

## グループ環境関連データ(日本国内)

課題	単位	2016年度	2017年度	2018年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1</sup>	t-CO <sub>2</sub>	2,739,543	2,692,849	2,559,454
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1</sup>	t-CO <sub>2</sub>	2,472,145	2,426,071	2,286,121
店舗運営に伴う電気使用量 <sup>※1</sup>	GWh	4,548	4,534	4,564
店舗運営に伴う水使用量 <sup>※2</sup>	千m <sup>3</sup>	38,016	38,439	35,079

※1 2016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、ライフフーズの10社の合計値。2017年度以降はアイワフーズ、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) <sup>※1</sup>

従業員の内訳(2019年2月末)		(人)
正社員 <sup>※2</sup>		25,328
	男性	18,470
	女性	6,858
パートタイマー <sup>※3</sup>		51,251
	男性	10,927
	女性	40,324
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		76,579
	男性	29,397
	女性	47,182
新卒採用者数		859
	男性	487
	女性	372
中途採用者数		338
	男性	283
	女性	55
離職者(正社員)		1,221
	男性	724
	女性	497

	2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数	16年2カ月	16年1カ月	16年9カ月
	男性	17年6カ月	17年5カ月
	女性	12年8カ月	13年0カ月
育児休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	1,233人 (10, 583)	1,199人 (14, 593)	1,205人 (35, 547)
介護休職取得者数 <sup>※4</sup> (うち男性、パートタイマー)	50人 (10, 33)	52人 (5, 39)	54人 (5, 38)
ボランティア休暇取得者数	27人	17人	16人
女性正社員比率	26.7%	27.0%	27.1%
女性管理職数(比率) <sup>※5</sup>	2,505人(26.4%)	2,781人(26.9%)	2,545人(27.2%)
	係長	1,754人(30.2%)	2,012人(32.6%)
	課長	677人(23.0%)	695人(23.1%)
	部長	74人(10.0%)	74人(8.2%)
	役員	27人(14.7%)	24人(13.4%)
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	2.51%	2.66%	2.84%
有給休暇取得率	34.7%	38.0%	45.5%
正社員離職率	5.5%	4.5%	4.9%

※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1,509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 該年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※5 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。

※6 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。

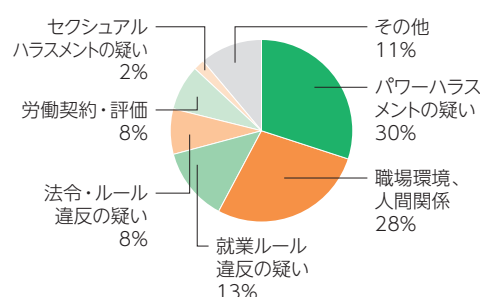
## グループ共通従業員 相談受付関連データ

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。

	2016年度	2017年度	2018年度
受付件数	845件	1,047件	1,226件

### 2018年度相談内容の内訳



## 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
育児・高齢者支援など	●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	●移動販売車87台 新規出店エリアとして1都1府4県の出店拡大達成	△	●目標台数120台 引き続き出店エリア全都道府県にて出走を目指していく
	●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、移住定住促進の為、出店促進と地域活性をマッチング	●2018年度結果 オーナー募集移住HPと行政HP連携状況 28自治体とHP連携実施	△	●19年度目標 50自治体とのHP連携 行政との包括連携を強化し社会課題の解決を図る

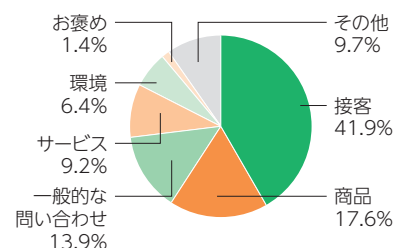
## 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

### お客様相談受付関連データ

お客様のご指摘に対して、お客様相談室では「寄り添う」姿勢の強化をしています。お電話でお話をうかがう際にお怒りやご不満の原因がどこにあるのか、しっかりとお話を聴くようにしています。お客様からいただいたご意見・ご指摘は同様な問題が発生しないよう会社トップや関連部署にフィードバックし、根本的な解決を目指しています。

### 2018年度相談内容の内訳

受付件数176,013件(前年度比98.3%)



# 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●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	●デイリー専用工場においては国際標準に準じたNDF-FSMS認証制度を開始、30%取得済 ●7Pメーカーでは49%取得済	○	●デイリー専用全工場認証取得完了 ●7Pメーカーについては認証取得を推進(2020年末までに完了)
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)導入店舗:800店 ●車両飛び込み事故防止の為にガードパイプ新規設置店舗:800店	●バリアフリー(車椅子対応トイレ設置)導入店舗:853店 ●車両飛び込み事故防止の為にガードパイプ新規設置店舗:1,097店	○ ○	●バリアフリー(車椅子対応トイレ設置)導入店舗:550店 ●車両飛び込み事故防止の為にガードパイプ設置(新規・増設)店舗:500店
適切な情報提供				
	●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	●CSRニュース更新回数:33回(前年度:20回) ●セブン・イレブンの取り組みをステークホルダーにわかりやすく伝える事を目的に「セブン・イレブン マインドブック」としてリニューアル アンケート回答数:714件 ※うち93%が参考になったと回答	○ ○	●CSRサイトの更新頻度向上 ●CSR冊子「セブン・イレブン マインドブック」を通じて、CSR活動の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)				
	●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	●オムニビジネス販促会議に参加しお客様相談室FAQでお客様啓発を実施 ●個店で重複して発生している問題点を経営相談員と連携し改善強化を問題提起	○ △	●お客様自身で問合せ内容を自己解決できる情報提供方法に取組む。発生原因の改善に取組む ●お客様のご指摘集計をシステム化し、より早く問題解決が進むよう現場への関与を強化する
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	●西日本豪雨、北海道胆振東部地震などの災害時、店舗営業継続・早期再開を円滑に進めるために内閣府や経済産業省等行政機関と連携した。被災自治体からの物資支援要請に可能な範囲で対応した	△	●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、災害時支援協定の運用を整理するとともに、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	●7,031店(34.7%)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

2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001に基づくEMSの体制を見直し、各部署の取組みを深耕	●ISO14001規格に基づくEMS体制を強化。審査では過去最高のグッドポイント(高評価)数を獲得した	○	●ISO14001に基づくEMSを更に進めることで、18年度よりもグッドポイント(高評価)を獲得する
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)	●新型LED照明の導入4,938店(新店・切り替え店を含む合計)	△	●省エネ性の高いLED照明を1,600店へ導入(新店・切り替え店を含む合計)
	●物流配送車の環境配慮型車両を970台まで増加	●物流配送車の環境配慮型車両を981台まで増加	○	●物流配送車の環境配慮型車両を1,110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2017年度よりも削減 ●食品リサイクル率:55.0%以上の達成	●1店舗あたりのレジ袋使用量18年度:959.3kg <sup>※</sup> ●食品リサイクル率54.4%(前年度+0.1%)	× △	●1店舗当たりのレジ袋使用量を2018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2,800名 ●エコ検定受験者に環境関連ボランティア活動を案内	●エコ検定合格者数累計2,833名 ●エコ検定受験者に環境関連ボランティア活動を案内	○ ○	●エコ検定年間合格者1,000名 ●エコ検定累計合格者3,800名 ●エコ検定受験者に環境保全ボランティア活動を案内

※18年度はバイオマスレジ袋の推奨を全国へ拡大、バイオマスレジ袋は既存レジ袋よりも重量がある為、昨年度よりも使用重量が増加した。

環境関連データ

課題	単位	2016年度	2017年度	2018年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1※2※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	1,652,789	1,672,443	1,578,963
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり) <sup>※1※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	1,430,723 (73.7)	1,449,109 (71.5)	1,350,259 (64.6)
物流に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり) <sup>※1※4</sup>	t-CO <sub>2</sub>	218,927(11.3)	220,357(10.9)	225,959(10.8)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり) <sup>※1※3</sup>	GWh(MWh)	2,718(140)	2,807(139)	2,888(138)
店舗運営に伴う水使用量 <sup>※1※5</sup>	千m <sup>3</sup>	25,803	27,125	23,047
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.95	0.88	0.95
廃棄物量(リサイクル率) <sup>※6</sup>	t(%)	422,116(45.4)	382,003(44.1)	366,920(57.8)
食品廃棄物のリサイクル率 <sup>※7</sup>	%	53.4	54.3	54.4

※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<sub>2</sub>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<sub>2</sub>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 食品廃棄物を除いた廃棄物量およびリサイクル率。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4月～3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。

