



株式会社 **セブン&アイ** HLDGS.

CSRレポート 2017



CSRレポートについて

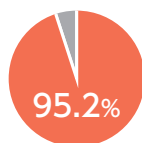
本レポート「CSRレポート2017」は、持株会社であるセブン&アイHLDGS. と事業会社の代表的なCSR活動について、「重点課題」ごとの各事業会社における取り組みや海外におけるCSR活動など、網羅的に報告しています。また、2015年に国連サミットで採択された「持続可能な開発目標（SDGs）※」の達成に向けたセブン&アイグループの取り組みにはSDGsのロゴを掲載しています。

※ 2030年までに、すべての人に平和と豊かさを確保するために社会・経済・環境面における持続可能な開発を目指す国際社会共通の目標

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.ityokado.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>

(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/corp-social-responsibility>

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/>

成都イトーヨーカ堂
<http://www.iy-cd.com/>

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

報告対象期間

2016年度（2016年3月～2017年2月）の活動報告を基本に、2017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 2017年10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

トップメッセージ	2
CSR活動基本方針	3
ステークホルダー・エンゲージメント	5
企業統治	7
コンプライアンス	10
人権への取り組み	15
CSRマネジメント	18
セブン&アイHLDGS.の重点課題	24

重点課題 1	高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供	28
重点課題 2	商品や店舗を通じた安全・安心の提供	38
重点課題 3	商品、原材料、エネルギーのムダのない利用	58
重点課題 4	社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援	78
重点課題 5	お客様、お取引先を巻き込んだ エシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上	99
	社会貢献活動	113
	海外での取り組み	116
	受賞歴・社外からの評価	140
	温室効果ガス排出量検証報告書	143
	データ集	144

トップメッセージ

セブン&アイグループは、社是^{※1}にもとづき、お客様をはじめとして、お取引先、株主、地域社会、社員とさらに加盟店を含めた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。

現在、人口減少、少子高齢化、世帯人数の減少、有職女性の増加、小売店・社会的拠点の減少、労働力・人材不足など国内の社会環境の変化によって生じるさまざまな課題が山積しています。

また、近年、気候変動や資源の枯渇、貧困・格差・人権問題など深刻化するグローバルの課題に対して、「持続可能な開発目標(SDGs)」^{※2}の採択や「パリ協定」の締結など国レベルでの対応に加え、企業に対してもグローバルの課題解決にむけた期待や要請が非常に高まっています。

同時に、社会や環境を意識した経営戦略は、持続的な企業価値向上とリスク低減につながるといったESG(環境・社会・ガバナンス)投資が急速に拡大しています。日本版スチュワードシップ・コードの策定とコーポレートガバナンス・コードの施行に加え、2015年に世界最大の年金基金である年金積立金管理運用独立行政法人(GPIF)が国連責任投資原則(PRI)へ署名、さらに2017年にESG指数に連動した日本株のパッシブ運用を1兆円規模で開始するなど、今後ESG情報は企業の長期的な成長性を見極める重要な意義を持つと考えられます。

私たちは、このような社会課題や環境の変化を踏まえ、価値ある商品・サービスに加え、人材・店舗といった当社グループの強みを活かして、これらの課題解決に取り組んでいます。また、当社グループでは、2012年に署名した「国連グローバル・コンパクト」^{※3}の10原則の実践に加え、グループのCSRの方向性を明確にし、グループシナジーの最大化を図るために特定した取り組むべき「5つの重点課題(マテリアリティ)」の解決にむけた活動を推進するとともに、関連するESG情報の積極的な情報開示にも努めています。

さらに、社会課題の解決と企業価値の向上の双方を達成するCSV(共通価値の創造)^{※4}の取り組みを推進するため、2016年にCSR統括委員会の傘下に新たに「社会価値創造部会」を設け、本業を通じた社会課題起点の新たなビジネスモデルの企画検討を進めていきます。

これからも当社グループは「信頼と誠実」の精神の下、さまざまな社会環境の変化に対し、これまで培ってきた事業インフラやノウハウなどグループの強み、経営資源を活かしてPDCAを回しながら、中長期的な企業価値向上と持続的な成長の実現に取り組んでいきます。

※1 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

※2 SDGs: Sustainable Development Goals = 「持続可能な開発目標」

国連総会の「持続可能な開発サミット」(2015年9月)で、193加盟国の全会一致で採択された国際社会全体の目標。2030年に向けて地球規模の優先課題や世界のあるべき姿を明らかにする17の目標と169のターゲットからなる。

※3 国連グローバル・コンパクト:

各企業・団体が責任ある創造的なリーダーシップを発揮することによって、社会の良き一員として行動し、持続可能な成長を実現するための世界的な枠組み作りに参加する自発的な取り組み。世界的に採択・合意された普遍的な価値として国際社会で認められている4分野(人権、労働、環境、腐敗防止)10原則からなる。

※4 CSV: Creating Shared Value = 「共通価値の創造」

米国の経営学者マイケル・ポーター氏が2011年に提唱した概念で、社会課題の解決(社会価値)と企業による経済的価値(企業価値)を両立させる経営モデル・フレームワーク、その取り組みのこと。



代表取締役社長
井阪隆一

CSR活動基本方針

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

▶ 企業行動指針

基本方針

1. 安全で高品質な商品・サービスの提供
2. 公正で透明な取引の確保
3. 地域社会・国際社会との連携
4. 人権の尊重
5. 多様性の尊重と働きがいの向上
6. 会社の資産や情報の保全
7. 持続可能な社会実現への貢献
8. ステークホルダーとの対話
9. 社会課題への取り組み

行動基準

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・国際社会との関係
6. 会社と役員・従業員との関係
7. 地球環境の保全

取り組みごとの各種方針

- 品質方針
- 環境指針、環境規約
- 環境宣言、地球温暖化防止に関する基本方針
- 持続可能な調達基本方針
- お取引先行動指針
- 社会・文化貢献活動基本方針、社会・文化貢献活動行動指針

国連グローバル・コンパクトの支持

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。



▶ グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン

持続可能な開発目標(SDGs)への対応

セブン&アイHLDGS. は、2015年に国連サミットで採択された「持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals)※」の達成に向けて、本業を通じた社会課題の解決に取り組んでいます。

※ 2030年までに、すべての人に平和と豊かさ確保のために社会・経済・環境面における持続可能な開発を目指す国際社会共通の目標



▶ 持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals)

ステークホルダー・エンゲージメント

セブン&アイHLDGS.は創業以来、お客様をはじめとして、お取引先・株主・地域社会・従業員を含めた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。ステークホルダーの皆様の社会や当社グループに対する要請や期待を的確に把握し、それらに応えていくことが重要と考えています。

そのため、セブン&アイHLDGS.とグループ各社は、ステークホルダーの皆様との対話を通して得られたご意見やご要望、ご不満、お申し出などの「声」に迅速に対応するよう努めています。また、こうした「声」を経営や事業活動に反映させています。

セブン&アイHLDGS.のステークホルダー

ステークホルダーとの関わり		主なエンゲージメント方法	主な対応方針
お客様	私たちは、常にお客様の立場に立って考え、お客様の信頼を得るためにも、コミュニケーションを大切にし、お客様の声に応え続けていきます。	- 日々の営業活動 - お客様相談室へのお問い合わせ - お客様アンケート - お客様参加型コミュニティサイト	- お客様の生活を豊かにする商品・サービスの提供 - 商品・サービスの改善、安全性の確保 - 正確でわかりやすい表示 - 個人情報の適正な管理 - ユニバーサルデザインの推進
お取引先	私たちの商品・サービスは、お取引先のご協力なしには提供できません。公正な取引に関連する法令や社内ルールへの遵守、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、ともに社会的責任を果たしていきます。	- 商品開発会議 - 品質改善会議 - お取引先懇談会 - お取引先CSR監査 - お取引先ヘルプライン(通報窓口) - お取引先アンケート	- チームマーチャンダイジング(MD)による商品・サービスの開発 - 公正な取引の徹底 - サプライチェーンを通じた法令遵守、人権、環境への配慮
株主・投資家	私たちの事業は、株主・投資家の皆様の出資に基づいています。その信頼に応えるためにも、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。	- 株主総会 - 決算説明会 - 投資家とのミーティング - 投資家向け情報サイト・機関紙	- 株主価値の最大化と利益の還元 - 適切な会計処理と適時情報開示 - 透明性の高い経営 - 受益者に対する説明責任
地域社会	私たちは、地域社会になくなくてはならない存在を目指しています。そのために、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活動を推進しています。	- 自治体との地域包括連携協定 - 地域活動への参加 - 業界団体を通じた対話	- 地域特性に合った商品・サービスの提供 - 地域の生活環境への配慮 - 地域の発展への貢献 - NGO・NPOなどと連携した社会課題の解決 - 行政と連携した安全・安心な街づくり - 地産地消、食育、子育て、高齢者、障がい者の支援 - 災害発生時の商品の提供と被災地復興支援 - ボランティア活動への参加

ステークホルダーとの関わり		主なエンゲージメント方法	主な対応方針
加盟店オーナー	セブン-イレブン・ジャパンは、加盟店オーナーの皆様との信頼関係が事業の根幹であり、共存共栄の関係にあります。店舗経営相談員との対話を通して、お互いに強い信頼感を基盤とした良好な関係を構築し、お客様の快適で豊かな生活の実現に貢献していきます。	- 経営相談員による定期的な店舗訪問 - 商品展示会 - 地区ごとの研修・勉強会 - オーナー向け機関紙	- 経営体質の強化 - 店舗運営力の強化 - パートナーシップの強化 - 競争力の高いフランチャイズシステムの構築と改善
従業員	私たちは、従業員が働き甲斐をもって生き生きと活躍できる職場を目指します。そのために、公平・公正で人権に配慮した職場環境をつくります。また、プライバシーや安全を守るとともに、能力向上を支援し働きやすい環境をつくっていきます。	- 経営方針説明会 - 従業員意識調査 - 従業員研修 - 自己評価(セルフチェック)制度と個人面談 - 社内ポータルサイト・グループ社内報 - 従業員ヘルプライン(内部通報窓口)	- 人権・多様性・個性の尊重 - 差別のない人権に配慮した職場づくり - 多様な人材の活用 - 労働安全衛生・労働災害の防止 - ワークライフバランスの実現 - メンタルヘルス不調の未然防止 - 従業員の健康増進 - 透明性・公平性のある評価 - 従業員の団結権などの諸権利の尊重 - 能力向上支援
地球環境	私たちの事業は、地球環境の恩恵なしには成り立ちません。そのため、環境の持続可能性を配慮した商品・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。	- お客様相談室へのお問い合わせ - 商品・包装材仕入先との会議 - 国・自治体、店舗近隣住民の方々、NPO・NGOの方々との対話 - 設備・メンテナンス会社・廃棄物処理業者との対話	- CO₂排出量の削減 - エネルギー消費量の削減 - 従業員への意識啓発 - 環境法令の遵守 - 省エネ設備、環境配慮型設備の導入 - 節水対策 - 廃棄物の削減・リサイクルの推進 - 容器包装材などの削減 - 生物多様性の保全 - 環境に配慮した商品・サービス

企業統治

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。

組織形態

セブン&アイHLDGS. は、監査役設置会社です。監査役制度に則り、経営の監督を実施しています。取締役会は13名で構成されており、うち4名は社外取締役です。セブン&アイHLDGS. では、独立性を保持し、高度な経営に対する知識や経験を有する複数の社外取締役の見識を活用することで、一般株主の利益を確保するとともに、事業執行における意思決定の質を高めています。経営陣の選任については、株主の意向をよりの確に反映させるため、任期を1年としています。

また、迅速な意思決定と業務執行を実現するため、執行役員制度を導入しています。取締役会は「経営戦略の立案と業務執行の監督」に、執行役員は「業務執行」にそれぞれ専念できる環境を整えています。

監査役会は5名で構成されており、うち3名は独立性を保持し、法律や財務会計などの専門知識などを有する社外監査役です。各監査役は、取締役会その他重要な会議に出席するほか、代表取締役との意見交換、定期的な取締役などからの業務執行状況の聴取、内部監査部門との積極的な情報交換などを行います。こうした活動を通じて取締役の職務の執行を監査しています。このほか、会計監査人とも積極的に情報交換を行い、会計監査における緊密な連携を図っています。

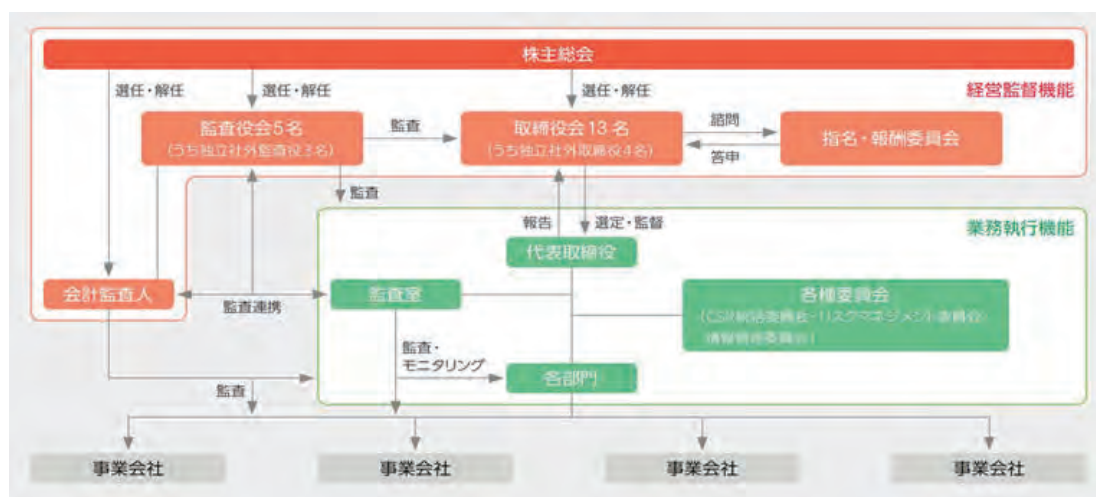
※人数は2017年5月末のものです。

企業統治の強化

セブン&アイHLDGS. の社外取締役および社外監査役は、全員が当社から独立しています。当社において独立役員とは、当社の一般株主と利益相反が生じるおそれのない社外役員をいい、当社経営陣から著しいコントロールを受け得る者である場合や、当社経営陣に対して著しいコントロールを及ぼし得る者である場合は、一般株主との利益相反が生じるおそれがあり、独立性はないと判断しています。これらの基本的な考え方を踏まえ、金融商品取引所が定める独立性基準を当社の社外役員の独立性基準としています。

社外取締役および社外監査役は、取締役会のほかに代表取締役および取締役などとのミーティングを随時行い、企業経営やコーポレート・ガバナンスなどについての意見交換を行っています。また、セブン&アイHLDGS. は社外取締役および社外監査役について、その職務を補助する使用人を置き、その他の取締役および監査役と円滑な情報交換や緊密な連携を可能とするサポート体制を確立しています。

当社のコーポレートガバナンス体制（平成29年9月18日現在）



指名・報酬委員会

セブン&アイHLDGS. は、独立社外取締役を委員長とする、取締役会の諮問機関として、「指名・報酬委員会」を設置し、同委員会において、代表取締役、取締役、監査役、執行役員の指名および報酬などについて審議することにより、社外役員の知見・助言を活かすとともに、代表取締役、取締役、監査役、執行役員の指名および報酬などの決定に関する手続きの客観性と透明性を確保することで、取締役会の監督機能を向上させ、コーポレートガバナンス機能のさらなる充実を図っています。

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」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

セブン&アイHLDGS. およびグループ各社は、「社是」および「企業行動指針」などにおいて、信頼される誠実な企業であり続けるために、経営倫理を尊重した企業行動に徹し、法令・ルール、社会的規範を遵守し、社会から求められる企業の社会的責任を果たすことを宣言しています。これに基づき、セブン&アイHLDGS. では、CSR統括委員会を中核とする体制を構築・運用しています。

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、「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して活動しています。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」「社会価値創造部会」を設置しています。各部会では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。

また、社外に独立した窓口を設置したヘルプラインの整備・運用、公正取引の推進および企業行動指針・各社ガイドラインの整備・周知などを通じて、コンプライアンスの徹底を図っています。

リスクマネジメント委員会

セブン&アイHLDGS. およびグループ各社における経営環境およびリスク要因の変化を踏まえ、各事業におけるリスクを適正に分析・評価し、的確に対応するため、リスク管理の基本規程に基づき、リスクマネジメント委員会を中核とする統合的なリスク管理体制を構築・整備・運用しています。

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。

2016年度は、さらなるリスク管理強化に向け、当社の各リスク項目所管部門との連携強化や、事業会社とのリスク関連情報のフィードバック体制強化を通じて、グループ各社固有のリスク課題の抽出や課題解決に向けた取り組みを推進・支援することで、全体のリスク低減に努めました。

情報管理委員会

情報管理委員会では、情報の集約・管理に基づいたコーポレートガバナンスの強化および情報セキュリティの強化に向けた取り組みを統括しています。

2016年度は、グループ各社からセブン&アイHLDGS. に対する報告体制について、各社の重要情報を適時・適切に収集し、協働して対処する体制の強化に努めるとともに、その情報を一元的に管理し、経営および関連部門へ遺漏・遅滞なく報告する体制を強化しました。

また、個人情報保護に対する社会的関心の高まりや、グループ統合ポータルサイト「オムニ7」をご利用いただくお客様の安全・安心を確保するため、お客様の個人情報を取扱うグループ内のすべての拠点において、国際規格であるISMS認証(ISO27001)を取得しています。併せて、グループとして達成すべき情報セキュリティの水準を定め、グループ各社へISMS認証におけるPDCAサイクルによる手法に準拠した展開をすることでセキュリティ強化を実施してまいりました。

2017年度は、引き続き、情報収集・管理体制の強化に努めるとともに、ISMS認証取得拠点の維持・拡大に取り組むことで、セキュリティ強化に努めています。

内部統制システムの強化

セブン&アイHLDGS.では、内部統制の目的である「業務の有効性と効率性」「財務報告の信頼性」「事業活動における法令の遵守」「資産の適正な保全」という4つの要件を達成するため、内部統制システムの充実を図ってきました。

2006年5月の会社法施行に伴い、「内部統制システムに関する基本方針」を取締役会で決議し、各種規程の整備やリスク管理状況の確認を実施しています。

2009年2月には、金融商品取引法に基づく内部統制報告書制度導入への対応の一環として、「財務報告に係わる内部統制の構築規程」および「財務報告に係わる内部統制の評価規程」を制定しました。これらの規程に基づき、2009年3月に監査室に内部統制評価担当を配置し、グループ全体の「財務報告に係る内部統制評価」を実施しています。

このような制度面での充実に加え「内部統制ハンドブック」を作成し、グループの従業員に対して内部統制の目的および重要性の理解浸透に努めています。

また、2015年5月の会社法および会社法施行規則の改正に伴い、セブン&アイHLDGS. およびグループ子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制を整備するとともに、監査を支える体制などに関する規程の充実・具体化を図りました。

▶[コーポレートガバナンスに関する詳細はこちら](#)

コンプライアンス

セブン&アイHLDGS. は、法令や社会規範の遵守をすべてに優先させ、経営に健全なコーポレートガバナンス（企業統治）が機能し、かつ確保されるよう配慮します。

セブン&アイグループ企業行動指針

セブン&アイグループ企業行動指針は、グループの社是にかかげる「信頼と誠実」の精神を実現するため、従業員一人ひとりが実践すべき行動の在り方を示したものです。法令や社会規範を遵守すること、私的独占の禁止および公正取引の確保に関する法律などの関係法令や社内ルールを守り、取引にあたっては健全な商習慣に従い適切な条件のもとで取引を行うこと、反社会的勢力とは関わりをもたないことなどを掲げています。

▶セブン&アイグループ企業行動指針の詳細はこちら

基本方針

1. 安全で高品質な商品・サービスの提供
2. 公正で透明な取引の確保
3. 地域社会・国際社会との連携
4. 人権の尊重
5. 多様性の尊重と働きがいの向上
6. 会社の資産や情報の保全
7. 持続可能な社会実現への貢献
8. ステークホルダーとの対話
9. 社会課題への取り組み

行動基準

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・国際社会との関係
6. 会社と役員・従業員との関係
7. 地球環境の保全

コンプライアンス体制

セブン&アイHLDGS. では、代表取締役社長を委員長とした「CSR統括委員会」および下部組織である「企業行動部会」「消費者・公正取引部会」「環境部会」「社会価値創造部会」が、グループ各社と連携し、企業行動指針の浸透とコンプライアンスの徹底に努めています。



内部通報制度

セブン&アイHLDGS. では、社会からの信頼を失うような行為の防止と早期発見、早期是正、再発防止を目的に、日本国内の事業会社の従業員を対象とした通報窓口「グループ共通ヘルプライン」と、お取引先を対象にした通報窓口「お取引先専用ヘルプライン」を設けています。

いずれも、業務委託契約および機密保持契約を結んだ第三者の通報窓口を連絡先とし、相談・通報者のプライバシーを厳守しているため、内容が社外に開示・漏洩することはありません。Eメール・電話・FAX・手紙により受け付けています（電話の場合、受付時間内での受付となります）。

通報があった場合には、速やかに事実を確認し、違反行為を発見した場合は是正、再発防止に努めています。また、通報しやすい環境づくりのため、匿名でも通報でき、通報者は通報したことによる不利益な取扱いを受けることが一切ないことを従業員向け、お取引先向けともに運用規程に定めています。相談者に報復や不利益が起きていないかを確認するため、案件終了4週間後には、第三者の受付窓口から相談者に確認連絡をしています。

グループ各社への通報件数、通報内容および対応状況については、セブン&アイHLDGS. のCSR統括部が把握し、対象となる事業会社の対応方法が適切であるか確認しています。もし、重大な違反行為などが認められた場合は、直ちに代表取締役役に報告

し、関係部署・関係各社とともに対応を協議し、必要な措置を講じます。また、内部通報の運用状況については、セブン&アイ HLDGS. の「CSR統括委員会」および取締役会において報告しています。

従業員ヘルプライン

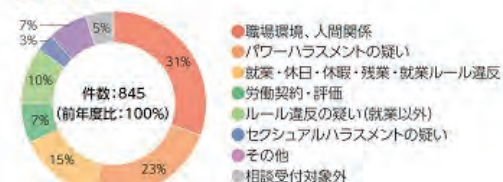
従業員ヘルプラインは、従業員と役員、退職者、および家族を対象としています。制度の内容と連絡先の周知のため、従業員研修の中での制度説明や各事務所・店舗へのポスター掲示を行っています。また、2年に1度実施している従業員意識調査の中で、ヘルプライン利用に関する意識調査も実施しています。

受付の流れ

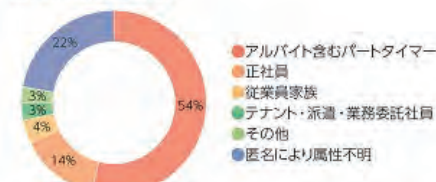


2016年度の通報結果

通報の内訳



上記通報者の内訳

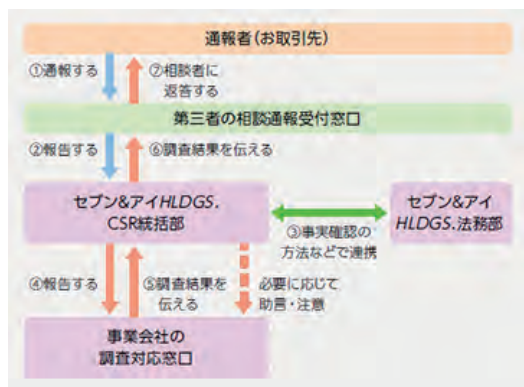


※「従業員ヘルプライン」は第三者の通報窓口に加え、事業会社内に個別の通報窓口を設けている会社もあります。なお、北米・中国の事業会社は、それぞれが社内の通報制度を設けて、従業員からの通報・相談を受け付けています。

お取引先専用ヘルプライン

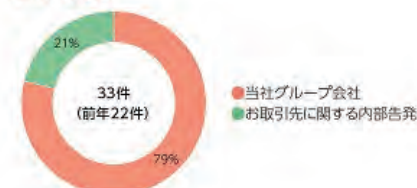
お取引先専用ヘルプラインは、国内グループ会社のお取引先の役員、従業員、元従業員を対象としています。お取引先向け説明会の中で、制度の紹介やリーフレットの配布を通して周知を図っています。

受付の流れ



2016年度の通報結果

通報の内訳



通報内容

- ・ルール違反の疑い
- ・商品の安全・安心に係る相談
- ・従業員の不適切な言動

従業員への教育・研修

セブン&アイHLDGS. およびグループ各社では、自社の事業特性にあわせて、従業員がセブン&アイグループ企業行動指針を実践するためにどのように行動したらよいかを具体的に示したガイドラインを作成し、従業員への企業行動指針の浸透・周知を図っています。また、入社時からマネジメント層までの各階層別集合研修の際には、企業行動指針やコンプライアンスをテーマにした教育を実施しています。

2015年度からはセブン&アイHLDGS. およびグループ各社の社長をはじめ、幹部を対象としたコンプライアンスセミナーを毎年開催しています。加えて、2016年度は国内のグループ従業員を対象としたeラーニング（一部はDVD視聴）による教育も実施しました。



コンプライアンス意識調査

セブン&アイHLDGS. では、社是やコンプライアンス意識の従業員への浸透度合いを測るため、匿名による「従業員意識調査」を2年に1度実施しています。調査項目には、仕事のやりがいや人事評価への納得感を測る項目も含まれています。調査結果から判明したグループ共通の課題に対しては、グループ全体での施策を実施するとともに、グループ各社は自社の課題に応じた施策を立案し、改善を図っています。

▶ [従業員意識調査についてはこちら](#)

取引に関する違反防止の体制

セブン&アイHLDGS. では、「消費者・公正取引部会」傘下に、グループ各社のFT（公正取引）担当者で構成する「FT情報共有会議」を設けています。このプロジェクトでは、取引に関する法令の最新情報や、グループ各社や同業他社で発生した不公正な取引事案の改善施策を共有することで、違反防止に取り組んでいます。

不公正な取引事案またはその疑いが発生した場合は、「FT情報共有会議」およびCSR統括部が連携し、該当部署とお取引先の双方に事実を確認します。その上で、問題があれば行政の指導に沿って適切に対応しています。

グループ各社での違反防止

グループ各社では、社長を委員長とする「FT委員会」など、公正な取引を徹底する部門を設置し、仕入れ担当者に対して独占禁止法や下請法をはじめとした契約に関する法令の研修を実施しています。グループ各社の法令遵守状況は、「FT情報共有会議」がグループ各社にモニタリング調査を行い確認しています。

お取引先との違反防止

お取引先との最終段階の商談時には、自社の仕入れ担当者とお取引先の担当者間で商談後に契約内容に関して齟齬が生じることがないように、定型フォームに話し合いで決定した内容を記録し、それぞれが保管するようにしています。

また、セブン&アイグループでは半期に1度、従業員の上司による個人面談を実施しており、各仕入れ担当者の個人面談時には公正取引に関する遵守状況を評価して報酬に反映しています。

2016年度からは、お取引先に対する従業員の言動が企業行動指針に則ったものであるのかを確認するため、お取引先が無記名で回答いただく「お取引先様アンケート」を実施しています。2017年5月には、グループ各社合計で8,700名のお取引先担当者様にご回答いただきました。



個人情報の保護・情報資産の適切な安全確保

セブン&アイHLDGS. は「個人情報保護基本方針」、「情報セキュリティ基本方針」を定め、ステークホルダーから信頼される誠実な企業として、グループが取扱う個人情報の保護と情報資産の適切な安全確保を、経営ならびに事業における重要課題および社会的責任として、役員と全従業員が取り組む義務と位置づけるとともに、個人情報保護法などの関連法令や社内ルールを遵守することで、個人情報の保護と情報資産の活用を通じて適正な業務執行が行われることを目指しています。

▶「個人情報保護基本方針」はこちら

▶「情報セキュリティ基本方針」はこちら

税務に関する方針

セブン&アイHLDGS. は、「セブン&アイHLDGS. グローバル納税方針」のもと、経営戦略と合致した税務戦略および全社的・統一的な税務マネジメントを遂行しています。

セブン&アイHLDGS. グローバル納税方針

セブン&アイHLDGS. では、当社および海外子会社を含むグループ各社において、健全で持続的な成長を確保し、社会的信頼に応える良質な企業統治体制を確立することを基本方針としています。その上で、税務ガバナンスをめぐる国内外の環境変化とレピュテーションの低下、ブランド価値の毀損、企業の社会的責任も含む税務リスクに適切に対処するため、経営戦略と合致した税務戦略および全社的・統一的な税務マネジメントを遂行します。

このことを踏まえ、セブン&アイHLDGS. では、グローバル納税方針を以下のように定めています。

■ 1. 法令遵守

セブン&アイHLDGS. では、当社および海外子会社を含むグループ会社は、常に、各社が事業活動を行っている国で適用される税法への準拠のみならず、その精神をも尊重した適切な納税を行い、当該国の経済発展に寄与します。

また、納税に関わる法令への準拠と税務マネジメントの適正性を確保すべく、財務報告に係る内部統制の構築規程などに従い、適正な会計処理および財務報告を確保することができる内部統制システムを構築・整備し、これを適正に運用します。さらに、会計監査人による監査ならびに社内外の監査役がその有効性評価を実施し、確認を行います。

■ 2. 透明性の確保

セブン&アイHLDGS. では、当社および海外子会社を含むグループ会社は、事業活動を行っている各国の国内法に準じて経営数値および納税状況を適時・適切に開示します。

また、当社および海外子会社を含むグループ会社は、過度な節税行為である租税回避は実施せず、各事業会社間の取引についても、アームスLENGTHS原則の下に実施します。

■ 3. 税務当局との関係性

セブン&アイHLDGS. では、当社および海外子会社を含むグループ会社が事業を行う各国内あるいは関係する国際的な税務当局に誠意を持って対応することにより、税務に関わる透明性と信頼性を確保するよう努めます。



税務に関するリスク

セブン&アイHLDGS. は、税務上のリスクが将来の価値創造に与える影響を評価した結果、財務上のリスクは移転価格税制などの会計基準や税制の変更を、事業上のリスクはM&Aや企業再編を、それぞれリスクとして捉えています。

財務上のリスク

当社グループが予期しない、会計基準や税制の新たな導入・変更により、当社グループの業績および財務状況に影響を及ぼす可能性があります。

事業上のリスク

M&Aおよび他社との業務提携や合併会社設立などを通じて、当社グループは新規事業の展開やグループ事業の再編を行っています。しかしながら、当初期待した戦略投資の効果が得られず、その目的が達成できない場合、当社グループの業績および財務状況に影響を及ぼす可能性があります。

税務に関する報告



2016年度の国・地域別納税額

(単位:百万円)

	日本	北米	中国
営業収益	4,032,803	1,690,713	113,475
営業利益	299,251	65,548	-238
納税額	125,128	14,916	750

人権への取り組み

セブン&アイグループでは、「セブン&アイグループ企業行動指針」に基づき、国際的な行動規範を遵守するとともに、あらゆるステークホルダーの人権尊重に向けた取り組みを進めています。

人権の尊重に関する考え方・方針

セブン&アイグループでは、ご利用いただくお客様をはじめ、お取引先、地域社会の方々、職場で働く従業員などあらゆる方々に対して、常に人権を尊重し、差別をしない・させない社風を培ってきました。人権の尊重は事業活動において極めて重要な社会的責任であると認識しており、世界人権宣言などで定める基本的人権を尊重し、「セブン&アイHLDGS企業行動指針」においても、社会的身分・国籍・人種・門地・信条・年齢・性別・性的指向※・性自認※・心身の障がいの有無などによる不当な差別やいやがらせを行わないことを定め、周知徹底を図っています。

さらに、事業活動に関わるすべての人々の人権・個人の尊厳を尊重した取り組みを進めるためには、お取引先の皆様のご協力が必要と考え、「セブン&アイHLDGSお取引先行動指針」を定め、お取引先に本指針を理解し遵守していただくことに努めています。

また、セブン&アイHLDGSは人権を尊重するために、国連が提唱する「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」に関する10原則からなる「国連グローバル・コンパクト」へ署名し、支持を表明しています。

※性的指向: いずれの性別を恋愛や性愛の対象とするかをいう人間の根本的な性傾向

※性自認: 自身がどの性別に属するかという認識や感覚

- セブン&アイグループ企業行動指針

- 基本方針 4.人権の尊重

- セブン&アイグループお取引先行動指針

- 2.人権の尊重

推進体制

セブン&アイHLDGSは、セブン&アイグループの人権啓発やノーマライゼーションに関わる業務を統括し、その推進を図る専門組織である、人権啓発センターを設置しています。人権啓発センターはグループ各社の人事部門やCSR推進部門と連携し、さまざまな啓発・教育活動を行っています。また、CSR統括委員会傘下の企業行動部会においても、定期的に人権啓発に関する取り組みの進捗状況を共有し、グループ各社の従業員一人ひとりが人権を正しく理解・認識し、差別や偏見のない企業風土・文化の醸成に向けた活動を推進しています。

