

2014年度版

まごころサービスの
Joshin

Joshin

まごころCSR報告書

Joshin CSR Report

上新電機株式会社 CSR報告書2014

Contents

01	インデックス	
02	ごあいさつ/Greeting	
	JoshinのCSR活動 Sustainability	
03	Joshinのステークホルダー	
04	JIS規格取得・国際規格認証	
05	CSR活動による受賞歴	
	コーポレート・ガバナンス Corporate Governance	
07	コーポレート・ガバナンス体制	
08	CSRアクションプラン・内部統制	
09	リスク管理体制	
	特集ページ Special Contents	
11	「まごころサービス」で選ばれるジョーシンに	
15	ジョーシンだからできるまごころリフォーム	
	お客さまへのまごころ For Customer	
17	人材育成	
19	体制整備	
21	経営戦略	
	従業員へのまごころ For Employee	
25	能力開発	
27	職場環境	
	株主様へのまごころ For Shareholder	
29	情報公開	
	取引先様へのまごころ For Business Partner	
31	関係強化	
	環境へのまごころ For Environment	
33	基本方針	
35	店づくり	
39	省エネとリサイクル	
41	実績と計画	
	地域社会へのまごころ For Region	
43	スポーツ振興	
45	支援活動	
	特別インタビュー Special Interview	
47	長岡技術科学大学 安全安心社会研究センター長 三上 喜貴 氏	
	Joshinプロフィール Corporate Profile	
49	会社概要	
50	Joshinグループネットワーク 子会社・関係会社/フランチャイズ	
55	GRIガイドライン対照表	
57	会社沿革	
58	企業理念	

ごあいさつ/Greeting

ジョーシンのCSR経営をさらに深め 「まごころサービス」の強化を図ります。

代表取締役会長

土井 栄次



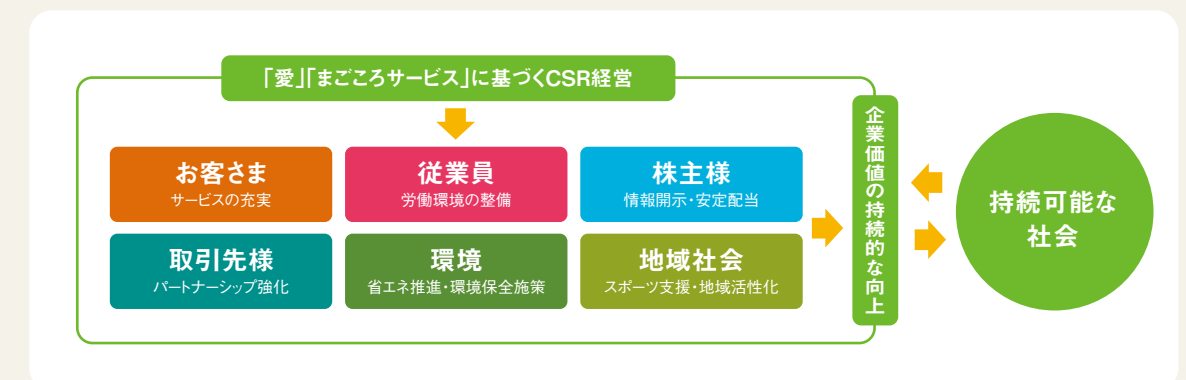
代表取締役社長

中島 光彦



弊社は昭和23年5月の創業以来、一貫して「愛」と「まごころサービス」を基本精神として、66年の永きにわたり、事業を継続・発展させてまいりました。そして今日、法やルールを守ることがもとより、多くのステークホルダーの皆さま、さらには地域社会や地球環境に対して、さらに積極的に貢献することが求められる時代を迎えています。そういった時代の要請に対し、弊社はいち早く「CSR推進室」を社長直轄独立組織として新設、企業におけるガバナンス、コンプライアンスから環境貢献活動まで、幅広く強化・推進し続けてまいりました。かかる体制強化に伴い、お客さまや従業員の個人情報を守るため、同業他社に先駆け「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」を取得いたしました。また営業面では、「日本一の幸せ提供業を目指そう」をスローガンに、より親切で提案のあるお店づくりを推進するとともに、電球交換やエアコンクリーニングなどのホームメンテナンスサービス、パソコンやスマートフォンなどの出張サポートサービスなども事業の柱に育てつつあります。また、最近では太陽光発電システムの販売をはじめ、LED照明や多くの省エネ製品の普及拡大を社内の環境目的・目標として掲げ、わが国における喫緊の課題である「節電」に大きく貢献しています。同時に、取り付けが可能な自己所有店舗すべてに、太陽光発電設備の設置を進めています。また、平成24年開設の御坊店（和歌山店）では、御坊市の要請に基づき、津波避難設備を屋上に設置いたしました。そして一方で、日ごろ販売させていただいている製品の安心・安全にも万全の対策を講じることにより、大規模小売事業者としては、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」受賞企業となり、表彰制度初の「製品安全対策ゴールド企業マーク」を授与されるという栄誉を賜ることもできました。また、日経BP社のアフターサービス満足度ランキングでは、ネット通販部門では全業種で2年連続首位、家電店頭販売部門では全国第2位の評価をいただきました。そのように、まずは本業を通じてお客さまや地域に貢献していくことこそが、サステナブル(持続可能)な社会貢献活動の拡充・発展の源泉と確信し、今後もCSR活動をさらに注力してまいります。日ごろのご愛顧に厚く御礼申し上げますとともに、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。

CSRとサステナビリティ(持続可能性)の関係



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 ほか
<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。商品の安全・安心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、より信頼いただける企業をめざしています。どんな時でも「愛」「まごころ」を大切に価値あるサービスをご提供できるよう努めてまいります。</p> <p>関連情報 ▶ P11～16 特集ページ、P17～24 お客さまへのまごころ</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>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。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> <p>関連情報 ▶ P25～28 従業員へのまごころ</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 ● 衛生委員会など
<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> <p>関連情報 ▶ P29～30 株主様へのまごころ</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。</p> <p>関連情報 ▶ P31～32 取引先様へのまごころ</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>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、節電など社会的なニーズに応える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います。</p> <p>関連情報 ▶ P33～42 環境へのまごころ</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> <p>関連情報 ▶ P43～46 地域社会へのまごころ</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 ● 防犯・安全運動への協力 ● 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(JIS Q 15001:2006)での更新認定を受けています。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。

※ P20に関連記事を掲載しています。



プライバシーマーク認定証

本社ビルにて、国際規格「ISO14001」認証を取得しています。

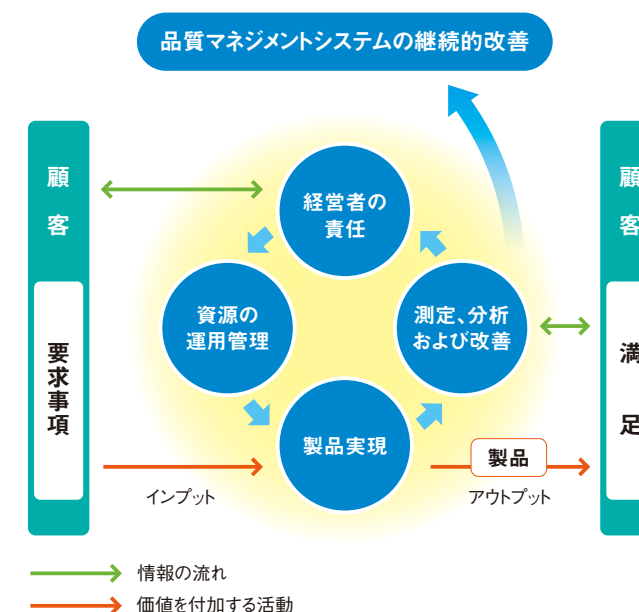
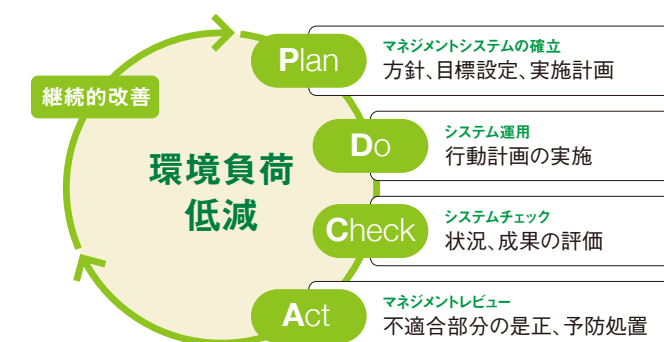
ISO14001は環境マネジメントシステムに関する企業活動、製品およびサービスの環境負荷低減など、環境パフォーマンスの改善を継続的に実施するシステムを構築するために要求される国際規格です。当社は環境マネジメントシステムを確実に実行するため、本社ビルを対象に平成12年に認証を取得し、現在も更新認定を受けています。



※ P33、41、42に関連記事を掲載しています。

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は、ジョーシンサービス(株)ファクトリーサービス部に送り、社内で修理するものと、メーカーに修理依頼するものに選別します。社内修理を行うにあたり、レベルの高い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、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24年5月に更新しました。



CSR活動による受賞歴



平成24年度 製品安全対策優良企業表彰 受賞式 写真左:本多平直 経済産業大臣政務官(当時) 右:金谷副社長

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連続受賞しました。

当社が創業以来取り組んできた「安全」「安心」に対する活動を評価いただき、大企業小売販売事業者部門において平成20年・22年度に続き平成24年度の「経済産業大臣賞」を本制度で初めて3連続受賞いたしました。本表彰は経済産業省が製品安全活動に積極的に取り組んでいる製造事業者、輸入事業者、小売販売事業者をそれぞれ企業単位で広く公募し、厳正な審査のうえ「製品安全対策優良企業」として表彰するものです。なお、経済産業大臣賞を計3回以上受賞した企業を対象に、平成26年5月付にて「製品安全対策ゴールド企業マーク」が創設され、当社がその第1号として授与されました。これは、製品安全対策が顕著に優れているとともに、継続的に表彰制度の審査を受け、客観的な評価を基に自社の取り組みを意欲的に改善している企業に授与するものです。



製品安全対策ゴールド企業マーク



2008 製品安全対策優良企業 2010 製品安全対策優良企業 2012 製品安全対策優良企業

受賞のポイント(経済産業省発表文より)

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・販売
- 店舗販売員による製品安全情報の提供

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

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に関連記事に掲載しています。 ※ 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23年度 「大阪府ハートフル企業教育貢献賞」を受賞しました。

支援学校からの職場実習受け入れなど、障がいのある生徒に対する職業教育への貢献、就労支援などの実績が認められ「大阪府ハートフル企業教育貢献賞」を受賞しました。本表彰は大阪府が実施する「大阪府ハートフル企業顕彰制度」において、障がい者の雇用促進に貢献し、総合的な功績が顕著である事業所に対して表彰されるものです。



平成23年9月9日 大阪府庁にて
写真左:橋下徹前大阪府知事(現大阪市長)
右:金谷副社長

受賞のポイント

- 障がいのある生徒に対する職業教育への貢献
- 障がい者就労支援の積極的な実施

※ P28に関連記事に掲載しています。

平成21年・22年度 「省エネルギーセンター会長賞」を受賞しました。

「省エネルギーセンター会長賞」を平成21年度にジョーシン加古川店、平成22年度にジョーシン大和高田店が受賞しました。本表彰は財団法人省エネルギーセンターが主催する「省エネ型製品普及推進優良店表彰」で省エネ型製品の販売推進や消費者に適切な情報提供を行う家電販売店に対して表彰されるものです。

平成22年・23年度「人材開発・養成貢献賞」 「就職マッチング賞」を連続受賞しました。

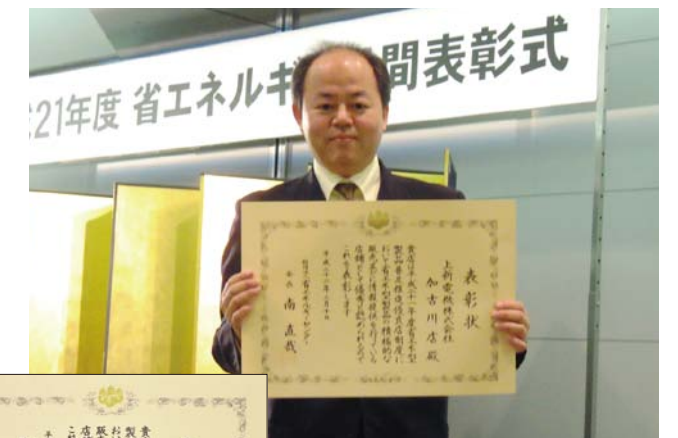
障がい者雇用への取り組みが評価され「人材開発・養成貢献賞」「就職マッチング賞」を平成22年度に続き、平成23年度も受賞しました。本表彰は社団法人 おおさか人材雇用開発人権センター(通称:C-STEP)が実施する「評価・顕彰制度」において、障がい者雇用など就労支援を通じて人権課題に取り組む社会貢献企業に対して贈られる賞です。



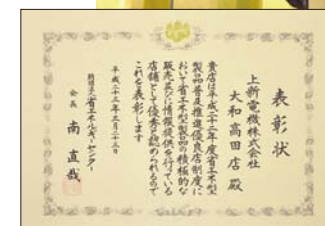
受賞のポイント

- 人材開発・養成貢献賞:職場実習等の積極的受け入れに対する評価
- 就職マッチング賞:積極的雇用に対する評価

※ P28に関連記事に掲載しています。



平成21年度 受賞式にて



平成22年度 表彰状

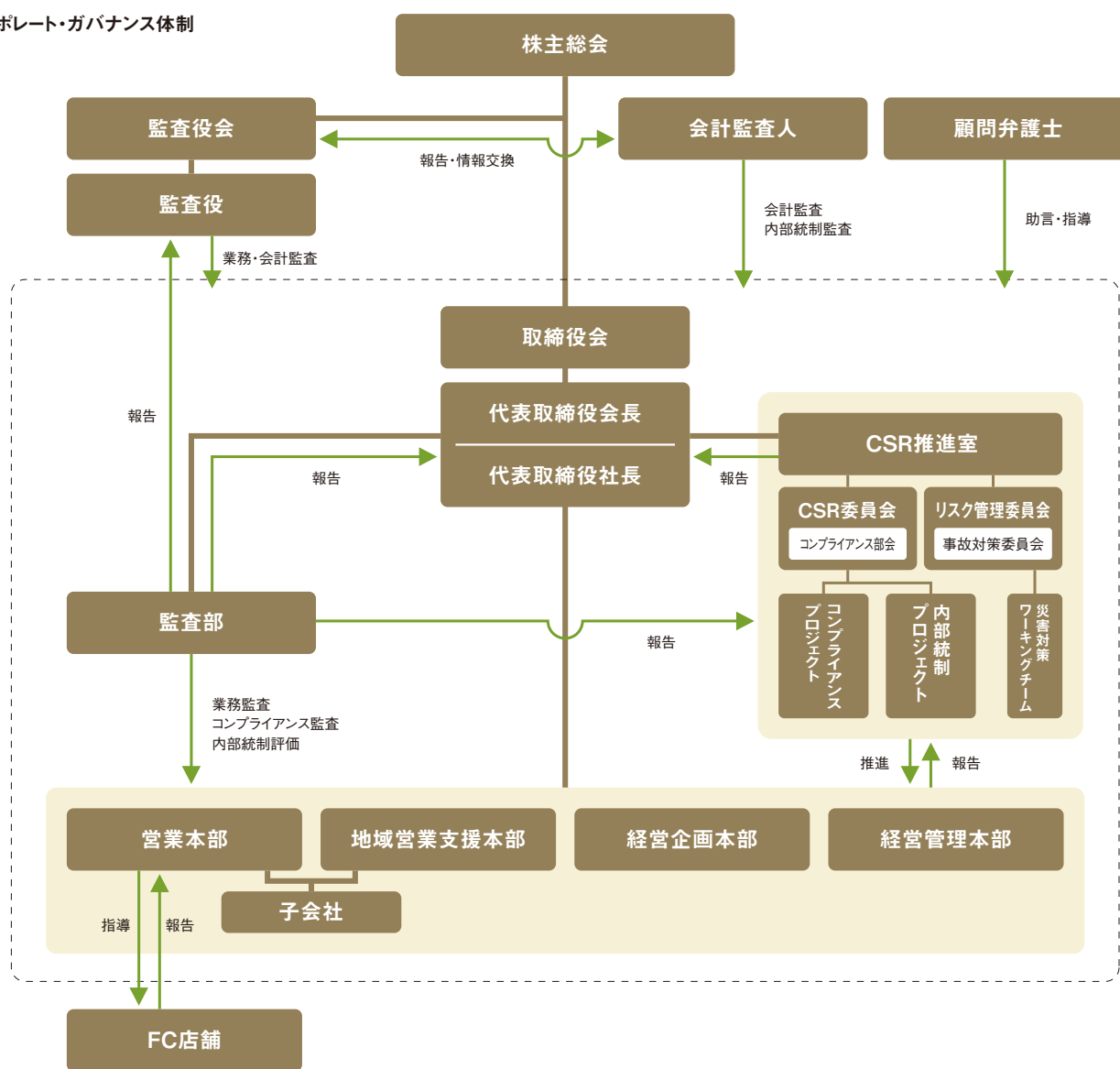
コーポレート・ガバナンス

CSR委員会を軸に、コーポレート・ガバナンスを充実させています。

当社は、営業の現場を熟知し、実効性・効率性のある意思決定を行うため、取締役の多くが業務執行を担当しており、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さらなる向上を目的として、平成26年6月27日開催の定時株主総会において独立役員である社外取締役を選任する予定です。また、監査役制度の充実強化を進めており、監査役4名のうち2名は社外監査役であり、3名は

常勤監査役です。社外監査役を含む監査役全員が取締役会に出席し、取締役会の意思決定の妥当性・適正性を確保するための助言・提言を行うなど、経営の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、当社は平成16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(取締役副社長)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。

コーポレート・ガバナンス体制



※1 開始当初はコンプライアンス委員会。平成18年よりCSR委員会と名称変更しました。

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」「BCP(事業継続計画)の整備」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

