

グループ環境関連データ

課題		単位	2021年度	2022年度	2023年度
CO ₂ 排出量※ ¹		t-CO ₂	2,970,892	2,685,885	2,604,781
	Scope1	t-CO ₂	123,766	114,083	106,818
	Scope2	t-CO ₂	2,847,126	2,571,802	2,497,963
店舗運営に伴う電気使用量※ ²		GWh	7,521	7,295	7,199
店舗運営に伴う水使用量※ ³		千m ³	31,327	34,524	36,539

- ※¹ セブン-イレブン・ジャパン(セブン-イレブン・沖縄含む)、イトーヨーカ堂、ヨークベニマル、シェルガーデン、アイワイフーズ、赤ちゃん本舗、ロフト、セブン&アイ・フードシステムズ、セブン銀行、セブン&アイHLDGS.、7-Eleven, Inc.の11社の合計値(対象の11社でグループ売上高の98.1%を占める)。なお、2021年度まではそごう・西武およびパニーニズ ジャパンを含む。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 ※¹の対象会社より、セブン銀行およびセブン&アイHLDGS.を除いた9社の合計値(対象の9社でグループ売上高の97.4%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。
- ※³ セブン-イレブン・ジャパン(セブン-イレブン・沖縄含む)、イトーヨーカ堂、ヨークベニマル、シェルガーデン、アイワイフーズ、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9社の合計値(対象の9社でグループ売上高の97.4%を占める)。なお、2021年度まではそごう・西武を含み、アイワイフーズを除く。

グループ人事関連データ(日本国内)※¹

(単位表記のない数値の単位は「人」)

従業員の内訳(2024年2月末)		(人)
正社員※ ²		24,984
	男性	16,947
	女性	8,037
パートタイマー※ ³		35,570
	男性	6,410
	女性	29,160
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		60,554
	男性	23,357
	女性	37,197
新卒採用者数		473
	男性	249
	女性	224
中途採用者数		293
	男性	213
	女性	80
離職者(正社員)		1,231
	男性	752
	女性	479

		2021年度	2022年度	2023年度
正社員平均勤続年数		17年1カ月	18年8カ月	15年5カ月
	男性	18年3カ月	18年7カ月	16年3カ月
	女性	14年2カ月	15年3カ月	13年0カ月
育児休職取得者数※ ⁴		1,088	1,117	1,233
	男性	53	150	255
	女性	1,035	967	978
	パートタイマー	445	398	361
介護休職取得者数※ ⁴		75	96	77
	男性	8	9	14
	女性	67	87	63
	パートタイマー	61	75	58
ボランティア休暇取得者数		10	9	17
女性正社員比率		28.3%	28.2%	32.2%
女性役員比率	役員※ ⁵	12.9%	13.9%	16.7%
	執行役員※ ⁶	14.4%	15.7%	21.2%
女性管理職数(比率)※ ⁷		1,911(24.9%)	2,659(29.4%)	2,921(29.6%)
	部長	90(8.3%)	98(8.3%)	101(8.3%)
	課長	606(23.3%)	636(24.1%)	786(27.3%)
	係長	1,215(30.4%)	1,925(36.8%)	2,034(35.3%)
障がい者雇用率※ ⁸		2.98%	3.16%	3.26%
有給休暇取得率		55.4%	55.9%	58.0%
正社員離職率		5.7%	5.6%	5.3%

- ※¹ セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカ堂、ヨークベニマル、赤ちゃん本舗、セブン&アイ・フードシステムズ、ロフト、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97.6%を占める)。ただし、2022年度以前はそごう・西武を含み、ロフトは含まない。
- ※² 定年再雇用者1,691人を含む。
- ※³ 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含む。
- ※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、イトーヨーカ堂、ヨークベニマルの4社合計。ただし、2022年度以前はそごう・西武、ヨークを含む。翌年度5月末現在の数値。役員は取締役・監査役・執行役員(取締役を兼務する執行役員は除く)の合計。
- ※⁶ セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカ堂、ヨークベニマルの4社合計。ただし、2022年度以前はそごう・西武、ヨークを含む。翌年度5月末現在の数値。取締役を兼務する執行役員は除く。
- ※⁷ 役員を除いた係長級以上の比率。
- ※⁸ 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

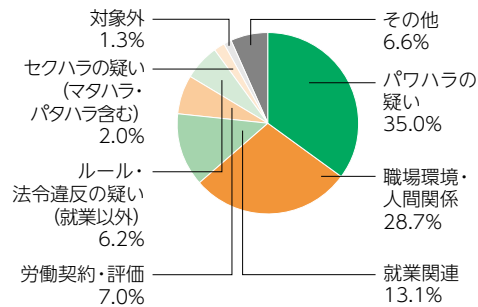
グループ共通従業員 相談受付関連データ

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。

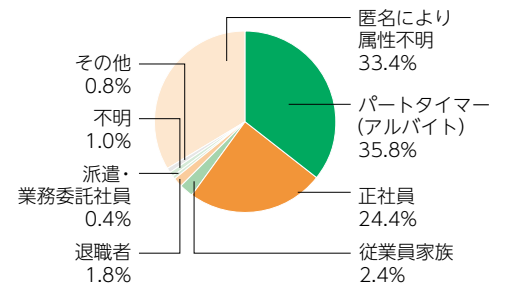
これは、セブン&アイHLDGS.および国内連結子会社の従業員を対象とした制度で、グループ全体で、社会からの信頼を失うような行為の未然防止と早期発見、早期是正、再発防止を図ることを目的としています。

	2021年度	2022年度	2023年度
受付件数	1,024件	1,020件	933件

2023年度相談内容の内訳 受付件数933件（前年度比91.5%）



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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
お買物の支援				
	●移動販売車の累計稼働台数：145台 新規出走店舗・出走エリアの拡大とともに、既存実施店舗の売上を改善 ●7NOWの拡大：5,000店舗(実施店舗累計) 配達対象エリアを随時拡大	●移動販売車の累計稼働台数：125台 ●7NOWの拡大：約12,000店舗 2023年9月から身近なサービスとして日常的にご利用いただける『7NOWアプリ』を開始	○	●移動販売車「あんしんお届け便」：新規出走店舗・出走エリアの拡大 ●7NOW：2024年度末までに全国店舗に推奨 ●新配送(ドローン・ロボット配送)への取り組み
地域防犯対策				
	●加盟店の防犯訓練への参加率：35% 警察との連携を強化し、増加傾向にある強盗犯罪や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	●セーフティステーション活動の促進 女性の駆け込み：2,116店・3,267回以上 子どもの駆け込み：1,364店・2,076回以上 高齢者保護：4,963店・9,614回以上 特殊詐欺(振り込め詐欺等)の抑止：7,944店・13,454回以上	○	●セーフティステーション活動の促進 女性の駆け込み、子どもの駆け込み、高齢者保護、特殊詐欺(振り込め詐欺等)の抑止
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●安心して利用できる店舗づくりに向けた設備導入とバリアフリー化	●深夜セーフティーガードシステム 深夜でも店舗従業員が安全・安心に仕事ができる環境づくりを推進のため、テスト検証開始 ●指差しシート 誰もお買い物しやすい環境を目指し、全店のレジカウンターへの「指差しシート」設置	○	●深夜セーフティーガードシステム 2025年度の実装に向けて、実証実験の拡大

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
品質管理体制の構築				
	●品質管理に関する従業員教育：eラーニング12回開講 商品事故を未然に防ぐため実施、より専門的な知識を習得できる体制を構築 ●NDF-FSMS認証制度：取得100% 全工場にて認証を取得。取得後は維持監査を実施し、管理体制を向上	●品質管理に関する従業員教育を継続実施 ●NDF-FSMS認証制度：取得100% 国内のデイリー商品を製造する工場にて認証を取得。取得後は維持監査を実施し、管理体制を向上	○	●品質管理に関する従業員教育を継続実施 ●NDF-FSMS認証制度：取得100% 国内のデイリー商品を製造する工場にて認証を取得。取得後は維持監査を実施し、管理体制を向上
食品の安全・安心				
	●食品添加物の使用 必要最低限の種類と量を使用、食品添加物自主基準を設定 ●トランス脂肪酸の低減 自主的な総量低減努力を継続 ●食物アレルギー表示 「特定原材料」「特定原材料に準ずるもの」のWebサイトへの情報公開カテゴリーを拡大	●食品添加物の使用 必要最低限の種類と量を使用、食品添加物自主基準を設定 ●トランス脂肪酸の低減 自主的な総量低減努力を継続 ●食物アレルギー表示 オリジナル商品には、義務表示7品目に加え、推奨表示21品目も表示	○	●食品添加物の使用 必要最低限の種類と量を使用、食品添加物自主基準を設定 ●トランス脂肪酸の低減 自主的な総量低減努力を継続 ●食物アレルギー表示 オリジナル商品には、義務表示7品目に加え、推奨表示21品目も表示
健康と栄養				
	●健康に配慮した商品の開発 「セブン・イレブンの健康商品シリーズ」の展開を拡大 ●栄養成分表示 食品表示法で定められていない「糖質」「食物繊維」も表示、パッケージデザインをお客様にわかりやすいものへ改善	●「機能性表示食品」の発売 ●スムージーの販売 スムージー導入店舗の拡大 5月よりパッケージに「カロリー」と「栄養価」をわかりやすく表示 ●“時間栄養学”をもとに朝・昼・夜それぞれの時間帯に合わせたウェルビーイング食品、セブン・イレブンオリジナルの『Cycle.me』を発売	○	●安全・安心・便利で健康にも配慮した商品開発 ●スムージーの販売 スムージー導入店舗の拡大

