

グループ環境関連データ

課題	単位	2019年度	2020年度	2021年度
CO ₂ 排出量 ^{*1}	t-CO ₂	2,975,951	2,768,932	2,970,892
	Scope1	122,391	111,752	123,766
	Scope2	2,853,560	2,657,180	2,847,126
店舗運営に伴う電気使用量 ^{*2}	GWh	6,793	6,625	7,521
店舗運営に伴う水使用量 ^{*3}	千m ³	24,695	31,174	31,437

※1 2019年度は、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、ライフフーズ、アイワイフーズ、そごう・西武、赤ちゃん本舗、ロフト、セブン&アイ・フードシステムズ、7-Eleven, Inc.の12社の合計値。2020年度以降は、パーニーズ ジャパン、セブン銀行、セブン&アイHLDGS.を追加した15社の合計値。(対象の15社でグループ売上高の98.4%を占める)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。CO₂排出量の第三者審査の結果については「温室効果ガス排出量検証報告書」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、ライフフーズ、アイワイフーズ、そごう・西武、赤ちゃん本舗、ロフト、セブン&アイ・フードシステムズ、パーニーズ ジャパン、7-Eleven, Inc.の13社の合計値。(対象の13社でグループ売上高の97.6%を占める)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、7-Eleven, Inc.の10社の合計値。(対象の10社でグループ売上高の97.1%を占める)

グループ人事関連データ(日本国内)^{*1}

従業員の内訳(2022年2月末)	(人)
正社員 ^{*2}	23,376
男性	16,939
女性	6,437
パートタイマー ^{*3}	39,306
男性	6,720
女性	32,586
従業員数(正社員数+パートタイマー数)	62,682
男性	23,659
女性	39,023
新卒採用者数	536
男性	295
女性	241
中途採用者数	205
男性	156
女性	49
離職者(正社員)	1,323
男性	822
女性	501

	2019年度	2020年度	2021年度
正社員平均勤続年数	16年5カ月	16年6カ月	17年1カ月
男性	17年5カ月	17年3カ月	18年3カ月
女性	13年7カ月	13年8カ月	14年2カ月
育児休職取得者数 ^{*4} (うち男性、パートタイマー)	1,094人 (35,497)	1,120人 (41,518)	1,088人 (53,445)
介護休職取得者数 ^{*4} (うち男性、パートタイマー)	53人 (9,33)	49人 (4,35)	75人 (8,61)
ボランティア休暇取得者数	31人	7人	10人
女性正社員比率	27.2%	27.4%	28.3%
女性管理職数(比率) ^{*5}	2,400人(26.6%)	2,246人(26.3%)	1,911人(24.9%)
係長	1,709人(32.4%)	1,571人(32.4%)	1,215人(30.4%)
課長	616人(22.3%)	599人(22.1%)	606人(23.3%)
部長	75人(7.6%)	76人(8.2%)	90人(8.3%)
役員 ^{*6}	21人(11.2%)	24人(13.0%)	28人(14.3%)
障がい者雇用率 ^{*7}	2.96%	2.95%	2.98%
有給休暇取得率	49.2%	50.9%	55.4%
正社員離職率	5.4%	5.0%	5.7%

※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92.8%を占める)

※2 定年再雇用者1,362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。

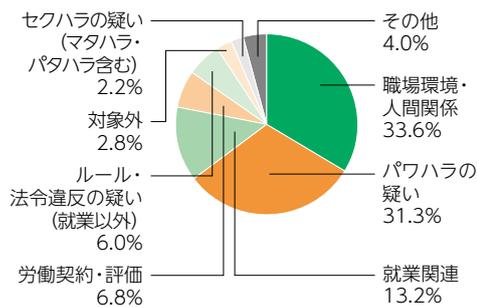
グループ共通従業員 相談受付関連データ

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。

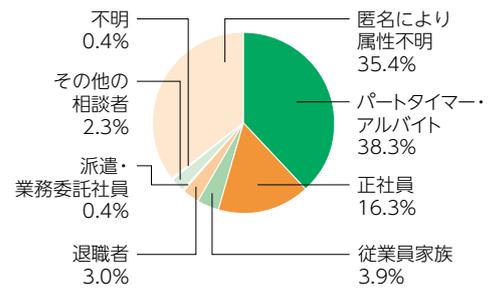
これは、セブン&アイHLDGS.および国内連結子会社の従業員を対象とした制度で、グループ全体で、社会からの信頼を失うような行為の未然防止と早期発見、早期是正、再発防止を図ることを目的としています。

	2019年度	2020年度	2021年度
受付件数	1,208件	1,144件	1,024件

2021年度相談内容の内訳



相談者の内訳



お客様とのあらゆる接点を通じて、地域コミュニティとともに住みやすい社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
お買物の支援				
	●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	●移動販売車累計稼働台数:110台 稼働台数の拡大よりも既存実施店舗の売上向上を優先	△	●移動販売車累計稼働台数:130台 新規出走台数を拡大するとともに、既存実施店舗の売上を改善
地域防犯対策				
	●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	●コロナ禍で防犯訓練の開催が進まず、加盟店の防犯訓練・講習会の参加率は30.1%にとどまる	△	●警察との連携を強化し、増加傾向にある特殊詐欺の未然防止、酒類・たばこ販売時の年齢確認を目的とした訓練を開催。加盟店の防犯訓練への参加率を50%以上に拡大
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●バリアフリー（車椅子対応トイレ設置）新規導入店舗数:150店舗 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	●バリアフリー（車椅子対応トイレ設置）新規導入店舗数:141店舗 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:232店舗	○	●バリアフリー（車椅子対応トイレ設置）新規導入店舗数:23店舗 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:117店舗

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●全デイリー工場で「NDF-FSMS認証」を維持・継続 ●監査プログラムをさらに進化	●全デイリー工場で「NDF-FSMS」のサーベランスを実施 ●「NDF-FSMS」の内容を改定し、説明会を実施	○	●重大事故を撲滅 ●DXの推進によって品質保証体制を強化

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
環境負荷の適切な把握	●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	●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適用範囲をセブン・イレブン・沖縄へ拡大
廃棄物の削減と循環型社会の構築	●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	●1店当たりのレジ袋使用量を昨年度より削減	○	●石油由来の使い捨てプラスチックを削減し、環境配慮型素材へ置き換え
従業員への意識啓発	●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	●エコ検定年間合格者数：152人(管理職者は100%合格) 受験機会は年1回(従来は年2回) ●従業員研修の中でボランティア活動の啓発プログラムを実施 ●2021年6月に全社員向けeラーニングを実施	△ ○ ○	●エコ検定年間合格者数：150人 ●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	2019年度	2020年度	2021年度
CO ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	1,501,795	1,417,701	1,452,270
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{※1※3}	t-CO ₂	1,281,810 (61.4)	1,198,890 (56.7)	1,235,126 (55.8)
物流に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{※1※4}	t-CO ₂	217,811(10.4)	216,285(10.2)	214,924(10.1)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり) ^{※1※3}	GWh(MWh)	2,874(138)	2,795(132)	2,852(129)
店舗運営に伴う水使用量 ^{※1※5}	千m ³	13,176	11,709	12,192
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.94	0.50	0.41
廃棄物量(リサイクル率) ^{※6}	t(%)	384,028(61.6)	352,541(60.9)	304,368(66.7)
食品廃棄物のリサイクル率 ^{※7}	%	42.5	46.6	50.3

※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CO₂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CO₂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。

グループ事業を担う人々の働きがい・働きやすさを向上する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●店勤務社員向けeラーニングと定期研修を刷新し、啓発・教育を継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●選択(任意)制eラーニングを延べ12,482人が受講 ●店勤務社員向けeラーニングおよびWeb研修を新設 	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●eラーニングを全社員向け、部門別、選択(任意)制の3種類の枠組みで提供。各部門のノウハウを積極的に共有する仕組みを構築 ●公募制のWebセミナーをさらに拡充。店勤務社員向け研修の一部をWebに切り替えることで、さらに学びやすい環境を構築
ワークライフバランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> ●在宅勤務制度を拡充。より働きやすい環境整備に向けて、自宅以外の場所での勤務、スライドワーク、在宅勤務手当の導入を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ●社員の在宅勤務の実施状況：38.6% ●在宅勤務時は自宅以外の場所での勤務、スライドワークの併用を可能として運用を拡充 ●在宅勤務手当の検討を実施 	<p>○</p> <p>○</p> <p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●男性社員の育児休暇取得を拡大 ●社員の残業時間を削減 ●短時間勤務社員がいる上長を対象に管理職向け勉強会などの啓発活動を推進
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●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 ・業務災害件数：11.0件/月(+1.9件/月) ・通勤災害件数：3.0件/月(△1.8件) 	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●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
公正な評価・処遇	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●現場社員(OFC)の業務プロセスを評価する行為計画評価を一部改訂し、2021年9月より運用を開始 ●オペレーション本部の業績評価について一部改訂し、2021年9月から階層ごとに順次運用を開始 	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●新評価制度の設計・運用を改定システム改定によって業務効率を向上し、2023年度より運用を開始予定 ●評価者、被評価者向けに評価制度、運用に対する理解促進を図る研修を実施
多様な人材の活躍	<ul style="list-style-type: none"> ●障がい者雇用 ・障がい者雇用率：2.40% ・障害者職業生活相談員：100人 ・企業在籍型ジョブコーチ：14人 ・啓発活動によって管理職の理解を促進 ●女性社員の活躍推進 ・女性管理職比率(課長級)：25.0% ・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 ●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 ●イントラネット上の「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 	<ul style="list-style-type: none"> ●障がい者雇用 ・障がい者雇用率：2.34% ・障害者職業生活相談員：96人 ・企業在籍型ジョブコーチ：14人 ・障がい者を配下にもつ管理職に向けてノーマライゼーションサポート研修を実施 ・知的・発達障がいのある従業員を対象に自立支援やビジネスマナーの習得を目的とした研修を年4回実施 ●女性社員の活躍推進 ・女性管理職比率(課長級)：23.6% ●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 ●イントラネット上の「ワークスタイル改革ポータル」サイト内で、さまざまな働き方の事例を紹介 	<p>×</p> <p>×</p> <p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●障がい者雇用 ・障がい者雇用率：2.40% ・障害者職業生活相談員：100人 ・企業在籍型ジョブコーチ：15人 ・継続して多様な人材の活躍を支援することの重要性について理解を促進 ●女性社員の活躍推進 ・女性管理職比率(課長級)：25.0% ●男性社員の育児休職の取得促進 ・男性社員の育児休職取得率：13.0% ●イントラネットだけでなくオンライン会議システムを活用し、全国の社員が出産後の働き方などの体験談をリアルタイムで発信できる機会を設ける ●女性の健康に関する知識の向上を目的とした研修を実施し、相互理解を促進

人事関連データ

従業員の内訳(2022年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		8,739
	男性	6,401
	女性	2,338
パートタイマー ^{※2}		2,626
	男性	1,130
	女性	1,496
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		11,365
	男性	7,531
	女性	3,834
新卒採用者数		237
	男性	138
	女性	99
中途採用者数		9
	男性	1
	女性	8

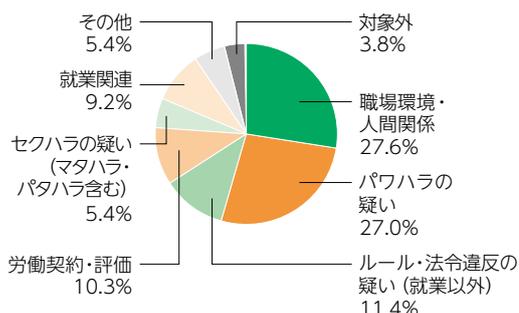
	2019年度	2020年度	2021年度
正社員平均勤続年数	9年10カ月	10年8カ月	11年11カ月
育児休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	316人 (20、5)	341人 (23、1)	365人 (36、1)
介護休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	8人 (3、0)	5人 (2、0)	7人 (4、0)
ボランティア休暇取得者数	7人	0人	2人
女性管理職数(比率) ^{※4}	213人(21.7%)	211人(21.7%)	204人(21.1%)
課長	206人(24.7%)	201人(24.3%)	196人(23.6%)
部長	7人(4.7%)	10人(6.8%)	8人(5.8%)
役員 ^{※5}	4人(14.8%)	4人(16.0%)	4人(15.4%)
障がい者雇用率 ^{※6}	2.38%	2.35%	2.45%
正社員有給休暇取得率	74.4%	55.1%	66.1%
労働災害度数率	0.54	0.72	1.09
労働災害強度率	0.01	0.02	0.03

