

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: 3,936,217百万円(チェーン全店売上)

店舗数: 9,682店舗

[詳しくはこちら](#)

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.



売上: 34,823百万円

店舗数: 66店舗

[詳しくはこちら](#)

※為替換算レートはU.S.\$1=109.03円

※店舗数は2019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: 26,859百万円

店舗数: 275店舗

設立: 2004年1月

セブン-イレブン天津有限公司



売上: 4,781百万円

店舗数: 178店舗

設立: 2012年11月

セブン-イレブン成都有限公司



売上: 4,517百万円

店舗数: 75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: 73,751百万円

店舗数: 9店舗

設立: 1996年12月

華糖ヨーカ堂有限公司



売上: 4,882百万円

店舗数: 1店舗

設立: 1997年9月

※為替換算レートは1元＝15.78円

※売上高には増値税(付加価値税)を含まず

※店舗数は2019年12月末現在

7-Eleven, Inc.

環境負荷の低減

7-Eleven, Inc. (以下SEI)は環境負荷の低減に向けて、エネルギー資源の効率性を高め、消費と無駄を削減する施策を行うことと、持続可能性を高めるプログラムへ戦略的に投資することの重要性を認識し、積極的に取り組んでいます。2019年度は、省エネルギーとエネルギーの効率的な利用を重視したサステナビリティ施策を継続実施することで、温室効果ガスの削減目標を前倒しで上回ることができました。引き続き、さらなる削減に向けた取り組みを継続していきます。

【SEIの環境目標】

2027年※までに、店舗運営に伴うCO₂排出量を2015年度比で20%削減する

※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、環境保全活動を推進するために世界最大の小売業界団体である「リテール・インダストリー・リーダーズ・アソシエーション(RILA)」の「リテール・サステナビリティ・コミッティ」に参加しています。このコミッティは、米国最大の小売業者を対象とした教育フォーラムで、環境に関する先進的な取り組みを共有し、将来の傾向を特定し、同業他社をベンチマークに同一の基準で評価を行い、業界特有の持続可能性に関する課題について共同研究を行っています。

省エネルギーの推進と温室効果ガス(GHG)排出量の削減

SEIは、エネルギー使用量の削減と環境効率の向上に取り組むことで、2027年までに店舗運営に伴う温室効果ガス(GHG)排出量を2015年度比で20%削減するという目標を掲げています。2019年度は、省エネルギー対策により、店舗面積あたりのGHG排出量を2018年度比4.55 MTCO₂e/1000Sqft/年、2015年度比で12.43 MTCO₂e/1000Sqft/年削減しました。GHG排出量を2015年度から2019年度にかけて28%削減し、2027年度の目標を8年前倒しで達成しました。これは、1年間に乗用車約69,289台が排出する温室効果ガス排出量に相当します。

地球温暖化係数の低い冷媒の導入

SEIは、2019年7月に米国およびカナダ全域に設置された冷凍ケースをサポートする遠隔コンデンサのSEI標準として、ハネウェル社のSolstice N40(R-448A) 冷媒の採用を発表しました。Solstice N40は、従来の冷媒(R-404A)の不燃性の代替品で、世界中の店舗で最も広く受け入れられている地球温暖化係数(GWP)の最も低い冷媒です。フルオロオレフィン(HFO)技術をベースにしたSolstice N40は、R-404Aのような従来のハイドロフルオロカーボン(HFC)冷媒よりも約60%低い地球温暖化係数を提供します。さらに、Solstice N40はエネルギー消費量も少なく、米国および欧州のスーパーマーケットでの試験において、従来の冷媒(R-404A)と比較して低温用途で平均5%のエネルギー消費量の減少、中温用途では5~15%のエネルギー消費量の減少を示しています。

LED照明の導入

SEIのLED照明プログラムは、SEIの省エネルギー型店舗の設計基準の一部であり、CO2削減目標に大きく貢献するものです。2019年度は、689店舗にLED照明を設置し、2019年12月末現在、7,002店舗がLED照明を導入しています。蛍光灯からLED照明に変更した場合、1店舗あたり年間約38,756 kWhの電気使用量削減効果が見込まれます。また、LED照明は、高効率な照明であるとともに、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性の向上に貢献します。

暖房換気と空調（HVAC）

SEIは、エネルギー使用量削減のために、冷暖房の効率化も効果的な環境対策として実施しています。2019年度は1,042台の省エネルギー空調ユニットを設置し、店舗の省エネルギー化に貢献しています。2008年度から2019年度の間に10,005台の空調ユニットを設置し、設置店舗では年間7,000 kWh/台のエネルギー使用量削減を見込めます。

エネルギーマネジメントシステム（EMS）

セブン-イレブン店舗に導入しているEMSは、消費電力が大きい空調や冷蔵用機器を遠隔でコントロールしています。このシステムは、電力を使用する機器を監視・管理し、動作の最適化を図るもので、消費電力の削減と経費管理に必要な診断、通常業務の問題の分析と最適化を行うためのリアルタイムデータを算出しています。2019年度は293店舗にEMSを導入し、現在、6,524店舗にEMSが導入されており、1店舗当たり年間16,323 kWhの電気使用量削減効果が見込まれます。

再生可能エネルギーへのシフト

SEIは、2018年度に、従来の省エネプロジェクトを継続しながらも、初めての風力発電活用プロジェクトを開始しました。SEIは、TXU Energy社から100%テキサス州の風力発電所で発電された電力を、競争の激しい電力市場であるテキサス州の全店舗向けに購入する契約を締結しました。テキサス州には、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、全米一位であり、米国の大規模風力発電所10カ所のうち4カ所が立地しています。