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
環境マネジメント				
	●国内事業所・直営店でのISO14001認証：取得率：100% ●エコアクション21認証の取得：152工場 デイリー商品を製造する工場の一部でエコアクション21を中心とした環境マネジメントシステムの認証を取得	●国内事業所・直営店でのISO14001認証：取得率：100% ●エコアクション21認証の取得：国内のデイリー商品を製造する工場157工場(約91%)の取得率	○	●国内事業所・直営店でのISO14001認証：取得率：100% ●エコアクション21認証の取得 国内のデイリー商品を製造する工場でエコアクション21を中心とした環境マネジメントシステムの認証を取得
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●石油由来の使い捨てプラスチックを削減し、環境配慮型素材に切り換え	●石油由来の使い捨てプラスチックを削減し、31.8%を環境配慮型素材に切り換え	○	●石油由来の使い捨てプラスチックを削減し、32.8%を環境配慮型素材へ切り換え
従業員への意識啓発				
	●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	●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	○	●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
資源の有効活用				
	●ペットボトル回収機設置：3,660店舗、ペットボトル回収機での回収量：2,418t ●サーキュラーエコノミーの実現を目指し、店舗や地域の皆様の協力を得て「ボトルtoボトル」を推進 ●会計時におけるお客様への声かけなどの啓発活動により、レジ袋辞退を促進、レジ袋販売の収益金は、ペットボトル回収機の設置費用の一部などに活用	●ペットボトル回収機設置：3,673店、ペットボトル回収機での回収量：3,890t ●2023年度のレジ袋の販売による「本部収益相当額」約8億8,000万円を、ペットボトル回収機の設置費用の一部に活用 ●会計時におけるお客様への声かけなどの啓発活動により、カトラリー・レジ袋辞退を促進	○	●ペットボトル回収機設置および回収量増加を推進 ●会計時におけるお客様への声かけなどの啓発活動により、カトラリー・レジ袋辞退を促進
食品ロス・食品リサイクル対策				
	●食品リサイクル率：53.6% - 地域ごとに加盟店へ推奨した廃棄物処理業者が店舗から排出される廃棄物を一括して収集し、適切な処理とリサイクルを行うエコ物流を拡大 ●エシカルプロジェクトを推進 - 販売期限が近づいた対象商品に店頭税抜価格の5%分のnanacoボーナスポイントを付与 ●「てまえどり」を推進 - 手前に置いてある商品から選んでご購入いただくことで、食品ロスを削減、一部地域では自治体とも連携 ●鮮度延長商品の拡充：90% - オリジナルデイリー商品に占める24時間以上の販売期限がある商品の比率を拡大	●食品リサイクル率：58.5% - 地域ごとに加盟店へ推奨した廃棄物処理業者が店舗から排出される廃棄物を一括して収集し、適切な処理とリサイクルを行うエコ物流を拡大 ●エシカルプロジェクトを推進 - 販売期限が近づいた対象商品に店頭税抜価格の5%分のnanacoボーナスポイントを付与 ●「てまえどり」を推進 - 手前に置いてある商品から選んでご購入いただくことで、食品ロスを削減、一部地域では自治体とも連携 ●鮮度延長商品の拡充：約85% - オリジナルデイリー商品に占める24時間以上の販売期限がある商品の比率を拡大	○	●食品リサイクル率：60.0% - 地域ごとに加盟店へ推奨した廃棄物処理業者が店舗から排出される廃棄物を一括して収集し、適切な処理とリサイクルを行うエコ物流を拡大 ●「エコだ値」を推進 - 消費期限・賞味期限が近づいた商品を値下げ販売する取り組み。食べる場面に合わせてお客様に選んでいただくことで、一緒に食品ロス削減に取り組んでいただく ●「てまえどり」を推進 - 手前に置いてある商品から選んでご購入いただくことで、食品ロスを削減、一部地域では自治体とも連携 ●長鮮度商品の拡充 - オリジナルデイリー商品に占める24時間以上の販売期限がある商品の比率を拡大
気候変動対策				
	●TCFD提言を踏まえ、対応策を着実に実行 ●店舗における省エネ設備(LED照明など)の導入を促進 - 太陽光発電パネル設置：8,823店 - 水素ステーション併設：3店 - 電気自動車充電器設置：83店	●TCFD提言を踏まえ、対応策を着実に実行 ●店舗における創エネ・省エネ設備などの導入を促進 - LED照明：看板照明20,159店、売場照明20,785店 - 太陽光発電パネル設置：8,962店 - 水素ステーション併設：3店 - 電気自動車充電器設置：161店	○	●TCFD提言を踏まえ、対応策を着実に実行 ●店舗における創エネ・省エネ設備などの導入を促進

環境に配慮した容器・包装の導入			
●環境配慮型カトラリーの使用を促進 植物由来(バイオマス)素材を30%配合したカトラリーを導入。お客様に対してカトラリー類の要・不要の意思確認をより強化 ●商品容器の環境配慮設計を進め、プラスチック使用量を削減 ●リサイクル可能な包材への変更を推進し、CO₂排出量を削減 ●リサイクルPET、バイオマスPETを配合した容器へ切り換えを拡大 石油由来のPET容器から「環境配慮型PET」(リサイクルPET、バイオマスPET)を配合した容器へ切り換え ●紙製容器の導入を拡大 プラスチック製から紙製への切り換えによってプラスチック使用量を削減	●石油由来のインクや着色を削減することで、容器本体と容器の製造・配送工程などにおいて排出されるCO₂を削減した容器を2023年7月に全国展開 『2023年度グッドデザイン賞』(主催：公益財団法人 日本デザイン振興会)を受賞 ●商品容器のトップシールへの変更、紙化などの取り組み継続によりプラスチック使用料を削減 ●商品容器の環境配慮型素材(バイオマス・生分解性・リサイクル素材など)の使用の拡大継続	○	●商品容器のトップシールへの変更、紙化等の取り組み継続によりプラスチック使用料を削減 ●商品容器の環境配慮型素材(バイオマス・生分解性・リサイクル素材など)の使用の拡大継続
持続可能な原材料の調達			
●「セブンカフェ」の産地支援継続 ●持続可能性が担保された認証取得商品の取扱いを拡大(MSC認証等)	●「セブンカフェ」の産地支援継続 ●豆類(えんどう豆や大豆)で作られる肉や魚および工場で作られる野菜を使用した商品「みらいデリ」シリーズを発売 ●持続可能性が担保された認証商品の取扱いを継続	○	●TNFDを踏まえ、対応策を着実に実行 ●「セブンカフェ」の産地支援継続 ●持続可能性が担保された認証商品の取扱いを継続
サプライチェーンマネジメント			
●国内製造工場でのCSR監査実施率：100% セブン&アイグループCSR監査と同じ基準で、第三者機関に委託してCSR監査を実施 ●環境配慮型配送車(ハイブリッド車など)の導入：5,200台 ●環境配慮型配送車(電気自動車、水素自動車など)の導入：10台 ●物流センターへのデマンドコントローラーの導入を促進	●国内デイリー商品製造する工場CSR監査：62社にて実施 人権デューデリジェンスへの取り組み開始 労災防止への取り組み ●国内物流センターCSR監査：42センターにて実施 ●海外加工工場CSR監査：計画 ●環境配慮型車両の導入 ハイブリッド自動車(HV)：698台 クリーンディーゼル自動車(CD)：4,979台 電気自動車(EV)：8台 燃料電池自動車(FCV)：3台	○	●国内デイリー商品製造する工場CSR監査の実施 人権デューデリジェンスへの取り組み開始 労災防止への取り組み ●国内物流センターCSR監査の実施 ●海外加工工場CSR監査：開始 ●環境配慮型車両の導入促進

環境関連データ

課題	単位	2021年度	2022年度	2023年度
CO ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	1,452,270	1,438,457	1,274,930
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{※1※3}	t-CO ₂	1,235,126 (55.8)	1,229,295 (56.4)	1,273,443 (57.0)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり) ^{※1※3}	GWh(MWh)	2,852(129)	2,910(134)	2,935(128)
店舗運営に伴う水使用量 ^{※1※4}	千m ³	12,192	12,313	12,433
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.41	0.35	0.32
廃棄物量(リサイクル率) ^{※5}	t(%)	304,368(66.7)	297,863(67.1)	337,516(62.8%)
食品廃棄物のリサイクル率 ^{※6}	%	50.3	51.6	58.5

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営・本部・研修センターにおける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 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。

※5 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※6の基準で算出。

※6 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。

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
能力向上支援				
	●資格取得支援を制度化し、学びの意欲を引き出す。既存のエコ検定に加え、3種類の資格取得を支援 ●トレーニングストア社員向けの公募型Webセミナーとして「自ら学びたい意思」を引き出すビジネススキルの習得を目的としたコンテンツなどを整備	●資格取得支援を制度化し、学びの意欲を引き出す。既存のエコ検定に加え、3種類の資格取得を支援	○	●資格取得支援制度 現行の4種類の資格を8種類の資格へ増やし、ビジネスパーソンとしての力を伸ばす
ワークライフバランスの実現				
	●社員の総労働時間を削減 ●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	●残業時間削減 ●年次有給休暇の取得促進 ●スライドワーク、在宅勤務の活用促進	△	●残業時間削減 ●年次有給休暇の取得促進
労働安全衛生への配慮				
	●管理職、新入社員向けメンタルヘルス研修を継続	●管理職、新入社員向けメンタルヘルス研修を継続	○	●管理職、新入社員向けメンタルヘルス研修を継続
公正な評価・処遇				
	●活躍・成果に応じた公正な新報酬制度の運用を開始 ●新評価制度の運用を開始 ●制度理解浸透に向けた評価者、被評価者向けの研修を継続	●活躍・成果に応じた公正な新報酬制度の運用を開始 ●新評価制度の運用を開始 ●制度理解浸透に向けた評価者、被評価者向けの研修を継続	○	●制度理解浸透に向けた評価者、被評価者向けの研修を継続
ダイバーシティ&インクルージョン				
	●障がい者雇用 障害者職業生活相談員：104人 精神発達障害者しごとサポーター：250人 新入社員研修のなかでノーマライゼーション研修を実施。障がいのある社員の職場定着を支援するとともに、接客についての理解を促進 ●女性社員の活躍推進 女性管理職比率(課長級)：25.0% 女性の健康に関するセミナーを継続 ●男性の育児休職の取得促進 男性社員の育児休職取得率：30.0% 「パパ・ママ学級」を年2回開催 男性社員の育休取得事例を継続紹介 管理者向けD&I推進セミナーなどを実施。多様な人材のマネジメントをテーマに管理職の意識改革を促進 《議題》ジェンダーギャップ、男性育休、LGBTQ、女性の健康、仕事と介護、ノーマライゼーション ●仕事と育児・介護の両立 働き方事例のオンライン共有は育児だけでなく、介護についても実施	●障がい者雇用 障がい者雇用率：2.70% 障害者職業生活相談員：95人 ジョブコーチ(企業在籍型職場適応援助者)：22人 ●女性社員の活躍推進 女性管理職比率(課長級)：23.8% 女性の健康に関するセミナーの開催を継続 ●男性の育児休業取得促進 男性社員の育児休業取得率：55.7% ●仕事と育児・介護の両立 仕事と育児・介護の両立に関するセミナーを開催	○	●障がい者雇用 障がい者雇用率の向上 ●女性社員の活躍推進 女性管理職比率(課長級)の向上 ●男性の育児休業取得促進 男性の育児休業取得率向上 ●合理的配慮への取り組み強化 パーキング・パーミット制度の導入
多様な人材の活躍				
	●シニア向けお仕事説明会 働く意欲のあるシニア層の雇用を創出 ●外国籍従業員向けレジ接客研修：80回 日本の文化や接客応対の基本を学ぶ研修を継続 ●特別支援学校の教諭・生徒向け就労支援研修 各地の行政と連携し、障がいのある方の就労支援の一環として開催	●シニア向けお仕事説明会 働く意欲のあるシニア層の雇用を創出 ●外国籍従業員向けレジ接客研修 日本の文化や接客応対の基本を学ぶ研修を継続 ●特別支援学校の教諭・生徒向け就労支援研修 各地の行政と連携し、障がいのある方の就労支援の一環として開催	○	●シニア向けお仕事説明会 働く意欲のあるシニア層の雇用を創出 ●外国籍従業員向けレジ接客研修 日本の文化や接客応対の基本を学ぶ研修を継続 ●特別支援学校の教諭・生徒向け就労支援研修 各地の行政と連携し、障がいのある方の就労支援の一環として開催

店舗従業員の能力向上支援			
●	●加盟店従業員様向け研修 研修を通して、加盟店オーナーの従業員教育をバックアップ	●	●加盟店従業員様向け研修 研修を通して、加盟店オーナーの従業員教育をバックアップ
	●レジ接客コンテスト 従業員の働きがいと店舗における接客レベルの向上を目的に全国大会を開催		●レジ接客コンテスト 従業員の働きがいと店舗における接客レベルの向上を目的に、2023年6月に初の全国大会を開催
○		○	●加盟店従業員向け研修 研修を通して、加盟店オーナーの従業員教育をバックアップ
			●レジ接客コンテスト 従業員の働きがいと店舗における接客レベルの向上を目的に、継続して全国大会を開催

人事関連データ

(単位表記のない数値の単位は「人」)

従業員の内訳 (2024年2月末)		(人)
正社員※1		8,291
	男性	6,065
	女性	2,226
パートタイマー※2		2,387
	男性	1,065
	女性	1,322
従業員数 (正社員数+パートタイマー数)		10,678
	男性	7,130
	女性	3,548
新卒採用者数		128
	男性	78
	女性	50
中途採用者数		22
	男性	19
	女性	3

