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

課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
CO_2 排出量	t-CO_2	2,795,248	2,741,629	2,739,543
店舗運営に伴うCO_2 排出量	t-CO_2	2,561,221	2,498,592	2,472,145
店舗運営に伴う電気使用量	GWh	4,414	4,471	4,548
店舗運営に伴う水使用量	千㎥	22,856	23,837	22,405

※1 2014年度、2015年度は、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、ロフト、シェルガーデンの9社の合計値。2106年度はライフフーズを加えて10社の合計値。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(2017年2月末)		(人)
正社員※2		25,846
	男性	18,938
	女性	6,908
パートタイマー※3		59,239
	男性	12,633
	女性	46,606
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		85,085
	男性	31,571
	女性	53,514
新卒採用者数		1,025
	男性	532
	女性	493
中途採用者数		531
	男性	441
	女性	90
離職者(正社員)※4		1,409

		2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数		16年1カ月	15年1カ月	16年2カ月
育児休職取得者数※5 (うち男性、パートタイマー)		977人 (11、503)	1,015人 (9、411)	1,233 (10、583)
介護休職取得者数※5 (うち男性、パートタイマー)		24人 (2、15)	32人 (11、11)	50人 (10、33)
ボランティア休暇取得者数		13人	15人	33人
女性管理職比率※6		22.9%	26.2%	26.4%
	係長	25.1%	30.3%	30.2%
	課長	22.6%	23.0%	23.0%
	部長	8.9%	9.5%	10.0%
	役員	15.0%	14.5%	14.7%
障がい者雇用率※7		2.29%	2.47%	2.51%
有給休暇取得率		22.3%	27.6%	34.7%

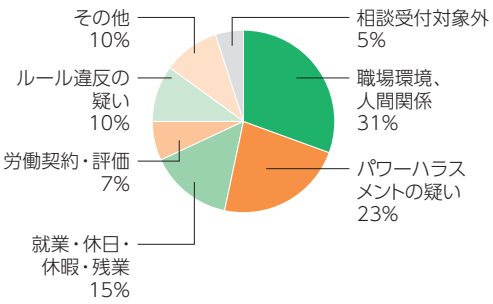
※1 セブン&アイ*HLDGS.*、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、セブン銀行の8社合計。(対象の8社で国内グループ売上高の91%を占める)
※2 定年再雇用者1,511人を含みます。
※3 1日8 時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
※4 定年退職者を除く。2016年10月のそごう・西武の希望退職者を含む。
※5 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
※6 セブン&アイ*HLDGS.*、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・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社によるグループ適用雇用率。

グループ共通従業員相談受付関連データ

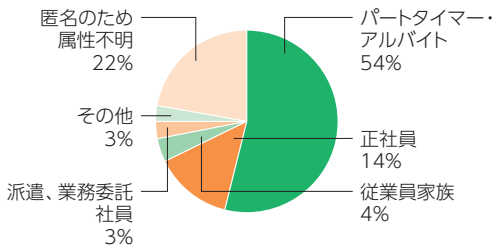
セブン&アイ*HLDGS.*では、グループ全体の内部統制の一環として、従業員からの相談・通報窓口(ヘルプライン)を、社外の第三者機関と社内に設置しています。
これは、セブン&アイ*HLDGS.*および国内連結子会社の従業員を対象とした制度で、グループ全体で、社会からの信頼を失うような行為の未然防止と早期発見、早期是正、再発防止を図ることを目的としています。

	2014年度	2015年度	2016年度
受付件数	705件	844件	845件

2016年度相談内容の内訳



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
2015年度末の店舗数:18,572店舗

環境関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001:2015の取得 ●ISO14001:2015の取得審査において指摘事項を削減	●ISO14001:2015の取得達成 ●ISO14001:2015取得審査において不適合1件発生	○ △	●ISO14001:2015の定期審査において2016年度よりも指摘事項を削減
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●省エネ性の高い照明を新店1,800店、改装750店、一斉工事にて2,550店に導入 ●物流の配送車のハイブリッド車両を750台まで増加	●16年度実績:2,628店(新店・改装店舗)に導入 ●物流配送車のハイブリッド車両を760台まで増加	○ ○	●従来以上に省エネ性の高い照明を3,000店に導入(切り替え含む) ●物流配送者のハイブリッド車両を840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2015年度よりも削減 ●食品リサイクル率:53.4%以上の達成	●1店舗当たりのレジ袋使用量:947.9kg(15年度比98.7%) ●食品リサイクル率:53.4%を達成	○ ○	●1店舗当たりのレジ袋使用量を2016年度よりも削減 ●食品リサイクル率:54.4%以上の達成
環境に配慮した商品の提供				
	●プラスチック容器を利用した商品のCO_2削減に向けた取り組み拡大 ●「セブンカフェ」関連商品の容器包装について環境配慮型への取り組みを拡大	●環境配慮型PET容器について、ほぼ全ての調理麺のPB容器へ導入拡大 ●「セブンカフェ」関連商品の容器包装(ホット本体、アイスふた等)について環境配慮型包材への取り組みを拡大	○ ○	●サンドイッチ・オリジナルパンの包装に環境に優しいボタニカルインキを使用する。 ●「セブンカフェ」関連商品の全ての容器包装について環境配慮型包材への対応を図る。
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数　累計800人以上(環境配慮型商品開発に向け、商品本部を中心に受験)	●エコ検定合格者数　累計814人(環境配慮型商品開発に向け、商品本部を中心に受験)	○	●エコ検定合格者数　累計1,800人以上(環境に配慮をした街づくりのため、店舗開発部門にも受験者を拡大する。)

環境関連データ

課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	1,644,672	1,648,386	1,652,789
店舗運営に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO_2	1,462,231 (87.0)	1,451,605 (78.2)	1,430,723 (73.7)
物流に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※4	t-CO_2	179,330(10.7)	193,750(10.4)	218,927(11.3)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり)※1※3	GWh(MWh)	2,584(154)	2,665(144)	2,718(140)
店舗運営に伴う水使用量※1※5	千㎥	10,412	11,229	10,154
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.96	0.96	
廃棄物量(リサイクル率)※6	t(%)	409,228(47.1)	422,116 (47.9)	422,116(45.4)
食品廃棄物のリサイクル率※7	%	51.3	52.4	53.4

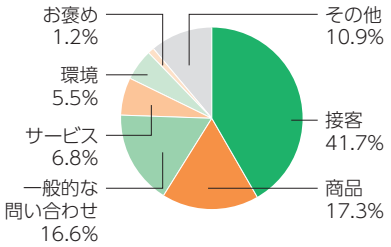
※1　集計期間は4月～3月。
※2　店舗運営・物流・本部・研修センター・地区事務所に伴うエネルギー使用に由来するCO_2排出量。
※3　電気使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。
※4　集計期間は3月～2月。配送センターの運営および配送車のエネルギー使用に伴うCO_2排出量。
※5　都道府県庁所在地および東京都内の水道使用量より、推計して算出。
※6　東京都・京都府などの店舗の排出量から推計して算出。集計期間は1月～12月。なお食品廃棄物量については、※7の基準で算出しました。
※7　食品リサイクル実施業者からの報告に基づく。集計期間は4月～3月。

消費者課題

お客様相談受付関連データ

2016年度はお客様からのご意見・お問合せに対する満足度向上を目指して、コールセンターを設置して対応強化を開始しました。お客様応答率の改善と共に応対品質の向上に努めています。また、接客に対するご指摘が多いことから加盟店レジ接客研修の内容を見直し、支援を強化しています。

2016年度相談内容の内訳
受付件数151,574件(前年度比113.4%)



2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017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維持審査の評価向上(継続)	●デイリー商品専用工場のNDF-HACCP認定取得率向上	○	●2020年度HACCP制度化に向け、HACCP認定制度の見直し及び活動の活性化
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●バリアフリー導入店舗:850店	●バリアフリー導入新規店舗:956店	○	●バリアフリー(車椅子対応トイレ設置)導入新規店舗:1,000店
	●停電でも最低限の設備が稼働する体制の店舗数:1,800店	●停電でも最低限の設備が稼働する体制の新規店舗:1,651店(全店設置対応済)	△	●車両飛び込み事故防止のためのガードパイプ新規設置店舗:1,000店
	●ガードパイプの導入店舗(駐車場付き店舗が対象):1,800店(設置可能店舗については全店取り付け完了予定)	●ガードパイプの導入店舗: 新店1,028、既存店1,156店 合計2,184店	○	
適切な情報提供				
	●セブン-イレブンのホームページ上にCSRに関する情報を集約したページを作成し、わかりやすい情報公開に努める	●2016年11月「社会・環境への取り組み」を「CSR」ページとしてリニューアルを実施。	○	●CSRニュースの更新頻度向上 ●スマートフォンでの閲覧をしやすくする為、レスポンシブ対応を実施
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●お客様応対人数を増員することで電話の応答率を改善。店舗数の増加に伴い接客への要望が高くなっており、従業員の接客教育の強化を図る	●コールセンター化による電話対応の効率化を実現。 ●入電ピーク時の対応に改善余地があり、体制強化を図っている。	△	●ご指摘の多い内容について担当部署と連携し改善スピードを向上する。 ●入電対応の品質向上に努める。

