

Joshin

まごころ統合報告書 2020

Contents

Contents	01
マテリアリティと取り組み策	02
ごあいさつ	03

Joshinのサステナビリティ活動 Sustainability

Joshinのサステイナブル経営について	05
「まごころサービスのJoshin」の現在	07
特集	09
会社沿革 上新電機のみゆみ	11
グループの事業概要	13
Joshinのステークホルダー	14
サステナビリティ活動による受賞等	15
取得しているマネジメントシステム規格	16

コーポレート・ガバナンス Corporate Governance

コーポレート・ガバナンス体制	17
コーポレート・ガバナンス・コードへの対応/ 取締役会の実効性評価	18
グループの内部統制システム	19
リスク管理体制	20
CSRアクションプラン/公益通報体制	21
コンプライアンス/サステナビリティ評価	22

お客さまへのまごころ For Customer

人財育成	23
体制整備	25
経営戦略	27

株主様へのまごころ For Shareholder

情報公開	31
------	----

取引先様へのまごころ For Business Partner

関係強化	33
------	----

従業員へのまごころ For Employee

能力開発	35
職場環境	37

環境へのまごころ For Environment

基本方針	39
店づくり	41
省エネとリサイクル	46
実績と計画	48

地域社会へのまごころ For Region

次世代育成等	50
地域応援/スポーツ振興	51
支援活動	53

特別インタビュー Special Interview

弁護士 檜垣 誠次氏	55
---------------	----

Joshinプロフィール Corporate Profile

財務ハイライト	57
非財務ハイライト	58
連結財務諸表	59
会社概要	61
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	62

● 編集方針

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

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

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

報告書の範囲 報告対象期間：2019年4月1日～2020年3月31日 ただし、一部の報告については2020年4月以降について触れているものもあります。

報告対象組織 上新電機株式会社およびその子会社

発行日 2020年6月(前回の発行日:2019年6月)

報告サイクル 年1回

ホームページ 当社の「まごころ統合報告書」はホームページからダウンロードできます。
https://www.joshin.co.jp/joshintop/csr/
CSR(ESG)関係の追加情報を、随時掲載いたします。

● 編集担当からのお願い

本書を手にとってくださった皆さまからのご意見を承るため、アンケートページをweb上に用意しています。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、下記二次元バーコードから入力してください。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



最新の取り組み、アンケートについては、こちらからご確認ください。
<https://www.joshin.co.jp/joshintop/csr/>

マテリアリティと取り組み策

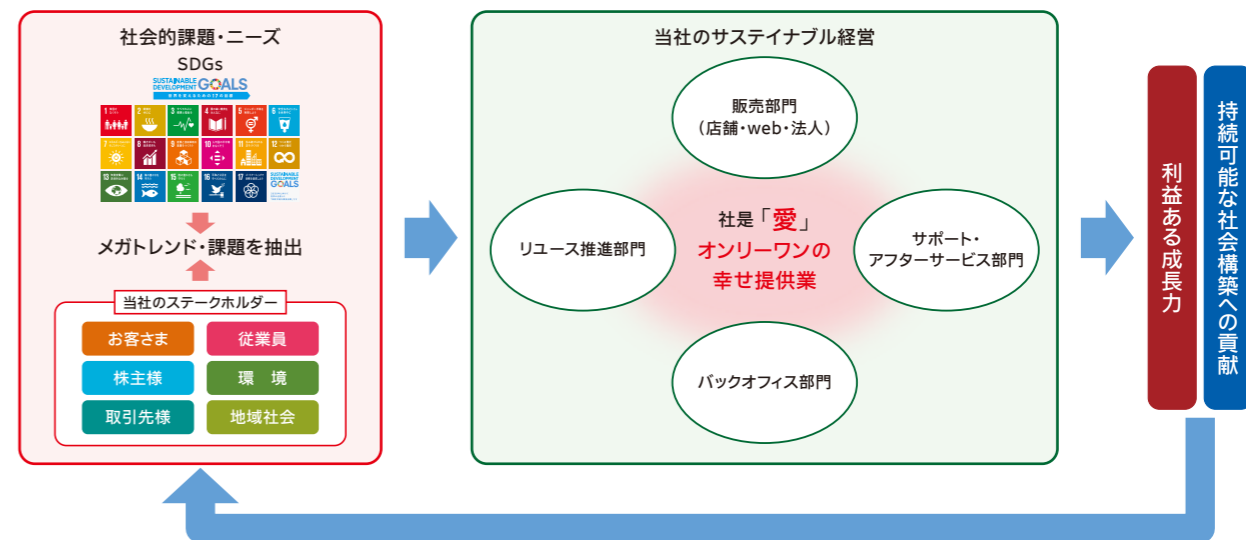
当社グループの社会的責任として特に留意すべきテーマを絞り込み、重点課題としてそれぞれの体制整備から推進状況の確認までを四半期ごとに行っています。2018年からはSDGsも意識した設定を行い、具体的な施策に対して目標を立て、その結果をPDCAサイクルで検証しています。

【上新電機の6つのマテリアリティ】



■ジョーシングループの価値創造プロセス

お取引先様、従業員、株主様との強固なパートナーシップを構築し、家電・エンターテインメント商品等の小売事業を核とする総ての事業活動を通じて、社会的課題やメガトレンドに対応する「幸せ」を提供することで、持続可能な社会の構築に貢献します。





変化する時代のニーズに
敏感に対応する
『オンリーワンの幸せ提供業』として、
SDGsの達成と持続可能な
社会の構築に貢献いたします。

代表取締役兼社長執行役員

金谷隆平

お客様の安心安全のために

平素はジョーシンをご愛顧賜り、誠にありがとうございます。
この度、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の影響
拡大により被害に遭われた皆さまに、謹んでお見舞い申し
上げます。また、医療従事者をはじめ、感染拡大防止に尽力
されている皆さまに、深く感謝申し上げます。

弊社におきましても、取扱製品の多くが現代社会における
日常生活インフラであることから、「お客様」、「取引先様」、

「従業員及びその家族」を始めとするステークホルダーの皆さま
の健康と安全を最優先事項として適切な感染防止策を講じ
つつ、事業活動を継続してまいりました。新型コロナ再流行の
懸念は今後も続くことが予想されますので、お客様を始めと
するステークホルダーの皆さまの安心安全に配慮しつつ社会
要請に応えるべく、これからも最大限の経営努力を続けて
まいります。

SDGsにも繋がるジョーシンの原点「愛」と「まごころサービス」

1948年5月の創業以来、弊社は一貫して社是「愛」、
「まごころサービス」を基本精神として72年の永きにわたり
事業を展開してまいりました。これもひとえにステークホル
ダーである皆さまの変わらぬご支援ご愛顧によるものと、
心から厚く御礼申し上げます。

弊社は、長期的な企業価値向上と持続的成長のためには、
業績拡大等の財務的な努力だけでなく、ESG（環境・社会・
ガバナンス）といった非財務面の取り組みも重要である、という
観点から、2003年、CSR（コンプライアンス）部門を社長直轄
の推進組織として設置し、グループにおけるESG側面の課題
をアクションプランとして明示し積極的に取り組んでまいりま

した。2018年には当該アクションプランとSDGsの各目標を
関連づけし、自社の事業領域におけるESG側面の取り組みを
SDGs達成に向けた活動へと方向づけを行っております。これ
らの取り組みは、株式会社日本総合研究所が実施している
「サステナビリティ診断及びESG/SDGs推進状況診断」に
おいて、最上位評価である「総合評価 AAA（大変優れたESG
及びSDGs達成に向けた取り組みと情報開示を実施）」
（2018年度、2019年度）との診断結果を受けることとなり
ました。今後は弊社が重点的に取り組むSDGs目標の達成に
向けた道筋の開示等に努め、自社のビジネスを通じた社会
課題の解決に貢献していく所存です。

時代のニーズに応え、変化を先導する企業を目指して

弊社は家電・情報機器をはじめとする各種製品を一般消費
者に販売する小売業ですので、ご利用いただく全てのお客様
及び従業員に対し「安心・安全」をご提供し、信頼の絆を
深めることが第一の重要課題と考えております。

弊社では、お客様の大切な個人情報を守るために、
2005年4月、大手小売業者として初の「プライバシーマーク」
付与認定を取得しました。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、家電製品の社内修理部門
においては品質管理の国際規格「ISO9001」を2000年から
認証取得しています。更に、2017年1月には、本社部門におい
て事業継続マネジメントシステムの国際規格「ISO22301」を、
国内の大手小売業で初めて認証取得しました。

更に、販売する製品の安心・安全に対する弊社の積極的な
取り組みが認められ、経済産業省が主催する「製品安全対策
優良企業表彰」の大企業小売販売事業者部門において、わが国
初の3連続「経済産業大臣賞」を受賞し、製品安全対策を意欲的・
継続的に取り組むトップランナーとして、表彰制度初の「製品
安全対策ゴールド企業」認定を受けました。そして、2019年
11月には、審査委員会によるフォローアップ（製品安全対策

ゴールド企業認定から5年経過ごとに、認定時の取り組みが
引き続き維持されているかの確認）を受け再認定されました。
これからも製品安全対策の継続的推進をグループ一体で
実践してまいります。

また、2020年3月には日本健康会議が主催する「健康経営
優良法人2020」の認定を受けました。これは、従業員の健康
管理を経営的な視点で考え、戦略的に実践する「健康経営」
の取組が優良であると認められた企業を認定するものです。

プロモーション面では、より幅広い層のお客様からジョー
シンを身近に感じて頂くべく、阪神タイガースオフィシャル
スポンサーに加えて、人気アイドルグループNMB48の3名を
CMキャラクターとして迎えました。さらに、eスポーツチーム
の「シリウスゲーミング」とメインスポンサー契約を締結。シリ
ウスゲーミングの活動拠点となる「eスポーツアリーナ三宮」
をジョーシン三宮1ばん館（神戸市）9階に常設するなど、企業
の立場でeスポーツの普及にも積極的に貢献してまいります。

このように弊社は、小売事業者として更なる飛躍を目指
し、ステークホルダーの皆さまに安心いただける企業経営に
努めております。

中期経営計画『JT-2020経営計画』の成果を糧に新たな飛躍を

2017年5月、弊社は2020年3月期を最終年度とする中期
経営計画『JT-2020 経営計画』を発表しました。これは
「オンリーワンの幸せ提供業」を施策テーマとし、お客様と
従業員が「幸せ」を共有し、株主、お取引先様、地域社会とも
メリットを共有できる経営を推進することを目指すものです。
当グループの経営の基本（『仕事の精度と回転率をあげ
すべての生産性を高める!』）を担う『人の力』、阪神タイガース
オフィシャルスポンサーとしてのプロモーションや製品安全
対策、個人情報保護等への積極的な取組によって培ってきた
『会社の力』、省エネ家電や消費者ニーズに対応した製品等
をお取引先様との連携で販売する『商品の力』、社会環境の
変化に適応する『時の力』、こうした『四つの力』を最大限に
発揮し、同計画の諸施策にグループ一丸となって取り組んで
まいりました。また、当該中期経営計画期間中には、SA（スト
アオートメーション）への積極投資による店舗運営の効率化
や、市場ニーズにマッチした取扱商品群の拡大等の様々な取り
組みを進めたことにより、2019年3月期まで計画に対する
進捗は順調に推移しておりました。しかし、最終年度は、消費
税増税後の想定を超える消費マインドの低下や、新型コロナ
ウイルスの世界的大流行（パンデミック）の影響等もあり、
売上高では目標をクリアすることができたものの、利益項目での

目標は未達成に終わりました。

2020年度をスタートとする新中期経営計画につきましては、
新型コロナウイルスの感染拡大による経済停滞等の収束
見通しが立たない環境下では適正かつ合理的な経営計画の
策定が困難なことから、新型コロナ感染拡大の収束状況と
消費動向を見て合理的な予測が可能になり次第、速やかに
公表する予定です。

新型コロナウイルス感染症の世界的大流行（パンデミック）
により、世界経済は「大恐慌以来最悪」の不況に突入して
おり、冷え込んだ投資や消費の回復には相当の時間を要する
と予想されます。しかしその一方で、これまで当たり前とされ
てきた社会のルールや生活様式が大きく変化し、その結果、
新たなニーズが創出される可能性もあります。弊社はこのよ
うな社会の変化やニーズに適応した製品やサービスをお客
さまにお届けする『幸せ提供業』として、市民生活を支える
重要な社会インフラの担い手であり続けることが、私たちの
社会的使命であると考えております。

どうか今後とも、皆さまのご支援、ご指導をよろしくお願い
申し上げます。

Joshinのサステイナブル経営について

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

社是・経営理念・綱領・お客様への3つのお約束

■ 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!

ジョーシングループ行動宣言 (2004年8月制定)



■ お客様への誓い

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

■ 社会への誓い

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

■ 取引先・提携先への誓い

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

■ 株主・投資家への誓い

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

■ 社員とともに

Joshinは、一人一人の個性を尊重し、ともに成長することを目指します。

経営の基本 仕事の精度と回転率をあげ、すべての生産性を高める!

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

四つの力

『人の力』
による精度と
回転率の向上
生産性の
向上

『商品の力』
による幸せ
提供業の推進
売上・利益の
拡大

『会社の力』
による経営体質
の強化
企業価値の
向上

『時の力』
によるビジネス
機会の拡大
事業基盤の
拡充

3つのお約束

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!

当社のサステナビリティ戦略

CSRとサステナビリティ(持続可能性)の関係

社是・経営理念

「オンリーワンの幸せ提供業」

「愛」「まごころサービス」に基づくCSR経営

当社のステークホルダー	従業員 労働環境の整備	3 3 HEALTHY WORKERS 4 4 QUALITY EDUCATION 5 5 GENDER EQUALITY 8 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 10 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	P35~
	お客さま サービスの充実	4 4 QUALITY EDUCATION 6 6 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 8 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 12 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 16 16 PROMOTE SUSTAINABLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 17 17 CLEAN ENERGY	P23~
	取引先様 パートナーシップ強化	12 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 16 16 PROMOTE SUSTAINABLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 17 17 CLEAN ENERGY	P33~
	環境 省エネ推進・環境保全施策	3 3 HEALTHY WORKERS 6 6 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 7 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 8 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 10 10 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 11 11 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 12 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	P39~
	地域社会 スポーツ支援・地域活性化	1 1 NO POVERTY 2 2 ZERO HUNGER 3 3 HEALTHY WORKERS 4 4 QUALITY EDUCATION 5 5 GENDER EQUALITY 7 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 8 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 11 11 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 12 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 13 13 CLIMATE ACTION 17 17 CLEAN ENERGY	P50~
	株主様 情報開示・安定配当	16 16 PROMOTE SUSTAINABLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	P31~

↓

企業価値の持続的な向上

↑ ↓

持続可能な社会

 持続可能な開発目標 (SDGs※1)




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

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

「まごころサービスのJoshin」の現在

従業員へのまごころ

■女性従業員比率




10.6%

※2020年3月期、364名/3,439名



■育児休業制度 利用人数



68名

※2020年3月31日現在



■障がい者雇用率



2.54%

※2020年6月1日現在



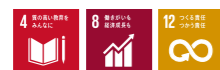
お客さまへのまごころ

■家電製品アドバイザー



5,530名

※2020年5月31日現在



■スマートマスター



1,795名

※2020年5月31日現在



環境へのまごころ

■温室効果ガス(CO₂)排出量

対前年比



90.9%

※2019年3月期



■家電リサイクル引き渡し台数

対前年比



107.1%

※2020年3月期



株主様へのまごころ

■1株あたり配当金



50円

※2020年3月期

2020年3月期を最終年度とする
〈JT-2020 経営計画〉が終了しました。

2017年5月11日、当社はグループの持つ有形無形の資産のフル活用と活性化による堅実かつ着実な成長を目指すことを主眼に、計画期間を3カ年とする中期経営計画「JT-2020経営計画」を発表しました。これは、創業以来積み上げてきた経営資源を最大限活用しつつ、事業構造の改革と全従業員の経営参画によって、時代の変化に即応し、時代のニーズをいち早くビジネスに直結させて

「オンリーワン」を目指す企業風土の醸成と高い収益性の実現を目的とするものです。『仕事の精度と回転率をあげ、すべての生産性を高める!』を基本とし、『人の力』『会社の力』『商品の力』『時の力』といった『四つの力』を最大限に発揮し、計画目標達成に向け、グループ一丸となって取り組んでまいりました。

〈JT-2020 経営計画〉実績数値 (百万円未満切捨て)

2017年3月期〈実績〉

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

2018年3月期〈実績〉

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

2019年3月期〈実績〉

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

2020年3月期〈JT-2020 経営計画 最終年度実績〉

連結	売上高	営業利益	経常利益	親会社に帰属する当期純利益	売上高経常利益率	自己資本比率
計画	405,000	11,000	11,000	6,000	2.7%	43%以上
実績	415,643	8,979	8,900	5,418	2.1%	45.2%
達成率	102.6%	81.6%	80.9%	90.3%	—	—
2017年3月期比	111.0%	112.5%	110.6%	104.4%	—	—

3カ年計画の2年目までは、計画に対して売上高、利益項目ともに順調な進捗状況でしたが、最終年度は、消費税増税後の想定を超える消費マインドの低下や、昨今の想定外の新型コロナウイルスによる経済活動の停滞等により、利益項目については未達となりました。

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

当社における新型コロナウイルス感染拡大防止策

緊急事態宣言下における営業活動と感染拡大防止策

当社では、4月11日、全店一斉に店頭のカウンターに透明の飛沫防止カーテンを設置しました。他にも、



商談机の上にアクリルボードの仕切りを作り、また全従業員に小型スプレーボトルを配って業務の合間に手指やテーブルなどを消毒するようルール化しています。もちろんマスクも早い時期に会社で調達し、全従業員に配布して着用を義務化しました。お客さまと従業員の間で「飛沫を出さない、浴びない」ということを徹底させ、それを現在でも継続しています。

家電量販店は営業自粛の対象ではありませんでしたので、お客さまの

安全を第一に考えて営業を継続していました。従業員には日々の検温や健康チェックを行い、各部署でその記録を保管しています。



一方、お客さまにはマスクをつけてのご来店、入店の際の手指消毒、レジ前でのソーシャル・ディスタンス確保など、安全対策へのメッセージをしっかりと発信。また、配達や修理でお宅にうかがう際には、マスクや靴下カバー着用の義務化、手の甲とひらの消毒後に手袋の使用、さらに



退出時には触れたところの消毒と、徹底して安全対策に努めています。

今後予想される「第2波」「第3波」に対する備え

一般的にはウイルスは消滅しないと言われていので、現在の対策を踏襲しながら、緩めることなく、常にウイルスと闘っているという姿勢を堅持して、営業活動を継続していきます。

物理的な面では、エレベーターのボタンなどお客さまがよく触られるところを抗菌化素材にしたいと考えています。全社で一気には無理ですし時間がかかるかもしれませんが、感染症は今回の新型コロナウイルスだけではなく、少ずつですがそういう対策も取っていく必要があると考えています。

またひとつの方策として営業時間の短縮も視野に入れています。ここ数年、一部の店舗ですでに営業時間を短縮したのですが、今回のコロナ禍をきっかけに、さらにもう一歩踏み込んだ施策も考えています。短時間で効率の良い営業活動を行うことで会社を支

え、ステークホルダーの皆さまからご支持いただける、そういう企業にしていきたいと思っています。

今後とも社会インフラを支える『幸せ提供業』としての使命を全うしてまいります。

取締役兼常務執行役員
営業本部長
高橋 徹也



O2Oによる相互送客ビジネスの取り組みについて

楽天市場および楽天ポイントカードにて連携を強化

当社はこの4月より、「楽天市場」と「楽天ポイントカード」において連携を強化しました。さらに「楽天市場」内のキャンペーンページ上でエントリーのうえ、店頭にて楽天ポイントカード(またはカードアプリ)とジョーシンカード(またはアプリ)をご提示してお買い物頂くと、ジョーシンポイントのみならず、楽天ポイントも付与されるキャンペーンも開催いたしました。※これは楽天市場にはアカウントで1億以上の会員が存在するので、そのオンラインのユーザーを、オフラインである当社の実店舗へ誘導、送客することが目的です。また、ECが拡大する中、一部のweb上のサービスに不満を感じているユー

ザーも少なくありません。例えば、大型の設置商品はネットでは購入しにくいでしょうし、色味や質感はネットではわかりにくい。そういったものをリアル店舗でご確認いただけます。他にも、お客さまがいわゆる付帯サービスも同時に申し込めるなどのメリットもありました。



オンラインユーザーのオフラインへの送客が新たな顧客の開拓に

今後、少子高齢化や競合他社との競争環境悪化など、当社を取り巻く環境は必ずしも良好とは言えません。しかし、当社にはすでにネットでご注文された商品の店頭受取サービスや、実店舗で取り扱いのない商品、お取り寄せとなっている商品を店頭設置の専用端末(タッチde商品えらび)や店頭スタッフの端末(PDA端末)を利用してお客さまのご自宅へお届けする、ネットと店舗が双方向で連携している「オムニチャンネル」という仕組みは実現できていますので、さらに相互的なサービスを充実させたいと考えています。現在取り組んでいます「O2O」については、当社のweb会員のみならず、世の中のすべてのネットユーザーを対象にした取組みが可能ではないかと考えています。休眠会員の掘り起こしはもちろんのこと、これまで当社とあまりご縁のなかった方、特に関東圏での商圏拡大に役立てたいと考えています。関東圏のマーケットは本当に魅力的なので、その足がかりになればと期待しています。

今回の連携で、今まで当社がリーチできなかったユーザー層へ対してもアプローチできるようになりました。今後さらに様々な業種においても同じような取組みができればと思っています。