2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
能力向上支援				
	●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	●全社員対象CSR関連eラーニングを3講座開講 ●店舗勤務社員へのコンプライアンス関連eラーニングを毎月開講	○ ○	●全社員対象CSReラーニングを開講 ●店舗勤務社員へのコンプラeラーニングを毎月開講 ●定期研修内における啓発
公正な評価・処遇				
	●評価制度の発展と更なる定着のため、管理者研修を実施	●評価制度の発展と定着のため、制度の一部改定と管理職研修の準備完了	○	●評価制度の更なる浸透と定着を目指し、管理職研修を継続して実施する
ワークライフバランスの実現				
	●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	●4月16日より、時差出勤を全社で運用開始 ●8割を超える社員が年間5日以上の有給休暇取得	○ △	●社員の意見を聞いた上で、より利用しやすい時差出勤制度へ見直す ●長期休暇取得促進を全社員向けに案内し、より有給休暇を取得しやすい職場環境を醸成する
多様な人材の活躍				
	●障がい者採用数:37名  ●女性管理職比率(係長級以上):32.0%	●障がい者採用数:目標比約6割(23名)  ●女性管理職比率(係長級以上):目標比約9割(27.3%)	△ △	●障がい者雇用率:2.2% 企業在籍型ジョブコーチ配置 障がい者社員の職場定着支援強化のため、専任社員による企業在籍型ジョブコーチ制度を拡大 19年度11名体制へ ●女性管理職比率:30% スポット保育の拡大 社員の祝日勤務をサポートするため「スポット保育」の実施エリアを全国拡大 18年度28事業所から19年度は36事業所に拡大し、全事業所で利用可能に
労働安全衛生への配慮				
	●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	●研修開催計14回、受講者数389名  ●2017年度よりも減少。 17年度176件 18年度172件(前年比▲4件)	○ ○	●管理職者へのメンタルヘルス研修を現場へ拡大 ●労災未然防止の情報を発信 18年度と比較し発生件数を削減させる

## 人事関連データ

従業員の内訳(2019年2月末)		(人)
正社員※1		8,878
	男性	6,360
	女性	2,518
パートタイマー※2		5,392
	男性	2,404
	女性	2,988
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		14,270
	男性	8,764
	女性	5,506
新卒採用者数		440
	男性	275
	女性	165
中途採用者数		278
	男性	241
	女性	37

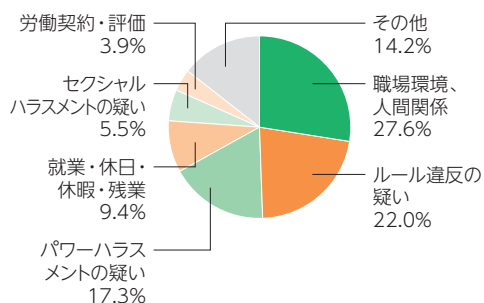
	2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数	9年2カ月	8年10カ月	9年0カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	251人 (1、4)	283人 (4、4)	316人 (16、2)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	4人 (4、0)	7人 (5、0)	8人 (4、0)
ボランティア休暇取得者数	8人	1人	0人
女性管理職数(比率)※4	291人(31.0%)	288人(30.5%)	247人(26.2%)
課長	280人(34.4%)	281人(34.0%)	240人(29.4%)
部長	9人(8.0%)	7人(5.9%)	7人(5.4%)
役員	3人(13.0%)	3人(11.1%)	4人(16.7%)
障がい者雇用率※5	2.16%	2.17%	2.30%
正社員有給休暇取得率	62.4%	65.2%	80.1%
労働災害度数率	0.04	0.19	0.53
労働災害強度率	0.00	0.00	0.03

※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。

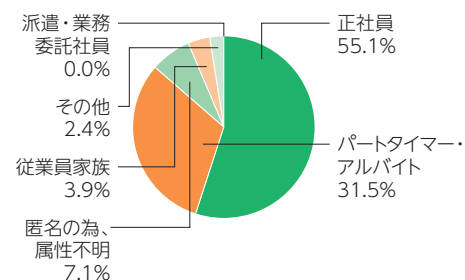
## 従業員相談受付関連データ

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。

### 2018年度相談内容の内訳 受付件数127件(前年度比117.5%)



### 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

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
環境に配慮した商品の提供	●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	●チルド弁当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変更。今後順次拡大	○	●おにぎりカテゴリー全品を対象に、パッケージを植物性フィルムに変更
	●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)	●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(加賀屋二段重、宅配三段重)	○	●店頭で配布しているおしぼりのサイズを25%削減

## 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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%</li> <li>●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%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開発商品売上: 927百万昨比: 111%、構成比: 31%</li> <li>●客数昨比: 112%</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開発商品売上: 950百万 昨比: 103%、構成比: 33%</li> <li>●客数昨比: 105%</li> </ul>

## 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

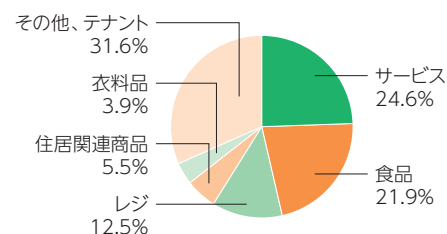
### お客様相談受付関連データ

お客様の声承り件数は、前年度比84%となりました。

また、25%のサービス苦情については前年度比66%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。

### 2018年度相談内容の内訳

受付件数44,754件 (前年度比84%)



## 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●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%	●食品に関するご不満 昨年比72%、青果6,295件:昨比75%	△	●19年度についても前年比70% ●特に青果の鮮度不良削減を最重点課題とする
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●店舗が発災時に何をすべきかを解り易く記載された手順書の完成 ●本部の初動対応及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	●大規模災害対策書地震編を基本+本部編、店舗編に分け、其々が何をすべきかを解り易く記載した手順書を作成 ●完成した手順書をポータルサイト掲示板へ投稿し、社員へ周知徹底を図った。	○ ○ ○	●IY災害用通信手段(無線等)の見直しと整備 ●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
適切な情報提供				
	●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	●毎週月曜に情報共有実施その週の特記事項や翌週以降の取り込みを説明	○	●引き続き毎週の販売会議を利用し現場(店舗)と情報の共有を図る
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●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 ●18年度は件数を17年度の20%減の18,400件	●ご指摘やご不満の全てをデータ化し「見える化」しています。結果として傾向と対策がタイムリーに把握出来るようになりました。「接客対応」の実績は3496件 昨比79% ●サービス苦情計16615件、昨比73%	○ ○ ○	●ご指摘、ご要望については今後も詳細をデータ化し継続して改善・修正に繋げていく ●2019年度についても「接客対応」苦情については前年比20%削減
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	●八尾市・練馬区・宮城県・葛飾警察署・深川消防署と新たな物資支援の協定を締結 ●過去に締結した加須市、浦安市、柏市、小金井消防署等との協定内容を見直し ●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)	○ ○	●災害協定書フォームの整理し、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

## 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

## 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019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				
	●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225km 17年稼働平均店舗数にて算出	●75店舗でLED化実施 ●21店舗で売場空調機制御をインバータ化 ●1店舗あたりの配送距離156km 18年稼働平均店舗数にて算出	△ △ ○	●34店舗で売場・BR・立体駐車場のLED化 ●8店舗で売場空調機制御をインバータ化 ●1店舗あたりの配送距離155km 19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:55.0% ●リサイクル実施店舗数:90店舗	●食品リサイクル率55.1%達成(昨差+1.9%) ●リサイクル実施店舗数83店舗(昨差-7店舗)	○ ×	●食品リサイクル率56.0%(計量器の活用による分別徹底) ●リサイクル実施店舗数90店舗(新規開拓+ドミナント)
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数:300人	●エコ検定合格者:571人	○	●2019年エコ検定受験者目標:2,370人 合格率90%目指す

## 環境関連データ

課題	単位	2016年度	2017年度	2018年度
CO <sub>2</sub> 排出量※1※2※3	t-CO <sub>2</sub>	499,383	464,556	452,906
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量※1※3 (環境負荷指標※4)	t-CO <sub>2</sub> (t-CO <sub>2</sub> /(100万㎡×千h))	474,179 (96)	441,313 (93)	428,636 (92)
配送車両に伴うCO <sub>2</sub> 排出量※1※3	t-CO <sub>2</sub>	24,896	22,932	21,454
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	826	767	745
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎡	6,649	6,264	6,138
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	1,219(71.5)	1,033(71.6)	1,012(72.7)
廃棄物量	t(%)	136,078	124,349	125,267
食品廃棄物のリサイクル率	%	52.1	53.2	55.1

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO<sub>2</sub>排出量。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>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<sub>2</sub>排出量。