- ※1 定年再雇用者116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。

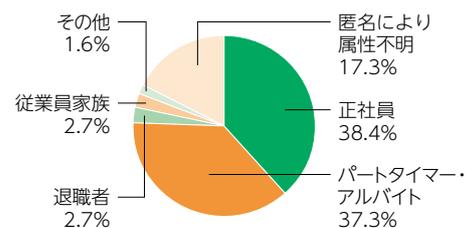
従業員相談受付関連データ

社員の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社内通報制度を適切に運用することで、企業としてのリスク管理と法令遵守を図っています。2021年度は全従業員に対して、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。また、ハラスメント防止に向けて、管理職向けの研修を開催。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の醸成を図り、社内啓発に取り組んでいます。

2021年度相談内容の内訳 受付件数185件(前年度比122.5%)



相談者の内訳



お客様との対話と協働を通じてエシカルな社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

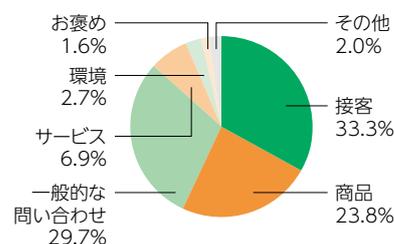
○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●接客に関するご指摘は担当するディストリクトマネジャー、店舗経営相談員への速やかな共有を軸としながら、全社的な問題になりうる案件についてはOP本部Mや関係各部と共有 ●商品部との定期ミーティングを2021年6月より開始し、お客様の声を継続して共有。接客改善についても情報共有フローのテスト実施など早期改善につなげるための施策を推進 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●電話、メール問わずお客様に寄り添う対応品質の改善により、お客様満足度を向上 ●お客様の声に基づく商品の開発・改善を継続し、お客様の声をきちんと活かす取り組みを強化

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向き合い、誠実な対応に努めています。お電話、メールともお客様の気持ちに寄り添い、しっかりと話を伺っています。いただいたご意見・ご指摘・ご要望は、経営トップや関連部署と速やかに共有し、課題解決やお客様にとって「近くて便利」の実現を目指しています。

2021年度相談内容の内訳 受付件数187,275件(前年度比98.5%)



災害における支援

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
災害時の支援	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●各省庁、自治体と災害対処に関する意見交換を実施し、連携をさらに強化 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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●各省庁、自治体と災害対処に関する意見交換を実施し、連携をさらに強化 豪雨災害などに際し、広島県、青森県などの要請に基づき、地域支援を実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●本部および地区事務所における複数回の災害対処演習、全社防災点検日を通じて、事業継続計画を徹底し、社内の災害対処能力を向上 ●各省庁、自治体、コンビニ数社とともに大規模災害対応の共同研究会を日本フランチャイズチェーン協会主催のもとで実施し、連携をさらに強化 大規模災害時に、事業継続計画に基づき、適切な地域支援を実施予定

お客様とのあらゆる接点を通じて、地域・コミュニティとともに住みやすい社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> ●認知症サポーターの養成 企業内講師による養成講座や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て全従業員の受講を目指す 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%) 	<ul style="list-style-type: none"> ●受講者数: 2,382人、延べ受講者数: 12,084人 6月、9月を強化月間に設定し、地域包括支援センターと連携して感染対策を実施した上で講座を開催 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●2022年3月に「日本認知症官民連携協議会の認知症バリアフリー宣言」に小売業で唯一宣言し、認知症バリアフリー推進に向けての方針や方向性を公表。宣言の中で認知症サポーター養成の目標を設定し、2022年度までに全従業員の50%、年間講座受講者数4,445人、延べ受講者数15,000人を目標に取り組みを推進 ●2023年度までに受講率75%、2024年度までに100%とすることを目標に今後も認知症サポーターの育成を強化
お買物の利便性向上にむけて	<ul style="list-style-type: none"> ●移動スーパー「とくし丸」(移動販売車)の新規開業 ・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 ・事業の継続に向けた個人事業主の増員 ・開業計画:48店舗、48台(累計72店舗、75台) ・個人事業主数: 9人増加(累計15人) ●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3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 ・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サービスの実証実験を行い、2021年度中に8店舗へ拡大 ・在宅不要の定期便サービスの開始 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 ・ネットスーパーお届け事業全体で新規利用会員19万人 	<ul style="list-style-type: none"> ●開業:計画比100%となる48店舗、48台(累計72店舗、75台) ・個人事業主数: 計画比126%となる13人増加(累計19人) ●ネットスーパーお届け事業 ・受取可能店舗数: 106店舗 ・3温度帯対応ロッカー: 8カ所に拡大 ・引き取りロッカー: 5店舗でテストを継続 ・非接触サービス: 106店舗で実施 ・置き配サービス: 15店舗へ拡大 ・定期便サービス: 15店舗へ拡大 ・新規利用会員数: 18万人 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●移動スーパー「とくし丸」(移動販売車)の新規開業 ・25台(累計100台) ・個人事業主数: 累計で33人 ・地方店舗への拡大 ・既にエリアがある店舗は2台目を開業 ・個人事業主への切り替えの促進 ●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 ネットスーパーを実施している全店舗で店舗受け取りを可能にする ・2022年8月よりセブン・イレブン10店舗でカウンターでの受け取りサービスのテストを開始 ・受け取り方法の拡大 非接触サービス: 全店舗で実施 置き配サービス: 30店舗へ拡大 定期便サービス: 30店舗へ拡大 オートロックマンションにお住まいの方が不在時にも置き配を利用できる「オートロックマンション置き配サービス」を500棟まで拡大 ・ネットスーパーの新規利用会員数: 20万人

高齢者に焦点を当てた商品開発				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●高齢者向けの基本機能に加え、サイズ、体型、症状など、お客様のお悩みを解消する商品を開発 ●開発商品売上構成比率：25% 	<ul style="list-style-type: none"> ●シニアウェアを中心に抗ウイルス・抗菌加工対応商品の品揃えを強化<シニアパジャマ> ・抗ウイルス加工商品の構成比率：約50% ・抗菌加工商品の構成比率：約50% ●シニアウェア(靴下、パジャマ、肌着)や外出用品(ステッキ、シルバーカー)でお客様のお悩みを解消する開発商品を提案 ●開発商品売上構成比率：23.5% 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●介護する方、される方双方のお客様に寄り添った買い物提案として、「あんしんサポートカタログ」の活用を推進
			△	<ul style="list-style-type: none"> ●高齢者向けの基本機能に加え、サイズ、体型、症状など、お客様のお悩みを解消する商品を開発するとともに、明るく、お洒落な要素を取り入れた開発商品の構成比率を拡大 ●開発商品売上構成比率：25%
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> ●各店舗の所轄警察署との連携を強化 ●警察署が実施する地域防犯イベントなどの開催に協力 	<ul style="list-style-type: none"> ●所轄警察署との合同パトロールや、振り込み詐欺防止、自転車盗難防止などのチラシ配布や啓発イベントに協力 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●各店舗の所轄警察署が開催する地域防犯イベントなどに協力 ●所轄警察署と連携した店内防犯訓練の実施

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
能力向上支援(食品関連部門)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●「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 ●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 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●「食品生鮮部門異動者集中研修」を上期37人、下期25人の年間計62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・育成を実施 ●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 ●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環境を整備 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●食品開発従事者を調理専門学校に派遣。「食」全体を俯瞰し、新たな商品・メニュー提案ができる人材を育成 ●会社方針のもと「食品生鮮部門異動者集中研修」を適宜実施。部門異動した対象者が生鮮食品業務に対し、興味ややりがいを見出せるプログラムを提供 ●見て学ぶ動画ツールを全体教育・商品分類ごとに作成し、全社員に開放。リアル研修と組み合わせることで、事前・事後学習の充実を図り、業務習得度を向上
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●食品へのご不満の受付件数：2020年度目標が未達成だったため、前年度の目標を継続し、前年度比80%への削減を目指す ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●食品へのご不満の受付件数：前年度比74% (26%削減) ●食品全体の「変質」のご指摘件数：前年度比77% (23%削減) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●食品へのご不満の受付件数：前年度比80%に削減 ●食品全体の「変質」のご指摘件数：前年度比80%に削減
健康に寄与する商品・サービスの提供				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●健康に配慮したお弁当の売上構成比率：5.6% 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●健康に配慮したお弁当の売上構成比率：5.4%

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022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"> ●80店舗、約68,000台のLED照明を更新 ●80店舗、約3,000台の外部投光器と水銀灯をLED化 ●太陽光パネルを3店舗に設置 ●空調・熱源のAI制御システムを1店舗にテスト導入 ●アリオ亀有店にて「RE100」を実現(国内初のオフサイトPPA) ●ソーラーカーポートの設置を計画 	<ul style="list-style-type: none"> ●78店舗でLED照明を更新 ●21店舗で更新 42店舗で非常灯をLEDへ更新 ●0店舗 ●未導入 ●4月からRE100を実現 ●未導入 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ × × ○ × 	<ul style="list-style-type: none"> ●58店舗のダウンライトをLED化 ●太陽光パネルを3店舗に設置 ●空調・熱源のAI制御システムのテストを1店舗で実施 ●営農型太陽光発電の導入を検討 ●ソーラーカーポートの設置協議を1店舗で実施 ●無水トイレの導入テストを1店舗で実施
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> ●食品ロス：33%削減(2013年度比) ●食品リサイクル率：65.0% ●「セブンファーム」の取り組みの推進 <ul style="list-style-type: none"> ・JGAPなどの認証取得を拡大 ・規格外品の利用によりフードロスを削減、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を提供 	<ul style="list-style-type: none"> ●食品ロス：35.2%削減(2013年度比) ●食品リサイクル率：66.9% ●「セブンファーム」の取り組みの推進 <ul style="list-style-type: none"> ・JGAP認証の取得農場数：11カ所 ・規格外品をドレッシングや漬物などの製品の一部に活用 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●食品ロス：35%削減(2013年度比) ●食品リサイクル率：66% ●「セブンファーム」の取り組みの推進
サーキュラーエコノミーの推進				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●ペットボトル回収を推進(回収機1台当たり21t/年) ●羽毛の回収 <ul style="list-style-type: none"> 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た商品開発などを推進 回収数：1,300点(前年度比134%、前年度は968点回収) ●傘の回収 <ul style="list-style-type: none"> 「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 	<ul style="list-style-type: none"> ●回収ボックス常設店舗数：44店舗(2022年2月末日) ●回収量：約1億1,923万本 ●羽毛の回収数：2,531点 ●衣料品の買い替えキャンペーンを実施 <ul style="list-style-type: none"> 衣料品(婦人・紳士・子供服)を回収し、商品化するなど取り組みを推進 回収数：193,015点(2022年2月末時点) 2022年10月にクーポン26千枚を発行(利用率：13.5%) ●傘の買い替えキャンペーンを実施 <ul style="list-style-type: none"> 回収数：14,090本(2022年2月末時点) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ △ 	<ul style="list-style-type: none"> ●フードドライブ活動の回収ボックス常設店舗を70店舗に拡大 ●ペットボトルの店頭回収を推進 ●羽毛の回収 <ul style="list-style-type: none"> ダウン率50%以上の羽毛ふとん・ジャケットの回収量を拡大 ●買い替えキャンペーンを実施 <ul style="list-style-type: none"> ・6月：新規キャンペーン ・3R推進月間(10月)：衣料品・傘のキャンペーン ・ボトル、タオルなどの回収も計画
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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人)(90%) ●「GREEN CHALLENGE 2050」の理解・推進を目的とするeラーニングを100%受講 	<ul style="list-style-type: none"> ●エコ検定合格者数 <ul style="list-style-type: none"> 累計：2,942人 ※2022年4月末現在(2021年2月時点 未取得者824人) 	×	<ul style="list-style-type: none"> ●エコ検定 合格率をアップさせる
NPO、NGO等の団体との連携				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●フードドライブ回収ボックス常設店舗44店舗拡大 ※2022年2月末 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●フードドライブ回収ボックス常設店舗70店舗へ拡大予定

