

Joshin

まごころ統合報告書 2019



Joshin Integrated Report

上新電機株式会社
まごころ統合報告書2019

Contents

Contents	01
ごあいさつ/Greeting	02

Joshinのサステイナビリティ活動

Sustainability

上新電機のサステナブル経営について	03
経営の基本戦略	05
Special Contents お客様目線で「オンリーワン」を追求	06
会社沿革 上新電機のあゆみ	07
グループの事業概要	09
Joshinのステークホルダー	10
サステイナビリティ活動による受賞等	11
取得しているマネジメントシステム規格	12

コーポレート・ガバナンス

Corporate Governance

コーポレート・ガバナンス体制	13
コーポレート・ガバナンス・コードへの対応／取締役会の実効性評価	14
グループの内部統制システム	15
リスク管理体制	16
CSRアクションプラン／公益通報体制	17
コンプライアンス／サステイナビリティ評価	18

お客様へのまごころ

For Customer

人財育成	19
体制整備	21
経営戦略	23

株主様へのまごころ

For Shareholder

情報公開	27
------	----

取引先様へのまごころ

For Business Partner

関係強化	29
------	----

ごあいさつ Greeting

『オンリーワンの幸せ提供業』として SDGsの達成と持続可能な 社会の構築に貢献いたします

平素はジョーシンをご愛顧賜り、誠にありがとうございます。

1948年5月の創業以来、弊社は一貫して社は「愛」、「まごころサービス」を基本精神として事業を開拓し、昨年5月には創業70年の節目を越えることができました。これもひとえにステークホルダーである皆さまの変わらぬご支援ご愛顧によるものと、心から厚く御礼申し上げます。

長期的な企業価値向上と持続的成長を続けるためには、業績拡大等の財務的な努力だけでなく、ESG(環境・社会・ガバナンス)といった非財務面の取り組みも重要である、という事から、弊社は2003年、CSR(コンプライアンス)部門を社長直轄組織として設置し、企業におけるESG側面の課題に、積極的に取り組んでまいりました。例えば2005年4月、弊社は大手小売業の中で最初に「プライバシーマーク」を取得。加えて、本社ビルにおいて環境保全の国際規格である「ISO14001」、家電製品の社内修理部門において品質管理の国際規格「ISO9001」を取得しました。更に、2017年1月には本社部門において事業継続マネジメントシステムの国際規格「ISO22301」を国内の大手小売業で初めて取得しました。また、販売する製品の安心・安全に対する弊社の積極的な取り組みが認められ、わが国初の3連続「製品安全対策優良企業表彰 経済産業大臣賞」受賞、表彰制度初の「製品安全対策ゴールド企業」認定を受けるなど、小売事業者として、ステークホルダーの皆さんに安心いただける企業経営に努めております。非財務側面から企業価値を評価する「サステイナビリティ診断(2018年よりESG/SDGs推進状況診断)」を株式会社日本総合研究所が実施しておりますが、このような取り組みが評価され、弊社は当該「サステイナビリティ診断及びESG/SDGs推進状況診断」にて2017年、2018年ともに、最上位の「総合評価 AAA(大変優れたESG及びSDGs達成に向けた取り組みと情報開示を実施※)」との評価を受けることができました。

わが国経済の状況は、政府の経済政策等により一般的には緩やかな回復基調が期待されていますが、少子高齢社会を迎えた日本では、長期的には人口減少による需要規模縮小が大きな問題となっています。このような状況のなか、弊社は2017年5月、2020年3月期を最終年度とする中期経営計画『JT-2020経営計画』を発表しました。これは「オンリーワンの幸せ提供業」を施策テーマとし、お客さまと従業員が「幸せ」を共有し、株主様、お取引先様、地域社会ともメリットを共有できる経営を推進することを目指すのです。弊社グループの持つ有形無形の資産のフル活用と活性化により、堅実かつ着実な成長を目指す諸施策をグループ一丸となって取り組んでおります。

2015年9月、「持続可能な開発目標(SDGs)」が国連総会で採択されました。弊社は、本業そのものを通じてお客さまや地域に貢献していくことが、サステイナブル(持続可能)な社会の構築に繋がると考え、従前より事業を通じたCSR活動に取り組んできました。このような弊社の取り組みは、SDGsにも貢献できる部分が大きいと確信し、今後も事業を通じたCSR活動にさらに注力してまいります所存です。

どうか今後とも、皆さまのご支援、ご指導を何とぞよろしくお願い申し上げます。

代表取締役兼社長執行役員

金谷 隆平



上新電機のサステイナブル経営について

Joshinは社是「愛」の精神のもと、まごころサービスの実現に向け、挑戦し続けます。

社是・経営理念・綱領・お客様への3つの約束

■ 社是



■ 経営理念

競争のある所に 進歩あり
協調のある所に 繁栄あり
実行のある所に 成果あり

■ 綱領

ジョーシングループの繁栄と我々の幸せ
そして社会奉仕のために
今日も一日最善を尽くそう!

■ お客様への3つの約束

どこよりも 笑顔ともてなしの あふれるジョーシン!
どこよりも 感動がある商品提案の できるジョーシン!
どこにも負けない 納得の サポートサービス完備!

ジョーシングループ行動宣言

(2004年8月制定)



■ お客様への誓い

Joshinは、お客様のニーズを先取りし、楽しく快適で豊かなライフスタイルを提案します。
Joshinならではの安心と満足を提供し、いつも選ばれるJoshinを目指します。

■ 社会への誓い

Joshinは、社会的正義を尊重し、法令およびその精神を遵守します。
Joshinは、安心・快適かつ健康に暮らせる環境の維持・創造に努めます。

■ 取引先・提携先への誓い

Joshinは、総ての取引先・提携先とのよきパートナーシップを大切にします。

■ 株主・投資家への誓い

Joshinは、透明な企業経営により、株主・投資家の理解と共感を得る行動に努めます。

■ 社員とともに

Joshinは、一人一人の個性を尊重し、ともに成長することを目指します。

経営の基本

仕事の精度と回転率をあげ、すべての生産性を高める!

中期経営計画(JT - 2020 経営計画)テーマ

〈2018年3月期～2020年3月期:3ヵ年計画〉

[オンリーワンの幸せ提供業]

お客様と従業員が「幸せ」を共有し、株主様、お取引先様、地域社会ともメリットを共有できる経営を推進する。

J T - 2020 経営計画 基本施策

施策テーマ

「オンリーワンの幸せ提供業」を実現するために
【四つの力】を引出し【3つの約束】を実践する!

四つの力

『人の力』
による精度と
回転率の向上
生産性の
向上

『商品の力』
による幸せ
提供業の推進
売上・利益の
拡大

『会社の力』
による経営体質
の強化
企業価値の
向上

『時の力』
によるビジネス
機会の拡大
事業基盤の
拡充



3つの約束

どこよりも
笑顔ともてなしの
あふれる
ジョーシン!
どこよりも
感動がある
商品提案のできる
ジョーシン!
どこにも負けない
納得の
サポートサービス
完備!

当社のサステナビリティ戦略

CSRとサステナビリティ(持続可能性)の関係

持続可能な社会

企業価値の持続的な向上

「愛」「まごころサービス」に基づくCSR経営



「オンリーワンの幸せ提供業」

社是・経営理念

持続可能な開発目標 (SDGs)^{*1}

2015年9月、国連で「我々の世界を変革する:持続可能な開発のための2030アジェンダ」が採択され、17の「持続可能な開発目標(SDGs)」が掲げられました。その実現に貢献するため当社は、事業活動のあらゆる側面を通じてSDGsの課題解決に主体的に取り組んでまいります。

*1 SDGs:Sustainable Development Goals
<http://www.ungcjp.org/sdgs/index.html>

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

世界を変えるための17の目標



■ 経営の基本戦略

2020年3月期を最終年度とする <JT-2020 経営計画>の実現を目指して

当グループの持つ有形無形の資産のフル活用と活性化による、堅実かつ着実な成長を目指し、2017年5月に中期経営計画<JT-2020 経営計画>を発表しました。計画期間を3年とし、より機動的かつ精度の高い計画の推進を図ってまいります。

「オンリーワンの幸せ提供業」をテーマに、創業以来積み上げてきた経営資源を最大限活用しつつ、事業構造の改革と全従業員の経営参画によって、時代の変化に即応し、時代のニーズをいち早くビジネスに直結させて、「オンリーワン」を目指す企業風土の醸成と高い収益性の実現を目指してまいります。

<JT-2020 経営計画>目標数値 (百万円未満切捨て)

2017年3月期<実績>

連結	売上高	営業利益	経常利益	親会社株主に帰属する当期純利益	売上高経常利益率	自己資本比率
実績	374,387	7,982	8,050	5,190	2.2%	40.8%
前年比	99.6%	101.8%	103.2%	119.1%		

2018年3月期<実績>

連結	売上高	営業利益	経常利益	親会社株主に帰属する当期純利益	売上高経常利益率	自己資本比率
実績	391,726	9,680	9,662	5,579	2.5%	42.9%(*1)
前期比	104.6%	121.3%	120.0%	107.5%		

2019年3月期<実績>

連結	売上高	営業利益	経常利益	親会社株主に帰属する当期純利益	売上高経常利益率	自己資本比率
実績	403,832	10,987	11,003	6,354	2.7%	41.5%
前期比	103.1%	113.5%	113.9%	113.9%		

2020年3月期<JT-2020 経営計画 最終年度計画>

連結	売上高	営業利益	経常利益	親会社株主に帰属する当期純利益	売上高経常利益率	自己資本比率
計画	405,000	11,000	11,000	6,000	2.7%	43%以上
2017年3月期比	108.2%	137.8%	136.6%	115.6%		

(注)本資料に記載されている業績見通し等の将来に関する記述は、本資料の発表日現在において入手可能な情報に基づき作成したものであり、その達成を約束する趣旨のものではありません。また、実際の業績は、今後のさまざまな要因によって予想数値と異なる可能性があります。

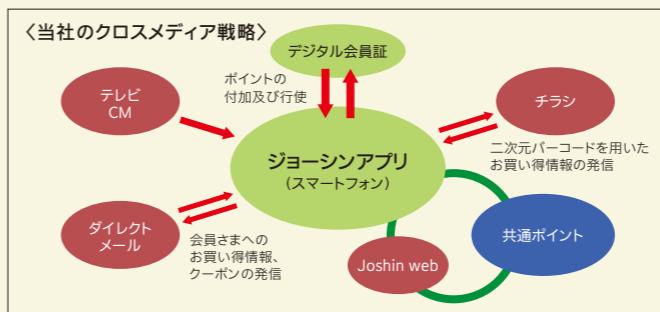
*1 「『税効果会計に係る会計基準』の一部改正」(企業会計基準第28号 2018年2月16日)を2019年3月期連結会計年度の期首から適用しており、2018年3月期連結会計年度末の連結財務状態については、当該会計基準を適用した後の数値です。

Special Contents

■ お客さま目線で「オンリーワン」を追求

お客さまにとっての「便利でお得」を追求

お客さまの商品選びをサポートし、お買い物の便利さを向上させるため、ジョーシンアプリをリニューアル。(※2)アプリがポイントカードとして使えるデジタル会員証や、商品バーコード利用により商品選びがより便利になりました。またジョーシンクレジットカード会員さまには、従来からの長期無料保証(※3)や無金利でのクレジットプランに加えて、期間限定の代金ご請求時割引セールなどご購入からアフターサービスまでをトータルにサポート。ジョーシンクレジットカード以外にもLINEPayやPayPayなど多彩なスマート決済(※4)にも対応し、更なる利便性の向上を目指します。



ジョーシンアプリを核にしたクロスマスメディアや、スマート決済方法の多様化に対応

これからのマーケティング戦略として、アプリの位置づけは重要だと考えていましたので、2018年9月にジョーシンアプリをリニューアルしました。アプリの中に会員カード機能を入れ、クーポンなど様々な情報を発信し、さらにポイントを見える化したことで、お客さまの利便性アップを図ったと思います。最近は決済も多様化し、スマート決済をご希望されるお客さまも増えましたので、既に導入していますが、今後ますます素早い対応が必要だと感じています。例えば新店オープンの際に動画サイトを利用するなど、デジタル販促によるアプローチが主流になります。一方で紙媒体に掲載された、商売以外で喜んでいただける“血の通った情報”的効果も見逃せないので、お客さまの年齢層に合った媒体をミックスさせながら、ジョーシンにご来店頂いて幸せを感じていただけたらと思っています。

販売促進部 部長
橋本 和彦



お客さまご満足度の更なる向上のために

数多い家電量販店の中で当社をお選び頂くためには、お客さまのライフスタイルに合わせた商品をご案内するための豊富な商品知識はもちろんですが、やはり心のこもったおもてなしは欠かせません。お客さまからいただいたwebアンケート等をもとに、お客さまご満足度の更なる向上に向けて以下の点を実践するよう心がけています。

- ①お客さまから頂戴するwebアンケートでのコメントを分析し、次回のお客さま対応に活かせるようタイムリーに改善し、グループ全事業所にも周知しています。
- ②各店が自店の総合満足度をなお一層高めるための優先的最重点項目を数値化し、数値向上のためのアクションを実践しています。
- ③店長以下役職者はお客さまから頂戴した様々なお声をデータベース化したレポートサイトの活用を積極的に行い、CS活動の向上に努めています。

これらの項目を日々チェック・確認することで「オンリーワンの幸せ提供業」として質の高い接客をこれからも目指します。(※5)



webアンケートを元に総合満足度向上に取り組む
郡山店は、1階がスーパーキッズランド、2階が家電という珍しい売場構成になっていますので、お客さまがご来店の際には、気付いた販売員からどんどんお声がけするようになっています。お客さまへのごあいさつが、まるで「やまびこ」のように奥へ奥へと伝わっていきます。ご来店理由をインカム発報で連携し、各売場では早め早めにお客さまをお待ちする「攻めの接客」で、お客さまに喜んでいただけるよう努めています。ほかにも、似顔絵やコメント入りの名刺をお渡したり、webアンケート結果を休憩室の前に貼り出して確認したり、様々な方法でご満足度向上を目指しています。

郡山店 店長
増井 修治



*2 ジョーシンアプリについてはP24に関連記事を掲載しています。 *3 長期無料保証についてはP25に関連記事を掲載しています。

*4 スマート決済についてはP23に関連記事を掲載しています。

*5 P20、P26に参考情報を掲載しています。

会社沿革

上新電機のあゆみ

1948年5月、上新電機は家電製品のパーツ販売店としてスタートし、

おかげさまで昨年、創業70周年を迎えることができました。

これまで、様々な商品を通じて「幸せ」を提供し続けてきた当社は、80周年、そして100周年を目指して、これからもお客様に、地域社会に「まごころサービス」で愛される企業であり続けます。

1948年5月
大阪市浪速区日本橋筋4丁目33番地にて
「上新電気商会」を創業



1950年2月
法人組織に改組し
「上新電機産業株式会社」を設立



1954年12月
パーツ販売店より、家電専門店に転換



1956年8月 **業界初**
お客様に対し、早く行き届いた
アフターサービスを図るために
他社に先がけサービス部門を開設

1958年4月
商号を「上新電機株式会社」に改称

事業沿革

CSRの取り組みなど

**家電業界・社会の
おもなできごと**

1948 ベル研究所(米国)にて
トランジスタを発明

1954 電気洗濯機、冷蔵庫、白黒テレビが
「三種の神器」と呼ばれる

1963年5月
衛星都市進出第1号店「スーパー上新茨木店」
を開設し、店内に家電部門を設置



1964年12月
家電専門店としてのチェーン展開第1号店
「寝屋川店」を開設



1965年9月
お客様からの修理依頼に迅速に
対応するため無線サービスカーを導入



1961年5月
「綱領」を制定

1964年3月
社是「愛」および「経営理念」を制定

愛

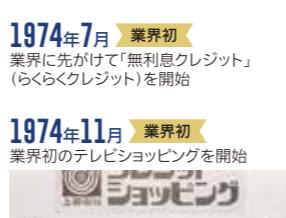
1966年1月
自己申告制度を発足

1968年2月
取締役社長に淨弘博が就任

1969年9月
社内報「新友」第1号を発行

1964 第18回オリンピック
東京大会開催

1973年11月
配送部門を「上新サービス株式会社」
(現ジョーシンサービス(株))として設立



1974年7月 **業界初**
業界に先がけて「無利息クレジット」
(らくらくクレジット)を開始

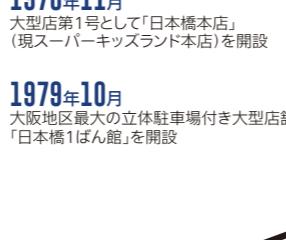


1974年11月 **業界初**
業界初のティッシュオーバーパッケージを開設



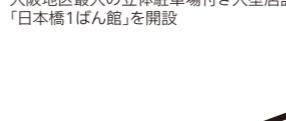
1976年3月
エアコン売上日本一を達成

1976年7月
全店オンラインPOSシステムが完成



1976年11月
大型店第1号として「日本橋本店」
(現スーパー・キッズランド本店)を開設

1979年10月
大阪地区最大の立体駐車場付き大型店舗
「日本橋1ばん館」を開設



1971年2月
社員資格制度を発足させ、昇格試験を実施

1972年1月
キャッチフレーズ「まごころサービス」を制定

1972年7月
社員持株会を発足

1972年9月
大阪証券取引所市場第二部に上場



1976年8月
「上新電機労働組合」の結成

1970 日本国博覧会が
大阪千里で開催

日本、米国を抜いて
カラーテレビの生産世界一に

1979 国立大学の
共通一次試験が導入

1981年10月
大型パソコン専門店「J&P」
(現J&Pテクノランド)を開設

1981年11月
関東地区進出第1号店として
「みたか店」(現アウトレット三鷹店)を開設

1984年1月
売上高500億円を突破

1984年4月
サービス部門を分離独立させ
「ジョーシンサービス(株)」として設立

1985年4月
FC事業を開始

1985年5月
POS物流システム稼働

1986年10月
西日本屈指のソフト専門店「ディスクピア」
(現ディスクピア日本橋店)を開設

1987年6月
カメラ・ビデオ専門店「X'CIT」を開設

1988年1月
売上高1,000億円を突破

1988年6月
郡山インター店(現郡山店)に
ホビー専門業態「キッズランド」を開設

1988年11月
神戸・三宮に大型店舗「さんのみや1ばん館」
(現三宮1ばん館)を開設

1989年5月
名古屋市に
東海地区進出第1号店「J&P大須店」
(現スーパー・キッズランド大須店)を開設

1989年6月
POSによる顧客管理の高度化等のため、
「ジョーシンメンバーズカード」を発行

1990年2月
上新物流(株)と
ジョーシンサービス(株)を統合し、
「ジョーシンサービス株式会社」を設立

1990年10月
「J&Pテクノランド」を増床し、
リフレッシュオープン

1992年1月
焼津市に静岡県進出第1号店として
「焼津インター店」を開設

1992年3月
売上高2,000億円を突破

1994年7月
京都地区最大の店舗「京都1ばん館」を開設

1995年3月
「マザービア」を開設し、
ドラッグストア事業を開始

1995年4月
カルチュアコンビニエンスクラブ(株)と
FC契約を締結し、
AVソフトレンタル店を開設

1995年5月
保険業務を営む
「ジョーシンテック(株)」を設立

1997年4月
「J-UPポイントカード」システムがスタート

1998年4月
ビジネスユース対象の保証制度
「3ロングラン」をスタート

1999年2月
物流サービスの拠点として
「関西物流センター」を開設

1999年5月
創業50周年を迎える
記念誌「愛 育んで50年。そして100年へ。」
を刊行

1999年11月
「環境理念」を制定

2000年2月
上新物流(株)と
ジョーシンサービス(株)を統合し、
「ジョーシンサービス株式会社」を設立

2000年10月
インターネットショッピングサイト
「Joshin web」を開設

2001年6月 **業界初**
家電・パソコンの
アウトレット専門店「PitONE OUT LET」
(現Joshin OUT LET)を開設

2001年9月
新ポイントカード「JoshinポイントカードEX」
(現ジョーシンカード)を発行

2001年10月
新会社「ジー・イー・ネクスト(株)」を設立

2002年4月
「J&Pテクノランド」を次世代プロードバンド
対応として、リフレッシュオープン

2003年2月
「J-UPポイントカード」
「マクオフコーポレーション(株)」とFC契約を
締結し、
「BOOK-OFF滋賀水口店」を開設

2005年4月
クレジット機能付ポイントカード
「Joshin Credit & Point Card」
(現ジョーシンクレジットカード)を発行

2006年10月
「キッズランド」業態の単独店
「スーパー・キッズランド本店」を
大阪・日本橋に開設

2007年3月
売上高3,000億円を突破

2010年2月
省エネ型製品普及推進優良店表彰で、
ジョーシン加古川店が
「省エネルギーセンター会長賞」を受賞

2010年11月 **史上初の3連続受賞**
大企業小売販売事業者部門にて
「製品安全対策優良企業」経済産業大臣賞を
3連続受賞

2012年4月
「ホームメンテナンスサービス」事業を本格稼働

2013年1月
阪神タイガース初の
オフィシャルスポンサーとなる

2014年2月
「まごころリフォーム」事業を推進強化

2015年7月
大阪・日本橋に大型免税店「スーパーでんでんランド」を開設

2015年9月 **業界初**
楽天スーパーPOINTの共通ポイントサービス
「Rポイントカード」で楽天株式会社と提携

2015年10月
ジョーシンクレジットカード会員さま向けの
長期無料修理保証(5年間・保証対象22品目)
サービスを開始

2016年5月
共通ポイントプログラム「dポイント」で
株式会社NTTドコモと加盟店契約を締結

2018年2月
阪神タイガースオフィシャルスポンサーとして、
「選手ヘルメット」「球団ユニフォーム袖」への
当社ロゴ広告に加えて、「キャップ(帽子)広告」
「球団ユニフォーム袖」への当社ロゴ広告を追加

2019年2月
2019年2月

2019年9月
「事業継続基本方針」を制定

2019年11月
「大手小売業者部門にて
「製品安全対策優良企業」経済産業大臣賞を
3連続受賞

2020年4月
大企業小売販売事業者部門にて
「製品安全対策優良企業」
経済産業大臣賞を連続受賞

2020年11月 **史上初の連続受賞**
大企業小売販売事業者部門にて
「製品安全対策優良企業」
経済産業大臣賞を連続受賞

2021年4月
省エネ型製品普及推進優良店表彰で
「省エネルギーセンター会長賞」を
「省エネルギーセンター会長賞」を受賞

2021年9月
「大阪府ハートフル企業・教育貢献賞」を受賞

2022年4月
「シヨーリン・トレーニングハウス」において、
物品搬入訓練家屋構造の特許取得

2022年8月~12月
「シヨーリングループ行動宣言」を制定(8月)
「シヨーリングループ行動規範」を制定(10月)
「情報セキュリティ基本方針」を制定(12月)

2023年4月 **大手小売業初**
「プライバシーマーク」を取得

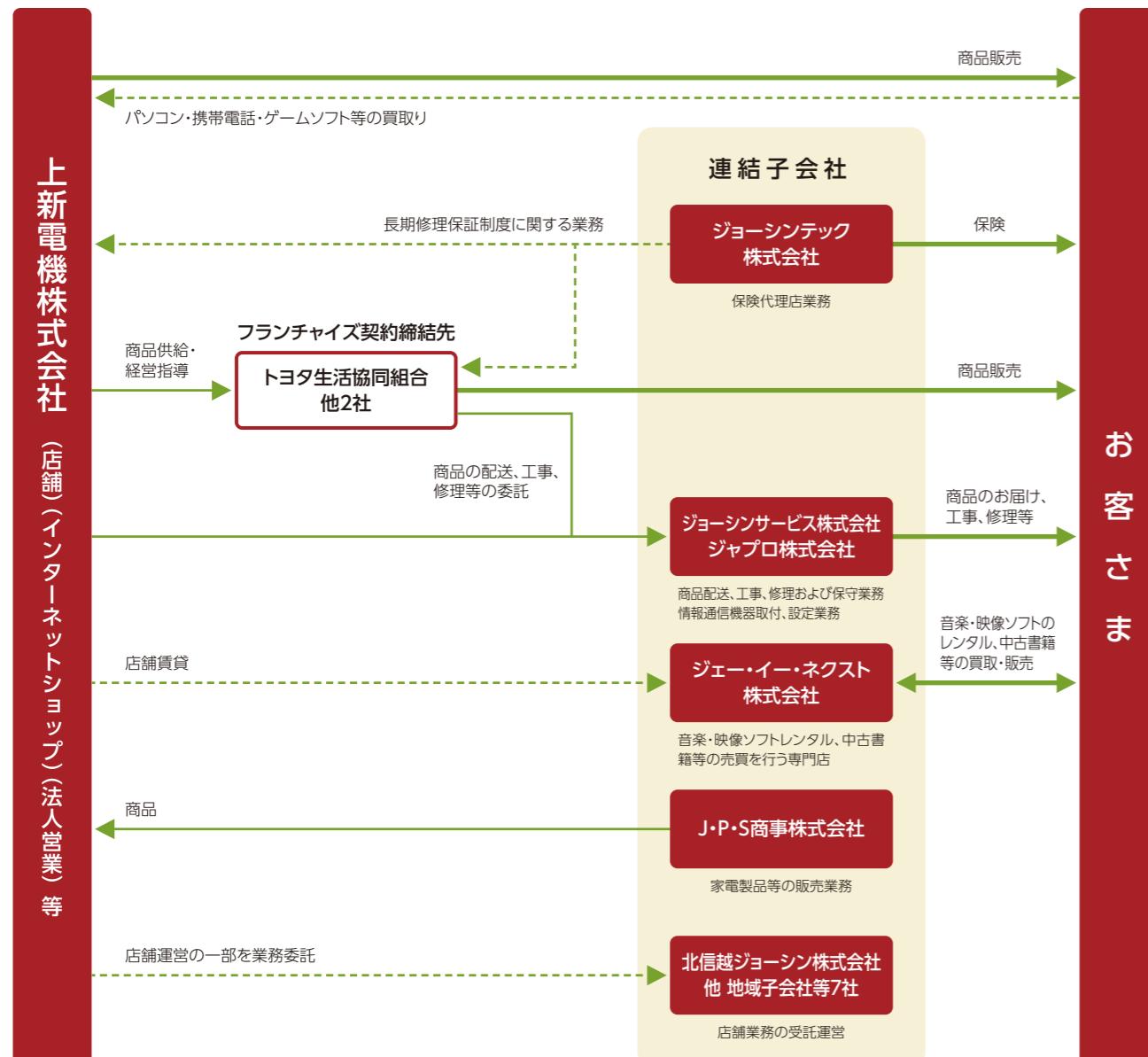
2023年6月
PDAを利用した店舗システムを全店に導入

2023年9月
「個人情報保護方針」を制定

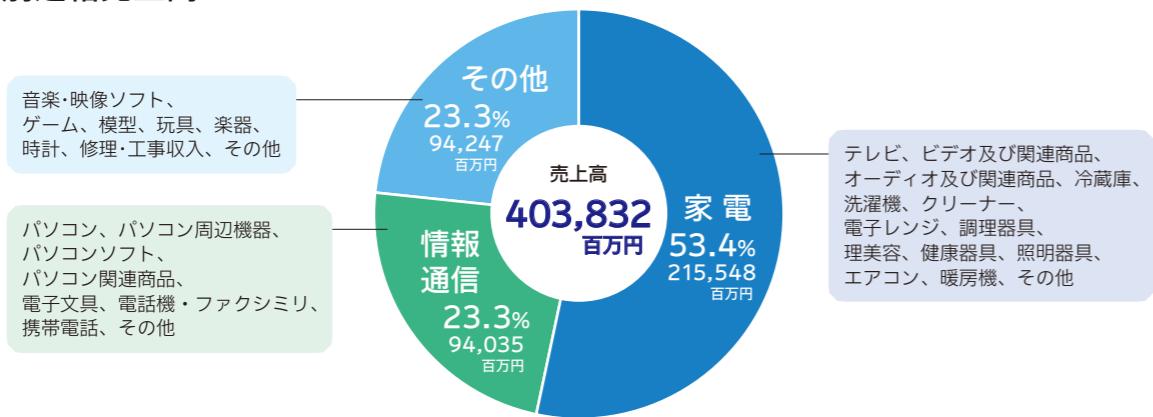
2024年5月
第1回省エネ型製品普及推進優良店舗に9店舗認定を受ける

2024年8月~12月
「シヨーリングループ行動宣言」を制定(8月)
「シヨーリングループ行動規範」を制定(10月)
「情報セキュリティ基本方針」を

■ グループの事業概要



品種別連結売上高 (2019年3月期)



■ Joshinのステークホルダー

Joshinの主なステークホルダー

お客様

当社は、家電製品の販売やサポートを通じてお客様の暮らしを便利で快適にするお手伝いをしたいと考えています。商品の安心・安全を確保する体制の構築から、お客様の多様なニーズに応えられる人財の育成、個人情報保護の徹底など、社は「愛」の精神のもと、「オンリーワンの幸せ提供業」として信頼いただける企業をめざしています。

株主様

当社は、株主・投資家の皆さまのご期待に応えるため、安定経営・持続的成長の実現を第一に取り組んでいきます。安定した配当による経済的責任を果たし、ホームページやIRミーティングなどで適切な情報開示を行い、株主・投資家の皆さまと良好な関係を構築してまいります。

