

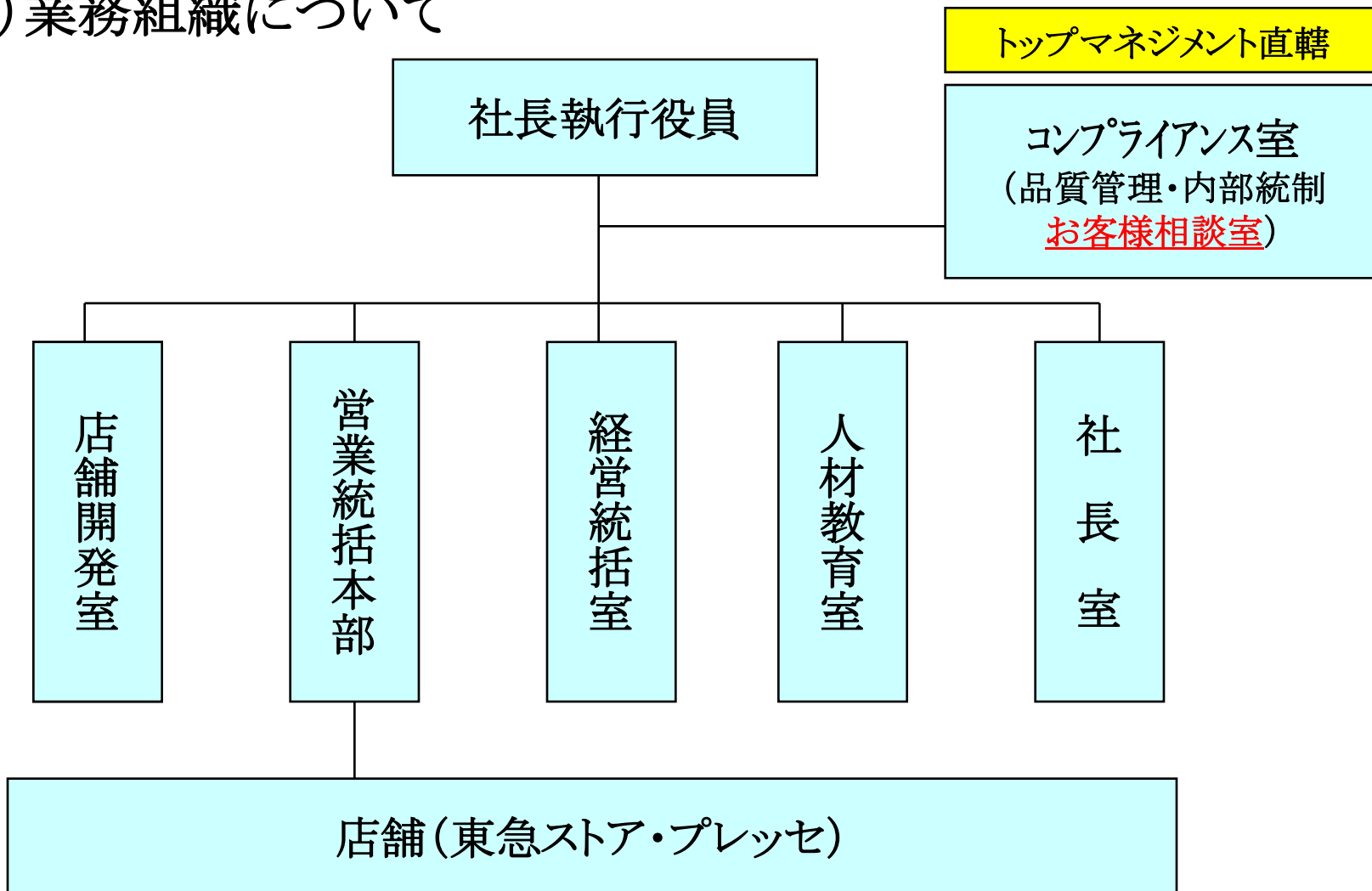


第4回「消費者との対話の ありかた研究会」報告

2011年12月2日
株式会社東急ストア

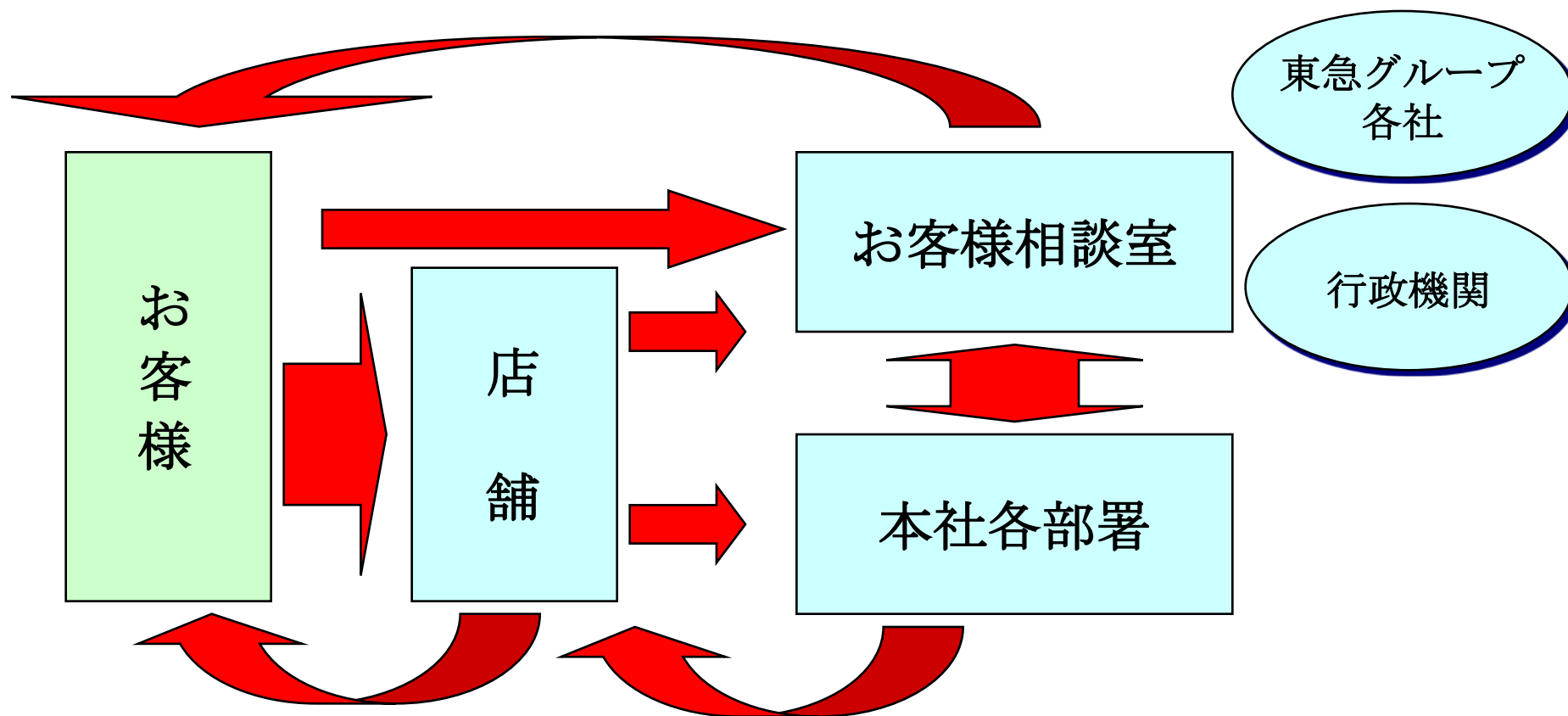
1. お客様情報の収集体制について

(1) 業務組織について



(2) お客様情報の受付経路

6割以上が店舗受付、本社にも3割以上を直接いただいている



社内イントラネットでお客様情報を全社的に情報共有

2. お客様情報の入手経路について

単位:件数、%

入手経路	件数	構成比
ご来店	3,127	38
電話	2,206	27
メール	1,459	18
お客様の声BOX	828	10
手紙	89	1
その他	424	5
合計	8,133	100

- ・店舗受付件数 5,555件、本社受付件数 2,578件
- ・ご来店時の接客によりいただいた声は「お客様の声メモ」で報告
- ・「その他」は東急グループ各社、従業員による売場での発見、行政機関からのご連絡など

3. 要望・ご意見・お褒めについて

2010年度の要望・ご意見・お褒めの件数は2,941件

(声の収集強化で、前年増減 +1,794件 256%)

単位:件数、%

項目	件数	前年増減	前年比
品揃え	897	530	244
陳列	202	185	1188
施設・設備	187	102	220
対応	167	65	164
ポイント	130	87	302
品質	125	71	232
価格	61	49	508
チラシ	56	38	311
その他	1,116	667	249
合計	2,941	1,794	256

