

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

重点課題の考え方

セブン&アイHLDGS. では、少子高齢化に伴う生産人口減少による女性や高齢者の就業率の増加、デジタル化社会の進展による購買方法の多様化、人口減少による生活拠点の減少といった社会環境の変化に対応し、全国に約22,600店舗を展開するというグループの社会インフラとしての事業特性を活かしながら、お買物の利便性向上に取り組んでいます。多様なお客様のニーズを満たすことは、私たちに絶えず求められる重要な社会的役割であると認識しており、最重要課題の一つとしてこれからも取り組みを進めていきます。

重点課題の背景

高齢化、人口減少に伴う生活拠点の空洞化とデジタル社会の進展によるお買物やその他サービスの変化

高齢化、人口減少が進む日本では、2060年には総人口が9,000万人を割り込み、高齢化率は40%近い水準になると推計されています※。なかでも、ひとり暮らしの高齢者は年々増加傾向にあり、2035年には2010年に比べ1.75倍にまで増加することが予測されています。人口減少に伴う生活拠点の空洞化も日本の抱える大きな社会課題となっています。2030年には徒歩圏内に生鮮食品店がない高齢者単身世帯の数が約2倍にまで増えることが予測されています。

一方で、デジタル機器の普及や通信環境の整備により、注文方法や決済方法、受け取り方法など、お客様のお買物習慣や必要とされるサービスも変化しています。

※出典：「日本の将来推計人口（平成29年推計）」国立社会保障・人口問題研究所

高齢者単身世帯数の推移



電子商取引化率の経年推移



重点課題の推進体制

本重点課題は、本業を通じた社会課題解決の取り組みとしてグループ各社がさまざまなサービスを展開しています。これらの進捗確認ならびに新規の取り組みについては、セブン&アイHLDGS. 取締役 常務執行役員 経営推進本部長を責任者に、CSR統括委員会とその傘下の社会価値創造部会を中心に推進しています。

SDGsへの貢献


この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループは高齢者を含むさまざまな方に公共サービスをはじめとする生活インフラを提供し、持続可能な開発目標（SDGs）の目標9と11、16の達成に貢献します。



セブン&アイHLDGS.の取り組み

お買物の支援

お買物がご不便なお客様を支援するために、新たな「お買物支援」サービスの創出に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#) 

家事の軽減

食事に不便や困難を感じている方へ向けた個食・少量・簡便を切り口とした調理済み商品を開発・販売しています。

[詳しくはこちら](#) 

社会インフラとしてのサービスの拡充

社会インフラ拠点の減少により生活に不便を感じる方へ、不便を軽減するための公共サービスを提供しています。

[詳しくはこちら](#) 

多様なお客様へのサービス

ご来店いただくすべてのお客様が安心してご利用いただくためのサービスを拡大し、お買物を支援しています。

[詳しくはこちら](#) 

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

お買物の支援

セブン&アイHLDGS. は、お買物がご不便なお客様を支援するために、これまで築き上げてきた店舗網や物流・情報システムなどを活用して、新たな「お買物支援」サービスの創出に取り組んでいます。

