

# 中国での取り組み

2022年の今年はいとヨーカ堂が中国に進出して25年周年を迎えました。7&iグループの一員として、「変化への対応と基本の徹底」を掲げ、一人ひとりのお客様の買い物体験を重視し、「お客様により質の高い商品とサービスを提供する」ことができるように、いとヨーカ堂の「匠の精神」を絶えずに中国でも伝承し、企業の健全な発展を尽力いたします。現在、いとヨーカ堂は中国において既に12軒の店舗(GMS総合デパート9店舗、食品生活館2店舗、ショッピングセンター1店舗)が営業しています、毎年3000万近くのお客様のご来店を迎えています。

2018年以来、私たちは絶えずに商品の質の向上、サービス能力の強化、ビジネスモデルの創新、新たな消費シーンの構築などを通して、「斬新ないとヨーカ堂」の魅力を示してきました。同時に、私たちは企業と社会の共同発展を重視し、グループ会社の「GREEN CHALLENGE2050」の目標達成と、社会解決の7つ重要課題の取り組みに注力し、社会の持続可能な発展に貢献していきます。お客様、お取引先、株主、地域社会、従業員などステークホルダーとの対話を繰り返すことによって、環境に配慮した安心・安全の提供、プラスチックの使用と食品ロスの削減などサステナブルな社会実現を取り組んでいきます。また、地域社会発展のための公益寄付も引き続き実施します。お客様が最も関心の高い食の安全、安心とより質の高い商品・サービスの提供を取り組み、環境に優しい「グリーン商場」の作り、新たな「グリーン・いとヨーカ堂」を目標し、持続可能な社会実現に貢献し、新しい価値創造を挑戦していきます。

新型コロナウイルスの収束が見通せない中、新たに国際情勢の不安定要素が発生しているが、中国経済は新しい発展への変貌が続いています。中国の都市消費の高度化、サプライチェーンの質の高い発展と新しい流通インフラの整備が絶えずに進むことに伴い、お客様の期待も高まりつつあります。「お客様の期待をこえる買い物体験」を提供できるように、私たちは「匠の精神、品質、知恵、楽しみ、グリーン」を一体化した発展の新段階に入っています。

今後、私たちはRCEP(地域的な包括的経済連携)協定を活用し、日系企業の特徴を更に強化し、中日経済貿易の拡大を促進し、新しい生活シーン、商品、消費スタイルの創造によって、お客様に斬新なお買い物体験の提供ができるよう、取り組んでまいります。



いとヨーカ堂(中国)投資有限公司  
華糖ヨーカ堂有限公司  
成都いとヨーカ堂有限公司  
董事長 黄亜美

## 中国事業の歴史

年	できごと
1996年	中国政府、四川省成都市から総合スーパー設立の要請を受ける
1996年12月	成都市に「成都いとヨーカ堂有限公司」設立
1997年9月	北京市に「華糖ヨーカ堂有限公司」設立
1997年11月	春熙店 開店(成都市)
2001年12月	垂蓮村店 開店(北京市)
2003年9月	双楠店 開店(成都市)
2007年12月	綿華店 開店(成都市)
2009年11月	建設路店 開店(成都市)
2011年11月	高新店 開店(成都市)
2012年7月	中国におけるGMS事業を統括する「いとヨーカ堂(中国)投資有限公司」を設立
2014年1月	温江店 開店(成都市)
2014年	董事長(当時)の三枝富博に日本人の民間企業経営者としては初の「成都市榮譽市民」の称号が授与される
2017年1月	眉山店 開店(眉山市)
2017年4月	成都市に「成都いとヨーカ堂電子商務有限公司」設立
2018年11月	食品館華府大道店 開店(成都市)
2019年1月	伊藤広場店 開店(成都市)
2021年1月	樂山店 開店(樂山市)
2022年1月	食品館金融城店 開店(成都市)

