

# **Joshin** まごころ **CSR報告書**

**2013年度版**

# Joshin CSR Report

上新電機株式会社 CSR報告書2013

## Contents

01	インデックス
02	ごあいさつ／Greeting
<b>JoshinのCSR活動</b> Sustainability	
03	Joshinのステークホルダー
04	JIS規格取得・国際規格認証
05	CSR活動による受賞歴
<b>コーポレート・ガバナンス</b> Corporate Governance	
07	コーポレート・ガバナンス体制
08	アクションプラン・内部統制
09	リスク管理体制
<b>特集ページ</b> Special Contents	
11	安心向上 いつでも安全・安心を第一に
13	感動接客 “お客さまの笑顔”プロジェクト
<b>お客さまとともに</b> For Customer	
17	人材育成
19	体制整備
21	経営戦略
<b>従業員とともに</b> For Employee	
25	能力開発
27	職場環境
<b>株主様とともに</b> For Shareholder	
29	情報公開
<b>取引先様とともに</b> For Business Partner	
31	関係強化
49	Joshinプロフィール Corporate Profile
51	会社概要
52	会社沿革
52	Joshinグループネットワーク
57	子会社・関係会社/フランチャイズ
57	GRIガイドライン対照表
58	企業理念

ごあいさつ／Greeting

## ジョーシンのCSRは 「まごころサービス」の実践から。



代表取締役会長

上井 栄次



代表取締役社長

中嶋 充彦

### CSRとサステナビリティ(持続可能性)の関係

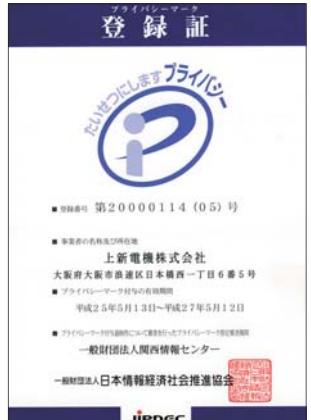


# JoshinのCSR活動

## Sustainability

Joshinの主なステークホルダー	ステークホルダー・エンゲージメントの方法 ほか
<p><b>お客さま</b></p> <p>当社は、家電製品の販売やサポートを通じてお客様の暮らしを便利で快適にするお手伝いをしたいと考えています。商品の安全・安心を確保する体制の構築から、お客様の多様なニーズに応えられる人材の育成、個人情報保護の徹底など、より信頼いただける企業をめざしています。どんな時でも「愛」「まごころ」を大切に価値あるサービスをご提供できるよう努めてまいります。</p> <p>関連情報 ➔ P11～16 特集ページ、P17～24 お客さまとともに</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 店舗での接客対応</li> <li>● 各種サポート体制</li> <li>● ホームページ・CSR報告書での情報提供</li> <li>● 広告を通じた訴求</li> <li>● イベント開催</li> <li>● アンケート調査</li> </ul>
<p><b>従業員</b></p> <p>当社は、従業員の個性やキャリアプランに合わせたスキルアップ環境を整備し、意欲を持って働く職場づくりを進めています。子育て支援や障がい者サポートなど働く人にとってやさしい企業をめざした施策も実践。Joshinの一員であることに喜びを感じられるよう、労働環境を整えてまいります。</p> <p>関連情報 ➔ P25～28 従業員とともに</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務でのコミュニケーション</li> <li>● 各種職能研修</li> <li>● 衛生委員会など</li> </ul>
<p><b>株主様</b></p> <p>当社は、株主・投資家の皆さまのご期待に応えるため、安定経営・持続的成長の実現を第一に取り組んでいます。安定した配当による経済的責任を果たし、ホームページやIRミーティングなどで適切な情報開示を行い、株主・投資家の皆さまと良好な関係を構築してまいります。</p> <p>関連情報 ➔ P29～30 株主様とともに</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホームページ・CSR報告書での情報提供</li> <li>● 株主総会</li> <li>● IRミーティング</li> </ul>
<p><b>取引先様</b></p> <p>お客様のニーズを満たし、質の高いサービスを提供するには、取引先様との強固なパートナーシップが重要と、当社は考えています。愛とまごころを基軸にしたJoshinの企業精神を共有し、目標に向かってともに成長していくために、取引先様への情報提供やサポートを強化してまいります。</p> <p>関連情報 ➔ P31～32 取引先様とともに</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各種会議の実施</li> <li>● FC店舗巡回による経営指導</li> <li>● CS研修など</li> </ul>
<p><b>環境</b></p> <p>当社は、皆さまが豊かに暮らせる地球環境の保全に貢献することを経営の重要な事項と捉えています。小売業が取り組む環境配慮の形として、物流・店舗・アフターサービスなどの環境負荷を最小限に抑えることに努めています。また、節電など社会的なニーズに応えるプロならではのアドバイスやご提案で、環境にやさしい暮らしのお手伝いも行ってまいります。</p> <p>関連情報 ➔ P33～42 環境への取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 環境保護運動への参加</li> <li>● 環境配慮型店舗の推進</li> <li>● 環境配慮型店づくりパンフレットでの情報提供</li> </ul>
<p><b>地域社会</b></p> <p>当社は、地域社会を支援し活性化することも重要な務めと考えています。スポーツによる地域貢献活動や被災地域に対する支援、防犯・安全活動への協力などの取り組みを通じて、安心して暮らせる地域社会の実現に貢献してまいります。</p> <p>関連情報 ➔ P43～46 地域社会とともに</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 阪神タイガース応援活動</li> <li>● 被災地への援助活動</li> <li>● 子育て支援策への協力</li> <li>● 防犯・安全運動への協力</li> <li>● 製品安全対策等啓発活動への協力</li> </ul>

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。



お客様の大切な情報を守るために、国内の大手小売業者として、初のプライバシーマークを平成17年に取得しました。さらに平成19年以降は新規格（JIS Q 15001:2006）での更新認定を受けています。今後も安心と安全をお届けできるよう、グループ一丸となって情報セキュリティ体制の強化に努めてまいります。

※ P20に関連記事を掲載しています。

本社ビルにて、  
国際規格「ISO14001」認証を取得しています。

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

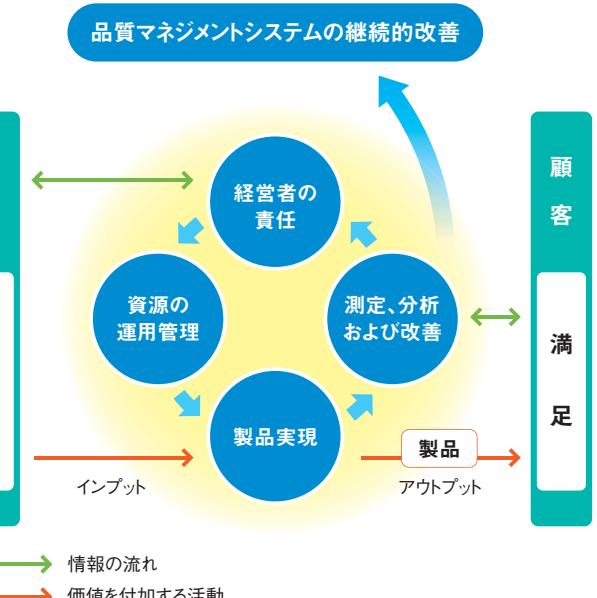


※ P33、41、42に関連記事を掲載しています。



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

ISO9001は、組織が品質マネジメントシステムを確立、文書化、実施、維持し、その品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善するために要求される国際規格です。当社では、店舗でお預かりした修理品は、ジョーシンサービス(株)ファクトリーサービス部に送り、社内で修理を行うものと、メーカーに修理依頼するものに選別します。社内修理を行うにあたり、レベルの高い品質管理を行うことが責務であると認識し、平成12年5月、ジョーシンサービス(株)ファクトリーサービス部にて品質管理の国際規格「ISO9002」の認証を取得。現在は「ISO9001」に認証を移行し、平成24年5月に更新しました。



# CSR活動による受賞歴

## Sustainability



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

平成20年・22年・24年度  
「製品安全対策優良企業表彰 経済産業大臣賞」を  
3連続受賞しました。

当社が創業以来取り組んできた「安全」「安心」に対する活動を評価いただき、大企業小売販売事業者部門において平成20年・22年度に続き平成24年度の「経済産業大臣賞」を本制度で初めて3連続受賞いたしました。本表彰は経済産業省が製品安全活動に積極的に取り組んでいる製造事業者、輸入事業者、小売販売事業者をそれぞれ企業単位で広く公募し、厳正な審査のうえ「製品安全対策優良企業」として表彰するものです。



2008  
製品安全対策優良企業



2010  
製品安全対策優良企業



2012  
製品安全対策優良企業

### 受賞のポイント(経済産業省発表文より)

#### 平成20年度(2008)

- 卓越したアフターサービス体制の構築整備
- 安全な製品の仕入・販売
- 店舗販売員による製品安全情報の提供

#### 平成22年度(2010)

- 購入者履歴DBと不具合関連情報DBを活用した顧客への情報提供
- 取引先の市場対応の支援による対応率の向上
- 商品仕入における安全性の確認

#### 平成24年度(2012)

- 設置作業不備による製品事故を防止するため社内外におけるトレーニングの実施
- 製品毎に故障特性を分析し、メーカーに製品の改善を提案
- リコール告知の効果を高めるアイデアをメーカーに提供

平成23年度  
「大阪府ハートフル企業教育貢献賞」を受賞しました。

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



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

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

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



### 受賞のポイント

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

※ P27に関連記事を掲載しています。

### 受賞のポイント

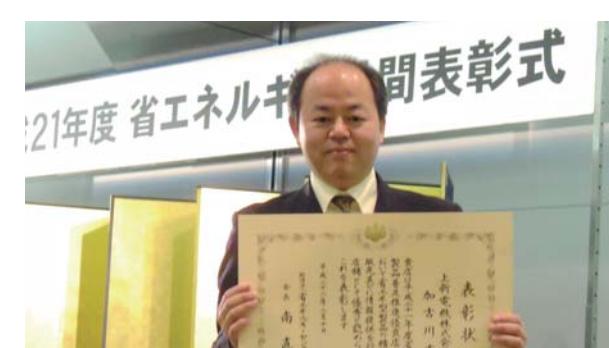
- 障がいのある生徒に対する職業教育への貢献
- 障がい者就労支援の積極的な実施

※ P27に関連記事を掲載しています。

平成21年・22年度  
「省エネルギーセンター会長賞」を受賞しました。

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

※ P39に関連記事を掲載しています。



平成21年度 受賞式にて



平成22年度 表彰状

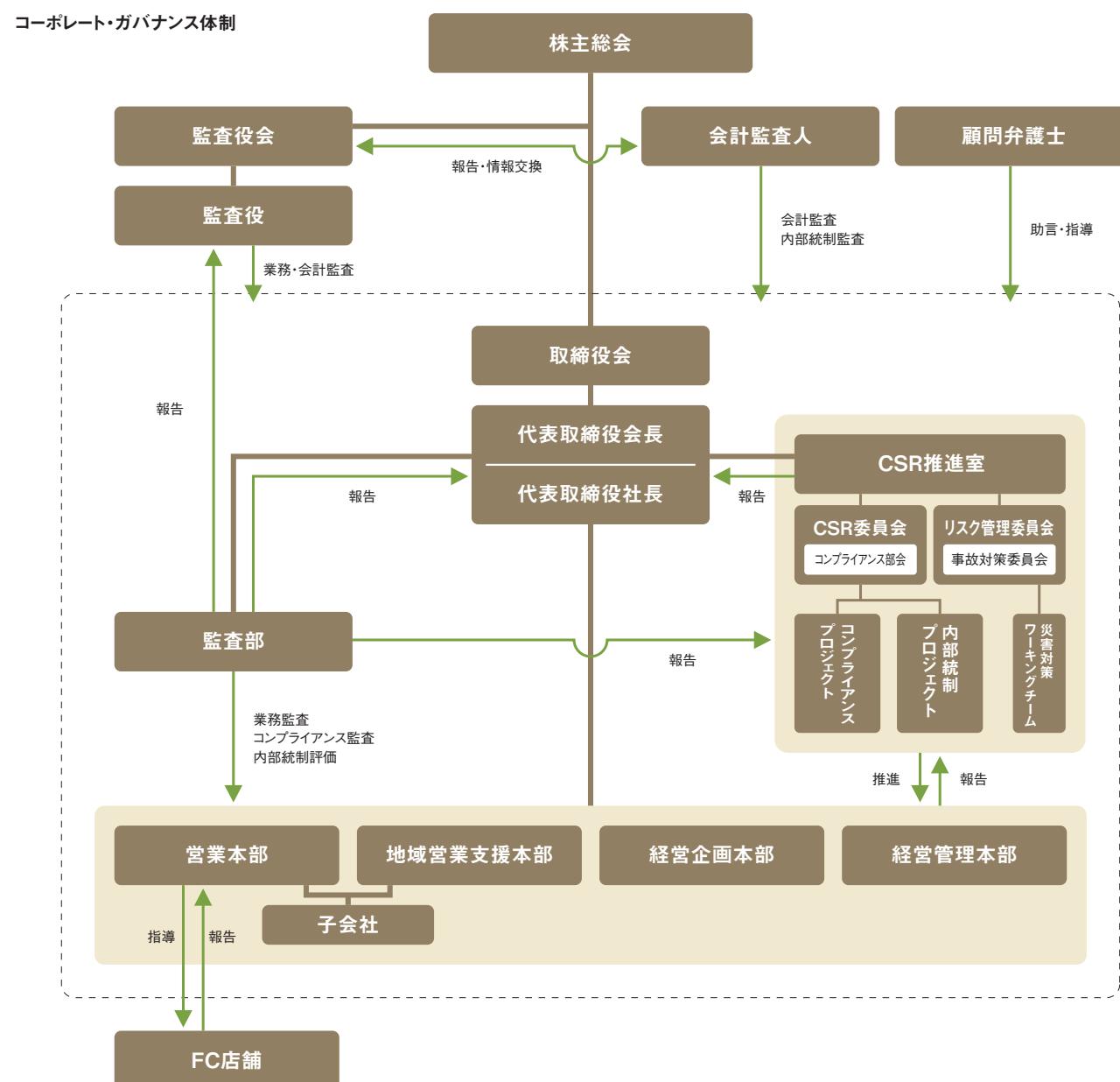
## コーポレート・ガバナンス

## Corporate Governance

CSR委員会を基軸に、コーポレート・ガバナンスを充実させています。

当社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、経営の意思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、当社は平成16年よりCSR委員会（※1）を中心とした推進体制を構築しています。CSR委員会はコンプライアンス統括責任者（取締役経営企画本部長）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。