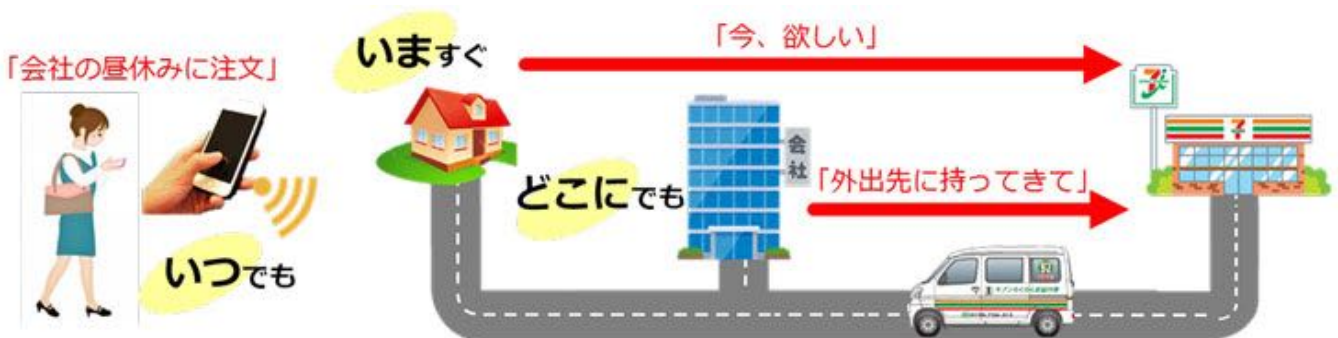


店内の商品をお届けするサービス

セブン&アイグループは、地域の皆様がより快適に日々のお買物をできるように、店頭での販売だけでなく、インターネットや電話でご注文いただいた商品を指定の場所へお届けするサービスを提供しています。

ネットコンビニ

セブン-イレブン・ジャパンでは、「いつでも」「いますぐ」「どこにでも」の実現を目指して、お客様のスマートフォンからご注文いただくと店頭で販売している商品約2,800品を最短30分でご指定の場所へお届けするネットコンビニサービスを提供しています。2021年2月末現在、北海道・東京都・広島県の一部エリア約350店舗で実証実験を実施しており、2021年度末までに1,000店舗への拡大を目指しています。



セブンらくらくお届け便

セブン-イレブン・ジャパンでは、店内のほぼすべての商品を対象に、事前に電話などでご注文いただき、お客様のご自宅などにお届けするサービス「セブンらくらくお届け便」を実施しています。2021年2月末現在、配達に使用する超小型電気自動車「コムス」は643台が稼働しており、また導入を進めている電動アシスト自転車も731台が稼働しています。



セブンらくらくお届け便

ネットスーパー

イトーヨーカドーは、食料品・日用品に関してパソコンやスマートフォンで商品をご注文いただくと、近くの店舗からご指定の時間帯にお届けする「ネットスーパー」を111店舗で展開しています（2021年2月末現在）。また、2014年12月から子育て応援として、発行から4年以内の母子手帳をご提示・ご登録いただくと登録日より4年間、配達料を102円(税込)にするサービスを提供しています。

さらに、多様化するお客様の受け取りニーズにお応えするとともに、配達の効率化を図るために「非接触お届け」サービスや「置き配受け取り」サービスも拡充。2020年3月からは国内初となる「冷蔵・冷凍・常温」の温度帯に対応した「7&iロッカー受け取り」サービスも開始しました。これはネットスーパーでご注文いただいた商品をご指定のロッカーに「常温」「冷蔵」「冷凍」に分けて保管するサービスです。2021年7月現在、東京都内のセブン-イレブンやイトーヨーカドーなど計5カ所に設置しています。



ネットスーパー 集荷の様子



店舗前に設置された「7&iロッカー」

移動販売サービス

近年、少子高齢化や核家族化が進む一方、生鮮食料品などを販売する小売店舗などが減少しており、日常のお買物に不便を感じている方が増加しています。そうした社会課題を解決するために、セブン&アイグループでは移動式の販売サービスを展開しています。

セブンあんしんお届け便

セブン-イレブン・ジャパンは、2021年4月末現在、移動販売サービス「セブンあんしんお届け便」を1道2府35県で107台運用しています。独自に開発した販売設備付きの軽トラックで、日常のお買物に不便なエリアや移動手段にお困りの高齢者が多い地域を中心に巡回し、常温から冷凍品まで、食品や日用雑貨など約150アイテムを販売しています。今後もお客様のニーズに合わせて、順次拡大する予定です。

イトーヨーカドーとくし丸

イトーヨーカドーは、2020年4月から株式会社とくし丸と連携して移動販売車「イトーヨーカドーとくし丸」1号車の運行を南大沢店で開始しました。2021年2月末現在、9市区町村で27台が運行しています。イトーヨーカドーでは、約400品目1,200点の商品を移動販売車へ積み込んで、お客様のご自宅の近くで販売する移動スーパーの取り組みを通じて、お買物に不便を感じているお客様への支援を行うとともに、地域と連携しながら見守り活動に関する事業を進めています。2021年度中に34市区町村49台の運行を目標に、事業の拡大へ取り組んでいます。