地域社会

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●移動販売車:40台 電気自動車:1,000台 電動アシスト自転車:3,000台の導入を目標に近くて便利を推進する	●移動販売車35台 電気自動車831台 電動アシスト自転車2,635台	△	●移動販売車70台 電気自動車等配達車両1,000台 高齢者や働く女性等、買物に困っているお客様の買物支援を強化する。
地域活性化への協力				
	●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	●「地域活性化包括連携協定」を合計76自治体、「高齢者等の支援に関する協定」(一部見守り協定)を353自治体と締結	○	●新たな自治体との包括協定を締結すると同時に、当該協定をもって高齢者支援など、社会課題に対する継続的な取組みを積極的に行っていく
災害時の支援				
	●災害発生時に店舗営業継続を含めたインフラ機能を果たすべく、お取引先を含めた支援体制の充実および国・自治体との効果的な連携を図る	●新たに愛媛県・高知県・富山県・福井県・岐阜県などと災害時の救援協定を締結	○	●災害発生時に店舗営業継続を含めたインフラ機能を果たすべく、お取引先を含めて効果的な訓練を実施し、国や自治体などとの連携を図る
地域防犯対策				
	●都道府県警察や所轄警察署と開催情報を共有するなどの連携を図り、防犯訓練・講習会への参加率を50%以上とする	●防犯訓練・講習会には6,840店(構成比:36.4%)が参加。振り込め詐欺の声かけ訓練など内容を見直し、実施	△	●都道府県警察や所轄警察署と開催情報を共有するなどの連携を図り、防犯訓練・講習会への参加率を50%以上とする

従業員関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
能力向上支援				
	●入社時研修の充実(コンプライアンス・CSRに関する教育強化) ●地区マネジャーに対するコンプライアンス教育を推進	●入社時研修の充実(コンプライアンス・CSRに関する教育強化) ●eラーニングを活用し全社員にコンプライアンス・CSR教育を推進	○	●eラーニングを活用し全社員にコンプライアンス・CSR教育を実施していく。
公正な評価・処遇				
	●評価のフィードバックを電子化し、確実に自己の評価が伝わる仕組みを構築する	●電子化を進め、確実に自己の評価がフィードバックされる仕組みを実現。	○	●新評価制度の導入 目標管理の定着と成果(業績)の最大化を目指す。
ワークライフバランスの実現				
	●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	●男性育児休職取得者:1人 ●有給休暇取得率:62.4%	△ ○	●時差出勤制度の導入など、柔軟な働き方の構築 ●有給休暇のさらなる取得促進
多様な人材の活躍				
	●障がい者採用数:30人 ●女性管理職比率(係長級以上):32.0%	●障がい者採用数:28名 ●女性管理職比率(係長級以上):31.4%	△ △	●障がい者採用数:27名 ●女性管理職比率(係長級以上):32.0%
労働安全衛生への配慮				
	●交通事故・交通違反:2015年度比10%減 ●労災件数:2015年度比10%減	●交通事故・交通違反ともに微減 ●労災件数:2015年度比15%減	× ○	●交通事故・交通違反 2016年度比10%減 ●労災件数:2016年度比10%減

人事関連データ

従業員の内訳(2017年2月末)		(人)
正社員※1		8,408
	男性	5,982
	女性	2,426
パートタイマー※2		7,836
	男性	3,240
	女性	4,596
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		16,244
	男性	9,222
	女性	7,022
新卒採用者数		537
	男性	265
	女性	272
中途採用者数		489
	男性	411
	女性	78

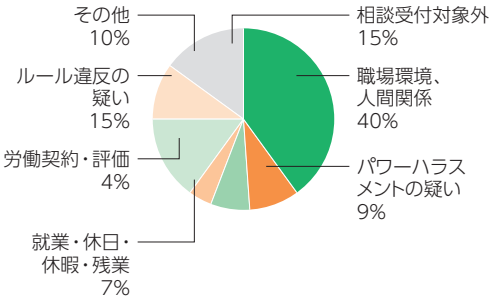
	2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数	9年6カ月	8年1カ月	9年2カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	159人 (0、0)	188人 (0、1)	251人 (1、4)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	2人 (1、0)	3人 (3、0)	4人 (4、0)
ボランティア休暇取得者数	1人	3人	8人
女性管理職比率※4	30.5%	31.2%	31.0%
障がい者雇用率※5	2.29%	2.47%	2.51%
正社員有給休暇取得率	45.5%	47.9%	62.4%
労働災害度数率	0.01%	0.15%	0.04%
労働災害強度率	0.0005%	0.01%	0.00%

※1　定年再雇用者88人を含みます。
※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　該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
※4　課長級以上の比率。
※5　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。

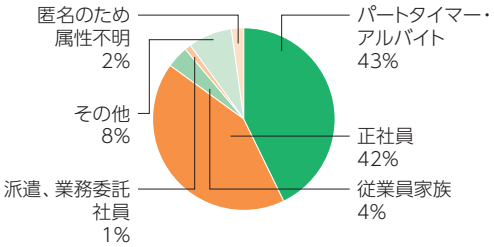
従業員相談受付関連データ

全従業員に対して、職場環境に関する意識調査を行うと同時に社内通報制度を周知、さらに従業員の相談窓口を増やすなどした結果、総件数は増加しています。それぞれの相談に対して解決につなげる体制を整えました。また、コンプライアンスに関する研修の実施や、eラーニングの導入により知識の習得や意識醸成を図っています。

2016年度相談内容の内訳
受付件数100件(前年度比145%)



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
2016年度末の店舗数:171店舗

環境関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017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				
	●108店舗で未実施管球をLED化 ●1店舗当たりの配送距離を235千km (2015年並み) 16年末店舗数186店	●108店舗で未実施管球のLED化実施 ●1店舗当たりの配送距離を225千km (2015比4%削減) 16年稼働平均店舗数182店	○ ○	●13店舗で未実施管球のLED化 ●1店舗当たりの配送距離を225千km (2016年並み) 17年稼働平均店舗数にて算出
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:52% ●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:52.1% ●リサイクル実施店舗数:88店舗	○ ×	●食品廃棄物のリサイクル率:53.0% ●リサイクル実施店舗数:90店舗
従業員への意識啓発				
	●エコ検定受験者目標者数:200人	●エコ検定受験者数444人 (15年比244人増)	○	●エコ検定合格者数　200人

環境関連データ

課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
CO_2 排出量※1※2※3	t-CO_2	550,358	519,827	499,383
店舗運営に伴うCO_2 排出量※1※3 (環境負荷指標※4)	t-CO_2 (t-CO_2/100万㎥×千h)	524,418 (105)	493,858 (99)	474,179 (96)
配送車両に伴うCO_2 排出量※1※3	t-CO_2	23,638	23,590	24,896
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	851	838	826
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	6,441	6,682	6,649
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	1,268(70.2)	1,210(71.7)	1,219(71.5)
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	131,787(66.7)	138,568(65.8)	136,078(65.5)
食品廃棄物のリサイクル率	%	50.1	51.2	52.1

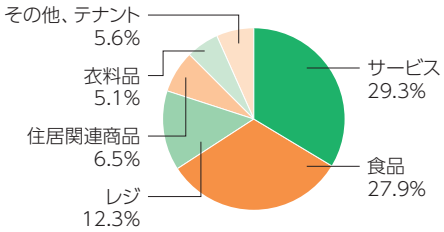
※1　集計期間は4月～3月。
※2　店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO_2排出量。
※3　CO_2排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。
※4　(総営業面積×営業時間)当たりのCO_2排出量。

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84%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87%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。

2016年度相談内容の内訳
受付件数66,747件(前年度比84%)



2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●さらなる品質向上のため、従来以上のきめ細かい品質管理活動の実施	●法令変更に準拠した社内基準改定し、社内外への啓蒙活動実施 ●行政、公的機関の委員会に参画	○ ○	●万一の事故発生時の迅速な対応に向けた社内体制の見直し
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●店舗の初動対応に特化した手順書の策定 ●官公庁による被害想定などの変更を確認し、内容を対策書などに反映	●店舗の初動対応及び行動計画の策定に着手 ●官公庁による被害想定などの変更を確認し、内容を対策書などに反映	△	●店舗の初動対応及び行動計画の手順書の完成 ●本部の初動対応及び行動計画の手順書の策定 災害協定に関する内容 締結、内容見直し　等
適切な情報提供				
	●毎月インタビュー結果をまとめ、不適正な表示の具体例を含め、本部に情報提供を行い、再発防止に努める	●店インタビュー結果 A評価:93%(+11%) B評価:6%　(−11%) C評価:1%(±0)	○	●引き続き店インタビュー時における現場での教育、本部への情報提供を行い、不適正表示の再発防止に努める。
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●お客様の声から具体的な改善行為につなげる ●重点店舗9店舗に絞りこみ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 ●接客応対や売場案内のポイントとなる事例を情報発信し、接客応対のレベルアップを図る	●お客様の声から未扱い商品の新規取り扱いや商品の機能訴求の見直しを実施 ●全店のサービス苦状件数 前年度比87.2% 重点店舗のサービス苦情件数前年度比82.1% ●週間お客様相談室情報以外に毎月ポケットマニュアルを発信し接客に活用	△ ○ ○	●お客様の声(お叱りやお困りなこと)の原因を深堀し、より具体的な改善行為につげるために積極的な提案を図る ●お客様の声に真摯に向き合える(共感・受容)技術を磨くミニ研修を実施する

