重点課題 1　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

重点課題の考え方

全国に約22,800店舗を展開し、その他にも宅配や外商など多様なお客様との接点を有するセブン&アイ*HLDGS.*では、グループの特性を活かし、店舗をはじめとするあらゆる顧客接点を通じて地域・コミュニティとともに住みやすい社会を提供していくことが重要だと考えています。高齢化や人口の減少などの課題解決は、私たちに絶えず求められる重要な社会的役割であるとともに、新たなお客様のニーズとしてのビジネス機会でもあります。お客様のもっとも身近な存在としてお客様一人ひとりに寄り添い、これからも取り組みを進めていきます。

重点課題の背景

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

高齢化、人口減少の進む日本では、2056年には総人口が1億人を下回り、さらに2067年には9,000万人を割り込むとともに、100歳以上の人口が50万人に達すると推計されています※1。また、ひとり暮らしの高齢者は年々増加傾向にあり、2010年は65歳以上の人口に占める割合が男性11.1%、女性20.3%だったものが、2040年には男性20.8%、女性24.5%まで増加することが予測されています※2。さらに、人口減少に伴う生活拠点の空洞化も日本の抱える大きな社会課題となっています。徒歩圏内に生鮮食品を販売する店舗がなく、お買物に不便を抱える高齢者単身世帯の数も年々増加しています。

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

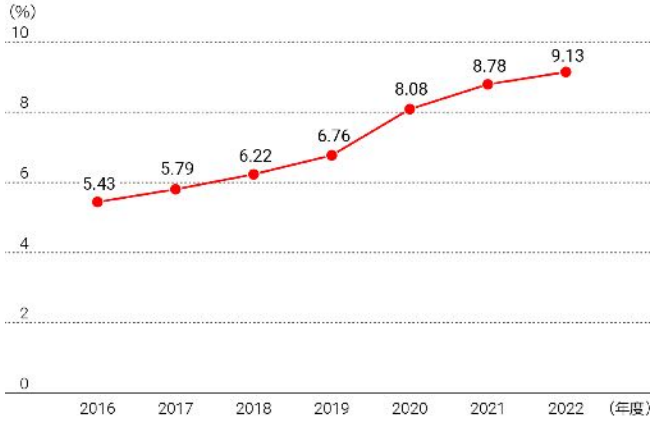
※1　出典：「日本の将来推計人口（令和5年推計）」国立社会保障・人口問題研究所

※2　出典：「令和5年版高齢社会白書」内閣府

65歳以上の単身世帯の推移

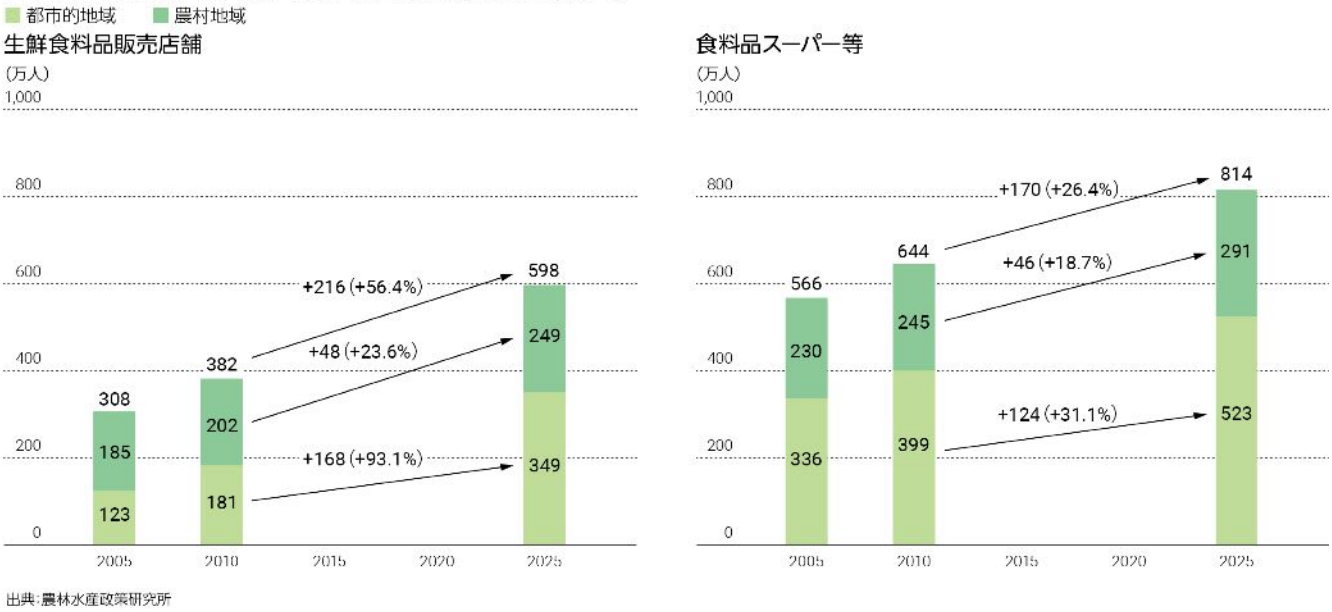
出典：「令和5年版高齢社会白書」(内閣府)

