株式会社セブン&アイ・ホールディングス

Webサイト：http://www.7andi.com/csr/index.html

グループ環境関連データ（日本国内）

課題	単位	2017年度	2018年度	2019年度
CO_2排出量※1	t-CO_2	2,692,849	2,559,454	2,425,478
店舗運営に伴うCO_2排出量※1	t-CO_2	2,426,071	2,286,121	2,162,003
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	4,534	4,564	4,487
店舗運営に伴う水使用量※2	千㎥	24,511	24,769	23,573

※1　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、シェルガーデン、ライフフーズ、アイワイフーズ、そごう・西武、赤ちゃん本舗、ロフト、セブン&アイ・フードシステムズ、バーニーズ ジャパンの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、ヨークベニマル、ヨークマート、そごう・西武、赤ちゃん本舗、ロフト、セブン&アイ・フードシステムズの8社の合計値。なお、2017年度及び2018年度の数値については、セブン-イレブン・ジャパンにおける算出方法変更のため、数値を変更しています。

グループ人事関連データ（日本国内）※1

従業員の内訳（2020年2月末）		（人）
正社員※2		24,895
	男性	18,118
	女性	6,777
パートタイマー※3		46,583
	男性	9,461
	女性	37,112
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		71,478
	男性	27,579
	女性	43,899
新卒採用者数		815
	男性	455
	女性	360
中途採用者数		361
	男性	284
	女性	77
離職者（正社員）		1,358
	男性	767
	女性	591

		2017年度	2018年度	2019年度
正社員平均勤続年数		16年1カ月	16年9カ月	16年5カ月
	男性	17年5カ月	18年0カ月	17年5カ月
	女性	13年0カ月	13年3カ月	13年7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）	1,205人 （35、547）	1,198人 （37、601）
介護休職取得者数※4 （うち男性、パートタイマー）		50人 （10、33）	54人 （5、38）	53人 （9、33）
ボランティア休暇取得者数		27人	16人	31人
女性正社員比率		27.0%	27.1%	27.2%
女性管理職数（比率）※5		2,781人（26.9%）	2,545人（27.2%）	2,422人（26.5%）
	係長	2,012人（32.6%）	1,828人（32.8%）	1,709人（32.4%）
	課長	695人（23.1%）	644人（23.1%）	616人（22.3%）
	部長	74人（8.2%）	73人（7.3%）	75人（7.6%）
	役員	24人（13.4%）	22人（12.5%）	22人（11.8%）
障がい者雇用率※6		2.66%	2.84%	2.96%
有給休暇取得率		38.0%	45.5%	49.2%
正社員離職率		4.5%	4.9%	5.4%

※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、そごう・西武、赤ちゃん本舗、セブン&アイ・フードシステムズ、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94%を占める）

※2　定年再雇用者1,289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　該当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、ヨークベニマル、そごう・西武、赤ちゃん本舗、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行の8社合計。2017年度および2018年度は、役員を除いた係長級以上の比率。

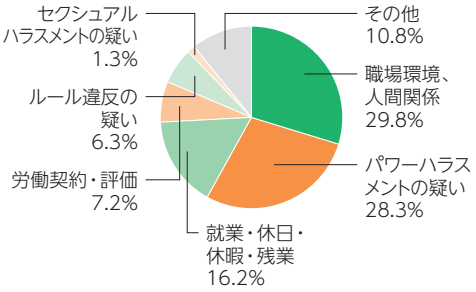
※6　年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイ*HLDGS*.、テルベ（重度障がい者が働く特例子会社）、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ適用雇用率。

グループ共通従業員相談受付関連データ

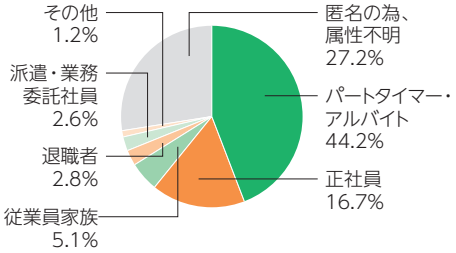
セブン&アイ*HLDGS.*では、グループ全体の内部統制の一環として、従業員からの相談・通報窓口（ヘルプライン）を、社外の第三者機関と社内に設置しています。
これは、セブン&アイ*HLDGS.*および国内連結子会社の従業員を対象とした制度で、グループ全体で、社会からの信頼を失うような行為の未然防止と早期発見、早期是正、再発防止を図ることを目的としています。

	2017年度	2018年度	2019年度
受付件数	1,047件	1,226件	1,208件

2019年度相談内容の内訳



相談者の内訳



株式会社セブン-イレブン・ジャパン

Webサイト:http://www.sej.co.jp/social/index.html
2019年度末の店舗数:20,916店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

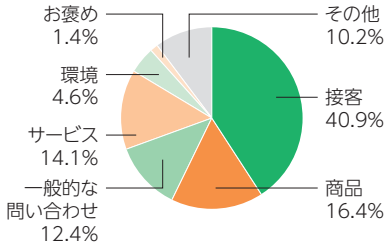
課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●移動販売車120台 引き続き買物にお困りのお客様の支援を実施 出店エリア全都道府県への出走を目指す	●累計稼働台数:102台 新規出車とともに、環境の変化による展開エリアの変更も並行し実施	△	●累計稼働台数:108台 展開エリアを精査しながら展開エリアの変更と新規エリアへの拡大を平行して実施する
地域活性化への協力				
	●50自治体とのホームページ連携 行政との包括連携を強化し社会課題の解決を図る	●49自治体とのホームページと連携し、U・Iターンの取り組みや募集情報の掲載を実施。引き続き、リクルート部と情報連携していく	○	—

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、しっかりとお話を伺うようにしております。お客様からいただいたご意見・ご指摘は同様の問題が発生しないよう経営トップや関連部署にフィードバックし、根本的な課題解決を目指しています。

2019年度相談内容の内訳
受付件数187,394件(前年度比106.5%)



2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●全デイリー専用工場の認証取得完了 ●プライベートブランド商品のメーカーについては認証取得を推進(2020年末までに完了)	●「JFS-B規格」に準じた「NDF-FSMS認証」を全デイリー専用工場で取得 ●プライベートブランド商品では68%取得済	○	●全デイリー専用工場で認証維持継続監査プログラムのさらなる進化(JFS-C規格相当)を目指す ●プライベートブランド商品のメーカーについては認証取得推進を継続(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)新規導入店舗:550店 ●車両飛び込み事故防止のためのガードパイプ設置(新規・増設)店舗:500店	●バリアフリー(車椅子対応トイレ設置)新規導入店舗:542店 ●車両飛び込み事故防止のためのガードパイプ設置(新規・増設)店舗:1,117店	△ ○	●バリアフリー(車椅子対応トイレ設置)新規導入店舗:550店 ●車両飛び込み事故防止のためのガードパイプ設置(新規・増設)店舗:650店
適切な情報提供				
	●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	●CSRニュース更新回数:42回(前年度:33回) ●セブン-イレブンのCSRの取り組みをステークホルダーにわかりやすく伝えることを目的に冊子を発刊。有識者と社長の対談など、これまでにない客観的な視点を取り入れた内容を掲載	○ ○	●CSRサイトおよびCSR冊子のリニューアル(サステナビリティブック) ●よりわかりやすいCSR活動の情報公開に努める
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●お客様自身で問い合わせ内容を自己解決できる情報提供方法に取り組む。発生原因の改善に取り組む ●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	●ホームページやお客様相談室FAQを通して商品・キャンペーン情報をわかりやすく提供 ●課題に取り上げた内容は継続して分析しタイムリーに経営者に提供をし続けた	○ ○	●社会の課題解決を企業として事業を通じて解決すべき課題と捉え、商品・サービスを通して改善の取り組みを継続実施する
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、災害時支援協定の運用を整理するとともに、お取引先様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	●効果的な自治体支援のため、県レベルでの市町村への災害時支援の優先順付けを依頼したが、運用上の整理は改善の余地があり、引続き調整が必要 ●お取引先様を含めた訓練を企画し、実施は2020年度の予定 ●台風15号、19号の被害に対し、千葉県、福島県、茨城県、神奈川県の自治体に物資支援を実施した	△	●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、直近の災害対応(台風15号・19号など)の検証を行い、事業継続計画の見直しを進める ●社内訓練のみならず、国や自治体が主催する防災訓練への参加、情報交換などを通じ、連携強化を進める
地域防犯対策				
	●各都道府県の警察や所轄警察署と防災訓練・講習会の開催情報を共有するなどの連携を図り、参加率を50%以上とする	●7,124店(35.2%)が防犯訓練・講習会に参加。従来の強盗抑止訓練に加え、特殊詐欺防止訓練など社会情勢を踏まえた内容に変更して実施	△	●各都道府県の警察や所轄警察署と訓練開催情報を共有するなどの連携を図り、防犯訓練・講習会への参加率を50%以上とする

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001に基づくEMSをさらに進めることで、前年度よりもグッドポイント(高評価)を獲得する	●認証取得以来、過去最高のグッドポイント(高評価)数を獲得した	○	●ISO14001によりEMSをさらに深耕させ、指摘事項(不適合・改善の機会)を前年度よりも削減する
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) ●物流配送車の環境にやさしい車両を1,110台まで増加	●省エネ性の高いLED照明を1,119店へ導入(新店・切り替え店を含む合計) ●環境に優しい車両を2,105台導入したことで、配送に伴うCO_2排出量を4.9%削減	△ ○	●省エネ性の高いLED照明を1,350店へ導入(新店・切り替え店を含む合計) ●環境に優しい車両を2,800台導入(全車両の45.0%) ●EV車、FCV車の実証実験
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前年度よりも削減 ●食品リサイクル率:50%以上の達成	●1店舗当たりのレジ袋使用量(937.3kg)	○	●1店舗当たりのレジ袋使用量を前年度よりも削減させる
従業員への意識啓発				
	●エコ検定年間合格者1,000人 ●エコ検定累計合格者3,800人 ●エコ検定受験者に環境保全ボランティア活動を案内	●エコ検定年間合格者850人 ●エコ検定累計合格者3,683人 ●エコ検定受験者に環境保全ボランティア活動を案内	△ △ ○	●エコ検定年間合格者500人 ※管理職者100%合格 ●エコ検定受験者に環境保全ボランティア活動を案内 ●全社員対象eラーニングによる啓発

