

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
育児・高齢者支援など	<ul style="list-style-type: none"> ●プレママステーション・カウンターの設置を継続し、親子参加型イベント・マタニティ教室、お取引先様と連携したお客様向け講習会を開催 ●お客様をサポートする専門販売員の新規育成 シューフィッター:10人 フォーマルスペシャリスト:10人 ハートフルアドバイザー:15人 ●新入社員を中心に認知症サポーターを増員(累計目標5,300人) ●こども靴の下取り:2009年からの累計100万足 ●盲導犬育成事業に継続協力 	<ul style="list-style-type: none"> ●個別相談には対応したものの、新型コロナウイルス対策のため集合型のイベントや教室は中止 ●シューフィッター:6名 ※フォーマルスペシャリスト、ハートフルアドバイザーは、外部研修を中止したため0人 ●認知症サポーター養成講座を116人受講 ※コロナ禍で集合研修を自粛したため、累計5,124人 ●累計1,009,243足(単年度57,848足) ●盲導犬育成事業団体への募金(新規セブンマイルでの募金):2,150千円(累計募金額676,520千円) 	<ul style="list-style-type: none"> △ × × ○ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●プレママステーション・カウンターの設置を継続し、親子参加型イベント・マタニティ教室、お取引先様と連携したお客様向け講習会を開催 ●お客様をサポートする専門販売員の新規育成 ハートフルアドバイザー:10人 認知症サポーター:174人(累計5,300人) ●コロナ禍のため、一部外部研修の実施は未定 ●こども靴の下取りを継続(8店舗)、累計目標106万足 ●盲導犬育成事業に継続協力
地域活性化への協力	<ul style="list-style-type: none"> ●自治体などと締結している包括連携協定など、行政と連携した取り組みを強化 ●利便性向上と投票率向上のために、各選挙時に期日前投票所を設置し、お客様に告知 ●各店舗で地域産品のお中元・お歳暮ギフトを紹介するなど、地産地消をさらに推進 ●店舗周辺の清掃・環境美化活動、屋上を活用した緑地推進の継続実施 ●地域(行政、学校、企業、NPOなど)と連携したイベントを実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●東京都豊島区と連携し、子育て支援のイベントを定期開催するなど、店舗ごとに取り組みを実施 ●東京都議会議員選挙において期日前投票所を池袋本店に設置 ●お中元・お歳暮ギフトに地元の名産品を紹介するチラシを挿入したほか、WEBで地元産品フェアを実施 ●各店舗において周辺の清掃活動を毎月実施したほか、池袋本店屋上「都市のオアシス」を解放 ●福井店での公共交通機関使用キャンペーンや千葉店でのキッズアカデミーなど、各店舗で地域連携イベントを開催 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ ○ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●行政と連携した取り組みを継続強化 ●利便性向上と投票率向上のために、各選挙時に期日前投票所を設置し、お客様に告知 ●地産地消のさらなる推進 ●店舗周辺の清掃・環境美化活動、屋上を活用した緑地推進の継続実施 ●地域(行政、学校、企業、NPOなど)と連携したイベントを継続実施

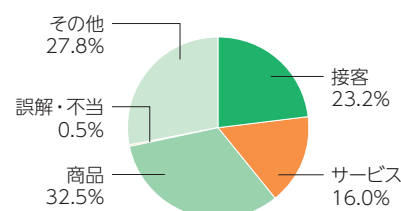
商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様相談受付関連データ

各店舗のお客様相談窓口へ寄せられたお客様のご意見・ご要望を社内内で共有し、接客レベルや商品の品揃え、付帯サービス、施設などを向上・改善するとともに、営業施策に反映しています。2020年度は、新型コロナウイルス対策や店舗閉鎖に関するご意見やお問い合わせが多く寄せられ、受付件数は前年度から大きく増加しました。今後も店舗と本部が連携して、お客様の求める商品・サービスの提供を実践し、顧客満足の維持・向上に努めていきます。

2020年度相談内容の内訳

受付件数 17,908件 (前年度比226.6%)