## 会社概要

	成都イトーヨーカ堂	華糖ヨーカ堂
		
売上高	842億円	57億円
従業員数	2,907人	187人
店舗数	10店舗(春熙・双楠・綿華・建設路・高新・温江・眉山・華府大道・伊藤広場・樂山)	1店舗(アジア村店)
設立	1996年12月	1997年9月
董事長	黄 亜美	黄 亜美
総経理	国見和美	荒井達也
CSR推進体制	企業行動委員会	企業行動委員会
	企業行動部会	企業行動部会
	消費者・QC部会	消費者・QC部会
	環境部会	環境部会

※従業員数・店舗数:2021年12月末現在

※為替換算レート:1元=18円

※売上高には増値税(付加価値税)を含まず



## CSR推進体制

中国では中国政府の方針のもと、CSRの取り組みガイドラインや評価指標の策定、CSR評価ランキングの公表など、社会的にもCSR推進の姿勢が企業に求められています。成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂は2013年度から、より包括的にCSR推進を行うための組織をつくり、定期的に委員会を開催しています。成都イトーヨーカ堂の企業行動部会では、インターネットを活用した通信教育を通じ、社員が業務知識や技能知識を習得し、正しい企業行動ができるカリキュラムを確立しました。華糖ヨーカ堂の企業行動部会では、商売の原点に立ち返り、社是や行動規範を社員に周知徹底し、環境部会においては成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ともに節電・節水を心がけ、具体的な削減目標をもって省エネに配慮した店舗運営をするよう協議を進めました。消費者・公正部会では、安全・安心な商品サービスの提供を目標として活動し、よりよい商品・サービスの提供につなげています。

## CSRレポートの発行

成都イトーヨーカ堂は、2016年7月に初めて社会・環境の取り組みをまとめた「CSR Report」を発行しました。レポートの作成にあたっては、中国社会科学院発行の「中国企業社会責任報告書編集マニュアル(CASS-CSR3.0)」や国際的なガイドラインGlobal Reporting Initiative(GRI)「サステナビリティ・レポートガイドライン」(G4)などを参考にし、巻末には、両ガイドラインとの対照表も掲載しています。2020年度のCSR報告書は2021年6月に発行、四川省CSR報告発表会や民間向けの会議の出席者に配布するほか、中国工業経済聯合会が北京で行ったCSR報告大会にも提供しました。



# お客様への約束



## 品質・鮮度管理

「食」の安全・安心への関心が高まる中、日本の品質・鮮度管理のノウハウを活かして商品の提供をしています。販売員・商品部・品質管理部門に対して、安全法律法規、生産・加工基準、衛生基準等の教育を実施し、成都イトーヨーカ堂では797名、華糖ヨーカ堂では60名の従業員約625名が安全・品質管理の知識を習得しました。

成都イトーヨーカ堂では従業員一人ひとりに「標準作業手順書」を配布し、生産・加工の基準を統一しました。品質の向上をはかるとともに、本部の担当者が定期的に店舗を巡回して基準に沿った商品をご提供できているか、確認を行っています。この他にも年に1度、外部機関による監査を実施しています。

華糖ヨーカ堂では、食品従事者を対象に年4回の品質管理教育を実施し、品質管理基準の順守を徹底しています。

また、お取引先様の農場や工場についても設備施設、衛生・生産管理、検査体制、個人衛生、法規CSRについて基準を満たしているか、現場に入り、定期的に確認しています。2020年度は、成都イトーヨーカ堂においては39社、華糖ヨーカ堂においては8回、お取引先様に対して監査を実施しました(コロナの影響で多くは実施できませんでした)。

## トレーサビリティ情報の提供

2013年から、成都イトーヨーカ堂では、日本で取扱っている「顔が見える食品。」と同様のコンセプトで「看得見的放心」の販売を開始しました。商品添付のQRコードをスマートフォンなどの端末で読み取ると、専用のウェブサイトで「どのような生産者」が「どこで」「どのように育てたのか」を確認できるようになっています。