発生の都度、関連部署との連携で対応を
図っている

- ・商品要望
- ・設備要望
- ・対応要望
- ・ポイント付与 等

出店して欲しい
ネットスーパーが必要
PASMOで支払いたい
トレーが無駄... etc

お客様とのコミュニケーションボード導入により、「お客様の声」の「見える化」を図っている。

フレルウイズ自由が丘



フレルさぎ沼



できる事は即改善！！ 本社のバックアップは必要不可欠！！

「お客様の声」の内容、対応状況は全社で情報共有を図っている。

週間顧客サービス通信・すまいる！

すまいる別冊

週刊 顧客サービス通信 **すまいる!** Vol. 61
(発行日)H25.5.22 (発行部数)顧客サービス室

★「接客の基本」を身につけよう!

5月のテーマ
相手に伝わる「笑顔で」
ご挨拶をしましょう!

★ TOKYUポイントによる東日本大震災義援金について
 中国報告 5月22日現在ポイント基金額

29, 909, 606円

基金にご協力いただいたお客様へは、「ご協力ありがとうございます」と感謝の気持ちをお伝えしましょう!

★ 第14週(5/25(水)～5/31(火))の来店重点テーマ!
 今週の重点テーマは「北海道・東北フェア」です。
 東北地方の産品を含む北海道・東北フェアを実施します。
 この期間「ファーストアイランド」は積極的に展開しましょう。
 28日までの試動し、新規取扱い商品は店内放送を併用するなどアピールしてまいります!

★ 6月の販促のお知らせ

- ・Vマーク感謝フェア …… 1日(水)～20日(木)
- ・金品ポイント5倍 …… 5日(日)
- ・飲料、生活用品土曜スペシャル …… 11日(土)・12日(日)
- ・勝手にシートの配布日 …… 19日(日)
- ・5%割引クーポン利用日 …… 15日(水)・26日(日)
- ・ポイントラッキー券回収日 …… 11日(土)・12日(日)・18日(土)・19日(日)・29日(水)・30日(木)

※「ポイントラッキー券」については基金金額ですが、一部商品では適用できませんので、ご確認ください。

週刊 顧客サービス通信-別冊 **すまいる!** Vol. 41
(発行日)H25.5.22 (発行部数)顧客サービス室

～お客様からのご指摘内容です。
 あなたならこの時どのように対応しますか?～

 お問い合わせ内容 タイトル ～この場合回答はできないのか～

【ご質問】
 つり銭で500円玉がほしく、お金を渡し会釈をしたつもりでしたが、私の計算違いで460円のつり銭になってしまいました。
 レジの方に40円を足して500円をいただくとしたところ、「サービスカウンターでも可善します」と言われたので、サービスカウンターに行き、そこにいた店員さんに事情を申し上げました。
 「タバコとかコピー機をお使いの場合などは可善します」と断られました。
 これってどうなんでしょう? 私は「買った物をした客」と認識しております。

～お客様の申し出を理解し、状況にあった対応をしていますか?～

【ご不快に感じていること】
 ・レジではその場で対応してもらえず、サービスカウンターを案内されたこと。
 ・状況を説明したにも関わらず、まったく理解されず断られてしまったこと。
 などが挙げられます。

【この場合は…】
 ・お会釈の際に煩悩を出されるお客様は、100円や500円などにまとめた方がです。
 ・お預かりの際に足りないようでしたら、「あと〇〇円お預りするとお返し
 が500円になりますか?」などと、こちらからお声がけをしましょう。
 ・サービスカウンターではタバコやコピーのご利用以外の可善は、原則いたして
 ませんが、お客様の状況をしっかりと聞きしうえて対応することが大切です。

※レジ係員とサービスカウンターの連携があればお客様の対応もスムーズになります。

【お客様の声をしっかり理解しよう】
 苦情になる主な原因は、お客様の主観を十分理解しないまま、「違ったお答え、
 行動、処理してしまった」ことによるものです。
 まずはお客様のお話をよく聞きましょう。[その場で申し出の内容が分からない場合は聞き直す]曖昧なその場しのぎの回答は避けてください。

