

グループ環境関連データ

課題		単位	2022年度	2023年度	2024年度
CO ₂ 排出量※ ¹		t-CO ₂	2,685,885	2,604,781	2,630,459
	Scope1	t-CO ₂	114,083	106,818	174,894
	Scope2	t-CO ₂	2,571,802	2,497,963	2,455,565
店舗運営に伴う電気使用量※ ²		GWh	7,295	7,207	7,403
店舗運営に伴う水使用量※ ³		千m ³	34,524	36,539	33,561

- ※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(2022年度のヨークを含む)、ヨークベニマル、シェルガーデン、赤ちゃん本舗、ロフト、デニーズジャパン、Peace Deli(2024年度は全社が新規対象・2022年度及び2023年度は旧アイワイフーズのみ対象)、クリエイトリンク(2024年度より新規対象)、セブン銀行、セブン&アイ・ホールディングス、7-Eleven, Inc.の12社の合計値(対象の12社でグループ売上高の98.9%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排出量の第三者検証の結果については「温室効果ガス排出量検証報告書」をご覧ください。
- ※² ※¹の対象会社のうち、セブン銀行、セブン&アイ・ホールディングスを除き、旧アイワイフーズのみを対象とした10社の合計値(対象の10社でグループ売上高の98.2%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、赤ちゃん本舗、ロフト、デニーズジャパン、旧アイワイフーズ、7-Eleven, Inc.の9社の合計値(対象の9社でグループ売上高の98.2%を占める)。

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(2025年2月末)		(人)
正社員※ ²		24,006
	男性	16,002
	女性	8,004
パートタイマー※ ³		35,609
	男性	7,200
	女性	28,409
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		59,615
	男性	23,202
	女性	36,413
新卒採用者数		476
	男性	245
	女性	231
中途採用者数		220
	男性	139
	女性	81
離職者(正社員)		1,531
	男性	996
	女性	535

		2022年度	2023年度	2024年度
正社員平均勤続年数		18年8カ月	15年5カ月	15年10カ月
	男性	18年7カ月	16年3カ月	17年1カ月
	女性	15年3カ月	13年0カ月	13年7カ月
育児休職取得者数※ ⁴		1,117(398)	1,233(361)	1,122(266)
(内パートタイマーの取得者数)	男性	150	255	247
	女性	967	978	875
介護休職取得者数※ ⁴		96(75)	77(58)	61(45)
(内パートタイマーの取得者数)	男性	9	14	12
	女性	87	63	49
ボランティア休暇取得者数		9	17	79
女性正社員比率		28.2%	32.2%	33.7%
女性役員比率	役員※ ⁵	13.9%	16.7%	14.7%
	執行役員※ ⁶	15.7%	21.2%	17.0%
女性管理職数※ ⁷		2,659	2,921	2,724
	(比率)	29.4%	29.6%	29.4%
	部長	98	101	109
	(比率)	8.3%	8.3%	8.9%
	課長	636	786	834
	(比率)	24.1%	27.3%	29.0%
	係長	1,925	2,034	1,781
	(比率)	36.8%	35.3%	34.6%
障がい者雇用率※ ⁸		3.16%	3.26%	3.23%
有給休暇取得率		55.9%	58.0%	58.7%
正社員離職率		5.6%	5.3%	6.3%

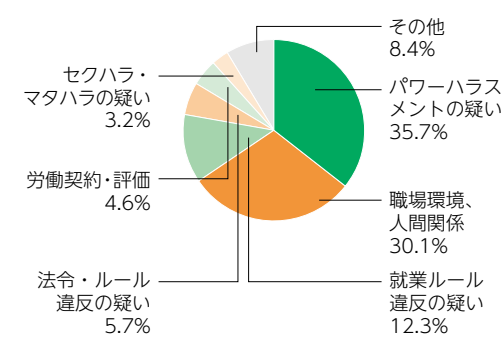
- ※¹ セブン&アイ・ホールディングス、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカ堂、ヨークベニマル、赤ちゃん本舗、デニーズジャパン、ロフト、セブン銀行の8社合計。(対象の8社で国内グループ売上高の98.6%を占める)
- ※² 定年再雇用者1,121人を含みます。
- ※³ 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
- ※⁴ 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
- ※⁵ セブン&アイ・ホールディングス、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカ堂、ヨークベニマルの4社合計。翌年度5月末現在の数値。役員は取締役・監査役・執行役員(取締役を兼務する執行役員は除く)の合計。
- ※⁶ セブン&アイ・ホールディングス、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。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

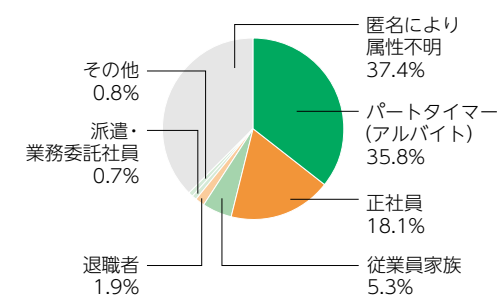
セブン&アイ・ホールディングスでは、グループ全体の内部統制の一環として、従業員からの相談・通報窓口（ヘルプライン）を、社外の第三者機関と社内 に設置しています。これは、セブン&アイ・ホールディングスおよび国内連結子会社の従業員を対象とした制度で、グループ全体で、社会からの信頼を失うような行為の未然防止と早期発見、早期是正、再発防止を図ることを目的としています。

	2022年度	2023年度	2024年度
受付件数	1,020件	933件	888件

2024年度相談内容の内訳
受付件数888件（前年度比95.2%）



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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
お買物の支援				
	●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	●移動販売車「あんしんお届け便」: 41都道府県、145台 ●7NOW: 全国の店舗に推奨 ●新配送(ドローン・ロボット配送)への取り組み	○	●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: モバイルオーダー機能の実装、配送網の拡充、サービス時間の拡大
地域防犯対策				
	●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(振り込め詐欺など)の抑止	●セーフティステーション活動の促進 女性の駆け込み:2,008店・2,790回以上 子どもの駆け込み: 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(振り込め詐欺など):7,726店・16,629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(振り込め詐欺など)の抑止
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●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	●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	○	●深夜セーフティーガードシステム 2025年下期から設置開始

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
品質管理体制の構築				
	●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	●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	○	●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 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 フレッシュフードのすべてに「特定原材料」に加えて「特定原材料に準ずるもの」を表示	○	●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 フレッシュフードのすべてに「特定原材料」に加えて「特定原材料に準ずるもの」を表示
健康と栄養				
	●スムージーの販売 健康や環境に配慮したスムージー導入店舗の拡大	●スムージーの販売 健康や環境に配慮したスムージー導入店舗の拡大	○	

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
環境マネジメント				
	<ul style="list-style-type: none"> ●国内事業所・直営店でのISO14001認証：取得率100% ●サプライチェーンの環境マネジメント 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 	<ul style="list-style-type: none"> ●国内事業所・直営店でのISO14001認証：取得率：100% ●サプライチェーンの環境マネジメント 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 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●国内事業所・直営店でのISO14001認証：取得率：100% ●サプライチェーンの環境マネジメント 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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●石油由来の使い捨てプラスチックを削減し、34.3%を環境配慮型素材へ切り換え 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●石油由来の使い捨てプラスチックを削減し、環境配慮型素材へ切り換え
資源の有効活用				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●ペットボトル回収機設置および回収量：41都府県、4,268店舗、5,635t ●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 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●食品リサイクル率：60.8% 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 ●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約87% 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●食品リサイクル率の向上 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 ●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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●TCFD提言を踏まえた、シナリオ分析などの深化 ●店舗における省エネ・創エネ設備などの導入 	<ul style="list-style-type: none"> ●TCFD提言を踏まえた、シナリオ分析などの深化 ●店舗における省エネ・創エネ設備などの導入 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●TCFD提言を踏まえた、シナリオ分析などの深化 ●店舗における省エネ・創エネ設備などの導入
環境に配慮した容器・包装の導入				
	<ul style="list-style-type: none"> ●商品容器のトップシールへの変更、紙化などの取り組みによるプラスチック使用量の削減 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●商品容器のトップシールへの変更、紙化などの取り組みによるプラスチック使用量の削減 ●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 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●商品容器のトップシールへの変更、紙化などの取り組みによるプラスチック使用量の削減 ●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
持続可能な原材料の調達				
	<ul style="list-style-type: none"> ●TNFDを踏まえた分析の深化 ●「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の継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●TNFDを踏まえた分析の深化 ●「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の継続 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●TNFDを踏まえた分析の深化 ●「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の継続
サプライチェーンマネジメント				
	<ul style="list-style-type: none"> ●国内のデイリー商品製造工場への取り組み CSR監査、人権デュー・デリジェンス、防災防止 ●国内物流センターへのCSR監査 ●海外加工工場へのCSR監査の開始 ●環境配慮型車両の導入 	<ul style="list-style-type: none"> ●国内のデイリー商品製造工場への取り組み CSR監査、人権デュー・デリジェンス、防災防止 ●国内物流センターへのCSR監査 ●海外加工工場へのCSR監査の開始 ●環境配慮型車両の導入 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●国内のデイリー商品製造工場への取り組み CSR監査、人権デュー・デリジェンス、防災防止 ●国内物流センターへのCSR監査 ●海外加工工場へのCSR監査 ●環境配慮型車両の導入

