

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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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ギー情報の追加対応 ●全食材のアレルギー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% 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●新規・変更商品の栄養成分・アレルギー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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●経年で機能低下した個別空調機の交換:178台、55店舗 	<ul style="list-style-type: none"> ●空調機器の交換:249台、89店舗で実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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% 	<ul style="list-style-type: none"> ●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% 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●年間受験者数:640人 累計合格者:1,116人 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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m ³	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。

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) ●マネージャー任命研修、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)

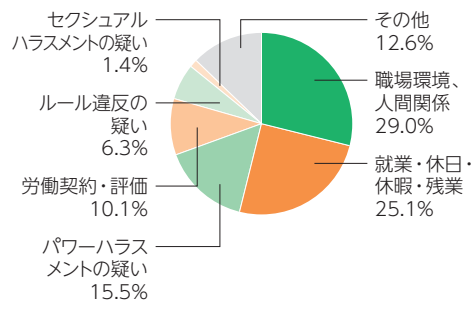
※4 係長級以上の比率。

※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

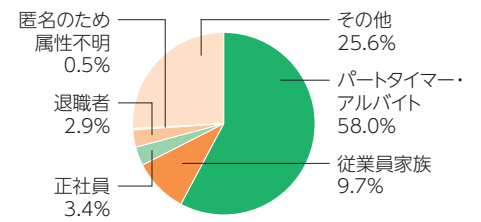
従業員相談受付関連データ

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)となりました。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



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	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●従業員の地域貢献活動への参加促進 	<ul style="list-style-type: none"> ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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

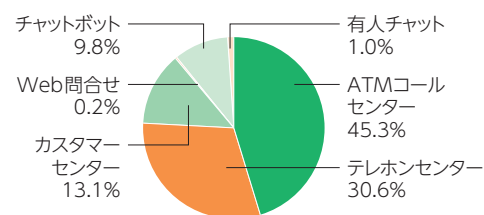
お客様相談受付関連データ

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 ●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	●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対応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	●会議のペーパーレス化、フリーアドレスに伴う文書の削減 ●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。

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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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】 <ul style="list-style-type: none"> ・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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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%)
	課長	23人(12.8%)	20人(12.2%)
	部長	0人(0.0%)	1人(7.1%)
	役員	2人(8.3%)	3人(12.5%)
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