

## 三越伊勢丹ホールディングス サステナビリティ説明会

### 質疑応答要旨

日時：2022年12月2日(金) 10:30～12:00

弊社登壇者：取締役代表執行役社長 CEO 細谷 敏幸

社外取締役 取締役会議長 橋本 副孝

執行役常務 CAO 兼 CRO 兼 CHRO 田口 裕基

(株)三越伊勢丹 営業本部 オンラインストアグループ デジタル事業運営部

ふるさと納税 マネージャー 山本 比奈子

(株)三越伊勢丹 営業本部 オンラインストアグループ デジタル事業運営部

AIM グリーン マネージャー 大塚 信二

答弁補助

執行役員総務統括部長 寺島 篤

質問 1.

細谷 CEO に質問。就任以来コミュニケーションを大切にしていると思うが、サステナビリティ方針や方向性を、どのように社内広報しているのか教えてほしい。

回答

社長に就任した昨年4月、サステナビリティの取り組みをしっかりと進めていく方向へと舵をきった。サステナビリティと中期経営計画の事業戦略との結びつきについても、単純に一方通行の話ではなく、双方向のコミュニケーションを取りながら、伝えていきたいと考え、従業員との座談会形式での対話会の中で伝えている。

質問 2.

田口 CAO に質問。先程、2023年以降にマテリアリティを再検討したいとお話があった。外部環境の変化や御社自身もこの1～2年で変化を感じていると思われるが、何をベースに（再検討を）考えているのか教えてほしい。

回答

昨今のウクライナをはじめとする世界情勢によりエネルギーをめぐる環境が大きく変化していること、またコロナウイルス感染症の長期化による変化、こういった影響を踏まえ、様々な取り組みが計画通りに進めて行けるか検証し、次年度以降見直しを進めていく。

また、細谷をはじめ執行役や執行役員が従業員との対話会を数多く実施しており、従業員エンゲージメント向上についても深く検討していく必要があると考えている。

質問 3.

橋本社外取締役に質問。様々な企業をご覧になっているなかで、三越伊勢丹の強み・課題と感じていらっしゃることを教えてほしい。

回答

三越伊勢丹は誠実に物事に取り組むというのが特徴。課題に対して、率直に正面から向き合っている。取締役会からの厳しい意見に対しても、誠実に向き合い実現されていく。多くの日本企業も同様だが、これまで何が足りなかったのかと考えると議論の文化がなかった。議論をして、対話をしながら、皆さんの知識を切磋琢磨していくという文化が足りなかったのだと思う。最近は大きく変わってきたと感じ、部門の枠を超えて大きな議論ができるようになってきている。細谷さんが非常に努力されたことで、トップダウンだけではなくボトムアップも増えてきている。更に良くなるためにも、サステナビリティの課題にもある「従業員満足度の向上」をはじめ、自分たちの取り組みが社会的にどのような意味があるのかを問い直して、取り組みを進めていって欲しいと期待している。

質問 4.

株式会社市場では地域百貨店への風当たりは強いと認識している。「三越伊勢丹ふるさと納税」では地域百貨店が地域の窓口になるとのことだが、この1～2年の変化を教えてください。例えば地域の社員のモチベーション向上につながり、シナジーが生まれているなどがあるか。

回答（ふるさと納税）

2019年の「三越伊勢丹ふるさと納税」を立ち上げ当初は、(株)札幌丸井三越、(株)新潟三越伊勢丹、(株)仙台三越の3社からスタートした。今年から、すべての地域店舗が参画しており、地域店舗からの関心の高まりを感じている。契約している自治体数も200を超え、紹介する返礼品が増えていることから、各地域の本事業への意欲が年々高まっていることがわかる。

また、百貨店の店頭にはご案内カウンターを設置している。初めてふるさと納税をするお客さまだけでなく、継続して行くお客さまの来店も増加傾向にある。こういった地域社会からの関心の高まりは、当社グループの従業員のモチベーションにもつながっている。

質問 5.

