

J o s h i n
CSR
C S R 報 告 書 2 0 0 9

まごころサービスの
Joshin
<http://www.joshin.co.jp/>



一部に大豆油インキ以外のインキを
使用しています。

まごころの絆

私たちジョーシンの行動の基本は「愛」です。それは、いつも相手の立場に立って物事を考え、行動することだと考えています。創業以来、私たちはこの「愛」の精神を基本に、お客さまを起点とした安心・安全への取り組み、環境への取り組み、社会貢献活動など、社会的に責任ある企業としての活動を心がけてまいりました。そして、これらの活動を通じて、お客さま、地域社会、お取引先様、株主様、従業員など私たちと関わるステークホルダーの皆さまとの間に信頼を礎とした、まごころの「絆」を結んでまいりました。この絆こそが、何ものにも代え難いわたしたちの宝物です。これからも「まごころの絆」を大切に、皆さまとともに未来を紡いでまいりたいと思います。

ジョーシングループ行動宣言

(平成16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。

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。

Contents

03	コーポレート・ガバナンス Corporate Governance	33	社会・環境へのまごころ For Environment
07	チームワークで育む、まごころの「絆」 Safety For Customer	45	社会・地域へのまごころ For Region
13	お客さまへのまごころ For Customer	49	第三者意見インタビュー 中野 博氏から見たジョーシン Special Contribution
25	従業員へのまごころ For Employee	51	Joshinプロフィール Corporate Profile
29	株主様へのまごころ For Shareholder	58	Joshinのポリシー Corporate Policy
31	取引先様へのまごころ For Business Connection		

※CSR (Corporate Social Responsibility) は、お客さま、従業員、株主様・投資家様、社会、地域などさまざまなステークホルダーに対する、企業の社会的責任を意味します。この「Joshin CSR報告書」は当社のCSR活動を、皆さまにお伝えするための報告書です。

コーポレート・ガバナンス

Corporate Governance



すべてのお客さまへ 大きな「愛」を お届けしていきます。

上新電機株式会社 代表取締役社長 土井 栄次

CSRは「商いの原点」。

昭和23年(1948年)、大阪市浪速区日本橋の地に当社は産声をあげました。以来、当社は一貫して「愛」「まごころ」の思いを根幹においた企業経営を実践してまいりました。

世界的な潮流であるCSR(企業の社会的責任)経営は、当社が創業以来、経営の根本思想としてきたものに通じると考えています。当社では、平成10年の「環境理念」制定以降、環境、情報セキュリティ、製品安全、内部統制等の社会・環境ファクターについて、それぞれ基本方針を制定し、社内外に周知してまいりました。

また、CSRの実践は、従業員一人ひとりに負うところが大きいものです。そのため当社では、CSR及びコンプライアンスに関する判断の基準を統一し、全従業員が同じ基準で行動できるよう、平成16年に「ジョーシングループ行動宣言」「ジョーシングループ行動規範」を定め、全従業員に意識付けを行ってまいりました。

またCSR活動の一環として「環境マネジメントシステム ISO14001 認証(上新電機(株)本社)」「個人情報保護マネジメントシステム JISQ15001 認証であるプライバシーマーク認定(上新電機(株))」「品質管理マネジメントシステム ISO9001 認証(ジョーシサービス(株)ファク

トリーサービス部)」などの取り組みも、グループを挙げて積極的に推進してきました。

更に昨年11月には、創業時から実践してまいりました当社の取り組みが評価され、「製品安全対策優良企業 大企業小売事業者部門 経済産業大臣表彰(金賞)」を受賞するという栄誉にも浴することができました。

お客さまをはじめステークホルダーの皆さまに「選ばれるジョーシン」をめざして。

当社のCSRへの取り組みを、「Joshin CSR報告書2009」としてまとめました。平成18年に初めてのCSR報告書を出版して以来、4冊目になります。CSR経営を実践することは、結果として「事業リスクの低減」につながり、株主価値、企業価値を向上させる活動であると思います。創業からの経営思想に基づき、これまで実践してきた諸活動をCSRという観点からまとめ、広く社会に公開することで、より深くCSRの意義を見つめ直す機会にしていきたいと考えています。

私たちは安心・安全を基調に「選ばれるジョーシン」をめざして、今後もステークホルダーの皆さまのニーズを深く理解し、社是『愛』の精神を基本とした「まごころサービス」を着実に実践するとともに、透明性と説明責任を重視した経営により、企業価値の向上に努めてまいります。皆さまの更なるご支援・ご指導をお願い申し上げます。

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。

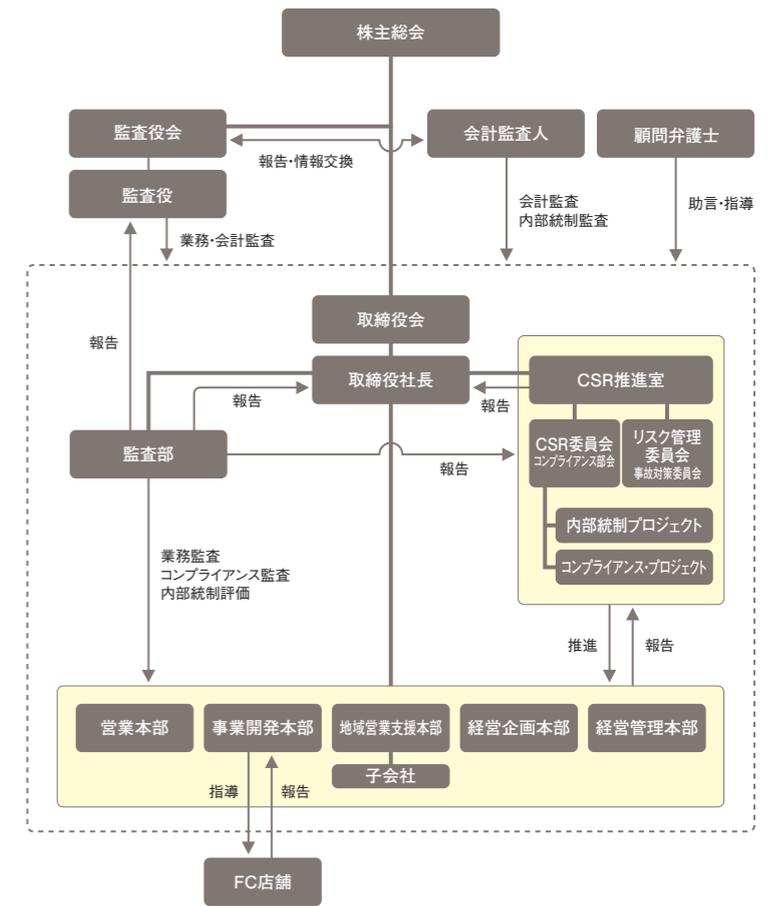
当社グループは変化の激しい事業環境に迅速かつ確に対応できる経営管理組織をめざしており、月2回の定例取締役会のほか、必要に応じて機動的に臨時取締役会を開催しております。これにより、経営の意志決定の迅速化を図るとともに、監査役(社外監査役を含む)の取締役会出席による経営監視機能を充実させています。

さまざまな社会的責任を果たしていくため、当社はCSR委員会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(総務担当取締役)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。

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(右下表)、それぞれの体制整備から推進状況の確認までを定期的に行っております。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」については、それぞれ専門プロジェクトチームを設置して、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落とし込み、「PLAN-DO-CHECK-ACTIONマネジメント」の進捗をCSR委員会で共有しつつ、CSRに関わるさまざまなリスクへの対応も行っています。また、コンプライアンス体制をさらに厳格に推進するため、平成19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。

コーポレート・ガバナンス体制



CSR委員会でのアクション・プランテーマ

年度	アクション・プランテーマ	その他、CSR推進活動
平成16年度	コンプライアンス体制の整備 情報セキュリティ・ポリシーの整備 個人情報保護マネジメント体制の整備	その他、CSR推進活動
平成17年度	情報セキュリティ体制推進 個人情報保護マネジメント体制推進 その他、CSR推進活動	その他、CSR推進活動
平成18年度	情報セキュリティ・個人情報保護体制推進 内部統制システム整備 コンプライアンス推進	CSR開示 教育・監査 その他、CSR推進活動
平成19年度	コーポレート・ガバナンス(内部統制システム含む) 安心・安全な社会構築(情報セキュリティ・個人情報保護含む) 環境/循環型社会構築	労働環境の改善 公正な取引の推進 その他、CSR推進活動
平成20年度	コーポレート・ガバナンス(内部統制システム含む) 安心・安全な社会構築(情報セキュリティ・個人情報保護含む) 環境/循環型社会構築	労働環境の改善 公正な取引の推進 その他、CSR推進活動
平成21年度(予定)	コーポレート・ガバナンス推進(内部統制システム含む) 安心・安全な社会構築(製品安全体制、個人情報保護 他) 環境/循環型社会構築	労働環境の改善 公正な取引の推進 その他、CSR推進活動

コーポレート・ガバナンス

社会的要請に応えるべく、グループ全体の内部統制システムを整備しています。

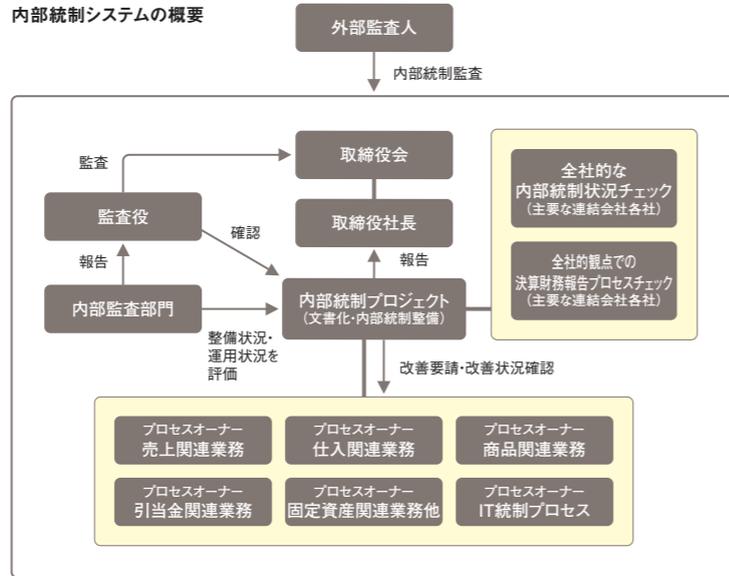
内部統制とは、財務報告の信頼性の確保、事業経営の有効性及効率性の向上、および事業経営にかかわる法規の遵守等を促し、不正や間違い、違法行為などが事前に防止されるよう、基準や手続きを業務ごとに定め、それに基づいて管理・監視を行うことです。

当社では、グループ全体の内部統制の目的を右表のように規定し、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及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

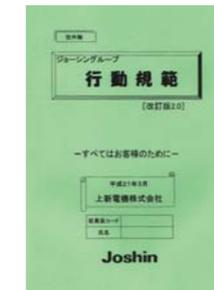
内部統制システムの概要



ジョーシンのコンプライアンスは、「まごころサービス」の実践からはじまります。

当社は、コンプライアンスを「法令や社会の倫理規範及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、当社に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誰でも分かりやすい「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昭和47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



「ジョーシングループ行動規範」冊子

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、個人情報情報の適正な取り扱い、企業情報の適切な開示、環境保全など、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。

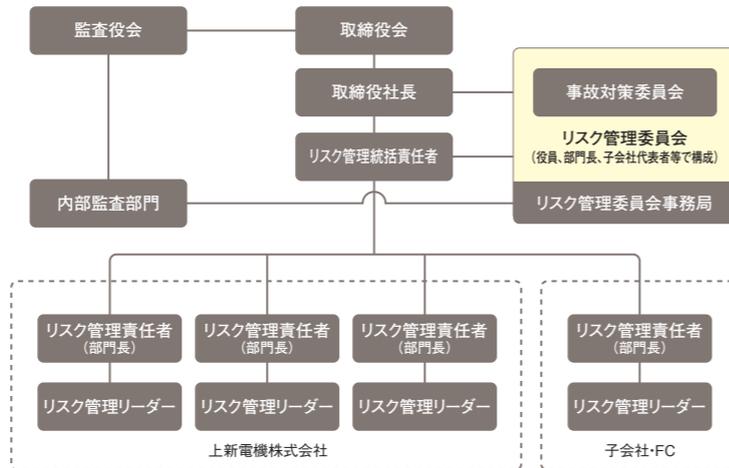
この行動規範をコンプライアンス体制の基盤とし、リーフレットの配布、従業員教育などを通じて、意識徹底を図っています。私たちは行動規範に合った行動を日々実践することを通して、社会倫理や社是、経営理念などの体現に努めています。

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。

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、コーポレート・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。なお、重大な事象が発覚した場合には速やかに、社長を委員長とする事故対策委員会を招集。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。

リスク管理体制



リスク管理委員会のマネジメントサイクル

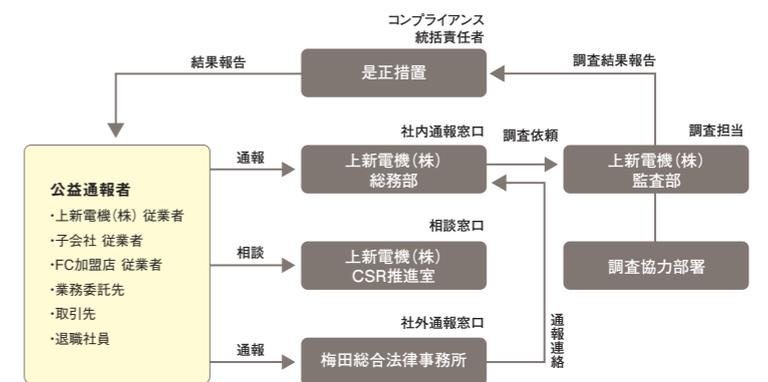


CSRから逸脱した行為の抑制・防止を図るため公益通報体制を整備。

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



チームワークで育む、まごころの「絆」

お客さまを想う気持ちをひとつに、私たちは全力で取り組んでいます。
たとえば、お買い上げいただいた製品に不具合があった時。
商品部が中心となり、店舗や情報システム部、サービス部門など
関係部署が効率的に連携して事態をスムーズに解決します。
つねにチームワークを意識し、実践することで
お客さまの「安心」「安全」を守っていきたいと考えています。

これまで、これからも。

「安心」と「安全」をお届けします。



上新電機株式会社
平野うりわり店 店長
陸野 博之

ご来店いただいたすべてのお客さまに
「安心」と「安全」をお届けしたい。

店舗運営において、お客さまに「安心」「安全」な商品をお勧めすること、
誤使用の防止や不具合対応などのサポートを万全に行うことを心がけて
います。たとえば家電製品の不具合が発生したら、社内の関係部署や
メーカーと連携して情報を共有し、迅速にお客さまに対応しています。
約80万点の商品情報が入っている「お使い製品便利帳」には不具合
情報も表示されるので役立ちます。

また、販売員のスキルアップのために家電製品アドバイザーの資格取得を
進めています。お客さまとお話する時は、例えばファンヒーターなら「使わ
ない時は石油は抜いてくださいね」など、マニュアル一辺倒ではない役立つ
情報をお伝えしています。店舗を訪れるお客さまを大切に、「この人
だから買いたい」と思っていただけのサービスをめざしたいと考えています。

「愛」を持っておもてなしすることが、
サービスを高めることにつながります。

お客さまに安心してお買い物していただけるよう、
きめ細かな心配りを心がけています。

明和店はショッピングセンターの中にあり、数多くのお客さまがご来店
されます。入社6年になりますが、今ではたくさんのお客さまの顔と名前が
一致します。お客さまに「〇〇様、いつもありがとうございます。」と声を
かけさせていただくと、たいいていのお客さまは喜んでくださり、「今日は小久
保さんの笑顔が見たいから来たよ」と逆に
声をかけていただくこともあり、とてもうれ
しく感じます。また、今年3月に家電製品
アドバイザーの試験を受け、合格しました。
これからも笑顔を大切にし、お客さまに
役立つ情報をお届けして、安心して商品
をお買い上げいただけるように、勉強を続け
ていきたいと思っています。



上新電機株式会社
明和店 小久保志津江



**安全性に関する覚書をメーカーと締結。
不具合発生時は、社内の司令塔として対応。**

商品部の業務は、お取引先から「安心」「安全」な商品を選定し、仕入れることです。近年は家電製品の不具合が頻発しており、一度事故があった商品については安全性を確認したり、不具合が多発しているものはお取り扱いしないなど徹底しています。さらに、より安全性を強化するためには、メーカーとの信頼関係も重要です。お取引先と売買契約を結ぶ際は、万が一の問題が発生した時に、お互いが誠意を持って解決するという合意がなければ契約しません。大半のお取引先とこのような安全性に関する覚書を結んでいます。

万が一不具合が起きた時は、商品部はメーカーと連携して告知方法や商品の扱いなど対応方針を検討・決定します。迅速で確実な対応を心がけ、お客さまの安全を守っていきます。