## 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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、早期戦力化をはかる</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新規パートナー社員が入社時に週3日×4週間の研修を実施 店のOJTにつなげにくい 参加者80名 参加率27%</li> <li>●新任Mgr、担当者に対しモデル店舗にて研修を実施 実際にモデル店舗と自店の違いを知り、どうやったら出来るかを考えて実行する</li> </ul>	<p>△</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●研修と店OJTの組み合わせを実現するため週2日×4週間に研修期間を変更。研修⇒店で実行⇒研修⇒実施を繰り返す 参加目標150名 参加率50%</li> <li>●既存Mgrに対して、パワーカテゴリーの商品群に対して商品作りの基準、マネジメントについて、商品部、SVと連携して部門別研修を実施</li> </ul>
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●研修実績:73回 参加延べ人数:1,728人</li> </ul>	<p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●人権と多様性の尊重および、ノーマライゼーションの推進についての正しい理解と認識のもと、行動できる従業員の育成を目指す</li> </ul>
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●休業4日以上の重大労災を昨年比90%まで削減</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2017年125件 2018年133件 106.4%</li> <li>●18年度メンタル研修 上期下期計18回実施</li> </ul>	<p>×</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●休業4日以上の重大労災を昨年比90%まで削減(再度チャレンジ)</li> <li>●メンタル・ハラスメント研修を階層別実施する</li> </ul>

## 人事関連データ

従業員の内訳(2019年2月末)		(人)
正社員※1		7,343
	男性	5,325
	女性	2,018
パートタイマー※2		22,422
	男性	4,293
	女性	18,129
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		29,765
	男性	9,618
	女性	20,147
新卒採用者数		106
	男性	42
	女性	64
中途採用者数		7
	男性	5
	女性	2

		2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数		22年1カ月	22年10カ月	24年7カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)		412人 (3、233)	302人 (2、184)	323人 (3、183)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)		20人 (1、13)	20人 (0、17)	32人 (1、26)
ボランティア休暇取得者数		6人	3人	4人
	女性管理職数(比率)※4	844人(25.6%)	948人(24.2%)	798人(26.3%)
	係長	766人(28.7%)	859人(27.2%)	707人(30.9%)
	課長	55人(13.3%)	72人(14.0%)	71人(13.8%)
	部長	20人(9.7%)	21人(9.2%)	20人(8.8%)
	役員	4人(16.7%)	2人(10.5%)	2人(9.5%)
障がい者雇用率		2.56%	2.77%	2.99%
正社員有給休暇取得率		18.1%	17.7%	26.3%
労働災害度数率		1.43	1.45	1.65
労働災害強度率		0.03	0.04	0.04

※1 定年再雇用者783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。

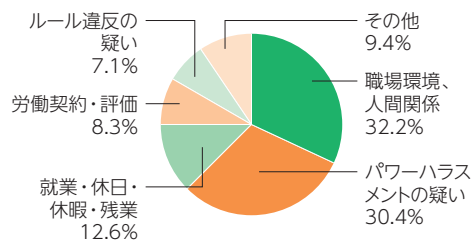
※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※4 係長級以上の比率。

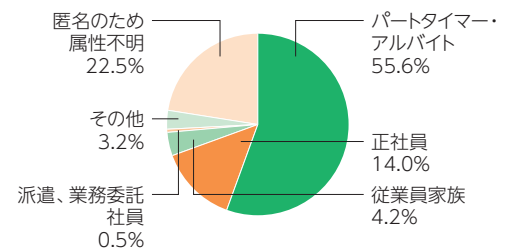
## 従業員相談受付関連データ

2017年度と比較して2018年度の相談件数は131.4%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。

### 2018年度相談内容の内訳 受付件数435件(前年度比131.4%)



### 相談者の内訳



## 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

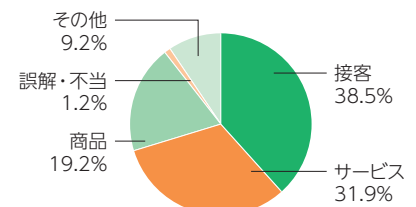
課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> <li>●プレママステーション・カウンターの継続と親子参加型イベント・マタニティ教室の開催⇒助産師単独ではなく専門販売員や取引先スタッフと連動し内容を更に充実化</li> <li>●SNS配信継続</li> <li>●新規育成 シューフィッター: 10人 フォーマルスペシャリスト: 5人 ハートフルアドバイザー: 15人</li> <li>●認知症サポーター: 717人 累計5,000人</li> <li>●こども靴下取り足数: 90,730足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●プレママステーション・カウンター実績: 15,708名(うちリピーター4,782名)親子参加型イベント他、マタニティ教室開催、取引先連動講習会を実施</li> <li>●SNS配信で顧客化の強化を実施(SNS発信によるサービスはほぼ一巡した為、イベント等開催にシフト)</li> <li>●新規育成実績 シューフィッター: 6人 フォーマルスペシャリスト: 8人 ハートフルアドバイザー: 30人</li> <li>●認知症サポーター: 428人 累計: 4,711人</li> <li>●こども靴下取り足数: 95,315足</li> </ul>	<p>○</p> <p>△</p> <p>△</p> <p>×</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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、取引先連動講習会の開催</li> <li>●利用客数拡大の取組を再強化(告知、イベント回数頻度、取引先連動企画の見直し)</li> <li>●新規育成目標 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</li> <li>●認知症サポーター: 489人 累計: 5,200人</li> <li>●こども靴下取り足数: 91,644足</li> </ul>
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域と密着したイベントを継続実施</li> <li>●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</li> <li>●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</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「グリーンカーテン」「打ち水」「お仕事体験」「フードバンクキャンペーン」等の地域(行政・学校など)と連動したイベントを実施(各店舗)</li> <li>●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)</li> <li>●地元の学校やサークル等への発表の場の提供(各店舗)</li> <li>●神奈川県のアナテナショップ「かながわ屋」が、そごう横浜店B2Fにオープン</li> <li>●定期的な催事開催および、中元・歳暮で地元の商品をクローズアップ(各店舗)</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●次世代に向けSDGsと連動した教育を実施(「グリーンカーテン」、「打ち水」「お仕事体験」「フードバンクキャンペーン」「夏休みSDGsイベント」等)</li> <li>●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</li> <li>●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(継続)</li> <li>●店舗間での各地域限定商品、特産品の情報共有・告知・販売(継続)</li> <li>●LGBTへの対応 行政等地域と連携した理解促進と従業員に向けた研修の実施</li> <li>●地元大学との連動 出張授業、学生主体のイベント実施</li> </ul>

## 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

各店のお客様相談窓口へ寄せられた「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も共有。  
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、「お客様対応窓口」を設置して対応。  
今後も、「お客様の声」からのご意見・ご要望を受けて、お客さまの求める商品・サービスの提供を実践し、店舗と本部が連携して、顧客満足の向上と維持に努めてまいります。

### 2018年度相談内容の内訳 受付件数7,572件(前年度比111.4%)



2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●現場メンバーの衛生管理知識向上の継続</li> <li>●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</li> <li>●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</li> <li>●現場メンバースキルアップのために階層別研修を継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●小冊子「食品衛生管理の基本ポイント」や動画・DVDを研修、朝昼礼や現場指導で活用</li> <li>●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</li> <li>●ベビー衣料、婦人衣料、季節商品等サンプル検査を月次でテーマごとに実施</li> <li>●現場メンバースキルアップのために階層別研修を19回実施</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●現場メンバーの衛生管理知識向上の継続</li> <li>●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活動実施の継続</li> <li>●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の継続</li> <li>●現場メンバースキルアップのために階層別研修を継続</li> </ul>
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●横浜店の多目的トイレの改修</li> <li>●ユニバーサルデザイン視点での点検を継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店舗改装計画の見直しに伴い、トイレの改修も2019年度に計画先送り</li> <li>●渋谷店案内所に筆談ボードを設置</li> <li>●EV内に後方確認用鏡を設置</li> </ul>	<p>×</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●横浜店の多目的トイレの増設</li> <li>●ユニバーサルデザイン視点での点検を継続</li> </ul>
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●食品・飲食(厨房・売場)衣料・雑貨を対象に専門機関の「表示」点検を165回実施</li> </ul>	<p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「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</li> <li>●お客様からのご不満の声の削減:3,100件以下</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●継続して「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。</li> <li>●「ご不満の声」は2,991件(目標差▲119件)</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「お客様の声」からのご意見やご要望に対して真摯に耳を傾け、店舗と本部が連携して問題解決を図り、さらなる従業員のサービスマインドの向上を推進。</li> <li>●お客様からのご不満の声の削減:2,900件以下</li> </ul>
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●「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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「火災予防週間」「災害とボランティア週間」などに併せ全店で防災訓練・防災教育を実施</li> <li>●区役所、警察署、消防署等行政機関と連動した「帰宅困難者対策協議会」「駅周辺混乱防止対策協議会」へ地域事業者として積極的に参加</li> <li>●所轄消防署と連動した「自衛消防訓練審査会」や「地域防災訓練」に従業員教育の一環として継続的に参加。地域と連動した意識啓発活動推進</li> <li>●所轄消防署と連動した「働く消防の写生会」の実施を通じ、お客様への防災意識啓発活動を推進(池袋本店)</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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・協力体制の継続</li> <li>●「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継続</li> </ul>
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域と連携した防犯・防災体制へ継続的に協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域事業者、警察関係者と連動した「テロ対策訓練」の実施や「防犯パトロール」などに参加</li> <li>●「警察協議会」会員として警察行政に参画(池袋本店)</li> </ul>	<p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域事業者が一体となり、警察関係者とのコミュニケーション強化を継続する</li> </ul>

