

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：3,407,130百万円（チェーン全店売上）

店舗数：9,884店舗

[詳しくはこちら](#)

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.



売上：32,453百万円

店舗数：65店舗

[詳しくはこちら](#)

※為替換算レートはU.S.\$1=106.76円

※店舗数は2020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：21,111百万円

店舗数：283店舗

設立：2004年1月

セブン-イレブン天津商業有限公司



売上：3,404百万円

店舗数：179店舗

設立：2012年11月

セブン-イレブン成都有限公司



売上：3,688百万円

店舗数：73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：64,305百万円

店舗数：9店舗

設立：1996年12月

華糖ヨーカ堂有限公司



売上：5,096百万円

店舗数：1店舗

設立：1997年9月

※為替換算レートは1元=15.48円

※売上高には増値税（付加価値税）を含まず

※店舗数は2020年12月末現在

7-Eleven, Inc.

環境負荷の低減

7-Eleven, Inc. (以下SEI) は、エネルギー効率の改善、資源の有効利用、廃棄物の削減を目的とした施策に戦略的に投資するなど、環境負荷の低減に向けて積極的に取り組んでいます。2020年度も、省エネルギーとエネルギーの効率的な利用を重視した施策を進めたほか、新しくCO₂の削減目標を設定しました。

【SEIの環境目標】

2030年までに、店舗運営に伴うCO₂排出量を2013年度比で50%削減



外部団体との連携

SEIは、環境保全活動を推進するために米国最大の小売業界団体「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)」が主催する「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ているほか、将来のトレンド把握や同業他社とのベンチマーク評価を実施し、業界共通の持続可能性に関する課題について協働しています。

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んでおり、2030年までに店舗運営に伴う温室効果ガス (GHG) 排出量を2013年度比で50%削減するという目標を掲げています。2020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2019年度比60,088MTCO₂e/1000Sqft/年、2013年度比で240,647 MTCO₂e/1000Sqft/年を削減しました。これは、GHG排出量を2013年度から2020年度にかけて24%削減したことになり、この数値は1年間に乗用車約52,336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、米国およびカナダの店舗に設置されている冷蔵ケースを支えるリモートコンデンサーに、ハネウェル社のSolstice N40 (R-448A) 冷媒を採用しました。Solstice N40は、世界中の店舗で使用されているR-404Aの代替品として、広く使われており、地球温暖化係数 (GWP) が最も低い不燃性の冷媒です。ハイドロフルオロオレフィン (HFO) 技術をもとにしたSolstice N40のGWPIは、従来のHFC冷媒に比べ、約60%も低くなっています。さらに、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では、R-404Aと比較して、低温用途でのエネルギー消費量を平均5%削減できることが実証されました。

LED照明の導入

SEIの省エネルギー型店舗の設計基準では、LED照明を採用しており、CO2削減目標に大きく貢献しています。2020年度は、463店舗にLED照明を設置し、2020年12月末現在、米国とカナダの7,465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、環境に有害な物質を使用しておらず、光害に関する地域の規制に対応できるなど、お客様の購買体験満足度そして店舗の安全性を向上させます。

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。2020年度は352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を進めています。2008年度から2020年度の間に10,352台の空調ユニットを設置し、設置店舗では年間推定7,000 kWh/台のエネルギー使用量削減を達成しています。

エネルギーマネジメントシステム（EMS）

SEI店舗に導入しているEMSにより、消費電力が大きい空調や冷蔵用機器を遠隔制御しています。このシステムは、機器を監視・管理し、動作の最適化を図るもので、消費電力と経費の削減のために、リアルタイムでデータを計測し、機器の動作診断と自動最適化を行います。2020年度は307店舗にEMSを導入し、現在、6,831店舗にEMSが導入されており、1店舗当たり年間推定16,323 kWhの電気使用量削減を達成しています。

再生可能エネルギーの拡大

SEIは、省エネルギープロジェクトへの取り組みはもちろん、再生可能エネルギーへの取り組み拡大にも注力しており、現在、SEIが消費する電力の14%が再生可能エネルギーによるものです。SEIはTXU Energy社と契約し、テキサス州の全店舗向けに、100%州内の風力発電所で発電された電力を購入しています。テキサス州は特にエネルギー市場の競争が激しい地域ですが、10,000機以上の風力タービンが設置されており、建設中のもも含めた風力発電の発電容量は、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。

2020年度、SEIはTXU Energy社から291,531MWhの再生可能エネルギーを購入し、テキサス州の860以上の店舗に提供しました。この風力発電プログラムによって、SEIの二酸化炭素排出量は推定14%削減され、同時に大幅な営業費用削減にもつながりました。また、フロリダ州の店舗で使用する再生可能エネルギーを、現在建設中の電力会社2社（Florida Power and Light社、Duke Energy社）の大規模太陽光発電施設を利用し、調達するプログラムに契約しました。

すべての太陽光発電施設が整備されれば、ここから調達した再生可能エネルギーで652店舗の総電力量の90%を賄う計画です。2021年以降、SEIはソーラーパネルで発電された約88GWhの再生可能エネルギーを調達することができ、2024年には175GWhまで増加する予定です。



大規模太陽光発電施設

コミュニティ・ソーラーとは

電力会社が提供するコミュニティ・ソーラーは、住宅や建物に直接ソーラーパネルを設置して発電するオンサイト・ソーラーとは異なります。電力会社が開発・所有する太陽光発電施設を、複数の地域の出資者が共有し、発電量に応じて電気料金に対する分配金を受け取ることを指します。

揚水発電施設から再生可能エネルギーを調達

2020年度にはバージニア州の店舗で、揚水発電施設から再生可能エネルギーの調達を開始しました。購入量は23,836MWhで、140以上の店舗の電力をまかっています。

電気自動車充電スタンド

電気自動車用急速充電器は、電気自動車のドライバーに役立つのはもちろん、周辺地域の空気清浄化にも貢献しています。2020年度には、SEIがセブン-イレブンブランドで所有・運営している米国内の電気自動車（EV）用充電スタンドを拡大し、カリフォルニア州のデビス、フレズノ、トレイシー、ウェストサクラメントの4店舗に13基の急速充電ポートを設置しました。このポートは、約30分で最大80%の充電が可能です。

