

## グループ環境関連データ(日本国内)

課題	単位	2018年度	2019年度	2020年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1</sup>	t-CO <sub>2</sub>	2,559,454	2,425,478	2,269,297
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*2</sup>	t-CO <sub>2</sub>	2,286,121	2,162,003	2,011,152
店舗運営に伴う電気使用量 <sup>*2</sup>	GWh	4,564	4,487	4,319
店舗運営に伴う水使用量 <sup>*3</sup>	千m <sup>3</sup>	24,809	23,606	20,537

※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、シェルガーデン、ライフワーズ、アイワイワーズ、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。2020年度は、セブン銀行、セブン&アイ・ホールディングスを追加した14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、シェルガーデン、ライフワーズ、アイワイワーズ、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。

※3 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、シェルガーデン、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9社の合計値。

## グループ人事関連データ(日本国内)<sup>\*1</sup>

従業員の内訳(2021年2月末)		(人)
正社員 <sup>*2</sup>		24,189
男性		17,562
女性		6,627
パートタイマー <sup>*3</sup>		43,691
男性		8,870
女性		34,820
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		67,880
男性		26,432
女性		41,448
新卒採用者数		779
男性		428
女性		351
中途採用者数		201
男性		148
女性		53
離職者(正社員)		1,188
男性		726
女性		462

	2018年度	2019年度	2020年度
正社員平均勤続年数	16年9カ月	16年5カ月	16年6カ月
男性	18年0カ月	17年5カ月	17年3カ月
女性	13年3カ月	13年7カ月	13年8カ月
育児休職取得者数 <sup>*4</sup> (うち男性、パートタイマー)	1,205人 (35、547)	1,198人 (37、601)	1,229人 (41、581)
介護休職取得者数 <sup>*4</sup> (うち男性、パートタイマー)	54人 (5、38)	53人 (9、33)	49人 (4、35)
ボランティア休暇取得者数	16人	31人	7人
女性正社員比率	27.1%	27.2%	27.4%
女性管理職数(比率) <sup>*5</sup>	2,545人(27.0%)	2,400人(26.6%)	2,246人(26.3%)
係長	1,828人(32.8%)	1,709人(32.4%)	1,571人(32.4%)
課長	644人(23.1%)	616人(22.3%)	599人(22.1%)
部長	73人(7.3%)	75人(7.6%)	76人(8.2%)
役員 <sup>*6</sup>	22人(11.8%)	21人(11.2%)	24人(13.0%)
障がい者雇用率 <sup>*7</sup>	2.84%	2.96%	2.95%
有給休暇取得率	45.5%	49.2%	50.9%
正社員離職率	4.9%	5.4%	5.0%

※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1,406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。役員を除いた係長級以上の比率。

※6 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。

※7 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。

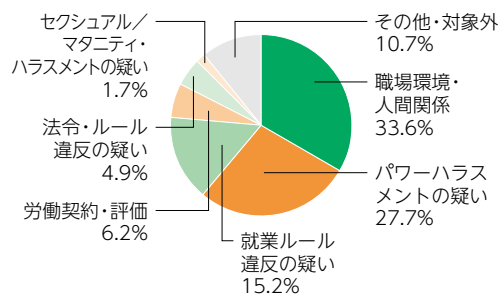
## グループ共通従業員 相談受付関連データ

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を設置しています。

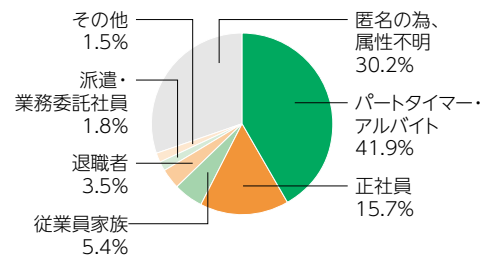
これは、セブン&アイHLDGS.および国内連結子会社の従業員を対象とした制度で、グループ全体で、社会からの信頼を失うような行為の未然防止と早期発見、早期是正、再発防止を図ることを目的としています。

	2018年度	2019年度	2020年度
受付件数	1,226件	1,208件	1,144件

### 2020年度相談内容の内訳



### 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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
育児・高齢者支援など	●移動販売車累計稼働台数:108台 展開エリアの精査・変更と並行して、新規エリアへ拡大	●移動販売車累計稼働台数:107台 新規エリア(三重県1台、奈良県2台)でも稼働開始	△	●移動販売車累計稼働台数:115台 エリアにおける事業継続の可否を精査し、稼働台数を拡大

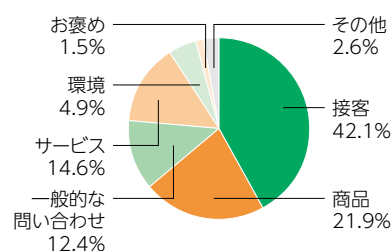
## 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

### お客様相談受付関連データ

お客様からのご指摘に真摯に寄り添うよう努めています。お電話をいただいた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っています。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報告し、根本的な課題解決を目指しています。

### 2020年度相談内容の内訳

受付件数190,039件(前年度比102.1%)



課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021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"> <li>●全デイリー工場で認証を維持。監査プログラムをさらに進化させ、JFS-C規格相当の管理体制の構築を目指す</li> <li>●プライベートブランド商品を製造するメーカーの製造工場については認証取得の推進を継続(2020年末までに完了)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全デイリー工場で認証維持継続のため全工場監査実施済み</li> <li>●監査プログラムにトップマネジメントのコミットメントを追加</li> <li>●プライベートブランド商品を製造するメーカーの製造工場の認証取得率：92%</li> </ul>	<p>○</p> <p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全デイリー工場で「NDF-FSMS認証」の維持継続</li> <li>●監査プログラムのさらなる進化を目指す</li> </ul>
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●バリアフリー（車椅子対応トイレ設置）新規導入店舗数：550店舗</li> <li>●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）店舗数：650店舗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●バリアフリー（車椅子対応トイレ設置）新規導入店舗：272店舗</li> <li>●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：905店舗</li> </ul>	<p>×</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●バリアフリー（車椅子対応トイレ設置）新規導入店舗数：150店舗</li> <li>●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）店舗数：200店舗</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社会課題を企業として事業を通じて解決すべき課題ととらえ、商品・サービスを通じて改善の取り組みを継続実施する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●レジ袋の有料化にあたり、接客の問題が発生。温度帯が異なる商品や、汁漏れが発生する商品の対応やご持参されたバックへ誰が袋詰めするのかなど、多くのお客様からご指摘をいただいたことから、加盟店へ指導や啓発を実施。一方で、従業員の気配りやお声掛けがお褒めやお礼の言葉につながっている</li> </ul>	<p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様からの接客に関するご指摘を分析し、加盟店カウンセリングを実施。オペレーション担当者や加盟店研修部を通じて課題点を改善</li> <li>●商品改善や接客改善につながるお客様の声は、お客様の満足度を向上させる活動として現場の取り組みに反映</li> </ul>
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害発生時にも店舗の営業を含めたインフラ機能を維持すべく、直近の災害対応（台風15号・19号など）を検証し、事業継続計画の見直しを進める</li> <li>●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て連携を強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害対処演習の成果を踏まえ、台風10号に対応。台風接近2日前に計画休業を発表し、加盟店、サプライチェーンの従業員の人命・安全最優先に行動</li> <li>●コロナ禍において、病院、軽症者療養施設などに飲料・軽食を提供したほか、関西5府県の医師会に医療用ガウンの代替用としてレインコート計5,000着を寄贈</li> <li>●2020年7月の九州での豪雨災害を支援するため、水や食料などを自治体に提供</li> <li>●2021年2月に事業継続計画を大幅改定</li> </ul>	<p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2回の災害対処演習、全社防災点検日を通じて、新たに制定した事業継続計画を徹底し、社内の災害対処能力を向上</li> <li>●各省庁、自治体との災害対処に関する意見交換を実施し、連携をさらに強化</li> <li>●大規模災害時に、新たに制定した事業継続計画に基づき、適切な地域支援を実施予定</li> </ul>
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各都道府県の警察や所轄警察署と連携することで訓練開催情報などを共有し、加盟店の防犯訓練・講習会への参加率を50%以上とする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●加盟店向けアンケート結果において、訓練・講習会への参加率は31.6%(前回35.2%)。コロナ禍に合わせ、規模や開催方法(リモート開催など)を工夫</li> </ul>	<p>×</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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、加盟店の防犯訓練・講習会への参加率を50%以上とする</li> </ul>

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001によりEMSをさらに深耕し、指摘事項(不適合、改善の機会)を前年度よりも削減	●ISO14001の定期審査における指摘事項が前年度より減少(不適合は未検出)	○	●ISO14001によりEMS運用体制と各取り組みを深耕し、指摘事項(不適合、改善の機会)を前年度よりも削減
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●環境に優しい車両を2,800台導入(全車両の45.0%) ●EV車、FCV車の実証実験を実施	●環境に優しい車両を3,900台導入(全車両の62.7%) ●チルド米飯沖縄、チルドフローズン日野センターでEV車、チルド横浜緑センター、チルド米飯佐野センターでFCV車の実証実験を実施(チルド温度帯単独配送車両)	○ ○	●環境に優しい車両を4,200台導入(全車両の67.0%) ●チルド米飯沖縄、チルドフローズン日野センターでのEV車の実証実験を継続。FCV車はチルド米飯混載車両で実施
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削減	●レジ袋辞退率：約75%(2020年6月～2021年2月)	○	●前年度同様、レジ袋使用量削減を加盟店とお客様とともに継続
従業員への意識啓発				
	●エコ検定年間合格者数：500人(管理職者は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 ●全社員を対象に環境啓発を目的としたeラーニングを実施	●コロナ禍で受検機会が年2回から1回に減少し、合格者数は114人(管理職者は100%合格) ●コロナ禍でボランティア機会が減少し、案内できず ●2020年6月に全社員を対象に実施	× △ ○	●エコ検定年間合格者数：150人(管理職者は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 ●全社員を対象に環境啓発を目的としたeラーニングを実施

環境関連データ

課題	単位	2018年度	2019年度	2020年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1※2※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	1,578,963	1,501,795	1,417,701
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり) <sup>※1※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	1,350,259 (64.6)	1,281,810 (61.4)	1,198,890 (56.7)
物流に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり) <sup>※1※4</sup>	t-CO <sub>2</sub>	225,959(10.8)	217,811(10.4)	216,285(10.2)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり) <sup>※1※3</sup>	GWh(MWh)	2,888(138)	2,874(138)	2,795(132)
店舗運営に伴う水使用量 <sup>※1※5</sup>	千m <sup>3</sup>	13,749	13,176	11,709
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.95	0.94	0.50
廃棄物量(リサイクル率) <sup>※6</sup>	t(%)	366,920(57.8)	384,028(61.6)	352,541(60.9)
食品廃棄物のリサイクル率 <sup>※7</sup>	%	54.4	42.5	46.6

※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<sub>2</sub>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<sub>2</sub>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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全社員対象のeラーニングによる学習支援</li> <li>●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</li> <li>●定期研修内における啓発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全社員を対象に毎月テーマを設定してeラーニングを実施</li> <li>●店舗勤務者向けコンプライアンスeラーニングを年2回(各6コンテンツ)実施</li> <li>●定期研修内における啓発を実施</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●選択(任意)制eラーニングを導入。必須の内容だけでなく、幅広く知識を習得できるコンテンツを提供</li> <li>●店舗勤務社員向けeラーニングと定期研修を刷新し、啓発・教育を継続</li> </ul>
公正な評価・処遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>●評価制度の改善と定着のため、制度を一部改定するとともに、さらなる浸透・定着を目指し、研修・eラーニングを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店舗経営に関わる社員の評価制度を一部改定し、プロセス評価の比重をアップ。評価者、被評価者相互の制度理解を深めるため、eラーニングを実施</li> </ul>	<p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●現場社員の納得感が高い評価とするため、制度の設計・運用を改定。評価制度の理解を深めるため、継続してeラーニングを実施</li> </ul>
ワークライフバランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>●在宅勤務制度を導入し、より多様な働き方を支援</li> <li>●会社所定休日を増やし、ワークライフバランスの充実をさらに促進</li> </ul> <p>・年間有休取得日数：1人当たり15.0日 ・年間残業時間：1人当たり270.4時間 ・四半期ごとに安全衛生委員会で労働災害の未然防止につながる情報を発信</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●在宅勤務制度を導入し、運用を開始。運用に合わせてガイドラインを策定</li> <li>●コロナ禍において在宅勤務可能日数を増やすとともに、各部門長へ在宅勤務率を配信</li> </ul> <p>・年間有休取得日数：1人当たり9.6日 ・年間残業時間：1人当たり265.1時間 ・安全衛生委員会で労働災害の未然防止につながる情報を発信</p>	<p>○</p> <p>△</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●在宅勤務制度を拡充。より働きやすい環境整備に向けて、外出、スライドワーク、在宅勤務手当の導入を検討</li> </ul>
多様な人材の活躍	<ul style="list-style-type: none"> <li>●障がい者雇用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者雇用率：2.3%</li> <li>・障害者職業生活相談員：99人</li> <li>・企業在籍型ジョブコーチ：15人</li> <li>・障がい者社員の定着に向けた支援を強化</li> </ul> </li> <li>●女性社員の活躍推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性管理職比率：25%</li> <li>・女性社員構成比：30%</li> <li>・キャリアアップ研修への参加を促進</li> </ul> </li> <li>●育児と仕事を両立する社員を支援するため、社内オンラインコミュニケーションツールを活用した社内コミュニティを発足。他の両立社員や先輩社員に気軽に相談できる場を提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●障がい者雇用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者雇用率：2.35%</li> <li>・障害者職業生活相談員：90人</li> <li>・企業在籍型ジョブコーチ：12人</li> <li>・個々の障がい特性を熟知した担当者を専任し、職場環境を整備</li> </ul> </li> <li>●女性社員の活躍推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性管理職比率：21.5%</li> <li>・女性社員構成比：27.4%</li> <li>・キャリアアップ研修への参加を促し、成長を支援</li> </ul> </li> <li>●社内オンラインコミュニケーションツールを活用しての社内コミュニティを発足。両立社員同士がコミュニケーションをとれる場を提供</li> </ul>	<p>○</p> <p>△</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●障がい者雇用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者雇用率：2.40%</li> <li>・障害者職業生活相談員：100人</li> <li>・企業在籍型ジョブコーチ：14人</li> <li>・啓発活動によって管理職の理解を促進</li> </ul> </li> <li>●女性社員の活躍推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性管理職比率(課長級)：25.0%</li> <li>・キャリアアップ研修への参加を継続して促し、成長を支援</li> </ul> </li> <li>●時短勤務者(営業職)の働き方に関するガイドラインを作成し、社内に周知</li> <li>●イントラネット上に「ワークスタイル改革ポータル」を両立社員のコミュニケーションプラットフォームとしてリニューアル</li> </ul>
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>●副店長向け、新任管理職者向けのメンタルヘルス研修を継続</li> <li>●労働災害の未然防止に向けた情報発信を継続。発生件数を前年度より削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●副店長向け、新任管理職者向けのメンタルヘルス研修を実施</li> <li>●安全衛生委員会で労働災害の未然防止に向けた情報発信を継続 <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務災害件数：108件(前年度比78%)</li> <li>・通勤災害件数：26件(前年度比43%)</li> </ul> </li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●副店長向け、新任管理職者向けのメンタルヘルス研修を継続</li> <li>●労働災害の未然防止に向けた情報発信を継続。発生件数を前年度より削減</li> </ul>