持続可能な原材料の調達			
<p>●「顔が見える野菜。」で有機野菜の開発を拡大 ・2020年度：34アイテム、2021年度：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</p> <p>●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、十勝ハープ牛、桜山豚)</p> <p>●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)</p> <p>●MSC、ASCのCoC認証を取得(2021年10月)</p> <p>●再生PETを使用した商品の品目を拡大(ポディクワラー、ドレスシャツ、環境傘に続く商品の開発)</p> <p>●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)</p>	<p>●有機野菜の開発：25アイテム 有機野菜コーナーの展開店舗数：コロナの影響で産地訪問ができず、73店舗にとどまる</p> <p>●コロナの影響で指導員による事前確認、審査員の最終確認ができず、進捗が遅れが発生。計画していた産地で拡大できず</p> <p>●夏ぶり、「顔が見えるお魚。うに」、「顔が見えるお魚。銀鮭」をMEL認証商品として販売開始</p> <p>●再生PETを使用した商品数：155品番前年度から12品番拡大</p> <p>●ポディクワラー、ドレスシャツ、環境傘に続き、良質なトルコオーガニックコットンを使用した新規商品の開発</p> <p>●環境に配慮した商品数：57品番へ拡大</p> <p>●「RENU」を使用した商品数：35品番展開</p>	<p>△</p> <p>△</p> <p>○</p> <p>×</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<p>●「顔が見える野菜。」の野菜内売上構成比率を35%に拡大</p> <p>●JGAP認証を取得した生産者数を240人に拡大 ●MD、SVのGAP指導員資格取得を推進</p> <p>●豚肉、たまごの産地やお取引先様と協力し、「顔が見えるお肉」を中心にJGAP原料を拡大(山形豚、セブンプレミアムたまご、北海道四元豚) ※審査や研修遅れあり</p> <p>●岩手県産の銀鮭をセブンフレッシュのMEL認証商品として販売を開始、あゆもMEL認証商品として販売</p> <p>●MSC・ASC商品の店内加工のCoC認証を取得。下期にアトランティックサーモンからスタート</p> <p>●再生PETを使用した商品数：130品番</p> <p>●環境配慮型素材であるコットンUSA商品を拡大</p> <p>●風力発電を使って糸を紡ぐことでCO₂を削減する「風で紡ぐ糸」を使用した商品を開発</p> <p>●「RENU」を使用した商品数：42品番に拡大</p>

環境関連データ

課題	単位	2019年度	2020年度	2021年度
CO ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	414,126	374,997	341,923
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{※1※3} (環境負荷指標 ^{※4})	t-CO ₂ (t-CO ₂ /(100万㎡×千h))	391,680 (100)	353,469 (110)	319,690 (114)
配送車両に伴うCO ₂ 排出量 ^{※1※3}	t-CO ₂	22,158	21,287	22,002
店舗運営に伴う電気使用量 ^{※1}	GWh	701	645	614
店舗運営に伴う水使用量 ^{※1}	千m ³	5,842	4,795	4,747
全売場でのレジ袋使用重量(辞退率) ^{※5}	t(%)	1,730(74.4)	825(81.7)	595(80.7)
廃棄物量	t	119,172	105,246	97,147
食品廃棄物のリサイクル率	%	59.5	64.0	66.9

※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CO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 (総営業面積×営業時間)当たりのCO₂排出量。

※5 売り場全体の、紙袋を除くレジ袋(お持ち帰り袋)の使用量重量として算出しています。

多様な人々が活躍できる社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
子育て支援	<ul style="list-style-type: none"> ●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105店舗で年間5,400回実施。コロナ禍前の2019年度と同様、22万件の相談に対応 	<ul style="list-style-type: none"> ●延べ104店舗で4,943回実施 2019年度には及ばなかったものの、2020年度より増加し、13万件の相談に対応 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●コロナ感染防止のため、育児相談の利用を控えるお客様もいらっしゃるから、当面は相談件数を増加させることよりも、相談を必要とする方にご満足いただくことを最優先目標とする。また、行政との連携を含め、相談室の認知度を向上させる

グループ事業を担う人々の働きがい・働きやすさを向上する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
ダイバーシティ&インクルージョン	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●課長級：15.5% 係長級：33.3% 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●女性の活躍推進 店舗組織変更により、女性管理職比率の低下が懸念されるが、女性役職者の割合を課長級15.0%、係長級32.0%以上を維持
ワーク・ライフ・バランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> ●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%とすることを旨とする 	<ul style="list-style-type: none"> ●男性社員の育児休暇取得率：40.2% 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●男性社員の育児休暇取得率50%を達成し、最終的に100%を目指す
能力向上支援(全般)	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●ビジネス・マネジメントスキルを中心とした動画学習サービスを導入し、約900人の社員が自発的に受講。学んだ内容を現場や業務で活用しているという声も多く、社員の働く意欲が向上 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●前年度に導入した動画学習サービスを継続して活用。社内業務だけでなく、一般的なビジネス・マネジメントスキルを幅広く学べる機会を提供し、社員の自発的な学びをさらに促進
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ●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同90%まで削減 ●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 ●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 ●残業時間の削減 36協定違反：0件 店舗安全衛生委員会の協議内容を見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ●労災件数はほぼ横ばい 発生件数は減少するも、休業災害の発生件数は減少せず ●ハラスメント研修や、懲戒事案の幹部会での開示などを実施し、意識向上を継続 ●役職者の年間総労働時間：1,990時間 ●36協定違反0件は未達 	△ ○ ○ ×	<ul style="list-style-type: none"> ●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同90%まで削減 ●懲戒事案の開示、管理者への研修を継続実施 ●年間総実労働時間の削減 ・役職者の総労働時間：2,000時間未満を維持 ・管理監督者の労働時間削減を重点 ●残業時間の削減 36協定違反：0件

多様な人材の活躍			
<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●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 ●障がい者雇用率：3.18% ●障害者職業生活相談員を全店舗に最低1人配置 ●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 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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、年間7回の「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の育成を推進 ●入社時の研修、新任役職者への階層別の研修、新店舗開店時の人権啓発研修を実施(対象者：約240人) ●障がい者雇用率：3.18% ●障害者職業生活相談員の全店舗配置は未達成 ●オンライン学習ツールの整備や研修への参加促進、通信教育の受講促進を含め、年齢に関係なく学びの場を提供 ●新型コロナウイルスの影響により、外国人技能実習生の受け入れは延期 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ × ○ △ 	<ul style="list-style-type: none"> ●セブン&アイグループの「人権方針」をもとに、引き続き「ヒューマンライツ・レポート」を発信し、さまざまな人権問題やノーマライゼーションの取組みについて正しい知識と理解が得られるよう情報共有することで、人権と多様性を尊重できる従業員の育成に努める ●入社時研修、新任役職者登用時の階層別人権啓発研修において「人権方針」をもとに、よりリアルでわかりやすい事例も交えた内容を共有することで、社員として、役職者として、率先して人権と多様性を尊重することの重要性に対する認識を高める ●障がい者雇用率：3.20% ●引き続き、年齢に関係なく学びの場を提供し、教育機会の拡充を図るとともに、シニア層の活躍を推進 ●外国人技能実習生の入国可能な環境が整い次第、受け入れを再開
働きやすい環境づくり			
<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●介護セミナーを定期的に開催し、介護に対する意識を向上 ●2019年度入社者の在籍率は77.8%と微減。ステップアップ研修などで、継続して定着・成長を促進 	<ul style="list-style-type: none"> ○ × 	<ul style="list-style-type: none"> ●介護セミナーだけでなく、メンタルケアセミナー、ステップアップ研修等、定着と自己成長につながる研修を開催する ●新卒入社者の3年後定着率の維持だけでなく、若手層(20・30代)の定着と成長意欲の向上などを目的とした研修・自己啓発プログラムを提供

お客様との対話と協働を通じてエシカルな社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

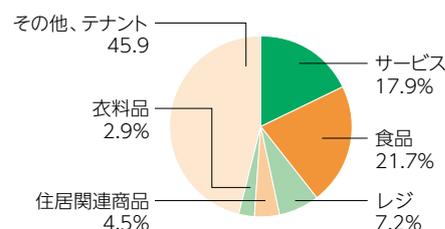
課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)	<ul style="list-style-type: none"> ●新型コロナウイルスの感染防止対策を重点テーマとして施策を推進 ●AI・IoTの活用を検討 2022年度スタートの準備(自動会話プログラム(チャットボット)や音声自動応答システム(IVR)など) ●特に人的要素の強い「接客応対苦情」の改善を重点的に取り組む ●接客応対に関する苦情件数：前年度比20%削減 	<ul style="list-style-type: none"> ●行政指導に基づき対策を推進 さらに、独自の施策も推進し、感染防止を強化(カゴ消毒、ビニールカーテンからアクリル板への変更、一方通行、優先レジの設置など) ●チャットボットの導入は検討を継続、IVRはアリオや一部地方店舗を除き導入を完了 ●2021年9月の組織変更で各店舗に「お客様サービス部長」を新設(2022年7月現在57人) ・サービス向上のための教育を強化 ●接客応対に関する苦情件数：前年度比25%削減 	<ul style="list-style-type: none"> ○ × 	<ul style="list-style-type: none"> ●引き続き社会情勢を見ながら、新型コロナウイルスの感染防止対策を推進 ●AI・IoTを活用 ●接客応対に関する苦情件数：前年度比20%削減
お客様ニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> ●「くらしのアドバイザー」の店頭調査の拡大 ・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 ・調査店舗数を15店舗へ拡大(前年度調査店舗：10店舗) 	<ul style="list-style-type: none"> ●新型コロナウイルスの感染防止対策を継続したため、引き続き調査店舗数の拡大はせず、基本10店舗を維持 ・減少分の措置として競合他社のマーケットリサーチを実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●新型コロナウイルスの感染状況を鑑みつつ、調査店舗数の15店舗への拡大を検討

お客様相談受付関連データ

全体の受付件数は、新型コロナウイルス対策へのお問い合わせが多かった2020年度に対して、2021年度は前年度比73.6%と減少しました。接客対応に関するご不満も前年度比75%へ減少しました。お客様のご不満を可能な限り解消できるよう、発生原因を分析し、再発防止策を講じていきます。

2021年度相談内容の内訳

受付件数33,151件(前年度比73.6%)



パートナーシップを通じて持続可能な社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
お取引先行動指針の強化	<ul style="list-style-type: none"> ●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&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 	<ul style="list-style-type: none"> ●A・B・C評価比率86.3%(前年度比+4.0%) 海外直輸入、国内サプライヤーの海外生産工場ともに比率が向上したが、E評価1件、D評価12件発生 	×	<ul style="list-style-type: none"> ●サステナブルサプライチェーンの構築 引き続き「セブン&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監査のA・B評価比率30%、D・E評価ゼロを目標に取り組みを推進
本業を通じた社会課題の解決	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗インフラを活用して新たな価値を創造 (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) ●エシカル商品を開発 	<ul style="list-style-type: none"> ●新型コロナウイルスワクチン接種会場を店舗内に設置(5店舗)するとともに、ワクチン接種予約会場としても店舗インフラを提供。また、自宅療養者への食糧支援などを実施 ●サーキュラーエコノミーの実現につながる商品を積極的に開発。お取引様と連携し、「RENU」「Bring」などの商品に使われる古着の回収拠点としての取り組みも実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●サーキュラーエコノミーの実践、プラスチックの***、衣料・傘その他の買い替えキャンペーンなど、お取引先様との協働による商品開発などをさらに推進
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> ●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：3(延べ61自治体) 	<ul style="list-style-type: none"> ●新たに6つの包括連携協定と1つの包括的な広域連携協定を締結し、締結自治体数は79に増加 ・包括連携協定6自治体 江戸川区、柏市、静岡市、加古川市、郡山市、松戸市 ・広域連携協定 こおりやま広域圏連携協定(郡山市、須賀川市、二本松市、田村市、本宮市、大玉村、鏡石町、天栄村、猪苗代町、石川町、玉川村、平田村、浅川町、古殿町、三春町、小野町、磐梯町) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●さらなる自治体との新規の協定締結(延べ82自治体) 締結自治体との継続的な取り組みを推進するための行政との情報交換会の開催 ●連携のさらなる強化によって、さまざまなステークホルダーとの取り組みを推進してSDGsに貢献

人事関連データ

従業員の内訳(2022年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		5,995
	男性	4,186
	女性	1,809
パートタイマー ^{※2}		16,683
	男性	2,771
	女性	13,912
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		22,678
	男性	6,957
	女性	15,721
新卒採用者数		74
	男性	36
	女性	38
中途採用者数		7
	男性	4
	女性	3

