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)

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO_2排出量※1	t-CO_2	2,741,629	2,739,543	2,692,849
店舗運営に伴うCO_2排出量※1	t-CO_2	2,498,592	2,472,145	2,426,071
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	4,471	4,548	4,534
店舗運営に伴う水使用量※2	千㎥		38,016	38,439

※1 2015年度は、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、ロフト、シェルガーデンの9社の合計値。2106年度はライフフーズを加えて10社の合計値。2017年度はアイワイフーズ、バーニーズを加えた12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。

※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、赤ちゃん本舗、ロフトの8社の合計値。

グループ人事関連データ(日本国内)※1

従業員の内訳(2018年2月末)		(人)
正社員※2		25,506
	男性	18,619
	女性	6,887
パートタイマー※3		53,178
	男性	10,775
	女性	42,404
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		78,684
	男性	29,394
	女性	49,291
新卒採用者数		915
	男性	491
	女性	424
中途採用者数		380
	男性	346
	女性	34
離職者(正社員)※4		1,140
	男性	678
	女性	462

		2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数		15年8カ月	16年2カ月	16年1カ月
	男性	17年2カ月	17年6カ月	17年5カ月
	女性	12年8カ月	12年8カ月	13年0カ月
育児休職取得者数※5 (うち男性、パートタイマー)		1,015人 (9、411)	1,233人 (10、583)	1,199人 (14、593)
介護休職取得者数※5 (うち男性、パートタイマー)		32人 (11、11)	50人 (10、33)	52人 (5、39)
ボランティア休暇取得者数		15人	27人	17人
女性管理職数(比率)※6		2,507人(26.2%)	2,505人(26.4%)	2,781人(26.9%)
	係長	1,729人(30.3%)	1,754人(30.2%)	2,012人(32.6%)
	課長	707人(23.0%)	677人(23.0%)	695人(23.1%)
	部長	71人(9.5%)	74人(10.0%)	74人(8.2%)
	役員	27人(14.5%)	27人(14.7%)	24人(13.4%)
障がい者雇用率※7		2.47%	2.51%	2.66%
有給休暇取得率		27.6%	34.7%	38.0%

※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1,429人を含みます。

※3 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※4 定年退職者を除く。2016年10月のそごう・西武の希望退職者を含む。

※5 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※6 セブン&アイ*HLDGS.*、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、セブン銀行の8社合計。役員を除いた係長級以上の比率。

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

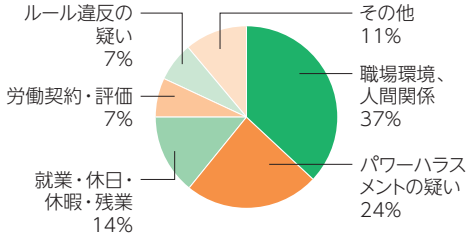
グループ共通従業員相談受付関連データ

セブン&アイ*HLDGS.*では、グループ全体の内部統制の一環として、従業員からの相談・通報窓口(ヘルプライン)を、社外の第三者機関と社内に設置しています。

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

	2015年度	2016年度	2017年度
受付件数	844件	845件	1,047件

2017年度相談内容の内訳



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
2017年度末の店舗数：20,260店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

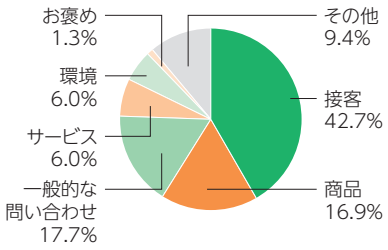
課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●移動販売車70台 電気自動車等配達車両1,000台 高齢者や働く女性など、買物に困っているお客様の買物支援を強化	●移動販売車実績58台 （2018年5月末で74台） 電気自動車等配達車両920台 移動販売車は今後も拡大。電気自動車など配達車両はジーニーとのすみわけ	△	●移動販売車100台 引き続き買物に困っているお客様の買物支援を実施 今年度中に出店エリア全都道府県への出走を完了
地域活性化への協力				
	●新たな自治体との包括協定を締結すると同時に、当該協定をもって高齢者支援など、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	●2018年2月末現在 包括協定91自治体 高齢者見守り協定451自治体 協定締結にとどまらず、継続した連携	○	●地域貢献から地域振興へ取り組みを拡大していくUIターン政策を活用し、移住定住促進のため、出店促進と地域活性をマッチング

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

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・お問い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ともに応対品質の向上に努めています。また、接客に対するご指摘が多いことから加盟店レジ接客研修の内容を見直し、支援を強化しています。

2017年度相談内容の内訳
受付件数179,088件（前年度比102.6%）



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●2020年 度HACCP制 度 化 に 向 け、HACCP認定制度の見直しおよび活動の活性化	●デイリー専用工場のHACCP制度化に向け、新たに食品安全マネジメントシステム制度を策定	○	●オリジナル商品の製造工場に対し、国際標準に基づく食品安全マネジメントシステムの認証取得を推進
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●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店舗	●バリアフリー（車椅子対応トイレ設置）導入新規店舗：956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：1,305店舗	△ ○	●バリアフリー（車椅子対応トイレ設置）導入店舗：800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：800店舗
適切な情報提供				
	●CSRニュースの更新頻度向上 ●スマートフォンでの閲覧をしやすくするため、レスポンシブル対応を実施	●CSRニュース更新頻度：20回（前年比142.9%） ●ホームページのレスポンシブル対応を実施し、スマートフォンやタブレットでの閲覧環境を整備	○ ○	●CSRサイトの更新頻度向上 ●「社会・環境への取り組み」の冊子をリニューアルし、わかりやすい情報公開に努める
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●ご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 ●入電対応の品質向上に努める	●問題発生時に即時関連部署と連携し改善が図れる体制が取れている ●コールセンターの体制強化を図り研修体制を強化	○ △	●オムニビジネスの拡大に伴い関連各社や担当部署との連携を強化 ●リスクマネジメントへの積極的な関与
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	●指定公共機関に指定され、内閣府・経済産業省等行政機関との連携を強化した。各自治体の防災訓練に参加し、有事に備えた連携を確認	△	●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、お取引先を含めた効果的な訓練の実施を通じ、国や自治体などとの連携強化を図る
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	●6,897店（35.1%）が防犯訓練・講習会に参加 従来の強盗抑止訓練に加え、特殊詐欺の抑止訓練など社会情勢を踏まえ内容を変更して実施	△	●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

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001：2015の定期審査において2016年度よりも指摘事項を削減	●ISO14001:2015の定期審査において、前年度より指摘事項を削減達成（不適合は検出）	△	●ISO14001に基づくEMSの体制を見直し、各部署の取り組みを深耕
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●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	●従来以上に省エネ性の高い照明を3,170店に導入（新店、切り替え合計） ●物流配送車のハイブリッド車両を826台まで増加	○ △	●省エネ性の高い新型LED照明を5,000店以上に導入（切り替え店舗を含む合計） ●物流配送車の環境配慮型車両を970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	●1店舗当たりレジ袋の使用量（2017年度：887.7kg） ●17年度食品リサイクル率：54.3%	○ △	●1店舗当たりのレジ袋使用量を2017年度よりも削減 ●食品リサイクル率：55.0%以上の達成
従業員への意識啓発				
	●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）	●エコ検定合格者数 累計1,832人（環境に配慮した街づくりのため、店舗開発部門にも受験者を拡大）	○	●エコ検定合格者数累計2,800人 ●エコ検定受験者に環境関連ボランティア活動を案内

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	1,648,386	1,652,789	1,672,443
店舗運営に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO_2	1,451,605 (78.2)	1,430,723 (73.7)	1,449,109 (71.5)
物流に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※4	t-CO_2	193,750(10.4)	218,927(11.3)	220,357(10.9)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり)※1※3	GWh(MWh)	2,665(144)	2,718(140)	2,807(139)
店舗運営に伴う水使用量※1※5	千㎥	—	25,803	27,125
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.96	0.95	0.88
廃棄物量(リサイクル率)※6	t(%)	422,116(47.9)	422,116(45.4)	382,003(44.1)
食品廃棄物のリサイクル率※7	%	52.4	53.4	54.3