## 人事関連データ

従業員の内訳(2021年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		8,900
男性		6,504
女性		2,396
パートタイマー <sup>※2</sup>		2,753
男性		1,191
女性		1,562
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		11,653
男性		7,695
女性		3,958
新卒採用者数		277
男性		180
女性		97
中途採用者数		42
男性		33
女性		9

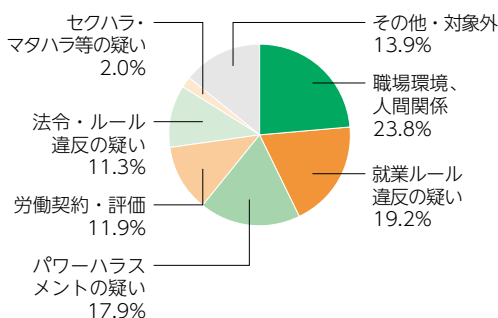
	2018年度	2019年度	2020年度
正社員平均勤続年数	9年0カ月	9年10カ月	10年8カ月
育児休職取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	316人 (16、2)	316人 (20、5)	341人 (23、1)
介護休職取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	8人 (4、0)	8人 (3、0)	5人 (2、0)
ボランティア休暇取得者数	0人	7人	0人
女性管理職数(比率) <sup>※4</sup>	247人(26.2%)	213人(21.7%)	211人(21.7%)
課長	240人(29.4%)	206人(24.7%)	201人(24.3%)
部長	7人(5.4%)	7人(4.7%)	10人(6.8%)
役員 <sup>※5</sup>	4人(13.3%)	4人(14.8%)	4人(16.0%)
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	2.30%	2.38%	2.35%
正社員有給休暇取得率	80.1%	74.4%	55.1%
労働災害度数率	0.53	0.54	0.72
労働災害強度率	0.03	0.01	0.02

- ※1 定年再雇用者108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 役員を除いた課長級以上の比率。  
 ※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。  
 ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

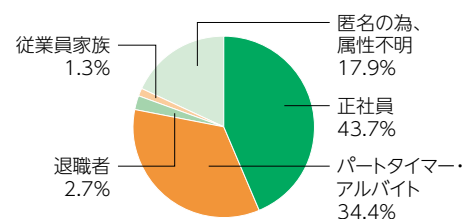
## 従業員相談受付関連データ

全従業員に対して、職場環境に関する意識調査や、各地区事務所で開催する委員会を通して、社内通報窓口の周知を進めてきました。社内通報制度は、違反行為の未然防止、早期発見・是正、再発防止を目的とした制度であり、適切に対応することで、企業としてのリスク管理と法令遵守を図っています。特に、ハラスメント防止に向けて、2020年度に役員・幹部社員向け研修を開催。あわせてeラーニングを活用し、全従業員の知識の習得と意識醸成を図り、社内啓発に取り組んでいます。

### 2020年度相談内容の内訳 受付件数151件(前年度比81.2%)



### 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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
環境に配慮した商品の提供	●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を削減	●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を削減	○	●手巻おにぎりのパッケージフィルムの薄肉化、弁当類の帯フィルムのリサイクルペットへの変更、サンドイッチのパッケージ変更で、年間約1,000tの石油由来プラスチックを削減
	●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のプラスチックを削減	●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のプラスチックを削減	○	

## 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
社会インフラとしてのサービスの拡充				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域社会への参画 地域の活性化や市民サービスの向上につながる地域活性化包括連携協定などを締結し、地域の行政機関との連携を強化。店舗インフラなどを活用して、高齢者・子育ての支援や、文化・芸術・スポーツ活動の支援など、本業を通じた取り組みを推進 新規締結予定自治体:1(延べ58自治体)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●茨城県龍ヶ崎市と新規締結(延べ58自治体と締結)</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域社会への参画 新規締結予定自治体:3(延べ61自治体)</li> </ul>
高齢者支援の取り組み				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●認知症サポーターの養成 企業内講師による養成講座、地域包括支援センターなど地域と連携した講座を実施し、認知症サポーターを養成。全従業員の受講を目指す</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コロナ禍の影響で448人(前年度比34.6%)の受講にとどまる(前年度は1,295人受講)。延べ受講者数は10,150人(全従業員に占める割合32.2%)</li> </ul>	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>●受講者数:2,640人 延べ受講者数:12,000人(全従業員に占める割合38.1%)</li> </ul>
子育て支援の取り組み				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●マタニティ・育児相談 助産師・保健師による無料の育児相談を107店舗で年間5,500回実施。2019年度と同様、22万件的相談に対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●105店舗で年間4,227回実施。11万件的相談に対応(前年度比50%) ※新型コロナウイルスの拡大による緊急事態宣言を受けて、2020年4月～6月の期間、78店舗「マタニティ育児相談室」を休室</li> </ul>	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●105店舗で年間5,400回実施。2019年度と同様、22万件的相談に対応</li> </ul>
お買物の利便性向上にむけて				
	—	—		<ul style="list-style-type: none"> <li>●ネットスーパーお届け事業 「必ず買える・受け取れる」の実現 ・受け取り拠点の拡大 ネットスーパー実施全109店舗で店舗受け取りを可能に ・3温度帯対応ロッカーの設置 設置済みの13台に加え、5カ所に設置(セブン-イレブン3店舗、保育園1園、イトヨーカドー1店舗) ・セブン-イレブン店舗への引き取りロッカーの設置 2021年8月より5店舗でテスト開始予定 ・受け取り方法の拡大 非接触お届けサービスを全109店舗で実施 ネットスーパー西日暮里店で在宅不要の置き配の実証実験を行い、2021年度中に8店舗へ拡大 ・在宅不要の定期お届けサービス開始 2021年7月よりネットスーパー西日暮里店でテストを開始し、2022年度より実施店舗を拡大予定 ・ネットスーパーお届け事業全体で利用会員(UU)19万人(2019年度:17万人)</li> </ul>



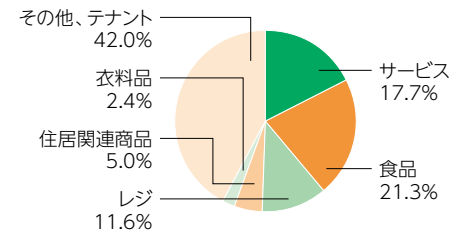
お買物の利便性向上にむけて		
●移動スーパー「とくし丸」(移動販売車)の新規開業 ネットスーパーやネット通販でカバーしきれない生活者を支援し、地域のライフラインとしての役割を果たす 開業計画：25店舗26台	●コロナ禍の中で非接触ニーズもあり、順調に開業。地域との連携強化の観点から、見守り活動なども一部地域で実施 開業：25店舗27台	○ ●毎日のお買物に不自由している高齢者などに対してお買物の場を提供。また、新型コロナウイルス感染症予防対策として、三密回避の安全・安心な買物様式を提供。直接顔を合わせてお買物ができるため、見守り活動としての役割も担い、地域ネットワークの構築を目指す。あわせて、事業の継続に向け個人事業主を増員 開業計画：48店舗48台 (累計73店舗76台) 個人事業主数：6人増加(累計12人)

## 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

お客様の声の受付件数は、新型コロナウイルス対策へのお問い合わせなどもあり、前年度比101%と微増となりました。しかし、前年度は約21%を占めていたサービスに関するご不満は、約18%(前年度比80%)へ減少しました。さらなるお客様のご不満の解消に向けて、発生原因を分析し、再発防止策を講じていきます。

### 2020年度相談内容の内訳 受付件数45,035件(前年度比101.3%)



課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021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"> <li>●食品へのご不満の受付件数：前年度比80%</li> <li>●青果物の鮮度不良の削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●9,605件(前年度比101%)</li> <li>●青果物を含む食品の変質の発生：6,446件(前年度比100%で横ばい)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>×</li> <li>×</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●前年度目標が未達成のため、2020年度比80%を目標として継続</li> <li>●青果部を重点部門、フルーツ(果実)を重点改善商品カテゴリーとし、食品の鮮度不良を前年度比80%に削減</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様のご指摘・ご要望を傾聴し、再来店につながる具体的な改善策を提案</li> <li>●お客様の声データの見える化をさらに進め、関係各部署で情報を共有</li> <li>●接客対応に関する苦情件数：前年度比20%削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●大きなトラブルとなるケースなし</li> <li>●データの数値化・見える化は結果報告とともに以前より進化</li> <li>●接客対応苦情は20%削減までは届かず(サービス苦情全体では前年度比20%削減)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>△</li> <li>△</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新型コロナウイルスの感染防止対策を重点テーマとして施策を推進</li> <li>●AI・IoTの活用を検討 2022年度スタートの準備【自動会話プログラム(チャットボット)や音声自動応答システム(IVR)等]</li> <li>●特に人的要素の強い「接客対応苦情の改善」を重点的に取り組む</li> <li>●接客対応に関する苦情件数：前年度比20%削減</li> </ul>
お客様ニーズの把握				
	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「くらしのアドバイザー」の店頭調査の拡大 <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週実施している店頭調査によって収集したお客様のご意見を関係各部署で共有</li> <li>・2021年度は調査店舗を15店舗へ拡大(前年度調査店舗：10店舗)</li> </ul> </li> </ul>
健康に寄与する商品・サービスの提供				
	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●減塩や低カロリーなど健康に配慮したお弁当を開発。弁当カテゴリー全体に占める売上構成を10%に拡大</li> </ul>
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●閉店やヨークから移管された店舗より回収した通信機器を既存店舗に再配備し有効活用</li> <li>●通信機器のバッテリーを順次交換</li> <li>●店舗の防火管理委員会で、年間を通して各災害対策を確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害に備え、各店舗環境に合わせて通信機器を適正に再配備</li> <li>●消耗したバッテリーを交換と新機種への入れ替えを実施</li> <li>●各店舗において災害対策の実施状況を防火管理委員会で確認。本部も議事録により実施状況を把握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	—
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害時支援協定が未締結の出店先の自治体などと協定を締結</li> <li>●過去に締結した災害時支援協定の内容を順次見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●埼玉県朝霞市、本田消防署と物資供給協定、千葉県流山市と施設提供協定を新規締結</li> <li>●埼玉県蕨市、戸田市、千葉県流山市、我孫子市と物資供給協定の内容を見直し再締結</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害発生時に支援物資を迅速に供給できるよう、社内関係各部署(商品部、物流室、会計管理部)の連携を強化</li> <li>●過去に締結した自治体などとの協定内容を順次見直し、実効性を確保</li> <li>●協定締結だけでなく、自治体などが主催する防災訓練や会議などへの参加、情報交換を通じて連携を強化</li> </ul>
地域防犯対策				
	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各店舗の所轄警察署と連携を強化。警察署が実施する地域防犯イベントなどの開催に協力</li> </ul>

