

海外での取り組み

北米での事業展開

セブン&アイHLDGS.は、北米においてコンビニエンスストアを展開しています。

7-Eleven, Inc.



売 上: 2,950,422百万円
(チェーン全店売上)
店舗数: 8,500店舗

Seven-Eleven HAWAII, INC.



売 上: 31,953百万円
店舗数: 63店舗

※為替換算レートは1\$=121.10円

※店舗数は2015年12月末現在

7-Eleven, Inc.

環境負荷の低減

環境負荷の低減は7-Eleven, Inc. (SEI)の優先課題であり、エネルギー効率を上げ、電気使用量を削減するさまざまな取り組みを実施しています。2015年度は約30万トンのCO₂排出量削減効果をあげました。

●省エネルギーの推進

SEI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抑制にもつながりま

す。現在では、5,600店舗以上にEMSを設置しており、1店舗につき年間16,323kWhの電気使用量の削減効果を生み出しています。また、LED照明は、2015年12月末現在、約5,650店舗に設置しています。蛍光灯からLED照明に変更することで1店舗につき年間38,756kWhの電気使用量の削減効果があります。



●店舗での節水策

水道使用量を減らすため、新店には節水型の蛇口を設置しています。この蛇口は新店の標準設備仕様としており、現在では4,000店舗以上がこの機器を設置しています。

7-Eleven, Inc.の 店舗数と店舗運営に伴う環境関連データ

	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度 (目標)
店舗数	8,292	8,297	8,500	8,700
電気使用量*1 (GWh)	2,099	2,161	2,142	2,243
CO ₂ 排出量*1,2 (千t-CO ₂)	1,011	1,040	948	989
水使用量*1 (千m ³)	8,966	9,084	8,878	9,485
レジ袋使用量 (t)	2,985	3,231	2,969	3,041

※1 使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出

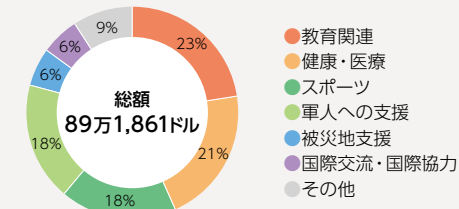
※2 第三者機関審査済みのデータ

地域社会との共生(アメリカ)

SEIは、良き企業市民としての責任を果たし、出店地域に貢献することを目指して、本部と加盟店が一体となった社会貢献活動を推進しています。活動の中心となる分野は、青少年の育成と軍人への支援です。

2015年度は、お客様・加盟店・従業員および本部からの募金、物品提供、ボランティア活動などを通じ、金額換算で約370万ドル以上の支援を、1,600を超える団体に対して実施しました。

7-Eleven, Inc. によるアメリカ国内での現金寄付額* (2015年度)



※ 予算額です

●青少年育成への支援

若者は、警察官に呼び止められると質問に応えなかったり、走り去ったりと、問題を悪くしてしまうことがあるそうです。若者と警察官との信頼関係構築が、未成年の犯罪数を削減し、未成年者と地域の将来性を改善することにつながります。

警察官と青少年との関係を向上させるため、SEIは各地の警察に炭酸飲料「スラッピー」の無料引き換えクーポン券を配布する「オペレーション・チル」活動を実施しています。警察官は、良い行い・親切なことをした子を見かけると、このクーポン券をごほうびとして渡します。2015年度には、120万以上のクーポン券を約894の警察機関に提供し、取り組み開始からの20年間の累計配布枚数は1,400万枚を超えました。



海外での取り組み

学校や青少年向けのスポーツ団体は、活動のための運営資金や必要な物品を賄うための十分な資金がなく困る場合が多くあります。そこで、有意義な活動を子どもたちが体験できるよう、SEIは加盟店と本部との共同支援策である「Project A-Game」を実施しています。

各店舗の店長から、SEI本部に対し、助成を必要としている近隣の学校やスポーツ団体への補助金申請がされます。支援金は加盟店と本部で用意し、子どもたちが楽しく学校に通い続けるために、その支援金が提供されます。この仕組みにより、加盟店が店舗周辺地域を資金面で援助することが可能です。2015年度は740件、約43.5万ドルを寄付し、ロボット製作チーム、スポーツチーム、温室効果ガスプロジェクト、放課後の活動などに使われました。この取り組みを開始した2012年からの累計実績は、1,750件、寄付額は約90万ドルとなりました。



働きがいのある職場づくり

SEIの目標達成には高い能力を持つ従業員の存在が重要です。従業員個人の成長を促進し、本人が持つ潜在能力を最大化させるためには、従業員の能力向上が不可欠であるとSEIは認識しています。



●本部社員の店舗勤務

SEIでは本部社員全員が店舗業務を経験する制度を設けています。経営層を含め希望者は、直営店舗で2週間または5週間働き、お客様と対面する業務などを実際に行います。他にも、自分の本部での業務に関係する店舗作業にも就くことができるため、会計部門の社員の場合は店内での会計処理に関する業務に長い時間をかけることも可能です。この制度により、本部での自分の業務が店舗運営・店舗従業員・お客様にどのように影響するかをより理解することができます。また、他の本部社員と共に働くことで、互いを知り、そのことが本部の中での新たな連携を促すことにもつながります。2015年度は、合計で251人の社員がこの研修に参加しました。