サプライチェーンにおける人権への取り組みについては、CSR統括委員会傘下の消費者・公正取引部会が中心となり、お取引先への働きかけを行っています。

人権に関する啓発と教育

セブン&アイグループでは、すべてのお客様、お取引先、地域社会の方々、職場の同僚などに対して、人権を尊重し、あらゆる差別・偏見に気付き、差別をしない・させない・許さない、企業風土作りを目指し、さまざまな啓発活動と従業員教育を行っています。

研修の実施

セブン&アイグループ各社では、パートタイマー・アルバイトを含む従業員に向けた、さまざまな人権啓発教育を行っています。

例えば、イトーヨーカドーでは入社時をはじめ、役職に合わせた教育内容で階層別に人権啓発研修を実施しています。人権問題が身近なもので日常生活の中にあることを認識させ、日々の行動に結び付けられるように研修内容には具体的な事例や新しい動向・話題を採り入れて実施。2016年度は、合計で84回、2,457人が受講しました。セブン&アイHLDGSでは、グループ各社の教育を一層後押しするため、2017年2月に人権啓発用のハンドブック「学ぶことから始まるみんなの人権」を発行しました。また、2017年度はLGBTの理解促進に向けて研修を行うなど、活動を強化しています。



「学ぶことから始まるみんなの人権」ハンドブック



人権研修の様子

人権啓発標語の募集

セブン&アイグループでは、企業行動指針に定められている「ひとり一人の人権が尊重される企業風土を創る」ために、パートタイム・アルバイトを含む従業員と従業員の家族を対象に、人権啓発標語を毎年グループ内で募集しています。標語を考える過程で、一人ひとりの従業員が「人権」と向き合うことで、人権に対する意識の向上を図っています。応募作品の中から優秀作品を選考し、グループ広報誌や社内イントラネットなどを通じて発表し、表彰しています。26回目となる2016年度の応募作品数は73,721点と、応募作品数が7万点を超えこれまでで最も多い応募数となりました。



人権標語募集のポスター

人権の尊重に関する評価

従業員意識調査の実施

セブン&アイグループでは、人権を尊重した行動ができているかどうかを確認するため、隔年でセブン&アイHLDGSおよびグループ各社を対象に従業員意識調査を実施しています。質問の中には、職場でハラスメントや差別を見聞きしたことがないかなどを問う質問が含まれており、2017年5月の調査ではグループ29社、合計で約45,000人を対象に調査を実施しました。

▶ 従業員意識調査の詳細についてはこちら

従業員向けの相談窓口

セブン&アイグループでは、職場において人権問題が発生した場合に、グループ従業員とその家族、元従業員が相談・通報できる通報窓口「グループ共通ヘルプライン」を設置しています。通報窓口は、業務委託契約および機密保持契約を結んだ第三者の通報窓口を連絡先とし、相談・通報者のプライバシーを厳守しています。通報・相談があった場合は、必要に応じて相談者の同意を得た上で事実関係の確認および問題の解決を図ります。また、相談者本人および事実関係の確認に協力した方に対して、不利益な取扱いをしないことを通報窓口の運用ルールで定めています。

▶ 従業員ヘルプラインについての詳細はこちら

お取引先向け「セルフチェックシート」によるアセスメント

セブン&アイグループでは、お取引先に「セブン&アイグループお取引先行動指針」を理解いただき、この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。セルフチェックシート項目の中には、工場で働く人が相談できる窓口の有無、自社の取引先に本指針の遵守を求めているかといった、人権の尊重に関する内容を含む61の項目があり、回答の内容はデータベース化して取り引きの継続の判断材料にしています。

▶ お取引先向け「セルフチェックシート」の詳細はこちら

お取引先製造工場へのCSR監査の実施

セブン&アイグループのプライベートブランド「セブンプレミアム」およびイトーヨーカドーの海外直輸入のお取引先の最終製造工場に対して、「セブン&アイグループお取引先行動指針」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、「ISO26000」「経団連企業行動憲章」「OECD多国籍企業行動指針」などを参考にして、セブン&アイHLDGS.が独自に作成した人権や労働環境などに関する監査項目（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。2016年度は13か国の270工場に対してCSR監査を実施しました。

▶ お取引先CSR監査の詳細はこちら

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・開発を通じた、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。

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、代表取締役社長を委員長とした「CSR統括委員会」において、傘下の4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の強化を図っています。

企業行動部会

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

コンプライアンスの徹底に対する活動として、「社是」や「企業行動指針」の周知のほか、国内外の社会環境の変化に応じて、2016年9月に企業行動指針を改定しました。

働きがいのある職場づくりに対する活動として、女性や障がい者など多様な人材の活躍推進に加え、介護と仕事の両立支援に取り組むとともに、長時間労働の是正をはじめとした労働環境の改善や休日・休暇の取得促進に取り組んでいます。

また、これらの取り組みについて各社の進捗状況を適時検証するために、2013年より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。本調査からわかった課題に対する改善施策については、グループ各社の担当者が集まる「働きがい向上委員会」で進捗状況や成果を共有することで、課題の改善に努めています。

▶ [セブン&アイグループ企業行動指針の詳細はこちら](#)

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、グループ各社ごとの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 to 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&アイグループお取引先行動指針」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、お取引先専用の通報窓口を外部に設置し、法令遵守と公正取引の確保に努めています。

▶ [セブン&アイグループお取引先行動指針の詳細はこちら](#)

環境部会

環境部会では、事業活動を通じた「CO₂排出量の削減」と「限りある資源の有効活用」などに取り組んでいます。

CO₂排出量の削減については、商品の開発から製造・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、CO₂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。

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などに取り組んでいます。

そのほか、各地域に店舗網を持つセブン&アイ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車(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も推進するために、グループ従業員に対して環境教育を定期的 to 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」森林保全活動など、さまざまな活動を通じた従業員の環境意識向上に努めています。

社会価値創造部会

社会価値創造部会は、社会課題を解決する事業を創出すること(CSV＝共通価値の創造)を目的に、2016年6月に新設しました。

持続可能な社会の実現に向けて、さまざまなステークホルダーとの対話を通じて特定した取り組むべき「5つの重点課題」に対して、これまで培ってきた事業インフラやノウハウなど、事業特性・経営資源を活かして本業を通じた社会課題起点の新規事業の企画検討・立案に取り組んでいます。また、グループ会社ごとに部会と同様の会議体を設置し、社内の推進体制を整備しました。加えて、CSV、社会課題の理解促進のために、部会および各社の関係者を対象とした勉強会を定期的に開催しています。

そのほか、NPOやお取引先、社会起業家といった外部との連携も視野に入れて、取り組みの深化に努めています。



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

2016年度の主な活動計画	2016年度の活動実績	評価	2017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			
企業行動部会の取り組み、グループ各社の既存のCSR研修素材や最新の国内外のCSR動向等を参考に、3つのCSR項目についてのeラーニング用講座資料を作成。下期より運用開始。	「社・創業の精神」編、「CSR」編、2種類のeラーニング用講座資料を作成。 「社・創業の精神」編eラーニングを、2016年11月に実施。	△	2016年のセブン＆アイ企業行動指針改定を受け、従業員のCSR・コンプライアンス意識をより醸成するため、「CSR」編、「人権(ハラスメント)」編のeラーニングを実施。
- 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 - ノーマライゼーション教育DVD「聴覚障がい者編」を活用した教育の実施 - グループ適用5社における障がい者の法定雇用率維持・向上	- 該当事業会社採用担当者へのヒアリングと個別アドバイスの実施 - ノーマライゼーション教育DVD「聴覚障がい者編」を活用した教育を実施 - 障がい者雇用率 2.51%(グループ適用)	○	2018年4月1日からの法定雇用率引き上げに向けて、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のサポート強化 「人権啓発ハンドブック」の冊子とDVDを活用した教育を実施 - グループ適用5社における障がい者の法定雇用率維持・向上
継続的に各事業会社で認知症サポーター養成講座を開催し、グループ全体で約20,000人の認知症サポーター養成を目指す。	2016年度までにグループ全体で累計約23,000人の認知症サポーターを養成。(2016年度新たに約6,300人を養成)	○	継続的に各事業会社で認知症サポーター養成講座を開催し、グループ全体で約26,000人の認知症サポーター養成を目指す。

2016年度の主な活動計画	2016年度の活動実績	評価	2017年度の活動計画
意識調査から分かった課題に対する改善計画の進捗を定期的に報告する「実務者連絡会」を新設。4ヶ月毎に開催し、改善活動を後押しするとともに、良い取り組みを他社に拡大。	「実務者連絡会」を新設。 2016年3月・7月・11月の3回開催。各事業会社の改善活動の進捗状況を確認し、取り組み事例を共有。	○	- 第三回従業員意識調査の実施。 - 従業員意識調査結果を受けた、取り組み結果の検証、および新たな課題の抽出を目的とした、「課題・改善策立案会」の開催。 「実務者連絡会」を「働きがい向上委員会」に改称し、改善活動の進捗確認と、取り組み事例の共有を継続。
抽出されたりスクの中から、既存の組織で対応できていないリスクの一つとして、グループ合同の知的財産権研修を開催する。	2016年6月外部講師を招へいし、知的財産権セミナー開催 - グループ25社、商品部、販売促進部など約900人参加	○	グループ合同のeラーニングや各社の既存研修メニューに知的財産権を盛り込むなど社員向けの啓発を継続実施。
「健康宣言2018」目標達成に向けた、従業員の健康増進施策、メンタルヘルス施策の実施	- 法律にもとづいたストレスチェックの実施 - 社員食堂での減塩・ヘルシーメニューの提供 - 健康キャンペーンの実施	○	「MY HEALTH WEB」スマートフォン用アプリのサービス開始 - ストレスチェックの継続実施 - 社員食堂での減塩・ヘルシーメニューの継続提供 - 健康キャンペーンの継続実施
ダイバーシティ(人材の多様性)推進プロジェクト			
- 女性管理職のマネジメント力向上に向けたセミナーの継続実施 - 育児中の女性社員のキャリアアップ意欲向上のための施策実施	- 女性管理職比率(課長級) 23.0%(2017年2月末) - 女性管理職向けセミナーを4回実施 - 育児休職から復職する社員へ社長メッセージ紹介	○	女性管理職候補層の育成の強化
- 多様な部下のマネジメント、働き方改革に向けた、管理職の意識改革のための施策の実施 - 男性社員の育児休暇取得促進、イクメンセミナーの継続実施	- ダイバーシティ・マネジメントセミナーの継続開催(4回開催延べ1,640人参加) - 男性の育児休暇取得者 セブン&アイHLDGS. 44人、セブン-イレブン・ジャパン461人、イトーヨーカドー498人	○	- グループ各社幹部・管理職に向けた啓発活動の継続 - 男性の育児休業の取得促進
介護との両立のための知識や両立支援制度の周知	「仕事と介護の両立支援ハンドブック」の制作と活用 - 介護セミナーを2回、介護コミュニティを2回開催	○	仕事と介護の両立のための基礎知識の浸透
- ダイバーシティ推進、働き方改革に関する意識啓発のための社内広報の継続 - 社外への積極的な情報発信	- グループ広報誌で毎月ロールモデル(イクボス、女性、男性、介護)を紹介 「なでしこ銘柄2017」選定 - 女性活躍推進法に基づく「えるぼし」3段階目取得 - 日経WOMAN、日経ウーマノミクスプロジェクト「女性が活躍する会社ベスト100」にて2年連続総合2位獲得。	○	- ダイバーシティ推進、働き方改革に関する社内広報の継続 - LGBTに関する啓発活動の実施 - 社外への積極的な情報発信

2016年度の主な活動計画	2016年度の活動実績	評価	2017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] - 特定芳香族アミンを生成するアゾ染料規制への対応 - 洗濯表示改正への対応 - 原材料表示ガイドライン策定(生産履歴担保)	[衣料・住まいの品] - アゾ染料規制への対応…「不使用宣言書」「分析証明書」等のお取引先への提出要請、グループ各社内関係各部への説明実施 - 洗濯表示改正への対応…仕入担当者、売場責任者への教育、お客様への啓発実施 - 原材料表示ガイドライン策定…原材料の産地等を訴求する場合の根拠の確認と表現方法についての指針を示す	○	[衣料・住まいの品、食品全体] - グループ全体で品質管理体制の整備を進める - a.各社の品質管理部門の基盤整備(人員体制、業務領域) - b.事故発生時のレポートライン(報告の流れの整備) - c.事故発生時の対応ガイドライン策定 - リスク管理研修(QC担当者に向けた専門スキルアップ研修の実施)
[衣料・住まいの品] - 繊維製品の研修を基礎・中級・上級で計画(400人) - 繊維製品仕入担当者向け洗濯表示研修(440人) - QC検定・TES資格への継続受験	[衣料・住まいの品] - 繊維製品研修受講者…391人 - 洗濯表示研修受講者…440人 - QC検定合格者…8人 - TES(繊維製品品質管理士)資格合格者…21人	○	[衣料・住まいの品] - 繊維製品の研修を基礎・中級・上級で計画(400人) - QC検定・TES資格への継続受験
[食品] 「セブンプレミアム」の製造に関する会議へのグループ各社品質管理責任者の参加による情報共有の強化 - グループ各社による製造工場の品質管理体制の確認 - 店舗納品前の食品表示の確認	[食品] - 毎月の製造に関する会議への参加とプロジェクトでの情報共有 - 工場監査項目の知見習得と品質管理担当者による工場チェックの実施 - セブンプレミアム商品の食品表示確認をグループ各社で実施	○	[食品] - HACCP義務化に向けてグループ各社の対応を進める - インスタ調理への対応 - サプライチェーンとしての製造工場への対応
②公正な取引の確立			
法令対応は、積極的に情報収集とグループ内情報共有を実施するために随時会議等を開催し、グループ各社の管理体制強化を行う	FTプロジェクト会議を4回開催し、情報共有と是正対応を実施。	○	適宜会議を開催し、情報共有と課題抽出と是正対応を実施。
- 年2回の新任商品担当者の集合研修は継続実施。 - 上記も含めてお取引先との折衝に関わる者に、独占禁止法と下請法については、eラーニングと各社の研修にて徹底する	- 新任担当者向け合同研修は、3月・10月に実施。16社195人が受講。 - eラーニングは、独占禁止法(優越的地位の濫用)、下請法について、3月・11月に実施。グループで23社5,472人が受講。	○	- 合同研修は、3月・10月に実施。 - eラーニングは、6月:商品表示、9月:景品、11月:独占禁止法(優越的地位の濫用)・下請法を実施。
「お取引先様アンケート」を実施し、お取引先への対応の法令順守とモラルアップを図る	5社(IY、SEJ、SS、7FS、HD)の商品部、システム部、建築部などで実施。5,534件の回答をいただき、各社・各部にて是正対応を実施。	○	グループ27社実施。

2016年度の主な活動計画	2016年度の活動実績	評価	2017年度の活動計画
環境部会			
①環境負荷の把握と低減			
スコープ3の算定を継続して10社で算出	10社で算出継続	○	スコープ3排出量で排出量が多いセブン-イレブン・ジャパンの 카테고리1で第三者検証の実施
ペットボトル自動回収機について環境省の実証事業を活用し、セブン-イレブンの4店舗でテスト設置	環境省の実証事業の4店舗に加え、コンビニエンス用小型マシンのテストを開始し、合計5店舗に設置	○	2017年度は環境省の実証事業を活用し、コンビニエンス用小型マシンの導入店舗を拡大
4社が規格改定したISO14001の2015年度版へ移行	4社移行完了	○	
②森林保全活動			
長野「セブンの森」保全活動へ春・秋とも120人以上の参加を目指し、生物多様性へ配慮する活動を実施	春は83人、秋は97人が保全活動に参加	△	長野「セブンの森」の契約満了に伴い、新たな場所で長野「セブンの森」の保全を開始
環境に配慮した包材(商品)をセブンプレミアムで100アイテム以上にする。	150アイテムで環境に配慮した包材を採用	○	セブンプレミアムの740アイテムで環境に配慮した包材を導入
③環境意識レベルの向上／情報共有			
eco検定受験者を1,000人、合格者700人、累計2,000人以上の合格者を目指す。	受験者:1,255人 合格者:983人 累計合格者:2,364人	○	eco検定合格者1,700人
社会価値創造部会			
①CSVの理解促進			
CSVの考え方の浸透	- 社内報などを通じた情報発信 - CSVへの理解を定着させるために、社外からCSVの専門家を講師としてお迎えし、勉強会を開催	-	CSVへの理解を促進させる機会づくり
②社会課題の理解促進			
自社の環境・社会へ及ぼす影響の把握	社会課題を深く知るために、課題解決に取り組むNPO法人2団体と他社様を講師にお迎えして勉強会を開催	-	グループが取り組むべき「5つの重点課題」の背景にある社会課題を深く知る機会づくり
③新規CSV事業の創出			
事業会社における推進体制の構築	事業会社19社が社会課題起点の事業創出に向け、社内の推進体制を整備	-	- グループ各社において社会課題を起点とした新規事業を企画立案、実行 - グループ会社による協働やNPO、お取引先といった社外との連携の検討

従業員のCSR教育

セブン&アイHLDGS.では、従業員の入社時および昇格・昇進による新任役職者への集合研修のほか、社内報や四季報、CSRレポートなどを通じたCSR教育を行っています。

また、コンプライアンスやダイバーシティ、環境などの専門分野に関する勉強会およびセミナーなどの定期開催や、イントラネットを通じた従業員向けボランティア情報を発信しています。

加えて、2016年度は、国内のグループ全社員を対象としたeラーニングによるCSR教育の実施を計画しています。



セブン&アイHLDGS. の重点課題

セブン&アイHLDGS. は、ステークホルダーの期待や要請にグループが一体となって応えていくために、さまざまな立場のステークホルダーの方々との対話を行い、取り組むべき重点課題を2014年に特定しました。ここでは、その特定までのプロセスについてご紹介します。

重点課題特定目的

- セブン&アイグループの事業領域が拡大し、関係する社会課題や社会要請が多様化する中、特に重視すべき課題に集中し、適切に対応する
- グループ全体のCSRの方向性を明確にし、グループシナジーを最大化する
- グローバルスタンダードに対応したCSRマネジメント、情報開示を推進する

重点課題特定プロセス

STEP 1 検討すべき社会課題の抽出

重点課題を特定するにあたって、検討すべき社会課題の抽出を行いました。グループの企業行動指針などの方針だけでなく、GRIガイドライン第4版、ISO26000、ミレニアム開発目標などの世界的な枠組みや、日本政府の会議などで議論される日本の課題、CSR評価機関の調査項目も加味し、社会課題を抽出しました。



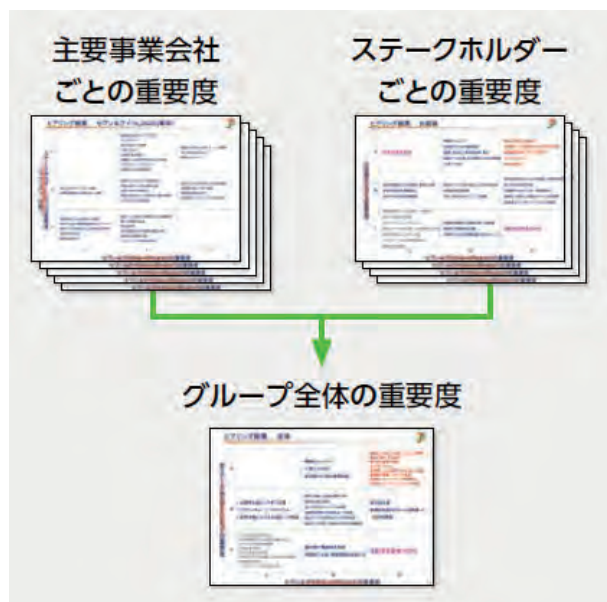
STEP 2 ステークホルダーからのヒアリング

抽出した社会課題について、ステークホルダーの皆様からのグループに対する今後の期待や要請を把握するため、お客様、お取引先、株主・投資家、社員に対してアンケート形式でヒアリング調査を実施しました。それぞれの課題に、グループがどの程度優先的に取り組む必要があるかを評価いただきました。

ヒアリングしたステークホルダーと期待		
	ヒアリング対象	ステークホルダーの期待(例)
お客様	主要事業会社のお客様	・商品の安全性向上 ・個人情報の確実な保護 など
お取引先	主要事業会社の主なお取引先	・買物不便者支援を通じたバリューチェーン全体のさらなる信頼性の向上 ・被災地支援の継続 など
株主・投資家	小売業界のアナリスト	・廃棄ロスへの対応 ・高齢者ニーズへの対応 など
社員	主要グループ会社の役職者および社員	・高齢化へのグループ全体での対応 ・品質、安全のさらなる追求 など

STEP 3 ヒアリング結果をもとに重点課題候補の作成

各ステークホルダーからの期待をもとに、社会課題をステークホルダーにとっての重要度と当社事業にとっての重要度の2軸で評価しました。さらにそれらを統合し、グループ全体での重点課題の候補を作成しました。



STEP 4 有識者とのダイアログ

作成した重点課題候補をもとに、これからセブン&アイHLDGS. がどのようなことに注力すべきなのかを議論するため、有識者の方を交えてダイアログを行いました。ダイアログは、セブン&アイHLDGS. および主要事業会社の代表取締役社長をはじめとする経営陣が参加し、グループ全体と事業領域ごとについて議論する場をそれぞれ設け、有識者の方々と意見交換を行いました。

STEP 5 重点課題の決定

ステークホルダーの方々と有識者の意見をもとに、それぞれの重点課題候補の重要性を見直し、整理しました。整理した重点課題候補をもとに、ステークホルダーとグループの事業の双方にとって重要性の高い項目について、関連性を考慮し5つに統合。社長を委員長とするCSR統括委員会で、グループとして取り組むべき重点課題を決定しました。



重点課題 1

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供



[詳しくはこちら](#)

重点課題 2

商品や店舗を通じた安全・安心の提供



[詳しくはこちら](#)

重点課題 3

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用



[詳しくはこちら](#)

重点課題 4

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援



[詳しくはこちら](#)

重点課題 5

お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上



[詳しくはこちら](#)

重点課題 1 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

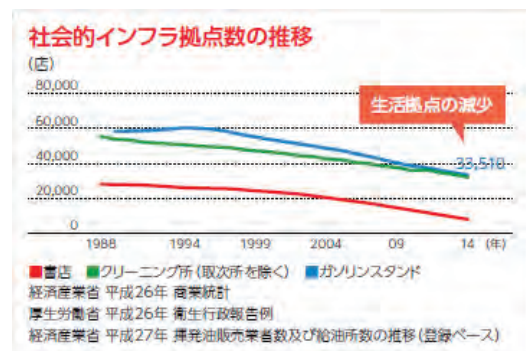
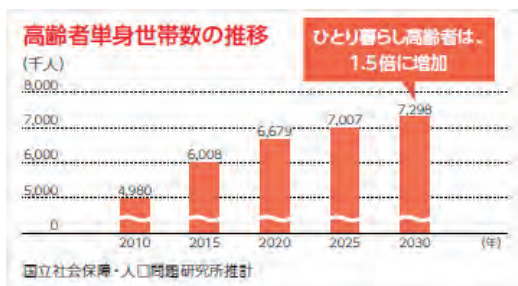
セブン&アイHLDGS.では、人口の減少による少子高齢化や女性の社会進出、小売店舗の減少といった社会環境の変化に対応し、お買物が不便なお客様を支援するために、全国にグループ約20,000店舗を展開するという社会インフラとしての事業特性を活かしながら、お買物の利便性向上に取り組んでいます。多様なお客様のニーズを満たすことは、私たちに絶えず求められる重要な社会的役割であると認識しており、最重要課題の一つとしてこれからも取り組みを進めていきます。

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、人口減少が進む日本では、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」



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. 執行役員コーポレートコミュニケーション管掌を責任者に、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。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

お買物の支援

お買物をご不便なお客様に支援するために、新たな「お買物支援」サービスの創出に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

家事の軽減

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。

[詳しくはこちら](#)

社会インフラとしてのサービスの拡充

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、不便を軽減するための公共サービスを提供しています。

[詳しくはこちら](#)

多様なお客様へのサービス

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。

[詳しくはこちら](#)

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

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ご用聞きにうかがったりと、お客様のご都合に合わせた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2,600台が稼働しています（2017年3月末現在）。



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136店舗で展開しています（2017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・ご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、移動販売サービス「セブンあんしんお届け便」を1道21県38店舗で運用しています（2017年4月末現在）。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。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（2017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

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

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15,000店(2017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地域の店舗では、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。



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、レンジ調理のみで調理できる冷凍食品など、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、電子レンジで加温して食べることができるオリジナル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

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

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

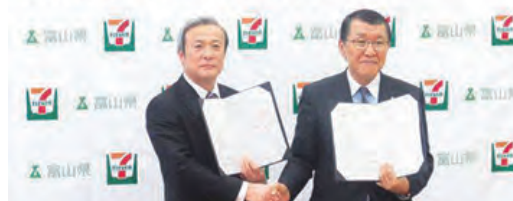
セブン&アイグループは、地域の活性化に向け、各自治体と、地産地消、高齢者支援、健康増進、環境保全など、幅広い分野で連携する「包括連携協定」の締結を推進しています。また、通常の店舗営業時やお届けサービスの中で、高齢者などの異変を察知した時に、自治体と連携して対応することや、高齢者雇用の促進、認知症サポーター養成への協力などの活動に関して自治体と連携する「見守り協定」の締結も推進しています。

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。

各社別自治体との包括連携協定数

	2016年2月末	2017年6月末
セブン-イレブン・ジャパン	56	81
イトーヨーカ堂	19	33
そごう・西武	6	8
ヨークベニマル	3	5
ヨークマート	-	1
セブン&アイ・フードシステムズ	-	1
合計	84	129

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

▶ 災害時における支援についてはこちら

自治体と連携した地域活性化支援

セブン&アイグループでは、包括連携協定の締結を機会として、各自治体と連携したさまざまな地域活性化の取り組みを進めています。

セブン-イレブン・ジャパンでは、地元の味や食文化を大切に、地域の食材を使用した商品の開発を行っているほか、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマルなどでは、地域商品や地域の食材を使用したメニューの提案などを行い、地域の魅力を発信することで地域活性化に貢献しています。



四国地区のセブン-イレブンで販売した
「高知県産生姜のご飯と鶏そぼろおむすび」



西武福井店で開催した
「ふくいのおとっておきフードフェア」

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、2017年5月末現在で417の市区町村と連携しています。さらに、253自治体では戸籍証明書の発行、254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。



各種証明書を発行するマルチコピー機

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(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)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。

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連携し、店舗内に投票所を無償で設置しています。有権者がよりアクセスしやすくなることで、お買物ついでにご活用いただいています。2016年度は23店舗にて実施し、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

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

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&アイグループは、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2017年2月末現在、グループ全体で約23,000人と、2017年2月末までの目標であった20,000人を達成しました。今後も引き続き、認知症サポーターの育成を強化していきます。

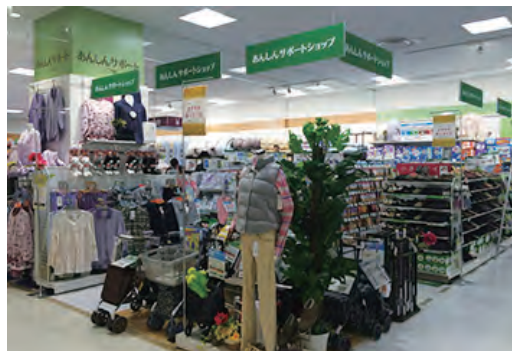


認知症サポーター養成講座

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107店舗で展開しています(2017年5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。

また、そごう・西武では、一般社団法人ケアリングデザインと連携し、50歳代以上のお客様の暮らしと住まいづくりをサポートする「くらしのデザインサロン」を西武池袋本店に常設し、歳を重ねても自分らしく暮らせるよう、年齢とともに起こる身体変化へのケア・サポートをさりげなく施した、美しい住まいを提案しています。



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&アイグループでは、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。



免税サービスコーナー

外国人の生活をサポートする情報の発信

セブン銀行では、海外送金サービスをご利用のお客様向けに、9言語に対応した「海外送金アプリ」を提供しています。2016年より、このアプリを通じて地域情報を発信することを主な目的として、外国人が多く暮らす自治体と多文化共生の推進に関する協定の締結を進めています。該当地域に居住する方向けに、暮らしの情報や災害情報などを多言語で配信し、お客様が日本で安心して暮らしを営むためのサポートをしています。2017年5月末現在、5つの自治体と協定を締結しており、今後も拡大していく予定です。

多様なお客様が操作しやすいATMの開発

セブン銀行では、すべてのお客様に安心してご利用いただけるよう、ATM機能やサービスを日々進化させています。主に視覚障がいのあるお客様にご利用いただいている音声ガイダンスサービスでは、ATMに備え付けのインターホンから流れる音声案内に沿ってインターホンのボタンを操作することで、お取り扱いいただけます。提携する約540社の金融機関※のカードでご利用可能です。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。

また、誰もが使いやすいATMを目指して、セブン-イレブン店内のATMに杖・ドリンクホルダーを設置しました。

※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



杖・ドリンクホルダーを設置したATM

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

重点課題の考え方

セブン&アイグループでは、各社の店舗で約300万アイテムの商品を取扱うほか、プライベートブランドとしてさまざまな商品の開発も行っています。そのため、商品の「安全・安心」をはじめとする品質の確保は何よりも重要なものとして取り組んでいます。また、災害などの緊急時でも安心して利用いただける社会インフラとしての役割を担うことも重要な課題であると認識しています。

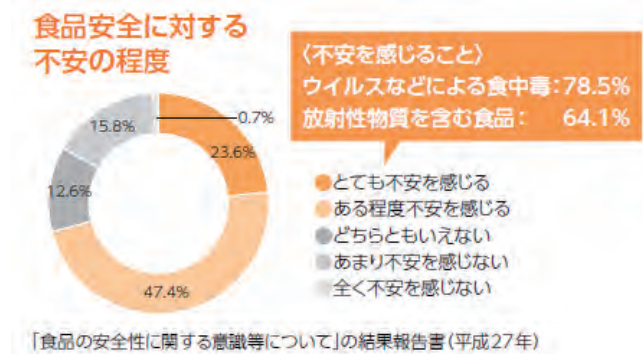
■ 関連する方針

▶ 品質方針

重点課題の背景

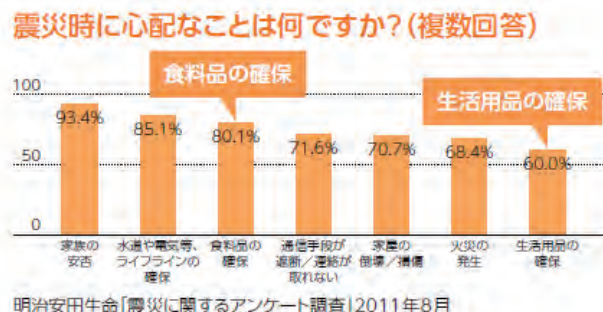
食の安全性

食のグローバル化や、近年の食の安全・安心を脅かす事件・事故が発生する中、原材料管理や食品添加物、残留農薬問題など食の安全性に関する関心が高まっています。特に内閣府による調査では、約7割の人が食品安全について不安を感じると答えており、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。



多発する自然災害

近年、気候変動などの影響もあり、大雨による洪水や地滑りが頻発しています。また、日本列島の位置に由来する大規模地震など、数多くの自然災害の発生が続いています。特に日本は災害により被害を受ける人々が多く、大規模災害が発生したときは、生活に必要な商品・サービスの提供が求められるなどの社会インフラの役割が重要視され、安全・安心な拠点としての事業継続が求められています。



重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 執行役員コーポレートコミュニケーション管掌を責任者にCSR統括委員会とその傘下の消費者・公正取引部会が、グループ各社・関係部門と連携しながら推進しています。また、情報セキュリティにおいては、グループ情報管理委員会のもと取り組みを推進しています。

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. は気候変動などの自然災害が発生した際の安全・安心を確保する生活拠点を提供し、持続可能な開発目標(SDGs)の目標9と13の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

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の導入に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

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、商品のトレーサビリティ(流通履歴)を積極的に公開しています。

[詳しくはこちら](#)

健康への配慮

お客様のさらなる健康志向に配慮して、食品の添加物の使用を低減し、栄養バランスがとれた食品を提供することに努めています。

[詳しくはこちら](#)

お客様とのコミュニケーション

お客様の立場に立って商品・サービスを改善していくために、グループ各社に「お客様相談窓口」を設けて、ご意見・ご要望などを承り、迅速に対応しています。

[詳しくはこちら](#)

情報セキュリティおよび個人情報保護

グループが取扱う情報資産の適切な安全確保を重要な義務と位置付け取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

商品・サービスの適切な情報開示

お客様の適切な商品・サービスの選択のために、正確でわかりやすい表示に努め、誤解を与えることがないようにします。

[詳しくはこちら](#)

