

サステナビリティに関するお客さまアンケート結果のご報告

2025年3月24日

株式会社三越伊勢丹ホールディングス

2025年1月から2月に三越伊勢丹アプリ会員の皆さまを対象にアンケートを実施し、サステナビリティに関するご関心および当社グループの取り組みについてのご意見を伺いました。

サステナビリティ活動に関するアンケートは、2013年より毎年実施しており、今年で13回目となります。今回は、2,890名の方からご回答いただきました。ご協力いただきました皆さまには、心より御礼申し上げます。頂戴した貴重なご意見は、今後のサステナビリティ活動に活かしてまいります。

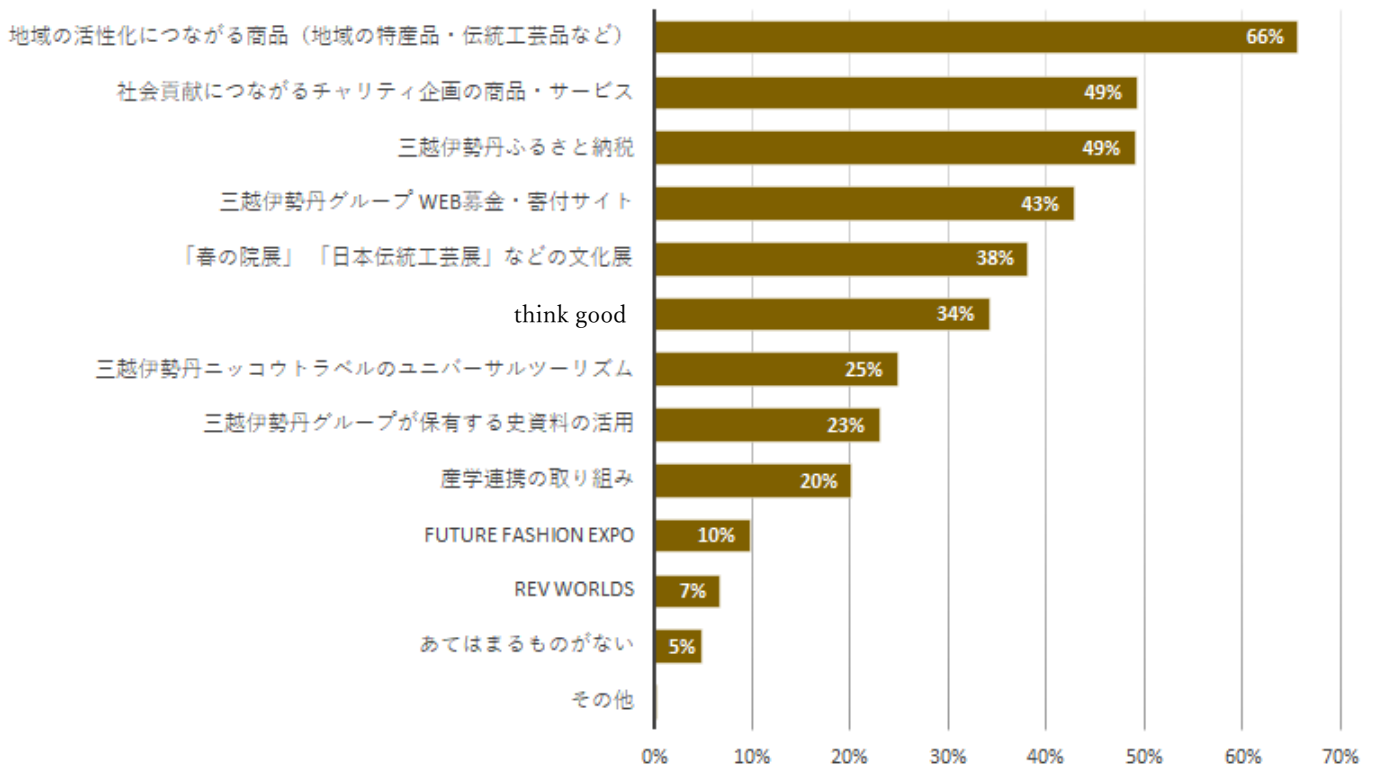
なお、アンケートの集計結果は以下のとおりです。（抜粋）

【三越伊勢丹グループの取り組みについて】