取引先様

お客様のニーズを満たし、質の高いサービスを提供するには、取引先様との強固なパートナーシップが重要と、当社は考えています。愛とまごころを基軸にしたJoshinの企業精神を共有し、目標に向かってともに成長していくために、取引先様への情報提供やサポートを強化してまいります。

従業員

当社は、従業員の個性やキャリアプランに合わせたスキルアップ環境を整備し、意欲を持って働く職場づくりを進めています。女性従業員を対象としたキャリア研修も実施しています。従業員の出産や育児、介護等のライフイベントへの支援や、障がい者サポートなど働く人にとってやさしい企業をめざした施策も実践。Joshinの一員であることに喜びを感じられるよう、労働環境を整えてまいります。

環境

当社は、皆さまが豊かに暮らせる地球環境の保全に貢献することを経営の重要事項と捉えています。小売業が取り組む環境配慮の形として、物流・店舗・アフターサービスなどの環境負荷を最小限に抑えることに努めています。また、節電などプロならではのアドバイスやご提案で、環境にやさしい暮らしのお手伝いも行ってまいります。

地域社会

当社は、地域社会を支援し活性化することも重要な務めと考えています。スポーツによる地域貢献活動や被災地域に対する支援、防犯・安全活動への協力や地域社会と連携したSDGs課題解決などの取り組みを通じて、安心して暮らせる地域社会の実現に貢献してまいります。

ステークホルダー エンゲージメントの方法

- 店舗での接客対応
- 各種サポート体制
- ホームページや「まごころ統合報告書」等での情報提供
- 広告を通じた訴求
- イベント開催
- アンケート調査など

- ホームページや「まごころ統合報告書」等での情報提供
- 株主総会
- IRミーティングなど

- 各種会議の実施
- FC店舗巡回による経営指導
- 協力会社向けCS研修など

- 業務でのコミュニケーション
- 各種職能研修
- 階層別教育
- 仕事と子育てに関する相談窓口の設置
- 衛生委員会など

- 環境保護運動への参加
- 環境配慮型店舗の推進
- 環境配慮型店づくり
- パンフレット等での情報提供
- 環境配慮型製品の販売促進

- 阪神タイガース応援活動
- 被災地への援助活動
- 子育て支援策への協力
- 次世代育成への協力
- 製品安全対策等啓発活動への協力など
- 自治体との連携



■ サステイナビリティ活動による受賞等

2008年・2010年・2012年度

「製品安全対策優良企業表彰 経済産業大臣賞」を3連続受賞(※)により、制度開始後初の「製品安全対策ゴールド企業」に認定されました。

経済産業省は、製品安全対策が顕著に優れているとともに、客観的な評価を基に自社の取り組みを意欲的に改善し、継続的に同省主催の「製品安全対策優良企業表彰」制度の審査を受け、経済産業大臣賞(あるいは金賞)を計3度以上受賞した企業を「製品安全対策ゴールド企業」と認定しています。

当社は、この「製品安全対策優良企業表彰」の大企業小売販売事業者部門において、制度初の3連続「経済産業大臣賞」を受賞しました(2008年度・2010年度・2012年度。応募規定により受賞翌年度の応募資格なし)。

これにより、2014年6月、経済産業大臣賞(あるいは金賞)3回以上の受賞企業を対象に創設された「製品安全対策ゴールド企業マーク」を初めて授与され、同制度上初の「製品安全対策ゴールド企業」に認定されました。

「製品安全対策優良企業表彰」は、経済産業省が「製品安全に積極的に取り組んでいる事業者」を企業単位で広く公募し、厳正な審査の上で「製品安全対策優良企業」として表彰するものです。審査は、企業全体の製品安全活動について「安全な製品を仕入れ・販売するための取り組み」「製品を安全に使用してもらうための取り組み」「出荷後に安全上の問題が判明した際の取り組み」「製品安全文化構築への取り組み」の4つの視点から評価が行われ、優良企業が表彰されます。

受賞のポイント(経済産業省発表文より)

2008年度	2010年度	2012年度
● 卓越したアフターサービス体制の構築整備	● 購入者履歴DBと不具合関連情報DBを活用した顧客への情報提供	● 設置作業不備による製品事故を防止するため社内外におけるトレーニングの実施
● 安全な製品の仕入・販売	● 取引先の市場対応の支援による対応率の向上	● 製品毎に故障特性を分析し、メーカーに製品の改善を提案
● 店舗販売員による製品安全情報の提供	● 商品仕入における安全性の確認	● リコール告知の効果を高めるアイデアをメーカーに提供

※P21に関連記事を掲載しています。※経済産業大臣賞受賞企業については、応募規定により受賞翌年度は応募資格がありません。

金谷社長が「産業構造審議会臨時委員」「中央環境審議会専門委員」に任命されました

金谷社長は2018年11月より、経済産業省が所管する「産業構造審議会」、環境省が所管する「中央環境審議会」の専門委員にそれぞれ任命されています。産業構造審議会とは経済産業省に設置された審議会で、経済産業大臣の諮問に応じて、産業構造の改善や経済・産業の発展に関する重要事項を調査審議する機関です。一方「中央環境審議会」は環境省に設置された審議会で環境関連の政策等について議論や提言を行う機関です。金谷社長は任期中、それぞれの委員に所属し、家電リサイクル制度や小型電子機器リサイクル制度等のリサイクル問題を中心とした様々な問題について大手家電流通協会(※1)の代表として審議に参加し、業界全体の発展に寄与いたします。



2018年度

「ジェー・イー・ネクスト(株) TSUTAYA八尾老原店」(※2)が「ツタヤ・スタッフ・カンファレンス」で準グランプリを受賞しました。

「ツタヤ・スタッフ・カンファレンス」とは、全国約1,400店舗の中から、業績・運営が特に優れた優秀店舗5店舗のスタッフが、成功事例の発表を行うイベントです。このイベントに来場している約2,000人のツタヤ関係者、及び全国各地で行われるライブ・ビューイング観戦者による投票で「グランプリ店舗」と「準グランプリ店舗」が選ばれます。

TSUTAYA八尾老原店は、地域の人々に愛されるお店となるための数々の取り組みや、スタッフのチームワーク等が評価され、2017年度のグランプリ受賞に続き、2018年度は準グランプリを受賞しました。



「ツタヤ・スタッフ・カンファレンス」での TSUTAYA八尾老原店準グランプリの集合写真

※1 大手家電流通協会…家電量販店6社が参加する業界団体(上新電機、ヤマダ電機、エディオン、ケーズHD、ノジマ、ピックカメラ)。2018年7月より金谷社長が会長を務める。

※2 ジェー・イー・ネクスト(株)…TSUTAYA、BOOK-OFFにフランチャイジー加盟し、音楽・映像ソフトのレンタルや中古書籍等の売買を行う専門店の運営を行っている上新電機株式会社の連結子会社です。

■ 取得しているマネジメントシステム規格

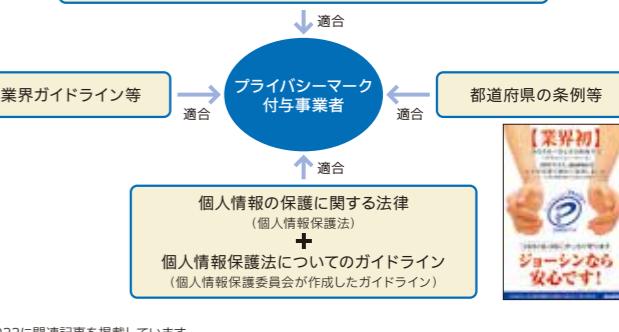
個人情報保護・管理のために、

プライバシーマーク認定を取得しています。

お客様の大切な情報を守るために、国内の大手小売業者として、初のプライバシーマークの付与認定を2005年に取得しました。2007年以降はJISQ15001:2006規格での更新認定、さらに2019年より新規格(JISQ15001:2017)での更新を受けています。(※1)今後も安心と安全をお届けできるよう、グループ一丸となって情報セキュリティ体制の強化に努めてまいります。

※1 新規格(JISQ15001:2017)への移行期間は2019年8月から2020年7月末日まで。

JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム - 要求事項



※P22に関連記事を掲載しています。

本社ビルにて、国際規格「ISO14001:2015」認証を取得しています。

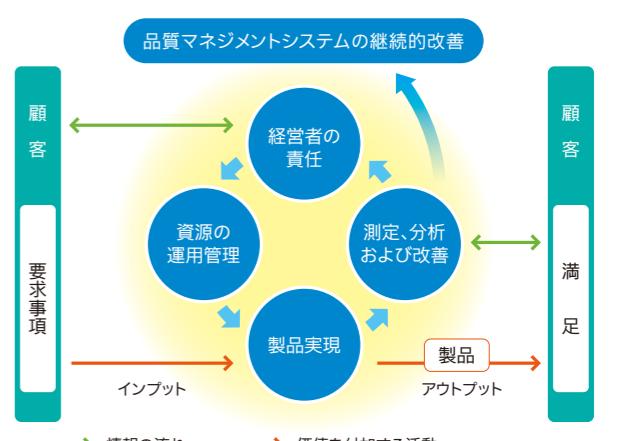
ISO14001は環境マネジメントシステムに関する企業活動、製品およびサービスの環境負荷低減など、環境パフォーマンスの改善を継続的に実施するシステムを構築するために要求される国際規格です。当社は環境マネジメントシステムを確実に実行するため、本社ビルを対象に2000年に認証を取得し、現在も更新認定を受けています。



※P35, P43, P44, P52に関連記事を掲載しています。

国際規格「ISO9001:2015」認証による安心の社内修理体制を整えています。

ISO9001は、組織が品質マネジメントシステムを確立、文書化、実施、維持し、その品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善するために要求される国際規格です。当社では、店舗でお預かりした修理品の社内修理部門において、レベルの高い品質管理を行うため、2000年5月、ジョーシンサービス(株)ファクトリーサービス部にて品質管理の国際規格「ISO9001」の認証を取得し、お客様の満足に焦点を合わせた「まごころサービス」の提供に努めています。

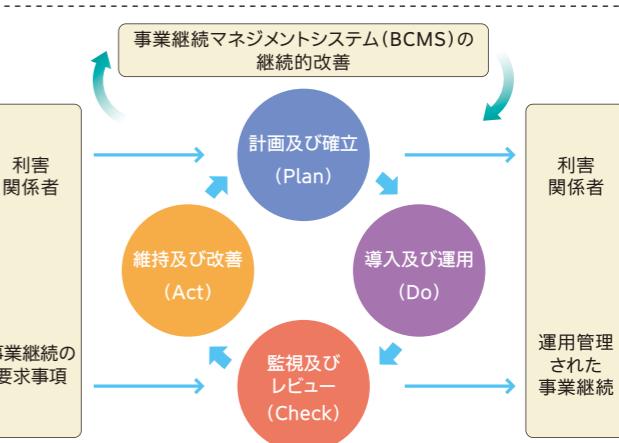


※P35に関連記事を掲載しています。

「ISO22301:2012」の認証を

国内の大手小売業で初めて取得

ISO22301は、地震や火災、ITシステム障害など、事業の継続を脅かす重大リスクに備えて、それらのリスクが事業に与える負の影響を最小化するための対策を立案し、効率的かつ効果的に対応するための事業継続マネジメントシステム(BCMS)の国際規格です。当社は、2017年1月13日、本社部門における『販売拠点の活動に関する維持管理及び運営サポート』を登録範囲とし、国内でチェーン展開している大手小売業及びインターネット通信販売事業者で初めて認証を取得しました。



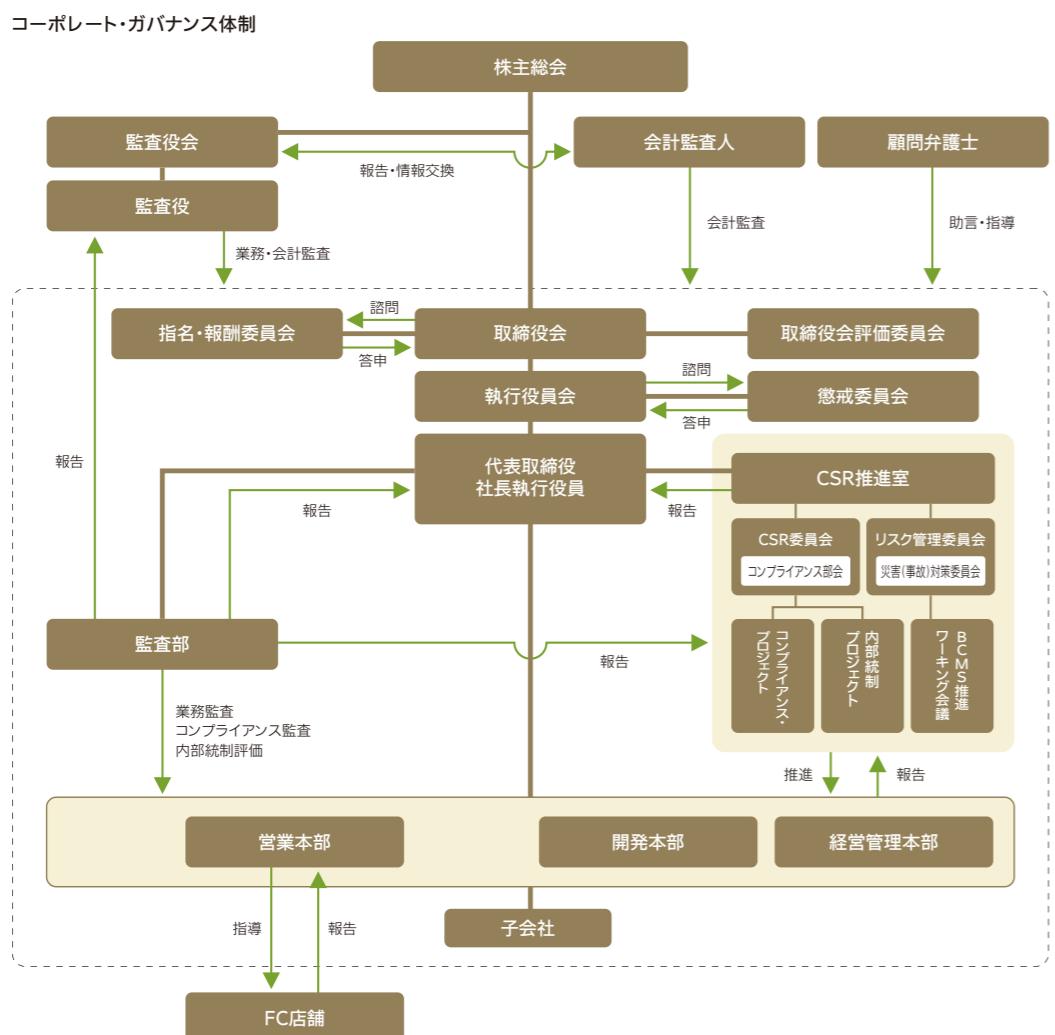
※P16に関連記事を掲載しています。

■ コーポレート・ガバナンス

取締役会・執行役員会・CSR委員会を基軸に、コーポレート・ガバナンスを充実させています。

当社は、2016年6月より執行役員制度を導入しております。月2回の定例取締役会、及び、必要に応じて開催される臨時取締役会の他に、執行役員会を毎週開催し、取締役会への議案上程に先立ち当該会議にて予め詳細な情報提供を行う体制をとっております。その結果、取締役会においてより活発な議論を促す効果も出ており、経営の意思決定の迅速化とガバナンスの強化にも繋がっています。なお、2016年には女性の執行役員、2019年には女性の社外取締役も就任しています。さらに、社内出身者とは異なる客観的視点を活用するとともに、経営体制の強化と透明性の更なる向上を目的として、独立社外取締役を2014年より1名、2017年より2名選任。2019年には3名の独立社外取締役を選任し、社外監査役2名とあわせて5名の独立社外役員体制となっております。この体制により、

経営的観点での貴重な意見や提言を受け、経営の活性化に役立てております。また、監査役4名の内3名は常勤監査役であり、監査役制度の充実強化も進めております。2016年度より、取締役会の諮問機関として社外取締役と監査役で構成する取締役会評価委員会を設置、2018年度には取締役会の諮問機関として独立社外取締役、代表取締役で構成する指名・報酬委員会、及び執行役員会の諮問機関として懲戒委員会を設置するなど、コーポレートガバナンスの強化に努めています。さまざまな社会的責任を果たしていくため、当社は2004年よりCSR委員会(※1)を中心とした推進体制を構築しています。CSR委員会はコンプライアンス統括責任者を委員長に、各部門責任者、子会社の代表者、労働組合代表者を委員とし、オブザーバーとして監査役に参加を求めています。



会社の持続的な成長と中長期的な企業価値向上のため

コーポレート・ガバナンス・コードへの対応を積極的に進めています。

会社の持続的な成長と中長期的な企業価値向上につながる自律的な対応として、当社は東京証券取引所が定めた「コーポレート・ガバナンス・コード」への対応を積極的に推進しています。また、2018年12月より改訂コーポレート・ガバナンス・コードへの対応を行なっています。

〔改訂コーポレート・ガバナンス・コードへの対応状況〕

基本原則		原則数	補充原則数	Comply数※2※3	Explain数※4	Explain項目
第1章	株主の権利・平等性の確保	7	11	18	1	補充原則1-2④
第2章	株主以外のステークホルダーとの適切な協働	6	3	10	0	
第3章	適切な情報開示と透明性の確保	2	4	6	1	補充原則3-1②
第4章	取締役会等の責務	14	21	36	0	
第5章	株主との対話	2	3	6	0	
合計		5	31	76	2	

【コーポレート・ガバナンス・コードの各原則を実施しない項目(Explain)とその理由】

補充原則1-2④（議決権電子行使を可能とするための環境作り、招集通知の英語訳）	<p>現状の当社の議決権行使比率や株主構成比率等を勘案し、現在は電子行使や招集通知の英語訳を行っていません。</p> <p>今後については、これらの比率の動向を見ながら検討いたします。</p>
補充原則3-1②（英語での情報開示・提供）	<p>現状の株主構成を勘案し、英語での情報開示は行っていません。</p> <p>今後は株主構成の変化に応じて、対応を検討いたします。</p>

コーポレート・ガバナンス強化の一環として取締役会の実効性評価を実施しています。

当社は、コーポレート・ガバナンス強化の一環として、2016年度より、取締役会全体の実効性の評価とその改善に向けた施策推進という継続的なプロセスに取り組んでいます。具体的な評価のプロセスとしては、取締役会の任意の諮問機関として社外取締役と監査役により構成する「取締役会評価

委員会」を設置し、同委員会が主体となって取締役会評価に関する調査をアンケート(対象:取締役、監査役)とアンケート集計結果にもとづく取締役インタビューを実施。これらの結果をもとに、取締役会において取締役会の実効性の分析及び評価を行い、改善に向けた施策を決定しています。

2019年3月期における実効性に関する評価結果の概要】	
アンケート調査のカテゴリー	
●取締役会の構成と取締役(会)の役割・責務	●取締役の適切なリスクテイクを支援する体制
●取締役(会)の資質・知見・スキル	●社外取締役の役割・期待と支援体制
●取締役会の運営・審議	●役員間並びに社外取締役と社内取締役のコミュニケーション
●取締役会の監督(指名・報酬・後継者育成等)	●2017年度評価で課題とされた事項の改善状況

2018年3月期の取締役会実効性評価結果における課題に対する2019年3月期における改善状況			
2018年度のアクションプラン	●取締役会の監督機能強化と業務執行に関する意思決定の更なるスピードアップ ●社外役員と社内役員の経営環境に関する情報共有(執行と監督の相互理解)促進	取り組みの結果	業務執行の決裁権限を執行委員会に委譲することで、取締役会の監督機能の強化に向けより多くの時間を充てができるようになりました。
			社外取締役が執行役員のフリーディスカッションに参加することで、経営課題に関する情報共有が進み、取締役会での活発な議論の促進につながっています。

2019年3月期の取締役会実効性評価結果の概要と課題			
総合評価	取締役会は全体として概ね適切に運営され、取締役会の実効性は確保されている。	2019年度のアクションプラン	●中長期的な経営ビジョン、経営戦略に関する議論充実
			●執行役員会への決裁権限委譲の継続的推進、取締役会の監督機能向上

上記の課題については、継続的な改善の取り組みとして取締役会で議論を重ね、改善施策を推進しております。これらを通じて、取締役会運営の実効性を向上させ、コーポレート・ガバナンスの一層の強化に努めてまいります。

※1 開始当初はコンプライアンス委員会。2006年よりCSR委員会と名称変更しました。

※2 Comply:「コーポレート・ガバナンス・コードの各原則を実施する」という意味

※3 Comply項目の内、情報開示を求める項目の詳細については、ホームページ等にて公表されている「コーポレート・ガバナンス報告書」をご覧ください。

※4 Explain:「コーポレート・ガバナンス・コードの各原則を実施しない」という意味

Explain項目については、その理由を説明することが求められています。

コ-ポレート・ガバナンス

経営効率を高め、持続的成長と企業価値向上を図るため

グループの内部統制システムを強化しています。

企業のコ-ポレート・ガバナンスをより一層強化させることが目的として、2014年6月10日に改正会社法が成立し、2015年5月1日から施行されました。当社では、法改正の趣旨にしたがい、グループにおけるガバナンス体制を再整備するとともに、2006年5月6日制定の「内部統制システムの構築に関する基本方針」を2015年4月21日付で改定いたしました。従来より、企業集団における業務の適正を確保するための体制として、当社では『子会社取締役に当社取締役を就任させる』『子会社監査役に当社監査役を就任させる』『当社および子会社各社にコンプライアンス推進担当者をおくとともに、当社CSR推進室が、当社コ

ンプライアンス統括責任者の指示のもと、企業集団のコンプライアンスを統括・推進する』『子会社の経営については、その自主性を尊重しつつ、事業内容の定期的な報告を求め、重要案件については事前協議を行う』ことを実行しておりますが、この改定により、親子会社に関する規律等の整備・運用の一層の充実を図ることができました。また、グループにおける事業継続マネジメント体制を整備したことにより、2017年5月11日付にて、当該基本方針にその旨を追記しています。今後とも、企業集団のコ-ポレート・ガバナンスをより一層強化し、グループ経営における意思決定の透明性・公平性を担保してまいります。

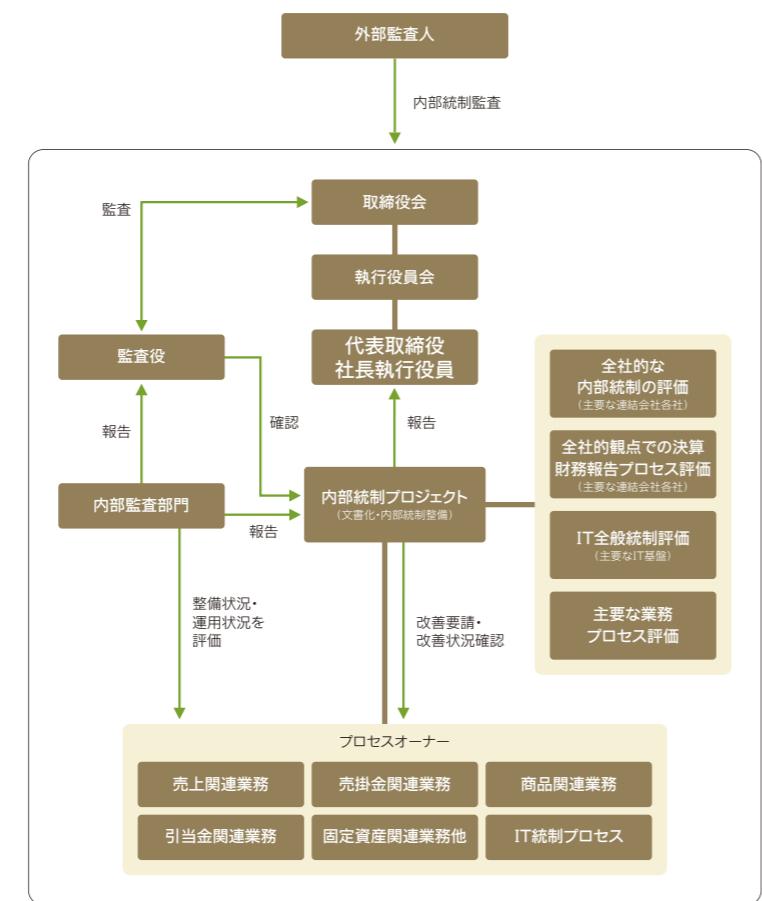
グループ全体の内部統制システムを整備しています。

内部統制とは、財務報告の信頼性の確保、事業経営の有効性と効率性の向上、および事業経営に関わる法規の遵守等を促し、不正や間違、違法行為などが事前に防止されるよう、基準や手続きを業務ごとに定め、それに基づいて管理・監視を行うことです。当社では、グループ全体の内部統制の目的を4つに規定し、内部統制プロジェクトを中心に内部統制システムの点検および改善を図っています。特に、財務報告に係る内部統制については財務報告への影響を考慮して評価範囲を特定し、範囲内の全プロセスに対して第三者的な社内機関である内部監査部門がその整備面、運用面に不備がないかを確認する体制を整えています。

内部統制の目的

業務の有効性・効率性
財務報告の信頼性
コンプライアンス(法令等の遵守)
資産の保全

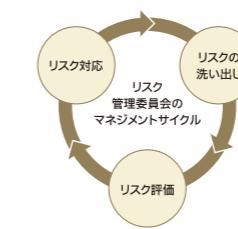
内部統制システムの概要



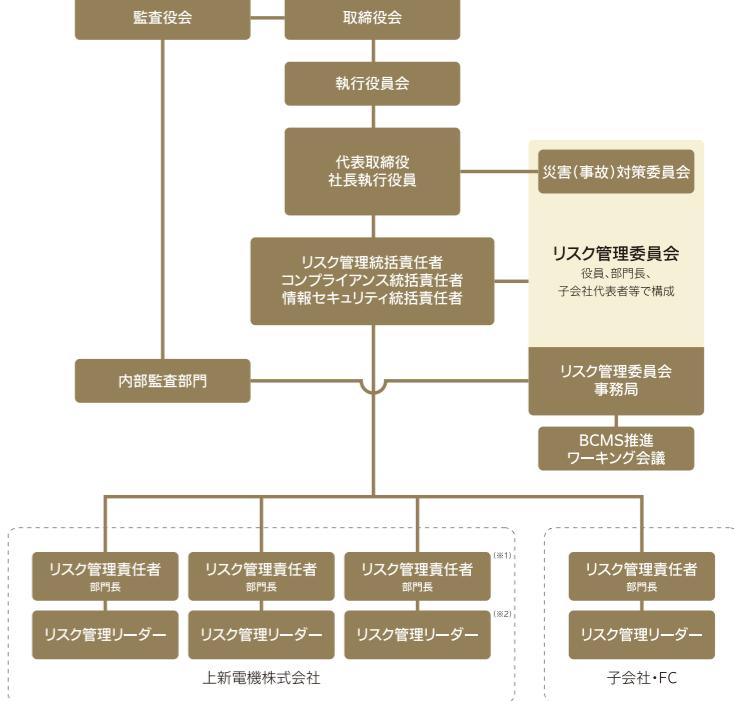
さまざまなリスクの発生防止のためリスク管理体制を整備しています。

リスク管理体制

グループ内で発生しうるさまざまなリスクに対し、その発生防止と適切なリスク対応を行うため、当社はリスク管理体制を整備し、コ-ポレート・ガバナンス体制に組み込んでいます。リスク管理体制推進の核となるリスク管理委員会では、グループの企業価値に影響を及ぼすリスクの特定と評価を行い、個別のリスク対応管理まで行います。重大な事象が発覚した場合には速やかに、社長執行役員を委員長とする災害(事故)対策委員会を招集し、危機対応方針の決定と対応状況の進捗管理等、初期対応を円滑に進め、グループ経営に及ぼす影響を最小限にとどめる体制を整えています。また、南海トラフ巨大地震発生等によって現在稼働している基幹システムが使用できなくなる状況を想定し、約600kmの遠隔地にバックアップシステムを構築するなどBCP(事業継続計画)体制の整備も積極的に進めています。



内部監査部門



「事業継続マネジメントシステム 国際規格ISO22301:2012」の認証を国内の大手小売業で初めて取得。

事業継続マネジメントシステムとは、事業継続を困難にする自然災害やITシステム障害などの脅威が発生した場合に、事業に与える影響を最小化し、事業の復旧及び継続を確実にする仕組みのことです。当社は、グループ内で発生しうるさまざまなリスクに対し、その発生防止と発生リスクへの適切な対応を行うため、2008年11月に「リスク管理規程」を定め、体制を整備してきました。リスク管理体制の一環として「大地震」「重要施設火災」「感染症パンデミック」「大規模なITシステム障害及びデータ漏洩」を主な対象としてBCP(事業継続計画)の構築を行ってきましたが、これらの実効性を高めるため、2017年1月13日、事業継続マ

ネジメントシステムの国際規格「ISO22301:2012」認証を取得いたしました。これは、国内でチェーン展開している大手小売業及びインターネット販売業界で初めての認証取得となります。甚大な自然災害やサイバーリスク等の脅威が高まる昨今、早期の事業復旧や事業継続を行うことによって、お客さま、お取引先様、株主様、従業員など、利害関係者に対する社会的責任と「安心」を提供し、「オンリーワンの幸せ提供業」を目指してまいります。