2019年度、SEIはTXU Energyから288,467 MWhの再生可能エネルギーを購入し、テキサス州の約820店舗に提供しました。この再生可能エネルギー・プログラムにより、SEIのCO2排出量は推定13%削減されると同時に、大幅な経費の節減が見込まれています。SEIが消費する電力の13%は再生可能エネルギーによるものです。



風力発電所の風力タービン

天然資源の保護

SEIは、水の効率的な利用は水供給の需要を減らし、不可欠な天然資源を保全するのに役立つと考えています。SEIでは水使用量を削減するために、新店舗へ設置する標準的な省エネルギー設備の一つとして、蛇口から出る水に空気を取り入れることで水使用量を削減できる低流量エアレーター水栓を採用しています。

電気自動車充電スタンド

電気自動車用の高速充電器は、電気自動車の運転手の利便性を向上し、周辺地域によりクリーンな空気を提供します。SEIは、2019年度に米国で初めて、7-Elevenブランドで保有・運用するEV(電気自動車)充電器をテスト導入しました。カリフォルニア州パモナにあるセブン-イレブン店舗に、約30分で最大80%の充電ができる高速EV充電器「チャージポイント・エクスプレス250」を2台設置しました。2台の充電器をペアリングすることで、1台の充電器にさらに多くの電力を供給することができ、2台の充電器の間で電力を共有できます。1台の充電器で同時に2台の電気自動車へ電力を供給することができます。それぞれの充電器は62.5kWの電力を供給することができ、ペアリングされている場合は、125kWを供給できます。

SEIはSouthern California Edison (SCE)社と提携し、カリフォルニア州のゼロエミッションポリシーをサポートするための支援策「チャージ・レディー・プログラム」を通して、EV充電インフラ設備の設置と維持、設置費用の補填を行っています。その一方で、SCEはEV充電器を保有、運用、維持管理しています。セブン-イレブン店舗は、米国内33,000カ所以上のEV充電場所のネットワークである「ChargePoint」の充電拠点として登録されており、「ChargePoint アプリ」に掲載される予定です。電気自動車の利用者はスマートフォンのアプリで最寄りのスタンドを探し、経路を確認することで、電気自動車への充電を開始することができます。SEIは2011年度に電気自動車プログラムを開始し、現在、カリフォルニア州、イリノイ州、ニューヨーク州、オレゴン州内の14カ所で合計16台の電気自動車充電器を設置しています。



電気自動車用高速充電器

7-Eleven, Inc.の店舗数と店舗運営に伴う環境関連データ

	2017年	2018年	2019年
店舗数	9,317	9,387	9,682
GHG排出量※1(千t-CO ₂ e)	1,017	961	819
CO ₂ 排出量※1,2(千t-CO ₂)	1,012	959	817
電気使用量※1 (GWh)	2,430	2,383	2,306
水使用量 ※1 (千m ³)	16,456	11,365	10,892

※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。

環境に配慮した容器・包装

SEIでは、商品の品質や安全性の確保、原材料に関する情報提供などを目的に使用している容器・包装について、環境に配慮した素材の使用や梱包材の削減により、オリジナル商品の容器・包装に関わる環境負荷低減に取り組んでいます。



【SEIの容器包装に関する目標】

2027年※までに、オリジナル商品の容器・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。

SEIは付加価値の高いオリジナル商品の提供を追求するとともに、環境に配慮した容器・包装への転換を図っています。2016年には、2027年までにオリジナル商品の容器・包装に環境配慮型素材を100%使用することを目標に掲げました。SEIの環境に配慮した容器・包装に使用する原材料は、再生可能または再資源化、リサイクル可能な素材、堆肥化できる植物由来の原材料を使用しています。また、商品の品質や安全性を損なうことなく、包装材の使用量を可能な限り削減しています。2019年12月31日現在、オリジナル商品の容器・包装の72.3%に環境に配慮した素材を使用しています。

2019年度の主な取り組み

植物由来材料で作られたストローの使用

2019年度、SEIは石油系プラスチックの使用量を削減することを目的に、従来のポリプロピレンを使用したストローの代替品として、新素材の植物系プラスチックを使用した環境配慮型のストローへの転換を実施しました。その結果、店頭で販売しているコールドドリンク用の石油系プラスチックストローの使用を廃止しました。

SEIの新しいポリ乳酸(PLA)ストローは環境に優しく、100%堆肥化することが可能です。このストローに使用しているPLAは、トウモロコシおよびその他の関連する原材料から製造されており、米国の生分解性プラスチック製品協会(BPI)が認証した堆肥化の可能な原材料です。ストローは紙の個別包装となっているため、包装資材を含めた提供するストローとして堆肥化が可能な生分解性の高いものとなっています。店頭販売している清涼飲料水およびSlurpee®(スラッピー)ドリンクのストローは、プラスチック・ポリプロピレンストローの代替品として、州の要件を満たしています。SEIは米国で最大の、初めて完全なPLAストローへの転換を実現した小売業者の一つです。PLAストローは、プラスチックの環境配慮型への解決策を提供するだけでなく、より良いお客様の体験を提供するとともに、紙のストローよりも低いコストで提供できます。また、SEIは石油系プラスチックのマドラーや備品の代替品として、植物由来の環境配慮型資材へ転換することを選択肢として検討しています。