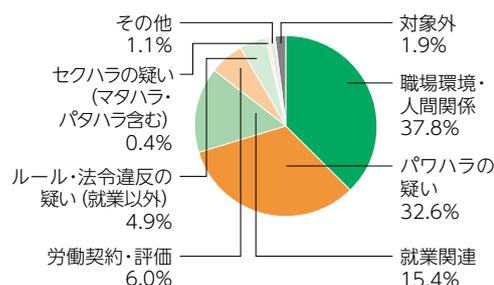
	2019年度	2020年度	2021年度
正社員平均勤続年数	23年2カ月	23年5カ月	24年9ヶ月
育児休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	186人 (6、90)	186人 (7、120)	193人 (4、97)
介護休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	26人 (5、17)	34人 (2、26)	25人 (1、23)
ボランティア休暇取得者数	7人	7人	6人
女性管理職数(比率) ^{※4}	751人(26.1%)	701人(27.6%)	490人(23.1%)
係長	666人(31.0%)	625人(31.9%)	410人(26.2%)
課長	65人(13.0%)	55人(13.9%)	54人(15.5%)
部長	20人(8.9%)	21人(11.4%)	26人(12.1%)
役員 ^{※5}	1人(4.2%)	3人(13.0%)	4人(16.7%)
障がい者雇用率 ^{※6}	3.15%	3.19%	3.21%
正社員有給休暇取得率	32.8%	45.1%	47.2%
労働災害度数率	1.37	1.53	1.41
労働災害強度率	0.03	0.04	0.05

- ※1 定年再雇用者642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。

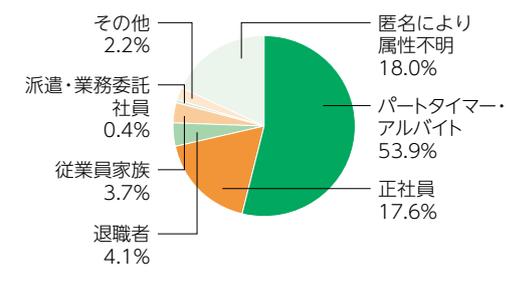
従業員相談受付関連データ

2021年度の相談件数は前年度と比較して78.5%と減少しましたが、ハラスメントに関する相談件数の構成は依然として高いままでした。引き続き役職者に対するハラスメント教育を定期的を実施し、円滑なコミュニケーションを図ることで、働きやすい職場環境づくりに努めていきます。

2021年度相談内容の内訳 受付件数267件(前年度比78.5%)



相談者の内訳



災害における支援

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
災害時の支援	<ul style="list-style-type: none"> ●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(商品部、物流室、会計管理部)との連携を強化 ●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 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●四半期に1回、関係各部を集めた防災ミーティングを開催し、課題の共有により連携を強化 ●自治体など5団体との協定内容を見直し、実態に沿った協定内容へ更新 ●自治体主催のリモート会議や、発災時を想定した情報伝達訓練に参加 ●コロナ禍において、福島県の軽症者・無症状者の滞在施設に対して食料や日用品を供給 ●2021年7月の熱海市伊豆山土石流災害の応援に向かう神奈川県消防職員に食料を供給 ●2021年8月の青森県下北北部風間浦村豪雨災害において、青森県に衣料や日用品を供給 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●訓練を通じて事業継続計画を周知徹底し、社内の災害対処能力を向上 ●各省庁・自治体との災害対処に関する意見交換を実施して連携をさらに強化 ●協定締結だけでなく、自治体の防災訓練や会議などに積極的に参加し、災害時に適切な地域支援を実施できるよう体制を整備

社会貢献活動

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
社会貢献活動費の支出	<ul style="list-style-type: none"> ●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%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・社会貢献活動費：前年比246.68% ・全レジ募金21年度累計金額21,983,841円(前年比66.8%) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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引き続き実施。WITHコロナに向けた新たな取り組みを模索。 ・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2,500万円(前年度比113%) ・セミセルフレジなやセルフレジに対応した募金箱の設置検討。
ベルマーク活動を通じた復興支援	<ul style="list-style-type: none"> ●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) 	<ul style="list-style-type: none"> 21年度店頭回収253万点、累計1,753万点 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●東北かけはしプロジェクトから新たにミライかけはしプロジェクトを通じて日本の被災地の教育支援としてキリンビバレッジ株式会社様と協定を締結し新たな取り組みをスタート。 22年度店頭回収400万点、累計2,150万点

株式会社ヨークベニマル

Webサイト: <https://yorkbenimaru.com/company/mecenat/>

2021年度末の店舗数: 237店舗

お客様とのあらゆる接点を通じて、地域・コミュニティとともに住みやすい社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
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)を継続実施	●各店舗で誕生祭を実施	○	●各店舗で誕生祭を継続実施
地域防犯対策				
	●新店舗についても「こども110番の店」活動に協力	●「こども110番の店」活動に協力	○	●新店舗を含め「こども110番の店」活動への協力を継続

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022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:107.4%	●前年度比:100.3%	△	●「三ツ星野菜・果物」の売上(既存店舗):前年度比:105.1%
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	●バリアフリー新法適用店舗:128店舗	○	●新店に関してはバリアフリー新法への適用を目指す

地球環境に配慮し、脱炭素・循環経済・自然と共生する社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022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97.4% ●太陽光発電設備の設置:10店舗(△2,000t-CO ₂ /年削減)	●前年度比:97.3% ●13店舗(△1,878t-CO ₂ /年削減)	○ △	●電気使用量(既存店舗):前年度比95.2% ●太陽光発電設備の設置:20店舗(△3,101t-CO ₂ /年削減) ●CO ₂ フリー電力調達(△9,520t-CO ₂ /年削減)

環境関連データ

課題	単位	2019年度	2020年度	2021年度
CO ₂ 排出量 ^{*1*} ^{*2*} ^{*3}	t-CO ₂	192,650	192,766	208,685
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{*1*} ^{*3}	t-CO ₂	174,464(755)	173,804(733)	169,294(705)
配送車両に伴うCO ₂ 排出量 ^{*1*} ^{*3}	t-CO ₂	17,868	18,518	18,026
店舗運営に伴う電気使用量 ^{*1}	GWh	336	340	364
店舗運営に伴う水使用量 ^{*4}	千m ³	1,072	1,044	1,010
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	496(72.6)	337(82.0)	286(83.1)
廃棄物量(リサイクル率) ^{*4}	t(%)	52,953(52.1)	54,572(55.6)	50,403(62.1)
食品廃棄物のリサイクル率 ^{*4}	%	58.1	60.5	68.0

※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CO₂排出量。なお、2021年度は、食品工場の運営に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量を含みます。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 集計期間は4月～3月。なお、2022年3月のみ食品工場の運営に伴う食品リサイクル率を反映しています。

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●技術認定合格者数(初級)：1,313人 ●発注担当者教育受講者数(レベル4・5)：231人 ●パワハラ防止研修実施回数：14ゾーン×7部門で91回 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●合格者数(初級)：1,333人 ●受講者数(レベル4・5)：275人 ●パワハラ防止研修実施回数：14ゾーン×7部門で91回 	<ul style="list-style-type: none"> - ○ ○ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●受講生の「理解度」に焦点を当て、集合・Webの形式を使い分けることで、汎用性・効率性を重視した教育機会を提供 ●技術認定合格者数(初級)：1,918人 ●発注担当者教育受講者数(売価)(レベル4・5)：244人 ●パワハラ防止研修実施回数：14ゾーン×(3管理者+7部門)で154回
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	●取得日数(正社員)：8.6日	△	●年間有給休日取得日数(正社員)：10日
労働安全衛生への配慮				
	●年間労働災害発生件数：前年度比90%	●前年度比：83%	○	●年間労働災害発生件数：前年度比90%
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)：24.5%	○	●女性管理者比率を37%以上へ向上 ※旧ライフフーズとの合併により数値変動あり

人事関連データ

従業員の内訳(2022年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		3,095
	男性	2,622
	女性	473
パートタイマー ^{※2}		12,513
	男性	1,608
	女性	10,905
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		15,608
	男性	4,230
	女性	11,378
新卒採用者数		138
	男性	87
	女性	51
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

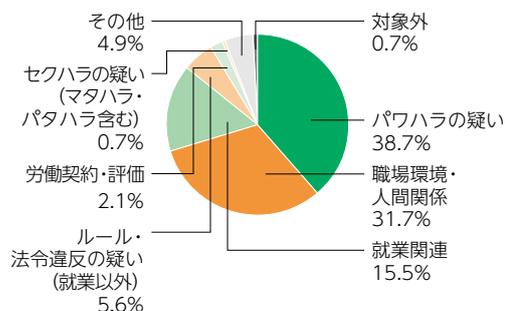
	2019年度	2020年度	2021年度
正社員平均勤続年数	14年8カ月	15年0カ月	16年0カ月
育児休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	196人 (0、170)	205人 (0、177)	201人 (1、175)
介護休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	5人 (0、5)	6人 (0、6)	34人 (2、33)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数(比率) ^{※4}	604人(25.4%)	614人(24.9%)	617人(24.6%)
	係長	381人(25.3%)	390人(26.4%)
	課長	207人(36.4%)	208人(31.1%)
	部長	16人(5.3%)	16人(5.2%)
	役員 ^{※5}	2人(6.9%)	2人(5.7%)
障がい者雇用率 ^{※6}	3.10%	3.12%	3.39%
正社員有給休暇取得率	40.0%	50.0%	46.2%
労働災害度数率	3.58	3.40	3.59
労働災害強度率	0.01	0.01	0.14

※1 定年再雇用者252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。

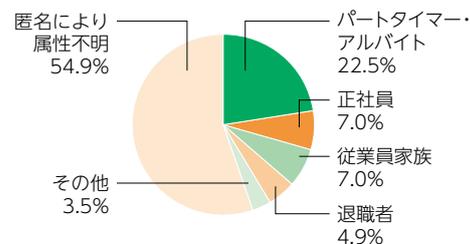
従業員相談受付関連データ

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。

2021年度相談内容の内訳 受付件数142件(前年度比108.4%)



相談者の内訳

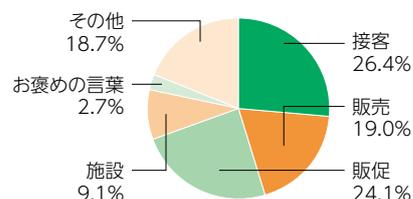


お客様との対話と協働を通じてエシカルな社会を実現する

お客様相談受付関連データ

お客様の声に耳を傾け、一つひとつの声に答え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。

2021年度相談内容の内訳 受付件数3,720件(前年度比93.7%)



パートナーシップを通じて持続可能な社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
地域支援	●1990年から福島県内のお取引先様を中心に実施している献血イベント「ハートフルサタデー」の事務局として、献血活動を継続実施	●ハートフルサタデー献血者数：304人	○	●献血活動を継続実施

災害における支援

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
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	●新たに3行政と防災協定を締結	○	●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

お客様とのあらゆる接点を通じて、地域・コミュニティとともに住みやすい社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
多様なお客様へのサービス				
	●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	●認知症サポーターの養成講座をリモートも活用して実施。新入社員、新店舗パートナー社員合計214人を養成	△	●新入社員、新店舗パートナータイマーに対して、リモートも活用しながら認知症サポーターの養成研修を開催

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●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 ●本部品質管理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 ●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	●毎月の店舗の責任者会議において、品質・衛生管理に関する教育を実施。当初計画の課題に加え、6月からの自主回収(リコール)報告制度導入に伴う店舗製造商品の表示事故顕在化にも対応 ●コロナ禍で訪店を制限したことに伴い未実施 ●本部品質管理担当者の店舗内部監査の項目として、衛生設備(ピュアスター水の始業点検を含む)や清掃状況を確認し、必要に応じて指導。ただし、コロナにより回数は半減	○ × △	●販売事業部、商品各部と課題を共有し、連携してHACCPを定着・運用 HACCP帳票により、従業員の衛生管理・清掃、原料管理、表示管理を実施。また、本部QC担当者による店舗巡回を四半期ごとに全店で実施 ●営業各部と課題を共有し対応 ●商品事故の対応として、お客様からお申し出のあった商品の製造メーカーへ事故原因の追究と再発防止策の検討を要請
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●新型コロナウイルスの感染状況を確認しながら、改造店舗で休憩スペース「ふれあいコーナー」をリフレッシュ ●店舗の床材に防滑タイプのセラミックタイルを継続導入(新店1店舗)	●飲食禁止、閉鎖など「ふれあいコーナー」での新型コロナウイルス感染対策を実施。新店2店舗に感染対策の設備を設置した「ふれあいコーナー」を整備 ●店舗の床材に防滑タイプのセラミックタイルを導入(新店1店舗)	○ ○	●新店2店舗に感染対策の設備を設置した「ふれあいコーナー」を整備 ●店舗の床材に防滑タイプのセラミックタイルを導入(新店2店舗)
適切な情報提供				
	●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 ●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も強化 ●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	●新型コロナウイルスの感染状況を確認しながら、上期・下期とも計画どおり店舗監査を実施。課題店舗は販売事業部に共有し改善を確認 ●衛生管理、鮮度管理、アレルギー表示など、HACCPに関する情報を店舗へ毎週1回発信。写真やイラストを用いることで、週ごとのテーマを各店舗がすぐに理解できるよう1枚にまとめて情報を共有 ●計画どおり年間5回実施	○ ○ ○	●店舗監査の結果を販売事業部と毎週共有して改善に努める。品質衛生、労務管理の課題があれば、人事、品質管理と情報を共有。店舗へ自主点検を促し、店舗管理レベルの底上げを目指す ●衛生管理、鮮度管理、アレルギー表示など、HACCPに関する情報を店舗へ毎週1回発信 ●動画教育ツール12コンテンツを用意し、上期に研修を実施。下期にPDCAにより改善を図る