課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗従業員の衛生管理知識を継続向上 ●店舗ごとに食品衛生の課題を明確化し、店舗品質管理委員会のPDCA活動において改善・検証を継続実施 ●衣料・雑貨領域の商品に対する専門機関による商品のサンプリング検査を継続実施 ●店舗従業員のスキルアップのために階層別研修を継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●食品衛生法改正に伴うHACCPの義務化に対応したeラーニングを443人が受講 ●各店舗で品質管理委員会を開催し、店舗配置の食品衛生管理専任者の指導のもと、食品衛生課題の改善・検証を実施 ●専門機関による、ベビー衣料や季節商品などのサンプリング検査を12回実施 ●階層別に非対面のウェビナー研修やeラーニングを10回実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●HACCPなど衛生管理知識向上の取り組みを継続 ●店舗ごとに食品衛生の課題を明確化し、店舗品質管理委員会のPDCA活動と食品衛生管理専任者によるサポートを継続 ●衣料・雑貨領域の商品に対する専門機関による商品のサンプリング検査を継続実施 ●従業員のスキルアップのために、ウェビナー研修やeラーニングを継続
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> ●ユニバーサルデザイン視点での店舗・設備の点検を継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●トイレ内の配置を検証し、改修に反映(横浜店トイレ改修142百万円、千葉店駐車場トイレ改修54百万円) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●ユニバーサルデザイン視点での店舗・設備の点検を継続
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> ●専門機関と提携して売場の表示を確認・点検し、適切な表示と情報開示を継続(全店舗で年2回以上の定期点検を実施) 	<ul style="list-style-type: none"> ●食品売場や大型物産催事について、専門機関と提携し、全店舗で2回以上の表示点検を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●専門機関と提携して売場の表示を確認・点検し、適切な表示と情報開示を継続
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様のご意見やご要望に対して真摯に耳を傾け、店舗と本部が連携して問題の解決を図り、従業員のサービスマインドをさらに向上 ●お客様からの「ご不満の声」の削減:2,450件以下 	<ul style="list-style-type: none"> ●本部から各店舗にお客様の声を活用した「サービス注意報」を毎週発信し、継続してご不満の解消とサービスマインドの向上に注力 ●新型コロナウイルス対応に関するご不満が増加し、3,842件 	<ul style="list-style-type: none"> ○ × 	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗やWEBに寄せられるお客様の声へのスピーディな対応を継続 ●お客様からの「ご不満の声」の削減:2,100件以下
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●従業員教育の一環として、行政と連携した防災教育・訓練を継続実施 ●防災力を高めるために、消防署、行政との取り組みを地域事業者と連携して実施 ●行政関係者との連携強化に向け、地域事業者の代表として、各種の訓練、取り組みへ積極的に参加 	<ul style="list-style-type: none"> ●「防災とボランティア週間」や「火災予防週間」に合わせ、各店舗で防災教育・訓練を実施 ※新型コロナウイルス感染予防のため、行政機関、所轄消防署などと協議のうえ実施 ●行政機関、地域事業者と連動した帰宅困難者対策協議会、駅周辺混乱防止対策協議会はコロナ禍の影響で実施されず ●所轄消防署、地域事業者と連動した地域防災訓練も、コロナ禍の影響で実施されず 	<ul style="list-style-type: none"> ○ × × 	<ul style="list-style-type: none"> ●従業員教育の一環として、行政と連携した防災教育・訓練を継続実施 ●防災力を高めるために、消防署、行政との取り組みを地域事業者と連携して実施 ●行政関係者との連携強化に向け、地域事業者の代表として、各種の訓練、取り組みへ積極的に参加 ※帰宅困難者対策協議会、駅周辺混乱防止対策協議会、地域防災訓練は、行政機関、所轄消防署、地域事業者が実施可否を判断
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> ●地域事業者と連携し、警察関係者とのコミュニケーションを継続強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域事業者、警察関係者と連動し、防犯パトロールに参加 ●特殊暴力防止対策協議会の広報係として、警察行政に参画(池袋本店) ※新型コロナウイルス感染予防のため、行政機関、所轄警察署などと協議のうえ実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域事業者と連動し、警察関係者とのコミュニケーション強化を継続 ※行政機関、所轄警察署、地域事業者と協議のうえ、適切な感染予防策を講じ実施

