ってランクアップしていく制度です。また、最上位に認定されたパートタイマーを月給制の正社員・契約社員に登用する制度も導入しています。これまでに77名が正社員となり、活躍しています(2015年6月末現在)。さらに、パートタイマーからも多くの人が、売場責任者などの役職に登用されています(2015年6月末現在)。

イトーヨーカドーの「ステップアップ選択制度」



約束4

性別、年齢にかかわらず、すべての人が活躍できる社会づくりを支援します

労働安全衛生への配慮

●セブン&アイ健康宣言2018

セブン&アイ*HLDGS.*では、社員の健康は生活の質を上げるだけでなく、企業が活力を増して経営の効率を高めていくものと捉え、2014年10月1日より「セブン&アイ健康宣言2018」を開始しました。

生活習慣病のリスクや喫煙率の減少、女性特有のがんの認知度向上、ワークライフバランスの推進などに目標を設定し、その支援策として「健康管理システム『MY HEALTH WEB』」「メンタルヘルス研修」「健康イベント」などを実施。社員一人ひとりが健康を維持管理できるようにサポートしています。

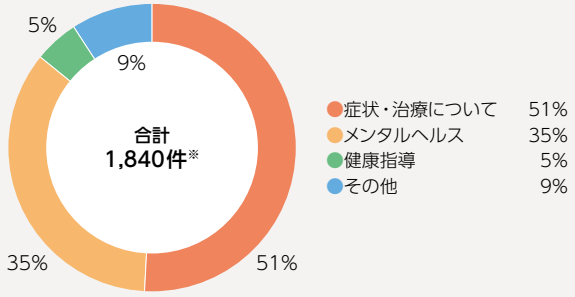
特に「健康管理システム『MY HEALTH WEB』」は、一人ひとりがWEB上で、自らの過去5年分の健康診断データが閲覧でき、健康状態の確認と目標設定、改善のアドバイスが受けられるツールです。スタート時は約6万人の社員とその家族(30歳以上)が対象となり、業界最大規模の取り組みとして注目されています。また、健康に関心を持ち楽しみながら参加できるイベントなども随時開催しており、社員がいきいきと働ける環境とともに、企業の持続的成長を目指します。

健康管理システム「MY HEALTH WEB」

●健康相談サービス

セブン&アイ*HLDGS.*は、安全で働きやすい職場環境の維持にあたり、各社での「安全衛生委員会」の開催、定期健康診断の実施、本部での健康管理センター設置に加えて、臨床心理士やカウンセラーによるメンタル面の相談を電話やメールで受け付ける制度も導入。さらに、従業員の家族も利用できる、健康相談や医療機関の案内サービスも提供しています。

グループ健康相談窓口への相談内訳(2014年度)



※家族からの健康相談を含む

TOPIC

健全な労使関係

「セブン&アイグループ労働組合連合会」は、11※の労働組合で構成されています(2015年6月現在の合計組合員数約63,000名)。労連加盟組合が連帯し、お互いの力を補完しあうこと、また共通の労働条件について統一して向上させていくことが、それぞれの組合や労連をより強固な組織にしていくという基本的な考え方をもって活動しています。

セブン&アイ*HLDGS.*と労働組合では、労使間で活発な議論を重ね、労働条件や従業員の働く環境に関する諸問題の改善を図っています。例えば、イトーヨーカドーでは就業改善を目的とする協働プロジェクトを立ち上げ、休日・休暇取得の促進や長時間労働の削減に取り組んでいます。

2014年度の労使交渉では、賃金改定や賞与をはじめとした人事制度の点検・見直しなどについての交渉を行い、育児支援制度の改定やパートタイマーの人事処遇制度の一部改定などの労使協定を締結しました。

※イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ、ヨークマート、丸大、サンエー、ヨークベニマル、赤ちゃん本舗、そごう・西武、ライフフーズ、ロフト、シェルガーデン

子育て・育児支援

●育児相談サービスの提供

イトーヨーカドー、そごう・西武では、保健師や助産師の資格を持つ相談員が妊娠中の健康や育児について無料で相談を承る「マタニティ・育児相談室」(2015年2月末現在121店舗)、「プレママステーション(2015年2月末現在6店舗)、授乳用個室や給湯器、子ども専用トイレなどを備えた休憩室を設置しています。

育児に関する相談窓口

●食育の支援活動

セブン&アイ*HLDGS.*では、さまざまな経験を通じて「食」に関する知識と、健全な食生活を実践することができる人を育てるために、次代を担う子どもたちに「食育活動」を推進しています。

セブン&アイ・フードシステムズでは、正しい食習慣を子どもの時から身につけていただくために、ゲームやクイズなどを盛り込みながら、食に関わるマナーや知識、重要性などの情報を掲載した小冊子「たべものボノロン」をデニーズで配布しています。

店内で配布している「たべものボノロン」
©NSP2005、©ボノロンといっしょ。2007

●就労体験の機会提供

セブン&アイ*HLDGS.*は、グループ各社の店舗において、小・中学校や高等学校などからのお申し出に応えて身近な小売業の店内業務を経験する「就労体験学習」に協力しています。現場での社員の仕事の見学や、売場で品出し作業や接客・包装業務を体験する場を提供しています。

また、セブン-イレブンでは、2003年から東京都品川区と公益社団法人ジュニア・アチーブメント日本が協業で行っている「品川スチューデント・シティ」に出店しています。これは小学校の中に仮想の街をつくるというもので、街にはさまざまな会社が出店し、就業体験の機会を提供しています。子どもたちは、セブン-イレブン店内で接客から、売場づくりなどを体験することで、社会の仕組みを学びます。2014年度は2,160名の小学生が接客・販売を通して働くことの楽しさや難しさを体験しました。

品川スチューデント・シティ

●絵本の読み聞かせ会

セブン銀行では、親子のコミュニケーション促進を目的とした読み聞かせ絵本「森の戦士ボノロン」の発行に協賛・協力しているほか、絵本の無料配布や読み聞かせ会の開催を続けています。

従業員ボランティアによる読み聞かせ

約束 5

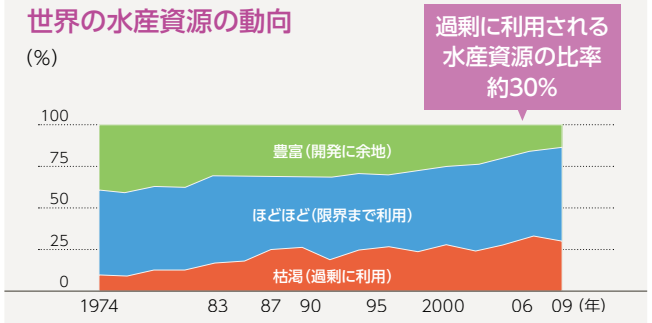
お客様やお取引先を巻き込んだ エシカルな社会づくりに取り組みます

社会的背景

世界では2万種を超える動植物が絶滅の危機に直面していると言われています。途上国の生産工場では低賃金労働や児童労働など、労働者の人権が問題とされています。こうした背景から、生産地の環境や生産者の人権に配慮した商品を購入したいというエシカル※な消費者が増えており、企業には持続可能なビジネスモデルの構築が期待されています。

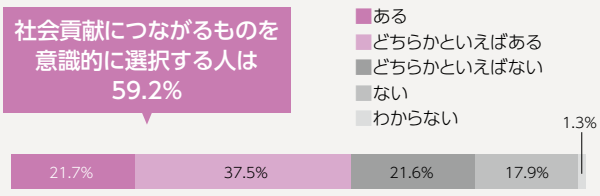
※「倫理的」「道徳上」という意味。近年では、環境保全や社会貢献という意味が強くなっている。

世界の水産資源の動向



出典:FAO ;The State of World Fisheries and Aquaculture 2012をもとに作成

商品・サービスを選択する際に社会貢献につながるものを意識的に選択することがありますか?