地域社会

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●お客様の声を反映させた商品開発の深耕 ●通販サイト上で選びやすく、品揃えを充実させ、ご来店の難しい方への利便性を高める	●日常衣料や日用消耗品を中心に価格に対する不満の大きい福祉用具にも着手 ●1万ｱｲﾃﾑ以上の品揃えと選び易い分類で訴求	○ △	●介護ｻｰﾋﾞｽの自己負担増が懸念される「軽度者」への対応(品揃拡充・商品開発) ●売場の認知アップと関連売場との連携
災害時の支援				
	●店舗出店地で災害時支援協定が未締結の自治体などとの締結 ●過去に締結した協定の内容を順次見直し	●大阪市と新たな物資支援の協定を締結 ●過去に締結した岡山市との協定見直し ●協定締結先の自治体等が主催する防災訓練への参加(物資支援等)	○	●店舗出店地で災害時支援協定が未締結の自治体等との締結 ●過去に締結した協定の内容を順次見直し

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
能力向上支援				
	●新任店長、副店長に加え、各売場の新任責任者もOJT研修の対象とする。手本となる役職者の在籍店舗での研修により現場に即した管理ができる人材を育成する	●新任店長・副店長のOJT教育に加え、各売場の新任責任者に対して手本となる役職者からの研修を実施し、現場における即戦力が身についた	△	●多様な働き方のパートタイム社員に合わせた教育の実践により、定着率の向上と戦力化を図る ●スーパーバイザー・トレーナーによる部門別売場OJT教育のさらなる実行により、マネジメントの強化を図る
多様な人材の活躍				
	●人権尊重並びにノーマライゼーション推進の観点から、知識学習・体験学習双方の研修を行い、職場での周知、理解促進につなげる	●研修実績:84回 参加延べ人数:2,457人	○	●人権尊重、ノーマライゼーション推進に向けて、お客様視点に立ち、知識学習と体験研修を行い、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				
	●休業労災(4日以上)を2015年度比90%へ削減 ●メンタルヘルス階層別研修の実施継続と研修の知識の現場活用	●休業労災 152→126件(昨比83%) ●新任役職者に加え、シスター研修を実施(8回実施)	○ ○	●休業労災の更なる削減 ●既存役職者に対するメンタルヘルス教育の拡大 (SM～BR役職者)

人事関連データ

従業員の内訳(2017年2月末)		(人)
正社員※1		7,807
	男性	5,725
	女性	2,082
パートタイマー※2		24,772
	男性	4,732
	女性	20,040
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		32,579
	男性	10,457
	女性	22,122
新卒採用者数		202
	男性	80
	女性	122
中途採用者数		3
	男性	3
	女性	0

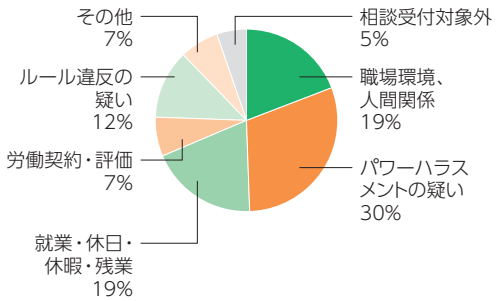
	2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数	21年7カ月	21年0カ月	22年1カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	260人 (0、138)	327人 (2、137)	412人 (3、233)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	15人 (2、10)	11人 (2、11)	20人 (1、13)
ボランティア休暇取得者数	2人	3人	12人
女性管理職比率※4	22.4%	25.3%	25.6%
障がい者雇用率※5	2.29%	2.47%	2.51%
正社員有給休暇取得率	14.0%	16.5%	18.1%
労働災害度数率	1.32	1.53	1.43
労働災害強度率	0.03	0.03	0.03

※1　定年再雇用者754人を含みます。
※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　該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
※4　係長級以上の比率。
※5　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。

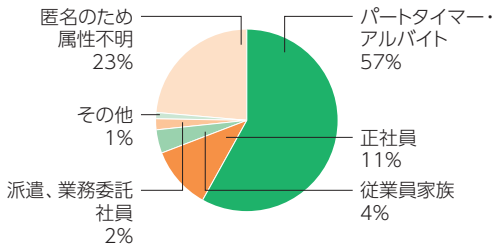
従業員相談受付関連データ

2015年度と比較して2016年度の相談件数は77.3%と減少しています。引き続きコミュニケーションの取りやすい職場環境づくりに努め、上長の業務マネジメントの管理・徹底を図っていきます。

2016年度相談内容の内訳
受付件数245件(前年度比77.3%)



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
2016年度末の店舗数:21店舗

環境関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●更新審査での推奨事項の拡大、指摘事項の削減	●推奨事項9件(前差+6件) 指摘事項13件(前差+2件) 不適事項0件(前差±0件)	△	●更新審査での推奨事項の拡大、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				
	●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	●16年度比▲6.5%削減 ●広島店、横浜店にてLED照明を導入(投資額143百万円・LED照明6,463台)	○	●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:56.0%(前年+0.4%) ●廃棄物リサイクル率:63.0%(前年+2.2%) ●分別細分化による廃棄物リサイクル率の向上	●食品廃棄物リサイクル率:61.7%(前年+6.1%) ●廃棄物リサイクル率:62.4%(前年+1.6%)	○	●食品廃棄物リサイクル率:63.0%(前年+1.3%) ●廃棄物リサイクル率:64.0%(前年+1.6%) ●引き続き分別細分化による廃棄物リサイクル率の向上
生物多様性への対応				
	●植樹:1,870本 ●グリーンラッピングで贈る記念日ギフトの推進:67,000件 ●社員ボランティアによる植樹活動実施	●植樹:1,476本 植樹先:岩手県宮古市 ●グリーンラッピング実績:63,575件 ●社員ボランティアによる植樹活動実施	△	●植樹:1,410本 ●グリーンラッピングで贈る記念日ギフトの推進継続:65,660件 ●社員ボランティアによる植樹活動実施
環境に配慮した商品の提供				
	●新規選定:30品目 ●オーガニックコットン商品(ベビーウェア・タオル等)のご紹介を強化	●新規認定実績33品目 ●A5サイズPOP作成 対象売上高119,500千円 目標比101.1%	○	●新規選定:30品目 ●オーガニックコットン商品のご紹介を強化の継続
従業員への意識啓発				
	●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者:150人 ●エコ検定受験者:46名 合格率:90%	●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者:59人 ●エコ検定受験者:46名 合格率:91.3%	△	●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者:100人 ●エコ検定受験者:52名 合格率:90%

環境関連データ

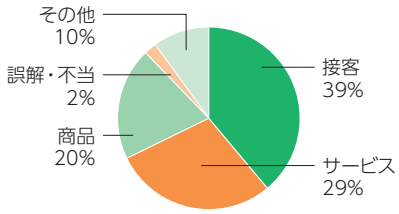
課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
店舗数	店舗	24	24	23
CO_2 排出量※1※2※3	t-CO_2	194,315	193,101	173,088
店舗運営に伴うCO_2 排出量※1※3	t-CO_2	193,578	192,417	171,052
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	341	339	315
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	2,265	2,262	2,128
容器包装使用量	t	1,465	1,432	1,395
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	30,880(62.1)	31,334(60.8)	29,390(62.4)
食品廃棄物のリサイクル率	%	54.7	55.6	61.7

※1 集計期間は4月～3月。
※2 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。
※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。

お客様相談受付関連データ

2016年度も引き続き、各店のお客様相談窓口に寄せられた「お客様の声」を受けて、接客レベルの向上・商品の品揃え・付帯サービス・施設の改善などに活かせるよう社内で共有。お客様のご不満の解消と、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。
今後も、「お客様の声」からご要望を受けて、店舗と本部が連携して、対応を強化してまいります。

2016年度相談内容の内訳
受付件数9,161件（前年度比92%）



2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●小冊子「食品衛生管理の基本ポイント」を活用した現場メンバーの衛生管理知識向上 ●衣料・雑貨領域のPB商品を対象とした検品体制の継続 ●現場メンバースキルアップのために階層別研修を継続	●小冊子「食品衛生管理の基本ポイント」を朝昼礼や現場指導で活用し、現場メンバーの衛生管理知識向上 ●衣料・雑貨領域のPB商品の納品前点検を124回実施 ●現場メンバースキルアップのために階層別研修を24回実施	○	●現場メンバーの衛生管理知識向上の継続 ●衛生点検結果に基づき、店舗ごとに課題を選択し集中して改善 ●衣料・雑貨領域のPB商品を対象とした検品体制の継続 ●現場メンバースキルアップのために階層別研修を継続
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●多目的トイレへの長時間使用警報装置の新設	●東戸塚店の多目的トイレ1か所に長時間警報装置を導入	○	●ユニバーサルデザイン視点での点検を開始（都内店舗）
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」の確認・点検を実施し、適切な表示と情報開示を継続	●各拠点（厨房・売場）を対象に専門機関の「食品表示」点検を161回実施 ●PB商品表示については、納品前のサンプル点検と月2回の店頭点検を実施	○	●専門機関と提携した「食品表示」及び「衣料・雑貨領域のPB商品表示」の確認・点検を実施し、適切な表示と情報開示を継続
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●「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の削減：4,689件以下	●「お客様の声」を活用した「サービス注意報」を毎週発信し、クレーム予防とサービスマインド向上活動を継続的に実施 ●「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は3,858件、前年より▲652件改善。 ●営業終了店舗のお客様対応は、お客様専用ダイヤルを設置。	○	●継続して「お客様の声」からご要望を受けて、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の削減：3,800件以下