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021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"> <li>●45店舗、約35,000台の蛍光灯をLED化</li> <li>●導入可能店舗の売場空調設備のインバーター化を完了</li> <li>●1店舗当たりの配送距離：155千km</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●100店舗、約85,000台のLED化とLEDの更新を実施</li> <li>●インバーターの導入効果の試算を未導入の店舗で実施。効果のある店舗はなし</li> <li>●アリオ市原のメガソーラーをはじめ、4店舗で太陽光パネルを設置</li> <li>●140千km ※稼働平均店舗数にて算出 ・ハンガー配送便を週5日配送から週4日配送に集約 ・2020年9月に5センター体制から4センター体制に集約し、平均配送距離を短縮。センター配置の見直しに合わせて、店舗への到着時間も見直し、車両台数を削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>△</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>—</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●80店舗、約68,000台のLEDを更新</li> <li>●80店舗、約3,000台の外部投光器と水銀灯をLED化</li> <li>●太陽光パネルを3店舗に設置</li> <li>●1店舗当たりの配送距離：135千km ・加工食品の発注・納品リードタイムを変更 ・開店前・閉店後の集中納品を、日中の時間帯も有効活用した配送に変更し運行台数を削減</li> <li>●空調・熱源のAI制御システムを1店舗にテスト導入</li> <li>●アリオ亀有店にて「RE100」を実現(国内初のオフサイトPPA)</li> <li>●ソーラーカーポートの設置を計画</li> </ul>
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●食品ロス：2013年度比27.5%削減</li> <li>●食品リサイクル率：60.0%(食品関連商品を取り扱う全157店舗で引き続きリサイクルを実施)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●32.7%削減</li> <li>●64.0%(食品関連商品を取り扱う全131店舗でリサイクルを実施)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●食品ロス：2013年度比33%削減</li> <li>●食品リサイクル率：65.0%</li> </ul>
サーキュラーエコノミーの推進				
	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●フードドライブ活動の回収ボックス常設店舗を40店舗に拡大</li> <li>●ペットボトル回収を推進(回収機1台当たり21t/年)</li> <li>●羽毛の回収 羽毛布団やダウンジャケットを対象店舗で回収し、回収したダウン商品を再利用し、商品化するなど取り組みを推進 回収数：1,300点(前年度比134%) ※前年度は968点回収</li> <li>●傘の回収 「傘買い替えキャンペーン」で傘を1点お買い上げにつき不要の傘1点をお客様から回収。回収した傘をリサイクルして新しい商品に生まれ変わらせる取り組みを推進 回収数：15,000本</li> </ul>
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「セブンファーム」の取り組みの推進 ・JGAPなど認証取得の拡大 ・規格外品の利用によるフードロスの削減、サステナブル原料(循環型農業生産物)を使用した加工食品の提供 ・食品リサイクル率の向上(2020年度：64.0%)</li> </ul>
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●エコ検定受験者数(合格率)：1,300人(90%)</li> <li>●「GREEN CHALLENGE 2050」の理解・推進を目的とするeラーニングを100%受講</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コロナ禍で検定試験の実施回数が減少 受験者数：340人、合格者数：149人(合格率43.8%)</li> <li>●eラーニング受講率：99%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>×</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●エコ検定合格者数(合格率)：1,000人(2021年6月時点受験対象者1,194名)(90%)</li> <li>●「GREEN CHALLENGE 2050」の理解・推進を目的とするeラーニングを100%受講</li> </ul>

## 環境関連データ

課題	単位	2018年度	2019年度	2020年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1*</sup> 2 <sup>*3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	452,906	414,126	374,997
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1*</sup> 3 (環境負荷指標 <sup>*4</sup> )	t-CO <sub>2</sub> (t-CO <sub>2</sub> /(100万㎡×千h))	428,636 (92)	391,680 (100)	353,469 (110)
配送車両に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1*</sup> 3	t-CO <sub>2</sub>	21,454	22,158	21,287
店舗運営に伴う電気使用量 <sup>*1</sup>	GWh	745	701	645
店舗運営に伴う水使用量 <sup>*1</sup>	千㎡	6,138	5,842	4,795
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	1,012(72.7)	756(74.4)	399(81.7)
廃棄物量	t	125,267	119,172	105,246
食品廃棄物のリサイクル率	%	55.1	59.5	64.0

※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<sub>2</sub>排出量。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>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<sub>2</sub>排出量。

## 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
能力向上支援(食品関連部門)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人員政策による異動者も含めて、食品生鮮部門異動者の育成と技術習得を中心に、上期に50人へ研修を実施</li> <li>● 食品生鮮部門異動者に研修生の辞令を発令し、1カ月間の研修と3カ月間の店舗での実践研修を合わせて、4カ月間の教育カリキュラムを運営</li> <li>● 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</li> <li>● 商品づくりマニュアルだけでなく、衛生管理を含めた新基準のマニュアルの作成と教育、食品従事者全員に録画視聴を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 食品生鮮部門へ異動した社員46人を対象に、異動直後の1カ月間の集中研修と3カ月間の店舗実践研修を実施</li> <li>● 配属時の技術レベルが安定し、異動者本人、受け入れ責任者の双方から高い満足度を得られた</li> <li>● 食品生鮮部門の技術を中心に動画マニュアルを作成したが、すべての技術については完成しておらず、視聴教育は未実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「食品生鮮部門異動者集中研修」を上期・下期の年2回、各40人ずつ計80人を対象に実施。経営戦略・人員政策に沿った教育体制をさらに整備し、対象者にも受け入れ側にも安心感のある研修・育成を行う</li> <li>△ ● 動画を含む教育マニュアルの作成・整理、一元管理を進め、すべての社員が必要な時にすぐ確認でき、いつでも学べる教育システムをクラウド上に整備</li> <li>● 新教育システムを個人IDで管理し、社員一人ひとりに各自のペースで学べる場を提供</li> </ul>
能力向上支援(全般)				
	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ビジネススキルを中心とした学習コンテンツを提供する動画サービスを導入するとともに、一部受講料を負担し、社員の自主的に学ぶ意欲を活性化させ、かつ社外から学ぶ場を提供</li> </ul>
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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を育成(入社時の研修、新任役職者への階層別の研修に加え、新店舗開店時には対象者全員に人権啓発研修を実施)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修実施回数：16回、研修参加人数：838人</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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、「ヒューマンライツ・レポート」を作成して、さまざまな情報を発信し、適切に行動できる従業員を育成</li> <li>● 入社時の研修、新任役職者への階層別の研修に加え、新店舗開店時には対象者全員に人権啓発研修を実施</li> <li>● 障がい者雇用率：3.18%</li> <li>● 障害者職業生活相談員を全店舗に最低1人配置</li> <li>● シニア層の活躍推進 シニア層に引き続き活躍の場を提供するとともに、働きやすい環境づくりを推進</li> <li>● 外国人従業員の活躍推進 外国人技能実習生の受け入れを推進</li> </ul>

高齢者に焦点を当てた商品開発			
<ul style="list-style-type: none"> <li>●コロナ禍においてお客様のニーズの高い抗ウイルス・抗菌、消臭仕様の防水シートやパジャマなどの開発を強化</li> <li>●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 開発商品売上構成比：30%</li> <li>●「あんしんサポート売場」の認知度をさらに向上。メーカーと共同でケアマネジャーへアプローチし、コロナ禍で来店を控えるお客様にネット通販を提案 ネット通販売上：前年度比120%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開発商品構成比：24%</li> <li>●ネット通販売上：前年度比116%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●高齢者は新型コロナウイルス重症化のリスクが高いことから、今後も抗ウイルス・抗菌商品の品揃えを拡充。防水シート、パジャマだけでなく、靴下、ボトム、ステッキなど、抗ウイルス・制菌・抗菌仕様のPB商品の開発を推進し、NB商品とともに品揃えを強化</li> <li>●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 開発商品売上構成比：25%</li> </ul>	<p>×</p> <p>△</p>
労働安全衛生への配慮			
<ul style="list-style-type: none"> <li>●休業4日以上重大労働災害発生件数を前年度比90%まで削減</li> <li>●ハラスメント研修を継続するとともに、就業違反者に対する啓発教育を実施</li> <li>—</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●前年度比93%(94件)、全労働災害発生件数前年度比105%(523件)</li> <li>●ハラスメント研修は新型コロナウイルス対策のため未実施、就業違反者への教育は2020年8月に実施</li> <li>—</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全労働災害発生件数を前年度比90%、かつ休業4日以上重大労働災害発生件数も前年度比90%まで削減</li> <li>●ハラスメント研修については形態を変更して開催し、就業違反者に対する啓発教育は継続実施</li> <li>●年間総実労働時間の削減 役職者の総労働時間：2,000時間以内</li> <li>●残業時間の削減 36協定違反：0件</li> <li>●店舗安全衛生委員会の協議内容の見直し</li> </ul>	<p>△</p> <p>—</p>
働きやすい環境づくり			
—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●定期的なセミナーの開催などを通じて介護に関する知識や情報を提供するとともに、相談窓口を拡大</li> <li>●新卒入社者の3年後定着率 2018年度入社者の在籍率は82.2%と他業種平均・小売業平均と比較して高い水準だったことから、引き続き在籍率の向上を目指す</li> </ul>	—
女性の活躍推進			
—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●女性の活躍推進 女性役職者層のボトムアップを推進し、女性役職者の割合を課長級15.0%(現状14.1%)、係長級32.0%(現状31.7%)へ向上</li> <li>●男性社員の育児休暇取得率が33%と年々下降しているため、まず50%、最終的には100%とすることを目指す</li> </ul>	—

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

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
お取引先行動指針の強化				
	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●サステナブルサプライチェーンの構築 お取引先様「セブン&amp;アイグループお取引先サステナブル行動指針」の理解と遵守をお願いし、CSR監査にご協力いただく CSR監査：D・E評価工場の撲滅、A・B・C評価工場の比率を向上</li> </ul>
本業を通じた社会課題の解決				
	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店舗インフラを活用した新たな価値の創造(新型コロナウイルスワクチン接種会場の設置、マイナンバー促進ブースの設置)</li> <li>●エシカル商品の開発</li> </ul>
持続可能な原材料の調達				
	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「顔が見える野菜。」で有機野菜の開発を拡大 ・2020年度の34アイテム+2021年度の50アイテム ・有機野菜コーナーの展開店舗数を約30店舗から2021年12月までに80店舗へ拡大</li> <li>●JGAP認証を取得した畜産品の拡大で持続可能性が担保された原料の使用比率を向上(2021年6月：北国四元豚、9月：まごころたまご、11月：とちぎ芳賀牛、十勝ハーブ牛、桜山豚)</li> <li>●MEL認証取得の水産物を使用した店内加工品(寿司、惣菜)の取扱い拡大で持続可能性が担保された原料の使用比率を向上(2021年5月：鮎、6月：銀鮭、7月：夏ぶり、9月：生秋鮭、12月：牡蠣)</li> <li>●MSC、ASCのCoC認証を取得(2021年10月)</li> <li>●再生PETを使用した商品の品目を拡大(ボディクーラー、ドレスシャツ、環境傘に続く商品の開発)</li> <li>●リサイクルダウン、オーガニックコットン、節水ボトムなど、環境に配慮した商品の品揃えを拡大、再生ポリエステル素材「RENU」を使用した商品の発売(2021年12月：グットフィットパンツ)</li> </ul>

社会貢献活動

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
社会貢献活動費の支出				
	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業を通じて地域の発展や豊かな生活環境づくりに貢献し、社会性・公共性を勘案して適切な寄付などの社会支援を実施 ・社会貢献活動費：前年度比110% ※(一社)日本経済団体連合会「社会貢献活動実績調査実施要項」に準拠。ただし、政治献金額を除く。 ・全店の店内レジに設置した募金箱による募金：累計金額3,150万円(前年度比107%)</li> </ul>

NPO、NGO等の団体との連携			
—	—		●店舗インフラを活用して、高齢者や子ども、生活困窮者などを支援するフードドライブ活動への協力。商品の寄贈を通じて、地域福祉の推進やフードロスの削減につなげる フードドライブ回収ボックス常設店舗：40店舗
ベルマーク活動を通じた復興支援			
—	—	—	●東日本大震災の復興支援として2011年から「東北かけはし」プロジェクトを継続実施。商品の販売や観光支援のほか、ベルマーク回収活動の継続実施(東北の子どもたちが使う教材などを提供) 回収目標：300万点(延べ1,800万点)

## 人事関連データ

従業員の内訳(2021年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		6,380
	男性	4,533
	女性	1,847
パートタイマー <sup>※2</sup>		19,330
	男性	3,889
	女性	15,441
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		25,710
	男性	8,422
	女性	17,288
新卒採用者数		175
	男性	92
	女性	83
中途採用者数		24
	男性	12
	女性	12

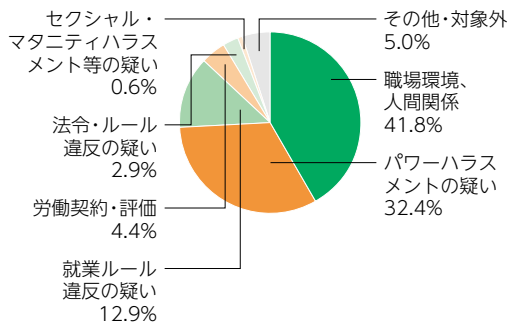
	2018年度	2019年度	2020年度
正社員平均勤続年数	24年7カ月	23年2カ月	23年5カ月
育児休職取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	323人 (3,183)	290人 (8,194)	289人 (7,183)
介護休職取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	32人 (1,26)	26人 (5,17)	34人 (2,26)
ボランティア休暇取得者数	4人	7人	7人
女性管理職数(比率) <sup>※4</sup>	798人(26.3%)	751人(26.1%)	701人(27.6%)
係長	707人(30.9%)	666人(31.0%)	625人(31.9%)
課長	71人(13.8%)	65人(13.0%)	55人(13.9%)
部長	20人(8.8%)	20人(8.9%)	21人(11.4%)
役員 <sup>※5</sup>	1人(4.8%)	1人(4.2%)	3人(13.0%)
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	2.99%	3.15%	3.19%
正社員有給休暇取得率	26.3%	32.8%	45.1%
労働災害度数率	1.65	1.37	1.53
労働災害強度率	0.04	0.03	0.04