※1 集計期間は4月～3月。
※2 店舗運営・本部・物流センターの運営と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO_2排出量。
※3 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 配送センターの運営および配送車両のエネルギー使用に伴うCO_2排出量。
※5 都道府県庁所在地および東京都内の水道使用量より、推計して算出。
※6 東京都・京都府などの店舗の排出量から推計して算出。集計期間は1月～12月。なお食品廃棄物量については、※8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。

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●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	●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	○	●eラーニングを活用した全社員へのコンプライアンス・CSR教育と併せ、店舗勤務社員のコンプライアンス研修を強化
公正な評価・処遇				
	●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	●目標管理を加えた新しい評価制度の導入を実現	○	●評価制度の発展とさらなる定着のため、管理者研修を実施
ワークライフバランスの実現				
	●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	●7月より時差出勤制度のテストを行い、正式導入の準備を実施 ●2017年度より有給休暇の取得率が改善	○ ○	●4月より時差出勤を全社で運用開始し、より柔軟な働き方を構築 ●全社員有給休暇を年間5日以上取得
多様な人材の活躍				
	●障がい者採用数:27人 ●女性管理職比率(係長級以上):32.0%	●障がい者採用数:17人 ●女性管理職比率(係長級以上):31.0%	× △	●障がい者採用数:37人 ●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:2016年度比10%減 ●労災件数:2016年度比10%減	●交通事故・違反:2016年度に比べて微増 ●労災件数:2016年度と比較し減少	× △	●管理職を対象とし、メンタルヘルス研修を実施 ●労災件数:2017年度と比較し減少

人事関連データ

従業員の内訳（2018年2月末）		（人）
正社員※1		8,631
	男性	6,096
	女性	2,535
パートタイマー※2		4,259
	男性	1,791
	女性	2,468
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		12,974
	男性	7,968
	女性	5,006
新卒採用者数		458
	男性	234
	女性	224
中途採用者数		345
	男性	317
	女性	28

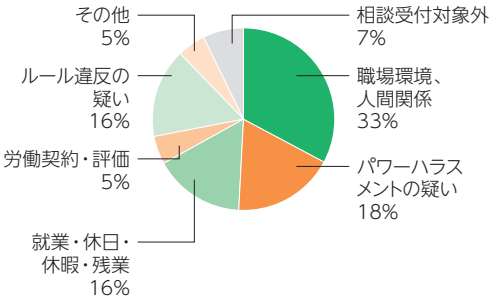
		2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数		8年1カ月	9年2カ月	8年10カ月
育児休職取得者数※3（うち男性、パートタイマー）		188人（0、1）	251人（1、4）	283人（4、4）
介護休職取得者数※3（うち男性、パートタイマー）		3人（3、0）	4人（4、0）	7人（5、0）
ボランティア休暇取得者数		3人	8人	1人
女性管理職数（比率）※4		274人（31.2%）	291人（31.0%）	288人（30.5%）
	課長	264人（34.3%）	280人（34.4%）	281人（34.0%）
	部長	9人（ 9.3%）	9人（ 8.0%）	7人（ 5.9%）
	役員	2人（ 9.5%）	3人（13.0%）	3人（11.1%）
障がい者雇用率※5		2.18%	2.16%	2.17%
正社員有給休暇取得率		47.9%	62.4%	65.2%
労働災害度数率		0.15%	0.04%	0.19%
労働災害強度率		0.01%	0.00%	0.00%

※1　定年再雇用者84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。

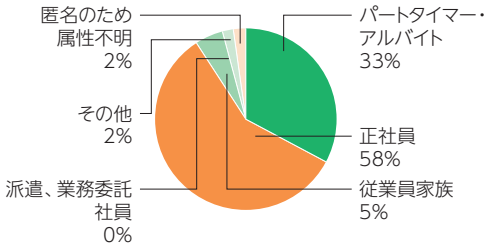
従業員相談受付関連データ

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。

2017年度相談内容の内訳
受付件数108件（前年度比108%）



相談者の内訳



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

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境に配慮した商品の提供				
	●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	●サンドイッチ・オリジナルパンの包装に環境に配慮したボタニカルインキを使用	○	●デイリー商品の品名ラベルシールの紙使用量を台紙含め、約25%削減した軽量化ラベルに順次変更
	●「セブンカフェ」関連商品のすべての容器包装について環境配慮型包材への対応を図る	●「セブンカフェ」関連の容器包材すべてに環境配慮型の対応を完了	○	●おせちの保冷箱を100%プラスチック素材から、ダンボール+エコ断熱ボードに変更（一部アイテムより）

株式会社イトーヨーカ堂

Webサイト：http://www.itoyokado.co.jp/company/iycsr/index.html
2017年度末の店舗数：167店舗（丸大3店舗含む）

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

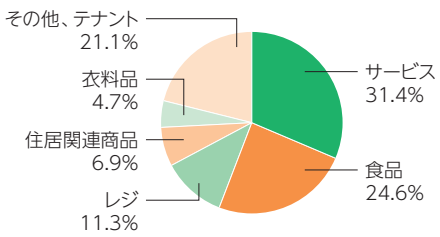
課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●介護サービスの自己負担増が懸念される「軽度者」への対応 （品揃拡充・商品開発）	●低下価格のオリジナル商品を開発し、介護用品の価格に対する不満を解消。NB商品に対し開発商品は昨年の2~3倍の数量を販売した。	△	●価格対応商品の開発からお客様の不満を解消する機能商品の開発 開発商品：伸長率120%、開発商品構成比：30%
	●売場の認知アップと関連売場との連携	●介護商品単独でのTVCM、新聞折込広告、ネット通販/ネットスーパーでの告知を実施。客数昨比109%に伸長	○	●他部門との連携 化粧品、医薬品などの関連商品との販売促進活動、商品展開を実施 客数目標：昨比110%

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

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80%となりました。
また、31%のサービス苦情については前年度比85%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。

2017年度相談内容の内訳
受付件数53,373件（前年度比79.9%）



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●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	●重大事故発生時には関連部署がスピーディに集合し、問題解決にあたる仕組みを継続 2017年度大きな被害拡大なし	○	●食品を中心に鮮度不良や異物混入による店起因のご不満の件数を17年度比70%
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●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、締結内容見直しなど	●現状の店舗の初動対応及び行動計画の見直しに着手 ●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	○ ○	●店舗が発災時に何をすべきかをわかり易く記載された手順書の完成 ●本部の初動対応および行動計画の手順書の見直し ●完成した手順書の内容を社員へ周知徹底
適切な情報提供				
	●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	●不適正表示については、具体例を挙げて正しい表示の仕方等を会議や研修を通して現場に周知徹底	△	●店での表示の実態をベースに改善策を講じ、毎週の販売会議で情報共有
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●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	●お客様からのご要望やご意見をまとめ、スピーディに店舗・商品部へ情報発信し改善 ●接客苦情をメインに全体苦情の削減を目指し、前年比80%	○ △	●お客様からのご要望やご不満の声に関しては対応の結果検証を見える化し改善 ●サービス苦情の中でも特に接客苦情の削減に取り組む ●2018年度は件数を2017年度の20%減の18,400件
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等との締結 ●過去に締結した協定の内容を順次見直し	●和光市・福島市・藤沢市消防局・川口市・日進市と新たな物資支援の協定を締結 ●過去に締結した上尾市・足立区などとの協定見直し ●協定締結先の自治体など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などとの締結 ●過去に締結した協定の内容を順次見直し

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018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				
	●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） 2017年稼働平均店舗数にて算出	●16店舗で基本照明のLED化を実施 CO_2排出量を年間3,700t削減 ●1店舗当たりの配送距離226千km 2017年稼働平均店舗数にて算出	○ △	●78店舗でLED化実施管球のLED化 ●10店舗で空調機制御をインバータ化 ●1店舗あたりの配送距離225千km 2017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：53.0% ●リサイクル実施店舗数：90店舗	●食品廃棄物のリサイクル率：53.2% ●リサイクル実施店舗数：90店舗	○	●食品廃棄物のリサイクル率：55.0% ●リサイクル実施店舗数：90店舗
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数：200人	●エコ検定合格者数：197人	○	●エコ検定合格者数：300人

