

株式会社イトヨーカ堂

Webサイト: <http://www.itoyokado.co.jp/company/iycsr/index.html>

2016年度末の店舗数: 171 店舗

環境関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●108店舗で未実施管球をLED化 ●1店舗当たりの配送距離を235千km (2015年並み) 16年末店舗数186店	●108店舗で未実施管球のLED化実施 ●1店舗当たりの配送距離を225千km (2015比4%削減) 16年稼働平均店舗数182店	○ ○	●13店舗で未実施管球のLED化 ●1店舗当たりの配送距離を225千km (2016年並み) 17年稼働平均店舗数にて算出
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:52% ●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:52.1% ●リサイクル実施店舗数:88店舗	○ ×	●食品廃棄物のリサイクル率:53.0% ●リサイクル実施店舗数:90店舗
従業員への意識啓発				
	●エコ検定受験者目標者数:200人	●エコ検定受験者数444人 (15年比244人増)	○	●エコ検定合格者数 200人

環境関連データ

課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
CO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*2} ^{*3}	t-CO ₂	550,358	519,827	499,383
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*3} (環境負荷指標 ^{*4})	t-CO ₂ (t-CO ₂ /100万m ² ×千h)	524,418 (105)	493,858 (99)	474,179 (96)
配送車両に伴うCO ₂ 排出量 ^{*1} ^{*3}	t-CO ₂	23,638	23,590	24,896
店舗運営に伴う電気使用量 ^{*1}	GWh	851	838	826
店舗運営に伴う水使用量 ^{*1}	千m ³	6,441	6,682	6,649
食品売場でのレジ袋使用重量(辞退率)	t(%)	1,268(70.2)	1,210(71.7)	1,219(71.5)
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	131,787(66.7)	138,568(65.8)	136,078(65.5)
食品廃棄物のリサイクル率	%	50.1	51.2	52.1

※1 集計期間は4月～3月。

※2 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伴うエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

※4 (総営業面積×営業時間)当たりのCO₂排出量。

消費者課題

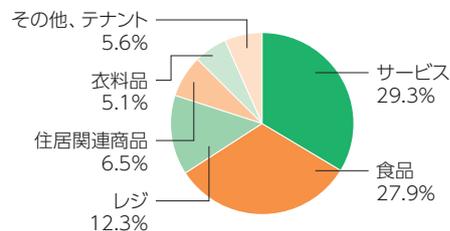
お客様相談受付関連データ

お客様の声承り件数は、前年度比84%となりました。

また、29%の構成があるサービス苦情については前年度比87%に減少しました。さらにサービス苦情を削減するために、苦情の発生原因の分析を進めて再発防止策を講じていきます。

2016年度相談内容の内訳

受付件数66,747件(前年度比84%)



2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●さらなる品質向上のため、従来以上のきめ細かい品質管理活動の実施	●法令変更に準拠した社内基準改定し、社内外への啓蒙活動実施 ●行政、公的機関の委員会に参画	○ ○	●万一の事故発生時の迅速な対応に向けた社内体制の見直し
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●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	●店舗の初動対応及び行動計画の策定に着手 ●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	△	●店舗の初動対応及び行動計画の手順書の完成 ●本部の初動対応及び行動計画の手順書の策定 災害協定に関する内容 締結、内容見直し 等
適切な情報提供				
	●毎月インタビュー結果をまとめ、不適正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	●店インタビュー結果 A評価:93%(+11%) B評価:6% (-11%) C評価:1%(±0)	○	●引き続き店インタビュー時における現場での教育、本部への情報提供を行い、不適正表示の再発防止に努める。
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●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 ●接客対応や売場案内のポイントとなる事例を情報発信し、接客対応のレベルアップを図る	●お客様の声から未扱い商品の新規取り扱いや商品の機能訴求の見直しを実施 ●全店のサービス苦状件数 前年度比87.2% 重点店舗のサービス苦情件数前年度比82.1% ●週間お客様相談室情報以外に毎月ポケットマニュアルを発信し接客に活用	△ ○ ○	●お客様の声(お叱りやお困りなこと)の原因を深堀し、より具体的な改善行為につなげるために積極的な提案を図る ●お客様の声に真摯に向き合える(共感・受容)技術を磨くミニ研修を実施する