**お客さまの事を第一に考え、
商品を選定しています。**

**常に新しい情報を提供し、
啓蒙活動を行っています。**

今年は長期使用製品安全点検・表示制度が施行され、古い製品をお使いのお客さまへの情報提供が重要になっています。店舗ではポスター、POPによる告知、従業員による説明を徹底しています。また、対象製品には工事が伴うものもあるので、ジョーシンサービスと連携して対応しています。長期使用製品安全表示の対象になっている扇風機なども火災の事故があり、お客さまには適切なタイミングで買い換えるような注意喚起も行っています。お客さまの「安心」「安全」をお約束するために、これからも責務を果たしていきます。

店頭で長期使用製品の安全性に関する注意喚起ポスターを掲示しています。



上新電機株式会社
販売促進部
CRM推進担当 主任
辻村 仁

**情報を守ることは、お客さまを守ること。
個人情報保護の、さらなる高みをめざして。**

店舗で入会いただいたお客さまの会員情報を管理するのが、CRM推進担当の主な役割です。当社では細心の注意を払い、非常に高い水準の個人情報保護を行っています。業界に先駆けてプライバシーマークを取得するなど、「安心」「安全」を支える徹底した姿勢で取り組んでいます。



不具合対応においても商品部、サービス部門等と情報を共有し、迅速な対応を心がけています。お客さまを守るために、社会的に大きな責任である個人情報の保護に努めたいと思います。

**お客さまの情報を、確実に守ること。
「安心」「安全」を支える、大きな柱です。**

**縁の下の力持ち的な存在として。
さまざまなシステムを根底から支えています。**

情報システム部の役割は、顧客情報などのデータおよび店舗のPOS、パソコンなどグループ全体のITシステムの管理・保守を行うことです。最近では企業のデータ流出ニュースが後を絶たず、今まで以上にネットワークのセキュリティが重要課題だと認識しています。当社の主要なITシステムは、災害時にも被害を受けないよう耐震基準を満たした建物に保管し、24時間体制での監視、アクセスの制限という、ハード・ソフト両面で万全の体制を敷いています。

また、家電製品の不具合が発生した場合、さまざまな部門が連携して、迅速にお客さまへ対応いたしますが、それらの業務を円滑に行うべく組まれたシステムを根底から支えているのが、情報システム部です。これからも、常にセキュリティレベルを高めていき、お客さまに「安心」「安全」をお届けしていきたいと考えています。



上新電機株式会社
情報システム部 主任
小林 綱代



ジョーシンサービス株式会社
技術センター センター長
山本 弘道

ジョーシンサービス株式会社
カスタマーサービス部
取締役部長 徳留 清隆

サービスマンを万全の体制でバックアップ。 日々、情報収集に努めています。

技術センターは修理を行うサービスマンの疑問に答えてサポートするのが主な役割です。具体的には、全国のサービスマンが修理に赴く前に確認するデータベース(必要部品等)を作成しています。それと、店頭での支援としては2000年に作成した「お使い製品便利帳」のブラッシュアップですね。たとえば消耗部品などは頻りに品番が変わりますので、その都度データを更新する必要があります。入社まもない従業員でも、お客さまの疑問にお答えできるように、というのが「お使い製品便利帳」の役目です。実際、店舗の販売スタッフからのアクセスは、平均して1日あたり2,700回程もあります。お客さまのニーズに応える対応を素早く教えてあげることで、迅速で満足度の高い、「安心」「安全」をお届けできます。絶えず進化する家電製品に対応するため、新聞やweb、カタログなどの各種メディアから常に情報を収集しています。さらに販売スタッフからの情報を「お使い製品便利帳」に反映させ、幅広く情報を充実させています。

万が一の不具合にも、 迅速・丁寧なサービスをお届けします。

不具合製品のリコール対応は、 徹底的に取り組み、必ず改善へ。

不具合が発生した時の対応ですが、まずはDMでお客さまにお知らせします。発送の方法についても、機械的にDMを大量発送してしまうと、メーカーの受付窓口問い合わせが集中し、電話が繋がらないなど混乱をきたし、結果的にお客さまに満足いくサービスができなくなってしまいます。私どもでは店舗やサービス部門の対応力を最大限に発揮できるようコントロールしてお客さまへ告知しています。近年不具合が多発しDMの枚数も多くなっていますので、こういった細やかな心遣いもジョーシンサービスの重要な役割です。私どもが、不具合発生時に迅速・確実に対応できるのは、日頃から各部門とのチームワークを意識して実行していることの賜物だと思います。これからも、不具合商品に徹底的に取り組み、改善していく姿勢で、お客さまに「安心」「安全」をお届けしていきたいと考えています。

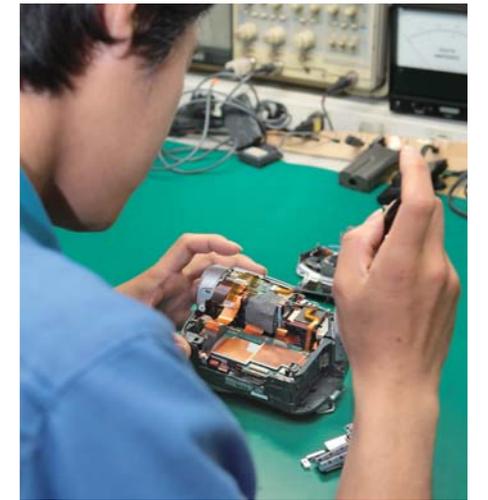


お買い上げいただいたお客さまには、 最後まで、責任を持ってサポートします。

カスタマーサービス部はご購入された商品の修理をはじめとした、アフターサービスをご提供しています。実際に不具合が発生した場合の対応の流れについては、まずメーカーからの通知を受けて情報収集を行い、不足しているパーツがあれば速やかに発注し対応致します。これら一連の流れはスピードが重要なので、お客さまが不安を抱かれることのないよう、他部門やメーカーと連携して、迅速な対応を心がけています。

ジョーシンサービスの修理部門は、自社の修理工場で修理する「持ち込み修理」と、お客さまのお宅にお伺いして修理する「出張修理」があります。サービスマンは修理の技術はもちろん、お客さまとのコミュニケーション力が重要になります。出張修理に伺ったお客さまへ商品に関わるさまざまな情報や使い方をお知らせするなど、お客さま本位のサービスを心がけています。

今年は長期使用製品安全点検・表示制度も始まり、ご購入された商品に対する責任をさらに強く感じています。お客さまに満足いただける、マニュアル一辺倒ではないコミュニケーションを大切にし、これからも「安心」「安全」のサービスをお届けしたいと思っています。



※体制の全体図については、P14の「安心・安全をお届けするジョーシンの対応フロー」をご参照ください。



ジョーシンは「製品安全対策優良企業」 金賞を受賞しました。

お客さまの「安心」「安全」をモットーに、創業時から一貫してサービスの向上に努めてきた当社の取り組みが評価され、「製品安全対策優良企業 大企業小売販売事業者部門 経済産業大臣表彰(金賞)」を受賞いたしました。これからもお客さまと共に、よりいっそうのサービス向上をめざすジョーシンに、どうぞご期待ください。





お客さまへのまごころ

For Customer

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。

商品によっては、使い方を誤ると健康や快適さを損なう可能性があるものもあります。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養成しています。

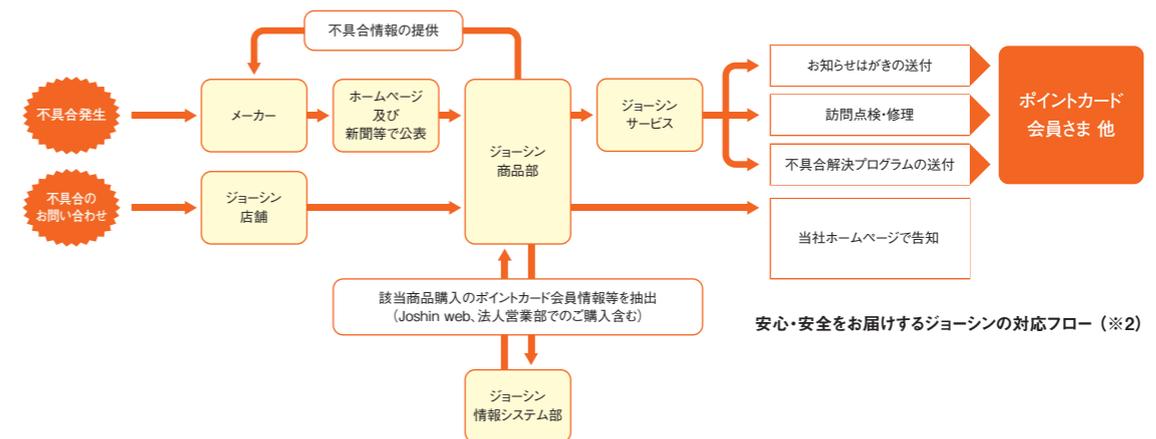
また当社では、下図のような不具合発生時における対応をポイントカード会員制度スタート時より実施。これにより、万が一、商品に不具合が発生した場合にも、お客さまに早く確実にその情報を提供することができます。お客さまの安全確保を最優先に、メーカーの皆さまとも協力し、安心・安全な商品の提供に努めています。

専門知識を持つ「家電製品アドバイザー」を積極的に養成。

家電製品アドバイザー(※1)は、「適切な商品選択」「安全快適な使いこなし」「不具合発生時の対応」などについて消費者に的確な助言ができると、家電製品協会が認定した人に付与される資格です。ジョーシンでは専門性の高い店舗としてお客さまに安心してご利用いただけるよう、資格の取得を従業員に積極的に推奨し、有資格者を増やす努力をしています。

家電製品アドバイザー 資格取得数 平成21年5月31日現在(ジョーシングループ計)

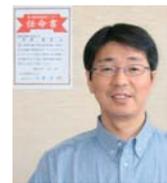
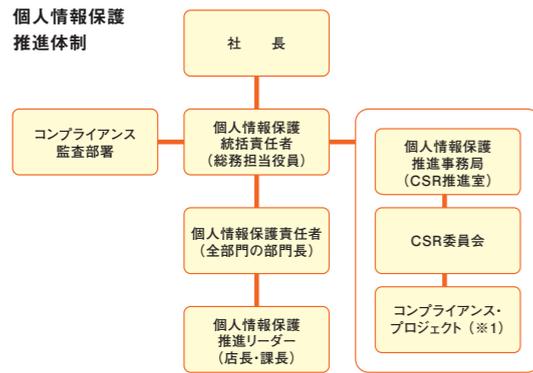
AV情報家電	生活家電
1,225名	1,189名



※1 デジタル化、ネットワーク化する家電製品に対し、消費者の商品選択、使用方法、不具合発生、廃棄等へのアドバイスを適切に行える知識・技能を、(財)家電製品協会が認定する資格です。
 ※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。

すべてはお客さまの安心のために。 個人情報保護への積極的な取り組み。

個人のプライバシー保護やセキュリティが重視される今、個人情報保護はもっとも大切なCSR活動のひとつ。当社は各部門から「コンプライアンス・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・管理・廃棄まで運用ルールを細かく定め、全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。



関西営業部
コンプライアンス・プロジェクトメンバー
木原 辰浩
(エリアマネージャー)

営業部門における個人情報管理体制の構築担当を担っております。カード会員さまによる売上構成比が90%を超える当社の営業店の業務は、はじまりから終わりまで個人情報が絡んだ業務です。それゆえに個人情報を守るための「仕組み(体制)づくり」とその仕組みを継続運営させていく「意識強化」が何よりも重要です。営業店では事故・トラブルを可能な限り未然に防ぐための、チェック運営を徹底。商売最優先を実践していく足もとには、危機管理意識レベルの高い、安定した運営体制が不可欠であると考えています。

個人情報の保護・管理を目的に、 プライバシーマーク認定を取得しました。

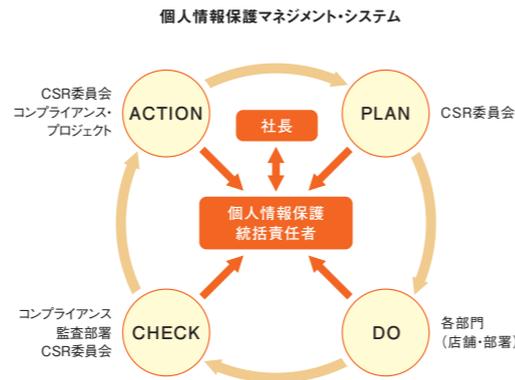
当社は国内の家電量販事業者として、初のプライバシーマーク認定を平成17年4月に取得し、5月よりマークを使用しています(※2)。今後もグループ一丸となって、お客さまに安心いただける情報セキュリティ体制の整備に努めてまいります。



プライバシーマーク認定証

個人情報保護をレベルアップさせる マネジメント・システム。

お客さまに安心して利用いただける個人情報保護の水準を維持・改善していくため、当社は個人情報マネジメント・システムをグループ全体で推進しています。まず「CSR委員会」にて個人情報保護推進計画を策定(PLAN)し、「各部門」にて実行に移します(DO)。そして計画の進捗状況を「CSR委員会」にて管理し、各部門における実行状況を「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」にて改善策を検討し、CSR委員会に答申し、新たな計画、実行につなげていきます(ACTION)。



修理技術者の養成と、 安心の出張修理体制。



アフターサービス
担当従業員(※3)

昭和31年(1956年)に当社は自社サービス部門を開設。以来、アフターサービスにも責任が持てる体制を整備してきました。現在、当社のアフターサービス部門は100%出資の子会社「ジョーシンサービス株式会社」として独立し、600名(※4)を超える体制となっています。ジョーシンサービス(株)では、確かな修理技術を持つ社員を育成するため、全員に各種技術資格の取得を奨励しています。

「ISO9001」認証による 安心の社内修理体制。

当社の店舗に預けられた修理品は、ジョーシンサービス(株)のファクトリーサービス部に送られ、社内修理と、メーカーに修理依頼する修理品に選別されます。社内修理を行うにあたっては、一定以上の品質管理を行うことが責務であると認識し、平成12年5月、ファクトリーサービス部にて品質管理の国際規格「ISO9002」を取得。現在は「ISO9001」に認証を移行し、平成21年4月に更新しました。



技術系社員の資格取得のための、 研修システム「まいべん君」。

商品のお届けや設置・修理などにも、サービスの真価が問われます。当社では、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、平成17年1月から「まいべん君」といわれる研修方法を開始しました。



技術系社員には各種専門資格取得を奨励していますが、「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。学習する対象者は、ジョーシンサービス(株)のサービスセンター、サービスステーション、修理1ばん館、修理センター、テクニカルセンター、パーツセンターなどに在籍する全従業員です。



ジョーシンサービス社員 技術資格取得状況(※5) 平成21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)	265名
家電製品アドバイザー(生活家電)	283名
家電製品エンジニア(AV情報家電)	124名
家電製品エンジニア(生活家電)	115名
電気工事士	152名
工事担任者	211名
ラジオ音響技能試験	234名
その他の技術資格取得	453名

※1 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・JFC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。
※2 プライバシーマークの準拠規格が改定されたため、当社は新規格(JISQ15001:2006)への更新認定を受けています。

※3 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及び靴下カバーを着用して対応しています。
※4 社員の他、パートタイマー等を含む従業員数
※5 ジョーシンサービス社員合計424名のなかで当該資格を取得している社員数です。(複数の資格取得者有)

お買い物の楽しさをご提供する ポイント会員制度。

当社をご利用いただいたお客さまに、責任あるアフターサービス対応や、お得なイベント情報を提供するために、平成元年6月より、全国共通の会員制度を開始いたしました。会員データは当社本社サーバー内で高いセキュリティのもと大切に一元管理し、会員さまへのより迅速で的確な各種サービス提供などを可能にしています。また、一元管理することにより、全国のジョーシン各店やインターネットショッピングでも同じようにポイントを進呈・ご使用いただけます。(一部店舗をのぞく)



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。

ジョーシンに来店したいが、忙しくて店に行く余裕がない。色々な商品を自分で比較検討したいので、詳しい商品情報を知りたい。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」を開設しています。「Joshin web」では現在、家電・AV・PC他、模型・玩具など約10万アイテムを品揃えし、全国より受注・配送を行っております。ジョーシンポイントも「お店で貯めて、webで使う」「webで貯めて、お店で使う」という両方の使い方ができる仕組みになっており、会員さまの利便性を高めています。

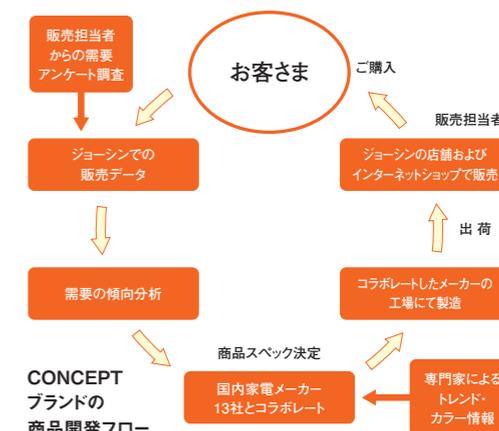
web上で、社員による商品の「試用レポート」や 「スタッフルーム」を掲載しています。

「Joshin web」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40アイテム以上の商品レポートを掲載しています。メーカーからの情報だけでなく、ジョーシン社員がお客さまの立場に立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担当者が紹介するブログ「スタッフルーム」も開設しています。



