

## イトーヨーカドーのCSR

## 主な取り組みの目標と実績

	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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"> <li>●行政と連携し、委員として公的品質基準の策定に参加</li> <li>●社内各部と品質改善に向けた連携を強化</li> <li>●セブン&amp;アイHLDGS.QCプロジェクトの情報共有強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●経済産業省が進める小学校高学年向け製品安全教育検討委員会に参画</li> <li>●セブン&amp;アイHLDGS.QCプロジェクトにおいて共有ミーティングを実施。2014年度はグループ共通の品質方針を策定し、社内外へ公表</li> <li>●衣料事業部・住居商品部、開発部署と連携し、特に自社開発（PB）商品の生産工場確認、品質改善の取り組みを強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>△</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●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</li> </ul>
	安心して利用できる店舗づくり			
	●「首都直下型地震」以外の災害対策書の見直し（被害想定、組織体制など）	●各対策書を対象に、最新の「被害想定」や「社内の組織変更」に合わせた見直しを実施	△	●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」）
	適切な情報提供			
	●適切な表示が行われるように衣料・住居・食品担当マネジャー会議で、不適正な表示の実例を挙げて教育を実施し、A評価の構成をあげる	●A評価88.5%(2.2ポイント減) B評価11.2%(2.5ポイント増) C評価 0.2%(0.4ポイント減)	△	●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
	お客様の声への適切な対応			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●承り件数の多い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</li> <li>●いただいたお褒めの言葉の掲示や朝礼・昼礼での紹介を通じて全従業員に共有し、モチベーションアップを図る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●サービス苦情の件数：前年度比98%に減少</li> <li>重点20店舗のサービス苦情の件数：前年度比93%に減少</li> <li>●週間お客様相談室情報を発信し朝礼・昼礼で活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様の声から具体的な改善行為につなげる</li> <li>●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</li> <li>●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</li> </ul>



お客様への約束

## イトーヨーカドーのCSR

	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015年度の目標
 地域社会への約束	地域のインフラとして			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新潟県、広島県・兵庫県・岡山県など、引き続き行政との災害時の支援協定の締結を進める</li> <li>●過去に締結した協定内容を実勢に合わせて見直しを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●長野県、新潟県、群馬県、警視庁等と新たな協定を締結</li> <li>●過去締結した協定について、連絡方法や運搬等を項目別に整理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●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</li> </ul>
	店舗を活かした地域への貢献			
<ul style="list-style-type: none"> <li>●高齢者の生活をもっと楽しく、便利にする商品の開発</li> <li>●地域の高齢者から信頼される販売員の育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●高齢者の不便を取り除く商品を中心に品揃えを実施</li> <li>●新商品の特徴を学ぶ研修会を7回開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>△</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●高齢者の外出を支える商品とお客様の声を反映させた商品の開発</li> <li>●商品知識と接客を高めるための研修を実施する</li> </ul>	
 社員への約束	多様な人材の活躍支援			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●人権尊重、ノーマライゼーション推進の視点に立ち、多くの具体例を示すことに加え、実践形式を取り入れた研修を行い、職場での周知、一人ひとりの理解につなげる</li> <li>●女性の役職者比率：23%以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●研修61回 参加人数述べ3,662人</li> <li>●女性の役職者比率：22.4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>△</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●女性の役職者比率：30%</li> </ul>
	従業員の能力向上支援			
<ul style="list-style-type: none"> <li>●着任時だけでなく、3ヵ月後、1年後といったフォロー研修を強化し、一定レベル以上での業務が遂行できるよう仕組化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新任SM・ASM・総務Mgrを対象にフォロー研修を実施</li> <li>●財務、マーケティングのビジネスセミナーを開催。参加者延べ125人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> </ul>	
労働安全衛生への配慮				
<ul style="list-style-type: none"> <li>●労災発生件数、特に休業労災件数の削減</li> <li>●メンタルヘルス研修の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●休業労災発生件数：前年度比90%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●休業労災(4日以上)90%へ削減</li> <li>●メンタルヘルス研修の推進</li> </ul>	

## イトーヨーカドーのCSR

	2014年度の目標・計画	2014年度の実績・成果	評価	2015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			
	●LED照明導入店舗：176店舗	●LED導入店舗：184店舗 (2015年2月末現在全店)	○	●97店舗で未実施管球をLED化
	●1店舗当りの配送距離を247km (2013年度比1%削減)	●1店舗当りの配送距離を244km (2013年度比2.4%削減)	○	●1店舗当りの配送距離を242km (2014年度比0.8%削減)
	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：50% リサイクル実施店舗数：100 店舗	●食品廃棄物のリサイクル率：50.1% リサイクル実施店舗数：89 店舗	○ △	●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
環境意識の啓発				
●グループと連携し、エコ検定の受 験を促進	●76名が受験 (内、合格者57名)	○	●受験者目標数：100名	