環境関連データ

課題	単位	2022年度	2023年度	2024年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	1,438,457	1,274,930	1,171,832
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO ₂	1,229,295 (56.4)	1,273,443 (57.0)	1,170,395 (51.9)
店舗運営に伴う電気使用量(1店舗当たり)※1※3	GWh(MWh)	2,910(134)	2,935(128)	2,996(133)
店舗運営に伴う水使用量※1※4	千m ³	12,313	12,433	12,692
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.35	0.32	0.29
廃棄物量(リサイクル率)※5	t(%)	297,863(67.1)	337,516(62.8%)	352,205(65.1%)
食品廃棄物のリサイクル率※6	%	51.6	58.5	60.8

※1 集計期間は4月～3月。
※2 店舗運営・本部・研修センター等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。

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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
能力向上支援				
	●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	●資格取得支援制度 10資格・検定の公募を実施	○	●資格取得支援制度の継続実施 ●グローバル人材の育成
ワークライフバランスの実現				
	●残業時間削減 ●年次有給休暇の取得促進	●残業時間削減 ●年次有給休暇の取得促進：正社員有給休暇取得率67.2%	○	●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				
	●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	○	●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				
	●障がい者雇用率の向上 ●女性管理職比率(課長級)の向上 ●男性の育児休業取得率の向上 ●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	●障がい者雇用率の向上：障がい者雇用率2.73%(2025年6月1日時点) ●女性社員の活躍促進 ●男性の育児休業取得率：58.8% ●合理的配慮への取り組み強化 レジカウンターへの「指さしシート」設置、店舗における合理的配慮の提供について「ユニバーサルマナー BOOK」を配信	○	●障がい者雇用率の向上 ●女性管理職比率(課長級)の向上 ●男性の育児休業取得率の向上 ●合理的配慮への取り組み強化
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 日本の文化や接客対応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 日本の文化や接客対応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 日本の文化や接客対応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	●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	○	●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 (2025年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		8,218
	男性	6,002
	女性	2,216
パートタイマー ^{※2}		3,147
	男性	1,524
	女性	1,623
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		11,365
	男性	7,526
	女性	3,839
新卒採用者数		114
	男性	72
	女性	42
中途採用者数		29
	男性	25
	女性	4

		2022年度	2023年度	2024年度
正社員平均勤続年数		12年9カ月	13年0カ月	13年6カ月
育児休職取得者数 ^{※3}		366(2)	550(3)	537(4)
(内パートタイマーの取得者数)	男性	103	173	177
	女性	263	377	360
介護休職取得者数 ^{※3}		8(0)	11(0)	7(0)
(内パートタイマーの取得者数)	男性	4	8	3
	女性	4	3	4
ボランティア休暇取得者数		1	2	11
女性役員比率	役員 ^{※4}	16.7%	20.0%	11.5%
	執行役員 ^{※5}	—	23.1%	7.1%
女性管理職数		199	190	199
	(比率)	20.6%	20.4%	21.1%
	部長	4	2	4
	(比率)	2.8%	1.4%	3.0%
	課長	195	188	195
	(比率)	23.7%	23.8%	24.0%
障がい者雇用率 ^{※6}		2.59%	2.70%	2.73%
正社員有給休暇取得率		67.0%	67.6%	66.0%
労働災害度数率		1.75	1.53	0.78
労働災害強度率		0.02	0.01	0.01

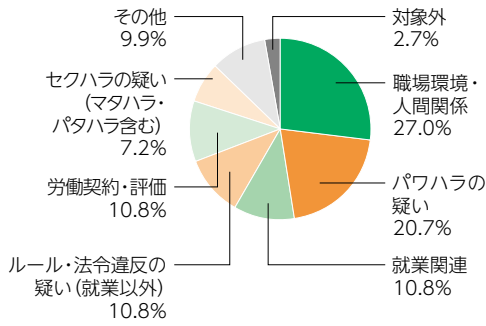
※1 定年再雇用者154人を含みます。
※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
※4 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。役員は取締役・監査役・執行役員(取締役を兼務する執行役員は除く)の合計。
※5 執行役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。取締役を兼務する執行役員は除く。
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

従業員相談受付関連データ

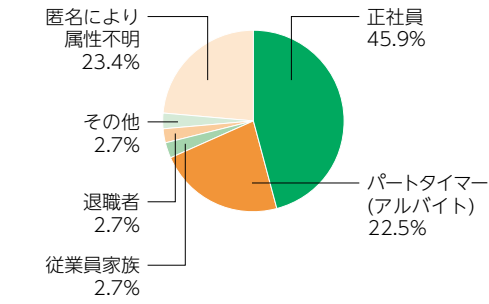
社員による違反行為の未然防止、早期発見・是正、再発防止を目的とした社内通報制度を適切に運用することで、企業としての法令遵守、リスク管理を図っています。2024年度は、ヘルプラインへの通報や職場環境調査の結果などを踏まえ、課題事項について根本的な原因を究明し、全社的な啓発活動を実施するとともに、各部門において人事部門が主管する階層別の研修などを開催しました。

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。

2024年度相談内容の内訳
受付件数111件(前年度比68.9%)



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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

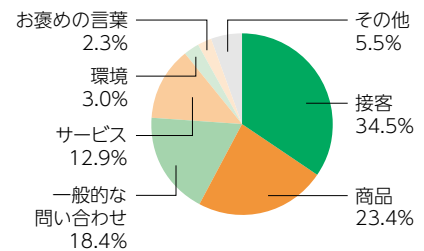
課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
社会インフラとしてのサービスの拡充				
	<ul style="list-style-type: none"> ●地域包括連携協定を通じた自治体との連携の強化・拡大 ●行政の各種証明書交付サービスなど、生活に密着したデジタルサービスの拡大 ●地産地消の商品開発 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域包括連携協定を通じた自治体との連携の強化・拡大：地域包括連携協定締結数247 ●行政の各種証明書交付サービス：参加自治体数1,358 ●地産地消の商品開発 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●地域包括連携協定を通じた自治体との連携の強化・拡大 ●行政の各種証明書交付サービスなど、生活に密着したデジタルサービスの拡大 ●地産地消の商品開発

お客様相談受付関連データ

セブン・イレブン・ジャパンは、常にお客様の視点に立って商品・サービスを開発・改善していくために「お客様相談室」を設けています。お客様相談室では、メール、電話で年間約156,000件のご意見・ご要望などを承り、迅速に関連部門と連携して改善に努めています。お客様および地域の方々からのご意見・ご要望は、個人情報保護法に則して管理するとともに、内容ごとに関連部門・店舗と共有し、改善を図っています。

2024年度相談内容の内訳

受付件数156,794件(前年度比100.7%)



災害における支援

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●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を実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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を実施

社会貢献活動

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
商品寄贈				
	<ul style="list-style-type: none"> ●社会福祉協議会への商品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を拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ●社会福祉協議会への商品寄贈：商品寄贈による社会福祉貢献活動に関する協定締結数47 ●店舗でのフードドライブ：実施エリア12市1町 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●社会福祉協議会への商品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を拡大

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

セブン&アイ・ホールディングス サステナビリティデータブック2025 243

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
品質管理体制の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●新任役職者研修で衛生管理講義を実施 ・店長・副店長級：37名受講 ・マネージャー・チーフ級：95名受講 ・本部着任者：70名受講 ●新入社員研修で衛生管理講義を実施 ・52名受講 ●アレルギー表示教育を2年目担当者研修、部門異動者研修で実施 ●値付けラベル間違い防止教育を惣菜部門別研修、マネージャー会議で実施 ●HACCP教育を新入社員研修、部門異動者研修で実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●QC部とトレーナー部が連動し、イトーヨーカドーとヨークの清掃マニュアルを統一 ●危険器具取り扱い教育の履歴と同様に値付け間違い防止マニュアルの教育履歴の確認を実施
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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の周知、食中毒など事故の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 	<ul style="list-style-type: none"> ●外部監査機関による商品検査、ふき取り検査を定期的実施。結果を踏まえて店舗へ衛生指導 ●「QC情報」として注意喚起情報を隔週および臨時で全29回発信 ●品質管理担当者による工場確認数：100工場 	○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> ●イトーヨーカドー、ヨーク店舗のHACCPおよび店舗衛生管理ルールの統合を推進。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 ●食中毒、表示誤りなど事故の未然防止を目的とした情報を定期的に店舗に発信し、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サプライヤー工場確認を実施
健康に寄与する商品・サービスの提供				
	<ul style="list-style-type: none"> ●食品添加物の使用抑制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、30万パック販売 ●自治体と連携した食育・健康啓発活動を推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●食品添加物の使用抑制ピースデリ工場において、出汁にこだわるなど極力添加物を使用しない商品開発を推進 ●管理栄養士監修の健康に配慮したお弁当の開発・売上：2アイテム、約30万1,500パック販売 ●東京都江戸川区、相模女子大学と連携して健康弁当を開発し、500パック販売。併せて地域のお客様と従業員に食育活動を実施 	○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> ●食品添加物の使用抑制ピースデリ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、30万パック販売 ●自治体と連携した食育・健康啓発活動を推進