出典:内閣府「消費者行政の推進に関する世論調査」(2013年度)

環境・社会に配慮した価値のある商品・サービスを提供することで、
近年高まる「エシカルな消費」への意識に対応するとともに、
お客様やお取引先を巻き込み、エシカルな社会づくりに挑戦します。

「持続可能な調達基本方針」の策定

自然資源の原材料調達に関し、将来世代にわたり持続可能な調達が求められており、ステークホルダーからの要請をふまえて調達方針を策定

「お取引先行動指針」の徹底

お客様に安全・安心な商品を提供し、お取引先と協働で人権・労働・環境面などの社会的責任を果たしていくため、お取引先行動指針の運用を徹底

約束のための活動

持続可能な森林整備活動

地球温暖化防止に貢献し、生物多様性の保全に寄与することを目的に、「セブンの森」プロジェクトを実施

お客様への啓発活動

お客様に地球温暖化防止や生物多様性など、持続可能な社会の実現に向けて、ご理解いただけるように環境配慮商品を開発・提供

生み出す価値

社会にとっての価値

- 資源の持続可能性向上
- お客様、お取引先の社会・環境配慮の向上

セブン&アイHLDGS.にとっての価値

- サプライチェーンリスクの低減
- 安定した原材料の確保

約束5

お客様やお取引先を巻き込んだ エシカルな社会づくりに取り組みます

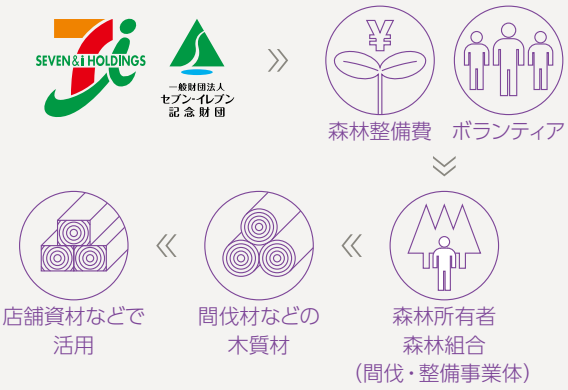
持続可能な森林保全活動

●「セブンの森」森林保全プロジェクト

セブン&アイHLDGS.は、一般財団法人セブン-イレブン記念財団と協働して地球温暖化防止、生物多様性の維持・保全に寄与することを主旨として、「長野セブンの森」を中心に、全国15カ所で森林整備活動に取り組んでいます。この「セブンの森」プロジェクトでは、「健全な森林づくり」を目指して、植樹にとどまらず、計画的に下草刈り、間伐などを行っています。グループ社員やセブン-イレブン加盟店のボランティアによる森林整備も定期的に実施しており、2014年度は19回開催し合計1,848名が活動に参加しました。

また、長野の活動地では、森林から得られる木質材をグループ内の店舗資材や事務備品として使用するほか、商品化を進めることで国産木材の活用を促進しています。

「セブンの森」森林保全プロジェクトの概要



セブン-イレブン記念財団

セブン-イレブン記念財団は、加盟店と本部が一体となって環境をテーマにした社会貢献活動に取り組むことを目的として、1993年に設立されました。お客様からお預かりした店頭募金と本部からの寄付金をもとに、環境をテーマにした社会貢献活動として、全国各地で活動する環境市民団体への支援をはじめ、「地球温暖化防止」「地域活動支援」「自然環境保護・保全」「災害復興支援」「広報」の5つの事業を行っています。

2014年度の募金総額は約4億3千万円、公募助成先総数(継続を含む)は268件、助成総額は約1億7千万円でした。

TOPIC

高尾の森自然学校

セブン-イレブン記念財団は、2015年4月10日、東京都との協働事業として東京都八王子市川町に「高尾の森自然学校」を開校しました。「人と自然、自然環境と地域社会の共存・共栄を自然から学ぶ」を基本理念として、約26.5ヘクタールの森林を健全な森に蘇らせることにより低炭素社会の実現に寄与したいと考えています。希少動植物の保護・保全活動や体験学習を通して、生物多様性を守りながら自然の魅力や大切さを学べるプログラムを展開していきます。

お客様への啓発活動

●「長野セブンの森」の間伐材活用

セブン&アイ*HLDGS*.は、「長野セブンの森」から伐採した間伐材を包材に含む環境配慮型のプライベートブランド「セブンプレミアム」を、セブン-イレブン店舗をはじめとするグループ約18,000店舗で販売しています。健全な森林育成と地球温暖化防止につながる取り組みとして、飲料やカップスープ以外のカテゴリーにも広げるべく、開発を進めていきます。

間伐材を使用した商品

●環境保全・自然共生型栽培米の販売

イトーヨーカドーでは、農薬・化学肥料を減らすだけでなく、野生生物が生息できる田んぼをつくり「生物多様性農業」を実践している「環境保全・自然共生型栽培米」シリーズを販売しています。この商品の収益の一部は産地の環境整備のために寄付しており、2014年度は「コウノトリ育むお米 コシヒカリ」で約14万円をコウノトリ育成基金へ、「朱鷺と暮らす郷づくり認証米 新潟県佐渡産コシヒカリ」で約22万円を佐渡市トキ環境整備基金へ寄付しました。

環境保全、自然共生栽培米

●グリーンラッピング

そごう・西武では、ギフトをご注文の際、「地球環境を考える」というメッセージもあわせて贈ることができる「グリーンラッピング」に取り組んでいます。お客様にリーフマスコット付きリボンを100円(税込み)でご購入いただくと、1件につき50円が植樹・育樹活動に寄付され、80件で1本の植樹につながります。また、お中元、お歳暮ギフトでは「簡易包装」へのご協力4,000件で1本の植樹を行っています。(2009年から2015年8月末までの累計で8,095本を植樹)

グリーンラッピング

社員の手でお客様の「やさしさ」がつまった苗木を大切に植樹

●エシカルファッションイベントの開催

そごう・西武のそごう横浜店では、エシカルなファッションアイテムを集めたイベント「WHAT'S ETHICAL／エシカルファッションをはじめよう!」を2015年5月に開催しました。1つ1つの商品がエシカルである背景をわかりやすく掲示し、トークショーやワークショップも開催することで、楽しみながらエシカルへの興味を広げていただきました。

エシカルファッションアイテムを一同に集積して展開

約束5

お客様やお取引先を巻き込んだ エシカルな社会づくりに取り組みます

「持続可能な調達基本方針」の運用

●「持続可能な調達基本方針」の運用

セブン&アイ*HLDGS.*では、社会課題の解決と企業の競争力向上を両立させるとともに、社会と企業が持続的に発展することを目的として、2014年9月に「持続可能な調達基本方針」(以下、本方針)を策定し、グループの調達活動に関する取り組み方針を明文化しました。

生物多様性への配慮や枯渇問題への配慮、トレーサビリティの把握などにステークホルダーと連携しながら取り組むことで、持続可能な社会の実現を目指します。今後は、グループ内での本方針の浸透を図るとともに、本方針に基づく商品カテゴリーごとの基準を定め、お取引先の理解と協力を得ながら、サプライチェーン全体で取り組みを進めていきます。

お取引先行動指針の運用強化

●お取引先行動指針の徹底

セブン&アイ*HLDGS.*は、2007年に「セブン&アイ*HLDGS.*お取引先行動指針」(以下、本指針)を策定し、お取引先に本指針への理解と遵守をお願いしています。

本指針の趣旨は、グループで取り扱っている商品・サービスの安全性と品質の確保だけでなく、サプライチェーン全体の法令遵守、環境保全、労働条件への配慮などを推進し、お取引先の皆様とともに社会的責任を果たすことです。本指針についてはグループ各社のお取引先とのさまざまな会議を通じて周知を図っています。

●「セルフチェックシート」による指針遵守

セブン&アイ*HLDGS.*では、お取引先に本指針を理解いただき、実効性のあるCSRの取り組みに役立てていただくことを目的に、本指針の遵守に必要な具体的事項を明記したお取引先向けのセルフチェックシートを運用しています。

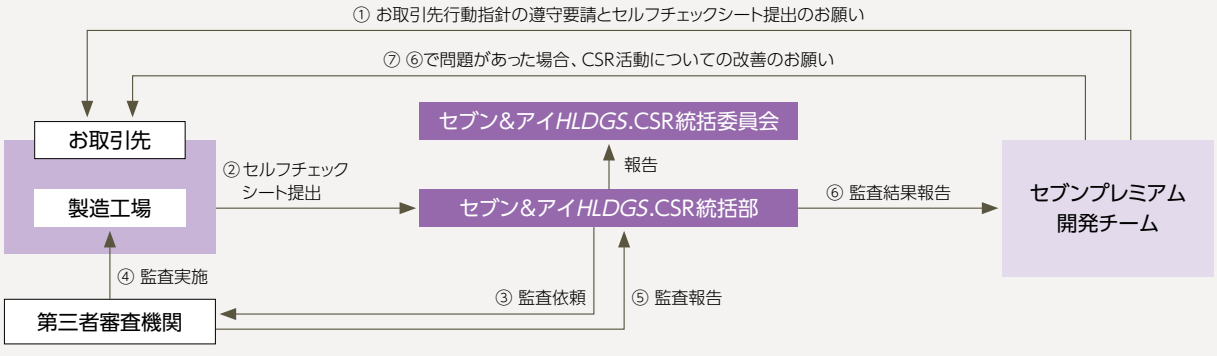
このチェックシートは、「ISO26000」「経団連企業行動憲章」「OECD多国籍企業行動指針」などを参考に作成し、グループ共通の戦略商品であるセブンプレミアムおよびセブン-イレブンのオリジナルデイリーメーカーと配送センター、イトーヨーカドーの海外直輸入のお取引先に対して提出をお願いしています。チェックシートの運用を通じて、お取引先のCSRの取り組み状況を把握させていただいています。

