

# CPALL

## บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

### กลยุทธ์ธุรกิจ

กรอบนโยบายและกลยุทธ์ขับเคลื่อนเป้าหมายความยั่งยืน



**CP ALL SUSTAINABILITY ESG 2024-2025**

**"2 4 1 DNA"**

เคียงคู่ชุมชน สร้างสรรค์สังคมยั่งยืน

**Environment**

- 7 Go Green เพื่อสิ่งแวดล้อม 24 ชั่วโมง **2 20\***
- 7 Go Better Life ส่งมอบความสุขแก่คนไทย **"4 30"**
- 7 Go Right ส่งมอบสินค้าและบริการที่ดี **"1 DNA"**

**1. ลดพลาสติก**

- ลดการใช้ Single-Use Plastic
- ส่งเสริมทางเลือกที่เป็นมิตร Circular Economy
- นำขยะพลาสติกกลับมาสร้างมูลค่า "Plastic Road"

**2. ลดพลังงาน**

- มุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral) ภายในปี 2573
- มุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2593
- ส่งเสริมใช้พลังงานสะอาด
- ใช้ยานยนต์ไฟฟ้า (รถยนต์ Plug-in + EV)

**Social**

- 1. สร้างคน ปี 2023 เน้นบุคลากรภายใน ฝึกอบรมทั้งหมดกว่า 37,000 คน เป็นเงินกว่า 1,181 ล้านบาท
- 2. สร้างงาน สร้างรายได้ สร้างคุณภาพชีวิตที่ดี ผ่านการจ้างงานมากที่สุดในประเทศไทย
- 3. สร้างอาชีพ 7-Eleven สนับสนุน SME "SME ใกล้เคียงกัน"
- 4. สร้างชุมชนอันใจ

**Governance and Economic**

- ขับเคลื่อน "DNA ความดี 24 ชั่วโมง" พนักงานกว่า 250,000 คน กับโครงการแสนคนแสนความดี
- ปี 2023 พนักงานจำนวนทั้งสิ้น 8,300 ราย
- สนับสนุนความหลากหลายอย่างเท่าเทียมในองค์กร
- เน้น Diversity Equity Inclusion
- มีหน้าที่ความรับผิดชอบ (Change agent)
- ร่วมขับเคลื่อนองค์กรเพื่อความยั่งยืน 2024-2025

**1 DNA**

**Giving & Sharing**

กลยุทธ์ **2 4 1 DNA** เป็นแนวคิด Sustainability Framework 2024-2025 ที่บูรณาการ ESG เป็นแกนหลักขับเคลื่อนธุรกิจ

**E : Environmental** ใช้นโยบาย 7 Go Green เพื่อสิ่งแวดล้อม 24 ชั่วโมง เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2573 และเป้าหมายองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ภายในปี 2593 ผ่านกลยุทธ์ **2 20**

- **ลดใช้พลาสติก** ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุด โดยจัดการภายใต้แนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน เพื่อนำขยะพลาสติกกลับมาสร้างมูลค่าเพิ่ม
- **ลดใช้พลังงาน** และใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมทั้งส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน

**S : Social** ดำเนินธุรกิจโดยตระหนักถึงความสำคัญของสังคม ส่งเสริมและสร้างคุณค่าที่หลากหลายให้กับสังคม ผ่านกลยุทธ์ **4 30**

- **สร้างคน** สร้างคนเก่ง คนดี มีความสามารถผ่านการศึกษ
- **สร้างงาน** สร้างรายได้ สร้างคุณภาพชีวิตที่ดี ผ่านการจ้างงานมากที่สุดในประเทศไทย
- **สร้างอาชีพ** จัดตั้งศูนย์ 7-Eleven สนับสนุน SME และเกษตรกรผ่านกลยุทธ์ 3 ให้ ช่องทางขาย-ให้ความรู้-ให้การเชื่อมโยงเครือข่าย ภายใต้ทีม SME โตไกลไปด้วยกัน โดยส่งเสริมสินค้า SME และเกษตรกรจำหน่ายผ่านร้าน 7-Eleven ทั่วประเทศ
- **สร้างชุมชนอันใจ** ชูจุดแข็ง เชชวน อีเลฟเว่น เคียงคู่ชุมชน กว่า 14,700 สาขา เป็นแสงสว่างและที่พึ่งชุมชน