		2021年度	2022年度	2023年度
正社員平均勤続年数		11年11カ月	12年9カ月	13年0カ月
育児休職取得者数※3		365	366	550
	男性	36	103	173
	女性	329	263	377
	パートタイマー	1	2	3
介護休職取得者数※3		7	8	11
	男性	4	4	8
	女性	3	4	3
	パートタイマー	0	0	0
ボランティア休暇取得者数		2	1	2
女性役員比率	役員※4	15.4%	16.7%	20.0%
	執行役員※5	-	-	23.1%
女性管理職数 (比率)		204 (21.1%)	199 (20.6%)	190 (20.4%)
	部長	8 (5.8%)	4 (2.8%)	2 (1.4%)
	課長	196 (23.6%)	195 (23.7%)	188 (23.8%)
障がい者雇用率※7		2.45%	2.59%	2.70%
正社員有給休暇取得率		66.1%	67.0%	67.6%
労働災害度数率		1.09	1.75	1.53
労働災害強度率		0.03	0.02	0.01

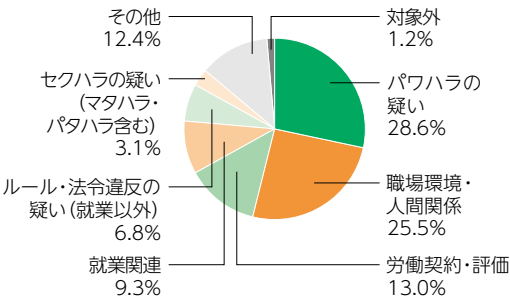
※1 定年再雇用者145人を含む。
※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含む。
※3 該当年度中に取得した人数 (前年からの継続+新規取得)。
※4 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。役員は取締役・監査役・執行役員 (取締役を兼務する執行役員は除く) の合計。
※5 執行役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。取締役を兼務する執行役員は除く。
※6 役員を除いた課長級以上の比率。
※7 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

従業員相談受付関連データ

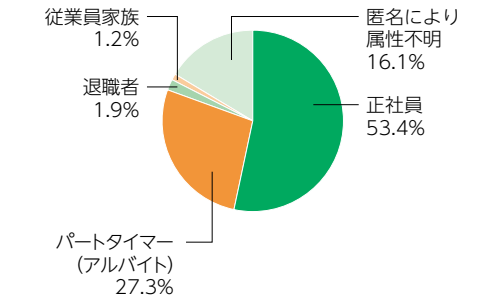
社員による違反行為の未然防止、早期発見・是正、再発防止を目的とした社内通報制度を適切に運用することで、企業としての法令遵守、リスク管理を図っています。2023年度は、ヘルプラインへの通報や職場環境調査の結果などを踏まえ、課題事項について根本的な原因を究明し、全社的な啓発活動を実施するとともに、部門ごと、人事部門が主管する階層別の研修などを開催しました。

また、社員行動規範を改定し、社員として法令遵守は当然のこと、倫理的な言動を促すべく、各部門と連携し、啓発を継続しています。

2023年度相談内容の内訳
受付件数161件 (前年度比98.8%)



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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

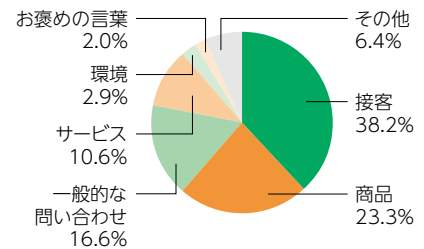
課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
お客様の声への誠実な対応				
	●より多くのお客様の声を集め、お客様への対応品質を向上するべく、電話、メールだけでなく、チャットボットやFAQをさらに拡充	●チャットボット回答率(お客様の問に対して満足いただけた率)は2022年75%から85%まで改善(+15%) - また、HP改修の目途がつきチャットボットとFAQのさらなる充実を図るための土台完了 2024年3月から新レイアウトにてお客様の自己解決と問合せのしやすい設定を実施	○	●お客様がお問い合わせしやすい環境をさらに改善し、お客様の声をより集め、対応品質を向上させる - お客様の行動変化にも対応し、チャットボット・FAQをさらにすすめる - AIの活用を試験的に実施し、生産性向上と効率化を図る
社会インフラとしてのサービスの拡充				
	●自転車シェアリング：723店舗 - 店舗敷地内の駐輪スペースを活用 ●地域包括連携協定数：230自治体 - 地域の活性化に向けて、各自治体と地産地消や高齢者支援、健康増進、環境保全など、幅広い分野で連携	●自転車シェアリング：640店舗 - 店舗敷地内の駐輪スペースを活用 ●地域包括連携協定数：235自治体 - 地域の活性化に向けて、各自治体と地産地消や高齢者支援、健康増進、環境保全など、幅広い分野で連携	△	●Webサイト上に自治体受付窓口の設置 ●地域包括連携協定による自治体との連携強化と拡大の取り組み継続 ●行政の各種証明書交付サービス等、生活に密着したデジタルサービスの拡大の取り組み継続 ●地産地消の商品開発

お客様相談受付関連データ

お客様から寄せられたお問い合わせやご意見に真摯に向き合い、お客様に寄り添った誠実な対応に努めています。また、ITDXを活用しお問い合わせしやすい環境整備を進めます。いただいたご意見、ご指摘を経営トップや関連部署へ共有し課題解決を図りお客様に「相談して良かった」と思っただけの対応を目指しています。

2023年度相談内容の内訳

受付件数155,692件(前年度比110.5%)



災害における支援

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
災害時の支援				
	●本部災害対処演習により不測事態への対処能力を向上させるとともに、10の地区事務所で災害対処演習を実施。また、9月1日の全社防災点検により防災体制を確認 ●日本フランチャイズチェーン協会主催の大規模災害対応共同研究会を通じて、関係機関と連携を強化	●災害発生時における自治体などからの要請に基づき、可能な範囲で支援物資を提供 ●災害支援のための店頭募金活動実施	○	●災害発生時における自治体などからの要請に基づき、可能な範囲で支援物資を提供 ●災害支援のための店頭募金活動実施

社会貢献活動

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
商品寄贈				
	●社会福祉協議会へ商品を寄贈 - 協定を締結している社会福祉協議会を通じて、生活困窮者などに商品を寄贈	●社会福祉協議会へ商品を寄贈 - 協定を締結している社会福祉協議会を通じて、生活困窮者などに、改装時などに発生する余剰商品を寄贈 ●店舗でのフードドライブを開始	○	●社会福祉協議会へ商品を寄贈 - 協定を締結している社会福祉協議会を通じて、生活困窮者などに、改装時などに発生する余剰商品を寄贈 ●店舗でのフードドライブ - 実施店舗およびエリアの拡大

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
高齢者支援など				
	●認知症サポーターの養成 2023年度までに全従業員の養成講座受講率を75%、2024年度までに100%とする	●認知症サポーターの養成 ・6月、9月を強化月間として推進 ・1,756人を養成し、累計18,152人(全従業員を対象とした受講率58.9%)	×	●認知症サポーターの養成を推進 ・6月、9月を強化月間として推進 ・2,500人の養成を計画
お買物の支援				
	●移動スーパー「とくし丸」の目標を新規開業台数から個人事業主の人数へ切り替え ・目標：75名(前年度：47名) ・既存店舗の販売を強化 売上計画比100% ●ネットスーパーお届け事業を拡大 ・2023年8月に新横浜センターの稼働を開始し、36店舗の出荷を順次移行 ・36店舗エリアで以下の施策を実施 置き配・定期便を標準サービス化 新たに不在時の置き配サービスを開始 店舗受け取りを廃止 受け取り方法を拡大 「オートロックマンション置き配サービス」を800棟まで拡大 ・ネットスーパー会員数：270万名	●移動スーパー「とくし丸」 ・稼働台数：104台 ・個人事業主数：56名(計画差-19名) ・新規個人事業主数：13名 ・売上計画比：96% ●ネットスーパーお届け事業 ・2023年8月にセンターの稼働を開始し、11月末までに36店舗の出荷移行を完了 ・エリア内で置き配・定期便を標準サービス化 ・不在置き配サービスは準備中 ・店舗受け取りを廃止 ・オートロックマンション置き配サービスは中止 ・ネットスーパー会員数：265万名	△ △	●移動スーパー「とくし丸」 ・拡大路線からサステナブル事業へ ・個人事業主比率：100% ●お届け事業を推進 ・ネットスーパー センターの生産性を改善し、出荷能力を改善(前年度比1.7倍) オリジナル商品比率：50% キャパシティと差別化商品の拡大によって月間利用顧客数を拡大(1.5倍) ・OniGO 95店舗に出店 アプリを改善し、使いやすさを向上 東京23区をカバー、関東圏で随時拡大 医薬品の取り扱い 介護施設と連携
高齢者に焦点を当てた品揃え・サービスの提供				
	●高齢者対象の健康に配慮した商品の提供と専門性の高い品揃え、低価格商品を強化 ●開発商品の売上構成比：33%	●高齢者の意識変化に合わせた、デザイン性を強化した商品を品揃え ・家計応援プライスを提案 ●開発商品の売上構成：26%	△ △	●あんしんサポートショップの品揃えを強化 ・高齢者の環境変化に合わせた商品を品揃え ・認知症当事者の声を聞いた商品開発 ●福祉用具専門相談員を育成
地域防犯対策				
	●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 ●店内防犯訓練を全社へ拡大し、店舗における不審者対応能力を向上	●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 ●店内防犯訓練を全社へ拡大し、店舗における不審者対応能力を向上	○ ○	●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 ●店内防犯訓練を全社へ拡大し、店舗における不審者対応能力を向上 ●酒・たばこ販売時の年齢確認に関する教育を実施

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
品質管理体制の構築				
	●外部との連携をさらに強化し、人材育成だけでなく、育成後のさらなる効果の創出を図る ●食品部門へ異動した人材に対し、社内の専任トレーナーだけでなく社外講師から学ぶ機会を提供。より広い視野で業務に取り組める環境を整備 ●掲載動画内容を精査し、動画内容に基づいたeラーニングを実施。安全・安心に関わる法令遵守の意識をさらに向上	●外部専門学校と連携し、「食」の知識を実習を通じて学ぶ研修に17人が参加。安全・安心な商品開発を推進 ●食品部門へ異動した従業員を対象に、部門別に2カ月間の研修と店舗OJTを繰り返し、部門従業員の知識や技術を向上(約70人が参加) ●売場別に知識・技術・マネジメント項目の動画ツールを再構築	○ ○ ○	●店舗新任役職者および本部新任仕入れ担当者など中核となる人員に対し、法令、商品の安全性確保、事故対応などの教育を実施 ●基準書のブラッシュアップを進めるとともに、QC(品質管理)部の業務マニュアルを整備し、標準化された持続的な管理体制の構築を目指す ●人材育成として資格取得の奨励や外部研修などの活用を進め、品質管理に携わる人員にスキルアップを促す
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●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	●食品へのご不満の受付件数：前年度比87%に削減 ●食品全体の「変質」のご指摘件数：前年度比91%に削減	× ×	●店舗HACCPの運用について外部検査機関も活用して検証し、PDCAサイクルを循環させて改善・定着を図る ●衛生管理やシーズンイベントなどの注意事項、食中毒などの事故未然防止を目的とした情報を店舗に発信し、注意喚起を図る(隔週) ●店内製造品の原材料、オリジナル商品を中心に新規・既存の製造工場について品質管理担当者による計画的な訪問確認を実施
健康に寄与する商品・サービスの提供				
	●健康に配慮したお弁当(管理栄養士監修弁当)の売上構成比：5.4%	●健康に配慮したお弁当売上構成比:3.3%(売上実績34万パック、388万円)となり、新しい切り口での開発が必要	×	●不要な添加物を削減・グループ共通商品を中心に不要な添加物の削減を推進 ●管理栄養士監修の健康に配慮したお弁当の開発売上目標：2アイテム、30万パック ●自治体と連携した食育・健康啓発活動を推進