2020年度も継続して「看得見的放心」を取扱うとともに、新たに「看得見的放心」シリーズの「果物」のオレンジ(4種類)、スイカ、梨など、「野菜」のアスパラ、人参、キノコなどと生卵合計17単品を開発しました。

食の安全に対する関心の高まりにより、お客様からご好評をいただいております。

コロナ禍での管理規制の一環で、北京市では、輸入冷凍食品を仕入れる際にPCR検査陰性証明の取得が義務付けられました。こうした検疫ルールや販売ルールの厳格化に対しても、華糖ヨーカ堂は地域の模範企業として、お客様の安全安心を第一に考え、陰性証明書の確認を徹底しています。また、売場に設置した機械を利用して、製造元を確認できる「放心肉項目(安心できる肉プロジェクト)」も継続して展開しています。

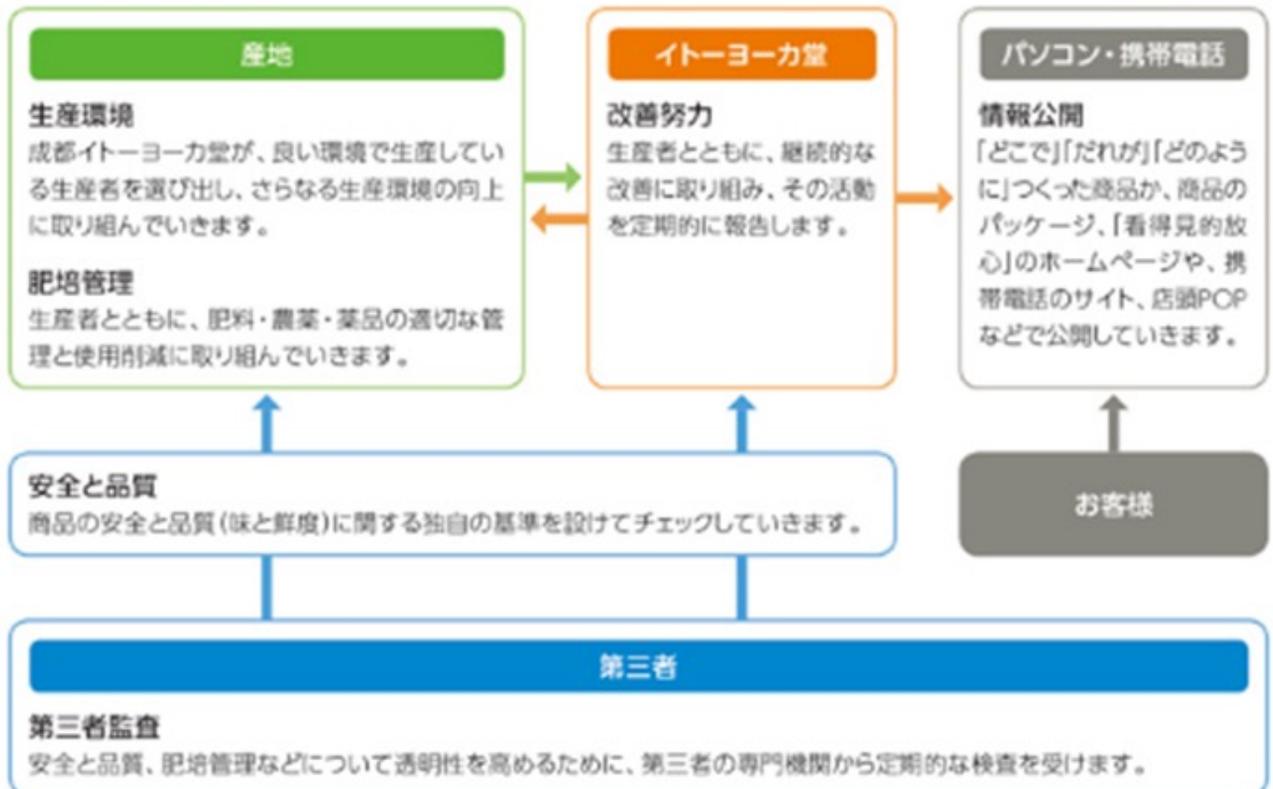


「看得見的放心」ブランドマーク



「看得見的放心」の展開

## 「看得見的放心」の仕組み



## 品質監督員制度とお客様懇談会

成都イトーヨーカ堂では、実際にお買物をされるお客様の基準で商品や店舗の改善をはかって図っていくために、2008年から各店舗で10名のお客様(眉山店・華府大道店は5名)に「品質監督員」にご就任いただいています。品質監督員の方には、四半期に2度、各店舗ごとに会議を開催しご意見を伺うほか、随時、気が付いた点をご提供いただいております。品質監督員から、従業員が勤務中に携帯電話を操作していることに対してのご意見をいただき、勤務中の携帯電話に関するルールを新たに定め、改善につなげました。

また、品質監督員のほかに95人のお客様のご協力により、871件のご意見をいただきました。これらのご意見をもとに、量目の見直しなども含めてよりよい商品の提供につなげています。

このほかにも、店舗周辺の1,000人のお客様のご自宅にお伺いしてご意見をいただきました。3月・6月・9月にはお客様満足度調査を実施し、7,435人からご意見をお伺いしました。

成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ではWEBや電話、意見箱、店頭でもご意見をお伺いしています。2020年度は、成都イトーヨーカ堂で19,101件、華糖ヨーカ堂で6,845件のご意見を頂戴いたしました。これらのご意見をもとに、シンプルでリーズナブルな寝具をシリーズ化し、ご好評いただいています。お客様の声を大切にし、ご要望に沿ったお店づくりができるよう、体制を整えています。