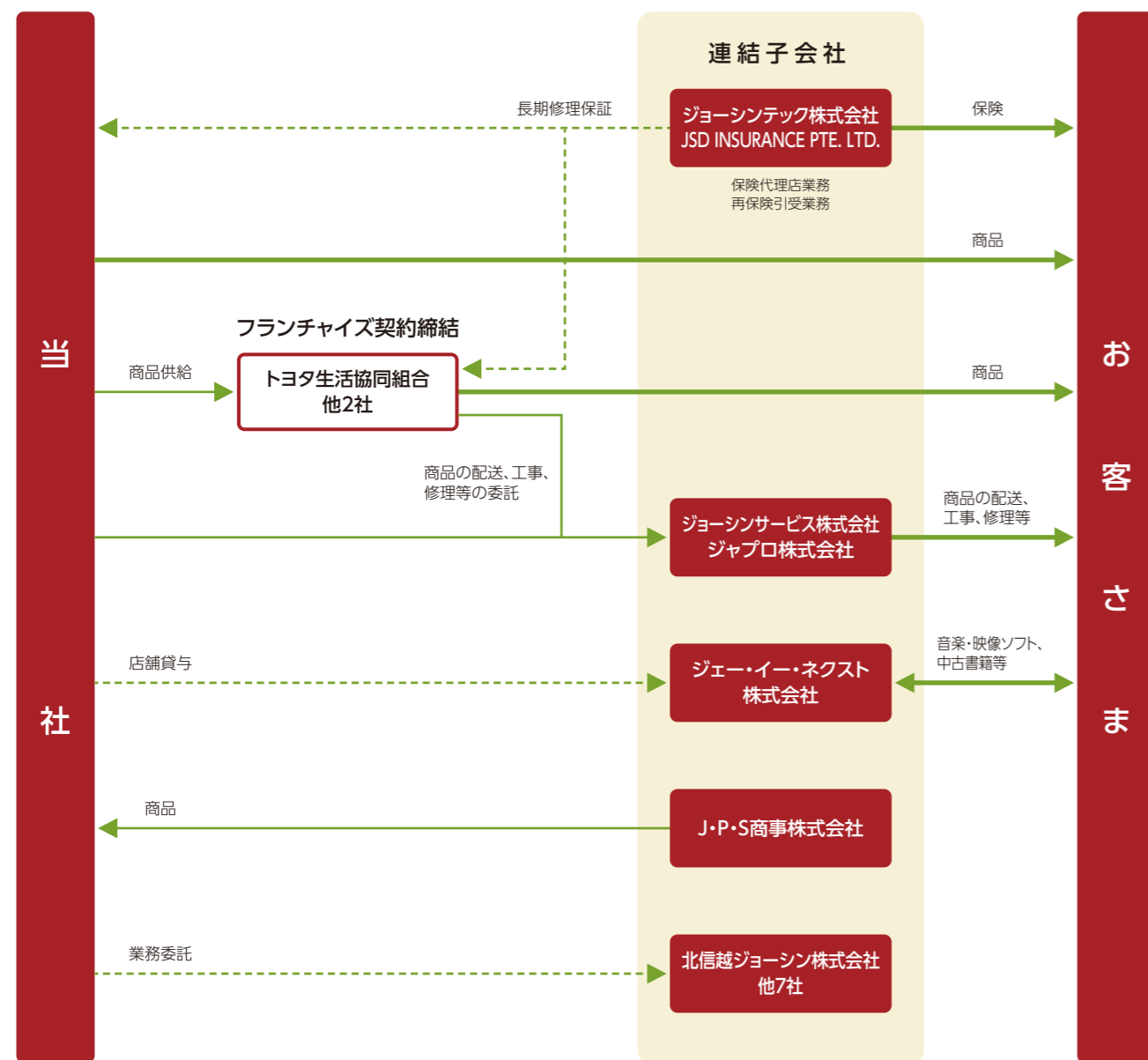
今後のオンラインサービスやオフラインサービスのあり方をどう融合させ、良いサービスにつなげていけるかを検討し、取り組んでまいります。

パートナービジネス推進部
部長
古澤 充

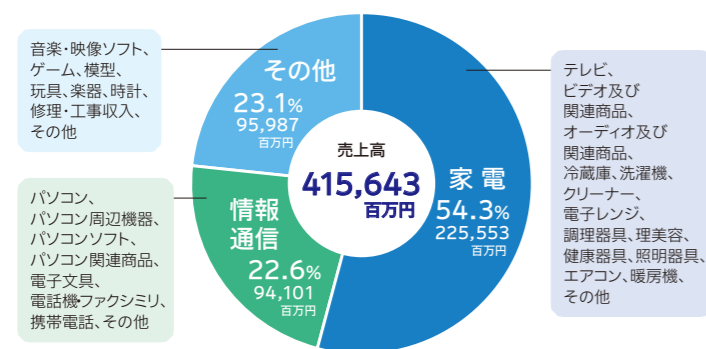


※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、一部店舗で休業したため、一部店舗ではキャンペーンを開催しませんでした。

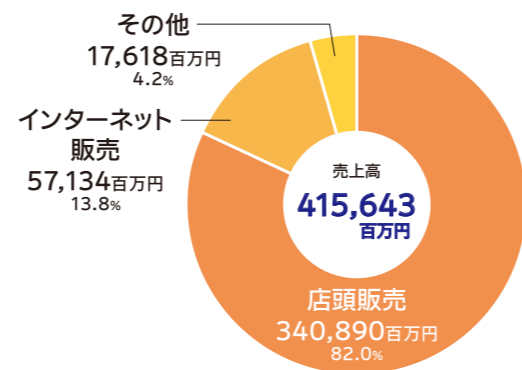
グループの事業概要



品種別連結売上高 (2020年3月期)



販売チャネル別売上高 (2020年3月期)



Joshinのステークホルダー

Joshinの主なステークホルダー	ステークホルダーエンゲージメントの方法
従業員 当社は、従業員の個性やキャリアプランに合わせたスキルアップ環境を整備し、意欲を持って働ける職場づくりを進めています。女性従業員を対象としたキャリア研修も実施しています。従業員の出産や育児、介護等のライフイベントへの支援や、障がい者サポートなど働く人にとってやさしい企業をめざした施策も実践。Joshinの一員であることに喜びを感じられるよう、労働環境を整えてまいります。	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務でのコミュニケーション ● 各種職能研修 階層別教育 ● 仕事と子育てに関する相談窓口の設置 ● 衛生委員会など
お客さま 当社は、家電製品の販売やサポートを通じてお客さまの暮らしを便利で快適にするお手伝いをしたいと考えています。商品の安心・安全を確保する体制の構築から、お客さまの多様なニーズに応えられる人財の育成、個人情報保護の徹底など、社是「愛」の精神のもと、「オンリーワンの幸せ提供業」として信頼いただける企業をめざしています。	<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、アプリや「まごころ 統合報告書」等での情報提供 ● 広告を通じた訴求 ● イベント開催 ● アンケート調査など
取引先様 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。	<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 ● 協力会社向けCS研修など ● 決算説明会
環境 当社は、皆さまが豊かに暮らせる地球環境の保全に貢献することを経営の重要事項と捉えています。小売業が取り組む環境配慮の形として、物流・店舗・アフターサービスなどの環境負荷を最小限に抑えることに努めています。また、節電などプロならではのアドバイスやご提案で、環境にやさしい暮らしのお手伝いも行っております。	<ul style="list-style-type: none"> ● 環境配慮型商品の販売促進 ● 環境保護運動への参加 ● 環境配慮型店づくりパンフレット等での情報提供
地域社会 当社は、地域社会を支援し活性化することも重要な務めと考えています。スポーツによる地域貢献活動や被災地域に対する支援、防犯・安全活動への協力や地域社会と連携したSDGs課題解決などの取り組みを通じて、安心して暮らせる地域社会の実現に貢献してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> ● 阪神タイガース応援活動 ● 被災地への援助活動 ● 子育て支援策への協力 ● 次世代育成への協力 ● 製品安全対策等 啓発活動への協力など ● 自治体等の行政機関との連携
株主様 当社は、株主・投資家の皆さまのご期待に応えるため、安定経営・持続的成長の実現を第一に取り組んでいきます。安定した配当による経済的責任を果たし、ホームページやIRミーティングなどで適切な情報開示を行い、株主・投資家の皆さまと良好な関係を構築してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> ● 株主総会 ● 決算説明会 ● ホームページや「まごころ 統合報告書」等での情報提供 ● IRミーティングなど



サステナビリティ活動による受賞等

2008年・2010年・2012年度

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



製品安全対策 ゴールド企業マーク

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

当社は、この「製品安全対策優良企業表彰」の大企業小売販売事業者部門において、制度初の3連続「経済産業大臣賞」を受賞しました(2008年度・2010年度・2012年度。応募規定により受賞翌年度の応募資格なし)。これにより、2014年6月、経済産業大臣賞(あるいは金賞)3回以上の受賞企業を対象に創設された「製品安全対策ゴールド企業マーク」を初めて授与され、同制度上初の「製品安全対策ゴールド企業」に認定されました。

そして、2019年11月には、審査委員会によって行われたフォローアップ(製品安全対策ゴールド企業認定から5年経過ごとに行なわれる、認定時の取り組みが引き続き維持されているかの確認)によりゴールド企業としての取り組みが確認され、認定マークに「★」マークが追加されました。製品安全対策ゴールド企業の認定後、従来の取り組みを維持しつつ、不具合情報を不具合製品と部品・消耗品と関連して、他社情報も含め270万件をデータベースとしてPDA端末に搭載するなどより高いレベルでの製品安全実現に向けた新しい取り組みを加えていることや、製品安全文化醸成に向けて、小学生向け製品安全モデル授業など対外的に各種取り組みを積極的に行っているとの評価でした。今後についても、市場環境の変化等をふまえ、製品安全への取り組みをさらに進めてまいります。

受賞のポイント(経済産業省発表より)

2008年度	2010年度	2012年度
<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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

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

* P25に関連記事掲載しています。 * 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。

当社の地域貢献活動が認められ、紺綬褒章(*)を受章しました

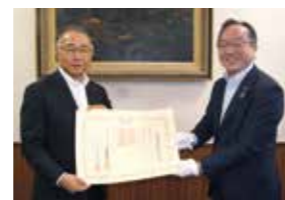
2018年6月に発生した大阪府北部を震源とする地震からの一日も早い復興を願って、同年7月、当社は大阪府に復興支援の義援金を贈呈いたしました。併せて全レギュラー店舗にて義援金募集活動を展開し、寄せられた金額と同額を当社が上乘せするマッチングギフトとして贈呈させていただく等の支援活動も実施しました。地域の復興支援に関するこれらの貢献が認められ、当社に紺綬褒章(褒状)が授与されることとなり、2019年8月21日、大阪府庁にて紺綬褒章(褒状)の伝達式が行われ、大阪府より当社に褒状が伝達されました。

当社は社是「愛」の精神のもと、お客さま、地域社会、お取引先様、従業員、業務提携先、株主様や投資家の方々など当社に関わるさまざまなステークホルダーの皆様へ『オンリーワンの幸せを提供』することを社会的使命と位置づけ、今後も事業活動を通して地域社会の発展に貢献してまいります。

*紺綬褒章は、公益のために私財を寄付し、功績が顕著な個人又は団体に日本国政府より授与される栄典です。



当社に贈られた紺綬褒章

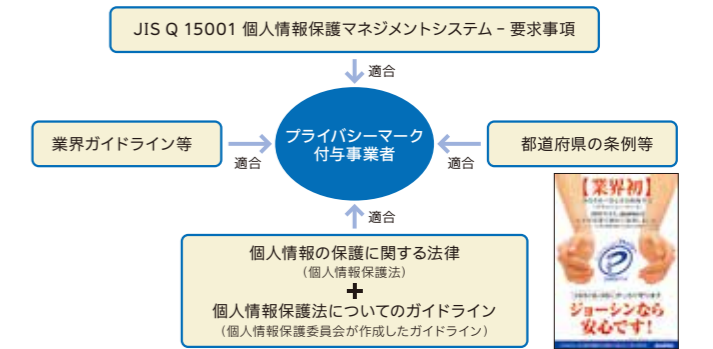


写真右: 大阪府 山野副知事
写真左: 当社代表取締役社長 執行役員 金谷 隆平

取得しているマネジメントシステム規格

個人情報保護・管理のために、プライバシーマーク認定を取得しています。

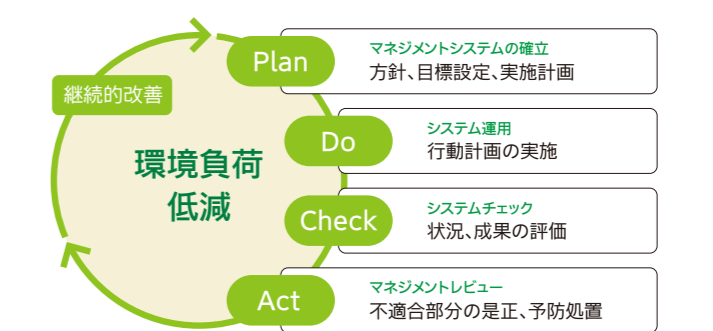
お客さまの大切な情報を守るために、国内の大手小売業者として、初のプライバシーマークの付与認定を2005年に取得しました。2007年以降はJISQ15001:2006規格での更新認定、さらに2019年より新規格(JISQ15001:2017)での更新を受けています。今後も安心と安全をお届けできるよう、グループ丸となって情報セキュリティ体制の強化に努めてまいります。



*P26に関連記事掲載しています。

本社ビルにて、国際規格「ISO14001:2015」認証を取得しています。

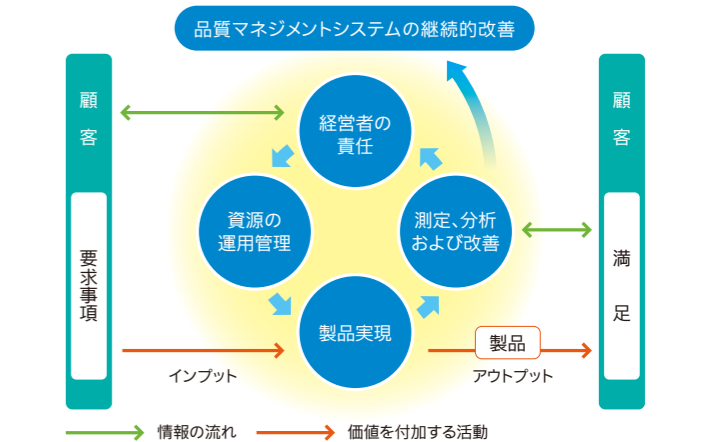
ISO14001は環境マネジメントシステムに関する企業活動、製品およびサービスの環境負荷低減など、環境パフォーマンスの改善を継続的に実施するシステムを構築するために要求される国際規格です。当社は環境マネジメントシステムを確実に実行するため、本社ビルを対象に2000年に認証を取得し、現在も更新認定を受けています。



*P39、P48、P49、P58に関連記事掲載しています。

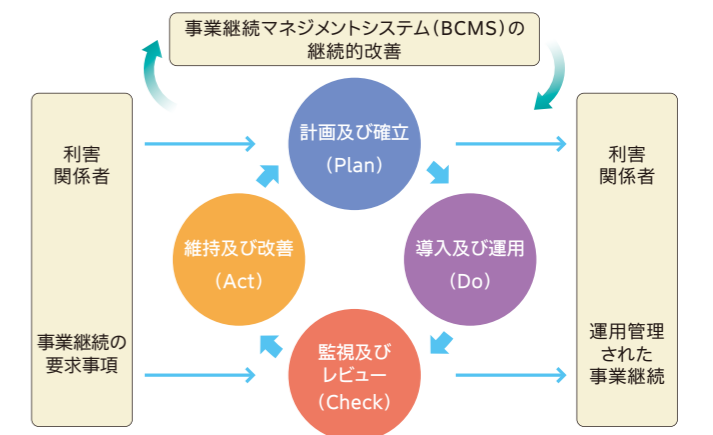
国際規格「ISO9001:2015」認証による安心の社内修理体制を整えています。

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



「ISO22301:2012」の認証を国内の大手小売業で初めて取得

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



*P20に関連記事掲載しています。

*現在、新規格(ISO22301:2019)への移行に向けて準備を進めています(移行期間は2019年10月~2022年10月末日まで)。



コーポレート・ガバナンス

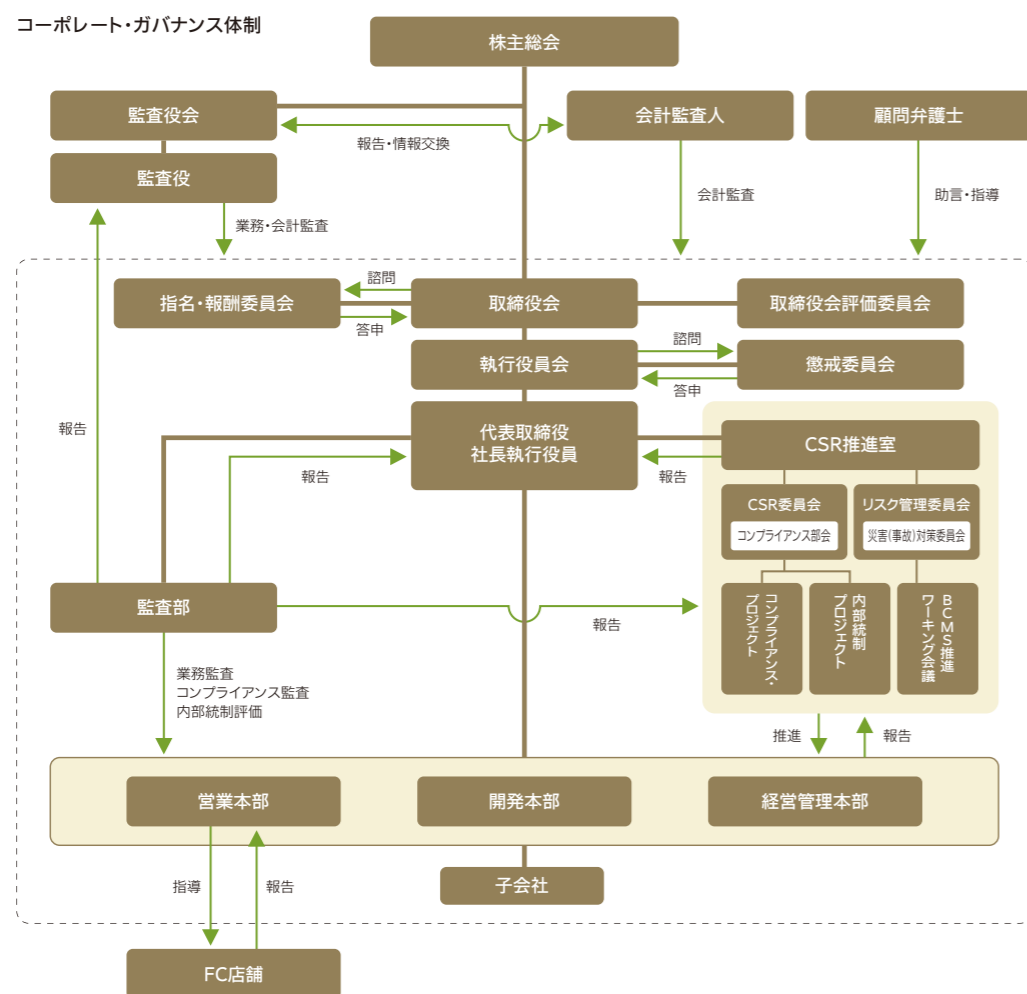
取締役会・執行役員会・CSR委員会を軸に、コーポレート・ガバナンスを充実させています。

当社は、2016年6月より執行役員制度を導入しております。月2回の定例取締役会、及び、必要に応じて開催される臨時取締役会に加え、執行役員会を毎週開催し、取締役会への議案上程に先立ち当該会議にて予め詳細な検討を行う体制をとっております。その結果、取締役会において活発な議論を促す効果も出ており、経営の意思決定の迅速化とガバナンスの強化にも繋がっています。

さらに、社内出身者とは異なる客観的視点を活用するとともに経営体制の強化と透明性の更なる向上を目的として、独立社外取締役を2014年より1名、2017年より2名選任。2019年には3名の独立社外取締役を選任し、社外監査役2名とあわせて5名の独立社外役員体制となっております。この体制により経営的観点での貴重な意見や提言を受け、経営の活性化に役立てております。なお、2016年には女性

の執行役員、2019年には女性の社外取締役が就任するなど、ダイバーシティにも配慮。また、監査役4名のうち3名は常勤監査役であり、監査役制度の充実強化も進めております。2016年度より、取締役会の諮問機関として社外取締役と監査役で構成する取締役会評価委員会を設置、2018年度には取締役会の諮問機関として独立社外取締役、代表取締役で構成する指名・報酬委員会、及び執行役員会の諮問機関として懲戒委員会を設置するなど、コーポレートガバナンスの強化に努めています。

さまざまな社会的責任を果たしていくため、当社は2004年よりCSR委員会(※1)を中心とした推進体制を構築しております。CSR委員会はコンプライアンス統括責任者を委員長に、各部門責任者、子会社の代表者、労働組合代表者を委員とし、オブザーバーとして監査役に参加を求めています。