- ※1 定年再雇用者712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 役員を除いた係長以上の比率。
- ※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。
- ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

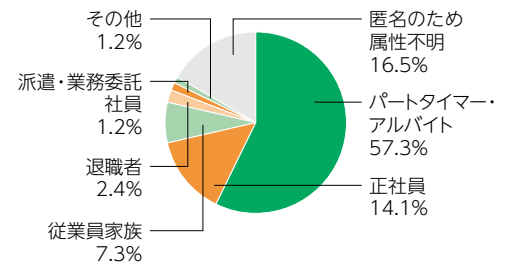
## 従業員相談受付関連データ

2019年度と比較して2020年度の相談件数は95.8%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。

### 2020年度相談内容の内訳 受付件数340件(前年度比95.8%)



### 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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
育児・高齢者支援など	●献血活動を継続実施	●ハートフルサタデー献血者数: 297人	○	●献血活動を継続実施
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)を実施	●各店舗で実施	○	●各店舗で誕生祭を継続実施

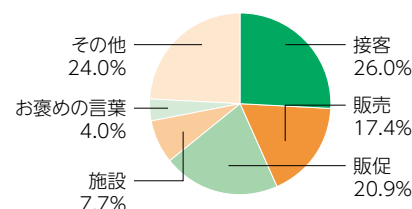
## 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

### 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じていく取り組みとして、各店舗におけるお客様対応の事例を全店で共有しています。店舗と本部が連携し、よりスピーディーに返答することで、一つでも多くのご意見を形にしなが、楽しく、安心してお買物できるお店づくりに努めています。

### 2020年度相談内容の内訳

受付件数3,971件(前年度比111.8%)



### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保	●「三ツ星野菜・果物」の売上(既存店舗): 前年度比: 106%	●前年度比: 102.3%	○	●「三ツ星野菜・果物」の売上(既存店舗): 前年度比: 107.4%
安心して利用できる店舗・設備の整備	●バリアフリー新法に対応した新店舗を拡大	●バリアフリー新法対応店舗: 126店舗	○	●バリアフリー新法に対応した新店舗を拡大
災害時の支援	●災害協定締結などの要請があった自治体との協力を検討	●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との協力を検討
地域防犯対策	●警察からの協力要請に対応	●「こども110番の店」活動に協力	○	●新店舗についても「こども110番の店」活動に協力

## 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021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(既存店舗): 前年度比98.0%	●前年度比: 99.0%	△	●電気使用量(既存店舗): 前年度比97.4%
	●冷蔵・冷凍ケース遠隔サポートシステムの新規設置店舗数を拡大: 45店舗	●45店舗(累計146店舗に設置)	○	●太陽光発電設備の設置: 10店舗 (△2,000t-CO <sub>2</sub> /年削減)



## 環境関連データ

課題	単位	2018年度	2019年度	2020年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1*</sup> 2 <sup>*3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	192,977	192,650	192,766
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり) <sup>*1*</sup> 3	t-CO <sub>2</sub>	175,576(787)	174,464(755)	173,804(733)
配送車両に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1*</sup> 3	t-CO <sub>2</sub>	17,097	17,868	18,518
店舗運営に伴う電気使用量 <sup>*1</sup>	GWh	338	336	340
店舗運営に伴う水使用量 <sup>*4</sup>	千m <sup>3</sup>	1,097	1,072	1,044
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	516(70.5)	496(72.6)	337(82.0)
廃棄物量(リサイクル率) <sup>*4</sup>	t(%)	44,697(52.2)	52,953(52.1)	54,572(55.6)
食品廃棄物のリサイクル率 <sup>*4</sup>	%	59.8	58.1	60.5

※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<sub>2</sub>排出量。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●教育推進室のトレーナー部と能力開発部を統合した「教育推進部」によって階層別教育・OJT教育を推進</li> <li>●技術認定合格者数(生鮮・陳列・接客サービス)：1,316人</li> <li>●発注担当者教育受講者数(レベル4・5)：542人</li> <li>●フィードバック研修実施回数：6ゾーンで36回</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●上期はコロナ禍の影響で集合研修ができず、計画に沿った研修・教育環境も整備できなかったが、下期以降はWEBツールや個別対応によって新たな教育スタイルを確立し、階層別教育を推進</li> <li>●合格者数：1,381人(達成率105%)</li> <li>●受講者数：947人(達成率175%)</li> <li>●研修実施回数：4ゾーンで24回(達成率67%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>×</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ニューノーマルに即した柔軟な研修スタイルへ変更し、技術・マネジメントに関する階層別教育・OJT教育を計画的に実施することで組織力を向上</li> <li>●技術認定合格者数：1,023人</li> <li>●発注担当者教育受講者数(レベル4・5)：453人</li> <li>●パワハラ防止研修実施回数：14ゾーン×7部門で91回</li> </ul>
ワークライフバランスの実現	●年間有給休日取得日数(正社員)：10日	●年間有給休日取得日数(正社員)：7.6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)を28%へ向上	●女性管理職比率(係長級)：26.4%	×	●幹部養成カリキュラムを推進し、女性管理職比率(係長級)を28%へ向上
労働安全衛生への配慮	●年間労働災害発生件数：前年度比80%	●前年度比：116%	×	●年間労働災害発生件数：前年度比90%

## 人事関連データ

従業員の内訳(2021年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		3,068
	男性	2,595
	女性	473
パートタイマー <sup>※2</sup>		12,198
	男性	2,167
	女性	10,031
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		15,266
	男性	4,762
	女性	10,504
新卒採用者数		121
	男性	70
	女性	51
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

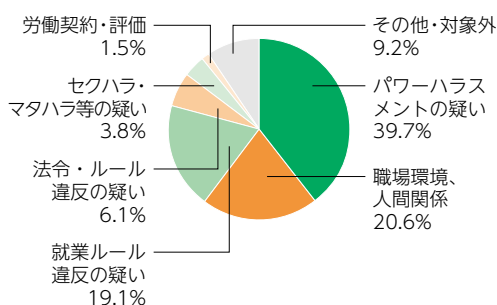
	2018年度	2019年度	2020年度
正社員平均勤続年数	14年8カ月	14年8カ月	15年0カ月
育児休職取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	185人 (0、161)	196人 (0、170)	205人 (0、177)
介護休職取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	4人 (0、4)	5人 (0、5)	6人 (0、6)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数(比率) <sup>※4</sup>	601人(25.3%)	604人(25.4%)	614人(24.9%)
係長	395人(26.1%)	381人(25.3%)	390人(26.4%)
課長	191人(34.6%)	207人(36.4%)	208人(31.1%)
部長	15人(4.9%)	16人(5.3%)	16人(5.2%)
役員 <sup>※5</sup>	3人(10.3%)	2人(6.9%)	2人(6.9%)
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	2.97%	3.10%	3.12%
正社員有給休暇取得率	26.5%	40.0%	50.0%
労働災害度数率	3.33	3.58	3.40
労働災害強度率	0.01	0.01	0.01

- ※1 定年再雇用者258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 役員を除いた係長級以上の比率。  
 ※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。  
 ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

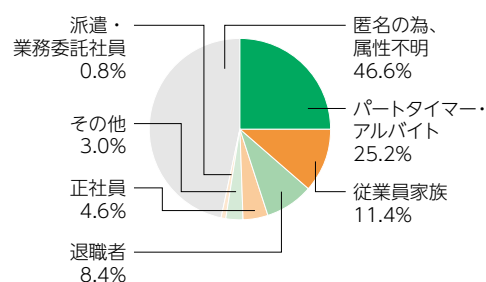
## 従業員相談受付関連データ

職場における悩みごとや、ハラスメント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、職場環境の改善に努めています。

### 2020年度相談内容の内訳 受付件数131件(前年度比109.2%)



### 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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

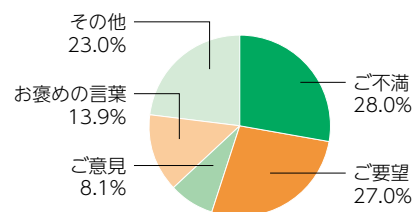
課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「リ・チャレンジ制度」利用者を拡大し、退職者を抑制</li> <li>●社内報に「リ・チャレンジ制度」利用者の紹介記事を掲載し、制度を周知</li> <li>●育休復職者に対するオリエンテーションを継続開催するとともに、その課題を改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「リ・チャレンジ制度」利用者の退職は1名で横ばい</li> <li>●社内報への紹介記事の掲載がなく、制度の周知は未実施</li> <li>●コロナ禍のためオリエンテーションは中止、5月と1月に育児勤務者を対象に個別コミュニケーションを実施、育休取得者には2カ月に1回郵送で社内の近況を報告</li> </ul>	<p>○</p> <p>×</p> <p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「リ・チャレンジ制度」利用者を拡大し、退職者を抑制</li> <li>●社内報に「リ・チャレンジ制度」利用者の紹介記事を掲載し、制度を周知</li> <li>●育休復職者向けのオリエンテーションをリアルまたはオンラインで実施</li> </ul>
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>●小中学校の研修に協力(職場見学、職業体験、CSRリーフレットの提供)</li> <li>●認知症サポーターの養成:累計2,800人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コロナ禍のため、小中学生の店舗見学の受け入れは自粛したが、先生の受け入れやCSRリーフレットの提供は実施</li> <li>●コロナ禍で養成講座の実施は見合わせ</li> </ul>	<p>△</p> <p>×</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●先生の受け入れやCSRリーフレットの提供を積極実施</li> <li>●認知症サポーターの養成に向けたeラーニングや小規模講座を実施</li> </ul>

## 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

2020年度の受付件数は、前年度比108%の8,821件(フリーダイヤルでの受付2,713件、店舗での受付6,108件)で、新型コロナウイルス対策に関するご意見も増加。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いきます。

2020年度相談内容の内訳  
受付件数8,821件(前年度比108%)



課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021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"> <li>●店舗の責任者会議を通じて、商品の日付管理や正確な産地・履歴表示などについて店舗調査における実例をもとに教育</li> <li>●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を強化し、品質管理体制を強化</li> <li>●店舗巡回による衛生設備(ピュアスター水：微酸性電解水)の運用確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●販売事業部社員と店舗責任者間での品質・安全性の管理に関する体制確認を強化</li> <li>●コロナ禍で近隣5店舗程度のチームメンバーの小規模な集まりはできず、WEB会議でのコミュニケーションに留まった</li> <li>●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担当者による店舗インタビュー時に活用方法について説明し、適切な運用を維持</li> </ul>	<p>△</p> <p>×</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●毎月の店舗の責任者会議において品質管理に関する教育を強化することで、HACCPを通じた日付管理、正確な産地・履歴表示などについての教育を強化</li> <li>●本部QC担当者の全店舗でのHACCPチームメンバーとのコミュニケーションを年2回実施</li> <li>●衛生設備(ピュアスター水)の店舗巡回を旧首都圏ゾーン全店に対して実施</li> </ul>
安心して利用できる店舗・設備の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>●改造店舗で「ふれあいコーナー」をリフレッシュ</li> <li>●店舗の床材に防滑タイプのセラミックタイルを継続導入(新店2店舗)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●感染防止のためコーナーを閉鎖・縮小</li> <li>●新店2店舗に導入</li> <li>●センサー式自動除菌ポンプを全店に設置</li> <li>●レジ・サービスカウンターのパーテーションを全店で設置</li> <li>●カメラ式検温システムを導入(新店1店舗)</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新型コロナウイルスの感染状況を確認しながら、改造店舗で「ふれあいコーナー」をリフレッシュ</li> <li>●店舗の床材に防滑タイプのセラミックタイルを継続導入(新店1店舗)</li> </ul>
適切な情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店舗監査結果で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</li> <li>●本部QC担当者によるWEB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実施、各会議を通じたダイレクトコミュニケーションを強化</li> <li>●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研修、食品表示研修を年2回実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コロナ禍で店舗監査を計画通り実施できず、監査結果の共有は月1回程度に留まったが、経費などの監査を実施し、課題があれば幹部に共有</li> <li>●本部QC担当者による月1回のWEB会議、毎週のEメールによる店舗への情報発信、店舗責任者会議でのコミュニケーションを実施</li> <li>●コロナ禍で近隣5店舗程度のチームメンバーによる小規模な研修ができず、WEB会議でのコミュニケーションに留まった</li> </ul>	<p>△</p> <p>○</p> <p>×</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店舗監査の結果を受け、販売事業部と課題を毎週共有して改善に努める。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</li> <li>●Eメールによる店舗へのHACCP、衛生管理、鮮度管理、アレルギー表示などに関する毎週の情報発信を継続するとともに、各会議を通じたダイレクトコミュニケーションの強化</li> <li>●eラーニングによる食品衛生研修、食品表示研修を年間5回程度実施</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●チラシへのフリーダイヤルの掲載や店舗への「お客様の声ボックス」の設置を継続し、より多くのお客様の声をいただいて店舗運営の改善につなげる</li> <li>●お客様の声を経営幹部と店舗従業員で共有し、店舗運営の改善を図る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●年間数千件のお客様の声をすべて確認し、重要なお意見を経営幹部・店舗従業員で共有し対応</li> <li>●新型コロナウイルス対策に関するお客様のご心配や、ご意見を多く承る年となり、お客様の感じているご不満・ご不安を共有</li> </ul>	<p>○</p> <p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様の声をいただく体制を維持継続し、重要なお意見を毎週集計して経営幹部・店舗従業員で共有することで、お客様のご要望・ご不満に素早く改善できる体制を維持継続する</li> <li>●新型コロナウイルス対策に関する多くのお声をいただけることから、安心してお買物していただける店舗での対応を提案する</li> </ul>