## 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019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7件(前年度差+3件) 指摘事項6件(前年度差±0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				
	●営業店舗ベースで▲1%削減 ●LED導入拡大継続	●前年比▲1.29%削減 ●9店舗266百万円を投資	○ ○	●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:71.0%(前年+1.6%) ●廃棄物リサイクル率:70.0%(前年+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	●食品廃棄物リサイクル率:72.2%(前年+2.8%) ●廃棄物リサイクル率:69.6%(前年+2.3%)	○ △	●食品廃棄物リサイクル率:73.2%(前年+1.0%) ●廃棄物リサイクル率:70.6%(前年+1.0%) ●引き続き分別細分化による廃棄物リサイクル率の向上(継続)
生物多様性への対応				
	●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	●植樹:1,446本 ●グリーンラッピング実績:54,766件 ●社員ボランティアによる植樹活動実施(山梨県笛吹市)	△ × ○	●植樹:1,500本 ●グリーンラッピング目標:54,009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 ●エコ検定受験者:140名 合格率:90% ●CSVアイデアコンペ最優秀案の実現	●環境e-ラーニング:全従業員受講 ●エコ検定受験者:111名 合格率:93.7% ●CSVアイデアコンペ「渋谷リメイクバッグプロジェクト」(10/9~11/5) 渋谷区内の産官学が連携し、使用済懸垂幕で、バッグを製作して販売	○ △ ○	●環境e-ラーニング:全従業員受講 ●エコ検定受験者:140名 合格率:90% ●第2回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	2016年度	2017年度	2018年度
店舗数	店舗	23	17	15
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1※2※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	171,690	142,853	123,507
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	171,052	142,241	123,062
店舗運営に伴う電気使用量 <sup>※1</sup>	GWh	315	261	221
店舗運営に伴う水使用量 <sup>※1</sup>	千m <sup>3</sup>	2,128	1,855	1,656
容器包装使用量	t	1,395	1,276	1,280
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	29,390(62.4)	24,310(67.3)	21,226(69.6)
食品廃棄物のリサイクル率	%	61.7	69.4	72.2

※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<sub>2</sub>排出量。※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
能力向上支援				
	●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	●新規受講者数：1,900人(内訳) 販売基礎研修：1,200人 キャリアアップ研修：700人	△	●新規受講数：1,800人(内訳) 販売基礎研修：1,200人 キャリアアップ研修：600人
ワークライフバランスの実現				
	●えるばし認定取得 ●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	●2018年9月 えるばし第3段階認定 ●計画的なシフト取得を可能とする新制度を導入 ●育児・看護・介護休暇取得者数：211人 (前年同水準) ●社内広報誌9・10月号男性育児休職事例紹介	○ ○ △	●年間総労働時間の見直し(年間所定休日の拡充) ●年次有給休暇の取得促進(半休取得上限の拡大) ●パートナー社員の休暇制度の見直し ●出産・育児支援制度の更なる周知
多様な人材の活躍				
	●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)：13% ※2020年度目標：20%	●契約社員から正社員登用数：57人(目標比114%) ●専門人材の中途採用数：5人 ●女性管理職比率(課長級以上)：13.1% (39人) 目標差+0.1%	○ ○ ○	●契約社員から正社員登用：50人 ●専門人材の中途採用数：5人 ※2019年度は上期のみ実施 ●女性管理職比率(課長級以上)：15.1% (45人)
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%以上でかつ生活習慣病リスクが高い社員への健康増進活動の展開

人事関連データ

従業員の内訳(2019年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		3,088
	男性	2,024
	女性	1,064
パートタイマー <sup>※2</sup>		2,713
	男性	282
	女性	2,431
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		5,801
	男性	2,306
	女性	3,495
新卒採用者数		52
	男性	22
	女性	30
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

	2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数	22年7カ月	22年8カ月	22年8カ月
育児休暇取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	225人 (2、108)	222人 (5、118)	220人 (8、116)
介護休暇取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	9人 (2、5)	7人 (0、4)	7人 (0、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
女性管理職数(比率) <sup>※4</sup>	459人(34.6%)	400人(34.0%)	366人(33.7%)
係長	381人(52.4%)	338人(54.0%)	302人(54.7%)
課長	40人(12.2%)	34人(11.1%)	39人(13.1%)
部長	36人(14.0%)	28人(12.0%)	25人(10.6%)
役員	3人(12.5%)	3人(13.0%)	2人(8.7%)
障がい者雇用率 <sup>※5</sup>	1.86%	2.16%	2.25%
正社員有給休暇取得率	22.0%	27.4%	24.4%
労働災害度数率	0.76	0.37	0.33
労働災害強度率	0.01	0.00	0.01

※1 定年再雇用者307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。

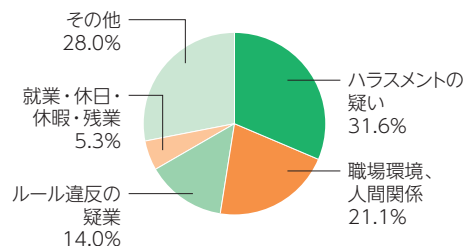
※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

## 従業員相談受付関連データ

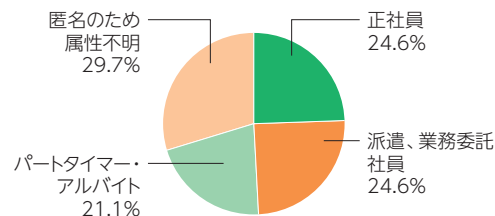
今年度の受付件数は前年度より約10%増加し、相談内容としては、パワハラ・職場環境に起因する案件が全体シェアの5割超となる結果となりました。これは、従業員相談窓口(社内通報制度)の周知徹底とともに、相談者自身が活用への抵抗感が小さくなったことも影響していると考えております。

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。また、相談案件に対しては、顧問弁護士による助言や関連部門と連動を図り、改善措置と再発防止に取り組んでおります。今後も、従業員相談窓口の信頼性向上と事件事故の未然防止に努めてまいりたいと考えます。

## 2018年度相談内容の内訳 受付件数57件(前年度比114%)



## 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

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
環境に配慮した商品の提供	●アラスカシーフードの紹介・販売フェアの継続実施	●アラスカシーフードフェア:8店舗で実施/お歳暮カタログ掲載	○	●アラスカシーフードフェア、お歳暮カタログ掲載継続実施

# 株式会社ヨークベニマル

Webサイト: <https://yorkbenimaru.com/company/mecenat/>

2018年度末の店舗数: 225店舗

## 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

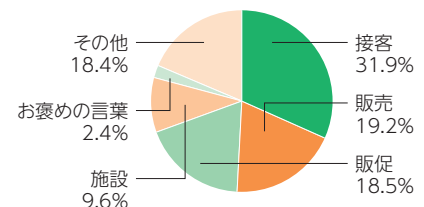
課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●今後も献血活動を継続していく	●2018年10月 ハートフルサタデー献血者数 433名	○	●2019年度も、献血活動を継続していく
地域活性化への協力				
	●今後も誕生祭を継続実施していく	●2018年度も、各店にて誕生祭を実施	○	●2019年度も、各店において誕生祭を実施していく

## 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 responding し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、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。

### 2018年度相談内容の内訳 受付件数3,569件(前年度比110.1%)



### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019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／果物・産地が見える商品の実績 昨年比102%	●2018年度 売上げ既存比102.0%	○	●2019年度 売上げ既存比104.0%を目標とする
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125店舗	○	●新店に関しては、バリアフリー新法の認定を目指していく
災害時の支援				
	●今後も、災害協定締結等の要請があった自治体に対しては協力を検討	●2018年度は、新しく協定を締結した自治体はなし	—	●今後も、要請の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				
	●警察からの要請に対しては、今後も継続して協力	●「こども110番の店」活動に協力	○	●今後も、新店に関しては「こども110番の店」活動に協力していく

## 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019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				
	●電気使用量既存比98%	●猛暑の影響で計画未達成	×	●電気使用量 既存昨比96.9%

## 環境関連データ

課題	単位	2016年度	2017年度	2018年度
CO <sub>2</sub> 排出量※1※2※3	t-CO <sub>2</sub>	192,466	193,182	192,977
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO <sub>2</sub>	175,735(837)	176,150(812)	175,576(787)
配送車両に伴うCO <sub>2</sub> 排出量※1※3	t-CO <sub>2</sub>	16,366	16,721	17,097
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	317	325	338
店舗運営に伴う水使用量※4	千m <sup>3</sup>	1,063	1,104	1,097
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	463(70.5)	503(70.5)	516(70.5)
廃棄物量(リサイクル率)※4	t(%)	40,644(47.5)	43,497(52.8)	44,697(52.2)
食品廃棄物のリサイクル率※4	%	53.4	60.4	59.8