アクションプランとリスク対応を進めています。

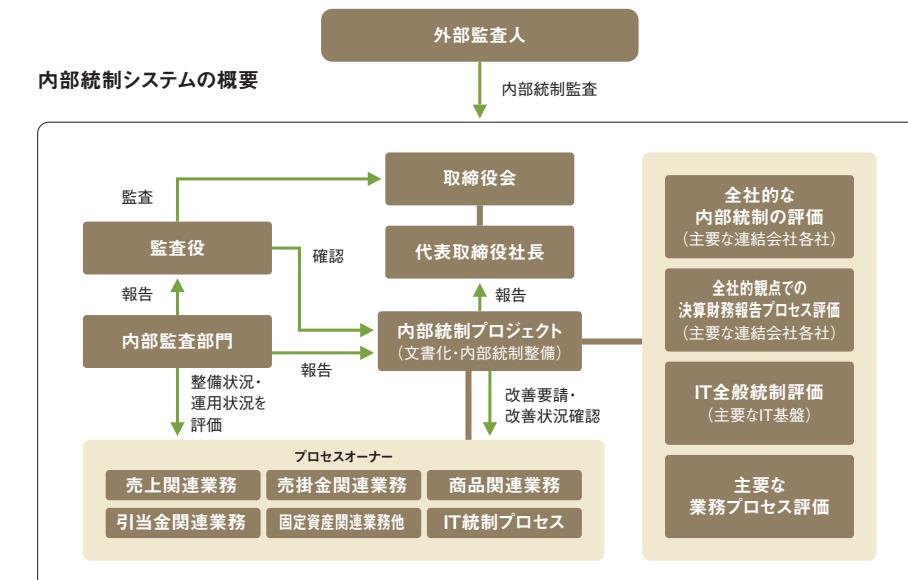
CSR委員会では、当社グループの社会的責任として特に留意すべきテーマを絞り込み(右表)、それぞれの体制整備から推進状況の確認までを定期的に行っております。特に「情報セキュリティ・個人情報保護コンプライアンス体制の構築」と「内部統制システムの構築」「BCP(事業継続計画)の整備」については、それ専門プロジェクトチームおよびワーキングチームを設置して、推進活動を展開しています。具体的な重点課題はCSRアクションプランとして関係部門に落とし込み、「PDCAマネジメント」の進捗をCSR委員会で共有しつつ、CSRに関わるさまざまなリスクへの対応も行っています。また、コンプライアンス体制をさらに厳格に推進するため、平成19年10月よりCSR委員会内にコンプライアンス部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		
平成20年度	コーポレート・ガバナンス(内部統制システム含む) 安心・安全な社会構築(情報セキュリティ・個人情報保護含む) 環境・循環型社会構築	労働環境の改善 公正な取引の推進 その他、CSR推進活動
平成21年度	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22年度	コーポレート・ガバナンス推進(内部統制システム含む) 安心・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 他) 環境・循環型社会構築(家電リサイクル制度遵守・環境負荷軽減対策 他)	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23年度	コーポレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※2) 他) 安心・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 他) 環境・循環型社会構築(3R推進(※3)・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24年度	コーポレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※2) 他) 安心・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 他) 環境・循環型社会構築(3R推進(※3)・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25年度 (予定)	コーポレート・ガバナンス推進(内部統制システム、リスク管理・BCP整備(※2) 他) 安心・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 他) 環境・循環型社会構築(3R推進(※3)・環境負荷軽減対策・省エネ商品推進 他)	労働環境の改善 公正な取引の推進 その他、CSR推進活動

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。



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

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

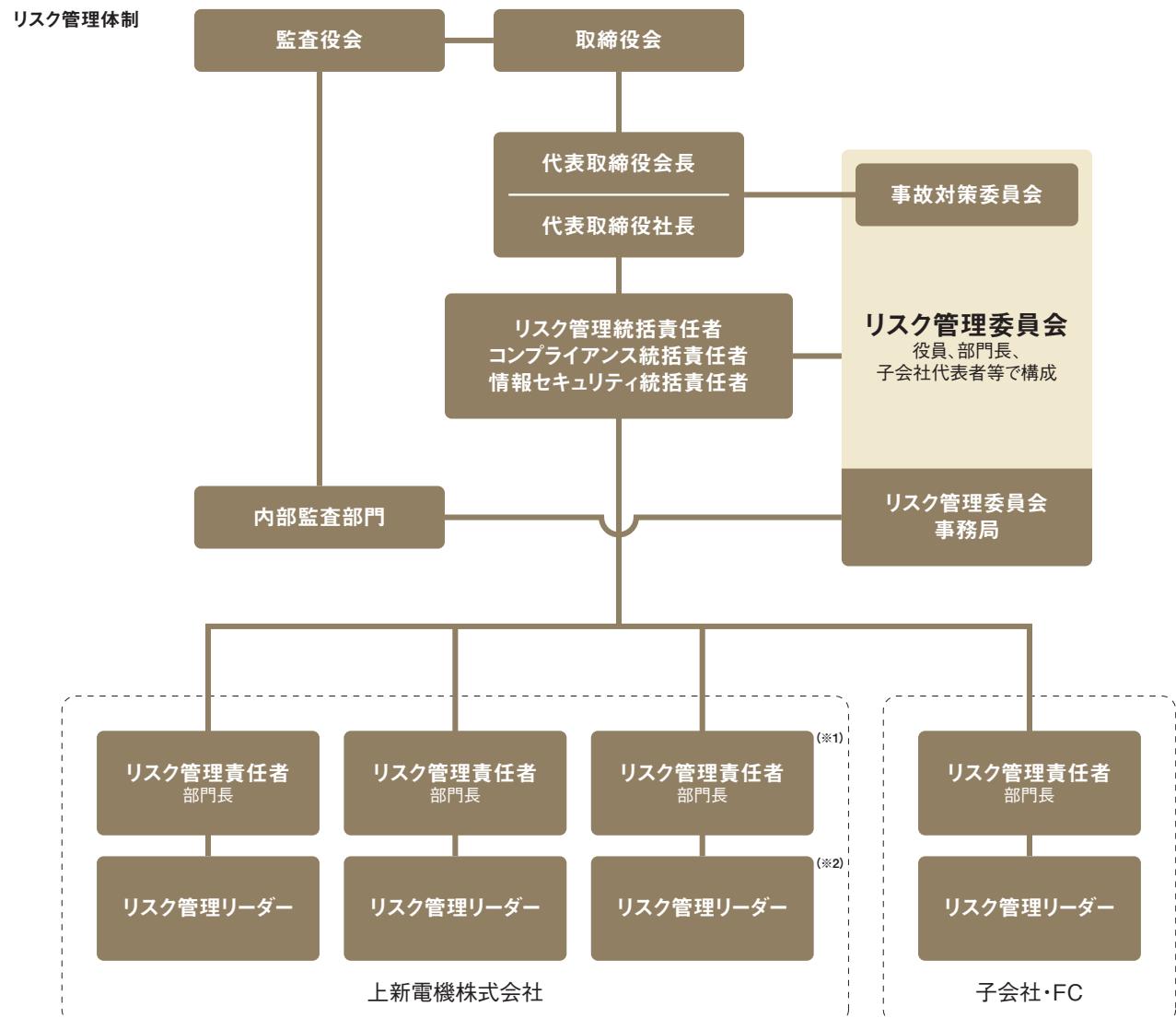
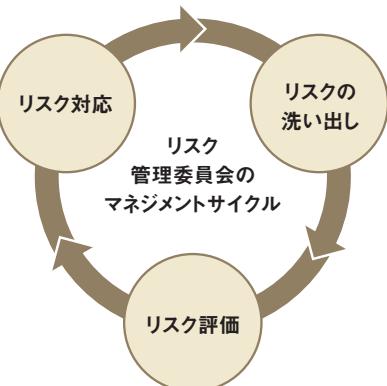
※3 3R：リデュース(Reduce)、リユース(Reuse)、リサイクル(Recycle)

# コーポレート・ガバナンス

Corporate Governance

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、社長を委員長とする事故対策委員会を招集し、危機対応方針の決定と対応状況の進捗管理等、初期対応を円滑に進め、グループ経営に及ぼす影響を最小限にとどめる体制を整えています。

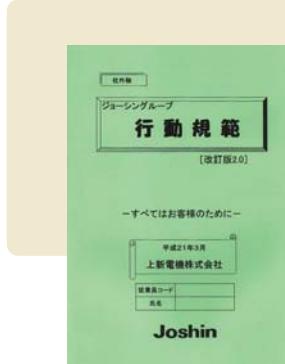
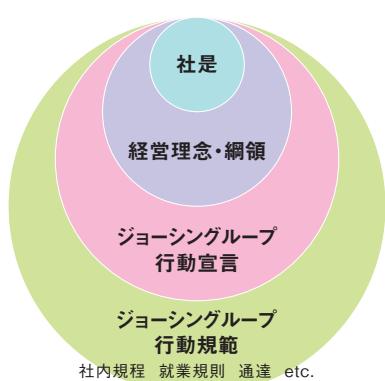


※1 リスク管理責任者は、自部門のコンプライアンス責任者、情報セキュリティ責任者を兼務します。  
※2 リスク管理リーダーは、自部署のコンプライアンス推進リーダー、情報セキュリティ推進リーダーを兼務します。

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

当社は、コンプライアンスを「法令や社会の倫理規範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、当社が関わるさまざまなステークホルダーに向け、社是に込められた精神を一人ひとりが実践するために分かりやすい『合い言葉』を、ということから生まれたキャッチフレーズが昭和47年に制定した「まごころサービス」です。『常にお客さまの立場にたち、いつ、どんなときでも“まごころ”を持ってお客さまに接する』姿勢を表現しています。

当社ポリシーの階層構造



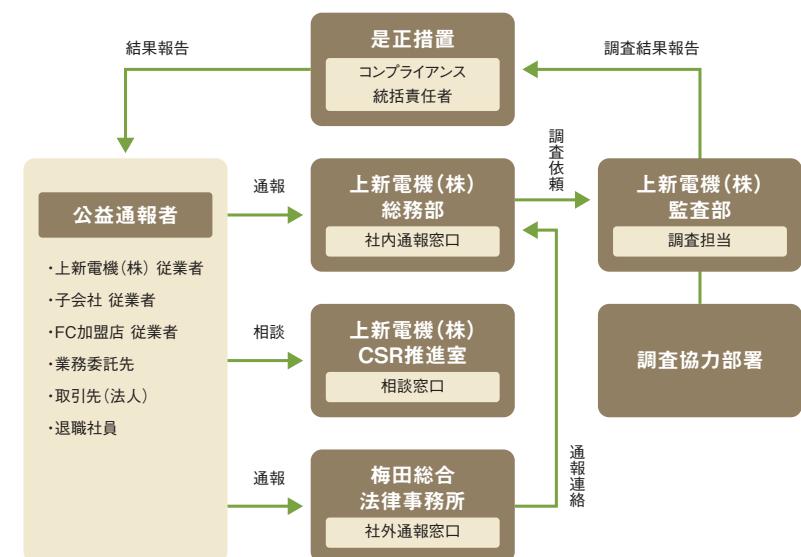
## コンプライアンスの基盤となる「ジョーシングループ行動規範」

「ジョーシングループ行動規範」は当社グループで働くすべての従業員が実践すべき、行動や判断の基準となるものです。さまざまなステークホルダーに対する行動や、法令・社会規範の遵守、個人情報の適正な取り扱い、企業情報の適切な開示、環境保全など、企業活動に関わる者の心構えを明記し、遵守すべき行動の指針を示しています。この行動規範をコンプライアンス体制の基盤とし、小冊子の配布、従業員教育などを通じて、意識徹底を図っています。私たちは行動規範に適った行動を日々実践することを通して、社会倫理や社是、経営理念などの体現に努めています。

CSRから逸脱した行為の適正化・防止を  
図るために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



## Special Contents 1

# 毎日の 積み重ねが、 大きな力に。

# 安心 いつでも安全・安心を第一に 向上



安心してお使い  
いただける商品を。

昨今はお客さまの安全・安心に対する意識がとても高まっています。商品部では製品の安全を第一に、お客さまにとっての付加価値を考え、仕入れる商品を選定しています。商品の不具合や事故などが発生した場合は、商品部がメーカーとの窓口の中心になり、関連部署に適切な指示を出し、1秒でも早くお客さまへ確かな情報を伝える体制を整えています。

告知方法に関しては、DMはがきを活用することが多いです。封書ではお客さまが開封されない場合もあるので、はがきの方が確実です。お伝えする内容、表現についても正確な情報を伝えることを心がけています。時には、お客さまが問題のある商品をお持ちになって店舗に直接いらっしゃることもあります。そのような場合でも、必ず商品部に問い合わせた上で行動するよう、全店に指示を出して徹底しています。

商品部では商品を仕入れるだけでなく、より強固なメーカーとの関係づくりに努めています。商談の際にはお客さまからのご意見なども反映させて、機能やデザイン面での改善、向上につながる提案を行い、メーカーとともに質の高い商品をつくる姿勢で取り組んでいます。メーカーもこうした生活に密着した情報は入手が難しいので、とても喜ばれます。これらの取り組みの先にあるのは、お客さまの安全・安心です。

製品安全対策優良企業表彰についても、現状に満足せず、つねに改善の気持ちを持ち、今後も受賞を目指してトライを続けていきます。時代の変化を意識しながらも、お客さま第一のジョーシンとしての根本的な姿勢は変わりませ



### 商品の安全性確保から、品質改善の取り組み。

量販店としてできることに全力で取り組み、お客さまに心から安心していただけるまごころサービスを提供していきたいと考えています。

### 技術とサービスの向上に日々取り組んでいます。

ジョーシンサービスの強みは何と言っても、積み重ねてきたアフターサポート。自社のサービス網をフル活用して、お客さまにとって必要な情報を迅速に集約・発信できる点も重要です。メーカーからの情報に加え、店舗・配達・工事・修理など各部門の現場から収集した情報を、店頭だけでなく、お客さまのお宅にご訪問する



際にもお知らせしています。

製品安全対策優良企業表彰の受賞ポイントにもなった、太陽光発電や各種家電の実際の設置をシミュレーションできる研修施設も当社の強みです。技術はいくら頭で覚えても、実際にやってみないと身に付きません。研修施設であらゆる条件での設置を身体で覚えるからこそ、現場で質の高い施工ができます。同時に従業員の積極的な資格取得も奨励、技術の底上げを図っています。技術だけでなく、CS面でのスキルアップも重要です。お客さまが求めていること、悩んでおられることに気づき、解決できる力をつけるためのトレーニングも実施。技術とソリューション力が伴って初めて、お客さまにご満足いただける社員になります。お客さまからアンケートはがきによりご感想やご指摘をいただくこともあります。こうした意見を取り入れ、日頃のサービスに活かし、さらなるサービス技術向上をめざしています。