## 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
環境負荷の適切な把握	●BEMSを活用	●100店舗中98店舗まで拡大	○	●新店舗含めて全店に設置
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ン化を継続(3店舗) ●太陽光発電設備を設置(2店舗) ●残存する蛍光灯照明をLED化(5店舗)	●リーチン化：3店舗 ●太陽光発電設備：2店舗 ●照明のLED化：7店舗	○ ○ ○	●冷凍多段ケースをリーチン化：1店舗 ●太陽光発電設備を設置：4店舗 ●AIによる空調制御を実施：1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：64.8% ●レジ袋辞退率：70%、 レジ袋使用重量：前年度比85%	●食品廃棄物リサイクル率：59.2%(全社)、 68.2%(既存店舗) ●4月11日より全店で有料化を実施。 レジ袋辞退率：78.9% レジ袋使用重量：前年度比40.3%	○ ○	●食品廃棄物リサイクル率：60%(全社) ●レジ袋辞退率：前年度比82.0% レジ袋使用重量：前年度比85.0%
従業員への意識啓発	●エコ検定合格者数：30人	●エコ検定合格者数：21人	△	●エコ検定合格者数：110人

### 環境関連データ

課題	単位	2018年度	2019年度	2020年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1*</sup>	t-CO <sub>2</sub>	56,375	54,891	63,416
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり) <sup>*1*</sup>	t-CO <sub>2</sub>	56,337(696)	54,852(660)	63,377(615)
店舗運営に伴う電気使用量 <sup>*1</sup>	GWh	117	115	136
店舗運営に伴う水使用量 <sup>*1</sup>	千m <sup>3</sup>	513	483	577
食品売場でのレジ袋辞退率	%	50.6	54.5	78.9
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	21,891(77.9)	20,097(80.2)	23,978(72.1)
食品廃棄物のリサイクル率	%	62.8	64.2	59.2

※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<sub>2</sub>排出量。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
能力向上支援	●総括マネジャー、ゾーンマネジャー、店長、マネジャーへコミュニケーションセミナー(アンガーマネジメント・コーチング)を実施 ●新入社員を対象にWEB研修、技術研修を実施	●精肉部・青果部の部門マネジャー約200名に対してコミュニケーションセミナー(アンガーマネジメント・コーチング)を年8回実施 ●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	△ ○	●リモートによる研修環境を整備。店長層への教育コンテンツを作成・運用 ●新入社員への教育コンテンツを作成・運用
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、平均残業時間を前年度比10%削減	●前年度比：8.3%削減	○	●総労働時間の削減のために、平均残業時間を前年度比10%削減
多様な人材の活躍	●エキスパート社員の登用：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%	●エキスパート社員の登用：5人 ●正社員登用：9人 ●女性幹部登用：2人 ●女性管理職比率：17.1%	× × × ×	●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	●労働災害の発生原因と再発防止対策を周知し、休業を要する労働災害を削減	●労働災害度数率：4.11(前年度：2.46)、 ●強度率：0.10(前年度：0.06) ●休業日数：1,407日(前年度：730日)	△	●労働災害の発生原因と再発防止対策を周知し、休業を要する労働災害を削減

## 人事関連データ

従業員の内訳(2021年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		1,602
男性		1,254
女性		348
パートタイマー <sup>※2</sup>		5,588
男性		1,378
女性		4,210
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		7,190
男性		2,632
女性		4,558
新卒採用者数		75
男性		41
女性		34
中途採用者数		4
男性		3
女性		1

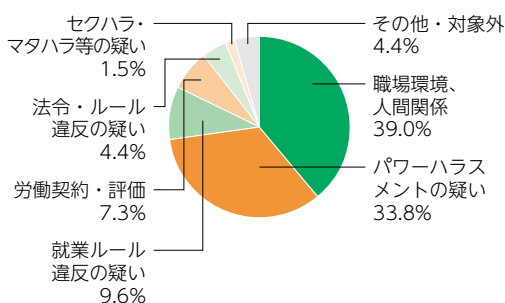
	2018年度	2019年度	2020年度
正社員平均勤続年数	15年11カ月	15年7カ月	15年1カ月
育児休職取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	51人 (0、23)	41人 (0、23)	40人 (0、27)
介護休職取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	2人 (0、2)	0人 (0、0)	1人 (1、0)
ボランティア休暇取得者数	0人	2人	0人
女性管理職数(比率) <sup>※4</sup>	218人(24.8%)	213人(24.7%)	226人(21.5%)
係長	172人(28.7%)	169人(28.7%)	167人(24.6%)
課長	38人(23.0%)	36人(22.9%)	50人(23.0%)
部長	8人(7.0%)	8人(6.7%)	9人(6.2%)
役員 <sup>※5</sup>	1人(6.7%)	2人(11.1%)	2人(10.5%)
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	2.22%	2.30%	2.04%
正社員有給休暇取得率	20.9%	34.6%	36.9%
労働災害度数率	4.61	2.46	4.11
労働災害強度率	0.09	0.06	0.10

- ※1 定年再雇用者93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 役員を除いた係長以上の比率。
- ※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。
- ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

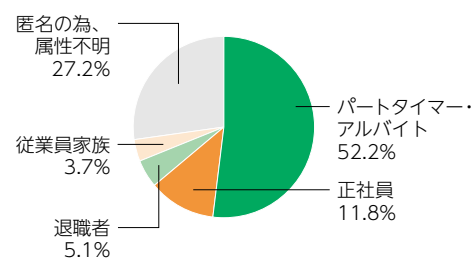
## 従業員相談受付関連データ

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、対応策として店舗責任者を対象とした外部講師による研修や、部門責任者を対象としたハラスメント教育を実施しています。また、就労環境の改善にも取り組んでいます。

### 2020年度相談内容の内訳 受付件数136件(前年度比119.3%)



### 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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> <li>●プレマステーション・カウンターの設置を継続し、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講習会を開催</li> <li>●お客様をサポートする専門販売員の新規育成 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</li> <li>●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)</li> <li>●こども靴の下取り:2009年からの累計100万足</li> <li>●盲導犬育成事業に継続協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●個別相談には対応したものの、新型コロナウイルス対策のため集合型のイベントや教室は中止</li> <li>●シューフィッター:6名 ※フォーマルスペシャリスト、ハートフルアドバイザーは、外部研修を中止したため0人</li> <li>●認知症サポーター養成講座を116人受講 ※コロナ禍で集合研修を自粛したため、累計5,124人</li> <li>●累計1,009,243足(単年度57,848足)</li> <li>●盲導犬育成事業団体への募金(新規セブンマイルでの募金):2,150千円(累計募金額676,520千円)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>×</li> <li>×</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●プレマステーション・カウンターの設置を継続し、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講習会を開催</li> <li>●お客様をサポートする専門販売員の新規育成 ハートフルアドバイザー:10人 認知症サポーター:174人(累計5,300人)</li> <li>●コロナ禍のため、一部外部研修の実施は未定</li> <li>●こども靴の下取りを継続(8店舗)、累計目標106万足</li> <li>●盲導犬育成事業に継続協力</li> </ul>
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●利便性向上と投票率向上のために、各選挙時に期日前投票所を設置し、お客様に告知</li> <li>●各店舗で地域産品のお中元・お歳暮ギフトを紹介するなど、地産地消をさらに推進</li> <li>●店舗周辺の清掃・環境美化活動、屋上を活用した緑地推進の継続実施</li> <li>●地域(行政、学校、企業、NPOなど)と連携したイベントを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●東京都豊島区と連携し、子育て支援のイベントを定期開催するなど、店舗ごとに取り組みを実施</li> <li>●東京都議会議員選挙において期日前投票所を池袋本店に設置</li> <li>●お中元・お歳暮ギフトに地元の名産品を紹介するチラシを挿入したほか、WEBで地元産品フェアを実施</li> <li>●各店舗において周辺の清掃活動を毎月実施したほか、池袋本店屋上「都市のオアシス」を解放</li> <li>●福井店での公共交通機関使用キャンペーンや千葉店でのキッズアカデミーなど、各店舗で地域連携イベントを開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●行政と連携した取り組みを継続強化</li> <li>●利便性向上と投票率向上のために、各選挙時に期日前投票所を設置し、お客様に告知</li> <li>●地産地消のさらなる推進</li> <li>●店舗周辺の清掃・環境美化活動、屋上を活用した緑地推進の継続実施</li> <li>●地域(行政、学校、企業、NPOなど)と連携したイベントを継続実施</li> </ul>

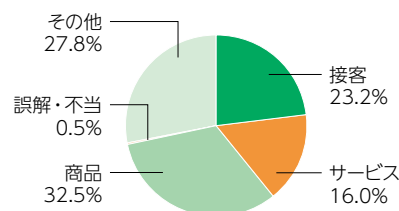
## 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

### お客様相談受付関連データ

各店舗のお客様相談窓口寄せられたお客様のご意見・ご要望を社内でも共有し、接客レベルや商品の品揃え、付帯サービス、施設などを向上・改善するとともに、営業施策に反映しています。2020年度は、新型コロナウイルス対策や店舗閉鎖に関するご意見やお問い合わせが多く寄せられ、受付件数は前年度から大きく増加しました。今後も店舗と本部が連携して、お客様の求める商品・サービスの提供を実践し、顧客満足の維持・向上に努めていきます。

### 2020年度相談内容の内訳

受付件数 17,908件 (前年度比226.6%)



課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021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"> <li>●店舗従業員の衛生管理知識を継続向上</li> <li>●店舗ごとに食品衛生の課題を明確化し、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</li> <li>●衣料・雑貨領域の商品に対する専門機関による商品のサンプリング検査を継続実施</li> <li>●店舗従業員のスキルアップのために階層別研修を継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●食品衛生法改正に伴うHACCPの義務化に対応したeラーニングを443人が受講</li> <li>●各店舗で品質管理委員会を開催し、店舗配置の食品衛生管理専任者の指導のもと、食品衛生課題の改善・検証を実施</li> <li>●専門機関による、ベビー衣料や季節商品などのサンプリング検査を12回実施</li> <li>●階層別に非対面のウェビナー研修やeラーニングを10回実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●HACCPなど衛生管理知識向上の取り組みを継続</li> <li>●店舗ごとに食品衛生の課題を明確化し、店舗品質管理委員会のPDCA活動と食品衛生管理専任者によるサポートを継続</li> <li>●衣料・雑貨領域の商品に対する専門機関による商品のサンプリング検査を継続実施</li> <li>●従業員のスキルアップのために、ウェビナー研修やeラーニングを継続</li> </ul>
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ユニバーサルデザイン視点での店舗・設備の点検を継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●トイレ内の配置を検証し、改修に反映(横浜店トイレ改修142百万円、千葉店駐車場トイレ改修54百万円)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ユニバーサルデザイン視点での店舗・設備の点検を継続</li> </ul>
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●専門機関と提携して売場の表示を確認・点検し、適切な表示と情報開示を継続(全店舗で年2回以上の定期点検を実施)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●食品売場や大型物産催事について、専門機関と提携し、全店舗で2回以上の表示点検を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●専門機関と提携して売場の表示を確認・点検し、適切な表示と情報開示を継続</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様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の解決を図り、従業員のサービスマインドをさらに向上</li> <li>●お客様からの「ご不満の声」の削減:2,450件以下</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●本部から各店舗にお客様の声を活用した「サービス注意報」を毎週発信し、継続してご不満の解消とサービスマインドの向上に注力</li> <li>●新型コロナウイルス対応に関するご不満が増加し、3,842件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>×</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店舗やWEBに寄せられるお客様の声へのスピーディな対応を継続</li> <li>●お客様からの「ご不満の声」の削減:2,100件以下</li> </ul>
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●従業員教育の一環として、行政と連携した防災教育・訓練を継続実施</li> <li>●防災力を高めるために、消防署、行政との取り組みを地域事業者と連携して実施</li> <li>●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、取り組みへ積極的に参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「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・訓練を実施 ※新型コロナウイルス感染予防のため、行政機関、所轄消防署などと協議のうえ実施</li> <li>●行政機関、地域事業者と連動した帰宅困難者対策協議会、駅周辺混乱防止対策協議会はコロナ禍の影響で実施されず</li> <li>●所轄消防署、地域事業者と連動した地域防災訓練も、コロナ禍の影響で実施されず</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>×</li> <li>×</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●従業員教育の一環として、行政と連携した防災教育・訓練を継続実施</li> <li>●防災力を高めるために、消防署、行政との取り組みを地域事業者と連携して実施</li> <li>●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、取り組みへ積極的に参加 ※帰宅困難者対策協議会、駅周辺混乱防止対策協議会、地域防災訓練は、行政機関、所轄消防署、地域事業者が実施可否を判断</li> </ul>
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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を継続強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域事業者、警察関係者と連動し、防犯パトロールに参加</li> <li>●特殊暴力防止対策協議会の広報係として、警察行政に参画(池袋本店) ※新型コロナウイルス感染予防のため、行政機関、所轄警察署などと協議のうえ実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域事業者と連動し、警察関係者とのコミュニケーション強化を継続 ※行政機関、所轄警察署、地域事業者と協議のうえ、適切な感染予防策を講じ実施</li> </ul>