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024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				
	●直管LED照明の導入を検討(売場37店舗、作業場69店舗、エスカレーター48店舗、立体駐車場34店舗) ●店舗棟屋への太陽光パネルの設置を検討(17店舗) ●八王子店をモデルに空調・熱源のAI制御システムの設計・導入を検討 ●営農型太陽光発電の導入に向け契約を締結 ●ソーラーカーポートを4店舗で竣工 ●自社物件10店舗で無水小便器の導入を検討	●直管LED照明の導入 ・売場23店舗、作業場58店舗、エスカレーター26店舗、立体駐車場24店舗で完了 ●太陽光パネルの設置 ・23店舗に設置、17店舗で設置検討 ●八王子店にAI制御システムをテスト導入 ●営農型太陽光発電の導入を継続検討中 ●ソーラーカーポート ・2店舗に選定、工事を手配済 ●無水小便器の導入 ・10店舗に導入	△ ○ ○ △ △ ○	●省エネを強化 ・LED照明への更新(56店舗) ・塔屋照明のLED化(56店舗) ・AI空調の導入(70店舗) ●再生エネルギーの利用を拡大 ・店舗棟屋への太陽光パネルの設置(17店舗) ・ソーラーカーポートの設置(2店舗) ・オフサイトPPAの拡大(アリオ9店舗、大型店10店舗、静岡店へ拡大し、累計21店舗で再生可能エネルギーを利用) ●節水を推進 ・作業場への節水設備の導入の検討 ・無水小便器の拡大(31店舗)
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●食品ロス：37%削減(2013年度比) ●食品リサイクル率：67% ●廃棄物計量器設置を増設 ●ペットボトルの店頭回収を推進 ●フードドライブ回収ボックスの常設店舗数を90店舗へ拡大 ●羽毛の回収：ダウン率50%以上の羽毛布団・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 ・環境月間(6月)、3R推進月間(10月)：衣料品・傘のキャンペーン ・ボトル、タオル、布団などの回収も計画	●食品ロス：43.4%削減(2013年度比) ●食品リサイクル率：72.0% ●廃棄物計量器設置：累計178台 ●ペットボトルの店頭回収：1億5,376万本 ●フードドライブ回収ボックスの常設：83店舗 ●羽毛回収実績：630件(羽毛布団505件、ダウンジャケット125件)※1月～12月計 ●傘の買い替えキャンペーン ・3月1日～19日 回収本数：2,466本 ・6月1日～18日 回収本数：8,252本 ・10月1日～15日 回収本数：1,666本 ・期間合計：12,384本	○ ○ △ ○ △ △ ○	●食品ロス・廃棄物を削減 ・食品ロス：43.5%削減(2013年度比) ・食品リサイクル率：73.5% ・廃棄物計量器の活用 ・レジ袋辞退率：82% ●サーキュラーエコノミーを推進 ・ペットボトルの店頭回収を推進 ・フードドライブ：100店舗で実施 ・自治体やお取引先と連携した未利用資源の回収活動を推進 ・家庭系廃食用油の回収：53店舗で実施 ●羽毛回収の取り組みの告知を継続実施 ・回収目標：400件
持続可能な原材料の調達				
	●持続可能な原材料の割合：60% ●GAP指導員資格の取得者数：26人 ●国産牛、北国四元豚などのプライベートブランド、セブンプレミアムのたまごでJGAP認証を取得 ●MEL認証を取得した岩手県産、その他地域産の銀鮭の販売を継続 MEL認証あゆも継続販売 ●ASCアトランティックサーモンの販売を継続 ASCトラウトサーモンの販売を開始 ●再生PETを使用した肌着の商品数：180品番 ●環境配慮型素材であるコットンUSA商品の肌着：60品番 ●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 婦人・紳士カジュアル：30品番 ●「RENU」を使用した商品を拡大 婦人・紳士カジュアル：42品番	●持続可能な農産物の原材料の割合：41% ●農産物GAP指導員資格取得者数：33人 ●国産牛、国産豚のプライベートブランド、セブンプレミアムのたまごなどでJGAP認証を取得 ●MEL認証を取得した「顔が見えるお魚。」として、ぶり、銀鮭、あゆなど9魚種の販売を継続 ●ASCアトランティックサーモンの販売を継続 ASCトラウトサーモンの販売を開始 ●再生PETを使用した肌着の商品数：250品番 ●環境配慮型素材であるコットンUSA商品の肌着の商品数：60品番 ●「風で紡ぐ糸」を使用した商品を開発 婦人・紳士カジュアルの商品数：30品番 ●「RENU」を使用した商品を拡大 婦人・紳士カジュアルの商品数：42品番	× ○ ○ ○ ○ ○ ○	●農産物 ・持続可能な原材料の割合：46% ・GAP指導員の資格取得を推進 ●畜産物 ・持続可能な原材料の割合：40% ・JGAP認証取得の国産牛、国産豚、たまごなどの販売を継続 ●水産物 ・持続可能な原材料の割合：51% ・MEL認証を取得した「顔が見えるお魚。」の販売を11魚種に拡大 ・ピースデリ工場でのASCのCoC認証取得。刺身、切り身へ表示し拡販

環境関連データ

課題	単位	2021年度	2022年度	2023年度※1
CO ₂ 排出量※2※3※4	t-CO ₂	341,923	292,885	310,202
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量※2※4 (環境負荷指標※4)	t-CO ₂	319,690 (114)	292,866 (109)	310,200
店舗運営に伴う電気使用量※2	GWh	614	570	668
店舗運営に伴う水使用量※2	千m ³	4,747	4,633	4,996
全売場でのレジ袋使用重量(辞退率)※5	t(%)	595(80.7)	578(80.9)	654(81.6%)
廃棄物量※2	t(%)	97,147	94,410	89,359
食品廃棄物のリサイクル率※2	%	66.9	68.1	72.0

※1 2023年度からはヨークフーズ、ヨークマート、ヨークプライス、コンフォートマーケットの店舗を含む。
※2 集計期間は4月～3月。
※3 店舗・本部の運営に伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。
※4 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。
※5 売場全体の、紙袋を除くレジ袋(お持ち帰り袋)の使用重量として算出。

多様な人々が活躍できる社会を実現する

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
子育て支援				
	●マタニティ・育児相談 ・相談を必要とする方の満足度を向上 ・相談室の認知度を向上 ・お客様アンケートを実施し、ご満足いただけている点、ご不満、ご要望をサービスや運営の改善に反映	●マタニティ・育児相談 ・実施店舗数：95店舗 ・相談件数：約14万件超 ・2023年10月～11月にマタニティ・育児相談室にご来室いただいたお客様を対象にアンケートを実施(任意)。ご満足いただけている点、ご不満、ご要望を設備・サービスや運営の改善に反映 ・地域行政と連携した子育て支援関連イベントでのPR活動も拡大し、認知度を向上	○	●マタニティ・育児相談 ・相談を必要とする方の満足度を向上 ・相談室の認知度を向上 ・お客様アンケートを実施し、ご満足いただけている点、ご要望を設備・サービスや運営の改善に反映 ・地域行政との連携を深耕
次世代育成の支援				
	-	-		●青少年育成への貢献として、学校からの職場体験受け入れや食育活動を推進 ●ちびっこ職場体験の実施店舗を拡大 ●地域や学校と連携し、子どもの声を取り入れた商品・サービスを開発

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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
ダイバーシティ&インクルージョン				
	●女性の活躍推進 ・女性役職者：課長級16.0% ・係長級：32.0%以上を維持 ●男性社員の育児休暇取得率：75%(最終目標取得率100%)	●女性役職者 ・課長級：16.6% ・係長級：32.4% ●男性社員(当年子女誕生者)の育児休暇取得率：87.5%	○ ○	●女性役職者 ・部長職：13% ・課長職：20% ・係長職：30% ●男性社員の育児休暇取得率：100% ●介護離職者：ゼロ
従業員の健康への配慮、労働安全衛生				
	-	-		●健康宣言NEXTの推進 ・BMI数値目標の再設計：男性35%、女性25% ・運動習慣改善：男性62%、女性53% ・健康診断二次受診率向上：70%

従業員の能力向上支援			
●掲載動画の内容を精査し、内容に基づいたeラーニングを実施。安全・安心に関わる法令遵守の意識をさらに向上	●社員区分に関係なく自ら学ぶ機会を創出するため、オンライン学習ツールを正社員、パートナー社員それぞれに導入。全額費用負担し活用を推進	○	●学ぶ機会を提供するオンライン学習ツールの活用率を向上 ●階層別自主参加型研修を拡大 ●役職着任前の自主参加型選択研修を実施
多様な人材の活躍			
●障がい者雇用率：3.30% ●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、若手層・シニア層問わず全従業員の活躍を推進 ●外国人技能実習生の活躍を推進	●障がい者雇用率：3.21% ●正社員に限定せずパートナー社員にも学びの場(オンライン学習ツール)を提供 ●ベトナム、カンボジアからの技能実習生を新規に受け入れ。店舗・センターに配置	△ ○ ○	●障がい者雇用率：3.25% ●パートナー社員へオンライン学習ツールを周知し、活用率を向上 ●受け入れ対象国にミャンマーを追加。生鮮部門にも配置し、活躍の場を拡大
働きやすい環境づくり			
●介護セミナー、メンタルケアセミナー、ステップアップ研修など、定着と自己成長につながる研修を開催 ●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	●介護セミナーを年1回、メンタルケアセミナーを年2回実施。ステップアップ研修では指名・自主参加の双方で広く参加者を募集 ●役職者に限定せず、若手担当者にも研修参加を促すことで、キャリアアップに必要な知識習得の場を提供	○ ○	●毎月「就業環境確認会」を実施し、現場で速やかに課題へ対応 ●エンゲージメント調査で明らかになった課題を改善 ●ストレスチェックを年1回実施。カウンセリングルームを常設 ●定期的なハラスメント・セルフケア研修を通じて適切なコミュニケーションを実施

人事関連データ

(単位表記のない数値の単位は「人」)

従業員の内訳(2024年2月末)			(人)		2021年度	2022年度	2023年度	
正社員※ ¹			6,529	正社員平均勤続年数	24年9ヵ月	24年0ヵ月	22年5ヵ月	
		男性	4,633	育児休職取得者数※ ³	193	164	252	
		女性	1,896		男性	4	8	27
パートタイマー※ ²			16,500		女性	189	156	225
		男性	2,555	パートタイマー	97	103	147	
		女性	13,945	介護休職取得者数※ ³	25	34	36	
従業員数(正社員数+パートタイマー数)			23,029	男性	1	2	3	
		男性	7,188	女性	24	32	33	
		女性	15,841	パートタイマー	23	31	35	
新卒採用者数			107	ボランティア休暇取得者数		6	6	12
		男性	58	女性役員比率	役員※ ⁴	16.7%	19.0%	16.7%
		女性	49		執行役員※ ⁵	-	-	33.3%
中途採用者数			82	女性管理職数(比率)※ ⁶		490(23.1%)	699(28.4%)	887(26.8%)
		男性	70	部長	26(12.1%)	23(10.8%)	38(11.3%)	
				課長	54(15.5%)	58(16.2%)	105(16.4%)	
				係長	410(26.2%)	618(32.8%)	744(31.8%)	
				障がい者雇用率※ ⁷			3.21%	3.41%
			正社員有給休暇取得率	47.2%	53.4%	42.4%		
			労働災害度数率	1.41	2.04	2.53		
			労働災害強度率	0.05	0.06	0.08		