※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<sub>2</sub>排出量。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>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

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
能力向上支援				
	●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	●昇格に向けた事前研修と昇格後の新任管理者研修を定期的実施し格差は少しずつ是正、	△	●「教育推進室」を新設し、YBの人材育成、教育の機能を集中させ、入社から昇格までの階層別教育の一元化をはかる
ワークライフバランスの実現				
	●年間平均取得日数5日	●年間平均取得日数3.8日	△	●年間平均取得日数5日
多様な人材の活躍				
	●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%	●女性管理職比率(係長級)26%	△	●幹部養成カリキュラムを推進し、女性管理職比率(係長級)28%を目指す
労働安全衛生への配慮				
	●年間労災件数昨比80%	●年間労災件数昨比92%	△	●年間労災件数昨比80%

## 人事関連データ

従業員の内訳(2019年2月末)		(人)
正社員		2,891
	男性	2,520
	女性	371
パートタイマー※1		11,829
	男性	2,007
	女性	9,822
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		14,720
	男性	4,527
	女性	10,193
新卒採用者数		162
	男性	114
	女性	48
中途採用者数		3
	男性	3
	女性	0

	2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数	15年0カ月	14年8カ月	14年8カ月
育児休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	156人 (0、134)	201人 (0、177)	185人 (0、161)
介護休職取得者数※4 (うち男性、パートタイマー)	13人 (1、12)	13人 (0、13)	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)※5	592人(25.6%)	599人(25.5%)	601人(25.3%)
係長	385人(26.6%)	395人(26.7%)	395人(26.1%)
課長	202人(26.1%)	189人(34.6%)	191人(34.6%)
部長	2人(2.7%)	15人(5.1%)	15人(4.9%)
役員	3人(11.1%)	3人(10.7%)	3人(11.1%)
障がい者雇用率※6	2.69%	2.85%	2.97%
正社員有給休暇取得率	20.0%	24.7%	26.5%
労働災害度数率	3.64	3.70	3.33
労働災害強度率	0.01	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。

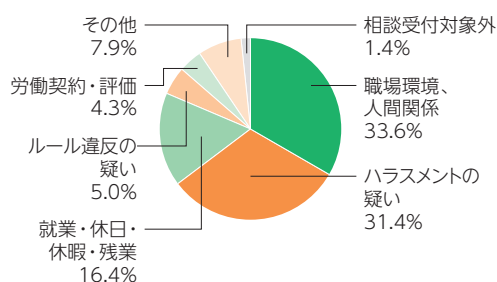
※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値

## 従業員相談受付関連データ

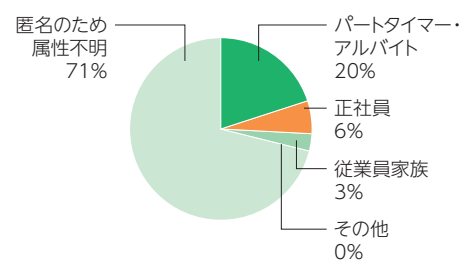
従業員向けに、相談窓口を設置しています。社内の職場環境に関する悩みごとや、不正の疑いに対する調査依頼など、従業員の声を受け付けて、より良い職場環境にしていくためのきっかけとなるよう、努めています。

### 2018年度相談内容の内訳

受付件数140件(前年度比105.3%)



### 相談者の内訳



## 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019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	●リチャレンジ制度利用者62名 (内パートナー27名) 前年比101.6%	○	●リチャレンジ制度利用者の拡大を強化し、退職者減少へ
	●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	●四半期に1回育休復職者向けオリエンテーションを開催し、情報共有や不安の解消に繋げた	○	●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への改善を図る
	●社内報へ利用者掲載による制度の周知	●利用者を社内報に毎回掲載し、制度を周知	○	●社内報へ利用者掲載により制度の周知を図る
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	●各店舗で小中学生の職場見学、職業体験受入れ	○	●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	●認知症サポーター: 18年度318人、累計1,585人養成	△	●認知症サポーター: 累計1,800人養成

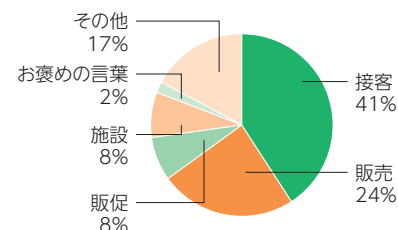
## 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

### お客様相談受付関連データ

2018年度のフリーダイヤル受付は650件(昨年比88%)と減少していますが、各店舗のお客様の声と合わせて、年間約8,000件のご要望・ご意見を頂いています。お店でのサービス向上、品揃えなど、お客様のご要望に素早く対応できるよう取り組んでまいります。

### 2018年度相談内容の内訳

受付件数650件(前年度比88%)



## 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●日付管理、正しい産地、履歴表示とその他の従業員教育</li> <li>●店コンプライアンスチームを通じた店の衛生管理</li> <li>●衛生設備の拡充(ピュアスター水等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ウェブ会議を利用した従業員教育を実施</li> <li>●店舗へのインタビューによるコンプライアンスチームの支援を実施</li> <li>●ピュアスター水の全店導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>△</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店の責任者会議を通じたダイレクトコミュニケーションの強化</li> <li>●店舗へのインタビューによるコンプライアンスチームの支援の強化</li> <li>●衛生設備(ピュアスター水)活用の徹底継続</li> </ul>
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ふれあいコーナーの拡充</li> <li>●お客様用トイレの改修(順次)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●改造店での拡充実施</li> <li>●お客様用トイレの改修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ふれあいコーナーの拡充</li> <li>●床材に防滑タイプのセラミックタイル導入(新店)</li> </ul>
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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、より深化及び素早い対応を目指す</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「基本」チームにより表示についての監査を実施、不備項目について店責任者に具体的に指摘することで改善した</li> <li>●本部QC担当者による月1回のウェブ会議、毎週のeメールによる店舗への情報発信を実施。店の責任者会議でのコミュニケーションを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●内部統制監査チームが法令に関わる表示監査を全店実施。初回の監査で不備項目は店責任者と共有し、下期に改善されているかを確認し、定着させる</li> <li>●本部QC担当者によるウェブ会議、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の継続、各会議を通じたダイレクトコミュニケーションの強化</li> <li>●近隣店舗での実地確認を通じた、小グループでの食品衛生、表示研修を実施</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●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</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●毎週のeメール発信。店舗からのお客様の声を集め、1枚1枚お応えしている</li> <li>●お客様の声・フリーダイヤルの内容を毎週店舗にフィードバックし対応</li> <li>●毎週幹部と確認することで素早い問題解決に繋がった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>△</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様の声からご要望・ご意見にお応えする事でお客様のご意見を頂けるよう対応する</li> <li>●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</li> </ul>

## 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

## 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●BEMSの活用	●BEMSの活用により電気使用量削減	○	●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	●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				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●食品廃棄物リサイクル率57.0%</li> <li>●レジ袋辞退率(2018年度年間): 50.5%、重量昨年比98%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●食品廃棄物リサイクル率62.8%</li> <li>●レジ袋辞退率(2018年度年間): 50.7%、重量昨年比97.2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●食品廃棄物リサイクル率63.8%</li> <li>●レジ袋辞退率: 51.5%、重量昨年比98%</li> </ul>
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数: 28人	●エコ検定合格者数: 21人	△	●エコ検定合格者数: 50人

## 環境関連データ

課題	単位	2016年度	2017年度	2018年度
CO <sub>2</sub> 排出量※1※2※3	t-CO <sub>2</sub>	57,562	56,309	56,375
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO <sub>2</sub>	57,520(728)	56,272(712)	56,337(696)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	113	114	117
店舗運営に伴う水使用量※1	千m <sup>3</sup>	522	529	513
食品売場でのレジ袋辞退率	%	49.8	49.9	50.6
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	21,637(64.0)	21,547(66.0)	21,891(77.9)
食品廃棄物のリサイクル率	%	51.9	56.6	62.8

※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<sub>2</sub>排出量。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>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

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●教育者コーチングセミナー実施、教育スキルの向上</li> <li>●動画マニュアルの作成 技術レベルの向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コーチングセミナー実施店舗責任者への技術カルテ完了</li> <li>●動画マニュアルの作成に着手、作成中</li> </ul>	○ △	<ul style="list-style-type: none"> <li>●教育者のスキル向上としてアンガーマネジメントセミナー実施</li> <li>●若年層社員の集合研修を実施し、技術レベル向上、仲間意識醸成を図る</li> </ul>
ワークライフバランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●総労働時間の削減 平均残業時間数:前年度比5%削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●平均残業時間 35.0時間 前年度比98.0%</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>●総労働時間の削減 平均残業時間数、前年度比 10%削減</li> </ul>
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●エキスパート登用:25</li> <li>●正社員登用:15人</li> <li>●女性幹部登用:2人</li> <li>●女性管理職比率:24%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●エキスパート登用:17人</li> <li>●正社員登用:25人</li> <li>●女性幹部登用:4人</li> <li>●女性管理職比率:24.8%</li> </ul>	× ○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●エキスパート登用:20人</li> <li>●正社員登用:25人</li> <li>●女性幹部登用:5人</li> <li>●女性管理職比率:26%</li> </ul>
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●度数率:3.29→4.61 強度率:0.047→0.087 休業日数:602日→1,114日</li> </ul>	× × ×	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>