充電スタンドの設置は、Pacific Gas & Electric社（PG&E）とChargePoint社と提携しました。EV急速充電プログラムでは、PG&EがEV充電基盤の設置費用を負担し、参加者は充電ステーションの所有、運営、維持を行います。この充電スタンドは、全米に40,000カ所以上あるChargePoint社のネットワークの一部であり、ChargePoint社のアプリに表示されます。このアプリでは、電気自動車の利用者は最寄りのスタンドを検索し、そこまでの経路を確認したり、スマートフォンを使って電気自動車への充電を開始したりすることができます。

SEIは2011年度にEVプログラムを開始し、2011年度から2020年度にかけて、SEIはカリフォルニア州、イリノイ州、ニューヨーク州、オレゴン州の16カ所に合計27台のEV充電器を設置しました。



電気自動車用高速充電器

天然資源の保護

SEIは、水の効率的な利用は水への需要を減らし、水資源を保全するのに役立つと考えています。そこで新店舗へ設置する省エネルギー設計基準として、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。

7-Eleven, Inc.の店舗数と店舗運営に伴う環境関連データ

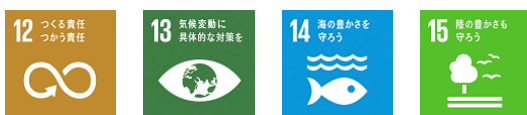
	2018年	2019年	2020年
店舗数	9,387	9,682	9,387
GHG排出量※1 (千t-CO2e)	961	819	759
CO ₂ 排出量※1,2 (千t-CO ₂)	959	817	755
電気使用量※1 (GWh)	2,383	2,306	2,306
水使用量 ※1 (千m3)	11,365	10,892	10,637

※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済み。

環境に配慮した容器・包装

商品の品質や安全性の確保、原材料に関する情報提供や利便性を高めることを目的に使用している容器・包装について、SEIでは環境に配慮した素材の使用や包装材の削減によって、オリジナル商品のパッケージが与える環境負荷の低減に取り組んでいます。



【SEIの容器包装に関する目標】

2030年までにプライベートブランド商品のパッケージの50%を環境配慮型に切り替え

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・包装への転換を目指しています。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、2030年までにプライベートブランド商品のパッケージの50%を環境配慮型に切り替えます。

2020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

プラスチックの使用量を削減し、環境意識の高いお客様にアピールするため、SEIは、冷たいドリンクのディスペンサー用に植物由来のプラスチックを使用したストローを2020年度も継続して使用しています。

SEIのポリ乳酸（PLA）ストローは環境に優しく、100%堆肥化可能でポリプロピレン製プラスチックストローに代わるサステナブルな製品です。このストローに使用しているPLA素材は、トウモロコシやその他の関連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。ストローは個別に紙で包装されているため、製品全体が堆肥化可能な生分解性の高いものといえます。店頭販売している清涼飲料水およびSlurpee®（スラーピー）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は米国で最も早く、完全にPLAストローへ切り替えた大規模小売業者のうちの一つです。PLAストローは、環境への配慮だけでなく、紙製ストローに比べて使用感の良さを提供するとともに、低コストでの提供ができます。PLAストローに切り替えることで、SEIは年間100万ポンドのプラスチックストローを削減しました。また、SEIは石油系プラスチックのマドラーや食器の代替品として、植物由来の環境配慮型素材を検討しています。



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

使用済プラスチック再生材を40%使用したSEIの環境に優しいレジ袋は、2019年の試験運用を経て、2020年に全国展開することが承認されました。再生プラスチックを使用することで、原材料の消費量、加工時のエネルギー消費量、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。SEIは、このレジ袋に切り替えることで、2020年度は573トンの再生素材でないプラスチックを削減しました。



再生プラスチック40%使用のレジ袋

使用済みリサイクル素材の配合率増加

リサイクル素材の使用をさらに進めるため、2020年度、SEIはフルーツとサラダの容器を再設計し、お客様から回収したプラスチック（PCR）の配合比率を増やしました。現在、これらの容器には15%のPCRが使用されています。PCRの包装材を使用することで、再生素材でないプラスチックを使用する場合と比較して、廃棄物や二酸化炭素の排出量を削減することができます。SEIは、ほかの商品包装材にもPCRの採用を検討しています。

プラスチックの排除

SEIは、容器包装の改善を継続的に実施し、プラスチックの使用削減をさらに進めることができました。フレッシュフードの大皿を軽量の紙皿に変更するとともに、大皿のプラスチック製の蓋を小型化しました。

容器素材の削減

SEIは、2020年度にホットドッグの箱をクラフト紙からTMP（サーモメカニカル・パルプ）紙に変更し、紙の使用量を削減しました。TMPを使用した紙は、木材含有量が従来のクラフトパルプ紙の50%です。



TMP（サーモメカニカル・パルプ）紙を使用した容器

環境に有害な塗料の除去

商品から発生する水分や油分が漏れないように包装表面へ塗布されるフッ素塗料PFAS※が環境に有害とされていることから、SEIは繊維を用いた成型容器などの代替品への積極的な切り替えを開始しました。

※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製品を提供するため、2020年、SEIはRainforest Alliance™（レインフォレスト・アライアンス）認証の新品種「Seven Reserve® Kenya」を追加し、持続可能な方法で調達されたコーヒープログラムを継続的に拡大しました。SEIが販売している半分以上のコーヒー豆が、Rainforest Alliance™の認証を受けています。

※Rainforest Alliance™は、生物多様性の保全とコーヒー農家の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。小さな緑のカエルのRainforest Alliance™認証シールは、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生産者から調達されていることを示しています。この基準は環境保全、野生生物の保護、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。

Seven Reserve® Kenya （セブン・リザーブ® ケニア）

Seven Reserve® Kenyaは、ナイロビの北に位置するケニア山麓で何世代にもわたって営まれてきた6つの家族経営の農園で栽培されたシングルオリジンのコーヒーです。また、Seven Reserve® KenyaはSEIがRainforest Alliance™認証を取得した8番目のコーヒーです。SEIは、サステナブルコーヒーの品揃えを拡大し続けており、現在では生豆購入量の半分以上を占めるまでになっています。2016年以降、厳密な管理のもと栽培されたエルサルバドル、ニカラグア、メキシコ、ペルー、スマトラ、コロンビアに加え、エチオピアとルワンダのアフリカブレンドのRainforest Alliance™認証コーヒーを導入しています。シングルオリジンコロンビア産Rainforest Alliance™認証コーヒーは、現在、ホット飲料コーナーの常設商品であり、最も売れている商品です。