ISO22301マネジメントシステム登録証

本社ビルにて消防訓練を実施



2019年1月29日に実施した本社消防訓練

当社本社ビルでは毎年、通報・消火・避難訓練を実施しています。日頃から防災・減災の意識を高め、「お客さまが安心してお買い物ができる店づくり」「従業員が安心して働ける店づくり」に取り組んでいます。



店舗での災害用備品備蓄状況

本社及び全店舗、事業所では、救急箱や災害用備品(3日分の飲料水・非常食、ヘルメット・ヘッドライトや防寒シート、簡易トイレなど)の備蓄を行い、万が一の事態に備えています。

※1 リスク管理責任者は、自部門のコンプライアンス責任者、情報セキュリティ責任者を兼務します。

※2 リスク管理リーダーは、自部署のコンプライアンス推進リーダー、情報セキュリティ推進リーダーを兼務します。

コ-ボレート・ガバナンス

アクションプランとリスク対応を進めています。

CSR委員会では、当社グループの社会的責任として特に留意すべきテーマを絞り込み(右表)、それぞれの体制整備から推進状況の確認までを四半期毎に行っております。特に「情報セキュリティ・個人情報保護コンプライアンス体制の構築」と「内部統制システムの構築」「BCP(事業継続計画)および事業継続マネジメント体制の構築」については、それぞれ専門プロジェクトチームおよびワーキングチームを設置して、推進活動を展開しています。具体的な重点課題はCSRアクションプランとして関係部門に周知し、「PDCAマネジメント」の進捗をCSR委員会で共有しつつ、CSRに関するさまざまなリスクへの対応も行っています。また、2018年よりSDGsを意識したCSRアクションプランの設定を行なっています。なお、コンプライアンス体制をさらに厳格に推進するため、2007年10月よりCSR委員会内にコンプライアンス部会を設置しています。

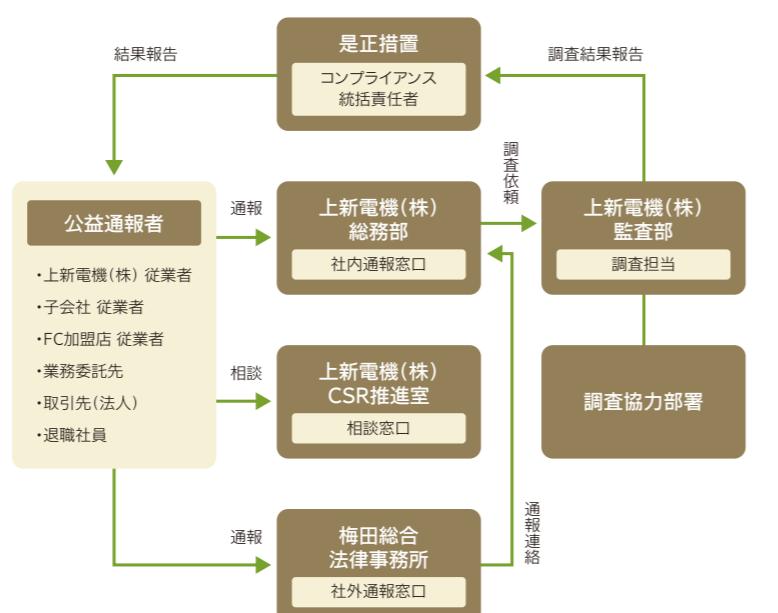
CSR委員会でのアクションプランテーマ

2013年度	コ-ボレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※1)他 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護他) 環境/循環型社会構築(3R推進(※2)、環境負荷軽減対策、省エネ商品普及促進他)	労働環境の改善 公正な取引の推進 その他、CSR推進活動
2014年度	コ-ボレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※1)他 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護、不正競争防止他) 環境/循環型社会構築(3R推進(※2)、環境負荷軽減対策、省エネ商品普及促進他)	
2015年度	コ-ボレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※1)他 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護、不正競争防止他) 環境/循環型社会構築(3R推進(※2)、環境負荷軽減対策、省エネ商品普及促進他)	
2016年度	コ-ボレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※1)他 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護、マイナンバー法対応、不正競争防止他) 環境/循環型社会構築(3R推進(※2)、環境負荷軽減対策、省エネ商品普及促進他) 労働環境の改善(ワーク・ライフ・バランスの推進、安全衛生管理体制の推進) 公正な取引の推進(独占禁止法遵守施策、下請法遵守施策、著作権・景表法遵守施策他) その他、CSR推進活動	
2017年度	コ-ボレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※1)他 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護、マイナンバー法対応、不正競争防止他) 環境/循環型社会構築(3R推進(※2)、環境負荷軽減対策、省エネ商品普及促進他) 労働環境の改善(ワーク・ライフ・バランスの推進、安全衛生管理体制の推進) 公正な取引の推進(独占禁止法遵守施策、下請法遵守施策、著作権・景表法遵守施策他) CSR全般(コンプライアンス教育の推進、当社インフラ活用による社会貢献活動推進他)	
2018年度	コ-ボレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※1)他 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護、マイナンバー法対応、不正競争防止、営業活動に関する必要資格等の管理・推進他) 環境/循環型社会構築(3R推進(※2)、環境負荷軽減対策、省エネ商品普及促進他) 労働環境の改善(ワーク・ライフ・バランスの推進、安全衛生管理体制の推進) 公正な取引の推進(独占禁止法遵守施策、下請法遵守施策、著作権・景表法遵守施策他) CSR全般(コンプライアンス教育の推進、当社インフラ活用による社会貢献活動推進他)	
2019年度 (予定)	コ-ボレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※1)他 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護、マイナンバー法対応、不正競争防止、営業活動に関する必要資格等の管理・推進他) 環境/循環型社会構築(3R推進(※2)、環境負荷軽減対策、省エネ商品普及促進、プラスチック製品の排出抑制のための取組他) 労働環境の改善(ワーク・ライフ・バランスの推進、安全衛生管理体制の推進、「働き方改革宣言」「ラスマント撲滅宣言」への対応他) 公正な取引の推進(独占禁止法遵守施策、下請法遵守施策、著作権・景表法遵守施策他) CSR全般(コンプライアンス教育の推進、当社インフラ活用による社会貢献活動推進他)	

CSRから逸脱した行為の是正・防止を図るため公益通報体制を整備しています。

当社では「公益通報者保護法」の趣旨に基づき、公益通報体制を整備しています。グループ内の従業員をはじめ取引先様や業務委託先などが、社内において「法令や企業倫理に反する行動や、その恐れのある行為を認識したとき」に相談・通報することができる仕組みです。これによって、コンプライアンス・リスクの未然防止や早期解決を図ってまいります。また公益通報の受付にあたっては、社内窓口に加え、社外窓口(法律事務所)も設置しています。通報者に不利益が生じない配慮や匿名通報の受付など、公益通報者の保護を保証しています。

ジョーシングループ公益通報体制



※1 BCP : business continuity plan(事業継続計画) ※2 3R : リデュース(Reduce)、リユース(Reuse)、リサイクル(Recycle)

※3 サステイナビリティ(Sustainability)とは、「持続可能性」を意味する英語。地球環境や社会の持続的な発展に貢献しつつ、その上で自社が社会に認められ長期的に成長するために不可欠な企業の取り組みのこと。

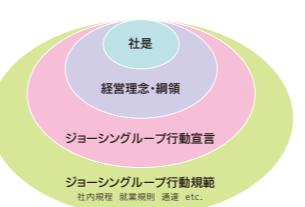
※4 ESGとは環境(Environmental)、社会(Social)、企業統治(Corporate Governance)の頭文字をとったもの。いずれの側面も企業が事業活動を展開するにあたって配慮や責任を求める重要な課題と考えられています。

ジョーシンのコンプライアンスは、「まごころサービス」の実践から始まります。

当社は、コンプライアンスを「法令や社会の倫理規範およびジョーシンの社是・経営理念に合致した行動を積極的に実践し、それによって企業価値向上をめざすこと」と定めています。お客さま、地域社会、取引先様、業務提携先、株主様や投資家の方々など、事業活動を行う上で、当社が関わるさまざまなステークホルダーに向け、社是に込めら

れた精神を一人ひとりが実践するために分かりやすい『合い言葉』を、ということから生まれたキャッチフレーズが1972年に制定した「まごころサービス」です。『常にお客さまの立場にたち、いつ、どんなときでも“まごころ”を持ってお客さまに接する』姿勢を表現しています。

当社ポリシーの階層構造



コンプライアンスの基盤となる「ジョーシングループ行動規範」

「ジョーシングループ行動規範」は当社グループで働くすべての従業員が実践すべき、行動や判断の基準となるものです。さまざまなステークホルダーに対する行動や、法令・社会規範の遵守、個人情報の適正な取り扱い、企業情報の適切な開示、公正な取引の推進、環境・社会規範など、企業活動に関わる者の心構えを明記し、遵守すべき行動の指針を示しています。この行動規範をコンプライアンス体制の基盤とし、小冊子の配布、従業員教育などを通じて、意識徹底を図っています。私たちは行動規範に適った行動を日々実践することを通して、社会倫理や社是、経営理念などの体現に努めています。



企業価値を測る新しい評価項目として注目される「サステイナビリティ(※3)診断」にて当社のESG(※4 環境・社会・ガバナンス)側面の取り組みが評価されました。

当社は、株式会社日本総合研究所による「サステイナビリティ診断」(※5)を受け、「評価A 良好なESG側面の取り組みと情報開示を実施(2013年)」「評価AA 優れたESG側面の取り組みと情報開示を実施(2014年・2015年・2016年)」との評価。2017年は、小売業界としては初めて、最上位の「評価AAA 大変優れたESG側面の取り組みと情報開示」との評価を受けました。

2018年においても、ESG及びSDGs達成に向けた取り組みと情報開示が評価され、小売業界初の最上位評価「AAA」を受けました。当社が、特に高い評価を受けた内容は以下の通りです。



実施時期	総合評価ランク	特に優れた取り組みと評価されたポイント
2014年7月15日	AA	・製品安全への各種取り組み、家電アドバイザーの養成、プライバシーマークの先駆的な取得など、顧客利益を保護するための具体的な取り組み。 ・自社の強みである修理、再生機能を活かしたリユースビジネスの拡大と、環境マネジメントシステム。「グループ行動規範」を活用した全従業員への法令遵守(公正な取引推進)意識の啓発。 ・本業を通じたCSRの方向性を示した経営トップメッセージ。 ・「ごども110番」運動、津波避難タワーの設置、製品安全に関するセミナー実施等による地域社会が抱える課題への対応。(2016年)
2015年8月10日	優れたESG側面の取り組みと情報開示を実施	・製品安全への積極的な取り組み ・環境配慮型ビジネスの拡大 ・ESGに関する全社のリスク管理の推進 ・全社的リスク管理の一環として、事業継続マネジメントシステムを整備し、本社部門が事業継続マネジメントシステムの国際規格「ISO22301」の認証を国内大手小売業で初めて取得する等、トップコミットメントに基づき業界に先駆けた取り組みを実践している点。
2016年8月16日		・製品安全への積極的な取り組み ・環境配慮型ビジネスの拡大 ・ESGに関する全社のリスク管理の推進 ・全社的リスク管理の一環として、事業継続マネジメントシステムを整備し、本社部門が事業継続マネジメントシステムの国際規格「ISO22301」の認証を国内大手小売業で初めて取得する等、トップコミットメントに基づき業界に先駆けた取り組みを実践している点。
2017年8月21日	AAA 大変優れたESG側面の取り組みと情報開示を実施	・製品安全への積極的な取り組み ・環境配慮型ビジネスの拡大 ・ESGに関する全社的リスク管理の推進 ・全社的リスク管理の一環として、事業継続マネジメントシステムを整備し、本社部門が事業継続マネジメントシステムの国際規格「ISO22301」の認証を国内大手小売業で初めて取得する等、トップコミットメントに基づき業界に先駆けた取り組みを実践している点。
2018年11月15日	AAA 大変優れたESG及びSDGs達成に向けた取り組みと情報開示を実施	・製品安全への積極的な取り組み ・安全な製品の販売や、事故・リコール対応等のアフターサービスを長期に亘り徹底しており、経済産業省主催の「製品安全対策優良企業表彰」制度において、経済産業大臣賞を3連続受賞し、2014年には制度初の「製品安全対策ゴールド企業」として経済産業省に認定されるなど、外部ステークホルダーに高く評価されている点。 ・環境配慮型ビジネスの拡大 ・エネルギーと資源の観点から、「環境配慮型ビジネス・ロー」を構築し、店舗における環境配慮の徹底、節電・節水効果の高い環境配慮型製品の販売促進、3R活動(リデュース・リユース・リサイクル)への積極的な取り組み等から循環型社会の構築に貢献している点。また、テレビ等のデジタル家電のリユースビジネスの積極的な取り組み等が、環境配慮と販売促進の双方に好影響を及ぼしている点。 ・リスク管理体制の整備と本業を通じたSDGs貢献への取り組み ・グループ全体における全社的リスク管理を継続しており、外部環境の変化をいち早く認識した迅速なリスク対応を行っている点。事業継続マネジメントシステム「ISO22301」認証を大手小売業で初めて取得する等、トップコミットメントに基づき業界に先駆けた取り組みを実践している点。加えて、「CSRアクションプラン」について、個々の取り組みとSDGsのターゲットとの関連性を分析するなどし、本業を通じたCSR活動の徹底がSDGsに貢献すると確信をもって取り組んでいる点。

※5 企業経営における「ESG側面の取り組み状況」「取り組みに関する情報開示の適切さ」等を客観的に評価するものです。「サステイナビリティ診断」では、企業のESG側面の取り組みと情報開示の状況について、方針・目標の設定(Policy)、実績(Performance)の観点から日本総合研究所が総合的に評価し、総合評価ランクを導出する形態となっています。評価結果は株式会社三井住友銀行が実施する「SMBC ESG/SDGs評価型資金調達」の融資条件設定に反映されるとともに企業のサステイナビリティへの取り組みの現状分析結果と今後の課題等がフィードバックされるため、自社の取り組みの優れた点や今後の課題を客観的に把握することができます。

お客さまへのまごころ 人財育成



ジョーシングループ行動規範に従い お客さまへの取り組みを進めています。

当社のお客さまへのCSR活動は「ジョーシングループ行動規範: お客さまに対する行動」を柱に、安心・安全な製品、サービスの実現や適切な情報提供など幅広く行っています。

●商品・サービスの選定基準

- ・お客さまの安全性を最優先して取り扱う商品・サービスを選定する。
- ・お客さまの望む商品・サービスをどこよりも早く展開する。
- ・市場価格を敏感にとらえ、信頼感のある価格で提供する。

●宣伝・広告等に関する方針

- ・法を遵守し、紛らわしい表現等に注意して、適正表示に努める。
- ・お客さまに分かりやすく役に立つ宣伝・広告物、掲示物づくりに努める。
- ・パブリシティ権や肖像権、著作権、商標権等を侵害しないように注意する。

●まごころサービス活動の推進

- ・お客さまの基本的人権を尊重する。
- ・笑顔ともてなしで地域No.1の『まごころサービス』に努める。
- ・商品・店舗のクリンリネスに努め、快適な環境を維持する。
- ・お客さまに分かりやすい売場・コーナー・POP類づくりに努める。
- ・『専門店』としての商品知識および提案力アップに努める。
- ・お客さまからの問い合わせ等には誠実に対応する。
- ・お客さまの声を真摯に受けとめ、日常業務に反映させる。

●安全性の確保

- ・お客さまの安全確保を最優先に建物・駐車場を造り、維持する。
- ・障がい者や高齢者に配慮したバリアフリーな店舗づくりを推進する。
- ・「お客さま重視」「製品安全の確保」を基本方針に、製品事故防止に努める。
- ・地震、火災等が発生した場合の対応ルールを定め、全従業員に周知する。

資格取得を通じ、専門知識豊富な従業員を積極的に養成しています。

「家電製品アドバイザー」(※1)は、家電の販売・営業及び接客のプロとして、商品選択、不具合対応、廃棄等について消費者に的確な助言ができる知識・技能があると認定された人に付与される資格です。「スマートマスター」(※1)は、住まいや住宅設備の構造・性能、省エネ管理等に関する技術や商品動向を理解し、横断的な知識をもって消費者のニーズに合った「スマートハウス」の構築を支援する資格です。当社はスマートマスター育成への積極的な取り組みによって「スマートハウス」の普及に貢献したことが評価され、2018年5月、一般財団法人家電製品協会から表彰を受けました。当社は、専門知識豊富な従業員の養成によって、お客さまに、より一層の安心とご満足を提供できる『幸せ提供業』を目指してまいります。



主な奨励資格と資格保有数

資格名称	保有資格数
スマートマスター	1,681名
家電製品アドバイザー	5,404名
家電製品エンジニア	399名
フォトマスター(※2)	1,785名
電気工事士	284名
工事担任者	319名
衛生管理者	128名

※ジョーシングループ計。延べ人数。スマイルパートナー(※3)・嘱託を含みます。

※1「家電製品アドバイザー」「スマートマスター」は、一般財団法人 家電製品協会が認定する資格です。

なお、2019年5月31日現在、当社の205店舗と24サービスセンターが「スマートマスターがいるお店」として家電製品協会のホームページに公開されています。

※2「フォトマスター」とは、写真とカメラの知識や技能を問う検定試験の合格者に対し、公益財団法人 国際文化カレッジが認定する資格です。

※3 スマイルパートナーとは、パートタイマーの社内愛称です。

CS向上のため、販売スタッフへの商品研修も定期的に実施しています。

当社では、お客さまに満足いただける商品説明力を向上させるため、スマイルパートナーを含む販売スタッフを対象とする商品研修を定期的に実施しています。取り扱う商品の基礎知識から商品ごとの特色、安心・安全のための留意点まで、販売員としての専門知識を習得しています。



エアコン基礎工事体験研修



商品設置体験研修

技術系従業員の資格取得のための、 自主学習システム「まいべん君」や 配送設置技術の研修施設「トレーニングハウス」。

アフターサービスを担当する従業員の技術知識力向上を目的に、2005年1月から「まいべん君」といわれる自主学習システムを開始。「まいべん君」は「勉強そのものを習慣づけよう」という思いから始まった自主学習システムです。対象者はジョーシンサービス(株)に在籍する全従業員です。また、技術系社員を対象にした各種技術研修や配送社員対象の実務研修も多数行っています。配送設置技術の習得を目的として、技術研修センター内に開設した「トレーニングハウス」は、物品搬入訓練用家屋構造の独自性が認められ、2012年4月に特許を取得いたしました。

ジョーシンサービス(株)社員 技術資格取得状況(※4) 2019年5月31日現在

資格名称	取得者数
家電製品アドバイザー(AV情報家電)	332名
家電製品アドバイザー(生活家電)	332名
家電製品エンジニア(AV情報家電)	161名
家電製品エンジニア(生活家電)	170名
スマートマスター	276名
電気工事士(※5)	221名(※5)
工事担任者	302名
その他の技術資格取得	1,120名

お客さまに喜ばれる本物の接客をめざして ハートフル10活動を徹底しています。

当社は、お客さまへの心からのおもてなしを全店舗に徹底させるため、ハートフル10活動を実施しています。ハートフル10とは、「お客様への3つの約束(※6)」のひとつ「どこよりも 笑顔ともてなしの あふれるジョーシン!」を実現するため必要な重点ポイント(10項目)を、全店舗で実践するための活動です。各店舗のハートフル10推進担当者を中心に、入店からお帰りまでのおもてなしを徹底しています。また、四半期に一度、外部機関によるモニター調査を実施して、ハートフル10の実践度をチェックし、改善につなげています。



なお、2014年6月からは、ホスピタリティマインド(おもてなしの心)の醸成を目的に、ジョーシンの店舗で実際に実践されているホスピタリティの実例をCS推進部が定期的にまとめ、『ホスピタリティ実例集』として全店に配信しています。最新版の実例集は、各店の従業員の目に触れやすいように事務所・休憩室・バッくヤード等に貼り出しており、過去に配信した実例集のバックナンバーは専用ファイルにすべてファーリングして休憩室等に設置し、いつでも閲覧できるようにしています。



ポイント

スマイル指数100%の達成をめざして。

ハートフル10活動における最重要ポイントは「笑顔」。毎月、各店にて従業員一人ひとりの笑顔実践度を4段階でランク付けて、店のスマイル指数を算出しています。全店が最終目標である「スマイル指数100%」をめざして、スマイルアップに取り組んでいます。

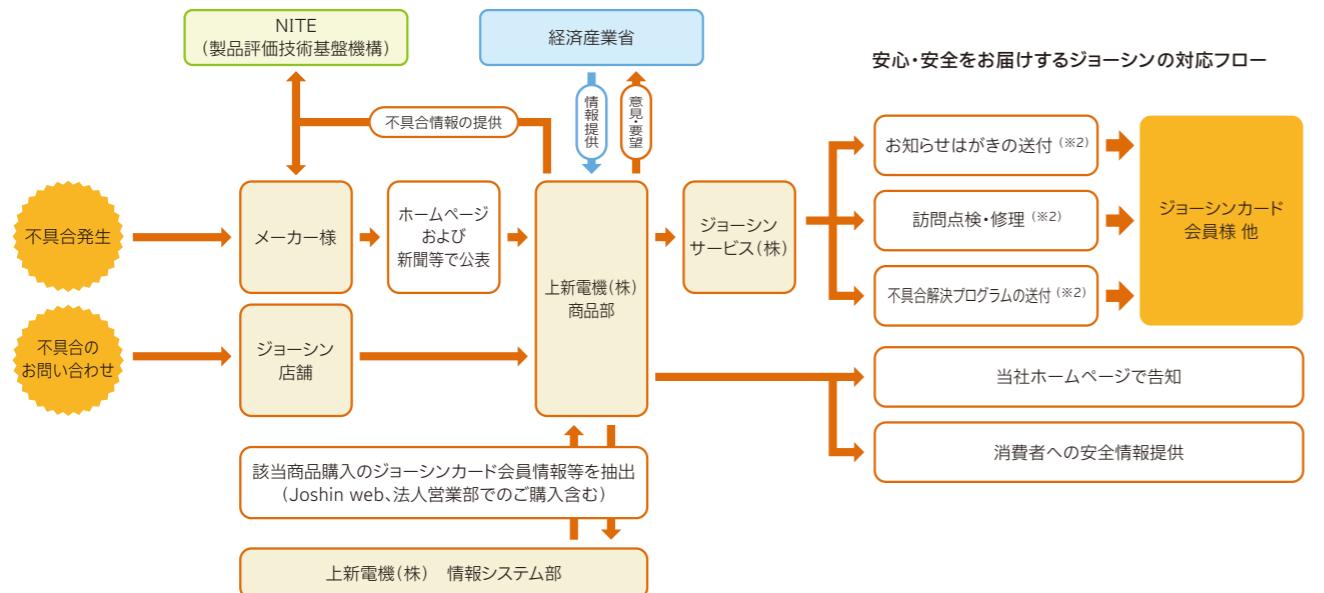


お客さまへのまごころ 体制整備

商品の「安心」「安全」を確保するための体制を確立しています。

家電製品の誤った使い方による事故を防止するため、当社ではお客さまが安心してご使用いただける商品やサービスを提供するだけでなく、販売・アフターサービスの際に家電製品の「安全で正しい使い方」を説明できる担当者を多数養成しています。また取扱商品の安全性を確かなものとするため、仕入先様(448社)と「製品の安全性に関する覚書」を締結。商品は仕入担当者が独自の「製品安全基準評価シート」で評価

した上で仕入を決定するなど、お客さまに安全な商品をお届けするため、万全の体制で取り組んでいます。販売商品に不具合が発生した場合には、下図のようなフローで迅速な情報提供に努めています。製品の不具合情報はデータベース化し全社で共有。不具合製品と部品・消耗品を関連づけられるデータベースに改良し、部品・消耗品の購入者データからも製品の不具合情報を提供できる体制を構築しています。

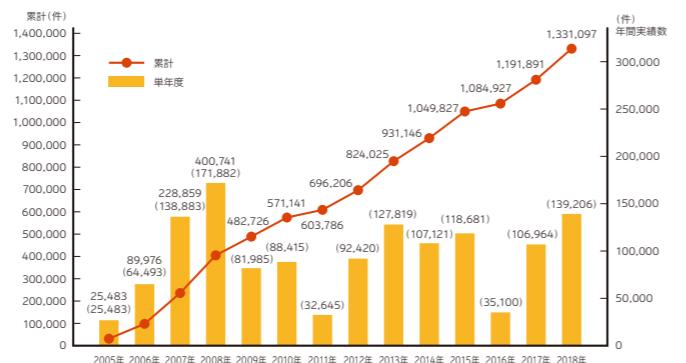


メーカーがリコールを行った場合の当社の主な対応手順

- 当社が販売したすべてのお客さまの購入履歴情報を対象として検索。（ジョーシンカード情報 他）
- 購入者に対しダイレクトメールによる注意喚起、リコールへの協力要請。
- メーカーからの要請で購入者に電話でお知らせし、訪問点検・修理を実施。
- 部品・消耗品の購入者データから、使用製品が特定できる場合は、他社で購入された製品であってもメーカーに連絡しリコール対応に協力。
- 部品・消耗品の問い合わせで来店された場合、該当する製品にメーカーからリコール情報が発信されれば、その場でお知らせする。

リコール対応（メーカー重大事故）DM発送・点検修理実施件数

※ この他にも多数の不具合対応DMを発送しています。



お客さまの「困った！」に即答。「お使い製品便利帳」でかんたんに検索できます。

「お使い製品便利帳」は、型番さえわからず、適合する部品・消耗品などの参考価格、商品情報から製品の不具合情報まで、パソコン端末や従業員が携帯するPDA端末から簡単に引き出せるシステムです。この「お使い製品便利帳」のデータ

ベースには、約207万件の製品情報・関連情報を搭載。他社PB商品など、当社では取り扱っていない製品の不具合情報までお客さまにご案内できるようにしています（※1）。

※1 データをとり始めた2002年10月には1日平均750回の利用でしたが、現在（2018年）は、1日平均3,700回前後の利用水準になっています。
※2 これらのサービスにはお客さまのご連絡先が必要になりますので、情報を登録いただいているお客さまが対象になります。

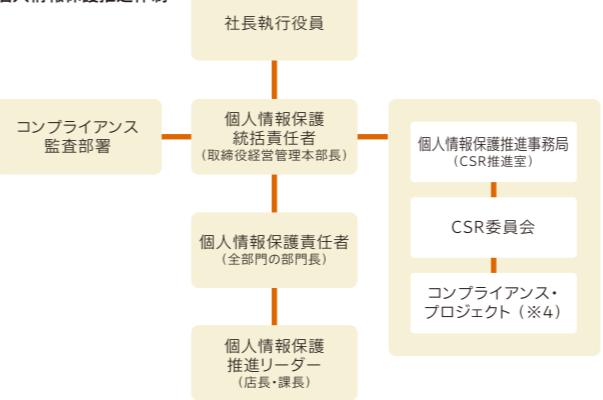
SV（スーパーバイザー）との連携で どこよりも感動のある売場づくりを 店舗SMD（ストア・マーチャンダイザー）が推進しています。

お客さまにとって感動のある商品提案ができるように、当社の売場にはさまざまな工夫がされています。その活動の中心にいるのが「SMD」（※3）と呼ばれる従業員です。SMDは、「見やすく」「分かりやすく」「感動のある」売場づくりのために、毎日綿密なチェックをしています。さらに、SMDはその店舗の担当商品責任者として、売場責任者とともに日々売上・在庫データを分析・情報共有し、お客さまに「感動のある商品提案」ができるように、売場を進化させ続けています。

すべてはお客さまの安心のために。 個人情報保護を積極的に取り組んでいます。

当社グループは、個人情報保護マネジメント・システムを推進しています。「CSR委員会」で個人情報保護推進計画を策定（PLAN）し、各部門で実行に移します（DO）。計画の進捗状況を「コンプライアンス監査部署」が監査しています（CHECK）。抽出された問題点は「コンプライアンス・プロジェクト」で改善策を検討、「CSR委員会」に答申し、新たな計画、実行につなげています（ACT）。「コンプライアンス・プロジェクト」は、各部門（※4）からプロジェクトメンバーを選出し、個人情報の収集から利用・保管・廃棄まで運用ルールを細かく定め、全従業員が確実に実践できるよう推進しています。また店長自身が個人情報保護推進リーダーになり、スタッフの教育、指導を行っています。

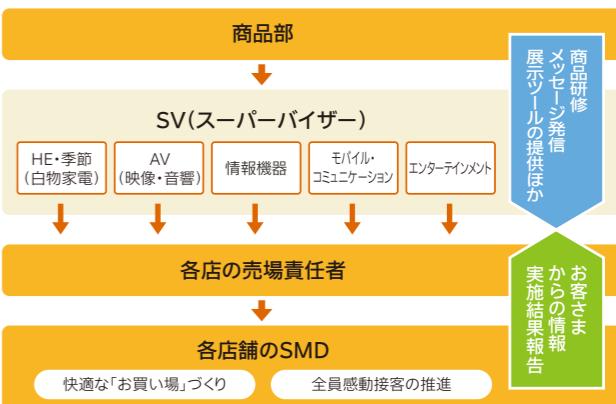
個人情報保護推進体制



弊社では、お客さまとの絆を深めるツールとして、会員証（ジョーシンカード）を発行させていただいております。多くのお客さまからお預かりした個人情報は、メーカーからの商品リコールのご案内や、長期修理保証サービスへのご入会手続き、商品の配達からアフターサービスに至るまで、ワンストップで会員サービスをご提供させていただいております。また、クロスメディアツールとしてスマートフォンアプリによるデジタル会員証をリリースするなど、常に利便性を高める努力をしております。だからこそ、お客さまの個人情報の取り扱い、情報セキュリティに関しては最重要項目として、お客さまから信頼が得られるよう万全な体制で取り組んでおります。

