

FamilyMart

# CSR Hand Book 2018

ファミリーマート CSRハンドブック2018



## CONTENTS

- 企業情報 01
- ファミリーマートの CSR 02
- 環境への配慮 04
- 地域社会発展への貢献 10
- サプライチェーンマネジメントの強化 20
- 消費者ニーズへの対応 24
- ダイバーシティの推進 28
- データ集 32

## 会社概要

- 会社名 **株式会社ファミリーマート**
- 設立 **2001年7月2日**  
\* 1984年1月26日設立のサークルケイ・ジャパン株式会社(2001年7月1日商号を株式会社シーアンドエスに変更し、完全持株会社となる)より、会社分割手続きによって事業会社を新たに設立した日
- 住所 **〒170-6017 東京都豊島区東池袋三丁目1番1号 サンシャイン60**
- 代表取締役社長 **澤田貴司**
- 資本金 **8,380百万円**(2018年2月末現在)
- 従業員数 **5,944名**(2018年2月末現在)
- チェーン全店売上高 **3,016,064百万円**(2018年2月末現在)
- 国内外総店舗数 **23,896店舗**(国内外エリアフランチャイズ含む)(2018年8月末現在)

## 国内店舗数 **16,720**店舗 (2018年8月末現在)

北海道	235	富山県	156	岡山県	228
青森県	203	石川県	251	広島県	273
岩手県	184	福井県	153	山口県	89
宮城県	358	岐阜県	357	香川県	127
秋田県	154	静岡県	510	愛媛県	235
山形県	150	愛知県	1,593	徳島県	84
福島県	179	三重県	408	高知県	102
茨城県	333	滋賀県	158	福岡県	533*
栃木県	227	京都府	322	佐賀県	73*
群馬県	123	大阪府	1,357	長崎県	156*
埼玉県	789	兵庫県	536	熊本県	201*
千葉県	633	奈良県	144	大分県	118*
東京都	2,462	和歌山県	120	宮崎県	(127)
神奈川県	1,008	鳥取県	70	鹿児島県	(278)
山梨県	82	島根県	67	沖縄県	(324)
長野県	268				
新潟県	182				

( )内の店舗数は、国内エリアフランチャイズ各社の店舗数です。

\* JR九州リテール(株)が展開するファミリーマート店舗(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県)は、当該地区の店舗数に含まれております。

# ファミリーマートのCSR

## ユニー・ファミリーマートグループの重要課題

No.	重要課題(SDGsの目標)	ユニー・ファミリーマートグループとして取り組むべき課題
1	<b>環境への配慮</b> 	循環型社会の構築 低炭素社会への貢献 自然共生社会の実現に向けて ESD(持続可能な開発のための教育)の推進
2	<b>社会・生活インフラとして、活力ある地域社会の発展への貢献</b> 	地域社会の発展・活性化 災害対策・被災地支援 次世代の健全な育成 NGO/NPO との協働と地域社会との共生
3	<b>安全・安心な商品をお届けするサプライチェーンマネジメントの強化</b> 	安全・安心な商品／サービスの提供 エシカル消費の普及・啓発 公正・透明な事業活動の推進
4	<b>高度化・多様化する消費者ニーズへの対応</b> 	高付加価値商品の提供 健康や福祉を向上させる商品／サービスの開発
5	<b>ダイバーシティの推進</b> 	多様な人財の受容と活躍の推進 ワーク・ライフ・バランスの充実と働きがいのある職場づくり

### 国連SDGs(持続可能な開発目標)に対する取り組み

ファミリーマートは社会・生活インフラ企業として事業領域の拡大を通じ社会の持続可能な発展に貢献するとともに、地域社会の課題解決や、環境への影響軽減に取り組むことでSDGsの目標達成にも寄与してまいります。



ファミリーマートはユニー・ファミリーマートグループの最重要課題を踏まえ、商品・サービスの提供を通じ、お客さまや地域社会に「より良い生活」を提供します。

「相互発展の精神(CO-GROWING)」に立脚し、公正なルールに沿った事業活動を通じて、すべてのステークホルダーに対する責任を果たします。

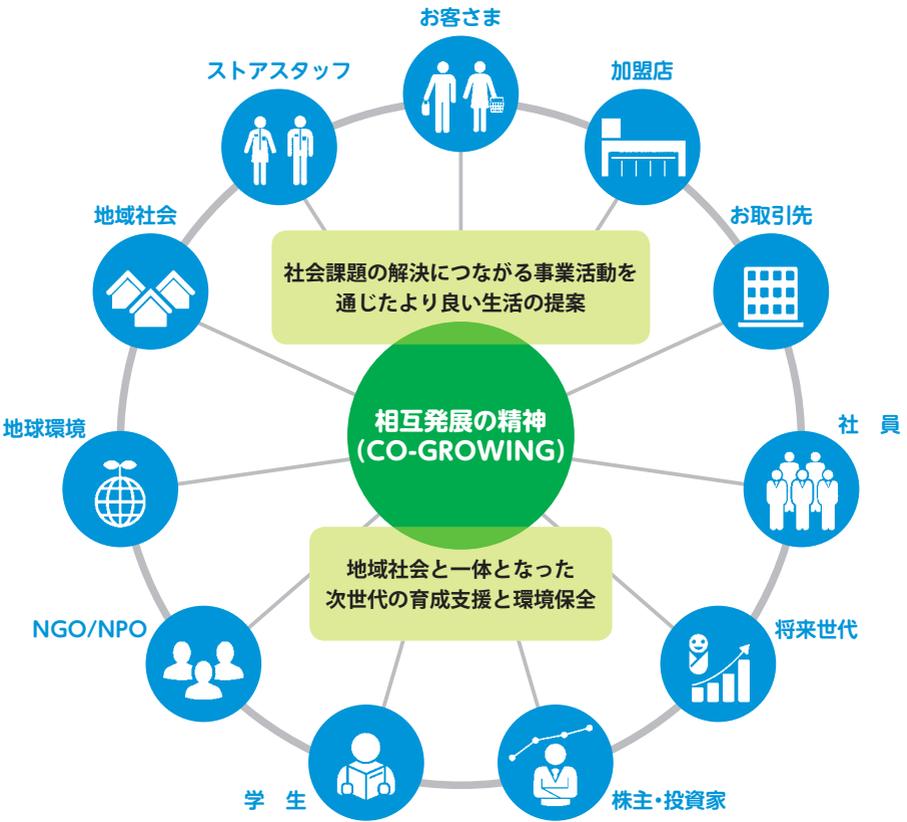
サプライチェーンを通じた責任ある調達と店舗運営における安全・安心な商品を提供する品質管理を徹底します。