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) 安全・安心な社会構築(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	コーポレート・ガバナンス推進(内部統制システム含む) 安全・安心な社会構築(製品安全体制、個人情報保護 他) 環境/循環型社会構築	
平成22年度	コーポレート・ガバナンス推進(内部統制システム含む) 安全・安心な社会構築(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(家電リサイクル制度遵守、環境負荷軽減対策 他)	
平成23年度	コーポレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※2) 他) 安全・安心な社会構築(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(※3)、環境負荷軽減対策 他)	
平成24年度	コーポレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※2) 他) 安全・安心な社会構築(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(※3)、環境負荷軽減対策 他)	
平成25年度	コーポレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※2) 他) 安全・安心な社会構築(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(※3)、環境負荷軽減対策、省エネ商品推進 他)	
平成26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、リスク管理・BCP整備(※2) 他) 安全・安心な社会構築(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(※3)、環境負荷軽減対策、省エネ商品推進 他)	

グループ全体の内部統制システムを整備しています。

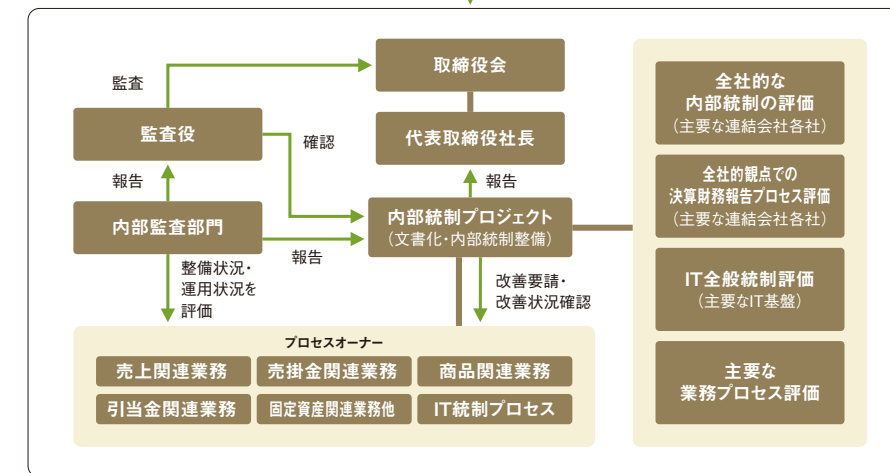
内部統制とは、財務報告の信頼性の確保、事業経営の有効性と効率性の向上、および事業経営に関わる法規の遵守等を促し、不正や間違い、違法行為などが事前に防止されるよう、基準や手続きを業務ごとに定め、それに基づいて管理・監視を行うことです。当社では、グループ全体の内部統制の目的を4つに規定し、内部統制プロジェクトを中心に内部統制シ

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



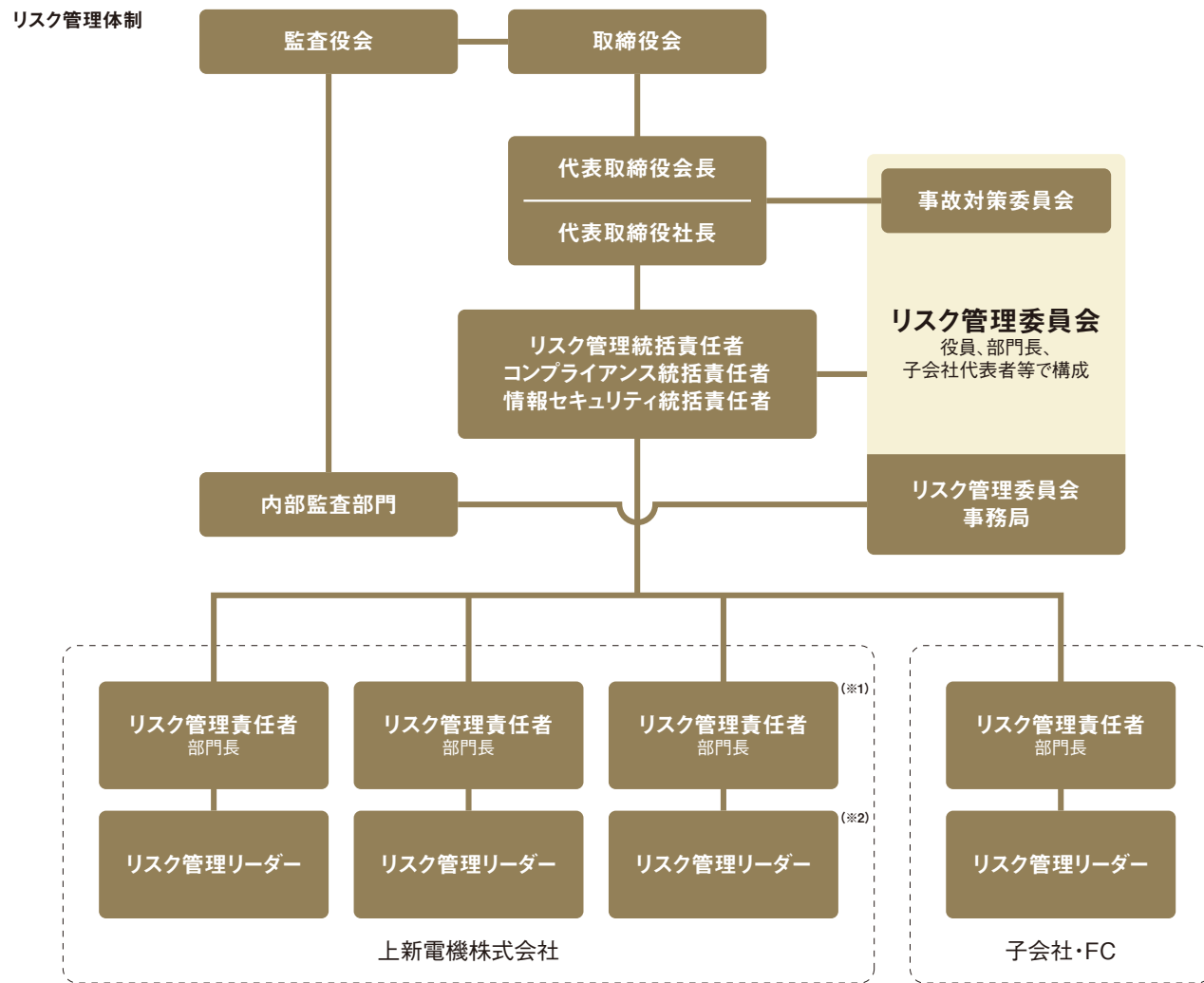
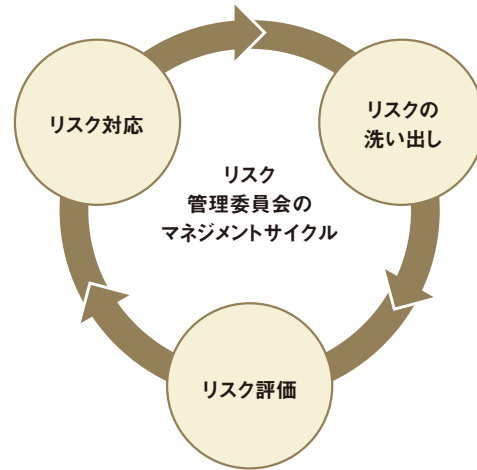
※2 BCP : business continuity plan(事業継続計画)

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

コーポレート・ガバナンス

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。

グループ内で発生し得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。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体制の整備も積極的に進めています。

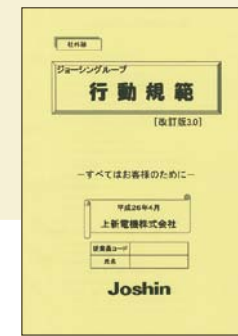
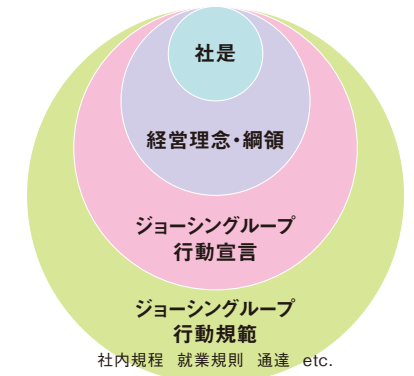


※1 リスク管理責任者は、自部門のコンプライアンス責任者、情報セキュリティ責任者を兼務します。
※2 リスク管理リーダーは、自部署のコンプライアンス推進リーダー、情報セキュリティ推進リーダーを兼務します。

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



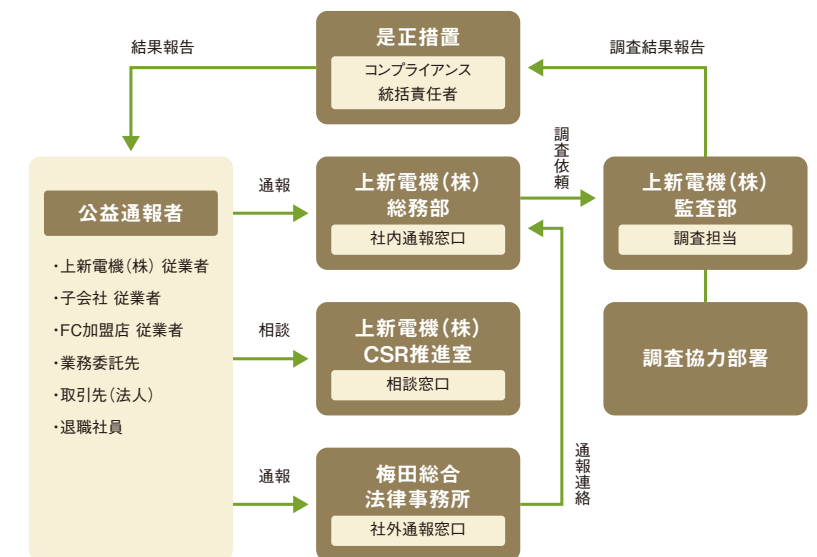
コンプライアンスの基盤となる「ジョーシングループ行動規範」

「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、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、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。

CSRから逸脱した行為の適正化・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



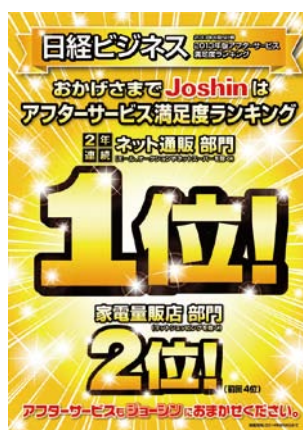
特集

「まごころサービス」で 選ばれるジョーシンに

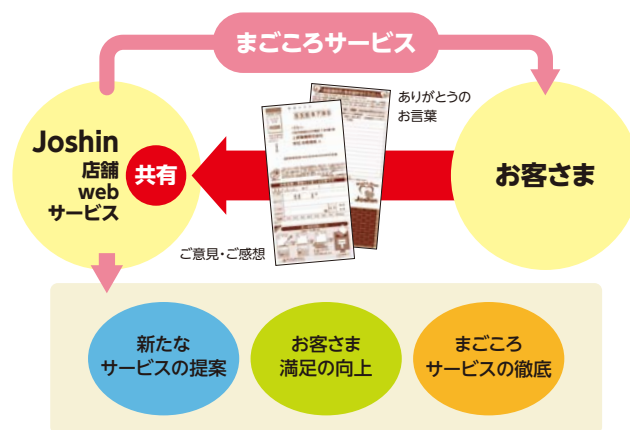


お客さまへの感謝の気持ちを原動力に、 「まごころサービス」をお届けしていきます。

急速に変化する環境の中でお客さまの声にお応えし、ご満足いただける「まごころサービス」をお届けするためには、ジョーシンの各部署が思いを一つにして連携することが必要です。その上で、さまざまな疑問や不安を抱えているお客さま一人ひとりに、きめ細かいサービスの提供とサポートを実現することに全員で取り組んでいます。積極的にお客さまとコミュニケーションを図り、「家電量販店」の枠を超えて、豊かで新しい暮らしのご提案、お客さまに満足をお届けできてこそ「選ばれるジョーシン」としてお客さまの評価・ご支持をいただくと考えています。日経ビジネス「アフターサービス満足度ランキング(2013年)」で当社が家電量販店部門2位、ネット通販部門1位という高い評価をいただいたことは、創業からの「まごころ



サービス」を店舗・「Joshin web」ともに徹底し、お客さまの目線でさまざまなサービスをお届けし続けていることの一つの表れだと思います。お客さまへの感謝の気持ちを、「まごころサービス」というカタチで示し、これからも期待されている以上の質の高いサービスを実現し、生活に役立つ取り組みを、オールJoshinでめざしてまいります。



Web どこにも負けないアフターサービスが、 安全・安心を生みだしています。

現在、J-web営業部全体の運営と、販売促進のグループ長として新規顧客の開拓を担当しています。特に力をいれていることは、営業店と同じく「Joshin web」でも、プライバシーマーク認定企業として、さらに製品安全対策優良企業表彰受賞企業としても、高い水準の安全・安心を提供することです。すべてのお客さまに安心してご利用いただけるwebショップの運営に努めています。「Joshin web」の強みは、なんと言ってもアフターサービスが充実していることです。修理に関しては店舗と同じ体制を整えて対応しています。家電製品を扱っている他社のwebショップでは、実店舗を構えているところは少ないので、「Joshin web」は実店舗と

同じアフターサービスが受けられるという安心感が、お客さまの支持や評価につながっている点も大きいと思います。これからも現状に満足せず、お客さま目線で新しいことに挑戦しながら、よりよいサービスの開発、そして「まごころサービス」の拡大を図っていきたく考えています。



J-web営業部
副部長
古澤 充



店舗 速く確実に対応することで、 感謝の気持ちを伝えています。

エリアマネジャーとして、大阪中央エリアを担当しています。なかでも力を入れている業務は、修理の見積等をお客さまへ連絡する際の新しい仕組みづくり。連絡業務を受付店舗から

コールセンターに移管することで、電話対応の時間を来店されたお客さまへの接客時間に充て、お客さまへのサービスの向上に努めています。店頭での接客サービスはもちろんですが、電話ひとつにしても「まごころサービス」で満足をお届けできるよう、今後もよりスムーズなサポート体制をめざしていきます。グループ全店舗の従業員が、お客さまと対応するなかで得たさまざまな「気づき」をグループ内で共有することにより、お客さま目線にたった改善や新しい売場展開などを、日々実践しています。これからも細かい気配りを大切に、迅速で丁寧なサービスを提供していきたいと思っています。



関西営業部
エリアマネジャー
江里口 喜浩



■ もっと快適に使っていただくために、私たちは考え続けます。

当社は、自社サイトに限らず、多くの店舗が参加している複数のネットショッピングモール内にも出店しています。そこで、お客さまが当社のサービスを便利に、そして安心感をもってご利用いただけるページづくりに取り組んでいます。お客さまに当社を選んでいただくために、それぞれのモールの特徴を理解し、お客さまにとって便利なサイト構成をめざしています。当社のwebチームには、システム開発のプロ集団もいますので、お客さまのご要望に応じた改善を促すことができます。たとえば、そのチーム力を

活かして生まれたサービスの一つが、領収書発行システム。リアルタイムに領収書を発行することで、とても便利に利用できるようになったと、多くのお客さまから嬉しいお言葉をいただきました。決まったマニュアルや手法などの正解がない世界。そのなかで、担当しているネットショッピングモールが持つ個々のルールを把握した上で、問題への対策を考えていきます。お客さま目線で、今後も快適にご利用いただけるサービス開発に取り組んでいきたいと考えています。



J-web営業部
販売企画グループ 主任
稲田 智昭

■ お客さまの不安を解消する。それが私たちのミッションです。

お客さまからメールやお電話でいただくお問い合わせやご意見に、専門スタッフが年中無休の体制にて対応しています。メールでのお問い合わせには、お客さまの不安を少しでも早く解消するために、24時間以内に回答するようにしています。特に、お電話で対応する際には、お客さまの不安を解消し、ご質問・ご要望にしっかりお応えするために、まずはお話をじっくりお聞きし、会話には笑顔を声に乗せる「笑声(えごえ)」を心がけるなど、お顔が見えないからこそその心配りを意識しています。こういった、他社と比べても

素早く丁寧な対応が「アフターサービス満足度ランキング」などで高い評価をいただいている要因になっていると思います。私はグループ主任としてスタッフの業務フォローや育成・指導も担っていますが、誠実な「まごころサービス」を提供するためには、従業員がやりがいを持って仕事に取り組める職場づくりも重要だと考えています。普段からコミュニケーションに気を配り、お客さまへの「愛」を大切にすることを心がけていきたいですね。



J-web営業部
業務運用グループ 主任
中村 美里

オールJoshinは、 お客さまへの思いをひとつに 最新・最適・安心の まごころサービスを お届けします!