●女性の活躍推進

SEIでは女性リーダーの社内育成に力を入れています。SEIの社員は半数以上が女性であり、お客様の観点からも女性社員の能力向上は自社の競争力確保に不可欠です。2015年度も、2つの有名な団体への加盟を通じて、女性リーダーの育成に取り組んでいます。

【加盟団体】

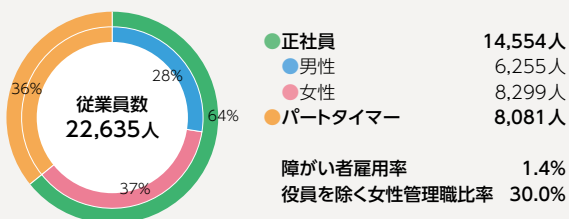
・Network of Executive Women (NEW)

NEWは消費者向け商品開発・販売の企業向けに、女性社員の教育・リーダーシップとビジネス能力の向上を支援している団体です。SEIからは女性リーダー上位50人がNEWのプログラムに参加しており、同業他社で働くリーダーと知り合うことができるなど、プロフェッショナルとして個人の能力を向上させる機会を得ています。また、優れた取り組みを収集することもリーダーシップ能力を伸ばすことも、無料の学習プログラムを利用することも可能となっています。

・The Women's Foodservice Forum (WFF)

WFFはフードサービス業界で働く女性の成長を支援している団体です。SEIでは、約20名の女性リーダー社員が地域会議に参加しています。効果的で教育機能をもったリーダーシップ能力向上プログラムやイベント、ネットワークの機会を得ることができます。これらにより、キャリアを前進させるために必要な能力と戦略的な人脈を得ることが可能です。

アメリカとカナダの従業員関連データ
(2015年12月末現在)



健康食品の拡大

SEIはプライベートブランド商品「7-Select」の中に、「GO!Smart」シリーズを設けました。このシリーズには菓子や飲料があり、健康的でありなおかつ美味しいことをモットーにしています。健康面に配慮していることがお客様に伝わるよう、商品パッケージには特徴を記載しています。

2015年度は発芽チップス、オーガニック紅茶・緑茶などのお茶類、ココナッツウォーター、栄養補助バー、ミックスナッツ、ポップコーンなど15商品を発売しました。

【商品例】

・発芽チップス

発芽した穀物は栄養の吸収を促進させるとともに、素早く消化されると言われています。3種類の味を揃えています。

・栄養補助バー

ベリーとナッツを含んだ2種類を販売しています。ベリー類は抗酸化作用が高い食品の一つとされています。ナッツは繊維・タンパク質・心臓に良い油分が豊富であり、適切に摂ると体重管理や血糖値、コレステロール値、心機能の改善に効果があると言われています。

・ポップコーン

「All Natural, Light Popcorn」は1カップあたり37キロカロリーです。



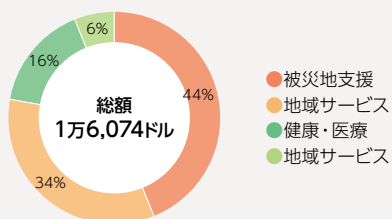
SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.

地域社会との共生

良き企業市民として、SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC. (以下SEH)は子ども・教育・福祉・健康に関するNPOや活動を支援しています。2015年度、SEHはお客様・加盟店・従業員・会社からの募金、物品提供、ボランティア活動などを通じて、金額換算で約3万ドル相当の支援を、48の団体に対して実施しました。



SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC. による現金寄付額 (2015年度)

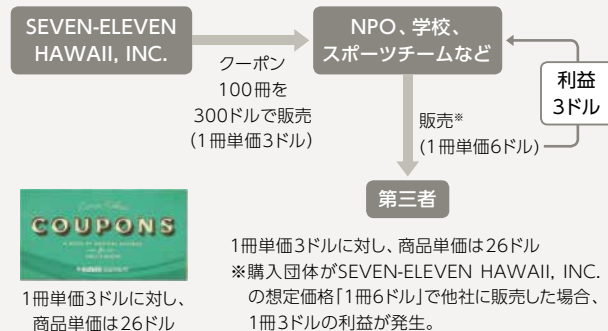


●クーポン券の販売を通じた社会貢献

SEHは2001年から「リマ・コクアクーポン券」を、学校やスポーツチームなど非営利団体向けに販売しています。店舗で使用できるこのクーポン券を購入した団体は、第三者に販売することで利益を上げることができます。毎年55を超える団体がこの制度を利用しており、SEHはこのクー

ポン券の販売を通じて団体の活動を支援しています。2015年度は61団体がこの制度を利用しました。

「リマ・コクアクーポン券」の仕組み



●子どもへの支援

2015年度、SEHは「第53回ハワイ州農場フェア」に協賛しました。このイベントはハワイの農業と放牧業への認識を高めることを目的としたもので1962年に開始されました。親子で農場生活を知ることができるよう、さまざまな体験コーナーが設けられており、例えば、ひよこがどのように生まれるか、ハチミツがどのようにできるかが紹介されました。コーナー全てを周った子どもは、SEHの出展ブースで好きな景品を1つ選ぶことができました。



●スポーツイベントへの協力

SEHは2015年9月に開催された「ホノルルセンチュリーライド2015」に協賛しました。このイベントは、ホノルルの景色を楽しみながら自転車で走行するもので、毎年約1,700人が参加しています。SEHは水分・栄養補給やケガへの応急救護をするエイドステーションの一か所を担当しました。また、コース上の店舗では十分な商品を揃えて、ライダーを迎えました。