●お取引先CSR監査の実施

セブン&アイ*HLDGS.*では、2012年度よりセルフチェックシートの提出をお願いした一部のお取引先に対して、本指針への遵守状況を確認するCSR監査を実施しています。

CSR監査では、チェックシートに基づき、独自に作成した監査項目(16の大項目と約140のチェック項目)に沿って、外部の審査機関がお取引先の工場を監査しています。もしも、監査項目に適合しない事項(不適合事項)が発見された場合には、外部の審査機関より当該お取引先に対し不適合事項の指摘を行います。お取引先には、この指摘に基づいた「是正処置計画(CAP)」を監査終了後10営業日以内に審査機関に提出していただくとともに、直ちに指摘事項の改善に取り組んでいただいています。

「お取引先行動指針」運用の流れ(例:「セブンプレミアム」の場合)



●2014年度の監査結果

2014年度は中国、ベトナム、タイ、インドネシア、カンボジア、ミャンマーなど11カ国、256工場に対しCSR監査を実施しました。その結果、全監査実施工場における本指針の平均遵守率は88%、再監査は29工場でした。改善が必要な項目の大半は、お取引先の工場のある現地での法律／法令の要求事項に対する認識不足、誤った解釈によるものが要因で、主な項目は、「労働環境」面、「安全・衛生」面、「許認可」面でした。監査終了後各工場から提出される「是正処置計画(CAP)」、改善を示した写真・担保資料、さらに再監査などを通して、改善完了の確認を行いました。

2014年度の再監査になった違反事例

(問題があった内容は全て改善完了)

- ●無届けや法基準を超えた長時間労働
- ●有害化学薬品の誤った取り扱い、保管
- ●無免許による機械操作、運転
- ●環境アセスメントの未実施
- ●未許可の廃棄物処理業者を使用

	対象工場数	監査工場数	再監査率	再監査工場数
2012年度	374	17	5.9%	1
2013年度		29	20.7%	6
2014年度		256	11.3%	29
2015年度目標	363	363	0%	0

※2012年度～2014年度の間に、対象工場の初回監査を実施しました。2015年度からはそれらの全工場を毎年1回監査します。

●さらなる対象工場の拡大

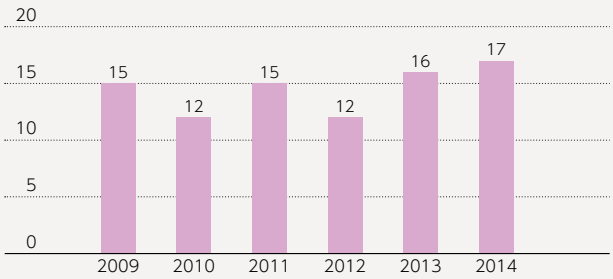
2015年度は、途上国におけるセブンプレミアムの製造工場およびイトーヨーカドーの海外直輸入工場、363工場に加え、そごう・西武(商品部・法人外商部)や赤ちゃん本舗のオリジナル商品の一部についても、CSR監査の対象範囲の拡大を計画しています。

●お取引先相談窓口の運用

取り引きにおける疑問やご意見などをお取引先から受け付け、迅速な改善を図ることで公正な取り引きの確保に努めることを目的に、「お取引先専用ヘルプライン」を設置しています。

受付窓口を委託する第三者機関と業務委託契約および機密保持契約を結び、相談・通報者の個人情報、プライバシーを厳守しています。本人の希望に応じて氏名や所属は第三者機関の窓口にとどめ、匿名でセブン&アイ*HLDGS.*へ報告することも可能です。また、相談・通報者が相談窓口を利用したことによる不利益な取り扱いをセブン&アイ*HLDGS.*およびグループ各社から受けないことを確認するため、通報対応終了後の1カ月をめどに第三者機関から相談・通報者に対し、報復行為の有無を確認しています。

相談受付件数



相談内容の内訳：ルール・法令違反の疑い
商品の安全・安心に係わる相談
従業員の不適切な行為

- ●当社グループ会社 …… 59%
- ●対象外(お取引先内部に関する相談) …… 41%

社会貢献活動

セブン&アイ*HLDGS.*は、社会・文化貢献活動を社会的責任の一つとして捉え、地域社会、国際社会との連携と協調を図り、良好な関係を維持することにより、積極的に平和で豊かな生活環境づくりを支援しています。

「東日本大震災」復興支援活動

2011年3月11日に発生した「東日本大震災」の復興支援として、セブン&アイ*HLDGS.*はお客様・お取引先とともに商品を通じた活動や、NPO・従業員と連携した活動に継続して取り組んでいます。

イトーヨーカドーをはじめグループ各社では、被災した企業や東北で生産される大手メーカー様の商品を集めた販売会「東北かけはしプロジェクト」を年2～3回開催しています。

東北かけはしプロジェクト

そごう・西武では、今、なお仮設住宅での生活を余儀なくされている福島県飯舘村の女性たちが作る衣料や雑貨小物などの販売に対し、デザイナーによる商品へのアドバイスから販売会場の提供まで、自社の強みを活かした支援をしています。

までい着※の販売会

※「までい」とは「大切に」「心を込めて」という意味の福島県の言葉

ヨークベニマルでは、福島県にある、郡山市元気な遊びのひろば「ペップキッズこおりやま」を支援しています。また、セブン&アイ・フードシステムズでは、各店舗や本部の社員食堂で「食べて被災地を応援しよう！」企画として、宮城県七ヶ浜の食材を使用したメニュー提供や、商品としてのわかめやのりの販売を行っています。

そのほか、セブン&アイ*HLDGS.*では、一般財団法人セブン-イレブン記念財団の「東日本大震災復興プロジェクト」に参加し、甚大な被害を受けた地域での復興支援活動を継続しています。さらに、グループ従業員との取り組みとして、ベルマークや未使用はがきなどを集め寄贈することで、子どもの教育支援と被災地で活動するNPO支援を行っています。

各団体と連携した取り組み

●ザンビアの子どもたちに靴を寄贈

そごう・西武とイトーヨーカドーでは、全店舗に「子ども靴」下取りコーナーを常設し、公益財団法人ジョイセフ※（以下、ジョイセフ）とともに「ザンビアのこどもたちに靴を贈ろう」プロジェクトに取り組んでいます。お客様からお預かりした靴は、ジョイセフを通じてザンビア共和国の子どもたちに贈っています。この靴は、はだしの子どもたちが足のけがが原因で破傷風や寄生虫病にかかることを防ぐために役立てられており、お預かりした子ども靴は、2009年から2015年8月末までの2社累計で55万6,326足になりました。

また、赤ちゃん本舗では、「赤ちゃんの肌着をザンビアへ届けよう！」を行っています。

※ 途上国の女性、こどもの命と健康を守る活動をしている日本生まれの国際協力NGO

●「アベスコ基金」の取り組み

イトーヨーカドーでは、2000年に飲料メーカー6社と共同で「セブン&アイ アベスコ基金※」を設立し、店舗に設置した特定の自動販売機の収益の一部を国際人道支援活動に取り組む団体へ寄付しています(2015年8月末現在、約400台)。

2015年9月には、公益財団法人プラン・ジャパンなど国際人道支援に取り組む3団体へ支援金974万円を寄贈しました。

自動販売機の活動告知

※ イトーヨーカドー自販機収益による寄付支援協議会

●「ホワイトリボン運動」への協力

赤ちゃん本舗とそごう・西武では、ジョイセフが推進している、世界中の妊産婦と赤ちゃんの命と健康を守る運動「ホワイトリボン運動」に賛同し、ジョイセフとのパートナーシップのもと「アフリカ・ザンビアにマタニティハウス(出産待機施設)を贈ろうプロジェクト」の活動を応援しています。店頭やインターネットでの募金受付を実施するほか、2015年8月末現在、店内外に78台(赤ちゃん本舗54台、そごう・西武24台)のホワイトリボン支援自動販売機を設置し、飲料をお買い上げ1本につき2円(飲料メーカー1円+設置した事業会社1円)をジョイセフに寄付しています。また、そごう・西武では、オリジナルの「ホワイトリボンピンバッジ」を作成し、収益全額を「ホワイトリボン運動」に寄付しています。