## 人事関連データ

従業員の内訳(2019年2月末)		(人)
正社員※1		1,312
	男性	1,038
	女性	274
パートタイマー※2		4,475
	男性	1,241
	女性	3,234
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		5,787
	男性	2,279
	女性	3,508
新卒採用者数		78
	男性	37
	女性	41
中途採用者数		12
	男性	12
	女性	0

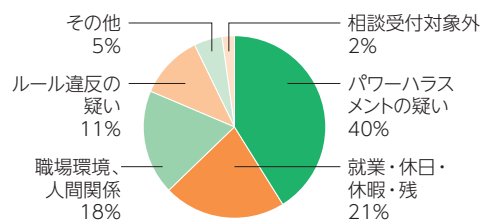
		2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数		15年4カ月	15年5カ月	15年11カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)		21人(0、12)	46人(0、28)	51人(0、23)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)		1人(0、1)	0人(0、0)	2人(0、2)
ボランティア休暇取得者数		0人	0人	0人
女性管理職数(比率)※4		211人(24.3%)	201人(22.8%)	218人(24.8%)
	係長	163人(32.9%)	164人(31.5%)	172人(28.7%)
	課長	38人(15.6%)	27人(11.5%)	38人(23.0%)
	部長	9人(7.4%)	9人(7.5%)	8人(7.0%)
	役員	1人(7.7%)	1人(7.7%)	1人(7.1%)
障がい者雇用率※5		2.00%	2.12%	2.22%
正社員有給休暇取得率		16.7%	16.0%	20.9%
労働災害度数率		2.31	3.29	4.61
労働災害強度率		0.05	0.05	0.09

- ※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。

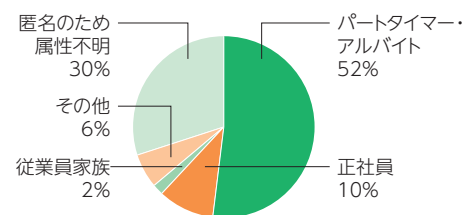
## 従業員相談受付関連データ

日頃のコミュニケーションの問題に起因する通報が多く寄せられており、特に役職者に対するコーチング研修やハラスメント教育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。

### 2018年度相談内容の内訳 受付件数125件(前年度比112%)



### 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>

2018年度末の店舗数: 716店舗

## 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職場体験の積極的受け入れ態勢の維持継続</li> <li>●食の知識を学ぶお子様食育教室の開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●実績中学校職場体験 106校294名</li> <li>小学生の職場体験3名</li> <li>●食育教室 4回</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職場体験の積極的受け入れ態勢の維持継続</li> <li>●食の知識を学ぶお子様食育教室の開催の継続</li> </ul>
地域活性化への協力				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2018年度も継続して調達を実施</li> <li>●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</li> <li>●認知症サポーター育成: 300人</li> <li>●本業を通じた被災地復興支援の継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●野菜果物を中心に産地リレーによる調達を実施</li> <li>●足立区・大田区・千葉市・市原市・四街道市との地域包括協定締結による地域貢献の強化</li> <li>●認知症サポーター育成の養成講座を13回開催、新規203人。累計1,792人を養成</li> <li>●本業を通じた被災地復興支援を実施</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p> <p>×</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●本年も継続して産地リレーによる調達を実施</li> <li>●地域社会との情報共有、連携を強化し子育て支援や食品ロス削減など、地域に根ざした店舗運営を進める</li> <li>●認知症サポーター育成: 300人</li> </ul>
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>

## 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

2018年度のご意見総数はやや減少し、苦情も減少へ転じました。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。

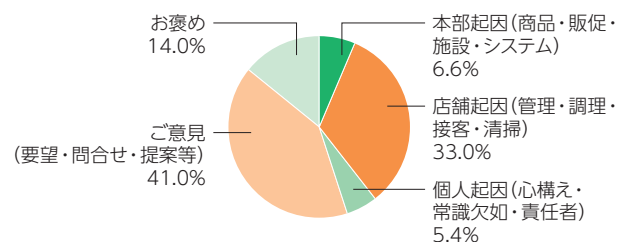
苦情件数 3,479件⇒ 3,033件(446件減少、前年度比87.2%)

お褒め件数 988件⇒ 913件(75件減少、前年度比92.4%)

2019年度も店舗OJTを教育の中心としつつ、OFF-JTにおきましては新設された7FS Universityにおける研修制度を拡充させ、お客様満足の向上に努めてまいります。

### 2018年度相談室内容の内訳

受付件数6,660件(前年度比96.9%)



## 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●e-BASEの内容の精度向上と検索の使い勝手の向上	●アレルギーの情報内容見直し 検索方法について未実施	△	●e-BASEの内容の精度向上(栄養成分) ●店舗要因の苦情件数を2018年度比90%以下にする
	●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	●2018年度の店舗巡回数は延べ772店舗	△	
適切な情報提供				
	●デニースにおいて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	●ホームページでの情報公開の他、2018年下期よりメニューブック内のメニュー名称下部に「特定原材料に準ずるもの20品目」の表示を開始 ●同時に食物繊維、糖質表示を追加実施	○	●2019年下期にはホームページ内にて、「特定原材料に準ずるもの20品目」の英語での情報提供を実施する
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●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繋げる 2018年度須目標は苦情件数の半減、お褒めの倍増	●ご意見の分類方法を変更し、本部担当部門の責任を明確化 ●苦情件数の目標半減に対して3,033件(昨年比87%)へ減少、お褒めは913件(昨年比92%)とこちらも減少するも目標に対してはいずれも未達	○ ×	●毎週、幹部にご意見状況を共有し、速やかな改善に繋げる目標、苦情は前年比80%、お褒めは前年比120%にする
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

## 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019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				
	●パッケージ空調機から個別空調機への交換目標 6店舗 CO <sub>2</sub> の排出削減量目標 100t	●パッケージ空調機から個別空調機への交換目標 6店舗実施 ●CO <sub>2</sub> の排出削減量実績 100t-CO <sub>2</sub>	○	●経年で機能低下した個別空調機の交換55店舗、178台
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●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%	●食品リサイクルループ構築のための実証実験に着手。横浜市内1店舗2か月間→19店舗4か月間と拡大実施・完了し行政に内容報告 ●食品リサイクル率目標49.5%(0.5%改善)	△	●食品リサイクルループ申請。農水省・環境省・経産省の認可取得。 ●食品リサイクル率目標50%。
従業員への意識啓発				
	●エコ検定 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	●エコ検定 2020年までに全社員合格を目指し積極推進 年間受験者数:499人	○	●エコ検定 2020年までに全社員合格を目指し積極推進 年間受験者数:450人

## 環境関連データ

課題	単位	2016年度	2017年度	2018年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1※2※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	82,083	75,209	69,638
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	79,755	73,161	67,634
配送車両に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1※3※4</sup>	t-CO <sub>2</sub>	2,164	1,889	1,845
店舗運営に伴う電気使用量 <sup>※1</sup>	GWh	128	121	118
店舗運営に伴う水使用量 <sup>※1※4</sup>	千m <sup>3</sup>	1,779	1,493	1,543
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	12,393(26.9)	11,029(29.7)	10,021(24.9)
食品廃棄物のリサイクル率	%	46.2	49.0	49.5

※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<sub>2</sub>排出量。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 デニース単体の数値。

2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
能力向上支援				
	●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 ●各事業部ごとに必要な教育ツールの見直し	●外部講師による研修は継続出来た。下期以降は実施せず ●店長テキストは毎年更新を実施	○  ○	●7FS Universityによる理念教育および基礎研修を全社員対象に実施
公正な評価・処遇				
	●評価者研修の実施	●評価者訓練及び研修未実施	×	●評価制度の抜本的な見直しを実施
ワークライフバランスの実現				
	●ナショナル・エリア社員15時間 ●契約社員12時間 ●パートナー社員3時間 ●9日以上取得90%	●ナショナル・エリア社員17.3時間 ●契約社員16.3時間 ●パートナー社員3.2時間 ●休日9日取得率76.7%	△ △ × ×	●ナショナル・エリア社員16時間 ●契約社員16時間 ●パートナー社員3時間 ●月間休日取得率85%以上
多様な人材の活躍				
	●シニア層雇用率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%	●シニア層の雇用率6.4% ●契約社員群転換4人 ●女性管理職比率 課長級以上:10.7% 係長級以上:12.2%	○ ×  △ ○	●シニア層雇用率7%以上 ●外国人雇用者数350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 250件以下 ●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%	●業務上労働災害件数310件 ●定期健康診断受診率100.0% ●ストレスチェック受診率95.3% ●深夜健康診断受診率96.0%	× ○ ○ ×	●業務上労働災害件数250件以下 ●定期健康診断受診率100.0% ●二次健康診断受診率100.0% ●深夜健康診断受診率100.0% ●ストレスチェック受診率100.0%

