

CSRの目標と実績

ISO26000
6.7消費者課題

■当社は事業活動を通じて市民経済社会にどのような貢献をしているか

取り組み課題	【P】 2017年度目標(計画・目標)	【D】 2017年度の実績・成果	【C】評価	【A】 2018年度目標(計画・目標)
本業を通じたCSR 「いつでも、どこでも、だれでも、安心して使えるATMサービス」の提供 「気軽、便利、おトクなおサイフがわりの口座サービス」の提供	ATM設置台数の拡大 ATMの利便性・安全性のさらなる追求 海外送金サービスの拡大 海外ATM事業の推進 全国2万台超のATMを持つ強みと最新の技術の融合 新事業の創造、新たなマーケット開拓	●2016年度23,368台→2017年度24,392台 ●海外送金アプリを活用した生活サポートの向上 地方公共団体と多文化共生推進協定の締結 (神奈川県、川崎市、新宿区) ●現金受取サービス開始予定 ●スマートフォンATM取引サービスの拡大	○	ATM設置台数の拡大 ATMの利便性・安全性のさらなる追求 海外送金サービス、現金受取サービス、スマートフォンATM取引などサービスの拡充 海外ATM事業の推進 全国2万台超のATMを持つ強みと最新の技術の融合 新事業の創造、新たなマーケット開拓

ISO26000
6.5環境

■当社は環境に対して十分な配慮を行い、問題解決のために努力をしているか

取り組み課題	【P】 2017年度目標(計画・目標)	【D】 2017年度の実績・成果	【C】評価	【A】 2018年度目標(計画・目標)
環境負荷の適切な把握	当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の継続的把握と開示	●「スコープ3」を算定	△	当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の継続的把握と開示
エネルギー効率の向上	ペーパーレスの促進	●会議室・オープンスペースのモニター設置等で一定の効果はあったが、大幅な減少につながっていない。	△	ペーパーレスの促進
	環境に配慮したATMの安定的運用	●ATMの安定的運用はできている	○	環境に配慮したATMの安定的運用
	オフィスでの節電アクションを継続的に実施	●2017年5月9日～9月30日クールビズを実施、空調設定は27℃ ●土曜日や営業時間外の空調使用を抑制し削減に努めた	△	オフィスでの節電アクションを継続的に実施
循環型社会の構築	オフィスを含めた3R(リデュース、リユース、リサイクル)の促進	●ATMの廃棄(第3世代 7台) ●FSC認証用紙を継続的に利用 ●オフィスの文具、書籍のリサイクル、リユース活動の実施	○	オフィスを含めた3R(リデュース、リユース、リサイクル)の促進
従業員への意識啓発	CSRの動向、環境問題についてCSR研修を行い意識啓発	●全社員を対象に年2回CSR研修及び環境研修を実施 ●マネジメント層を対象にESG、SDGs研修を実施	△	CSRの動向、ESG、SDGsについての意識啓発
	従業員のさらなる環境意識の向上を目指して、6月の環境月間期間を中心に取り組みを実施	●2017年度は7月のeco検定(環境・社会検定)で12名が取得 ●2017年3月末現在エコ検定取得者数は110名 ●環境月間期間中に、グループが実施しているグリーンカーテンプロジェクトの取り組みの協力、児童館で「環境のおはなし会」やイントラネットにて環境ミニ知識を配信する等の取り組みを実施	○	従業員のさらなる環境意識の向上を目指して、6月の環境月間期間を中心に取り組みを実施
	セブン&アイグループの環境ボランティア、地域のボランティア活動への積極的な参加の継続	●セブン&アイの東日本大震災復興応援企画、東京湾UMIプロジェクト、環境ボランティアに26名の従業員が参加	○	セブン&アイグループの環境ボランティア、地域のボランティア等の活動への積極的な参加の継続
	セブン銀行自主プログラムでの環境ボランティア活動の充実	●ポノロンの森環境活動を実施し83名が参加	○	セブン銀行自主プログラムでの環境ボランティア活動の充実

ISO26000
6.6公正な事業慣行
6.7消費者課題

■当社の商品やサービスはお客さまに対してどのような責任を負い、それをどこまで果たしているか

取り組み課題	【P】 2017年度目標(計画・目標)	【D】 2017年度の実績・成果	【C】評価	【A】 2018年度目標(計画・目標)
商品とサービスの品質・安全性の確保	<p>シナリオに頼らない各種訓練の充実</p> <p>パンデミックを想定した初動訓練の実施</p> <p>BCP責任者会議を継続、情報連携、課題解決による態勢の維持・強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●突発的な事象(インシデント)を加えた訓練の実施により、BCPの実効性を確認 ●社会情勢を鑑みて、想定をテロ発生に変更した訓練の実施により、初動対応の実効性を確認 ●BCP責任者会議を継続的に実施し、体制の維持・強化を行った 	○	BCPを確実に実行するため、継続的な訓練実施により体制の維持強化を図る
安心して利用できる商品・サービスの整備	多様なニーズに対応したATM機能の推進継続	<ul style="list-style-type: none"> ●金融機関以外との提携。当社ATMでの「ソフトバンクカード」や「LINE Pay」へのチャージ(入金)が可能となった。 (8月～ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社) (10月～LINE Pay株式会社とのATM利用提携開始) ●2018年春を目途に「現金受取サービス」開始 (サービス開始に向け子会社「株式会社セブン・ペイメントサービス」を設立。) ●海外送金アプリからフィリピン向け送金サービス開始 ●スマートフォンATM取引サービス、提供先拡大 	○	多様なニーズに対応したATM機能の推進継続
お客さまの声への誠実な対応(体制)	CS向上の取り組みの継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ●ATM画面上での、「海外カード操作ガイド(12言語対応)」、「お困り時のインターホン誘導表示」開始 ●お客さま接点の拡大(チャットボット、メールの開始) ●お客さまの期待に応える対応品質(ATMコールセンター、テレホンセンターの両センターにて外部機関(HDI)による最高格付け(三ツ星)獲得) 	○	CS向上の取り組みの継続実施