**G : Governance and Economic** ผ่านกลยุทธ์ **1 DNA** เพื่อบรรลุเป้าหมายด้านธรรมาภิบาล โดยรวมพลังพนักงานกว่า 250,000 คน ขับเคลื่อน DNA ความดี 24 ชั่วโมง ผ่านโครงการแสนคนแสนความดี พร้อมสนับสนุนความหลากหลายอย่างเท่าเทียมในองค์กร ให้ความสำคัญกับประเด็น Diversity, Equity and Inclusion (DEI) ร่วมขับเคลื่อนองค์กรแห่งธรรมาภิบาลตลอดห่วงโซ่มูลค่า

กลุ่มบริการ

# CPALL

## บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

### ความเสี่ยงด้าน ESG



#### ความเสี่ยงด้านการบังคับใช้กฎหมายที่ส่งเสริมการลดขยะ-บรรจุภัณฑ์จากภาครัฐ

จากการที่ธุรกิจค้าปลีกถูกกำหนดให้เลิกใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้งภายใต้แนวทางจัดการขยะ-พลาสติกของประเทศ รวมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานประเทศในการนำขยะกลับมาใช้ใหม่ (Recycling) บริษัทจึงศึกษาหลักการ Extended Producer Responsibility แบบครบวงจรตั้งแต่การออกแบบ การกระจายสินค้า การรับคืน การเก็บรวบรวม การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ การบำบัดขยะ-บรรจุภัณฑ์หลังบริโภค และการจัดการซากผลิตภัณฑ์ของตนเอง หลักการนี้ใช้แพร่หลายในต่างประเทศและมีแนวโน้มจะถูกนำมาใช้เป็นกฎหมายในประเทศไทย 3-5 ปีข้างหน้า ซึ่งจะกระทบโดยตรงต่อธุรกิจที่ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มในการเตรียมระบบและสร้างความร่วมมือกับคู่ค้าอย่างเข้มข้น

>> **มาตรการและแนวทางจัดการ** << ประกาศนโยบายและกำหนดเป้าหมาย 100% ของบรรจุภัณฑ์ในการควบคุมของบริษัทที่ดำเนินงานในประเทศไทย ต้องสามารถนำกลับมาใช้ซ้ำ หรือใช้ใหม่ หรือสลายตัวได้ทางชีวภาพภายในปี 2568 มีการจัดตั้งคณะทำงานจัดการบรรจุภัณฑ์ที่ยั่งยืน เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎหมายในอนาคตอย่างใกล้ชิด และจัดทำระบบนำกลับ (Take-Back System) ของบรรจุภัณฑ์ใช้แล้วมาสู่กระบวนการ Recycling หรือใช้ซ้ำตามความเหมาะสม

#### ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงนโยบายประเทศเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงกฎหมายและนโยบายเพื่อควบคุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนการส่งเสริมการลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น ภาษีคาร์บอน พ.ร.บ. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มาตรฐานที่กำหนดให้ผลิตภัณฑ์เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้นเป็นต้น

>> **มาตรการและแนวทางจัดการ** << กำหนดเป้าหมายและแผนงานลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกผ่านมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ลดการใช้พลังงาน ใช้พลังงานหมุนเวียน ใช้สารทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีกระบวนการดูดซับคาร์บอน ชื้อคาร์บอนเครดิตชดเชย รวมถึงติดตามตรวจสอบความคืบหน้าโดยคณะอนุกรรมการพัฒนาความยั่งยืน และสร้างความร่วมมือกับคู่ค้าเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านพลังงาน

#### ความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน

กิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทอาจก่อให้เกิดประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน และหากไม่สามารถจัดการประเด็นได้ ผลกระทบอาจรุนแรงถึงภาพลักษณ์และความต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจ เช่น ถูกระงับการซื้อขายสินค้าและบริการ ถูกต่อต้านจากสังคม ชุมชนหากมีการขยายสาขาฐาน รวมทั้งบั่นทอนความเชื่อมั่น ขวัญกำลังใจ ความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

>> **มาตรการและแนวทางจัดการ** << กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งองค์การสหประชาชาติ ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนทุก 3 ปี กำหนดมาตรการป้องกันและลดผลกระทบของประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง สร้างความตระหนักให้พนักงานทุกระดับผ่านการอบรมและสื่อสารสร้างความเข้าใจ พร้อมทั้งกำหนดช่องทางร้องเรียนและมาตรการเยียวยา

# CPALL

## บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

### การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



#### ตอบสนองปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ใช้กลยุทธ์ 2 ลด ลดพลาสติกและลดพลังงานภายใต้นโยบาย 7 Go Green เพื่อสิ่งแวดล้อม 24 ชั่วโมง เป็นกลไกขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2573 และสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ภายในปี 2593