■ お客さまの笑顔と「ありがとう」のお声が、私たち全員の喜びです。

お客さまに気持ちよく当社をご利用いただくために、従業員には「心を込めた笑顔と元気な挨拶」でおもてなしするように伝えています。ご来店されたお客さまが「次もジョーシンで家電製品を買いたい」と感じていただけることが大切。だからこそ、閉店間際であっても丁寧な接客を心がけています。そして、お客さまからの「閉店間際にありがとう。次もジョーシンで買い物します」という一言が、私たちの喜びにつながっています。また、お客さま目線を忘れないことも重要。難解な専門用語をなるべく使わず、お客さまに分かりやすい

言葉で、商品や操作のご説明をさせていただき、誠意を込めて丁寧に対応します。そのために、朝礼では各売り場の担当者が全員に対して順番に毎日10分のワンポイントレッスンを行い、知識やノウハウを共有しています。このような取り組みによるスタッフ全員のレベルアップやコミュニケーション能力の向上が、より快適で、ご満足いただける店舗運営につながると思います。お客さま目線で「まごころサービス」を実践し、いつお客さまが来店されても心を満たしていただけるように、これからも取り組んでまいります。



山崎イオン店 店長
辻 徹也

■ お客さまと向き合うことで、新しいサービスも生まれました。

多彩なメニューというのが、ジョーシンサービスの強みの一つ。言葉にされないお客さまのニーズを読み取り、適切な対応ができるように取り組んでいます。高齢の方からご要望があれば、電化製品の取付・設置だけではなく、大きい家具の移動も、できる範囲内でご対応させていただきます。ジョーシンサービスは、家電製品の設置をするだけではありません。たとえば、冷蔵庫の配達をして商品を移動させるとホコリが溜まっている場合もあります。そんな時は、できる範囲でお掃除をさせていただきます。お客さま目線で、

一つひとつのことに配慮し、「プラスα」のサービスを実施。「ジョーシンでまた買い物しますね」と、お客さまに感謝された時の喜びは何事にも代えがたいです。当社全体で取り組んでいる「まごころサービス」だからこそ、いただいたお言葉でした。一見、普通のように思えるサービスも、お客さまのお声から生まれたものが沢山あります。当たり前のことを当たり前にするのが、どこにも負けない感動サービスを生み出せているのではないかと考えます。これからもお客さまの立場で、すべての業務に取り組んでまいります。



ジョーシンサービス(株)
南大阪サービスセンター センター長
図師 一人



ジョーシンだからできる まごころリフォーム



リフォームを、もっと身近にもっと楽しく。 お客さま目線でリフォームもご提案いたします。

当社は、従来より太陽光発電システムや省エネ給湯器・ビルトインコンロなどの工事をセットした販売に取り組んできましたが、平成26年2月より、住宅リフォーム事業にも本格的に参入しました。当社で扱うリフォームは、住宅全体の増改築といった大規模なものではなく、システムキッチン・システムバス・トイレ・洗面台などの水回りの住宅設備機器の交換など、家電製品と関連するものに特化しています。当社の「まごころリフォーム」の特徴は、まず第1に、「解体・リフォーム工事」+「製品・工事10年保証」+「24時間コールサービス」をセットした定額表示の『まごころ価格』。最適な組み合わせの商品パッケージと工事・サポートを組み込んだ定額表示にすることで、判りやすい価格を実現し、お客さまの不

安を解消しました。そして、機器と工事について10年間、何回でも無制限に修理代の上限なし累積なしの、『まごころ10年保証』。さらに、深夜や早朝を問わず24時間365日専用ダイヤルで対応する、『まごころ24時間サポート』など、家電のジョーシンとして長年培ってきたお客さま第一主義のまごころサービスを礎に、最高品質の「まごころリフォーム」を実現いたします。平成26年6月現在60店舗にリフォームコーナーを設置、今後も各店で順次展開する予定です。お客

さまの立場にたった、お客さま目線の価格・保証・サポートにより、複雑で分かりにくかったリフォームをもっと身近にもっと楽しく提供させていただきます。



新しいカタチのリフォームを 家電量販店から生みだしていきます。

岸和田店の店長として、単に家電製品を売るだけでなく、新しい暮らしの提案ができる家電量販店になることを念頭に置いてお店づくりに取り組んでいます。たとえば、冷蔵庫を買い替えるのに、毎日使うキッチンは昔からそのままというお客さまも案外多いので、新しい冷蔵庫をより快適にご使用いただくためにリフォームのご提案も併せてさせていただきます。お客さまからは「家電量販店なら電化製品を買うついでに、リフォームも気軽に相談できる」と、大変好評です。当社の「まごころリフォーム」の特長は、なんといっても料金体系が判りやすいこと。家電だけではなく、リフォームも、お客さま目線でしっかりとご説明を

させていただいて、ご要望に添う商品を選んでいただきます。また、店頭だけでは分からないことも多くあると考え、お客さまのお宅にて実際にリフォーム箇所を確認し、より詳細にご説明をさせていただける専門スタッフ(クローザー)も常駐している環境を整えました。我々は、ジョーシンだからできるリフォームをこれからめざしていきます。エアコンや冷蔵庫、テレビなどの電化製品と同じように、施工からアフターサービスまですべてに誠意を込めて対応をさせていただき、「まごころサービス」でお客さまに寄り添い続けられる店舗でありたいと思います。



岸和田店
店長
畑島 和也



お客さまニーズに応えるため、 全力で取り組みます。

お客さま宅へご訪問させていただき、リフォームについて商品の説明・ご提案をさせていただきます。また、お客さまからご要望をお聞きし、提案を含めて真摯にお応えすることで、よりご満足いただけるように心がけています。リフォーム事業は新しい取り組みですが、リフォームに関するご希望をお客さまと同じ目線で詳しくお聞きすることで、本当のニーズを導き出し、より心地よく暮らしていただくための提案をしていきたいと考えています。



岸和田店
クローザー
田中 裕仁

すべてのお客さまにご満足いただくために、 小さなことでも妥協をしません。

安全・安心なリフォームの品質・施工技術をお届けするため、技術の共有はもとより、施工現場での確認にも注力しています。品質はもちろんですが、工事担当者のみならず、施工現場での確認にも注力しています。品質はもちろんですが、工事担当者のみならず、施工現場での確認にも注力しています。品質はもちろんですが、工事担当者のみならず、施工現場での確認にも注力しています。



ジョーシンサービス(株)
ビジネス開発大阪営業所 設備営業担当 課長代理
中川 保則

お客さまへのまごころ ◆ 人材育成



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、安全・安心な製品、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、価値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

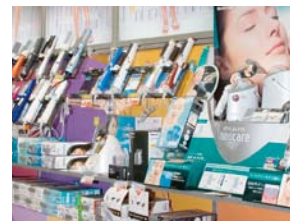
- ・お客さまの基本的な人権を尊重する。
- ・笑顔とてなして地域No.1の「まごころサービス」に努める。
- ・商品・店舗のクオリティに努め、快適な環境を維持する。
- ・お客さまに分かりやすい売場・コーナー・POP類づくりに努める。
- ・「専門店」としての商品知識および提案力アップに努める。
- ・お客さまからの問い合わせ等には誠実に対応する。
- ・お客さまの声を真摯に受けとめ、日常業務に反映させる。

●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。

専門知識を持つ「家電製品アドバイザー」を 積極的に養成しています。

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知識・技能があると、家電製品協会が認定した人に付与される資格です。当社は、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。なお、平成25年9月には、家電製品アドバイザーのエグゼクティブ等級も創設され、平成26年5月末日現在、エグゼクティブ等級は全国に113名。その内、当社からは14名が登録されています。(※2)



家電製品アドバイザー 資格取得数 平成26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
1,804名	1,684名

CS向上のため、販売スタッフへの 商品研修も定期的を実施しています。

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(※3)を含む販売スタッフを対象とする商品研修を定期的に行っています。取り扱う商品の基礎知識から商品ごとの特色、安全・安心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

技術系社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向上を目的に、平成17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。対象者はジョーシサービス



配送設置研修 物品搬入訓練用家屋構造
特許第4970612号

(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、平成24年4月に特許を取得いたしました。

ジョーシサービス社員 技術資格取得状況(※4) 平成26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)	329名
家電製品アドバイザー(生活家電)	325名
家電製品エンジニア(AV情報家電)	132名
家電製品エンジニア(生活家電)	130名
電気工事士(※5)	194名(※5)
工事担任者	272名
ラジオ音響技能試験	204名
その他の技術資格取得	854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つのお約束(※6)」のひとつ「どこよりも笑顔と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16年から毎年、「ベストスマイルコンテスト」を全店で開催しています。これは、店内で誰が一番感じのよい応対を実践しているかをお客さまの投票により決定するものです。各店ではお客さまから一票でも多く投票していただけるようにハートフル10のレベルアップに励んでいます。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。



平成25年春のベストスマイルコンテストでは率先垂範賞を含め、合計278名を表彰しました。



昨年のベストスマイルコンテストで通算10度の受賞を達成。殿堂入り(第1号)した明和イオンモールの小久保津江さん(SP)



店内に設置したベストスマイルコンテスト 投票会場



ポイント

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活動の四大ポイントは「笑顔」「目配り」「挨拶」「お辞儀」。平成23年からは「笑顔」に重点を置いた「新スマイル活動」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。

※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 平成26年5月31日現在の登録者数です。(家電アドバイザー エグゼクティブ等級は、家電アドバイザーの内、その保有知識が最上級レベルにある者に付与されるものです。)

※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。

※4 ジョーシサービス社員合計468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)

※5 工務協会を含むグループ全体の電気工事士資格保有者数は、2,962名です。(平成26年5月31日現在)

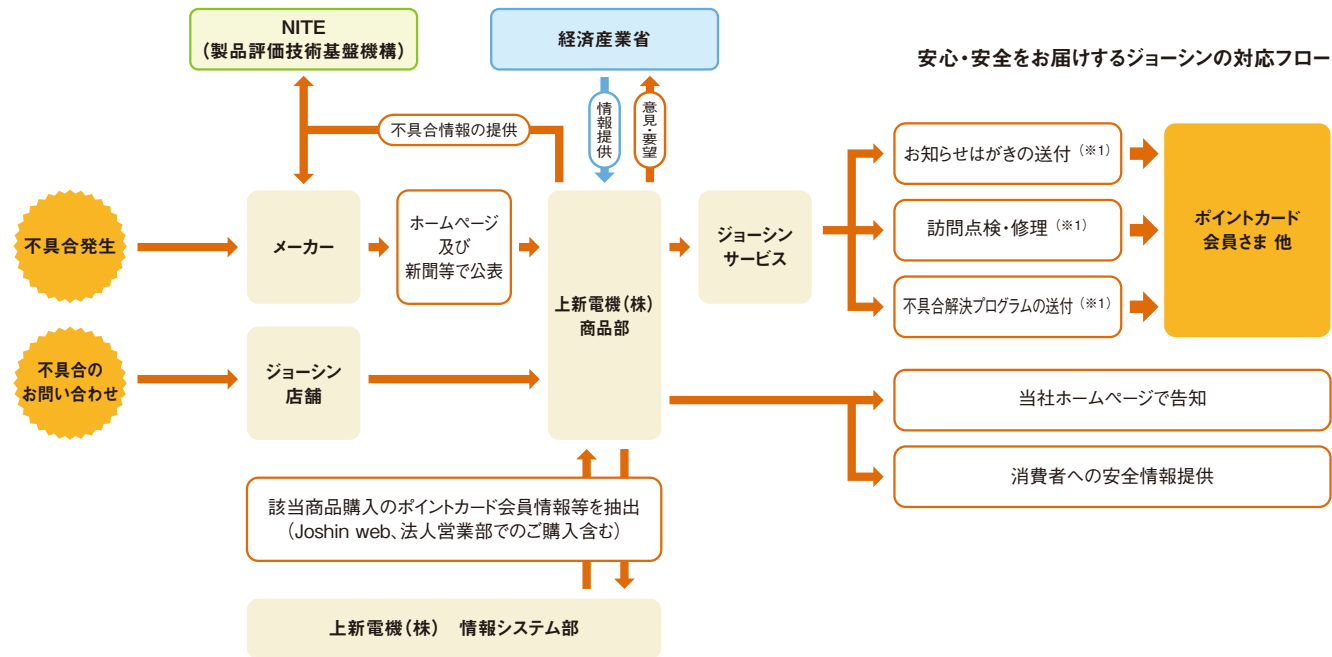
※6 「お客様への3つのお約束」はP58をご覧ください。

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(359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

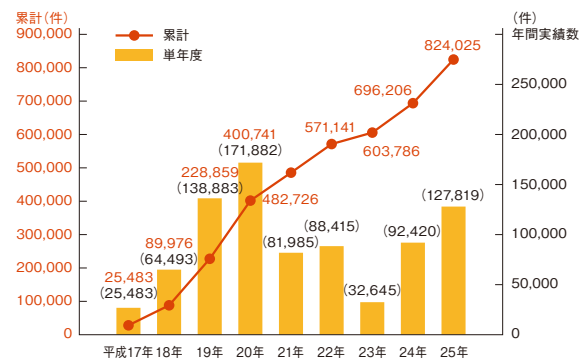
決定するなど、お客さまに安全な商品をお届けするため、万全の体制で取り組んでいます。販売商品に不具合が発生した場合には、下図のようなフローで迅速な情報提供に努めています。製品の不具合情報はデータベース化し全社で共有。不具合製品と部品・消耗品を関連づけられるデータベースに改良し、部品・消耗品の購入者データからも製品の不具合情報を提供できる体制を構築しています。



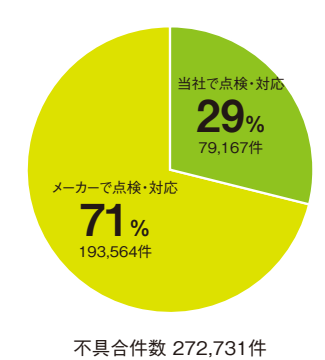
メーカーがリコールを行った場合の当社の対応手順

- 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。(ポイントカード情報 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。

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。



訪問対応製品の不具合件数と比率 (平成17年~25年 累計件数)

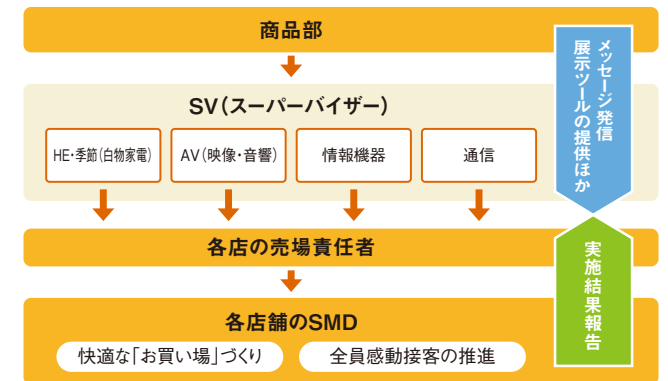


※1 これらのサービスにはお客さまのご連絡先が必要になりますので、情報を登録いただいているお客さまが対象になります。

どこよりも魅力ある売場づくりをSMD(ストア・マーチャндаイザー)が推進しています。

商品をより魅力的に提案できるように、当社の売場にはさまざまな工夫がされています。その活動の中心にしているのが「SMD」(※2)と呼ばれる従業員です。SMDは、「見やすく」「分かりやすく」「居心地よい」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「価値ある商品提案」ができるように、売場を進化させ続けています。

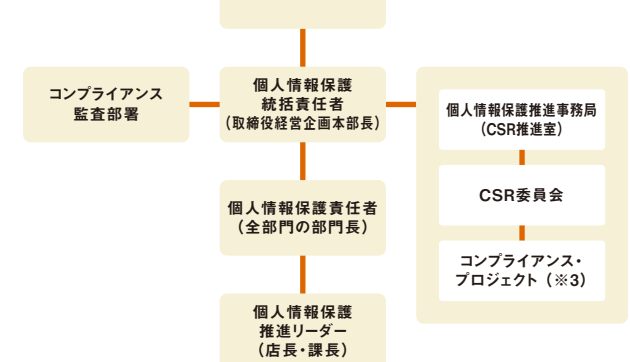
SMD活動体制



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。

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



当社が扱う個人情報の多くは、お客さまにご入会いただいた「ポイントカード」の個人情報です。最も大切なことは、大切な個人情報を安心してお預けいただけるお客さまとの信頼の構築であると考えています。そのためには、情報システムによる個人情報の安全措置は当然のことながら、お客さまにとって有益となる営業情報の発信、リコール等の迅速なご連絡をはじめ、アフターサービスから部品のお取り寄せに至るまで、ポイントカードの情報を最大限に活用して、お客さまの利便性を高めています。だからこそ、お客さまの個人情報の大切さを、すべての従業員が普段から理解し運営できるよう継続的に指導と改善を行っています。常に正確であること、常に安全であることに妥協はありません。

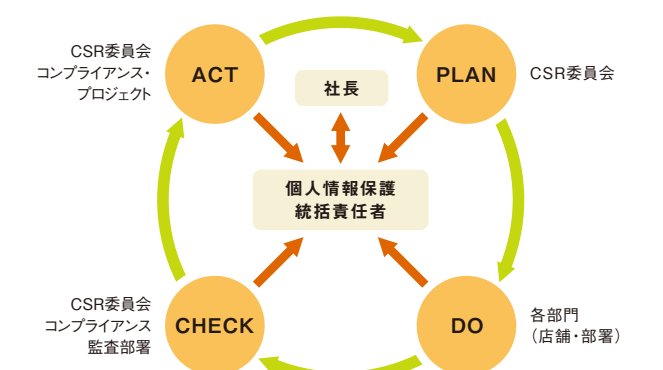
※2 Store Merchandiser (ストア・マーチャндаイザー)の略称です。

※3 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。

個人情報保護をレベルアップさせるマネジメント・システムを推進しています。

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「CSR委員会」で管理、各部門の実行状況を「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」で改善策を検討、CSR委員会に答申し、新たな計画、実行につなげていきます(ACT)。

個人情報保護マネジメント・システム



お客さまへのまごころ ◆ 経営戦略

太陽光発電システム・省エネ型給湯器に加え、水回り住宅設備機器を中心としたリフォーム事業に本格参入いたします。

住宅リフォーム事業の中でも、特に家電につながる深い水回り住宅設備機器を中心とした部位は、老朽化の進んだ住宅も多く相当な需要が見込まれますが、「安心して任せられる業者が分からない」「費用がいくらかかるか判らない」といった不安材料により、お客さまのニーズが潜在化してしまい、顕在ニーズは本来の需要の3分の1程度というのが実状です。そこで、平成26年2月より当社は主要店舗への売り場展示展開と10年

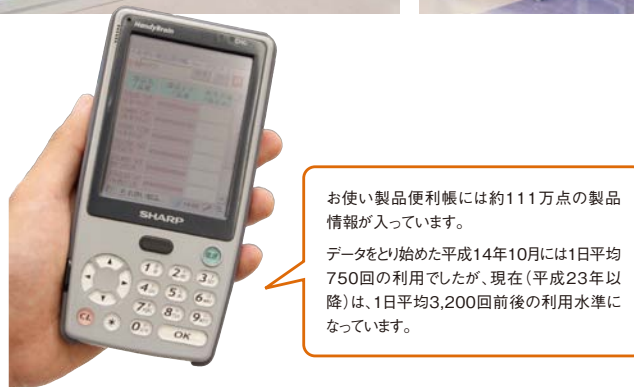
保証・24時間コールサービスを標準セット化して安心を提供するとともに、工事費込みの解りやすくお得なパック金額提示により、潜在需要の掘り起こしを行い、住宅関連分野での新たなサービス展開を開始しました。お客さまの住宅の、より多くの分野で貢献できる事業に進化させるべく、住宅リフォーム事業の急速な立ち上げを行います。



