

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

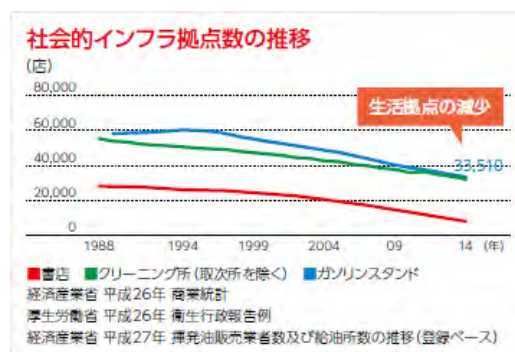
セブン&アイHLDGS.では、人口の減少による少子高齢化や女性の社会進出、小売店舗の減少といった社会環境の変化に対応し、お買物が不便なお客様を支援するために、全国にグループ約20,000店舗を展開するという社会インフラとしての事業特性を活かしながら、お買物の利便性向上に取り組んでいます。多様なお客様のニーズを満たすことは、私たちに絶えず求められる重要な社会的役割であると認識しており、最重要課題の一つとしてこれからも取り組みを進めていきます。

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、人口減少の進む日本では、2060年には総人口が9,000万人を割り込み、高齢化率は40%近い水準になると推計されています※。なかでも、ひとり暮らしの高齢者は年々増加傾向にあり、2030年には2010年に比べ1.5倍にまで増加することが予測されています。一方で、人口減少に伴う生活拠点の空洞化も日本の抱える大きな社会課題です。2030年には徒歩圏内に生鮮食品店がない高齢者単身世帯の数が約2倍にまで増えることが予測されています。

※出典：平成25年度 総務省統計局「人口推計」



重点課題の推進体制

本重点課題は、本業を通じた社会課題解決の取り組みとしてグループ各社がさまざまなサービスを展開しています。これらの進捗確認ならびに新規の取り組みについては、セブン&アイHLDGS. 取締役 執行役員 コーポレートコミュニケーション本部長を責任者に、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&アイグループ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、16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

お買物がご不便なお客様を支援するために、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。



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127店舗で展開しています(2019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。

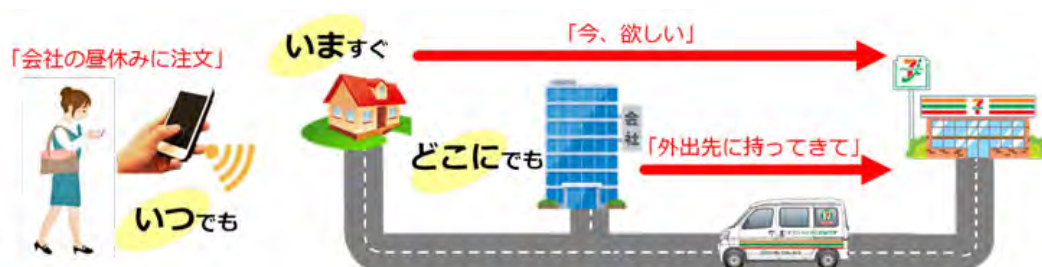
また、2017年11月から、「IYフレッシュ」をオープン。LOHACOとの共同事業としてLOHACOの日用品とイトーヨーカドーの商品が同時に注文できます。(配達エリア: 文京区、新宿区。2019年2月末現在。)



ネットスーパー

ネットコンビニ

セブン-イレブンでは、コンビニで扱うおにぎりや弁当など2,800品から商品をパソコンやスマートフォンで注文し、最短2時間後にご自宅など指定した場所で受け取ることができるサービスを行っています。2018年7月より札幌市などの100店舗で実証実験を実施しています。また、2019年3月よりクレジット決済を導入するなど、今後さらなる拡大を予定しています。



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820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2,200台が稼働しています(2019年2月末現在)。



セブンらくらくお届け便

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都1道2府30県83店舗で運用しています(2019年2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、長野県上田地区、札幌市、多摩市、八王子市、花巻市、いわき市の6地区5店舗で運行しています(2019年2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

オムニ7

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7」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、EC市場の拡大などにより、宅配便の取扱いは増加傾向にある一方、運送業の人手不足は深刻化しています。セブンネットショッピングでは、注文した商品を近くのセブン-イレブンで受け取ることができる「店頭受取りサービス」を行っており、再配達の削減、配達時に発生するCO2削減に貢献しています。