当社でご購入いただいたお客さまは、ジョーシ

設置からアフターまで  
全力でサポートします。

ンならではの付加価値を期待されていると考えています。今後も全社一丸となり、高い技術とサポートでお客さまを支え、「選ぶならやっぱりジョーシン」「ジョーシンなら安心だ」と思っていただけのよう取り組んでいきます。

中村 伸一  
技術修センター長



## Special Contents 2

# まごころは、 さらに 進化します。

## 感動 接客

“お客さまの笑顔”プロジェクト



より多くのお客さまに  
笑顔になっていただくために。

創業からずっと、愛とまごころサービスをお届けしているジョーシンですが、これからの新しいテーマは「感動接客」。これは「お客さまが期待されている以上のこと」をご提供することを意味します。感動は、お客さまのよろこびや満足を超えたところにあるのです。感動接客を実現するには、まず従業員がお客さま目線を持つこと。お客さまの立場に立って、「何を求めていらっしゃるのか?」「どうすれば満足いただけるのか?」という点をイメージすることが重要です。そこを

把握したうえで、お客さまの予想される以上のサービスを実行するのがポイントです。

この感動接客のテーマのもと、店舗での具体的な施策として推進しているのが、平成24年11月よりスタートした“お客さまの笑顔”プロジェクトです。このプロジェクトは、従業員一人ひとりが一人でも多くのお客さまから「笑顔」と「ありがとう」のお声をいただこう、というものです。この企画に自主的に参加したチャレンジ店舗とともに、日本一の感動接客を実現するためにさまざまなものに取り組んでいます。プロジェクトの性質として、本部からの強制的なもの

ではなく、あくまで自発的に店舗が参加してきたことに大きな意味があると考えています。

“お客さまの笑顔”プロジェクトの内容は多岐に渡っていますが、業務の生産性を高め、それによってお客さまに対応する時間をより多く生み出すという意味では、すべてが一本の線でつながるものと捉えています。まずは小売業として当然、実施するべきこととして、クリンリネスの徹底、挨拶訓練があります。毎朝、開店前に制限時間を決め、その時間内で確実に清掃を終わらせるよう徹底しています。時間を区切ることでダラダラさせず、テキパキと質の高いクリンリネスができるよう努めています。また、従業員同士も元気に互いに声をかけ合うことで気持ちを高揚させてモチベーションを上げ、開店時には最高の笑顔でお客さまをお迎えできるようにしています。

お客さまへの挨拶についても、毎朝の訓練は当然として、たとえば、お客さまが来店するお時間によって挨拶を使い分けるなど、マニュアル



的な形式ばった挨拶をしないことを徹底しています。お客さまとの自然なコミュニケーションを広げることで、気持ちよくお買い物していただけるよう挨拶ができるよう徹底させています。さらに、納品や品出し、レジ打ちでの時間を短縮させて生産性を高めるために、業務にかかる時間をストップウォッチで計測。従業員にはタイムトライアル形式で競い合うような試みも行っています。より時間を短縮するために効率的な業務の遂行方法を考え、優れたアイデアは本部で吸い上げて全店に展開しています。

### さまざまな意見を取り入れ、 “感動接客”的力に。

また、“お客さまの笑顔”プロジェクトで重要な役割を担うのが「気付きカード」です。これは、お客さまに笑顔になっていただくには、お客さまの声に最大限に耳を傾けることが必要という考えのもと、日頃の接客でお客さまから指摘があったことや、従業員が業務の中で気付いたことなどを自由に書き込み、従業員同士や社内各

部門で共有するというシステムです。商品の陳列コーナーが分からない、という声や、多層階の店では下り口がどこにあるかわかりにくい、など日々さまざまな声が集まります。現場(店舗)の声を吸い上げ、すみやかに対策を行うことができるのも大きなメリットです。気付きカードを導入することで、従業員の意識が今まで以上にお客さまに向くようになり、サービスの向上につながっていると実感しています。“お客さまの笑顔”プロジェクトで遂行されたさまざまな取り組みは今後、全店へ波及させ、どこよりも笑顔ともてなし、そして感動のあるサービスを実践していきます。

近年の量販店を取り巻く状況は、依然厳しいものがありますが、当社は安い価格競争などに流されることなく、お客さまが笑顔になり、そして感動していただくことをめざしています。“お客さまの笑顔”プロジェクトをこれからも継続させ、全社としてしっかりと舵取りし、より質の高いまごころサービスを実現できるよう全力で取り組みたいと思います。

**満足を超えた、感動をお客さまに。**



山本  
英寿  
関西営業部  
部長



## 感動いただける店舗をめざして。

平成24年にオープンしたジョーシン福知山東店は"お客様の笑顔"プロジェクトに参加。重要視しているのがクリンリネスとおもてなしの心、そして気付きカードです。

クリンリネスは毎朝の開店前に実施。お客様は陳列の隅々までご覧になられるので、小さな汚れも許されません。店内はもちろんトイレも心地よく過ごせるよう重点的に行っています。清掃中に従業員同士で声を掛け合うことでウォーミングアップにもなり、モチベーションが自然に高まるようになりました。

接客でお客さまに感動いただくポイントは、家電を生活でどう使われるのかを的確にとらえ、お応えできる商品知識と使い方のご提案、そして笑顔の対応です。当店は「笑顔訓練」を行っており、事務室に設けたレジで、スタッフがお客様と販売員に分かれて接客中の姿を撮影、後で全員で確認します。いい笑顔ができているかは映像なら一目瞭然なので改善もスムーズです。

また、ご購入された商品を駐車場のお車までお持ちするなど、より心の行き届いたサービス

を実践しています。気付きカードを活用した事例では、冬にマッサージチェアを快適にお試しいただけるようプランケットをご用意。脱いだ靴を収納できるケースも置いたところ、気持ちよくつろげると好評でした。"お客様の笑顔"プロジェクトから始まった朝の清掃や笑顔訓練、細やかな気配りはすべて継続し、お客様に長く愛される店舗にしたいと思います。



波多野  
一朗  
ジョーシン福知山東店  
店長

## 私が実践している"感動接客"。

ジョーシン福知山東店のチームリーダーとして、クリンリネスとスマイル実施状況の確認などを担当しています。役割は、朝の清掃と、従業員の接客態度に問題がないか確認することです。クリンリネスについては、店舗がいつも清潔に保たれているのはもちろんのこと、開店前の10分という制限時間を設定して行うことで、より効率的なやり方ができるようになったと感じます。また、自分自身が清掃することで、トイレをはじめ、すべての場所を汚さずに使おうとする意識も、自然に身についてきました。

感動接客については、まずは心からの笑顔ができるいるか、お客様に気持ちよく接しているか最も重要視しています。従業員同士で行う笑顔訓練は、最初はものすごく緊張しました。うまくできなかった姿を映像で再生される

のは、恥ずかしいものです。いろいろ考えてしまうと、つい笑顔を忘れてしまうんですね。笑顔は自然でないといけません。私たちだけでなく、はじめてレジに立つスマイルパートナー(※)もこれを通して成長しました。笑顔訓練の成果か、「この従業員さんは、みんな笑顔で感じがいい」というお客様が増えてきたことをうれしく思います。

福知山は、ご年配の方が多い土地で、最新の家電製品を前に戸惑われる方もいらっしゃいます。そんな方には丁寧に分かりやすく説明します。すると、次回には「先日のスタッフの方をお願いします」と指名されることがよくあります。今後もお客様に「また来たい」と言っていただける、魅力ある店舗をスタッフみんなでつくっていきたいと考えています。



ジョーシン福知山東店 チームリーダー  
今西 晶

## "お客様の笑顔"プロジェクトに取り組んでいます。

「お客様の笑顔」と「ありがとう!」をいただくために、平成24年よりスタート。業務の生産性を高めて接客時間をふやし、よりよいサービスをご提供するために、さまざまな施策を行っています。

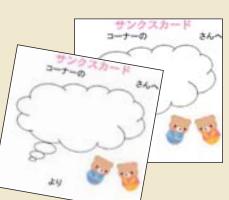
### 気付きカード

お客様からの要望や、業務での課題点など、従業員のさまざまな「気付き」を入力できるシステム。店舗および全社で情報を共有できるので対策もスムーズに。従業員の意識向上にも大きく寄与しています。



### 南津守店から始まった サンクスカード

普段忙しい従業員同士のコミュニケーションをサポートするため、感謝の気持ちなどを書き込めるカードを作成。職場のよい雰囲気づくりに役立ち、気持ちを表現することで接客サービスの向上にもつながります。



◎他にもこんな施策に取り組んでいます

レイバー  
スケジューリング

笑顔訓練の方法

荷受け・  
品出しの方法

レジの効率運営

朝礼と  
クリンリネスの方法

※ スマイルパートナーは、パートタイマーの社内愛称です。

# お客さまとともに | 人材育成

For Customer



## ジョーシングループ行動規範に従い お客さまへの取り組みを進めています。

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

### ●商品・サービスの選定基準

- ・お客さまの安全性を最優先して取り扱う商品・サービスを選定する。
- ・お客さまの望む商品・サービスをどこよりも早く展開する。
- ・市場価格を敏感にとらえ、値段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。
- ・著作権や肖像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

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

### ●安全性の確保

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

## 専門知識を持つ「家電製品アドバイザー」を 積極的に養成しています。

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



家電製品アドバイザー 資格取得数 平成25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
1,618名	1,514名

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

## CS向上のため、販売スタッフへの 商品研修も定期的に実施しています。

当社では、お客さまに満足いただける商品説明力を向上させるため、スマイルパートナー（※2）を含む販売スタッフを対象とする商品研修を定期的に実施しています。取り扱う商品の基礎知識から商品ごとの特色、安全・安心のための留意点まで、販売員としての専門知識を習得しています。



エアコン基礎工事体験研修



商品設置体験研修

## 技術系社員の資格取得のための、 自主学習システム「まいべん君」や 配送設置技術の研修施設「トレーニングハウス」。

アフターサービスを担当する従業員の技術知識力向上を目的に、平成17年1月から「まいべん君」といわれる自主学習システムを開始。「まいべん君」は「勉強そのものを習慣づけよう」という思いから始まった自主学習システムです。対象者はジョーシンサービス（株）に在籍する全従業員です。また、技術系社員を対象にした各種技術研修や配送社員対象の実務研修も多数行っています。配送設置技術の習得を目的として、技術研修センター内に開設した「トレーニングハウス」は、物品搬入訓練用家屋構造の独自性が認められ、平成24年4月に特許を取得いたしました。



配送設置研修 物品搬入訓練用家屋構造  
特許第4970612号

## ジョーシンサービス社員 技術資格取得状況（※3） 平成25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)	346名
家電製品アドバイザー(生活家電)	340名
家電製品エンジニア(AV情報家電)	147名
家電製品エンジニア(生活家電)	143名
電気工事士	205名
工事担任者	293名
ラジオ音響技能試験	227名
その他の技術資格取得	921名

※2 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。

※3 ジョーシンサービス社員合計494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)

※4 「お客様への3つの約束」はP58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つの約束（※4）」のひとつ「どこよりも笑顔ともてなしのあふれるジョーシン」を実現するために必要な重点ポイント（10項目）を、全店舗で実践するための活動。各店舗のハートフル10推進担当者を中心に、入店からお帰りまでのおもてなしを徹底しています。

平成16年から毎春、「ベストスマイルコンテスト」を全店で開催しています。これは、店内で誰が一番感じのよい応対を実践しているかをお客さまの投票により決定するものです。各店ではお客さまから一票でも多く投票していただけるようにハートフル10のレベルアップに励んでいます。また、四半期に一度、外部機関によるモニター調査を実施して、ハートフル10の実践度をチェックし、改善につなげています。



平成24年春の  
ベストスマイルコンテストでは  
率先垂範賞を含め、  
合計281名を表彰しました。



店内に設置したベストスマイルコンテスト投票会場



### ポイント

#### 魅力あふれる笑顔を実践するための4段階によるランクづけ。

ハートフル10活動の四大ポイントは「笑顔」「目配り」「挨拶」「お辞儀」。平成23年からは「笑顔」に重点を置いて「新スマイル活動」を実施しています。従業員同士で互いにチェックしあい、ランクづけることで、全員が魅力あふれる笑顔で対応できるよう切磋琢磨しています。

# お客さまとともに | 体制整備

For Customer

## 商品の「安心」「安全」を確保するための体制を確立しています。

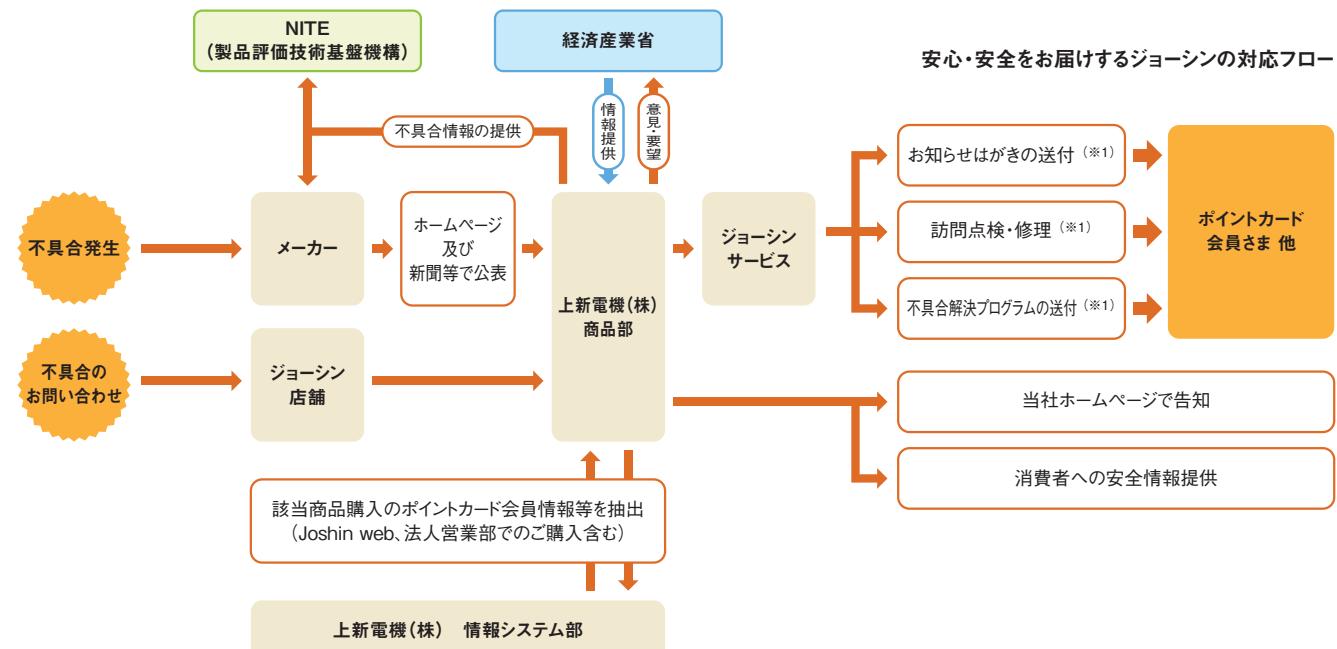
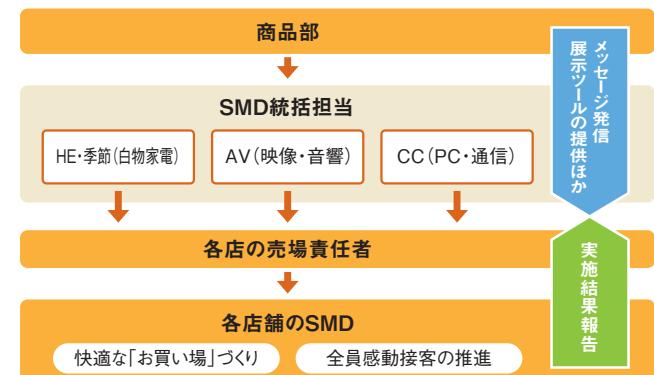
家電製品の誤った使い方による事故を防止するため、当社ではお客さまが安心してご使用いただける商品やサービスを提供するだけでなく、販売・アフターサービスの際に家電製品の「安全で正しい使い方」を説明できる担当者を多数養成しています。また取扱商品の安全性を確かなものとするため、仕入先様(333社)と「製品の安全性に関する覚書」を締結。商品は仕入担当者が独自の「製品安全基準評価シート」で評価した上で仕入を