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

会社の持続的な成長と中長期的な企業価値向上のためコーポレート・ガバナンス・コードへの対応を積極的に進めています。

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

【改訂コーポレート・ガバナンス・コードへの対応状況】

基本原則				2020年6月現在		
第1章	株主の権利・平等性の確保	原則数	補充原則数	Comply数※2 ※3	Explain数※4	Explain項目
第1章	株主の権利・平等性の確保	7	11	18	1	補充原則1-2④
第2章	株主以外のステークホルダーとの適切な協働	6	3	10	0	
第3章	適切な情報開示と透明性の確保	2	4	6	1	補充原則3-1②
第4章	取締役会等の責務	14	21	36	0	
第5章	株主との対話	2	3	6	0	
合計	5	31	42	76	2	

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

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

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

当社は、持続的な成長と中長期的な企業価値向上を目指して、2016年度より、年度毎に取締役会全体の実効性等の分析の評価とその改善に向けた施策推進に取り組んでいます。具体的な評価のプロセスとしては、取締役会の任意の諮問機関として社外取締役と監査役により構成する

「取締役会評価委員会」を設置し、同委員会が主体となって取締役会の実効性に関する調査をアンケート形式にて実施し、実効性の評価及び今後の取組みの方向性を取締役会に答申。取締役会はこれを受けて協議を行い、評価の確定と、改善に向けた施策を決定しています。

【2020年3月期における実効性に関する評価結果の概要】

アンケート調査のカテゴリー	
<ul style="list-style-type: none"> ● 取締役会の構成と取締役(会)の役割・責務 ● 取締役(会)の資質・知見・スキル ● 取締役会の運営・審議 ● 取締役会の監督(指名・報酬・後継者育成等) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 取締役の適切なリスクテイクを支援する体制 ● 社外取締役の役割・期待と支援体制 ● 役員間並びに社外取締役と社内取締役のコミュニケーション ● 2018年度評価を受け2019年度の課題とされた事項の改善状況

2018年度の評価結果における課題に対する2019年度の取組み状況	
課題① 経営理念に基づく中長期的な経営ビジョン、経営戦略に関する議論の充実。	課題② 業務執行の権限委譲(執行と監督の分離)の継続的推進及びモニタリングの充実・強化による取締役会の監督機能の向上。
結果 企業経営の実務に通じた社外取締役の増員・充実を背景に、次期中期経営計画の策定を起点として、中長期的な経営ビジョン・経営戦略に関する議論を活発に行う雰囲気醸成されている。	結果 取締役会において、各取締役が自ら兼任する執行役員としての業務執行分野を超えて互いに牽制的指摘、建設的な提案や意見表明を行うなど、活発な議論が行われており、取締役会の監督機能は着実に向上している。

2019年度の評価結果の概要	
取締役会評価委員会の答申を踏まえて取締役会で審議した結果、取締役会は全体として「概ね適切」に運営され、「実効性は確保されている」と評価。一方、新たな取り組みを期待する建設的な意見もあった(右記)。	<ul style="list-style-type: none"> ● 新型コロナウイルス感染症の世界的大流行(パンデミック)がもたらす中長期的な経営へのインパクトに関する活発な議論。
今後の課題として推進する取組み	
新型コロナウイルス感染症の世界的大流行(パンデミック)収束後のニューノーマル(新常态)を想定した中長期的な経営戦略に関する議論の充実。	

今後とも取締役会の運営について活発に意見を交わし、更なる実効性の向上に努めてまいります。

※2 Comply:「コーポレート・ガバナンス・コードの各原則を実施する」という意味
 ※3 Comply項目の内、情報開示を求める項目の詳細については、ホームページ等にて公表されている「コーポレート・ガバナンス報告書」をご覧ください。
 ※4 Explain:「コーポレート・ガバナンス・コードの各原則を実施しない」という意味
 Explain項目については、その理由を説明することが求められています。

コーポレート・ガバナンス

経営効率を高め、持続的成長と企業価値向上を図るため
グループの内部統制システムを強化しています。

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

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

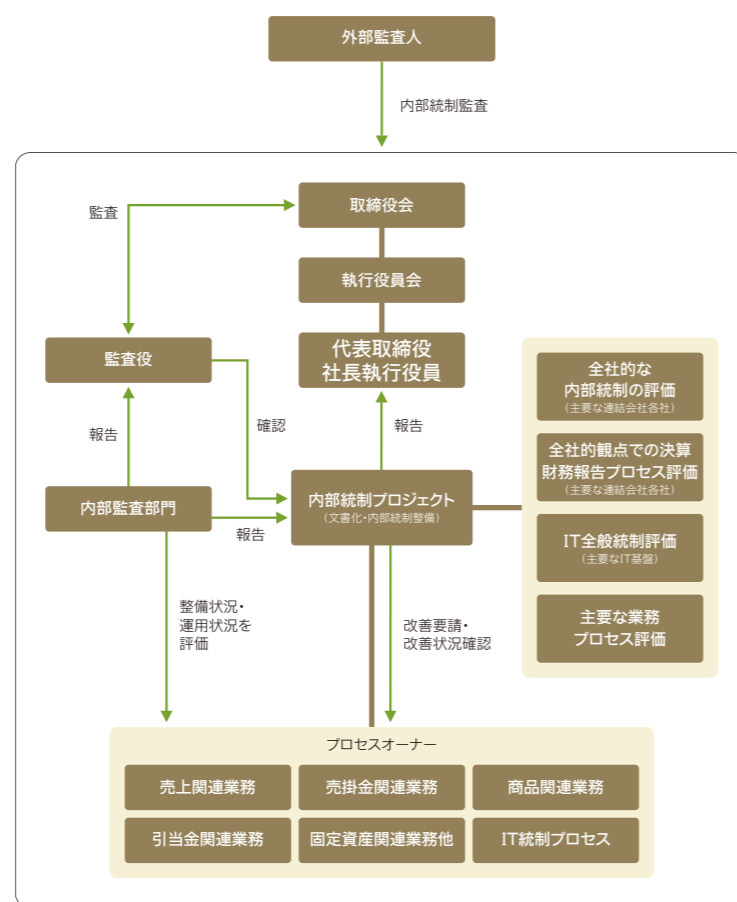
グループ全体の内部統制システムを整備しています。

内部統制とは、財務報告の信頼性の確保、事業経営の有効性と効率性の向上、および事業経営に関わる法規の遵守等を促し、不正や間違い、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

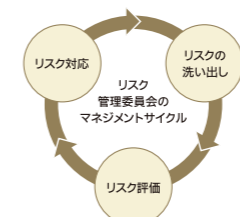
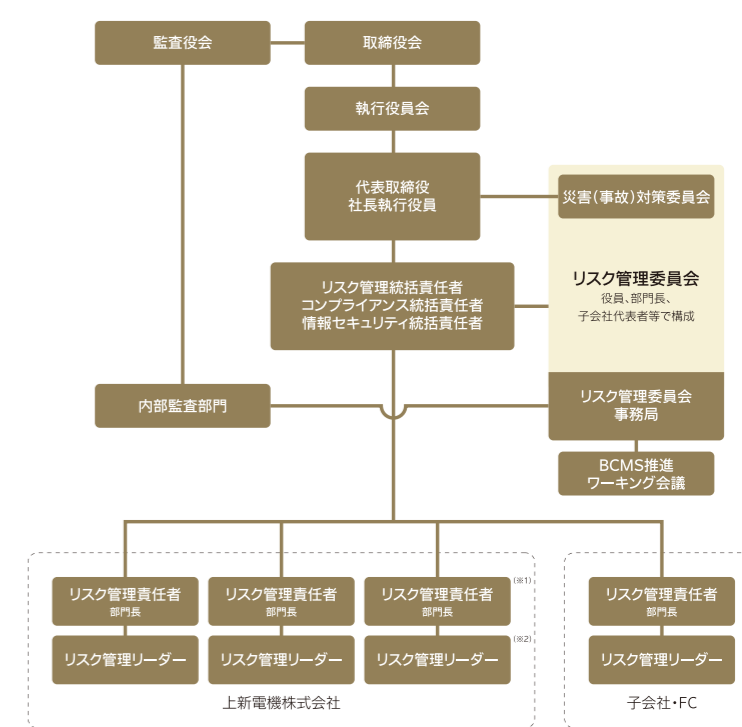
内部統制システムの概要



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。重大な事象が発覚した場合には速やかに、社長執行役員を委員長とする災害(事故)対策委員会を招集し、危機対応方針の決定と対応状況の進捗管理等、初期対応を円滑に進め、グループ経営に及ぼす影響を最小限にとどめる体制を整えています。また、南海トラフ巨大地震発生等によって現在稼働している基幹システムが使用できなくなる状況を想定し、約600kmの遠隔地にバックアップシステムを構築するなどBCP(事業継続計画)体制の整備も積極的に進めています。

リスク管理体制



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

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

システムの国際規格「ISO22301:2012」認証を取得いたしました。これは、国内でチェーン展開している大手小売業及びインターネット販売業界で初めての認証取得となります。甚大な自然災害やサイバーリスク等の脅威が高まる昨今、早期の事業復旧や事業継続を行うことによって、お客さま、お取引先様、株主様、従業員など、利害関係者に対する社会的責任と「安心」を提供し、「オンリーワンの幸せ提供業」を目指してまいります。(※3)



ISO22301マネジメントシステム登録証

本社ビルにて消防訓練を実施



2020年1月28日に実施した本社消防訓練

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

各事業所に災害用備品を備蓄



店舗での災害用備品備蓄状況

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

※1 リスク管理責任者は、自部門のコンプライアンス責任者、情報セキュリティ責任者を兼務します。
 ※2 リスク管理リーダーは、自部署のコンプライアンス推進リーダー、情報セキュリティ推進リーダーを兼務します。
 ※3 現在、新規格(ISO22301:2019)への移行に向けて準備を進めています(移行期間は2019年10月～2022年10月末日まで)。



コーポレート・ガバナンス

アクションプランとリスク対応を進めています。

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

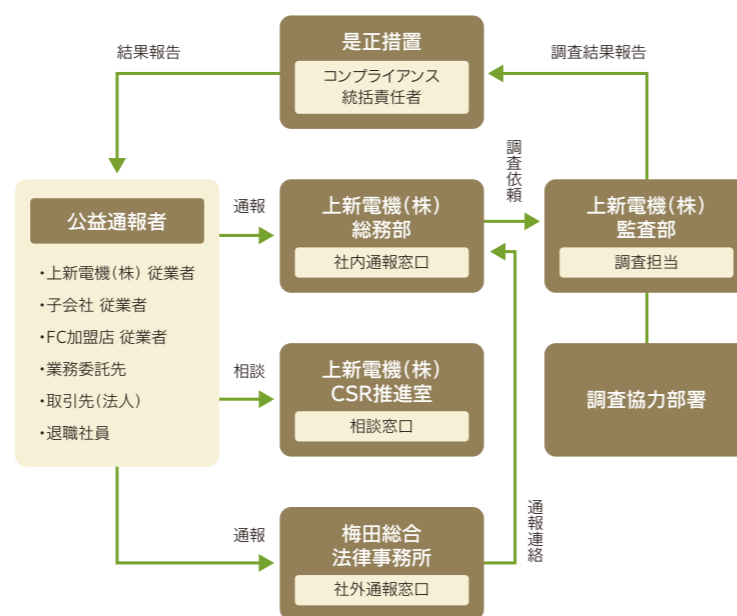
CSR委員会でのアクションプランテーマ(直近5年間)

2016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(※1)他) 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護、マイナンバー法対応、不正競争防止他) 環境/循環型社会構築(3R推進(※2)、環境負荷軽減対策、省エネ商品普及促進他) 労働環境の改善(ワーク・ライフ・バランスの推進、安全衛生管理体制の推進他) 公正な取引の推進(独占禁止法遵守施策、下請法遵守施策、著作権・景表法遵守施策他) その他、CSR推進活動
2017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(※1)他) 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護、マイナンバー法対応、不正競争防止他) 環境/循環型社会構築(3R推進(※2)、環境負荷軽減対策、省エネ商品普及促進他) 労働環境の改善(ワーク・ライフ・バランスの推進、安全衛生管理体制の推進) CSR全般(コンプライアンス教育の推進、当社インフラ活用による社会貢献活動推進他)
2018年度	コ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(※1)他) 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護、マイナンバー法対応、不正競争防止、営業活動に関わる必要資格等の管理・推進他) 環境/循環型社会構築(3R推進(※2)、環境負荷軽減対策、省エネ商品普及促進他) 労働環境の改善(ワーク・ライフ・バランスの推進、安全衛生管理体制の推進) 公正な取引の推進(独占禁止法遵守施策、下請法遵守施策、著作権・景表法遵守施策他) CSR全般(コンプライアンス教育の推進、当社インフラ活用による社会貢献活動推進他)
2019年度	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(※1)他) 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護、マイナンバー法対応、不正競争防止、営業活動に関わる必要資格等の管理・推進他) 環境/循環型社会構築(3R推進(※2)、環境負荷軽減対策、省エネ商品普及促進、プラスチック製品の提出抑制のための取組他) 労働環境の改善(ワーク・ライフ・バランスの推進、安全衛生管理体制の推進、「働き方改革宣言」/「ハラスメント撲滅宣言」への対応他) 公正な取引の推進(独占禁止法遵守施策、下請法遵守施策、著作権・景表法遵守施策他) CSR全般(コンプライアンス教育の推進、当社インフラ活用による社会貢献活動推進他)
2020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(※1)他) 安心・安全な社会構築(製品安全体制、情報セキュリティ、個人情報保護、不正競争防止、営業活動に関わる必要資格等の管理・推進、協力会社の管理・育成他) 環境/循環型社会構築(3R(※2)推進、省エネ製品普及促進、環境負荷軽減対策、プラスチック製品提出抑制のための取組他) 労働環境の改善(安全衛生管理体制の推進、パンデミック対策の強化、「働き方改革」への対応、「ハラスメント撲滅宣言」への対応他) 公正な取引の推進(独占禁止法遵守施策、下請法遵守施策、著作権・景表法遵守施策他) CSR全般(コンプライアンス教育推進、当社インフラ活用による社会貢献活動推進他)

CSRから逸脱した行為の是正・防止を図るため公益通報体制を整備しています。

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

ジョーシングループ公益通報体制



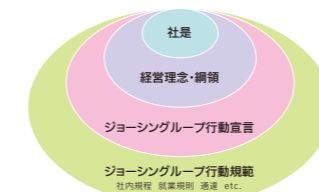
※1 BCP: business continuity plan(事業継続計画) ※2 3R: リデュース(Reduce)、リユース(Reuse)、リサイクル(Recycle)
 ※3 サステナビリティ(Sustainability)とは、「持続可能性」を意味する英語。地球環境や社会の持続的な発展に貢献しつつ、その上で自社が社会に認められ長期的に成長するために不可欠な企業の取り組みのこと。
 ※4 ESGとは環境(Environmental)、社会(Social)、企業統治(Corporate Governance)の頭文字をとったもの。いずれの側面も企業が事業活動を展開するにあたって配慮や責任を求められる重要課題と考えられています。

ジョーシンのコンプライアンスは、「まごころサービス」の実践から始まります。

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

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

当社ポリシーの階層構造



コンプライアンスの基盤となる「ジョーシングループ行動規範」

「ジョーシングループ行動規範」は当社グループで働くすべての従業員が実践すべき、行動や判断の基準となるものです。さまざまなステークホルダーに対する行動や、法令・社会規範の遵守、個人情報の適正な取り扱い、企業情報の適切な開示、公正な取引の推進、環境保全など、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通った行動を日々実践することを通して、社会倫理や社是、経営理念などの体現に努めています。



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

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

また、2018年・2019年共にESG及びSDGs達成に向けた取り組みと情報開示が評価され、小売業界初の最上位評価「AAA」を受けました。当社が、特に高い評価を受けた内容は以下の通りです。



実施時期	総合評価ランク	特に優れた取り組みと評価されたポイント
2014年7月15日 2015年8月10日 2016年8月16日	AA 優れたESG側面の取り組みと情報開示を実施	<ul style="list-style-type: none"> 製品安全への各種取り組み、家電アドバイザーの養成、プライバシーマークの先駆的な取得など、顧客利益を保護するための具体的な取り組み。 自社の強みである修理、再生機能を活かしたリユースビジネスの拡大と、環境マネジメントシステム。 「グループ行動規範」を活用した全従業員への法令遵守(公正な取引推進)意識の啓発。 本業を通じたCSRの方向性を示した経営トップメッセージ。 「こども110番」運動、津波避難タワーの設置、製品安全に関するセミナー実施等による地域社会が抱える課題への対応。(2016年)
2017年8月21日	AAA 大変優れたESG側面の取り組みと情報開示を実施	<ul style="list-style-type: none"> 製品安全への積極的な取り組み 環境配慮型ビジネスの拡大 ESGに関わる全社的なリスク管理の推進 全社的なリスク管理の一環として、事業継続マネジメントシステムを整備し、本社部門が事業継続マネジメントシステムの国際規格「ISO22301」の認証を国内大手小売業で初めて取得する等、トップコミットメントに基づき業界に先駆けた取り組みを実践している点。
2018年11月15日 2019年10月31日	AAA 大変優れたESG及びSDGs達成に向けた取り組みと情報開示を実施	<ul style="list-style-type: none"> 製品安全への積極的な取り組み 安全な製品の販売や、事故・リコール対応等のアフターサービスを長期に亘り徹底しており、経済産業省主催の「製品安全対策優良企業表彰」制度において、経済産業大臣賞を3連続受賞し、2014年には制度初の「製品安全対策ゴールド企業」として経済産業省に認定されるなど、外部ステークホルダーに高く評価されている点。 環境配慮型ビジネスの拡大 エネルギーと資源の観点から、「環境配慮型のビジネス・フロー」を構築し、店舗における環境配慮の徹底、節電・節水効果の高い環境配慮型製品の販売促進、3R活動(リデュース・リユース・リサイクル)への積極的な取り組み等から循環型社会の構築に貢献している点。また、テレビ等のデジタル家電のリユースビジネスの積極的な取り組み等が、環境配慮と販売促進の双方に好影響を及ぼしている点。 リスク管理体制の整備と本業を通じたSDGs貢献への取り組み グループ全体における全社的なリスク管理を継続しており、外部環境の変化をいち早く認識した迅速なリスク対応を行っている点。事業継続マネジメントシステム「ISO22301」認証を大手小売業で初めて取得する等、トップコミットメントに基づき業界に先駆けた取り組みを実践している点。加えて、「CSRアクションプラン」について、個々の取り組みとSDGsのターゲットとの関連性を分析するなどし、本業を通じたCSR活動の徹底がSDGsに貢献すると確信をもって取り組んでいる点。

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

お客さまへのまごころ 人財育成



ジョーシングループ行動規範に従い
お客さまへの取り組みを進めています。

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

●商品・サービスの選定基準

- ・お客さまの安全性を最優先して取り扱う商品・サービスを選定する。
- ・お客さまの望む商品・サービスをどこよりも早く展開する。
- ・市場価格を敏感にとらえ、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。
- ・笑顔ともてなしで地域No.1の『まごころサービス』に努める。
- ・商品・店舗のクレンジングに努め、快適な環境を維持する。
- ・お客さまに分かりやすい売場・コーナー・POP類づくりに努める。
- ・『専門店』としての商品知識および提案力アップに努める。
- ・お客さまからの問い合わせ等には誠実に対応する。
- ・お客さまの声を真摯に受けとめ、日常業務に反映させる。

●安全性の確保

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

資格取得を通じ、専門知識豊富な従業員を積極的に養成しています。

「家電製品アドバイザー」(※1)は、家電の販売・営業及び接客のプロとして、商品選択、不具合対応、廃棄等について消費者に的確な助言ができる知識・技能があると認定された人に付与される資格です。また「家電エンジニア」(※1)は家電のセットアップ、トラブル対応のプロフェッショナルと認定された人に付与される資格です。「スマートマスター」(※1)は、住まいや住宅設備の構造・性能、省エネ管理等に関する技術や商品動向を理解し、横断的な知識をもって消費者のニーズに合った「スマートハウス」の構築を支援する資格です。(※2) 2017年10月より、当社の役職登用に当たっては、家電製品アドバイザー資格(または家電製品エンジニア資格)とスマートマスター資格の保有を義務付けています。当社は、専門知識豊富な従業員の養成によって、お客さまに、より一層の安心とご満足を提供できる『幸せ提供業』を目指してまいります。

奨励資格と保有資格数

資格名称	保有資格数
スマートマスター	1,795名
家電製品アドバイザー(AV情報家電・生活家電)	5,530名
家電製品エンジニア(AV情報家電・生活家電)	391名
電気工事士	288名
工事担任者	319名
衛生管理者	149名
フォトマスター(1級~3級)(※3)	1,831名

※ジョーシングループ計。延べ数。役員・スマイルパートナー(※4)・嘱託を含む(顧問・契約社員除く)

CS向上のため、スタッフに対し商品研修やハートフル10研修を実施しています。

当社ではお客さまに満足いただける商品説明力やおもてなしを徹底させるため、販売スタッフ対象の商品研修やCS推進部が講師として各店舗に出向き、ハートフル10研修を年間を通して数多く実施し営業店をサポートしています。



エアコン基礎工事体験研修

ハートフル10研修

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

アフターサービス等を担当する従業員の技術知識力向上と資格取得学習をサポートするため、各自のパソコンに問題・解説解答を配信する自主学習システムを運用しています。

また、技術系社員を対象にした各種技術研修や配送社員対象の実務研修も多数行っています。配送設置技術の習得を目的として、技術研修センター内に開設した「トレーニングハウス」は、物品搬入訓練用家屋構造の独自性が認められ、2012年4月に特許を取得いたしました。