地域防犯対策

お客様に安全で安心してご利用いただける拠点になるべく、地域の防犯に協力しています。

[詳しくはこちら](#)

災害における支援

地域のライフラインを守ることを使命として災害時においても早期の営業再開と継続に努めています。

[詳しくはこちら](#)

震災復興支援

東日本大震災の復興支援策として、商品の販売を通じた活動をはじめとして、従業員ボランティア、NPOと協働した活動に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

品質管理体制の構築

セブン&アイHLDGS. は、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の導入に取り組んでいます。



グループ各社の品質管理の基盤整備

セブン&アイHLDGS. では、グループの一つの会社で起きた商品事故が、グループ全体に影響を及ぼすことを認識し、品質管理の体制整備を進めています。プライベートブランド「セブンプレミアム」の開発部門をはじめ、食品を扱うグループ会社12社、衣料品・住まいの品を扱うグループ会社11社の品質管理責任者が定期的に集まり、方針や情報を共有することで、事故の未然防止と事故発生時の迅速な対応を強化しています。具体的には、グループ各社において以下のような品質管理の基盤整備を進めています。

品質管理の基盤整備

1. 専門部署として客観的に事故への対応を判断できる体制
2. 重大事故発生時の経営トップへの迅速な報告体制
3. 重大事故発生時の商品回収・販売継続判断のガイドライン策定

「NDF-HACCP認定制度」の運用

セブン-イレブン・ジャパンでは、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。また、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の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

▶ セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら



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。」「顔が見える果物。」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、2017年2月末現在、20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。

▶ [イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら](#)

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の認証を取得しており、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（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」）。

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。

▶ [セブン&アイ・フードシステムズの取り組み詳細はこちら](#)



放射性物質の検査

セブン&アイグループでは、東日本大震災以後、お問い合わせが増加したことを受け、行政による放射性物質のモニタリング調査を補完するために自主検査を実施してホームページで公開しています。

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開しています。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「顔が見える食品。」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。

▶ [イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら](#)

▶ [ヨークベニマルの検査結果はこちら](#)

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

食品のトレーサビリティ

セブン&アイグループは、原材料調達から販売に至るすべての段階で、安全性、信頼性を重視した取り組みとして、商品のトレーサビリティ(流通履歴)を積極的に公開しています。

「顔が見える食品。」「産地が見える商品」

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現地で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。さらに、放射性物質についても、法定を超える厳しい基準で検査を実施しています。生産者や検査結果の情報は、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などで確認することができます。「顔が見える食品。」は、2017年2月末現在で野菜、果物、肉、たまご、魚と生鮮食品全体で229アイテムを取扱っています。

また、ヨークベニマルでは、自社のホームページに「ヨークベニマルの産地が見える商品」というコーナーを設けて、自社が厳選した生鮮食品の産地や特徴、生産工程、生産者などの情報を発信しています。お客様が商品に貼付されたシールの生産番号を入力すると、その商品の生産履歴をご覧いただけます。2017年2月末現在、約30アイテムを取扱っています。

▶ [イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら](#)

▶ [ヨークベニマルの取り組み詳細はこちら](#)

生産者情報の公開方法（イトーヨーカドーの例）



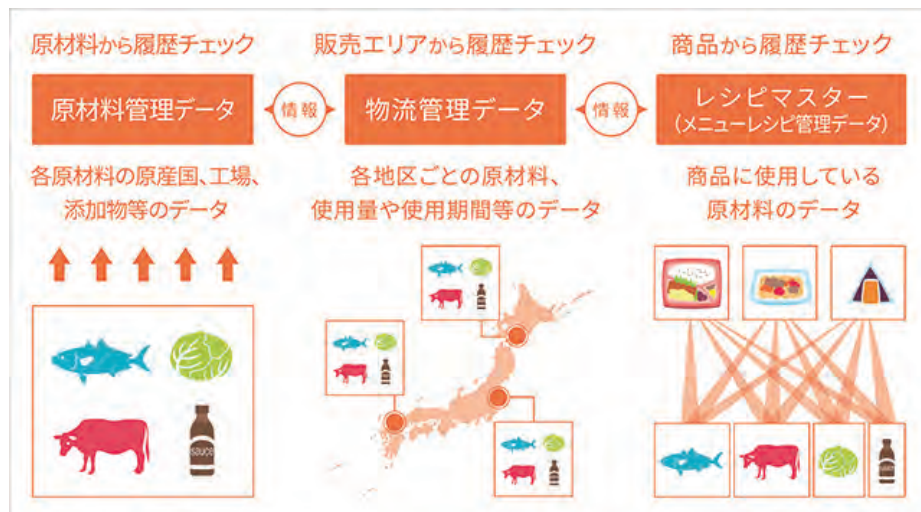
生産履歴を集中管理

セブン-イレブン・ジャパンでは、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種類の原材料(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、どの工場で作られ、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、約160の専用工場の情報をすべてデータベースで管理し、店舗のPOSデータと連動させて、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的に管理しています。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。

▶ セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら 

原材料の生産履歴管理の仕組み



重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

健康への配慮

セブン&アイHLDGS. は、肥満、糖尿病、メタボリックシンドローム、栄養不足など、健康と栄養への注目が高まっている中、お客様のさらなる健康志向に配慮して、食品の添加物の使用を低減し、栄養バランスがとれた食品を提供することに努めています。



食品添加物の使用低減

セブン&アイHLDGS. では、健康に配慮した商品を提供するために、食品の添加物の使用低減に取り組んでいます。例えば、セブン-イレブンのおにぎりやお弁当などのオリジナルデイリー商品（約2,000アイテム）や、イトーヨーカドーの店内製造の惣菜・弁当・寿司では合成着色料と保存料を使用していません。

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（約30アイテム）。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は、ホームページで飽和脂肪酸、トランス脂肪酸、コレステロールの含有量を開示しています。



トランス脂肪酸低減の推移

（例）味わいコッペ（いちごジャム＆マーガリン）100gあたりの含有量

2005年	2007年	2012年	2017年
1.86g	0.18g	0.15g	0.10g

▶ セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら [📄](#)

医師や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、医師や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、商品開発を行っています。



セブンミール「おかせ御膳」(日替わりのお弁当)

カロリー平均	560kcal
塩分平均	2.7g以下
たんぱく質	20g以上
野菜	100g以上使用
※いも類、きのこ類、豆類を含みます	
※生野菜の状態で軽量した重量です	

サプライチェーンを通した健康食品の開発

セブン&アイHLDGS. は、グループのプライベートブランド商品である「セブンプレミアム」において、原材料調達から商品開発、品質管理まで一貫した体制で製造しています。

「セブンプレミアム」の商品開発については、対象となる商品に最適なお取引先とグループの商品開発部門でチームを組み、それぞれの専門家の情報やノウハウを結集させて商品を開発する「チームマーチャンドライジング」の手法を採用しています。このチームの中には、栄養や健康に関する専門家を抱えるお取引先や、研究開発センターを所有しているお取引先も含まれています。「セブンプレミアム」の商品開発には、7つのこだわりを設定しており、その中の一つに「健康応援」を掲げ、お客様の健康的な生活を応援する商品の開発を行っています。2017年4月にはお客様参加型のコミュニティサイト「セブンプレミアム向上委員会」に「健康プロジェクト」を発足し、新たな取り組みを開始しています。

セブンプレミアムの「7つのプレミアム」

1. 「安全・安心」

厳選された原材料を衛生的な工場で製造。

2. 「おいしい」

みんなが「おいしい」と認めた味だけ。

3. 「地域の味」

地元の味が、やっぱり一番。

4. 「最高の技術」

優れた技術を持つメーカーと共同開発。

5. 「ユニバーサルデザイン」

読みやすく、わかりやすい表示、デザイン。

6. 「健康応援」

商品の前面にカロリー表示。

7. 「リーズナブル・プライス」

毎日お求めやすいお値段で。

健康食品の一例



「セブンプレミアムそのまま飲める炭酸水プラス490ml」
難消化性デキストリン(食物繊維として)5gを含んだ、特定保健用食品。

栄養成分・アレルギー情報の表示

セブン&アイHLDGS. は、プライベートブランドである「セブンプレミアム」について、適切な栄養成分表示に努めています。「エネルギー」「たんぱく質」「脂質」「炭水化物」「食塩相当量」などの栄養成分表示を行う※ほか、一部商品については、任意表示である「飽和脂肪酸」「トランス脂肪酸」「コレステロール」などの表示も行っています。また、カロリーについては、お客様が商品選択時に目に付きやすいよう、多くの商品について前面に表示しています。

また、セブン&アイグループでは、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。さらに、食品衛生法で表示が義務づけられているアレルギー物質に加えて、表示が推奨されている品目についても表示しています。

例えば、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)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。

※任意表示商品で、かつ表面積が小さい一部の商品を除きます。



栄養成分表示:1枚当たり	
エネルギー	170 kcal
たんぱく質	5.9 g
脂質	2.7 g
-飽和脂肪酸	0.7 g
-トランス脂肪酸	0 g
コレステロール	0 mg
炭水化物	30.5 g
食塩相当量	0.9 g

この表示値は、目安です。
食品100g当たり、飽和脂肪酸0.1g未満、トランス脂肪酸0.3g未満、コレステロール5mg未満の場合は0gとしております。

「セブンプレミアム セブンブレッド(6枚入)」の栄養表示

▶セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら 

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、クリスマスやお誕生日用に食物アレルギーに悩む多くの方が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カーク」を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。そのほかにも、79店舗（2017年2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設備とは別の場所で加熱・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。

▶ イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら 

▶ デニーズの取り組み詳細はこちら 



米粉と豆乳クリームのカーク



低アレルゲンメニュー

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様とのコミュニケーション

セブン&アイグループでは、お客様の立場に立って商品・サービスを改善していくために、グループ各社に「お客様相談窓口」を設けて、Eメールや電話でご意見・ご要望などを承り、迅速に対応しています。お客様からいただいたご意見・ご要望は情報保護の観点から、個人情報情報を削除して内容ごとに分類し、各部署や店舗に発信して改善を図っています。

▶ セブン-イレブンのお客様相談受付状況はこちら 

▶ イトーヨーカドーのお客様相談受付状況はこちら 

お客様対応の品質向上

セブン&アイHLDGS.では、グループ会社単体に限らず、グループ全体でお客様のご不満の要因を減らし、顧客満足度を高めていくために、グループ各社のお客様相談窓口責任者が出席する「セブン&アイグループお客様相談室情報連絡会」を毎月開催し、お客様から承ったご意見やご要望への対応状況を定期的に共有し、商品・サービスの向上に反映させています。また、グループ各社の「お客様相談窓口」担当者のお客様対応技術の向上を目的とした研修を毎年開催しています。



研修の様子

お客様の声の収集

セブン&アイグループでは、ご来店されたお客様から接客や売場づくり、商品の品揃えなどに関するご意見を集めて、提供する商品・サービスの改善に努めています。

例えば、セブン-イレブン・ジャパンでは、全国のお客様のニーズを把握するための「1万人アンケート」を2年おきに実施しています。また、イトーヨーカドーでは、消費生活アドバイザーの資格を持つ社外の方々に「店頭調査」を委託し、来店されたお客様のご意見を集めていただいています。グループ各社では調査の結果をもとにお客様の評価と意見を活かし、商品開発やサービスの向上に努めています。

WEBサイトを活用した商品開発

グループのプライベートブランド商品「セブンプレミアム」では、お客様の要望にお応えした商品づくりを追求し、お客様参加型の商品開発コミュニティサイト「セブンプレミアム向上委員会」を2009年から開設しています。このWEBサイトでは、利用者に個々の商品への評価や、「セブンプレミアム」商品を使った独自のレシピを掲載いただくとともに、商品のモニター調査にご応募いただいています。このWEBサイトで寄せられた情報を通じて、お客様のご利用方法やご利用場面を分析し、商品開発に反映させています。

▶ セブンプレミアム向上委員会の取り組み詳細はこちら 

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

情報セキュリティおよび個人情報保護

セブン&アイHLDGS. は、グループが取り扱う情報資産の適切な安全確保を経営並びに事業における重要課題および社会的責任として、役員・全従業員が取り組む義務と位置づけています。また、特にお客様からお預かりする個人情報を厳格に管理し、情報の流出などの事故がないように細心の注意を払っています。

情報セキュリティ管理体制の構築

セブン&アイHLDGS. では、オムニチャネル戦略によりお客様との接点が拡大することが見込まれています。このような状況において、食の安全と同様、情報資産の安全・安心を確保していく取り組みが、オムニチャネル戦略を支える基盤と考えています。

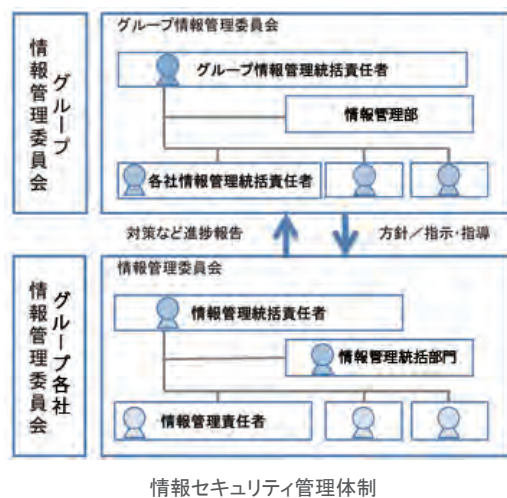
セブン&アイHLDGS. は、オムニチャネルの取り組みで取得する顧客情報（個人情報）の適正な保護と利用を促進し、事業の安全・安心な運用を推進するため、「情報セキュリティ基本方針」と「個人情報保護基本方針」を定めるとともに、情報セキュリティマネジメントシステムISMS認証（ISO27001）を取得しました。ISMSに関わるPDCAサイクルの実施により、高いレベルでの情報セキュリティ体制の構築をしています。あわせて、オムニチャネルシステムにおける、特にクレジットカード情報および取引先情報を安全に取り扱うことを目的に、グローバルセキュリティ基準であるPCIDSS認定を取得しております。

また、情報セキュリティを重要なリスクの1つと捉え、情報管理委員会を設置してリスクの分析・評価・対策を検討しており、これをもとにした管理体制の構築を行っています。具体的には、グループの達成すべき情報セキュリティの水準を定め、グループ各社へISMS認証におけるPDCAサイクルによる手法に準拠した展開を実施することで、情報管理・セキュリティの強化に取り組んでいます。

▶「情報セキュリティ基本方針」はこちら

▶「個人情報保護基本方針」はこちら

▶ISMS認証取得拠点の一覧およびPCIDSS認定取得についてはこちら 



情報セキュリティ／サイバーセキュリティの意識向上のための従業員教育

セブン&アイHLDGS. は、従業員の情報セキュリティやサイバーセキュリティの意識向上を図るために、グループ各社の全役員・従業員を対象に、eラーニングおよび集合研修によるセキュリティ教育を実施しました。2015年度は内部不正、2016年度は標的型サイバー攻撃をテーマにした教育を実施しました。あわせて、朝礼や部署ごとのミーティングの中で利用できる教育ツールを揃え、各部門内の教育も後押ししています。また、入社時および退職時に全従業員が「秘密保持に関する誓約書」に署名し、情報セキュリティに関する意識を高めています。2016年度は、情報セキュリティ違反、その他のサイバーセキュリティ事件は発生していません。

また、日常業務を通じた従業員教育やミーティングにおいて、問題点があればいち早く各部門の情報管理責任者へ報告・連絡・相談をすることを従業員に周知するとともに、eラーニングと集合研修における教育においても、疑わしき事象はすぐに報告すべきことを教育しており、事象のレベルに応じた経営層までのレポートラインを整備しています。加えて、「重要事実報告ガイドライン」を策定し、グループ全体に影響を与えるような重要事実が発生した場合は、発生したグループ会社の社内において経営層まで報告するレポートラインを構築するとともに、セブン&アイHLDGS. の情報管理部に報告し、セブン&アイHLDGS. の経営層へ報告するレポートラインを構築しています。これら2つのレポートラインを構築することで、情報伝達の確実性を担保し、迅速に対応できる体制づくりに努めています。

サイバー攻撃への対応

セブン&アイHLDGS. は、外部からのサイバー攻撃への対応として、情報セキュリティ事故に対する迅速かつ適正な対応・収束を組織的に行うことにより、特に技術的な面で影響・被害を最小限にする役割を担う7&i CSIRT(7&i Computer Security Incident Response Team)を設置しています。

また、発生した情報セキュリティ事故が、7&i CSIRTにおいて重大インシデント(被害の程度が大きい状況など)と判断された場合には、7&i SIRT(7&i Security Incident Response Team)を招集し、緊急対応方法や復旧に向けた標準的な対応方法、公表方法などの対外的な対応を判断し実行する体制を構築しています。

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

商品・サービスの適切な情報開示

セブン&アイHLDGS. は、企業行動指針の行動基準において、「私たちは、お客様が適切な商品・サービスを選択できるように、誤解を与えることのない正確でわかりやすい表示に努めます。」と定めています。また、以下の内容についても、グループ各社で確認の上、お客様への情報発信に努めています。

- お客様にとって有益な情報となる場合、それが企業にとってネガティブな情報であってもお客様の立場に立って周知する（例：この商品を消費すると危険、体に良くないなど）
- CM、広告で発信する画像、音声などの情報は視聴者に適した表現を使用する
- 健康面、環境、その他のサステナビリティに関して法令以上の情報を提供する

お客様へ提供する情報の管理体制の構築

セブン&アイグループは、新聞チラシ、パンフレット、テレビコマーシャルなどの各種広告媒体について、記載されている商品情報や価格情報が正確であるか、お客様に誤認を与える情報が載っていないかなどを事前に確認しています。

例えば、イトーヨーカドーでは、新聞折込チラシなどで比較対照価格と販売価格との二重価格や値引き表示などを行う場合には、FT（公正取引）委員会事務局による事前承認を必要としています。

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」など表示に関する法令の合同研修会を、年2回定期的に開催しています。2016年度は15社195人が受講しました。

また、グループの仕入担当者向けにeラーニングを実施しています。2016年度は23社で合計4,664人が受講しました。



表示に関する合同研修会

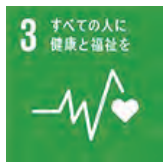
不適切な表示の防止

セブン&アイHLDGS. では、お客様に誤解を与える表現を使わないよう、商品の表示に関する「グループ共通あいまい表示自主ガイドライン」を設け、グループ各社の商品開発担当および品質管理担当へ周知し、運用しています。例えば、「永久」という表現は、将来にわたり「永続的」な効果・効能を合理的に示すことが困難なため、基本的に使用しないことを定めています。

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

地域防犯対策

セブン&アイHLDGS. は、グループ各社の事業特性に合わせて、お客様に安全で安心してご利用いただける拠点となるべく、地域の防犯に協力しています。



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、24時間営業という店舗特性を活かして、女性・子どもの駆け込みや高齢者の保護、強盗や万引きの防止、災害や事故、急病人への対応など、安全・安心を見守る地域の拠点として「セーフティステーション活動」に取り組んでいます。未成年者にお酒・たばこを販売しないなど、青少年を取り巻く環境の健全化に努めるとともに、全国で開催している商品展示会や隔月で発行している機関誌を通して、加盟店のコンプライアンス意識や防犯意識を高める情報を発信しています。



レジ画面での啓発



青少年への成人向け雑誌の販売防止

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

災害における支援

セブン&アイHLDGS. は、災害発生時における社会インフラとしての機能を果たすため、地域のライフラインを守ることを使命として災害時においても早期の営業再開と継続に努めています。



災害時の迅速な地域救援活動と地域への啓発

セブン&アイグループ各店舗では、災害時に地域のライフラインを守るため、早期の営業再開と営業の継続に努めるとともに、迅速な地域救援や水道水・トイレ・災害情報などの提供を行っています。例えば、セブン-イレブン・ジャパンは、2016年4月に発生した「平成28年熊本地震」の際、停電、断水が続く中で、セブン-イレブンほぼ全店が営業を続け、多くのお客様に喜ばれました。本部も商品供給や人員の応援などで店舗をサポートし、あらゆる事態に備え、現地と一体となり、社会インフラとしての役割を果たしています。

さらに、セブン&アイHLDGS. は、自治体との「災害時の物資支援協定や帰宅困難者支援協定」の締結を推進し、災害時には自治体からの要請に基づき支援物資を提供しています。グループ各店舗においては、被災者を支援するため、募金活動を実施するとともに、店舗の無料Wi-Fi「セブンスポット」を開放しています。2017年7月にはセブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカ堂のグループ3社が「災害対策基本法」に基づく指定公共機関に指定されました。

また、日頃は店舗において、災害対策コーナーの展開や防災イベントの開催などを行い、お客様の災害に対する意識啓発を行っています。

各社自治体との災害時の物資支援協定数（2017年6月末現在）（件）

イトーヨーカドー	115
セブン-イレブン・ジャパン	70
ヨークベニマル	27
そごう・西武	8
赤ちゃん本舗	8
ヨークマート	5
合計	233

非常時の連絡手段の提供

セブン&アイHLDGS. 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、全国のグループ各店舗、約20,000カ所に設置されている無料Wi-Fi「セブンスポット」を災害発生時に特別開放し、会員登録せずにご利用いただけます。また、セブン-イレブンでは、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しています。



非常用電話機



無料Wi-Fiサービス「セブンスポット」

津波救命艇の設置

セブン-イレブン・ジャパンでは、南海トラフ地震での津波・水害発生時に被害が想定される高知県、愛知県、静岡県のセブン-イレブン3店舗に津波救命艇を設置しています。これらの店舗は、南海トラフ地震発生時に予想される浸水深が、建造物が倒壊する基準とされる4.0m以上(内閣府公表)の地域に位置し、店舗周辺に避難場所がなく、津波発生時には大きな被害が想定される店舗です。設置した津波救命艇は定員25人の救命艇で、災害発生時には、お客様やセブン-イレブン店舗従業員などの避難場所としての利用を想定しています。



津波救命艇

「セブンVIEW」(セブン・ビュー)

セブン&アイHLDGS. 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・共有ができるシステム「セブンVIEW※1」の構築に取り組んでいます。被災現場に負担をかけず自動的に気象庁、Lアラート※2など外部機関やグループ各社からのさまざまな現地情報を組み合わせ、地図上へ階層的に情報を積み重ねて展開し、被災状況を速やかかつ的確に把握できるシステムで、企業間だけでなく国、自治体、公的研究機関とも連携し、サプライチェーンを一日も早く復旧させることに貢献するシステムとして進化を続けています。



セブンVIEWの画面

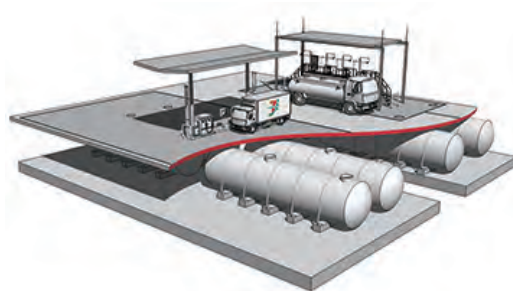
※1. Visual-Information-Emergency-Webの略

※2. 災害情報共有システム

緊急物資配送用の燃料備蓄基地

セブン&アイHLDGS. では、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。そのため、緊急物資配送用の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ています。

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タンクに備蓄

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

震災復興支援

2011年3月の東日本大震災は東北地方を中心に甚大な被害をもたらしました。セブン&アイグループでは、その復興支援策としてお客様とお取引先をつなぐという小売業の事業特性を活かし、商品の販売を通じた活動をはじめとして、従業員ボランティア、NPOと協働した活動に取り組んでいます。

「東北かけはしプロジェクト」

セブン&アイグループは、福島県、宮城県、岩手県などの東北各県、各行政の協力のもと、東北の皆様と全国の皆様とを復興を応援する想いでつなぐ「かけはし」となるべく、復興支援企画「東北かけはしプロジェクト」を2011年11月から年3回開催しています。2017年3月には、協賛・参加各社270社、2,200アイテムとなり、スタート当初と比べて10倍以上の規模に拡大しました。

被災した地域の商品を調達することで農業・水産業を活性化するとともに、被災地以外での震災地への思いを風化させない目的で、被災された東北の企業や東北で生産される食品メーカーの商品を仕入れ、イトーヨーカドーやヨークベニマルをはじめとした合計約400店舗で販売会を実施しています。

東北かけはしプロジェクト

	開始時期	協賛・参加社数	商品展開
第1弾	2011年11月7日より実施	22社	約200
第2弾	2012年3月5日より実施	58社	約600
第3弾	2012年7月17日より実施	81社	約800
第4弾	2012年11月19日より実施	109社	約1,000
第5弾	2013年3月4日より実施	123社	約1,200
第6弾	2013年7月9日より実施	160社	約1,300
第7弾	2013年10月9日より実施	188社	約1,400
第8弾	2014年3月4日より実施	219社	約1,500
第9弾	2014年7月14日より実施	239社	約1,710
第10弾	2014年10月6日より実施	247社	約1,800
第11弾	2015年3月2日より実施	250社	約1,850
第12弾	2015年7月14日より実施	257社	約1,900
第13弾	2015年10月5日より実施	259社	約2,000
第14弾	2016年3月7日より実施	267社	約2,200
第15弾	2016年7月12日より実施	260社	約2,000
第16弾	2016年10月17日より実施	270社	約2,200
第17弾	2017年3月6日より実施	270社	約2,200

▶ [東北かけはしプロジェクトの詳細はこちら](#)

「ペップキッズこおりやま」の支援

ヨークベニマルでは、東日本大震災に伴う原発事故の影響で、屋外に出る機会が減った子どもたちが思いきり体を動かして遊ぶことができる「遊び・学び・育つ」をコンセプトとした屋内施設として、郡山市元気な遊びのひろば「ペップキッズこおりやま」(福島県)を支援しています。



ペップキッズこおりやま

▶ ペップキッズこおりやまの概要はこちら [📄](#)

福島県飯館村の女性たちの自立支援

そごう・西武では、仮設住宅で暮らす福島県飯館村の女性たちが、自立支援のために全国から寄贈された着物を利用してつくった衣料品や小物を、自ら販売する「までいをまとう」販売会の会場提供や、販売のお手伝いをしています。震災後の2012年3月から2017年3月の帰村まで、そごう・西武の6店舗にて、合計10回開催しました。

※「までい」とは、「大切に」「心を込めて」という意味の福島県飯館村周辺の言葉です。

宮城県七ヶ浜のわかめ・海苔の販売

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において、東日本大震災の被災地である宮城県七ヶ浜の食材を使用したメニューの提供と、商品としてのワカメや海苔を販売するキャンペーン「食べて被災地を応援しよう！」を実施しています。このワカメや海苔の仕分け作業はグループ各社従業員がボランティアで行っています。



七ヶ浜でワカメを仕分ける従業員



社員食堂での七ヶ浜わかめ販売準備ボランティア

「東日本大震災復興プロジェクト」への参加

セブン&アイHLDGS.では、2011年6月より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おり、セブン&アイグループ従業員も毎年ボランティア活動に参加しています。2016年9月に開催された「第10回東日本大震災復興プロジェクト」では、宮城県気仙沼市九十九鳴浜の海岸清掃活動と、気仙沼市唐桑での牡蠣養殖イカダ用アンカー(錨)づくりを行いました。

▶ 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の詳細はこちら [📄](#)

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

重点課題の考え方

セブン&アイグループは、小売業を中心に、国内で約20,000店舗を運営し、多くの商品を取り扱っています。そのため、グループの事業活動により消費するエネルギーや廃棄物を削減することは、持続可能な社会の実現に向けて大きな影響を持つと考えています。一方で、そうした無駄の削減は、商品や原材料のコスト削減、またエネルギーコストの削減にもつながり、セブン&アイグループにとっても大きな価値があります。そのため、私たちはバリューチェーン全体で、商品、原材料、エネルギーの無駄をなくすことを最重要課題の一つと捉え、その対策に取り組んでいます。

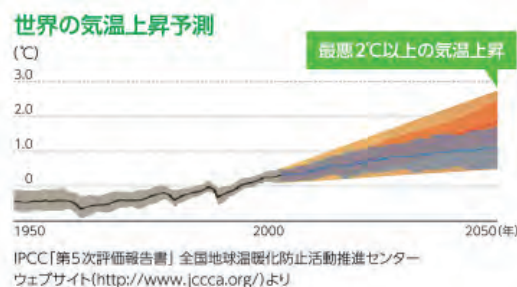
■ 関連する方針

- ▶ 環境指針・環境規約
- ▶ 環境宣言・温暖化防止基本方針
- ▶ お取引先行動指針

重点課題の背景

気候変動

地球規模の課題である環境問題。特に気候変動問題は、海水面の上昇や、異常気象の増加、農漁業への影響など、将来世代まで影響の及ぶ重大な脅威です。IPCC（気候変動に関する政府間パネル）の報告によれば、地球の温暖化は「疑う余地がなく」、このままでは2050年に最悪の場合、気温が2℃以上、上昇するとされており、その主たる原因はCO₂排出によるものとされています。



食品廃棄物

2014年の世界の食料援助量は320万トンにもものぼるものの、人口増加や異常気象により、食料問題が顕在化し、9人に1人が慢性的な飢餓に苦しんでいると考えられています。一方で、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632万トンも含まれています。



重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 執行役員コーポレートコミュニケーション管掌を責任者にCSR統括委員会とその傘下の環境部会が、グループ各社・関連部門と連携しながら、事業活動を通じた「CO₂排出量の削減」と「限りある資源の有効活用」の取り組みを推進しています。

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CO₂排出量や食品などの廃棄物削減を行い、持続可能な開発目標(SDGs)の目標7と12、13の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

環境マネジメント

環境マネジメントの体制を整えるとともに、CO₂排出量の第三者審査などを通じて、環境負荷の適切な把握に努めています。

[詳しくはこちら](#)

低炭素社会の実現に向けた取り組み

地球温暖化の主要な原因であるCO₂排出量を大幅に削減した低炭素社会の実現に向けて、CO₂排出量の削減目標を定め、省エネの取り組みを進めています。

[詳しくはこちら](#)

サプライチェーンにおける環境負荷の低減

自社の環境負荷低減とともに取引先と連携して、サプライチェーン全体での環境負荷低減に取り組みに力を入れています。

[詳しくはこちら](#)

食品リサイクルの推進

食品廃棄物の削減・リサイクルを重要テーマに掲げて取り組みを推進しています。

[詳しくはこちら](#)

資源の有効活用

店舗運営に伴って発生する廃棄物の削減だけでなく、お客様や取引先にご協力いただき、商品提供時に使用する容器包装の削減やお客様が使用後の容器包装の削減・リサイクルに取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

環境に配慮した容器・包装の導入

リサイクル素材や生分解性素材など環境負荷の低い原材料を使用した容器・包装を導入しています。

[詳しくはこちら](#)

社内外とのコミュニケーション

グループ従業員への環境教育などを通じた啓発に努めるとともに、お客様、社外の環境団体などとのコミュニケーションを重視しています。

[詳しくはこちら](#)

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

環境マネジメント

セブン&アイHLDGS. は環境負荷低減の取り組みを推進するために、各社で環境マネジメントの体制を整えるとともに、CO₂排出量の第三者審査などを通じて環境負荷の適切な把握に努めています。



ISO14001の取得

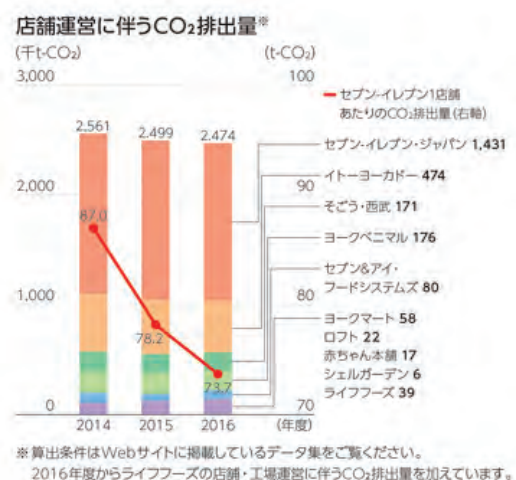
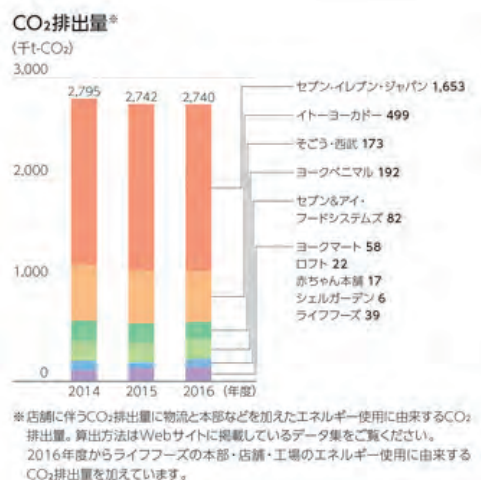
セブン&アイHLDGS. は、環境負荷の低減を目的として、国際規格であるISO14001の取得を推進し、取得した事業会社では、内部監査を毎年実施しています。そごう・西武では、1999年に百貨店業界で初めてISO14001を取得し、全事業所が継続運用しています。また、セブン・イレブン・ジャパンは2015年2月末に全国の事務所・直営店を対象に取得しました。さらに、2015年2月にセブン&アイ・フードシステムズが、2016年2月にアイワイフーズが取得し、ISO14001を取得している事業会社の売上高比率はグループ売上高の約51%となっています。

