

CSR データブック 2019

CSR DATA BOOK 2019

目次

トップメッセージ	2
CSR活動基本方針	3
ステークホルダー・エンゲージメント	5
企業統治	7
コンプライアンス	10
人権への取り組み	17
CSRマネジメント	20
サステナビリティを巡るリスク・機会	27
セブン&アイHLDGS.の重点課題	30
重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供	34
重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供	47
重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用	71
重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援	101
重点課題 5 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上	135
社会貢献活動	151
海外での取り組み	154
受賞歴・社外からの評価	186
データ集	189

CSRデータブックについて

本レポート「CSRデータブック2019」は、持株会社であるセブン&アイHLDGS.と事業会社の代表的なCSR活動について、「重点課題」ごとの各事業会社における取り組みや海外におけるCSR活動など、網羅的に報告しています。また、2015年に国連サミットで採択された「持続可能な開発目標（SDGs）※」の達成に向けたセブン&アイグループの取り組みにはSDGsのロゴを掲載しています。

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

報告対象期間

2018年度（2018年3月～2019年2月）の活動報告を基本に、2019年度の活動についても一部報告しています。

参考にしたガイドライン

・GRI「サステナビリティ・レポート・スタンダード」
・ISO26000

発行付月

2019年12月

報告対象組織

下記の各社を主な報告対象組織としています。各社の情報は、Webサイトでも公開しています。

全売上高に占める
報告対象組織の売上高比率

96.3%

(株)セブン&アイ・ホールディングス
(株)セブン-イレブン・ジャパン
(株)イトーヨーカ堂
(株)そごう・西武
(株)ヨークベニマル
(株)ヨークマート
(株)セブン&アイ・フードシステムズ
(株)セブン銀行
(株)赤ちゃん本舗
7-ELEVEN, Inc.
SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.
セブン-イレブン北京
セブン-イレブン天津
セブン-イレブン成都
成都イトーヨーカ堂
華糖ヨーカ堂

トップメッセージ

セブン&アイグループは、社是※1にもとづき、お客様をはじめとして、お取引先様、株主様、地域社会、加盟店、そして社員を含めたすべてのステークホルダーの皆様から信頼される誠実な企業を目指しています。

当社グループは世界に例のない多様な業態を擁し、時代や社会が求める価値の提供に努めることで、国内だけでも1日に約2,400万人のお客様にご利用いただけるまでに成長してまいりました。このような中で、私たちの社会的責務も著しく増大しているものと認識しています。限りある地球環境や資源を活かして、豊かで快適な生活を実現するとともに、未来世代へその豊かさを手渡していくために「信頼と誠実」の理念をもって持続可能な成長に資する流通サービスの実現に努めています。

当社グループでは、社会の期待や要請に応えていくために、2012年に署名した「国連グローバル・コンパクト※2」の10原則の実践に加え、ステークホルダーの皆様との対話を通じて特定した、社会と当社グループにとって重要性の高い「5つの重点課題(マテリアリティ)」の解決に向けて、SDGs※3(持続可能な開発目標)を意識し、本業を通じた社会課題解決に取り組んでいくとともに、重点課題を起点とした新たな流通サービスのビジネスモデルの創出を目指してまいります。

2019年5月には、すべてのステークホルダーの皆様とともに“豊かで持続可能な社会”を実現していくため、環境宣言『GREEN CHALLENGE 2050』を公表しました。将来にわたって社会とともに成長していくには、環境問題に対して自ら積極的に取り組むことが不可欠です。環境宣言の策定に当たっては、事業活動によって生じる環境負荷等の中で、特に社会的な影響の大きい4つのテーマ※4を特定し、定量的な目標を定めて2030年という近い将来、そして2050年という次世代社会での使命と責務を具体的に示しました。さらに4つのイノベーションチームを立ち上げ、グループ横断で実効性のある取り組みを推進するとともに、グループ全従業員が一丸となり、お客様、お取引先様、地域社会の皆様とも連携して課題解決を図ってまいります。

これからも、社会・経済の環境変化に対応した自己革新を推進するとともに、当社グループの強みをいっそう強化し、事業活動を通じた社会課題解決に取り組むことで社会価値と企業価値の両立を進めてまいります。



代表取締役社長

井阪隆一

※1 社は：

- 私たちは、お客様に信頼される、誠実な企業でありたい
- 私たちは、取引先、株主、地域社会に信頼される、誠実な企業でありたい
- 私たちは、社員に信頼される、誠実な企業でありたい

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

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

※3 国連グローバル・コンパクト：

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

※4 4つのテーマ：

CO2排出量削減、プラスチック対策、食品ロス・食品リサイクル対策、持続可能な調達

CSR活動基本方針

私たちは、すべてのステークホルダーに「信頼される、誠実な企業でありたい」という社是に基づいて、事業を営んでいます。その実現のためにとるべき行動を「企業行動指針」として明文化しています。



社是

私たちは、お客様に信頼される、誠実な企業でありたい

私たちは、取引先、株主、地域社会に信頼される、誠実な企業でありたい

私たちは、社員に信頼される、誠実な企業でありたい

セブン&アイHLDGS. 社員の基本姿勢

＞ 企業行動指針

基本方針

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

行動基準

1. コンプライアンス（法令遵守）
2. お客様との関係
3. お取引先との関係
4. 株主・投資家との関係
5. 地域社会・国際社会との関係
6. 会社と役員・従業員との関係
7. 地球環境の保全

取り組みごとの各種方針

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

国連グローバル・コンパクトの支持

セブン&アイHLDGS. は、持続可能な成長を実現するための世界的な枠組みである「国連グローバル・コンパクト」の10原則を支持し、その実現のために本業を通じてCSR活動に取り組んでいます。



Network Japan
WE SUPPORT

➤ [グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン](#)

持続可能な開発目標（SDGs）への対応

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

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



➤ [持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals）](#)

ステークホルダー・エンゲージメント

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

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

セブン&アイHLDGS.のステークホルダー

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

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

企業統治

セブン&アイHLDGS. は、傘下の事業会社を監督・統括する持株会社としてコーポレートガバナンスの強化とグループ企業価値の最大化を使命としています。

組織形態

セブン&アイHLDGS. は、監査役設置会社です。監査役制度に則り、経営の監督を実施しています。取締役会は12名で構成されており、うち5名は社外取締役、1名は女性取締役です。セブン&アイHLDGS. では、独立性を保持し、高度な経営に対する知識や経験を有する複数の社外取締役の見識を活用することで、一般株主の利益を確保するとともに、事業執行における意思決定の質を高めています。経営陣の選任については、株主の意向をよりの確に反映させるため、任期を1年としています。

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

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

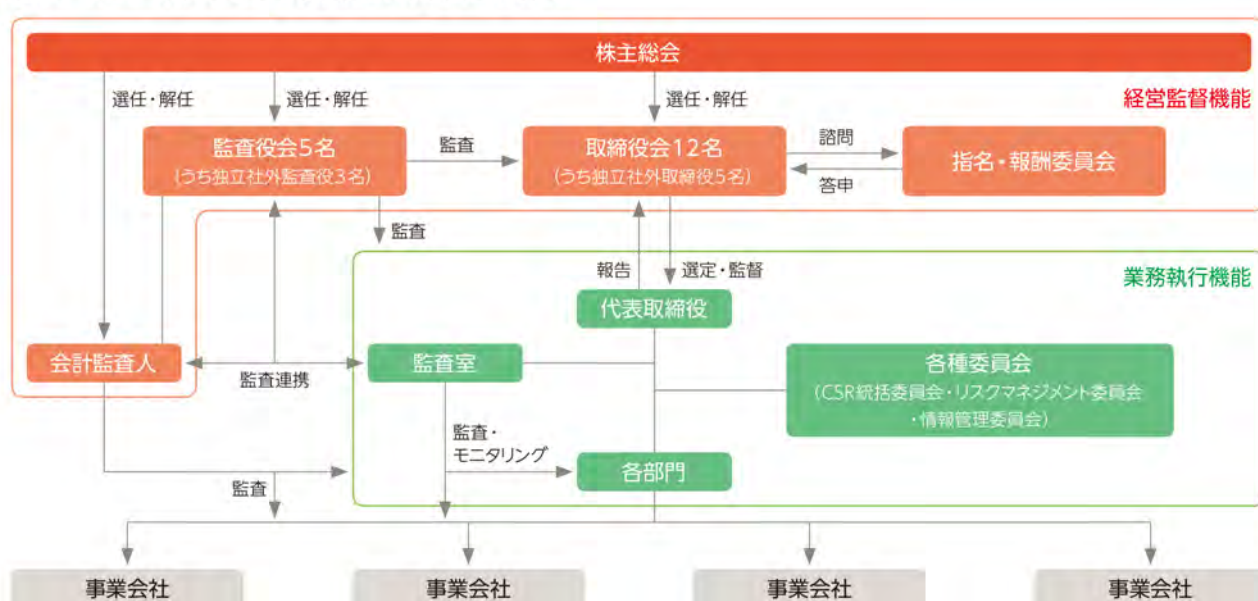
※人数は2019年5月末のものです。

企業統治の強化

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

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

当社のコーポレートガバナンス体制(2019年5月23日現在)



指名・報酬委員会

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

各種委員会

セブン&アイHLDGS.は、代表取締役のもとに「CSR統括委員会」「リスクマネジメント委員会」「情報管理委員会」を設置しております。各委員会は事業会社と連携しながらグループの方針を決定し、その浸透と実行を管理・監督することでコーポレートガバナンスの強化を図っております。

CSR統括委員会

当社はグループ全社的なCSR活動の推進・管理・統括を目的としたCSR統括委員会を設置し、同委員会傘下にグループ全体の「5つの重点課題」に対する具体的な施策の検討・実行を担うグループ横断的な組織として「企業行動部会」「消費者・公正取引部会」「環境部会」「社会価値創造部会」を設けています。これらの部会を通してコンプライアンスのさらなる徹底およびステークホルダーに係る社会課題の解決に資する事業活動を推進するとともに、ESG（環境、社会、ガバナンス）の視点から社会と当社グループ双方の持続可能な発展を目指しています。

また、当社はグループ全体の内部統制の一環として当社グループ役員・従業員およびお取引先様が利用可能な内部通報制度を運用しており、CSR統括委員会の担当役員が、取締役会において内部通報制度の運用状況について、定期的に報告・確認を行っています。

リスクマネジメント委員会

当社および当社グループ各社における経営環境およびリスク要因の変化を踏まえ、各事業におけるリスクを適正に分析・評価し、的確に対応するため、リスク管理の基本規程に基づき、リスクマネジメント委員会を中核とする統合的なリスク管理体制を構築・整備・運用しています。リスクマネジメント委員会では、事業の継続を脅かし、持続的成長の妨げになるすべての事象をリスクとして認識し、包括的かつ統合的なリスク管理の強化に努めています。

2018年度は、内外の環境変化に対応したリスクの分類や定量化基準の見直しを踏まえ、リスク管理の基本規程を改定しました。また、リスク管理の実効性を上げるため、当社の各種リスク管理統括部署によるグループ各社のリスクの評価・分析および低減策の実行支援などを通じて、グループ全体のリスク管理の更なる強化に取り組みました。

情報管理委員会

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

2018年度は、2017年度に引き続き、情報収集・管理体制の強化に努め、各社の重要情報を適時・適切に収集し、協働して対処する体制を強化するとともに、その情報を一元的に管理し、経営および関連部門へ遺漏・遅滞なく報告する体制の強化に取り組みました。

また、個人情報保護に対する社会的関心の高まりやグループ統合ECサイト「omni7」および各事業会社アプリをご利用いただくお客様の安全・安心を確保するために、お客様の個人情報を取扱う拠点において、国際規格である情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO27001）を取得し、情報セキュリティの強化に努めています。あわせて、グループとして達成すべき情報セキュリティの水準を定めて、ISMS認証手法に準じたPDCAサイクルをグループ各社にも展開することで、さらなる情報セキュリティの強化に取り組んでいます。

内部統制システムの強化

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

2006年5月の会社法施行に伴い、「内部統制システムに関する基本方針」を取締役会で決議し、各種規程の整備やリスク管理状況の確認を実施しています。2009年2月には、金融商品取引法に基づく内部統制報告書制度導入への対応の一環として、「財務報告に係わる内部統制の構築規程」および「財務報告に係わる内部統制の評価規程」を制定しました。これらの規程に基づき、2009年3月に監査室に内部統制評価担当を配置し、グループ全体の「財務報告に係る内部統制評価」を実施しています。

このような制度面での充実に加え「内部統制ハンドブック」を作成し、グループの従業員に対して内部統制の目的および重要性の理解浸透に努めています。また、2015年5月の会社法および会社法施行規則の改正に伴い、セブン&アイHLDGS. およびグループ子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制を整備するとともに、監査を支える体制などに関する規程の充実・具体化を図りました。

▶ [コーポレートガバナンスに関する詳細はこちら](#)

コンプライアンス

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

セブン&アイグループ企業行動指針

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

▶ [セブン&アイグループ企業行動指針の詳細はこちら](#)

基本方針

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

行動基準

1. コンプライアンス(法令遵守)
2. お客様との関係
3. お取引先との関係
4. 株主・投資家との関係
5. 地域社会・国際社会との関係
6. 会社と役員・従業員との関係
7. 地球環境の保全

コンプライアンス体制

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



内部通報制度

セブン&アイHLDGS.では、社会からの信頼を失うような行為の防止と早期発見、早期是正、再発防止を目的に、日本国内の事業会社の従業員などを対象とした通報窓口「グループ共通従業員ヘルプライン」と、お取引先様を対象にした通報窓口「お取引先専用ヘルプライン」、経営幹部に関する通報窓口「監査役ホットライン」を設けています。

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

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

グループ各社への通報件数、通報内容および対応状況については、セブン&アイHLDGS. のサステナビリティ推進部が把握し、対象となる事業会社の対応方法が適切であるか確認しています。もし、重大な違反行為などが認められた場合は、直ちに代表取締役役に報告し、関係部署・関係各社とともに対応を協議し、必要な措置を講じます。また、内部通報の運用状況については、セブン&アイHLDGS.の取締役会において報告しています。

消費者庁の内部通報制度認証(自己適合宣言登録制度)に登録

2019年7月、コンプライアンス経営の一層の強化を図り、お客様やお取引先様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様に信頼されるグループを目指していくため、当社グループの内部通報制度「グループ共通従業員ヘルプライン」を、消費者庁の内部通報制度認証(自己適合宣言登録制度)に登録いたしました。



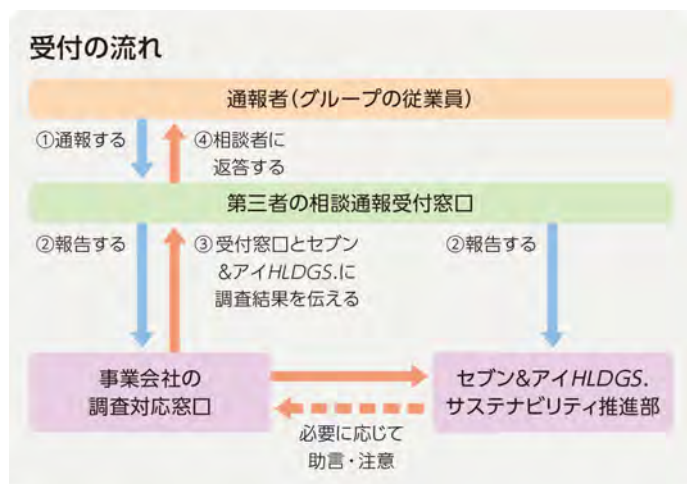
※自己適合宣言登録制度

消費者庁の「公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の運用・整備に関する民間事業者向けガイドライン」を、事業者が自らの制度と照らし合わせ、同ガイドラインに適合している場合、WCMSマークの使用を許諾される制度

グループ共通従業員ヘルプライン

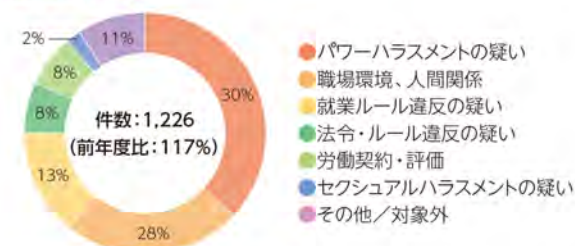
グループ共通従業員ヘルプラインは、従業員と役員、退職者、および家族を対象としています。制度の内容と連絡先の周知のため、従業員研修の中での制度説明や各事務所・店舗へのポスター掲示を行っています。また、隔年で実施している従業員エンゲージメント調査の中で、ヘルプライン利用に関する意識調査も実施しています。

受付の流れ



2018年度の通報結果

通報の内訳



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

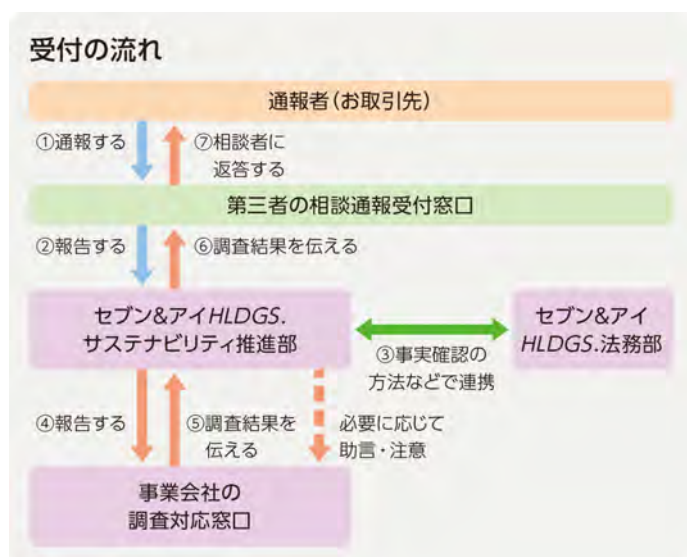
監査役ホットライン

監査役ホットラインは、国内グループ会社の取締役、監査役、執行役員など経営幹部の関与が疑われる社会からの信頼を失うような行為に関して、経営層から独立して通報を受け付けることを目的に、2018年度新たに開設しました。セブン&アイHLDGS.の監査役と事業会社の監査役が連携して対応に当たります。

お取引先専用ヘルプライン

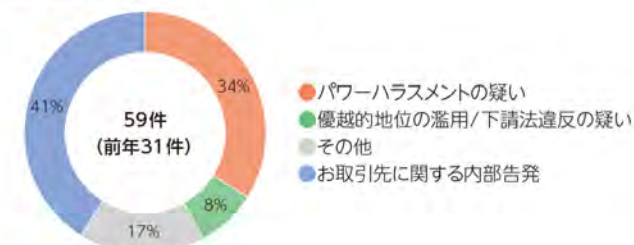
お取引先専用ヘルプラインは、国内グループ会社のお取引先の役員、従業員、元従業員を対象としています。お取引先向け説明会の中で、制度の紹介やリーフレットの配布を通して周知を図っています。

受付の流れ



2018年度の通報結果

通報の内訳



従業員への教育・研修

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

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



コンプライアンス意識に関する調査

セブン&アイHLDGSでは、社是やコンプライアンス意識の従業員への浸透度合いを測るため、「従業員エンゲージメント調査」においてコンプライアンスに関する設問を設け、確認をしています。調査結果から判明したグループ共通の課題に対しては、グループ全体での施策を実施するとともに、グループ各社は自社の課題に応じた施策を立案し、改善を図っています。

▶ [従業員エンゲージメント調査についてはこちら](#)

取引に関する違反防止の体制

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

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

グループ各社での違反防止

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

お取引先との違反防止

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

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

2016年度からは、お取引先様に対する従業員の言動が企業行動指針に則ったものであるのかを確認するため、お取引先様が無記名で回答いただく「お取引先様アンケート」を実施しています。2019年5月には、グループ各社合計で約8,300名のお取引先担当者様にご回答いただきました。



個人情報の保護・情報資産の適切な安全確保

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

▶ 「個人情報保護基本方針」は[こちら](#)

▶ 「情報セキュリティ基本方針」は[こちら](#)

税務に関する方針

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

セブン&アイHLDGS. グローバル納税方針

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

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

■ 1. 法令遵守

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

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

■ 2. 透明性の確保

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

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

■ 3. 税務当局との関係性

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



税務に関するリスク

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

財務上のリスク

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

事業上のリスク

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

税務に関する報告



2018年度の国・地域別納税額

(単位:百万円)

	日本	北米	中国
営業収益	3,812,200	2,862,627	117,555
営業利益	319,613	90,411	1,562
納税額	71,671	9,004	817

人権への取り組み

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

人権の尊重に関する考え方・方針

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

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

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

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

※性自認: 自身がどの性別に属するかという認識や感覚

■ セブン&アイグループ企業行動指針

➤ 基本方針 4.人権の尊重

■ セブン&アイグループお取引先行動指針

➤ 2.人権の尊重

推進体制

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

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

人権に関する啓発と教育

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

研修の実施

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

例えば、イトーヨーカドーでは入社時をはじめ、役職に合わせた教育内容で階層別に人権啓発研修を実施しています。人権問題が身近なもので日常生活の中にあることを認識させ、日々の行動に結び付けられるように研修内容には具体的な事例や新しい動向・話題を採り入れて実施。2018年度は、合計で73回、1,728人が受講しました。セブン&アイHLDGSでは、グループ各社の教育を一層後押しするため、2017年2月に発行した人権啓発用のハンドブック「学ぶことから始まるみんなの人権」を活用し、従業員の理解促進を図っています。



「学ぶことから始まるみんなの人権」ハンドブック



人権研修の様子

人権啓発標語の募集

セブン&アイグループでは、企業行動指針に定められている「ひとり一人の人権が尊重される企業風土を創る」ために、パートタイマー・アルバイトを含む従業員と従業員の家族を対象に、人権啓発標語を毎年グループ内で募集しています。標語を考える過程で、一人ひとりの従業員が「人権」と向き合うことで、人権に対する意識の向上を図っています。応募作品の中から優秀作品を選考し、社内報や社内ポータルサイトなどを通じて発表し、表彰しています。28回目となる2018年度の応募作品数は70,637点と、応募作品数が3年続けて7万点を超える応募数となりました。



人権標語募集のポスター

人権の尊重に関する評価

従業員エンゲージメント調査の実施

セブン&アイグループでは、セブン&アイHLDGSおよびグループ各社を対象に従業員エンゲージメント調査を実施しています。質問の中には、多様性の尊重や職場で従業員の問題のある言動を見聞きしたことがないかどうかなどを問う質問が含まれており、企業行動指針に定めている人権の尊重を遵守できているか確認しています。2018年11月の調査では国内グループ28社、約35,000人の従業員を対象に調査を実施しました。

▶ [従業員エンゲージメント調査の詳細についてはこちら](#)

従業員向けの相談窓口

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

▶ [従業員ヘルプラインについての詳細はこちら](#)

お取引先向け「セルフチェックシート」によるアセスメント

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

▶ [お取引先向け「セルフチェックシート」の詳細はこちら](#)

お取引先製造工場へのCSR監査の実施

セブン&アイグループのプライベートブランド「セブンプレミアム」およびイトーヨーカドーの海外直輸入のお取引先の最終製造工場に対して、「セブン&アイグループお取引先行動指針」への遵守状況を確認するCSR監査を実施しています。

CSR監査では、「ISO26000」「経団連企業行動憲章」「OECD多国籍企業行動指針」などを参考にして、セブン&アイHLDGSが独自に作成した人権や労働環境などに関する監査項目（16の大項目と約140のチェック項目）に沿って、外部の審査機関がお取引先の工場を監査しています。2018年度は13か国の327工場に対してCSR監査を実施しました。

▶ [お取引先CSR監査の詳細はこちら](#)

CSRマネジメント

セブン&アイHLDGS.は、商品・サービスなどの事業の発展・開発を通じた、本業による社会課題の解決に取り組むとともに、社会と企業の双方に価値を生み出す持続可能な発展を目指します。

CSR推進体制

セブン&アイHLDGS.は、グループ全体の効果的、効率的なCSR活動を推進するために、年2回開催する、代表取締役社長を委員長とした「CSR統括委員会」において、傘下の4部会の活動状況報告を受けて指導・改善を図るとともに、持株会社と事業会社の連携の強化を図っています。



企業行動部会

企業行動部会では、グループ従業員を対象に「企業行動指針の徹底」を基軸とした活動を行っています。

企業行動指針の徹底に対する活動としては、2016年9月に改定されたセブン&アイグループ企業行動指針に基づき、グループ各社がガイドライン(社員行動規範)の改定を行いました。あわせて「社是」や「企業行動指針」の周知のほか、CSRやコンプライアンスに関するeラーニングをグループ全体で行い、従業員の意識向上に取り組んでいます。

また、「お取引先様アンケート」を実施し、グループ従業員がお取引先様に対して社是や企業行動指針に基づく行動を行っているか確認をしています。この調査で把握した課題に対する改善施策については、グループ各社ごとの進捗状況や成果をグループ間で共有することで課題の改善に努めています。

一方、働きがいのある職場づくりを目指して、2018年度より「従業員エンゲージメント調査」を実施しています。この調査で明らかになった課題は経営層に報告され、現在改善のための施策立案と実行を進めています。これらの調査だけでなく、従業員やお取引先様、そのご家族などから幅広く声を聴く仕組みとして内部通報制度を設置しており、企業行動部会では制度のモニタリングと改善のための取り組みを行っています。

これらの取り組みと同時に、女性や障がい者など多様な人材の活躍推進、介護と仕事の両立支援、長時間労働の是正をはじめとした労働環境の改善、休日・休暇の取得促進など、すべての従業員が安心して働ける環境づくりを進めています。

▶ [セブン&アイグループ企業行動指針の詳細はこちら](#)

消費者・公正取引部会

消費者・公正取引部会では、グループ各社で取扱う商品やサービスの「品質向上と安全性の確保」と、お客様の商品選択や使用に役立つ「適切でわかりやすい情報開示」を目指しています。

品質向上と安全性の確保については、グループ共通の品質方針に基づいて、グループ各社ごとの品質基準や管理体制の整備・強化を図っています。

▶ [「品質方針」の詳細はこちら](#)

また、適切でわかりやすい情報開示については、グループ各社の仕入担当者を対象とした、業務に関連する法改正などの最新情報を周知する研修・教育を定期的実施しています。

さらに、商品・サービスにおけるサプライチェーン全体での社会的責任を果たすため、お取引先様に「セブン&アイグループお取引先行動指針」のご理解と実行をお願いし、その遵守状況を定期的に確認・評価しています。

▶ [セブン&アイグループお取引先行動指針の詳細はこちら](#)

環境部会

環境部会では、2019年5月に公表した「GREEN CHALLENGE 2050」に基づき、「脱炭素社会」、「循環経済社会」、「自然共生社会」の実現を目指した取り組みを推進しています。

「脱炭素社会」については、グループ会社での情報共有を強化。店舗運営に伴うCO2排出量削減とともに、商品の開発から製造・配送・販売・消費までのサプライチェーン全体での削減も目指した取り組みを進めています。

「循環経済社会」については、プラスチック製レジ袋の使用量削減、グループのオリジナル商品（セブンプレミアムを含む）容器の環境配慮型素材への変更に取り組んでいます。また、各地域に店舗網を持つセブン&アイグループの事業特性を活かし、2012年より店舗にペットボトル自動回収機を設置し、回収実施店舗を拡大しています。回収されたペットボトルは、国内で再資源化して活用され、リサイクル素材を100%利用したペットボトル飲料などセブンプレミアムのパッケージの原材料にも使われています。そのほか、食品廃棄物の削減や食品リサイクルを推進する取り組みも拡大しています。

「自然共生社会」については、グループのオリジナル商品（セブンプレミアムを含む）で使用する食品原材料に、持続可能性が担保された材料の使用拡大を目指しています。

こうした取り組みをさらに推進すべく、グループ各社の主管部門からリーダーを選出してグループ横断組織「環境イノベーションチーム」を4チーム発足しました。またグループ全従業員が一丸となって取り組めるように、従業員への環境教育を定期的実施し、環境意識向上に努めています。

社会価値創造部会

社会価値創造部会では、事業領域が拡大し、関係する社会課題が多様化するなか、社会課題の解決に取り組むことが新しいビジネス機会につながるという認識のもと、社会的価値と経済的価値の双方を生み出す事業の創出（CSV＝共通価値の創造）を目的とした活動を行っています。

持続可能な社会の実現に向けて、さまざまなステークホルダーとの対話を通じて特定した取り組むべき「5つの重点課題」に対して、これまで培ってきた事業インフラやノウハウなど、事業特性・経営資源を活かして本業を通じた社会課題起点の新規事業の企画検討・立案・実行に取り組んでいます。また、グループ会社ごとに同様の会議体を設置し、社内の推進体制を構築するとともに、さらなる取り組み拡大に向けてグループ各社の担当者を対象とした勉強会を定期的開催しています。

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

各部署の目標と進捗状況

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

2018年度の主な活動計画	2018年度の活動実績	評価	2019年度の活動計画
企業行動部会			
①企業行動指針の徹底			
「社是」「企業行動指針」の周知および徹底	- 従業員教育において「社是」「企業行動指針」を説明 - 従業員エンゲージメント調査において、「企業行動指針」の遵守状況を確認(遵守している:90%)	△	- 従業員教育において「社是」「企業行動指針」を説明 - 次回の従業員エンゲージメント調査において、「企業行動指針」遵守状況の改善を目指す
- 直近の社会の動きを取り入れ、LGBT、ESG、SDGsに関するeラーニングの実施 - ハラスメント(応用編)に関するeラーニングの実施	以下のeラーニングを実施 「LGBT編」(2018年4月) 「ESG編」(2018年4月) 「SDGs編」(2018年6月) 「ハラスメント編」(2018年11月)	○	本業を通じた社会課題の解決、および社会情勢の変化を取り入れたに関するeラーニングの実施
- 研修およびeラーニングに盛り込んだ知財研修を継続して知識の定着を図るとともに、知財知識のさらなる啓発を検討し、より向上を図る 11月をコンプライアンス強化月間と位置づけ、研修などを実施	- eラーニング「ハラスメント編」を実施(2018年11月) - 外部講師によるコンプライアンス研修を、一部事業会社を対象に実施(2018年11月～2019年2月)	○	- コンプライアンスやハラスメントに関するeラーニングを継続実施 - 外部講師によるコンプライアンス研修を、2018年度未実施の事業会社で行う
②内部通報制度の強化			
経営幹部の関与が疑われる案件を受け付ける「監査役ホットライン」の新設	監査役ホットライン」を新設(2019年2月)	○	「従業員ヘルプライン」について、消費者庁の「内部通報制度認証(自己適合宣言登録制度)」への登録を目指す
③働きがいのある職場づくり			
従業員意識調査の見直しを行い、従業員のエンゲージメントを把握する調査に変えて、2018年度中に実施	2018年11月に従業員エンゲージメント調査を実施	○	調査結果に基づく課題整理と、改善策の立案・実行
- 障がい者雇用のさらなる促進のため、事業会社との情報共有とサポートの実施 ※障がい者の雇用と定着に関するDVDの作成 - グループ適用5社における障がい者の法定雇用率維持・向上	- 該当事業会社の障がい者の雇用状況・雇用率の把握と雇用推進についての情報共有を図る - 障がい者雇用率2.66%(グループ適用雇用率) 「人権啓発ハンドブック」冊子とDVDを作成し、従業員教育を実施	○	- 障がい者雇用のさらなる促進のため、事業会社との情報共有とサポートの実施 ※障がい者の雇用と定着に関するDVDの作成 - グループ適用5社における障がい者の法定雇用率維持・向上
グループ全体で累計約35,000人の認知症サポーター養成を目指す	認知症サポーター累計養成人数 約34,000人(2019年2月末)	△	グループ全体で累計40,000人の認知症サポーター養成を目指す

2018年度の主な活動計画	2018年度の活動実績	評価	2019年度の活動計画
④ダイバーシティ&インクルージョン推進プロジェクト			
● 2020年女性管理職比率30%達成に向けたKPI設定および半期ごとの進捗管理 ● 女性管理職候補層の育成の強化継続	● 女性管理職比率(2019年2月末) 課長級: 23.1% 係長級: 32.8% ● グループD&I推進連絡会の開催(4回実施) ● 女性管理職候補層向けセミナーの継続開催(4回実施)	○	● 2020年女性管理職比率30%達成に向けたKPI設定および半期ごとの進捗管理 ● 女性管理職候補層の育成強化
● グループ各社幹部・管理職に向けた啓発活動の継続 ● 男性の家事・育児参画を促進(男性社員向け料理教室など)	● ダイバーシティ・マネジメントセミナーの継続開催(4回実施) ● イクメン推進プログラムの開催(2回実施) ● 子育てコミュニティの開催(4回)	○	● グループ各社幹部・管理職に向けた啓発活動の継続 ● 男性の家事・育児参画促進 ● 男性の育児休業・育児休暇の取得促進
● 制度の理解を促進し、介護離職ゼロにする ● 現在、介護に関わっている社員に向けた情報発信強化	● 介護の従事状況の把握 ● 介護セミナーの継続開催(2回実施)	○	● 仕事と介護の両立に関する基礎知識の周知
● ダイバーシティ&インクルージョン推進、ワークライフ・シナジーに関する社内広報の継続 ● LGBTのお客様・従業員への適切な対応を現場で構築 ● 社外への積極的な情報発信	● グループ広報誌を通じたロールモデルの提示、LGBT特集の掲載 ● LGBTセミナーの継続開催(1回実施) ● 経済産業省・東京証券取引所「準なでしこ」選定	○	● ダイバーシティ&インクルージョン、ワークライフ・シナジーに関する社内広報の継続 ● LGBTの理解促進 ● 社外への積極的な情報発信
消費者・公正取引部会			
①商品の品質向上と安全性の確保			
● グループ各社の基盤整備、組織・人員の強化	● 営業部門とは独立した専門部署をグループ各社が設置 ● グループ各社が人員を増加	○	● グループ各社の基盤整備、組織・人員の強化
● MD研修の実施(繊維・雑貨・薬機法など) ● 衣料、住居製品担当販売員向け商品知識ハンドブック作成	● グループ各社研修実績: 697人 ● グループ各社販売員に配布、教育資料として利用: 1,500部配布	○	● MD研修の実施(繊維・雑貨・薬機法など)
● HACCP制度化に向け、オリジナル商品製造工場の国際基準に基づく認証取得を促進 ● 食品衛生管理ハンドブック策定	● 2020年中に認証の取得を要請 ● ハンドブックを各社の食品担当MDに配布: 1,200部	○	● HACCP制度化に向け、オリジナル商品製造工場の国際基準に基づく認証取得を促進