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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"> ●省エネを強化 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ●再生可能エネルギーの利用を拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・作業場への節水設備の導入を検討 ・無水小便器の拡大：31店舗 	<ul style="list-style-type: none"> ●省エネを強化 <ul style="list-style-type: none"> ・LED照明への更新：16店舗 ・塔屋照明のLED化：56店舗 ・AI空調の導入を検討 ●再生可能エネルギーの利用を拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・店舗棟屋への太陽光パネルの設置：3店舗 ・ソーラーカーポートの設置を検討 ・オフサイトPPAの拡大：アリオ10店舗、GMS11店舗(武蔵境店西館と東館を含む)の累計21店舗で再生可能エネルギーを利用 ●節水を推進 <ul style="list-style-type: none"> ・作業場への節水設備の導入を検討 ・無水小便器の拡大：31店舗 	× ○ × × ○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> ●省エネを強化 <ul style="list-style-type: none"> ・LED照明への更新：16店舗 ・塔屋照明のLED化拡大を検討 ・AI空調の導入：35店舗 ●再生可能エネルギーの利用を拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・店舗棟屋への太陽光パネルの設置：13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：セブン&アイ・エナジーマネジメントと連携し、関東6店舗、中部2店舗の累計8店舗で再生可能エネルギーを利用 ●節水を推進 <ul style="list-style-type: none"> ・作業場への節水設備の導入を検討 ・無水小便器の拡大を検討
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・廃棄物を削減 <ul style="list-style-type: none"> ・食品ロス：43.5%削減(2013年度比) ・食品リサイクル率：73.5% ・廃棄物計量器を活用 ・レジ袋辞退率：82% ●サーキュラーエコノミーを推進 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・回収：400枚 	<ul style="list-style-type: none"> ●食品ロス・廃棄物を削減 <ul style="list-style-type: none"> ・食品ロス：47.7%削減(2013年度比) ・食品リサイクル率：74.3% ・廃棄物計量器を活用 ・レジ袋辞退率：81.7% ●サーキュラーエコノミーを推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ペットボトルの店頭回収を推進 ・フードドライブ：92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：62店舗で実施 ●羽毛回収の取り組みの告知を継続 <ul style="list-style-type: none"> ・回収：641枚(羽毛布団519枚、ダウンジャケット122枚) 	○ ○ ○ △ ○ △ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> ●食品ロス・廃棄物を削減 <ul style="list-style-type: none"> ・食品ロス：44.6%削減(2013年度比) ※当初計画 ・食品リサイクル率：75.0% ・廃棄物計量器を活用 ・レジ袋辞退率：82% ●サーキュラーエコノミーを推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ペットボトルの店頭回収を推進 ・フードドライブ：143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：イトーヨーカドー、ヨーク全店舗で実施 ●羽毛回収の取り組みの告知を継続 <ul style="list-style-type: none"> ・回収：450枚
持続可能な原材料の調達				
	<ul style="list-style-type: none"> ●農産物 <ul style="list-style-type: none"> ・オリジナル商品における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 <ul style="list-style-type: none"> ・オリジナル商品における持続可能な原材料の割合：35% ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・オリジナル商品における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ASCのCoC認証を取得。刺身、切り身へ表示し拡販 	<ul style="list-style-type: none"> ●農産物 <ul style="list-style-type: none"> ・持続可能な原材料の割合：45% ・GAP指導員の資格取得を推進 ●畜産物 <ul style="list-style-type: none"> ・持続可能な原材料の割合：31% ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・持続可能な原材料の割合：63% ・MEL認証を取得した「顔が見えるお魚。」の販売を14魚種に拡大 ・ピースデリ工場でASCのCoC認証を取得。刺身、切り身へ表示し拡販 	△ ○ △ ○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> ●農産物 <ul style="list-style-type: none"> ・持続可能な原材料の割合：80% ・GAP指導員の資格取得を推進 ●畜産物 <ul style="list-style-type: none"> ・持続可能な原材料の割合：37% ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・持続可能な原材料の割合：65% ・MEL認証を取得した商品の販売を継続 ・ピースデリ工場でASCのCoC認証を取得。刺身、切り身へ表示し拡販

環境関連データ

課題	単位	2022年度	2023年度 ^{※1}	2024年度
CO ₂ 排出量 ^{※2※3※4}	t-CO ₂	292,885	310,202	240,151
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{※2※4} (環境負荷指標 ^{※4})	t-CO ₂	292,866 (109)	310,200	239,939
店舗運営に伴う電気使用量 ^{※2}	GWh	570	668	622
店舗運営に伴う水使用量 ^{※2}	千m ³	4,633	4,996	4,255
全売場でのレジ袋使用重量(辞退率) ^{※5}	t(%)	578(80.9)	654(81.6%)	511(81.7%)
廃棄物量 ^{※2}	t(%)	94,410	89,359	77,967
食品廃棄物のリサイクル率 ^{※2}	%	68.1	72.0	74.3

※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・ホールディングスグループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出。
※5 売場全体の、紙袋を除くプラスチック製レジ袋(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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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、ご要望をサービスや運営の改善に反映 ・地域行政との連携を深耕	●マタニティ・育児相談 ・実施店舗数：95店舗 ・相談件数：12万件超 ・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 ・相談室の認知度向上、お客様満足度向上を目的とした子育て支援イベントの開催に取り組み、開催数は前年度比で約1.6倍に拡大。相談員のスキルを活かした個店企画のイベントに加え、赤ちゃん本舗や地域行政とのコラボイベント、人権・SDGsイベントも実施	○	●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 ・お客様アンケートでは、お客様だけでなく、自社従業員にも回答を促し、広く意見を収集。これらを分析し、設備・サービスや運営の改善に反映 ・地域行政や赤ちゃん本舗などの組織・機関との連携を強化し、さらに子育て支援を深耕
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	●地域の学校と連携し職場体験を134店舗で実施 ●ちびっこ職場体験をイトーヨーカドー全店舗、ヨーク8店舗で開催 ●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 ・東京都杉並区、台東区内の2校の小学生の声を取り入れたソックスやスクールバック、文具などの商品を6アイテム開発 ・相模原市市政70周年記念として、市内小学生の考案した弁当を販売 ・千葉県八千代市内の高校生が考案したパンを販売	○ ○ ○	●地域の学校と連携し職場体験を実施 ●ヨーク店舗でのちびっこ職場体験の開催を拡大 ●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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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"> ●女性役職者比率 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ●女性管理者比率 <ul style="list-style-type: none"> ・部長職：11.9% ・課長職：15.8% ・係長職：28.5% ●男性社員の育児休暇取得率：80.4%(当年度出生者) ●介護離職者：1名 	<ul style="list-style-type: none"> × × × 	<ul style="list-style-type: none"> ●女性管理者比率 <ul style="list-style-type: none"> ・部長職：13% ・課長職：20% ・係長職：30% ●介護離職者：ゼロ ●人的資本開示に対応 ●女性社員を管理職に登用し定着を図る ●女性活躍研修参加者の共有会を開催 ●育休取得を促進(男女とも)
従業員の健康への配慮、労働安全衛生				
	<ul style="list-style-type: none"> ●健康宣言NEXTを推進 <ul style="list-style-type: none"> ・BMI数値目標の再設計：BMI25以上の割合 男性35%、女性25% ・運動習慣改善実施者の割合：男性62%、女性53% ・健康診断二次受診率：70% 	<ul style="list-style-type: none"> ●健康宣言NEXTを推進 <ul style="list-style-type: none"> ・BMI25超比率：男性37.7%、女性28.4% ・運動習慣改善実施者の割合：男性64.2%、女性55.2% ・健康診断二次受診率：70.7% 	<ul style="list-style-type: none"> △ 	<ul style="list-style-type: none"> ●健康宣言NEXTを推進 <ul style="list-style-type: none"> ・BMI25超比率：男性36.7%、女性27.4% ・運動習慣改善実施者の割合：男性65.2%、女性56.2% ・健康診断二次受診率：100% ●健保の通年施策「エブリウエイト・エブリウォーク」への参加を促進
従業員の能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●オンライン学習コース修了率：34.4%(前年度比103.9%) ●公募研修の受入率は惣菜部門90%、その他部門15%～25%と部門ごとに偏重 ●役職着任前スキルアップ研修：8枠、計118名に実施 	<ul style="list-style-type: none"> △ △ △ 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●階層別に習得基準を明確化するとともに、公募研修を再構築。部門特性に応じた体系に改善 ●キャリアプラン申告制度の導入に伴い、自らキャリアアップを目指す従業員への自主参加型研修を拡大
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●障がい者雇用率：イトーヨーカドー屋号3.57%、ヨーク屋号2.79%、計3.43% ●パートナー社員のオンライン学習：申込者数172名、平均受講動画数4.8(前年度比125.8%) ●外国人技能実習生の配置部門に鮮魚部を追加 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●障がい者雇用率：3.50%(イトーヨーカドー屋号、ヨーク屋号の合計) ●外国人技能実習生の惣菜部、鮮魚部における配置店舗を拡大し、活躍の場をさらに拡大 ●サステナビリティイベントを開催 ●やさしい手話を普及
働きやすい環境づくり				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●就業環境確認会および各店舗での安全衛生委員会の100%実施を徹底 ●各店舗・各部署でお客様満足度の向上やエンゲージメント強化につながる活動を推進し、優れた活動を表彰 ●カウンセリングルームの相談体制を周知 ●カスハラ対策のポスター掲示を契機として、ハラスメント・セルフケア両面での研修と周知を図る 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●就業環境確認会および各店舗での安全衛生委員会の100%実施を徹底 ●「エンゲージメント向上委員会」の活動をトップダウン型からボトムアップ型に変更し、各店舗・各部署それぞれの単位でエンゲージメント強化につながる活動を検討・推進 ●カウンセリングルームの相談体制を周知 ●カスハラ対策のポスター掲示を契機として、ハラスメント・セルフケア両面での研修と周知を図る