環境負荷の低減

SEHは電気使用量を削減する「エネルギー・スマート・プログラム」を2012年度から実施しています。店舗設備で最も電気使用量の多い空調には基準温度を設定したり、冷蔵・冷凍設備にLED照明とインバーターを設置したりしました。また、節電意識を高めるため、従業員には環境教育を行っています。

2015年度も、従業員に節電の重要性を教え続け、既存店の改装時には省エネ機器を設置しました。こうした取り組みの結果、2015年度は、プログラムを開始した2011年度に対し店舗数が増加したものの電気使用量は99.6%となりました。



SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.の 店舗数と店舗運営に伴う環境関連データ

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
店舗数	58	59	59	60	63
電気使用量(MWh)	18,468	18,079	17,848	18,246	18,399
水使用量(千m ³)	—	—	48,166	44,196	45,981

中国での取り組み

セブン&アイHLDGS.は、中国においてコンビニエンスストア、総合スーパーを展開しています。

コンビニエンスストア

セブン-イレブン北京有限公司



売 上: 21,781百万円
店舗数: 187店舗
設 立: 2004年1月

セブン-イレブン天津有限公司



売 上: 4,623百万円
店舗数: 70店舗
設 立: 2012年11月

セブン-イレブン成都有限公司



売 上: 4,036百万円
店舗数: 60店舗
設 立: 2010年12月

総合スーパー

成都イトーヨーカ堂有限公司



売 上: 79,686百万円
店舗数: 6店舗
設 立: 1996年12月

華糖ヨーカ堂有限公司



売 上: 24,066百万円
店舗数: 5店舗
設 立: 1997年9月

※為替換算レートは1元=19.23円
※売上高には増値税(付加価値税)を含まず
※店舗数は2015年12月末現在

中国コンビニエンスストア事業

安全・安心な商品づくり

「食」の安全・安心に対する関心が高まる中国で、セブン-イレブン北京有限公司、セブン-イレブン天津有限公司、セブン-イレブン成都有限公司では、日本で培った品質管理・商品開発力を活かして、安全・安心な商品の提供に努めています。

工場の品質管理対策

中国におけるプライベートブランド商品には、原材料の選定に厳しい基準を適用しており、製造工場は日本への輸出経験があるなどの項目を審査して、品質レベルの高い工場を選定しています。

当社の商品のみを製造する専用工場では、食品安全管理の国際システムや日本の工場での対策を取り入れて品

海外での取り組み

質管理を強化しています。セブン-イレブン北京と天津の専用工場である香奈維斯工場では、セブン-イレブン・ジャパンが毎年実施しているデイリーメーカー工場へのHACCP※¹に準ずる審査に、中国人の工場責任者と品質管理責任者を立ち合わせています。また、品質管理部責任者にはFSSC2200※²の内部審査員の資格を取得させています。

※1 食品の衛生管理手法HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point: 危害分析重要管理点)

※2 食品安全管理システム認証

●健康食品

健康を意識したお客様が増えており、野菜を多く含んだ商品や食材数が多い弁当の開発に3社は取り組んでいます。セブン-イレブン北京と天津のオリジナル商品の常温パンについては心臓疾患のリスクを高めるといわれているトランス脂肪酸の低減に取り組んでいます。2015年前半には一部の商品にトランス脂肪酸が含まれていましたが、後半からは常温パンの使用原材料を見直し“0”にしました。2016年においても、トランス脂肪酸“0”を継続する予定です。こうした取り組みを参考に、セブン-イレブン成都においてもトランス脂肪酸の低減に向けた対策を2016年に開始予定です。

お客様満足度の向上

3社では、お客様の立場で商品・サービスを改善するために、お客様の声の収集に努めています。お客様からいただいたご意見は、日々各部署や店舗に発信しています。また、お客様ニーズの変化を把握し商品に反映させるために、店舗ではお客様にアンケート調査を年に一度実施しています。2015年度は、セブン-イレブン天津で624人、セブン-イレブン成都で2,250人から回答を得て、商品の開発・改善などに活かしました。

従業員の接客サービスを向上させることを目的に、3社では研修を実施しているほか、良い取り組みをした従業員

を表彰する制度を導入しています。受賞者を会議などの場で表彰することでモチベーションの向上を図るとともに、その受賞理由となった事例を広く紹介することで従業員全体の接客サービスの向上も図っています。

地域社会との共生

地域社会の一員として、それぞれの会社が社会貢献活動を実施しています。

●店頭募金による環境保全

セブン-イレブン北京では、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。同基金会は砂塵被害や砂漠化への対策として、市民の寄付をもとに木を植え、北京および周辺地域に砂防林をつくる活動をしています。

募金額の推移

(元)

2013年度	112,406
2014年度	147,755
2015年度	147,763

●地域の清掃と子どもへの支援

セブン-イレブン成都は、2012年から、「7月11日」「11月7日」を「7-11 DAY」として、清潔な都市環境の整備への貢献を目的とした活動を行っています。2015年11月7日は、従業員が本部周辺地域で清掃・ゴミ拾いを行いました。



海外での取り組み

また、2013年からは、脳に障がいがある児童の暮らす「善工家園」への支援を行っています。2015年は、12月に副総経理を含む従業員6人とボランティアを募り、参加した一般の方2人で施設を訪問。クリスマスイベントに参加し、会社からオレンジ・絵本・文房具を贈りました。