ホワイトリボン支援自動販売機

ホワイトリボンピンバッジ

●盲導犬の育成支援

セブン&アイHLDGS.は、盲導犬の育成支援のため、店頭募金を実施しています。

また、そごう・西武では、この活動の輪を広げるために、全店で春と秋の年2回「盲導犬ふれあいキャンペーン」を開催しています。訓練士のデモンストレーションや盲導犬PR犬との体験歩行を通じて、視覚に障がいのある方と盲導犬に対する理解を深めていただくとともに、育成事業へのご支援を呼び掛けています。

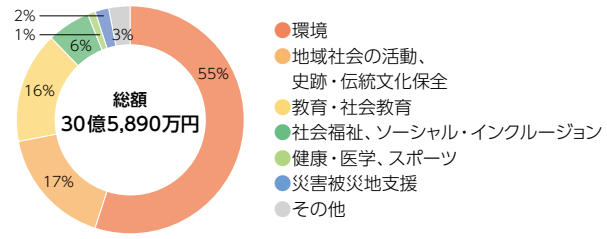
盲導犬ふれあいキャンペーン

●スポーツ振興の取り組み

セブン&アイHLDGS.は、「東京マラソン」や「埼玉県国際ジュニアサッカー大会」、「内閣総理大臣杯日本車椅子バスケットボール大会」に協賛し、スポーツを通じて青少年の育成や障がい者スポーツの振興に取り組んでいます。

東京マラソン

社会貢献活動費(2014年度)



※ 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、セブン銀行、ヨークマート、赤ちゃん本舗の合計額。
計算方法は(一社)日本経済団体連合会
「2014年度社会貢献活動実績調査実施要項」に準拠。

海外での取り組み

セブン&アイHLDGS.は世界16の国と地域でグローバルに事業を展開しています

中国事業

セブン-イレブン北京有限公司
175店舗

2006年11月から店舗に募金箱を設置してお客様から寄付を募り、政府公認の環境保護団体「北京緑化基金会」に寄付しています。基金会は、北京および周辺地域で植林を行い、砂防林をつくる活動をしています。

2014年度は、147,755元を寄付しました。

セブン-イレブン天津有限公司
60店舗

短大・大学生の職業体験実習に積極的に協力しています。2014年度は、65人の実習を受け入れました。

実習生向けのトレーニングカリキュラムを整備し、将来の就職活動につながる講義や研修を提供しています。

セブン-イレブン成都有限公司
66店舗

地域社会への貢献と清潔な都市環境の整備への貢献を目的とした清掃活動と、脳に障がいがある児童の暮らす「善工家園」への支援を継続的に実施しています。2014年度は、5月には、従業員が施設の清掃をお手伝いし、ステレオやパンを寄付しました。12月には、児童お菓子や玩具を贈りました。

エリアライセンシー：1,763店舗

中国事業

華糖ヨーカ堂有限公司
5店舗

地域社会の一員として従業員によるボランティア活動を行っています。

例えば、店舗周辺の清掃活動を毎日実施しています。また、2014年度は、NPO法人と連携し、「信号を守ろう」活動へも参加しました。

成都イトーヨーカ堂有限公司
6店舗

2014年度は、成都市次世代を気遣う基金会へ300万元の拠出を決定し、初年度分100万元の寄付を行いました。

また、継続して毎月1回全店舗で、店舗周辺の清掃活動を行っているほか、3月に従業員26人が黒竜潭観光地での植樹活動に参加しました。

世界での店舗ネットワーク

約56,000店※

※ 店舗数(日本は2015年2月末、華糖ヨーカ堂有限公司は2015年8月末、その他の国・地域は2014年12月末)には以下を含みます。
- 当社の子会社がそれぞれの国・地域で運営している店舗数
- エリアライセンシーが各国で運営している店舗数
- そごう・西武との契約のもと商標を使用し、運営している店舗数

北米事業

7-Eleven, Inc.

カナダ: 494店舗

アメリカ: 7,803店舗

エリアライセンシー: 289店舗

子どもに対する教育の重要性を理解し、青少年の健全な育成に対する支援を行っています。活動の一つとして、本部と加盟店で用意した支援金を地域の学校やスポーツ団体が行う研究活動や運動活動、課外活動に対して提供しています。2014年度、本部と加盟店は550件、約30万ドルを学校と団体に寄付し、子どもたちが楽しんで学校に通い続けるために必要な理科の実習・講師費、学校の備品・運動設備の購入費などに使われました。

北米事業

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.

60店舗

2014年12月、クリスマスの喜びを困窮する子どもたちにもたらすことを目的に、「第40回アニュアル・トイ・ラン/パレード」がオアフ島で開催されました。このイベントは、カカアコ公園からワイキキ中をオートバイクでパレードするものですが、ライダーたちはスタート地点で、おもちゃを寄贈することが求められます。セブン-イレブン・ハワイはイベント開始に先立ち、テントを設けコーヒーと軽食をライダーたちに提供しました。

受賞歴・社外からの評価

2014年度の主な受賞や評価

評価や賞の名称	主催者や授与団体	評価理由	対象
2014年度　企業行動表彰	株式会社東京証券取引所	コーポレート・ガバナンスに関する報告書の中で、女性の活躍推進に関して充実した開示を行っている点、また女性役員やその予備軍といえる女性管理職の登用・育成に積極的に取り組み成果をあげているることで、他の上場会社の企業行動に影響を与えている点を評価	(株)セブン&アイ・ホールディングス
IR優良企業賞	一般社団法人 日本IR協議会	月次や四半期の情報開示、毎年更新されるデータブックや英文資料など、さまざまなIRツールを評価	(株)セブン&アイ・ホールディングス
平成26年度、均等・両立推進企業表彰の「均等推進企業部門　東京労働局長奨励賞」	厚生労働省	女性の活躍に関するトップからの強い発信や役職者比率の向上に向けた早期育成、役職者の女性割合が増加傾向である点を評価	(株)イトーヨーカ堂
平成26年度「ヒートポンプ・蓄熱システム運用によるピーク電力削減等の対応事例」優秀賞	一般財団法人ヒートポンプ・蓄熱センター	アリオ亀有店での蓄熱槽を活用した無人システムでのピーク電力削減の取り組みを評価	(株)イトーヨーカ堂
第8回キッズデザイン賞「子供の産み育て支援デザイン　個人・家庭部門　奨励賞　キッズデザイン協議会会長賞」	特定非営利活動法人 キッズデザイン協議会	シリコーンおかゆ調理器 お釜ジャーの、離乳食などの少量のおかゆをを炊飯時に一緒に作れる利便性とメンテナンスのしやすさを評価	(株)赤ちゃん本舗
第8回キッズデザイン賞「子ども視点の安全安心デザイン　子ども部門」	特定非営利活動法人 キッズデザイン協議会	エクストラUVベビーローション ナインフリーの、界面活性剤や紫外線吸収剤など、通常よく使われる9つの成分を含まず、安全に紫外線から子どもの肌を守ることができる点を評価	(株)赤ちゃん本舗
第8回キッズデザイン賞「復興支援デザイン部門」	特定非営利活動法人 キッズデザイン協議会	ニッセン・ハチドリのひとしずくプロジェクト「こども絵画展」において、被災地の子どもの絵を復興のメッセージとして捉え、震災を風化させないとの思いが伝わる取り組みを評価	(株)ニッセンホールディングス
平成26年度　食品衛生事業功労者 厚生労働大臣表彰の「食品衛生優良施設」	厚生労働省医薬食品局	日本顕微鏡院と埼玉県のHACCP認定取得を評価	アイワイフーズ(株)
北海道福祉のまちづくりコンクールの「活動部門」	北海道	障がい者の自立と社会参加を支援するために企業が取り組む活動として、ひとつのモデルになりうることを評価	(株)テルベ

SRI（社会的責任投資）に関する主な評価（2015年9月25日現在）

セブン&アイ*HLDGS*.は以下のSRIの構成銘柄に選ばれています。

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

Dow Jones Sustainability Index:
Member of DJSI Asia-Pacific.