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	519,827	499,383	464,556
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))	493,858 (99)	474,179 (96)	441,313 (93)
配送車両に伴うCO_2排出量※1※3	t-CO_2	23,590	24,896	22,932
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	838	826	767
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	6,682	6,649	6,264
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	1,210(71.7)	1,219(71.5)	1,033(71.6)
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	138,568(65.8)	136,078(65.5)	124,349(66.1)
食品廃棄物のリサイクル率	%	51.2	52.1	53.2

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

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●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	●生鮮技術、商品知識研修を部門別エントリー式にし、必要な研修を受講できる仕組みにした	△	●新規のパートタイム社員に対し、基本知識、基本技術を集中的に教育し、早期戦力化を図る
	●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	●スーパーバイザー・トレーナーの役割を明確にしたことにより、部門別教育が進み、マネジメント力が向上	△	●マネジメントの基準書を作り、スーパーバイザーはOJT、トレーナーは集合研修を中心に部門教育を実施
多様な人材の活躍				
	●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	●知識学習・体験研修を行い、プライムツリー赤池店では初めて補助犬専用トイレを設置した。誰でもトイレにはジェンダー対応のピクトグラムを表記しLGBTへの理解促進	○	●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
労働安全衛生への配慮				
	●休業労災のさらなる削減	●2017年度業務上労災は、600件で昨年比88%と削減	○	●休業4日以上の重大労災を昨年比90%まで削減
		●休業4日以上の重大労災は153件と例年並み	○	
	●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)	●既存役職者には、メンタルヘルスにつながる、ハラスメント研修を実施(2017年10月)		●役職者に向けたメンタルヘルスに関する研修を継続実施

人事関連データ

従業員の内訳（2018年2月末）		（人）
正社員※1		6,890
	男性	4,911
	女性	1,979
パートタイマー※2		23,296
	男性	4,444
	女性	18,852
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		30,884
	男性	9,971
	女性	20,913
新卒採用者数		130
	男性	63
	女性	67
中途採用者数		5
	男性	5
	女性	0

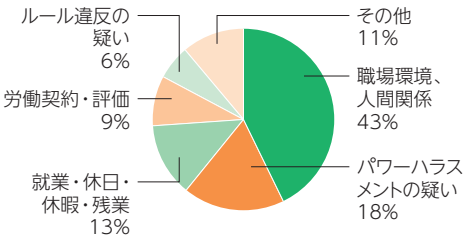
		2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数		21年0カ月	22年1カ月	22年10カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		327人 （2、137）	412人 （3、233）	302人 （2、184）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		11人 （2、11）	20人 （1、13）	20人 （0、17）
ボランティア休暇取得者数		3人	6人	3人
女性管理職数（比率）※4		840人（25.3%）	844人（25.6%）	948人（24.2%）
	係長	758人（28.5%）	766人（28.7%）	859人（27.2%）
	課長	59人（14.5%）	55人（13.3%）	72人（14.0%）
	部長	20人（ 8.2%）	20人（ 9.7%）	21人（ 9.2%）
	役員	4人（18.2%）	4人（16.7%）	2人（10.5%）
障がい者雇用率		2.50%	2.56%	2.77%
正社員有給休暇取得率		16.5%	18.1%	17.7%
労働災害度数率		1.53%	1.43%	1.45%
労働災害強度率		0.03%	0.03%	0.04%

※1　定年再雇用者698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。

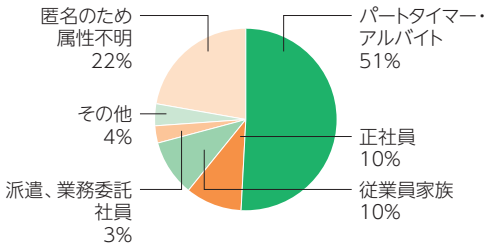
従業員相談受付関連データ

2016年度と比較して2017年度の相談件数は135.1%と増加しています。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。

2017年度相談内容の内訳
受付件数331件（前年度比135.1%）



相談者の内訳



株式会社そごう・西武

Webサイト：http://www.sogo-seibu.co.jp/csr.html
2017年度末の店舗数：17店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

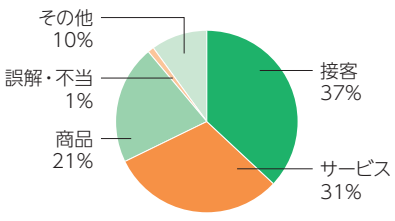
課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●プレママステーション・カウンターの継続と親子参加型イベント・マタニティ教室の開催	●プレママステーション・カウンター実績：16,348名（うちリピーター6,436名） 親子参加型イベントほか、マタニティ教室開催	○	●プレママステーション・カウンターの継続と親子参加型イベント・マタニティ教室の開催⇒助産師単独ではなく専門販売やお取引先スタッフと連動し内容をさらに充実化
	●各店舗のお客様に向けたコアな情報をプレママステーションからSNSで発信し、顧客化の強化を図る	●SNS配信で顧客化の強化を実施	○	●SNS配信継続
	●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	●新規育成 シューフィッター：16人 ランドセルアドバイザー：6人 フォーマルスペシャリスト：9人 ハートフルアドバイザー：43人	△	●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：1,346人 累計5,000人	●認知症サポーター：629人 累計4,283人	×	●認知症サポーター：717人 累計5,000人
	●こども靴下取り足数：91,675足	●こども靴下取り足数：92,683足	○	●こども靴下取り足数：90,730足
地域活性化への協力				
	●地域と密着したイベントを継続実施	●「グリーンカーテンプロジェクト」「打ち水大作戦」「お仕事体験」などの地域（行政・学校など）と連動したイベントを実施（各店舗） ●豊島区と「FFパートナーシップ協定」を締結して「育休復帰セミナー」などのイベントを開催（池袋本店）	○	●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	●4店舗に期日前投票所を設置（池袋本店・千葉店・東戸塚店・福井店）	○	●期日前投票所設置により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	●地元の特産品を紹介、販売する地産地消催事を地域と連動して実施（横浜店・千葉店・大宮店・所沢店・福井店・徳島店）	○	●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	●福井物産展を開催（横浜店・大宮店）	○	●店舗間での各地域限定商品、特産品の情報共有・告知・販売の継続

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

2017年度も引き続き、各店舗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。
また、営業終了店舗のお客様対応については、「お客様専用ダイヤル」を設置。
今後も、「お客様の声」からのご要望を受けて、店舗と本部が連携して、対応を強化してまいります。

2017年度相談内容の内訳
受付件数7,932件（前年度比96%）



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●現場メンバーの衛生管理知識向上の継続	●小冊子「食品衛生管理の基本ポイント」やDVDを研修、朝昼礼や現場指導で活用	○	●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	●店舗品質管理委員会で月次課題を整理し改善・検証を実施	○	●店舗ごとに食品衛生の課題を明確にし、店舗品質管理委員会のPDCA活動の実施
	●衣料・雑貨領域のPB商品を対象とした検品体制の継続	●衣料・雑貨領域のPB商品の納品前点検を60回実施	○	●衣料・雑貨領域の商品を専門機関によるサンプリング検査実施
	●現場メンバースキルアップのために階層別研修を継続	●現場メンバースキルアップのために階層別研修を20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継続
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●ユニバーサルデザイン視点での点検を開始（都内店舗）	●大規模改装に合わせて、横浜店の多目的トイレの点検を実施して、改修計画を構築	○	●横浜店の多目的トイレの改修 ●ユニバーサルデザイン視点での点検を継続
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183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「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）				
	●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	●「お客様の声」を活用した「サービス注意報」を毎週発信し、ご不満の解消とサービスマインド向上の活動を継続して実施	○	●「お客様の声」からのご意見・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	●「お客様の声」を活かした活動を継続して実施。「ご不満の声」3,157件（前差▲389件）	○	●お客様からのご不満の声の削減：3,100件以下
災害時の支援				
	●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	●店舗所在地の自治体や大型商業施設・交通事業者などで組織化されている「帰宅困難者対策協議会」への参画と合同訓練等へ積極的に参加	○	●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	●「110番の日」「防災の日」「救急の日」など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の展示即売などを実施 ●東京都が発行する「東京くらし防災」（小冊子）の配布協力事業者として店頭配布を実施（池袋本店・渋谷店）	○	●「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	●地域で開催の「防災訓練」や「防犯パトロール活動」などへの参加	○	●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO定期審査での推奨事項の拡大、指摘事項の削減	●推奨事項4件（前年度差▲5件）指摘事項7件（前年度差▲6件） ●不適事項0件（前年度差±0件）	△	●ISO定期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	●営業店舗ベースで▲3.4%削減 ●10店舗にLED照明導入（投資額300百万円・台数8,064台）	○ ○	●営業店舗ベースで▲1%削減 ●LED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：63.0%（前年度差+1.3%） ●廃棄物リサイクル率：64.0%（前年度差+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	●食品廃棄物リサイクル率：69.4%（前年度差+7.8%） ●廃棄物リサイクル率：67.3%（前年度差+4.9%）	○ ○	●食品廃棄物リサイクル率：71.0%（前年度差+1.6%） ●廃棄物リサイクル率：70.0%（前年度差+2.7%） ●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：1,410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	●植樹：1,523本 植樹先：山梨県笛吹市 ●グリーンラッピング実績：63,718件 ●社員ボランティアによる植樹活動実施	○ △ ○	●植樹：1,500本 ●グリーンラッピング目標：63,180件 ●社員ボランティアによる植樹活動実施
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：100人 ●エコ検定受験者：52人 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：60人 ●エコ検定受験者：64人 合格率：87.5% ●社内でCSVアイデアコンペを実施 応募件数：481件	○ × △	●環境e-ラーニング：全従業員受講 ●エコ検定受験者：140人 合格率：90% ●CSVアイデアコンペ最優秀案の実現