2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001 定期審査でグッドポイントを拡大するとともに、不備0件を継続	●軽微な改善指摘：1件、グッドポイント：7件	△	●ISO14001 定期審査でグッドポイントを拡大するとともに、不備0件を継続
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●エネルギー使用量：前年度比1%削減(営業店舗ベース) ●LED照明の導入を拡大	●営業自粛、営業店舗の減少で16.6%削減 ●5店舗で7,991灯導入(投資額278百万円)	○ ○	●エネルギー使用量：2019年度比2%削減(既存店舗ベース) ●老朽化した設備などの高効率機器への切り替えとLED照明の導入を継続
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：73.6%(前年度比1.0%増加) ●廃棄物リサイクル率：71.0%(前年度比0.8%増加) ●分別・細分化により廃棄物リサイクル率を引き続き向上	●レストランの営業自粛により77.8% ●71.2% ●各店舗で分別・細分化を継続実施	○ ○ ○	●食品廃棄物リサイクル率：74.6%(2019年度比2.0%増加) ●廃棄物リサイクル率：72.0%(2019年度比1.8%増加) ●引き続き分別・細分化による廃棄物リサイクル率の向上
生物多様性への対応				
	●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を強化(レジ袋辞退率：30%) ●植樹本数：1,500本	●植樹寄付の対象範囲を食品レジ袋削減から全館のお買物袋削減へ拡大(お買物袋辞退率：84.1%) ●1,331本(前年度比101本増加)	○ △	●セブンマイル募金などにより植樹・育樹を支援 ●植樹本数：1,500本
従業員への意識啓発				
	●全従業員に環境教育を実施 ●エコ検定合格者数：100人(合格率90%)  ●社会貢献と企業発展の両立を目指す従業員アイデアコンペを継続実施	●eラーニングによる環境教育を実施 ●72名(合格率92.3%) ※上期にエコ検定が中止になったことに伴って人数目標を変更 ●第4回アイデアコンペを実施(応募475件、前回から302件増加)	○ ○ ○	●全従業員に環境教育を実施 ●エコ検定合格者数：70人(合格率90%)  ●CSVアイデアコンペを実施するとともに、受賞企画を実現

環境関連データ

課題	単位	2018年度	2019年度	2020年度
店舗数	店舗	15	15	15
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1※2※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	123,507	116,173	96,947
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>※1※3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	123,062	115,753	96,565
店舗運営に伴う電気使用量 <sup>※1</sup>	GWh	221	211	178
店舗運営に伴う水使用量 <sup>※1</sup>	千m <sup>3</sup>	1,656	1,583	1,160
容器包装使用量	t	1,280	1,281	719
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	21,226(69.6)	21,060(70.2)	14,129(71.2)
食品廃棄物のリサイクル率	%	72.2	72.6	77.8

※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<sub>2</sub>排出量。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各種研修新規受講者数：1,200人</li> <li>・動画基礎研修 (マネジメント支援サービスグループライン) 必須受講者：200人 (2020年新入社員：120人、2019年新入社員：80人)</li> <li>・グロービス学び放題 受講修了者：1,000人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●1,094人</li> <li>・動画基礎研修(クリップライン) 必須受講者200人が全員受講</li> <li>・グロービス学び放題 894人(修了率：91.3%)</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各種研修受講者数：867人</li> <li>・動画基礎研修(クリップライン) 新入社員：67人</li> <li>・グロービス学び放題 受講修了者：800人</li> </ul>
ワークライフバランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>●年間所定労働時間：1,867.5時間 (前年度差：77.45時間削減)</li> <li>●年間所定休日：116日 (前年度差：2日増加)</li> <li>●年次有給休暇の取得率：25%</li> <li>●男性社員の育児休暇取得率：35%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●1,867.5時間</li> <li>●116日</li> <li>●43.5%</li> <li>●12.0%</li> <li>緊急事態宣言に伴う休業対応で育児休暇を申請する社員が減少</li> </ul>	○ ○ ○ ×	<ul style="list-style-type: none"> <li>●年間総実労働時間：1871.3時間(1人当たりの月間時間外労働時間：6.25時間)</li> <li>●年次有給休暇の取得率：50.0%</li> <li>●男性社員の育児休暇取得率：15.0%</li> </ul>
多様な人材の活躍	<ul style="list-style-type: none"> <li>●働き方の多様化に対応した店舗限定社員の登用促進</li> <li>●専門人材の中途採用：3人</li> <li>●女性管理職比率(課長級)：20%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●25人登用</li> <li>●3人</li> <li>●10.4%(21人)</li> </ul>	○ ○ ×	<ul style="list-style-type: none"> <li>●働き方の多様化に対応した店舗限定社員の登用促進：20人</li> <li>●女性管理職比率(課長級)：20%</li> </ul>
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社員食堂で継続的に実施している健康キャンペーンと合わせて、セミナーなどの健康増進活動を展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各店舗でのヘルシーメニュー提案などは継続実施したものの、健康セミナーは営業自粛や時短営業の影響で未開催</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社員食堂での健康メニューの提供やオンラインでのメンタルヘルス研修を実施</li> </ul>

### 人事関連データ

従業員の内訳(2021年2月末)	(人)
正社員 <sup>*1</sup>	2,573
男性	1,613
女性	960
パートタイマー <sup>*2</sup>	2,196
男性	238
女性	1,958
従業員数(正社員数+パートタイマー数)	4,769
男性	1,851
女性	2,918
新卒採用者数	68
男性	17
女性	51
中途採用者数	1
男性	0
女性	1

	2018年度	2019年度	2020年度
正社員平均勤続年数	22年8カ月	23年0カ月	22年11カ月
育児休暇取得者数 <sup>*3</sup> (うち男性、パートタイマー)	220人 (8、116)	183人 (7、101)	183人 (3、95)
介護休暇取得者数 <sup>*3</sup> (うち男性、パートタイマー)	7人 (0、5)	11人 (0、9)	1人 (0、0)
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) <sup>*4</sup>	366人(33.7%)	327人(35.2%)	230人(33.5%)
係長	302人(54.7%)	269人(59.0%)	188人(62.3%)
課長	39人(13.1%)	35人(13.0%)	21人(10.4%)
部長	25人(10.6%)	23人(11.3%)	21人(12.2%)
役員 <sup>*5</sup>	2人(8.7%)	2人(8.3%)	2人(8.3%)
障がい者雇用率 <sup>*6</sup>	2.25%	2.22%	2.10%
正社員有給休暇取得率	24.4%	20.8%	36.4%
労働災害度数率	0.33	0.69	0.24
労働災害強度率	0.01	0.01	0.00

※1 定年再雇用者164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 役員を除いた係長級以上の比率。

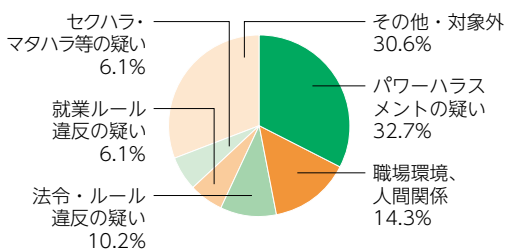
※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。

※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

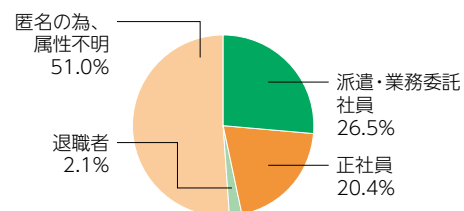
## 従業員相談受付関連データ

2020年度の受付件数は前年度より約40%減少しました。相談内容は前年度同様、パワーハラスメントや職場環境に起因する案件が多く、全体の5割超を占めています。しかし、パワーハラスメントに起因する案件件数は、前年度より約50%減少しました。これは継続的に実施している従業員へのコンプライアンス研修により、パワーハラスメントに関する理解が進み、各職場が改善に向け努力していることが大きく影響していると考えています。通報が発生した場合は、事実関係を確認し、原因・課題を明らかにしたうえで、顧問弁護士による助言や関連部門との連携により、改善措置を構築し再発防止に取り組んでいます。コンプライアンスやリスクマネジメントに関する従業員研修を今後も定期的に行い、意識の醸成と徹底を図ることで、事件・事故の未然防止に努めます。

## 2020年度相談内容の内訳 受付件数49件(前年度比57.0%)



## 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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
環境に配慮した商品の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アラスカシーフードなど、認証マーク付き商品の提案を強化</li> <li>●オーガニック素材やリサイクル素材を使用した環境配慮商品の展開を強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アラスカシーフードフェアを各店舗で開催するとともに、お中元・お歳暮カタログに認証マーク付き商品を掲載</li> <li>●「地球にちょっといいことプロジェクト」と題し、オーガニックコットンを使用したTシャツや、再生ポリエステルを使用したバッグを店舗やWEBで紹介</li> </ul>	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アラスカシーフードなど、認証マーク付き商品の提案を継続</li> <li>●各店舗での環境配慮商品の展開を強化</li> </ul>

## 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
育児・高齢者支援など	●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	●2020年12月に192名が資格取得したが、6店舗は不在	△	●マタニティアドバイザー職務者(アドバイザー資格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	●外部からの支援要請があれば対応	●グループと連携し、募金活動などを実施	○	●グループと連携し、必要な支援を実施

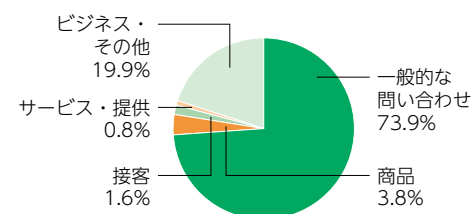
## 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

### お客様相談受付関連データ

「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。また、コロナ禍ではお客様の価値観や行動に変化があり、過去を踏襲した業務やお客様対応ではなく、未来発想で考えてお客様への対応や提案を実践しています。

### 2020年度相談内容の内訳

受付件数12,203件(前年度比75.3%)



2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021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"> <li>●総返品実績：前年度比80%以下</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●総返品実績：前年度比69.8%</li> <li>●商品事故の要因究明と対策立案の報告徹底により改善度を評価するため、『重大不良 改善報告書』を導入、運用を開始</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●総返品実績：前年度比90%以下</li> <li>●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</li> </ul>
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コロナにより、イベントの中止もあり、積極的なスペース確保が出来なかった</li> </ul>	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全店に、抗菌・ウイルス除去対策の施工の実施</li> </ul>
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●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</li> <li>●CSR活動の社内共有：年4回</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●景品表示法の詳細資料については作成できず</li> <li>●優越的地位の濫用・下請法・景品表示法について新任BY研修を実施</li> <li>●社内報を年4回発行し、その中でCSR活動についての情報を共有</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>●優越的地位の濫用・下請法・景品表示法について、新任BY研修を実施</li> <li>●下請取引について、関連部署を対象に研修を実施</li> <li>●社内報を年4回発行し、適切な情報提供を行う</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●苦情目標は前年度同様、前年度実績を下回る</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ご指摘件数：282件(昨年差：▲228件、昨年度比：55%)、PPM*値：18.8(昨年差：▲7.4)、ご指摘(苦情)件数、PPM値はともに減少</li> <li>・コロナ禍により、全体客数が減少し、ご指摘も客数に比例して減少。また、PPM値も減少しており、全体にご指摘は抑えることが出来た。さらに、お褒め・お礼は68件。(昨年差：+8件、昨年比：113%)と伸長。コロナ禍でお客様のご要望も多岐に渡るも、お客様の気持ちに寄り添い丁寧に対応することで、お客様からの支持を得ることが出来た</li> <li>●20年12月より、プレミアム補償に節句人形を追加し、アフターケアをより充実させた</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ご指摘(苦情)目標：前年同様、昨年実績を下回る</li> <li>・お客様の声は週間、月間で社内共有していき、顧客目線での改善提案や問題提起を行っていく</li> <li>・SNSチェックを1日2回実施し、トレンドやお客様からの評価をスピーディーに拾い上げ、適宜対応を行っていく</li> <li>●引き続きマニュアルの整備を行い、スタッフがお客様へ迅速に正確に対応できる環境を整え、お客様の気持ちに寄り添った対応を継続していく</li> <li>●社内に向けて、ご指摘だけではなく、お褒め・お礼も共有にすることで成功事例を共有し、称え合う風土を作り、スタッフのモチベーションを高めていく</li> </ul>

\*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

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021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"> <li>●ララガーデンつくば店のガスヒートポンプ空調設備の更新(年間約158t-CO<sub>2</sub>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ガスヒートポンプ空調設備の交換：3店舗実績(年間84t-CO<sub>2</sub>削減)</li> <li>※イオンタウン久御山店、ララガーデンつくば店、浜松プラザ店</li> </ul>	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ガスヒートポンプ空調設備：3店舗更新(約50t-CO<sub>2</sub>削減)</li> <li>●LED照明：23店舗更新(約300t-CO<sub>2</sub>削減)</li> </ul>
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●レジ袋辞退率：8.0%(~6/30)</li> <li>●レジ袋非購入率：60%(7/1~2/28)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●レジ袋辞退率：7.6%(~6/30)</li> <li>●レジ袋非購入率：85.7%(7/1~2/28)</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●レジ袋非購入率：88%</li> </ul>
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●コンタクトレンズ空ケースの回収を全社で継続実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社内報(年4回)で環境の取り組みを発信し続けることはでき、月1回の業務通信は必要なしと判断</li> <li>●全店でコンタクトレンズ空ケース回収を実施。23,000ケースを回収し、約60Kg-CO<sub>2</sub>削減に貢献</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社内報(年4回)での従業員の意識啓発を継続</li> <li>●グループ連動企画に参加することでさらなる意識向上を図る</li> </ul>