「Dow Jones Sustainability Index」とは、米国のダウ・ジョーンズ社とスイスのSRI格付け評価会社であるRobecoSAMが共同で開発した株価指標です。SRI（Social Responsibility Investment：社会的責任投資）インデックスとして世界的に著名な指標の一つであり、「経済」「環境」「社会」の3 分野における総合的な視点から企業を評価しています。

セブン&アイ*HLDGS*. は、アジア・太平洋地域を対象にした「DJSI Asia Pacific」の構成銘柄に選定されています。

MS-SRI

モーニングスター
社会的責任投資株価指数

MS-SRI（モーニングスター社会的責任投資株価指数）は、モーニングスター株式会社が開発した国内初の社会的責任投資株価指数です。

国内上場企業の中から社会的側面で優れた企業と評価される150社で構成されており、セブン&アイ*HLDGS*.も、その1社に選定されています。

温室効果ガス排出量検証報告書

株式会社セブン＆アイ・ホールディングス　御中

2015年8月31日

ビューローベリタスジャパン株式会社
システム認証事業本部

ビューローベリタスジャパン株式会社（以下、ビューローベリタス）は、セブン＆アイ HLDGS. CSR Report 2015において株式会社セブン＆アイ・ホールディングス（以下、セブン＆アイ）により報告される温室効果ガス排出量に対して検証を行った。

1. 検証範囲

セブン＆アイはビューローベリタスに対し、以下の温室効果ガス情報の正確性について検証し限定的保証を行うことを依頼した。

・スコープ1及びスコープ2温室効果ガス排出量
日本国内、米国（7-Eleven, Inc.のエリアライセンシーが運営する店舗は含まない）、カナダにおける下記の店舗運営にともなうエネルギー消費による CO_2 排出量

会社名	対象店舗数	対象報告期間
株式会社セブン-イレブン・ジャパン	17,491	2014年4月1日から2015年3月31日
株式会社イトーヨーカ堂	184	
株式会社ヨークベニマル	195	
株式会社そごう・西武	24	
株式会社セブン＆アイ・フードシステムズ	613	
株式会社ヨークマート	78	
株式会社ロフト	80	
株式会社赤ちゃん本舗	100	
株式会社シェルガーデン	24	
7-Eleven, Inc.	8,510	2014年1月1日から2014年12月31日

2. 検証方法

ビューローベリタスは、ISO 14064-3(2006): Greenhouse gases - Part 3: Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions の要求事項に従って検証を行った。
ビューローベリタスは、限定的保証の一環として以下の活動を行った。

・温室効果ガス排出量を特定し算定する責任のあるセブン＆アイの関係者へのインタビュー
・セブン＆アイの温室効果ガス排出量を決定するために用いられた情報に対する、情報システムと収集・集計・分析方法の確認
・温室効果ガス排出量の正確性を確認するための元データのサンプル監査

3. 結論

実施した検証作業とプロセスによれば、温室効果ガス主張が以下であることを示す証拠は認められなかった。

・著しく正確性を欠き、対象範囲内の活動からの温室効果ガス排出量を適切に表していない
・セブン＆アイが定めた温室効果ガス排出量算定方法に従って作成されていない

検証された温室効果ガス排出量	
スコープ1 113,422 t-CO_2	スコープ2 3,488,296 t-CO_2

【独立性、公平性及び力量の声明】
ビューローベリタスは、独立保証業務の提供に180年の歴史を持つ、品質・健康・安全・社会・環境管理に特化した独立の専門サービス会社です。検証チームメンバーは、当該任務の要求の範囲外において、セブン＆アイとのビジネス上の関係は有していません。ビューローベリタスは、日常業務活動におけるスタッフの高い倫理基準を維持するため、倫理規定を導入しています。検証チームは、環境・社会・倫理・健康・安全の情報・システム・プロセスに対する保証について広範囲な経験を有しています。

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	2012年度	2013年度	2014年度
CO_2 排出量	t-CO_2	2,441,588	2,744,760	2,767,346
店舗運営に伴うCO_2 排出量	t-CO_2	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㎥	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）
正社員※2		26,167
	男性	19,642
	女性	6,525
パートタイマー※3		62,172
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		88,339
新卒採用者数		1,133
中途採用者数		388
再雇用者数※4		345

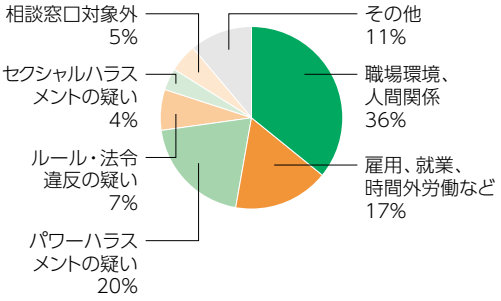
	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	16年6カ月	16年1カ月	16年3カ月
育児休職取得者数※5 （うち男性、パートタイマー）	591人 （7、286）	828人 （4、334）	977人 （11、503）
介護休職取得者数※5 （うち男性、パートタイマー）	43人（5、29）	43人（5、29）	24人（2、15）
ボランティア休暇取得者数	2人	9人	13人
女性管理職比率※6	19.9%	21.4%	23.0%
障がい者雇用率※7	2.05%	2.19%	2.29%

※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。

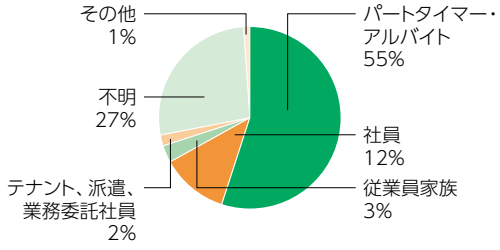
グループ共通従業員相談受付関連データ

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。

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



株式会社セブン-イレブン・ジャパン

Webサイト：http://www.sej.co.jp/social/index.html
2014年度末の店舗数：17,491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				
	●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	●2015年2月全国の地区事務所への適用範囲拡大完了 ●2013年度の登録審査に続いて不適合の指摘はなし	○ ○	●ISO14001適用範囲の全国直営店への拡大 ●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				
	●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	●バックルーム照明を8,269店でLED化 ●物流の配送車のハイブリッド車両を522台まで拡大	○ ○	●更に省エネ性の高い店内照明を2,000店に導入 ●物流の配送車のハイブリッド車両を620台まで増加
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継続して2013年度よりも削減 ●食品リサイクル率：51.9%以上	●1店舗あたりレジ袋使用量 955.4kg（2013年度比　101.6%） ●食品リサイクル率 51.3%	△ △	●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 ●食品リサイクル率：52.3%以上
環境に配慮した商品の提供				
	●環境配慮型PET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	●環境配慮型PET容器を、サラダの容器へ導入 ●「セブンカフェ」のホットカップに間伐材を使用	○ △	●環境配慮型PET容器を利用した商品の拡大 ●間伐材を利用した商品の拡大 ●リサイクルしやすい容器を用いた商品の開発
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_2 排出量※1 ※2 ※3	t-CO_2	1,372,058	1,584,976	1,644,672
店舗運営に伴うCO_2 排出量（1 店舗当たり）※1 ※3	t-CO_2	1,222,882 (85.0)	1,421,084 (90.9)	1,462,231 (87.0)
物流に伴うCO_2 排出量（1 店舗当たり）※4	t-CO_2	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㎥	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

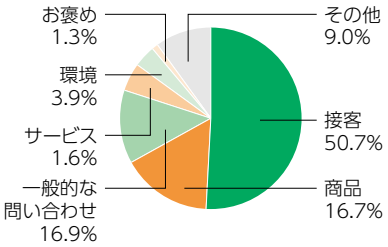
※1　集計期間は4月～3月。
※2　店舗運営・物流・本部・研修センター・地区事務所に伴うエネルギー使用に由来するCO_2 排出量。
※3　電気使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。
※4　集計期間は3月～2月。配送センターの運営および配送車のエネルギー使用にともなうCO_2 排出量。
※5　都道府県庁所在地の約3,400 店舗の使用量より、推計して算出。
※6　東京都・京都府などの店舗の排出量から推計して算出。集計期間は1 月～12 月。なお食品廃棄物量については、※7 の基準で算出しました。
※7　食品リサイクル実施業者からの報告に基づく。集計期間は4 月～3 月。

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、見やすくて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	●防犯訓練・講習会には、6,304店が参加（参加率：39.2%：セーフティー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※1		7,089
	男性	5,119
	女性	1,970
パートタイマー※2		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※3		18

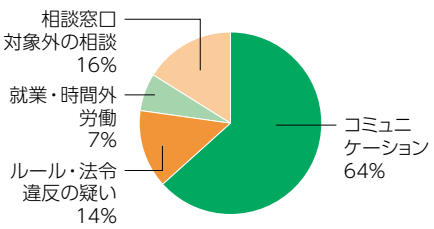
	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	9年5カ月	9年6カ月	9年6カ月
育児休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	49人(1)	130人(0)	159人(0)
介護休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	0人(0)	1(0)	2人(1)
ボランティア休暇取得者数	0人	0人	1人
女性管理職比率※5	29.3%	31.5%	30.7%
障がい者雇用率※6	2.05%	2.19%	2.29%
正社員有給休暇取得率	8.1%	16.1%	45.5%
労働災害度数率	0.04%	0.08%	0.01%
労働災害強度率	0.002%	0.001%	0.0005%