電子商取引(EC)化率の経年推移



出典：「令和4年度電子商取引に関する市場調査」(経済産業省)

店舗まで500m以上で自動車がない人口の将来推計（65歳以上）



出典：農林水産政策研究所

SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループは高齢化、人口減少を始めとするさまざまな地域課題の中で、アクセスしやすい店舗づくりなど住みやすい社会づくりを行い、持続可能な開発目標（SDGs）の目標9と11の達成に貢献します。

セブン&アイグループの取り組み

お買物の支援 >

家事の軽減 >

多様なお客様へのサービス >

地域防犯対策 >

お買物の支援

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

店内の商品をお届けするサービス

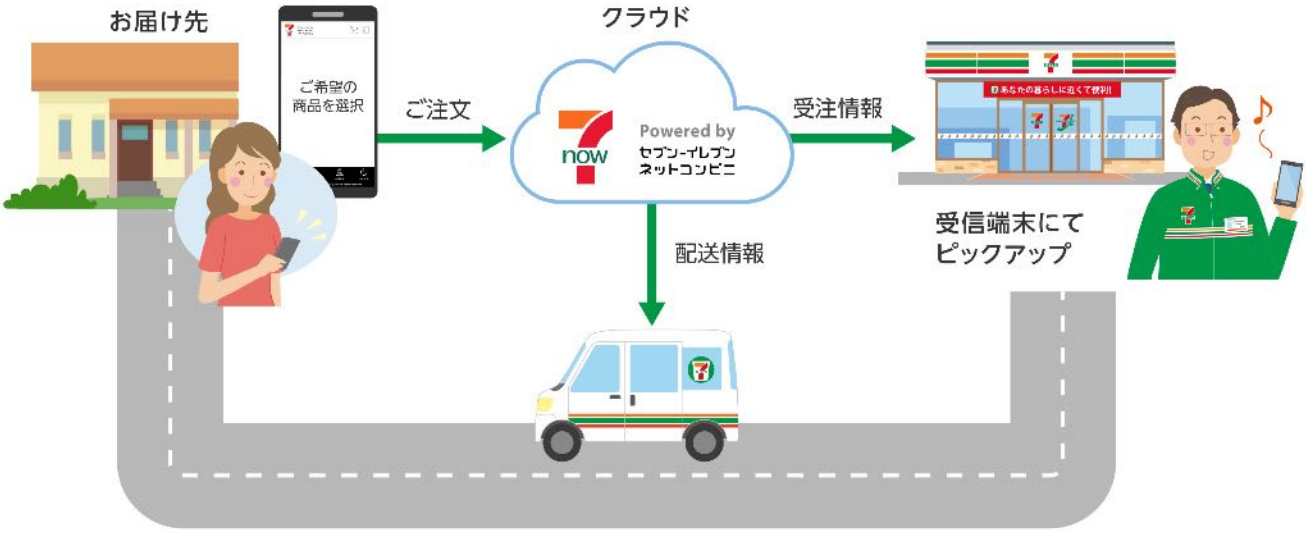
セブン＆アイグループは、地域の皆様がより快適に日々のお買物をできるように、店頭での販売だけでなく、インターネットや電話でご注文いただいた商品を指定の場所へお届けするサービスを提供しています。

「7NOW」(セブン-イレブン ネットコンビニ)

セブン-イレブン・ジャパンは、「いつでも」「いますぐ」「どこにでも」の実現を目指して、お客様のスマートフォンからご注文いただくと店頭で販売している商品約3,000品の中からご希望のものを最短20分でご指定の場所へお届けする「7NOW」を提供しています。