ポリ乳酸(PLA)ストロー

レジ袋へのプラスチック再生材の使用

SEIはサステナビリティの施策をさらに推進するために、2019年度に原料の40%に使用済みプラスチックの再生材を使用した、新しい環境に配慮したレジ袋の試験運用を一部地域で実施しました。今回の試験運用では、バッグの性能とお客様体験を確認しました。試験運用が成功したことを受け、このレジ袋の2020年度の全国展開に向けて準備を進めています。この取り組みにより、再生プラスチックを40%使用することで、加工に使用される原材料、エネルギー、CO2排出量や、お客様の使用に伴う廃棄物量、プラスチックの埋め立て処分量が削減でき、環境負荷を軽減することができます。



再生プラスチック40%使用のレジ袋

梱包の削減と持続可能な資材の使用

2019年度、SEIはパッケージの性能を向上させるとともに持続可能性を高めるために、デザインを変更した新しいピザボックスを導入しました。六角形の新しい設計により、箱のサイズを小さくし、段ボールの使用量を6.25%削減しました。また、原材料の使用量削減にも取り組んでおり、このピザボックスは100%持続可能な森林の利用に寄与する原材料を適切に使用したFSC(Forest Stewardship Council)やSFI(Sustainable Forestry Initiative)の認定を受けた段ボールで作られています。FSCは世界の森林の責任ある管理を推進しており、その認証プロセスにおいて、紙製品の製造に使用される木繊維の管理の流れを追跡しています。SFIは、基準作りや森林保全、コミュニティ、教育における活動を通じて、持続可能な森林経営を行っている代表的な非営利の認証機関です。

SEIは、ホットドリンクのカップについても、ダンボール製スリーブの使用を中止するために、二重壁構造の紙カップといった対応策の導入を検討しています。



六角形のピザ用容器

プラスチックの排除

SEIは容器包装の継続的な改善を目指した結果、プラスチック使用量の削減または不使用の取り組みがさらに進展しました。例えば、大型チキンウィングの専用箱を、軽量波型紙を使用した代替品に変更しました。紙製容器への切り替えにより、74万5千ポンドのプラスチック使用量を削減することができました。また、プラスチックの使用量が少なく、100%リサイクルが可能で軽量化した、次世代の店頭販売しているコールドドリンク用カップを導入しました。

環境に有害な塗料の除去

SEIは、商品から発生する湿気や油分の漏洩防止策として包装表面へ塗布されるフッ素塗料PFAS※が環境に有害な物質と考えられていることから、PFASを使用した容器を、繊維を用いて成形した容器などの代替品へ積極的に切り替えることを開始しました。

※PFAS: パーフルオロアルキル化合物およびポリフルオロアルキル化合物

持続可能な原材料の調達(コーヒー)

高品質で環境に配慮した商品を提供するために、SEIは2019年にレインフォレスト・アライアンス(RFA)※認定品種である「セブン・リザーブ®スマトラ」と「セブン・リザーブ®エルサルバドル」の2つのコーヒーを導入し、持続可能な調達のコーヒープログラムを拡大しました。SEIは、この期間限定の2つの品種を導入したことで、入れたてコーヒーで新たな節目を迎えました。現在、半分(56%)以上が「レインフォレスト・アライアンス認証」のコーヒー豆から作られています。

※レインフォレスト・アライアンスは、生物多様性の保全と持続可能な生計の確保を目指す国際的な非営利組織です。小さな緑ガエルのレインフォレスト・アライアンス認証シールを保有することは、アラビカ100%のアラビカ豆が厳しい基準を満たしたコーヒー栽培者から調達されることを意味しています。この基準は環境を保全し、野生生物を保護し、地域社会のより良い生活を促進するために設けられたものです。

セブン・リザーブ® スマトラ

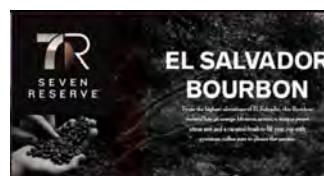
倫理的に調達されたキナラ・スマトラ・マンデリングブレンドは、SEIにとって、アジア太平洋地域で初めての「レインフォレスト・アライアンス認証」コーヒーであり、RFAシールを持つSEIの6番目のコーヒーです。コーヒー豆は、世界で6番目に大きな島であるスマトラ島の火山高原にある小規模農家のRahmat Kinara協同組合によって栽培されています。

セブン・リザーブ® エルサルバドル ブルボン

エルサルバドル・ブルボン・シングルオリジン・プレミアムコーヒーは、SEIが初めて、独立した家族経営の農家から直接調達したコーヒーです。エルサルバドル・ブルボンは、「レインフォレスト・アライアンス認証」シールを持つSEIの7番目のコーヒーです。2016年度以降、SEIは、ニカラグア、メキシコ、ペルー、スマトラ、エルサルバドル、コロンビアから合計7種類の「レインフォレスト・アライアンス認証」コーヒーと、エチオピア、ルワンダからのアフリカブレンドを導入し、すべてが責任を持って栽培されています。シングルオリジンの100%コロンビア産の「レインフォレスト・アライアンス認証」コーヒーは、ホット飲料コーナーの常設品であり、最も売れている商品です。



セブン・リザーブ® スマトラ



セブン・リザーブ® エルサルバドル ブルボン

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。



教育を通じた青少年の育成

SEIの地域奉仕プログラム「プロジェクトA-Game」は、教育や遊びを通じて有意義な青少年育成の機会を提供するためのプログラムであり、子どもたちの将来の成功のための強固な基盤づくりを目的としています。

