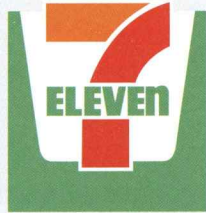


7-Eleven Mind Book

2018-2019

私たちの思い
すべての皆様に。

もっと近くに、もっと便利に!



はじめに

私たちの想い

私たちセブン-イレブンは、いつでも、いつの時代も、24時間365日、あらゆるお客様にとって欠かすことのできない「近くて便利」な存在であり続けることを目指しています。

「近く」とは、距離だけではなく、いつでも気軽に頼りにしていただける場所の近さ、

「便利」とは、安全・安心な商品やサービスが欲しい時に欲しいだけご利用いただけること。

ご利用いただいたお客様が、「また行こう」「晴れやかな気持ちになった」と感じられるお店。

そんな「小さな感動」を感じられるお店を目指して、これからも邁進してまいります。

企業理念

私たちはいかなる時代にもお店と共に
あまねく地域社会の利便性を追求し続け
毎日の豊かな暮らしを実現する

社是

私たちは、お客様に信頼される誠実な企業でありたい。
私たちは、取引先、株主、地域社会に信頼される誠実な企業でありたい。
私たちは、社員に信頼される誠実な企業でありたい。



CONTENTS

02 社長メッセージ

04 セブン-イレブンの歩み

06 セブン-イレブンの現在

08 セブン-イレブンが考える社会課題

10 私たちができること

34 サステナビリティマネジメント

セブン-イレブンは、これまでの「社会・環境への取り組み」を、今回から新たに「Mind Book」として皆様にお届けします。Mind Bookは、大きく変化する社会の中で、セブン-イレブンが目指す「毎日の豊かな暮らし」をみんなで考え、実現していくことを主旨としています。本書では社会の課題に対して、4つの観点から私たちにできることをお伝えしています。



社長メッセージ

創業の理念を忘れることなく、
「変化への対応」をとめないこと——
それが、セブン-イレブンが
長年大切にしてきた企業精神です。

創業の理念

既存中小小売店の近代化と活性化
共存共栄

当社の創業は1973年に遡ります。当時、日本は高度経済成長の真っ只中にあり、国民生活が大きく変化しようとしていた時代でした。外国資本の流入に対して国内企業の近代化・国際化を図ろうとする国策と、大量生産・大量販売を推し進める大型店舗の勃興という流れの中で、中小小売業の衰退が大きな社会課題となっていました。そのような時代背景の中、当社は「既存中

小小売店の近代化と活性化」「共存共栄」を創業の理念として立ち上がりました。

当時の小売店の多くは家族経営が中心で、資金調達力に乏しく、商品の調達にも困窮している状態であり、小規模な資金で事業をスタートさせ、安定した事業運営を支えるための資金繰りや商品調達の仕組みは存在していませんでした。そのような中、資金調達、商品開発、物流システム、マーケティング、店舗開発など、お客様や加盟店オーナー様のニーズに学びつつ、独自のフランチャイズシステムをゼロから作り上げてきました。その後も、お客様の暮らしを取り巻く環境や社会の変化を見つめ続け、加盟店様とともに新しいことに挑戦しながら、一歩一歩前進し、今日に至っています。

社会はいま、大きな転換期を迎えています。高齢化社会の進展、単身者や共働き世帯の増加などを背景に、お客様の生活スタイルは大きく変化し、「日常生活に必要な品々

を、近くの店で時間をかけずに購入したい」というニーズが高まっています。その一方で、日本各地の中小小売店は減少を続けており、お客様のご不便の解消に向けて、「変化対応業」を標榜するセブン-イレブンが果たすべき役割は大きいと自負しています。

セブン-イレブンでは「近くて便利」という価値を改めて問い直し、さまざまな取り組みを進めています。お惣菜や冷凍食品から洗剤、生活用品まで、幅広いラインナップを揃えたグループのプライベートブランド商品「セブンプレミアム」、消費期限の延長と新鮮なおいしさを両立した「チルド弁当」、バランスのとれた食事をお届けする「セブンミール」など、日常生活のニーズに応える商品・サービスに注力。また、こだわり商品が人気のECサイト「オムニ7」、旅行やイベントチケットの発行も行う多機能な「マルチコピー機」、セブン銀行ATMによる金融サービスなど、ITネットワークやグループ各社との

連携を活用し、サービス拠点としての機能を充実させています。

国内で地域のニーズに密着する一方、グローバル化も強力に進めています。メーカー様とともに商品開発をはじめ、店舗設備・資材、情報システムなどの共有化も視野に入れ、海外のセブン-イレブンのライセンス（現地事業会社）とともに「世界のセブン-イレブン」としてのブランド力向上を図っています。地球規模の視点と、地域のお客様の視点を融合し、新たな時代のコンビニエンスストア事業に挑戦してまいります。

2018年10月



代表取締役社長



世の中の変化に対応し続ける

セブン-イレブンの歴史は挑戦の歴史です。創業から今日に至るまで、私たちはお客様のご要望や世の中の変化を捉えて新しいことへの挑戦を積み重ね、常にお客様の立場に立って、新しい商品やサービスを提供してきました。既存の枠組みにとらわれず革新を重ね、これからも「変化への対応」を実践し、お店とともに潜在的なニーズにお応えするよう取り組んでまいります。

1982

流通業界にもたらしたイノベーション

世界に先駆けて独自のPOS(販売時点情報管理)システムを導入。商品について単品ごとに仮説を立て、「なぜ売れたのか/売れなかったのか」を検証する「単品管理」を実践。お客様の欲しい商品を欲しい時に品揃えすることに取り組み続けています。