※3 Store Merchandiser（ストア・マーチャンダイザー）の略称です。
※4 情報システム部・営業統轄部・関西営業部・J-web営業部・法人営業部・販売促進部・総務部・ジョーシンサービス（株）から選出されたメンバーで構成。

SMD活動体制



きめ細やかな会員制度サービスによる顧客満足度の向上と 高セキュリティ基準による管理体制との両立を実施しています。

当社をご利用いただく会員様の情報は、高いセキュリティ基準で構築されたサーバーで一元管理しております。プライバシーマーク取得企業としての高いコンプライアンス基準をクリアした運用体制を構築し、個人情報に対して安心いただける体制を整備しています。1989年6月から全国共通の会員制度を導入し、今もなお多様化するお客さまの購入動向と、潜在的なニーズを感知し、会員様へ迅速で的確な各種サービスの提供や、責任のあるアフターサービスなどを可能にしています。店舗とwebでの会員さま情報も同一のプラットフォームで管理を行い、オムニチャネルにも対応した企業体制を構築することで、お客さまの利便性を高めながら、ポイント制度の導入で、会員様への顧客満足度を高めています。また、当社は各販売店でのジョーシンカード会員以外に、インターネットモール、法人向け販売など、多数の販売ルートを保持しています。これらのご購入者情報を管理できる独自のシステム構築により、1974年以降のご購入者情報（累計11億9,300万件超）データの管理・抽出をスムーズに行えます。

購入者履歴データベースシステム



お客さまへのまごころ 経営戦略

実店舗との連動性を高めたインターネットショップを開設しています。

店舗へ行きたいが、忙しくて行く余裕がない。店舗には置いていない商品のことを調べたい。このようなお客さまのニーズにお応えしたいとの思いから、インターネットショップ「Joshin webショップ(PC/スマートフォン)」を開設しています。「Joshin webショップ」では現在、国内最大級の家電、模型・玩具、音楽・映像ソフト、日用品、医薬品など30万超ア

イテムを品揃えし、全国より受注・配送を承っております。また、自社サイトに加え、「楽天市場」「Yahoo!ショッピング」「dショッピング」「Amazon」「Wowma!」の5つのネットショッピングモールにも出店。各サイトで、豊富な商品の品揃え、売上、お客さまからのご支持・ご満足度等、高く評価されています。



ネットショッピングモール出店先一覧 2019年5月31日現在	
楽天市場	
Yahoo!ショッピング	
dショッピング	
Amazon	
Wowma!	

web上で、社員による商品の「試用レポート」や「スタッフブログ」を掲載しています。

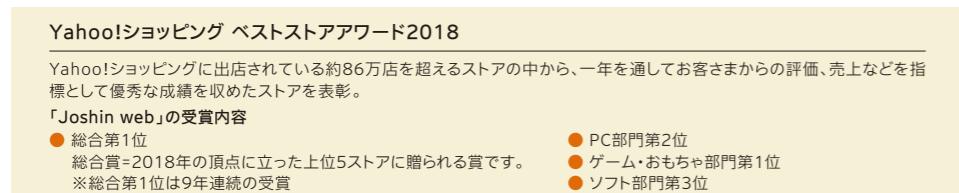
「Joshin webショップ」には、担当者が実際に試用してその使い勝手や、長所・短所を解説した「試用レポート」のコーナーがあります。ここではPC関連商品、AV関連商品、家電商品ごとに常時300アイテム以上の商品レポートを動画もまじえ掲載しています。メーカーからの情報だけでなく、ジョーシンの従業員がお客さまの立場にたった客観的な情報提供をしていくことで、お客さまの商品選び

に貢献していきたい、と考えています。また、カタログでは得られない情報や、商品にまつわる話をJoshin web担当者が紹介する「スタッフブログ」も開設しています。



2018年度「Joshin web」が出店サイトにてさまざまな賞を受賞しました。

家電、パソコン、ホビーなど、豊富な商品の品揃え、売上、お客さまからのご支持・満足度が評価され、「Joshin web」が出店している国内有数のネットショッピングモール「Yahoo!ショッピング」より、栄えある賞を受賞しました。



多彩なお支払方法がご利用いただけます。

ジョーシングループ各店舗では、クレジットカードはもちろん、その他多彩なお支払い方法がご利用いただけます。デビットカード、ギフトカード、各種電子マネー(交通系もご利用いただけます)をはじめ、モバイル端末に決済用コードを表示させ簡単に決済できる各種スマホ決済もご利用いただけます。

当社店舗で利用できる「スマホ決済」一覧^(※1)

	サービス開始時期
LINE Pay	2018年3月
PayPay	2018年12月
d払い	2019年3月
楽天 Pay	2019年3月
au PAY	2019年4月
ゆうちょPay	2019年夏よりジョーシン全店で取り扱い開始予定
支付宝(ALIPAY)	2017年1月
微信支付(WeChat Pay)	2018年6月



※1 Joshin webショップでは取り扱い内容が異なります。

※2 店舗受取サービス実施店舗: 豊美ヶ丘イオンモール店、神戸南イオンモール店、伊丹昆陽イオンモール店、桂川イオンモール店、草津イオンモール店、大日イオンモール店、四條畷イオンモール店、泉南イオンモール店、和泉中央店、京都1ばん館(2019年6月10日現在)

PDA端末を有効利用してお客さまのご要望に迅速に応えていきます。

販売スタッフが携帯するPDA端末は、販売支援メニューが充実しており、自店舗に在庫のない商品についても、商品画像やスペック、価格、在庫情報を表示することができます。お客さまに商品画面を確認いただきながらご説明でき、ご購入の受付や配送日数までご案内できます。また、家電・情報機器の詳細仕様や適合部品は、種類が多いため、今までにはパックヤードで調べたり、メーカーへの問い合わせを行うなど、お客さまをお待たせする場合もありましたが、その場でPDA端末を用いて「お使い製品便利帳」でお調べすることができるので、お客さまをお待たせすることなくご案内することができるようになりました。



PDA端末で商品画像やスペックをお客さまにお見せしながらご説明

〈店舗のショッピング環境が進化〉



なお、2019年6月より、時間を気にせずネットでご注文頂いた商品を帰り道や自宅近くの店舗で受け取れ、店舗ならではの多彩なお支払いプランに対応できる新しいサービスとして「ネットで注文、店舗受取サービス」も実施しています。(※2)

便利な機能を搭載したスマートフォン専用アプリ「ジョーシンアプリ」^(※3)を提供しています。

2013年2月より、当社公式アプリ「ジョーシンアプリ」の提供を開始いたしました。お貯めいただいておりますジョーシンカードのポイント残高や有効期限の確認、ご加入いただいております長期修理保証の内容が簡単に確認できます。お誕生日にお送りしておりますバースデーカーポンをはじめ「会員様特別クーポン」の配

信など、ジョーシンカード会員様にお買い物をより楽しんでいただけるサービスをご提供しています。よくご利用される店舗を登録すると、イベント情報やwebチラシも簡単に閲覧可能。2018年9月より、デジタル会員証の新機能に対応しました。



省エネ型給湯器・水回り住宅設備機器を中心としたリフォーム事業。

住宅リフォームの中でも、バス・キッチン・トイレ・洗面などの水回り住宅設備は、国内の住宅ストック数が約6,000万戸と推定される現在、多くの需要が見込まれますが、「安心して任せられる業者がわからない」や「工事価格が不透明」といった不安材料から、その需要は顕在化していないのが実状です。そこで当社は「製品・標準工事・解体撤去すべて込み価格」で価格を明確にし、「製品・工事10年保

証」「24時間コールサービス」(※4)「水まわりレスキューサービス」(※5)で安心を提供することで需要を顕在化し、事業の拡大を図っております。中でもトイレリフォームについてはトイレの使用水量に規制がない日本国内では、一般家庭の中で風呂や炊事と並んで使用水量が多いことから、より環境にやさしい節水型トイレ(※6)を提案しております。



※3 「ジョーシンアプリ」は、Android OS バージョン4.3以降がインストールされているAndroid5.0以降搭載端末、およびiOS10.0以降搭載のiPhoneに対応しており、App StoreとGoogle Playから無料でダウンロードできます。

・Android、Androidロゴ、Google Play、Google Playロゴは、Google Inc.の商標または登録商標です。
・Apple、Appleのロゴ、Apple Storeは、米国および他のApple Inc.の登録商標です。iPhoneはApple Inc.の商標です。

※4 10年保証・24時間コールサービスは、2014年4月よりサービス開始。

※5 水まわりレスキューサービスは、2014年8月よりサービス開始。※6 「節水型トイレ」は洗浄水量6リッター以下と定義。(日本衛生機器設備工業会)

お客さまの利便性を高めるため新システム「タッチde商品えらび」を導入しています。

一部の店舗には、お客さま自身で商品検索ができる「タッチde商品えらび」というタブレット型端末を設置しています。この端末の画面から、店頭で取り扱っていない商品を調べたり比較することができる、お客さまの商品選びをサポートします。ご希望に合った商品がみつかり、その場で購入ボタンを押すと、明細が表示され、お客さまがレジへお持ちいただけで、商品をご購入できます。物流センターに在庫があれば、最短翌日にお届けが可能となります。本端末は、2016年4月から店舗での設置を開始し、2018年5月31日現在83店舗に設置しています。



お客さまへのまごころ

お客さまへのまごころ 経営戦略

廃家電品の発生を抑える、 長期修理保証を実施しています。

長期修理保証に加入していただくと、わずかな掛け金でメーカー保証期間が過ぎた後でも修理代金を気にせず修理に出せるため、家電製品をより長く使っていただくことができます。廃家電品の発生抑制につながる地球にやさしい制度だと考えています。保証期間は商品により3年、5年、10年を選択していただけます。さらに、ジョーシンクレジットカード会員さまには指定商品について、加入料無料で当サービスを提供しています。また、TVゲーム機本体についても、わずかな加入料で税込商品購入金額を保証限度額とする3年間の修理保証（メーカー保証含む）を行う「ジョーシン ゲーム機まごころ保証サービス」を2015年3月16日より開始しています。（※1）

ホームメンテナンスサービス「楽助（ラクスケ）」、 PC・デジタルサポートなどのアフターサービス施策を積極的に展開しています。

照明器具の管球交換、各種クリーニングなど家庭のお困りごとを解決するホームメンテナンスサービス「楽助」、パソコンやデジタル機器の各種設定等のサポートサービス（訪問型サポート・店舗デジタルサポートカウンター）を展開しています。

安心の配達・工事・修理体制を整えています。（※3）

1956年に自社サービス部門を開設しアフターサービスの責任が持てる体制を整備。現在は100%出資の子会社「ジョーシンサービス株式会社」として独立、845名（※4）体制となっています。



アフターサービス担当従業員（※5）

法人様に対しても家電に関わる ビジネス全般を一括サポートしています。

当社法人営業部では、一般企業、官公庁、学校法人などのあらゆる法人様のニーズにお応えすべく、法人のお客さまに特化した専任の担当者が家電全般をお引き受けしています。

業界別 オフィス・店舗

オフィスや店舗での家電全般に関するお困り事や、ビジネスの効率アップに最適なソリューションをご提案します。



業界別 福祉施設・介護施設

購入から設置、工事手配、故障時の対応など、手間のかかる家電全般をまるごとお引き受けします。



業界別 社員寮・宿泊施設

業務用家電や人気の省エネ家電、イメージアップに最適なおもてなし家電など幅広いニーズにご対応いたします。



用途別 販促景品

話題の新製品から、健康意識を刺激する美容家電、普段使いできる日用雑貨までプロモーションの成功をお手伝いします。



全省庁統一資格を取得し、 各省庁のニーズにも対応

当社は、各省庁における物品の製造・販売等に係る一般競争（指名競争）の入札参加資格のうち「全省庁統一資格 物品販売A」を取得。一般企業のみならず、各省庁の様々なニーズにもお応えして参ります。

【全省庁統一資格とは】

この資格は、該当する競争参加地域のうち、希望する地域ごとに所在する各省庁の全調達機関において有効な入札参加資格となるものです。（当社の競争参加地域：関東・甲信越・東海・北陸/近畿）売上高や従業員数、財務諸表の数値などによって、会社の規模ごとにA～Dのランク付けが行われ、名簿が公開されています。当社は「物品販売A」を取得しています。

※1 「Joshin webショップ」を除く、TVゲーム機本体取扱全店舗にて取り扱っています。

※2 デジタルサポートカウンター導入店舗：京都1ばん館、大日イオンモール店、岸和田店、光明池店、登美ヶ丘イオンモール店、西宮ガーデンズ店、三宮1ばん館

※3 当社の社内修理体制は、お客さまのご自宅へ訪問する出張修理と、故障した機器をお預りする持込修理があります。P12に関連記事を掲載しています。

※4 社員の他、パートタイマー等を含む従業員数。（2019年5月1日現在）

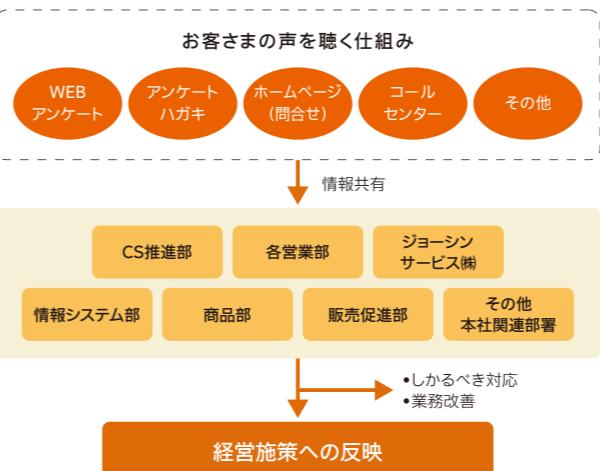
※5 アフターサービス担当の従業員は、商品とお客さまのお宅を汚さないよう白手袋および靴下カバーを着用して対応しています。

「お客さまの声」を経営施策に反映させています。

WEBアンケートやホームページ、コールセンター等からお客さまの率直なご意見等を収集し、経営施策に反映させる取り組みを行っています。

また、商品の配達・工事・修理にお伺いした際には、「WEBアンケート招待カード兼名刺」をお渡しし、アフターサービスの品質管理等を行っており、配達・工事・修理に関するご意見の場合は、サービスセンターで対応しています。これらの情報はすべて社内で情報共有し、内容を分析するとともに従業員の教育や経営施策に反映。今後とも、お客さまのお声を貴重な経営資源として、真摯に受けとめてまいります。

CS推進活動フロー



電話のつながりにくさを解消するため、アフターサービスコールセンター（※6）を開設しました。

店舗への電話が集中しつながりにくい、というお客さまの不満を解消するため、2012年6月より、出張修理受付専用のアフターサービスコールセンターを開設しました。同年12月には、対応メニューに「配達・工事の問い合わせ受付」を追加し、CS向上と店舗支援を強力にバップアップしています。

また、コールセンターが話中の場合や営業時間外には、SMSを活用してインターネットでの24時間受付をご案内するシステムを2018年4月17日より開始し、更なる利便性の向上を図っています。2019年3月より最大能力を従来の2倍弱まで増強し、繁忙期の対応力を更に強化しています。

**出張修理の
お申し込みは** お電話での受付は **Joshinアフターサービスコールセンター** 受付時間：**あさ9:00～よる9:00**
出張修理受付専用のナビダイヤルです。
※IP電話（OSO番号）からはご利用できません。

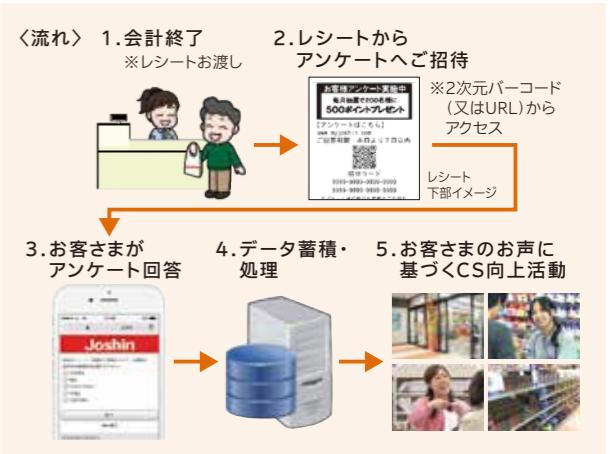
※6 アフターサービスコールセンターは、専用ナビダイヤルを利用したサービスです。

WEBアンケートで頂戴した お客さまのお声に基づくCS向上活動。

2017年5月から、お客さまにお渡ししているレシートに、お客さまアンケートウェブサイトに繋がる2次元バーコードとURLを印刷してお客さまにアンケートへのご協力をお願いしています。

このアンケートを社内では「WEBアンケート」と呼んでいますが、WEBアンケートを導入したことにより、導入前までは漠然としていた「当社各店に対するお客さまのご満足度合い」や「CS向上のため各店舗及び本社が改善すべき点」「競合他店のご利用状況」等を、お客さまのお声から正確かつタイムリーに把握できるようになりました。WEBアンケートの開始から沢山のお客さまからご回答を頂戴しており、全社を挙げてお客さまから頂戴した貴重なお声に基づいたCS向上の取り組みを実施しています。

※毎月、アンケートにご協力いただいたお客さまの中から抽選で200名様に500ポイントを進呈しています。



コーポレートサイトでは バーチャルエージェント「アイコ」が お客さまからのご質問にお答えします。

2019年4月より、当社コーポレートサイトに、お客さまからのよくあるご質問にお答えするバーチャルエージェント「アイコ」が登場しました。

「アイコ」は、お客さまがわざわざ電話やEメールでお問い合わせをしなければならない煩わしさを解消するため、人工知能（AI）により、お客さまからのよくある質問にチャット形式で自動応答します（ジョーシンアプリやLINEからもコンタクトが可能です）。



株主様へのまごころ 情報公開



ジョーシングループ行動規範に従い 株主様への取り組みを進めています。

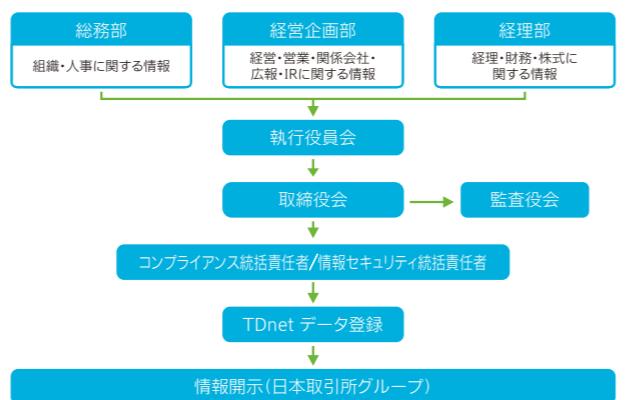
当社の株主・投資家の皆さまへのCSR活動は「ジョーシングループ行動規範：株主・投資家に対する行動」を柱に、フェアディスクロージャールールを遵守することを原則として、積極的な情報公開と利益還元を第一に取り組んでいます。



情報の適時開示による、 透明な企業経営を心がけています。

投資判断に影響を及ぼす重要な事実や決算情報等について、株主・投資家の皆さまに迅速かつ正確、公平な適時開示を行えるよう社内体制を整備しています。年間2回営業報告書を発行し、株主の皆さまにご送付するとともに、当社のホームページや日本取引所グループのホームページでも各種情報を分かりやすく開示しています。また、年2回開催の取引説明会や機関投資家向けショートミーティング、個人向けIRセミナー等、株主・投資家の皆さまとの対話の機会についても、積極的に設けております。

適時開示体制



● インサイダー取引の禁止

- ・業務遂行上必要な場合を除き、重要な未公表情報の社内外への伝達は一切行わない。
- ・インサイダー取引を未然に防止するため社内規程を厳格に守る。
- ・インサイダー情報を取得した者は、自社株式等の売買を行わない。

● 企業情報の開示方針

- ・情報の正確性を重視して迅速に開示する。
- ・企業情報の開示は広報担当部署が窓口となり一元管理する。
- ・積極的にIR活動を展開する。

● 信頼性のある財務報告の基本方針

- ・内部統制システムを重視した事業運営を行う。
- ・グループ全体の内部統制環境整備と、業務プロセス毎の統制活動ルール化により、信頼性のある財務報告書を作成する。

株主様の利便性の向上を目的に 単元株式数の変更及び株式併合を行いました。

全国証券取引所は、「売買単位の集約に向けた行動計画」を定め、普通株式の売買単位(単元株式数)を100株に統一することを目指しています。当社は、東京証券取引所に上場する企業としてこの趣旨を尊重し、2017年10月1日をもって、当社株式の単元株式数を1,000株から100株に変更いたしました。併せて、中長期的な株価変動等を考慮しつつ、証券取引所が望ましいとする投資単位の水準(5万円以上50万円未満)に調整することを目的として、当社株式について2017年10月1日をもって、2017年9月30日の最終株主名簿に記載された株主様の所有株式数を基準に、2株につき1株の割合で併合いたしました。なお、本単元株式数変更及び本株式併合に伴い、当社株式の投資単位(金額)は従前に比して5分の1の水準となります。

全ての店舗で使える、 株主ご優待券をお送りしています。

株主様への優待策として、3月末日現在の株主様を対象に「株主ご優待券(200円券)」をお送りしています。「株主ご優待券」は、1回2,000円(消費税込み金額)以上のお買い物につき、お買い上げ金額2,000円ごとに1枚ご使用頂けます。(※1) また、2年以上継続して株式を保有している株主様への追加贈呈も行っています。(2年以上の継続保有の確認は、毎年3月末日の株主名簿に同一株主番号で、連続して3回以上記載または記録された株主様といたします。)

所有株式数と優待内容

ご所有株式数 (毎年3月31日現在)	贈呈内容	2年以上継続保有 株主様への追加贈呈
100株以上 500株未満	11枚(2,200円分)	—
500株以上 2,500株未満	60枚(12,000円分)	30枚(6,000円分)
2,500株以上 5,000株未満	120枚(24,000円分)	60枚(12,000円分)
5,000株以上	180枚(36,000円分)	90枚(18,000円分)

なお当社は、2017年10月1日を効力発生日とした単元株式数の変更及び株式併合に伴い、上記の株主優待制度だけでなく、右上表(*)のとおり9月末日現在の全株主様への優待制度を拡充いたしました。

※1 商品の配達集金時等には使用できません。

(*)
9月末日現在の全株主様向け優待内容

ご所有株式数 (毎年9月30日現在)	贈呈内容	2年以上継続保有 株主様への追加贈呈
全株主様	25枚(5,000円分)	—

毎年9月末日現在の全株主様へ「株主ご優待券(200円券)」をお送りします。11月下旬に発送する予定の「営業の中間報告」に同封の予定です。なおこのご優待券の有効期限は、翌年の3月末日までとさせて頂きます。

安定配当の維持を基本に、 利益還元を充実させています。

当社は収益の向上による経営基盤の強化に努めるとともに、株主様への利益還元を充実させていくことを経営の最重要課題のひとつと認識しております。したがって配当については、業績の状況および配当と内部留保のバランスに配慮しながら、安定した配当を維持することを基本的な考え方としています。

配当性向の推移

期	1株あたり配当金	配当性向(連結)
2009年3月期	14円	17.9%
2010年3月期	14円	14.7%
2011年3月期	15円	12.1%
2012年3月期	16円	12.8%
2013年3月期	16円	23.0%
2014年3月期	16円	26.3%
2015年3月期	16円	23.9%
2016年3月期	16円	19.2%
2017年3月期	16円	16.3%
2018年3月期	42円	19.9%
2019年3月期	50円	20.9%
2020年3月期(予想)	50円	20.0%

2018年3月期以降の1株あたり配当につきましては、株式併合後の配当金額を記載しています。

個人株主様向けの情報誌に、 株主優待情報を公開しています。

「株主優待」を通じて1人でも多くの個人株主様に当社への興味を持っていたい、当社の事業や商品・戦略に対して理解ある個人株主様を増やしていきたい、という思いを実現するため、2003年より株主優待情報誌「知って得する『株主優待』」に掲載を続けています。



■ 取引先様へのまごころ 関係強化



ジョーシングループ行動規範に従い 取引先様への取り組みを進めています。

当社の取引先様へのCSR活動は「ジョーシングループ行動規範:取引先様に対する行動」を柱に、公正かつ強固なパートナーシップの構築を課題として取り組んでいます。

●接待、贈答等に対する方針

- ・業務上の個人的利得を得る行為は行わない。
- ・取引先等からの金品贈与や賄応などのもてなし等は辞する。
- ・公務員に対する接待、贈答は行わない。

●自由な競争と公正な取引

- ・社内決裁基準に基づいて、公正に取引先を選定する。
- ・法令に則り、公正な競争をする。

●取引先、提携先との協調

- ・お取引先との信頼関係を大切にする。
- ・お取引先に対して常に等かつ公平な立場で接する。
- ・お取引先に対して不公平な取引を行わない。
- ・同業者との価格カルテル行為を行わない。

●フランチャイズ加盟店、関係会社との関係

- ・互いに自主性を尊重し、健全な協調関係を築く。
- ・パートナーシップを重視し、正しい情報開示とコミュニケーションに努める。
- ・契約を守り、真摯に対応する。

●業務委託先との関係

- ・社内決裁基準に基づいて、公正に業務委託先を選定する。
- ・業務委託を始めるにあたっては業務委託契約を締結する。
- ・業務委託契約には機密保持条項を必ず入れる。
- ・契約を守り、優越的地位を利用した不公平な取引は厳に慎む。

フランチャイズ加盟店の皆さまへの きめ細やかな支援活動を行っています。

フランチャイズ加盟店の皆さまには、当社法人営業部の担当者が個別に店舗を巡店し、細やかな経営指導や各種の支援活動を行っています。特に個人情報保護をはじめとするコンプライアンスの推進については、当社と同様の教育支援が提供され、各種相談にも対応しています。



定期総会を開催し協力会社との関係を強化しています。

ジョーシンサービス(株)(※)の業務を委託している協力会社の皆さまと定期的に会議を開催しています。経営情報の交換を行うとともに、当社経営幹部とのコミュニケーションの場として、お互いを知り、相手の立場や事情を尊重することで関係を強化し、パートナーシップを深めています。



ジョーシン協力会 第36回定期総会
ジョーシン協力会 井上会長



ジョーシン協力会 第36回定期総会
ジョーシンサービス(株)山本社長

シン協力会 第36回



ジョーシン協力会 第36回定期総会(2019年5月21日開催)
上新電機(株)中嶋社長(開催日時点)

質の高いサービスを提供するため、協力会社に「新製品説明会」や「CS研修」などを実施しています。

家電製品の取付工事を請け負っていたい協力会社の皆さまには、新製品技術説明会等で工事に伴う事故防止と個人情報保護法の知識、取り扱いルールなどについての研修を実施。各協力会社の代表者と社員が毎回参加し、理解を深めていただいております。さらに、新製品

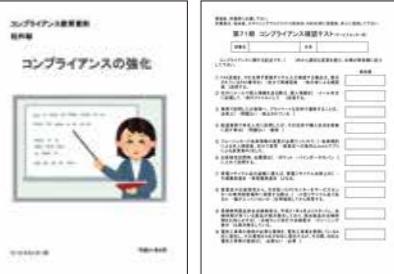
への対応力を高めていただくための技術研修も定期的に行っています。また、お客さまに対するCSR活動の最重要課題として、当社のCS(顧客満足)マインドと具体的な取り組みを理解いただくために「CS研修」を順次、受講いただいている 있습니다。



工事協力会社向け「新製品説明会」(2019年3月6日開催。参加者:224名)



工事協力会社向け「CS研修」



※ ジョーシンサービス(株)は、配達・工事・修理を担当する当社の連結子会社です。

従業員へのまごころ 能力開発



ジョーシンカップ野球大会(2019年5月8日)

ジョーシングループ行動規範に従い 従業員への取り組みを進めています。

当社の従業員へのCSR活動は「ジョーシングループ行動規範:従業員に対する行動」を柱に、人権や個性を尊重し、安全で快適に働く職場環境の構築を行っています。

●個人の尊重
・会社は従業員の個性や希望を尊重し、個人の自己実現を支援する。
・従業員同士、互いの個性と人権を尊重しあう。
・風通しの良い企業風土を確立する。

●人権擁護と差別の禁止
・性別、出生地、人種、学歴、心身障害等、偏見や先入観による差別は行わない。
・セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、マタニティハラスメント問題には厳正に対処する。

●安全で清潔な職場環境の維持
・役職者は安全に勤務できる労働環境の整備、維持に努める。
・清潔で働きやすい職場環境の維持に努める。
・仕事の効率アップを図るため、整理・整頓・清掃に努める。

●自己啓発の支援
・従業員のチャレンジ精神を尊重する。
・従業員の自主的・主体的な能力開発を積極的に支援する。

●思想・宗教・政治活動の禁止
・職場における思想、宗教、政治に関する一切の活動を禁止する。
・ジョーシングループに所属することを明らかにした思想、宗教、政治活動を一切禁止する。