ジョーシンサービス(株)社員 技術資格取得状況(※5) 2020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)	338名
家電製品アドバイザー(生活家電)	337名
家電製品エンジニア(AV情報家電)	161名
家電製品エンジニア(生活家電)	168名
スマートマスター	278名
電気工事士(※6)	217名(※6)
工事担任者	302名
その他の技術資格取得	1,150名

※5 ジョーシンサービス(株)社員合計504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)
 ※6 工事協力会社を含むグループ全体の電気工事士資格保有者数は、3,214名です。(2020年5月31日現在)
 ※7 「お客様への3つのお約束」はP5をご覧ください。

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(※7)」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です。各店舗のハートフル10推進担当者を中心に、入店からお帰りまでのおもてなしを徹底しています。その一環としてCS推進部が講師として各店舗に出向き、ハートフル10研修を年間を通して数多く実施し営業店をサポートしています。また、外部機関によるモニター調査を実施して、ハートフル10の実践度をチェックし、改善につなげています。



なお、2014年6月からは、ホスピタリティマインド(おもてなしの心)の醸成を目的に、ジョーシンの店舗で実際に実践されているホスピタリティの実例をCS推進部がまとめ、『ホスピタリティ実例集』として全店に配信し、各店の従業員がいつでも閲覧できるようにしています。



ポイント

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



最新情報は
こちら

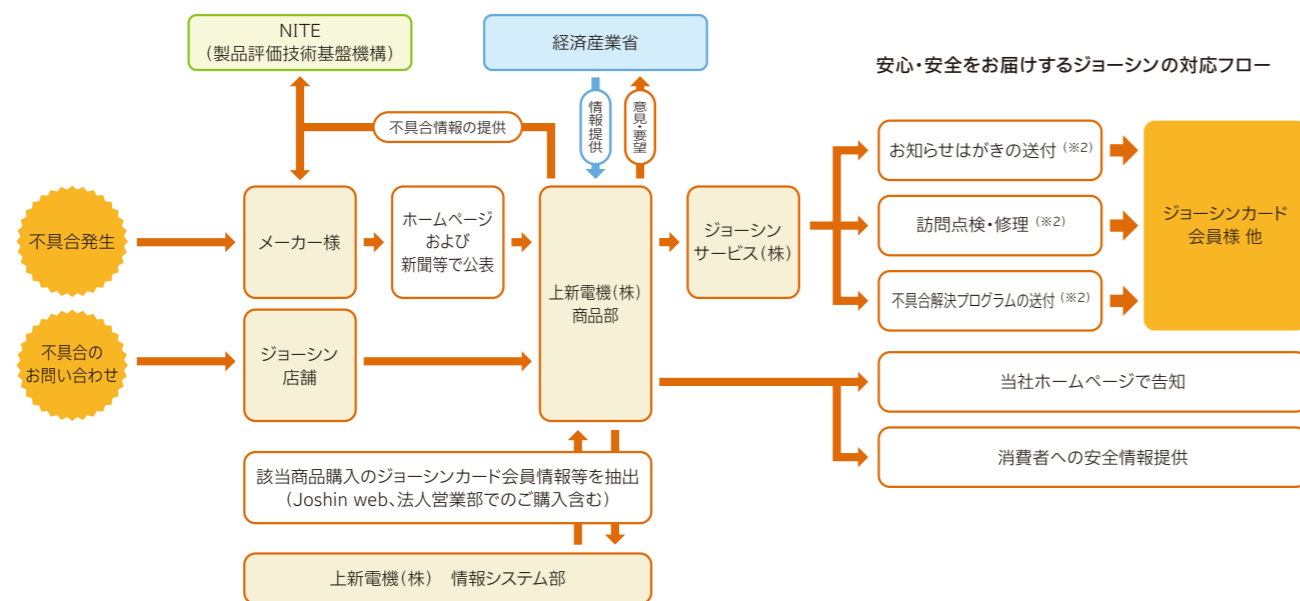


お客さまへのまごころ 体制整備

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(470社)と「製品の安全性に関する覚書」を締結。商品は仕入担当者が独自の「製品安全基準評価シート」で評価

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

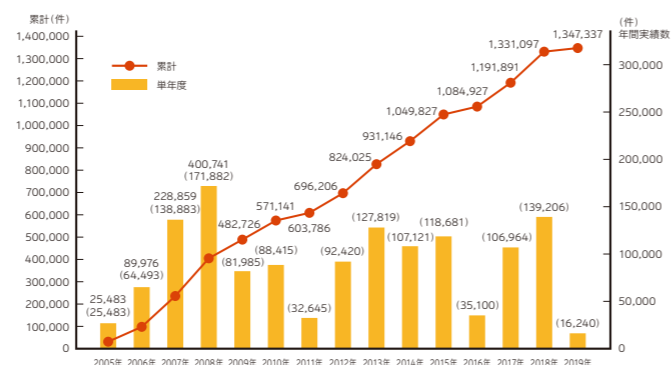


メーカーがリコールを行った場合の当社の主な対応手順

- ① 当社が販売したすべてのお客さまの購入履歴情報を対象として検索。(ジョーシンカード情報 他)
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 部品・消耗品の購入者データから、使用製品が特定できる場合は、他社で購入された製品であってもメーカーに連絡しリコール対応に協力。
- ⑤ 部品・消耗品の問い合わせで来店された場合、該当する製品にメーカーからリコール情報が発信されていれば、その場でお知らせする。

リコール対応(メーカー重大事故) DM発送・点検修理実施件数

※ この他にも多数の不具合対応DMを発送しています。



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

「お使い製品便利帳」は、型番さえわかれば、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、パソコン端末や従業員が携帯するPDA端末から簡単に引き出せるシステムです。この「お使い製品便利帳」のデー

タベースには、約218万件の製品情報・関連情報を搭載。他社PB商品など、当社では取り扱っていない製品の不具合情報までお客さまにご案内できるようにしています(※1)。

※1 データをとり始めた2002年10月には1日平均750回の利用でしたが、現在(2019年)は、1日平均3,900回前後の利用水準になっています。

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

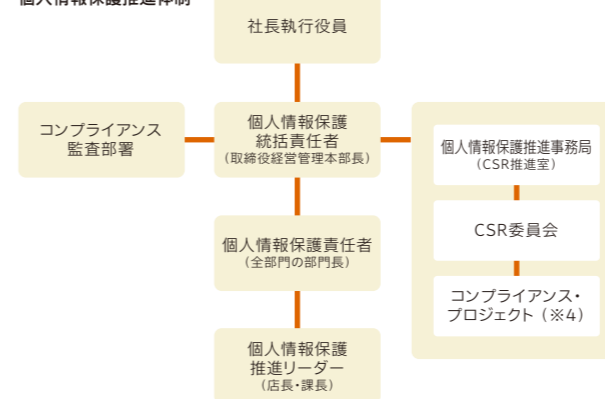
SV(スーパーバイザー)との連携でどこよりも感動のある売場づくりを店舗SMD(ストア・マーチャントデザイナー)が推進しています。

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

すべてはお客さまの安心のために。個人情報保護を積極的に取り組んでいます。

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

個人情報保護推進体制

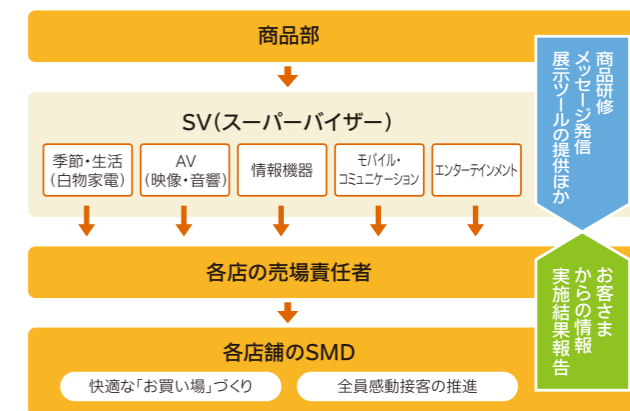


弊社は、お客さまとの絆を深めるツールとして、会員証(ジョーシンカード)を発行させていただいております。多くのお客さまからお預かりした個人情報は、メーカーからの商品リコールのご案内や、長期修理保証サービスへのご入会手続き、商品の配達からアフターサービスに至るまで、ワンストップで会員サービスをご提供させていただいております。また、クロスメディアツールとしてスマートフォンアプリによるデジタル会員証をリリースするなど、常に利便性を高める努力をしております。だからこそ、お客さまの個人情報の取り扱い、情報セキュリティに関しては最重要項目として、お客さまから信頼が得られるよう万全な体制で取り組んでおります。

※3 Store Merchandiser(ストア・マーチャントデザイナー)の略称です。

※4 情報システム部・営業統轄部・関西営業部・J-web営業部・法人営業部・販売促進部・総務部・ジョーシンサービス(株)から選出されたメンバーで構成。

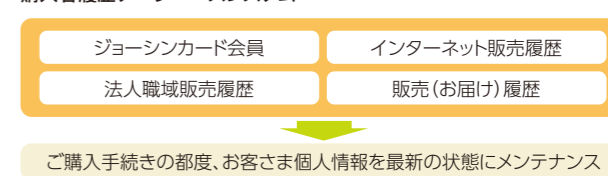
SMD活動体制



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

当社をご利用いただく会員様の情報は、高いセキュリティ基準で構築されたサーバーで一元管理しております。プライバシーマーク取得企業としての高いコンプライアンス基準をクリアした運用体制を構築し、個人情報に対して安心いただける体制を整備しています。1989年6月から全国共通の会員制度を導入し、今もなお多様化するお客さまの購入動向と、潜在的なニーズを感知し、会員様へ迅速で的確な各種サービスの提供や、責任のあるアフターサービスなどを可能にしています。店舗とwebでの会員さま情報も同一のプラットフォームで管理を行い、オムニチャネルにも対応した企業体制を構築することで、お客さまの利便性を高めながら、ポイント制度の導入で、会員様への顧客満足度を高めています。また、当社は各販売店でのジョーシンカード会員以外に、インターネットモール、法人向け販売など、多数の販売ルートを持っています。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、1974年以降のご購入者情報(累計12億8,900万件超)データの管理・抽出をスムーズに行えます。

購入者履歴データベースシステム



お客さまへのまごころ 経営戦略

実店舗との連動性を高めたインターネットショップを開設しています。

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

ど30万超アイテムを品揃えし、全国より受注・配送を承っております。また、自社サイトに加え、「楽天市場」「Yahoo!ショッピング」「dショッピング」「Amazon」「au PAY マーケット」の5つのネットショッピングモールにも出店。各サイトで、豊富な商品の品揃え、売上、お客さまからのご支持・ご満足度等、高く評価されています。



ネットショッピングモール出店先一覧
2020年5月31日現在

楽天市場
Yahoo!ショッピング(PayPayモール)
dショッピング
Amazon
au PAY マーケット

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

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

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。



2019年度「Joshin web」が各出店サイトにさまざまな賞を受賞しました。

家電、パソコン、ホビーなど、豊富な商品の品揃え、売上、お客さまからのご支持・満足度が評価され、「Joshin web」が出店している国内有数のネットショッピングモール「楽天」「Yahoo!ショッピング」「PayPayモール」、「au PAY マーケット」の3社より、栄えある賞を受賞しました。



<p>Yahoo!ショッピング ベストストアアワード2019</p> <p>Yahoo!ショッピング及びPayPayモールに出店中の約80万のストアの中から、お客さまからの評価、売上などを指標とし、優秀な成績を収めたストアに贈られる「Yahoo!ベストストアアワード」において、Joshin webが総合部門で2位に、また他3部門において部門賞を受賞しました。</p> <p>「Joshin web」の受賞内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 総合 第2位 ● パソコン、周辺機器部門 第2位 ● ゲーム、おもちゃ部門 第1位 ● ソフト部門 第1位 	<p>楽天市場 ショップ・オブ・ザ・イヤー2019</p> <p>4万点以上の楽天市場の中からお客さまによる得票数、本年度の売上、注文件数、売上の成長率、お客さま対応などから、最も秀でたショップに授与される「楽天ショップ・オブ・ザ・イヤー2019」においてJoshin web CD/DVD店が、CD・DVD・本部門においてジャンル賞を受賞しました。</p> <p>「Joshin web」の受賞内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ● CD・DVD・本ジャンル ジャンル賞 	<p>au PAY マーケット BEST SHOP AWARD 2019</p> <p>「au PAY マーケット BEST SHOP AWARD 2019」で家電カテゴリー賞を受賞しました。</p> <p>「Joshin web」の受賞内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家電カテゴリー賞
--	---	--

2019年6月より、時間を気にせずネットでご注文頂いた商品を帰り道や自宅近くの店舗で受け取り、店舗ならではの多彩なお支払いプランに対応できる新しいサービスとして「ネットで注文、店舗受取サービス」も実施しています。(※1)また、店頭で商品在庫がない場合でも、各種端末を使用してJoshin webの商品在庫からご購入いただけます。

〈ネットで注文、店舗受け取りサービスの仕組み〉

- ①ご自宅からネットでご注文
- ②メールで注文確認
- ③メールで手配完了連絡
- ④ご来店
- ⑤多彩な決済方法でお支払い、商品お受取り
- ⑥商品お持ち帰り、送料も不要

※サービス対象店舗など、くわしくはこちらから。

〈店舗のショッピング環境が進化〉

店頭で商品在庫がない！

従業員のPDA端末より発注し、そのまま購入手続きへ。

または

専用端末(タッチde商品えらび)で発注し、プリントされた用紙をカウンターへ。そのまま購入手続き。

最短で翌日配送を実現。

進化する「幸せ提供業」

※1 一部未導入の店舗もございます。

PDA端末を有効利用してお客さまのご要望に迅速に responding していきます。

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



PDA端末で商品画像やスペックをお客さまにお見せしながらご説明

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

一部の店舗には、お客さま自身で商品検索ができる「タッチde商品えらび」というタブレット型端末を設置しています。この端末の画面から、店頭で取り扱っていない商品を調べたり比較することが可能で、お客さまの商品選びをサポートします。ご希望に合った商品が見つかり、その場で購入ボタンを押すと、明細が出力され、お客さまがレジへお持ちいただくだけで、商品をご購入できます。物流センターに在庫があれば、最速翌日にお届けが可能となります。本端末は、2016年4月から店舗での設置を開始し、2020年5月15日現在143店舗に設置しています。



「タッチde商品えらび」端末

お客さまにとっての「便利でお得」を追求しています。

お客さまの商品選びをサポートし、お買い物の利便性を向上させるため、ジョーシンアプリ(※2)がポイントカードとして使えるデジタル会員証や、商品バーコード使用による商品選びがより便利になりました。また、ジョーシンクレジットカード会員さまには、

従来からの長期無料保証や期間限定の代金ご請求時割引セールなど、ご購入からアフターサービスまでをトータルにサポート。ジョーシンクレジットカード以外にも、スマホ決済や電子マネーにも対応し、更なる利便性の向上を目指します。

〈当社のクロスメディア戦略〉

デジタル会員証、テレビCM、ポイントの付加及び行使、ジョーシンアプリ(※2)(スマートフォン)、ダイレクトメール、ジョーシンweb、共通ポイント、チラシ、二次元バーコードを用いたお買い得情報の発信、ご確認ホームページ

店舗	各種クレジット	Joshin webショップ
○	各種クレジット	○
○	電子マネー	△(※ア)
○	スマホ決済	△(※イ)
—	コンビニ決済	○
○	デビットカード	—
○	ギフトカード	○

※いずれも、一部お取り扱いできないものもございます。詳しくはホームページにてご確認ください。

※ア Joshin webショップの電子マネーは「楽天マネー(エディ)」「nanaco」のみとなります。

※イ Joshin webショップのウォレット決済は「LINE Pay」のみとなります。

省エネ型給湯器・水回り住宅設備機器を中心としたリフォーム事業。

住宅リフォームの中でも、バス・キッチン・トイレ・洗面などの水回り住宅設備は、国内の住宅ストック数が約6,000万戸と推定される現在、多くの需要が見込まれますが、「安心して任せられる業者がわからない」や「工事価格が不透明」といった不安材料から、その需要は顕在化していないのが実状です。そこで当社は「製品・標準工事・解体撤去すべて込み価格」で価格を明確にし、「製品・工事10年保証」「24時間コールサービス」(※3)「水まわりレス

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



※2 「ジョーシンアプリ」は、Android OS バージョン4.3以降がインストールされているAndroid5.0以降搭載端末、およびiOS10.0以降搭載のiPhoneに対応しており、App StoreとGoogle Playから無料でダウンロードできます。
 ・Android、Androidロゴ、Google Play、Google Playロゴは、Google Inc.の商標または登録商標です。
 ・Apple、Appleのロゴ、Apple Storeは、米国および他国のApple Inc.の登録商標です。iPhoneはApple Inc.の商標です。
 ※3 10年保証・24時間コールサービスは、2014年4月よりサービス開始。
 ※4 水まわりレスキューサービスは、2014年8月よりサービス開始。 ※5 「節水型トイレ」は洗浄水量6リットル以下と定義。(日本衛生機器設備工業会)

お客さまへのまごころ 経営戦略

■ 廃家電品の発生を抑える、長期修理保証を実施しています。

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

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

照明器具の管球交換、各種クリーニングなど家庭のお困りごとを解決するホームメンテナンスサービス「楽助」、パソコンやデジタル機器の各種設定等のサポートサービス(訪問型サポート・店舗デジタルサポートカウンター(※2))を展開しています。

■ 安心の配達・工事・修理体制を整えています。(※3)

1956年に自社サービス部門を開設しアフターサービスの責任が持てる体制を整備。現在は100%出資の子会社「ジョーシンサービス株式会社」として独立、876名(※4)体制となっています。



アフターサービス担当従業員(※5)

■ 法人様に対しても家電にかかわるビジネス全般を、専任体制でしっかりサポートいたします。

法人様に特化した当社法人営業部の強みと豊富な過去事例を生かして、法人様に最適な家電製品をピックアップし、業務用製品を含めた多彩なラインナップの中からご提案させていただきます。

業界別 オフィス・店舗

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



業界別 福祉施設・介護施設

ご利用者の使いやすさや満足度を考えて商品選定を行い、見積もりから納品まで迅速に手配させていただきます。



業界別 社員寮・宿泊施設

新規施設への一括納品や設置工事はもちろんの事、既築施設の故障品の修理や入れ替えにも対応致します。



用途別 販促景品

プロモーション、永年勤続品、賞品、景品に人気の家電。喜ばれるプロモーションを、法人営業部がお手伝いします。



■ 全省庁統一資格を取得し、各省庁のニーズにも対応

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

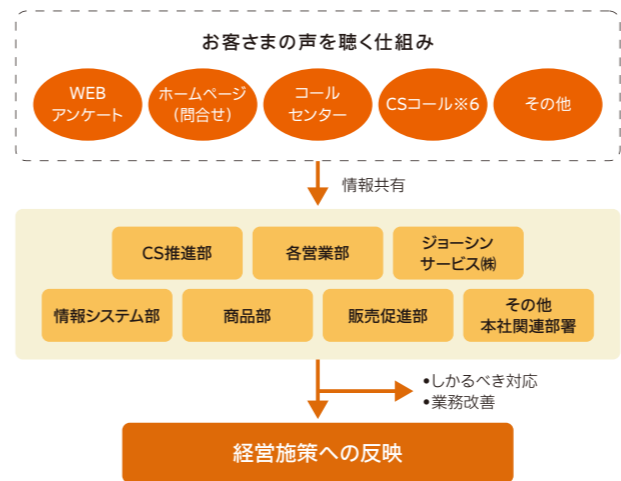
【全省庁統一資格とは】

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

■ 「お客さまの声」を経営施策に反映させています。

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

CS推進活動フロー



■ 電話のつながりにくさを解消するため、アフターサービスコールセンター(※7)を開設しました。

店舗への電話が集中しつながりにくい、というお客さまの不満を解消するため、2012年6月より、出張修理受付専用のアフターサービスコールセンターを開設しました。同年12月には、対応メニューに「配達・工事の問い合わせ受付」を追加し、CS向上と店舗支援を強力にバックアップしています。また、コールセンターの営業時間外には、SMSを活用してインターネットでの24時間受付をご案内するシステムを2018年4月より開始し、更なる利便性の向上を図っています。2019年3月より最大能力を従来の2倍弱まで増強し、繁忙期の対応力を更に強化しています。



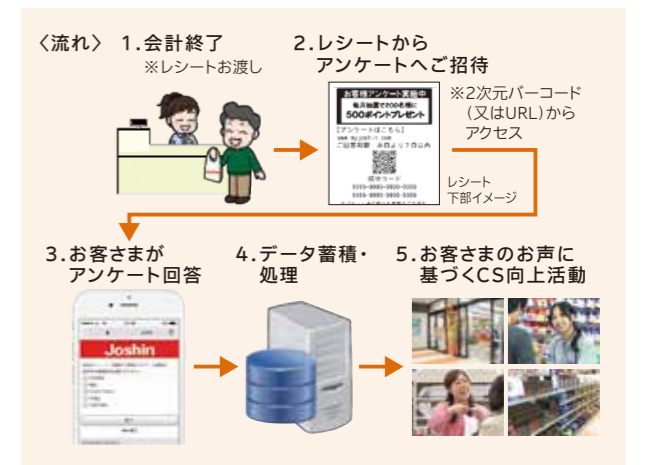
※6 ジョーシンサービス(株)のみ

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

■ WEBアンケートで頂戴したお客さまのお声に基づくCS向上活動。

2017年5月から、お客さまにお渡ししているレシートに、お客さまアンケートウェブサイトにつながる2次元バーコードとURLを印刷してお客さまにアンケートへのご協力をお願いしています。このアンケートを社内では「WEBアンケート」と呼んでいますが、WEBアンケートを導入したことにより、導入前までは漠然としていた「当社各店に対するお客さまのご満足度合い」や「CS向上のために各店舗及び本社が改善すべき点」「競合他店のご利用状況」等をお客さまのお声から正確かつタイムリーに把握できるようになりました。WEBアンケートの開始から沢山のお客さまからご回答を頂戴できており、全社を挙げてお客さまから頂戴した貴重なお声に基づいたCS向上の取り組みを実施しています。