Seven Reserve® Kenya （セブン・リザーブ® ケニア）

地域社会への貢献（米国 & カナダ）

SEIは、コンビニエンス業界のリーダーとして、サービスを提供する地域社会に有意義な変化をもたらすことができると考えています。2020年、SEIは地域貢献活動を通じてよりよい地域社会づくりに貢献するという使命を継続し、COVID-19パンデミックの際には重要な物資や支援を提供しました。COVID-19の救援活動、災害支援や地域貢献活動においても、SEIとフランチャイズ加盟店は、必要なときに必要なものをお客様に提供し続けるのはもちろん、国や地域のさまざまな組織と協力し、最も必要とされる場所に支援を提供しました。



COVID-19における重要な支援、物資、援助の提供

前例のない被害をもたらしたCOVID-19パンデミックにおいて、SEIは100万枚以上のマスクをFEMAに寄付し、125万枚のマスクと約5万本の手指消毒剤をカナダの学校に寄付しました。さらに、最前線で働く医療従事者や患者家族を支援するため、Children's HealthSMの旗艦病院であるChildren's Medical Center Dallasに初の病院内ポップアップストアをオープンしました。この店舗では、COVID-19の危機的状況の中で、医療従事者や患者の家族が食料品や必需品を入手できるようにし、乳製品、ペーパータオル、トイレットペーパー、洗濯用洗剤、携帯電話の充電器などの食料品や日用品のほか、サラダ、温めて食べるメインディッシュやピザ、チキンなどの食品も取り揃えました。SEIはまた、Children's HealthSMの他の2つの病院（チルドレンズ・メディカル・センター・プラノとアワー・チルドレンズ・ハウス・ダラス）の近くにある店舗を支援し、医療従事者にサービスを提供するために必要な商品を用意しました。



食糧支援

COVID-19の流行によって2020年はフードバンクの平均訪問者数が60%増加しました。セブン-イレブンは、Feeding America[®]およびFood Banks of Canada[®]と連携し、さまざまな助成金、商品の寄付、募金プログラムを通じて、食糧支援の取り組みを倍増させました。主な取り組みは以下の通りです。

- 7月11日のセブン-イレブンの創業93年を記念して、Feeding America[®]に10万ドル※を寄付
- 7-Select Go!Smart[™]オーガニックコールドプレスジュース120万ドル分を13州、21のフードバンクに寄付
- フランチャイズ加盟店および店舗従業員の協力のもと、2020年に行った数々の店頭キャンペーンを通じて、セブン-イレブンは、さらに100万ドル※をFeeding America[®]に寄付。この寄付により、全米の支援を必要としている家庭に少なくとも1,000万食の食事を提供することができます。
- 約425,000ドル相当の「7-Select Loco Roller」スナック500,000袋以上を、加盟フードバンクに寄付
- 7-Eleven Canadaとそのお客様は、2020年に350,000食以上の食事をFood Banks of Canada[®]に寄付

※1ドルで少なくとも10食分の食事を提供することができます。



フィーディング・アメリカ



フードバンク・カナダ

災害時のコミュニティ支援

毎年、赤十字社は、住宅火災、ハリケーン、洪水、地震、竜巻、山火事など、6万件以上の災害に対応しています。2020年、SEIは米国赤十字社の災害対応者プログラムの年次会員資格を更新し、米国赤十字社への支援を継続しました。SEIは、ハリケーン、竜巻、山火事などのさまざまな災害の被災者に、食料、緊急避難所、救援物資などを提供する赤十字社を支援するため、25万ドルを寄付しました。災害対応プログラムの一員として、SEIは年間の活動を通して、大小の災害に対して地域社会の防災体制を整え、赤十字社が災害後に直ちに対応できるように協力しています。



アメリカ赤十字社

教育を通じた青少年の育成

SEIの地域奉仕プログラムProject A-GAME®（プロジェクト・A-ゲーム）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、子どもたちの将来の成功を支える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、地域の学校、青少年スポーツ団体、警察、地域団体を支援するための助成金を申請することで、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、青少年向けの教育、スポーツ、安全、食料などの支援プログラムに欠かせない資金の一部となります。

2020年度、SEIとフランチャイズ加盟店はProject A-GAME®を通じて地域団体に17万ドル以上の助成金を提供し、72,500人の青少年に貢献しました。設立以来、SEIとフランチャイズ加盟店は、4,850件以上の助成金を通じて、地域社会に310万ドルを提供してきました。助成金は、子どもたちが学校に通うために必要な物資や学校に行きたくくなるような数学や科学のプロジェクト、家庭教師、学用品、スポーツ用品などの取り組みに使用されています。



プロジェクト・A-ゲーム



助成金の授与

青少年の善行を奨励

SEIの最も長く続く地域奉仕プログラムであるOperation Chill®（オペレーション・チル）は、25年間にわたり、地元の警察に無料のドリンククーポンを提供し、子どもたちと良好な関係を築く機会を提供しています。このプログラムは、毎年、米国およびカナダの地域警察に数千枚のSlurpee®（スラーピー）ドリンククーポンを提供し、安全規則を守り、地域や警察が主催する活動に積極的に参加し、より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渡していただくプログラムです。Operation Chill®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し、信頼関係を築くことにもつながります。Operation Chill®クーポンは、SEIの店舗で利用できるSlurpee®ドリンク（小）と引き換えることができ、2020年は夏休み期間と新学期のシーズンに、1,150以上の警察に150万枚以上のSlurpee®ドリンククーポンを配布しました。1995年のプログラム開始以来、Operation Chill®はアメリカとカナダの1,100以上の地域の警察が参加するまでに拡大し、これまでに2,300万枚以上のクーポンが配布されました。