※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。

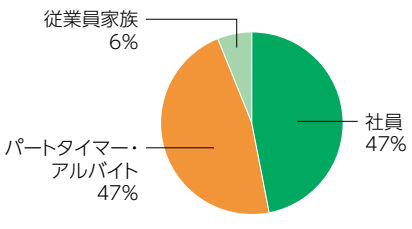
従業員相談受付関連データ

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



株式会社イトーヨーカ堂

Webサイト：http://www.itoyokado.co.jp/company/iycsr/index.html
2014年度末の店舗数：181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導入店舗：176店舗	●LED導入店舗：184店舗 （2015年2月末現在全店）	○	●97店舗で未実施管球をLED化
	●1店舗当りの配送距離を247千km （2013年度比1%削減）	●1店舗当りの配送距離を244千km （2013年度比2.4%削減）	○	●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_2 排出量※1※2※3	t-CO_2	533,110	572,247	550,358
店舗運営に伴うCO_2 排出量※2※3 （環境負荷指標※4）	t-CO_2 （t-CO_2/100万㎡×千h）	507,499 （103）	545,989 （108）	524,418 （105）
配送車両に伴うCO_2 排出量※2※3	t-CO_2	23,340	23,904	23,638
店舗運営に伴う電気使用量※2	GWh	853	884	851
店舗運営に伴う水使用量※2	千㎥	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

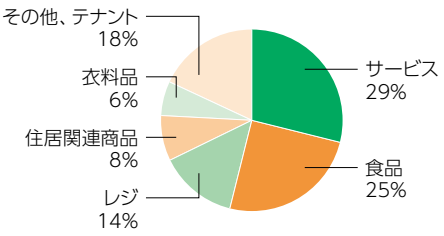
※1　店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2 排出量。
※2　集計期間は4月～3月。
※3　CO_2排出量は「セブン&アイ*HLDGS*. グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。
※4　（総営業面積×営業時間）当たりのCO_2 排出量。

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				
	●行政と連携し、委員として公的品質基準の策定に参加	●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	○	●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
	●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	●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 ●セブン&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	△ ○	●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
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●「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）	●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	△	●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」）
適切な情報提供				
	●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	●A評価：88.5%（2.2ポイント減） B評価：11.2%（2.5ポイント増） C評価：0.2%（0.4ポイント減）	△	●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
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●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	●サービス苦情の件数：前年度比98%に減少 ●重点20店舗のサービス苦情の件数：前年度比93%に減少 ●週間お客様相談室情報を発信し朝礼・昼礼で活用	△ ○ ○	●お客様の声から具体的な改善行為につなげる ●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 ●朝礼・昼礼を通じ接客応対のポイントを共有し、接客レベルのアップを目指す

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				
	●高齢者の生活をもっと楽しく、便利にする商品の開発 ●地域の高齢者から信頼される販売員の育成	●高齢者の不便を取り除く商品を中心に品揃えを実施 ●新商品の特徴を学ぶ研修会を7回開催	△ ○	●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 ●商品知識と接客を高めるための研修を実施する
災害時の支援				
	●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	●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	△	●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」）

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※1		7,896
	男性	5,937
	女性	1,959
パートタイマー※2		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※3		189

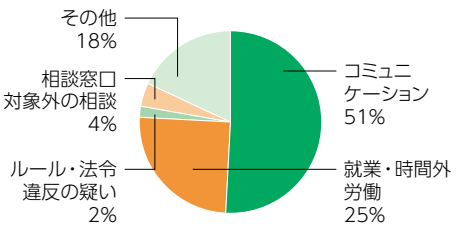
	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	20年4カ月	21年0カ月	21年7カ月
育児休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	194人(0、100)	198人(0、27)	260人(0、138)
介護休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	22人(0、18)	20人(1、16)	15人(2、10)
ボランティア休暇取得者数	2人	9人	2人
女性管理職比率※5	18.0%	20.8%	22.5%
障がい者雇用率※6	2.05%	2.19%	2.29%
正社員有給休暇取得率	11.4%	11.3%	14.0%
労働災害度数率	1.81	2.35	1.32
労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

※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。

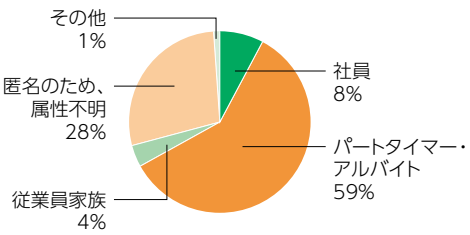
従業員相談受付関連データ

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



株式会社そごう・西武

Webサイト：http://www.sogo-seibu.co.jp/csr.html
2014年度末の店舗数：24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				
	●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_2 排出量※1 ※2 ※3	t-CO_2	188,486	197,747	194,315
店舗運営にともなうCO_2 排出量※2 ※3	t-CO_2	187,831	196,992	193,578
店舗運営にともなう電気使用量※2	GWh	357	346	341
店舗運営にともなう水使用量※2	千㎥	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※2	%	50.3	54.4	54.7

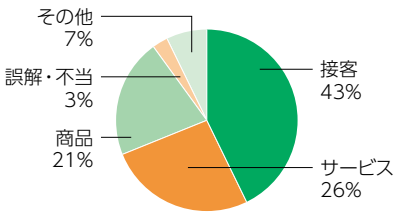
※1　店舗運営・法人外商部・本部・物流センターの運営に伴うエネルギー使用に由来するCO_2排出量。
※2　集計期間は4月～3月。
※3　CO_2排出量は「セブン&アイ*HLDGS*. グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

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				
	●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 ●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	●アレルギー、産地などの表示点検を全店で実施 ●納品前点検を263回実施（前年+170回） ●階層別カリキュラムを構築し、実行	○	●異物混入防止活動の強化 ●衣料・雑貨領域のPB商品を対象に検品体制の継続 ●教育体制のレベルアップと資格取得の推奨
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●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	●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 ●出入口に自動扉設置（そごう広島店、そごう柏店）	○	●多目的トイレの扉を開閉しやすく改修
適切な情報提供				
	●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	●全拠点を対象に専門機関点検を3回実施	○	●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
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●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	●「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 ●お客様からのご不満の声：5,384件（前年差▲1,104件）	○	●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 ●お客様からのご不満の声削減：5,384件以下

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 ●助産師に寄せられた声をもとにした商品開発の継続 ●専門販売員のさらなる新規育成 シューフィッター:18人 シューアドバイザー:17人 他 ●こども靴下取り足数:90,000足	●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 ●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 ●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 ●こども靴下取り足数:85,709足	○	●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 ●助産師に寄せられた声をもとにした商品開発の継続 ●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 ●こども靴下取り足数:90,000足
地域活性化への協力				
	●地域と密着したイベントを継続実施	●「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) ●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) ●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) ●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) ●地元食材を使った「福井のスイーツ大博覧会」(西武福井店) ●地元産野菜の朝市(西武大津店)	○	●地域と密着したイベントを継続実施 ●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
災害時の支援				
	●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」などの開催を通じた、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	●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 ●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 ●協定は、1998年9月1日締結済、協定に伴う調査表提出	○	●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」などの開催を通じた、防災への意識啓発活動推進 ●千葉県との「地域包括協定」締結による地域活動の推進
地域防犯対策				
	●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力	●地域で開催された「防災訓練」や「防犯パトロール」へ参加	○	●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力

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				
	●個々人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 ●メンタルヘルス管理者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※1		4,281
	男性	2,982
	女性	1,299
パートタイマー※2		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※3		67

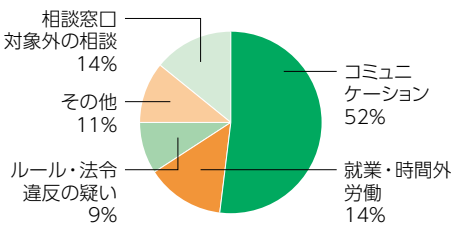
	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	21年0カ月	22年0カ月	22年0カ月
育児休職取得者数※4 （うち男性、パートタイマー）	148人（2、54）	213人（1、92）	193人（7、85）
介護休職取得者数※4 （うち男性、パートタイマー）	13人（5、3）	9人（0、5）	6人（0、5）
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率※5	19.8%	20.7%	23.1%
障がい者雇用率※6	2.00%	2.04%	2.04%
正社員有給休暇取得率	6.6%	14.0%	6.6%
労働災害度数率	0.30	0.29	1.04
労働災害強度率	0.00	0.003	0.02

※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。

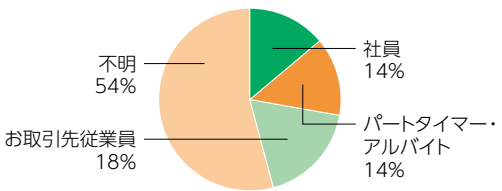
従業員相談受付関連データ

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あると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ま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				
	●BEMS管理システムを活用した使用量削減	●BEMS活用による使用量削減実施	△	●BEMS全店設置（残17店舗・新店）と活用による使用量削減
	●高効率照明（LED）への変更をすすめる	●LED照明への改修実施：27店舗	○	●LED照明全店設置 ●高効率空調への改修