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ISO14001 定期審査でグッドポイントを拡大するとともに、不備0件を継続	●軽微な改善指摘：1件、グッドポイント：7件	△	●ISO14001 定期審査でグッドポイントを拡大するとともに、不備0件を継続
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●エネルギー使用量：前年度比1%削減(営業店舗ベース) ●LED照明の導入を拡大	●営業自粛、営業店舗の減少で16.6%削減 ●5店舗で7,991灯導入(投資額278百万円)	○ ○	●エネルギー使用量：2019年度比2%削減(既存店舗ベース) ●老朽化した設備などの高効率機器への切り替えとLED照明の導入を継続
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●食品廃棄物リサイクル率：73.6%(前年度比1.0%増加) ●廃棄物リサイクル率：71.0%(前年度比0.8%増加) ●分別・細分化により廃棄物リサイクル率を引き続き向上	●レストランの営業自粛により77.8% ●71.2% ●各店舗で分別・細分化を継続実施	○ ○ ○	●食品廃棄物リサイクル率：74.6%(2019年度比2.0%増加) ●廃棄物リサイクル率：72.0%(2019年度比1.8%増加) ●引き続き分別・細分化による廃棄物リサイクル率の向上
生物多様性への対応				
	●グリーンラッピング、レジ袋削減、簡易包装・エコ包装の推進による植樹活動を強化(レジ袋辞退率：30%) ●植樹本数：1,500本	●植樹寄付の対象範囲を食品レジ袋削減から全館のお買物袋削減へ拡大(お買物袋辞退率：84.1%) ●1,331本(前年度比101本増加)	○ △	●セブンマイル募金などにより植樹・育樹を支援 ●植樹本数：1,500本
従業員への意識啓発				
	●全従業員に環境教育を実施 ●エコ検定合格者数：100人(合格率90%) ●社会貢献と企業発展の両立を目指す従業員アイデアコンペを継続実施	●eラーニングによる環境教育を実施 ●72名(合格率92.3%) ※上期にエコ検定が中止になったことに伴って人数目標を変更 ●第4回アイデアコンペを実施(応募475件、前回から302件増加)	○ ○ ○	●全従業員に環境教育を実施 ●エコ検定合格者数：70人(合格率90%) ●CSVアイデアコンペを実施するとともに、受賞企画を実現

環境関連データ

課題	単位	2018年度	2019年度	2020年度
店舗数	店舗	15	15	15
CO ₂ 排出量 ^{※1※2※3}	t-CO ₂	123,507	116,173	96,947
店舗運営に伴うCO ₂ 排出量 ^{※1※3}	t-CO ₂	123,062	115,753	96,565
店舗運営に伴う電気使用量 ^{※1}	GWh	221	211	178
店舗運営に伴う水使用量 ^{※1}	千m ³	1,656	1,583	1,160
容器包装使用量	t	1,280	1,281	719
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	21,226(69.6)	21,060(70.2)	14,129(71.2)
食品廃棄物のリサイクル率	%	72.2	72.6	77.8

※1 集計期間は4月～3月。

※2 店舗運営・本部・法人外商部・物流センターの運営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。

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> ●各種研修新規受講者数：1,200人 ・動画基礎研修 (マネジメント支援サービスクリップライン) 必須受講者：200人 (2020年新入社員：120人、2019年新入社員：80人) ・グロービス学び放題 受講修了者：1,000人 	<ul style="list-style-type: none"> ●1,094人 ・動画基礎研修(クリップライン) 必須受講者200人が全員受講 ・グロービス学び放題 894人(修了率：91.3%) 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●各種研修受講者数：867人 ・動画基礎研修(クリップライン) 新入社員：67人 ・グロービス学び放題 受講修了者：800人
ワークライフバランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> ●年間所定労働時間：1,867.5時間 (前年度差：77.45時間削減) ●年間所定休日：116日 (前年度差：2日増加) ●年次有給休暇の取得率：25% ●男性社員の育児休暇取得率：35% 	<ul style="list-style-type: none"> ●1,867.5時間 ●116日 ●43.5% ●12.0% 緊急事態宣言に伴う休業対応で育児休暇を申請する社員が減少 	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>×</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●年間総実労働時間：1871.3時間(1人当たりの月間時間外労働時間：6.25時間) ●年次有給休暇の取得率：50.0% ●男性社員の育児休暇取得率：15.0%
多様な人材の活躍	<ul style="list-style-type: none"> ●働き方の多様化に対応した店舗限定社員の登用促進 ●専門人材の中途採用：3人 ●女性管理職比率(課長級)：20% 	<ul style="list-style-type: none"> ●25人登用 ●3人 ●10.4%(21人) 	<p>○</p> <p>○</p> <p>×</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●働き方の多様化に対応した店舗限定社員の登用促進：20人 ●女性管理職比率(課長級)：20%
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ●社員食堂で継続的に実施している健康キャンペーンと合わせて、セミナーなどの健康増進活動を展開 	<ul style="list-style-type: none"> ●各店舗でのヘルシーメニュー提案などは継続実施したものの、健康セミナーは営業自粛や時短営業の影響で未開催 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●社員食堂での健康メニューの提供やオンラインでのメンタルヘルス研修を実施

人事関連データ

従業員の内訳(2021年2月末)		(人)
正社員 ^{*1}		2,573
	男性	1,613
	女性	960
パートタイマー ^{*2}		2,196
	男性	238
	女性	1,958
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		4,769
	男性	1,851
	女性	2,918
新卒採用者数		68
	男性	17
	女性	51
中途採用者数		1
	男性	0
	女性	1