## 環境関連データ

課題	単位	2018年度	2019年度	2020年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1*</sup> <sup>2*</sup> <sup>3*</sup>	t-CO <sub>2</sub>	15,822	14,645	13,703
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(1店舗当たり) <sup>*1*</sup> <sup>3*</sup>	t-CO <sub>2</sub>	15,615(142)	14,478(124)	13,529(116)
店舗運営に伴う電気使用量 <sup>*1</sup>	GWh	29	27	27
店舗運営に伴う水使用量 <sup>*1</sup>	千m <sup>3</sup>	28	20	15
レジ袋辞退率	%	5.6	6.1	7.6(~6/30) 85.7(7/1~2/28)

※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<sub>2</sub>排出量。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>排出量算定マニュアルxx」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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
能力向上支援	●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	●20年度は通信教育全体で46名の受講実績。コロナ禍もあり受講者が前年より減少。	×	●通信教育年2回開講を年1回開講に集約し、毎月募集に変更することで受講しやすさを促進する。
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	●一人当たりの月間残業時間：6時間未満	●一人当たりの月間残業時間：3.18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) ●女性管理職比率(課長級クラス)：30%	●パートリーダー不在店舗数：6店舗 ●女性管理職比率(課長級クラス)：23.1%	×	●パートリーダー不在店舗：0(ゼロ) ●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：23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(2021年2月末)	(人)
正社員 <sup>*1</sup>	972
男性	542
女性	430
パートタイマー <sup>*2</sup>	1,688
男性	81
女性	1,607
従業員数(正社員数+パートタイマー数)	2,660
男性	623
女性	2,037
新卒採用者数	96
男性	51
女性	45
中途採用者数	11
男性	6
女性	5

	2018年度	2019年度	2020年度
正社員平均勤続年数	14年7カ月	14年7カ月	14年2カ月
育児休職取得者数 <sup>*3</sup> (うち男性、パートタイマー)	73人 (0、41)	132人 (0、94)	124人 (1、80)
介護休職取得者数 <sup>*3</sup> (うち男性、パートタイマー)	3人 (0、3)	1人 (0、1)	3人 (0、3)
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) <sup>*4</sup>	189人(34.4%)	200人(36.1%)	199人(35.9%)
係長	131人(49.2%)	139人(51.1%)	135人(51.3%)
課長	55人(22.3%)	56人(22.5%)	59人(23.0%)
部長	3人(8.1%)	5人(15.2%)	5人(17.2%)
役員 <sup>*5</sup>	1人(7.1%)	1人(6.7%)	2人(13.3%)
障がい者雇用率 <sup>*6</sup>	2.10%	2.26%	2.79%
正社員有給休暇取得率	36.6%	38.6%	62.4%
労働災害度数率	0.34	0.33	0.86
労働災害強度率	0.04	0.03	0.03

※1 定年再雇用者29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 役員を除いた係長級以上の比率。

※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。

※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

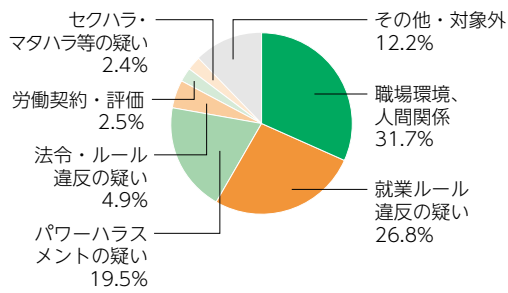
## 従業員相談受付関連データ

全体の通報件数は、前年より微増。通報内容は「就業ルール/休日/休暇/残業」・「職場環境/人間関係」・「パワーハラの疑い」に関する通報件数が上位を占めています。

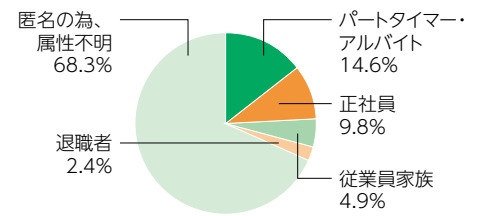
前年に比べて、特に「就業ルール/休日/休暇/残業」に関する通報が増加していますが、これは、時間外労働・連続休暇制度・コロナ禍における就業に対しての通報が多かったのが要因です。重大な不正行為に関する通報はありませんでした。

2021年度より、グループ全体の方向性、および情報管理の観点から、社内通報窓口を廃止、グループ共通の「グループ共通従業員ヘルプライン」へ窓口を一本化し、運用してまいります。

## 2020年度相談内容の内訳 受付件数41件(前年度比100.0%)



## 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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職場体験を積極的に受け入れる体制を維持するとともに、高校生の課題授業を受け入れ</li> <li>●食育教室の開催エリア・店舗を拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新型コロナウイルス感染防止のため開催せず</li> <li>●新型コロナウイルス感染防止のため開催せず(オンライン形式の新しい食育教室の実施内容を確認)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>×</li> <li>×</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新型コロナウイルス感染症対策を推進(日本国内の感染状況が落ち着き次第、以前の体制にシフト)</li> <li>●リアル(対面)での開催は実施せず、新しい食育教室の開催を推進(関東圏から実施店舗を拡大)</li> </ul>
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>●米の産地拡大、産地との共生を図る新たな契約方法を検討(複数年契約など)</li> <li>●自治体との子育て支援に関する取り組みの連携を継続。食品ロス削減に関する協定も拡大</li> <li>●フードバンクへの食材寄贈を通じた地域の各種福祉施設などへの支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●秋田米、宮城米、北海道米を導入し、買付産地を拡大。産地との取り組みを継続するため、各産地と年間の米購入量の10%を3年間にわたって購入する複数年契約を締結</li> <li>●子育て支援はデニーズが outlets するすべての自治体と包括連携協定を締結。食品ロス削減もすべての自治体と締結が完了</li> <li>●フードバンクへの寄贈を2回実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域限定で地場食材使用したメニューを展開</li> <li>●子育て支援、食品ロス削減に関する自治体との連携を継続</li> <li>●食材の寄贈先であるフードバンクとの締結数を拡大し、地域の各種福祉施設などの支援を拡大</li> </ul>
災害時の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害時における自治体からの帰宅困難者の受け入れ要請へ引き続き積極的に対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●九都県市、関西広域連合と帰宅困難者支援についての協定を継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害時における自治体からの帰宅困難者の受け入れ要請への積極的な対応を継続</li> </ul>

## 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

2020年度は苦情件数が前年度比64.3%と減少し、お褒めは前年度比104.4%と増加しました。苦情内容は、調理では「盛付相違」「料理遅延」、接客では「お客様への気遣い不足」「会計不手際」がそれぞれ上位でした。

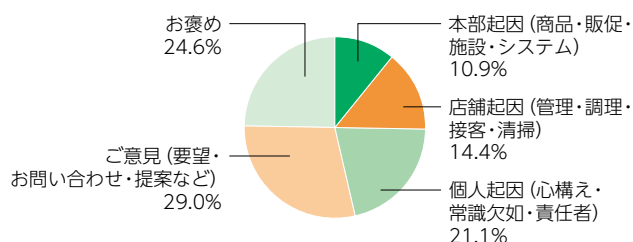
●苦情件数 2019年度4,754件⇒2020年度3,055件(1,699件減少、前年度比64.3%)

●お褒め件数 2019年度1,028件⇒2020年度1,074件(46件増加、前年度比104.4%)

2021年度は、店舗苦情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、お客様満足度の向上に努めていきます。

### 2020年度相談内容の内訳

受付件数7,309件(前年度比123.1%)





## 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021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"> <li>●新規・変更商品の栄養成分・アレルギー表示について、メーカーとの連携をさらに強化。担当者を配置して定期的にチェックする</li> <li>●店舗苦情：前年度比 60%以下</li> <li>●お褒め件数：前年度比 100%以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●担当者を中心に栄養成分をe-BASE(データベース)で確認・登録を徹底</li> <li>●前年度比：64.3%</li> <li>●前年度比：104.4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>△</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新規・変更商品の栄養成分・アレルギー表示について、メーカーとの連携をさらに強化</li> <li>●店舗苦情：前年度比 80%</li> <li>●お褒め件数：前年度比 110%</li> </ul>
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●上期にアレルギー情報にアーモンドを加えた21品目を「特定原材料に準ずるもの」としてメニュー媒体、WEBで公開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2020年4月よりアーモンドを加えた21品目を「特定原材料に準ずるもの」としてメニュー媒体、WEBで公開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2021年4月からの総額表示(税込価格表示)の義務化に伴い、メニュー媒体の本体価格と税込価格の文字サイズの比率を10(本体価格)：7(税込価格)で表示</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様のご意見を幹部(部門長)に毎週・毎月共有し、共通認識のもと幹部全員で問題点を改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様のご意見を幹部(DM・部門長)に毎週・毎月共有し、共通認識のもと幹部全員で問題点を改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●毎週の問題点の共有を継続し、幹部全員で改善</li> </ul>
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害時における自治体からの帰宅困難者の受け入れ要請に対し、継続して積極的に対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●九都県市、関西広域連合と帰宅困難者支援についての協定を継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害時における自治体からの帰宅困難者の受け入れ要請に対し、継続して積極的に対応</li> </ul>

## 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021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"> <li>●個別空調機の交換に加え、新規店舗へ太陽光パネルを設置(目標3店舗)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コロナ禍の影響で個別空調の交換は中止(修理対応を除く)。太陽光パネルは、君津、久喜の2店舗で導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●省エネにつながる空調制御装置をテスト導入(目標3店舗)</li> </ul>
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コーヒー豆かすに特化した食品リサイクルルールの認定を取得</li> <li>●食品リサイクル率：56%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●条件を満たすところまで準備はできたが、外部与件による中断もあり、申請に至らず</li> <li>●食品リサイクル率：54%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>△</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コーヒー豆かすに特化した食品リサイクルルールの認定を取得</li> <li>●食品リサイクル率：55%</li> </ul>
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●エコ検定の年間受験者数：100人(2019年度、2020年度の新入社員を中心に受験を奨励)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●188人(2019年度、2020年度の新入社員は原則全員受験)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●エコ検定の受験方式をIBT(Internet Based Testing)へ上期に変更し、下期から2021年度の新入社員を中心に受験を奨励)</li> </ul>

## 環境関連データ

課題	単位	2018年度	2019年度	2020年度
CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1*</sup> 2 <sup>*3</sup>	t-CO <sub>2</sub>	69,638	64,894	51,533
店舗運営に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1*</sup> 3	t-CO <sub>2</sub>	67,634	62,897	49,516
配送車両に伴うCO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1*</sup> 3 <sup>*4</sup>	t-CO <sub>2</sub>	1,845	1,856	1,906
店舗運営に伴う電気使用量 <sup>*1</sup>	GWh	118	115	96
店舗運営に伴う水使用量 <sup>*1*</sup> 4	千m <sup>3</sup>	1,543	1,353	1,146
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	10,021(24.9)	8,959(22.8)	7,454(24.6)
食品廃棄物のリサイクル率	%	49.5	55.3	50.8

※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<sub>2</sub>排出量。

※3 CO<sub>2</sub>排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO<sub>2</sub>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。

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店長実務研修：40回開催(444人対象)</li> <li>●リーダー・担当者向け実務研修：27回開催(196人対象)</li> <li>●マネジャー任命研修、単科研修を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店長実務研修：39回開催(547人参加)</li> <li>●リーダー・担当者向け実務研修：23回開催(186人参加)</li> <li>●マネジャー任命研修：2回開催(17人参加) 単科研修は実施内容の見直しに伴い、開催を見送り</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>○</li> <li>△</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●店長向け人材育成研修：35回開催(396人対象)</li> <li>●マネジャー以下の教育者への育成研修：21回開催(195人対象) 役職者任命研修：16回開催(任命時に随時実施)</li> <li>●若年層研修 ・新入社員：10回開催(延べ160人対象) ・入社2年目社員：8回開催(延べ168人対象) ・入社3年目社員：8回開催(延べ248人対象)</li> </ul>
公正な評価・処遇				
	●デニーズで定量評価制度の運用を開始	●当初予定していた評価項目を業績変化に合わせて見直すこととなったため、導入は延期	×	●評価項目を見直した上で、一部社員から定量評価制度を開始
ワーク・ライフ・バランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●月平均残業時間 ・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</li> <li>●月間休日取得率：95%以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●月平均残業時間 ・ナショナル・エリア社員：5.7時間 ・契約社員：5.0時間 ・パートタイマー：1.1時間</li> <li>●月間休日取得率：97%以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●月平均残業時間 ・ナショナル・エリア社員：6時間 ・契約社員：5時間 ・パートタイマー：1.5時間</li> <li>●月間休日取得率：97%以上</li> </ul>
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●シニア層雇用率：7%以上</li> <li>●外国人雇用者数：350人</li> <li>●女性管理職比率： 課長級以上：10% 係長級以上：30%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●シニア層雇用率：7.9%</li> <li>●外国人雇用者数：233人</li> <li>●女性管理職比率： 課長級以上：9.0% 係長級以上：27.4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>×</li> <li>△</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●シニア層雇用率：7%以上</li> <li>●外国人雇用者数：250人</li> <li>●女性管理職比率： 課長級以上：12% 係長級以上：30%</li> </ul>
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●業務上労働災害件数：300件以下</li> <li>●定期健康診断受診率：100%</li> <li>●二次健康診断受診率：100%</li> <li>●深夜健康診断受診率：95%</li> <li>●ストレスチェック受診率：100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●業務上労働災害件数：208件</li> <li>●定期健康診断受診率：98.9%</li> <li>●二次健康診断受診率：68.6%</li> <li>●深夜健康診断受診率：87.7%</li> <li>●ストレスチェック受診率：98%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>△</li> <li>×</li> <li>△</li> <li>△</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●業務上労働災害件数：250件</li> <li>●定期健康診断受診率：99.0%</li> <li>●二次健康診断受診率：68.6%</li> <li>●深夜健康診断受診率：87.7%</li> <li>●ストレスチェック受診率：98%</li> </ul>