●若者の就業体験への協力

セブン・イレブン天津は、短大・大学生の実習生を受け入れています。実習は、就職活動に役立つよう専用のトレーニングカリキュラムを整備し、仕事の体験と講義や研修を組み合わせ実施しています。また、正社員に対する評価と同様、成果を上げた実習生を昇格・奨励する仕組みとすることで、やりがいを得られる仕組みにしています。2015年度は、70人の実習生を受け入れ、うち7人には表彰状を授与しました。



働きがいのある職場づくり

中国での店舗展開を進めるにあたっては、現地従業員の育成・登用が不可欠です。3社では従業員のコミュニケーション能力を高め、自ら考えて行動できる従業員の育成を目的に、各種研修の開催と能力を最大限に発揮できる職場づくりに努めています。

●やる気を高める仕組み

3社では、社員の悩みを解決する機会を設けています。セブン・イレブン天津では、四半期ごとに社員懇談会を開催しており、社員間の交流を深め、前向きな経験を共有しあうことで、困難・困惑を解決する場としています。セブン・イレブン成都では、労務関係担当者が社員に面談をし、関連部門と連動して悩みの解決に努めており、新人社員には入社15日目・60日目・120日目に面談しています。また、セブン・イレブン北京では、社員からの相談をメールで受け付ける窓口を設けることで、社員の悩み解決に取り組んでいます。

セブン・イレブン天津と成都では、従業員が希望する職種に応募できる「社内立候補制度」を導入しており、希望者と本部各部門や人事部などとの面接を通じて選抜しています。2015年度は、それぞれの会社で2人ずつがこの制度で新しい職務につきました。

● 公平な評価・処遇

3社では、毎月の面談評価と年間評価を組み合わせた評価制度を採用しています。一次上長と業績目標の達成度合いについて毎月面談し、加えて各自が自己評価を行ったうえで、次に一次上長、二次上長が評価と面談を年に1度行っています。なお、セブン-イレブン成都では、2015年下半年から、毎月の評価は会社業績・部門業績と個人の仕事ぶりで評価することに変更しています。

評価をする管理職者に対しては、毎月の部下の評価方法とその評価に応じた給与算出方法などに関して定期的に研修を開催することで、正しい知識を身に付けさせています。

● 女性の活躍推進

中国では、出産や育児に関する休暇を男女に手厚く与えるよう労働契約法で定められています。こうした法制度と実力本位の管理職登用が相まって、各社では女性の役職への登用が進んでいます。2012年には、初となる中国人女性董事がセブン-イレブン天津で誕生し、2013年にはセブン-イレブン北京で女性の副総経理が、2014年にはセブン-イレブン成都で女性の副総経理が誕生しました。2015年も登用が進んでおり、例えばセブン-イレブン北京

では役員を除く女性管理職比率が2014年、2015年ともに56%と、半数以上が女性です。

従業員関連データ(2015年12月末現在)

	セブン-イレブン 北京	セブン-イレブン 天津	セブン-イレブン 成都
正社員 (男性・女性)	575 (355・220)	261 (125・136)	237 (111・126)
パートタイマー	927	724	325
従業員数	1,502	985	562
障がい者雇用率	2.3%	2.3%	4.4%
役員を除く 女性管理職比率	56.3%	37.5%	55.0%

環境負荷の低減

中国では、大気汚染問題をはじめとして環境問題への関心が高まっています。中国政府は、2030年前後にCO₂排出量がピークに達すると想定し、早期のピーク到達に努力すると記された「中米気候変動共働声明」を2014年11月に発表しました。北京市では排出権取引のパイロット事業が2012年から始まっており、割り当てられたCO₂排出量を超す排出量があった企業は、取引所で超過分を購入する必要があります。セブン-イレブン北京、セブン-イレブン天津、セブン-イレブン成都の3社は、LED照明をはじめとした省エネ設備の導入や従業員の意識啓発などを通じて電気使用量の削減に取り組んでいます。

●店舗の省エネ策

セブン-イレブン北京

2015年度、LED照明を冷蔵設備に設置しました。また、ウォークインケースのヒーターを冬季期間中は利用しませんでした。こうした取り組みの結果、店舗数が増加したものの、2015年度の電気使用量は前年度の94%となりました。

店舗の環境関連データ

	2013年度	2014年度	2015年度
店舗数	150	175	187
電気使用量 (MWh)	19,648	19,366	18,122
水使用量 (千m ³)	69	73	75

セブン-イレブン天津

2015年度、店舗開設時または既存店の改装時にLED照明を店頭看板と売場照明を設置しました。こうした取り組みの結果、電気使用量は前年度の86%でした。2016年度には、加盟店を含む全店舗でバックルームの照明をLEDにし、ウォークイン冷蔵庫にはカーテン(右写真)を設置する予定です。



店舗の環境関連データ

	2013年度	2014年度	2015年度
店舗数	56	60	70
電気使用量 (MWh)	8,472	6,164	5,278
水使用量 (千m ³)	21	20	18

セブン-イレブン成都

2015年度、新店3店舗ではチルドケースとウォークイン冷蔵庫の照明をLED照明に替えました。しかし、店内に湯せんケースや商品の保温ケースを増設したことで、2015年度の電気使用量は前年度比106%となりました。2016年度は、全店にLED照明を様々な場所で使用することで(3,786台)、電気使用量を削減する予定です。

