

## お客様への約束

### 安心して利用できる店舗づくり

毎日多くのお客様にご来店いただくイトーヨーカドーでは、店舗の安全対策や災害に備えた体制を整備するのはもちろんのこと、お子様連れのお客様やご高齢のお客様、障がいのあるお客様など全てのお客様にお買物を楽しんでいただける店舗づくりに努めています。

#### 店舗の安全対策

##### 安全対策の強化

お客様に安心してお買い物いただけるように、販売員による店内への目配り・気配りを徹底するとともに、万一の事故やトラブルに備えて防犯カメラの設置を進めています。

また、防火・防災管理の徹底のために、売場ごと（テナント含む）の火気取扱、避難通路、転倒落下の点検をはじめとする安全点検や、閉店後に警備員が最終点検を実施するなど毎日の点検を励

行しています。従業員に対しても、階段、避難口、防火戸などに障害となる物品を放置せず、避難通路の幅員を確実に確保することを徹底しています。

その他、放火対策として、死角になっている場所の巡回強化、炎感知器・防犯カメラの設置、お客様用トイレの確認などの取り組みを行っています。

##### 従業員教育

地震や火災などの発生に備えて、春と秋の火災予防運動週間に合わせて毎年2回の消防訓練を実施しています。9月の防災週間に合わせて地震対応訓練も行っています。これらの訓練には、各店舗の従業員のほか、テナント従業員にも参加いただき、万一の時にも的確に行動し、お客様の安全を守るよう努めています。

また、各店舗の店長や売場責任者などの幹部社員を対象にした防火・防災、店内の事故防止などの教育研修や、全従業員を対象とした定期的な社内キャンペーンを実施し、安全・安心に対する積極的な啓発に努めています（注意喚起を促しています）。

##### AEDの設置

心臓の痙攣（心室細動）などでお客様や従業員が倒れた時の備えとして店内に「AED（自動体外式除細動器）」を設置しています。2016年10月末現在、全店舗、合計351台のAEDを設置しています（4店舗5台はオーナー側が設置）。また、店舗の従業員には、救急救命講習の受講を督促しています。



AED  
（自動体外式除細動器）

# お客様への約束

## 災害発生時の対応

### 緊急時の行動マニュアル「大規模災害対策」の整備

近年、大雨による洪水や大地震の発生など、多くの自然災害が発生しています。出店地域で大規模な災害が発生した際の人命救助や店舗内の安全確保、地域社会への協力・救援などに関する手順をまとめた「大規模災害対策要綱」を1998年度に作成しました。以後、継続的に内容の見直しを行い万全な対策を図っています。

2013年度には、「首都直下型地震対策」の被害想定などの見直しを実施するとともに、「富士山噴火対策書」についても改訂をし、関連部門へ改定内容を周知するための説明会を開催しました。

### 情報収集・連絡体制の整備

大地震などの災害発生時に各店舗や地域の被害状況をいち早く把握するため、2006年度に全店舗に通信機器を設置しました。衛星携帯電話機、MCA無線機の中から立地条件や周辺環境に合った機器を選択し、各店舗と物流センター、経営トップを確実に結ぶ被害報告ルートを確認しました。

また、イトーヨーカドーを含めたグループ7社※で「災害対策マップ」を導入しました。これは、大規模地震発生時に各店の被害状況や影響範囲などをパソコン画面の地図上に表示させることで、被災状況の速やかな把握や、店舗支援の迅速化を図ることを目的としています。

さらに営業時間外に地震が発生した場合の備えとして、「幹部招集システム」を導入しています。これは、首都圏（東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県）で震度6弱以上の地震が起きると自動的に幹部社員の携帯電話に地震発生を知らせるeメールが送信され、幹部社員は出社可否をeメールで報告するというものです。

※ セブン&アイHLDGS、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカ堂、そごう・西武、セブン銀行、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズ



災害対策マップ

# お客様への約束

## ユニバーサルデザインの推進

### ユニバーサルデザインを取り入れた店舗づくり

1994年からバリアフリーとノーマライゼーションの考え方を取り入れた店舗づくりを開始し、2000年11月にオープンした木場店からは「お身体の不自由な方だけではなく、健常者をはじめ、お年寄りからお子様までどなたでも安心してご利用いただける＝ユニバーサルデザイン」の発想に基づく店舗づくりを推進しています。

店舗づくりにお客様の声を活かすために、新店オープン前には店舗見学会を開催しています。2016年4月にオープンしたセブンパーク アリオ柏では、4月19日に見学会を開催し、近隣にお住まいの高齢者や視覚・聴覚に障がいのある方、上肢・下肢に障がいのある方と付添の方合計40人にご参加いただき、ご意見をいただきました。

### ユニバーサルデザインの取り組み（設置していない店舗もございます）



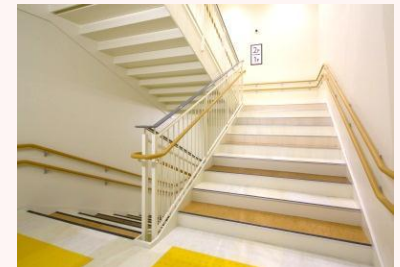
#### 多目的トイレ

広い間口や室内、便座の配置や洗面台の高さを工夫。視覚障がい者向けに音声ガイドを設置。一部では、オストメイト（人工肛門や人工膀胱を使用している方）対応。男女別に設置。



#### ゆったり試着室

車椅子やベビーカーでも楽に出入りできるよう広いスペースをとり、手すりやベンチを設置。

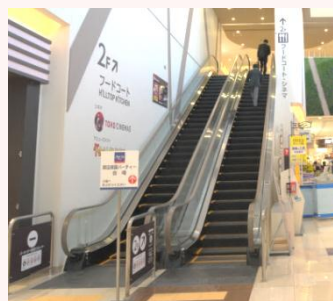


#### 階段での配慮

見やすいように段差ごとに色を変えています。手すりも身長にあわせて選べるように高低2種類を設置。



**車椅子対応エレベーター**  
内側に鏡と手すりを設置。



**エスカレータの低速運転**  
乗り降りの安全性を考慮して低速運転を実施しています。



**リモコン式車椅子専用駐車場**  
事前登録いただいた方にお渡ししているリモコンでご利用いただけます。



## お客様への約束

### 従業員教育の充実

障がいに関する基礎知識や適切な接客技術のほか、車椅子・アイマスクを使用した疑似体験学習なども採り入れたノーマライゼーション研修を実施しています。

また、耳の不自由なお客様へのスムーズな接客のために、新入社員の合宿研修時に基本的な手話を採り入れているほか、新店開店時に手話講座を実施するなど、従業員の手話習得を奨励していま

す。手話講座を修了した従業員には、手話バッジを交付。2016年4月現在、919人の従業員が手話バッジを取得しています。



手話バッジ

### お子様連れのお客様への配慮

お子様連れのお客様にもゆっくりお買物を楽しんでいただけるように、152舗に「赤ちゃん休憩室」を設置しています（2016年10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長時間のお買い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、70度以上の調乳用のお湯を提供する調乳専用温水器を導入しています。

設備については常に使いやすさを考え、改善を加えています。2014年度からは、パンツ式おむつをご利用のお子様や着替えなど、立ったまま安全に使える「立ち着替え台」の導入を拡大しました。

### ■ 主な設備（設置していない店舗もございます）



#### 身長計・体重計

いつでも気軽にお子様の成長を確認いただけます。



#### 調乳専用温水器

調乳用のお湯をご利用いただけます。



#### 個室の授乳室

静かな環境でゆっくり授乳できます。



#### つかまり棒のついた立ち着替え台

パンツ式オムツをご利用のお子様及安全にお使いいただけます。



シートベルト付オムツ交換台  
オムツ交換台は安全のため全てシートベルト付きです。一部店舗では幅の広い、ユニバーサルデザインの交換台も設置しています。



#### お子様用トイレ

ベビーカーもそのまま入れます。