SEIの加盟店や直営店のオーナーは、助成を必要としている地域の学校、青少年スポーツ団体、法執行機関、地域団体を支援するための助成金を申請し、地域社会の青少年育成に貢献しています。地元の加盟店とSEIが共同で資金を提供する助成金は、青少年向けの学力、体力、安全、食料などの支援プログラムに欠かせない資金を提供するのに役立ちます。

2019年度、SEIと加盟店は、420以上の団体に500件以上の「プロジェクトA-Game助成金」を贈呈しました。これは約40万ドルの地域支援であり、約16万人の子どもたちに貢献することができました。SEIと加盟店はプロジェクトの開始以来、累計で4,650件以上の助成金を贈呈しており、300万ドル近い地域への資金援助となります。助成金は、子どもたちが学校に通い続けるために必要な資源や励みとなる、数学や科学の特別教育や家庭教師、学用品、スポーツ用品など、取り組みの資金として利用されました。



プロジェクトA-Game

青少年の善行を奨励

米国の警察署は地域の住民に対して、周囲の様子を観察し、不審な点がある場合には報告するなど、警察の職務や近隣の安全な地域づくりのお手伝いをしていただいています。そのためには、警察官が地域市民と良好な関係を青少年の頃から築いていくことが重要です。SEIと「Operation Chill®(オペレーション・チル)プログラム」では、警察官と市民の良好な関係を築くための取り組みを24年間行ってきました。オペレーション・チルは、SEIで最も長く続き、最も人気のある、青少年の行動を褒める地域奉仕プログラムです。犯罪を減らし、警察と若者の関係を強化することも目的としています。SEIは米国とカナダの法執行機関と協力して、毎年実施している「オペレーション・チル」を通して、良い行いや社会に有益な行動をした青少年にご褒美として警察官から無料の「Slurpee®(スラーピー)ドリンク」クーポンを渡しています。クーポンをお渡しする行動の例としては、人を助けること、安全法や交通法に従うこと、地域や警察が主催するイベントに参加することなどが挙げられます。オペレーション・チルは、子どもたちの積極的な行動を促すだけでなく、警察官が地域の青少年と交流する機会を提供するとともに、関係性向上の機会作りになります。

クーポンは、1枚でSEIの店舗においてスモールサイズのスラーピードリンク1杯と無料で交換できます。2019年度、SEIは1,100以上の法執行機関に140万枚以上のスラーピードリンククーポンを発行し、夏季と新学期に配布されました。1995年のプログラム開始以来、オペレーション・チルは米国とカナダの1,100以上の法執行機関に拡大しました。SEIが店舗を展開している市や町では、これまでに2,200万枚以上のクーポンを巡回する警察官へ提供しています。



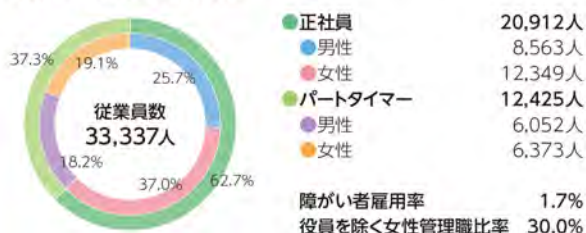
クーポンを持った警察官と子どもたち



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
(2019年12月末現在)



北米での取り組み

➤ [SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.についてはこちら](#)

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. さらに高みを目指す

「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。

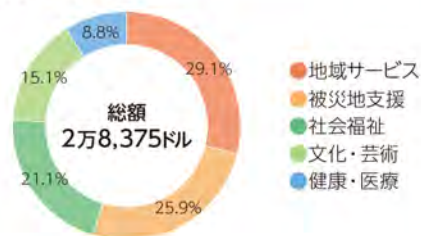
これらの価値観はSEHが地域・お取引先・従業員のためのビジネスであることを定義しており、この「Our Promise」を実践してからは、その内容が従業員の言動の礎となっています。



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。2019年度、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5万3,000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
(2019年度)



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。2019年度の募金額は83,878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店舗で利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。2019年度は20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



「ロカリシャス※・ハワイ」プログラムを通じた地域農業教育への貢献

ハワイ農業財団 (HAF) は、2014年に、公立学校での地域農業教育の持続に貢献しているレストランへの社会認識を高めるために、「ロカリシャス・ハワイ」を立ち上げました。翌年、ハワイ州議会はこのプログラムを支持するために、3月を「ロカリシャス・ハワイ月間」とする宣言をしました。3月中は、ロカリシャスメニューとして指定されたメニューの収益の一部がレストランからHAFに寄付されます。このメニューは少なくとも一つは地元の材料を使っていなければなりません。

SEHは今年度、チキン・パステレシチューとガンドュールライス弁当を対象メニューとし、2回目の参加をしました。これは、2018年度に開催した学生お弁当レシピコンテストの優勝メニューです。このお弁当は、オアフ島クニアの地域農場で育ったグリーンバナナを使用しています。健康に配慮した地元の家庭料理はお客様に大変人気があり、4,000ドルを超える寄付により、HAFの農業推進政策を援助することができました。