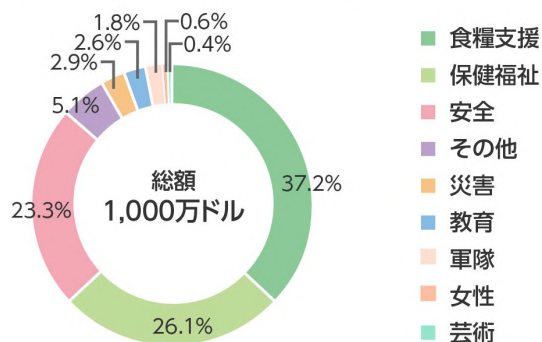


オペレーション・チル



ご褒美のクーポン

社会貢献活動費(アメリカ・カナダ)

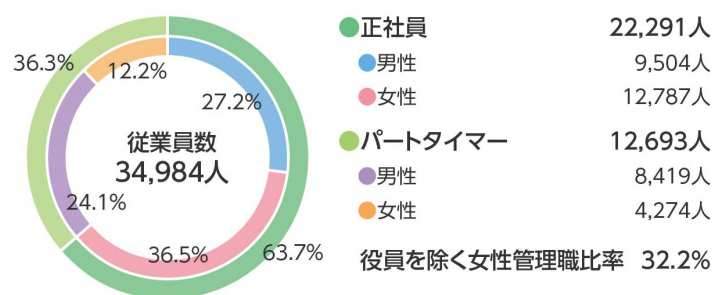


ダイバーシティ & インクルージョンへの取り組み

SEIの店舗は、私たちがサービスを提供する多様な地域社会にとって不可欠な存在です。SEIのビジネスモデルは、人種、性別、経歴に関わらず、小規模ビジネスの起業家を支援し、成功させることを基本としています。お客様も従業員も差別されない包括的な顧客体験と職場環境を確保するために、SEIはフランチャイズ加盟店とチームメンバーが各自の視点、能力、努力を日常業務に活かすことを奨励しています。SEIは平等性を追求し、さらなる努力を約束します。それがブランド、そして社会としても、成長と革新を続けていくための唯一の方法だからです。

2020年、SEIは「Equality & Diversity Task Force and Roundtable」を設立しました。このチームは、さまざまな分野を代表するリーダーで構成されており、SEIがサービスを提供する地域社会でさらに大きな影響を与えることができるよう、組織全体で公平性を促進する方法の模索に積極的に取り組んでいます。

アメリカとカナダの従業員関連データ
(2020年12月末現在)



SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC. (以下SEH) は、2016年3月に「Our Promise (私たちの約束)」を企業価値観に追加しました。その目的は「近くて便利なお店」という方向性を後押しし、企業文化を形づくり、そしてSEHが大切にしている価値観を強固なものにするためです。

「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・お取引先様・従業員に笑顔をもたらす
2. チームとして一丸となり目標を達成する
3. さらなる高みを目指す

「Our Promise」推進するために、優秀な従業員を評価する取り組みを開始。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、選出された従業員にピンバッジとボーナスを贈呈するとともに、社内報と社員限定のFacebookページで紹介しています。

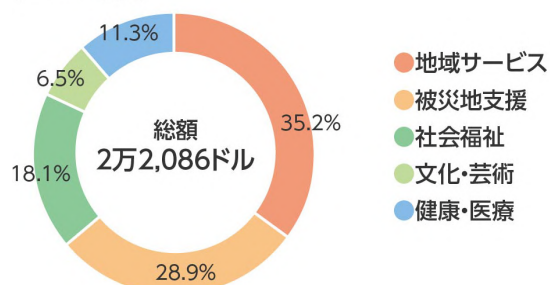
これらの価値観は、SEHが地域社会・お取引先様・従業員のためのビジネスであることを定義しており、この「Our Promise」の実践は従業員の言動の礎となっています。



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。2020年度は、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、33団体に金額に換算すると約4万9,000ドル相当を支援しました。

SEVEN-ELEVEN HAWAII, INC.による現金寄付額
(2020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。2020年度の募金額は106,878ドルでした。

新型コロナウイルス感染症と闘う病院に寄付

医療従事者、救急隊員、ボランティアの方々は、地域社会の健康と安全を守るために不断の努力を続けています。SEHは努力されている方々の奉仕と犠牲に対する感謝の気持ちを伝えるため、2020年4月に寄付活動に取り組みました。

また、クイーンズ病院とストラアブ病院の皆様は、シフトを乗り切るための活力になればと個包装の-snackを提供しました。両病院ともに、この寄付活動と、ご尽力いただいている方々のことをSEHが考えてくれたことに感謝していただきました。さらに、市民を守ってくれる警察官を支援するために、SEHはホノルル警察署にも寄付するとともに、カリヒ地区の警察署にプライベートブランドの-snackを提供しました。

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、2020年12月4日にハワイ大学と共同で、学生が体に優しいお弁当やお惣菜の創作を競い合う「第3回料理コンテスト」を開催しました。

今回のコンテストは例年とは少し異なり、それぞれのレシピに5g以上の食物繊維が含まれていなければならないという少し難しい基準がありました。10数点の応募があり、そのうち8点が最終選考に残りました。レシピには、日本、フィリピン、メキシコ、中国などの影響を受けた料理があり、ハワイが文化のつぼであることを反映していました。また、学生たちは自分の個人的なストーリーをレシピに盛り込んでいました。例えば、オーウェン・サイトウさんは日本で生活した経験を生かして「しょうが味噌サーモン弁当」を、さまざまな民族のルーツをもつカレブ・モリナさんは「カルアポークハッシュパテとキムチ焼飯弁当」をつくりました。

審査員はSEHとわらべやUSAが務めたのですが、1位の選定には苦勞いたしました。その結果、2名の学生に1位を授与することとなりました。1位となったエリ・アベさんは、日本の肉じゃがにヒントを得た「和風ウルウシチュー弁当」で優勝しました。一般的に肉じゃがにはジャガイモを使用しますが、アベさんは地元産の「ウル」（パンの実）を使用しました。もう一人の優勝者、ジョンヨン・シムさんは韓国でよく食べられている料理をヒントに「トッポッキ（スパイシー餅炒め）」を作りました。準優勝のソコロ・ジホさんは、幼い頃に祖母が家族のために料理してくれた「メキシコ風ステーキとプリマヴェーラライス」を作りました。