ファミリーマートのCSRの考え方

未来世代に美しい地球環境を残すため環境保全に誠実に取り組みます。

社会インフラとして地域社会と共生し、発展に貢献します。

私たちはステークホルダーの皆さまに寄り添い、より良い未来につながる価値を提供します



社会・生活インフラ企業として地域社会と共生

# 店舗・商品を通じた 環境負荷軽減

事業活動を通じて発生するCO<sub>2</sub>の92%が店舗からの排出です。その影響を十分に認識し、店舗への太陽光発電パネル、電気自動車急速充電器の設置など、店舗を活用したCO<sub>2</sub>削減に積極的に取り組んでいます。また、最先端技術の省エネ型店舗の開発と実証実験に取り組み、店舗のさらなる低炭素化につなげています。商品においては環境配慮型容器の利用促進に取り組み、お客さま、地域社会に配慮し、循環型社会の構築に取り組んでいます。

### Contents

- ・食品リサイクルの取り組み
- ・レジ袋削減への取り組み
- ・容器包装における取り組み
- ・省エネ型店舗(環境配慮型店舗)での取り組み



## 食品リサイクルの取り組み

東京都内、神奈川県内の店舗と中食の製造工場から排出される食品廃棄物を回収し、養豚用の飼料として再生利用する取り組みを2008年より開始。その飼料で飼育された豚を一部の弁当や惣菜パンの原料として使用し、販売する食品リサイクルを行う5件の再生利用事業計画が認定されています。その他、食品廃棄物の飼料・肥料化を進めており、2018年2月末現在、全国約3,600店舗で実施しています。

さらに、ファミチキなどを揚げた油を回収し、養鶏用飼料の添加剤やインク、石鹸などに100%リサイクル。その一部は「薬用ハンドソープ」として店舗で使用され、循環型リサイクルを実現しています。



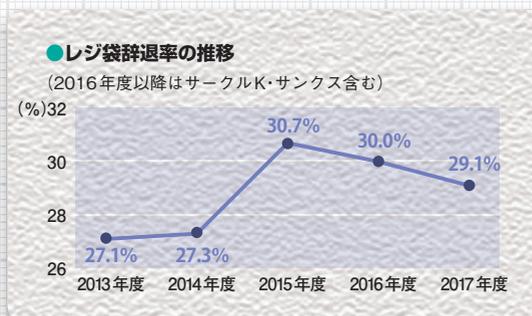
回収した油をリサイクルし、店舗用薬用ハンドソープに

ファミリーマート再生利用事業計画  
(食品リサイクルループ)  
5件(2018年9月末現在)



## レジ袋削減への取り組み

レジでのお声かけ、ポスター掲示によるお客さまの啓発に加え、商品の大きさに応じた適正サイズのレジ袋使用やレジ袋そのものを薄くすることで石油資源使用量削減を進めています。2017年度のレジ袋辞退率は29.1%となりました。



レジ袋削減啓発ポスター

# 容器包装における取り組み

## ガス置換包装への切り替え

お惣菜シリーズ「お母さん食堂」の商品の一部に、通常のパッケージより鮮度を保つことが可能になる「ガス置換包装」を採用しています。

ガス置換包装とは、容器内に二酸化炭素と窒素を注入して酸化を抑える仕組みです。

新たな技術により、お惣菜のおいしさを損なわず、かつ添加物を増やすことなく、消費期限を延長することができました。

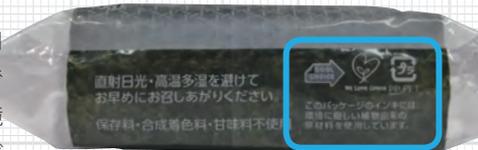
また、プラスチックのふたではなくトップシールに変更することにより、同容量の惣菜容器と比較し、プラスチック原料を年間33.6t、CO<sub>2</sub>換算で年間153.7t（導入時の試算）削減しています。



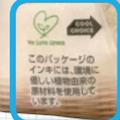
「お母さん食堂」シリーズは、時短・簡単・便利な商品として家庭の夕食ニーズに対応

## 植物由来インクの使用

おむすびや手巻寿司、サンドイッチ、パンなどのパッケージに使用されている印刷インクを、ライスインク、ボタニカルインク、ベジタブルインクなどの植物由来原料のものに順次切り替えています。従来のインクと比べ、石油の利用を抑え、CO<sub>2</sub>換算で約100 t削減。環境負荷低減につながっています。



商品パッケージには、低炭素型の商品であることを表示



## バイオマスプラスチック容器の導入

定番サラダの容器に植物由来のバイオマスプラスチック (PLA) を使用しています。PLA 容器は、原料の植物が光合成する時に使うCO<sub>2</sub>と容器を処分する時のCO<sub>2</sub>がほぼ同じなため、実質的にこの容器を使用することによってCO<sub>2</sub>の量が増えることはありません。

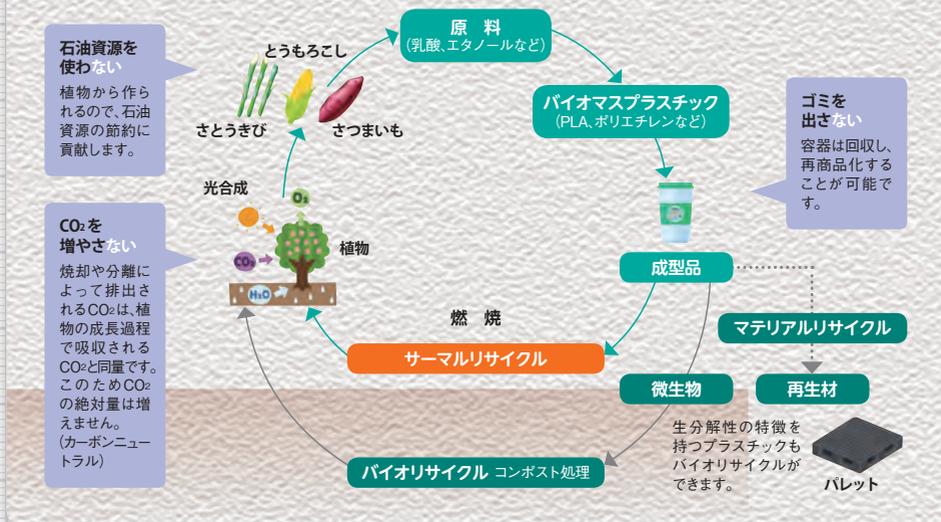
これにより2017年度は1年間で約2,503tのCO<sub>2</sub>を抑制しました。

現在、PLAの国内流通量の2割をファミリーマートが使用しており、小売業でナンバーワンの使用実績となっています。

また、これに加えて、使用済みペットボトルを原料とした再生PET素材を冷やし麺の容器に使用するなど、さらなるCO<sub>2</sub>削減に取り組んでいます。



## バイオマスプラスチックの循環



## サイドシュリンク包装の拡大

2014年より容器とふたの結合部分にのみフィルムを装着する「サイドシュリンク包装」を導入し、2015年に全面的に切り替えました。これにより、プラスチック原料は約550t削減、CO<sub>2</sub>は約1,975t削減しています(従来ラップフィルム対比)。