地域社会

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●お客様の声を反映させた商品開発の深耕 ●通販サイト上で選びやすく、品揃えを充実させ、ご来店の方への利便性を高める	●日常衣料や日用消耗品を中心に価格に対する不満の大きい福祉用具にも着手 ●1万アイテム以上の品揃えと選び易い分類で訴求	○ △	●介護サービスの自己負担増が懸念される「軽度者」への対応(品揃え拡充・商品開発) ●売場の認知アップと関連売場との連携
災害時の支援				
	●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	●大阪市と新たな物資支援の協定を締結 ●過去に締結した岡山市との協定見直し ●協定締結先の自治体等が主催する防災訓練への参加(物資支援等)	○	●店舗出店地で災害時支援協定が未締結の自治体等との締結 ●過去に締結した協定の内容を順次見直し

従業員関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
能力向上支援	●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	●新任店長・副店長のOJT教育に加え、各売場の新任責任者に対して手本となる役職者からの研修を実施し、現場における即戦力が身についた	△	●多様な働き方のパートタイム社員に合わせた教育の実践により、定着率の向上と戦力化を図る ●スーパーバイザー・トレーナーによる部門別売場OJT教育のさらなる実行により、マネジメントの強化を図る
多様な人材の活躍	●人権尊重並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	●研修実績:84回 参加延べ人数:2,457人	○	●人権尊重、ノーマライゼーション推進に向けて、お客様視点に立ち、知識学習と体験研修を行い、職場での周知、理解促進につなげる
労働安全衛生への配慮	●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	●休業労災 152→126件(昨比83%) ●新任役職者に加え、シスター研修を実施(8回実施)	○	●休業労災の更なる削減 ●既存役職者に対するメンタルヘルス教育の拡大(SM~BR役職者)

人事関連データ

従業員の内訳(2017年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		7,807
	男性	5,725
	女性	2,082
パートタイマー ^{※2}		24,772
	男性	4,732
	女性	20,040
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		32,579
	男性	10,457
	女性	22,122
新卒採用者数		202
	男性	80
	女性	122
中途採用者数		3
	男性	3
	女性	0

	2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数	21年7カ月	21年0カ月	22年1カ月
育児休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	260人 (0, 138)	327人 (2, 137)	412人 (3, 233)
介護休職取得者数 ^{※3} (うち男性、パートタイマー)	15人 (2, 10)	11人 (2, 11)	20人 (1, 13)
ボランティア休暇取得者数	2人	3人	12人
女性管理職比率 ^{※4}	22.4%	25.3%	25.6%
障がい者雇用率 ^{※5}	2.29%	2.47%	2.51%
正社員有給休暇取得率	14.0%	16.5%	18.1%
労働災害発症率	1.32	1.53	1.43
労働災害強度率	0.03	0.03	0.03

※1 定年再雇用者754人を含みます。

※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。

※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)

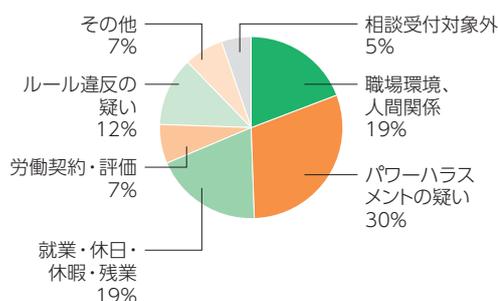
※4 係長級以上の比率。

※5 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。

従業員相談受付関連データ

2015年度と比較して2016年度の相談件数は77.3%と減少しています。引き続きコミュニケーションの取りやすい職場環境づくりに努め、上長の業務マネジメントの管理・徹底を図っていきます。

2016年度相談内容の内訳 受付件数245件(前年度比77.3%)



相談者の内訳