キャリアプラン、ライフプランに合わせた 人事コースが選べます。

● キャリアプランに合わせた人事コース選択

社員一人ひとりが、能力をフルに発揮できるよう、管理職をめざす「ゼネラリストコース」と、特定業務に専任する「エキスパートコース」のいずれかを、本人の自発的な希望で選択することができます。

● ライフプランに合わせた人事コース選択

さまざまな個人的事情で、勤務できる地域が制限される場合があります。そういう事情に配慮するため、あらかじめ自分の勤務する地域の範囲を選択することを可能にしました。勤務地域は「自己申告書」にて1年単位で選択することができますが、出産や介護などのやむを得ない事情により、一時的に転宅勤務が困難となるような場合には、特例として期中であってもコース変更できます。

eラーニングシステムにより 積極的な自己学習を推進しています。

IT技術を活かした「eラーニングシステム」を構築・運用し、従業員が時間を選ばずさまざまな知識やスキルを自己学習できる環境を整えています。「いつも選ばれるジョーシン」を実現するために従業員の積極的な“学びの姿勢”を応援しています。

「トレ育システム」を導入し積極的な「学びの姿勢」をサポートしています。

スマイルパートナー(※1)や新入社員への教育について、教える方法や内容のばらつきをなくし、育成進捗の「見える化」と、教わる側のモチベーション向上をはかるため、2016年10月からeラーニングシステムを活用した「トレーニング育成プログラム(トレ育)」とその支援システムの運用を開始しました。動画や写真を含む教育コンテンツを視聴することで、効率的に業務に必要な知識を習得できます。さらに視聴履歴を管理し、各自の学習状況を確認する機能も備わっています。これにより優秀なスタッフへ

の成長速度・質の向上はもちろん、店舗間でのスタッフのスキルレベル格差を是正することができます。

トレ育システムの流れ



トレ育システムは、PDAやPCを使い、トレーナーとトレーニー及び評価者間で育成情報を共有しながら、トレ育を円滑に運営するためのシステムです。

スマイルパートナーへの 職能研修(※4)を実施しています。

当社はスマイルパートナーの業務能力を強化するため、さまざまな研修を実施しています。店舗オペレーションや業務用端末の操作などの指導をはじめ、配達・工事業務、携帯電話受付業務、家電製品の商品研修など幅広く実施しています。また、社内インターネットからアクセス可能な育成支援プログラム「トレ育」の導入により、各事業所内でさまざまな業務に関する知識を習得することも可能です。

チャレンジ精神あふれる 創造的企業風土の醸成をめざしています。

当社は、従業員の自主的・主体的な能力開発を支援し、チャレンジ精神あふれる創造的企業風土の醸成と組織競争力の向上を目的として、業務に関連する各種資格の取得を奨励しています。また、比較的軽い自己啓発の機会を提供するため、毎年会社が推奨する通信教育講座を選定・案内し、修了者には受講費用の補助を行うなど、社員一人ひとりが興味のある分野で目標を立て、その知識、能力に磨きをかけることを積極的に支援しています。(※5)

通信教育講座コース内容

コース内容	講座数
マネジメント	10講座
労務管理	9講座
販売スキル	7講座
ビジネスコミュニケーション	22講座
パソコン	7講座
一般教養	7講座
計数	4講座
語学	12講座
資格取得	16講座
合計	94講座

※1スマイルパートナーとは、パートタイマーの社内愛称です。

※2キャリアプロモーターから正社員への移行試験は2001年度から実施しています。

※32005年度からキャリア移行試験を毎年、春・秋の2回実施しています。1999～2004年度の移行試験は年1回、春に実施していました。

※4当社の研修は男女の区別なく実施しています。

※5奨励資格試験合格者には、資格ランクに応じて5,000円～50,000円の資格取得奨励金を支給しています。

従業員へのまごころ 職場環境

人権教育への従業員の積極的な参加を推進しています。

差別を無くし、一人ひとりを尊重する企業風土を醸成するため、新入社員に対しては、入職教育期間中に研修を行い、人権に関する理解を深めています。また、各種ハラスメントの発生を防止するための研修も実施しています。

従業員への健康診断とメンタルヘルスケアを実施しています。

社員、嘱託、キャリアプロモーター（準社員）、スマイルパートナー（※1）を対象とし、毎年9月に定期健康診断を実施。また、35歳以上の社員には年1回人間ドックの受診を義務付けています（※2）。

その上で、生活習慣病予防を目的とした特定保健指導など、近畿電子産業組合との協同で従業員の健康づくりに取り組んでいます。

また、ストレスチェックの実施によりメンタル不調者の発生を防ぎ、より働きやすい職場への改善に取り組んでいます。

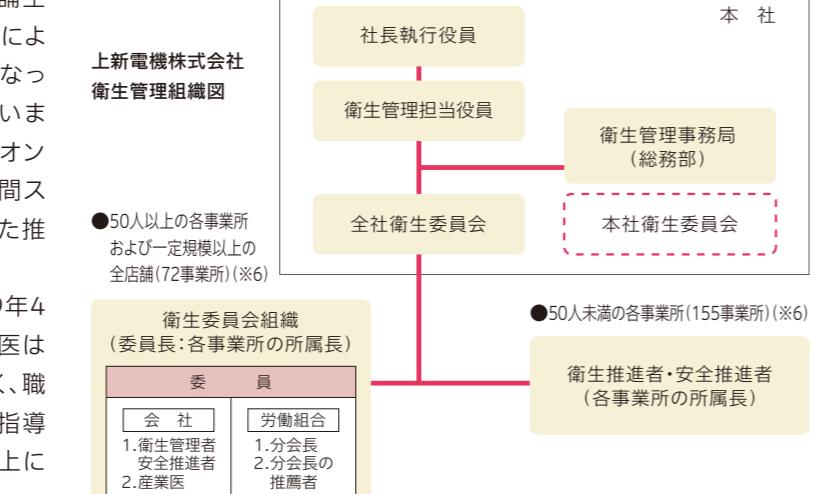
安全で快適な職場環境のために、安全衛生管理に関する体制を整備しています。

より安全で快適な職場環境の実現に向け、店舗生産性向上の取り組みを強化し、労働時間短縮による健康障害の防止を目的として、労使一体となって従業員の安全衛生管理体制を整備しています。“職場環境を改善して生産性を向上し、「オンラインの幸せ提供業」を実現しよう！”を年間スローガンとし、年間安全衛生推進計画に沿った推進活動を行っています。（※5）

また、働きやすい職場環境を創るため、2019年4月から産業保健体制を強化しています。産業医は衛生委員会に委員として出席するだけでなく、職場巡回や従業員からの健康相談対応や面接指導を行い、従業員の健康管理や職場の安全向上に専門的な立場から指導・助言を行います。

●2019年度の目標

- ①生産性向上の取り組みによる36協定上限時間の遵守
- ②基本ルールの徹底による労働時間管理の精度向上
- ③リスクアセスメント実施による休業災害・不休災害ゼロ



- ④健康診断・人間ドックの100%受診と有所見者の事後措置率向上
- ⑤ストレスチェックによる職場のメンタルヘルスケアの実施及び職場環境の改善
- ⑥法定資格者（衛生管理者・衛生推進者）の完全充足と、産業医の実効性向上による安全管理体制の拡充

介護を必要とする家族を持つ従業員を積極的に支援しています。

高齢社会の進展にともない、介護を必要とする家族を持つ家庭は否応なく増えています。当社は、家族の介護を必要とする従業員（※3）の雇用の継続を推進し、従業員のワーク・ライフ・バランスを促進することを目的として、介護休業制度・介護短時間勤務制度を1994年2月に導入いたしました。

介護休業制度・介護短時間勤務制度利用者の推移（※4）

年 度	介護休業制度 利用人数	介護短時間勤務制度 利用人数
2004年	2名	1名
2005年	2名	1名
2006年	6名	1名
2007年	3名	1名
2008年	5名	2名
2009年	1名	0名
2010年	3名	2名
2011年	9名	1名
2012年	3名	1名
2013年	4名	0名
2014年	5名	0名
2015年	4名	0名
2016年	1名	0名
2017年	4名	0名
2018年	6名	1名
累 計	58名	11名

セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント・マタニティハラスメント防止の窓口を設置しています。

セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント・マタニティハラスメントを個人の問題とするのではなく、人事管理や職場管理上の問題ととらえ、総務部内に「セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント・マタニティハラスメント相談窓口」を設置しています。担当者（5名）が、相談者のプライバシー保護に配慮しつつ、従業員からの相談に応じています。受け付けた事案は、速やかに調査・検討を行い、適切な対策を講じています。

また、2019年4月には「ハラスメント撲滅宣言」を社長宣言としてグループ全従業員に発信しました。上記のハラスメントにカスタマーハラスメントも加え、グループ一体となってハラスメントの防止と撲滅に取り組んでいます。

従業員が安心して働きやすい、子育て支援制度を導入しています。

当社は養育する子どもが2歳に達するまで休業できる「育児休業制度」、小学6年生までの「育児短時間勤務制度」を1992年より導入しています。これらの制度により、業務スキルの高い経験豊富な人財の継続雇用や職場の活性化につながると期待しています。従業員がライフステージや人生観に応じて仕事と家庭を両立させ、意欲的に仕事に取り組むことは、お客様満足にもつながるとしています。（※7）

育児休業制度・育児短時間勤務制度利用者数の推移

年 度	育児休業制度 利用人数	育児短時間勤務制度 利用人数
2003年	14名	5名
2004年	10名	9名
2005年	11名	8名
2006年	7名	11名
2007年	7名	8名
2008年	20名	4名
2009年	24名	8名
2010年	36名	14名
2011年	34名	17名
2012年	40名	15名
2013年	47名	17名
2014年	36名	19名
2015年	34名	23名
2016年	42名	26名
2017年	46名	27名
2018年	57名	34名
累 計	465名	245名

2018年度育児休業・育児短時間勤務制度利用者内訳

内 訳	育児休業制度 取得人數	育児短時間勤務制度 取得人數
男 性	2名	2名
女 性	55名	32名
合 計	57名	34名

※1 スマイルパートナーとは、パートタイマーの社内愛称。スマイルパートナーで定期健康診断の対象となるのは、2018年3月31日以前に入社し、月間契約時間が120時間を超える者です。

※2 上新電機㈱およびジョーシンサービス㈱の従業員が対象です。

※3 キャリアプロモーター（準社員）、スマイルパートナー、嘱託も対象に含んでいます。※4 有休利用の介護休業を含んでいます。

※5 2019年度の年間安全衛生推進計画（基本方針：従業員の安全を確保するための職場環境形成に向けた安全管理体制の拡充。／従業員の健康障害防止に向けた職場環境の継続的改善による衛生管理体制の拡充。）

障がい者の自立を支援しています。

障がい者の自立を支援するため、エレベーターやトイレの改装等、施設のバリアフリー化を進め、勤務しやすい職場環境の整備を行っています。当社の障がい者雇用率は、2019年6月1日現在、法定雇用率（2.2%）を上回る2.51%に至っています。また、当社は障がい者の就労支援を積極的に実施する企業として「大阪府障がい者サポートカンパニー優良企業」（※8）として登録されています。自立支援の重要性と当社の社会的使命を認識し、今後も障がい者がいきいきと働くことできる職場環境の整備に努めてまいります。

障がい者雇用率推移（各年6月1日現在）

※法定雇用率（民間企業）
2013年3月31日まで:1.8% 2013年4月1日から2018年3月31日まで:2.0% 2018年4月1日から:2.2%
※障がい者数は重度障がい者を2名換算するため実人数とは一致しません。



女性従業員の活躍推進に積極的に取り組んでいます。

当社は、女性活躍推進法に基づき、「女性従業員比率の向上」「女性従業員のキャリア維持継続・離職後の復帰支援」「役職者にしめる女性比率の向上」を目標とする『一般事業主行動計画』を策定しています。（※9）

また、女性従業員が出産や育児とキャリア形成を両立できるようサポートするプログラム「育み（はぐくみ）チャレンジ」を実施しています。利用可能な各種制度の紹介や情報提供、スムーズな職場復帰を目的とした所属長との面談や電話フォローを実施するほか、「仕事と子育てに関する相談窓口」も設置しています。また、女性を対象としたキャリア研修も実施するなど、女性従業員がキャリアを継続させ、活躍するためのきめ細やかなサポートを行っています。



女性従業員のキャリア研修

※6 事業所数は2019年5月1日現在。

※7 育児休業制度、育児短時間勤務制度の利用は、当社「育児休業規程」に従った申請が必要です。

※8 「大阪府障がい者就労サポートカンパニー」は大阪府による取り組みで、障がい者の就労支援を積極的にサポートする企業および団体を募集、登録する制度です。

※9 具体的取り組み内容は、①新卒採用者にしめる女性比率の段階的引き上げ。②育児休業の対象者の範囲の引き上げ。③育休復職者の対象とした「育休復職研修」の実施。④管理職登用試験における女性比率向上。⑤妊娠・出産・育児・家族の介護等による退職者の再雇用制度利用の促進。



環境へのまごころ 基本方針



全量買取を目的とした太陽光発電システム設置店舗と事業所外環柏原店、有田川店、東生駒店、半田店、新安城店、南大阪サービスセンター、東大阪店、姫路東店、八尾サービスセンター、斑鳩店、福崎店、小牧店、松阪店、市川大野店、瑞穂店(自店舗及びテナント棟)、伏見店、太子店、一宮尾西店、外環八尾店、篠山店、豊中センター店、河内長野店、一ツ木店、東大阪長田店)

「エコロジー」を経営の重要事項として実践しています。

当社と関わるすべての方々に楽しく快適な生活を提供し続けていくために、環境対策に取り組むことはとても重要です。当社は事業活動を通じた環境への貢献を考え、1998年に環境理念を制定いたしました。以来、エコロジーを経営の重要項目として取り組んでいます。



ECO TOPICS

上新電機株式会社 環境理念

上新電機株式会社は、社は「愛」の精神のもと地球環境の保護が人間をはじめ地球に共存するあらゆるものにとって最も大切であることを認識し、地域社会の人々が安心かつ快適で健康に暮らせる環境の維持と創造を社会的使命とする、責任ある企業活動を目指します。

(1998年 制定)

上新電機株式会社 本社ビル 環境方針

1 上新電機株式会社本社は、電気製品等の販売を行っている営業部門の支援及び企画管理を中心とした業務に係る環境影響を常に認識し、環境汚染の予防並びに気候変動対策、資源の有効活用への対応を推進するとともに、環境パフォーマンス向上のための、環境マネジメントシステムの継続的改善を図ります。

2 上新電機株式会社本社の業務に係る環境関連の法的及びその他の要求事項を順守します。

3 以下の項目を環境改善重点テーマとして取り組みます。

- ① 環境配慮型商品販売の推進
- ② 環境に配慮した店づくりの推進
- ③ 環境に配慮した物流体制の推進
- ④ グリーン購入の推進
- ⑤ 販売品の積極的下取り買取り及び販売の推進
- ⑥ 販売品の修理サービスの推進
- ⑦ 本社ビル事務活動における省エネ・省資源の推進

4 この環境方針は本社全社員に周知徹底するとともに、関係会社へも周知し、理解と協力を要請します。

この環境方針は、社内外に公表いたします

(2018年6月19日)

環境配慮型のビジネス・フローを独自に開発しています。

小売業である当社の事業活動が及ぼす環境負荷を最小限にとどめるため、物流・販売・アフターサービス、それぞれの側面で環境負荷低減の努力を行っています。また、家電商品のアウトレット販売、パソコンやデジタルカメラ、スマートフォンなどの買取や再生販売など、エコロジーのための事業を順次開発し、3R(※)のワークフローを確立させています。

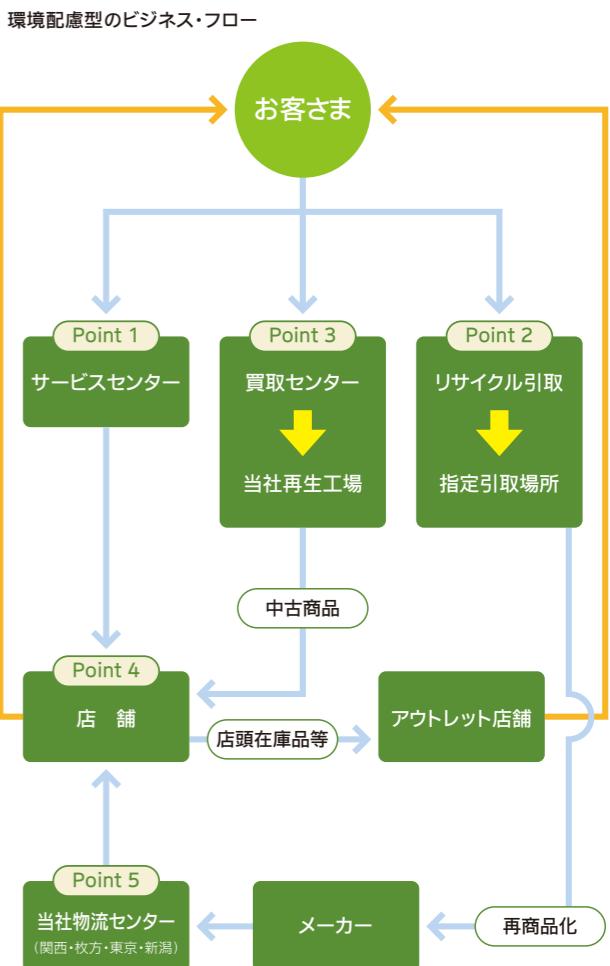
Point 1 修理サービス
パソコン・家電品の修理を行っています。修理品の大きさやお客様のニーズに合わせて、持込修理・出張修理・引取修理サービスがあります。

Point 2 家電製品のリサイクル
家庭で不用になった家電リサイクル法対応製品(エアコン、冷蔵庫・冷凍庫、テレビ、洗濯機・衣類乾燥機)の引取と適正処理を行っています。2014年8月より、小型家電のリサイクルも開始しました。

Point 3 中古パソコン・スマートフォン等の買取・再生販売
使用済みパソコン、タブレットPC、デジカメ、ビデオカメラ、薄型テレビ、DVDレコーダー、スマートフォン、テレビゲーム機等を買取り、再生販売することで、リユースを促進しています。

Point 4 環境配慮型商品販売の推進
省エネルギー型商品を積極的に展開するだけでなく、省エネ商品を低金利で購入いただけるクレジットサービスも実施しています。

Point 5 エコ物流
仕入・納品を店舗ごとに行うのではなく、当社物流センターで集中管理することによって車両運搬を効率化。総走行距離とCO₂・Noxの削減を推進しています。



都市の環境問題を緩和する、屋上緑化庭園「ジェイガーデン」を施工しています。

私たちは、地球温暖化をはじめさまざまな環境問題に直面しています。また都市部においてはヒートアイランド現象や乾燥化など、特有の環境問題が生じています。このような問題を緩和するため、当社では2004年4月、本社に屋上緑化庭園「ジェイガーデン」を完成させました。

●ジェイガーデン緑化工法(軽量盛土緑化工法)とは…

抗菌性針葉樹皮繊維を基盤に導入することで土の単位重量を小さくすることが可能。屋上にかかる荷重を軽減し、保水性、透水性のバランスが取れて効果のある植生基盤をつくります。また、雑草の発生率を大幅に軽減させ管理費のコスト削減に貢献します。



緑化用培地構造 特許第4883673号



屋上緑化のメリット

1.都市の気温上昇を緩和
屋上を土と緑に変えることにより、夏でも表面温度が30℃前後に抑えられます。

2.屋内冷暖房の省エネ化
緑化部分の真下の室温は2℃以上低くなります。

3.大気汚染物の吸収
植物には排気ガスなどの汚染物質を吸収分解する作用があり、都市の大気汚染を浄化します。

4.自然環境の復活
都市部の生態系復活に貢献します。

※ 3R : リデュース(Reduce)、リユース(Reuse)、リサイクル(Recycle)

Photo 1 地球にやさしい緑化駐車場「ジェイ-ecoパーキング」*

ヒートアイランド現象や都市型洪水を抑制し、一定の緑被率を確保するために開発しました。
土壤は保水性・保肥性に良好なものを採用しています。



駐車場緑化用植生基盤材
駐車場緑化施工方法

特許第4541337号

商標登録第5262324号

駐車場緑化のメリット

- 地球環境保全型
- CO₂排出削減
- ヒートアイランド現象の緩和
- 循環型社会構築
- 都市型洪水の抑制
- 雨水とエアコンのドレン排水を利用した灌水システム
- 再生資源の利活用
- 透水性・保水性に優れた舗装材の活用(再生資源利用)
- 一定の緑被率を確保

導入店舗
社店/守山店/枚方店/千里丘店/羽曳が丘店/岸和田店/富田林店/手柄店/加古川店/城陽インター店/豊中インター店 他(全41店舗)

*「ジェイ-ecoパーキング」は登録商標です。

Photo 4 人と環境に配慮した舗装材(透水・保水性インターロッキングブロック)

店の周囲には透水性と保水性に優れたインターロッキングブロックを使用。
雨水の吸収性アップや、表層温度を下げる打ち水効果があります。



透水・保水性インターロッキングブロックのメリット

- 廃コンクリートの再生使用
- 常温成形品でCO₂を排出しない
- ヒートアイランド現象を緩和
- 都市型洪水の抑制

1m²当たり約10.5リットル(バケツ約半分)の雨水を保水することができます。雨水集中時に雨水をすばやく吸収し、排水口や河川への流入を軽減。保水した雨水をその後蒸発させながら気化熱作用で表面温度の上昇を防ぎヒートアイランド現象に歯止めをかけます。

導入店舗
新庄店/福知山店/上牧店/千里丘店/守山店/枚方店/羽曳が丘店/岸和田店/富田林店/手柄店/明石店/豊中インター店/河内長野店/一ツ木店/東大阪長田店 他(全73店舗)

Photo 2 地球にやさしい太陽光発電システム

CO₂を排出しないことで地球温暖化を抑制するクリーンなエネルギー。



分散型MPPTデバイス特許取得 特許第5086484号

有田川店

太陽光発電システムのメリット

- 地球環境保全型
- CO₂排出削減(CO₂排出年間削減量約2,883,670kg-CO₂)
- ヒートアイランド現象を緩和
- 循環型社会構築へ
- 自家発電による電力の省エネ

導入店舗
加古川店/東大阪店/南津守店/鳳店/有田川店/長岡京店
豊中インター店/河内長野店/一ツ木店/東大阪長田店 他(全30店舗)

* 東大阪店では2011年10月から社会実験として、太陽光発電の高効率化技術を用いた分散型MPPTデバイスによる検証実験を行っています。

Photo 5 消費電力削減と長寿命の実現(LED照明)

照明器具をLEDにすることで、一般の電球・蛍光灯に比べ消費電力が抑えられ、CO₂の排出を低減します。



高効率LEDダウンライト「イー・コア」のメリット

- エネルギー消費量約1/7の高効率
- CO₂も約1/7に削減
- 価格差3.8倍*の省エネ
- 40,000時間の長寿命

導入店舗屋内
住吉店/鳴海店/東大阪店/赤穂店/南津守店/伊勢ララパーク店/山形崎店/福崎店/鳳店/和泉中央店/富山本店/豊中インター店/東大阪長田店 他(全229店舗)

導入店舗屋外
美原店/山科店/住吉店/東大阪店/羽曳が丘店/富田林店/南津守店/山形崎店/和泉中央店/富山本店/豊中インター店/東大阪長田店 他(全138店舗)

* 白熱灯器具(ID-7200NB(W))に、60Wミニクリプトンランプを組み合わせた場合(東芝ライテック株式会社調べ)

Photo 3 ハイブリッド照明システム

風の力と太陽の光を受けて発電するクリーンエネルギー。



ハイブリッド照明システムのメリット

- 燃料が不要で無尽蔵の自然のエネルギー
- NO_x、CO₂などの有害物質を排出しないクリーンエネルギー

導入店舗
大東店/久宝寺店/東大阪店/東香里店/鳳店/半田店

Photo 6 自主管理緑地

周辺地域の方が憩いの場として使える
スペースを設けています。



自主管理緑地のメリット

- 公共的広場提供による地域社会への貢献
- 憩いの効果

自主管理緑地とは、行政の指導により敷地の一部を公共の場として提供し、管理する制度です。

導入店舗
美原店/鳳店/南津守店/外環柏原店

Photo 7 アドプト・ロード

地域の環境美化活動に積極的に取り組んでいます。



アドプト・ロードのメリット

- 地域の環境美化
- 憩いの効果

大阪府アドプト・ロード・プログラムは、道路(歩道部)の一区間を地元自治会や企業などのボランティア団体が関係市町村や大阪府と協力しあいながら継続的に清掃、緑化などの活動を実施し、地域に愛されるきれいな道路づくりや環境の美化に取り組む制度です。

実施店舗
岸和田店/東大阪店

環境へのまごころ 省エネとリサイクル

地球温暖化防止のため、省エネ家電普及促進活動を行っています。

省エネ家電普及促進活動の一環として「スマートライフジャパン推進フォーラム」に参加しています。このフォーラムは、家電製造事業者、家電小売事業者や消費者など関係者が連携して省エネ家電製品(エアコン・冷蔵庫など)の普及に加えて、「エネルギー消費の見える化」による消費者意識の向上を図り、エネルギーを無理なく効率的に上手に利用する「スマートライフ」の実現について、日本全体が一体となって普及を促していくことを目的としています。当社もこれに協力

して省エネ型家電製品の販売促進活動および、電気自動車の家庭用充電コンセント設置見積もり等の、「省エネ」「創エネ」「蓄エネ」を積極的に推進しています。これらの活動や環境マネジメントシステムの積極的な推進により、温室効果ガス排出量の削減と地球温暖化防止に取り組んでいます。



「ライトダウンキャンペーン」や自治体の活動に参加しています。

CO₂排出による地球温暖化を防止するため、2010年より環境省が実施する「ライトダウンキャンペーン」に参加しています。大阪府が取り組む事業「大阪EVアクションプログラム」にも参加し、岸和田店、東大阪店、南津守店に太陽光発電システムを併設した「電気自動車急速充電システム」を、鳳店、鶴見店、外環柏原店に「電気自動車充電システム」を設置しています。大阪府下の急速充電設備等をITによってネットワーク化しEVユーザーに利便性の高い充電サービスを提供する世界初の取り組み「おおさか充電インフラネットワーク」にも参加しています。(※1)また2018年4月に東京都と「家庭の省エネルギーに関する協定」を締結。東京都下の5店舗(王子店、板橋前野店、アウトレット三鷹

店、つるかわ店、西東京保谷店)で、お客様がお持ちの白熱電球等をLED電球に交換する「家庭におけるLED省エネムーブメント促進事業」に協力しました。(※2)また、一定規模以上の電気機器等販売事業者に対し、販売する電気機器等の省エネルギー性能に関する情報を購入者に提供するよう義務づける、埼玉県「省エネルギー性能説明指導者(※3)」京都府「エコマイスター制度(※4)」にそれぞれ複数名登録しています。



「ライトダウンキャンペーン」 参加事業所数

2014年	30事業所
2015年	30事業所
2016年	29事業所
2017年	45事業所
2018年	48事業所

「COOL CHOICE」に賛同し、宅配便再配達防止のため配達体制を整備しています。

「COOL CHOICE」とは、温室効果ガス削減のための国際枠組みとして採択されたパリ協定にもとづき、2030年度の温室効果ガス排出量を2013年度比で26%削減するという国目標達成のために、省エネ・低炭素型の製品・サービス・行動など、温暖化対策に資するあらゆる「賢い選択」を促す国民運動です。

当社は、温室効果ガス削減のための取り組みとして、2017年3月、環境省が「COOL CHOICE」の一環として

推進する「宅配便再配達防止プロジェクト(できるだけ1回で受け取りませんかキャンペーン)」に家電量販業界で唯一賛同し、インターネットショップを中心に、商品お届け時間指定やお届け先の選択肢拡充など、お客様のライフスタイルに応じた配達体制の整備に努めています。

このような配達体制の整備により、お客様の利便性を高めるとともに、温室効果ガス削減にも貢献しています。



〈再配達防止へ具体的な取り組みについて〉

- ①日時指定又は時間指定の促進を実施(再配達の手間がなくなる旨を表記)
- ②コンビニ受取の訴求(ページにてコンビニ受取方法の解説を実施)
- ③音楽・映像ソフト商品の配達では再配達が発生しない(ポストに投函)「ネコポス」を活用

トップページにバナーを表示し、サイト内のPRを積極的に行っております。



※1 電気自動車充電システム設置店:大阪府／岸和田店・東大阪店・南津守店・鳳店・鶴見店・外環柏原店・兵庫県／津名店・姫路東店・京都府／長岡京店・奈良県／桜井店・斑鳩店・和歌山県／海南店・御坊店・愛知県／半田店・小牧店・三重県／松阪店・埼玉県／鴻巣店・千葉県／市川大野店・岡山県／岡山岡南店

※2 実施期間:2018年4月21日～7月9日、8月15日～12月9日

※3 「省エネルギー性能説明推進者」選任が義務づけられている事業者は「特定電気機器等販売事業者のうち、電気機器等の売り場面積が1,000平方メートル以上の店舗を設置する事業者」

※4 「エコマイスター」の届出が必要な事業者は、「電気機器等の販売の用に供する部分の床面積が1,000平方メートル以上の売り場面積をもって、特定電気機器等(エアコン、テレビ、電気冷蔵庫)を販売する家電販売事業者」。

