

Joshinの まごころ CSR報告書

Joshin CSR 2010

ずっと、あなたと—まごころJoshin

Joshinは「愛」「まごころ」を基軸に、「安心・安全」を中心とした取り組みで、ステークホルダーの皆さまや社会に喜びや幸せをお届けしています。人と社会に真摯な姿勢で応え続けるJoshinだからこそ、皆さまと心が通い合う、確かな信頼関係を築いていけると信じています。これからはずっと、Joshinは、皆さまのそばで、ともに豊かな明日へと歩んでいける良きパートナーでありたいと考えています。

ジョーシングループ行動宣言

(平成16年8月制定)



■ お客様への誓い

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

■ 社会への誓い

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

■ 取引先・提携先への誓い

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

■ 株主・投資家への誓い

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

■ 社員とともに

Joshinは、一人一人の個性を尊重し、ともに成長することを目指します。

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

Contents

03	■ コーポレート・ガバナンス Corporate Governance	31	■ 社会・環境への取り組み For Environment
07	■ 特集ページ Joshin“eye” Special Contents	43	■ 社会・地域とともに For Region
13	■ お客さまとともに For Customer	47	■ 特別インタビュー 平野秀典 氏 Special Interview
23	■ 従業員とともに For Employee	49	■ Joshinプロフィール Corporate Profile
27	■ 株主様とともに For Shareholder	58	■ Joshinのポリシー Corporate Policy
29	■ 取引先様とともに For Business Connection		

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

さらに「愛」を込めて
皆さまとともに
歩み続けてまいります。



上新電機株式会社
代表取締役社長

上井 栄次

変わらない想いで実践する、 ジョーシンのCSR。

昭和23年(1948年)、大阪市浪速区日本橋の地に当社は産声をあげ、以来、一貫して「愛」「まごころサービス」を経営の根本思想としたCSR(企業の社会的責任)経営を実践しております。この経営思想のもと、当社では平成10年の「環境理念」制定以降、環境、情報セキュリティ、製品安全、内部統制等の社会・環境ファクターについて、それぞれ基本方針を制定し、社内外に周知してまいりました。

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

当社は家電・情報機器をはじめとする各種商品を一般消費者に販売する小売業ですので、ご利用いただくお客さまに「安心・安全」をご提供し信頼の絆を深めることが、まず第一の重要課題と考えております。そのためCSR活動の一環として「環境マネジメントシステムISO14001認証(上新電機(株)本社ビル)」「個人情報保護マネジメントシステム JISQ15001認証であるプライバシーマーク認定(上新電機(株))」「品質管理マネジメントシステム ISO9001認証(ジョーシンサービス(株)ファクトリーサービス部)」などの取り組みも、グループを挙げて積極的に推進してまいりました。

更に平成20年11月には、創業時から実践してまいりました当社の消費者安全対策に関する取り組みが評価され、「製品安全対策優良企業 大企業小売事業者部門 経済産業大臣表彰(金賞)」を受賞するという栄誉にも浴することができました。また、昨年度は省エネ型製品普及推進優良店として、ジョーシン加古川店が「省エネルギーセンター会長賞」を受賞いたしました。

「愛」と「まごころ」で 皆さまに「選ばれるジョーシン」をめざして。

当社のCSRへの取り組みを「JoshinのまごころCSR報告書」にまとめました。平成18年に初めてのCSR報告書を発行して以来、今回で5冊目となります。CSR経営を実践することは、結果として「事業リスクの低減」につながり、株主価値、企業価値を向上させる活動であると思います。創業からの経営思想に基づき、これまで実践してきた諸活動をCSRという観点からまとめ、広く社会に公開することで、より深くCSRの意義を見つめ直す機会にしていきたいと考えています。

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

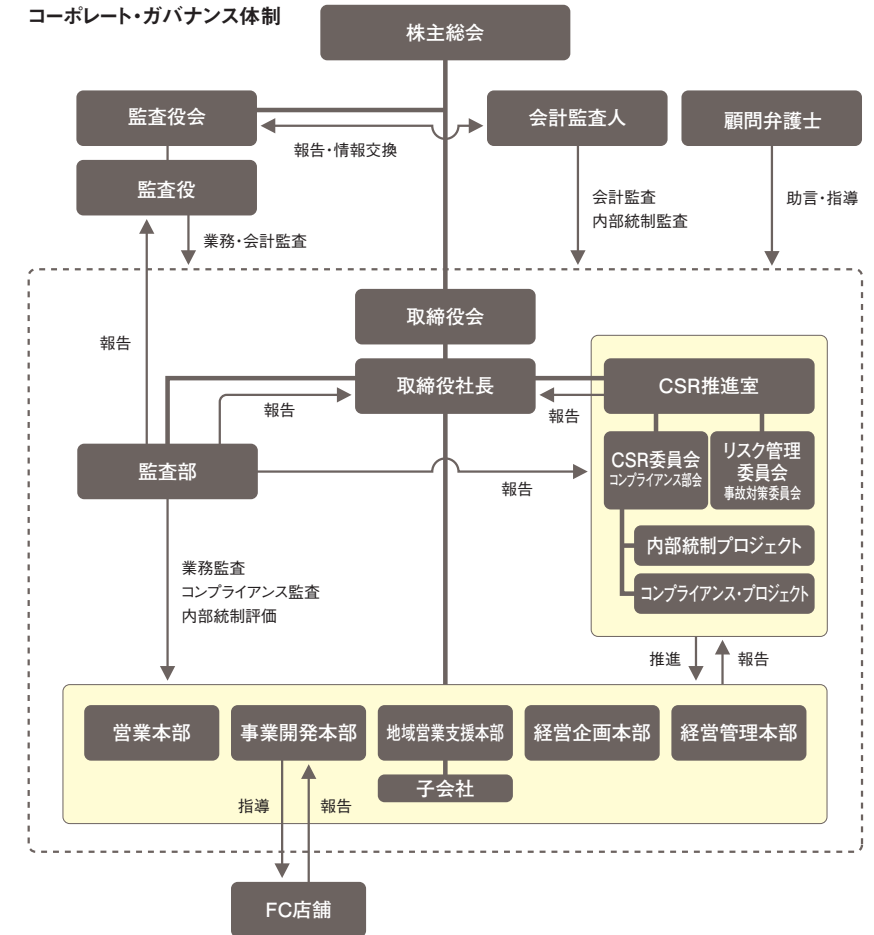
1 CSR委員会を軸に、 コーポレート・ガバナンスを 充実させています。

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

さまざまな社会的責任を果たしていくため、当社はCSR委員会を中心とした推進体制を構築しています。CSR委員会はコンプライアンス統括責任者(取締役経営企画本部長)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。

CSR委員会では、当社グループの社会的責任として特に留意すべきテーマを絞り込み(右下表)、それぞれの体制整備から推進状況の確認までを定期的に行っております。特に「情報セキュリティ・個人情報保護コンプライアンス体制の構築」と「内部統制システムの構築」については、それぞれ専門プロジェクトチームを設置して、推進活動を展開しています。

具体的な重点課題はCSRアクションプランとして関係部門に落とし込み、「PLAN-DO-CHECK-ACTIONマネジメント」の進捗をCSR委員会で共有しつつ、CSRに関わるさまざまなリスクへの対応も行っています。また、コンプライアンス体制をさらに厳格に推進するため、平成19年10月よりCSR委員会内にコンプライアンス部会を設置しています。



CSR委員会でのアクション・プランテーマ

年度	情報セキュリティ体制推進 個人情報保護マネジメント体制推進 その他、CSR推進活動	CSR開示 教育・監査 その他、CSR推進活動
平成17年度	情報セキュリティ・個人情報保護体制推進 内部統制システム整備 コンプライアンス推進	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18年度	コーポレート・ガバナンス(内部統制システム含む) 安心・安全な社会構築(情報セキュリティ・個人情報保護含む) 環境/循環型社会構築	労働環境の改善 公正な取引の推進 その他、CSR推進活動
平成19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) 安心・安全な社会構築(製品安全体制、個人情報保護 他) 環境/循環型社会構築	労働環境の改善 公正な取引の推進 その他、CSR推進活動
平成20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) 安心・安全な社会構築 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)	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) 安心・安全な社会構築 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)	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22年度(予定)	コーポレート・ガバナンス推進(内部統制システム含む) 安心・安全な社会構築 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)	労働環境の改善 公正な取引の推進 その他、CSR推進活動

コーポレート・ガバナンス

Corporate Governance

2 社会的要請に応えるべく、グループ全体の内部統制システムを整備しています。

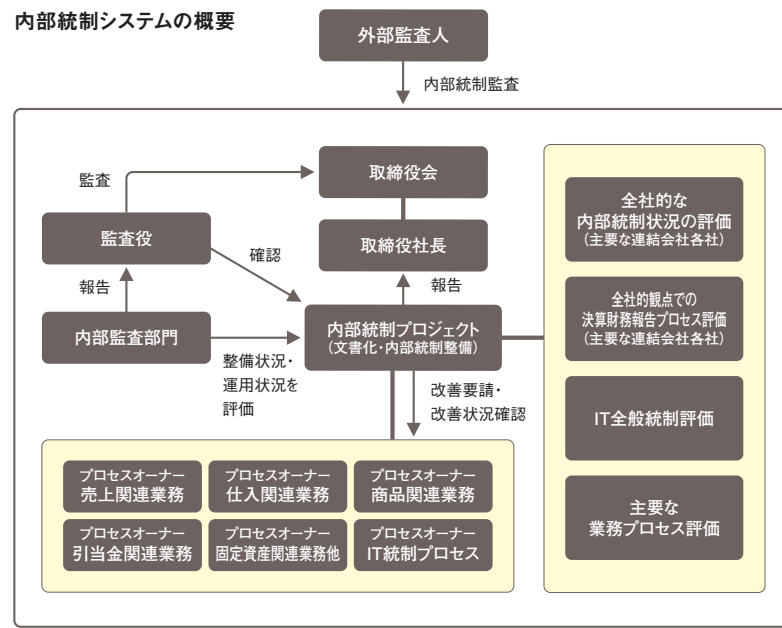
内部統制とは、財務報告の信頼性の確保、事業経営の有効性と効率性の向上、および事業経営にかかわる法規の遵守等を促し、不正や間違い、違法行為などが事前に防止されるよう、基準や手続きを業務ごとに定め、それに基づいて管理・監視を行うことです。

当社では、グループ全体の内部統制の目的を右上表のように規定し、内部統制プロジェクトを中心に内部統制システムの点検及び改善を図っています。特に、財務報告に係る内部統制については財務報告への影響を考慮して評価範囲を特定し、範囲内の全プロセスに対して第三者的な社内機関である内部監査部門がその整備面、運用面に不備がないかを確認する体制を整えています。

内部統制の目的

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

内部統制システムの概要

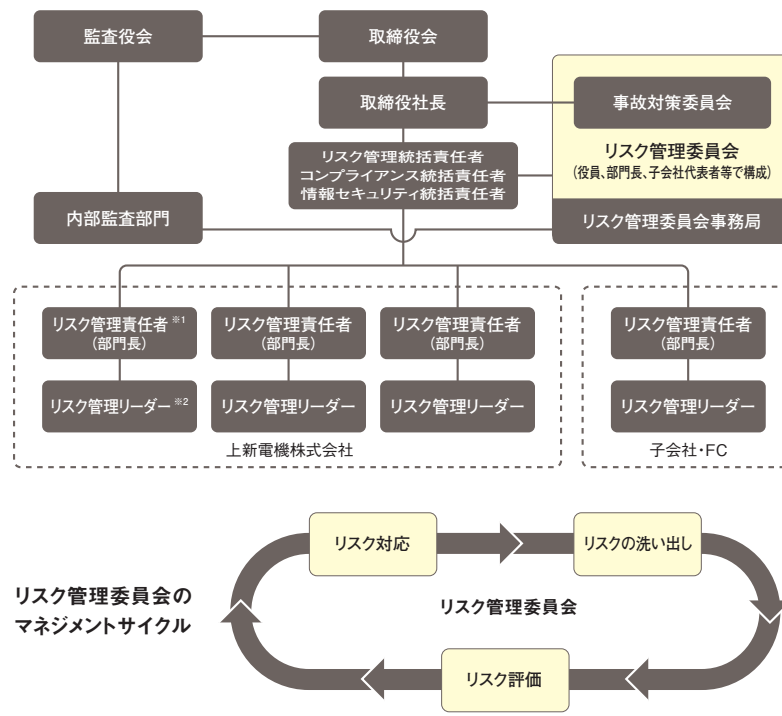


3 さまざまなリスクの発生防止のためリスク管理体制を整備。

グループ内で発生しうるさまざまなリスクに対し、その発生防止と適切なリスク対応を行うため、当社はリスク管理体制を整備し、コーポレート・ガバナンス体制に組み込んでいます。

リスク管理体制推進の核となるリスク管理委員会では、グループの企業価値に影響を及ぼすリスクの特定と評価を行い、個別のリスク対応管理まで行います。なお、重大な事象が発覚した場合には速やかに、社長を委員長とする事故対策委員会を招集。危機対応方針の決定と対応状況の進捗管理等、初期対応を円滑に進め、グループ経営に及ぼす影響を最小限にとどめる体制を整えています。

リスク管理体制



※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。

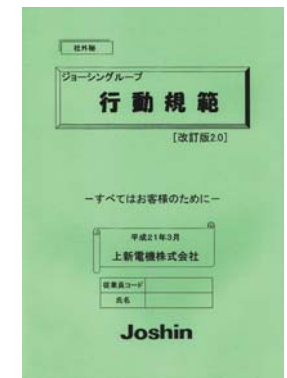
4 ジョーシンのコンプライアンスは、「まごころサービス」の実践からはじまります。

当社は、コンプライアンスを「法令や社会の倫理規範及びジョーシンの社是・経営理念に合致した行動を積極的に実践し、それによって企業価値向上をめざすこと」と定めています。お客さま、地域社会、取引先様、業務提携先、株主様や投資家の方々など、事業活動を行う上で、当社に関わるさまざまなステークホルダーに向け、社是に込められた精神を一人ひとりが実践するために誰でも分かりやすい「合い言葉」を、ということから生まれたキャッチフレーズが昭和47年に制定した「まごころサービス」です。『常にお客さまの立場にたち、いつ、どんなときでも「まごころ」を持ってお客さまに接する』姿勢を表現しています。

5 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、リーフレットの配布、従業員教育などを通じて、意識徹底を図っています。私たちは行動規範に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。

当社ポリシーの階層構造



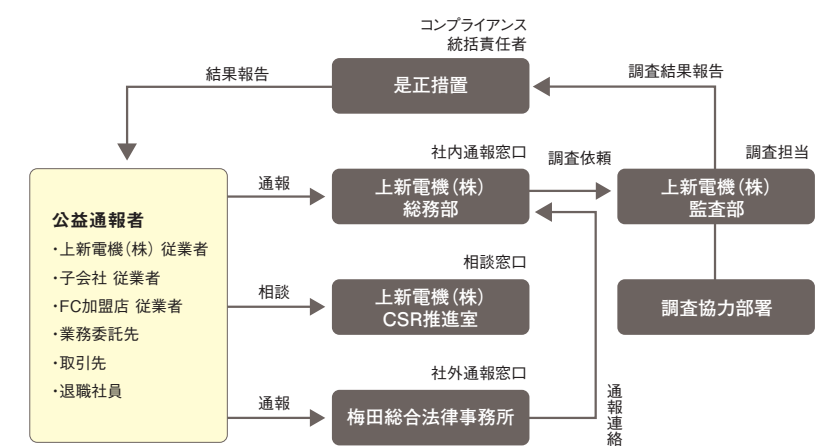
「ジョーシングループ行動規範」冊子

6 CSRから逸脱した行為の抑制・防止を図るため公益通報体制を整備。

当社では「公益通報者保護法」の趣旨に基づき、公益通報体制を整備しています。グループ内の従業員をはじめ取引先様や業務委託先などが、社内において「法令や企業倫理に反する行動や、その恐れのある行為を認識したとき」に相談・通報することができる仕組みです。