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
店舗数	店舗	24	23	17
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	193,101	171,690	142,853
店舗運営に伴うCO_2排出量※1※3	t-CO_2	192,417	171,052	142,241
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	339	315	261
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	2,262	2,128	1,855
容器包装使用量	t	1,432	1,395	1,276
廃棄物量（リサイクル率）	t（%）	31,334（60.8）	29,390（62.4）	24,310（67.3）
食品廃棄物のリサイクル率	%	55.6	61.7	69.4

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

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●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	●新規受講：2,266人 販売基礎研修：延べ1,316人 キャリアアップ研修：延べ950人	△	●新規受講：2,000人 販売基礎研修：延べ1,400人 キャリアアップ研修：延べ600人
ワークライフバランスの実現				
	●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	●男女別の採用における競争倍率が改善の見込み ●育児・看護・介護休暇取得者数：213人（前差+8名）	○ ○	●えるぼし認定取得 ●時短勤務シフト制度の拡大 ●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：7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：57人 ●専門人材の中途採用数：0人 ●女性管理職比率（課長級以上）：11.2%	○ △ ×	●契約社員からの正社員登用数：50人 ●専門人材の中途採用数：5人 ●女性管理職比率（課長級以上）：20%
労働安全衛生への配慮				
	●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	●メタボリックシンドローム是正のため、社員食堂を活用した健康キャンペーンを展開	○	●BMI25%以上の社員改善に向け各事業所における健康推進活動の展開

人事関連データ

従業員の内訳（2018年2月末）		（人）
正社員※1		2,852
	男性	1,857
	女性	995
パートタイマー※2		3,154
	男性	340
	女性	2,814
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		6,301
	男性	2,437
	女性	3,864
新卒採用者数		63
	男性	38
	女性	25
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

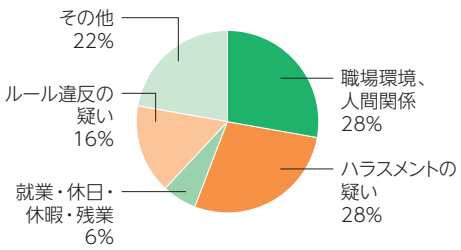
		2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数		22年9カ月	22年7カ月	22年8カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		192人 （4、69）	225人 （2、108）	222人 （5、118）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		2人 （2、0）	9人 （2、5）	7人 （0、4）
ボランティア休暇取得者数		制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数（比率）※4		505人（33.2%）	459人（34.6%）	400人（34.0%）
	係長	401人（49.6%）	381人（52.4%）	338人（54.0%）
	課長	66人（15.0%）	40人（12.2%）	34人（11.1%）
	部長	35人（13.5%）	36人（14.0%）	28人（12.0%）
	役員	4人（14.8%）	3人（12.5%）	3人（13.0%）
障がい者雇用率※5		1.97%	1.86%	2.16%
正社員有給休暇取得率		19.7%	22.0%	27.4%
労働災害度数率		0.29%	0.76%	0.37%
労働災害強度率		0.01%	0.01%	0.00%

※1　定年再雇用者295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。

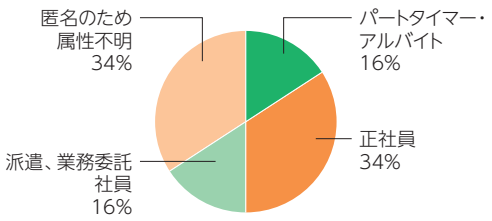
従業員相談受付関連データ

今期の受付件数は前期より大幅に減少する結果となりましたが、内容検証する限り前期は、事業所閉鎖・縮小の特殊要因の通報が含まれており、今後の利用状況の推移をみながら制度主旨のさらなる周知徹底を検討してまいりたいと考えております。
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おり、従業員相談窓口（社内通報制度）のポータルサイト新設等を通じた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、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定期的に行っております。これらの啓発活動および研修については、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。

2017年度相談内容の内訳
受付件数50件（前年度比68%）



相談者の内訳



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

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
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のご紹介を強化の継続	●新規選定：12品目 ●オーガニックコットン3品目を新規認定 ●アラスカシーフードマーケティング協会との協働で、天然でサスティナブルなアラスカシーフードの紹介・販売のフェアを実施（12店舗）	×	●アラスカシーフードの紹介・販売フェアの継続実施

株式会社ヨークベニマル

Webサイト：http://www.yorkbeni.co.jp/enviro/index.html
2017年度末の店舗数：220店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

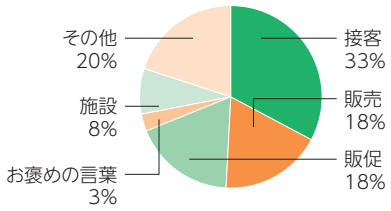
課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●今後も、献血活動を継続していく	●2017年ハートフルサタデー 献血者数531人	○	●今後も献血活動を継続していく
地域活性化への協力				
	●「誕生祭」の継続実施	●各店、誕生祭を実施	○	●今後も誕生祭を継続実施していく

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

お客様の声に耳を傾け、一つひとつの声に応えていく取り組みとして、各店のお客様の要望に応えた事例を全店で共有しています。店舗と本部が連携をとり、よりスピーディーに返答をしていくことで、ひとつでも多くのご意見を形にしながら、楽しく、安心してお買物できるお店づくりに努めていきます。

2017年度相談内容の内訳
受付件数3,243件（前年度比108.5%）



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●三ツ星野菜・産地が見える商品の数値計画：昨年比106.1%	●三ツ星野菜／果物・産地が見える商品の実績：昨年比95.3%	△	●三ツ星野菜／果物・産地が見える商品の実績　昨年比102%
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●バリアフリー新法適用店舗を新店に拡大していく	●バリアフリー新法適用店舗数　122店舗	○	●バリアフリー新法適用店舗を新店に拡大していく
災害時の支援				
	●今後も、要請があった自治体に対しては協力を検討	●2017年度、新たに三市町と災害協定を締結	○	●今後も、災害協定締結などの要請があった自治体に対しては協力を検討
地域防犯対策				
	●警察からの要請に対しては、今後も継続して協力	●地域貢献の一環として、警察からの防犯などに関する要請に協力	○	●警察からの要請に対しては、今後も継続して協力

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018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				
	●店舗別にデータを分析し、電気使用量の削減に努める	●現状分析と異常値確認を実施、電気使用量の削減：既存店昨年比99.8%	△	●電気使用量既存店昨年比98%

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	191,121	192,466	193,182
店舗運営に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO_2	174,416 (851)	175,735(837)	176,150(812)
配送車両に伴うCO_2排出量※1※3	t-CO_2	16,259	16,366	16,721
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	307	317	325
店舗運営に伴う水使用量※4	千㎥	1,074	1,063	1,105
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	433(70.7)	463(70.5)	503(70.5)
廃棄物量(リサイクル率)※4	t(%)	43,028(52.6)	40,644(47.5)	43,497(52.8)
食品廃棄物のリサイクル率※4	%	44.1	53.4	60.4