近年、男性の調理人が多い料理の世界において、活躍する女性が増えてきました。今回の大会でもその傾向は確実に現れており、上位3位の受賞はすべて女性でした。SEHでは、1位になった料理を販売するため、お客様は翌年に1位の料理を食べることができます。シムさんの体に優しい料理は6月15日に、アベさんのウルウシチュー弁当は8月3日に販売され、どちらも好評でした。

殉職した警官のためにハワイのコミュニティが結集

2020年1月20日はハワイのすべての人々にとって忘れられない日となりました。その日は、緊急通報用電話番号の通報で駆けつけた警察官のティファニー・エンリケス巡査とカウリケ・カラマ巡査が致命的な銃撃を受けた日です。ハワイの住民は、警察官を家族のように思っています。2人の巡査は幼い子どもの親であったため、コミュニティは2人の家族のために一丸となりました。地元の金融機関とハワイ州警察官協会が、2人の追悼基金の設立を支援しました。SEHは、2月の1カ月間、全店舗の募金箱で集まった寄付金をこの追悼基金に寄付しました。地域の人々の反応は大きく、月平均で7,000ドルの寄付が集まりました。お客様から寄せられた合計30,000ドルの寄付に、SEHは2,000ドルを加えて基金へ寄付をしました。

7-Eleven Hawai'iを授業に取り入れる

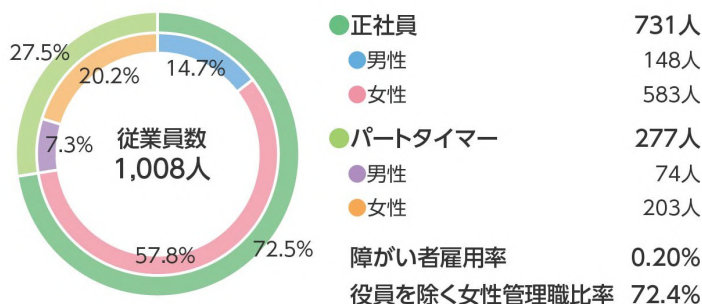
SEHでは食育を支援するために、非営利団体ハワイ農業基金（HAF）のLocaliciousキャンペーンを通じて、地元企業とハワイのK-12学校との連携を進めています。2020年は、SEHとワヒアワ小学校のアンダーソン先生の4年生のクラスを結び付けました。すると早速、SEHのマーケティングチームにアンダーソン先生から連絡が入り、食品が農場から店舗に届くまでの流れを紹介してほしいというリクエストがありました。そのため、SEHでは彼女の生徒たちに出前授業を実施することにしました。

出前授業は、2020年3月にワヒアワ小学校の教室で開催されました。授業の内容は2つあり、1つはブーストボウルのサラダを作る過程と、ブーストボウルがどのような経緯で販売されるようになったのかについての紹介、もう1つは、実際に生徒たちにミニブーストボウルの調理体験に参加していただきました。調理の前には手を洗い、わらべやUSAの従業員のユニフォームに着替えていただいていたから実施しました。着替えと消毒を済ませた後は、各自でサラダを調理して持ち帰りました。生徒たちは、学ぶ楽しさを大いに感じながら、自分のサラダを親御さんにも見せたいと言っていました。

ダイバーシティ & インクルージョンの実践

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、食べ物や、言語、そして祝祭など独特なハワイ州の文化が生まれました。ダイバーシティ&インクルージョンはSEHの文化に根付いており、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
(2020年12月末現在)



環境負荷の低減

SHEは、エネルギー消費量の削減を目的とした「Energy Smart Program」とは別に、プラスチックの削減にも力を入れています。2015年にすべてのプラスチック製レジ袋を紙袋に変更し、2020年には使い捨てのプラスチック製食器、ストロー、コーヒーの蓋をPLAベースの代替品に、プラスチック製のコーヒーマドラーを木製に変更しました。2013年を基準とした場合、SEHのプラスチック削減活動によって238トンのCO2排出量を削減しました。今後も、さらにプラスチック使用量の削減に注力していきます。



温かい飲料のコーナー



スラーピー®のコーナー

SEVEN-ELEVEN HAWAII, 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	2020年	2021年目標
店舗数	64	64	66	65	65
電気使用量 (MWh)	18,334	18,425	18,849	18,099	18,500
水使用量(千m3)	47	51	50	51	50

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
- 使い捨て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
- 温かい飲料のプラスチック製の蓋をPLAベースの蓋に変更
- 温かい飲料のプラスチック製マドラーを木製に変更
- 食器とストローの材質をプラスチックからPLAに変更

※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

2020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
ハワイアンズ・ベスト2020 ベスト・スパムむすび (1位) ハワイアンズ・ベスト2020 ベスト・コンビニエンスストア (1位) ハワイアンズ・ベスト2020 ベスト・弁当 (ファイナリスト)	Star Advertiser	読者投票
2020 ベスト・ホノルル ベスト・むすび (1位)	ホノルルマガジン	読者投票
2020 ベスト・オブ・ハワイ ベスト・むすび (ファイナリスト)	KITV4	視聴者投票

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製造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1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達食品有限公司は、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。2020年には調理設備の増強を行い、品質の向上に加え今までになかった新たな商品の提供を継続実施しています。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製造工場、製パン工程や商品の包装を中心に機械化を図りました。セブン-イレブン成都にパン・サンドイッチを供給する成都元気食品は、2020年にパン・サンドイッチ製パン工程や商品の包装を機械化し品質を継続して高めています。

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。セブン-イレブン北京では2021年度下半期から、サンドイッチとサラダでカロリーの表面表示を開始する予定です。また植物肉を使用したサラダを発売予定です。

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しています。

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採り入れました。トレーナーが店舗を訪問し、従業員のレジ接客レベルとFF商品販売対応レベルなどを評価（0～100点）し、課題がある店舗については集中研修を行い、加えて“TTT会議”（Training The Trainer）を実施、評価のフィードバックや情報を共有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。特に個店毎にトレーニング責任者を設定し、月単位で行った“TTT会議”の中に、優秀店舗の事例、店内教育の方法などを共有することを通じて、2020年度は、全店舗でお会計時の接客レベルが向上し、ファーストフードの販売額が増加しました。2020年末に、接客優秀個人5名、優秀店舗3店舗に対し表彰を行いました。