※「ローカル(地元)」と「デリシャス(美味しい)」を組み合わせた言葉

学生が参加する健康配慮メニューコンテストを協賛

SEHは、ハワイ保健局の紹介で太平洋料理協会との協働し、協会の学生を対象にした健康配慮メニューコンテストを、前年度の反響が大きかったため、2019年も開催しました。学生たちは美味しく、市場性があり、お客様にとってより良いメニュー作りに挑戦しました。コンテストの対象メニューとなるためには、特別なガイドラインに従わなければなりません。最も難しかったのは、味の決め手となる塩分の量が10g以下というルールでした。そのほかにも多くのルールがありましたが、生徒たちは工夫を凝らしてメニューを作りました。

2019年は、2つのコミュニティーカレッジから13名の応募があり、8名の決勝進出者が審査員試食の後にプレゼンテーションを行いました。1位はカイノア・リロザとシニガンライスヌードルスープ、2位はチキンヘッカロングライスヌードル、そして、一般審査員賞は麻婆豆腐うどんとなりました。

子どもへの支援

2019年11月11日から、4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、約50通の手紙を選考し、その願い事を叶えました。

その中でも特に優れた手紙を書いた3人は、地元のバラエティショーで取り上げられました。一人は自分のおもちゃを進んで譲ってあげることで選ばれました。もう一人は、自分の自由時間に、小さい子どものお守りをしたり、聖書について教えてあげたりしていることで選ばれました。最後の一人は、ほかの生徒からしばしば無視されて孤独を感じていた自閉症のクラスメートと仲良くしていることで選ばれました。3人にはSEHから希望するプレゼントを贈りました。

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無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。

HHHの住宅補修支援活動への参加

SEHでは、2019年9月、12人のボランティアがホノルル・ハビタット・フォー・ヒューマニティ(HHH)が主催する「チーム・ビルド」に参加しました。HHHは、すべての人が尊厳を持って安全に暮らせる場所を持つべきだという信念に基づいて、住宅の建設・修復・保全を通して、地域や世界で標準以下の住宅を無くす活動を行っています。SEHの12人のメンバーは、住宅の外装を塗装し、この住宅の持ち主の家族から大変感謝されました。参加したメンバーは自分たちの地域に貢献できたことを嬉しく思いました。

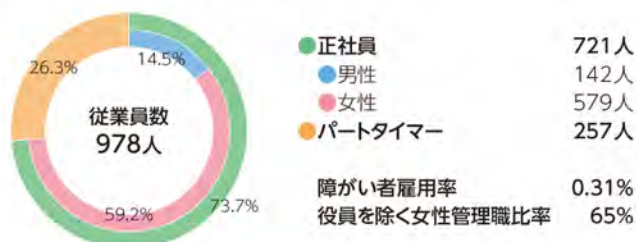
スケートボードパーク清掃イベントの開催

SEHは、2019年12月、オーガニック・アマゾン社と提携し、スケートボードパークの清掃イベントをバンザイスケートパークで行いました。清掃活動の間、参加者は音楽や飲み物や軽食を楽しむことができ、SEHは7セレクト・コールドプレスジュースとバナナを提供しました。また、参加者はスケートボードをしたり、トップアスリートの技を見たりすることもでき、好評なイベントとなりました。

ダイバーシティ&インクルージョン

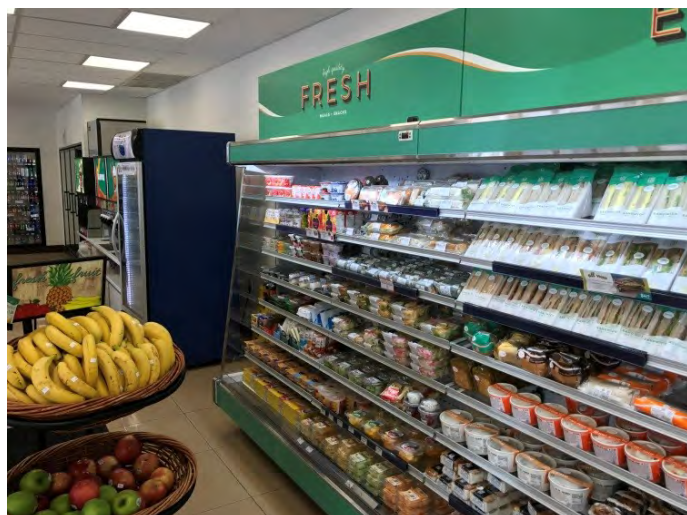
ハワイは、言語、文化、教育、年齢などが、非常に多様な地域です。何世代にも渡って、お互いの違いを受け入れ、感謝し合い、物語を共有し続けてきました。その結果、「ハワイの文化」が生まれ、食物や、言葉、そして祝祭などの多くが、ユニークなものとなっています。ダイバーシティ&インクルージョンはSEHの文化に根付いていて、公共の場所や職場でのすべての関係の中に息づいています。

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.の従業員関連データ
(2019年12月末現在)



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。2019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商品陳列量が増化に伴い、入れ替えを行っています。これらの取り組みを進めていますが、2019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

	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年目標
店舗数	63	64	64	66	65
電気使用量(MWh)	18,097	18,334	18,425	18,849	19,414
水使用量(千m ³)	46	47	51	50	51

プラスチック対策

SEHでは、世界的に関心が高まるプラスチック問題に対して、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あらかじめお弁当に付けず、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

※熱で収縮する包装用プラスチックフィルムを使用した密閉包装

2019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	受賞理由
ハワイアン ベスト スパムおむすび	Star Advertiser	読者投票
ハワイアン ベスト弁当	Star Advertiser	読者投票
ホノルルマガジンのベストおむすび	ホノルルマガジン	読者投票