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

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●階層別教育の深耕により、部門間の教育進捗格差を是正	●管理者に至るまでの研修は各部ごとに実施し、カルテ診断値格差も是正傾向	△	●管理者昇格後の研修についてもPR含めて見直し、昇格後の格差も是正
ワークライフバランスの実現				
	●有給休暇取得率の向上 年間平均5日取得	●取得日数昨年比107.8% 年間平均取得日数4.9日	△	●年間平均取得日数5日
多様な人材の活躍				
	●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25%	●女性管理職比率25.5%	△	●下位層(担当者)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27%
労働安全衛生への配慮				
	●年間労災発生件数昨年比80%	●大雪・凍結が長く続き、転倒事故増加。 労災件数昨年比98.2%	×	●年間労災件数昨年比80%

人事関連データ

従業員の内訳（2018年2月末）		（人）
正社員※1		2,698
	男性	2,379
	女性	319
パートタイマー※2		11,781
	男性	1,964
	女性	9,817
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		14,674
	男性	4,487
	女性	10,187
新卒採用者数		146
	男性	109
	女性	37
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

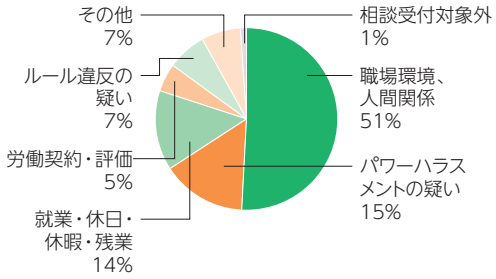
		2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数		14年4カ月	15年0カ月	14年8カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		163人 （1、144）	156人 （0、134）	201人 （0、177）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		3人 （2、0）	13人 （1、12）	13人 （0、13）
ボランティア休暇取得者数		制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数（比率）※4		618人（26.4%）	592人（25.6%）	599人（25.5%）
	係長	389人（27.8%）	385人（26.6%）	395人（26.7%）
	課長	226人（25.9%）	202人（26.1%）	189人（34.6%）
	部長	0人（ 0.0%）	2人（ 2.7%）	15人（ 5.1%）
	役員	3人（10.7%）	3人（11.1%）	3人（10.7%）
障がい者雇用率※5		2.54%	2.69%	2.85%
正社員有給休暇取得率		13.4%	20.0%	24.7%
労働災害度数率		3.74%	3.64%	3.70%
労働災害強度率		0.02%	0.01%	0.01%

※1　定年再雇用者195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

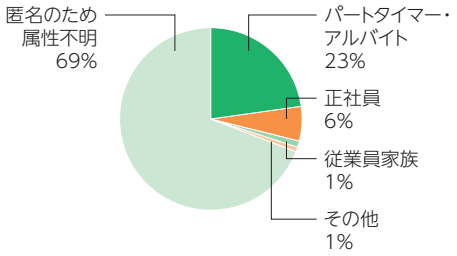
従業員相談受付関連データ

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。

2017年度相談内容の内訳
受付件数133件（前年度比160.24%）



相談者の内訳



株式会社ヨークマート

Webサイト：http://www.yorkmart.com/company/preservation/
2017年度末の店舗数：78店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

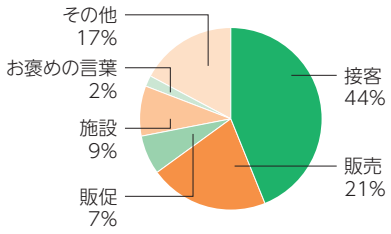
課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●リチャレンジ制度利用者の拡大を強化	●リチャレンジプラン制度利用者：2017年度61人（内パート社員39人）前年比124.4%	○	●リチャレンジ制度利用者の拡大を強化
	●育休復職者向けのオリエンテーションの継続開催 ●社内報への利用者掲載による制度の周知	●四半期に一度育休復職者向けオリエンテーションを開催し、情報共有や不安解消	○	●育休復職者向けのオリエンテーションの継続開催と課題点の改善を図る ●社内報へ利用者掲載により精度の周知
地域活性化への協力				
	●小中学生の職場見学、職業体験受入れの継続 ●認知症サポーター累計1,300人養成	●小中学生の職場見学、職業体験受入れ：延べ約6,800人 ●認知症サポーター：17年度450人、累計1,267人養成	○ △	●小中学生の職場見学、職業体験受入れの継続 ●認知症サポーター：累計1,600人養成

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

2017年度のフリーダイヤル受付件数は731件。昨年に対して増加しています。うち、接客に関するものが44%、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。いただいた声を活かし、店舗運営の改善に努めていきます。

2017年度相談内容の内訳
受付件数731件（前年度比107%）



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●新店舗でのコンプライアンスチーム設置	●新店舗でのコンプライアンスチーム設置	△	●日付管理、正しい産地、履歴表示とそのための従業員教育
	●既存店舗のコンプライアンスチームの活性化	●既存店舗のコンプライアンスチームの活性化	○	●店コンプライアンスチームを通じた店舗の衛生管 ●衛生設備の拡充（ピュアスター水等）
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●ふれあいコーナーの拡充 ●お客様用トイレの改修（順次）	●改装店でのふれあいコーナー拡充 ●お客様用トイレの改修	○ ○	●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、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	●課題の顕在化、素早い対応に効果が上ったが、表示管理面で不備が1件発生	△	●専門性の高い4つのチーム（金銭会計、品質衛生、人事就業、基本）による監査体制の再編成を行い、より深化および素早い対応を目指す
	●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	●本部QC担当者によるのウェブ会議を毎月実施、また本部での全社会議を1回開催 eメールによる店舗への情報発信を毎週実施 また、各会議でのコミュニケーションを実施	○	●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、各会議でのコミュニケーション継続
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●お客様相談室から各店舗へ直近の事故は都度、季節与件は、毎週eメール配信	●お客様相談室から各店舗へ直近の事故は都度、季節与件は、毎週eメール配信し、事件・事故の未然防止に努めた	△	●お客様相談室から各店舗へ直近の事故は都度、季節与件は、毎週eメール配信
	●店舗への情報発信により、お客様からのご指摘の減少に努める	●店舗への情報発信により、お客様からのご指摘の減少とお客様支持向上に努めた	△	●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 ●お客様の声を毎週幹部と確認し、関連部署につなげて店舗運営改善を図る

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●全店にBEMS導入	●全店にBEMS導入完了	○	●BEMSの活用
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●冷凍多段ケースのリーチイン化継続	●新店1店舗、改造店2店舗、既存店4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53% ●レジ袋辞退率（2018年2月度）：53%、重量昨年比98%	●食品廃棄物リサイクル率56.6% ●レジ袋辞退率（2018年2月度）：50.6%、重量昨年比98.4%	○ △	●食品廃棄物リサイクル率57.0% ●レジ袋辞退率（2017年度年間）：50.5%、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：18人	△	●エコ検定合格者数：28人

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	58,169	57,562	56,309
店舗運営に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO_2	58,119(736)	57,520(728)	56,272(712)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	113	113	114
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	558	522	529
食品売場でのレジ袋辞退率	%	49.5	49.8	49.9
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	21,583(64.2)	21,637(64.0)	21,547(66.0)
食品廃棄物のリサイクル率	%	51.1	51.9	56.6

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

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●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	●教育者の技術教育実行中 ●店舗責任者技術カルテ完了 ●店舗指導員の技術カルテ棚卸完了	△ ○ ○	●教育者コーチングセミナー実施、教育スキルの向上 ●動画マニュアルの作成 技術レベルの向上
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35.7時間 前年度比99.7%	×	●総労働時間の削減 平均残業時間数:前年度比5%削減
多様な人材の活躍				
	●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	●エキスパート登用:24人 ●正社員登用:15人 ●女性幹部登用:2人 ●女性管理職比率:22.9%	○ ○ ○ ×	●エキスパート登用:25 ●正社員登用:15人 ●女性幹部登用:2人 ●女性管理職比率:24%
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:2.31→3.29 ●強度率:0.0494→0.0471 ●休業日数:620日→602日	△ △ ○	●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（2018年2月末）		（人）
正社員※1		1,304
	男性	1,043
	女性	261
パートタイマー※2		4,494
	男性	1,228
	女性	3,266
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		5,798
	男性	2,271
	女性	3,527
新卒採用者数		112
	男性	68
	女性	44
中途採用者数		15
	男性	14
	女性	1