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-イレブン成都“TTT会議”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、従業員50名が北京郊外で植樹活動を行うとともに、2019年度は100,996元を、2020年度は49,409.66元を寄付しました。

北京緑化基金への募金額の推移

2018年度	2019年度	2020年度
108,974元	100,996元	49,410元

子どもへの支援

セブン-イレブン成都は、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。2020年度は、コロナウイルスの影響があった為、会社は2名の有志従業員を指定し、代表として善工家園を訪問し、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

2018年度	2019年度	2020年度
1,992元	2,000元	1,990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（2020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）	336人（169人・167人）	158人（51人・107人）	168人（57人・111人）
パートタイマー	163人	151人	111人
障がい者雇用率	3.02%	4.40%	1.43%

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）	232人（85人・147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-イレブン北京は、OFCの育成期間を短縮するために、トレーニングストアの店長の段階でOFCの関連知識について研修し、テストを実施しています。従来の知識習得のほか、ロールプレイングも取り入れ、店長がOFCになりきって、加盟店オーナー役が提出した経営問題に対し、現場指導を実施します。同時に経験豊富なトレーナーと一緒に店舗を回り、既存のOFC業務を経験します。

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。また、2021年3月から本部各部署からの集中トレーニングを毎週実施しています。OFCの業務知識を豊かにするために、店舗指導に関わる建築知識、財務知識、商品知識・運営知識などを習得します。特に特殊な状況に置かれた加盟店オーナー様への返答方法や問題解決方法などを教育しています。さらに、2020年の下半期より、店長会議において課題発表を実施しています。単品管理を主題とした発表を通じて問題点の分析力、解決力、検証力を向上します。信頼のおけるOFCとして加盟店オーナー様へ円滑な説明を行うための、事前教育を進めています。

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。2020年度は、直営店舗数の減少に伴って教育の中心を実習生と人材の選抜にシフトし、「人材プール」という概念を導入して、潜在力のある優秀な従業員の育成に注力し、レベルの高いOFCの育成を目指しています。

OFCには、毎週開催する全OFCが集まる会議の中で、会社の方針を共有するとともに、加盟店との円滑なコミュニケーションの図り方などの職務能力向上に必要な教育を実施しています。また、セブン-イレブン成都では、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。



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。そのほか、定年退職の会を催し、長年間に会社に勤めたことに対する感謝を表し、「従業員を大切に」する精神を表しています。

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。評価をする管理職に対しては、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。

評価方法は常に改善を図っており、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なりました。2020年度はコロナの影響で年間評価と面談だけを実施。重要な職位に対し集中して面談を実施することで従業員が抱えている問題を把握し、アフターコロナの需要に合わせた業務調整を行っています。

セブン-イレブン天津では、20年下半期から直営店の昇進基準を改善し、筆記試験+実技+総合評価+面接を実施し、点数評価による公平平等な昇格の制度を実現しました。

セブン-イレブン成都では、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しています。

女性の活躍推進

中国では、出産や育児に関する休暇を男女に手厚く与えるよう労働契約法で定められています。また、男女平等であり、女性は結婚後も働き続けることが一般的です。こうした法制度と実力本位の管理職登用が相まって、各社では女性の役職への登用が進んでいます。2012年には、初となる中国人女性董事がセブン-イレブン天津で誕生しました。2018年12月末現在、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18人が2019年7月に本採用になりました。

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。



環境関連データ

セブン-イレブン北京

	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
店舗数	219	247	266	275	283
電気使用量 (MWh)	24,856	25,702	26,537	29,773	24,251
水使用量 (千m ³)	96	83	85	94	78

セブン-イレブン天津

	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
店舗数	82	118	155	178	179
電気使用量 (MWh)	7,027	10,077	14,814	20,051	17,552
水使用量 (千m ³)	24	34	42	57	49

セブン-イレブン成都

	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
店舗数	67	87	77	75	73
電気使用量 (MWh)	6,031	7,892	11,137	9,720	7,631
水使用量 (千m ³)	18	24	25	24	24

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-イレブン成都は、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

製造工場の環境対策

セブン-イレブン北京と天津の製造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、パン生地の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、両工場では污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口スの削減を進め、ガスの使用量削減を図っています。

中国スーパーストア事業

トップメッセージ

1997年11月、イトーヨーカドーの中国事業は成都市に春熙店を開店したところから開始され、成都、北京の地で2021年に、24年目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24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。

新型コロナウイルスの感染拡大により、安全・安心への関心は食品を中心とした商品そのものに限らず、非接触などといった売り方や、従業員の接客対応にまで厳しい目が向けられるようになりました。デジタル世代と呼ばれる20代・30代の若い年代層が消費の主役を担う様になり、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に対する質の高いサービスが求められるようになりました。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、コミュニティの場としてもご利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	亜運村店 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)

年	できごと
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	643億円	51億円
従業員数	2,795人	191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(垂運村)
設立	1996年12月	1997年9月
董事長	黄 亜美	黄 亜美
総経理	国見 和美	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	

※12月決算（店舗数は2020年12月末、従業員数は2021年2月末）

※為替換算レート1元 = 15.48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。2020年度のCSRレポートは2020年6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では797名・華糖ヨーカ堂では60名の従業員が安全・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。2020年度は、成都イトーヨーカ堂は39社、華糖ヨーカ堂は8回、お取引先様に対して監査を実施しました。（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施数は例年より減少）

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。2020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「果物」のオレンジ(4種類)、スイカ、梨など、「野菜」のアスパラ、人参、キノコなどと生卵、合計17単品を開発しました。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。

コロナ禍での管理規制の一環で、北京市では、輸入冷凍食品を仕入れる際にPCR検査陰性証明の取得が義務付けられました。こうした検疫ルールや販売ルールの厳格化に対しても、華糖ヨーカ堂は地域の模範企業として、お客様の安全安心を第一に考え、陰性証明書の確認を徹底しています。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。