地球環境に配慮し、脱炭素・循環経済・自然と共生する社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●BEMS*を新店舗含めて全店に設置 ※ビル・エネルギー管理システム	●BEMSをコンフォートマーケットを除く全店に設置	○	●BEMSをコンフォートマーケットを除く全店に設置
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	●リーチン化：2店舗 ●太陽光発電設備：4店舗 ●AIによる空調制御：未実施	○ ○ ×	●LED照明を更新：12店舗 ●太陽光発電設備を設置：4店舗 ●冷凍機制御によって冷やしすぎを監視：10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：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%	●食品廃棄物リサイクル率：66.7%(全社) ●レジ袋辞退率：前年度比81.5% ●レジ袋使用重量：前年度比73.8%	○ △ ○	●食品廃棄物リサイクル率：66.7%(全社) ●レジ袋辞退率：前年度比82.5% ●レジ袋使用重量：前年度比92%
従業員への意識啓発				
	●エコ検定合格者数：110人	●合格者数：88人	△	●エコ検定合格者数：140人

環境関連データ

課題	単位	2019年度	2020年度	2021年度
CO ₂ 排出量*1*2*3	t-CO ₂	54,891	63,416	64,152
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)*1*3	t-CO ₂	54,852(660)	63,377(615)	64,113(629)
店舗運営に伴う電気使用量*1	GWh	115	136	142
店舗運営に伴う水使用量*1	千m ³	483	577	588
食品売場でのレジ袋辞退率	%	54.5	78.9	81.5
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	20,097(80.2)	23,978(72.1)	22,810(66.8)
食品廃棄物のリサイクル率	%	64.2	59.2	66.7

※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CO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

多様な人々が活躍できる社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
キャリア教育の支援				
	●先生の受け入れやCSRリーフレットの提供を積極実施	●先生の受け入れやCSRリーフレットの提供を積極実施	△	●コロナの感染状況を鑑み、リモートも活用しながら小中学生の店舗見学・体験学習を実施

グループ事業を担う人々の働きがい・働きやすさを向上する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
能力向上支援				
	●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	●店長・副店長・マネージャー層に対する教育システムを整備し、リモート研修を開始 ●新入社員への教育システムを整備し、共通基礎項目のリモート教育を実施	○ ○	●教育システムによる階層別教育を拡大・担当者階層を対象にした次期リーダー育成の仕組みを構築 ●パート・アルバイト階層における個人ごとの教育システムを構築
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：9.5%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
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：3.74(前年度：4.11) ●労働災害強度率：0.07(前年度：0.10) ●休業日数：992日(前年度：1,407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
ダイバーシティ&インクルージョン				
	●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：10人 ●正社員登用：7人 ●女性幹部登用：3人 ●女性管理職比率：17.4%	× × △ ×	●エキスパート社員の登用：15人 ●正社員登用：15人 ●女性幹部登用：4人 ●女性管理職比率：25%
従業員への育児支援				
	●「リ・チャレンジ制度」利用者を拡大し、退職者を抑制 ●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 ●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	●「リ・チャレンジ制度」利用者の退職数は横ばい(2020年度：3人、2021年度：2人) ●社内報に制度紹介と制度利用者の体験談を掲載 ●コロナ禍のためオリエンテーションは中止。2～3カ月に1回、社内情報と近況の共有を郵送で実施	○ ○ ×	●「リ・チャレンジ制度」利用者を拡大し、退職者を抑制 ●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 ●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

人事関連データ

従業員の内訳(2022年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		1,656
	男性	1,294
	女性	362
パートタイマー ^{※2}		5,584
	男性	1,449
	女性	4,135
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		7,240
	男性	2,743
	女性	4,497
新卒採用者数		102
	男性	57
	女性	45
中途採用者数		2
	男性	2
	女性	0

	2019年度	2020年度	2021年度	
正社員平均勤続年数	15年7カ月	15年1カ月	15年7カ月	
育児休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	41人 (0, 23)	40人 (0, 27)	56人 (0, 32)	
介護休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	0人 (0, 0)	1人 (1, 0)	3人 (1, 2)	
ボランティア休暇取得者数	2人	0人	0人	
女性管理職数(比率) ^{※4}	213人(24.7%)	226人(21.5%)	210人(17.4%)	
	係長	169人(28.7%)	167人(24.6%)	150人(24.3%)
	課長	36人(22.9%)	50人(23.0%)	47人(18.0%)
	部長	8人(6.7%)	9人(6.2%)	13人(8.0%)
	役員 ^{※5}	2人(11.1%)	2人(10.5%)	2人(9.5%)
障がい者雇用率 ^{※6}	2.30%	2.04%	2.38%	
正社員有給休暇取得率	34.6%	36.9%	43.6%	
労働災害度数率	2.46	4.11	3.74	
労働災害強度率	0.06	0.10	0.07	

※1 定年再雇用者105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。

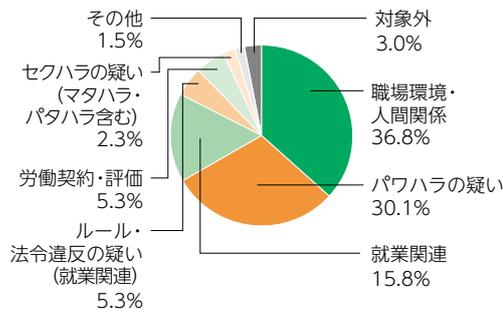
※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。

※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

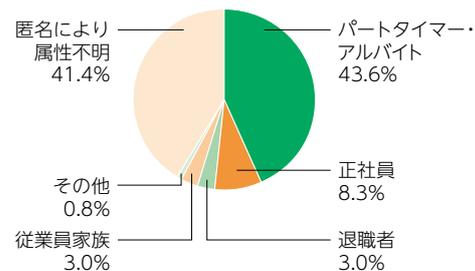
従業員相談受付関連データ

通報件数は前年度から微減しました。全体の約7割を占める「職場環境・人間関係」「パワハラ・マタハラ」に当たる通報は、ほとんどが日頃のコミュニケーションに起因しています。通報に対する解決と同時に、会社全体の課題と受け止めるべき内容の改善を通して、より良い会社づくりに向けて全社で取り組んでいます。

2021年度相談内容の内訳 受付件数133件(前年度比97.8%)



相談者の内訳



お客様との対話と協働を通じてエシカルな社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

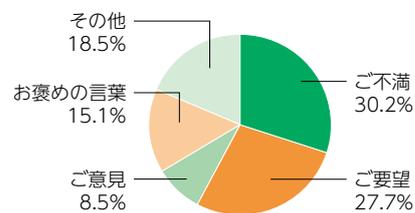
○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の声をいただく仕組みを継続運用し、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 ●新型コロナウイルス対策に関する多くのお声をいただいていたことから、安心してお買い物いただける店舗での対応を提案 	<ul style="list-style-type: none"> ●ご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 ●グループ各社と連携し、店長・副店長向けの研修を3回実施。ご不満のお声への対応は継続課題 	<p>○</p> <p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●ご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 ●グループ各社と連携し、店長・副店長向けの研修を3回実施。動画教育ツールを活用した研修を店舗従業員に対して役職別に実施

お客様相談受付関連データ

2021年度の受付件数は、前年度比91.5%の8,067件でした。新型コロナウイルスへの対策や感染対策として実施した営業時間変更に関するお問い合わせは減少した一方、「ご不満」は2,435件で、商品品質、品切れ、接客に対するお声を多くいただきました。また、アプリを活用した販促やセルフレジなど、新たなサービスに関するお問い合わせも増えており、窓口の体制を強化していきます。

2021年度相談内容の内訳 受付件数8,067件(前年度比91.5%)



お客様とのあらゆる接点を通じて、地域・コミュニティとともに住みやすい社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域事業者、警察関係者と連動し、防犯パトロールに参加 ●特殊暴力防止対策協議会や暴力追放防犯協議会会員として、主に反社会的勢力関連の事案に関して企業間で共有 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> ●ユニバーサルデザイン視点での店舗・設備の点検を継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●トイレ内の配置を検証し、改修に反映(横浜店トイレ改修133百万円) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●ユニバーサルデザイン視点での店舗・設備の点検を継続

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022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"> ●HACCPなど衛生管理知識向上の取り組みを継続 ●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 ●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 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●各店の衛生管理専任者により、食品部門社員、お取引先従業員へのOJTを実施 ●専門機関による年2回の定期点検により課題を明確にし、店舗品質管理委員会と衛生管理専任者が連動した改善活動を実施 ●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実施 ●品質管理ウェビナー研修やeラーニングを実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●HACCPなど衛生管理知識向上の取り組みと、表示に関する知識のレベルアップを実施 ●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活動と食品衛生専任者によるサポートを継続 ●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 ●従業員のスキルアップのために、階層別研修などを実施
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●専門機関による年2回の売場の表示確認・点検を実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●専門機関による年2回の売場の表示確認・点検を実施し、適切な表示を継続実施

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022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	●ストロングポイント：1件、グッドポイント：5件、指摘事項：0件	○	●ISO14001 更新審査において「重大な指摘事項」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：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	●営業時間短縮等で6.2%削減 ●4店舗でLED照明導入（178百万円） ●5店舗で老朽化に伴う空調機更新（246百万円）	○	●エネルギー使用量：2019年度比3%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：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	●食品リサイクル率：82.8% ●廃棄物リサイクル率：73.9%	○ ○	●食品ロス削減への取り組み強化 食品廃棄物発生原単位：29.0kg/百万円 ●廃棄プラスチック発生量の削減 排出量：950トン（前年差▲1.5トン） ●プラスチック製お買い物袋削減 年間使用量：30トン（前年差▲2.2トン）
持続可能な商品の提供				
	●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	●アラスカシーフードフェアの各店開催およびお中元・お歳暮カタログへの掲載	○	●アラスカシーフードなど、持続可能商品の提案継続
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：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	●全従業員へ環境eラーニング・DVD研修を実施（21年7月～8月） ●エコ検定合格者：108人（合格率87.1%） ●従業員アイデア4企画を実現	○ ○ ○	●全従業員に環境教育を実施 ●エコ検定合格者数：50人

環境関連データ

課題	単位	2019年度	2020年度	2021年度
店舗数	店舗	15	15	10
CO ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	116,173	96,947	86,750
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{※1※3}	t-CO ₂	115,753	96,565	86,451
店舗運営に伴う電気使用量 ^{※1}	GWh	211	178	160
店舗運営に伴う水使用量 ^{※1}	千m ³	1,583	1,160	1,084
容器包装使用量	t	1,281	719	330
廃棄物量（リサイクル率）	t(%)	21,060(70.2)	14,129(71.2)	12,532(73.9)
食品廃棄物のリサイクル率	%	72.6	77.8	82.8

※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CO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

多様な人々が活躍できる社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> ●プレママステーション・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 ●お客様をサポートする専門販売員の新規育成 <ul style="list-style-type: none"> ・ハートフルアドバイザー：10人 ・認知症サポーター：累計5,300人 	<ul style="list-style-type: none"> ●新型コロナウイルス対策のため、集合型のイベントや講習会は行わず、個別相談会を実施 ●新型コロナウイルスへの対応として外部研修は未参加、社内研修は規模を縮小 <ul style="list-style-type: none"> ・ハートフルアドバイザー 未実施 ・認知症サポーター：累計5,148人 	<p>○</p> <p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●プレママステーション・カウンターを継続し、参加型教室や講習会を開催 ●新入社員を中心に認知症サポーター増員 <ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーター：累計5,200人