Q.三越伊勢丹グループが行っている取り組みについて、共感できる活動（複数回答/上位）

1) 重点取り組み（マテリアリティ）①「人・地域をつなぐ」に関する取り組み

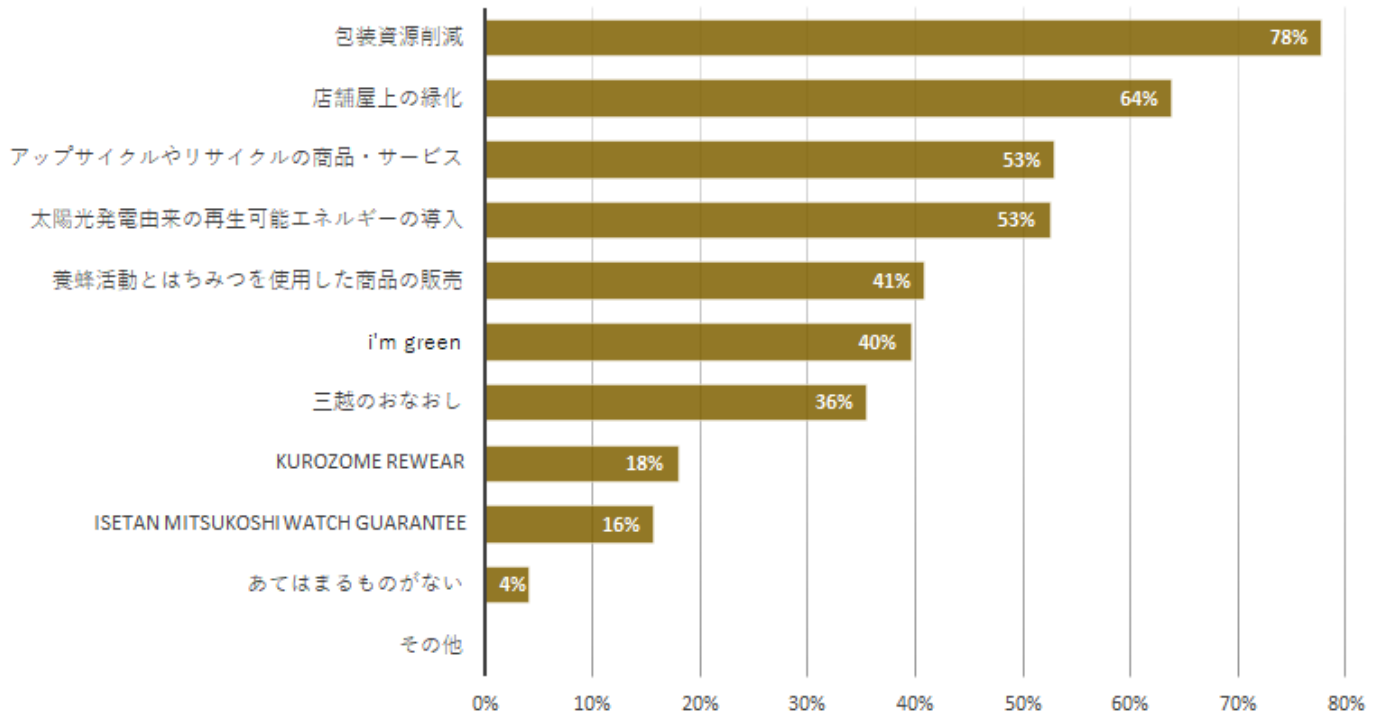
「人・地域をつなぐ」…お客さまのより豊かなライフスタイルの実現に貢献するため、人の想いや感性に触れ合える場所づくりのほか、各地域の文化や伝統、名産品の紹介など、人と地域をつなぐ取り組みを推進しています。



地域の特産品や伝統工芸品、「三越伊勢丹ふるさと納税 ※1」など、地域の活性化につながる商品・サービスに対して高い共感が得られました。また、募金や寄付を含む社会貢献につながるチャリティ企画の商品やサービスも、多くの方からご支持をいただいています。このほか、「think good ※2」など、当社ならではのサステナビリティ活動にも共感いただいています。

