株式会社セブン&アイHLDGS.

CSR Report 2010

CONTENTS

グループの概要 …… 2

編集方針 …… 3

対談 セブン&アイグループの CSRを考える …… 4

セブン&アイ*HLDGS.*のCSR経営 …… 8

重点項目
企業統治・
CSRマネジメントの強化 …… 12
- コーポレート・ガバナンス
- 株主・投資家の皆様とのコミュニケーション
- CSRマネジメント
- コンプライアンス
- サプライチェーンマネジメント
- 公正取引の徹底

特集 地球温暖化・
生物多様性への対応 …… 18
インドネシアでのREDDのための
熱帯林保全活動報告

重点項目
環境負荷の低減 …… 22

重点項目
安全・安心な商品とサービスの提供 32

重点項目
地域社会との共生 …… 44

重点項目
働きがいのある職場づくり …… 56

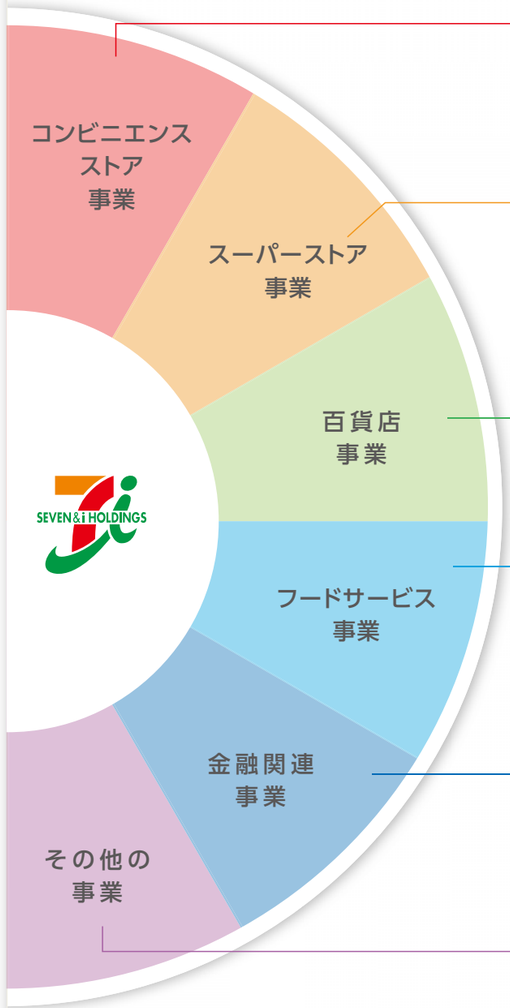
海外での取り組み …… 66

データ集 …… 73

レポート総括／編集後記 …… 93

グループの概要

便利で楽しい、豊かな暮らしをお届けする



※ 上記の分類は、財務上の事業セグメントに基づいています。

「新・総合生活産業」セブン&アイ*HLDGS.*

- (株)セブン-イレブン・ジャパン
- 7-Eleven, Inc.
- セブン-イレブン中国
- セブン-イレブン北京
- SEVEN-ELEVEN(HAWAII), INC.

- (株)イトーヨーカ堂
- (株)ヨークベニマル
- (株)ヨークマート
- 華糖ヨーカ堂
- 成都イトーヨーカ堂
- 王府井ヨーカ堂
- (株)赤ちゃん本舗

- (株)そごう・西武
- (株)ロフト
- (株)シェルガーデン

- (株)セブン&アイ・フードシステムズ
  - レストラン事業(デニーズ、ファミールほか)
  - ファストフード事業(ポッポほか)
  - コントラクトフード事業
- セブン&アイ・レストラン(北京)

- (株)セブン銀行
- (株)セブン&アイ・フィナンシャル・グループ
- (株)セブン・カードサービス (2010年10月社名変更)
- (株)SEキャピタル
- (株)ヨークインシュアランス
- (株)セブン&アイ・フィナンシャルセンター

- (株)セブン&アイ・ネットメディア
- (株)セブンネットショッピング
- (株)セブンドリーム・ドットコム
- (株)セブンカルチャーネットワーク
- (株)セブン&アイ出版
- (株)セブン・ミールサービス
- (株)モール・エスシー開発

会社概要(2010年2月末現在)

社　　名	(株)セブン&アイ・ホールディングス
本部所在地	〒102-8452 東京都千代田区二番町8番地8
設　　立	2005(平成17)年9月1日　東証第一部上場
事業内容	コンビニエンスストア・総合スーパー・百貨店・食品スーパー・フードサービス・金融サービス・IT/サービスなど、各事業を中心とした企業グループの企画・管理・運営(純粋持株会社)
資本金	500億円
連結従業員数	139,263人 ※パートタイマー(1日8時間換算による月平均人員)を含む
2010年2月期連結経営成績	営業収益　5兆1,112億円
	営業利益　2,266億円
	経常利益　2,269億円
	当期純利益　448億円

【免責事項】本報告書には、(株)セブン&アイ・ホールディングスとその事業会社の過去と現在の事実だけでなく、社会情勢に関する予想、経営企画・経営方針とその結果への予測が含まれています。これらの予想・予測は、記述した時点で入手できた情報に基づいた仮定ないし判断であり、諸与件の変化によって、将来の社会情勢や事業活動の結果が予想・予測とは異なったものとなる可能性があります。

編集方針

セブン&アイ*HLDGS.*は、ステークホルダーの皆様との対話をより深めるための重要なツールの一つとして「CSRレポート」を発行しています。

多様なステークホルダーの関心にお応えするために、編集にあたって今年度は以下の特徴を採り入れました。

- 「セブン&アイグループのCSRを考える」をテーマにグループ代表の対談を設けるとともに、「セブン&アイ*HLDGS.*のCSR経営」について報告しています。
- 昨年のレポート作成過程で整理・分類しましたセブン&アイ*HLDGS.*が取り組むべき重要課題に沿って章を設けています。
- 事業分野の特徴をふまえ、重要性の高い取り組みについて報告しています。
- グループ全体の取り組み概要と各事業分野別の取り組みとの両方を把握できるよう、取り組み一覧表を掲載しています。
- 報告内容についての客観的な評価、さらに今後の取り組みやレポート作成の参考とするため、章ごとに関連する有識者からご意見をいただいています。
- 各事業会社別の経営・環境・人事に関連した数値情報は、後半のデータ集にまとめて報告しています。

■ 報告対象期間

2009年度(2009年3月～2010年2月)の活動報告を基本に、2010年度の活動についても一部含めています。

■ 報告対象組織

(株)セブン&アイ・ホールディングス、(株)セブン-イレブン・ジャパン、(株)イトーヨーカ堂、(株)ヨークベニマル、(株)そごう・西武、(株)セブン&アイ・フードシステムズ、(株)セブン銀行のほか、7-Eleven, Inc.、華糖ヨーカ堂、成都イトーヨーカ堂、王府井ヨーカ堂、セブン-イレブン北京などの一部関係会社についても報告しています。

■ 参考にしたガイドライン

○環境省「環境報告ガイドライン～持続可能な社会をめざして～(2007年版)」
○GRI「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン」第3版(G3)
○(財)日本規格協会「ISO／DIS 26000仮訳版」

■ 他のディスクロージャー誌との関係

各事業会社の詳細なCSR関連情報については、各事業会社のWebサイトや発行物をご覧ください。また詳細な財務関連情報については、年1回発行する株主・投資家向け『年次報告書(Annual Report)』や、直近の企業情報については年4回発行する『四季報』をご覧ください。

■ 発行日について

今回の発行　2010年9月
次回発行予定　2011年9月

対 談

(株)セブン&アイ・ホールディングス
代表取締役会長 最高経営責任者(CEO)
鈴木 敏文
×
(株)セブン&アイ・ホールディングス 社外取締役
立教大学 経営学部 国際経営学科 教授
スコット・トレバー・デイヴィス氏

セブン&アイグループのCSRを考える

社外取締役であり、経営戦略がご専門で
世界のCSRの動向にも造詣の深い
スコット・トレバー・デイヴィス氏とグループ代表・鈴木敏文が、
セブン&アイグループのCSRについて語り合いました。

ステークホルダーの立場に立った経営

セブン&アイグループのCSRとは

セブン&アイグループのCSR

デイヴィス(文中敬称略、以下同) 今年発行予定のISO26000※1では、SR(社会的責任)を「健康および社会の繁栄を含む持続可能な発展への貢献」「ステークホルダーの期待への配慮」と定義しています。

持株会社設立当初から、社外取締役としてセブン&アイの経営を見てきて感じることは、セブン&アイの経営そのものに、自然な形でCSR(企業の社会的責任)が組み込まれてきているのではないのでしょうか。

鈴木 CSRという概念がまだない頃から、当グループでは創業以来「お客様・お取引先・株主・地域社会・社員に信頼される、誠実な企業でありたい」と社是に掲げ、誠実な経営、言い換えると「ステークホルダーの立場に立った経営」を心がけてきました。「ステークホルダーの立場に立った経営」とは、我々が商売をするさいに忘れてはならない視点である「お客様の立場で考える」ということと同じ考え方です。わかりやすく言うと、たとえ売り手にとって不都合で不合理なことであっても、買い手にとって好都合で満足につながることであれば、それを実行することです。このことがセブン&アイの経営の基本であり、今後も変わりません。

立教大学経営学部国際経営学科教授。
企業の社会的責任について研究。
2004年5月～2006年5月(株)イトーヨーカ堂社外取締役。
2005年9月(株)セブン&アイ・ホールディングス社外取締役(現任)。
経営管理・CSRの見地から取締役会の意思決定の妥当性・適正性を確保するための助言・提言を行っている。

デイヴィス 「お客様の立場に立った経営」をされてきたことはよくわかります。日本初の本格的なコンビニエンスストア「セブン-イレブン」の創業、それまでは家庭の味とされていたおにぎりや弁当などの日本型ファストフードの開発、セブン銀行の設立など、独自の新しい取り組みをされてきました。どうしてお客様や社会のニーズを的確に把握できたのでしょうか。

鈴木 私はその都度「何か新しいことをやらなければならない」などと気負って考えていたわけではありません。いずれも「この状況ではこうあるのが当然だ」という自分なりの発想から生まれた結果です。

デイヴィス 必然ということですね。

ほかにお客様の立場に立った商品や、社会のニーズに合った商品・サービスにはどのようなものがありますか。

鈴木 食品なら、お客様のニーズは、安全・安心は当然として、健康への配慮や環境への配慮など、日々変化しています。セブン-イレブンでは2001年から米飯類、サンドイッチ、惣菜、調理麺など、全てのデイリー商品から保存料、合成着色料を完全排除しました。その他には、リン酸塩やトランス脂肪酸を低減させてきました。

またイトーヨーカドーでは、店舗で発生した食品残さを回収して堆肥化し、その堆肥で育てた野菜を再び店舗で販売しています。

デイヴィス 昨今のSRの議論の中で、重視されている視点の1つが、サプライチェーンマネジメントです。事業を継続するうえで関係する川上から川下までの全てのステークホルダーに対して、配慮することが求められています。

鈴木 メーカーや物流業者、さらに出店地域やお客様といったサプライチェーン

自ら変革し続け、新しい商品の開発と新しいサービスの提供に挑戦

の中での結節点としての我々小売業が、チェーンにおける社会的課題に応え、環境負荷の低減などに主体的に取り組むことが事業を継続するうえで非常に重要であると認識しています。

ところで、今日コンビニエンスストアは、「24時間いつでも開いている便利さ」に加えて、地産地消商品の開発や販売、住民票の発行などの地域行政との連携を進めています。さらに防災・防犯の拠点となるなど、お客様の生活そのものをご支援する、地域に密着した「生活の基盤」としての役割へと進化しています。

イトーヨーカドーでは高齢者や妊婦の方など、買物弱者※2の方を含め、店舗にご来店いただかなくてもインターネットでご注文いただければ、商品をお届けするネットスーパー事業を展開しています。

デイヴィス そうしたお客様や社会の変化への対応を私は「社会感受性」と呼んでいます。「社会感受性」とは、「社会的課題をビジネスに置き換えること」です。これにより活動が一過性のものでなく、持続可能な形になる。CSRを経営に落とし込むのではなく、CSRそのものが経営となっていることを指します。

地球温暖化問題への対応

デイヴィス 地球温暖化が世界的に喫緊の課題となっていますが、セブン&アイはどのように考えていますか。

鈴木 国内では、商品開発や販売と同じように、省エネ施策の効果や店舗のマネジメントについて、グループ各社で情報共有しています。他にも、セブン-イレブンのライセンシーが一堂に会す「インターナショナル・ライセンシー・サミット」では、日本の最新の省エネ技術を世界のライセンシーと共有するなど、世界規模での低炭素化に取り組んでいます。

こうした努力をする一方で、日本国内での大幅なCO_2排出量の削減が難しいのも事実です。そこで当社は、ITTO※3と「REDD※4プロジェクト」を2010年から開始しました。これにより国内グループ会社の1年間のCO_2排出量の約50%にあたる120万トンのCO_2の排出抑制効果（炭素蓄積量の維持・管理）が期待できます。費用対効果で優位性がある熱帯林の保全活動によるCO_2の排出量抑制に貢献していきます。

従業員のやる気を引き出す

デイヴィス セブン&アイグループの従業員数は約14万人です。企業にとって、人材が全てにおいてキー（鍵）になると思いますが、その点についてはいかがでしょうか。

鈴木 まさにそうですね。人にとって大切なのは、仕事のやりがいや働きがいがあるかどうかです。給料の高い会社には社員が定着するかと言えば、必ずしもそうではなく、逆の場合もあります。要は自分の存在価値を実感できるかどうかです。人は本来、善意の生き物です。人は「こうありたい」、「ああなりたい」と思っている時のほうが心が安定し、仕事においても積極的に何かを求めようとします。その心境こそが、生きる充実感ということです。自分を啓発する力は誰もが秘めています。それを最大限に引き出すきっかけや仕掛けや場があるかどうかが重要でしょう。

デイヴィス 女性の活用についてはどうでしょうか。

社会的課題をビジネスに置き換える

鈴木 我々グループは小売業ですから、当然お客様の多くが女性です。そのため商品開発も接客も、女性の力、女性の活躍がとても重要です。

制度については、社員とパートタイマーといった属性とともに、独身、既婚、子育て中、介護、さらには地元で働きたいなど、それぞれが希望する生き方の多様性も考慮し、女性が働きやすい職場環境をつくることに努めています。

女性にのびのび活躍してもらうためには、「女性を育てる環境づくり」が重要であると同時に、女性自身の意識改革も重要です。この2つがあって初めて女性にもっと活躍してもらうことができます。これから男女を問わず能力のある人がのびのび働ける場を拡大していくことが、セブン&アイの使命でもあると考えています。

企業は社員が希望するライフスタイルを実現する働き方を構築できなければ、社員の勤労意欲を高い水準で維持することはできません。

今後の方向性について

デイヴィス 最後に、変化の激しい時代ですが、今後セブン&アイはどんな挑戦をしていくのでしょうか。

鈴木 やはり今後もお客様をはじめステークホルダーの方たちの立場に立った経営を徹底し、自ら変革し続け、新しい商品の開発と新しいサービスの提供に挑戦し続けていきます。

デイヴィス それでは社外取締役として、これからもセブン&アイの動向を見守っていきたいと思います。

※1：あらゆる組織を対象とした社会的責任に関する世界初の国際規格
※2：食料品等の日常の買物が困難な状況におかれている人々
※3：熱帯林に関する問題を扱う国連の条約機関
※4：途上国の森林減少・森林劣化に由来する温室効果ガスの排出削減

社是

私たちは、株主に信頼される、誠実な企業でありたい。
私たちは、お客様、取引先、地域社会に信頼される、誠実な企業でありたい。
私たちは、社員に信頼される、誠実な企業でありたい。

セブン&アイ*HLDGS.* 企業行動指針（1993年制定・2007年改訂）

前文

企業の使命は、経営倫理を尊重した経営により、お客様に価値のある商品とサービスを提供し、新たな富と雇用を生み出すことにある。セブン&アイ*HLDGS.*の役員および社員は、こうした使命を果たし、お客様に喜んでいただくことを生きがいとしている。このためにも健全な経営体質を確立し、法令・ルール、社会的規範を遵守し、セブン&アイ*HLDGS.*が関わる全ての人々の人権と尊厳を尊び、国際社会の多様な価値観を尊重しつつ社会的責任を果たす。

全文はhttp://www.7andi.com/csr/guidelines.html

セブン&アイHLDGS.のCSR経営

私たちは、当社にとってのCSRの理念を次のように考えています。

■ ステークホルダー経営

当社は創業以来「お客様、株主、取引先、地域社会、社員に信頼される、誠実な企業でありたい」と社是に掲げ、それぞれのステークホルダーの立場に立った経営を心がけてきました。

■ 事業活動と社会的課題

急速に変貌し続ける社会情勢の中で、それぞれのステークホルダーを取り巻く環境は日々変化し続けています。そうした中、同様にステークホルダーの期待・要望も変化し続けています。ステークホルダーと当社との関係を常に考慮しながら、本業を通じてステークホルダーのお役に立ち、課題を解決するよう努め、喜んでいただけるよう努力し続けます。それにより社会全体の課題の解決に少しでも役立つこと、これが当社に求められるCSRだと考えています。そのためには、当社内のガバナンスを確固としたものにすることが大前提だと考えています。

昨年、社会の要請を踏まえて選出した当社の「取り組み課題」とガバナンス重視の基本姿勢は、以下の通り国際規格ISO26000と密接に対応しています。

セブン&アイグループの課題とISO26000

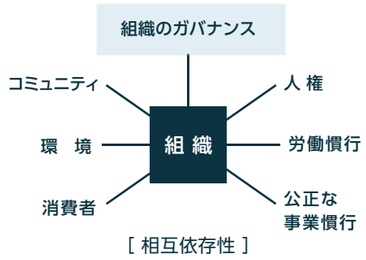
SRの世界標準「ISO26000」

「ISO26000※」では、組織にとってのSR(社会的責任)の対象領域が、「6つの領域」と「ガバナンス」であると定められています。

これをふまえ、セブン&アイHLDGS.は、グループ事業会社の事業特性に基づいた包括的でバランスのとれたCSRのあり方を考えています。

ISO26000による社会的責任の中核課題

［ 全体的なアプローチ ］



※ISO26000
組織全てを対象にした社会的責任に関する初の国際規格。ISOの規格だが、認証・規制・契約のための使用を意図していないこと、マネジメント規格ではないことを明記している。

セブン&アイグループの課題

［ 企業統治・CSRマネジメントの強化 ］
内部統制強化、CSRマネジメントの強化、コンプライアンスの浸透、公正取引の推進、企業倫理の確立、CSR調達の推進

［ 環境負荷の低減 ］
環境負荷の適切な把握、エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入、廃棄物の削減と循環型社会の構築、生物多様性への対応、環境に配慮した商品の提供、従業員への意識啓発

［ 安全・安心な商品とサービスの提供 ］
商品とサービスの品質・安全性の確保、安心して利用できる店舗・設備の整備、適切な情報提供、お客様の声への誠実な対応

［ 地域社会との共生 ］
育児・高齢者支援など、地域活性化への協力、災害時の支援、地域防犯対策

［ 働きがいのある職場づくり ］
能力向上支援、公正な評価・処遇、ワークライフバランスの実現、多様な人材の活用、労働安全衛生への配慮

事業会社は、自らの事業特性を活かして社会的課題の解決に貢献していきます。
どのような具体的な施策をとるべきかを考え、常に見直しを行います。

事業会社は、それぞれの事業特性を踏まえた重点事項に取り組んでいきます。

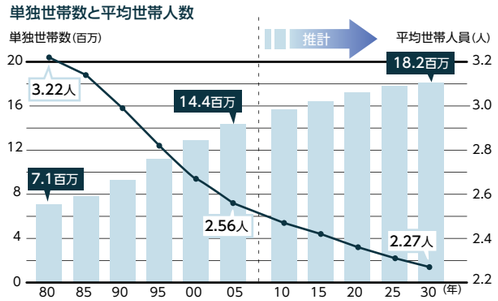
事業特性	重点事項
セブン-イレブン・ジャパン ● フランチャイズ事業 ● 店舗数：約13,000店 ● 24時間営業	● 加盟店と本部の役割分担に基づいた共同事業として、「共存共栄」を追求 ● 「近くて便利」なお店を目指す ● 環境負荷の低減
イトーヨーカドー ● 毎日の暮らしに関わる商品を販売 ● 大型ショッピングセンターアリオの出店：8店舗(2010年6月現在) ● パートタイマー比率約8割	● 商品の安全・品質管理 ● 多様なお客様に配慮した店舗づくり ● 出店地域の「生活拠点」としてのサービス提供・店舗の活用 ● 環境負荷の低減 ● パートタイマーの働きがいの向上
ヨークベニマル ● 売上の75%が食品 ● ドミナント出店 ● パートタイマー比率約8割	● 食品の安全・安心 ● 食育の推進 ● 出店地域との交流 ● パートタイマーの働きがいの向上
そごう・西武 ● そごう・西武・ロビンソン3ブランドの百貨店事業(28店舗)と法人外商事業(B to Bビジネス) ● 従業員(取引先社員、当社社員)約50,000人 ● 専門人材による高質なサービス提供(専門資格87種類／資格取得保有者3,547人)	● 地域に根ざした店舗としての安全性・快適性の確保 ● 商品の品質管理・適正表示の徹底 ● 専門知識を備えた販売員による接客 ● お客様参加の社会貢献活動の推進
セブン&アイ・フードシステムズ ● 3つの事業(レストラン事業・ファストフード事業・コントラクトフード事業)を行う外食産業 ● できたてのおいしさを提供するための店内調理を基本としたサービス ● パートタイマー比率約9割	● 食材の安全・衛生管理 ● 多様なニーズに応える商品開発 ● 食を通じた社会貢献 ● 調理・厨房にともなう環境負荷の低減 ● パートタイマーの公正・公平な処遇
セブン銀行 ● ATM　14,500台以上 ● 550社以上の提携金融機関 ● 24時間稼働	● ATMを安定稼働させる仕組みづくり ● コールセンターでのお客様対応スキルの向上 ● 従業員参加型の環境保全活動 ● フリー絵本への協賛や募金活動 ● 従業員の能力を育成する教育・研修制度

事業特性を活かした社会的課題解決への貢献事例

■ より「近くて便利」なお店を目指して ―― セブン-イレブン・ジャパン

社会環境や生活スタイルが大きく変化し、働く女性の比率や、単身世帯や夫婦2人の世帯が増加傾向にあります。このような社会的背景により、「少人数家庭なので、必要な分だけ購入したい」「忙しいから、調理に手間をかけたくない」といった食に対する要望が増えています。また、中小規模の小売店や銀行の支店などのサービス拠点が年々減少し、日常の買物や外出に不自由を感じる方も増えています。

そこで、これまでも公共料金の収納サービスや銀行ATMの設置を実施してきたセブン-イレブンでは、より「近くて便利」なお店を目指して、品揃えやサービスを拡充しています。



出典：国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)」(2008年3月推計)に基づきセブン&アイHLDGS.がグラフを作成

調理の手間や煩わしさを解決する一品

品質、鮮度、おいしさを保持しながら、調理の手間や煩わしさを解決した「セブンプレミアム」の惣菜は、品質の高さと手ごろな価格を両立しています。厳選した食材の使用はもちろん、一部の野菜は皮付きのまま産地からメーカー工場に直送して短時間で調理するなどの工夫をし、鮮度とおいしさを保持しています。ポテトサラダなどは真空パックにしたものを加熱殺菌するといったさまざまな技術を駆使することで、長期の保存が可能となっています。

消費期限が長いチルド弁当

従来の弁当より低温のチルド温度帯(5℃)で管理・販売できる「チルド弁当」を販売しています。この商品は製法の見直しや温度管理の徹底により、料理・食材本来のおいしさを追求しながらも、消費期限は既存弁当の3倍以上に伸びます。これにより、ご家庭でも従来よりも長い期間の保管が可能となり、食べたい時にいつでも食べることができます。※写真は一例です。

受け取り先が選択できる、バランスの取れた弁当

セブン・ミールサービスは、セブン-イレブンの商品開発、生産、物流などのインフラを活用して、管理栄養士が監修したバランスのとれた本格的な惣菜や簡単に調理できる食材セット、日替わり弁当などを提供しています。注文はセブン-イレブンの店頭やインターネット、電話、ファックスで受け付けています。受け取りは店頭のほか、ご自宅や勤務先でも可能な、便利な食事配達サービスとしてご利用いただけます。

住民票の写し、印鑑登録証明書を発行

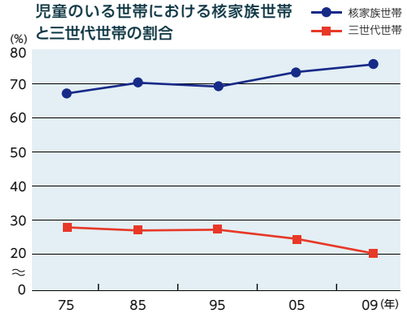
通常、住民票の写しや印鑑登録証明書は、市区町村役場の受付時間である平日の日中しか受けとることができません。セブン-イレブンでは新型マルチコピー機に住民基本台帳カード(住基カード)をかざすと、住民票の写しと印鑑登録証明書を発行できるサービスを提供しています。住基カードがあれば、居住地以外の店舗でも受け取れるので、勤務先の近くの店舗でも発行することができます。また特殊印刷により、偽造・改ざんを防止するなど高いセキュリティ機能を施しています。

※サービス提供自治体(2010年8月末現在、東京都渋谷区、三鷹市、千葉県市川市、福島県相馬市)にお住まいで、自動交付のためのパスワード登録がされた住基カードをお持ちの方がご利用可能です。対応可能な自治体は今後拡大予定です。
※年始年末を除き、ご利用可能な時間は決まっています。交付手数料は自治体ごとに異なります。

■ 店舗を活かした地域社会への貢献を目指して ―― イトーヨーカドー、そごう・西武

少子化・核家族化などの社会変化にともなって、地域のお母さん、お父さんが出産や育児に関する不安や悩みを相談できる人や場所が少なくなっています。

イトーヨーカドーとそごう・西武では、出店地域の方々にとっての「生活拠点」となることを目指し、乳幼児をお連れのお客様にも安全かつ快適にお買物を楽しんでいただけるよう店舗に『赤ちゃん休憩室』を設置したり、出産や子育てに関する相談を無料で受け付けています。また、自治体とも連携しながら地域の子育てを応援しています。



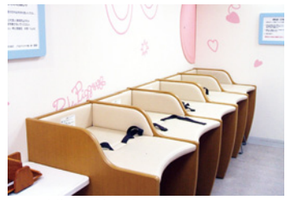
出典：厚生労働省 「国民生活基礎調査」(2002年、2005年、2009年)

赤ちゃん連れのお客様へ配慮した『赤ちゃん休憩室』の設置

イトーヨーカドーは、157店舗で『赤ちゃん休憩室』を設けています(2010年8月末現在)。『赤ちゃん休憩室』には、おむつ交換用シートをはじめ、おむつ替えや授乳前後に手を洗っていただくための洗面台(一部店舗は自動水栓)、長時間のお買物でも安心な授乳室(コーナー)、身長や体重が測れる乳幼児用の身長計・体重計、調乳専用温水器(70度以上の調乳用のお湯を提供)を設置しています。これによって、ご自宅からお湯をご持参いただく必要がなく、気軽に外出ができ、長時間お買物をお楽しみいただくことができます。そのほか、一部店舗では、ベンチを備えた絵本コーナー(2010年8月末現在25店舗)、お子様トイレ(同28店舗)を設けています。

また、『赤ちゃん休憩室』設置店舗は、お買物のお客様以外の方にも、「外出中の授乳やおむつ替えが出来る場所」としてご利用いただけるように、自治体の子育て支援事業に登録し店舗には目印となるステッカーを貼っています。そごう・西武では、27店舗で店内にオムツ交換ベッドや授乳スペースを設置した『ベビー休憩室』を設けており、地域により自治体の子育て支援事業に登録しています。

調乳専用温水器(イトーヨーカドー)



オムツ交換ベッド(そごう・西武)

お買物のついでに気軽にご相談いただける『育児相談』の実施

子育てについて気軽に相談できる人が身近にいない方を支援するため、イトーヨーカドーは1975年から『赤ちゃん休憩室』内に『マタニティ・育児相談室』を開設しています。妊娠中の健康や育児について、保健師や助産師に相談できる無料相談会を毎月2～9回実施し、お買物のついでに気軽にご利用いただいています。『マタニティ・育児相談室』では、「事故予防」や「オムツがとれるまで」などの子育てのアドバイスや親御さん同士の交流などを目的としたイベントなども開催しています。2009年度は、新たに外出機会の少ない乳幼児のお母さんを対象としたイベント「ママ友をつくろう! 0才児ママの交流会」を実施し、今後も孤立しがちなお母さんの交流の場を提供することにも力を入れていきたいと考えています。

そごう・西武では、西武池袋本店にマタニティ・育児相談カウンター『プレママステーション』を設け、毎日無料でご相談を受け付けています。子育ての不安や出産準備・育児に関するご相談に対して、助産師の資格をもつ社員がアドバイスを行い、お客様の育児を応援しています。

コーポレート・ガバナンス

セブン&アイ*HLDGS.*は、長期的な企業価値の最大化を目的に、
グループ全体の事業効率を高めるとともに、透明性・信頼性の高い経営に努めています。
そのため、管理・監督と業務執行の明確な分担のもと、内部統制の強化を図っています。

執行役員制度と監査役制度を軸とした企業統治

セブン&アイ*HLDGS.*の取締役会は、15名の取締役(うち3名は独立社外取締役)で構成されています。取締役の任期は、株主の意向を的確に反映させるために1年としています。

また、迅速な意思決定と業務執行を実現するために、執行役員制度を導入しています。取締役会は「経営戦略の立案」と「業務執行の監督」に、執行役員は「業務執行」に専念できるように環境を整えています。なお、19名(取締役兼務者を含む)の執行役員が業務執行にあたっています。特に独立社外取締役による業務執行取締役の職務の執行の監督が十分に機能するよう配慮しています。

監査役会は、5名の監査役(うち3名は独立社外監査役)から構成されており、経営のモニタリングを実施しています。監査役は、取締役会をはじめとする重要な会議に出席するほか、代表取締役との意見交換、取締役からの意見聴取などにより、取締役の職務の執行を厳しく監査しています。また、会計監査人とも情報交換を行い、会計監査における緊密な連携を図っています。

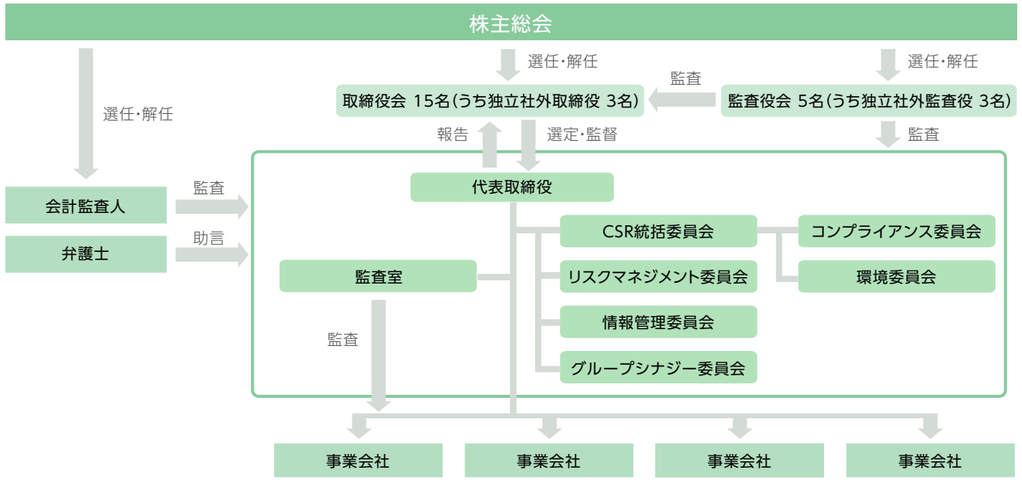
※人数は2010年7月末のものです。

社外取締役・社外監査役と各種委員会の設置による企業統治の強化

セブン&アイ*HLDGS.*では、経営の監視機能を強化し、透明性を高めていくために、社外取締役・社外監査役をおいています。社外取締役・社外監査役は、全て当社から独立しており、取締役会のほかに代表取締役・取締役などとの定期的なミーティングを随時行い、会社の経営やコーポレート・ガバナンスなどについての意見交換を行っています。また、社外監査役は、主要事業会社の事業所を訪問し、各社の取締役、監査役などとの意見交換も行っています。こうした社外役員と社内役員の円滑な情報交換と連携を行う体制を整備するために、社外役員に対してはその職務を補助する従業員をおいています。

