



# 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

## 重点課題の考え方

セブン&アイHLDGS.では、人口の減少による少子高齢化や女性の社会進出、小売店舗の減少といった社会環境の変化に対応し、お買物が不便なお客様を支援するために、全国にグループ約20,000店舗を展開するという社会インフラとしての事業特性を活かしながら、お買物の利便性向上に取り組んでいます。多様なお客様のニーズを満たすことは、私たちに絶えず求められる重要な社会的役割であると認識しており、最重要課題の一つとしてこれからも取り組みを進めていきます。

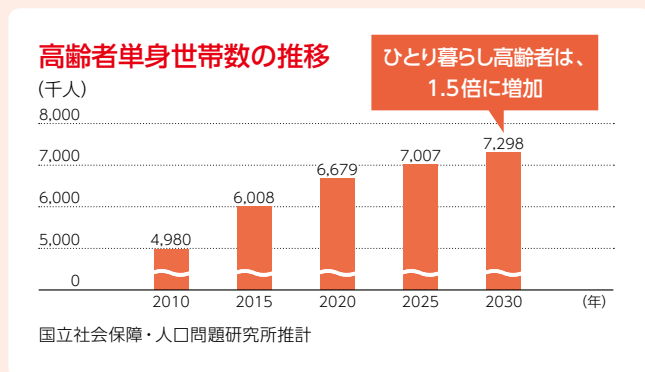
## 重点課題の背景

### ● 高齢化、人口減少に伴う生活拠点の空洞化によるお買物やその他のサービス不便

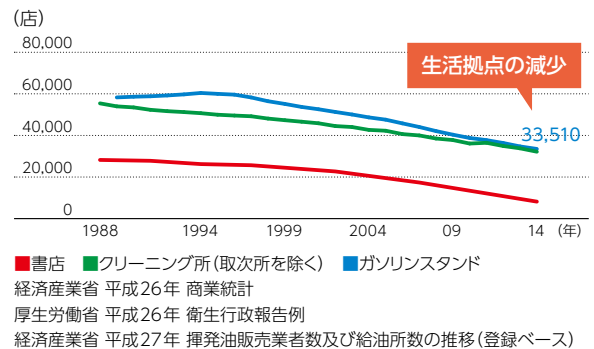
高齢化、人口減少の進む日本では、2060年には総人口が9,000万人を割り込み、高齢化率は40%近い水準になると推計されています\*。なかでも、ひとり暮らしの高齢者は年々増加傾向にあり、2030年には2010年に比べ1.5倍にまで増加することが予測されています。

一方で、人口減少に伴う生活拠点の空洞化も日本の抱える大きな社会課題です。2030年には徒歩圏内に生鮮食品店がない高齢者単身世帯の数が約2倍にまで増えることが予測されています。

\* 出典：平成25年度 総務省統計局「人口推計」



## 社会的インフラ拠点数の推移



## 重点課題の推進体制

本重点課題は、本業を通じた社会課題解決の取り組みとしてグループ各社がさまざまなサービスを展開しています。これらの進捗確認ならびに新規の取り組みについては、セブン&アイHLDGS.取締役執行役員CSR統括部シニアオフィサーを責任者に、CSR統括委員会とその傘下の社会価値創造部会を中心に推進しています。

## SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイHLDGS.は高齢者を含むさまざまな方に公共サービスをはじめとする生活インフラを提供し、持続可能な開発目標 (SDGs) の目標9と11の達成に貢献します。



### お買物の支援

セブン&アイHLDGS.は、お買物がご不便なお客様を支援するために、これまで築き上げてきた店舗網や物流・情報システムなどを活用して、新たな「お買物支援」サービスの創出に取り組んでいます。

#### ●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」にグループ一丸となって取り組んでいます。

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。



商品をお届けの際もお買物をサポート

#### ●店内の商品をお届けする「セブンらくらくお届け便」

セブン-イレブン・ジャパンでは、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」を実施しています。配達に使用する超小型電気自動車「コムス」は約800台が稼働しており、また導入を進めている電動アシスト自転車も約2,400台が稼働しています

(2016年2月末現在)。2016年度は合計4,000台まで拡大する予定です。



セブンらくらくお届け便

#### ●ネットスーパー

イトーヨーカドーでは、パソコンやスマートフォンで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146店舗で展開しています(2016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・日用品の取扱いに加え、2013年11月から医薬品の取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。



ネットスーパー

● 移動販売サービス「セブンあんしんお届け便」

「イトーヨーカドーあんしんお届け便」

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。2016年5月末現在、「セブンあんしんお届け便」は1道18県35店舗で運用しており、今後もお客様のニーズに合わせ順次拡大する予定です。