これによって、コンプライアンス・リスクの未然防止や早期解決を図ってまいります。また公益通報の受付にあたっては、社内窓口に加え、社外窓口(法律事務所)も設置しています。通報者に不利益が生じない配慮や匿名通報の受付など、公益通報者の保護を保証しています。

ジョーシングループ公益通報体制



いつも、心の通った取り組みを。
それがJoshinのやさしさ目線。

Joshin“eye”

人や社会、そして環境への“eye”を持ち続けたい。

Joshinは愛とまごころを込めた、やさしさ目線を大切にしています。

ステークホルダーの皆さまとともに豊かな明日を築くために

グループ全店で取り組んでいるさまざまな“eye”を

ジョーシン加古川店のレポートを通してご紹介します。

ジョーシン加古川店の取り組みをご紹介します！

いつも、お客さま目線を大切に。
環境にもやさしい店舗です。

笑顔を大切に、心を込めたサービスをご提供している「ジョーシン加古川店」。
店舗には太陽光発電や緑化駐車場など、先進の環境対策が施されています。



ジョーシン加古川店全景

環境対策が施された店舗

屋上駐車場に設置された太陽光発電パネルで発電し、店舗の電力に利用しています。店内の液晶パネルでは発電量をリアルタイムで表示。また、視覚的な安らぎ効果とヒートアイランド現象の緩和を兼ね備えた緑化駐車場「ジェイ-ecoパーキング」など、さまざまな環境対策が施されています。



太陽光発電パネル*



ジェイ-ecoパーキング（詳細はP40をご覧ください。）

* 平成22年3月31日現在、太陽光発電パネルの設置はジョーシン加古川店のみです。

積極的なエコロジー活動

消費電力の低い商品をおすすめしたり、リサイクル活動の推進など、環境を意識して業務に取り組んでいます。また、店内にPOPやパネルを設置して省エネ対策などの情報発信も。これらの取り組みを総合的に評価いただき「省エネルギーセンター会長賞」受賞に至りました。



太陽光発電システム表示パネル



リサイクルボックス

お客さま目線の接客



元気な笑顔や丁寧な応対はもちろんのこと、商品の実際の使用感などお客さまに分かりやすいご説明を心がけています。また従業員には家電製品アドバイザーなど資格取得も奨励。チームワークを重視し、円滑に業務を行えるよう努めています。

ジョーシン加古川店は「省エネルギーセンター会長賞」を受賞しました。



省エネ型製品の積極的な販売や情報発信を行っている家電量販店を表彰する「平成21年度 省エネ型製品普及推進優良店」制度において、ジョーシン加古川店が「省エネルギーセンター会長賞」を受賞しました。



いつも「笑顔」を大切に。
お客さまと環境への“eye”で
全力サービスをお届けします。

ジョーシン加古川店 店長 阪田孝弘

接客においていちばん大切なもの、それは「人間力」だと思います。いくら優れた商品でも接客する従業員の能力が低いと、お客さまに安心してご購入いただけません。当店では心からの「笑顔」を第一に、ご来店いただいたお客さまを全力でおもてなしするよう徹底しています。また、従業員の専門知識力を高めるため家電製品アドバイザーの資格取得を積極的に奨励しています。こうしたスキル面の向上と、心を込めたおもてなしの姿勢があって初めて、お客さまの気持ちにお応えできるサービスを実現できると考えています。

お客さまに喜んでいただくためには売場づくりも重要です。たとえば話題の3Dテレビを実際に視聴できるブースや、エアコンのお掃除機能が一目でわかる分解した商品の展示などはその一例です。商品情報や省エネ対策などを説明するPOPも至る所に設置しています。お客さまが「見て」「聞いて」「触れて」楽しくお買い物いただける魅力的な売場をめざして取り組んでいます。

環境への取り組みとして、まず太陽光発電に力を入れています。当店で発電した電力で、閉店後の夜間照明をまかなえるほどです。最近では太陽光発電に関心をお持ちのお客さまが多くなり、接客時のコミュニケーションにも役立っています。さらに緑化駐車場「ジェイ-ecoパーキング」もヒートアイランド対策になり、見た目の癒し効果もあり好評です。当店ではこれからも環境施策を積極的に進めていきたいと思っています。



太陽光発電システム・オール電化説明パネル

今回、省エネルギーセンター会長賞を受賞させていただきました。お客さまのご要望に応える商品提供や環境への取り組みの結果が実を結んだのだと思います。これからも、おもてなしの心でお客さまに喜んでいただけるサービスと、環境へのニーズに応えられる施策で、魅力的な店舗を運営できるよう取り組んでまいります。

おもてなしの“eye”で
お客さまに喜んでいただける
接客や売場をめざします。

ジョーシン加古川店 主任 姫野正男

白物家電の販売と売場づくりに関する業務を担当しています。ご家庭で毎日使用される白物家電は、性能より使い勝手の方が商品選択の優先順位になる場合が多くあります。たとえば掃除機ですと、掃除中に先端のノズルを立ったままで交換できる機種ならムダな動きが少なく楽に掃除できます。私自身も自宅で家電製品を毎日使用し、そこで実感したメリットを接客時に活かせるよう心がけています。

ただ、使用体験にもとづく実感に訴える接客も、やはり十分な専門知識が礎となります。当店では家電製品アドバイザーの資格取得を奨励し、プロとしてのスキルアップに努めています。特に若い従業員には資格取得が自信につながり、よりよい接客ができる力になると思います。

接客と同じくらい重要視しているのが、売場づくり。たとえば当店のエアコン売場はパーテーションで仕切られています。空間を分けることでエアコンの冷風も感じやすく、お客さま中が見えないので逆に期待感をもって覗いて下さっています。これからも面白さと見やすさを兼ね備えた売場づくりの工夫を重ね、お客さまに楽しんでいただければと思っています。



太陽光発電システム展示コーナー



お客さま目線の、さまざまな工夫

商品を比較検討しやすいように並べられた展示や、特長を体感できるエンターテインメント性の高い売場など、さまざまな工夫が施されています。話題の省エネ製品については、性能がひと目でわかるパネルやラベルをディスプレイし、よりお客さまにご理解いただける売場づくりを意識しています。

プロの信頼、家電製品アドバイザー

お客さまに対して、家電の選び方や使い方、不具合時の対応などを適切に助言できる家電製品アドバイザーは、まさに「家電のプロ」。ジョーシン加古川店でも従業員が積極的に資格を取得しています。専門性の高い知識を身につけ、接客スキルを高めることで、お客さまのさまざまなご要望にお応えしています。



売場への“eye”で 商品の魅力を さらに引き出します。

ジョーシン加古川店 **松末浩明**

私は映像機器や最近話題のLED電球の売場を担当しています。高性能と省エネを両立したLED電球へのお客さまの関心は高く、魅力的に見せる売場づくりにも力が入ります。映像機器ではやはり、話題の3Dテレビ。当店では売場に3D装置が置いてあり、お客さまが自由に体験いただけるよう工夫しています。売場の雰囲気ひとつで、お客さまの期待感や購買欲は変わります。頻繁にモデルチェンジする商品の情報を把握し、メリットを的確にお伝えできる売場づくりに取り組んでいきたいと考えています。

！ 売場づくりの鍵となるSMD

商品を効果的に見せるために、売場づくりはとても重要です。ジョーシンではSMD(ストア・マーチャントデザイナー)と呼ばれる「売場の専門家」育成に努めています。プライスタグやPOPの配置、売場の演出など、お客さまに分かりやすく魅力的な売場をつくる工夫をしています。

お客さまの暮らしを 見つめる“eye”で 最適なお提案をいたします。

ジョーシン加古川店 **前田祐真**

冷蔵庫や洗濯機などの販売を主に行っています。これらの商品は、大家族の方や小さいお子さまがいらっしゃる方、一人暮らしの方など生活状況によって最適な商品は千差万別。お客さまのことを把握してベストな商品をご提案できるよう、コミュニケーションを大切にしています。ご購入は商談の終わりではなく、長いお付き合いの「始まり」。再度ご来店いただいた時は必ずお声をかけさせていただき、お悩みやご要望には全力でお応えするよう努めています。



いつも、まごころ“eye”で。 分かりやすい商品説明が第一。

ジョーシン加古川店 **岡田文也**

パソコンやデジタルカメラなど情報機器を担当しています。パソコンでは難解な専門用語も数多くありますので、お客さまに機能をご説明する時はできるだけ平易な言葉でわかりやすくお伝えするよう心がけています。また、社員同士で接客のロールプレイを重ねるなど、どんな状況でも安心いただける対応ができるよう努めています。これからもお客さまの疑問を解決して信頼いただけるように頑張っていきたいと思っています。



気持ちを見つめる“eye”を。 お客さまに安心して お買い物いただける店舗に。

ジョーシン加古川店 **高木しのぶ/草壁由紀子**

私たちは主にサービスカウンターのご案内を担当しています。窓口に来られるお客さまは修理のご相談だけでなく、迷子などでお困りの方もいらっしゃいますので、少しでもお気持ちが和らぐよう迅速丁寧な対応に努めています。店内はお子さまが楽しく遊べるスペースや、清潔なベビールームなども充実。気持ちよくお買い物いただける店舗をめざし、笑顔で頑張っていきたいと考えています。



ベビールーム



キッズランド プレイスペース

！ いつも皆さまに愛される店舗に

お子さまに万が一の事があった場合に店舗が駆け込み寺になる「こども110番」をはじめとする地域貢献活動にも取り組んでいます。これからも、皆さまのお役に立てる店舗になれるよう努めてまいります。



いつも、まごころを込めて お客さまの声に サービスをご提供します。

安心して当社をご利用いただくために、家電製品アドバイザーの育成をはじめ、ハートフル10活動(※)、充実のアフターサービスなど、高いホスピタリティでお客さまにご満足いただけるよう努めてまいります。

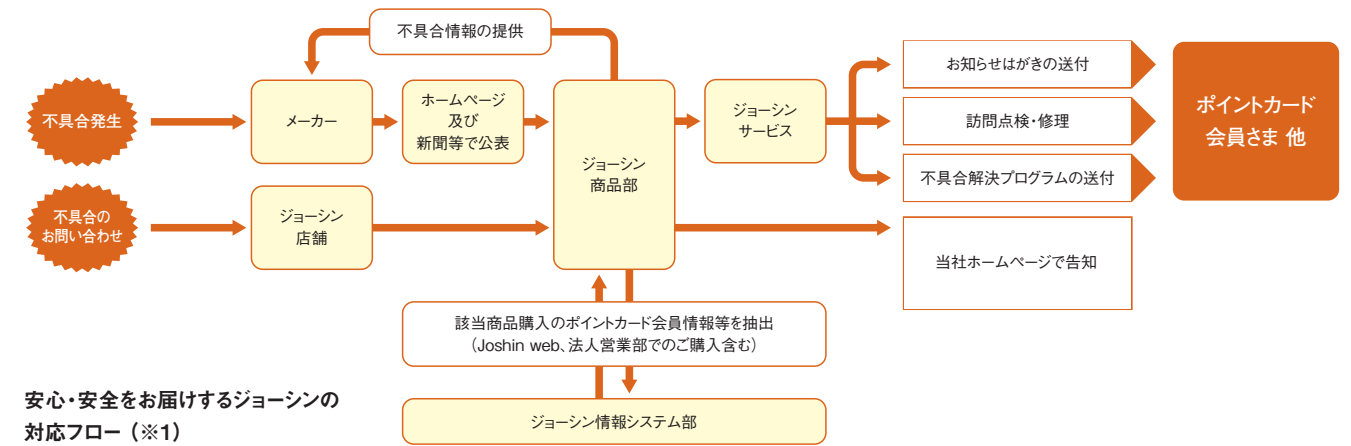
※「ハートフル10活動」についてはP19をご覧ください。



1 商品の「安心」「安全」を確保するための体制を確立しています。

商品によっては、使い方を誤ると健康や快適さを損なう可能性があるものもあります。当社ではお客さまが安心してご使用いただける商品やサービスを提供するだけでなく、販売・アフターサービスの際に家電製品の「安全で正しい使い方」を説明できる担当者を養成しています。また、取扱う商品の安全性を確かなものとするため、取扱いメーカー様(308社)と「製品の安全性に関する覚書」を締結しています。

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



安心・安全をお届けするジョーシンの対応フロー(※1)

商品の安心・安全を確保するための当社の取り組みが評価され、平成20年度「製品安全対策優良企業(※2) 大企業小売販売事業者部門 金賞(経済産業大臣賞)」を受賞いたしました。

受賞のポイント(経済産業省発表文より)

- 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



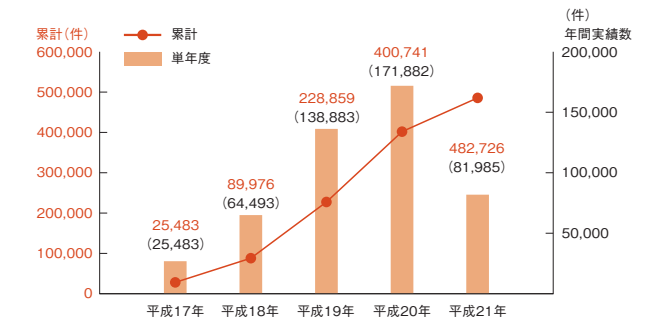
平成20年度 製品安全対策優良企業表彰 受賞式



メーカーがリコールを行った場合の当社の対応手順

- ① 当社が販売したすべてのお客さま購入履歴情報を対象として検索。(ポイントカード情報 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。

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。

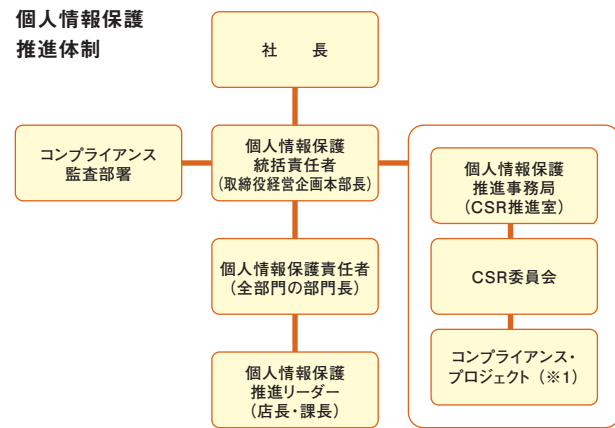


※1 これらのサービスにはお客さまのご連絡が必要になりますので、情報を登録いただいているお客さまが対象になります。
※2 製品安全に対する意識の向上と製品安全文化の定着を図り、持続的に製品安全が確保されるような安心・安全な社会の構築を目的として、経済産業省が実施している製品安全対策優良企業表彰制度です。

お客さまとともに For Customer

For Customer 2 すべてはお客さまの安心のために。 個人情報保護への積極的な取り組み。

個人のプライバシー保護やセキュリティが重視される今、個人情報保護はもっとも大切なCSR活動のひとつ。当社は各部門から「コンプライアンス・プロジェクトメンバー」を選出し、個人情報の収集から利用・保管・管理・廃棄まで運用ルールを細かく定め、全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。

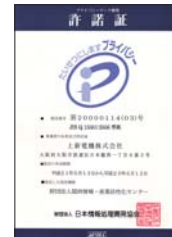


営業店部門における個人情報管理体制の構築担当を担っております。カード会員さまによる売上構成比が90%を超える当社の営業店の業務は、はじまりから終わりまで個人情報が絡んだ業務です。それゆえに個人情報を守るための「仕組み(体制)づくり」とその仕組みを継続運営させていく「意識強化」が何よりも重要です。

営業店では、事故・トラブルを可能な限り未然に防ぐためのチェック運営を徹底。商売最優先を実践していく足もとには、危機管理意識レベルの高い、安定した運営体制が不可欠であると考えています。