#### จัดการบรรจุภัณฑ์อย่างยั่งยืน

ลดพลาสติกที่ส่งเข้ากระบวนการฝังกลบให้น้อยที่สุดภายใต้แนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน โดยนำขยะมาสร้างมูลค่าเพิ่ม การเชิญชวนให้ลูกค้าลดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งผ่านแคมเปญรักโลกใส่ใจสิ่งแวดล้อม ซึ่งมอบคะแนนสะสมให้ลูกค้าที่นำถุงผ้ามาใช้สินค้าที่ร้าน 7-Eleven และทุกครั้งที่ถูกคำปฏิเสธถุงพลาสติกจะได้รับหยดน้ำใน 7APP เพื่อสะสมแลกต้นไม้ไปปลูกป่า ซึ่งทำได้แล้วกว่า 558,787 ต้น ให้ส่วนลดค่าเครื่องดื่มถ้าลูกค้านำแก้วมา นอกจากนี้ ยังสร้างมูลค่าเพิ่มให้พลาสติกใช้แล้วโดยนำกลับมาใช้ใหม่ในกิจกรรมของบริษัท เช่น ถุงหูหิ้ว พาเลทวางน้ำ หรือใช้สร้างสรรค์ลานกีฬาเอนกประสงค์รักโลกให้โรงเรียนและชุมชน โดยปี 2566 สามารถลดปริมาณการใช้พลาสติกบริสุทธิ์กว่า 2,334 ตัน และลดขยะพลาสติกด้วยการนำกลับมาใช้ใหม่ 1,019 ตัน

#### เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและทรัพยากร

ลดการใช้พลังงานโดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดการสูญเสีย ส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน และพัฒนานวัตกรรมการใช้พลังงานในร้าน 7-Eleven ต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2559 ด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ร่วมกับลูกค้า เช่น เปลี่ยนไปใช้หลอดไฟ LED ใช้เตาไมโครเวฟระบบ Inverter ที่ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 12.43 ล้านหน่วยต่อปี ทำให้ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 5,496.5 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ปรับปรุงประสิทธิภาพตู้แช่ ปรับลดอุณหภูมิของระบบทำความเย็น ส่งผลให้ปี 2566 ค่าเฉลี่ยการใช้ไฟฟ้าต่อสาขาต่อปีลดลง 10% เทียบปีฐาน 2562 และค่าเฉลี่ยการใช้ไฟฟ้าต่อตารางเมตรต่อปีลดลง 19% เทียบปีฐาน 2562 นอกจากนี้ ติดตั้ง Solar Rooftop ที่ร้าน 7-Eleven 2,673 สาขาและทุกศูนย์กระจายสินค้าทั่วประเทศ 20 แห่ง นำพลังงานหมุนเวียนมาใช้ 71.24 ล้านหน่วยต่อปี ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 31,515 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

# CPALL

## บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

### การดำเนินงานด้านสังคม



#### เคียงคู่ชุมชน สร้างสรรค์สังคมยั่งยืน

ใช้กลยุทธ์ 4 สร้าง ได้แก่ สร้างคน สร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างชุมชนอุ่นใจ เพื่อสร้างมูลค่าหลากหลายต่อสังคม กลยุทธ์นี้ยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเป้าหมายองค์กรด้านการสนับสนุนเยาวชนและกลุ่มเปราะบางให้เข้าถึงการศึกษาและมีทักษะทางเทคนิคและอาชีพ 500,000 รายสะสมภายในปี 2573 รวมถึงเป้าหมายการพัฒนาทักษะและส่งเสริมอาชีพ SMEs และเกษตรกร 250,000 รายสะสมภายในปี 2573

#### สนับสนุนการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต “สร้างคน สร้างงาน”

สนับสนุนการเข้าถึงการศึกษาให้กับชุมชน โดยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ทักษะอาชีพ ทักษะชีวิต ด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริงโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning) ในการเรียนรู้ควบคู่กับการปฏิบัติจริง (Work-Based Learning) ผลงานสะสมปี 2560-2566 มีการสนับสนุนทุนการศึกษา 226,954 ทุน มูลค่า 8,185 ล้านบาท สามารถสร้างงานให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษากว่า 19,335 คน