北米での取り組み

➤ [7-Eleven, Inc.についてはこちら](#)

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。セブン-イレブン成都も、お取引先に国内法令よりも厳しい独自基準への適合を依頼するとともに、店舗従業員にも定期的に品質管理に関する勉強会を開催し、安全・安心の確保に努めています。

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、成都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・サンドイッチなどのデイリー商品に拡大しています。

また、セブン-イレブン天津は、2020年度下半期から健康をテーマにして、雑穀ご飯などのお弁当や野菜を豊富に使ったサラダなどを発売する予定です。

お客様満足の向上

セブン-イレブン北京と天津、成都では、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。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。また、セブン-イレブン天津は、2019年9月に商品展示会を開催しました。そこで新商品の試食や、今後のニーズなどのアンケート調査を行い、商品開発に活かしています。

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。セブン-イレブン北京は、2019年度に全店舗の夜間帯の責任者を対象として、地域の責任者が講師となり接客教育を実施しました。セブン-イレブン天津は、2019年度に10回の研修に41店舗、72人が参加、接客の重要性やレジでの接客方法などを実際の事例をもとに習得しました。さらに、テストに合格した従業員には「接客スター」のバッジを配布しました。セブン-イレブン成都是、2020年度から、接客レベル向上のための研修プログラムを導入しました。トレーナーが店舗を訪問し、従業員の接客などを評価(0~100点)し、課題がある店舗については集中研修を行い、評価をフィードバックする一連のサイクルを通じて、レベルアップを図っています。

また、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1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-イレブン天津での教育の様子

地域社会との共生

地域社会の一員として、セブン-イレブン北京と天津、成都では、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開始しました。2019年度は、100,996円を寄付するとともに、従業員50名が北京郊外で植樹活動を行いました。

北京緑化基金への募金額の推移

2017年度	2018年度	2019年度
126,434円	108,974円	100,996円

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。2019年度は、12月に総経理と有志従業員が善工家園を訪問し、アトラクションをしたり、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寄付しました。

セブン-イレブン成都による「善工家園」への物品寄贈金額

2017年度	2018年度	2019年度
1,826元	1,992元	2,000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。セブン-イレブン北京と天津、成都では、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(2019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)	491人(246人・245人)	208人(76人・132人)	528人(183人・345人)
パートタイマー	774人	97人	296人
障がい者雇用率	2.40%	2.30%	1.32%

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では、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-イレブン北京では、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。セブン-イレブン天津では、2019年度にAFCの評価項目の見直しと、定量評価の仕組みを導入しました。従来の定性的な評価を改め、コミュニケーション能力など評価項目ごとに基準を明確化し、点数化して評価を行います。

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-イレブン成都では、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-イレブン成都では、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実施しています。2019年度は、50名の店長向けに数値分析や従業員の育成、店舗管理の知識などの研修を12回実施しました。



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、セブン-イレブン成都では、従業員が希望する職種に応募できる「社内立候補制度」を導入しており、希望者と本部各部門や人事部などとの面接を通じて選抜しています。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

セブン-イレブン北京と天津、成都では、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。毎月一次上長と業績達成度合いについて面談するのに加え、年1回、各自が自己評価を行った上で、一次上長、二次上長が評価と面談を行います。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-イレブン北京では、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。セブン-イレブン成都は、2019年度に組織変更と評価制度の変更を実施しました。2020年度からは、管理職には四半期ごとに評価・面談を実施、管理職以外は毎月評価を実施するようにしました。

評価をする管理職者に対しては、正しく部下の評価を行い、人材育成を図れるように教育を実施しています。例えばセブン-イレブン天津では、2019年度は、社外の講師による研修を実施しました。

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、セブン-イレブン北京と天津、成都では、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は、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、2019年度は63人を受け入れ、そのうち22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、138人を受け入れ、そのうち19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、2019年度は、店舗数の増加やチルドケースの増加によって全体のCO₂排出量が増加したことで、上限排出量を超過したため、約14,000トンの排出権を購入しました。また、セブン-イレブン天津と成都も、店舗数の増加や冷凍・冷蔵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。



店舗における省エネ対策

セブン-イレブン北京と天津、成都では、3社とも全店で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。セブン-イレブン成都是、2019年度に35店舗で中華まんの什器にLED照明を導入しました。また、不要な時間の電気の消灯やエアコンの電源オフを徹底しています。セブン-イレブン北京は、OFC（店舗経営相談員）向けの会議や商品展示会の場を通じて、OFCや加盟店オーナー様に省エネの徹底について情報共有を図っています。



ウォークイン冷蔵庫へカーテンを設置

専用工場の環境対策

セブン-イレブン北京と天津の専用工場である旺洋工場では、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、パン生地に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。

中国での取り組み

▶ [中国のスーパーストア事業についてはこちら](#)

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、23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陰であると感謝しております。これまで、我々の企業理念である「信頼と誠実」、「お客様第一主義」の下に、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、お客様の所得も増加、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」へと変化しています。安全・安心な食品、自己表現できるファッション、時間を有効活用できる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商品「見える安心」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、安全に関する法令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、コミュニティーの場としてもご活用いただける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。これらの実現のため、北京のアジア村店では18年5月、開店以来初の大規模改装を実施しました。外部環境では、IT技術の進化を利用した新しいサービスが続々と誕生しております。そこで、2017年成都にEC会社を設立し、リアルとネットを融合した小売業へと進化を図っております。