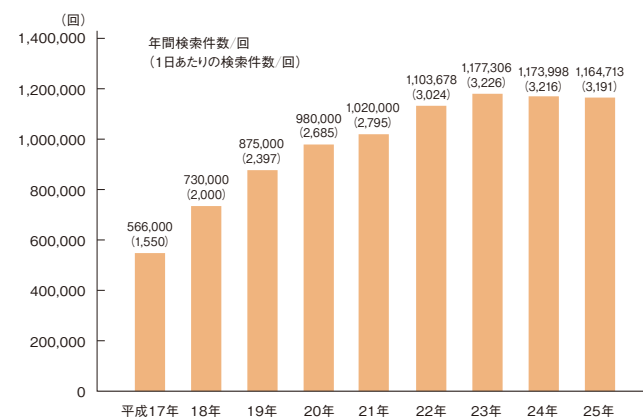
お客さまの「困った!」に即答。「お使い製品便利帳」でかんたんに検索できます。

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、商品情報から製品の不具合情報までが、パソコン端末や携帯情報端末(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。また、他社PB商品など、当社で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。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。



PDA・PC端末の検索機能活用によるお客さま対応件数



お買い物の楽しさをご提供するポイントカード会員制度を実施しています。

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。(アウトレット店など一部店舗をのぞく)

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の思いから、インターネットショップ「Joshin web(PC/スマートフォン)」を開設しています。「Joshin web」では現在、国内最大級の家電、模型・玩具、CD・DVDソフトなど15万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。



スマートフォンサイト

家電量販店初、実店舗とネットショップで利用できる「ジョーシングiftカード」を発行しています。

平成24年10月より、国内の家電量販店としては業界初となる、店舗とインターネットショップの両方で利用できるプリペイド式「ジョーシングiftカード」を発行開始いたしました。ジョーシングループの各店舗で販売し、「Joshin web」を含む「ジョーシングiftカード取扱店」でご利用いただくことが可能です。



※1 「ジョーシンアプリ」は、Android OS バージョン 2.2以降がインストールされているAndroid搭載端末および、iOS4.2以上搭載の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、App Storeは、米国および他国のApple Inc.の登録商標です。iPhoneはApple Inc.の商標です。



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」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200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。



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」(※1)を提供しています。

平成25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。インストールするだけで使える「みんなのクーポン」をはじめ、ポイントカード会員様限定の「会員様特別クーポン」など、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。その他、アンケートやポイントカード情報の照会など、便利な機能を搭載しています。



お客さまへのまごころ ◆ 経営戦略

過去のご購入者情報を適切に管理しています。

当社は各販売店で自社ポイントカード会員以外に、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持っています。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、昭和49年以降のご購入者情報(累計8億7,000万件超)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



ご購入手続きの都度、お客さま個人情報を最新の状態にメンテナンス

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。指定商品には当サービスを無料で付帯しています。



長期修理保証パンフレット

ホームメンテナンスサービス「楽助(ラクスケ)」、PC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PC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(※1))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。(※2)

昭和31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、670名(※3)体制となっています。



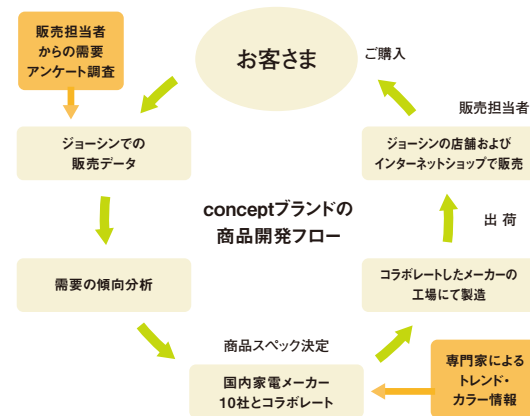
アフターサービス担当従業員(※4)

シングルライフ向けオリジナル家電「concept(コンセプト)」を開発しています。

「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当社のオリジナルブランド「concept」です。「concept」は当社と国内家電メーカー10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、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、必要な機能・不要な機能を選別しています。この情報を基に、家電メーカーの皆さまとともに、新商品の機能を決定しています。



※写真はイメージです。



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。

お客さま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。備えつけのアンケートハガキにご意見やご要望などを記入して投函していただく仕組みです。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稿いただくようにしています。また、商品の配達・工事・修理にお伺いした際にも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。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。ハガキのプライバシー保護シールや什器の改良など、ご意見をもとに改善させていただいた施策もあります。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。



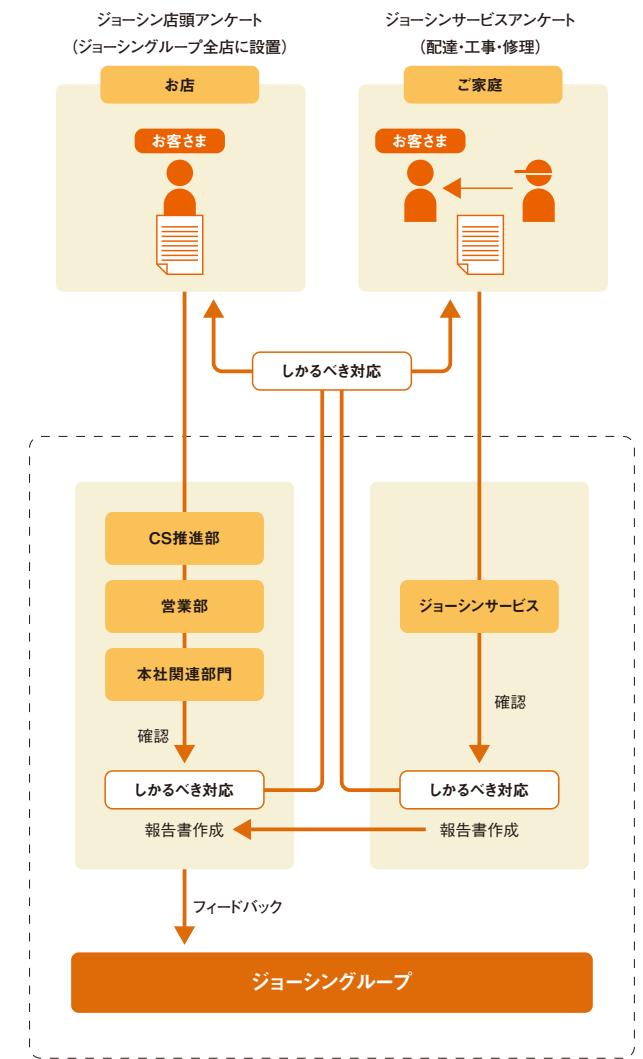
電話のつながりにくさを解消するため、アフターサービスコールセンター(※5)を開設しました。

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、平成24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クアップしています。



※5 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。

アンケートハガキ対応フロー



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」コーナーやお客さま相談室へのお電話でも、ご意見をいただいています。ご意見はお客さま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。

※1 デジタルサポートカウンター導入店舗: 港北インター店、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、モバイル王寺店
 ※2 当社の社内修理体制は、お客さまの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。P4に関連記事を掲載しています。
 ※3 社員の他、パートタイマー等を含む従業員数。
 ※4 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。

従業員へのまごころ ◆ 能力開発



ジョーシカップ野球大会(平成26年5月29日)

ジョーシ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、安全で快適に働ける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。

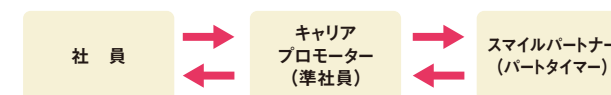
スマイルパートナー^(※1)への 職能研修を実施しています。

当社はスマイルパートナーの業務能力を強化するため、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。また事務職のスマイルパートナーに対しては、電話対応のレベルアップなどの研修もあります。

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中、当社では働く側のニーズに応えるために従来の正社員、スマイルパートナーにプラスして、キャリアプロモーター(準社員)という雇用形態を設定。平成11年度より下図のキャリア移行制度を実施しています。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。これによってスマイルパートナ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



キャリア移行試験合格者数

	スマイルパートナーから キャリアプロモーターに移行	キャリアプロモーター から正社員に移行
平成11・12年度	3名	— ^(※3)
平成13年度	1名	1名
平成14年度	5名	0名
平成15年度	3名	1名
平成16年度	8名	3名
平成17年度 ^(※2)	17名	3名
平成18年度	20名	12名
平成19年度	37名	17名
平成20年度	22名	15名
平成21年度	16名	13名
平成22年度	23名	17名
平成23年度	16名	14名
平成24年度	11名	6名
平成25年度	30名	23名
累計	212名	125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です。

※2 平成17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。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。

※3 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。

※4 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。

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、従業員が時間を問わ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。動画や写真を含む教育コンテンツを視聴することで、効率的に業務遂行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が備わっています。「いつも選ばれるジョーシ」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。

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、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、能力に磨きかけることを積極的に支援しています。(※4)

奨励資格と資格保有数 (平成26年5月31日現在)

資格名称	資格種別	取得者数
家電製品アドバイザー	各種	3,488名
家電製品エンジニア	各種	353名
ラジオ・音響技能検定	1～4級	254名
電気工事士	各種	264名
工事担任者	各種	298名
衛生管理者	各種	78名

通信教育講座コース内容 (平成26年版)

コース内容	講座数
マネジメント	8講座
知的能力	2講座
コミュニケーション	8講座
計数・会計	3講座
共通能力(改善・仕事術)	5講座
販売・専門能力・実務知識	23講座
OA・情報処理	12講座
語学	16講座
教養・生活知識	18講座
合計	95講座

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、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多数の従業員に参加してもらっています。また、新入社員に対しては、入職教育期間中に研修を行い、人権に関する理解を深めています。

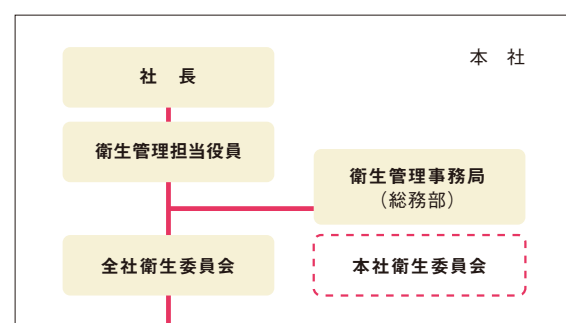
セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント防止の窓口を設置しています。

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相談窓口」を設置しています。担当者（4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。

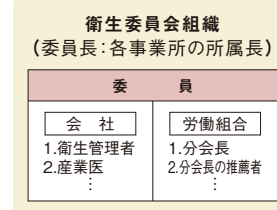
安全で快適な職場環境のために、安全衛生管理に関する体制を整備しています。

より安全で快適な職場環境の実現に向け、業務の効率化による労働時間の短縮を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。[[感謝・感激・感動のおもてなし]を実践するため、安全・快適な職場環境を実現しよう!]をスローガンとし、年度毎の安全衛生推進計画に沿った推進活動を行っています。(*3)

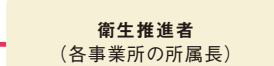
上新電機株式会社 衛生管理組織図



50人以上の各事業所および一定規模以上の全店舗 (65事業所) (*4)



50人未満の各事業所 (118事業所) (*4)



- 平成26年度の目標**
- ①長時間労働抑制の取り組みによる36協定上限時間の遵守
 - ②労働時間管理の基本ルール徹底による精度向上
 - ③リスクアセスメント実施による休業災害・不労災害ゼロ
 - ④健康診断・人間ドックの100%受診と有所見者の措置促進
 - ⑤法定資格者(衛生管理者・衛生推進者)の完全充足

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(*1)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 (*2)

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
平成10年	1名	1名
平成11年	1名	0名
平成12年	3名	0名
平成13年	3名	2名
平成14年	3名	1名
平成15年	3名	1名
平成16年	2名	1名
平成17年	2名	1名
平成18年	6名	1名
平成19年	3名	1名
平成20年	5名	2名
平成21年	1名	0名
平成22年	3名	2名
平成23年	9名	1名
平成24年	3名	1名
平成25年	4名	0名
累計	52名	15名

従業員への健康診断とメンタルヘルスク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）、社会保険加入のスマイルパートナー（*5）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歳以上の社員および定年嘱託については、人間ドック受診を義務づけています。人間ドックでは、アンケート形式でのメンタルヘルスチェックを強化しており、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てています。

従業員が安心して働きたい、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1歳に達するまで休業できる「育児休業制度」、小学3年生までの「育児短時間勤務制度」を平成4年4月に導入しています。これらの制度により、業務スキルの高い経験豊富な人材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、お客さま満足にもつながると考えています。(*6)

育児休業制度・育児短時間勤務制度利用者数の推移

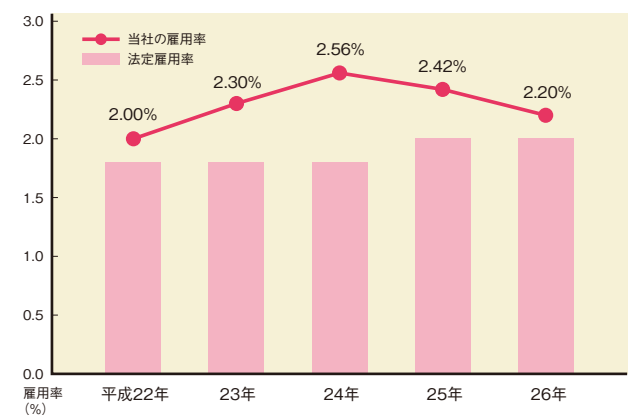
年度	育児休業制度 利用人数	育児短時間勤務制度 利用人数
平成10年	9名	1名
平成11年	13名	1名
平成12年	12名	1名
平成13年	13名	1名
平成14年	9名	0名
平成15年	14名	5名
平成16年	10名	9名
平成17年	11名	8名
平成18年	7名	11名
平成19年	7名	8名
平成20年	20名	4名
平成21年	24名	8名
平成22年	36名	14名
平成23年	34名	17名
平成24年	40名	15名
平成25年	47名	17名
累計	306名	120名

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を整備するなど、障がい者の職場開発を行っています。当社の障がい者雇用率は、平成26年6月1日現在、法定雇用率を上回る2.20%に至っています。(*7)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「大阪府障がい者就労サポートカンパニー」にも認定されています。自立支援の重要性和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の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) 平成25年3月31日まで:1.8% 平成25年4月1日から:2.0%



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。

*1 キャリアプロモーター、スマイルパートナー、嘱託も対象に含んでいます。

*2 有休利用の介護休業を含んでいます。

*3 平成26年度の年間安全衛生推進計画

基本方針:職場における従業員の安全と健康の確保、快適な職場環境形成に向けた安全衛生管理の拡充。店舗生産性向上の取り組み強化による「労働時間短縮」「残業時間削減」による健康障害防止を最重要課題として取り組む。

*4 事業所数は平成26年4月21日現在。

*5 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。

*6 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。

*7 P6に関連記事を掲載しています。

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、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。



●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。

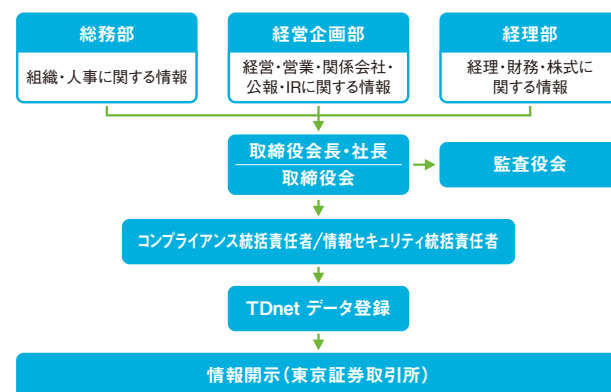
●信頼性のある財務報告の基本方針

- ・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。

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。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や東京証券取引所、大阪証券取引所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。

適時開示体制



IRミーティング等でいただいたご意見を経営に役立てています。

主なIR活動として、お申し込みいただいた機関投資家様を対象としたショートミーティングを中心に行っています。株主、投資家およびアナリストの皆さまからいただいたご意見・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	ショートミーティング等
平成20年	61回
平成21年	80回
平成22年	62回
平成23年	74回
平成24年	76回
平成25年	68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。(※1) 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。(※2) また、中長期的に当社株式を保有していただいている株主様のため、株主優待制度の拡充策として、当社株式保有期間に応じて「株主ご優待券」の追加贈呈も行っています。(※3)

所有株式数と優待内容

所有株式数	贈呈内容	2年以上継続保有株主様への追加贈呈数
1,000株～5,000株未満	200円券55枚(11,000円分)	+200円券30枚(6,000円分)
5,000株～10,000株未満	200円券110枚(22,000円分)	+200円券60枚(12,000円分)
10,000株以上	200円券165枚(33,000円分)	+200円券90枚(18,000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)
平成20年3月期	13円	19.2%
平成21年3月期	14円	17.9%
平成22年3月期	14円	14.7%
平成23年3月期	15円	12.1%
平成24年3月期	16円	12.8%
平成25年3月期	16円	23.0%
平成26年3月期	16円	26.3%
平成27年3月期(予定)	16円	21.7%

個人株主様向けの掲載誌に、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の方に当社への興味を持っていただきたい。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、という思いを実現するため、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。



※1 株主優待は、年1回3月末日現在の株主様を対象といたします。
 ※2 商品の配達集金時には使用できません。
 ※3 2年以上継続保有の確認は、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。

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饗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。
- ・お取引先に対して常に対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。



JFCオーナー会議

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。



ジョーシン協会 井上会長



ジョーシンサービス(株)前平社長



ジョーシン協会 定期総会 上新電機(株)中嶋社長

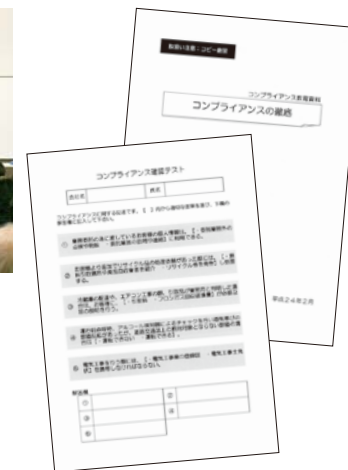
質の高いサービスを提供するため、協力会社に「新製品説明会」や「CS研修」などを実施しています。