決定するなど、お客さまに安全な商品をお届けするため、万全の体制を取り組んでいます。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。

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

商品をより魅力的に提案できるように、当社の売場には様々な工夫がされています。その活動の中心にいるのが「SMD」(※2)と呼ばれる従業員です。SMDは、「見やすく」「分かりやすく」「居心地よい」売場づくりのために、毎日綿密なチェックをしています。さらに、SMDはその店舗の担当商品責任者として、売場責任者とともに日々売上・在庫データを分析・情報共有し、お客さまに「価値ある商品提案」ができるよう、売場を進化させ続けています。

### SMD活動体制

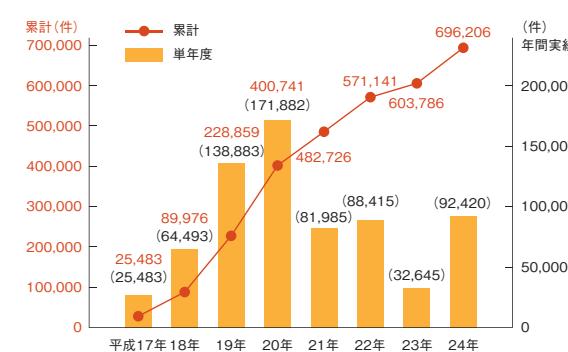


### メーカーがリコールを行った場合の当社の対応手順

- 当社が販売したすべてのお客さまの購入履歴情報を対象として検索。（ポイントカード情報 他）
- 購入者に対しダイレクトメールによる注意喚起、リコールへの協力要請。
- メーカーからの要請で購入者に電話でお知らせし、訪問点検・修理を実施。

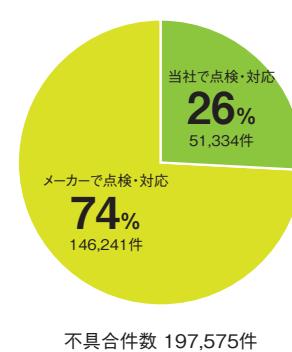
### リコール対応（メーカー重大事故）DM発送・点検修理実施件数

※ この他にも多数の不具合対応DMを発送しています。



### 訪問対応製品の不具合件数と比率

(平成17年～24年 累計件数)



## すべてはお客さまの安心のために。 個人情報保護を積極的に取り組んでいます。

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



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



## 個人情報保護をレベルアップさせる マネジメント・システムを推進しています。

当社グループは個人情報保護マネジメント・システムを推進しています。「CSR委員会」で個人情報保護推進計画を策定（PLAN）し、「各部門」で実行に移します（DO）。計画の進捗状況を「CSR委員会」で管理、各部門の実行状況を「コンプライアンス監査部署」が監査しています（CHECK）。抽出された問題点は「コンプライアンス・プロジェクト」で改善策を検討、CSR委員会に答申し、新たな計画、実行につなげています（ACTION）。

### 個人情報保護マネジメント・システム



営業店部門における個人情報管理を含むコンプライアンス体制の構築・推進を担当しています。営業店の業務は、はじまりから終わりまでそのほとんどが個人情報の絡む業務です。それゆえに個人情報を守るために「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」が何よりも重要だと認識し、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しています。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。

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

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

※3 情報システム部・営業統轄部・関西営業部・J-web営業部・法人営業部・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。

# お客さまとともに | 経営戦略

For Customer

太陽光発電システム、省エネ型給湯器を中心に  
快適な生活を積極的に提案しています。

環境に配慮してエネルギーを有効利用するために、昼間の電気を自給自足で賄う太陽光発電システム、エコキュートやエコジョーズといった省エネ型給湯器に加え、電気自動車（EV・PHV車対応）（※1）の普及の一助となる充電設備の施工、また、ご家庭の居住空間を快適にするため、トイレの改修等のリフォーム事業の取り組みを各店で行っています。

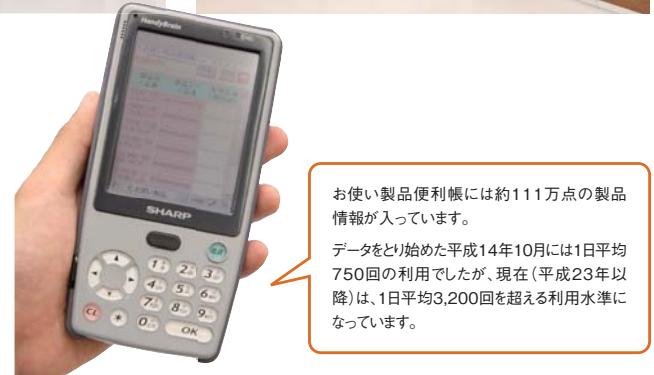


お客さまの「困った！」に即答。

「お使い製品便利帳」でかんたんに検索できます。

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

「お使い製品便利帳」の利点は、型番さえ分かれば、適合する部品・消耗品などの参考価格、商品情報から製品の不具合情報までが、パソコン端末や携帯情報端末（PDA）から簡単に引き出せること。しかもお客さまから聞かれて即答できなかった情報や、従業員が調べて分かった情報を誰でも書き込めるので、実践で使えます。また、他社PB商品など、当社で取り扱っていない製品の不具合情報までお客さまにご案内できるようにしています。お客さまや従業員とともに、日々進化し続ける便利ツールとして活用されています。



PDA・PC端末の検索機能活用によるお客さま対応件数



※1 P39に関連記事を掲載しています。

お買い物の楽しさをご提供する  
ポイントカード会員制度を実施しています。

当社をご利用いただいたお客さまに、責任あるアフターサービス対応や、お得なイベント情報を提供するために、平成元年6月より、全国共通の会員制度を開始いたしました。会員データは本社サーバー内で高いセキュリティのもと大切に一元管理し、会員さまへのより迅速での確な各種サービス提供などを可能にしています。また、一元管理することにより、全国のジョーシン各店やインターネットショッピングでも同じようにポイントを進呈・ご使用いただける仕組みになっており、会員さまの利便性を高めています。（アウトレット店など一部店舗をのぞく）

実店舗との連動性を高めた  
インターネットショップを開設しています。

店舗へ行きたいが、忙しくて行く余裕がない。店舗には置いていない商品のことを調べたい。このようなお客さまのニーズにお応えしたいとの思いから、インターネットショップ「Joshin web (PC/スマートフォン)」を開設しています。「Joshin web」では現在、国内最大級の家電、模型・玩具、CD・DVDソフトなど15万超アイテムを品揃えし、全国より受注・配送を承っております。



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

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



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

「Joshin web」には、担当者が実際に試用してその使い勝手や、長所・短所を解説した「試用レポート」のコーナーがあります。ここではPC関連商品、AV関連商品、家電商品ごとに常時200アイテム以上の商品レポートを掲載しています。メーカーからの情報だけでなく、ジョーシン社員がお客さまの立場に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くたいと考えています。また、カタログでは得られない情報や、商品にまつわる話をJoshin web担当者が紹介する「スタッフブログ」も開設しています。



便利な機能を搭載したスマートフォン専用アプリ  
「ジョーシンアプリ」（※2）を提供しています。

平成25年2月より、当社公式アプリ「ジョーシンアプリ」の提供を開始いたしました。インストールするだけで使える「みんなのクーポン」をはじめ、ポイントカード会員様限定の「会員様特別クーポン」など、お買い物をより楽しんでいただけるサービスをご提供しています。よくご利用される店舗を登録すると、イベント情報やWEBチラシも簡単に閲覧可能。その他、アンケートやポイントカード情報の照会など、便利な機能を搭載しています。



※2 「ジョーシンアプリ」は、Android OS バージョン 2.2以降がインストールされているAndroid搭載端末および、iOS4.2以上搭載のiPhoneに対応しており、App StoreとGoogle Playから無料でダウンロードできます。

・Android、Androidロゴ、Google Play、Google Playロゴは、Google Inc.の商標または登録商標です。

・Apple、Appleのロゴ、App Storeは、米国および他の国々のApple Inc.の登録商標です。iPhoneはApple Inc.の商標です。

# お客さまとともに | 経営戦略

For Customer

## 過去のご購入者情報を適切に管理しています。

当社は各販売店での自社ポイントカード会員以外に、インターネットモール、法人向け販売など、多数の販売ルートを保持しています。これらのご購入者情報を管理できる独自のシステム構築により、昭和49年以降のご購入者情報(累計9億2,000万件超)データの管理・抽出をスムーズに行えます。

## 購入者履歴データベースシステム



## 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。指定商品には当サービスを無料で付帯しています。



## 安心の配達・工事・修理体制を整えています。(※2)

昭和31年に自社サービス部門を開設しアフターサービスの責任が持てる体制を整備。現在は100%出資の子会社「ジョーシンサービス株式会社」として独立、700名(※3)体制となっています。



アフターサービス担当従業員(※4)

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

『シングルライフに潤いを与える、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15社とのコラボレーションにより開発、製造しています。開発にあたっては、お客様の商品購入情報データベース化し、販売担当者からのアンケート調査結果と併せて分析結果をまとめ、必要な機能・不要な機能を選別しています。この情報を元に、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。



## ホームメンテナンスサービス「楽助(らくすけ)」、PCサポートなどのアフターサービス施策を積極的に展開しています。

照明器具の管球交換、各種クリーニングなど家庭のお困りごとを解決するホームメンテナンスサービス「楽助」、パソコンやデジタル機器の各種設定等のPCサポートサービス(訪問型サポート・店舗デジタルサポートカウンター(※1))を展開しています。



※1 デジタルサポートカウンター導入店舗:港北インター店、大日店、岸和田店

※2 当社の社内修理体制は、お客様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。P4に関連記事を掲載しています。

※3 社員の他、パートタイマー等を含む従業員数。

※4 アフターサービス担当の従業員は、商品とお客様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。

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

お客様の率直なご意見をいただくため、「お客さまの声」ボックスをレギュラー店舗全店に設置しています。備えつけのアンケートハガキにご意見やご要望などを記入して投函していただく仕組みです。お客様のご連絡先は任意で記入できるようにしており、個人情報保護のためプライバシー保護シールを貼って投稿いただくようにしています。また、商品の配達・工事・修理にお伺いした際にもアンケートハガキをお渡ししています。

お客様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、個別に対応の必要な場合は店舗にて対応します。配達・工事・修理に関するご意見の場合は、サービスセンターで対応しています。これらの情報はすべてCS推進部に集めて分析し、従業員の教育や経営施策に反映。ハガキのプライバシー保護シールや什器の改良など、ご意見をもとに改善させていただいた施策もあります。今後とも、お客様のお声を貴重な経営資源として、真摯に受けとめてまいります。



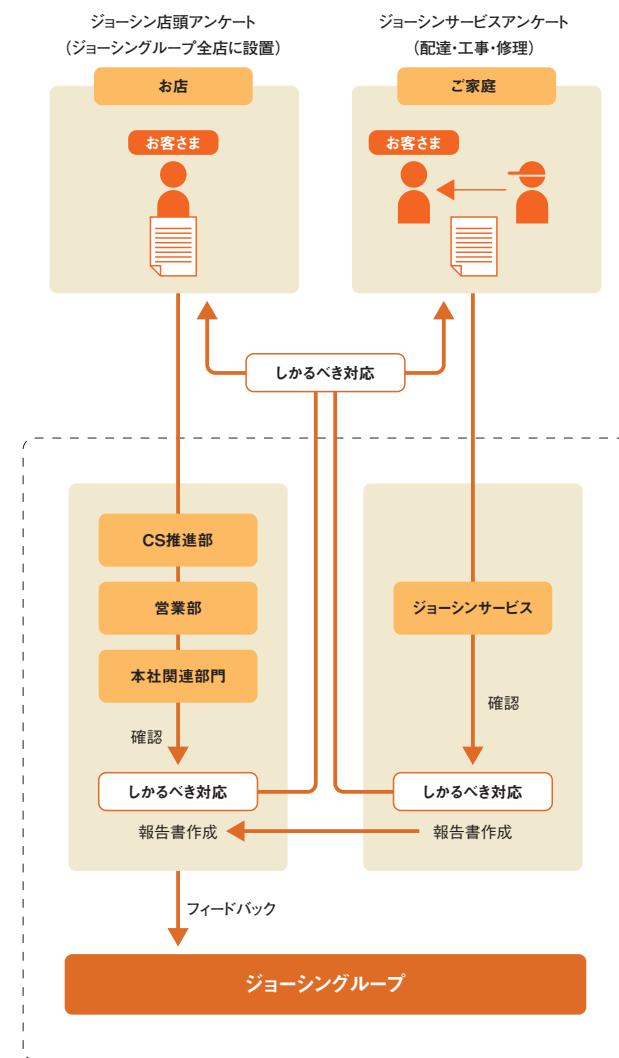
## 電話の繋がりにくさを解消するため、アフターサービスコールセンター(※5)を開設しました。