また、コーポレート・ガバナンス強化のため、代表取締役のもとに「CSR統括委員会」「リスクマネジメント委員会」「情報管理委員会」「グループシナジー委員会」を設置し、それぞれの委員会単位で事業会社と協力しながら、グループ方針の決定・浸透を図っています。

■ コーポレート・ガバナンス体制



内部統制システムの強化

セブン&アイ*HLDGS.*では、内部統制の目的である①業務の有効性と効率性②財務報告の信頼性③事業活動における法令の遵守④資産の適正な保全を達成するために、社内における内部統制システムの充実・強化に取り組んでいます。

2006年5月の会社法の施行にともない、同月に取締役会で「内部統制システムに関する基本方針」を決議し、各種規程類の整備やリスク管理状況の確認を実施しています。さらに、2009年2月に金融商品取引法に基づく内部統制報告書制度の導入に対応し、「財務報告に係わる内部統制の構築規程」を制定するとともに、監査室の増員・再編を実施しました。

従来、監査室は独立した内部監査部門として、主要会社の内部監査を確認・指導する統括機能と、持株会社であるセブン&アイ*HLDGS.*自体を監査する内部監査機能を有していました。今回の再編では、これら従来の業務にあたる「業務監査担当」に加え、新たにグループ全体の内部統制評価を実施する「内部統制評価担当」を設置しました。

健全な経営と財務体制の確立のためには、従業員一人ひとりが業務を効率的かつ正確に遂行し、絶えず業務を見直すことが重要です。そのため、全従業員に向けた「内部統制ハンドブック」の作成などにより、正確性を維持し、業務の効率を上げる環境の整備に努めています。

2010年5月、監査法人の適正評価を得て、「内部統制は有効である」とする「内部統制報告書」を金融庁に提出しました。

株主・投資家の皆様とのコミュニケーション

セブン&アイ*HLDGS.*は「株主に信頼される、誠実な企業」であるために、
グループ全体の健全性・透明性・効率性の向上と、安定的な利益確保や事業の拡大、
適時・適切な情報開示に努めています。

セブン&アイ*HLDGS.*では、株主・投資家の皆様への充実した情報開示を目指しています。当社のWebサイトにおいては、決算短信などの適時開示情報や株式情報に加え、グループ全体の取り組みや事業会社の営業政策を紹介するIR資料を掲載しています。また、こうした情報を海外の株主・投資家の皆様にもお伝えするため、英語版についても同様の情報開示に努めています。

株主の方からの問い合わせに対しては、内容に応じて該当部署が対応しています。対応のさいは法令を遵守するとともに、提供する情報の公平性に配慮しています。

また、株主総会の議決権行使の円滑化のために、株主総会の招集通知を法定期日に先立って発送しています。加えて、機関投資家向けには、複数の信託銀行の会員Webサイトに招集通知を掲載しています。その他、「機関投資家向け議決権行使プラットフォーム」による議決権行使にも対応し、利便性を図っています。 ▶ データ集 P.75

IRツール一覧

- ・決算短信
- ・決算補足資料
- ・決算説明会資料
- ・有価証券報告書
- ・アニュアルレポート
- ・コーポレートアウトライン
- ・CSRレポート
- ・四季報

IR情報
http://www.7andi.com/ir/index.html

『四季報』

CSRマネジメント

セブン&アイ*HLDGS.*と各事業会社がそれぞれの社会的責任を果たせるよう、
各社の状況を管理・監督するマネジメント体制を強化しています。

セブン&アイ*HLDGS.*とグループ各事業会社は、株主の皆様、お客様、お取引先、地域社会、従業員といったさまざまなステークホルダーに「誠実に対応すること」をCSRの基本に据えています。このため、セブン&アイ*HLDGS.*が、株主の皆様や各事業会社に対する責任を果たすことに加えて、各事業会社がそれぞれのステークホルダーに対する責任を果たすよう管理・監督することもセブン&アイ*HLDGS.*の責任であると考えています。

そこで、当社では「CSR統括委員会」「リスクマネジメント委員会」「情報管理委員会」の3つの委員会を設置し、委員会単位で各事業会社と緊密な連携を図っています。また、それぞれの委員会では各社の取り組み状況を定期的に検証・評価し、その結果を各社とグループ全体で共有することで、CSRに関わる取り組みの向上を図っています。

グループ一体となったCSRの推進を担う「CSR統括委員会」を設置

セブン&アイ*HLDGS.*は、CSRの推進と管理・監督を担う機関として、「CSR統括委員会」を設置しています。

リスク管理機能については「リスクマネジメント委員会」を、情報管理機能についてはグループ全体の情報管理を統括する「情報管理委員会」を設置しています。

なお、CSR統括委員会の下部組織として「コンプライアンス委員会」と「環境委員会」を設けています。

コンプライアンス委員会

コンプライアンス委員会は、「FT(フェアトレード)部会」「QC(品質管理)部会」「企業倫理部会」で構成されています。

FT部会では、グループ各事業会社に公正な取り引きを徹底させるため、各事業会社からの表示や公正取引などに関する相談を受け付けています。また、独占禁止法など関連法規の研修や売場の実態調査を行い、各社の取り組みを支援しています。

QC部会では、商品の安全に関する情報を共有する体制や事故発生時の報告・対応ルールの確立に取り組むほか、品質基準の共有化や研修・啓発活動の事業会社間での共同実施を進めています。

企業倫理部会では、2009年9月に新たに従業員向けのグループ共通相談窓口を第三者機関に開設し、これまで相談・通報窓口を設置していなかった事業会社の従業員からの通報も受け付ける体制を整備しました。また、グループ共通の企業行動指針の改訂についても検討を進めています。

環境委員会

環境委員会は「地球温暖化対策部会」「物流部会」「循環型リサイクル部会」で構成されています。大規模事業所へのCO_2排出量削減の義務化と排出量取引の運用が盛り込まれた東京都環境確保条例※の2010年度施行を前に、2009年度は条例の対象店舗を有する事業会社を中心に事業所ごとの現在のCO_2排出量と今後の削減見込み量を分析するとともに、さらなる削減のための省エネ投資や運用面でのCO_2排出量削減施策について協議しました。

また、グループ全体のCO_2排出量をより適正かつ効率的に算定するため、2009年度実施した第三者機関による各社別CO_2排出量データ第三者レビューの結果と、改正省エネ法・改正温対法、さらに各種自治体の温暖化対策条例を考慮に入れた『セブン&アイ*HLDGS.* グループ共通CO_2排出量算定マニュアル』を新たに策定しました。今年度のCSRレポートでは、この算定マニュアルに基づき2009年度のCO_2排出量を算出しています。

※都民の健康と安全を確保する環境に関する条例

▶ データ集 P.77,80,83,86,89

リスクマネジメント委員会

2009年度は、半期ごとに実施したリスクアセスメントに基づき、重大性および喫緊性の観点から、特に取り組みを必要とするものとして選定したリスクについて、具体的対策を立案・実行するとともに、各種リスク単位でグループ横断的な取り組みを行い、リスク評価やモニタリングの標準化・統合化、および対策の体系化を図ることにより、リスク管理の強化・高度化を推進しました。

また、グループへの統合的リスク管理導入については、2009年度に主要な子会社・関連会社への導入を完了するとともに、引き続きその他の戦略的子会社・関連会社への展開を推進しており、グループが潜在的に有するリスクのより的確な把握と適切な対応に努めています。

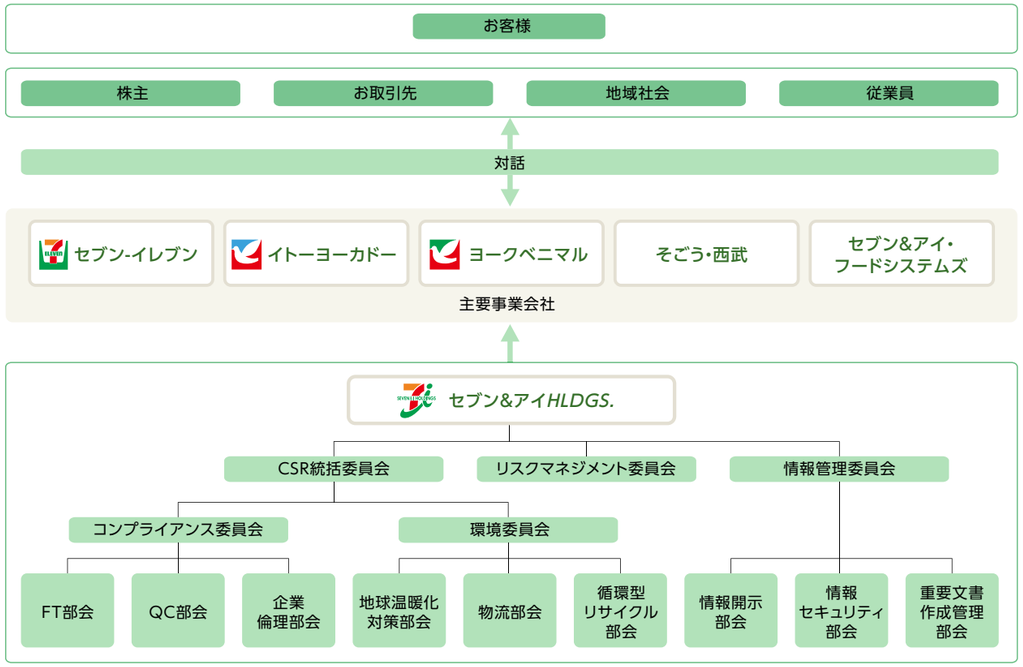
今後は、リスクとリターンの最適化に向けて、リスク評価手法の精緻化を進めるとともに、グループ一体となった取り組みの強化を図っていきます。

情報管理委員会

情報管理委員会は、会社法が定める内部統制の一環として①重要な契約書・議事録・法定帳票など、適正な業務執行を確保するために必要な文書、その他の情報が適切に作成、保存または管理されるようにすること②重要な営業機密や個人情報などの管理の安全性を確保すること③会社が開示する情報に虚偽または重大な欠落がないよう確保することを目的とした活動を行います。

2009年度は、インサイダー取引防止規則遵守の徹底を図るとともに、重要な情報を適時にセブン&アイ*HLDGS.*に伝達するためのグループ共通ルールの周知、およびこのルールの海外子会社のための英語版・中国語版の作成を行いました。また、社外に提出する契約書などの重要な文書に関し、適正な決裁を受けた上で捺印を受け、提出することを担保するための基本的なルールを策定しました。

■ CSRマネジメント体制



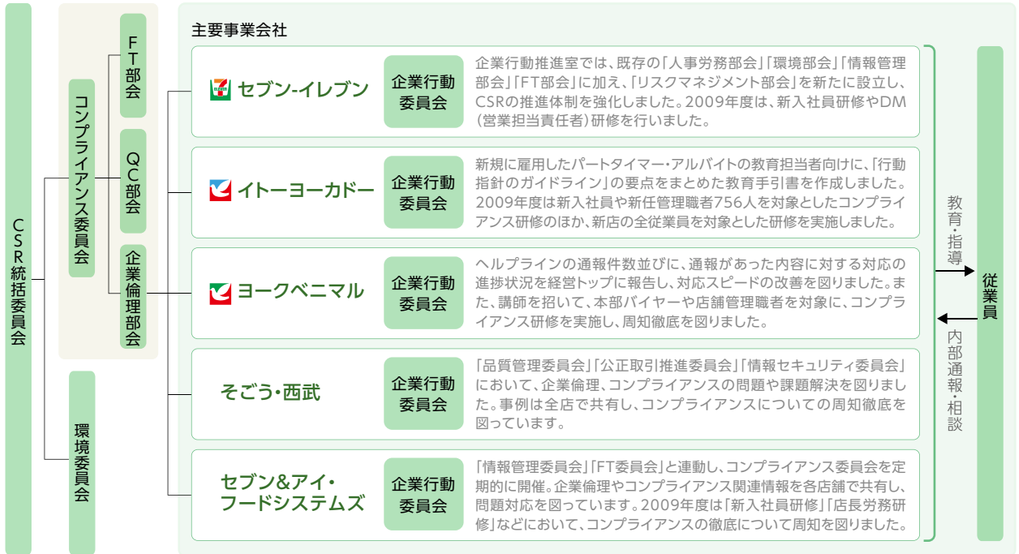
コンプライアンス

グループ全体に「企業行動指針」を浸透させコンプライアンスを徹底していくために、
委員会の設置や従業員向け相談窓口の運用を行っています。

セブン&アイ*HLDGS.*のグループ各事業会社では、企業行動委員会を設置し、従業員への「セブン&アイ*HLDGS.*企業行動指針」と法令遵守の意識浸透を図っています。これに加えて、各社の企業行動委員会の担当者は「CSR統括委員会」の下部組織である「コンプライアンス委員会」に参加し、グループとしての認識の統一を図っています。委員会では、効果的な取り組みを共有し、企業行動指針の浸透や各活動の深化を目的に協議しています。

また、企業行動指針に反する行為の抑制や防止・早期解決を目的として、主要事業会社では従業員向けの相談窓口をそれぞれ運営しています。これに加え、2009年9月には「グループ共通ヘルプライン」を第三者機関に設置しました。この制度により、相談窓口を設置していなかった事業会社も含め、国内連結子会社の全従業員が利用できる体制が整いました。今後は収集した従業員の声をもとに、グループ共通の課題の把握と解決に取り組んでいきます。 ▶ データ集 P.75

■ コンプライアンス委員会組織



▶ データ集 P.78,81,84,87,90,92

(株)セブン-イレブン・ジャパンの公正取引委員会からの排除措置命令後の対応について

2009年6月22日付けで公正取引委員会より加盟者への見切り販売の制限に対し排除措置命令を受けたことに従い、取締役会の決議に基づき、全加盟者、全社員に対して改善のための措置を行いました。

その内容として、①加盟者との取り引きに関する独占禁止法の遵守についての行動指針の改定②加盟者が行う見切り販売の方法などについて、加盟者および社員向けのガイドラインの作成③加盟者との取り引きに関する独占禁止法の遵守に関して役員および社員に対し、2009年9月29日に弁護士を研修講師として、独占禁止法の研修会を実施。研修会に参加できない社員へはDVD上映により、研修内容の周知徹底④法務担当者のアンケートやヒアリングによる役員および社員に対する監査などを行い、再発防止に努めています。

サプライチェーンマネジメント

「セブン&アイ*HLDGS.*お取引先行動指針」を策定し、お取引先とともに社会的責任を果たしていきます。

セブン&アイ*HLDGS.*の各事業会社が取り扱う商品は、原料の仕入先をはじめ、製造委託先や物流委託先など多種多様なお取引先によって、お客様のもとへ届けられています。お客様の「安全・安心」への期待に応え、さらに広く社会的責任を果たすためには、こうしたお取引先との連携が欠かせません。そのためセブン&アイ*HLDGS.*では、2007年3月に商品の安全や法令遵守をはじめ、人権や環境への配慮、地域社会との関係など、お取引先にご理解・遵守をお願いしたい項目をまとめた「セブン&アイ*HLDGS.*お取引先行動指針」を策定し、同年12月から運用を始めています。

また、セブン&アイ*HLDGS.*と事業会社のオリジナル商品の製造委託先に対しては、この指針遵守に必要な事項を52項目にまとめた「セルフチェックシート」の提出をお願いしています。このチェックシートを活用することで、お取引先に実効性のあるCSR活動の推進を促すとともに、各お取引先のCSRへの取り組み状況を把握することができます。

セブン&アイ*HLDGS.*お取引先行動指針

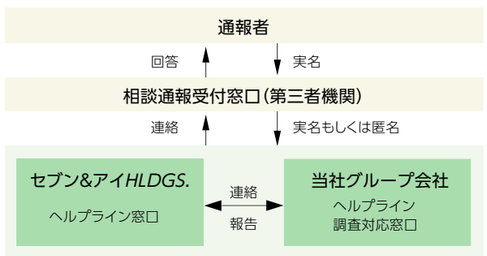
1. 法令遵守
2. 人権・個人の尊厳の尊重
3. 雇用・職場環境
4. 環境管理
5. 地域・社会との関係
6. 情報の管理
7. 商品の安全確保
8. 公正な取引

セブン&アイ*HLDGS.*お取引先行動指針の全文はWebサイトでご覧いただけます。
http://www.7andi.com/csr/guide.html

公正取引の徹底

FT部会の設置やお取引先専用ヘルプラインの運用で、公正取引の徹底を図っています。

セブン&アイ*HLDGS.*では、コンプライアンス委員会のFT部会が主体となり、公正取引の徹底を図っています。定期的に各社担当者が集まる部会を開催し、関連諸法規に関する情報交換や各事業会社の取り組み事例を共有しています。



セブン&アイ*HLDGS.*お取引先専用ヘルプラインはWebサイトで詳しく紹介しています。
http://www.7andi.com/csr/helpline.html

さらに、お取引先からのご相談やご意見などの受付窓口として「セブン&アイ*HLDGS.*お取引先専用ヘルプライン」を第三者機関に設置しています。ヘルプラインでは、問題の芽を早期に発見し、また問題の発生を未然に防ぐために、法令違反や不公正な取り引き、お客様の安全・安心に関わる問題など、社会の信用を失う恐れのある行為について相談・通報を受け付けています。相談・通報対象者は、グループ会社と取り引きのある全てのお取引先の役員、社員、パートタイマー、元従業員の方々です。

リーフレットやWebサイト上でこの制度や連絡方法などを紹介するとともに、相談・通報者がこの制度の利用により不利益な扱いを受けることがない点も明示しています。セブン&アイ*HLDGS.*は、お取引先から疑問やご意見などを受け付けて、問題の迅速な改善を図り、公正取引の確保に努めています。 ▶ データ集 P.75

特集

地球温暖化・生物多様性への対応

インドネシアでのREDDのための熱帯林保全活動報告

セブン&アイ*HLDGS.*は「REDD」に賛同

国内グループ会社の
1年間のCO_2排出量の約50%にあたる120万トンのCO_2排出抑制効果（炭素蓄積量の維持・管理）を目指します

photo ©ITTO/TJ Bruder

インドネシアの現状

インドネシアは多様な生物が多く生息する「生物多様性ホットスポット」を持つ国の一つです。しかし国連食糧農業機関（FAO）によると、木材採取や農業開発のための伐採などで、2000年からの5年間で日本の国土面積のおおよそ25%に匹敵する935万ヘクタールの森林が失われました。

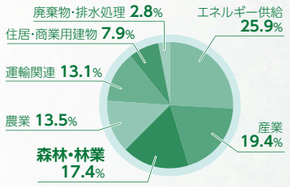
現在では、特にパーム油生産のための熱帯林伐採や、整地のための火入れによる森林火災、違法伐採が懸念されています。

原生熱帯林の保全がもたらす効果

生物多様性にも、地球温暖化対策にも効果的

原生熱帯林には、地球上に生息する動植物の半数が生息していると言われています。豊かな動植物を抱える原生熱帯林ですが、1年間で失われる面積は世界中で1,300万ヘクタールにも及びます。その面積は3年間で日本の面積に相当します。こうした開発による生息地の減少や、乱獲による絶滅、外来種の進入による在来種の変異、気候変動による生息環境の変化を受け、危機に瀕する生物は増えています。

原生熱帯林を保全することは、生物多様性に効果を及ぼすだけではありません。地球温暖化の原因となる温室効果ガスの発出源の約2割は森林破壊です。そのため、原生熱帯林を保全することは地球温暖化の対策としても非常に効果的です。



2004年の温室効果ガスの部門別排出源
（出典：IPCC第4次評価報告書統合報告書）

民間企業として初めてREDDに賛同

世界で注目されている手法をいち早く採用

2009年に開催された気候変動枠組条約第15回締約国会議（COP15）では途上国における「森林減少・劣化からの温室効果ガスの排出削減（REDD）」のために、先進6カ国が協調して資金供与することが決定され、森林保全の重要性が世界で広く認められました。

現在も協議が続いているREDDですが、セブン&アイ*HLDGS.*はこの重要性をいち早く認識し、世界の原生熱帯林を保全していく「原生熱帯林保全プログラム」をITTOと締結。そして第一弾となるプロジェクトが、2010年からインドネシアのメル・ベチーリ国立公園で開始されました。これは生物多様性の保全をさらに促進する「REDD」のための熱帯林保全プロジェクトです。これにより、国内グループ会社の1年間のCO_2排出量の約半分にあたる120万トンのCO_2排出抑制効果（炭素蓄積量の維持・管理）が期待されます。

※熱帯林の多くは原生熱帯林です。

VOICE

ITTO事務局長
エマヌエル・ゼ・メカ様

REDDは温暖化対策として優れた活動です。

このプロジェクトは温室効果ガスの排出量を減らすだけでなく、生物多様性を保全し、周辺住民の生活を持続可能なものにします。セブン&アイ*HLDGS.*の決断は、インドネシアのように熱帯林を持つ国でのREDD事業における民間企業の役割を示しています。セブン&アイ*HLDGS.*に続く民間企業が多く現れることを期待します。

ITTOとは（International Tropical Timber Organization 国際熱帯木材機関）

熱帯林に関する問題を扱う国連の条約機関です。熱帯林の保全及び持続可能な森林経営に関する900件以上のプロジェクトを実施した実績があります。
ITTOとセブン&アイグループとの関係は長く、事業会社であるイトーヨーカドーとヨークマートは90年代からITTOに寄付を行い、熱帯雨林の再生プロジェクトを支援していました。

ITTOホームページ：http://www.itto.int/ja/

写真：インドネシア ジャワ島東部の国立公園

特集

地球温暖化・生物多様性への対応

インドネシアでのREDDのための熱帯林保全活動報告

プロジェクト地「メル・ベチーリ国立公園」

ホームページ：http://www.merubetiri.com/

インド洋に面した東ジャワ島南部にメル・ベチーリ国立公園はあります。面積は約58,000ヘクタールで、豊かな生態系とさまざまな植生があり、原生林も残っています。しかし違法な侵入や伐採により、森林破壊と劣化の危機にさらされています。

公園入り口前の看板。
関係者それぞれのロゴが入っています。

生活のために大量の木材が必要とされます

プロジェクトの目的

①国立公園の中とその周辺に住む人々を、森林減少、森林劣化、生物多様性の喪失を防ぐための活動に積極的に参加させることで、住民の意識を向上させ、生活の向上につなげること。

②森林減少・森林劣化による温室効果ガスの排出削減量と、公園内の森林の炭素蓄積量を把握するため、信頼性があるMRV（測定可能・報告可能・検証可能な）システムをつくること。

公園内には人が住む地区もあります

このプロジェクトは、インドネシアの林業省、研究機関、国立公園、NGO、自治体、住民、警察、ITTO、セブン&アイ*HLDGS.*と多くのステークホルダーの協力のもとに進められています。プロジェクトの計画期間である4年間で、「官民共同」「さまざまなステークホルダーの関与」「住民主体」といった項目全てにおいて、メル・ベチーリ国立公園がインドネシアのREDDの模範事業となることを目指しています。

運営委員会では、関係者が集まってプロジェクトについて話し合います

プロジェクトの4カ年計画

第一段階（2010-2011）
- ステークホルダーが関与する体制を構築
- 炭素計測のための固定標準値（PSP）の設置とデータ集計

▼

移行期（2011-2012）
- 第一段階を推し進める
- 炭素の計算方法を適用する第二段階に向けての準備

▼

第二段階（2012-2013）
- 住民や官・民といった重要なステークホルダー個々の能力を向上
- 炭素アセスメントの調査能力を向上
- 炭素アセスメントやプロジェクトの結果を広く報告

第一段階（2010-2011）

プロジェクトの成功を左右するのは、住民です。そのため、森を守ることと人々の生活を共存させ、住民がプロジェクト終了後も変わらない行動をとり続けるような仕組みを構築していくことが重要です。現在は、持続可能である新たな収入手段について関係者の間で話し合いが行われています。

住民との話し合い

話し合いの様子

各地域で、住民と関係者が集まり話し合いを行っています。その中では、気候変動が進むとマラリアの発生などが増えるため、森の保全が重要なことを説明。植樹を進めることや、植物から薬をつくるといった伐採行為ではない代替行為から収入を得ていくことなどが提案されています。

住民からは、燃料として使用している木材の量を減らすために、牛を飼ってその糞からバイオマスエネルギーをつくれないかという提案や、観光ガイドとして収入を得られるよう若い世代に英語を習わせるのはどうかといった提案がありました。他にも、作物をつくるための知識・方法・技術を得て、生活をより良くしたいといった意見もありました。

薬草から医薬品を開発・販売

住民による活動

植樹はその区域ごとに担当者が決まっています。そのため、住民には自分が責任者であるという意識が芽生えます。植樹以外に、公園から森林警備隊に任命された住民は、違法侵入や違法伐採の監視、公園側への報告など、公園レンジャーの補助的役割を担っています。

森林警備隊による発表

また、植樹場所は住民への教育の場としても利用されています。教科書で公園のことを学んだ小学生が実際に公園に来て、時には保護者も一緒に、植樹を行います。植えた木は子どもと一緒に成長するため、大人にも木の重要性が伝わります。

小学生と一緒に植樹

現在は違法行為の検挙数が年間15件程ありますが、教育や今後の活動を通じ人々の理解が進むにつれて、ゼロになることが期待されています。

今後の取り組み

ウミガメの放流が体験できます

収入の代替手段として、この国立公園をエコツーリズムとして活かすことや、薬草を使って医薬品を販売していく考えがあります。ほかに、公園のシンボルとして、1997年以降その姿が確認されていないジャワタイガーの調査を再開しようという案もあります。住民が今でも生息していると信じているこのタイガーをプロジェクトの象徴とすることで、国内外から公園への注目が集まり、森の保全がより進展するのではないかという考えからです。こういった意見を検討しながら、次の活動に向けて動き出しています。

セブン&アイ*HLDGS.*はこのプロジェクトの一員として、これからも活動を見守っていくとともに、グループの事業と結びついた支援方法を考えていきます。

VOICE

孫の世代がこの自然を見られる、活用できる森にしていきたいです。

このプロジェクトは、住民から高い期待をされており、それぞれの地域の住民が、それぞれの要望を持っています。それらを理解するのが、公園側の役目でもあります。例えば、公園を観光地として活用すれば、住民にとっては新たな働き先が生まれ、収入につながり、森への依存が少なくなります。住民と協力して、この公園が持つ潜在能力を伸ばしていきたいと思っています。

現在は住民の認識を高めるために、ステークホルダーと協力をしている段階ですが、3～5年後には住民自身がこの地域を進んで守っているようにさせたいです。この公園を森の保全においても、住民の生活においても、住民主体により進められる優れた先行事例にさせていきたいと思っています。

メル・ベチーリ国立公園長
ヘリー・シュパキアティー様

店舗内の雨水再利用設備

環境負荷の低減

グループ基本方針

セブン&アイ*HLDGS.*は、事業活動を行うに当たり資源の有効利用・再資源化、省エネルギー、廃棄物の削減、ロス削減、環境汚染の予防に努め、自然との調和を図ることにより、豊かで健康的な社会の環境作りに貢献します。また、地球規模の自然環境保護活動に積極的な支援を行います。

行動基準

1. 商品の安全性はもとより、環境負荷の少ない商品を販売し、環境を考えた生活提案を行う。
2. 事業活動の全分野でロス削減に努力し、節電節水をはじめとする省エネルギー型の店舗運営を行い、商品の包装やサービスの提供方法を見直し、省資源に努める。
3. 廃棄物の減量化を推進するとともに、資源となる廃棄物の効率的なリサイクルシステムを開発し、再生品資材の使用に努める。
4. 環境への取り組みが年毎に改善されるよう、自主的な目標を定めて取り組む。また、活動の結果は文書化し、広く情報を公開する。

セブン&アイ*HLDGS.*企業行動指針
(1993年制定・2007年改定)より
全文はhttp://www.7andi.com/csr/guidelines.html

共通の取り組み

商品の販売を通じた環境負荷低減への貢献

セブン&アイ*HLDGS.*では、お客様と一緒に進める環境活動の一環として、ご購入1枚につき5円が国連で承認された温室効果ガス削減プロジェクトの排出権取得に充てられるオリジナルエコバッグ(カラフルショッピングバッグ)を販売しています。2009年2月、2010年6月にそれぞれインドのタミル・ナドゥ州における風力発電プロジェクトから500トンのCO_2排出権を取得し、その排出権を日本政府に無償譲渡しました。

タミル・ナドゥ州の風力発電

カラフルショッピングバッグ
※販売店舗は、セブン-イレブン、イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマート(一部取り扱いのない店舗があります)

主要事業会社の主な取り組み一覧

	コンビニエンスストア事業	スーパーストア事業		百貨店事業	フードサービス事業	金融関連事業
	セブン-イレブン	イトーヨーカドー	ヨークベニマル	そごう・西武	セブン&アイ・フードシステムズ	セブン銀行
環境負荷の適切な把握	グループ共通のCO₂排出量算定マニュアルの整備					● 環境対策チーム、エコスタッフの設置
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入	●省エネ型設備・機器の導入 ▶P.26 ●LED照明・太陽光発電パネルの導入 ▶P.26 ●物流での環境負荷低減（車載端末設置、CNG車・ハイブリッド車の導入推進） ▶P.27 環境省ライトダウンキャンペーンへの参加	●省エネ型設備の導入 ▶P.28 ■LED照明・太陽光発電パネルの導入 ▶P.28 ■エリア別・温度帯別トランスファーセンターの設置による配送距離・台数の削減 ▶P.29 ■エコドライブの推進 ▶P.29	●省エネ型設備の導入 ▶P.28 ■物流センターの新設 ▶P.29 ■エコドライブの推進 ▶P.29 ● LED照明の導入	● 省エネ型設備の導入 ● LED照明の導入 ● 毎日ライトダウン実施（屋外広告照明点灯時間の短縮） ● 店舗の屋上・壁面の緑化・グリーンカーテンの推進 ● ISO14001に基づく環境負荷低減活動の推進	●省エネ型設備・機器の導入 ▶P.30 ● 物流拠点の見直しによる車両走行距離の削減 ● 混載納品による積載効率の向上 ● 車載端末の管理による燃費の向上	● ATMの省エネ設計の推進
廃棄物の削減と循環型社会の構築	●食品リサイクルの推進 ▶P.27 ● レジ袋使用量の削減（お客様への声かけ、レジ袋の薄肉化、サイズ見直し） ● 容器包装材の使用量削減 ● 設備什器の再利用 ● 木造店舗の出店（一部地区）	●食品リサイクル・ループの構築 ▶P.31 ●レジ袋使用量の削減（配布基準の徹底、素材の薄肉化、値引きサービス、有料化） ▶P.29 ●食品容器包装の使用削減（ばら売り、素材の見直し） ▶P.29 ■再生トレイの導入 ▶P.29 ● 分別の徹底 ● 「通い箱」の利用によるダンボールの削減	●食品リサイクルの推進 ▶P.31 ●レジ袋使用量の削減（有料化・値引きサービス） ▶P.29 ●食品容器包装の使用削減（ばら売り） ▶P.29 ■再生トレイの導入 ▶P.29 ● 「通い箱」の利用によるダンボールの削減	● 食品リサイクルの推進 ● 生ごみ処理機の店舗設置 ● コンポスト肥料で栽培した農産物の販売 ● 簡易包装（スマートラッピング）の推進 ● レジ袋辞退カードの設置 ● リターナブルコンテナ導入、ハンガー納品によるダンボールの削減 ● 給茶サービス（有料）の実施によるマイボトル持参の促進	● 食品廃棄物の削減 ● 食品リサイクルの推進（野菜くずやコーヒーかすの堆肥化・飼料化） ● 本部社員食堂でのマイボトル持参者へのポイント付与 ● 制服クリーニング水の循環利用 ● 120回の洗濯にも耐えられる制服の製作・使用	● セカンドディスプレイの活用によるATMでの販促用の紙媒体の削減 ● ご利用明細票発行の必要・不要の確認表示 ● ATM部品のリサイクル
生物多様性への対応		● 生物多様性に配慮した農法で栽培された米の販売		● 植樹・育樹活動の推進 ● ギフトラッピングによるお客様参加の植樹貢献（グリーンラッピング）		
	原生熱帯林保全プログラムの実施 ▶P.18					
環境に配慮した商品の提供	■地産地消商品の開発・販売 ▶P.45 オリジナルエコバッグの販売 ▶P.23	● 環境に配慮した農法で栽培された商品の販売 ● クールビズ・ウォームビズ対応商品の販売		● 環境に配慮した商品とライフスタイルの提案 ● クールビズ・ウォームビズ対応商品の販売	● 建築端材や間伐材を活用した割り箸の利用	—
従業員への意識啓発	■加盟店との環境情報の共有 ▶P.26 グループ全体での従業員への意識啓発キャンペーン、清掃活動などの実施 ▶P.53	● 従業員向け小冊子の配布 ● 廃棄物削減を促進する「リサイクル333キャンペーン」の実施	● 本部から店舗向けに省エネ・省資源についての情報や店舗別のエネルギー使用量目標・実績を配信 ● 会議を利用してエネルギー使用削減事例を共有	●eラーニングによる従業員向けの環境教育 ▶P.30 ● お取引先社員への入店時環境教育の実施 ● 環境リーフレットの配布 ● 従業員教育用小冊子へのエコ活動チェックリストの掲載	● 会議・研修時に省エネルギー推進教育を実施 ● 店舗での「省エネチェックリスト」の運用	● 従業員と家族が自然について学ぶ「ボノロンの森環境活動」 ● 環境研修の実施 ● 環境社会検定（eco検定）の推奨・取得支援