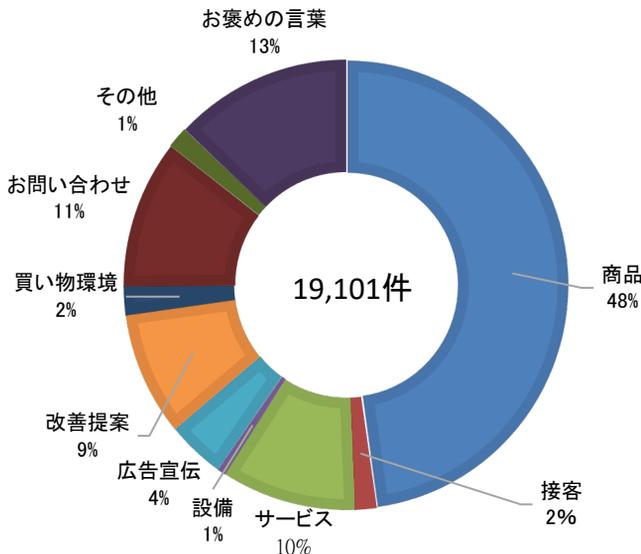


＜旬の商品の味わい＞

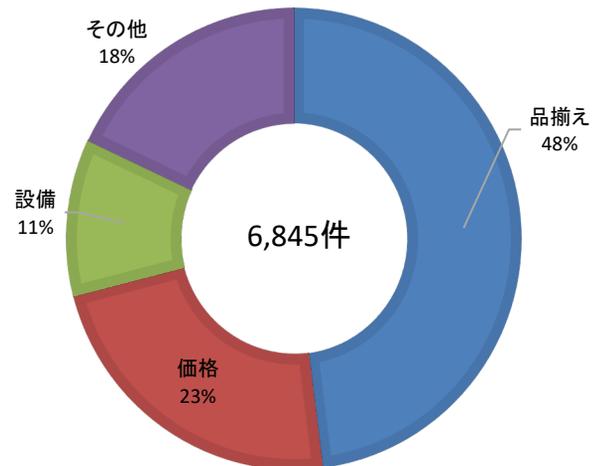


＜ケーキの手作り＞

### 成都イトーヨーカ堂 お客様の声 内訳



### 華糖イトーヨーカ堂 お客様の声 内訳



1 貧困をなくそう



4 質の高い教育をみんなに



11 住み続けられるまちづくりを



## 寄付活動とステークホルダーとの交流活動

成都イトーヨーカ堂では、教育支援や生活に困窮している家庭への支援を行っています。四川大学への寄付は毎年継続して行っており、2020年で23回目を数えます。これまでに延べ646人の学生を支援しました。2020年度は、四川大学日本語専攻の成績優秀な学生へ奨学金72,000円を支給し、日本学院へ20,000円を寄付しています。また、恵まれない子どもたちを支援し、学校の施設・設備を改善するために、2007年から小学校4校を選んで寄付を行っています。実際にその4校を訪れ、学校の要望に応じて、文具、教具、体育用品などを寄贈しました。そのほかにも地域の生活に困っている家庭、障がいのある方、一人暮らしの高齢の方に対して季節の節目ごとに訪問をし、生活必需品を贈る活動をしています。

2020年コロナ禍の中の友愛小学校の夏季キャンプと学校への慰問を取り止めました。その代わりに、読書教室のインフラ整備と書籍の購入、安全問題のあるドア・窓の修理、カーテンの交換などの為、邛崃道佐小学校、金堂三烈小学校へ其々5万円を寄付しました。また、課外活動で使用する備品購入の為彭州蓝天小学校へ25,000円を寄付しました。

12月に成都市郫都区の教育関係者に制服を寄贈しました。教育者のイメージアップを図りました。

2020年社会貢献活動で合計2,816,000円を拠出しました



＜金堂三烈小学校の新しいカーテン＞