ホームページへのメール

「お客様の声」への対応状況

他店での対応事例

お褒め・お礼のお言葉

社内通信「すまいる」をイントラ配信し、「お客様の声」への対応を共有

4. お客様の声に基づく改善例

キャンペーンをやっているのに商品がない！！



西宇和みかんは
12月で取扱い終了

その後の西宇和産は
2月まで取扱いが
ない！！

A賞 特選 毎月、旬の西宇和みかんをプレゼント
応募券2枚 「西宇和みかん」コース

毎月**20**名様
季節によりお届けする商品が異なります。

B賞 選べる 4商品の中からいずれか1つ
応募券2枚 「しんちゃんグッズ」コース

毎月**80**名様

- ニンテンドーDSソフト「クレヨンしんちゃん ショックガーン! 伝説を呼ぶオマケ大ゲキ戦!!!」
- オリジナル レジャーシート
- オリジナル キャップ
- オリジナル スポーツタオル

店舗従業員は
応募ハガキの期限
しか管理していない

C賞 ショッピング
応募券1枚 ロールバッグ

毎月**150**名様

所轄部署からはキャンペーン中にも店舗への注意喚起を実施

お客様用電子レンジで温めた弁当の蓋が溶けた！！

店舗内のレンジが最高750Wなのに、弁当には500Wでの加熱時間のみの表示されていた。



メーカーの弁当は
2段階表示



電子レンジの案内POPによる注意喚起と2段階表示への切替え実施

多目的トイレの除菌用噴霧器による誤射発生！！

お子様に感知してアルコールスプレーが噴射され、顔にかかってしまった。



センサーBOXを撤去し、ポンプ本体のみの設置に変更し再発を防止

品揃えへのお声は商品切り替わり時に多くいただく

新商品のCMが始まると

あの商品を早く
扱って欲しい！！

新商品に切り替え終わると

慣れ親しんだ商品を
また置いて欲しい！！

パッケージが切り替わると

いつも使っている商品が
なくなってしまった！！

5. ミステリーショッパー調査によるCS改善

P

従業員全員を調査する事により、個々の従業員の接客レベルを顕在化

D

調査結果をもとに、店舗役付者と本社が個別指導を実施

C

ミステリーショッパーによる再調査を実施、その結果により指導を繰り返し、接客レベルの更なる向上を図る

A

お客様に気持ちよくお買物いただく店舗づくり

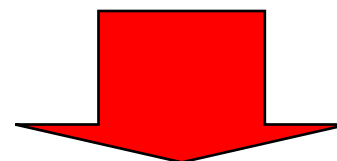
【ミステリーショッパー調査項目例(レジ)】

項目	調査基準	配点
お迎えのお辞儀	(お客様が並んでいないとき)基本姿勢から30度のお辞儀が出来ている	2
	(お客様が並んでいるとき)お客様に体を向け会釈が出来ている	
	(お客様が並んでいないとき)お辞儀が30度に足りない、または基本姿勢が抜けている	1
	(お客様が並んでいるとき)お客様に体を向けかけていない、または会釈が出来ていない	
	まったくお辞儀/会釈が出来ていない	0
声	明るくハッキリとしており、抑揚ある声が出来ている(3人先)	2
	声は大きいが棒読み、あるいは抑揚はあるが声が小さい(3人先)	1
	声を出していない、または近づいても声が聞き取れない	0
アイコンタクト	お客様に話しかける際に目を見ることが出来ている	2
	チラッとしかお客様の目を見ていない	1
	まったく出来ていない	0
笑顔	目が笑っている、口角が上がっている	2
	上記の1項目でも欠けている、あるいは笑顔の意識がある	1
	笑顔を出そうと言う意識が見受けられない	0
お見送りのお辞儀	(お客様が並んでいないとき)基本姿勢から30度のお辞儀が出来ている	2
	(お客様が並んでいないとき)お客様に体を向け会釈が出来ている	
	(お客様が並んでいないとき)お辞儀が30度に足りない、または基本姿勢が抜けている	1
	(お客様が並んでいないとき)お客様に体を向けかけていない、または会釈が出来ていない	
	まったくお辞儀/会釈が出来ていない	0

