

ステークホルダーエンゲージメント

ユニー・ファミリーマートホールディングスの事業活動は、さまざまなステークホルダーの皆様とかがわることで成り立っています。信頼される企業であり続けるため、皆様の声に耳を傾け、対話を重ねながら、期待にお応えしていきます。

ユニー・ファミリーマートグループは、企業理念である「くらし、たのしく、あたらしく」の実現を通じて、持続可能な社会の構築に貢献することを目指しており、ステークホルダーの皆様との建設的な対話や協働について、積極的かつ継続的に行っていくことが必要不可欠であると考えています。この考えに基づき、当グループが事業活動

を通して社会に対して果たすべき責任や役割について、ステークホルダーの皆様とのニーズや期待を直接的にいただく機会を設けています。いただいた貴重なご意見やご要望を踏まえ、当グループの重要課題の見直しや事業活動の改善に活かし、商品開発・サービスの高品質化、またブランドマネジメントの向上などにつなげています。

こうしたエンゲージメントの推進は、ステークホルダーの皆様との良好な関係性の構築にも役立っており、社会から一層信頼される企業グループへの進化を支える、基盤的な活動となっています。

2016年度から2017年度に掛けても、非常に多くのエンゲージメントの機会を設けることができ、たくさんのご

意見やご要望をいただきました。以下に、当グループの主なステークホルダーエンゲージメントの実施状況について記載しています。

HD: ユニー・ファミリーマートホールディングス FM: ファミリーマート U: ユニー

	方法 / 内容	実績・評価	対応 / 計画		方法 / 内容	実績・評価	対応 / 計画
	<ul style="list-style-type: none"> 店舗、ネットスーパーでの販売 ご意見・ご要望の受付、対応 店舗でのお客様参加イベントの開催 	<ul style="list-style-type: none"> 売上・来店客数への反映 商品・サービスの評価向上 お客様相談室へのご意見数：68,498件(FM)、4,111件(U) 	<ul style="list-style-type: none"> 商品・サービスの改良 品揃え・接客・クレンネスなどの店舗運営の高質化 店舗設備を活用したコミュニケーション機会の向上 		<ul style="list-style-type: none"> 株主総会 決算説明会（海外含む） 投資家との意見交換会 ホームページ、各種レポート発行での情報開示 	<ul style="list-style-type: none"> 株主数：13,254名 (HD・2017年2月末時点) 決算説明会来場者数：約200名 投資家との個別ミーティング：約300回 	<ul style="list-style-type: none"> 株主価値の増大 正確性・迅速性・公平性を旨とする、シンプルで誠実な情報開示 健全で透明度の高い経営システムの構築
	<ul style="list-style-type: none"> 社長による店舗巡回、直接対話 社員意識調査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 経営トップとの対話・意見交換機会の創出。期待通り・期待以上の感想 93.3% (FM) やりがいと新鮮さがあふれる社風を醸成 	<ul style="list-style-type: none"> ワーク・ライフ・バランスのサポートの向上 キャリアアップ支援制度、教育・研修体制の拡充 		<ul style="list-style-type: none"> 職場体験など学習機会の提供 高校生／大学生向けコンテストへの協力・協賛 	<ul style="list-style-type: none"> 2016年度インターンシップ参加者 348名 (FM) ご当地！絶品うまいもん甲子園参加 124校 398チーム (FM) リサイクル資材の商品化にデザイナーとして8校338名が参加 (U) 	<ul style="list-style-type: none"> 提供プログラムの拡充 プログラムへの店舗、従業員の参加率向上
	<ul style="list-style-type: none"> 次世代育成支援や防犯・防災、環境美化活動を通じた地域との対話 自治体との協働 次世代育成を通じた、小学校との直接対話 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の子どもの環境意識の強化 地域の防犯・防災体制への貢献 環境美化活動の累計参加人数：のべ113万7千人 (FM) 全店一斉クリーンキャンペーン実施数：201店舗 (U) 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗を通じた次世代育成、地域コミュニティ活動の提案、実践 包括協定・災害協定・見守り協定に基づいた地域貢献活動の拡大 		<ul style="list-style-type: none"> お客様相談室を通じた対話 店頭募金、従業員募金の寄付 イベント、活動の協働開催 団体運営への人的支援 	<ul style="list-style-type: none"> 動物の移動販売中止に対し、事業者としての責任を果たされているとNPOから評価 (U) 2016年度店頭募金(義援金除く)：約259百万円 (FM)、約13百万円 (U) 	<ul style="list-style-type: none"> 店頭募金、企業寄付の効果的な活用 従業員やお客様への社会課題の解決に向けた意識の啓発
	<ul style="list-style-type: none"> スーパーバイザーによる定期的な店舗訪問 政策発表会／商品セミナーの開催 加盟店相談室の運営 	<ul style="list-style-type: none"> 円滑な店舗運営の支援 (FM) ブランド転換店舗数の累計3千店突破 (FM・2017年11月時点) 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗運営の抜本的な見直し 店舗サポートの拡充 		<ul style="list-style-type: none"> 小学生コンテストの主催 職場体験など学習機会の提供 募金寄付を通じたNGO/NPO開催の体験学習プログラムの支援 	<ul style="list-style-type: none"> ありがとうの手紙コンテスト応募累計：のべ約29万通 (FM) 森の教室参加園児累計：約1.5万人 (FM) 	<ul style="list-style-type: none"> プログラムへの店舗、従業員の参加率向上
	<ul style="list-style-type: none"> 店舗スタッフ表彰制度 店舗スタッフ向け出張講習会 	<ul style="list-style-type: none"> ストアスタッフ表彰者数：32,845名、170名に最上位のエクセレントスタッフ賞を授与 (FM) 出張講習会実施回数：2,714回 参加人数：5,345名 (FM・2017年4月～10月末) 	<ul style="list-style-type: none"> 表彰制度の拡充 出張講習会の内容充実 		<ul style="list-style-type: none"> 企業間での情報連携 情報提供窓口の設置 お取引先アンケートの実施 	<ul style="list-style-type: none"> 約900社への依頼に対し、377社から回答 (U) 内、自由回答：要望16件、苦情13件、お褒め17件 	<ul style="list-style-type: none"> 調達方針、およびお取引先向け行動規範の策定による、ガバナンス強化