## 省エネ型店舗(環境配慮型店舗)での取り組み

気候変動対策として、売上高当たりのエネルギー消費量(店舗の電気使用量)を、2020年までに10%削減(2010年比)することを目指し、省エネ機器への切り替えを積極的に進めるとともに、最新技術による省エネ型店舗モデルの開発に取り組んでいます。



実証実験を行っている省エネ型店舗

### 電力使用量削減を目指し——

2017年度に着手した省エネ型店舗の実証実験では、店舗の柱を鉄骨から木材に置き換えCO<sub>2</sub>排出量を削減するとともに、ファサード看板をよりスマートなイメージに変更しました。

他にも空調・換気・冷蔵ケース機器をインターネットに接続し、監視することによって電気使用量削減を行っています。また、駐車場に使うアスファルトの低温施工もあわせて行っています。

### 2018年1月から順次、新店に高効率LED照明を導入

そうした実証実験で、より少ない電気量で明るく照らすことができる「高効率LED照明」が、従来のものと比較し電気使用量8%削減の効

果を得たことから、2018年1月から順次、新店の店内照明に高効率LED照明を導入しています。

## 2018年度、新たに5店舗開店

2018年度は、省エネ型店舗を新たに5店舗開店し、継続して実証実験に取り組んでいます。

新たな試みとして、自然冷媒を使用した省エネタイプのオープンケース導入や、建物の木造化による高气密・高断熱化を推進することにより、さらなる省エネを目指します。

### ■省エネ型店舗での主な実証実験の内容

- ・木造(環境に配慮、CO<sub>2</sub>削減)
- ・高气密・高断熱(冷暖房負荷削減)
- ・全熱交換換気システム(冷暖房負荷削減)
- ・冷蔵ケース自然冷媒採用(電気使用量削減)
- ・ドリンクケース・平型ケース等の省エネ什器(電気使用量削減)



高効率LED照明



壁断熱パネル



梁間断熱

## Voice

最先端の省エネ技術で電気使用量25%削減を目指します。

建設部 部長 笠田 弘

ファミリーマートの店舗は、最先端の技術を取り入れた省エネルギー店舗に進化しています。

2017年度は、店舗で使用する電気使用量の20%削減(2016年度比)を目指し、省エネ型店舗を3店舗開店しました。

2018年度も省エネ型店舗を5店舗開店し、電気使用量25%削減を目指して実証実験を進めています。

今後は、環境に負荷がかかるフロンガスを使わず自然冷媒を使用して冷やすオープ

ンケースや、木造店舗の拡大を進めることなどを複合的に推進しながら、省エネ型店舗モデルを構築し、拡大展開していきます。また、店舗オペレーションの負荷削減についてもあわせて推進してまいります。



省エネ型店舗の開発に取り組むメンバー

# 次世代の育成と 安心して暮らせる 地域づくり

店頭募金寄付先のNGO/NPOや学校とともに、次世代を担う子どもたちに向けた様々な育成支援活動に取り組んでいます。

また、それぞれの店舗が地域に根差し、「安全・安心の拠点」として、子どもから高齢者まで安心して暮らせるより良い地域づくりに貢献しています。

### Contents

- ・ありがとうの手紙コンテスト
- ・ファミリーマート夢の掛け橋募金
- ・ベルマーク活動／出前授業・企業訪問
- ・地域社会の安全・安心を守る拠点として



## ありがとうの手紙コンテスト

「ありがとう」が溢れる地域社会に  
「ありがとうの手紙コンテスト」を主催

全国の小学生を対象に、感謝の気持ちを「文字」や「言葉」で伝え、コミュニケーションを持つことの大切さを学んでもらう機会として、「ファミリーマートありがとうの手紙コンテスト」を開催しています。

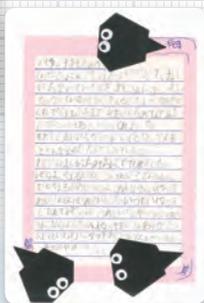
ジャーナリストの池上彰さんを審査員長に迎え、2009年よりスタートしたもので、昨年は3万4,102通、累計で28万通を超える「ありがとうの手紙」が全国から寄せられています。



### ● 2017年度最優秀作品の一部



北海道・東北ブロック高学年の部



関東1ブロック低学年の部

学校は子どもたちの家庭と地域をつなぐ重要な場所。地域社会の一員であるファミリーマートは、このコンテストを通じて学校と地域のつながり・絆を深めることにも貢献しています。また受賞作品の一部が2社の道徳の教科書（2018年度）に採用され、学校教育の現場でも活用されています。審査員長の池上彰さんは、「相手を大切に思い、感謝の気持ちを手紙で伝えることは、子どもたちの成長につながります」と、このコンテストの教育的な役割を評価しています。

最優秀作品賞の表彰式は、受賞者が通う小学校で、児童のご家族や近隣店舗の店長、ファミリーマート社員も参加して開催され、学校とともに児童の活躍を称える場となっています。地域の学校と連携しながら、コンテストを通じて子どもたちの「ありがとう」の気持ちを育み、豊かな地域社会づくりに貢献しています。



## 授業で全校生徒が取り組む「ありがとうの手紙」

### < 2017年度 学校・団体賞 >

埼玉県上尾市立原市小学校

#### 上野 明校長先生

心の中の感謝の気持ちをありのままに表現する、そして何よりも文章に表すことが、このコンテストの意義ととらえ、2012年から全学年で参加しています。

学校は、子どもたちの親御さんや地域とのつながりが最も重要です。地域で身近な企業が主催する『手紙を書く』というこのコンテストは、まさに地域と学校とのつながりを深めるものだ

思っています。今回、『学校・団体賞』をいただきましたが、高く評価された理由は、子どもたちの素直な表現にあるように思っています。子どもたちの目に見える、そして意識の中の視点は様々で、手紙にはいろんな発見があります。ふだん言えない家族や友だち、そして動物や物にも、だれにも見せない心の中を、自然体で感謝の言葉として

綴っています。学校全体で受賞したことが何より嬉しく感じています。



#### 黒木 麻美先生(道徳主任)

SNSやデジタルゲームの時代にあって、こうしたア



ナログな取り組みは、落ち着いて自分の考えや思いを表現するという意味で、とても有意義なものだと考えています。

本校では毎年、道徳の授業で1時限使い、『ありがとうの手紙』を全校児童が書いています。子どもたちが自分の気持ちを素直に表現することができるので、手紙を読むとふだん気付

かない、いろいろな面を発見することができます。毎年ありがとうの手紙を書くことを楽しみにしている児童もいます。

そして何よりも、継続していることで手紙を通して、子どもたちが進級するに従い成長していることを感じることができるのも、教師として嬉しいことです。

## 表彰式に参加したお店の声

最優秀作品賞の表彰式は、受賞者が通う小学校で行っています。近隣のファミリーマートのお店も児童の活躍を祝うために参加し、喜びを分かち合っています。



長野県諏訪市立中洲小学校



群馬県太田市立蕪川西小学校

## Voice

ファミリーマート太秦小学校前店

鵜川 雅士オーナー

京都府京都市立太秦小学校の表彰式に参加しました。小学校が店舗の近くなので、毎日子どもたちが元気に登校する姿を見守っています。今回の受賞は身近な学校の児童だけに嬉しかったですね。受賞式にも立ち会い、ご家族や先生方の喜ぶ顔を一緒に見ることができ本当に感動しました！



