

三越伊勢丹グループがめざすもの

三越伊勢丹グループ企業理念

グループ理念

真摯に、しなやかに、力強く、向きあいます。

- お客さま一人ひとりと向きあいます。 ご要望とご期待に感動レベルのおもてなしでお応えします。
- 仲間たちと向きあいます。 学びあい、磨き合い、新たな価値を創造します。
- 株主の皆さまと向きあいます。 公正透明な経営を基盤に、誠意と成果でお応えします。
- パートナーの皆さまと向きあいます。 顧客満足を合言葉に、最良の関係を築きます。
- 地域、社会、地球と向きあいます。 ありたい未来の実現に向けて貢献します。

将来にわたり、かけがえのない信頼関係を築いていきます。

グループビジョン

お客さまの生活のあらゆる場面でお役に立つことが、私たちの喜びであり、誇りです。

- おもてなしの「満足度」で世界随一 (感動)
- サービス、商品、店舗の「質」で世界随一 (上質)
- 新たな価値の「提案力」で世界随一 (創造)
- 価値をつなぐ「ネットワーク力」で世界随一 (連携)
- たゆまぬ「革新力」で世界随一 (変革)

新鮮な感動と上質なサービスの提供により、世界随一の小売サービス業をめざしていきます。

グループスローガン

向きあって、その先へ。

三越伊勢丹グループのCSR方針

CSR(Corporate Social Responsibility)の基本的な考え方

三越伊勢丹グループは、ステークホルダーの皆さまにご理解・ご信頼をいただき、持続可能な社会の実現に向け、一定の役割を果たすことが、社会に対する企業としての責任であると考えています。当グループのCSR方針は、三越・伊勢丹両社がこれまで取り組んできたCSRに対する考え方と同様、「三越伊勢丹グループ企業理念の実践=CSR活動」を基本的な考え方としています。

【定義】

三越伊勢丹グループ企業理念に基づき、社会の様々な課題に向きあい、企業活動を通じてその解決に貢献することで、かかわりのあるすべての人々のその先(未来)が豊かになる活動

【めざす姿】

三越伊勢丹グループ企業理念の実践を通じて、CSRの分野においても世界随一の小売サービス業

三越伊勢丹グループCSR中期計画の策定

企業が存続していくためには、CSR活動を日々実践し社会に貢献することで、お客さま、従業員、株主、お取引先、地域社会などのすべてのステークホルダーと信頼関係を築き上げていくことが不可欠です。

三越伊勢丹グループでは、ステークホルダーから私たちが何を求められているのかという視点から、第三者による客観的な現状分析、そして私たちの意志と価値観の表れである企業理念に照らしながら、めざすべき姿を定め、そのために今、何をすべきなのかという課題を抽出しました。そのなかでも、最優先で取り組んでいく課題として、2008年に下記の3つの重点分野を設定しました。

グループ全体でCSR活動を効果的に推進していくために、この3つの重点分野について、2009年4月、CSR中期計画(2009年度～2011年度)を策定しました。取り組み内容をより明確にし、PDCAを回しながら継続的に取り組みを進めています。

重点分野	2011年度にめざす姿	具体的な姿
環境改善 地球温暖化防止への対応と環境保全の取り組み	三越伊勢丹グループとして宣言したCO ₂ 削減目標を達成し、環境活動を通じて温暖化防止に貢献している。	<ul style="list-style-type: none"> ● 自助努力によって法令で求められるCO₂削減数値義務を果たしている。 ● 店頭においてお客さまが気軽に参加できる三越伊勢丹グループならではの環境促進活動が展開されており、結果、環境にも優しい取り組みが継続されている。 ● 従業員が環境活動に積極的に参加することはもとより、従業員一人ひとりが企業人である前に良き社会人として、職場のみならず自宅でも当たり前のように環境活動を意識・実行している。
品質・安全性 お客さまとの信頼関係構築の基本となる安心・安全への取り組み	商品にかかわる表示ミスや異物混入などの事故が発生することなく、お客さまにとって三越伊勢丹グループなら安心・安全、という信頼関係が築かれている。	<ul style="list-style-type: none"> ● 商品の調達に際してお取引先の協力のもと、販売者としての「表示責任」「確認義務」が果たされている。また、お客さまが商品購入の際に、販売員がお客さまの知りたい正しい情報を正しくお伝えできている。 ● 生産まで遡ることにより、安心・安全で安定的な食材をはじめとする様々な商品や加工品の供給源の確保や地域振興へ貢献している。
雇用・人材 働きやすい職場づくりと人材の活用	従業員が生き生きと笑顔で働くことがお客さま満足につながり、その結果、従業員の満足につながる。グループとしてこの好循環の支援ができている。これにより従業員が三越伊勢丹グループで働くことに誇りを感じている。	<ul style="list-style-type: none"> ● 職場におけるコミュニケーションが今まで以上に円滑に図られ、独自のノウハウや良き伝統が共有化、継承されている。 ● 従業員一人ひとりの心身の健康状態が保たれている職場環境のもと、多様な働き方にあわせ効率よく業務に取り組んでいる。その結果、従業員がお客さまのご要望やご期待に最大限応えることができています。