●本レポート中に独立した項目で記載　■本レポート本文中で言及　— 取り組み未実施

社外の方からのご意見

木村麻紀様
環境とCSRと「志」のビジネス情報誌「オルタナ」副編集長／ジャーナリスト

本業を通じた環境への取り組みを期待します

今年は生物多様性条約締約国会議（COP10）が名古屋で開催されることもあり、生物多様性に注目が集まっています。生物多様性の取り組みをはじめ、環境への取り組みは、本業とのつながりが重要です。寄付活動自体が悪いわけではありませんが、本業とのつながりがある活動でなければ、一過性の取り組みにとどまる懸念があります。

特集ページでは生物多様性について記載されていますが、これについてはセブン&アイHLDGS.とインドネシアとの関係性がより明確になると、活動の意義がさらに伝わると思います。

生物多様性が損なわれれば、企業は商品や原材料の調達そのものが立ち行かなくなります。そのため、調達過程を把握する必要があります。セブン&アイグループの事業会社は取り扱う商品が多いことは理解できます。まずは輸入に頼らざるを得ない商品などから、調達の過程をさかのぼってはいかがでしょうか。

事業会社のページでは、環境に配慮した店舗設備やLEDなどの一般的な取り組みが記載されています。設備についての報告とともに、企業が日常的に努力している点なども記載してみると良いのではないでしょうか。

今後も本業を通じて、お客様にわかりやすく、持続的な活動を展開していただきたいと思います。

コンビニエンスストア事業

環境負荷の少ない店舗づくり

セブン-イレブン・ジャパン

店舗における電気使用量を抑制しています

店舗数の増加や新規の販売設備の導入などにより、店舗における電気の総使用量は増加傾向にあります。この電気使用量※1を低減させるため、新店や改装店を中心に、より省エネ型の設備機器の導入や更新を進めています。

2009年度は継続して、新店の店頭看板やサインポールの光源にLED照明を導入しました。蛍光灯よりも長寿命であるLEDを使用することにより、照明の交換頻度が大幅に少なくなり、交換・処理に関わる作業や費用を減らすことができます。さらに、従来に比べ電気使用量が年間約3,400kWhの削減効果があるカセット型空調の設置も進めています。

このほか、フリースタンド型(独立型)の店舗においては、トップライト(天窓)・太陽光発電パネル・LED照明の設置により、自然光を活用する環境配慮型店舗を10店舗出店しました。また、九州地区を中心に太陽光発電パネルの設置を進め、2010年2月現在、計104店舗に設置しています。

店舗は面積や設備が同じでも、立地や店舗の状況によって電気の使用量は異なります。例えば、冷蔵設備のフィルター清掃の有無でエネルギー使用量に約8%の違いが出ます。そのため機関誌や商品展示会、店舗の経営相談員であるOFCからのアドバイスなどを通じて、各設備のメンテナンスや清掃方法などを継続的に加盟店に伝えています。

こうした省エネルギーへの取り組みや体制が評価され、経済産業省主催の「平成21年度省エネ大賞」で「省エネルギーセンター会長賞(組織部門)」を受賞しました。

省エネ大賞の表彰式の様子

環境配慮型店舗では徹底した取り組みを推進しています

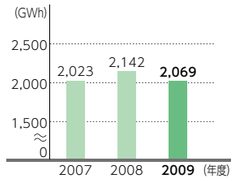
2009年度に出店した環境配慮型店舗では、天井にトップライト(天窓)を設置しています。これにより、自然光が店内に入るため、晴れた日は昼間の照明が不要になります。

さらに、太陽光発電パネルを設置し、発電した電気を店内の照明で使いきるLED照明を導入しました。この仕組みを採り入れた「京都出世稲荷前店」は、2009年度の「省エネ照明デザインモデル」として環境省から認定されました。この店舗の消費電力量は、2008年度の平均使用量と比較して約30%(年間で約53,000kWh)低減される見込みです。

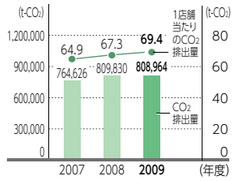
<環境配慮型店舗での導入施策例>
・設備照明へのLED使用
・商品陳列棚の再利用
・冷凍機から出る排熱を利用した給湯器
・駐車場外壁の緑化
・駐車場の遮熱塗装
・電気自動車用の充電器設置　　など

トップライトや太陽光発電を採り入れた環境配慮型店舗

※1　店舗運営にともなう電気使用量



店舗運営にともなうCO_2排出量



2007・2008年度の電気使用量は1店舗当たりの平均電気使用量から総量を推計して算出。2009年度は、当社で直接電気使用量を把握できない一部店舗(約3%)を除いた電気使用量の合計値。
また、2009年度の1店舗当たりの平均電気使用量は2008年度と比べ微減となりましたが、CO_2排出係数を2009年度分よりの見直したため、1店舗当たりのCO_2排出量は増加しています。

食品廃棄物の削減

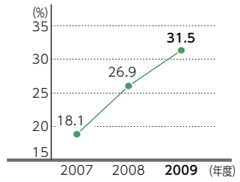
セブン-イレブン・ジャパン

食品廃棄物をリサイクルしています

東京都、名古屋市、京都府、熊本市などの1,964店舗(2009年度末)では、販売期限が切れた商品などの食品廃棄物を堆肥・飼料などにリサイクルしています。※2また、2007年度より導入を開始したフライヤー(揚げ物用調理什器)において発生した廃食油を回収し、飼料原料・石鹸・塗料などにリサイクルしています。

2009年度の廃食油を含めた食品リサイクル率は31.5%となり、年々向上しています。これは食品廃棄物のリサイクル実施地区が拡大したことと、フライヤー導入店舗の増加により廃食油(ほぼ全てがリサイクルされる)の量が増えていることによります。今後も加盟店・お取引先の理解を得ながら、食品廃棄物の発生抑制とリサイクルを推進していきます。

※2　食品廃棄物のリサイクル率の推移



車両使用にともなう環境負荷の低減

セブン-イレブン・ジャパン

環境配慮型の車両を導入しています

セブン-イレブンでは、全国で3,859台(2009年度末)の車両で納品が行われています。従来から、配送における安全運行と環境負荷の低減を目的に、全ての車両に運転状況を記録する車載端末を搭載し、エコドライブの推進に努めてきました。

また排出ガスによる環境負荷を低減するため、1999年からは環境配慮型車両※3の導入を進め、2009年度末までに366台の導入を行いました。そのうち310台が圧縮天然ガス車(CNG車)で、56台がディーゼルハイブリッド車です。

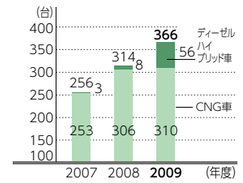
CNG車は窒素酸化物や硫黄酸化物などの有害物質をほとんど出さず、CO_2排出量も少ないという利点があります。一方ディーゼルハイブリッド車は、ブレーキ使用時のエネルギーを電力として回収できることや、通常のディーゼル車と比べ燃費が良いという利点があります。そのため、今後も積極的に導入していく予定です。

配送のほかに、加盟店を訪問する本部社員も車両を使用しています。2010年3月までに、プラグインハイブリッド車(PHV)を10台(京都府4台、埼玉県2台、東京都2台、愛知県2台)導入しました。あわせて、「京都出世稲荷前店」にセブン-イレブンの店舗として初めて電気自動車用の充電器を設置しました。利用者は、無料で30分間充電器を使用することができます。

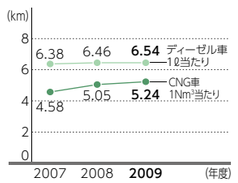
昨今は電気自動車やPHVの普及と、充電器の設置数の拡大が望まれています。セブン-イレブンでは利用状況などの効果を検証した上で、今後のさらなる導入を検討していきます。

プラグインハイブリッド車

※3　環境配慮型車両の導入台数の推移



配送車両の燃費推移



スーパーストア事業

※1
2009年度のCO_2排出量は、新たに策定した『セブン&アイ*HLDGS.* グループ共通CO_2排出量算定マニュアル』に沿って算出しました。これにともない、燃料種類ごとのCO_2排出係数が一部変更になっています。

※2　地中熱の活用
建物構造杭にチューブを打ち込み、深さ25m付近の地中熱を空調に利用するシステムです。年中一定の地中熱（約15℃前後）を、夏は外気より低いため冷房、冬は外気より高いため暖房の一次処理に利用することにより、冷暖房のエネルギー消費量を抑制する効果があります。

※3　氷蓄熱設備
化石燃料の使用比率が低い夜間電力を利用してつくった氷を、営業時間の冷房に利用します。

※4　インバータ冷凍機
電子的制御でモーターの回転数を調整することで、無駄なエネルギー消費を節約できます。

※5　エコキュート
大気中から吸収した熱を利用してお湯を沸かす電気給湯器です。

※6　外壁文字看板のLED化
2008年度から、外壁文字看板のLED化を開始しました。2010年6月末現在、85店舗で実施しており、2010年度末までに95店舗への導入を目標としています。

※7　太陽光発電パネル
年間発電量24,456kWh。年間で8トンのCO_2排出削減効果を見込んでいます。

※8　水和物スラリ蓄熱システム
水和物スラリは、水にTBAB（テトラブチルアンモニウムブロマイド）を溶かした水溶液です。この水和物スラリを夜間に蓄熱槽に貯め、昼間放熱し冷房に利用します。氷よりも温度を下げない状態で冷熱を蓄えることができるため、省エネにつながります。

店舗における省エネの推進

イトーヨーカドー　ヨークベニマル

省エネ型設備の導入や日常マネジメントにより省エネを推進しています

イトーヨーカドーとヨークベニマルでは、店舗運営にともなう環境負荷の低減のために、こまめな消灯の実施など、日常のマネジメントの徹底に加え、新規店舗の開店などに合わせ、省エネ型設備を導入しています。

2009年度の店舗運営にともなうCO_2排出量は、イトーヨーカドーでは、省エネ型設備の導入の効果と店舗の閉店や重油の使用量削減などにより、569,248トン（2008年度比85.1%）になり、原単位（総営業面積×営業時間当たり）では12.4ポイント改善しました。ヨークベニマルでは、店舗運営にともなうCO_2排出量が、店舗数の増加などにより156,170トン（2008年度比103.2%）になりました。しかし、1店舗当たりの排出量は、952トン（2008年度比98.1%）に改善されました。※1

▶ データ集 P.80.83

新規店舗開店に合わせ省エネ型設備の導入を推進しています

イトーヨーカドーは、新規店舗開店のさいは、店舗の立地を検討しながら、省エネ型設備を導入しています。例えば、2010年6月に開店したアリオ北砂では、店舗全体で約3,747台のLED照明を導入し、従来の照明設計と比較して年間161トンのCO_2削減効果を見込んでいます。また、空調に関わるエネルギー消費削減のため、建物所有者と連携し、年間を通じて一定の温度（約15℃前後）を保つ地中熱の活用※2や、室内の温度上昇を抑える効果のある建物屋上面への高反射塗料の塗布や、地上や建物側面の緑化なども実施しました。こうした取り組みにより、今後の新規店舗では、従来店舗に比較してCO_2排出量を約2割削減することを目標にしていきます。

ヨークベニマルでは、2008年度以降の新規店舗で冷ケースの奥行縮小により電力使用量の削減を図るほか、2008年8月オープンの東根店からは、氷蓄熱設備※3とインバータ冷凍機※4を導入しています。厨房設備に関しても、2008年11月に開店した天童老野森店からは、ガスと比較して消費エネルギーが少ないオール電化を推進しています。給湯器にはエコキュート※5を導入し、厨房の全ての熱源を電気にしています。今後、こうした設備の効果を検証し、既存店舗への導入も検討していきます。

イトーヨーカドー

既存店舗でも、改修などに合わせて省エネ型設備の導入を進めています

イトーヨーカドーでは、外壁文字看板のLED化※6推進や、店内の過度な照明の見直しなど、既存店舗においても省エネ型設備の導入を進めています。

2009年度は、横浜市と連携して上大岡店で大規模な省エネ型設備導入のための改修を行いました。この改修では、屋上や窓の遮熱効果を高めるとともに、太陽光発電パネル※7や太陽光と風力を電力源とするハイブリッド照明（駐車場）を設置しました。さらに、空調設備は、冷熱量が水の2～3倍の水和物スラリを使用した「水和物スラリ蓄熱システム」※8を導入しました。店舗内に設置している液晶画面では、太陽光発電パネルの発電量などを表示しています。取り組みの「見える化」を図り、地域の皆様への省エネ活動普及を推進しています。

物流における環境負荷の低減

イトーヨーカドー　ヨークベニマル

配送センターの設置や燃費向上により物流の効率化を推進しています

イトーヨーカドーは、輸送効率向上のため、お取引先から仕入れた商品を店舗まで配送するトランスファーセンターをエリア別・温度帯別に設置するとともに、地方では衣料品・住居関連品・加工食品の総合センター化を進めています。※9ヨークベニマルでは物流センターの設置を進め、※10各店舗への商品配送を集約するとともに、子会社ライフフーズの商品も一括配送しています。

また、燃費向上のため、イトーヨーカドーでは、トラックの走行状況を記録する車載端末の導入を進め、データに基づいた運行指導やエコドライブ講習会を開催しています。さらに物流センター運営会社と配送協力会社とともに「環境部会」を設置し、2009年度は全国7ブロックで環境分科会を開催、情報共有を図りました。2010年度は、燃費5.23キロメートル/リットル※11を目標に活動を進めます。ヨークベニマルでは、各物流センターで定期的にエコドライブ研修を実施し、燃費の向上に努めています。※12

▶ データ集 P.80.83

容器包装の削減

イトーヨーカドー　ヨークベニマル

お客様に協力いただきながらレジ袋の削減を推進しています

イトーヨーカドーとヨークベニマルでは、容器包装の中で最も使用量が多いレジ袋の削減に努めています。店内でのPOP掲示によるマイバッグ持参の呼びかけやオリジナルエコバッグの販売などを通じてお客様に協力をお願いしているほか、精算時にレジ袋を辞退いただくと、お買い上げ合計金額から値引きするサービスを導入しています。※13

また、2007年度からは行政・地域の消費者団体・事業者と協議の上、合意が得られた地域ではレジ袋の有料化を実施しています。イトーヨーカドーでは、2010年6月現在29店舗で有料化を実施しています。※14 2011年2月度の辞退率50%を目標に、お客様への呼びかけを強化するなど、レジ袋の削減を推進します。ヨークベニマルの2010年6月末現在の有料化実施店舗は、福島県内全65店舗を含む144店舗です。※15今後もレジ袋辞退率向上のため、レジ袋の有料化と値引きサービスを継続して行い、効果を検証していきます。

▶ データ集 P.80.83

販売方法や素材を見直し、食品容器包装の削減に取り組んでいます

イトーヨーカドーとヨークベニマルでは、生鮮食品や惣菜の食品容器包装を削減するため、トレイを使用しないばら売りを推進しています。イトーヨーカドーの一部店舗では、精肉売場でブロック肉をポリ袋に入れて販売し、好評いただいていることから、新規開店店舗を中心に導入を計画しています。

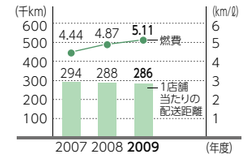
また、トレイ素材の見直しも行い、回収したトレイを原料とする再生トレイを導入しています。さらにイトーヨーカドーでは、紙製容器への切り替えのほか、2010年度は、青果売場のカットフルーツ用容器、カット野菜用包材に、植物性プラスチック原料（ポリ乳酸）を使用した包材の導入を検討しています。

※9
2009年度は愛知県小牧市に中京トランスファーセンターを開設し、衣料品・住居関連商品・加工食品の配送を統合しました。

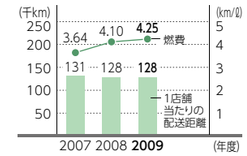
※10
2009年度は、栃木センターを移設オープンしたほか、いわきセンターを新設しました。

※11
車両には4トン車・10トン車を含みます。

※12
1店舗当たりの配送距離と燃費の推移
（イトーヨーカドー）



（ヨークベニマル）



※13
イトーヨーカドーでは2009年12月に、ヨークベニマルでは2010年7月に、レジ袋有料化未実施店舗に導入しました。精算時にレジ袋を辞退いただくと、お買い上げ合計金額から2円（ヨークベニマルは3円）値引きします。

※14　レジ袋辞退率（食品売場）（2010年6月）
有料化実施店舗:83.5%
有料化未実施店舗を含む全店舗:44.3%

※15　レジ袋辞退率（2010年6月）
有料化実施店舗:81.2%
有料化未実施店舗を含む全店舗:71.3%

百貨店事業／フードサービス事業

従業員の意識向上を目指す環境教育

株式会社 そごう・西武

環境eラーニングや研修用DVDによる従業員への意識啓発を行っています

そごう・西武では全従業員が当社の環境知識を習得するために、2002年から西武店舗で実施している「環境eラーニング」を、2009年よりそごう店舗にも拡大しました。社員はパソコンを通じたオンラインメニューを、またパートナー・お取引先社員にはDVD視聴や朝礼時の「環境店内放送研修」を実施しています。※1

その他、職場だけではなく家庭でも環境活動を実施するために、さまざまな場面で環境教育を行っています。

従業員への啓発活動の一環として毎月設定している環境テーマや、環境に関する社内好事例などを紹介した「環境ニュース」を各店舗に掲示するなど、従業員の環境に対する意識向上に取り組んでいます。

「環境eラーニング」。各自が都合の良い時間にパソコンを通じてオンライン受講できます

掲示板を活用して啓発活動を実施

※1　研修実施状況（2009年度）
環境eラーニング受講者数
5,511人（社員）

店舗への省エネ型設備の導入

セブン&アイ Food Systems

厨房設備を中心に、環境に配慮した設備を採用しています

セブン&アイ・フードシステムズでは、店内での加熱調理を基本としているため、厨房設備のエネルギー消費削減を重視しています。ガス器具に比較して消費エネルギーが少ないIH機器への切り替えやエコキュート※2の導入を進め、オール電化を推進しています。

2009年7月に開店したデニーズ検見川店では、エコ実験店舗としてオール電化の厨房設備やエコキュートのほか、さまざまな省エネ型設備を新規導入しました。例えば、断熱性の高いペアガラスを採用し、店内の冷暖房効率の向上を図るほか、夏場の雨水利用システムによる屋根散水や空調屋外機散水により、空調負荷を低減しています。また、太陽光発電システム、LED照明、節水便器も導入しました。これらの取り組みにより、従来店舗のCO_2排出量の平均と比較して、開店からの半年間で33.4トンのCO_2排出量の削減効果がありました。今後も環境に配慮した設備・機器の導入に取り組んでいきます。

太陽光発電パネル

客席のLED照明

▶ データ集 P.89

※2　エコキュート
大気中から吸収した熱を利用してお湯を沸かす電気給湯器です。

column　環境負荷の低減

完全循環型の食品リサイクルの実現を目指して

食品リサイクル率45%達成のために

改正食品リサイクル法において、食品小売業は2012年までに食品リサイクル率45%が目標として定められています。イトーヨーカドーとヨークベニマルでは、この目標達成のため食品残さの堆肥化・飼料化を推進しています。

2009年度のイトーヨーカドーの食品リサイクル率は31.4%で、62店舗でリサイクルを実施しています。今後は、セブンファームでのリサイクル・ループの取り組みを拡大するほか、2012年には100店舗でリサイクルを実施し、目標達成を目指します。

ヨークベニマルでは、食品廃棄物の約2割を占める鮮魚のアラを養鶏の飼料に加工し、その飼料で育った鶏の卵を「健養卵」として全店舗で販売しています。さらに、ヨークベニマルの惣菜・寿司・パンなどのテイクアウトデリカテッセン商品をつくっている（株）ライフフーズでは、廃油を除くほぼ全ての食品廃棄物を肥料会社に委託して肥料化しています。肥料化工場周辺の「三ツ星野菜（果物）」生産農家でこの肥料を使用し、育った農産物を三ツ星野菜（果物）として販売しています。以上の取り組みにより、2009年度の食品リサイクル率は29.6%となっています。

農業事業「セブンファーム」の取り組み

収穫体験の様子

イトーヨーカドーは、「完全循環型の食品リサイクル」の実現を目指し、2008年8月に富里市農業協同組合とその組合員との共同出資により、千葉県富里市内に農業生産法人セブンファーム富里を設立しました。千葉県内の7店舗から回収した食品残さを堆肥化し、その堆肥を利用してセブンファーム富里の直営農場でとうもろこしやブロッコリー・大根などの野菜を栽培。栽培した野菜を千葉県内の約10店舗で販売しています。2009年11月には、お客様の安全・安心への関心にお応えするためJGAP認証※を取得しました。また、農場では収穫体験なども実施しています。さらに、「日本の農業をお手伝いしたい」を基本理念に、地域農業活性化への貢献を目的とする農業事業の中核会社（株）セブンファームを2010年7月に設立しました。今後（株）セブンファームは、農業法人の新規設立や事業拡大・食品リサイクル網の整備などを一元管理し、セブンファーム富里と同様の「完全循環型農業」の取り組みを、2013年2月までに全国10カ所へ拡大していく計画です。まず神奈川県三浦地区・茨城県筑西市で事業会社を設立し、直営農場の運営を開始する予定です。

※農林水産省が推奨する農業生産工程管理手法の一つ。農業生産者自らが、関係法令等の内容に則して定められる点検項目に沿って、農業生産活動の各工程の正確な実施、記録、点検および評価を行うことにより持続的な改善につなげていく手法。

担当者の声

セブンファームでは、イトーヨーカドーと地元の生産者の皆様が一緒に農業に取り組んでいます。富里では、お客様を招いて親子収穫体験などを計4回実施したほか、店舗の従業員が種まき、収穫などの農作業を行っています。皆様に農業を身近に感じていただけるよう、こうした取り組みを、今後展開予定の各地域でも実施していきたいと思います。

久留原 昌彦
（株）イトーヨーカ堂
青果部
チーフディストリビューター

第三者機関による調理設備の衛生点検

安全・安心な商品とサービスの提供

グループ基本方針

セブン&アイ*HLDGS.*は、販売活動に関する法令・ルールを遵守し、経営倫理、社会的規範を踏まえ、公正な販売活動を行うとともに、お客様の立場に立ち、お客様に喜んでいただける優れた商品とサービスを提供します。

行動基準

セブン&アイ*HLDGS.*メンバーは、

1. 全てのお客様に対し、誠意を持って公正かつ公平に接し、ご満足の行くお買物をして頂くための場を提供する。
2. 関連する法令・ルールを遵守し、健全な社会習慣、社会通念に従った販売活動を行う。
3. 商品またはお客様へのサービスに関する事故またはトラブルの発生を未然に防止するための万全の措置を講じる。
4. 商品またはお客様へのサービスに関する事故またはトラブルが発生した場合は、お客様の安全の確保を最優先し、迅速かつ適切な対応を行い、その事故またはトラブルの拡大防止に最善の努力を払う。

セブン&アイ*HLDGS.*企業行動指針
(1993年制定・2007年改定)より
http://www.7andi.com/csr/guidelines.html

共通の取り組み

安全・安心への期待に応えるプライベートブランド

セブン&アイ*HLDGS.*グループ各社では、味や品質、安全性を重視したプライベートブランド「セブンプレミアム」を販売しています。「安全」確保のための施策の一環として、食品で使用されている全ての原材料はデータベースに登録され、一元管理されています。原材料ごとに、その原材料の使用量やアレルゲン物質の有無などを登録するとともに、原材料を構成する素材そのものについても生産履歴を管理することで、トレーサビリティを確保しています。こうした管理システムにより、原材料や素材などに問題が見つかった場合でも、それを含む商品をすぐに特定することができます。

セブンプレミアム

主要事業会社の主な取り組み一覧

	コンビニエンスストア事業	スーパーストア事業		百貨店事業	フードサービス事業	金融関連事業
	セブン-イレブン	イトーヨーカドー	ヨークベニマル	そごう・西武	セブン&アイ・フードシステムズ	セブン銀行
商品とサービスの品質・安全性の確保	●工場でのNDF-HACCP採用 ▶P.36 ●添加物の使用低減 ▶P.36 ・商品の温度管理の徹底 ・トレーサビリティシステムの確立	●食品トレーサビリティの確保 ▶P.37 ・鮮度・販売期限チェックの実施	●食品トレーサビリティの確保 ▶P.37 ●農薬と化学肥料の使用を控えた野菜・果物の販売 ▶P.37 ・衛生管理の徹底 ・鮮度パトロールの実施 	●品質管理室の設置 ▶P.39 ●「オーガニックコットン」を使用した製品の販売 ▶P.39 ■社外機関による食品衛生点検 ▶P.39 ・食品安全アドバイザーの資格取得促進 ・衛生管理マニュアルに基づいた食品衛生管理体制の向上 ・食品衛生講習会の実施	●厳格な原料管理 ▶P.40 ●食品トレーサビリティの確保 ▶P.40 ●ISO9001の認証の取得 ▶P.40 ●低アレルゲンメニューの開発 ▶P.41 ・栄養士によるお客様の健康管理サポート	●金融犯罪の未然防止 ▶P.42 ・ATMを止めない仕組みづくり ―システムの二重化 ―独自のネットワーク回線によるセキュリティ対策 ―故障・トラブル時の迅速な対応
安心して利用できる店舗・設備の整備	・店舗のバリアフリー化の推進（広い通路、ショッピングカート、多目的トイレ） ・加盟店向け機関誌での災害時対応に関する情報提供	●店舗設計におけるユニバーサルデザイン ▶P.38 ・AEDの設置 ・地震など災害時の行動マニュアル「大規模災害対策」の運用	●「バリアフリー新法」適用店舗の拡大（高齢者・障がい者専用駐車場設置、多目的トイレの設置など） ▶P.38	・全店舗へのAEDの設置 ・災害に備えた建物の改修や消防訓練の実施 ・店舗設備のバリアフリー化 ・従業員の救急救命講習の受講促進	・店舗設備のバリアフリー化（スロープの設置、トイレへのベビーベッド・ベビーシートの設置） 	■ATMのユニバーサルデザイン化（視覚障がいのある方でも使える音声ガイダンス） ▶P.42
	新型インフルエンザ対策のマニュアルの整備・運用 ▶P.43					
適切な情報提供	・お客様に誤認を与えない正確な表示のためのガイドラインの運用 ・オリジナルデイリー商品におけるアレルゲン情報の表示（表示義務品目および任意表示品目） ・「オーナー募集説明会」の開催（フランチャイズの仕組みや店舗運営のノウハウなどについての説明）	●専任組織による表示・広告表現の検証 ▶P.38 ■表示などに関する従業員教育の実施 ▶P.38 ■Webサイト上での「顔が見える食品。」の生産履歴の開示 ▶P.37	■Webサイト上での商品生産履歴の公開 ▶P.37 ・表示などに関する従業員教育の実施	・品質管理室による適正表示の点検および従業員への「品質管理研修」による表示関連教育の実施 ・ギフトカウンターに商品の産地についての資料を常備 ・食品売場・レストランでのアレルギー情報の表示	・メニューブックへのカロリーなどの栄養表示 ・Webサイト上でのアレルゲン情報の公開（デニーズ）	■ATMの海外発行カード利用時の外国語対応（英語・韓国語・中国語・ポルトガル語） ▶P.42
お客様の声への誠実な対応（体制）	・お客様の声ボックスの設置（店舗） ・お客様の声掲示板による情報共有（店舗） ・「くらしのアドバイザー」による店頭アンケート実施		・お客様の声ボックスの設置（店舗） 	・お客様の声ボックスの設置（店舗） ・販売メモとWebサイトによるお客様の要望などの収集 ・顧客サービス部・お客様相談室連動によるお客様の声の反映	・店舗レジ前へのアンケートハガキの設置やWebサイト上での窓口設置 ・お客様の声の情報共有（店舗・本部）	・お客様サービス部による情報分析と関連部署への連絡・提案 ・お客様応対の社外コンテストなどへの参加による第三者評価の活用
	お客様相談室・コールセンターの設置					

●本レポート中に独立した項目で記載　■本レポート本文中で言及　― 取り組み未実施

社外の方からのご意見

古谷由紀子様
社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
常任理事
NACS消費生活研究所担当

消費者視点の活動をグループ全体で明確にして取り組むことを期待します

私は企業を評価・判断するさいには、経営全体が消費者の視点でなされているかどうかに注目をします。

セブン&アイ*HLDGS.*は、消費者に対する明確な方針を持っていることや、問題が発生したときの具体的な解決方針を明確に示していることを以前から評価していました。また、あらゆる個所で具体的な数値データを開示しているところも大きな特長であると評価しています。

今回、全体の取り組みを拝見して感じたことは、グループ全体の方向性や全体の枠組みの中での現在の進捗や問題がわからなかったことです。例えば数社の食品のトレーサビリティについて言えば、今後他の商品や他のグループ企業にもその取り組みを拡大していくのでしょうか。方針、進捗、問題を明確に示すといいのではないでしょうか。

また、セブン&アイ*HLDGS.*がグループとしての良さを発揮しているのかが気になります。各事業の良い取り組みがグループ内で広く行われることで、消費者が「セブン&アイだからこそ」の特徴ある取り組みであるという評価と信頼を寄せることにつながります。今後、グループ全体で果たすべき社会的課題にさらに積極的に取り組むことを期待します。

コンビニエンスストア事業

開発・製造における商品の品質管理

セブン-イレブン・ジャパン

約140項目の安全基準で品質管理体制の強化を図っています

セブン-イレブンでは、宇宙食の開発から生まれた食品の衛生管理手法「HACCP(Hazard Analysis and Critical Control Point：危害分析重要管理点)」を1997年から採用しています。また、2002年からは専用工場の品質管理状況を審査・認定する「NDF-HACCP認定制度」※1を運用しています。この制度は、セブン-イレブンがHACCPをもとに設定した約140項目にわたる安全性基準が守られているかをチェックし、一定以上の水準であると認められた優良な工場であることを認定するものです。審査は第三者機関である(財)東京顕微鏡院に依頼し、日本デリカフーズ協同組合(NDF)※2がその結果を精査して認証します。また、認定取得後も管理レベルを維持するためのサーベランス(定期審査)を年1回実施しています。

2009年度末には、全工場のうち74.7%が認定を取得し、弁当・惣菜を製造している専用工場の品質管理のレベル向上に大きく寄与する結果となっています。また、NDF-HACCP認定制度に基づく品質管理が定着したことで、不良商品の出荷を未然に防ぐ仕組みが一層強化されています。さらに、工場内の環境整備・整理整頓も進み、危害防止や環境配慮につながる設備・機器の保守点検に対する改善も進んでいます。

専用工場では、製造現場にほこりや髪の毛を持ち込まないよう、入室前のエアシャワーや入念な手洗いを徹底

より安心な商品の開発に取り組んでいます

セブン-イレブンでは、「できる限り食品添加物を使用しない」ことを前提に、商品の開発に取り組んでいます。例えば、オリジナル商品のサンドイッチ類に使用するハム・ソーセージからは、カルシウムの吸収を阻害するといわれている「リン酸塩」※3を排除しています。また、食品添加物ではないものの、摂取しすぎると血中の悪玉コレステロールを上昇させ、善玉コレステロールを低下させて、健康に影響を及ぼすと考えられている「トランス脂肪酸」※4の低減にも取り組んでいます。オリジナル商品のパンに含まれるトランス脂肪酸を、従来の3分の1にまで低減させたほか、弁当や惣菜の揚げ物に使用する大豆油のトランス脂肪酸も約20%減らしました。

また、店内では唐揚げやコロッケなどの揚げ物を調理・販売しています。調理には、トランス脂肪酸を低減し、高オレイン酸※5のひまわり油を加えたオリジナル油を使用しています。

店内で調理している揚げ物

※1　「NDF-HACCP認定制度」の主な評価項目

- 組織および運営方法
- 文書管理状況
- 現場状況
- 一般的な衛生項目のチェック
- HACCPプログラム項目のチェック

など

※2　日本デリカフーズ協同組合(NDF)