## Voice

ファミリーマート吉川会津店

吉川 隆善オーナー

福島県会津若松市立一箕小学校の表彰式に初めて参加しました。ご本人だけでなくご両親や先生方が受賞を喜んでいる姿を見て、本当に素敵な瞬間に立ち会うことができたと感じました。心があたたまる素敵な受賞式ですね。コンテストが子どもたちの成長に役立っていることを実感できました！



## Voice

ファミリーマート鹿島高津原店

山田 美由紀店長

近くの佐賀県鹿島市立明倫小学校の児童が受賞したと聞き、『何かできることはないか』と思い、フラワーリースを手作りして贈呈しました。ご家族も感動してくださり、コンテストが子どもたちの考えや成長を実感できるいい取り組みになっていると感じました！



## ファミリーマート夢の掛け橋募金

今から25年前の1993年に、ファミリーマートは全店のレジ横に募金箱を設置し、店頭募金の受付を開始しました。お客さまと、活動を行っているNGO/NPOとの「掛け橋」となり、協働で社会的な活動に取り組むため、「ファミリーマート夢の掛け橋募金」として募金活動を行っています。

お預かりした募金は、株式会社ファミリーマートからの企業寄付(マッチングギフト\*)と合わせて、世界の子どもたちを含めた次世代育成支援と環境保全活動などの事業に役立てられています。

また、国内外で大規模な災害が発生した場合は、「災害義援金募金」に切り替え、被災地支援を行っています。

\* マッチングギフト…募金総額に対して、企業などが一定の比率を掛けた金額を上乗せして寄付すること。



### ファミリーマートの募金累計総額

# 58億9,337万4,821円

(1993年～2018年8月末現在)

店頭募金・企業寄付・Famiポート募金、義援金などを含む。

## ファミリーマート夢の掛け橋募金を活用した 主な活動

### 公益社団法人

#### セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン

2013年には「グローバルパートナーシッププログラム契約」を締結し、ファミリーマートが展開しているタイ・ベトナムなどの国・地域で、同団体と協働で防災・減災事業に取り組んでいます。



タイで開催した水難事故防止のための水泳教室

### 特定非営利活動法人

#### 国際連合世界食糧計画WFP協会

国連WFPコーポレートプログラムのパートナーとして、WFPと協働で支援活動を実施。2016年からは、募金の用途をミャンマーの学校給食プログラムに指定し、寄付しています。



栄養強化ビスケットを食べる子どもたち

### 公益社団法人 国土緑化推進機構

幼稚園児や保育園児が、森や自然の大切さを学ぶ「森の教室」、高校生が日本各地の森・海・川の名人の知恵や生きざまを学び、持続可能な社会について考える「聞き書き甲子園」、地域のシンボルとなる記念樹の植樹や里山保全を行う「未来の森づくり事業」を通じて、森に触れ、森に学び、森を守る環境教育プログラムを提供しています。



新潟県で開催した「森の教室」

### 公益財団法人 米日カウンセラーズジャパン TOMODACHI イニシアチブ

東日本大震災の被災地である福島的女子高校生を対象に、普段の生活では出会うことのないさまざまな年代、国籍、経験を持つ先輩女性たちとのセッション交流を通じて、自分自身で未来を切り拓く力をつけるキャリア支援プログラムを提供しています。



ヤングアメリカンズとの「歌とダンスのワークショップ」

毎年100人の高校生が森や海・川の「名人」を訪ね、その知恵や技術、ものの考え方などを聞き、記録する「聞き書き甲子園」。その活動を主催し、森林文化の教育・啓発に携わるNPO法人共存の森ネットワーク理事長の澁澤寿一さんに持続可能な社会のあり方について聞きました。

## 「聞き書き甲子園」は“持続可能な知恵のアーカイブ”

NPO法人共存の森ネットワーク

理事長 澁澤 寿一さん

機械化が進むにつれて、人間の感性や見る目が退化しています。持続可能な世の中を支えていたかつての『知恵』も、その伝承が難しくなっています。私たちの活動は、その『知恵』をどう残していくかということから始まりました。

高校生たちは、樵(きこり)や造林手、漁師などの名人に話を聞き、録音した会話を書き起こす作業を続ける過程で、名人の、自然とともに生きる知恵や自然との向き合い方、そこに暮らす人々の営みなどを学んでいきます。この活動は、高校生たちによるいわば“持続可能な知恵のアーカイブ(\*1)”です。名人と一対一で向き合うインタビューは、学校では習わないコミュニケーションであり、いわゆる“暗黙知”(\*2)の

大切さを学ぶことにつながっています。

### 『地域コミュニティの再生の場』は、まさしくコンビニです

今の高校生たちは、『幸せ感』を基軸に据えた、人と自然、人と人、世代と世代などの『つながり』や『共感』などの関係性を求める傾向にあります。その観点からも『聞き書き甲子園』は非常に価値ある取り組みだと思っています。

ところで、本来の意味での『地域』というのは、そこに暮らす人々が共感できる範囲の単位であり、人口で言えば2,000～3,000人程度までです。しかし今の日本では、お互いに必要とされながら、皆で未来を育てる、その共感をベースとした『地域力』が落ちていきます。



#### プロフィール

1952年生まれ。東京農業大学大学院終了。農学博士  
1980年国際協力事業団専門家としてパラグアイ国立農業試験場に赴任。帰国後、長崎オランダ村、循環型都市「ハウステンボス」の役員として企画、建設、運営まで携わる。  
現在、共存の森ネットワーク理事長として日本やアジア各国の環境NGOと地域づくり、人づくりの活動を実践中。明治の大実業家・渋澤栄一の曾孫にあたる。

東日本大震災では、コンビニに多くの人が集まり、地域の拠点であることを実感しました。まさに人々の共感を生み出す核がコンビニだったのです。ファミリーマートが、そうした『地域コミュニティの再生の場』になることを期待しています。

(\*1) アーカイブ …重要文書の記録保管所。

(\*2) 暗黙知 …経験や勘に基づく知識。

## ベルマーク活動

2008年4月、小売業として初めておむすび全品にベルマークを付けました。

さらに、おむすび売場にベルマーク回収BOXを設置しベルマーク回収も行っています。お客さまからお寄せいただいたベルマークは、



ファミリーマート店頭でベルマークを回収

地域の子どもたちのために店舗近隣の小学校にお届けするほか、被災地の小学校に寄贈しています。

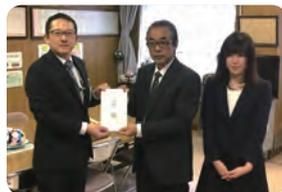
2017年12月には宮城県仙台市立四郎丸小学校を訪問し、約12万5,700点をお渡ししました。