2001

地域に欠かせない街のインフラへ

お客様からご要望の高かった「ATMがあると便利」という声にお応えし、ATM事業をメインとした「アイワイバンク銀行」(現セブン銀行)を設立しました。



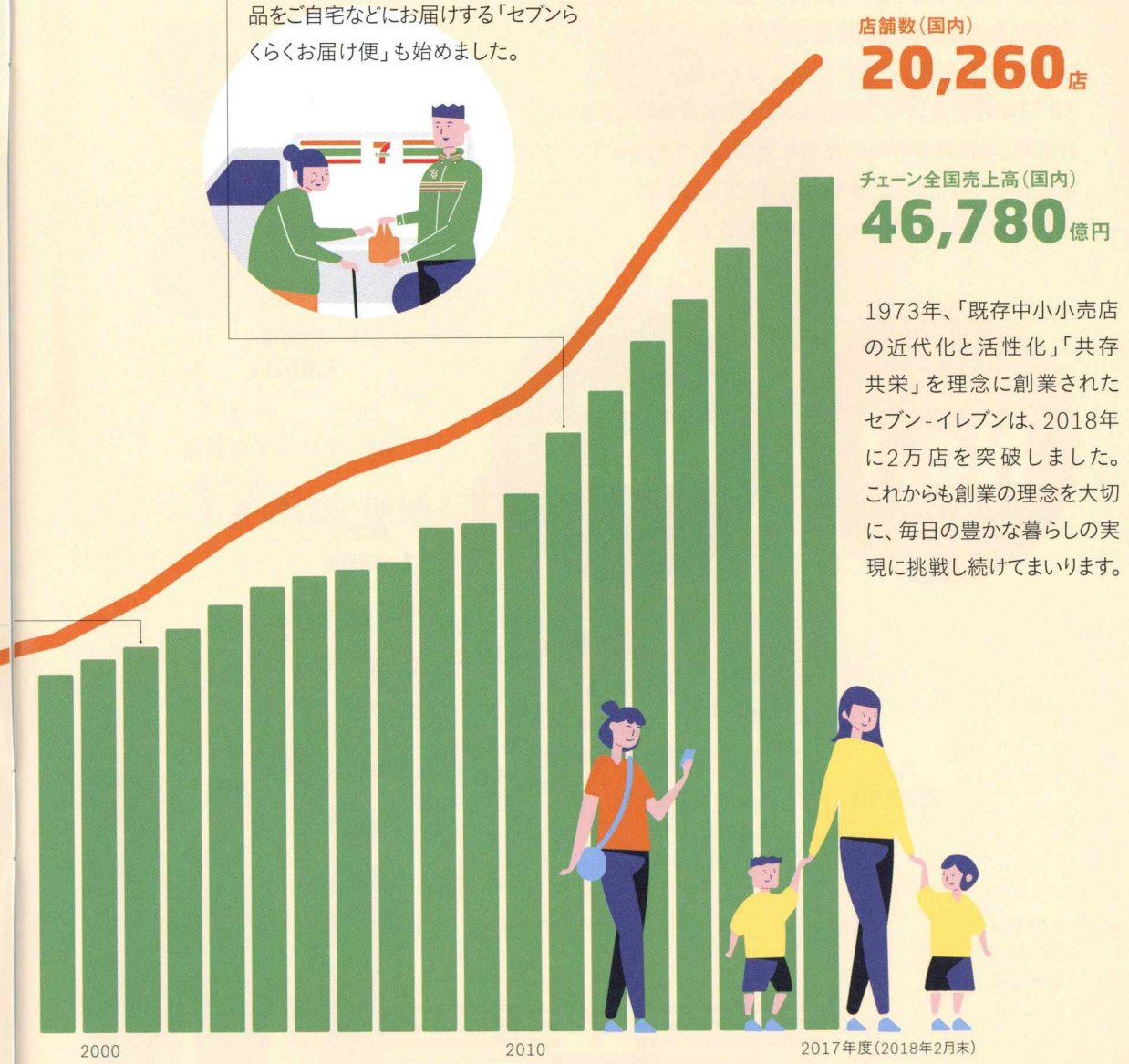
売り手市場：
消費者の購買意欲が高い

買い手市場：
欲しいものしか買わない

2011

お買物を支援する新たなサービス

お買物に不便を感じる方の増加に対応し、移動販売「セブンあんしんお届け便」を開始しました。2012年には商品をご自宅などにお届けする「セブンらくらくお届け便」も始めました。



店舗数(国内)
20,260店

チェーン全国売上高(国内)
46,780億円

1973年、「既存中小小売店の近代化と活性化」「共存共栄」を理念に創業されたセブン-イレブンは、2018年に2万店を突破しました。これからも創業の理念を大切に、毎日の豊かな暮らしの実現に挑戦し続けてまいります。

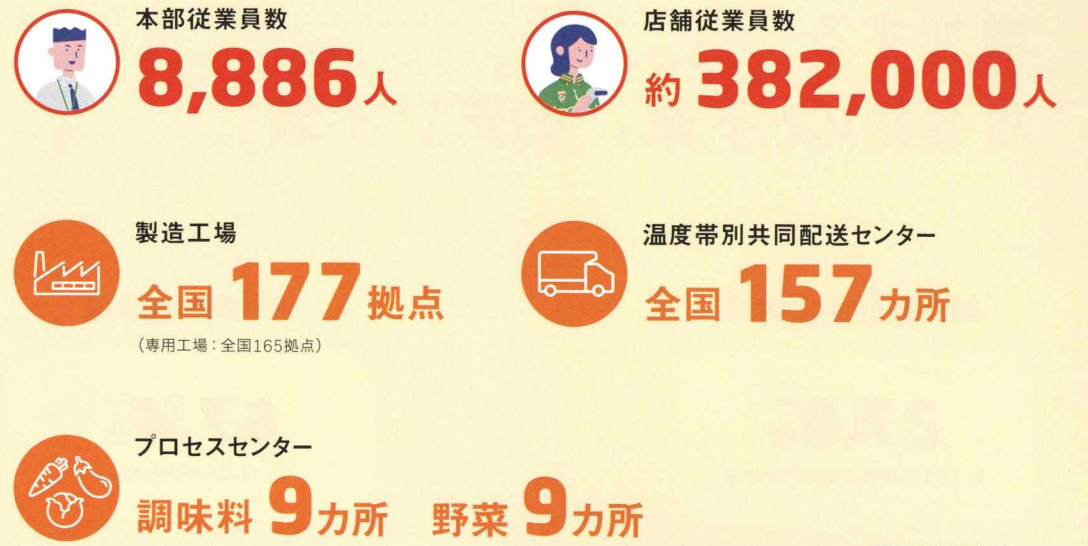
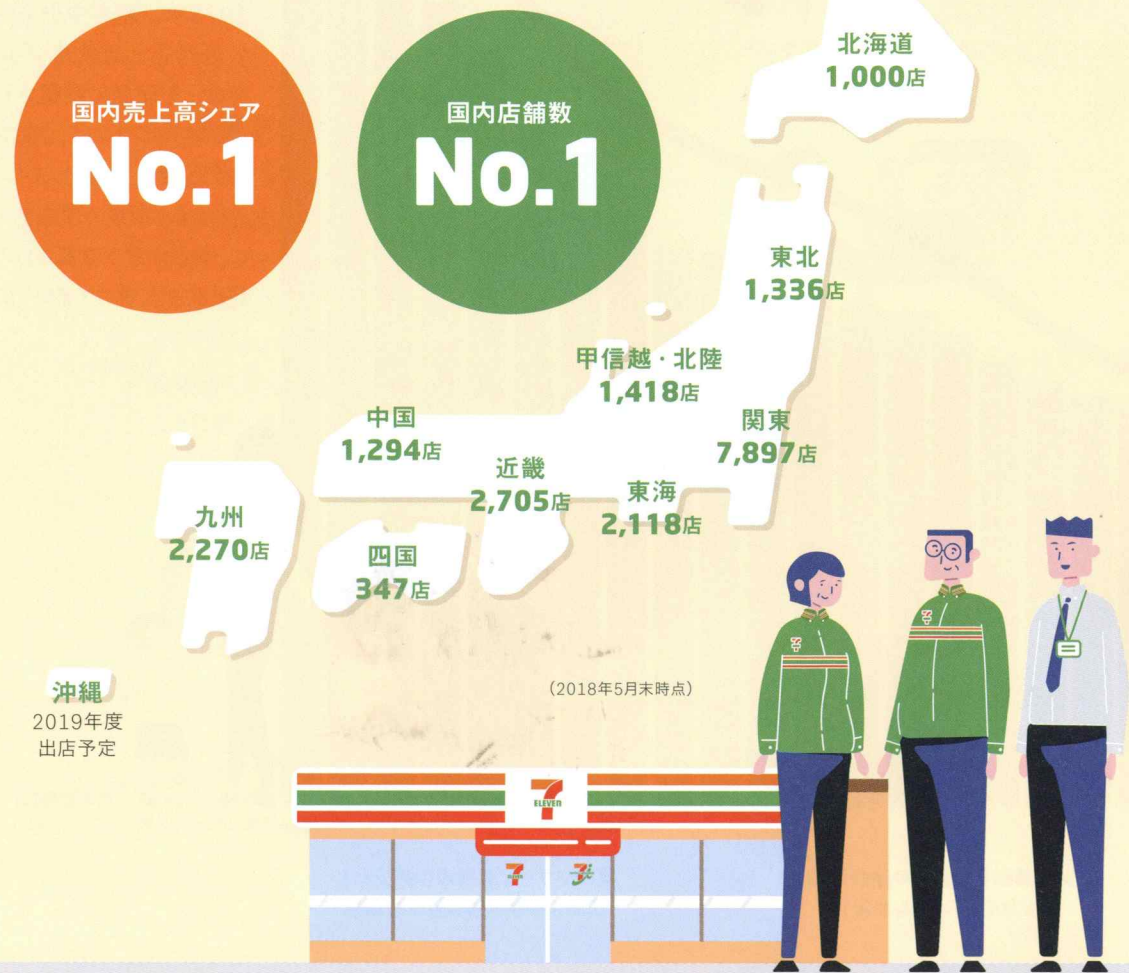
少子高齢化・女性の社会進出
などライフスタイルが変化