店舗の環境関連データ

	2014年度	2015年度
店舗数	66	60
電気使用量 (MWh)	7,319	7,746
水使用量 (千m ³)	28	24

●専用工場環境対策

セブン-イレブン北京と天津の専用工場である旺洋工場と香奈維斯工場では、工場から出る不要な食材を、旺洋工場では養豚場の飼料に利用し、香奈維斯工場ではパン生地残渣を養殖場と契約して回収してもらうことにより資源の無駄のない利用に努めています。なお、どちらの工場でも、汚水を排出しないよう行政の基準以上に清浄する排水設備を使用しています。

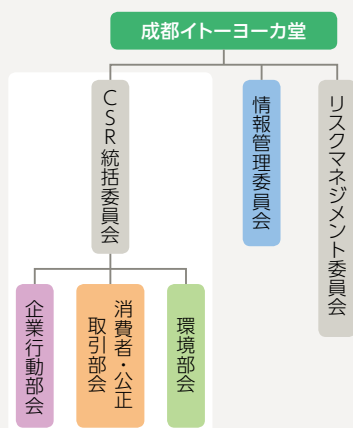
中国スーパーストア事業

CSR活動の推進

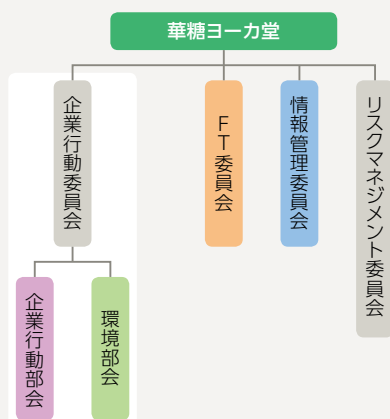
●CSR推進体制

近年中国では、急激な経済発展に伴い環境問題や労働問題が顕在化し、さらに中国政府の方針のもと、CSRの取り組みガイドラインや評価指標の策定、CSR評価ランキングの公表など、CSRへの関心が急速に高まっています。成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂は、安全・安心な商品の提供をはじめ、従業員の働きがい向上、地域貢献・環境負荷の低減などに取り組んできました。2013年には、より包括的に取り組みを推進するために、日本の事業会社各社を参考にCSR推進体制を構築しました。

成都イトーヨーカ堂のCSR推進体制



華糖ヨーカ堂のCSR推進体制



●CSRレポートの発行

成都イトーヨーカ堂は、2016年7月に初めて社会・環境の取り組みをまとめた「CSR Report」を発行しました。レポートの作成にあたっては、中国社会科学院発行の「中国企業社会責任報告書編集マニュアル(CASS-CSR3.0)」や国際的なガイドラインGlobal Reporting Initiative(GRI)「サステナビリティ・レポートガイドライン」(G4)も参考にし、巻末には、両ガイドラインとの対照表も掲載しています。

今回のレポートは、冊子形式で1,000部発行し、2016年四川省CSR報告発表会の場で出席者に配布したほか、ウェブサイトでも公開して、多くのステークホルダーとのコミュニケーションツールとして活用していきます。また、従業員にも配布し、従業員のCSR活動への理解促進にも役立てていきます。



成都イトーヨーカ堂 CSR Reportの詳細はこちら
http://www.iy-cd.com/products_detail002/productId=4321.html

お客様満足度の向上

●品質・鮮度管理

「食」の安全・安心への関心が高まる中、華糖ヨーカ堂、成都イトーヨーカ堂は、日本で培ったノウハウを活かして、品質・鮮度管理の徹底を図っています。

成都イトーヨーカ堂は、新鮮な商品をお客様にお届けするために、独自の鮮度管理基準(商品の保管・温度管理や販売期間)を設定しています。2015年度は、食品安全法をはじめとした新規または改訂された法令・規定をテーマとして、政府関連機関の方や社外の専門家を招いて研修会を開催するとともに、政府の勉強会に積極的に従業員を派遣し、従業員の意識啓発を図りました。こうした研修に、延べ約530人が参加しました。

華糖ヨーカ堂は、2015年度は、新たに従業員1人ひとりに時間帯・売場別に作成した「標準作業手順書」を配布して意識啓発を図りました。また、本部の担当者が定期的に店舗をまわり、確認・指導を行っています。その他、従業員への教育として、2015年度は食品売場担当者や商品部・品質管理担当者を対象に食品安全法や2015年に作

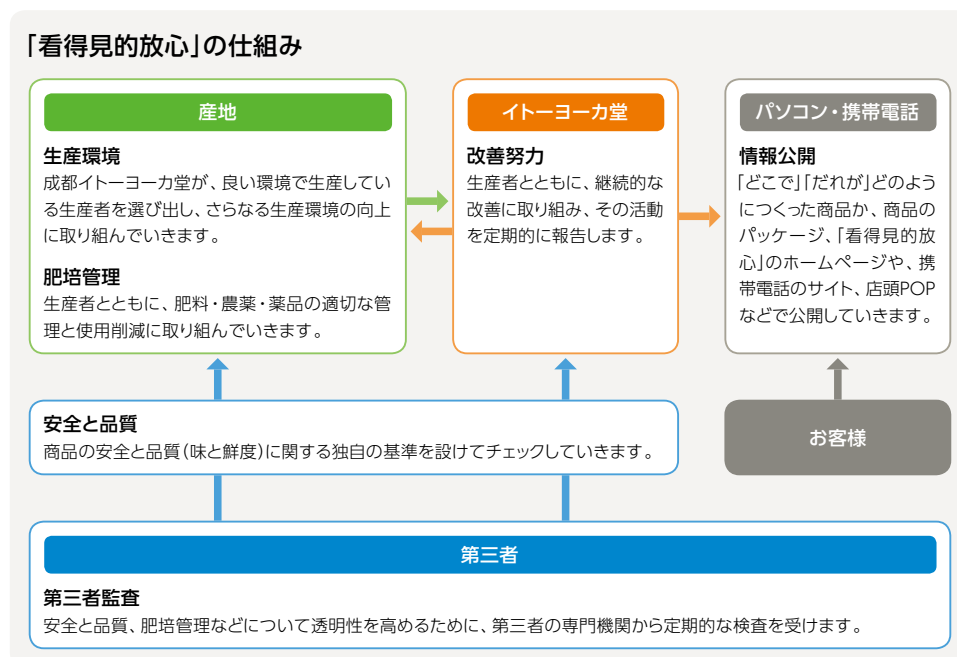
成した標準作業手順書などに関する研修を4回開催し、延べ約100人の従業員が参加しました。