シングルライフ向けオリジナル家電 「CONCEPT (コンセプト)」。

「シングルライフに潤いを与え、省エネ性や環境への配慮、シンプルな操作性を備えた商品を、統一したデザインで」という発想で開発したのがジョーシンのオリジナルブランド「CONCEPT」です。「CONCEPT」はジョーシンと国内家電メーカー13社とのコラボレートにより開発、製造しています。開発にあたっては、お客さまの商品購入情報をデータベース化し、必要な機能・不要な機能と、販売担当者からのアンケート調査結果と併せて分析結果をまとめています。この情報を元に、家電メーカーの皆さまと共に、新商品の機能を決定しています。



安心・快適、環境にも家計にも優しいオール電化。 オール電化と太陽光発電システムの提案を 積極的に展開しています。

お客さま一人ひとりに快適な暮らしをしていただくために、ジョーシンでは家庭内すべてのエネルギーを電気でもかなう「オール電化」に加え、ご自宅の屋根で発電を行う「太陽光発電システム」の提案を各店舗で推進しています。

お客さまへのまごころ

For Customer

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。

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つのお約束(※1)」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!」を実現するために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。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。

平成19年1月からはハートフル10「店ぐるみ研修」も順次実施し、さらに各店舗ごとに、その地域のお客さまに合った工夫もプラス。お客さまに愛されるジョーシンをめざしています。

ハートフル10「店ぐるみ研修」実施集計

期間	実施店舗数	回数	受講者数
平成19年1月～3月	16店	17回	386名
平成19年4月～平成20年3月	48店	84回	1,564名
平成20年4月～平成21年3月	56店	100回	1,707名
延べ実施数	120店	201回	3,657名

魅力あふれる笑顔を実践するための 4段階によるランクづけ。

ハートフル10活動の三大ポイントは「笑顔」「目配り」「挨拶」。現在は「笑顔」に重点を置き、「スマイル3活動」を実施しています。従業員同士で互いにチェックしあい、ランクづけることで、全員が魅力あふれる笑顔で対応できるよう切磋琢磨しています。



ハートフル10「店ぐるみ研修」風景



ハートフル10「店ぐるみ研修」風景



お客さまの「困った!」に即答。 「お使い製品便利帳」でかんたん検索。

家電・情報機器に適合する消耗品や小物商品は種類が多く、お客さまのお問い合わせに対してすぐに見つけ出すのは困難です。またメーカーに問い合わせても土・日・祝日は休みの企業が多く、お客さまにお待ちいただく場合もありました。そんな状況を解消するために作成したシステムが「お使い製品便利帳」です。

「お使い製品便利帳」の利点は、型番さえ分かれば、適合する部品・消耗品などの参考価格、商品情報が、業務用パソコンや携帯情報端末(PDA)から簡単に引き出せること。しかもお客さまから聞かれて即答できなかった情報や、従業員が調べて分かった情報を誰でも書き込めるので、実践で使えます。お客さまや従業員とともに、日々進化し続ける便利ツールとして活用されています。



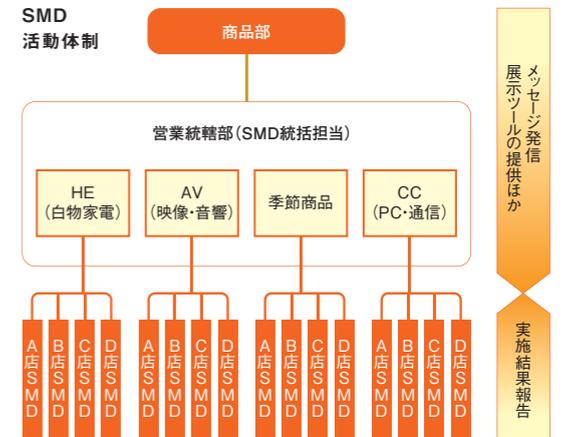
お使い製品便利帳には約80万点の製品情報が入っています。

データをとり始めた平成14年10月には1日平均750回の利用でしたが、現在(平成21年)は、1日平均2,700回を超える利用水準になっています。

どこよりも魅力ある「お買い場」づくりを SMD(ストア・マーチャンダイザー)が推進。

商品をより魅力的に提案できるように、当社の売場＝「お買い場」には、お客さまの心をつかむための様々な工夫がされています。その活動の中心にいるのが「SMD(※2)」と呼ばれる従業員です。

SMDは、商品の展示に乱れはないか、埃や汚れはないか、POPやプライスは見やすい位置にあるか、カタログ等が切れていないかなど、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、日々売上・在庫データを分析し、お客さまに「価値ある商品提案」ができるように、「お買い場」を進化させています。「すべてはお客さまの笑顔のため!」「すべてはお客さまの満足のため!」SMDは、すべてお客さまの目線で考え、日々努力し続けています。



SMDの役割

快適な「お買い場」づくり お客さまの目線で、「見やすく」「分かりやすく」「居心地よい」「お買い場」をつくること	全員感動接客の推進 “価値ある商品提案ができる、商品を知る”を全員で共有すること
---	--

※1 「お客様への3つのお約束」はP58をご覧ください。

※2 Store Merchandiser(ストア・マーチャンダイザー)の略称です。

お客さまへのまごころ

For Customer

アンケートハガキによる「お客さまの声」を、 経営施策に反映させています。

来店されたお客さまからの率直なご意見をいただくため、「お客さまの声」ボックスをレギュラー店舗全店に設置しています。ボックスに備えつけたアンケートハガキやアンケート用紙にご意見やご要望などを自由にご記入いただき、投函していただく仕組みです。

アンケートハガキは後日、ご意見などを記入の上、ポストに投函していただくこともできます。お客さまのご連絡先は任意で記入できるようにしており、個人情報保護のためプライバシー保護シールを貼って投函いただくようにしています。また商品の配達・工事・修理に向う場合にも、訪問時にアンケートハガキをお渡ししています。

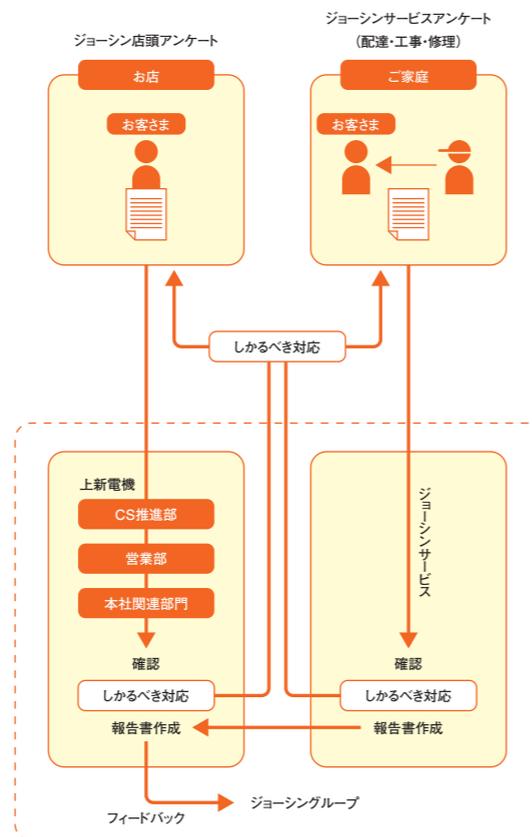
お客さまからいただいたご意見は、店舗もしくはCS（顧客満足）推進部で内容を確認し、個別に対応が必要な場合は店舗にて対応します。なお、配達・工事・修理に関するご意見の場合は、サービスセンターで対応しています。

これらの情報はすべてCS推進部に集めて分析し、従業員の教育や経営施策に反映させています。アンケートハガキのプライバシー保護シールや売場の什器の改良など、お客さまからのご意見をもとに改善させていただいた施策もあり、今後とも、お客さまのご意見を貴重な経営資源として、真摯に受けとめてまいります。

電話やホームページからも、 「お客さまの声」をいただいております。

ホームページの「お問い合わせ」コーナーやお客様相談室へのお電話でも、ご意見をいただいております。ご意見はお客様相談室にて取りまとめ、内容を分析するとともに関連部門に回付し、従業員の教育指導と、経営施策に反映させています。

アンケートハガキ対応フロー



CS推進部がお客さまに直接、 CSアンケート調査を実施。

当社はCS推進部のスタッフが定期的に店舗の出入口にて、CSアンケート調査を実施するなど、積極にお客さまの声を収集し、お客さまの声を起点にしたCS推進活動を行っています。



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。

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、パートタイマ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。



CS研修でお客さまの満足度も さらにアップ。

配達、工事などのためにお客さまのお宅にご訪問する担当者及び
業務委託協力会社の従業員を対象にしたCS研修も順次、実施
しています。



研修風景

廃家電品の発生を抑える、 長期修理保証。

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。なお、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。



長期修理保証パンフ

お客さまへのまごころ

For Customer

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。

新しいことにチャレンジする勇気と精神が、時代を切り拓いていくのだと当社は考えています。創業以来かかげてきた「まごころサービス」の精神を、常に時代と照らし合わせながら、お客さまにご満足いただける商品提供と生活シーンの提案を心掛けています。

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、スーパーキッズランドなどさまざまなストアブランドや中古買取カウンター、メガウォッチ、プリントデポ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まいります。



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スピーディーにお応えします。



J&P

パーソナルユースからビジネスユースまで、インターネット時代の快適なパソコン環境をご提案する情報機器の専門店。パソコン・デジタルカメラの高額買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方のニーズにお応えしています。



スーパーキッズランド・キッズランド

ファミリー志向の総合エンターテインメントショップ。おもちゃ、模型、TVゲームの専門店です。(※1)



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。



プリントデポ

最新式デジタルDPE設備を搭載したコーナーです。デジカメやフィルムから超高画質な写真をスピーディーにご提供いたします。



修理1ばん館

パソコン・家電製品の持ち込み修理専門店としての機能に、アップグレード機能を付加した専門店として展開しています。



BOOK-OFF (※2)

中古書の買取・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 (※2)

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。

※1 スーパーキッズランド日本橋店ではTVゲームの取り扱いはありません。

※2 フランチャイジー加盟しています。

従業員へのまごころ

For Employee

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。そういった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。勤務地域選択コースは、「自己申告書」で年1回、変更を受け付けていますが、出産や介護などのやむを得ない事情により、一時的に転宅転勤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。

キャリアの移行を自由にし、即戦力となる「人材」を育てています。

営業日数や営業時間の拡大が進むなか、当社では働く側のニーズに応えるために従来の正社員、パートタイマーにプラスして、キャリアプロモーター（準社員）という雇用形態を設定しています。キャリアプロモーターとは雇用の待遇は正社員に準じながら、勤務時間や日数の拘束が少ない雇用形態です。

これによってパートタイマーはキャリアアップを図ることが可能になりました。また正社員はキャリアプロモーターに移行することによって、勤務時間や日数を調整し育児や家庭の事情などに対応させていくことができるようになり、熟練者の雇用継続にも役立っています。

キャリア移行制度説明図



パートタイマーへの職能研修の実施。

当社はパートタイマーの業務能力を強化するため、速修カリキュラムに基づいた研修を毎月実施しています。店舗オペレーションや業務用端末の操作などの細かい指導をはじめ、携帯電話受付業務、各家電製品の商品研修も幅広く実施しています。また事務職のパートタイマーに対しては、電話対応のレベルアップなどの研修もあります。

移行試験合格者数

	パートタイマーから キャリアプロモーター	キャリアプロモーター から正社員
平成11年度	3	—（※2）
平成12年度	0	—（※2）
平成13年度	1	1
平成14年度	5	0
平成15年度	3	1
平成16年度	8	3
平成17年度（※1）	17	3
平成18年度	20	12
平成19年度	37	17
平成20年度	22	15
累計	116	52

ジョーシングループ行動規範

～社員に対する行動～より

- 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問題には厳正に対処する。
- 安全で清潔な職場環境の維持
 - ・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。

※1 平成17年度から移行試験を毎年、春・秋の2回実施しています。平成11～16年度の移行試験は年1回、春に実施していました。
 ※2 キャリアプロモーターから正社員への移行試験は平成13年度から実施しています。

従業員が働きやすい
環境を整えることで、
高い顧客満足を提供できる
企業をめざします。

従業員へのまごころ

For Employee

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。

当社は、社員の自主的・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、比較的手軽な自己啓発の機会を提供するため、毎年1月に「通信教育講座ガイド」を発行し、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。(※1)

奨励資格と資格保有数 (平成21年5月31日現在)

資格名称	資格種別	取得数
家電製品アドバイザー	各種	2,414
家電製品エンジニア	各種	264
ラジオ・音響技能検定	1～4級	257
電気工事士	各種	180
工事担任者	各種	206
衛生管理者	各種	41
システムアドミニストレータ	各種	25

通信教育講座コース内容 (平成21年版)

コース内容	講座数
マネジメント	6講座
知的能力	4講座
コミュニケーション	8講座
計数・会計	4講座
共通能力(改善・仕事術)	3講座
販売・専門能力	25講座
OA・情報処理	13講座
語学	9講座
実務知識・教養	17講座
合計	89講座

障害者の自立を 支援しています。

障害者の自立を支援するため、エレベーターやトイレの改装など、勤務しやすい職場環境を整備。障害の内容に応じた業務への雇用を促進しています。自立支援の大切さと、当社の社会的使命を認識し、今後も障害者の職場環境整備と雇用促進に努力してまいります。

人権教育への社員の 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、社員教育の一環として毎年各地で開催される人権展などに社内各部署から多数の社員に参加してもらっています。また、新入社員に対しては、入職教育期間中に講義を行い、人権に関する理解を深めています。

セクシュアル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相談窓口」を設置しています。担当者(男女各1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。

従業員への健康診断と メンタルヘルスケアを実施。

社員、嘱託、キャリアプロモーター(準社員)、社会保険加入のパートタイマー全員を対象とし、毎年9月頃に定期健康診断を実施。特に35才以上の社員及び定年嘱託については、人間ドックの受診を義務づけています。人間ドックでは、アンケート形式でメンタルヘルスチェックも行っていますので、生活習慣病やメンタルヘルスを自覚することで、食事や睡眠、休日の過ごし方などの改善に役立っています。

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労使一体となって安全衛生管理体制を拡充すること」「業務の効率化による労働時間の短縮を当面の最重要課題として取り組むこと」を目的に、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。衛生委員会では「職場点検チェックリスト表」による点検を7月に実施し、点検結果に基づき改善を行うとともに、年度毎の主要テーマに沿った推進活動を行っています。(※2)

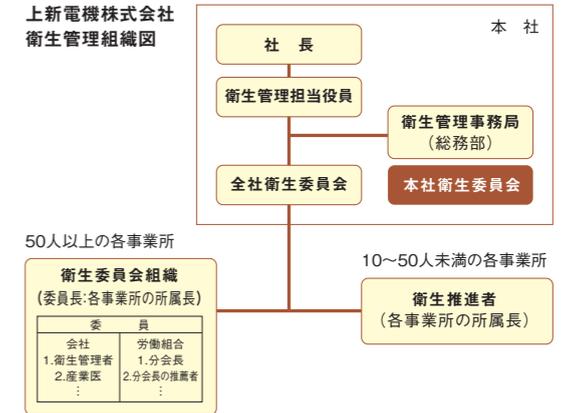
従業員が安心して働やすい、 子育て支援制度を導入。

当社は養育する子どもが1才に達するまで休業できる「育児休業制度」、子どもが3才に達するまで1日の労働時間を短縮できる「育児短時間勤務制度」を平成4年4月より導入しています。これらの制度が経験豊富な人材の確保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、お客さま満足にもつながると考えております。(※3)

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	育児短時間勤務制度
	取得人数	取得人数
平成10年	9	1
平成11年	13	1
平成12年	12	1
平成13年	13	1
平成14年	9	0
平成15年	14	5
平成16年	10	9
平成17年	11	8
平成18年	7	11
平成19年	7	8
平成20年	20	4
累計	125	49

上新電機株式会社 衛生管理組織図



介護を必要とする家族を持つ社員を 積極的に支援しています。

高齢化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社員(※4)の雇用の継続を推進し、社員のワーク・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平成6年2月より導入いたしました。

介護休業制度・介護短時間勤務制度利用者数の推移 (※5)

年度	介護休業制度	介護短時間勤務制度
	取得人数	取得人数
平成10年	1	1
平成11年	1	0
平成12年	3	0
平成13年	3	2
平成14年	3	1
平成15年	3	1
平成16年	2	1
平成17年	2	1
平成18年	6	1
平成19年	3	1
平成20年	5	2
累計	32	11

※1 奨励資格試験合格者には、資格ランクに応じて10,000円～50,000円の資格取得奨励金を支給しています。

※2 平成20年度の主要テーマ：喫煙対策、健康障害防止対策(喫煙以外)、メンタルヘルス対策、労災事故対策、防火対策、パワハラ・セクハラ対策、長時間労働対策、その他事業所独自の課題。平成21年度は、上記に加え「各月所定休日完全取得」、「定休残の消化」にも取り組んでいます。

※3 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」にしたがった申請が必要です。

※4 キャリアプロモーター、パートタイマー、嘱託も対象に含んでいます。

※5 有休利用の介護休業を含んでいます。

株主・投資家の皆さまと 情報や価値観を共有し、 さらなる成長をめざします。

株主様へのまごころ

For Shareholder

積極的な情報開示による、 透明な企業経営を心掛けています。

当社は株主・投資家の皆さまに、正確な情報を公正かつ迅速にご提供することを追求しています。毎年度の事業報告書を発行し、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及び東京証券取引所や大阪証券取引所ホームページにも各種情報を随時掲載。ジョーシングループの事業活動を分かりやすく開示しています。