環境関連データ

課題	単位	2017年度	2018度	2019年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	1,672,443	1,578,963	1,501,795
店舗運営に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO_2	1,449,109 (71.5)	1,350,259 (64.6)	1,281,810 (61.4)
物流に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※4	t-CO_2	220,357(10.9)	225,959(10.8)	217,811(10.4)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり)※1※3	GWh(MWh)	2,807(139)	2,888(138)	2,874(138)
店舗運営に伴う水使用量※1※5	千㎥	13,198	13,749	13,176
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.88	0.95	0.94
廃棄物量(リサイクル率)※6	t(%)	382,003(44.1)	366,920(57.8)	384,028(61.6)
食品廃棄物のリサイクル率※7	%	54.3	54.4	42.5

※1　集計期間は4月～3月。
※2　店舗運営・本部・物流センターの運営と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO_2排出量。
※3　電気使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。
※4　配送センターの運営および配送車両のエネルギー使用に伴うCO_2排出量。
※5　水道の検針データが確認可能な店舗の使用量より推計して算出する方法に変更しています。
※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。

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
能力向上支援				
	●全社員対象CSR　eラーニングを開講	●全社員対象CSR　eラーニングを4講座開講	○	●全社員対象eラーニングによる学習支援
	●店舗勤務社員へのコンプライアンスeラーニングを毎月開講	●店舗勤務社員へのコンプライアンスeラーニングを毎月開講	○	●店舗勤務社員へのコンプライアンスeラーニングを毎月開講
	●定期研修内における啓発	●定期研修内における啓発	○	●定期研修内における啓発
公正な評価・処遇				
	●評価制度のさら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	●評価制度のさらなる浸透と定着のため、制度の一部改定と管理職研修を実施	○	●評価制度の発展と定着のため、制度を一部改定するとともに、より浸透・定着を目指し、研修・eラーニングで啓発する
ワークライフバランスの実現				
	●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	●社員の意見を聞くためにWEBアンケートを実施し、意見をもとに利用条件を緩和	○	●在宅勤務制度を導入し、より多様な働き方を推進する
	●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	●長期休暇取得促進を全社員向けに案内し、有給休暇を取得しやすい環境を醸成した結果、すべての社員が5日以上の有給休暇を取得 ①年間有休取得日数:12.9日／人 ②年間残業時間目標:298.3時間／人	○	●会社所定休日を増やし、ワークライフバランスの充実をより促進する ①年間有休取得目標:15.0日／人 ②年間残業時間目標:270.4時間／人 ③四半期ごとに安全衛生委員会において労働災害未然防止の情報を発信
多様な人材の活躍				
	●障がい者雇用率:2.2% 企業在籍型ジョブコーチの配置 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 2019年度11人体制へ	●障がい者雇用率:2.26% 企業在籍型ジョブコーチ 2019年度末時点:12人	○	●障がい者雇用率:2.3% 障害者職業生活相談員の拡大:99人 企業在籍型ジョブコーチの拡大:15人 障がい者社員の職場定着支援を強化
	●女性管理職比率:30%	●女性管理職比率:22.7%	×	●女性管理職比率:25% 社内のキャリアップ研修への参加の促進 女性社員構成比: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	●スポット保育の実施エリア拡大 2018年度28事業所から2019年度は36事業所に拡大し、全事業所で利用可能に	○	●育児と仕事の両立社員への働く環境支援としてオンラインコミュニケーションツール(Teams)を活用し、社内コミュニティを発足。両立社員同士、また先輩社員へ相談できる場を提供していく
労働安全衛生への配慮				
	●管理職者へのメンタルヘルス研修を現場へ拡大	●管理職者へのメンタルヘルス研修を現場へ拡大し、284人が受講完了	○	●副店長向けおよび新任管理職者向けのメンタルヘルス研修を継続
	●労働災害未然防止の情報を発信 前年度と比較し発生件数を削減させる	●四半期ごとに労働災害未然防止の情報を発信 前年度と比較し、2019年度の発生件数は横ばい	△	●労働災害未然防止の情報発信を継続 前年度と比較し発生件数の削減を目指す

人事関連データ

従業員の内訳（2020年2月末）		（人）
正社員※1		8,812
	男性	6,415
	女性	2,397
パートタイマー※2		2,414
	男性	1,039
	女性	1,375
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		11,226
	男性	7,454
	女性	3,772
新卒採用者数		286
	男性	200
	女性	86
中途採用者数		218
	男性	189
	女性	29

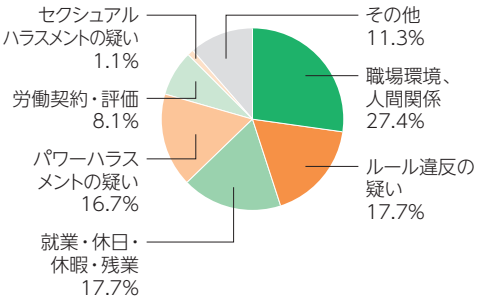
		2017年度	2018年度	2019年度
正社員平均勤続年数		8年10カ月	9年0カ月	9年10カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		283人 （4、4）	316人 （16、2）	316人 （20、5）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		7人 （5、0）	8人 （4、0）	8人 （3、0）
ボランティア休暇取得者数		1人	0人	7人
女性管理職数（比率）※4		288人（30.5%）	247人（26.2%）	217人（21.6%）
	課長	281人（34.0%）	240人（29.4%）	206人（24.7%）
	部長	7人（5.9%）	7人（5.4%）	7人（4.7%）
	役員	3人（11.1%）	4人（16.7%）	4人（13.3%）
障がい者雇用率※5		2.17%	2.30%	2.38%
正社員有給休暇取得率		65.2%	80.1%	74.4%
労働災害度数率		0.19	0.53	0.54
労働災害強度率		0.00	0.03	0.01

※1　定年再雇用者91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。

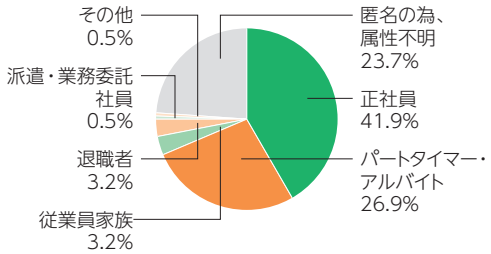
従業員相談受付関連データ

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、社内通報窓口への周知を進めてきました。
また、2018年11月より、社内通報窓口のWEB受付を新たに整備したこともあり、2019年度の受付件数は大幅に増加しています。相談に対して、早期に不正行為の是正や適切な対応をすることで企業のリスク管理と法令遵守を図っています。また、コンプライアンスに関する研修を実施し、eラーニングで全従業員の知識の習得と意識醸成を図っています。

2019年度相談内容の内訳
受付件数186件（前年度比146.5%）



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

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
環境に配慮した商品の提供				
	●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	○	●チルド弁当の一部商品で紙容器を採用し、年間800tのプラスチック使用量削減を目指す
	●店頭で配布しているおしぼりのサイズを25%削減	●店頭で配布しているおしぼりのサイズを25%削減	○	●弁当で使用している中皿付き容器の中皿を排除し、年間326tのプラスチック削減を目指す

株式会社イトーヨーカ堂

Webサイト：http://www.itoyokado.co.jp/company/iycsr/index.html
2019年度末の店舗数：158店舗（丸大1店舗含む）

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

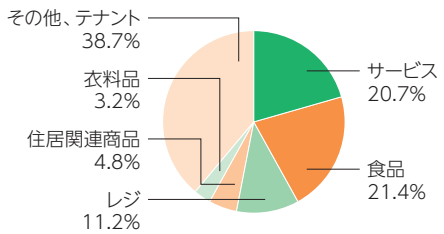
課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
育児・高齢者支援など				
	【高齢者に焦点を当てた商品開発】 ●価格対応商品の開発からお客様のご不満を解消する機能商品の開発 開発商品売上金額：950百万円 売上前年度比：103% 開発商品構成比：33%	【高齢者に焦点を当てた商品開発】 ●初めて使用する方に向けた 低価格でデザイン性を重視した婦人吸水ショーツ開発、吸水帯機能向上による、繊維メーカーとの商品開発 開発商品売上金額：846百万円 売上前年度比：92% 開発商品構成比：29% 外出用品・衛生用品売上前年度比：102% シーズン与件による衣料品不振の影響が大きい	△	【高齢者に焦点を当てた商品開発】 ●コロナ禍において、お客様需要の高い防水シーツ、パジャマなど、抗ウイルス、抗菌、消臭といった衛生対策商品開発強化。高齢者向けの基本機能に加え、サイズ・体型・症状などお客様の声・お悩みを解消する商品を開発 開発商品売上金額：850百万円 売上前年度比：100% 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 来店客数前年度比：105%	●カテゴリーを超えた販促実施による新規顧客の獲得 健康測定器の設置による来店促進 来店客数前年度比：98%		●あんしんサポート売場のさらなる認知度向上にむけた活動強化 メーカーと共同してケアマネージャーへのアプローチ 新型コロナにおける来店客減少をリアルからネットに誘導する施策での対応 ネット売上前年度比：120% 【子育て支援の取り組み】 ●マタニティ育児相談室 助産師・保健師による無料の育児相談を107店舗・年間5,500回実施 22万件の相談に対応（前年度比：100%） 【お買物の利便性向上にむけて】 ●とくし丸（移動販売車） ネットスーパーやネット通販でカバーしきれない生活者を支援し、地域のライフラインとしての役割を果たす 拡大予定：25店舗26台 売上目標：1台当たり平均日販8万円

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99%とほぼ横ばいとなりました。
また、約20%を占めるサービスに関するご不満につきましては前年度比84%に減少いたしました。さらにお客様のご不満を削減するために、発生原因の分析を進めて再発防止策を講じてまいります。