店舗への電話が集中し繋がりにくい、というお客様の不満を解消するため、平成24年6月より、出張修理受付専用のアフターサービスコールセンターを開設しました。同年12月には、対応メニューに「配達・工事の問い合わせ受付」を追加し、CS向上と店舗支援を強力にバックアップしています。



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

## アンケートハガキ対応フロー



## 電話やホームページからも、「お客さまの声」をいただいております。

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

# 従業員とともに | 能力開発

## For Employee



ジョーシン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「ジョーシングループ行動規範:従業員に対する行動」を柱に、人権や個性を尊重し、安全で快適に働く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。

キャリアプラン、ライフプランに合わせた  
人事コースが選べます。

### キャリアプランに合わせた人事コース選択

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

### ライフプランに合わせた人事コース選択

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

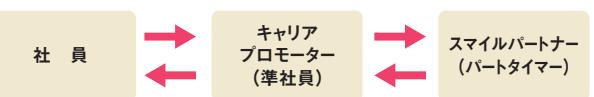
スマイルパートナー<sup>(※1)</sup>への  
職能研修を実施しています。

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

キャリアの移行を自由にし、  
即戦力となる「人財」を育てています。

営業日数や営業時間の拡大が進む中、当社では働く側のニーズに応えるために従来の正社員、スマイルパートナーにプラスして、キャリアプロモーター(準社員)という雇用形態を設定。平成11年度より下図のキャリア移行制度を実施しています。キャリアプロモーターとは、雇用の待遇は正社員に準じながら勤務時間や日数の拘束が少ない雇用形態です。これによってスマイルパートナーはキャリアアップを図ることが可能になりました。また正社員はキャリアプロモーターに移行することによって、勤務時間や日数を調整し育児や家庭の事情などに対応させていくことができるようになり、熟練者の雇用継続にも役立っています。

### キャリア移行制度説明図



### キャリア移行試験合格者数

	スマイルパートナーから キャリアプロモーターに移行	キャリアプロモーター から正社員数に移行
平成11・12年度	3名	— (※3)
平成13年度	1名	1名
平成14年度	5名	0名
平成15年度	3名	1名
平成16年度	8名	3名
平成17年度 (※2)	17名	3名
平成18年度	20名	12名
平成19年度	37名	17名
平成20年度	22名	15名
平成21年度	16名	13名
平成22年度	23名	17名
平成23年度	16名	14名
平成24年度	11名	6名
累計	182名	102名

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。動画や写真を含む教育コンテンツを視聴することで、効率的に業務遂行に必要な知識を習得できます。さらに視聴履歴を管理し、各自の学習状況を確認する機能が備わっています。「いつも選ばれるジョーシン」を実現するために従業員の積極的な“学びの姿勢”を応援しています。

チャレンジ精神あふれる  
創造的企業風土の醸成をめざしています。

当社は、社員の自主的・主体的な能力開発を支援し、チャレンジ精神あふれる創造的企業風土の醸成と組織競争力の向上を目的として、業務に関連する各種資格の取得を奨励しています。また、比較的手軽な自己啓発の機会を提供するため、毎年1月に「通信教育講座ガイド」を発行し、社員一人ひとりが興味のある分野で目標を立て、その知識、能力に磨きをかけることを積極的に支援しています。(※4)

### 奨励資格と資格保有数 (平成25年5月31日現在)

資格名称	資格種別	取得者数
家電製品アドバイザー	各種	3,132名
家電製品エンジニア	各種	340名
ラジオ・音響技能検定	1~4級	247名
電気工事士	各種	240名
工事担任者	各種	282名
衛生管理者	各種	70名

### 通信教育講座コース内容 (平成25年版)

コース内容	講座数
マネジメント	8講座
知的能力	3講座
コミュニケーション	5講座
計数・会計	4講座
共通能力(改善・仕事術)	5講座
販売・専門能力・実務知識	25講座
OA・情報処理	12講座
語学	16講座
教養・生活知識	17講座
合計	95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 平成17年度からキャリア移行試験を毎年、春・秋の2回実施しています。平成11~16年度の移行試験は年1回、春に実施していました。

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

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

# 従業員とともに | 職場環境

For Employee

## 人権教育への従業員の積極的な参加を推進しています。

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

## セクシャルハラスメント・パワーハラスメント防止の窓口を設置しています。

セクシャルハラスメント・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「セクシャルハラスメント・パワーハラスメント相談窓口」を設置しています。担当者(4名)が、相談者のプライバシー保護に配慮しつつ、従業員からの相談に応じています。受け付けた事案は、速やかに調査・検討を行い、適切な対策を講じています。

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

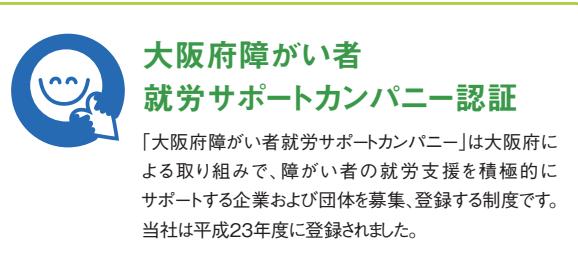
より安全で快適な職場環境の実現に向け、業務の効率化による労働時間の短縮を課題として取り組むことを目的に、労使一体となって従業員の安全衛生管理体制を整備しています。衛生委員会では「職場点検チェックリスト表」による点検を7月に実施し、点検結果に基づく改善を行うとともに、年度毎の安全衛生推進計画に沿った推進活動を行っています。(※2)

### 平成25年度の目標

- ①労働時間管理の精度向上
- ②残業時間上限目標の達成
- ③休業災害・不休災害ゼロ
- ④健康診断・人間ドックの100%受診
- ⑤法定資格者(衛生管理者・衛生推進者)の完全充足

## 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・トイレの改裝等、施設のバリアフリー化を進め勤務しやすい職場環境を整備するなど、障がい者の職場開発を行っています。当社の障がい者雇用率は、平成25年5月1日現在、法定雇用率を上回る2.47%に至っています。(※1)また、当社は障がい者の就労支援を積極的に実施する企業として「大阪府障がい者就労サポートカンパニー」にも認定されています。自立支援の重要性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)、社会保険加入のスマイルパートナー(※4)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才以上の社員およ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。

## 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月に導入しています。これらの制度により、業務スキルの高い経験豊富な人材の継続雇用や職場の活性化につながると期待しています。従業員がライフステージや人生観に応じて仕事と家庭を両立させ、意欲的に仕事に取り組むことは、お客さま満足にもつながると考えています。(※5)

### 育児休業制度・育児短時間勤務制度利用者数の推移

年 度	育児休業制度 利用人数	育児短時間勤務制度 利用人数
平成10年	9名	1名
平成11年	13名	1名
平成12年	12名	1名
平成13年	13名	1名
平成14年	9名	0名
平成15年	14名	5名
平成16年	10名	9名
平成17年	11名	8名
平成18年	7名	11名
平成19年	7名	8名
平成20年	20名	4名
平成21年	24名	8名
平成22年	36名	14名
平成23年	34名	17名
平成24年	40名	15名
累 計	259名	103名

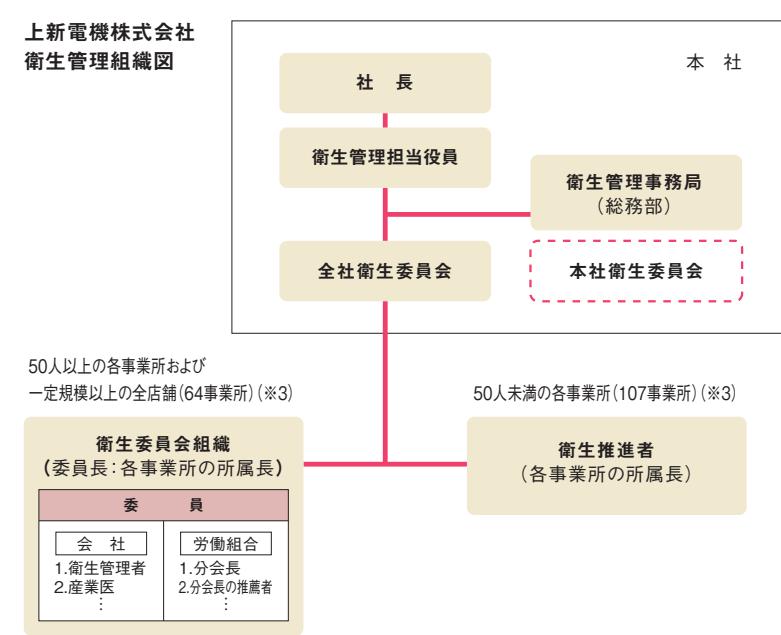
## 介護を必要とする家族を持つ社員を積極的に支援しています。

高齢社会の進展とともに、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(※6)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目的として、介護休業制度・介護短時間勤務制度を平成6年2月に導入いたしました。

### 介護休業制度・介護短時間勤務制度利用者の推移 (※7)

年 度	介護休業制度 利用人数	介護短時間勤務制度 利用人数
平成10年	1名	1名
平成11年	1名	0名
平成12年	3名	0名
平成13年	3名	2名
平成14年	3名	1名
平成15年	3名	1名
平成16年	2名	1名
平成17年	2名	1名
平成18年	6名	1名
平成19年	3名	1名
平成20年	5名	2名
平成21年	1名	0名
平成22年	3名	2名
平成23年	9名	1名
平成24年	3名	1名
累 計	48名	15名

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



※1 P6に関連記事を掲載しています。

※2 平成25年度の年間安全衛生推進計画

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

※3 事業所数は平成25年4月22日現在。

※4 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。

※5 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。

※6 キャリアプロモーター、スマイルパートナー、嘱託も対象に含んでいます。

※7 有休利用の介護休業を含んでいます。

# 株主様とともに | 情報公開

For Shareholder



ジョーシングループ行動規範に従い  
株主様への取り組みを進めています。

当社の株主・投資家の皆さまへのCSR活動は「ジョーシングループ行動規範:株主・投資家に対する行動」を柱に、積極的な情報公開と利益還元を第一に取り組んでいます。



## ●インサイダー取引の禁止

- ・業務遂行上必要な場合を除き、重要な未公表情報の社内外への伝達は一切行わない。
- ・インサイダー取引を未然に防止するため社内規程を厳格に守る。
- ・インサイダー情報を取得した者は、自社株式等の売買を行わない。

## ●企業情報の開示方針

- ・情報の正確性を重視して迅速に開示する。
- ・企業情報の開示は広報担当部署が窓口となり一元管理する。
- ・積極的にIR活動を展開する。

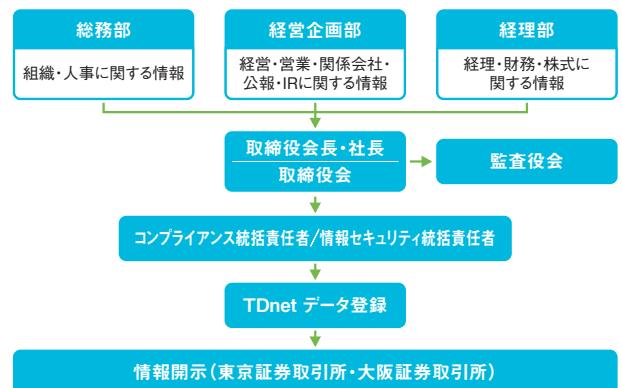
## ●信頼性のある財務報告の基本方針

- ・内部統制システムを重視した事業運営を行う。
- ・グループ全体の内部統制環境整備と、業務プロセス毎の統制活動ルール化により、信頼性のある財務報告書を作成する。

情報の適時開示による、  
透明な企業経営を心がけています。

投資判断に影響を及ぼす重要な事実や決算情報等について、株主・投資家の皆さんに迅速かつ正確、公平な適時開示を行えるよう社内体制を整備しています。毎年度の事業報告書を発行し、株主の皆さんにご送付するとともに、当社のホームページや東京証券取引所、大阪証券取引所のホームページでも各種情報を分かりやすく開示しています。

## 適時開示体制



IRミーティング等でいただいたご意見を  
経営に役立てています。

主なIR活動として、お申し込みいただいた機関投資家様を対象としたショートミーティングを中心に行ってています。株主、投資家およびアナリストの皆さまからいただいたご意見・ご助言などは隨時、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19年	78回
平成20年	61回
平成21年	80回
平成22年	62回
平成23年	74回
平成24年	76回

安定配当の維持を基本に、  
利益還元を充実させています。

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

## 配当性向の推移

期	1株あたり配当金	配当性向(連結)
平成19年3月期	10円	20.0%
平成20年3月期	13円	19.2%
平成21年3月期	14円	17.9%
平成22年3月期	14円	14.7%
平成23年3月期	15円	12.1%
平成24年3月期	16円	12.8%
平成25年3月期	16円	23.0%
平成26年3月期(予定)	16円	22.1%

個人株主様向けの掲載誌に、  
株主優待情報を公開しています。

「株主優待」を通じて、1人でも多くの個人株主の方に当社への興味を持っていたい。当社の事業や商品・戦略に対して理解ある個人株主の方を増やしていきたい、という思いを実現するため、平成15年より株主優待情報誌「知って得する『株主優待』」に掲載を続けています。その他にも、イベント等を通じて個人株主様への情報開示を行っています。



## 所有株式数と優待内容

所有株式数	贈呈内容	2年以上継続保有 株主様への追加贈呈数
1,000株～5,000株未満	200円券55枚(11,000円分)	+200円券30枚(6,000円分)
5,000株～10,000株未満	200円券110枚(22,000円分)	+200円券60枚(12,000円分)
10,000株以上	200円券165枚(33,000円分)	+200円券90枚(18,000円分)

※1 株主優待は、年1回3月末日現在の株主様を対象といたします。

※2 商品の配達集金時には使用できません。

※3 2年以上継続保有の確認は、毎年3月末日の株主名簿に同一株主番号で連続して3回以上記載、または記録された株主様といたします。

# 取引先様とともに | 関係強化

For Business Partner



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。

- 自由な競争と公正な取引
  - ・社内決裁基準に基づいて、公正に取引先を選定する。
  - ・法令に則り、公正な競争をする。
- 取引先、提携先との協調
  - ・お取引先との信頼関係を大切にする。
  - ・お取引先に対して常に對等かつ公平な立場で接する。
- フランチャイジー、関係会社との関係
  - ・互いに自主性を尊重し、健全な協調関係を築く。
  - ・パートナーシップを重視し、正しい情報開示とコミュニケーションに努める。
  - ・契約を守り、真摯に対応する。
- 業務委託先の選定
  - ・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。

フランチャイジーの皆さまへの  
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廻し、細やかな経営指導や各種の支援活動を行っています。特に個人情報保護法をはじめとするコンプライアンスの推進については、当社と同様の教育支援が提供され、各種相談にも対応しています。