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 (2025年2月末)		(人)
正社員※1		5,464
	男性	3,831
	女性	1,633
パートタイマー※2		15,174
	男性	2,778
	女性	12,396
従業員数 (正社員数+パートタイマー数)		20,638
	男性	6,609
	女性	14,029
新卒採用者数		105
	男性	49
	女性	56
中途採用者数		29
	男性	24
	女性	5

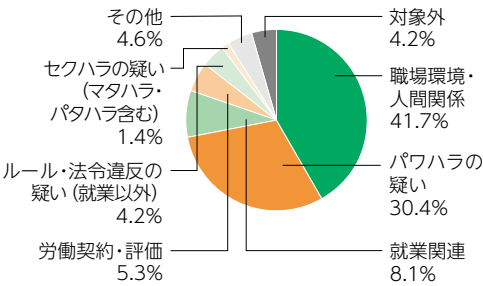
		2022年度	2023年度	2024年度
正社員平均勤続年数		24年0カ月	22年5カ月	21年8カ月
育児休職取得者数※3		164(103)	252(147)	203(110)
(内パートタイマーの取得者数)	男性	8	27	22
	女性	156	225	181
介護休職取得者数※3		34(31)	36(35)	25(24)
(内パートタイマーの取得者数)	男性	2	3	3
	女性	32	33	22
ボランティア休暇取得者数		6	12	25
女性役員比率	役員※4	19.0%	16.7%	13.6%
	執行役員※5	-	33.3%	23.1%
女性管理職数※6		699	887	603
(比率)		28.4%	26.8%	14.3%
	部長	23	38	39
(比率)		10.8%	11.3%	11.9%
	課長	58	105	89
(比率)		16.2%	16.4%	15.8%
	係長	618	744	475
(比率)		32.8%	31.8%	28.5%
障がい者雇用率※7		3.41%	3.43%	3.39%
正社員有給休暇取得率		53.4%	42.4%	38.5%
労働災害度数率		2.04	2.53	2.96
労働災害強度率		0.06	0.08	0.11

- ※1 定年再雇用者582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。

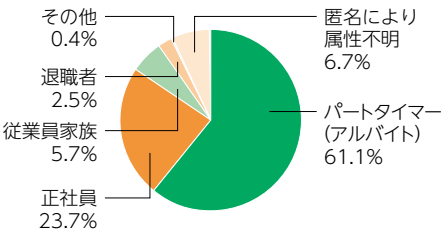
従業員相談受付関連データ

2024年度の相談件数は前年度と比較して減少傾向となりましたが、ハラスメントに関する相談件数の構成は依然と高い状況です。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するとともに、職場での円滑なコミュニケーションを推進することで、働きやすい職場環境づくりに努めていきます。

2024年度相談内容の内訳
受付件数283件(前年度比75.5%)



相談者の内訳



2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

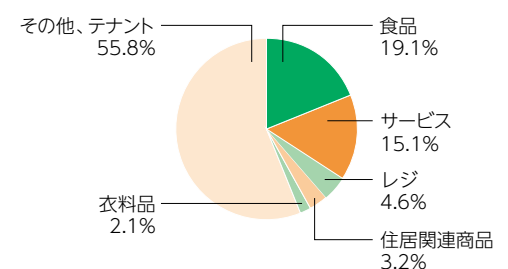
○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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"> ●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 ●お褒めの件数：前年度件数維持 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●お褒めの件数：前年度件数維持 	<p>△</p> <p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●お褒めの件数：前年度比20%増加
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舗調査を16店舗で継続実施 ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●くらしのアドバイザーの店舗調査を16店舗で継続実施 ●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 	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●くらしのアドバイザーの店舗調査にヨーク店舗の追加を検討 ●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

2024年度における全体の受付件数は、前年度に対して83%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75%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。2025年6月から法律で義務化されたカスハラ対策については、社内外へ発信し、従業員の労働改善に取り組んでいます。

2024年度相談内容の内訳
受付件数22,797件(前年度比82.8%)



パートナーシップを通じて持続可能な社会を実現する

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
お取引先行動指針の強化				
	<ul style="list-style-type: none"> ●お取引先サステナブル行動指針を浸透 <ul style="list-style-type: none"> ・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、優良事例を共有 ・優良工場：30%以上、再監査工場：ゼロ 	<ul style="list-style-type: none"> ●お取引先サステナブル行動指針を徹底 <ul style="list-style-type: none"> ・商品サポート部、取引先、工場が連携してCSR意識を向上 ・駐在員事務所による工場とのコミュニケーションが浸透し、基本項目での指摘が大幅に改善 ・優良工場：21.9%、再監査工場：ゼロ 	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●お取引先サステナブル行動指針を浸透 <ul style="list-style-type: none"> ・シニアマーチャンダイザーをはじめ担当MDと取引先、工場を含めた説明会を実施し徹底を図る ・衣料の優良事例を食品工場へ展開 ・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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●自治体との連携協定を基軸に地域の課題解決に貢献 <ul style="list-style-type: none"> ・2024年度包括連携協定締結:3自治体、累計83自治体 	<ul style="list-style-type: none"> ●自治体との連携協定を基軸に地域の課題解決に貢献 <ul style="list-style-type: none"> ・新規協定締結：1自治体、累計85自治体 ・協定解消自治体：1自治体(閉店のため) 	<p>×</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●自治体との連携協定を基軸に地域の課題解決に貢献

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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） 	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗閉鎖に伴い災害協定を解除および見直し ●BCPを策定、各種対策書を見直し ●東京都墨田区、埼玉県杉戸町、同上尾市の防災フェアに出展し、自社の災害への取り組みを紹介 	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●緊急事態の際に、重要業務を中断せず、または迅速に復旧できるようBCP体制を構築。さらに自社のリスクを洗い出し、対策を検討。PDCAを回し、精度を向上 ●災害協定の締結を拡大

社会貢献活動

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
社会貢献活動				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 <ul style="list-style-type: none"> ・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、社会課題解決へのお客様の参加を拡大 ●献血活動に協力 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 <ul style="list-style-type: none"> ・3カ月ごとに募金テーマを変え、さまざまな課題へ対応 募金額総計：20,985,148円(前年度比90.2%) ・セルフレジ化に対応した募金箱の設置を検討したもの、費用の都合でテスト未実施 ・社会課題解決へのお客様の参加を拡大するため、募金啓発イベントを実施 ●献血活動に協力 <ul style="list-style-type: none"> ・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 実績：33店舗、献血者数13,340人 ・献血に協力した従業員数：12名 	<p>○</p> <p>△</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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 <ul style="list-style-type: none"> ・3カ月ごとに募金テーマを変え、さまざまな課題へ対応 ・セルフレジ全台への新募金箱の設置を検討 ・寄付先との連携を強化し、社会課題解決へのお客様の参加を拡大 ●献血活動に協力 <ul style="list-style-type: none"> ・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				
	<ul style="list-style-type: none"> ●「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回収：累計約2,200万点 	<ul style="list-style-type: none"> ●「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 ・ベルマークの店頭回収：286万点(前年度比317%)、累計約2,144万点 	<p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●「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 ・ベルマークの店頭回収：300万点、累計約2,444万点