2019年度相談内容の内訳
受付件数44,478件（前年度比99.4%）



2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020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合による店起因のご不満の受付件数を削減(前年度比:70%) ●特に青果物の鮮度不良の削減を最重点課題とする	●食品に関するご不満の受付件数 前年度比:98% ●青果:5,866件(前年度比93%)	×	●食品のご不満の受付件数の削減(前年度比:80%) ●引き続き、青果物の鮮度不良の削減を重点課題として取り組む
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●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	●受信環境の悪い29店舗に対し、MCA無線とIP無線のハイブリッド機を導入 ●各店で自治体発行のハザードマップを入手し、自店の被害想定を確認。風水害対策書を8月に更新	○	●閉店やヨーク移管店舗より回収した通信機器があり、受信環境に合わせて、既存店に再配備し、有効に活用 ●バッテリー消耗のため、順次交換実施 ●店舗の防火管理委員会にて、年間を通して各災害対策の確認を実施
適切な情報提供				
	●引き続き毎週の販売会議を利用し、現場(店舗)と本部で情報の共有を図る	●毎週月曜日に、前週の問題・課題および翌週以降の取り組みを本部から店舗へ説明・共有することを継続実施	○	●毎週の販売会議を活用し、お客様のご意見・ご要望・ご指摘の情報共有を図る
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●お客様からのご指摘、ご要望について詳細をデータ化し、継続して改善・修正に繋げる ●「接客応対」に関するご不満を前年度比で20%削減	●ご指摘・ご要望について データの「見える化」をさらに促進し、傾向とボリュームを把握することでタイムリーな対策を実施ことができた ●「接客応対」に関するご不満:2,845件 前年度比:81%	△	●ご指摘・ご要望を傾聴し、再来店につながる具体的な提案 ●データの見える化はさらに深耕させ、関係各部へ情報共有する ●「接客応対」に関するご不満を前年度比で20%削減
災害時の支援				
	●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などとの締結 ●過去に締結した協定の内容を順次見直し	●物資支援、一時避難場所提供など、協定ごとにひな型を作成。福島県、南千住警察、上田市と新規締結 ●ふじみ野市、大阪府と協定内見直し	○	●店舗出店地で災害時支援協定が未締結の自治体などとの締結 ●過去に締結した協定の内容を順次見直し

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020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				
	●34店舗で売場・バックルーム・立体駐車場の蛍光灯を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:155千km ※稼働平均店舗数にて算出	●34店舗、約36,000台の蛍光灯をLED化 ●6店舗、51台をインバータ化 ●1店舗あたりの配送距離:223千km ※稼働平均店舗数にて算出	○ △ ×	●45店舗、約35,000台の残存蛍光灯をLED化 ●導入可能店舗の売場空調設備のインバータ化をすべて完了 ●1店舗当たりの配送距離:155千km ※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)	●食品リサイクル率:59.5% ●リサイクル実施店舗数:157店舗(実施率:100%)	○	●食品リサイクル率:65.0% ●リサイクル実施率:100% 食品関連取扱店舗(157店舗)すべてで引き続きリサイクルを実施
従業員への意識啓発				
	●エコ検定受験者目標:2,370人 合格率90%目指す	●エコ検定受験者:2,271人 合格者:1,344人 合格率59.2%	△	●エコ検定受験者目標:1,300人 合格率目標:90% ●グリーンチャレンジ2050のeラーニングを100%受講

環境関連データ

課題	単位	2017年度	2018年度	2019年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	464.556	452,906	414,126
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))	441,313 (93)	428,636 (92)	391,680 (100)
配送車両に伴うCO_2排出量※1※3	t-CO_2	22,932	21,454	22,158
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	767	745	701
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	6,264	6,138	5,842
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	1,033(71.6)	1,012(72.7)	756 (74.4)
廃棄物量	t	124,349	125,267	119,172
食品廃棄物のリサイクル率	%	53.2	55.1	59.5

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

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
能力向上支援				
	●研修と店舗での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⇒店舗で実行⇒研修⇒実施を繰り返す 参加目標:150人 参加率:50% ●売場責任者に、売上構成の高い商品群に対して、商品作りの基準とマネジメントについて、商品部、本部スーパーバイザーと連携して部門別研修を実施	●週2日×4週間と研修期間をコンパクトにしたことで参加しやすい体制を構築した一方、技術の習得度の格差が一部で発生 参加人数:151人 参加率:45.1% ●店舗所在地区単位で開催 精肉…牛肉の商品作り 鮮魚…まぐろの商品作り 惣菜…ロースカツ製造 役職者の技術レベルの再確認と製造マニュアル基準の確認を実施	△ ○	●人員政策による異動者も含めて、社員の部門異動者の育成と技術習得を中心に、上期50人へ研修を実施 ●研修生の辞令を発令し、1カ月間の研修、3カ月間の店舗での実践研修の4カ月間の教育カリキュラムを運営 ●重点商品群に対しての技術確認やマニュアル確認を売場責任者研修の中で実施 ●商品作りマニュアルだけでなく、衛生管理を含めた新基準マニュアルの作成と教育食品従事者全員にTV会議での録画視聴を実施
多様な人材の活躍				
	●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	●研修実績:48回 参加延べ人数:925人	○	●人権と多様性の尊重、ノーマライゼーション推進の観点から、正しい知識と理解が得られるように、研修と実践による教育を行い、適切に行動できる従業員の育成を目指す ●入社時・新任役職者階層別の研修に加え、新店開店時には対象者全員に人権啓発研修を行う
労働安全衛生への配慮				
	●休業4日以上の重大労働災害発生件数を前年度比90%まで削減メンタル・ハラスメント研修を階層別に実施する	●休業4日以上の重大労働災害発生件数は前年度比70%まで削減 ●労働環境改善プロジェクトの一環として以下の取り組みを実施 10月と11月に、執行役員を含む本部マネジャー以上に対し、パワハラ防止研修を実施 約200人(受講率:約70%)が参加し、パワハラ防止法などの知識獲得およびハラスメント防止に対する意識向上を図った	○ ○	●休業4日以上の重大労働災害発生件数は前年度比90%まで削減 ●ハラスメント研修の継続と就業違反者に対する啓発教育の実施

人事関連データ

従業員の内訳（2020年2月末）		（人）
正社員※1		7,131
	男性	5,140
	女性	1,991
パートタイマー※2		21,581
	男性	4,342
	女性	17,239
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		28,712
	男性	9,482
	女性	19,230
新卒採用者数		156
	男性	73
	女性	83
中途採用者数		73
	男性	50
	女性	23

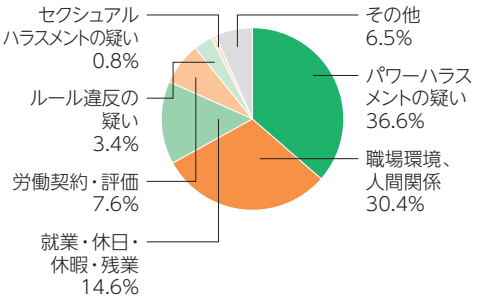
		2017年度	2018年度	2019年度
正社員平均勤続年数		22年10カ月	24年7カ月	23年2カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		302人 （2、184）	323人 （3、183）	290 人 （8、194）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		20人 （0、17）	32人 （1、26）	26人 （5、17）
ボランティア休暇取得者数		3人	4人	7人
女性管理職数（比率）※4		948人（24.2%）	798人（26.3%）	752人（26.1%）
	係長	859人（27.2%）	707人（30.9%）	666人（31.0%）
	課長	72人（14.0%）	71人（13.8%）	65人（13.0%）
	部長	21人（9.2%）	20人（8.8%）	20人（8.9%）
	役員	2人（10.5%）	2人（9.5%）	1人（4.5%）
障がい者雇用率※5		2.77%	2.99%	3.15%
正社員有給休暇取得率		17.7%	26.3%	32.8%
労働災害度数率		1.45	1.65	1.37
労働災害強度率		0.04	0.04	0.03

※1　定年再雇用者694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。

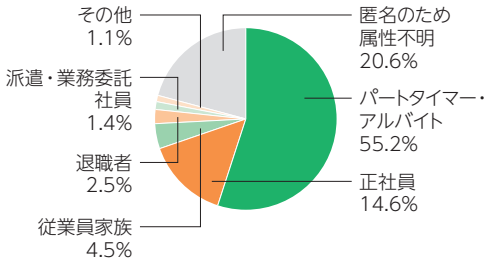
従業員相談受付関連データ

2018年度と比較して2019 年度の相談件数は81.6%と減少していますが、ハラスメントに関する相談件数は昨年と変わらぬ推移となっています。引き続き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み、コミュニケーションの取りやすい、働きやすい職場環境づくりに努めていきます。

2019年度相談内容の内訳
受付件数355件（前年度比81.6%）



相談者の内訳



株式会社ヨークベニマル

Webサイト：https://yorkbenimaru.com/company/mecenat/
2019年度末の店舗数：230店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

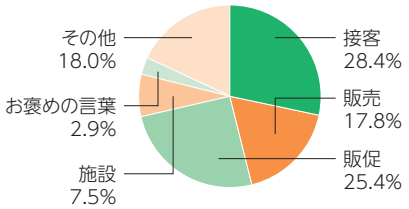
課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●献血活動の継続実施	●10月ハートフルサタデー献血者数：402人	○	●献血活動の継続実施
地域活性化への協力				
	●各店舗で誕生祭（開店した月に実施する店舗独自の催し）の実施	●各店舗で誕生祭を実施	○	●各店舗で誕生祭の継続実施

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

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

2019年度相談内容の内訳
受付件数3,551件（前年度比99.5%）



2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●プライベートブランド「三ツ星野菜・果物」の売上目標：前年度比104.0%	●「三ツ星野菜・果物」の売上実績：前年度比96.5%	×	●「三ツ星野菜・果物」の売上目標（既存店舗売上）：前年度比106%
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：127店舗	○	●新店に関しては、バリアフリー新法の適用を目指していく
災害時の支援				
	●災害協定締結などの要請があった自治体に対して、協力を検討	●新しく協定を締結した自治体なし	—	●災害協定締結などの要請があった自治体に対して、協力を検討
地域防犯対策				
	●警察からの要請に対して、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

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020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 既存店前年度比：96.9%	●電気使用量 既存店前年度比：98.2% ●冷蔵・冷凍ケース遠隔サポートシステムの導入 設置店舗：58店舗	×	●電気使用量 既存店前年度比：98.0% ●冷蔵・冷凍ケース遠隔サポートシステムの導入店舗の拡大 新規設置店舗数：45店舗

環境関連データ

課題	単位	2017年度	2018年度	2019年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	193,182	192,977	192,650
店舗運営に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO_2	176,150(804)	175,576(787)	174,464(755)
配送車両に伴うCO_2排出量※1※3	t-CO_2	16,721	17,097	17,868
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	325	338	336
店舗運営に伴う水使用量※4	千㎥	1,104	1,097	1,072
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	503(70.5)	516(70.5)	496(72.6)
廃棄物量(リサイクル率)※4	t(%)	43,497(52.8)	44,697(52.2)	52,953(52.1)
食品廃棄物のリサイクル率※4	%	60.4	59.8	58.1