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



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

2019年4月より、当社コーポレートサイトに、お客さまからのよくあるご質問にお答えするバーチャルエージェント「アイコ」が登場しました。「アイコ」は、お客さまがわざわざ電話やEメールでお問い合わせをしなければならない煩わしさを解消するため、人工知能(AI)により、お客さまからのよくある質問にチャット形式で自動応答します(ジョーシンアプリやLINEからもコンタクトが可能です)。



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

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

※3 当社の社内修理体制は、お客さまのご自宅へ訪問する出張修理と、故障した機器をお預りする持込修理があります。P16に関連記事を掲載しています。

※4 社員の他、パートタイマー等を含む従業員数。(2020年5月1日現在)

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

株主様へのまごころ 情報公開



ジョーシングループ行動規範に従い株主様への取り組みを進めています。

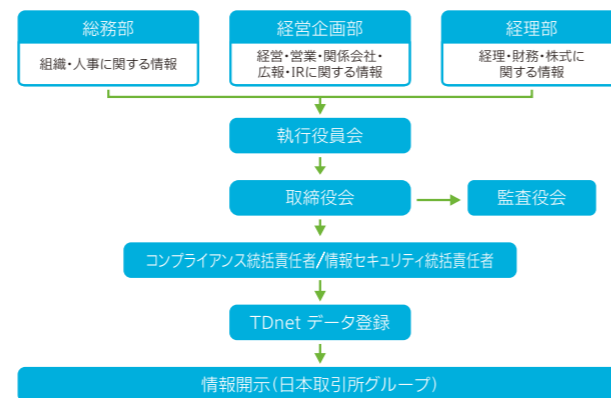
当社の株主・投資家の皆さまへのCSR活動は「ジョーシングループ行動規範：株主・投資家に対する行動」を柱に、フェアディスクロージャールールを遵守することを原則として、積極的な情報公開と利益還元を第一に取り組んでいます。



情報の適時開示による、透明な企業経営を心がけています。

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

適時開示体制



- **インサイダー取引の禁止**
 - ・業務遂行上必要な場合を除き、重要な未公表情報の社内外への伝達は一切行わない。
 - ・インサイダー取引を未然に防止するため社内規程を厳格に守る。
 - ・インサイダー情報を取得した者は、自社株式等の売買を行わない。
- **企業情報の開示方針**
 - ・情報の正確性を重視して迅速に開示する。
 - ・企業情報の開示は広報担当部署が窓口となり一元管理する。
 - ・積極的にIR活動を展開する。
- **信頼性のある財務報告の基本方針**
 - ・内部統制システムを重視した事業運営を行う。
 - ・グループ全体の内部統制環境整備と、業務プロセス毎の統制活動ルール化により、信頼性のある財務報告書を作成する。

株主様の利便性の向上を目的に単元株式数の変更及び株式併合を行いました。

全国証券取引所は、「売買単位の集約に向けた行動計画」を定め、2018年10月1日を期限として普通株式の売買単位(単元株式数)を100株に統一しております。当社は、東京証券取引所に上場する企業としてこの趣旨を尊重し、2017年10月1日をもって、当社株式の単元株式数を1,000株から100株に変更いたしました。併せて、中長期的な株価変動等を考慮しつつ、証券取引所が望ましいとする投資単位の水準(5万円以上50万円未満)に調整することを目的として、当社株式について2017年10月1日をもって、2017年9月30日の最終株主名簿に記載された株主様の所有株式数を基準に、2株につき1株の割合で併合いたしました。なお、本単元株式数変更及び本株式併合に伴い、当社株式の投資単位(金額)は従前に比して5分の1の水準となります。

全ての店舗で使える、株主ご優待券をお送りしています。

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

所有株式数と優待内容

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

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

(*)
9月末日現在の全株主様向け優待内容

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

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

安定配当の維持を基本に、利益還元を充実させています。

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

配当性向の推移

期	1株あたり配当金	配当性向(連結)
2009年3月期	14円	17.9%
2010年3月期	14円	14.7%
2011年3月期	15円	12.1%
2012年3月期	16円	12.8%
2013年3月期	16円	23.0%
2014年3月期	16円	26.3%
2015年3月期	16円	23.9%
2016年3月期	16円	19.2%
2017年3月期	16円	16.3%
2018年3月期	42円	19.9%
2019年3月期	50円	20.9%
2020年3月期	50円	24.6%

2018年3月期以降の1株あたり配当金につきましては、株式併合後の配当金額を記載しています。2021年3月期の配当予想につきましては、新型コロナウイルス感染症による影響を現時点(2020年5月)では合理的に算定することが困難なことから、未定といたします。配当予想の開示が可能となった段階で、速やかに公表いたします。

個人株主様向けの情報誌に、株主優待情報を公開しています。

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



※1 商品の配達集金時等には使用できません。

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宴席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。
- ・お取引先に対して不公平な取引を行わない。
- ・同業者との価格カルテル行為を行わない。

● フランチャイズ加盟店、関係会社との関係

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

● 業務委託先との関係

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

フランチャイズ加盟店の皆さまへの きめ細やかな支援活動を行っています。

フランチャイズ加盟店の皆さまには、当社法人営業部の担当者が個別に店舗を巡り、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。



取引先様向けに定期的に 取引先説明会(決算説明会)を実施しています。

当社は毎年、中間決算後と本決算後に、取引先様を招いての取引先説明会(決算説明会)を実施しています。当社の経営にかかわる状況をご説明し、取引先様からのご質問にお答えすることで、当社の事業内容や事業戦略についてより深く知っていただくための重要なコミュニケーションの機会となっています。



2019年11月12日実施の取引先説明会(決算説明会) ※1

定期総会や、キャンペーンを通じて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) ※2の業務を委託している協力会社の皆さまと定期的な会議を行ったり、WEBアンケート回答促進などの共同キャンペーンを開催しています。キャンペーンを通じてお互い切磋琢磨するとともに、定期総会

や表彰式においては経営情報の交換を行い、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強化を深めています。



ジョーシン協会の第36回定期総会(2019年5月21日開催) ジョーシン協会 井上会長



ジョーシン協会の第36回定期総会(2019年5月21日開催) ジョーシンサービス(株) 山本社長

※第37回定期総会は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止致しました。

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

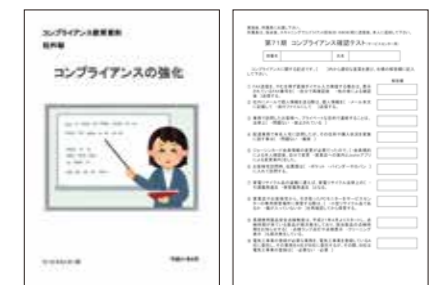
への対応力を高めていただくための技術研修も定期的に行っています。また、お客さまに対するCSR活動の最重要課題として、当社のCS(顧客満足)マインドと具体的な取り組みを理解いただくために「CS研修」を順次、受講いただいております。



工事協力会社向け「新製品説明会」(2019年3月6日開催。参加者:224名) ※2020年3月開催予定の「新製品説明会」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止致しました。



工事協力会社向け「CS研修」



※1 2020年3月期の決算説明会は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から開催せず、代表取締役社長執行役員による決算説明の動画配信を当社ホームページにて行いました。

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

従業員へのまごころ 能力開発



ジョーシニック杯野球大会(2019年10月9日)

ジョーシニック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「ジョーシニックグループ行動規範：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、マタニティハラスメント、カスタマ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。
 - ・清潔かつ快適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。
 - ・ジョーシニック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。
- **健康に配慮した経営の推進**
 - ・労働時間を正確に把握し、従業員の健康づくりを通じて労働生産性向上を図る。
 - ・職場におけるメンタルヘルス対策を積極的に推進する。

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。

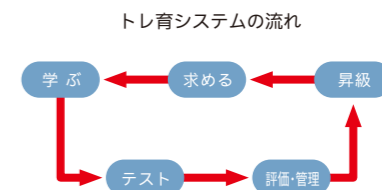
eラーニングシステムにより積極的な自己学習を推進しています。

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

「トレ育システム」を導入し積極的な「学びの姿勢」をサポートしています。

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

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

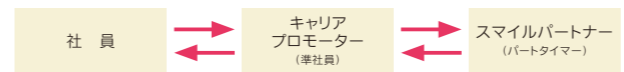


トレ育システムは、PDAやPCを使い、トレーナーとトレーナー及び評価者間で育成情報を共有しながら、トレ育を円滑に運営するためのシステムです。

キャリアの移行を自由にし、即戦力となる「人財」を育てています。

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。1999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勤務日数を少なくすることも可能な雇用形態です。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
1999・2000年度	3名	—(※2)
2001年度	1名	1名
2002年度	5名	0名
2003年度	3名	1名
2004年度	8名	3名
2005年度(※3)	17名	3名
2006年度	20名	12名
2007年度	37名	17名
2008年度	22名	15名
2009年度	16名	13名
2010年度	23名	17名
2011年度	16名	14名
2012年度	11名	6名
2013年度	30名	23名
2014年度	49名	29名
2015年度	70名	29名
2016年度	68名	40名
2017年度	66名	53名
2018年度	67名	55名
2019年度	49名	41名
累計	581名	372名

スマイルパートナーへの職能研修(※4)を実施しています。

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

チャレンジ精神あふれる創造的企業風土の醸成をめざしています。

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

通信教育講座コース内容

2020年版

コース内容	講座数
マネジメント	8講座
労務管理	12講座
販売スキル	9講座
ビジネスコミュニケーション	20講座
パソコン	4講座
一般教養	8講座
計数	3講座
語学	10講座
資格取得	16講座
合計	90講座

※1 スマイルパートナーとは、パートタイマーの社内愛称です。

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

※3 2005年度からキャリア移行試験を毎年、春・秋の2回実施しています。1999～2004年度の移行試験は年1回、春に実施していました。

※4 当社の研修は男女の区別なく実施しています。

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

従業員へのまごころ 職場環境

人権教育への従業員の積極的な参加を推進しています。

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

従業員への健康診断とメンタルヘルスケアを実施しています。

社員、嘱託、キャリアプロモーター(準社員)、スマイルパートナー(※1)を対象とし、毎年9月に定期健康診断を実施。また、35歳以上の社員には年1回人間ドックの受診を義務付けています(※2)。その上で、生活習慣病予防を目的とした特定保健指導など、近畿電子産業保険組合との協力で従業員の健康づくりに取り組んでいます。また、ストレスチェックの実施によりメンタル不調者の発生を防ぎ、より働きやすい職場への改善に取り組んでいます。また当社は、従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に実践する「健康経営」の取り組みが優良であると認められ、2020年3月に「健康経営優良法人2020(大規模法部門)」に認定されました(※3)。

介護を必要とする家族を持つ従業員を積極的に支援しています。

高齢社会の進展にともない、介護を必要とする家族を持つ家庭は否応なく増えています。当社は、家族の介護を必要とする従業員(※4)の雇用の継続を推進し、従業員のワーク・ライフ・バランスを促進することを目的として、介護休業制度・介護短時間勤務制度を1994年2月に導入いたしました。

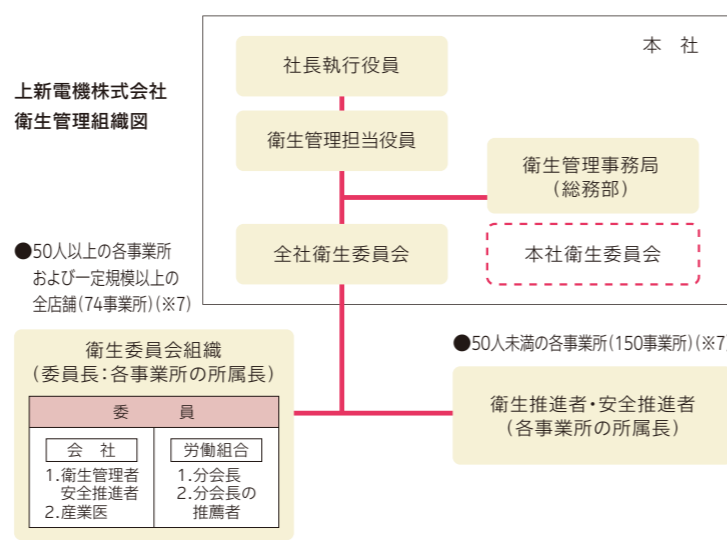
介護休業制度・介護短時間勤務制度利用者の推移 (直近10年分※5)

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
2010年	3名	2名
2011年	9名	1名
2012年	3名	1名
2013年	4名	0名
2014年	5名	0名
2015年	4名	0名
2016年	1名	0名
2017年	4名	0名
2018年	6名	1名
2019年	9名	2名
直近10年の累計	48名	7名



安全で快適な職場環境のために、安全衛生管理に関する体制を整備しています。

より安全で快適な職場環境の実現に向け、店舗生産性向上の取り組みを強化し、労働時間短縮による健康障害の防止を目的として、労使一体となって従業員の安全衛生管理体制を整備しています。“職場環境を改善して生産性を向上し、「オンリーワンの幸せ提供業」実現のため、職場の安全衛生と自分の健康管理を徹底しよう!”を年間スローガンとし、年間安全衛生推進計画に沿った推進活動を行っています。(※6)また、働きやすい職場環境を創るため、2019年4月から産業保健体制を強化しています。産業医は衛生委員会に委員として出席するだけでなく、職場巡視や従業員からの健康相談対応や面接指導を行い、従業員の健康管理や職場の安全向上に専門的な立場から指導・助言を行います。



●2020年度の目標

- ①生産性向上の取り組みによる36協定上限時間の遵守
- ②労働時間管理の基本ルール徹底による労働時間管理の精度向上
- ③リスクアセスメント実施による休業災害・不労災害ゼロ
- ④健康診断の100%受診と有所見者の事後措置率向上
- ⑤ストレスチェック実施によるメンタルヘルスケアの実施及び職場環境の改善
- ⑥法定資格者(衛生管理者・衛生推進者)の完全配置と医療専門家(産業医・保健師)の実効性向上による安全衛生管理体制の拡充

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

セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント・マタニティハラスメントを個人の問題とするのではなく、人事管理や職場管理上の問題ととらえ、総務部内に「セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント・マタニティハラスメント相談窓口」を設置しています。担当者(5名)が、相談者のプライバシー保護に配慮しつつ、従業員からの相談に応じています。受け付けた事案は、速やかに調査・検討を行い、適切な対策を講じています。また、2019年4月には「ハラスメント撲滅宣言」を社長宣言としてグループ全従業員に発信しました。上記のハラスメントにカスタマーハラスメントも加え、グループ一体となってハラスメントの防止と撲滅に取り組んでいます。

従業員が安心して働きやすい、子育て支援制度を導入しています。

当社は養育する子どもが2歳に達するまで休業できる「育児休業制度」、小学6年生までの「育児短時間勤務制度」を1992年より導入しています。これらの制度により、業務スキルの高い経験豊富な人財の継続雇用や職場の活性化につながると期待しています。従業員がライフステージや人生観に応じて仕事と家庭を両立させ、意欲的に仕事に取り組むことは、お客さま満足にもつながると考えています。(※8)

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
2010年	36名	14名
2011年	34名	17名
2012年	40名	15名
2013年	47名	17名
2014年	36名	19名
2015年	34名	23名
2016年	42名	26名
2017年	46名	27名
2018年	57名	34名
2019年	68名	35名
直近10年の累計	440名	227名

2019年度育児休業・育児短時間勤務制度利用者内訳

内訳	育児休業制度 取得人数	育児短時間勤務制度 取得人数
男性	5名	1名
女性	63名	34名
合計	68名	35名

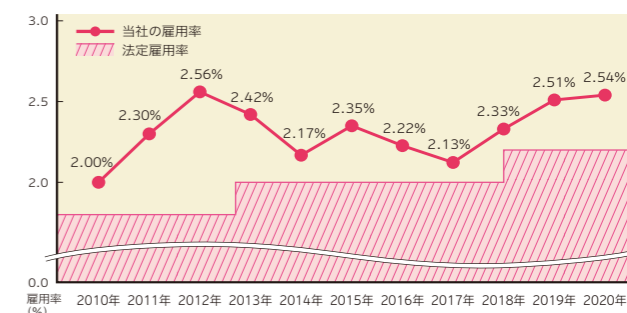
障がい者の自立を支援しています。

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の整備を行っています。当社の障がい者雇用率は、2020年6月1日現在、法定雇用率(2.2%)を上回る2.54%に至っています。また、当社は障がい者の就労支援を積極的に実施する企業として「大阪府障がい者サポートカンパニー優良企業」(※9)として登録されています。自立支援の重要性と当社の社会的使命を認識し、今後も障がい者がいきいきと働くこと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 (毎年6月1日現在)

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



女性従業員の活躍推進に積極的に取り組んでいます。

当社は、女性活躍推進法に基づき、「女性従業員比率の向上」「女性従業員のキャリア維持継続・離職後の復帰支援」「役職者にしめる女性比率の向上」を目標とする『一般事業主行動計画』を策定しています。また、女性従業員が出産や育児とキャリア形成を両立できるようサポートするプログラム「育み(はぐくみ)チャレンジ」を実施しています。利用可能な各種制度の紹介や情報提供、スムーズな職場復帰を目的とした所属長との面談や電話フォローを実施するほか、「仕事と子育てに関する相談窓口」も設置しています。また、女性を対象としたキャリア研修も実施するなど、女性従業員がキャリアを継続させ、活躍するためのきめ細やかなサポートを行っています。また、男女共同参画に向けた取り組みを積極的に進め、男性も女性も生き生き働くことのできる企業として「大阪府男女生き生き・元気宣言」事業者として大阪府に登録されています。



※1 スマイルパートナーとは、パートタイマーの社内愛称。スマイルパートナーで定期健康診断の対象となるのは、2019年3月31日以前に入社し、月間契約時間が120時間を超えている者です。
 ※2 上新電機株式会社およびジョーシンサービス㈱の従業員が対象です。
 ※3 健康経営優良法人制度とは、地域の健康課題に即した取組や日本健康会議が進める健康増進の取組をもとに、特に優良な健康経営を実践している大企業や中小企業等の法人を顕彰する制度です。
 ※4 キャリアプロモーター(準社員)、スマイルパートナー、嘱託も対象に含んでいます。 ※5 有給休暇利用の介護休業を含んでいます。

※6 2020年度の年間安全衛生推進計画(基本方針):従業員が安全で安心して働ける職場環境の形成に向けた、安全管理体制の拡充/健康障害防止のため、従業員の健康リテラシー向上と職場環境の継続的改善による、衛生管理体制の拡充
 ※7 事業所数は2020年5月1日現在。
 ※8 育児休業制度、育児短時間勤務制度の利用は、当社「育児休業規程」に従った申請が必要です。
 ※9 「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。

環境へのまごころ 基本方針



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

「エコロジー」を経営の重要事項として実践しています。

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



ECO TOPICS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。

(1998年 制定)

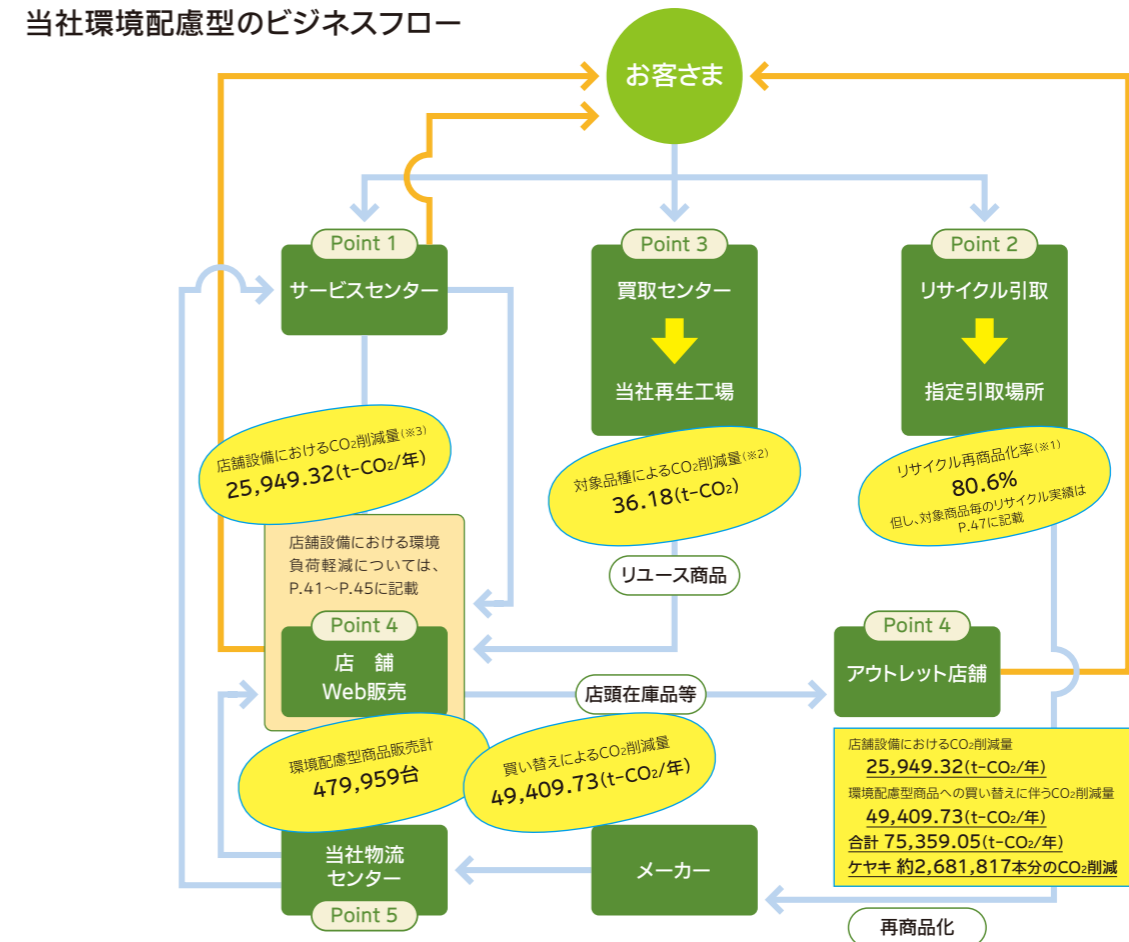
上新電機株式会社 本社ビル 環境方針

- 1 上新電機株式会社は、電気製品等の販売を行っている営業部門の支援及び企画管理を中心とした業務に係る環境影響を常に認識し、環境汚染の予防並びに気候変動対策、資源の有効活用への対応を推進するとともに、環境パフォーマンス向上のための、環境マネジメントシステムの継続的改善を図ります。
- 2 上新電機株式会社は、業務に係る環境関連の法的及びその他の要求事項を順守します。
- 3 以下の項目を環境改善重点テーマとして取り組みます。
 - ① 環境配慮型商品販売の推進
 - ② 環境に配慮した店づくりの推進
 - ③ 環境に配慮した物流体制の推進
 - ④ グリーン購入の推進
 - ⑤ 販売品の積極的下取り買取り及び販売の推進
 - ⑥ 販売品の修理サービスの推進
 - ⑦ 本社ビル事務活動における省エネ・省資源の推進
- 4 この環境方針は本社全社員に周知徹底するとともに、関係会社へも周知し、理解と協力を要請します。