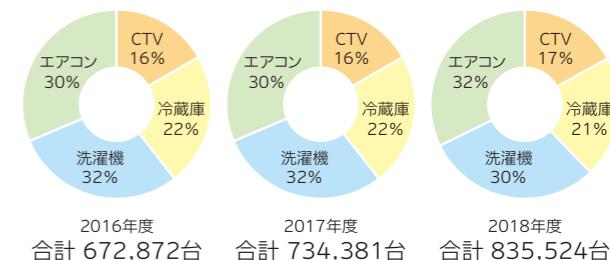
パソコン・タブレットPCやデジタル家電をはじめ、スマートフォン、TVゲーム機のリユース促進でCO₂削減に貢献しています。

2001年より中古パソコンなどデジタル機器(※5)の買取・リユースを開始。2009年度からは携帯電話も取り扱い、スマートフォンへの買い替えの際に多くのお客様にご利用いただいております。2011年度にはTVゲーム機の買取・リユースにも取り組み、2012年度からはタブレットPCの取り扱いも開始。2018年度はグループ全体で約30,385台の取扱量となりました。

ジョーシンは、お客さまと共に、資源回収に努めます。

家電リサイクル法に基づき、お客様からご不用となった家電4品目の引取を行っています。限りある資源の有効利用と健全なリサイクル社会をつくるために、店舗やサービスセンターでお引き取りしております。また、使用済み蛍光管の回収についても、自治体からの協力要請に応じて対応しております。(※7)

家電4品目リサイクル引取実績の推移と内訳



お客様をお迎えする店舗・駐車場にも地球環境に配慮したリサイクル加工品を使用しています。

上新電機全店舗のプライスレールは、ペットボトルを中心とした再生原料を使用した地球環境にやさしい「ボトルリサイクルプレート」を使用しています。また、鶴見店、鳳店、東大阪長田店など64事業所(2019年5月31日現在)及び上新電機本社駐車場の車止めには、PE・ABSリサイクル材を使用した再生プラスチック製の「車止めブロック」を採用しています。



リサイクルペットボトルを再生利用したプライスレール 再生プラスチック製の車止めブロック

使用済みのパソコンを積極的に回収・再資源化しています。

「資源有効利用促進法(改正リサイクル法)」に基づき、ご家庭で利用していた個人所有の使用済みパソコン(当社規定の対象機種)を回収、再資源化を行っています。

2018年度 使用済みパソコン回収・再資源化実績(家庭系・事業系合計)(※6)

[2018年4月～2019年3月]

	デスクトップPC本体	ノートブックPC	CRTディスプレイ	液晶ディスプレイ
回収重量(kg)	2,618.7	324.7	0.0	133.3
回収台数(台)	234	98	0	33
再資源化処理量(kg)	2,618.7	324.7	0.0	133.3
資源再利用量(kg)	1,879.2	180.0	0.0	77.5
資源再利用率(%)	71.8	55.4	0.0	58.2

※5 買取・リユース対象品種: パソコン、携帯電話、デジカメ、ビデオカメラ、ディスプレイ、DVDレコーダー、薄型テレビ、TVゲーム機、その他。

※6 回収重量、回収台数は再資源化処理場への搬入実績です。

※7 使用済み蛍光管の回収協力を行っている自治体: 刈谷市、名古屋市

小型充電式電池や携帯電話の回収も進めています。

資源リサイクル促進のため、一般社団法人JBRC主催のキャンペーンに協力。2018年4月～2019年3月の期間に小型充電式電池6,928.35kgを回収しました。

また、当社は使用済み携帯電話の回収にも協力しており、2018年度は12,281台を回収しました。なお、グループ全店での資源リサイクルへの積極的な取り組みが評価され、当社は、一般社団法人JBRC主催「小型充電式電池リサイクルパワーアップキャンペーン」において2014年から5年連続「優秀貢献賞」の感謝状を授与されました。

小型廃家電のリサイクル回収に積極的に協力しています。

小型家電リサイクル法に基づき、2014年8月よりお客様からご不用となった小型家電を店舗やサービスセンターでお引き取りし、再資源化に協力することで、廃棄物の適正な処理および、資源の有効な利用の確保を図り、生活環境の保全に努めています。2018年度は、267,830台を回収しました。

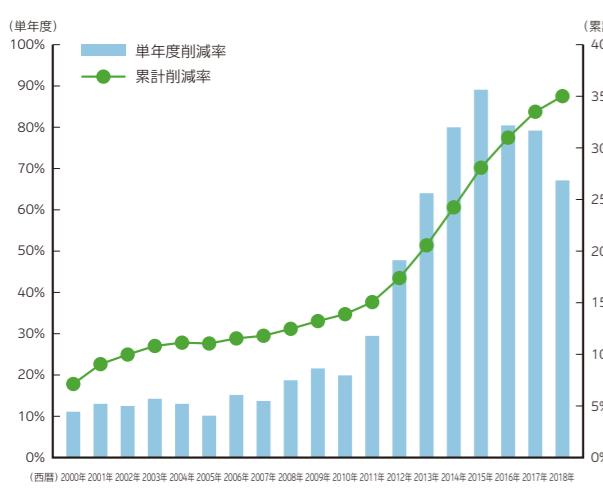
環境へのまごころ

実績と計画

電気使用量を削減することにより、本社ビルにおいてCO₂削減を実現しました。

環境マネジメントシステム導入やLED照明の導入等により、本社ビルにて1999年度から2018年度までに1,554.9t-CO₂の温室効果ガスを削減。また、上新電機(株)全体の温室効果ガス排出量は45,101t-CO₂/年(2017年度)。今後も一層の温室効果ガス削減に努めます。

本社ビル 電気使用量削減取り組みにともなうCO₂削減効果(※1)



温対法に基づくCO₂排出量

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
CO ₂ 換算値(t-CO ₂ /年)	43,137	40,845	41,457	40,777	46,830	45,101
前年比	145.1%	94.7%	101.5%	98.4%	114.8%	96.3%

再生可能エネルギーである太陽光を利用した売電事業に業界で初めて参入。

地球温暖化対策、日本のエネルギー自給率の向上など、さまざまなメリットがある太陽光発電全量買取制度が、再生可能エネルギー事業として、2012年7月よりスタートしました。当社は、2012年10月開設の有田川店(和歌山県)に全量買取を目的とした太陽光発電システムを設置し、国が推進する太陽光発電全量買取制度にのつとった売電事業を稼働開始しました。以後、既存店舗やサービスセンターにも順次、太陽光発電システムを設置し、2019年3月現在、25事業所にて売電事業を行っています。

ISO14001取得状況について。

通算5回目となる更新審査にて、下記の通り適合認定を受けました。(2017年9月にISO14001:2015へ移行)

審査概要

- 1 登録組織名称 上新電機株式会社 本社ビル
- 2 適用規格 ISO14001:2015(JISQ14001:2015)
- 3 認定機関 JAB/UKAS
- 4 J A C O 登録証番号 EC99J1212 有効期限 2021年9月14日

登録範囲

家電製品、パソコン、ホビー商品、ソフト等の販売および物流、サービスに関する営業部門の支援及び企画管理

ジョーシンの環境マネジメントシステム



再生可能エネルギーである太陽光を利用した

売電事業に業界で初めて参入。



※1 1998年度を基準年度とした場合のCO₂削減率です。

CO₂排出係数=1998年度から2008年度までについては「電気事業者別排出係数(2008年度算定用)」を使用。2009年度以降については、当該年度算出用の「電気事業者別排出係数」を使用しています。

2018年度の実績と2019年度の計画

環境目的・目標一覧

環境保全項目	2018年度		2019年度	実施部署
	取り組み内容	実績		
環境配慮型商品販売の推進	環境配慮型商品の売上構成比UPを目指す ※環境配慮型独自基準にて設定(維持)	売上構成比 46.5%	環境配慮型商品の売上構成比 45%(※)	商品部
グリーン購入の推進	消耗品・備品のグリーン購入率UP	グリーン購入率 90.2%	グリーン購入率 90%	総務部
環境に配慮した店づくりの推進	新店1店舗につき、環境に配慮した資材の導入	単独店 -10点、テナント店 -7点以上導入実施	新店1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)を10点(テナント店は7点)以上導入する。	建設部
	店頭での廃充電池回収	廃充電池回収量 6,903.73kg	回収量目標 6,000kg	営業統轄部
	営業店電気使用量1m ³ あたりの使用量効率改善	2006年度比 58.2%改善	2006年度比 59.0%改善	総務部
	全社売場面積1m ³ あたりの紙の使用枚数の削減	2009年度比 33.9%削減	2009年度比 35.0%削減	
本社ビル事務活動における保全活動	年間電気使用量の削減	2006年度比 43.1%削減	2006年度比 44.0%削減	総務部
	売場面積1m ³ あたりの紙の使用枚数を削減	2009年度比 46.3%削減	2009年度比 48.0%削減	
	ゴミの年間排出量の削減	2006年度比 54.8%削減	2006年度比 56.0%削減	
	本社管理車両の燃費効率の改善	2006年度比 50.4%改善	2006年度比 50.0%改善	
環境配慮型商品販売の推進	省エネ型給湯器・スマートライフ関連商品の拡売			スマートライフ推進部
	省エネ・環境配慮型POP作成による販売推進(施策)			販売促進部
	営業店向け環境教育資料を年4回配信する(施策)			総務部
各店舗の取り組み	リユース商品の積極的販売推進	中古買取/下取りの積極的展開		リユースビジネス推進センター
	環境に配慮した店づくりの推進	小型リサイクル家電品の回収		営業統轄部
	販売品の修理サービスの推進	長期修理保証制度の充実による加入の推進		
	環境に配慮した物流体制の構築	納品一元化の推進		物流管理センター

※環境配慮型商品の売上げ構成比の目標値の低下は、一部取り扱い品目の見直しを行ったため。※環境目標については、進捗状況・市場環境を考慮し、目標数値を見直す場合があります。



地域社会へのまごころ

スポーツ振興/次世代育成等



スポーツを愛する方々とチームを応援し
地域活性化に取り組んでいます。

2002年の9試合から始まった「阪神タイガース選手広告(ヘルメット・ユニフォーム)」は、おかげさまで今年で18年目になりました。この間、当社ではペア観戦チケットキャンペーン、阪神タイガース応援セール、プレミアムグッズプレゼントキャンペーンや、阪神タイガースファンサービス、阪神タイガースファン感謝デーへの協賛など、さまざまな企画で阪神タイガースを応援してまいりました。そして2013年、当社は阪神タイガースのオフィシャルスポンサー第1号としてスポンサー契約を締結しました。

昨今は多くの方から励ましの声をいただく機会も増え、逆に私たちが元気づけられることもあります。これからも地域の皆さんと阪神タイガースを応援し、活気あふれる関西の一端を担ってまいります。

**Joshinは阪神タイガース主催公式戦において
「ヘルメット広告」「キャップ広告」「ユニフォーム広告」で協賛しています。**



中嶋社長(当時)による始球式(京セラドーム大阪)



よろこびや感動をともに。
タイガース応援ブースを展示しています。

ファンの皆さまのご要望にお応えして、西宮今津店・西宮ガーデンズ店・尼崎杭瀬店・岡山岡南店・神戸北町店の5店舗においてタイガース応援展示ブース等を展開いたしております。連日訪れるファンの皆さまの熱い視線とご好評をいただいております。



西宮今津店

西宮ガーデンズ店



尼崎杭瀬店



岡山岡南店



神戸北町店



ジョーシンCMキャラクター／上本 博紀選手、秋山 拓巳選手、岩貞 祐太選手

子どもたちが安心して暮らせる環境を守るために
「こども110番」運動に参画しています。

当社は1948年の創業以来、大阪に本社を置いて事業活動を展開してきました。そこで2008年、創業60周年社会貢献活動のひとつとして次世代を担う子どもたちが安心して暮らせる環境整備に協力すべく、大阪府をはじめ全国各自治体の推進する「こども110番」運動に参画しました。当社グループ内の全店舗、事業所(250ヵ所)と全車両(540台)で実施しています。
(2019年3月31日現在)



大阪府と「子ども・福祉」「雇用促進」「環境」等
7分野にわたる包括連携協定を締結

2019年2月18日、当社は大阪府と「子ども・福祉」「雇用促進」「環境」「防災・防犯」「健康」「地域活性化」「府政のPR」の7分野にわたる包括連携協定を家電量販店で初めて締結しました。本協定は、地方創生を通じて個性豊かで魅力ある地域社会の実現等に向けた取り組みが進む中、当社と大阪府が連携・協働した活動をより一層深化させることを目的に締結したものです。当社は、「大阪EVアクションプログラム」への参画や、密集市街地での地震発生時の大規模火災を防止する「感震ブレーカー」普及活動への協力、「関西子育て世帯応援事業(まいど子でもカード)」への参画等、これまで大阪府と連携した取り組みを行っていますが、本協定を通じて、更に地域の活性化等に協力していきます。



本協定で連携・協働していく分野および主な連携事例

連携分野	主な連携事例
子ども・福祉	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちを支援する活動を行っている施設や団体への、電子機器等の提供。 ・府が進める放課後子ども教室(小学生対象)への参画 ・大阪府子ども輝く未来基金への寄附 ・府内小・中学生の職場体験への協力 ・関西子育て世帯応援事業(まいど子でもカード)事業への参画 ・あおさか結婚応援カード事業(あおさか結婚緑ジオバース)への参画 ・「こども110番」運動への参画 ・2018年大阪府北部を震源とする地震に関する対応への協力
雇用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・ひとり親家庭等の自立促進への協力 ・「男どきいき」(元気宣言)事業者への登録 ・障がい者の雇用促進に関する取り組みへの協力
環境	<ul style="list-style-type: none"> ・府が進める家庭の省エネ・エコスタイルの推進」の取り組みへの協力 ・エネルギー・環境教育への協力 ・再生可能エネルギーの普及や省エネの取り組みへの協力 ・アドフト・ロード・プログラムへの協力 ・EV(電気自動車)普及に向けたインフラ整備に関する協力
防災防犯	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪880万人計画への協力 ・特殊詐欺被害拡大防止、消費者被害防止に向けた協力 ・地震発生時の電気火災発生抑制に有効とされている感震ブレーカーの普及啓発 ・府内各店舗のリフォームコーナーでの震害改修の普及啓発
健康	<ul style="list-style-type: none"> ・Well-Being OSAKA Labへの参画を通じた、健康経営等の取り組みの推進 ・府民の健康づくりに関する啓発活動
地域活性化	<ul style="list-style-type: none"> ・百舌鳥・古市古墳群の世界文化遺産登録に向けたPR活動への協力
府政のPR	<ul style="list-style-type: none"> ・上新電機の広報ネットワークを活用した、府政のPR活動

地域社会へのまごころ 支援活動

災害支援に、次世代の育成に、さまざまな形で支援活動を推進しています。

当社では、地震や台風、火災などの大規模災害時に、被災地域に対してさまざまな支援活動を行っています。2011年3月11日に発生した「東日本大震災」の際は、被災された方々並びに被災地の1日も早い復旧・復興を願い、義援金および物資の支援を実施。お客さまからお預かりした義援金は、日本赤十字社を通じて寄付させていただきました。また、大阪府内へ避難された被災者を支援する「大阪府受入避難者支援基金」にも協力。また、大津波に見舞われた仙台市立の小学校（中野小学校、東六郷小学校）の児童に対して、中古ノートパソコンを寄贈させていただきました。次世代を担う子どもたちの健全な育成が重要な課題と考え、大阪府下に設置されている児童養護施設にも支援活動を行っています。

2018年6月18日に発生した大阪府北部地震では、被災地の1日も早い復興を願って、大阪府に義援金を贈呈す

支援活動一覧

時期	支援対象	支援方法	支援先窓口	支援内容
1991年5月～9月	雲仙・普賢岳噴火	義援金	読売光と愛の事業団	上新電機労使の共同募金 計330万円
1993年8月31日	北海道南西沖地震 鹿児島県集中豪雨	義援金	読売新聞社・読売光と愛の事業団	上新電機 200万円(各県100万円)
1995年1月17日	阪神・淡路大震災	寄贈	産経新聞 関西テレビ フジテレビ	上新電機 約3,000点の玩具
			神戸市役所	上新電機 400枚の羽毛布団
		義援金	ジョーシングループ被災社員	ジョーシングループ各労使の共同募金 計1,450万円
2004年10月20日～21日	台風23号の集中豪雨等	義援金	兵庫県	上新電機労使、ジョーシンサービス労使の共同募金 計150万円
2004年10月23日	新潟県中越地震	義援金	新潟県	上新電機労使、ジョーシンサービス労使の共同募金 計150万円
2004年12月26日	スマトラ島沖地震・大津波	義援金	日本赤十字社	店舗据付の募金箱によるお客さまからの募金と当社義援金 計100万円
2009年8月9日～10日	台風9号の集中豪雨	義援金	兵庫県佐用町	上新電機 100万円
2011年3月11日	東日本大震災	義援金	日本赤十字社	上新電機 3,000万円／ 店舗据付の募金箱によるお客さまからの募金(7,199,024円)
		寄付	大阪府	「大阪府受入避難者支援基金」への寄付 上新電機 1,000万円
		寄贈	大阪市	上新電機 インテックス大阪に開設した一時避難所への 家電製品(テレビ、洗濯機、冷蔵庫等)寄贈 計85点
			NPO法人発達障害療育センター	上新電機 被災小学校の被災児童学習支援を目的とした中古ノートパソコン寄贈 計27台
2011年3月29日	育成支援	寄付	大阪府児童養護施設(38カ所)	上新電機 380万円(1施設ごとに10万円)
2011年9月	台風12号の集中豪雨	義援金	和歌山県、奈良県、三重県	上新電機 3県合計 1,100万円
2014年8月16日～17日	福知山市周辺記録の大雨	無料点検	ジョーシン福知山店、福知山東店にて受付	上新電機 水害被災の家電製品を無料訪問点検(実施期間:2014年8月20日～24日)
2016年4月16日	平成28年熊本地震	義援金	日本赤十字社等	店舗据付の募金箱によるお客さまからの募金と当社義援金 計300万円
2018年6月18日	大阪府北部地震	義援金	大阪府	上新電機 1,200万円 ※うち200万円は、店舗据付の募金箱(2018年6月24日～7月31日) によるお客さまからの募金と、それと同額の当社お見舞い金の合計(マッチングギフト)
2018年7月10日	育成支援	寄付	大阪府「子ども輝く未来基金」	上新電機 100万円
2018年6月28日～7月8日	平成30年7月豪雨	義援金	日本赤十字社	上新電機 1,200万円 ※うち200万円は、店舗据付の募金箱(2018年7月16日～7月31日) によるお客さまからの募金と、それと同額の当社お見舞い金の合計(マッチングギフト)
2018年11月22日	育成支援	寄付	大阪府	乾電池10,000本(単3電池6,000本、単4電池4,000本)の寄贈

るなどの活動を実施しました。

また、御坊店(和歌山県)では、地域貢献として店舗屋上に300人を収容できる津波災害時の避難タワーを設置しています。和歌山県内沿岸市町で2013年7月に実施された大地震による津波を想定した避難訓練では、地元自治体と協力して、住民の皆さま約60名の避難訓練を実施しました。以後、自治体からの希望に基づく津波避難訓練を年2回実施しており、店舗スタッフの避難誘導のもと住民の皆さま約100人が毎回参加されています。



会社代表として金谷副社長(当時)が2018年7月9日、御坊店(和歌山県)に津波避難タワーを設置
大阪府庁を訪問し、浜田省司副知事に贈呈



社会貢献活動として、地域・行政機関等の協力要請に応えています。

当社は行政機関その他の要請に対し、社会の製品安全文化構築に向けての一助として当社で行っている製品安全対策に関する取り組み内容を紹介しています。また、このような地域・行政機関からの協力要請に応えるため、本社所在

地である大阪府の『地域貢献企業バンク』や大阪・岬町の『岬“ゆめ・みらい”サポート事業制度』にも登録しております。今後もこれらの事業活動を通して製品安全対策の拡充と、安心・安全社会の構築に貢献してまいります。



製品安全総点検セミナー(東京都)



流通事業者向け 製品安全セミナー(大阪府)



小学校高学年向け製品安全教育モデル授業(大阪府)



中学校での職業講話(奈良県)

セミナー等の協力実績

開催時期	形式	内 容	対象	主 催
2008年3月	執筆	安全と社会文化(小売事業者の取り組み報告)	一般(web公開)	(財)製品安全協会
2008年11月	講演	製品安全点検セミナー(東京)	一般	経済産業省
2009年3月	講演	製品安全セミナー(大阪)	一般	経済産業省
2009年3月	講演	岬町 春の市トーク&トーク	岬町民	なんかやり隊みさき小町、岬町人権啓発推進協議会
2009年3月	講演	製品安全対策優良企業表彰説明会(大阪)	企業	経済産業省
2010年11月	講演	製品安全点検セミナー(東京)	一般	経済産業省
2010年12月	講演	コンシユーマーオフィサー連絡会	企業	(財)日本消費者協会
2011年2月	TV放映	NHK「特集 リコール情報が届かない!」	一般	NHK(番組名:おはよう日本)
2011年2月	勉強会	職場体験学習(東近江店)	学生	東近江店
2012年2月	執筆	ジョーシングループにおける製品安全への取り組み	企業等	NPO法人 安全工学会
2012年6月	講演	製品安全セミナー(京都)	京都府婦人会	京都府連合婦人会
2012年8月	TV放映	MBS「大阪の家電小売業の意外な取り組み」	一般	MBS(番組名:ちちんぶいぶい)
2012年6月～2013年2月	景品協力	「なにわエコライフ 環境家計簿」参加者募集への協力	大阪市民	大阪市環境局
2012年11月	講演	製品安全点検セミナー(東京)	一般	経済産業省
2013年1月	講演	製品安全セミナー(愛知)	愛知県民	愛知県地域婦人団体連絡協議会
2013年12月	講演	流通事業者向け 製品安全セミナー(大阪)	企業	経済産業省
2014年7月	執筆	「生活安全ジャーナル第16号」に当社の製品安全への取り組みを掲載	一般	独立行政法人 製品評価技術基盤機構(nite)
2014年8月	講演	製品安全セミナー(徳島)	一般	徳島県婦人団体連合会
2014年10月	講演	流通事業者向け 製品安全セミナー(岡山)	企業	経済産業省
2014年10月	講演	流通事業者向け 製品安全セミナー(新潟)	企業	経済産業省
2014年11月	講演	製品安全総点検セミナー(東京)	一般	経済産業省
2015年3月	講演	JEITA安全政策委員会にて当社の製品安全への取り組みを講演	JEITA安全政策委員	一般財団法人 電子情報技術産業協会(JEITA)
2015年10月	講演	流通事業者向け 製品安全セミナー(大阪)	企業	経済産業省
2016年1月	講演	製品安全セミナー(奈良)	一般	経済産業省
2016年11月	授業実施	小学校高学年向け 製品安全教育モデル授業(大阪府堺市立東三国丘小学校)	堺市立東三国丘小学校5年生	経済産業省
2019年5月	授業実施	職業講話(山添村立山添中学校)	山添村立山添中学校2年生	山添村立山添中学校(奈良県)

公益社団法人日本消費生活アドバイザーコンサルタント・相談員協会
西日本支部副支部長

糸島 節子氏



製品に関する情報を正しく伝えること、
消費者の声を聞くこと、
家電量販店の大切な務めです。

消費者トラブルの解決には 製品の特性や使い方を きちんと説明することが重要。

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)は、通商産業省(現・経済産業省)の社団法人許可を得て設立され、「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的として、「消費者トラブルの解決」「消費者教育」「行政・企業・消費者団体等との連携」を三本柱に据えて活動しています。具体的な活動としては、消費者からの相談に対応したり、セミナーや交流会を開いて消費者の啓発に取り組んだり、消費生活アドバイザーの育成に努めたりしています。また行政や企業との連携にも力を入れ、消費者の声を届ける架け橋の役目を果たしています。全国に7つの支部があり、私は近畿・四国エリアを統括する西日本支部の副支部長として、協会

の運営に携わっています。1994年にPL法(製造物責任法)が施行されて以来、製品の安全性や品質は向上しましたが、誤使用に関するトラブルは後をたちません。また家電製品では多機能タイプが増え、複雑すぎて使いこなせないという声も聞きます。それと連動して、取扱説明書がわかりにくいう不満や要望も上がっています。これらの課題は、家電メーカーが改善を図る一方で、家電量販店の対応によってもある程度解決するのではないかと思っています。販売員が安全な使い方や便利な機能を丁寧に説明したり、POPや冊子などで注意すべきポイントを伝えることで、製品への理解が深まるのではないかでしょうか。特に誤使用の防止には「なぜそれがダメなのか」という理由をしっかり説明することが肝心です。長く使えば製品が劣化するのは避けられないこと、安全に使える期間などもきちんと伝えて、消費者が

納得して使うように働きかけていただきたいですね。

消費者の声に応えるために
家電製品アドバイザーは
心強い存在。

消費者対応は企業にとって、ますます重要な課題になっています。特にネット社会においては消費者の声がダイレクトに届くため、非常にデリケートな対応が求められます。しかし企業側にすべての責任があるわけではありません。消費者の思い込みや知識不足も一因であり、私たちは日々の活動の中で消費者教育の大切さを痛感しています。NACSは消費生活アドバイザーの育成にも力を注いでいますが、最近では企業に勤める方が、資格取得を目指して講座に参加されることも増えています。家電製品に関しては、その商品選択から不具合対応、廃棄等について消費者

的確な助言ができる知識・技能の資格として家電製品アドバイザーがあります。上新電機さんは全従業員に家電製品アドバイザーの資格取得を推進しておられ、心強く思っています。どんなにインターネット通販が盛んになっても、店頭で販売員の説明を受けて、直に質問や相談をしたい消費者はいると思います。しかし私にも経験がありますが、お店が混雑していて販売員さんに声をかけることができない、そんな時もありますね。その状況もまた、消費者の不満につながります。販売員さんはできるだけ店頭に出て接客していただきたいです。これからはAIが進化し、店頭での対応もシステム化していくのでしょうか、どんな時代にもプロの販売員の存在は大切だと思います。



2019年6月3日 大阪市内にて
(写真右:上新電機株式会社 CSR推進室 名畠室長)

アフターサービスを充実させ 販売した後も お客さまとのつながりを。

消費者が家電量販店に求めるのは値段の安い商品や特典だけではありません。アフターサービスの充実も大切なポイントです。家電製品は長期間使用するわけですから、「販売したら終わり」ではなく、その後もフォローしていただきたい。上新電機さんはメーカーの修理保証に加えて独自の長期修理保証があり、5年間、製品によっては10年間の保証をつけることができますが、これは

消費者にとってうれしいメリットです。ご家庭に出張して家電製品のお困りごとを解決するホームメンテナンスサービスも実施されておられますね。ちょっとした修理も手掛けて、いろいろな相談に気軽に乗ってくれる街の電器屋さんの良さを活かした取り組みです。ご高齢の方には特に喜ばれるのではないかでしょうか。知らない方も多いと思いますので、もっとPRしてもらいたいですね。

企業価値を高める CSRへの前向きな取り組み。

上新電機さんは、製品の安全に関しては経済産業省が主催する「製品安全対策優良企業表彰」を受賞、プライバシー保護においては家電量販店で初めて「プライバシーマーク認定」を取得、さらに家電リサイクルにも積極的に取り組んでおられ、その実績については大変評価しています。特に「製品安全対策優良企業表彰」は3連続で受賞され、この制度が始まって以来、初の製品安全対策ゴールド企業となられたのは企業努力の賜物ですね。消費者との窓口である小売店の立場から、家電メーカーに様々な提案をしていることが評価の対象になっており、頼もしい限りです。今後も社会に貢献できる企業として、引き続き取り組んでいただくことを期待しています。

しかし消費者から見るとこれらの活動は企業として当然のことであり、本来は家電業界に関わるすべての企業が前向きに取り組むべきことではないでしょうか。企業の存在価値を高め、消費者の信頼を培うためには、CSRやコンプライアンスは最重要項目です。そして受賞や取得をすることがゴールという訳ではありません。継続してこそ成果が生まれます。

家電製品に関しては、その商品選択から不具合対応、廃棄等について消費者が

力をしていますが、実は消費者の中にはそれらの内容をご存じない方もいらっしゃいます。「かなり前に買って時々不具合があるけど、まだ使えるから大丈夫」「家電を処分するのにどうしてお金がかかるの?」という声を聞くと、企業と消費者の情報格差を感じます。ルールや制度の必要性を消費者に理解してもらい、行政、企業、消費者が一体となって持続可能な社会を実現していきたいですね。