※1 定年再雇用者677人を含む。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含む。

※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 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。役員は取締役・監査役・執行役員(取締役を兼務する執行役員は除く)の合計。

※5 執行役員の女性比率は翌年度5月現在の数値。取締役を兼務する執行役員は除く。

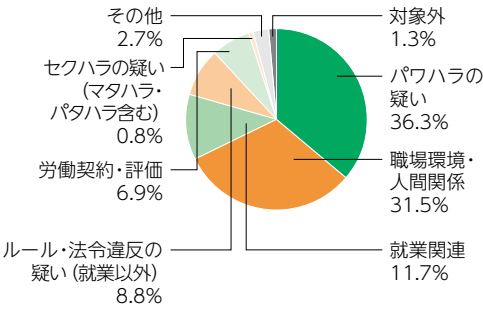
※6 役員を除いた係長級以上の比率。

※7 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

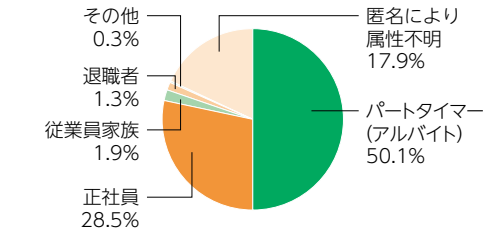
従業員相談受付関連データ

前年度に続きハラスメントに関する相談が多くを占めました。引き続き役職者に対するハラスメント教育を定期的の実施し、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。

2023年度相談内容の内訳
受付件数375件(前年度比95.2%)



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

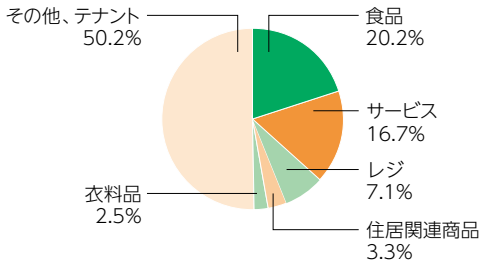
2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●社会情勢の変化を見守りながら新型コロナウイルス対策を実施	●社会情勢の変化やお客様の利便性を考慮しつつ、新型コロナウイルス感染防止のためのあらゆる制限徐々に解除	○	●社会情勢の変化やお客様の利便性を考慮したサービスを提供
	●接客対応に関する苦情件数：前年度比20%削減	●接客対応に関する苦情件数：前年度比17%削減	△	●接客対応に関する苦情件数：前年度比20%削減
	●お褒めの件数：前年度比20%増加	●お褒めの件数：前年度比14%減少	×	●お褒めの件数：前年度件数維持
お客様ニーズの把握				
	●くらしのアドバイザーの店頭調査を15店舗で継続実施	●くらしのアドバイザーの店舗調査を16店舗に拡大	○	●くらしのアドバイザーの店舗調査を16店舗で継続実施
	●競合店舗のマーケットリサーチを継続実施	●同業他社のマーケットリサーチを継続実施	○	●くらしのアドバイザーによるマーケットリサーチを継続実施

お客様相談受付関連データ

2023年度における全体の受付件数は、前年度に対して92.1%と減少しました。また、企業として最も注力している接客対応に関するご指摘についても、82.7%に減少しました。お客様のご指摘については、可能な限りご不満を解消できるよう、発生原因を分析し、再発防止策を講じていきます。また、社会問題となっているカスタマーハラスメント対策や従業員の労働環境の改善にも取り組んでいます。

2023年度相談内容の内訳
受付件数27,531件(前年度比92.1%)



パートナーシップを通じて持続可能な社会を実現する

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
お取引先行動指針の強化				
	●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」のご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	●お取引先サステナブル行動指針の徹底 ・シニアマーチャンダイザーのCSR監査ミーティングへの参画および駐在事務所による事前確認工場の拡大 ・労働安全面の基本項目に不備があったこと、工場ごとに理解度に差異があることが課題 ・A・B評価比率：24%、D・E評価：6件	×	●お取引先サステナブル行動指針の浸透 ・MD、取引先、工場が一体となり、商品生産過程でのCSRに対する意識を向上 ・駐在員事務所による監査前工場の確認とコミュニケーションを強化 ・優良工場・課題工場それぞれについて分析を徹底し、優良事例の横拡大を図る ・優良工場：30%以上、再監査工場：ゼロ
自治体と連携した地域課題の解決推進				
	●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、行政との情報交換会を継続	●自治体との新規の協定締結は延べ81自治体。 2023年9月に統合したイトーヨーカドーとヨークの屋号店舗を集約し、地域への働きかけを強化	△	●自治体との連携協定を基軸に地域の課題解決に貢献 ・2024年度包括連携協定締結：3自治体、累計83自治体

災害における支援

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
災害時の支援				
	●災害協定未締結の県と協定を締結 ●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	●9月に兵庫県と「災害時における物資供給に関する協定書」を締結 ●社内災害対策計画に基づく「無線訓練」「防災訓練」などを継続実施。事業継続計画の見直しに着手 ●東京都合同防災訓練(9月)、墨田区総合防災訓練(11月)、赤羽消防署の防災訓練(11月)に参加し、自治体との連携を強化するとともに、地域住民に取り組みを紹介 ●令和6年能登半島において、省庁と連携し、石川県に支援物資を提供	○ △ ○ ○	●地域与件に応じて地方自治体との災害協定を見直し ●事業継続計画を改定し社内周知するとともに、防災訓練を実施 ●各省庁・自治体と災害対処において連携(意見交換、訓練参加)

社会貢献活動

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
社会貢献活動				
	●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100% ・店頭募金(1店舗当たりの募金額)：11万円 ・セミセルフレジやセルフレジに対応した募金箱の設置を検討	●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 ・社会貢献活動費：前年度比133% ・店頭募金(1店舗当たりの募金額)：約22万円 ・セミセルフレジやセルフレジに対応した募金箱の設置を検討(モデル募金箱を作成)	○	●レジなどでの募金活動を通じ、お客様と社会課題をつなぐ役割を担う ・3カ月ごとに募金テーマを変え、さまざまな課題へ対応 ・セルフレジ化による新たな募金方法を検討 ・寄付先との連携を強化し、社会課題に対するお客様を拡大 ●献血活動に協力 ・日本赤十字社と連携して店舗の空きスペースに献血バスを誘致し、お客様に献血を呼び掛け ・従業員に献血を呼び掛け、企業コードを取得し協力した従業員の人数を把握
ベルマーク活動を通じた教育支援				
	●「ベルマーク絆プロジェクト」を通じて、全国の子どもたちへの教育支援を継続 ・サービスカウンターでのベルマークの店頭回収：125万点(累計1,913万点)	●「ベルマーク絆プロジェクト」の支援 ・サービスカウンターでのベルマークの店頭回収：約77万点(累計約1,865万点)	△	●「ベルマーク絆プロジェクト」を通じて、全国の子どもたちへの教育支援を継続 ・サービスカウンターでのベルマークの店頭回収：累計約2,500万点

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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
地域活性化への協力				
	●各店舗で誕生祭を継続実施	●各店舗で誕生祭を継続実施	○	●各店舗で誕生祭を継続実施
地域防犯対策				
	●新店舗を含め「こども110番の店」活動への協力を継続	●各店舗で「こども110番の店」活動に協力	○	●新店に関しても「こども110番の店」活動に協力をしていく

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標				○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成			
課題	2023年度の目標・計画		2023年度の実績・成果		評価	2024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103.9%		●「三ツ星野菜・果物」の売上(既存店舗)： 前年度比103.6%		△	●「三ツ星野菜・果物」の売上(既存店舗)： 前年度比102.5%	
安心して利用できる店舗・設備の整備							
	●新店に関してはバリアフリー新法への対 応を目指す		●各店舗でバリアフリー新法(あるいはそれ に準じた)設備を整えた		○	●新店に関してもバリアフリー新法(あるい はそれに準じた)設備を整える	

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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標				○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成		
課題	2023年度の目標・計画		2023年度の実績・成果		評価	2024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)：前年比95.9% ●太陽光発電設備の設置：46店舗 (△16,632t-CO ₂ /年削減)		●電気使用量(既存店舗)：前年比95.3% ●太陽光発電設備の設置：43店舗		○ △	●電気使用量(既存店舗)：前年比95.8% ●太陽光発電設備の設置：31店舗

環境関連データ

課題	単位	2021年度	2022年度	2023年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	208,685	199,501	164,865
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO ₂	169,294(705)	158,269(638)	143,986(578)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	364	325	317
店舗運営に伴う水使用量※1	千m ³	1,007	969	996
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	286(83.1)	291(82.5)	289(83.1)
廃棄物量(リサイクル率)※1	t(%)	50,403(62.1)	57,521(61.6)	48,423(71.8)
食品廃棄物のリサイクル率※1	%	68.0	71.5	73.2

※1 集計期間は4月～3月。
※2 店舗・本部・研修センター・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。
※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。

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
能力向上支援				
	●これまでの階層ごとに必要な教育に加え、受講生が望む教育を自ら選択して学べる教育機会を追加して提供	●食生活アドバイザー 3級・2級資格、ユーキャン通信教育、グロービス経営学・マーケティング・学び放題など学べる教育機会を設定し、初年度の取り組みとして、選抜メンバー+公募で実施	△	●継続の取り組み…受講生が自ら選択し学べる環境・教育機会の整備と追加(ユーキャン/通信教育・グロービス学び放題 他)
	●技術認定合格者数(初級)：518人	●初級認定取得者…588名(※新規技術者育成)	○	●技術認定…初級(475名)中級(229名)上級(104名)
	●発注担当者教育受講者数(売価)(レベル4・5)：156人	●発注技術者…初級受講者育成:280名4・5レベル認定者…384名(※AI発注技術力向上)	○	●発注技術者育成(売価)…中級(260名)上級(48名)
	●管理者コミュニケーション研修実施回数：14ゾーン×(3管理者+7部門)で140回	●コーチング研修(リーダーシップ) …14ゾーン×3管理者+7部門計画通り実施。パワハラ防止・傾聴・承認・質問スキルの向上を目的に開催し、現場で実践することで退職防止につなげる	○	●継続取り組み…SV・店管理者コミュニケーション研修(コミュニケーションスキルアップ)実施計画…SV4部門×2回、管理者…3管理者+7部門×14ゾーン×1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	●年間有給休日取得日数(正社員)：7.4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：前年比90%	●年間労働災害発生件数：前年比115%	×	●年間損失労働時間数：前年比90%
多様な人材の活躍				
	●女性管理者比率：33.5%(課長・係長級では38.5%)	●女性管理者比率：34.2%(課長・係長級では39.1%)	○	●女性管理者比率：35.0%(課長・係長級では40.0%)

人事関連データ (単位表記のない数値の単位は「人」)