買物やサービス拠点の減少など
生活に不便を感じる方が増加

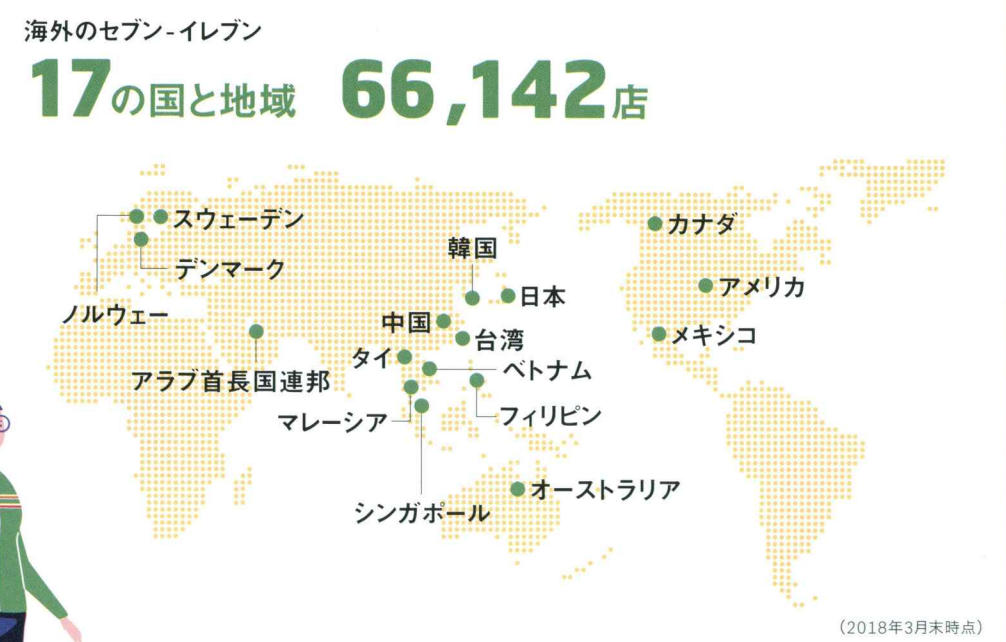
セブン-イレブンの現在

日本全国、 そして「世界のセブン-イレブン」へ

セブン-イレブンは「近くて便利」を掲げ、
地域社会との信頼関係を築きながら、
たくさんのお客様、お取引先様に支えられ、
1973年の創業以来、順調に成長・拡大を続けてきました。
お客様、地域社会からの信頼を大切にしてきたセブン-イレブンは、
現在世界17の国と地域で66,142店を展開し、
世界中の人々にご愛顧いただいています。



(2018年2月末時点)



増加する お客様の「不便」「不安」「不満」

超高齢社会に突入

27.9%

総人口に対する65歳以上の比率

日本の65歳以上の人口は年々上昇し約3,533万人*1。総人口に対する割合は27.9%までになり、超高齢社会になっています。お買物に出かけることが困難な方がいらっしゃる一方で、イキイキと活躍できる場を求めている方も増加しています。

*1 総務省「人口推計」(平成30年8月報)



働く女性の増加

67.4%

15~64歳の女性就業率

働く女性は年々増加しており、15~64歳の女性就業率は2017年で67.4%*2。夫婦どちらも働く共働き世帯も増加しています。一方、育児をしながら働きたい方にとっては保育園の不足によって生じる待機児童の問題が深刻になっています。

*2 総務省「労働力調査」



単身世帯の増加

34.5%

単身世帯の比率

日本の全世帯における単身世帯の比率は34.5%*3と3分の1を超え、単身の高齢者も増えています。そのため、惣菜や冷凍食品といった「中食」の市場が伸長。それと同時に、栄養バランスや健康に配慮した食材へのニーズが近年高まっています。

*3 総務省「平成27年国勢調査」



日本で暮らす外国人

256万人

日本の在留外国人数

2013年以降、日本で暮らす外国人の方は増加しており、2017年12月末時点の在留外国人数は256万人*4となっています。外国人のお客様のご来店も増加していますが、お店で働く外国籍の方も増加しており、外国籍の方にも働きやすい職場づくりが求められています。

*4 法務省調査

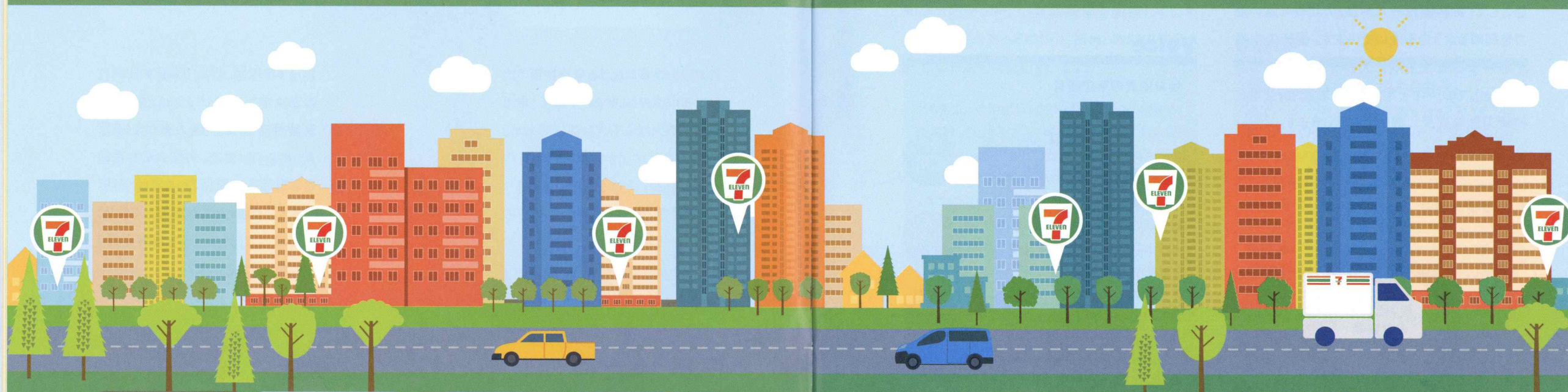


私たちにできること

1

地域の安全・安心の拠点、街のインフラ

セブン-イレブンでは、年中無休・24時間営業という店舗特性を活かし、女性・子どもの駆け込みや高齢者保護など、安全・安心を見守る地域の拠点として「セーフティステーション活動」を行っています。また、お買物が不便な地域には移動販売車で商品をお届けするなど、地域ごとに自治体と連携・協力した活動にも取り組んでいます。



駅構内やホームへの出店



大学内への出店



病院内への出店



大型ビル内への出店



ガソリンスタンドと併設での出店



官公庁内への出店



高速道路SA/PAへの出店



空港内への出店

1 地域の安全・安心の拠点、街のインフラ

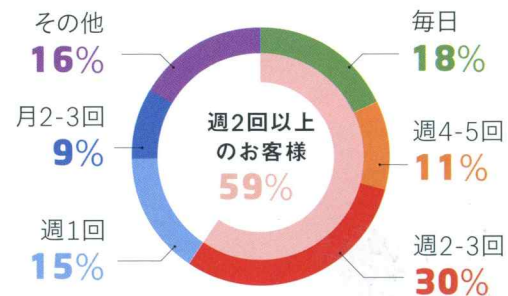
地域に密着する「街づくり」

私 たちの店舗開発のコンセプトは「街づくり」です。地域全体の活性化に資するため、街づくりの視点を取り入れて店舗展開に取り組んでいます。

現在、ご来店いただいているお客様は1日平均約1,000人。また、全体の59%が週に2回以上ご来店されています。

地域ごとにお客様や社会におけるニーズをきめ細かく把握し、もっと近くて、もっと便利なお店として、お客様お一人おひとりに寄り添い魅力を高めるよう力を注いでいます。皆様の生活を応援する地域生活に欠かせない「ライフライン」としての使命を果たし、地域社会とともに持続可能な成長に取り組んでいきます。

お客様来店頻度



出典：弊社来店客調査(2017年度)



Voice

地域密着のお店経営

12年前にお店を始めた時から、「地域の人に愛されるお店にしよう」と言って経営してきました。商店街の会合にビールをお届けしたり、地域のお祭りで商品のご予約をいただいたり、商売ではなく町内のお付き合いから始まるお客様も多いですね。認知症のおばあちゃんを見かけて「一緒に帰ろうよ」とお声かけすることもありますし、お客様のための自然といろいろやってしまうんです。お客様の欲しい商品はなるべく揃えたいので、「このお店にはあるね」と言ってご来店いただけるのがうれしいです。