その他、お取引先の監査を成都イトーヨーカ堂では20回、華糖ヨーカ堂では10回実施し、工場の衛生管理や生産体制の確認などを行いました。

●お客様のニーズに応える商品開発

成都イトーヨーカ堂は、2013年3月から日本で取り扱っている「顔が見える食品。」と同様のコンセプトで「看得見的放心」の販売を開始しました。この商品は、「どのような生産者」が「どこで」「どのように育てた商品なのか」を専用のウェブサイトでご確認いただけるようになっており、お子様がいらっしゃるお客様、妊娠中のお客様など特に安全・安心に関心の高いお客様からご好評いただいています。2016年度は、新しくお米・海老・ヒラメが商品に加わりました。

華糖ヨーカ堂も、北京市商務委員会の指示を受けて、売場に設置した機械を利用して肉の製造元を確認できる「放心肉項目」を展開しています。その他、2014年4月から、生産農家と協力し、安全管理体制の確認と年間栽培計画の作成を行い、有機食品を販売しています。



海外での取り組み

● ネットスーパー

成都イトーヨーカ堂は、小さなお子様がいって外出が難しいお客様や大きな商品・重たい商品を購入するお客様に、便利にご利用いただくために、パソコンや携帯電話からお店の商品を注文できるネットスーパーを実施しています。また、パソコンの操作が難しいお客様については、ご自宅から電話でのご注文や店舗内で携帯電話からのご注文も受け付けています。

● 多様なお客様への配慮

成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂は、お子様連れのお客様・障がいのあるお客様など、多様なお客様に快適にお買い物いただけるように、設備の改善に取り組んでいます。例えば入口のスロープや障がい者用トイレの設置のほか、お子様連れのお客様のために赤ちゃん休憩室や子ども広場の設置などを行っています。



赤ちゃん休憩室

● お客様の声の活用

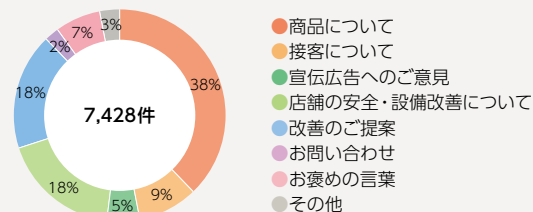
成都イトーヨーカ堂・華糖ヨーカ堂は、お客様の視点に立って商品・サービスを改善していくために、全店舗に「お客様の声ボックス」を設置しているほか、本部でもお客様相談室を設けて、電話やWebサイト上からお客様の声の受け付けを行っています。いただいたお客様の声は、社内で共有して改善につなげています。

成都イトーヨーカ堂は、毎月、全店の幹部社員が集まり、お客様満足度委員会を開催し、月単位で集計されたお客様の声をもとに、会社としての対応方針を決定しています。華糖ヨーカ堂は、毎週各店のお客様相談室担当を集めた会議を開催しています。また、お客様からいただくご意見を、個人情報情報を削除して毎月ポスター化し、対応・回答をつけて店内に掲示しています。

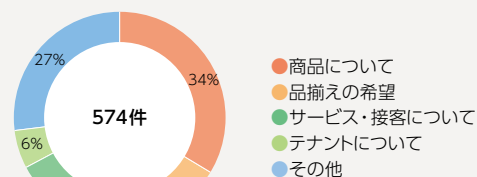
各店の店頭では商品やお店についてご意見をうかがうお客様アンケートも実施しています。2015年度は、成都イトーヨーカ堂で延べ24,908人、華糖ヨーカ堂では延べ6,027人のお客様にご回答いただきました。さらに成都イトーヨーカ堂は、店舗近隣のお客様1,330人を訪問してご意見をいただき、プライベートブランド商品の開発などに活かしました。

お客様の声の受付状況

成都イトーヨーカ堂



華糖ヨーカ堂



● 品質監督員制度とお客様懇談会

成都イトーヨーカ堂は、お客様の視点で、商品・店舗の改善を図っていくために、2008年から各店10名のお客様に「品質監督員」にご就任いただいています。品質監督員の方には、四半期に1度、店舗単位で会議を開催し、ご意見をいただいているほか、随時、気づいたことをご提案いただいています。

海外での取り組み

また、成都イトーヨーカ堂・華糖ヨーカ堂は、お客様の声を直接伺う機会として、毎年お客様懇談会を実施しています。2015年度は、成都イトーヨーカ堂は、2015年3月に懇談会を開催し、合計29名のお客様にご参加いただきました。懇談会では、新商品の試食やバイヤーによるプライベートブランド衣料品の展示・紹介なども交えて、お客様から商品・店舗設備・接客サービスなどに関するご意見を伺いました。華糖ヨーカ堂も、2015年4月、6月に開催し、それぞれ15名のお客様にご出席いただきました。