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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標				
○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成				
課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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				
	●新店に関しても「こども110番の店」活動に協力をしていく	●各店舗で「こども110番の店」活動に協力を継続	○	●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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標				
○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成				
課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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102.5%	●「三ツ星野菜・果物」の売上(既存店舗)：前年度比107.9%	○	●「三ツ星野菜・果物」の売上(既存店舗)：前年度比104.6%
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●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	●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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標				
○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成				
課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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95.8% ●太陽光発電設備の設置：31店舗	●電気使用量(既存店舗)：前年比97.2% ●太陽光発電設備の設置：28店舗	○ △	●電気使用量(既存店舗)：前年比95.7% ●太陽光発電設備の設置：12店舗

環境関連データ

課題	単位	2022年度	2023年度	2024年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	199,501	164,865	145,525
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり)※1※3	t-CO ₂	158,269(638)	143,986(578)	127,235(507)
店舗運営に伴う電気使用量※1	GWh	325	317	302
店舗運営に伴う水使用量※1※4	千m ³	1,254	1,291	1,301
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	291(82.5)	289(83.1)	286(83.3)
廃棄物量(リサイクル率)※1	t(%)	57,521(61.6)	48,423(71.8)	43,577(60.8)
食品廃棄物のリサイクル率※1	%	71.5	73.2	77.6

※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・ホールディングスグループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出。
※4 集計範囲の見直しにより、2022年度・2023年度の数値を変更しています。

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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…初級(475名)、中級(229名)、上級(104名) ●発注技術者育成(売価)…中級(260名)、上級(48名) ●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、3店舗3管理者+7部門×14ゾーン×1回 	<ul style="list-style-type: none"> ●継続でグロービス(学び放題)、ユーキャン/通信教育を実施。参加者も増加し、教育機会として浸透してきている。 ●技術認定…初級(547名)中級(443名)上級(145名) ●発注技術者育成(売価)…中級(357名)上級(32名) ●店舗のコミュニケーション研修は計画通り実施できた。また、女性の活躍促進を目的とした「Women's career Build Up Curriculum(WBC)研修」も実施し、食生活アドバイザーの資格取得に取り組んだ。 	<p>○</p> <p>○</p> <p>△</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●受講者が自ら学べる環境作り 女性活躍推進 キャリアプラン WBC研修(ユーキャン/通信教育) グロービス学び放題 ●技術認定…初級(387名)中級(361名)上級(148名) ●発注技術者育成(売価)…中級(274名)上級(66名) ●店管理者コミュニケーションスキル実施計画…店舗3管理者+7部門×14ゾーン コンプライアンス徹底 退職防止・エンゲージメント向上
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	●年間有給取得日数(正社員)：10.8日	○	●年間有給取得日数(正社員)：11日
労働安全衛生への配慮				
	●年間損失労働時間数：前年比90%	●年間損失労働時間数：前年比:100.4%	×	●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：35.0% (課長・係長級では40.0%)	●女性管理者比率：34.4% (課長・係長級では39.4%)	×	●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(2025年2月末)		(人)
正社員 ^{*1}		5,393
	男性	3,251
	女性	2,142
パートタイマー ^{*2}		8,813
	男性	1,113
	女性	7,700
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		14,206
新卒採用者数		133
	男性	90
	女性	43
中途採用者数		0
	男性	0
	女性	0

	2022年度	2023年度	2024年度
正社員平均勤続年数	15年0カ月	14年0カ月	14年7カ月
育児休職取得者数 ^{*3}	170(152)	164(104)	149(47)
(内パートタイマーの取得者数)			
男性	1	7	5
女性	169	157	144
介護休職取得者数 ^{*3}	37(35)	10(9)	21(17)
(内パートタイマーの取得者数)			
男性	2	0	5
女性	35	10	16
ボランティア休暇取得者数	制度無し	制度無し	制度無し
女性役員比率			
役員 ^{*4}	4.0%	4.3%	5.6%
執行役員 ^{*5}	-	9.1%	11.1%
女性管理職数 ^{*6}	1,110	1,135	1,144
(比率)	33.7%	34.2%	31.5%
部長	33	41	39
(比率)	6.5%	7.9%	7.6%
課長	210	315	354
(比率)	35.7%	45.9%	48.4%
係長	867	779	751
(比率)	39.4%	36.9%	36.2%
障がい者雇用率 ^{*7}	3.11%	2.90%	3.32%
正社員有給休暇取得率	47.6%	49.7%	57.1%
労働災害度数率	2.38	2.25	6.95
労働災害強度率	0.13	0.11	0.13

※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。

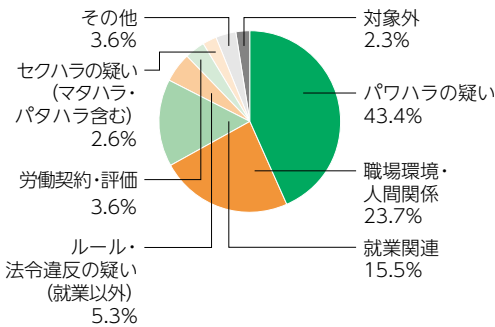
※6 役員を除いた係長級以上の比率。

※7 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

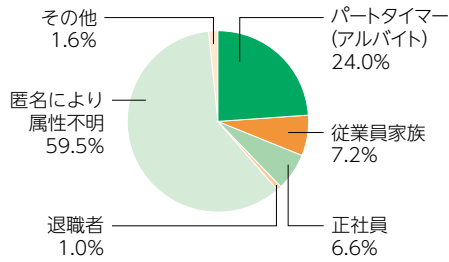
従業員相談受付関連データ

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。

2024年度相談内容の内訳
受付件数304件(前年度比145.5%)



相談者の内訳

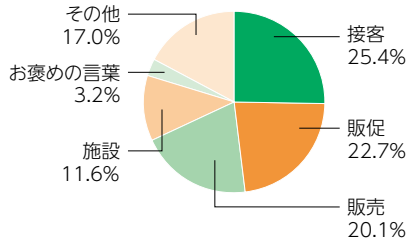


お客様との対話と協働を通じてエシカルな社会を実現する

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。

2024年度相談内容の内訳
受付件数3,212件(前年度比94.4%)



パートナーシップを通じて持続可能な社会を実現する

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標 ○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
地域支援	●献血活動を継続実施する	●献血活動を継続して実施した	○	●献血活動を継続して実施する

災害における支援

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標 ○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
災害時の支援	●行政から災害協定締結などの要請があった場合は、前向きに検討する	●包括連携協定締結数3行政(喜多方市、巨理町・田村市)、災害時協定締結数3行政(小山市、守谷市、棚倉町)	○	●行政から災害協定締結などの要請があった場合は、前向きに検討する

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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99.3% ※ 2023年度218,313点(内、不良品以外158,725点) 2024年度216,832点(内、不良品以外162,111点) ●PBロット不良件数 前年度比85.7% ※ 2023年度7件 2024年度6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				
	●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	●マタニティ用チェアを導入済み	○	●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				
	●継続して商品本部会議でコンプライアンス部会(法務・品質管理)から週次で情報発信する ●Webサイト上の公開内容の更新	●毎月の会議で法務・品質管理から注目すべきトピックを情報発信した ●Webサイト上の公開内容を更新した	○	●商品本部会議で、コンプライアンス部会(法務・品質管理)が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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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: 5店舗で更新(約50t-CO ₂ 削減)	●LED照明: 9店舗で更新(約54.38t-CO ₂ 削減)	○	●LED照明: 2店舗で更新(約22.0t-CO ₂ 削減) ●空調: 2店舗で更新(約14.4t-CO ₂ 削減) ●再エネ調達: 20店舗で導入(約741.1t-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: 81.7%	△	●レジ袋辞退率: 83%
従業員への意識啓発				
	●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	●社内報で3度環境に関する取り組みを掲載した ●グループ企画に参加し、全社で取り組んだ	△	●社内報(年4回)での環境意識啓発 ●店長会議でのサステナビリティ活動の共有

環境関連データ

課題	単位	2022年度	2023年度	2024年度
CO ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	12,567	11,659	9,630
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量(1店舗当たり) ^{※1※3}	t-CO ₂	12,420(100)	11,110(89)	9,008
店舗運営に伴う電気使用量 ^{※1}	GWh	24	22	24
店舗運営に伴う水使用量 ^{※1}	千m ³	13.4	11.3	10.1
プラスチック製レジ袋辞退率	%	83.2	82.0	81.7