グループ事業を担う人々の働きがい・働きやすさを向上する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
子育て支援				
	●男性社員の育児休暇取得率：15.0%	●男性社員の育児休暇取得率：50.0%	○	●男性社員の育児休暇取得率：50.0%
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●各種研修受講支援 <ul style="list-style-type: none"> ・動画基礎研修(クリップライン) 新入社員：67人 ・グロービス学び放題 累計受講修了者：800人 	<ul style="list-style-type: none"> ●各種研修受講者数 <ul style="list-style-type: none"> ・動画基礎研修(クリップライン) 新入社員：67人 ・グロービス学び放題 累計受講修了者：980人 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●各種研修受講支援 <ul style="list-style-type: none"> ・動画基礎研修(クリップライン) 2022年新入社員：29人 ・グロービス学び放題 累計受講修了者：1,200人 ・SC管理運営講座 累計受講修了者：300人
ワークライフバランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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：6.25時間) ●年次有給休暇の取得率：50.0% 	<ul style="list-style-type: none"> ●年間総実労働時間：1865.3時間 (1人当たり月間時間外労働：10.3時間、新型コロナウイルスによる特別休暇：年間▲80時間) ●年次有給休暇の取得率：36.1% 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●年間総実労働時間：1912.5時間 (1人当たり月間時間外労働：10.0時間) ●年次有給休暇の取得率：50.0%
労働安全衛生への配慮				
	●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	●健診結果をもとに、肥満者に対し、社員食堂とタイアップし、健康キャンペーンを実施。参加者70%が減量成功(2kg以上)	○	●ストレスチェック後の集団分析をもとにメンタルヘルスセミナーを実施
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●女性管理職比率(課長級)：20% 	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗限定社員の登用促進：8人 ●女性管理職比率(課長級)：13.4% (25人、前年+4人) 	×	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●女性管理職比率(課長級)：16.1% (31人) ●障がい者雇用率：2.7%

人事関連データ

従業員の内訳(2022年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		2,339
	男性	1,481
	女性	858
パートタイマー ^{※2}		1,855
	男性	207
	女性	1,648
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		4,194
	男性	1,688
	女性	2,506
新卒採用者数		37
	男性	8
	女性	29
中途採用者数		1
	男性	1
	女性	0

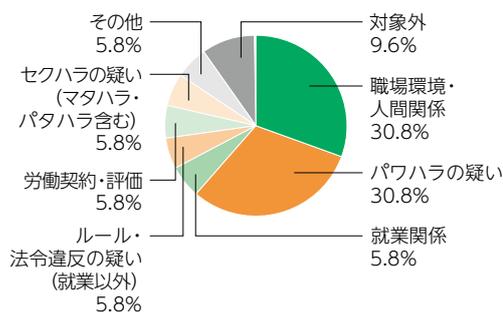
	2019年度	2020年度	2021年度	
正社員平均勤続年数	23年0カ月	22年11カ月	23年0カ月	
育児休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	183人 (7、101)	177人 (3、95)	170人 (6、81)	
介護休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	11人 (0、9)	1人 (0、0)	8人 (0、5)	
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし	
女性管理職数(比率) ^{※4}	327人(35.2%)	230人(33.5%)	121人(23.6%)	
	係長	269人(59.0%)	188人(62.3%)	76人(45.5%)
	課長	35人(13.0%)	21人(10.4%)	25人(13.4%)
	部長	23人(11.3%)	21人(12.2%)	20人(12.6%)
	役員 ^{※5}	2人(8.3%)	2人(8.3%)	3人(15.0%)
障がい者雇用率 ^{※6}	2.22%	2.10%	2.53%	
正社員有給休暇取得率	20.8%	36.4%	37.4%	
労働災害度数率	0.69	0.24	0.32	
労働災害強度率	0.01	0.00	0.28	

- ※1 定年再雇用者204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。

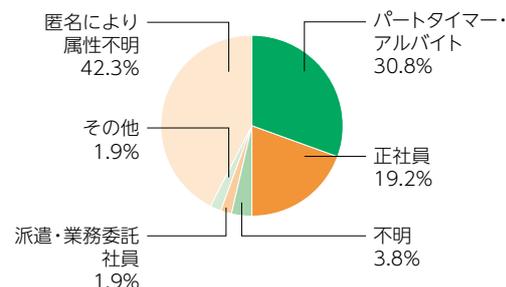
従業員相談受付関連データ

2021年度の受付件数は、前年比6%増となりました。相談内容はパワーハラスメントや職場環境に起因する案件が全体の6割超を占めています。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。今後も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定期的実施するなど、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。

2021年度相談内容の内訳 受付件数52件(前年度比106.1%)



相談者の内訳



お客様との対話と協働を通じてエシカルな社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

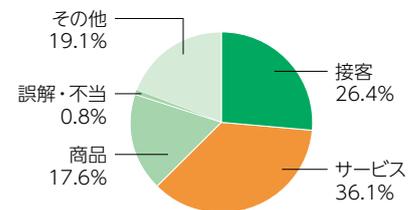
○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
お取引先と連動で環境に配慮した商品の提供やリユースの推進				
	●各店舗での環境配慮商品の展開を強化	●「世界を変える私のチョイス」と題し、通年でサステナブル商品をご紹介。またエシカルコンビニなどのサステナブルショップを期間限定で実施	○	●納品時の百貨店共通ハンガーリユースを推進 年間：270千本(前年+15千本) ●取引先連動で商品等の回収フェアを実施
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●店舗やWebサイトに寄せられるお客様の声へのスピーディな対応を継続 ●お客様からの「ご不満の声」の削減:2,100件以下	●各店お客様相談室がハブとなり関連部門と連動し、お客様のお問い合わせ・ご意見に対し原則3日以内に対応 ●2021年度お客様「ご不満の声」：1,599件	○ ○	●店舗に寄せられるお客様の声へのスピーディな対応を継続 ●お客様「ご不満の声」の前年改善

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。2021年度は、前年度に増加した新型コロナウイルス感染症対策や店舗閉鎖に関するご意見やお問い合わせが減少し、前年実績を大幅に下回る結果となりました。相談内容の内訳で見ると新しいフレジットアプリのサービス開始に伴うお問い合わせが増加しサービス関連のシェアが上がりました。

2021年度相談内容の内訳
受付件数7,719件(前年度比43.1%)



パートナーシップを通じて持続可能な社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
地域活性化への協力				
	●行政と連携した取り組みを継続強化 ●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 ●地産地消のさらなる推進 ●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 ●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	●豊島区とのFFパートナーシップ協定による子育て支援イベントの定期開催など、店舗ごとに取り組みを実施 ●第49回衆議院議員選挙において期日前投票所を4店舗に設置(池袋本店、千葉店、福井店、東戸塚S.C.) ●お中元・お歳暮ギフトでの地域名産品紹介 ●各店にて店舗周辺の清掃を毎月実施、また池袋本店屋上「都市のオアシス」を解放 ●千葉店でのSDGsイベントや池袋本店での花咲くプロジェクトなど各店で地域連携イベントを実施	○ ○ ○ ○	●自治体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継続実施 ●地産地消の推進 ●店舗周辺の清掃・環境美化活動の推進 ●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

災害における支援

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
災害時の支援	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●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 ●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や取り組みに積極的に参加 ※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 	<ul style="list-style-type: none"> ●「防災とボランティア週間」「防災月間」「火災予防週間」に合わせ、各店舗で防災教育・訓練を実施 ●所轄消防署、地域事業者と連動した地域防災訓練、自衛消防審査会は、感染拡大防止対策により実施されず ●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、地域共同防火・防災管理協議会は、感染拡大防止対策により実施されず 	<p>○</p> <p>—</p> <p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●従業員教育の一環として、行政と連携した防災教育・訓練、自衛消防審査会参加など継続実施 ●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 ●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

社会貢献活動

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
お客様参加型の社会貢献活動の継続	<ul style="list-style-type: none"> ●こども靴の下取りを継続(8店舗) 累計目標106万足 ●盲導犬育成事業に継続協力 ●植樹本数：1,500本 	<ul style="list-style-type: none"> ●こども靴下取り：累計107万足 ●各店募金箱設置とキャンペーンの実施 累計募金額：6億9,929万円 ●グリーンラッピング、簡易包装推奨等での新規植樹：2,253本(累計18,233本) 	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●こども靴の下取りを継続(8店舗) 累計目標：114万足 ●盲導犬育成事業に継続協力 累計募金額：7億2,500万円 ●植樹・育樹活動を継続 累計植樹本数：19,250本

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●総返品実績:前年度比90%以下 ●商品事故発生の根本要因を特定した上で対策を図り、商品事故の未然防止に努める	●返品実績:前年度比117% 改善報告書のフォーマットを新設し、重点的に取引先からヒアリングを実施	×	●総返品実績:前年度比95%以下 ●商品事故発生の根本要因を特定した上で対策を図り、商品事故の未然防止に努める
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●全店に、抗菌・ウイルス除去対策の施工の実施	●全店で抗菌・ウイルス除去対策の施工完了	○	●全店にレジ・サービスカウンター飛沫対策を新規導入
適切な情報提供				
	●優越的地位の濫用・下請法・景品表示法について、新任バイヤー研修を実施 ●下請取引について、関連部署を対象に研修を実施 ●社内報を年4回発行し、適切な情報を提供	●景品表示法の観点から、資料[店頭POP作成時の注意点]を作成し、全店舗へ配信 ●社内報の年4回発行により従業員向けに情報を提供	△	●優越的地位の濫用・下請法・景品表示法について、新任バイヤー研修を実施 ●商販促ミーティングにて、販促施策の注意点について説明 ●社内報を年4回発行し、適切な情報を提供

地球環境に配慮し、脱炭素・循環経済・自然と共生する社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022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				
	●ガスヒートポンプ空調設備:3店舗更新(約50t-CO ₂ 削減) ●LED照明:23店舗更新(約300t-CO ₂ 削減)	●ガスヒートポンプ空調設備:1店舗更新(約9t-CO ₂ 削減) ●LED照明:22店舗更新(約221t-CO ₂ 削減)	△	●ガスヒートポンプ空調設備:2店舗更新(約20t-CO ₂ 削減) ●LED照明:10店舗更新(約100t-CO ₂ 削減)
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●レジ袋非購入率:88%	●レジ袋非購入率:83.3%	×	●レジ袋辞退率:85%
従業員への意識啓発				
	●社内報(年4回)での従業員の環境意識啓発を継続 ●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	●社内報(年4回)での従業員の環境意識啓発を発信 ●フードドライブなど本社から開始した取り組みを店舗にも広げ、回を重ねるごとに拠点数が増加	○	●社内報(年4回)での従業員への環境意識啓発を継続 ●グループ連動企画に参加、社内への共有により全体意識向上を図る

環境関連データ

課題	単位	2019年度	2020年度	2021年度
CO ₂ 排出量 ^{*1*} 2 ^{*3}	t-CO ₂	14,645	13,703	12,530
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{*1*} 3	t-CO ₂	14,478(124)	13,529(116)	12,360(102)
店舗運営に伴う電気使用量 ^{*1}	GWh	27	27	25
店舗運営に伴う水使用量 ^{*1}	千m ³	20	15	14
レジ袋辞退率	%	6.1	7.6(~6/30) 85.7(7/1~2/28)	83.3

*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CO₂排出量。

*3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

多様な人々が活躍できる社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022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(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	●マタニティアドバイザー不在店舗 8店舗(新店除く) 毎年12月付で資格認定を実施するも、有資格者の退職などもあり、全店配置実現が困難な状況。不在店舗は一時的に正社員が職務兼任して対応中だが、店舗でのアドバイザー候補者育成が課題	△	●マタニティアドバイザー職務者の全店舗配置を目指す ※全店配置に向け、これまで年1回(12月)の資格認定を2022年度から年2回(6月・12月)に増加

グループ事業を担う人々の働きがい・働きやすさを向上する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
能力向上支援				
	●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	●2021年度は毎月開催とし、10回(9月～翌7月)開催 申込数：86件(前年度比：108%) 修了率は35%から56%へ向上 受講しやすさが成果へつながる結果となった	○	●スマートフォンから閲覧可能にし、スタッフが隙間時間を活用できるように変更。冊子ではなくWebサイトから申し込み～受講という仕組みに変更。 前年度比：116% 申込数：100件
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：5.9時間	○	●一人当たりの月間残業時間：6時間
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：2店舗 ●女性管理職比率(課長級クラス)：24%	×	●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	●業務上災害発生件数実績：35件	×	●業務上災害発生件数：30件未満

人事関連データ

従業員の内訳(2022年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		908
	男性	519
	女性	389
パートタイマー ^{※2}		1,658
	男性	96
	女性	1,562
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		2,566
	男性	615
	女性	1,951
新卒採用者数		22
	男性	10
	女性	12
中途採用者数		5
	男性	5
	女性	0