主なIR活動としては、現在はお申し込みいただいた機関投資家様を対象にしたショートミーティング中心の活動を行っております。株主、投資家及びアナリストの皆さまからいただいたご意見やご助言などは随時、経営幹部にフィードバックし、経営改善に役立てております。

機関投資家とのIRミーティング実施回数

年度	ラージミーティング	ショートミーティング
平成13年	2回	4回
平成14年	1回	11回
平成15年	1回	11回
平成16年	—	48回
平成17年	—	60回
平成18年	—	74回
平成19年	—	78回
平成20年	—	61回

すべての店舗で使える、 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「株主ご優待券」をお送りしています。当社の「株主ご優待券」は、2,000円以上のお買い物につき、2,000円ごとに1枚ご利用いただけます。(※)

1,000株～4,999株	200円券55枚(11,000円分)
5,000株～9,999株	200円券110枚(22,000円分)
10,000株以上	200円券165枚(33,000円分)

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、業績の状況及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(単体)
平成16年3月期	4円	20.3%
平成17年3月期	6円	22.5%
平成18年3月期	10円	32.5%
平成19年3月期	10円	24.6%
平成20年3月期	13円	44.3%
平成21年3月期	14円	21.7%
平成22年3月期(予定)	14円	—

個人株主向けの掲載誌に、 株主優待情報を公開。

「株主優待」を通じて、1人でも多くの個人株主の方に当社への興味を持っていただきたい。また当社の事業や商品・戦略に対して理解ある個人株主の方を増やしていきたい。そのため平成15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。その他にも、イベント等を通じて、個人株主様への情報開示を行っています。



※商品の配達集金時には使用できません。

Joshin

31 **お取引先や提携先と
パートナーシップを深め、
グループ力強化を
図っていきます。**

取引先様へのまごころ

For Business Connection

オーナー会議を開催し、 フランチャイジーの皆さまとの関係強化。

フランチャイジー各社のオーナー様や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。



ジョーシングループ従業員全員に 公正かつ透明な取引を徹底しています。

お取引先、提携先の皆さまと公正かつ透明な関係を維持するため、「ジョーシングループ行動規範」冊子にて従業員の行動ルールを規定しています。内容は「ジョーシングループ行動宣言」で表明した各ステークホルダーへの約束を履行するための指針を解説したもので、フランチャイジーの店舗で働いている皆さまにも、配布しています。

協力会社に対して「CS研修」を 実施しています。

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、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にも「CS研修」を順次、受講いただいております。

フランチャイジーの皆さまへの きめ細やかな支援活動。

フランチャイジーの皆さまには、当社JFC営業部の担当者が個別に店舗を巡り、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。

個人情報保護に関する知識・ 理解も深めていただいております。

家電製品の取付工事を請け負っていただいている協力会社の皆さまには、新製品技術説明会等にて工事に伴う事故防止と、個人情報保護法の知識と取り扱いルールに関する研修を定期的に行います。各協力会社の代表者と社員が毎回参加し、工事や個人情報取り扱いについて、理解を深めていただいております。

ジョーシングループ行動規範

～取引先・提携先に対する行動～より

- 接待、贈答等に関する方針**
 - ・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饗応などのもてなし等は辞退する。
 - ・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します。
 - ・お取引先に対して常に対等かつ公平な立場で接する。
- フランチャイジー、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。

※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。



環境と人にやさしい
活動や店づくりを通して、
人々が快適に暮らせる
社会をめざします。

社会・環境へのまごころ

For Environment

「エコロジー」を経営の重要事項として 実践しています。

私たちには、過去も現在も未来も当社と関わるすべての方に笑顔でいてほしいという願いと、事業活動を通じて私たちの子孫にも楽しく快適な生活を提供し続けたいという思いがあります。そのためには、環境汚染や環境破壊を防ぐことはとても大切です。

そこで、私たちの事業活動で何かできることはないだろうかと考え、平成10年に環境理念を制定しました。以来、当社ではエコロジーを経営の重要事項として取り組み続けています。



ECO TOPICSポスター

環 境 理 念

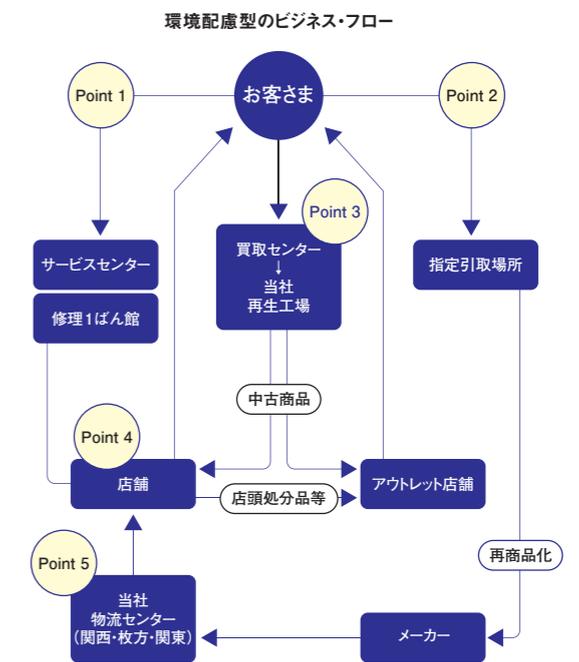
上新電機株式会社は、
社是「愛」の精神のもと
地球環境の保護が人間をはじめ
地球に共存するあらゆるものにとって
最も大切であることを認識し、
地域社会の人々が安心かつ快適で
健康に暮らせる環境の維持と
創造を社会的使命とする、
責任ある企業活動をめざします。

(平成10年 制定)

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さま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** 家庭で不要になった家電リサイクル法対応商品(エアコン、冷蔵庫、テレビ、洗濯機)の引取と適正処理を行っています。
- Point 3 中古PC等の買取・再生販売** 使用済みPC、デジカメ、ビデオカメラ、薄型テレビ、DVDレコーダー等を買取り、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「エコクレジット」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。



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

社会・環境へのまごころ

For Environment

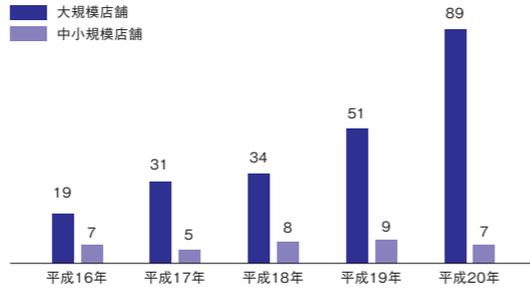
「省エネ型製品普及推進優良店」に、 ジョーシンの105店舗が認定されました。

当社は環境への取り組みとして、事務所における紙、電気、廃棄物の削減をはじめ、地域環境に配慮した店舗づくりや物流体制の構築などを、「環境理念」にしたがって実施しています。その一環として「省エネ型製品普及推進優良店」の推進に力を入れています。

「省エネ型製品普及推進優良店」とは、省エネルギー型製品の積極的な販売ならびに省エネに関する適切な情報提供を行っている家電販売店に対し、(財)省エネルギーセンターが「優良店」として認定するものです。「優良店」の決定にあたっては、販売員の製品知識や販売意欲、売り場での省エネ型製品の購入しやすさ、販売実績、店舗の省エネ化など、さまざまな項目から厳しい評価がくだされます。



省エネ優良店認定証



平成19年・20年「省エネ型製品普及推進優良店」認定店舗(※1) 平成21年5月31日現在 (省エネ型製品普及推進優良店認定の有効期限は2年間です。)

大規模店舗部門(94店舗)		中小規模店舗部門(7店舗)	
東京都	アウトレット三鷹店 つるかわ店	千里丘店 南摂津店	灘店 尼崎杭瀬店
神奈川県	相模原小山店	南いばらき店	つかしん店
千葉県	八千代イズミヤ店	高槻店	アウトレット西宮店
	浦和美園店	大日店	西宮今津店
	草加まつばら店	門真店	中山寺店
埼玉県	こしがや店	寝屋川店	川西店
	羽生店	くずは店	三田店
	入間サイオス店	枚方店	篠山店
静岡県	焼津インター店	高井田店	水上店
	アクロス豊川店	新石切店	姫路大津店
愛知県	ひとつぎ店	藤井寺店	三木志染店
	白土店	羽曳が丘店	社店
	岐阜羽島店	富田林店	ロックタウン加古川店
岐阜県	大垣店	河内長野店	竜野ダイエー店
	各務原店	狭山店	敦賀店
	多治見店	泉南店	金沢本店
	駿田店	三国ヶ丘店	野々市店
	彦根店	高石店	加賀店
	近江八幡店	光明池店	はくい店
滋賀県	守山店	岸和田店	鹿島店
	草津店	六地藏店	富山本店
	水口店	大久保バイパス店	高岡店
	東近江店	伏見店	うおつ店
	新大阪店	京都1ばん館	黒部アピタ店
	蒲生店	登美ヶ丘店	砺波店
	平野加美店	桜井店	長岡川崎店
大阪府	平野うりわり店	上牧店	上越店
	市岡店	郡山店	新潟南店
	日本橋1ばん館	新庄店	佐渡店
	難波店	和歌山店	
	江坂店	兵庫店	

※1 認定された105店舗の内、大規模2店舗、中小規模2店舗は認定後に店舗の移転等を行いましたので店名リストから除外しています。

グループ全従業員による、地球温暖化防止のための国民運動 「チーム・マイナス6%」参加運動を展開しています。

「チーム・マイナス6%」とは、地球温暖化を止めるため、国民全体がチームとなって温室効果ガスの排出を減らそうという国民的プロジェクト。当社は平成18年2月に団体登録し、温室効果ガス排出量削減のための活動に、組織をあげて取り組んできました。

更に昨年、創業60周年記念 社会貢献活動の一環として、当社はグループ全従業員を対象に「チーム・マイナス6%」への参加を募り、「1人、1日、1kgCO₂削減」運動を展開してまいりました。平成21年3月末現在、参加者は6,175名となり、年換算のCO₂削減量は307万kgになっています。CO₂削減、地球温暖化抑止行動の輪を広げるため、当社は今後も全従業員による運動を継続してまいります。



快適なエコライフをおすすめした 省エネルギープレットの作成・配布をしています。

「地球にやさしく家計にうれしい」をわかりやすくお客さまにお伝えするため、「省エネ家電で快適エコライフ」冊子を平成17年より毎年作成し、店舗にて自由にお持ち帰りいただけるようにしました。当社は一人でも多くのお客さまに「地球にも家計にもやさしい」エコライフを実践していただきたいと考えています。



※2 「ジェイ・ガーデン」は登録商標です。現在、特許出願中です。
※3 ISO14001は環境マネジメントシステムに関する国際規格です。

省エネ性能を表示した「省エネラベル」を 商品に貼付しています。

省エネ家電製品の普及促進のため、平成18年10月から運用開始された省エネラベリング制度によって、省エネ性能の表示が定められている16品目の商品については店頭にて省エネラベル表示を行っています。



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」。

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、当社では平成16年4月、本社に屋上緑化庭園「ジェイ・ガーデン」(※2)を完成させました。

屋上緑化のメリット

- 都市の気温上昇を緩和**
屋上を土と緑に変えることによって、夏でも表面温度が30度前後に安定します。
- 屋内冷暖房の省エネ化**
緑化部分の真下の室温は2度以上低くなるので、エアコンの省エネ化にもなります。
- 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。
- 自然環境の復活**
都市部の生態系復活に貢献します。

本社ビルにて、 国際規格「ISO14001認証」を取得。

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「ISO14001認証」(※3)を平成12年に取得しました。



京都議定書の目標達成に向け、省エネ家電普及推進活動を加速。

当社は地球温暖化を防止する国民運動「チーム・マイナス6%」に参加し、かつ省エネ家電普及促進活動の一環として、「省エネ家電普及促進フォーラム」(※1)にも参加しています。このフォーラムは、家電製造事業者、家電小売事業者及び消費者など関係者が連携しながら、省エネ家電製品(エアコン・冷蔵庫など)の普及を促進していくことを目的としており、当社も省エネ家電の普及促進のため、省エネカタログの店頭配布等を積極的に行っています。

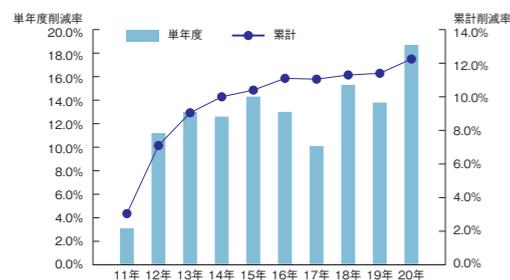
また、36ページにも記載のとおり当社はチーム・マイナス6%の一員としてCO₂削減に取り組むとともに、お客さまを対象とした「1人・1日・1kgのCO₂削減応援キャンペーン」にも協賛し、CO₂削減に役立つ省エネ製品販売促進や使い方の提案なども行っています。

京都議定書の約束期間がスタートした今、CO₂削減に効果的な省エネ家電の普及を相互に連携して推進することによって、温室効果ガス排出量6%の削減達成を目指します。

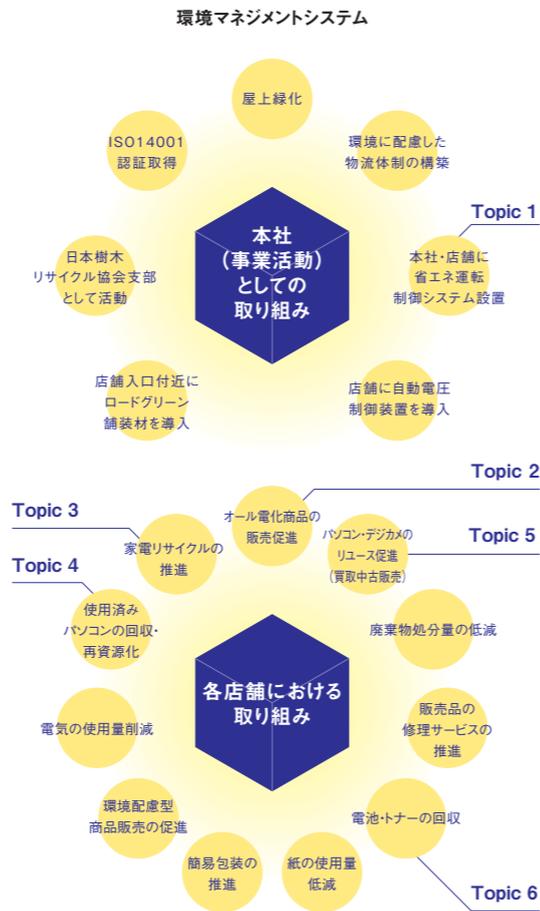
電気使用量を削減することにより、本社ビルにおいてCO₂削減を実現しました。

省エネ運転制御システムの導入等により、電気使用量削減に取り組んだ結果、平成10年から20年までに277.5tCO₂/kwhの温室効果ガスを削減いたしました。下表は、平成10年度の実績に対するCO₂削減率です。

本社ビル電気使用量削減によるCO₂削減効果(※2)



※1 省エネ家電普及促進フォーラムは、京都議定書で約束した温室効果ガス排出量6%削減を達成するため、国民運動として省エネ家電の普及を促進することを目的に設立されました。(財)省エネルギーセンターが事務局を務め、当社社長(土井栄次)も副会長に任命されています。
 ※2 平成10年度を基準年度とした場合のCO₂削減量：CO₂排出係数には「電気事業者別排出係数(平成20年度算定用)」を使用しています。
 ※3 関西電力ホームページを参考に年間CO₂排出量削減値を試算し、当社エコキュートの販売台数をかけた推定値です。



オール電化商品販売によるCO₂削減効果は約567トン(※3)になりました。

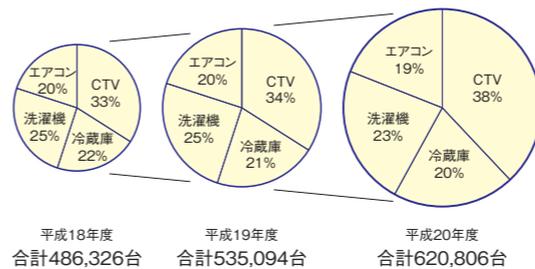
地域にも家計にもやさしく、安心・快適な暮らしをお客さまにご提案するために、当社はオール電化商品の販売も積極的に進めています。オール電化の基本であるエコ・キュートは、冷媒にフロンガスを使わず、自然界にあるCO₂を採用しています。また、熱効率が高いので温室効果ガスの発生が少ないのも特長です。

家電リサイクル券 取扱優良店として推奨されています。

家電リサイクル法に基づく小売業者の、業務の管理・運用を効率的に支援するために設けられたのが「家電リサイクル券システム」です。当社の店舗、サービスセンター等176部署が、家電リサイクル券優良店として推奨されています。



家電4品目リサイクル取引実績の推移と内訳



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。

当社では「資源有効利用促進法(改正リサイクル法)」に基づき、当社規定の対象機種に対して、ご家庭で利用していた個人所有の使用済みパソコンを回収し、再資源化するリサイクルサービスを行っています。

平成20年度 使用済パソコン回収・再資源化実績(家庭系)(※4)