## Voice

宮城県仙台市立四郎丸小学校

白井 剛次校長先生(2017年当時)

学校から一番近いコンビニのファミリーマートには子どもたちをいつも見守っていただけており、大変心強く感じています。本校もベルマーク運動には積極的に取り組んでおり、子どもたちの成長に役立てるよう活用していきます。



左から、ファミリーマート仙台南営業所長(当時)の清和伸之、四郎丸小学校の白井剛次校長先生、ファミリーマート四郎丸吹上店の佳山政美副店長

## 出前授業・企業訪問

中高生向けに「出前授業」や「企業訪問」の受け入れを行っています。

岩手大学教育学部附属中学校では、3年生がコンビニエンスストアの経営者として、出店場所を検討、弁当開発の企画書作成に取り組みました。集大成として、出店、商品開発、地域社会とのかかわりについて、ファミリーマート



授業の様子

の取り組みを学び、企画書の講評を行う授業が行われました。

## Voice

岩手大学教育学部附属中学校

木村 義輝先生



コンビニの出店や商品開発、地域社会とのかかわりについてお話しただき、教科書だけでは分からないことを学ぶことができました。生徒の作成したお弁当のレポート1点1点に、プロの視点からコメントをいただいたことも貴重な学びとなりました。身近なコンビニから、経済について深く考える機会になりました。

## 地域社会の安全・安心を守る拠点として

全国各地の店舗が、安全・安心な暮らしを支えるため、地域に密着した店舗運営に取り組んでいます。

特に近年、販売用プリペイドカードやATMを使用した特殊詐欺が多発していますが、お客さまの様子を見守ることで、未然防止につな

げています。

2018年5月11日には、特殊詐欺を未然に防いだファミリーマート大島中央銀座店（東京都江東区）に対して、警視庁城東警察署より感謝状が贈られました。

### Voice

日頃からお客さまとコミュニケーションを密にとってきたこと、警察の方々と協力し合える関係性を築けていたことが犯罪を未然に防ぐ一助となりとてもうれしく思います。このような地域社会貢献ができるよう、



感謝状を手にする大島中央銀座店の皆さん

これからも地域の方々とコミュニケーションをとっていきたいと考えております。（大島中央銀座店：武内昇店長）

#### 大島中央銀座店の未然防止の行動

80代女性がアマゾンギフトカードの購入のため来店。ストアスタッフがレジを担当。「アマゾンギフトカードのコード番号が知りたいから教えてほしい」とお客さまに言われた。大島交番の警官の方からアマゾンギフトカード詐欺について話を聞いていたことに加え、一週間前に同じような詐欺を未然に防止していたため、詐欺だと直感した。店長を呼び改めて対応。「コード番号をこの電話番号に教える必要がある」と言われたため、詐欺だと確信し110番通報した。

児童登下校時の見守り活動

376店

女性・子どもの駆け込み  
高齢者の保護

4,512店

#### セーフティステーション活動実施店

地域社会の安全・安心な暮らしづくりと青少年福祉の推進に努めます



ごまつたときは…  
エスゾウくんのお店へ!



特殊詐欺未然防止

1,867件

防災訓練・防犯講習への参加

4,285店以上

ファミリーマートは、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会のセーフティステーション活動に積極的に参加しています。

## 自治体との「高齢者見守り協定」締結

地域の高齢者が事故に遭うことなく安全に暮らせるための活動に協力する「高齢者見守り協定」を5都道府県8市区と締結。お会計の時の会話や様子で、異変が見られた場合や、命を守るために早めの対応が必要だと判断した場合には通報を行うなど、高齢者などの見守り体制強化に貢献しています。



2018年5月31日には練馬区と「高齢者見守りネットワーク事業協定」を結びました

## 支援物資の供給を通じた被災地支援

ファミリーマートは2017年7月1日、内閣総理大臣より「指定公共機関」に指定されました。これは災害対策基本法に基づき、災害などの緊急時に国の要請に応じて緊急支援を行う企業や法人を指定するものです。全国の店舗をつなぐ物流・情報ネットワークを活かした支援物資の調達・供給を行うことで、被災地支援に努めています。

また、2017年8月31日に設立された、民間企業43社およびNPO6団体で構成される緊急災害

対応アライアンス「SEMA」(\*)に参加しています。国内での大規模自然災害発生時に、加盟企業・団体が持つ物資・サービスを集約し一括して提供。公共機関との連携を図ることで情報の格差や支援物資の偏りを解決し、被災者や自治体の負担を軽減、早期復興を目指します。災害などの緊急時に、行政や「SEMA」と連携することで、さらに迅速かつ適切な被災地支援を行っていきます。

\* SEMA …Social Emergency Management Allianceの略。



SEMAの仕組み

# サプライチェーン全体で 安全・安心な 商品やサービスを提供

グローバルな調達網を活かし、毎日の生活に欠かせない幅広い商品を品揃えする中で、安全・安心な商品をお客さまに提供することは、最も重要な課題です。

原材料調達から製造、物流、販売まで、お取引先と信頼関係を築き、サプライチェーン全体で一貫した品質管理体制の構築に取り組んでいます。

### Contents

- ・ 食の安全・安心  
    サプライチェーン管理・原材料一元管理  
    ファミリーマートのおむすびがお店に届くまで！



# 食の安全・安心

## サプライチェーン管理・原材料一元管理

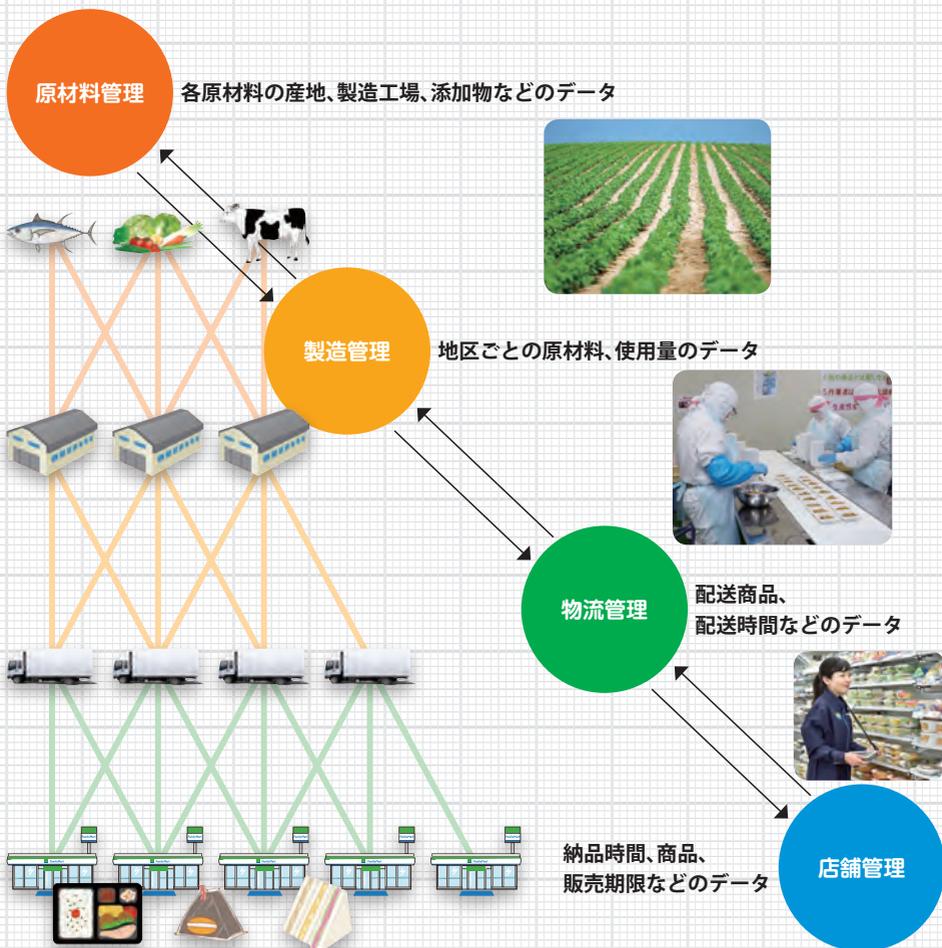
弁当や惣菜など中食オリジナル商品で使用する原材料について、使用量や消費期限、在庫などの状況を各製造工場で確認できるシステムを2016年に導入し、サプライチェーン（※1）で一元管理しています。