試食の様子

社会貢献活動

● 寄付

成都イトーヨーカ堂は、教育支援をはじめとして災害時の支援・貧困家庭の支援などに力を入れています。例えば、四川大学への支援では、四川大学日本語科の学生向けの奨学金の寄付を18年間継続しており、延べ500人の学生を支援しました。また、董事長の三枝が2014年12月に設立された「成都市次世代を気遣う基金会」の副理事長に就任し、同基金へ300万元の拠出を決定しました。これまでに子どもたちの教育費・生活費支援として基金に150万元を拠出しました。

そのほかにも成都市教育基金会を通じて成都市周辺の小学校6校への支援を続けています。2015年度は子どもの日(6/1)の慰問・寄付や、夏のキャンプイベント開催などを行いました。キャンプには合計30人が参加し、1泊2日の日程で、博物館の見学や一日店長体験などを楽しみました。2015年度はこうした取り組みに合計117万元を寄付しました。



夏のキャンプ参加者

● ボランティア活動

成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂は、出店地域の一員として、従業員のボランティア活動を継続的に推進しています。

成都イトーヨーカ堂は、各店舗が出店地域の家庭を訪問して、食品などの寄付を行っています。華糖ヨーカ堂は、地域の貧困家庭・障がい者を抱えるご家庭への支援を行っています。2015年度は、例えば、婦人節(3/8)に、障がいがある子どもを育てる女性を慰問し、お花や食品を寄付しました。

海外での取り組み

また、成都イトーヨーカ堂は、毎月第三週を「環境保護ウィーク」と定めて、各店で店舗周辺の清掃活動を実施しています。継続的に行うことで、年々従業員のボランティア参加意識が醸成されています。華糖ヨーカ堂も、従業員が毎日店舗周辺の清掃を行っています。



お花や食品の寄付(華糖ヨーカ堂)



清掃活動(成都イトーヨーカ堂)

働きがいのある職場づくり

● 現地従業員の登用

中国出店以来、「中国人の、中国人による、中国人のための店舗」を目指して積極的に現地の従業員を登用しています。成都イトーヨーカ堂では、全ての店長のポストに中国人従業員を登用し、役員を除く管理職に占める中国人従業員の割合は、85.4%となっています。華糖ヨーカ堂は、2015年12月末現在、全5店舗で中国人店長が活躍しており、役員を除く管理職に占める中国人従業員の割合は87%となっています。

社内外の交流を促進する運動会

成都イトーヨーカ堂は2011年から毎年、全従業員・全店中店(テナント)従業員が参加する運動会を開催しています。店舗ごとにチームを組み、応援やさまざまな団体競技を通じて従業員の一体感を醸成しています。

さらに、お取引先の幹部の方や地域のお客様、成都イトーヨーカ堂が支援している地域の小学校の生徒にも運動会にご参加いただいています。2015年までに5回の運動会を開催し、参加人数は、従業員延べ13,059人、お取引先・地域のお客様など社外の方が延べ2,626人にもものぼり、社内外の交流を促進する場となっています。



海外での取り組み

また、中国では女性の登用も進んでおり、役員を除く女性管理職の比率は、成都イトーヨーカ堂55.1%、華糖ヨーカ堂が47.8%となっています。

従業員データ(2015年12月末現在)

	成都 イトーヨーカ堂	華糖ヨーカ堂
従業員数(人)	3,017	1,053
内パートタイマー(人)	252	234
正社員離職率(%)	22	15.6
管理職に占める中国社員の割合(%)	85.4	87.0
管理職に占める女性社員の割合(%)	55.1	47.8
障がい者雇用者数(人)	53	19

●人材育成

現地従業員のやる気を引き出し、各人の能力が最大限発揮されるように、研修制度を整備するとともに、従業員同士が競い合うさまざまなコンクールや表彰制度を導入しています。

成都イトーヨーカ堂は、2011年に董事長を学院校長とし、企業のベテラン社員が講師となって従業員を教育する教育プラットフォーム「成都イトーヨーカ堂職業教育学院ネットプラットフォーム」を立ち上げました。2015年7月から、インターネットプラットフォームの運用を正式に開始し、全従業員がインターネットを通じて学べる環境が整いました。現在、従業員のほか、お取引先の販売員を含めて約13,000人が学んでいます。従業員はインターネットで、会社の方針・考え方、販売技術を学び、OJTを通じて身に付けていきます。また、幹部社員向けに、2013年度

からコミュニケーション能力の向上やリーダーシップの発揮を目的に、外部講師による幹部社員育成プログラムを導入しています。

主なコンクール(華糖ヨーカ堂の事例)

成果発表会	・半年ごとに開催 ・接客や販売促進・コスト削減・環境改善などの視点から個人または部単位で事例を報告し優れた事例を表彰
優秀社員表彰制度	・会社への貢献度が高く模範となる従業員・お取引先・店中店(テナント)従業員を表彰 ・表彰をうけた優秀社員を6月・10月の2回に分けて、野外でチームメンバーが協力し、さまざまな課題をクリアしながら人間性を磨くアウトワード・バウンドに派遣
販売技能コンテスト	・主な祝祭日に売上金額の伸びなどを競い合う ・社内で上位3店舗の優秀店を表彰 ・店舗ごとにも5つの優秀部門を表彰
業務改善提案発表会	・業務改善の提案を募集し、各店・各部門1名を選出し、提案の発表を行う