6. 当社の社会・環境報告書について



2010年より、CSR報告書をお子様にもご理解いただける内容に変更



最もお客様に身近な小売業として、お客様に当社の取組みをご理解いただく

東急ストアって どんなお店なのかな？

「笑顔がいっぱいあふれるお店です」

私たち東急ストアは、毎日の生活に必要なものを、
確かな品質でご提供している、皆さまの
身近なスーパーマーケットです。

私たちが一番たいせつにしていること、
それは「笑顔」です。

皆さまの生活シーンで「笑顔」がいっぱい

あふれるよう、幅広い接客サービスはもちろん、
厳しい品質チェック、様々なエコ活動、まちのくらしの
お手伝いなど、たくさん取組んでいます。

私たち東急ストアは、これからも皆さまと一緒に、
「笑顔」あふれるお店を続けてまいります。



三子玉川ライズ店
西山 誠一

さわやか東急お客様を大切に

1. 私たちは、
お客様に
気持ちよくお買物
いただくために笑顔で
キビキビと応対
いたします。

2. 私たちは、
お客様に
安心してお買物
いただくために
品質と鮮度を大切に
いたします。

3. 私たちは、
お客様の
ご意見・ご要望をもとに
より一層サービスの
向上につとめます。



3
ページ

お買物に来ている人、働いている人の
笑顔がいっぱい！

5
ページ

新鮮で安全・安心な商品がいっぱい！-①

7
ページ

新鮮で安全・安心な商品がいっぱい！-②

9
ページ

エコな取組みがいっぱい！

13
ページ

まちのくらしのお手伝いもいっぱい！

15
ページ

災害時や、もしものときも
まちを助ける力になります。

18
ページ

東急ストアってどんな会社？

わたしたちが紹介します。

モブシー
あなただけ
お本家の
高いツツミ。



長女・フー
私が
責任感があつ、
まじりで慎重。
だけど、ときどき
夢見がちな
メルヘンの彼女。



次女・スー
子供でいられる、
かわりゆかいな
清純な
お姉さん。
かたわりの「お姉さん」に
なつてくれた次女。

三女・チー
向かうところ
敵なしの
『お人好し』な
三女。



男は東急系。
父はサラリーマン、
お母は
主婦の
お嬢さんファミリー。

1

2

【気持ちの良い接客】



お買物に来ている人、 働いている人の 笑顔がいっぱい！



いつも笑顔で接します

私たち東急ストアにとって、お客様に気持ちよくお買物いただけることが、最大の喜びです。その為には、何よりも「笑顔」とこまめな丁寧な接客に対する「感謝」の気持ちを込めてお客様をお迎えしています。

なんでもご相談ください

東急ストアには「お客様相談係」の黄色い胸章をつけた、接客のエキスパートがいます。商品の置いてある場所、施設、サービスなどわからないことがありましたら、どんなことでもお尋ねください。



お客様の「ご意見」をお待ちしています

お店のサービスをより良くしていくために、お客様にいろいろなご意見・ご要望を紙に書いて入れていただく「お客様の声ボックス」を設置しています。お店の入口やレジの近くにありますので、たくさんの「声」をお寄せください。



おもてなしの心を大切にしています

東急ストアでは、至てのお店にサービス介助士がいて、お買物のお手伝いをしています。もちろん、店長もサービス介助士です。

「サービス介助士」とは、ご高齢の方やお身体の不自由な方が、安心してお買物できるように、おもてなしの心構えや安全な介助技術を学んだ、資格を持っている人のことです。



※このバッジが目印です



お買物の お手伝いもしています

ご年齢のかたやお子様を抱えたお客様には、お買物を楽にお手伝いさせていただいています。「東急ストアでお買物をして良かった」とご満足いただけるように、目配り・気配りを心がけています。

店員さんの笑顔もいっぱい！ 働くママ達も にっこり

東急ストアには、育児休業制度（最長3歳まで）・育児短時間制度（最長中学校入学まで）・保育施設費用補助制度など、充実した育児支援制度があります。この制度を利用しながら、たくさんのママ達が仕事と育児の両立を、活躍しています。



店員さんの 「やる気」がいっぱい

お店の仲間みんなが認める接客ナンバー1を表彰する「ベストフレンドリー賞」や、お客様が楽しくお買物できるような売場を作ったチームを表彰する「百億企画賞」など、一生懸命働く店員さんたちに応える制度がたくさんあります。



ベストフレンドリー賞表彰のようす（河辺店）

【安全・安心な品質】



新鮮で安全・安心な商品がいっぱい!-①

「鮮度キーパー」が毎日きびしくチェック

いつでも新鮮、安心な商品をご提供できるよう、日ごろは主婦としてお買い物している店員さんが、お店では「鮮度キーパー」の腕章をつけて、午前と午後の1日2回、鮮度や産地表示などを「お客様の目線」できびしくチェックしています。