※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・ホールディングスグループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出。

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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：19人 マタニティアドバイザー資格更新：150人 計169人 ※不在店舗 24店(127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を図った ●店舗でマタニティのお客様のお悩みに対応する個別相談会を積極的に実施した ●上記の取り組みを店長会議で半期に1回報告し、マタニティアドバイザーの役割と目的、生み出している価値の理解を促した	△	●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、生み出す社会的価値と経済的価値の理解を促すための取り組み報告を半期に1回実施 ●マタニティアドバイザーのさらなる質の向上のため、教育・研修を強化

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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
能力向上支援				
	●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)	●社内認定資格保有者を全店舗にいずれか1人以上配置としていたが、不在店舗は減少したもののまだ16店舗と全店には至らなかった ●社外資格取得応援制度の向上としていたが、2025年6月時点で189名と大きくは伸びなかった	△ △	●社内認定資格保有者を全店舗にいずれか1人以上配置。各資格の勉強会実施にてスキル向上(各資格 各1回は研修実施) ●社外資格取得応援制度の向上(2025年6月時点189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% ●仕事ぶり評価フィードバックの面談100%実施
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：7.7時間	△	●1人当たりの月間残業時間：7時間未満 ●育児休業取得後の復帰をスムーズに進めるため、復帰面談を実施(復帰面談実施率 80%以上の達成と維持) ●小学校3年生修了までの期間、所定労働時間を最短 5.5時間まで短縮可とした制度の認知拡大と制度利用者の件数増
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：30%	●パートリーダー 2024年新認定 41名 パートリーダー不在店舗：6店 ●女性管理職比率：27.4%	△	●パートリーダー不在店舗：0(ゼロ) ●女性管理職比率：30%
労働安全衛生への配慮				
	●業務上災害発生件数：30件未満	●業務上災害発生件数：22件	○	●業務上災害発生件数：25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 (2025年2月末)		(人)
正社員※1		924
	男性	469
	女性	455
パートタイマー※2		1,190
	男性	69
	女性	1,121
従業員数 (正社員数+パートタイマー数)		2,114
	男性	538
	女性	1,576
新卒採用者数		65
	男性	14
	女性	51
中途採用者数		20
	男性	7
	女性	13

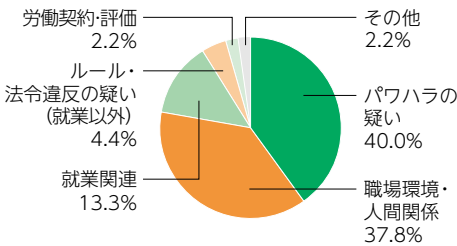
		2022年度	2023年度	2024年度
正社員平均勤続年数		16年7カ月	16年9カ月	16年3カ月
育児休職取得者数※3		79(49)	84(51)	77(46)
(内パートタイマー の取得者数)	男性	8	10	5
	女性	71	74	72
介護休職取得者数※3		2(0)	12(10)	4(2)
(内パートタイマー の取得者数)	男性	0	1	0
	女性	2	11	4
ボランティア休暇取得者数		制度無し	制度無し	制度無し
女性管理職数※4		246	247	273
(比率)		41.0%	40.9%	27.4%
役員※5		2	5	3
(比率)		16.7%	41.7%	21.4%
部長		8	5	9
(比率)		15.4%	8.3%	12.3%
課長		72	77	93
(比率)		26.8%	28.3%	31.1%
係長		166	165	171
(比率)		59.5%	60.7%	62.0%
障がい者雇用率※6		2.66%	2.59%	2.64%
正社員有給休暇取得率		72.2%	75.3%	78.3%
労働災害度数率		0.42	0.79	0.77
労働災害強度率		0.01	0.02	0.03

※1 定年再雇用者41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。

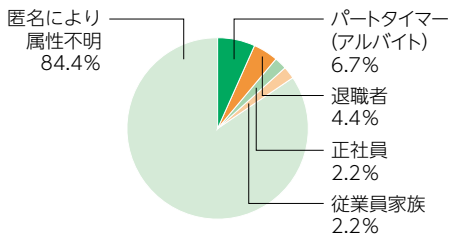
従業員相談受付関連データ

全体の通報件数は、前年より19件増加しました。通報内容は「職場環境/人間関係」・「パワハラの疑い」に関する通報が全体の77.8%を占めています。前年に比べて、特に「パワハラ」に関する通報件数が増加しました。通報の発生場所は、ほとんどが店舗案件という結果でした。重大な不正行為に関する案件は発生していませんが、「パワハラの疑い」の傾向として、同僚が被通報者になった件数が増加しました。当社では、公益通報者保護法及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。内部通報制度の周知活動として、本社及び全店舗において、ポスターの設置を徹底しています。

2024年度相談内容の内訳
受付件数45件(前年度比160.7%)



相談者の内訳



2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

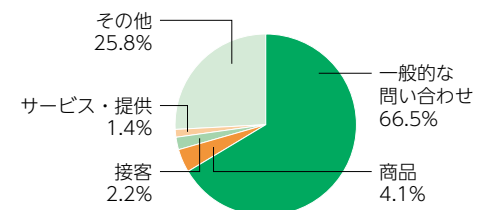
課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●ご指摘(苦情)目標は前年同様、昨年実績を下回る ・お客様の声は(1)お客様相談窓口へのご意見、(2)SNSチェック、(3)レシートアンケート(スマイルアンケート)を中心に、ご指摘・お褒め・ご意見・お問い合わせなど、内容にあわせて即時、日次、週次、月次で社内共有する ・お客様の声をもとに現状のサービスやオペレーションについて顧客目線での改善提案や問題提起をしていく ・お褒め・お礼は当該店舗・担当者だけでなく、社内情報共有システムへ投稿し、継続して社内スタッフのモチベーションアップを図っていく 	<ul style="list-style-type: none"> ●2024年度はご指摘件数312件(昨年差+23件、昨年比107.9%)、ppm値20.4(昨年差+2.2)と悪化。一方、お褒め・お礼は63件(昨年差+24件、昨年比161.5%)と増加 ●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、社内共有を行った。ご指摘件数の改善にはつながらなかったが、お褒め・お礼の件数が大きく伸長した。 ●レシート(アプリ)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。毎週店舗に『客サー便り』『特集』として共有。お褒め・お礼の声は社内情報共有システムを活用し、社内に共有 	×	<ul style="list-style-type: none"> ●2025年のご指摘(苦情)目標は前年同様、昨年実績を下回る目標とする ・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・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していく ・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 ・カスハラ対策が求められる中、広義な意味でのお客様対応力を身に付けていく活動を実施

※苦情発生率…苦情件数／来店客数／100万分の1(ppm)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」でお客様への対応や提案を実践しています。

2024年度相談内容の内訳 受付件数8,814件(前年度比105.9%)



災害における支援

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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	●募金および支援物資の供給など、当社独自でも必要とされる支援活動に取り組んだ	○	●地域との関わりにより必要な支援を実施

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●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	●工場監査を実施 ・国内16工場、海外5工場の実査完了 国内(主要4工場、新規12工場) 海外(主要1工場、新規4工場)	△	●工場監査を実施 ・主要対象工場(国内6工場、海外3工場)を対象に実施予定 ・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%	●2024年度お客様ご意見実績 店舗苦情件数 前年比101% お褒め件数 前年比120%	× ○	●2025年度お客様ご意見目標 店舗苦情件数 前年比90% お褒め件数 前年比120%
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	●メロンデザートなど、期間・数量限定のメニューについて、PRSP部と協議の上メニューブックに記載	○	●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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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 ・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)	●新店・改装店への導入なし	×	●新店・改装店への計画なし 既存店11店舗への導入を計画
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●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%	●9月から都内9店舗で実証実験スタート ●食品リサイクル率: 63.6%	○ ○	●新スキームによる変更申請提出 ●申請受理及び実証実験結果を踏まえ、都内回収店舗の拡大
従業員への意識啓発				
	●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)	●資格取得支援の一環として広報していたが、取得者は0	×	●2024年度以降に入社した従業員に受験プログラムの提供と参考書・問題集の貸与

環境関連データ

課題	単位	2022年度	2023年度	2024年度
CO ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	37,642	34,295	36,642
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{※1※3}	t-CO ₂	37,543	34,200	36,541
店舗運営に伴う電気使用量 ^{※1}	GWh	76	75	76
店舗運営に伴う水使用量 ^{※1※4}	千m ³	812	846	860
廃棄物量(リサイクル率) ^{※1}	t(%)	7,207(34.2)	6,718(26.0)	6,528(31.4)
食品廃棄物のリサイクル率 ^{※1}	%	59.9	62.6	63.6