2018年度の主な活動計画	2018年度の活動実績	評価	2019年度の活動計画
②公正な取引の確立			
● 消費税増税に向けて消費税転嫁法の遵守状況と是正対応を進める	● 各社の遵守状況を検証し、是正対応を実施	○	● 消費税増税に向けて消費税転嫁法の遵守状況と是正対応を進める
● 新任商品開発担当向けに優越的地位の濫用と下請法、表示関連法のグループ集合研修を3月・10月に実施 ● eラーニングの実施予定 5月: 表示、景品など 9月: 消費税転嫁法 10月: 独占禁止法(優越的地位の濫用・下請法)	● 新任集合研修を実施 3月: 15社83名、受講率100.0% 11月: 13社83名、受講率92.2% ● eラーニングの実施【受講状況】 5月: 表示関連法令(22社4,133名、修了率100%) 11月: 下請法、消費税転嫁法(23社7,852名、修了率99.9%)	○	● 新任商品開発担当向けに優越的地位の濫用と下請法、表示関連法のグループ集合研修を3月・10月に実施 ● eラーニングの実施予定 ・5月: 表示、景品など ・9月: 消費税転嫁法 ・10月: 独占禁止法(優越的地位の濫用・下請法)
③お取引先行動指針の運用徹底			
● 指針の理解促進	● 現地説明会開催 4月: 中国・タイ(191工場、307名) 10月: タイ・カンボジア・ベトナム(60工場、102名)	○	● 現地説明会開催 3月: 中国4会場 4月: 東南アジア(ミャンマー、カンボジア、タイ、ベトナム、インドネシア)
● 法令遵守の啓発	● コンプライアンスセミナー開催 4月: 中国(上海)(22工場、33名) 7月: 上海、青島、バンコク(95工場、142名) 9月: 上海、青島、バンコク(55工場、69名)	○	● コンプライアンスセミナー開催 - 中国: 4月・6月・8月 - 東南アジア5カ国: 5月・7月・9月
● CSR監査の実施	● 327工場実施 - 海外: 13カ国、274工場 - 国内: 53工場	○	● 約700工場を予定 - 海外: 13カ国370工場 - 国内: 330工場
環境部会			
①脱炭素社会の実現に向けた取り組み			
● CO ₂ 排出量第三者検証の対象にアイワイフーズを追加しグループ12社で実施	● アイワイフーズを含め、グループ12社で第三者検証を実施	○	● CO₂排出量削減にむけた取り組みを正しく評価・検証するため、グループ12社で第三者検証を継続実施 ● グループ各社のCO₂排出量削減行為などの情報を集約し、進捗確認と共有を実施

2018年度の主な活動計画	2018年度の活動実績	評価	2019年度の活動計画
②循環経済社会の実現に向けた取り組み			
● セブンプレミアムで新たに950アイテム（累計1,900アイテム）に環境に配慮した包材を導入	● 累計2,050アイテムに導入	○	● セブンプレミアムで新たに650アイテム（累計2,700アイテム）に環境に配慮した包材を導入
● 店頭のペットボトル回収機で回収されたペットボトルを循環利用するスキームの拡大	● 今年度、ペットボトル回収機をグループ計で759台設置し、約3億本を回収	△	● 店頭で回収したペットボトルの再生ペット素材100%を使用したセブンプレミアムペットボトル飲料の開発・販売
			● 食品廃棄物の発生抑制を目的に、セブン-イレブンで販売期限が近づいたデイリー商品を購入するとnanacoポイントを追加付与する取り組みを開始
③自然共生社会の実現に向けた取り組み			
			● 食品原材料のサステナブル調達方針・基準を策定
④従業員の環境意識啓発			
● eco検定合格者2,000人（累計6,151人）	● 新規合格者：2,363人（累計：6,515人）	○	● eco検定合格者4,000人（累計10,615人）
社会価値創造部会			
①社会課題の理解促進			
● 社外のステークホルダーとの意見交換会などの対話の機会を活用し、出店地域における社会課題の理解を深める	● 出店地域の自治体との包括連携協定締結を対話の機会と捉え、その地域が抱えている社会課題に関する情報を収集し、事業立案を検討	△	● 第一線で活躍している社会起業家を招へいし、事業モデルの立案から起業・事業成長までの実体験を講義いただき、事業創出のノウハウを習得
②新規CSV事業の創出			
● NPO・NGOなどの外部団体との連携による新規事業の創出 ● 環境部会と連携してリサイクルできる資源を活用した商品の開発・販売	● 社会起業家と連携し、社会課題起点の新規事業を開発するプログラムの運用開始 ● グループの店頭で回収した使用済みペットボトルをリサイクルした完全循環型ペットボトルを使用したPB商品の緑茶をお取引先様と共同企画し、グループ各社で販売	○	● 社会課題起点の新規事業開発プログラムを運用し、社会的価値と経済的価値を両立する新規事業を創出

従業員のCSR教育

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

また、コンプライアンスやダイバーシティ&インクルージョン、環境などの専門分野に関する勉強会およびセミナーなどの定期開催や、社内ポータルサイトを通じた従業員向けボランティア情報を発信しています。

加えて、国内のグループ全従業員を対象としたeラーニングによるCSR教育を実施しています。2018年度は、LGBT、SDGs、ESG投資、ハラスメント防止をテーマとしたeラーニングを実施しました。

また、お取引先様と関わりを持つ従業員を対象として、独占禁止法（優越的地位の濫用）、下請法、商品表示などに関するeラーニングを実施しました。



サステナビリティを巡るリスク・機会

環境・社会に関わる様々な課題は、企業のサステナビリティを脅かすリスクとなる一方、社会課題の解決に取り組むことは、新しいビジネスチャンスにつながります。当社では、5つの重点課題に関わるリスクとチャンスを把握し、リスクの低減に努めるとともに、社会課題を解決する新たなビジネスモデルの創出を通じて、持続可能な社会と企業の持続的成長を目指しています。

そのために、企業行動指針をはじめとした各種方針を定め、グループ横断組織CSR統括委員会とその傘下に企業行動部会、消費者・公正取引部会、環境部会、社会価値創造部会を設置し、具体的な対応を検討しています。

「重点課題(マテリアリティ)」と主なリスク・機会

重点課題1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

【リスク】

- 高齢化に伴うニーズの変化への対応が遅れた場合の来店動機の低下
- 人口減少による来店客数の減少 など

【機会】

- 高齢化に対応した商品やネットをはじめとした便利なお買物環境・サービスの創出による販売機会の拡大
- 生活インフラとしての社会的役割の拡大とステークホルダーからの信頼獲得 など

【リスク低減と機会の創出】

1. 方針: 企業行動指針
2. 体制・仕組み: CSR統括委員会および傘下の社会価値創造部会、デジタル戦略部
3. 取り組み: ネットを活用したお買物支援サービスの提供、個食・少量・便利を切り口にした商品提供、様々な公共サービス提供、自治体との連携協定、外国人旅行者向け(多言語サービス)

重点課題2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

【リスク】

- 商品事故・店頭事故の発生や法令違反による信用の低下
- 自然災害による営業停止
- 個人情報事故によるお客様からの信頼低下
- 機密情報漏洩による経済的損失
- 情報システム停止 など

【機会】

- 徹底した安全・品質管理や健康配慮商品等、お客様ニーズに即した新しい商品提供による販売機会の拡大
- 災害時の早期の営業再開による社会的価値の提供
- グループ会社のお客様情報を総合したCRM戦略による販売機会の拡大 など

【リスク低減と機会の創出】

1. 方針:企業行動指針、品質方針、情報セキュリティ基本方針、個人情報保護基本方針、情報セキュリティ基準、個人情報基準
2. 体制・仕組み:CSR統括委員会および傘下の消費者・公正取引部会、社会価値創造部会、グループQCプロジェクト、情報管理委員会、デジタル戦略部、内部通報制度(従業員・お取引先)
3. 取り組み:NDF-HACCP運用、健康志向に配慮した商品の開発・提供(保存料・着色料排除・トランス脂肪酸・低アレルギーメニュー)、食品トレーサビリティ情報の公開、情報セキュリティ教育

重点課題3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

【リスク】

- 気候変動に伴う店舗・物流網への物理的損害
- 環境規制の強化とコスト増加
- 生産地の気候の変化や資源をめぐる紛争による原材料調達の困難化
- エシカル消費への関心の高まりに対応が遅れた場合のお客様の減少
- 廃棄物の増大による社会的批判と処理コストの増加 など

【機会】

- 省エネや廃棄物削減、リサイクル、エネルギー供給源の見直しによるコスト削減
- 環境保全活動推進による企業イメージの向上
- エシカル消費・環境配慮型商品の売上拡大 など

【リスク低減と機会の創出】

1. 方針:企業行動指針、環境宣言、地球温暖化基本方針、環境指針・規約、持続可能な調達基本方針
2. 体制・仕組み:CSR統括委員会および傘下の環境部会
3. 取り組み:省エネ設備の導入、再生可能エネルギー・新エネルギー(水素)の導入、環境配慮車両の導入、パッケージの簡素化・素材見直し、食品廃棄物の飼料化・肥料化、循環型農業の実施、店頭資源回収、従業員の環境意識啓発

重点課題4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

【リスク】

- 労働力人口の減少による人材不足・人件費の高騰
- メンタルヘルス・ハラスメント、長時間労働問題の発生による人材確保の困難化・社会的評価の低下 など

【機会】

- ダイバーシティ経営推進による競争力の強化・新規事業の開発と優秀な人材の獲得
- ワークライフバランス実現による社員のモチベーション向上
- AI・IoTなどを活用した労働生産性の向上とコスト削減など

【リスク低減と機会の創出】

1. 方針:企業行動指針
2. 体制・仕組み:CSR統括委員会および傘下の企業行動部会、ダイバーシティ推進プロジェクト、内部通報制度
3. 取り組み:ダイバーシティ意識啓発(管理職向け・女性向けセミナー)、経営幹部候補社員の育成(研修会)、育児・介護との両立支援策の導入、健康経営の推進、障がい者雇用の推進、特例子会社、学生のキャリア教育への協力

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

【リスク】

- サプライチェーン上の人権問題の発生による商品供給の停止や品質の劣化・社会的評価の低下(風評の拡散)
- 漁業資源をはじめとする天然資源の枯渇による原材料仕入れの困難化 など

【機会】

- サプライチェーンの人権・環境配慮の徹底による高品質商品の安定的仕入
- 持続可能な原材料調達による競争力の拡大・エシカル消費に対応した商品・サービス提供による販売機会の拡大 など

【リスク低減と機会の創出】

1. 方針:企業行動指針、お取引先行動指針、持続可能な調達基本方針
2. 体制・仕組み:CSR統括委員会および傘下の消費者・公正取引部会、環境部会
3. 取り組み:お取引先アンケート・お取引先CSR監査、内部通報制度(お取引先)、森林保全活動、FSC認証紙の活用、ASC・オーガニック商品の取り扱い、お取引先行動指針説明会の開催

セブン&アイHLDGS.の重点課題

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

重点課題特定の目的

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

重点課題特定プロセス

STEP 1 検討すべき社会課題の抽出

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



STEP 2 ステークホルダーからのヒアリング

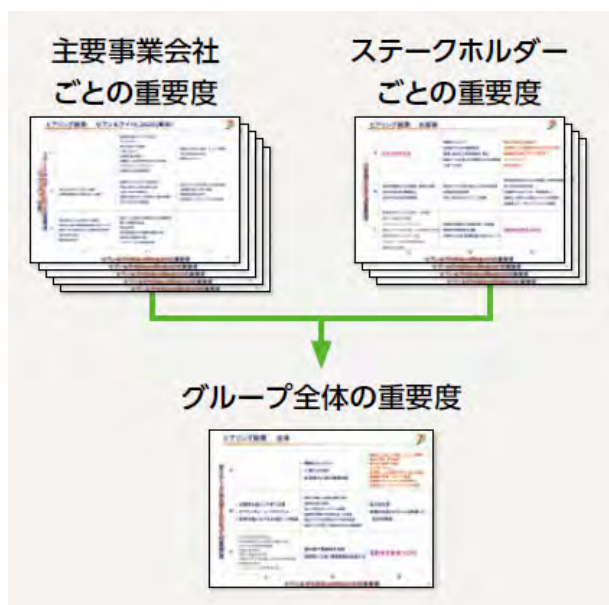
抽出した社会課題について、ステークホルダーの皆様からのグループに対する今後の期待や要請を把握するため、お客様、お取引先、株主・投資家、社員に対してアンケート形式でヒアリング調査を実施しました。それぞれの課題に、グループがどの程度優先的に取り組む必要があるかを評価いただきました。

ヒアリングしたステークホルダーと期待

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

STEP 3 ヒアリング結果をもとに重点課題候補の作成

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



STEP 4 有識者とのダイアログ

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

STEP 5 重点課題の決定

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



セブン&アイHLDGS.の重点課題

重点課題 1

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供



[詳しくはこちら](#)

重点課題 2

商品や店舗を通じた安全・安心の提供



[詳しくはこちら](#)

重点課題 3

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用



[詳しくはこちら](#)

重点課題 4

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援



[詳しくはこちら](#)

重点課題 5

お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと
資源の持続可能性向上



[詳しくはこちら](#)

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

重点課題の考え方

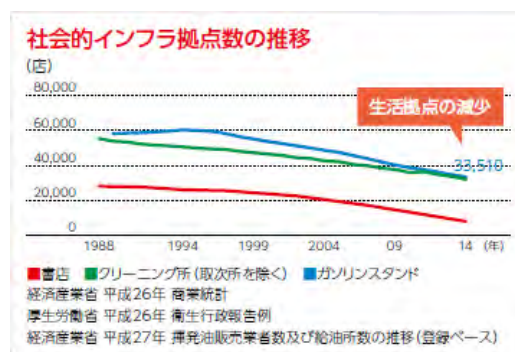
セブン&アイHLDGS.では、人口の減少による少子高齢化や女性の社会進出、小売店舗の減少といった社会環境の変化に対応し、お買物が不便なお客様を支援するために、全国にグループ約20,000店舗を展開するという社会インフラとしての事業特性を活かしながら、お買物の利便性向上に取り組んでいます。多様なお客様のニーズを満たすことは、私たちに絶えず求められる重要な社会的役割であると認識しており、最重要課題の一つとしてこれからも取り組みを進めていきます。

重点課題の背景

高齢化、人口減少に伴う生活拠点の空洞化によるお買物やその他のサービス不便

高齢化、人口減少の進む日本では、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。

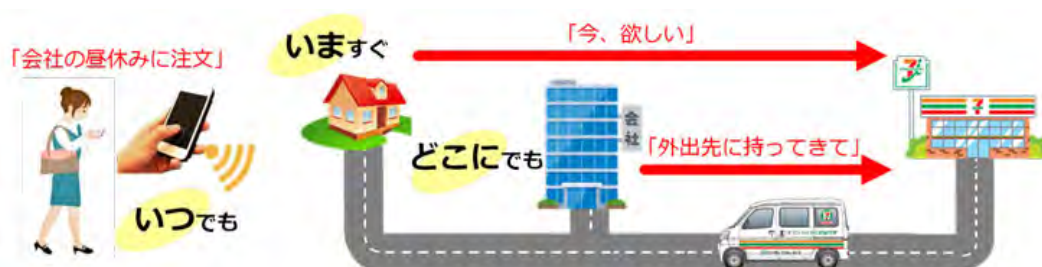
また、2017年11月から、「IYフレッシュ」をオープン。LOHACOとの共同事業としてLOHACOの日用品とイトーヨーカドーの商品が同時に注文できます。(配達エリア:文京区、新宿区。2019年2月末現在。)



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だけ、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、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、保険加入などで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

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

重点課題の考え方

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

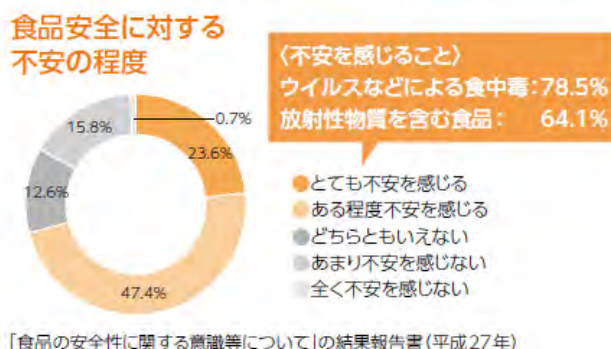
■ 関連する方針

▶ 品質方針

重点課題の背景

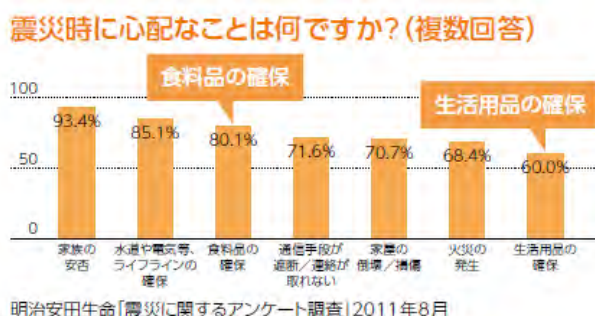
食の安全性

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



多発する自然災害

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



重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 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消費者・公正取引部会が、グループ各社・関係部門と連携しながら推進しています。また、情報セキュリティにおいては、グループ情報管理委員会のもと取り組みを推進しています。

SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループは気候変動などの自然災害が発生した際の安全・安心を確保する生活拠点を提供し、持続可能な開発目標(SDGs)の目標2と3、9、11、13の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

品質管理体制の構築

安全・安心な商品をお客様に提供するために、国際的な品質・衛生に関する管理マネジメントシステム規格や管理手法の導入に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

食品のトレーサビリティ

原材料調達から販売に至るすべての段階で、商品のトレーサビリティ(流通履歴)を積極的に公開しています。

[詳しくはこちら](#)

健康への配慮

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

[詳しくはこちら](#)

お客様とのコミュニケーション

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

[詳しくはこちら](#)

情報セキュリティおよび個人情報保護

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

[詳しくはこちら](#)

商品・サービスの適切な情報開示

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

[詳しくはこちら](#)

地域防犯対策

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

[詳しくはこちら](#)

災害における支援

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

[詳しくはこちら](#)

震災復興支援

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

[詳しくはこちら](#)

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

品質管理体制の構築

セブン&アイHLDGS. は、安全・安心な商品をお客様に提供するために、国際的な品質・衛生に関する管理マネジメントシステム規格や管理手法の導入に取り組んでいます。



グループ各社の品質管理の基盤整備

セブン&アイHLDGS. では、グループの一つの会社で起きた商品事故が、グループ全体に影響を及ぼすことを認識し、品質管理の体制整備を進めています。プライベートブランド「セブンプレミアム」の開発部門をはじめ、食品を扱うグループ会社12社、衣料品・住まいの品を扱うグループ会社10社の品質管理責任者が定期的に集まり、方針や情報を共有することで、事故の未然防止と事故発生時の迅速な対応を強化しています。具体的には、グループ各社において以下のような品質管理の基盤整備を進めています。

品質管理の基盤整備

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

「NDF-HACCP認定制度」の運用

セブン-イレブン・ジャパンでは、商品製造時の品質管理レベル向上を目的に食品の衛生管理手法であるHACCP※1を1997年から採用しています。日本デリカフーズ協同組合（NDF）※2では、多品種少量生産、労働集約型産業に即した独自の「NDF-HACCP認定制度」を構築し、全工場にて認定を取得しています。さらに2018年10月より国際標準HACCPの制度化に対応すべく認定制度を「NDF-FSMS※3認証制度」に改正し、2020年の全工場認証取得へ向けて取り組みを進めています。（2019年2月末現在40%の工場で取得完了）

そのほか、食物アレルギーに関する勉強会を開催し、お取引先様とともに、発症のメカニズムや症状の理解を深め、食物アレルギーに関する管理体制の構築を進めています。

※1 HACCP: 原材料の受け入れから最終製品までの各工程の危害要因を分析したうえで、危害の防止につながる特に重要な工程を継続的に監視・記録する工程管理システム

※2 日本デリカフーズ協同組合（NDF）: デイリー商品の製造工場における衛生管理レベルの向上や、地区による品質差をなくすために1979年に結成

※3 FSMS: 食品安全マネジメントシステム（Food Safety Management System）

安全・安心な食品を消費者に届けるために、食品安全を脅かすハザード（危害）を適切に管理する仕組み

▶ セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら 



JGAP認証取得

イトーヨーカドーでは、プライベートブランド「顔が見える野菜。」「顔が見える果物。」のさらなる品質管理レベル向上を目的に、農業生産工程管理手法の一つであるJGAP（Japan Good Agricultural Practice）の認証取得に取り組んでいます。

JGAPとは、安全性向上や環境保全を図るために日々の農場管理の中で実践すべき基準を定めたもので、2019年2月末現在、133名の生産者が認証を取得しており、今後も継続して進めていきます。

▶ イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら 

ISO22000の認証取得

ヨークベニマルでは、ヨークベニマル大槻店(福島県郡山市)において、国際的な食品安全マネジメントシステムである「ISO22000」の認証を取得しました。

今後は、ISO22000の認証取得の経験を活かし、各店舗の従業員教育を実施しながらHACCPシステムを全店に導入し、地域のお客様の食卓のさらなる安全・安心を実現するとともに、商品の仕入れから販売までの品質改善により一層努めてまいります。



ISO9001をふまえた衛生管理

セブン&アイ・フードシステムズでは、衛生管理部門のQC室が品質マネジメントに関わる国際標準規格「ISO9001」の認証を取得しており、このシステムを活用して、店舗での衛生管理と従業員教育に努めています(適用範囲は「店舗における食品衛生管理システムの規格と提供」)。

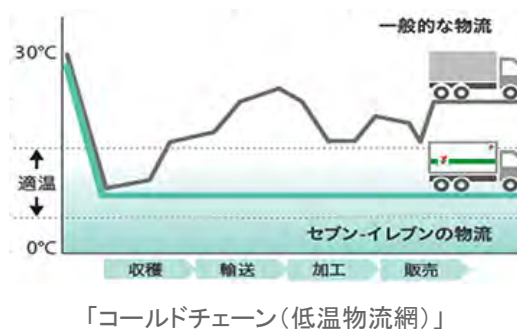
衛生管理については、誰もが実行できるわかりやすい鮮度管理に重点を置くとともに、QC室による店舗チェックと合わせ、第三者の衛生検査機関による抜き打ちの店舗衛生検査(ふき取り検査)を実施しています。また、店舗従業員への衛生管理研修を定期的実施することにより、衛生管理のレベルアップを図っています。

▶ セブン&アイ・フードシステムズの取り組み詳細はこちら [🔗](#)



コールドチェーン(低温物流網)の導入

セブン-イレブンのオリジナルのデイリー商品(米飯、サンドイッチ、調理パン、サラダ、惣菜、麺類など)には、さまざまな葉物野菜が使われており、野菜の鮮度を高く保つための仕組みとして、畑で収穫された野菜を商品にして店舗に届けるまで、低温で輸送・加工する「コールドチェーン(低温物流網)」を2005年より導入しています。収穫した野菜は配送車、仕分けセンター、生産工場から、店舗の売場の棚まで一貫した温度管理をしています。また、消費地の近くで収穫した国産野菜を積極的に使用することで、輸送のためのエネルギー使用量を削減しています。



放射性物質の検査

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

ヨークベニマルでは、お客様が安心してお買物ができるように、行政による放射性物質のモニタリング調査を補完することを目的に、社内に「放射能プロジェクト」を設置しています。出店エリア内の主要拠点に放射性物質測定器を備え置き、定期的に社内組織による自主検査を行い、その検査結果をホームページで公開しています。プライベートブランド「三ツ星野菜・果実」の場合、バイヤーが産地に出向き、土壌の検査やサンプルの自主検査を実施し、基準を満たした商品のみを販売しています。

また、イトーヨーカドーの「顔が見える食品。」でも放射性物質検査を実施し、結果をホームページで公開しています。

▶ [イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら](#)

▶ [ヨークベニマルの検査結果はこちら](#)

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

食品のトレーサビリティ

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

「顔が見える食品。」「産地が見える商品」

イトーヨーカドーでは、商品の生産地や生産方法、流通経路を正確に把握してお客様にお伝えするプライベートブランド「顔が見える食品。」を販売しています。「顔が見える食品。」は、仕入担当者が適切な栽培・飼育管理がされているかを現地で生産者とともに確認。残留農薬検査をはじめ、土壌や飼料、水質の検査を行い、第三者機関の確認を受けて販売しています。さらに、放射性物質についても、法定を超える厳しい基準で検査を実施しています。生産者や検査結果の情報は、イトーヨーカドーのホームページで公開し、パソコンやスマートフォンなどで確認することができます。「顔が見える食品。」は、2019年2月末現在で野菜、果物、肉、たまご、魚と生鮮食品全体で238アイテムを取扱っています。

また、ヨークベニマルでは、自社のホームページに「ヨークベニマルの産地が見える商品」というコーナーを設けて、自社が厳選した生鮮食品の産地や特徴、生産工程、生産者などの情報を発信しています。2019年2月末現在、約30アイテムを取扱っています。

▶ [イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら](#)

▶ [ヨークベニマルの取り組み詳細はこちら](#)

生産者情報の公開方法（イトーヨーカドーの例）



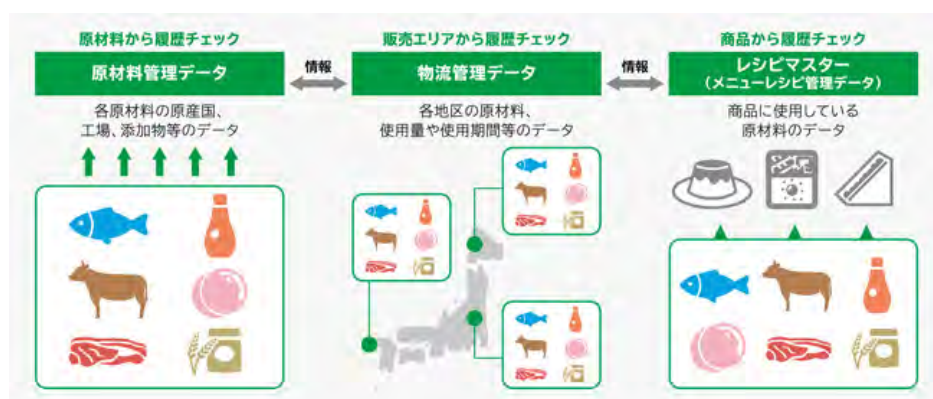
生産履歴を集中管理

セブン-イレブン・ジャパンでは、米飯や惣菜などのデイリー商品は1メニュー当たり平均40種類の原材料(調味料を含む)を使用しています。こうした個々の商品を管理し、どの工場で作られ、どのような原材料がどの地区で使用されているのかを正確に把握するために、約160の専用工場の情報をすべてデータベースで管理し、店舗のPOSデータと連動させて、商品の原材料産地から店頭に出るまでの生産履歴を管理しています。これにより、万が一原材料などに問題が見つかった場合でも、即座に対応することができます。さらに、商品に含まれるアレルギー物質や添加物の有無も確認し、万全を期して販売しています。

また、全工場で使用する原材料や包装容器の使用量も正確に把握できるため、過剰な生産を抑えるなど、廃棄物削減に役立っています。加えて、品種の混同を防ぐための米のDNA検査や、放射性物質の検査を自主的に実施しています。

▶ セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら [🔗](#)

原材料の生産履歴管理の仕組み



重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

健康への配慮

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



食品添加物の使用低減

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

さらに、セブン-イレブンでは、心臓疾患のリスクを高めるといわれるトランス脂肪酸の低減について、原材料メーカー様と連携した独自の取り組みを続けています。消費者庁の「トランス脂肪酸の情報開示に関する指針」に基づき、代表的な商品については、ホームページで飽和脂肪酸、トランス脂肪酸、コレステロールの含有量を開示しています。



トランス脂肪酸低減の推移

(例) ほのかな甘み苺ジャムマーガリン 100gあたりの含有量

2005年	2007年	2012年	2019年
1.86g	0.18g	0.15g	0.11g

▶ セブン-イレブンの取り組み詳細は[こちら](#)

安全・安心・健康にこだわった商品

セブン-イレブン・ジャパンでは、2018年3月より、全国のセブン-イレブン店舗において、『カラダへの想いこの手から』のキャッチフレーズを新たに採用し、「安全・安心・健康」にこだわった商品の展開を強化しています。昨今、「健康を意識した食事をとりたい」というニーズが高まる中、レタス約1個分の食物繊維量が摂取できる食材を使用した商品や、1日に必要な野菜摂取量の1/2以上※を使用した商品に対し、『カラダへの想いこの手から』マークを添付して、お客様への訴求を強化しています。今後もカテゴリー・品揃えを拡充していく予定です。

※「健康日本21(第二次)」では野菜摂取量の目安値を1日当たり平均摂取量350gとしています。

※レタス可食部215gを約1日分としています。



『カラダへの想いこの手から』マーク



『カラダへの想いこの手から』シリーズ商品

サプライチェーンを通じた健康食品の開発

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

「セブンプレミアム」の商品開発については、対象となる商品に最適なお取引先様とグループの商品開発部門でチームを組み、それぞれの専門家の情報やノウハウを結集させて商品を開発する「チームマーチャндаイジング」の手法を採用しています。このチームの中には、栄養や健康に関する専門家を抱えるお取引先様や、研究開発センターを所有しているお取引先様も含まれています。「セブンプレミアム」の商品開発には、7つのこだわりを設定しており、その中の一つに「健康応援」を掲げ、お客様の健康的な生活を応援する商品の開発を行っています。

セブンプレミアムの「7つのプレミアム」

1.「安全・安心」	厳選された原材料を衛生的な工場で製造。
2.「おいしい」	みんなが「おいしい」と認めた味だけ。
3.「地域の味」	地元の味が、やっぱり一番。
4.「最高の技術」	優れた技術を持つメーカー様と共同開発。
5.「ユニバーサルデザイン」	読みやすく、わかりやすい表示、デザイン。
6.「健康応援」	商品の前面にカロリー表示。
7.「リーズナブル・プライス」	毎日お求めやすいお値段で。

健康食品の一例



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

栄養成分・アレルギー情報の表示

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

また、セブン&アイグループでは、アレルギー体質の方にも安心して商品を選んでもらえるよう、お取引先様から仕入れた商品はもちろん、店内調理品についてもどの商品にどのアレルギーの材料が含まれているのか、お客様にわかりやすい表示をするように努めています。さらに、食品衛生法で表示が義務づけられているアレルギー物質に加えて、表示が推奨されている品目についても表示しています。

例えば、セブン-イレブンの店内調理商品（ホットスナック・おでん・中華まん）と、デニーズで提供しているメニューについては、「特定原材料」および「特定原材料に準ずるもの」の使用状況をホームページで情報公開しています。さらに、デニーズでは、2018年9月のメニュー改訂より、全時間帯のすべてのメニューブックにアレルギー物質（特定原材料7品目および特定原材料に準ずるもの20品目）の使用状況（アレルギー情報）を掲載しています。またホームページでの情報公開に加え、2017年7月からメニューごとの「特定原材料」および「特定原材料に準ずるもの」の使用状況（アレルギー情報）を検索する端末タブットを全店に導入し、注文時にも簡単な操作で詳細情報を確認できるようになりました。

※任意表示商品で、かつ表面積が小さい一部の商品を除きます。



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

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

「セブンプレミアム セブンブレッド(6枚入)」の栄養表示

▶ [セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら](#) 

▶ [デニーズの取り組み詳細はこちら](#) 

食物アレルギーに配慮した商品の販売

イトーヨーカドーでは、食物アレルギーに悩む多くの方が安心してお召し上がりいただける特定原材料を使用しないケーキとして、「すこやかフルーツケーキ」を予約販売しております。

▶ [イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら](#) 



すこやかフルーツケーキ

セブン&アイ・フードシステムズのデニーズでは、食物アレルギーに配慮した、特定原材料の7品目(たまご・乳・小麦・そば・落花生・えび・かに)を使用しないお子様向けメニュー「低アレルゲンメニュー」や「低アレルゲンケーキ」を販売しています。店舗で調理する際は従業員が通常の調理設備とは別の場所での加熱・盛り付けを行うとともに、食器類は個々に洗浄保管したものをすることで、アレルギー物質の二次混入の防止に努めています。

また、デニーズは「特定原材料」「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を導入しているほか、全時間帯のすべてのメニューにアレルギー物質(特定原材料7品目および特定原材料に準ずるもの20品目)の使用状況などを掲載しています。

▶ [デニーズの取り組み詳細はこちら](#) 



低アレルゲンメニュー



低アレルゲンケーキ

遺伝子組み換え食品の扱いについて

セブン&アイHLDGS.では、遺伝子組み換え食品に関して、国内の関連法規に従って表示をしております。また、グループのプライベートブランド商品であるセブンプレミアムについて、表示が義務付けられている主原料では、遺伝子組み換えの原材料を使用しておりません。(日本政府より輸入が認められている遺伝子組み換えのじゃがいも、コーン、大豆などを使用した醤油、油などの一部の商品を除きます)

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様とのコミュニケーション

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

▶ セブン-イレブンのお客様相談受付状況はこちら 

▶ イトーヨーカドーのお客様相談受付状況はこちら 

お客様対応の品質向上

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



研修の様子

お客様の声の収集

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

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

WEBサイトを活用した商品開発

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

▶ セブンプレミアム向上委員会の取り組み詳細はこちら 

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

情報セキュリティおよび個人情報保護

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

情報セキュリティ管理体制の構築

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

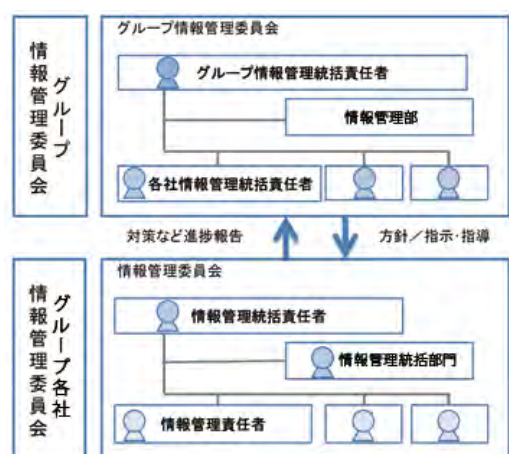
セブン&アイHLDGS. は、オムニチャネルの取り組みで取得する顧客情報（個人情報）の適正な保護と利用を促進し、事業の安全・安心な運用を推進するため、「情報セキュリティ基本方針」と「個人情報保護基本方針」を定めるとともに、情報セキュリティマネジメントシステムISMS認証（ISO27001）を取得しました。ISMSに関わるPDCAサイクルの実施により、高いレベルでの情報セキュリティ体制の構築をしています。あわせて、オムニチャネルシステムにおける、特にクレジットカード情報および取引先情報を安全に取り扱うことを目的に、グローバルセキュリティ基準であるPCIDSS認定を取得しております。