For Customer 3 個人情報の保護・管理を目的に、 プライバシーマーク認定を取得しました。

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

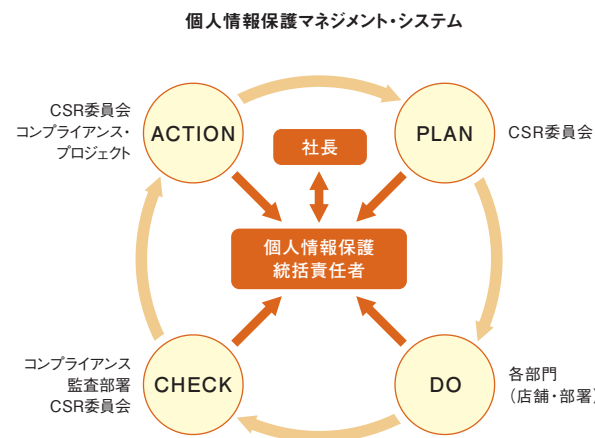


プライバシーマーク認定証

For Customer 4 個人情報保護をレベルアップさせる マネジメント・システム。

お客さまに安心して利用いただける個人情報保護の水準を維持・改善していくため、当社は個人情報保護マネジメント・システムをグループ全体で推進しています。

まず「CSR委員会」にて個人情報保護推進計画を策定(PLAN)し、「各部門」にて実行に移します(DO)。そして計画の進捗状況を「CSR委員会」にて管理し、各部門における実行状況を「コンプライアンス監査部署」が監査しています(CHECK)。抽出された問題点は「コンプライアンス・プロジェクト」にて改善策を検討し、CSR委員会に答申し、新たな計画、実行につなげています(ACTION)。



For Customer 5 専門知識を持つ「家電製品アドバイザー」を 積極的に養成。

家電製品アドバイザー(※3)は、「適切な商品選択」「安全快適な使いこなし」「不具合発生時の対応」などについて消費者に的確な助言ができると、家電製品協会が認定した人に付与される資格です。ジョーシンでは専門性の高い店舗としてお客さまに安心してご利用いただけるよう、資格の取得を従業員に積極的に推奨し、有資格者を増やす努力をしています。



家電製品アドバイザー 資格取得数 平成22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
1,300名	1,252名

For Customer 6 「ISO9001」認証による 安心の社内修理体制。

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



For Customer 7 技術系社員の資格取得のための、 研修システム「まいべん君」。

商品のお届けや設置・修理などにも、サービスの真価が問われます。当社では、アフターサービスを担当する従業員の技術知識向上を目的に、平成17年1月から「まいべん君」といわれる研修方法を開始しました。



技術系社員には各種専門資格取得を奨励していますが、「まいべん君」は「勉強そのものを習慣づけよう」という思いから始まった自主学習システム。学習する対象者は、ジョーシンサービス(株)のサービスセンター、サービスステーション、修理1ばん館、修理センター、テクニカルセンター、パーツセンターなどに在籍する全従業員です。



ジョーシンサービス社員 技術資格取得状況(※4) 平成22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)	281名
家電製品アドバイザー(生活家電)	284名
家電製品エンジニア(AV情報家電)	145名
家電製品エンジニア(生活家電)	138名
電気工事士	173名
工事担任者	224名
ラジオ音響技能試験	236名
その他の技術資格取得	475名

※1 情報システム部・営業統轄部・関西営業部・J-web営業部・法人営業部・JFC営業部・販売促進部・総務部・ジョーシンサービス(株)から選出されたメンバーで構成。
※2 プライバシーマークの準拠規格が改定されたため、当社は平成19年以降新規格(JISQ15001:2006)での更新認定を受けています。

※3 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。
※4 ジョーシンサービス社員合計488名のなかで当該資格を取得している社員数です。(複数の資格取得者有)

お客さまとともに For Customer

For Customer 8 お買い物の楽しさをご提供する ポイント会員制度。

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



For Customer 9 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。

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」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ソフトなど店舗のおよそ10倍にあたる、約10万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。ジョーシンポイントも「お店で貯めて、webで使う」「webで貯めて、お店で使う」という両方の使い方ができる仕組みになっており、会員さまの利便性を高めています。

For Customer 10 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40アイテム以上の商品レポートを掲載しています。メーカーからの情報だけでなく、ジョーシン社員がお客さまの立場に立った客観的な情報提供をしていくことで、お客さまの商品選びに貢献していきたい、と考えています。また、カタログでは得られない情報や、商品にまつわる話をJoshin web担当者が紹介する「スタッフブログ」も開設しています。



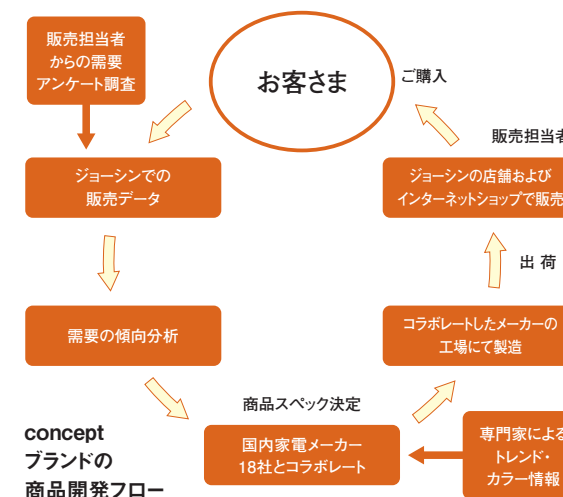
試用レポート

スタッフブログ



For Customer 11 シングルライフ向けオリジナル家電 「concept(コンセプト)」。

「シングルライフに潤いを与え、省エネ性や環境への配慮、シンプルな操作性を備えた商品を、統一したデザインで」という発想で開発したのが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18社とのコラボレートにより開発、製造しています。開発にあたっては、お客さまの商品購入情報をデータベース化し、必要な機能・不要な機能と、販売担当者からのアンケート調査結果と併せて分析結果をまとめています。この情報を元に、家電メーカーの皆さまとともに、新商品の機能を決定しています。



For Customer 12 安心・快適、環境にも家計にも優しいオール電化。 オール電化と太陽光発電システムの提案を積極的に展開しています。

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

お客さまとともに For Customer

For Customer 13 お客さまに喜ばれる本物の接客をめざして ハートフル10活動を徹底。

当社は、お客さまへの心からのおもてなしを全店舗に徹底させるため、ハートフル10活動を実施しています。ハートフル10とは、「お客様への3つのお約束(※1)」のひとつ「どこよりも笑顔とともてなしのあふれるジョーシン!」を実現するために必要な重点ポイント(10項目)を、全店舗で実践するための活動。各店舗のハートフル10推進担当者を中心に、入店からお帰りまでのおもてなしを徹底しています。

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

ハートフル10「店ぐるみ研修」実施集計

期間	実施店舗数	回数	受講者数
平成19年1月～3月	16店	17回	386名
平成19年4月～平成20年3月	48店	84回	1,564名
平成20年4月～平成21年3月	56店	100回	1,707名
平成21年4月～平成22年3月(※2)	18店	32回	570名
延べ実施数	138店	233回	4,227名



ハートフル10「店ぐるみ研修」風景



ハートフル10「店ぐるみ研修」風景

For Customer 14 魅力あふれる笑顔を実践するための 4段階によるランクづけ。

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



※1 「お客様への3つのお約束」はP58をご覧ください。
※2 「店ぐるみ研修」実施店舗が一巡したため、平成21年度は巡店によるフォローアップを強化いたしました。

For Customer 15 お客さまの「困った!」に即答。 「お使い製品便利帳」でかんたん検索。

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

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



For Customer 16 どこよりも魅力ある「お買い場」づくりを SMD(ストア・マーチャンドライザー)が推進。

商品をより魅力的に提案できるように、当社の売場＝「お買い場」には、お客さまの心をつかむための様々な工夫がされています。その活動の中心にしているのが「SMD」(※3)と呼ばれる従業員です。

SMDは、商品の展示に乱れはないか、埃や汚れはないか、POPやプライスは見やすい位置にあるか、カタログ等が切れていないかなど、毎日綿密なチェックをしています。さらに、SMDはその店舗の担当商品責任者として、日々売上・在庫データを分析し、お客さまに「価値ある商品提案」ができるように、「お買い場」を進化させ続けています。

「すべてはお客さまの笑顔のため!」「すべてはお客さまの満足のため!」
SMDは、すべてお客さまの目線で考え、日々努力し続けています。

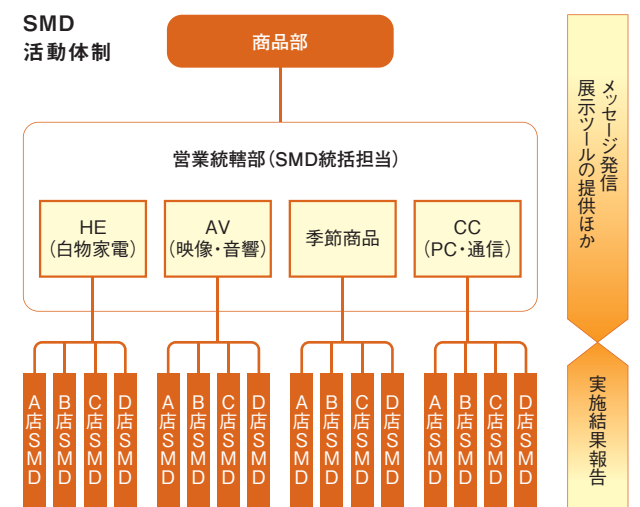
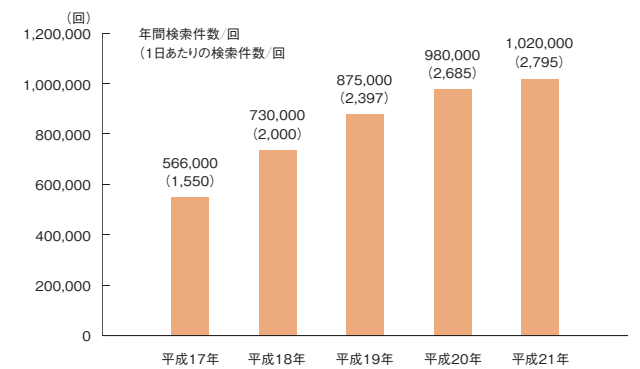
※3 Store Merchandiser(ストア・マーチャンドライザー)の略称です。



お使い製品便利帳には約90万点の製品情報が入っています。

データをとり始めた平成14年10月には1日平均750回の利用でしたが、現在(平成22年)は、1日平均3,000回を超える利用水準になっています。

PDA・PC端末の検索機能活用によるお客さま対応件数



SMDの役割

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

お客さまとともに For Customer

For Customer 17 アンケートハガキによる「お客さまの声」を、経営施策に反映させています。

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

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

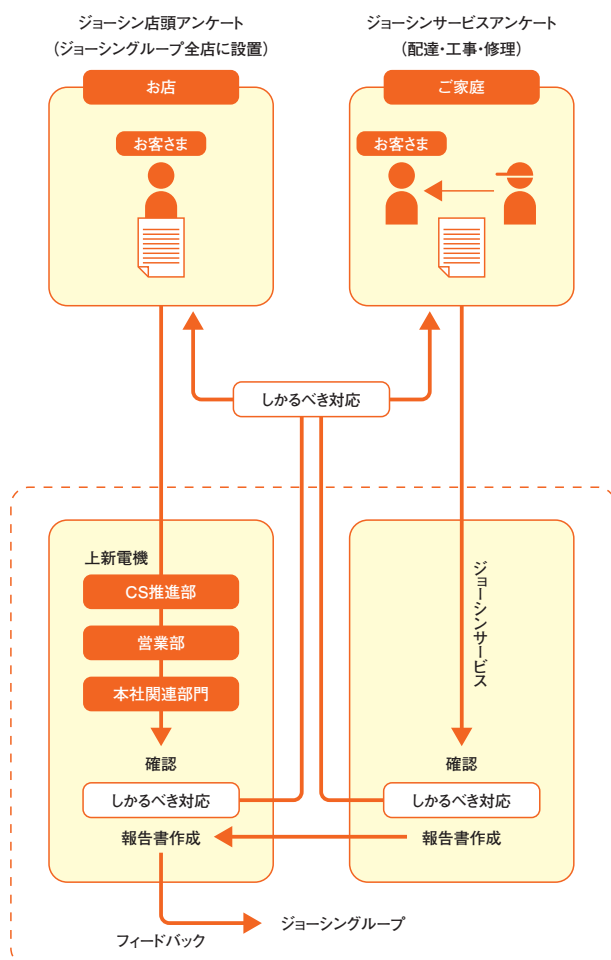
お客さまからいただいたご意見は、店舗もしくはCS（顧客満足）推進部で内容を確認し、個別に対応が必要な場合は店舗にて対応します。なお、配達・工事・修理に関するご意見の場合は、サービスセンターで対応しています。

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

For Customer 18 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おります。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。

アンケートハガキ対応フロー



店頭に設置している「お客様の声」アンケートハガキ

For Customer 19 CS推進部がお客さまに直接、CSアンケート調査を実施。

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



For Customer 20 CS向上のため、販売スタッフへの商品研修も定期的実施。

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



For Customer 21 修理技術者の養成と、安心の出張修理体制。



アフターサービス担当従業員（※1）

昭和31年（1956年）に当社は自社サービス部門を開設。以来、アフターサービスにも責任が持てる体制を整備してきました。現在、当社のアフターサービス部門は100%出資の子会社「ジョーシンサービス株式会社」として独立し、700名（※2）を超える体制となっています。ジョーシンサービス（株）では、確かな修理技術を持つ社員を育成するため、全員に各種技術資格の取得を奨励しています。（※3）

For Customer 22 廃家電品の発生を抑える、長期修理保証。

長期修理保証に加入いただくと、わずかな掛け金でメーカー保証期間が過ぎた後も修理代金を気にせず修理に出せるため、家電製品をより長く使っていただくことができます。廃家電品の発生抑制につながる地球にやさしい制度だと考えています。なお、保証期間は商品により3年、5年、10年を選択していただけます。（※4）



長期修理保証パンフ

※1 アフターサービス担当の従業員は、商品とお客さまのお宅を汚さないよう白手袋及び靴下カバーを着用して対応しています。
 ※2 社員の他、パートタイマー等を含む従業員数。
 ※3 ジョーシンサービス社員の技術資格取得状況はP16をご覧ください。
 ※4 平成21年度は約220万件のご加入をいただきました。

従業員がいつも 笑顔で生き生きと働ける 快適な職場をつくります。

従業員のキャリア形成のバックアップや、育児後の職場復帰をサポートする子育て支援制度など、従業員が働きやすい環境を整える事により、高い顧客満足の提供につなげていきます。



For Employee 1 キャリアプラン、ライフプランに合わせた人事コースが選べます。

●キャリアプランに合わせた人事コース選択

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

●ライフプランに合わせた人事コース選択

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

For Employee 2 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。

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

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

キャリア移行制度説明図



※1 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。
※2 キャリアプロモーターから正社員への移行試験は平成13年度から実施しています。

キャリア移行試験合格者数

	パートタイマーから キャリアプロモーター	キャリアプロモーター から正社員
平成11年度	3	—（※2）
平成12年度	0	—（※2）
平成13年度	1	1
平成14年度	5	0
平成15年度	3	1
平成16年度	8	3
平成17年度（※1）	17	3
平成18年度	20	12
平成19年度	37	17
平成20年度	22	15
平成21年度	16	13
累計	132	65

For Employee 3 パートタイマーへの職能研修の実施。

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

ジョーシングループ行動規範

～社員に対する行動～より

- 個人の尊重
 - ・会社は従業員の個性や希望を尊重し、個人の自己実現を支援する。
 - ・従業員同士、互いの個性と人権を尊重しあう。
 - ・風通しの良い企業風土を確立する。
- 人権擁護と差別の禁止
 - ・性別、出生地、人種、学歴、心身障害等、偏見や先入観による差別は行わない。
 - ・セクシュアルハラスメント問題には厳正に対処する。
- 安全で清潔な職場環境の維持
 - ・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。