■当社や取引先の従業員の人権が尊重され、安全で働きやすい環境が整備されているか

取り組み課題	【P】2017年度目標(計画・目標)	【D】2017年度の実績・成果	【C】評価	【A】2018年度目標(計画・目標)
能力向上支援	社内外での人材交流の機会を増やし、 次世代リーダーが自律的に成長することを支援する	<ul style="list-style-type: none"> ●新任管理職研修(コーチング、労務知識) ●セブン&アイ・ホールディングス主催リーダー養成研修 ●経済産業省主催イノベーション研修 ●投資先主催イノベーター・マインド研修 ●国内MBA派遣 	○	社内外での人材交流の機会を増やし、 次世代リーダーが自律的に成長することを支援する
従業員の働きがい ワークライフバランスの実現 多様な人材の活用	ダイバーシティ&インクルージョンの推進 国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり 育児・介護等と仕事との両立支援に関する制度の積極的活用 障がい者雇用への積極的な取り組み 有期雇用社員の無期雇用転換の継続	<ul style="list-style-type: none"> ●在宅勤務制度(利用者11名) ●育児休職取得者(15名) ●育児、介護を事由とした短時間勤務制度利用者(20名) ●生涯設計セミナー実施 ●障がい者雇用率 2.22% ●介護セミナーの実施(3回) ●介護支援サービス斡旋の提供 ●介護等の一般的な相談事例の定期的な発信 ●有期雇用契約社員の無期雇用転換(19名) 	○	ダイバーシティ&インクルージョンの推進 国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり 障がい者雇用への積極的な取り組み 育児・介護等と仕事との両立支援に関する制度の積極的活用 インナーコミュニケーションの活性化 全社員の参加機会の創出
労働安全衛生への配慮	有給休暇の取得徹底継続 定時退社励行期間の徹底・工夫 ストレスチェックの実施	<ul style="list-style-type: none"> ●有給休暇取得率 86.9% ●定時退社励行期間(2回) ●ストレスチェックの実施 	○	有給休暇の取得徹底継続 定時退社励行期間の徹底・工夫 ストレスチェックの実施

ISO26000
6.8コミュニティへの参画及びコ

■社会とともに歩む「良き企業市民」として、社会とのコミュニケーションを密にし、積極的に社会貢献活動に取り組んでいるか

取り組み課題	【P】2017年度目標(計画・目標)	【D】2017年度の実績・成果	【C】評価	【A】2018年度目標(計画・目標)
育児・高齢者支援など	絵本「ポノロン」への協賛を柱とした読み聞かせ活動の促進	●児童館等で環境等をテーマとしたおはなし会を継続して開催	○	絵本「ポノロン」への協賛を柱とした読み聞かせ活動の促進
	絵本の寄贈継続	●ポノロンキャッシュカード発行による児童館への絵本寄贈を継続実施	○	絵本の寄贈継続
	児童館との連携強化	●一般財団法人 児童健全育成推進財団「みんなのコミュニケーション応援プロジェクト」への募金開始		児童館との連携強化
地域活性化への協力	従業員のボランティアへの参加促進	●ボランティア休暇取得数は13件 ●本店が所在する千代田区内の企業で構成する「ちよだ企業ボランティア連絡会」のボランティア活動等に従業員が参加(10名)	△	従業員の地域貢献活動への参加促進

ISO26000
6.6公正な事業慣行

■反社会的勢力とは断固として対決する姿勢が貫かれているか

取り組み課題	【P】2017年度目標(計画・目標)	【D】2017年度の実績・成果	【C】評価	【A】2018年度目標(計画・目標)
反社会的勢力への対策	反社情報収集継続と活用による取引排除の対応継続	●反社情報収集継続と活用による取引排除を適切に実施	○	反社情報収集継続と活用による取引排除の対応継続
金融犯罪への対策	進化・多様化する金融犯罪に対する検知能力の向上、未然防止強化を継続	●金融犯罪(マネー・ローンダリングを含む)の調査・分析結果を踏まえて検知能力を向上させ、未然防止、マネー・ローンダリング対策を強化		進化・多様化する金融犯罪(マネー・ローンダリングを含む)に対する検知能力の向上、未然防止、マネー・ローンダリング対策強化を継続
	捜査機関、提携先等との連携強化による金融犯罪全体の防止を推進	●捜査機関、提携先等との連携強化により、金融犯罪全体の防止に向けた取組みを推進		捜査機関、提携先等との連携強化による金融犯罪全体の防止を推進