東京都・亀戸昭和橋通り店店長 上村様



上村様 上村様ご子息 笹林 OFC

地域の安全を見守る「セーフティステーション」

セブン-イレブンは、24時間年中無休。深夜でも明かりが灯り、街を照らしています。その特長を活かして、女性・子どもの駆け込みや高齢者保護に対応するのが「セーフティステーション活動」です。2017年には、全国4,325店で高齢者を保護し、警察やご家族に連絡しました。急病の方などの保護や振り込め詐欺の通報などにも対応しています。

また、社内では厚生労働省の推進する「認知症サポーター」の養成講座を開催しています。認知症の方への対応に努め、地域で安全・安心なお店を目指しています。



Voice

地域を見守る「安全・安心の拠点」

セブン-イレブンはお客様に商品やサービスをご利用いただくだけでなく、社会のインフラとしても大きな期待が寄せられています。お店では「安全・安心な街づくりに協力」するため、「セーフティステーション活動」にも力を入れており、緊急事態に遭遇した女性や子どもが駆け込んだり徘徊している高齢者の方を保護するなど「街の見守りの拠点」でもあります。これらの活動や取り組みを知っていただくことで、もっとお店を身近に感じて、ご利用いただけるよう地域の皆様や行政に働きかけを行っています。

渉外部 服部マネジャー



高齢者保護

4,325店 7,626回以上



女性の駆け込み

2,187店 2,910回以上



子どもの駆け込み

1,277店 1,790回以上



特殊詐欺(振り込め詐欺等)の抑止

2,623店

出典：(一社)日本フランチャイズチェーン協会「セーフティステーション活動」アンケート調査結果(2017年実績)



認知症サポーター数

セブン-イレブン・ジャパン本部従業員

5,764名 (2018年5月末時点)

地域の高齢者の生活を応援

お 買物が不便な地域にお住まいの方や、お出かけするのが難しい高齢者などのため、2011年5月から移動販売サービス「セブンあんしんお届け便」を開始しました。2018年8月末時点で、全国で75台の販売車両が稼働しています。

「セブンあんしんお届け便」は、常温、20℃、5℃、-20℃の4温度帯で、さまざまな商品を品揃えしています。また、移動販売先ではご要望にきめ細かくお応えするため、お客様一人おひとりにお困りごとを伺い、お届けしています。生活に必要なものをまとめ買いされるお客様も多く、地域に欠かせないサービスとなっています。

2012年からは、ご注文いただいた商品をお店からお届けする「セブンらくらくお届け便」も開始しました。こうしたご自宅への配送は、高齢者などの見守りにもつながっています。現在、475の自治体と「高齢者等の支援に関する協定」を結び、地域の「安全・安心」に貢献しています。



Voice

もう1軒お店を出すくらいの覚悟で

広島のお客様が訪問販売されている映像を見て衝撃を受け、「私もやろう」と「セブンあんしんお届け便」を始めました。ルート開拓や品揃えの見直し、近隣店舗への配慮等、はじめは苦労しましたが、今では地域の方に定着してきました。高齢者施設で販売することもあり、専属スタッフが地域を回りながら、必要に応じてルートを見直しています。月曜から金曜まで、たとえ大雨でも、移動販売に出かけます。「セブンが来るから免許を返納したわ」というお声をいただくと、私たちの使命を実感します。信念をもって、やり続けます。

千葉県・千倉瀬戸浜海岸店オーナー 鈴木様



「セブンあんしんお届け便」を担当する植木様 鈴木様 新藤OFC



「セブンあんしんお届け便」
全国32道府県

75台 (2018年8月末時点)



「高齢者等の支援に関する協定」締結
全国26道府県449市区町村

475自治体 (2018年8月末時点)

外国人の方のお金に関する不便を解消

海 外からのお客様も安心してATMを利用していただけるよう、セブン銀行ATMでは海外で発行されたキャッシュカード、クレジットカードでの日本円引き出しに対応しています。ATMをスムーズにご利用いただくため、画面表示や明細票などは12言語で表示可能です。

また、セブン銀行口座をお持ちのお客様で、海外にご家族や知人がいらっしゃる方を対象に、「海外送金サービス」を提供しています。ATM取引画面や、お客様窓口となるカスタマーセンターでは9言語に対応しており、日本にお住まいの外国人のお客様にも安心してご利用いただけます。さらに、「海外送金アプリ」では、送金レートの確認や、送金手段に関する動画の閲覧、世界各国の受け取り拠点の検索も可能で、海外送金のサービスをより便利にお使いいただけます。



Voice

時間が有効に使えるようになりました

これまで、夜勤明けに銀行の窓口に並んで海外送金をしていただけたけれど、セブン銀行を利用するようになって、近くのATMから安い手数料で送金できるようになり、しかもすぐにお金が届くので非常に助かります。



急な出費でしたが助かりました

母親が入院しなくてはならず、入院費用が前払いだったのですが、日本のセブン-イレブンATMから送金し、病院の目の前の代理店で受け取ってもらうことができました。



銀行窓口より非常に便利

これまで銀行窓口での海外送金では、毎回、大量の書類や身分証明書を持って、外国為替の取り扱いのある支店を探し、朝一番で銀行に行き、並んで、30分以上かけて送金し、受け取りを済ませるまでに2週間くらい要していました。セブン銀行はまさに「送金革命」で、外国人の送金スタイルを変えました。



私たちにできること

2



セブンプレミアム：「おいしさ」「品質」「安全・安心」「環境配慮」といった価値を追求したセブン&アイグループのプライベートブランド。

おいしさと健康、安全にこだわった商品開発

専門店に負けない「本格的な味」、健康志向の高まりを意識した商品など、おいしさや品質にこだわりぬいた商品を提供しています。味付けや調理法も料理専門家のご協力をいただき、プロの技を取り入れています。また、セブン-イレブン専用工場で製造された商品は、味や品質を保つために最適な温度帯を保持する独自の物流システムで、安全・安心に各店舗に配送されています。



高齢化や働く女性の増加、健康志向など多様化するニーズにお応えするため、進化を続けています。

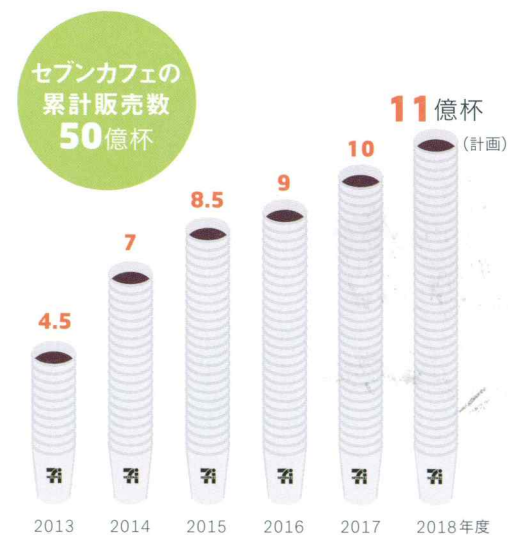


おいしさを追求する最強の「チームMD」

お お客様のニーズに合った質の高い商品をつくるため、私たちはさまざまな分野のメーカー様やベンダー様とチームMD(マーチャンダイジング)による商品開発を行っています。原材料の調達から生産・加工・配送まで検討を重ね、常に品質の高い商品をお届けしています。

お弁当や惣菜などのオリジナル商品では、和食・洋食・中華の料理専門家のご協力をいただき、味付けや調理法などにプロの技とこだわりを取り入れています。また、地域別のオリジナル商品では、味の好みも地域の食文化に合わせるなどおいしさを追求しています。

人気商品の「セブンカフェ」の累計販売数は、50億杯に達します。多くのお客様に愛されている理由も、さまざまな分野のプロがチームとなり、お客様の日々変化するニーズにいていねいに対応しているからなのです。