たしかな技術でご要望にお応えします

もっとおいしく、もっとキレイな商品をご提供するため、生鮮食品の加工技術認定試験を毎年実施しています。現在、技術認定者は合計で751人在籍していて、お店でお客様のご要望にお応えしています。

有機農産物も取扱っています

「有機農産物は、化学的に合成された農薬や肥料を使わず、自然のチカラを生かして栽培した、環境にもやさしい農産物です。お客様ご自身と大切な方に毎日食べていただけるよう、産地の拡大にも力を入れています。」

生鮮食品部専任バイヤー
花巻 朝子 (ジュニア野菜ソムリエ)



5

アレルギー表示をしっかりと行っています

お店で製造しているお惣菜には、法律で義務付けられている食品目だけでなく、表示を推奨されている食品目についても表示しています。

- 表示が義務付けられている食品
卵・乳・小麦・かに・えび・そば・落花生
- 表示が推奨されている食品
あわび・いか・いくら・さけ・さば・オレンジ・キウイフルーツ・バナナ・もも・りんご・牛肉・鶏肉・豚肉・セラチン・くるみ・大豆・まつたけ・やまいも



アレルギー表示



ご家族の食卓を豊かにするレシピを配布しています

業態ストアでは、お客様に料理提案として15分以内で料理できるレシピを「素レシピ」として全店で毎月無料配布し、お客様の生活を豊かにするお手伝いをしています。



料理研究家/
食空間コーディネーター
フルタニ マサエ



料理家/
専業主婦
青木オーナーシェフ
青木 希純

暮らしに役立つ情報をご提供します



季節の食材を使ったメニューの提案や日々の生活に役立つ情報を掲載した「ファミリー109」の発行や、暮らしに役立つ多彩な内容の「業態ストアママ大学」を毎月開催し、お客様の日常生活を楽しく、豊かにするお手伝いをしています。



「おいしく食べて賢くキレイに」
講師 関白崎子氏

6



新鮮で安全・安心な商品がいっぱい!-②

お店の近くで穫れた鮮度をそのまま!

お店の近くで穫れたお野菜やお魚などを、積極的に販売しています。一部のお店では近隣の生産者の方が生産している野菜を毎日販売しています。



生産者が見えて安心!

「手紙のついた野菜や果物」及びVマーク商品(プリの切身)などでは、生産者の気持ちやオススメ調理法を、「QRコード」を使って紹介しています。また、仕入、販売の記録を作成、保存して、問題が発生した場合にはすぐに対応できるようにしています。



国内の商品を中心に販売しています

東急ストアは、食料自給率向上のお手伝いをするため、国内産の商品をたくさん販売しています。国内産商品の販売は、「フードマイレージ」が少なくなるので、地球環境にもやさしい販売方法といえます。



フードマイレージって?

生産地から運ぶ量と距離を掛け算したもので、この値が大きいほど、地球環境に与える影響が大きくなります。当然、海外から船や飛行機で商品を運んでくると、その分フードマイレージが大きくなってしまいます。

東急ストアアfarm

ひとにやさしい「安全・安心な穫れたてのお野菜をお届けしたい」という気持ちから生まれた農園、それが「東急ストアアfarm」です。

東急ストアアfarmには、神奈川農園と茨城農園があり、東急ストアの社員が地元農家の方々と一緒に栽培しています。さらに栽培状況や農薬散布の状況まで社員自らが確認した、安全で安心な野菜だけを出荷しています。また、お店で出た生ゴミを肥料に利用するなど、エコな取り組みもしています。



穫れた野菜は、農園からお店へ運び、売場に並びます。



お客様に美味しい野菜を食べていただくために朝早くからキャベツやブロッコリーなどを収穫したり、夏は大変暑いビニールハウスの中で農家の方と一緒にトマトの世話をしています。



生産者部 野菜バイヤー 飯田 雅彦



茨城農園での収穫体験

子育て応援企画として、2010年11月20日に保護者と小学生のお子様15組をご招待しました。



【環境問題への取組み】



エコな取組みがいっぱい!

リデュース Reduce (ゴミになるものを減らそう!)