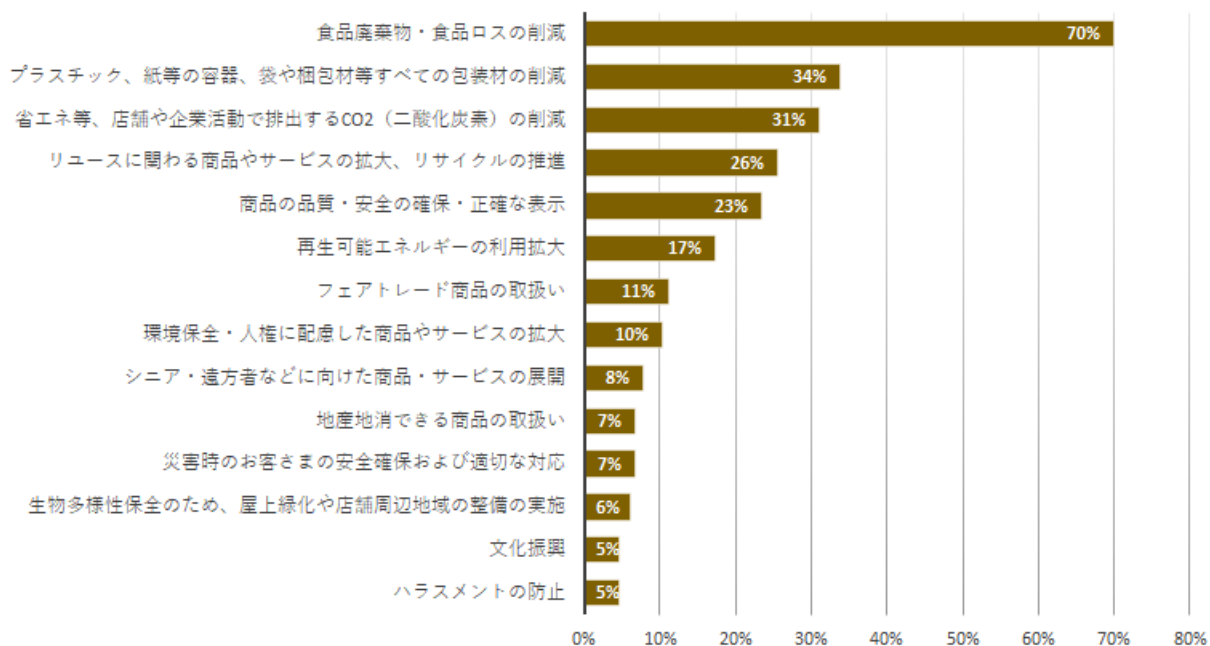
2) 重点取り組み（マテリアリティ）②「持続可能な環境・社会をつなぐ」に関する取り組み

「持続可能な環境・社会をつなぐ」…温室効果ガス排出量削減や資源循環、廃棄物削減、生物多様性の保全などの取り組みを実施しながら、様々な商品・サービスをご提供しています。



包装材などの使用量・廃棄量削減をはじめ、「I'm green（アイムグリーン）※3」など、リサイクルやアップサイクルに関する商品・サービスに高い共感が得られました。また、百貨店で行っている店舗の屋上緑化については、昨年度48%から今年度64%と大きく伸びております。

Q.様々な社会課題のうち、三越伊勢丹グループが特に重点的に取り組むべき活動（上位）



3年連続で「食品廃棄物・食品ロスの削減」が最も重要視され、次いで「包装材の削減」や「CO2削減」が選ばれました。この結果は、当社のサステナビリティ活動において、環境に配慮した取り組みが強く求められていることを示しています。