家電製品の取付工事を請け負っていただいている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、受講いただいております。



平成26年3月5日 工事協力会社向け「新製品説明会」(参加者:126名)



※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等既存店舗と事業所(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)

「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、平成10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ポスター

上新電機株式会社 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目指します。

(平成10年 制定)

上新電機株式会社 本社ビル 環境方針

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。

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目指します。
2. 環境関連法規、規制、条例及び当社が同意するその他の要求事項を遵守するとともに、汚染の予防に努めます。
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。

- (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

- (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

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～

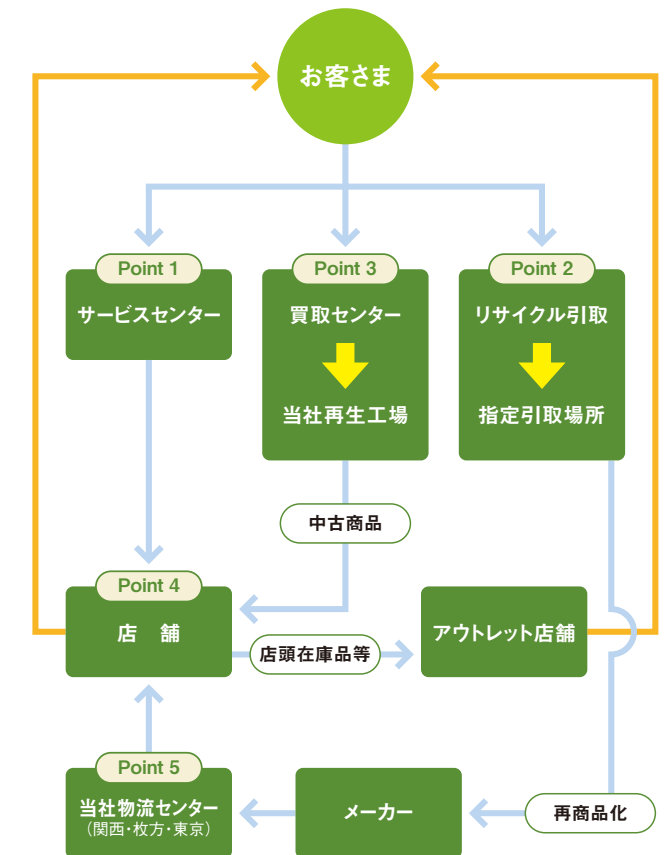
(平成22年4月1日)

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、携帯電話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。
- Point 3 中古パソコン等の買取・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、携帯電話、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。

環境配慮型のビジネス・フロー



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、当社では平成16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れます。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

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



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。

環境へのまごころ ◆ 店づくり

環境や省エネの配慮が店づくりに活かされています。

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、各店舗の改善に努めています。環境面では、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制御」「店舗照明の調光システム」「省エネ照明器具」「ガス空調」等(※1)を順次導入しています。省資源・リサイクル面では、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。このほか、駐車場の緑化によりヒートアイランド現象を抑制する「ジェイ-eco/パーキング」導入など、CO₂削減への取り組みなども積極的に行っております。



お子さま連れのお客さまにもやさしい店づくりをめざしています。

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、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

すべてのお客さまに安心してお買い物いただける店づくりを心掛けています。

施設利用の安全性を高め、高齢者や障がい者の方々にも気持ちよく利用していただける店づくりをめざしています。店内のバリアフリー化、障がい者用トイレ、車いす専用駐車場、点字ブロックの設置など、高齢者、障がい者の皆さまが円滑に利用できるよう「バリアフリー法」に準拠した店づくりを推進しています。

急病など緊急時に備えてAED(自動体外式除細動器)を設置しています。

お客さまの急病や災害など万が一の事態に備えて、当社では本社、岸和田店、外環柏原店、J&Pテクノランド、BOOK-OFF大阪難波中店にAED(自動体外式除細動器)を設置しています。



CO₂削減数値総括 (平成25年経済産業省・環境省令第3号に定めるデフォルト値0.550kg-CO₂/kWh)

単位:kg-CO₂/年(年間での削減数値になります)

平成26年3月31日現在 ※小数点未満四捨五入

削減実施項目	削減値	導入店舗数	備考
屋上緑化	14,000		本社ビル屋上(P34参照)
駐車場緑化	16,704	40	関西電力CO ₂ 排出原単位0.350(kg-CO ₂ /kWh)で試算
太陽光発電	870,070	15	
LED照明(屋内)	6,524,270	161	左記の他、本社ビルにも施工
LED照明(屋外)	983,484	107	
電力総合監視&自動制御システム	1,125,610	19	
省電力システム	994,985	31	
チェーンストア型エネルギー管理サービス	69,745	2	
透水・保水性インターロッキングブロック	15,600	56	関西電力CO ₂ 排出原単位0.350で試算
壁面緑化	90	2	GIF-T約43㎡で28.1kgのCO ₂ 固定量で試算
遮熱塗料	24,488	1	
省エネガラスコート	5,938	2	左記の他、本社ビルにも施工
窓用遮熱フィルム	10,550	3	
合計	10,655,534		



※1 各設備の導入店舗数(平成26年3月31日現在)・・・エアコンの省エネ運転制御:19店、店頭照明の調光システム:19店、省エネ照明器具:93店、ガス空調:26店

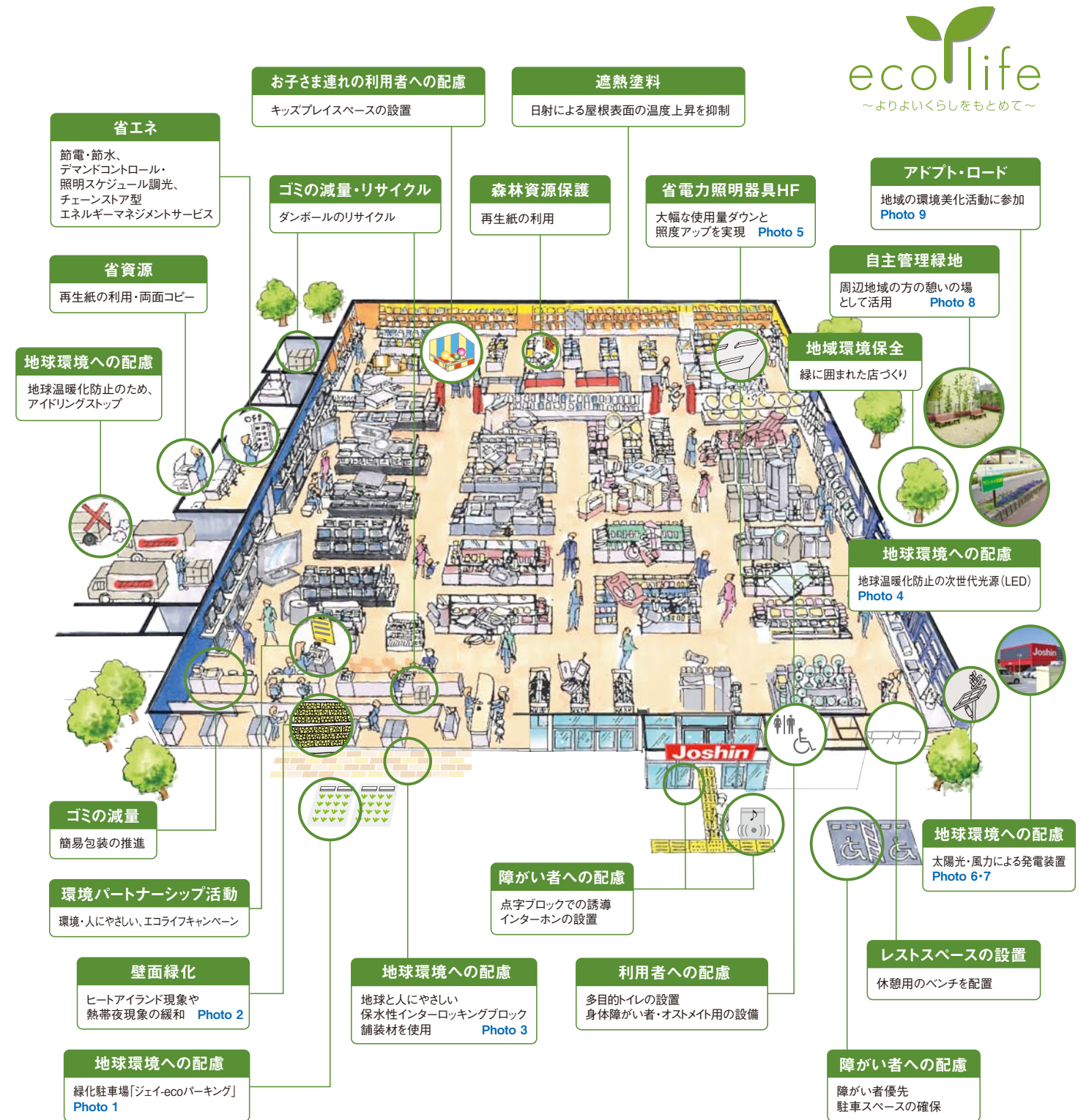


Photo 1 地球にやさしい緑化駐車場「ジェイ-ecoパーキング」※

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。土壌は保水性・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
- 景観性店舗グレードのアップ
- 癒しの効果

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 他(全40店舗)

※「ジェイ-ecoパーキング」は登録商標です。

駐車場緑化用植生基盤材 特許第4541337号 商標登録第5262324号
 駐車場緑化施工方法

Photo 2 環境保護に貢献する壁面緑化

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」。



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

導入店舗 九条烏丸店/東大阪店

Photo 3 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

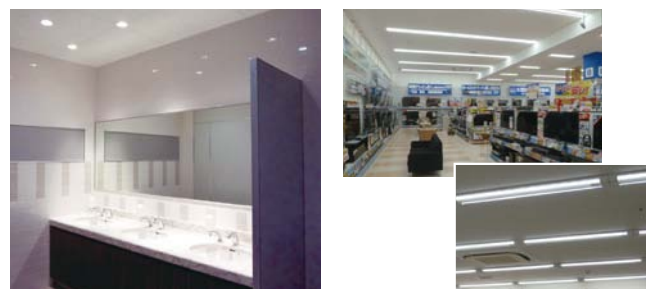
- 廃コンクリートの再生使用
- ヒートアイランド現象を緩和
- 常温成形品でCO₂を排出しない
- 都市型洪水の抑制

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 他(全56店舗)

Photo 4 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。



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
- 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

導入店舗 屋内 住吉店/鳴海店/日進香久山店/東大阪店/赤穂店/南津守店/伊勢ラパーク店/山形嶋店/福崎店/鳳店 他(全161店舗)

導入店舗 屋外 美原店/山科店/明石大久保店/住吉店/日進香久山店/東大阪店/赤穂店/羽曳が丘店/富田林店/南津守店 他(全107店舗)

※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)

Photo 5 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。



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
- 電気が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)
- 電球の廃棄量の減少(従来比) CO₂排出量の削減(従来比約22%減少)

導入店舗 堅田店/福原店/光明池店/高井田店/和歌山店/藤原台店/泉南イオンモール店/姫路大津イオンモール店/西宮今津店/宇治店 他(全92店舗)

Photo 6 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。



有田川店 分散型MPPTデバイス特許取得 特許第5086484号

東大阪店での検証実験

Photo 7 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。



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 他(全16店舗)

※東大阪店では平成23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。

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
- Nox、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 8 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
- 癒しの効果

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。

実施店舗 美原店/鳳店/南津守店/外環柏原店

Photo 9 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
- 癒しの効果

大阪府アドプト・ロード・プログラムは、道路(歩道部)の一定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進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、太陽光発電ご相談会の常時開催、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。



外環柏原店

プラスチック製品の回収・リサイクル実証社会実験「PLA-PLUSプロジェクト」に参画しました。



「PLA-PLUSプロジェクト」とは、環境省「製品プラスチック等の効率的な回収システムの構築および再資源化ビジネス支援」のもと、その多くが焼却・埋立処分されているプラスチック製品リサイクルの仕組みを作るために、消費者と小売、メーカー（46社）が連携して、使用済みプラスチック製品の回収・リサイクル実証社会実験を行うものです。当社は、浦和美園イオンモール店、羽生イオンモール店の2店舗が参画し、使用済みの玩具類、文具類、タンブラー、その他プラスチック製品をお客さまから回収するため、平成25年11月15日から4ヵ月間、お客さまにレジにて回収袋の配布や、店頭における回収ボックスでの回収などの、協力を行いました。

回収袋の配布や、店頭における回収ボックスでの回収などの、協力を行いました。

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、平成24年7月よりスタートしました。当社は、平成24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っとり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、平成26年5月現在、10事業所（8店舗、2サービスセンター）にて売電事業を行っています。

地球温暖化を防止する国民運動「チャレンジ25」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防止のため、平成22年1月14日より新たに展開された「チャレンジ25」に、ジョーシンも参加。企業としてCO₂削減に取り組み、同時にお客さまを対象とした「6つのチャレンジ」にも協賛。CO₂削減に役立つ省エネ型製品をおすすめするだけでなく、使い方のご提案にも取り組んでいます。さらに、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、ジョーシン岸和田店、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。その他、津名店・姫路東店（兵庫県）、海南店・御坊店（和歌山県）、半田店・小牧店（愛知県）、桜井店・斑鳩店（奈良県）、長岡京店（京都府）、松阪店（三重県）、鴻巣店・北本店（埼玉県）、市川大野店（千葉県）、岡山岡南店（岡山県）にも電気自動車充電システムを設置。クリーンエネルギー自動車の導入促進に協力しています。

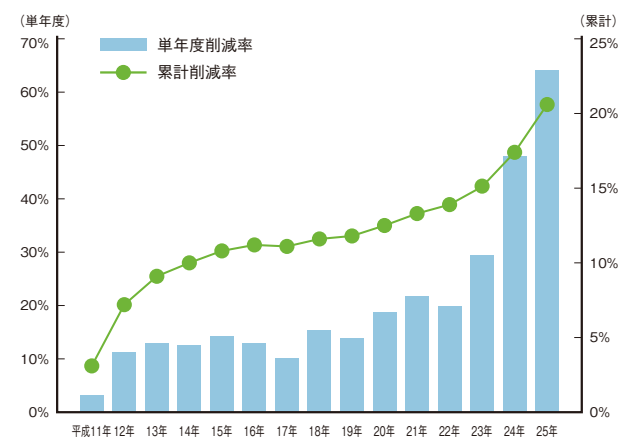


電気自動車急速充電システム

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、本社ビルにて平成11年度から25年度までに683.5t-CO₂の温室効果ガスを削減。全社の温室効果ガス排出量は43,137t-CO₂（平成24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 電気使用量削減取組みにともなうCO₂削減効果（※1）



節電効率の高い省エネ型製品の普及に努めています。

お客さまの節電ライフをサポートするために、節電効率の高い省エネエアコンや、冷蔵庫、薄型TVの販売を推進するとともに、家庭内の電気代の中で大きな比率を占める照明器具について、LED照明をお得に購入できる「LED照明買い替え応援キャンペーン」を実施。環境にやさしいLED照明の普及促進を行っています。

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年から開始された省エネラベル制度。省エネ性能の表示が定められている12品目の商品について、店頭でラベル表示を行っています。



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

平成13年より中古パソコンなどデジタル機器（※2）の買取・リユースを開始。平成21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さまにご利用いただいております。平成23年度にはTVゲーム機の買取・リユースにも取り組み、平成24年度からはタブレットPCの取り扱いも開始。平成25年度はグループ全体で約73,000台の取扱量となりました。

※1 平成10年度を基準年度とした場合のCO₂削減率です。

CO₂排出係数=平成10年度から平成20年度までについては「電気事業者別排出係数（平成20年度算定用）」を使用。平成21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。

※2 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、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、TVゲーム機、その他。

※3 「家電リサイクル券取扱優良店」は、家電リサイクル制度を適正に実施し、かつ一定の運用実績を達成している取扱店を（財）家電製品協会が優良店として推奨する制度。推奨部署数は平成25年4月現在。（推奨有効期間：平成25年4月～平成27年3月末）

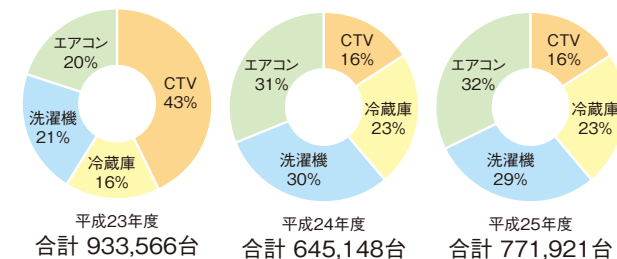
※4 回収重量、回収台数は再資源化処理場への搬入実績です。

家電リサイクル券取扱優良店として推奨されています。（※3）

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「家電リサイクル券システム」。当社の店舗やサービスセンター等220部署が、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。

「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。

平成25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	CRTディスプレイ	液晶ディスプレイ
回収重量 (kg)	10,322.6	712.1	0.0	507.2
回収台数 (台)	921	235	0	91
再資源化処理量 (kg)	10,322.6	712.1	0.0	507.2
資源再利用量 (kg)	7,483.9	394.7	0.0	327.0
資源再利用率 (%)	72.5	55.4	0.0	64.5

小形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。平成25年4月～平成26年3月の期間に小形充電式電池5,009.23kgを回収し、4県で当社の事業所が回収量トップになりました。また、当社は使用済み携帯電話の回収にも協力しており、平成25年度は119,000台を回収しました。