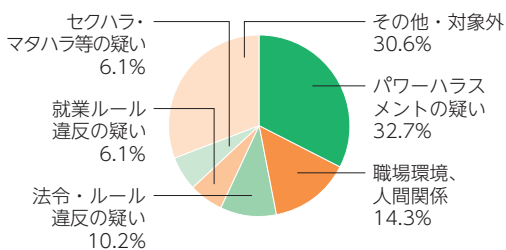
	2018年度	2019年度	2020年度
正社員平均勤続年数	22年8カ月	23年0カ月	22年11カ月
育児休暇取得者数 ^{*3} (うち男性、パートタイマー)	220人 (8、116)	183人 (7、101)	183人 (3、95)
介護休暇取得者数 ^{*3} (うち男性、パートタイマー)	7人 (0、5)	11人 (0、9)	1人 (0、0)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職数(比率) ^{*4}	366人(33.7%)	327人(35.2%)	230人(33.5%)
	係長	302人(54.7%)	269人(59.0%)
	課長	39人(13.1%)	35人(13.0%)
	部長	25人(10.6%)	23人(11.3%)
	役員 ^{*5}	2人(8.7%)	2人(8.3%)
障がい者雇用率 ^{*6}	2.25%	2.22%	2.10%
正社員有給休暇取得率	24.4%	20.8%	36.4%
労働災害度数率	0.33	0.69	0.24
労働災害強度率	0.01	0.01	0.00

※1 定年再雇用者164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 役員を除いた係長級以上の比率。
 ※5 役員の女性比率は翌年度5月末現在の数値。
 ※6 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

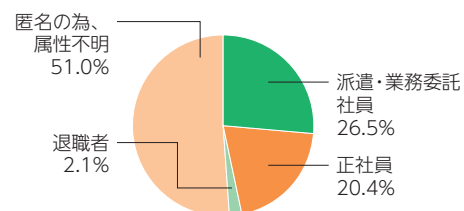
従業員相談受付関連データ

2020年度の受付件数は前年度より約40%減少しました。相談内容は前年度同様、パワーハラスメントや職場環境に起因する案件が多く、全体の5割超を占めています。しかし、パワーハラスメントに起因する案件件数は、前年度より約50%減少しました。これは継続的に実施している従業員へのコンプライアンス研修により、パワーハラスメントに関する理解が進み、各職場が改善に向け努力していることが大きく影響していると考えています。通報が発生した場合は、事実関係を確認し、原因・課題を明らかにしたうえで、顧問弁護士による助言や関連部門との連携により、改善措置を構築し再発防止に取り組んでいます。コンプライアンスやリスクマネジメントに関する従業員研修を今後も定期的に行い、意識の醸成と徹底を図ることで、事件・事故の未然防止に努めます。

2020年度相談内容の内訳 受付件数49件(前年度比57.0%)



相談者の内訳



お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

2020年度の活動目標・実績と2021年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2020年度の目標・計画	2020年度の実績・成果	評価	2021年度の目標
環境に配慮した商品の提供	<ul style="list-style-type: none"> ●アラスカシーフードなど、認証マーク付き商品の提案を強化 ●オーガニック素材やリサイクル素材を使用した環境配慮商品の展開を強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●アラスカシーフードフェアを各店舗で開催するとともに、お中元・お歳暮カタログに認証マーク付き商品を掲載 ●「地球にちょっといいことプロジェクト」と題し、オーガニックコットンを使用したTシャツや、再生ポリエステルを使用したバッグを店舗やWEBで紹介 	<p>○</p> <p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●アラスカシーフードなど、認証マーク付き商品の提案を継続 ●各店舗での環境配慮商品の展開を強化

環境関連データ(詳細)

■データ推移(2016年度～2020年度)

項目		2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
全社CO2排出量	t-CO2	171,690 ※1	142,853 ※1	123,536 ※1	116,173 ※1	96,947 ※1
店舗運営に伴うCO2排出量	t-CO2	171,052 ※1	142,241 ※1	123,062 ※1	115,753 ※1	96,565 ※1
店舗運営に伴う電気使用量	GWh	315 ※1	261 ※1	221 ※1	211 ※1	178 ※1
店舗運営に伴う水使用量	千m3	2,128 ※1	1,855 ※1	1,656 ※1	1,583 ※1	1,160 ※1
店舗運営に伴う廃棄物発生量	t	29,390	24,310	21,226	21,060	14,129