JFCオーナー会議

定期総会を開催し協力会社との関係を強化しています。

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



ジョーシン協力会 井上会長



ジョーシンサービス(株)前平社長



ジョーシン協力会 定期総会 上新電機(株)中嶋社長

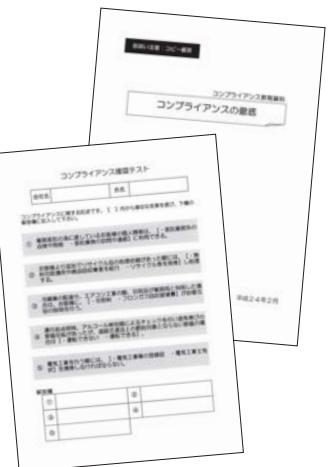
質の高いサービスを提供するため、協力会社に「新商品説明会」や「CS研修」などを実施しています。

家電製品の取扱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(顧客満足度)マインドと具体的な取り組みを理解いただくために「CS研修」を順次、受講いただいております。



平成25年3月6日 工事協力会社向け「新商品説明会」(参加者:410名)



# 環境への取り組み | 基本方針

For Environment



有田川店

「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ていくために、環境対策に取り組むことはとても重要です。当社は事業活動を通じた環境への貢献を考え、平成10年に環境理念を制定いたしました。以来、エコロジーを経営の重要な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目指します。

(平成10年 制定)

## 上新電機株式会社 本社ビル 環境方針

上新電機株式会社本社は、電気製品等の販売を行っている営業部門の支援及び企画管理を中心とした業務において、環境保全への取り組みを経営の最重要課題の一つとして位置づけ、地球に優しい企業活動を推進し、積極的に行動します。

- 1.本社ビル内における企業活動についての環境影響評価に基づき、技術的、経済的に可能な範囲で環境目的・目標を設定し、定期的な見直しを行います。また、環境マネジメントシステムの継続的な改善を目指します。
- 2.環境関連法規、規制、条例及び当社が同意するその他の要求事項を遵守するとともに、汚染の予防に努めます。
- 3.企業活動において次のものに関し環境に配慮した取り組みを行います。

- (1)本社機能として営業に係る環境負荷削減の推進  
①環境配慮型商品販売の推進 ②グリーン購入の推進  
③環境に配慮した物流体制の構築 ④販売品の修理サービスの推進  
⑤環境に配慮した店づくりの推進 ⑥リユース商品の積極的販売の推進

- (2)本社ビル事務活動における保全活動  
①電気使用量の削減 ②紙の使用量削減 ③廃棄物処分量の削減

- 4.この環境方針は本社全社員に周知徹底とともに、関係会社へも周知し、理解と協力を要請します。

～この環境方針は、社内外に公表いたします～

(平成22年4月1日)

## 環境配慮型のビジネス・フローを独自に開発しています。

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

### Point 1 修理サービス

パソコン・家電品の修理を行っています。修理品の大きさやお客さまのニーズに合わせて、持込修理・出張修理・引取修理サービスがあります。

### Point 2 家電製品のリサイクル

家庭で不用になった家電リサイクル法対応製品(エアコン、冷蔵庫、冷凍庫、テレビ、洗濯機、衣類乾燥機)の引取と適正処理を行っています。

### Point 3 中古パソコン等の買取・再生販売

使用済みパソコン、タブレットPC、デジカメ、ビデオカメラ、薄型テレビ、DVDレコーダー、携帯電話、テレビゲーム機等を買取り、再生販売することで、リユースを促進しています。

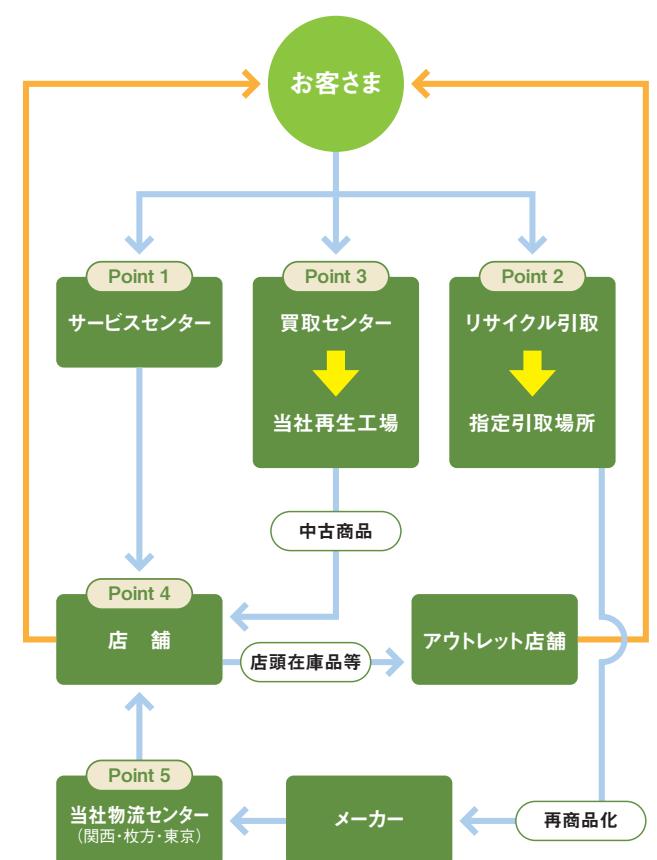
### Point 4 環境配慮型商品販売の推進

省エネルギー型商品を積極的に展開するだけでなく、省エネ商品を低金利で購入いただける「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CO<sub>2</sub>・Noxの削減を推進しています。

## 環境配慮型のビジネス・フロー



# 環境への取り組み | 店づくり

For Environment

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」「電圧調整装置(エポック21)」「省エネ照明器具」「ガス空調」等(※1)を順次導入しています。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、CO<sub>2</sub>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  
お買い物いただける店づくりを心掛けています。

施設利用の安全性を高め、高齢者や障がい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。

## CO<sub>2</sub>削減数値総括 (平成24年経済産業省・環境省令第3号に定めるデフォルト値0.550kg-CO<sub>2</sub>/kWh)

単位:kg-CO<sub>2</sub>/年(年間での削減数値になります)

平成25年3月31日現在 ※小数点未満四捨五入

削減実施項目	削減値	導入店舗数	備考
屋上緑化	14,000		本社ビル屋上(P34参照)
駐車場緑化	14,712	34	関西電力CO <sub>2</sub> 排出原単位0.350(kg-CO <sub>2</sub> /kWh)で試算
太陽光発電	135,322	6	
LED照明(屋内) 事務所・売場・更衣室 風除室・トイレ・吹抜	305,244	30	
LED照明(屋外)	213,156	48	
省電力照明器具HF	901,632	92	
電力総合監視&自動制御システム	4,292,163	93	
省電力システム	1,125,610	19	
チーンストア型エネルギー・マネジメントサービス	994,985	31	
透水・保水性インターロッキングブロック	69,745	2	
壁面緑化	12,424	44	関西電力CO <sub>2</sub> 排出原単位0.350で試算
遮熱塗料	90	2	GIF-T約43m <sup>2</sup> で28.1kgのCO <sub>2</sub> 固定量で試算
窓用遮熱フィルム	24,488	1	
省エネガラスコート	5,938	1	
窓用遮熱フィルム	10,550	3	
合 計	8,120,059		

お子さま連れのお客さまにも  
やさしい店づくりをめざしています。

お子さま連れのお客さまにゆっくりお買い物をしていただけるよう、店内には楽しく遊べる「キッズプレイスベース」、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。



キッズプレイスベース

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。

お客様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、J&Pテクノランド、BOOK OFF大阪難波中店にAED(自動体外式除細動器)を設置しています。

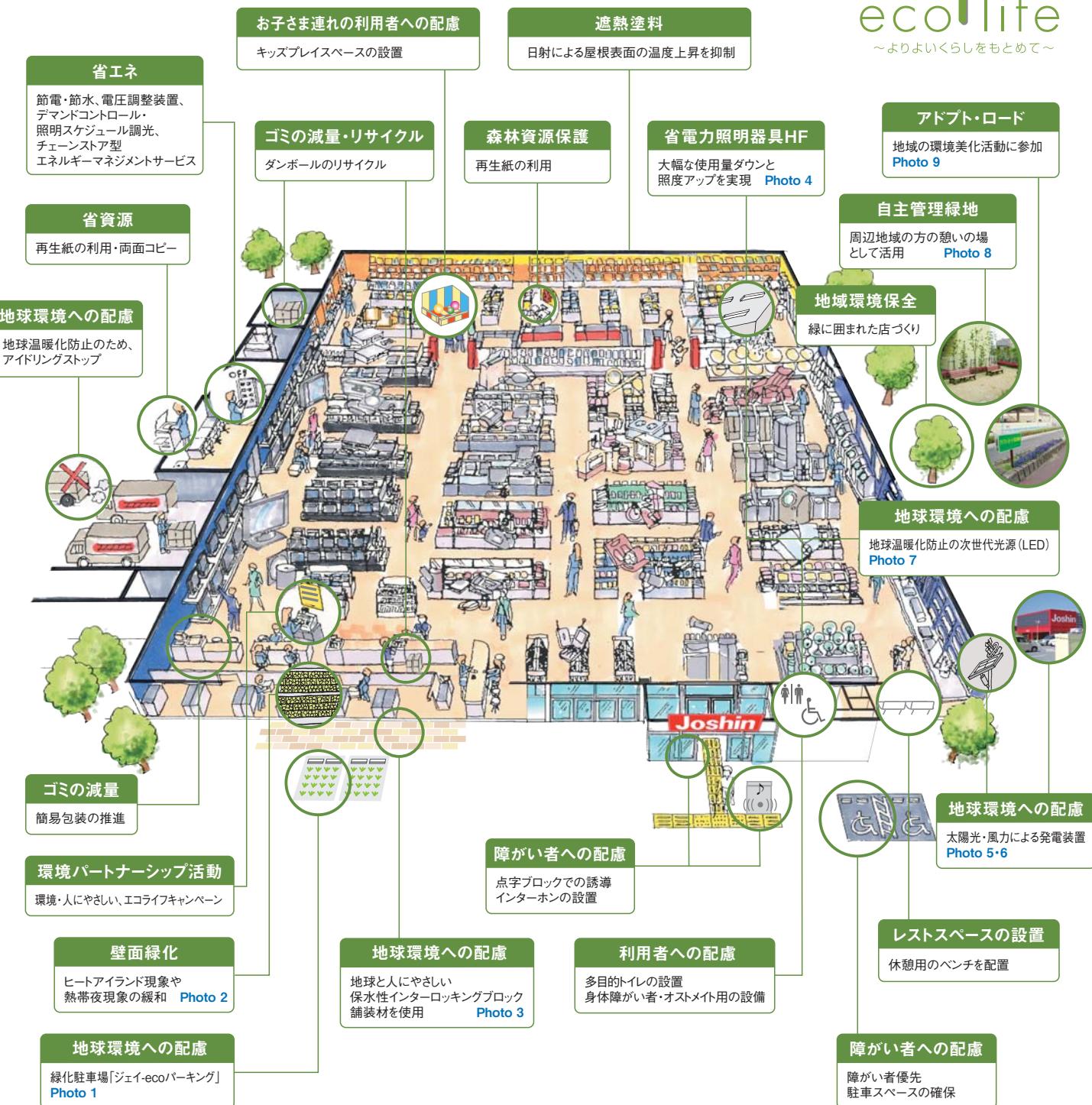


CO<sub>2</sub>削減量(年間kg)  
**8,120,059kg-CO<sub>2</sub>/年**



8,120,059kg-CO<sub>2</sub>÷28.1kg=288,970  
ケヤキの木  
**約288,970本分**に相当

※28.1kg=ケヤキ1本のCO<sub>2</sub>削減量／年



※1 各設備の導入店舗数(平成25年3月31日現在)…エアコンの省エネ運転制御:19店、店頭照明の調光システム:19店、電圧調整装置:31店、省エネ照明器具:93店、ガス空調:25店

### Photo 1 地球にやさしい緑化駐車場「ジェイ-ecoパーキング」\*

ヒートアイランド現象や都市型洪水を抑制し、一定の緑被率を確保するために開発しました。土壤は保水性・保肥性に良好なものを採用しています。



駐車場緑化用植生基盤材  
特許第4541337号

駐車場緑化施工方法  
特許登録第5262324号

駐車場緑化のメリット	
● 地球環境保全型	● 再生資源の利活用
● CO <sub>2</sub> 排出削減	● 透水性・保水性に優れた舗装材の活用(再生資源利用)
● ヒートアイランド現象の緩和	● 一定の緑被率を確保
● 循環型社会構築	● 景観性店舗グレードのアップ
● 都市型洪水の抑制	● 療しの効果
● 雨水とエアコンのドレン排水を利用した灌水システム	

導入店舗 社店/守山店/枚方店/千里丘店/羽曳が丘店/岸和田店/富田林店/アウトレット西宮店/手柄店/加古川店 他(全34店舗)

\*「ジェイ-ecoパーキング」は登録商標です。

### Photo 2 環境保護に貢献する壁面緑化

都市部のヒートアイランド現象や熱帯夜現象を緩和する「壁面緑化」。



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

導入店舗 九条烏丸店/東大阪店

### Photo 3 人と環境に配慮した舗装材(透水・保水性インターロッキングブロック)

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



透水・保水性インターロッキングブロックのメリット	
● 廃コンクリートの再生使用	● 常温成形品でCO <sub>2</sub> を排出しない
● ヒートアイランド現象を緩和	● 都市型洪水の抑制
1m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を歯止めをかけます。	

導入店舗 新庄店/福知山店/上牧店/千里丘店/守山店/枚方店/羽曳が丘店/岸和田店/富田林店/手柄店 他(全44店舗)

### Photo 4 省電力照明器具HF

この器具を使用することにより、大幅なコストダウンと照度アップを実現します。



省電力照明器具HFのメリット	
● 有害物質を排除し環境保護に配慮した商品設計	
● 電気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)	
● 電球の廃棄量の減少(従来比)	● CO <sub>2</sub> 排出量の削減(従来比約22%減少)

導入店舗 堅田店/樋原店/光明池店/高井田店/和歌山店/藤原台店/泉南店/姫路大津店/西宮今津店/宇治店 他(全93店舗)

### Photo 5 地球にやさしい太陽光発電システム

CO<sub>2</sub>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。



分散型MPPTデバイス特許取得 特許第5086484号

太陽光発電システムのメリット	
● 地球環境保全型	● 循環型社会構築へ
● CO <sub>2</sub> 排出削減(CO <sub>2</sub> 排出年間削減量約4,187kg-CO <sub>2</sub> )	● 自家発電による電力の省エネ
● ヒートアイランド現象を緩和	

