

# ステークホルダー・エンゲージメント

セブン&アイHLDGS. は創業以来、お客様をはじめとして、お取引先・株主・地域社会・従業員を含めたすべてのステークホルダーの皆様から信頼される誠実な企業を目指しています。ステークホルダーの皆様との社会や当社グループに対する要請や期待を的確に把握し、それらに応えていくことが重要と考えています。

そのため、セブン&アイHLDGS. とグループ各社は、ステークホルダーの皆様との対話を通して得られたご意見やご要望、ご不満、お申し出などの「声」に迅速に対応するよう努めています。また、こうした「声」を経営や事業活動に反映させています。

## セブン&アイグループのステークホルダー

ステークホルダーとの関わり		主なエンゲージメント方法	主な対応方針
<b>お客様</b>	私たちは、常にお客様の立場に立って考え、お客様の信頼を得るためにコミュニケーションを大切にし、お客様の声に応え続けていきます。	日々の営業活動 お客様相談室へのお問い合わせ お客様アンケート お客様参加型コミュニティサイト	お客様の生活を豊かにする商品・サービスの提供 商品・サービスの改善、安全性の確保 正確でわかりやすい表示 個人情報の適正な管理 ユニバーサルデザインの推進
<b>お取引先</b>	私たちの商品・サービスは、お取引先のご協力なしには提供できません。公正な取引に関連する法令や社内ルールの遵守、安全・安心、人権・環境への配慮を保つためにお取引先との信頼関係を構築し、ともに社会的責任を果たしてまいります。	商品開発会議 品質改善会議 お取引先懇談会 お取引先CSR監査 お取引先ヘルプライン（通報窓口） お取引先アンケート	チームマーチャンダイジング（MD）による商品・サービスの開発 公正な取引の徹底 サプライチェーンを通じた法令遵守、人権・環境への配慮
<b>株主・投資家</b>	私たちの事業は、株主・投資家の皆様の出資に基づいています。その信頼に応えるためにも、透明性の高い経営とコミュニケーションを重視し、説明責任を果たしてまいります。	株主総会 決算説明会 投資家とのミーティング 投資家向け情報サイト・機関誌	株主価値の最大化と利益の還元 適切な会計処理と適時情報開示 透明性の高い経営 受益者に対する説明責任
<b>地域社会</b>	私たちは、地域社会になくなくてはならない存在を目指しています。そのために、地域の生活にあった商品・サービスを提供するとともに、地産地消の推進や地域との共生を図るなど、地域の発展へ貢献する活動を推進しています。	自治体との地域包括連携協定 地域活動への参加 業界団体を通じた対話	地域特性に合った商品・サービスの提供 地域の生活環境への配慮 地域の発展への貢献 NGO・NPOなどと連携した社会課題の解決 行政と連携した安全・安心な街づくり 地産地消、食育、子育て、高齢者、障がい者の支援 災害発生時の商品の提供と被災地復興支援 ボランティア活動への参加

ステークホルダーとの関わり		主なエンゲージメント方法	主な対応方針
加盟店オーナー	セブン-イレブン・ジャパンは、加盟店オーナーの皆様との信頼関係が事業の根幹であり、共存共栄の関係にあります。店舗経営相談員との対話を通して、お互いに強い信頼感を基盤とした良好な関係を構築し、お客様の快適で豊かな生活の実現に貢献していきます。	経営相談員による定期的な店舗訪問 商品展示会 地区ごとの研修・勉強会 オーナー向け機関誌 オーナー意見交換会 オーナー相談窓口	経営体質の強化 店舗運営力の強化 パートナーシップの強化 競争力の高いフランチャイズシステムの構築と改善
従業員	私たちは、従業員が働き甲斐をもって生き生きと活躍できる職場を目指します。そのために、公平・公正で人権に配慮した職場環境をつくります。また、プライバシーや安全を守るとともに、能力向上を支援し働きやすい環境をつくっていきます。	経営方針説明会 従業員意識調査 従業員研修 自己評価（セルフチェック）制度と個人面談 社内ポータルサイト・社内報 従業員ヘルプライン（内部通報窓口）	人権・多様性・個性の尊重 差別のない人権に配慮した職場づくり 多様な人材の活用 労働安全衛生・労働災害の防止 ワークライフバランスの実現 メンタルヘルス不調の未然防止 従業員の健康増進 透明性・公平性のある評価 従業員の団結権などの諸権利の尊重 能力向上支援
地球環境	私たちの事業は、地球環境の恩恵なしには成り立ちません。そのため、環境の持続可能性を配慮した商品・サービスの提供を行うとともに、お客様・お取引先・従業員とも協力しサプライチェーン全体で環境負荷の低減に取り組んでいます。	お客様相談室へのお問い合わせ 商品・包装材仕入先との会議 国・自治体、店舗近隣住民の方々、NPO・NGOの方々との対話 設備・メンテナンス会社・廃棄物処理業者との対話	CO <sub>2</sub> 排出量の削減 エネルギー消費量の削減 従業員への意識啓発 環境法令の遵守 省エネ設備、環境配慮型設備の導入 節水対策 廃棄物の削減・リサイクルの推進 容器包装材などの削減 生物多様性の保全 環境に配慮した商品・サービス