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

▶ 「情報セキュリティ基本方針」はこちら

▶ 「個人情報保護基本方針」はこちら

▶ ISMS認証取得拠点の一覧およびPCIDSS認定取得についてはこちら 



情報セキュリティ管理体制

情報セキュリティ／サイバーセキュリティの意識向上のための従業員教育

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

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

サイバー攻撃への対応

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

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

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

商品・サービスの適切な情報開示

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

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

お客様へ提供する情報の管理体制の構築

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

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

従業員への商品表示に関する教育

セブン&アイHLDGS.では、法令で禁止されている不当表示や過大な景品の提供に関する基礎知識の習得を目的として、グループ各社の新任仕入担当者を対象とした「景品表示法」「食品表示法」など表示に関する法令の合同研修会を、年2回定期的に行っています。2018年度は15社166人が受講しました。

また、グループの仕入担当者向けにeラーニングを実施しています。2018年度は23社で合計11,985人が受講しました。



表示に関する合同研修会

不適切な表示の防止

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

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

地域防犯対策

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

セーフティステーション活動(SS活動)

セブン-イレブンでは、年中無休、24時間営業という店舗特性を活かして、女性・子どもの駆け込みや高齢者保護、強盗・万引き・特殊詐欺被害の防止、災害や事故、急病人への対応など、安全・安心を見守る地域の拠点として「セーフティステーション活動(SS活動)」に取り組んでいます。未成年者(20歳未満者)にお酒・たばこを販売しないなど、青少年を取り巻く環境の健全化に努めるとともに、毎月発行している「SS活動通信」を通して、加盟店のコンプライアンス意識や防犯意識を高める情報発信をしています。



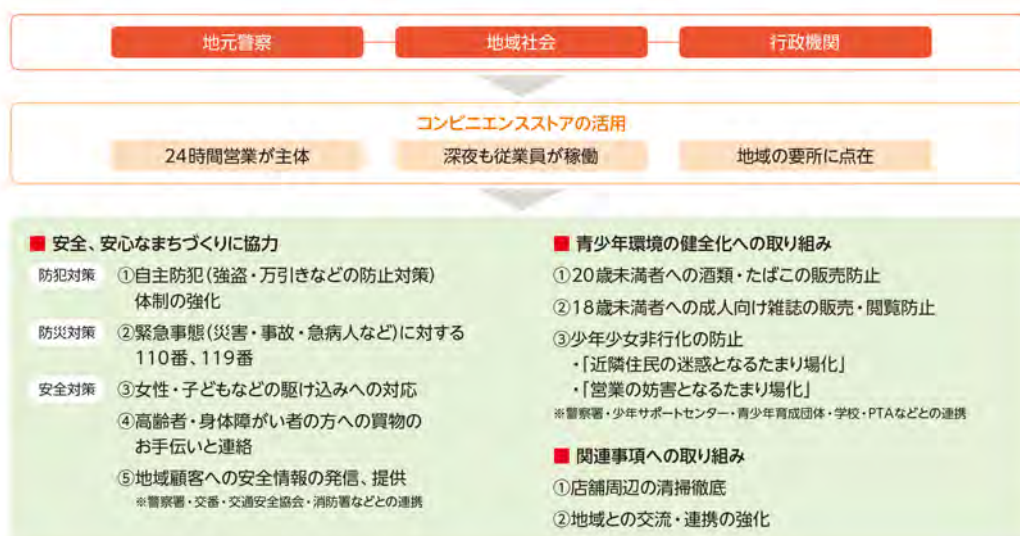
店舗ポスターにて活動を周知



20歳未満者への酒・たばこの販売防止



「SS活動通信」



▶ [日本フランチャイズチェーン協会\(JFA\)ホームページ「SS広場」](#)

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

災害における支援

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



災害時の迅速な地域救援活動と地域への啓発

セブン&アイグループ各店舗では、災害時に地域のライフラインを守るため、早期の営業再開と営業の継続に努めるとともに、迅速な地域救援や水道水・トイレ・災害情報などの提供を行っています。本部も商品供給や人員の応援などで店舗をサポートし、あらゆる事態に備え、現地と一体となり、社会インフラとしての役割を果たしています。

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

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

災害時の各自治体との協力

セブン-イレブン・ジャパンとセブン&アイ・フードシステムズのデニーズでは、協定を結んでいる一部の都道府県で店舗を「災害時帰宅支援ステーション」として登録しています。大規模災害時に帰宅困難者に対して、可能な範囲で水道水、トイレ、情報の提供を行います。



災害帰宅支援ステーションステッカー

非常時の連絡手段の提供

セブン&アイHLDGS.は、災害など非常時の安否確認や帰宅が困難な人々の連絡手段として、全国のグループ各店舗、約20,000カ所に設置されている無料Wi-Fi「セブンスポット」を災害発生時に特別開放し、会員登録せずにご利用いただけます。また、セブン-イレブンでは、無料で利用できる非常用電話機(災害用特設公衆電話)を東京23区内の一部店舗に設置しています。



非常用電話機



無料Wi-Fiサービス「セブンスポット」

「セブンVIEW」(セブン・ビュー)

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



セブンVIEWの画面

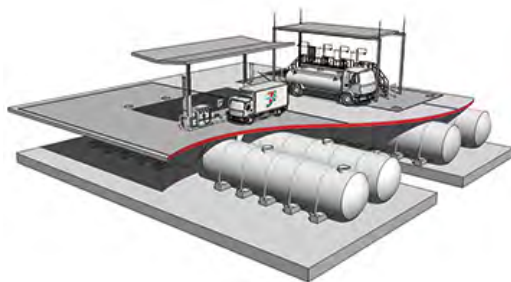
※1. Visual-Information-Emergency-Webの略

※2. 災害情報共有システム

緊急物資配送用の燃料備蓄基地

セブン&アイHLDGS.では、緊急時におけるBCP(事業継続計画)の観点から、大規模災害発生時における「燃料の供給網確保」を重要課題の一つと考えています。そのため、緊急物資配送用の商品配送車両に使用する燃料を備蓄する基地を、国内小売業で初めて、埼玉県にあるイトーヨーカドーの物流センター敷地内に設置しています。

この基地では、燃料400キロリットルを常時備蓄し、災害発生時には、被災地域をはじめとする避難所や首都圏にあるグループ各店舗に最大10日間、緊急物資や商品を配送することが可能となります。



車両に使用する燃料を地下タンクに備蓄

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

震災復興支援

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

「東北かけはしプロジェクト」

セブン&アイグループは、福島県、宮城県、岩手県などの東北各県、各行政の協力のもと、東北の皆様と全国の皆様とを復興を応援する想いでつなぐ「かけはし」となるべく、復興支援企画「東北かけはしプロジェクト」を開催しています。協賛・参加企業数は270社、約2,300アイテムとなり、スタート当初と比べて10倍以上の規模に拡大しました。

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

東北かけはしプロジェクト

	開始時期	協賛・参加社数	商品展開
第1弾	2011年11月7日より実施	22社	約200
第2弾	2012年3月5日より実施	58社	約600
第3弾	2012年7月17日より実施	81社	約800
第4弾	2012年11月19日より実施	109社	約1,000
第5弾	2013年3月4日より実施	123社	約1,200
第6弾	2013年7月9日より実施	160社	約1,300
第7弾	2013年10月9日より実施	188社	約1,400
第8弾	2014年3月4日より実施	219社	約1,500
第9弾	2014年7月14日より実施	239社	約1,710
第10弾	2014年10月6日より実施	247社	約1,800
第11弾	2015年3月2日より実施	250社	約1,850
第12弾	2015年7月14日より実施	257社	約1,900
第13弾	2015年10月5日より実施	259社	約2,000
第14弾	2016年3月7日より実施	267社	約2,200
第15弾	2016年7月12日より実施	260社	約2,000
第16弾	2016年10月17日より実施	270社	約2,200
第17弾	2017年3月6日より実施	270社	約2,200
第18弾	2017年10月16日より実施	270社	約2,200
第19弾	2018年3月5日より実施	270社	約2,300
第20弾	2018年10月15日より実施	270社	約2,300
第21弾	2019年3月5日より実施	270社	約2,300



▶ [東北かけはしプロジェクトの詳細はこちら](#)

「ペップキッズこおりやま」の支援

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



ペップキッズこおりやま

▶ [ペップキッズこおりやまの概要はこちら](#)

「東日本大震災復興プロジェクト」への参加

セブン&アイHLDGS.では、2011年6月より一般財団法人セブン-イレブン記念財団の「東日本大震災復興プロジェクト」に参加し、甚大な被害を受けた地域での復興支援活動を継続しており、セブン&アイグループ従業員も毎年ボランティア活動に参加しています。2017年9月に開催された「第13回東日本大震災復興プロジェクト」では、気仙沼市唐桑町「唐桑創生村」で、九九鳴き浜の海岸清掃と漁業支援の牡蠣の養殖作業を行いました。

▶ [セブン-イレブン記念財団の東日本大震災復興プロジェクトの詳細はこちら](#)

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

重点課題の考え方

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

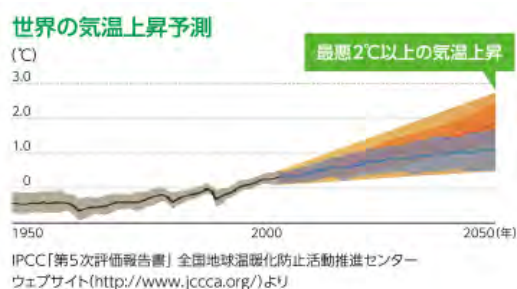
■ 関連する方針

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

重点課題の背景

気候変動

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



食品廃棄物

2014年の世界の食料援助量は320万トンにもものぼるものの、人口増加や異常気象により、食料問題が顕在化し、9人に1人が慢性的な飢餓に苦しんでいると考えられています。一方で、日本では毎年1,700万トン以上の食料を廃棄しており、その中には、食べ残しや賞味期限切れなど、まだ食べられるはずの食べ物、いわゆる食品ロスが632万トンも含まれています。



重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS.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環境部会が、グループ各社・関連部門と連携しながら、事業活動を通じた「CO₂排出量の削減」と「限りある資源の有効活用」の取り組みを推進しています。

SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループはCO₂排出量や食品などの廃棄物削減を行い、持続可能な開発目標 (SDGs) の目標4と7、12、13、15の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

環境マネジメント

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

[詳しくはこちら](#)

低炭素社会の実現に向けた取り組み

地球温暖化の主要な原因であるCO₂排出量を大幅に削減した低炭素社会の実現に向けて、店舗運営に伴うCO₂排出量を2050年度までに2013年度比80%削減を目標に、省エネ・再生可能エネルギーの利用拡大を進めています。

[詳しくはこちら](#)

サプライチェーンにおける環境負荷の低減

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

[詳しくはこちら](#)

食品リサイクルの推進

食品が売上高の多くを占めている事業特性をふまえ、食品廃棄物の削減・リサイクルをテーマに掲げ、2050年の食品リサイクル率100%を目標に取り組みを推進しています。

[詳しくはこちら](#)

資源の有効活用

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

[詳しくはこちら](#)

環境に配慮した容器・包装の導入

商品の容器・包装は、商品を保護したり、原材料などの情報を表示したりする重要な役割がありますが、商品使用後には廃棄物となってしまいます。リサイクル素材や生分解性素材などを原材料に使用することで容器・包装の環境負荷低減に努めています。

[詳しくはこちら](#)

社内外とのコミュニケーション

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

[詳しくはこちら](#)

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

環境マネジメント

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



ISO14001の取得

セブン&アイHLDGSは、環境負荷の低減を目的として、国際規格であるISO14001の取得を推進し、取得した事業会社では、内部監査を毎年実施しています。そごう・西武では、1999年に百貨店業界で初めてISO14001を取得し、全事業所が継続運用しています。また、セブン-イレブン・ジャパンは2015年2月末に全国の事務所・直営店を対象に取得しました。さらに、2015年2月にセブン&アイ・フードシステムズが、2016年2月にアイワイフーズが取得し、ISO14001を取得している事業会社の売上高比率はグループ売上高の約50%となっています。

エコアクション21の認証取得

セブン-イレブン・ジャパンでは、日本デリカフーズ協同組合（NDF）と連携し、年2回の全国CSR推進会議にて、省エネ効果の高い取り組み事例の情報共有を行っています。また、コンプライアンス遵守、省エネ活動継続、CO₂排出量の削減、食品ロス削減など、さまざまな環境課題に対応する体制構築の必要性を確認しています。

その確認結果をふまえ、環境省が制定したエコアクション21を活用することを提言し、説明会の実施などに取り組んでおり、デイリー商品を製造する8社32工場で認証を取得しています（2019年2月末現在）。

CO₂排出量の第三者審査

セブン&アイHLDGS.では、環境負荷低減の取り組みを正しく評価・検証するために、2015年から毎年、店舗運営に伴うCO₂排出量の第三者審査を毎年受けています。2019年は、12社※を対象に行い、審査対象会社売上高はグループ全体の約97%をカバーしています。12社の2018年度の店舗運営に伴うCO₂排出量は、スコープ1が130,360トン、スコープ2が3,110,724トンとなりました。また、スコープ3排出量の約半分を占めるセブン-イレブン・ジャパンのカテゴリー1の排出量(9,874,836t)についても、第三者審査を受け、数値の正確性と社内外からの信頼の向上につなげています。

※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、アイワイフーズ、7-Eleven, Inc. 12社。



第三者検証報告書

▶ [第三者検証報告書](#) 

水の管理

セブン&アイグループの各店舗では、日頃から節水に努めるとともに、節水タップの設置や省エネタイプの水洗トイレの導入、さらに雨水などを活用することで水使用量の削減を図っています。その結果、2018年度の店舗運営に伴う水使用量は34,067千m³※で、2017年度比88.6%となりました。

※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 8社

フロンの管理

セブン&アイグループの各店舗では、店舗改装時などにフロン使用機器を代替フロン機器に交換しています。また、フロン類の漏えいを防ぐために2015年4月から施行されたフロン排出抑制法に則り、国の定めた定期点検・漏洩量の把握を実施しています。機器廃棄時には、法律に則って専門の業者にフロンの回収を依頼。事業者から発行される引取証明書で適正な処理を確認しています。

代替フロンの中のHCFC(ハイドロクロロフルオロカーボン)は2020年までに先進国で生産が全廃され、他の種類への切り替えとといった対応が必要となるため、店舗で使用している商品陳列用の冷凍冷蔵ケースのノンフロン化を進めています。セブン-イレブンではCO₂冷媒を使用した冷凍冷蔵設備を174店舗(2019年2月末現在)に導入し、イトーヨーカドーでも6店舗においてテスト運用しています。

紙の管理

セブン-イレブンでは、これまで紙で出力されていた会計帳票のペーパーレス化を進めており、2019年6月から全店に拡大しています。この取り組みにより、1店舗あたり年間約3,000枚の紙使用を削減することができ、環境負荷の低減につながっています。

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

低炭素社会の実現に向けた取り組み

セブン&アイHLDGS. では、地球温暖化の主要な原因であるCO₂排出量を大幅に削減した低炭素社会の実現に向けて、店舗運営に伴うCO₂排出量を2050年度までに2013年度比80%削減※を目標に、省エネ・再生可能エネルギーの利用拡大を進めています。



※対象は、日本国内の「エネルギーの使用の合理化等に関する法律(省エネ法)」対象事業会社12社(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、アイワイフーズ、パーニーズ ジャパン)

CO₂排出量の削減目標

セブン&アイグループ各社が排出するCO₂の約9割は、店舗運営のためのエネルギー使用に由来しています。そのため、事業の拡大・店舗数の増加に伴い、CO₂排出量が増加しないように、日本国内の事業会社12社の店舗運営に伴うCO₂排出量を、2050年度までに、2013年度に比較して80%削減する目標を定めました。

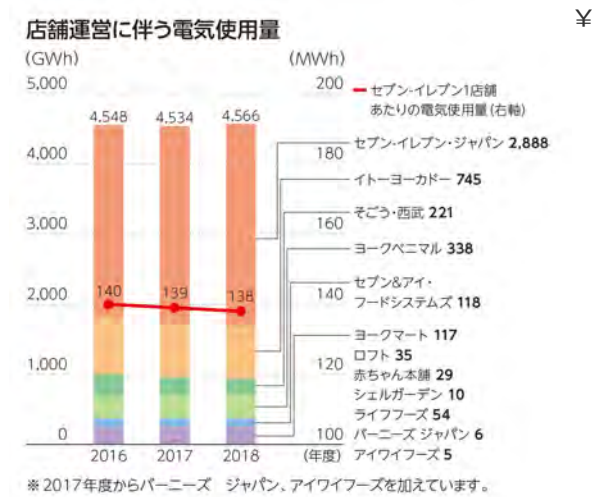


店舗における省エネ設備の導入促進

セブン&アイグループ各社では、店舗の増加や大型化、商品・サービスの拡充に比例した環境負荷の増加を抑制するために、新店オープンや既存店の改装に合わせ、LED照明や太陽光発電パネルなどの省エネルギー設備の導入を進めています。店舗での省エネの推進は、エネルギー使用に関わるコストにもつながります。

例えば、セブン-イレブンでは、環境に配慮した店舗づくりを推進するために、店頭看板や店内照明、サインポールなど、あらゆる照明のLED化を進めています。また、2014年には店内照明の電気使用量をさらに約50%削減できる新仕様のLED照明を導入しました。加えて、太陽光発電パネルの設置も進めており、設置店舗は8,018店舗(2019年2月末現在)まで拡大しています。

イトーヨーカドーにおいても、LED照明をほぼ全店舗に、太陽光発電パネルを13店舗(2019年2月末現在)に設置しています。



LED照明



太陽光発電パネル

主な環境設備の投資・費用と効果(2018年度)※

環境投資 (百万円)	環境費用 (百万円)	経費削減想定 (百万円)	CO ₂ 削減効果 (トン)
6,631	4,532	866	23,966

※セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、赤ちゃん本舗、ロフト、シェルガーデンの9社合計

水素ステーション併設店舗

セブン-イレブン・ジャパンは、岩谷産業株式会社と水素ステーションの店舗併設に関する包括合意書を締結しています。2017年3月には、宮城県仙台市に併設店舗を開店。すでに設置済みの東京都大田区池上と愛知県刈谷市の併設店舗と合わせ、合計3店舗となりました。

今後、水素ステーションを併設したセブン-イレブン店舗において、純水素型燃料電池を設置し、店舗の環境負荷低減について実証実験を行い、小売店舗における燃料電池活用の将来性について検証していきます。地域に根差した「近くて便利」なお店づくりを推進するとともに、「商品」「サービス」「クリーンエネルギー」を1カ所で提供することができる社会インフラとしての拠点づくりを目指します。



水素ステーション併設のセブン-イレブン大田区池上8丁目店

「ひとと環境にやさしい」セブン-イレブンの次世代型店舗

セブン-イレブン・ジャパンでは、2017年12月に「セブン-イレブン千代田二番町店」を、次世代にあるべき店舗の礎となる新しい技術を結集した店舗としてリニューアルしました。

国内外のさまざまな分野を代表する企業の技術や設備により、店舗全体の外部調達電力を約28%削減※1することが可能となり、対象設備に関連する作業時間を1日あたり約5.5時間※2削減することができるようになりました。

また、2018年5月には神奈川県相模原市で「環境負荷の低減」「働きやすさの向上」「快適な店内環境づくり」の3つをテーマとした店舗をオープンしました。使用電力の約46%を再生可能エネルギーでまかなえ、1日あたりの作業時間を約7.1時間削減することが可能な設備を導入しています。

※1 標準店舗に設置した場合の換算、2013年度比

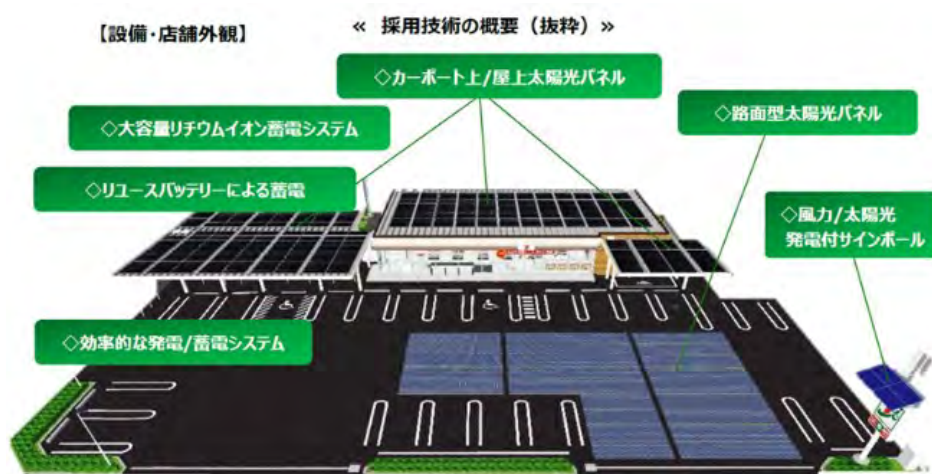
※2 平均的な店舗環境において、従来のあるべき手順で作業を実施した場合と比較した計算値



セブン-イレブン千代田二番町店



スライド式の棚板



セブン-イレブン相模原橋本台1丁目店

「再エネ100%」の店舗運営の実証実験開始

セブン-イレブン・ジャパンでは、2019年9月に、神奈川県との「SDGs推進に係る連携と協力に関する協定」と、セブン&アイグループの「環境宣言」に基づく取り組みとして、神奈川県内のセブン-イレブン10店舗において、店舗運営に関する電力エネルギーをすべて再生可能エネルギーで調達する実証実験を開始しました。

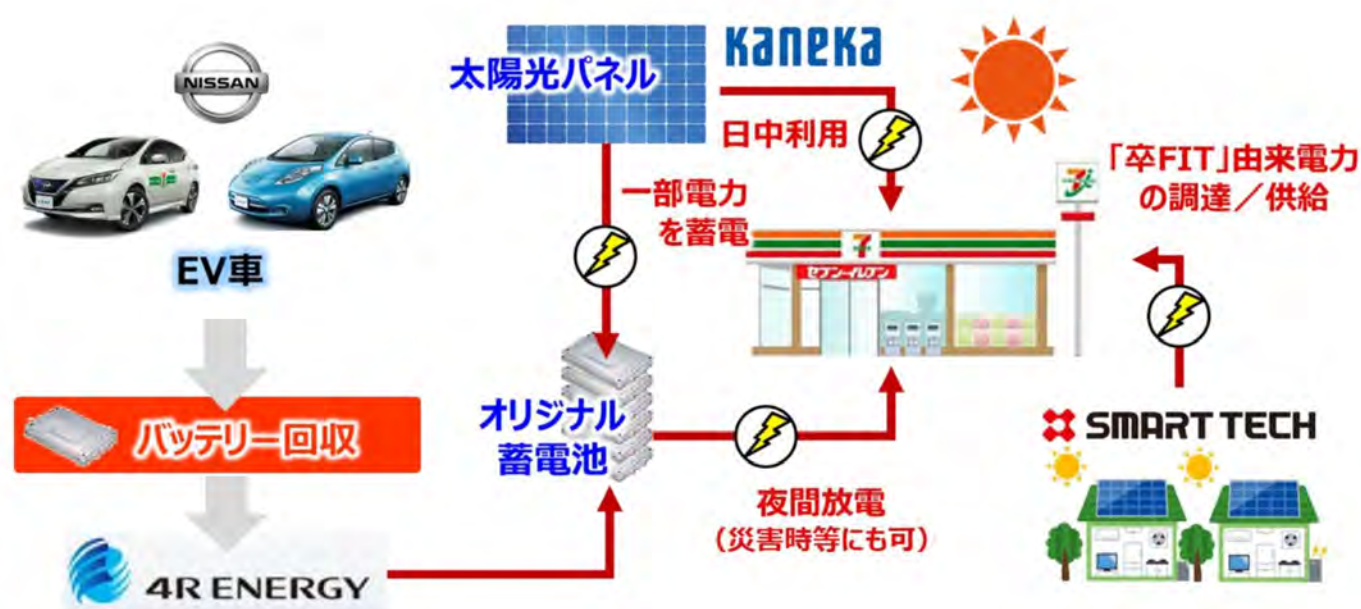
実験店舗では、日産自動車様の電気自動車「日産リーフ」のリユースバッテリーを活用したフォーアールエナジー様によるオリジナル蓄電池や、カネカ様の発電効率を大幅に高めた太陽光パネルを設置し、自家発電による電力を効率的に活用します。また、発電分以外の電力の調達については、2019年11月から、スマートテック様より「卒FIT※1」由来の電力を供給いただくことで、自家発電分とあわせ、実質再生可能エネルギー比率100%※2を達成します。

これまでの「ひとと環境にやさしい店舗」などの取り組みに加え、本取り組みも通じて、CO₂排出量の大幅な削減を目指します。

※1 FIT=Feed-in Tariffの略で、固定価格買い取り制度を指す。生産エネルギーの買取価格を固定する助成制度。2019年11月より、制度の期限切れを迎える太陽光発電電力が順次発生する見込み

※2 店舗における発電・蓄電活用と、「卒FIT」由来の電力の活用をあわせ、実質再生可能エネルギー比率100%を実現

取り組みの概要



電気自動車用充電器の設置

セブン&アイHLDGS.と日本電気株式会社は、全国47店舗の「イトーヨーカドー」「Ario」「そごう」「西武百貨店」に合計約3,300台（2019年2月末現在）の電気自動車(EV)・プラグインハイブリッド自動車(PHV)用充電器を設置し、有料充電サービスを提供しています。決済は国内自動車メーカー様4社が設立した合同会社日本充電サービスが発行する充電カードやクレジットカードを利用いただきます。

この取り組みは国内最大規模のEV・PHV用充電器導入事例であり、これにより、商業施設としての利便性の向上を目指すとともに、お買物ついでに充電していただけるEV・PHVの利用スタイルの確立や、環境配慮型の次世代自動車の普及促進による低炭素社会の実現に貢献することを目的としています。



電気自動車用充電器

気候変動によるリスクの管理

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

セブン&アイHLDGS.では、当社および当社グループ各社における経営環境およびリスク要因の変化を踏まえ、各事業におけるリスクを適正に分析・評価し、的確に対応するため、リスク管理の基本規程に基づき、リスクマネジメント委員会を中核とする統合的なリスク管理体制を構築・整備・運用しており、気候変動に関わるリスクについても、この体制下で管理しています。

グループ各社は、年1回、リスクマネジメント委員会の事務局を担うリスク統括部から提示されるグループ共通のリスクカタログ一覧に基づき、自社のリスクの洗い出しを実施。リスクの影響度・発生可能性を考慮したリスク評価の定量化とともに、各リスクへの対応策をリスク調査票にまとめてリスク統括部に提出します。このリスク調査票には、CO₂排出規制や気候変動による物理的なリスク（大規模災害）、また気候変動対策の遅れによる風評リスク等も含まれています。

セブン&アイHLDGS.社長出席のもと年2回開催されるリスクマネジメント委員会は、各社から提出されたリスク評価と対策をもとに、グループのリスク状況を網羅的に把握し、重大性・改善の喫緊性などの観点から、各社のリスク管理・改善の取り組みに対するモニタリングを実施しています。

こうしたリスク管理の状況は、リスクマネジメント委員会を担当する役員から、最低年1回セブン&アイHLDGS.取締役会に報告が行われています。

気候変動によるリスクへの適応策・緩和策

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

また、イトーヨーカドーによる環境循環型農業「セブンファーム」は、収穫した農作物を規格外商品も含め全量を買収しているため、市場の動向に影響されずに仕入れ、販売することができるなど、商品の安定調達という側面も持ち合わせています。この「セブンファーム」は、日本全国に14カ所（計約250ヘクタール）展開しています。（2019年2月末現在）

加えて、セブン&アイHLDGS.では、最近国内で多発している豪雨や土砂災害など、突発的な気象現象による災害に備えた体制を整備しています。例えば、緊急時の対応方法をまとめた冊子を社員へ配布しているほか、テレビ会議システムなどを利用した模擬訓練を定期的に行っています。また、グループ内にある情報を集約するだけでなく、お取引先様などと協力して、災害情報の提供・共有・共用ができるシステム「7VIEW」（ビジュアル・インフォメーション・エマージェンシー・ウェブ）の構築に取り組んでいます。

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

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

サプライチェーンにおける環境負荷の低減

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



スコープ3※1排出量の算定

セブン&アイHLDGSでは、「地球温暖化防止に関する基本方針」で掲げた、サプライチェーンから販売、消費までのすべての段階における環境負荷を評価し、CO₂排出量を削減することを目的に、環境省の「サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量算定に関する基本ガイドラインVer2.1」に沿って、グループのサプライチェーン全体におけるCO₂排出量(「スコープ3」)を算定しています。2018年度はグループ主要10社※2を算定し、その結果、スコープ3が排出量の全体の9割近く占めており、その中でも8割以上が原材料調達の工程からの排出となっています。算定結果を分析し、サプライチェーン全体でのCO₂排出量の削減に活かしていきます。

※1.自社排出量以外の、原材料・商品の調達、配送、商品使用、廃棄過程から出るCO₂排出量

※2.セブン・イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行、赤ちゃん本舗、ロフト、シェルガーデンの10社

2018年度 スコープ3に基づくCO₂排出量(10社合計)

カテゴリー	構成比	
スコープ1	0.5%	
スコープ2	10.8%	
スコープ3 cat(カテゴリー)1～cat15(小計)	88.6%	100.0%
cat1(購入した製品・サービス)		85.9%
cat2(資本財)		3.0%
cat3(スコープ1・2に含まれない燃料・エネルギー活動)		1.0%
cat4(輸送・配送(上流))		1.4%
cat5(事業から出る廃棄物)		0.3%
cat6(出張)		0.1%
cat7(雇用者の通勤)		0.2%
cat8(リース資産(上流))		0.01%
cat9(輸送・配送(下流))		0.2%
cat10(販売した製品の加工)		－
cat11(販売した製品の使用)		0.4%
cat12(販売した製品の廃棄)		6.4%
cat13(リース資産(下流))		1.1%
cat14(フランチャイズ)		－
cat15(投資)		－
スコープ1・2・3合計	100.0%	

リース車両の環境配慮

セブン-イレブン・ジャパンでは、店舗経営相談員であるOFC(オペレーションフィールドカウンセラー)が各店舗を訪問する際に使用しているリース車両を順次、ハイブリット車へ切り替えています。2018年度は約1,800台の切り替えを実施しました。

配送に伴うCO₂排出量の削減

セブン&アイHLDGSは、商品を店舗に納品されるお取引先様に、環境配慮型車両の導入や燃費改善、店舗への配送回数の削減などの取り組みにご協力をお願いしています。また、トラックの走行状況を記録する車載端末の導入を進め、データに基づいた運行指導やエコドライブ講習会を実施しています。



環境配慮型配送車両の導入

セブン-イレブン・ジャパンでは、低炭素化社会の実現に向けて、地球環境に配慮したハイブリッドトラック、天然ガス(CNG)配送車両を積極的に導入し、CO₂排出量の削減を目指しています。配送車両6,001台のうち、環境配慮型車両の導入は983台となりました(2019年2月末現在)。また、2019年4月からトヨタ自動車株式会社と物流における省エネルギー・CO₂排出削減に向けて、燃料電池小型トラックの店舗配送に関する協定書を締結し、水素を活用した燃料電池トラックを利用した配送の実証実験を開始しています。



日本初「EV配送車」



「燃料電池小型トラック」

配送車両にバイオディーゼル燃料を使用

セブン-イレブン・ジャパンでは、愛媛県が取り組む「使用済み天ぷら油」を原料としたバイオディーゼル燃料(BDF)の利用促進に賛同し、2018年3月より県内の家庭やセブン-イレブン店内のフライヤー、専用工場の揚げものの製造から発生する油を回収して精製しています。月間の燃料使用量は約25,000リットル、配送にかかるCO₂の排出削減量は約2,590kg-CO₂/月を見込んでいます。



バイオディーゼル燃料を使用した配送車

エコタイヤの導入

セブン-イレブン・ジャパンでは、配送車両のタイヤの転がり抵抗を低減する「エコタイヤ」の導入を促進しています。2019年2月末現在、全車両の約99%にあたる5,941台の配送車両に導入しています。

また、寿命が終了したタイヤの路面と接する面のゴムを決められた寸度に削り、その上に新しいゴムを張り付け、溝をつけて配送車両の後輪に再生利用(リユース)する「リトレッドタイヤ(更生タイヤ)」の導入についても、延べ2,015台(2019年2月末現在)で採用しています。使用後のタイヤを再利用でき、省資源、廃棄物削減に貢献できるとして、導入を促進しています。



リトレッドタイヤ(更生タイヤ)

物流センターにおける省エネ設備の導入

セブン-イレブン・ジャパンの配送センターでは、各設備の使用電力量を監視し、一定の範囲を超えないよう使用中の設備に制御をかける「デマンドコントローラー」を159センター中79センターで導入し、センター内の無駄な電力削減を図っています(2019年2月末現在)。

製造工場における環境情報管理の推進

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

お取引先行動指針とCSR監査

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

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

▶ [お取引先行動指針の詳細はこちら](#)

▶ [お取引先CSR監査の詳細はこちら](#)

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

食品リサイクルの推進

セブン&アイHLDGS. は、食品が売上高の多くを占めているため、食品廃棄物の削減・リサイクルを重要テーマに掲げ、2050年の食品リサイクル率100%※を目標に取り組みを推進しています。



※対象は、食品関連事業会社6社（セブン・イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、シェルガーデン）

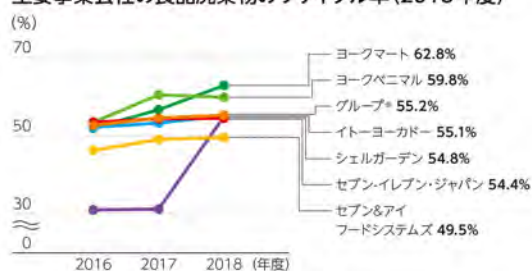
食品廃棄物の削減についての考え方

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

発生抑制に関しては、販売方法の工夫や長鮮度商品の開発などを行っています。今後も新しい商品・サービスの開発などを通じて、食品廃棄物を発生させない工夫を進めていきます。また、再利用に関しては、2017年度からセブン・イレブン・ジャパンは、閉店・改装時に在庫となった加工食品のフードバンク団体への寄付を開始し、2018年度からは、社会福祉協議会への寄付も始めました。同様にイトーヨーカドーも、2017年度から、一部の店舗から出る賞味期限前の商品をフードバンク団体へ寄付しています。今後も、再利用の推進は重要な課題と考え、取り組みを強化していきます。



主要事業会社の食品廃棄物のリサイクル率(2018年度)