＜邛崃道佐小学校の読書教室＞



＜彭州蓝天小学校の課外活動で使用する備品＞



＜成都市郫都区の教育関係者へ制服の寄贈＞

## ボランティア活動

成都イトーヨーカ堂では、毎月第三週の水曜日に各店にて従業員が店舗周辺の清掃活動を実施しています。また、社外の道路掃除員が気軽に飲水ができる休憩場所を設けました。

＜清掃活動の様子＞



＜社外の道路掃除員の休憩所＞



4 質の高い教育を  
みんなに



8 働きがいも  
経済成長も



## 現地従業員による店舗運営

地域に根差したお店づくりのため、中国出店当初から、積極的に現地の従業員を登用しています。成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂ともにすべての店舗で中国人の店長が活躍しています。

役員を除く管理職に占める中国人従業員の割合は、成都イトーヨーカ堂が99.1%、華糖ヨーカ堂が98.3%で、ほぼ現地の従業員で運営しています。

また、女性の登用も進んでおり、役員を除く管理職の女性の割合は成都イトーヨーカ堂が59.5%で10店舗のうち4店舗が女性店長です。華糖ヨーカ堂の女性管理職比率は46.6%となっています。

## CSR教育

2020年に7&iグループが掲載されたSDGs関係の四つの目標に沿って仕事を進めました。特に、プラスチックの削減に注力しました。成都イトーヨーカ堂全店舗で分解性プラスチック製の買い物袋に切り替える為、社内の責任者が第二回中国環境博覧会と中国チェーン経営協会主催の分解性フォーラムに参加し、国内において分解性プラスチックの生産状況、分解性の基準など情報を収集しました。

また、社内で教育用の動画を作成し社員に理解してもらい、売場で媒体物の掲示、店内放送でお客様にも告知しました。対外にも成都イトーヨーカ堂は積極的に分解性プラスチックを使用していることをアピールしました。