セブンあんしんお届け便



イトーヨーカドーあんしんお届け便



イトーヨーカドー とくし丸

店頭受取りサービス

「セブン-イレブン受取りサービス」は、ネットで注文した商品などをご希望のセブン-イレブン店舗で受け取ることができるサービスです。自宅や職場の近く、出張先など深夜・早朝問わず、お好きな時間に全国のセブン-イレブンで受け取ることができます（一部サービスを実施していない店舗があります）。

また、EC市場の拡大などにより、宅配便の取扱いは増加傾向にある一方、運送業の人手不足は深刻化しています。注文した商品を近くのセブン-イレブンで受け取れることで、再配達への削減、配達時に発生するCO₂削減にも貢献しています。

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

家事の軽減

セブン&アイHLDGS. では、お客様の「お買物をする時間がない」「家事に時間をかけられない」といった声に対応し、食事に不便や困難を感じている方へ向けた個食・少量・簡便を切り口とした調理済み商品を開発・販売しています。



お届けサービス「セブンミール」

セブン-イレブン・ジャパンでは、毎日の食事の準備に不便を感じている方や、栄養のバランスを考えた食事をしたいと思われる方へ、ネットや電話からご注文いただくことで、商品をお渡しするサービス「セブンミール」を提供しています。商品の受け取りは「セブン-イレブン店舗での受け取り」または「ご自宅などへのお届け」をお選びいただけます。

▶ [セブンミールの詳細はこちら](#)

食事の準備が簡単な商品・サービスの開発

セブン-イレブン・ジャパンでは、「セブンミール」のサービスの一つとして、約20分で食事が完成するレシピ付きの調理キット「ミールキット」を取扱っています。素材については必要な分だけカット済みのため、調理時間を短縮し、無駄なゴミの排出を防ぎます。

また、イトーヨーカドーではフライパンや電子レンジで手軽に調理できる「シェフズレシピ」シリーズを精肉・鮮魚売場で取扱っています。フライパンメニュー※は、お肉や魚がカット・調味済みで、短時間で簡単にフライパン調理ができます。お好みの野菜と一緒に炒めるなどの栄養バランスに配慮したアレンジも可能です。惣菜売場では、お忙しい時に便利な冷凍惣菜シリーズ「フローズンデリ」をご用意しています。冷凍食品では、レンジアップや鍋・フライパン調理、湯煎するだけで本格的な主食メニューを個食サイズで楽しめる「EASE UP（イーズアップ）」を展開しています。

※メニューは季節により変更になります。



セブンミール「ミールキット」



EASE UP「カルビクッパ」

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

社会インフラとしての役割の拡充

セブン&アイグループは、地域行政や銀行の窓口、小売店舗などの減少により生活に不便を感じる方をサポートするため、自治体と連携しながら不便を軽減するための公共サービスを提供しています。



自治体との連携を推進

セブン&アイグループは、地域の活性化に向け、各自治体と、地産地消、高齢者支援、健康増進、環境保全など、幅広い分野で連携する「包括連携協定」の締結を推進しています。また、通常の店舗営業時やお届けサービスの中で、高齢者などの異変を察知した際に自治体と連携して対応することや認知症サポーター養成への協力などの活動に関して自治体と連携する「見守り協定」の締結も推進しています。そのほか、「物資支援協定」を締結することで災害時の迅速な地域支援に備えるとともに、可能な範囲で水道水やトイレ使用、周辺情報を提供する「帰宅困難者支援協定」の締結も進めています。

自治体との包括連携協定数(事業会社別)

	2019年2月末	2020年2月末	2021年2月末
セブン-イレブン・ジャパン	140	184	194
イトーヨーカドー	55	56	57
ヨークベニマル	13	13	13
ヨーク	4	4	4
そごう・西武	13	13	12
セブン&アイ・フードシステムズ	1	3	3
合計	226	273	283

> [災害時における支援についてはこちら](#)

地域活性化に貢献する商品の発売

セブン&アイグループでは、包括連携協定の締結を機会に各自治体と連携したさまざまな地域活性化の取り組みを進めています。例えば、セブン-イレブン・ジャパンでは地元の味や食文化を大切にし、地域の食材を使用した商品を開発しています。また、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマルなどでは、地域商品の発売や地域の食材を使用したメニューの提案など、地域の魅力を発信しています。また、ヨークでは行政との取り組みの一環として、千葉県八千代市の2店舗で地元の高校生が考案したパンの製造・販売するイベント「やちパンプロジェクト」に参加し、2種のパンを販売しました。