導入店舗 加古川店/東大阪店/南津守店/鳳店/有田川店/長岡京店  
※ 東大阪店では平成23年10月から社会実験として、太陽光発電の高効率化技術を用いた分散型MPPTデバイスによる検証実験を行っています。

### Photo 6 ハイブリッド照明システム

風の力と太陽の光を受けて発電するクリーンエネルギー。



ハイブリッド照明システムのメリット	
● 燃料が不要で無尽蔵の自然のエネルギー	
● NO <sub>x</sub> 、CO <sub>2</sub> などの有害物質を排出しないクリーンエネルギー	

導入店舗 大東店/久宝寺店/東大阪店/東香里店/鳳店/半田店

### Photo 7 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、CO<sub>2</sub>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	● CO <sub>2</sub> も約1/7に削減
● 価格差3.8倍*の省エネ	● 40,000時間の長寿命

導入店舗 屋内 住吉店/鳴海店/日進香久山店/東大阪店/赤穂店/南津守店/伊勢店/山形鳩店/アウトレット福崎店/鳳店 他(全57店舗)

導入店舗 屋外 美原店/山科店/明石大久保店/住吉店/日進香久山店/東大阪店/赤穂店/羽曳が丘店/富田林店/南津守店 他(全92店舗)  
※ 白熱灯器具(ID-7200NB(W))に、60W形ミニクリプトンランプを組み合わせた場合

### Photo 8 自主管理緑地

周辺地域の方が憩いの場として使えるスペースを設けています。



自主管理緑地のメリット	
● 公共の広場提供による地域社会への貢献	
● 療しの効果	

自主管理緑地とは、行政の指導により敷地の一部を公共の場として提供し、管理する制度です。

実施店舗 美原店/鳳店

### Photo 9 アドプト・ロード

地域の環境美化活動に積極的に取り組んでいます。



アドプト・ロードのメリット	
● 地域の環境美化	● 療しの効果

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あい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。

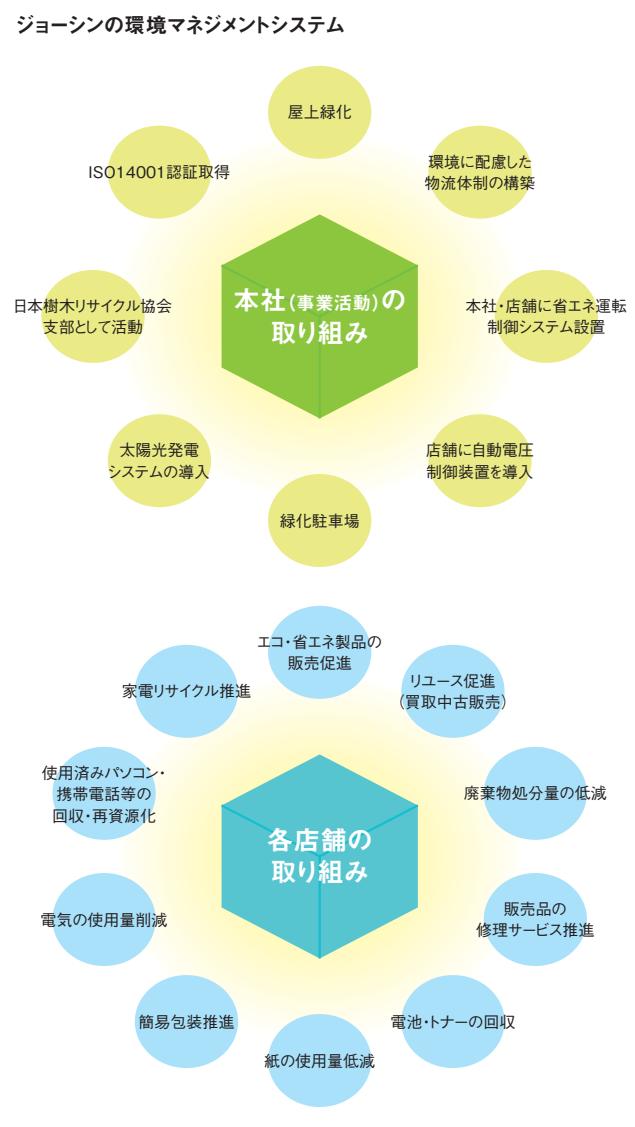
実施店舗 岸和田店/東大阪店

# 環境への取り組み | 省エネとリサイクル

For Environment

## 地球温暖化防止のため、 省エネ家電普及促進活動を行っています。

省エネ家電普及促進活動の一環として「省エネ家電普及促進フォーラム」(※1)に参加しています。このフォーラムは、家電製造事業者、家電小売事業者や消費者など関係者が連携して省エネ家電製品(エアコン・冷蔵庫など)の普及を促進していくことを目的としており、当社もこれに協力して省エネ型家電製品の販売促進活動を積極的に行ってています。これらの活動や環境マネジメントシステム(下図)の積極的な推進により、温室効果ガス排出量の削減と地球温暖化防止に取り組んでいます。



## 「省エネ型製品普及推進優良店」に 57店舗が認定されています。(※2)

当社は環境に対する取り組みの一環として「省エネ型製品普及推進優良店」の推進にも力を入れています。これは省エネルギー型製品の積極的な販売や省エネに関する情報を提供している家電販売店に対し、(財)省エネエネルギーセンターが優良店として認定するもので、平成22年度に申請した57店舗が全て認定されています。販売員の製品知識や販売意欲、売場での省エネ型家電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格に評価されます。

## 地球温暖化を防止する国民運動「チャレンジ25」や 自治体の活動に参加しています。

CO<sub>2</sub>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CO<sub>2</sub>削減に取り組み、同時にお客様を対象とした「6つのチャレンジ」にも協賛。CO<sub>2</sub>削減に役立つ省エネ型製品をおすすめするだけでなく、使い方のご提案にも取り組んでいます。さらに、大阪府が取り組む事業「大阪EVアクションプログラム」にも賛同し、ジョーシン岸和田店、東大阪店、南津守店に太陽光発電システムを併設した「電気自動車急速充電システム」を、鳳店、鶴見店に「電気自動車充電システム」を設置しています。大阪府下の急速充電設備等をITによってネットワーク化しEVユーザーに利便性の高い充電サービスを提供する世界初の取り組み「おおさか充電インフラネットワーク」にも参加しています。その他、津名店(兵庫県)、海南店・御坊店(和歌山県)、半田店(愛知県)、桜井店(奈良県)、長岡京店(京都府)、鴻巣店(埼玉県)にも電気自動車充電システムを設置。クリーンエネルギー自動車の導入促進に協力しています。

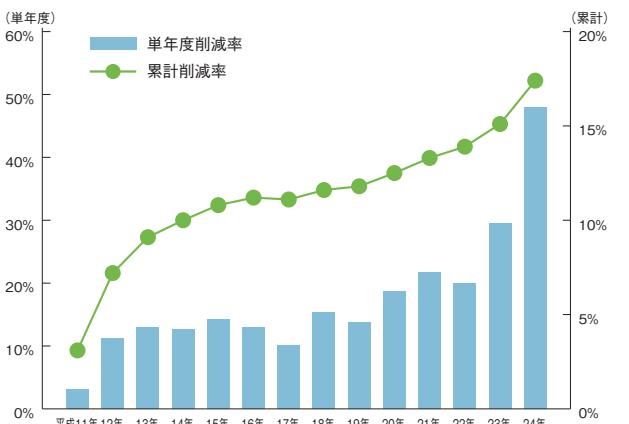


平成22年度  
省エネ優良店認定証

## 電気使用量を削減することにより、 本社ビルにおいてCO<sub>2</sub>削減を実現しました。

省エネ運転制御システムの導入等により、本社ビルにて平成11年度から24年度までに541.4t-CO<sub>2</sub>の温室効果ガスを削減。全社の温室効果ガス排出量は29,734t-CO<sub>2</sub>(平成23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によるCO<sub>2</sub>削減効果 (※3)

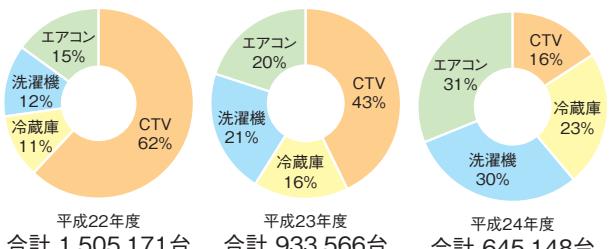


## 家電リサイクル券取扱優良店として 推奨されています。(※5)

家電リサイクル法に基づく小売業者の業務の管理・運用を効率的に支援するために設けられた「家電リサイクル券システム」。当社の店舗やサービスセンター等220部署が、家電リサイクル券取扱優良店として推奨されています。



## 家電4品目リサイクル取引実績の推移と内訳



## 使用済みのパソコンを積極的に回収・再資源化しています。

「資源有効利用促進法(改正リサイクル法)」に基づき、ご家庭で利用していた個人所有の使用済みパソコン(当社規定の対象機種)を回収・再資源化を行っています。

## 平成24年度 使用済パソコン回収・再資源化実績(家庭系) (※6)

[平成24年4月～平成25年3月]

	デスクトップPC本体	ノートPC	CRTディスプレイ	液晶ディスプレイ
回収重量(kg)	6,493.2	399.8	15.4	176.8
回収台数(台)	667	143	1	46
再資源化処理量(kg)	6,493.2	399.8	15.4	176.8
資源再利用率(kg)	4,639.2	231.1	13.4	117.4
資源再利用率(%)	71.4	57.8	86.7	66.4

## 小形充電式電池や携帯電話の回収も進めています。

資源リサイクル促進のため、一般社団法人JBRC主催のキャンペーンに協力。平成24年4月～12月の9ヶ月で小形充電式電池4,559.43kgを回収し、4県で当社の事業所が回収量トップになりました。また、当社は使用済み携帯電話の回収にも協力しており、平成24年度は127,500台を回収しました。さらに、平成24年7月～12月に神戸市が実施した小型電子機器回収実験にも協力し、255台の小型電子機器を回収しました。(※7)

## JBRCキャンペーン中、各都道府県別、回収実績トップの店舗



兵庫県:姫路大津店

新潟県:上越店

富山県:富山南店

石川県:野々市店

※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。

※2 平成23年度以降は募集がありませんでした。P6に関連記事を掲載しています。

※3 平成10年度を基準年度とした場合のCO<sub>2</sub>削減率です。

CO<sub>2</sub>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年度算定期)」を使用。平成21年度以降については、当該年度算定期の「電気事業者別排出係数」を使用しています。

※4 買取・リユース対象品種:パソコン、携帯電話、デジカメ、ビデオカメラ、ディスプレイ、プリンタ、スキャナ、ストレージ、DVDレコーダー、薄型テレビ、オーディオ、TVゲーム機、その他の電子機器。

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

※6 回収重量、回収台数は再資源化処理場への搬入実績です。

※7 協力店舗:三宮1ばん館、灘店、藤原店 回収品目:デジカメ、ビデオカメラ、音楽プレーヤー、ゲーム機、電子辞書、ICレコーダー他

# 環境への取り組み | 実績と計画

For Environment

## ISO更新審査について。

通常4回目となる更新審査にて、下記の通り適合認定を受けました。

【審査概要】	
1 登録組織名称	上新電機株式会社 本社ビル
2 適用規格	ISO14001:2004 (JISQ14001:2004)
3 認定機関	JAB/UKAS
4 JACO登録証番号	EC99J1212(2000/03/15)
5 審査実施日	平成24年7月30・31日
6 JACO審査チームリーダー	小西新一氏(株式会社日本環境認証機構)

### 【登録範囲】

家電製品、パソコン、ホビー商品、ソフト等の販売および物流、サービスに関連する事業活動



サーベイランス審査 クロージングミーティング風景

## 環境マネジメントシステム (平成24年度の実績及び平成26年度までの目標値)

環境保全項目	平成24年度			平成25年度	平成26年度	実施部署
	計画	実績	達成状況			
環境配慮型商品販売の推進	環境配慮型商品の売上構成比60%を目指す ※環境配慮型独自基準にて設定	57.7%	×	環境配慮型商品の売上構成比65%を目指す ※環境配慮型独自基準にて設定	環境配慮型商品の売上構成比70%を目指す ※環境配慮型独自基準にて設定	商品部
	省エネ多段階評価5つ星商品のチラシ掲載率46.5%を目標とする	37.6%	×	省エネ多段階評価5つ星商品のチラシ掲載率41.5%を目標とする	省エネ多段階評価5つ星商品のチラシ掲載率45.0%を目標とする	販売促進部
	オール電化成約件数を平成21年度比で96.3%UP	34.7% UP	×	省エネ型給湯器成約件数を平成23年度を基準に116.0%UP	省エネ型給湯器成約件数を平成23年度を基準に129.1%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23年度を基準に116.1%UP	123.2% UP	○	太陽光発電システム成約件数を平成23年度を基準に188.2%UP	太陽光発電システム成約件数を平成23年度を基準に260.2%UP	
グリーン購入の推進	消耗品・備品のグリーン購入率を47%にUP	47.2%	○	消耗品・備品のグリーン購入率を50%にUP	消耗品・備品のグリーン購入率を52%にUP	総務部
環境に配慮した店づくりの推進	新店(単独店舗)1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)について9点以上の導入を目指す	9点以上	○	新店(単独店舗)1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)について9点以上の導入を目指す	新店(単独店舗)1店舗につき、環境に配慮した資材(設備)について9点以上の導入を目指す(維持)	建設部
	廃充電池回収量を4,800kgを目指す	5,330.59kg	○	廃充電池回収量を5,000kgを目指す	廃充電池回収量を5,200kgを目指す	営業統轄部
	平成18年度を基準として営業店電気使用量1m <sup>2</sup> あたりの使用量効率30%改善	33.8% 改善	○	平成18年度を基準として営業店電気使用量1m <sup>2</sup> あたりの使用量効率32%改善	平成18年度を基準として営業店電気使用量1m <sup>2</sup> あたりの使用量効率32%改善(維持)	総務部
	平成21年度を基準に売場面積1m <sup>2</sup> あたりの紙の使用枚数を12%削減	13.0% 削減	○	平成21年度を基準に売場面積1m <sup>2</sup> あたりの紙の使用枚数を16%削減	平成21年度を基準に売場面積1m <sup>2</sup> あたりの紙の使用枚数を20%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97.2%UP	96.8% UP	×	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に89.3%UP	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に89.3%UP(維持)	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22.5%削減を目指す(使用量目標 433,000kwh)	24.2% 削減	○	平成18年度を基準に年間電気使用量24%削減を目指す	平成18年度を基準に年間電気使用量25%削減を目指す	総務部(全プロア)
	平成21年度を基準に売場面積1m <sup>2</sup> あたりの紙の使用枚数を11.4%削減(0.36枚/m <sup>2</sup> )	14.4% 削減	○	平成21年度を基準に売場面積1m <sup>2</sup> あたりの紙の使用枚数を15.0%削減	平成21年度を基準に売場面積1m <sup>2</sup> あたりの紙の使用枚数を16.5%削減	
	平成18年度を基準にゴミの年間排出量42%削減を目指す(4,000kg)	44.4% 削減	○	平成18年度を基準にゴミの年間排出量45%削減を目指す	平成18年度を基準にゴミの年間排出量46.8%削減を目指す	
	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を20%改善(16.0km/l)	23.1% 改善	○	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を22%改善	平成18年度を基準に本社管理車両の燃費効率を22.5%改善	総務部
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VMD担当
	営業店向け環境教育資料を年4回配信する(施策)					総務部
販売品の修理サービスの推進	長期修理保証(対象商品)契約加入率が35%以上の店舗を60%以上をキープする(継続目標)					営業統轄部
環境に配慮した物流体制の構築	納品一元化の推進					物流管理センター