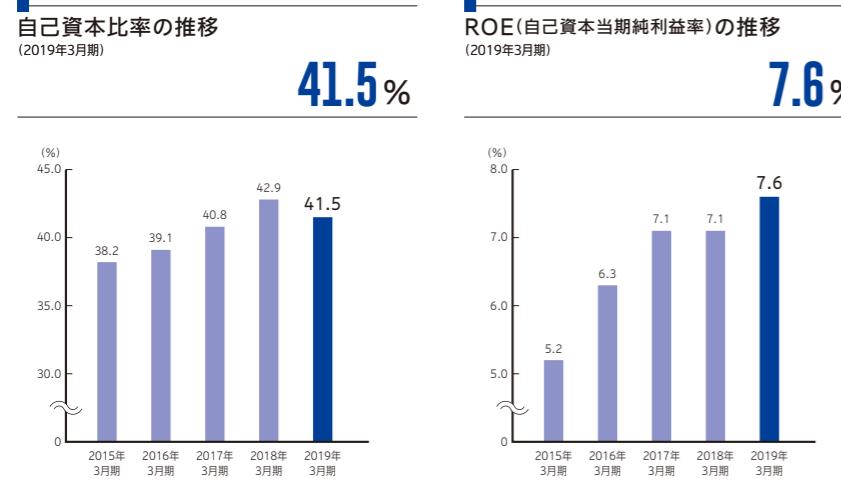
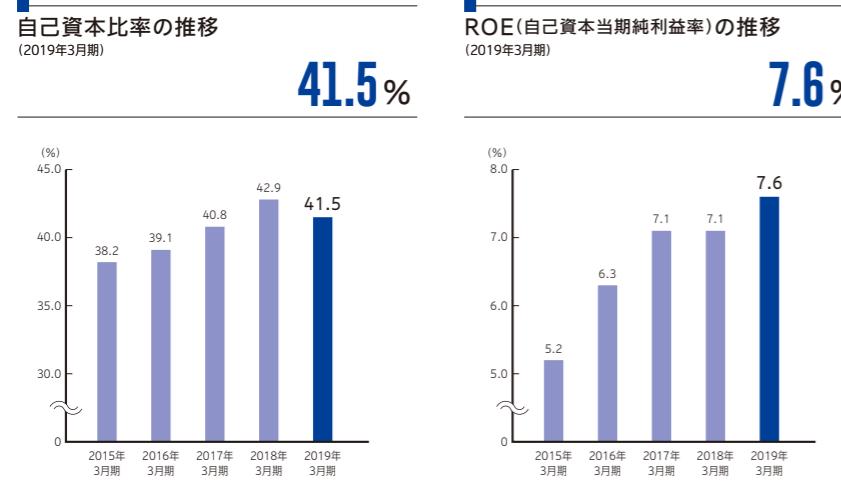
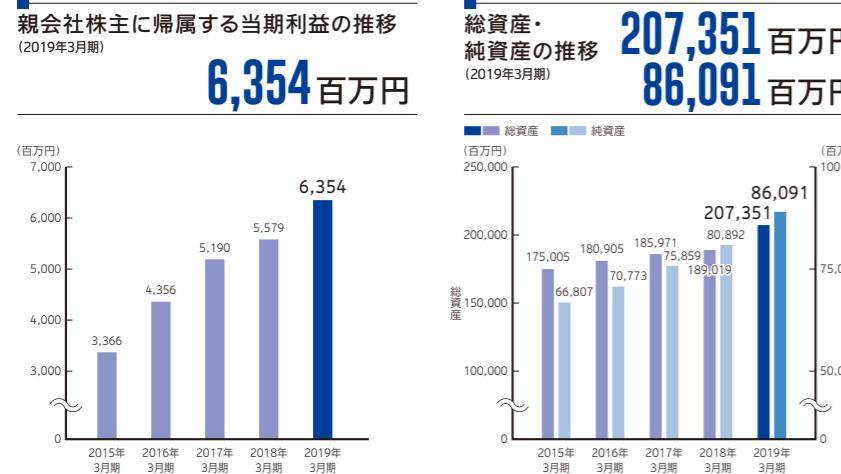
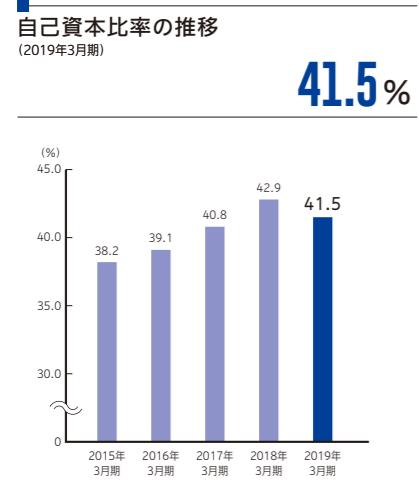
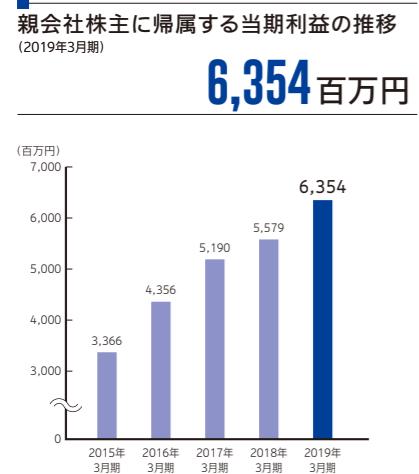
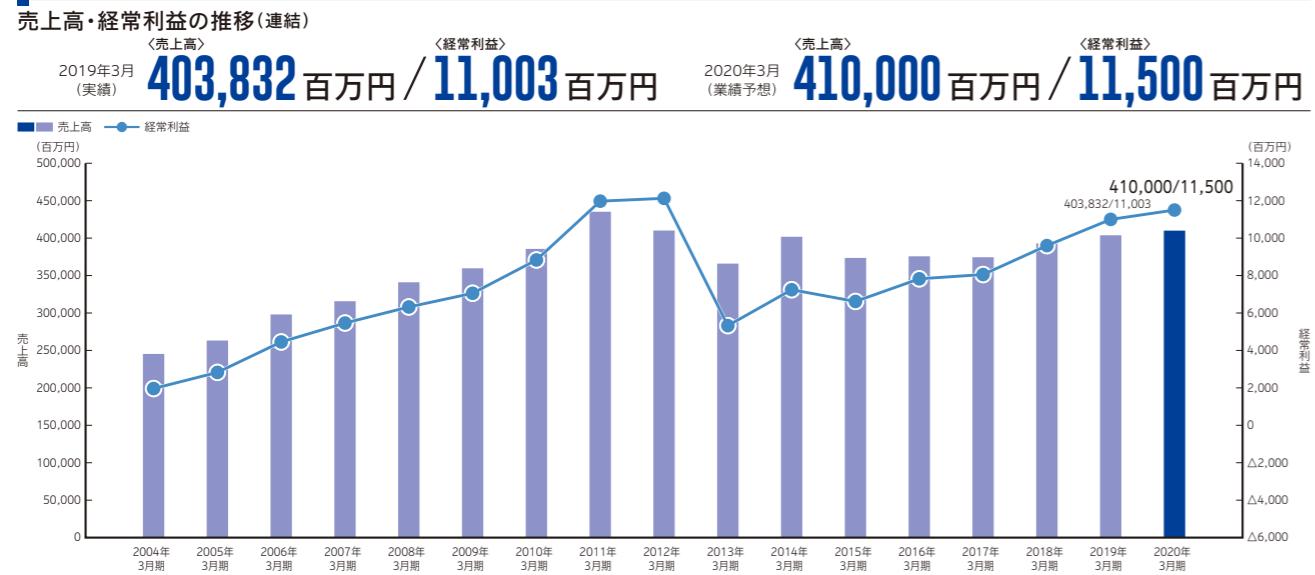
「第三者の視点」を意識し 消費者の声を活かした 企業経営を。

大阪発祥の企業として多くのお客さまに支持され、70年もの長きに渡り頑張って来られた上新電機さんは、地域の消費者にはとても身近な存在です。顧客サービスも充実していて、ヨーシンカード会員になればポイントや長期保証サービスなど様々な特典があるだけでなく、リコール情報の提供など安全面にも配慮されており、その点も魅力を感じます。最近は住宅リフォームにも力を入れ、業務や販路を拡大しておられます。常に消費者にとって何がベストかを考えた経営を志しているだけです。そのためには企業内の論理を優先せず、「第三者の視点」を意識することが大切です。消費者ミーティングなどを開いて、リアルな声に耳を傾け、それを企業経営や店舗運営に活かしていただきたいですね。そして消費者に価値ある企業として、これからも家電業界でリーダーシップを發揮されることを期待しています。

糸島 節子(いとじま せつこ)氏 プロフィール
公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)理事。西日本支部副支部長。大学卒業後、マーケティング会社勤務を経て、消費生活アドバイザーの資格を取得。家電メーカーの消費者対応部署で勤務の後、現在は会計事務所に勤務。大阪市消費者保護審議会委員、大学非常勤講師、客員教授など多方面で活動。中小企業診断士、1級販売士。

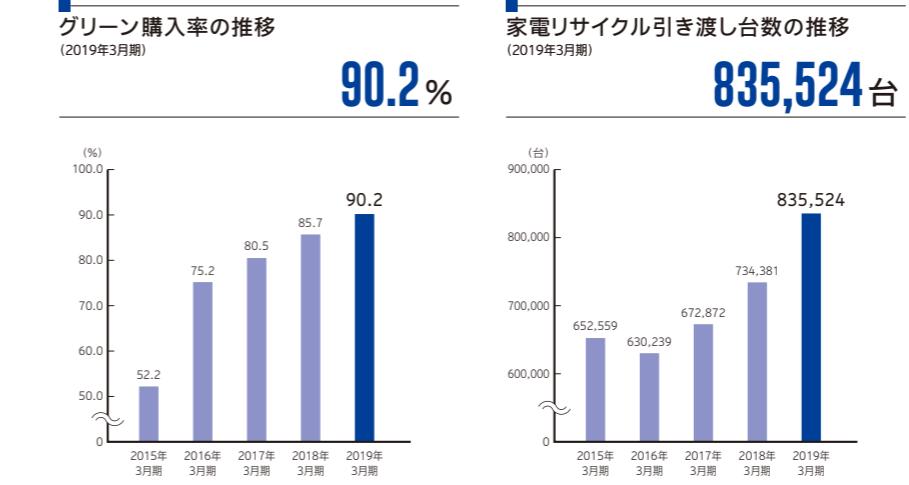
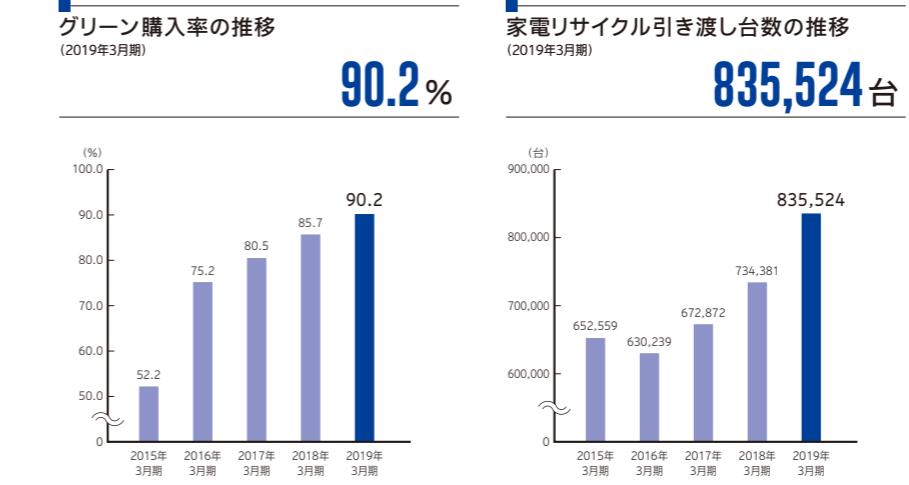
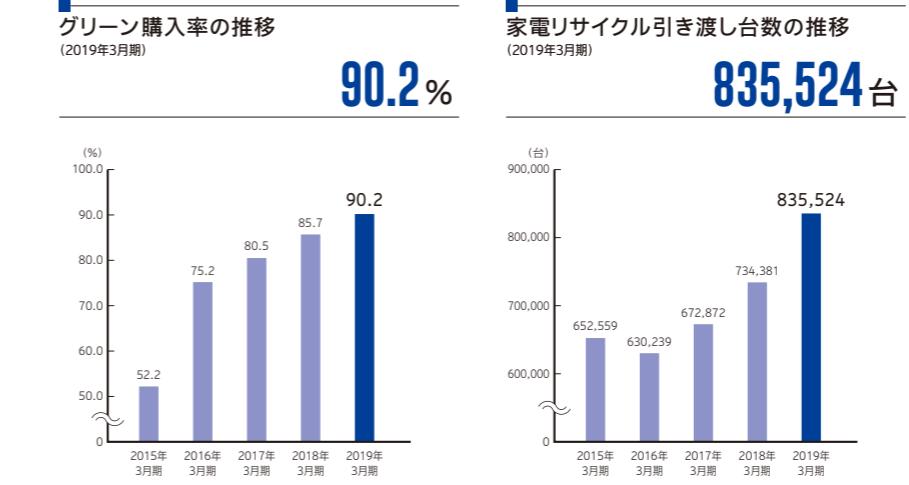
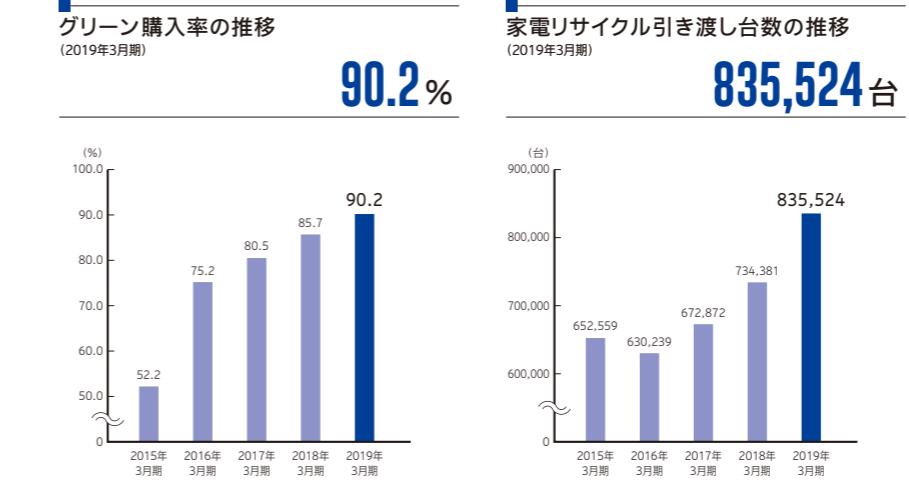
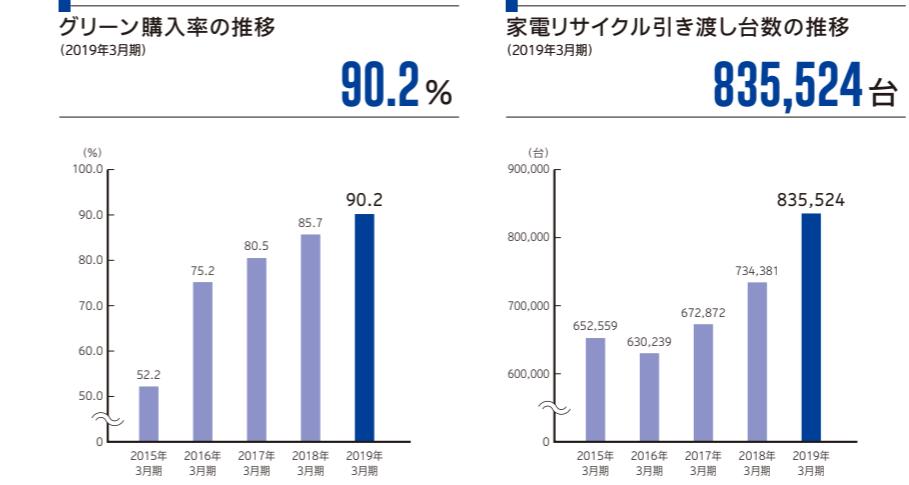
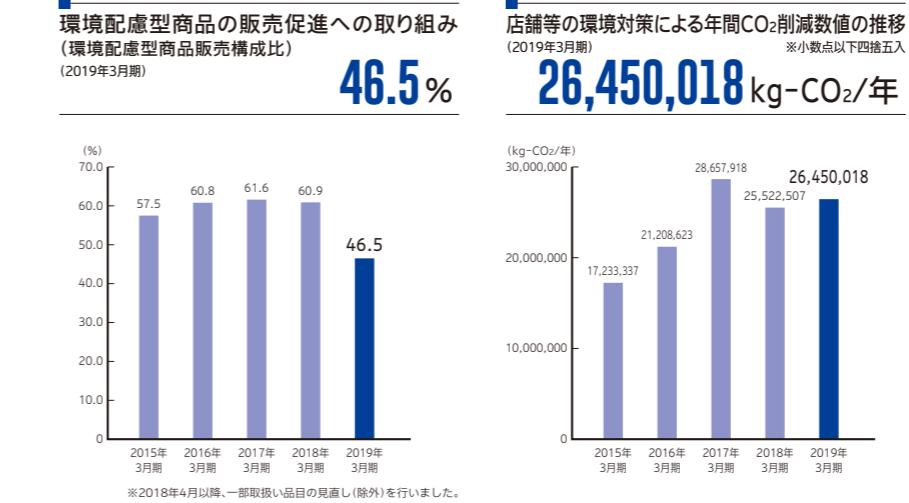
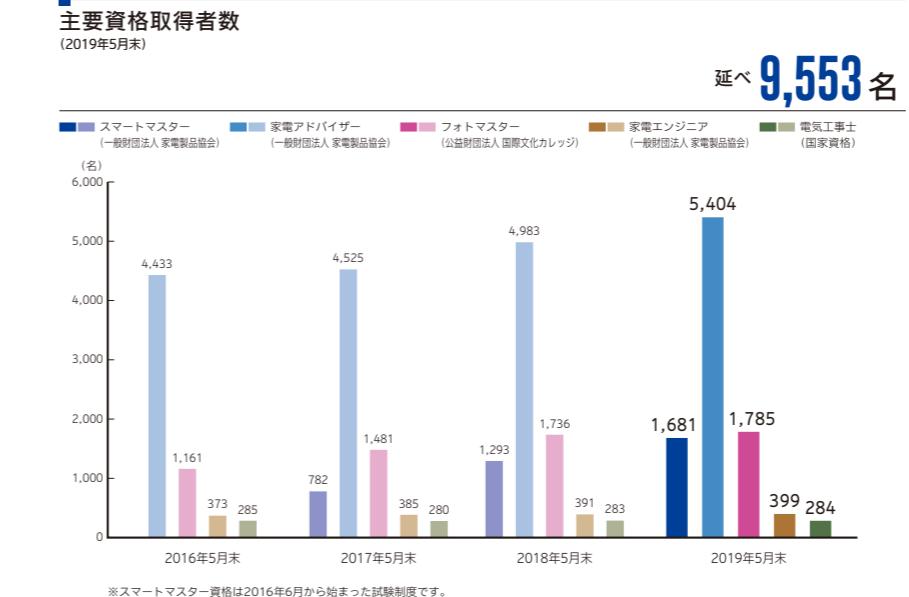
Joshin

財務ハイライト



Joshin

非財務ハイライト



Joshin

連結財務諸表

■ 連結貸借対照表

(単位:百万円)

	2018年3月期 (2018年3月31日)	2019年3月期 (2019年3月31日)
資産の部		
流動資産		
現金及び預金	4,531	4,539
受取手形及び売掛金	12,631	16,262
たな卸資産	69,258	77,972
その他	7,651	9,091
貸倒引当金	△16	△3
流動資産合計	94,057	107,862
固定資産		
有形固定資産		
建物及び構築物(純額)	30,147	33,885
工具、器具及び備品(純額)	3,284	3,616
土地	29,055	29,055
リース資産(純額)	2,965	2,805
建設仮勘定	902	627
その他(純額)	883	932
有形固定資産合計	67,238	70,921
無形固定資産	2,108	2,372
投資その他の資産		
投資有価証券	5,729	5,479
繰延税金資産	2,992	3,555
退職給付に係る資産	3,282	3,637
差入保証金	13,510	13,340
その他	747	744
貸倒引当金	△1,115	△563
投資その他の資産合計	25,146	26,193
固定資産合計	94,492	99,488
資産合計	188,550	207,351

(単位:百万円)

	2018年3月期 (2018年3月31日)	2019年3月期 (2019年3月31日)
負債の部		
流動負債		
支払手形及び買掛金	28,390	32,066
短期借入金	—	2,500
1年内返済予定の長期借入金	15,023	15,939
未払法人税等	3,019	2,432
賞与引当金	2,189	2,374
ポイント引当金	3,670	4,713
店舗閉鎖損失引当金	1,378	655
その他	19,239	24,093
流動負債合計	72,910	84,774
固定負債		
長期借入金	24,854	25,277
リース債務	2,906	2,872
再評価に係る繰延税金負債	551	551
商品保証引当金	1,787	2,736
株式報酬引当金	52	94
退職給付に係る負債	50	60
資産除去債務	3,278	3,481
その他	1,266	1,410
固定負債合計	34,747	36,484
負債合計	107,658	121,259
純資産の部		
株主資本		
資本金	15,121	15,121
資本剰余金	20,114	20,114
利益剰余金	49,258	54,481
自己株式	△3,883	△3,699
株主資本合計	80,611	86,018
その他の包括利益累計額		
その他有価証券評価差額金	2,316	2,022
土地再評価差額金	△2,105	△2,105
退職給付に係る調整累計額	70	156
その他の包括利益累計額合計	281	73
純資産合計	80,892	86,091
負債純資産合計	188,550	207,351

■ 連結損益計算書

(単位:百万円)

	2018年3月期 (自 2017年4月1日 至 2018年3月31日)	2019年3月期 (自 2018年4月1日 至 2019年3月31日)	
売上高	391,726	403,832	
売上原価	300,187	305,691	
売上総利益	91,538	98,141	
販売費及び一般管理費	81,858	87,154	
営業利益	9,680	10,987	
営業外収益			
受取利息	50	48	
受取配当金	94	103	
受取手数料	118	100	
受取保険金及び配当金	52	59	
その他	88	104	
営業外収益合計	404	415	
営業外費用			
支払利息	254	225	
家賃地代	37	50	
その他	130	122	
営業外費用合計	422	399	
経常利益	9,662	11,003	
特別利益			
固定資産売却益	10	—	
厚生年金基金解散益	2,726	—	
特別利益合計	2,737	—	
特別損失			
固定資産除却損	4	51	
減損損失	1,357	1,179	
貸倒引当金繰入額	957	—	
店舗閉鎖損失引当金繰入額	965	51	
その他	3	96	
特別損失合計	3,287	1,378	
税金等調整前当期純利益	9,112	9,625	
法人税・住民税及び事業税	3,335	3,845	
法人税等調整額	196	△574	
法人税等合計	3,532	3,270	
当期純利益	5,579	6,354	
親会社株主に帰属する当期純利益	5,579	6,354	
当期純利益	5,579	6,354	
その他の包括利益			
その他有価証券評価差額金	259	△293	
退職給付に係る調整額	△89	85	
その他の包括利益合計	170	△207	
包括利益	5,749	6,146	
(内訳)			
親会社株主に係る包括利益	5,749	6,146	
非支配株主に係る包括利益	—	—	
■ 連結キャッシュフローの状況			
		(単位:百万円)	
	区分	2018年3月期	2019年3月期
営業活動によるキャッシュ・フロー		15,223	4,533
投資活動によるキャッシュ・フロー		△6,230	△10,427
財務活動によるキャッシュ・フロー		△8,134	5,900
現金及び現金同等物の期末残高		4,381	4,389

Joshin

プロフィール

■ 会社概要

社名 上新電機株式会社／Joshin Denki Co.,Ltd.
本社所在地 〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5
TEL 06-6631-1221

創業 1948年5月11日
設立 1950年2月2日
売上高 4,038億32百万円・連結(2019年3月期)
3,993億02百万円・単体(2019年3月期)
資本金 151億21百万円

上場証券取引所 東証1部

従業員数 3,379名(男子 3,033名、女子 346名／2019年3月末、役員除く)
連結ベース 社員数3,876名(2019年3月末)
平均臨時従業員数3,623名(2019年3月末)

役員
代表取締役会長 中嶋 克彦 (2019年6月25日就任予定)
代表取締役兼社長執行役員 金谷 隆平 (2019年6月25日就任予定)
取締役兼常務執行役員 横山 晃一
取締役兼常務執行役員 田中 幸治
取締役兼常務執行役員 高橋 徹也 (2019年6月25日就任予定)
取締役兼執行役員 大代 卓 (2019年6月25日就任予定)
社外取締役 野崎 清二郎
社外取締役 内藤 欣也
社外取締役 山平 恵子 (2019年6月25日就任予定)
執行役員 山本 英寿
執行役員 名畑 和世
執行役員 元井 健介
執行役員 酒井 竜雄
監査役 (常勤) 杉原 宣宏
監査役 (常勤) 松浦 優成
社外監査役 (常勤) 橋本 雅康
社外監査役 早川 芳夫

グループ 事業内容

家電製品、情報通信機器、エンターテインメント商品
および住宅設備機器とこれらに関連する商品の販売と
付帯事業。配送、据付、修理および保守業務。子会社、
FCへの商品供給。長期修理保証業務。

店舗数 サービスセンター

237店舗(RC 220、関係会社 12、FC 5) (2019年3月末現在)
24カ所(2019年3月末現在)

子会社・関係会社

ジョーシンサービス株式会社
ジョーシンテック株式会社
ジェー・イー・ネクスト株式会社
兵庫京都ジョーシン株式会社
ジャプロ株式会社

東海ジョーシン株式会社

関東ジョーシン株式会社

滋賀ジョーシン株式会社

和歌山ジョーシン株式会社

中四国ジョーシン株式会社

ジェイ・ホビー株式会社

J・P・S商事株式会社

北信越ジョーシン株式会社

フランチャイズ

あさか電器株式会社
トヨタ生活協同組合
株式会社三河シーエルイー

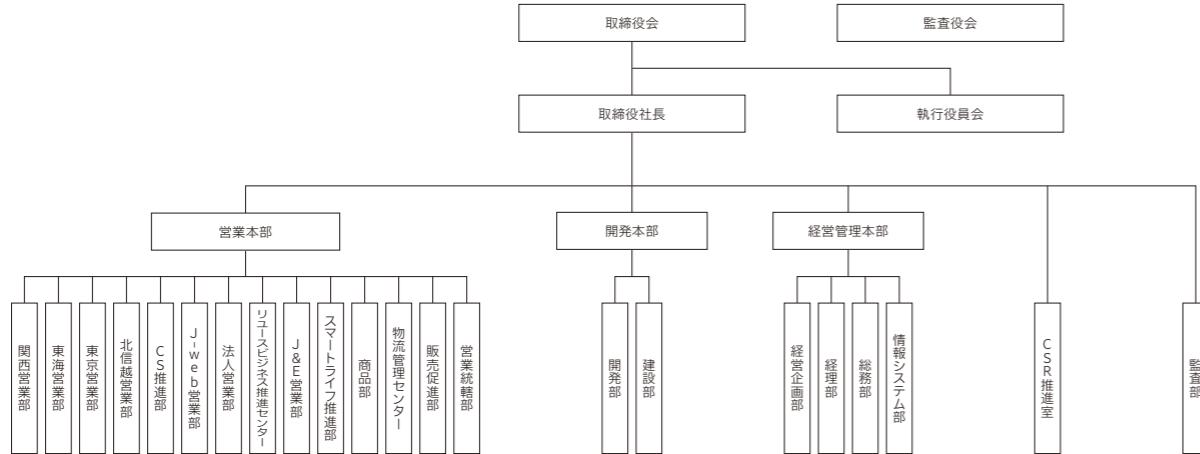
取引銀行

りそな銀行
三菱UFJ銀行
三井住友銀行
三菱UFJ信託銀行
三井住友信託銀行
名古屋銀行 他

ホームページアドレス

<https://www.joshin.co.jp/>

■ 組織図 2019年4月1日現在



Joshin グループネットワーク

Joshinグループネットワーク(合計237店舗)

※2019年3月末現在

時代やニーズに即した、
ストアブランドを取り揃えています。

家電・AV・情報機器の販売をベースにしたJoshinをはじめ、
J&PやDISC・PIER、キッズランド、マザーピア、Joshin
OUTLETなどさまざまなストアブランドやメガウォッチ、
中古買取カウンターといったコーナーブランドを取り揃え、
幅広いお客さまのニーズにお応えしております。



Joshin

あらゆる世代に対応する生活シーンを提案。商品の販売はもちろん、
お届けから工事、修理まで一貫した体制で、お客さまのさまざまなニーズにお応えします。



J&P

パーソナルユースからビジネスユースまで、多様なネットワーク環境に適した情報機器およびデジタル商品の専門店です。パソコン、スマートフォン等の高額買取・下取も実施しています。