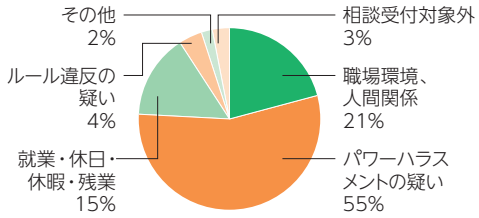
		2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数		14年4カ月	15年4カ月	15年5カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		40人 （0、24）	21人 （0、12）	46人 （0、28）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		0人 （0、0）	1人 （0、1）	0人 （0、0）
ボランティア休暇取得者数		0人	0人	0人
女性管理職数（比率）※4		232人（25.8%）	211人（24.3%）	201人（22.8%）
	係長	190人（34.9%）	163人（32.9%）	164人（31.5%）
	課長	38人（12.4%）	38人（15.6%）	27人（11.5%）
	部長	3人（ 7.3%）	9人（ 7.4%）	9人（ 7.5%）
	役員	1人（ 7.1%）	1人（ 7.7%）	1人（ 7.7%）
障がい者雇用率※5		2.00%	2.00%	2.12%
正社員有給休暇取得率		12.6%	16.7%	16.0%
労働災害度数率		3.52%	2.31%	3.29%
労働災害強度率		0.06%	0.05%	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。

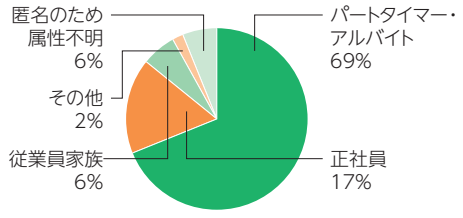
従業員相談受付関連データ

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。

2017年度相談内容の内訳
受付件数112件（前年度比110%）



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
2017年度末の店舗数:749店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

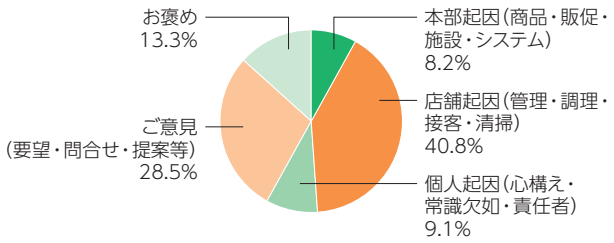
課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●職場体験の積極的受け入れ態勢の維持継続	●実績108校309名 小学校企業訪問3校26名 中学校職場体験　277名 就労支援、職業人講話1回 大学講義　1回	○	●職場体験の積極的受け入れ態勢の維持継続 ●食の知識を学ぶお子様食育教室の開催
地域活性化への協力				
	●産地リレーの継続実施による旬の食材調達 ●地域社会との情報共有、連携を強化し、地域に根差した店舗運営を進める ●認知症サポーター育成:300人 ●本業を通じた被災地復興支援の継続	●野菜果物を中心に産地リレーによる調達を実施 ●足立区との地域包括協定締結による地域貢献の強化 ●認知症サポーター育成の養成講座を15回開催、新規223人。累計1589人を養成 ●本業を通じた被災地復興支援を実施	○ ○	●2018年度も継続して調達を実施 ●地域社会との情報共有、連携を強化し地域に名指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				
	●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。	●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

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

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度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。

2017年度相談内容の内訳
受付件数6,874件(前年度比95.8%)



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018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	●e-BASEの内容の精度向上 検索の使い勝手の推進 ●新規取引先工場20カ所の工場監査を実施 100%達成	○ ○	●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、店舗巡回指導を行い、レベルアップを図る
適切な情報提供				
	●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	●デニーズにおいて「特定原材料」7品目は2017年9月のメニューブックから表示を開始 ●「特定原材料」および「特定原材料に準ずるもの」の使用状況を検索できるタブレットの導入	○	●デニーズにおいて2018年下期で「特定原材料に準ずるもの」20品目の表示を開始
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●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	●苦情件数　⇒　目標半数に対し、昨年度比125%へ増加 お褒め　⇒　目標倍増に対し昨年度比107%と未達で終了	× △	●いただいたお客様の声の起因を明確にしてより具体的な改善につなげる 2018年度の目標は苦情件数の半減、お褒めの倍増
災害時の支援				
	●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	●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

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018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：43店舗 CO_2の排出削減量：718t-CO_2	●パッケージ空調機から個別空調機へ交換実績23店舗 CO_2の排出削減量 実績　384t-CO_2	△ △	●パッケージ空調機から個別空調機への交換目標　6店舗 CO_2の排出削減量目標　100t-CO_2
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●設置済み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%	●新たな菌床の導入ができず現行のまま 食品リサイクル率　49%	○	●食品リサイクルループによる環境型モデルにチャレンジ 食品リサイクル率　目標50%
従業員への意識啓発				
	●エコ検定受験を継続推進 年間受験者数：280人	●店舗責任者を中心に推進年間受験者：287人	○	●2020年までに全社員合格を目指し積極推進 年間受験者数：500人

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	84,876	82,083	75,209
店舗運営に伴うCO_2排出量※1※3	t-CO_2	82,474	79,755	73,161
配送車両に伴うCO_2排出量※1※3※4	t-CO_2	2,259	2,164	1,889
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	130	128	121
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	1,889	1,779	1,493
廃棄物量（リサイクル率）	t（%）	11,800(28.1)	12,393(26.9)	11,029(29.7)
食品廃棄物のリサイクル率	%	46.4	46.2	49.0

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

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●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	●デニーズ営業部DM,、店長の接客マナー研修を19開催、445人が受講 実態に合わせ都度修正をかけながら実施	○	●外部講師による店長研修の継続。当社社員の課題に合わせ、内容をブラッシュアップしながら継続
	●eラーニングをより現場に合せたコンテンツにする	●新規6コンテンツを公開開店コンテンツの見直しを着手	○	●各事業部ごとに必要な教育ツールの見直し
公正な評価・処遇				
	●職責内等級制度導入 評価者研修の実施	●2017年6月制度導入 評価者訓練および研修未実施	○ ×	●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	●ナショナル社員16.3時間 契約社員14.0時間 パートタイマー3.1時間	○	●ナショナル社員15時間 契約社員12時間 パートタイマー3時間
	●休日取得（月間9日以上）	●9日以上の取得率81.1%	△	●9日以上の取得率90%
多様な人材の活躍				
	●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	●シニア層の雇用率：6.4% ●契約社員群転換：10人 ●女性管理職比率 課長級以上8.9% 係長級以上28.1%	○ × ○ △	●シニア層の雇用率：6%以上 ●契約社員群転換：10人 ●女性管理職比率 課長級以上：11% 係長級以上：12%
労働安全衛生への配慮				
	●業務上災害発生件数2017年度目標は2割減の320件以下	●業務上災害発生実績　293件	○	●業務上災害発生件数　250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	●BMI25以上：1,179人（24.3%） ●定期健康診断受診率99% ●深夜健康診断受診率100%	○ △ ○	●定期健康診断受診率　100% ●ストレスチェック受診率　80% ●深夜健康診断受診率　100%

人事関連データ

従業員の内訳（2018年2月末）		（人）
正社員※1		1,228
	男性	1,021
	女性	207
パートタイマー※2		8,262
	男性	2,076
	女性	6,186
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		9,490
	男性	3,097
	女性	6,393
新卒採用者数		58
	男性	28
	女性	30
中途採用者数		2
	男性	2
	女性	0

