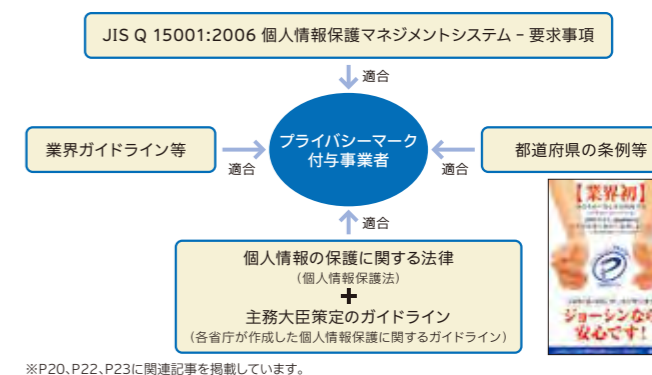


JoshinのCSR活動

Joshinの主なステークホルダー	ステークホルダーエンゲージメントの方法
<p>お客さま</p> <p>当社は、家電製品の販売やサポートを通じてお客さま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、お客さまの多様なニーズに応えられる人材の育成、個人情報保護の徹底など、社是「愛」の精神のもと、「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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 店舗での接客対応 ● 各種サポート体制 ● ホームページ・CSR報告書での情報提供 ● 広告を通じた訴求 ● イベント開催 ● アンケート調査
<p>株主様</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ホームページ・CSR報告書での情報提供 ● 株主総会 ● IRミーティング
<p>取引先様</p> <p>お客さまのニーズを満たし、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 各種会議の実施 ● FC店舗巡回による経営指導 ● CS研修など
<p>従業員</p> <p>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、意欲を持って働ける職場づくりを進めています。従業員の子育て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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務でのコミュニケーション ● 各種職能研修 ● 階層別教育 ● 衛生委員会など
<p>環境</p> <p>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おります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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での情報提供
<p>地域社会</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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

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。

お客さま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平成17年に取得しました。さらに平成19年以降は新規格(JISQ15001:2006)での更新認定を継続して受けています。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。



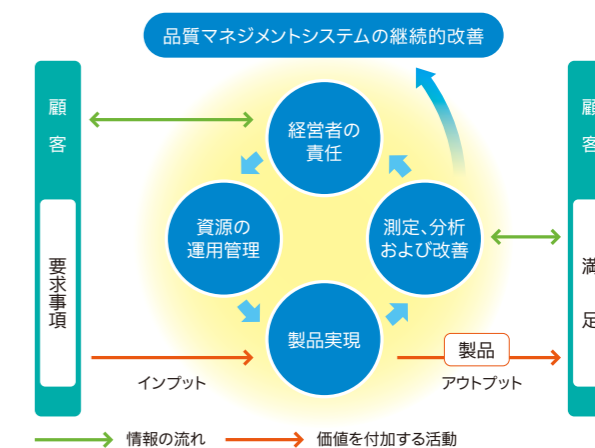
本社ビルにて、国際規格「ISO14001」認証を取得しています。

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、本社ビルを対象に平成12年に認証を取得し、現在も更新認定を受けています。



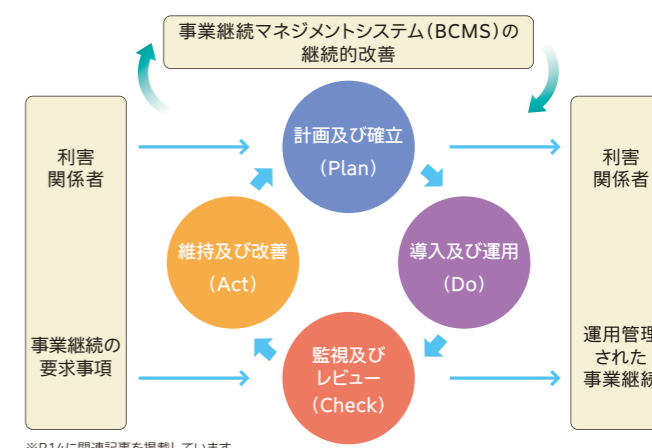
国際規格「ISO9001」認証による安心の社内修理体制を整えています。

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、平成12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「ISO9002」の認証を取得。現在は「ISO9001」に認証を移行し、平成27年5月に更新しました。



「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、平成29年1月13日、本社部門における『販売拠点の活動に関わ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。



CSR活動による受賞歴

平成20年・22年・24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。



製品安全対策 ゴールド企業マーク

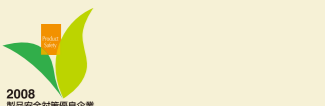
経済産業省は、製品安全対策が顕著に優れているとともに、客観的な評価を基に自社の取り組みを意欲的に改善し、継続的に同省主催の「製品安全対策優良企業表彰」制度の審査を受け、経済産業大臣賞(あるいは金賞)を計3度以上受賞した企業を「製品安全対策ゴールド企業」と認定しています。

