

イトーヨーカドーのCSR

主な取り組みの目標と実績

	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
	安全・安心な商品、サービスの提供			
	<ul style="list-style-type: none"> ●製品安全文化の構築 行政が進める「製品安全文化」の構築と連携し、自社商品「安全・安心」を推進 ●品質基準書の改定 2012年度の品質基準書を、来年度の公的基準の改訂に合わせて2015年度中に改訂を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●製品安全対策ゴールド企業に認定(経済産業省主催) ●経済産業省主幹の商取引適正化・製品安全に係る事業に参画。仕入担当者向け製品安全テキスト原案策定を実施 ●繊維製品の有害物質規制、取扱い表示(洗濯マーク)改定を踏まえ、品質基準書を全面改訂し、お取引先へ周知 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●更なる品質向上の為、従来以上のきめ細かい品質管理活動の実施
	安心して利用できる店舗づくり			
 お客様への約束	<ul style="list-style-type: none"> ●災害時に店舗が対応すべき内容を明確にするため、店舗向けの対策書を策定 (「地震対策」「水災対策」「富士山噴火対策」) 	<ul style="list-style-type: none"> ●「地震対策」、「水災対策」、「鳥インフルエンザ対策」の対策書策定を実施 ●上記対策書を社内イントラネットに掲載 	<ul style="list-style-type: none"> △ 	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗の初動対応に特化した手順書の策定 ●官公庁による被害想定などの変更を確認し、内容を対策書などに反映
	適切な情報提供			
	<ul style="list-style-type: none"> ●店インタビュー時に不適正な表示を発見したら、担当Mgr、SMと直接面談し、原因と対策を確認する 	<ul style="list-style-type: none"> ●A評価82% (7ポイント減) ●B評価17% (6ポイント増) ●C評価 1% (1ポイント減) 	<ul style="list-style-type: none"> △ 	<ul style="list-style-type: none"> ●毎月インタビュー結果をまとめ、不適切な表示の具体例を含め、本部に情報提供を行い、再発防止に努める
お客様の声への適切な対応				
<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の声から具体的な改善行為につなげる ●承り件数の多い重点20店舗を重点店とし、原因分析と再発防止に取り組む。特にサービス苦情の削減を目指す ●朝礼・昼礼を通じ接客対応のポイントを共有し、接客レベルのアップを目指す 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様からご指摘いただいた商品・サービスに関する不明確な説明内容の改善、商品開発部門への迅速なお客様の声の共有を商品開発につなげた ●全店のサービス苦情の件数 前年度比：106% ●重点店舗のサービス苦情件数 前年度比：101% 	<ul style="list-style-type: none"> △ × 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の声から具体的な改善行為につなげる ●重点店舗9店舗に絞りこみ原因分析と再発防止に取り組む 特にサービス苦情の削減を目指す 	

イトーヨーカドーのCSR

	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
地域社会への約束	災害時のインフラとして			
	<ul style="list-style-type: none"> ●大規模災害発生時の小売業の役割を明確にし、引き続き自治体等との災害時支援協定の締結を進める ●整理した過去の協定について、優先順位をつけて順次見直しを実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●東京都、小金井市と新たな物資支援の協定を締結 ●過去に締結した大田区、尾張旭市との協定見直し ●協定締結先の自治体などが主催する防災訓練への参加（物資支援など） 	○ ○	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗出店地で災害時支援協定が未締結の自治体などとの締結 ●過去に締結した協定の内容を順次見直し
	高齢者支援等			
	<ul style="list-style-type: none"> ●高齢者の生活をもっと楽しく、便利にする商品の開発 ●地域の高齢者から信頼される販売員の育成 	<ul style="list-style-type: none"> ●介護衣料、車椅子などにおいてお客様の声からの商品開発を実施するも部分的に留まる ●お問い合わせの多い食事・排泄に関する従業員研修を実施。 ●高齢者からの要望の多い「サイズ・機能・価格」に対応する商品開発 	△ ○	<ul style="list-style-type: none"> ●通販サイト上で選びやすく、品揃えを充実させ、ご来店の難しい方への利便性を高める
社員への約束	多様な人材の活躍支援			
	<ul style="list-style-type: none"> ●人権尊重、ノーマライゼーション推進にむけて、店舗を中心とした利用者視点に立ち、知識・実践両面での研修を行い、職場での周知、理解促進につなげる ●女性の役職者比率：30% 	<ul style="list-style-type: none"> ●研修53回 参加人数述べ2,746人 ●女性の役職者比率：28.5% 	○ △	<ul style="list-style-type: none"> ●人権尊重ならびにノーマライゼーション推進の観点から、知識学習・体験学習双方の研修を行い、職場での周知、理解促進につなげる。 ●女性の役職者比率：30%
	従業員の能力向上支援			
	<ul style="list-style-type: none"> ●新任役職者に対する売場OJT研修を通じて、現場にそくした管理ができる人材を育成する 	<ul style="list-style-type: none"> ●新任店長・副店長に対するOJT研修を実施 手本となる役職者の在籍店舗で研修を実施することで現場に即した管理者を育成 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●新任店長、副店長に加え、各売場の新任責任者もOJT研修の対象とする 手本となる役職者の在籍店舗での研修により現場に即した管理ができる人材を育成する
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> ●休業労災(4日以上)2014年度比90%へ削減 ●メンタルヘルス研修の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●休業労災155件⇒152件 微減にとどまる。 計画どおり階層別研修を拡大実施 	△ ○	<ul style="list-style-type: none"> ●休業労災(4日以上)を2015年度比90%へ削減 ●メンタルヘルス階層別研修の実施継続と研修の知識の現場活用

イトーヨーカドーのCSR

	2015年度の目標・計画	2015年度の実績・成果	評価	2016年度の目標
環境 について の 約束	低炭素社会に向けたエネルギーの効率的な利用			
	●97店舗で未実施管球をLED化	●96店舗で未実施管球をLED化	○	●108店舗で未実施管球をLED化
	●1店舗当りの配送距離を242千km (2014年度比0.8%削減)	●1店舗当りの配送距離を235千km (2014年度比3.6%削減)	○	●1店舗当りの配送距離を235千km (2015年度並み)
	循環型社会の構築に向けた資源の有効活用			
	●食品廃棄物のリサイクル率：52%	●食品廃棄物のリサイクル率：51.2%	○	●食品廃棄物のリサイクル率：52%
●リサイクル実施店舗数：100 店舗	●リサイクル実施店舗数：97 店舗	△	●リサイクル実施店舗数：100 店舗	
環境意識の啓発				
●エコ受験者目標数：100名	●エコ受験者目標数：199名	○	●エコ受験者目標数：200名	