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

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
能力向上支援				
	●「教育推進室」を新設し、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	●技術認定(生鮮・陳列・接客サービス)合格者:1,142人(計画比129%) ●発注担当者教育(レベル4・5):818人(計画比125%) ●フィードバック研修:8ゾーンにて48回実施	○	●教育推進室のトレーナー部と能力開発部を統合し、「教育推進部」とすることで階層別教育やOJT教育を推進する ●技術認定(生鮮・陳列・接客サービス)合格者:1,316人 ●発注担当者教育(レベル4・5)　:542人 ●フィードバック研修:6ゾーンにて36回
ワークライフバランスの実現				
	●年間有給平均取得日数(正社員):5日	●年間有給平均取得日数(正社員):7.2日	○	●年間有給休日取得日数(正社員):10日
多様な人材の活躍				
	●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	●女性管理者比率(係長級):26%	△	●幹部養成カリキュラムを推進し、女性管理者比率(係長級)28%を目指す
労働安全衛生への配慮				
	●年間労災件数前年度比:80%	●年間労災件数前年度比:92%	×	●年間労災件数前年度比:80%

人事関連データ

従業員の内訳（2020年2月末）		（人）
正社員※1		3,006
	男性	2,564
	女性	442
パートタイマー※2		11,763
	男性	1,996
	女性	9,767
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		14,769
	男性	4,560
	女性	10,209
新卒採用者数		151
	男性	92
	女性	59
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

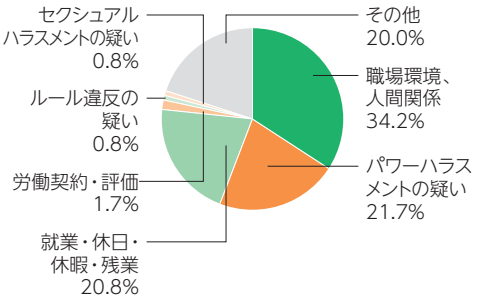
		2017年度	2018年度	2019年度
正社員平均勤続年数		14年8カ月	14年8カ月	14年8カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		201人 （0、177）	185人 （0、161）	196人 （0、170）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		13人 （0、13）	4人 （0、4）	5人 （0、5）
ボランティア休暇取得者数		制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数（比率）※4		599人（25.5%）	601人（25.3%）	607人（25.3%）
	係長	386人（25.5%）	395人（26.1%）	381人（25.3%）
	課長	199人（36.5%）	191人（34.6%）	207人（36.4%）
	部長	20人（5.8%）	15人（4.9%）	16人（5.3%）
	役員	3人（10.7%）	3人（11.1%）	3人（10.3%）
障がい者雇用率※5		2.85%	2.97%	3.10%
正社員有給休暇取得率		24.7%	26.5%	40.0%
労働災害度数率		3.70	3.33	3.58
労働災害強度率		0.01	0.01	0.01

※1　定年再雇用者242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。

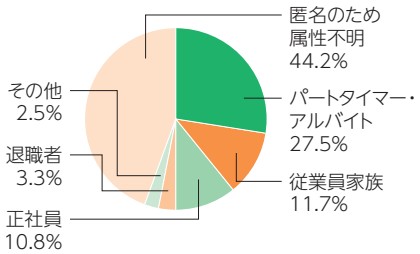
従業員相談受付関連データ

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。

2019年度相談内容の内訳
受付件数120件（前年度比85.7%）



相談者の内訳



株式会社ヨークマート

Webサイト：https://www.york-inc.com/
2019年度末の店舗数：78店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

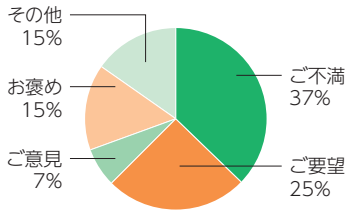
課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●リ・チャレンジ制度利用者の拡大を強化し、退職者減少へ	●リ・チャレンジ制度利用者64人（うちパートナー25人）前年度比103.2%	○	●リ・チャレンジ制度利用者の拡大を強化し、退職者減少へ
	●社内報へ制度利用者掲載により制度の周知を図る	●制度利用者を社内報に掲載制度を周知	△	●社内報へ制度利用者掲載により制度の周知を図る
	●育休復職者向けのオリエンテーションの継続開催と課題への改善を図る	●四半期に1回育休復職者向けオリエンテーションを開催	○	●育休復職者向けのオリエンテーションの継続開催と課題への改善を図る
地域活性化への協力				
	●小中学生の職場見学、職業体験受け入れの継続	●小中学生の職場見学、職業体験受け入れ	○	●小中学校への研修協力（職場見学、職業体験、CSRリーフレットの提供）
	●認知症サポーター：累計1,800人養成	●認知症サポーター：取得人数：275人 累計1,860人養成	○	●認知症サポーター：累計2,800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

2019年度のフリーダイヤル受付件数は1,922件。うちお問い合わせが1,264件、ご意見として伺ったものは658件と前年度並みでした。店舗へのご意見と合わせて、合計8,188件の声をいただいております。これからも、いただいた声は社内共有し、ご要望に素早く対応できるよう取り組んでまいります。

2019年度相談内容の内訳
受付件数8,188件（前年度比109%）



2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●店舗の責任者会議を通じて、日付管理、正しい産地、履歴表示などについてダイレクトコミュニケーションの強化	●販売事業部とのコミュニケーションを強化。店舗責任者会議でコミュニケーションを実施	○	●店舗の責任者会議を通じて日付管理、正しい産地、履歴表示などについて、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	●近隣5店舗程度のチームメンバーの小規模な集まりによる取り組みや課題の共有を図った	○	●本部QC担当者の店舗でのコンプライアンスチームメンバーとのコミュニケーションの強化
	●衛生設備(ピュアスター水)活用の徹底継続	●外部業者に委託して隔月での使用状況を確認するとともに、本部QC担当者インタビュー時に説明を行い、適切な活用を維持	○	●衛生設備(ピュアスター水)の店舗巡回による運用確認
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	●既存店3店舗でふれあいコーナーを改装	○	●改造店でのふれあいコーナーのリフレッシュ
	●店舗の床材に防滑タイプのセラミックタイル導入(新店)	●新店2店舗への防滑タイプのセラミックタイル導入	○	●店舗の床材に防滑タイプのセラミックタイルの継続導入(新店2店舗)
適切な情報提供				
	●内部統制監査チームが法令に関わる表示監査を全店で実施。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	●全体の不備店舗数は横ばい ●不備項目は店責任者と共有し、全社の課題として業務トレーナーが週1回Eメールにて注意喚起の情報を発信した	△	●監査結果の課題を、販売事業部と毎週共有し、改善に努める。業務トレーナーからの情報発信を継続し、会社全体で対応する
	●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	●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、店の責任者会議でのコミュニケーションを実施	○	●本部QC担当者によるウェブ会議、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、小人数での食品衛生、表示研修を実施	●近隣店舗の実地確認を通じた、5店舗程度の小規模な研修を、年2回全店に対して実施	○	●近隣店舗での実地確認を通じた、5店舗程度の小規模な食品衛生、表示研修を年2回実施
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●お客様の声からご要望・ご意見にお応えすることでお褒めのご意見をいただけるように対応する	●お客様の声年間8,188件、うちお褒めの言葉1,262件	△	●チラシへのフリーダイヤル掲載や店舗のお客様の声ボックスの環境整備を継続し、より多くのお客様の声をいただいて店舗運営改善につなげる
	●お客様の声を毎週幹部社員と確認し、関連部署につなげて店舗運営改善を図る	●お客様の声を毎週幹部社員と共有し、改善を図った	△	●いただいた声を幹部社員と店舗従業員で共有し、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

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●BEMSの活用	●BEMSの活用による電気使用量を抑制	△	●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	●リーチイン化(2店舗) 太陽光発電設備設置(1店舗)	○	●冷凍多段ケースのリーチイン化継続(3店舗) 太陽光発電設備設置(2店舗) ●残存する蛍光灯照明のLED化(5店舗)
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●食品廃棄物リサイクル率:63.8% ●レジ袋辞退率:51.5% 使用重量:昨年比98%	●食品廃棄物リサイクル率:64.2% ●レジ袋辞退率:54.5% 使用重量:昨年比91%	○ ○	●食品廃棄物リサイクル率:64.8% ●レジ袋辞退率:70% 使用重量:昨年比85%
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数:50人	●エコ検定合格者数:41人	△	●エコ検定合格者数:30人

環境関連データ

課題	単位	2017年度	2018年度	2019年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	56,309	56,375	54,891
店舗運営に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO_2	56,272(712)	56,337(696)	54,852(660)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	114	117	115
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	529	513	483
食品売場でのレジ袋辞退率	%	49.9	50.6	54.5
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	21,547(66.0)	21,891(77.9)	20,097(80.2)
食品廃棄物のリサイクル率	%	56.6	62.8	64.2

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

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
能力向上支援				
	●教育者のスキル向上を目的とした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、技術レベル向上と仲間意識醸成を図る	●役員、店長、2部門のマネジャーに対して実施(約140人) ●新入社員に対する集合研修で、社会人研修、技術研修を実施	○ ○	●総括マネジャー、ゾーンマネジャー、店長、マネジャーへの実施 ●新入社員のWEB研修、技術研修
ワークライフバランスの実現				
	●総労働時間の削減のために、平均残業時間数を前年度比10%削減	●平均残業時間:31.3時間 (前年度比89.4%)	○	●総労働時間の削減のために、平均残業時間数を前年度比10%削減
多様な人材の活躍				
	●エキスパート社員の登用: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%	●エキスパート社員の登用:12人 ●正社員登用:12人 ●女性幹部登用:2人 ●女性管理職比率:24.4%	△ △ △ △	●エキスパート社員の登用:15人 ●正社員登用:15人 ●女性幹部登用:4人 ●女性管理職比率:25%
労働安全衛生への配慮				
	●労働災害発生の削減 発生原因と対策を周知 休業を要する労働災害の削減	●度数率:4.61→2.46 ●強度率:0.09→0.06 ●休業日数:1,114日→730日	○ ○ ○	●労働災害発生の削減 発生原因と対策を周知 休業を要する労働災害の削減

人事関連データ

従業員の内訳（2020年2月末）		（人）
正社員※1		1,318
	男性	1,027
	女性	291
パートタイマー※2		4,582
	男性	1,280
	女性	3,302
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		5,900
	男性	2,307
	女性	3,593
新卒採用者数		90
	男性	42
	女性	48
中途採用者数		10
	男性	9
	女性	1

