

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・ホールディングスでは、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

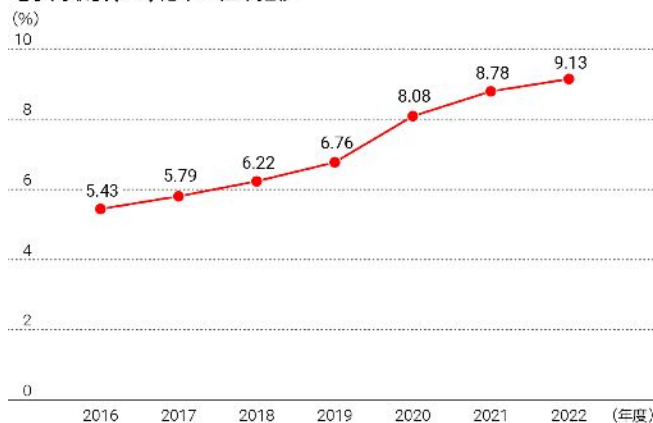
※2 出典：「令和5年版高齢社会白書」内閣府

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）

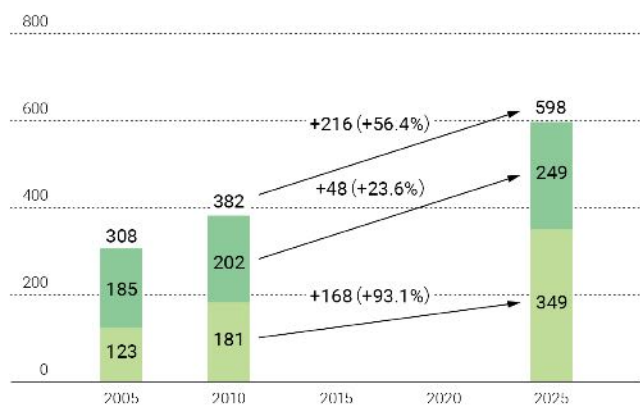
店舗まで500m以上で自動車がない人口の将来推計(65歳以上)

■ 都市的地域 ■ 農村地域

生鮮食料品販売店舗

(万人)

1,000

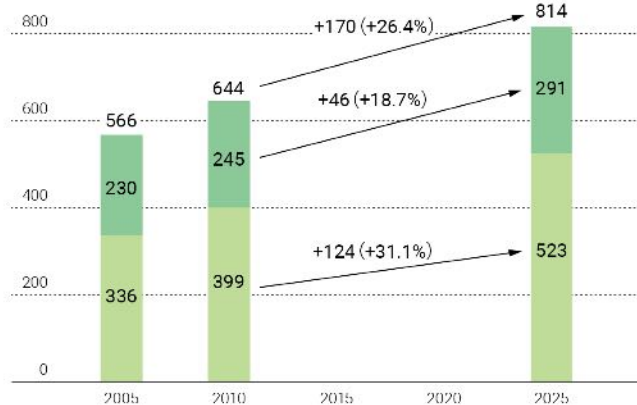


出典: 農林水産政策研究所

食料品スーパー等

(万人)

1,000



SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、当社グループは高齢化、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・ホールディングスの取り組み

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・ホールディングスは、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。