#### สร้างคุณค่าทางสังคมและสนับสนุนในระบบเศรษฐกิจ “สร้างอาชีพ สร้างชุมชนอุ่นใจ”

จัดตั้งศูนย์ 7-Eleven สนับสนุน SMEs และเกษตรกร และดำเนินการด้วยกลยุทธ์ 3 ให้ช่องทางขาย-ให้ความรู้-ให้การเชื่อมโยงเครือข่าย ภายใต้ริมน SMEs ไตรเวิลด์ด้วยกัน โดยร่วมพัฒนาสินค้าของ SMEs และเกษตรกรและนำมาจำหน่ายผ่านร้าน 7-Eleven ทั่วประเทศกว่า 20,000 รายการ โดยในปี 2566 สนับสนุน SMEs และเกษตรกรกว่า 36,367 ราย มูลค่าการสนับสนุนกว่า 40,509 ล้านบาท รวมถึงใช้จุดแจ้ง 7-Eleven ที่อยู่เคียงคู่ชุมชนกว่า 14,700 สาขาทั่วประเทศ เป็นที่พึ่งให้กับชุมชน เช่น เปิดจุดรับแจ้งเหตุสำหรับนักท่องเที่ยว 24 ชั่วโมง ติดตั้งเครื่องกระตุกหัวใจอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator: AED) พร้อมช่วยเหลือเหตุฉุกเฉิน จัดอบรมดับเพลิงและอพยพหนีไฟให้กับชุมชน สนับสนุนพื้นที่จำหน่ายสินค้าให้กับกลุ่มเปราะบาง โครงการรถน้องหมา 24 ชั่วโมงที่ช่วยลดการเกิดโรคทางระบบสืบพันธุ์ ลดพฤติกรรมก้าวร้าว และส่งเสริมสุขภาพที่ติงองสัตว์เลี้ยงระยะยาว เป็นต้น

# CPALL

## บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

### การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ/บริษัทภิบาล



**สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งและเป็นเอกลักษณ์** ด้วยหลัก Clear Care Share Fun และกลยุทธ์ 1 DNA ความดี 24 ชั่วโมง เป็นกลไกสำคัญในการบรรลุเป้าหมายความผูกพันของพนักงานกว่า 80% ในปี 2573

#### **ส่งต่อวัฒนธรรม Harmony ด้วย CCSF**

รู้เป้าหมายที่ชัดเจน สื่อสารให้เข้าใจ และทำงานร่วมกันอย่างเข้าใจ ด้วยเป้าหมายเดียวกัน สร้างวัฒนธรรม Harmony เพื่อหลอมรวมความแตกต่างของพนักงานทุกคนให้เป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรดังนี้

- Care ทำงานร่วมกันด้วยความเข้าอกเข้าใจ รับรู้ปัญหาพร้อมหาทางแก้ร่วมกันอย่างเป็นมิตร ใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของทีมงาน
- Share เปิดโอกาสให้ทุกคนมีพื้นที่แสดงความคิด ความสามารถ พร้อมแลกเปลี่ยนเรื่องราวดี ๆ ต่อกัน
- Fun มีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในของบริษัท กิจกรรมเพื่อสังคม สร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กร สนุกสนาน ทำงานอย่างมีความสุขจนเกิดเป็นความภูมิใจร่วมกัน

ในปี 2566 ผลสำรวจความผูกพันของพนักงานสูงถึง 90% เพิ่มขึ้นจากปี 2565 ถึง 24.66% และพนักงาน 100% มีส่วนร่วมในกิจกรรมจิตอาสาหรือโครงการด้านความยั่งยืน

#### **สร้าง DNA ความดี 24 ชั่วโมง 1 DNA**

สร้าง DNA ความดีให้กับพนักงาน พร้อมส่งต่อ DNA ไปยังคู่ค้าและพันธมิตร โดยผู้นำแสดงถึงความมุ่งมั่นและเป็นแบบอย่างที่ดี สนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานอย่างโปร่งใสเป็นธรรมและคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน ชื่นชมยกย่องให้รางวัลความดี ช่วยเหลือสังคม สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ชุมชน สังคมใน 3 ประเภทความดี คือ ซื่อสัตย์ กตัญญู และมีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือ โดยในปี 2566 มีพนักงานที่ได้รับรางวัลความดี 63 คน พร้อมสร้างผู้นำรุ่นใหม่ในโครงการ Mister & Miss Good Governance สร้างแรงบันดาลใจควบคู่การส่งเสริมและสนับสนุน คู่ค้ากลุ่ม SMEs ให้เข้าร่วมอบรมโครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย โดยในปี 2566 บริษัทสนับสนุนคู่ค้าเข้าร่วมประกาศเจตนาธรรมแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย 15 ราย และอบรมให้ความรู้เรื่องการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อคู่ค้าลำดับที่ 1 พร้อมตรวจติดตามการปฏิบัติตาม Supplier Code of Conduct ของคู่ค้าครบ 100%