

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

2024年8月20日

株式会社三越伊勢丹ホールディングス

2024年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。

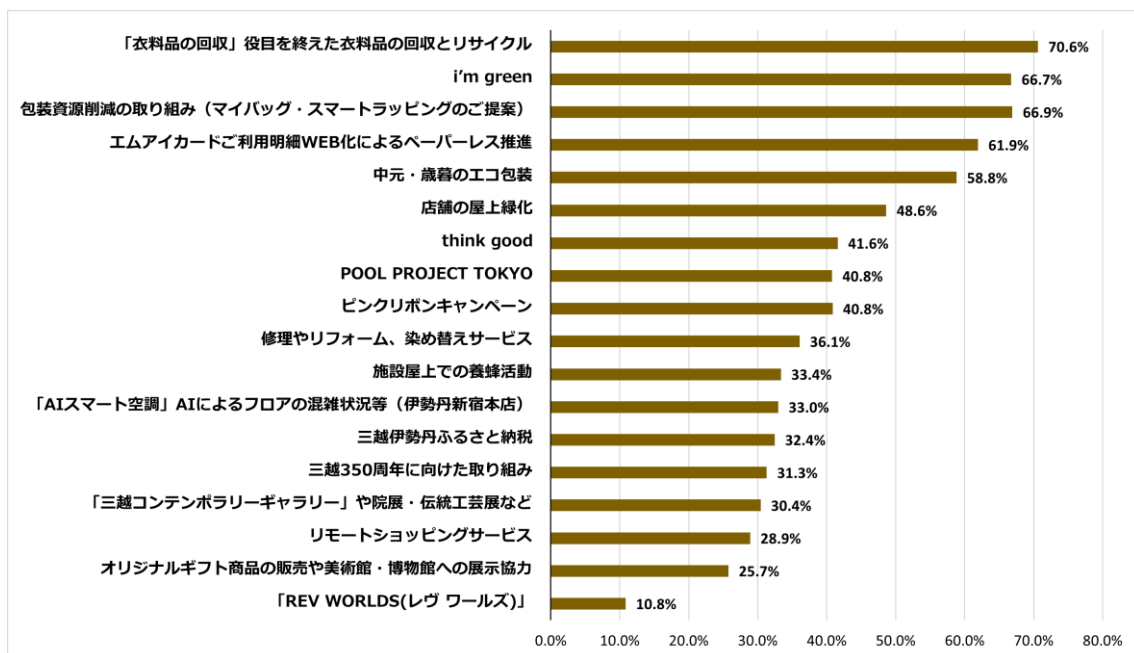
サステナビリティ活動に関するアンケートは、2013年より毎年実施しており、今年で12回目となります。今回は、14,938名の方からご回答いただきました。ご協力いただきました皆さまには、心より御礼申し上げます。

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)

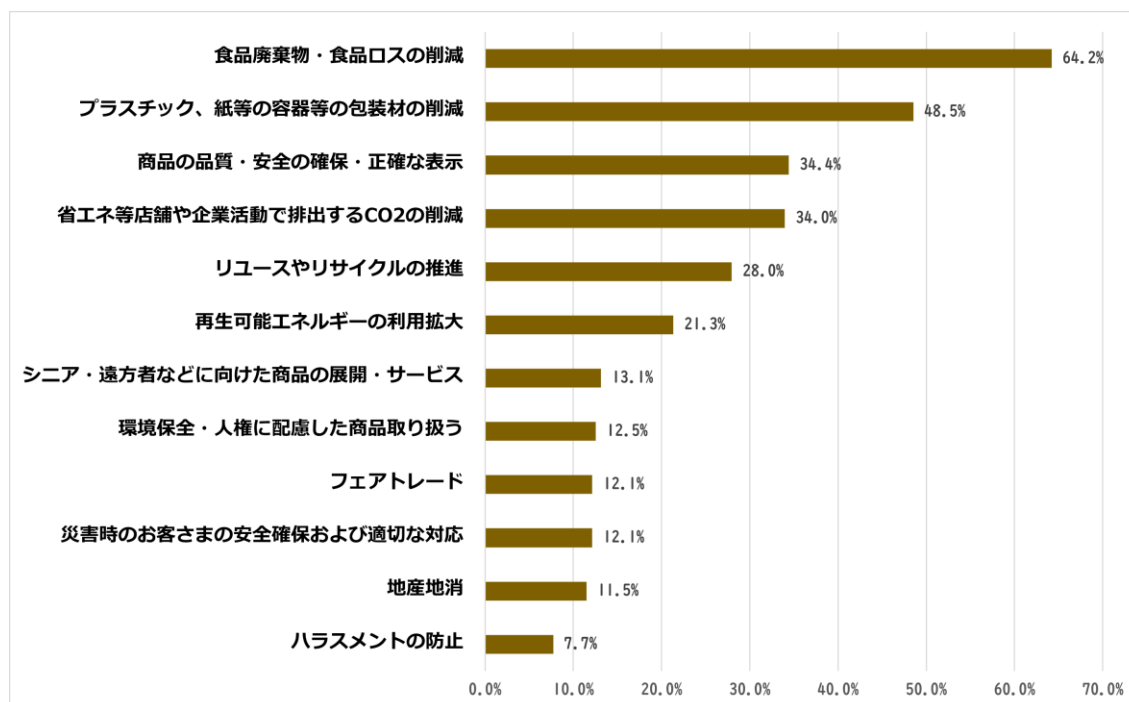
【三越伊勢丹グループの取り組みについて】

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）



当社グループのサステナビリティ活動に対する共感度では、衣料品の回収とリサイクル、「I'm green（アイムグリーン）※1」など資源削減の取り組みが高い共感を得た結果となりました。百貨店等小売業で取組みに力を入れている「think good※2」については、昨年度は共感度が10%程でしたが、今年度は40%の共感を得ることができました。