従業員とともに For Employee

For Employee 4 チャレンジ精神あふれる 創造的企業風土の醸成をめざして。

当社は、社員の自主的・主体的な能力開発を支援し、チャレンジ精神あふれる創造的企業風土の醸成と組織競争力の向上を目的として、業務に関連する各種資格の取得を奨励しています。

また、比較的手軽な自己啓発の機会を提供するため、毎年1月に「通信教育講座ガイド」を発行し、社員一人ひとりが興味のある分野で目標を立て、その知識、能力に磨きをかけることを積極的に支援しています。(※1)

奨励資格と資格保有数 (平成22年5月31日現在)

資格名称	資格種別	取得数
家電製品アドバイザー	各種	2,552
家電製品エンジニア	各種	335
ラジオ・音響技能検定	1～4級	259
電気工事士	各種	197
工事担任者	各種	217
衛生管理者	各種	46

通信教育講座コース内容 (平成22年版)

コース内容	講座数
マネジメント	7講座
知的能力	4講座
コミュニケーション	7講座
計数・会計	2講座
共通能力(改善・仕事術)	3講座
販売・専門能力	20講座
OA・情報処理	15講座
語学	10講座
実務知識・教養	15講座
合計	83講座

For Employee 5 障害者の自立を 支援しています。

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

For Employee 6 人権教育への社員の 積極的な参加を推進しています。

差別を無くし、一人ひとりを尊重する企業風土を醸成するため、社員教育の一環として毎年各地で開催される人権展などに社内各部署から多数の社員に参加してもらっています。また、新入社員に対しては、入職教育期間中に講義を行い、人権に関する理解を深めています。

For Employee 7 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。

For Employee 8 従業員への健康診断と メンタルヘルスケアを実施。

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

For Employee 9 安全で快適な職場環境のために。 安全衛生管理に関する体制を整備しています。

「より安全で快適な職場環境の実現に向け労使一体となって安全衛生管理体制を拡充すること」「業務の効率化による労働時間の短縮を当面の最重要課題として取り組むこと」を目的に、労使一体となって従業員の安全衛生管理体制を整備しています。

衛生委員会では「職場点検チェックリスト表」による点検を7月に実施し、点検結果に基づく改善を行うとともに、年度毎の主要テーマに沿った推進活動を行っています。(※2)

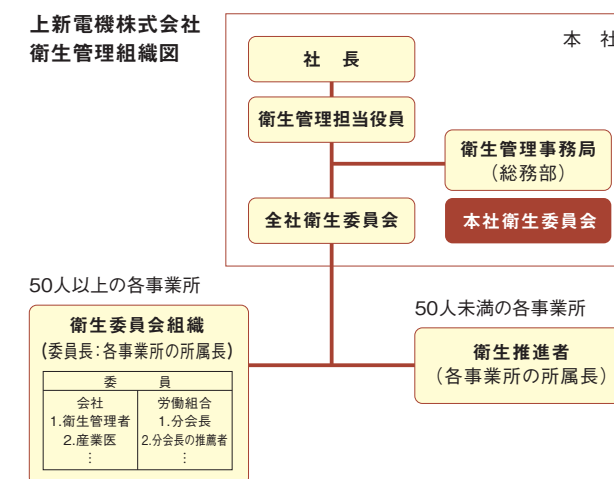
For Employee 10 従業員が安心して働きやすい、 子育て支援制度を導入。

当社は養育する子どもが1才に達するまで休業できる「育児休業制度」、小学3年生までの「育児短時間勤務制度」を平成4年4月より導入しています。これらの制度が経験豊富な人材の確保や職場の活性化につながると期待しています。従業員がライフステージや人生観に応じて仕事と家庭を両立させ、意欲的に仕事に取り組むことは、お客さま満足にもつながると考えております。(※3)

育児休業制度・育児短時間勤務制度利用者数の推移

年度	育児休業制度	育児短時間勤務制度
	取得人数	取得人数
平成10年	9	1
平成11年	13	1
平成12年	12	1
平成13年	13	1
平成14年	9	0
平成15年	14	5
平成16年	10	9
平成17年	11	8
平成18年	7	11
平成19年	7	8
平成20年	20	4
平成21年	24	8
累計	149	57

上新電機株式会社 衛生管理組織図



For Employee 11 介護を必要とする家族を持つ社員を 積極的に支援しています。

高齢化社会の進展にともない、介護を必要とする家族を持つ家庭は、否応なく増えています。当社は、家族の介護を必要とする社員(※4)の雇用の継続を推進し、社員のワーク・ライフバランスを促進することを目的として、介護休業制度・介護短時間勤務制度を平成6年2月より導入いたしました。

介護休業制度・介護短時間勤務制度利用者数の推移 (※5)

年度	介護休業制度	介護短時間勤務制度
	取得人数	取得人数
平成10年	1	1
平成11年	1	0
平成12年	3	0
平成13年	3	2
平成14年	3	1
平成15年	3	1
平成16年	2	1
平成17年	2	1
平成18年	6	1
平成19年	3	1
平成20年	5	2
平成21年	1	0
累計	33	11

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

※2 平成22年度の主要テーマ：各月所定休日完全取得、替休の完全消化、喫煙対策、健康障害防止対策(喫煙以外)、メンタルヘルス対策、労災事故対策、防火対策、パワハラ・セクハラ対策、長時間労働対策、その他事業所独自の課題。

※3 育児休業制度、育児短時間勤務制度の利用は、当社「育児休業規程」にしたがった申請が必要です。

※4 キャリアプロモーター、パートタイマー、嘱託も対象に含んでいます。

※5 有休利用の介護休業を含んでいます。

株主・投資家の皆さまと

常に情報を共有し

安定した成長をめざします。

ホームページでの各種情報開示や、機関投資家とのIRミーティングなど、株主・投資家の皆さまへ積極的な情報公開を行っております。企業価値を高める経営を行い、安定的な利益還元ができるよう取り組みます。

For Shareholder

1 積極的な情報開示による、 透明な企業経営を心掛けています。

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

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

機関投資家とのIRミーティング実施回数

年度	ショートミーティング等
平成13年	6回
平成14年	12回
平成15年	12回
平成16年	48回
平成17年	60回
平成18年	74回
平成19年	78回
平成20年	61回
平成21年	80回

For Shareholder

2 すべての店舗で使える、 株主ご優待券をお送りしています。

株主様への優待策として「株主ご優待券」をお送りしています。当社の「株主ご優待券」は、2,000円以上のお買い物につき、2,000円ごとに1枚ご利用いただけます。(※)

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

※商品の配達集金時には使用できません。

For Shareholder

3 安定配当の維持を基本に、 利益還元を充実させています。

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

配当性向の推移

期	1株あたり配当金	配当性向(単体)
平成16年3月期	4円	20.3%
平成17年3月期	6円	22.5%
平成18年3月期	10円	32.5%
平成19年3月期	10円	24.6%
平成20年3月期	13円	44.3%
平成21年3月期	14円	21.7%
平成22年3月期	14円	22.5%
平成23年3月期(予定)	15円	18.6%

For Shareholder

4 個人株主向けの掲載誌に、 株主優待情報を公開。

「株主優待」を通じて、1人でも多くの個人株主の方に当社への興味を持っていただきたい。また当社の事業や商品・戦略に対して理解ある個人株主の方を増やしていきたい、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。



お取引先や提携先との グループ力強化に努め 良好な経営を実現します。

協力会社やフランチャイジーの皆さまとの会議や研修など、さまざまな支援施策でグループ全体の結束力を高めています。ジョーシングループとしての総合力でお客様に応えられるよう努めます。



1 積極的な情報開示による、 透明な企業経営を心掛けています。

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



ジョーシン協会 定期総会

2 ジョーシングループ従業員全員に 公正かつ透明な取引を徹底しています。

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

3 個人情報保護に関する知識・ 理解も深めていただいております。

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

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

4 フランチャイジーの皆さまへの きめ細やかな支援活動。

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

5 協力会社に対して「CS研修」を 実施しています。

お客様に対するCSR活動の最重要課題として、当社のCS(顧客満足)マインドと具体的な取り組みを理解いただくために、ジョーシンサービス(株)(※)の業務を委託している協力会社の皆さまにも「CS研修」を順次、受講いただいております。



CS研修風景

ジョーシングループ行動規範

～取引先・提携先に対する行動～より

- 自由な競争と公正な取引
 - ・社内決裁基準に基づいて、公正に取引先を選定する。
 - ・法令に則り、公正な競争をする。
- 取引先、提携先との協調
 - ・お取引先との信頼関係を大切にします。
 - ・お取引先に対して常に対等かつ公平な立場で接する。
- フランチャイジー、関係会社との関係
 - ・互いに自主性を尊重し、健全な協同関係を築く。
 - ・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。
- 業務委託先の選定
 - ・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。

環境への取り組みを 幅広く継続的に進めて より快適に暮らせる社会へ。

太陽光発電システムや緑化施策をはじめ、製品のリユース、リサイクルなど、グループ全体で環境マネジメントシステムを推進しています。循環型社会にふさわしい企業をめざして、これからも積極的な取り組みを進めてまいります。

上新電機本社屋上緑化庭園「ジェイ・ガーデン」



1 「エコロジー」を経営の重要事項として実践しています。

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

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



ECO TOPICSポスター

2 環境配慮型のビジネス・フローを独自に開発しています。

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

- Point 1 修理サービス** パソコン・家電品の修理を行っています。修理品の大きさやお客さまのニーズに合わせて、持込修理・出張修理・引取修理サービスがあります。
- Point 2 家電製品のリサイクル** 家庭で不要になった家電リサイクル法対応商品(エアコン、冷蔵庫、テレビ、洗濯機)の引取と適正処理を行っています。
- Point 3 中古PC等の買取・再生販売** 使用済みPC、デジカメ、ビデオカメラ、薄型テレビ、DVDレコーダー、携帯電話等を買取り、再生販売することで、リユースを促進しています。
- Point 4 環境配慮型商品販売の推進** 省エネルギー型商品を積極的に展開するだけでなく、省エネ商品を低金利で購入いただける「エコクレジット」サービスも実施しています。
- Point 5 エコ物流** 仕入・納品を店舗ごとに行うのではなく、当社物流センターで集中管理することによって車両運搬を効率化。総走行距離とCO₂・Noxの削減を推進しています。

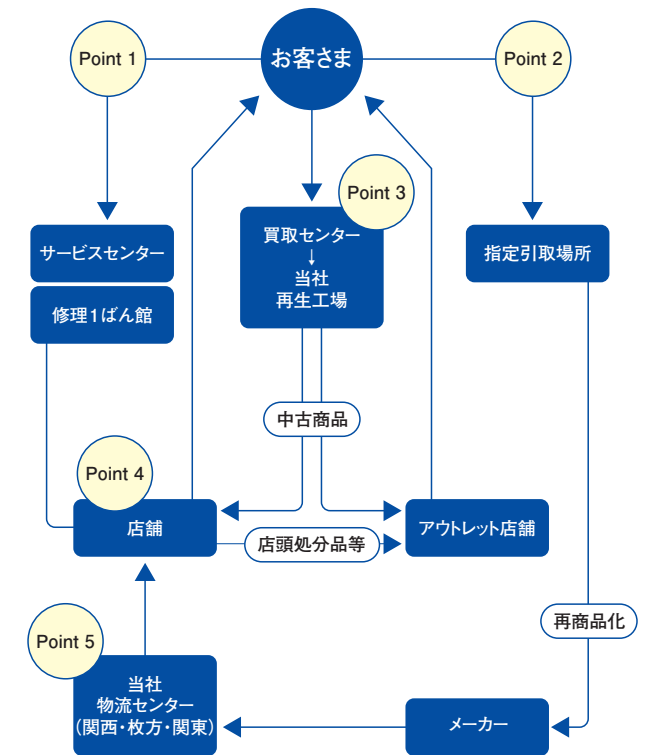
※ 3R：リデュース(Reduce)、リユース(Reuse)、リサイクル(Recycle)

環境理念

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

(平成10年 制定)

環境配慮型のビジネス・フロー



社会・環境への取り組み

For Environment

3 「省エネ型製品普及推進優良店」に、 ジョーシンの131店舗が認定されました。

当社は環境への取り組みとして、事務所における紙、電気、廃棄物の削減をはじめ、地域環境に配慮した店舗づくりや物流体制の構築などを、「環境理念」にしたがって実施するとともに、その一環として「省エネ型製品普及推進優良店」(※1)の推進にも力を入れています。

「省エネ型製品普及推進優良店」は、省エネルギー型製品の積極的な販売ならびに省エネに関する適切な情報提供を行っている家電販売店に対し、(財)省エネルギーセンターが「優良店」として認定するものです。「優良店」の決定にあたっては、販売員の製品知識や販売意欲、売り場での省エネ型製品の購入しやすさ、販売実績、店舗の省エネ化など、さまざまな項目から厳しい評価がくだされます。当社は、131店舗(※2)が「省エネ型製品普及推進優良店」に認定され、さらにジョーシン加古川店が「平成21年度 省エネルギーセンター会長賞」を受賞いたしました。

省エネ優良店認定証



平成20年 平成21年

平成21年「省エネ型製品普及推進優良店」認定店舗(51店舗)

大規模家電量販店			
相模原小山店(神奈川県) ……2年連続2回目	高井田店(大阪府) ……2回目	川西ダイエー店(兵庫県) ……初	
アウトレット浦安店(千葉県) ……初	アウトレット北花田店(大阪府) ……初	三田店(兵庫県) ……初	
アウトレット所沢店(埼玉県) ……初	光明池店(大阪府) ……2年連続4回目	藤原台店(兵庫県) ……初	
大高店(愛知県) ……初	岸和田店(大阪府) ……2年連続3回目	手柄店(兵庫県) ……初	
多治見店(岐阜県) ……7年連続7回目	宇治店(京都府) ……初	姫路大津店(兵庫県) ……4年連続4回目	
明和店(三重県) ……初	大久保バイパス店(京都府) ……3年連続3回目	社店(兵庫県) ……3年連続3回目	
鈴鹿店(三重県) ……初	京都1ばん館(京都府) ……2年連続5回目	加古川店(兵庫県) ……初	
長浜店(滋賀県) ……3回目	九条烏丸店(京都府) ……初	福井本店(福井県) ……初	
守山店(滋賀県) ……3年連続3回目	福知山店(京都府) ……初	寺地店(石川県) ……初	
東近江店(滋賀県) ……6年連続6回目	登美ヶ丘店(奈良県) ……4年連続4回目	富山本店(富山県) ……2年連続2回目	
新大阪店(大阪府) ……初	奈良店(奈良県) ……初	富山南店(富山県) ……初	
平野加美店(大阪府) ……2年連続2回目	橿原店(奈良県) ……初	黒部アピタ店(富山県) ……初	
日本橋1ばん館(大阪府) ……3年連続4回目	王寺店(奈良県) ……初	新潟南店(新潟県) ……2回目	
アウトレット千里中央店(大阪府) ……初	岩出店(和歌山県) ……初	柏崎店(新潟県) ……初	
千里丘店(大阪府) ……2年連続2回目	三宮1ばん館(兵庫県) ……2年連続4回目	新潟サティ店(新潟県) ……初	
いばらき店(大阪府) ……初	アウトレット神戸岩岡店(兵庫県) ……初	新発田店(新潟県) ……初	
寝屋川店(大阪府) ……2年連続4回目	西宮今津店(兵庫県) ……2年連続2回目	長岡古正寺店(新潟県) ……初	

平成20年「省エネ型製品普及推進優良店」認定店舗(73店舗)