JBRCキャンペーン中、各都道府県別、回収実績トップの店舗



兵庫県：西宮ガーデンズ店 新潟県：上越店

環境へのまごころ ◆ 実績と計画

ISO14001取得状況について。

通算4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。

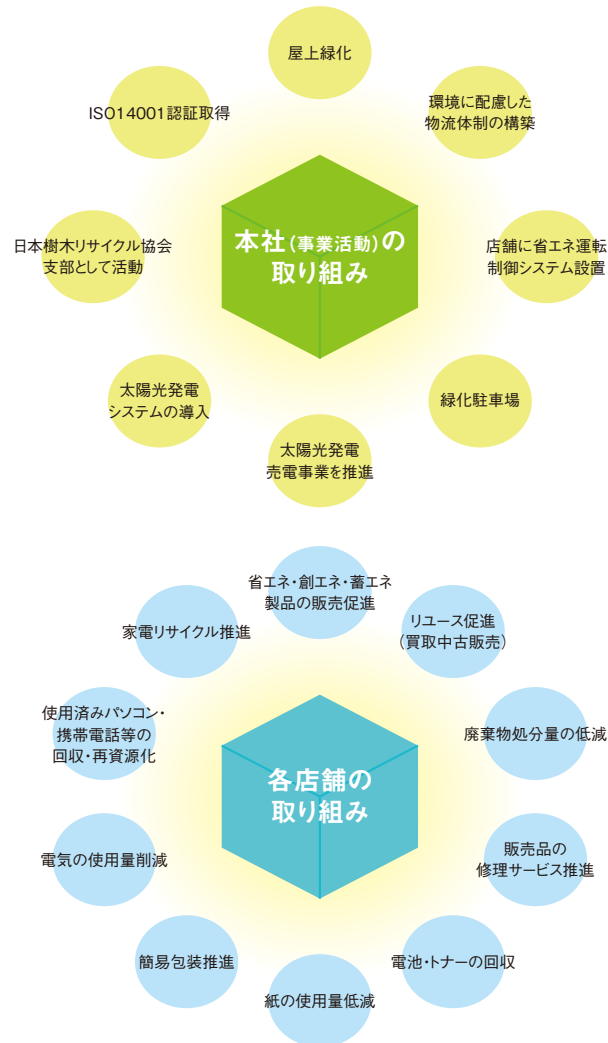
【審査概要】

- 1 登録組織名称 上新電機株式会社 本社ビル
- 2 適用規格 ISO14001:2004 (JISQ14001:2004)
- 3 認定機関 JAB/UKAS
- 4 JACO登録証番号 EC99J1212 (2000/03/15)
有効期限 平成27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、サービスに関連する事業活動

ジョーシンの環境マネジメントシステム



環境目的・目標一覧 (平成25年度の実績および平成26年度の目標値)

環境保全項目	平成25年度			平成26年度		実施部署
	計画	実績	達成状況	計画		
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65%を目指す ※環境配慮型独自基準にて設定	売上構成比 63.9%	×	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		商品部
	省エネ多段階評価5つ星商品の チラシ掲載率41.5%	チラシ掲載率 41.8%	○	省エネ多段階評価5つ星商品のチラシ掲載率45.0%		販売促進部
	省エネ型給湯器成約件数を 平成23年度を基準に37.5%UP	35.2% UP	×	省エネ型給湯器成約件数を平成23年度を基準に106.2%UP		スマートライフ推進部
	太陽光発電システム成約件数を 平成23年度を基準に188.2%UP	42.9% UP	×	太陽光発電システム成約件数を平成23年度を基準に72.9%UP		
グリーン購入の推進	消耗品・備品のグリーン購入率を50%にUP	グリーン購入率 50%	○	消耗品・備品のグリーン購入率を52%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9点以上の導入を目指す	新店1店舗につき 9点以上導入	○	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9点以上の導入を目指す(維持)		建設部
	廃充電電池回収量を5,000kgを目指す	5,009.23kg	○	廃充電電池回収量を5,200kgを目指す		営業統轄部
	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32%改善	44.9% 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50%改善		総務部
	平成21年度を基準に売場面積1㎡あたりの 紙の使用枚数を16%削減	27.3% 削減	○	平成21年度を基準に売場面積1㎡あたりの紙の使用枚数を31%削減する		
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89.3%UP	91.5% UP	○	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に94.5%UP		リユースビジネス 推進センター
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 24%削減を目指す	31.4% 削減	○	平成18年度を基準に年間電気使用量34%削減を目指す		総務部(全フロア)
	平成21年度を基準に売場面積1㎡あたりの 紙の使用枚数を15.0%削減する	20.2% 削減	○	平成21年度を基準に売場面積1㎡あたりの紙の使用枚数を24%削減する		
	平成18年度を基準にゴミの年間排出量 45%削減を目指す	50.9% 削減	○	平成18年度を基準にゴミの年間排出量54%削減を目指す		総務部
	平成18年度を基準に本社管理車両の 燃費効率を22%改善	20.9% 改善	×	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を23%改善する		
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(施策)					販売促進部VMD担当
	営業店向け環境教育資料を年4回配信する(施策)					総務部
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35%以上の店舗を60%以上をキープする(継続目標)					営業統轄部
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

※目標の達成状況・市場環境を考慮し一部目標数値を見直しています。

地域社会へのまごころ ◆ スポーツ振興



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12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「ドリームリンク」、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ま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。



中嶋社長による始球式(京セラドーム大阪)

2013年 ペア観戦 チケットキャンペーンのご報告

約20,500組 41,000名さまに阪神戦のチケットをプレゼント。多くのお客さまに、ご好評いただきました。

販売促進部 主任 富岡 伸行
(阪神タイガース関連販促担当)



ジョーシンCMキャラクター: 藤浪晋太郎選手・能見篤史選手・西岡剛選手

スマートフォン用 本格野球ゲームアプリが登場。

阪神タイガース現役選手から伝説の名選手まで、実名、実写でカードになって登場する「Joshin Game 阪神タイガースホームランバトル」を提供開始。



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・灘店・岡山岡南店の4店舗においてタイガース応援展示ブース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。



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。そこで平成20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(239ヵ所)と全車両(452台)で実施しています。(平成26年5月31日現在)



店舗入り口に掲示

サービスカー・営業車に掲示

関西の子育て世帯を応援する 地域の各種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18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とりお買い物をしていただけます。また、平成24年12月から滋賀県大津市の推進する「赤ちゃんの駅」(※3)事業にも協力しています。



※1 18歳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/三国ヶ丘店/南摂津店/大日イオンモール店/高井田店/泉南イオンモール店/光明池店/

日根野イオンモール店/吹田上新庄店/ホームズ寝屋川店/堺インター店

※3 「赤ちゃんの駅」とは、乳幼児を連れた保護者がオムツ替えや授乳に立ち寄れる施設です。協力店: 西大津店

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。平成23年3月11日に発生した「東日本大震災」は、東北・関東地方に甚大な被害をもたらし、完全な復興には長い時間を余儀なくされる状況です。当社は、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。さらに、当社が参画しているでんでんタウン協栄会主催行事として、岩手県釜石市平田小学校・唐仁小学校の児童150名に電子工作の出前授業を行い、喜んでいただきました。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。

高齢化と少子化が大きな社会問題となっているなか、次世代を担う子どもたちの健全な育成が企業にとって重要な課題と考え、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。



被災児童の学習支援のため中古ノートパソコンを寄贈(宮城県)



でんでんタウン協栄会による電子工作の出前授業(岩手県)

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
平成3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
平成7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 神戸市役所	上新電機 約3,000点の玩具 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
平成16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、ジョーシンスサービス労使の共同募金 計150万円
平成16年10月23日	新潟県中越地震	義援金	新潟県	上新電機労使、ジョーシンスサービス労使の共同募金 計150万円
平成16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
平成21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
平成23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
		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
		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(7,199,024円)
		寄贈	大阪市 NPO法人 発達障害療育センター 岩手県釜石市平田小学校・唐仁小学校	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 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 上新電機 阪神タイガースグッズ(でんでんタウン協栄会 主催)
平成23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)

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。



流通事業者向け製品安全セミナー(大阪府)



東近江店での職場体験学習風景



消費者向け製品安全セミナー(愛知県)

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、安全・安心社会の構築に貢献してまいります。

セミナー等の協力実績

開催時期	形式	内容	対象	主催
平成20年3月	執筆	安全と社会文化(小売事業者の取組報告)	一般(web公開)	(財)製品安全協会
平成20年11月	講演	製品安全点検セミナー(東京)	一般	経済産業省
平成21年3月	講演	製品安全セミナー(大阪)	一般	経済産業省
平成21年3月	講演	岬町 春の市トーク&トーク	岬町民	なんかつり隊みさき小町、岬町人権啓発推進協議会
平成21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
平成22年11月	講演	製品安全点検セミナー(東京)	一般	経済産業省
平成22年12月	講演	コンシューマーオフィサー連絡会	企業	(財)日本消費者協会
平成23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)
平成23年2月	勉強会	職場体験学習(東近江店)	学生	東近江店
平成24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組	企業等	NPO法人 安全工学会
平成24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
平成24年8月	TV放映	MBS「大阪の家電小売業の意外な取組」	一般	MBS(番組名:ちちんぷいぷい)
平成24年6月～平成25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
平成24年11月	講演	製品安全点検セミナー(東京)	一般	経済産業省
平成25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
平成25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

街の活性化に寄与するイベントを実施・支援しています。

大阪・堺筋630mを歩行者天国にして開催される「日本橋ストリートフェスタ」は平成26年3月21日で第10回を迎え、来場者数は24万人になりました。流行を取り入れた大阪屈指の大イベントとして地元の皆さまにも喜んでいただいている街の活性化事業です。当社は平成17年の第1回目から実行委員会、運営委員会の事務局として全面協力しています。



地域の安全・安心を守るため、さまざまな防犯活動に参加しています。

日本橋筋商店街振興組合、でんでんタウン協栄会、地元町会や団体が実施している夜間パトロール等の防犯活動に加え、官民協同の日本橋安全まちづくり協議会、放置自転車対策協議会、青色パトカーパトロール等の活動に積極的に参加しています。



日本橋安全まちづくりキャンペーン



青色パトカーによる夜間パトロール

平成25年度 でんでんタウン協栄会 防犯夜間パトロール参加実績

	期間	参加回数	参加のべ人数
夏の防犯パトロール	7月2日～7月30日	12回	217名
歳末防犯夜間パトロール	12月2日～12月26日	10回	163名



最大の安全・安心は、
手間を惜しまず、
お客さまと
向き合うこと。

長岡技術科学大学
安全安心社会研究センター長
三上喜貴氏

みかみ よしき：安全マネジメントの歴史、安全の制度設計、傷害情報データの解析などが研究テーマ。博士(政策・メディア)。「安全安心社会研究」という雑誌の編集を続けている。

家電量販店だからできる、消費者の声を反映した安全・安心の取り組み

家電製品の安全対策においては、家電量販店が大きな役割を担います。メーカーまで届きづらい消費者の声なき声をまとめ、製品安全に対する意見を伝える重要な役割を果たします。どのような形態であれ、流通に関わる企業は同じような動きを積極的にしていただきたいと思っています。本来なら販売店の総てが配慮を欠かさないのが望ましいのですが、残念ながら、基準に満たない販売店もあります。製品安全に関する知識を持ち、確かに安全な製品を扱うことは、消費者の安心にもつながります。だからこそ、「製品安全対策優良企業表彰 経済産業大臣賞」を3連続受賞された上新電機さんのような家電量販店の役割は、とても重要なのです。

アフターサービスに関しても同様に、今まで以上にその役割が重要になると考えています。製品による事故が生じた場合、不良品かもしれない、使用者の誤使用かもしれない。製品トラブルは何が原因で起こるか

分かりません。理想的な姿としては、大きな事故が起こる前に流通サイドの専門家がプロの視点で確認し、些細なことから重大な情報までしっかりメーカーにフィードバックすることにより、事故を未然に防止することです。このような取り組みが、今後の安全・安心な製品づくり、そして消費者が安心して利用できる家電量販店の姿につながります。

メーカーや流通業者に共通する課題があります。それは、お客さまからのクレームを処理することにばかり執着して、クレーム内容の分析から抽出される問題の本質を経営課題としていく姿勢が見られないこと。そうではなく、しっかりとお客さまの声に耳を傾け、些細な問題でも真剣に取り組むことが安全・安心につながります。上新電機さんでは、消費者との接点を大切に考え、各部署が連携を取り合い、向き合っている姿勢に深い共感を覚えます。販売するだけで終わりではなく、創業時から取り組まれている「まごころサービス」で、これからも安全・安心に積極的に取り組んで欲しいと思います。

これまでの蓄積されたデータが、 お客さまの安心につながる

家電製品を含めて、消費者用製品の残存リコールは、現在約1,000件あると言われています。どれだけリスクが残っているかは不明ですが、古いものでは、30年前に購入された家電製品を現在も使用されている場合もあると思います。残念です



平成26年5月26日長岡技術科学大学にて
(右: 上新電機株式会社 CSR推進室 名畑室長)

が、市場にどれだけ残存リコールがあるか、メーカーも正確な数字は把握できていません。内閣府の統計(消費者動向調査)を使って計算してみると、購入された家電製品の残存率は10年を経過してもまだ半分程度残っているという結果がでました。リコールに対する消費者の周知が100%とはいかない現状では、リコール製品であっても知らずに使い続け、10年後に大きな被害に遭うというリスクが多数残っているのです。これは大きな課題ではありますが、この問題を解決するには、さまざまなメーカーの製品を取り扱う家電量販店に負うところが大きいと考えています。会員情報を利用することで、製品の買い換えのサイクルが分かり、残存率を推計することができます。上新電機さんに期待することは、それを会社のためだけに使用するのではなく、たとえば行政とも共有して欲しい。家電量販店の長所を活かすことで、残存リコール対策のターゲットを絞り込むことが可能になります。さらに言えば、同業他社やメーカーとも共有していただくと、残存リコール製品が把握でき、消費者の安全に結びつけることができます。

上新電機さん以外で家電製品を買われる人も多数いると思います。しかし、一度上新電機さんで製品を購入された方は多くは、継続的に利用されます。その購買データをつなげていくと、残存リコールの真実に迫れると考えています。さらに言えば、この問題のポイントは、高齢者。人口の高齢化は製品の高齢化です。高齢者は物を大切にすることが強く、なかなか製品を買い換えようとしません。だからこそ、リコール製品や、経年劣化した製品が、高齢者の手元にあると予想しています。家電製品が使用される側の側面からも、そして安全・安心の観点からも、消費者の本当の実態を知っている家電量販店が努力をすることは非常に有益であり、これからめざしていただきたい取り組みの一つです。

高齢化が進む時代だからこそ、 新しいサービスが求められている

不慮の事故が起こる現場の大半は、生活空間である家庭です。「お風呂ですべった」「階段を踏み外した」など挙げればキリがありません。高齢者にとっては、日々過ごしている家庭に危険が蔓延しています。これはリフォーム業界、そして日本の課題だと思います。高齢者は一度転んだことが原因で、体調を崩される場合が多いのです。上新電機さんが、まごころの精神で家庭内の安全に取り組むというのは、非常に大きなポイント。新しいリフォーム用製品の開発にも影響がでるのではないかと思います。家庭内の設備を販売するということが、家庭の中をいかに安全にできるかが注目されます。生活する場所でのリスクをどう減らしていくかが大切。そのためのソリューションを提供できる仕組みづくりに期待しています。高齢社会は、これからますます進展していくことになります。メーカーも時代に合わせ、誰もが使いやすいような製品を発表していますが、やはり人がサポートするのが一番分かりやすい。それが有料のサービスだとしても、それを選ぶ人が増えてくると思います。たとえば、上新電機さんのホームメンテナンスサービス「楽助」にあるような照明の取り付けのサポートがよい事例。高齢者家庭に向けて、家電量販店ができることをご提案させていただくならば、アフターサービスの強化です。リコール問題にも共通することで、いくらハガキで案内しても高齢者は細かい文字が書かれたDMをあまり読まれません。安全に家電製品を使い続けてもらうためにも、この問題に積極的に取り組んでいって欲しいと思います。

今後のJoshinへメッセージ

社是である「愛」の精神と、社員が一体となって取り組む安全文化で、上新電機さんがお客さまのためにできることを積極的にされているのは、非常に評価できます。これは一朝一夕にできることではありません。従業員の皆さんがお客さまに対して「当たり前のこと」と思って実践されている事柄の中に、実は、当たり前ではない素晴らしい事柄が沢山あります。量販店という規模でありながら、一人ひとりのお客さまに対しては、「愛」「まごころサービス」の精神が息づいている。これが上新電機さんの素晴らしいところだと思います。ぜひ、これに磨きをかけていただき、安全・安心社会構築における流通業界のリーダーとして、家電量販業界のみならず、流通業界の多くの企業が見習うモデルとなって欲しいと思います。