※1 2018年2月改定の「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO2排出量算定マニュアル」による算定(集計期間:4月～3月、電気使用に伴うCO2排出係数:温対法と同値)

■2020年度実績及び中長期目標

項目	2020年度実績	原単位 ※2	2020年度目標		2021年度目標	2022年度目標	2030年度目標	
			目標	評価 ※3				
全社CO2排出量 ※1	t-CO2	96,947	77	115,011	○	95,978	95,018	81,161
店舗運営に伴うCO2排出量 ※1	t-CO2	96,565	77	113,819	○	95,600	94,644	80,632
店舗運営に伴う電気使用量 ※1	GWh	179	0.143	209	○	177	-	-
店舗運営に伴う水使用量 ※1	千m3	1,161	0.929	1,568	○	1,149	-	-
店舗運営に伴う廃棄物発生量	t	14,129	11	20,850	○	13,987	-	-
再生可能エネルギー利用量 (太陽光パネル設置による拡大)	MWh	4	0.003	4	○	4	4	4

※1 「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO2排出量算定マニュアル」による算定(集計期間:4月～3月、電気使用に伴うCO2排出係数:温対法と同値)

※2 延床面積[千m2]当たり原単位

※3 ○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

■2020年度店舗データ

店舗	CO2排出量 [t-CO2] ※	電気使用量 [GWh] ※	水使用量 [千m3] ※	廃棄物発生量 [t]
池袋本店	20,696	43	344	2,957
渋谷店	7,122	15	67	633
所沢店	3,741	8	53	654
東戸塚店	3,314	7	55	853
大津店	1,292	4	21	415
福井店	3,247	6	24	297
岡崎店	880	2	11	87
秋田店	3,041	5	24	369
横浜店	13,102	26	210	2,613
千葉店	15,865	22	130	2,004
広島店	9,001	13	78	1,086
大宮店	6,717	13	57	789
川口店	5,478	11	51	705
西神店	806	2	14	333
徳島店	2,264	3	20	334
店舗合計	96,565	178	1,160	14,129

※ 「セブン&アイHLDGS.グループ共通CO2排出量算定マニュアル」による算定(集計期間:4月～3月、電気使用に伴うCO2排出係数:温対法と同値)

■2020年度環境会計

環境保全コスト (百万円)		
投資額	経費額	主な内容
303 (232)	1,111 (1,145)	LED導入(3店舗)
経済効果 (百万円)		
効果額	主な内容	
1,595 (860)	環境商材売上利益、LED導入による省エネ効果 他	
環境保全効果		
効果	主な内容	
電力1,578 (1,263) [千kWh] 削減	LED導入による省エネ効果 他	

※()内は前年

■2020年度サプライチェーンを通じたCO2排出量

区分	カテゴリ	CO2排出量 [t-CO2]	
		排出量	構成比
スコープ1	直接排出	5,418 (6,326)	0.4% (0.4%)
スコープ2	エネルギー起源の間接排出	91,529 (109,847)	6.7% (6.7%)
カテゴリ1	購入した製品・サービス	896,975 (1,228,984)	75.3% (75.3%)
カテゴリ2	資本財	58,901 (76,553)	4.7% (4.7%)
カテゴリ3	Scope 1,2に含まれない燃料及びエネルギー活動	18,839 (11,766)	0.7% (0.7%)
カテゴリ4	輸送、配送(上流)	11,894 (15,495)	0.9% (0.9%)
カテゴリ5	事業から出る廃棄物	1,014 (1,505)	0.1% (0.1%)
カテゴリ6	出張	235 (419)	0.03% (0.03%)
カテゴリ7	雇用者の通勤	1,609 (1,311)	0.1% (0.1%)
カテゴリ8	リース資産(上流)	算定対象外	
カテゴリ9	輸送、配送(下流)	878 (1,142)	0.07% (0.07%)
カテゴリ10	販売した製品の加工	算定対象外	
カテゴリ11	販売した製品の使用	9,422 (30,258)	1.9% (1.9%)
カテゴリ12	販売した製品の廃棄	90,449 (114,449)	7.0% (7.0%)
カテゴリ13	リース資産(下流)	16,793 (22,032)	1.4% (1.4%)
カテゴリ14	フランチャイズ	算定対象外	
カテゴリ15	投資	算定対象外	
その他	従業員の家庭での電力使用による排出	12,635 (11,571)	0.7% (0.7%)
スコープ3	その他の間接排出	1,119,644 (1,515,485)	92.9% (92.9%)
合計		1,216,590 (1,631,658)	100.0% (100.0%)

※()内は前年