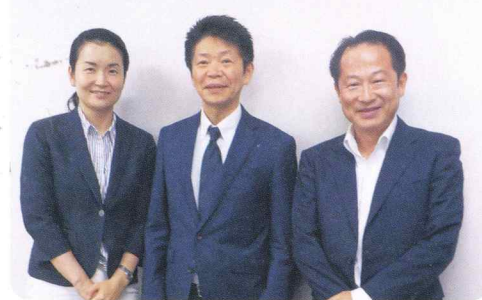


Voice

チームで「おいしいコーヒーをつくりたい」

セブンカフェは素材、焙煎、抽出にもこだわりがあります。「いつもおいしいね」とお客様に選んでいただくため、抽出機械のメーカー様、同業のコーヒーメーカー様などが技術や強みを惜しみなく出し合います。乳業メーカー様と一緒に開発したミルクも、チームMDでないと到達できない品質です。一番おいしいコーヒーを目指す姿勢、想いの強さはこれからも変わりません。「どこよりも突き抜けるために」「1軒先のセブン-イレブンに来ていただくために」上質な味わいを追求しています。

味の素AGF(株)広域支社 シニアマネージャー 黒岩様
味の素AGF(株)事業推進部 参事 コーヒー鑑定士 伊藤様



セブンカフェ担当 篠崎 MD 伊藤様 黒岩様

専用工場だからできる高品質

お 弁当やおにぎりなどオリジナル商品をつくる工場の90%以上がセブン-イレブン向けの商品のみを扱う専用工場です。独自の原材料・レシピ・設備を使用し、140項目に及ぶ安全基準のもと品質管理を徹底しています。調理した具材の温度や製造時間などは確認・記録し、使った機械や器具の洗い方もマニュアルで統一しています。また、1つの商品が販売されるまでには、工場でも何度もテストを重ねています。さらに、お店の近くの工場から時間をかけずに商品をお届けすることで、鮮度を保ったままお客様に提供することが可能です。

オリジナル商品に使用する原材料はデータベース化され、その素材がどの地区で、どのメニューに使用されたのかなど、履歴を追跡できる「レシピマスターシステム」を運用し、徹底した安全管理に取り組んでいます。

原材料から履歴チェック

原材料管理データ
各原材料の原産国、工場、添加物等



▲ 情報 ▼

販売エリアから履歴チェック

物流管理データ
地区ごとの原材料、使用量や使用期間等



▲ 情報 ▼

商品から履歴チェック

レシピマスター(メニューレシピ管理データ)
お店の商品に使用している原材料



Voice

365日、同じ品質で毎日つくり続ける

私たちの工場では、お弁当・おにぎり・パスタなど約70種類の商品を製造しています。新商品は、納得ができるまでテストを重ねます。材料は常に同じ品質のものが手に入るとは限りませんし、お米を炊き上げた硬さは気温で左右されますが、見た目や味、食感などいつも同じ品質で製造できるよう全員で取り組んでいます。レタス洗浄の際には葉に傷みがないか1枚ずつ目で確認するなど、すべての商品を検品します。商品部のMDの方にも確認していただきながら、お客様に満足していただける商品をつくり続けています。

わらべや日洋(株) 東京工場長 青木様



青木様(右上)と東京工場の皆様

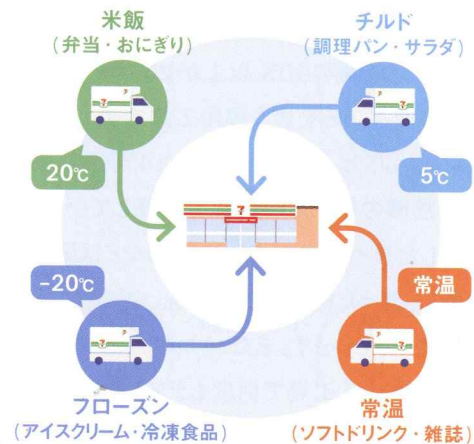
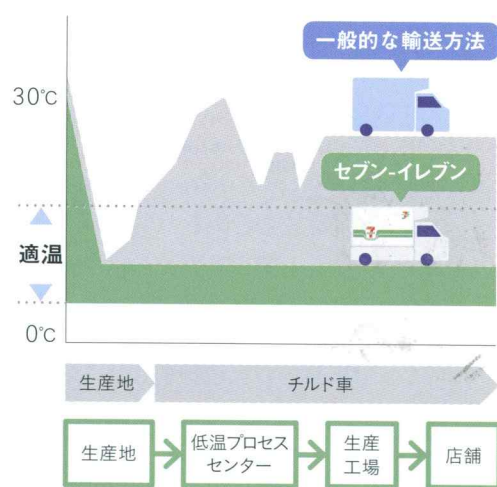
おいしさを必ず届けるしくみ

商 品の味や品質を保つため、セブン-イレブンでは温度帯別の配送センターから、異なるメーカー様の商品をお店に一括配送しています(温度帯別共同配送)。

その中でも、サラダやサンドイッチに使用する生食用の葉物野菜は、セブン-イレブン独自の物流システム「コールドチェーン(低温物流網)」を活用しています。たとえば、収穫された野菜はその場で低温保管され、配送車、仕分けセンター、生産工場から店舗まで最適な温度を維持し、鮮度を保ったままお店に届けられます。

サンドイッチなどのチルド帯の商品は、新鮮な商品をお店に届けるため、1日に3回お店に配送されています。安全で、おいしい商品をお召し上がりください。

コールドチェーンによる物流



Voice

強い使命感で配送しています

お店への商品配送のほか、原材料や容器の配送など70を超える配送拠点の運営を行っています。決まった時間に品質の良い商品をお店にお届けするまでが私たちの役割です。特に災害時、お店は生活のインフラそのものです。豪雨や地震などの際は、被災したスタッフも自分のことより業務を優先させ、本部の物流部の方も現地に駆けつけ「どうやって被災地域に商品を届けるか」と皆で考え対応しています。スタッフ全員が「お店に商品を届けるんだ」という強い使命感を持って業務に当たっています。

物産ロジスティクスソリューションズ(株) 代表取締役社長 栗岡様



原島総括マネジャー 栗岡様

安全・安心・健康へのこだわり



セブン-イレブンは、おいしさに加えて、体にやさしい商品を開発しています。お子様にも、アレルギーの方にも、安心してお召し上がりいただけるよう配慮しています。

Q. コンビニは便利だけど、食品添加物が心配…。

A. 2001年から、お弁当やおにぎり、サンドイッチ、惣菜、麺類などのオリジナル商品では「保存料・合成着色料」を使用していません。衛生管理、品質や鮮度の管理を徹底しているからこそできる取り組みです。



Q. もっと野菜をたっぷりとりたいな…。

A. カラダを気づかうお客様のために、1日に必要な2分の1の野菜が入った*1お弁当やスープ、惣菜を開発しています。「カロリーが気になる」「野菜をとりたい」というお客様も、ぜひお店で目印のマークを探してみてください。

カラダへの想い
この手から



*1「健康日本21(第二次)」では野菜摂取量の目安値を1日当たり平均摂取量350gとしています。

Q. 「トランス脂肪酸」って聞いたんだけど、何？

A. トランス脂肪酸をとりすぎると、血中の悪玉コレステロールを増やし、冠動脈性心疾患などのリスクを高めると言われています。偏った食生活を送る人は注意が必要です。私たちは2007年から、油脂を加工する過程で生成されるトランス脂肪酸を抑えるため揚げ油を改良し、オリジナルパンでも低減に努めています。



Q. うちの子、アレルギーなんだけど…。

A. アレルギーがあるお客様にも安心して召し上がっていただけるよう、オリジナル商品を製造するメーカー様を対象に「食物アレルギーに関する勉強会」を開催。アレルギー発症のメカニズムや症状への理解を深める取り組みを行っています。



勉強会講師
NPO法人 アトピッ子
地球の子ネットワーク
事務局長・専務理事
赤城 智美様



私たちにできること

3

お客様の満足につながる職場環境

お店とセブン-イレブン本部が協力し合い、お客様に満足をお届けするのが私たちのフランチャイズビジネスです。お店は経営に専念し、お客様最優先の接客・販売に取り組む一方、本部はさまざまな形でバックアップします。従業員様の働きやすい環境づくりのため、保育園の設置や、外国籍の方への研修、シニアの方向けの勉強会などのサポートも行っています。



3 お客様の満足につながる職場環境

お店と本部が一体となった事業

セ ブン-イレブンの事業は、オーナー様にフランチャイズ加盟していただき、独立した経営者として店舗経営していただく「フランチャイズビジネス」です。創業以来、お店と本部が対等なパートナーとしてそれぞれ役割を分担し、一体となって事業を推進しています。