	デスクトップPC本体	ノートブックPC
回収重量(kg)	725.90	43.45
回収台数(台)	70	11
再資源化処理量(kg)	725.90	43.45
資源再利用量(kg)	542.29	27.79
資源再利用率(%)	74.71	63.96

※4 回収重量、回収台数は再資源化処理場の搬入実績です。
 ※5 買取り・リユース対象品種: パソコン、デジカメ、ビデオカメラ、ディスプレイ、プリンタ、スキャナ、ストレージ、DVDレコーダー、薄型テレビ、オーディオ、その他。

デジタル家電(薄型テレビ・DVDレコーダー)のリユース促進で、地デジ対応テレビの普及とCO₂削減に貢献しています。

環境に配慮した事業活動の一環として、当社は平成13年より中古パソコン等デジタル機器(※5)の買取り・リユース販売を積極的に推進しています。平成20年度における中古パソコンの買取り・リユース化実績は、当社グループ全体で約40,000台の取扱量となっております。また、薄型テレビの買取り推進策として、新品薄型テレビの配達時にお客さま宅で下取りするというシステムを提供、お客さまの利便性を追求した買取り手法を開発しています。パソコンをはじめとするデジタル機器のリユースを、今後も積極的に推進し、CO₂削減と資源の有効活用を進めてまいります。



小形充電式電池の回収

資源リサイクル促進のため有限責任中間法人JBRC主催のキャンペーンに協力し、小形充電式電池の回収に努めました。その結果、平成20年4月～12月の9ヶ月でグループ合計2,386.19kgを回収。3県において当社事業所が回収量トップになりました。これからも資源リサイクルに積極的に協力してまいります。



JBRCキャンペーン中、各都道府県別、回収実績トップの店舗
 愛知県:アクロス豊川店 滋賀県:水口店 奈良県:登美ヶ丘店

社会・環境へのまごころ

For Environment

環境理念の実現に向け、 環境マネジメントシステムを積極展開。

当社の環境理念を実行に移すため、本社部門にて平成11年10月から環境マネジメントシステムを展開しています。環境マネジメントシステムとは、環境に影響を及ぼす可能性のある活動を、PDCA (PLAN・DO・CHECK・ACTION) サイクルを回してその原因まで遡り、管理する仕組みのことで、

上新電機株式会社 環境理念
<p>上新電機株式会社は、社是「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めざします。</p> <p style="text-align: right;">(平成10年 制定)</p>

上新電機株式会社 本社ビル 環境方針
<p>上新電機株式会社は、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おいて、環境保全への取り組みを経営の最重要課題の一つとして位置づけ、地球に優しい企業活動を推進し、積極的に行動します。</p> <p>1. 本社ビル内における企業活動についての環境影響評価に基づき、技術的、経済的に可能な範囲で環境目的・目標を設定し、定期的な見直しを行います。また、環境マネジメントシステムの継続的な改善をめざします。</p> <p>2. 環境関連法規、規制等を遵守するとともに、汚染の防止に努めます。</p> <p>3. 企業活動において次のものに関し環境に配慮した取り組みを行います。</p> <p>(1) 本社機能として営業に係る環境負荷削減の推進 ①環境配慮型商品販売の推進 ②グリーン購入の推進 ③環境に配慮した物流体制の構築 ④販売品の修理サービスの推進 ⑤環境に配慮した店づくりの推進 ⑥リユース商品の積極的販売の推進</p> <p>(2) 本社ビル事務活動における保全活動 ①電気使用量の削減 ②紙の使用量削減 ③廃棄物処分量の削減</p> <p>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。</p> <p style="text-align: center;">～この環境方針は、社内外に公表いたします～</p> <p style="text-align: right;">(平成20年4月1日)</p>

サーベイランス審査の結果について



株式会社日本環境認証機構
審査部(関西支社駐在)
迫 義久氏
(主任審査員)

【審査概要】

- 登録組織 上新電機株式会社 本社ビル
- 適用規格 ISO14001:2004 (JISQ14001:2004)
- JACO登録証番号 EC99J1212(2000/03/15)
- 審査実施日 平成20年8月1日
- JACO審査員 迫 義久主任審査員

【審査結果】

環境マネジメントシステムは適切に実施、改善されており、認証の維持が可能であると判断します。

【収集した情報・証拠の評価】

環境マネジメントシステムの継続的改善とその実施については、書類の整備及び実施状況や、ドキュメント、各階層へのインタビュー、現場及び記録類により確認しましたが、妥当であると判断します。環境マネジメントシステムの有効性については、廃棄物処理、その他の順守項目及び環境配慮型商品拡販、省エネルギーなどの自主向上項目を中心にサンプリングしましたが、いずれも関連文書、記録、インタビューなどによって確認できましたので、情報、証拠は妥当であると判断します。

【是正処置要求事項】

修正及び是正措置を必要とする不適合事項はありません。

環境マネジメントシステム (平成20年度の実績及び平成21年度以降の目的・目標)

環境保全項目	平成20年度			目的・目標			実施部署
	計画	実績	達成状況	平成21年度	平成22年度	平成23年度	
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60%を目指す。※環境配慮型独自基準にて設定(環境配慮型商品販売キャンペーン年3回実施)	構成比57.9%	×	環境配慮型商品の売上構成比65%を目指す。※環境配慮型独自基準にて設定(環境配慮型商品販売キャンペーン年3回実施)	環境配慮型商品の売上構成比70%を目指す。※環境配慮型独自基準にて設定(環境配慮型商品販売キャンペーン年3回実施)	環境配慮型商品の売上構成比75%を目指す。※環境配慮型独自基準にて設定(環境配慮型商品販売キャンペーン年3回実施)	商品部
	省エネ基準達成商品のチラシ掲載率65%を目標とする(CTV、冷蔵庫、エアコン、照明)	掲載率74.2%	○	省エネ基準達成商品のチラシ掲載率78%を目標とする(CTV、冷蔵庫、エアコン、照明)	省エネ基準達成商品のチラシ掲載率81%を目標とする(CTV、冷蔵庫、エアコン、照明)	省エネ基準達成商品のチラシ掲載率84%を目標とする(CTV、冷蔵庫、エアコン、照明)	販売促進部
グリーン購入の推進	消耗品・備品のグリーン購入率を33%にUP	グリーン購入率33.3%	○	消耗品・備品のグリーン購入率を38%にUP	消耗品・備品のグリーン購入率を43%にUP	消耗品・備品のグリーン購入率を45%にUP	総務部
環境に配慮した店づくりの推進	新店(単独店舗)1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)について5点以上の導入を目指す	5点以上の導入実施	○	新店(単独店舗)1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)について6点以上の導入を目指す	新店(単独店舗)1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)について7点以上の導入を目指す	新店(単独店舗)1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)について8点以上の導入を目指す	店舗開発部
	廃充電電池回収率50%以上を目指す	回収率75.9%	○	廃充電電池回収率77%以上を目指す	廃充電電池回収率78%以上を目指す	廃充電電池回収率80%以上を目指す	営業統轄部
	平成19年度を基準として営業店電気使用量1㎡あたりの使用効率を1%改善する	3.5%改善	○	平成18年度を基準として営業店電気使用量1㎡あたりの使用効率を3%改善	平成18年度を基準として営業店電気使用量1㎡あたりの使用効率を4%改善	平成18年度を基準として営業店電気使用量1㎡あたりの使用効率を5%改善	総務部
	平成18年度を基準に紙の使用量1%削減	24.2%増加	×	平成18年度を基準に売場面積1㎡あたりの紙の使用枚数を3%削減する	平成18年度を基準に売場面積1㎡あたりの紙の使用枚数を4%削減する	平成18年度を基準に売場面積1㎡あたりの紙の使用枚数を5%削減する	総務部
リユース商品の積極的販売推進	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に5.2%UP	目標達成率120.62%	○	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に13.0%UP	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に15.7%UP	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に18.3%UP	エコビジネス推進部
本社ビル事務活動における保全活動	平成18年度を基準に年間電気使用量1%削減を目指す	3%削減	○	平成18年度を基準に年間電気使用量3%削減を目指す	平成18年度を基準に年間電気使用量4%削減を目指す	平成18年度を基準に年間電気使用量5%削減を目指す	総務部 (本社ビルフロア)
	平成18年度を基準に紙の年間使用量1%削減を目指す	6.7%増加	×	平成18年度を基準に紙の年間使用量3%削減を目指す	平成18年度を基準に紙の年間使用量4%削減を目指す	平成18年度を基準に紙の年間使用量5%削減を目指す	
	平成18年度を基準にゴミの年間排出量1%削減を目指す	2.0%増加	×	平成18年度を基準にゴミの年間排出量3%削減を目指す	平成18年度を基準にゴミの年間排出量4%削減を目指す	平成18年度を基準にゴミの年間排出量5%削減を目指す	
	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を8%改善する	15.8%改善	○	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を9%改善する	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を10%改善する	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を11%改善する	総務部

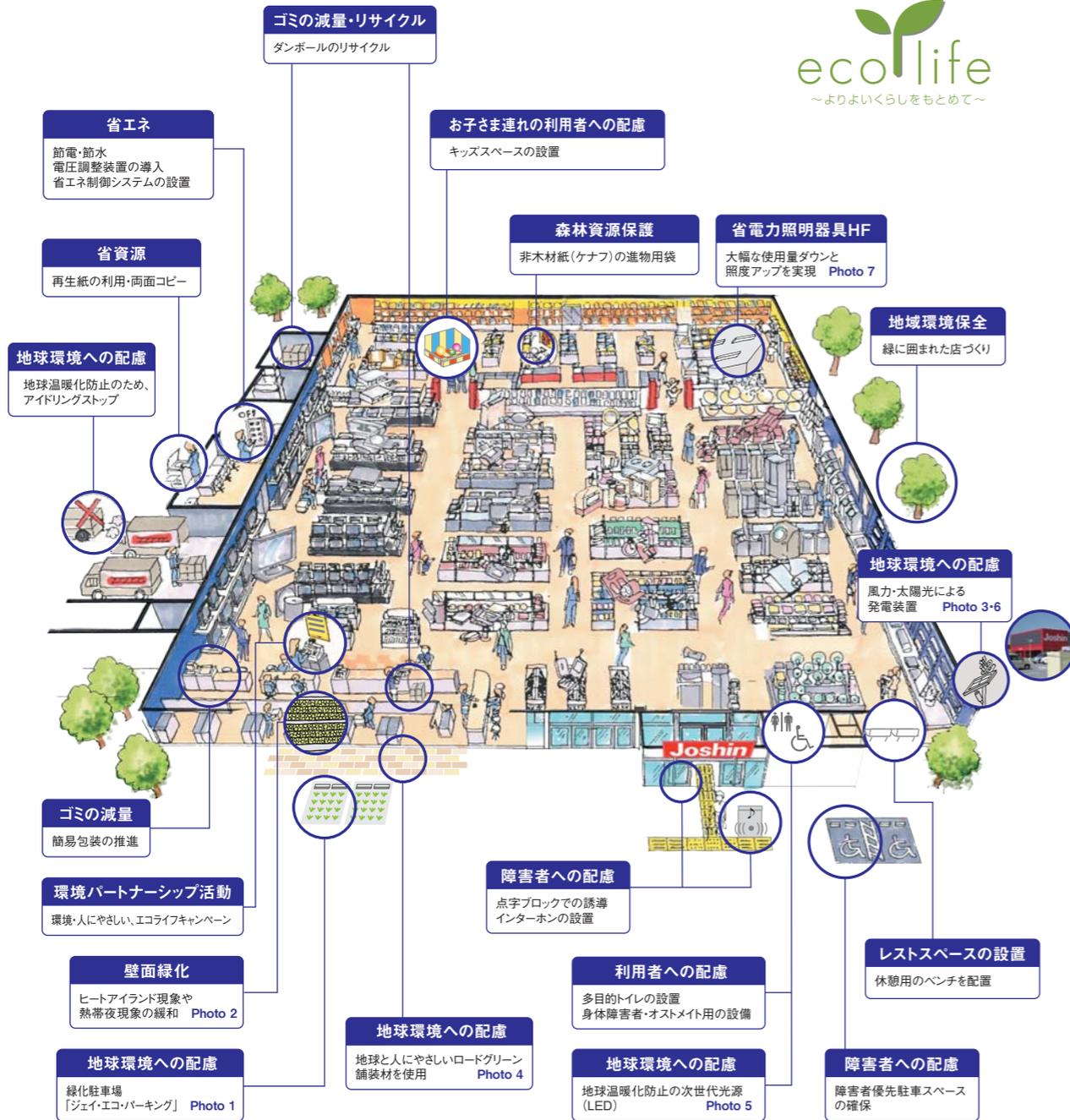
維持管理取り組み項目 (目的・目標管理はしないが継続的に管理していく取り組み)

環境保全項目	取り組み内容	実施部署
環境配慮型商品販売の推進	省エネ・環境配慮型POP作成による販売推進	販売促進部
	営業店向け環境教育資料を年4回配布する	総務部
環境に配慮した物流体制の構築	規制車両の入庫制限	営業統轄部
販売品の修理サービスの推進	長期修理保証(対象商品)契約加入率が40%以上の店舗数を60%以上キープする	

その他の要求事項に関する取り組み

環境保全項目	取り組み内容	実施部署
チーム・マイナス6%への参加	従業員のチーム・マイナス6%への参加推進	総務部/CSR推進室
省エネ型製品普及推進優良店への積極的応募	省エネ型製品普及推進優良店認定を目指した売場づくりの推進	営業統轄部
省エネ家電普及促進フォーラムへの参加	省エネ家電普及促進フォーラムが主催するキャンペーンへの参加	総務部/CSR推進室

※平成19年度の維持管理取り組み項目であった「廃蛍光灯/廃充電電池の適正廃棄ルート」については、社内廃棄ルートを決定したため、維持管理項目から除外しました。



環境・省エネや安全への配慮が 店づくりに活かされています。

環境への配慮とともに、設備・施設の安全性を高め、お子さまや高齢者、障害者の方々にも気持ちよく利用していただけるお店づくりをめざして、各店舗の改善に努めています。たとえば、キッズコーナーのフック掛け什器などは、お客さまからいただいたご意見をもとに開発した設備です。環境への配慮という面では、省エネの取り組みとして各店舗に「エアコンの省エネ運転抑制」「店舗照明の調光システム」「電圧調整装置(エボック21)」「省エネ照明器具」「ガス空調」等(※1)を順次導入しています。

また、省資源・リサイクルの取り組みとしては、お客さまにご協力いただいて「簡易包装」を推進しています。さらに、駐車場のパーキングスペースを緑化するなど、CO₂削減への取り組みも積極的に行っております。

地球温暖化を抑制するため、 駐車場の緑化を推進。

地球温暖化の抑制、そして人と自然が調和した社会をめざして、当社では緑化駐車場(ジェイ・エコ・パーキング)の導入を推進しています。ヒートアイランド現象の抑制、CO₂の削減など、さまざまな効果が期待できます。

Photo 1 地球にやさしい緑化駐車場「ジェイ・エコ・パーキング」※2

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。土壌は保水性・保肥性に良好なものを採用しています。



導入店舗:守山店/枚方店/社店/千里丘店/羽曳が丘店/岸和田店/富田林店/手柄店/アウトレット西宮店/加古川店/橋本店/西大津店/豊岡店/淡路店/亀岡店

お客さまに安心してご購入いただける 店づくりを心掛けています。

すべてのお客さまに安心してご利用いただける店づくりを当社はめざしています。店内のバリアフリー化、障害者用トイレ、車いす専用駐車場、点字ブロックの設置など、高齢者、障害者の皆さまが支障なく利用できるよう「ハートビル法」に準拠した店づくりを推進しています。

お子さま連れのお客さまにも やさしい店づくり。

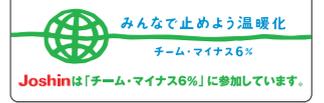
お子さま連れのお客さまにゆっくりお買い物をしていただけるように、店内には楽しく遊べる「キッズプレイスペース」、トイレ内には「ベビーベッド」や「ベビーキーパー」を設置しています。



キッズプレイスペース



日本樹木リサイクル協会加盟



当社はチーム・マイナス6%に参加しています。

- #### 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
 - 循環型社会構築へ
 - 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
 - 景観性店舗グレードのアップ
 - 癒しの効果

※1 各設備の導入店舗数(平成21年5月31日現在)

エアコンの省エネ運転抑制:21店、店舗照明の調光システム3店、電圧調整装置:31店、省エネ照明器具:47店、ガス空調19店

※2 「ジェイ・エコ・パーキング」は登録商標です。現在、特許出願中です。

Photo 2 環境保護に貢献した壁面緑化

都市部のヒートアイランド現象や熱帯夜現象を緩和する「壁面緑化」。



導入店舗:九条鳥丸店

壁面緑化のメリット

- ▶ 打水冷却システムによる壁面温度の上昇抑制
- ▶ 植生誘導による冷却効果
- ▶ 高い遮熱・断熱効果(断熱効果16.3℃)
- ▶ 冷暖房の省エネ効果
- ▶ ヒートアイランド現象の緩和

Photo 3 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。



導入店舗:加古川店

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4,187kg-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消費抑制

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。



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/アウトレット西宮店/手柄店/加古川店/橋本店/西大津店/豊岡店/淡路店/大和高田店/亀岡店/田辺店

