

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

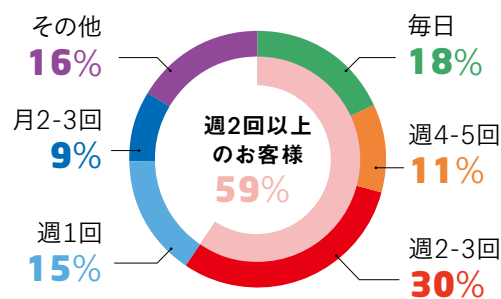
地域に密着する「街づくり」

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、お客様のために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

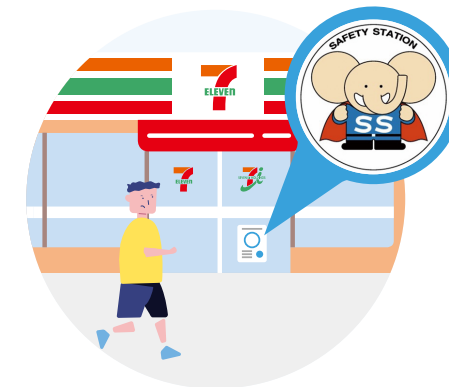


上村様 上村様ご子息 笹林OFC

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はなく、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と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。