オーナー様は、商品の発注や販売、従業員のマネジメントなど、お店の経営に専念していただきます。本部は、経営相談・商品開発・物流や情報システム・広告宣伝などにより店舗経営をバックアップしています。



お店

お店の経営に専念

- 商品のマネジメント
・発注・販売促進など
- 人のマネジメント
・採用・教育・人事管理など
- 経営数値のマネジメント
・売上・経営管理など

本部

店舗経営をバックアップ

- ・経営相談サービス
- ・商品開発・商品情報の提供
- ・情報システムの提供
- ・物流ネットワークの構築
- ・販売設備の貸与
- ・広告宣伝活動
- ・会計・簿記サービスの提供
- ・水道光熱費の80%負担 など

共同事業

お 店ごとに、「オペレーション・フィールド・カウンセラー(OFC)」と呼ばれる店舗経営相談員が経営をサポートします。「品揃え」「鮮度管理」「クリンリネス」「フレンドリーサービス」を基本4原則として、お客様の期待に応えられるようにOFCがお店を訪問し、情報提供やアドバイスを行っています。

お店の作業負担を減らすための設備も積極的に導入しています。たとえば、業務用食器洗浄機の導入により、それまで洗い物にかかっていた時間を1日あたり約1時間減らすことができました。また、商品陳列棚をスライド式に変えることにより、商品の補充などにかかる時間を1日あたり約47分削減しています。従業員の方の作業効率が改善され、働きやすさにつながっています。

品揃え

お客様の欲しい商品を品揃えする

鮮度管理

常に新鮮な商品を揃える

基本4原則

クリンリネス

清潔で気持ちのいいお店にする

フレンドリーサービス

感じのよい接客をする

洗い物 ▶ 業務用食器洗浄機を導入



1日あたり作業時間
約 **1** 時間削減

商品陳列用の棚板 ▶ スライド式に変更



1日あたり作業時間
約 **47** 分削減

Voice

地域でNo.1のブランドを目指したい

「お店をやるならセブンだ」と、24歳でオーナーを始めました。開店当初は悩みもたくさんありました。何かあった時にはOFCさんがお店の側に立ってサポートしてくださいました。また、自分にとっては夫婦2人で経営していることも支えになっています。「セブンの森」の活動などで、他の加盟店の皆様と触れ合えることはとても励みになります。フランチャイズチェーンとして、OFCさんもお店も全員が一丸となって支え合いながら、地域でNo.1のブランドを目指していきたいと思っています。

宮城県・仙台榴ヶ岡2丁目店オーナー 芳賀様ご夫妻



野口OFC

芳賀様ご夫妻

あらゆる人の「イキイキ働く」を応援

育 児をしながら働きたいと思っている方にとって、保育施設の不足は切実な問題です。セブン-イレブンでは「セブンないろ保育園」を東京都大田区、広島県広島市、宮城県仙台市の3カ所で開園し、子育てと仕事を両立できる環境づくりを進めています。「セブンないろ保育園」はオーナー様、従業員様だけではなく、地域の方もご利用いただくことができ、待機児童問題の改善に貢献しています。



Voice

子育て中の女性が安心して働ける環境を

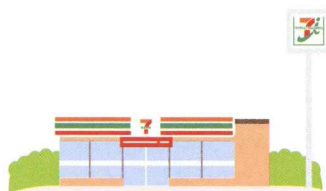
2018年7月に宮城県仙台市内で「セブンないろ保育園」を開園しました。保育園を利用しているセブン-イレブンの従業員様からは「すぐにお迎えに行けるので安心して働ける」といったお声をいただいております。働くお母さんの支えになっていることを実感しています。私も1人の母親として、子育てしながら働いている方のお役に立てることが非常にうれしいです。これからも「安全・安心な保育」を第一に、全国に「セブンないろ保育園」を拡大していきます。

オペレーションサポート部 相賀マネジャー



相賀マネジャー

保育園担当
米川さん



地域のご利用者様より

地域の方々にも知ってもらいたい

日ごろ使っていたセブン-イレブンが保育園を開園することを知ってビックリしましたが、産休後早く仕事に戻りたかったので、すぐに連絡して入園を決めました。施設も広々としていますし、保育士の方もやさしいので、とても満足しています。



セ ブン-イレブンのお店では、シニアの方や外国籍の方など、さまざまな人が働いています。シニアの方も外国籍の方も貴重な人材として、多様性を積極的に活かせる環境づくりに取り組んでいます。

シニアの方には行政と連携して「お仕事説明会」や「勉強会」を開催し、不安を解消するように努めています。また、ご自身のペースで働くことができるように、働き方にも配慮しています。



自治体やハローワークと連携した「シニア向けお仕事説明会」

近年、外国籍従業員の方のお店に占める割合は増加しており、全国平均では約7.4%、約28,000名と、シニアの方(6.5%)よりも多くなっています。留学生の方に働く場としてセブン-イレブンを紹介するため、日本語学校での説明会などを開催しています。また、働く不安を取り除き、加盟店での教育をサポートするため専用のテキストを作成しています。



シニア従業員比率

6.5% (2018年2月末時点)



外国籍従業員比率

7.4% (2018年2月末時点)

Voice

「おすすめ」するのが楽しくて

20年近く勤めた飲食店が閉店してしまい、まだまだ働きたいと思っていた時、娘に聞いた「シニア向けお仕事説明会」でこの仕事を知りました。おすすめが楽しくて、nanacoの入会キャンペーンでは90枚の新規会員を獲得し、地区3位に表彰されました。今後はセブン-イレブンアプリが便利にご利用いただけることをお伝えしていきます。

大阪府・吹田竹見台店従業員 青木様



オーナー中牧様

青木様

Voice

友達にも仕事をすすめたい

スタッフ12人中、11人が外国人です。お客様へのおすすめは得意で、新商品は必ず試してからおすすめしています。ソフトドリンクの売場づくりが担当です。新人スタッフに仕事を教えて、覚えてくれるととてもうれしいです。オーナーは仕事では厳しいですが、生活面では困った時に相談できるので、やさしいです。

愛知県・名古屋大須2丁目南店従業員 孫様

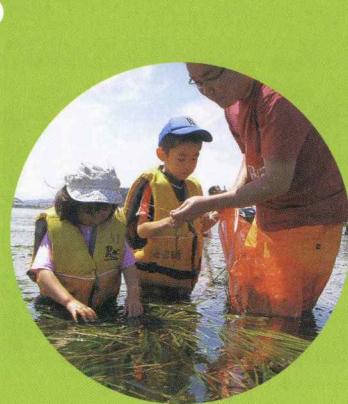


孫様

オーナー小原様

私たちにできること

4



- 3 すべての人に健康と福祉を
- 7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに
- 9 産業と技術革新の基盤をつくろう
- 11 日本国内外に誇れるまちづくりを
- 12 つくる責任 つかう責任
- 13 気候変動に具体的な対策を
- 14 海の豊かさを守ろう
- 15 陸の豊かさも守ろう
- 17 パートナシップで目標を達成しよう

豊かな自然、持続可能な未来

豊かな自然を守り持続可能な未来を目指す、最新の設備を備えた「ひとと環境にやさしい店舗」をオープンしました。次世代を見据え、「環境負荷の低減」「働きやすさの向上」「快適な店内環境づくり」をテーマに、新たな技術を採用しています。また、一般財団法人セブン-イレブン記念財団と連携・協働し、豊かな自然を守る活動や災害復興に取り組んでいます。

ひとと環境にやさしい店舗

内外のさまざまな分野を代表する企業様より、「環境負荷の低減」「働きやすさの向上」「快適な店内環境づくり」の3つをテーマとした技術や設備をご提案いただき、それらを結集した店舗を2018年5月に神奈川県相模原市でオープンしました。採用した新技術は本店舗で試用、検証し、有用な設備は他店舗への拡大を検討していきます。

「相模原橋本台1丁目店」イメージと新技術



(3 4 は、カーポートの下に設置)

1 路面型太陽光パネル

駐車場に高透過性・高耐久性のあるコーティングを施した太陽光パネルを設置。(201.6平方メートル敷設)