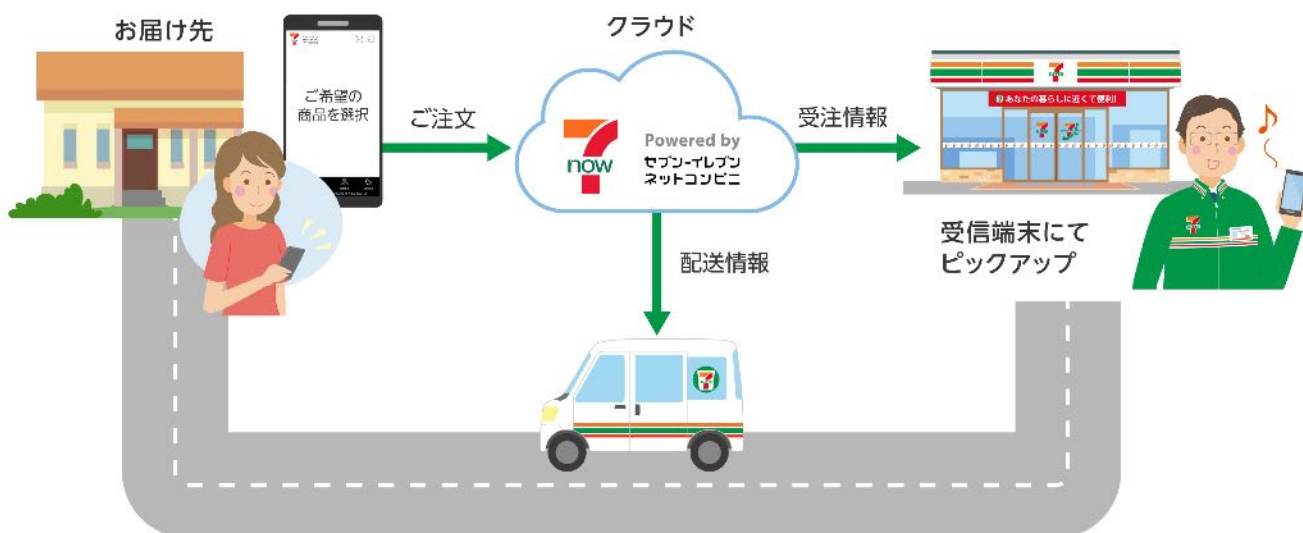


店内の商品をお届けするサービス

株式会社セブン&アイ・ホールディングスおよびその連結子会社（以下、「当社グループ」）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・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。2017年から一部エリアでのテストを始め、2022年に本格的に導入がスタート、2025年2月に全国拡大が完了しました。



7NOWの仕組み

また、2025年5月からは、LOMBY株式会社、スズキ株式会社との協働によって、東京都八王子市の南大沢エリアで自動走行ロボットによる「7NOW」の屋外配送の実証実験を開始しています。本実験は、少子高齢化や将来的な配送員不足などのさまざまな社会課題を背景に、お買い物に難しいエリアや状況における解決方法の1つとして、自動走行が可能なロボットによる配送を検討するものです。



ご利用の流れ

「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ました。2025年2月には「イトーヨーカドーネットスーパー by ONIGO」として新たなサービスを開始し、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	2025年2月末
0店舗	4店舗	67店舗	93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、当社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	2025年2月末
109台	117台	125台	145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21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	2025年2月末
75台	103台	104台	61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、セブンネットショッピングなど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、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、再配達削減、配達時に発生するCO₂削減にも貢献しています。

家事の軽減

株式会社セブン&アイ・ホールディングスおよびその連結子会社では、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、冷凍食品でも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）」を提案しているほか、惣菜売場では『「毎日食べたい」おいしさ。』をコンセプトに、素材や味、容器にこだわった惣菜ブランド『YORK DELI（ヨーク・デリ）』を2024年6月から販売しています。

※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

株式会社セブン&アイ・ホールディングスおよびその連結子会社（以下、「当社グループ」）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

当社グループは、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。

当社グループ 認知症サポーター養成講座 受講者数

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度 (目標)
累計人数	38,383人	41,284人	55,986人	57,903人	59,195人	60,000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・団体と一緒に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「2025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	2025年2月末
人数	14,571人	18,152人	19,327人
全従業員に占める割合	55.9%	58.9%	67.9%



認知症サポーター養成講座

認知症本人ミーティング

デニーズジャパンは、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、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、埼玉県鶴ヶ島市、川口市、ふじみ野市、千葉県千葉市、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。こうした中、当社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。

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。また、2024年には、経済産業省のオレンジイノベーションプロジェクト※に採択され、認知症当事者の方との商品開発を進めています。

※認知症になってからも自分らしく暮らし続けられる「共生社会」を目指し、認知症当事者と商品・サービスの開発を進めるプロジェクト

▶ [「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	2025年2月末
展開店舗数	96店舗	91店舗	86店舗	70店舗
介護専用の知識を持つ販売員	約250人	約250人	約230人	157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ATMで提供している口座開設サービスは、外国籍のお客さまでもセブン銀行口座の開設申し込みが可能です。これによって日本に居住される外国籍の方が給与の受け取りや各種振込、現金入出金などの金融アクセスを便利にご利用いただけるようにサポートしています。

セブン銀行口座をお持ち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、お取り扱いいただけます。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。こうした調査に加え、近年のキャッシュレス社会における決済の多様化を踏まえ、2024年10月からセブン銀行では音声ガイダンスサービスの対応範囲を電子マネーの現金チャージにも拡充しました。

今後も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・ホールディングスは、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。

2024年度対応状況

女性の駆け込み	2,008店	2,790回以上
子供の駆け込み	1,349店	1,969回以上
高齢者保護	4,993店	9,243回以上
特殊詐欺（振り込め詐欺等）の防止	7,726店	16,629回以上