※ 食品関連事業会社6社（セブン・イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、シェルガーデン）

食品廃棄物の削減

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

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

生ごみ処理機の設置

イトーヨーカドーでは、2011年10月から微生物の働きを利用した「生物分解型生ごみ処理機」を導入し、2019年2月末現在では20店舗に設置しています。繊維質が多いなど、リサイクルに向かない生ごみを微生物の力で水とCO₂に分解することにより、焼却処分比べてCO₂発生量の低減が図れると同時に、ごみの減量化にも効果があります。



生ごみ処理機

食品廃棄物の飼料化・堆肥化

セブン-イレブン・ジャパンでは、廃棄物の適正処理・リサイクルを推進する仕組みとして「エコ物流※」を1994年から推奨しています。この仕組みの中で、販売期限切れ商品の飼料・堆肥などへの食品リサイクルに取り組んでおり、その結果、販売期限切れ商品と廃食油を合わせた食品リサイクル率は2018年度 54.4%となりました。

※エコ物流:セブン-イレブン独自の廃棄物回収システム。

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

環境循環型農業(セブンファーム)

イトーヨーカドーは、2008年8月に食品リサイクル率の向上と地域農業の活性化を目的として、農業生産法人「セブンファーム富里」(千葉県富里市)を設立し、「環境循環型農業」を小売業で初めて開始しました。

「環境循環型農業」とは、イトーヨーカドー店舗から排出される食品残さ(生ごみ)を堆肥化してセブンファームの農場で使用し、そこで栽培・収穫された農産物を食品残さが排出された店舗などで販売するものです。2019年2月末現在、セブンファームは全国14カ所に広がっています。セブンファームでは、農業生産工程管理手法のひとつであるJGAP認証(Japan Good Agricultural Practice)の取得を積極的に進めており、現在10カ所の農場でJGAP認証を取得しています。



セブンファーム



環境循環型リサイクル

▶ [セブンファームの詳細はこちら](#)

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

資源の有効活用

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



ペットボトル自動回収機を設置

イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマートでは、2012年からペットボトル自動回収機を店頭を設置しています。店頭で自動回収機に投入されたペットボトルは、自動的に異物の除去・減容(圧縮または破碎)されるため、店舗からリサイクル工場まで一度で大量に輸送することができ、配送回数を削減できます。さらに、セブン&アイグループの物流ルートを活用することで、より効率的な輸送が可能となり、配送に関わるCO₂排出量の削減につながります。

セブン-イレブン・ジャパンでも、2015年12月より、東京都江東区内の5店舗でペットボトル自動回収機の実証実験を実施し、その後2017年12月から東京都と埼玉県の300店舗に順次拡大しています。

また、2019年6月から東京都東大和市、日本財団、東大和市清掃事業協同組合と連携し、東大和市内のセブン-イレブン全店にBottle to Bottleのリサイクル促進を目的としたペットボトル自動回収機を順次設置しています。地域社会と一体になったサーキュラーエコノミー活動に取り組み、循環型社会の実現と海洋ごみの削減を推進していきます。



コンビニ用小型ペットボトル自動回収機

自動回収機を活用したペットボトルのリサイクルシステム



回収されたペットボトルの一部は、国内でペットボトルなどに再生されます。こうしたペットボトルからペットボトルへの「循環型リサイクル」システムは、国内の大手小売チェーン全体としては初めての取り組みです。2019年2月末現在、4社合計で759台設置しており、約8,900トンのペットボトルが回収されました。

さらに、店頭で回収したペットボトルのリサイクル素材を容器に使用したプライベートブランド「セブンプレミアム」の商品パッケージに使用する取り組みを進めています。商品パッケージには、回収からリサイクルまでの流れの説明を印刷しています。

完全循環型ペットボトルリサイクルの実現

セブン&アイグループは、特定の流通グループの店頭で回収したペットボトルを100%使用したリサイクルペットボトルを原材料として使い、ふたたび同一の流通グループにおいて商品として販売する取り組みは、世界で初めて※となります。

※2019年6月5日時点。日本コカ・コーラおよびセブン&アイHLDGS調べ。

廃棄物の削減

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



店舗に納品される「通い箱」

閉店店舗の什器や建材を再利用

セブン-イレブンでは、店舗の建て替えや閉店の際に、撤収した商品陳列棚や什器、冷蔵ケースを整備した上で他店舗にて再利用しています。そのほか、店舗解体時に発生する鉄骨やサッシを店舗建設時に再利用することで、建設廃棄物を削減しています。

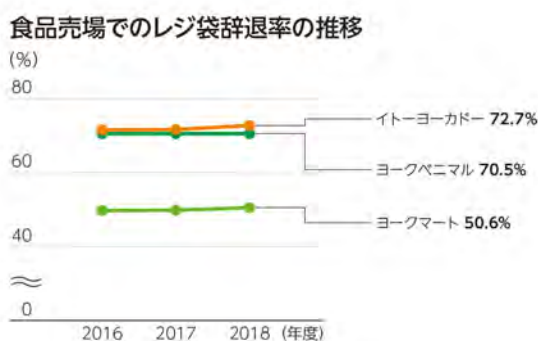


販売方法の工夫による容器包装使用量の削減

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

レジ袋の削減を推進

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



店頭での資源回収

セブン&アイグループでは、販売した商品のから容器などを回収して再資源化を図ることも重要な取り組みだと考えています。グループ各社では、お客様や自治体と協力し、各地域の廃棄物分類ルールに従って、店頭でビン・カン、発砲スチロール、紙パック、ペットボトルなどの資源回収に取り組んでいます。また、近年、「都市鉱山」として注目を集めている小型家電についても、自治体と協力して一部店舗で回収を行っています。例えばイトーヨーカドーでは、2017年2月に、環境省が主催する「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」イベントを葛西店で開催しました。現在は、14店舗(2019年2月末現在)で小型家電のリサイクルボックスを常設し、地域のお客様への啓発と回収を行っています。

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

環境に配慮した容器・包装の導入

商品の容器・包装は、商品を保護したり、原材料などの情報を表示したりする重要な役割がありますが、商品使用後には廃棄物となってしまいます。セブン&アイHLDGS.では、リサイクル素材や生分解性素材などを原材料に使用することで、容器・包装の環境負荷低減に努めています。



「セブンプレミアム」の環境配慮

セブン&アイグループのプライベートブランド「セブンプレミアム」では、「おいしさ」「品質」「安全・安心」といった価値の追求とともに、環境への配慮も重視して商品の開発を行っています。これまでに、リサイクルPETや間伐材など環境に配慮した容器・包装を、950アイテムで採用しました。2030年までにすべての「セブンプレミアム」の容器包装を環境配慮型にすることを目標に、取り組みを拡大していきます。

リサイクル可能な包材への変更

2015年7月からは、「セブンプレミアム」の紙パックの酒類各種を従来のアルミパック素材からノンアルミパック素材に変更しました。この変更により、容器は紙パックとしてのリサイクルが可能となります。また、原材料調達や製造工程における1本当たりのCO₂排出量が、従来のアルミパックと比較して約12%少なくなります。なお、この取り組みにより、年間で約250トンのCO₂削減効果があり、これは杉の木約18,000本分のCO₂吸収量に相当します。



識別マークも「紙マーク」から「紙パックマーク」へ変更

植物性由来原料の活用

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

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



植物由来原材料を使用した商品パッケージ

間伐材の活用

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

また、全国のセブン-イレブン店舗を中心に販売している「セブンカフェ」のホットカップの外側スリーブ部にも、間伐材を使用しています。



間伐材を使用した商品



セブンカフェカップと「間伐材マーク」(側面裏側に印刷)

▶ [「セブンの森」の詳細はこちら](#)

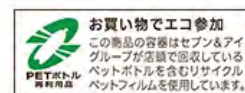
リサイクル素材の導入

イトーヨーカドーとヨークマートでは、エコマーク認証を受けたお取引先様が製造する再生トレイの導入を進めており、2018年度は約800種類の再生トレイを採用しました。この再生トレイ導入によるCO₂排出量の抑制効果は約2,900トンでした。

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



再生トレイ



ペットボトルのリサイクル素材を採用したパッケージ

バイオマス素材の導入

セブン-イレブン・ジャパンでは、2014年度から、店舗のチルドケースで販売しているオリジナルの「サラダカップ容器」を、石油由来のPET容器から「環境配慮型PET(リサイクルPET、バイオマスPET)」を配合した容器へ切り替えています。同様に、イトーヨーカドーでも、カットフルーツ用の容器や弁当容器には、原料の一部に植物性由来の原料が使用されているバイオプラスチック容器を使用しています。



環境配慮型PETを使った「サラダカップ容器」の一例

「セブンカフェ」の環境配慮

多くのお客様からご支持いただいているセブンカフェでは、さまざまな方法で環境配慮を進めています。例えば、ホットカップの外側のスリーブ部には、間伐材を使用。アイスカップにはリサイクルPETを配合した素材を採用しています。そのほか、軽量化・薄肉化などで限りある資源の使用を削減しています。

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



「セブンカフェ」の環境配慮



コーヒーかすをリサイクルした「消臭除菌剤」

重点課題 3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

社内外とのコミュニケーション

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



従業員への環境教育・eco検定の取得促進

セブン&アイHLDGS.では、グループ各社の特性に合わせて新入社員や新任役職者などを対象として、環境に関する基礎知識の習得と理解促進を目的とした研修を定期的実施しています。

特に6月には、グループの環境月間として、従業員の意識啓発のためのさまざまな取り組みを行っています。2018年度は、グループ全従業員を対象とした外部講師による環境講演会、セブン-イレブン記念財団が東京都と協働事業として運営する高尾の森自然学校での環境学習会のほか、不要なスマートフォン・携帯電話の回収・リサイクル活動など、知識を学ぶだけでなく、従業員が参加して楽しく環境について考えることができる取り組みも展開しました。

また、多様化する環境問題を幅広く体系的に習得するための教育ツールとして、2014年度から従業員の「eco検定」取得を進めています。2020年までにグループ累計のeco検定合格者12,000人を目指して、各社では、受験料の補助や勉強会の開催などを通じて、受験者の合格を支援しています。2018年度は、2,363名が合格しました(2014年度からの累計合格者数は6,515人)。

環境イベントの開催

セブン&アイHLDGS.では、従業員の環境意識を高める機会として社内外で環境イベントを開催しています。例えば、セブン-イレブン記念財団が募集するボランティア活動にグループの従業員やセブン-イレブンの加盟店が参加しています。代表的な活動として、全国20カ所にある「セブンの森」での植樹から間伐・下刈りまでの森の保育を行う活動や、水質浄化やCO₂を減らすアマモ場の育成、東京湾や大阪湾を豊かな海に再生する「海の森づくり」、富士山の保全活動などがあります。これらの活動に2018年度は、セブン-イレブン・ジャパンの加盟店と本部社員をはじめ、グループの従業員が合計2,754人参加しました。

▶ 「セブンの森」の詳細はこちら [🔗](#)

▶ 東京湾 UMI プロジェクトの詳細はこちら [🔗](#)

NPOなど環境団体への支援

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

また、セブン-イレブン・ジャパンは、「一般財団法人セブン-イレブン記念財団」を通じて加盟店と一体となった環境をテーマにした社会貢献活動に1993年から取り組んでいます。セブン-イレブン記念財団では、セブン-イレブンの店頭募金箱にお客様から寄せられた募金 ※1とセブン-イレブン・ジャパンからの寄付金などをもとに、環境市民活動支援事業、自然環境保護・保全事業、広報事業、災害復興支援事業に取り組んでいます。なかでも、環境市民活動支援の大きな柱である「環境市民活動助成」※2では、地域の募金を地域の環境活動に活かしていただくため、2001年より毎年地域で環境活動をするNPOを公募し、活動資金を助成しています。18年間の累計で3,520件の活動に、21億7,787万961円の募金をお届けしました。

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

※1. 2018年度の店頭募金総額は3億7,548万2,345円

1994年度からの店頭募金総額は74億6,455万8,406円

※2. 2018年度の環境市民活動助成(継続助成を含む):助成先件数は271件、助成総額は1億5,395万7,167円



高尾の森自然学校



店頭に設置している募金箱



九重ふるさと自然学校

ご意見・ご要望への対応

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

▶ [重点課題の選定プロセスの詳細はこちら](#)

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

重点課題の考え方

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

■ 関連する方針

▶ セブン&アイグループ企業行動指針

重点課題の背景

高齢化と生産年齢人口の減少

日本は出生率の低下とともに高齢化が進み、生産年齢人口が減少しており、今後30年程度で、さらに2,000万人以上も生産年齢人口が低下することが予測されています。そのため、従業員の能力強化による生産性の向上や多様な人材の育成は経済社会の活性化につながります。



女性活躍支援

生産年齢人口が減少する中、女性の活躍推進は必要不可欠です。しかし、子育てと仕事の両立ができない、子育て後に就職ができないなど多くの理由で働きたくても働けない女性が多くいます。また、世界の中でも日本の女性の管理職比率は12.5%(2015年)と低いと、高い能力を持つ女性が活躍できるように職場を整備していくことが課題となっています。

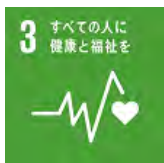


重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 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企業行動部会が、グループ各社・関連部門と連携しながら従業員一人ひとりが十分に活躍できる環境を整え、魅力的で働きがいのある職場づくりを推進しています。

SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループは性別・年齢に関係なく社内外の人々が働きやすい環境を提供し、持続可能な開発目標（SDGs）の目標3と4、5、8、10の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS. の取り組み

ダイバーシティ&インクルージョン

多様な人材の活躍により、企業の競争力を高め、持続可能な競争力を持つ企業になることを目指しています。

[詳しくはこちら](#)

ワーク・ライフ・バランスの実現

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

[詳しくはこちら](#)

従業員の能力向上支援

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

[詳しくはこちら](#)

公正な評価・処遇

従業員一人ひとりの能力を最大限に引き出し、非合理的な理由での差別を認めず、公正な評価を実現することを目的にさまざまな評価制度を運用しています。

[詳しくはこちら](#)

従業員の健康への配慮、労働安全衛生

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

[詳しくはこちら](#)

従業員エンゲージメント調査

働きがいのある職場づくりを目指して、従業員エンゲージメント調査を行っています。

[詳しくはこちら](#)

健全な労使関係

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

[詳しくはこちら](#)

子育て支援

店舗を活用して育児に関するさまざまなサポートを実施しています。

[詳しくはこちら](#)

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

ダイバーシティ&インクルージョン

セブン&アイグループでは、グループ全体で約14万人の従業員が働いています。職場には、パートタイマー、アルバイト、外国籍の社員、育児や介護をしながら働く従業員など多様な従業員が働いており、多様な働き方を支援することが企業としての責務であると考えています。多様な従業員の活躍を支援し、働きがいを持って仕事ができるよう、職場環境を整備することが、生産性の向上や人材の確保につながるだけでなく、お客様の満足度向上やイノベーション創出につながり、競争力の源泉になると認識しています。



ダイバーシティ&インクルージョン推進の目標とステップ

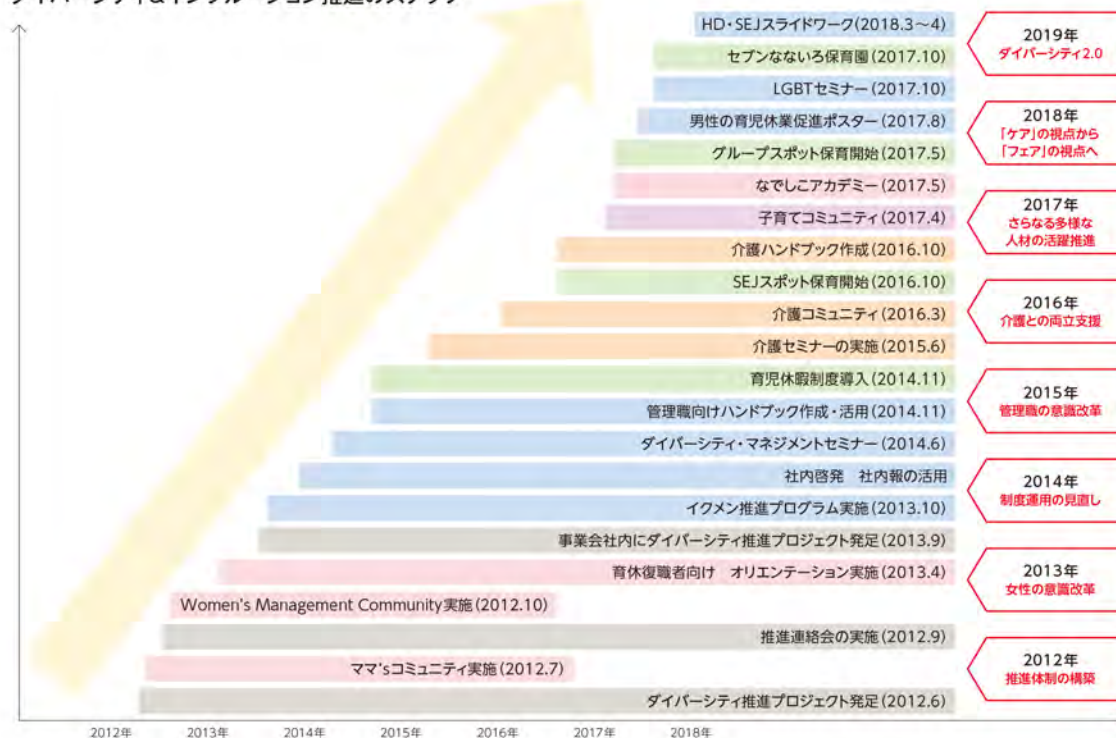
セブン&アイHLDGS. は、2012年に「ダイバーシティ推進プロジェクト」を設置し、グループの店舗に来店されるお客様の多くが女性であることから、女性の視点や感覚を活かした商品・サービスの開発や売場づくりがお客様満足の向上につながると考え、当初はダイバーシティの中でもまず女性の活躍推進に焦点をあて取り組みを進めてきました。取り組みのステップとして、2012年度に推進体制を構築、2013年には、女性自身の意識改革と制度運用の見直し、2014年度には管理職の意識改革、2015年度からは仕事と介護の両立支援、2017年はLGBTなどと毎年テーマを決めて取り組みを行っております。また同時に、多様な人材の活躍の壁となる長時間労働の是正と、社員のワーク・ライフ・バランス実現の観点から、生産性向上に向けた働き方の見直しも進めています。

ダイバーシティ推進目標

2020年までに

1. 女性管理職比率:30%達成(課長級・係長級)
2. 男性の家事育児参画促進
3. 介護離職者ゼロ
4. 従業員満足度の向上
5. 社会的評価の向上

ダイバーシティ&インクルージョン推進のステップ



ダイバーシティ&インクルージョンの推進体制

セブン&アイHLDGS. は、トップのコミットメントのもと、2012年にCSR統括委員会傘下の企業行動部会の中に、「セブン & アイグループ ダイバーシティ&インクルージョン推進プロジェクト」(当初はダイバーシティ推進プロジェクト)を設置し、グループのダイバーシティ&インクルージョン推進活動の方針立案やグループ横断施策の立案、実行を行っています。

2013年からは、セブン-イレブン・ジャパンやイトーヨーカ堂などにおいてもダイバーシティの専任組織が発足し、グループ会社の特性に応じた個別の目標を設定して取り組みを進めています。また、グループ主要11社のダイバーシティ推進担当者が集まるダイバーシティ推進連絡会を四半期に一度開催し、グループ各社の推進活動の進捗や課題を共有するとともに、良い取り組みのグループ他社への水平展開を図っています。活動の内容は、グループ28社の人事・CSR責任者が集まる企業行動部会、およびセブン&アイHLDGS. の代表取締役社長を委員長としたCSR統括委員会において定期的に報告し、グループ全体のダイバーシティ&インクルージョン活動の浸透と具現化を目指しています。

女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画

▶ [株式会社セブン&アイ・ホールディングス](#) 

▶ [株式会社セブン-イレブン・ジャパン](#) 

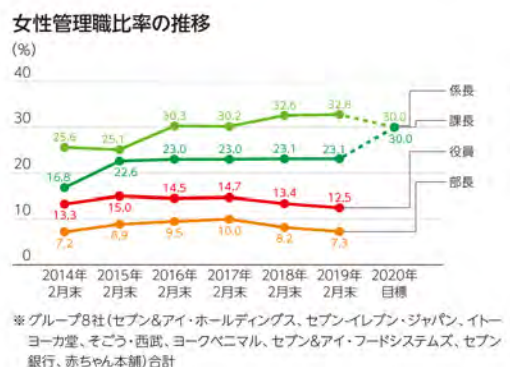
▶ [株式会社イトーヨーカ堂](#) 

▶ [株式会社そごう・西武](#) 

女性管理職比率の推移

ダイバーシティ推進目標の一つである「2020年までに女性の管理職比率30%達成」に向けて、能力のある女性の登用と人材育成の強化に取り組んでおり、2019年2月末現在、女性管理職比率は係長級が32.8%、課長級が23.1%となっています。また、女性や管理職の意識改革が進み、時短勤務中の管理職も多数誕生しています。現在は、グループ各社において管理職や幹部候補者の選抜研修の実施や面談時の上司とのキャリアプランの共有などを行うことにより、さらなる女性の育成と登用を進めています。

▶ [「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言ホームページ\(男女共同参画局\)](#) 



▶ [事業会社別の女性管理職比率はこちら\(データ集\)](#) 

多様な人材が活躍できる風土の醸成

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

子育て中の社員のコミュニティ活動

セブン&アイHLDGS.では、グループ横断の取り組みとして、2012年より子育て中の社員、妊娠中の社員のネットワーク構築と不安解消を目的としたコミュニティ活動を実施しています。仕事と子育ての両立について、毎回テーマを決めて昼休みに情報交換とディスカッションを行い、働き方の見直しにつなげています。



子育てコミュニティ

セブン-イレブン・ジャパンでは、育児休職から復職する従業員とその上司を対象に、外部講師を招き、仕事と家事・育児の両立などをテーマとした「復職ガイダンス」を開催し、育児とキャリアの両立を目指す女性の育成を図っています。ガイダンスは東京都の本社で実施し、全国各地の事業所に勤務する社員でも参加出来るようにTV会議システムを活用しています。2018年度は、春・秋の2回開催し、延べ162人の女性社員と、170人の管理職の社員が参加しました。2019年度春の開催時には、全国25カ所の事業所で84人が参加しました。

また、ヨークマートでは、子どもがいる女性社員を対象とした交流会を2018年度は4回開催しました。その内の2回は労使共催で実施し、託児室を設けて育児休職中の社員も交えて仕事と育児の両立に関する課題や目標を共有しました。



「復職ガイダンス」の様子(セブン-イレブン・ジャパン)

女性のキャリア開発支援

セブン&アイHLDGSでは、グループ横断の取り組みとして、2012年から、女性管理職のネットワークづくりやマネジメント力向上を目指し、「Women's Management Community」を実施。社内外の講師を招き、さらに上位層へステップアップするために必要なマネジメント知識やスキルに関するセミナーを2016年2月末までに延べ19回開催しました。2017年6月からは、将来の管理職層を育成するため、新たに「なでしこアカデミー」の開催を始め、2019年2月末までに延べ8回開催し、グループ各社から約1,200人が参加しました。

また、イトーヨーカ堂では女性の若手スタッフを対象としたマネジメント知識やキャリア意識醸成のための研修を実施し、2018年度は20人の女性社員が参加しました。セブン&アイ・フードシステムズでは、20代の若手女性社員を対象にしたキャリアデザインセミナーを開催し、2018年度は15人が参加しました。



なでしこアカデミー

男性の家事・育児参画の促進

セブン&アイHLDGSでは、グループ横断の取り組みとして、2013年から、「イクメン推進プログラム」を実施しています。社外から講師を招き、男性の意識改革の後押し、従来の働き方の見直しにつなげています。また、2018年からは、家事参画をさらに推進するために、男性社員向けの料理教室を開催しています。

また、セブン-イレブン・ジャパンでは、育児休業や育児休暇の制度の概要や利用方法を紹介した「働く父親のガイドブック」を作成し、従業員がいつでも閲覧できるようにすることで、男性の育児参画の促進を図っています。

[男性の育児休暇・育児休業取得促進についてはこちら](#) 



イクメン推進プログラム



男性社員向け料理教室

管理者向けの研修・意識啓発

セブン&アイHLDGS.では、セブン & アイグループ横断の取り組みとして、2014年から、ダイバーシティ&インクルージョンの重要性と、多様な人材のマネジメントに関する管理職の意識改革を目的とした「ダイバーシティ・マネジメントセミナー」を実施しています。2018年2月末までに延べ15回開催し、グループ各社から約4,600人が参加しました。多様な部下のマネジメントや働き方改革、リーダーシップなどのテーマで外部講師によるセミナーを行い、さまざまな切り口でダイバーシティについて考える場となっています。2017年6月にはダイバーシティ推進プロジェクト発足5年の節目として、先進企業から講師を招き、「セブン & アイ ダイバーシティDAY2017」を開催し、グループ21社の社長と幹部約400人が参加しました。

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

セブン-イレブン・ジャパンでは、2017年より毎月「ダイバーシティ通信」を発行して管理職を含む全従業員に共有し、ダイバーシティ・マネジメントの意義やLGBTの知識、両立支援制度の理解など、ダイバーシティに関する意識醸成を図っています。イトーヨーカ堂では、階層別の役職者研修の中で、育児や介護と仕事の両立のための制度理解や評価方法、多様な部下のマネジメントに関するセッションを実施しています。2018年度は3回開催し、187人の役職者が参加しました。



ダイバーシティ・マネジメントセミナー

LGBTへの取り組み

セブン&アイHLDGSは2016年にグループの企業行動指針を改定し、新たに「性的指向・性自認による差別の禁止」を明記して取り組みを進めています。2017年、2018年には外部講師によるLGBTの理解促進のためのセミナーを開催し、合計でグループ17社302人が参加しました。また、2018年には国内グループ従業員を対象としたeラーニングを実施し、約17,000人が受講。グループ従業員に配布する社内報では、LGBTの基礎知識を特集するなど、継続した啓発を行っています。

2018年5月に、日本最大のLGBT啓発イベントである「東京レインボープライド2018」にセブン-イレブン・ジャパンが初めてブースを出展しました。Ally nanacoカードの発行と販売を通して、LGBTフレンドリーという企業姿勢を伝え、さまざまなご意見やご感想、ご好評をいただきました。10月には、これまでの取り組みが評価され、LGBTに関する国内唯一となる企業の取り組み指標「PRIDE指標」でセブン-イレブン・ジャパンが最高評価の「ゴールド」に認定されました。また、LGBTフレンドリー企業として社外イベントにも積極的に参加しています。11月には「九州レインボープライド」にも出展し、地方でも活動を拡大しています。

2019年4月には、2度目となる「東京レインボープライド2019」に出展。社内の有志ボランティアも多数参加し、来場者の皆様との自由で闊達なコミュニケーションを通して、セブン-イレブンのオリジナル商品の使い心地などを体感していただきました。



「東京レインボープライド2019」出展



PRIDE指標 ゴールド2018

社外からの評価

セブン&アイHLDGS. は、これまでも女性の活躍推進のための具体的な目標を設定し、グループ一丸となって取り組みを進めてきました。これらの取り組みや積極的な女性管理職への登用により、社外から評価をいただいております。

社外からの主な評価

- 2014年「エンパワーメント大賞」受賞（日本生産性本部）
- 2015年「女性が輝く先進企業表彰・内閣総理大臣表彰」受賞（内閣府）
- 2015年「企業行動表彰」受賞（東京証券取引所）
- 2017年「なでしこ銘柄2017」選定（経済産業省・東京証券取引所）
- 2019年「準なでしこ2019」選定（経済産業省・東京証券取引所）



準なでしこ2019

また、セブン&アイHLDGS. は、女性活躍推進法に基づき、女性の活躍推進に関する優良な企業として認定され、「えるぼし」の最上位である“3段階目”を取得しました。「採用」「継続就業」「労働時間等の働き方」「管理職比率」「多様なキャリアコース」の5つの評価項目すべてにおいて認定基準を満たしています。同様に、イトーヨーカドー、そごう・西武、セブン銀行、セブン・カードサービス、セブン・フィナンシャルサービス、ニッセン、ニッセンライフにおいて「えるぼし」“3段階目”を、セブン&アイ・フードシステムズにおいて“2段階目”を取得しています。（2019年2月末現在）



3段階目



2段階目

認定マーク「えるぼし」

障がい者雇用の促進

セブン&アイHLDGS. は、誰もが活躍できる職場づくりを理念に掲げ、障がいのある人も力を発揮できる環境づくりに取り組んでいます。事業会社では、一人ひとりの障がいの程度や内容、本人の希望などを考慮しながら、配属先と担当業務、就業時間を協議・決定し、さまざまな部門で障がいのある方が仕事をしています。

採用にあたり、特別支援学校と連携した店舗での職場実習や地域のハローワークが主催する就職面接会への参加のほか、職業能力学校とも連携しています。また、各社の採用・教育担当が障がいに関する配慮の周知と実行を図れるように、障がいのある方を雇用するうえでの基本的な知識および実際の採用方法などをまとめた「セブン&アイHLDGS.ノーマライゼーションサポートガイド」を配布しています。

また、重度の障がいがある方の雇用を促進するために設立した特例子会社テルベ※1では、2019年6月1日現在、20人の障がいのある方を雇用し、テルベを含むグループの障がい者雇用率※2は2.84%となりました。2019年度は2.75%の目標を掲げております。

テルベは設立から23年間、障がい者が働きやすい職場環境を目指し、ノーマライゼーションの実践に取り組んできたことが評価され、2017年に初めて実施された「障害者活躍企業」認証で、記念すべき第一号の認証となりました。

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

※2 セブン&アイHLDGS.、テルベ、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率



特例子会社テルベの様子



障害者活躍企業2017 認証第1号



障がい者の雇用に向けて行政と連携した就労支援研修の実施

セブン-イレブン・ジャパンでは、各地の行政と連携し、障がいのある方の就労支援の一環として、特別支援学校の教諭・生徒向けに就労支援研修「セブン-イレブンの仕事体験」を実施しています。現在、北海道、大阪府、京都府、福岡県で実施しており、今後もエリアを拡大していきます。



就労支援研修「セブン-イレブンの仕事体験」の様子

多様な方々への向きあい方を学ぶ「ユニバーサルマナー」への取り組み

セブン-イレブン・ジャパンでは、高齢者や障がい者、外国人など、多様な方々への基本的な向き合い方を学ぶ機会として「ユニバーサルマナー検定3級」検定取得の講習を開催しています。講習では「ユニバーサルマナーとはなにか」「自分とは違う人のことを思いやり、適切な理解のもと行動しよう」など、講義やグループワークを通じて理解を深めています。この取り組みは2018年7月から開始し、2019年2月末までに159人が3級の認定を受けています。今後も社員一人ひとりが働きやすい環境づくりを推進していきます。

一人ひとりが活躍できる会社を目指して

セブン-イレブン・ジャパンでは、障がいのある社員の職場定着支援策として、「障害者の雇用の促進等に関する法律」による厚生労働省が定める資格の取得を推進しています。2019年2月末時点では、「障害者職業生活相談員」の認定を受けた社員が88名、「ジョブコーチ(企業在籍型職場適応援助者)」は10名が認定を受けるなど、取り組みを進めています。

シニア層や外国籍従業員の活躍支援

セブン&アイグループ各社では、定年再雇用制度を運用し、ベテラン社員のスキルや能力を活かせる場を提供しています。例えば、イトーヨーカドーでは、定年後も働き続けたいと希望する従業員の声に応じて、1995年に65歳まで雇用を継続する、定年再雇用制度を導入しました。希望に応じて勤務日数や勤務時間について、3通りのパターンから選択でき、多様な働き方ができるよう整備しています。2006年4月からは、パートタイマーも65歳まで働くことができる「シニアパートナー制度」を導入し、2019年2月末現在、6,653人のシニアパートナーが活躍しています。さらに2017年5月には最長70歳まで勤務を継続できるよう、制度を拡充しました。

セブン-イレブン・ジャパンでは、少子高齢化や労働人口の減少が進む中、働く意欲のあるシニア層の雇用を創出しています。各自治体が開催する高齢者雇用についての企業合同説明会に積極的に参加し、シニア層の採用を促進しています。特にコンビニエンスストアで働くことに不安を感じる方に対しては丁寧な説明を心掛け、安心して働ける環境づくりにも努めています。また、外国籍従業員の方のお店に占める割合が増加しており、全国平均では2019年2月末現在約8.9%、約34,000名となっています。シニアの方だけでなく、留学生や外国籍の方に対しても研修によるバックアップを行っています。



「シニアお仕事説明会」の様子

移住希望者への独立支援制度

セブン-イレブン・ジャパンでは、地元に戻って商売をしたいと検討している方や、子育てや住環境の充実した地域に生活基盤を移したいと考えている方などを応援する「移住希望者 独立支援制度」を始めています。地方などでセブン-イレブンを開業したいと考えている方に対して、引っ越し費用や物件確認のための宿泊費・交通費の支給など、移住を支援することで、買物拠点や就業機会の創出といった地域振興に貢献しています。

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

ワーク・ライフ・バランスの実現

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



多様な働き方のための制度の拡充

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

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

イトーヨーカドーの育児・介護支援制度

	育児支援制度	介護支援制度
短時間勤務	子どもが中学一年生の4月15日まで勤務時間の短縮が可能 ※休職との併用が可能	事由発生以降、最長で3年まで勤務時間の短縮が可能 ※休職との併用が可能
午後7時までの勤務	中学一年生の4月15日までフルタイム勤務で午後7時までに勤務終了	なし
休職	最長2年の休職後仕事に復帰 ※事情により最長3年 (短時間勤務との併用が可能)	事由発生以降、最長で1年間休職が可能。また分割して取得可能 ※短時間勤務と併用が可能
再雇用	育児のために退職後、3年以内であれば優先的に採用	介護のために退職後、3年以内であれば優先的に採用
所定外労働の制限・免除 深夜勤務の免除	子どもが中学1年生の4月15日まで時間外勤務の免除・制限、深夜勤務の免除が可能	家族を介護する場合、時間外勤務を制限、または免除が可能。深夜勤務の免除が可能。
子の看護・介護休暇	未就学の子どもの看護する場合に、子ども1人の場合は年に5日、2人以上の場合は10日の休暇(有給)が半日単位で取得可能	家族を介護する場合に、対象の家族が1人の場合は年に5日、2人以上の場合は10日の休暇(有給)が半日単位で取得可能
育児休暇	未就学の子どものいる場合、育児を理由に年間5日を上限に休暇(有給)の取得が可能	—

従業員の子育て支援

セブン-イレブン・ジャパンでは、子育て中の社員の活躍を支援するため、2016年10月より「スポット保育」の取り組みを開始しました。フランチャイズチェーン本部であるセブン-イレブン・ジャパンでは、店舗の繁忙期である祝日や年末年始については基本的に勤務日となっています。一方で子育て中の社員にとって、祝日や年末年始などの大型連休に子どもの預け先を確保することが難しい状況があるため、臨時の保育施設を自社の会議室や事業所付近の施設に開設しています。