DISC・PIER

音楽・映像ソフト・TVゲームを豊富に取り揃え、あらゆるジャンルにわたるファンのニーズにお応えしています。



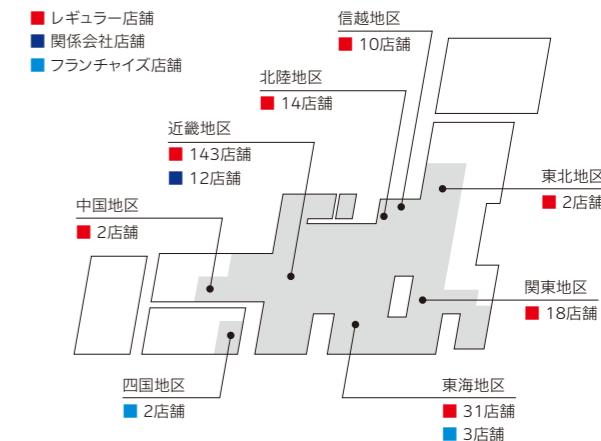
キッズランド

ファミリー志向の総合エンターテイメントショップ。おもちゃ、模型、TVゲームの専門店です。



Joshin OUTLET

循環型社会をめざし、独自に構築した社内流通システムにより、お客さまに“より安く”商品を提供いたします。



マザーピア

医薬品はもちろん、化粧品、ベビー用品、生活雑貨、そして人気の100円ショップなど、多彩な品揃えで、幅広い年代層の方から支持をいただいております。



中古買取カウンター

パソコン・デジタルカメラ・液晶TV・ブルーレイ/DVDレコーダーなどをリユースすることにより、資源の有効活用と循環型社会の構築に協力しています。



メガウォッチ

腕時計・ブランドバッグ・アクセサリーの専門コーナー。人気商品の充実した品揃えはもちろん、長期保証制度で高級腕時計のご購入にも安心のサービスを提供しています。



BOOK-OFF

中古本の買取・販売の専門ショップのBOOK-OFFにフランチャイジー加盟しています。



TSUTAYA

DVDやCDなどパッケージメディアを集積したレンタルショップ TSUTAYAにフランチャイジー加盟しています。

Joshin

グループネットワーク

■上新電機(株) 本社

〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5

06-6631-1221

■関西営業部

〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5

大阪市

J&Pテクノランド 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋5-6-7

06-6634-1211

日本橋1ばん館 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋5-1-11

06-6634-2111

スーパーでんぐランド 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-12-6

06-6633-8111

新大阪店 〒532-0004 大阪市淀川区西宮原2-2-17

06-6399-7511

せんばやし店 〒535-0012 大阪市旭区千林2-11-24

06-6955-6161

蒲生店 〒536-0004 大阪市城東区今福西3-2-24

06-6936-2001

鶴見店 〒538-0054 大阪市鶴見区経1-18-11

06-6930-0021

はりなかの店 〒546-0013 大阪市東住吉区湯里1-1-4

06-6703-2211

平野加美店 〒547-0001 大阪市平野区加美北5-6-40

06-6796-6411

平野うらわり店 〒547-0024 大阪市平野区琥珀4-2-8

06-6701-1411

市岡店 〒552-0012 大阪市港区岡2-4-25

06-6571-8511

南津守店 〒557-0063 大阪市西成区南津守5-2-14

06-6653-0211

住吉店 〒558-0042 大阪市住吉区殿辻1-8-21

06-4700-3111

大阪府

豊中センター店 〒561-0857 大阪府豊中市服部寿町5-130-3

06-6867-6711

吹田上新庄店 〒564-0034 大阪府吹田市西御旅町6-5

06-4860-7811

千里丘店 〒565-0811 大阪府吹田市千里丘上5-5

06-6878-9021

緑地公園店 〒565-0852 大阪府吹田市千里山竹園1-1-1

06-6330-8511

南摂津店 〒566-0072 大阪府摂津市鳥飼西5-5-5

072-654-6611

いばらき店 〒567-0829 大阪府茨木市双葉町2-18

072-632-8741

南いばらき店 〒567-0864 大阪府茨木市沢良宜浜2-1-2

072-638-8511

高槻大塚店 〒569-0034 大阪府高槻市大塚町5-1-5

072-672-2911

高槻店 〒569-1144 大阪府高槻市大畑町24-10

072-693-3111

大日イオンモール店 〒570-0016 大阪府守口市大日東町1-18

06-4252-1411

門真店 〒571-0077 大阪府門真市大橋町27-35

072-886-1151

ホームズ寝屋川店 〒572-0028 大阪府寝屋川市日新町3-15

072-827-7811

寝屋川店 〒572-0834 大阪府寝屋川市昭栄町18-1

072-820-5611

東香里店 〒573-0073 大阪府枚方市高田1-20-50

072-807-2411

くずはの店 〒573-1118 大阪府枚方市楠葉並木2-22-1

072-866-7311

枚方店 〒573-1162 大阪府枚方市田口3-41-7

072-848-1211

大東店 〒574-0053 大阪府大東市新田旭町2-8

072-870-6711

四條畷イオンモール店 〒575-0001 大阪府四條畷市砂4-3-2

072-803-2111

高井田店 〒577-0066 大阪府東大阪市高井田本通4-2-5

06-6787-1811

東大阪長田店 〒577-0016 大阪府東大阪市長田西6-5-22

06-6745-7711

東大阪店 〒578-0944 大阪府東大阪市若江西新町3-1-7

06-6736-6111

新石切店 〒579-8026 大阪府東大阪市弦町16-12

072-985-5721

久宝寺店 〒581-0061 大阪府八尾市春日町1-4-28

072-922-4311

外環八尾店 〒581-0853 大阪府八尾市楽音寺1-93

072-941-2611

外環柏原店 〒582-0001 大阪府柏原市本郷5-969

072-920-6011

藤井寺店 〒583-0027 大阪府藤井寺市岡2-1-33

072-938-2111

羽曳が丘店 〒583-0864 大阪府羽曳野市羽曳が丘10-17-1

072-956-4511

富田林店 〒584-0025 大阪府富田林市若松町西1-1816-1-0721-23-3511

河内長野店 〒586-0026 大阪府河内長野市寿町1-8

0721-52-2111

美原店 〒587-0051 大阪府堺市美原区北余部140-1

072-369-0911

狭山店 〒589-0031 大阪府大阪狭山市池之原3-1052-1-072-368-1621

堺イーター店 〒590-0151 大阪府堺市南区小代74

072-292-5311

泉南イオンモール店 〒590-0535 大阪府泉南市りんくう南浜3-12

072-482-9911

三国ヶ丘店 〒591-8031 大阪府堺市北区百舌鳥梅北町1-25-1

072-251-3011

高石店 〒592-0012 大阪府高石市西取石8-4-20

072-262-2311

鳳店 〒593-8328 大阪府堺市西区鳳北町9丁510

072-262-5711

和泉中央店 〒594-0041 大阪府和泉市いさき野3-15-7

0725-50-5011

光明池店 〒594-1101 大阪府和泉市室堂町824-36

0725-55-5411

岸和田店 〒596-0826 大阪府岸和田市作才町1-3-12

072-437-1021

日根野イオンモール店 〒598-0021 大阪府泉佐野市日根野2496-1

072-467-1411

兵庫県

三宮1ばん館 〒651-0085 神戸市中央区八幡通3-2-16

078-231-2111

神戸北町店 〒651-1233 神戸市北区日の峰2-9-1

078-581-7111

藤原台店 〒651-1302 神戸市北区藤原台中町1-4-1

078-982-2121

神戸南イオンモール店 〒652-0844 神戸市兵庫区中之島2-1-1

078-652-5911

名谷ダイエー店 〒654-0154 神戸市須磨区中落合2-2-2

078-793-2011

淡路店 〒656-0122 兵庫県南あわじ市広田広田117-1

0799-44-2711

津名店 〒656-2224 兵庫県淡路市大谷940-10

0799-60-4711

灘店 〒657-0864 神戸市灘区新在家南町1-2-2

078-843-7711

尼崎杭瀬店 〒660-0821 兵庫県尼崎市桿島19-1

06-6481-2411

つかしん店 〒661-0001 兵庫県尼崎市塚口本町4-8-1

06-6426-2211

西宮ガーデンズ店 〒663-8204 兵庫県西宮市高松町14-2

0798-68-6311

西宮今津店 〒663-8226 兵庫県西宮市今津港町1-26

0798-32-8001

伊丹駅前店 〒664-0027 兵庫県伊丹市池尻4-1-1

072-778-6911

中山寺店 〒665-0874 兵庫県宝塚市中筋5-10-27

Joshin

グループネットワーク

福井県
福井本店 〒910-0837 福井市高柳1-201 0776-54-6800
敦賀店 〒914-0045 福井県敦賀市古田刈28-1-1 0770-25-1733

新潟県
長岡愛宕店 〒940-0037 新潟県長岡市東栄1-3-28 0258-33-0404
長岡古正寺店 〒940-2103 新潟県長岡市古正寺町217 0258-28-8511
上越店 〒943-0171 新潟県上越市藤野新田1176-2 025-522-8211
柏崎店 〒945-0821 新潟県柏崎市幸町1-28 0257-22-0333
亀貝店 〒950-2033 新潟市西区亀貝1340 025-268-0511
新津店 〒956-0022 新潟市秋葉区さつき野4-20-22 0250-25-3911
佐渡店 〒952-1302 新潟県佐渡市野沢99 0259-57-3211
新発田店 〒957-0065 新潟県新発田市舟入町3-8-26 0254-23-0711
燕三条店 〒959-1232 新潟県燕市井戸巻4-175 0256-66-0611

長野県
長野インター店 〒388-8019 長野市篠ノ井杵淵480-1 026-293-6811

山形県
山形鷲店 〒990-0885 山形市鷲北2-4-15 023-682-7411
米沢店 〒992-0057 山形県米沢市成島町3-2-88-11 0238-21-2511

■ J&E営業部
〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5
ディスクピア日本橋店 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋5-9-5 06-6634-1161
スーパーキッズ Land 大阪 〒460-0011 名古屋市中区大須4-2-48 052-262-1203
スーパーキッズ Land 本店 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-12-4 06-6634-0041
スーパーキッズ Land 1館 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-10-1 06-6648-1411
マザーピア寝屋川店 〒572-0022 大阪府寝屋川市緑町4-20 072-832-7211
マザーピア西岩田店 〒578-0947 大阪府東大阪市西岩田町4-6-26 06-6781-4311
マザーピア津久野店 〒593-8322 大阪府堺市西区津久野町1-26-27 072-272-5211
マザーピア和泉府中店 〒595-0021 大阪府泉大津市東豊中町1-6-24 0725-46-4511
マザーピア深井店 〒599-8236 大阪府堺市中深井町3237 072-279-1411
マザーピア新大宮店 〒630-8001 奈良市法華寺町83-5 0742-36-3811

■ スマートライフ推進部
〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5 06-6644-1515

■ デジタルサポートセンター
〒556-0005 大阪市浪速区日本橋5-9-8 06-6643-0311

■ アフターサービスコールセンター
〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5 0570-0556-31

■ リユースビジネス推進センター
〒556-0005 大阪市浪速区日本橋5-6-7 06-6631-5011

■ J-web営業部
〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15 なんばビル 06-6633-1111

■ 法人営業部
〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15 なんばビル 06-6634-0911
大阪法人営業所 〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15 なんばビル 06-6634-0911

東京法人営業所 〒160-0015 東京都新宿区大京町23-3 03-5363-5611
名古屋法人営業所 〒460-0011 名古屋市中区大須4-2-48 052-262-9111

■ 物流センター
物流管理センター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46 06-6613-0400
関西物流センター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46 06-6613-3343
枚方物流センター 〒573-0094 大阪府枚方市鶴3-3-13 072-831-8575
日本橋商品管理センター 〒556-0006 大阪市浪速区日本橋東3-2-21 06-6634-3322
新潟物流センター 〒950-1456 新潟市南区茨曽根字奥上2358-3 025-375-0211
東京物流センター 〒344-0042 埼玉県春日部市春日部市280-1 048-755-4811

子会社・関係会社

■ ジョーシンサービス(株)
〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-8-12 06-6644-2244
技術課 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋5-9-8 06-6643-4822
技術研修センター 〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25 072-993-8255

■ カスタマーサービス部 関西エリア
〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-8-12 06-6644-2244

■ 大阪府
大阪中央サービスセンター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-1-4 06-6613-1211
大阪中央サービスステーション 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-1-4 072-672-7411
北大阪サービスセンター 〒569-0043 大阪府高槻市竹の内町74-1 072-993-8211

■ 八尾サービスセンター 〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25 072-993-8211

■ 八尾サービスステーション 〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25 072-427-1711

■ 南大阪サービスセンター 〒596-0827 大阪府岸和田市上松町3-7-48 072-427-1711

■ ビジネス開発 大阪営業所 〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25 072-993-9211

■ 兵庫県
神戸サービスセンター 〒658-0025 神戸市東灘区魚崎南町3-1-8 078-412-2131

神戸サービスステーション 〒658-0025 神戸市東灘区魚崎南町3-1-8 078-412-2131

尼崎サービスセンター 〒661-0965 兵庫県尼崎市次屋2-2-33 06-6496-0711

尼崎サービスステーション 〒661-0965 兵庫県尼崎市次屋2-2-33 079-72-8611

丹波サービスセンター 〒669-3304 兵庫県丹波市柏原町上小倉275 0795-72-8611

姫路サービスセンター 〒671-1553 兵庫県揖保郡太子町老原611-3 079-276-7111

加古川サービスセンター 〒675-0018 兵庫県加古川市野口町坂元329-4 079-456-2181

加古川サービスステーション 〒675-0018 兵庫県加古川市野口町坂元329-4 079-456-2181

■ 京都府
京都サービスセンター 〒612-8236 京都市伏見区横大路下三栖里ノ内57 075-602-1800

京都サービスステーション 〒612-8236 京都市伏見区横大路下三栖里ノ内57 075-602-1800

■ 滋賀県
滋賀サービスセンター 〒524-0041 滋賀県守山市勝部4-9-19 077-581-4601

滋賀サービスステーション 〒524-0041 滋賀県守山市勝部4-9-19 077-581-4601

■ 奈良県
奈良サービスセンター 〒632-0081 奈良県天理市二階堂上ノ庄町441-5 0743-64-6711

奈良サービスステーション 〒632-0081 奈良県天理市二階堂上ノ庄町441-5 0743-64-6711

■ 和歌山県
和歌山サービスセンター 〒641-0006 和歌山市中島215-1 073-425-2411

和歌山サービスステーション 〒641-0006 和歌山市中島215-1 073-425-2411

■ カスタマーサービス部 東海エリア
〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-8-12 06-6644-2244

■ 愛知県
名古屋サービスセンター 〒476-0001 愛知県東海市南柴田町リノ割363-9 052-689-0411

名古屋サービスステーション 〒476-0001 愛知県東海市南柴田町リノ割363-9 052-689-0411

名古屋サービスセンター 〒492-8082 愛知県稻沢市下津下町西3-41 0587-32-4411

名古屋サービスステーション 〒492-8082 愛知県稻沢市下津下町西3-41 0587-32-4411

■ 三重県
三重サービスセンター 〒514-0817 三重県津市高茶屋小森町2892-36 059-238-7711

■ カスタマーサービス部 関東エリア
〒120-0024 東京都足立区千住関屋町2-16日本通運千住倉庫内 03-3881-2611

■ 東京都
東東京サービスセンター 〒120-0024 東京都足立区千住関屋町2-16日本通運千住倉庫内 03-3881-2611

西東京サービスセンター 〒184-0002 東京都小金井市梶野町1-7-35 0422-36-2411

■ 神奈川県
神奈川サービスセンター 〒212-0055 神奈川県川崎市幸区南加瀬5-37-1 044-580-3611

■ 埼玉県
埼玉サービスセンター 〒344-0042 埼玉県春日部市増戸820-1 048-752-0311

■ カスタマーサービス部 北信越エリア
〒930-0834 富山市問屋町1-9-24 076-451-3377

■ 富山県
富山サービスセンター 〒930-0834 富山市問屋町1-9-24 076-451-3377

富山サービスステーション 〒930-0834 富山市問屋町1-9-24 076-451-3377

■ 石川県
石川サービスセンター 〒920-0027 金沢市駅西新町2-2-5 076-223-3901

石川サービスステーション 〒920-0027 金沢市駅西新町2-2-5 076-22-8883

能登サービスデポ 〒925-0026 石川県羽咋市石野町ト5 0767-22-8883

■ 福井県
福井サービスデポ 〒910-0837 福井市高柳1-201 0776-54-6982

■ 新潟県
上越サービスセンター 〒942-0022 新潟県上越市下荒浜296-1 朝日物流(株)内 025-545-6711

新潟サービスセンター 〒950-1456 新潟市南区若葉字葉上2358-3 中越運(株)内 025-375-1511

■ フاكتورサービス部
〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46 06-6613-6500

修理センター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46 06-6613-1511

テクニカルセンター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46 06-6613-6500

バーチセンター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46 06-6613-5511

大阪宅配便センター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46 06-6613-2400

■ ジョーシンテック(株)
〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5 06-6644-4141

■ ジエー・イー・ネクスト(株)
〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5 06-6631-1160

BOOKOFF滋賀水口店 〒528-0033 滋賀県甲賀市水口町綾野3-40 0748-62-3511

BOOKOFF大阪難波中店 〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15 06-6634-5422

BOOKOFF江坂駅前店 〒564-0051 大阪府吹田市豊津町14-9 06-4861-7361

BOOKOFF門真古橋店 〒571-0039 大阪府門真市速見町9-12 06-6909-0811

BOOKOFF堺御陵前店 〒590-0964 大阪府堺市堺区新在家町東1-122 072-233-0711

BOOKOFF PLUS原もず 〒593-8302 大阪府堺市西区北条町1-23-7 072-278-5611

TSUTAYA草津店 〒525-0027 滋賀県草津市野村2-20-28 077-565-9011

TSUTAYA大阪難波中店 〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15 06-6634-7433

TSUTAYA八尾原店 〒581-0092 大阪府八尾市老原1-13-2 072-924-5101

TSUTAYA八尾店 〒581-0803 大阪府八尾市光町2-60 072-990-5411

TSUTAYA姫路車崎店 〒670-0053 兵庫県姫路市南車崎1-2-43 079-295-1881

(2019年6月30日閉店予定)

TSUTAYA古川店 〒675-0031 兵庫県加古川市古川町北在家2700 079-454-0411

TS

GRIスタンダード対照表

「GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード」における開示項目につき、
「Joshin まごころ統合報告書2019」での参照ページを一覧表にいたしました。

一般開示事項

項目番号	開示事項	掲載ページ
1.組織のプロフィール		
102-1	組織の名称	55
102-2	活動、ブランド、製品・サービス	55, 56
102-3	組織の本社の所在地	55
102-4	事業所の所在地。組織が事業を展開している国、および重要な事業所を所有している国の名称。	56-60
102-5	組織の所有形態や法人格の形態。	55
102-6	参入市場(次の項目を含む) ● 製品およびサービスを提供している地理的な場所 ● 参入業種 ● 顧客および受益者の種類	55-60
102-7	組織の規模(次の項目を含む) ● 総従業員数 ● 総事業所数 ● 純売上高、純収入 ● 株主資本および負債の内訳を示した総資本 ● 提供する製品、サービスの量	51-56
102-8	従業員および他の労働者に関する情報 ● 雇用契約別の、男女別総従業員数 ● 雇用契約別の、地域別総従業員数 ● 雇用の種類別の、男女別総従業員数 ● 組織の活動の相当部分を担う者が、従業員以外の労働者であるか否か。該当する場合、従業員以外の労働者が担う作業の性質および規模についての記述 ● 従業員数に著しい変動(観光業や農業における季節変動) ● データの編集方法についての説明(何らかの前提があればそれも含める)	52, 55
102-9	組織のサプライチェーン(組織の活動、主要なブランド、製品、およびサービスに関するサプライチェーンの主要要素を含める)	55-60
102-10	組織及びそのサプライチェーンに関する重大な変化	55-60
102-11	組織が予防原則や予防的アプローチに取り組んでいるか、またその取り組み方	16
102-12	外部イニシアチブ(外部で作成された経済、環境、社会の憲章、原則その他のイニシアチブで、組織が署名または支持しているもの)	裏表紙
2.戦略		
102-14	上級意思決定者の声明(組織とサステナビリティの関連性、およびサステナビリティに取り組むための戦略に関する、組織の最高意思決定者の声明)	2
102-15	重要なインパクト、リスク、機会の説明	2
3.倫理と誠実性		
102-16	価値観、理念、行動基準・規範	18、裏表紙
102-17	組織内外に設けられている次の制度についての説明 ● 倫理的行為および合法行為、ならびに組織の誠実性に関する助言を求める制度 ● 非倫理的行為または違法行為、ならびに組織の誠実性に関する懸念を通报する制度	17
4.ガバナンス		
102-18	● 組織のガバナンス構造(最高ガバナンス機関の委員会を含む) ● 経済、環境、社会項目に関する意思決定に責任を負っている委員会	13-18
102-19	最高ガバナンス機関から役員や他の従業員へ、経済、環境、社会項目に関して権限委譲を行うプロセス	13-15
102-20	● 組織が、役員レベルの地位にある者を経済、環境、社会項目の責任者として任命しているか ● その地位にある者が、最高ガバナンス機関の直属となっているか	13
102-21	● ステークホルダーと最高ガバナンス機関の間で、経済、環境、社会項目に関して協議を行うプロセス ● 協議が権限移譲されている場合は、誰に委任されているか、最高ガバナンス機関への結果のフィードバックをどのように行っているか	13-17
102-22	最高ガバナンス機関およびその委員会の構成(次の事項による) ● 執行権の有無 ● 独立性 ● ガバナンス機関における任期 ● 構成員の他の重要な役職およびコミットメントの数、ならびにコミットメントの性質 ● ジェンダー ● 発言権が低い社会的グループのメンバー ● 経済、環境、社会項目に関する能力 ● ステークホルダーの代表	13-16
102-23	● 最高ガバナンス機関の議長が組織の執行役員を兼ねているか否か ● 議長が執行役員を兼ねている場合、組織の経営におけるその者の役割と、そのような人事の理由	13-15
102-24	● 最高ガバナンス機関およびその委員会メンバーの指名と選出のプロセス ● 最高ガバナンス機関のメンバーの指名と選出で用いられる基準	13
102-25	● 利益相反の回避、対処のために最高ガバナンス機関が行っているプロセス ● 利益相反に関する情報のステークホルダーへの開示	13, 27
102-26	経済、環境、社会項目に関する組織の目的、価値観、ミッション・ステートメント、戦略、方針、目標の策定、承認、更新に際して、最高ガバナンス機関と役員が果たす役割	13-16
102-27	経済、環境、社会項目に関する最高ガバナンス機関の集合的知見を発展、強化するために実施した施策	14, 17
102-28	● 最高ガバナンス機関の経済、環境、社会項目のガバナンスを評価するためのプロセス ● 当該評価の独立性が確保されているか否か、および評価の頻度 ● 当該評価が自分評価であるか否か ● 最高ガバナンス機関の経済、環境、社会項目のガバナンス評価に対応して行った措置。	13-15
102-29	● 経済、環境、社会項目、およびそのインパクト、リスク、機会の特定とマネジメントにおける最高ガバナンス機関の役割。デュー・リジエンス・プロセスの実施における最高ガバナンス機関の役割を含む ● 最高ガバナンス機関による経済、環境、社会項目、およびそのインパクト、リスク、機会の特定とマネジメントをサポートするために、ステークホルダーとの協議が活用されているか否か	13-16
102-30	経済、環境、社会項目に関するリスクマネジメント・プロセスの有効性のレビューにおける最高ガバナンス機関の役割	16
102-31	経済、環境、社会項目、およびそのインパクト、リスク、機会に関する最高ガバナンス機関が行うレビューの頻度	13-16
102-32	組織のサステナビリティ報告書の正式なレビューや承認を行い、すべてのマテリアルな項目が取り上げられていることを確認する機能を果たしている最高位の委員会または役職	裏表紙
5.ステークホルダー・エンゲージメント		
102-40	組織がエンゲージメントしたステークホルダー・グループのリスト	10
102-42	組織がエンゲージメントを行うステークホルダーを特定および選定する基準	1, 10
102-43	ステークホルダー・エンゲージメントへのアプローチ方法	10, 26

項目番号	開示事項	掲載ページ
6.報告		
102-45	連結財務諸表の対象となっている事業体 ● 組織の連結財務諸表または同文書の対象になっているすべての事業体のリスト ● 組織の連結財務諸表または同文書の対象になっている事業体のいずれかが報告書の記載から外れているか否か	55-60
102-46	報告書の内容および項目の該当範囲の確定 ● 報告書の内容および項目の該当範囲を確定するためのプロセスの説明 ● 組織が報告書の内容を確定する際、報告原則をどのように適用したかについての説明	裏表紙
102-47	報告書の内容を確定するプロセスで特定したマテリアルな項目のリスト	1, 61, 62
102-50	提供情報の報告期間	裏表紙
102-51	前回発行した報告書の日付	裏表紙
102-52	報告サイクル	裏表紙
102-53	報告書に関する質問の窓口	裏表紙
102-55	GRIの内容索引(使用した各スタンダードを明記し、報告書に記載したすべての開示事項を一覧表示する。内容索引には、各開示事項について次の情報を含める) ● 開示事項の番号(GRIスタンダードに従って開示した項目について) ● 報告書またはその他の公開資料の中で、該当の情報が記載されているページ番号またはURL ● 要求される開示事項の省略が認められていて、開示できない場合の省略の理由(該当する場合)	61, 62
マネジメント手法		
103-1	マテリアルな項目とその該当範囲の説明	1
103-2	マネジメント手法とその要素	12
103-3	組織によるマネジメント手法の評価方法	12
特定スタンダード		
200:経済		
201-1	創出、分配した直接的経済価値	5, 51-54
203:間接的な経済的インパクト		
203-1	インフラ投資および支援サービス	47, 48
205:腐敗防止		
205-1	腐敗に関するリスク評価を行っている事業所	13-15
205-2	腐敗防止の方針や手順に関するコミュニケーションと研修	27, 29, 30
300:環境		
301原材料		
301-2	使用したリサイクル材料	42, 44, 52
301-3	再生利用された製品と梱包材	42, 44, 52
302エネルギー		
302-1	組織内のエネルギー消費量	43, 44, 52
302-4	エネルギー消費量の削減	37, 43, 44, 52
302-5	製品およびサービスのエネルギー必要量の削減	37, 43, 44, 52
304生物多様性		
304-1	保護地域および保護地域ではないが生物多様性価値の高い地域、もしくはそれらの隣接地域に所有、賃借、管理している事業サイト	36, 39, 40
305大気への排出		
305-2	間接的な温室効果ガス(GHG)排出量(スコープ2)	43, 52
305-5	温室効果ガス(GHG)排出量の削減	37-40, 43, 44, 52
400:社会		
401雇用		
401-1	従業員の新規雇用者と離職	32, 34
401-3	育児休暇	34
403労働安全衛生		
403-1	正式な労使合同安全衛生委員会への労働者代表の参加	33
404研修と教育		
404-1	従業員一人あたりの年間平均研修時間	31, 32
404-2	従業員スキル向上プログラムおよび移行支援プログラム	31, 32, 52
404-3	業績とキャリア開発に関する定期的なレビューを受けている従業員の割合	31, 32, 34
405ダイバーシティと機会均等		
405-1	ガバナンス機関および従業員のダイバーシティ	13, 34, 52
412人権アセスメント		
412-2	人権方針や手順に関する従業員研修	33
413地域コミュニティ		
413-1	地域コミュニティとのエンゲージメント、インパクト評価、開発プログラムを実施した事業所	46-48
416顧客の安全衛生		
416-1	製品およびサービスのカテゴリーに対する安全衛生インパクトの評価	21, 23, 25
417マーケティングとラベリング		
417-1	製品およびサービスの情報とラベリングに関する要求事項	21

まごころサービスの
Joshin

ジョーシン

● 編集方針

2004年に制定した「ジョーシングループ行動宣言」は、私たちのCSRに関する考え方と指針を規定したものです。この「ジョーシングループ行動宣言」に明記した事項について私たちがどのように取り組み、実践しているかを報告書としてまとめた「JoshinまごころCSR報告書」を2006年から2017年まで毎年発行。2018年以降は、從来からのE(環境)・S(社会)・G(ガバナンス)面の取り組みを開示したCSR報告書に、業績の概況や財務諸表等の財務情報、経営の基本戦略等を加えた「Joshinまごころ統合報告書」として発行しています。また、私たちの事業活動のうち「SDGs(持続可能な開発目標)」に関連のある取り組みを紹介しているページには、SDGsのロゴマークを付けております。

編集にあたっては、「国際統合報告フレームワーク」「価値協創のための統合的開示・対話ガイドライン～ESG・非財務情報と無形資産投資～(価値協創ガイドンス)」「GRI(Global Reporting Initiative)サステナビリティ・レポート・スタンダード」「ISO 26000(社会的責任の国際規格)」等を参考に、経済・社会・環境の3分野に関する情報についてマテリアリティを規定し、開示内容についても代表者の承認を受けています。また、当社が定義する主なステークホルダー別に、その取り組みの主なものを開示しつつ、幅広い読者を想定して読みやすさにも配慮しました。

お問い合わせ先 〒556-8550 大阪府大阪市浪速区日本橋西1丁目6番5号 上新電機株式会社 CSR推進室 TEL 06-6631-1122 FAX 06-6644-3626

報告書の範囲 報告対象期間：2018年4月1日～2019年3月31日 ただし、一部の報告については2019年4月以降について触れているものもあります。

報告対象組織 上新電機株式会社およびその子会社

発行日 2019年6月(前回の発行日:2018年6月)

報告サイクル 年1回

ホームページ 当社の「まごころ統合報告書」はホームページからダウンロードできます。

<https://www.joshin.co.jp/joshintop/csr/>

CSR(ESG)関係の追加情報を、随時掲載いたします。

● 編集担当からのお願い

本書を手にとってくださった皆さまからのご意見を承るため、アンケート用紙をはさんでいます。ご覽いただいたご感想、ご意見、ご質問がございましたら、ぜひ、お寄せください。皆さまからのご意見を真摯に受けとめ、私たちの今後の取り組みの参考にさせていただきます。

CSR推進室 名畠 和世



最新の取り組みについては、
こちらからご確認いただけます。

<https://www.joshin.co.jp/joshintop/csr/>