セーフティステーション活動実施店

地域社会の安全・安心なまちづくりと、青少年環境の健全化に努めます

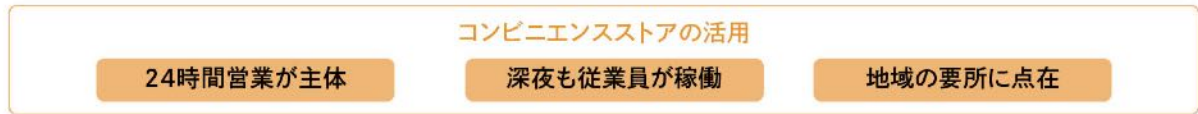


セブン-イレブン
日本・コンビニエンスストア
本部 / 総務部・営業部・商品部・サービス・システム部・開発部・環境部・法律部

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



安心、安全なまちづくりに協力

防犯対策 ①自主防犯(強盗・万引きなどの防止対策)体制の強化

防災対策 ②緊急事態(災害・事故・急病人など)に対する110番、119番

安全対策 ③女性・子どもなどの駆け込みへの対応

④高齢者・身体障がい者の方への買物のお手伝い確認と連絡

⑤地域顧客への安全情報の発信、提供
※警察署・交番・交通安全協会・消防署などとの連携

青少年環境の健全化への取り組み

①20歳未満者への酒類・たばこの販売防止

②18歳未満者への成人向け雑誌の販売・閲覧防止

③少年少女非行化の防止
・「近隣住民の迷惑となるたまり場化」
・「営業の妨害となるたまり場化」
※警察署・少年サポートセンター・青少年育成団体・学校・PTAなどとの連携

関連事項への取り組み

①店舗周辺の清掃徹底

②地域との交流・連携の強化

目録

SS活動通信 7月号

年次別	6月 20歳未満者対策・喫煙防止	7月 20歳未満者対策・喫煙防止	8月 20歳未満者対策・喫煙防止	9月 20歳未満者対策・喫煙防止	10月 20歳未満者対策・喫煙防止	11月 20歳未満者対策・喫煙防止	12月 20歳未満者対策・喫煙防止	1月 20歳未満者対策・喫煙防止	2月 20歳未満者対策・喫煙防止	3月 20歳未満者対策・喫煙防止	4月 20歳未満者対策・喫煙防止	5月 20歳未満者対策・喫煙防止	6月 20歳未満者対策・喫煙防止
月別	6月 20歳未満者対策・喫煙防止	7月 20歳未満者対策・喫煙防止	8月 20歳未満者対策・喫煙防止	9月 20歳未満者対策・喫煙防止	10月 20歳未満者対策・喫煙防止	11月 20歳未満者対策・喫煙防止	12月 20歳未満者対策・喫煙防止	1月 20歳未満者対策・喫煙防止	2月 20歳未満者対策・喫煙防止	3月 20歳未満者対策・喫煙防止	4月 20歳未満者対策・喫煙防止	5月 20歳未満者対策・喫煙防止	6月 20歳未満者対策・喫煙防止

徹底しましょう！「年齢確認」
お酒・たばこは二十歳(はたち)から

行動のポイント

7月は「20歳未満喫煙防止強化月間」です
長期POPを活用し年齢確認への協力を呼びかけましょう

- ◆20歳未満者に「この店では買える」と思われないことが重要です。
※お酒・たばこの年齢制限は成年年齢引き下げ後も20歳のまま維持されています。
- ◆購入者が30歳くらいと思われるお客さままで、必ず年齢を確認できる「証明書」による年齢確認を行いましょう。
- ◆20歳以上と確認できない場合は毅然と販売をお断りしましょう。
相手が引き下がらない場合は110番通報も辞さない対応をしましょう。

※この時期は解放感から若者の気持ちも緩みがちな一層の注意が必要です！

<年齢確認ができる証明書> JFA統一ガイドライン
運転免許証、個人番号カード(マイナンバー)・マイナンバー通知カードは有効、健康保険証、年金手帳及び年金振込票、パスポート、在留カード又は特別永住者証明書、各社福祉手帳(身体障がい者手帳、精神障がい者保健福祉手帳)、学生カード、学生証、住民票簿や能力カード(個人番号カード取得まで有効)等
※上記証明書のデジタル版においても、デジタル版証明書に付した写真で本人確認ができれば販売できます。
※写真なし証明書が提示された場合は、写真付きの証明書の提示を求めることができます。
※2005年(平成17年)生まれで誕生日を迎えた方が20歳になります。

【SS Topics】「SS行政訪問」について
各店舗にご協力頂きましたSSアンケートの集計結果(SSレポート等)をもとに、各チェーンのSS活動推進委員が、都道府県庁・警察本部・国税局・財務局などの行政機関に対して、コンビニエンスストア業界の取組みを報告・アピールしています。

「SS活動通信」

一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会
セーフティ・アクション活動推進委員会
発行：2023年8月

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」