北陸3県と新潟県内で販売した
「富山湾産ホタルイカのペスカトーレ」
(セブン-イレブン・ジャパン)



青森中央短期大学監修
「中短生発 県民にパワーを！青森を元気にする弁当」
(イトーヨーカドー)



西武福井店で開催した「おいしいおいしいふくい大応援会」
(そごう・西武)



千葉県八千代市の高校生と考案したパン
「やちパンプロジェクト」(ヨーク)

店舗内に選挙の投票所を設置

イトーヨーカドー、そごう・西武では、市町村合併による投票所の減少や投票率の低下、さらに改正公職選挙法の施行で、選挙権年齢が満18歳以上へ引き下げとなったことに伴い、投票率の向上を目指す自治体と連携し、店舗内に投票所を無償で設置しています。有権者がよりアクセスしやすくなることで、お買物ついでにご活用いただいています。2020年度は、イトーヨーカドー25店舗、そごう・西武1店舗で実施し、店内ポスターの掲示や店内放送、レシートへの印字などで告知しました。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からえんぴつや投票記入台などの消毒の徹底や並び導線の間隔確保など、各選挙管理委員会事務局と連携しました。



イトーヨーカドー店舗内に設置した投票所

休日夜間も利用できるサービス

近年、共働き世帯が増え、平日に金融機関で公共料金の支払いや、行政窓口での手続きが難しい方が増えています。そこでセブン-イレブン・ジャパンは、1987年に銀行の営業時間を気にせず、24時間いつでも支払いができる公共料金収納のレジ受付を開始。以来、公共料金のほか、NHK受信料、国民年金保険料、各種税金など収納代行を拡充しているほか、マルチコピー機を利用した行政サービスや保険加入などにも対応しています。

行政サービス（各種証明書発行）

セブン-イレブン・ジャパンでは、851の市区町村（2021年4月末現在）と連携して、店内のマルチコピー機を利用して住民票の写しと印鑑登録証明書を発行するサービスを提供しています。さらに、435自治体では戸籍証明書の発行、580自治体では税の証明書が発行できるなど、サービスを拡充しています（ご利用にはマイナンバーカードが必要になります）。このサービスはマイナンバーカードをかざす簡単な操作で、夜間や休日でも利用できます。個人情報専用ネットワークと高度なセキュリティーで保護し、特殊印刷によって偽造や改ざんを防止しています。

保険加入と保険料支払いサービス

セブン-イレブン・ジャパンでは、店内のマルチコピー機で画面に氏名や住所などの必要情報を入力し、レジで保険料をお支払いいただくことで24時間いつでも簡単にバイク自賠責保険（原動機付自転車・車検不要の排気量250cc以下の二輪自動車対象）と自転車向け保険の加入、保険料の支払いができるサービスを、業界に先駆けて展開しています。2015年9月からは、「1DAY保険」（1日単位の自動車保険）を、2018年4月からは、必要な補償を必要な時にだけ受けられる商品「1DAYレジャー保険」を、2020年6月からは、「ガン保険」をセブン-イレブン全店で販売しています。



コピーやプリント、各種証明書発行、保険加入などでもできるマルチコピー機

自転車シェアリング

セブン-イレブン・ジャパンでは、店舗敷地内の駐輪スペースをシェア自転車の貸し出しや返却の拠点にする取り組みを開始。エリアを順次拡大し、2020年度に首都圏や地方都市の41店で合計264台を設置しました。2021年2月末までの累計では529店舗3,414台を設置しています。また、イトーヨーカドーは2018年6月、デニースは2018年9月から取り組みを開始しています。

自転車シェアリングは、一定区域内にある複数のステーションのどこからでも乗ることができ、借り場所ではなく最寄りのステーションに返却することが可能です。交通機関が十分でないエリアでは、公共交通機関の補完として期待されており、インフラとしての役割を担っていきます。



シェア自転車の拠点となる店舗

重点課題 1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

多様なお客様へのサービス

セブン&アイグループは、高齢者や障がい者、年々増加する外国人居住者など、ご来店いただくすべてのお客様が安心してご利用いただくためのサービスを拡大し、お買物を支援しています。