さらに、企業の社会的責任として、環境負荷低減のためのCO₂排出量の削減や、高齢者や子どもたちに向けたボランティア活動に引き続き取り組んでまいります。



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
黄 亜美

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「成都市荣誉市民」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	737億円	48億円
従業員数	3,073人	183人
店舗数	9店舗(春熙・双楠・綿華・建設路・高新・温江・眉山・華府大道・伊藤広場)	1店舗(巫運村)
設立	1996年12月	1997年9月
董事長	黄 亜美	黄 亜美
総経理	惠本 芳尚	長田 哲
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:2019年12月末現在

※為替換算レート1元＝15.60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、社是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、よりよい商品・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。2019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の提供をしています。販売員・商品部・品質管理部門に対して、安全法律法規、生産・加工基準、衛生基準等の教育を実施し、成都イトーヨーカ堂・華糖ヨーカ堂の従業員約625名が安全・品質管理の知識を習得しました。

成都イトーヨーカ堂では従業員一人ひとりに「標準作業手順書」を配布し、生産・加工の基準を統一しました。品質の向上をはかるとともに、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ご提供できているか、確認を行っています。この他にも年に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、品質管理基準の順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、現場に入り、定期的に確認しています。2019年度は、成都イトーヨーカ堂においては32回、華糖ヨーカ堂においては6回の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、日本で取扱っている「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」を確認できるようになっています。2019年度も継続して「看得見的放心」を取扱うとともに、新たに「看得見的放心」シリーズの米、果物、野菜の販売を開始しました。「米」では五常稻花香1kg、越光大米1kgを、「果物」ではシャインマスカット、ブルーベリーなどを、「野菜」ではカリフラワー、紫カリフラワー、トマト、カボチャなどの販売をしています。食の安全に対する関心の高まりにより、お客様からご好評をいただいております。

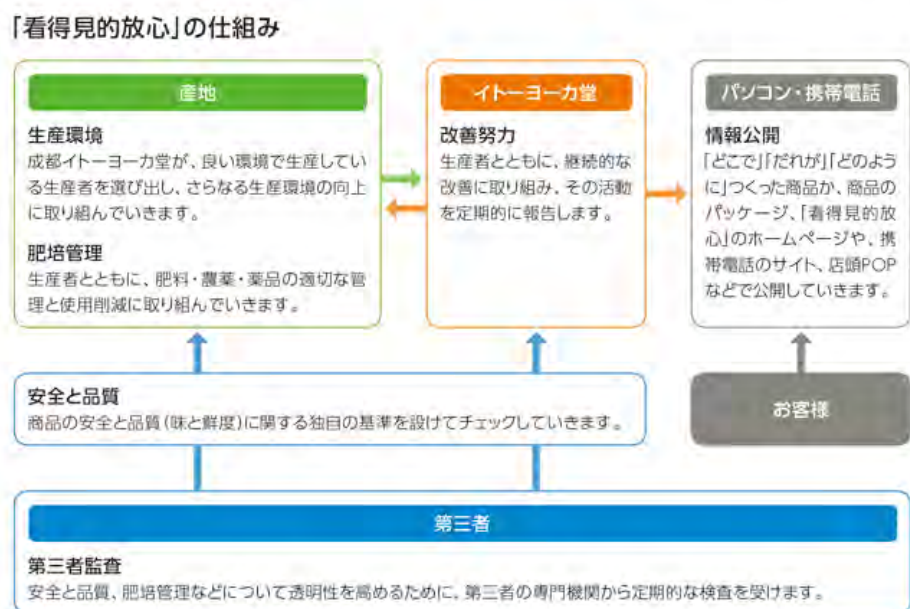
華糖ヨーカ堂では、2014年度から生産農家と協力し、徹底した安全管理体制と年間計画のもとに育てられた有機食品を販売しています。2018年からは、安全・安心な環境で栽培された水耕栽培の野菜を取扱っています。また、売場に設置した機械を利用して、製造元を確認できる「放心肉項目（安心できる肉プロジェクト）」も継続して展開しています。



「看得見的放心」ブランドマーク



「看得見的放心」の展開



品質監督員制度とお客様懇談会

成都イトーヨーカ堂では、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はかって図っていくために、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2度、各店舗ごとに会議を開催しご意見を伺うほか、随時、気が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85人のお客様のご協力により、124件のご意見をいただきました。これらのご意見をもとに、量目の見直しなども含めてよりよ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1,800人のお客様のご自宅にお伺いしてご意見をいただきました。3月・6月・9月にはお客様満足度調査を実施し、34,384人からご意見をお伺いしました。

成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ではWEBや電話、意見箱、店頭でもご意見をお伺いしています。2019年度は、成都イトーヨーカ堂で31,054件、華糖ヨーカ堂で19,983件のご意見を頂戴いたしました。これらのご意見をもとに、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、体制を整えています。



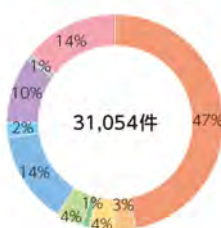
品質管理員のご家族へ(ミニファン手作りイベント)



ブランドショップでの体験イベント

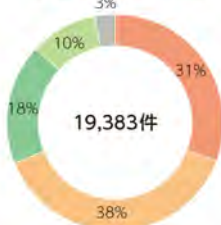
お客様の声の受付状況

成都イトーヨーカ堂



- 商品について
- 接客について
- サービスについて
- 設備について
- 広告宣伝について
- 改善のご提案
- お買物環境について
- お問い合わせ
- その他
- お褒めの言葉