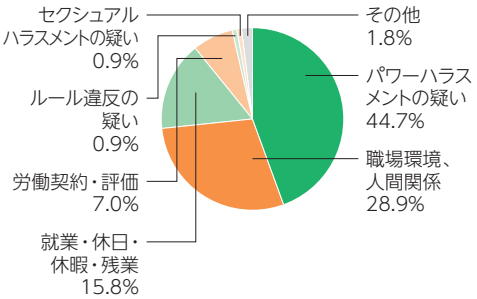
		2017年度	2018年度	2019年度
正社員平均勤続年数		15年5カ月	15年11カ月	15年7カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		46人 （0、28）	51人 （0、23）	41人 （0、23）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		0人 （0、0）	2人 （0、2）	0人 （0、0）
ボランティア休暇取得者数		0人	0人	2人
女性管理職数（比率）※4		201人（22.8%）	218人（24.8%）	214人（24.5%）
	係長	164人（31.5%）	172人（28.7%）	169人（28.7%）
	課長	27人（11.5%）	38人（23.0%）	36人（22.9%）
	部長	9人（7.5%）	8人（7.0%）	8人（6.7%）
	役員	1人（7.7%）	1人（7.1%）	1人（6.7%）
障がい者雇用率※5		2.12%	2.22%	2.30%
正社員有給休暇取得率		16.0%	20.9%	34.6%
労働災害度数率		3.29	4.61	2.46
労働災害強度率		0.05	0.09	0.06

※1　定年再雇用者85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　2017年度および2018年度は、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。

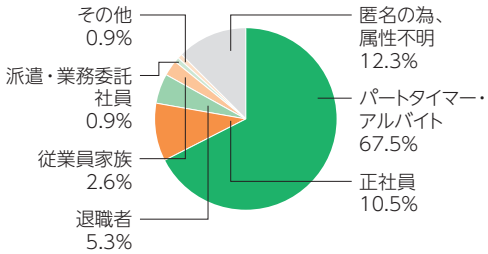
従業員相談受付関連データ

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、対応策として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います。また、就労環境の改善にも取り組んでいます。

2019年度相談内容の内訳
受付件数114件（前年度比91.2%）



相談者の内訳



株式会社そごう・西武

Webサイト:http://www.sogo-seibu.co.jp/csr.html
2019年度末の店舗数:15店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

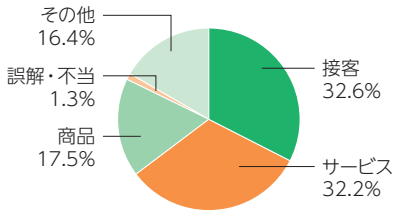
課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●プレママステーション・カウンターの継続と親子参加型イベント・マタニティ教室、お取引先様と連携した講習会の開催	●各プレママステーション・カウンターにて親子参加型イベントやマタニティ教室、講習会を毎月実施	○	●プレママステーション・カウンターの継続と親子参加型イベント・マタニティ教室、お取引先様と連携したお客様向けの講習会の開催
	●利用客数拡大の取り組みを再強化(告知、イベント内容と頻度、お取引先様合同企画の見直し)	●プレママステーション・カウンター実績:14,686人 ※うちリピーター4,849人 リピート率:前年度比+3%	△	
	●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	●新規育成実績 シューフィッター:10人 フォーマルスペシャリスト:9人 ハートフルアドバイザー:40人	○	●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:10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	●認知症サポーター:297人 累計:5,008人	×	●新入社員を中心に認知症サポーターを増員 累計目標:5,300人
	●こども靴下取り足数:91,644足	●こども靴下取り足数:95,768足 2009年からの累計足数:951,395足	○	●こども靴下取り目標 2009年からの累計足数:100万足
	●盲導犬育成事業への協力	●盲導犬育成事業団への募金活動:38,354千円 2003年からの累計金額:649,303千円	○	●盲導犬育成事業への協力継続
地域活性化への協力				
	●次世代に向けSDGsと連携した教育を実施(「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」など)	●地域(行政、学校)と連携し、「グリーンカーテン」「お仕事体験」「夏休みキッズアカデミー」などSDGsに関連したイベントを各店舗にて実施	○	●自治体などと締結している「包括連携協定」など、行政と連携した取り組みを強化
	●期日前投票所設置により有権者の投票の利便性向上の継続実施	●期日前投票所を4店舗(池袋本店・千葉店・東戸塚店・福井店)に設置	○	●利便性向上と投票率向上に向けた各選挙時の期日前投票所の設置と告知の実施
	●店舗が主体となり、地域のそれぞれの伝統・技術・文化・地域限定商品、特産品の紹介、販売を推進(継続)	●地域の特産品を紹介、販売する地産地消催事などを地域と連携して実施(横浜店・千葉店・広島店・大宮店・福井店・大津店・徳島店)	○	●店舗個別での地域産品のお中元・お歳暮ギフト紹介など、地産地消のさらなる推進
	●店舗間での各地域限定商品、特産品の情報共有・告知・販売(継続)	●福井(信越)物産展を開催(千葉店・大宮店)	○	●店舗周辺清掃・環境美化活動、屋上を活用した緑地推進を継続実施
	●LGBTへの対応 行政・地域と連携した理解促進と従業員に向けた研修の実施	●行政・地域と連携したLGBTイベント(レインボープライド)への参画と従業員研修の実施(渋谷店)	○	●地域(行政、学校、企業、NPOなど)と連携したイベントの実施
	●地元大学との連携 出張授業、学生主体のイベント実施	●SDGsに関連する特別講演などの実施(早稲田大学、立教大学)	○	

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

各店舗のお客様相談窓口に寄せられた「お客様の声」を受けて、接客レベルの向上・商品の品揃え・付帯サービス・施設の改善などに活かせるように社内で共有。お客様のご不満の解消と、お客様の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。
今後も、「お客様の声」からのご意見・ご要望を受けて、お客様の求める商品・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。

2019年度相談内容の内訳
受付件数7,903件(前年度比104.4%)



2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●店舗従業員の衛生管理知識向上の継続	●小冊子「食品衛生管理の基本ポイント」や・DVD・eラーニングを研修、朝昼礼や現場指導で活用	○	●店舗従業員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活動において改善・検証を継続実施	●店舗品質管理委員会で月次課題を整理し改善・検証を実施	○	●店舗ごとに食品衛生の課題を明確にし、店舗品質管理委員会のPDCA活動において改善・検証を継続実施
	●衣料・雑貨領域の商品に対する専門機関によるサンプリング検査の継続実施	●ベビー衣料、婦人衣料、季節商品など、サンプリング検査を月次でテーマごとに実施	○	●衣料・雑貨領域の商品に対する専門機関によるサンプリング検査の継続実施
	●店舗従業員のスキルアップのために階層別研修を継続	●店舗従業員のスキルアップのために階層別研修を34回実施	○	●店舗従業員の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増設	●多目的トイレ3ヵ所を新設（横浜店）	○	●ユニバーサルデザイン視点での店舗・設備の点検を継続
	●ユニバーサルデザイン視点での店舗・設備の点検を継続	●トイレ内の機能配置を検証し、改修に反映 ●埼玉県と連携し、西武所沢ショッピングセンターの障がい者用駐車場区画を青く塗装	○	
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150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（全店舗で年2回以上の定期点検の実施）
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	●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	○	●「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	●「ご不満の声」は2,591件（目標差▲309件）	○	●お客様からの「ご不満の声」の削減：2,450件以下
災害時の支援				
	●すでに締結している「地域連携包括協定」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	●防災とボランティア週間や火災予防週間に合わせ、各店舗で防災教育や防災訓練の実施	○	●従業員教育の一環として、行政と連携した防災教育、訓練の継続実施
	●「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の推進継続	●行政機関、地域事業者と連携した「帰宅困難者対策協議会」「駅周辺混乱防止対策協議会」への積極的な参加	○	●地域事業者と連携した防災力向上について、消防署、行政との取り組み実施
		●所轄消防署、地域事業者と連携した「地域防災訓練」「自衛消防訓練審査会」に従業員教育を兼ね、積極的に参加	○	●行政関係者との連携強化に向け、地域事業者の代表として、各種の訓練、取り組みへの積極的な参加
地域防犯対策				
	●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	●地域事業者、警察関係者と連携し、「防犯パトロール」や「テロ対策訓練」に参加 ●警察協議会副会長として、警察行政に参画し、地域事業者としてリーダーシップを発揮した（池袋本店・池袋警察署）	○	●地域事業者と連携し、警察関係者とのコミュニケーション　強化を継続

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001定期審査での推奨事項の拡大、指摘事項の削減	●ISO14001更新審査結果:推奨事項8件(前回差±0件)、不備0件 ※さまざまなステークホルダーと連携したSDGsへの取り組みを、教育などを含め精力的に実施した点がストロングポイントとして評価	○	●ISO14001定期審査での推奨事項の拡大、不備0件継続
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、前年度比1%削減 ●LED導入の拡大を継続	●営業店舗ベースで、前年度比1%超削減 ●3店舗に232百万円を投資してLED照明を導入 年間637t-CO_2を削減	○ ○	●営業店舗ベースで、前年度比1%削減 ●LED照明の導入拡大を継続
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:73.2%(前年度比+1.0%) ●廃棄物リサイクル率:70.6%(前年度比+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)	●食品廃棄物リサイクル率:72.6%(前年度比+0.4%) ●廃棄物リサイクル率:70.2%(前年度比+0.6%)	△ △	●食品廃棄物リサイクル率:73.6%(前年度比+1.0%) ●廃棄物リサイクル率:71.0%(前年度比+0.8%) ●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:54,009件 ●社員ボランティアによる植樹活動の実施	●植樹:1,230本 ●グリーンラッピング実績:44,944件 ●社員ボランティアによる植樹活動の実施(6月:山梨県笛吹市)	× × ○	●グリーンラッピング、レジ袋削減、簡易包装・エコ包装の推進による植樹活動の強化 レジ袋辞退率目標:30% 植樹目標:1,500本
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人 合格率:90% ●第2回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 ●社会環境課題について社内報での連載(SDGs特集) ●エコ検定受験者:128人 合格率:85.7% ●CSVアイデアコンペ:琵琶湖で駆除した外来魚を堆肥化し栽培した果実の店頭販売と琵琶湖保全の情報宣伝活動を実現	○ △ ○	●全従業員への環境教育の実施 ●エコ検定合格者:100人 合格率:90% ●社会貢献と企業発展が両立する従業員アイデアコンペの継続実施

環境関連データ

課題	単位	2017年度	2018年度	2019年度
店舗数	店舗	17	15	15
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	142,853	123,507	116,173
店舗運営に伴うCO_2排出量※1※3	t-CO_2	142,241	123,062	115,753
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	261	221	211
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	1,855	1,656	1,583
容器包装使用量	t	1,276	1,280	1,281
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	24,310(67.3)	21,226(69.6)	21,060(70.2)
食品廃棄物のリサイクル率	%	69.4	72.2	72.6