2020年11月より、華糖ヨーカ堂・成都イトーヨーカ堂共同で、スーパーバッグ(お買い物バッグ)を分解性プラスチックを原料とした製品に切り替えました。スーパーバッグは有料で提供しており、従来品は大きいサイズで売価0.3元/枚に対して、分解性スーパーバッグは2.0元/枚(6.7倍)。同時にエコバッグの販売にも注力しています。

## 自己推薦制度

成都イトーヨーカ堂では、社員の自主性を尊重し、その意欲に応えるために、2015年度より「自己推薦制度」を運用しています。この制度では、入社1年以上を経過した社員は希望する職種に自己推薦することができます。

審査を通過した応募者は、研修を経て希望の職場に配属されます。

## 人材育成制度

従業員のやる気を引き出し、各人の能力が最大限発揮できるように、研修制度を充実させています。

成都イトーヨーカ堂では、主管適任力・職場業務技能・そのほかの技能カリキュラム(フォーム作成・包装・牛肉・レジ)などの教育を、ネットでの遠隔教育システムを活用することで遠隔地も含めて充実した内容で実施しています。

また、実技研修では、研修の対象者ではないけれど意欲のある従業員には傍聴席を設け、講師から直接学べる環境も用意しています。また、従業員同士が切磋琢磨できるように、店内で業務技能コンクールを行い、お客様にも現場で採点していただきながら、優秀者を決定する制度を運用しています。

華糖ヨーカ堂では、2020年度は社是・経営理念、現場支援教育、接客サービス教育などの専門教育を3回に亘り実施しました。企業行動指針を毎週月曜日の総経理全体会議の中で読み合わせることで、企業姿勢の理解度のアップを図っています。日常的な接客サービス訓練は、朝昼礼を利用して実施しています。お褒めの言葉をいただいた従業員(正社員に限らず、パートナー社員、テナント従業員、清掃作業員、警備員も含むすべての店舗スタッフ)は、毎週の店舗全体朝礼の中で表彰し、全体のモチベーションアップにも繋がっています。



店舗全体朝礼での挨拶訓練(華糖ヨーカ堂)



社是・経営理念の座学教育(華糖ヨーカ堂)

## 人材育成教育、座学教育

イトーヨーカ堂の理念を伝承し、自律でイトーヨーカ堂らしさの人材を育成するには、2020年に「企業文化・理念の伝承」「能力向上のeラーニング」「接客サービスの強化」という三つのテーマに沿って、11項目に分けて523回の座学教育を実施し、延べ8,881人が受講しました。うち、幹部が延べ1,065人、昇格した社員が186人。

### eラーニング

職務上の技能向上の研修と、自己啓発研修を分けて開示して頂けるとありがたいです。

若い社員のニーズに応え、会社の方針をより効率的に共有し、自律的な人材を育成するには、2020年にeラーニングを強化し、合計57回を実施しました。コース内容を実施回数はそれぞれ、企業文化と方針関係:18回、視聴人数延べ13,897人、再生回数166,764回、スキルアップ関係:39回、視聴人数延べ5,578人、再生回数83,382回でした。店と本部を含めて通信教育を受けた人数が延べ13,897人(自社社員+店中店社員)、再生回数250,146回



## 省エネの取り組み

中国では、大気汚染問題をはじめとして環境問題への関心が高まり、政府も環境大国としての方針を打ち出し、規制を強化するなか、成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂は省エネ設備の導入などを通じて、環境負荷の低減に取り組んでいます。店舗改装時に、省エネルギーの照明器具に変更、省エネルギー設備の増設を行い、新店では冷凍・冷蔵システムがEMS人工知能を採用し、省エネ設備へ投資をしています。バックルームにおいても、電気をムダに使用することのないよう啓発ポスターを作成しました。また、お湯をリサイクルできる食洗機を導入し、節水にも努めました。