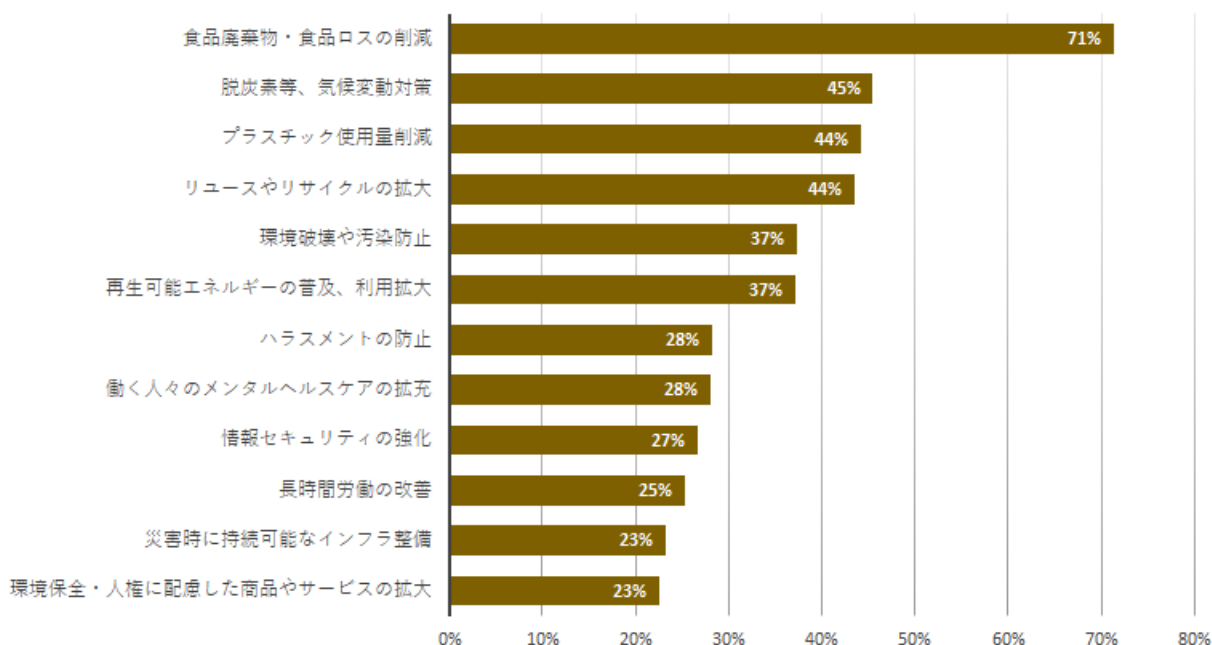
Q.当グループサステナビリティ活動へのご意見・ご要望(自由回答)

当グループの活動への期待など、多くのコメントをいただきました。以下のような項目です。

- ・包装材削減や4R※4の推進など、資源循環の重要性について
- ・省エネや緑化など、店舗環境における環境配慮について
- ・ダイバーシティへの対応について

【サステナビリティへの関心について】

Q. 持続可能な社会を実現していくために関心をもっている社会課題(複数選択/上位)



特に関心が高かった社会課題について、最も多く選ばれた回答は「食品廃棄物・食品ロスの削減」であり、当社が取り組むべき活動と同じ結果でした。また、上位6項目はすべて環境に関連する課題が選ばれており、お客さまが環境課題に強い関心を寄せていることがわかりました。

三越伊勢丹グループがサステナビリティ経営を目指す中での重点取り組み（マテリアリティ）として、①「人・地域をつなぐ」、②「持続可能な環境・社会をつなぐ」、③「ひとの力の最大化」、④「グループガバナンス・コミュニケーション」を実践しています。

取り組みの詳細は、下記よりご覧ください。

サステナビリティレポート 2024：

https://www.imhds.co.jp/content/dam/imhds/corporate/pdf/sustainability/sustainability_report2024.pdf

サステナビリティサイト：

<https://www.imhds.co.jp/corporate/sustainability/index.html>

今後もステークホルダーの皆さまのご意見を伺う機会を設け、当社グループのサステナビリティ活動をより認知・共感いただけるよう取り組んでまいります。

ご協力の程、宜しくお願い申し上げます。

■関連リンク：前回の結果は[こちら](#)

※1：「三越伊勢丹ふるさと納税」は、当社グループが有する全国のネットワークと百貨店業で培ってきたマーチャンダイジング力を強みに、地域の課題解決に取り組んでいます。高品質な返礼品の提供を通じて、地域活性化の一助になることを目指しています。

(<https://mifurusato.jp/>)

※2：「think good」とは、彩りある豊かな未来に向けて「想像力を働かせ、真摯に考えることからスタートする」という想いが込められた三越伊勢丹グループのサステナビリティ活動のスローガンです。当社グループの強みを活かし、社会・環境に配慮した商品・サービスをご提案しています。

(<https://www.imhds.co.jp/corporate/sustainability/think-good/index.html>)

※3：「I'm green」は、お客さまが使わなくなったお品物を買取・引取り、次の活用へとつなげるサービスです。三越日本橋本店、伊勢丹新宿本店、伊勢丹浦和店、伊勢丹立川店、丸井今井札幌本店にカウンターを常設し、衣料品、バッグ、時計、宝石、骨董・美術品など、多様なアイテムをお取り扱いしています。専属の三越伊勢丹のスタイリスト（販売員）が、お客さまのご相談に応じて最適な方法をご提案しています。

(<https://www.isetan.mistore.jp/common/service/imgreen.html>)

※4：Refuse、Reduce、Reuse、Recycle