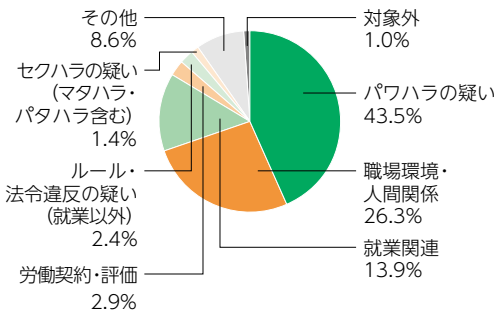
従業員の内訳(2024年2月末)			(人)		2021年度	2022年度	2023年度	
正社員※1			5,362	正社員平均勤続年数	16年0ヵ月	15年0ヵ月	14年0ヵ月	
	男性		3,335	育児休職取得者数※3	201	170	164	
	女性		2,027		男性	1	1	7
					女性	200	169	157
パートタイマー※2			8,384		175	152	104	
	男性		1,049	介護休職取得者数※3	34	37	10	
	女性		7,335		男性	2	2	0
従業員数(正社員数+パートタイマー数)			13,746		女性	32	35	10
	男性		4,384		パートタイマー	33	9	
	女性		9,362	ボランティア休暇取得者数	制度無し	制度無し	制度無し	
新卒採用者数			154	女性役員比率	役員※4	5.7%	4.0%	4.3%
	男性		91		執行役員※5	-	-	9.1%
	女性		63	女性管理職数(比率)※6	617(24.6%)	1,110(33.7%)	1,135(34.2%)	
中途採用者数			22		22(5.1%)	33(6.5%)	41(7.9%)	
	男性		21		209(36.2%)	210(35.7%)	315(45.9%)	
	女性		1		386(25.9%)	867(39.4%)	779(36.9%)	
				障がい者雇用率※7	3.39%	3.11%	2.90%	
				正社員有給休暇取得率	46.2%	47.6%	49.7%	
				労働災害度数率	3.59	2.38	2.25	
				労働災害強度率	0.14	0.13	0.11	

※1 定年再雇用者601人を含む。
※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含む。
※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 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。役員は取締役・監査役・執行役員(取締役を兼務する執行役員は除く)の合計。
※5 執行役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。取締役を兼務する執行役員は除く。
※6 役員を除いた係長級以上の比率。
※7 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

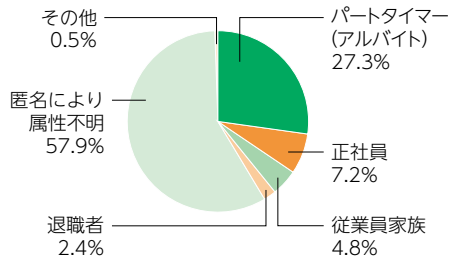
従業員相談受付関連データ

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。

2023年度相談内容の内訳
受付件数209件(前年度比107.2%)



相談者の内訳

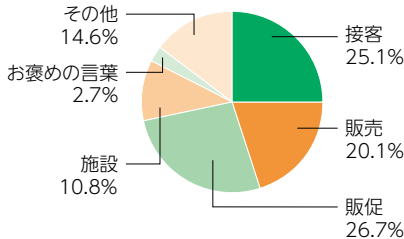


お客様との対話と協働を通じてエシカルな社会を実現する

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ら、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。

2023年度相談内容の内訳
受付件数3,401件(前年度比96.2%)



パートナーシップを通じて持続可能な社会を実現する

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標 ○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
地域支援	●献血活動を継続実施	●献血活動を継続して実施	○	●献血活動を継続実施

災害における支援

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標 ○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024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	●包括連携協定締結数：2行政(茨城県、米沢市)、災害時協定締結数1行政(涌谷町)	○	●行政から災害協定締結などの要請があった場合は、前向きに検討

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024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	●総返品実績:前年度比83% ※2022年度:263,299点 2023年度:218,313点 ●PBロット不良件数:前年度比100% ※2022年度:7件 2023年度:7件	○	●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
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●マタニティに優しい休憩イスを一部店舗に導入	●新店に新タイプのマタニティ用チェアを導入済	○	●今後の新店および改装物件に新タイプのマタニティ用チェアを導入
適切な情報提供				
	●商品本部の朝礼における公正取引・表示関連情報の共有を継続(週次で実施) ●表示関連情報の共有を販促・販売部門まで拡大 ●社内報を年4回発行し、適切な情報を提供	●コンプライアンス部会(法務・品質管理)として、週次で情報を発信することができた ●必要な情報に関しては、販促・販売部門まで範囲を広げて発信することができた ●社内報を年4回発行	○ △ ○	●商品本部会議にて、コンプライアンス部会(法務・品質管理)として、週次で情報発信を継続する ●Webサイト上の公開内容の更新

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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024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				
	●LED照明:16店舗で更新(約256t-CO ₂ 削減)	●16店舗合計で417千kWhの削減(217t-CO ₂ 削減)	△	●LED照明:5店舗で更新(約50t-CO ₂ 削減)
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●レジ袋辞退率:85%	●レジ袋辞退率:82%	×	●レジ袋辞退率:85%
従業員への意識啓発				
	●社内報(年4回発行)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し、社内情報を共有することで、従業員全体の意識向上を図る	●社内報(年4回)でサステナブルな取り組みを毎回紹介 ●ペーパーレスによるCO ₂ 排出量削減および資源削減を目指し、全店舗で削減行為を開始	○	●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	2021年度	2022年度	2023年度
CO ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	12,530	12,567	11,659
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{※1※3}	t-CO ₂	12,360(102)	12,420(100)	11,110(89)
店舗運営に伴う電気使用量 ^{※1}	GWh	25	24	22
店舗運営に伴う水使用量 ^{※1}	千m ³	14	13.4	11.3
レジ袋辞退率	%	83.3	83.2	82.0

※1 集計期間は4月～3月。
※2 店舗運営・本社・物流センター(自社)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。

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●部門長に店舗におけるマタニティアドバイザーの役割と目的に対する理解を促し、引き続き全店舗配置を目指す	●マタニティアドバイザー新規任命：26人 マタニティアドバイザー資格更新：142人 合計168人 ※不在店舗17店舗(120店舗中) ●毎月マタニティアドバイザー座談会を開催することでアドバイザー同士の店舗間交流は実施しているものの、不在店舗の店長に対しての説明会などが必要	△	●部門長に店舗におけるマタニティアドバイザーの役割と目的に対する理解を促し、引き続き全店舗配置を目指す

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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
能力向上支援				
	●社内認定資格である乗物アドバイザー、シューアドバイザーの有資格者を全店舗にいずれか1人以上配置(6月1日時点で不在店舗24店舗) ●2023年度中に育児用品関連のアドバイザー認定制度の運用を開始	●社内認定資格である乗物アドバイザー、シューアドバイザーの有資格者を全店舗にいずれか1人以上配置ならず(2024年6月1日時点で不在店舗25店舗) ※異動など有 ●アドバイザーの有資格者(乗物：124人、シューズ：119人、育児雑貨：37人、合計280人)	△	●社内認定資格保有者を全店舗にいずれか1人以上配置(6月1日時点で不在店舗25店舗) ●社外資格取得応援制度の向上(2024年6月時点181人が活用)
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				
	●1人当たりの月間残業時間：7時間未満	●1人当たりの月間残業時間：6.7時間(昨年差：0.5時間の改善)	○	●1人当たりの月間残業時間：7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)：30%	●パートリーダー不在店舗：4店舗(120店舗中) ※新規任命者：30人 ●女性管理職比率(課長級)：28.3%	△	●パートリーダー不在店舗：0(ゼロ) ●女性管理職比率(課長級)：30%
労働安全衛生への配慮				
	●業務上災害発生件数：30件未満	●実績：25件	○	●業務上災害発生件数：30件未満

人事関連データ

(単位表記のない数値の単位は「人」)

従業員の内訳 (2024年2月末)		(人)
正社員※1		866
	男性	469
	女性	397
パートタイマー※2		1,260
	男性	149
	女性	1,111
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		2,126
	男性	618
	女性	1,508
新卒採用者数		40
	男性	12
	女性	28
中途採用者数		20
	男性	7
	女性	13

	2021年度	2022年度	2023年度
正社員平均勤続年数	15年2ヶ月	16年7カ月	16年9カ月
育児休職取得者数※3	83	79	84
	男性	0	8
	女性	83	71
パートタイマー	52	49	51
介護休職取得者数※3	0	2	12
	男性	0	1
	女性	0	11
	パートタイマー	0	10
ボランティア休暇取得者数	制度無し	制度無し	制度無し
女性管理職数(比率)※4	194(34.6%)	246(41.0%)	247(40.9%)
役員※5	2(11.8%)	2(16.7%)	5(41.7%)
	部長	8(17.0%)	8(15.4%)
	課長	58(22.9%)	72(26.8%)
	係長	128(51.0%)	166(59.5%)
障がい者雇用率※6	2.86%	2.66%	2.59%
正社員有給休暇取得率	69.9%	72.2%	75.3%
労働災害度数率	1.46	0.42	0.79
労働災害強度率	0.08	0.01	0.02

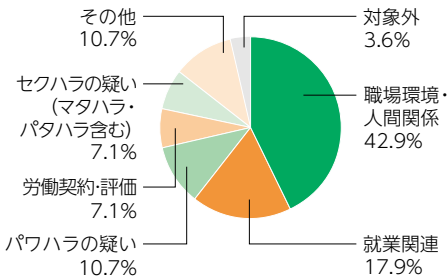
- ※1 定年再雇用者34人を含む。
- ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含む。
- ※3 該当年度中に取得した人数(前年からの継続+新規取得)。
- ※4 役員を除いた係長級以上の比率。
- ※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。
- ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

従業員相談受付関連データ

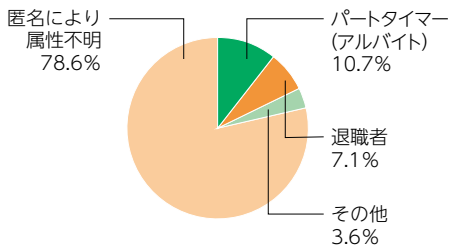
全体の通報件数は、前年より18件減少しました。通報内容は「職場環境/人間関係」・「就業ルール/休日/休暇/残業」に関する通報が全体の55.6%を占めています。前年に比べて、特に「パワハラ/セクハラ/パタハラ含む」に関する通報件数が減少しました。通報の発生場所は、ほとんどが店舗という結果でした。重大な不正行為に関する案件は発生していませんが、丁寧な制度説明と継続的なフォローが必要な案件や、時代性を反映したデリケートな案件が発生しました。内部通報制度の周知活動として、本社および全店舗において、ポスターの設置を徹底しています。

なお、公益通報者保護法および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。

2023年度相談内容の内訳
受付件数28件(前年度比71.8%)



相談者の内訳



2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

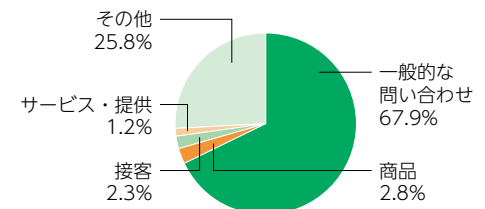
課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●ご指摘(苦情)件数：引き続き前年度実績を下回ることを目標とする ・(1)お客様相談窓口へのご意見(2)SNSチェック、(3)レシートアンケートを中心に、ご指摘、お褒め、ご意見、お問い合わせなどの内容にあわせて、即時、日次、週次、月次で社内共有 ・お客様の声をもとに現状のサービスやオペレーションの問題点を洗い出し、改善を推進 ・お褒め、お礼は、当該店舗・担当者だけでなく、社内情報共有システムへ投稿し、社内スタッフのモチベーションアップを図る取り組みを継続	●ご指摘件数288件(昨年差-66件、昨年比81%)PPM値※18.3(昨年差-4.0)と改善。一方で、お褒め・お礼は57件。(昨年差-2件、昨年比96%)と減少 ●お客様相談窓口へ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、社内共有を行ったことで、ご指摘件数の大きな改善につながった ●レシートアンケート(スマイルアンケート)はご購入店舗での満足度や要望をお聞きし、お客様満足度を数値化した	○	●ご指摘(苦情)目標は前年同様、昨年実績を下回る ・お客様の声は(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(スマイルアンケート)を中心に、ご指摘・お褒め・ご意見・お問い合わせなど、内容にあわせて即時、日次、週次、月次で社内共有する ・お客様の声をもとに現状のサービスやオペレーションについて顧客目線での改善提案や問題提起を行っていく ・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っていくことを継続