「i'm green」は、初年度に黒字化したとのことだが、「新しいものは欲しいが、古いものが捨てられない」というお客さまのニーズはどれくらいあるのか。

回答（i'm green）

驚くほどのニーズを感じている。使われなくなったお品物を現金化したいというお客さまはあまりおらず、ご自宅を整理したい、しかし自分で捨てたり、リサイクル業者を探すなどは、やりたくないというお客さまが非常に多い。そのようなニーズに応え、お客さまのご自宅のスペースを空けるお手伝いをしてるのが「i'm green」である。売却後に多くのお客さまが百貨店館内でお買い物をしていただいております、経済的な好循環が生まれている。

現状では、伊勢丹新宿本店、三越日本橋本店のみに常設しているが、地域にも広げていきたいと考えている。今年度は、伊勢丹浦和店で1カ月間、岩田屋本店で3日間の期間限定イベントを実施した。いずれの店舗もすぐに予約枠が埋まり、信頼できる三越伊勢丹グループだからこそ売却したいというお客さまから多くの反響をいただいている。

質問 6.

ワークライフバランスについて教えてください。販売現場のお取組先、派遣販売員が多いなかで、取組先販

売員も含めたワークライフバランスの行動指針をお持ちか教えてほしい。また長年、百貨店の販売員が定着しない理由として営業時間、長時間労働がある中で、営業時間の短縮や店休日を設けるなど、どう行動指針をお持ちか教えてほしい。

回答

「取引先」ではなく「取組先」と表現している当社は、お取組先の方々も一緒に働くメンバーであると認識している。労働時間については、お取組先と当社でお互いに意識しており、例えば、催事前の準備などが長時間にならないように配慮した運営にするなどもそのひとつ。

お取組先の中で長時間労働になっていることや、当局から何か指示があった場合は、当社も一緒に課題を解決していくことが基本姿勢。

先日開催したお取組先説明会には約 600 社の代表の方々に参加していただいたが、その中で当社の調達方針について改めて説明をした。また、現在進めているお取組先との個別の対話会を通じて課題解決に向けて一緒に取り組んでいきたい。

回答補足

お取組先とはアンケートのやり取りだけではなく、企業文化として根付いてきた対話を今年度に 30 社以上と実施していこうと考えている。対話では「サステナビリティの専門部署がない」「取り組みについて教えてほしい」「(営業面以外での) 対話の実施はありがたい」という声をもらっている。営業時間や定休日についてもヒアリングしているところ。次年度以降はお取組先との対話を拡大実施していく。

質問 7.

細谷 CEO に質問。女性管理職の目標を掲げているが、現状、取締役の比率は男性の方が多かったと思う。従業員や顧客など大半を女性が占める百貨店全体に言えることかと思うが、三越伊勢丹として中長期で女性の管理職を増やす方針について教えてほしい。

回答

企業が価値を提供していくため、永続的に発展していくために、最も重要なこととして、様々な観点や多様性を持って議論し、新しい価値を生み出していくことだと捉えている。そのために女性活躍は絶対に外せないこと。2030 年度の目標として女性管理職の比率を掲げているが、これは最低限やるべき目標として考えている。さらに、執行役員や取締役など意思決定の上位の部分をも、より高めていく必要があると考えている。女性が輝ける風土づくりとチャンスを提供していく。

質問 8.

昨今では、衣料品のリユース、リサイクルの質が問われている。「i'm green」は、買取後の品物を提携先へ売却したあとの動きはトレースしているのか。三越伊勢丹グループならではの信頼を担保するためにどのような工夫をしているか。

回答

提携先は上場企業を選定している。提携先がどのような企業と取り組んでいるのかは事前にヒアリング・確認をしており、十分な信頼関係が構築できている。しかし、現状では最終地点まではトレースできないため、将来的には当社グループで買取品の販売まで行うことを目指したいと考えている。