この環境方針は、社内外に公表いたします

(2018年6月19日)

当社環境配慮型のビジネスフロー



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。2014年8月より、小型家電のリサイクルも開始しました。

Point 3

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

Point 4

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

Point 5

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

当社環境配慮型商品のCO₂削減量

環境配慮型商品	2019年度年間販売台数計	2019年製(a)	2005年/2010年製(b)	CO ₂ 削減量(kg-CO ₂ /年)(b)-(a)
		CO ₂ 排出量/1年(kg-CO ₂ /年)	CO ₂ 排出量/1年(kg-CO ₂ /年)	
環境配慮型エアコン	117,410	77,801,545	99,879,745	22,078,200
環境配慮型冷蔵庫	263,548	36,015,346	60,214,705	24,199,359
環境配慮型CTV	99,001	2,834,118	5,966,293	3,132,175
環境配慮型商品計	479,959	116,651,009	166,060,743	49,409,734

◆平均の買い替えサイクルを冷蔵庫・エアコンが14年(2005年製)、CTVを9年(2010年製)に設定。2019年度に発売した環境省設定の省エネルギー4つ星・5つ星の商品の平均CO₂排出量を算出し、当時のCO₂排出量を省エネ製品買い替えナビゲーション「しんきゅうさん」からの差異で買い替えによるCO₂削減量を算定しました。

※1 リサイクル再商品化率 対象機器の廃棄物から部品及び材料を分離し、これを製品の部品又は原材料として利用できる割合。(一般財団法人 家電製品協会 2018年家電リサイクル年次報告より引用)
 ※2 対象品種: パソコン計、デジカメ・ビデオカメラ計、テレビ、携帯電話(【参考資料】環境省 2010年度使用済み製品等のリユース促進事業研究会報告書(概要版))
 ※3 CO₂削減数値総括についてはP.42を参照。



環境へのまごころ 店づくり

家電店全店舗で電子棚札(電子プライス)を導入しています。

2018年6月業界で初めて中小型家電商品用の「電子棚札(電子プライス)」を家電店全店舗に導入完了しました。さらに2019年9月大型家電商品(TV、エアコン、冷蔵庫、洗濯機、パソコン)用の大型電子棚札を家電店全店舗に導入完了。紙のプライスカードを使用しないことにより、紙資源使用量の減少を図り、併せて張り替え作業の合理化を実現することで、従業員の働き方改革実現支援にもなっています。



中小型家電商品用電子プライス 大型家電商品用電子プライス

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

上新電機全店舗のプライスレールは、ペットボトルを中心とした再生原料を使用した地球環境にやさしい「ボトルリサイクルプレート」を使用しています。また、鶴見店、鳳店、東大阪長田店など68事業所(2020年5月31日現在)及び上新電機本社駐車場の車止めには、PE・ABSリサイクル材を使用した再生プラスチック製の「車止めブロック」を採用しています。



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

プラスチック廃棄物の排出抑制に向けた取り組み

プラスチックゴミ削減の観点から当社におけるショッピングバッグのデザインを見直し、更に環境に優しい新素材を採用したことで、石油由来樹脂を大幅に削減しています。これからも地球及び環境に優しい社会を目指して参ります。



都市の環境問題を緩和する、屋上緑化庭園「ジェイガーデン」を施工しています。

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



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



緑化用培地構造 特許第4883673号

屋上緑化のメリット

- 1. 都市の気温上昇を緩和
屋上を土と緑に変えることにより、夏でも表面温度が30℃前後に抑えられます。
- 2. 屋内冷暖房の省エネ化
緑化部分の真下の室温は2℃以上低くなります。
- 3. 大気汚染物の吸収
植物には排気ガスなどの汚染物質を吸収分解する作用があり、都市の大気汚染を浄化します。
- 4. 自然環境の復活
都市部の生態系復活に貢献します。

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」「LED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。

すべての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。

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。

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、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。また、店舗によっては授乳室(※2)も設置しており、お子さま連れのお客さまが安心してお買い物ができる環境を整えています。



授乳室内の設備

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大阪難波中店など、71事業所(2020年5月31日現在)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 (2020年経済産業省・環境省令第3号に定めるデフォルト値0.488kg-CO₂/kWh)
単位: kg-CO₂/年(年間での削減数値になります) 2020年3月31日現在 ※小数点第2位未満四捨五入

削減実施項目	削減値	導入事業所数	備考
屋上緑化	12,414.00	1	本社ビル屋上(P41参照)
駐車場緑化	23,606.63	45	
太陽光発電	3,139,186.39	32	内、27事業所は売電事業を実施
透水・保水性インターロッキングブロック	28,872.74	73	
LED照明(屋内)	20,596,951.76	227	本社ビルにも施工
LED照明(屋外)	1,127,977.78	133	
電力総合監視&自動制御システム	998,723.23	19	
省エネガラスコート	12,224.89	3	本社ビル、住吉店、美原店
窓用遮熱フィルム	9,360.33	7	東大阪店、南津守店、山形塩店の数値(2018年開設の3店舗、2019年開設の茨木店の削減値は未計測)
合計	25,949,317.75		

CO₂削減量(年間kg)
25,949,317.75kg-CO₂/年



25,949,317.75kg-CO₂=28.1kg≒923,463.26
ケヤキの木 約923,463.26本分に相当
※28.1kg=ケヤキ1本のCO₂削減量/年

※1 各設備の導入店舗数(2020年3月31日現在) …エアコンの省エネ運転制御:38店、店頭照明の調光システム:227店、LED照明器具:227店、ガス空調:28店
※2 授乳室設置店舗(2020年5月31日現在):三宮1ばん館、加古川店、吹田上新庄店、外環柏原店、東大阪店、岸和田店、京都1ばん館、大和高田店、岡山岡南店、市川大野店、板橋前野店、松阪店、新都城店、燕三条店、一宮尾西店、松戸店、城陽インター店、篠山店、和泉中央店、明石店、富山本店、豊中インター店、一ツ木店、河内長野店、東大阪長田店、高槻店、茨木店、堺中央環状店、西宮店他(全94店舗)



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

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



透水・保水性インターロッキングブロックのメリット

- 廃コンクリートの再生使用
 - 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/明石店/豊中インター店/河内長野店/一ツ木店/東大阪長田店 他(全73店舗)

Photo 5 消費電力削減と長寿命の実現 (LED照明)

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



高効率LEDダウンライト「イー・コア」のメリット

- エネルギー消費量約1/7の高効率
- 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

導入店舗内 住吉店/鳴海店/東大阪店/赤穂店/南津守店/伊勢ラパーク店/山形鶴店/福岡店/鳳店/和泉中央店/富山本店/豊中インター店/東大阪長田店/茨木店/堺中央環状店/西宮店 他(全227店舗)

導入店舗外 美原店/山科店/住吉店/東大阪店/羽曳が丘店/富田林店/南津守店/山形鶴店/和泉中央店/富山本店/豊中インター店/東大阪長田店/茨木店/堺中央環状店/西宮店 他(全133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 6 自主管理緑地

周辺地域の方が憩いの場として使えるスペースを設けています。



自主管理緑地のメリット

- 公共的広場提供による地域社会への貢献
- 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。

導入店舗 美原店/鳳店/南津守店/外環柏原店/豊中インター店

Photo 7 アドプト・ロード

地域の環境美化活動に積極的に取り組んでいます。



アドプト・ロードのメリット

- 地域の環境美化
- 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

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

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

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

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

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



〈再配達防止へ具体的な取組みについて〉

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

トップページにバナーを表示し、サイト内でのPRを積極的に行っております。



地球温暖化防止のため、省エネ家電普及促進活動を行なっています。

環境省は、統一省エネルギーラベル5つ星の家電製品等への買換えを対象とした買換促進事業を支援する「省エネ家電等マーケットモデル事業(二酸化炭素排出抑制対策事業費等補助金)」を2017年度より実施しています。(統一省エネルギーラベルとは、販売店の製品本体または近傍に表示されており、家電製品の省エネルギー性能を星の数で表し、併せて年間の目安電気料金を表すものです。)当社はこの事業に初年度(2017年度)から参画しており、3年度とも目標をクリアすることができました。

また、当社は省エネ家電普及促進活動の一環として「COOL CHOICE 5つ星家電買換えキャンペーン」にも参画しています。このキャンペーンは、家電製品メーカーや

家電量販店等の関係者が連携して、5つ星家電をはじめとする省エネ家電製品やLED照明への買換えを促進していくことや、省エネ製品に買い換えた場合のCO₂削減効果やランニングコストの低減などを簡単に把握できるようにすることで、消費者の意識向上を図り、エネルギーを無理なく効率よく利用する社会の実現を目指すことを目的としています。

これらの事業参画を通して、当社は温室効果ガス削減や地球温暖化防止につながる省エネ型家電製品の販売促進活動を積極的に取り組んでいます。



各自治体の省エネ推進活動に協力しています。

大阪府が取り組む事業「大阪EVアクションプログラム」に参加し、岸和田店・東大阪店・南津守店に太陽光発電システムを併設した「電気自動車急速充電システム」を、鳳店・鶴見店・外環柏原店・茨木店・堺中央環状店に「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組み「おおさか充電インフラネットワーク」にも参加しています。(※1) また、埼玉県「彩の国家庭の省エネ推進キャンペーン」に参加し、埼玉県と協力し、当社県内店舗を「彩の国LED照明推進店」とし、LED照明・電球をお買い上げのお客さ

まにジョーシンポイントを進呈し、LED照明普及促進活動を行ないました。(※2)

また、一定規模以上の電気機器等販売事業者に対し、販売する電気機器等の省エネルギー性能に関する情報を購入者に提供しよう義務づける、埼玉県「省エネルギー性能説明推進者(※3)」京都府「省エネマイスター制度(※4)」にそれぞれ複数名登録しています。



電気自動車急速充電システム

※1 電気自動車充電システム設置店:大阪府/岸和田店・東大阪店・南津守店・鳳店・鶴見店・外環柏原店・茨木店・堺中央環状店、兵庫県/津名店・姫路東店・西宮店、京都府/長岡京店、奈良県/桜井店・斑鳩店、和歌山県/海南店・御坊店、愛知県/半田店・小牧店、三重県/松阪店、埼玉県/鴻巣店、千葉県/市川大野店、岡山県/岡岡南店
 ※2 実施期間:2019年12月1日から2020年2月28日
 ※3 「省エネルギー性能説明推進者」選任が義務づけられている事業者は「特定電気機器等販売事業者のうち、電気機器等の売り場面積が1,000平方メートル以上の店舗を設置する事業者」
 ※4 「省エネマイスター」の届出が必要な事業者は、「電気機器等の販売の用に供する部分の床面積が1,000平方メートル以上の売り場面積をもって、特定電気機器等(エアコン、テレビ、電気冷蔵庫)を販売する家電販売事業者」。

環境へのまごころ 実績と計画

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

2001年より中古パソコンなどデジタル機器(※1)の買取・リユースを開始。2009年度からは携帯電話も取り扱い、スマートフォンへの買い替えの際に多くのお客さまにご利用いただいております。2011年度にはTVゲーム機の買取・リユースにも取り組み、2012年度からはタブレットPCの取り扱いも開始。2019年度はグループ全体で約42,453台の取扱量となりました。

(過去5年の推移はP58「非財務ハイライト」をご参照ください。)

小型充電式電池や携帯電話の回収も進めています。

資源リサイクル促進のため、一般社団法人JBRC主催のキャンペーンに協力。2019年4月～2020年3月の期間に小型充電式電池8,518.13kgを回収しました。また、当社は使用済み携帯電話の回収にも協力しており、2019年度は13,078台を回収しました。なお、グループ全店での資源リサイクルへの積極的な取り組みが評価され、当社は、一般社団法人JBRC主催「小型充電式電池 リサイクルパワーアップキャンペーン」(※2)において2014年から6年連続「優秀貢献企業」の感謝状を授与されました。

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。

2019年度 使用済みパソコン回収・再資源化実績(家庭系・事業系合計)(※3)

	デスクトップPC本体	ノートブックPC	CRTディスプレイ	液晶ディスプレイ
回収重量(kg)	2,693.9	252.0	0.0	177.8
回収台数(台)	254	79	0	39
再資源化処理量(kg)	2,693.9	252.0	0.0	177.8
資源再利用量(kg)	2,012.6	135.4	0.0	125.3
資源再利用率(%)	74.7	53.7	0.0	70.4

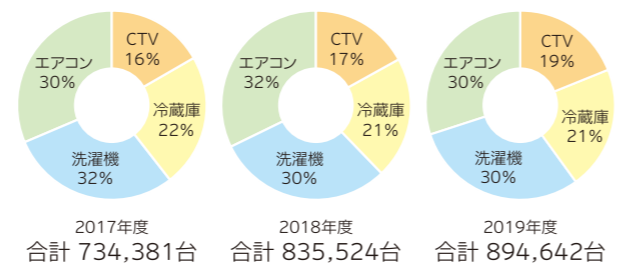
※1 買取・リユース対象品種：パソコン、携帯電話、デジカメ、ビデオカメラ、ディスプレイ、DVDレコーダー、薄型テレビ、TVゲーム機、その他。
 ※2 全国約21,000店のリサイクル協力店を対象とし店頭設置の「リサイクルBOX」等で、希少な金属が使われている対象小型充電式電池の回収を推進するためのキャンペーンです。なお、ジョーシングループは2004年度より継続して当キャンペーンに参加しております。
 ※3 回収重量、回収台数は再資源化処理場への搬入実績です。
 ※4 当社が家電リサイクル引取義務外品の処分している自治体：岩出市、湯浅町、かつらぎ町、日高町、美浜町、有田市、九度山町、有田川町、御坊市、奈良市、大山崎町、桑名市、城陽市、蟹江町、京都市／当社が使用済み蛍光管の回収協力を行なっている自治体：刈谷市、名古屋市中村区、小牧市、枚方市、神戸市

ジョーシンは、お客さまと共に、資源回収に努めます。

家電4品目(エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機)は、家電リサイクル法に基づいたリサイクルが義務付けられています。これらの家電には、有用な資源のほか、オゾン層の破壊や地球温暖化を引き起こすフロンガスや有害な鉛などを含んでいるため、法律に基づく適切なリサイクルが必要です。当社は、この家電リサイクル法に定められた小売業者の回収義務に基づき、お客さまからご不要となった家電4品目の引取りを、店舗やサービスセンターにて行なっています。

また、家電リサイクル法上、当社に引取り義務のない「引取義務外品」や使用済み蛍光管の引取りについても、自治体からの協力要請に応じて対応しております。(※4)

家電4品目リサイクル引取実績の推移と内訳



(過去5年の推移はP58「非財務ハイライト」をご参照ください。)

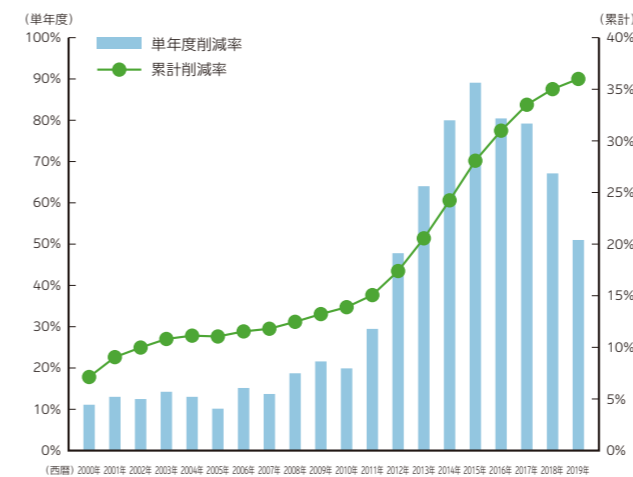
小型廃家電のリサイクル回収に積極的に協力しています。

小型家電リサイクル法に基づき、2014年8月よりお客さまからご不用となった小型家電を店舗やサービスセンターでお引き取りし、再資源化に協力することで、廃棄物の適正な処理および、資源の有効な利用の確保を図り、生活環境の保全に努めています。2019年度は、275,904台を回収しました。また、2020年3月よりJoshin webショップでお申し込みいただける宅配便による回収サービスもスタートしました。(過去5年の推移はP58「非財務ハイライト」をご参照ください。)

電気使用量を削減することにより、本社ビルにおいてCO₂削減を実現しました。

環境マネジメントシステム導入やLED照明の導入等により、本社ビルにて1999年度から2019年度までに1,695.7t-CO₂の温室効果ガスを削減。また、上新電機(株)全体の温室効果ガス排出量は41,015t-CO₂/年(2018年度)。今後も一層の温室効果ガス削減に努めます。

本社ビル 電気使用量削減取り組みにともなうCO₂削減効果(※5)



温対法に基づくCO₂排出量

	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
CO ₂ 換算値(t-CO ₂ /年)	40,845	41,457	40,777	46,830	45,101	41,015
前年比	94.7%	101.5%	98.4%	114.8%	96.3%	90.9%

再生可能エネルギーである太陽光を利用した売電事業に業界で初めて参入。

地球温暖化対策、日本のエネルギー自給率の向上など、さまざまなメリットがある太陽光発電全量買取制度が、再生可能エネルギー事業として、2012年7月よりスタートしました。当社は、2012年10月開設の有田川店(和歌山県)に全量買取を目的とした太陽光発電システムを設置し、国が推進する太陽光発電全量買取制度にの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、2020年3月現在、27事業所にて売電事業を行っています。

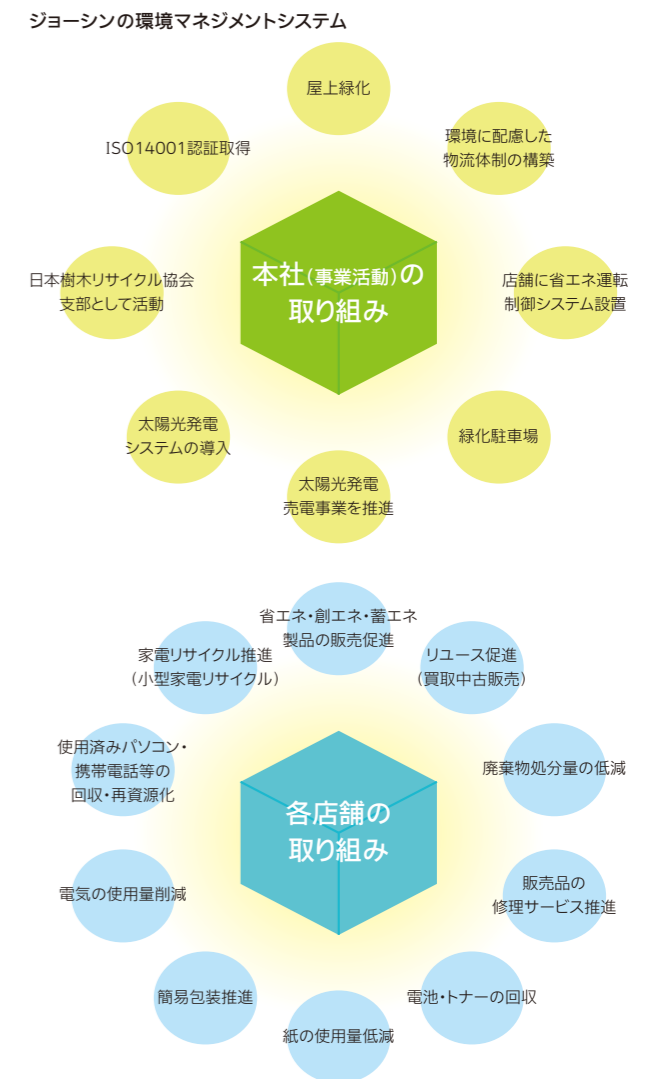
※5 1998年度を基準年度とした場合のCO₂削減率です。CO₂排出係数=1998年度から2008年度までについては「電気事業者別排出係数(2008年度算定用)」を使用。2009年度以降については、当該年度算出用の「電気事業者別排出係数」を使用しています。