デイリー商品の製造工場における衛生面での品質管理のレベル向上や、地区による品質差をなくすため、1979年に米飯メーカーを中心に結成されました。

※3　リン酸塩

食品の食感を高める一方、摂取しすぎるとカルシウムの吸収を阻害し、骨粗しょう症の原因になるといわれています。

※4　トランス脂肪酸

油脂の製造工程で生成される物質で、摂取しすぎると動脈硬化や心疾患の原因になるといわれています。

※5　オレイン酸

動脈硬化、高血圧を予防するといわれています。

スーパーストア事業

「生産者」と「お客様」の信頼ある関係づくり

イトーヨーカドー　ヨークベニマル

トレーサビリティを重視した商品を販売しています

イトーヨーカドーとヨークベニマルは、商品の産地や生産方法などのトレーサビリティ(生産履歴)の管理に力を入れ、情報の開示に努めています。

イトーヨーカドーでは、生産者の想いをお客様に伝え、お客様の声を生産者に伝えることで、「生産者」と「お客様」のより信頼し合える関係づくりに取り組み、「顔が見える食品。」を販売しています。※6このシリーズでは、「生産方法と品質の基準化」「外部監査の導入による信頼性確保」「積極的な情報公開」を重視しています。商品の信頼性確保のため、生産地やイトーヨーカドー自身を対象に、第三者認証機関による監査を毎年行っているほか、生産委託先が農薬管理などを申請書通りに実施しているかを、実際に現地に行って直接確認しています。さらに残留農薬の事故や問題の発生を未然に防ぐため、産地で作業工程を自己確認してもらう「GAP(生産工程管理手法)」※7の導入も支援しています。

また、積極的な情報公開のため、自社Webサイト内に「顔が見える食品。」コーナーを設け、※8産地情報や生産者の想いを伝えています。

ヨークベニマルでは、自社Webサイト内に「ヨークベニマルの産地が見える商品」コーナーを設け、※9厳選した生鮮食品などの産地や商品の特徴、生産工程、生産者についての情報を発信しています。さらに、牛肉については、商品に貼付されているシールに記載された個体識別番号を入力すると、その商品の生産者名や各種検査結果などの情報が検索できるようになっています。今後も、掲載情報の充実に努めます。

イトーヨーカドーWebサイト内「顔が見える食品。」コーナー

農薬や化学肥料の使用をおさえた商品

ヨークベニマル

「安全」「安心」「おいしさ」にこだわった三ツ星野菜(果物)を販売しています

ヨークベニマルでは、2003年に化学肥料や農薬をできるだけ使用せずに栽培した野菜や果物の販売を開始しました。2008年3月からは、特別栽培農産物※10に準じる農産物を「三ツ星野菜(果物)」として販売しています。

三ツ星野菜(果物)では、「農薬・化学肥料の利用状況」「栽培履歴」に関して、外部専門機関のチェックを受けているほか、ヨークベニマルの担当者が現地で報告内容の再確認を行っています。また、バイヤーを中心に食味を判定する確認会を週1回開催し、「安全」「安心」に加え、「おいしさ」にもこだわった商品を厳選しています。

現在、約130アイテム以上を取り扱っており、野菜・果物としてそのまま販売する以外にも、惣菜の原材料への使用や浅漬けなどの加工商品としての販売も行っています。2010年度は、店頭ビデオや情報誌などを活用して、お客様に広く商品の価値をお伝えする活動を強化していきます。

※6　2009年度の取り扱い状況(通年)

野菜　：128品目
果物　：17品目
加工品：93アイテム
肉　　：5銘柄
たまご：2銘柄
魚　　：6種

※7　GAP(生産工程管理手法)

Good Agricultural Practice
農業生産者自らが、関係法令等の内容に則して定められる点検項目に沿って、農業生産活動の各工程の正確な実施・記録・点検および評価を行うことにより持続的な改善につなげていく手法です。

※8　イトーヨーカドーWebサイト内「顔が見える食品。」コーナー

http://look.itoyokado.co.jp/index.html
2010年2月からは新たに動画コンテンツ「顔が見えるTV。」を開始

※9　ヨークベニマルWebサイト内「ヨークベニマルの産地が見える商品」コーナー

http://www.yorkbeni.co.jp/trace/index.html

※10　特別栽培農産物

その農産物が生産された地域の慣行レベル(各地域の慣行的に行われている使用状況)に比べて、節減対象農薬の使用回数、化学肥料の窒素成分量が50%以下で栽培された農産物のことをいいます。

スーパーストア事業

店舗における適正表示の徹底

イトーヨーカドー

FT委員会事務局が中心となり、正確な商品情報・価格情報の表示に努めています

イトーヨーカドーでは、適正表示の徹底のため、食品売場では「鮮度チェッカー」が商品の鮮度を確認するさいに、商品ラベルの表示やPOPを常にチェックしています。衣料品・住居関連商品売場では商品管理マネジャーが週に2回、表示の点検を行っています。

また、FT(フェアトレード)委員会事務局※1が中心となり、店舗表示チェックの実施や、従業員教育を行っています。店舗表示チェックは、半期に1度ずつ全店舗を対象として行い、チェック結果をもとに、各店舗の店長や副店長と相談して改善に向けた具体的な取り組みについて検討します。※2

従業員教育については、2009年度は、店舗役職者延べ4,225人を対象に54回の表示教育を実施したほか、お取引先を対象に4回の研修を行い、110人の方に参加いただきました。2010年度は、2009年度の店舗表示チェックの結果をふまえ、B・C評価が多かった紳士衣料・婦人衣料、青果・鮮魚部門について、売場担当マネジャー会議の場を利用して、表示教育を実施する計画です。

ユニバーサルデザインの導入

イトーヨーカドー　ヨークベニマル

全てのお客様が利用しやすい店舗づくりを目指しています

イトーヨーカドーとヨークベニマルでは、新規店舗の出店や既存店舗の改装に合わせて、店舗のバリアフリー化を進めています。※3

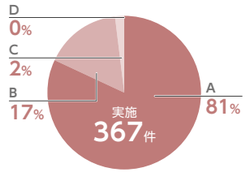
イトーヨーカドーでは、1990年代から車椅子利用者に配慮した駐車スペースや「ゆったり試着室」などを順次採用し、バリアフリー化を推進してきました。2000年11月に開店した木場店以降は、障がいの有無や年齢・性別などに関わりなく、誰もが使いやすいよう配慮された社会を目指すユニバーサルデザインの考えを採り入れた店舗づくりに取り組んでいます。2007年度からは、社内横断組織「ユニバーサルデザインプロジェクト」を設置し、新規開店店舗に導入するユニバーサルデザイン設備について検討を行っています。2010年6月に開店したアリオ北砂では、お問い合わせコール・車椅子利用者専用駐車場・音声ガイダンスが設置された多目的トイレなど、最新のユニバーサルデザイン設備を導入しています。※4また、新店オープン前には、地域の高齢者や障がい者の方をお招きする店舗見学会を実施し、店舗の取り組みを紹介するとともに、さまざまな意見をいただき、改善に活かしています。※5

ヨークベニマルでは、高齢者や車椅子利用者に配慮した駐車スペースの設置を行っています。さらに、2008年4月オープンの福島泉店以降の新店舗では、従来の多目的トイレに加えてオストメイト対応トイレを設置しているほか、2008年8月にオープンした東根店以降の新店舗では、チャイルドシート装着車専用駐車場を導入するなど、誰もが利用しやすい店舗づくりを進めています。

チャイルドシート装着車専用駐車場(ヨークベニマル)

※1　FT委員会事務局
店舗営業幹部経験者で構成されています。公正取引や店舗の表示に関する法令遵守についての管理や従業員への指導・提案を行う組織です。

※2　店舗表示チェック結果(2009年度)



評価基準
A：適切な表示が実施されており、従業員の意識も高い
B：改善の余地があり、一部の部門の従業員に認識不足があった
C：改善の余地があり、従業員に対する表示教育の必要がある
D：至急改善を要し、店全体の仕組みを検討する必要がある

※3
●イトーヨーカドー
ハートビル法認定店舗:47店舗
バリアフリー新法認定店舗:5店舗
●ヨークベニマル
ハートビル法認定店舗:56店舗
バリアフリー新法認定店舗:20店舗

※4　アリオ北砂の主なユニバーサルデザイン対応設備
●どなたでもお問い合わせいただける「お問い合わせコール」(インターフォン)
●デジタルインフォメーション
●音声ガイド設置の多目的トイレ(7カ所・うち2カ所はオストメイト対応)
●エレベーター内に鏡と手すりを設置
●エスカレーターの低速運転
●段差ごとに色を変えた階段
●事前登録いただいた方にお渡ししたリモコンの操作で入出庫できる「車椅子利用者専用駐車場」(8台)と「優先駐車場」(15台)

※5　店舗見学会(アリオ北砂)
2010年6月1日に開催されました。近隣にお住まいの高齢者や障がいのある方とその付き添いの方約80人に参加いただきました。

百貨店事業

「オーガニックコットン」を使用した製品の販売

株式会社そごう・西武

環境と人にやさしい商品の開発に取り組んでいます

そごう・西武では、環境と人にやさしい商品として自社ブランド品「リミテッドエディション」シリーズのベビーウエアや、ニットの素材にオーガニックコットン※6を採用した商品の販売を開始しました。

商品の開発にあたり、ママの気持ちになった良質・安全へのこだわり、そして赤ちゃんの気持ちになった商品として、肌触り・風合いへのこだわりをコンセプトにしました。

その結果、素材の選定については日本オーガニックコットン協会(JOCA)※7の認証を受けた原材料を使用するとともに、原材料産地から店頭に並ぶまでの流通履歴(トレーサビリティ)がわかる商品を提供することで信頼性を確保しています。

オーガニックコットンを使用したベビーウエアで環境と人にやさしく

お客様の信頼に応える品質管理室を新設

株式会社そごう・西武

事故対応型から防止型へと品質管理体制を強化しています

そごう・西武では、お客様の視点に立った「適正表示」「食品衛生」「品質管理」の実行と定着を目的として、2010年1月に「品質管理室」を新設し、店舗および法人外商部、関連会社を含めた品質管理の統括および指導を実施しています。同時に、従来の事故対応型から防止型へと品質管理体制を強化しています。※8 安全・安心に対するお客様の信頼に応えるために、衣料品・雑貨売場の商品については毎月1回、第三者機関が表示内容、商品状態の調査を行っています。食品衛生管理面では自主点検などが適正に行われているかを検査することにより食品事故の防止、表示の適正化などを徹底しています。

店頭における品質・表示内容の管理体制を指導

※6　オーガニックコットン
3年間以上農薬や化学肥料を使わないで栽培された農地で生産された綿花のことをいいます。

※7　日本オーガニックコットン協会(JOCA)
オーガニックコットンの生産を支援している機関です。オーガニックコットン製品について、綿畑から最終製品までのつながりを再確認し、証明する認証事業を行っています。

※8　品質管理室の重点業務
①全社の適正表示・食品衛生・品質管理の諸施策の推進
②お取引先管理・商品選定・商品のスペック・トレーサビリティ・広告・店頭表示の点検と是正
③食品工場の監査と評価・是正
④従業員への食品衛生・品質管理研修等、教育の実施
⑤法令遵守を営業活動の場で実践する仕組みづくり

フードサービス事業

独自の基準に基づく厳格な品質管理

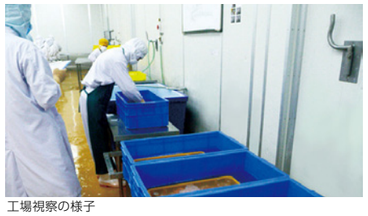
セブン&アイ Food Systems

厳しい品質管理に加え、トレーサビリティ（生産履歴）の管理も重視しています

セブン&アイ・フードシステムズでは、お客様にいつでも安心してお食事いただくために、食材の仕入れには独自の品質基準を定めた「取引条件書」を作成し、基準に適合した食材・商品のみを仕入れています。

生野菜などは、産地・栽培方法・流通経路などの確認を徹底し、加工食材については、原材料・添加物やアレルゲン物質の有無・加工調理方法・品質管理状況などを厳しくチェックしています。さらに、仕入れ担当者や品質管理担当者によるお取引先工場の定期的な視察も実施しています。※1

また、トレーサビリティの確保も重視しています。例えば青果物などの場合、国内外の生産地に対し、土壌づくりから種まき、施肥、農薬、収穫に至るまで、いつ・どのようなものを使用して行うかの計画を記載した「栽培計画書」と、実際の栽培環境について報告する「栽培計画登録書」の提出を要請しています。こうした取り組みにより、品質管理の徹底とトレーサビリティの管理を一括して行っています。


工場視察の様子

※1　実施状況（2009年度）
視察回数：延べ約200回
視察対象工場数：約170工場

従業員教育と衛生管理

セブン&アイ Food Systems

ISO9001に基づいた衛生管理や鮮度管理に努めています

セブン&アイ・フードシステムズのQC室（衛生管理部門）では、「店舗における食品衛生管理システムの規格と提供」においてISO9001の認証を取得しています。このISO9001のマネジメントを活用した従業員教育・衛生検査を通して、衛生管理と鮮度管理の徹底に努めています。

従業員教育においては、食品衛生責任者の店長や調理責任者が中心となり、手洗いや健康管理、身だしなみのルール、アルコール消毒、食材の期限管理、調理機器の点検などを指導しています。さらに、QC室による衛生講習や店舗チェック、地区責任者による衛生指導を行い、店長や従業員の意識の啓発を図っています。

衛生管理については、第三者機関に委託をして定期検査※2を行い、店舗の管理状況を確認し、検査結果に基づき速やかに改善対策を実施しています。

さらに、食材の「鮮度管理」を徹底するため、毎日、店長や調理責任者が在庫・発注状況の確認を行うのに加え、料理の仕込み時に食材の在庫数と使用期限の確認を行っています。また、生鮮・加工食材などは曜日別に色分けしたシールで区分けし、誰もが一目で使用期限などがわかるようにしています。

ISO9001マネジメントシステム登録証

※2　実施状況（2009年度）
延べ8,140回

お客様のニーズに応えるメニュー開発

セブン&アイ Food Systems

食物アレルギーに配慮したお子様メニューを提供しています

デニーズでは、食物アレルギーのお子様とそのご家族にも安心して外食を楽しんでいただけるよう、2002年12月に外食産業としては初めて、特定原材料5品目※3を含まない食材を使用したお子様向けメニュー「低アレルゲンメニュー」※4を開発しました。さらに、「食品へのアレルギー物質表示制度」が改正され、2010年6月から特定原材料5品目に加え「えび」「かに」も表示が義務づけられることを受けて、2009年10月からは「えび」「かに」を加えた7品目を含まないメニューへ改訂しました。このメニューの提供にあたっては、アレルギー物質の二次混入防止の徹底に努め、食材製造工場で加工調理するさいには、特別に管理された調理器具や容器を使用しています。また、店舗での調理・提供においても、食材は一般メニューの食材が混入しないように隔離保存し、加熱、盛り付けは、通常の調理ラインから離れたスタッフが担当します。食器類に関しても、個々に洗浄・保管したものを使用します。

低アレルゲンメニュー

※3　特定原材料5品目
アレルギーの発生頻度や重篤性が高いといわれている卵・牛乳・小麦・そば・落花生の5品目のことをいいます。

※4　低アレルゲンメニュー
特定原材料を含まない食材を使用したメニューを指す造語です。
取り扱いメニュー（2010年2月現在）は、「低アレルゲンプレート」「低アレルゲンカレー」「米粉と豆乳クリームのケーキ5号（直径15cm、4日前までの予約が必要）」です。

これまでのノウハウが活きる給食運営受託事業

セブン&アイ Food Systems

病院や施設でも「おいしさ」にこだわったメニューを提供しています

セブン&アイ・フードシステムズの「コントラクトフード事業部」では、給食サービスを行っています。2006年度からは、これまでに培ったノウハウを活かし、病院・老人保健施設・特別養護老人ホームの給食運営受託事業を開始しました。※5

ソフト食

病院や施設では栄養成分や食べやすいものを求めがちですが、それらに加え「おいしさ」にこだわり、試作と試食、改良を日々繰り返しています。例えば、盛り付けや手作り感などに関してもレストランのような料理を提供できるように努め、メニューも各種イベントメニュー、特別弁当、おやつバイキング、パーティーメニューなどバリエーション豊かに工夫しています。

また、地域の方々とのつながりを深めるため、病院・施設が主催するイベントにも積極的に参加しています。

今後もお客様のニーズの把握に努め、通常の献立と同じ食材を使用した独自のソフト食※6のアイテム数の充実を図り、2012年度までに10施設の運営受託を目指します。

※5　事業の運営状況
2010年5月末現在3施設で運営しています。

※6　ソフト食
誤飲や喉詰まりの防止などの食べやすさとともに、やわらかくはしているものの、食べ物の形を維持し、見栄えにも重点をおいた食事のことです。

金融関連事業

警察や関連窓口との連携による金融犯罪の未然防止

セブン銀行

金融犯罪への対策を強化しています

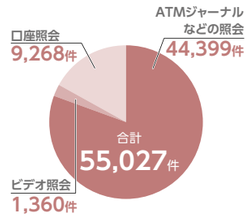
セブン銀行では、振り込め詐欺などの金融犯罪全般に対応するために、2008年度に「金融犯罪対策センター」を設置し、2009年度に「金融犯罪対策室」に組織変更。2010年6月には「金融犯罪対策部」に改称しました。

金融犯罪対策部では、口座モニタリングシステム※1によるセブン銀行口座の不正利用防止、疑わしい取り引きの届出、マネー・ローンダリング※2への対応、警察からの依頼に基づく照会などを行うことで金融犯罪を撲滅するための体制を強化しています。

2009年度は、取引内容を開示するATMジャーナルの照会や防犯カメラの映像を開示するビデオ照会など、警察への捜査協力を55,027件行いました。

ほかにも、口座開設時の本人確認の厳格化、ATMの取引画面に振り込め詐欺についての注意喚起文言を追加するなど、不正利用防止や詐欺被害防止のためのさまざまな対策を行っています。

警察からの依頼に基づく協力件数内訳（2009年度）



※1　口座モニタリングシステム

過去に振り込め詐欺で使われた口座の取引履歴を分析し、同じような取り引きの動きをする口座を監視します。該当口座に対して振り込みが実施された場合には自動で一時的に振り込みを停止し、依頼人や口座保有者に確認をとることで被害を未然に防止するシステムです。

※2　マネー・ローンダリング

麻薬等の不正取引で得た資金を金融機関の口座等を利用し、出所をわからなくして正常資金にすり替えようとすることです。

多様なお客様に利用いただけるATMサービス

セブン銀行

誰でも安心して使えるATMを目指しています

セブン銀行では、視覚障がいのあるお客様にも安心してATMを利用いただけるよう、全てのATMで備え付けのインターホンから音声ガイダンスにしたがって操作できるサービスを提供しています。セブン銀行が提携する500以上の金融機関のお客様に利用いただけます。※3

また、外国からのお客様に向けて、海外発行のキャッシュカードやクレジットカードで日本円を出金できるサービスを行っています。

ATM画面や利用明細票については英語・韓国語・中国語・ポルトガル語の4カ国語で表示しているほか、コールセンターにも英語で対応できるオペレーターが常駐しています。

インターホンでお取り引きできる音声ガイダンス

4カ国語での画面表示

※3　音声ガイダンスサービスに対応している提携先

セブン銀行と提携している銀行、信用金庫、信用組合、ろうきん、JAバンク、JFマリンバンク、証券会社などです。

column　安全・安心な商品とサービスの提供

災害発生時にも お客様が必要とする商品を提供するために

大規模な災害発生に備えて社内体制を整備しています

消防訓練の様子

セブン&アイ*HLDGS.*のグループ各事業会社では、災害発生時にお客様の安全確保を最優先に行動できるよう、日頃から定期的な防災訓練や従業員教育を実施しています。また、災害発生時にも早期の営業再開ができるよう、社内体制の整備を行っています。

震度6弱以上の地震発生時には幹部社員が集合し、速やかにセブン&アイ*HLDGS.*地震対策本部を立ち上げます。対策本部では各事業会社の被災状況を確認し、早期の営業再開に向け、売場の復旧作業と緊急商品の送り込みや復旧のための応援人員などの調整を行い、指示を出します。その他にも、各事業会社は出店地域の自治体と災害時の支援協定締結を進めています。グループのネットワークを活かして、迅速に被災地に義援物資をお届けできる体制をとっています。

新型インフルエンザ対策を行っています

マニュアル

セブン&アイ*HLDGS.*は、新型インフルエンザ発生時にも生活必需品を提供し続けられるように、鳥由来の「強毒性H5N1」対策を中心とした新型インフルエンザ対策を講じています。また、各事業会社内の対策の構築を支援しています。実際に新型インフルエンザが発生した場合にもお客様が安心してお買物ができるように、グループ全体でお客様の感染防止策と従業員の感染防止、および人員配置や資金調達について検討し、2009年4月にマニュアルを整備しました。各事業会社は、このグループ共通の対策方針を受けて、事業特性に合わせた具体的な行動マニュアルの整備を進めています。

2009年度に発生した豚由来の「新型インフルエンザA型（弱毒性H1N1）」対応では、すでに新型インフルエンザ対策として、マスクの備蓄などを行っていたため、大きな混乱もなく収束を迎えました。

今後も、セブン&アイ*HLDGS.*がグループの中心となって情報収集に努め、常に対策の見直しと強化を図っていきます。

担当者の声

グループ各社の事業活動は、商品やサービスの提供であり、それは社会機能を維持させる根幹で、CSR活動そのものです。大規模災害発生時には、第一に優先されるのがお客様および従業員の身の安全であり、次に優先されるのが事業継続です。私どもの事業活動を通してお客様・地域社会の「生活拠点」であり続けるよう努力してまいります。

成田 庄二
(株)セブン&アイ・ホールディングス
総務部　グループ渉外シニアオフィサー

助産師による
育児相談の受け付け

地域社会との共生

グループ基本方針

セブン&アイ*HLDGS.*は、地域、社会との連携と協調を図り、良好な関係を維持することにより、地域、社会の一員としての責任を果たすとともに、豊かな生活環境作りを支援し、社会性、公共性を勘案し、適切な寄付など社会支援を行います。

行動基準

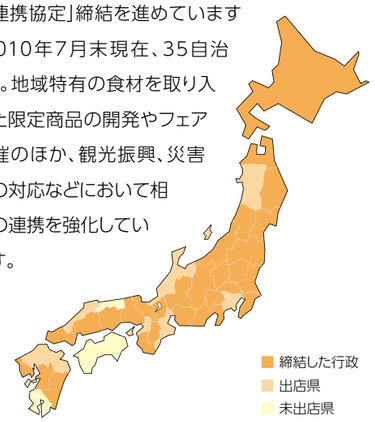
1. 地域、社会の文化、習慣などを尊重して事業活動を行う。
2. 地域、社会活動への参加協力を積極的に行うとともに、セブン&アイ*HLDGS.*の経営方針および事業活動に対する地域、社会の理解を得られるように努力する。
3. 適切な社会貢献、寄付などによる社会的責任を果たすことを通じ、企業の社会的価値を向上させる。
4. 店舗出店に当たっては、周辺の生活環境に配慮し、交通、駐車、騒音、臭気などの問題に積極的に取り組み、地域住民との良好な関係を構築する。
5. ノーマライゼーションへの取り組みを積極的に推進するとともに、高齢化社会に備えた介護サービスへの配慮など各地域に密着したキメ細かなサービスを実施する。

セブン&アイ*HLDGS.*企業行動指針
(1993年制定・2007年改定)より
全文はhttp://www.7andi.com/csr/guidelines.html

共通の取り組み

自治体との連携を深め、地域の活性化に貢献

セブン-イレブン、イトーヨーカドー、ヨークベニマルは、都道府県や各市などとの「地域活性化包括連携協定」締結を進めています(2010年7月末現在、35自治体)。地域特有の食材を取り入れた限定商品の開発やフェア開催のほか、観光振興、災害時の対応などにおいて相互の連携を強化しています。



主要事業会社の主な取り組み一覧

	コンビニエンスストア事業	スーパーストア事業		百貨店事業	フードサービス事業	金融関連事業
	セブン-イレブン	イトーヨーカドー	ヨークベニマル	そごう・西武	セブン&アイ・フードシステムズ	セブン銀行
育児・高齢者支援など	●就労体験学習の受け入れ ▶P.48 ・お客様のご自宅を訪問してご注文をうかがう「ご用聞き」の実施	●赤ちゃん休憩室の設置 ▶P.11 ●マタニティ・育児相談室の運営 ▶P.11 ・高齢者介護施設への訪問販売 ・高齢者向け商品の販売・健康相談の実施 ・就労体験学習の受け入れ	●食育の推進 ▶P.49 ・就労体験学習の受け入れ ・次世代育成（小学生対象スポーツ大会の主催、高校生の海外派遣） ・献血運動	●盲導犬育成事業を支援（店頭募金・企業寄付） ▶P.50 ●全店盲導犬ふれあいキャンペーン開催による啓発活動（年2回） ▶P.50 ・ベビー休憩室の設置 ・母子保健相談・育児相談の開催 ・ハートフルアドバイザーによるお買物サポート	●就労体験学習の受け入れ ▶P.52 ・食育の推進 ・「ノーマライゼーション研修」の実施 ・「ノーマライゼーションガイドブック」を作成・活用 ・地域自治体の子育て支援への協力	●読み聞かせフリー絵本「森の戦士 ボノロン」への協賛と普及支援 ▶P.53 ●店頭での読み聞かせ会の実施 ▶P.53 ・高齢者にも使いやすいATM設計
地域活性化への協力	■地産地消商品の開発・販売 ▶P.45 自治体との包括連携協定締結の促進 ▶P.45	●街づくり・再開発への参画 ▶P.49 ・地産品の販売促進への協力 ・地域福祉団体や地域イベントへの店舗スペース提供	・店舗での交流イベントの開催 	■環境保全活動、環境美化への協力 ▶P.50 ・地産品の商品開発・販売 ・地域活動への店舗スペースの提供 ・地産品の販売促進 ・お祭りなど地域イベントへの参加 ・就労体験学習・店舗見学会の受け入れ	・地産地消のメニュー提供（給食事業）	・ATM画面での選挙広告の掲出
災害時の支援	・災害時帰宅困難者への支援 ・災害発生時の安全確保に関する行動指針の配布 災害時の支援協定の締結 ▶P.43-45			・災害時の支援協定の締結（一部店舗）	・災害時帰宅困難者への支援（該当エリア:19都府県市） 	・セブン銀行口座を活用したお客様向け災害時救援募金（社内募金）の実施
	被災地支援店頭募金(社内募金)の実施					
地域防犯対策	●セーフティステーション活動の推進 ▶P.48 		・「こども110番の店」としての活動 	・お酒の販売時年齢確認の実施 ・地域行政・自治体の防犯活動への協力	・セーフティステーション活動への協力 ・お酒・たばこの販売時年齢確認の実施	・警察からの捜査依頼への協力
	お酒・たばこの販売時年齢確認の実施					

●本レポート中に独立した項目で記載　■本レポート本文中で言及　— 取り組み未実施

社外の方からのご意見

岸本幸子様
特定非営利活動法人
パブリックリソースセンター
事務局長

方針を明確にし、経営戦略と結びついた活動を期待します

現在、CSRは経営との一体化が問われています。本レポートでは、セブン&アイ*HLDGS.*が現在取り組んでいる多彩な内容が詳細に報告されています。今後は加えて経営戦略と結びついたCSR活動の目標と、それに対して現在がどの段階にあるのかを明記してくださることを期待しています。

例えば少子高齢化や女性の社会進出などの社会の問題・変化をあげ、それに対して、セブン-イレブンでのチルド弁当販売や住民票交付などの事業を通じた取り組みを記載していることはわかりやすく、評価できます。今後セブン&アイ*HLDGS.*がどのような持続可能な社会をつくっていこうとしているのか、わくわくするような将来ビジョンと具体的なロードマップがあるとレポート全体はさらに読み応えのあるものになるのではないでしょうか。

地域社会との共生に関する考え方や姿勢についても、事業特性との関連を明確にして、なぜその事業会社がこの取り組みを行うのかという理由がはっきりしていることが望ましいと思われます。同時に支援先の団体やお客様などから成果や影響についてご意見をいただくことも重要です。企業の目線と地域社会の目線の両方をすり合わせて、独自の取り組みを開発していくことを期待しています。

また全体にもう少し物語性のある書き方をしても良いように思います。一つの取り組みには、関わる方の思い、物語があるはずです。それが伝わる書き方にしてみてはいかがでしょうか。

コンビニエンスストア事業

小売店としての責任

セブン-イレブン・ジャパン

未成年者に対する酒類・たばこの販売防止を徹底しています

セブン-イレブンでは、地域社会の一員として「安全・安心なまちづくり」や「青少年環境の健全化」をテーマとしたセーフティステーション活動[※1]に積極的に取り組んでいます。毎年2回全国で開催している商品展示会では、加盟店の防犯意識を向上するため「防犯原則」[※2]や未成年者の飲酒・喫煙防止策の情報発信に努めています。

未成年者の飲酒・喫煙を未然に防止するために、加盟店ではさまざまな取り組みを行っています。酒類売場では法令で定められた表示物を掲示することはもちろん、レジカウンター付近に「年齢確認」のポスターを掲示し、販売業務を行う従業員は「証明書で年齢確認」と書かれたPOPをお客様の目に付きやすい胸元に付けています。さらに、精算時に年齢確認が必要な商品をスキャンすると、お客様側のレジ画面に「年齢確認対象商品」と表示され、従業員側には「年齢確認」をうながす音声案内が流れます。

こうした活動を通じて、従業員がお客様の年齢を確認し忘れないよう、またお客様には年齢確認や身分証明書の提示に理解、協力をいただけるよう、取り組みを進めています。

「年齢確認」のポスター

従業員が付ける「証明書で年齢確認」と書かれたPOP

子どもの就労体験や見学の受け入れ

セブン-イレブン・ジャパン

身近な小売店として、地域の学校に協力しています

セブン-イレブンでは、地域の小・中学校から就労体験や見学などの要請をいただくことがあります。生徒を受け入れる場合は営業に支障が出ないよう日時を調整し、可能な限り学校からのご要望に沿うように努めています。[※3]また、本部では受け入れを円滑に行うための資料などを用意し、加盟店に提供することもあります。

受け入れ時、生徒の皆様にはユニフォームや名札を着用していただき、あいさつの練習や商品の袋詰め、掃除、品出しなどセブン-イレブンの業務を体験していただきます。地域の青少年にとっても身近な小売店であるため、今後も積極的に生徒の就労体験や見学などの受け入れを行っていきます。

※1　セーフティステーション活動項目

「安全・安心なまちづくり」
- 強盗や万引きの抑止、振り込め詐欺などの未然防止
- 緊急事態（災害・事故・急病人など）への対応
- 女性・子ども・高齢者の保護・通報
- 大規模災害時における協力など

「青少年環境の健全化」
- 未成年者に対する酒類・たばこの販売防止
- 18歳未満者に対する成人向け雑誌の販売・閲覧防止
- 青少年のたまり場化防止など

※2　防犯原則
- 大きな声で相手の目を見て挨拶
- 素早く、カウンター内で接客準備
- 非常用通報ボタンの常時携帯と活用の徹底
- 防犯カメラの作動を確認
- 防犯用カラーボールの設置と活用
- 従業員用防御盾の設置と活用

※3　2009年度の就労体験や見学実施店舗数

5,511店

スーパーストア事業

出店地域への配慮

イトーヨーカドー

地域との対話を重視し、地域社会に貢献する店舗を目指しています

イトーヨーカドーでは、新規出店のさいには店長などの役職者が出店地域に移り住み、各種市場調査を行い、地域のニーズの把握に努めています。また、開店後も地域の一員として、地域行事や青少年育成・非行防止などの取り組みに参加し、地域社会への協力を継続しています。

大規模小売店舗立地法に基づく説明会では、地域の方々のご意見をうかがい、改善に努めています。2010年6月にオープンしたアリオ北砂では、建物所有者と説明会を開催し、周辺道路の交通渋滞や、安全対策などを懸念する声が多かったことから、地元行政や警察の指導を仰ぎ、交通警備誘導計画の策定を行いました。[※4]

アリオ北砂の周辺では、地域住民が憩う公園の整備や新築マンションの建設が進み、今後診療所を併設した介護老人保健施設の移転計画もあり、街づくりが進んでいる地域です。アリオ北砂では、商業施設としての充実に加えてスポーツクラブなどの健康関連施設も入居しており、新しい地域の核施設となっています。

アリオ北砂

食育の推進

ヨークベニマル

地域貢献、お客様への感謝の気持ちから、「食育活動」に取り組んでいます

ヨークベニマルは、お客様に健康的で豊かな食生活を送っていただくため、また、次代を担う子どもたちに、食に興味を持ち、成長していただきたいという想いから、「食育活動」を実施しています。例えば、お子様を対象としたスーパーマーケットツアーでは、店舗を教室に見立て、商品の栄養やバランスの良い食事の大切さについて学んだり、課題に沿って食品を選ぶ買物体験や調理実習を行っています。[※5]