当初は4事業所でテスト運用を開始しましたが、2017年5月より本運用を開始して27事業所へ拡大し、今後は全国への拡大を目指しています。2018年度末までに社員の延べ利用数は1,016名、お預かりしたお子様の人数は延べ1,301名となっています。さらに、2017年5月からはセブン&アイグループ14社に「スポット保育」を拡大し、社員が存分に活躍できる環境づくりをグループで推進しています。

また、2017年10月にセブン-イレブン加盟店の経営者、従業員に加え、地域住民の方々、セブン-イレブン・ジャパン社員も対象とした保育施設「セブンなないろ保育園」を東京都大田区と広島市の2ヵ所に開園しました。2018年7月には仙台市、2019年6月には東京都町田市、京都市でも開園しており、今後も順次拡大していく予定です。

イトーヨーカドーでは、ショッピングセンター内にテナントとして、1都4県8カ所の認可保育所および企業主導型保育所といった保育施設を導入しており、従業員や地域住民の方々が利用しています。



スポット保育の様子



セブンなないろ保育園外観

男性の育児休暇・育児休業取得促進

セブン&アイグループでは、男性の育児参画を促進するために、2014年より、グループ各社にて独自の育児休暇制度を導入しました。この制度は、未就学児がいる従業員を対象に、年に5日、1日単位で有給として取得できる特別休暇です。配偶者の出産時をはじめ、子どもの入園式や卒園式、運動会といったイベント参加など育児全般を理由に取得できることから、導入当初から多くの従業員が取得しています。2018年度は、セブン&アイHLDGS.では45名、セブン-イレブン・ジャパンでは592名、イトーヨーカドーでは467名の男性従業員が育児休暇を取得しました。

また、セブン&アイグループでは、男性の育児休業取得促進ポスターを管理職向けと取得者向けに作製して掲示するなど、男性従業員の育児休業取得促進にも取り組んでいます。

男性も思いきって 育児休業 とりませんか？

子どもが1歳になるまでの間（一定の場合には、1歳6ヶ月に達するまで）、
育児休業の取得が可能です。
子育ての中で、新たな視点やビジネスのヒントが生まれます。
それも一つの
「ワークライフ・シナジー」です。
特に男性が子どもの時間を増やすためには
上司・同僚のバックアップが必須です。
ぜひ、職場全体で考えてみてください。



セブン&アイグループ
ダイバーシティ推進プロジェクト

取得者向けポスター

育児休業を とらせて下さい。

職場全体でバックアップする環境を整えましょう。

子どもが1歳になるまでの間（一定の場合には、1歳6ヶ月に達するまで）、
育児休業の取得が可能です。
子育ての中で、新たな視点や
ビジネスのヒントが生まれます。
それも一つの
「ワークライフ・シナジー」。
ぜひ子どもとふれあう時間を
大切にしてください。



セブン&アイグループ
ダイバーシティ
推進プロジェクト

管理職向けポスター

子育て支援に関する外部からの評価

イトーヨーカドーでは、2015年6月に次世代育成支援対策推進法の改正に伴い、東京都初の「プラチナくるみん」認定企業として厚生労働省より認定を受けました。「プラチナくるみん」とは、すでに「くるみん」の認定を受け、相当程度両立支援の利用が進み、高い水準の取り組みを行っている企業を表彰し、継続的な取り組みを推進するために2015年に創設された認定制度です。過去2回「くるみん」の認定を受けており、仕事と育児の両立支援に向けて、育児を支援する人事制度「リ・チャレンジプラン」の積極的な活用、「育児休暇」制度の導入、子育て中の社員の意見交換会の開催、店長会議におけるダイバーシティ・セミナーの開催、パートタイマーを中心とした従業員の年次有給休暇の取得促進など、幅広い取り組みを行ってきたことが評価されました。

また、セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行は、「くるみん」を取得しています。



くるみんマーク

介護と仕事の両立支援

セブン&アイグループでは、仕事と介護の両立支援にも取り組んでいます。従業員の介護従事状況を調査すると、近い将来、仕事と介護の両立の可能性のある従業員は約7割を占めており、今後大きな課題になることが見込まれていることから、2015年から介護の事前準備について外部の専門家を招いた「介護セミナー」を定期的を実施しています。

また、2016年には「仕事と介護の両立支援ハンドブック」を作成し、グループ各事業会社の研修などで活用することにより、仕事と介護の両立がしやすい環境づくりを支援しています。2017年には、会議体などで活用できる、介護の知識・介護離職防止を伝えるツールをグループ各社に配布し、より多くの従業員が介護についての理解を深める機会を増やしています。

そのほかにも、相談窓口の周知や、仕事と介護の両立事例を社内報で掲載するなど、仕事と介護を両立しやすい環境づくりに努めています。

在宅でも勤務可能な制度

セブン銀行およびニッセンホールディングスのグループ各社では、妊娠や子育て、家族の介護、自身の負傷などの理由で通勤が難しい場合でも勤務を継続できるよう、在宅勤務制度を設けています。

長時間労働の抑制

セブン&アイグループでは、長時間労働を抑制するため、さまざまな取り組みを行っています。グループの従業員約7万人に配布している社内報にて、毎月「働き方」をテーマにした連載を行い、意識改革を行うとともに、2014年から実施している「ダイバーシティ・マネジメントセミナー」では、「働き方」に関して、専門家による講演や他社の先進事例の紹介を行い、2019年2月末までに延べ19回開催し、グループ各社から約5,400名が参加しました。参加者の多くが部下とのコミュニケーションを増やし、働き方改善のための行動につなげています。

スライドワークの実施

セブン&アイHLDGS.とセブン-イレブン・ジャパンでは、2018年春よりプライベートな理由により就業時間を選択できる時差出勤制度「スライドワーク」を制度化しています。始業時刻を8時、9時、10時のいずれかから選択することができ、自ら始業時刻を決めることで、能動的・効率的な働き方を推進することを目的としています。セブン-イレブン・ジャパンにおいては特にスタッフ部門で8割以上の利用実績となっており、社員のプライベートな時間の充実や通勤の負担軽減にもつながっています。

ボランティア休暇制度の運用

セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、ヨークマート、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行では、障がい者や介護の支援、環境保全、震災復興支援など、従業員の地域活動への参加を支援するために、年5日の「ボランティア休暇制度」を定めています。2018年度は、グループで16名の従業員がボランティア休暇を取得しました。

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

従業員の能力向上支援

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



教育体系の整備

セブン&アイグループでは、グループ各社が事業特性に合わせた研修体系を整え、人材の育成に取り組んでいます。特に、お客様と接する店舗従業員の能力向上は必要不可欠なため、役職別の集合研修の定期的な実施だけでなく、パートタイマーを含めた一人ひとりの能力開発とキャリア形成に努めています。

例えばイトーヨーカドーでは、パートタイマーを含む全社員に対し、会社の方針や商売の基本、仕事に必要な知識・技術を学ぶ「入社時研修」を行っています。さらに所属部門の商品知識や、接客対応・生鮮技術のレベルアップを目的に、店舗でのOJTにつなげるための研修を継続的に実施し、従業員のスキルアップをサポートしています。そのほか、新入社員から売場担当者、売場マネジャー、統括マネジャー、店長に至るまで、その職務に応じた「売場管理」や「マネジメントスキル」を段階的に身に付ける研修や、次の役職に向けた事前のスキルアップ研修も実施しています。

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



研修の様子

イトーヨーカドーの教育体制

役職	研修内容		情報共有
パートタイマー	入社時研修	・会社の基本、商売の基本	
	生鮮技術研修	・安心・安全、基本技術習得	
新入社員	入社時研修	・会社の基本、商売の基本	新入社員集合研修
	レジ・サービス研修	・レジ、サービスカウンター業務の基本	
	単品管理研修	・仮説、実行、検証、修正の考え方	
	部門別研修	・部門別の基礎知識、基本技術	
担当者	生鮮技術研修	・技術項目ごとの習得訓練	
	ステップアップ研修	・マネジメントの基礎、基本、 役職者としての必要スキルの習得	
担当マネジャー	新任研修	・売場責任者としてのマネジメント、数値分析、人の教育	担当マネジャー会議
	生鮮技術研修	・重点カテゴリー技術確認と習得	
	ステップアップ研修	・部門、事業部のマネジメント、統括マネジャーとしての 必要スキルの習得	
統括マネジャー	新任研修	・店舗運営に必要な知識、マネジメント	統括マネジャー会議
	ステップアップ研修	・事業部、店計のマネジメント、 店長としての必要スキルの習得	
店長	新任研修	・会社の基礎知識・経営視点での店舗運営	店長会議
	店長塾	・課題解決+人材育成	
	IY経営塾(羊雅塾)	・人材活用+組織力強化	

自己啓発支援(通信教育・エコ検定など)

研修施設の整備

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



伊藤研修センター

▶ [伊藤研修センターの詳細はこちら](#)

人材公募制度の運用

セブン&アイHLDGS. は、従業員一人ひとりの意思を尊重し、その能力を十分に発揮できる適材適所の配置と組織の活性化を目指して、事業会社の枠を超えた「セブン&アイHLDGS. 各社人材公募制度」を運用しており、毎年実施しています。対象会社に勤務し、現職務担当および現役職期間が2年以上の正社員であれば応募できます。

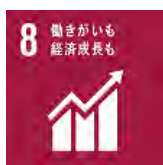
また、グループ各社でも社内公募制度を導入しており、例えばイトーヨーカドーでは、入社満1年以上の従業員であれば、業務経験や年功を問わずすべての管理職ポストと職種に立候補できます。2018年度は202人が応募し、うち35人が希望の役職や職種に就きました。

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

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

公正な評価・処遇

セブン&アイHLDGS.は、従業員一人ひとりの能力を最大限に引き出し、社会的身分・出身・人種・信条または性別など、非合理的な理由での差別を認めず、公正な評価を実現することを目的にさまざまな評価制度を運用しています。



自己評価（セルフチェック）方式による公平性の確保

セブン&アイグループ各社では、従業員一人ひとりの能力の発揮と公正な評価を実現することを目的とした評価制度「セルフチェック制度」を設けています。各社とも年に2回実施しており、まず従業員が自身の仕事ぶりを評価、次に上長が評価し、両者の評価について面談で話し合います。面談で直接対話することにより、従業員が自らの成果や課題を把握するとともに、評価の透明性・公平性を確保しています。

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

「マネジメント・チェック」の実施

セブン-イレブン・ジャパンでは、2017年11月から、部下と上長が「共に会社をより良くし、社内の風通しを良くする為」の人事施策として、マネジメント・チェックを開始しました。部下が上長に対して「部下に対するマネジメント状態」をチェック。設問数は全20問（「人間力」「思考力」「行動力」「遵守」の4分類、各5問）で自由記入欄にコメントも入力します。結果は個人が特定されないように部下全員の点数を平均化し、コメントは集約しています。上長本人には結果を直接開示せず、2段階上の上長から中間面談時（年2回）に口頭でフィードバックし、一人ひとりの自己成長につなげて成果を創出するために積極的に活用しています。

従業員の処遇制度

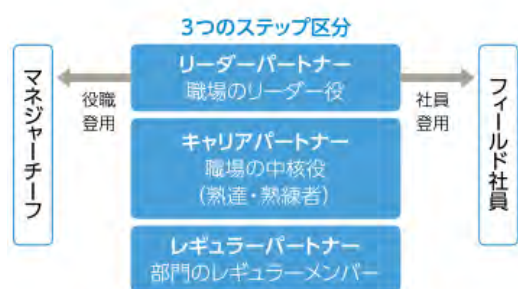
イトーヨーカドーでは、従業員が個人の生活設計や価値観に合わせて「働く地域」を選択できる「社員群制度」を設けています。この制度を基本に、業務遂行能力やスキルによって格付けされる「資格制度」と、現在担っている業務や役職に応じた「職責」の2つにより評価しています。また、仕事の成果や貢献度などから決まる個人の「評価」は、給与と賞与に直接反映しています。

多様な働き方の選択

セブン&アイHLDGS.では、従業員が多様な働き方を選んで、やりがいを持てる制度の整備に力を入れています。例えば、イトーヨーカドーでは、パートタイマーが働き方を自ら選択できる「ステップアップ選択制度」を導入しています。この制度は、本人が希望し、一定以上の評価と販売スキルを習得していくに従ってランクアップしていく制度です。また、最上位に認定されたパートタイマーを月給制の正社員・契約社員に登用する制度も導入しています。これまでに164人が正社員となり、活躍しています(2019年2月末現在)。

さらに、パートタイマーからも多くの人が、売場責任者などの役職に登用されています。この取り組みが評価され、厚生労働省において2015年度に創設された「パートタイム労働者活躍推進企業表彰」で最優良賞(厚生労働大臣賞)を受賞しました。

イトーヨーカドーの「ステップアップ選択制度」



表彰式(2016年1月)

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

従業員の健康への配慮、労働安全衛生

セブン&アイHLDGS.は、グループの持続的成長と地域社会の健康増進を目指すべく、3つの目標を掲げた「セブン&アイ健康宣言 NEXT」の策定や働きやすい職場環境の維持を目的に「安全衛生委員会」の開催など、さまざまな取り組みを実施しています。



「セブン & アイ健康宣言 NEXT」の3つの目標

1. 私たちは、自らの健康課題を把握し、改善に向けて行動します
2. 私たちは、社員の誰もがイキイキと仕事に取り組める職場作りを実現していきます
3. 私たちは、「健康応援」の商品やサービスを通じて、お客様の健やかな毎日をサポートする企業であり続けます

<トップメッセージ>

セブン & アイHLDGS.は、社員の健康増進が会社全体の活性化をもたらし、さらに社会的な「生活の質（QOL）」向上にも寄与するものと捉え、社員一人ひとりの積極的な健康増進の取り組みを支援しています。このため2014年10月には、社員の健康、生活の質を高め、企業の活力を増進させることを目指し「セブン&アイ健康宣言2018」をスタートさせ、健康に関するさまざまな取り組みを実施することで、一定の成果を収めてまいりました。

これを踏まえ、取り組みのいっそう強化を図り、新たに3つの目標を掲げた「セブン & アイ健康宣言NEXT」を策定し、その取り組みをスタートします。

本宣言では、個々の社員、企業、社会それぞれに関わるテーマを設定し、具体的な施策を通じて、成果を上げていくことを目指しています。

社員の健康増進は、個人の生活の質を高める基盤となり、仕事においても一人ひとりがよりいっそう活躍する機会を広げ、私たちグループの持続的成長の源泉となります。

また、安全・安心な商品をご提供するという基本理念に基づき、味・品質にこだわりながら添加物の低減に取り組む商品開発とお客様の関心が高い食品成分表示の徹底、健康サポート商品の開発提供、健康的な食生活や食育支援などを通じて、日々私たちグループの店舗や商品をご利用いただいているお客様への健康応援に努め、地域社会の健康増進にも寄与してまいります。

セブン & アイHLDGS.はこれからも日々の暮らしに密着した視点から、生活や社会の健やかな成長発展に貢献する取り組みを深化させ、社員や社会の皆様から信頼され、必要とされる企業を目指してまいります。

2019年10月
代表取締役社長
井阪 隆一

『セブン&アイ健康宣言NEXT』の具体的取り組み内容

【個人の取り組み】

テーマ1:健康維持・未病、健康回復に向けた取り組み

内 容:健康課題を把握し、改善に向けた取り組みの実施

- 定期健康診断の充実
- 未病、疾病早期発見への取り組み
- 生活習慣病予防対策
- 喫煙率低下に向けた取り組み

テーマ2:ITも活用した健康増進への取り組み

内 容:IT(ウェアラブルやアプリ)を活用した健康意識の醸成

【職場の取り組み】

テーマ1:心身ともに健康で、働きやすい職場づくり

内 容:適切な就労環境の整備を通じたワーク・ライフ・バランスの推進

- 労働時間の適正化
- 休日・休暇取得促進と有効活用

心身の健康向上に向けた取り組み

- サーベイを活用した組織課題の把握と改善に向けた取り組み
- メンタルヘルス研修実施によるメンタル疾患の未然防止

コミュニケーション促進に向けた取り組み

- 社内コミュニケーション活性化に向けた職場環境整備
- 社員交流のためのイベント実施

仕事と療養の両立に向けた環境整備および支援への取り組み

テーマ2:健康で快適な職場環境の整備

内 容:受動喫煙防止に向けた職場環境の整備

- 禁煙／分煙環境の整備

リラックス(休養)スペースの設置

- 誰もが利用しやすい休養スペースの設置

労災防止に向けた職場環境の整備および救護の取り組み

- 労災防止の徹底と応急救護知識の深耕

【社会への取り組み】

テーマ1:社会に対する健康応援の取り組み ～SDGsへの貢献～

内 容:安全・安心な商品開発

- 食品添加物の使用低減
- 栄養成分、アレルギー情報の提供

健康サポート商品の開発、提供

- 「カラダへの想いこの手から」シリーズの拡充(セブン-イレブン)
- セブンプレミアム健康系商品の開発および展開

さまざまな形での健康的な食生活支援

- クッキングサポートによる健康的な食生活情報提供(イトーヨーカドー)
- ミールキット、冷凍食品を通じた食生活支援

地域行政と連携した健康応援の取り組み

- 店舗の催事場を活用した健康イベントの実施

グループの持続的成長と地域社会の健康増進の取り組み

セブン&アイHLDGS.では、社員の健康は生活の質を上げるだけでなく、企業が活力を増して経営の効率を高めていくものと捉え、セブン&アイ・ホールディングス健康保険組合と連携し、2014年10月に「セブン&アイ健康宣言2018」をスタートさせ、さらなる取り組みの強化を図るべく2019年10月に「セブン&アイ健康宣言 NEXT」を策定しました。目標の達成に向けて、セブン&アイHLDGS.代表取締役社長を委員長とした「CSR統括委員会」傘下の企業行動部会の中に「健康経営推進」を組み入れ、セブン&アイHLDGS.人事企画部、健康管理センター、健康保険組合が中心となり、グループ各社の人事・勤労責任者と連携し、各施策を推進しています。

「セブン&アイ健康宣言 NEXT」では、生活習慣病のリスクや喫煙率の低下、年次有給休暇取得率の向上、長時間労働の削減などを目標として設定しました。その支援策としてポータルサイト「健康管理システム『MY HEALTH WEB』」の活用やメンタルヘルス研修、健康イベント、社員食堂での低カロリー・減塩メニューの提供、社内報などを通じて健康に関する意識を啓発し、従業員一人ひとりが健康を維持管理できるようにサポートしています。

「MY HEALTH WEB」は、一人ひとりがWEB上で、自らの過去5年分の健康診断データを閲覧でき、健康状態の確認と目標設定、改善のアドバイスが受けられるツールで、スマートフォン向けアプリも活用できる環境になっています。

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

セブン&アイ健康宣言 NEXT

目標	2023年3月末までの目標の具体的内容				
1. 適正な体重にコントロールさせる	BMI25以上の人の割合※1				
		2016年度	2017年度	2018年度	2023年 3月末目標
	男性	34.6%	35.5%	37.6%	28%以下
	女性	25.0%	25.6%	26.8%	18%以下
2. 喫煙率を低下させる	社員全体の喫煙率※1				
		2016年度	2017年度	2018年度	2023年 3月末目標
	全体	31.3% (男性:42.8%、 女性:23.0%)	30.3% (男性:41.3%、 女性:22.7%)	29.3% (男性:39.7%、 女性:21.8%)	20%以下
3. 年次有給休暇取得率を向上させる	年次有給休暇取得率 70%以上				
4. 長時間労働を減らす	長時間労働(所定外勤務月45時間以上)の割合 5%未満				
5. 当社開発商品において、健康サポート商品を増加させる					
6. 健康をテーマにしたクッキングサポート※2の回数を増加させる					

※1 BMI・喫煙率はセブン&アイHLDGS.健康保険組合加入のグループ23社合計

※2 店舗におけるメニュー提案

労働災害の防止

セブン&アイ HLDGS. では、安全で働きやすい職場環境の維持にあたり、グループ各社で法令に基づいて「安全衛生委員会」を開催し、就労状況を含めた職場環境の改善とともに、労働災害防止のための施策を実施しています。例えば、イトーヨーカドーでは、生鮮食品を扱う従業員を対象に、包丁などの器具の取扱いに関する教育を実施しています。また、セブン&アイ・フードシステムズでは、啓発ポスターなどを年3回店舗に掲示して労働災害防止を呼びかけています。労働災害が起きた店舗にはヒアリングに入り、原因と具体的な防止策を共有しています。

2018年度のグループ8社の労働災害に関するデータ

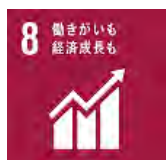
	セブン&アイ HLDGS.	セブン-イレ ブン・ジャパ ン	イトーヨー カドー	そごう・西 武	ヨークベニ マル	セブン&ア イ・フードシ ステムズ	赤ちゃん 本舗	セブン銀 行
労働災害度数率	0.00	0.53	1.65	0.33	3.33	0.85	0.34	0.00
労働災害強度率	0.00	0.03	0.04	0.01	0.01	0.03	0.04	0.00

※労災に伴う死亡は発生していません。

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

従業員エンゲージメント調査

セブン&アイHLDGS.では、働きがいのある職場づくりを目指して、従業員エンゲージメント調査を行っています。



従業員エンゲージメント調査

従業員エンゲージメント調査とは、従業員の「一人ひとりが常に主役である気持ち」と「自分の仕事に対する誇りと情熱」を持ち、期待以上の成果を出すまで諦めずに頑張る気持ちを指標化したものです。2018年度は、国内28社、約35,000人の従業員を対象に調査を実施しました。

従業員エンゲージメント調査の結果（一例）

- 会社に対して自発的な貢献意欲のある従業員の割合※

男性	50%
女性	43%
全体	47%

※2018年度の調査結果。従業員の会社に対する自発的な貢献意欲の度合いを4段階に分類し、上表の数値は、「非常に高い意欲がある」「意欲がある」「やや意欲がある」従業員の割合。

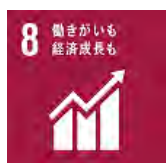
改善活動の促進

調査結果については、経営層に報告するとともに、グループ各社において調査結果の分析や課題の整理を進めています。今後、整理された課題に基づき改善のための施策を立案し、順次実行に移していくとともに、次回の従業員エンゲージメント調査において検証を行う予定です。

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

健全な労使関係

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



結社の自由、団体交渉権の尊重

セブン&アイHLDGS. では、グループ内の11※の労働組合が「セブン&アイグループ労働組合連合会」を組織し(2019年3月現在、組合員数約59,000人(全11労働組合)、組織率76.5%(イトーヨーカドー労働組合))、「涸れた井戸からは水は汲めない」という考えのもと、組合員を対象としたさまざまな活動に取り組んでいます。また、組合員の組織運営や労働条件などについて情報交換を行い、連携を図っています。

各加盟組合が主体的に独立性を持った組織を創り、その上で連携・連帯し、お互いが力を補完しあうこと、また共通の労働条件について統一して向上させていくことが、それぞれの組合や労連をより強固な組織にしていくという基本的な考え方をもって活動しています。セブン&アイHLDGS. と労働組合では、労使間で活発な議論を重ね、労働条件や従業員の働く環境に関する諸問題の改善を図っています。

例えば、イトーヨーカドーでは、組合員・従業員に関わる処遇制度や労働諸条件について話し合い、課題解決・生産性向上に向けた労使協議の場を大切にしています。昨今の働き方改革の推進は労使協働の取り組みとし、ワークルールの周知徹底、休日・休暇取得の促進を図り、労働環境の適正化とワーク・ライフ・バランスの実現を目指して取り組んでいます。

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

重点課題 4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

子育て支援

セブン&アイグループは、核家族化が進み、子育てについて気軽に相談できる相手が少なくなっている中、店舗を活用して育児に関するさまざまなサポートを実施しています。



マタニティ・育児相談サービスの提供

イトーヨーカドー、そごう・西武では、保健師や助産師の資格を持つ相談員が妊娠中の健康や育児について無料で相談を承る「マタニティ・育児相談室」(2019年2月末現在113店舗)、「プレママステーション」(2019年2月末現在5店舗)をそれぞれ展開するほか、授乳用個室や給湯器、子ども専用トイレなどを備えた休憩室を設置しています。



育児に関する相談窓口

イトーヨーカドーの育児相談件数(利用者の実績)

2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
235,017件	237,336件	246,060件	245,988件	239,934件

子育て支援イベントの開催

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



産官学が連携した子育て支援イベント

キャリア教育の支援

セブン&アイグループは、小・中学校や高等学校、大学でのキャリア教育を支援するため、学校からのご依頼に応じて、各校への社員の派遣や、職場見学、店舗において身近な店内業務を経験する職場体験に協力しています。例えば、ヨークマートでは店舗での食品加工作業の見学や、売場で商品の陳列などを体験する場を提供しており、毎年約7,000人の小・中学生が参加しています。また、イトーヨーカドーでも店舗で職場体験を受け入れており、年間約9,000人の学生の方にコーディネート提案や試食販売などを通じて、お客様への提案として自ら考え、表現することの楽しさや、安全・安心を守るための基本項目を守ることの大切さを体験していただいています。そのほか、セブン&アイ・フードシステムズでは、レストランの店長の仕事や、食材の管理、おもてなしの大切さなどを実際の体験を通じて学んでいただく職場体験を実施しており、2018年度は106校の生徒さんが参加しました。セブン&アイグループの研修施設、伊藤研修センターでは、売場づくり体験や食品加工体験のほか、車いすのお客様への対応など、さまざまなお客様の立場に立った対応の場を提供しています。それらの体験を通じて働くことの意義やお客様に接する喜びなどを感じていただけるようにしています。



伊藤研修センターでのレジ接客体験学習

さらに、セブン-イレブン・ジャパンでは、2003年から東京都品川区と公益社団法人ジュニア・アチーブメント日本が協業で行っている「品川スチューデント・シティ」に出店しています。これは小学校の中に仮想の街をつくり、さまざまな企業が出店する中で、就業および社会体験の機会を提供するものです。子どもたちは、セブン-イレブン店内で接客から売場づくりなどを体験することで社会の仕組みを学びます。2018年度は2,484名の小学生が接客・販売を通して働くことの楽しさや難しさを体験しました。



品川スチューデント・シティ

企業と学校の交流

セブン-イレブン・ジャパンでは、企業と学校の交流を図る「読売教育ネットワーク」の一環として、出前授業を開催しています。2019年3月に東京都杉並区の小学校で出前授業を行い、授業では地図上の架空の町にセブン-イレブンを出店するグループワークを実施。児童たちには、グループワークを通じてセブン-イレブンの社会的役割を楽しく理解していただいています。同時に、社会環境の変化（お客様のニーズの変化）に合わせて近くて便利なお店づくりを目指すセブン-イレブンの商品・サービスがどう変化してきたか（CRM戦略※やSDGsへの対応）を学んでいただき、児童にとってコンビニエンスストアという身近な存在から社会を考える良いきっかけにもなっています。

※CRM: Customer Relationship Management＝「顧客関係管理」

顧客満足度と顧客ロイヤルティの向上を通して、売上の拡大と収益性の向上を目指す経営戦略/手法。



出前授業の様子

絵本の読み聞かせ会

セブン銀行では、親子のコミュニケーション促進を目的とした読み聞かせ絵本「森の戦士ボノロン」の発行（偶数月に約100万部発行）に協賛・協力しているほか、絵本の無料配布や従業員が子どもたちに児童館などで読み聞かせ会を継続して開催しています。また、セブン&アイ・フードシステムズのデニーズでも、同様に読み聞かせ会を開催しています。



従業員による読み聞かせ会

食育の支援活動

セブン&アイグループでは、さまざまな経験を通じて「食」に関する知識と、健全な食生活を実践することができる人を育てるために、次代を担う子どもたちに「食育活動」を推進しています。

例えば、セブン&アイ・フードシステムズでは、正しい食習慣を子どもの時から身につけていただくために、ゲームやクイズなどを盛り込みながら、食に関わるマナーや知識、重要性などの情報を掲載した小冊子「たべものポノロン」をデニーズで配布しています。

また、デニーズでは2018年度に4店舗で合計8回「おこさま食育スクール」を開催しています。「お箸の使い方」、「ナイフ、フォーク、スプーンなどの使い方」のお話や基本的な作法を学ぶ「マナー」と「食材」をテーマにパネルを使った説明やクイズを交えて楽しく野菜のことを学べる場となっております。



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



食育スクール

ザンビアの子どもたちへ靴を寄贈

そごう・西武では、全店舗に「子ども靴」下取りコーナーを常設し、公益財団法人ジョイセフ※(以下、ジョイセフ)とともに「ザンビアのこどもたちに靴を贈ろう」プロジェクトに取り組んでいます。お客様からお預かりした靴は、ジョイセフを通じてザンビア共和国の子どもたちに贈っています。この靴は、裸足の子どもたちが足のけがが原因で破傷風や寄生虫病にかかることを防ぐために役立てられており、お預かりした子ども靴は、2009年から2019年2月末までの累計で約86万足になりました。

※途上国の女性、こどもの命と健康を守る活動をしている日本生まれの国際協力NGO。



「ホワイトリボン運動」への協力

赤ちゃん本舗とそごう・西武では、ジョイセフが推進している、世界中の妊産婦と赤ちゃんの命と健康を守る運動「ホワイトリボン運動」に賛同し、ジョイセフとのパートナーシップのもと「アフリカ・ザンビアにマタニティハウス（出産待機施設）を贈ろうプロジェクト」の活動を応援しています。店頭やインターネットでの募金受付を実施するほか、2019年2月末現在、店内外に61台（赤ちゃん本舗45台、そごう・西武16台）のホワイトリボン支援自動販売機を設置し、飲料をお買上げ1本につき2円（飲料メーカー様1円＋設置した事業会社1円）をジョイセフに寄付しています。また、そごう・西武では、2010年よりオリジナルの「ホワイトリボンピンバッジ」を作成し、収益全額を「ホワイトリボン運動」に寄付しています。



ホワイトリボン支援自動販売機



ホワイトリボンピンバッジ

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

重点課題の考え方

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

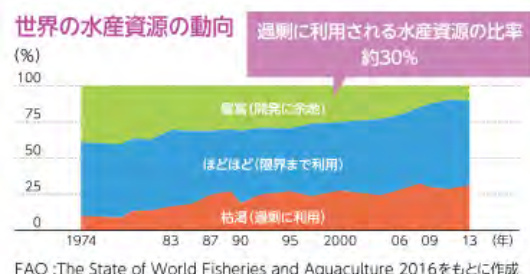
商品の原材料の調達からお客様のもとに届くまでのすべてのプロセスにおいて、法令を遵守するだけでなく社会・環境に配慮した価値のあるものを提供することは、資源の持続可能性向上に寄与するとともに、サプライチェーンの強靭さを向上し、事業継続性を担保するうえで重要です。また、近年高まる、「エシカルな消費」へのお客様の意識に対応することで、競争力の強化にもつながります。そのため、お取引先様を含むサプライチェーン全体で取り組みを進めていきます。

※「倫理的」「道徳的」という意味。近年では、環境保全や社会貢献という意味が強くなっている。

重点課題の背景

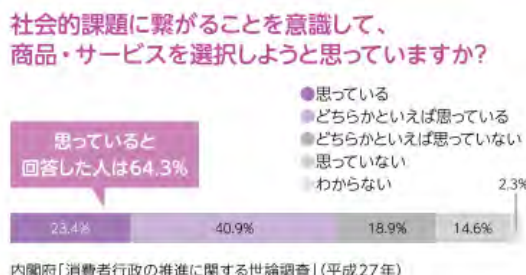
漁業資源の減少・枯渇

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



サプライチェーンの社会・環境影響への関心の高まり

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



重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 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消費者・公正取引部会では、「公正・公平な取引」「サプライチェーンの社会・環境影響への対応」、環境部会では、「自然資源の枯渇」「生物多様性の損失」といった商品調達、お取引先様に関わる課題を挙げ、具体的な対策を検討・立案し、グループ全体で取り組んでいます。

SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループはサプライチェーン全体で持続可能な食資源の生産と消費形態を実現し、持続可能な開発目標（SDGs）の目標2と7、8、10、12、13、14、15、16の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS.の取り組み

お取引先行動指針の運用強化

お客様に安全・安心な商品を提供し、お取引先様と協働で人権・労働・環境面などの社会的責任を果たしていくため、お取引先行動指針の運用を強化しています。

[詳しくはこちら](#)

持続可能な環境保全活動

NPO法人や各種団体と協働して、地球温暖化防止への貢献、生物多様性の保全に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

持続可能な原材料の調達

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

[詳しくはこちら](#)

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

お取引先行動指針の運用強化

セブン&アイHLDGS. は、お客様に安全・安心な商品を提供し、お取引先様と協働で人権・労働・環境面などの社会的責任を果たしていくため、お取引先行動指針の運用を強化しています。

お取引先行動指針の徹底

セブン&アイHLDGS. は、2007年に策定した「セブン&アイHLDGS. お取引先行動指針」を、2017年4月に「セブン & アイグループお取引先行動指針」(以下、本指針)として改定し、お取引先様に本指針への理解と遵守をお願いしています。本指針の趣旨は、グループで取扱っている商品・サービスの安全性と品質の確保だけでなく、サプライチェーン全体の法令遵守、地球環境保全、労働環境への配慮などを推進し、お取引先様の皆様とともに社会的責任を果たすことです。本指針については、グループ各社のお取引先様とのさまざまな会議を通じて周知を図っています。



セブン&アイグループお取引先行動指針(抜粋)

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

▶ [セブン&アイグループお取引先行動指針はこちら](#)

セブン＆アイグループお取引先行動指針の推進

社是の「信頼と誠実」の精神に則り、お取引先様とともに「共存共栄・持続的発展」を目指して、セブン＆アイグループお取引先行動指針を推進してまいります。

SDGsへの貢献とESGへの対応を目的に、お取引先様に本指針をご理解いただき、実効性のあるサステナブルな活動を推進しています。主にセブン＆アイグループ各社のプライベートブランド商品の製造委託お取引先様向けに、セブン＆アイグループお取引先行動指針の理解および周知、実践を方針に掲げて以下の通り、PDCAのサイクルにて取り組んでいます。

- 周知・浸透：説明会の開催
- 実行の確認：セルフチェックシートの運用
- 実行の支援：コンプライアンス研修の開催
- 実行の検証：CSR監査の実施と是正促進

サプライヤーリスクを人権・労働環境・地球環境保全などの視点から、地域別に5段階（R1～5）に分け、最もリスクの高い地域を「R1」とし、「中国・東南アジアの新興地域」を位置づけ、この地域を重点的に対応しています。