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017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参加型イベントの開催 ●助産師に寄せられた声をもとに開発した商品の販売強化と2017年新規商品化に向けた開発着手 ●新規育成 シューフィッター:10人 フォーマルスペシャリスト:5人 ハートフルアドバイザー:15人 ●認知症サポーター:1,394人 累計4,000人 ●こども靴下取り足数:95,900足	●プレママステーション・カウンター実績:20,976名(うちリピーター2,538名)親子参加型イベント他、マタニティ教室開催 ●自主商品開発見直しに伴い未実施 ●新規育成 シューフィッター:11人 フォーマルスペシャリスト:　6人 ハートフルアドバイザー:38人 ●認知症サポーター:1,047人 累計3,654人 ●こども靴下取り足数:89,976足	△	●プレママステーション・カウンターの継続と)親子参加型イベント・マタニティ教室の開催 ●各店舗のお客様に向けたコアな情報をプレママステーションからSNSで発信し、顧客化の強化を図る ●新規育成 シューフィッター:10人 ランドセルアドバイザー:20人 フォーマルスペシャリスト:5人 ハートフルアドバイザー:15人 ●認知症サポーター:1,346人 累計5,000人 ●こども靴下取り足数:91,675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 ●期日前投票所設置による投票時の利便性向上 ●さらなる地域資源、地域職人と協業したモノ作りを行い、店舗ごとに違う、お客様の声に基づいた商品開発、品揃えを実施 ●地域限定の商品をネット販売を使って拡大し、全国のお客様に向けた販売を強化	●「グリーンカーテンプロジェクト」「打ち水大作戦」などの地域イベント(各店) ●行政と連動した「地産地消催事」(千葉店、大宮店、福井店、船橋店) ●地元の大学、企業と連携した夏休みイベント「キッズアカデミー」(船橋店) ●所沢市連動「健康セミナー」(所沢店) ●地元の特産品を紹介する「藍染めファッションショー」(徳島店) ●4店舗に期日前投票所設置(池袋・千葉・東戸塚・福井) ●店舗スタッフが地域ごとに違うお客さまの声を反映したモノ作りを『NUTTE』と取組、地域縫製職人が生産した地域ごとの商品を開発した ●地域限定の商品をネット販売、結果販路拡大につながる	○	●地域と密着したイベントを継続実施 ●期日前投票所設置による投票時の利便性向上の継続実施 ●店舗が主体となり、それぞれの伝統・技術・文化・地域限定商品、特産品の紹介、販売を推進 ●店舗間での各地域限定商品、特産品の情報共有・告知・販売の強化
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、地域と連携した防災への意識啓発活動を推進 ●締結した「地域包括協定」に基づく地域活性化への関与増強	●店舗所在地の自治体や大型商業施設・交通事業者等の参加で組織化されている「帰宅困難者対策協議会」へ参加すると同時に合同訓練等にも積極的に対応実施 ●「110番の日」・「防災の日」・「救急の日」等のモチベーション機会を捉え、店内スペースを利用した地域住民への防災・防犯意識啓発活動や防災備蓄品等の展示即売等を実施 ●防災週間、防災ボランティア週間において地震防災チェックシートを配布、防災パネルの展示(横浜店)	○	●既に締結している「地域包括協定」や地震災害時「帰宅困難者対策」を含めた地元自治体・企業との連携・協力体制や地域活性化への関与強化 ●「防災フェア」などの開催を通じ、地域と連携した防災への意識啓発活動推進
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「防犯パトロール活動」等への参加	○	●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

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
能力向上支援				
	●新規受講:2,900人 自主売場研修:延べ1,900人 キャリアアップ講座:延べ1,000人	●新規受講:3,728人 自主売場研修:延べ2,853人 キャリアアップ講座:875人	○	●新規受講:2,400人 販売基礎研修:延べ1,500人 キャリアアップ研修:900人
ワークライフバランスの実現				
	●女性活躍推進法に基づく「えるぼし」企業の認定申請 ●育児・看護・介護休暇(有給)取得者拡大に向けた体制整備	●一部、評価項目が基準に届かず未承認。 ●社内サイトにダイバーシティ専用ページを設置し周知。育児休暇取得者は前年2.5倍に増加	△	●えるぼし認定に向けた体制整備 ●育児・看護・介護休暇取得利用者数の拡大
多様な人材の活躍				
	●契約社員からの正社員登用数:40人 ●専門人材の中途採用数:10人 ●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:36人 ●専門人材の中途採用数:7人 ●女性管理職比率(課長級以上):13%(係長級女性比率:52%)	×	●契約社員からの正社員登用数:40人 ●専門人材の中途採用数:7人 ●女性管理職比率(課長級以上):20%
労働安全衛生への配慮				
	●職場復帰支援マニュアルの作成と職場復帰支援プログラムの全事業所での活用	●職場復帰支援プログラムを関東事業所中心にリリースし、活用をスタート	○	●BMI25%以上の社員改善に向け各事業所における健康増進活動の展開

人事関連データ

従業員の内訳(2017年2月末)		(人)
正社員※1		3,637
	男性	2,457
	女性	1,180
パートタイマー※2		3,893
	男性	402
	女性	3,491
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		7,530
	男性	2,859
	女性	4,671
新卒採用者数		60
	男性	37
	女性	23
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

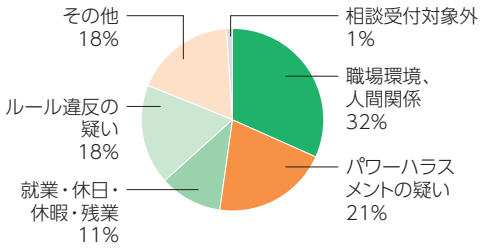
	2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数	22年0カ月	22年9カ月	22年7カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	193人 (7、85)	192人 (4、69)	225人 (2、108)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	6人 (0、5)	2人 (2、0)	9人 (2、5)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率※4	23.1%	33.2%	34.6%
障がい者雇用率※5	2.04%	1.97%	1.86%
正社員有給休暇取得率	6.6%	19.7%	22.0%
労働災害度数率	1.04	0.29	0.76
労働災害強度率	0.02	0.01	0.01

※1　定年再雇用者368人を含みます。
※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　該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
※4　係長級以上の比率。
※5　年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

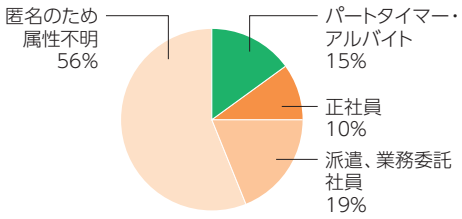
従業員相談受付関連データ

今期の受付件数は、前期比で約1割程度減少。相談内容別では、就業・時間外労働の相談が若干増加、ルール・法令違反の疑いと相談窓口対象外の相談が減少、職場環境・人間関係、ハラスメントの疑い、及びその他が前年とほぼ変わらずという状況でした。
当社では、リスクマネジメントの徹底強化について継続して取り組んでいます。従業員相談窓口(社内通報制度)の周知とその積極的活用について常に呼びかけを行うとともに、就業ルールの遵守、時間管理及びコミュニケーションの質的向上に関する啓発活動に重点を置き継続的に実施しています。また、身近に発生し得るテーマについて顧問弁護士等に講師を依頼し、従業員に対するコンプライアンス・リスクマネジメントの研修を随時行っています。これらの啓発活動及び研修については、今後も継続して実施し、事故事件の未然防止につなげてまいりたいと考えます。

2016年度相談内容の内訳
受付件数73件(前年度比87%)



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
2016年度末の店舗数:213店舗

環境関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017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				
	●高効率空調への改修によるエネルギー使用量の削減 ●BEMS活用によるエネルギー使用量の削減	●基本空調の更新 ●改装等に合わせた冷ケース等の入れ替え	△	●店舗別にデータを分析し、電気使用量の削減に努める

環境関連データ

課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
CO_2 排出量※1※2※3	t-CO_2	204,741	191,121	192,466
店舗運営に伴うCO_2 排出量(1 店舗当たり)※1※3	t-CO_2	182,808(914)	174,416(851)	175,735(837)
配送車両に伴うCO_2 排出量※1※3	t-CO_2	15,344	16,259	16,366
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	309	307	317
店舗運営に伴う水使用量※4	千㎥	1,043	1,074	1,063
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	418(70.6)	433(70.7)	458(70.5)
廃棄物量(リサイクル率)※4	t(%)	43,029(51.6)	43,028(52.6)	40,644(47.5)
食品廃棄物のリサイクル率※4	%	40.4	44.1	53.4