ISO14001取得状況について。

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

- 【審査概要】
- 登録組織名称 上新電機株式会社 本社ビル
 - 適用規格 ISO14001:2015(JISQ14001:2015)
 - 認定機関 JAB/UKAS
 - JACO登録証番号 EC99J1212
有効期限 2021年9月14日

- 【適用範囲】
- 所在地 上新電機株式会社本社ビル
大阪市浪速区日本橋西1-6-5
 - 取組内容 家電製品、パソコン、ホビー商品、ソフト等の販売及び物流、サービスに関連する営業部門の支援及び企画管理





2019年度の実績と2020年度の計画

環境目的・目標一覧

環境保全項目	2019年度		2020年度	実施部署
	目標	実績	目標	
環境配慮型商品販売の推進	環境配慮型商品の売上構成比UPを目指す。 ※環境配慮型独自基準にて設定(維持)	売上構成比51.3%	売上構成比 45%を目指す。 ※環境配慮型独自基準にて設定(維持)	商品部
環境に配慮した店づくりの推進	新店1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)を導入	単独店-10点、テナント店-7点以上導入実施	新店1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)を10点(テナント店は7点)以上の導入	建設部
	店頭での廃充電電池回収	廃充電電池回収量 8,518.1kg	廃充電電池回収量を8,000kg以上を目指す	営業統轄部
	小型リサイクル家電品回収	小型リサイクル家電品回収量 275,904kg	小型リサイクル家電品回収量を240,000kg以上を目指す	営業統轄部
	営業店電気使用量1㎡あたりの使用効率改善	2006年度比 58.2%改善	2013年度比 25%改善(基準年度を変更)	総務部
全社売場面積1㎡あたりの紙の使用枚数を削減	2009年度比 36.5%削減	2019年度比 2%削減(基準年度を変更)		
環境配慮型商品販売の推進	省エネ型給湯器・スマートライフ関連商品の拡売			スマートライフ推進部
	省エネ・環境配慮型POP作成による販売推進(施策)			販売促進部
	営業店向け環境教育資料を年4回配信する(施策)			総務部
グリーン購入の推進	消耗品・備品のグリーン購入を推進			総務部
本社ビル事務活動における保全活動	年間電気使用量の削減			総務部
	売場面積1㎡あたりの紙の使用枚数を削減			
	ゴミの年間排出量の削減			
	本社管理車両の燃費効率の改善			
環境に配慮した包装資材の導入	ショッピングバックの導入と使用量の削減(プラスチック使用量削減)			総務部
環境に配慮した店づくりの推進	再生可能エネルギーによるCO ₂ 排出量の削減			総務部
リユース商品の積極的販売推進	中古買取/下取りの積極的展開			リユースビジネス推進センター
販売品の修理サービスの推進	長期修理保証制度の充実による加入の推進			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(維持管理目標)			物流管理センター

※環境目標については、進捗状況・市場環境を考慮し、目標数値を見直す場合があります。



地域社会へのまごころ 次世代育成等

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

2019年2月18日(月)、当社は大阪府と「子ども・福祉」「雇用促進」「環境」「防災・防犯」「健康」「地域活性化」「府政のPR」の7分野にわたる包括連携協定(以下、本協定)を家電量販店で初めて締結しました。本協定は、地方創生を通じて個性豊かで魅力ある地域社会の実現等に向けた取組みが進む中、上新電機と大阪府が連携・協働した活動をより一層深化させることを目的に締結したものです。上新電機と大阪府は、「大阪EVアクションプログラム」への参画や密集市街地での地震発生時の大規模火災を防止する「感震ブレーカー」普及推進活動への協力、「関西子育て世帯応援事業(まいど子どもカード)」事業への参画等、従来から個々の分野について連携して取り組んできました。本協定を通じ、2019年度は「大阪府母子家庭等就業・自立支援センター」への求人登録や「放課後子ども教室(府内の小学校への出前授業)」活動プログラムへの登録(登録プログラム名:家電製品の安全について考えよう!)、「男女いきいき・元気宣言」事業者への登録、Well-Being OSAKA Labへの参画、特殊詐欺被害拡大防止啓発映像の店頭上映など積極的に連携・協働を行ないました。今後も大阪府との連携・協働を更に促進し、地域の活性化に貢献してまいります。



①「放課後子ども教室」用の学習教材 ②インフルエンザ予防啓発POPを各店舗で展開 ③大阪府庁で行われた包括連携協定締結の様子 左:大阪府 松井 一部知事(当時) 右:当社代表取締役 副社長執行役員 金谷 隆平(当時) ④感震ブレーカーの普及啓発に協力

本協定で連携・協働していく分野および主な連携事例

連携分野	主な連携事例
子ども・福祉	<ul style="list-style-type: none"> 子どもたちを支援する活動を行っている施設や団体への、電子機器等の提供 府が進める「放課後子ども教室(小学生対象)」への参画 「大阪府子ども輝く未来基金」への寄附 府内小・中学生の職場体験への協力
雇用促進	<ul style="list-style-type: none"> ひとり親家庭等の自立促進への協力 「男女いきいき・元気宣言」事業者への登録
環境	<ul style="list-style-type: none"> 府が進める「家庭の省エネ・エコスタイルの推進」の取組みへの協力 エネルギー・環境教育への協力 再生可能エネルギーの普及や省エネの取組みへの協力
防災防犯	<ul style="list-style-type: none"> 大阪880万人訓練への協力 特殊詐欺被害拡大防止、消費者被害防止に向けた協力
健康	<ul style="list-style-type: none"> Well-Being OSAKA Labへの参画を通じた、健康経営等の取組みの推進
地域活性化	<ul style="list-style-type: none"> 「大阪・関西万博」開催に向けた各種PR活動への協力
府政のPR	<ul style="list-style-type: none"> 上新電機の広報ネットワークを活用した、府政のPR活動

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1948年の創業以来、大阪に本社を置いて事業活動を展開してきました。そこで2008年、創業60周年社会貢献活動のひとつとして次世代を担う子どもたちが安心して暮らせる環境整備に協力すべく、大阪府をはじめ全国各自治体の推進する「こども110番」運動に参画しました。当社グループ内の全店舗、事業所(250ヵ所)と全車両(532台)で実施しています。(2020年3月31日現在)



詐欺被害防止のため「特殊詐欺被害防止啓発イベント」を開催しています

特殊詐欺被害の防止を目的に、大阪府警などと協働して「特殊詐欺被害防止啓発イベント」を各店舗において開催しました(2019年度は13店舗で実施)。イベント当日は、警察官による直近の詐欺被害の状況や最新手口、防犯機



能付電話機の有用性についての説明や、当社従業員による電話操作説明などをおこないました。また大阪府警が作成した特殊詐欺被害防止啓発映像を大阪府下の各店舗で上映するなど、お客さまの特殊詐欺被害防止の意識向上に向けたさまざまな取組みを行なっています。



地域社会へのまごころ 地域応援/スポーツ振興



新たにNMB48の3名とキャラクター契約を結びました。

阪神タイガースに続いて、2020年よりNMB48の白間美瑠さん、渋谷凧咲さん、山本彩加さんとキャラクター契約を締結しました。これにより、さらに老若男女問わず幅広い方々にお選びいただけるお店を目指して参ります。

NMB48のファンは若年層が多く、従来の広告活動を始め、若年層のニーズにマッチしたデジタル広告も強化する事により、より多くのお客様へタイムリーで効率良く情報発信して参ります。

チーム「SIRIUS GAMING」応援&eスポーツの魅力普及に貢献

「eSPORTSアリーナ三宮」によるeスポーツ界の課題解決

国内には常設されたeスポーツ施設が少なく、イベントの開催数は限定されていました。そのため、選手同士のリアルな交流や、一般の方がeスポーツと触れ合う機会が少ないことが課題の一つとされていました。そこで、その解決策として、当社の三宮1ばん館9Fを改装、2020年2月23日に「eSPORTSアリーナ三宮」としてオープン。安定した活動拠点の提供とともに、一般の方へより身近にeスポーツを「体験」していただくことが可能となりました。

「シリウスゲーミング」とスポンサー契約、eSPORTSアリーナ三宮をホームグラウンドとして運営
eSPORTSアリーナ三宮では、年間100回のイベント、コミュニティの企画と開催、年間50回のプロ選手視点のゲーム配信、そして年間50回の商品紹介でYouTube動画配信を予定しています。



三宮1ばん館9階「eスポーツアリーナ三宮」



「SIRIUS GAMING」キャンペーンカー NISSAN nismo GT-R



パートナービジネス推進部 課長 久米 幸男

シリウスゲーミングと一緒にコンテンツ制作、商品開発を含め、楽しい、おもしろいと感じていただけるような親近感の湧くeスポーツを創ってまいります。

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19年目となり、阪神タイガースネタがお客さまとのお挨拶代わりになるほど、イメージが定着して参りました。また阪神タイガースグッズキャンペーンなども好評で、「グッズがもらえるから来たよ!」などのお声もたくさん頂戴しています。これからも阪神ファンの皆さまに寄り添い、阪神ファンの一員として応援して参ります。



ジョーシンCMキャラクター/糸原 健斗選手、梅野 隆太郎選手



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



よろこびや感動とともに。タイガース応援ブースを展示しています。

ファンの皆さまのご要望にお応えして、西宮今津店・西宮ガーデンズ店・尼崎杭瀬店・岡山岡南店・神戸北町店・三宮1ばん館の6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。



西宮今津店

西宮ガーデンズ店



尼崎杭瀬店

岡山岡南店



神戸北町店

三宮1ばん館

長らく阪神タイガース関連販促を担当しておりますが、この度NMB48関連販促も担当することになり、さらに充実した広告宣伝活動を進めて参りたいと思います。「阪神タイガース×NMB48×ジョーシン」でどんな化学反応が起こるのか、是非ご期待ください!

パートナービジネス推進部
課長代理
富岡 伸行



地域社会へのまごころ 支援活動

災害支援に、次世代の育成に、さまざまな形で支援活動を推進しています。

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

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

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



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

支援活動一覧

時 期	支援対象	支援方法	支援先窓口	支援内容
1991年5月～9月	雲仙・普賢岳噴火	義援金	読売光と愛の事業団	上新電機労使の共同募金 計330万円
1993年8月31日	北海道南西沖地震 鹿児島県集中豪雨	義援金	読売新聞社・読売光と愛の事業団	上新電機 200万円(各県100万円)
1995年1月17日	阪神・淡路大震災	寄 贈	産経新聞 関西テレビ フジテレビ 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
2004年10月20日～21日	台風23号の集中豪雨等	義援金	兵庫県	上新電機労使、ジョーシンスーパーサービス労使の共同募金 計150万円
2004年10月23日	新潟県中越地震	義援金	新潟県	上新電機労使、ジョーシンスーパーサービス労使の共同募金 計150万円
2004年12月26日	スマトラ島沖地震・大津波	義援金	日本赤十字社	店舗据付の募金箱によるお客さまからの募金と当社義援金 計100万円
2009年8月9日～10日	台風9号の集中豪雨	義援金	兵庫県佐用町	上新電機 100万円
2011年3月11日	東日本大震災	義援金	日本赤十字社	上新電機 3,000万円/ 店舗据付の募金箱によるお客さまからの募金(7,199,024円)
		寄 付	大阪府	「大阪府受入避難者支援基金」への寄付 上新電機 1,000万円
		寄 贈	大阪市 NPO法人発達障害療育センター	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
2011年3月29日	育成支援	寄 付	大阪府児童養護施設(38カ所)	上新電機 380万円(1施設ごとに10万円)
2011年9月	台風12号の集中豪雨	義援金	和歌山県、奈良県、三重県	上新電機 3県合計 1,100万円
2014年8月16日～17日	福知山市周辺記録的大雨	無料点検	ジョーシンの福知山店、福知山東店にて受付	上新電機 水害被災の家電製品を無料訪問点検(実施期間:2014年8月20日～24日)
2016年4月16日	平成28年熊本地震	義援金	日本赤十字社等	店舗据付の募金箱によるお客さまからの募金と当社義援金 計300万円
2018年6月18日	大阪府北部地震	義援金	大阪府	上新電機 1,200万円 ※うち200万円は、店舗据付の募金箱(2018年6月24日～7月31日)によるお客さまからの募金と、それと同額の当社お見舞い金の合計(マッチングギフト)
2018年7月10日	育成支援	寄 付	大阪府「子ども輝く未来基金」	上新電機 100万円
2018年6月28日～7月8日	平成30年7月豪雨	義援金	日本赤十字社	上新電機 1,200万円 ※うち200万円は、店舗据付の募金箱(2018年7月16日～7月31日)によるお客さまからの募金と、それと同額の当社お見舞い金の合計(マッチングギフト)
2018年11月22日	育成支援	寄 付	大阪府	乾電池10,000本(単3電池6,000本、単4電池4,000本)の寄贈
2019年10月12日	令和元年台風19号	義援金	日本赤十字社	上新電機100万円 ※店舗据付の募金箱(2019年10月17日～11月15日)によるお客さまからの募金と、それと同額の当社お見舞い金の合計(マッチングギフト)

社会貢献活動として、地域・行政機関等の協力要請に応えています。

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

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



製品安全総点検セミナー(東京都) 小学校高学年向け製品安全教育モデル授業(大阪府) 中学校での職業講話(奈良県) 製品安全総点検セミナー(東京都)

セミナー等の協力実績

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



困難な時こそ
企業の真価が問われる。
人を大切に
する経営が
底力を発揮します。

弁護士
檜垣 誠次 氏



本質的な意味を理解してこそ「愛」「まごころサービス」が実現できる。

上新電機さんは社を「愛」、経営の基本精神を「まごころサービス」として、全国で事業を展開されています。私は「愛」や「まごころ」と聞いて、企業として極めて高い目標を掲げられるなと思いました。なぜなら愛やまごころは数値で計れるものではなく、例え上新電機さんの従業員が心を込めて接客していても、お客さまにその思いが伝わらなければ、愛やまごころを実践していることにはならないからです。

このような精神性の高いものを推進していくには、従業員一人ひとりがこの言葉の持つ本質的な意味を理解し、行動しなければなりません。そして社長をはじめ経営陣が、現場の従業員たちと心を1つにして「愛」や「まごころ」の実践に取り組んでいく、その体制が

初めて機能するのだと思います。これは一朝一夕に実現できるような簡単なことではありません。ふだんから従業員教育や研修に力を入れて人を育てていく、そんな積み重ねの賜物だと思います。そして何より、従業員が「やらされている」と感じるのではなく、自ら考え行動することが大切です。「愛」も「まごころ」も情緒的かつ主観的なものであり、1つ間違えると押し付けになってしまいます。あくまでもお客さまの立場に立ち、心からのサービスを行うこと。そのためには従業員の主体性が求められるのです。

人材ではなく「人財」。従業員を大切に
する企業であること。

それでは主体的に行動できる従業員を育てるために必要なことは何でしょうか。私は、風通しの良い社内風土を

心がけ、経営の透明性を高めることだと思っています。それは例えば、ミーティング等で誰もが意見を述べやすい環境になっているか、現場の声が経営者に届きやすい組織になっているか……というようなことです。このような職場環境なら、従業員もモチベーションが上がり、会社への信頼を深めていくでしょう。自分の声が届いた、アイデアが採用されたという体験はうれしいものです。

これは要するに、企業が従業員を大切にすることです。長い会社生活にはいろんな変化が起こります。心身の不調や、育児や介護の問題が生じることもあります。従業員の成長を長期で捉え、自主的な取り組みを評価して、困難な状況でもサポートしていく……従業員を育成するには本当に時間がかかるものです。

そういえば、以前に上新電機の社長さんにお会いする機会があり、「当社に

とって人材というのは、『材』ではなく『財』なのですよ」というお話を伺ったことがありました。「人財」という表現に、人を大切にする企業なのだと感銘を受けました。上新電機さんの「愛」と「まごころ」を根幹とする経営には、この理念がベースにあるのだと実感しています。

電化製品は生活インフラ。
緊急時にこそ
お客さまと向き合う意義。

私は家電製品の販売は、フェイス・トゥ・フェイスが基本だと思っています。ある説によると、その人が伝えたい情報は、発せられる言葉だけでなく、表情や身振りを見ることによってはじめて正確に把握できるそうです。私たち弁護士も同様で、対面でない依頼者の訴えを正しく理解することは難しいですね。電話やメールでのコミュニケーションには限界があります。

若い世代ならインターネットの情報で十分かもしれませんが、高齢のお客さまはそうはいきません。フェイス・トゥ・フェイスで販売員さんに自分の要望を察知してもらい、ぴったりの商品を提案してほしいと考えています。販売という仕事には、お客さまがどんな商品を求めているのかを聞き出し、最適の商品を見つけ出す高いスキルが必要ですね。商品情報力に加えて、会話力やプレゼンテーション力を磨くことにも力を注いでいただきたいと思います。

しかし2020年に入って新型コロナウイルスが世界中に蔓延し、人と人との接触が極度に制限される事態となりました。通常の接客が困難な中で、上新電機さんをはじめとする家電量販店は緊急事態宣言の発出中も営業を続けることが求められ、感染拡大防止策をとりながらお客さまを迎えておられました。外出を自粛している時に来店される方は、「家電が壊れた」「今すぐ必要」など緊急性の高いケースばかり。今の時代、家電がなくては、生活に大きな支障が出てしまいます。私は、家電製品は暮らしになくてはならない「生活イン

フラ」だと考えています。もはや冷蔵庫や照明器具のない毎日は考えられません。多くの小売業が休業する状況で、家電販売店が営業することには社会的な意義があります。新型コロナウイルスの感染が終息するまで、非常に厳しい販売環境が続きますが、上新電機で働く方々が、家電販売店が営業することの必然性を十分に理解して業務に取り組んでいただくことを願っています。

困難な状況にこそ
上新電機の底力を発揮。

新型コロナ禍においても企業価値を高め、継続的な発展を目指していくことは企業の責務だと改めて思います。ガバナンスを高めること、コンプライアンスを遵守することなど、基本的な課題に真摯に向き合うことが大事で、非常時にこそ企業の真価が問われます。財務面で逼迫すると取引先にしわ寄せをしたり、不都合な事情を隠蔽したり、好況時には表面化しなかった問題が次々と現れがちです。

このように社会全体が疲弊する時にこそ、これまで地道に続けてきた企業努力が力を発揮するのではないのでしょうか。従業員教育やお客さまサービスというのは財務に直結せず、すぐに効果が出るものではありません。しかしそれらを継続してきたことが信頼へとつながり、企業の存在価値を高めます。上新電機さんが70年以上にわたって積み上げてきた信用、育ててきた人財、培ってきたノウハウ……非常時にこそ御社の底力が評価されるのだと考えます。

環境、安全、地域など
バランスのよい企業活動で
さらなる飛躍を。

上新電機さんは阪神タイガースのオフィシャルスポンサーを務めるなど創業の地である関西を基盤とし、地域の活性化に貢献されています。環境面に

おいては家電リサイクルやリユース等に率先して取り組み、製品安全では経済産業省より「製品安全対策ゴールド企業」に認定されるなど、持続可能な社会の実現に向けて前向きな取り組みを行っておられます。従業員にも家電アドバイザーやスマートマスターの資格取得を奨励し、ISOなど数々の認証取得を行うなど、バランスのよい企業活動を行っているという印象です。そしてその活動のすべてが、ステークホルダーへの「愛」「まごころ」へとつながっていくのです。

家電製品は私たち生活者にとって、長いつきあいとなる必需品です。購入して、配達して、取付けして、故障したら修理して、使用済みになったら廃棄やリサイクルを依頼して……それはそのまま家電量販店とのつきあいになります。今後高齢社会はますます進みますが、高齢者にとっては家電製品の困りごとの相談相手でもあるわけです。これからは高齢者に役立つサービスや店舗運営など、ソフト面にも一層力を注いでいただけたらうれしいですね。生活インフラを支える企業としての価値を高め、社会に貢献できる企業として邁進していただきたいと思います。



2020年5月14日 大阪市内にて
(写真右: 上新電機株式会社 CSR推進室 名畑室長)