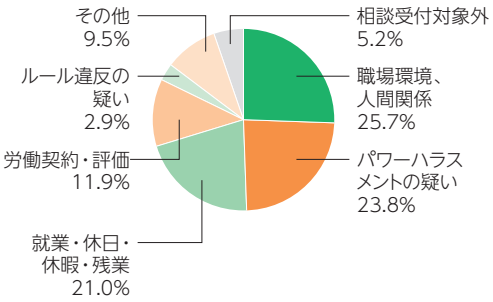
		2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数		13年0カ月	14年5カ月	14年8カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		69人 （0、56）	45人 （3、33）	45人 （1、39）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		1人 （1、0）	0人 （0、0）	1人 （0、1）
ボランティア休暇取得者数		0人	2人	0人
女性管理職数（比率）※4		77人（10.9%）	80人（11.5%）	277人（28.1%）
	係長	67人（11.2%）	71人（12.0%）	268人（30.3%）
	課長	7人（ 8.3%）	6人（ 7.4%）	9人（10.8%）
	部長	1人（ 7.1%）	1人（ 7.1%）	0人（ 0.0%）
	役員	4人（30.8%）	4人（28.6%）	5人（38.5%）
障がい者雇用率※5		2.40%	2.42%	2.55%
正社員有給休暇取得率		11.3%	17.7%	36.6%
労働災害度数率		0.87%	0.81%	0.78%
労働災害強度率		0.02%	0.02%	0.02%

※1　定年再雇用者72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。

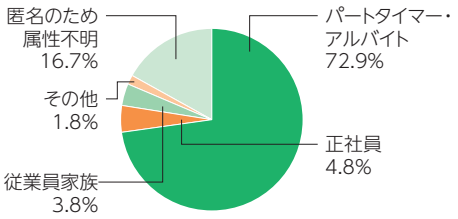
従業員相談受付関連データ

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。

2017年度相談内容の内訳
受付件数120件(前年度比108.1%)



相談者の内訳



株式会社赤ちゃん本舗

Webサイト：http://www.akachan.jp/csr/
2017年度末の店舗数：110店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

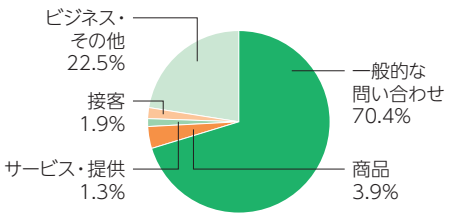
課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●スマイル育児アドバイザーを全店舗に配置し、特にマタニティのお客様に寄り添った接客に特化する資格制度を設ける	●17年10月に資格制度を新設。あわせて、接客に特化した職務も新設。資格84人（48店舗）、職務21人（21店舗）。	○	●資格者全店舗配置、職務者50店舗配置を目指す。
災害時の支援				
	●要請があれば応えていく方針	●2017年7/6～7/19 九州豪雨災害義援金募金実施。 ●2018年2/9～2/22 台湾東部地震災害救援金募金実施。	○	●要請があれば応えていく方針

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

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やわらげることができるよう、ていねいな対応を心がけています。お客様へ満足な回答、また円滑な対応ができるよう窓口応対者のスキルアップに取り組み、コールセンター全体の応対品質の向上に努めてまいります。

2017年度相談内容の内訳
受付件数14,861件（前年度比98.7%）



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●ロット不良件数 ※カッコ内PB商品 2015年度47件（5件） 2016年度34件（11件） 2016年度減少にあるが、PB商品は増加 PB商品の企画は今後増加すると予測されるため、PB商品の管理に注力 目標30件以内	●ロット不良件数 ※カッコ内PB商品 2017年度26件（7件） 目標達成となったが、下期は自主回収多発により、昨年実績に近い結果 衣料はPB商品の事前サンプルチェック運用変更にて、事故抑止につなげることが出来た	○	●2018年ロット目標件数25件以内 データ改ざんなどの問題から、企業姿勢が問われる報道が多発し、問題→即自主回収の傾向 事前確認の確実な実行により、未然事故防止を図る
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●新店舗の店内にイベントスペース兼休憩スペースの積極的確保	●新店舗の店内にイベントスペースを確保	○	●新店舗の店内にイベントスペース兼休憩スペースの積極的確保
適切な情報提供				
	●表示不備件数撲滅に努める。関連各部署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	●2017年度 表示不備発生件数：67件 不備内容としては、イベント登録（15件）・商品スペック（12件）が目立つ。リスクが高い「二重価格」・「原産国」・「機能・性能」・「効能・効果」・「特定アレルゲン」に関する不備も発生	×	●「景品表示法」・「事例」に関して社内研修を行うことで、“法令遵守の業務”につなげるとともに、再発防止に向けた“仕組みづくり”を行う 社内研修実施：10回 FT情報配信：8回
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●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度目標を継続	●2017年度は、実績468件、目標比55.5%と203件大幅にオーバーし未達 発生率目標に対し、実績22.8PPMと10.8PPM超過 昨年度比較では、100件増加、発生率は、5.1PPM 増加要因としては、店舗に内在している苦情もすべて報告すること義務付けたこと、また従業員のスキル不足、表情・態度による要因が、大半を占め、同様の苦情が繰り返されたことが増加要因	×	●2018年度は、接客サービス苦情を年間目標件数、発生率（PPM）の目標設定について、2017年度実績から現実的な目標ではないことを反省し、昨年実績468件、発生率22.8PPMを上回らないことを次年度目標として改め、同様の苦情は発生させない歯止めとして、苦情発生ごとに苦情当該店舗責任者、当該従業員への「振り返りシート」の提出の徹底により歯止めをかけていく取り組みを計画

※PPM（苦情発生率）・・・苦情件数／来店客数／100万分の1で算出。

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018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				
	●本社、仙台泉店空調のリニューアル（年間約60kℓ削減）	●本社 空調更新：4.4kℓ 受変電設備更新：5.5 kℓ ●仙台泉店の空調更新なし	×	●ワカバウォーク店空調機器更新（年間約25kℓ）
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●レジ袋辞退率：8.0%	●レジ袋辞退率：5.8%	△	●レジ袋辞退率目標：8.0%
従業員への意識啓発				
	●「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	●社内報・全社業務通信などで積極的な啓発を図った ●化粧品空容器回収実施（実績212個）	○	●「6月の環境月間」に合わせ、社内報・業務通信で積極的な啓発を図る ●同環境月間に単独店舗の外周清掃を実施予定。（計9店舗）

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	18,464	17,000	16,669
店舗運営に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO_2	18,183(175)	16,770(157)	16,432(144)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	31	30	29
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	45	26	22
レジ袋辞退率	%	6.8%	6.4%	5.8%

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

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●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	●計画通り研修を実施。女性社員(パート社員含む)の受講はそれぞれ30%を上回る 上期:64%、下期:89%	○	●女性パート社員活躍推進のため、副店長(係長級)研修を半期に一度実施し、30%以上の女性パート社員の受講を促す
公正な評価・処遇				
	●休日取得の運用見直しを実施し、100%休日を取得する	●休日取得率99.1%	△	●休日取得率100%
ワークライフバランスの実現				
	●対象者の育児休暇取得率:50%以上 ●一人当たり残業時間15時間未満	●育児休暇取得率21.6% ●一人当たり残業時間11.9時間	× ○	●育児休暇取得率30%以上 ●一人当たり残業時間15時間未満を維持
多様な人材の活躍				
	●パートリーダー在籍数220人 ●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	●パートリーダー在籍数:207人 ●女性管理職比率(課長級クラス):22.9% ●3月時点で短時間勤務者は19人(副店長15人、BY・DB4人)	○	●パートリーダー不在店舗「0」へ ●女性管理職比率(課長級クラス)を維持:25.6% ●現状の育児短時間勤務者を維持、20人以上を目標とする
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:38件	×	●労災発生件数:30件未満

人事関連データ

従業員の内訳（2018年2月末）		（人）
正社員※1		902
	男性	503
	女性	399
パートタイマー※2		2,302
	男性	145
	女性	2,157
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		3,204
	男性	648
	女性	2,556
新卒採用者数		49
	男性	12
	女性	37
中途採用者数		12
	男性	9
	女性	3