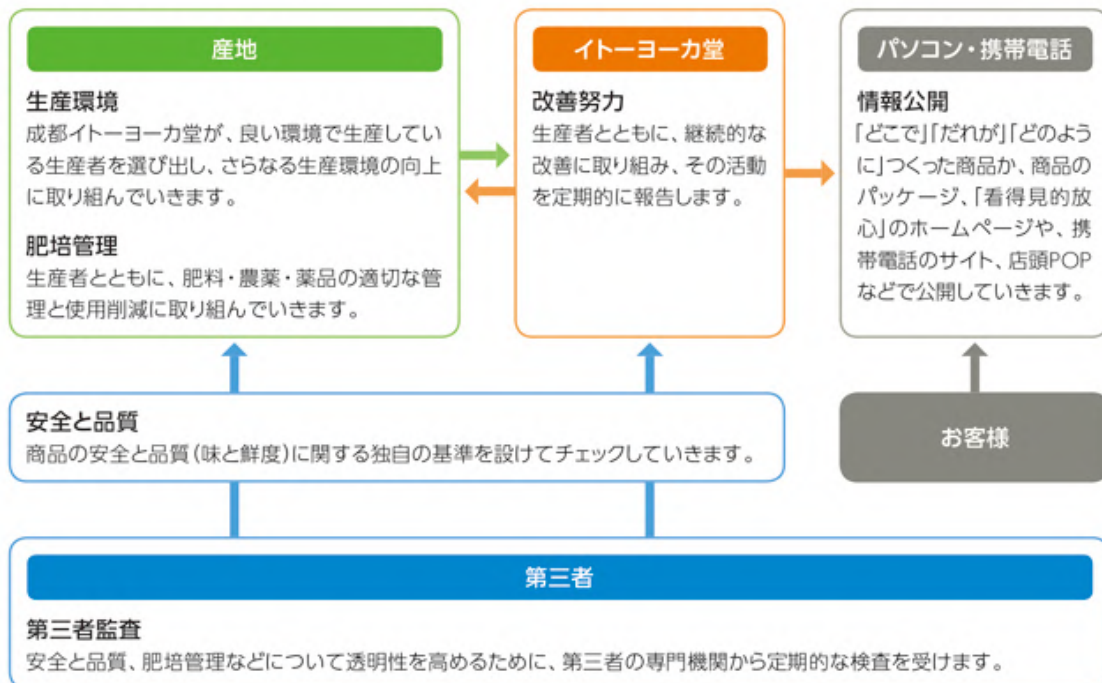


「看得見的放心」ブランドマーク



「看得見的放心」の展開

「看得見的放心」の仕組み



品質監督員制度とお客様懇談会

成都イトーヨーカ堂では、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（眉山店・華府大道店は5名）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95人のお客様のご協力により、871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1,000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、7,435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。2020年度は、成都イトーヨーカ堂で19,101件、華糖ヨーカ堂で6,845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、ご好評いただいています。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。



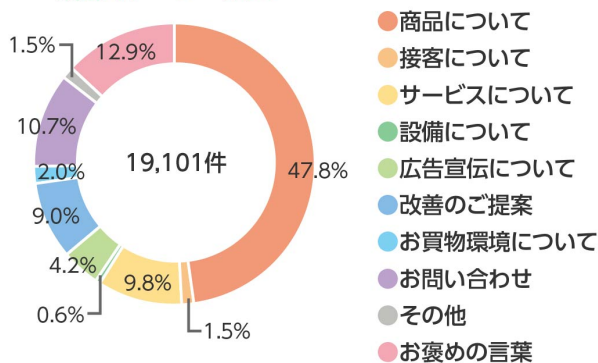
旬の食品の試食会



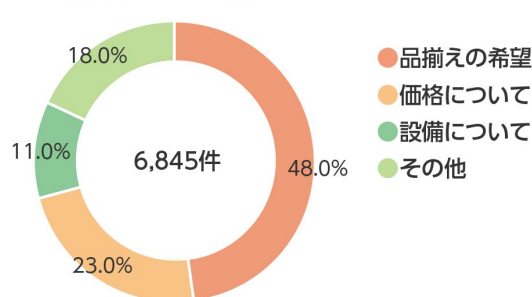
ケーキ作りのイベント

お客様の声の受付状況

成都イトーヨーカ堂



華糖イトーヨーカ堂



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おり、2020年で23回目を数えます。これまでに延べ646人の学生を支援しました。2020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。

2020年コロナ禍の中の友愛小学校の夏季キャンプと学校への慰問を中止しました。その代わりに、読書教室のインフラ整備と書籍の購入、安全性に問題のあるドア・窓の修理、カーテンの交換などの為、邛崃道佐小学校、金堂三烈小学校へ其々5万円を寄付しました。また、課外活動で使用する備品購入の為彭州蓝天小学校へ25,000円を寄付しました。12月に成都市郫都区の教育関係者に制服を寄贈し、教育者のイメージアップを図りました。

2020年社会貢献活動で合計2,816,000円を拠出しました。



邛崃道佐小学校の読書教室



金堂三烈小学校の新しいカーテン



彭州蓝天小学校への寄贈
(課外活動用の備品)

ボランティア活動

成都イトーヨーカ堂では、毎月第三週の水曜日に各店にて従業員が店舗周辺の清掃活動を実施しています。また、社外の道路掃除員が気軽に飲水ができる休憩場所を設けました。

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



社外の道路掃除員の休憩所

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99.1%、華糖ヨーカ堂が98.3%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59.5%で10店舗のうち4店舗が女性店長です。華糖ヨーカ堂の女性管理職比率は46.6%となっています。

従業員データ (2020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	2,924人	199人
うちパートタイマー	85人	23人
管理職に占める中国人の割合	97.8%	96.7%

	成都イトーヨーカ堂	華糖ヨーカ堂
管理職に占める女性社員の人数と割合（役員を除く）	360人（59.5%）	54人（46.6%）
女性係長人数（係長職の女性比率）	213人（59.1%）	13人（44.8%）
女性課長人数（課長職の女性比率）	107人（29.7%）	26人（41.9%）
女性部長人数（部長職の女性比率）	23人（- %）	15人（60.0%）
女性役員人数（役員職の女性比率）	4人（- %）	0人（0.0%）
障がい者雇用人数	51人	10人