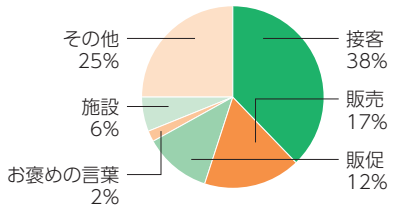
※1 集計期間は4月～3月。
※2 店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO_2排出量。
※3 CO_2排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。
※4 集計期間は3月～2月。

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。

2016年度相談内容の内訳
受付件数2,988件(前年度比113.3%)



2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●化学肥料や農薬をできるだけ減らして栽培した「三ツ星野菜」の販売強化 販売金額:前年度比119.0%	●三ツ星野菜・産地が見える商品の販売金額:昨年比102.7%	△	●三ツ星野菜・産地が見える商品の数値計画:昨年比106.1%を目指す
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数の継続・拡大(新店)	●バリアフリー新法認定店舗数117店舗	○	●新店に拡大していく

地域社会

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●献血活動の継続と、献血者増を目指す	●献血者487名	○	●今後も、献血活動を継続していく
地域活性化への協力				
	●地域の方々との親睦を図る「誕生祭」の継続実施	●誕生祭の継続実施ができた	○	●「誕生祭」の継続実施
災害時の支援				
	●要請があった自治体に対して災害協定の締結を検討	●実際に、新規で災害協定を締結した自治体はなし(要請なし)		●今後も、要請があった自治体に対しては協力を検討していく
地域防犯対策				
	●出店地域の警察からの要請へ協力の継続	●地域の警察からの要請への協力をした	○	●警察からの要請に対しては、今後も継続して協力していく

従業員関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
能力向上支援				
	●部門間の教育進捗格差を無くすために教育スケジュールの統一と目標設定カルテを活用した教育の実施	●目標設定カルテの内容を整理し、教育内容を全部門共通にしたが診断値にまだ部門間格差がある	△	●階層別教育の深耕により、部門間の教育進捗格差を是正していく
ワークライフバランスの実現				
	●半日有給制度など、個人の休日取得がしやすい環境整備と取得促進	●半日有給制度の導入 ●有給休暇取得日数 昨年比115%	○	●有給休暇取得率の向上 年間平均5日取得
多様な人材の活躍				
	●次職位候補者研修など女性幹部養成カリキュラムの実施により、女性管理職比率の向上を目指す	●部長職位の女性比率は上がったが、下位職位の比率を上げられず結果全体の比率としては上げることが出来ていない	△	●下位層(係長級)からの幹部養成カリキュラムを推進し、全体の女性管理職比率アップにつなげる
労働安全衛生への配慮				
	●年間労災発生件数:2015年度比10%削減	●労災件数昨年比111%	×	●年間労災発生件数 昨年比80%

人事関連データ

従業員の内訳（2017年2月末）		（人）
正社員※1		2,835
	男性	2,487
	女性	348
パートタイマー※2		11,493
	男性	1,869
	女性	9,624
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		14,328
	男性	4,356
	女性	9,972
新卒採用者数		137
	男性	110
	女性	27
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

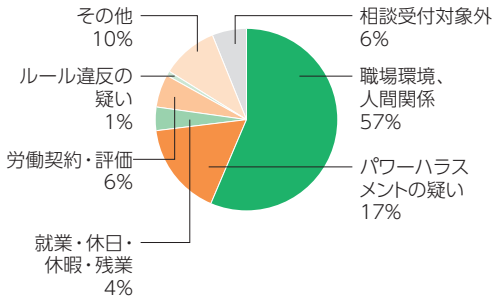
	2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数	14年6カ月	14年4カ月	15年0カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）	109人 （2、97）	163人 （1、144）	156人 （0、134）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）	1人 （0、1）	3人 （2、0）	13人 （1、12）
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率※4	25.4%	26.4%	25.6%
障がい者雇用率※5	2.39%	2.54%	2.69%
正社員有給休暇取得率	7.7%	13.4%	20.0%
労働災害度数率	2.39	3.74	3.64
労働災害強度率	0.01	0.02	0.01

※1　定年再雇用者148人を含みます。
※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　該当年度中に取得した人数。（前年からの継続+新規取得）
※4　係長級以上の比率。
※5　年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値

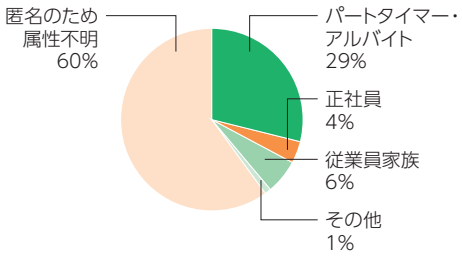
従業員相談受付関連データ

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、不正の疑い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。

2016年度相談内容の内訳
受付件数83件（前年度比114%）



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/
2016年度末の店舗数:78店舗

環境関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●新店へのBEMS導入の継続	●新店へのBEMS導入の継続	○	●全店にBEMS導入
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●既存店冷凍多段ケースのリーチイン化	●既存店9店舗で実施 ●新店2店舗で実施	○	●冷凍多段ケースのリーチイン化継続
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:52% ●レジ袋辞退率(2017年2月度):55%	●食品廃棄物リサイクル率51.9% ●レジ袋辞退率(2017年2月度):50.4%	△ △	●食品廃棄物リサイクル率53% ●レジ袋辞退率(2018年2月度):53%、重量昨年比98%
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数:24人	●エコ検定合格者数:20人	△	●エコ検定合格者数:24人

環境関連データ

課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
CO_2 排出量※1※2※3	t-CO_2	61,383	58,169	57,562
店舗運営に伴うCO_2 排出量(1 店舗当たり)※1※3	t-CO_2	61,330(787)	58,119(736)	57,520(728)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	113	113	113
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	543	558	522
食品売場でのレジ袋辞退率	%	48.3	49.5	49.8
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	19,995(64.8)	21,583(64.2)	21,637(64.0)
食品廃棄物のリサイクル率	%	51.6	51.1	(51.9)

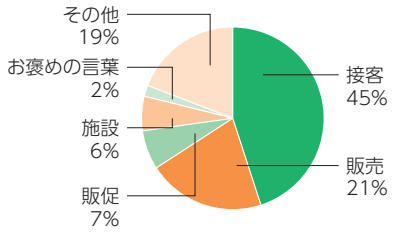
※1 集計期間は4月～3月。
※2 店舗運営・本部の運営に伴うエネルギー使用に由来するCO_2排出量。
※3 CO_2排出量は「セブン&アイ*HLDGS.*グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

消費者課題

お客様相談受付関連データ

2016年度のフリーダイヤル受付件数は684件。昨年度に対してわずかに減少しました。内、接客に関するものが45%、販売に関するものが21%を占めております。お褒めの声は12件いただいております。引き続きさらなる改善に努めていきます。

2016年度相談内容の内訳
受付件数684件(前年度比99%)



2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●新店においてもコンプライアンスチームを設置 ●既存店のコンプライアンスチームの活性化 ●「拭き取り検査」の実施回数増とフォロー検査の実施	●新店でのコンプライアンスチーム設置 ●既存店のコンプライアンスチームの活性化	△	●新店でのコンプライアンスチーム設置 ●既存店のコンプライアンスチームの活性化
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:29店舗(うち新店2店舗)	●バリアフリー新法認定店舗:29店舗(うち新店2店舗)	○	●ふれあいコーナーの拡充 ●お客様用トイレの改修(順次)
適切な情報提供				
	●店舗監査の結果(鮮度管理、衛生管理、表示管理等)と課題を店長と共有、改善に向けて話し合い、経営幹部、商品部、販売部へ素早く情報共有して改善まで確認 ●本部QC担当者によるウェブ会議や毎週のeメールによる店舗への衛生管理、鮮度管理、アレルギー表示などに関する情報発信	●店舗監査の結果と課題を店長と共有、改善に向けて話し合い、経営幹部、商品部、販売部へ素早く情報共有して改善まで確認している。 ●本部QC担当者によるウェブ会議を定期的に実施。また本部での全社会議を1回開催。eメールによる情報発信は毎週実施した。	○	●店舗監査の結果(鮮度管理、衛生管理、表示管理、就業等)と課題を店長と共有、改善に向けて話し合い、経営幹部、商品部、販売部へ素早く情報共有して改善まで確認 ●本部QC担当者によるウェブ会議や毎週のeメールによる店舗への衛生管理、鮮度管理、アレルギー表示などに関する情報発信
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●お客様相談室から店舗に対して、季節与件により注意しなければならない内容などは毎週、直近の事件・事故は都度eメールで配信して、事件・事故の回避に努める ●お客様のご要望にお応えした事例をeメール配信して他店へ共有	●お客様相談室から店舗に対して、季節与件により注意しなければならない内容は毎週、直近の事件は都度eメール配信し、事件事故を事前回避 ●お客様の声の中から良い事例を各店舗に毎週共有	△	●お客様相談室から各店舗へ直近の事故は都度、季節与件は、毎週eメール配信 ●店舗への情報発信により、お客様からのご指摘の減少に努める