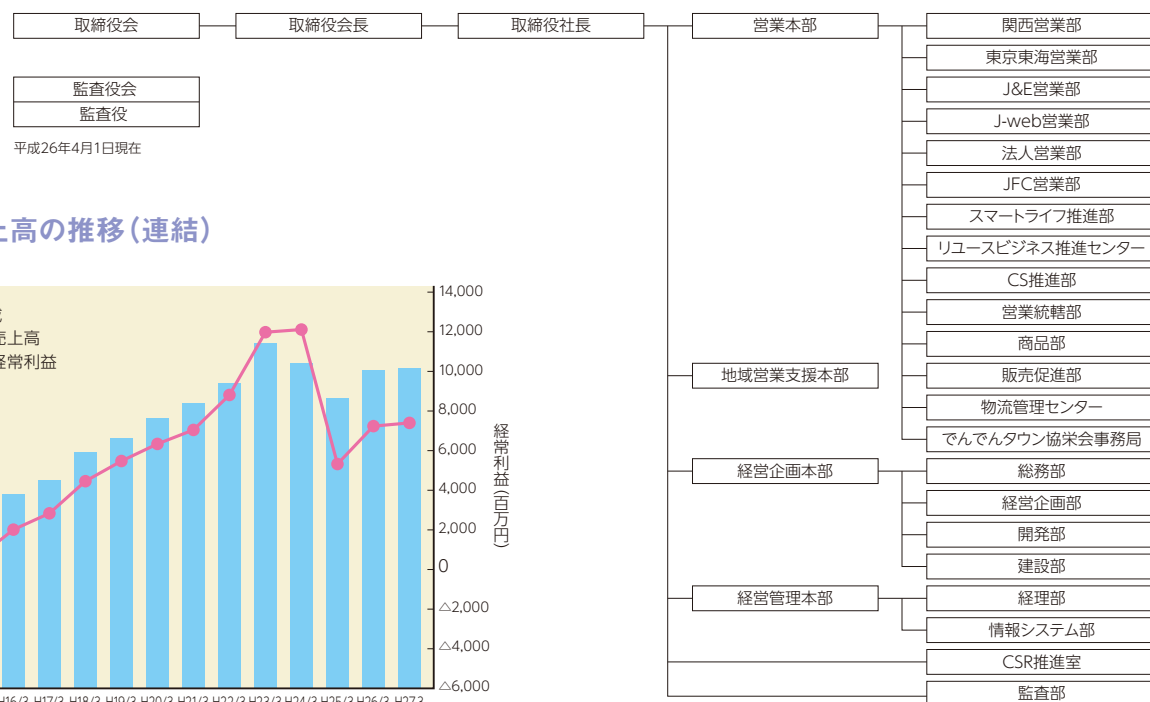
Joshin プロフィール

会社概要

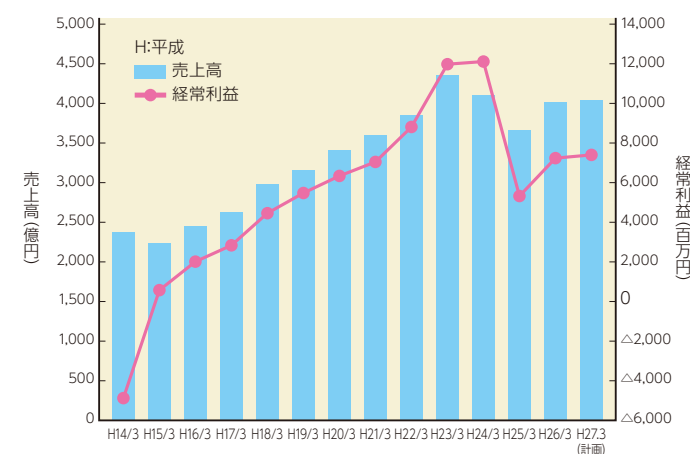
社名	上新電機株式会社/Joshin Denki Co.,Ltd.
本社所在地	〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5 TEL06(6631)1221
創業	昭和23年(1948年)5月11日
設立	昭和25年(1950年)2月2日
売上高	4,017億98百万円・連結(平成26年3月期) 3,934億43百万円・単体(平成26年3月期)
資本金	151億21百万円
上場証券取引所	東証1部
従業員数	2,831名(男子 2,465名、女子 366名/平成26年3月末、役員除く)
	社員数3,658名(平成26年3月期末) 平均臨時従業員数3,260名(平成26年3月期末)
役員	代表取締役会長 土井 栄次 代表取締役社長 中嶋 克彦 代表取締役副社長 金谷 隆平 代表取締役専務 宇多 敏彦 常務取締役 西岡 裕 取締役 横山 晃一 取締役 尾上 公一 取締役 淨弘 晴義 取締役 前平 哲男 取締役 田中 幸治 社外取締役 岩田直樹(予定) 監査役(常勤) 野口 嘉夫 監査役(常勤) 山崎 岩夫 社外監査役(常勤) 保田 春久 社外監査役 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	233店舗(RC 179、関係会社 38、FC 16)(平成26年3月末現在)
サービスセンター	24カ所(平成26年6月15日現在)
子会社・関係会社	北信越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 和歌山ジョーシン株式会社 中四国ジョーシン株式会社 ジャプロ株式会社 ジェイ・ホビー株式会社
フランチャイズ	株式会社オオカド 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ーイー 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 株式会社サンワドー
取引銀行	リソナ銀行 三菱東京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	http://www.joshin.co.jp/

組織図



業績/売上高の推移(連結)



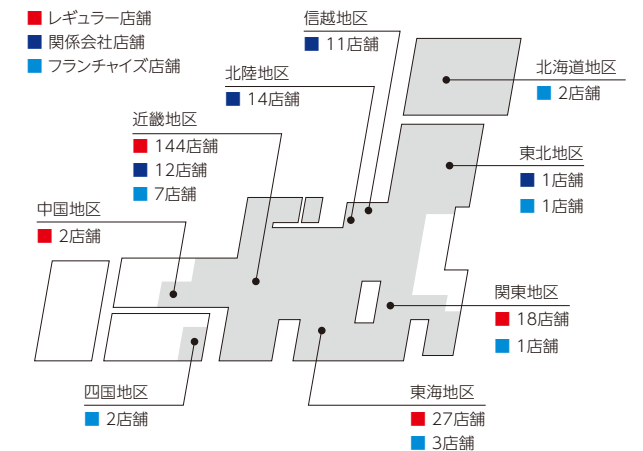
Joshin グループネットワーク

Joshinグループネットワーク(合計233店舗)

※平成26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、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ニーズにお応えしています。



スーパーキッズランド

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。



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。



マザーピカ

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/プラズマ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

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
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 大阪市鶴見区緑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
平野うりわり店 〒547-0024 大阪市平野区瓜破4-2-8 06-6701-1411
市岡店 〒552-0012 大阪市港区市岡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

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 〒566-0074 大阪府摂津市東一津屋4-10 06-6349-0711
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
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 大阪府東大阪市弥生町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
堺インター店 〒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
中環堺店 〒591-8012 大阪府堺市北区中村町607-1 072-251-5711
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
嵐店 〒593-8328 大阪府堺市西区嵐北町9丁510 072-262-5711
光明池店 〒594-1101 大阪府和泉市室堂村824-36 0725-55-5411
岸和田店 〒596-0826 大阪府岸和田市作才町11-3-12 072-437-1021
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
藤原台店 〒651-1302 神戸市北区藤原台中町11-4-1 078-982-2121
神戸岩岡店 〒651-2404 神戸市西区岩岡町古郷1474-6 078-967-4711

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 兵庫県尼崎市梶ヶ島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
伊丹隠盾イオンモール店 〒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 0797-89-0211
川西店 〒666-0024 兵庫県川西市久代6-1-5 072-758-7211
川西ダイエー店 〒666-0124 兵庫県川西市多田桜木1-1-1 072-793-1401
豊岡店 〒668-0013 兵庫県豊岡市中陰553 0796-26-5211
三田店 〒669-1543 兵庫県三田市下深田386-1 079-563-7111
篠山店 〒669-2436 兵庫県篠山市池上421 079-552-8600
氷上店 〒669-3467 兵庫県丹波市氷上町本郷300 0795-82-9811
姫路東店 〒670-0826 兵庫県姫路市楠町140-1 079-287-2911
手柄店 〒670-0966 兵庫県姫路市延末205-1 079-225-6711
姫路大津イオンモール店 〒671-1146 兵庫県姫路市大津区大津町2-5 079-238-5911
山崎イオン店 〒671-2545 兵庫県宍粟市山崎町中井7-4 0790-64-3111
三木青山イオン店 〒673-0521 兵庫県三木市志染町青山3-9 0794-87-2551
社店 〒673-1431 兵庫県加東市社1102-1 0795-42-5711
明石大久保店 〒674-0068 兵庫県明石市大久保町ゆりのき通3-2 078-937-0811
イオンタウン加古川店 〒675-0052 兵庫県加古川市東神吉町出河原862 079-433-4711
加古川店 〒675-0131 兵庫県加古川市別府町新野辺440-1 079-441-3411
西脇店 〒677-0017 兵庫県西脇市小坂町142 0795-25-0411
赤穂店 〒678-0176 兵庫県赤穂市南野中784 0791-46-2011
福崎店 〒679-2203 兵庫県神崎郡福崎町南田原2906 0790-24-3411
竜野ダイエー店 〒679-4129 兵庫県たつの市龍野町堂本字五反田250-1 0791-62-5311

京都府

九条烏丸店 〒601-8041 京都市南区東九条南烏丸町31 075-693-5711
山科店 〒607-8134 京都市山科区大塚北満町20 075-593-1101
六地藏店 〒611-0001 京都府宇治市六地藏奈良町18-1 0774-32-6301
宇治店 〒611-0021 京都府宇治市宇治樋ノ尻79-1 0774-21-9311
大久保バイパス店 〒611-0033 京都府宇治市大久保町旦稔93-11 0774-44-1211
伏見店 〒612-8208 京都市伏見区下烏羽但馬町101 075-605-1711
京都1ばん館 〒615-0014 京都市右京区西院巽町38 075-323-1511
ながおか店 〒617-0823 京都府長岡京市長岡2-1-30 075-955-8401
長岡京店 〒617-0833 京都府長岡京市神足四ノ坪1-2 075-958-2301
福知山東店 〒620-0808 京都府福知山市宇土1-2 0773-27-3011
福知山店 〒620-0922 京都府福知山市宇字若井小字秋道81-1 0772-24-4770
亀岡店 〒621-0806 京都府亀岡市余部町樋又80 0771-21-0211

滋賀県

西大津店 〒520-0002 大津市際川14-11-1 077-510-2811
堅田店 〒520-0232 大津市真野2-29-1 077-574-3344
近江今津店 〒520-1621 滋賀県高島市今津町今津1688 0740-22-2911
彦根店 〒522-0052 滋賀県彦根市長曾根南町472-2 0749-23-5411
近江八幡店 〒523-0015 滋賀県近江八幡市上田町1278-3 0748-37-8911
守山店 〒524-0012 滋賀県守山市播磨町68 077-582-0351
草津店 〒525-0051 滋賀県草津市木川町389 077-565-4711
草津イオンモール店 〒525-0067 滋賀県草津市新浜町300 077-569-4611
長浜店 〒526-0021 滋賀県長浜市八幡中山町55 0749-62-9911
水口店 〒528-0058 滋賀県甲賀市水口町北泉1-131 0748-63-8061

奈良県

登美ヶ丘イオンモール店 〒630-0115 奈良県生駒市鹿畑町3027 0743-78-1711
東生駒店 〒630-0201 奈良県生駒市小明町745-1 0743-73-8211
奈良店 〒630-8013 奈良市三条大路4-1-58 0742-33-2611
桜井店 〒633-0061 奈良県桜井市上之庄206 0744-42-3151
橿原店 〒634-0843 奈良県橿原市北妙法寺町555-1 0744-24-6601

大和高田店 〒635-0026 奈良県大和高田市大字神楽250-1 0745-21-5511
斑鳩店 〒636-0154 奈良県生駒郡斑鳩町籠田西5-4-14 0745-75-8111
モバイル王寺店 〒636-0002 奈良県北葛城郡王寺町王寺2-2-24 0745-72-7711
上牧店 〒639-0214 奈良県北葛城郡上牧町大字上牧1853 0745-70-5711
郡山イオンモール店 〒639-1101 奈良県大和郡山市下三橋町741-170 0743-54-8611
郡山店 〒639-1115 奈良県大和郡山市横田町693-1 0743-59-2221
新庄店 〒639-2113 奈良県葛城市北花内40-1 0745-69-4551

和歌山県

和歌山北店 〒640-8442 和歌山市平井120-1 073-455-6111
和歌山店 〒641-0006 和歌山市中島368 073-425-1414
海南店 〒642-0031 和歌山県海南市築地1-97 073-483-3551
有田川店 〒643-0032 和歌山県有田郡有田川町天満291-1 0737-52-4911
御坊店 〒644-0002 和歌山県御坊市園336-1 0738-23-2111
田辺店 〒646-0011 和歌山県田辺市新庄町1619-1 0739-24-1924
有田店 〒649-0316 和歌山県有田市宮崎町102-1 0737-82-3011
岩出店 〒649-6235 和歌山県岩出市西野25 0736-61-7411
橋本店 〒649-7202 和歌山県橋本市高野口町伏原818 0736-43-2351

三重県

名張店 〒518-0445 三重県名張市瀬古口226 0595-61-2411

岡山県

岡山岡南店 〒700-0866 岡山市北区岡南町2-5-44 086-212-0511
アリオ倉敷店 〒710-0813 岡山市倉敷市寿町12-2 086-435-7511
岡山商品センター 〒701-0206 岡山市南区真島2441-3(株)ソーテン社員営業所内 086-282-3900

アウトレット

アウトレット池田店 〒563-0031 大阪府池田市天神1-1-7 072-762-8011
アウトレット北花田店 〒591-8002 大阪府堺市北区北花田町2-185-1 072-255-8100
アウトレット西宮店 〒662-0861 兵庫県西宮市河原町5-11 0798-71-1171

東京東海営業部 東京エリア

〒160-0015 東京都新宿区大京町23-3
アウトレット三鷹店 〒181-0014 東京都三鷹市野崎1-20-17 0422-31-6251
つるかや店 〒195-0072 東京都町田市金井8-15-5 042-734-4751
港北インター店 〒224-0043 神奈川県横浜市都筑区折本町191 045-478-0611
厚木下荻野店 〒243-0203 神奈川県厚木市下荻野1200-1 046-243-2811
相模原小山店 〒252-0205 神奈川県相模原市中央区小山3-37-1 042-770-1511
市川大野店 〒272-0805 千葉県市川市大野町1丁目19-1 047-303-6811
八千代ビズミヤ店 〒276-0028 千葉県八千代市村上1245 047-486-8201
アウトレット浦安店 〒279-0004 千葉県浦安市猫実1-21-32 047-353-3461
アリオ川口店 〒332-0033 埼玉県川口市並木元町1-79 048-257-4811
浦和美喜イオンモール店 〒336-8760 さいたま市緑区大字大門3710 048-878-7311
草加まつばら店 〒340-0043 埼玉県草加市草加3-9-13 048-944-9411
こしがや店 〒343-0805 埼玉県越谷市神明町2-87-1 048-966-1221
羽生イオンモール店 〒348-0039 埼玉県羽生市川崎2-281-3 048-563-3141
アウトレット入間サイオス店 〒358-0003 埼玉県入間市豊岡2-1-1 04-2963-3811
アウトレット所沢店 〒359-1143 埼玉県所沢市宮本町2-22-34 04-2925-1911
北本店 〒364-0013 埼玉県北本市中丸3-138-1 048-590-3811
鴻巣店 〒369-0131 埼玉県鴻巣市袋763-2 048-549-3811

東京東海営業部 東海西エリア

〒460-0011 名古屋市中区大須4-2-48
瑞穂店(7月オープン予定) 〒501-0223 岐阜県瑞穂市穂積字タリ3110-1 058-327-1911
岐阜羽島店 〒501-6264 岐阜県羽島市小瀬町島1-43 058-393-3611
大垣イオンモール店 〒503-0933 岐阜県大垣市外野2-100 0584-89-0771
各務原イオンモール店 〒504-0943 岐阜県各務原市那加萱場町3-8 058-389-5521
多治見店 〒507-0022 岐阜県多治見市上山町1-176 0572-25-6601
東員イオンモール店 〒511-0255 三重県員分郡東員町大字長深字築田510-1 0594-86-0711

桑名イオン店 〒511-0863 三重県桑名市新西方1-35 0594-25-3011
鈴鹿店 〒513-0833 三重県鈴鹿市庄野共進2-7-9 059-375-1911
津城山イオンタウン店 〒514-1112 三重県津市久屋小野辺町1130-7 059-254-5711
明和イオンモール店 〒515-0348 三重県多気郡明和町中村1223 0596-55-8111
松阪店 〒515-2122 三重県松阪市久米町1174-3 0598-56-1711
伊勢ラパーク店 〒516-0007 三重県伊勢市小木町字曾祢538 0596-36-9211

東京東海営業部 東海東エリア

〒460-0011 名古屋市中区大須4-2-48
焼津インター店 〒425-0092 静岡県焼津市越後島385 054-626-2211
アクロス豊川店 〒442-0823 愛知県豊川市正岡町池田700 0533-83-5511
新安城店 〒446-0072 愛知県安城市住吉町荒曾根43 0566-97-8211
ひとつぎ店 〒448-0003 愛知県刈谷市一ツ木町3-10-4 0566-27-8611
名古屋みなとイオンモール店 〒455-0055 愛知県名古屋港区品川町2-1-6 052-654-7011
白土店 〒458-0836 愛知県名古屋緑区白土803 052-878-2411
鳴海店 〒458-0847 愛知県名古屋緑区浦里3-232 052-892-6811
大高イオンモール店 〒459-8001 愛知県名古屋緑区大高町奥平字1-1 052-623-7411
日進香久山店 〒470-0134 愛知県日進市香久山4-201-3 052-847-2811
半田店 〒475-0805 愛知県半田市浜田町3-8-1 0569-26-1811
小牧店 〒485-0033 愛知県小牧市郷中1-50 0568-71-5911
高蔵寺店 〒487-0011 愛知県春日井市中央台1-2-2 0568-91-8611
稲沢店 〒492-8601 愛知県稲沢市長野7-1-2 0587-22-3111
蟹江店 〒497-0032 愛知県海部郡蟹江町今3-17 0567-94-2011
浜松商品センター 〒435-0002 静岡県浜松市東区白駒町字松下423名鉄駅前(株)浜松支店内 053-422-6211

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
キッズランド大須店 〒460-0011 名古屋市中区大須4-2-48 052-262-1203
スーパーキッズランド本店 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-12-4 06-6634-0041
スーパーキッズランドキッズモール 〒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
マザーピア西宮田店 〒578-0947 大阪府東大阪市西宮田町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 大阪府堺市中央区深井沢町3237 072-279-1411
マザーピア新大塚店 〒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

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
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 大阪府枚方市南中區3-1三井倉庫ロジスティクス(株)大阪営業所内 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
東北物流センター 〒981-1225 宮城県石巻市蔵元3441三井倉庫ロジスティクス(株)東北営業所内 022-381-5911
東京物流センター 〒344-0042 埼玉県春日部市瀬戸820-1三井倉庫ロジスティクス(株)内 048-755-4811

Joshin グループネットワーク

■ 子会社・関係会社

北信越ジョーシン(株)

〒930-0834 富山市問屋町1-9-24 076-451-9191

営業部

〒930-0834 富山市問屋町1-9-24

北信エリア

〒930-0834 富山市問屋町1-9-24

長野インター店	〒388-8019 長野市篠ノ井杵淵480-1	026-293-6811
立山店	〒930-0275 富山県中新川郡立山町利田633	076-462-2711
富山本店	〒930-0985 富山市田中町4-14-83	076-442-2131
高岡店	〒933-0904 富山県高岡市新成町1-12	0766-25-6003
黒部アピタ店	〒938-0806 富山県黒部市前沢1017-4	0765-52-5765
砺波店	〒939-1363 富山県砺波市太郎丸2-5	0763-34-5811
富山南店	〒939-8072 富山市堀川町355-3	076-495-9101
金沢本店	〒920-0059 金沢市示野町81-1	076-268-5533
寺地店	〒921-8178 金沢市寺地2-3	076-247-2524
野々市店	〒921-8825 石川県野々市市三納1-144	076-246-8555
加賀店	〒922-0013 石川県加賀市上河崎町47-1	0761-72-7222
羽咋店	〒925-0026 石川県羽咋市石野町ト5	0767-22-3866
鹿島店	〒929-1721 石川県鹿島郡中能登町井田と部1-1	0767-76-2725
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