加えて原材料の産地、保管状況、加工方法なども同システムで管理し、それぞれの原材料が、

いつ、どの製造工場で使用され、どの商品に使用されたかを特定可能とし、トレーサビリティ（※2）を確保しています。

（※1）サプライチェーン …原材料が調達されてから商品が消費者に渡るまでの生産・流通プロセス。

（※2）トレーサビリティ …物品の流通経路を生産段階から最終消費段階あるいは廃棄段階まで追跡が可能な状態のこと。



## ファミリーマートのおむすびがお店に届くまで！

### 原材料調達

すべての原材料の仕入れはファミリーマートが独自に規定している「品質管理基準」をクリアした工場のものを採用。

食材の産地、品種、製造地を確認し、特色のある原材料を使用する場合は、原材料メーカーが「証明書」を提出。

### 製造工場

商品の設計書である「商品規格書」に基づきファミリーマートが独自に定める「製造管理規定」および「品質衛生管理マニュアル」に従い、各種検査をして商品を製造。



### 合成着色料・保存料・甘味料ゼロ

2002年3月以降、「食品添加物総量の削減」を段階的に進めてきました。2005年1月より、右表の中食商品において、合成着色料、保存料、甘味料の使用を中止しました。

#### 食品添加物の削減

	惣菜、サラダ、調理パン、調理麺、スナック類	おむすび、寿司、弁当
合成着色料	2002年3月より使用中止	
合成保存料	2002年10月より使用中止	
合成甘味料	2002年10月より使用中止	
天然保存料	2003年3月より使用中止	2003年9月より使用中止
天然甘味料	2005年1月より使用中止	

たとえば「手巻 紀州南高梅」で見てみよう！

物流

店舗

おむすびは、2室式車両で定温保管され店舗まで配送。

衛生管理、販売期限管理、温度管理の3つの基本に基づき品質衛生管理を徹底。

## 2室式車両

温度を変えられる2つの部屋を搭載した車両。おむすびやお弁当などの定温商品（18℃～22℃）と、サンドイッチやデザートなどのチルド商品（3℃～8℃）を分けて、それぞれの温度で管理しています。



## 販売期限管理

お客さまが商品をお買い上げ後、消費期限、賞味期限内で食べていただくための期間を考え、商品ごとに販売期限を設定。バーコード管理を行い、確認もれを防いでいます。

## ファストフーズの鮮度管理

ファミチキなどのファストフーズは、店舗で調理したらレジに登録。廃棄時間30分前にアラート表示が出るようになっていきます。

## 温度管理

### ●適正温度

商品を陳列している売場、ケースは1日4回温度チェックしています。

弁当	18～22度
食品 (オープンケース、デザートケース)	3度～8度
飲料	10度以下
冷凍ケース	-18度以下

## アレルギー情報の表示

おむすび、弁当などの商品ラベルには、食品表示法による表示義務情報を表示。アレルギー表示は表示義務の7品目、表示推奨の20品目を加えた合計27品目を表示しています。また「栄養成分」などのお客さまが商品を選ぶ際に知りたいと思われる情報も表示しています。



# 高度化、多様化する 消費者ニーズへの 迅速な対応

社会構造の変化や価値観の多様化に伴い、高度化する消費者のニーズや地域社会が抱える課題に目を向けて、商品・サービスにいち早く反映しています。

また、ファミリーマートが「なくてはならない存在」となるため、日々お客さまと接する加盟店では地域に密着した様々な取り組みを行っています。

### Contents

- ・ 健康増進をサポート  
フィットネスジムを併設した「Fit & GO」  
RIZAP 監修商品
- ・ 加盟店の地域密着の取り組み



## 健康増進をサポート

### フィットネスジムを併設した「Fit & GO」

2018年2月から24時間フィットネスジムを店舗に併設した「Fit & GO」を展開しています。

これは、健康志向の高まりのなか、日常にフィットネスを気軽に取り入れられるよう、地域の皆さまに健康で充実した生活をお届けする取り組みです。



「Fit & GO」1号店の大田長原店(東京都大田区)。1階がファミリーマート、2階がフィットネスジム



専用アプリで、トレーニングメニューやクーポンを配信し、そのクーポンを利用して、運動前後に必要なものをファミリーマート店舗でお買い上げいただくなど、より快適かつ効果的にフィットネスジムをご利用いただいています。

今後も地域のお客さまの健康増進を支援するため、新たな店舗展開を図っていきます。



### RIZAP 監修商品

手軽にコンビニで糖質量を意識した食事ができるよう、2016年からデザート・カップ麺・サラダチキンなどRIZAPの監修商品を販売しています。

健康で安心な毎日の生活を支援するライフソリューションストアを目指し、今後も同社の監修のもと、おいしさと糖質量にこだわった商品をお届けしていきます。



売場に並ぶRIZAP監修商品

## 加盟店の地域密着の取り組み

地域のお客さまに寄り添い、貢献する「地域密着」を目指すファミリーマート。全国各地の加盟店が、それぞれの地域に深く根差し、様々なサービスに取り組んでいます。

### 常にお客さまを見て行動する

#### 相馬沖ノ内店(福島県相馬市)

地域の高齢化が進み、お年寄りの方々のご来店が非常に増えている相馬沖ノ内店。お年寄りの中には一人暮らしの方、お身体が不自由な方もいらっしゃることから、来店時は積極的に声かけをしてコミュニケーションをとり、お客さまと一緒に店内を回って欲しい商品をお取りするなどお手伝いをしています。