※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、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、お客様が「スマイルな育児」ができるよう丁寧な対応を心掛けています。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。

2023年度相談内容の内訳 受付件数8,326件(前年度比87.0%)



災害における支援

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024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	●令和6年能登半島沖地震に対して、グループや石川県助産師会と連携し、支援を実施	○	●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/>

2023年度末の店舗数: 488店舗(FC店舗は含まず)

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●QC(品質管理)と連携し、工場監査を実施。新規工場は必須とし、取引金額の上位を対象に実施(免除対象を除く) ●店舗苦情:前年度比90% ●お褒め件数:前年度比110%	●工場監査を実施 ・新規対象工場6工場中6工場への実査を完了 ・海外対象工場3工場中1工場への実査を完了(2工場は2024年度に実施) ・主要食材工場11工場中7工場への実査を完了 ●店舗苦情:2,188件(2022年度2,677件、前年度比82%) ●お褒め件数:631件(2022年度857件、前年度比74%)	△	●工場監査を実施 ・主要対象工場(国内11工場、海外2工場)を対象に実施 ・新規対象工場は都度監査を実施 ●店舗苦情:前年度比88% ●お褒め件数:前年度比110%
適切な情報提供				
	●季節商品の食材など数量に制限がある場合は、1日の提供可能数量をメニューに記載。期間限定表記も継続し、お客様の誤解を解消	●期間限定のフェアメニューなどで情報を提供。限定食材を使用したマスクメロンデザート、年末年始フェアについて、提供可能数量を明記	○	●季節商品の食材など数量に制限がある場合は、1日の提供可能数量をメニューに記載。期間限定表記も継続し、お客様の誤解を解消

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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024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				
	●新店舗・改装店舗へのデマンドコントロールシステムの設置拡大を検討	●新規設置はなし。既存設置店31店舗の継続削減効果は28,000千円	×	●新店舗・改装店舗へのデマンドコントロールシステムの設置拡大を検討 ・目標:10店舗 ・電力会社の同等システムに変更し、投資効果を改善(目標:20店舗)
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●物流企業と連携した食品廃棄物回収スキームを構築 ●リサイクルメニューを開発。年度内に再生利用事業計画を行政に申請 ●食品リサイクル率:60.0%	●外部物流企業と連携し、新スキームの構築を推進 ●食品リサイクル率:62.7%	○	●年度内に都内店舗で食品廃棄物回収スキームの実証実験を開始 ●食品リサイクル率:63.0%
従業員への意識啓発				
	●引き続きエコ検定の受験を推奨 ・未合格者にIBT試験の計画的な受験を推奨 ・各回(年2回)20名(年間40名)受験 社内勉強会と模擬試験をセットにしたプログラムを用意し、会社を挙げてバックアップ	●エコ検定受験 ・上期受験者:23名、下期受験者:9名(年間受験者:32名) ・各回、参考書・問題集を貸与するとともに、社内勉強会、オンライン勉強会、模擬試験を実施	△	●エコ検定の受験を推奨 ・新卒・キャリア採用者、群転換者に限りプログラムを提供 ・再受験者は個人で受験を申し込み、合格時に受験料を補助(参考書・問題集は貸与)

環境関連データ

課題	単位	2021年度	2022年度	2023年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	39,994	37,642	34,295
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量※1※3	t-CO ₂	38,361	37,543	34,200
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	78	76	75
店舗運営に伴う水使用量※1※4	千m ³	1,135	812	846
廃棄物量(リサイクル率)※1	t(%)	7,379	7,207(34.2)	6,718(26.0)
食品廃棄物のリサイクル率※1	%	56.4	59.9	62.6

※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。
※4 デニース単体の数値。

多様な人々が活躍できる社会を実現する

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
育児・高齢者支援など	●リアルでの安全・安心な食育教室や職場体験の開催を目指す	●リアルでの安全・安心な食育教室や職場体験を開催	○	●安全・安心な食育教室や職場体験の開催店舗を拡大

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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
能力向上支援	●7FSバリューズデイ:50回開催(1,250名) ●役職者任命研修：15回開催(任命ごとに随時実施) ●DM育成プログラム(ファシリテーション)：延べ24回開催(12名) ●DM接客力向上研修：1回開催(35名) ●若年層研修 ・3年度社員：9回開催(延べ99名)	●7FS理念研修：27回開催(611名) ●役職者任命研修：10回開催(79名) ●DM能力開発研修：3回開催(対象52名) ●DM接客力向上研修：1回開催(35名) ●入社3年度社員研修:9回開催(延べ86名) ●群転換・キャリア入社社員研修：3回開催(8名)	○	●7FS理念研修 ・上半期：30回開催(537名) ・下半期：50回開催(1,150名) ●役職者任命研修：12回開催(任命ごとに随時実施) ●DM能力開発研修：12回開催 ●群転換・キャリア入社社員研修(月次入社ごとに随時実施)
公正な評価・処遇	●プロセス評価の電子化により評価データの集約・分析性が向上し、また本人の意思も確認できるようになったため、そのデータを活用し、本人や会社にとってプラスとなる人材配置を推進	●過去の評価データや、個人の希望キャリア、上長のコメント(所見)などを確認することが可能となり、データに基づき昇格候補者を選定	△	●定量評価における2店舗店長の母店・サテライト店の両店の評価を加味した評価を実現。定量評価の件数項目において、シェアフル・派遣社員の要素を含め公平性のある点数算出を実現
ワーク・ライフ・バランスの実現	●月平均残業時間 ・ナショナル・エリア社員：15時間以下 ・契約社員：13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	●月平均残業時間 ・ナショナル・エリア社員：19.1時間以下 ・契約社員：17.5時間以下 ・パートタイマー：1.05時間以下 ●月間休日取得率：95.2%以上	×	●月平均残業時間 ・ナショナル・エリア社員：20時間以下 ・契約社員：18時間以下 ・パートタイマー：1.1時間以下 ●月間休日取得率：97%以上
多様な人材の活躍	●シニア層雇用率：9.0%以上 ●外国人雇用者数：150名 ●女性管理職比率 課長級：5名→8名、13.6% 係長級：135名→149名、29.6%	●シニア層雇用率：9.3%以上 ●外国人雇用者数：138名 ●女性管理職比率 課長級：8名→6名、9.5% 係長級：149名→128名、25.0%	×	●シニア層雇用率：9.1%以上 ●外国人雇用者数：150名 ●女性管理職比率 課長級：6名→11名、18.6% 係長級：128名→90名、20.4%

労働安全衛生への配慮			
●休業を伴う重篤な事故が多数回発生した店舗に対して、リスクアセスメントを実施 ・労災発生件数：180件 ●定期健康診断受診率：100% ●二次健康診断受診率：85% ●深夜健康診断受診率：100% ●ストレスチェック受診率：95%	●業務災害件数180件 ●通勤災害件数：20件 ●定期健康診断受診率：99.5% ●二次健康診断受診率：74.5% ●深夜健康診断受診率：100% ●ストレスチェック受診率：93.9%	△	●業務災害件数：170件 ●通勤災害件数：18件 ●定期健康診断受診率：100% ●二次健康診断受診率：90% ●深夜健康診断受診率：100% ●ストレスチェック受診率：95%

人事関連データ

(単位表記のない数値の単位は「人」)

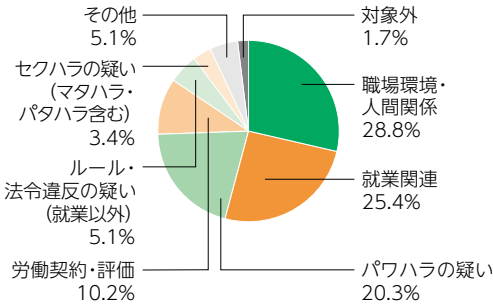
従業員の内訳(2024年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		745
	男性	618
	女性	127
パートタイマー ^{※2}		3,925
	男性	962
	女性	2,963
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		4,670
	男性	1,580
	女性	3,090
新卒採用者数		0
	男性	0
	女性	0
中途採用者数		12
	男性	8
	女性	4

	2021年度	2022年度	2023年度
正社員平均勤続年数	16年2ヵ月	17年5ヵ月	17年5ヵ月
育児休職取得者数 ^{※3}	46	33	25
	男性	2	10
	女性	44	23
	パートタイマー	34	14
介護休職取得者数 ^{※3}	0	3	3
	男性	0	0
	女性	0	3
	パートタイマー	0	1
ボランティア休暇取得者数	0	1	0
女性管理職数(比率) ^{※4}	168(24.5%)	151(23.6%)	60(13.0%)
	役員 ^{※5}	4(26.7%)	2(15.4%)
	部長	2(11.1%)	8(12.5%)
	課長	4(6.6%)	5(7.9%)
	係長	162(26.6%)	144(25.6%)
障がい者雇用率 ^{※6}	2.86%	3.02%	3.32%
正社員有給休暇取得率	59.5%	60.2%	58.5%
労働災害度数率	1.44	0.50	0.98
労働災害強度率	0.06	0.01	0.07

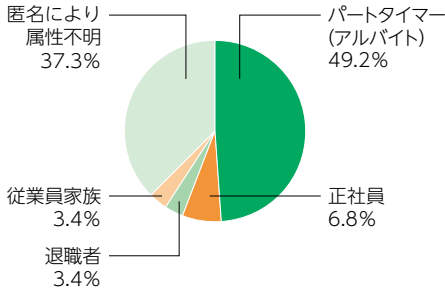
- ※1 定年再雇用者47人を含む。
- ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含む。
- ※3 該当年度中に取得した人数(前年からの継続+新規取得)。
- ※4 役員を除いた係長級以上の比率。
- ※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。
- ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

従業員相談受付関連データ

2023年度相談内容の内訳
受付件数59件(前年度比64.1%)



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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

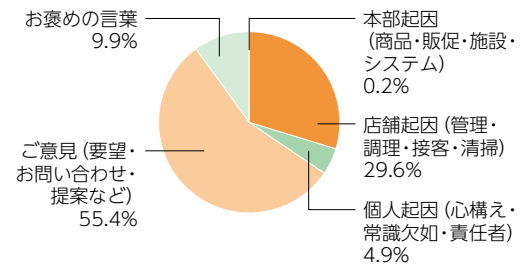
課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●毎週実施している問題点の共有を継続し、幹部・本部社員全員で改善に向けて取り組む	●店舗苦情は店舗の問題と捉えず、本部も一丸となりサポート。問題点を共有し、店舗起因だけでなく苦情は本部部門が早期に対応	△	●営業部にて週単位でKPIを設定し、苦情減少、お褒め増加に取り組む

お客様相談受付関連データ

2023年度における店舗苦情件数は前年度から大きく改善し、489件減少(前年度比82%)しました。2022年度下半期より店舗運営体制を見直し(注文端末を導入)、「呼んでも来ない」といったご指摘や、接客態度に対するご指摘が減少したことが要因です。しかし、苦情についてのワースト項目は変わらず、調理・メニュー提供関連では「遅い」「料理の温度」「盛付相違」、接客関連では「苦情初期対応」「気遣い」が苦情の上位を占めました。また、お褒め件数は226件(前年度比74%)となりました。今後お客様の視点に立った従業員教育に注力していきます。