地域社会

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017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の拡大そのためのオペレーション改革と同じ職場の従業員の理解と啓発実施	●リチャレンジプラン制度利用者:2016年度61人(内パート社員30人)前年比124.4% ●四半期に1度育休復職者向けのオリエンテーションを開催し、情報共有や不安解消	○	●リチャレンジ制度利用者の拡大を強化 ●育休復職者向けのオリエンテーションの継続開催 ●社内報への利用者掲載による制度の周知
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 ●認知症サポーター:450人養成	●小中学生の職場見学、職業体験受入れ:延べ約8,500人 ●認知症サポーター:335人養成	○ △	●小中学生の職場見学、職業体験受入れの継続 ●認知症サポーター累計1,300人養成

従業員関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
能力向上支援				
	●目標設定カルテを活用した社員とパートタイマーの個人別のスキルアップとマネジメント力の育成 ●パートリーダー研修の開催	●診断だけで終わってしまい個人のスキルアップや教育への課題抽出が出来ていない ●研修未実施	×	●教育者の技術レベルの統一 ●店舗売場責任者の技術カルテ実施 ●店舗指導員の技術カルテによる技術棚卸し
ワークライフバランスの実現				
	●総労働時間の削減 平均残業時間数:前年度比10%削減	●平均残業時間:35.0時間 前年比:98.9%	△	●総労働時間の削減 平均残業時間数:前年度比10%削減
多様な人材の活躍				
	●パートリーダー登用:80人、 エキスパート社員登用:30人 ●契約社員から正社員へ登用:15人 ●女性管理職比率(係長級以上):28.0% ●管理者教育の推進、女性店長職への登用:2人	●パートリーダー登用:73人 ●エキスパート社員登用:19人、 パートマネジャー登用:2人 ●正社員登用:23人 ●女性管理職比率(係長以上):24.4%	△	●エキスパート登用:20人 ●正社員登用:15人 ●女性幹部登用:2人 ●女性管理職比率(係長以上): 目標28.0%以上
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:3.52→2.31 ●強度率:0.06→0.0494 ●休業労災:45件→29件	○	●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(2017年2月末)		(人)
正社員※1		1,260
	男性	1,019
	女性	241
パートタイマー※2		4,524
	男性	1,106
	女性	3,419
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		5,784
	男性	2,125
	女性	3,660
新卒採用者数		99
	男性	59
	女性	40
中途採用者数		8
	男性	8
	女性	0

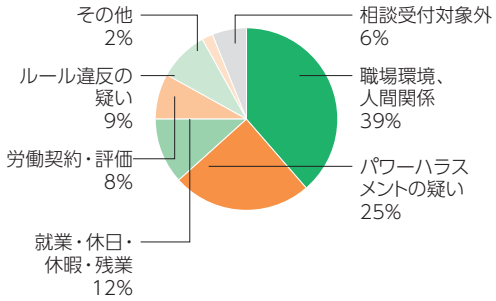
	2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数	15年0カ月	14年4カ月	15年4カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	31人 (0、17)	40人 (0、24)	21人 (0、12)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	0人 (0、0)	0人 (0、0)	1人 (0、1)
ボランティア休暇取得者数	0人	0人	0人
女性管理職比率※4	27.7%	26.7%	24.4%
障がい者雇用率※5	2.09%	2.00%	2.00%
正社員有給休暇取得率	11.8%	12.6%	16.7%
労働災害度数率	4.24	3.52	2.31
労働災害強度率	0.07	0.06	0.05

※1　定年再雇用者71人を含みます。
※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　該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
※4　役員を除いた係長級以上の比率。
※5　年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

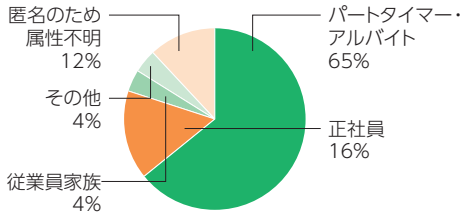
従業員相談受付関連データ

社員の言動やモラルに関する通報が多く寄せられており、経営理念や行動指針の教育による社員の意識改革に取り組んでおります。また、就労環境の改善に取り組んでおります。

2016年度相談内容の内訳
受付件数102件(前年度比125%)



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
2016年度末の店舗数:815店舗

環境関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017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				
	●パッケージ空調機を個別空調機に交換: 10店舗 CO_2の排出削減量:167t-CO_2	●個別空調に交換 16年度実績:8店舗 CO_2の排出削減量:134t-CO_2	○	●パッケージ空調機を個別空調機に交換: 43店舗 CO_2の排出削減量:718t-CO_2
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●生ごみ処理機を本部テストキッチンと店舗へ増設(2台⇒7台) 食品リサイクル率 目標47%	●生ごみ処理機7 台稼働(内、1台本部) 食品リサイクル率46.2%	△	●設置済の生ごみ処理機の菌床見直しによる効果向上 食品リサイクル率 目標47%
従業員への意識啓発				
	●エコ検定の受験推進 店長職まで受験対象を拡大 年間受験者数:180人	●エコ検定受験者実績 年間280人 累計合格者 数:362人	○	●エコ検定受験を継続推進 年間受験者数:280人

環境関連データ

課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
CO_2 排出量※1※2※3	t-CO_2	91,264	84,876	82,083
店舗運営に伴うCO_2 排出量※1※3	t-CO_2	88,825	82,474	79,755
配送車両に伴うCO_2 排出量※1※3※4	t-CO_2	2,289	2,259	2,164
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	135	130	128
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	2,036	1,889	1,779
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	10,280(25.6)	11,800(28.1)	12,393(26.9)
食品廃棄物のリサイクル率	%	45.4	46.4	46.2

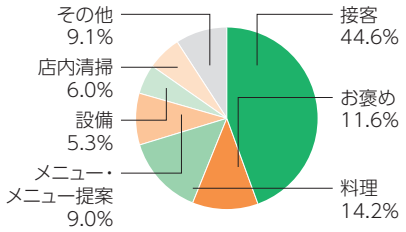
※1 集計期間は4月～3月。
※2 店舗運営(セブン&アイ・フードシステムズ)・本部と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO_2排出量。
※3 CO_2排出量は「セブン&アイ*HLDGS.*グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。
※4 デニーズ単体の数値。

消費者課題

お客様相談受付関連データ

2016年度のご意見総数は増加したものの苦情は2015年度に続き減少しました。しかし、残念ながらお褒めも前年を下回る結果となりました。
苦情件数　2,430件⇒　2,309件（121件減少、前年度比95.0%）
お褒め件数 976件⇒　923件（53件減少、前年度比94.6%）
2017年度も店舗OJT を教育の中心としつつ、OFF-JT においてもe−ラーニングや各種研修も拡充させ、お客様満足の向上に努めて参ります。

2016年度相談内容の内訳
受付件数7,186件（前年度比114.3%）



2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●e-BASEの内容の進化と運用精度の向上 ●国内外工場管理確認体制の維持継続	●変更なし。 ●品質管理との連携で簡易確認表にて実施	○	●内容の精度向上 検索の使い勝手の向上 ●品質管理室強化に伴いより踏み込んだ工場への管理体制をとる
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	●ホームページに栄養成分・アレルギー情報を公開。メニューブック裏表紙にQRコードを掲載。	○	●2017年9月改訂メニューブックの全メニューに対し、特定原材料7品目のアレルギー情報を表示。
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●さらなる基本の徹底を目指し、OJT、OFF-JT教育を進める　またeラーニングや各種研修を拡充しCS向上を図る 苦情件数の半減、お褒めの倍増	●苦情件数2309件 （前年比95%） お褒め件数　923件 （前年比94.6%）	△	●本部各部は現場の問題を自身の問題と捉えてサポートを図りQSCAの改善、CS向上を目指す 目標は苦情件数の半減、お褒めの倍増

地域社会

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●職場体験の積極的受け入れ体制の維持継続 ●メニューを通じた食育、健康管理の提案	●【2016年度実績】 小学生企業訪問2回11人 中学校職場体験　296人 高校職場体験　2人 高校おもてなし出張授業20人 地域サポートステーション講義 4回実施 （1開催　15人×4=60人）	○	●職場体験の積極的受け入れ態勢の維持継続
地域活性化への協力				
	●産地リレーの継続実施とともに、地域ごとに最適な仕入れを目指す ●地域社会との協調を図り、積極的に自治体などとの協賛も進める 認知症サポーター育成：700人 ●被災地復興支援の継続	●計画通り実施し安定調達 ●認知症サポーターの養成講座を20回開催、新規251人、累計1,366人を養成。店長昇格時の研修に組み込む。 ●足立区との地域包括協定締結による地域貢献の深耕。 ●本業を通じた被災地支援を実施。	○	●産地リレーの継続実施による旬の食材調達 ●地域社会との情報共有、連携を強化し、地域に根差した店舗運営を進める 認知症サポーター育成：300人 ●本業を通じた被災地復興支援の継続
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	●九都県市、関西広域連合との帰宅困難者支援の協定を継続。	○	●自治体からの災害時受け入れ要請への積極的対応を継続。