CO₂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11事業会社※¹における店舗運営に伴うCO₂排出量の第三者審査を毎年受けています。審査対象の11社の売上高は、合計でグループ全体の約95%をカバーしています。2016年度の店舗運営に伴うCO₂排出量は、スコープ1が122,946トン、スコープ2が236,539トンとなりました。さらに、2017年度は、2016年度のスコープ3※²排出量の約44%を占めるセブン・イレブン・ジャパンのカテゴリー1の排出量(9,137,077t)についても、第三者検証を受け、数値の正確性と社内外からの信頼の向上につなげています。

※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、ロフト、シェルガーデン、ライフフーズ、7-Eleven, Inc. 11社。2011年度データは5社、2012年度データは9社、2013年度データは米国7-Eleven, Inc.を加えた10社、2016年度データはライフフーズを加えた11社で実施。

※2. 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CO₂排出量



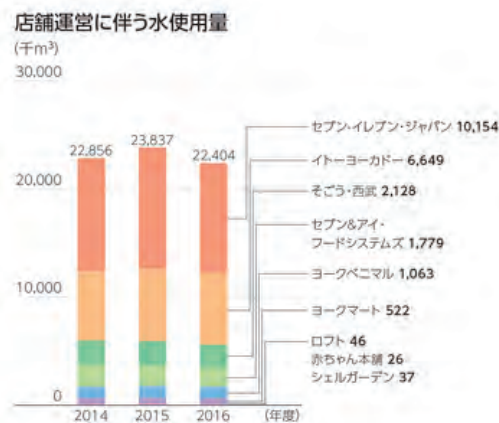


第三者検証報告書

▶ 第三者検証報告書

水の管理

セブン&アイグループの各店舗では、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。



フロンの管理

セブン&アイグループの各店舗では、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・漏洩量の把握を実施しています。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。

代替フロンの中のHCFC(ハイドロクロロフルオロカーボン)は2020年までに先進国で生産が全廃され、他の種類への切り替えといった対応が必要となるため、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います。セブンイレブンではCO₂冷媒を使用した冷凍冷蔵設備を146店舗(2017年2月末現在)に導入し、イトーヨーカドーでも5店舗においてテスト運用しています。

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

低炭素社会の実現に向けた取り組み

セブン&アイHLDGS.では、球温暖化の主要な原因であるCO₂排出量を大幅に削減した低炭素社会の実現に向けて、CO₂排出量の削減目標を定め、省エネの取り組みを進めています。



CO₂排出量の削減目標

セブン&アイHLDGS.は、事業の拡大に伴い、店舗数が増加しています。そこで2013年度に、日本国内の事業会社9社※¹の2017年度のCO₂排出量を、2011年度の環境対策と同レベルの対応をした場合の2017年度の見込み排出量から約10%削減することを目指しに定めました。※²

※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、ロフト、シェルガーデンの9社

※2. 2011年度の地球温暖化対策推進法の排出係数を使用

▶ CO₂排出量データの詳細はこちら

店舗における省エネ設備の導入促進

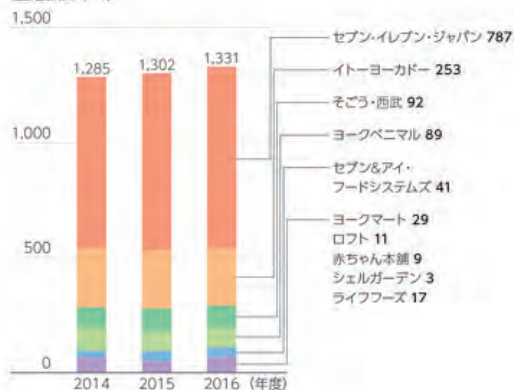
セブン&アイグループ各社が排出するCO₂排出量の約9割は、店舗運営に欠かせない店内照明や店頭看板、空調などのエネルギー使用に由来するものです。そのため、店舗の増加や大型化、商品・サービスの拡充に比例した環境負荷の増加を抑制するために、新店オープンや既存店の改装に合わせ、LED照明や太陽光発電パネルなどの省エネルギー設備の導入を進めています。店舗での省エネの推進は、エネルギー使用に関わるコストにもつながります。

例えば、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、店頭看板や店内照明、サインポールなど、あらゆる照明のLED化を進めています。また、2014年には店内照明の電気使用量をさらに約50%削減できる新仕様のLED照明を導入しました。加えて、太陽光発電パネルの設置も進めており、設置店舗数は7,809店舗(2017年2月末現在)に拡大しています。

イトーヨーカドーにおいても、LED照明をほぼ全店舗に、太陽光発電パネルを13店舗(2017年2月末現在)に設置しています。

総エネルギー使用量

(重油換算千kl)

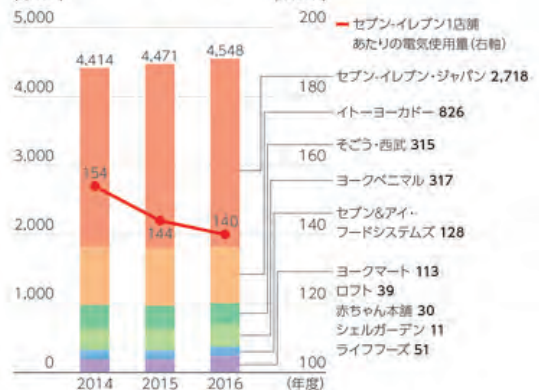


※ 2016年度からライフフーズを加えています。

店舗運営に伴う電気使用量

(GWh)

(MWh)



※ 2016年度からライフフーズを加えています。



LED照明



太陽光発電パネル

主な環境設備の投資・費用と効果(2016年度)※

環境投資 (百万円)	環境費用 (百万円)	経費削減想定 (百万円)	CO ₂ 削減効果 (トン)
4,504	118	389	45,160

※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社合計

スマートセンサーの設置

セブン-イレブンでは、一部店舗にスマートセンサーを設置しています。スマートセンサーとは、分電盤にセンサーを設置し、店内設備における電気使用量をリアルタイムで確認できるシステムです。電気が「店内のどの設備で、いつ、どれだけ使われたか」を“見える化”し、設備の使用上の問題点を洗い出すことで、省エネに役立っています。

水素ステーション併設店舗

セブン-イレブン・ジャパンは、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ています。2017年3月には、宮城県仙台市に併設店舗を開店。すでに設置済みの東京都大田区池上と愛知県刈谷市の併設店舗と合わせ、合計3店舗となりました。

今後、水素ステーションを併設したセブン-イレブン店舗において、純水素型燃料電池を設置し、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ていきます。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。



水素ステーション併設のセブン-イレブン大田区池上8丁目店

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48店舗の「イトーヨーカドー」「Ario」「そごう」「西武百貨店」に合計約2,500台（2017年2月末現在）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ています。決済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クレジットカードを利用いただきます。

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、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。



電気自動車用充電器

気候変動によるリスク・適応策・緩和策

セブン&アイHLDGS.は、気候変動によって、国内外の規制の強化（規制リスク）、大規模災害の発生（物理的リスク）、さらに気温の変化によるお客様の購買行動の変化、気候変動問題への対応が企業評価の基準になる（評判リスク）など、さまざまな影響を受けます。とりわけ、気温の変化や大規模災害の発生は、店舗設備や物流網が被害を受け、営業の制約や中止、販売機会の損失といった影響を受けるのみならず、グループ各社の商品調達先と原材料購入価格に影響を及ぼすと考えられます。このように、気候変動は商品開発・生産から物流、店舗運営、取扱商品・品揃えといった事業活動全てにリスク要因として関係します。そのため、セブン&アイHLDGS.では、気候・気温にいち早く対応できるビジネスモデルを構築・運用していくことが、成長を維持することにつながると認識しています。

セブン&アイHLDGS.では、常に天気・気温の変化に関心を持ち、毎日の発注や売場づくりに反映しています。また、商品開発・品揃えにおいても、数か月単位の天気の変化を踏まえた仮説を立て、お客様のニーズに合致した商品の提供に努めています。同様に、気候変動による異常気象や気温の変化によるお客様の購買行動の変化に対しても、きめ細かく対応していきます。

また、イトーヨーカドーによる環境循環型農業「セブンファーム」は、収穫した農作物を規格外商品も含め全量を買収しているため、市場の動向に影響されずに仕入れ、販売することができるなど、商品の安定調達という側面も持ち合わせています。この「セブンファーム」は、日本全国に12カ所（計約200ヘクタール）展開しています。（2017年2月末現在）

加えて、セブン&アイHLDGS.では、最近国内で多発している豪雨や土砂災害など、突発的な気象現象による災害に備えた体制を整備しています。例えば、緊急時の対応方法をまとめた冊子を社員へ配布しているほか、テレビ会議システムなどを利用した模擬訓練を定期的に開催しています。また、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。

気候変動への緩和策については、店舗での省エネ、再生可能エネルギーの使用、日本国内での森林整備活動など、環境負荷の低減に係るさまざまな取り組みを行っています。

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

サプライチェーンにおける環境負荷の低減

セブン&アイHLDGS. は、自社の環境負荷低減とともに取引先と連携してサプライチェーン全体での環境負荷低減にも力を入れています。例えば、オリジナル商品を製造している工場や配送委託先とともに工場の省エネや環境配慮型車両の導入などに取り組んでいます。



スコープ3※1 排出量の算定

セブン&アイHLDGS. では、「地球温暖化防止に関する基本方針」で掲げた、サプライチェーンから販売、消費までのすべての段階における環境負荷を評価し、CO₂排出量を削減することを目的に、環境省の「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、グループのサプライチェーン全体におけるCO₂排出量（「スコープ3」）を算定しています。2016年度はグループ主要10社※2を算定し、その結果、スコープ3が排出量の全体の9割近く占めており、その中でも8割以上が原材料調達の工程からの排出となっています。算定結果を分析し、サプライチェーン全体でのCO₂排出量の削減に活かしていきます。

※1. 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CO₂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、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行、赤ちゃん本舗、ロフト、シェルガーデンの10社

2016年度 スコープ3に基づくCO₂排出量（10社合計）

カテゴリー	構成比	
スコープ1	0.5%	
スコープ2	11.3%	
スコープ3 cat(カテゴリー)1～cat15(小計)	88.2%	100.0%
cat1 (購入した製品・サービス)		85.1%
cat2 (資本財)		3.5%
cat3 (スコープ1・2に含まれない燃料・エネルギー活動)		1.0%
cat4 (輸送・配送(上流))		1.6%
cat5 (事業から出る廃棄物)		0.4%
cat6 (出張)		0.1%
cat7 (雇用者の通勤)		0.2%
cat8 (リース資産(上流))		0.01%
cat9 (輸送・配送(下流))		0.2%
cat10 (販売した製品の加工)		—
cat11 (販売した製品の使用)		0.5%
cat12 (販売した製品の廃棄)		6.2%
cat13 (リース資産(下流))		1.3%
cat14 (フランチャイズ)		—
cat15 (投資)		—
スコープ1・2・3合計	100.0%	

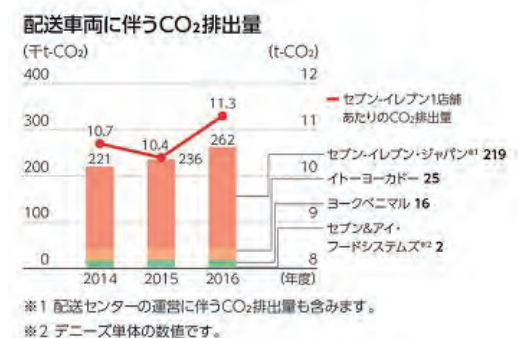
リース車両の環境配慮

セブン-イレブン・ジャパンでは、店舗経営相談員であるOFC(オペレーションフィールドカウンセラー)が各店舗を訪問する際に使用しているリース車両を、2016年度より順次、ハイブリット車へ切り替えています。2017年度は約1,200台の切り替えを予定しており、1,680tのCO₂排出量の削減につながる見込みです。

配送に伴うCO₂排出量の削減

セブン&アイHLDGS. は、商品を店舗に納品されるお取引先に、環境配慮型車両の導入や燃費改善、店舗への配送回数の削減などの取り組みにご協力をお願いしています。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、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CO₂排出量



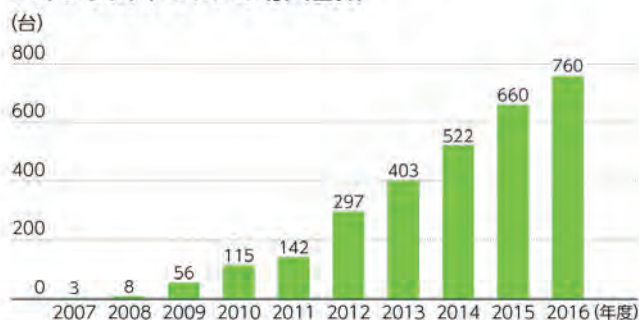
環境配慮型配送車両の導入

セブン-イレブン・ジャパンでは、配送車について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CO₂排出削減などの効果が期待できます。配送車両は5,703台(2017年5月末)で、そのうち、ハイブリッドトラックは760台ですが、2020年までには全体の20%を環境配慮型車両に切り替えていく予定です。



ハイブリッドトラック

ハイブリッドトラックの導入台数



エコタイヤの導入

セブン-イレブン・ジャパンでは、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。2017年5月末時点、全車両の約99%にあたる5,652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面のゴム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9,449台※(2017年5月末)で採用しています。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。



物流センターにおける省エネ設備の導入

セブン-イレブン・ジャパンの配送センターでは、各設備の使用電力量を監視し、一定の範囲を超えないよう使用中の設備に制御をかける「デマンドコントローラー」を導入し、センター内の無駄な電力削減を図っています。2017年5月末現在、151センター中71センターで導入しています。

製造工場における環境情報管理の推進

セブン-イレブン・ジャパンでは、オリジナルデイリー商品を製造する複数のお取引先メーカーで組織する「日本デリカフーズ協同組合」より、工場の運営に由来するCO₂排出量や発生する廃棄物の量・食品リサイクル率をご報告いただいています。また、お取引先メーカーから共有いただく環境情報を把握するとともに、「日本デリカフーズ協同組合」の「環境対策会議」と連携して勉強会を開き、節電をはじめとした環境対策を各メーカーに共有し、工場のエネルギー使用量の削減に取り組んでいます。

お取引先行動指針とCSR監査

セブン&アイHLDGS.では、お取引先とともに人権・労働・環境面などの社会的責任を果たしていくために、「お取引先行動指針」を策定し、お取引先に理解と遵守をお願いしています。お取引先行動指針では、環境関連の法令遵守はもとより、気候変動問題・生物多様性・持続可能な調達などへの配慮にも触れています。

また、2012年度からは途上国にあるプライベートブランド商品のお取引先の製造工場について、第三者審査機関によるCSR監査を行っています。CSR監査の項目には、環境関連の法令遵守、排水や化学物質の管理のほか、省エネ・環境保全活動の推進などの「環境」に関するものが含まれています。

▶ [お取引先行動指針の詳細はこちら](#)

▶ [お取引先CSR監査の詳細はこちら](#)

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

食品リサイクルの推進

セブン&アイHLDGS. は、食品が売上高の多くを占めているため、食品廃棄物の削減・リサイクルを重要テーマに掲げて取り組みを推進しています。



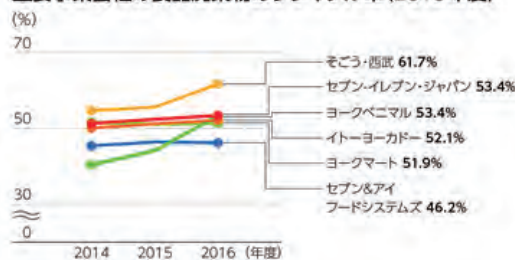
食品廃棄物についての考え方

食品廃棄物の削減については、発生抑制、再利用、飼料化、肥料化で優先順位があります。セブン&アイグループでは、現在、飼料化・肥料化を中心に取り組みを行っています。例えばイトーヨーカドーは、2008年からセブンファームを活用して、店舗から出た食品残さを肥料化し、その肥料を使って栽培した野菜を店舗で販売する循環型農業を行っています。今後も、こうしたリサイクルの仕組みを地域ごとに確立し、リサイクル率の向上につなげていきます。

発生抑制に関しては、販売方法の工夫や長鮮度商品の開発などを行っています。今後も新しい商品・サービスの開発などを通じて、食品廃棄物を発生させない工夫を進めていきます。また、再利用に関しては、重要な課題と考え、フードバンクの活用などを検討し、取り組みを強化していきます。



主要事業会社の食品廃棄物のリサイクル率(2016年度)



食品廃棄物の削減

セブン&アイグループでは、食品廃棄物削減のために、販売方法・商品などでさまざまな工夫を行っています。例えばイトーヨーカドーは、バラ売り・量り売りなどを導入することで、お客様が必要な分だけを購入できるようにしています。また、セブン-イレブン・ジャパンは、素材や製造工程、温度管理を見直すことで、味や品質を落とさずに従来よりも長い消費期限を可能にしたチルド弁当を開発しました。パン類や惣菜についても、長鮮度の商品を開発することで食品廃棄物の削減に努めています。

そのほか、セブン&アイ・フードシステムズは、デニース各店にて、食べきれるサイズの小盛のメニューやお持ち帰り用の容器の提供、自治体と連携して「おいしく残さず食べること」をお客様へ呼びかけるキャンペーンを実施するなど、食べ残しを減らす取り組みを実施しています。

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」を導入し、2017年2月末現在では24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CO₂に分解することにより、焼却処分に比べてCO₂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。



生ごみ処理機

食品廃棄物の飼料化・堆肥化

セブン-イレブンでは、廃棄物の適正処理・リサイクルを推進する仕組みとして「エコ物流^{※1}」を1994年から推奨しています。この仕組みの中で、販売期限切れ商品の飼料・堆肥などへの食品リサイクルに取り組んでおり、27都府県において実施しています。販売期限切れ商品と廃食油を合わせた食品リサイクル率は2016年度53.4%となりました。

東京都・埼玉県の一部のセブン-イレブンでは、店舗で排出される販売期限切れ商品を、循環型資源としてサプライチェーン内で循環させる経路を確立しています。店舗から回収された販売期限切れ商品はフライドミールにされ、そのフライドミールを用いて配合飼料^{※2}を製造。指定の養鶏工場で鶏の飼料として利用し、生産された鶏卵を弁当の原材料の一部として使用しています。

※1エコ物流:セブン-イレブン独自の廃棄物回収システム。

地域ごとに加盟店に推奨した廃棄物処理業者が、セブン-イレブン各店舗から排出する廃棄物を一括して収集し、適切な処理とリサイクルを推進していきます。

※2配合飼料に使用している販売期限切れ商品は、農林水産省が飼料への使用を許可したもので、国が安全な原料として認めているものです。また、飼料製造元については、農林水産省発行の「BSEガイドライン」を順守して飼料を製造・販売しております。



▶ セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら

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として、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、「環境循環型農業」を小売業で初めて開始しました。

「環境循環型農業」とは、イトーヨーカドー店舗から排出される食品残さ(生ごみ)を堆肥化し、セブンファームの農場で使用し、そこで栽培・収穫された農産物を食品残さが排出された店舗などで販売するものです。2017年1月には全国で12カ所目となる農業生産法人「セブンファーム」が群馬県太田市でオープンしました。

セブンファームの概要



セブンファーム

▶ [セブンファームの詳細はこちら](#)

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

資源の有効活用

石油をはじめとした資源の枯渇が問題となっています。セブン&アイHLDGS. は、資源の有効活用のために、店舗運営に伴って発生する廃棄物の削減はもちろんのこと、お客様やお取引先にご協力いただき、商品提供時に使用する容器包装の削減やお客様が使用後の容器包装のリサイクルに取り組んでいます。



廃棄物の削減

イトーヨーカドーでは、廃棄物量の削減のために発生抑制や再利用、リサイクルを進めています。例えば、商品納品の際には、繰り返し使うことができる「通い箱」を利用するほか、衣料品のハンガー納品を推奨することで包装材やダンボールの使用を削減しています。また、店舗では、リサイクルへの理解を促進するため、廃棄物の分別を徹底しています。



店舗に納品される「通い箱」

閉店店舗の什器や建材を再利用

セブン-イレブンでは、店舗の建て替えや閉店の際に、商品陳列棚や什器、冷蔵ケースや照明を廃棄せずに他店舗で再利用しています。1年間に回収・リユースした店舗設備は、2016年度では49,409台（単年合計）となりました。そのほか、再利用できる鉄骨やサッシを使い店舗を建設することで、店舗解体時に発生する建設廃棄物を削減しています。



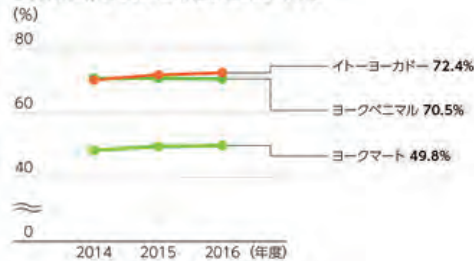
販売方法の工夫による容器包装使用量の削減

イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマートでは、生鮮食品および惣菜の量り売り・ばら売りなど販売方法を工夫し、容器包装使用量の削減を図っています。また、惣菜売場ではコロツケ・唐揚げなどの販売方法について、プラスチック容器を使わない紙袋による販売も拡大しています。そのほか、一部精肉売場ではトレイを使用せずポリ袋包装で販売する方法を採用しています。

レジ袋の削減を推進

セブン&アイグループは、会計時レジでのお客様への声かけのほかマイバッグ持参をお願いするポスターやPOPの掲出、啓発イベントなどを通じてレジ袋の削減を進めています。イトーヨーカドー全店舗の食品売場とヨークベニマルの約9割の店舗ではレジ袋の無料配布を中止しています。また、セブン-イレブン・ジャパンでは、バイオマスポリエチレンレジ袋の導入を進めています。

食品売場でのレジ袋辞退率の推移



店頭での資源回収

セブン&アイグループでは、販売した商品のから容器などを回収して再資源化を図ることも重要な取り組みだと考えています。グループ各社では、お客様や自治体と協力し、各地域の廃棄物分類ルールに従って、店頭でビン・カン、発砲スチロール、牛乳パック、ペットボトルなどの資源回収に取り組んでいます。また、近年、「都市鉱山」として注目を集めている小型家電についても、自治体と協力して一部店舗で回収を行っています。例えばイトーヨーカドーでは、2017年2月に、環境省が主催する「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」イベントを葛西店で開催しました。現在は、10店舗(2017年2月末現在)で小型家電のリサイクルボックスを常設し、地域のお客様への啓発と回収を行っています。

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で設置しています。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(圧縮または破碎)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&アイグループ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CO₂排出量の削減につながります。

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。2017年2月末現在、3社合計で364台設置しており、約5,952トンのペットボトルが回収されました。

さらに、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」の商品パッケージに使用する取り組みを進めています。商品パッケージには、回収からリサイクルまでの流れの説明を印刷しています。

2015年12月からは、コンビニエンスストアでは初めて江東区のセブン-イレブン店舗で、環境省の実証実験の一環としてペットボトル自動回収機を設置しています。

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



重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

環境に配慮した容器・包装の導入

セブン&アイHLDGS. では、リサイクル素材や生分解性素材など環境負荷の低い原材料を使用した容器・包装を導入しています。



「セブンプレミアム」の環境配慮

セブン&アイグループのプライベートブランド「セブンプレミアム」では、「おいしさ」「品質」「安全・安心」といった価値の追求とともに、環境への配慮も重視して商品の開発を行っています。これまでに、リサイクルPETや間伐材など環境に配慮した容器・包装を、150アイテムで採用しました。2017年度は、植物性インキの活用を中心に740アイテムを目標に環境に配慮した容器・包装を導入し、2019年度末までに、全ての商品に拡大する計画です。

リサイクル可能な包材への変更

2015年7月からは、「セブンプレミアム」の紙パックの酒類各種を従来のアルミパック素材からノンアルミパック素材に変更しました。この変更により、容器は紙としてのリサイクルが可能となります。また、原材料調達や製造工程における1本当たりのCO₂排出量が、従来のアルミパックと比較して約12%少なくなります。なお、この取り組みによるCO₂削減効果としては、年間で170トンを見込んでおり、これは杉の木約12,000本分のCO₂吸収量に相当します。



識別マークも「紙マーク」から「紙パックマーク」へ変更

植物性由来原料の活用

セブン-イレブンでは、2016年4月より、店舗で販売している「おにぎり」のパッケージの印刷に、米ぬかから抽出する米ぬか油の非食用部分を原料とする「ライスインキ」を使用しています。「ライスインキ」は、従来の石油を原料としたインキと比較し、年間約60トンのCO₂排出量を削減するなど環境負荷の低減が期待できます。また、原料となる米ぬか油には国産の米ぬかを使用しており、パッケージにおける地産地消の取り組みにもつながっています。

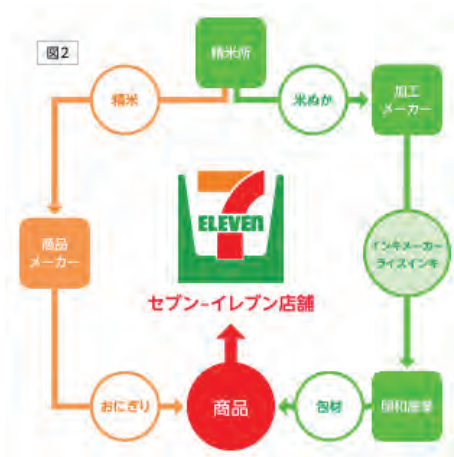
さらに、2016年12月には、セブン-イレブンのオリジナルパンのパッケージのフィルムとインキを植物性由来のものに変更しました。これにより、従来の石油を原料としたパッケージと比較し、年間約108トンのCO₂排出量削減効果を期待できます。

また、セブンプレミアムでも、2017年5月からパン類全品で、植物性インキを採用し、今後も拡大する計画です。

ライスインキとは？



樹脂を石油系から米ぬか由来などの植物由来品に置き換えたインキで、インキ塗膜中の約5割にあたります



精米所にて、商品の原材料となる米を精米する際に生じる米ぬかからライスインキを作り、パッケージに使用しています

間伐材の活用

「セブンプレミアム」のカップスープやヨーグルト飲料の一部の容器・包装に「セブンの森」の間伐材を利用しています。日本では整備されずに放置された人工林が多く、CO₂の吸収など森林が持っている機能が十分に果たされていない現状があり、間伐材の利用は、健全な森づくりと地球温暖化防止に貢献できます。

また、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も、間伐材を使用しています。



間伐材を使用した商品



セブンカフェカップと「間伐材マーク」（側面裏側に印刷）

▶「セブンの森」の詳細はこちら [📄](#)

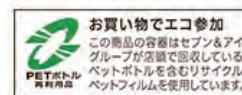
リサイクル素材の導入

イトーヨーカドーでは、エコマーク認証を受けたお取引先様が製造する再生トレイの導入を進めており、2016年度は約800種類の再生トレイを採用しました(前年度の重量比105%)。この再生トレイ導入によるCO₂排出量の抑制効果は約3,082トンでした。

また、セブンプレミアム「詰め替え用ボディソープ」などの生活家庭用品のパッケージには、グループ各店で回収したペットボトルをリサイクルした素材の一部が採用されています。



再生トレイ



ペットボトルのリサイクル素材を採用したパッケージ

生分解性・バイオマス素材の導入

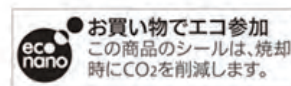
セブン・イレブン・ジャパンでは、2015年度に、店舗のチルドケースで販売しているオリジナルの「サラダカップ容器」を、石油由来のPET容器から「環境配慮型PET(リサイクルPET、バイオマスPET)」を配合した容器へ切り替えました。これにより、1,790トンのCO₂排出削減効果がありました。同様に、イトーヨーカドーでも、カットフルーツ用の容器や弁当容器には、原料の一部に植物性由来の原料が使用されているバイオプラスチック容器を使用しています。



環境配慮型PETを使った「サラダカップ容器」の一例

商品ラベルをエコ素材に変更

セブン&アイグループのプライベートブランド「セブンプレミアム こだわり新鮮たまご」のパッケージラベルにはCO₂吸着材を含んでいます。ナノベシクルカプセルという焼却時に発生する炭素分を灰として残すCO₂吸着材を使うことにより、通常のラベルに比べ、CO₂の発生を約20%抑制します。



CO₂吸収剤を使用した商品ラベルの一例

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

社内外とのコミュニケーション

セブン&アイHLDGS.では、グループ従業員への環境教育などを通じた啓発に努めるとともに、お客様、社外の環境団体などとのコミュニケーションを重視しています。



従業員への環境教育・eco検定の取得促進

セブン&アイHLDGS.では、グループ各社の特性に合わせて新入社員や新任役職者などを対象として、環境に関する基礎知識の習得と理解促進を目的とした研修を定期的実施しています。さらに2017年度は、環境月間(6月)に合わせて、グループ全従業員を対象としたeラーニングを実施しました。

また、多様化する環境問題を幅広く体系的に習得するための教育ツールとして、2014年度から従業員の「eco検定」取得を進めています。各社では、受験料の補助や勉強会の開催などを通じて、受験者の合格を支援しています。2016年度は、1,255名が受験し、うち983名が合格しました(2014年度からの累計合格者数は2,364人)。2020年までに、グループ累計約12,000人の合格を目指して、環境教育を進めていきます。

環境イベントの開催

セブン&アイHLDGS.では、従業員の環境意識を高める機会として社内外で環境イベントを開催しています。例えば、セブン-イレブン記念財団が募集するボランティア活動にグループの従業員やセブン-イレブンの加盟店が定期的に参加しています。代表的な活動として、全国17カ所にある「セブンの森」での植樹から間伐・下刈りまでの森の保育を行う活動や、東京湾の水質浄化やCO₂を減らすアマモを増やして、東京湾を豊かな海に再生する海の森づくり、富士山の清掃活動などがあります。これらのイベントに2016年度は、グループの従業員とセブン-イレブン・ジャパンの加盟店の方々合計1,571名参加しました。

また、2016年度は、セブン&アイHLDGS.主催で高尾の森自然学校を活用した環境学習会を開催したほか、ヨークマートでは、労働組合と共催で、従業員とその家族が環境について学ぶツアーを実施しました。

▶「セブンの森」の詳細はこちら [📄](#)

▶東京湾 UMI プロジェクトの詳細はこちら [📄](#)

NPOなど環境団体への支援

セブン&アイHLDGS.は、環境動物保全団体である「公益財団法人 世界自然保護基金ジャパン(WWFジャパン)」や国内外のNGOなどが実施する自然保護活動支援や生物多様性に関する普及啓発を行う「公益信託 経団連自然保護基金」など、各環境団体への寄付を続けています。

また、セブン-イレブン・ジャパンは、「一般財団法人セブン-イレブン記念財団」を通じて加盟店と一体となった環境をテーマにした社会貢献活動に1993年から取り組んでいます。セブン-イレブン記念財団では、セブン-イレブンの店頭募金箱にお客様から寄せられた募金^{※1}とセブン-イレブン・ジャパンからの寄付金などをもとに、環境市民活動支援事業、自然環境保護・保全事業、広報事業、災害復興支援事業に取り組んでいます。なかでも、環境市民活動支援の大きな柱である「環境市民活動助成」^{※2}では、地域の募金を地域の環境活動に活かしていただくため、2001年より毎年地域で環境活動をするNPOを公募し、活動資金を助成しています。15年間の累計で2,947件の活動に、約18億5,734万円の募金をお届けしました。

また、「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」を基本理念に、大分県玖珠郡九重町で「九重ふるさと自然学校」を、東京都八王子市で「高尾の森自然学校」を運営しています。「九重ふるさと自然学校」は、「くじゅうの自然保護・保全」と「トキもすめる里づくり」の活動に取り組んでいます。「生きもの育む自然共生型田んぼづくり」は、国連生物多様性の10年日本委員会連携事業に認定されています。「高尾の森自然学校」は、東京都との協働事業として、約26.5ヘクタールの都所有の森をフィールドに、「野鳥観察会」「森林ボランティア体験」「草木の観察会」「クラフトワーク」などのプログラムを実施しています。

※1.2016年度の店頭募金総額は4億4,123万4,051円

1994年度からの店頭募金総額は66億1,703万9,244円

※2.2016年度の環境市民活動助成(継続助成を含む):助成先件数は304件、助成総額は1億8,245万4,549円



店頭設置している募金箱



九重ふるさと自然学校

ご意見・ご要望への対応

お客様や市民団体からの環境に関するご意見・ご要望については、グループ各社のお客様相談室やセブン&アイHLDGS. CSR統括部などで受け付けて回答しています。また、2014年にセブン&アイHLDGS. が重点的に取り組むべき課題を特定する際には、ステークホルダーであるお客様、お取引先、株主・投資家などのほか、CSRIに関する有識者からいただいた意見を踏まえたうえで策定しました。