また、イトーヨーカドーでも、独自に開発した販売設備付きトラックで巡回する移動販売「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(2016年5月末現在)。



セブンあんしんお届け便



イトーヨーカドーあんしんお届け便

家事の軽減

セブン&アイHLDGS.では、お客様の「お買物をする時間がない」「家事に時間をかけられない」といった声に対応し、食事に不便や困難を感じている方へ向けた個食・少量・簡便を切り口とした調理済み商品を開発・販売しています。

● 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、毎日の食事の準備に不便を感じている高齢者や子育て中の主婦、健康に配慮した食事をしたいと思われている方に栄養バランスを考えた食事をご自宅までお届けするサービス「セブンミール」を約14,200店(2016年5月末現在)で実施しています。

さらに、各自治体と高齢者などの支援に関する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。

2016年3月から、勤務形態が多様化するなど、食事時間が不規則な職場が増えていることへの対応として、法人向けに、「セブンミール」の日替り弁当や食料品を配達するサービスを本格的に開始しました。法人向けのサービスは、首都圏600店舗から開始し、順次拡大しています。



お食事をご自宅までお届け

● **食事の準備が簡単な商品・サービスの開発**

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、レンジ調理のみ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を開発しています。また、セブン-イレブン・ジャパンでは、食材本来の美味しさを追求するとともに、保存性が高く、電子レンジで加熱して食べることができるメニューを開発しています。



メーカーやベンダーなどがチームを組んだ商品開発

**社会インフラとしてのサービスの拡充**

セブン&アイHLDGS.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の減少により生活に不便を感じる方へ、自治体と連携し、不便を軽減するための公共サービスを提供しています。

● **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。また、通常の店舗営業時やお届けサービスの中で、高齢者などの異変を察知した時に、市町村と連携して対応することや、高齢者雇用の促進、認知症サポーター養成への協力などの活動に関して、自治体と連携する「見守り協定」の締結も推進しています。

そのほか、「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。

**株式会社セブン-イレブン・ジャパンとの「連携と協力に関する包括協定」**



富山県との包括連携協定締結式

**各社別自治体との包括連携協定数(2016年2月末現在)**

セブン-イレブン・ジャパン	56
イトーヨーカ堂	19
そごう・西武	6
ヨークベニマル	3

● **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、2016年8月末現在で246の市区町村と連携しています。さらに、123自治体では戸籍証明書の発行、138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(ご利用にはマイナンバーカードが必要になります)。このサービスはマイナンバーカードをかざす簡単な操作で、夜間や休日でも利用できます。個人情報専用ネットワークと高度なセキュリティで保護し、特殊印刷によって偽造や改ざんを防止しています。

現在、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。



マルチコピー機で各種証明書を発行できます

### ● 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時間いつでも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、業界に先駆けて展開しています(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)。

2015年9月からは、24時間単位で契約できる自動車保険「1DAY(ワンデイ)保険」をセブン-イレブン全店で販売しています。セブン-イレブンは、保険の販売を通じて、お客様のカーライフをサポートするとともに、安全・安心な自動車社会の実現に貢献していきます。

### ● 店舗内に選挙の投票所の設置

イトーヨーカドー、そごう・西武では、市町村合併による投票所の減少や投票率の低下、さらに改正公職選挙法の施行で、選挙権年齢が満18歳以上へ引き下げとなったことに伴い、投票率の向上を目指す自治体とも連携し、有権者がよりアクセスしやすく、お買物に便利な店舗内施設を投票所として無償でご活用いただいております。2016年7月に実施された第24回参議院議員通常選挙の際には、

合計で20店舗に投票所を設置し、店内ポスターの掲示や店内放送、レシートへの印字などの告知による選挙の啓発活動を行いました。



店舗内に設置した投票所

### 多様なお客様へのサービス

セブン&アイHLDGS.は、高齢者や障がい者、年々増加する海外からの観光客など、ご来店いただくすべてのお客様が安心してご利用いただくためのサービスを拡大し、お買物を支援しています。

### ● 認知症サポーターの育成

セブン&アイHLDGS.は、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、2016年2月末現在、グループ全体で約17,000人となっています。2017年2月末までに約20,000人を目指し、引き続き、認知症サポーターの育成を強化していきます。



認知症サポーター養成講座

● 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110店舗で展開しています(2016年2月末現在)。販売している商品の約4割が、お取引先と開発したオリジナル商品で、販売時には専門の資格を持つ販売員が商品のご案内をすることに加え、介護や福祉全般に関する相談を受け付けています。



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、外国人のお客様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に加え、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。



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