「地域の“インフラ”として皆さまのお役に立てるように、これからも常にお客さまを見て行動することを心がけていきます」(本田健一店長)



### イートインスペースを憩いの場に

#### 岐阜長良公園前店(岐阜県岐阜市)

昨年2月にイートインスペースを設置して以来、そこで休むお客さまとストアスタッフの会話の機会が増えているという岐阜長良公園前店。お客さまから『同窓会ができるくらいまで、さらにイートインスペースを広げてよ』と冗談で言われるほど、地域の皆さまの憩いの場になりつつあります。

「これからもイートインスペースでのお客さまとのコミュニケーションを大切にしていきたいと思います」(溝ノ口清オーナー)



### 老人ホームで“出張コンビニ”

#### 守口南寺方東通店(大阪府守口市)

守口南寺方東通店では、近隣の3軒の老人ホームで、7年ほど前から1週間に1回のペースで“出張コンビニ”を実施しています。広げると10畳以上になる量の商品を車に積んで3人のストアスタッフで訪問し、1時間ほど営業。普段、なかなか自分でお買い物をしたり、外部の人と接する機会が少ないことからホームの入居者の皆さんにとっても好評です。

「私たちにとっても“出張コンビニ”は楽しみな日になっています」(西谷謙太郎オーナー)



## お年寄りと園児の散歩コースに

### 高柳西町店(岡山県岡山市)

高柳西町店はご年配のお客さまが多いため、ストアスタッフが各自の判断で、上の棚にある商品を取ったり、お買い上げの商品をお客さまの車まで運んだり、買い物のお手伝いをしています。また、近くには老人ホームと保育園を併設した施設があり、お年寄りや園児の皆さんが散歩の途中にお店に寄ってくださいます。「店内がにぎやかになり、その様子を見てみると私たちも癒されますので、今後も引き続き当店に寄っていただけるように関係を深めたいです」(田村涼子オーナー)



## 競合店との差別化の武器に

### 岡山庭瀬店(岡山県岡山市)

この地域で2005年から営業している岡山庭瀬店。地元の自治会、商工会、子ども会などのイベントへの参加や、小学校の職場体験の受け入れなど、地域コミュニティの取り組みに進んで協力をしています。「地域密着の取り組みを差別化の武器とし、地域の皆さまに愛されるお店を目指していきたいと思います」(西村多美子オーナー)



## 同じ地域の店舗が一丸となって地域密着に取り組んでいます。

### 新潟市秋葉区の店舗(磐越ディストリクト・新潟南営業所)

#### ご意見・ご要望を募る「目安箱」

「個店の力」を結集して「共同体」となり、地域ナンバー1チェーンになるため、磐越ディストリクトでは福島県・新潟県内地域の店舗でコミュニティを形成し、「面」でつながる地域戦略を推進。新潟市秋葉区では8店舗による「地域戦略会議」を月1回のペースで開催しています。その会議で提案、実行されたものの一つが、「目安箱」の設置です。店舗に対するお客さまのご意見・ご要望を投書で募るもので、それを基に売場や品揃えの改善につなげています。

#### 合同イベントの開催も

また7月下旬から8月上旬の土曜日には、秋葉区のどこかの店舗に着ぐるみのファミチキ先輩を配置し、それを見つけた12歳以下のお子さまにファミチキをプレゼントする合同イベント「ファミチキ先輩を探せ！」も実施。地域のお客さまに大好評でした。



イートインスペースに目安箱を設置



秋葉区店舗合同イベント「ファミチキ先輩を探せ！」の様子

# すべての人が 生き生き働ける 職場づくり

一人ひとりの人格・人権・多様性を尊重し、ダイバーシティを推進することで働きがいのある職場環境を実現します。

主婦（夫）、外国人などすべてのストアスタッフが働きやすい環境となるためのサポートや、社員の働き方改革、制度の拡充など、個性や能力を活かしながらすべての人が活躍できる環境づくりを推進します。

### Contents

- ・店舗におけるダイバーシティ  
外国人スタッフ／シニアスタッフ／  
主婦（夫）スタッフ／障がい者スタッフ
- ・本部におけるダイバーシティ  
女性社員の活躍推進／多様な働き方のための制度充実



# 店舗におけるダイバーシティ

## 外国人スタッフ

人財のグローバル化が進む中、外国人スタッフの採用・育成にも取り組んでいます。

東京・愛知・大阪・福岡で、日本特有の接客文化を理解し、基本的な接客業務に自信を持っていただく「外国人スタッフ育成研修」を開催しているほか、日本の接客文化や仕事でよく使われる

言葉の意味を理解してもらうツールを、英語・中国語・ベトナム語・ネパール語で制作。店舗で活用していただくなど、外国人スタッフが働きやすい環境づくりを行っています。



外国人スタッフ育成研修

### 日本の接客文化、お詫び文化を理解するためのツール



中国語版

ベトナム語版

## シニアスタッフ

平均寿命が伸び、健康で元気なシニアが増えています。そうしたシニア世代が活躍できる場を提供。長年その地域で暮らしてきた経験や知恵、人の輪を活かし、元気に働いていただいています。

## Voice

甘木三奈木店（福岡県朝倉市）では、シニアスタッフが活き活きと仕事をしています。そこで、同店の東久保薫オーナーにお話を伺いました。

仕事ができることへの感謝の気持ちがあることと、丁寧



東久保薫オーナー

かつ心のこもった接客ができることがシニアスタッフの魅力です。グループ店舗合わせて4人のシニアスタッフがいますが、そのうちの1



人はエクセレントスタッフ（\*）にも選ばれています。

（\*）エクセレントスタッフ …ファミリーマートの各地域の中から選ばれるNo.1スタッフ。

## 主婦(夫)スタッフ

主婦(夫)の皆さんは、地域の情報に詳しく、あたたかい接客をすることができ、長きにわたりお店に勤務していただけます。ファミリーマートでは、週1日、1日2時間からの短時間勤務など、家庭と仕事を両立しながら、お子さまの年齢に合わせて柔軟に働くことができる環境を整えています。



多様な働き方でスタッフを募集

## 障がい者スタッフ

障がいを持つ方もスタッフとして、店長や他のストアスタッフと支え合いながら働いています。

## Voice

### サンシャイン南店(東京都豊島区)

#### 渡辺 清貴さん

高校卒業後、小売店で約4年間仕事をし、その後、サンクス、ファミリーマートの別のお店を経て、2018年8月からサンシャイン南店に勤務しています。以前のお店では廃棄のチェックは任されていたので、当店でも廃棄のチェックと品出しを主にしています。当店は商

品の数も多いので大変です。でもその分、やりきった時のやりがいも大きく、毎日楽しく仕事をしています。難しい仕事もちろんありますが、分からないことは一緒に働く皆さんが教えてくれるので、いろんなことにチャレンジできています。今後の目標



は、すぐ上の資格である『ファミマスタッフ』(\*)を取ること。そのためにはレジができるようにならなければなりません。“挑戦を楽しむ”気持ちで頑張りたいと思います。