▶ [重点課題の選定プロセスの詳細はこちら](#)

政策提言

セブン&アイHLDGS. は、行政機関、中央省庁や業界団体主催の会議などに適宜参加し、法令や運用ルールの策定段階での提言を行っています。

例えば2016年度は、環境省主催の「小型家電検討委員会」に参加。小売業の立場から小型家電リサイクルの普及・啓発のための取り組みについて意見を出しました。これと合わせて、グループのイトーヨーカ堂での啓発イベント開催や、本部社員を対象とした小型家電回収キャンペーンなどを実施しました。

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

重点課題の考え方

セブン&アイグループでは、グループ全体で14万人近くの従業員が働いています。職場には、パートタイマー、アルバイト、外国籍の社員、育児や介護をしながら働く従業員など多様な従業員がおり、多様な働き方を支援することが企業としての責務であると認識しています。そして、多様な従業員の活躍を支援し、働きがいを持って仕事ができるよう、従業員にとって魅力的な職場をつくることに取り組んでいます。こうした取り組みは、多様な人財の確保を円滑に進めることができるだけでなく、全く新しい考え方を取り入れて新たな価値を生み出す力となり、私たちの競争力の源泉となります。

■ 関連する方針

▶ セブン&アイグループ企業行動指針

重点課題の背景

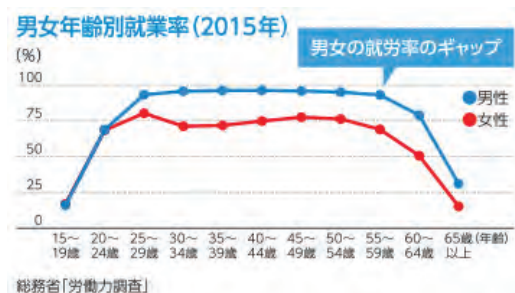
高齢化と生産年齢人口の減少

日本は出生率の低下とともに高齢化が進み、生産年齢人口が減少しており、今後30年程度で、さらに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。そのため、従業員の能力強化による生産性の向上や多様な人材の育成は経済社会の活性化につながります。



女性活躍支援

生産年齢人口が減少する中、女性の活躍推進は必要不可欠です。しかし、子育てと仕事の両立ができない、子育て後に就職が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、世界の中でも日本の女性の管理職比率は12.5%(2015年)と低いため、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。



重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 執行役員コーポレートコミュニケーション管掌を責任者にCSR統括委員会とその傘下の企業行動部会が、グループ各社・関連部門と連携しながら従業員一人ひとりが十分に活躍できる環境を整え、魅力的で働きがいのある職場づくりを推進しています。

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. は性別・年齢に関係なく社内外の人々が働きやすい環境を提供し、持続可能な開発目標(SDGs)の目標4と5、8、10の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

多様な人材の活用

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。

[詳しくはこちら](#)

ワーク・ライフ・バランスの実現

従業員の働きやすさ向上のために、様々な人事制度を運用するとともに、長時間労働の是正や休暇の取得促進に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

従業員の能力向上支援

グループ各社が事業特性に合わせた研修体系を整えて人材育成に取り組み、従業員一人ひとりの能力向上を支援します。

[詳しくはこちら](#)

公正な評価・処遇

従業員一人ひとりの能力を最大限に引き出し、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さまざまな評価制度を運用しています。

[詳しくはこちら](#)

従業員の労働安全衛生、健康への配慮

安全で働きやすい職場環境の維持と従業員の健康増進に向けて、さまざまな取り組みを実施しています。

[詳しくはこちら](#)

従業員意識調査

職場の働きやすさやコンプライアンス意識を匿名で従業員に問う調査を、2年に1度実施しています。

[詳しくはこちら](#)

健全な労使関係

国際的な規範に基づき労働者の団結権などの諸権利を認め、従業員との対話を通じて職場環境の改善に努めます。

[詳しくはこちら](#)

子育て支援

店舗を活用して育児に関するさまざまなサポートを実施しています。

[詳しくはこちら](#)

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

多様な人材の活用

セブン&アイHLDGS. は、社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援を重点課題の一つととらえ、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。



女性の活躍による企業競争力の強化

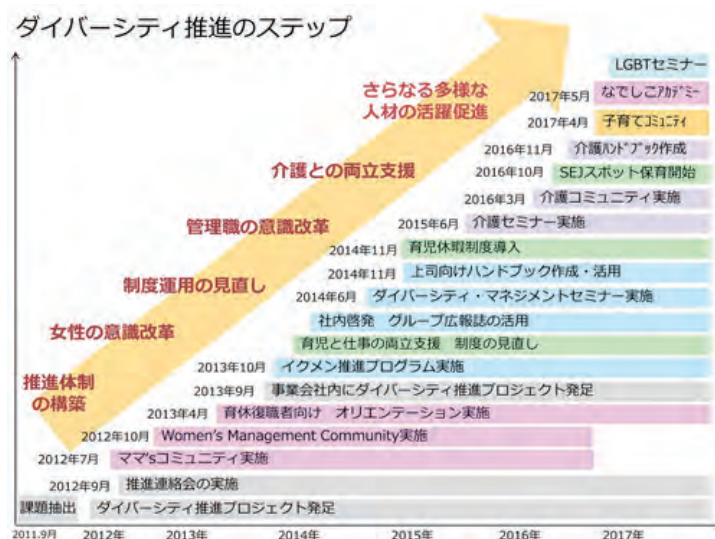
セブン&アイHLDGS. は、2012年に「ダイバーシティ推進プロジェクト」を設置し、グループの店舗に来店されるお客様の多くが女性であることから、女性の視点や感覚を活かした商品・サービスの開発や売場づくりがお客様満足の向上につながると考え、ダイバーシティの中でもまず女性の活躍推進に焦点をあて取り組みを進めてきました。取り組みのステップとして、2012年度に推進体制を構築し、2013年には、女性自身の意識改革のための取り組みや制度運用の見直しを実施、2014年度には管理職の意識改革の取り組みへとステップを進めてきました。また、2015年度からは仕事と介護の両立支援に向けた取り組みも進め、現在は2020年を期限としたダイバーシティ推進目標の達成に向けて、さらなる取り組みを進めています。

また同時に、多様な人材の活躍の壁となる長時間労働の是正と、社員のワーク・ライフ・バランス実現の観点から、生産性向上に向けた働き方の見直しも進めています。店舗業務の効率化を目指した改善チームの組織化や、時間外労働や休暇取得状況の見える化、ノー残業デーの実施など、グループ各社で業態に応じた取り組みを進めることで、長時間労働の是正や休暇の取得率向上などの成果を上げています。今後は、生産性のさらなる向上を目指すとともに、多様な人材がより活躍できるよう柔軟な働き方に向けた取り組みを進めていきます。

ダイバーシティ推進目標(2016年1月改定)

2020年までに

1. 女性管理職比率:30%達成
2. 男性の育児参加促進
3. 介護離職者ゼロ
4. 従業員満足度の向上
5. 社会的評価の向上



多様な人材が活躍できる風土の醸成

セブン&アイHLDGS. は、女性をはじめ多様な人材の活躍の推進に向けて、さまざまな層を対象としたコミュニティ活動やセミナーを実施しています。

子育てコミュニティ

2012年に実施した社内ヒアリングでは、女性社員の多く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年から、育児中の女性のネットワーク構築を目的とした「ママ'sコミュニティ」を実施し、昼休みを利用して、仕事と子育ての両立についてディスカッションを行いました。2015年度にはキャリアプランシートの作成を実施し、自分の強みや弱み、これまで獲得してきたスキルなどの自己分析を行うことで、キャリア意識の醸成につながりました。さらに、2017年4月からは「ママ'sコミュニティ」を発展させて「子育てコミュニティ」を開催。男性・女性問わず、子育て中の社員や妊娠中の社員、その配偶者などが両立のための情報共有とディスカッションを行い、働き方の見直しにつなげています。



子育てコミュニティ

イクメン推進プログラム

女性の活躍には、男性のさらなる家事・育児参画が必要なことから、2013年10月からは、「イクメン推進プログラム」を実施。NPO 法人ファザーリング・ジャパン様をはじめとした社外の講師を招き、男性の意識改革の後押し、従来の働き方の見直しにつなげています。2016年度は「昭和パパVS平成パパVS未来パパ」と題して、グループ会社の役員、部長、課長、担当の男性社員によるパネルディスカッションを開催しました。



イクメン推進プログラム

女性のキャリア支援

2012年から、女性管理職のネットワークづくりやマネジメント力向上を目指し、「Women's Management Community」を実施。社内外の講師を招き、さらに上位層へステップアップするために必要なマネジメント知識やスキルに関するセミナーを2016年2月末までに延べ19回開催しました。2017年度からは、将来の管理職層を育成するため、新たに「なでしこアカデミー」の開催を始めました。



Women's Management Community

ダイバーシティ・マネジメントセミナー

2014年6月から、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」を実施しています。2017年2月末までに延べ12回開催し、グループ各社から約4,000人が参加しました。多様な部下のマネジメントや働き方改革、リーダーシップなどのテーマで外部講師によるセミナーを行い、さまざまな切り口でダイバーシティについて考える場となっています。2017年6月にはダイバーシティ推進プロジェクト発足5年の節目として、先進企業から講師を招き、「セブン&アイ ダイバーシティDAY2017」を開催。グループ21社の社長と幹部約400名が参加しました。

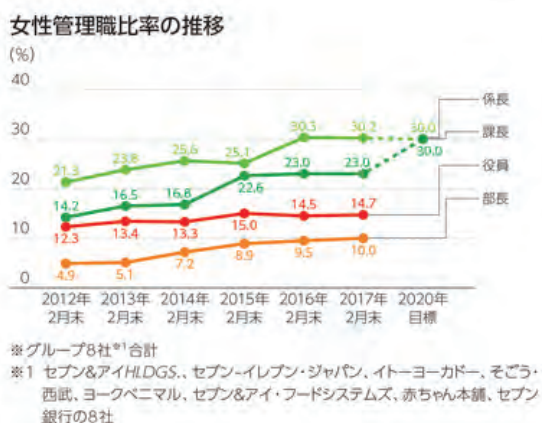
また、管理職を対象に仕事と育児や介護を両立している部下とのコミュニケーションの促進を目的とした「ダイバーシティ・マネジメントハンドブック」をグループ各社の管理職へ配布し、多様な人材を活かし、成果を出せる管理職の育成につなげています。



ダイバーシティ・マネジメントセミナー

女性管理職比率の伸長

ダイバーシティ推進目標の一つである「2020年までに女性の管理職比率30%達成」に向けて、能力のある女性の登用と人材育成の強化に取り組んでいます。このような取り組みの結果、プロジェクト発足前の2012年2月末の女性管理職比率は係長級が21.3%、課長級が14.2%でしたが、2017年2月末現在、女性管理職比率は係長級が30.2%、課長級が23.0%となっています。また、この間に女性や管理職の意識改革が進み、時短勤務中の管理職も多数誕生しています。現在は、グループ各社において管理職や幹部候補者の選抜研修の実施や面談時の上司とのキャリアプランの共有などを行うことにより、さらなる女性の育成と登用を進めています。



社外評価の向上

セブン&アイHLDGS. は、これまでも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。これらの取り組みや積極的な女性管理職への登用が評価され、2015年1月には「女性が輝く先進企業表彰・内閣総理大臣表彰」と、株式会社東京証券取引所の「企業行動表彰」を受賞しております。また、2017年には経済産業省と株式会社東京証券取引所が共同で実施する「なでしこ銘柄2017」に選定されました。さらに「日経ウーマノミクス・プロジェクト」と「日経ウーマン」がまとめた「女性が活躍する会社ベスト100」では、2015年・2016年に総合2位、2017年に総合3位に選ばれました。



女性が輝く先進企業表彰表彰式（2015年1月）



なでしこ銘柄2017

各事業会社による取り組み

セブン&アイHLDGS. では、ダイバーシティ推進プロジェクトで立案した取り組みを各事業会社でもスピーディーに水平展開するために、2012年9月よりグループの主要事業会社8社（セブン&アイHLDGS. を含む）のダイバーシティ担当者が参加する「ダイバーシティ推進連絡会」を四半期ごとに実施。2015年からは参加企業を12社に拡大し、グループのシナジー効果を発揮しています。

さらに、2013年9月からは、グループ各社においてダイバーシティの専任組織が発足。現在は、グループの目標達成に向けて、事業会社の特性に応じた個別の目標も設定し、取り組みを進めています。一例として、セブン-イレブン・ジャパンでは、営業部門の女性の育成と登用を課題と捉え、採用方法の見直しから労働環境の改善、計画的な女性の登用を進めています。また、イトーヨーカドーでは、女性の管理職への登用を課題と捉え、女性管理職候補の育成、店長会議でのダイバーシティ・マネジメントについての講演を実施するなどの管理職の意識改革、男性の育児参加促進を進めています。そごう・西武では、マネジメント層研修に積極的に女性を参加させ、女性の育成と登用につなげています。ヨークマートでは、育児休業から復職した社員を対象にオリエンテーションを実施し、仕事と家庭の両立についての課題共有と意見交換を行うことで、個人のスキルやモチベーション向上を図っています。

女性活躍推進法に基づく「えるぼし」認定

セブン&アイHLDGS. は、女性活躍推進法に基づき、女性の活躍推進に関する優良な企業として認定され、「えるぼし」の最上位である“3段階目”を取得しました。「採用」「就業継続」「労働時間等の働き方」「管理職比率」「多様なキャリアコース」の5つの評価項目すべてにおいて認定基準を満たしています。同様に、イトーヨーカドー、セブン銀行、セブン・カードサービス、ニッセン、ニッセンライフにおいて「えるぼし」“3段階目”を、セブン&アイ・フードシステムズにおいて“2段階目”を取得しています。（2017年6月末現在）



3段階目



2段階目

認定マーク「えるぼし」

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、障がいのある人も力を発揮できる環境づくりに取り組んでいます。事業会社では、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、2017年6月1日現在、20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2.51%となりました。(2017年6月1日現在)

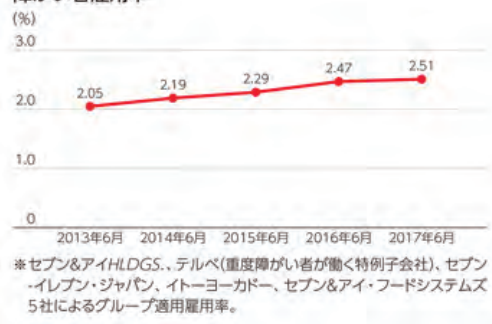
※1 セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズの5社と北海道北見市が共同出資して1994年に設立。障がいのある方が安心して働き続けられる環境づくりとノーマライゼーション理念の普及活動を実施しています。

※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。



特例子会社(株)テルベの様子

障がい者雇用率



シニア層や外国籍従業員の活躍支援

セブン&アイグループ各社では、定年再雇用制度を運用し、ベテラン社員のスキルや能力を活かせる場を提供しています。例えば、イトーヨーカドーでは、定年後も働き続けたいと希望する従業員の声に応じて、1995年に65歳まで雇用を継続する、定年再雇用制度を導入しました。希望に応じて勤務日数や勤務時間について、3通りのパターンから選択でき、多様な働き方ができるよう整備しています。2006年4月からは、パートタイマーも65歳まで働くことができる「シニアパートナー制度」を導入し、2017年2月末現在、6,095名のシニアパートナーが活躍しています。さらに2017年5月には最長70歳まで勤務を継続できるよう、制度を拡充しました。

セブン-イレブン・ジャパンでは、少子高齢化や労働人口の減少が進む中、働く意欲のあるシニア層の雇用を創出しています。各自治体が開催する高齢者雇用についての企業合同説明会に積極的に参加し、シニア層の採用を促進しています。特にコンビニエンスストアで働くことに不安を感じる方に対しては丁寧な説明を心掛け、安心して働ける環境づくりにも努めています。また、シニア向けの研修のほか、留学生や外国籍の方に対しても研修のバックアップを行っています。



企業合同説明会の様子

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

ワーク・ライフ・バランスの実現

セブン&アイHLDGS.では、「ワークライフ・シナジー」を掲げ、生活者視点を仕事に活かすと同時に、仕事で学んだことを生活にも活かし、相乗効果を生み出すことを目指しています。そのため、多様な従業員が安心して勤務できるよう、法定水準を超えるさまざまな支援制度を運用しています。また同時に、従業員の働きやすさ向上のために、長時間労働の是正や休暇の取得促進に取り組んでいます。



育児・介護両立支援制度の拡充

セブン&アイグループ各社では、パートタイマーを含む従業員が育児や介護をしながら、安心して勤務を継続できるよう、法定水準を超えるさまざまな制度を運用しています。

例えば、従業員数が約4万人と事業会社の中で最も多いイトーヨーカドーでは、出産・育児制度と介護制度の2つの制度があり、いずれも男性・女性の区別なく入社1年以上の社員を対象とし、パートタイマーの方も利用可能です。これらの制度は本人が自由に選択でき、「休職プラン＋短時間勤務プラン」といった組み合わせも可能です。

イトーヨーカドーの育児・介護支援制度

	育児支援制度	介護支援制度
短時間勤務	子どもが中学一年生の4月15日まで勤務時間の短縮が可能 ※休職との併用が可能	事由発生以降、最長で3年まで勤務時間の短縮が可能 ※休職との併用が可能だが、休職期間も3年に含まれる
午後7時までの勤務	中学一年生の4月15日までフルタイム勤務で午後7時までに勤務終了	なし
休職	最長2年の休職後仕事に復帰 ※事情により最長3年 (短時間勤務との併用が可能)	事由発生以降、最長で1年間休職が可能。また分割して取得可能 ※短時間勤務と併用が可能
再雇用	育児のために退職後、3年以内であれば優先的に採用	介護のために退職後、3年以内であれば優先的に採用

「スポット保育」の実施

セブン-イレブン・ジャパンでは、子育て中の社員の活躍を支援するため、2016年10月より「スポット保育」の取り組みを開始しました。フランチャイズチェーン本部であるセブン-イレブン・ジャパンでは、加盟店支援の役割を担っており、流通小売業に携わっていることから、繁忙期である祝日や年末年始については基本的に勤務日となっています。一方で子育て中の社員にとって、祝日や年末年始などの大型連休に子どもの預け先を確保することが難しい状況があるため、臨時的保育施設を自社の会議室や事業所付近の施設に開設しています。当初は4事業所でテスト運用を開始しましたが、2017年5月より本運用を開始し、21事業所へ拡大しています。

さらに、2017年5月には、セブン&アイグループ14社でも「スポット保育」をテスト導入し、社員が存分に活躍できる環境づくりをグループで推進しています。



スポット保育の様子

「プラチナくるみん」の認定

イトーヨーカドーでは、2015年6月に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いきます。



企業認定式(2015年6月)

男性の家事・育児参加促進

セブン&アイグループでは、男性の育児参加を促進するために、2014年11月より順次、グループ各社にて育児休暇制度を導入しました。この制度は、未就学児がいる従業員を対象に、年に5日、1日単位で有給として取得できる特別休暇です。配偶者の出産時をはじめ、子どもの入園式や卒園式、運動会といったイベント参加など育児全般を理由に取得できることから、導入当初から多くの社員が取得しています。2016年度はセブン&アイHLDGS.では44名、セブン-イレブン・ジャパンでは461名、イトーヨーカドーでは498名の男性社員が育児休暇を取得しました。

また、セブン-イレブン・ジャパンでは、育児休暇・看護休暇の取得促進に向けて、制度の理解を深めるためのハンドブックを作成。制度の意義や申請方法をわかりやすく紹介しています。さらに、イトーヨーカドーでは、子育て中の男性社員によるコミュニティを実施。参加者自身のワーク・ライフ・バランスを考えると同時に、所属部門全体の生産性や働き方を考える機会となっています。

介護離職者ゼロを目指して

セブン&アイグループでは、2015年度から女性の活躍推進に加えて、仕事と介護の両立支援にも取り組んでいます。近い将来、仕事と介護の両立の可能性がある社員は約7割を占めており、今後大きな課題になることが見込まれています。

このような状況を踏まえ、2015年6月からは「介護セミナー」を定期的実施。仕事と介護の両立には、介護に直面する前の準備が重要であるため、介護の事前準備について外部の専門家を招いたセミナーを実施しています。また、2015年11月からは、介護中の従業員を対象とした「介護コミュニティ」も実施。仕事と介護の両立における課題の抽出とネットワークの構築による不安の解消を図っています。2016年10月には「仕事と介護の両立支援ハンドブック」を作成し、グループ各社で活用することにより、仕事と介護の両立がしやすい環境づくりを支援しています。

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、障がい者や介護の支援、環境保全、震災復興支援など、従業員の地域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。2016年度は、グループで33名の従業員がボランティア休暇を取得しました。

在宅でも勤務可能な制度

セブン銀行では、2015年度より、妊娠や子育て、家族の介護、自身の負傷などの理由で通勤が難しい場合でも勤務を継続できるよう、在宅勤務制度を設けています。

長時間労働の抑制

セブン&アイHLDGS.では、長時間労働を抑制するため、グループでさまざまな取り組みを行っています。グループの従業員約7万人に配布している広報誌にて、毎月「働き方」をテーマにした連載を行い、意識改革を行うとともに、2014年から実施している「ダイバーシティ・マネジメントセミナー」では、「働き方」に関して、専門家による講演や他社の先進事例の紹介を行い、2017年2月末までにグループ28社から延べ約4,000名が参加しました。参加者の多くが部下とのコミュニケーションを増やし、働き方改善のための行動につなげています。また、長時間労働の抑制のためには、グループの各事業に応じた施策の実施が重要なため、従業員意識調査の結果をもとに、各社が事業特性に応じた施策を立案しています。その進捗状況は、各社の担当者が構成する「働きがい向上委員会」にて共有することで、改善活動を促進しています。好事例については、「CSR統括委員会」傘下の「企業行動部会」でも共有し、優れた取り組みのグループ他社への水平展開へつなげています。

▶ 従業員意識調査の詳細はこちら

セブン-イレブン・ジャパンの事例

一人ひとりの社員と向き合いながら、長時間労働の削減に取り組んでいます。営業会議では、社長をはじめとする経営層から「働き方改革」へのメッセージが発信され、意識改革を行うとともに、残業削減に効果があった取り組み事例を、各地区の会議にて共有しています。また、新たに上長と部下がリアルタイムで残業や休暇の取得状況を把握できる、勤怠管理システムを導入し、残業の削減が進んでいます。また、「休日・休暇取得促進日」を年間で6日設け、年次有給休暇の取得を後押ししています。

イトーヨーカドーの事例

各店ごとの残業や有給休暇の取得状況を、毎月全従業員へ周知し、意識改革を行っています。また、個人・売場・店舗ごとの勤務時間・残業時間などの勤務状況や休日・休暇の取得状況を比較・分析できる就業管理システムを活用し、各店にて毎月開催する安全衛生委員会の場で、長時間労働の原因と改善策を話し合い、課題がある部門に対しては、労使一体となって業務を改善しています。

赤ちゃん本舗の事例

長時間労働の抑制のため、「ノー残業ウィーク」の取り組みを進めています。従業員が自ら、残業をしない週を8週間に3回設定し、あらかじめ勤務スケジュールに組み込むことで、職場内のフォロー体制の構築につながっています。また、週単位で一定時間以上の残業をした従業員の上司は、本人と面談をして、翌週以降はどのように業務を効率化するかを話し合い、その結果を労務部門と共有しています。残業を抑制することによって、従業員のプライベートな時間を大切にする取り組みを行っています。

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

従業員の能力向上支援

セブン&アイHLDGS. は、グループ各社が事業特性に合わせた研修体系を整えて人材育成に取り組み、従業員一人ひとりの能力向上を支援します。



教育体系の整備

セブン&アイグループでは、グループ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。特に、お客様と接する店舗従業員の能力向上は必要不可欠なため、役職別の集合研修の定期的な実施だけでなく、パートタイマーを含めた一人ひとりの能力開発とキャリア形成に努めています。

例えばイトーヨーカドーでは、パートタイマーを含む全社員に対し、仕事の基礎と商売に必要な知識・技術を学ぶ「入社時研修」を行っています。さらに所属部門の商品知識や、接客・生鮮技術のレベルアップを図る研修を実施し、継続的に従業員のスキルアップをサポートしています。そのほか、新入社員から売場担当者、売場責任者、副店長、店長に至るまで、その職務に応じた「売場管理の知識」を段階的に身に着ける研修も実施しています。職務ごとに、「新任期」「新任期以降」「キャリアアップ期」と分け、従業員一人ひとりの成長に合わせた教育を行っています。

また、ヨークベニマルでは、従業員一人ひとりの現在の技術・能力や、今後習得すべき教育上の課題と目標を従業員個人とその上長で明確にするため、「目標設定カルテ」を運用しています。「目標設定カルテ」では、接客や売場管理、発注、調理技術など、業務遂行に必要な項目が細かく設定され、0～5までの6段階で個人の技術・能力を診断するものです。担当社員・パートタイマー向けの「技術編」については、担当している業務の特性・取扱商品に応じて部門ごとに診断項目を設定しています。また、店長、副店長、CS(カスタマーサービス)統括マネジャー・部門マネジャーなど店責任者の管理能力の向上と標準化を目指した「マネジメント編」も設定しています。従業員は、このカルテをもとに、自分のレベルを上長と確認し、年2回、上長と進捗状況を共有して次の目標を設定することで、自分の成長を確認するとともに、モチベーションの向上を図っています。



研修の様子

イトーヨーカドーの教育体系

役職	研修内容		情報共有
パートタイマー	入社時研修	・商売人の基本、会社の基本	新入社員集合研修
新入社員	入社時研修	・商売人の基本、会社の基本	
	接客研修	・接客の重要性、接客の仕方	
	サービス研修	・ギフト商品の特徴、承り方	
	単品管理研修	・商売の仕方 ・商品選定、売り方	
	部門別研修	・部門別の基礎知識、技術	
担当者	マネジメント研修	・売場運営に必要な知識・技術・マネジメント	担当マネジャー会議
担当マネジャー	新任マネジャー研修	・売場責任者として必要な知識・マネジメント ・数値分析、人の教育	
	マネジメント研修	・副店長候補の人材に必要な知識・マネジメント	
副店長	新任副店長研修	・店舗運営に必要な知識・マネジメント	店長会議
	副店長研修	・課題部門の業績改善	
	マネジメント研修	・経営幹部に必要な知識・マネジメント	
店長	新任店長研修	・会社の基礎知識・経営視点での店舗運営 ・先輩店長に学ぶ売場運営・マネジメント	

部門別の知識と接客、
生鮮技術研修

店長・店員支援（通信教育など）

研修施設の整備

セブン&アイHLDGS.は、事業特性に合わせ、販売や調理などの専門技術の習得を支援するとともに、グループの創業の精神を伝え、次世代を担う人材を育成するため、2012年3月に、神奈川県横浜市に「伊藤研修センター」を開設しました。研修センターには会議室のほか、生鮮担当者のための技能室（惣菜、鮮魚、寿司、精肉、青果）、レジ実習室、売場を再現した陳列実習室を完備。さらに、創業の精神と経営理念の浸透を図るための「史料室」を設けています。また、研修センター内には宿泊施設が備えており、車イス対応のユニバーサルデザイン室4室を含めた65部屋の宿泊室があります。2016年度は5万5,000人のグループ従業員がこの施設で研修を受講し、開設してから累計では30万人を超える方が利用しています。



伊藤研修センター

▶ [伊藤研修センターの詳細はこちら](#)

人材公募制度の運用

セブン&アイHLDGS.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指して、事業会社の枠を超えた「セブン&アイHLDGS. 人材公募制度」を運用しており、毎年実施しています。

また、グループ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、入社満2年以上の従業員であれば、業務経験や年功を問わずすべての管理職ポストと職種に立候補できます。2016年度は174人が応募し、うち28人が希望の役職や職種に就きました。

今後も、社員の意欲を向上させ、その能力を発揮できる環境づくりを推進していきます。

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

公正な評価・処遇

セブン&アイHLDGS. は、従業員一人ひとり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さまざまな評価制度を運用しています。

8 働きがいも
経済成長も



自己評価(セルフチェック)方式による公平性

セブン&アイグループ各社では、従業員一人ひとりの能力の発揮と公正な評価を実現することを目的とした評価制度「セルフチェック制度」を設けています。各社とも年に2回実施しており、まず従業員が自身の仕事を評価、次に上長が評価し、両者の評価について面談で話し合います。面談で直接対話することにより、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。

また、上長と面談することで、職場でのマネジメントレベル・知識・スキルなどの課題を確認することで、さらなるキャリアアップにつなげていきます。会社からの一方的な評価ではないため、社員の納得感やモチベーションアップが図れるとともに、着実に業務レベルを向上するための制度となっています。

従業員の処遇制度

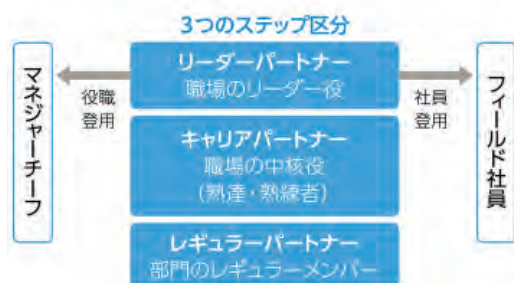
イトーヨーカドーでは、従業員が個人の生活設計や価値観に合わせて「働く地域」を選択できる「社員群制度」を設けています。この制度を基本に、業務遂行能力やスキルによって格付けされる「資格制度」と、現在担っている業務や役職に応じた「職責」の2つにより評価しています。また、仕事の成果や貢献度などから決まる個人の「評価」は、給与と賞与に直接反映しています。

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んで、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32人が正社員となり、活躍しています(2017年2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。この取り組みが評価され、厚生労働省において2015年度に創設された「パートタイム労働者活躍推進企業表彰」で最優良賞(厚生労働大臣賞)を受賞しました。

イトーヨーカドーの「ステップアップ選択制度」



表彰式(2016年1月)

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

従業員の労働安全衛生、健康への配慮

セブン&アイHLDGS. は、安全で働きやすい職場環境の維持と従業員の健康増進に向けて、「安全衛生委員会」の開催や「セブン&アイ健康宣言2018」に取り組むなど、さまざまな取り組みを実施しています。



労働災害の防止

セブン&アイHLDGS. では、安全で働きやすい職場環境の維持にあたり、グループ各社で法令に基づいて「安全衛生委員会」を開催し、就労状況を含めた職場環境の改善とともに、労働災害防止のための施策を実施しています。例えば、イトーヨーカドーでは、生鮮食品を扱う従業員を対象に、包丁などの器具の取り扱いに関する教育を実施しています。セブン&アイ・フードシステムズでは、啓発ポスターなどを年2回店舗に掲示して労災防止を呼びかけています。また、労災が起きた店舗にはヒアリングに入り、原因と具体的な防止策を共有しています。

2016年度のグループ8社の労働災害に関するデータ

	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
労働災害度数率	0.00	0.04	1.43	0.76	3.64	0.81	0.00	0.00
労働災害強度率	0.00	0.00	0.03	0.01	0.01	0.02	0.00	0.00

※労災に伴う死亡は発生していません。

従業員の健康増進

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、セブン&アイHLDGS. 健康保険組合と連携し、2014年10月に「セブン&アイ健康宣言2018」を策定しました。目標の達成に向けて、セブン&アイHLDGS. 副社長を委員長、グループ各社の人事・勤労責任者と労働者代表(労働組合)をメンバーとして、セブン&アイHLDGS. 人事企画部・健康管理センター・健康保険組合が事務局を務める「健康経営委員会」を設立し、グループ各社の取り組みの進捗確認やグループの施策の検討を行っています。

「セブン&アイ健康宣言2018」では、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などを目標として設定しました。その支援策としてポータルサイト「健康管理システム『MYHEALTH WEB』」を開設したほか、メンタルヘルス研修、健康イベント、社員食堂での低カロリー・減塩メニューの提供、グループ広報誌などを通じて健康に関する意識を啓発し、従業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。

「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を閲覧でき、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。スタート時より約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、グループ各社では、労働安全衛生法に基づき、従業員の適切な健康管理に向けて、定期健康診断の受診と診断後の措置の徹底、ストレスチェックの実施の徹底に取り組んでいます。

2016年2月には、これらの取り組みが評価され、セブン&アイHLDGS. とセブン-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、セブン・カードサービスの8社が、経済産業省と日本健康会議が共同で実施する「健康経営優良法人2017 ～ホワイト500～」に認定されました。