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 1㎡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流入するのを軽減する事はもちろん、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。
- ▶ ヒートアイランド現象を緩和
- ▶ 常温成形品でCO₂を排出しない
- ▶ 都市型洪水の抑制

Photo 5 地球温暖化防止の次世代光源(LED)

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。



導入店舗:手柄店/岩出店/橋本店/西大津店/豊岡店/淡路店/大和高田店/亀岡店/加古川店/九条鳥丸店

LED照明のメリット

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

Photo 6 マイクロ風力発電装置

地球温暖化の原因となるCO₂を発生させないクリーンなエネルギー源として、駐輪場・駐車場で利用しています。



導入店舗:枚方店

マイクロ風力発電のメリット

- ▶ CO₂が発生しないクリーンなエネルギー
- ▶ 自家発電による電力の省エネ

Photo 7 省電力照明器具HF

この器具を使用することにより、大幅なコストダウンと照度アップを実現します。



導入店舗:榎原店/光明池店/高井田店/和歌山店/藤原台店/泉南店/姫路大津店/西宮今津店/宇治店/福知山店/新庄店/瀬店/上牧店/篠山店/千里丘店/草津店/社店/新石切店/枚方店/ロケットタウン加古川店/守山店/登美ヶ丘店/大日店/新大坂店/大垣店/羽曳が丘店/岸和田店/富田林店/各務原店/江坂店/大高店/手柄店/岩出店/鈴鹿店/九条鳥丸店/加古川店/日根野店/西宮ガーデンズ店/草津イオンモール店/橋本店/山崎店/西大津店/稲沢店/豊岡店/淡路店/大和高田店/亀岡店

省電力照明器具HFのメリット

- ▶ 有害物質を排除し環境保護に配慮した商品設計
- ▶ 電気代を大幅に削減した省エネ設計(従来比約24%減少)
- ▶ 明るさ1.2倍(HF86シリーズ)のハイパワー
- ▶ 国内トップレベルの長寿命15,000時間(HF86シリーズ)
- ▶ 球の廃棄量の減少(従来比)
- ▶ CO₂排出量の削減(従来比約22%減少)

CO₂削減数値総括(平成18年経済産業省・環境省令第3号に定めるデフォルト値0.555kg-CO₂/kWh) 単位:kg-CO₂/年(年間での削減数値になります)※平成21年度5月現在

削減実施項目	削減値	備考
屋上緑化	14,119	
駐車場緑化	6,468	※関西電力CO ₂ 排出量単位0.350で試算
壁面緑化	37	※CO ₂ 固定数
太陽光発電	4,187	
省電力システム	1,204,484	※31店舗合計
デマンドコントロール&調光(電力供給制御システム)	192,089	※3店舗合計(見込み)
チェーンストア型エネルギー管理サービス	74,125	※2店舗合計
省電力照明器具HF	3,117,802	※47店舗合計
透水・保水性インターロッキングブロック	7,474	※17店舗合計
LED照明	32,758	※10店舗合計
遮熱塗料	24,711	
合計	4,678,254	

CO₂削減量(年間kg) 4,678,254kg - CO₂/年



4,678,254kg - CO₂ ÷ 28.1kg=166,485.9
ケヤキの木約166,485.9本分に相当する。

※ 白熱灯器具(ID-7200NB(W))に、60W形ミニクリプト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)

地域社会へのまごころを 込めた活動を通じて 地域社会の発展に貢献します。

社会・地域へのまごころ

For Region



ジョーシンCMキャラクター
新井貴浩選手、藤川球児選手、
鳥谷 敬選手

スポーツファンの方々とともにチームを応援し、
地域活性化のお手伝いをしています。

感動あふれるプレーで全国のファンを沸かせる「阪神タイガース」の
広告スポンサーとして、また北陸初のJリーグクラブ「カタレ富山」の
オフィシャルスポンサーとして、私たちはさまざまな広告・販促活動
を行っています。多くのスポーツファンの方々とともにチームを応援し、
地域に根ざした事業活動を推進することで、地域活性化のお手伝い
をしていきたいと考えています。



土井社長による表彰式(阪神タイガースファンの集い2008/ワールド記念ホール)



京セラドーム大阪での始球式

テレビ売場でのカタレ広告活動



上新電機(株)販売促進部 主任
富岡 伸行
(阪神タイガース関連販促担当)

おかげさまで今年で8年目を迎える「阪神タイガース選手広告」は、
今では全国で数多くのお客さまに認知していただいております。特に
関西地方では阪神タイガースのスポンサー企業としてのイメージが
すっかり定着し、お客さまとの会話のなかで、阪神タイガースの話題を
きっかけにコミュニケーションを深めさせていただいております。「地元
関西の人気球団/阪神タイガース」を応援する「地元関西企業/
Joshin」として、関西経済の活性化に貢献したいと考え、阪神タイ
ガースとのコラボレーション企画をこれからも打ち出し続けてまいります。



三共ジョーシン(株)営業統括部
販促担当 副部長
西元 昭人
(カタレ富山担当)

本年度、北陸3県で店舗展開をする三共ジョーシン(株)は、2009年に
J2昇格を果たした北陸唯一のJリーグプロサッカーチーム「カタレ
富山」のオフィシャルスポンサーとなりました。2008年に富山県内の
ライバル2チームが合併して発足、地域の期待を一身に集め、創設
わずか1年でJリーグに駆け上がった県民クラブの地元スポンサーと
して、横断幕協賛・各種イベント等を通じて、チームを応援し地域の
元気づくりにご貢献してまいります。



地元のにぎわいや経済活性化に寄与するイベントを、実施・支援しています。

大阪市が日本橋地域の商店街や町会とともに開催する「日本橋ストリートフェスタ」に、当社は日本橋ストリートフェスタ実行委員会事務局として全面協力しています。平成17年3月から始まった当フェスタは、電気やロボット、サブカルチャーなど日本橋の今をキーワードに、さまざまな趣向をこらしたイベントを展開しています。

平成21年3月には第5回フェスタが開催され、186,000人の方に来場いただきました。今年は、メインステージ2つとサブステージ5つの固定ステージを設け、子どもたちから親子連れの方々にも楽しめる工夫を凝らし好評でした。当社スタッフも手作り相撲ロボット大会・ミニ四駆大会の運営に協力。多数の子どもたちにご参加いただきました。また、当社ディスクピア日本橋店のイベントフロアでは「CGアニカップ上映会」「オタクの電腦blog祭」を開催。今後も、周辺地域を含めたミナミ全体のにぎわいの創出や大阪経済の活性化のために同イベントを支援します。



オープニングセレモニーに参加する平松大阪市長と土井社長



社会貢献活動として、地域・行政機関の協力要請に応えています。

当社は、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』に登録しています。平成21年3月1日には、岬町からの要請により、岬町が男女共同参画事業として推進している「なんかやり隊みさき小町(岬町自主活動グループ)」のイベント企画に協力し、「自分らしい働き方を見つけよう」というテーマでの当社女性社員による講演など、女性の就労に関する情報提供をさせていただきます。

また、平成21年3月10日に開催された製品安全セミナー(主催:経済産業省)において、当社は事業者求められる製品安全対策の取り組み事例として、当社の製品安全に関する体制やお買上履歴情報等のITを活用したアフターサービスの具体的な運用事例を紹介いたしました。当社の事例発表は、平成20年11月に続いて2回目でしたが、今後もこれらの活動をとと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いきたいと思っております。



製品安全セミナーでの事例発表



岬町イベント:岬町町長 石田正弘様と共に



岬町イベント:地元の方々と親交

被災地域への義援活動を、さまざまな形で積極的に推進しています。

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かたちで支援活動を行っています。平成7年1月に発生した「阪神・淡路大震災」の際は、子どもたちへ人気キャラクターの人形やロボットなどの玩具3,000点、神戸市役所へ羽毛布団400枚を寄贈させていただきました。

また平成16年12月に発生した「スマトラ島沖地震・大津波被害」の際は、当社の全レギュラー店舗に募金箱を設置し、お客さまからの義援金を受付させていただきました。約40日間の受付期間で、お客さまからお預かりした義援金は総額650,591円になりましたので、当社から349,409円を義援金として加算し、合計1,000,000円を平成17年3月31日に義援金受付窓口の「日本赤十字社」を通じて災害復興に役立てていただきました。

子育て世帯を応援するまいど子どもカード事業に協賛しています。

関西・子育て世帯応援事業として、大阪府が取り組んでいる「まいど子どもカード事業」(※1)に、当社も平成19年12月から協賛しています。これは協賛店舗でお客さまが「まいど子どもカード」のシンボルマークが付いた携帯画面やカードを掲示すると、店舗毎に設定したサービスが受けられるというものです。当社では大阪府下の14店を協賛店舗(※2)に設定。キッズプレイコーナー(ちびっ子広場)等を設置し、お子さま連れのお客さまにもゆっくりお買い物をしていただけます。



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

当社は昭和23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。創業60年を迎えるにあたり社会貢献活動の一つとして、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、大阪府をはじめ各自治体の推進する「こども110番」運動に参画することにいたしました。現在、大阪府内の店舗・事業所・車両と、富山県・石川県・福井県の店舗・事業所で実施しています。(※3)



地域の安心・安全を守るため、防犯夜間パトロールに参加しています。

当社は日本橋筋商店街振興組合・でんでんタウン協栄会が毎年7月・12月に実施している防犯夜間パトロールに参加しています。ひったくりや痴漢、放火等の様々な犯罪を防止し、日本橋を「安全」「安心」な街にするためのお手伝いをさせていただいております。

※1 18才未満の子どもがいる大阪府内の世帯を対象。
 ※2 まいど子どもカード協賛店舗(大阪府下キッズプレイスペース設置店舗)
 岸和田店、狭山店、羽曳が丘店、高槻店、千里丘店、富田林店、新大阪店、平野加美店、三國ヶ丘店、南摂津店、大日店、高井田店、泉南店、光明池店
 ※3 対象店舗・事業所数、大阪52、富山7、石川6、福井2。対象車両台数、大阪169台。

すべては、お客さまのために。
そんな想いが感じられる
CSR活動ですね。



「ジョーシン」のCSR、
特に環境貢献活動について
とても進んでいる印象を受けました。

今の社会において、企業に求められるミッションとして環境貢献活動は必須事項になっています。そんな中「ジョーシン」のCSR、特に環境活動についてですが、正直、とても進んでいることに驚きました。わたしも数多くの企業からCSRについての助言やサポートを求められることがあります。美しい言葉だけが先行して実態が伴わないところが多いんですね。家電量販の業界もメーカーに比べて遅れているイメージがあったのですが、「ジョーシン」では屋上緑化や駐車場緑化、店舗内外のエコ施策が実際に行われており、評価できると感じました。

特に店舗など「お客さまに身近な場所」のエコロジー性を高めることは、大きな意義があります。何故なら、店舗は存在自体が「メディア」の役割を担っているからです。仕事柄、よく海外へ視察に行きますが、例えばヨーロッパでは、ウェルネス関係の店舗のコンセプトを考える時には、建物の壁の色や断熱性までこだわり、店舗空間をどう演出するかというトータルプロデュース的なデザインを行っています。店舗という「メディア」を快適空間にし、お客さまに気持ちよく過ごしていただければ、エコへの取り組みをお客さまに肌で感じていただけるとともに、エコ商品への関心も高まり、ビジネス面でもいい結果が期待できます。CSR的な観点で言うと「ジョーシン」がさまざまな環境貢献活動を実現されているのは、社内の体制や連携などに乱れがなく、ミッションがスムーズに行われている証だと思います。

お客さまに満足を届けるために。
店舗づくりと同じくらい、
人間づくりが重要になります。

情報が溢れかえる現代、家電製品も例外ではなく「どれがいいのか分からない」という方も多いと思います。そんなお客さまに安心して商品を購入してもらうためには、快適性の高い店舗空間をつくるとともに、販売スタッフのヒューマンスキルが重要になってきます。店舗空間において、現在は健康家電だと、血圧計なら血圧計、ヘルスマーターならヘルスマーターなど、商品の種類ごとに陳列されているのが一般的ですが、たとえば「家庭で健康」をテーマにさまざまな健康家電がひと目で見られる空間をつくるなど、コンセプトを明確にした売場にする事で、お客さまによりメッセージが伝わります。健康家電を例に挙げましたが、このコンセプトを意識した店舗づくりをすれば、これから日本で最も伸びる可能性がある高齢者市場をつかむことができると思います。

さらに、商品を実際に体験してもらいメリットを実感いただくことも大切です。そのためには販売スタッフの役割が大きく、ただ商品のメリットを説明するだけでなく、その商品を使うことでお客さまの生活がどう変わるか、どういった喜びを与えられるかまで伝えられる幅広い視野が求められます。こういったコミュニケーションスキルは、家電量販店に限らず、近年あらゆる業界で重要になっています。これからの家電量販店は、ヒューマンコミュニケーションの部分を中心に強化し、いかに「買いやすい雰囲気づくり」を行い、お客さまにプラスαの喜びを与えるかがカギになってきます。そして、店舗も人材もレベルアップしてお客さまの満足度を高めていくことは、「ジョーシン」の理念である「まごころサービス」の実現につながっていくと思います。

製品安全対策優良企業受賞で終わらない、
さらなるサービスの追求、
企業としてのレベルアップのために。

「製品安全対策優良企業」金賞受賞、おめでとうございます。「安心・安全」を基軸に一貫してお客さまのことを第一に考えるサービス精神と、長年蓄積したノウハウによるアフターサービスをはじめとしたサポート面を、今後もさらにレベルアップしていかれることを期待しています。

第三者の立場で今後の展開をご提言すると、販売スタッフのアドバイザー能力をさらに向上させ、省エネ家電を含む新製品のメリットなどを多くの消費者にお伝えする機会を増やすことが重要になります。特に高齢者の方は、店舗の接客時の説明だけでは理解しきれない人が数多くいます。このことを、店頭での演出を含めて複合的に考えていくべきでしょう。今年はエコポイント制度など新しい動きもありますし、アクションを起こす絶好の時期です。そういった活動が、長期的に見て「ジョーシン」のファンを増やすことにつながります。

「愛」という素晴らしい精神をこれからも守り、進化するために、お客さまに安心を与える対応力、ホスピタリティをさらに強化してほしいと思います。クレーム対応でも「常にお客さまが正しい」と言って伸びていった企業が多いと聞きます。ぜひ、家電量販店に限らず、日本の販売会社のトップをめざしてこれからも頑張ってください。

中野 博 | Hiroshi Nakano

1964年愛知県生まれ。早稲田大学商学部卒業。ノースウエスタン大学院ケロッグビジネススクールにてブランド戦略構築を学ぶ。(株)デンソー、(株)フォーイン、(株)住宅産業研究所を経て、1998年にエコライフ研究所を創業。政府、企業、NGOなどに対する取材件数は1,600件を超える。環境ジャーナリスト兼、環境ビジネスコンサルタント。