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

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
能力向上支援				
	●各種研修の新規受講数: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	●各種研修の新規受講者数:1,090人 (内訳) ・販売基礎研修:849人 ・キャリアアップ研修 2018年度で終了 ⇒2019年以降は「グロービス学び放題」に移行 グロービス学び放題受講完了者:241人	×	●各種研修の新規受講者数:1,200人 (内訳) ・動画基礎研修 (マネジメント支援サービスクリップライン) 必須受講者:200人 (2020年新入社員120人 2019年新入社員80人) ・グロービス学び放題 受講完了者:1,000人
ワークライフバランスの実現				
	●年間総労働時間の見直し(年間所定休日の拡充)	●年間総労働時間:15.5時間削減(年間所定休日を114日(+2日)に改定)	○	●年間総労働時間のさらなる見直し 目標年間所定労働時間:1,867.5時間 (−77.45時間) 目標年間所定休日:116日(+2日)
	●年次有給休暇の取得促進 (半休取得上限の拡大)	●年次有給休暇取得率:19.7%(+1.7%)	○	●年次有給休暇の取得率:25%
	●パートナー社員の休暇制度の見直し	●パートナー社員の慶弔休暇、育児休職期間、介護休職の日数・期間などを正社員同様の日数に改定	○	
	●出産・育児支援制度のさらなる周知	●育児休暇取得率:33.8%(+5.0%) ※男性社員の取得率:28.0%(−10.1%)	△	●男性社員の育児休暇取得率:35%
多様な人材の活躍				
	●契約社員からの正社員登用:50人	●正社員登用:32人 店舗限定社員登用:28人	△	●働き方の多様化に対応した　店舗限定社員への登用促進
	●専門人材の中途採用数:5人 ※2019年度は上期のみ実施	●専門人材の中途採用:3人 ・美術専門セールス:1人 ・紳士フィッター:1人 ・経理スタッフ:1人	△	●専門人材の中途採用:3人
	●女性管理職比率(課長級以上):15.1% (45人)	●女性管理職比率(課長級):13.0% (35人)	×	●女性管理職比率(課長級):20%(54人)
労働安全衛生への配慮				
	●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	●メタボリックシンドローム改善のため、社員食堂を活用した健康キャンペーンを継続的に展開	○	●社員食堂を活用したキャンペーンの継続実施と合わせて、健康セミナーなどの健康増進活動を展開

人事関連データ

従業員の内訳（2020年2月末）		（人）
正社員※1		2,780
	男性	1,746
	女性	1,034
パートタイマー※2		2,568
	男性	262
	女性	2,305
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		5,348
	男性	2,008
	女性	3,339
新卒採用者数		63
	男性	23
	女性	40
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

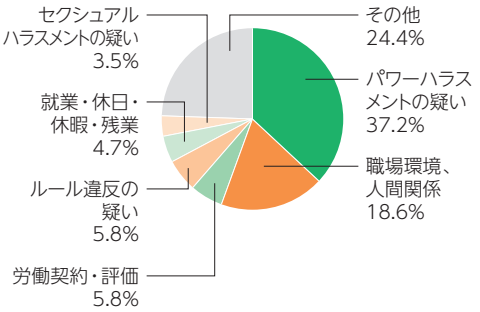
		2017年度	2018年度	2019年度
正社員平均勤続年数		22年8カ月	22年8カ月	23年0カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		222人 （5、118）	220人 （8、116）	183人 （7、101）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		7人 （0、4）	7人 （0、5）	11人 （0、9）
ボランティア休暇取得者数		制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数（比率）※4		400人（34.0%）	366人（33.7%）	329人（34.8%）
	係長	338人（54.0%）	302人（54.7%）	269人（59.0%）
	課長	34人（11.1%）	39人（13.1%）	35人（13.0%）
	部長	28人（12.0%）	25人（10.6%）	23人（11.3%）
	役員	3人（13.0%）	2人（8.7%）	2人（8.7%）
障がい者雇用率※5		2.16%	2.25%	2.22%
正社員有給休暇取得率		27.4%	24.4%	20.8%
労働災害度数率		0.37	0.33	0.69
労働災害強度率		0.00	0.01	0.01

※1　定年再雇用者101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。

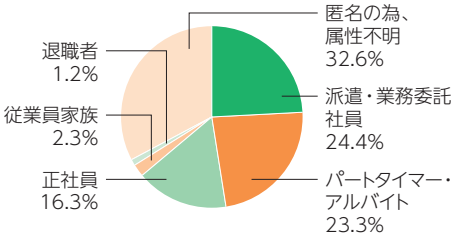
従業員相談受付関連データ

今年度の受付件数は前年度より約50%増加しました。相談内容としては、前年度同様パワハラ・職場環境に起因する案件が全体の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、匿名性の確保により、相談者自身の活用への抵抗感が小さくなったことも大きく影響していると考えています。
相談内容については、事実関係の確認と原因・課題を明らかにした上で、顧問弁護士による助言や関連部門と連携を図り、改善措置の構築と再発防止に取り組んでいます。
また、従業員に対するコンプライアンスおよびリスクマネジメントの徹底についての研修を定期的に行い、法令および社内規定の遵守徹底を図っております。
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ます。

2019年度相談内容の内訳
受付件数86件（前年度比150.9%）



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

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020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フェア、お歳暮カタログへの掲載を継続実施	●アラスカシーフードフェアを12店舗（前年度+4店舗）で実施、お中元・お歳暮カタログ掲載 ●途上国への寄付付きバレンタインチョコレートの販売（新規）	○	●アラスカシーフードなど、認証マーク付き商品の提案強化 ●オーガニックやリサイクル素材など環境配慮商品の展開強化

株式会社赤ちゃん本舗

Webサイト：https://www.akachan.jp/company/csr/
2019年度末の店舗数：117店舗（FC店舗1店舗含む）

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

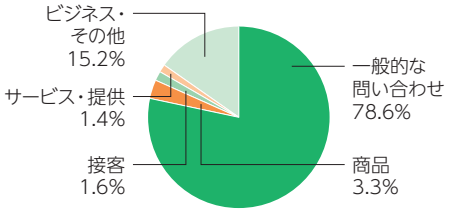
課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●社内資格取得者（マタニティアドバイザー）を増やし、職務者（マタニティアドバイザー取得者で出産準備の接客を主として行う者）を全店舗へ配置（新店以外）を目指す	●マタニティアドバイザー資格者208名へ倍増も職務者数129人、91店舗と全店舗への配置には一歩届かず	△	●マタニティアドバイザー職務者（マタニティアドバイザー取得者で出産準備の接客を主として行う者）を全店舗に配置（新店以外）を目指す
災害時の支援				
	●要請があれば応えていく方針	●2019年9月「令和元年台風15号」災害支援金募金の実施 ●2019年10月「令和元年台風第19号」災害支援金募金の実施	○	●要請があれば応えていく方針

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

「年中無休、無料通話ダイヤルのお客様相談窓口」として、お客様からのご要望、ご意見、お問い合わせなどを承り、お客様に寄り添い、迅速かつ誠実に対応しています。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。2019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います。

2019年度相談内容の内訳
受付件数16,916件（前年度比104.6%）



2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●ロット不良目標件数:25件以下 ●前年度と同じ目標を再度掲げ、納入前の最終確認段階である検品にて発生を防ぐとともに、それぞれの商品不良が発生した要因と、その対策を立案し実行することより、改善へとつなげることを徹底	●ロット不良件数:21件(うちプライベートブランド商品:10件) ●目標に対しては達成 ただし、再検品が必要なために返品したケースも多くあり、年間総返品実績(委託除く)は、前年度実績を若干上回る結果となった ●重点お取引先様を選定し、改善に取り組んだが効果の差があった	○	●ロット不良件数:20件以下、総返品実績前年度比:80%以下 ●商品事故発生の根本要因を特定した上で対策を図り、商品事故の未然防止に努める
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●新店舗内にイベントスペース兼休憩スペースを積極的に確保	●新店舗内にイベントスペース兼休憩スペースを積極的に確保した	△	●新店舗内にイベントスペース兼休憩スペースを積極的に確保
適切な情報提供				
	●FT関連法令について社内研修を実施【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て実施	●社内研修実施数:8回 ・下請法(製造委託)研修実施数:2回 ・消費税転嫁対策特別措置法の研修実施数:4回 ・新任バイヤー研修を実施 ・商品販売会議にて、通常価格の考え方について説明 ●CSR活動の社内共有を年4回実施	○ ○	●景品表示法について詳細資料を作成し、社内にリリースする ●下請法に関する商品区分について、新任バイヤー研修(実務対応)を実施する ●CSR活動の社内共有　年4回
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●苦情目標は前年度同様、前年度実績を下回る。店舗により対応レベルの差があるため、全店舗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ひとつの業務を丁寧に、お客様と相互確認を行うよう指導する	●接客サービス苦情:510件(▲16件、昨年比97%) PPM値※:26.2(+0.6、昨年比102%)と、苦情件数は減少するも、PPM値は悪化。苦情件数は全体では減少もサービス提供が前年差+20件と悪化。多種な販促、クーポン、特典に対しての案内不足が主因 ●お褒め:60件(昨年差+11件、昨年比122%) 苦情事例だけでなく、お褒め(お礼)も本社・店舗スタッフと即時共有し、パートタイマーのモチベーション向上に努めた	△	●苦情目標は前年度同様、前年度実績を下回る 前週のお客様からのご意見や前年同週の苦情案件からタイムリーな話題やシーズン苦情傾向を適時に開示し、事前準備から苦情の抑制につなげる また、お客様と店舗からの声を活かし、お客様ファーストを意識した応対と円滑な店舗オペレーションの提案、本部と連携したマニュアル整備を継続 前年度より導入のスタッフ向けのチャットボット(自動会話プログラム)の積極利用を目指し、店舗が迅速に、いつでもお問い合わせ対応が出来るような環境整備、週次更新に力を入れていく

※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

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020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				
	●アピタ新守山店 照明器具更新(年間約10.4t-CO_2削減)	●アピタ新守山店 照明器具更新(年間約28.0t-CO_2削減)	○	●ララガーデンつくば店のGHP(ガスヒートポンプ)空調設備更新(年間約158t-CO_2)
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%	●レジ袋辞退率:6.1%		●レジ袋辞退率:8.0%(~6/30) ●レジ袋非購入率:60%(7/1~2/28)
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発を図る ●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	●社内報(年4回)・業務通信(月1回)で環境への取り組みを積極的に啓発 ●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	○	●社内報(年4回)・業務通信(月1回)で環境への取り組みを積極的に啓発 ●2020年度も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	2017年度	2018年度	2019年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	16,669	15,822	14,645
店舗運営に伴うCO_2排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO_2	16,432(144)	15,615(142)	14,478(124)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	29	29	27
店舗運営に伴う水使用量※1	千㎥	22	28	20
レジ袋辞退率	%	5.8%	5.6%	6.1%