従業員関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
能力向上支援				
	●責任者育成用eラーニングコンテンツの拡充 ●理念教育を研修・eラーニングのコンテンツで拡充していく	●責任者教育においてeラーニングに加え、研修を充足 ●研修・eラーニングともに企業理念、行動指針の充足	△ ○	●社員としての基本姿勢、コミュニケーション中心の研修内容を実施 ●eラーニングをより現場に合せたコンテンツにする
公正な評価・処遇				
	●職責内等級制度導入に向けた　評価制度と賞与制度の改定	●職責内等級制度導入 2017年導入に向け準備を進める	○	●職責内等級制度導入 評価者研修の実施
ワークライフバランスの実現				
	●月間残業時間:20時間未満 ●休日取得(月間8日以上)	●月間残業時間:18.4時間 ●休日取得:9.9日	○ ○	●月間残業時間:20時間未満 ●休日取得(月間9日以上)
多様な人材の活躍				
	●シニア層の雇用拡大 ●契約社員群転換:20人 ●女性管理職比率 課長級以上:10%以上 係長級以上:12%以上	●シニア層の雇用率:5.7% ●契約社員群転換:30人 ●女性管理職比率 課長級以上:9.3% 係長級以上:12.0%	△ ○ △ ○	●シニア層の雇用率:6%以上 ●契約社員群転換:20人 ●女性管理職比率 課長級以上:10%以上 係長級以上:12%以上
労働安全衛生への配慮				
	●業務上労働災害件数の減少 2015年度393件の90% BMIの減少 ●定期健康診断受診率96%超 深夜業検診受診率98%超	●業務上労働災害2016年度の 実績:394件　昨比　100.3% BMIは結果未 ●定期健康診断受診率99% 深夜健康診断受診率97%	△ ○ △	●業務上災害2017年度目標は 2割減の320件以下 BMI25以上1割減を目標 ●定期健康診断受診率100% 深夜健康診断受診率99%以上

人事関連データ

従業員の内訳（2017年2月末）		（人）
正社員※1		1,264
	男性	1,056
	女性	208
パートタイマー※2		9,069
	男性	2,261
	女性	6,809
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		10,333
	男性	3,317
	女性	7,017
新卒採用者数		38
	男性	22
	女性	16
中途採用者数		6
	男性	3
	女性	3

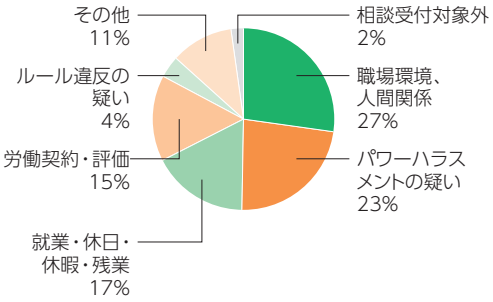
	2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数	13年4カ月	13年0カ月	14年5カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）	64人 （0、52）	69人 （0、56）	45人 （3、33）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）	0人	1人 （1、0）	0人 （0、0）
ボランティア休暇取得者数	1人	0人	2人
女性管理職比率※4	9.9%	10.9%	11.5%
障がい者雇用率※5	2.29%	2.47%	2.51%
正社員有給休暇取得率	9.1%	11.3%	17.7%
労働災害度数率	0.66	0.87	0.81
労働災害強度率	0.02	0.02	0.02

※1　定年再雇用者68人を含みます。
※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　該当年度中に取得した人数。（前年からの継続+新規取得）
※4　係長級以上の比率。
※5　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。

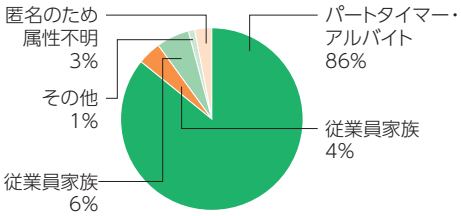
従業員相談受付関連データ

総受付件数は、昨年の111件に対し120件と2年連続で増加しましたが、人間関係の相談や、契約に関するお問い合わせなども増えており、窓口の認知が進んできた結果と捉えています。社会通念の変化に伴う職場環境改善に向けたCSR啓発の重要性はますます高まっており、ハラスメントとワークライフバランス（特に育児と介護）に焦点を絞り、対象や役職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ます。

2016年度相談内容の内訳
受付件数143件（前年度比119%）



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/
2016年度末の店舗数:106店舗

環境関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017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				
	●閉店店舗4店舗のLED照明を既存店舗へ移設・更新 (年間約102kL削減) ●本社、仙台泉店空調のリニューアル (年間約60kL削減)	●閉店店舗4店舗のLED照明を既存店舗へ移設・更新 (年間約102kL削減)	×	●本社、仙台泉店空調のリニューアル (年間約60kL削減)
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●レジ袋辞退率目標:8.0%	●レジ袋辞退率実績:6.4%	×	●レジ袋辞退率目標:8.0%
従業員への意識啓発				
	●LEDや、レジ袋削減の取り組みなどについて、さらに積極的な啓発を図る	●LED更新やレジ袋削減の取り組みを社内報で共有し啓蒙。	○	●「6月の環境月間」に合わせて社内報で配信し、積極的な啓発を図る。

環境関連データ

課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
CO_2 排出量※1※2※3	t-CO_2	20,612	18,464	17,000
店舗運営に伴うCO_2 排出量(1 店舗当たり)※1※3	t-CO_2	20,268(205)	18,183(175)	16,770(157)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	34	31	30
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	48	45	26
レジ袋辞退率	%	7.3%	6.8%	6.4%

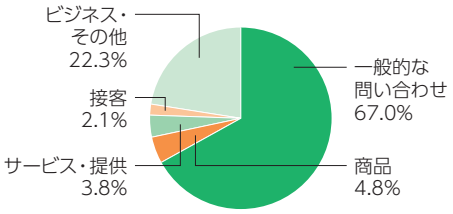
※1 集計期間は4月～3月。
※2 店舗運営・本社のエネルギー使用に由来するCO_2排出量。
※3 CO_2排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

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ます。初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。お客様へ満足な回答、また円滑な対応ができるよう窓口応対者のスキルアップに取り組み、コールセンター全体の応対品質の向上に努めて参ります。

2016年度相談内容の内訳
受付件数15,061件（前年度比81.3%）



2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●商品不良に関する減点制度の改訂、洗濯取扱い記号の法改正に伴い社内表示ルールを改訂し、運用を開始する	●社内、取引先に向けた法改正資料の配布、取引先説明会の開催等の啓蒙により、法改正に伴う表示の変更等、移管作業は問題なく行えた 減点制度に関して、取引に影響する問題は発生していない	○	●ロット不良件数※ｶｯｺ内PB 15年度47件（5件） 16年度34件（11件） 16年度減少にあるが、PBは増加。PBの企画は今後増加すると予測されるため、PB管理に注力する。目標30件以内
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●新店9店舗も、引き続き「角無し棚板」「セーフティガード」を設置していく	●新店全店にて「角無し棚板」「セーフティガード」設置完了	○	●新店店内にイベントスペース兼休憩スペースの積極的な設置を進める。17年度目標3店舗
適切な情報提供				
	●社内WEB検定 監査評価「表示管理」 全店舗での満点の割合：100%達成	●社内WEB検定 100%達成できず	×	●表示不備件数撲滅に努める。関連各部の実態把握とその改善を実施し、重大な不備ミスを0件にする。
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●接客・サービス苦情：年間266件以内、発生率：12PPM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の歯止めとして社内通信や、エリアマネジャーへの社内共有と社内教育を行う。	●2016年度は、接客サービス苦情368件、目標に対して102件オーバーと未達。発生率目標に対し、実績17.7と5.7オーバーし未達となる。昨年比較では苦情件数は43件減少、PPMは1.3減少となる。	×	●2017年度は、接客・サービス苦情を年間260件以内を目標とし、発生率を12PPMに抑える目標として昨年目標を継続。

※PPM・・・苦情件数/客数×100万

地域社会

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●さらに新たなイベントにチャレンジし、地域の子育て環境への貢献を目指す	●ねんね撮影会、赤ちゃんすもうといった店舗イベントを拡充し、日々何かのイベントを開催している店舗を増やせた。	○	●スマイル育児アドバイザーを全店に配置し、特にマタニティのお客様に寄り添った接客に特化する資格制度を設ける。
災害時の支援				
	●要請があれば応えていく方針	●要請なし	○	●要請があれば応えていく方針

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
能力向上支援				
	●通信研修受講者数:目標100人 2016年度は開講2回とするため、受講者数の増加を目指す	●2016年受講者数76名	△	●副店長(係長級)管理職研修 目標:半期に一度実施し、30%以上の女性社員の受講を促す
公正な評価・処遇				
	●2015年を超えるポイント獲得 ●就業などの働き方の見直し	●人事評価期間・項目・ランク・運用の見直しを16年下期に実施	○	●休日取得の運用見直しを実施し、100%休日を取得する
ワークライフバランスの実現				
	●対象者の育児休暇取得率:25%以上 ●副店長以上の短時間勤務者任命:13人以上	●対象者196名　取得者90名 取得率45.9% ●副店長クラス以上の短時間勤務者任命:12名	○ △	●対象者の育児休暇取得率:50%以上 ●一人当たり残業時間15h未満
多様な人材の活躍				
	●パートリーダー職:100人以上 ●女性管理職比率(課長級クラス):25%以上 ●育児勤務者の中から副店長以上の短時間勤務者:15人以上	●2017年2月末 パートリーダー在籍数185名 ●女性管理職比率(課長級クラス):22.9%以上 ●副店長クラス以上の短時間勤務者任命:12名	○ △ △	●パートリーダー在籍数220名 ●女性管理職比率(課長級クラス):25%以上 ●育児勤務者の中から副店長クラス以上の短時間勤務者:15人以上
労働安全衛生への配慮				
	●労災発生件数:30件未満	●労災発生件数:48件	×	●労災発生件数:30件未満