7NOW実施店舗数

2022年2月末	2023年2月末	2024年2月末
約1,300店舗	約5,000店舗	約12,000店舗



7NOWの仕組み

ネットスーパー

イトーヨーカ堂は、食料品・日用品に関してパソコンやスマートフォンまたは専用アプリで商品をご注文いただくと、近くの店舗からご指定の時間帯にお届けする「ネットスーパー」を展開しています。また、2014年12月から子育て応援として、発行から4年以内の母子手帳をご提示・ご登録いただくと登録日より4年間、配達料がお得になるサービスを提供しています。

さらに、多様化するお客様の受け取りニーズにお応えするとともに、配達の効率化を図るために「非接触お届け」サービスや「置き配受け取り」サービスも拡充しています。

ネットスーパー実施店舗数

2022年2月末	2023年2月末	2024年2月末
105店舗	105店舗	46店舗・1センター

ネットスーパー　集荷の様子

「OniGO」と連携したクイックコマースの取り組み

イトーヨーカ堂は、距離・時間の制約によってお買物へ出かけることに不便を感じているお客様のために、宅配専門のスーパーを運営している「OniGO」と連携。ネットからご注文いただいた商品をご自宅へお届けするサービスを、2022年3月にコンフォートマーケット西馬込店で開始し、現在も導入店舗を拡大しています。

「OniGO」と連携している店舗

2022年2月末	2023年2月末	2024年2月末
1店舗	4店舗	67店舗

移動販売サービス

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

セブンあんしんお届け便

セブン-イレブン・ジャパンは、移動販売サービス「セブンあんしんお届け便」を運用しています。独自に開発した販売設備付きの軽トラックで、日常のお買物に不便なエリアや移動手段にお困りの高齢者が多い地域を中心に巡回しており、常温から冷凍品まで、食品や日用雑貨など約350アイテムを積載しています。今後もお客様のニーズに合わせて、順次拡大する予定です。

「セブンあんしんお届け便」運用台数※

2022年2月末	2023年2月末	2024年2月末
109台	117台	125台

※1都1道2府37県で実施

イトーヨーカドーとくし丸

イトーヨーカ堂は、2020年4月から株式会社とくし丸と連携して移動販売車「イトーヨーカドーとくし丸」1号車の運行を南大沢店で開始しました。約400品目1,200点の商品を移動販売車へ積み込んで、ご自宅の近くで販売する移動スーパーの取り組みを通じて、お買物に不便を感じているお客様を支援しています。また、地域と連携し、累計19自治体、3団体と「見守り協定」を締結し、営業を通じた見守り活動を推進しています。

「イトーヨーカドーとくし丸」運用台数

2022年2月末	2023年2月末	2024年2月末
75台	103台	104台

セブンあんしんお届け便

イトーヨーカドーとくし丸

店頭受取りサービス

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

また、EC市場の拡大などによって、宅配便の取扱いは増加傾向にある一方、運送業の人手不足は深刻化しています。注文した商品を近くのセブン-イレブンで受け取れることで、再配達の削減、配達時に発生するCO_2削減にも貢献しています。

家事の軽減

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

食事の準備が簡単な商品・サービスの開発

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

※メニューは季節により変更になります。

EASE UP「カルビクッパ」

多様なお客様へのサービス

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

認知症サポーターの育成

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

セブン＆アイグループ　認知症サポーター養成講座　受講者数

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度（目標）
累計人数	37,550人	38,383人	41,284人	55,986人	57,903人	58,000人

※1 グループ18社の累計

イトーヨーカ堂は、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」を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示しています。この宣言は、認知症の人やその家族の方々が来店された時に安心して商品・サービスを利用できる店舗環境を提供するとともに、企業・団体と一緒の取り組みを推進することで認知症バリアフリー社会の機運を醸成することを目的としています。また、認知症バリアフリー宣言の中で全従業員に占める認知症サポーターの割合を「2022年度までに50%、2023年度までに75%、2024年度までに100%にする」という目標を設定しています。今後も認知症サポーターの育成を強化していきます。

イトーヨーカ堂　認知症サポーター

	2023年2月末	2024年2月末
人数	14,571人	18,152人
全従業員に占める割合	55.9%	58.9%

認知症サポーター養成講座

認知症本人ミーティング

セブン&アイ・フードシステムズは、認知症サポーター養成に力を注いでおり、2019年7月にはデニーズのほぼ全店舗に認知症サポーターを配属し、店舗において認知症の方やご家族の方へのお手伝いを中心に取り組んできました。