※1 集計期間は4月～3月。
※2 店舗運営・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・ホールディングスグループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出。
※4 デニーズ単体の数値。

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●安全・安心な食育教室や職場体験の開催店舗を拡大	●食育スクール開催数 7回開催 新規開催1店舗 ●職場体験開催数 56開催 133名受入 前年比：311%	○ ○	●認知症本人ミーティング開催店舗拡大 ●継続的に職場体験学習の受け入れを実施

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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
能力向上支援				
	●7FS理念研修 ・上半期：30回開催(537人) ・下半期：50回開催(1,150人) 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)	●7FS理念研修 ・11月29日(部門長対象回)23人 ・12月13日(GM対象回)25人 ・全社員向けには、部門単位で部門長GMによる研修を実施(220名分の受講者アンケート回答で実績確認) ●役職者任命研修：12回開催(店長4回、Mgr4回、リーダー4回) ●営業幹部向け能力開発研修：18回開催(毎月の営業部会議にて) ●群転換・キャリア入社社員研修(月次入社ごとに随時実施)	○ ○ ○ ○	●7FS理念研修 ・11月中(部門長対象回)1回 ・12月中(GM対象回)1回 ・全社員向けには、部門単位で部門長GMによる研修を実施(受講者アンケート回答で実績確認) ●役職者任命研修：8回(店長2回、Mgr2回、リーダー4回) ●営業幹部向け能力開発研修：14回開催(毎月の営業部会議にて)
公正な評価・処遇				
	●定量評価における2店舗の店長の母店・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み公平性のある点数算出を実施	●目標・計画通りに2店舗店長の母店・サテライト店の両方を加味した評価を実現。また、シェアフル・派遣社員の要素も加味した評価を実施した	△	●定量評価において、より分かりやすく「結果責任」「行為責任」「コンプライアンス」の3本の柱(同比準)の考え方をベースにして評価を実施
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：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	●月平均残業時間 ・ナショナル・エリア社員：17時間(1人) ・契約社員：16時間(1人) ・パートタイマー：68時間(1店舗) ●月間休日取得率：96.4%	○ △	●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：15時間以下 ・パートタイマー：60時間以下(1店舗) ●月間休日取得率：97%
多様な人材の活躍				
	●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：18.6% 係長級：20.4%	●シニア層雇用率：7.74%以上 ●外国人雇用者数：165名 ●女性管理職比率 課長級：8.8%(計画差▲9.8%) 係長級：15.2%(計画差▲5.2%)	× ○ ×	●シニア層雇用率：8%以上 ●外国人雇用者数：180名 ●女性管理職比率 課長級：13.3% 係長級：16.7%
労働安全衛生への配慮				
	●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%	●業務災害件数：127件 ●通勤災害件数：13件 ●定期健康診断受診率：100% ●二次健康診断受診率：99.6% ●深夜健康診断受診率：100% ●ストレスチェック受診率：96.7%	○ ○ ○ ○ ○ ○	●業務災害件数：120件 ●通勤災害件数：12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」)

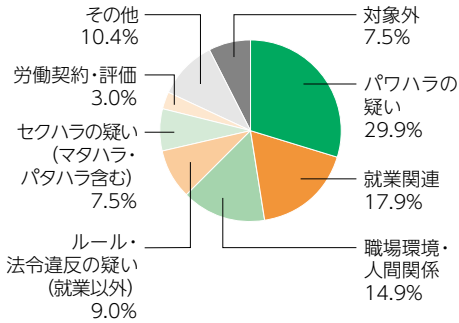
従業員の内訳 (2025年2月末)		(人)
正社員※1		686
	男性	568
	女性	118
パートタイマー※2		3,807
	男性	1,049
	女性	2,758
従業員数 (正社員数+パートタイマー数)		4,493
従業員数 (正社員数+パートタイマー数)		
	男性	1,617
	女性	2,876
新卒採用者数		1
	男性	1
	女性	0
中途採用者数		13
	男性	10
	女性	3

	2022年度	2023年度	2024年度
正社員平均勤続年数	17年5カ月	17年5カ月	18年9カ月
育児休職取得者数※3	33(14)	25(9)	24(16)
(内パートタイマーの取得者数)	男性	6	5
	女性	19	19
介護休職取得者数※3	3(1)	3(1)	1(1)
(内パートタイマーの取得者数)	男性	0	0
	女性	3	1
ボランティア休暇取得者数	1	0	40
女性管理職数※4		151	60
	(比率)	23.6%	13.0%
	役員※5	2	2
	(比率)	15.4%	14.3%
	部長	8	2
	(比率)	12.5%	13.3%
	課長	5	6
	(比率)	7.9%	9.5%
	係長	144	52
	(比率)	25.6%	13.5%
障がい者雇用率※6	3.02%	3.32%	3.41%
正社員有給休暇取得率	60.2%	58.5%	61.0%
労働災害度数率	0.50	0.98	1.38
労働災害強度率	0.01	0.07	0.05

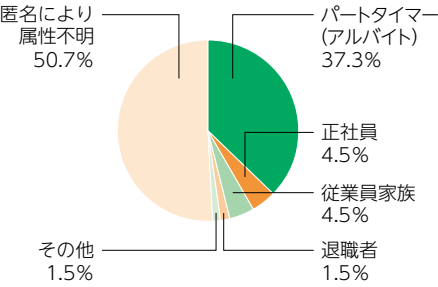
※1 定年再雇用者40人を含みます。
※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
※4 役員を除いた係長級以上の比率。
※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。
※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

従業員相談受付関連データ

2024年度相談内容の内訳
受付件数67件(前年度比113.6%)



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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

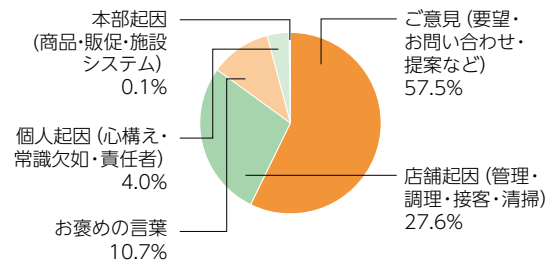
○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●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	●地域のお客様に愛されるお店を目指し、お客様から頂戴したご意見は全社に共有したうえで改善に取り組んだ ●前年からの改善には至っていない状況だが、お褒めに関しては増加の傾向にある(前年比118%)	× ○	●営業部にて基本の徹底(挨拶、お辞儀)を取り組み、苦情の減少、お褒め増加に取り組む ●お褒め 15件/週を頂ける調理・サービス教育を推進する

お客様相談受付関連データ

2024年度における店舗苦情は前年比101%と増加の傾向にありますが、同様にお褒めのご意見も多数いただいております。前年比120%と大幅に増加しました。システム化が進み、お客様との接点が減少するなかでも、「また来たい」と思っている接客サービスを提供していくため、基本に立ち返り「挨拶、お辞儀」を強化し、従業員教育に注力していきます。

2024年度相談内容の内訳 受付件数6,849件(前年度比107.9%)



パートナーシップを通じて持続可能な社会を実現する

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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」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	●ベースサラダを国産に切り替え、サラダを国産サラダで提供 ●終了食材などフードバンクへ寄付	○ ○	●季節メニューの新規産地開拓推進 ●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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none">●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	<ul style="list-style-type: none">●産学官の外部組織と横断的に連携し、お互いに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、警察と協働して学生に対する金融教育を実施。さらに、高度化するフィッシング事案に対し、迅速かつ的確に対応した結果、当社口座の被害実額は発生なし●セブン銀行グループ各社のマネー・ローンダリング対策を推進するためにグループ各社の経営層や担当者との定期的な情報交換会を実施●警察人材を受け入れ、捜査機関との関係を強化。また、定期的に提携金融機関との情報連携の場を設け、金融業界における“面”による金融犯罪対策強化に貢献	○	<ul style="list-style-type: none">●最新の金融犯罪の動向に関する情報を収集・発信し、学生向けの金融教育を通じて、高度化・巧妙化する金融犯罪への対策を強化し、すべてのお客様に安全で安心な決済環境を提供●セブン銀行グループの金融犯罪対策に関する有形・無形の資産を活用し、グループ全体でのマネー・ローンダリング対策の体制を強化●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、外部の知見を活用し、捜査機関や提携先との連携を強化することで、金融業界全体での金融犯罪対策の強化に貢献
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	<ul style="list-style-type: none">●「ATM窓口」「ATMお知らせ」が地方銀行を中心に20社以上で導入拡大。セブン銀行ATMで、口座開設、住所変更、サービス申込などが、土日・祝日含め、時間を問わずご都合にあわせて手続き可能な仕組みを構築●顔認証での入出金サービス「FACE CASH」をスタート。高いセキュリティとカード不要の利便性による新しい金融体験の提供に加え、万が一、被災時などでキャッシュカード等を持ち出せなかった場合でも、ATMから現金の引出し可能など緊急時にも対応できる体制を構築	○	<ul style="list-style-type: none">●セブン・イレブンに設置のマルチコピー機で各種証明書を受取ることができる「コンビニ証明書発行サービス」のスタートにより、新たな便利を提供●クレジットカード、各種公共料金、税金などの口座引き落とし設定をATMで簡単に手続きできる「ATM口座振替登録」を開始予定。書面手続きからの脱却とDX化や業務合理化を支援●セブン銀行グループの各種サービスを自治体での採用を積極拡大