人事関連データ

従業員の内訳(2019年2月末)		(人)
正社員※1		1,201
	男性	985
	女性	216
パートタイマー※2		7,500
	男性	1,863
	女性	5,637
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		8,701
新卒採用者数		54
	男性	22
	女性	32
中途採用者数		1
	男性	0
	女性	1

	2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数	14年5カ月	14年8カ月	15年2カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	45人 (3、33)	45人 (1、39)	54人 (6、38)
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	2人	0人	4人
女性管理職数(比率)※4	80人(11.5%)	277人(28.1%)	268人(28.3%)
係長	71人(12.0%)	268人(30.3%)	259人(30.5%)
課長	6人(7.4%)	9人(10.8%)	8人(9.8%)
部長	1人(7.1%)	0人(0.0%)	1人(6.7%)
役員	4人(28.6%)	5人(38.5%)	4人(28.6%)
障がい者雇用率※5	2.42%	2.55%	2.74%
正社員有給休暇取得率	17.7%	36.6%	36.6%
労働災害度率	0.81	0.78	0.85
労働災害強度率	0.02	0.02	0.03

※1 定年再雇用者を含みます。

※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)

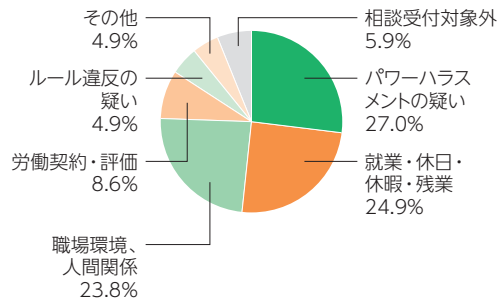
※4 係長級以上の比率。

※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

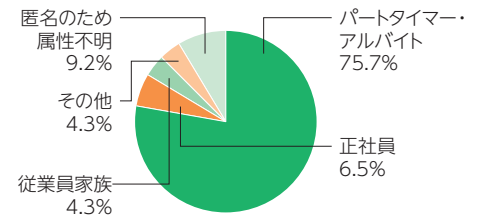
## 従業員相談受付関連データ

総受付件数は、昨年の210件に対し185件と減少しましたが、就業関係に関するお問い合わせが増加し、ハラスメントについても昨年と変わらぬ推移となりました。働き方改革の進行など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。

## 2018年度相談内容の内訳 受付件数185件(前年度比88.9%)



## 相談者の内訳



## 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
育児・高齢者支援など	●資格者全店配置、職務者50店舗配置を目指す	●2018年9月53店舗に配置	○	●資格者を増やし、職務者全店配置(新店以外)を目指す
	●要請があれば応えていく方針	●2018年7/9～9/2 「平成30年7月豪雨災害」義援金募金実施 ●2018年9/7～9/20 「平成30年台風21号及び平成30年9月北海道地震」義援金募金実施 ●2018年9/21～10/4 「平成30年北海道胆振東部地震(第2次)」義援金募金実施	○	●要請があれば応えていく方針
災害時の支援				

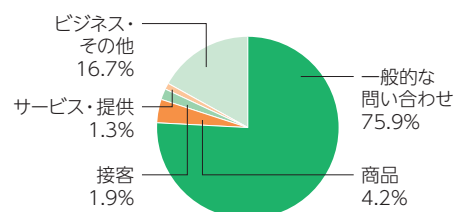
## 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

### 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。19年3月より当社アプリがグループアプリと連携となり、アプリに関するご質問などの対応を迅速に行えるよう今まで以上に店舗への情報共有の強化、コールセンター対応者のスキルアップに取り組んでおります。

### 2018年度相談内容の内訳

受付件数16,178件(前年度比108.8%)



## 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●18年ロット目標件数25件以内 データ改ざん等の問題から、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	●18年ロット不良件数※カコ内PB 37件(10件) 大幅に目標未達の結果 特に第1四半期だけで15件と、4割の発生となる 企画・仕様面での発生は少なく、検品を確実に行えていれば防げたであろう要因が7割を占める	×	●19年ロット目標件数25件以内 ●前年目標を再度掲げる 納入前の最終確認段階である検品にて発生を防ぐ前に、それぞれの商品不良が発生した要因と、その対策立案～実行により、改善へと繋げていくことを徹底
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●新店店内にイベントスペース兼休憩スペースの積極的確保	●新店店内にイベントスペースの確保	○	●新店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				
	●「景品表示法」・「事例」に関して社内研修を行うことで、「法令順守の業務」に繋げるとともに、再発防止に向けた“仕組み作り”を行う 社内研修実施:10回 FT情報配信:8回	●商品本部を対象(中心)に「景品表示法」関連について、事例を含め、計9回の社内研修を実施 ●FT情報は、「POP類作成時の注意点」について店舗へ向けて1回のみ配信	×	●FT関連法令について社内研修を実施する【4回】 ・景品表示法 ・優越的地位の濫用 ・下請法 ・消費税転嫁対策特別措置法 ●CSR活動の社内共有を、年4回CSRレポート社内版を発行し行う
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●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22.8を上回らないことを今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、苦情発生毎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組みを計画	●2017年の苦情・PPM値を下回る目標設定としたが、実績としては、接客サービス苦情526件(+58件、昨年比112%)PPM※値25.6(+2.8昨年比112%)共に悪化 ●店舗採用のパートナー入社時研修や各業務(レジ・ラッピング、商品知識などの基本のスキル不足)お客様に寄り添う意識付け等が指導出来ていない マニュアル一辺倒での受け答えから苦情に発展する事が多く、当社に求められる、気配りや配慮、傾聴する姿勢が不足	×	●2019年苦情目標は前年同様、昨年実績を下回る目標とする。店舗により対応レベルの差がある。全店が同レベルで対応出来るようお客様一次対応などの店舗用FAQを作成し初動対応・報告精度を高め歯止めとする レジ・サービスカウンター、売場で苦情の7割が発生しており、業務マニュアルの再確認と一つ一つの業務を丁寧にお客様と相互確認行なうよう指導

※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

## 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019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				
	●ワカバワーク店 空調機器更新(年間約25KL)	●50.2KLと2倍の効果が得ることが出来た	○	●アピタ新守山店 照明器具更新(年間約10.4t)
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%	●レジ辞退率:5.6%	×	●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、社内報・業務通信で積極的な啓蒙を図る ●同環境月間に単独店の外周清掃を実施予定(計9店舗)	●「6月の環境月間」に合わせ、社内報・業務通信で積極的な啓蒙を実施 ●同環境月間に単独店の外周清掃を実施 ●台風の状況を加味し、実施は5店舗とした	△	●「6月の環境月間」に合わせ、社内報・業務通信で積極的な啓蒙を図る ●環境月間の6月から2020年2月までコンタクトレンズ空ケースの回収を全社で実施

## 環境関連データ

課題	単位	2016年度	2017年度	2018年度
CO <sub>2</sub> 排出量※1※2※3	t-CO <sub>2</sub>	17,000	16,669	15,822
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO <sub>2</sub>	16,770(157)	16,432(144)	15,615(142)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	30	29	29
店舗運営に伴う水使用量※1	千m <sup>3</sup>	26	22	28
レジ袋辞退率	%	6.4%	5.8%	5.6%

※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<sub>2</sub>排出量。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>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

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
能力向上支援				
	●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	●副店長候補者を対象にする計画も、現副店長の研修を優先したため30%以上の女性パート社員の受講は叶わず全副店長を経験値・評価で4つにグループ分けをし、副店長研修を実施 店長候補者を発掘し、人事異動にて積極登用	△	●新入社員他、全2年目、全3年目研修（若手階層別研修）を実施
公正な評価・処遇				
	●休日取得率100%	●休日取得率100%	○	●休日取得率100%
ワークライフバランスの実現				
	●育児休暇取得率30%以上 ●一人当たり残業時間 15h未満を維持	●育児休暇取得率22.2% ●一人当たり残業時間13.88h	△ ○	●育児休暇取得率30%以上 ●一人当たり残業時間14h未満
多様な人材の活躍				
	●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名以上を目標とする	●不在店舗15店舗→6店舗へ9店舗改善 ●女性管理職比率22.3% ●育短時間勤務者20名以上維持	△ △ ○	●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）：30% ●現状の育児短時間勤務者を維持
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29件	○	●労災発生件数30件未満

## 人事関連データ

従業員の内訳(2019年2月末)		(人)
正社員※1		903
	男性	504
	女性	399
パートタイマー※2		1,276
	男性	63
	女性	1,213
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		2,179
	男性	567
	女性	1,612
新卒採用者数		55
	男性	12
	女性	43
中途採用者数		16
	男性	12
	女性	4