レジ袋の削減

レジ袋は石油で出来ていて、作る時も捨てる時も、地球温暖化につながる二酸化炭素が発生してしまいます。軽くて丈夫なレジ袋はとても便利ですが、家に持ち帰った後はゴミとして捨てられることが多く、もったいないですね。

東急ストアでは、レジ袋を辞退していただいたお客様には、「エコポイント」としてポイントカードに2ポイントをお付けし

レジ袋を辞退していただいたお客様…
約2,465万2千名(2010年度延べ人数)
削減できた二酸化炭素の量→1,472t-CO₂



て、レジ袋の削減をすすめています。また、一部のお店では、自治体と協力してレジ袋の有料化をしています。もちろん、お店の方もレジ袋削減に取り組んでいて、レジ袋が必要なお店は有料で販売し、環境活動の資金に充てています。

一人ひとりの小さなエコを、地球にとっての大きなエコにつなげましょう!

森が吸収する二酸化炭素の量を
東京ドームの面積に換算すると…
なんと、80個分!



トレーの削減

お肉コーナーでは、ご家庭で出るゴミを減らせるように、通物トレーパック販売している商品の一部を、袋詰め包装でも販売しています。お惣菜コーナーでは、ばら売りにしている大ぶら惣菜をかうときに、プラスチック容器を使わずに専用の袋に入れていただくなど、各種ゴミ削減をすすめています。そのほかトレーの軽量化にも積極的に取り組んでいます。



みんなでゴミを減らそう!



リユース Reuse (長く、繰り返し使おう!)

通い箱の活用

配送トラックでお店に商品を運ぶとき、使い捨てのダンボールを使う量を減らし、何度も使えるプラスチック製の「通い箱」を増やしています。さらに同じ大きさの通い箱を使って効率よく積んで、少ない回数でたくさんの商品を選べるように工夫することで、トラックから出る排気ガスも減らしています。



マイバッグ・マイバスケット運動

丈夫で長い間使える東急ストアオリジナルマイバッグや、お店のカゴと同じ大きさで、お店の中では買物カゴとして使えて、お会計後そのまま持ち帰りいただける「マイバスケット」を販売しています。「マイバスケット」は、お車で買物に求められるお客様にご好評です。



へえ、
そうなんだ



ペットボトルキャップで世界の子どものワクチンを!

エコキャップ推進協会の活動に賛同し、全てのお店でペットボトルキャップの回収を実施しています。回収したキャップは協会に寄附され、協会を通してリサイクル業者等に売却後、世界の子どものワクチン購入費用として寄付されます。

2010年度
ペットボトルキャップ回収量
約1,535万個

ワクチン
19,192次分

●ワクチン：感染症の予防に役立つ
お薬(予防接種用)

ISO14001を全てのお店で取得しています!

東急ストアは、全てのお店、全ての事業所でISO14001の認証を取得しています。

※ISO14001とは
環境的な影響を限りなく、事業に負の影響を減らすことを目指すための国際的な環境マネジメントシステムです。



【地域社会への貢献】



まちのくらしのお手伝いもいっぱい!

地域に根ざしたスーパーマーケットとして、様々な体験イベントや体験ツアーを行って、お子様たちの勉強をお手伝いしています!

お店見学

商品がどんなふうにお目にかかるのか、お利身やお惣菜がどのように作られているかをご紹介しています。また、スーパーでの仕事についての質問はもちろん、普段働いているときに工夫していることや、どんなときに嬉しいかなど、いろいろお質問にもお答えしています。



職場体験

働くことのたいへんさや喜びを体験できると好評で、2010年度はお店の近くの中学校や高校から、101件の職場体験を受け入れました。

とうきゅうキッズプログラム

「とうきゅうキッズプログラム」は、東急グループ各社の施設で、職業体験やものづくりなどにチャレンジできる体験型イベントです。東急ストアでは、毎年冬に横浜市青葉区の研修施設で、親子一緒に参加できる料理教室を開催しています。



地域の皆さまの豊かなくらしも
お手伝いしています。

地域清掃

地域の皆さまと協力し、私たちが
働くまちの環境美化に取り組んでいます。



13

地域イベント



東急グループでは、東急線沿線を地域の皆さまと一緒に緑豊かな街にしていきたいことを目指し、年間、無料で苗木を配布しています。また配布時には、身近な環境活動、社会貢献活動として、ペットボトルキャップのリサイクルにご協力いただいています。また、今年は苗木配布の抽選に当選した方を対象にWチャンスとして東急ストアの有線野菜詰め合わせをプレゼントしました。

お家のパソコンから簡単注文! お店の商品がお家に届く!