(\*)ファミマスタッフ …基本的なQSCを理解し実行できるスタッフ。

## Topics

### 優秀スタッフ社員登用制度

ストアスタッフの多様な働き方促進として、優秀なストアスタッフを社員に登用する制度を2017年11月より導入しています。2017年度は3人のストアスタッフが社員に登用されました。



# 本部におけるダイバーシティ

## 女性社員の活躍推進

ファミリーマートのダイバーシティは「トップコミット」「正しいリーダー」「ボトムアップ」の3つを軸に様々な取り組みを推進しています。

### ダイバーシティの取り組み

#### FMWP

ファミリーマート女性活躍推進のための女性による活動。働き方改革の実証実験や女性管理職のネットワーキング構築などに取り組んでいます。2017年度は女性社員が中心となり、部署ごとに働き方を変える実証実験に取り組みました。



実証実験を表彰するアワード



#### 目標

女性社員比率20%  
管理職に占める女性割合10%

ダイバーシティ地区委員会立ち上げ  
課長職ダイバーシティ研修  
女性育成研修プラン  
テレワークデイズへの参加  
FamilyDay開催

ダイバーシティ推進専任組織立ち上げ  
育児休職復職準備セミナー  
部長職ダイバーシティ研修  
FamilyMartWomanProject (FMWP) 始動

次世代女性リーダー養成研修

FAMIMA LIFE PLUS導入

女性新卒採用比率30%超

育児休職・時短勤務制度導入

1992年 2012年 2015年 2016年 2017年 2018年 2019年 2020年

## 多様な働き方のための制度拡充

多様な価値観、ライフスタイルに対応し、効率的な働き方を実現できるよう制度の見直しに取り組んでいます。地域限定勤務や時短勤務、特別休暇の付与など、それぞれのライフスタイルに合わせて利用できる制度を拡充し、ワーク・ライフ・バランスが実現できる企業を目指しています。

### 主な制度

制度	対象者	内容
時短勤務	育児・介護中の社員	育児では子どもが中学3年生になるまで取得可能 介護では必要な間、期間の定めなく取得可能
すくすく休暇	小学1年生までの子どもがいる社員	毎年連続5日取得可能な特別有給休暇
社有車送迎	未就学児を育てる社有車利用社員	社有車による保育園・幼稚園の送迎可能
ジョブリターン	育児・配偶者転勤・介護などで退職した社員	退職後5年以内に希望した場合は面談のみで再入社可能

## Topics

### 第3回女性活躍パワーアップ大賞優秀賞受賞

ファミリーマートが「第3回女性活躍パワーアップ大賞」(主催:日本生産性本部)優秀賞を受賞しました。同賞は、女性の成長と活躍を推進していくための独自性のある創意工夫された取り組みを行っている企業を表彰するものです。ファミリーマートは、トップのリーダーシップによる女性の管理職登用、ボトムアップによる新しい働き方の実現などが評価されました。



### サプライチェーンのCO<sub>2</sub>排出量

総排出量

**748.4**万t

エネルギー起源の  
間接排出

**18.7%**  
(139.7万 t)

購入した製品・サービス  
<商品・用度品等仕入れ>

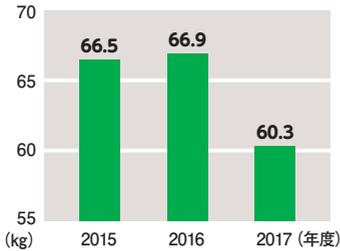
**73.3%**  
(548.3万 t)

その他(\*)

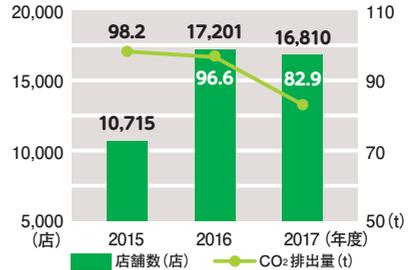
**8.0%**  
(60.4万 t)

\* その他 …資本財、Scope1、2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動、輸送、配送、事業から出る廃棄物、出張、雇用者の通勤、販売した製品の使用、販売した製品の廃棄。

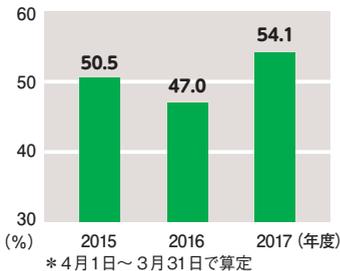
### 1店舗1日当たりの廃棄物量



### 1店舗当たりのCO<sub>2</sub>排出量



### 食品リサイクル実施率



太陽光発電パネル導入店舗

**2,084**店舗

電気自動車用急速充電器設置店舗

**685**店舗

## 協定

包括連携協定

45道府県 15市町村

帰宅困難者支援協定

42道府県 10市区町

災害時物資供給に関する協定

46道府県 29市区町

AED設置協定

67市区町 2団体

\*すべて2018年9月末現在

2017年度寄付実績 **4億5,809万9,725円**

ファミリーマート夢の掛け橋募金

**3億59万2,546円**

Famiポート募金

**5,340万3,000円**

災害義援金

**4,988万316円**

企業寄付ほか

**5,422万3,863円**

## ■ファミリーマートの最新CSR情報

ファミリーマートのCSRに関する最新情報は、WEBサイトにて随時発信しています。

CSR・社会・環境

ファミリーマートのCSR

「社会・生活インフラ事業」において、全店さまのさまざまなニーズを、皆様あるサービスにつなげ、貢献し続けること。それがファミリーマートの社会的使命です。

トップメッセージ

ファミリーマートのCSR

社会・生活インフラ事業として

次世代を応援するファミリーマート

## ●ファミリーマート CSR・社会・環境

<http://www.family.co.jp/company/csr.html>

ファミマCSR

検索

## 本ハンドブック作成にあたり

本ハンドブックは、CSR活動内容を中心に、社会・生活インフラ企業として持続可能で発展的な社会の実現を目指すファミリーマートの取り組みを、幅広くご理解いただくために作成しております。

## 報告対象範囲

ご報告の対象は、株式会社ファミリーマートおよび加盟店、サプライチェーン関連のお取引先、食品廃棄物リサイクルなどのお取引先での事業活動も一部含め掲載しております。さらに詳細な取り組みは、ファミリーマートのコーポレートサイト CSRページでご紹介しております。

## 報告対象期間

実績データは原則として2017年3月から2018年2月末までを対象期間としていますが、2018年3月以降の情報も含んでいます。

編集発行：株式会社ファミリーマート  
CSR・総務部 CSR推進グループ  
〒170-6017 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60  
<http://www.family.co.jp/company/csr.html>

ファミマCSR

検索



この印刷物は、E3PAのシルバー基準に適合した地球環境にやさしい印刷方法で作成されています  
E3PA:環境保護印刷推進協議会  
<http://www.e3pa.com>

リサイクル適性 (A)

この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