北越エリア

〒950-0964 新潟市中央区綱川原1-15-23

長岡川崎店	〒940-0861 新潟県長岡市川崎町1436-5	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
新潟南店	〒950-0923 新潟市中央区姥ヶ山字大日南田45-1	025-287-8611
亀貝店	〒950-2033 新潟市西区亀貝1340	025-268-0511
新津店	〒956-0866 新潟市秋葉区下興野500-20	0250-25-3911
佐渡店	〒952-1302 新潟県佐渡市市野沢99	0259-57-3211
新発田店	〒957-0066 新潟県新発田市舟入町3-8-26	0254-23-0711
燕三条店	〒959-1232 新潟県燕市井土巻4-175	0256-66-0611
山形嶋店	〒990-0885 山形市嶋北2-4-15	023-682-7411

サービスセンター

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	〒950-0923 新潟市中央区姥ヶ山字大日南田45-1	025-286-7611
長岡サービスセンター	〒959-1155 新潟県三条市福島新丁2170	0256-45-6711
山形配送センター	〒990-0885 山形市嶋北2-4-15	023-682-7409

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
アフターサービスコールセンター	0570-0556-31

カスタマーサービス部

〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-8-12 06-6644-2244

関西エリア

〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-8-12	06-6644-2244
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	
大阪中央サービスセンター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	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5-2-46	
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	072-672-7411
北大阪サービスステーション 〒569-0043 大阪府高槻市竹の内町74-1	
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	
南大阪サービスセンター 〒596-0827 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 〒596-0827 大阪府岸和田市上松町247	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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

東海・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
埼玉サービスセンター 〒344-0042 埼玉県春日部市増戸820-1	048-752-0311
名古屋南サービスセンター 〒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	

名古屋サービスセンター 〒492-8082 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 〒492-8082 愛知県稲沢市下津下町西3-41	
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
ビジネス開発 東京営業所 〒184-0002 東京都小金井市梶野町1-7-35	0422-36-5511

北陸エリア

〒930-0834 富山市問屋町1-9-24	076-451-3377
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	
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	
能登サービスデポ 〒925-0026 石川県羽咋市石野町ト5	0767-22-8883
福井サービスデポ 〒910-0803 福井市高柳町38-28	0776-54-6982

ファクトリーサービス部

〒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
パーツセンター 〒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
ISO担当 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-6500

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

ジェー・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
BOOK-OFF滋賀水口店 〒528-0033 滋賀県甲賀市水口町綾野3-40	0748-62-3511
BOOK-OFF大阪難波中店 〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15	06-6634-5422
BOOK-OFF江坂駅前店 〒564-0051 大阪府吹田市豊津町14-9	06-4861-7361
BOOK-OFF門真古川橋店 〒571-0039 大阪府門真市速見町9-12	06-6909-0811
BOOK-OFF堺駅前店 〒590-0964 大阪府堺市堺区新在家町東1-1-22	072-233-0711
TSUTAYA草津店 〒525-0027 滋賀県草津市野村2-20-28	077-565-9011
TSUTAYA大正駅前店 〒551-0002 大阪市大正区三軒家東1-17-26	06-6554-8200
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八尾老原店 〒581-0092 大阪府八尾市老原1-13-2	072-924-5101
TSUTAYA大蔵谷店 〒651-2113 神戸市西区伊川谷町有瀬599-1	078-975-2662
TSUTAYA姫路華崎店 〒670-0053 兵庫県姫路市南車崎1-2-43	079-295-1881
TSUTAYA加古川店 〒675-0031 兵庫県加古川市加古川町北在家2700	079-454-0411

■ フランチャイズ

北電商販(株)

〒061-1121 北海道北広島市中央2-1-2	011-373-1291
岩内店 〒045-0032 北海道岩内郡共和町老古美79-3	0135-62-5757
北広島店 〒061-1121 北海道北広島市中央2-1-2	011-372-2424

(株)ムラウチ電気

〒192-0045 東京都八王子市大和田町5-1-21	042-642-6211
ムラウチ電気 〒192-0045 東京都八王子市大和田町5-1-21	042-642-6211

(株)三河シーエルイー

〒444-1154 愛知県安城市桜井町阿原28-2	0566-99-5111
安城桜井店 〒444-1154 愛知県安城市桜井町阿原28-2	0566-99-5111

トヨタ生活協同組合

〒470-1201 愛知県豊田市豊栄町2-111	0565-28-4817
メグリア藤岡店 〒470-0431 愛知県豊田市西中山町道具101	0565-76-6895
メグリア本店 〒471-0833 愛知県豊田市山之手8-92	0565-28-8744

(株)オオカド

〒520-2331 滋賀県野洲市小森原2172-6	077-587-1215
東近江店 〒529-1404 滋賀県東近江市宮荘町65	0748-48-5911

(有)舞鶴電気商会

〒625-0036 京都府舞鶴市浜177	0773-62-7297
西舞鶴店 〒624-0816 京都府舞鶴市伊佐津字大長瀬55-1	0773-75-1148
東舞鶴店 〒625-0036 京都府舞鶴市字浜54	0773-62-3666
丹後大宮店 〒629-2500 京都府京丹後市大宮町河辺1050	0772-64-5065

あさか電器(株)

〒772-0032 徳島県鳴門市大津町吉永236-3	088-685-1090
ASAKAとくしま店 〒771-0142 徳島市川内町沖島124-1	088-665-8611
ASAKAなると店 〒772-0032 徳島県鳴門市大津町吉永236-3	088-685-1090

(株)サンワドー

〒038-0003 青森市大字石江字三好69-1	017-782-3200
サンワドー青森中央店 〒030-0846 青森市青葉3-5-6 青森中央2号館	017-762-2118

GRIガイドライン対照表

「GRI サステナビリティ レポート テンプレート ガイドライン G4」における開示項目につき、「Joshin まごころCSR報告書 (Joshin CSR 2014)」での参照ページを一覧表にいたしました。

一般標準開示項目の概要

項目	報告内容	掲載ページ
戦略および分析		
1	組織の持続可能性の関連性と組織の持続性に取り組むための戦略に関して、組織の最高意思決定者の声明	2
2	主要な影響、リスクと機会について説明	2
組織のプロフィール		
3	組織の名称を報告	49
4	主要なブランド、製品およびサービスを報告	49
5	組織の本社の所在地を報告	49
6	組織が事業展開している国の数、および組織が重要な事業所を有している国、報告書中に掲載している持続可能性のテーマに特に関連のある国名を報告	49
7	組織の所有形態や法人格の形態を報告	49
8	参入市場 (地理的内訳、参入セクター、顧客および受益者の種類を含む) を報告	49
9	組織の規模 (次の項目を含む) を報告 ● 総従業員数 ● 総事業所数 ● 純売上高 ● 株主資本および負債の内訳を示した総資本 (民間組織について) ● 提供する製品、サービスの量	49
10	● 雇用契約別および男女別の総従業員数 ● 雇用の種類別、男女別の総正社員数 ● 従業員・派遣労働者別、男女別の総労働力 ● 地域別、男女別の総労働力 ● 組織の作業の相当部分を担う者が、法的に自営業者と認められる労働者であるか否か、従業員や請負労働者 (請負業者の従業員とその派遣労働者を含む) 以外の者であるか否か ● 雇用者数の著しい変動 (例えば観光業や農業における雇用の季節変動)	49
12	組織のサプライチェーンを記述	49-54
13	報告期間中に、組織の規模、構造、所有形態またはサプライチェーンに関して重大な変更が発生した場合はその事実を報告 ● 所在地または事業所の変更 (施設の開設や閉鎖、拡張を含む) ● 株式資本構造の変化、その他資本の形成、維持、変更手続きの実施による変化 (民間組織の場合) ● サプライヤーの所在地、サプライチェーンの構造、またはサプライヤーとの関係の変化 (選択や終了を含む)	49-54
14	組織が予防的アプローチや予防原則に取り組んでいるか否か、およびその取り組みについて報告	9
特定されたマテリアルな側面とバウンダリー		
17	組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっているすべての事業体を一覧表示 組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっている事業体のいずれかが報告書の掲載から外れていることはないか報告	49-54
18	報告書の内容および側面のバウンダリーを確定するためのプロセスを説明 組織が「報告内容に関する原則」をどのように適用したかを説明	58
19	報告書の内容を確定するためのプロセスで特定したすべてのマテリアルな側面を一覧表示	55, 56
ステークホルダー・エンゲージメント		
24	組織がエンゲージメントしたステークホルダー・グループの一覧を提示	3
25	組織がエンゲージメントしたステークホルダーの特定および選定基準を報告	3
報告書のプロフィール		
28	提供情報の報告期間 (会計年度、暦年など)	58
29	最新の発行済報告書の日付 (該当する場合)	58
30	報告サイクル (年次、隔年など)	58
31	報告書またはその内容に関する質問の窓口を提示	58
32	● 組織が選択した「準拠」のオプション ● 選択したオプションのGRI内容索引 ● 報告書が外部保証を受けている場合、外部保証報告書の参照情報 (外部保証の利用を推奨しているが、「準拠」するための要求事項ではない)	55, 56, 58
ガバナンス		
34	● 組織のガバナンス構造 (最高ガバナンス組織の委員会を含む) を報告 ● 経済、環境、社会影響に関する意思決定の責任を負う委員会の特定	7
35	最高ガバナンス組織から役員や他の従業員へ、経済、環境、社会テーマに関して権限委譲を行うプロセスを報告	7, 8
36	組織が、役員レベルの地位にある者を経済、環境、社会テーマ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組織の直属となっているか否かを報告	7
37	ステークホルダーと最高ガバナンス組織の間で、経済、環境、社会テーマについて協議するプロセスを報告 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、最高ガバナンス組織へのフィードバック・プロセスがある場合は、そのプロセスについて記述	7-9
38	最高ガバナンス組織およびその委員会の構成 ● 執行権の有無 ● 独立性 ● ガバナンス組織における任期 ● 構成員の他の重要な役割、コミットメントの数、およびコミットメントの性質 ● ジェンダー ● 発言権の低いグループのメンバー ● 経済、環境、社会影響に関する能力 ● ステークホルダーの代表	7-9
39	最高ガバナンス組織の議長が執行役員を兼ねているか否かを報告 (兼ねている場合は、組織の経営における役割と、そのような人事の理由も報告)	7
41	最高ガバナンス組織が、利益相反が排除され、マネジメントされていることを確実にするプロセスを報告。ステークホルダーに対して利益相反に関する情報開示	7

項目	報告内容	掲載ページ
倫理と誠実性		
42	経済、環境、社会影響に関わる組織の目的、価値、ミッション・ステートメント、戦略、方針、および目標、策定、承認、更新における最高ガバナンス組織と役員との役割を報告	7-9
43	経済、環境、社会テーマに関する最高ガバナンス組織の集会的知見を発展・強化するために講じた対策を報告	8
47	最高ガバナンス組織が実施する経済、環境、社会影響、リスクと機会のレビューを行う頻度を報告	7, 9
48	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側面が取り上げられていることを確認するための最高位の委員会または役職を報告	58
56	組織の価値、理念および行動基準・規範 (行動規範、倫理規定など) を記述	10
57	倫理的、法的行為や誠実性に関する事項について助言を与えるため組織内外に設けてある制度 (電話相談窓口) を報告	10
58	非倫理的あるいは違法な行為についての懸念や、組織の誠実性に関する事項の通報のために組織内外に設けてある制度 (ライン管理職による上申制度、内部告発制度、ホットラインなど) を報告	10

特定標準開示項目の概要

マネジメント手法の開示項目		
DMA	● 側面がマテリアルである理由を報告。当該側面をマテリアルと判断する要因となる影響を報告 ● マテリアルな側面やその影響に関する組織のマネジメント方法を報告 ● マネジメント手法の評価を、次の事項を含めて報告 ↳ マネジメント手法の有効性を評価する仕組み ↳ マネジメント手法の評価結果 ↳ マネジメント手法に関連して調整を行った場合、その内容	8
経済		
EC1	創出・分配した直接的経済価値	49
EC7	インフラ投資および支援サービスの展開と影響	2
環境		
EN3	組織内のエネルギー消費量	40
EN4	組織外のエネルギー消費量	40
EN5	エネルギー原単位	35-38, 40
EN6	エネルギー消費の削減量	40-42
EN7	製品およびサービスが必要とするエネルギーの削減量	40
EN11	保護地域の内部や隣接地域または保護地域外の生物多様性価値の高い地域に所有、賃借、管理している事業サイト	34, 35, 37, 38
EN15	直接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ1)	40
EN16	間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ2)	40
EN19	温室効果ガス (GHG) 排出量の削減量	35-38, 40
EN23	種類別および処分方法別の廃棄物の総重量	40
EN27	製品およびサービスによる環境影響緩和の程度	33-42
EN28	使用済み製品や梱包材のリユース、リサイクル比率 (区分別)	39, 40
EN30	製品の輸送、業務に使用するその他の物品や原材料の輸送、従業員の移動から生じる著しい環境影響	34, 39, 41, 42
社会 (労働条件)		
LA3	出産・育児休暇後の復職率と定着率 (男女別)	28
LA5	労働安全衛生プログラムについてモニタリング、助言を行う労働安全衛生委員会に代表を送る母体となっている総労働力の比率	27
LA8	労働組合との正式協定に定められている安全衛生関連のテーマ	27
LA10	スキル・マネジメントや生涯学習のプログラムによる従業員の継続雇用と雇用終了計画の支援	25-28
LA12	ガバナンス組織の構成と従業員区分別の内訳 (性別、年齢、マイノリティーグループその他の多様性指標別)	49
社会 (人権)		
HR2	業務関連の人権側面についての方針、手順を内容とする従業員研修を行った総時間 (研修を受けた従業員の比率を含む)	26
社会 (地域)		
SO1	事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率	44-46
SO4	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	10
社会 (製品責任)		
PR1	主要な製品やサービスで、安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	19, 21
PR5	顧客満足度調査の結果	24

会社沿革

昭和23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

昭和25年 2月 法人組織に改組し、「上新電機産業株式会社」を設立

昭和29年 12月 パーツ販売店より、家電専門店に転換

昭和31年 8月 他社に先がけて、サービス部門を開設

昭和33年 4月 商号を「上新電機株式会社」に改称

昭和38年 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

昭和39年 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

昭和40年 9月 無線サービスカーを導入

昭和41年 1月 自己申告制度を発足

昭和43年 2月 取締役社長に浄弘博光が就任

昭和44年 9月 社内報「新友」第1号を発行

昭和46年 2月 社員資格制度を発足させ、昇格試験を実施

昭和47年 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 社員持株会発足

9月 株式を大証市場第2部に上場

昭和48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

昭和49年 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

昭和51年 3月 エア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」(現スーパーキッズランド本店)を開設

昭和54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

昭和55年 8月 株式を大証市場第1部に上場

昭和56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

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

昭和57年 8月 「JCカード」を発行しキャッシングサービスを開始

昭和58年 1月 (株)三共(本社 富山市)に資本参加し、系列化(現北信越ジョーシン(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足

昭和59年 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

昭和60年 4月 (株)ナルスと業務提携「NALUX柏崎店」を開設(現北信越ジョーシン(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部に上場

昭和61年 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

昭和62年 6月 カメラビデオ専門店「XCIT」を開設

昭和63年 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1年 1月 ジョーシナルス(株)(現北信越ジョーシン(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、ジョーシンメンバーズカードを発行

平成2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

10月 「J&Pテクノランド」を増床し、リフレッシュオープン

平成4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

3月 売上高2000億円を突破

平成6年 7月 京都地区最大の店舗「京都1ばん館」を開設

平成7年 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

平成9年 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

平成10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

平成11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

平成12年 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

平成13年 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5000万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」を次世代ブロードバンド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

平成14年 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・ピッキングアップサービス」、
「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

平成15年 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 「スーパーキッズランド日本橋店・模型センター」を開設

9月 「個人情報保護方針」を制定

平成16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

8月 「ジョーシングループ行動宣言」を制定

平成17年 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

平成19年 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

平成20年 5月 創業60周年

11月 製品安全対策優良企業表彰 経済産業大臣賞 大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

平成21年 8月 エコビジネス活動の一環として中古携帯電話事業に参入

平成22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

11月 製品安全対策優良企業表彰 経済産業大臣賞を初の連続受賞(大企業小売販売事業者部門)

平成23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
ジョーシン加古川店(平成22年)に続き、ジョーシン大和高田店が受賞

9月 「大阪府ハートフル企業・教育貢献賞」を受賞

平成24年 4月 「ホームメンテナンスサービス」「EV・PHV充電システム」事業を本格稼働
「ジョーシ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

11月 製品安全対策優良企業表彰 経済産業大臣賞を初の3連続受賞(大企業小売販売事業者部門)

12月 阪神タイガース初のオフィシャルスポンサー企業となる

平成25年 8月 日経ビジネス「2013年版アフターサービス満足度ランキング」で
ネット部門2年連続第1位、店舗部門第2位の評価

平成26年 2月 「まごころリフォーム」事業を本格化

社是・経営理念・綱領・お客様への3つのお約束

■ 社是



ジョーシングループ行動宣言

(平成16年8月制定)



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。

■ 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!

■ 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。

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 まごころCSR報告書」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。平成18年に初めてのCSR報告書を発行して以来、今回で9冊目になります。編集にあたっては、「GRIサステナビリティリポートガイドラインG4」「環境省：環境報告書ガイドライン2012年版」「日本弁護士連合会：CSRガイドライン2009」「ISO26000(社会的責任に関する手引)」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
報告書の範囲
報告対象組織
発行日
報告サイクル
ホームページ

〒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
 報告対象期間：平成25年4月1日～平成26年3月31日 ただし、一部の報告については平成26年4月以降について触れているものもあります。
 上新電機株式会社及びその子会社
 平成26年6月(前回の発行日:平成25年6月)
 年1回
 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>

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

まごころサービスの
Joshin

ジョーシン

検索