華糖イトーヨーカ堂



- 商品について
- 品揃えの希望
- テナントについて
- サービス・接客について
- その他

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窮している家庭への支援を行っています。四川大学への寄付は毎年継続して行っており、2019年で22回目を数えます。これまでに延べ616人の学生を支援しました。2019年度は、四川大学日本語専攻の成績優秀な学生へ奨学金72,000円を支給し、日本学院へ20,000円を寄付しています。また、恵まれない子どもたちを支援し、学校の施設・設備を改善するために、2007年から小学校4校を選んで寄付を行っています。実際にその4校を訪れ、学校の要望に応じて、文具、教具、体育用品などを寄贈しました。そのほかにも地域の生活に困っている家庭、障がいのある方、一人暮らしの高齢の方に対して季節の節目ごとに訪問をし、生活必需品を贈る活動をしています。

2019年には、4校を対象に24人の児童を集めて1泊2日の夏期キャンプを実施し、テレビタワー・野生動物博物館への見学と、建設路店と伊藤広場の職業体験などに参加しました。こどもの日には、蒲江の友愛小学校を慰問し、学校の希望に応じて10,000円分の本を寄贈し、生活に困窮する児童に対して生活補助金を寄付しました。2019年度は社会貢献活動で合計820,000円を拠出しました。



夏期キャンプの様子



小学校へ本の寄贈

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。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。

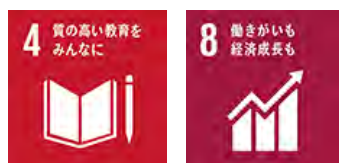


清掃活動の様子



美化活動の様子

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が99.5%、華糖ヨーカ堂が97.8%で、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、役員を除く管理職の女性の割合は成都イトーヨーカ堂が64.3%で10店舗のうち、6店舗が女性店長です。華糖ヨーカ堂は女性管理職比率が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	3,073人	183人
うちパートタイマー	325人	9人
管理職に占める中国人の割合	100%	99%
管理職に占める女性社員の割合	64.3%	65.4%
障がい者雇用人数	50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。2019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。

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、2019年度は五つの戦略(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・テナント従業員を対象として、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

中国のイトーヨーカ堂では、職務・職位別の能力・責任を高め、自主的に思考・行動できる意欲の高いチームを作るため、社内の教育機関が4種類の教育を実施しており、延べ2,584人の従業員が受講しました。そのうち、幹部が149人で、今回新しく100人が主管に昇格しました。そのほか、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

中国のイトーヨーカ堂では、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てるために、2019年度は通信教育を55回実施しました。コース内容と実施回数はそれぞれ、企業文化・会社方針関係:16回、管理関係:15回、技術関係:23回、基本教育:1回でした。9店舗と本部を含めて、中国のイトーヨーカ堂の通信教育の利用者数は延べ15,484人(自営社員とテナント販売員の合計)、視聴完了数は224,369回となり、多くの従業員が積極的に受講し、意識を高めています。

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。店舗改装時に、省エネルギーの照明器具に変更、省エネルギー設備の増設を行い、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、本部および店舗従業員に対して、特に節電と省エネに関する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前年度比で98.6%、1店舗あたりのエネルギー使用量を前年比86.8%まで削減しました。また、各店舗のお手洗いに節水のシールを貼り、バックルームに「節水節電」のポスターを掲示するなどの取り組みを通じて、1店舗当たり水使用量は、前年度比85.8%となりました。

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ごとに仕分けして納品する仕組みを継続して行い、納品車両の削減によるCO₂排出量の削減、都市部の渋滞緩和、騒音、大気汚染の防止に貢献しています。

成都イトーヨーカ堂

	2017年度	2018年度	2019年度
店舗数	7	8	9
エネルギー使用量(標準炭トン)	12,067	13,516	13,150
電力使用量(MWh)	83,110	89,743	99,836
ガス使用量(1,000m ³)	670	670	667
水使用量(1,000m ³)	965	884	853

華糖ヨーカ堂

	2017年度	2018年度	2019年度
店舗数	1	1	1
エネルギー使用量(標準炭トン)	1,414	1,434	1,549
電力使用量(MWh)	7,189	7,241	8,106
ガス使用量(1,000m ³)	380	35	380
水使用量(1,000m ³)	125	41	60

2019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、2019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
2019年度 “武侯区納税優秀企業”	武侯区政府
2019年度 “現代商務商貿納税優秀企業 ペスト10”	武侯区政府
2019年度 成都市模範労働関係友好企業	成都市人力資源社会保障局
2019年度 成都小売企業ベスト10	成都市小売業協会
2019年度 成都商業総評価小売業貢献賞	成都日報新聞社
2019年度 風尚成都商業総評価・ロコミ服務賞	成都日報新聞社
2019年度 風尚成都商業総評価・区域商業価値賞—伊藤広場	成都日報新聞社
2019年度 見本中国・成都商業総ランカー業界促進者	封面マスコミ
2019年度 新浪四川ロコミ類ランク・活気大賞	新浪ミニブロック
2019年度 貢献大賞	成都市慈善総会
2019年度 成都企業社会責任模範賞	成都市慈善総会

【華糖ヨーカ堂】

賞の名前	主催団体
2019年度 納税信用A級企業	朝陽区国家税務局
2019年度 安全生産先進企業	朝陽区小関街道

中国での取り組み

[中国のコンビニエンスストア事業についてはこちら](#)