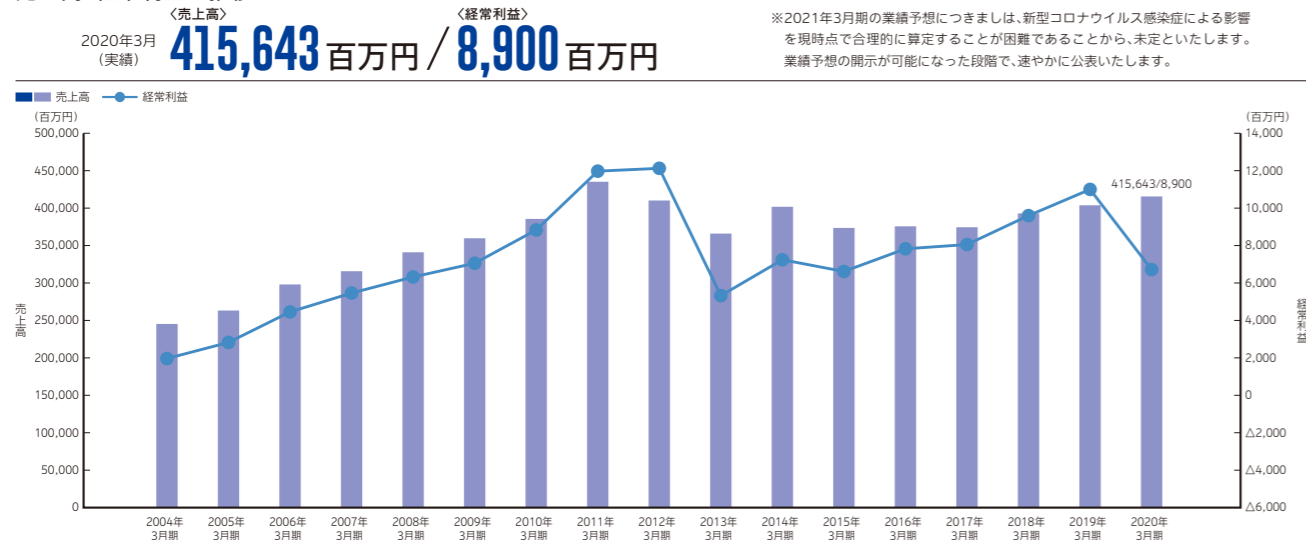
檜垣 誠次(ひがき せいじ)氏 プロフィール
弁護士。檜垣・鎌倉・寺廣法律事務所代表弁護士。大阪大学法学部卒業後、1981年弁護士登録。鎌倉利行法律事務所入所を経て現職。大阪弁護士会に所属し、2006年度大阪弁護士会副会長。民事法、商事・会社法、企業法務、労働事件、証券取引法、行政法などの分野で活躍し、企業の監査役なども務めている。

■ 上新電機株式会社 執行役員CSR推進室長 名畑和世より

上新電機株式会社の活動報告について、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。高齢社会におけるサービスの充実や従業員の育成に関する取り組みなどいただいたご意見を真摯に受けとめ、より幅広い活動の推進と情報開示に努めてまいります。

Joshin 財務ハイライト

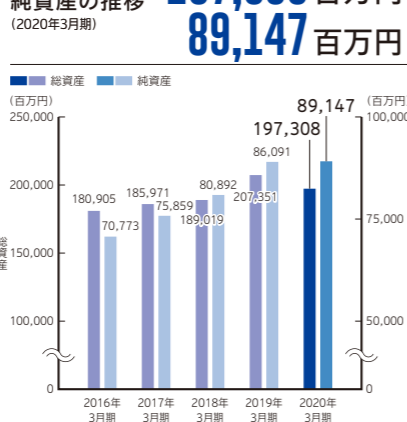
売上高・経常利益の推移(連結)



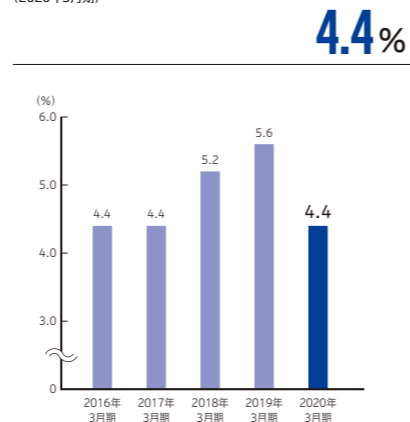
親会社株主に帰属する当期利益の推移 (2020年3月期)



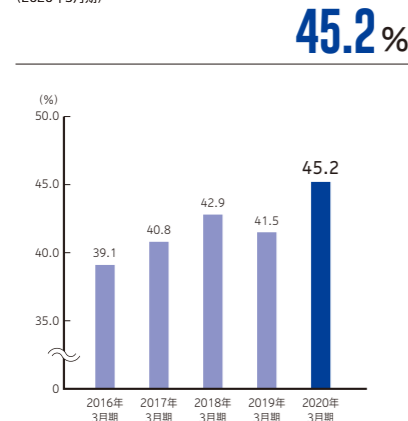
総資産・純資産の推移 (2020年3月期)



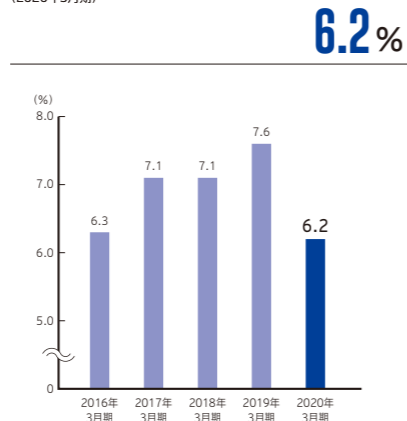
ROA(総資産経常利益率)の推移 (2020年3月期)



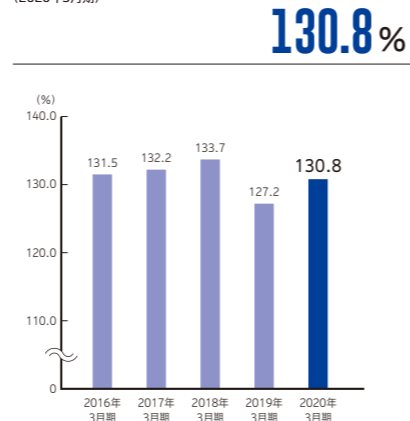
自己資本比率の推移 (2020年3月期)



ROE(自己資本当期純利益率)の推移 (2020年3月期)

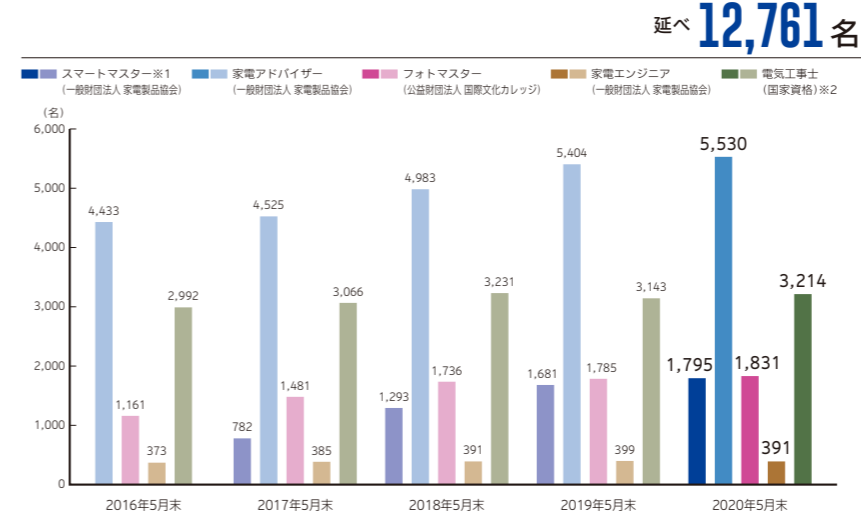


流動比率の推移 (2020年3月期)

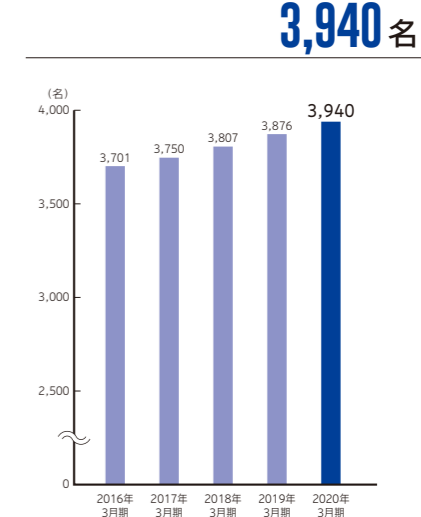


Joshin 非財務ハイライト

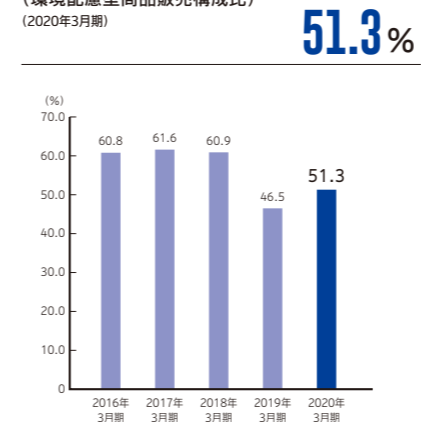
主要資格取得者数 (2020年5月末)



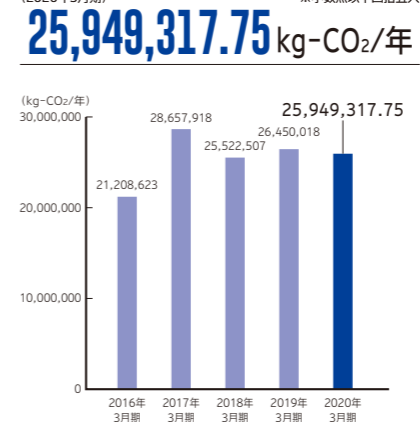
従業員数の推移 (2020年3月期)



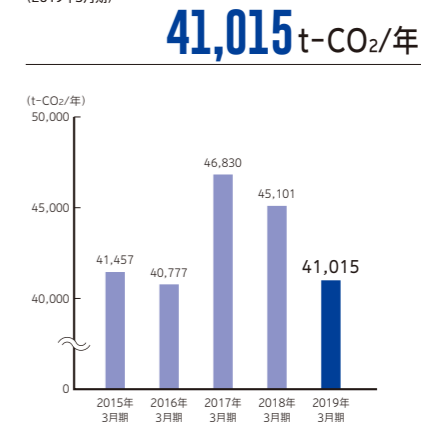
環境配慮型商品の販売促進への取り組み (環境配慮型商品販売構成比) (2020年3月期)



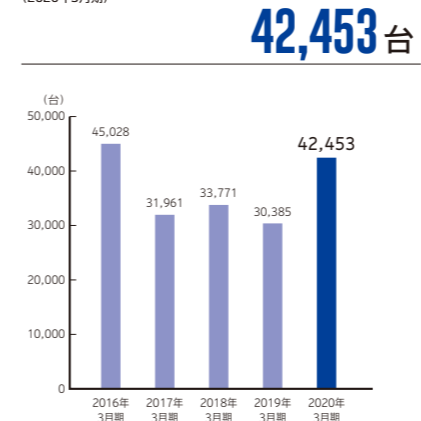
店舗等の環境対策による年間CO2削減数値の推移 (2020年3月期)



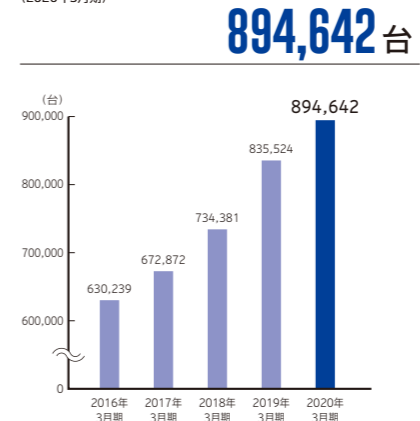
温室効果ガス(CO₂)総排出量の推移 (2019年3月期)



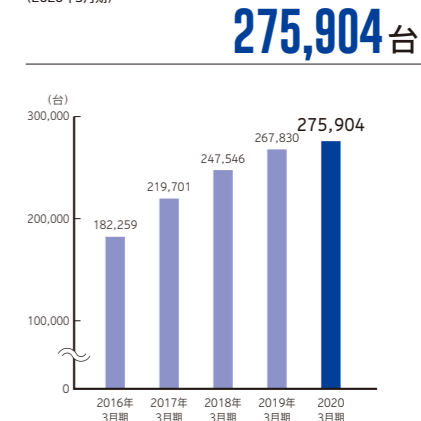
デジタル機器※買取台数(台) (2020年3月期)



家電リサイクル引き渡し台数の推移 (2020年3月期)



小型家電リサイクル品回収台数の推移 (2020年3月期)



Joshin

連結財務諸表

■ 連結貸借対照表

(単位:百万円)

	2019年3月期 (2019年3月31日)	2020年3月期 (2020年3月31日)
資産の部		
流動資産		
現金及び預金	4,539	3,483
受取手形及び売掛金	16,262	14,589
たな卸資産	77,972	71,261
その他	9,091	8,930
貸倒引当金	△3	△9
流動資産合計	107,862	98,255
固定資産		
有形固定資産		
建物及び構築物(純額)	33,885	36,380
工具、器具及び備品(純額)	3,616	3,794
土地	29,055	29,019
リース資産(純額)	2,805	2,203
建設仮勘定	627	16
その他(純額)	932	893
有形固定資産合計	70,921	72,308
無形固定資産		
投資その他の資産	2,372	2,364
投資有価証券	5,479	4,506
繰延税金資産	3,555	3,549
退職給付に係る資産	3,637	2,976
差入保証金	13,340	13,127
その他	744	769
貸倒引当金	△563	△550
投資その他の資産合計	26,193	24,379
固定資産合計	99,488	99,052
資産合計	207,351	197,308

(単位:百万円)

	2019年3月期 (2019年3月31日)	2020年3月期 (2020年3月31日)
負債の部		
流動負債		
支払手形及び買掛金	32,066	29,249
短期借入金	2,500	—
1年内返済予定の長期借入金	15,939	16,747
未払法人税等	2,432	887
賞与引当金	2,374	2,500
ポイント引当金	4,713	4,216
店舗閉鎖損失引当金	655	654
その他	24,093	20,858
流動負債合計	84,774	75,114
固定負債		
長期借入金	25,277	25,397
リース債務	2,872	2,175
再評価に係る繰延税金負債	551	483
商品保証引当金	2,736	—
株式報酬引当金	94	77
退職給付に係る負債	60	67
資産除去債務	3,481	3,573
その他	1,410	1,272
固定負債合計	36,484	33,047
負債合計	121,259	108,161
純資産の部		
株主資本		
資本金	15,121	15,121
資本剰余金	20,114	19,940
利益剰余金	54,481	58,668
自己株式	△3,699	△3,328
株主資本合計	86,018	90,402
その他の包括利益累計額		
その他有価証券評価差額金	2,022	1,455
土地再評価差額金	△2,105	△2,220
退職給付に係る調整累計額	156	△489
その他の包括利益累計額合計	73	△1,254
純資産合計	86,091	89,147
負債純資産合計	207,351	197,308

■ 連結損益計算書

(単位:百万円)

	2019年3月期 (自2018年4月1日 至2019年3月31日)	2020年3月期 (自2019年4月1日 至2020年3月31日)
売上高	403,832	415,643
売上原価	305,691	315,038
売上総利益	98,141	100,604
販売費及び一般管理費	87,154	91,624
営業利益	10,987	8,979
営業外収益		
受取利息	48	42
受取配当金	103	112
受取手数料	100	111
受取保険金及び配当金	59	47
その他	104	98
営業外収益合計	415	414
営業外費用		
支払利息	225	223
家賃地代	50	121
その他	122	147
営業外費用合計	399	492
経常利益	11,003	8,900
特別利益		
固定資産売却益	—	286
厚生年金基金解散益	—	194
特別利益合計	—	480
特別損失		
固定資産売却損	—	65
固定資産除却損	51	71
減損損失	1,179	739
店舗閉鎖損失引当金繰入額	51	295
その他	96	97
特別損失合計	1,378	1,269
税金等調整前当期純利益	9,625	8,112
法人税、住民税及び事業税	3,845	2,269
法人税等調整額	△574	424
法人税等合計	3,270	2,694
当期純利益	6,354	5,418
親会社株主に帰属する当期純利益	6,354	5,418
当期純利益	6,354	5,418
その他の包括利益		
その他有価証券評価差額金	△293	△567
退職給付に係る調整額	85	△645
その他の包括利益合計	△207	△1,213
包括利益	6,146	4,204
(内訳)		
親会社株主に係る包括利益	6,146	4,204
非支配株主に係る包括利益	—	—

■ 連結キャッシュフローの状況

(単位:百万円)

区 分	2019年3月期	2020年3月期
営業活動によるキャッシュ・フロー	4,533	13,022
投資活動によるキャッシュ・フロー	△10,427	△6,316
財務活動によるキャッシュ・フロー	5,900	△7,762
現金及び現金同等物の期末残高	4,389	3,333

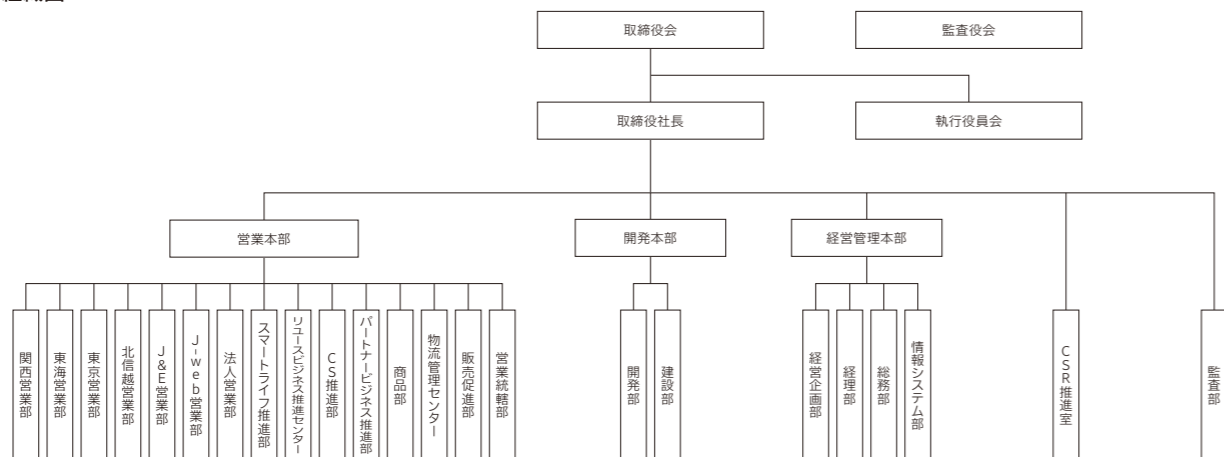
Joshin プロフィール

■ 会社概要

社名	上新電機株式会社/Joshin Denki Co.,Ltd.
本社所在地	〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5 TEL 06-6631-1221
創業	1948年5月11日
設立	1950年2月2日
売上高	4,156億43百万円・連結(2020年3月期) 4,104億02百万円・単体(2020年3月期)
資本金	151億21百万円
上場証券取引所	東証1部
従業員数	3,439名(男子 3,075名、女子 364名/2020年3月末、役員除く) 従業員数3,940名(2020年3月期末) 連結ベース 平均臨時従業員数3,871名(2020年3月期末)
役員	代表取締役会長 中嶋 克彦 代表取締役社長執行役員 金谷 隆平 取締役兼常務執行役員 横山 晃一 取締役兼常務執行役員 田中 幸治 取締役兼常務執行役員 高橋 徹也 取締役兼執行役員 大代 卓 社外取締役 野崎 清二郎 社外取締役 内藤 欣也 社外取締役 山平 恵子 執行役員 山本 英寿 執行役員 名畑 和世 執行役員 元井 健介 執行役員 酒井 竜雄 執行役員 阿部 孝次 執行役員 橋本 和彦 執行役員 江里口 喜浩 監査役(常勤) 杉原 宣宏 監査役(常勤) 松浦 儀成 社外監査役(常勤) 橋本 雅康 社外監査役 早川 芳夫

グループ事業内容	家電製品、情報通信機器、エンターテインメント商品および住宅設備機器とこれらに関連する商品の販売と付帯事業。配送、据付、修理および保守業務。子会社、FCへの商品供給。長期修理保証業務。
店舗数	239店舗(RC 222、関係会社 12、FC 5)(2020年3月末現在)
サービスセンター	24カ所(2020年3月末現在)
子会社・関係会社	ジョーシンサービス株式会社 ジョーシントック株式会社 ジェー・イー・ネクスト株式会社 兵庫京都ジョーシン株式会社 ジャプロ株式会社 東海ジョーシン株式会社 関東ジョーシン株式会社 滋賀ジョーシン株式会社 和歌山ジョーシン株式会社 中四国ジョーシン株式会社 ジェイ・ホビー株式会社 J・P・S商事株式会社 北信越ジョーシン株式会社 JSD Insurance Pte. Ltd.
フランチャイズ	あさか電器株式会社 トヨタ生活協同組合 株式会社三河シーエルイー
取引銀行	りそな銀行 三菱UFJ銀行 三井住友銀行 三菱UFJ信託銀行 三井住友信託銀行 名古屋銀行 他
ホームページアドレス	https://www.joshin.co.jp/

■ 組織図 2020年4月1日現在



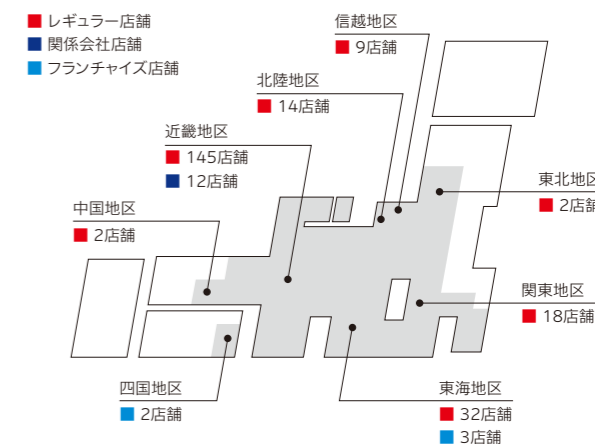
Joshin グループネットワーク

Joshinグループネットワーク(合計239店舗)

※2020年3月末現在

時代やニーズに即した、
ストアブランドを取り揃えています。

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



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



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



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



キッズランド
ファミリー志向の総合エンターテインメントショップ。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。



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



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



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



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



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

まごころサービスの
Joshin

ジョーシン

検索