ほしい商品を買いたいときや、雨でお店まで行くのが大変なときなどにとっても便利な「東急ストアネットスーパー」。1日4便、ご家庭のパソコンや携帯電話、FAXでご注文いただいた生活必需品を、毎日ご自宅までお届け。ご家族の年や子育て中の方からご好評いただいています。また、商品をお届けしたときにご家庭の牛乳パックを回収し、お客様のエコ活動のお手伝いもしています。

楽らくステップでお買物。



24時間ご注文OK! 楽天ポイントも貯まります。

詳しくはWebで

<http://www.tokyu-store.co.jp/>

TOPICS 当日お届けサービス

お家で買っていた商品を当日中にご自宅までお届けします。
特にお米、お水など持って帰るのに大変な商品を買っていただいた時に便利です。

14



災害時や、もしものときも まちを助ける力になります。

災害の時、地域のために

大地震が起こったときなど、緊急時にお店の商品を
地元自治体に供給する協定を結んでいます。

(11自治体、38店舗)

平成23年3月11日の「東日本大震災」のときには、
仕事が終わっても家に帰れない「帰宅困難者」に、お
店の非常時用食料・飲料を、自治体を通してお渡しし
ました。



「東日本大震災」被災地復興に向けて

東急ストアでは、被災された方々を支援するため、被災地への物資支援、店頭での
募金活動を下記のとおり行いました。多くのお客様から募金のご支援をいただき、
まことにありがとうございました。

- 東日本大震災義援金の募金活動4,617.2万円(6月30日現在)
- 被災地への支援物資のご提供 飲料水、食糧(カンパンなど)3,312食分、
防寒トイレ3,260袋(3月19日実施)
- 東急グループ義援金募金1億円

被災された皆さまに心からお見舞い申し上げますとともに、
皆さまの安全の確保と被災地の復興が一日も早くなされることをお祈り申し上げます。

災害に対する募金活動

大きな地震などで被災された方々のお役に立てるよう、お店のサービスカフ
ターなどに募金箱を設置して募金活動を行っています。お客様からいただいた募金は、
日本赤十字社を通して、被災地の方々にお渡ししています。

(2010年度の募金活動) チリ大地震 83.1万円 中国青海省地震 40.8万円
岩手県水産物 133.4万円 ニュージーランド地震 84.5万円

東急ストア環境・社会貢献年表

1972年	9月	「東急グリーンニングキャンペーン」を実施
1974年	9月	環境に配慮したプライベートブランド商品「キッチンレモン」発売
1975年	10月	「東急ストアママ大学講座」開催開始
1991年	6月	紙バック・アルミ缶の店頭回収開始
	7月	再生紙使用のレシート導入
1992年	2月	育児発達誌制度および着録制度スタート
	10月	東急物流センターで発泡スチロールリサイクル施設が稼働
1993年	11月	アルミ缶回収機設置(横浜市内9店舗)
1994年	9月	発泡スチロール食品トレーの回収開始
	10月	「マイバッグ・キャンペーン」開始
1996年	3月	当社初のハートビル法認証店舗として湘南店が開店
2000年	3月	有機・減農薬栽培野菜・果物コーナー「健・康・菜・果」展開
2002年	4月	鎌倉店で生ゴミリサイクルシステム採用
	8月	「環境方針」決定
2003年	12月	牛肉の団体識別番号表示を開始
2005年	3月	お米のトレーサビリティシステム導入
	6月	「チーム・マイナス6%」に参加 ブラックイルミネーション2005に参加
2006年	5月	マイバッグ運動をスタンプサービスからポイントサービスに変更
	7月	全事業所でISO14001認証取得
	8月	サービス介助士を全店配置
2007年	4月	金沢シーサイド店(横浜市)でレジ袋有料化開始
2008年	3月	循環型農業「茨城農園」開設
	9月	高円寺店、阿佐谷店(杉並区)でレジ袋有料化開始
2009年	2月	農林水産省「FOOD ACTION NIPPON」の第1回目の実践として 「国産食料品等ポイント制度」の実験を実施
	3月	「環境配慮型店舗」モレラ東戸塚店(横浜市)開設
	8月	東急ストアネットスーパー開設
2010年	1月	食料自給率向上の取組み「おいしくニッポンを食べてよう」キャンペーン実施 地産地消の取組み「愛情いちばん千産千消フェア」を土気あすみが丘店で実施
	6月	地産地消の取組み「神奈川県フェア」を実施