成果発表会



技術コンクール

海外での取り組み

●自己推薦制度

成都イトーヨーカ堂では、社員の自主性を尊重し、その意欲に応えるために、2015年4月に「自己推薦制度」の運用を始めました。これは、入社1年以上経過した社員が対象で、希望する職種に自己推薦することができます。審査を通過した応募者は、研修を経て希望の職場に配属されます。2015年度は45人が応募し15人が希望の職場に配属されました。

環境負荷の低減

●省エネルギーの推進

中国では、大気汚染問題を始めとして環境問題への関心が高まっており、政府からの規制も強化されています。成都イトーヨーカ堂・華糖ヨーカ堂は省エネ設備の導入などを通じて環境負荷の低減に取り組んでいます。

成都イトーヨーカ堂は、成都市との協定で、2015年度は750標準炭素トンの削減を義務付けられました。春熙店、双楠店にLED照明を導入し、年間642標準炭トン*の削減効果があります。また、冷凍システムの夜間節電や冷温ケースの夜間消灯などエネルギー管理の基準に則ったマネジメントを徹底しましたが、年間のエネルギー使用量は9,886標準炭トンで2014年度から383標準炭トンの増加となってしまいました。華糖ヨーカ堂は、北京市と省エネ目標責任書を締結し、2015年度は356標準炭トンのエネルギー使用量削減を義務付けられました。2015年2月に三里屯店に、5月に亚运村店、丰台北路店、十里堡店にLED照明を導入したことなどにより、エネルギー使用量は3,125標準炭トン削減され、目標を達成しました。

その他、環境負荷の低減のために、成都イトーヨーカ堂・華糖ヨーカ堂は、お取引先からの納品を配送センターに一旦集約し、店ごとに仕分けして納品する仕組みを構築しています。センターに集約することで納品車両が削減され、CO₂排出量が削減されるのをはじめとして都市部の渋滞緩和・騒音・大気汚染の防止にも効果があります。また、成都イトーヨーカ堂の配送センターは、自然光を活かした照明システムやLEDを使用することで従来の照明設備と比較して電力使用量の約8割削減を実現しています。

※エネルギー使用量を標準石炭で換算したものです。

成都イトーヨーカ堂

	2013年度	2014年度	2015年度
店舗数	5	6	6
エネルギー使用量 (標準炭トン)	10,342	9,503	9,886
電力使用量 (MWh)	77,169	75,197	78,582
ガス使用量 (千m ³)	645	198	200
水使用量 (千m ³)	678	808	747

華糖ヨーカ堂

	2013年度	2014年度	2015年度
店舗数	9	6	5
エネルギー使用量 (標準炭トン)	9,035	7,465	4,340
電力使用量 (MWh)	56,232	41,738	24,765
ガス使用量 (千m ³)	899	812	448
水使用量 (千m ³)	359	309	177

海外での取り組み

●環境イベントの開催

①アースアワー

成都イトーヨーカ堂は、世界自然保護基金(WWF)が実施している国際的な環境イベント「アースアワー」に賛同し、2010年から毎年参加しています。2015年3月28日のイベントでは、20:30-21:30の1時間、バックルームの半分、売場の1/3の照明を消灯しました。

②緑化活動

成都イトーヨーカ堂は、董事長の三枝も参加して、成都市民20家族とともに、成都植物園でパンジーとヒナギクをそれぞれ20本植えました。



成都植物園での植樹

③環境イベントへの協力

華糖ヨーカ堂は、北京市発展改革委員会主催のキャンペーンに協力しています。2015年度は、店頭・店内に、環境保護・省エネを呼びかける横断幕とポスターを貼りだしました。また、店頭では、エコバッグを無料で配布しました。



店頭でのエコバッグ配布

●従業員への意識啓発

従業員の環境意識向上のために、成都イトーヨーカ堂は、こまめに消灯することを始め、夜間には冷温ケースを節電モードに切り替えることなどを会議の場や社内通達文書を通じて啓発しました。

華糖ヨーカ堂は、社外の専門家を招いて省エネ管理方法について学ぶ研修を開催したほか、ポスター・朝礼などを通じて従業員に省エネを呼びかけました。

受賞履歴(2015年度)

成都イトーヨーカ堂	2014年商業リーダーリスト百貨売場	天府朝新聞
	ワンベルト・ワンロード 四川価値最高ブランド賞	四川報業集団・ 華西都市報
	中国(業界)ブランド 十大革新企業	アジアブランド協会
	2014年体験感に優れた売場	成都日報・成都市金融 業務事務局 成都市商務局 成都市消費者協会
	2014成都親子の雰囲気 が最も強い売場(建設路店)	成都商報
	「買物楽園」の建設に貢献賞	成都小売商協会
	年度小売業企業10位ランキング	成都小売商協会
	年度公益事業貢献賞	成都小売商協会
	特色のある体験式売場	成都小売商協会
	納税トップ	武侯区政府
	現代商務商貿業納税の 10位ランキング	武侯区政府
	大事な優位性のある企業	武侯区政府
	納税トップ(建設路店)	成華区政府
	合法的権利と利益を擁護できる クレームスポット(高新店)	高新区消費者協会
華糖ヨーカ堂	2015年安全生産 先進企業	朝陽区小関街道
	2015年度クレーム対応 模範企業	北京市工商行政管理局 豊台分局