	2019年度	2020年度	2021年度	
正社員平均勤続年数	14年7カ月	14年2カ月	15年2カ月	
育児休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	132人 (0、94)	124人 (1、80)	83人 (0、52)	
介護休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	1人 (0、1)	3人 (0、3)	0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) ^{※4}	200人(36.1%)	199人(35.9%)	194人(34.6%)	
	係長	139人(51.1%)	135人(51.3%)	128人(51.0%)
	課長	56人(22.5%)	59人(23.0%)	58人(22.9%)
	部長	5人(15.2%)	5人(17.2%)	8人(17.0%)
	役員 ^{※5}	1人(6.7%)	2人(13.3%)	2人(11.8%)
障がい者雇用率 ^{※6}	2.26%	2.79%	2.86%	
正社員有給休暇取得率	38.6%	62.4%	69.9%	
労働災害度数率	0.33	0.86	1.46	
労働災害強度率	0.03	0.03	0.08	

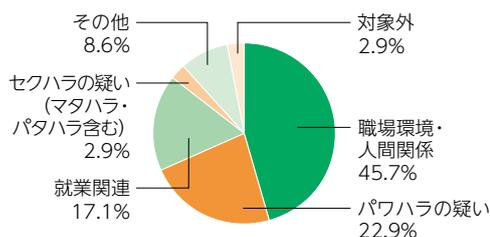
- ※1 定年再雇用者17人を含みます。
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
 ※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
 ※4 役員を除いた係長級以上の比率。
 ※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。
 ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

従業員相談受付関連データ

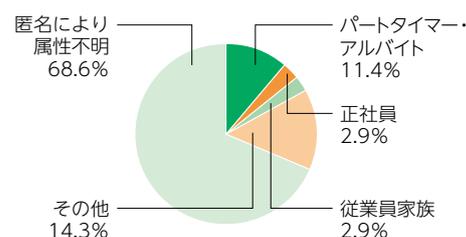
全体の通報件数は、前年より6件減少しました。最も多かったのが「職場環境・人間関係」・「パワハラ」に関する通報で、全体の約70%を占めています。特に「職場環境・人間関係」に関する通報が前年に比べて増加しました。前年度は、本社案件も多く発生(コロナ関連を含むため)しましたが、2021年度は、発生した案件のほとんどが店舗案件でした。

そのほか、2021年度は内部通報制度の周知活動として、本社と全店舗にポスターを配付・掲出を徹底しました。さらに、直近の通報内容を鑑み、店長会議にて全店長を対象とした「ハラスメント研修」を実施したほか、通報案件に関しては、公益通報者保護法や関連諸規程に基づき、当制度の適切な運用・管理に努めています。

2021年度相談内容の内訳 受付件数35件(前年度比85.4%)



相談者の内訳



お客様との対話と協働を通じてエシカルな社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

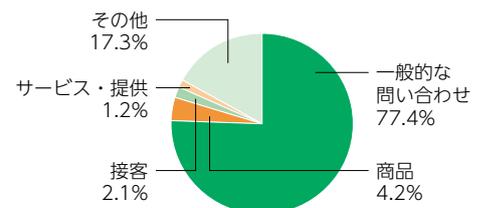
課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●ご指摘(苦情)目標：前年度同様、前年度実績を下回る お客様の声は週間、月間で社内共有し、お客様目線での改善提案や問題提起の実施 SNSチェックを1日2回実施。トレンドやお客様からの評価をスピーディーに拾い上げ、適宜対応 ●マニュアルの整備を継続し、スタッフがお客様へ迅速に正確に対応できる環境を整え、お客様の気持ちに寄り添った対応を継続 ●社内でご指摘だけではなく、お褒め・お礼などの成功事例を共有し、称え合う風土を作り、スタッフのモチベーションを向上 	<ul style="list-style-type: none"> ●ご指摘件数：389件(前年度差+107件、前年度比137.9%)、PPM値：24.7(前年度差+5.9) コロナ禍が続き全体客数は前年度と横ばいの状況だったが、ご指摘(苦情)件数およびPPM値ともに増加 コロナ禍でお客様のご要望も多岐に渡り、対応に苦慮する場面も多く、ご指摘が増加したと推測される ●お褒め・お礼件数：70件(前年度差+2件、前年度比103%) 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獲得 ●お客様相談窓口への直接いただくご意見だけではなく、SNSのチェックやレシートアンケートの分析を強化し、幅広くスピーディーにお客様の声を収集し、社内 	×	<ul style="list-style-type: none"> ●ご指摘(苦情)目標：前年度実績を下回る (1)お客様相談窓口へのご意見、(2)SNSチェック、(3)レシートアンケートを中心にお客様の声を収集 ご指摘・お褒め・ご意見・問い合わせなど内容に合わせて、即時、日次、週次、月次で社内へ共有 お客様の声をもとにスタッフに現状のサービスやオペレーションについて改善の提案や問題提起 お褒め・お礼は、当該店舗・担当者だけでなく、社内情報共有システムへ投稿し、社内スタッフのモチベーションアップを図る

※PPM(苦情発生率)・・・苦情件数/来店客数/100万分の1で算出

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やご意見、お問い合わせなどを承るとともに、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いらっしゃる。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、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。

2021年度相談内容の内訳 受付件数11,740件(前年度比96.2%)



災害における支援

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
災害時の支援				
	●グループと連携し、必要な支援を実施	●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

株式会社セブン&アイ・フードシステムズ

Webサイト: <https://www.7andi-fs.co.jp/csr/>

2021年度末の店舗数: 545店舗 (FC38店舗を含む)

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022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"> ●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 ●店舗苦情:前年度比 80% ●お褒め件数:前年度比 110% 	<ul style="list-style-type: none"> ●新規・変更商品の栄養成分・アレルギーについて、導入前にメーカーから情報を入手 ●店舗苦情:2020年度比 79.5% ●お褒め件数:2020年度比 87.2% 	○ △	<ul style="list-style-type: none"> ●QCと連携し工場監査実施。新規工場は必須とし、取引金額の上位12社へ実施 ●店舗苦情:2021年度比 80% ●お褒め件数:2021年度比 110%
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●メニュー媒体、テイクアウト、宅配リーフレット、Webサイトなどのオウンドメディアへの掲載表示の価格比率を10:7で表示完了 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●数量限定表記、消費者庁の運用基準に則っての表示順守、季節商品など、数量に制限がある商品の外部情報表示の運用順守

地球環境に配慮し、脱炭素・循環経済・自然と共生する社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022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"> ●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) 	<ul style="list-style-type: none"> ●デマンドコントロールテスト店を2店舗設置 ※空調電気使用量8%削減の効果 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●デマンドコントロール設置店を拡大:29店舗
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> ●コーヒー豆かすに特化した食品リサイクルループの認定を取得 ●食品リサイクル率:55% 	<ul style="list-style-type: none"> ●農水省、環境省、厚労省に対し認定申請書を提出 ●食品リサイクル率実績:56.4% 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●年度内に食品リサイクルループの認定を取得 ●新たに堆肥による食品リサイクルスキームの構築 ●食品リサイクル率:57.0%
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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) 	<ul style="list-style-type: none"> ●IBT受験対応を実施 ●新入社員合格者:16人 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●未合格者はエコ検定IBT試験を計画的に受験 ●各回20人~25人(年間40人~50人)の受験。社内勉強会・模擬試験をセットとして会社を挙げてバックアップ

環境関連データ

課題	単位	2019年度	2020年度	2021年度
CO ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	64,894	51,533	39,994
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{※1※3}	t-CO ₂	62,897	49,516	38,361
配送車両に伴うCO ₂ 排出量 ^{※1※3※4}	t-CO ₂	1,856	1,906	1,535
店舗運営に伴う電気使用量 ^{※1}	GWh	115	96	78
店舗運営に伴う水使用量 ^{※1※4}	千m ³	1,353	1,146	1,135
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	8,959(22.8)	7,454(24.6)	7,379
食品廃棄物のリサイクル率	%	55.3	50.8	56.4

※1 集計期間は4月~3月。

※2 店舗運営(セブン&アイ・フードシステムズ)・本部と配送車両に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 デニズ単体の数値。

多様な人々が活躍できる社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> ●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）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） 	<ul style="list-style-type: none"> ●新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より、職場体験は開催せず、食育教室については緊急事態、まん延防止宣言の発出されていない時期にリアルで3回開催その他についてはオンラインによる新しい食育教室を5回開催（愛知県店舗に拡大） 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●日本国内の新型コロナ感染状況が落ち着き次第、職場体験、食育教室のリアル開催再開を目指す、現状は感染症対策を優先し取り組む

グループ事業を担う人々の働きがい・働きやすさを向上する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> ●店長向け人財育成研修：35回開催（396人対象） ●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） ●若年層研修 <ul style="list-style-type: none"> ・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） 	<ul style="list-style-type: none"> ●店長向け人財育成研修：41回開催（340人） ●能力開発研修：43回開催（1,397人） ●役職任命研修：14回開催（109人） ●若年層研修 <ul style="list-style-type: none"> ・新入社員：14回開催（延べ235人） ・2年度社員：8回開催（延べ164人） ・3年度社員：8回開催（延べ215人） 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●7FS/バリューズデイ：24回開催（644人） ●役職者任命研修：16回開催（任命ごとに随時実施） ●幹部リーダーシップ研修：5回開催（延べ218人） ●DMリーダーシップ研修（2日）：4回開催（延べ95人） ●DM接遇研修：1回開催（41人） ●若年層研修 <ul style="list-style-type: none"> ・2年度社員：10回開催（延べ130人） ・3年度社員：10回開催（延べ120人） ・店長スキルアップ研修：31回開催（376人）
公正な評価・処遇	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●デニーズ店長を対象に定量評価の導入 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●評価制度、職責内等級制度、昇格・降格基準の見直しなど、人事制度の見直しを実施
ワーク・ライフ・バランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> ●月平均残業時間 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ●月間休日取得率：97%以上 	<ul style="list-style-type: none"> ●月平均残業時間 <ul style="list-style-type: none"> ・ナショナル・エリア社員：7.2時間 ・契約社員：6.2時間 ・パートタイマー：1.0時間 ●月間休日取得率：98.90%以上 	○ ○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> ●月平均残業時間 <ul style="list-style-type: none"> ・ナショナル・エリア社員：12時間以下 ・契約社員：11時間以下 ・パートタイマー：1.2時間以下 ●月間休日取得率：98%以上
多様な人材の活躍	<ul style="list-style-type: none"> ●シニア層雇用率：7%以上 ●外国人雇用者数：250人 ●女性管理職比率（課長級以上）：12% （係長級以上）：30% 	<ul style="list-style-type: none"> ●シニア層雇用率：7.92% ●外国人雇用者数：168人 ●女性管理職比率（課長級以上）：6.5% （係長級以上）：16.00% 	○ × × ×	<ul style="list-style-type: none"> ●シニア層雇用率：8%以上 ●外国人雇用者数：140人 ●女性管理職比率（課長級以上）：11% （係長級以上）：22%
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ●業務上労働災害件数：250件 ●定期健康診断受診率：99.0% ●二次健康診断受診率：68.6% ●深夜健康診断受診率：87.7% ●ストレスチェック受診率：98% 	<ul style="list-style-type: none"> ●業務上労働災害件数：226件 ●定期健康診断受診率：99.70% ●二次健康診断受診率：72.4% ●深夜健康診断受診率：100% ●ストレスチェック受診率：99.1% 	○ ○ ○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> ●業務上労働災害件数：200件 ●定期健康診断受診率：100% ●二次健康診断受診率：80% ●深夜健康診断受診率：100% ●ストレスチェック受診率：99%

人事関連データ

従業員の内訳(2022年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		885
男性		711
女性		174
パートタイマー ^{※2}		3,890
男性		900
女性		2,990
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		4,775
男性		1,611
女性		3,164
新卒採用者数		16
男性		8
女性		8
中途採用者数		0
男性		0
女性		0