さらに2009年度は、農作業の大変さや楽しさ、自然の恵みを五感で体験し、野菜や果物への理解・興味を深めるためのイベント「キッズファーム」を開催しました。「キッズファーム」では、小学生のお子様がいらっしゃるご家族（2009年度は28組）に、福島県須賀川市の園地で、種まきから収穫まで一連の農作業を体験していただきました（全7回）。参加者からは、「採れたてのおいしさを知った」「農業の楽しさ、大変さを感じた」など好評をいただいており、今後も活動を継続していく計画です。

キッズファームの様子

※4　アリオ北砂の交通対策

建物所有者と連携して、開発区域内に、南北および東西に道路を新設し、幹線道路〈明治通り〉の混雑緩和を図りました。また、南北2つの街区に分かれているショッピングセンターを上空ブリッジでつなぎ、駐車場間の車移動を可能にしています。駐車場の出口の配置も工夫し、お帰りのさいの方面によって出口を選択できるようにしました。
開店時には、交通警備誘導計画に基づき、混雑の分散化を図っています。また、隣接地に臨時駐輪場を確保するなど、地域の交通特性を考慮した交通対策を実施しています。

※5

ヨークベニマルは、ファイブ・ア・デイ協会の会員となっています。ファイブ・ア・デイ協会は、2002年に設立された一般社団法人で、「1日5皿分（350g）以上の野菜と200g以上の果物を取ること」をスローガンに国民の健康増進を推進しています。
http://www.5aday.net/

百貨店事業

「みんなのやさしさ、つなぎたい。」をテーマに社会貢献活動

株式会社 そごう・西武

盲導犬育成事業を支援しています

そごう・西武は、社会貢献の一環として盲導犬育成事業への支援活動を推進しています。

店頭での募金活動に加え、会社と労働組合が設立した基金に、社員による募金制度「ワン!コイン倶楽部」[※1]を組み入れ、寄付を行っています。[※2]

また、盲導犬育成事業の啓発活動として、視覚障がい者および盲導犬に対する理解促進を図るために、盲導犬育成団体の協力を得て春と秋の年2回「ふれあいキャンペーン」を全店で開催しています。盲導犬のデモンストレーションや体験歩行を通じて、お客様に盲導犬をより身近に感じていただくとともに、盲導犬育成事業への関心を高めていただく機会を設けています。

盲導犬への理解を深める「ふれあいキャンペーン」

地域の特性をふまえた社会貢献を目指しています

百貨店は地域に根ざし、地域の発展とともに歩んでいく業態であることから、地域社会への貢献が重要であると考えています。そごう・西武の各店舗では地場物産品の紹介、地域産の素材を使った商品の開発、地域産業の振興や教育・文化活動のサポートに積極的に取り組んでいます。

そごう 神戸店

神戸市と連携して「段ボールコンポストのつくり方セミナー」を開催。店舗屋上のグリーントンネルづくりでも活用

西武 沼津店

地域の子どもたちに「お仕事体験」をしていただいた後、一緒に打ち水や花壇への水やりを実施

お客様からお預かりした下取り商品（一部）は途上国に贈られます

そごう・西武では、2009年5月から「下取りキャンペーン」[※3]を実施、お客様からお預かりした下取り商品の一部を国際協力NGOジョイセフ[※4]を通じてザンビア共和国に寄贈しています。

2009年5月末、駐日ザンビア大使がご来社され、感謝状をいただきました。また、現地では裸足の子どもが多く、足の怪我が原因で破傷風や寄生虫病にかかる子どもが多いことをうかがい、6月、8月に子ども靴の下取りを実施しました。その後も継続的に子ども靴を寄贈するため、10月から6店舗で「こども靴下取りサービスコーナー」を常設しました。2010年3月からは23店舗に拡大しています。お客様からは「捨てるには忍びないが誰かの役に立つなら」「国際貢献をしたかったがやり方がわからなかった」「これからもずっとこの企画を続けてほしい」など、店頭で商品をお預かりするさいに多くのお言葉を頂戴しました。

そごう・西武では、この取り組みを、お客様の善意をお届けする活動として推進していきます。

こども靴下取り常設サービスコーナー（池袋本店）

子ども靴、その他の寄贈品をザンビア各地で配布

駐日ザンビア大使と山下社長

寄贈された靴をはく、ザンビアの子どもたち

※1　ワン!コイン倶楽部

社員が任意に選択した募金口数を毎月の給与から天引きするシステムです。社員一人ひとりがこの活動を理解し、全社一体となって盲導犬育成事業を支援しています。

※2　2009年度の寄付金額

店頭募金総額：3,325万円
そごう・西武基金とワン!コイン倶楽部の総額：2,000万円

※3　下取りキャンペーン

2009年度の実施回数：7回
お客様人数　：約224,000人
回収点数　　：約647,000点
寄贈点数　　：約176,000点

※4　国際協力NGOジョイセフ

途上国の妊産婦と女性の健康と命を守るために国連や国際機関と連携して支援活動を行っている団体。
ジョイセフのWebサイトには、そごう・西武の活動としてザンビアの子どもたちへ靴を寄贈する様子が掲載されています。
http://www.joicfp.or.jp/jp

VOICE

子ども靴は、裸足で遊ぶザンビアの子どもたちに配るだけではなく、感染症の予防やお母さんたちが産前健診活動に参加するよう促す健康教育のツールとしても有効に活用しています。お客様からの贈り物は、一人ひとりの子どもたちに夢や笑顔を与えるばかりではなく、健康に関する知識も提供してくれる貴重な宝物です。そごう・西武とお客様のご善意に、心より感謝いたします。

簡野 芳樹様
国際協力NGOジョイセフ
支援事業グループ
プログラム・マネージャー

フードサービス事業

地域の教育支援

セブン&アイ Food Systems

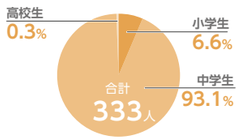
店舗を活かし、生徒の就労体験を受け入れています

セブン&アイ・フードシステムズでは、地域の小・中・高等学校などからのキャリア教育への協力要請に応え、店舗での就労体験の受け入れを行っています。2009年度は、全国の店舗で延べ122回実施し、333人の生徒を受け入れました。※1

就労体験では、学校からのご要望も受け入れながら、各店舗ごとにカリキュラムを作成しています。店長をはじめとして店舗の従業員が指導にあたり、会社概要や仕事の仕組みについての講義の中で、料理の品質・サービス・おいしさへのこだわりを伝えています。簡単な接客や生徒試食用のデザートづくりなどの体験のほか、店舗の清掃、洗い場業務などで衛生について学ぶ時間などを設けています。「働く」ことを実体験した生徒たちからは、「仕事の厳しさ、楽しさ、やりがいを肌で感じた。将来に役立てたい」などの声をいただいており、今後も積極的に受け入れを実施していきます。

就労体験の様子

※1　就労体験受け入れ状況（2009年度）



商品を通じた社会貢献活動

セブン&アイ Food Systems

ヘルシーメニューの販売を通じて、世界の食料問題解決に貢献しています

セブン&アイ・フードシステムズの給食事業の一部店舗では、2008年5月から世界の食料問題の解決に取り組むNPO法人TABLE FOR TWO（以下TFT）の活動に参加してきました。この活動にレストラン・デニーズも賛同し、デニーズ誕生35周年記念事業の一環として、TFT主催の「100万人ごはん―自分と世界を変える」キャンペーン※2に参加しました。

2009年10月8日から1カ月間、TFTのガイドラインを満たすヘルシーメニューを設定し、お客様から1食注文をいただくごとに、アフリカの給食1食分に当たる20円を寄付しました。同時に、店頭募金も行い、総額5,073,260円（店頭募金311,040円を含む）をTFTを介して国連『ミレニアムビレッジ』プロジェクトの窓口である米国NPOミレニアム・プロミスに送金しました。今後もお客様とともに、商品を通じて社会の問題を解決する活動に取り組んでいきます。

ディナータイムのTFT対象メニュー（一例）

お客様への
TFTご紹介資料

※2　「100万人ごはん―自分と世界を変える」キャンペーン

先進国の飽食と途上国の飢餓問題解決を目指す取り組みで、ヘルシーメニューを注文すると温かな給食1食分（20円）がアフリカに贈られるというTFTのプログラムです。2009年は国連の定めた世界食料デーである10月16日から1カ月間展開されました。

金融関連事業

読み聞かせ絵本「森の戦士 ボノロン」への協賛

セブン銀行

次世代を担う子どもたちの健全育成を応援しています

セブン銀行では、「読み聞かせによる親子のコミュニケーションを応援したい」という想いから、隔月で毎号100万部発行している読み聞かせ絵本「森の戦士 ボノロン」に協賛し、本店・出張所のほか、セブン-イレブンやデニーズなどの協力を得て絵本の配布を行っています。

絵本の誌面上では、読者が気軽に参加できる企画を催すなど、読者とのコミュニケーションにも取り組んでいます。2009年夏に実施した「第4回ボノロン絵画コンクール」では、たくさんの子どもたちから応募いただき、同年10月号の誌面で受賞作品を発表しました。

また、2010年3月には社員やスタッフ自らが読み聞かせを行う、「第2回ボノロンおはなし会」をセブン銀行出張所全6店舗で開催し、地域の子どもたちへ大型絵本の読み聞かせや、音楽に合わせた手遊びを行いました。

セブン銀行は今後も親子のコミュニケーション促進のために取り組みを支援していきます。

おはなし会では、「子どもたちが真剣に話を聞いてくれたのがうれしかった」と参加した社員が述べています。社員自身も絵本協賛の意義を再確認する良い機会になりました。

環境美化活動

セブン&アイグループ

グループ事業会社が清掃活動に取り組んでいます

1999年7月にセブン-イレブンが地域の環境美化活動の一環として開始した清掃活動を、2006年6月からセブン&アイHLDGS.のグループの活動として実施しています。毎年6月と10月（または11月）に、セブン-イレブン加盟店のオーナー様や従業員、さらにグループの事業会社従業員が、店舗や事業所周辺の清掃※3を実施しています。

2008年度からは、年に一度、各事業会社の本部従業員が中心となり、ごみの不法投棄が問題となっている富士山の清掃活動※4をボランティアで実施しています。NPO法人富士山クラブのご指導のもと、さまざまな事業会社の従業員が一緒に清掃活動を行っています。また2010年度は従業員の家族も参加。参加者からは「子どもと一緒に取り組んだことで、子どもにとっても環境問題を考える良い機会になった」という声がありました。

今後も、グループ全体で清掃活動に取り組んでいきます。

2009年11月、静岡県沼津駅周辺の清掃活動に参加したメンバー

※3　清掃活動でのごみ回収実績

2009年6月　63.4トン
2009年11月　57.1トン

※4　富士山清掃でのごみ回収実績

2008年度　390kg
2009年度　230kg

セブン-イレブンみどりの基金
一般財団法人セブン-イレブン記念財団

「セブン-イレブン記念財団」は、1993年に(株)セブン-イレブン・ジャパンの創立20周年記念事業として設立された「セブン-イレブンみどりの基金」を前身としています。以後、加盟店と本部が一体となり、「環境」をテーマにした社会貢献活動に取り組み、2010年3月に現在の一般財団法人となりました。

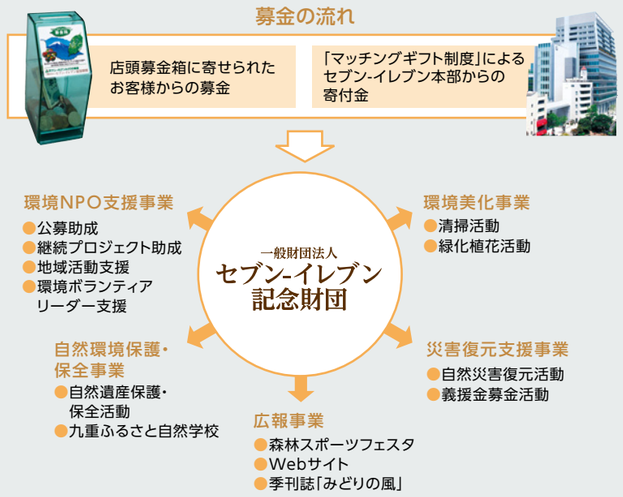
http://www.7midori.org/

店頭での募金は、地域の環境保全活動の支援に役立てられています

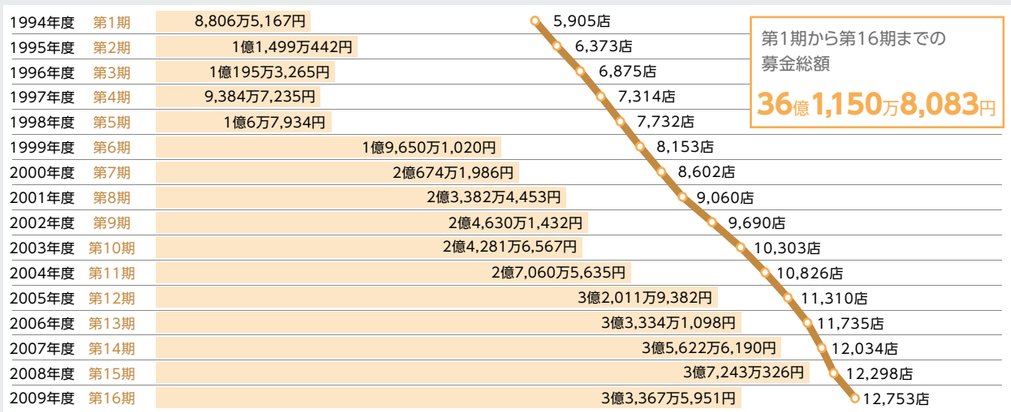
全国のセブン-イレブン店頭に寄せられたお客様からの募金は、まず加盟店からセブン-イレブン・ジャパンに送られます。そして、セブン-イレブン・ジャパン本部からの寄付金と合わせて、当財団に送られます。寄付金は「環境」をテーマに活動している市民団体への支援や、自然環境の保護・保全活動、環境美化活動、広報活動、災害復元支援活動などに役立てられます。

当財団の助成制度は、お客様が募金を通して地域の環境活動を支援する、市民参加型の社会貢献活動です。

募金の流れ



募金額の推移



2009年度の活動報告

2009年度、セブン-イレブン記念財団が、お客様からの募金とセブン-イレブン・ジャパンからの寄付金をもとに行った、「環境」をテーマとした事業活動を紹介します。

環境NPO支援事業

滋賀県の安曇川流域・森と家づくりの会の活動

市民の活動支援が大きな柱です

環境活動に取り組む市民団体が新しい社会の担い手として活躍できるよう、市民が主体となっている地域の活動をさまざまな角度から支援しています。対象となる活動分野は、①自然環境の保護・保全 ②野生動植物種の保護・保全 ③体験型環境学習活動 ④環境への負荷を軽減する生活をテーマにした活動 ⑤緑化植花活動 ⑥地域清掃活動です。

2009年度は資金面を支援する公募助成(継続助成先も含め、251件に対し1億3,492万円の助成)や、地域の環境NPOを支援する中間支援組織への支援、環境ボランティアリーダーのスキルアップを目的とした海外研修などを行いました。

災害復元支援事業

2009年10月に実施した、社員ボランティアによる植樹活動

三宅島の緑化プロジェクトを支援しています

東京都の三宅島は、2000年の雄山(おやま)の大噴火により、全島民が島外に避難するという大きな被害を受けました。その植生の再生と島の復興を目的として、NPO団体への支援活動と、セブン&アイグループとしてのボランティア活動という2つの取り組みを行っています。

2009年度は、東京都内の高校や大学と連携して、三宅島の植樹活動をしているNPO法人園芸アグリセンターの「三宅島緑化プロジェクト」を支援しました。また年に2回、グループ社員による植樹ツアーを開催しています。2009年度は約200人が参加し、約3.3ヘクタールに7,200本の植樹を行いました。

自然環境保護・保全事業

観察路での昆虫採集

九重(くじゅう)ふるさと自然学校を運営しています

大分県九重(ここのえ)町で運営する「九重(くじゅう)ふるさと自然学校」は、「人と自然、自然環境と地域社会の共存・共栄を自然から学ぶ」を理念に、地元の方々の指導・協力を得て「くじゅうの自然保護・保全」と「トキのすめる里作り」という活動をしています。また、多くの方に自然の大切さやすばらしさを学んでいただけるよう、一般の方が参加できるプログラムを提供しています。

2009年度は、地元の小中学生を対象とした野鳥観察や生き物観察などのプログラムのほか、「トキのすめる里作り」を目指した田んぼづくりと有機無農薬の稲づくりなどを行いました。

理事長の声

「基金」から「財団」へ移行したことにより、募金に協力いただいたお客様の信頼と期待に応える責任の重さを感じています。2010年2月には行政と連携する初の事業として、東京都と「東京の緑を守ろうプロジェクト」に関する協定を結びました。これにより、都内に残る樹林地の緑を保全する活動へ支援を開始しました。今後も活動の充実を図り、地域に根ざした社会貢献活動を展開していきます。

山本 憲司
一般財団法人
セブン-イレブン記念財団
理事長
セブン-イレブン豊洲店
オーナー

お客様を笑顔で迎える販売員

働きがいのある職場　づくり

グループ基本方針

雇用、異動、昇進に当たっては、差別のない公平、公正な基準に基づいて行い、職場で一人一人の能力を十分に伸ばすことができ、社員同士が尊重しあい、差別やいやがらせのない職場環境を確保するとともに、活力ある企業風土を醸成させます。社員の心身のゆとり、豊かさを実現できるよう努め、快適、安全で清潔な職場環境作りに努めます。

行動基準

セブン&アイHLDGS.メンバーは、

1. 安全かつ衛生的な職場、作業場の環境整備に努める。
2. 建築物、設備などにつき、必要な安全・衛生対策を講じる。
3. 安全衛生と健康を重視した作業基準を遵守する。

セブン&アイHLDGS.企業行動指針
(1993年制定・2007年改定)より
全文はhttp://www.7andi.com/csr/guidelines.html

共通の取り組み

安心して仕事が続けられる育児・介護支援制度を充実

セブン&アイHLDGS.は、従業員の家庭生活と職業生活をともに充実させ、育児や介護をしながらでも安心して仕事を続けることができるよう、1991年からグループ共通の育児・介護支援制度「リ・チャレンジプラン※」を運用しています。2002年8月からは、パートタイマーも利用できるようになりました。

制度は、従業員からの声に応じて改訂を重ねてきました。例えば2009年の4月には、「短時間勤務プラン」の利用可能期間を延長し、1～2時間の時間短縮については子どもが小学校2年生の4月15日まで利用可能としました。また、終業時間を午後7時までに限定する勤務についても利用可能期間を延長し、子どもが小学校4年生の年度末まで利用可能としました。

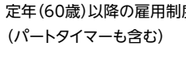
2006年度にグループに加わったそごう・西武でも、パートタイマーも利用できる独自の育児・介護支援制度を運用しています。

※リ・チャレンジプラン
「休職プラン」(育児・介護)
育児のために最長2年間(やむを得ない場合は3年間まで延長可)休職した後、また、家族の介護のために最長1年間休職した後に、職場復帰が可能。

「短時間勤務プラン」(育児)
勤務時間を最大4時間短縮可能。

「再雇用プラン」(育児)
一度退職した後に、優先的に再雇用を受けることが可能。

主要事業会社の主な取り組み一覧

	コンビニエンスストア事業	スーパーストア事業		百貨店事業	フードサービス事業	金融関連事業
	セブン-イレブン	イトーヨーカドー	ヨークベニマル	そごう・西武	セブン&アイ・フードシステムズ	セブン銀行
能力向上支援	■加盟店向け接客勉強会の開催 ▶P.60 ・優秀店の表彰	●社内ライセンス制度の運用 ▶P.62 ●生鮮パートナー社員技術コンクールの開催 ▶P.62 ・社内研修体系の整備 ・自己啓発の支援	●独自ツールを活用した目標・進捗管理 ▶P.61 ●技術コンクールの実施 ▶P.62	●従業員の改善提案によるボトムアップ運動の推進 ▶P.63 ・接客技術向上のための専門資格の取得支援 ・通信講座の奨励、受講費用の補助 ・インストラクターによる販売力向上の支援	・社内研修体系の整備 ・国家資格の取得支援 ・社内資格の研修・検定制度の設置 ・外部講師による研修への積極的参加 ・従業員が公平に学べる研修の開催 	●お客様応対コンテスト(社内)の開催 ▶P.64 ●コンタクトセンター関連のコンテストへの参加(社外) ▶P.64 ・社内研修の実施 ・通信講座の受講奨励 ・外部研修の受講奨励 ・キャリアマップを活用した能力向上
公正な評価・処遇	●社長表彰の実施 ▶P.60 ・自己評価、一次・二次上長との面談による評価制度	●パートタイマーの人事処遇制度の整備 ▶P.61 ・自己評価、一次・二次上長との面談による評価制度 ・評価者向け研修の実施 ・社長表彰の実施	■社長表彰の実施 ▶P.62 ■育成計画に基づいた社員の指導と評価 ▶P.61 	●社長表彰制度の新設 ▶P.63 ■優れた販売員を評価する「スタークラブ」メンバー認定制度 ▶P.63 ・目標管理制度に基づく評価の実施	■ユニット社員の昇格制度の運用 ▶P.64 ■自己評価、一次・二次上長との面談による評価制度 ▶P.64 ・「能力評価」「業績評価」両面からの評価	・「能力評価」「業績評価」両面からの評価 ・自己評価、一次・二次上長との面談による評価制度 ・評価者向け研修の実施 ・パートタイマーの人事処遇制度の整備
ワークライフバランスの実現					・ユニット社員への育児休暇制度の運用	
	育児・介護支援制度の運用 ▶P.57					
多様な人材の活用	・社内立候補制度 ・定年(60歳)以降の再雇用制度 ・4カ国語に対応したレジトレーニングテキストの用意	■パートタイマーの正社員登用 ▶P.61 ■定年(60歳)以降の「再雇用制度」(パートタイマーには「シニアパートナー制度」) ▶P.61 ■人権啓発(ノーマライゼーション)教育 ▶P.65 ・社内立候補制度	・パートタイマーの正社員登用 ・定年(60歳)以降の雇用制度(パートタイマーも含む)	・定年(60歳)以降の雇用制度 ・人材公募制度の推進	■ユニット社員から正社員・店長への登用制度の整備 ▶P.64 ・定年(60歳)以降の雇用制度(パートタイマーも含む)	・定年(60歳)以降の雇用制度 ・人権啓発教育の実施 ・パートタイマーから正社員への登用制度の整備
	障がい者雇用の推進					
労働安全衛生への配慮	・OFCへの交通安全講習会の実施	・労働災害防止教育				・産業医、保険師による問診の実施 ・社外メンタルヘルスケア機関の活用 ・メンタルセルフケア研修の実施
	健康診断の実施、健康管理センターの設置、ファミリー健康相談・こころの電話健康相談の実施					
	安全衛生委員会の実施					

●本レポート中に独立した項目で記載　■本レポート本文中で言及　― 取り組み未実施

社外の方からのご意見

斎藤智文様
株式会社組織と働きがい研究所
代表取締役
多摩大学大学院客員教授
関西大学大学院非常勤講師

従業員間の交流を深めより働きがいのある職場づくりを

CSRレポートで「働きがい」というテーマを立てているところは、あまり多くはないように思います。私はセブン&アイHLDGS.が明確に従業員の「働きがい」に着目している姿勢を高く評価したいと思います。

アメリカのGreat Place to Work®Instituteは、「働きがいのある会社」の要素として、『信用』『尊敬』『公正』『誇り』『連帯感』をあげています。

セブン&アイHLDGS.では、「社員に信頼される、誠実な企業でありたい」と社是で定めており、『信用』を重視していることは明確です。また、本レポートにある「差別のない処遇」は『公正』という要素になり、「多様性の尊重」「能力向上支援」は従業員を尊重するという意味で『尊敬』の要素にあたります。

しかし、『誇り』『連帯感』については、セブン&アイHLDGS.がどのように考えているのかが見えてきません。例えば、従業員と上司がどのように対話を行っているのか、会社がその対話をどのように支援しているのか。さらに、従業員同士の絆を深めるための取り組みなどについて、次回のレポートに記載されることを望みます。また、従業員が自らの業務や商品・サービスについて誇りを持つことは「働きがい」を感じられるための重要な要素です。小売業はお客様とじかに接することから、社会への影響も大きく、お客様との接点の中で働きがいを感じやすい職種だと思います。今後さらに働きがいが感じられる職場づくりが進展することを期待します。

コンビニエンスストア事業

加盟店の支援制度を整備

セブン-イレブン・ジャパン

セブン-イレブンでは、加盟店における従業員の採用や教育はオーナー様が行っています。採用した方の能力が向上し、その方が店舗に定着することは、オーナー様が安心して店舗を経営するために重要です。

本部では、加盟店の従業員の能力向上支援策として、地区単位で「フレンドリーサービス」の勉強会を開催。参加者は心のこもった感じの良い接客について学びます。また2010年3月には、オーナー様を支援する「ヘルパー制度」の整備と加盟店の求人活動の強化を開始しました。

オーナー業務を支援する「ヘルパー制度」を整備しました

これまでも、冠婚葬祭へのご出席やご家族の病気などの場合は、個々に本部から社員を手配し、店舗運営を支援してきましたが、その支援を家族旅行などの場合についても広げ、本部社員がオーナー業務を有償で代行・支援する制度として整備し直しました。これにより年中無休で店舗経営を行うオーナー様が安心して店舗を任せられる体制が整いました。

インターネット上での求人活動を強化しています

大手検索サイト「Yahoo! JAPAN」の中にある求人サイト「シフトワークス」※1に加盟店の従業員募集情報の掲載を開始しました。

シフトワークスは「空いた時間を有意義に使って働きたい求職者」と「特定の時間に人手がほしい店舗」の双方の希望を合致させやすい仕組みとなっています。加盟店は求人状況に応じて、自由に求人広告を掲載することができます。

インターネットからアルバイトを探す方が増えている中、セブン-イレブンのWebサイトに加え、シフトワークスからも求職検索が行えるようになったため、求人募集情報の閲覧機会が増えています。

セブン-イレブン・ジャパンのWebサイト上での求人情報
(画面イメージは2010年9月のもの)
http://www.sej.co.jp/arbeit/re.html

本部社員の表彰制度

セブン-イレブン・ジャパン

四半期ごとに表彰し、その事例を発表しています

セブン-イレブンでは、高い目標への挑戦と自ら積極的に考え、行動する活力ある職場づくりを促進させるために、2007年度より全社員を対象とした「元気が出るキャンペーン」を実施しています。

このキャンペーンは、目標の達成・新規業務への挑戦・全社への影響度合い・社会への貢献といった評価項目で、四半期ごとに各部門の選考を経て最終的に社長が表彰者を決定しています。

表彰された事例はOFC(店舗の経営相談員)が集まる会議の中で広く共有するとともに、選ばれたチームや個人は社長から表彰状を授与されます。2009年度は887人が表彰されました。

※1　シフトワークス

(株)インディバルが主宰するアルバイト専門求人サイト。掲載費用は本部が負担しています。

スーパーストア事業

パートタイマーにとって働きやすい職場の構築

イトーヨーカドー

希望に応じて働き方が選べる人事処遇制度を運用しています

イトーヨーカドーでは、仕事に対する価値観や働き方のニーズの多様化を受け、店舗従業員の約8割を占めるパートタイマーが、それぞれの事情や考え方に合わせて働き方が選べる『ステップアップ選択制度』※2を運用しています。同時に、これまで以上に成果が反映される評価・賃金体系、最大65歳まで働くことのできる『シニアパートナー制度』も導入しています。

ステップアップ選択制度は、業務内容や必要とされる技術・技能などによって、パートタイマーを「レギュラーパートナー」「キャリアパートナー」「リーダーパートナー」の3グループに区分して日常業務の評価を行い、評価が高ければ次のステップにチャレンジできる制度です。さらに、リーダーパートナーに認定されたパートタイマーを正社員(エキスパート社員)に登用する制度も導入しています。※3また、本人の事情によりステップアップしないことも選択でき、各自の価値観に合った働き方を選択できるようにしています。

また、制度面の整備に合わせ、教育の充実も図っています。パートタイマーのスキルアップを支援するためにステップアップ区分に応じた教育ツールを作成し、実務を通じたOJT(On the Job Training)教育を強化しているほか、リーダーパートナー・キャリアパートナーを対象に店舗ごとに勉強会を開催しています。さらに、店舗でのOJTを行う売場責任者を対象にコーチング研修を実施しています。

個々の能力向上につながる「目標設定カルテ」の活用

ヨークベニマル

従業員の向上心喚起や能力開発に取り組んでいます

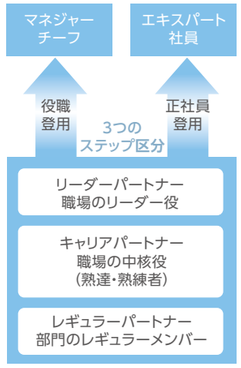
ヨークベニマルでは、一人ひとりの現在の技術・能力や今後習得すべき課題、目標が明確になる「目標設定カルテ」※4を運用しています。これは、接客や売場管理、発注、調理技術など、業務遂行に必要な項目を設定し、0～5までの6段階で診断するものです。項目は職掌や業務特性・取扱商品に応じて部門ごとに設定し、担当社員・パートタイマー向けの「技術編」では「調理技術」「売場の陳列方法」「商品知識」など100を超える項目が設定されています。

従業員は、このカルテをもとに自己のレベルチェックを行い、年3回(2010年度より2回)、上長と進捗状況を確認して次の目標を設定します。こうして目標を明確にして業務に取り組むことが、従業員の向上心喚起と能力開発につながっています。また、カルテは電子化し、集計時間の短縮とともに、全社での情報の共有化を図っています。

2010年度は、「レジ」と「事務・検品」の技術編カルテの見直しを行うとともに、動画ソフトの作成や解説書、手順書の改訂を進め、教育ツールのさらなる充実を図る計画です。

目標設定カルテをもとに進捗状況の確認を実施

※2　ステップアップ選択制度



※3　認定状況
(2010年3月1日現在)

リーダーパートナー　：約2,300人
キャリアパートナー　：約2,600人
累計正社員登用人数　：約　340人

※4　目標設定カルテ

2006年10月から実験導入し、2007年6月から全店で運用を開始するとともに、カルテの電子データ管理を行っています。担当社員・パートタイマー向けの「技術編」に加え、2008年6月からは各店舗の部門責任者のマネジメント能力の向上と標準化を目指した「マネジメント編」を運用し、300店舗体制に向けた個店経営の確立に取り組んでいます。さらに2009年6月には店長・副店長向けのカルテも整備し、ほぼ全階層での運用となりました。

スーパーストア事業

従業員の能力向上支援

イトーヨーカドー

社内ライセンス制度「フレンズメイト」を運用しています

イトーヨーカドーでは、従業員の能力向上支援の一環として、社内ライセンス制度「フレンズメイト」を運用しています。従業員は、「研修→検定→認定」というプロセスを経て、売場で必要とされる実践的な知識や技術、接客応対能力を身に付けます。ライセンスは15種類で、それぞれにランク1～5を設定し、ランク1と2の認定者は人事データに登録され、評価にも反映しています。※1ライセンスの認定期間は2年で、期間終了時に一定の基準に満たない場合は更新試験を実施します。

また、社内イントラネット上で前日までの自分の接客販売の実績（販売金額・販売点数など）を確認できます。これにより、取得したライセンスがどれくらい接客に活かされ、成果をあげているかを客観的に把握することができ、モチベーション向上につながっています。

店舗での教育・検定
パートタイマーを含む全従業員を対象に各店舗で教育・検定（商品知識確認テスト）を実施（採寸・接客などについては上長が売場で確認）

↓

トレーナー部による研修
店舗での検定でランク3の従業員はフレンズメイト研修（商品知識・接客など）に参加

↓

売場での実践（約1カ月）
研修で学んだ知識・技術・応対を売場で実践

↓

トレーナー部による検定試験
ランク3取得者のうち研修に参加した従業員を対象に検定試験を実施。あわせて、ランク2認定者はランク1を受験

【検定内容】商品知識（筆記試験）　販売技術（実技試験）
接客応対（ロールプレイング）

↓

認定

認定バッジ（左上・左下：ランク2、右：ランク1）

イトーヨーカドー　ヨークベニマル

パートタイマーを対象に技術コンクールを開催しています

イトーヨーカドーでは、生鮮部門の従業員の技術向上を支援するため、集合研修や動画マニュアルによるOJT教育の充実を図っています。集合研修では、生鮮研修室で専門の教育スタッフが個々のレベルに合わせて教育を行います。※2さらに、2009年8月からは、動画による製造マニュアルなどの作成も開始し、わかりやすく効果的な教育ツールの作成に努めています。こうした年間教育の集大成として、2005年度から精肉・青果・鮮魚・惣菜・寿司担当のパートタイマーを対象に技術コンクールを開催しています。店予選、ゾーン大会を勝ち抜いた32人が各部門の主要商品をつくり、マニュアル通りにできているか、手際の良さ、商品の盛り付けの美しさを競いあいます。入賞者の表彰を通じて、士気向上につなげています。