人事関連データ

従業員の内訳(2017年2月末)		(人)
正社員※1		921
	男性	503
	女性	418
パートタイマー※2		2,058
	男性	122
	女性	1,936
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		2,979
	男性	625
	女性	2,354
新卒採用者数		42
	男性	12
	女性	30
中途採用者数		14
	男性	10
	女性	4

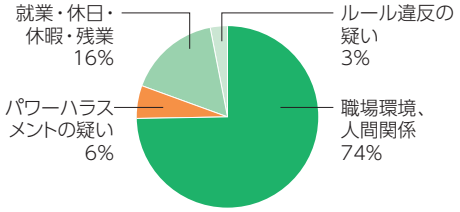
	2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数	13年6カ月	14年9カ月	13年8カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	139人 (1、110)	144人 (1、99)	116人 (0、63)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	0人 (0、0)	0人 (0、0)	3人 (0、2)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率※4	26.3%	32.1%	33.3%
障がい者雇用率※5	1.98%	2.03%	2.20%
正社員有給休暇取得率	39.1%	39.6%	39.2%
労働災害度数率	0.00	0.00	0.00
労働災害強度率	0.00	0.00	0.00

※1　定年再雇用者9人を含みます。
※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　該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
※4　係長級以上の比率。
※5　年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

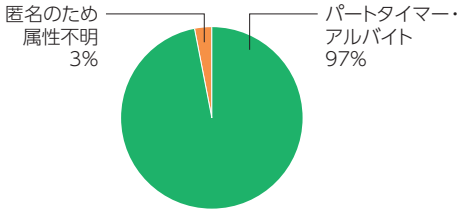
従業員相談受付関連データ

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。2017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。

2016年度相談内容の内訳
受付件数31件(前年度比172%)



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/
2016年度末のATM台数:23,368台

環境関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017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)の継続的把握と開示	●「スコープ3」の算定を実施	○	●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				
	●ペーパーレスの促進	●会議室のモニター設置、社内の認知向上によるペーパーレスの推進 ●対面営業でタブレット端末を活用することによるペーパーレスの推進	○	●ペーパーレスの促進
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●旧型ATMのリサイクルを促進	●第3世代ATMへの入替に伴い、第2世代ATMの廃棄、再資源化(2016年度1,423台、402t) UPSバッテリーの廃棄、リサイクル(2016年度1,434個)	○	●オフィスを含めた3Rの促進
環境に配慮した商品の提供				
	●2016年度中に従来機に比べ約半分の電力で稼働する第3世代ATMへ全台入替完了	●第3世代への切り替えは2016年9月に完了	○	●環境に配慮したATMの安定的運用
従業員への意識啓発				
	●セブン&アイグループの環境ボランティアなどの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の充実	●セブン&アイの東日本大震災復興応援企画、東京湾UMIプロジェクト、環境ボランティア等に25名の従業員が参加 ●ボノロンの森環境活動を実施し、47名が参加	○	●セブン&アイグループの環境ボランティアなどの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の充実

環境関連データ

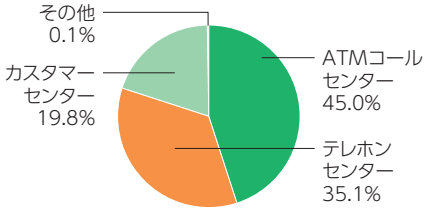
課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
OA用紙発注量	千枚	6,410	5,437	5,178
オフィスでの電気使用量※	MWh	1,302	1,236	1,134

※ 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。

お客様相談受付関連データ

セブン銀行では、お客様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、お問い合わ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。

2016年度相談内容の内訳
受付件数792,227件（前年度比104%）



2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●「想定外」を組み込んだ訓練による対応力の強化 ●部門間の連携、さらなる実行力強化を目的とした訓練を実施 ●BCP責任者会議を通じた情報連携、課題の解決によるBCPの推進	●対策本部の初動訓練、休日被災を想定した無線による対策本部立ち上げ訓練、首都圏被災を想定した大阪単独での業務継続訓練により、BCPの実効性を確認 ●BCP責任者会議を通じた情報連携、課題解決による態勢強化	○	●シナリオに頼らない各種訓練の充実 ●パンデミックを想定した初動訓練の実施 ●BCP責任者会議を継続、情報連携、課題解決による態勢の維持・強化
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●多様なニーズに対応したATM機能の推進継続	●スマートフォンATMサービスの開始 ●9言語に対応した「セブン銀行 かんたん通帳」の開始	○	●多様なニーズに対応したATM機能の推進継続
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●CS向上の取り組みの継続実施	●お客さまの声を活かした改善を継続的に実施 部内提案収集691件、関係各部への提案、発信183件 （主な改善例） ・現金取り忘れ対策（実施前比45%減少） ・7BK手数料画面の視認性向上（実施前比入電40%減少）	○	●CS向上の取り組みの継続実施

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017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おはなし会を継続して開催 ●ボノロンキャッシュカード49,120枚発行による児童館への絵本寄贈（2,812箇所） ●熊本県益城町児童館支援クリック募金430,116 円	○	●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11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」等のボランィア活動への参加者数が昨年度より増	○	●従業員のボランティアへの参加促進
地域防犯対策				
	●反社会的勢力に関す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に対する検知能力の向上、未然防止強化 ●捜査機関、提携先などとの連携強化による金融犯罪全体の防止	●反社情報収集継続と活用による取引排除を適切に実施 ・金融犯罪の調査・分析結果を踏まえ検知能力を向上し、未然防止を強化 ・捜査機関、提携先等との連携強化により、金融犯罪の極小化に向けた取り組みを推進 ・海外カード取引のセキュリティ対策の強化（取引限度額の変更、不正取引の検知スピードと精度の向上等）	○	●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に対する検知能力の向上、未然防止強化を継続 ・捜査機関、提携先等との連携強化による金融犯罪全体の防止を推進

従業員関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
能力向上支援				
	●自己啓発支援強化(語学・ビジネス・ITスキル) ●次世代リーダーの育成強化継続	●次世代リーダー育成研修 管理職研修(13名) 新任管理職研修(11名) 経済産業省主催イノベーション研修(3名) ●海外派遣研修(2名) ●国内MBA派遣(3名) ●ビジネス講座受講(4名)	○	●社内外での人材交流の機会を増やし、次世代リーダーが自律的に成長することを支援する
ワークライフバランスの実現				
	●ダイバーシティの推進のための基盤作り ・国籍・性別に関わらず活躍できる環境作り ・育児・介護などと仕事との両立支援に関する新制度の定着	●在宅勤務制度(利用者6名) ●育児休職取得者(13名) ●育児、介護を事由とした短時間勤務制度利用者(21名)	○	●育児・介護等と仕事との両立支援に関する制度の積極的活用
多様な人材の活躍				
	●介護研修の継続実施 ●障がい者雇用への積極的な取り組み ●有期雇用社員の無期雇用転換(対象者より順次対応)	●障がい者雇用率　2.22% ●生涯設計セミナー実施 ●介護セミナーの実施 ●介護支援サービス斡旋の提供 ●介護等の一般的な相談事例の定期的な発信 ●有期雇用契約社員の無期雇用転換(27名)	○	●ダイバーシティ&インクルージョンの推進 ・国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり ・障がい者雇用への積極的な取り組み ・有期雇用社員の無期雇用転換の継続
労働安全衛生への配慮				
	●有給休暇の取得徹底継続 ●定時退社励行期間の徹底・工夫 ●ストレスチェックの実施	●有給休暇取得率 正社員81.6% 契約社員85.9% ●定時退社励行期間(2回) ●ストレスチェックの実施	○	●有給休暇の取得徹底継続 ●定時退社励行期間の徹底・工夫 ●ストレスチェックの実施

人事関連データ

従業員の内訳(2017年2月末)		(人)
正社員※1		399
	男性	306
	女性	93
パートタイマー※2		91
	男性	7
	女性	84
従業員数(正社員数+パートタイマー数)※3		490
	男性	313
	女性	177
新卒採用者数		9
	男性	6
	女性	3
中途採用者数		16
	男性	11
	女性	5

	2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数※4	7年0カ月	7年3カ月	7年7カ月
育児休職取得者数※5 (うち男性、パートタイマー)	12人 (1、2)	10人 (1、0)	13人 (1、5)
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	9人(9件)	9人	11人
女性管理職比率※6	9.9%	10.7%	10.5%
障がい者雇用率	2.06%	2.28%	2.22%
正社員有給休暇取得率	82.7%	80.4%	83.2%
労働災害度数率	0.00	1.04	0.00
労働災害強度率	0.00	0.00	0.00
従業員相談受付数	1件	0件	1件

※1　定年再雇用者36人を含みます。
※2　1日8時間換算による月平均人員
※3　従業員数は、役員、執行役員、当社から社外への出向者、派遣スタッフを除き、社外から当社への出向者を含めた就業人員
※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　役員を除いた課長級以上の比率。