成都イトーヨーカ堂では、本部および店舗従業員に対して、特に節電と省エネに関する教育と管理を徹底したことで、1店舗当たりの電気使用量を前年度比で98.6%、1店舗あたりのエネルギー使用量を前年比86.8%まで削減しました。また、各店舗のお手洗いに節水のシールを貼り、バックルームに「節水節電」のポスターを掲示するなどの取り組みを通じて、1店舗当たり水使用量は、前年度比85.8%となりました。

2020年成都市政府は低炭素シーンの創出を仕事の重点として打ち出しました。6月に政府関係者は双楠店、建設路店、錦華店及び高新店で調査を実施しました。各店舗で収集されたデータが成都市低炭素商業施設への構築においてのベースデータに使用されました。12月に低炭素模範地と選ばれて成都市政府と契約を締結し、引続き省エネ設備使用の拡大、環境への負担の低減などを約束しました。

2020年、社内で電気節約・省エネ関係の教育と管理を徹底したことで、電気使用量を前年度比で99.55%、ガス・軽油を含めたエネルギー使用量を前年度比23.55%となりました。また、各店舗のお手洗いで「節水」、バックルームで「節水節電」などのポスターを掲示したことで水使用量は前年比91.29%となりました。

華糖ヨーカ堂においては、空調システムの合理化運転により、店内温度を制御しています。天候・気温の変化に応じて空調の運転時間やエリア毎の空調稼働を随時に調整することで、ガス及び電力のエネルギー消費量を削減しています。施設管理業者に綿密な店内の温度測定を依頼し、温度変化を常時に把握し、空調設備の運行モードを調整しています。

### 【成都イトーヨーカ堂】

	2018	2019	2020
店舗数	8	9	9
エネルギー使用量(標準炭トン)	13,516	13,150	13,553
電力使用量 (MWh)	89,962	99,836	105,439
ガス使用量 (1,000m <sup>3</sup> )	670	667	540
水使用量 (1,000m <sup>3</sup> )	884	853	888

**【華糖ヨーカ堂】**

	2018	2019	2020
店舗数	1	1	1
エネルギー使用量(標準炭トン)	1,434	1,549	1,434
電力使用量 (MWh)	7,241	8,106	7,924
ガス使用量 (1,000m <sup>3</sup> )	35	380	335
水使用量 (1,000m <sup>3</sup> )	41	60	55

# 2020年度受賞一覧

成都イトーヨーカ堂、華糖ヨーカ堂での様々な取り組みが認められ、2020年度は下記の表彰を受賞しました。

## 【成都イトーヨーカ堂】

賞の名前	主催団体
四川省優秀サービス企業	四川省政府
2020成都市コロナ対応優秀企業	成都市小売業協会
2020成都市コロナ対応先進企業	成都市政府
コロナ対応優秀企業	コロナ予防・コントロール指揮部
武侯区2020年納税百強企業	武侯区政府
武侯区2020年商務商貿業界ベスト10企業	武侯区政府
武侯区2020年納税優秀企業	武侯区政府
武侯区2020年重点企業	武侯区政府
2020年リーダー企業ベスト10	成都市小売業協会
2020年社会価値貢献賞	成都市小売業協会
全国連鎖業界業務コンテスト販売員一位	中国連鎖経営協会
2020年成都百万社員業務コンテスト一等賞	成都市小売業協会
2020西三角企業社会責任優秀事例賞	封面新聞・中国社会科学院企業社会責任研究センター
2020 CCFA連鎖ブランドグリーン実践・グリーンサプライチェーン事例	中国連鎖経営協会
2020 成都重慶双城経済圏ブランド大会 革新ブランド	封面新聞
2020 流行成都商業総評 業界リード賞	成都商報新聞社
「貧困脱出 成都貢献」2020 成都社会責任貢献賞	成都日報新聞社

## 【華糖ヨーカ堂】

賞の名前	主催団体
2020年度 納税信用A級企業	朝陽区国家稅務局
2020年度 安全生産先進企業	朝陽区小関街道
コロナ対応への北京市政府からの感謝状	北京市商務局