2 カーポート上/屋上太陽光パネル

雨天時にも来店しやすいよう駐車場にカーポートを設置し、カーポート上と屋上に高効率な太陽光パネルを導入。



3 大容量リチウムイオン蓄電システム

太陽光発電による余剰電力を蓄電し、夜間に利用するエネルギーシステム。大容量蓄電池を2基設置し、計352kWhを蓄電。



4 リユースバッテリーによる蓄電

プリウス10台分の中古蓄電池を再利用した蓄電池を2基備え、計20kWhを蓄電。



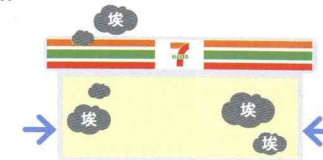
お 店の中にも3つのテーマに対する設備を導入しています。「店内正圧化^{*1}」の空調換気プラン(空調コントローラ)により、店内外の差圧を感知して給気量を適時コントロールすることで「正圧」の状態を維持しています。外気の侵入を抑制することで店内が快適に保たれています。

また、揚げ物の際に使用する「オイルスマッシャー搭載フライヤーフード」は、清掃作業を軽減し、働きやすさの向上に貢献しています。ディスクが高速で回転し、遠心力でオイルミストを弾くことで製品内部への油の侵入をブロック。週に1回オイルガードの油を捨て、ディスクを水で洗うだけの簡易清掃が可能になりました。

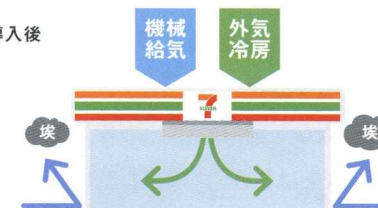
^{*1}「正圧」とは外に対し室内の気圧が高い状態

店内正圧化を実現するシステム

導入前



導入後



店内温度も安定し、快適な店内環境

Voice

お客様からの反響も大きいです

駐車場に設置された太陽光パネルは、開店当初、お客様からのお問い合わせがとても多かったです。私もトラックがパネルの上を通ると、破損していないか心配して見に行っていました(笑)。店内正圧化の空調換気プランの効果でドアの開閉時に外から埃が入りにくいので、入口ドア付近をきれいに保つことができています。また、新型のフライヤーフードにより日々の清掃が楽になりました。作業時間が減った分、お客様の接客に力を入れることができます。

神奈川県・相模原橋本台1丁目店オーナー 及川様



オイルスマッシャー搭載フライヤーフード

ディスクが高速回転
↓
油の浸入をブロック



溜まった油を週に1回捨てる



お客様の募金で育む豊かな自然

お 店のレジ横にある募金箱をご存知でしょうか。セブン-イレブン記念財団は2018年で設立25周年を迎え、セブン-イレブン加盟店とセブン-イレブン本部の相互協力のもと、環境市民団体への支援活動や自然環境保護・保全、災害復興支援、広報活動などを行っています。

また、甚大な被害をもたらした東日本大震災の復興支援をはじめ、大規模な自然災害の被災地を復旧・復元するための活動も行っています。お客様から寄せられたご厚意を義援金として被災地にお届けしています。



お客様からの募金
4億7,203万円
(2017年度)

70億8,907万円
(1994~2017年度累計)

義援金募金総額*1
47億5,245万円
(1994~2017年度累計)

*1 見舞金・物品710万円相当を含む

Voice

地域に根差した社会貢献

セブン-イレブン記念財団はセブン-イレブン加盟店とセブン-イレブン本部が一体となって「環境」をテーマに社会貢献活動に取り組むため、1993年に「セブン-イレブンみどりの基金」として設立され、2010年に一般財団法人に移行しました。これからも次世代に向けた持続可能な社会をつつていくため、活動内容の充実を図り、地域に根差した社会貢献活動を展開してまいります。皆様のさらなるご支援とご協力を心よりお願い申し上げます。

セブン-イレブン記念財団 理事長 山本 憲司様
(東京都・豊洲店オーナー)



セ ブン-イレブン記念財団の事業では、「産・官・学・民」が連携して活動を行っています。たとえば、「セブンの森」の名称で全国19カ所で行っている森林保全活動は、行政・学校関係者・NPO・市民団体などに支えていただいています。地域の方にご協力いただきながら、一体となって活動に取り組んでいます。

また、セブン-イレブン記念財団の助成制度は、地域に根差した環境活動を行っている市民団体に助成金をお届けし、活動の成果を地域に還元する制度です。地域の方がその地域の課題解決に取り組むことを支援しています。



阪南セブンの森「海も森も蘇る活動」

「セブンの森づくり」活動状況 (2018年3月末時点)

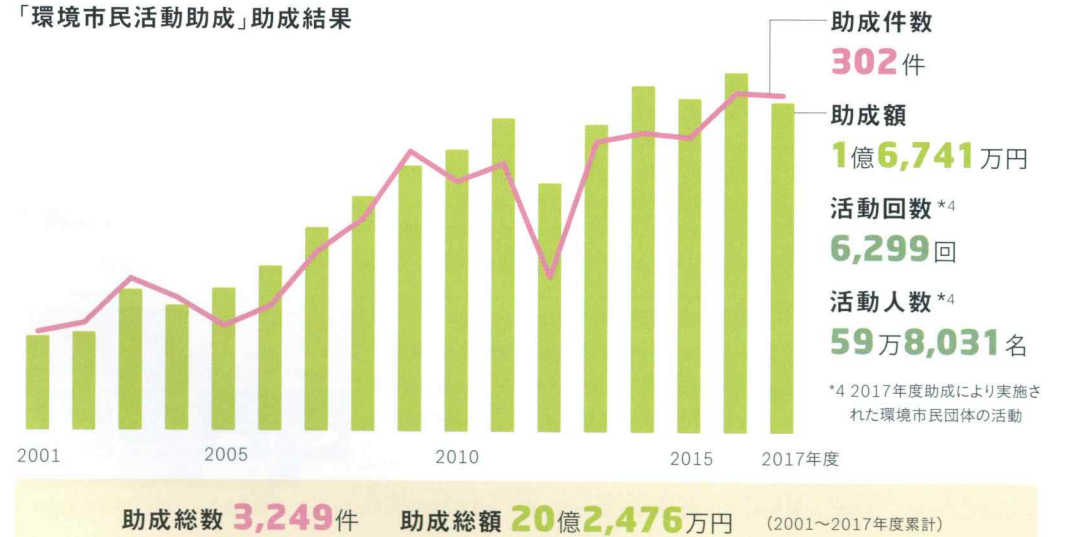


全国の活動場所・回数*3
19カ所・119回

参加人数合計*3
11,718名
(セブン-イレブン関係者9,155名、一般参加者2,563名)

*3 2006~2017年度 累計活動結果

「環境市民活動助成」助成結果



サステナビリティマネジメント

セブン-イレブンの取り組むべき「5つの重点課題」

2015年に「持続可能な開発のための2030アジェンダ/SDGs」が国連で採択されるなど、サステナビリティに関する課題解決に向けて企業にも取り組みが求められています。

セブン-イレブンは、お客様やお取引先様、株主様、地域社会、加盟店様、従業員様を含めたすべてのステークホルダーとの対話を通じ、変化し続ける社会の期待・要請を受け止め、対応を図ります。セブン&アイ・ホールディングスが特定する「5つの重点課題」に基づき、さまざまな取り組みを通してSDGs達成に貢献してまいります。

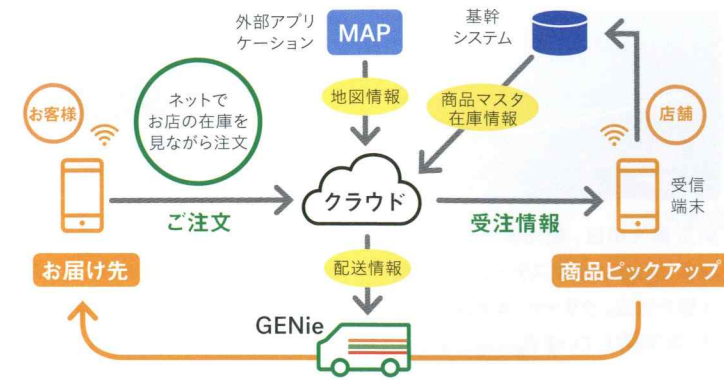
重点課題の特定 www.7andi.com/csr/theme/theme.html