「健康経営優良法人2017」認定証

セブン&アイ健康宣言2018

目標	2018年3月末までの目標の具体的内容			
1. 適正体重を維持し、生活習慣病を減らす	BMI25以上の人の割合			
		2016年度 セブン&アイ	2015年度 全国平均(20歳以上)※	2018年3月末 セブン&アイ目標
	男性	35.5%	29.5%	28%以下
	女性	25.6%	19.2%	18%以下
2. 喫煙率を減らす	喫煙率			
		2016年度 セブン&アイ	2015年度 全国平均※	2018年3月末 セブン&アイ目標
	全体	30.2% (男性:41.2%、女性:22.6%)	18.2% (男性:30.1%、女性:7.9%)	24%以下
3. 女性特有のがんの認知度を上げる	乳がん検診の受診者数を増やす			
4. 社員イキイキ度をアップする(心の健康)	- 従業員へのメンタルヘルスに関する知識普及 - メンタルヘルスの問題を抱える従業員への健康回復に向けた支援			
5. ワーク・ライフ・バランスの推進	- 残業を削減し、健康でワーク・ライフ・バランスのとれた労働時間にする - 健康増進・リフレッシュのため、休日・休暇の取得を促進			

※出典:平成26年「国民健康・栄養調査」の結果

※BMI・喫煙率はセブン&アイHLDGS. 健康保険組合加入のグループ22社合計



社員食堂での健康メニューの提供

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

従業員意識調査

セブン&アイHLDGS.では、職場の働きやすさや働きがい、コンプライアンス意識を匿名で従業員に問う調査を、2年に1度実施しています。



従業員意識調査

従業員意識調査では、理念の浸透度合い、仕事のやりがいや仕事を通じた成長実感などの従業員の満足度、上司のマネジメントや職場環境などを問う質問をしています。2015年度は、国内28社、約44,000人の対象者に調査を実施し、約39,000人が回答しました。

従業員意識調査の質問(一例)

- 私は、仕事にやりがいを感じている
- 私は、法令やルールに基づいて仕事をしている
- 私の上司は、部下の業務量を適切に管理している
- 私の会社は、環境に配慮して事業活動を行っていると思う

改善活動の促進

調査結果の分析にあたっては、グループ各社の人事やCSR部門の担当者が集まり、自社の調査結果を分析し、改善施策を考える「課題・改善策立案会」を開催。社外コンサルタントによるアドバイスや、会議出席者同士のディスカッションを通して、自社の問題は何か、その背景にある原因は何かを深く分析し、課題と改善策を立案しました。課題と改善案は調査結果とともに、グループ各社の経営層へ報告し、改善策の実行に向けて個別に取り組みを進めています。

また、グループ各社の改善活動の促進に向けて、各社の改善施策の進捗や課題を共有し合う「働きがい向上委員会」を定期的で開催。業態ごとに各社の担当者が集まり、理念やコンプライアンスの浸透、長時間労働の削減や働きがい向上に向けた施策の実施状況・成果を共有することで、課題解決のための推進力にするとともに、優れた取り組みはグループ他社への水平展開につなげています。



働きがい向上委員会

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

健全な労使関係

セブン&アイHLDGS. は、結社の自由・団結権・団体交渉権を労働者の権利として尊重しており、「企業行動指針」でも、「国際的な規範に基づき労働者の団結権などの諸権利を認め、従業員との対話を通じて職場環境の改善に努めます」と定めています。



結社の自由、団体交渉権の尊重

セブン&アイHLDGS. では、グループ内の11※の労働組合が「セブン&アイグループ労働組合連合会」を組織し（2017年6月現在、組合員数約63,000人）、「涸れた井戸からは水は汲めない」という考えのもと、組合員を対象としたさまざまな活動に取り組んでいます。また、組合員の組織運営や労働条件などについて情報交換を行い、連携を図っています。

各加盟組合が主体的に独立性を持った組織を創り、その上で連携・連帯し、お互いが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、組合員・従業員に関わる処遇制度や労働諸条件について話し合い、課題解決・生産性向上に向けた労使協議の場を大切にしています。昨今の働き方改革の推進は労使協働の取り組みとし、ワークルールの周知徹底、休日・休暇取得の促進を図り、労働環境の適正化とワーク・ライフ・バランスの実現を目指して取り組んでいます。

※イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマート、シェルガーデン、丸大、サンエー、そごう・西武、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、ロフト、ライフフーズの11社

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

子育て支援

セブン&アイグループは、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少なくなっている中、店舗を活用して育児に関するさまざまなサポートを実施しています。



マタニティ・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」(2017年2月末現在120店舗)、「プレママステーション」(2017年2月末現在6店舗)をそれぞれ展開するほか、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

イトーヨーカドーの育児相談件数(利用者の実績)

2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
247,422件	235,017件	237,336件	246,060件

子育て支援イベントの開催

イトーヨーカドーでは、専門の資格を持った相談員による無料の「マタニティ・育児相談室」をはじめ、子育てのアドバイスや親御さん同士の交流を目的とした、さまざまなイベントを開催しています。大学や自治体、メーカー数社と連携し、「産官学が連携し、家庭で楽しめる」をテーマに、母親の健康維持・増進・リフレッシュ・子育てに役立つ情報の提供を目的としたイベントにも積極的に取り組み、イベントを通じて地域の皆様の子育て支援の輪を広げています。



産官学が連携した子育て支援イベント

キャリア教育の支援

セブン&アイグループは、小・中学校や高等学校、大学でのキャリア教育を支援するため、学校からのご依頼に応じて、各校への社員の派遣や、職場見学、店舗において身近な小売業の店内業務を経験する職場体験に協力しています。例えば、ヨークマートでは店舗での食品加工作業の見学や、売場で商品の陳列などを体験する場を提供しており、毎年約7,000人の小・中学生が参加しています。セブン&アイ・フードシステムズでは、レストランの店長の仕事や、食材の管理、おもてなしの大切さなどを実際の体験を通じて学んでいただく職場体験を実施しており、2016年度は104校の生徒さんが参加しました。また、セブン&アイグループの研修施設、伊藤研修センターでは、売場づくり体験や食品加工体験のほか、車いすのお客様への対応など、さまざまなお客様の立場に立った対応の場を提供しています。それらの体験を通じて働くことの意義やお客様に接する喜びなどを感じていただけるようにしています。

さらに、セブン-イレブン・ジャパンでは、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り、さまざまな会社が出店する中で、就業および社会体験の機会を提供するものです。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。2016年度は1,791名（2017年2月末現在）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。



伊藤研修センターでのレジ接客体験学習



品川スチューデント・シティ

企業と学校の交流

セブン-イレブン・ジャパンでは、企業と学校の交流を図る「読売教育ネットワーク」の一環として、2017年3月に杉並区立杉並第七小学校において出前授業を開催しました。授業では、地図上の架空の町にセブン-イレブンを出店するゲームを実施。生徒達には、ゲームを通じてセブン-イレブンの社会的役割を楽しく理解していただいています。同時に、日本で起きている社会環境の変化（少子高齢化・女性の社会進出・小売店舗の減少など）を学んでいただき、生徒にとってコンビニという身近な存在から社会を考える良いきっかけにもなっています。



出前授業の様子

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。また、セブン&アイ・フードシステムズのデニーズでも、同様に読み聞かせ会を開催しています。



従業員による読み聞かせ会

食育の支援活動

セブン&アイグループでは、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。

例えば、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。



©NSP 2005, ©ボノロンといっしょ。2007
食育フリーペーパー「たべものボノロン」

ザンビアの子どもたちへ靴を寄贈

そごう・西武では、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、裸足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2017年2月末までの累計で約67万足になりました。

※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。



「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、2017年2月末現在、店内外に62台（赤ちゃん本舗41台、そごう・西武21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、2010年よりオリジナルの「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

重点課題 5 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

重点課題の考え方

セブン&アイHLDGS.は、膨大な商品・サービスを提供するうえで、社会・環境に配慮したものにし、エシカル[※]な社会づくりに貢献していくことが、グループとしての重要な役割であると考えています。

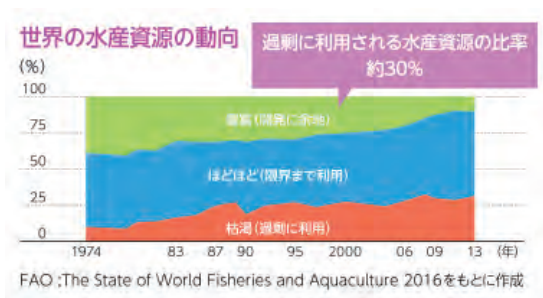
商品の原材料の調達からお客様のもとに届くまでのすべてのプロセスにおいて、法令を遵守するだけでなく社会・環境に配慮した価値のあるものを提供することは、資源の持続可能性向上に寄与するとともに、サプライチェーンの強靭さを向上し、事業継続性を担保するうえで重要です。また、近年高まる、「エシカルな消費」へのお客様の意識に対応することで、競争力の強化にもつながります。そのため、お取引先を含むサプライチェーン全体で取り組みを進めていきます。

※「倫理的」「道徳的」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。

重点課題の背景

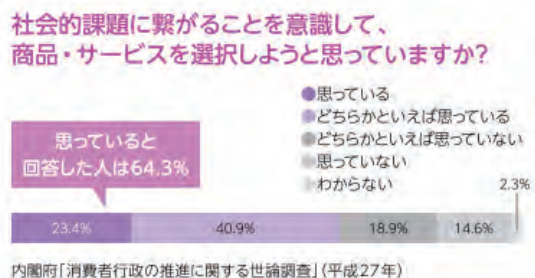
漁業資源の減少・枯渇

近年、魚介類の消費量が増加する中で、乱獲や環境を壊すような資源利用などが行われてきました。その結果、健全な状態の水産資源が確実に減少する一方で、枯渇の危機にある資源が増えてきています。私たちの身近なものでもクロマグロやニホンウナギが絶滅の危機にひんしています。



サプライチェーンの社会・環境影響への関心の高まり

世界中でさまざまな社会課題が存在する中、フェアトレードで生産されたものを購入したいという消費者が増えています。こうしたエシカルな消費に対する意識の高まりに合わせて、サプライチェーン全体での持続可能なビジネスモデルを構築することが重要になっています。



重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 執行役員グループコミュニケーション管掌を責任者にCSR統括委員会とその傘下の消費者・公正取引部会では、「公正・公平な取引」「サプライチェーンの社会・環境影響への対応」、環境部会では、「自然資源の枯渇」「生物多様性の損失」といった商品調達、お取引先に関わる課題を挙げ、具体的な対策を検討・立案し、グループ全体で取り組んでいます。

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. はサプライチェーン全体で持続可能な食資源の生産と消費形態を実現し、持続可能な開発目標(SDGs)の目標2と4、12、14の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

お取引先行動指針の運用強化

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強化しています。

[詳しくはこちら](#)

持続可能な森林保全活動

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」づくりを実施しています。

[詳しくはこちら](#)

持続可能な原材料の調達

自然資源の将来世代にわたる持続可能な利用のために、「持続可能な調達基本方針」を定め、さまざまなステークホルダーと連携しながら取り組みを進めています。

[詳しくはこちら](#)

エシカル消費の推進

人と社会、地球環境に配慮した商品の提供を通じた持続可能な社会づくりに寄与するビジネスモデルの創造が事業の発展に欠かせないと考えています。特に、近年関心が高まっている「エシカル消費」に対応した商品・サービスの提供に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

重点課題 5 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

お取引先行動指針の運用強化

セブン&アイHLDGS. は、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強化しています。

お取引先行動指針の徹底

セブン&アイHLDGS. は、2007年に策定した「セブン&アイHLDGS. お取引先行動指針」を、2017年4月に「セブン&アイグループお取引先行動指針」(以下、本指針)として改定し、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。



セブン&アイグループお取引先行動指針(抜粋)

1. 法令遵守
2. 人権の尊重
3. 雇用・職場環境
4. 地球環境の保全
5. 地域社会・国際社会との関係
6. 情報管理
7. 商品の安全確保のために
8. 公正な取引
9. 知的財産の保護
10. 輸出入取引管理
11. サプライチェーンへの展開
12. モニタリング



お取引先へのお取引先行動指針の説明会の様子

「セルフチェックシート」による指針遵守

セブン&アイグループでは、お取引先に本指針をご理解いただき、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プライベートブランド「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商品の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年に1度提出をお願いしています。この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しています。

チェックシートでは、法令違反がないこと、工場で働く人が相談できる窓口の有無、自社の取引先に本指針への遵守を求めているか、労働組合の設立を禁止していないか、といった61項目の質問にご回答いただいています。また、その工場が取得しているCSRに関連する規格名(SA8000、BCSI、SMETA、ICS、ICTI、WRAP、EICC)についても確認しています。

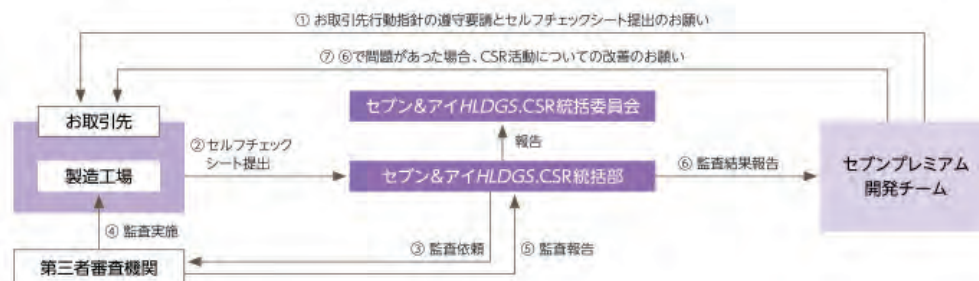
なお、このセルフチェックシートの回答は、データベース化し、仕入担当者はお取引先のCSRの取り組み状況も参考にして、取引引きの継続を判断しています。

セルフチェックシートの項目(抜粋)

1. 法令順守
2. 人権・個人の尊厳の尊重
3. 雇用・職場環境
4. 環境管理
5. 地域・社会との関係
6. 情報の管理
7. 商品の安全確保
8. 公正な取引
9. モニタリング

(「本指針の遵守を証明する文書・実施記録を作成し、適切に保管しているか」を問う)

「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)



お取引先CSR監査の実施

セブン&アイグループでは、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。対象は途上国にあるプライベートブランド商品のお取引先の製造工場を中心に、年に一度監査しています。

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114のチェック項目)に沿って、外部の第三者審査機関がお取引先の工場を監査しています。CSR監査の項目は、ISO26000の内容を基本とし、加えて本指針で定めた内容が遵守されているかどうかを以下の16の大項目で監査します。なお、この項目は国際労働機関(ILO)の定める国際労働基準の内容と同様です。以下はチェック項目の一例です。

CSR監査項目(16の大項目)

■ 1. マネジメントシステムおよび規範実施

- 組織は、セブン&アイグループお取引先行動指針の全ての項目に準拠したシステムを実行し、維持しなければならない。
- 組織は、実現可能な場合、同指針を自社のサプライチェーンに拡大すべきである。
- 組織は、関連する法令および国際条約などを把握し、遵守しなければならない。

■ 2. 強制労働

- 強制、拘束、あるいは、強要された囚人労働がないこと。
- 雇用者に供託金あるいは身分証明書の提出が強要されておらず、妥当な通知を行った後、自由意思に基づいて退職することができる。
- 強制労働に関する国・地域の法律が認識されていること。

■ 3. 結社の自由

- 作業者は、差別されることなく、彼ら自身が選択する労働組合に参加する、あるいは、結成する権利を有し、団体交渉権を有す。
- 結社の自由に関する地域の法律や作業者の権利が認識されていること。

■ 4. 健康および安全

- 設備機械には安全保護策が施され、予防的なメンテナンス訪問が実施されていること。
- 化学薬品の取扱い・保管が適切であること。
- 全ての必要な防具(PE)は、購入され、定期的に交換されていること。

■ 5. 児童労働および若年労働者

- 児童労働をさせてはならない。
- 児童および18歳未満の若年者は、夜間および危険な環境での就業はしてはならない。これらの業務には、化学物質を使用する、または、その近くでの作業、危険な機械、重労働、過度に騒音のある場所での業務を含み、夜間労働、長時間労働も含む。

■ 6. 生活賃金

- 残業手当は、法的に義務付けられた比率で支払われること。
- 全ての法的義務のある手当や福利厚生は従業員に提供されること。

■ 7. 労働時間

- 作業者は習慣的に、48時間/週を越える労働が要求されてはならず、少なくとも、平均で7日ごとに1日の休日が与えられなければならない。残業は任意でなければならず、12時間/週を越えてはならない。また、習慣的に要求されてはならず、常に追加料金が支払われなければならない。

■ 8. 差別

- 採用、報酬、訓練授与、昇給、解雇、および、退職における、人種、階級、国籍、宗教、年齢、障がい、性別、配偶者の有無、性的指向、組合員、所属政党で差別されないこと。

■ 9. 正規雇用

- 可能な限り、国家法規制に基づいた、広く認められた雇用関係をベースに業務は実行されなければならない。

■ 10. 下請け契約、家内工業、外部加工

- 顧客との事前合意がない限り、下請契約は実施してはならない。

■ 11. 懲罰

- 身体的虐待、あるいは懲罰、身体的虐待の脅威、性的あるいはその他ハラスメントおよび、言葉による虐待、あるいは脅迫は禁止されなければならない。
- 懲罰方法は公正で効果的であり、恣意的なものであってはならない。
- 雇用者は、必要な懲罰行為に関連して、作業者の精神的・感情的・身体的健康への尊重をしめすこと。

■ 12. 環境

- ・ 組織は、その環境パフォーマンスにおいて継続的改善を追求していかなければならず、最低限、地域の要求事項や国際法規制に準拠すること。
- ・ 国際条約または法規制で禁止されている化学物質を使用していないこと。

■ 13. 公正な取引

- ・ 公正な取引に関連する法令を把握し、遵守していること。

■ 14. 商品の安全確保のために

- ・ グループ各社に納入する商品において、該当事業会社から要請された品質基準および日本で定められている関連法基準を遵守していること。

■ 15. セキュリティ管理

- ・ 悪意のあるアクセスから情報を保護するため、セキュリティの仕組みが導入されていること。

■ 16. 地域社会の便益

- ・ 反社会的勢力との関係を断絶していること。

監査する工場には、事前に通告したうえで訪問し、管理者や労働者へのインタビューによって、CSR監査項目の遵守の有無を確認しています。監査の結果、もし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。お取引先から指摘事項の改善完了の報告を受けた後、改善を示した写真・担保資料の提出などを受けて、改善完了の確認を行います。ただし、重大な不適合項目が多数発生する場合など、一定の基準を超えた場合は、再度工場を訪問し、再監査を実施することで問題の改善を確認しています。

不適合の是正が完了しているか、またはCAPに記載された計画内容が有効であると審査機関およびセブン&アイHLDGS. が判断した時点で、お取引先には「適合認証書」を発行しています。



適合認証書

2016年度の監査結果

2016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13カ国、270工場に対して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90%、再監査は28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。監査終了後に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。

2016年度の再監査になった事例

(問題があった項目は全て改善完了)

- 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	322	322	9.6%	31
2016年度	270	270	10.7%	29
2017年度目標	211	211	5.0%	10

重点課題 5 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

持続可能な森林保全活動

セブン&アイHLDGS. は、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」づくりに参画しています。



森林保全プロジェクト「セブンの森」づくり

セブン&アイHLDGS. では、地球の温暖化防止、生物多様性の維持・保全に寄与することを主旨として、一般財団法人セブン-イレブン記念財団が全国17カ所で行っている「セブンの森」づくりに参画しています。

「セブンの森」づくりのコンセプトは、植樹から下草刈り、間伐までを行う森の保育活動です。日本では、木を植えて木を育て、木を切って使い、また植えるという木を循環させる文化を持っています。木が育つには何十年もかかり、その間、森の保育活動を人が計画的に行うことで、森を守ってきました。森がミネラル豊富な水をはぐくみ、その水が川や海に注ぐことで生物多様性を守り、地球の温暖化防止につながります。

「セブンの森」づくりは、全国の森林組合、NPO法人などと協定を結び、セブン-イレブン加盟店やグループ各社の従業員からボランティアを募って活動しています。2016年度は23回開催し延べ1,571名が活動に参加しました。

また、セブン&アイHLDGS. では、間伐した木材の利用を推奨することは日本の森が抱える問題の一つであることから、「セブンの森」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」の詳細はこちら [📄](#)



「セブンの森」の保育活動

「セブンの森」づくりの概要



セブン-イレブン記念財団

一般財団法人セブン-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、環境市民活動支援事業、自然環境保護・保全事業、災害復興支援事業に取り組んでいます。2016年度の募金総額は約4億4千万円、地域市民の環境活動を支援する環境市民活動助成先総数(継続を含む)は304件、助成総額は約1億8千万円でした。

▶セブン-イレブン記念財団のHPはこちら [📄](#)

重点課題 5 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

持続可能な原材料の調達

セブン&アイHLDGS.は、自然資源の将来世代にわたる持続可能な利用のために、「持続可能な調達基本方針」を定め、さまざまなステークホルダーと連携しながら取り組みを進めています。



国際的養殖認証(ASC認証)商品の販売

イトーヨーカドーは、2011年3月の東日本大震災以降、宮城県漁業協同組合志津川支所の戸倉事務所が進めている豊かな海の自然を守りつつ経済的にも持続可能な水産業の実現・復興を目指すプロジェクトに賛同し、2016年10月より、組合の皆様が育てた日本初となる環境と社会に配慮した養殖業を認証する国際的な制度「ASC認証」を取得した養殖カキを販売しています。



ASC認証を取得した養殖カキ

アラスカシーフードの取扱い

セブン&アイグループ各店舗では、環境に配慮した持続可能な漁業を実践する「アラスカシーフード」を販売しています。「アラスカシーフード」はすべて天然の水産品で、産地のアラスカ州では、この天然水産資源が育まれる生態系を損なうことのないよう資源管理・漁業管理などを徹底し、持続可能な漁業を行っています。2016年度は、6月にセブン・イレブン・ジャパンが、関東の店舗を中心にアラスカ産紅鮭を使ったプライベートブランド「セブンプレミアム」の紅鮭の塩焼にPOPをつけて、「天然」「環境配慮」などのアラスカシーフードの特徴をお客様にPRしました。また、そごう・西武各店では、2016年7月より、アラスカシーフードの紹介イベントと販売会を実施しています。さらに、セブン&アイグループ本部ビルの社員食堂を運営するセブン&アイ・フードシステムズも、アラスカシーフードを使った定食を提供。従業員がチラシ配布やPOPなどを通じて、グループ社員に「持続可能な漁業」について考える機会にしました。



セブンプレミアム 天然紅鮭の塩焼

※アラスカの主要漁業は、世界水産物持続可能性イニシアチブ(GSSI)が一定基準で審査し、世界で初めて認定した「アラスカの責任ある漁業管理認証プログラム」の認証漁業です。

▶アラスカシーフード(アラスカシーフードマーケティング協会)のHPはこちら [📄](#)

オーガニック製品の調達

セブン&アイHLDGS.では、近年のお客様の商品に対する安全・安心への関心の高まりを受けて、2015年12月からグループ共通のプライベートブランド「セブンプレミアム」で初めて、厳しい有機製造基準をクリアした女性用肌着「オーガニックコットン100%インナー」を全国のイトーヨーカドー、ヨークベニマルの合計約210店舗とグループの統合ポータルサイト「オムニ7」で販売しています。この商品の原材料となるコットンは、「アメリカ有機繊維基準(OCS)」の認証を取得したオーガニックコットンのみを使用しています。このほかにも、グループ各社ではオーガニックコットンのタオルや衣料品、有機コーヒーや茶葉なども販売しています。

※アメリカ有機繊維基準(OCS)とは、アメリカの非営利団体Organic Exchangeによって定められたOE Blended Standardに基づいて審査・認証が行っている有機認証機関。



「セブンプレミアム」オーガニックコットン 100%インナー

農薬低減食品の取扱い

イトーヨーカドーとヨークベニマルでは、農薬の使用を法律基準値よりも低減させたプライベートブランド商品を販売しています。例えば、イトーヨーカドーでは減農薬で栽培され、生産地と生産履歴が担保されたプライベートブランド「顔が見える野菜。」「顔が見える果物。」を販売しています。これらの商品の2016年度の売上は約222億円です。

農薬の使い方や使用回数は地域や作物によってさまざまですが、「顔が見える野菜。」などでは、それぞれの地域で通常使用されている回数(地方公共団体などの公的機関が各作物について定めている平均的な使用回数)の半分以下を目標としています。

また、「顔が見える野菜。」「顔が見える果物。」とイトーヨーカドーによる環境循環型農業「セブンファーム」では、農産物の安全性確保、農場の適正な経営などを目指し、JGAP(Japan Good Agricultural Practice)認証を取得しています。JGAPとは、農林水産省が導入を推奨している農業生産工程管理手法の一つで、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が定められています。JGAPの中には、「食の安全」と「環境保全型農業」に関する項目があるため、こうした商品でも農薬の使用は必要最低限にとどめています。



顔が見える野菜。

「顔が見える野菜。」「顔が見える果物。」5つの約束

1. 国産の農作物に限定して取り扱います。
2. 適地適作に取り組む農家の方を、全国をまわって厳選します。
3. ひとりひとりの農家の方のお名前で、お客様にお届けします。
4. こだわりや人柄を、ホームページや売場で紹介します。
5. 農薬抑制の目標を掲げ、農薬や放射性物質を継続的にチェックします。

JGAPガイドラインの項目

■ 食の安全

- 土・水・種苗の管理
- 肥料の管理
- 農業の管理
- 収穫・運搬にかかわる衛生管理
- 農産物取扱い

■ 環境保全型農業

- 水の保全
- 土壌の保全
- 周辺地への配慮
- 廃棄物の適切な処理と削減
- エネルギーの節約
- 環境保全への意識と生物多様性への配慮

FSC認証紙の活用

セブン&アイHLDGS. では、森林環境の保全につながる国際的な認証制度「FSC森林認証」の活用を進めています。2017年3月からプライベートブランド「セブンプレミアム」の紙箱にFSC認証紙の採用を始めました。2017年7月末現在、アイスクリーム用容器をはじめとした44アイテムでFSC認証紙を採用しています。

また、セブン-イレブン・ジャパンは、2016年度から、セブンカフェの焼菓子販売する什器についてFSC認証紙を活用したものに切り替えました。

そのほか、セブン銀行でもATMに設置している現金封筒や「森の戦士ボノロン」の雑誌でFSC認証紙を採用しています。

重点課題 5 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

エシカル消費の推進

セブン&アイHLDGS.は、人と社会、地球環境に配慮した商品の提供を通じて持続可能な社会づくりに寄与するビジネスモデルの創造が、事業の発展に欠かせないと考えています。特に、近年関心が高まっている「エシカル消費」に対応した商品・サービスの提供に取り組んでいます。

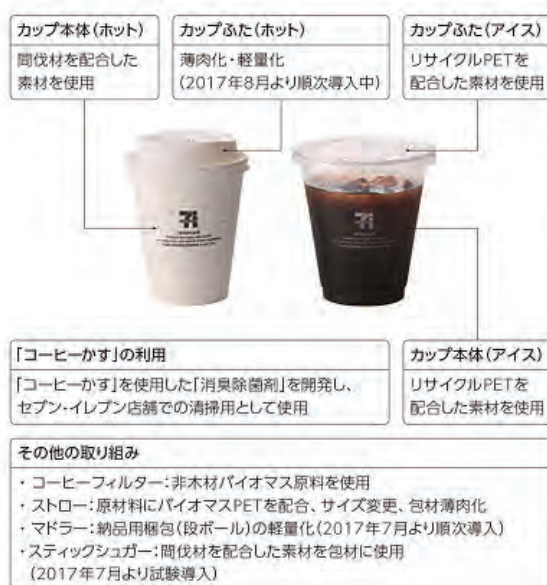


「セブンカフェ」の環境配慮

セブン-イレブンを中心に、セブン&アイグループ各店にて販売しているセブンカフェは、2017年度は10億杯の販売を見込んでいます。多くのお客様からご支持いただいているセブンカフェでは、さまざまな方法で環境配慮を進めています。例えば、ホットカップの外側のスリーブ部には、間伐材を使用。アイスカップにはリサイクルPETを配合した素材を採用しています。そのほか、軽量化・薄肉化などで限りある資源の使用を削減しています。

また、2017年度には、一部の店舗から回収したコーヒーかすをリサイクルした「消臭除菌剤」を開発し、セブン-イレブン店舗での清掃用として導入しました。

取り組みの概要



「セブンカフェ」の環境配慮

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、2016年度は「コウノトリ育むお米 コシヒカリ」で約6万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16万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2017年2月末までの累計で10,451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」がまつまった苗木を大切に植樹

動物実験、動物福祉

セブン&アイHLDGS.では、プライベートブランド「セブンライフスタイル」の化粧品で、株式会社ファンケルと共同開発したスキンケア化粧品ブランド『ボタニカルフォース』シリーズをセブン-イレブン、イトーヨーカドーなどで販売しています。この商品の開発にあたっては、動物実験は一切行わず、「原料メーカー保有の情報収集、文献からの情報収集、培養細胞による安全性試験、ヒトでの安全性試験」を実施することで安全性を確認しています。



ボタニカルフォースシリーズ

エシカルファッションの紹介

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「エンジョイエシカル」を2017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を開催することで、ご参加いただいたお客様に、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。

また、アフリカ・ウガンダのシングルマザー達が、アフリカン・プリントの生地やユニークな素材を使ってつくったバッグの販売会をそごう・西武の5店舗にて期間限定で開催し、ファッションを楽しみながら、社会貢献にもつながるエシカルファッションをお客様に知っていただく機会となりました。



ウガンダの女性が作ったバッグの販売

社会貢献活動

セブン&アイグループでは、地域社会との連携と協調を図り、地域社会の一員としての責任を果たすこと、事業を通じて地域の発展や豊かな生活環境づくりに貢献し、社会性・公共性を勘案して適切な寄付などの社会支援を行っています。

社会貢献活動は、セブン&アイHLDGS. 執行役員グループコミュニケーション管掌を責任者に、CSR統括部がグループ各社・関係部門と連携しながら活動を推進しています。

社会貢献活動費(2016年度)

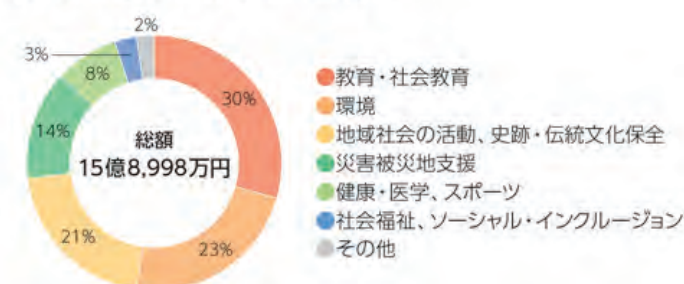
セブン&アイグループが、2016年度に会社からの金銭・物品提供、活動に携わった従業員の人件費などを金額換算した総額は約16億円でした。そのうちの現金支給額は約3億円でした。

2016年度の社会貢献活動費

(千円)

分類	金額
管理費	1,157,548
勤務時間内に活動へ参加した従業員の人件費	92,458
金銭寄付	308,680
自社施設の開放・提供費	27,007
物品支給額	4,292

2016年度の社会貢献活動費



※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「2011年度社会貢献活動実績調査実施要項」に準拠。但し、政治献金額を除く

効果測定方法

セブン&アイHLDGS. は、事業活動に伴い発生する環境負荷を緩和する活動や、より良い社会づくりに貢献する事業活動を実施しています。活動にあたり、外部のパートナーと組む場合には、当社と共通した理念を有していること、十分な専門知識を有していることを選定条件としています。

社会貢献活動は5つの視点を用いて、その効果を測定しています。なお、活動に費やしたインプット、活動終了後の自社・社会それぞれに対するアウトプット、最終的に生み出した自社・社会それぞれに対するインパクトを、より精度高く測定することができるよう、測定方法は今後見直していく予定です。



効果測定方法	詳細
① 1年間の社会貢献活動費用の検証	活動費用は活動分野別・形態別に検証しています。
② KPIによる検証	設定した評価項目に対する数値で効果を測定しています。例えば、高齢者支援として「お買物支援」サービス(セブンミール、ネットスーパー、移動販売など)を実施しています。この取り組みの効果は、実施している店舗数や稼働車両台数、売上などをKPIに用いて検証しています。この数値に加え、利用者からの反応については、次年度の計画策定に反映しています。 ▶「お買物支援」の取り組み詳細はこちら
③ 支援団体との対話	NPOなどの資金の援助先からご報告いただく活動の成果を確認し、受益者の人数や受益者にもたらされたプラスの効果などの報告内容と、支援先団体との対話で得る生の声から活動の効果を検証しています。また、次の支援先と実施プロジェクトを決定する際にも参考にしています。
④ 活動に参加した従業員への調査	会社が企画した活動にボランティアで参加した従業員へ満足度や改善点などを聞くアンケートを実施し、その結果を活動の効果の測定に用いて、次の企画作りに活用しています。
⑤ 従業員全体への調査	グループ28社の従業員を対象に隔年で従業員意識調査を実施しています(一部の会社はサンプリング調査)。その調査結果を通して従業員の自社に対する意識を確認しています。2年間の活動検証とともに、来期の計画策定に活用しています。 ■ 質問例: 私の会社は ・ 地域社会と良好な関係を築いていると思う ・ 環境に配慮した事業活動を行っていると思う ・ 社会貢献活動を積極的に行っていると思う ▶「従業員意識調査」の詳細はこちら

従業員の社会貢献活動への参加促進

セブン&アイHLDGS.では、従業員の社会貢献活動への参加も重要と捉え、自然に触れる機会や震災復興支援活動などを企画・実施しています。さらに、セブン-イレブン・ジャパン、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、従業員のボランティア活動への参加を推奨することを目的にボランティア休暇制度(年5日)を設けています。イトーヨーカドーでは、パートタイマーもボランティア休暇を取得することができます。

社会課題解決の支援を目的とした募金箱の設置

イトーヨーカドーでは、2016年3月から、全国の店舗のほぼ全てのレジに募金箱を設置し、年間を通じてお客様・従業員へ募金を呼びかける活動を開始しました。総合スーパーでは初となるこの通年を通した募金は、3カ月単位でさまざまな社会課題解決の支援を目的に展開します。

3月からの45日間については、内閣府などによる、いわゆる貧困の連鎖解消を目指して推進している「子供の未来応援国民運動」(推進事務局を内閣府、文部科学省、厚生労働省および日本財団で構成)と連携し、国民運動の一環として設置された「子供未来応援基金」に募金金額の全額を寄付する目的で募金活動を実施いたしました。

この店頭募金活動に対し、お客様、従業員から寄せられた募金は4,010,321円となり、加藤勝信内閣府特命担当大臣宛にお届けしました。



2016年度の募金実績

(円)

3月1日～4月14日「子供未来応援基金」	2,777,461
4月15日～5月31日「平成28年熊本地震災害」	38,224,580
6月1日～8月31日「盲導犬募金」	10,714,850
9月1日～11月30日「途上国の女の子の教育支援基金」	4,308,598
(うち9月5日～9月19日)「平成28年台風10号災害」	1,580,689
12月1日～2017年2月28日「東日本大震災 災害復興募金」	3,958,107
(うち12月28日～2017年1月10日)「平成28年糸魚川市大規模火災」	137,632



全レジで募金を受付



西崎政策統括官(共生社会政策担当)(写真右)へ目録を贈呈

盲導犬の育成支援

セブン&アイグループ各社では盲導犬の育成を支援しており、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークマートの店舗では店頭募金を実施しています。

そごう・西武では、全店に犬型の募金箱を常時設置し、お客様に盲導犬育成事業への支援を募っています。お客様からお預かりした店頭募金に加えて、社員が任意で毎月募金を積み立てている「ワン！コイン倶楽部」と「そごう・西武基金(会社と労働組合が設立)」を、全国の盲導犬育成団体へ寄付しています(2003年3月から2017年2月末までの累計で5億4,048万円)。募金活動以外にもお客様への啓発活動として、視覚に障がいのある方と盲導犬への理解を深めていただくイベントを春と秋の年2回、全店で開催しています。



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: 2,735,199百万円(チェーン全店売上)
店舗数: 8,707店舗

[詳しくはこちら](#)

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.