環境関連データ

課題	単位	2012年度	2013年度	2014年度
CO_2 排出量※1※2※3	t-CO_2	179,479	207,704	204,741
店舗運営にともなうCO_2 排出量（1 店舗当たり）※2※3	t-CO_2	165,186 (898)	185,128 (959)	182,808 (937)
配送車両にともなうCO_2 排出量※2※3	t-CO_2	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㎥	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

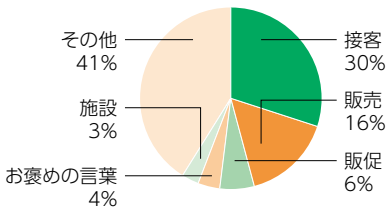
※1　店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2 排出量。
※2　集計期間は4月～3月。
※3　CO_2排出量は「セブン&アイ*HLDGS*. グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

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、一つひとつの声に応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。

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※1		2,714
	男性	2,434
	女性	280
パートタイマー※2		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※3		22

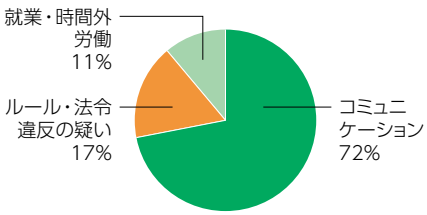
※1 定年再雇用者を含みます。
※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
※3 定年再雇用者数。
※4 該当年度中に取得した人数。（前年からの継続+新規取得）
※5 役員を除いた係長級以上の比率。
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値

	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※4 （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※4 （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※5	23.8%	25.1%	25.5%
障がい者雇用率※6	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

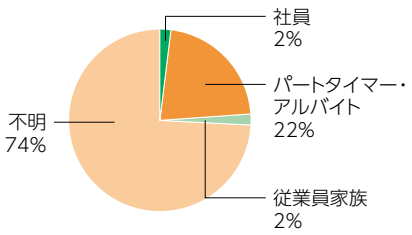
従業員相談受付関連データ

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_2 排出量※1※2※3	t-CO_2	52,301	61,522	61,383
店舗運営にともなうCO_2 排出量（1 店舗当たり）※2※3	t-CO_2	52,259(697)	61,474(809)	61,330(787)
店舗運営にともなう電気使用量※2	GWh	110	115	113
店舗運営にともなう水使用量※2	千㎥	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

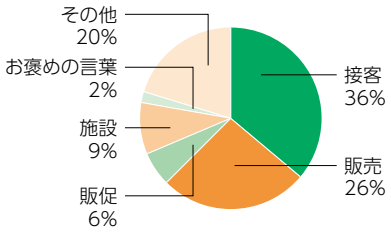
※1　店舗運営・本部の運営にともなうエネルギー使用に由来するCO_2 排出量。
※2　集計期間は4月～3月。
※3　CO_2排出量は「セブン&アイ*HLDGS*. グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

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				
	●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	●DVD改訂実施。活用状況に店間格差あり ●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	×	●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
ワークライフバランスの実現				
	●総労働時間の削減 ●残業10%削減、年間休日100%取得	●残業平均:32.1時間 ●休日取得率:96%	×	●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				
	●パートタイマー役職者登用: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	●パートマネジャー:3名、パートリーダー:87名 ●正社員登用:16名 ●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% ●女性店長1名登用	△	●パートタイマー役職者登用:50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、女性店長職への登用:2人
労働安全衛生への配慮				
	●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	●度数率:4.49→4.24 強度率:0.07→0.07 休業労災:54→51	△	●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(2015 年2 月末)		(人)
正社員※1		1,225
	男性	995
	女性	230
パートタイマー※2		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※3		19

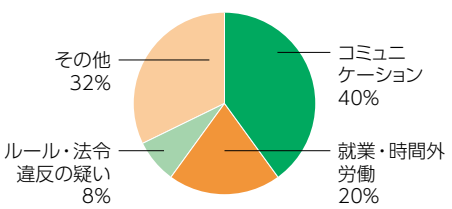
※1　定年再雇用者を含みます。
※2　1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
※3　定年再雇用者数。
※4　該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
※5　役員を除いた係長級以上の比率。
※6　年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	14年8カ月	14年0カ月	15年0カ月
育児休職取得者数※4 (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※4 (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※5	25.5%	28.0%	27.7%
障がい者雇用率※6	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

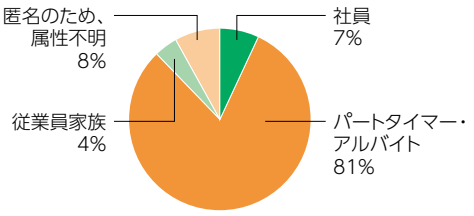
従業員相談受付関連データ

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_2の排出削減量：491トン	●LED電球導入：280店舗 CO_2の排出削減量：8,856トン	○ ○	●残69店舗を導入実施 CO_2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_2 排出量※1※2※3	t-CO_2	96,117	100,120	91,264
店舗運営にともなうCO_2 排出量※2※3	t-CO_2	93,811	97,766	88,825
配送車両にともなうCO_2 排出量※2※3※4	t-CO_2	2,155	2,170	2,289
店舗運営にともなう電気使用量※2	GWh	152	148	135
店舗運営にともなう水使用量※2	千㎥	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

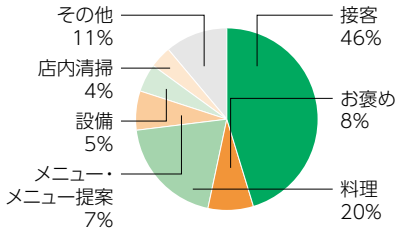
※1　店舗運営（セブン&アイ・フードシステムズ）・本部と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2 排出量。
※2　集計期間は4月～3月。
※3　CO_2排出量は「セブン&アイ*HLDGS*. グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。
※4　デニーズ単体の数値。

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				
	●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	●132店舗にて358人、日数(延べ)293日受け入れる ●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	○	●職場体験の積極的受け入れ体制の維持継続 ●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
地域活性化への協力				
	●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	●計画通りの実施	○	●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	●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	○	●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 ●地域対応メニューの開発強化
	●「健康・美容」に貢献できるメニューの開発と継続販売	●「健康・美容」に貢献できるメニューの開発と販売を実施	○	
災害時の支援				
	●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	●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	○	●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

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				
	●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	●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	○	●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
	●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	●経営理念浸透を進める目的で朝礼や研修時でクレドカードによる深耕を図る		●経営理念浸透についても、各研修で啓蒙していく
公正な評価・処遇				
	●2014年7月から人事制度改定し公正な評価を実施	●2014年5月人事制度改定 評価制度は2015年3月	△	●2016年職責内など級制度に向け評価制度見直し予定
ワークライフバランスの実現				
	●月間残業時間:一人平均20時間未満	●2014年度月間残業時間:一人平均20.4時間	×	●月間残業時間:一人平均20時間未満
多様な人材の活躍				
	●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	●従業員紹介制度入社 2013年:194名 2014年:394名	△	●外国人・留学生の積極的採用 ●PA社員雇止め年齢引き上げ
	●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%	●契約社員群転換:52名 ●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%	○	●契約社員群転換:20人 NA社員群転換:10人 ●女性管理職比率 課長級以上:10% 係長級比率:12%
労働安全衛生への配慮				
	●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	●熱中症:0人 ノロウイルス発症:72人、陽性:28人 ●深夜従事者健康診断 786/802名:98%	△	●熱中症予防(温度管理) 健康宣言2018行為 BMI、喫煙率の減少 ●深夜従事者の健康診断受診と二次検診者の受診率向上

人事関連データ

従業員の内訳（2015 年2 月末）		（人）
正社員※1		1,287
	男性	1,084
	女性	203
パートタイマー※2		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※3		16

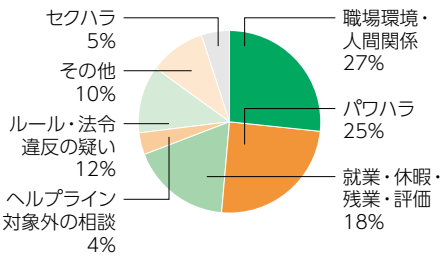
	2012年度	2013年度	2014年度
正社員平均勤続年数	14年3カ月	14年1カ月	13年4カ月
育児休職取得者数※4 （うち男性、パートタイマー）	39人（0、32）	66（0、62）	64（0、52）
介護休職取得者数※4 （うち男性、パートタイマー）	0人	0人	0人
ボランティア休暇取得者数	0人	0人	1人
女性管理職比率※5	7.1%	7.1%	9.3%
障がい者雇用率※6	2.05%	2.19%	2.29%
正社員有給休暇取得率	10.8%	7.7%	9.1%
労働災害度数率	1.41	1.11	0.66
労働災害強度率	0.03	0.03	0.02