大規模家電量販店				
アウトレット三鷹店(東京都)	彦根店(滋賀県)	新石切店(大阪府)	灘店(兵庫県)	高岡店(富山県)
つるかや店(東京都)	近江八幡店(滋賀県)	藤井寺店(大阪府)	つかしん店(兵庫県)	うおづ店(富山県)
八千代イズミヤ店(千葉県)	草津店(滋賀県)	羽曳が丘店(大阪府)	アウトレット西宮店(兵庫県)	砺波店(富山県)
浦和美園店(埼玉県)	水口店(滋賀県)	富田林店(大阪府)	中山寺店(兵庫県)	長岡川崎店(新潟県)
草加まつばら店(埼玉県)	蒲生店(大阪府)	アウトレット河内長野店(大阪府)	川西店(兵庫県)	上越店(新潟県)
こしがや店(埼玉県)	平野うりわり店(大阪府)	狭山店(大阪府)	篠山店(兵庫県)	佐渡店(新潟県)
羽生店(埼玉県)	市岡店(大阪府)	泉南店(大阪府)	氷上店(兵庫県)	
入間サイオス店(埼玉県)	難波店(大阪府)	三ヶ丘店(大阪府)	三木志染店(兵庫県)	
焼津インター店(静岡県)	江坂店(大阪府)	高石店(大阪府)	ロックタウン加古川店(兵庫県)	
アクロス豊川店(愛知県)	南摂津店(大阪府)	六地藏店(京都府)	竜野ダイエー店(兵庫県)	
ひとつぎ店(愛知県)	南いばらき店(大阪府)	伏見店(京都府)	敦賀店(福井県)	
白土店(愛知県)	高槻店(大阪府)	桜井店(奈良県)	金沢本店(石川県)	
岐阜羽島店(岐阜県)	大日店(大阪府)	上牧店(奈良県)	野々店(石川県)	
大垣店(岐阜県)	門真店(大阪府)	郡山店(奈良県)	加賀店(石川県)	
各務原店(岐阜県)	くずは店(大阪府)	新庄店(奈良県)	はくい店(石川県)	
堅田店(滋賀県)	枚方店(大阪府)	和歌山店(和歌山県)	鹿島店(石川県)	

中小規模家電販売店舗

せんばやし店(大阪府)
はりなかの店(大阪府)
ながおか店(京都府)
平成22年5月31日現在

4 地球温暖化を防止する国民運動 「チャレンジ25」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」に賛同し、ジョーシン岸和田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」を設置。また、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。



電気自動車急速充電システム

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

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



6 省エネ性能を表示した 「省エネラベル」を 商品に貼付しています。

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



7 都市の環境問題を緩和する、 屋上緑化庭園「ジェイ・ガーデン」。

私たちは、地球温暖化をはじめさまざまな環境問題に直面しています。また都市部においてはヒートアイランド現象や乾燥化など、特有の環境問題が生じています。このような問題を緩和するため、当社では平成16年4月、本社に屋上緑化庭園「ジェイ・ガーデン」(※3)を完成させました。

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って、夏でも表面温度が30度前後に安定します。
- 2.屋内冷暖房の省エネ化**
緑化部分の真下の室温は2度以上低くなるので、エアコンの省エネ化にもなります。
- 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。

8 本社ビルにて、 国際規格「ISO14001 認証」を取得。

環境マネジメントシステムを確実に実行するため、本社ビルを対象に「ISO14001 認証」(※4)を平成12年に取得しました。



※1 省エネ型製品普及推進優良店認定の有効期間は平成20年度認定分から3年間になりました。

※2 平成20年度と21年度の認定店舗のうち重複店舗を除いた数です。ただし認定後に移転を行った大規模1店舗、中小規模6店舗は店名リストから除外しています。

※3 「ジェイ・ガーデン」は登録商標です。現在、特許出願中です。

※4 ISO14001は環境マネジメントシステムに関する国際規格です。

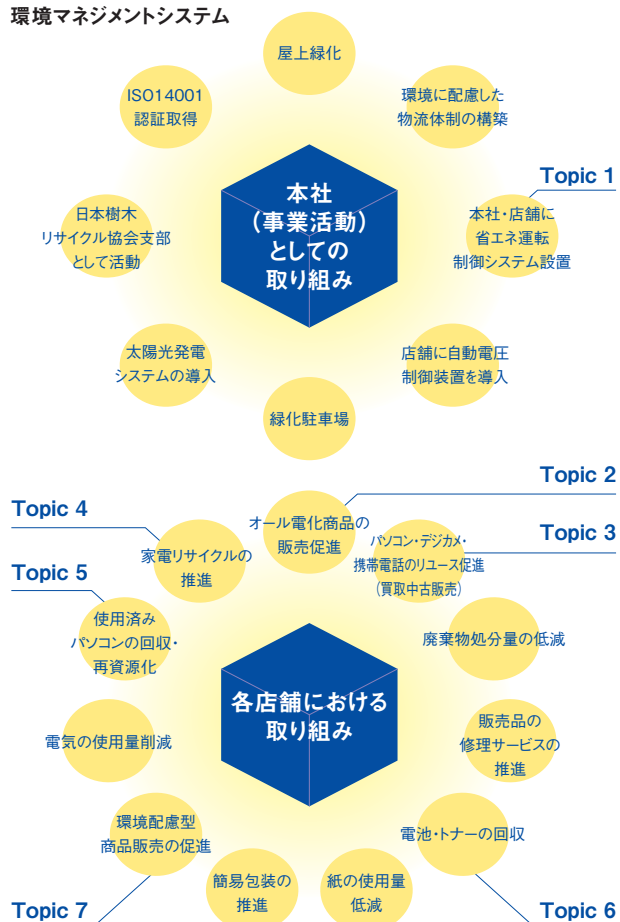
社会・環境への取り組み For Environment

9 京都議定書の目標達成に向け、 省エネ家電普及推進活動を加速。

当社は地球温暖化を防止する国民運動「チャレンジ25キャンペーン」に参加し、かつ省エネ家電普及促進活動の一環として、「省エネ家電普及促進フォーラム」(※1)にも参加しています。このフォーラムは、家電製造事業者、家電小売事業者及び消費者など関係者が連携しながら、省エネ家電製品(エアコン・冷蔵庫など)の普及を促進していくことを目的としており、当社も省エネ家電の普及促進のため、省エネカタログの店頭配布等を積極的に行っています。

これらの国民運動等への参加をはじめ、当社は下図のとおり環境マネジメントシステムを積極的に推進し、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。

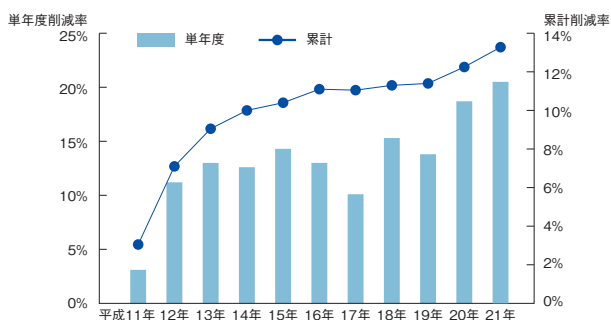
環境マネジメントシステム



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

省エネ運転制御システムの導入等により、電気使用量削減に取り組んだ結果、平成10年から21年までに325.5tCO₂/kwhの温室効果ガスを削減いたしました。下表は、平成10年度の実績に対するCO₂削減率です。

本社ビル電気使用量削減によるCO₂削減効果(※2)



2 オール電化商品販売によるCO₂ 削減効果は約825トン(※3)になりました。

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

3 デジタル家電(薄型テレビ・DVDレコーダー)、 携帯電話のリユース促進で、CO₂削減に貢献しています。

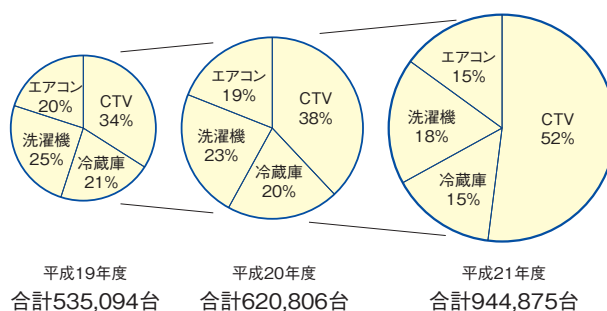
環境に配慮した活動として、平成13年より中古パソコン等デジタル機器(※4)の買取り・リユースを推進。平成21年度からは携帯電話の買取り・リユースも開始し、平成21年度 当社グループ全体で全品種合計約55,000台の取扱量を達成しました。また、新品薄型テレビの配達時にお客さま宅で旧製品を下取りさせていただく利便性の高い買取り手法を実践。今後もパソコンなどデジタル機器等のリユースを進め、CO₂削減と資源の有効活用化を進めてまいります。

4 家電リサイクル券 取扱優良店として推奨されています。

家電リサイクル法に基づく小売業者の、業務の管理・運用を効率的に支援するために設けられたのが「家電リサイクル券システム」です。当社の店舗、サービスセンター等167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



5 使用済みのパソコンを積極的に 回収・再資源化しています。

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

平成21年度 使用済みパソコン回収・再資源化実績(家庭系)(※5)
[平成21年4月~平成22年3月]

	デスクトップPC本体	ノートブックPC	液晶ディスプレイ
回収重量(kg)	1,239	50	9
回収台数(台)	107	14	2
再資源化処理量(kg)	1,239	50	9
資源再利用量(kg)	893	29	7
資源再利用率(%)	72.1	56.6	81.9

6 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。小形充電式電池の回収に努め、平成21年4月~12月の9ヶ月で合計3837.38kgを回収。6県において当社事業所が回収量トップになりました。また、経済産業省が行う使用済み携帯電話の回収促進実証事業「たんすケータイあつめたい(^o^)/」にも参加。回収数において優秀な成績を収めました。



JBRCキャンペーン中、各都道府県別、回収実績トップの店舗

- 富山県: 富山本店
- 福井県: 福井本店
- 奈良県: 登美ヶ丘店
- 石川県: はくい店
- 滋賀県: 草津店
- 和歌山県: 和歌山店

「たんすケータイあつめたい(^o^)/」月間優秀ストアブランド認定証



7 消費電力の低いLED電球の 普及に努めています。

不要な白熱電球を店舗でお引き取りする代わりに、LED電球をお得に購入できる「LED電球買い替え応援キャンペーン」を実施。環境にやさしいLED電球の普及促進を行っています。

※1 省エネ家電普及促進フォーラムは、京都議定書で約束した温室効果ガス排出量6%削減を達成するため、国民運動として省エネ家電の普及を促進することを目的に設立されました。(財)省エネルギーセンターが事務局を務め、当社社長(土井栄次)も副会長に任命されています。
※2 平成10年度を基準年度とした場合のCO₂削減量:CO₂排出係数平成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年度については、「電気事業者別排出係数(平成21年度算定用)」を使用しています。

※3 関西電力ホームページを参考に年間CO₂排出量削減値を試算し、当社エコキュートの販売台数をかけた推定値です。
※4 買取り・リユース対象機種: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、その他。
※5 回収重量、回収台数は再資源化処理場への搬入実績です。

社会・環境への取り組み

For Environment

10 環境理念の実現に向け、環境マネジメントシステムを積極展開。

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

上新電機株式会社 環境理念

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

(平成10年 制定)

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。

- 本社ビル内における企業活動についての環境影響評価に基づき、技術的、経済的に可能な範囲で環境目的・目標を設定し、定期的な見直しを行います。また、環境マネジメントシステムの継続的な改善をめざします。
- 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。
- 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。
 - 本社機能として営業に係る環境負荷削減の推進
 - 環境配慮型商品販売の推進
 - グリーン購入の推進
 - 販売品の修理サービスの推進
 - 環境に配慮した店づくりの推進
 - リユース商品の積極的販売の推進
- 本社ビル事務活動における保全活動
 - 電気使用量の削減
 - 紙の使用量削減
 - 廃棄物処分量の削減
- 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)

11 サーベイランス審査の結果について



- 【審査概要】**
- 登録組織 上新電機株式会社 本社ビル
 - 適用規格 ISO14001:2004 (JISQ14001:2004)
 - JACO登録番号 EC99J1212(2000/03/15)
 - 審査実施日 平成21年7月27日～28日
 - JACO審査員チーム 森本 正弘氏(リーダー)、赤尾 彰夫氏(監事審査員)

- 【審査の範囲】**
- 登録範囲の活動、製品及びサービスについて、本社ビルのサイトや部門及び環境管理施設をサンプリングし確認しました。
- 【審査結果(結論)】**
- 環境マネジメントシステムは引き続き規格要求事項に適合し、有効に実施されており、認証の授与が可能であると判断します。

【収集した情報・証拠の評価】

環境マネジメントシステムの継続的改善とその実施については、文書類の整備及び実施状況を、ドキュメント、各階層へのインタビュー、現場及び記録類によって確認できましたので、妥当であると判断します。環境マネジメントシステムの有効性については、容器包装リサイクル、廃棄物処理の順守項目並びに環境に配慮した店づくり、環境配慮型商品販売、省エネルギー等の自主向上項目を中心にサンプリングした結果、いずれも関連文書、記録、インタビューによって確認できましたので、妥当であると判断します。

【是正処置要求事項】

修正及び是正処置を必要とする不適合事項はありませんでした。

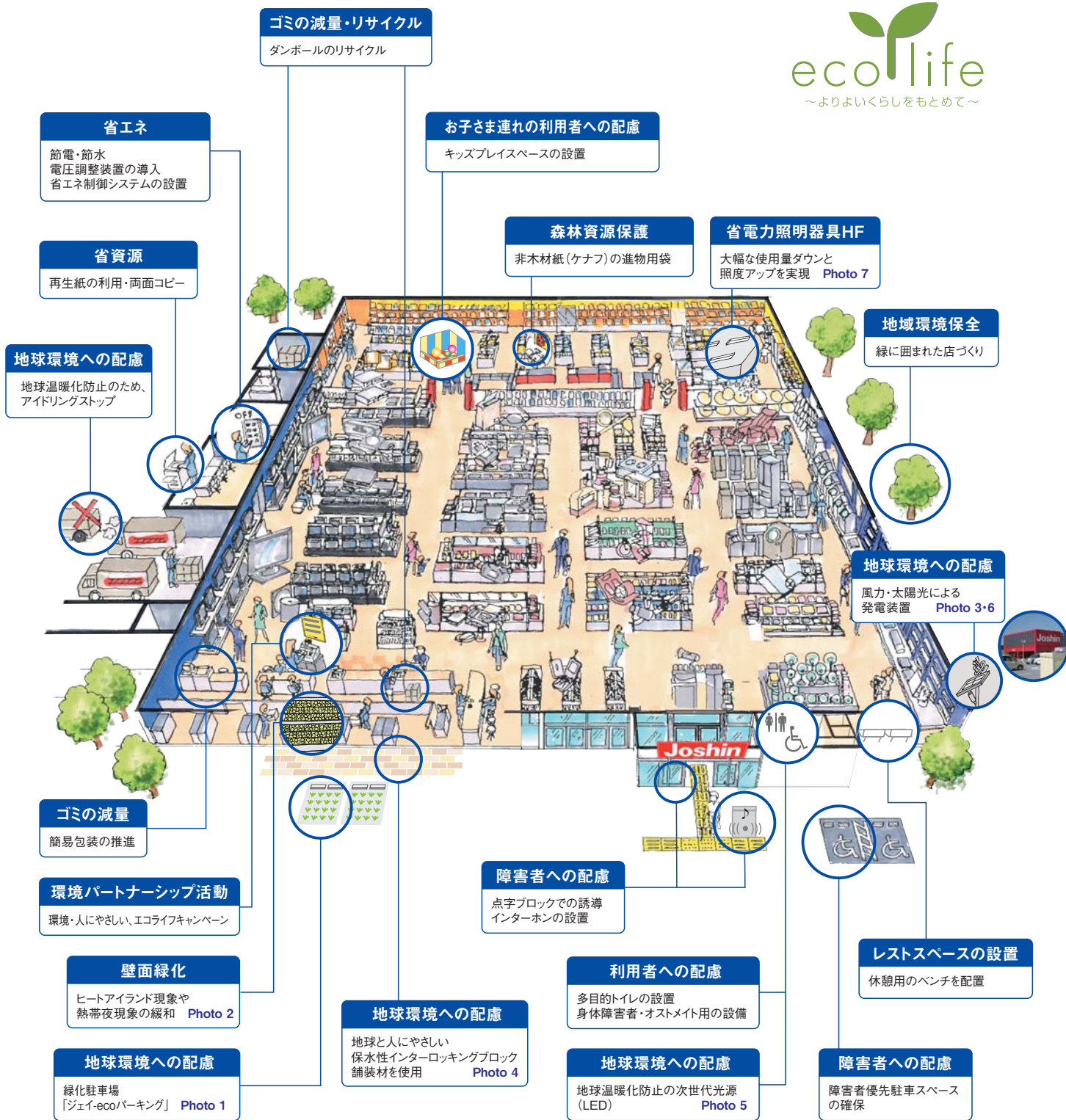
環境マネジメントシステム (平成21年度の実績及び平成22年度以降の目的・目標)