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

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
能力向上支援				
	●新入社員のほか、2年目、3年目の全社員研修(若手階層別研修)を実施	●若手社員参加の研修(部会)を実施	○	●若手社員に推奨する講座を増やし通信研修を年2回実施
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 ●一人当たりの月間残業時間:14時間未満	●育児休暇取得率:23.0% ●一人当たりの月間残業時間:8.4時間	× ○	 ●一人当たりの月間残業時間:6時間未満
多様な人材の活躍				
	●パートリーダー不在店舗「0(ゼロ)」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	●パートリーダー不在店舗残り5店舗(新店除く) ●女性管理職比率(課長級クラス):22.5% ●育児短時間勤務者維持	△	●パートリーダー不在店舗「0(ゼロ)」へ ●女性管理職比率(課長級クラス):30%
労働安全衛生への配慮				
	●労働災害発生件数:30件未満	●労働災害発生件数:27件	○	●労働災害発生件数:30件未満

人事関連データ

従業員の内訳（2020年2月末）		（人）
正社員※1		1,012
	男性	586
	女性	426
パートタイマー※2		1,207
	男性	60
	女性	1,147
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		2,219
	男性	646
	女性	1,573
新卒採用者数		92
	男性	38
	女性	54
中途採用者数		14
	男性	9
	女性	5

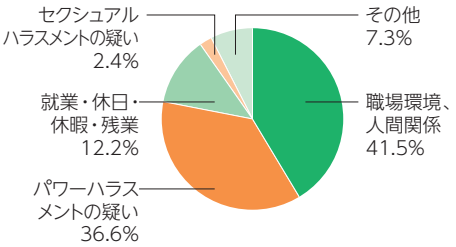
		2017年度	2018年度	2019年度
正社員平均勤続年数		14年10カ月	14年7カ月	14年7カ月
育児休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		108人 （0、64）	73人 （0、41）	132人 （0、94）
介護休職取得者数※3 （うち男性、パートタイマー）		4人 （0、4）	3人 （0、3）	1人 （0、1）
ボランティア休暇取得者数		制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数（比率）※4		188人（33.7%）	189人（34.4%）	201人（36.0%）
	係長	120人（46.0%）	131人（49.2%）	139人（51.1%）
	課長	67人（25.6%）	55人（22.3%）	56人（22.5%）
	部長	1人（3.6%）	3人（8.1%）	5人（15.2%）
	役員	3人（18.8%）	1人（8.3%）	1人（7.1%）
障がい者雇用率※5		2.10%	2.10%	2.26%
正社員有給休暇取得率		41.2%	36.6%	38.6%
労働災害度数率		0.35	0.34	0.33
労働災害強度率		0.01	0.04	0.03

※1　定年再雇用者18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。

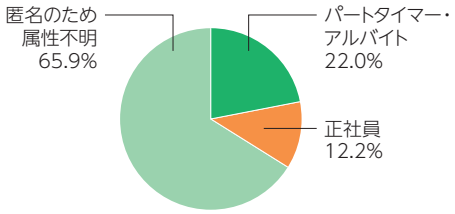
従業員相談受付関連データ

不充分な意思疎通により、従業員がパワーハラスメント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、反復して意識づけを図っています。
2020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。

2019年度相談内容の内訳
受付件数41件（前年度比93.2%）



相談者の内訳



株式会社セブン&アイ・フードシステムズ

Webサイト:http://www.7andi-fs.co.jp/7fs/company/csr.html
2019年度末の店舗数:716店舗

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2019度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

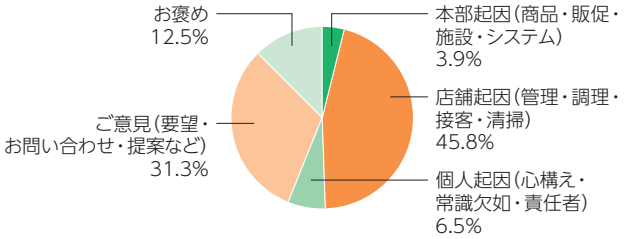
課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●職場体験の積極的な受け入れ態勢の維持継続	●中学校職場体験:121校(334人) 小学生の職場体験:21人	○	●職場体験の積極的な受け入れ態勢の維持継続と、高校生の課題授業の受け入れ
	●食の知識を学ぶお子様向け食育教室の開催の継続	●食育教室の開催:9回	○	●食育教室の開催エリア・店舗の拡大
地域活性化への協力				
	●継続して産地リレーによる調達を実施	●レタス、キャベツ、白菜などの葉物野菜を中心に実施	△	●米の産地拡大、産地との共生を図る契約方法の新たな検討(例:複数年契約)
	●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	●子育て支援はデニーズの出店するすべての自治体と締結 食品ロス削減の協定は新規に3件締結	○	●子育て支援の連携継続、食品ロス削減の協定の拡大
	●認知症サポーター養成:300人	●認知症サポーター養成講座:未開催	×	●フードバンクへの食材寄贈を通した地域各種福祉施設などへの支援の実施
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

2019年度のご不満の受付件数は前年度比91.8%と減少しましたが、お褒めも前年度比88.3%と減少しました。ご不満の内容は、調理では「料理が冷たい」「盛り付けが雑」が上位となっており、接客では「苦情発生時の対応が悪い」が上位となっています。
ご不満件数　3,033件⇒2,785件(248件減少、前年度比91.8%)
お褒め件数　913件⇒807件(106件減少、前年度比88.3%)
2020年度は店舗に関するご不満の受付件数の削減とお褒め獲得件数の増加を目標に、1件1件のご意見に真摯に対応して、お客様満足の向上に努めてまいります。

2019年度相談室内容の内訳
受付件数5,933件(前年度比89.0%)



2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020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(栄養成分) ●店舗要因の苦情件数を前年度比90%以下にする	●消費者庁から表示推奨品目への追加依頼があったアレルゲン情報の追加対応 ●全食材のアレルゲン情報の再チェックと食材変更時の運用ルールの全面見直し ●店舗要因の苦情件数:前年度比91.8%	○	●新規・変更商品の栄養成分・アレルゲン表示についてメーカーとの更なる連携強化。部内にて確認し、担当者を配置し定期的にチェックする ●店舗苦情:前年度比60%以下 お褒め件数:前年度比100%以上
適切な情報提供				
	●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	●2019年10月に「特定原材料に準ずるもの20品目」の英語表記での情報提供を実施	○	●2020年度上期にアレルギー情報にアーモンドを加えた「特定原材料に準ずるもの21品目」をメニュー媒体、ホームページ上で公開
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●毎週、幹部にお客様からのご意見状況を共有し、速やかな改善に繋げる 苦情は前年度比80%、お褒めは前年度比120%にする	●営業幹部向けに苦情項目のワースト項目に絞って、事例から原因と改善策を共有し、店舗への指導を実施	△	●毎週、毎月、お客様ご意見を幹部(部門長)に共有し、問題点を幹部全員が共通の認識を持ち改善に取り組む
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

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020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				
	●経年で機能低下した個別空調機の交換:178台、55店舗	●空調機器の交換:249台、89店舗で実施	○	●個別空調機の交換に加え、新店への太陽光パネルの設置(目標3店舗)
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の申請(農水省・環境省・経産省の認可取得) ●食品リサイクル率:50%	●外食5社合同リサイクルループ認定(同業の合同認定は日本初)15トン/年の食品残渣資源化の増加 ●食品リサイクル率:55.3%	○ ○	●コーヒー豆かすに特化した食品リサイクルループの認定 ●食品リサイクル率:56%
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:450人	●年間受験者数:640人 累計合格者:1,116人	○	●エコ検定の受験推進:年間受験者数100人 ※2019年度、2020年度新入社員を中心に受験推進

環境関連データ

課題	単位	2017年度	2018年度	2019年度
CO_2排出量※1※2※3	t-CO_2	75,209	69,638	64,894
店舗運営に伴うCO_2排出量※1※3	t-CO_2	73,161	67,634	62,897
配送車両に伴うCO_2排出量※1※3※4	t-CO_2	1,889	1,845	1,856
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	121	118	115
店舗運営に伴う水使用量※1※4	千㎥	1,493	1,543	1,353
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	11,029(29.7)	10,021(24.9)	8,959(22.8)
食品廃棄物のリサイクル率	%	49.0	49.5	55.3

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

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
能力向上支援				
	●7FS Universityによる理念の教育および基礎研修を全社員対象に実施	●基礎研修Ⅰ:79回開催(1,359人受講) ●基礎研修Ⅱ:48回開催(727人受講)	○	●店長実務研修:40回開催(444人対象) ●リーダー・担当向け実務研修:27回開催(196人対象) ●マネジャー任命研修、単科研修の実施
公正な評価・処遇				
	● 評価制度の抜本的な見直しを実施	●定量評価制度の制度設計 基本項目と法令遵守および業務遂行度の54項目を点数化する評価制度を設計	○	●定量評価制度の運用開始(デニーズ)
ワークライフバランスの実現				
	月平均残業時間 ●ナショナル・エリア社員:16時間 ●契約社員:16時間 ●パートタイマー:3時間 ●月間休日取得率:85%以上	●ナショナル・エリア社員:16時間 ●契約社員:16時間 ●パートタイマー:3時間 ●月間休日取得率:95%	○ ○ ○ ○	●ナショナル・エリア社員:15時間 ●契約社員:15時間 ●パートタイマー:3時間 ●月間休日取得率:95%以上
多様な人材の活躍				
	●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%	●シニア層雇用率:7% ●外国人雇用者数:352人 ●女性管理職比率 課長級以上:9% 係長級以上:27%	○ ○ △ ○	●シニア層雇用率:7%以上 ●外国人雇用者数:350人(2.46%) ●女性管理職比率 課長級以上:10% 係長級以上:30%
労働安全衛生への配慮				
	●業務上労働災害件数:250件以下 ●定期健康診断受診率:100% ●二次健康診断受診率:100% ●深夜健康診断受診率:100% ●ストレスチェック受診率:100%	●業務上労働災害件数:322件 ●定期健康診断受診率:99.6% ●二次健康診断受診率:85% ●深夜健康診断受診率:95% ●ストレスチェック受診率:100%	× △ × △ ○	●業務上労働災害件数:300件以下 ●定期健康診断受診率:100% ●二次健康診断受診率:100% ●深夜健康診断受診率:95% ●ストレスチェック受診率:100%