CSR教育

2020年度は、特にプラスチックの削減に注力しました。成都イトーヨーカ堂全店舗で分解性プラスチック製の買い物袋に切り替えるため、社内の責任者が第二回中国環境博覧会と中国チェーン経営協会主催の分解性フォーラムに参加し、国内における分解性プラスチックの生産状況、分解性の基準などの情報を収集しました。また、社内で教育用の動画を作成し社員に理解してもらい、売場で媒体物の掲示、店内放送でお客様にも告知しました。社外にも成都イトーヨーカ堂が積極的に分解性プラスチックを使用していることをPRしました。

2020年11月より、華糖ヨーカ堂・成都イトーヨーカ堂共同で、スーパーバッグ（レジ袋）を分解性プラスチックを原料とした製品に切り替えました。スーパーバッグは有料で提供しており、従来品は大きいサイズで売価0.3元/枚でしたが、分解性スーパーバッグは2.0元/枚（6.7倍）で提供しています。同時にエコバッグの販売にも注力しています。

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、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、2020年度は社是・経営理念、現場支援教育、接客サービス教育などの専門教育を3回実施しました。企業行動指針を毎週月曜日の総経理全体会議の中で読み合わせることで、企業姿勢の理解度のアップを図っています。日常的な接客サービス訓練は、朝昼礼を利用して実施しています。お褒めの言葉をいただいた従業員（正社員に限らず、パートナー社員、テナント従業員、清掃作業員、警備員も含むすべての店舗スタッフ）は、毎週の店舗全体朝礼の中で表彰し、全体のモチベーションアップにもつながっています。



店舗全体朝礼での挨拶訓練（華糖ヨーカ堂）



社是・経営理念の座学教育（華糖ヨーカ堂）

人材育成教育

座学教育

イトーヨーカ堂の理念を伝承し、イトーヨーカ堂らしい自律した人材を育成するために、2020年に「企業文化・理念の伝承」「能力向上のeラーニング」「接客サービスの強化」という三つのテーマに沿って、11項目に分けて523回の座学教育を実施し、延べ8,881人が受講しました。（うち、幹部が延べ1,065人、教育を受け昇格した社員が延べ186人）

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、対面式教育、新入社員の募集、外部連携による対面式専門知識研修などの実施に支障が生じ、実施頻度・回数を見直しました。

eラーニング

若い社員のニーズに応え、会社の方針をより効率的に共有し、自律的な人材を育成するために、2020年にeラーニングを強化し、合計57回を実施しました。

コース内容を実施回数はそれぞれ、企業文化と方針関係：18回、視聴人数延べ13,897人、再生回数166,764回、スキルアップ関係：39回、視聴人数延べ5,578人、再生回数83,382回でした。店と本部を含めて通信教育を受けた人数が延べ13,897人(自社社員+テナント従業員)、再生回数250,146回となりました。

環境についての約束



省エネの取り組み

2020年、成都市政府は低炭素シートの創出を重点として打ち出しました。6月に政府関係者は双楠店、建設路店、錦華店及び高新店で調査を実施しました。各店舗で収集されたデータが成都市低炭素商業施設構築に向けてのベースデータとして使用されました。12月に低炭素模範地へ選出され、成都市政府と契約を締結し、引き続き省エネ設備使用の拡大、環境への負担の低減などを約束しました。

2020年度は、社内で電気節約・省エネ関係の教育と管理を徹底したことで、電気使用量を前年度比で99.55%、ガス・軽油を含めたエネルギー使用量が前年度比23.55%となりました。また、各店舗のお手洗いで「節水」、バックルームで「節水節電」などのポスターを掲示したことで、水使用量は前年比91.29%となりました。

華糖ヨーカ堂においては、空調システムの合理化運転により、店内温度を制御しています。天候・気温の変化に応じて空調の運転時間やエリア毎の空調稼働を随時に調整することで、ガス及び電力のエネルギー消費量を削減しています。施設管理業者に綿密な店内の温度測定を依頼し、温度変化を常時に把握し、空調設備の運行モードを調整しています。

成都イトーヨーカ堂

	2018年度	2019年度	2020年度
店舗数	8	9	9
エネルギー使用量（標準炭トン）	13,516	13,150	13,553
電力使用量（MWh）	89,743	99,836	105,439
ガス使用量（1,000m ³ ）	670	667	540
水使用量（1,000m ³ ）	884	853	888

華糖ヨーカ堂

	2018年度	2019年度	2020年度
店舗数	1	1	1
エネルギー使用量（標準炭トン）	1,434	1,549	1,434
電力使用量（MWh）	7,241	8,106	7,924
ガス使用量（1,000m ³ ）	350	380	335
水使用量（1,000m ³ ）	41	60	55

2020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、2020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
四川省優秀サービス企業	四川省政府
2020 成都市コロナ対応優秀企業	成都市小売業協会
2020 成都市コロナ対応先進企業	成都市政府
コロナ対応優秀企業	コロナ予防・コントロール指揮部
武侯区 2020年納税百強企業	武侯区政府
武侯区 2020年商務商貿業界ベスト10企業	武侯区政府
武侯区 2020年納税優秀企業	武侯区政府
武侯区 2020年重点企業	武侯区政府
2020年 リーダー企業ベスト10	成都市小売業協会
2020年 社会価値貢献賞	成都市小売業協会
全国連鎖業界業務コンテスト販売員一位	中国連鎖経営協会
2020年 成都百万社員業務コンテスト一等賞	成都市小売業協会
2020 西三角企業社会責任優秀事例賞	封面新聞・中国社会科学院企業社会責任研究センター
2020 CCFA連鎖ブランドグリーン実践・グリーンサプライチェーン事例	中国連鎖経営協会
2020 成都重慶双城経済圏ブランド大会 革新ブランド	封面新聞
2020 流行成都商業総評 業界リード賞	成都商報新聞社
「貧困脱出 成都貢献」2020 成都社会責任貢献賞	成都日報新聞社

【華糖ヨーカ堂】

賞の名前	主催団体
2020年度 納税信用A級企業	朝陽区国家税務局
2020年度 安全生産先進企業	朝陽区小関街道
コロナ対応への北京市政府からの感謝状	北京市商務局