ヨークベニマルでは、2007年度から全8部門でパートタイマーを対象に技術コンクールを開催しています。※3予選を勝ち抜いたゾーンの代表が、各部門で求められる調理技術や陳列技術、VMD※4技術を競いあい、1～3位までを選出します。入賞者には社長から賞状、賞金、トロフィー、メダルが贈呈されます。※5結果は社内報や部会などで紹介し、全従業員の士気向上を図っています。

技術コンクールの様子

※1　ライセンス取得者数（2010年7月末現在）

延べ20,947人

	ライセンス名	取得者数（人）
衣料	レディーススタイリングコーディネーター	1,824
	シューズアドバイザー	1,395
	メンズスタイリングコーディネーター	1,522
	チャイルドフレンズメイト	1,702
	肌着アドバイザー	1,635
	YUKATAフレンズメイト	821
住居	ルームスタイリングアドバイザー	1,244
	キッチンアドバイザー	1,752
	コスメフレンズメイト	197
	家電フレンズメイト	52
	おもちゃ・ぶんぐフレンズメイト	1,482
	ケアサポートアドバイザー	98
サービス	サービスフレンズメイト	1,472
	チェッカーフレンズメイト	5,085
	電話交換フレンズメイト	666

※2
首都圏・中京地域など計8カ所に生鮮研修室を設置しています。2009年度は、延べ2,151人が集合研修に参加しました。

※3
ヨークベニマルでは、「創業祭　技術コンクール」として、鮮魚、精肉、青果、加工食品、デイリー、衣料、住居の7部門で毎年10月に一斉に実施しています。また、レジ（チェッカー）部門は毎年9月に「チェッカーコンクール」を単独で実施しています。

※4　VMD
ビジュアルマーチャンダイジング（視覚的演出効果）。商品の視覚的印象を重視する販売方法のことです。

※5
賞状、賞金、メダル …… 1～3位
トロフィー …… 優勝者のみ

百貨店事業

職場の努力や挑戦の成果を評価する制度の運用

株式会社そごう・西武

職場のモチベーション向上に向けた「サービスNo.1」社長表彰制度を新設しました

そごう・西武では、従業員からの自主的な提案・意見をサービスの向上や店舗運営に採り入れることにより、仕事へのモチベーションを高めるとともに、地域で最も信頼され、最も期待される百貨店を目指し「お客様サービスNo.1活動」※6を推進しています。この取り組みは全てのお客様のご要望を実現することを目標としています。

また、取り組みへの従業員の努力や挑戦の成果を評価し、そのプロセスを社内で共有し、次の活動に結びつけていくことを目的に新たな社長表彰制度を設けました。最優秀賞受賞者には、社長より直接表彰状を授与しています。

この新たな表彰制度を活用して従業員からの自主的な取り組みをさらに前進させていき、従業員の働きがいにつなげています。

最優秀賞を受賞したそごう徳島店の「徳島の名物パン」の取り組み

成果に対する公正な評価と、専門技術・能力向上の支援を行っています

そごう・西武では、主に接客・販売業務において優れた成果をあげた従業員を対象に「スタークラブ」メンバー認定制度※7を設けています。これは、お客様からの信頼も厚く、他の従業員の模範となる販売員のうち、販売実績が売場別全販売員数の上位1%に該当した従業員を「全社スタークラブ」メンバー、店舗別全販売員数の上位2%に該当した従業員を「店舗スタークラブ」メンバーとして認定する制度です。

また、シューフィッターやフィッティングアドバイザー、ギフトアドバイザーなど、接客販売に役立つ専門資格を持った販売員の育成を進め、従業員のキャリアアップを支援しています。さらに、高齢者や障がいのあるお客様に適切な接客や介助ができるハートフルアドバイザーの資格取得なども支援。多くの従業員がこれらの資格を取得しています。※8

「スタークラブ」メンバー認定式

接客販売に役立つ専門資格の取得を支援

※6　「お客様サービスNo.1活動」表彰基準
各店舗から推薦された「サービスNo.1活動」表彰の事例の中から、全社のモデルとなるような事例を毎月本部サービスNo.1活性委員会が選考し決定します。また、半期に1回全店長推薦による活動に対し、全社幹部（店長を含む）投票により社長表彰を行っています。

※7「スタークラブ」メンバー認定実績（2009年度）
スタークラブメンバー認定者数：1,449人

※8　専門資格取得実績（2009年度）

シューフィッター	：193人
フィッティングアドバイザー	：732人
ギフトアドバイザー	：1,088人
ハートフルアドバイザー	：706人
食品安全アドバイザー	：103人

フードサービス事業／金融関連事業

公平・公正な人事制度の導入

セブン&アイ Food Systems

やりがいを引き出す人事処遇制度を導入しています

セブン&アイ・フードシステムズでは、店舗で働く従業員の約9割がユニット社員※1であり、店舗運営において重要な役割を果たしています。こうした人たちの働く意欲や「働くこと」に対する多様なニーズに応えるため、2008年10月に新しい人事制度を導入しました。

この人事制度では、能力に基づいた資格制度や、仕事の役割、重要度が反映される賃金制度を導入しています。さらに、評価制度に関しても、一人ひとりが目標を持ち、主体的に仕事に取り組めるように「セルフチェック」評価制度を導入しました。これは、会社が求める仕事の目標や役割を明確にした上で仕事に取り組み、その達成度合いを上長と確認し、次の目標へつなげていく仕組みとなっています。また、一定の要件を満たせば、正社員への登用や店長などの役職への登用※2も行っており、個人の目標やライフスタイルに合わせて働くことができます。

今後も、雇用形態にとらわれず、働く人にとって、わかりやすくより良い制度改訂を進めていきます。

ユニット社員の資格区分

エキスパート	店舗内での判断業務、マネジメントやほかの従業員への教育ができる方
キャリア	職場のルールを理解し、調理や接客などでほかの従業員の見本となることができる方
レギュラー	入社したばかりの方や、時間や収入上の制約がある方

※1　ユニット社員
セブン&アイ・フードシステムズでは、パートタイマー・アルバイトをユニット社員と呼んでいます。

※2　2009年度中の登用状況
- ユニット社員から正社員への登用者数：126人
- 店長への登用者数（ユニット社員）：15人

従業員の能力や士気を高めるための支援

セブン銀行

お客様応対部門ではさまざまな研修や外部コンテストなどを活用しています

お客様の声を受け付ける重要な役割を果たす「ATMコールセンター」「テレホンセンター」では、お客様応対をしている従業員の能力と意欲の向上を目的として各種研修プログラムを充実させるとともに、さまざまな施策をとっています。

年1回社内で開催する「お客さま応対コンテスト」では、実際のお客様への応対が録音されたテープを部内で審査し、入賞者を選出した後、最終審査を役員と関係各部の部長が行い、上位者を表彰しています。

また、社外のコンテストにも参加することで第三者評価を受け、応対品質向上に努めています。2010年2月に開催された財団法人日本電信電話ユーザー協会主催の「英語電話応対コンテスト」で、セブン銀行のスタッフが1位から3位を受賞しました。

また、2009年度のHDI−JAPANヘルプデスク協会主催の「HDI（問い合わせ窓口格付け）」では、銀行業界11社中で唯一三ツ星を獲得し、「顧客に合わせて、共感を示しながら、素早くテンポ良く対応してくれる」と評価されました。こうした社内外での取り組みを通じて、従業員のスキル向上や、モチベーションの維持・向上につなげています。

外部コンクールへの参加を個々人のブラッシュアップの機会にしています

column　働きがいのある職場づくり

障がい者雇用の推進

障がいのある方が活躍できる職場環境づくり

ノーマライゼーション研修の様子

セブン&アイHLDGS.では、障がいのある方が活躍できる職場環境づくりに積極的に取り組んでいます。各事業会社では、雇用にあたって一人ひとりの障がいの程度や内容、本人の希望などを考慮しながら配属先、担当業務を決定しています。

また、障がいのある方が活躍できるよう、ともに職場で働く従業員への教育にも力を入れています。イトーヨーカドーでは、従業員を対象に障がいのある方に対するサポートの仕方などを身に付けるノーマライゼーション研修を実施しています。研修では車椅子・アイマスクを使用した擬似体験学習のほか、障がいに関する基礎知識や適切な接客技術についても学んでいます。2009年度は新入社員や新任役職者・新店勤務者などを対象に延べ22回の研修を実施し、1,660人が参加しました。今後も職場環境整備に努め、継続的な障がい者雇用を推進します。

重度の障がいがある方を雇用する特例子会社「テルベ」

http://terube.jp/home.html

従業員が講師として出向き、ノーマライゼーション教育を実施

重度の障がいがある方の雇用を促進するため、セブン-イレブン、イトーヨーカドー、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズの4社と北海道北見市が共同出資し、特例子会社「テルベ」を運営しています。

テルベでは2010年6月1日現在、身体および知的障がい者16名が、シイタケ栽培や印刷事業に従事しています。社内は、安心して働けるようにバリアフリー設計を採り入れ、段差のない床面やスロープ、車椅子対応エレベーター、緊急時に対応するための「ヘルプコール」を各所に設置しています。さらに、障がい者職業コンサルタント1名・障がい者職業生活相談員4名（うち1名准看護師）が常駐し、仕事のスキルアップや健康面の支援を行っています。

テルベは、障がいのある方や高齢の方など、誰もが快適に参加できる社会を目指すノーマライゼーションの理念の普及も大切な役割であると考えています。この考えのもと、会社見学の受け入れや、従業員が学校などに出向いての研修会などに積極的に参画しています。2009年8月には、地域社会との交流・ノーマライゼーションの発信・テルベの取り組みの紹介を目的に「テルベふれあい祭り」を開催し、2日間で約1,000人の方に来場いただきました。今後も、地域社会とのつながりを重視し、障がいのある方の充実した職業生活を支援していきます。

担当者の声

セブン&アイHLDGS.では、「ノーマライゼーション推進」を経営理念の一つに掲げています。それに基づき、障がいのある方や高齢者が買い物しやすい店舗づくりに取り組み、バリアフリー化やユニバーサルデザイン化を進め、同時に接客技術も向上させています。さらに、障がいのある方を積極的に雇用し、ともに仕事をすることが自然な姿だという意識改革を行うことにより、法定雇用率を上回る目標を達成しています。

植本 栄
(株)セブン&アイ・ホールディングス
人権啓発室
シニアオフィサー

海外での取り組み

■…店舗を展開している地域

※店舗数(日本は2010年2月末、その他の国・地域は2009年12月末)には以下を含みます。
・当社の子会社がそれぞれの国・地域で運営している店舗数
・7-Eleven, Inc. のエリアライセンシーが各国で運営している店舗数
・そごう・西武との契約のもと商標を使用し、運営している店舗数

各会社概要について
・12月期決算(店舗数は2009年12月末)です。 ・中国の子会社の売上高には増値税を含んでおりません。
・為替換算レートは1US$=93.65円、1元=13.72円です。
・従業員数は2010年2月末現在のもので、パートタイマー(1日8時間換算による月平均人員)を含みます。

セブン-イレブン北京有限会社

設立　：2004年1月
本部所在地：中国北京市
事業内容　：中国国内におけるフランチャイズ方式によるコンビニエンスストア事業
資本金　：US$3,500万
売上高　：52億円
従業員数　：1,678人
店舗数　：92店

華糖ヨーカ堂有限会社

設立　：1997年9月
本部所在地：中国北京市
事業内容　：衣料品、住居関連商品、食品を販売するスーパーストア事業
資本金　：US$6,500万
売上高　：319億円
従業員数　：3,172人
店舗数　：9店

世界での店舗ネットワーク
約39,100店※

成都イトーヨーカ堂有限会社

設立　：1996年12月
本部所在地：中国四川省成都市
事業内容　：衣料品、住居関連商品、食品を販売するスーパーストア事業
資本金　：US$2,300万
売上高　：411億円
従業員数　：3,151人
店舗数　：4店

7-Eleven, Inc.

Webサイト：http://corp.7-eleven.com/

設立　：1927年8月(前身のサウスランド社)、1999年4月に7-Eleven, Inc.に社名変更
本部所在地：One Arts Plaza 1722 Routh Street, Dallas, Texas, USA
事業内容　：北米でのコンビニエンスストア展開および世界各地にエリア・ライセンス供与
資本金　：US$11,000
売上高　：1兆3,946億円
従業員数　：20,766人
店舗数　：6,389店

王府井ヨーカ堂有限会社

設立　：2004年11月
本部所在地：中国北京市
事業内容　：食品を中心に衣料品、住居関連商品を販売するスーパーストア事業
資本金　：US$1,800万
売上高　：14億円
従業員数　：201人
店舗数　：1店

グローバルブランドの確立

「セブン-イレブン」のブランド力強化に向けて

セブン-イレブンは、2010年6月末現在、世界16カ国に38,432店舗を展開しています。各国のセブン-イレブンがより緊密に連携し、取り組みやノウハウを共有しながら各々の運営力の向上を図り、全体の成長を加速させていくことを目的に、「インターナショナル・ライセンシー・サミット」を開催しています。

2010年のサミットでは、セブン-イレブン・ジャパンの環境配慮型店舗や情報・物流システムについて、さらに店舗設備の共通化や世界ブランドの開発などについて話し合いました。

セブン-イレブンはこうした機会を積極的に設け、ブランドイメージの統一化や各国の営業力の向上、規模を活かした取り組みに向けて動き出しています。

インターナショナル・ライセンシー・サミットの様子

日米共同のPB商品の開発

2009年11月、米国の7-Eleven, Inc.と日本の事業会社が初めて共同で企画・開発したワインの販売を開始しました。ワイナリーの選定には、7-Eleven, Inc.の持つ産地情報を活かし、開発過程においてはセブン-イレブン・ジャパンの手法を活かしました。原料、物流を含めた日米のインフラを共有し、事業の規模を活かすことでコストを削減しています。

ワインの次の共同開発商品として、2010年9月にはコーヒーの販売を開始しました。米国では店頭で提供する入れたてコーヒーとして、日本では缶コーヒーなどとして、各国のお客様の趣向に合わせた商品形態にしました。今後も共同開発時には工場、製品、原材料を共有しながら、商品特性・市場特性に応じた開発体制をとっていきます。

日米担当者での話し合いの様子

中国事業の強化に向けて

中国では、グループ会社のシナジー効果を最大限活かすため、各社の事業内容にとらわれず、連携を深めています。2004年7月から、「セブン&アイ*HLDGS.*中国協議会」を開催し、各社の販売状況の確認や課題と解決策、戦略など、重要な経営情報を共有しています。また各社のノウハウや仕入れルートを活用しながら、共同開発した商品を販売しています。

2010年6月には、セブン&アイグループのプライベートブランド「セブンプレミアム」の菓子類の販売を中国で開始しました。この商品は、日本のセブンプレミアムを製造し、考え方を理解いただいているメーカーによって中国本土で製造されています。現地の「安全・安心」へのニーズに応えて、今後も高品質で差別化された商品を提供していきます。

中国の「セブンプレミアム」

コンビニエンスストア事業（米国）

環境配慮型店舗の初出店

7-Eleven, Inc.

地域に調和した省エネ店舗が誕生しました

7-Eleven, Inc.は、米国グリーンビジネス評議会（USBC）のエネルギーと環境デザインにおけるリーダーシップ（LEED）基準に沿った環境配慮型店舗をフロリダに開店しました。※1土地開発のさいの環境配慮、水の効率使用、エネルギーと空気清浄、建築資材に対する配慮、店舗内外の環境設計において、その環境配慮型店舗の基準を満たしています。現在同店舗はその認証申請中ですが、第三者の認証を受けることで、さらに店舗の信頼性を高めていきたいと考えています。

店舗の外観の色はベージュで、茶色と緑色がアクセントになっており、この店が「環境にやさしい」店であることを伝えています。また、敷地の3分の1以上にはフロリダ原生の干ばつに強い植物を植え、表面には浸透性のある素材を使っています。その他、学生や近くで働く人々がくつろいだり食事をとったりできる場所も設けています。

正面の壁面の高さは24フィート（約7メートル）もあり、アーチ上の入り口にははぜ継ぎの屋根やトップライト（天窓）があり、フロリダの町の雰囲気になじんだ建物となっており、地域の景観とも調和しています。

7-Eleven, Inc.は、同店舗に導入した設備を新店や既存店改装時に導入できるよう、この店舗の効果を検証していきます。

環境配慮型店舗

この環境配慮型店舗の導入施策例

敷地	・まったく浸透性がなかったアスファルトから、敷地の35%は植物や浸透性がある地面に変更。これにより市の排水管にかかる負荷を減少 ・駐車場の表面を淡い色にして、「ヒートアイランド現象」を緩和 ・屋根には反射素材を利用し、熱の発生を減少 ・低燃費・低排出ガス車、相乗り車専用の駐車場を設置
建築資材	・建築廃棄物を多く利用 ・店舗の500マイル（約804キロメートル）以内から調達した建築素材を多く使用 ・リサイクル素材を使用 ・木材の半分以上はFSC認証の木材を使用 ・州内にあるオーランドで調達・製造された壁を使用 ・室内で使う建築資材にはVOC（揮発性有機化合物）を抑えた素材を使用
エネルギーと空気清浄	・高効率な冷暖房・空調 ・排熱利用システム ・LEDの店頭看板・店内照明の使用と、日中は太陽光を使用することで、電気使用量を削減 ・断熱壁※2により、暖房と冷房費を削減 ・天井の2つの冷暖房・空調設備にはUV照明を設置。これにより、効率的なエネルギー使用と同時に、気流からウイルス、バクテリア、カビを除去
水	・化粧室を効率的な水回りにすることで水の使用量を削減 ・ドリップ灌漑にし、干ばつに強い植物を植えることで、水やりに使う水の量を削減

※1
この店舗は、コンビニエンスストア業界のコミュニケーション会社であるCSP情報グループから「2010年環境スチュワードシップ大賞」を受賞しました。この賞は、コンビニエンスストア業界の中で、環境に優れた企業に贈られる賞です。

※2
室内温度が極端な温度になることを防ぐだけでなく、ハリケーンが起きやすい地域では建築の必須事項である風速120マイル／h（毎時約193キロメートル）の風にも耐えられます。

「良き住民」としてのコミュニティ支援

7-Eleven, Inc.

商品の販売を通じて、社会貢献を行っています

社会的課題の解決に貢献することと、コミュニティとの良い関係を構築することは、7-Eleven, Inc.とその加盟店にとって、重要です。※3

2010年2月、7-Eleven, Inc.は、社会貢献活動の一つとして「カップ・ウィズ・ア・コウズ（目的を持ったカップ）」キャンペーンを開始しました。※4このキャンペーンは、有名人がデザインした20オンス（約591ミリリットル）のホット飲料容器を購入いただくと、売上げの一部がその有名人の選んだ団体に寄付されるという仕組みになっています。2010年末まで続き、異なる有名人がデザインした容器が期間ごとに登場します。お客様の購入数によっては、1年間の寄付金額は200万ドルにも達する可能性があります。

このキャンペーンは、7-Elevenというブランド・おいしいコーヒー・知名度の高い有名人という3つの強みを活かしたものです。社会的課題を解決するために活動しているさまざまな団体への関心を高め、その団体を支援することを目的に、キャンペーンを推進しています。

「カップ・ウィズ・ア・コウズ」キャンペーン第一弾の飲料容器

人種の多様性を尊重した加盟店プログラム

7-Eleven, Inc.

さまざまな人種・職歴の方に、加盟店オーナーになる機会を提供しています

7-Eleven, Inc.は、人材の多様性と包括的な職場環境は重要であると考えています。そのため、公平で偏りのないフランチャイザーとして、さまざまな経歴を持つ熱意のある方々に、個人経営者になる機会を提供しています。※5

例えば、企業としての成長はもちろん、フランチャイズのより良いビジネスモデルの創出を目指しながら、多種多様な人材に店舗店主になっていただくことを目的に「フランチャイズ・ダイバーシティ・プログラム」に取り組んでいます。

さらに、退役軍人の就職が困難な状況の中、7-Eleven, Inc.は、軍隊で得た経験や専門知識は、独立したビジネスマンとして成功するのに理想的な経歴であると考えています。2009年、新たに「退役軍人向けの加盟店プログラム」※6を開始し、退役軍人が、少ない初期費用でビジネスを開始できるようにしました。これにより、経営者になる、というアメリカンドリームをつかむ機会を提供しています。

「退役軍人向けの加盟店プログラム」のロゴ

※3　7-Eleven, Inc.の2009年支援実績、支援団体数
お客様・加盟店・従業員・会社からの寄付金と、物品の提供やボランティア活動への参加時間を金額に換算すると、合計250万ドル以上になります。支援した団体の数は約500です。

※4　第一弾として、Nicole Richie、Joel Madden、Benji Maddenがデザインした飲料容器を販売
7-Eleven, Inc.は、支援先である「リッチー・マッデン子供基金」に25万ドルを寄付しました。寄付金は、運動場建設のために活用されました。

※5
重点施策であった、社会的少数派の加盟機会とプログラムの質が認められ、2009年には人種の多様性やビジネス関連の複数の出版社から、評価を受けました。

※6 退役軍人向けの加盟店プログラム
7-Elevenの加盟店に初めて登録される方には、1店目の加盟店初期費用が10%減額されます。その額は店舗によって異なり、5,000ドルから約35,000ドルになります。米国の30州で適用されています。

スーパーストア事業(中国)

エコ&バリアフリーへの取り組み

華糖ヨーカ堂

全てのお客様が快適に利用できる店舗を目指しています

中国では、企業の社会的責任に対する関心が高まっており、中国政府から環境への配慮や店舗設備のバリアフリー対応などが求められています。

2010年1月にオープンした華糖ヨーカ堂十里堡店では、このような動きに対応し、北京市でトップクラスのエコ&バリアフリー対応設備を導入しました。

これまでも、中国の店舗(一部を除く)では、エコ対応として、基本照明を省エネ型に切り替え、冷凍・冷蔵庫へのインバータ取り付けなど、設備の改善を実施してきました。バリアフリー対応についても、障がい者用トイレや店舗入口のスロープの設置を行いました。華糖ヨーカ堂十里堡店は、このような最新の取り組みを集約した店舗です。

今後も、中国の各店舗で省エネの取り組みをさらに強化していく方針です。華糖ヨーカ堂では、十里堡店の効果を検証し、全店舗の設備を同レベルまで改善していくほか、2011年に開店予定の馬家堡(まかほ)店の基本照明にLED照明を採用する計画があります。さらに、2010年度中に、夜間電力を有効利用した冷房システムの試験導入を行う予定です。

また、ソフト面においても、手話のできる人員を配置するなど、接客応対を強化していきます。

華糖ヨーカ堂十里堡店バリアフリーの取り組み

車椅子利用者に配慮した店舗入口のスロープ

車椅子利用者用の低いレジ台

視覚障がい者用にエレベーターのボタンに記した点字

車椅子利用者用レジの案内表示

低い位置に設置した公衆電話

広いスペースの中で、便器や手すりの設置などを工夫したトイレ

安全・安心な商品の提供

華糖ヨーカ堂　成都イトーヨーカ堂　王府井ヨーカ堂

商品の管理体制を強化し、安全性の確保に努めています

「食の安全・安心」への関心が高まる中国では、中国各社がお客様の関心に応えるために、日本の衛生管理・鮮度管理のノウハウを活かし、品質管理の徹底を図っています。また、管理レベルの強化を目的に、各店舗において生鮮食品を扱う従業員を対象とした衛生管理・鮮度管理に関する研修を実施しています。

例えば、王府井ヨーカ堂では、全従業員を対象とした衛生検査を毎週実施しています。検査項目は、身だしなみ、手指の消毒、作業環境の衛生管理などです。また、店舗の役職者に対して、国の食品安全基準や管理ルールについての研修会を年4回実施しています。

さらに、「安全・安心」な商品を提供するために、トレーサビリティ(生産履歴の管理)システムの構築や、地場農産物・有機農産物の販売拡大にも取り組んでいます。

例えば、成都イトーヨーカ堂では、精肉・たまごの一部商品の生産者や産地などを確認できる端末を設置しています。また、華糖ヨーカ堂では、売場のPOPで有機野菜の生産者や生産管理について紹介するほか、売場にも端末を設置してさらなる情報を確認できるようにしています。

今後も、お客様の「食の安全・安心」への期待に応えるために、取り組みの拡大・強化に努めていきます。

売場に設置した情報検索用端末

地域社会への貢献

華糖ヨーカ堂　成都イトーヨーカ堂

貧困対策としての寄付活動や被災者への支援を実施しています

中国各社では、出店地域の貧困対策や災害発生時の支援、店舗での募金活動など、地域社会への貢献活動に力を入れています。

華糖ヨーカ堂では、北京郊外にある小学校と幼稚園の教育環境改善のため、北京市慈善協会とともに創設した「華堂愛心助学専項慈善基金」を通じて、10万元(約137万円)を寄付しました。

成都イトーヨーカ堂では、2010年4月に発生した青海省地震のさい、被災地で支援活動を行う消防士へ食料や飲料を提供しました。さらに、被災者救援を目的とした募金活動を各店舗で実施し、総額53,016.15元(約72万円)が寄せられました。

青海省地震については、中国各社や日本国内のセブン&アイHLDGS.各事業会社でも、店頭募金や従業員による寄付を実施しました。

寄付金は、小学校の教育環境改善に役立てられています

スーパーストア事業／コンビニエンスストア事業（中国）

現地従業員の人材育成を推進

華糖ヨーカ堂　成都イトーヨーカ堂　王府井ヨーカ堂

能力向上のための制度づくりに努めています

中国各社では、地域のニーズに即した商品を提供するとともに人材育成に力を入れ、「人材の現地化」を進めています。

店舗・本部のマネジャー以上の役職者に現地従業員を約9割登用するとともに、女性の登用も行っています。このような現地従業員の登用促進において、従業員一人ひとりのモチベーションの向上は重要な課題です。

店舗の従業員の能力向上を目的に、王府井ヨーカ堂では、2009年1月にフレンドリーサービス認定制度※1を開始しました。また、2009年度には接客販売力が弱い販売員を対象に、接客技術教育を新たに開始しました。接客技術や話し方、売り込み方の教育を2回実施しました。

成都イトーヨーカ堂では、お客様の満足度向上と日常業務の効率向上を目的に、全従業員から業務改善提案を募集しています。また、四半期ごとに技術コンテストを実施し、商品陳列や生鮮・レジ・接客技術の向上を図っています。また、華糖ヨーカ堂では、成都イトーヨーカ堂でも実施している「成果発表会」※2を開催し、従業員のモチベーションと能力の向上を図っています。

中国各社では、今後も能力向上支援を推進していきます。

成果発表会の様子

現地で採用した人材を育成しています

セブン-イレブン北京

セブン-イレブン北京では、全ての現場で働く従業員に中国人を採用し、日本人社員はセブン-イレブン・ジャパンの考え方やノウハウの普及に努めています。※3

OFC※4の育成方法の一つとして、商業関連大学と提携し、実習生の紹介を受けています。店舗業務を体験した実習生の中から希望者を正社員として採用し、店舗勤務の経験を経てOFCに登用しています。また一方で、オーナー希望の社員を2～3年間直営店に配属し、優れた店長に育成しています。オーナーとして独立してもらうという方法をとりながら、店舗数を増やしています。

社員の士気を高めるための取り組みとして、OFC会議や店長会議のさいには、良い成績をあげた個人の事例発表を常時実施しています。その他、商品の予約活動や接客などにおいて優秀な社員を表彰しています。さらに海外研修制度を設けており、選抜した社員をセブン-イレブン・ジャパンの商品展示会へ派遣しています。これにより日本の取り組みを直に学ぶ機会を提供しています。

店内で行われるOFCの勉強会の様子

※1　フレンドリーサービス認定制度

テナント社員やお取引先派遣販売員なども含めた全従業員を対象に、専属トレーナー3人が評価基準に従い審査を行います。月曜から金曜の平日、1日4回（1回15分）の訓練を実施し、その中で審査・認定を行っています。2009年度の制度参加人数503人のうち、一ツ星認定者は416人、二ツ星認定者は5人、三ツ星認定者は3人です。

※2　成果発表会

接客・販売促進・コスト削減・環境改善などの視点から、個人・部単位で事例を報告し、優れた事例を表彰しています。

※3　従業員数

セブン-イレブン北京は、セブン-イレブン・ジャパンからの出向社員14人と、中国人従業員1,678人で成り立っています（2010年2月末）。

※4　OFC

店舗を訪問して、経営アドバイスをする店舗経営相談員のことです。

CSR Report 2010

データ集

- (株)セブン&アイ・ホールディングス …… 74
- (株)セブン-イレブン・ジャパン …… 76
- (株)イトーヨーカ堂 …… 79
- (株)ヨークベニマル …… 82
- (株)そごう・西武 …… 85
- (株)セブン&アイ・フードシステムズ …… 88
- (株)セブン銀行 …… 91

(株)セブン&アイ・ホールディングス

株式会社セブン&アイHLDGS.