環境保全項目	平成21年度			目的・目標			実施部署
	計画	実績	達成状況	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
環境配慮型商品販売の推進(※)	環境配慮型商品の売上構成比65%を目標とする ※環境配慮型独自基準にて設定	構成比 67.3%	○	環境配慮型商品の売上構成比60%を目標とする ※環境配慮型独自基準にて設定	環境配慮型商品の売上構成比65%を目標とする ※環境配慮型独自基準にて設定	環境配慮型商品の売上構成比70%を目標とする ※環境配慮型独自基準にて設定	商品部
	省エネ基準達成商品のチラシ掲載率78%を目標とする (CTV、冷蔵庫、エアコン、照明)	掲載率 85.6%	○	省エネ基準達成商品のチラシ掲載率81%を目標とする (CTV、冷蔵庫、エアコン、照明)	省エネ基準達成商品のチラシ掲載率84%を目標とする (CTV、冷蔵庫、エアコン、照明)	省エネ基準達成商品のチラシ掲載率87%を目標とする (CTV、冷蔵庫、エアコン、照明)	販売促進部
				オール電化成約件数を平成21年度を基準に63%UP	オール電化成約件数を平成21年度を基準に96%UP	オール電化成約件数を平成21年度を基準に135%UP	エコビジネス推進部
			太陽光発電システム成約件数を平成21年度を基準に200%UP	太陽光発電システム成約件数を平成21年度を基準に657%UP	太陽光発電システム成約件数を平成21年度を基準に1,869%UP		
グリーン購入の推進	消耗品・備品のグリーン購入率を38%にUP	グリーン購入率38.3%	○	消耗品・備品のグリーン購入率を43%にUP	消耗品・備品のグリーン購入率を45%にUP	消耗品・備品のグリーン購入率を47%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6点以上の導入を目標とする	6点以上の導入実施	○	新店(単独店舗)1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)について7点以上の導入を目標とする	新店(単独店舗)1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)について8点以上の導入を目標とする	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点以上の導入を目標とする	店舗開発部
	廃充電電池回収率を77%以上を目標とする	回収率88.6%	○	廃充電電池回収量3,800kgを目標とする	廃充電電池回収量3,900kgを目標とする	廃充電電池回収量4,000kgを目標とする	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㎡あたりの使用量効率を3%改善	3.7%改善	○	平成18年度を基準として営業店電気使用量1㎡あたりの使用量効率10%改善	平成18年度を基準として営業店電気使用量1㎡あたりの使用量効率11%改善	平成18年度を基準として営業店電気使用量1㎡あたりの使用量効率12%改善	総務部
	平成18年度を基準に売場面積1㎡あたりの紙の使用枚数を3%削減	14.5%増加	×	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4%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5%削減	
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13.0%UP	33.1%UP	○	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に49.5%UP	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に54.6%UP	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に57.7%UP	エコビジネス推進部
本社ビル事務活動における保全活動	平成18年度を基準に年間電気使用量3%削減を目標とする	6.2%削減	○	平成18年度を基準に年間電気使用量8%削減を目標とする	平成18年度を基準に年間電気使用量9%削減を目標とする	平成18年度を基準に年間電気使用量10%削減を目標とする	総務部 (本社ビル全フロア)
	平成18年度を基準に紙の年間使用量3%削減を目標とする	8.8%増加	×	平成21年度を基準に紙の年間使用量3%削減を目標とする	平成21年度を基準に紙の年間使用量4%削減を目標とする	平成21年度を基準に紙の年間使用量5%削減を目標とする	
	平成18年度を基準にゴミの年間排出量3%削減を目標とする	31.0%削減	○	平成18年度を基準にゴミの年間排出量30%削減を目標とする	平成18年度を基準にゴミの年間排出量35%削減を目標とする	平成18年度を基準にゴミの年間排出量40%削減を目標とする	
	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を9%改善	15.0%改善	○	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を15%改善する	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を17%改善する	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を20%改善する	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40%以上の店舗数60%以上をキープする	契約加入率40%以上の店舗数60.7%	○	長期修理保証(対象商品)契約加入率が35%以上の店舗数を60%以上をキープする			営業統轄部
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
	営業店向け環境教育資料を年4回配信する(施策)						総務部

※環境配慮型商品の売上構成比については、一部基準の見直しに伴い目標数値が変更となりました。

社会・環境への取り組み

For Environment



12 環境や省エネの配慮が 店づくりに活かされています。

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

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

13 地球温暖化を抑制するため、 駐車場の緑化を推進。

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

Photo 1 地球にやさしい緑化駐車場「ジェイ-ecoパーキング」※2 ※3

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
 - 循環型社会構築へ
 - 都市型洪水の抑制
 - 雨水とエアコンのドレン排水を利用した灌水システム
 - 再生資源の利活用
 - 透水性・保水性に優れた舗装材の活用(再生資源利用)
 - 一定の緑被率を確保
 - 景観性店舗グレードのアップ
 - 癒しの効果



日本樹木リサイクル協会加盟



当社はチャレンジ25に参加しています。

14 お客さまに安心してご購入 いただける店づくりを心掛けています。

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

15 お子さま連れのお客さまにも やさしい店づくり。

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



キッズプレイスペース

※1 各設備の導入店舗数(平成22年3月31日現在) エアコンの省エネ運転抑制:21店、店頭照明の調光システム9店、電圧調整装置:31店、省エネ照明器具:54店、ガス空調19店
 ※2 導入店舗:守山店/枚方店/社店/千里丘店/羽曳が丘店/岸和田店/富田林店/手柄店/アウトレット西宮店/加古川店/橋本店/西大津店/豊岡店/淡路店/亀岡店/西脇店/吹田上新庄店/久宝寺店
 ※3 「ジェイ-ecoパーキング」は商標出願中です。

社会・環境への取り組み

For Environment

Photo 2 環境保護に貢献した壁面緑化

都市部のヒートアイランド現象や熱帯夜現象を緩和する「壁面緑化」。



導入店舗:九条烏丸店

壁面緑化のメリット

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

Photo 3 地球にやさしい太陽光発電システム

CO₂を排出しないことで地球温暖化を抑制するクリーンなエネルギー。



導入店舗:加古川店

太陽光発電システムのメリット

- ▶ 地球環境保全型
- ▶ CO₂排出削減(CO₂排出年間削減量約4,187kg-CO₂)
- ▶ ヒートアイランド現象を緩和
- ▶ 循環型社会構築へ
- ▶ 自家発電による電力の省エネ

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

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



導入店舗:社店/守山店/枚方店/千里丘店/羽曳が丘店/岸和田店/富田林店/アウトレット西宮店/手柄店/加古川店/橋本店/西大津店/豊岡店/淡路店/大和高田店/亀岡店/田辺店/和歌山北店/西脇店/大東店/吹田上新庄店/久宝寺店

透水・保水性インターロッキングブロックのメリット

- ▶ 廃コンクリートの再生使用
 - ▶ 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流入するのを軽減する事はもちろん、保水した雨水をその後蒸発させながら気化熱作用で表面温度の上昇を防止ヒートアイランド現象に歯止めをかけます。

Photo 5 地球温暖化防止の次世代光源(LED)

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



導入店舗:手柄店/岩出店/橋本店/西大津店/豊岡店/淡路店/大和高田店/亀岡店/加古川店/九条烏丸店/橋本店/西大津店/豊岡店/淡路店/大和高田店/亀岡店/田辺店/和歌山北店/西脇店/大東店/吹田上新庄店/久宝寺店

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
- ※ 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 マイクロ風力発電装置

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



導入店舗:枚方店

マイクロ風力発電のメリット

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

Photo 7 省電力照明器具HF

この器具を使用することにより、大幅なコストダウンと照度アップを実現します。



導入店舗:播磨店/光明池店/高井田店/和歌山店/藤原台店/泉南店/姫路大津店/西宮今津店/宇治店/福知山店/新庄店/灘店/上牧店/篠山店/千里丘店/草津店/社店/新石切店/枚方店/ロックタウン加古川店/守山店/登美ヶ丘店/大日店/新大阪店/大塚店/羽曳が丘店/岸和田店/富田林店/各務原店/江坂店/大高店/手柄店/岩出店/鈴鹿店/九条烏丸店/加古川店/日根野店/西宮ガーデンズ店/草津イオンモール店/橋本店/山崎店/西大津店/稲沢店/豊岡店/淡路店/大和高田店/亀岡店/田辺店/アウトレット名張店/和歌山北店/西脇店/大東店/吹田上新庄店/久宝寺店

省電力照明器具HFのメリット

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

CO₂削減数値総括(平成18年経済産業省・環境省令第3号に定めるデフォルト値0.555kg-CO₂/kWh) 単位:kg-CO₂/年(年間での削減数値になります)※平成22年3月31日現在

削減実施項目	削減値	備考
屋上緑化	15,435	
緑化駐車場	8,562	※関西電力CO ₂ 排出量単位0.350で試算 18店舗合計
壁面緑化	37	※CO ₂ 固定数
太陽光発電システム	4,187	
省電力システム	1,251,729	※31店舗合計
デマンドコントロール&調光(電力供給制御システム)	192,084	※9店舗合計(見込み)
チェーンストア型エネルギーマネジメントサービス	74,111	※2店舗合計
省電力照明器具HF	3,468,672	※54店舗合計
透水・保水性インターロッキングブロック	9,478	※23店舗合計
LED照明	21,248	※16店舗合計
遮熱塗料	24,711	
合計	5,070,254	

CO₂削減量(年間kg) 5,070,254kg - CO₂/年



5,070,254kg - CO₂ ÷ 28.1kg ≒ 180,000
ケヤキの木約180,000本分に相当する。

いつも皆さまとともに。

心を込めた活動で地域社会の

活性化に貢献します。

大手家電量販店唯一関西資本のJoshinは、阪神タイガースの熱心な応援をはじめ、スポンサー企業としてのさまざまな取り組みを通して、皆さまと感動を共有し活力ある地域社会の実現に貢献してまいります。



For Region
1 スポーツを愛する方々とチームを応援し
地域活性化に取り組んでいます。

2002年の9試合に始まった「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9年目を迎えました。この間、当社では、地元関西が元気になるお手伝いをしたいと考え、ペア観戦チケットキャンペーン・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、ファン感謝デー・70周年展への協賛など、さまざまな企画で皆さまとともにタイガースを応援してまいりました。

昨今、多くの方々から「阪神を応援している、Joshinを応援してるで!がんばってや!」と励ましていただくことが増え、逆に私たちの方が元気をいただくこともあります。2003年と2005年のセ・リーグ優勝の際には「阪神タイガース優勝セール」を実施、皆さまと感動を分かち合い、関西経済を盛り上げる一助となることができました。これからも皆さまとともに阪神タイガースを応援することで、『もっと元気な関西づくり』の一端を担ってまいります。



© HANSHIN Tigers
販売促進部 主任
富岡伸行
(阪神タイガース関連販促担当)



土井社長による表彰式(阪神タイガース ファン感謝デー)



ジョーシンCMキャラクター: 鳥谷 敬選手・新井貴浩選手・藤川球児選手

For Region
2 よろこびや感動とともに。
タイガース応援ブースが登場しました。

ファンの皆さまのご要望にお応えて、西宮今津店・西宮ガーデンズ店・灘店の3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。



For Region
3 関西の子育て世帯を応援する
まいど子どもカード事業に協賛。

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様が「まいど子どもカード」のシンボルマークが付いた携帯画面やカードを掲示すると、店舗毎に設定したサービスが受けられるというものです。当社では大阪府下の14店を協賛店舗(※2)に設定。キッズプレイコーナー(ちびっこ広場)等を設置し、お子さま連れのお客様にもゆっくりお買い物をしていただけます。



※1 18才未満の子どもがいる大阪府内の世帯を対象。

※2 まいど子どもカード協賛店舗(大阪府下キッズプレイスペース設置店舗)

岸和田店、狭山店、羽曳が丘店、高槻店、千里丘店、富田林店、新大阪店、平野加美店、三國ヶ丘店、南摂津店、大日店、高井田店、泉南店、光明池店

社会・地域とともに For Region

For Region 4 地元住民の皆さまとともに、街の活性化に寄与するイベントを実施・支援しています。

大阪市長が実行委員長を務め、堺筋を歩行者天国にして毎年開催されている「日本橋ストリートフェスタ」は、大阪屈指の大イベントとして地元、お客さまに大変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3月の第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。

今年3月に開催された第6回ストリートフェスタでは202,000人の方にご来場いただきました。新時代の「変身」をテーマに、地デジアピール、通天閣ロボット、サブカルチャーパレードなどで祭典を盛り上げました。特に、世界最大級の2足歩行ロボット「通天閣ロボ」による開会宣言にはマスコミの取材が集中。これも、日本橋ものづくりの街を日ごろから支援している成果のひとつです。また、当社の店舗はちびっ子甲冑パレードや会場提供にも協力いたしました。

この他、大阪コミュニティ・ツーリズム推進連絡協議会(※)が推進する街歩きイベント「大阪あそ歩」にも協力いたしました。5月10日に実施された「大阪あそ歩」では、本社内に設置している上新記念資料室「愛」を参加者の皆さまに見学していただきました。



平松大阪市長と土井社長(オープニングセレモニー) 「通天閣ロボ」による開会宣言



上新記念資料室「愛」

For Region 5 社会貢献活動として、地域・行政機関の協力要請に答えています。

当社は、地域・行政機関からの協力要請に応えるため、本社所在地である大阪府の『地域貢献企業バンク』や大阪・岬町の『岬「ゆめ・みらい」サポート事業制度』に登録しています。平成21年3月1日には、岬町からの要請により、岬町が男女共同参画事業として推進している「なんかやり隊みさき小町(岬町自主活動グループ)」のイベント企画に協力し、「自分らしい働き方を見つけよう」というテーマでの当社女性社員による講演など、女性の就労に関する情報提供をさせていただきました。

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



製品安全セミナーでの事例発表



岬町の男女共同参画事業 イベント企画に協力 岬町イベント:地元の方々と親交

For Region 6 被災地域への義援活動を、さまざまな形で積極的に推進しています。

当社では地震や台風、火災などの大規模災害時に、被災地域に対してさまざまなかたちで支援活動を行っています。

平成7年1月に発生した「阪神・淡路大震災」の際は、子どもたちへ人気キャラクターの人形やロボットなどの玩具3,000点、神戸市役所へ羽毛布団400枚を寄贈させていただきました。平成16年12月に発生した「スマトラ島沖地震・大津波被害」の際は、当社の全レギュラー店舗に募金箱を設置し、お客さまからの義援金を受付させていただきました。約40日間の受付期間で、お客さまからお預かりした義援金は総額650,591円になりました。当社から349,409円を義援金として加算し、合計1,000,000円を平成17年3月31日に義援金受付窓口の「日本赤十字社」を通じて災害復興に役立てていただきました。