## 人事関連データ

従業員の内訳(2021年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		1,094
男性		891
女性		203
パートタイマー <sup>※2</sup>		5,439
男性		1,296
女性		4,143
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		6,533
男性		2,187
女性		4,346
新卒採用者数		30
男性		12
女性		18
中途採用者数		0
男性		0
女性		0

	2018年度	2019年度	2020年度
正社員平均勤続年数	15年2カ月	15年10カ月	16年6カ月
育児休職取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	54人 (6、38)	49人 (1、33)	53人 (1、40)
介護休職取得者数 <sup>※3</sup> (うち男性、パートタイマー)	0人 (0、0)	1人 (0、1)	0人 (0、0)
ボランティア休暇取得者数	4人	4人	0人
女性管理職数(比率) <sup>※4</sup>	268人(28.3%)	224人(25.5%)	199人(24.4%)
係長	259人(30.5%)	216人(27.4%)	192人(26.0%)
課長	8人(9.8%)	7人(9.0%)	6人(9.4%)
部長	1人(6.7%)	1人(7.1%)	1人(6.3%)
役員 <sup>※5</sup>	4人(28.6%)	4人(26.7%)	4人(26.7%)
障がい者雇用率 <sup>※6</sup>	2.74%	2.87%	2.82%
正社員有給休暇取得率	36.6%	58.2%	73.3%
労働災害度数率	0.85	1.18	0.65
労働災害強度率	0.03	0.02	0.03

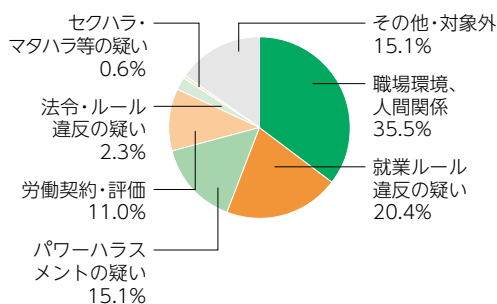
- ※1 定年再雇用者58人を含みます。  
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。  
 ※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)  
 ※4 役員を除いた係長級以上の比率。  
 ※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。  
 ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

## 従業員相談受付関連データ

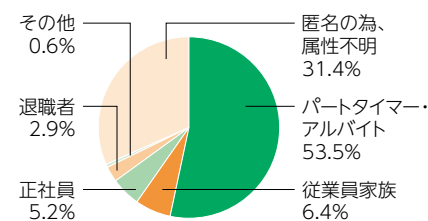
2020年度上半期は、新型コロナウイルス感染症への会社の対応に関する意見・相談件数が非常に多くなりましたが、年度計では168件で前年度比82.8%と減少しました。しかし、職場環境改善の重要性はますます高まっています。そのため、ハラスメントとワーク・ライフ・バランスに焦点を絞り、人財を大切に社風の醸成や、仲間とのコミュニケーションを促進する施策の展開などを通じて、職場の環境を改善していきます。

### 2020年度相談内容の内訳

受付件数172件(前年度比83.1%)



### 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

### 2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> <li>●読み聞かせ無料絵本「森の戦士 ポノロン」への協賛を中心とした次世代育成支援の継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●読み聞かせ無料絵本「森の戦士 ポノロン」を約500万部発行し配布</li> <li>●キッズフェスタに出展、大型絵本のおはなし会を実施</li> <li>●ポノロンキャッシュカード発行枚数に応じてセブン銀行から拠出し、児童館に絵本を寄贈</li> <li>●ポノロン大型絵本を無料で民間に貸出を行い、市民の読み聞かせ活動を支援</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●読み聞かせ無料絵本「森の戦士 ポノロン」への協賛を通じて次世代育成支援を継続</li> </ul>
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>●従業員の地域貢献活動への参加促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コロナ禍で地域イベントなども中止となったため実績なし</li> </ul>	—	
地域防犯対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>●継続的に収集した情報をもとに、システムを活用した取引排除を実施</li> <li>●金融犯罪防止に有効な対策を継続的に遂行し、安全・安心な決済環境をすべてのお客様に提供する</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●警察や外部専門機関などからの情報をもとに、検知システムの高度化を実施</li> <li>●当社ノウハウの発信に加え、捜査機関や提携先に対するATMのCCD画像を活用した捜査協力などを積極的に実施</li> <li>●提携先と金融犯罪対策検討会を継続実施し、金融犯罪対策の共有により金融犯罪の抑制に努力</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●高度化する金融犯罪に対し、有効な対策を継続的に遂行し、安全・安心な決済環境をすべてのお客様に提供する</li> <li>●最新の犯罪傾向の情報収集を継続して行い、さらなる検知システムの高度化を図る</li> <li>●警察人材の研修受入による外部知見活用や捜査機関、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</li> </ul>

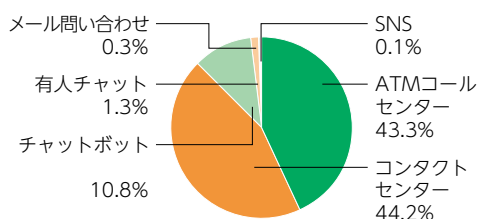
## 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

### 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、サービスの改善および、さらなる充実・発展に努めています。コンタクトセンターでは10言語でのお問い合わせに対応しています。

### 2020年度相談内容の内訳

受付件数1,224,095件(前年度比111.0%※)



※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

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021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"> <li>●BCPの想定範囲を拡大し、更なる体制強化を図る</li> <li>●訓練予定回数：17回</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●BCPの想定範囲の見直しに着手より実行性の高い訓練を実施し体制強化</li> <li>●訓練実施回数：17回</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●サービス拡充に伴う、BCP業務の範囲を見直し、さらなる体制強化を図る</li> <li>●訓練予定回数：22回</li> </ul>
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●多様なニーズに対応した金融サービスの推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●外国人居住者向け新サービスの取扱いを開始</li> <li>●地域電子通貨との提携拡大</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●多様なニーズに対応した金融サービスの推進</li> </ul>
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●CS向上の取り組みの継続実施</li> <li>●ATMを快適にご利用いただくための分析と改善検討</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ホームページの整備やアプリなどを活用した迅速な告知により、お客様ご自身で自己解決できる仕組みを提供</li> <li>●お客様の声を分析し、ATMの改善を検討、実施する体制を継続</li> <li>●ATMインターホン以外のお問い合わせ対応について、電話中心からチャットなどのテキスト中心にシフトするため新センター体制を構築</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●CS向上の取り組みの継続実施</li> <li>●ATMを快適にご利用いただくための分析と改善検討の継続実施</li> <li>●新センターの安定運用およびお客様のニーズに沿ったサポートチャネル体制を整える</li> </ul>

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●セブン&amp;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、3,845 [t-CO<sub>2</sub>])</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●当社が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</li> </ul>
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"> <li>●ペーパーレスの継続推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●会議のペーパーレス化、手続きの電子化など</li> <li>・複合機使用枚数：前年比72.1%</li> <li>・OA用紙発注量：前年比73.1%</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ペーパーレスの継続推進</li> </ul>
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ATMリサイクル率100%</li> <li>●レイアウト変更時、基本レンタル品を活用(リユースの促進)</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ATMリサイクル率100%</li> <li>●オフィス什器入替時、廃棄処分量を低減(中古買取・資源回収・リサイクルを活用)</li> </ul>
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●キッズフェスタのおはなし会の従業員参加</li> <li>●エコ検定の取得推進</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社会課題や環境課題に対する研修会などの実施</li> </ul>
環境に配慮した商品の提供				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●省電力化した第4世代ATMの入替設置の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●40%省電力化した第4世代ATMを6,020台設置(2021年3月末)</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●省電力化した第4世代ATMの入替設置の推進</li> </ul>

環境関連データ

課題	単位	2018年度	2019年度	2020年度
オフィスでの電気使用量*	MWh	1,143	1,141	1,125
OA用紙発注量	千枚	4,804	3,298	2,410

\*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。

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>・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)</li> <li>・社内コミュニケーション活性化研修(新規入社者向け)</li> <li>・自己啓発プログラムの拡充</li> <li>・セブン&amp;アイHLDGS.主催のリーダー養成研修</li> <li>・経営幹部候補社員向け外部研修など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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」づくりを継続</li> <li>・部下マネジメント研修を実施 研修受講人数：50人</li> <li>・新規入社社員がいち早く組織に溶け込むことができるよう、各部署の紹介動画を作成、オンライン謎解きゲームなどの集合研修を実施 研修受講人数：38人</li> <li>・経営幹部向け研修4講座に社員を派遣 研修受講人数：5人</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●恒常的な成長機会の場を創出</li> <li>・社員が主体的に体験から学ぶことのできる職場を整備</li> <li>・社員が自身の志向・成長に合わせ、教育内容を選択できる環境を提供</li> <li>・DXやスキル再取得に焦点を当てた教育内容への見直し</li> <li>・社員を育成するためのプラットフォームを整備し、業務経験やトレーニング履歴を集中管理、「見える化」を推進</li> </ul>
ワークライフバランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>●育児・介護などと仕事との両立支援に関する制度の積極的活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●育児・介護など事由による短時間勤務・休職等両立支援制度の運用継続</li> <li>●在宅勤務制度の利用回数制限等を臨時的に撤廃</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●育児・介護などと仕事との両立支援に関する制度の積極的活用</li> <li>●在宅勤務制度を誰もが使える制度に改訂</li> </ul>
多様な人材の活躍	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ダイバーシティ&amp;インクルージョンの推進</li> <li>●国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり</li> <li>●インナーコミュニケーションの活性化</li> <li>●全社員の参加機会の創出</li> <li>●エンゲージメント向上の取り組み 【具体的施策として】</li> <li>・新任管理職向けダイバーシティ研修の継続実施</li> <li>・リチャレンジプランの拡充検討</li> <li>・社内ウェビナーの実施</li> <li>・社内人材公募の実施</li> <li>●スライド勤務などの柔軟な就業体制の整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●生涯設計セミナーの実施</li> <li>●インナーコミュニケーション推進施策の実施</li> <li>・セブン・ミライ会議(社長と若手社員の対話および意見交換)</li> <li>●エンゲージメント向上の取り組み継続</li> <li>・エンゲージメント調査の実施</li> <li>・社内人材公募の実施</li> <li>●適時・適切な採用による社内の活性化</li> <li>●社内SNSなどICTツールを活用したコミュニケーションの推進</li> <li>●始業・終業時刻の繰り上げまたは繰り下げ制度(スライド勤務)の運用</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ダイバーシティ&amp;インクルージョンの推進</li> <li>●国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり</li> <li>●生涯設計セミナーの内容拡充</li> <li>●ICTツールを活用したインナーコミュニケーションの活性化</li> <li>●エンゲージメント向上の取り組み 【具体的施策として】</li> <li>・エンゲージメント調査の対象者拡大、3か月に一度の定期実施化</li> <li>・職場環境の改善</li> <li>●始業・終業時刻の繰り上げまたは繰り下げ制度(スライド勤務)の拡充</li> </ul>
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有給休暇取得率の向上</li> <li>●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</li> <li>●ストレスチェックの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有給取得率：70.5% ※2021年3月末現在</li> <li>●所属長による長時間労働実績報告と理由報告書の回収を毎月実施</li> <li>●ストレスチェックの実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有給休暇取得率の向上(5日連続休暇取得促進)</li> <li>●業務用パソコンの起動・シャットダウン時間記録による適切な労働時間管理と長時間労働の削減策実施</li> <li>●ストレスチェックの実施</li> </ul>

## 人事関連データ

従業員の内訳(2021年2月末)		(人)
正社員 <sup>※1</sup>		403
	男性	281
	女性	122
パートタイマー <sup>※2</sup>		68
	男性	8
	女性	60
従業員数 (正社員数+契約・パート社員数) <sup>※3</sup>		471
	男性	289
	女性	182
新卒採用者数		12
	男性	6
	女性	6
中途採用者数		39
	男性	24
	女性	15

	2018年度	2019年度	2020年度	
正社員平均勤続年数 <sup>※4</sup>	8年3カ月	8年0カ月	8年2カ月	
育児休職取得者数 <sup>※5</sup> (うち男性、パートタイマー)	12人 (2、4)	11人 (1、4)	19人 (5、4)	
介護休職取得者数 <sup>※5</sup> (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	8人	13人	0人	
女性管理職数(比率) <sup>※6</sup>	55人(19.4%)	60人(24.0%)	65人(25.2%)	
	係長	34人(32.1%)	38人(37.3%)	41人(38.7%)
	課長	20人(12.2%)	22人(16.3%)	24人(18.2%)
	部長	1人(7.1%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)
	役員 <sup>※7</sup>	3人(12.0%)	3人(13.0%)	3人(13.0%)
障がい者雇用率 <sup>※8</sup>	2.31%	2.20%	2.06%	
正社員有給休暇取得率	75.7%	78.2%	69.9%	
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	3件	11件	4件	

※1 定年再雇用者33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 該年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※6 役員を除いた係長級以上の比率。

※7 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。

※8 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。