セブン＆アイグループお取引先行動指針の配布・配信

2018年6～10月に、セブン＆アイグループ各社の商品開発担当者より、18,484社のお取引先様に指針の配布・配信を実施しました。

品質方針およびセブン＆アイグループお取引先行動指針説明会の開催

プライベートブランド商品委託お取引先様の内、CSRリスクが高いと思われる中国・東南アジア地域については、指針および関連する方針の現地説明会を開催しています。2018年4月と10月に青島、上海、深圳の中国3会場およびタイ（バンコク）、カンボジア（プノンペン）、ベトナム（ホーチミン）の東南アジア3会場で開催し、合計260社、402名のお取引先様が参加しました。2019年3月と4月では、大連、青島、上海、深圳の中国4会場およびミャンマー（ヤンゴン）、タイ（バンコク）、カンボジア（プノンペン）、ベトナム（ホーチミン）、インドネシア（ジャカルタ）の東南アジア5会場で開催し、合計287社、482名のお取引先様が参加しました。

また、説明会では品質管理とCSR管理上優良なお取引先様を表彰し、表彰状とトロフィーを授与させていただいております。

お取引先行動指針説明会の様子



2019年3月 上海会場



2019年4月 ジャカルタ会場

セルフチェックの実施

セブン&アイグループでは、お取引先行動指針の推進状況を確認させていただき、是正対応を支援させていただくために、お取引先様向けセルフチェックシートを運用しています。このチェックシートは、「ISO26000」「経団連企業行動憲章」「OECD多国籍企業行動指針」「ILO国際労働基準」などを参考に作成したものです。2018年11月にセブン&アイグループ各社のプライベートブランド商品製造委託先を対象に人権と労働環境や地球環境保全、情報管理など61項目について実施しています。

セルフチェック回答状況

項目	配布お取引先 数	回答お取引先 数	回答率	回答工場数 合計	国内工場 数	海外工場 数
数値	1,437社	1,050社	73.1%	1,902工場	1,468工場	434工場

セルフチェックシートの項目（抜粋）

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

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

コンプライアンス研修の開催

人権や労働環境、地球環境保全などに関する啓発と関連基本法令に関する理解および促進と法令遵守の徹底を目的とし、CSRリスクの高い中国・東南アジア地域のプライベートブランド商品製造委託お取引先様向けにコンプライアンス研修を開催しています。内容はセブン&アイグループお取引先行動指針、ILO国際労働条約、ISO26000、各国の労働安全法令、設備管理、化学薬品管理、CSR監査結果をふまえた是正対応相談になります。研修の運営準備の委託先としてテュフラインランド ジャパン株式会社に依頼しています。

2018年度の実施状況

開催時期	開催地	参加人数	参加工場数
2018年4月	中国（上海）	33名	22工場
2018年7月	中国（青島）	44名	28工場
	中国（上海）	50名	37工場
	タイ（バンコク）	48名	30工場
2018年9月	中国（青島）	24名	18工場
	中国（上海）	28名	25工場
	タイ（バンコク）	17名	11工場

2019年度の実施状況(2019年10月現在)

開催時期	開催地		参加人数	参加工場数
2019年4月	中国(1回目)	3会場	185名	123工場
2019年5月	東南アジア(1回目)	4カ国	117名	67工場
2019年6月	中国(2回目)	3会場	135名	96工場
2019年7月	東南アジア(2回目)	3カ国	42名	24工場
2019年8月	中国(3回目)	3会場	176名	116工場
2019年9月	東南アジア(3回目)	4カ国	113名	59工場
延べ実施回数	20回			



2019年4月 青島会場



2019年5月 バンコク会場

お取引先CSR監査の実施

セブン&アイグループでは、お客様に提供する商品の安全・安心の確保、お取引先様との「共存共栄・持続的発展」、お取引先行動指針推進の検証を目的としたCSR監査を実施しています。

海外工場のCSR監査

2012年度よりセルフチェックシートの提出をお願いしたお取引先様のうち、リスク管理の観点から特に重要であると判断した工場をクリティカルサプライヤー※と定義し、本指針への遵守状況を確認するCSR監査を実施しています。

CSR監査では、チェックシートに基づき、独自に作成した監査項目(16の大項目と約114のチェック項目)に沿って、外部の第三者審査機関がお取引先様の工場を監査しています。CSR監査の項目は、ISO26000の内容を基本とし、加えて本指針で定めた内容が遵守されているかどうかを以下の16の大項目で監査します。

CSR監査件数

年 度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度 計画
件 数	17件	28件	328件	226件	245件	215件	327件	360件

2018年度の監査結果では、86.2%の工場で何等かの法令違反が確認され、是正対応を実施しています。不適合事例として設備安全関連で218件、労働時間関連で99件、環境対応関連で95件、福利厚生関連で82件の確認がされました。

※セブンプレミアム(プライベートブランド)商品の製造委託工場およびグループ各社のプライベートブランド商品を製造する中国、東南アジア(13ヶ国)の製造委託工場。

国内工場のCSR監査

セブン-イレブン・ジャパンでは、国内の一部のお取引先様に対してCSR監査を実施しています。CSR監査では、ISO26000に沿った項目でガイドラインを作成し、外部の第三者審査機関がお取引先様の工場を監査しています。2016年度から取り組みを開始し、2019年2月末時点までに54工場で監査を実施しました。今後もサプライチェーンを巻き込んでCSRを推進していきます。

セブン&アイグループでは、働き方改革や外国人労働者、地球環境保全などへの対応が問題視されることを受け、2018年より国内のセブンプレミアム商品の製造委託工場へのCSR監査を開始しました。監査件数は2018年度で50工場にてテストを実施し、2019年度からは約300工場(全体の30%)にて監査を計画しています。2018年度の監査結果では、全ての工場について何等かの不適合が確認され、是正対応を行っています。なお、海外および国内工場における実地監査の委託先としてテュフラインランド ジャパン株式会社に依頼しています。以下はチェック項目の一例です。

CSR監査項目(16の大項目)

■ 1. マネジメントシステムおよび規範実施

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

■ 2. 強制労働

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

■ 3. 結社の自由

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

■ 4. 健康および安全

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

■ 5. 児童労働および若年労働者

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

■ 6. 生活賃金

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

■ 7. 労働時間

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

■ 8. 差別

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

■ 9. 正規雇用

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

■ 10. 下請け契約、家内工業、外部加工

- 顧客との事前合意がない限り、下請契約は実施してはならない。

■ 11. 懲罰

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

■ 12. 環境

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

■ 13. 公正な取引

- 公正な取引に関連する法令を把握し、遵守していること。

■ 14. 商品の安全確保のために

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

■ 15. セキュリティ管理

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

■ 16. 地域社会の便益

- 反社会的勢力との関係を断絶していること。

監査する工場には、事前に通告したうえで訪問し、現場・書類・データの確認と管理者や労働者へのインタビューによって、CSR監査項目の遵守の有無を確認しています。監査の結果、監査項目に適合しない事項(不適合事項)が発見された場合には、外部の審査機関より当該お取引先様に対し不適合事項の指摘を行います。お取引先様には、この指摘に基づいた「是正処置計画(CAP)」を監査終了後10営業日以内に審査機関に提出していただくとともに、直ちに指摘事項の改善に取り組んでいただいています。お取引先様から指摘事項の改善完了の報告を受けた後、改善を示した写真・担保資料の提出などを受けて、改善完了の確認を行います。ただし、重大な不適合項目が多数発生する場合など、一定の基準を超えた場合は、再度工場を訪問し、再監査を実施することで問題の改善を確認しています。

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



適合認証書

今後の対応

セブン&アイグループお取引先行動指針を推進し、SDGs・ESGへの対応を強化してまいります。お取引先様とともに、SDGsの目標8に掲げられている「働きがいのある人間らしい雇用」「強制労働の根絶」「児童労働の禁止及び撲滅」の実現を目指します。また、ESGの「S(社会)」に関しても、「サプライチェーンにおける労働の適正化」など、積極的に取り組みます。今後、このような取り組みにご賛同いただけるお取引先様と持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

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

持続可能な環境保全活動

セブン&アイ HLDGS. は、NPO法人や各種団体と協働して、地球温暖化防止への貢献、生物多様性の保全に取り組んでいます。



森林保全プロジェクト「セブンの森」づくりとアマモ育成による「海の森づくり」

セブン&アイ HLDGS. では、地球の温暖化防止、生物多様性の維持・保全に寄与することを主旨として、一般財団法人セブン-イレブン記念財団が全国20カ所で行っている「セブンの森」づくりに参画しています。

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

「セブンの森」づくりは、全国の森林組合、NPO法人などと協定を結び、セブン-イレブン加盟店やグループ各社の従業員からボランティアを募って活動しています。2018年度は26回開催し、延べ2,694名が活動に参加しました。

また、セブン&アイ HLDGS. では、間伐した木材の利用を推奨することは日本の森が抱える問題の一つであることから、「セブンの森」から得られる木質材をグループ内の店舗資材や事務備品として使用するほか、商品化を進めることで国産木材の活用を促進しています。

さらに、一般財団法人セブン-イレブン記念財団は、水質浄化やCO₂削減に役立つアマモを増やして海を再生する「海の森づくり」にも取り組んでいます。2011年から「東京湾UMIプロジェクト」、2018年から大阪湾で「阪南セブンの海の森」づくりを行っています。

▶ [「セブンの森」の詳細はこちら](#)



「セブンの森」づくり

「セブンの森」づくりの概要



セブン-イレブン記念財団

一般財団法人セブン-イレブン記念財団は、加盟店と本部が一体となって環境をテーマにした社会貢献活動に取り組むことを目的として、1993年に設立されました。お客様からお預かりした店頭募金と本部からの寄付金をもとに、環境市民活動支援事業、自然環境保護・保全事業、災害復興支援事業に取り組んでいます。2018年度の募金総額は3億7,548万2,345円、地域市民の環境活動を支援する環境市民活動助成先総数(継続を含む)は271件、助成総額は約1億5,395万7,167円でした。

セブン-イレブン・ジャパンでは、環境省と日本財団が推進する「海ごみゼロウィーク」に賛同し、2019年5月に湘南江ノ島エリアの清掃活動を実施しました。この活動には加盟店オーナー様、従業員様、本部社員の合計約100名が参加しています。今後も全国各地の環境美化活動を通じて、美しい街づくりと環境保全に取り組んでいきます。

▶ [セブン-イレブン記念財団のHPはこちら](#)



海ごみゼロウィーク

グリーンラッピング

そごう・西武では、ギフトをご注文の際、「地球環境を考える」というメッセージもあわせて贈ることができる「グリーンラッピング」に取り組んでいます。お客様にリーフマスコット付きリボンを100円(税込み)でご購入いただくと、1件につき50円が植樹・育樹活動に寄付され、80件で1本の植樹につながります。また、お中元、お歳暮ギフトでは「簡易包装」へのご協力4,000件で1本の植樹を行っています(2009年から2019年2月末までの累計で12,679本を植樹)。



グリーンラッピング



社員の手でお客様の「やさしさ」がつまった苗木を大切に植樹

環境保全・自然共生型栽培米の販売

イトーヨーカドーでは、農薬・化学肥料を減らすだけでなく、野生生物が生息できる田んぼをつくり「生物多様性農業」を実践している「環境保全・自然共生型栽培米」シリーズを販売しています。この商品の収益の一部は産地の環境整備のために寄付しており、2018年度は「コウノトリ育むお米 コシヒカリ」で約5万円をコウノトリ育成基金へ、「朱鷺と暮らす郷づくり認証米 新潟県佐渡産コシヒカリ」で約15万円を佐渡市トキ環境整備基金へ寄付しました。



環境保全、自然共生栽培米

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

持続可能な原材料の調達

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



「海のエコラベル」MSC認証商品の販売

セブン&アイHLDGS.では、昨今のお客様の環境意識の高まりやエシカル消費が注目される中、オリジナル商品で持続可能性が担保された食品原材料の使用拡大に取り組んでいます。2018年10月よりプライベートブランド「セブンプレミアム」の水産商品において、水産資源や海洋環境に配慮した漁業で獲られた天然水産物で、その加工・流通の過程でも管理体制の審査を通過したMSC※認証の商品をセブン&アイグループ各店舗で販売しています。



MSC認証を取得した水産商品

※MSC: Marine Stewardship Council

「持続可能で環境に配慮した漁業」の認証制度を運営・管理する機関

<https://www.msc.org/jp/home>

国際的養殖認証(ASC認証)商品の販売

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



ASC認証を取得した養殖カキ

アラスカシーフードの販売

セブン&アイグループ各店舗では、環境に配慮した漁業を実践する「アラスカシーフード」を積極的に販売し、お客様にその良さをお伝えしています。「アラスカシーフード」はすべて天然の水産品で、産地のアラスカ州では、この天然水産資源が育まれる生態系を損なうことのないよう資源管理・漁業管理などを徹底しています。

2018年度は、8月をアラスカシーフード販売強化月間として、グループ各社でイベントなどを開催しました。例えば、そごう・西武では、2018年度に8店舗でアラスカシーフード店頭プロモーションを開催し、お客様にアラスカシーフードの魅力をお伝えしました。また、お歳暮でのアラスカシーフードギフトの提案も実施しました。



セブンプレミアム 天然紅鮭の塩焼

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

オーガニック製品の調達

セブン&アイHLDGS.では、近年のお客様の商品に対する安全・安心への関心の高まりを受けて、2015年12月からグループ共通のプライベートブランド「セブンプレミアムライフスタイル」で初めて、厳しい有機製造基準をクリアした女性用肌着「オーガニックコットン100%インナー」を全国のイトーヨーカドー、ヨークベニマルの合計182店舗(2019年2月末現在)とグループの統合ポータルサイト「オムニ7」で販売しています。この商品の原材料となるコットンは、「アメリカ有機繊維基準(OCS)」の認証を取得したオーガニックコットンのみを使用しています。このほかにも、グループ各社ではオーガニックコットンのタオルや衣料品、有機コーヒーや茶葉なども販売しています。



「セブンプレミアムライフスタイル」オーガニックコットン 100%インナー

農薬低減食品の取扱い

イトーヨーカドーとヨークベニマルでは、農薬の使用を法律基準値よりも低減させたプライベートブランド商品を販売しています。例えば、イトーヨーカドーでは減農薬で栽培され、生産地と生産履歴が担保されたプライベートブランド「顔が見える野菜。」「顔が見える果物。」を販売しています。これらの商品の2018年度の売上は約226億円です。

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

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



顔が見える野菜。

「顔が見える野菜。」「顔が見える果物。」5つの約束

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

■ 食の安全

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

■ 環境保全型農業

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

森林認証紙の活用

セブン&アイHLDGS.では、森林の保全につながる「FSC®森林認証」「PEFC森林認証紙」の活用を進めています。2017年3月からプライベートブランド「セブンプレミアム」の紙箱にFSC®認証紙の採用を始めました。2019年2月末現在、アイスクリーム用容器をはじめとした291アイテムでFSC®認証紙を、24アイテムでPEFC認証紙を採用しています。

また、セブン-イレブン・ジャパンは、2016年度から、セブンカフェの焼菓子販売する什器についてFSC®認証紙を採用しています。そのほか、セブン銀行でもATMに設置している現金封筒や「森の戦士ボノロン」の雑誌でFSC®認証紙を採用しています。

※FSC®N002571

※FSC®森林認証は、適切に管理された森林や、その森林から切り出された木材の適切な加工・流通を証明する国際的な認証制度です。

社会貢献活動

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

社会貢献活動は、セブン&アイHLDGS. 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、サステナビリティ推進部がグループ各社・関係部門と連携しながら活動を推進しています。

社会貢献活動費（2018年度）

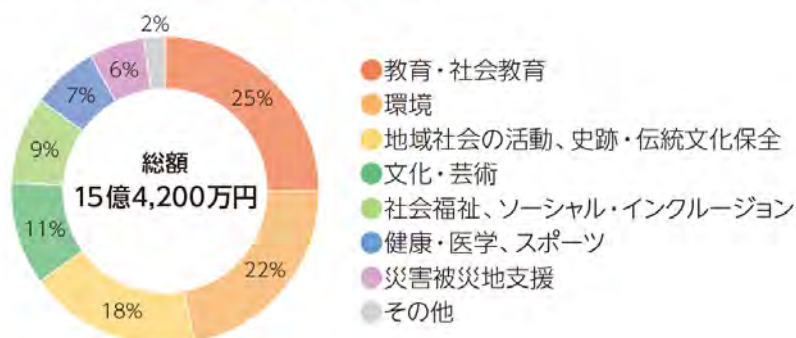
セブン&アイグループが、2018年度に会社からの金銭・物品提供、活動に携わった従業員の人件費などを金額換算した総額は15億4,199万5千円でした。そのうちの現金支給額は約3億2千万円でした。

2018年度の社会貢献活動費

（千円）

分類	金額
管理費	1,046,126
金銭寄付	320,132
勤務時間内に活動へ参加した従業員の人件費	97,617
物品支給額	56,396
自社施設の開放・提供費	21,724
合計	1,541,995

2018年度の社会貢献活動費



※セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行、ヨークマート、赤ちゃん本舗の合計額（対象の9社で国内グループ売上高の95%を占める）

計算方法は（一社）日本経済団体連合会「2011年度社会貢献活動実績調査実施要項」に準拠。但し、政治献金額を除く

効果測定方法

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

社会貢献活動は4つの視点を用いて、その効果を測定しています。なお、活動に費やしたインプット、活動終了後の自社・社会それぞれに対するアウトプット、最終的に生み出した自社・社会それぞれに対するインパクトを、より精度高く測定することができるよう、測定方法は今後見直していく予定です。



効果測定方法	詳細
① 1年間の社会貢献活動費用の検証	活動費用は活動分野別・形態別に検証しています。
② KPIによる検証	設定した評価項目に対する数値で効果を測定しています。例えば、高齢者支援として「お買物支援」サービス(セブンミール、ネットスーパー、移動販売など)を実施しています。この取り組みの効果は、実施している店舗数や稼働車両台数、売上などをKPIに用いて検証しています。この数値に加え、利用者からの反応については、次年度の計画策定に反映しています。 ▶「お買物支援」の取り組み詳細はこちら
③ 支援団体との対話	NPOなどの資金の援助先からご報告いただく活動の成果を確認し、受益者の人数や受益者にもたらされたプラスの効果などの報告内容と、支援先団体との対話で得る生の声から活動の効果を検証しています。また、次回の支援先と実施プロジェクトを決定する際にも参考にしています。
④ 活動に参加した従業員への調査	会社が企画した活動にボランティアで参加した従業員へ満足度や改善点などを聞くアンケートを実施し、その結果を活動の効果の測定に用いて、次回の企画作りに活用しています。

従業員の社会貢献活動への参加促進

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

社会課題解決の支援を目的とした募金箱の設置

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

この店頭募金活動に対し、お客様・従業員から寄せられた2018年度の募金総額は37,735,815円となりました。

2018年度の募金実績

(円)

実施期間	日数	募金内容	金額
3月1日～5月31日	92	子供未来応援基金	4,183,599
6月1日～8月31日	77	全国盲導犬募金	2,851,113
(うち7月9日～9月3日)	56	平成30年7月豪雨災害義援金募金	16,918,366
9月1日～11月30日	61	インド児童労働募金	3,355,922
(うち9月7日～10月4日)	14	平成30年台風21号および北海道胆振東部地震義援金募金	6,379,551
12月1日～2月28日	90	東日本大震災 災害復興募金	4,047,264

盲導犬の育成支援

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

そごう・西武では、全店に犬型の募金箱を常時設置し、お客様に盲導犬育成事業への支援を募っています。お客様からお預かりした店頭募金に加えて、社員が任意で毎月募金を積み立てている「ワン！コイン倶楽部」と「そごう・西武基金(会社と労働組合が設立)」を、全国の盲導犬育成団体へ寄付しています(2003年3月から2019年2月末までの累計で6億1,100万円)。募金活動以外にもお客様への啓発活動として、視覚に障がいのある方と盲導犬への理解を深めていただくイベントを春と秋の年2回、全店で開催しています。

また、ヨークマートでは、2018年6月に盲導犬とふれあえるイベントを2店舗で開催しました。このイベントを通して、盲導犬に対する理解を広め、安全・安心な店づくりにつなげています。



商品寄贈による社会貢献活動

セブン-イレブン・ジャパンでは、2017年8月から、店舗の改装時などに発生する酒類やタバコ、切手類などの免許品、鮮度管理商品以外の在庫商品の一部をフードバンク団体のセカンドハーベスト・ジャパンに寄贈しています。

また、2018年4月には横浜市および横浜市社会福祉協議会と三者協定を締結し、同様の取り組みを開始しました。2019年2月末時点で9自治体に取り組みを拡大しています。寄贈した商品は社会福祉協議会を通じて、高齢者、障がい者、子ども、生活困窮者などへ支援を行っている団体・施設に分配され、地域福祉の推進やフードロスの削減につなげています。



商品寄贈による社会貢献

海外での取り組み

北米での取り組み

セブン&アイHLDGS. は、北米においてコンビニエンスストアを展開しています。

7-Eleven, Inc.



売上: 3,993,259百万円(チェーン全店売上)

店舗数: 8,951店舗

[詳しくはこちら](#)

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.



売上: 34,235百万円

店舗数: 64店舗

[詳しくはこちら](#)

※為替換算レートは1\$=112.57円

※店舗数は2018年12月末現在

中国での取り組み

セブン&アイHLDGS. は、中国においてコンビニエンスストアと総合スーパーを展開しています。

コンビニエンスストア

[詳しくはこちら](#)

セブン-イレブン北京有限公司



売上: 26,399百万円

店舗数: 266店舗

設立: 2004年1月

セブン-イレブン天津有限公司



売上: 5,190百万円

店舗数: 155店舗

設立: 2012年11月

セブン-イレブン成都有限公司



売上: 4,815百万円

店舗数: 77店舗

設立: 2010年12月

総合スーパー

[詳しくはこちら](#)

成都イトーヨーカ堂有限公司



売上: 70,529百万円

店舗数: 8店舗

設立: 1996年12月

華糖ヨーカ堂有限公司



売上: 4,777百万円

店舗数: 1店舗

設立: 1997年9月

※為替換算レートは1元＝15.86円

※売上高には増値税(付加値税)を含まず

※店舗数は2018年12月末現在

7-Eleven, Inc.

環境負荷の低減

7-Eleven, Inc. (SEI)は、企業が環境に与える負荷の低減に引き続き注力しています。2017年は、省エネルギーと効率的な利用や、そのほか環境負荷低減につながる持続可能な施策を導入し、前年に続き成果をあげました。

【SEIの環境目標（2017年改訂）】

- ①店舗運営に伴うCO₂排出量を2027年までに2015年度比で20%削減する
- ②2027年までにプライベートブランド商品の容器・包装を100%環境配慮型にする

※SEIは2027年に創業100周年を迎えます。



外部団体との連携

SEIは、環境問題への取り組みを進めるために、「コンサベーション・インターナショナル(CI)」と「リテール・インダストリー・リーダーズ・アソシエーション」の2つの団体との連携を続けています。

CIは、科学・政治とパートナーシップの力で、より健康的で、繁栄した生産性の高い世界を築こうとするNPOです。SEIは環境負荷を低減するための相互に利益ある方法を探り、環境に良い行動をしようとする会社経営者の集まりであるCIの「ビジネス・サステナビリティ委員会」のメンバーとなっています。

また、SEIは、「リテール・インダストリー・リーダーズ・アソシエーション」の「リテール・サステナビリティ・イニシアチブ(RSI)」にも参加しています。RSIは、米国の大規模小売向けの教育フォーラムで、最先端事例や将来の潮流を共有したり、互いをベンチマークに切磋琢磨したり、同業他社と持続可能な目標に向けた協働の場ともなっています。

省エネルギーの推進と環境効率の向上

SEIでは、省エネルギーと環境効率の向上に努めています。2016年に、2025年までに店舗におけるエネルギー使用(1平方フィートあたりのCO₂排出量)を2015年比20%削減するという目標を設定しました。2017年の温室効果ガス(GHG)の排出量は、2016年から92,035トン、2015年度から111,611トン削減され、店舗面積あたりのGHG排出量では、2015年比13.6%の削減となりました。これは、19,800人が自動車の利用によって1年間に排出するGHGに相当します。

SEIは、環境負荷低減のために、さまざまなステークホルダーと協働するとともに、店舗にLED照明やエネルギー管理システム(EMS)、高性能な空調機器を導入するなどの省エネ、エネルギーの効率的な利用に努めています。こうした取り組みを通じて、2008年度から2017年度の間に店舗の電気使用量は約24.5%削減しました。

LED照明の導入

LED照明は、高効率な照明であるとともに、RoHS指令で定める6種類の人体・環境に悪影響を与える物質を使用せずに生産でき、光害に関する地域の規制に対応できるなどの性質があり、お客様の購買体験満足度の向上と店舗の安全をサポートします。SEIのLED照明プログラムはSEIの効率的なエネルギーデザイン基準の一部で、CO₂削減目標達成に大きく貢献するものです。2017年12月31日時点で、6,000店舗以上がLED照明を採用しており、蛍光灯からLED照明に変更した店舗は、1店舗当たり年間38,756kWhの電気使用量削減効果があります。

エネルギー管理システム(EMS)

セブン-イレブン店舗に導入しているEMSでは、電力を消費する機器の監視・管理・最適化が可能で、消費電力が大きい空調や冷蔵機器を遠隔でコントロールできます。このシステムから得られるリアルタイムのデータをもとに、通常業務の問題の分析と最適化を図り、エネルギー消費の削減と経費の削減につなげています。2017年度も引き続きEMSの導入を行い、現在6,000店舗以上にEMSの導入を完了しました。EMSの導入によって、1店舗当たり年間約16,323kWhの電気使用量削減効果があります。

再生可能エネルギーの導入に向けて

SEIは、2017年に、従来の省エネルギーの取り組みは維持しつつ、再生可能エネルギーの導入へも目を向けるようになりました。SEIは、TXU Energy社とテキサス州の風力発電所で発電された電力を購入する契約を締結しました。この風力発電で発電された電力は、2018年から、テキサス州内で電力会社を自由に選択できる地域に立地する425店舗に供給され、CO₂排出量において約6.7%の削減を見込んでいます。同時に、エネルギー費用も大幅に削減できる見込みです。テキサスは、10,000機以上の風力タービンが設置されており、設置予定のものも含めて風力発電の発電能力は、全米一番です。さらに、米国の大規模ウィンドファーム10カ所のうち4カ所が立地しています。

環境問題への取り組みに対する社外からの表彰

■ TXU Energy社「サステナビリティ・チョイス・アワード」

SEIは、TXU Energy社の2017年度のサステナビリティ・チョイス・アワード賞を受賞しました。これは、CO₂削減活動と再生可能エネルギーの導入を選択したことが評価されたものです。

■ 米国省エネ連合「優秀エネルギー効率表彰」

SEIの店舗でのエネルギー使用量の削減と効率化の取り組みが、米国省エネ連合が主催する「優秀エネルギー効率表彰」で、「環境設計」賞を受賞しました。これは、SEIが、LED照明、エネルギー管理システム、高効率な空調機器の導入によって、2008年から2015年の間に電気使用量約21%の削減に成功したことが認められたものです。米国省エネ連合は、エネルギーの効率的利用の分野における、先駆的な取り組みを25年間表彰してきました。

気候変動に対する従業員の意識向上

気候変動は世界が取り組むべき重要な問題です。SEIでは、従業員と加盟店の関心を高めるため、2017年に開催した全国会議の中で、気候変動がもたらす影響を紹介しました。また、来場者全員に歩数計を渡し、1人500歩につきSEIが1ドルをCIIに寄付するイベント「ステップス・フォー・グッド」を開催しました。2017年は、合計歩数が約1,700万歩、距離にすると約8,600マイル(約13,840km)となりました。この活動によってCIIに寄付された約3.4万ドルは、CIの気候変動対策の教育活動に利用されます。

環境に配慮した容器・包装の使用

SEIでは、継続的に環境に配慮された容器・包装の導入に努めています。多くの容器・包装で紙や環境負荷の低い素材を使用し、商品の品質と安全性を保ちつつ、可能な限り原材料の使用削減を図っています。特に、商品を効率的に持ち運べるよう、各商品に最適なサイズと素材を選択するように努めています。2017年も、生鮮品の容器・包装のデザインを見直し、いくつかの商品で容器・包装の機能を保ちながら原材料の使用量を削減しました。

2017年の取り組み事例

- サンドイッチのパッケージを、包む形から窓付きのバッグ型に変更したことで原材料の使用を25%削減
- 長方形の主食用容器を小型化し、プラスチックのシュリンクフィルムをなくしたことで原材料の使用を10%削減
- 楕円形の主食用容器(大型)を小型化し、プラスチックのシュリンクフィルムをなくしたことで原材料の使用を33%削減
- 楕円形の主食用容器(小型)を小型化し、プラスチックのシュリンクフィルムをなくしたことで原材料の使用を37%削減

7-Eleven, Inc.の店舗数と店舗運営に伴う環境関連データ

	2015年	2016年	2017年
店舗数	8,500	8,707	8,294
GHG排出量※1(千t-CO ₂ e)	903	883	791
CO ₂ 排出量※1,2(千t-CO ₂)	899	878	787
電気使用量※1(GWh)	2,142	2,154	2,053
水使用量 ※1(千m ³)	8,878	9,040	9,793
レジ袋使用量(t)	2,969	2,625	2,780

※1 使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。

※2 データの第三者審査受信済み。

サステナブル・コーヒーの調達の拡大

SEIでは、高品質で環境に配慮した商品をお客様に提供するために、2017年に、「レインフォレスト・アライアンス」認証付きコーヒー3種類を販売し、サステナブル・コーヒー（持続可能な農業によって生産されたコーヒー）の調達を拡大しました。コーヒー豆産地の大多数は、天候パターンの変化によるストレスにさらされており、SEIは、「レインフォレスト・アライアンス」と協働することで、天然資源を保全する持続可能な農業の推進を支援します。「レインフォレスト・アライアンス」は、「生物多様性の保護」と「持続可能な生活の確保」を目的に活動している国際的なNPOです。「レインフォレスト・アライアンス」の認証は、SEIの新しいコーヒーが、生産地の環境保護と生産地域に暮らす人々の生活改善に関する厳格な基準をクリアしたコーヒーであることを示しています。

● メキシコ産シングルオリジンコーヒー

2017年、初めてニカラグア産の「レインフォレスト・アライアンス」認証付きシングルオリジンコーヒーを販売し、2018年、2番目のサステナブル・シングルオリジンコーヒー商品としてメキシコのチアパス産のコーヒーを販売しました。このコーヒーは、熱帯雨林の密林とマヤ遺跡で知られる南メキシコの高地で栽培された豆のみを使用しています。

● コロンビア産シングルオリジンコーヒーの通年販売

SEIは、持続可能な調達に関する重要な取り組みとして、コロンビア産の「レインフォレスト・アライアンス」認証付きシングルオリジンコーヒーを発売しました。これは、100パーセントコロンビア産の豆を使用しており、SEIで初めて通年で販売されるサステナブル・コーヒーです。

● 期間限定ペルー産シングルオリジンコーヒーの販売

3番目の期間限定のシングルオリジンコーヒーとして、SEIは、ペルーのカハマルカ産のコーヒーを調達しました。他の持続可能なシングルオリジンコーヒー同様に、このペルー産のコーヒーもレインフォレスト・アライアンスの認証を受けています。

コロンビア産のシングルオリジンコーヒーと、今回発売した期間限定のコロンビア産のコーヒーや、今後期間限定で販売するコーヒーをあわせると、全米4位のコーヒー販売量であるSEIが販売するコーヒーの1/3～1/2が、「レインフォレスト・アライアンス」認証付きのコーヒーになります。

SEIは、今後も、CSRの目標として環境負荷の少ない責任ある方法で生産されたコーヒーを追求し、「レインフォレスト・アライアンス」認証付きで、お客様に1日の始まりに満足感が得られる特別な1杯を提供していきます。

地域社会との共生(アメリカ)

SEIは、良き企業市民としての責任を果たし、出店地域に貢献することを目指して、本部と加盟店が一体となった社会貢献活動を推進しています。活動の中心となる分野は、青少年の育成と軍人への支援です。

2017年は、お客様・加盟店・従業員および本部からの募金、物品提供を通じ、金額換算で約340万ドル以上の支援を、1,500を超える団体に対して実施しました。

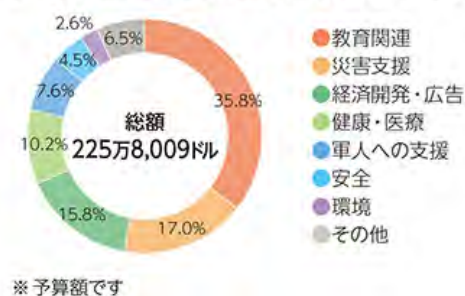
【SEIの社会貢献目標(2017年改訂)】

2027年までに、社会貢献活動費の支出を純利益の1%に拡大する。

※SEIは2027年に創業100周年を迎えます。



7-Eleven, Inc. による現金寄付額※(2017年)



青少年への支援

SEIは各地の警察に炭酸飲料「スラーピー」の無料引き換えクーポン券を配布する「オペレーション・チル」活動を22年間続けています。これは、青少年の良い行いに対してご褒美を与えるSEIの地域貢献プログラムです。オペレーション・チルに参加する地域の警察官・保安官は、困っている人を助けたり、犯罪の抑止、地域活動への参加など良い行いをした青少年を見かけると、このクーポン券を褒美として渡します。警察官は、建設的な活動や親切な行いをした青少年にクーポンを渡し褒めることで、地域の青少年との関係を向上することができます。クーポンは、活動に参加するSEI店舗で、Sサイズのスラーピーと交換できます。

2017年には、130万以上のクーポン券を約1,000の警察機関に提供し、夏休みから新学期の間に青少年に配布されました。取り組みを開始した1995年からの累計配布枚数は1,900万枚を超え、配布先警察機関も数百にのぼります。



子どもの教育支援

子どもたちが、生産的で責任ある市民に育つための基盤を提供することは重要な投資です。SEIは、教育・健康・安全・飢餓からの救済への助成を通じて、子どもの可能性を伸ばし、成功を促す「Project A-Game」プログラムを実施しています。

各加盟店オーナーは、助成を必要としている近隣の学校やスポーツ団体、地域団体に代わって「Project A-game」の助成金を申請することができます。助成金は、加盟店とSEI本部が共同で提供し、特別教育やスポーツクラブ、課外活動など、子どもたちが学校生活に集中して順調に通い続けることを支援するために使われます。

2017年は620件を超える助成活動に、約52万ドルを寄付しました。この取り組みを開始した2012年からの累計実績は、助成件数約3,500件、寄付額約200万ドルとなりました。



若者の飢餓救済支援

米国では、1,300万人、子どもの6人に1人が飢餓の問題に直面し、次の食事にありつけるか分からない状態にあるといわれています。子どもが学び育つために十分な栄養を与えることが日々の課題です。生鮮品はフードバンク団体(社会福祉法人)の需要が高く、栄養バランスが良いことから特に子どもにとって重要です。

SEIは2017年度も4年続けてフードバンク団体のネットワーク「フィーディング・アメリカ」の「ペイ・イット・フォワード」キャンペーンに参加しました。これは、SEIのお客様が1ドルを支払うとバナナ2本が「フィーディング・アメリカ」に寄付され、地域のフードバンクのネットワークを通じて米国国内で食料を必要とする家族に配られるという仕組みとなっています。また、お客様からのバナナ2本の寄付ごとに、SEIも10セントを寄付します。このプログラムは、米国が直面する最も差し迫った課題の1つである飢餓の問題に対して、年末の大切な時期にその解決を支援する機会をSEIのお客様に提供することができます。

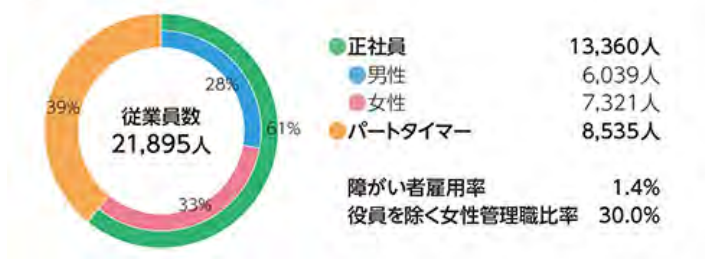
米国を代表する飢餓救済のための慈善団体「フィーディング・アメリカ」は、国内200のフードバンク団体のネットワークを通じて食料調達が困難な米国国民に食料を届けるとともに、国の飢餓問題解決を後押ししています。毎年、フィーディング・アメリカに所属するフードバンク団体は、子どもや高齢者を含む4,650万人に食料を届けています。SEIのお客様とSEIからの寄付はバナナ72万5千本、約3万5千ドルにのぼり、SEIの出店地域の22団体に送られました。



働きがいのある職場づくり

SEIの目標達成には高い能力を持つ従業員の存在が重要です。従業員個人の成長を促進し、本人が持つ潜在能力を最大化させるためには、従業員の能力向上が不可欠であると認識しています。

アメリカとカナダの従業員関連データ
(2017年12月末現在)



SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.