重点課題	主な取り組み・サービス	対応するSDGs目標
1 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供	<ul style="list-style-type: none"> お届けサービス「セブンらくらくお届け便」 移動販売サービス「セブンあんしんお届け便」 地域における見守り協定の締結 セブン銀行ATM(海外送金・多言語対応) 行政証明書の交付サービス(マルチコピー機) 	9 産業と雇用 11 持続可能な都市とコミュニティ 16 平和と公正
2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供	<ul style="list-style-type: none"> 保存料・合成着色料不使用 トランス脂肪酸使用低減 鮮度を保つ「コールドチェーン(低温物流網)」 生産・流通履歴管理システム お取引先様への食物アレルギー勉強会開催 	2 気候変動 3 健全な食生活 9 産業と雇用 11 持続可能な都市とコミュニティ 13 気候変動
3 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用	<ul style="list-style-type: none"> 太陽光発電パネルの設置促進 水素ステーション併設店舗の展開 環境配慮型車両への切り替え(商品配送車、店舗経営相談員の乗用車) 店舗における照明のLED化 	4 質の高い教育をみんなに 7 持続可能なエネルギー 12 つくばないで 13 気候変動 15 陸の豊かさを保つ
4 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援	<ul style="list-style-type: none"> 「セブンなないろ保育園」の開園 シニア向け「お仕事説明会」の開催 小・中学生の職場体験・出前授業の実施 「品川スチューデント・シティ」への協賛 	3 健全な食生活 4 質の高い教育をみんなに 5 ジェンダー平等 8 豊かさを創出 10 人や国の不平等をなくす
5 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	<ul style="list-style-type: none"> セブン-イレブン記念財団との協働 小型ペットボトル回収機の設置 環境に配慮した包装パック お取引先様 CSR 監査 	2 気候変動 7 持続可能なエネルギー 8 豊かさを創出 10 人や国の不平等をなくす 12 つくばないで 13 気候変動 14 海洋資源を持続可能な開発のために豊か 15 陸の豊かさを保つ 16 平和と公正

*1 エシカル:「倫理的」「道徳的」という意味。近年では、環境保全や社会貢献という意味が強くなっている。

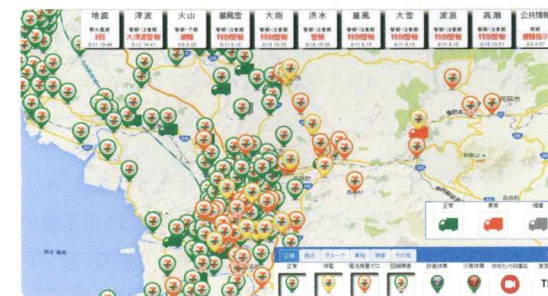
Topics

ネットコンビニ (重点課題 1)



2017年10月より北海道の一部地区で「ネットコンビニ」の実証実験を進めています。これは、スマートフォンでセブン-イレブンの店頭にある商品をご注文いただき、最短2時間でお届けするサービスで、近くに店舗がない、時間が取れないなど、お買物に不便を感じているお客様にご利用いただいています。実証実験の結果を検証し、対応を検討していきます。

災害時の対応 (重点課題 2)



インターネットの地図上で、地震・津波・洪水などの災害状況や道路・店舗の状況などを精度高く、自動で把握できる「セブンVIEW」を活用しています。また、災害時には店舗のWi-Fiサービス「セブンスポット」を特別開放します。会員登録せずにスムーズに安否確認や災害情報の取得が可能です。



セブン-イレブンは「災害対策基本法」に基づく指定公共機関に指定されており、災害発生時には空輸や陸送などで速やかな緊急物資支援を実施しています。

食品ロスへの対応と社会福祉への貢献 (重点課題 2 3 5)



横浜市、横浜市社会福祉協議会と協定を締結

改装や閉店に伴って在庫となった商品を寄贈する取り組みを神奈川県横浜市、横浜市社会福祉協議会と協働して行っています。横浜市社会福祉協議会は寄贈された加工食品や雑貨を子ども・高齢者・生活困窮者などの支援を行っている団体・施設に配分し、高齢者や障がい者への配食活動や子ども食堂などの支え合い活動にご活用いただいています。また、セブン-イレブンは2012年に横浜市と地域活性化包括連携協定を締結しており、地域に根差した社会福祉貢献活動に取り組んでいます。

Topics

リユース・リサイクルの推進 (重点課題 ③)



配送車両には、地球環境にやさしいハイブリッド・EV・水素などの燃料電池トラックを導入し、CO₂排出量の削減を目指しています。



東京都大田区、愛知県刈谷市、宮城県仙台市に水素ステーション併設店舗を開設。クリーン・エネルギーの提供に貢献しています。



愛媛県と協働し、店舗で使用済みの食用油や弁当などの製造で使用した食用油をバイオディーゼル燃料の原料として利用しています。

CO₂排出量削減・環境に配慮した商品開発 (重点課題 ③⑤)



オリジナルの「サラダカップ容器」は「環境配慮型PET(リサイクルPETやバイオマスPET)」を配合した容器を使用しています。



おにぎりのパッケージ印刷には、国産の米ぬか(非食品部分)から抽出した米ぬか油を原料とする「ライスインキ」を使用。また、サンドイッチのパッケージや、オリジナルパンのパッケージのフィルム・インキにも、環境にやさしい植物由来の原材料を使用しています。

資源の回収 (重点課題 ③⑤)



地域におけるリサイクル活動を推進し、資源を有効に活用するため、小型ペットボトル回収機を東京都、埼玉県の300店舗に設置しています。

教育事業 (重点課題 ④)



東京都品川区で小学5年生対象の「品川スチューデント・シティ」に協賛・出店し、児童が経済について学ぶ教育事業に協力しています。

環境方針

1. 事業活動に対する責任

私たちは事業活動の中で、環境保護、ロス削減、資源の有効利用・再資源化、省エネルギー、廃棄物の削減、環境汚染の予防につとめ、企業の責任を果たします。

2. お客様との協力と情報公開

私たちはお客様の声に耳を傾け、お客様と共に環境保護につとめ、その活動の結果を文書化し、広くお客様や社員に情報公開します。

3. 地域社会との協力・社会貢献

私たちは地域とともに環境について考え、環境分野の社会貢献活動を継続的に行い、企業市民としての役割を果たします。

4. 責任と自覚

私たちは、この環境方針にもとづき、企業や社会の中でそれぞれの立場で環境問題について考え、自分の役割を自覚して行動するようつとめます。

5. 環境目標の設定と見直し

私たちはこうした取り組みが年ごとに改善されるようにつとめ、環境に関する法規制や私たちが同意した要求事項を遵守し、企業活動の分野ごとに自主的目標を定め、それを年ごとに見直し継続的に改善します。

2016年 5月 29日

株式会社セブン-イレブン・ジャパン

代表取締役社長 古屋 一樹

会社概要



名称	株式会社セブン-イレブン・ジャパン
本社所在地	〒102-8455 東京都千代田区二番町8-8
代表取締役社長	古屋 一樹
設立	1973年11月20日
資本金	172億円
従業員数	8,886人(2018年2月末時点)
チェーン全店 売上高(国内)	4兆6,780億83百万円 (2018年2月期)

本冊子の感想をお寄せください!



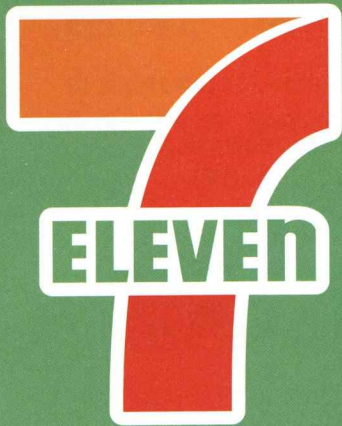
アンケートフォーム



ws.formzu.net/sfgen/S3482627/



発行月 2018年10月
 発行者 株式会社セブン-イレブン・ジャパン
 企業行動推進室
 企画・制作 株式会社エッジ・インターナショナル
 Printed in Japan



 セブン-イレブン