安全・安心で健康に配慮した商品・サービスを提供する

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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">●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	<ul style="list-style-type: none">●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：20回	○	<ul style="list-style-type: none">●セブン銀行グループ会社の業務継続体制掌握、各種訓練への参加●BCP訓練実施：予定回数22回

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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	●Scope2においてはセブン銀行グループ連結でのCO ₂ 排出量を算定し、有価証券報告書および統合報告書内で開示 Scope1(セブン銀行単体) 9t-CO ₂ Scope2(連結) 816t-CO ₂ Scope2(セブン銀行単体) 576t-CO ₂	○	●環境数値の継続的な把握と、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				
	●終業後の一部自動消灯を計画 ●ペーパーレスを継続推進	●終業後の本店執務エリアの一部自動消灯を導入、本店全館LED化完了 ●保存帳票電子化と電子契約推進によるペーパーレスを実現	○	●社内OAの入替による消費電力の削減 ●台帳による管理業務のアプリ化等を進め、ペーパーレスを引き続き推進
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●ATMリサイクル率：ほぼ100%の維持	●ATMの部品などに鉄やステンレス、プラスチックなどの再生資源を利用し、リサイクル率ほぼ100%を達成	○	●ATMリサイクル率：ほぼ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)にセブン銀行グループ社員および社員家族の計40名が参加 ●当社パーパスおよび重点課題をテーマに全社員向け研修を通じ、社会課題・環境課題への意識啓発を実施	○	●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	●ATM全台約28,000台を第4世代ATMに入替完了 ●新型ATM導入前(2018年度末)と比較し、ATM台数は約15%増加もCO ₂ 排出量は約30%削減を達成	○	●環境に配慮した商品開発およびサービス提供をATMサプライチェーン各社一体で引き続き推進

環境関連データ

課題	単位	2022年度	2023年度	2024年度
CO ₂ 排出量※1※2※3	t-CO ₂	663	574	585
OA用紙発注量	千枚	1,920	2,007	1,483

※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・ホールディングスグループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出。

多様な人々が活躍できる社会を実現する

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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全国の児童館へのボノロン絵本贈呈やボノロン活動の推進を実施 ●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	○	●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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025年度の目標
多様な人財の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 <ul style="list-style-type: none"> ・サーベ이를定期的に実施 ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 <ul style="list-style-type: none"> ・社員意識醸成は人事部主導の人事施策と、DEI推進部会主導施策の両輪で推進 ・全社研修と意識調査の実施し、認知度の向上を図った。結果、社員の80%以上がD&Iについて理解したと回答 ●エンゲージメント向上の取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・グループエンゲージメント調査(1年に1回)、自社調査(3ヶ月に1回)を定期実施 ・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 ・各部門の特性に応じた各部門による環境向上に向けた取り組みを推進 ・社員間で賞賛・感謝を伝えるツールの活用：年に2回のキャンペーンの実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●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 <ul style="list-style-type: none"> ・DEIを多面的に捉える機会を提供 ・満足度の高い施策を開催するとともに、社員各自の関心に基づく自主的な参加を促進 ●エンゲージメント向上の取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・定期的なサーベ이의実施 ・働きがい向上施策の実施 ・称賛・感謝を伝える文化の醸成
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●第二の成長を支える人財を育成 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・高度専門人財が活躍できる「特任職」制度を運用 	<ul style="list-style-type: none"> ●第二の成長を支える人財を育成 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・横のつながり強化を目的に、リアルな場として計540人参加の階層別研修を実施 ・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4回実施 ・DX人財を育成するIT/DX研修を開催し、全社員(100%)が受講 ●自律的成長を支援 <ul style="list-style-type: none"> ・19名のエキスパートコース社員を認定し、専門的なキャリアを支援 ・社内公募による異動を実施し、社内インターンシップに3名参加 ・EX10の目標を設定し取り組んだ社員は対象者中59% (393名) ●活躍の場を提供 <ul style="list-style-type: none"> ・データサイエンティストを「特任職」として任命し、運用 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●第二の成長を支える人財を育成 <ul style="list-style-type: none"> ・新たに定義した教育体系に則り、人間的に魅力のある対人スキル向上や社員同士の関係性の質向上につながる研修を実施 ・社員に必要な知識・スキル・マインド研修を実施 ●自律的成長を支援 <ul style="list-style-type: none"> ・専門性の深化を図るエキスパートコースを踏まえたキャリア構築を支援 ・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の目標設定を最適化 ●活躍の場を提供 <ul style="list-style-type: none"> ・高度専門人財が活躍できる「特任職」制度を活用
ワークライフバランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> ●介護との両立に向けた制度の拡充を検討 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ●介護との両立に向けた制度の拡充に向けて、グループと一体となった制度の導入検討に着手 ●スライド勤務制度について使用可能なシフトの再整理と運用への落とし込みを実施 ●ノー残業デーを6～8月と12～2月の2回に分けて実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・時間外労働の平均実績として、6～8月は約1時間、12～2月は約30分、前年同期と比べて減少 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●育児・介護等との両立に向けた取り組みを検討 ●在宅勤務制度やスライド勤務制度を継続 ●ノー残業デーの通年実施
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●有給休暇取得率を向上させるために9、12～2月末のそれぞれの時点で未取得者を所属長に連携、取得勧奨を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・5日連続休暇の取得者が、前年と比べて1.5%増加 (2024年度末時点取得率実績：98.2%) ●保健師による社員サポートを強化 ●ストレスチェックを7月末に実施 	○	<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継続 ●ストレスチェックの実施と受検率向上 ●運用 <ul style="list-style-type: none"> ・体制の見直しによる復職プログラムの強化

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(2025年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		646
	男性	407
	女性	239
パートタイマー ^{※2}		60
	男性	12
	女性	48
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		706
	男性	419
	女性	287
新卒採用者数		15
	男性	9
	女性	6
中途採用者数		74
	男性	40
	女性	34

	2022年度	2023年度	2024年度
正社員平均勤続年数	7年9カ月	7年3カ月	7年2カ月
育児休職取得者数 ^{※3}	24(2)	26(2)	30(5)
(内パートタイマーの取得者数)	男性	5	10
	女性	21	20
介護休職取得者数 ^{※3}	1(1)	1(0)	0(0)
(内パートタイマーの取得者数)	男性	0	0
	女性	1	0
ボランティア休暇取得者数	0	2	2
女性管理職数 ^{※4}	83	108	131
	(比率)	26.9%	30.0%
役員 ^{※5}	2	5	5
	(比率)	10.5%	19.2%
部長	3	3	8
	(比率)	18.8%	20.0%
課長	27	28	26
	(比率)	18.4%	18.1%
係長	53	77	97
	(比率)	36.6%	40.5%
障がい者雇用率 ^{※6}	2.30%	2.30%	2.60%
正社員有給休暇取得率	83.6%	83.0%	81.9%
労働災害度数率	0.77	0.00	0.00
労働災害強度率	0.01	0.00	0.00

- ※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。契約社員を含みます。
- ※3 該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

2024年度の活動目標・実績と2025年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2024年度の目標・計画	2024年度の実績・成果	評価	2025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	●金融犯罪専門席を新設し、専門性を強化、有人チャットでの対応可能範囲を拡大し、利便性を向上。業務委託先との共同WSを開催し、お客さま対応基準を策定・明文化	○	●CX向上 次世代コンタクトセンターのビジョン構築、AI/DX活用による利便性と顧客満足度の向上とノンボイス対応推進による応答率の維持安定
	●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	●生成AIの活用に向けて、対応内容の自動要約PoCやご意見報告書の自動生成を試験導入し、業務効率化を推進。カスハラ対策への活用も検討 ●「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 2024」に初参加し、14位に選出され「優秀センター」認定取得		●収益貢献 業務効率化を目的としたAHT短縮や既存業務の削減するとともに、有人対応の付加価値向上への取り組みを推進 ●働きがい向上 社員のスキル・マネジメント力向上と、カスハラ対策で社員を守る体制強化

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。

2024年度相談内容の内訳
受付件数1,557,194件(前年度比128.1%)