For Region 7 兵庫県台風災害に対し、義援金を贈呈いたしました。

平成21年8月に発生した台風9号による記録的な集中豪雨は日本各地に多大な被害をもたらし、兵庫県佐用郡佐用町は「局地激甚被害」の指定を受けるに至りました。佐用町には当社の山崎店や竜野ダイエー店をご利用いただいているお客さまも多いことから、被災地の一日も早い復興を願い、またその生活の一助として義援金100万円を贈呈いたしました。



平成21年9月14日 佐用町役場にて。(写真左:庵谷典章佐用町長 右:宇多常務)

For Region 8 子どもたちが安心して暮らせる環境を守るため「こども110番」運動に参画しています。

当社は昭和23年の創業以来、大阪に本社を置いて事業活動を展開してきました。創業60周年社会貢献活動の一つとして、次世代を担う子どもたちが安心して暮らせる環境整備に協力すべく、大阪府をはじめ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(202ヶ所)と全車両(235台)で実施しています。



店舗入り口に掲示

サービスカー・営業車に掲示

For Region 9 地域の安心・安全を守るため、防犯夜間パトロールに参加しています。

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

平成21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1日~7月30日	12回	243名
歳末防犯夜間パトロール	12月1日~12月25日	10回	172名



防犯ミーティング

夜間パトロール

※ 大阪コミュニティ・ツーリズム推進連絡協議会は、大阪市、大阪商工会議所、(財)大阪観光コンベンション協会、水都大阪2009実行委員会により、平成20年10月に発足しました。

「感動」が、人を、 時代を動かす力に。

思いやりの心が育む、明日の社会



感動プロデューサー®に
感動の真髄を聞く

平野秀典氏

お客さまは「感動」を求めている

日本の多くの企業で、長く指標とされてきた「顧客満足」という言葉があります。この「満足」とは、物質的な豊かさに重きをおいた社会では通用した考え方です。もちろん現代でも物を手に入れる満足を否定はできませんが、物質的に満たされた今の社会では、それだけでは不十分です。人々は、物を買う時に「プラスα」の何かを求めていると思うのです。例えば、家電製品を例に挙げると、商品自体はどの店でも同じ物を買えます。すると行き着く先は企業間の価格競争です。もちろん価格は重要なことですが、お客さまの購買動機はそれだけではありません。いくら安くても信頼できない店では買ってくれません。逆に店員の接客態度がいい店のほうがお客さまに信頼され、プラスαの喜びを届けることができるのです。

すると、満足を超えた感動につながり、同じ店で購入するリピーターになってくれます。加えて、リファラル(紹介)という現象も生み出します。つまり口コミですね。今はインターネットが発達し、ミニブログと呼ばれるツイッターなどで、情報が物凄いスピードでお客さまの間に広がります。「あの店、感じのいい店員さんだったよ」という口コミが大きな購買に結びつく、そんな時代になっています。その原動力となるのが、満足を超えた「感動」を創り出すことなのです。

感動とは与えるものではなく 「共有」するもの

よく「感動を与える」という言い方がありますが、これではお客さまを見下すように一方的に押しつけることになり、良いとは思えません。接客で言えば感動の押し売りになり、お客さまはいい印象を持ちません。私の考えでは、本当の感動とは「共有」するものです。「感動の共有」として分かりやすい例は、東京

ディズニーランド。キャストと呼ばれるスタッフが心から楽しみ、お客さまをおもてなしすることで、感動を共有できる空間が形成されています。ディズニーランドの考え方をそのまま店舗に当てはめることは難しいと思いますが、社員自身が楽しんで働くことなど、参考にできる部分は数多くあるのではないかと思います。

では、どうすれば「店舗を感動の共有空間」にできるかと言うことですが、皆さん「感動」と言うとかかすごいことをしなきゃいけない、と思いがちです。しかし、お客さまは「サプライズ」ばかりを求めているわけではありません。私は「自己満足型の感動」と名付けていますが、行きすぎた行為ではお客さまに迷惑がられたり、感動を与える側が疲れてしまう等、逆効果な場合が多いのです。本当の感動は、大げさなことではなく、もっと日常的なものです。

例えば「笑顔」。私は役者として活動していましたので、笑顔の専門家です。実は、笑顔には2種類あるのです。一つは、仕事として無理矢理笑う「作り笑顔」。もう一つは、きちんと心の伴った自然な笑顔のことです。これを私は「創り笑顔」と呼んでいます。大切な方は言うまでもないことですが「創り笑顔」ができるかどうかです。社員一人ひとりが心からの「創り笑顔」をやっていると意識するだけで、企業は活性化します。上新電機さんのCSR報告書を拝見してまず驚いたのが、この「創り笑顔」が皆さん自然にできていること。きっと日常でもこの笑顔ができる、いい社風を持たれているのだなと感じました。素敵な創り笑顔でお客さまと触れ合うことで、いい空気を創り出す。そんな普通のことを心を込めて行えば、感動の共有につながっていきます。

心配りの面で言うと、お客さま一人ひとりを「個人」として接客することも大切です。お客さまは、それがものすごく嬉しいのです。接客では慣れてしまうと「お客さま」という三人称で見えてしまい、誰が来ても同じ対応をしてしまうこともあると思いますが、心の

行き届いたきめ細かい接客を社員が意識することで、店舗はどんどん魅力的になり、お客さまもリピートしてくれるのです。

「心の時代」の今だからこそ まっすぐな想いが生きてくる

始めの方でも述べましたが、今はインターネットやさまざまなツールにより、情報が圧倒的な早さで広まる社会です。企業の小手先の戦略などすぐに見破られ、改めて、企業の本質というものが真に問われている時代です。これは視点を変えれば、まさにCSRにつながると考えています。社会に嘘をつかないのは当然として、「良きことを発信する」CSRというように、日本独自の進化を遂げているのも興味深い部分です。

上新電機さんの「愛」「まごころ」で、お客さまや社会に貢献する想い。まさに、そんな今だからこそストレートに届くメッセージですね。何故なら、終身雇用制度が崩れ、アメリカ式の成果主義が成功とは言えない中、「人々の役に立つ」「ワクワクして働き、皆さまに喜んでもらう」と言った、心の部分を大切に、元来日本人が形成していた社会に回帰しているからです。このど真ん中のメッセージを軸に、行動を伴った一貫性を示すことができれば、「Joshin」としての確固たる独自性をアピールできると思います。

「愛」「まごころ」というすばらしい考えを立体的に捉え、社員が心から笑い、お客さまと感動を生み出せる企業として歩んで行かれることを願っています。

平野 秀典 | Hirano Hidenori

1956年生まれ。立教大学卒業。10年の演劇俳優の経験に基づき、演劇の感動創造の技とマーケティング、そして心理学を融合させた独自の手法「ドラマティックマーケティング」を開発。二足の草鞋で勤務していた所属企業のV字回復の引金となり驚異的業績アップ(推定300億円)に貢献。独立後は日本で唯一の「感動プロデューサー®」として、年間200本以上の講演(公演)・セミナー・企業指導を行い、延べ10万人を超える受講体験者を生む。有限会社ドラマティックステージ代表取締役。著書に、『人を幸せにする話し方』(実業之日本社)『感動力』(サンマーク出版)など多数。

会社概要

社名 上新電機株式会社 / Joshin Denki Co.,Ltd.
本社所在地 〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5
 TEL06(6631)1221
創業 昭和23年(1948年)5月11日
設立 昭和25年(1950年)2月2日
売上高 3,856億07百万円・連結(平成22年3月期)
 3,746億86百万円・個別(平成22年3月期)
資本金 151億21百万円
上場証券取引所 東証1部 大証1部
従業員数 2,639名(男子 2,325名、女子 314名 / 平成22年4月1日現在、役員除く)

連結ベース 社員数3,032名(平成22年3月期末)
 平均臨時従業員数3,178名(平成22年3月期末)

役員
 代表取締役社長 土井 栄次
 代表取締役専務 金谷 隆平
 代表取締役常務 宇多 敏彦
 常務取締役 西岡 裕
 取締役 横山 晃一
 取締役 崎高科 光廣
 取締役 浄弘 晴義
 取締役 吉良 満
 取締役 前平 哲男
 取締役 山中庸隆
 取締役 田中幸治(平成22年6月25日就任予定)
 常勤監査役 野口 嘉夫
 常勤監査役 山崎 岩夫
 常勤監査役 保田 春久
 監査役 表 久守

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

店舗数 190店舗(RC 137、関係会社 34、FC 19)(平成22年3月末現在)
サービスセンター 22カ所(平成22年3月末現在)
サービスステーション 16カ所(平成22年3月末現在)

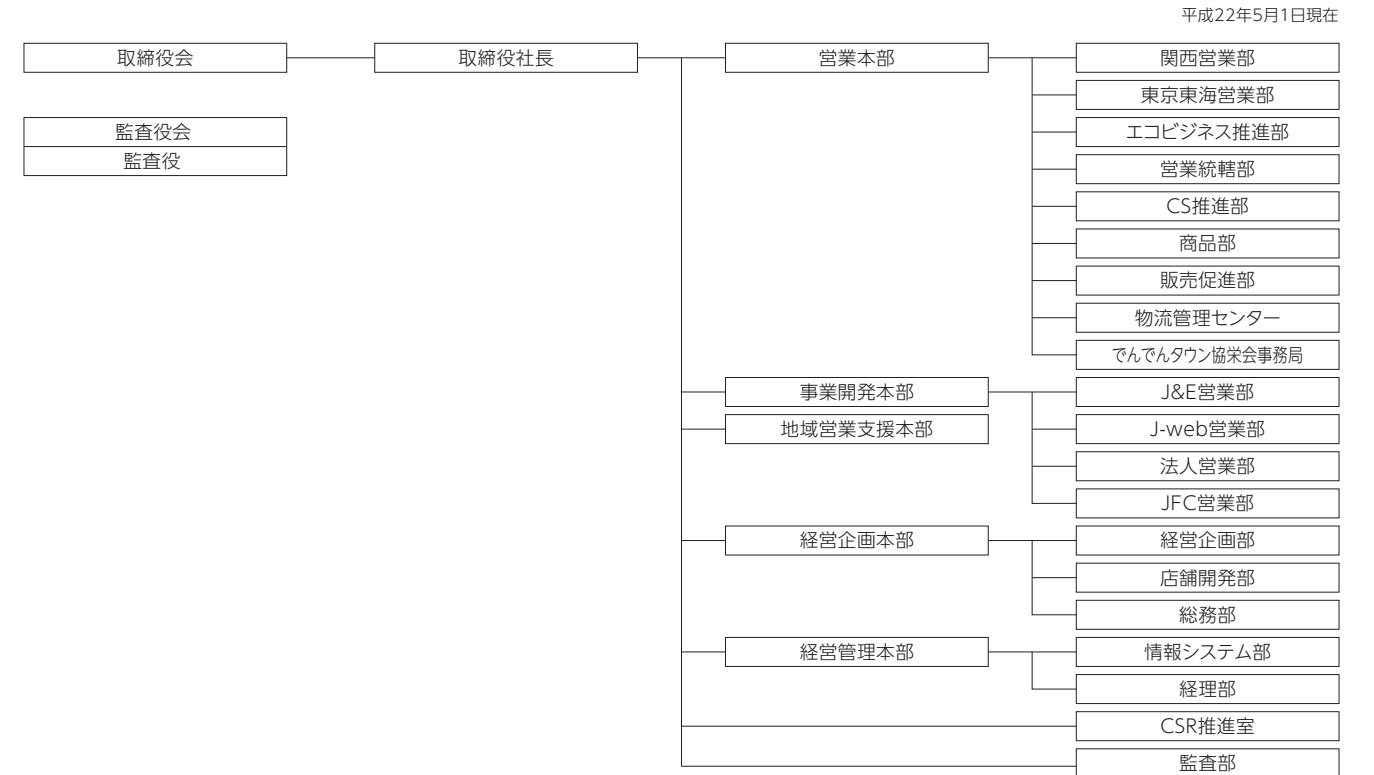
子会社・関係会社
 三共ジョーシン株式会社
 新潟ジョーシン株式会社
 ジョーシンサービス株式会社
 ジョーシンテック株式会社
 ジェー・イー・ネクスト株式会社
 兵庫京都ジョーシン株式会社
 東海ジョーシン株式会社
 関東ジョーシン株式会社
 滋賀ジョーシン株式会社
 和歌山ジョーシン株式会社
 ジャプロ株式会社

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ルイー
 パナピット株式会社
 有限会社岩崎電器店
 株式会社名古屋HE
 有限会社舞鶴電気商会
 北電商販株式会社
 株式会社ムラウチ電気

取引銀行
 リソな銀行
 三菱東京UFJ銀行
 三井住友銀行
 三菱UFJ信託銀行
 住友信託銀行
 名古屋銀行 他

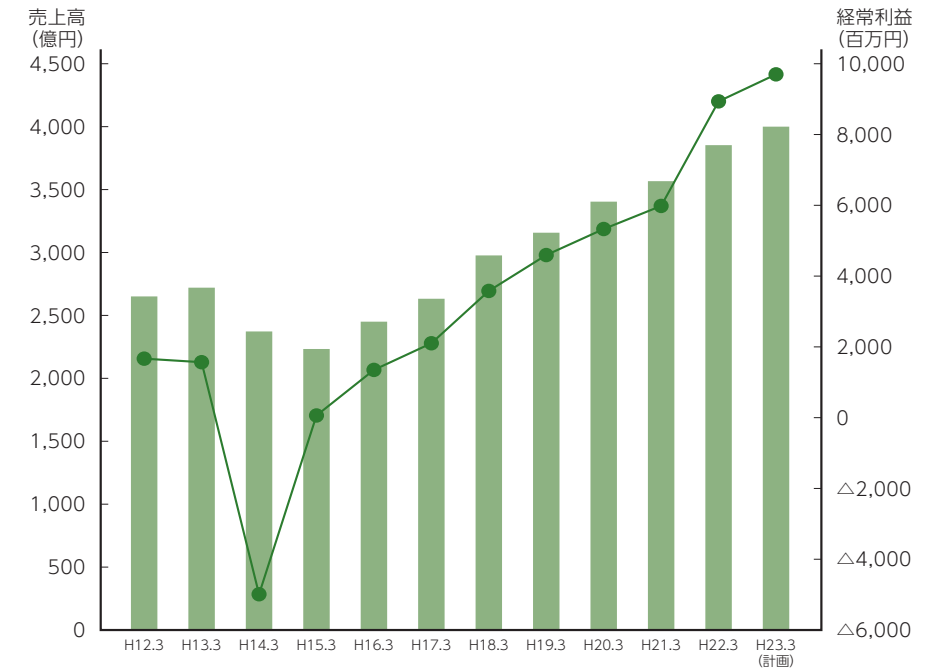
ホームページアドレス | <http://www.joshin.co.jp/>

組織図



業績/売上高の推移(連結)

H:平成
 ■ 売上高
 ● 経常利益



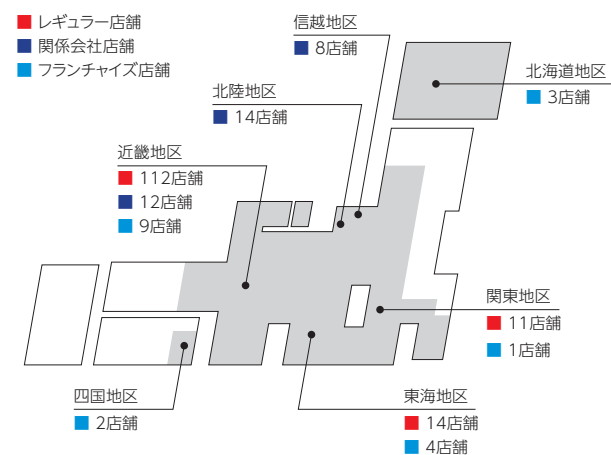
時代やニーズに即した、 ストアブランドを取り揃えています。

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

家電・AV・情報機器の販売をベースにしたJoshinをはじめ、J&PやDISC・PIER、スーパーキッズランドなどさまざまなストアブランドや中古買取カウンター、メガウォッチ、プリントデポといったコーナーブランドを取り揃え、幅広いお客さまのニーズにお応えしてまいります。