Joshinプロフィール

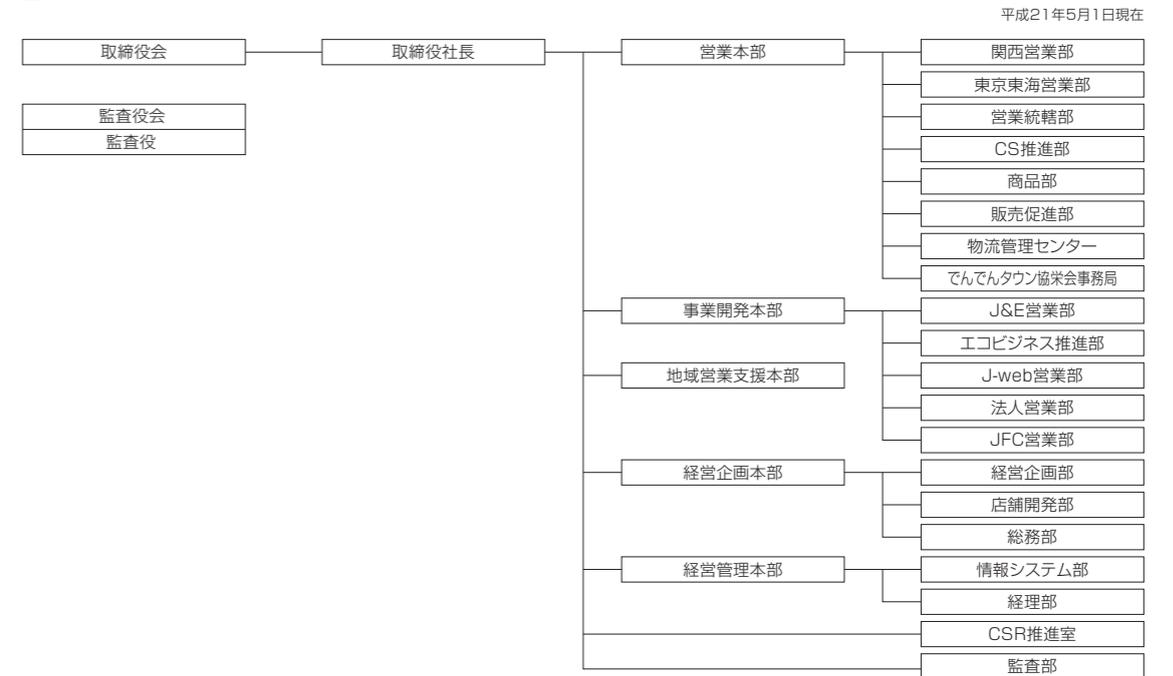
Corporate Profile

会社概要

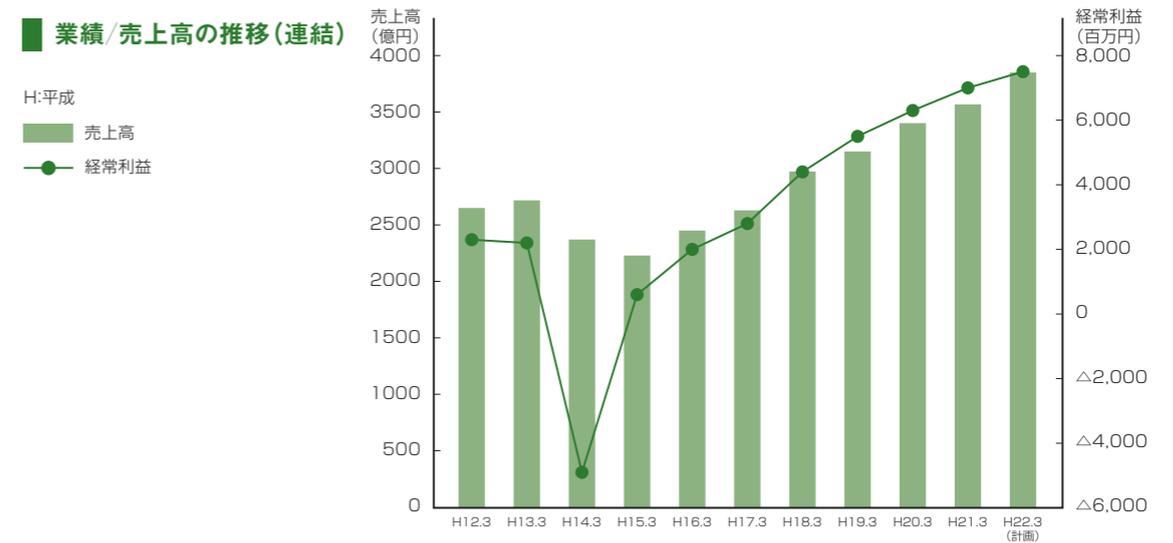
社名	上新電機株式会社/Joshin Denki Co.,Ltd.		
本社所在地	〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5 TEL06(6631)1221		
創業	昭和23年(1948年)5月11日		
設立	昭和25年(1950年)2月2日		
売上高	3,597億01百万円・連結 3,491億37百万円・個別(平成21年3月期)		
資本金	151億21百万円		
上場証券取引所	東証1部 大証1部		
従業員数	2,528名(男子 2,295名、女子 233名/平成21年5月1日現在)		
	<table border="1"> <tr> <td>連結ベース</td> <td>社員数3,091名 平均臨時従業員数2,926名(平成21年3月期末)</td> </tr> </table>	連結ベース	社員数3,091名 平均臨時従業員数2,926名(平成21年3月期末)
連結ベース	社員数3,091名 平均臨時従業員数2,926名(平成21年3月期末)		
役員	代表取締役社長 土井 栄次 代表取締役専務 金谷 隆平 常務取締役 宇多 敏彦 常務取締役 西岡 裕 取締役 横山 晃一 取締役 古城 貞夫 取締役 崎高科 光廣 取締役 浄弘 晴義 取締役 吉良 満 取締役 前平 哲男 取締役 山中庸隆 常勤監査役 野口 嘉夫 常勤監査役 山崎 岩夫 常勤監査役 保田 春久 監査役 表 久守		
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及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、修理及び保守業務。子会社、FCへの商品供給。長期修理保証業務。		
店舗数	187店舗(RC 131、関係会社 35、FC 21)(平成21年3月末現在)		
サービスセンター	22カ所(平成21年3月末現在)		
サービスステーション	16カ所(平成21年3月末現在)		

子会社・関係会社	三共ジョーシン株式会社 新潟ジョーシン株式会社 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 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 ジョーシンアセット株式会社 ジャプロ株式会社
フランチャイズ	株式会社コバヤカワ電器 株式会社オオカド 株式会社マルヤマ 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 パナピット株式会社 有限会社岩崎電器店 株式会社名古屋HE 有限会社舞鶴電気商会 北電商販株式会社 株式会社ムラウチ電気
取引銀行	りそな銀行 三菱東京UFJ銀行 三井住友銀行 みずほコーポレート銀行 三菱UFJ信託銀行 住友信託銀行 名古屋銀行 他
ホームページアドレス	http://www.joshin.co.jp/

組織図



業績/売上高の推移(連結)



Joshinグループ

Corporate Profile

上新電機(株) 本社

大阪市浪速区日本橋西1-6-5	06-6631-1221
-----------------	--------------

関西営業部

大阪市浪速区日本橋西1-6-5

大阪市

J&Pテクノランド	大阪市浪速区日本橋5-6-7	06-6634-1211
日本橋1ばん館	大阪市浪速区日本橋5-1-11	06-6634-2111
難波店	大阪市浪速区難波中2-1-17	06-6634-4511
阪急三番街店	大阪市北区芝田1-1-3	06-6374-3311
平野加美店	大阪市平野区加美北5-6-40	06-6796-6411
蒲生店	大阪市城東区今福西3-2-24	06-6936-2001
せんばやし店	大阪市旭区千林2-11-24	06-6955-6161
平野うりわり店	大阪市平野区瓜破4-2-8	06-6701-1411
市岡店	大阪市港区市岡2-4-25	06-6571-8511
はりなかの店	大阪市東住吉区湯里1-1-4	06-6703-2211
新大阪店	大阪市淀川区西宮原2-2-17	06-6399-7511

大阪府

門真店	大阪府門真市大橋町27-35	072-886-1151
岸和田店	大阪府岸和田市作才町1-3-12	072-437-1021
高槻店	大阪府高槻市大畑町24-10	072-693-3111
寝屋川店	大阪府寝屋川市昭栄町18-1	072-820-5611
三国ヶ丘店	大阪府堺市北区百舌鳥梅北町1-25-1	072-251-3011
南摂津店	大阪府摂津市東一津屋4-10	06-6349-0711
光明池店	大阪府和泉市堂堂町824-36	0725-55-5411
高井田店	大阪府東大阪市高井田本通4-2-5	06-6787-1811
新石切店	大阪府東大阪市弥生町16-12	072-985-5721
いばらき店	大阪府茨木市双葉町2-18	072-632-8741
南いばらき店	大阪府茨木市沢長宜浜2-1-2	072-638-8511
江坂店	大阪府吹田市豊津町9-40	06-6385-5454
千里丘店	大阪府吹田市千里丘上5-5	06-6878-9021
すいた店	大阪府吹田市高浜町4-4-1	06-6381-7327
くずは店	大阪府枚方市楠葉並木2-22-1	072-866-7311
枚方店	大阪府枚方市田口3-41-7	072-848-1211
やお店	大阪府八尾市栄町1-4-19	072-998-4511
藤井寺店	大阪府藤井寺市岡2-1-33	072-938-2111
富田林店	大阪府富田林市若松町西1-1816-1	0721-23-3511
河内長野店	大阪府河内長野市寿町1-8	0721-52-2111
高石店	大阪府高石市西取石8-4-20	072-262-2311
泉南店	大阪府泉南市りんくう南浜3-12	072-482-9911
狭山店	大阪府大阪狭山市池之原3-1052-1	072-368-1621
大日店	大阪府守口市大日東町1-18	06-4252-1411
羽曳が丘店	大阪府羽曳野市羽曳が丘10-17-1	072-956-4511
日根野店	大阪府泉佐野市日根野2496-1	072-467-1411

兵庫県

三宮1ばん館	神戸市中央区八幡通3-2-16	078-231-2111
--------	-----------------	--------------

川西店	兵庫県川西市久代6-1-5	072-758-7211
尼崎杭瀬店	兵庫県尼崎市梶ヶ島19-1	06-6481-2411
川西ダイエー店	兵庫県川西市多田桜木1-1-1	072-793-1401
星陵台店	神戸市垂水区星陵台4-4-31	078-783-0611
中山寺店	兵庫県宝塚市中筋5-10-27	0797-89-0211
加古川店	兵庫県加古川市別府町新野辺440-1	079-441-3411
三木志染店	兵庫県三木市志染町西自由が丘1-324	0794-87-2551
藤原台店	神戸市北区藤原台中町1-4-1	078-982-2121
姫路大津店	兵庫県姫路市大津区大津町2-5	079-238-5911
西宮今津店	兵庫県西宮市今津港町1-26	0798-32-8001
三田店	兵庫県三田市下深田386-1	079-563-7111
つかしん店	兵庫県尼崎市塚口本町4-8-1	06-6426-2211
灘店	神戸市灘区新在家南町1-2-2	078-843-7711
篠山店	兵庫県篠山市池上421	079-552-8600
社店	兵庫県加東市社1102-1	0795-42-5711
竜野ダイエー店	兵庫県たつの市龍野町堂本字五反田250-1	0791-62-5311
ロックタウン加古川店	兵庫県加古川市東神吉出河原862	079-433-4711
氷上店	兵庫県丹波市氷上町本郷300	0795-82-9811
手柄店	兵庫県姫路市延未205-1	079-225-6711
西宮ガーデンズ店	兵庫県西宮市高松町14-2	0798-68-6311
山崎店	兵庫県宍粟市山崎町中井7-4	0790-64-3111
豊岡店	兵庫県豊岡市中陰553	0796-26-5211
淡路店	兵庫県南あわじ市広田広田117-1	0799-44-2711

京都府

京都1ばん館	京都市右京区西院巽町38	075-323-1511
九条烏丸店	京都市南区東九条南烏丸町31	075-693-5711
伏見店	京都市伏見区下烏羽但馬町101	075-605-1711
六地藏店	京都府宇治市六地藏奈良町18-1	0774-32-6301
ながおか店	京都府長岡京市長岡2-1-30	075-955-8401
やましな店	京都市山科区音羽野田町24-1	075-593-1101
大久保ハイバス店	京都府宇治市大久保町旦稔93-11	0774-44-1211
宇治店	京都府宇治市宇治樋ノ尻79-1	0774-21-9311
福知山店	京都府福知山市宇岩井小字秋道81-1	0773-24-4770
亀岡店	京都府亀岡市余部町樋又80	0771-21-0211

滋賀県

堅田店	大津市真野2-29-1	077-574-3344
草津イオンモール店	滋賀県草津市新浜町300	077-569-4611
水口店	滋賀県甲賀市水口町北泉1-1-31	0748-63-8061
長浜店	滋賀県長浜市八幡中山町55	0749-62-9911
近江八幡店	滋賀県近江八幡市上田1278-3	0748-37-8911
守山店	滋賀県守山市播磨町68	077-582-0351
西大津店	大津市際川4-11-1	077-510-2811
彦根店	滋賀県彦根市長曾根南町472-2	0749-23-5411
草津店	滋賀県草津市木川町389	077-565-4711
近江今津店	滋賀県高島市今津町今津1688	0740-22-2911

奈良県

郡山店	奈良県大和郡山市横田町693-1	0743-59-2221
-----	------------------	--------------

奈良店	奈良市三条大路4-1-58	0742-33-2611
東生駒店	奈良県生駒市小明知745-1	0743-73-8211
桜井店	奈良県桜井市大字吉備542-1	0744-42-3151
橿原店	奈良県橿原市北妙法寺町555-1	0744-24-6601
王寺店	奈良県北葛城郡王寺町王寺2-2-24	0745-32-1311
新庄店	奈良県葛城市北花内40-1	0745-69-4551
上牧店	奈良県北葛城郡上牧町大字上牧1853	0745-70-5711
登美ヶ丘店	奈良県生駒市鹿畑町3027	0743-78-1711
大和高田店	奈良県大和高田市大字神楽250-1	0745-21-5511

和歌山県

和歌山店	和歌山市中島368	073-425-1414
岩出店	和歌山県岩出市西野25	0736-61-7411
橋本店	和歌山県橋本市高野口町伏原818	0736-43-2351

アウトレット

アウトレット界北花田店	大阪府堺市北区北花田町2-185-1	072-255-8100
アウトレット池田店	大阪府池田市天神1-1-7	072-762-8011
アウトレット千里中央店	大阪府豊中市新千里東町1-3-402	06-6831-4111
アウトレット名張店	三重県名張市蔵持町原出1270-1	0595-65-2051
アウトレット西宮店	兵庫県西宮市河原町5-11	0798-71-1171
アウトレット神戸岩岡店	神戸市西区岩岡町古郷1474-6	078-967-4711

東京東海営業部 東京エリア

東京都新宿区大京町23-3

アウトレット三鷹店	東京都三鷹市新野崎1-20-17	0422-31-6251
つるかわ店	東京都町田市金井町8-15-5	042-734-4751
草加まつばら店	埼玉県草加市草加3-9-13	048-944-9411
こしがや店	埼玉県越谷市神明町2-87-1	048-966-1221
アウトレット所沢店	埼玉県所沢市宮本町2-22-34	04-2925-1911
羽生店	埼玉県羽生市川崎2-281-3	048-563-3141
アウトレット浦安店	千葉県浦安市猫実1-21-32	047-353-3461
八千代イズミヤ店	千葉県八千代市村上1245	047-486-8201
入間サイオス店	埼玉県入間市豊岡2-1-1	04-2963-3811
浦和美園店	さいたま市緑区大字大門3710	048-878-7311
相模原小山店	神奈川県相模原市小山3-37-1	042-770-1511
東京法人営業所	東京都新宿区大京町23-3	03-5363-5611

東京東海営業部 東海エリア

名古屋市中区大須4-2-48

アクロス豊川店	愛知県豊川市正岡町池田700	0533-83-5511
白土店	名古屋市長区白土803	052-878-2411
大高店	名古屋市長区大高町奥平子1-1	052-623-7411
ひとつぎ店	愛知県刈谷市一ツ木町東小定野30-3	0566-27-8611
焼津インター店	静岡県焼津市越後島385	054-626-2211
明和店	三重県多気郡明和町中村1223	0596-55-8111

鈴鹿店	三重県鈴鹿市庄野共進2-7-9	059-375-1911
多治見店	岐阜県多治見市上山町1-176	0572-25-6601
岐阜羽島店	岐阜県羽島市小瀬町島1-43 3F	058-393-3611
大垣店	岐阜県大垣市外野2-100	0584-89-0771
各務原店	岐阜県各務原市那加萱場町3-8	058-389-5521
稲沢店	愛知県稲沢市尾張西部拠点地区13街区	0587-22-3111
名古屋法人営業所	名古屋市中区大須4-2-48 キッズランド大須店5F	052-262-9111

J&E営業部

大阪市浪速区日本橋西1-6-5

ディスクピア日本橋店音楽館	大阪市浪速区日本橋5-9-5	06-6634-1161
ディスクピア日本橋店映像館	大阪市浪速区日本橋5-9-11	06-6634-1161
スーパーキッズランド本店	大阪市浪速区日本橋4-12-4	06-6634-0041
スーパーキッズランド軽便センター	大阪市浪速区日本橋5-8-26	06-6634-3711
GUNDAM'S日本橋店	大阪市浪速区日本橋4-10-1	06-6648-1411
スーパーキッズランド京都店	京都市下京区寺町通仏光寺下ル恵美須之町549	075-344-1511
キッズランド大須店	名古屋市中区大須4-2-28	052-262-1203
マザーピア和泉府中店	大阪府泉大津市東豊中町1-6-24	0725-46-4511
マザーピア津久野店	大阪府堺市西区津久野町1-26-27	072-272-5211
マザーピア深井店	大阪府堺市中区深井沢町3237	072-279-1411
マザーピア寝屋川店	大阪府寝屋川市緑町4-20	072-832-7211
マザーピア西岩田店	大阪府東大阪市西岩田町4-6-26	06-6781-4311
マザーピア新大宮店	奈良市法華寺町83-5	0742-36-3811

エコビジネス推進部

大阪市浪速区日本橋西1-6-5	06-6644-1515
-----------------	--------------

J-WEB営業部

大阪市浪速区難波中3-1-15 なんぼビル	06-6634-0931
-----------------------	--------------

法人営業部

大阪市浪速区難波中3-1-15 なんぼビル	06-6634-0911
-----------------------	--------------

物流センター

物流管理センター	大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-0400
関西物流センター	大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-3343
枚方物流センター	大阪府枚方市南中振3-3-1	072-831-8575
関東物流センター	埼玉県春日部市増戸字中耕地765-1	048-755-4811
日本橋商品管理センター	大阪市浪速区日本橋東3-2-21	06-6634-3322

Joshinグループ

Corporate Profile

子会社・関係会社

三共ジョーシン(株)