人事関連データ

従業員の内訳(2020年2月末)		(人)
正社員※1		1,159
	男性	943
	女性	216
パートタイマー※2		6,947
	男性	1,753
	女性	5,194
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		8,106
	男性	2,696
	女性	5,410
新卒採用者数		54
	男性	22
	女性	32
中途採用者数		1
	男性	1
	女性	0

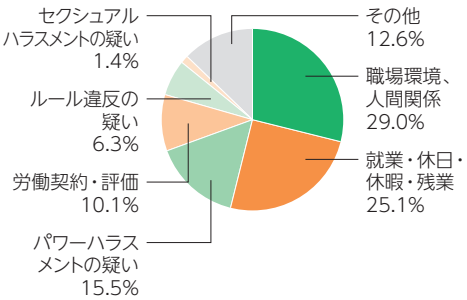
		2017年度	2018年度	2019年度
正社員平均勤続年数		14年8カ月	15年2カ月	15年10カ月
育児休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)		45人 (1、39)	54人 (6、38)	49人 (1、33)
介護休職取得者数※3 (うち男性、パートタイマー)		1人 (0、1)	0人 (0、0)	1人 (0、1)
ボランティア休暇取得者数		0人	4人	4人
女性管理職数(比率)※4		277人(28.1%)	268人(28.3%)	228人(25.5%)
	係長	268人(30.3%)	259人(30.5%)	216人(27.4%)
	課長	9人(10.8%)	8人(9.8%)	7人(9.0%)
	部長	0人(0.0%)	1人(6.7%)	1人(7.1%)
	役員	5人(38.5%)	4人(28.6%)	4人(28.6%)
障がい者雇用率※5		2.55%	2.74%	2.87%
正社員有給休暇取得率		36.6%	36.6%	58.2%
労働災害度数率		0.78	0.85	1.18
労働災害強度率		0.02	0.03	0.02

※1　定年再雇用者64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。

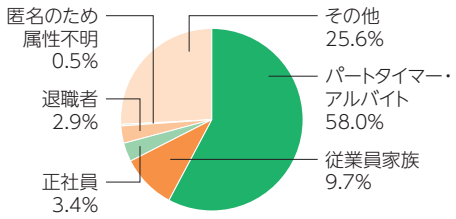
従業員相談受付関連データ

2019年6月、改正労働施策総合推進法が公布され、社会通念の変化に伴い相談件数が増加し前年度比111.9%(2018年度185件)なりました。職場環境改善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。

2019年度相談内容の内訳
受付件数207件(前年度比111.9%)



相談者の内訳



株式会社セブン銀行

Webサイト：https://www.sevenbank.co.jp/csr/
2019年度末（2020年3月末）のATM設置台数：25,215台

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

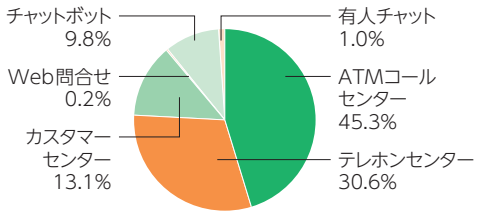
課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●絵本「ボノロン」への協賛を柱とした読み聞かせ活動の促進 ●絵本の寄贈の継続 ●児童館との連携強化	●児童館、国立オリンピック記念青少年総合センター、ペップキッズ郡山で従業員によるボノロン絵本読み聞かせ会を開催 ●ボノロンキャッシュカード発行による児童館への絵本寄贈を継続実施 ●一般財団法人　児童健全育成推進財団「みんなのコミュニケーション応援プロジェクト」への寄付	○	●読み聞かせ絵本「森の戦士 ボノロン」への協賛を中心とした次世代育成支援の継続
地域活性化への協力				
	●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：13件 ●グループ全国一斉清掃活動への参加 ●ATM音声ガイダンスサービス認知促進のためのATMワークショップを実施（日本点字図書館、川崎市視覚障害者情報文化センターとの連携）	○	●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様に提供する ●捜査機関、提携先などとの連携強化により、金融犯罪の拡大防止に努める	●反社情報収集継続と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に対して、新システムの導入などを実施し対策を強化 ●捜査機関、提携先などとの連携強化により、金融犯罪全体の防止に向けた取り組みを実施	○	●継続的に収集した情報を基に、システムを活用した取引排除を実施 ●金融犯罪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様に提供する ●捜査機関、提携先などとの連携強化により、金融犯罪の撲滅に努める

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。

2019年度相談内容の内訳
受付件数1,102,511件（前年度比119.8%※）



※2019年度より、チャットボット・有人チャット経由のご相談を相談件数として含む

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020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(対策本部初動訓練等)を継続的に実施し、体制の維持強化を実現 訓練実施回数:23回	○	●BCPの想定範囲を拡大し、更なる体制強化を図る 訓練予定回数:17回
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 資金移動事業者との提携拡大(auPAY、PayPay、メルペイ等) ●第4世代ATMの設置開始 設置台数:1,150台 ●ATMでの顔認証による口座開設の実証実験を実施	○	●多様なニーズに対応した金融サービスの推進
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●CS(顧客満足度)向上の取り組みの継続実施 ●お客さまとの最大の接点として「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 ●応対チャネルの最適化 ●商品サービスの改善/新サービス対応	●新サービスへの対応体制を整備 ・新サービス開始に伴う入電大幅増加対応を想定した対策の検討 ・第4世代ATMに関するお客さまの声を捉え、関係部と共有 ●チャットボットの回答範囲拡大、AI精度向上による顧客満足度向上と応対チャネルの最適化を実施	○	●CS向上の取り組みの継続実施 ●ATMを快適にご利用いただくための分析と改善検討 ●時代に合わせた多チャネルのお問い合わせ対応を可能とするシステム・体制に向けた準備

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●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	●セブン&アイグループ全体でスコープ3を継続的に把握し、開示(うち当社は、3,557[t-CO_2])	○	●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				
	●ペーパーレスの推進	●会議のペーパ-レス化、フリーアドレス化に伴う文書の削減 ●文書保管年限見直しによる保管文書の削減	○	●ペーパーレスの継続推進
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)の促進	●オフィス家具の一部にレンタル家具を使用 ●撤去したATMをメンテナンスし再設置 ●廃棄ATMのリサイクル(100%)	○	●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などの活動への積極的な参加の継続 ●セブン銀行自主プログラムでの環境ボランティア活動の充実	●フードドライブ活動によるフードバンク「セカンド・ハーベストジャパン」への食品寄贈 ●コンタクトレンズ空ケース回収活動への参加 ●高尾の森自然学校での環境保全活動を実施:31人(ご家族含む)参加	○	●環境ボランティア活動への積極的な参加の継続(セブン-イレブン記念財団の環境保全活動に参加)

環境関連データ

課題	単位	2017年度	2018年度	2019年度
OA用紙発注量	千枚	4,591	4,804	3,298
オフィスでの電気使用量※	MWh	1,134	1,143	1,141

※ テナント入居のため一部把握できていない使用量もあります。有人店舗・直営ATM コーナーを含みます。

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○:達成　△:わずかに届かず　×:大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020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	●中堅社員向けビジネススクール派遣　派遣実績:17人 ●管理職研修(コーチング、1on1) 研修受講人数:65人 ●国内大学院派遣 派遣人数:1人 ●セブン&アイ・ホールディングス主催リーダー養成研修 研修人数:2人 ●経営幹部候補社員向け外部研修など 研修人数:15人	○	●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ような「鍛えられる職場」をつくる ・リモート環境下での部下マネジメント研修(管理職層向け) ・社内コミュニケーション活性化研修(新規入社者向け) ・自己啓発プログラムの拡充 ・セブン&アイ・ホールディングス主催リーダー養成研修 ・経営幹部候補社員向け外部研修など
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 ●スライド勤務開始	○	●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 ●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	●生涯設計セミナーの実施 ●インナーコミュニケーション推進施策の実施 ・ランチタイムセミナー(社員同士の業務理解の促進) ・シャッフルランチ(部署間の交流) ●エンゲージメント調査(従業員意識調査)の実施 ●適時適切な採用による社内の活性化 ●社内SNS活用促進	○	●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 【具体的施策として】 ・新任管理職向けダイバーシティ研修の継続実施 ・リチャレンジプランの拡充検討 ・社内ウェビナーの実施 ・社内人材公募の実施 ・スライド勤務等の柔軟な就業体制の整備
労働安全衛生への配慮				
	●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	●有給休暇取得率:82.7% ※2020年3月末現在 ●定時退社励行期間(年2回) ●新就業管理システムによる労働時間・残業時間に対するマネジメントの進化 ひと月当たりの平均残業時間:20.9時間 ●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（2020年2月末）		（人）
正社員※1		407
	男性	284
	女性	123
パートタイマー※2		84
	男性	9
	女性	75
従業員数（正社員数+契約・パート社員数）※3		491
	男性	293
	女性	198
新卒採用者数		13
	男性	7
	女性	6
中途採用者数		39
	男性	21
	女性	18

		2017年度	2018年度	2019年度
正社員平均勤続年数※4		8年2カ月	8年3カ月	8年0カ月
育児休職取得者数※5 （うち男性、パートタイマー）		16人 （2、5）	12人 （2、4）	11人 （1、4）
介護休職取得者数※5 （うち男性、パートタイマー）		0人 （0、0）	0人 （0、0）	0人 （0、0）
ボランティア休暇取得者数		13人	8人	13人
女性管理職数（比率）※6		55人（17.9%）	55人（19.4%）	63人（23.6%）
	係長	32人（30.8%）	34人（32.1%）	38人（37.3%）
	課長	23人（12.8%）	20人（12.2%）	22人（16.3%）
	部長	0人（0.0%）	1人（7.1%）	0人（0.0%）
	役員	2人（8.3%）	3人（12.5%）	3人（13.0%）
障がい者雇用率※7		2.20%	2.31%	2.20%
正社員有給休暇取得率		87.2%	75.7%	78.2%
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		2件	3件	11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　2017年度および2018年度は、役員を除いた係長級以上の比率。
※7　年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

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

2019年度の活動目標・実績と2020年度の目標

○：達成　△：わずかに届かず　×：大きく未達成

課題	2019年度の目標・計画	2019年度の実績・成果	評価	2020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	●環境に配慮し、第3世代ATMに対し約40%省電力化した第4世代ATMの設置開始	○	●省電力化した第4世代ATMの入替設置の推進