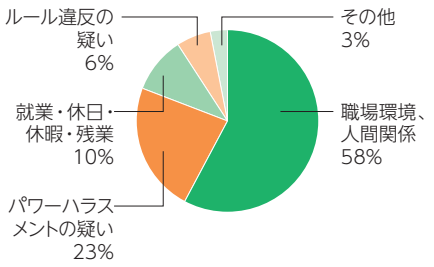
		2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数		14年9カ月	13年8カ月	14年10カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		144人 （1、99）	116人 （0、63）	108人 （0、64）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		0人 （0、0）	3人 （0、2）	4人 （0、4）
ボランティア休暇取得者数		制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数（比率）※4		168人（32.1%）	180人（33.3%）	188人（33.7%）
	係長	111人（45.3%）	116人（45.5%）	120人（46.0%）
	課長	49人（20.6%）	58人（22.9%）	67人（25.6%）
	部長	5人（15.6%）	3人（11.5%）	1人（ 3.6%）
	役員	4人（22.2%）	4人（23.5%）	3人（18.8%）
障がい者雇用率※5		2.03%	2.20%	2.10%
正社員有給休暇取得率		39.6%	39.2%	41.2%
労働災害度数率		0.00%	0.00%	0.35%
労働災害強度率		0.00%	0.00%	0.01%

※1　定年再雇用者12人を含みます。
※2　1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
※3　該当年度中に取得した人数。（前年からの継続+新規取得）
※4　係長級以上の比率。
※5　年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

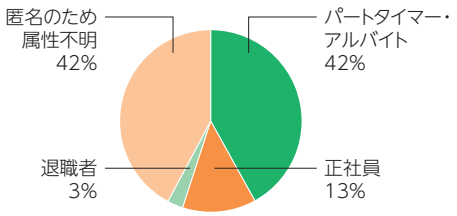
従業員相談受付関連データ

意思疎通の不充分によってパワハラと受け止める相談が多くありました。全社的に、コミュニケーションの重要性について、反復して意識付けを図っています。2018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。

2017年度相談内容の内訳
受付件数31件（前年度比111%）



相談者の内訳



株式会社セブン銀行

Webサイト：http://www.sevenbank.co.jp/corp/csr/
2017年度末のATM設置台数：24,392台

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

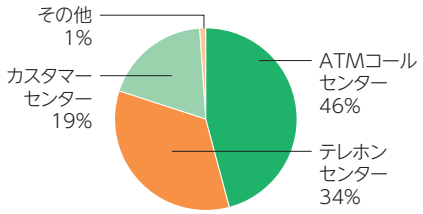
課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●絵本の寄贈継続 ●児童館との連携強化	●ボノロンキャッシュカード発行による児童館への絵本寄贈を継続実施 ●一般財団法人　児童健全育成推進財団「みんなのコミュニケーション応援プロジェクト」への募金開始	○	●絵本の寄贈継続 ●児童館との連携強化
地域活性化への協力				
	●従業員のボランティアへの参加促進	●ボランティア休暇取得数は13件 ●本店が所在する千代田区内の企業で構成する「ちよだ企業ボランティア連絡会」のボランティア活動などに従業員が参加（10人）	△	●従業員の地域貢献活動への参加促進
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、未然防止強化を継続 ●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を推進	●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を適切に実施 ●金融犯罪（マネー・ローンダリングを含む）の調査・分析結果を踏まえて検知能力を向上させ、未然防止、マネー・ローンダリング対策を強化 ●捜査機関、提携先などとの連携強化により、金融犯罪全体の防止に向けた取り組みを推進	○	●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（マネー・ローンダリングを含む）に対する検知能力の向上、未然防止、マネー・ローンダリング対策強化を継続 ●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を推進

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

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。

2017年度相談内容の内訳
受付件数895,440件（前年度比+104.7%）



2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●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	●突発的な事象（インシデント）を加えた訓練の実施により、BCPの実効性を確認 ●社会情勢を鑑みて、想定をテロ発生に変更した訓練の実施により、初動対応の実効性を確認 ●BCP責任者会議を継続的に実施し、体制の維持・強化を行った	○	●BCPを確実に実行するため、継続的な訓練実施により体制の維持強化を図る
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	●金融機関以外との提携。当社ATMでの「ソフトバンクカード」や「LINE　Pay」へのチャージ（入金）が可能となった。 ●2018年春を目途に「現金受取サービス」開始（サービス開始に向け子会社「株式会社セブン・ペイメントサービス」を設立） ●海外送金アプリからフィリピン向け送金サービス開始 ●スマートフォンATM取引サービス、提供先拡大	○	●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	●ATM画面上での、「海外カード操作ガイド（12言語対応）」、「お困り時のインターホン誘導表示」開始 ●お客様接点の拡大（チャットボット、メールの開始） ●お客様の期待に応える応対品質（ATMコールセンター、テレホンセンターの両センターにて外部機関（HDI）による最高格付け（三ツ星）獲得）	○	●CS向上の取り組みの継続実施
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、未然防止強化を継続 ●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を推進	●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を適切に実施 ●金融犯罪（マネー・ローンダリングを含む）の調査・分析結果を踏まえて検知能力を向上させ、未然防止、マネー・ローンダリング対策を強化 ●捜査機関、提携先などとの連携強化により、金融犯罪全体の防止に向けた取り組みを推進	○	●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（マネー・ローンダリングを含む）に対する検知能力の向上、未然防止、マネー・ローンダリング対策強化を継続 ●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を推進

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018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」を算定見込み	△	●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・オープンスペースのモニター設置などで一定の効果はあったが、大幅な減少につながっていない	△	●ペーパーレスの促進
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●オフィスを含めた3Rの促進	●ATMの廃棄（第3世代7台） ●FSC認証用紙を継続的に利用 ●オフィスの文具、書籍のリサイクル、リユース活動の実施	○	●オフィスを含めた3R（リデュース、リユース、リサイクル）
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、環境ボランティアに26人の従業員が参加	△	●セブン&アイグループの環境ボランティア、地域のボランティアなどの活動への積極的な参加の継続

環境関連データ

課題	単位	2015年度	2016年度	2017年度
OA用紙発注量	千枚	5,437	5,178	4,591
オフィスでの電気使用量※	MWh	1,236	1,172	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。

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
能力向上支援				
	●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	●新任管理職研修（コーチング、労務知識） ●セブン&アイ・ホールディングス主催リーダー養成研修 ●経済産業省主催イノベーション研修 ●投資先主催イノベーター・マインド研修 ●国内MBA派遣	○	●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				
	●育児・介護などと仕事との両立支援に関する制度の積極的活用	●在宅勤務制度（利用者11人） ●育児休職取得者（16人） ●育児、介護を事由とした短時間勤務制度利用者（20人）	○	●育児・介護など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				
	●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	●生涯設計セミナー実施 ●障がい者雇用率2.22% ●介護セミナーの実施（3回） ●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（19人）	○	●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 ●インナーコミュニケーションの活性化 ●全社員の参加機会の創出
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：87.2% ●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（2018年2月末）		（人）
正社員※1		390
	男性	299
	女性	91
パートタイマー※2		97
	男性	12
	女性	85
従業員数（正社員数+パートタイマー数）※3		487
	男性	311
	女性	176
新卒採用者数		11
	男性	7
	女性	4
中途採用者数		14
	男性	12
	女性	2

		2015年度	2016年度	2017年度
正社員平均勤続年数※4		6年6カ月	7年7カ月	8年2カ月
育児休職取得者数※5 （うち男性、パートタイマー）		10人 （1、0）	13人 （1、5）	16人 （2,5）
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	11人	13人
女性管理職数（比率）※6		22人（10.0%）	55人（17.4%）	55人（17.9%）
	係長	3人（60.0%）	35人（30.2%）	32人（30.8%）
	課長	19人（10.3%）	19人（10.7%）	23人（12.8%）
	部長	0人（ 0.0%）	1人（ 7.1%）	0人（ 0.0%）
	役員	3人（12.0%）	3人（12.5%）	2人（ 8.3%）
障がい者雇用率※7		2.28%	2.22%	2.20%
正社員有給休暇取得率		78.7%	83.2%	87.2%
労働災害度数率		1.04%	0.00%	0.00%
労働災害強度率		0.00%	0.00%	0.00%
従業員相談受付数		0件	1件	2件

※1 定年再雇用者37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。
※7 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

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

2017年度の活動目標・実績と2018年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2017年度の目標・計画	2017年度の実績・成果	評価	2018年度の目標
環境に配慮した商品の提供				
	●環境に配慮したATMの安定的運用	●ATMの安定的な運用はできている	○	●環境に配慮したATMの安定的運用