商品をお届けの際もお買物をサポート

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方や、栄養のバランスを考えた食事をしたいと思われている方へ、ネットや電話からご注文いただくことで、商品をお渡しするサービスを提供しています。商品の受け取りは「セブン-イレブン店舗での受け取り」または「ご自宅などへのお届け」をお選びいただけます。

▶ [セブンミールの詳細はこちら](#)

食事の準備が簡単な商品・サービスの開発

セブン-イレブンでは、「セブンミール」のサービスの一つとして、1食分、1人前からご注文いただけて、主菜と副菜のセットメニューが約20分で完成するレシピ付きの調理キット「ミールキット」を取扱っています。「ミールキット」は素材のみでなく調味料においても保存料・合成着色料を使用していません。素材についてはカット済みのため、調理時間を短縮できます。

また、イトーヨーカドーではフライパンや電子レンジで手軽に調理できる「シェフズレシピ」シリーズを精肉・鮮魚売場で取扱っています(首都圏、北関東、静岡)。フライパンメニュー※は、品質にこだわった肉や魚を食べやすくカット・味付けし、フライパンで炒めるだけです。お好みの野菜と一緒に炒めていただくなどのアレンジも豊富です。レンジメニュー※は、フレッシュな肉や魚に野菜・調味料を加え、容器のままレンジで加熱するだけでできたての料理が楽しめます。野菜の摂取量にも配慮した、和・洋・中のさまざまなメニューをご用意しています。

※メニューは季節により変更になります。



セブンミール「ミールセット」



シェフズレシピ

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

	2018年2月末	2019年2月末
セブン-イレブン・ジャパン	91	140
イトーヨーカ堂	42	63
そごう・西武	9	13
ヨークベニマル	8	13
ヨークマート	2	4
セブン & アイ・フードシステムズ	1	1
合計	153	234

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し、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。

また、ヨークマートでは千葉県八千代市の店舗にて、行政との取り組みの一環として地元の高校生が考案したパンの製造・販売するイベント「やちパン プロジェクト」を開催しました。



長野地区のセブン-イレブンで販売した
♪1/2日分の野菜！上州地粉のおつきりこみ



青森県のイトーヨーカドーで販売した
「中短生が伝える青森の味！彩り弁当」



西武福井店で開催した
「おいしいふくい大博覧会」



千葉県八千代市のヨークマートで開催した
「やちパン プロジェクト」

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、587の市区町村と連携しています(2019年2月末現在)。さらに、430自治体では戸籍証明書の発行、432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。

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、「1DAY保険」(1日単位の自動車保険)を、2018年4月からは、必要な補償を必要な時にだけ受けられる商品「1DAYレジャー保険」をセブン-イレブン全店で販売しています。



コピーやプリント、各種証明書発行、保険加入などもできるマルチコピー機

自転車シェアリング

セブン-イレブン・ジャパンでは、店舗敷地内の駐輪スペースをシェア自転車の貸し出しや返却の拠点にする取り組みを開始しました。エリアを順次拡大し、2018年度に首都圏や地方都市の600店で合計3,300台を設置しました。また、イトーヨーカドーは2018年6月、デニーズは2018年9月から取り組みを開始しています。

自転車シェアリングは、一定区域内にある複数のステーションのどこからでも乗ることができ、借り場所ではなく最寄りのステーションに返却することが可能です。交通機関が十分でないエリアでは、公共交通機関の補完として期待されており、インフラとしての役割を担っていきます。



シェア自転車の拠点となる店舗

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。2018年度はイトーヨーカドー26店舗、そごう・西武4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。



イトーヨーカドー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2019年2月末現在、グループ26社※合計で累計34,110人となりました。今後も認知症サポーターの育成を強化していきます。
※対象26社で国内グループ売上高の90%を占める。

認知症サポーター受講者数推移

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度 (目標)
累計	16,554人	24,029人	29,623人	34,110人	40,000人



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105店舗で展開しています(2019年2月末現在)。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。お客様の声を活かした商品づくりにも取り組み、段差を乗り越えられるシルバーカーなどを開発し、ご好評いただいております。

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



段差乗越えシルバーカー

▶「あんしんサポートショップ」の詳細はこちら [🔗](#)

▶「くらしのデザインサロン」の詳細はこちら [🔗](#)

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に暮らせるためのサポートをしています。2019年3月末現在、11の地方公共団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、お取り引きいただけます。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