売上: 29,370百万円
店舗数: 63店舗

[詳しくはこちら](#)

※為替換算レートは1\$=108.78円

※店舗数は2016年12月末現在

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と総合スーパーを展開しています。

コンビニエンスストア

[詳しくはこちら](#)

セブン-イレブン北京有限公司



売上: 20,871百万円
店舗数: 219店舗
設立: 2004年1月

セブン-イレブン天津有限公司



売上: 4,551百万円
店舗数: 82店舗
設立: 2012年11月

セブン-イレブン成都有限公司



売上: 3,435百万円
店舗数: 67店舗
設立: 2010年12月

総合スーパー

[詳しくはこちら](#)

成都イトーヨーカ堂有限公司



売上: 67,276百万円

店舗数: 6店舗

設立: 1996年12月

華糖ヨーカ堂有限公司



売上: 15,869百万円

店舗数: 2店舗

設立: 1997年9月

※為替換算レートは1元＝16.42円

※売上高には増値税(付加値税)を含まず

※店舗数は2016年12月末現在

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、エネルギー効率を高めることと環境に配慮された容器の使用に取り組んでいます。2016年には、新たに環境NPOで有名な「コンサベーション・インターナショナル(CI)」との連携を開始し、また店舗と容器にまつわる環境負荷を低減させる目標を策定しました。

【目標】

- ①店舗におけるCO₂排出量を2025年までに2015年比で20%削減する
- ②容器・包装におけるCO₂排出量を2025年までに2015年比で20%削減する



外部団体との連携

この目標策定に当たり、CIと組み、さらにビジネスと環境負荷削減との両立策を企業の代表者が学ぶ「ビジネスとサステナビリティ協議会」への参加を開始しました。このほかにも「リテール・インダストリー・リーダー・アソシエーション」に加盟しており、その団体の米国内の大規模小売企業向けの教育フォーラム「リテール・サステナビリティ・イニシアティブ」に参加しています。最先端の取り組みや将来の展望、同業他社の取り組みを知る機会にもなっており、また同業他社と持続可能な目標に向けた協働の場ともなっています。

省エネルギーの推進

店舗の電気使用量の削減のために、LED照明やエネルギー管理システム(EMS)の導入と、高性能な空調機器を設置しています。EMSの導入により、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。こうした取り組みを通じて、過去7年間で電気使用量は約21%削減しました。

2016年もEMSの導入を進めました。現在では5,900店舗以上にEMSが設置されており、1店舗につき年間16,323kWhの電気使用量の削減効果があります。また、LED照明は、2016年12月末現在、約5,980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。

気候変動に対する意識向上

気候変動は世界共通の課題です。SEI従業員と加盟店の関心を高めるため、2016年に開催した全国会議の中で、気候変動がもたらす影響を紹介しました。また、来場者全員に歩数計を渡し、1人500歩につきSEIが1ドルをCIに寄付するイベントを開催しました。合計歩数は1,650万歩、距離にすると約8000マイル(約13,000km)となり、この活動による約3.3万ドルは気候変動への対策を人々に伝えるためのCIの取り組みに活用されます。

気候変動対策グローバルキャンペーン

世界で店舗を展開するセブン-イレブンはその名にちなみ、「7月11日」を中心に気候変動を緩和する活動を10カ国で実施しました。このキャンペーンは、セブン&アイHLDGS. の呼びかけで始まり、セブン-イレブン・ジャパン、7-Eleven, Inc.、中国国内のセブン-イレブンに加え、限定されたエリアでセブン-イレブンを運営するライセンスを7-Eleven, Inc.により与えられた企業7社により、実施されました。キャンペーン期間中、参加企業それぞれが省エネやレジ袋削減、NGOとの連携、従業員・お客様への関心喚起などを行うことで、気候変動対策に取り組みました。



環境に配慮した容器・包装の使用

SEIでは、環境に配慮された容器・包装の使用に力を入れています。容器の多くは、紙や環境負荷の低い素材を使用したものです。また、商品の品質と安全性を保ちつつ、適正なサイズと適切な素材を選択することにより原材料の使用量削減に取り組んでいます。

2016年の取り組み事例

リサイクル可能なホット用コーヒーカップ

カップスリーブ（やけどしないよう容器に巻く紙）を容器に巻かなくてもホットコーヒーの温度を保つことができるカップを導入しました。通常の使い捨ての紙製のカップと異なり、このカップはポリプロピレン性のプラスチックからできていることでリサイクルが可能です。



100%リサイクル素材の紙バッグ

プラスチック製のレジ袋の配布が禁止されている自治体での店舗用に新たな紙製の買い物袋を開発しました。100%リサイクル素材を使用し、使用後にはリサイクルが可能です。側面には「リデュース、リユース、リサイクル」を印字することで、お客様に環境への配慮を促しています。



リサイクル素材のペットボトル

プライベートブランド商品「7-Select」の「PURE」というミネラルウォーターを販売しました。この商品のペットボトルには、リサイクルされたプラスチック原料が15%利用されています。また、使用後にはリサイクルが可能です。



7-Eleven, Inc.の店舗数と店舗運営に伴う環境関連データ

	2014年	2015年	2016年	2017年 目標
店舗数	8,297	8,500	8,707	9,895
電気使用量※ ¹ (GWh)	2,161	2,142	2,154	2,527
CO ₂ 排出量※ ^{1,2} (千t-CO ₂)	1,040	948	922	1,080
水使用量※ ¹ (千m ³)	9,084	8,878	9,040	12,415
レジ袋使用量 (t)	3,231	2,969	2,625	2,980

※1.使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。

※2.第三者機関により審査済み。

持続可能なコーヒーの販売

高品質でなおかつ環境に配慮された商品として、SEIは2016年に「レインフォレスト・アライアンス」認証のニカラグア産のシングルオリジンコーヒーを限定発売しました。「レインフォレスト・アライアンス」とは、「生物多様性の保護」と「持続可能な生活の確保」を目的に活動している国際的なNPOです。「レインフォレスト・アライアンス」の認証が付いたコーヒーを調達することで、生産地の環境保護と生産地域に暮らす人々の生活改善に関する厳格な基準をクリアしたコーヒー農家を支援することができます。引き続き、SEIは持続可能なコーヒーの調達を進めていきます。

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。

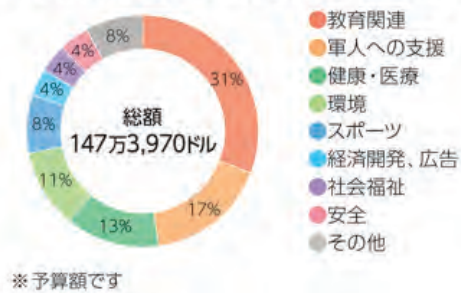
2016年は、お客様・加盟店・従業員および本部からの募金、物品提供を通じ、金額換算で約397万ドル以上の支援を、2,000を超える団体に対して実施しました。また、地域への支援を強化するために、以下の目標を策定しました。

【目標】

2017年から、純利益の1%を社会貢献活動に毎年充てることを目指す。



7-Eleven, Inc. による現金寄付額※ (2016年)



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、状況を悪くさせ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、未成年者の犯罪を抑制し、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「スラーピー」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、困っている人を助けたり、地域活動に参加したりといった良い行いをした青少年を見かけると、このクーポン券をごほうびとして渡します。2016年には、128万以上のクーポン券を約940の警察機関に提供し、取り組みを開始した1995年からの累計配布枚数は1500万枚を超えました。この取り組みが21年目を迎えたことから、2016年には本企画のロゴを刷新。企画のミッションを伝えるために、「Encouraging Positive Behavior(善良な行動の推奨)」を記載しました。



子どもの教育支援

子どもに対する教育の重要性を理解し、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。

各加盟店オーナーから、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。

2016年は1,100件、約65万ドルを寄付し、スポーツチームや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、2,850件、寄付額は約157.5万ドルとなりました。



小児がん病院への支援

SEIは小児がん研究治療センター「セント・ジュード・チルドレン・リサーチ・ホスピタル」の認知向上および支援を目的としたキャンペーンを実施しました。

この病院は、小児がんをはじめとする重病を患っている子どもの治療とその治療方法の研究を行っています。また、家族が子どもの回復に専念できるよう、治療費・旅費・宿泊費・食費を無償で提供しています。SEIはこうした方針を支持し、小児がんの子どもを救うために2016年11月9日から翌年1月3日までLサイズのプローズン飲料「スラーピー」1杯の販売につき、11セントを寄付しました。このキャンペーンを通じて20万ドルを寄付しました。



飢餓救済

米国では、貧困は深刻な社会問題の一つです。米国農務省によると、米国国内では4,220万人が日々の食料調達に困っている状態であり、そのうちの640万人が子どもです。栄養バランスのとれた生鮮品は特に子どもにとって重要であることから、生鮮品への高い需要がフードバンク団体にあります。

SEIはフードバンク団体で有名な「フィーディング・アメリカ」へのお客様参加型の支援キャンペーンを2016年に実施しました。お客様からの1ドルの寄付につき、バナナ2本とSEIから10セントが「フィーディング・アメリカ」に送られる仕組みです。また、協力していただいたお客様には寄付受付カードを渡し、署名してもらったものをキャンペーン期間中に店内に掲示しました。11月29日から12月31日の実施期間中、SEIとお客様から約98.5万本のバナナと約4.9万ドルが集まりました。この企画は年末という国民にとって大事な時期に飢餓支援をするものであり、バナナと寄付金は7-Eleven店舗がある地域の「フィーディング・アメリカ」のメンバー22団体に送られました。



女性リーダーの育成

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。2016年も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みました。その結果、2016年にはSEIの3名の女性役員が、コンビニエンスに関する情報を扱う「Convenience Store News誌」より、それぞれの分野で受賞を果たしました。



加盟団体

- Network of Executive Women (NEW)

NEWは消費者向け商品メーカーや小売企業向けに、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からは管理職の女性50名がNEWのプログラムに参画しており、同業他社で働くリーダーと交流することができるなど、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、好事例の共有や、リーダーシップ能力の育成、学習プログラムの無料利用も可能となっています。

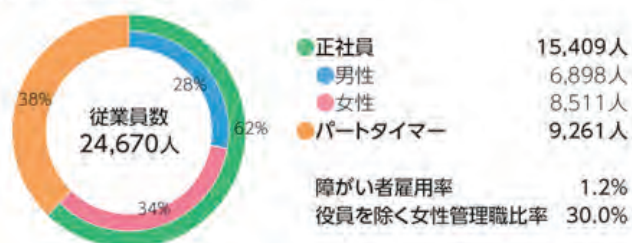
- The Women's Foodservice Forum (WFF)

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おり、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、ネットワーキング(交流)の機会を得ることができています。こうした機会により、参加女性社員はキャリアをステップアップ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となっています。

2016年に「Convenience Store News」から授与された賞

部門	受賞者	受賞理由
「Top Women in Convenience大賞 2016」 Women of the Year部門	商品部フレッシュフード・飲料担当 シニアバイスプレジデント Nancy Smith	会社を成功に導いた点とコンビニエンス業界全体に与えた影響度合い
「Top Women in Convenience大賞 2016」 Senior Level Leader部門	国際部 シニアバイスプレジデント Ena Williams	戦略実行能力と積極的なビジネス転換能力
「Food Service Executives of the Year大賞」	フレッシュフード開発部 バイスプレジデント Kelly Buckley	SEIのフレッシュフード全体の戦略を推進し、革新的な商品を開発した点

アメリカとカナダの従業員関連データ (2016年12月末現在)



健康食品の拡大

お客様の健康志向に対応し、SEIは手軽に食べることができ栄養バランスのとれた食品・飲料の品揃えに力を入れています。

デイリー品としては、惣菜、低脂肪のドレッシングがついたサラダ、サンドイッチ、果物とグラノーラがついたヨーグルトパフェ、フルーツ類、ゆで卵などを販売しています。

昨今では、時間のある時に簡単な食品を口にする「スナッキング」という習慣が米国で広がっています。こうした背景から、SEIではプライベートブランド商品「7-Select」の中に、「GO!Smart™」シリーズを設けています。このシリーズには発芽チップスやココナッツウォーターをはじめとした菓子や飲料があり、健康的であり、なおかつ美味しいことをモットーに開発しています。商品パッケージには健康面に配慮していることがお客様に伝わるよう、その特徴を目立たせて記載しています。



SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.

2016年3月にSEVEN-ELEVEN HAWAII, INC. (SEH)は「Our Promise (私たちの約束)」をSEHが大事にする価値観の中に追加しました。この目的は「近くて便利なお店」という方向性を後押しし、企業文化を形作り、そしてSEHが大切にしている価値観を強固なものにすることです。「Our Promise」は以下の3つの価値観から構成されています。

- 1、お客様・ベンダー・パートナー・従業員に笑顔を
- 2、チームとして一丸となりゴールを目指す
- 3、さらなる高みを目指す

「Our Promise」を推進させるために、優秀な従業員を評価する取り組みを開始しました。全従業員に、3つの価値観を実践している個人を推薦するよう奨励します。選出された人に、ピンバッジとボーナスを贈呈し、そのことを社内報と社内のポータルの中で紹介します。

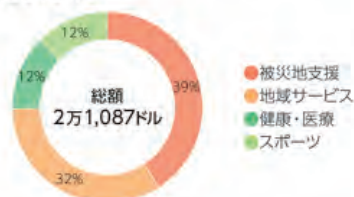
これらの価値観はSEHが地域・お取引先・従業員のためのビジネスであることを定義しており、この「Our Promise」を実践してからは、その内容が従業員の言動の礎となっています。



地域社会との共生

良き企業市民として、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。2016年、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4万ドル相当の支援を、58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
(2016年)

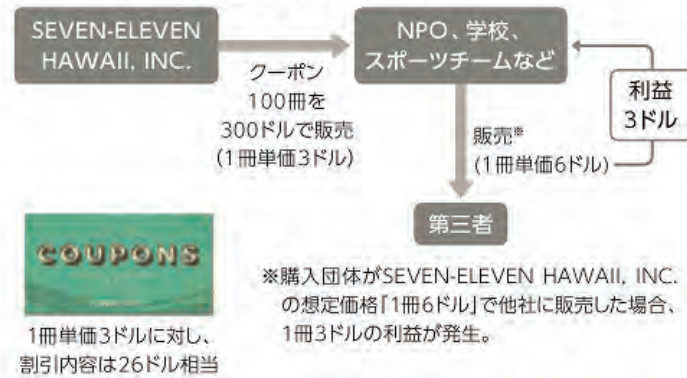


クーポン券の販売を通じた社会貢献

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65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。2016年は35団体がこの制度を利用し、その多くが再注文となり好評を博しました。



「リマ・コクアクーポン券」の仕組み



子どもへの支援

SEHは2016年のクリスマスシーズンに子ども向けのイベントを開催しました。5歳から12歳の子どもにサンタクロース宛てに欲しい物を手紙に書いてもらうというもので、その手紙の受付を11月28日から12月9日まで全店で実施しました。各店で集めた手紙は本部に集約され、選定委員会での内容確認を経て、功德性と道徳性の観点から特に素晴らしい手紙を選びました。33名の子どもが希望したプレゼントを手に入れました。

その中の3名はハワイ州の地元のイベントや個人を取り上げるテレビ番組に出演し、書いた手紙について親と一緒に紹介されました。そして、司会者がサンタとSEHを代表して、クリスマスプレゼントを子どもに渡しました。3名のうち一人の10歳の男の子は、1,000ドルを「ラウリマ財団」という家族向けの活動をする地元の団体に寄付したいと願った若き社会奉仕家でした。

本イベントは受賞した子どもたちとその親、特に恵まれていない家族にとって非常に喜ばれるイベントとなりました。SEHはこのイベントを来年も開催する予定です。



地域の安全対策

SEHはホノルル消防庁が毎年発行する安全手引書の普及に協力しています。手引書の中には家庭での火災時の安全確保策が盛り込まれており、小学生に配布されます。2016年は、火災予防運動週間である10月9日から15日に学校での配布が開始されました。先生も親も、子どもと一緒にこのガイドブックを見て、最終ページに署名することが奨励されています。このプログラムの動機づけとして、地元企業のクーポン券が挟まれています。SEHは、スラッピー1杯購入につき、もう1杯を無料でもらえるチケットを提供しました。このチケットは毎月平均500枚が使用されています。SEHは今後もこの活動を通じて、人々の命を救うことを支援していきます。



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年から実施しています。2015年までに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いました。

このスマートプログラムの延長として、2016年はハワイ州の都市「ヒロ」にある全7店舗での電気使用量の削減に取り掛かりました。これらの店舗では、コンデンサーの過剰な熱が空調効率を低減させ、またオープンケースやスラーピーマシーンなどの設備機器に負荷をかけていました。こうしたことが、不必要な電気消費と度重なる機器修理の原因でした。この解決方法として、リモートコンデンサーを屋根に設置しました。これにより、店内に熱が入ることがなくなり、快適な店内温度になりました。7店舗の平均で、毎月の電気使用量が昨年に比べて592KWh下がりました（昨年比89%）。

こうした取り組みの結果、2016年の全店の電気使用量は前年と比べて98%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

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
店舗数	59	59	60	63	63
電気使用量(MWh)	18,079	17,848	18,246	18,399	18,097
水使用量(千m ³)	—	48	44	46	46

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北京旺洋食品と香奈維斯工場では、同業他社よりも早い2017年2月にチルド食品の「SC(食品生産許可)」を取得しました。SCとは、それまでの「QS(食品品質安全)」から2018年10月までに切り替えて取得する必要がある食品製造に関する中国の法令です。

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が立ち合っています。また、品質管理部責任者はFSSC2200※2の内部審査員の資格を取得しています。北京旺洋食品工場では、さらなる品質管理水準の向上を目指し、2017年内でのHACCP20002の取得に向けた取り組みを実施しています。

※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-イレブン北京では、「野菜が多い、低カロリー、健康的」をコンセプトに2016年に弁当をリニューアルし、同時にカロリーの表示を開始しました。3社ともに店内で調理したおかずを販売していますが、セブン-イレブン天津と成都ではこの際に使用する容器をおかずが2種入るものから3種入るものに2016年に変更しました。セブン-イレブン北京では、2種と3種の両方の容器を扱っており、お客様が選べるようにしています。

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“0”を実現しています。

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、もしくは隔年で実施しています。2016年は、セブン-イレブン北京で1,000人、セブン-イレブン成都で2,225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模範事例の拡大を図っています。



セブン-イレブン北京によるオーナー表彰の様子

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。



セブン-イレブン成都による子どもへの支援

セブン-イレブン成都は、2013年から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。2016年は、12月に従業員5人で施設を訪問して、クリスマスイベントと誕生日パーティに参加。従業員は出し物をし、会社からは入居者へのプレゼントと施設への空気清浄機を贈りました。「善工家園」への継続した支援活動が評価され、2016年3月には「善工家園」から感謝状が授与されました。

「善工家園」以外の子どもへの支援策として、貧困下にある農村部の子どもを支援するために、2015年12月から翌年1月まで本部従業員から服と本を回収するキャンペーンを実施。服は52枚、本は36冊が集まり、甘孜少数民族自治州の白玉県納塔郷に住む子どもに寄贈されました。

こうしたセブン-イレブン成都が継続して取り組んできた社会貢献活動が評価され、2016年4月に成都小売協会から「年度公益貢献奨励」を受賞しました。

セブン-イレブン成都による「善工家園」への物品寄贈金額

2014年	2015年	2016年
1,990元	800元	1,937元



「善工家園」訪問の様子



「善工家園」からの感謝状

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。



能力向上支援

本部と加盟店オーナーを結ぶ重要な役割を果たすOFC(発注や品揃え、従業員の教育面など経営全般をさまざまな角度から加盟店にアドバイスをする店舗経営相談員)候補者には、まずトレーニングストアで店舗勤務の経験を積み、「基本4原則」「単品管理」「従業員の採用・教育・作業割り当て・評価」「経営数値」などの基本的なことを教育しています。OFCになった後には、職務能力向上のための研修などを開催しており、例えば、毎週開催する全OFCが集まる会議の中で、会社の方針を共有するとともに、加盟店との円滑なコミュニケーションの回り方などについても教育しています。



やる気を高める仕組み

社員の悩みを解決し、やる気を高める機会として以下を実施しています。また、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。2016年は、それぞれの会社で3人ずつがこの制度で新しい職務につきました。セブン-イレブン北京では、定期的な立候補制度はないものの、面談時などを通じて従業員の希望を把握。部署の業務・人員配置ニーズが出た場合には、そうした情報と照らし合わせて候補者を面接し条件を満たした者を異動させています。

社員の悩みを解決する機会、社員の声を聞く機会の事例

- ・社員が会社に相談できる連絡窓口を運用
- ・社員に対する人事部門による面談
- ・新入社員に対する上司による面談
- ・社員間の交流を深める社員懇談会
- ・社員へのアンケート調査
- ・優秀社員を表彰することで、ロールモデルを社員間に共有



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、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しています。

評価をする管理職者に対しては、正しい知識を習得できるよう、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しています。

残業の削減

3社では、特殊な事情がない限り、決められた時間に社員は退勤しています。残業が必要と判断した場合は、上長への事前申請を必須としており、日々のまた月間の社員の残業時間を上長が監督することで、不必要な残業をさせない仕組みをとっています。

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。また、男女平等であり、女性は結婚後も働き続けることが一般的です。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。2016年も登用が進んでおり、3社では役員を除く管理職の約半数が女性となっています。

障がい者の雇用

中国では障がい者の法定雇用率は1.7%です。各社は、「天津市障がい者連合会※」と連携して、積極的に障がい者を採用しています。職場では、障がい者が働きやすい環境を作るために、その方との話し合いとそれに基づき必要な教育を行っています。

※障がい者の権利と利益を守りながら、障がい者の社会参画・自立を促し、また教育訓練も行う団体。

従業員関連データ(2016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)	603人(332人・271人)	228人(100人・128人)	310人(145人・165人)
パートタイマー	1,097人	640人	476人
従業員数	1,700人	868人	798人
障がい者雇用率	2.0%	2.6%	3.1%
役員を除く女性管理職比率	55.2%	45.0%	57.0%

環境負荷の低減

中国政府は気候変動問題を重要視しています。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と、冷気の流出を防止するためにウォークイン冷蔵庫へのカーテンの設置(右写真)、また、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

「7-Eleven気候変動対策グローバルキャンペーン*」の一環として、2016年には3社で以下を実施しました。

- ①社員向けに気候変動の原因・影響と、店舗での節電策に関する勉強会を6月に開催。
- ②7月11日週には、「節電7カ条」のポスターをバックルームに掲示し、①で学んだ節電活動を店舗で実行。

セブン-イレブン北京とセブン-イレブン天津では、店舗数の増加に加え、電子レンジやその他の店内設備の増加により、2016年の電気使用量は前年に比べて増加しました。2017年の対策として、セブン-イレブン北京では全店でフィルターを清掃することと、空調の適正温度の遵守徹底を実施していく予定です。また、セブン-イレブン天津では加盟店の店内照明と全店のホットケースの照明をLEDに変更していく予定です。



店舗の環境関連データ
セブン-イレブン北京

	2013年	2014年	2015年	2016年
店舗数	150	175	187	219
電気使用量(MWh)	19,648	19,366	18,122	24,856
水使用量(千m ³)	69	73	75	96

セブン-イレブン天津

	2013年	2014年	2015年	2016年
店舗数	56	60	70	82
電気使用量(MWh)	8,472	6,164	5,278	7,027
水使用量(千m ³)	21	20	18	24

セブン-イレブン成都

	2014年	2015年	2016年
店舗数	66	60	67
電気使用量(MWh)	7,319	7,746	6,031
水使用量(千m ³)	28	24	18

専用工場の環境対策

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ており、香奈維ス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。香奈維ス工場では、ボイラーの外側に断熱材を巻きました。これにより燃焼効率が上がったことで2016年の天然ガスの使用量が前年よりも約20%削減しました。

CSR活動の推進

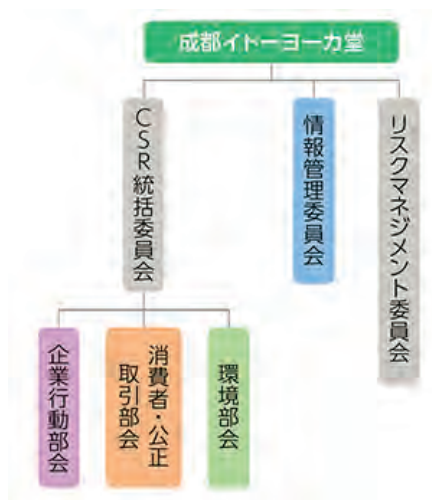
12 つくる責任
つかう責任



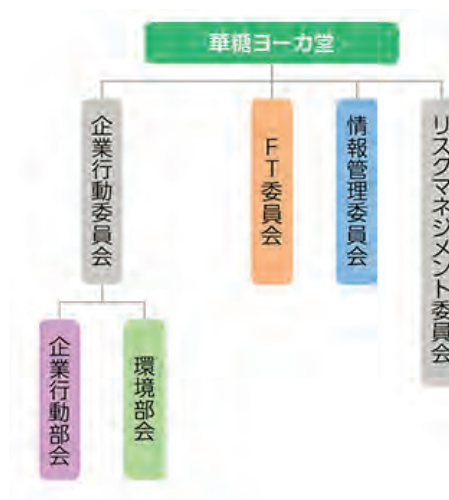
CSR推進体制

中国では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、社会的にもCSR推進の姿勢が企業に求められています。成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂は2013年度から、より包括的にCSR推進を行うための組織をつくり、定期的に委員会を開いています。成都イトーヨーカ堂の企業行動部会では、通信教育を通じ、社員が業務知識や技能知識を身につけ、正しい企業行動ができるカリキュラムを確立しました。華糖ヨーカ堂の企業行動部会では、社是や行動規範を社員に周知徹底し、閉店における従業員との契約解除についても誠実な対応を念頭に、合意の上で契約解除ができるよう取り組みました。環境部会においては成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ともに節電・節水を心がけ、省エネに配慮した店舗運営をするよう協議を進めました。消費者・公正取引部会では、安全・安心な商品サービスの提供を目標として活動し、より良い商品・サービスの提供につなげています。

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)などを参考にし、巻末には、両ガイドラインとの対照表も掲載しています。2016年度のCSRレポートは2017年8月中旬に発行し、四川省CSR報告会や民間向けの会議の出席者に配布する予定です。



お客様への約束



品質・鮮度管理

「食」の安全・安心への関心が高まる中、日本の品質・鮮度管理のノウハウを活かして商品を提供しています。販売員・商品部・品質管理部門に対して、安全法律法規、生産・加工基準、衛生基準等の教育を実施し、成都イトーヨーカ堂・華糖ヨーカ堂の従業員の延べ約710名が安全・品質管理の知識を習得しました。

成都イトーヨーカ堂では従業員一人ひとりに「標準作業手順書」を配布し、生産・加工の基準を統一しました。品質の向上を図るとともに、本部の担当者が定期的に店舗を巡回して基準に沿った商品を提供できているか、確認を行っています。このほかにも年に1度、外部機関による監査を実施しています。

また、お取引先の農場や工場についても、設備施設、衛生・生産管理、検査体制、個人衛生、法規CSRについて基準を満たしているか、現場に入って定期的に確認しています。2016年度は、成都イトーヨーカ堂においては64回、華糖ヨーカ堂においては6回、お取引先様に対して監査を実施しました。

トレーサビリティ情報の提供

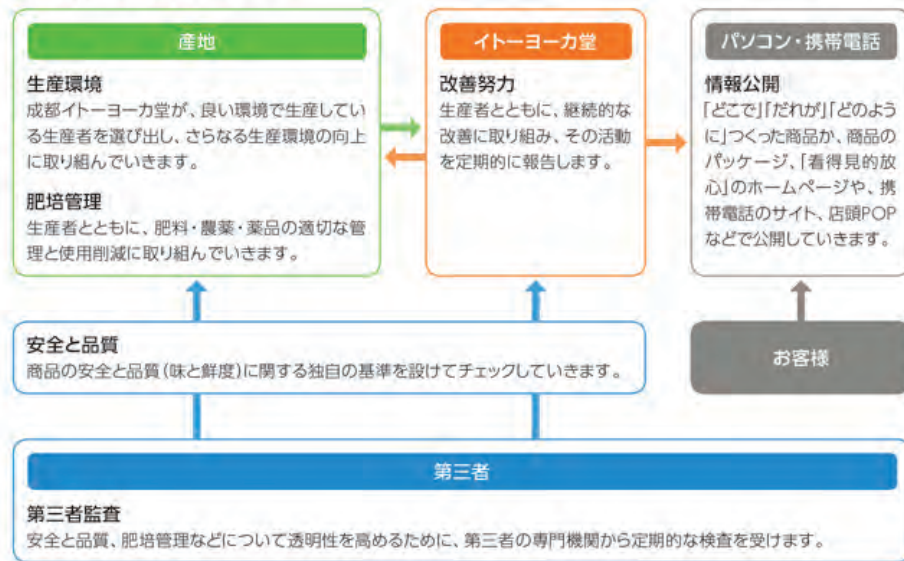
2013年度から、成都イトーヨーカ堂では、日本で扱っている「顔が見える食品。」と同様のコンセプトで「看得見的放心」の販売を開始しました。商品添付のQRコードをスマートフォンなどの端末で読み取ると、専用のウェブサイトで「どのような生産者」が「どこで」「どのように育てたのか」を確認いただけるようになっています。2016年度は「看得見的放心」の取扱い品目をさらに増やし、約110品目で展開しています。妊娠中のお客様や子育て中のお客様をはじめとして、特に食の安全について関心の高いお客様からも好評です。

華糖ヨーカ堂では、2014年度から生産農家と協力し、徹底した安全管理体制と年間計画のもとに育てられた有機食品を販売しています。また、北京市商務委員会の要請を受け、売場に設置した機械を利用して、製造元を確認できる「放心肉項目(安心肉プロジェクト)」を展開しています。安心肉プロジェクトは2016年度から当局において品質管理の第三者監督制度を導入し、トレーサビリティの強化を図っています。