富山市問屋町1-9-24		076-451-9191
富山本店	富山市田中町4-14-83	076-442-2131
高岡店	富山県高岡市新成町1-12	0766-25-6003
富山南店	富山市堀川町355-3	076-495-9101
うおづ店	富山県魚津市住吉583-1	0765-23-0248
黒部アビタ店	富山県黒部市前沢1017-4	0765-52-5765
砺波店	富山県砺波市太郎丸2-5	0763-34-5811
寺地店	金沢市寺地2-3	076-247-2524
金沢本店	金沢市示野町81-1	076-268-5533
はくい店	石川県羽咋市鶴多町五石高34-1	0767-22-3866
加賀店	石川県加賀市河崎町47-1	0761-72-7222
鹿島店	石川県鹿島郡中能登町井田と部1-1	0767-76-2725
野々市店	石川県石川郡野々市町三納79-1	076-246-8555
福井本店	福井市高柳町38-28	0776-54-6800
敦賀店	福井県敦賀市古田刈町28-1-1	0770-25-1733

新潟ジョーシン(株)

新潟県上越市藤野新田1174-3		025-522-8080
営業部	新潟市中央区網川原1-15-23	025-281-2620
上越店	新潟県上越市藤野新田1176-2	025-522-8211
長岡川崎店	新潟県長岡市川崎町1436-5	0258-33-0404
長岡古正寺店	新潟県長岡市古正寺町217	0258-28-8511
新発田店	新潟県新発田市舟入町3-8-26	0254-23-0711
佐渡店	新潟県佐渡市市野沢99	0259-57-3211
新潟南店	新潟市姥ヶ山字大日南45-1	025-287-8611
新潟サテイ店	新潟市西区小新南2-1-10	025-232-2511
よしだ店	新潟県西蒲原郡吉田町東栄町13-23	0256-93-5000
柏崎店	新潟県柏崎市幸町1-28	0257-22-0333
新潟サービスセンター	新潟市姥ヶ山435 新潟名鉄(株)新潟支店内	025-286-7611
長岡サービスセンター	新潟県長岡市高見町畑道600 新潟名鉄(株)長岡支店内	0258-25-3611
上越サービスセンター	新潟県上越市下荒浜388-1 新潟名鉄(株)上越営業所内	025-545-6711

ジョーシンサービス(株)

大阪市浪速区日本橋4-8-12		06-6644-2244
技術センター	大阪市浪速区日本橋5-9-8	06-6643-4822
PCサポートセンター	大阪市浪速区日本橋5-9-8	06-6644-3450
カスタマーサービス部	大阪市浪速区日本橋4-8-12	06-6644-2244

関西エリア

大阪市浪速区日本橋4-8-12		06-6644-2244
加古川サービスセンター	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	兵庫県加古川市野口町坂元329-4	
神戸サービスセンター	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	神戸市東灘区魚崎南町3-1-8	
尼崎サービスセンター	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	兵庫県尼崎市次屋2-2-33	
北大阪サービスセンター	大阪府高槻市竹の内町74-1	072-672-7411
北大阪サービスステーション	大阪府高槻市竹の内町74-1	
京都サービスセンター	京都市伏見区横大路下三栢里ノ内57	075-602-1800
京都サービスステーション	京都市伏見区横大路下三栢里ノ内57	

滋賀サービスセンター	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	滋賀県守山市勝部4-9-19	
大阪中央サービスセンター	大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-1211
大阪中央サービスステーション	大阪市住之江区南港東5-2-46	
東大阪サービスセンター	大阪府東大阪市荒本西1-4-6	06-6782-9311
東大阪サービスステーション	大阪府東大阪市荒本西1-4-6	
南大阪サービスセンター	大阪府岸和田市上松町247	072-427-1711
南大阪サービスステーション	大阪府岸和田市上松町247	
和歌山サービスセンター	和歌山市中島215-1	073-425-2411
和歌山サービスステーション	和歌山市中島215-1	
奈良サービスセンター	奈良県磯城郡田原本町阪手474-1	0744-33-8577
奈良サービスステーション	奈良県磯城郡田原本町阪手474-1	

東海・関東エリア

東京都足立区千住関屋町2-16		03-3881-2611
名古屋サービスセンター	愛知県稲沢市下津下町西3-41	0587-32-4411
名古屋サービスステーション	愛知県稲沢市下津下町西3-41	
西東京サービスセンター	東京都小金井市梶野町1-7-35	0422-36-2411
西東京サービスステーション	東京都小金井市梶野町1-7-35	
埼玉サービスセンター	埼玉県春日部市粕壁東2-16-36	048-752-0311
埼玉サービスステーション	埼玉県春日部市粕壁東2-16-36	
東京サービスデスク	東京都足立区千住関屋町2-16	03-3881-2611

北陸エリア

富山市問屋町1-9-24		076-451-9191
富山サービスセンター	富山市問屋町1-9-24	076-451-3377
富山サービスステーション	富山市問屋町1-9-24	
石川サービスセンター	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	金沢市駅西新町2-2-5	
能登サービスデスク	石川県羽咋市鶴多町五石高34-1	0767-22-8883
福井サービスデスク	福井市高柳町38-28	0776-54-6982

ビジネス開発部

大阪市浪速区日本橋4-8-12		06-6644-5551
大阪営業所	大阪府東大阪市荒本西1-4-6	06-6789-2101
東京営業所	東京都小金井市梶野町1-7-35	0422-36-5511

ファクトリーサービス部

大阪市住之江区南港東5-2-46		06-6613-6500
修理センター	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	大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-6500
パーツセンター	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	大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-2400
サービスショップ統轄課	大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-2611
修理1ばん館寝屋川店	大阪府寝屋川市昭栄町18-1	072-820-5791
修理1ばん館三国ヶ丘店	大阪府堺市北区百舌鳥梅北町1-25-1	072-258-2122
修理1ばん館岸和田店	大阪府岸和田市作才町1-3-12	072-439-2004
修理1ばん館高石店	大阪府高石市西取石8-4-20	072-262-2351
修理1ばん館光明池店	大阪府和泉市室堂町824-36	0725-57-6833
修理1ばん館京都店	京都市右京区西院巽町38	075-323-1811
修理1ばん館郡山店	奈良県大和郡山市横田町693-1	0743-57-1911
ISO担当	大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-6500

ジョーシントック(株)

大阪市浪速区日本橋西1-6-5		06-6644-4141
-----------------	--	--------------

ジェー・イー・ネクスト(株)

大阪市浪速区日本橋西1-6-5		06-6631-1160
BOOK OFF 滋賀水口店	滋賀県甲賀郡水口町綾野3-40	0748-62-3511
BOOK OFF 堺御陵前店	大阪府堺市堺区新在家町東1-1-22	072-233-0711
BOOK OFF 大阪難波中店	大阪市浪速区難波中3-1-15	06-6634-5422
BOOK OFF 門真川橋店	大阪府門真市速見町9-12	06-6909-0811
BOOK OFF 江坂駅前店	大阪府吹田市豊津町14-9	06-4861-7361
TSUTAYA 大阪難波中店	大阪市浪速区難波中3-1-15	06-6634-7433
TSUTAYA 大正駅前店	大阪府大正区三軒家東1-17-26	06-6554-8200
TSUTAYA 大蔵谷店	神戸市西区伊川谷町有瀬599-1	078-975-2662
TSUTAYA 八尾老原店	大阪府八尾市老原1-13-2	072-924-5101
TSUTAYA 姫路車庫店	兵庫県姫路市南車庫1-2-43	079-295-1881
TSUTAYA 加古川店	兵庫県加古川市加古川町北在家2700	079-454-0411
TSUTAYA 草津店	滋賀県草津市野村2-20-28	077-565-9011

フランチャイズ

(株)コバヤカワ電器

和歌山市米屋町2		073-431-3388
コバヤカワぶらくり店	和歌山市米屋町2	073-431-3388
コバヤカワかいなん店	和歌山県海南市船尾249-4	073-483-3551
コバヤカワおおうら店	和歌山市砂山南4-1-37	073-422-5811

(株)オオカド

滋賀県野洲市小篠原2172-6		077-587-1215
東近江店	滋賀県東近江市宮荳町65	0748-48-5911

(株)マルヤマ

和歌山県有田市宮崎町102-1		0737-82-3011
ありだ店	和歌山県有田市宮崎町102-1	0737-82-3011
ごぼう店	和歌山県御坊市藤田町吉田350-1	0738-23-2111

あさか電器(株)

徳島県鳴門市大津町吉永236-3		088-685-1090
ASAKA なるもと店	徳島県鳴門市大津町吉永236-3	088-685-1090
ASAKA とくしま店	徳島市川内町沖島124-1	088-665-8611

トヨタ生活協同組合

愛知県豊田市豊栄町2-111		0565-28-4817
メグリア本店	愛知県豊田市山之手8-92	0565-28-8744
メグリア藤岡店	愛知県豊田市西中山町道貝101	0565-76-6895

(株)三河シーエルイー

愛知県安城市桜井町阿原28-2		0566-99-5111
安城桜井店	愛知県安城市桜井町阿原28-2	0566-99-5111

パナピット(株)

和歌山県田辺市新庄町1619-1		0739-24-1924
田辺店	和歌山県田辺市新庄町1619-1	0739-24-1924

(有)岩崎電器店

和歌山県東牟婁郡古座川町明神459		0735-78-0312
串本店	和歌山県東牟婁郡串本町串本2080-10	0735-62-6166
勝浦店	和歌山県東牟婁郡智勝勝浦町大字朝日1-222-5	0735-52-1157

(株)名古屋HE

名古屋市千種区覚王山通8-70-1		052-764-6606
池下店	名古屋市千種区覚王山通8-70-1	052-764-6606

(有)舞鶴電気商会

京都府舞鶴市浜177		0773-62-7297
東舞鶴店	京都府舞鶴市字浜54	0773-62-3666
西舞鶴店	京都府舞鶴市伊佐津字大長瀬55-1	0773-75-1148
丹後大宮店	京都府京丹後市大宮町河辺大屋分1050	0772-64-5065

北電商販(株)

北海道北広島市中央2-1-2		011-373-1291
北広島店	北海道北広島市中央2-1-2	011-372-2424
岩内店	北海道岩内郡共和町老古美79-3	0135-62-5757
余市店	北海道余市郡余市町黒川町12-29	0135-22-7556

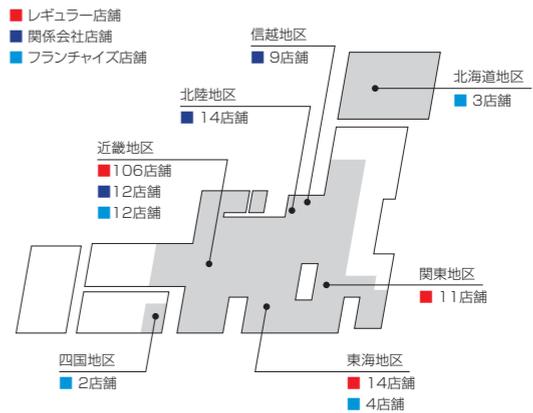
(株)ムラウチ電気

東京都八王子市大和田町5-1-21		042-642-6211
ムラウチジョーシン八王子本店	東京都八王子市大和田町5-1-21	042-642-6211

Joshinグループネットワーク(合計187店舗)

※平成21年3月末現在

まごころサービスをモットーに各地に広がるジョーシンネットワーク。レギュラー店舗をはじめ関係会社店舗、そしてフランチャイズ店舗と強力なネットワークを活かし、お客さまに満足していただけるサービスの提供を図っています。



会社沿革

HISTORY

昭 和		
S23	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
S25	2月	法人組織に改組し、「上新電機産業株式会社」を設立
S29	12月	パーツ販売店より、家電専門店に転換
S31	8月	他社に先がけて、サービス部門を開設
S33	4月	商号を「上新電機株式会社」に改称
S38	5月	茨木市に衛星都市進出第1号店として「茨木店」を開設
S39	3月	社是「愛」及び経営理念を制定
	12月	「寝屋川店」を開設。家電専門店チェーン展開第1号店
S40	9月	無線サービスカーを導入
S41	1月	自己申告制度を発定
S43	2月	取締役社長に浄弘博光が就任
S44	9月	社内報「新友」第1号を発行
S46	2月	社員資格制度を発定させ、昇格試験を実施
S47	1月	営業のキャッチフレーズ「まごころサービス」を制定
	7月	社員持株会発定
	9月	株式を大証市場第2部の上場
S48	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
S49	7月	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
	11月	業界初のテレビショッピングを開始
S51	3月	Eコマコン売上日本一を達成
	7月	全店オンラインPOSシステムが完成
	8月	「上新電機労働組合」の結成
	10月	新シンボルマークを策定
	11月	大型店第1号店「日本橋本店」(現スーパークイズランド本店)を開設
S54	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
S55	8月	株式を大証市場第1部の上場
S56	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
	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
S57	8月	「Jカード」を発行しキャッシングサービスを開始
S58	1月	(株)三共(本社 富山市)に資本参加し、系列化(現三共ジョーシン(株))
	4月	関東地区J&P第1号店として「J&P渋谷店」を開設
	7月	上新電機共済会が発定
S59	1月	売上高500億円を突破
	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
S60	4月	(株)ナルスと業務提携「NALUX柏崎店」を開設(現新潟ジョーシン(株))
		滋賀県の大型家具専門店(株)大安とFC契約締結、FC事業開始
	5月	POS物流システム稼働
	12月	株式を東証市場第1部の上場
S61	10月	音楽ソフト専門店「ディスクピア」(現ディスクピア日本橋店)を開設
S62	6月	カメラビデオ専門店「XCIT」を開設
S63	1月	売上高1000億円を突破
	6月	郡山インター店にホビー専門の「キッズランド」を開設
	11月	神戸・三宮に大型店舗「さんのみや1ばん館」を開設

平 成		
H1	1月	ジョーシナルス(株)(現新潟ジョーシン(株))設立
	5月	名古屋市に東海地区進出第1号店として「J&P大須店」(現キッズランド大須店)を開設
	6月	POSによる顧客管理の高度化等のため、ジョーシメン ノバースカードを発行
H2	2月	上野物流(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
	10月	「J&Pテクノランド」を増床し、リフレッシュオープン
H4	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
	3月	売上高2000億円を突破
H6	7月	京都地区最大の店舗「京都1ばん館」を開設
H7	3月	ドラッグストア「マザーピア」を開設
	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始
	5月	保険業務を営む「ジョーシンテック(株)」を設立
H9	4月	J-UPカードにポイントシステム導入
	6月	持込修理専門店「修理1ばん館」を開設
	10月	5年間修理保証制度「5ロングラン」をスタート
H10	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
H11	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
H12	1月	持込修理品の進捗状況をインターネットでリアルタイム検索できるサービスを開始
	3月	本社ビルが環境マネジメントシステム国際規格ISO14001を認証取得
	5月	自社修理サービス部門が国際規格ISO9002(現 ISO9001)を認証取得
	10月	インターネットショッピングサイトを大幅にリニューアルした「Joshin web」を開設
H13	6月	業界初の家電アウトレット店「ジョーシン アウトレット」を開設
	9月	カード会員500万人突破で新ポイントカード「JoshinポイントカードEX」を発行
		新会社「J-E-NEXT(株)」を設立
	10月	「J&Pテクノランド」を次世代ブロード/CD対応としてリフレッシュオープン
	12月	ブックオフコーポレーション(株)とFC契約を締結し、J-E-NEXT(株)の第1号店「BOOK OFF滋賀水口店」を開設
H14	4月	「能力主義」「業績主義」を基本とした新人事制度を導入
		「JoshinポイントカードEX」会員向けに「ウイルスチェックアップサービス」、「eライフサポートサービス」(6月 から)を開始
	6月	PDAを利用した店舗システムを全店に導入
H15	2月	(株)阪神タイガースと「選手ヘルメット」「球団ユニフォーム(平成16年から)」にロゴマークを掲出するスポンサー契約を締結
	8月	「スーパークイズランド日本橋店・模型センター」を開設
	9月	「個人情報保護方針」を制定
H16	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
	8月	「ジョーシングループ行動宣言」を制定
H17	4月	家電量販店初の「プライバシーマーク」を取得
		クレジット機能付ポイントカード「Joshin Credit&Point Card」を発行
	5月	「ジェイパートナーズ(株)」(現「兵庫 京都ジョーシン(株)」)を設立
H19	3月	売上高3000億円を突破
	6月	当社株式の大規模買付行為に関する対応方針(買収防衛策)を導入
	8月	「関東ジョーシン(株)」「東海ジョーシン(株)」を設立
	12月	ロボット専門コーナー「ロボット専科」をJ&Pテクノランドに開設
H20	5月	創業60周年
	11月	製品安全対策優良企業 経済産業大臣表彰 企業小売販売事業者部門で金賞を受賞
		「滋賀ジョーシン(株)」設立

社是・経営理念・綱領・お客様への3つのお約束

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つのお約束

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!

編集方針

平成16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に関する考え方や指針を規定したものです。「Joshin CSR報告書 2009」は、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、開示するものです。編集にあたっては、「GRIサステナビリティリポーティング ガイドラインG3」「環境省:環境報告書ガイドライン2007年版」「日本弁護士連合会:CSRガイドライン2007」を参考に、経済・社会・環境の3分野に関する情報について、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。

【編集担当からのお願い】

本書を手にと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。ご覧いただいたご感想、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 名畑 和世

お問い合わせ先

報告書の範囲 報告対象期間：平成20年4月1日～平成21年3月31日 ただし、一部の報告については平成21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 上新電機株式会社及びその子会社

発行日 平成21年6月

ホームページ 当社のCSR報告書はホームページからダウンロードできます。 <http://www.joshin.co.jp/joshintop/csr.html>