2023年度相談内容の内訳

受付件数6,345件(前年度比92.5%)



パートナーシップを通じて持続可能な社会を実現する

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
地域活性化への協力				
	●輸入食材から国産食材への切り替えを推進 ●出店地域の自治体を実施している「子育て支援サービス」を提供 ●食品寄付活動を継続	●デザート食材(バニラアイス)の調達先を国内工場に変更 ●出店地域の自治体を実施している「子育て支援サービス」の提供を継続 ●食品寄付活動を継続	○	●輸入食材から国産食材への切り替えを推進 ●出店地域の自治体を実施している「子育て支援サービス」の提供を継続 ●フードバンクを通じた福祉施設などへの食品寄附活動を継続

災害における支援

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
災害時の支援				
	●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	●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	○	●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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標 ○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
地域防犯対策				
	●高頻度化・巧妙化する金融犯罪への対策強化を目的に、産学官からの情報や知見の集約・分析を行い、安全・安心な決済環境をすべてのお客様に提供 ●セブン銀行グループの金融犯罪面の有形・無形資産を活用したAML(マネー・ローンダリング対策) / CFT(テロ資金供与防止)の態勢を強化 ●警察人材に加え、提携金融機関からの金融犯罪研修生の受け入れを拡大。金融業界における“面”での金融犯罪対策強化に貢献	●産学官を含めた外部組織と横断的に連携し、お互いの保有する情報を共有することで、新しい手口の早期発見を実現。また、警察と協働し学生に対する金融教育を実施。さらに高頻度化するフィッシング事案に対し、迅速かつ確に対応したことで、当社口座の被害実額は発生なし ●マネー・ローンダリング対策の重要な施策である継続的顧客管理(顧客情報の最新化)を「+Connect」の機能「ATM窓口」「ATMお知らせ」を活用し推進 ●警察人材に加え、提携金融機関からの研修生を受け入れ。受け入れた提携金融機関などとのさらなるリレーションシップ構築を通して、金融業界における金融犯罪対策強化に貢献	○	●最新の金融犯罪傾向に関する情報の収集・発信や、学生に対する金融教育を通して、高度化・巧妙化する金融犯罪への対策をさらに強化し、安全・安心な決済環境をすべてのお客様に提供 ●セブン銀行グループの金融犯罪面の有形・無形資産を活用したグループ全体でのマネー・ローンダリング対策の態勢を強化 ●金融犯罪を撲滅するため、引き続き警察人材の研修を受け入れ、外部知見を活用するとともに、捜査機関、提携先などとの連携を強化し、金融業界における“面”での金融犯罪対策強化に貢献
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●多様なニーズに対応した金融サービスを提供	●ATMを活用した新サービスとして、銀行口座の開設申し込みや登録情報の変更が行える「ATM窓口」や、ATMを利用するお客様に必要な情報をお知らせする「ATMお知らせ」のサービスを開始	○	●多様なニーズに対応した金融サービスを推進 ●ATMがあらゆる手続き、認証の窓口となる+Connect事業を推進

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標 ○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●BCPの見直しを受け、業務継続態勢方針・規程、業務継続計画を改訂 ●BCP訓練実施: 予定回数19回	●現時点の業務継続態勢に合わせ、業務継続態勢方針・規程を改訂。本改訂に基づき、業務継続計画を改訂中 ●BCP訓練を20回実施	○	●業務継続態勢方針・規程の危機の範囲にサイバー攻撃を追加 ●BCP訓練実施: 予定回数18回

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●環境数値を継続的に把握するとともに、TCFD提言に則った情報開示を充実	●Scope 1、2におけるCO ₂ 排出量574t-CO ₂ ●有価証券報告書および統合報告書内で環境情報開示を拡充	○	●環境数値を継続的に把握するとともに、TCFD提言に則った情報開示を充実
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●各拠点のLED化を促進(錦糸町は2018年度に完了) ●ペーパーレスを継続推進	●各拠点のLED化は継続調整中。本店・横浜にて再生可能エネルギーの導入を完了 ●請求書の電子化によってペーパーレスを実現	○	●就業後の一部自動消灯を計画 ●ペーパーレスを継続推進
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●ATMリサイクル率：約100%の維持 ●オフィスを含めて3R(リデュース、リユース、リサイクル)を推進	●ATMのパーツ単位(鉄、ステンレス、プラスチックなど)で再利用を進め、リサイクル率約100%を達成	○	●ATMリサイクル率：約100%の維持
従業員への意識啓発				
	●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	●環境保全活動(高尾の森)に30名参加 ●重点課題刷新に向けたワークショップにさまざまな部署・階層の社員が参加	○	●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				
	●電力使用量を40%削減した第4世代ATMの入れ替え設置を推進	●第4世代ATMへの入れ替えを完了(19,771台)	○	●電力使用量を40%削減した第4世代ATMの入れ替え設置を推進

環境関連データ

課題	単位	2021年度	2022年度	2023年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	596	663	574
OA用紙発注量	千枚	2,351	1,920	2,007

※1 集計期間は4月～3月。

※2 オフィス・直営ATMコーナ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。※4 2022年度から蒸気・冷水・温水使用によるCO₂排出量を加算。

多様な人々が活躍できる社会を実現する

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024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	●読み聞かせ絵本「森の戦士ボノロン」を約300万部発行し無料配布 ●ボノロンキャッシュカード発行枚数に応じて1枚につき100円をセブン銀行から拠出し、全国の児童館にボノロンのハードカバー絵本を寄贈 ●児童館におもちゃを贈呈するWorld Toy Projectを一般財団法人児童健全育成推進財団と共催 ●そごう大宮店でボノロンおはなし会を開催	○	●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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
多様な人財の活躍				
	●ダイバーシティ&インクルージョンを推進 ●従業員が国籍・性別にかかわらず活躍できるよう環境整備と意識改革を推進 ●ICTツールを活用し、インナーコミュニケーションを活性化 ●エンゲージメントを向上 ・サーベイを定期的実施 ・職場環境の改善策を実施 ・意識醸成を強化	●ダイバーシティ&インクルージョンを推進し、多様かつ魅力的な人財を確保 ●国籍・性別にかかわらず活躍できる環境・意識づくりを進め、国籍・性別を問わず活躍の場を提供 ●インナーコミュニケーションの運用ルールなどを見直し、オンラインコミュニケーションツールを積極的に活用 ●エンゲージメント向上の取り組み ・セブン&アイグループエンゲージメント調査(年1回)、自社調査(3カ月に1回)を実施 ・全社コミュニケーションの活性化のため各種交流施策を実施 ・社員間で賞賛・感謝を伝えるツールの利用促進：年間レター総数3,709通	○	●ダイバーシティ&インクルージョンを推進 ●国籍・性別にかかわらず活躍できる環境・意識づくりを推進 ●エンゲージメントを向上 ・サーベイを定期的実施 ・職場環境の改善策を実施 ・意識醸成を強化 ・社員間で賞賛・感謝を伝えるツールのさらなる活用：拍手促進の新キャンペーン実施、リマインダー機能試行
能力向上支援				
	●第二の成長を支える人財を育成 ・対人スキルを向上し、人間的に魅力のある人財に成長するための研修機会を提供 ・社員同士の関係性の質向上につながる職群別研修を強化 ・コミュニケーション力の向上を図る研修を実施 ・DX人財を育成するIT/DX研修を実施	●第二の成長を支える人財の育成 ・昇格者・新任管理職に対して、自らの強みを知る研修を実施 ・横のつながりの強化を目的に、リアルな場にこだわり、階層別研修を実施(計449名参加) ・異なる部署・職群のメンバーと体験学習を通してチームワークの大切さを学ぶ合宿型研修を実施 ・キャリア形成支援の一環として特定部署への社内インターンを実施。海外グループ会社(インドネシアとフィリピン)への現地視察を実施(3名、9日間) ・DX人財を育成するIT/DX研修を実施	○	●第二の成長を支える人財を育成 ・人間的な魅力を高め対人スキルの向上を図る研修や、社員同士の関係性の質向上につながる研修を実施 ・DX人財を育成するIT/DX研修を実施 ●自律的成長を支援 ・専門性の深化を図るエキスパートコースを活用 ・キャリア形成支援の一環として、社内公募制度、社内インターンシップを活性化 ・業務時間の10%をイノベーション創出に充てるEX10を推進 ●活躍の場を提供 ・高度専門人財が活躍できる「特任職」制度を運用
ワークライフバランスの実現				
	●介護との両立に向けた制度の拡充を検討 ●在宅勤務制度やスライド勤務制度を継続	●育児・介護などと仕事との両立を支援する制度の積極的な活用を促進 ・介護セミナーを実施、介護ハンドブックを作成 ●在宅勤務制度やスライド勤務制度の積極的な活用を促進(全社員を対象に継続実施中)	○	●介護との両立に向けた制度の拡充を検討 ・積立有給休暇の使途を拡大 ●在宅勤務制度やスライド勤務制度を継続 ●ノー残業デーを実施
労働安全衛生への配慮				
	●有給休暇取得率を向上(5日連続休暇の取得を促進) ●保健師による社員サポートを強化 ●ストレスチェックを実施	●所属長に未取得者を通知し、取得を奨励 ●健康相談ルームを運営 ●ストレスチェックを実施(8月末)	○	●有給休暇取得率を向上(5日連続休暇の取得を促進) ●保健師による社員サポートを強化 ●ストレスチェックを実施

人事関連データ

(単位表記のない数値の単位は「人」)

従業員の内訳(2024年2月末)		(人)
正社員※1		569
	男性	364
	女性	205
パートタイマー※2		3
	男性	3
	女性	0
従業員数 (正社員数+パートタイマー数)		572
	男性	367
	女性	205
新卒採用者数		15
	男性	6
	女性	9
中途採用者数		71
	男性	40
	女性	31

	2021年度	2022年度	2023年度
正社員平均勤続年数	8年2ヵ月	7年9ヵ月	7年3ヵ月
育児休職取得者数※3	15	24	26
男性	2	6	5
女性	13	18	21
パートタイマー	5	2	2
介護休職取得者数※3	0	1	1
男性	0	0	0
女性	0	1	1
パートタイマー	0	1	0
ボランティア休暇取得者数	0	0	2
女性管理職数(比率)※4	78(27.2%)	83(26.9%)	108(30.0%)
役員※5	3(13.6%)	2(10.5%)	5(19.2%)
部長	1(7.1%)	3(18.8%)	3(20.0%)
課長	24(16.8%)	27(18.4%)	28(18.1%)
係長	53(43.4%)	53(36.6%)	77(40.5%)
障がい者雇用率※6	2.67%	2.30%	2.30%
正社員有給休暇取得率	81.1%	83.6%	83.0%
労働災害度数率	0.00	0.77	0.00
労働災害強度率	0.00	0.01	0.00

- ※1 定年再雇用者28人を含む。
※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含む。
※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。

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

2023年度の活動目標・実績と2024年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2023年度の目標・計画	2023年度の実績・成果	評価	2024年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)				
●CS向上の取り組みを継続	●各お客様サポートチャネルの対応範囲を拡大し、それぞれのチャネルにおいて対応完結率の向上を目指す	●HDI-Japan格付けベンチマーク(Webサポート部門)で最高ランクの三つ星を3年連続で獲得 ●お客様向けチャットシステムをリプレイスし、問い合わせ数が5倍に増加 ●各チャネルの対応範囲を拡大し、対応完結率・ノンボイス率ともに向上	○	●CS向上の取り組みを継続 ●生成AIやボイスボットの活用を検討し、お客様にとっても解決しやすいチャネルの整備を推進

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用意し、より多くのお客様との対応ができる取り組みを実施しています。