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

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

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

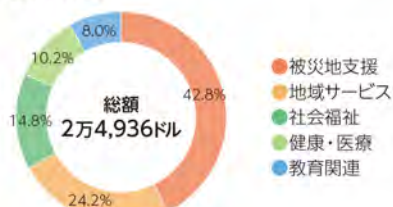
これらの価値観はSEHが地域・お取引先・従業員のためのビジネスであることを定義しており、この「Our Promise」を実践してからは、その内容が従業員の言動の礎となっています。



地域社会との共生

良き企業市民として、SEHは子ども・教育・福祉・健康に関する活動やNPOを支援しています。2018年、SEHはお客様・店舗・従業員・会社からの募金、物資支援、ボランティア活動などを通じて、61団体に金額に換算すると約4万2,500ドル相当の支援を行いました。

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC. による現金寄付額
(2018年)



店頭募金を通じたNPO支援

SEHは開店以来、地域貢献のためにさまざまなNPOを支援する店頭募金を実施しています。この募金の助成を希望する団体は、団体の「使命」および「なぜこのプログラムに参加を希望するのか」を記載した申請書を提出し、毎月1団体が助成先として選出されます。選出された団体は、健康・安全・教育の領域で活動しており、助成金はハワイ州内で使われています。2018年度の募金額は86,844ドルでした。

クーポン券の販売を通じた社会貢献

SEHは、2001年から「リマ・コクアクーポン券」を学校やスポーツチームなどのNPO向けに販売しています。このSEH店舗で使用できるクーポン券を購入した団体は、第三者に販売することで利益を得ることができます。SEHはこのクーポン券の販売を通じて、こうしたNPOの活動を支援しています。2018年度は25団体がこの制度を利用し、その多くが再注文となり好評を博しました。



「リマ・コクアクーポン券」の仕組み



料理学校生向け「ヘルシー弁当コンテスト」の開催

ハワイ保健局の紹介で、太平洋料理協会との協働を開始し、最初の取り組みとして、協会の生徒を対象にしたヘルシー弁当のコンテストを開催することになりました。

学生たちは、カロリーの制限(700キロカロリー以下)や最低2つ以上の地域の食材を使うこと、SEHのお弁当容器を使うことなどを含む9つの条件を満たしたお弁当を作ります。お弁当コンテストは、学生にとってレストランでの調理とは異なる考え方で料理に取り組む機会になります。2カ月の準備期間、学生たちを支援するために、SEHの生鮮チームはSEHの情報を提供したほか、さまざまなお弁当のサンプルを提供しました。さらに、コンテストの1週間前には提出されたサンプルをすべて確認し、改善のアドバイスを行いました。

また、SEHに専用に商品を納品いただいているWARABEYA U.S.A.が学生に工場見学の機会を提供しました。弁当作りのはじめから完成までの工程を見学したことは、学生たちにとってお弁当のレシピづくりに大いに役立ちました。

11月28日には、最終選考に残った8名が、70名以上の観客の前でプレゼンテーションを行い、SEHとWARABEYA U.S.A.の審査員が料理の見た目・味・市場性とプレゼンテーションに基づき、上位3名を決定しました。1位のパステレンチュー弁当、2位のベジタリアンチリ弁当、3位の照り焼きサーモン弁当は、2019年にすべてのSEHの店舗で展開する予定です。

地域の方々から大きな反響があったことから、ほかの料理学校の生徒も対象にして、2019年秋にも同様のコンテストの開催を支援する予定です。



コンテスト参加者

子どもへの支援

2018年11月12日から、3年目となる「サンタへの手紙キャンペーン」を開催しました。店舗近隣の子どもたちが、サンタクロース宛てに欲しいものを書いた手紙を店舗に持ってきました。SEHでは、マーケティング部で届いたすべての手紙を読み、40通の手紙を選考します。

その中でも特に優れた手紙を書いた3名は、地元の生活スタイル番組で採り上げられ、何をサンタにお願いしたのかと、お願いした理由を語りました。SEHでは毎年クリスマスシーズンに高齢者の方々にプレゼントを贈っており、そのプレゼント代の支援を願った7歳の少女にはギフトカードを贈り、あわせて、彼女の名前で高齢者に食事を宅配するサービスへの寄付も行いました。9歳の少女はホームレスへの食事の提供を願いました。12歳の少女は捨てられた動物たちが暮らす家を希望しました。彼女の動物愛護の心に応えるために、彼女の名前でハワイ動物愛護協会に寄付も行いました。3名には希望するプレゼントのほか、おもちゃなども贈りました。

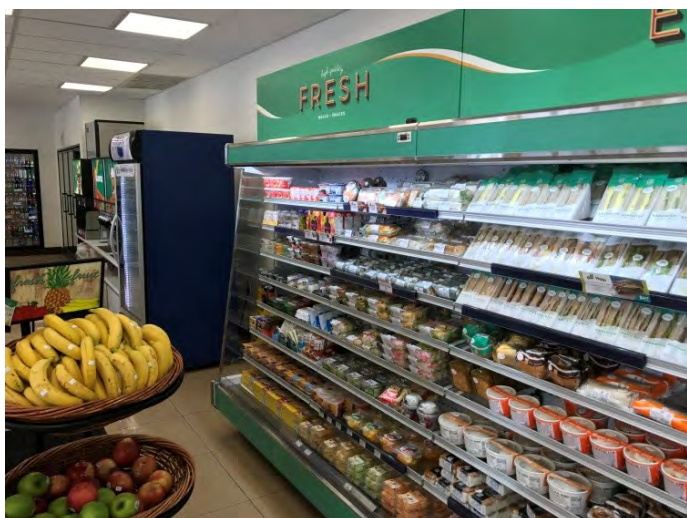
SEHは、子どもたちに笑顔をもたらす「サンタへの手紙キャンペーン」を今後も継続する予定です。キャンペーンに参加する子どもたちは、その希望を叶えられる財政的な基盤がない家庭の子どもたちですが、彼らはクリスマスの意義「無条件で与える」ことを実践しています。SEHは、子どもたちを助けることを通じて、子どもたちから多くのことを学んでいます。



テレビで紹介された3名の子どもたち

環境負荷の低減

SEHは電気使用量を削減する「エネルギー・スマート・プログラム」を2012年から実施しています。2018年は、多くの店舗でアイスケースの入れ替えを行いました。また、旧型のサンドイッチ販売什器も陳列量を増やしつつ、入れ替えを行っています。こうした取り組みを進めていますが、2018年の電力使用量は昨年とほぼ同水準となりました。



SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.の店舗数と店舗運営に伴う環境関連データ

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
店舗数	60	63	63	64	64
電気使用量(MWh)	18,246	18,399	18,097	18,334	18,425
水使用量(千m ³)	44	46	46	47	51

プラスチック対策

世界的に関心が高まるプラスチック問題に対して、SEHでは、主に容器包装での使用削減に取り組んでいます。

【取り組み事例】

- スプーン・フォークなどの食器をお弁当におつけせず、必要な方にレジでお渡しする
- プラスチック製レジ袋の廃止
- シュリンクラップ※を導入して生鮮品の包装を最小化する
- マイカップの持参を促す「Bring your own cup」プログラムの実施

2018年度の主な受賞や評価

評価や賞の名称	主催者や授与団体
Best of Honolulu Magazine	AIO Hawaii
Hawaii's Best	Star Advertiser

中国コンビニエンスストア事業

安全・安心な商品づくり

「食」の安全・安心に対する関心が高まる中国で、セブン-イレブン北京有限公司、セブン-イレブン天津有限公司、セブン-イレブン成都有限公司では、日本で培った品質管理・商品開発力を活かして、安全・安心な商品の提供に努めています。



商品の品質管理

中国におけるプライベートブランド商品には、原材料の選定に厳しい基準を適用しており、製造工場は日本への輸出経験があるなどの項目を審査して、品質レベルの高い工場を選定しています。

プライベートブランド商品のみを製造する専用工場では、食品安全管理の国際システムや日本の工場での対策を取り入れて品質管理を強化しています。セブン-イレブン北京と天津の専用工場である北京旺洋食品と香奈維斯工場では、同業他社よりも早い2017年2月にチルド食品の「SC(食品生産許可)」を取得しました。SCとは、それまでの「QS(食品品質安全)」から2018年10月までに切り替えて取得する必要がある食品製造に関する中国の法令です。また、キューズカフェ工場は2017年3月に、北京旺洋食品は2018年3月にHACCP※1を取得しています。

3社では、商品の味・品質をより安定させるために、製造工程の自動化を進めています。セブン-イレブン成都に商品を供給する成都永利食品有限公司は、2018年7月におにぎりの成型包装機械の導入を拡大し、2019年からは、製麺機械を採り入れました。北京旺洋食品は2019年3月から本格稼働を始めた調理パン専用工場で、製パン工程や商品の包装を中心に機械化を図りました。

そのほか、セブン-イレブン成都は、2019年2月から専用の産地で栽培管理を行い、低温で輸送・加工(「コールドチェーン(低温物流網)」)することで高い鮮度を保った野菜を使用したサラダの販売を始めました。同様にセブン-イレブン天津も、2019年7月からコールドチェーンを利用したサラダの販売を開始しています。

※1 食品の衛生管理手法HACCP(Hazard Analysis and Critical Control Point:危害分析重要管理)

健康への配慮

セブン-イレブン北京と天津のオリジナル商品の常温パンについては、心臓疾患のリスクを高めるといわれているトランス脂肪酸の“0(ゼロ)”を実現しています。また、2019年1月より、おにぎり・お寿司のアレルゲン表示を開始し、順次、お弁当・サンドイッチなどに拡大しています。

お客様満足の向上

3社では、お客様の立場で商品・サービスを改善するために、お客様の声の収集に努めています。お客様からいただいたご意見は、日々各部署や店舗と共有しています。また、お客様ニーズの変化を把握し商品に反映させるために、セブン-イレブン北京と成都では定期的にお客様アンケート調査を実施しています。2018年度は、セブン-イレブン北京が1,000名のお客様を対象にアンケートを実施しました。アンケートの結果から近隣の住宅地からご利用いただくお客様が多いことがわかったため、雑貨の品揃えの見直しを行いました。

3社では、従業員の接客サービスを向上させることを目的とした研修を実施しています。例えば、セブン-イレブン天津では、2017年度からレジ接客研修を一部店舗に導入し、接客が大きく改善したことから、2018年度からは全店に拡大しました。また、セブン-イレブン成都は、店舗の教育を担当するトレーナーを設置し、接客研修と日々の実践を通じて接客の改善を行っています。

セブン-イレブン北京は、接客サービスに優れた従業員を表彰する「親和賞」を設けて、3カ月に一度表彰を行っています。受賞者を会議などの場で表彰することでモチベーションの向上を図るとともに、その受賞理由となった事例を広く紹介することで模範事例の拡大を図っています。



セブン-イレブン北京での表彰の様子

地域社会との共生

地域社会の一員として、それぞれの会社が社会貢献活動を実施しています。



店頭募金による環境保全活動

セブン-イレブン北京では、2006年11月から店舗に募金箱を設置してお客様からの寄付を募り、政府公認の環境保護団体「北京緑化基金会」に寄付しています。同基金会は砂塵被害や砂漠化対策として、市民の寄付をもとに木を植え、北京および周辺地域に砂防林をつくる活動をしています。

2018年度からは、お客様に気軽にご参加いただける活動として、コーヒーをお買上げいただくと売上の一部を北京緑化基金に寄付する取り組みも始めました。この取り組みによる寄付は25,639元になり、年間では108,974元を寄付しました。

北京緑化基金への募金額の推移

2016年度	2017年度	2018年度
148,189元	126,434元	108,974元

大学生の募金活動への協力

セブン-イレブン北京は、大学生を中心とする募金活動である中国扶贫基金会の「善行100」プロジェクトに協力しています。このプロジェクトは、貧困家庭の子どもに文房具などを贈ることを目的とした募金活動で、週末に大学生が街頭で募金を呼びかけます。セブン-イレブン北京は、2018年10月から12月の3カ月間、毎週土曜日に7店舗が募金活動を行う大学生の集合や休憩場所を提供しました。



募金活動「善行100」プロジェクト

子どもへの支援

セブン-イレブン成都是、2013年から脳に障がいがある児童の暮らす「善工家園」へ継続的に支援を行っています。2018年度は、12月に従業員が施設を訪問してクリスマスイベントに参加し、出し物をしたり、ゲームをしたりして子どもたちと一緒に遊びました。また、会社からは生活用品などをプレゼントしました。

セブン-イレブン成都是、この「善工家園」への支援のほか、地域への支援活動を行っています。2018年度は、成都市武侯区の清掃作業員に約20万元相当のマスクを寄付しました。この寄付が評価されて、武侯区浆洗街街道事務所主催の「最佳慈善爱心企业」を受賞しました。

セブン-イレブン成都による「善工家園」への物品寄贈金額

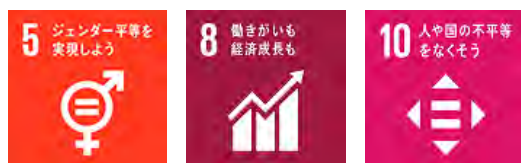
2016年度	2017年度	2018年度
1,937元	1,826元	1,992元



「善工家園」訪問の様子

働きがいのある職場づくり

中国での店舗展開を進めるにあたっては、現地従業員の育成・登用が不可欠です。3社では従業員のコミュニケーション能力を高め、自ら考えて行動できる従業員の育成を目的に、各種研修の開催と能力を最大限に発揮できる職場づくりに努めています。



従業員関連データ(2018年度)

	セブン-イレブン北京	セブン-イレブン天津	セブン-イレブン成都
正社員(男性・女性)	551人(290人・261人)	237人(82人・155人)	281人(114人・167人)
パートタイマー	1,132人	425人	626人
障がい者雇用率	2.24%	2.53%	3.20%
役員を除く女性管理職比率	60.3%	58.9%	65.9%

能力向上支援

本部と加盟店オーナーを結ぶ重要な役割を果たすOFC(発注や品揃え、従業員の教育面など経営全般をさまざまな角度から加盟店にアドバイスをする店舗経営相談員)候補者は、まずトレーニングストアで店舗勤務の経験を積み、「基本4原則」「単品管理」「従業員の採用・教育・作業割り当て・評価」「経営数値」などの基本的なことを学びます。セブン-イレブン北京と天津は、AFC(OFCのアシスタント)候補者とAFCへの教育に力を入れています。セブン-イレブン天津では、店舗に勤務する社員の中から選抜したAFC候補者へ、OFC業務の知識習得や管理能力向上のためのトレーニングを実施。経験豊富なOFCの店舗訪問に同行して「店舗改善」の課題に取り組みます。トレーニングの最後に「店舗改善」の提案発表を行い、AFCの資格を取得します。セブン-イレブン北京は、AFCがOFCに同行して店舗を回り、OFC業務への理解を深めるOJTを充実しているほか、商品部・建築・人事などの関連部門の業務を学ぶ研修も採り入れています。

OFCには、毎週開催する全OFCが集まる会議の中で、会社の方針を共有するとともに、加盟店との円滑なコミュニケーションの図り方などの職務能力向上に必要な教育を実施しています。また、セブン-イレブン成都是、本部社員向けに会社の体制や業務に関する法律・考え方のほか、ビジネスマナーやパソコン操作などを学ぶトレーニングを実施しています。

また、セブン-イレブン成都是、2018年度から新たに店長を対象とした研修を開始し、経営数値の分析や業務に必要なパソコン操作などの教育を行っています。



研修の様子

意欲を高めるための仕組み

従業員の悩みを解決し、意欲を高めるためのさまざまな施策を実施しています。例えば、セブン-イレブン天津では、従業員が希望する職種に応募できる「社内立候補制度」を導入しており、希望者と本部各部門や人事部などとの面接を通じて選抜しています。2018年度は、3人が立候補し1人が希望する部署に異動しました。セブン-イレブン北京は、従業員の生の声を収集し、改善に活かしていくために、契約更新面談と退職面談を仕組み化しているほか、2018年度は、福利厚生に関するアンケートを行い、制度改定に活用しました。また、セブン-イレブン成都では、従業員の向上心を養うための野外活動も採り入れています。

社員の意欲を高めるための仕組みの例

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



公平な評価・処遇

3社では、毎月の面談評価と年間評価を組み合わせた評価制度を採用しています。一次上長と業績目標の達成度合いについて毎月面談し、加えて各自が自己評価を行った上で、次に一次上長、二次上長が評価と面談を年に1度行っています。なお、毎月の評価は会社業績・部門業績と個人の仕事ぶりで評価しています。評価方法は常に改善を図っており、例えばセブン-イレブン北京は、社外の専門業者にご協力いただき、各職務に必要な能力の項目の見直しを行いました。さらに、面談を年1回から四半期ごとに変更し、年度の業績目標を達成できるよう、定期的に進捗を確認するようにしました。また、セブン-イレブン天津は、従業員一人ひとりが仕事の成果を意識して業務に取り組むようにするため、評価項目に行為計画の達成状況を加えました。

評価をする管理職者に対しては、正しい知識を習得できるよう、毎月の部下の評価方法とその評価に応じた給与算出方法などに関して定期的に研修を開催しています。

残業の削減

3社では、特殊な事情がない限り、社員は決められた時間に退勤しています。残業が必要と判断した場合は、上長への事前申請を必須としており、日々・月間の社員の残業時間を上長が監督することで、不必要な残業をさせない仕組みを導入しています。また、セブン-イレブン北京と天津では、管理職による残業管理を徹底するために、毎月各部の責任者に前月の残業状況を送付し、意識づけを図っています。

店舗においては、残業時間の管理を店長の月次評価の項目とし、適切なシフト管理・人員管理を図っています。

女性の活躍推進

中国では、出産や育児に関する休暇を男女に手厚く与えるよう労働契約法で定められています。また、男女平等であり、女性は結婚後も働き続けることが一般的です。こうした法制度と実力本位の管理職登用が相まって、各社では女性の役職への登用が進んでいます。2012年には、初となる中国人女性董事がセブン-イレブン天津で誕生しました。2018年12月末現在、3社では役員を除く管理職の約半数が女性となっています。また、2018年3月には、セブン-イレブン北京で新たに董事副総経理・董事へ、セブン-イレブン天津で董事に女性が登用されました。

インターンシップの実施

セブン-イレブン天津と成都是、優秀な人材確保のほか、地域の人材の雇用、青少年の育成などを目的として、インターンシップを実施しており、高校卒業生の就職を促進する政府の「青年就職インターン基地」として認められています。セブン-イレブン天津では、2018年度は30人を受け入れ、そのうち12人がセブン-イレブン天津に就職しました。セブン-イレブン成都では、2017年5月から受け入れを開始し、87人を受け入れ、そのうち29人がセブン-イレブン成都に就職しました。

環境負荷の低減

中国政府は気候変動問題を重要視しています。北京市では年間のCO2排出量が5,000トンを超える企業は、重点的排出企業として業態ごとにCO2排出量の上限が定められ、超過する分については排出権の購入が必要になります。この制度の対象となるセブン-イレブン北京では、2018年度の1店舗あたりの電気使用量は前年と比較して減少しましたが、店舗数の増加により全体のCO2排出量が増加したことで、上限排出量を超過したため、7,000トンの排出権を購入しました。セブン-イレブン天津と成都是、店舗数の増加や営業日の増加、ファストフード関連設備の新規導入などにより、いずれも電気使用量は増加しています。



環境関連データ

セブン-イレブン北京

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
店舗数	175	187	219	247	266
電気使用量(MWh)	19,366	18,122	24,856	25,702	26,537
水使用量(千m ³)	73	75	96	83	85

セブン-イレブン天津

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
店舗数	60	70	82	118	155
電気使用量(MWh)	6,164	5,278	7,027	10,077	14,814
水使用量(千m ³)	20	18	24	34	42

セブン-イレブン成都

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
店舗数	66	60	67	87	77
電気使用量(MWh)	7,319	7,746	6,031	7,892	11,137
水使用量(千m ³)	28	24	18	24	25

店舗における省エネ対策

3社ともに、全店でLED照明を店内照明として導入しているほか、冷気の流出を防止するためにウォークイン冷蔵庫へカーテンを設置するなどの省エネ設備の導入や、従業員の意識啓発などを通じて電気使用量の削減に取り組んでいます。2018年度も、セブン-イレブン天津で中華まんの什器にLED照明を採用したり、セブン-イレブン成都では室外機を省エネ型に変更したりと、省エネの取り組みを進めています。



ウォークイン冷蔵庫へカーテンを設置

専用工場環境対策

セブン-イレブン北京と天津の専用工場である旺洋工場では、工場から出る不要な食材を養豚場の飼料に利用しています。同様に香奈維斯工場では、パン生地を残さを養殖場と契約して回収していただいています。また、両工場では汚水を排出しないように、行政の基準以上に清浄する排水設備の設置や廃油の回収を実施しています。そのほかにも大気汚染防止の観点から排煙の定期検査を実施しています。

さらに、香奈維斯工場では、省エネのためにボイラーからの放熱ロスの削減を進め、ガスの使用量削減を図っています。

2018年度の主な受賞や評価

評価や賞の名称	主催者や授与団体	対象
天津市先進外商投資企業獎	天津市商務局	セブン-イレブン天津
最佳慈善合作企业	武侯区漿洗街街道事務所	セブン-イレブン成都

中国での取り組み

トップメッセージ

1997年11月、成都市に春熙店を開店したところからイトーヨーカドーの中国事業は開始され、成都、北京の地で2019年に、22周年を迎えることができました。これも、ご支援をいただいたお客様、お取引先様、株主、地域社会、そして社員の皆様のお力添えがあつたことと心から感謝しております。この間、我々の企業理念である「信頼と誠実」、「お客様第一主義」をもとに、さまざまな環境の変化に対応してまいりました。この22年間で中国経済は目覚ましく発展し、消費者の所得も増加、中間所得者層の規模が大きくなってきました。中間所得者層にとっての「豊かな生活」は「健康で自分らしい生活を送ること」に変化しています。安全・安心な食品、自己表現できるファッション、利便性の高いサービス、スポーツや娯楽といった趣味の時間などを求めています。こういったニーズに応えるため、安全性や味にこだわった「看得見的放心」の販売、工場や生産現場の衛生管理体制、検査体制、法規遵守を定期的に確認し、加えて従業員への衛生基準、品質管理、安全に関する法律法規などの教育に力を注いでいます。

また、店舗内では、快適なお買物環境づくりのため、コミュニティの場としてもご活用いただきたい飲食店の充実や子どもの遊び場の設置、休憩スペースの拡大、トイレの環境改善を継続して行っております。これらを実現すべく、北京のアジア村店では2018年5月、開店以来初の大規模改装を実施しました。成都では2018年11月に食品に特化した初の食品生活館「華府大道店」を開店、2019年1月には初のモール型SC「伊藤広場」を開店しました。外部環境では、IT技術を利用した新しいサービスが誕生しております。そこで2017年に成都へEC会社を設立しました。リアルとネットを融合した小売業へと進化を図ってまいります。さらに、企業の責任として環境負荷低減のためのCO₂排出量削減、高齢者や子どもたちに向けたボランティア活動は継続して取り組んでまいります。これからも、地域の声に耳を傾け、地域の皆様に信頼される会社を築いてまいります。



イトーヨーカ堂
(中国)投資有限
公司
華糖ヨーカ堂有
限公司
成都イトーヨーカ
堂有限公司
董事長
今井 誠

中国事業の歴史

年	できごと
1996年	中国政府、四川省成都市から総合スーパー設立の要請を受ける
1996年12月	成都市に「成都イトーヨーカ堂有限公司」設立
1997年9月	北京市に「華糖ヨーカ堂有限公司」設立
1997年11月	春熙店 開店(成都市)
2001年12月	垂運村店 開店(北京市)
2003年9月	双楠店 開店(成都市)
2007年12月	綿華店 開店(成都市)
2009年11月	建設路店 開店(成都市)
2011年11月	高新店 開店(成都市)
2014年1月	温江店 開店(成都市)
2014年	董事長(当時)の三枝富博に日本人の民間企業経営者としては初の「成都市榮譽市民」の称号が授与される
2017年1月	眉山店 開店(眉山市)
2017年4月	成都市に「成都イトーヨーカ堂電子商務有限公司」設立
2018年11月	食品生活館 華府大道店 開店(成都市)
2019年 1月	伊藤広場 開店(成都市)

会社概要

	成都イトーヨーカ堂	華糖ヨーカ堂
		
売上高	705億円	48億円
従業員数	3,176人	180人
店舗数	8店舗(春熙・双楠・綿華・建設路・高新・温江・眉山・華府大道)	1店舗(巫運村)
設立	1996年12月	1997年9月
董事長	今井 誠	今井 誠
総経理	黄 亜美	今井 誠
CSR推進体制	CSR統括委員会	企業行動委員会
	企業行動部会	企業行動部会
	消費者・公正取引部会	環境部会
	環境部会	
	情報管理委員会	

※従業員数・店舗数:2018年12月末現在

※為替換算レート1元=15.86円

※売上高には増値税(付加価値税)を含まず

CSR活動の推進



CSR推進体制

中国では中国政府の方針のもと、CSRの取り組みガイドラインや評価指標の策定、CSR評価ランキングの公表など、社会的にもCSR推進の姿勢が企業に求められています。成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂は2013年度から、より包括的にCSR推進を行うための組織をつくり、定期的にCSR統括委員会を開催しています。成都イトーヨーカ堂の企業行動部会では、インターネットを活用した通信教育を通じ、社員が業務知識や技能知識を習得し、正しい企業行動ができるカリキュラムを確立しました。華糖ヨーカ堂の企業行動部会では商売の原点に立ち返り、社はや行動規範を社員に周知徹底し、環境部会においては成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ともに節電・節水を心がけ、具体的な削減目標をもって省エネに配慮した店舗運営をするよう協議を進めました。消費者・公正取引部会では、安全・安心な商品・サービスの提供を目標として活動し、より良い商品・サービスの提供につなげています。

CSRレポートの発行

成都イトーヨーカ堂は、2016年7月に初めて社会・環境の取り組みをまとめた「CSR Report」を発行しました。レポートの作成にあたっては、中国社会科学院発行の「中国企業社会責任報告書編集マニュアル(CASS-CSR3.0)」や国際的なガイドライン「Global Reporting Initiative (GRI) サステナビリティ・レポートガイドライン (G4)」などを参考にし、巻末には、両ガイドラインとの対照表も掲載しています。2018年度のCSRレポートは2019年7月に発行、四川省CSR報告発表会や民間向けの会議の出席者に配布するほか、中国工業経済聯合会が北京で行ったCSR報告大会にも提供しました。



お客様への約束



品質・鮮度管理

「食」の安全・安心への関心が高まる中、日本の品質・鮮度管理のノウハウを活かして商品を提供しています。販売員・商品部・品質管理部門に対して、安全法律法規、生産・加工基準、衛生基準などの教育を実施し、成都イトーヨーカ堂・華糖ヨーカ堂の従業員約370人が安全・品質管理の知識を習得しました。

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

華糖ヨーカ堂では、食品従事者を対象に年4回の品質管理教育を実施し、品質管理基準の遵守を徹底しています。

また、お取引先様の農場や工場についても設備施設、衛生・生産管理、検査体制、個人衛生、法規CSRについて基準を満たしているかを現場に入って定期的に確認しています。2018年度は、成都イトーヨーカ堂においては21回、華糖ヨーカ堂においては6回、お取引先様に対して監査を実施しました。

トレーサビリティ情報の提供

2013年から、成都イトーヨーカ堂では、日本で扱っている「顔が見える食品。」と同様のコンセプトで「看得見的放心」の販売を開始しました。商品添付のQRコードをスマートフォンなどの端末で読み取ると、専用のウェブサイトで「どのような生産者」「どこで」「どのように育てたのか」をご確認いただけるようになっています。2018年度も継続して「看得見的放心」を取扱うとともに、新たに「顔が見える食品。」シリーズの豚肉、果物、野菜の販売を相次いで開始しました。4月に豚肉とブルーベリー、6月にメロンを導入した後、トマト、ジャガイモ、ピーマンなどの販売も展開しています。食の安全に対する関心も高まり、お客様からご好評をいただいております。

華糖ヨーカ堂では、2014年度から生産農家と協力し、徹底した安全管理体制と年間計画のもとに育てられた有機食品を販売しています。2018年度は、安全・安心な環境で栽培された水耕栽培の新規野菜の取扱いを開始しました。また、売場に設置した機械を利用して、製造元を確認できる「放心肉項目(安心肉プロジェクト)」も継続して展開しています。

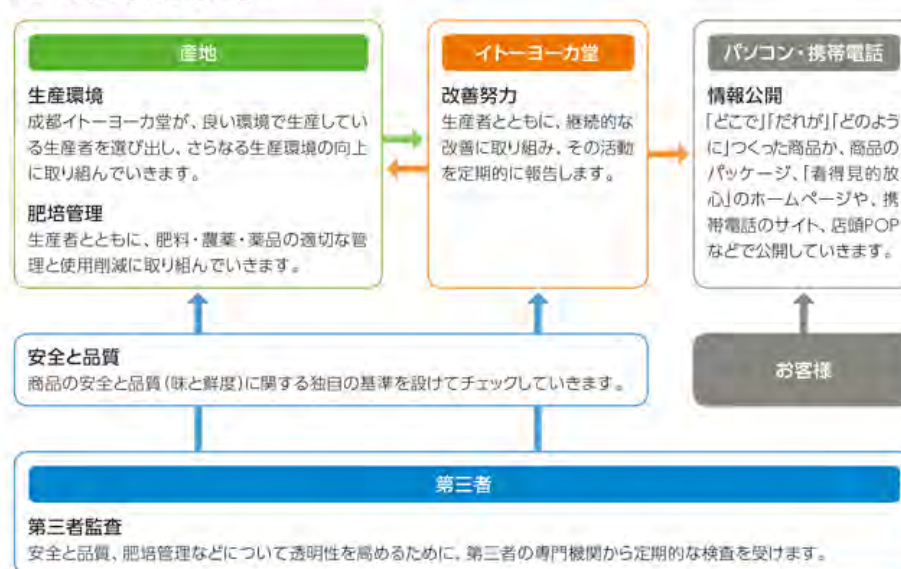


「看得見的放心」ブランドマーク



「看得見的放心」の展開

「看得見的放心」の仕組み



品質監督員制度とお客様懇談会

成都イトーヨーカ堂は、実際にお買物をされるお客様の基準で商品や店舗の改善を図っていくために、2008年から各店舗で10名のお客様に「品質監督員」にご就任いただいています。品質監督員の方には、四半期に1度、各店舗ごとに会議を開催してご意見をうかがうほか、随時気付いた点をご提供いただいております。品質監督員から、従業員が勤務中に携帯電話を操作していることに対してのご意見をいただき、勤務中の携帯電話に関するルールを新たに定め、改善につなげました。

また、品質監督員のほかに70名のお客様にご協力いただき、50件のご意見をいただきました。いただいたご意見をもとに商品の量目見直しなども含め、より良い商品の提供につなげています。

このほかにも、店舗周辺の1,425名のお客様のご自宅におうかがいしてご意見をいただきました。3月・6月・9月にはお客様満足度調査を実施し、32,250名の方からご意見をおうかがいしました。

成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ではWEBや電話、意見箱、店頭でもご意見をおうかがいしています。2018年度は成都イトーヨーカ堂では23,285件、華糖ヨーカ堂では20,304件のご意見を頂戴いたしました。いただいたご意見をもとにシンプルでリーズナブルな寝具をシリーズ化し、ご好評をいただいております。お客様の声を大切にし、ご要望に沿ったお店づくりができるよう、体制を整備しています。