Joshinグループネットワーク(合計190店舗)

※平成22年3月末現在



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

プリントデポ



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

修理1ばん館



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

BOOK-OFF*



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。

* フランチャイジー加盟しています。

Joshinグループ

Corporate Profile

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
難波店	〒556-0011 大阪市浪速区難波中2-1-17	06-6634-4511
阪急三番街店	〒530-0012 大阪市北区芝田1-1-3	06-6374-3311
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
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

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
江坂店	〒564-0051 大阪府吹田市豊津町9-40	06-6385-5454
千里丘店	〒565-0811 大阪府吹田市千里丘上5-5	06-6878-9021
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
高槻店	〒569-1144 大阪府高槻市大畑町24-10	072-693-3111
大日店	〒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
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
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
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
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
泉南店	〒590-0535 大阪府泉南市りんくう南浜3-12	072-482-9911
三国ヶ丘店	〒591-8031 大阪府堺市北区百舌鳥梅北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
光明池店	〒594-1101 大阪府和泉市室堂町824-36	0725-55-5411
岸和田店	〒596-0826 大阪府岸和田市作才町1-3-12	072-437-1021
日根野店	〒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1-4-1	078-982-2121
淡路店	〒656-0122 兵庫県南あわじ市広田広田117-1	0799-44-2711
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
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
手柄店	〒670-0966 兵庫県姫路市延末205-1	079-225-6711
姫路大津店	〒671-1146 兵庫県姫路市大津区大津町2-5	079-238-5911
山崎店	〒671-2545 兵庫県宍粟市山崎町中井7-4	0790-64-3111
三木志染店	〒673-0551 兵庫県三木市志染町西自由が丘1-324	0794-87-2551
社店	〒673-1431 兵庫県加東市社1102-1	0795-42-5711
ロックタウン加古川店	〒675-0052 兵庫県加古川市東神吉出河原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
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溝町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 京都府宇治市宇治橋ノ尻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巨椋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 京都市右京区西院糞町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
福知山店	〒620-0922 京都府福知山市宇岩井小字秋道81-1	0773-24-4770
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	〒520-0024 大津市際川4-11-1	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1278-3	0748-37-8911
守山店	〒524-0012 滋賀県守山市播磨田町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	〒528-0056 滋賀県甲賀市水口町北泉1-131	0748-63-8061

奈良県

登美ヶ丘店	〒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	〒633-0065 奈良県桜井市大字吉備542-1	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	〒635-0000 奈良県大和高田市大字神楽250-1	0745-21-5511
王寺店	〒636-0002 奈良県北葛城郡王寺町王寺2-2-24	0745-32-1311
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	〒642-0001 和歌山県海南市船尾249-4	073-483-3551
有田店	〒649-0316 和歌山県有田市宮崎町102-1	0737-82-3011
御坊店	〒649-1342 和歌山県御坊市藤田町吉田350-1	0738-23-2111
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

アウトレット

アウトレット名張店	〒518-0445 三重県名張市瀬古口226	0595-61-2411
アウトレット千里中央店	〒560-0082 大阪府豊中市新千里東町1-3-402	06-6831-4111
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
アウトレット河内長野店	〒586-0026 大阪府河内長野市寿町1-8	0721-52-2111
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
アウトレット神戸岩岡店	〒651-2404 神戸市西区岩岡町古郷1474-6	078-967-4711
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
つるかわけ店	〒195-0072 東京都町田市金井町8-15-5	042-734-4751
相模原小山店	〒229-1105 神奈川県相模原市小山3-37-1	042-770-1511
八千代イズミヤ店	〒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 千葉県浦安市猫美1-21-32	047-353-3461
浦和美園店	〒336-0963 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
羽生店	〒348-0039 埼玉県羽生市川崎2-281-3	048-563-3141
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
東京法人営業所	〒160-0015 東京都新宿区大京町23-3	03-5363-5611

東京東海営業部 東海エリア

〒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 愛知県豊川市正岡池田700	0533-83-5511
ひとつぎ店	〒448-0003 愛知県刈谷市一ツ木町3-10-4	0566-27-8611
白土店	〒458-0801 名古屋市長区白土803	052-878-2411
大高店	〒459-8001 名古屋市長区大高町奥平子1-1	052-623-7411
稲沢店	〒492-8601 愛知県稲沢市長野7-1-2	0587-22-3111
岐阜羽島店	〒501-6264 岐阜県羽島市小瀬町島1-43	058-393-3611
大垣店	〒503-0933 岐阜県大垣市外野2-100	0584-89-0771
各務原店	〒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
鈴鹿店	〒513-0833 三重県鈴鹿市庄野共進2-7-9	059-375-1911
アウトレット津城山店	〒514-1112 三重県津市久居小野辺町1130-7	059-254-5711
明和店	〒515-0348 三重県多気郡明和町中村1223	0596-55-8111
名古屋法人営業所	〒460-0011 名古屋市中区大須4-2-48	052-262-9111

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4-2-28	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ヤウーヒ	〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-10-1	06-6648-1411
マザーピア寝屋川店	〒572-0022 大阪府寝屋川市緑町4-20	072-832-7211
マザーピア西岩田店	〒578-0947 大阪府東大阪市西岩田町4-6-26	06-6781-4311
マザーピア津久野店	〒593-8322 大阪府堺市西区津久野町1-26-27	072-272-5211
マザーピア泉府中店	〒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 大阪府堺市中区深井沢町3237	072-279-1411
マザーピア新大宮店	〒630-8001 奈良市法華寺町83-5	0742-36-3811

エコビジネス推進部

〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5 06-6644-1515

J-WEB営業部

〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15 なんばビル 06-6634-0931

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

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 大阪府枚方市南中瀬3-1-1三洋電機ロジスティクス(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
関東物流センター	〒344-0042 埼玉県春日部市堀戸字中耕地765-1(株)日本ロジックス埼玉営業所内	048-755-4811
浜松商品センター	〒435-0002 静岡県浜松市東区白鳥町字松下423名鉄急配(株)浜松支店内	053-422-6211
四日市商品センター	〒510-0883 三重県四日市市泊小瀬町2-20名鉄急配(株)四日市営業所内	059-345-1411

Joshinグループ

Corporate Profile

■ 子会社・関係会社

三共ジョーシン(株)

〒930-0834 富山市問屋町1-9-24	076-451-9191
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
うおづ店 〒937-0851 富山県魚津市住吉583-1	0765-23-0248
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 石川県石川郡野々市町三納79-1	076-246-8555
加賀店 〒922-0013 石川県加賀市上河崎町47-1	0761-72-7222
はくい店 〒925-0027 石川県羽咋市鶴多町五石高34-1	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 〒910-0803 福井市高柳町38-28	0776-54-6800
敦賀店 〒914-0045 福井県敦賀市古田刈町28-1-1	0770-25-1733

新潟ジョーシン(株)

〒943-0171 新潟県上越市藤野新田1174-3	025-522-8080
営業部 〒950-0964 新潟市中央区綱川原1-15-23	025-281-2620
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
新潟サティ店 〒950-2028 新潟市西区小新南2-1-10	025-232-2511
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
新潟サービスセンター 〒950-0923 新潟市中央区姥ヶ山435 新潟名鉄(株)新潟支店内	025-286-7611
長岡サービスセンター 〒940-0004 新潟県長岡市高見町燈臺600 新潟名鉄(株)長岡支店内	0258-25-3611
上越サービスセンター 〒942-0022 新潟県上越市下荒深388-1 新潟名鉄(株)上越営業所内	025-545-6711

ジョーシンサービス(株)

〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-8-12	06-6644-2244
技術センター 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋5-9-8	06-6643-4822
PCサポートセンター 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋5-9-8	06-6644-3450
カスタマーサービス部 〒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	
東大阪サービスセンター 〒577-0023 大阪府東大阪市荒本西1-4-6	06-6782-9311
東大阪サービスステーション 〒577-0023 大阪府東大阪市荒本西1-4-6	
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 〒636-0247 奈良県磯城郡田原本町阪手474-1	0744-33-8577
奈良サービスステーション 〒636-0247 奈良県磯城郡田原本町阪手474-1	
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	
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	

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
西東京サービスステーション 〒184-0002 東京都小金井市梶野町1-7-35	
埼玉サービスセンター 〒344-0061 埼玉県春日部市粕壁東2-16-36	048-752-0311
埼玉サービスステーション 〒344-0061 埼玉県春日部市粕壁東2-16-36	
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	

北陸エリア

〒930-0834 富山市問屋町1-9-24	076-451-9191
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 〒925-0027 石川県羽咋市鶴多町五石高34-1	0767-22-8883
福井サービスデポ 〒910-0803 福井市高柳町38-28	0776-54-6982

ビジネス開発部

〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-8-12	06-6644-5551
大阪営業所 〒577-0023 大阪府東大阪市荒本西1-4-6	06-6789-2101
東京営業所 〒184-0002 東京都小金井市梶野町1-7-35	0422-36-5511

ファクトリーサービス部

〒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
サービスショップ統轄課 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-2611
ISO担当 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-1511
修理1ばん館三国ヶ丘店 〒591-8031 大阪府堺市北区百舌鳥梅北町1-25-1	072-258-2122
修理1ばん館岸和田店 〒596-0826 大阪府岸和田市作才町1-3-12	072-439-2004
修理1ばん館歌山店 〒639-1115 奈良県大和郡山市横田町693-1	0743-57-1911

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 滋賀県甲賀郡水口町綾野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新藤原駅前店 〒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大蔵古店 〒651-2113 神戸市西区伊川谷町有瀬599-1	078-975-2662
TSUTAYA姫路車崎店 〒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
余市店 〒046-0003 北海道余市郡余市町黒川町12-29	0135-22-7556
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
ムラウチジョーンシ八王子本店 〒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

(株)名古屋HE

〒464-0841 名古屋市中千種区覚王山通8-70-1	052-764-6606
池下店 〒464-0841 名古屋市中千種区覚王山通8-70-1	052-764-6606

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 滋賀県野洲市小篠原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 京都府舞鶴市富士通七条角	0773-62-3666
丹後大宮店 〒629-2500 京都府京丹後市大宮町大宮バイパス通り	0772-64-5065

パナビット(株)

〒646-0011 和歌山県田辺市新庄町1619-1	0739-24-1924
田辺店 〒646-0011 和歌山県田辺市新庄町1619-1	0739-24-1924

(有)岩崎電器店

〒649-4226 和歌山県東牟婁郡古座川町明神459	0735-78-0312
串本店 〒649-3503 和歌山県東牟婁郡串本町串本2080-10	0735-62-6166
勝浦店 〒649-5332 和歌山県東牟婁郡那智勝浦町大字朝日1-222-5	0735-52-1157

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

会社沿革

HISTORY

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	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
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		10月	「J&Pテクノランド」を増床し、リフレッシュオープン
昭和29年	12月	パーツ販売店より、家電専門店に転換	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
昭和31年	8月	他社に先がけて、サービス部門を開設		3月	売上高2000億円を突破
昭和33年	4月	商号を「上新電機株式会社」に改称	平成6年	7月	京都地区最大の店舗「京都1ばん館」を開設
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	平成7年	3月	ドラッグストア「マザーピア」を開設
昭和39年	3月	社是「愛」及び経営理念を制定		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
	12月	「寝屋川店」を開設。家電専門店チェーン展開第1号店	5月	保険業務を営む「ジョーシントック(株)」を設立	
昭和40年	9月	無線サービスカーを導入	平成9年	4月	JUPカードにポイントシステム導入
昭和41年	1月	自己申告制度を発足	6月	持込修理専門店「修理1ばん館」を開設	
昭和43年	2月	取締役社長に浄弘博光が就任	10月	5年間修理保証制度「5ロングラン」をスタート	
昭和44年	9月	社内報「新友」第1号を発行	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
昭和46年	2月	社員資格制度を発足させ、昇格試験を実施	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
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	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
	7月	社員持株会発足	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	
	9月	株式を大証市場第2部に上場	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	
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	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	
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	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
	11月	業界初のテレビショッピングを開始	9月	カード会員500万人突破で新ポイントカード「JoshinポイントカードEX」を発行	
昭和51年	3月	エアコン売上日本一を達成		新会社「J・E・NEXT(株)」を設立	
	7月	全店オンラインPOSシステムが完成	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	
	8月	「上新電機労働組合」の結成	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	
	10月	新シンボルマークを策定	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
	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		「JoshinポイントカードEX」会員向けに「ワイルド・ピックアップ・サービス」、 「eライフ・サポートサービス」(6月から)を開始	
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	6月	PDAを利用した店舗システムを全店に導入	
昭和55年	8月	株式を大証市場第1部に上場	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
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	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	
	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	9月	「個人情報保護方針」を制定	
昭和57年	8月	「J Cカード」を発行しキャッシングサービスを開始	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
昭和58年	1月	(株)三共(本社 富山市)に資本参加し、系列化(現:三共ジョーシン(株))	8月	「ジョーシングループ行動宣言」を制定	
	4月	関東地区J&P第1号店として「J&P渋谷店」を開設	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
	7月	上新電機共済会が発足		クレジット機能付ポイントカード「Joshin Credit&Point Card」を発行	
昭和59年	1月	売上高500億円を突破	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	
	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	平成19年	3月	売上高3000億円を突破
昭和60年	4月	(株)ナルスと業務提携「NALUX柏崎店」を開設(現:新潟ジョーシン(株))	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	
		滋賀県の大規模家具専門店(株)大安とFC契約締結、FC事業開始	8月	「関東ジョーシン(株)」「東海ジョーシン(株)」を設立	
	5月	POS物流システム稼働	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	
	12月	株式を東証市場第1部に上場	平成20年	5月	創業60周年
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	11月	製品安全対策優良企業 経済産業大臣表彰 大企業小売販売事業者部門で金賞を受賞	
昭和62年	6月	カメラ・ビデオ専門店「XCIT」を開設		「滋賀ジョーシン(株)」設立	
昭和63年	1月	売上高1000億円を突破	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
	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	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	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	ジョーシンナルス(株)(現新潟ジョーシン(株))設立			
	5月	名古屋市に東海地区進出第1号店として「J&P大須店」(現キッズランド大須店)を開設			
	6月	POSによる顧客管理の高度化等のため、ジョーシンメンバーズカードを発行			

社是・経営理念・綱領・お客様への3つのお約束

社 是

愛

経営理念

競争のある所に 進歩あり

協調のある所に 繁栄あり

実行のある所に 成果あり

綱 領

ジョーシングループの繁栄と我々の幸せ

そして社会奉仕のために

今日も一日最善を尽くそう!

お客様への3つのお約束

どこよりも 笑顔ともてなしの あふれるジョーシン!

どこよりも 感動がある商品提案の できるジョーシン!

どこにも負けない 納得の サポートサービス完備!

編集方針

平成16年に制定した「ジョーシングループ行動宣言」は、私たちのCSRに関する考え方と指針を規定したものです。「Joshinのまごころ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。編集にあたっては、「GRIサステナビリティリポートینگ ガイドラインG3」「環境省：環境報告書ガイドライン2007年版」「日本弁護士連合会：CSRガイドライン2007」を参考に、経済・社会・環境の3分野に関する情報について、当社が定義する主なステークホルダー別に、その取り組みの主なものを開示しつつ、幅広い読者を想定して読みやすさにも配慮しました。

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

報告対象期間：平成21年4月1日～平成22年3月31日 ただし、一部の報告については平成22年4月以降について触れているものもあります。

報告対象組織 上新電機株式会社及びその子会社

発行日 平成22年6月

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

【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

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