「看得見的放心」の展開

「看得見的放心」の仕組み



品質監督員制度とお客様懇談会

成都イトーヨーカ堂は、実際に買物をされるお客様の視点で商品や店舗の改善を図っていくために、2008年度から各店舗で10名のお客様に「品質監督員」に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、店舗ごとに会議を開催してご意見を伺うほか、随時、気がついた点をご提案いただいております。品質監督員の意見により、中国で普及しているスマートフォンアプリでのお支払い「ウィーチャットペイ」「アリペイ」を導入し、2016年9月から決済が可能となりました。

また、品質監督員の他に、80名のお客様にご協力いただき、219件のご意見をいただきました。いただいたご意見をもとに、量目の見直しなども含めてより良い商品の提供につなげています。

このほかにも、店舗周辺の600軒のお客様のご自宅にお伺いしてご意見をいただきました。3月・6月・9月にはお客様満足度調査を実施し、各6,000名の方からご意見をお伺いしました。

成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ではWEBや電話、意見箱、店頭でもご意見をお伺いしています。2016年度にいただいたご意見は、成都イトーヨーカ堂では10,401件、華糖ヨーカ堂では店舗従業員が積極的にご意見をお伺いする体制をつくり、69,263件のご意見をいただきました。お客様の声を大切にし、ご要望に沿ったお店づくりができるよう、体制を整えています。

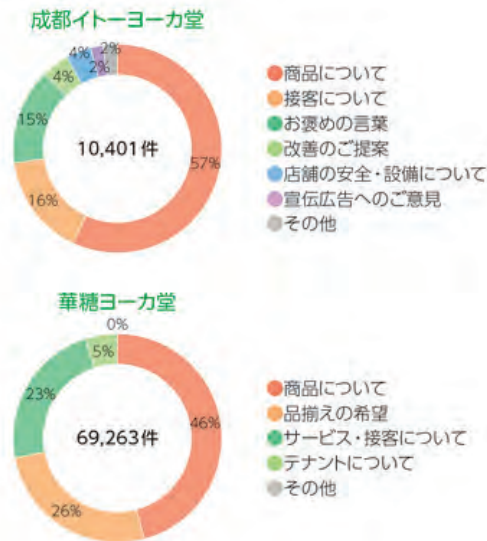


双楠店でのサーモンの試食



錦華店でのサンドウィッチの試食

お客様の声の受付状況



地域社会への約束



寄付活動

成都イトーヨーカ堂では、教育支援や貧困家庭の支援などに力を入れています。四川大学への寄付は毎年継続して行っており、2016年で19回目を数えます。これまでに延べ530名の学生を支援しました。2016年度は四川大学日本語学院へ33万円、さらに優秀学生30名に対し120万円の寄付をしています。また、子どもの日の前に「伊藤友愛小学校」6校に対し、1校につき、16万円を寄付し、子どもの日の活動経費に役立てていただきました。また夏のキャンプイベントも実施し、一日店長体験や博物館見学など1泊2日の日程で楽しんでいただきました。

今年はさらに、地域の小学生が朝食を摂らないことが多いことを受け、朝食を摂る習慣をつけるため「蒲江成雅友愛小学校」に対して朝食を寄付しました。牛乳、卵、ジャムなどの物資と現金の合計で106万円相当分を寄付し、子ども達の育成を支援しました。

ほかにも地域の貧困家庭、障がいがある方、一人暮らしの高齢者に対して季節の節目ごとに訪問をし、生活必需品を贈る活動をしています。2016年度はこのような社会貢献活動で合計611万円を寄付しました。

※1元＝16.76円換算



優秀学生への寄付金の授与



夏のキャンプイベントに参加した子ども達

ボランティア活動

成都イトーヨーカ堂では、2016年度は春節、端午節、中秋節、重陽節に、地域の貧困家庭、一人暮らしの高齢者を慰問し、生活必需品を贈りました。また、毎月第三週を「環境保護ウィーク」と定めて各店にて従業員が店舗周辺の清掃活動を実施しています。華糖ヨーカ堂では、清掃活動を日課としており、従業員が率先して街の美化活動に努めています。



社員への約束



現地従業員による店舗運営

地域に根差したお店づくりのため、中国出店当初から、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、華糖ヨーカ堂ともにすべての店舗で中国人の店長が活躍しています。役員を除く管理職に占める中国人従業員の割合は、成都イトーヨーカ堂で86.3%、華糖ヨーカ堂で88.6%と9割近くになっています。

また、女性の登用も進んでおり、役員を除く管理職の女性の割合は成都イトーヨーカ堂が54.7%、6店舗のうち、2店舗が女性店長、華糖ヨーカ堂は女性管理職比率が57.1%、2店舗のうち1店舗が女性店長の店舗となっています。

従業員データ（2016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	3,520人	426人
うちパートタイマー	269人	6人
正社員離職率	24.0%	4.9%
管理職に占める中国人社員の割合	86.3%	88.6%
管理職に占める女性社員の割合	54.7%	57.1%
障がい者雇用者数	56人	13人

人材育成

従業員のやる気を引き出し、各人の能力が最大限発揮できるように、研修制度を充実させています。成都イトーヨーカ堂では、2016年度より「主管適任力」と「職場業務技能」の通信カリキュラムを開発しました。これは、「三つの能力」(前に進む能力・徹底的に考える能力・団結して仕事をする能力)を備える人材を育成するために開発されたプログラムで、現場の幹部をはじめ社員を対象に提供しています。これにより業務知識と技能知識を通信教育で身につけることができるようになりました。

また、実技研修では、研修の対象者ではなくとも、意欲のある従業員には傍聴席を設け、講師から直接学べる環境も用意しています。また、従業員同士が切磋琢磨できるように、業務技能コンクールを行い、優秀者を表彰しました。華糖ヨーカ堂では、6月から毎月月間優秀社員および月間優秀部門の表彰を行い、社員のモチベーションアップを図りました。また、正社員・パートナー社員・テナント従業員のすべてを対象として1店舗5名の一定基準以上のサービスができる人材を「サービススター」として推薦・表彰しています。



業務技能コンクール(成都イトーヨーカ堂)

CSR教育

成都イトーヨーカ堂では、従業員に対して、CSRに見識のある講師をお招きし、企業の社会的責任と今後取り組むべき課題を認識するための勉強会を開催しました。

華糖ヨーカ堂では、お客様の声の分析から課題と捉えたことを、店舗幹部、本部の商品部を中心に総経理全体会議や課題反省会などで、課題解決に向けてどのように行動すべきかを確認しています。社はや行動規範に照らし、信頼される企業であり続けるために、従業員が意識して行動基準を遵守できるよう、継続して取り組んでいます。

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年度より「自己推薦制度」の運用を始めました。入社1年以上経過した社員は、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。2016年度は59人が応募し、29人が希望の職場に配属されました。

環境についての約束



温室効果ガス削減の取り組み

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り、パリ協定の批准もあり、政府も規制を強化しています。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においては、成都市との協定で2016年度は780標準炭トンのエネルギー使用の削減を義務づけられました。この目標に対して、902標準炭トンを削減し、目標を達成しました。新店では、エネルギー効率の高い最新の冷凍システムを導入し、省エネ設備へ投資をしています。バックルームにおいても電気をムダに使用することのないよう心がけ、今まで流水解凍していたものを自然解凍するなど、節水にも努めました。

華糖ヨーカ堂では、北京市と省エネ目標を結んでおり、2016年度の削減目標は356.2標準炭トンでした。これに対し、921.9標準炭トンを削減し、目標を達成しました。また、CO₂排出権に関わる約束履行評価および目標取引にも参加しており、2016年のCO₂排出目標は16,384トン、これに対し実際の排出量は13,204トンと目標を達成しました。華糖ヨーカ堂においては、環境負荷低減のために商品をいったんセンターに集約してから店舗ごとに仕分けして納品する仕組みを継続して行い、納品車両の削減によるCO₂排出量の削減、都市部の渋滞緩和、騒音、大気汚染の防止に貢献しています。

成都イトーヨーカ堂

	2014年度	2015年度	2016年度
店舗数	6	6	6
エネルギー使用量(標準炭トン)	9,503	9,886	8,984
電力使用量(MWh)	75,197	78,582	83,110
ガス使用量(1,000m ³)	198	200	620
水使用量(1,000m ³)	808	747	828

華糖ヨーカ堂

	2014年度	2015年度	2016年度
店舗数	6	5	2
エネルギー使用量(標準炭トン)	7,465	4,340	3,418
電力使用量(MWh)	41,738	24,765	19,255
ガス使用量(1,000m ³)	812	448	4,489
水使用量(1,000m ³)	309	177	130

2016年度受賞一覧

成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂でのさまざまな取り組みが認められ、2016年度は下記の表彰を受賞しました。

成都イトーヨーカ堂	“四川経済影響力人物ベスト10”賞「三枝富博董事長」	華西都市報
	“2016年四川業界リーディング企業ベスト10”	華西都市報
	“2016年度四川省革新経営者人物”賞「三枝富博董事長」	成都商報
	“全国ファッション第三城 ファッション商業地 商業業界先頭”賞	今日头条
	2016年度小売企業ベスト10: 差別化された体験型売場・買いやすい売場づくり貢献賞 年度公益貢献賞	成都小売商協会
	“中国商業ブランドベスト10”	中国小売商大会 中国商報社
	“成都市五一労働(メーデー)賞状”	成都市総労働組合
	“2015-2016中国小売業年度人物特別賞”「三枝富博董事長」	中国商業連合会
	2016年度納税大賞	中共成都市武侯区委、 成都市武侯区人民政府
	“最も生活に密着”賞(錦華店)	成都市商務委員会
	2017年成都春節期間買物節に授与された賞: 最も成都らしい、最も格好いい、最も春節らしい、最も生活に密着、最も商品説明のある売場	成都市商務委員会
	2016年度“現代商業貿易分野納税額トップ10”	武侯区税務局
	夏買物フェア“大好きな売場”(高新店)	成都市商務委員会
	2016年貢献賞	四川省商業連合
	“安心安全な消費ができる模範店舗”(建設路店)	成都市工商行政管理局
華糖ヨーカ堂	2016年安全生産先進企業	朝陽区小関街道

受賞歴・社外からの評価

2016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
「JDMC、2016年度データマネジメント賞」大賞	一般社団法人 日本データマネジメント・コンソーシアム (JDMC)	データマネジメント活動において、取り組みが現状および将来にわたり他社の模範となるとして表彰されました。	セブン&アイHLDGS.
「健康経営優良法人認定2017」	経済産業省 日本健康会議	従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に取り組んでいる企業として認定されました。	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 ヨークマート セブン・カードサービス
女性活躍推進法に基づく「えるぼし」認定 (三段階目)	厚生労働省	「採用」「就業継続」「労働時間等の働き方」「管理職比率」「多様なキャリアコース」の5つの評価項目について、基準を満たし、認定いただきました。	セブン&アイHLDGS. イトーヨーカドー ニッセン
女性活躍推進法に基づく「えるぼし」認定 (二段階目)			セブン&アイ・フードシステムズ
「女性が活躍する会社ランキング」総合2位	日本経済新聞社 日経ウーマン	女性登用の実績と、2020年までに女性管理職者比率30%という目標を掲げて女性の意識改革や制度運用の見直し、また男性や管理職者の意識変革を進めていることが評価されました。	セブン&アイHLDGS.
「第20回 環境コミュニケーション大賞」優良賞	環境省 一般財団法人地球・人間環境フォーラム	環境について事業に特徴的な取り組みを展開しており、巻末に「データ集」をまとめ、多くの情報を開示していることが評価されました。	セブン&アイHLDGS.
「第1回日本サービス大賞」SPRING賞＜優秀賞＞	サービス産業生産性協議会 (SPRING)	高齢者や働く女性、事務所など、毎日の食事に不便を感じている方へのサービスで、誰にでも使いやすい利便性の高さが評価されました。	セブン-イレブン・ジャパン セブン・ミールサービス
「平成28年度京都府青少年健全育成成功労者等知事表彰」	京都府	子ども・青少年の育成について、京都府内の44店舗で、毎年約200名以上の中学生の職場体験の受け入れを行っており、継続した取り組みが評価されました。	セブン-イレブン・ジャパン (兵庫・京滋ゾーン)
「第52回献血運動推進全国大会」 厚生労働大臣表彰	厚生労働省	1970年より献血に協力するとともに、普及活動にも貢献し、近年では21都道府県での献血活動に加えて400ml献血の推進にも積極的に取り組んだ功績が認められました。	イトーヨーカドー
「サプライチェーンイノベーション大賞」	製・配・販連携協議会事務局 (経済産業省支援)	イトーヨーカドーの返品削減や配送効率化の取り組みが、サプライチェーン全体の最適化に向けた優れた取り組みで業界を牽引したとして評価されました。	イトーヨーカドー

評価や賞の名称	主催者や授与団体	評価理由	対象
「平成28年度認知症サポーター優良活動事例特別賞」	全国キャラバン・メイト連絡協議会	各地域の実情に対応した見守り・お買物支援などをきめ細かく店舗で行うことが、地域の行政、住民の方との連携に働きかける効果をもたらしていると、2年連続で評価されました。	イトーヨーカドー
「第20回環境経営度調査」小売・外食部門 1位	日本経済新聞社	「環境経営推進体制」「温暖化対策」のほか、「汚染対策・生物多様性対応」「資源循環」でも高い評価を得ました。	そごう・西武
「HDI格付けアワード2016」三つ星	HDI-Japan(ヘルプデスク協会)	問合せ窓口のサポート内容について、HDI国際基準に基づいた顧客視点の審査で「明るくフレンドリー」「安心感がある」などの評価いただきました。	セブン銀行
「第10回キッズデザイン賞」	特定非営利活動法人キッズデザイン協議会	父親が使いやすいようなベビーバスと、母親が楽に授乳できるブラジャーが、子どもたちを産み育てやすいデザインとして評価されました。	赤ちゃん本舗
「2016年ストアブランド・アチーブメント・アワード」最優秀賞	「Store Brands Magazine」	「店舗と本部における電力使用量および商品の包装容器の環境負荷を2025年までに25%削減(2015年比)する」という長期目標の設定が評価されました。	7-Eleven, Inc.

中国のスーパーストア事業の受賞歴についてはこちら

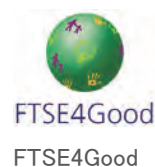
CSRに関する主な評価(2017年9月末現在)

セブン&アイHLDGS. は以下の構成銘柄に選ばれています。



「Dow Jones Sustainability World Index」は1999年に初のグローバルな持続可能性ベンチマークとして開始され、RobecoSAMとS&P Dow Jonesによって提供されています。当シリーズは経済・環境・社会の観点から、世界のリーディングカンパニーのパフォーマンス推移を測定しています。当社は、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。

▶ [Dow Jones Sustainability Indexについてはこちら](#)



FTSE4Good IndexはグローバルなインデックスプロバイダーであるFTSE Russellが作成し、環境、社会、ガバナンス(ESG)について優れた対応を行っている企業のパフォーマンスを測定するために設計されたものです。FTSE4Good Indexは責任投資のファンドや他の金融商品の作成・評価に広く利用されています。当社も構成銘柄に選定されました。

▶ [FTSE4Good Indexについてはこちら](#)



FTSE Blossom Japan Index

FTSE Blossom Japan IndexはグローバルなインデックスプロバイダーであるFTSE Russellが作成し、環境、社会、ガバナンス(ESG)について優れた対応を行っている日本企業のパフォーマンスを測定するために設計されたものです。FTSE Blossom Japan Indexはサステナブル投資のファンドや他の金融商品の作成・評価に広く利用されています。当社も構成銘柄に選定されました。

▶ [FTSE Blossom Japan Index についてはこちら](#)



2017 Constituent
MSCI ESG
Leaders Indexes

MSCI ESG Select Leaders
Indexes

MSCI ESG Leaders Indexesは、環境、社会、ガバナンス(ESG)のESG 評価の高い企業群のパフォーマンスを表す浮動株修正時価総額加重指数です。当社は構成銘柄に選定されました。

▶ [MSCI ESG Select Leaders Indexesについてはこちら](#)

セブン&アイHLDGS.のMSCIインデックスへの組み入れ、およびMSCIのロゴ、商標、サービスマークまたはインデックス名の使用は、MSCIまたはその関連会社によるセブン&アイHLDGS.の後援、推薦またはプロモーションではありません。MSCIインデックスはMSCIの独占的財産です。MSCIおよびMSCIインデックスの名称およびロゴはMSCIまたはその関連会社の商標またはサービスマークです。



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、当社もその1社に選定されています。

▶ [MS-SRI\(モーニングスター社会的責任投資株価指数\)についてはこちら](#)



なでしこ銘柄

「なでしこ銘柄」は、積極的に女性活躍推進に取り組む上場企業を各業種ごとに1社～3社選定する取り組みで、経済産業省と東京証券取引所が共同で実施しています。当社は2017年3月に「なでしこ銘柄2017」に選定されました。

▶ [なでしこ銘柄についてはこちら](#)

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



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 2017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。

1) 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.のエアライセンサ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CO₂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	19,423	2016年4月1日から2017年3月31日
株式会社イトーヨーカ堂	187	
株式会社ヨークベニマル	215	
株式会社そごう・西武	23	
株式会社セブン&アイ・フードシステムズ	639	
株式会社ヨークマート	79	
株式会社ロフト	92	
株式会社赤ちゃん本舗	111	
株式会社シェルガーデン	32	
株式会社ライフフーズ	215	
7-Eleven, Inc.	8,830	2016年1月1日から2016年12月31日

- ・株式会社ライフフーズの国内4工場の事業活動にともなうエネルギー消費によるCO₂排出量

2) スコープ 3 カテゴリー1 温室効果ガス排出量

- ・株式会社セブン-イレブン・ジャパンが購入した、以下に示す製品及びサービスに伴う温室効果ガス排出量

製品及びサービス	対象報告期間
・店舗で販売された商品類	2016年3月1日から2017年2月28日
・店舗従業員用のユニフォーム類	
・店舗で使用された包装材類	2016年4月1日から2017年3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
- ・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、セブン&アイの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 1 122,593 t-CO ₂	スコープ 2 (マーケット基準) 3,271,759 t-CO ₂	スコープ 3 9,137,077 t-CO ₂ e

【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

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m ³	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。2016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%
	課長	22.6%	23.0%
	部長	8.9%	9.5%
	役員	15.0%	14.5%
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。

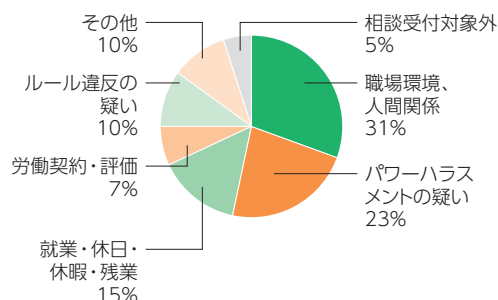
グループ共通従業員 相談受付関連データ

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を設置しています。

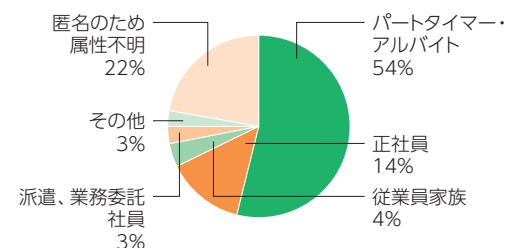
これは、セブン&アイHLDGS.および国内連結子会社の従業員を対象とした制度で、グループ全体で、社会からの信頼を失うような行為の未然防止と早期発見、早期是正、再発防止を図ることを目的としています。

	2014年度	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нка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нка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нка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m ³	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CO₂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CO₂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。

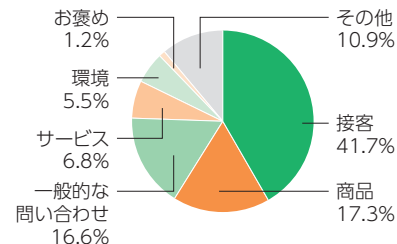
※7 食品リサイクル実施業者からの報告に基づく。集計期間は4月～3月。

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対応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 ●停電でも最低限の設備が稼働する体制の店舗数:1,800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)	●バリアフリー導入新規店舗:956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) ●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	○ △ ○	●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 ●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
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いとする為、レスポンス対応を実施
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り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。振り込み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

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				
	●男性育児休暇取得者の促進 ●有給休暇のさらなる取得促進	●男性育児休暇取得者: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
育児休暇取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	159人 (0、0)	188人 (0、1)	251人 (1、4)
介護休暇取得者数※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%
労働災害発生率	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。

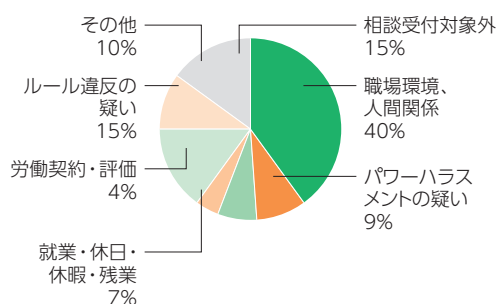
※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS.、テルペ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。

従業員相談受付関連データ

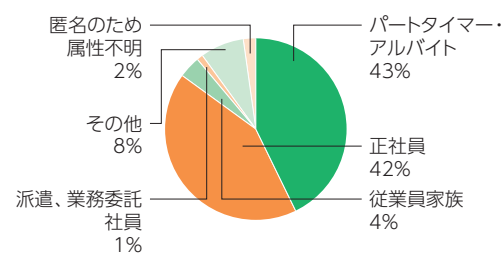
全従業員に対して、職場環境に関する意識調査を行うと同時に社内通報制度を周知、さらに従業員の相談窓口を増やすなどした結果、総件数は増加しています。それぞれの相談に対して解決につなげる体制を整えました。また、コンプライアンスに関する研修の実施や、eラーニングの導入により知識の習得や意識醸成を図っています。

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



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CO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂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CO₂排出量。

消費者課題

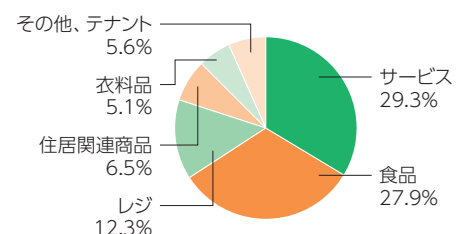
お客様相談受付関連データ

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 ●接客対応や売場案内のポイントとなる事例を情報発信し、接客対応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 ●全店のサービス苦案件数 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な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	○ △	●介護サービスの自己負担増が懸念される「軽度者」への対応(品揃え拡充・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				
	●新設店長、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	●新設店長・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%
労働災害発症率	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。

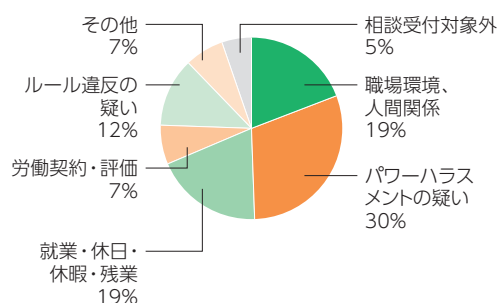
※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS.、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン・イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。

従業員相談受付関連データ

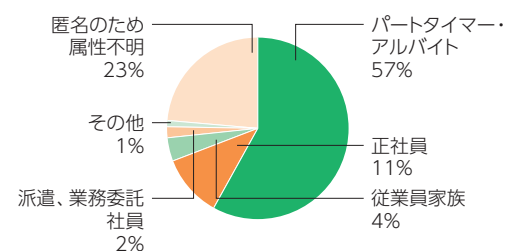
2015年度と比較して2016年度の相談件数は77.3%と減少しています。引き続きコミュニケーションの取りやすい職場環境づくりに努め、上長の業務マネジメントの管理・徹底を図っていきます。

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



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m ³	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

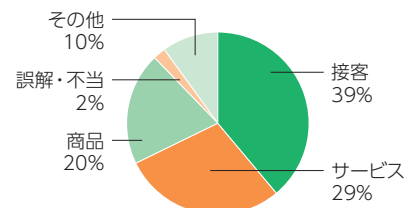
※1 集計期間は4月～3月。

※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CO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂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

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
育児休暇取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	193人 (7、85)	192人 (4、69)	225人 (2、108)
介護休暇取得者数 ^{※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。

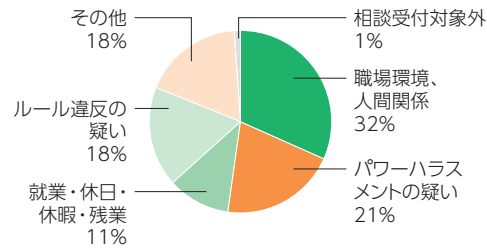
※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

従業員相談受付関連データ

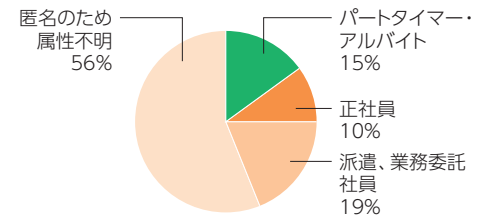
今期の受付件数は、前期比で約1割程度減少。相談内容別では、就業・時間外労働の相談が若干増加、ルール・法令違反の疑いと相談窓口対象外の相談が減少、職場環境・人間関係、ハラスメントの疑い、及びその他が前年とほぼ変わらずという状況でした。

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



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m ³	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CO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

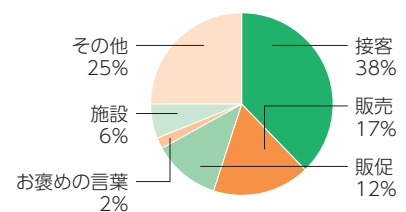
※4 集計期間は3月～2月。

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、一つひとつの声に添えていく取り組みとして、各店のお客様の要望に応えた事例を全店で共有しています。店舗と本部が連携をとり、よりスピーディーに返答をしていくことで、ひとつでも多くのご意見を形にしながら、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

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)

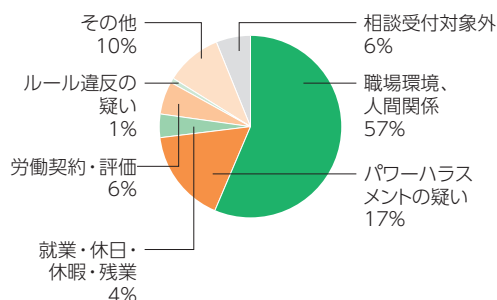
※4 係長級以上の比率。

※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値

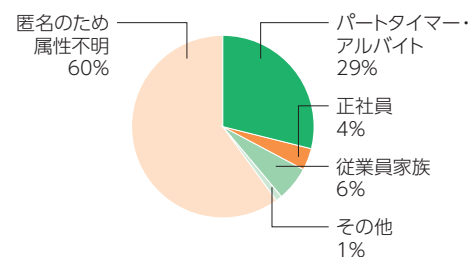
従業員相談受付関連データ

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



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m ³	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。

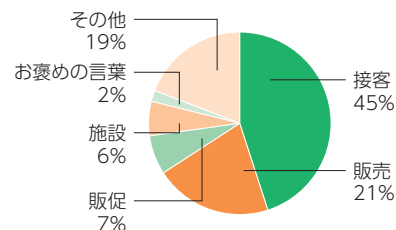
※2 店舗運営・本部の運営に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂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、季節と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、季節と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、季節と件は、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度育児休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	○	●リチャレンジプラン制度利用者の拡大を強化 ●育児休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、職業体験受け入れ: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、職業体験受け入れの継続 ●認知症サポーター累計1,300人養成

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

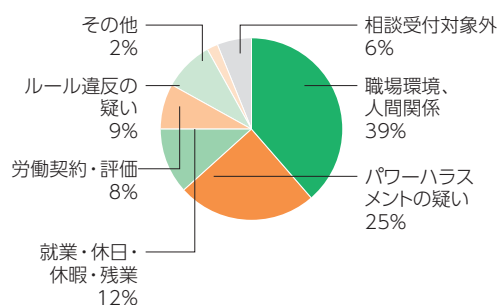
従業員の内訳(2017年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		1,260
	男性	1,019
	女性	241
パートタイマー ^{※2}		4,524
	男性	1,106
	女性	3,419
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		5,784
	男性	2,125
	女性	3,660
新卒採用者数		99
	男性	59
	女性	40
中途採用者数		8
	男性	8
	女性	0

	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

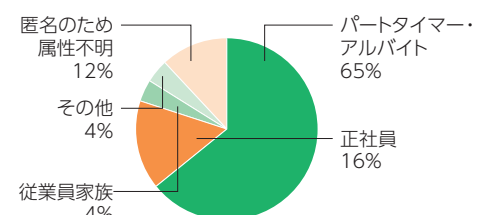
※1 定年再雇用者71人を含みます。
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
 ※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
 ※4 役員を除いた係長級以上の比率。
 ※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

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m ³	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CO₂排出量。

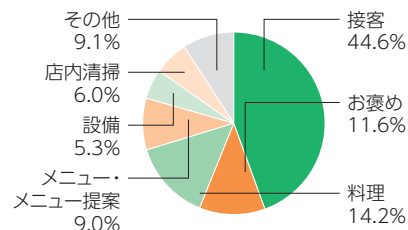
※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 デニーズ単体の数値。

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を進める ●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。

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。

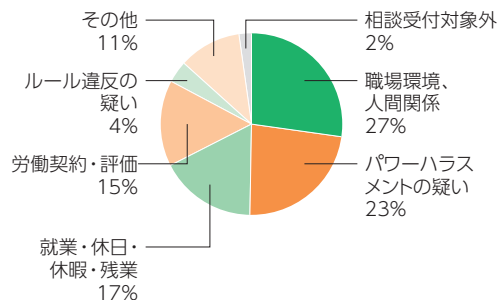
※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS.、テルペ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。

従業員相談受付関連データ

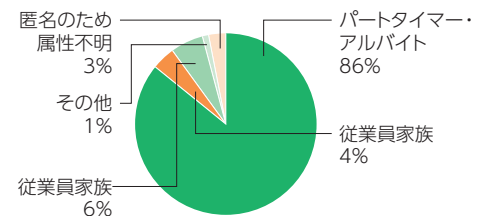
総受付件数は、昨年の111件に対し120件と2年連続で増加しましたが、人間関係の相談や、契約に関するお問い合わせなども増えており、窓口の認知が進んできた結果と捉えています。社会通念の変化に伴う職場環境改善に向けたCSR啓発の重要性はますます高まっており、ハラスメントとワークライフバランス(特に育児と介護)に焦点を絞り、対象や役職により研修内容を変え、目的を持った啓発活動で職場環境改善に努めます。

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



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m ³	48	45	26
レジ袋辞退率	%	7.3%	6.8%	6.4%

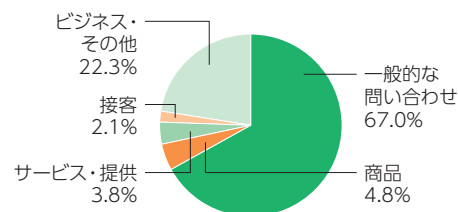
※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営・本社のエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂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

「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対応者のスキルアップに取り組み、コールセンター全体の対応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※加内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
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
育児休暇取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	139人 (1, 110)	144人 (1, 99)	116人 (0, 63)
介護休暇取得者数 ^{※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。

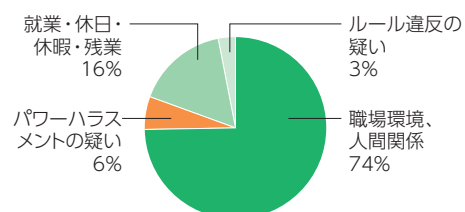
※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

従業員相談受付関連データ

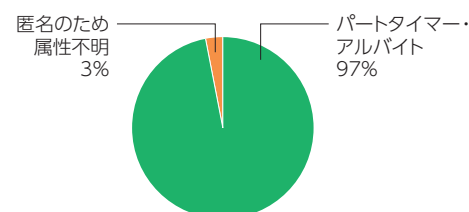
意思疎通の不充分によってパワーハラと受け止める相談が多くありました。全社的に、コミュニケーションの重要性について、反復して意識付けを図っています。2017年度も継続して、新入社員から専門職に至るまで、教育部門を中心に、公正取引・品質管理・法務などが連携してコンプライアンス研修を実施していきます。

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



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

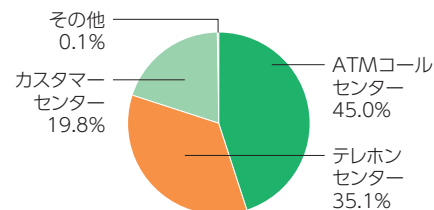
課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
OA用紙発注量	千枚	6,410	5,437	5,178
オフィスでの電気使用量*	MWh	1,302	1,236	1,134

※ 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、課題の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」等のボランテ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

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%
労働災害発生数率	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。