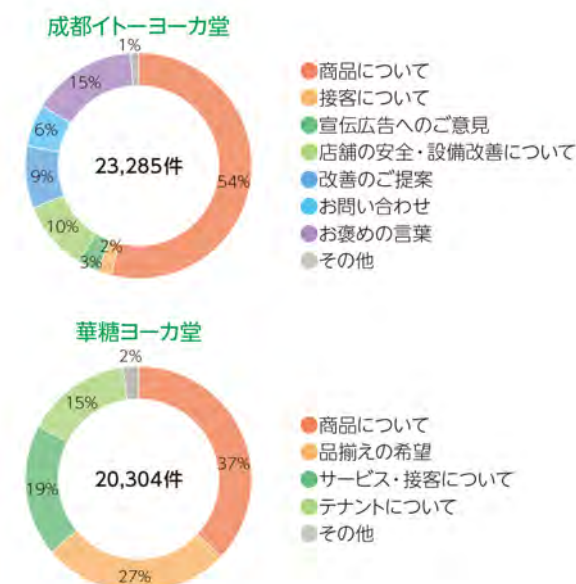


発売前の新商品の先行試食会（双楠店）



食品新商品の説明会（双楠店）

お客様の声の受付状況



地域社会への約束



寄付活動とステークホルダーとの交流活動

成都イトーヨーカ堂では、教育支援や生活に困っている家庭の支援などに力を入れています。四川大学への寄付は毎年継続して行っており、2018年で21回目を数えます。これまでに延べ590名の学生を支援しました。2018年度は四川大学日本語学院へ20,000元、さらに優秀学生30名に対し72,000元の寄付を行っています。また、生活に恵まれていない子どもたちを支援するために学校の施設・設備の改善を目的として、2007年から小学校を補助対象とし、4校を選出して寄付を行っています。実際に寄付をした4校を訪れ、学校の要望に応じて文具や教具、体育用品などを寄付しました。ほかにも地域の生活に困っている家庭や障がいのある方、一人暮らしのご高齢の方を季節の節目ごとに訪問し、生活必需品を贈る活動も行っています。2018年度は、このような社会貢献活動に対して合計68万4,000元を寄付しました。

また、成都イトーヨーカ堂は毎年スポーツ大会を開催しています。2018年は初めてマラソン大会を開催しました。お客様、お取引先様、品質監督員、四川大学、小学校の学生の皆様とイトーヨーカ堂で働く社員が合計約5,000名参加しました。「楽しく走る」「誰でも楽しく参加できる」をテーマに、小売業として日々、成都市民への安全・安心な商品の提供を通じて、健康的な暮らし方を支援していることを、このイベントを通じてお伝えすることができました。



マラソン大会奨学金の授与



小学校マラソン大会に参加した子どもたち

ボランティア活動

成都イトーヨーカ堂では、毎月第三週の水曜日に各店にて従業員が店舗周辺の清掃活動を実施しています。また、建設路店では年末に清掃作業員へハンドクリームをプレゼントするとともに、日頃の感謝の気持ちをお伝えしました。加えて、清掃作業員が無料で飲料水を飲める場所も確保しています。

華糖ヨーカ堂では、清掃活動を日課としており、従業員が率先して街の美化活動に努めています。

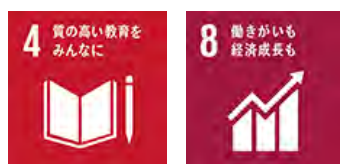


清掃活動の様子



水飲み場

社員への約束



現地従業員による店舗運営

地域に根差したお店づくりのため、中国出店当初から積極的に現地の従業員を登用しています。成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ともにすべての店舗で中国人の店長が活躍しています。役員を除く管理職に占める中国人従業員の割合は、成都イトーヨーカ堂で100%、華糖ヨーカ堂で96.2%と、ほぼ現地の従業員で運営しています。

また、女性の登用も進んでおり、役員を除く女性管理職比率は成都イトーヨーカ堂が65.3%で、9店舗のうち5店舗が女性店長です。華糖ヨーカ堂の女性管理職比率は65.4%となっています。

従業員データ（2018年12月末現在）

	成都イトーヨーカ堂	華糖ヨーカ堂
従業員数	3,176人	180人
うちパートタイマー	448人	1人
管理職に占める中国人の割合	100%	96.2%
管理職に占める女性社員の割合	65.3%	65.4%
障がい者雇用人数	47人	10人

CSR教育

成都イトーヨーカ堂では、2018年にCSR関連の活動計画を立案し、実行に移してまいりました。今年度は特にごみの分別に力を入れ、ごみ分別の専門会社を招いてごみの分別について学び、店内のごみ箱も分別できるものに変更しました。これらの活動を通じて、限られた資源を大切に、有効活用することの意義を伝えています。

華糖ヨーカ堂では、内部統制会議をはじめとする各社経営会議や教育会議などを通じて、社是や行動規範に則って行動できる人材を育成することに注力しました。社是に掲げる「信頼と誠実」を遵守し、信頼される誠実な企業であり続けることが社会要請であることを従業員に教育しました。

自己推薦制度

成都イトーヨーカ堂では、社員の自主性を尊重し、その意欲に応えるために、2015年度より「自己推薦制度」を運用しています。この制度では、入社1年以上を経過した社員は希望する職種に自己推薦することができます。

審査を通過した応募者は、研修を経て希望の職場に配属されます。2018年度は115人が応募し、74人が希望の職場に配属されました。

人材育成制度

従業員のやる気を引き出し、各人の能力が最大限発揮できるように、研修制度を充実させています。

成都イトーヨーカ堂では、五つの戦略(テーマ戦略・商品戦略・PB戦略・サービス戦略・Made in 成都戦略)に対して挑戦する人材を育成するために、主管適任力・職場業務技能・そのほかの技能カリキュラム(フォーム作成・包装・牛肉・レジ)などの教育を、ネットでの遠隔教育システムを活用することで遠隔地も含めて充実した内容で実施しています。

また、実技研修では、研修の対象者ではないけれど意欲のある従業員には傍聴席を設け、講師から直接学べる環境も用意しています。また、従業員同士が切磋琢磨できるように、店内で業務技能コンクールを行い、お客様にも現場で採点していただきながら、優秀者を決定する制度を運用しています。華糖ヨーカ堂では、毎月第1週目の月曜日に優秀社員および月間優秀部門の表彰を行い、社員のモチベーションアップを図っています。また、すべての正社員・パートナー社員・テナントを対象として、一定基準以上のサービスができる人材を1店舗5名選出し、「サービススター」として推薦・表彰しています。



業務技能コンクール(成都イトーヨーカ堂)

人材育成教育

座学教育

職務・職位別の能力・責任を高め、自主的に思考・行動・モチベーションのあるチームを作るため、社内の教育機関が4種類の教育を実施しており、延べ1,940人の従業員が受講しました。そのうち、幹部が466人で、今回新しく主管に昇格した人は76人になります。会社の方針や現場の実行能力、チームワークなどの内容を中心に社内講師による教育を実施しました。

eラーニング

全社員への教育を一律化し、会社の方針をスピーディーに共有し、自律性のある人材を育成するために、2018年社内機関では70時間のカリキュラムを実施しました。うち、会社方針・社是が11時間、基本教育が16時間、専門知識が11時間、技術知識が32時間です。

2018年は、通信教育のカリキュラムを見直し、技能教育を強化しました。食品精肉の基本知識、レジ教育、主管が学ぶべき知識などが追加されました。9店舗の本部社員、自営社員、マネキンや派遣社員など合計13,317人が通信教育を利用し、利用回数が延べ110万回となっています。

環境についての約束



省エネの取り組み

中国では、大気汚染問題をはじめとして環境問題への関心が高まり、政府も環境大国としての方針を打ち出し、規制を強化するなか、成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂は省エネ設備の導入などを通じて、環境負荷の低減に取り組んでいます。新店では、冷凍・冷蔵システムがEMS人工知能を採用し、省エネ設備へ投資をしています。バックルームにおいても、電気をムダに使用することのないよう啓発ポスターを作成しました。また、お湯をリサイクルできる食洗機を導入し、節水にも努めました。

成都イトーヨーカ堂では、省エネに対する教育や本部および店舗従業員に対する節電に関して、特に教育と管理を徹底したことで1店舗当たりの電気使用量を昨年比で87.7%まで削減しました。その結果、CO2排出量についても2017年度比は91.3%となり、1店舗あたりのエネルギー使用量は昨年比98%となりました。2016年度より実施しているノーペーパーの取り組みは2017年度に比べて1トンの削減、枚数にして486,000枚の削減となり、成果を上げました。

華糖ヨーカ堂においては、環境負荷低減のために商品を一度センターに集約してから店舗で仕分けして納品する仕組みを継続して行い、納品車両の削減によるCO2排出量の削減、都市部の渋滞緩和、騒音、大気汚染の防止に貢献しています。

成都イトーヨーカ堂

	2016年度	2017年度	2018年度
店舗数	6	7	8
エネルギー使用量(標準炭トン)	8,984	12,067	13,516
電力使用量(MWh)	83,110	83,110	89,743
ガス使用量(1,000m ³)	620	670	670
水使用量(1,000m ³)	827	965	884

華糖ヨーカ堂

	2016年度	2017年度	2018年度
店舗数	2	1	1
エネルギー使用量(標準炭トン)	3,418	1,414	1,434
電力使用量(MWh)	19,255	7,189	7,241
ガス使用量(1,000m ³)	4,490	380	35
水使用量(1,000m ³)	130	125	41

2018年度受賞一覧

成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂でのさまざまな取り組みが認められ、2018年度は以下の表彰を受賞しました。

【成都イトーヨーカ堂】

賞の名前	主催団体
2018成都春節買物フェア第17回優秀企業・優秀チーム賞	成都市小売業協会
2018年度“武侯区納税優秀企業”	武侯区政府
2018年度“現代商貿納税十位”	武侯区政府
成都市本部経済第一陣企業	成都市政府
2018风尚成都商業総合ランク上業界で影響力のある賞	成都商業新聞社
ミニブロック商業類評判上革新賞	新浪四川

【華糖ヨーカ堂】

賞の名前	主催団体
2018年度納税信用A級企業	朝陽区国家税務局
2018年度安全生産先進企業	朝陽区小関街道

受賞歴・社外からの評価

2018年度の主な受賞や評価

評価や賞の名称	主催者や授与団体	評価理由	対象
「準なでしこ2019」選定	経済産業省・東京証券取引所	女性の活躍推進のための具体的な目標を設定し、グループ一丸となって取り組みを進めてきました。これらの取り組みや積極的な女性管理職への登用により評価されました。	セブン&アイHLDGS.
「えるぼし」認定	厚生労働省	女性の活躍推進に関する「採用」「継続就業」「労働時間等の働き方」「管理職比率」「多様なキャリアコース」の5つの評価項目すべてにおいて認定基準を満たしていることが評価されました。	セブン&アイHLDGS.
「PRIDE指標2018」ゴールド認定	任意団体「work with Pride」	LGBTなどの性的マイノリティに対する取り組みが評価されました。	セブン・イレブン・ジャパン
「App Annie Top Publisher Awards 2018」日本ライフスタイルアプリダウンロード数ランキング1位	App Annie社	クーポン配布や抽選ゲームへの参加など特典を受けることが出来ることが、年間を通してアプリ市場の成長に大きく貢献したことが評価されました。	セブン・イレブン・ジャパン
「女性が活躍する企業認定・表彰」優秀賞	名古屋市	ダイバーシティを経営課題の一つと位置づけ、小売業ならではの課題である祝日の勤務を支援する「スポット保育」や加盟店支援としての企業主導型保育園「セブンなないろ保育園」の導入を推進し、多様な人材が活躍できる体制づくりに取り組んでいることが評価されました。	セブン・イレブン・ジャパン
「認知症サポーターキャラバン」優良企業表彰	全国キャラバン・メイト連絡協議会	地域包括支援センターとの情報共有、地域住民との見守り活動など、高齢者の生活に身近なイトーヨーカドーが果たす役割と実践事例について優良モデルと評価されました。	イトーヨーカドー
「温暖化配慮行動計画書制度」優秀賞	千代田区	各店舗で日頃から積極的に実践している「環境活動」「環境教育」「地域貢献」などの取り組みが、地球温暖化対策につながる優良な事業者であると評価されました。	そごう・西武

「第7回みどりの社会貢献賞」特別賞	公益財団法人 都市緑化機構	社員ボランティアを軸に保全育成の活動に着手するなど、自然と人と文化が共生し、次世代につながる豊かな緑地づくりが評価されました。	そごう・西武
第12回キッズデザイン賞	特定非営利活動法人 キッズデザイン協議会	子どもたちの安全・安心に貢献するデザイン部門にて「ナインフリーシリーズ」が受賞。8年連続、通算22アイテムの受賞となりました。	赤ちゃん本舗
平成30年度(第36回)IT賞」ITビジネス賞	公益社団法人 企業情報化協会	従来品質を確保しながらクラウド基盤を活用し、クイック&スモールでシステムを開発し、将来的なビジネス・システムの拡張にも備えたことや送り手、受け手双方にとって送金手段の多様化、利便性向上につながるサービスであることが評価されました。	セブン銀行

▶ [中国のスーパーストア事業の受賞歴についてはこちら](#)

CSRに関する主な評価(2019年10月末現在)

セブン&アイHLDGS. は以下の構成銘柄に選ばれています。



Dow Jones Sustainability
Index: Member of DJSI Asia-Pacific.

「Dow Jones Sustainability Index」は1999年に初のグローバルな持続可能性ベンチマークとして開始され、RobecoSAMとS&P DowJonesによって提供されています。当シリーズは経済・環境・社会の観点から、世界のリーディングカンパニーのパフォーマンス推移を測定しています。当社は、アジア・太平洋地域を対象にした「DJSI Asia Pacific」の構成銘柄に選定されています。

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



FTSE4Good
FTSE4Good

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

[FTSE4Good Index Series についてはこちら](#)



FTSE Blossom
Japan

FTSE Blossom Japan Index

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

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



MSCI ESG Leaders Indexes

MSCI ESG Leaders Indexes は、環境、社会、ガバナンス(ESG)のESG評価の高い企業群のパフォーマンスを表す浮動株修正時価総額加重指数です。当社はMSCI ESG格付け評価でBBB(AAA-CCCの規模で)の格付けを受けました。

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

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



「STOXX Global ESG Leaders Index」は、ドイツ証券取引所のグループ会社であるSTOXX社が開発したESG投資インデックスです。Sustainalytics社の提供するESGデータをもとに選定され、インデックスに組み入れられます。



「SNAMサステナビリティ・インデックス」は、損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント株式会社(SNAM: エスナム)がESGの評価が高い企業に幅広く投資する、年金基金・期間投資家向けの運用プロダクト「SNAMサステナブル運用」に用いられています。ESGに関する調査に基づき毎年見直しが行われ、毎年約300銘柄が選定されておりますが、当社の取り組みが評価され、構成銘柄に選定されました。

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 ₂ 排出量※ ¹	t-CO ₂	2,739,543	2,692,849	2,559,454
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量※ ¹	t-CO ₂	2,472,145	2,426,071	2,286,121
店舗運営に伴う電気使用量※ ¹	GWh	4,548	4,534	4,564
店舗運営に伴う水使用量※ ²	千m ³	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) ※¹

従業員の内訳(2019年2月末)		(人)
正社員※ ²		25,328
	男性	18,470
	女性	6,858
パートタイマー※ ³		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※ ⁴ (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※ ⁴ (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)※ ⁵	2,521人(26.3%)	2,796人(26.8%)	2,545人(27.2%)
	係長	1,754人(30.2%)	2,012人(30.9%)
	課長	677人(23.0%)	695人(24.5%)
	部長	74人(10.0%)	74人(7.6%)
	役員	27人(14.7%)	24人(13.2%)
障がい者雇用率※ ⁶	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。

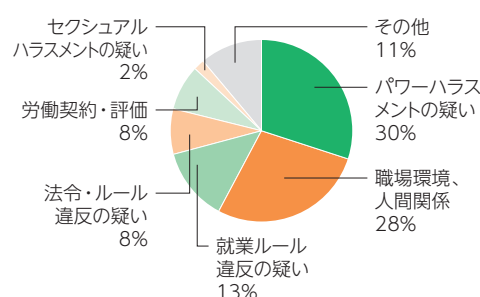
グループ共通従業員 相談受付関連データ

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

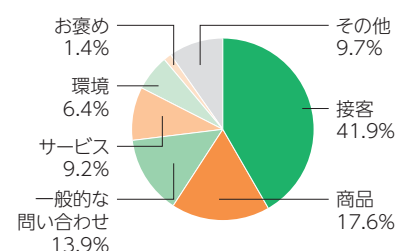
商品や店舗を通じた安全・安心の提供

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 [※] ●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 ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	1,652,789	1,672,443	1,578,963
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{※1※3}	t-CO ₂	1,430,723 (73.7)	1,449,109 (71.5)	1,350,259 (64.6)
物流に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{※1※4}	t-CO ₂	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) ^{※1※3}	GWh(MWh)	2,718(140)	2,807(139)	2,888(138)
店舗運営に伴う水使用量 ^{※1※5}	千m ³	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) ^{※6}	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 ^{※7}	%	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CO₂排出量。

※3 電気使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。

※4 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CO₂排出量。

※5 都道府県庁所在地および東京都内の水道使用量より、推計して算出。

※6 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

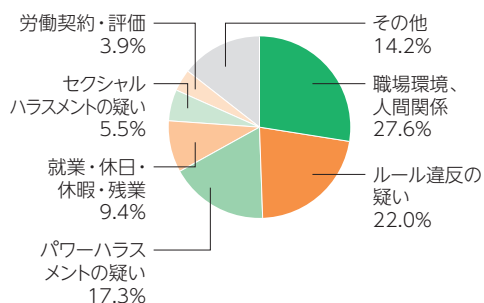
	2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数	9年2カ月	8年10カ月	9年0カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	251人 (1、4)	283人 (4、4)	316人 (16、2)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	4人 (4、0)	7人 (5、0)	8人 (4、0)
ボランティア休暇取得者数	8人	1人	0人
女性管理職数(比率)※4	291人(31.0%)	288人(30.5%)	247人(26.2%)
課長	280人(34.4%)	281人(34.0%)	240人(29.4%)
部長	9人(8.0%)	7人(5.9%)	7人(5.4%)
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。

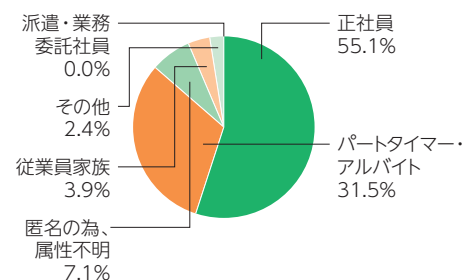
従業員相談受付関連データ

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	●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% ●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%	●開発商品売上: 927百万昨比: 111%、構成比: 31% ●客数昨比: 112%	○ ○	●開発商品売上: 950百万 昨比: 103%、構成比: 33% ●客数昨比: 105%

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

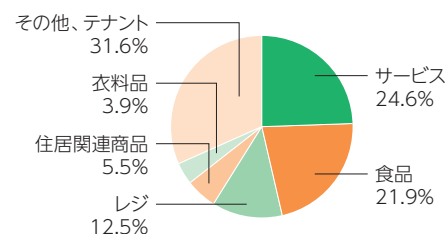
お客様相談受付関連データ

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 ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	499,383	464,556	452,906
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))	474,179 (96)	441,313 (93)	428,636 (92)
配送車両に伴うCO ₂ 排出量※1※3	t-CO ₂	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CO₂排出量。

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

※4 (総営業面積×営業時間)当たりのCO₂排出量。

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				
	●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 ●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	●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% ●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	△ ○	●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% ●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
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	●研修実績:73回 参加延べ人数:1,728人	○	●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
労働安全衛生への配慮				
	●休業4日以上の重大労災を昨年比90%まで削減 ●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	●2017年125件 2018年133件 106.4% ●18年度メンタル研修 上期下期計18回実施	× ○	●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) ●メンタル・ハラスメント研修を階層別実施する

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。

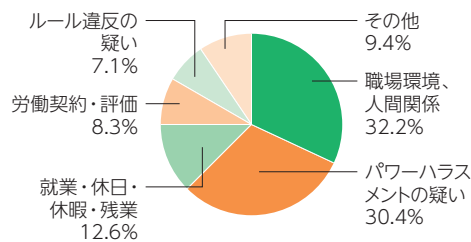
※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※4 係長級以上の比率。

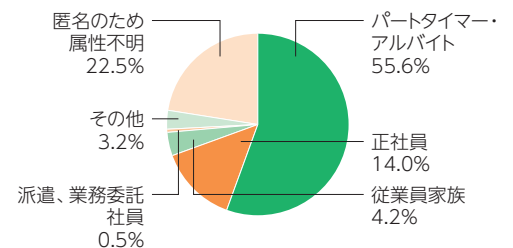
従業員相談受付関連データ

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

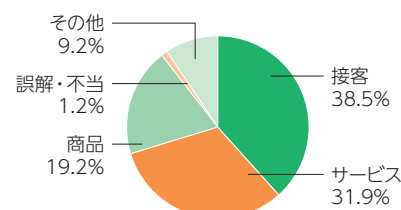
課題	2018年度の目標・計画	2018年度の実績・成果	評価	2019年度の目標
育児・高齢者支援など	●プレママステーション・カウンターの継続と親子参加型イベント・マタニティ教室の開催⇒助産師単独ではなく専門販売員や取引先スタッフと連動し内容を更に充実化 ●SNS配信継続 ●新規育成 シューフィッター: 10人 フォーマルスペシャリスト: 5人 ハートフルアドバイザー: 15人 ●認知症サポーター: 717人 累計5,000人 ●こども靴下取り足数: 90,730足	●プレママステーション・カウンター実績: 15,708名(うちリピーター4,782名)親子参加型イベント他、マタニティ教室開催、取引先連動講習会を実施 ●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) ●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 ●認知症サポーター: 428人 累計: 4,711人 ●こども靴下取り足数: 95,315足	○ △ △ × ○	●プレママステーション・カウンターの継続と親子参加型イベント・マタニティ教室、取引先連動講習会の開催 ●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) ●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 ●認知症サポーター: 489人 累計: 5,200人 ●こども靴下取り足数: 91,644足
地域活性化への協力	●地域と密着したイベントを継続実施 ●期日前投票所設置によ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 ●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	●「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) ●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) ●地元の学校やサークル等への発表の場の提供(各店舗) ●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 ●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)	○ ○ ○ ○	●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) ●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(継続) ●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) ●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 ●地元大学との連動 出張授業、学生主体のイベント実施

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%)



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				
	●現場メンバーの衛生管理知識向上の継続 ●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	●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 ●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 ●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 ●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	○ ○ ○ ○	●現場メンバーの衛生管理知識向上の継続 ●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 ●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 ●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				
	●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	●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 ●渋谷店案内所に筆談ボードを設置 ●EV内に後方確認用鏡を設置	× ○	●横浜店の多目的トイレの増設 ●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「表示」の確認・点検を実施し、適切な表示と情報開示を継続	●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	○	●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)				
	●「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:3,100件以下	●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。 ●「ご不満の声」は2,991件(目標差▲119件)	○ ○	●「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。 ●お客様からのご不満の声の削減:2,900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 ●「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	●「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 ●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 ●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 ●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)	○ ○	●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 ●「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
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 ●「警察協議会」会員として警察行政に参画(池袋本店)	○	●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

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 ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	171,690	142,853	123,507
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量※1※3	t-CO ₂	171,052	142,241	123,062
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	315	261	221
店舗運営に伴う水使用量※1	千m ³	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・法人外商店・本部・物流センターの運営に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

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 ^{※1}		3,088
	男性	2,024
	女性	1,064
パートタイマー ^{※2}		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 ^{※3} (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 ^{※3} (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) ^{※4}	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 ^{※5}	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

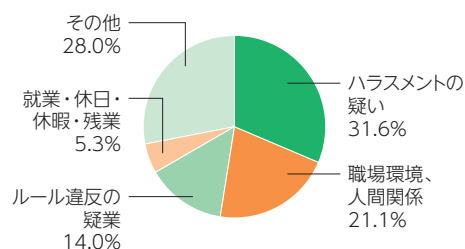
※1 定年再雇用者307人を含みます。
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
 ※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
 ※4 係長級以上の比率。
 ※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

従業員相談受付関連データ

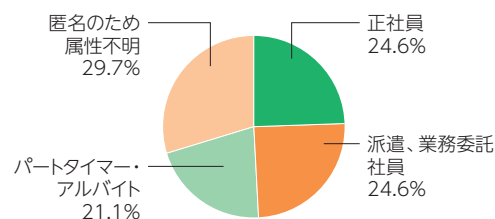
今年度の受付件数は前年度より約10%増加し、相談内容としては、パワハラ・職場環境に起因する案件が全体シェアの5割超となる結果となりました。これは、従業員相談窓口(社内通報制度)の周知徹底とともに、相談者自身が活用への抵抗感が小さくなったことも影響していると考えております。

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

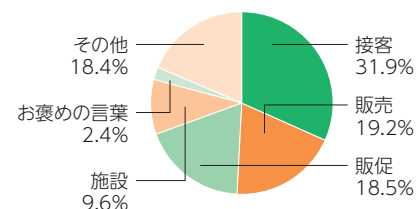
商品や店舗を通じた安全・安心の提供

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 ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	192,466	193,182	192,977
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO ₂	175,735(837)	176,150(812)	175,576(787)
配送車両に伴うCO ₂ 排出量※1※3	t-CO ₂	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 ³	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CO₂排出量。

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

※4 集計期間は3月～2月。

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。

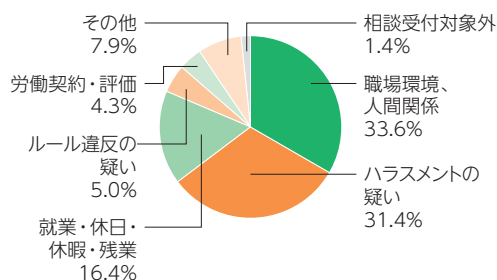
※⁵ 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値

従業員相談受付関連データ

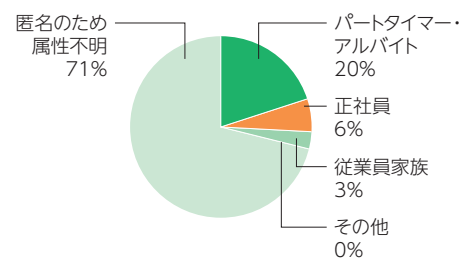
従業員向けに、相談窓口を設置しています。社内の職場環境に関する悩みごとや、不正の疑いに対する調査依頼など、従業員の声を受け付けて、より良い職場環境にしていくためのきっかけとなるよう、努めています。

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

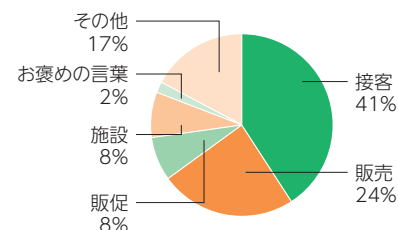
商品や店舗を通じた安全・安心の提供

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				
	●日付管理、正しい産地、履歴表示とその他の従業員教育 ●店コンプライアンスチームを通じた店の衛生管理 ●衛生設備の拡充(ピュアスター水等)	●ウェブ会議を利用した従業員教育を実施 ●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 ●ピュアスター水の全店導入	△ △ ○	●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 ●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 ●衛生設備(ピュアスター水)活用の徹底継続
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)	●改造店での拡充実施 ●お客様用トイレの改修	○ ○	●ふれあいコーナーの拡充 ●床材に防滑タイプのセラミックタイル導入(新店)
適切な情報提供				
	●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 ●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	●「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 ●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	△ ○	●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 ●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 ●近隣店舗での実地確認を通じた、小集団での食品衛生、表示研修を実施
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、季節と件は、毎週eメール配信 ●店舗への情報発信により、お客様からのご指摘の減少に努める ●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	●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 ●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 ●毎週幹部と確認することで素早い問題解決に繋がった	△ △ ○	●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 ●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

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				
	●食品廃棄物リサイクル率57.0% ●レジ袋辞退率(2018年度年間): 50.5%、重量昨年比98%	●食品廃棄物リサイクル率62.8% ●レジ袋辞退率(2018年度年間): 50.7%、重量昨年比97.2%	○ ○	●食品廃棄物リサイクル率63.8% ●レジ袋辞退率: 51.5%、重量昨年比98%
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 ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	57,562	56,309	56,375
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO ₂	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 ³	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CO₂排出量。

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

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				
	●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	●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 ●動画マニュアルの作成に着手、作成中	○ △	●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 ●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
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5%削減	●平均残業時間 35.0時間 前年度比98.0%	△	●総労働時間の削減 平均残業時間数、前年度比 10%削減
多様な人材の活躍				
	●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%	●エキスパート登用:17人 ●正社員登用:25人 ●女性幹部登用:4人 ●女性管理職比率:24.8%	× ○ ○ ○	●エキスパート登用:20人 ●正社員登用:25人 ●女性幹部登用:5人 ●女性管理職比率:26%
労働安全衛生への配慮				
	●労災発生の削減 発生原因と対策を周知 休業発生労災の削減	●度数率:3.29→4.61 強度率:0.047→0.087 休業日数:602日→1,114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(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

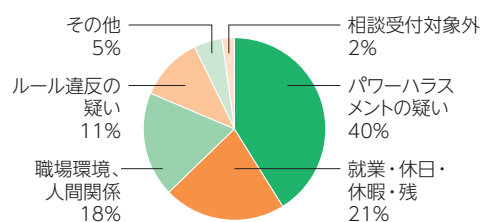
		2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数		15年4カ月	15年5カ月	15年11カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)		21人(0、12)	46人(0、28)	51人(0、23)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)		1人(0、1)	0人(0、0)	2人(0、2)
ボランティア休暇取得者数		0人	0人	0人
女性管理職数(比率)※4		211人(24.3%)	201人(22.8%)	218人(24.8%)
	係長	163人(32.9%)	164人(31.5%)	172人(28.7%)
	課長	38人(15.6%)	27人(11.5%)	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。

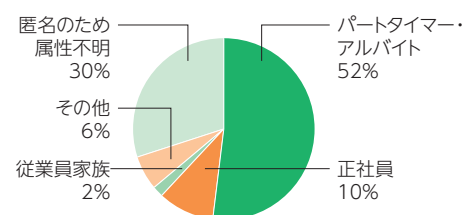
従業員相談受付関連データ

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



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				
	●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	●実績中学校職場体験 106校294名 小学生の職場体験3名 ●食育教室 4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の継続
地域活性化への協力				
	●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	●野菜果物を中心に産地リレーによる調達を実施 ●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 ●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 ●本業を通じた被災地復興支援を実施	○ ○ × ○	●本年も継続して産地リレーによる調達を実施 ●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 ●認知症サポーター育成: 300人
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

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。

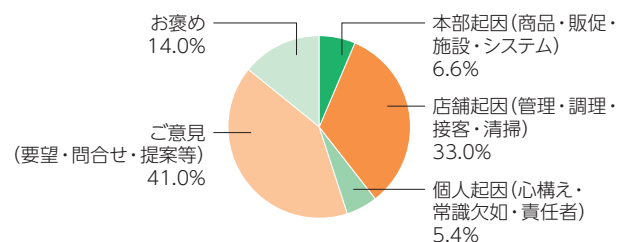
苦情件数 3,479件⇒ 3,033件(446件減少、前年度比87.2%)

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 ₂ 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 ₂ の排出削減量実績 100t-CO ₂	○	●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 ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	82,083	75,209	69,638
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{※1※3}	t-CO ₂	79,755	73,161	67,634
配送車両に伴うCO ₂ 排出量 ^{※1※3※4}	t-CO ₂	2,164	1,889	1,845
店舗運営に伴う電気使用量 ^{※1}	GWh	128	121	118
店舗運営に伴う水使用量 ^{※1※4}	千m ³	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CO₂排出量。

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

※4 デニース単体の数値。

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)

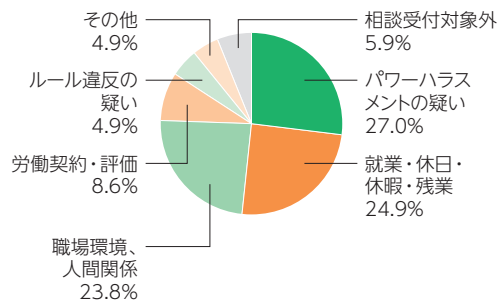
※4 係長級以上の比率。

※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

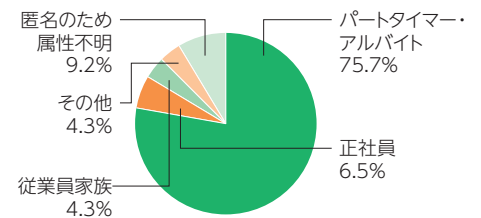
従業員相談受付関連データ

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、ハラスメントに関し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				

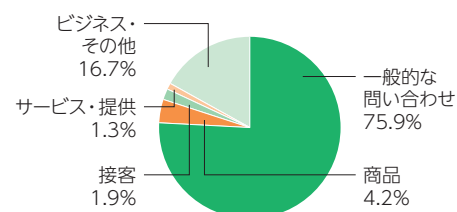
商品や店舗を通じた安全・安心の提供

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、検品を確実に行っ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				
	●ワカバワークス店 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 ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	17,000	16,669	15,822
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO ₂	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 ³	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CO₂排出量。

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

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

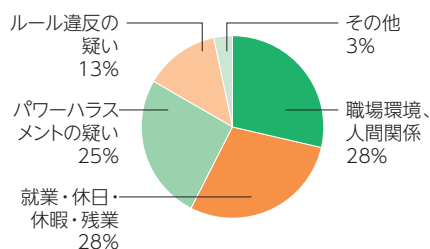
	2016年度	2017年度	2018年度
正社員平均勤続年数	13年8カ月	14年10カ月	14年7カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	116人 (0、63)	108人 (0、64)	73人 (0、41)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)	3人 (0、2)	4人 (0、4)	3人 (0、3)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数(比率)※4	180人(33.3%)	188人(33.7%)	189人(34.4%)
係長	116人(45.5%)	120人(46.0%)	131人(49.2%)
課長	58人(22.9%)	67人(25.6%)	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。

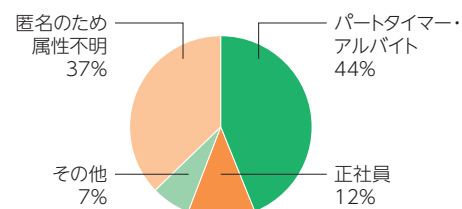
従業員相談受付関連データ

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
地域活性化への協力	●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
地域防犯対策	●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

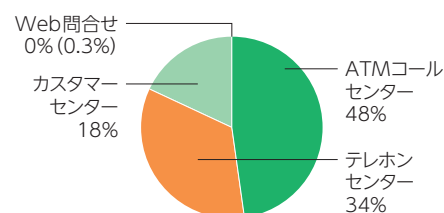
商品や店舗を通じた安全・安心の提供

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				
	●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) ●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 ●セブン&アイ・ホールディングス主催リーダー養成研修 ●シリコンバレーでのイノベーション研修 ●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・介護等と仕事との両立支援に関する制度の積極的活用	●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	○	●育児・介護等と仕事との両立支援に関する制度の積極的活用
多様な人材の活躍				
	●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	●生涯設計セミナー、介護セミナーの実施 ●エンゲージメント調査(従業員意識調査)の実施 ●人事制度見直し、2019年度新制度施行 ●適時適切な採用による社内の活性化 ●社内SNS活用開始	○	●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 ●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 ●エンゲージメント向上の取り組み
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 実績77.7% ●定時退社励行期間(2回) ●ストレスチェックの実施	○	●有給休暇取得率の向上 ●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 ●ストレスチェックの実施

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