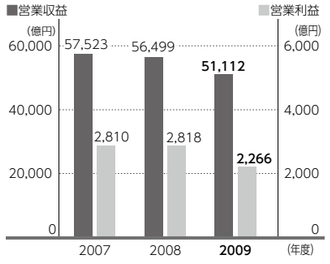
会社概要（2010年2月期決算）

■ 設立	2005(平成17)年9月　東証第一部上場
■ 本部所在地	〒102-8452　東京都千代田区二番町8番地8
■ 事業内容	コンビニエンスストア・総合スーパー・百貨店・食品スーパー・フードサービス・金融サービス・IT/サービスなど、各事業を中心とした企業グループの企画・管理・運営(純粋持株会社)
■ 資本金	500億円
■ 連結従業員数	139,263人※1
■ Webサイト	http://www.7andi.com/ CSRサイト　http://www.7andi.com/csr/

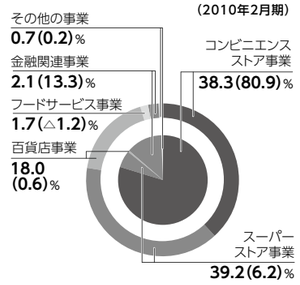
補足：(※1)パートタイマー(1日8時間換算による月平均人員)を含む。

経営関連データ

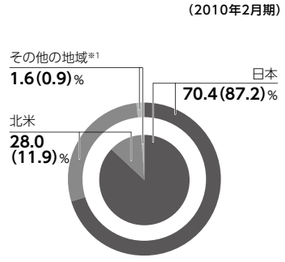
営業収益および営業利益



営業収益(外円)と営業利益(内円)の事業別セグメント構成比率（2010年2月期）



営業収益(外円)と営業利益(内円)の所在地別セグメント構成比率（2010年2月期）



営業収益(事業別セグメント)　(百万円)

	2007年度	2008年度	2009年度
コンビニエンスストア事業	2,395,701	2,308,690	**1,968,555**
スーパーストア事業	2,109,049	2,125,029	**2,016,558**
百貨店事業	1,025,354	993,877	**922,847**
フードサービス事業	113,980	102,711	**86,420**
金融関連事業	117,955	124,866	**110,444**
その他の事業	36,653	35,079	**33,669**
消去または全社	△46,302	△40,305	**△27,198**
合 計	**5,752,392**	**5,649,948**	**5,111,297**

営業利益(事業別セグメント)　(百万円)

	2007年度	2008年度	2009年度
コンビニエンスストア事業	201,032	213,367	**183,837**
スーパーストア事業	34,058	24,742	**14,178**
百貨店事業	25,764	18,335	**1,366**
フードサービス事業	△4,231	△2,948	**△2,741**
金融関連事業	21,071	25,485	**30,152**
その他の事業	2,488	2,069	**567**
消去または全社	902	814	**△694**
合 計	**281,088**	**281,865**	**226,666**

営業収益(所在地別セグメント)　(百万円)

	2007年度	2008年度	2009年度
日本	3,822,210	3,806,717	**3,602,982**
北米	1,867,067	1,766,169	**1,431,042**
その他の地域※1	66,043	80,401	**80,561**
消去	△2,928	△3,339	**△3,289**
合 計	**5,752,392**	**5,649,948**	**5,111,297**

営業利益(所在地別セグメント)　(百万円)

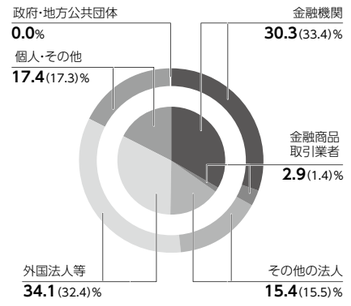
	2007年度	2008年度	2009年度
日本	247,272	245,248	**197,618**
北米	31,582	34,441	**26,992**
その他の地域※1	2,228	2,328	**2,021**
消去	3	△151	**32**
合 計	**281,088**	**281,865**	**226,666**

補足：(※1)「その他の地域」は中国。

株式関連データ

所有株式の割合

外円:2010年2月末現在
内円:2009年2月末現在



株主総会状況

開催日	2010年5月27日(木)	開催時間	1時間19分
出席者数	1,176名	議決権行使比率	78.16%

格付けの状況（2010年6月末現在）

		S&P	Moody's	R&I	JCR
セブン&アイHLDGS.	長期	AA−	Aa3	AA	AA+
セブン-イレブン・ジャパン	長期	AA−	−	−	AA+
	短期※1	A−1+	P−1	−	−
7-Eleven, Inc.	長期	AA−	Baa3	−	−
セブン銀行	長期	AA−	−	AA	−

主なSRI(社会的責任投資)銘柄への組み入れ状況（2010年7月末現在）

Dow Jones Sustainability Indexes Member 2010/11 ※2
Dow Jones Sustainability Index World

FTSE4Gooc
FTSE4Good Index Series

MS-SRI
モーニングスター社会的責任投資株価指数

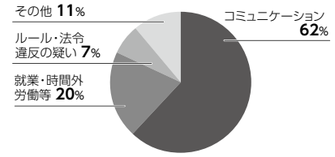
補足：(※1)セブン-イレブン・ジャパンの短期格付けは、7-Eleven, Inc.のCPプログラムの保証格付け。(2006年1月より)
(※2)2010年9月に組み入れ替えが行われ、アジアパシフィック・インデックスに加え、ワールド・インデックスに選定されました。

グループ共通従業員相談窓口関連データ

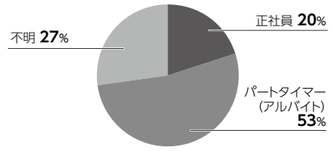
受付件数(2009年度※1)

2009年度	45件

相談内容の内訳(2009年度)



相談者の内訳(2009年度)



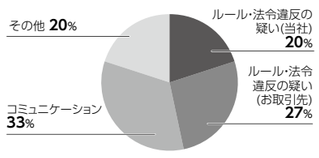
補足：(※1)2009年9月から2010年2月末まで。

お取引先相談窓口関連データ

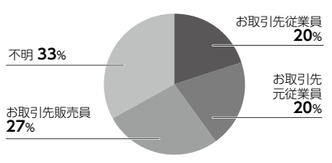
受付件数

2008年度	22件
2009年度	15件

相談内容の内訳(2009年度)



相談者の内訳(2009年度)



募金総額データ(2009年度)　(お客様、お取引先、セブン-イレブン・ジャパン加盟店オーナー、各社従業員からの募金)

	募集期間	募金総額
山口県・九州北部豪雨災害	2009年7月26日～8月8日	1,065万8,418円
スマトラ島沖地震被害	2009年10月2日～10月18日	2,542万610円
サモア諸島沖地震被害	2009年10月2日～10月18日	314万2,085円
フィリピン台風被害	2009年10月2日～10月18日	678万9,793円
ベトナム台風被害	2009年10月2日～10月18日	241万9,766円
ハイチ地震被害	2010年1月14日～1月31日	8,483万2,310円

(株)セブン-イレブン・ジャパン

会社概要（2010年2月期決算）

■ 設立	1973(昭和48)年11月
■ 本部所在地	〒102-8455 東京都千代田区二番町8番地8
■ 事業内容	日本国内におけるフランチャイズ方式によるコンビニエンスストア事業
■ 資本金	172億円
■ チェーン全店売上高	2兆7,849億円
■ 従業員数	11,142人※1
■ 店舗数	12,753店
■ Webサイト	http://www.sej.co.jp/ 社会・環境へのとりくみ　http://c.sej.co.jp/corp/social/

補足：(※1)正社員および直営店で勤務するパートアルバイト(1日8時間換算による月平均人員)を含む。

セブン-イレブンのフランチャイズ事業

加盟店(フランチャイジー)

店舗経営・販売に専念

- ●人のマネジメント（採用・教育・人事管理など）
- ●商品のマネジメント（発注・販売促進など）
- ●経営数値のマネジメント（売上・経営管理など）

共同事業

役割分担

本部(フランチャイザー)

店舗経営をバックアップ

- ●経営相談サービス
- ●商品開発・商品情報サービス
- ●情報システムサービス
- ●物流システムサービス
- ●販売設備の貸与
- ●広告宣伝活動
- ●会計簿記サービス…など

信頼関係の基盤となる3つの仕組み

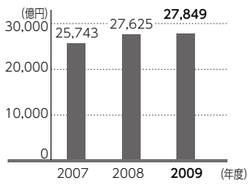
荒利分配方式
加盟店の売上総利益（売上高から売上商品原価を差し引いた荒利益）を、加盟店と本部が一定の割合で分けあう方式

オープンアカウントシステム
小規模な資金で事業をスタートさせ、安定した事業運営を進められるように考えられた、決済・融資の仕組み

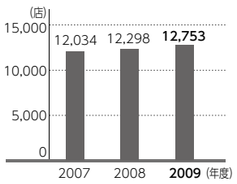
最低保証制度
加盟店のオーナー総収入（一定額）を保証する制度

経営関連データ

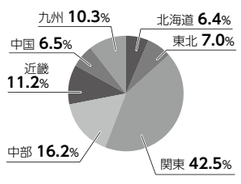
チェーン全店の売上高推移



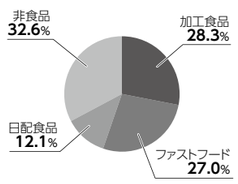
店舗数の推移



地域別店舗数の比率
(2010年2月末)

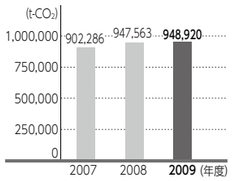


商品別の売上高比率
(2009年度)

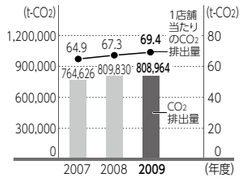


環境関連データ

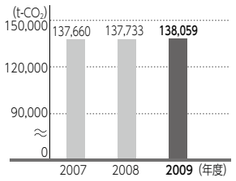
CO_2排出量※1 ※2



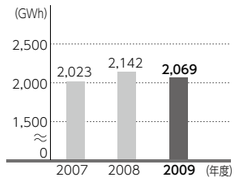
店舗運営にともなうCO_2排出量※2



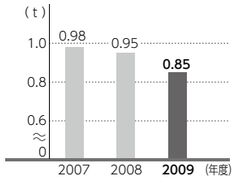
物流にともなうCO_2排出量※3



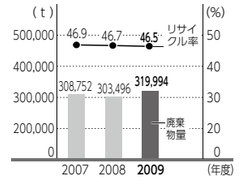
店舗運営にともなう電気使用量※2



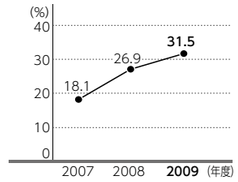
1店舗当たりのレジ袋使用量



廃棄物量・リサイクル率※4



食品廃棄物のリサイクル率※5



補足：(※1)2007年度・2008年度は店舗運営と物流(配送センターの運営および配送車の燃料使用)にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。2009年度は店舗運営・物流・本部・研修センター・地区事務所のエネルギー使用に由来するCO_2排出量。(※2)2007年度・2008年度の電気使用量は1店舗当たりの平均電気使用量から総量を推計して算出。2009年度は、当社で直接電気使用量を把握できない一部店舗(約3%)を除いた電気使用量の合計値。また、2009年度の1店舗当たりの平均電気使用量は2008年度と比べ微減となりましたが、CO_2排出係数を2009年度分より見直したため、1店舗当たりのCO_2排出量は増加しています。(※3)配送センターの運営および配送車の燃料使用にともなうCO_2排出量。(※4)東京都内店舗の排出量より推計して算出。集計期間は1月～12月。(※5)2007年度は東京都内店舗の排出量よりリサイクル率を推計して算出。集計期間は1月～12月。2008年度・2009年度は「食品リサイクル法」の実績報告に基づいて算出。集計期間は4月～3月。
なお、2009年度のCO_2排出量は、新たに策定した『セブン&アイ*HLDGS.*グループ共通CO_2排出量算定マニュアル』に沿って算出しました。これにともない、燃料種類ごとのCO_2排出係数が一部変更になっています。

人事関連データ(2010年2月末)

社員数	5,763人（うち男性4,534人、女性1,229人）
新卒採用者数	215人（うち男性109人、女性106人）
中途採用者数	67人
再雇用者数	7人
パートタイマー数※1	5,379人
正社員平均勤続年数	8年4カ月

	2007年度	2008年度	2009年度
女性管理職比率※2	6.1%	7.4%	7.0%
障がい者雇用率※3	2.15%	2.23%	2.23%
正社員有給休暇取得率※4	4.9%	6.0%	6.4%
正社員育児休暇取得者数	25人 (うち 男性 0人)	29人 (うち 男性 0人)	40人 (うち 男性 0人)
正社員介護休暇取得者数	3人 (うち 男性 2人)	1人 (うち 男性 1人)	0人
ボランティア休暇取得者数	制度なし	3人	1人
労働災害度数率	2.39	3.35	2.54
労働災害強度率	0.008	0.006	0.002

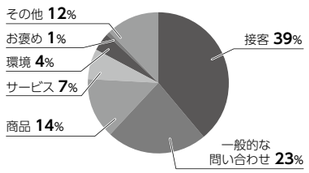
補足：(※1)直営店で勤務しているパート・アルバイトの人数(1日8時間換算による月平均人員)。(※2)役員は除く。(※3)年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイ*HLDGS.*、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。(※4)前年度繰越分は含まない。

株式会社 セブン-イレブン・ジャパン

お客様相談窓口関連データ

受付件数　2007年度 58,762件
2008年度 64,082件
2009年度 73,829件

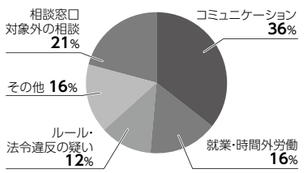
内訳（2009年度）



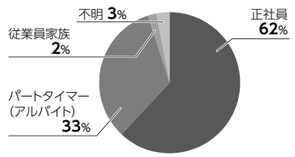
従業員相談窓口関連データ

受付件数　2007年度 33件
2008年度 36件
2009年度 58件

相談内容の内訳（2009年度）



相談者の内訳（2009年度）



取り組み課題	2009年度実績	2010年度目標
■ 環境負荷の低減		
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入	省エネ型店舗を10店出店 店舗への太陽光発電パネル設置 99店	省エネ型店舗 100店
廃棄物の削減と循環型社会の構築	木造店舗を出店（北海道地区）	木造店舗 15店
	1店舗当たりのレジ袋使用量 0.85トン （2000年度比 40.1%削減）	日本フランチャイズチェーン協会統一目標である 2000年度比 35%削減の達成（維持）
	食品廃棄物のリサイクル率 31.5%	食品廃棄物のリサイクル率の向上
	グリーン購入比率 68.4%（数量基準） 62.4%（金額基準）	グリーン購入比率の向上
従業員への意識啓発	隔月の加盟店向け機関誌への情報掲載 年2回の商品展示会での情報共有	加盟店向け機関誌への情報掲載 号外を通じたタイムリーな情報発信
	社員向け啓発キャンペーンの実施	社員向け啓発キャンペーンの実施
	各種会議を通じた、環境情報の発信	環境情報の発信継続
■ 安全・安心な商品とサービスの提供		
商品とサービスの品質・安全性の確保	NDF-HACCP認定工場 74.7%	引き続き認定工場の拡大を支援
■ 地域社会との共生		
地域防犯対策	セーフティステーション活動の深耕（高齢者・女性・子どもの保護・駆け込み・通報などによる表彰店舗数 45店）	引き続きセーフティステーション活動の推進
	防犯対策の強化	加盟店の防犯意識の向上
地域活性化への協力	包括連携協定締結数 5県3市	地域包括連携協定による地域活性化への支援を継続
■ 働きがいのある職場づくり		
能力向上支援	「元気が出るキャンペーン」にて887人を表彰	グローバル化に向けた語学力の強化
公正な評価・処遇	女性管理職比率 7.0%	立候補制度、社内プロジェクト公募の推進 女性社員の積極的な登用
ワークライフバランスの実現	育児・介護休暇制度「リ・チャレンジプラン」利用者 59人	男性の育児休暇取得の推進
多様な人材の活用	定年再雇用制度利用者 7人 中途採用者 67人	外国人留学生の積極的な採用 障がい者の積極的な採用
労働安全衛生への配慮	労働災害度数率 2.54 労働災害強度率 0.002 交通安全推進制度の創設	車両使用者の事故・違反の撲滅

（株）イトーヨーカ堂

会社概要（2010年2月期決算）

■ 設立	1958（昭和33）年4月
■ 本部所在地	〒102-8450 東京都千代田区二番町8番地8
■ 事業内容	衣料品、住居関連商品、食品を販売するスーパーストア事業
■ 資本金	400億円
■ 売上高	1兆3,647億円
■ 従業員数	40,363人※1
■ 店舗数	174店
■ Webサイト	http://www.itoyokado.co.jp/ 社会的責任CSR　http://www.itoyokado.co.jp/company/profile/csr/activity.html

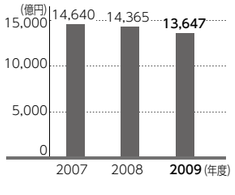
補足：（※1）パートタイマー（1日8時間換算による月平均人員）を含む。

店舗形態

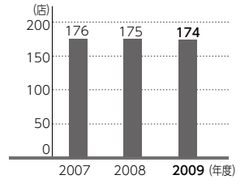
GMS単独店舗	イトーヨーカドーの基本的な店舗形態で、都市部の高密度商圏を中心に展開。自営売場が7～8割を占めており、衣料品、住居関連商品、食品を幅広く取り揃えている。
モール型ショッピングセンター（SC）	核テナントであるイトーヨーカドーを中心に、100～200のテナントが入居する都市型のモール型SCで広域商圏を想定。2010年2月末現在で7店舗を展開している。
NSC型（近隣型商業施設）店舗および食品館	食品館はイトーヨーカドーによる食品売場に特化した店舗で、2007年3月に1号店を出店。2010年2月末現在で3店舗を展開している。
ディスカウントストア	『ザ・プライス』の名称で、食品を中心に衣料品、住居関連商品をリーズナブルプライスで提供する"生活応援型"ディスカウントストア。2010年2月末現在で11店舗を展開している。
都市型ホームセンター	日用雑貨やDIY用品、園芸、ペット用品等の住居関連商品に特化した都市型のホームセンターを『セブンホームセンター』の名称で展開。2008年11月に「イトーヨーカドー金町店」内に1号店を、2010年3月には「イトーヨーカドー武蔵境店」内に2号店を出店した。

経営関連データ

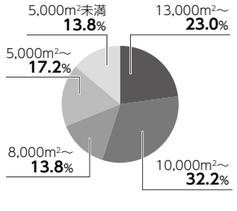
売上高の推移



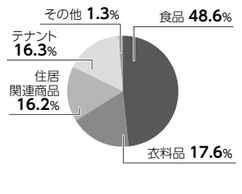
店舗数の推移



面積別店舗数の比率（2010年2月末）

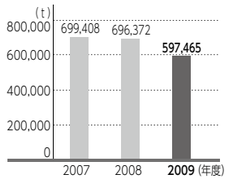


商品ジャンル別の売上高比率（2009年度）

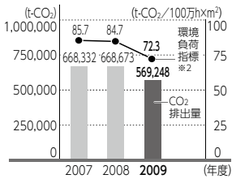


環境関連データ

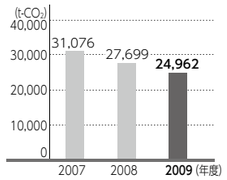
CO_2排出量※1



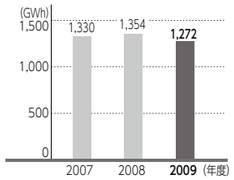
店舗運営にともなうCO_2排出量



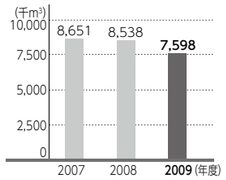
配送車両にともなうCO_2排出量



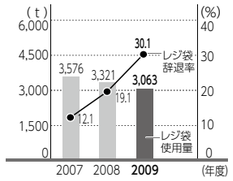
店舗運営にともなう電気使用量



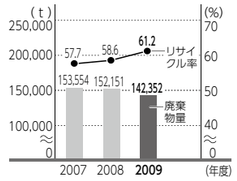
店舗運営にともなう水使用量



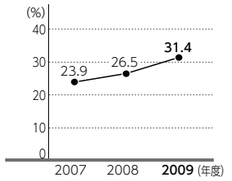
レジ袋使用量・辞退率（食品売場）



廃棄物量・リサイクル率※3



食品廃棄物のリサイクル率※4



補足：（※1）2007年度・2008年度は店舗運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。2009年度は店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。（※2）総営業面積×営業時間当たりのCO_2排出量。（※3）期間は1月～12月。（※4）2008年度・2009年度は「食品リサイクル法」の計算方法を用いて算出。期間は4月～3月。
なお、2009年度のCO_2排出量は、新たに策定した『セブン&アイ*HLDGS.*グループ共通CO_2排出量算定マニュアル』に沿って算出しました。これにともない、燃料種類ごとのCO_2排出係数が一部変更になっています。

人事関連データ（2010年2月末）

社員数	9,642人（うち男性7,140人、女性2,502人）
新卒採用者数	307人（うち男性134人、女性173人）
中途採用者数	13人
再雇用者数	98人
パートタイマー数※1	30,721人
正社員平均勤続年数	18年7カ月

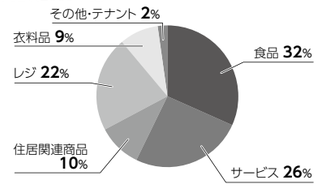
	2007年度	2008年度	2009年度
女性管理職比率※2	16.2%	16.5%	16.9%
障がい者雇用率※3	2.15%	2.23%	2.23%
正社員有給休暇取得率※4	14.2%	14.7%	16.3%
育児休暇取得者数	190人 （うち 男性 1人 パートタイマー 66人）	187人 （うち 男性 0人 パートタイマー 86人）	201人 （うち 男性 0人 パートタイマー 85人）
介護休暇取得者数	13人 （うち 男性 1人 パートタイマー 11人）	18人 （うち 男性 2人 パートタイマー 11人）	15人 （うち 男性 1人 パートタイマー 13人）
ボランティア休暇取得者数	1人	4人	6人
労働災害度数率	1.84	1.89	1.54
労働災害強度率	0.03	0.03	0.03

補足：（※1）1日8時間換算による月平均人員。（※2）役員を除く。（※3）年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイ*HLDGS.*、テルベ（重度障がい者が働く特例子会社）、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。（※4）前年度繰越分は含まない。

お客様相談窓口関連データ

受付件数　2007年度 72,946件
2008年度 75,949件
2009年度 72,929件

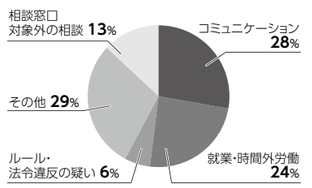
内訳（2009年度）



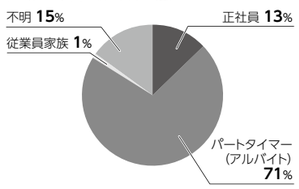
従業員相談窓口関連データ

受付件数　2007年度 228件
2008年度 193件
2009年度 261件

相談内容の内訳（2009年度）



相談者の内訳（2009年度）



取り組み課題	2009年度実績	2010年度目標
■ 環境負荷の低減		
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入	環境負荷指標 71.9（総営業面積×営業時間当たりのCO_2排出量）	環境負荷指標の1%の改善
	配送車両にともなうCO_2排出量 24,962トン	配送車両にともなうCO_2排出量 24,163トン
	配送車両の燃費 5.11km/ℓ	配送車両の燃費 5.23km/ℓ
	外壁文字看板のLED化 84店舗	年度末までに95店舗へ拡大
廃棄物の削減と循環型社会の構築	食品廃棄物のリサイクル率 31.4%（リサイクル実施店舗数62店舗）	食品廃棄物のリサイクル率 35%（リサイクル実施店舗数70店舗）
	2010年2月度のレジ袋辞退率 40.4%	2011年2月度のレジ袋辞退率 50%
	社内コピー用紙使用重量 830トン	本部社員対象にコピー用紙出力基準を作成し、本部での使用重量を15%削減
	通い箱利用数　52,022千箱 通い箱利用によるダンボール削減数　56,434千箱	通い箱利用数　53,177千箱 通い箱利用によるダンボール削減数　57,589千箱
	再生トレイ導入によるCO_2排出量削減 109トン	再生トレイ導入によるCO_2排出量削減 150トン
	—	（新規）青果売場のカットフルーツ用容器、カット野菜用包材について、植物性プラスチック原料（ポリ乳酸）を使用した包材を導入
■ 安全・安心な商品とサービスの提供		
商品とサービスの品質・安全性の確保	新任店長・副店長を対象とした鮮度・日付管理の研修を実施（上期と下期に各1回）	新任店長・副店長対象の研修継続とアリオ橋本以降の新店舗勤務者向け日付表示研修の実施
	衣料・住居部門では品質のほか環境負荷、生産設備、労働環境などの項目を含む工場監査シートを活用した監査を実施	監査実施の工場の中から管理状況の優れた工場に対して「優良工場」の認定を実施。模範となる工場の管理状況をほかの工場へ伝え、「良さの拡大」を図る
	「顔が見える食品。」の販売（野菜128品目、果物17品目、加工品93アイテム、肉5銘柄、たまご2銘柄、魚6種）	「顔が見える食品。」からお米を新規に発売
	「顔が見える野菜。」の生産地には、残留農薬の事故や問題の発生を未然に防ぐため、仕入れ先に作業工程を自己チェックしてもらう「GAP（生産工程管理手法）」の導入に向けた説明会などを開催	農林水産省が推奨する汎用性の高い基礎GAPを義務化
安心して利用できる店舗・設備の整備	ハートビル法・バリアフリー新法認定店舗 52店舗	新規オープン店舗もユニバーサルデザイン設備の導入を継続
	緊急時の行動マニュアル「大規模災害対策」の帰宅困難者対策の見直しを実施	緊急時の行動マニュアル「大規模災害対策」の津波および水害対策の見直し
適切な情報提供	店舗表示チェック A評価=81%　B評価=17%　C評価=2%　D評価=0%	A評価の比率を高めるために、2009年度の店舗表示チェックの結果からB・C評価が多かった紳士衣料・婦人衣料、青果・鮮魚部門について、売場担当マネジャー会議の場を利用して、表示教育を実施
お客様の声への誠実な対応（体制）	衣料品・住居関連商品における苦情受付件数（2006年を100とした指数） 衣料=67　住居=88	衣料品・住居関連商品における苦情受付件数（2006年を100とした指数） 衣料=65　住居=85
■ 地域社会との共生		
育児・高齢者支援など	セブン&アイ*HLDGS.*社会・文化貢献活動基本方針に基づき社会貢献活動を展開	方針の中でも国内外の子どもたちへの社会・文化貢献活動を重点に、活動を展開
	高齢者向け介護用品コーナー「あんしんサポートショップ」では全取り扱い商品の35%、約250アイテムを取引先と共同開発。開発商品は肌着・靴下・パジャマ・アウターなどの衣料品や防水シート・ビーズパッド・おしり拭きなど	引き続きお客様のニーズに応えるために機能性・安全性に加えデザインにもこだわったオリジナル商品を開発
災害時の支援	77団体と災害時の支援協定を締結	出店地域の自治体などとの間で支援協定の締結を進め、災害発生時には小売業のネットワークを活かして必要な物資を提供できる体制を整備
■ 働きがいのある職場づくり		
能力向上支援	社内ライセンス「フレンズメイト」取得者数 延べ20,947人	取得者だけではなく、より高い知識・技術・接客応対能力を身に付けた認定者（ランク1と2）の育成・拡大を図る
	生鮮技術コンクールの実施（年1回）	多くの方にご参加いただくために、対象部門を拡大し、衣料、住居、バックルーム、一般食品、生鮮のイトーヨーカドー全部門で「販売コンクール」実施（年1回）
	社外講師による役職者向け研修開催 850人参加	幹部社員にはより経営的な視点での仕事が必要となってきているため、財務・マーケティング・リーダーシップ研修を実施し、受講を義務付ける
公正な評価・処遇	女性管理職者比率 16.9%	性差なく能力が正当に評価される職場環境づくりの推進
ワークライフバランスの実現	育児・介護支援制度「リ・チャレンジプラン」利用者数 育児239人（パートタイマー85人）　介護15人（パートタイマー13人）	次世代育成支援対策推進法への対応として、所定時間外労働の削減に積極的に取り組む。前年比15%削減を目標
多様な人材の活用	人権啓発研修（ノーマライゼーション研修を含む）の実施 37回 2,294人参加	明るく働きがいのある楽しい職場環境づくりを進める
労働安全衛生への配慮	労働災害度数率 1.54　労働災害強度率 0.03	全社での情報共有と教育の継続・徹底や社外研修の活用により、休業4日以上の労災の削減を図る

(株)ヨークベニマル

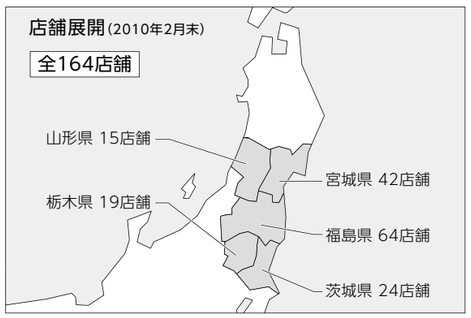
会社概要（2010年2月期決算）

■ 設立	1947(昭和22)年6月
■ 本部所在地	〒963-8543 福島県郡山市朝日二丁目18番2号
■ 事業内容	食品を中心に衣料品および住居関連商品を販売するスーパーストア事業
■ 資本金	99億円
■ 売上高	3,375億円
■ 従業員数	12,306人※1
■ 店舗数	164店
■ Webサイト	http://www.yorkbeni.co.jp/ 環境マネジメントレポート　http://www.yorkbeni.co.jp/enviro/

補足：(※1)パートタイマー(1日8時間換算による月平均人員)を含む。

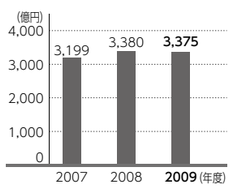
ヨークベニマルは、食品や衣料品、住居関連商品を扱うスーパーマーケット事業を、福島県をはじめとする5県で展開しています。

お客様満足を追求するために、「個店経営の確立」「商品開発の強化」「基本4項目(フレンドリーサービス、クリンリネス、鮮度と味の追求、品切れ防止)の徹底」「技術教育及び作業改善による生産性の向上」を会社方針とし、「小商圏で繰り返しご来店されるお客様の日常の食卓をより楽しく、豊かに、便利にする」というコンセプトの実現を、日々目指しております。

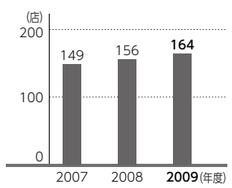


経営関連データ

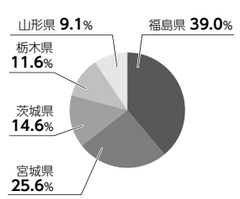
売上高の推移



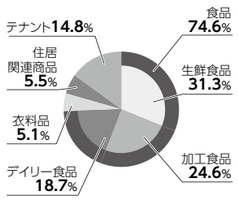
店舗数の推移



地域別店舗数の比率
(2010年2月末)

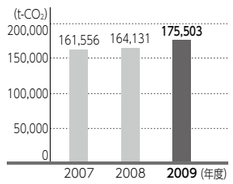


商品ジャンル別の売上高比率
(2009年度)

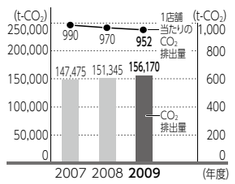


環境関連データ

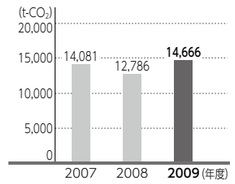
CO_2排出量※1



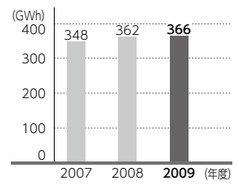
店舗運営にともなうCO_2排出量



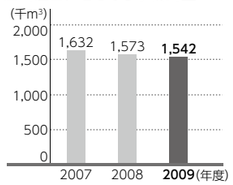
配送車両にともなうCO_2排出量



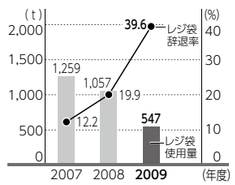
店舗運営にともなう電気使用量



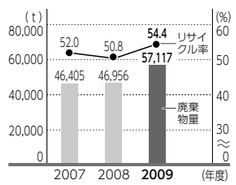
店舗運営にともなう水使用量



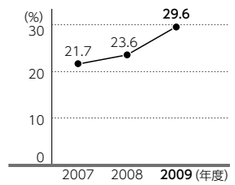
レジ袋使用量・辞退率



廃棄物量・リサイクル率



食品廃棄物のリサイクル率※2



補足：(※1)2007年度・2008年度は店舗運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。2009年度は店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。(※2)2008年度・2009年度は「食品リサイクル法」の計算方法を用いて算出。集計期間は4月～3月。
なお、2009年度のCO_2排出量は、新たに策定した「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」にそって算出しました。これにともない、燃料種類ごとのCO_2排出係数が一部変更になっています。

人事関連データ(2010年2月末)

社員数	2,501人(うち男性2,222人、女性279人)
新卒採用者数	159人(うち男性119人、女性40人)
中途採用者数	61人
再雇用者数	11人
パートタイマー数※1	9,805人
正社員平均勤続年数	12年7カ月

	2007年度	2008年度	2009年度
女性管理職比率※2	29.0%	28.6%	29.0%
障がい者雇用率	1.98%	2.03%	2.08%
正社員有給休暇取得率※3	9.3%	9.3%	10.5%
育児休暇取得者数	15人 (うち 男性 0人)	26人 (うち 男性 0人)	29人 (うち 男性 0人)
介護休暇取得者数	1人 うち 男性 0人 パートタイマー 1人	3人 うち 男性 1人 パートタイマー 2人	0人 うち 男性 0人 パートタイマー 0人
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
労働災害度数率	2.74	4.53	2.64
労働災害強度率	0.03	0.006	0.02

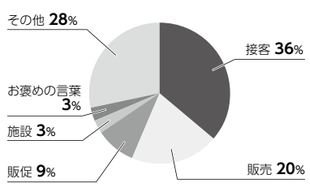
補足：(※1)1日8時間換算による月平均人員。(※2)役員を除く。(※3)前年度繰越分は含まない。

ヨークベニマル

お客様相談窓口関連データ

受付件数　2007年度　1,122件
2008年度　1,972件
2009年度　2,251件

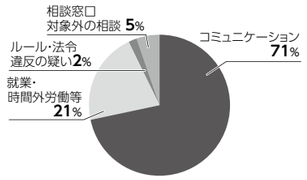
内訳（2009年度）



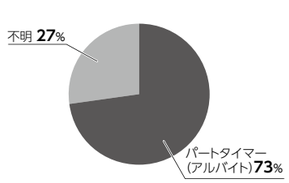
従業員相談窓口関連データ

受付件数　2007年度　75件
2008年度　92件
2009年度　56件

相談内容の内訳（2009年度）



相談者の内訳（2009年度）



取り組み課題	2009年度実績	2010年度目標
■ 環境負荷の低減		
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入	CO_2排出量 175,503トン	CO_2排出量の削減
	電気総使用量 377GWh 水総使用量 1,889千m^3 ガス総使用量 1,805千m^3 重油総使用量 1,349kℓ	総使用量の削減推進
	総走行距離数 20,996千km 軽油使用量 5,652kℓ	総走行距離数の削減・エコドライブの推進で軽油の使用量を削減
	2008年11月に開店した天童老野森店以降の全店舗でオール電化を採用	LED照明の新店への導入、オール電化店舗の拡大
廃棄物の削減と循環型社会の構築	レジ袋有料化実施 123店舗	レジ袋有料化店舗の拡大
	廃棄物排出量 57,117トン	廃棄物排出量の削減推進
	食品廃棄物のリサイクル率 29.6%	魚腸骨以外の食品廃棄物のリサイクルの推進 (リサイクル実施店舗の拡大)
	店頭での資源物回収 (対象:牛乳パック 283トン、食品トレイ 117トン)	店頭回収資源物の質の向上(汚れトレイなどが少なくなるよう啓発活動を実施)
	エコトレイ導入 全店舗	エコトレイの新規開店店舗への導入継続
	ノントレイ商品(ばら売り・はかり売り)の取り扱い	ノントレイ商品(ばら売り・はかり売り)の取り扱い推進
	通い箱導入による段ボール使用量削減 (通い箱利用 8,788千箱)	通い箱の利用拡大
■ 安全・安心な商品とサービスの提供		
商品とサービスの品質・安全性の確保	三ツ星野菜(果物)の販売促進	三ツ星野菜の販売金額を昨年比118%に拡大
	地場野菜の販売促進	地場野菜の販売金額を昨年比118%に拡大
安心して利用できる店舗・設備の整備	ハートビル法適用 56店舗・バリアフリー新法適用店舗 20店舗	新規開店店舗・改装店舗でのバリアフリー設備の導入
適切な情報提供	Webサイト上での商品生産履歴の公開	Webサイト上での商品生産履歴の公開を継続
お客様の声への誠実な対応(体制)	お客様の声総件数 2,251件	件数の多いクレーム対応(売場、電話での対応)の改善
■ 地域社会との共生		
育児・高齢者支援など	食育の推進のため、新たにキッズファームを開催 (全7回・28家族)	キッズファームの継続実施 (Webサイトの食育ページをリニューアル)
	ちびっこマラソンの開催(参加者 817人)	ちびっこマラソンの開催継続
	献血活動「ハートフルサタデー」の実施(556人が献血)	献血活動「ハートフルサタデー」の継続
地域活性化への協力	全店舗で地域との交流イベント「誕生祭」を開催	「誕生祭」開催を継続
災害時の支援	自治体との災害時の支援協定を締結(2県17市1町)	自治体との協力を継続
■ 働きがいのある職場づくり		
能力向上支援	マネジメントスクール(研修)開催	マネジメントスクール(研修)対象の拡大
	技術コンクールの実施	技術コンクールの継続実施
	「目標設定カルテ」の運用	カルテの充実と面接実施の徹底を図る
公正な評価・処遇	女性管理職比率 29%	女性の登用の促進
ワークライフバランスの実現	育児休暇取得者数 29人	男性の取得促進と制度周知の徹底・上長への周知徹底
多様な人材の活用	(定年以降の)再雇用制度利用者数 11人	(定年以降の)再雇用制度の周知を図る
	障がい者雇用率 2.08%	障がい者雇用率の法定雇用率を維持する
労働安全衛生への配慮	労働災害度数率 2.64　労働災害強度率 0.02	労働災害防止のための教育実施