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(第1回、2回は金賞)」受賞しました(平成20年度・22年度・24年度。応募規定により受賞翌年度の応募資格なし)。

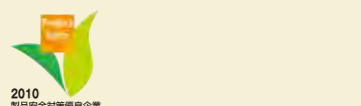
さらに、平成26年6月、経済産業大臣賞(あるいは金賞)3回以上の受賞企業を対象に創設された「製品安全対策ゴールド企業マーク」を初めて授与され、同制度上初の「製品安全対策ゴールド企業」に認定されています。

「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。

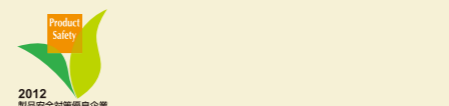
受賞のポイント(経済産業省発表文より)



2008
製品安全対策優良企業
平成20年度(2008)
●卓越したアフターサービス体制の構築整備
●安全な製品の仕入れ・販売
●店舗販売員による製品安全情報の提供



2010
製品安全対策優良企業
平成22年度(2010)
●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
●取引先の市場対応の支援による対応率の向上
●商品仕入における安全性の確認



2012
製品安全対策優良企業
平成24年度(2012)
●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
●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
●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

※ P19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。

平成26年度

「就職マッチング賞」を受賞しました。

障がい者の積極的な雇用が評価され、平成26年度「就職マッチング賞」を受賞しました。本表彰は社団法人 おおさか人材雇用開発人権センター(通称:C-STEP)が実施する「評価・顕彰制度」において、障がい者雇用など就労支援を通じて人権課題に取り組む社会貢献企業に対して贈られる賞です。

受賞のポイント

●就職マッチング賞:積極的雇用に対する評価



●大阪府障がい者就労サポートカンパニー認証
「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。当社は平成23年度に登録されました。



平成27年度

「おおさかストップ温暖化賞」の優秀賞を受賞しました。

当社は、事業活動における温室効果ガスおよび人工排熱の排出抑制ならびに電気の平準化についての取り組みで、平成27年度「おおさかストップ温暖化賞」の優秀賞(温暖化部門)を受賞しました。

これは、当社が順次進めている店舗照明のLED化や一部店舗における太陽光発電システムの導入、また全従業員が一丸となって実施している節電への積極的な姿勢が、大阪府の温室効果ガスの削減に大きく貢献したと評価されたものです。



平成27年度 おおさかストップ温暖化賞 表彰式
右:CSR推進室 名畑室長

平成28年度

「Joshin web」が各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「楽天」「Yahoo!ショッピング」「Wowma!ショッピング(旧DeNA)」の3社より、栄えある賞を受賞しました。

楽天市場 ショップ・オブ・ザ・イヤー2016

楽天市場の4万店以上の店舗の中から、お客さまによる得票数、本年度の売上、注文件数、売上の伸張率、お客さま対応などを評価指標として、総合賞、ジャンル賞などを決定。

「Joshin web」の受賞内容

- 総合第1位
総合賞=2016年の頂点に立つ上位10ショップに贈られる賞です。
- 生活家電/ジャンル大賞・ダブルイヤー賞
- CD・DVD・本/ジャンル賞
※ジャンル賞は13年連続受賞

Yahoo!ショッピング ベストストアアワード2016

Yahoo!ショッピングに出店されている約48万店を超えるストアの中から、一年を通してお客さまからの評価、売上などを指標として優秀な成績を収めたストアを表彰。

「Joshin web」の受賞内容

- 総合第1位
総合賞=2016年の頂点に立つ上位5ストアに贈られる賞です。
※総合第1位は7年連続の受賞
- AV部門第1位
- PC部門第1位
- ゲーム・おもちゃ部門第1位
- ソフト部門第1位

Wowma!ショッピング ベストショップ大賞2016

約3千店舗の中から、売上実績や顧客満足度の優れたショップを表彰。

「Joshin web」の受賞内容

- 総合第1位
総合賞=2016年の頂点に立つ上位5ストアに贈られる賞です。

尼崎杭瀬店(兵庫県)と高岡店(富山県)が感謝状を贈呈されました。

尼崎杭瀬店 携帯電話の不正契約を未然に防ぎNTTドコモから感謝状贈呈

平成28年7月、携帯電話の登録手続きを進めていたところ、免許証改ざんによる「不正契約」であることが発覚。警察の到着まで犯人に悟られないよう対応をし、逮捕に至りました。携帯売場担当者を中心とした、迅速な対応が犯人の逮捕につながったとしてNTTドコモより感謝状が贈呈されました。



高岡店 特殊詐欺被害の未然防止で高岡警察署から感謝状贈呈

平成28年12月、市役所職員を名乗る犯人から電話で携帯電話の購入を指示されたという70代女性がお来店。対応した従業員は還付金詐欺を疑い市役所に確認すると、そのような事実はないことが判明し警察に通報。特殊詐欺被害を未然に防いだとして高岡警察署より感謝状が贈呈されました。