認知症サポーターの育成

セブン&アイグループは、出店地域において認知症の方とその家族が安心して暮らせる街づくりを支援するために、従業員に「認知症サポーター養成講座」の受講を推進しています。

グループ各社で養成講座を開催し、サポーターの人数は2021年2月末現在、グループ26社※合計で累計38,383人となりました。とくに、イトーヨーカドーでは2020年11月に10,000人を超えました。今後も認知症サポーターの育成を強化していきます。

※対象26社で国内グループ売上高の98%を占める。

認知症サポーター受講者数推移

年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度 (目標)
累計人数	24,029人	29,623人	34,110人	37,550人	38,383人	40,000人



認知症サポーター養成講座

高齢者の生活をサポートする商品の販売

内閣府によると、2019年10月1日現在、65歳以上人口は3,589万人で総人口に占める割合（高齢化率）は28.4%となっています。また、2036年には33.3%に達すると見込まれています。こうしたなか、セブン&アイグループは高齢者向けの商品の開発や販売、暮らしの提案などを進めています。

「あんしんサポートショップ」の展開

イトーヨーカドーでは、高齢者の生活と健康をサポートする商品から介護商品まで、衣料品・生活用品・食料品を総合的に取扱っている「あんしんサポートショップ」を97店舗で展開しています（2021年6月末現在）。販売時には福祉用具相談員など介護専門の知識を持つ販売員が商品の特性をご説明することに加え、介護や福祉全般に関する相談を受け付けています（2021年2月末現在、約140人が在籍）。また、お客様の声を活かした商品づくりにも取り組んでおり、履きやすく履かせやすい「足にやさしいリームシューズ」や、三角形のグリップが手のひらにフィット・オリジナル湾曲アームで指の間が痛くならない「さんかくフィットステッキ」などを開発し、ご好評いただいています。

> [「あんしんサポートショップ」の詳細はこちら](#) 



あんしんサポートショップ

「くらしのデザインサロン」を常設

そごう・西武は、一般社団法人ケアリングデザインと連携し、50歳代以上のお客様の暮らしと住まいづくりをサポートする「くらしのデザインサロン」を西武池袋本店に常設し、歳を重ねても自分らしく暮らせるよう、年齢とともに起こる身体変化へのケア・サポートをさりげなく施した、美しい住まいを提案しています

> [「くらしのデザインサロン」の詳細はこちら](#) 

外国人のお客様向け金融サービス

セブン銀行は、海外送金サービスをご利用のお客様向けに、9言語に対応した「海外送金アプリ」を提供しています。このアプリを通じて地域情報を発信することを主な目的として、2016年から外国人が多く暮らす自治体と多文化共生の推進に関する協定などの締結を進め始めました。該当地域に居住する方に対して、暮らしの情報や災害情報などを多言語で配信することで、お客様の日本での安心かつ便利な暮らしにつながっています。2021年3月末現在、13の地方公共団体と協定を締結しています。

また、セブン銀行の子会社セブン・グローバルレミットは、簡単、便利、手頃な手数料での送金を希望するお客様のニーズに応えるため、スマートフォンアプリ「Sendy（センディー）」によるベトナム向け海外送金サービスを2021年3月から開始しました。全国25,000台以上のセブン銀行ATMで現金チャージ（入金）し、「Sendy（センディー）」アプリのアカウントから手軽に海外送金が可能となっています。

視覚障がいのあるお客様でも操作しやすいATMの開発

セブン銀行は、すべてのお客様に安心してご利用いただけるよう、ATM機能やサービスを日々進化させています。主に視覚障がいのあるお客様にご利用いただいている音声ガイダンスサービスでは、ATMに備え付けのインターホンから流れる音声案内に沿ってインターホンのボタンを操作することで、お取引いただけます。提携する500社以上の金融機関のカードでご利用可能です。この音声ガイダンスのシステムは、視覚障がいのある方にご意見をうかがい、操作性を検証しながら開発しました。また、誰もが使いやすいATMを目指して、セブン-イレブン店内のATMに杖・ドリンクホルダーを備え付けています。



音声ガイダンスサービス



杖・ドリンクホルダーを設置したATM