そうした中、2020年春ごろに東京都千代田区から、「認知症本人ミーティング」※を当社の店舗で実施できないかとご相談いただき、2020年9月に初めて「デニーズ二番町店」で同ミーティングを開催しました。ファミリーレストランのアットホームな雰囲気で、デニーズのデザートなどを楽しみながらミーティングを実施することで、活発な意見交換ができると大変好評をいただいています。その後、東京都の品川区、大田区、江戸川区、豊島区、大阪府の堺市、埼玉県の鶴ヶ島市、川口市、ふじみ野市、千葉県の千葉市、市原市、愛知県の瀬戸市とも連携し、該当地域に出店しているデニーズ店舗で開催するなど、実施店舗の拡大も並行して進めています。

今後も認知症本人ミーティングの実施地域の拡大を図り、地域への貢献を果たしていきます。

※　認知症本人ミーティング

認知症と診断されたご本人または認知症の不安をお持ちの方に対し、情報交換をする機会を設けることで、ご本人からの発信を支援するとともに、さまざまな意見に基づき必要なサービスや地域づくりを検討する場として、多くの自治体で開催されている取り組みです。

高齢者の生活をサポートする商品の販売

総務省統計局によると、2023年9月15日現在、日本の65歳以上人口は推計3,623万人で総人口に占める割合（高齢化率）は29.1%となっています。また、2045年には36.3%に達すると見込まれています。こうしたなか、セブン＆アイグループは高齢者向けの商品の開発や販売、暮らしの提案などを進めています。

「あんしんサポートショップ」の展開

イトーヨーカ堂は、高齢者の生活と健康をサポートする商品から介護商品まで、衣料品・生活用品・食料品を総合的に取扱っている「あんしんサポートショップ」を展開しています。販売時には福祉用具専門相談員など、介護専門の知識を持つ販売員が商品の特性を説明することに加え、介護や福祉全般に関する相談を受け付けています。

また、お客様の声を活かした商品づくりにも取り組んでおり、高齢者の身長に合わせた規格の「プチサイズパジャマ」や、杖のグリップを三角形状にすることで手のひらにフィットし、オリジナルの湾曲アームで指の間が痛くならない「さんかくフィットステッキ」などを開発し、ご好評いただいています。

› 「あんしんサポートショップ」の詳細はこちら

あんしんサポートショップ

	2022年2月末	2023年2月末	2024年2月末
展開店舗数	96店舗	91店舗	86店舗
介護専用の知識を持つ販売員	約250人	約250人	約230人

外国人のお客様向け金融サービス

セブン銀行が提供する金融サービスは、外国人の方にもアクセスしやすいよう、さまざまな場面で多言語での案内を取り入れています。

例えば、セブン銀行口座をお持ちの外国人居住者の方が入出金や海外送金サービスをご利用いただく場合には、ATMの操作画面は9言語に対応しているほか、セブン銀行口座に関して問い合わせする場合はコンタクトセンターのスタッフが10言語で対応し、サポートしています。また、旅行などで日本を訪れた外国籍の方が日本円を入手したい場合には、海外で発行されたキャッシュカードやクレジットカードをATMで利用することができ、その際のATMの操作画面は12言語に対応しています。

視覚障がいのあるお客様でも操作しやすいATMの開発

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

開発から15年が経過したことで人々の生活環境が大きく変化していることから、2021年度に視覚障がいのある方へのインタビューやアンケートを通じたニーズ調査を実施しました。SDGsが目標としている「誰一人取り残さない社会」を実現するために、お寄せいただいたご意見をもとにATMサービスを改善し、進化させるべく取り組んでいます。

音声ガイダンスサービス

地域防犯対策

セブン&アイ*HLDGS.*は、グループ各社の事業特性に合わせて、お客様および地域の方々に、安全・安心を提供できる拠点となるべく、地域の防犯に協力しています。

セーフティステーション活動（SS活動）

セブン-イレブンでは、多くの店舗が年中無休、24時間営業という特性を活かして、女性・子どもの駆け込みや高齢者保護、強盗・万引き・特殊詐欺被害の防止、災害や事故、急病人への対応など、安全・安心を見守る地域の拠点として「セーフティステーション活動（SS活動）」に取り組んでいます。また、20歳未満者にお酒・たばこを販売しないなど、青少年を取り巻く環境の健全化に努めるとともに、毎月発行している「SS活動通信」を通して、加盟店のコンプライアンス意識や防犯意識を高める情報発信をしています。

店舗ポスターにて活動を周知

20歳未満者への酒・たばこの販売防止

「SS活動通信」

› 日本フランチャイズチェーン協会（JFA）ホームページ「SS広場」