(株)そごう・西武

2007・2008年度はロビンソンを含まない

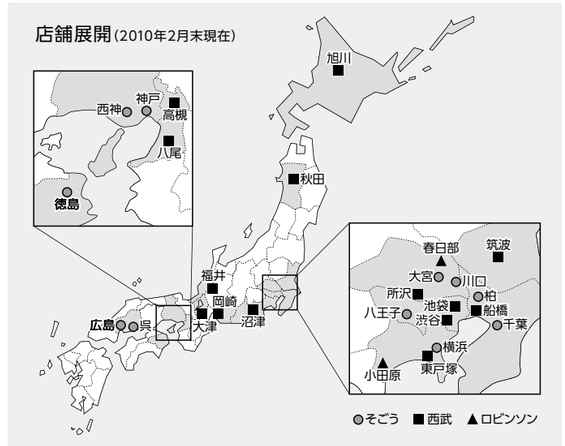
会社概要（2010年2月期決算）

■ 創業	天保元年(1830年)
■ 本部所在地	〒102-0084 東京都千代田区二番町5番地25　二番町センタービル
■ 事業内容	百貨店事業
■ 資本金	100億円
■ 売上高	8,470億円
■ 従業員数	11,003人※1
■ 店舗数	28店
■ Webサイト	http://www.sogo-seibu.co.jp/ CSRサイト　http://www.sogo-seibu.co.jp/csr.html

補足：(※1)パートタイマー(1日8時間換算による月平均人員)を含む。

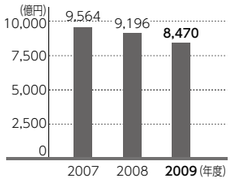
セブン&アイグループの百貨店事業を統合して2009年に誕生した「そごう・西武」は、2010年秋、フラッグシップストア「西武池袋本店」の改装を完了。他に類のない「新しいデパート」の創造に向けて、その取り組みを本格化しています。「そごう」「西武」「ロビンソン」各店舗は緊密な連携のもとで地域No.1サービスの提供を追求し、上質で魅力あるご提案を通じて、お客様一人ひとりの生活スタイルへのこだわりに応えていきます。

店舗展開（2010年2月末現在）

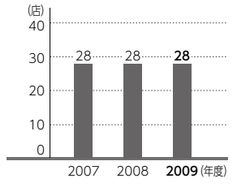


経営関連データ

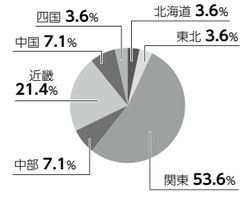
売上高の推移



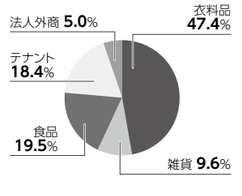
店舗数の推移



地域別店舗数の比率（2010年2月末）



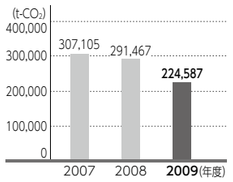
商品ジャンル別の売上高比率（2009年度）



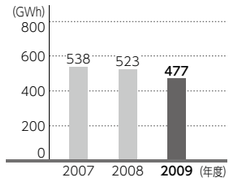
株式会社 そごう・西武

環境関連データ

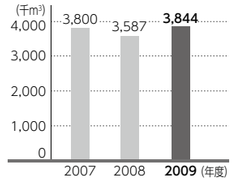
CO_2排出量※1



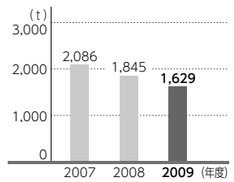
店舗運営にともなう電気使用量



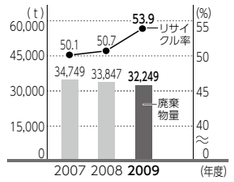
店舗運営にともなう水使用量



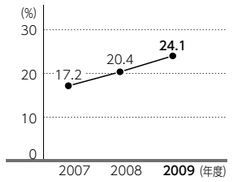
容器包装使用量※2



廃棄物量・リサイクル率※2



食品廃棄物のリサイクル率※2※3



補足：2007・2008年度はロピンソンは含まない。（※1）2007年度・2008年度は店舗運営にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。2009年度は店舗運営・本部・物流センターの運営にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。（※2）2009年度はそごう、西武百貨店の合算数値。（※3）2007年の食品リサイクル法改正にともない、計算方法が変更になったため新基準により算出した数値。
なお、2009年度のCO_2排出量は、新たに策定した『セブン&アイ*HLDGS.* グループ共通CO_2排出量算定マニュアル』に沿って算出しました。これにともない、燃料種類ごとのCO_2排出係数が一部変更になっています。

人事関連データ（2010年2月末）

社員数	5,416人（うち男性3,594人、女性1,822人）
新卒採用者数	55人（うち男性17人、女性38人）
中途採用者数	18人
再雇用者数	99人
パートタイマー数※1	5,587人
正社員平均勤続年数※2	19年4カ月

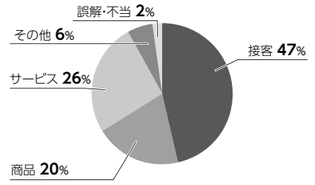
	2007年度	2008年度	2009年度
女性管理職比率※2※3	22.5%	24.0%	23.9%
障がい者雇用率※2	1.68%	1.65%	1.80%
正社員有給休暇取得率※2※4	7.6%	7.1%	6.7%
育児休暇取得者数※2	53人 （うち 男性 0人 パートタイマー 22人）	64人 （うち 男性 0人 パートタイマー 19人）	66人 （うち 男性 0人 パートタイマー 34人）
介護休暇取得者数※2	0人 （うち 男性 0人 パートタイマー 0人）	6人 （うち 男性 0人 パートタイマー3人）	5人 （うち 男性 0人 パートタイマー 3人）
ボランティア休暇取得者数※2	制度なし	制度なし	制度なし
労働災害度数率※2	1.13	0.92	1.1
労働災害強度率※2	0.02	0.01	0.02

補足：2007・2008年度はロピンソンは含まない。（※1）1日8時間換算による月平均人員。（※2）2009年度はそごう、西武百貨店の合算数値。（※3）役員を除く。
（※4）前年繰越分を含む。

お客様相談窓口関連データ

受付件数※1　2007年度 14,753件
2008年度 14,844件
2009年度 13,383件

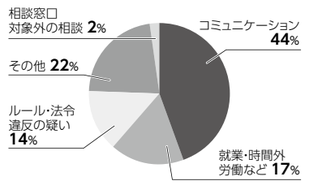
内訳（2009年度）



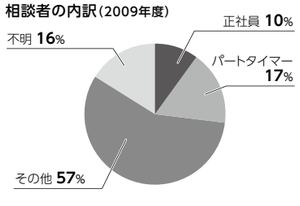
従業員相談窓口関連データ

受付件数　2007年度 127件
2008年度　68件
2009年度 101件

相談内容の内訳（2009年度）



相談者の内訳（2009年度）



補足：2007・2008年度はロピンソンは含まない。（※1）2009年度はそごう・西武百貨店の合算数値。

取り組み課題	2009年度実績	2010年度目標
■ 環境負荷の低減		
環境負荷の適切な把握	ISO14001に基づいた環境データ把握、影響評価の実施	ISO14001に基づいた環境データ把握、影響評価の継続実施
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入	消費電力原単位（営業面積×営業時間）当たりの使用量 136.35MWh（前年差▲3.13MWh）	原単位当たりの使用量の削減
	池袋本店改装にともなう売場、什器、フロアへのLED照明の導入	店舗売場などへのLED照明導入の推進
	納品代行システム推進による店舗納入車両台数の削減	納品代行システム推進による店舗納入車両台数の削減
廃棄物の削減と循環型社会の構築	リサイクル率=53.9%（前年差+3.0%）	リサイクル率 58.8%（前年差+4.9%）
	食品リサイクル率 24.1%（前年差+3.7%）	食品リサイクル率 35.7%（前年差+11.6%）
	一般包装紙・基本手付袋使用量 565トン（前年比88.8%）	簡易包装（スマートラッピング）おすすめによる削減推進
生物多様性への対応	下期歳暮期ギフト簡易包装にリンクした植樹活動の推進、500本の植樹の実施	グリーンラッピング、中元歳暮ギフト簡易包装とリンクした植樹・育樹活動継続推進
環境に配慮した商品の提供	社内環境商品選定基準に基づき24アイテムを新規に認定し合計101アイテムに拡大。PBエコバッグの新製品発売	環境選定商品の販売推進。エコバッグ販売の促進
従業員への意識啓発	環境eラーニング対象範囲をそごうに拡大、5,511人受講	環境eラーニングによる教育の継続実施
■ 安全・安心な商品とサービスの提供		
商品とサービスの品質・安全性の確保	食品衛生管理マニュアルの整備、商品の安全・安心を統括する品質管理室の設置	食品衛生点検を通じた現場指導教育の徹底継続
	食品安全アドバイザー資格取得者 280人 外部講師による食品衛生講習会を実施し、衛生意識・知識を醸成	食品安全アドバイザーの育成推進 各店食品衛生講習会の継続実施
安心して利用できる店舗・設備の整備	池袋本店エスカレーターの増設、およびスロープ7カ所の斜度見直し	バリアフリー施設の整備 池袋本店惣菜フロア集中厨房設置による安全・安心の強化 高槻店駐車場新設時に人にやさしい設備の導入
お客様の声への誠実な対応（体制）	お客様相談件数13,383件（提案、ご意見、お褒めなど）	顧客サービス部設置によるお客様要望への対応推進、お褒め件数の増加
■ 地域社会との共生		
育児・高齢者支援など	ベビー休憩室の調乳器の改善、母子保健相談、ベビーマッサージ講習などを14店舗で開催	池袋本店プレママステーションの設置（自社助産師4人常駐）、横浜店への拡大、他店舗では専門知識を活かした育児相談の推進
	ハートフルアドバイザー（総合健康推進財団資格）研修の実施、専門販売員（ベビー用品、シューフィッター）の資格取得推進	ハートフルアドバイザーの育成推進、専門販売員（ベビー用品、シューフィッター）の育成
	不要品を回収し途上国支援に役立てる「下取りセール」を全7回実施 647千点回収のうち176千点を国際協力NGOジョイセフを通じザンビアに寄贈 子ども靴下取りサービスコーナーを6店舗で常設化	子ども靴下取りサービスコーナーの常設化（23店舗）下取り品目の拡大（サッカーボール下取りの実施）
地域活性化への協力	地域と連携したイベントの開催	地域と連動したイベントの開催推進
	地域産品を使用した商品の開発、販売	地域産品を使用した商品の開発、販売の推進
地域防犯対策	地域、行政とのコミュニケーションの推進	地域、行政とのコミュニケーション推進、支援体制の構築推進
■ 働きがいのある職場づくり		
能力向上支援	販売技術、マネジメント研修、OJT指導者研修、専門販売員育成研修の実施 改善提案研修の導入	販売技術、マネジメント研修、OJT指導者研修、専門販売員育成研修の推進 改善提案研修の推進
公正な評価・処遇	役職別女性管理職比率 係長 29.9%、課長・担当 3.5%、部長以上 3.8%（2009年12月31日現在）	女性の登用の促進、公募制によるチャレンジ機会の拡大
ワークライフバランスの実現	育児休職者 66人、育児勤務者（時短勤務）128人、介護休職者 5人	男性育児休暇取得の推進と制度の周知徹底
多様な人材の活用	中途採用 18人	中途採用による人材活用の継続
	障がい者雇用率 1.80%	法定雇用率（1.80%）の継続確保
	再雇用率 82.1%	人材の有効活用の推進
労働安全衛生への配慮	新型インフルエンザ予防接種補助 新型インフルエンザ対応マニュアル作成、配布	メンタルヘルス推進体制の改善 新型インフルエンザ予防接種推進と補助（全事業所）
	中央労働安全衛生委員会より店舗労働災害発生状況、課題を店舗委員会へ情報発信・共有化	店舗労働安全衛生委員会の推進、全店情報共有化

(株)セブン&アイ・フードシステムズ

セブン&アイ Food Systems

会社概要 (2010年2月期決算)

設立	2007(平成19)年1月
本部所在地	〒102-8415 東京都千代田区二番町8番地8
事業内容	レストラン事業、ファストフード事業、コントラクトフード事業
資本金	30億円
売上高	858億円
従業員数	12,657人※1
店舗数	892店
Webサイト	http://www.7andi-fs.co.jp/7fs/ CSR活動　http://www.7andi-fs.co.jp/7fs/company/csr.html

補足：(※1)パートタイマー(1日8時間換算による月平均人員)を含む。

(株)セブン&アイ・フードシステムズ

レストラン事業

主にグループ店舗外でファミリーレストランを運営する「デニーズ」とグループ店舗内でファミリーレストランを運営する「ファミール」を中心に展開。

ファストフード事業

グループ店舗内でファストフードを運営する「ポッポ」のほか、グループ内外で実演販売型の小型ファストフード店を運営。

コントラクトフード事業

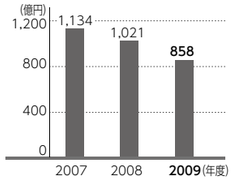
グループ内外における社員食堂や学生食堂を運営しているほか、ケータリング・デリバリーサービスやメディカルサービスなどを提供。

7つの信条

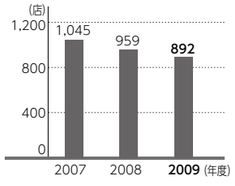
● 安全・安心　● 美味しさ　● おもてなし　● 清潔　● 快適な雰囲気　● 信頼と思いやり　● 明日への挑戦

経営関連データ

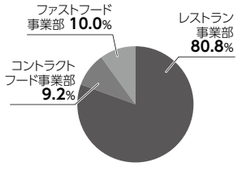
売上高の推移



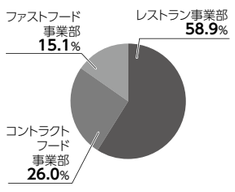
店舗数の推移



事業部別の売上高比率 (2009年度)

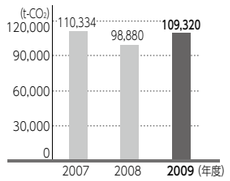


事業部別店舗数の比率 (2010年2月末)

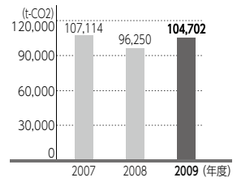


環境関連データ

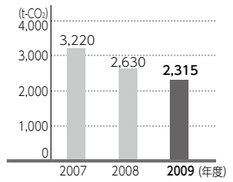
CO_2排出量※1



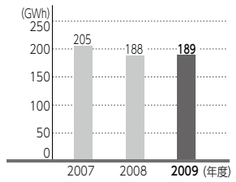
店舗運営にともなうCO_2排出量※2



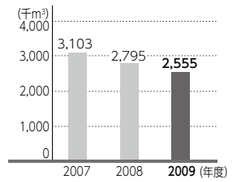
配送車両にともなうCO_2排出量※3



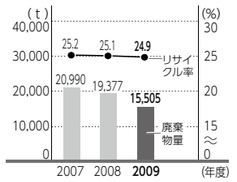
店舗運営にともなう電気使用量※2



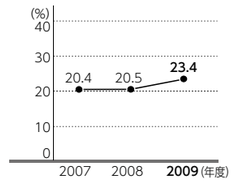
店舗運営にともなう水使用量※2



廃棄物量・リサイクル率※4



食品廃棄物のリサイクル率※5



補足：(※1)2007年度・2008年度は店舗運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量(デニーズ単体)。2009年度は店舗運営(セブン&アイ・フードシステムズ)・本部と配送車両(デニーズ単体)にともなうエネルギー使用に由来するCO_2排出量。(※2)2007年度・2008年度はデニーズ単体の数値。(※3)デニーズ単体の数値。(※4)2007年度はデニーズ単体の数値。(※5)2008年度・2009年度は「食品リサイクル法」の計算方法を用いて算出。2007年度デニーズ単体の数値。
なお、2009年度のCO_2排出量は、新たに策定した「セブン&アイ*HLDGS.* グループ共通CO_2排出量算定マニュアル」に沿って算出しました。これにともない、燃料種類ごとのCO_2排出係数が一部変更になっています。

人事関連データ(2010年2月末)

社員数	1,578人 (うち男性1,401人、女性177人)
新卒採用者数	6人 (うち男性1人、女性5人)
中途採用者数	129人
再雇用者数	12人
パートタイマー数※1	11,079人
正社員平均勤続年数	13年10カ月

	2007年度	2008年度	2009年度
女性管理職比率※2	15.5%	11.6%	18.3%
障がい者雇用率※3	2.15%	2.23%	2.23%
正社員有給休暇取得率※4	10.8%※5	10.5%	8.2%
育児休暇取得者数	47人 (うち 男性 0人 パートタイマー 41人)	62人 (うち 男性 0人 パートタイマー 53人)	40人 (うち 男性 0人 パートタイマー 36人)
介護休暇取得者数	0人	0人	0人
ボランティア休暇取得者数	0人	0人	0人
労働災害度数率	18.56	0.58	1.50
労働災害強度率	0.02	0.02	0.04

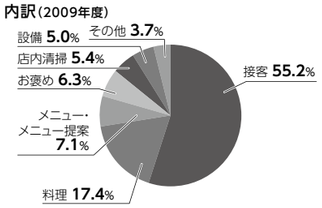
補足：(※1)1日8時間換算による月平均人員。(※2)役員を除く。(※3)年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイ*HLDGS.*、テルペ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。(※4)前年度繰越分は含まない。(※5)2007年度はデニーズ単体の数値。

セブン&アイ Food Systems

お客様相談窓口関連データ

受付件数　2007年度 9,928件
2008年度 8,651件
2009年度 8,081件

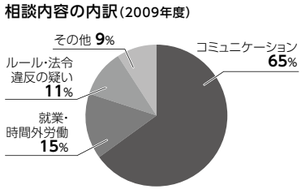
内訳（2009年度）



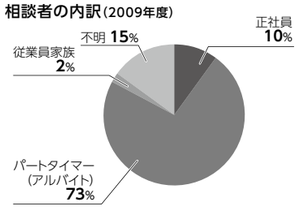
従業員相談窓口関連データ

受付件数　2007年度 107件
2008年度 115件
2009年度　89件

相談内容の内訳（2009年度）



相談者の内訳（2009年度）



取り組み課題	2009年度実績	2010年度目標
■ 環境負荷の低減		
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入	LED電球導入にともなうCO_2排出量削減 45トン	LED電球導入にともなうCO_2排出量削減 17トン
	配送車両にともなうCO_2排出量 2,315トン	基本配車の見直しなどにより配送車両にともなうCO_2排出量 2,059トン
廃棄物の削減と循環型社会の構築	食品廃棄物のリサイクル実施店舗を83店舗から114店舗へ拡大	食品廃棄物のリサイクル店舗を200店舗へ拡大
	制服クリーニング水の循環利用による洗濯	制服クリーニング水循環利用の継続、新店への導入
従業員への意識啓発	分別の徹底・省エネ等の意識づけ	店舗での省エネチェックリストの運用、施設通信発信
	従業員向け環境リーフレット配布	会議・研修での教育を推進（分別意識・廃棄物削減・省エネ）
■ 安全・安心な商品とサービスの提供		
商品とサービスの品質・安全性の確保	品質管理・トレーサビリティ管理の徹底（工場への視察 200回）	品質管理・トレーサビリティの厳格な管理（工場視察の継続）
適切な情報提供	Webサイト上でのメニュー栄養成分一覧およびアレルギー物質一覧の公開	栄養成分一覧およびアレルギー物質一覧の公開を継続
お客様の声への誠実な対応（体制）	お客様相談受付 8,081件	ご意見を反映した店舗教育の実施と2次苦情の撲滅
■ 地域社会との共生		
育児・高齢者支援など	就労体験受け入れ 333人	受け入れの継続。食育に関する座学の充実
	自治体による子育て支援への協力	自治体による子育て支援への協力継続と拡大
地域活性化への協力	地産地消を採り入れたメニューの開発・販売	地産地消を採り入れたメニューの開発・販売の拡大
災害時の支援	災害時帰宅困難者への支援（19都府県市）	支援の継続
■ 働きがいのある職場づくり		
能力向上支援	労務管理研修の実施	労務管理研修の継続実施
	社内昇格検定制度設置（店長登用検定をはじめ5種類の検定。延べ283人受検、合格率 44.5%）	社内昇格検定制度の継続
	国家資格の取得促進（調理師免許取得者 45人、社会保険労務士 1人、衛生管理者 1人）	国家資格取得促進。研修の実施
公正な評価・処遇	ユニット社員の評価制度改定	セルフチェック評価の完全実施
	女性管理職者比率 18.3%	女性社員登用の積極的な促進
	従業員が公平に学べる研修制度の充実。研修内容6種類から11種類へ（各地区、地方単位での随時開催研修は除く）	より働きがいのある職場環境整備のために、研修制度・人事制度のさらなる充実を図る。事業部全店規模のコンテストの実施
ワークライフバランスの実現	育児・介護支援制度「リ・チャレンジプラン」の運用（利用者 40人）	残業撲滅のための取り組み（人員配置計画の精度向上、残業が発生した場合の原因追及と問題の解決に地区・営業部での取り組み）
多様な人材の活用	中途採用者数 129人	中途採用による人材育成の継続
労働安全衛生への配慮	労働災害度数率 1.50　労働災害強度率 0.04	労災防止のための従業員育成を継続して実施

（株）セブン銀行

会社概要（2010年3月期決算）

■ 設立	2001（平成13）年4月
■ 本部所在地	〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-1
■ 事業内容	ATM事業および金融サービス事業
■ 資本金	305億円
■ 経常収益	888億円
■ 従業員数	329人※1
■ ATM設置台数	14,601台
■ Webサイト	http://www.sevenbank.co.jp/ CSR（企業の社会的責任）　http://www.sevenbank.co.jp/corp/csr/

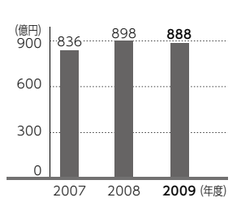
補足：（※1）当社から社外への出向者を除き、社外から当社への出向者を含む。また、役員、嘱託社員、派遣スタッフ、パートタイマーを除く。

セブン銀行の主なサービス

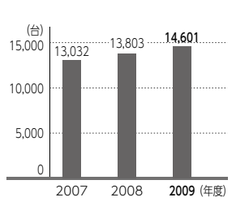
ATMサービス	セブン-イレブンを中心とした、全国のセブン&アイ*HLDGS.*のグループ各店舗、公共施設や商業施設などにATMを14,500台以上設置。365日24時間、550社以上の提携金融機関のカードがご利用いただけます。海外発行カードにも4カ国語で対応し、視覚障がいのあるお客様もインターホンを使って安心してご利用いただけます。
有人店舗やインターネットでの金融小売業サービス	首都圏のイトーヨーカドー6店舗に展開している有人店舗「みんなの銀行窓口。」では、お客様のお金に関する相談や提携金融機関の商品（住宅ローンなど）の銀行代理業務、申し込み取り次ぎなどを行っています。また、インターネット「みんなのマネーサイト。」でも提携金融機関のさまざまな金融商品・サービスの申し込み取り次ぎなどができます。
口座サービス	セブン銀行口座では、便利に使える「普通預金」と気軽に貯められる「定期預金」を取り扱っています。一定の取り引きのさいに「通知メール」が届くサービスや、取り引きに応じて「nanaco（ナナコ）」ポイントをプレゼントするサービスなども提供しています。
法人のお客様向けサービス	法人のお客様向けサービスとして、入金専用カードを使ってATMに入金し、本社口座へ直ちに資金を集中させることができる売上金入金などのサービスを行っています。

経営関連データ

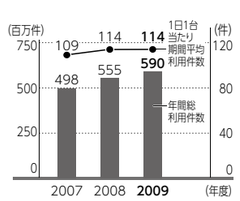
経常収益



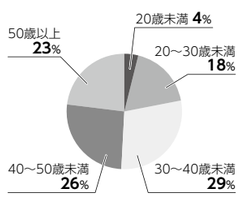
ATM設置台数



ATM年間利用件数



口座保有者比率（2009年度）



セブン銀行

人事関連データ(2010年3月末)

社員数	329人 (うち男性277人、女性52人)
新卒採用者数	4人 (うち男性2人、女性2人)
中途採用者数	26人
再雇用者数	8人
パートタイマー数※1	65人
正社員平均勤続年数	3年10カ月

	2007年度	2008年度	2009年度
女性管理職比率※2	5.9%	6.5%	5.5%
障がい者雇用率	0.80%	1.01%	1.82%
正社員有給休暇取得率※3	69.5%	78.5%	88.0%
育児休暇取得者数	1人 (うち 男性 1人)	4人 (うち 男性 1人)	2人 (うち 男性 0人)
介護休暇取得者数	0人	0人	0人
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
労働災害度数率	0.00	5.30	0.00
労働災害強度率	0.00	0.00	0.00

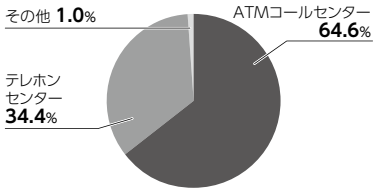
補足：(※1)1日8時間換算による月平均人員。(※2)役員を除く。(※3)前年度繰越分は含まない。

お客様相談窓口関連データ

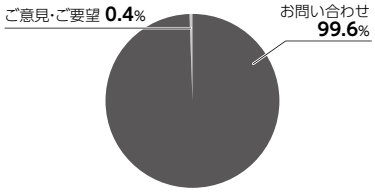
受付件数

2008年度	777,702件
2009年度	738,847件

受付窓口の内訳(2009年度)



内容の内訳(2009年度)

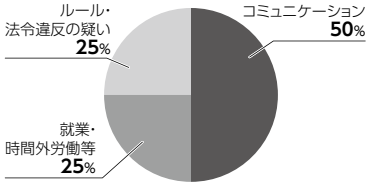


従業員相談窓口関連データ

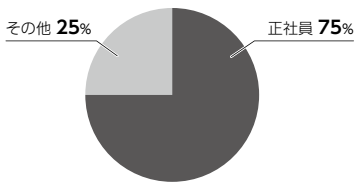
受付件数

2008年度	1件
2009年度	4件

相談内容の内訳(2009年度)



相談者の内訳(2009年度)



■ 編集総括

2010年、CSRの世界で歴史に残るさまざまなできごとがありました。

まず、SR（社会的責任）に関する初の国際規格であるISO26000の発行が決まりました。ここに至るまで各国の意見の取りまとめの中でわが国代表団の果たした役割は特筆すべきものがありました。また、わが国ではあまり報道されませんでしたが、いわゆるクライメートゲート事件※1の影響が広がり、IPCC※2評価報告書の信頼性に疑問が投げられたりもしました。実際、一部にはCO_2問題について政策を修正した国もあったようです。

そうした中、COP15後の「REDD」に関する議論が大きく進展し、その実効性、重要性に対する認識が世界規模で広がりました。弊社は民間企業として初めて「REDD」に賛同し、インドネシアの熱帯林を対象としたプロジェクトをスタートさせました。これにより国内グループ会社の1年間のCO_2排出量の約50%にあたるCO_2の排出抑制効果（炭素蓄積量の維持・管理）が期待されます。強い情熱で熱心に指導してくださいましたITTOのエマヌエル・ゼ・メカ事務局長、石川事務次長、マー博士、その他の職員の方々に心から感謝を申し上げたいと思います。

一方、資本市場でも企業評価の尺度として利益性に並んでESG（Environment:環境、Social:社会、Governance:ガバナンス）の重要性が盛んに議論されました。これはリーマン・ブラザーズ破綻後、企業にとってこれらが企業価値を決定的に左右する、という認識が広まったからでしょう。

ことしのCSRレポートも若い世代の人たちが自分たちの発想で自由につくりました。ここ2,3年間のレポートを振り返って、編集、説明責任の果たし方など、年ごとに向上しているのを感じます。しかしまだ不十分なところ、工夫をこらす余地は多いと考えています。企業グループの純粋持株会社としてのCSRレポートはどうあるべきか、若い社員たちは考え続け、模索し続けています。

CSRの概念が社会に浸透することにより、市民が生きやすく、働きやすく、活力のある社会になることを願っております。同時に弊社グループが率先してそうしたモデル組織になれるよう、これから力を尽くしたいと考えております。

皆様のご支援、ご指導を心からお願いいたします。

※1　環境省のホームページ　平成22年7月8日の報道発表資料をご参照下さい
http://www.env.go.jp/press/press.php?serial=12697
※2　気候変動に関する政府間パネル

（株）セブン&アイ・ホールディングス
常務執行役員　CSR統括委員会委員長
稲岡　稔

■ 編集後記

「CSRレポート2010」をお読みくださり、ありがとうございます。

今年度は重点項目ごとに有識者の方からご意見をいただく機会を設けてその内容を掲載しました。ご意見の中には、昨年と同様に目標が不明確であるというご指摘もございました。以前から課題となっているこの点への改善策として、今年度のレポートではデータ集の中に事業会社ごとの取り組み実績と次年度の目標を記載しました。次年度のレポートでは今回提示した目標への自己評価を記載し、PDCAサイクルが伝わる報告書にしたいと考えています。

そのほかに有識者の方からいただいたご意見として、「輸入に頼らざるを得ない商品などから、調達の過程をさかのぼってみる」という提案がございました。次年度からは弊社が扱う商品の生産過程といった調達に関する掲載も充実させていきたいと考えています。

今後も各課題に対する取り組みを深化させるとともに、皆様の関心に応えるレポートを作成していきたいと考えております。皆様には、ぜひアンケートで率直な意見をお聞かせいただけますようお願い申し上げます。

2010年9月
CSR統括委員会事務局
伊藤・小澤・中村（兼任）・赤塚

株式会社セブン&アイHLDGS.

CSR統括委員会

〒102-8452 東京都千代田区二番町8番地8
TEL. 03-6238-2448
http://www.7andi.com/

UD FONT

株式会社モリサワ開発のユニバーサルデザイン(UD)フォントを採用しています。空間に余裕のある文字で、視認性・可読性に優れており、誤読を防ぐシンプルな形状です。

この印刷物1冊あたり CO2排出量 545.1g

23,460冊作成のための総排出量12,788kg

CO_2総排出量の内訳はこちらからご覧下さい

この印刷物は、日本水なし印刷協会、一般社団法人日本カーボンオフセットを通じ、温室効果ガス削減プロジェクト(自然エネルギー事業)によって削減されたCO_2排出権を購入することで、印刷物制作において排出されたCO_2を相殺しています。

Waterless Printing Naturally

VOC FREE T&K

FSC ミックス品 FSC認証林及び管理された森林からの製品グループです www.fsc.org Cert no. CU-COC-809182 © 1996 Forest Stewardship Council

本報告書は、環境に配慮したFSC認証紙を使用し、植物油100%のインキを使って、「水なし印刷」で印刷しています。

セブン&アイHLDGS.はチャレンジ25キャンペーンに参加しています。