









ステークホルダーエンゲージメント

当社グループが事業活動を通して果たすべき社会的責任や役割について、ステークホルダーの皆様のニーズや期待を直接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、当社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、商品開発やサービスの高品質化、ブランドマネジメントの向上などにつなげています。2017年度から

2018年度にかけても、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。以下に当社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。

	 お客様	 社員	 地域社会／NGO	 加盟店	 ストアスタッフ	 株主・投資家	 未来世代	 お取引先
方法／内容	<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"> ● 社長による店舗巡回、直接対話 ● 社員意識調査の実施 ● 気合注入講演会 ● 社員研修／自己啓発支援制度 ● 自己評価（ストレスチェック）の実施／個人面談 ● 社内ポータルサイト／社内報 	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様相談室を通じた対話 ● 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 ● 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"> ● 社長とのダイレクトミーティング ● 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 ● 加盟店向け月刊誌 ● 加盟店相談室の運営 	<ul style="list-style-type: none"> ● ストアスタッフ表彰制度 ● ストアスタッフ向け出張講習会 ● 外国人スタッフ育成研修 ● 優秀スタッフ社員登用制度 	<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 ● サステナビリティ説明会 ● 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"> ● 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 ● 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"> ● 商品政策説明会 ● 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
実績・評価	<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:92,886件(FM)、3,690件(U) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 経営トップとの対話・意見交換。全国12ヶ所で開催(FM) ● ストレスチェック実施率:74.4%(FM) ● 自己啓発支援制度利用者:483人(FM) ● 多様な人材の確保と育成 	<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:延べ約120万人(FM) ● 全店一斉クリーンキャンペーン実施数:192店舗(U) ● 2017年度店頭募金(義援金除く):約325百万円(FM)、約16百万円(U) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 円滑な店舗運営の支援(FM) ● ブランド転換5,003店の完遂 ● 転換店:日商前年比110%、客数前年比112%(FM・2018年11月末) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ストアスタッフ表彰者数:49,401名、内241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:6,493回 ● 参加人数:27,810人 ● 外国人スタッフ受講者292人(FM・2017年12月～2018年12月末) ● 優秀スタッフの社員登用10人(FM・2017年12月～2018年12月末) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 株主数:26,978名(HD・2018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 ● 国内外カンファレンス(証券会社主催):約10回 ● 個人投資家向け説明会:4回 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2017年度インターンシップ参加者延べ364人(FM) ● リサイクル商品のデザイナーとして8校344人が参加(U) ● ありがとうの手紙コンテスト応募累計:延べ約32万通(FM) ● 森の教室参加園児累計:約2万人(FM) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 約1,000社への依頼に対し、416社から回答受領 ● 内、自由回答:要望29件、苦情20件、お褒め29件
対応／計画	<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"> ● ワーク・ライフ・バランスのサポート向上 ● 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"> ● 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 ● 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"> ● 店舗運営の抜本的な見直し ● 店舗サポートの拡充 ● 深い信頼関係の構築 ● 地域社会を理解し貢献する店舗づくり 	<ul style="list-style-type: none"> ● 店舗オペレーション改革の推進 ● モチベーションの向上につながる制度の拡充 ● 出張講習会・外国人スタッフ育成研修の内容充実 	<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"> ● 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"> ● サプライチェーン全体における、ガバナンス強化と人権・環境への配慮 ● サステナビリティ調達原則・サプライチェーンCSR行動規範の通達

※(FM):ファミリーマート (U):ユニー