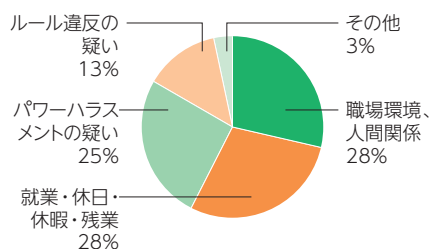
	2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数	13年8カ月	14年10カ月	14年7カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	116人 (0、63)	108人 (0、64)	73人 (0、41)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	3人 (0、2)	4人 (0、4)	3人 (0、3)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数(比率)※4	180人(33.3%)	188人(33.7%)	189人(34.4%)
係長	116人(45.5%)	120人(46.0%)	131人(49.2%)
課長	58人(22.9%)	67人(25.6%)	55人(22.3%)
部長	3人(11.5%)	1人(3.6%)	3人(8.1%)
役員	4人(23.5%)	3人(18.8%)	1人(8.3%)
障がい者雇用率※5	2.20%	2.10%	2.10%
正社員有給休暇取得率	39.2%	41.2%	36.6%
労働災害度数率	0.17	0.35	0.34
労働災害強度率	0.00	0.01	0.04

- ※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。

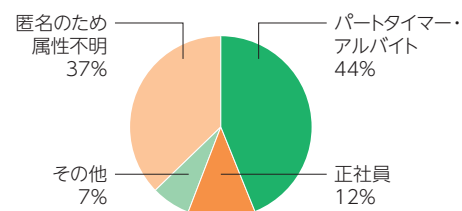
## 従業員相談受付関連データ

不十分な意思疎通により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。2019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。

### 2018年度相談内容の内訳 受付件数44件(前年度比142%)



### 相談者の内訳



## 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019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、国立オリンピック記念青少年総合センターではおはなし会を開催 ●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	○	●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
	●従業員の地域貢献活動への参加促進	●ボランティア休暇取得数は8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等に従業員が参加(9名)	△	●従業員の地域貢献活動への参加促進
地域活性化への協力	●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(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、提携先等との連携強化による金融犯罪全体の防止を推進	●反社情報収集継続と情報活用による取引排除を適切に実施 ●進化・多様化する金融犯罪(マネー・ローンダリングを含む)に対し、資源を継続的に投入し、対策を強化 ●捜査機関、提携先等との連携強化により、金融犯罪全体の防止に向けた取組みを推進	○	●反社情報収集継続と情報活用による取引排除の対応継続 ●金融犯罪の防止に有効な対策を継続的に遂行し、安心・安全な決済環境をすべてのお客さまに提供する ●捜査機関、提携先等との連携強化により、金融犯罪の拡大防止に努める
	●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(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、提携先等との連携強化による金融犯罪全体の防止を推進	●反社情報収集継続と情報活用による取引排除を適切に実施 ●進化・多様化する金融犯罪(マネー・ローンダリングを含む)に対し、資源を継続的に投入し、対策を強化 ●捜査機関、提携先等との連携強化により、金融犯罪全体の防止に向けた取組みを推進	○	●反社情報収集継続と情報活用による取引排除の対応継続 ●金融犯罪の防止に有効な対策を継続的に遂行し、安心・安全な決済環境をすべてのお客さまに提供する ●捜査機関、提携先等との連携強化により、金融犯罪の拡大防止に努める

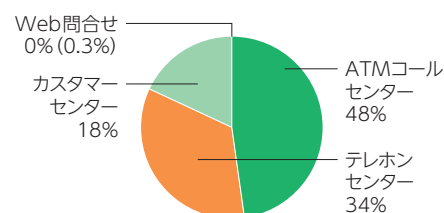
## 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

### 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。  
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。

### 2018年度相談内容の内訳

受付件数920,309件(前年度比+102.8%)



## 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●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	●BCP訓練(対策本部初動訓練、首都圏広域被災訓練等)を継続的に実施し、体制の維持強化を実現した	○	●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	●金融機関以外とのサービス拡大 ●事業会社との新規提携4社 ●9種類の「交通系電子マネー」及び「楽天Edy」の取扱い開始 ●現金受取サービス サービス契約合意企業数の拡大(契約合意企業数150社) ●「スマホATMサービス」の提供先拡大6社	○	●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	●新規サービスの対応開始(現金受取サービス、マルチ電子マネー)  ●対応チャネル拡大(ビジュアルメニュー、AIチャットボット、多言語有人チャット) ●お客さまの立場にたったホームページFAQ表記変更 ●ATM画面上「システムメンテナンス期間を初期画面表示」「電子マネー利用方法を図解」「振込詐欺注意喚起画面」開始	○	●CS向上の取り組みの継続実施 ●お客さま接点の最大の場として「顧客満足度向上・最適な情報提供/提案・マーケティング活用・グループ連携」ができるセンター構築 ●対応チャネルの最適化 ●商品サービスの改善/新サービス対応

## 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

## 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019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	●温室効果ガス排出量(スコープ3)の算出を実施	○	●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	●会議室へモニター設置実施 ●IC複合機へ入替実施【本店:19台】 下期枚数実績:約15%減少(前年同月比較)	○	●ペーパーレスの推進
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●オフィスを含めた3R(リデュース、リユース、リサイクル)	●ATMのリサイクル(第3世代 26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 ●セカンドハーベスト・ジャパンに防災備蓄品(アルファ米)を寄贈	○	●オフィスを含めた3R(リデュース、リユース、リサイクル)の促進
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、地域のボランティア等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従業員が参加 ●高尾の森自然学校での環境活動を実施し39名(ご家族含む)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等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	2016年度	2017年度	2018年度
OA用紙発注量	千枚	5,178	4,591	4,804
オフィスでの電気使用量*	MWh	1,172	1,134	1,143

\* 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。

2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新任管理職研修(コーチング、労務知識)</li> <li>●管理職層を中心とした全社課題解決会議「セブン銀行2020会議」の開催</li> <li>●セブン&amp;アイ・ホールディングス主催リーダー養成研修</li> <li>●シリコンバレーでのイノベーション研修</li> <li>●国内MBA派遣</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>
ワークライフバランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●育児・介護等事由による短時間勤務・休職等両立支援制度の運用継続</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ダイバーシティ&amp;インクルージョンの推進</li> <li>●国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり</li> <li>●障がい者雇用への積極的な取り組み</li> <li>●インナーコミュニケーションの活性化</li> <li>●全社員の参加機会の創出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●生涯設計セミナー、介護セミナーの実施</li> <li>●エンゲージメント調査(従業員意識調査)の実施</li> <li>●人事制度見直し、2019年度新制度施行</li> <li>●適時適切な採用による社内の活性化</li> <li>●社内SNS活用開始</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ダイバーシティ&amp;インクルージョンの推進</li> <li>●国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり</li> <li>●インナーコミュニケーションの活性化</li> <li>●全社員の参加機会の創出</li> <li>●エンゲージメント向上の取り組み</li> </ul>
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有給休暇の取得徹底継続</li> <li>●定時退社励行期間の徹底・工夫</li> <li>●ストレスチェックの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有給休暇取得率 実績77.7%</li> <li>●定時退社励行期間(2回)</li> <li>●ストレスチェックの実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有給休暇取得率の向上</li> <li>●時間外労働の上限規制への対応としての残業削減施策の実施</li> <li>●ストレスチェックの実施</li> </ul>

## 人事関連データ

従業員の内訳(2019年3月末)		(人)
正社員※1		381
	男性	280
	女性	101
契約・パート社員※2		91
	男性	12
	女性	79
従業員数(正社員数+契約・パート社員数)※3		472
	男性	292
	女性	180
新卒採用者数		8
	男性	4
	女性	4
中途採用者数		31
	男性	21
	女性	10

	2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数※4	7年7カ月	8年2カ月	8年3カ月
育児休職取得者数※5 (うち男性、契約・パート社員)	13人(1、5)	16人(2、5)	12人(2、4)
介護休職取得者数※5 (うち男性、契約・パート社員)	0人(0、0)	0人(0、0)	0人(0、0)
ボランティア休暇取得者数	11人	13人	8人
女性管理職数(比率)※6	55人(17.4%)	55人(17.9%)	55人(19.4%)
	係長	35人(30.2%)	32人(30.8%)
	課長	19人(10.7%)	23人(12.8%)
	部長	1人(7.1%)	0人(0.0%)
	役員	3人(12.5%)	2人(8.3%)
障がい者雇用率※7	2.22%	2.20%	2.31%
正社員有給休暇取得率	83.2%	87.2%	75.7%
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
従業員相談受付数	1件	2件	3件

※1 定年再雇用者39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

### 2018年度の活動目標・実績と2019年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019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	●省電力化ATMによる安定的運用	○	●環境に配慮したATMの安定的運用