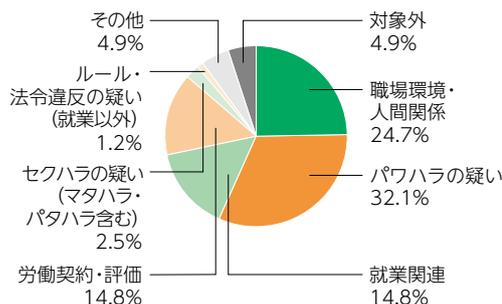
	2019年度	2020年度	2021年度
正社員平均勤続年数	15年10カ月	16年6カ月	16年2カ月
育児休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	49人 (1、33)	53人 (1、40)	46人 (2、34)
介護休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	1人 (0、1)	0人 (0、0)	0人 (0、0)
ボランティア休暇取得者数	4人	0人	0人
女性管理職数(比率) ^{※4}	224人(25.5%)	199人(24.4%)	168人(24.5%)
係長	216人(27.4%)	192人(26.0%)	162人(26.6%)
課長	7人(9.0%)	6人(9.4%)	4人(6.6%)
部長	1人(7.1%)	1人(6.3%)	2人(11.1%)
役員 ^{※5}	4人(26.7%)	4人(26.7%)	4人(26.7%)
障がい者雇用率 ^{※6}	2.87%	2.82%	2.86%
正社員有給休暇取得率	58.2%	73.3%	59.5%
労働災害度数率	1.18	0.65	1.44
労働災害強度率	0.02	0.03	0.06

- ※1 定年再雇用者52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。

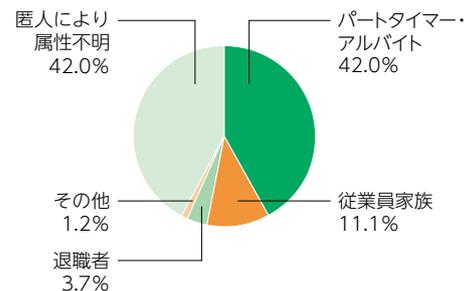
従業員相談受付関連データ

2021年度の受付件数は81件となり、前年度比47.1%と大きく減少しました。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、引き続き、職場の環境を改善していきます。

2021年度相談内容の内訳 受付件数381件(前年度比47.1%)



相談者の内訳



お客様との対話と協働を通じてエンカルな社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)	●毎週の問題点の共有を継続し、幹部全員で改善	●毎週・毎月、お客様からのご意見を幹部(DM・部門長)に共有。問題点を幹部全員が認識し、改善活動を推進	○	●毎週の問題点の共有を継続し、幹部全員で改善に向けて取り組む

お客様相談受付関連データ

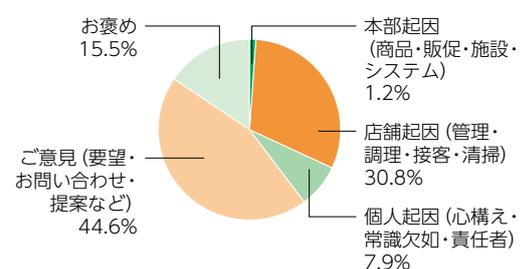
2021年度は、苦情件数が前年度比79.5%と減少する一方で、お褒めが前年度比87.2%と減少。苦情内容は「調理では「盛付相違」「料理遅延」が上位となっており、接客では「お客様への気遣い不足」「接客態度」が上位となっています。

●苦情件数: 2,406件【前年度3,026件】(620件減少、前年度比79.5%)

●お褒め件数: 933件【前年度1,070件】(137件減少、前年度比87.2%)

2022年度は、店舗苦情件数の削減とお褒め件数の増加を目標に、1件1件のご意見に真摯に対応して、お客様満足の向上に努めていきます。

2021年度相談内容の内訳 受付件数6,023件(前年度比82.6%)



パートナーシップを通じて持続可能な社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
地域活性化への協力				
	<ul style="list-style-type: none"> ●地域限定で地場食材を使用したメニューを展開 ●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 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●「山梨夏っこきのこカルボナーラ」店舗限定販売 ●子育て支援はデニーズが出店するすべての自治体と締結。食品ロス削減協定の新規締結はなし ●フードバンクへの寄贈を1回実施 ●本部、店舗でフードドライブを3回実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○ △ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●輸入食材から国産食材への移管 ●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 ●フードバンクへの食材寄贈締結先を拡大し、支援を拡大

災害における支援

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●九都県市、関西広域連合との帰宅困難者支援の協定を継続 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●自治体からの災害時受け入れ要請への積極的対応を継続

お客様とのあらゆる接点を通じて、地域・コミュニティとともに住みやすい社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
地域防犯対策	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●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 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●高度化する金融犯罪に対し、最新の犯罪傾向の情報収集・発信し、さらなる検知システムの高度化を図ることで、安全・安心な決済環境をすべてのお客様に提供 ●金融犯罪を撲滅するため、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を強化 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●高度化・巧妙化する金融犯罪に対し、最新の犯罪傾向の情報収集・発信し、さらなる金融犯罪対策の高度化を図ることで安全・安心な決済環境をすべてのお客様に提供 ●捜査機関に対し、ATM等に設置している防犯カメラ画像を迅速に提供することで犯罪の極小化に寄与 ●金融犯罪を撲滅するため、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を強化
安心して利用できる店舗・設備の整備	<ul style="list-style-type: none"> ●多様なニーズに対応した金融サービスの推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●外国人居住者向け新サービスの取扱いを開始 ●地域電子通貨との提携拡大 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●多様なニーズに対応した金融サービスの推進

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022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"> ●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 ●訓練予定回数: 22回 	<ul style="list-style-type: none"> ●BCP見直しにむけ、コンサルを入れて必須業務候補41業務について各部ヒアリング、およびBIA分析実施。 ●BCP訓練実施回数: 18回(コロナによる中止3回) 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●BIAによるBCP見直しと方針確立・・・必須業務、バックアップ体制(インフラ、人員整備等)、業務継続方針 ●BCP訓練実施: 予定回数19回

地球環境に配慮し、脱炭素・循環経済・自然と共生する社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●当社が排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量の継続的把握と開示	●Scope1,2におけるCO ₂ 排出量 1,001 t-CO ₂	○	●継続的な把握と、TCFD提言に則った情報開示の充実
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●ペーパーレスの継続推進	●事務手続きの見直しによるペーパーレスを推進 【複合機使用枚数前年比】 66.7% 【コピー用紙発注枚数前年比】 97.5%	○	●オフィス照明のLED化 ●ペーパーレスの継続推進
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●ATMリサイクル率100% ●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)	●ATMパーツの再利用や、鉄やステンレス、プラスチックなどの再生資源として、100%リサイクルを達成 ●オフィスの内容は総務部記載のものを活用	○	●ATMリサイクル率100% ●オフィスを含めた3R(リデュース、リユース、リサイクル)の促進
従業員への意識啓発				
	●社会課題や環境課題に対する研修会などの実施	●社会課題・環境課題をテーマとした、少人数制のワークショップ(9つのテーマ)と、セミナー(6つのテーマ)を開催。延べ180人の社員が参加	○	●社会課題、環境課題への意識啓発のためのセミナーや現場での課題解決のための活動を推進
環境に配慮した商品の提供				
	●省電力化した第4世代ATMの入替設置の推進	●40%省電力化した第4世代ATMを約10,000台を設置(2022年3月末)	○	●省電力化した第4世代ATMの入替設置の推進

環境関連データ

課題	単位	2019年度	2020年度	2021年度
CO ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	1,372	1,370	1,001
OA用紙発注量	千枚	3,298	2,410	2,351

※1 集計期間は4月～3月。

※2 オフィス・直営ATMコーナー・データセンター(及び2020年度までは有人店舗も含む)の運営に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

多様な人々が活躍できる社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●読み聞かせ無料絵本「森の戦士 ボノロン」への協賛を通じて次世代育成支援を継続	●読み聞かせ無料絵本「森の戦士 ボノロン」を約500万部発行し配布 ●ボ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 ●ボ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	○	●読み聞かせ無料絵本「森の戦士 ボノロン」の協賛を通じて次世代育成支援を継続

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> ●ダイバーシティ&インクルージョンの推進 ●国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり ●生涯設計セミナーの内容拡充 ●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 ●エンゲージメント向上の取り組み 【具体的施策として】 ・エンゲージメント調査の対象者拡大、3カ月に一度の定期実施化 ・職場環境の改善 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●ダイバーシティ&インクルージョンの推進 ●多様かつ魅力的な人材を確保 ●国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり ・国籍・性別問わず活躍の場を提供。社員登用も推進 ●ICTツールの活用 ・Teams、zoomの積極的な活用 ●エンゲージメント向上の取り組み ・HDグループエンゲージメント調査、自社(wevox)調査(3カ月に1回)を定期実施。EQ、360フィードバックなども実施 ●スライド勤務を全社で積極活用 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●ダイバーシティ&インクルージョンの推進 ●国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり ●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 ●エンゲージメント向上の取り組み ・定期的なサーベイの実施 ・職場環境の改善策を実施
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●恒常的な成長機会の場を創出 ・社員が主体的に体験から学ぶことのできる職場を整備 ・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 ・DXなどのスキル再取得に焦点を当てた教育内容への見直し ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ●恒常的な成長機会の場を創出 ・育成プラットフォーム(MANABIYA!)導入 ・子会社・関連会社出向(挑戦の場) ・DXプログラム導入 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●第二の成長を支える人材 ・人間的に魅力のある対人スキル向上のための研修機会の提供 ・職群別に社員同士の関係性の質向上につながる研修の強化 ・コミュニケーション力向上研修の実施 ・複数の仕事ができるスキルの構築機会の整備
ワークライフバランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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な活用 ●在宅勤務制度を誰もが使える制度に改訂 	<ul style="list-style-type: none"> ●育児・介護等事由による短時間勤務・休職等両立支援制度を運用継続 ●全部署にて在宅制度を積極的に活用 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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な活用 ●在宅勤務制度やスライド勤務制度の積極的な活用
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> ●有給休暇取得率の向上(5日連続休暇の取得促進) ●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 ●ストレスチェックの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●有給取得率:80.2%(22年3月末現在) ●PCの時間記録を労働時間管理に活用 ●長時間労働などの実績について経営会議での報告を実施 ●ストレスチェックの実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●有給休暇取得率の向上(5日連続休暇の取得促進) ●保健師による社員サポートの強化 ●ストレスチェックの実施

人事関連データ

従業員の内訳(2022年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		446
男性		302
女性		144
パートタイマー ^{※2}		64
男性		8
女性		56
従業員数 (正社員数+契約・パート社員数) ^{※3}		510
男性		310
女性		200
新卒採用者数		12
男性		8
女性		4
中途採用者数		35
男性		21
女性		14

	2019年度	2020年度	2021年度
正社員平均勤続年数 ^{※4}	8年0カ月	8年2カ月	8年2カ月
育児休職取得者数 ^{※5} (うち男性、パートタイマー)	11人 (1、4)	19人 (5、4)	15人 (2、5)
介護休職取得者数 ^{※5} (うち男性、パートタイマー)	0人 (0、0)	0人 (0、0)	0人 (0、0)
ボランティア休暇取得者数	13人	0人	0人
女性管理職数(比率) ^{※6}	60人(24.0%)	65人(25.2%)	78人(27.2%)
係長	38人(37.3%)	41人(38.7%)	53人(43.4%)
課長	22人(16.3%)	24人(18.2%)	24人(16.8%)
部長	0人(0.0%)	0人(0.0%)	1人(7.1%)
役員 ^{※7}	3人(13.0%)	3人(13.0%)	3人(13.6%)
障がい者雇用率 ^{※8}	2.20%	2.06%	2.67%
正社員有給休暇取得率	78.2%	69.9%	81.1%
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	11件	4件	6件

※1 定年再雇用者32人を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。

※3 従業員数は、役員、執行役員、当社から社外への出向者、派遣スタッフを除き、社外から当社への出向者を含めた就業人員。

※4 会社設立は2001年。

※5 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

※6 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。

お客様との対話と協働を通じてエンカルな社会を実現する

2021年度の活動目標・実績と2022年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2021年度の目標・計画	2021年度の実績・成果	評価	2022年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)	<ul style="list-style-type: none"> ●顧客満足度向上の取り組みの継続実施 ●ATMを快適にご利用いただくための分析と改善検討の継続実施 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●Webサイトやアプリ、FAQ(よくあるご質問)、SNS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 ●センター職員の新型コロナウイルス感染の影響はあったものの、安定的な運用とサポートチャネル体制を整備 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●顧客満足度向上の取り組みの継続実施 ●チャット、メールといったチャネルごとの導線から「お客様が知りたいこと」を基準とした導線へ再構築

お客様相談受付関連データ

セブン銀行は、お客様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止めるため、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、サービスの改善とさらなる充実・発展に努めています。また、チャットやメール、SNSなど、電話以外のチャネルもご用意し、より多くのお客様への対応ができる取り組みを実施しています。

2021年度相談内容の内訳

受付件数1,032,579件(前年度比84.4%[※])