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）



「食品廃棄物・食品ロスの削減」は昨年同様に最も多く 64.2%でした。「プラスチック、紙等の容器等の包装材の削減」も 2 番目に選ばれ、廃棄物抑制への重点度が高い結果となりました。毎年上位に選ばれている「商品の品質・安全の確保・正確な表示」も 34.4%、そのほか、CO₂の削減、リユース・リサイクルの推進、包装材削減など、環境課題への意識も高くなっています。

アンケートでは、選択式のご回答のほか、自由回答欄でも多くの貴重なご意見をいただきました。重ねて御礼申し上げます。頂戴したご意見の一部をご紹介します。

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)

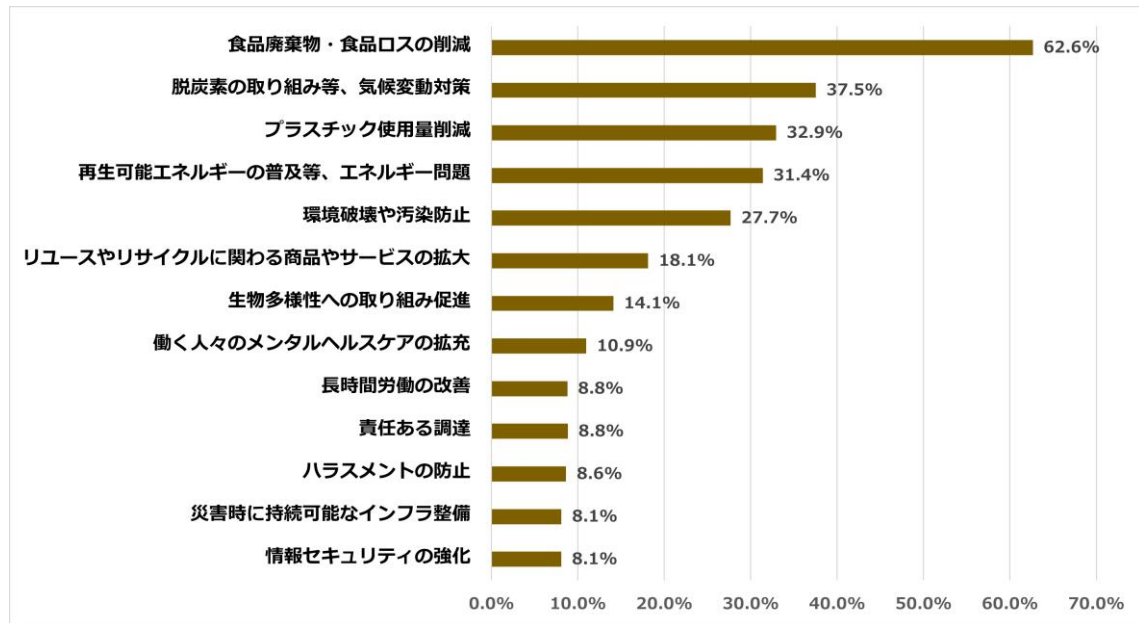
当グループの活動への期待など、多くのコメントをいただきました。

貴重なご意見の例としては、以下の通りです。

- ・包装材削減や4R^{*3}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
- ・百貨店として独自性・先進性の高いサステナビリティ取り組みへの期待
- ・地方創生や地域活性化への期待
- ・サステナビリティ活動の告知方法についての期待とご意見

【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)



特に関心がある社会課題について、最も多く選ばれた回答は「食品廃棄物・食品ロスの削減」62.6%で、当社が取り組むべき社会課題と同じ結果でした。上位5項目はすべて環境に関連する課題が選ばれており、環境課題に対する関心が高いことがわかりました。

三越伊勢丹グループでは、18年から掲げていた重点取り組み（マテリアリティ）を昨年度に更新し、「人・地域をつなぐ」「持続可能な社会・時代をつなぐ」「ひとの力の最大化」「グループガバナンス・コミュニケーション」の4つの観点からサステナビリティ活動に取り組んでいます。

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 2023：<https://imhds.disclosure.site/ja/themes/217>

サステナビリティサイト：<https://imhds.disclosure.site/ja>

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、宜しくお願ひ申し上げます。

■関連リンク：前回の結果は[こちら](#)

※1：「I'm green」は、「捨てない社会」「必要以上につくらない社会」を実現するため、使われなくなったものをまた新たに活躍できる場所へと送り出すサービスです。

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

※2：「think good」は、サステナブルな商品・サービスを紹介する取り組みとキャンペーン

(https://www.mistore.jp/shopping/feature/shops_f2/sustainable_sp.html)

※3：Refuse、Reduce、Reuse、Recycle