※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。

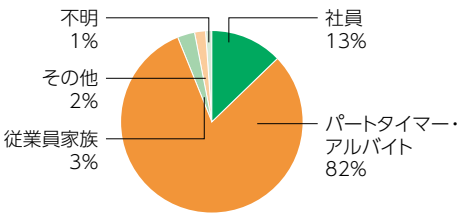
従業員相談受付関連データ

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



株式会社赤ちゃん本舗

Webサイト：http://www.akachan.jp/csr/
2014年度末の店舗数：99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				
	●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）	●23店舗へLED照明導入（約903.3kl削減）	○	●更に10店舗へLED照明導入予定（約509.6kl削減予定） ●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）
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				
	●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 ●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	●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 ●環境基礎教育を新入社員研修に盛り込んだ	○	●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_2 排出量※1※2※3	t-CO_2	20,037	20,650	20,612
店舗運営にともなうCO_2 排出量（1 店舗当たり）※2※3	t-CO_2	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㎥	44	39	48
レジ袋辞退率	%	4.0%	7.9%	7.3%

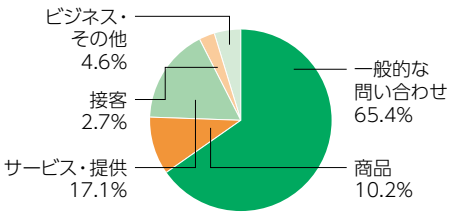
※1　店舗運営・本社のエネルギー使用に由来するCO_2排出量。
※2　集計期間は4月～3月。
※3　CO_2排出量は「セブン&アイ*HLDGS*．グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

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えていく	●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				
	●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	●通信研修受講者数：実績156人（前年比128%） 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	○	●通信研修受講者数：目標100人 ※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）
公正な評価・処遇				
	●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	●1分単位労働時間管理、企画業務型裁量労働制の導入 ●社外のトレンド、自社の給付水準の情報を共有	△	●従業員意識調査「やりがい」のポイントアップ ●パート社員の処遇見直し
ワークライフバランスの実現				
	●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	●14年10月～4月まで男性社員1名育休取得 ●14年度の育児勤務者の副店長5名任命	○	●男性社員の育児休暇取得促進 ●育児短時間勤務者の適用拡大
多様な人材の活躍				
	●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%	●エキスパート社員の店長を任命 ●55歳以上9名が継続して管理監督として従事 ●パートリーダー職48名任命 ●女性管理職比率（係長級以上）：24.5%→28.9%	△	●パートリーダー職を増やし活躍を推進 ●女性管理職比率（係長級以上）：30%以上 ●育児勤務者の中から役職者を任命
労働安全衛生への配慮				
	●労働災害件数：30件以下	●労働災害件数：23件	○	●店舗数は増加するが、目標は30件以下を維持

人事関連データ

従業員の内訳（2015 年2 月末）		（人）
正社員※1		869
	男性	478
	女性	391
パートタイマー※2		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※3		3

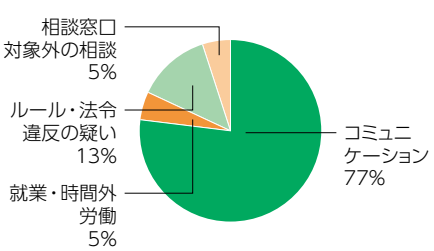
※1　定年再雇用者を含みます。
※2　1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
※3　定年再雇用者数。
※4　該当年度中に取得した人数。（前年からの継続+新規取得）
※5　役員を除いた係長級以上の比率。
※6　年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

	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
育児休職取得者数※4 （うち男性、パートタイマー）	67人（1、37）	63（2、35）	139（1、110）
介護休職取得者数※4 （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※5	21.4%	24.5%	26.1%
障がい者雇用率※6	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

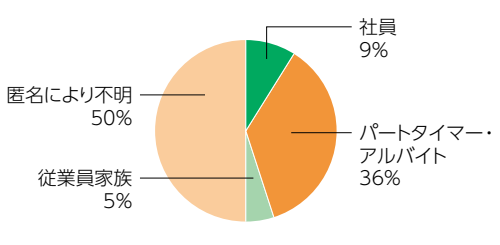
従業員相談受付関連データ

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



株式会社セブン銀行

Webサイト：http://www.sevenbank.co.jp/corp/csr/
2014年度末のATM設置台数：21,056台

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	●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	○	●ペーパーレス化の促進
	●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	● 第3世 代ATMに2014年 度 末 で 約17,603台設置完了	△	●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&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	○	●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	●ボノロンの森環境活動を実施し、48名が参加	○	●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	1269	1,302

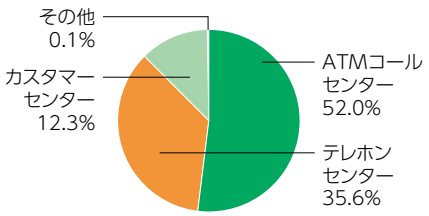
※テナント入居のため一部把握できていない使用量もあります。有人店舗・直営ATM コーナーを含みます。

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				
	●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	●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 ●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 ●BCP責任者会議による体制の強化	○ ○	●シナリオに頼らない、実践に即した訓練の定期的な実施 ●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
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●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	●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 ●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きには日本らしさをイメージした取引画面、効果音を用意	○	●多様なニーズに対応したATM機能の推進継続 ●海外カード取引きのIC化対応、12言語化
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●CS向上の取り組みについて継続して検討	●お客さまの声を分析したレポートを全従業員に発信 ●お客さまの声を活かした改善を継続的に実施	○	●CS向上の取り組みについて継続して検討

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				
	●絵本「ボノロン」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	●児童館・セブン銀行有人店舗など地域での「ボノロンおはなし会」開催 ●ボ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 ●岩手県住田町下有住児童館支援クリック募金:395,271円	○ ○ ○	●絵本「ボノロン」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				
	●従業員のボランティアへの参加促進	●ボランティア休暇取得数は9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つのボランィア活動に16名が参加	○	●従業員のボランティアへの参加促進
地域防犯対策				
	●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	●反社情報収集継続と活用による取引排除を適切に実施 ●金融犯罪に関する情報分析と発信の強化 ●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	○ ○ ○	●反社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、提携先などとの連携体制強化

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				
	●語学習得支援の強化	●語学習得講座受講：34名、TOEIC受験者：45名	○	●自己啓発支援強化（語学・ビジネス・ITスキル）
	●次世代リーダー・女性管理職の育成	●海外短期研修への派遣：3名	○	●次世代リーダーの育成
	●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	●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	○	
		●セブン&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		
ワークライフバランスの実現				
	●育児・介護についてのワークライフバランスの充実	●育児休職取得者：12名	○	●ワークライフバランス推進の支援
	●在宅勤務制度の検討		○	●在宅勤務制度の制定
	●育休復帰者へのフォロー体制の充実	●育休復帰者に対する復職オリエンテーション実施	○	●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
多様な人材の活躍				
	●介護研修の継続実施	●介護研修を2拠点で実施	○	●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	●障がい者雇用率：2.06% （2015年3月末現在）	○	●法定障がい者雇用率維持のための取り組み継続 ●ダイバーシティ推進のための基盤作り
労働安全衛生への配慮				
	●有給休暇の取得徹底継続	●有給休暇取得率：80.1%	○	●有給休暇の取得推進継続
	●定時退社励行週間実施時の徹底・工夫	●定時退社励行期間2回 （夏季は2カ月間に拡大して実施）	○	●定時退社励行期間の徹底・工夫

人事関連データ

従業員の内訳（2015年3月末）		（人）
正社員※1		386
	男性	310
	女性	76
パートタイマー※2		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※3		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※4	5年7カ月	6年2カ月	7年0カ月
育児休職取得者数※5 （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※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	3人	9人（9件）
女性管理職比率※6	8.0%	10.3%	9.9%
障がい者雇用率※7	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

株式会社セブン&アイHLDGS.

CSR統括部
〒102-8452 東京都千代田区二番町8番地8
TEL. 03-6238-2448
http://www.7andi.com/

UD FONT

ユニバーサルデザイン(UD)の考え方に基づき、株式会社モリサワが開発したより多くの人に見やすく読み間違えにくいデザインの文字を採用しています。