※目標の達成状況等を勘案し一部目標数値を見直しています。

※営業店の電気使用量効率-平成26年度については現状維持とするが、国のエネルギー対策等の状況変化によって見直す場合があります。

# 地域社会とともに | スポーツ振興

For Region



スポーツを愛する方々とチームを応援し  
地域活性化に取り組んでいます。

2002年から始まった「阪神タイガース選手広告（ヘルメット・ユニフォーム）」は、おかげさまで今年で12年目になりました。この間、当社ではペア観戦チケットキャンペーン、阪神タイガース応援セール、プレミアムグッズプレゼントキャンペーンや、阪神タイガースファンサービス【ドリームリンク】、阪神タイガースファン感謝デーへの協賛など、さまざまな企画で阪神タイガースを応援してまいりました。そして2013年、当社は阪神タイガースのオフィシャルスポンサー第1号としてスポンサー契約を締結しました。

今は多くの方から励ましの声をいただく機会も増え、逆に私たちが元気づけられることもあります。これからも地域の皆さんと阪神タイガースを応援し、活気あふれる関西の一端を担ってまいります。



## 2012年 ペア観戦チケット キャンペーンのご報告

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

販売促進部 主任  
**富岡伸行**  
(阪神タイガース関連販促担当)



ジョーシンCMキャラクター：伊藤隼太選手、能見篤史選手、新井良太選手

スマートフォン用 本格野球ゲームアプリが登場。

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



よろこびや感動をともに。  
タイガース応援ブースを展示しています。

ファンの皆さまのご要望にお応えして、西宮今津店・西宮ガーデンズ店・灘店の3店舗においてタイガース応援展示ブースを開催いたしております。連日訪れるファンの皆さまの熱い視線とご好評をいただいております。



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

当社は昭和23年の創業以来、大阪に本社を置いて事業活動を展開してきました。そこで平成20年、創業60周年社会貢献活動のひとつとして次世代を担う子どもたちが安心して暮らせる環境整備に協力すべく、大阪府をはじめ全国各自治体の推進する「こども110番」運動に参画しました。当社グループ内の全店舗、事業所(225ヶ所)と全車両(427台)で実施しています。(平成25年3月31日現在)



店舗入り口に掲示



サービスカー・営業車に掲示

関西の子育て世帯を応援する  
地域の各種事業に協賛しています。

関西・子育て世帯応援事業として、大阪府が取り組んでいる「まいど子でもカード事業」(※1)に、当社も平成19年12月から協賛しています。これは協賛店舗でお客さまが「まいど子でもカード」のシンボルマークが付いた携帯画面やカードを掲示すると、店舗毎に設定したサービスが受けられるというものです。当社では大阪府下の18店を協賛店舗(※2)に設定。キッズプレイコーナー(ちびっ子広場)等を設置し、お子さま連れのお客さまにもゆきりりお買い物をしていただけます。また、平成24年12月から滋賀県大津市の推進する「赤ちゃんの駅」(※3)事業にも協力しています。



※1 18才未満の子どもがいる大阪府内の世帯を対象。

※2 まいど子でもカード協賛店舗(大阪府下キッズスペース設置店舗)

岸和田店/狭山店/羽曳が丘店/高槻店/千里丘店/富田林店/新大阪店/平野加美店/三国ヶ丘店/南摂津店/大日店/高井田店/泉南店/光明池店/日根野店/吹田上新庄店/ホームズ寝屋川店/堺インター店

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

# 地域社会とともに | 支援活動

For Region

災害支援に、次世代の育成に、  
さまざまな形で支援活動を推進しています。

当社では、地震や台風、火災などの大規模災害時に、被災地域に対してさまざまな支援活動を行っています。平成23年3月11日に発生した「東日本大震災」は、東北・関東地方に甚大な被害をもたらし、完全な復興には長い時間を余儀なくされる状況です。当社は、被災された方々並びに被災地の1日も早い復旧・復興を願い、義援金および物資の支援を実施。お客さまからお預かりした義援金は、日本赤十字社を通じて寄付させていただきました。

また、大阪府内へ避難された被災者を支援する「大阪府受入避難者支援基金」にも協力。さらに、当社が参画しているでんでんタウン協栄会主催行事として、岩手県釜石市平田小学校・唐仁小学校の児童150名に電子工作の出前授業を行い、喜んでいただきました。また、大津波に見舞われた仙台市立の小学校(中野小学校、東六郷小学校)の児童に対して、中古ノートパソコンを寄贈させていただきました。

高齢化と少子化が大きな社会問題となっているなか、次世代を担う子ども達の健全な育成が企業にとって重要な課題と考え、大阪府下に設置されている児童養護施設にも支援活動を行っています。



被災児童の学習支援のため  
中古ノートパソコンを寄贈(宮城県)



でんでんタウン協栄会による電子工作の  
出前授業(岩手県)

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。



製品安全セミナーでの事例発表



東近江店での職場体験学習風景



消費者向け製品安全セミナー(愛知県)

当社は行政機関その他の要請に対し、社会の製品安全文化構築に向けての一助として当社で行っている製品安全対策に関する取り組み内容を紹介しています。

## セミナー等の協力実績

開催時期	形式	内 容	対象	主 催
平成20年3月	執筆	安全と社会文化(小売事業者の取組報告)	一般(web公開)	(財)製品安全協会
平成20年11月	講演	製品安全点検セミナー(東京)	一般	経済産業省
平成21年3月	講演	製品安全セミナー(大阪)	一般	経済産業省
平成21年3月	講演	岬町春の市トーク&トーク	岬町民	なんかやり隊みさき小町、岬町人権啓発推進協議会
平成21年3月	講演	製品安全対策優良企業表彰説明会(大阪)	企業	経済産業省
平成22年11月	講演	製品安全点検セミナー(東京)	一般	経済産業省
平成22年12月	講演	コンシューマーオフィサー連絡会	企業	(財)日本消費者協会
平成23年2月	TV放映	NHK「特集 リコール情報が届かない!」	一般	NHK(番組名:おはよう日本)
平成23年2月	勉強会	職場体験学習(東近江店)	学生	東近江店
平成24年2月	執筆	ジョーシングループにおける製品安全への取組	企業等	NPO法人 安全工学会
平成24年6月	講演	製品安全セミナー(京都)	京都府婦人会	京都府連合婦人会
平成24年8月	TV放映	MBS「大阪の家電小売業の意外な取組」	一般	MBS(番組名:ちんぶいぶい)
平成24年6月～平成25年2月	景品協力	「なにわエコライフ 環境家計簿」参加者募集への協力	大阪市民	大阪市環境局
平成24年11月	講演	製品安全点検セミナー(東京)	一般	経済産業省
平成25年1月	講演	製品安全セミナー(愛知)	愛知県民	愛知県地域婦人団体連絡協議会

## 支援活動一覧

時 期	支援対象	支援方法	支援先窓口	支援内容
平成3年5月～9月	雲仙・普賢岳噴火	義援金	読売光と愛の事業団	上新電機労使の共同募金 計330万円
平成7年1月17日	阪神・淡路大震災	寄 贈	産経新聞 関西テレビ フジテレビ	上新電機 約3,000点の玩具
			神戸市役所	上新電機 400枚の羽毛布団
		義援金	ジョーシングループ 被災社員	ジョーシングループ各労使の共同募金 計1,450万円
平成16年10月20日～21日	台風23号の集中豪雨等	義援金	兵庫県	上新電機労使、ジョーシンサービス労使の共同募金 計150万円
平成16年10月23日	新潟県中越地震	義援金	新潟県	上新電機労使、ジョーシンサービス労使の共同募金 計150万円
平成16年12月26日	スマトラ島沖地震・大津波	義援金	日本赤十字社	店舗据付の募金箱によるお客さまからの募金と当社義援金 計100万円
平成21年8月9日～10日	台風9号の集中豪雨	義援金	兵庫県佐用町	上新電機 100万円
平成23年3月11日	東日本大震災	義援金	日本赤十字社	上新電機 3,000万円
		寄 付	大阪府	「大阪府受入避難者支援基金」への寄付 上新電機 1,000万円
		義援金	日本赤十字社	店舗据付の募金箱によるお客さまからの募金(7,199,024円)
		寄 贈	大阪市	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
		NPO法人 発達障害療育センター	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	
平成23年3月29日	育成支援	寄 付	大阪府 児童養護施設(38カ所)	上新電機 380万円(1施設ごとに10万円)

街の活性化に寄与するイベントを実施・支援しています。

大阪・堺筋630mを歩行者天国にして開催される「日本橋ストリートフェスタ」は平成25年3月24日で9回目を迎え、来場者は23万人になりました。大阪屈指の大イベントとして地元の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。



また、このような地域・行政機関からの協力要請に応えるため、本社所在地である大阪府の『地域貢献企業バンク』や大阪・岬町の『岬“ゆめ・みらい”サポート事業制度』にも登録しております。今後もこれらの事業活動を通して製品安全対策の拡充と、安全・安心社会の構築に貢献してまいります。

地域の安全・安心を守るため、さまざまな防犯活動に参加しています。

日本橋筋商店街振興組合・でんでんタウン協栄会が毎年実施している防犯活動に加え、官民共同の安心安全パトロールや地域の夜間パトロールにも参加しています。このほか、平成24年度に行った放置自転車対策運動の結果として、2ヵ所の駐輪場が増設され、160台の自転車が追加収容できるようになりました。



## 平成24年度 でんでんタウン協栄会 防犯夜間パトロール参加実績

	期 間	参 加 回 数	参 加 の べ 人 数
夏の防犯パトロール	7月2日～7月30日	12回	238名
歳末防犯夜間パトロール	12月2日～12月26日	10回	189名



明治大学  
名譽教授  
**向殿政男氏**

特別インタビュー

## 安全への取り組みを積み重ね、常に進化させていく企業姿勢が印象的

家電製品の安全、そして安心を守っていくうえで、私は量販店の役割はますます重要なものになるとを考えています。その理由は、実際に家電製品を使用する消費者の直接の窓口であり、さらにメーカーとの接点の役目も果たしていることが大きいですね。万が一の事故などが発生した場合、情報を迅速に消費者に伝え、その後の改善についてメーカーと一緒にになって取り組んでいく。モノを製造する側と利用する側の良好な関係を保つ架け橋になるのが量販店だと思います。

上新電機でも導入しておられます、会員制のポイントカードがありますよね。たとえばお客様が引越しをされてもカードさえあれば顧客情報を掴めるなど、トレーサビリティの面で非常にすぐれたシステムです。また、常に最新の製品情報を蓄積して社内で共有し、接客時や不具合発生時などに活用できるシステムもとても有効だと思います。こうした施策でお客様と製品のことを常に把握し、メーカーと

の積極的な連携でより安全な製品を提供していく姿勢が、製品安全対策優良企業表彰 経済産業大臣賞の3回連続受賞という結果にもつながっていると思いますね。度重なる受賞の要因は多々あることかと思いますが、何と言っても安全への取り組みを継続的に、かつ常に進化させているところが上新電機の傑出している所ではないでしょうか。

仕入先業者との契約の際は製品の安全性に関する覚書を締結し、きちんとした製品(業者)でないと契約しない、という考えを貫いているのも好印象です。私の研究している安全学には、事故が起きてから対応するのではなく、初めから事故の起きにくい、良質な製品を作るという考え方があります。安全な製品しか取り扱わないという上新電機の姿勢は、まさに安全学の理想の姿であり、こうしたスタンスがお客様からの信頼につながっているのだと思います。

**安心は、  
安全と信頼のかけ算。  
お客さまに信頼いただける取り組みで  
量販店だからできる取り組みで**

## 故障や事故は起こり得るもの 発生時にどう対応するかが重要

家電製品に限った話ではありませんが、すべての製品には必ず寿命があり、いつかは壊れてしまいます。ただ、この"壊れ方"というものが重要で、たとえば最後に火を噴いて火災を起こすなど危険な状況に陥ってはいけません。安全学にはフェールセーフという考え方があるのですが、製品の寿命が来た時に"安全を保持した状態のまま"壊れるような仕組みや回路を組み込んでおくような設計をすることが大切になります。

また、消費生活用製品安全法の改正により、長期にわたって使用する製品は、各種事業者が経年劣化による事故を防ぐための注意喚起を行うよう定められていますが、これからは家電製品そのものに寿命のお知らせ機能を搭載するなどの工夫があつてもいいのではないかでしょう。特に火災など大きな事故につながりやすい石油・ガスのファンヒーターや給湯器などにはこうした機能をぜひ組み込んでほしいですね。

また、インターネットを活用して故障や不具合情報をリアルタイムで発信・共有するなどの試みも安全を実現するには役立つのではと思います。上新電機に期待するのは、日頃から不具合対応や製品改善などでメーカーとの良好な関係を築いておられるので、こうしたアイデアを積極的にメーカーに提案し、よりよい製品づくりにつなげていただきたいのです。特に現代は、値段が安いだけで十分な保証のない製品はいくらでも手に入

れることができます。こうした製品は致命的な事故があった場合、誰も守ってくれません。量販店として価格はもちろん大切かと思いますが、お客様の安全をしっかりとサポートできる体制を築き、守り続けてほしいと思います。



平成25年5月27日 明治大学にて  
(右:上新電機株式会社 CSR推進室 名畠室長)

さまざまな製品事故のニュースがメディアで取り上げられることも多い今、お客様のニーズもやみくもな低価格路線から、安心できるサポート面を重視する方に変化していくのではないでしょうか。

## 「安心」は「安全」と「信頼」が あってはじめて成り立つもの

上新電機の社はである「愛」、そして「安全」「安心」の考えには、とても共感できるものがあります。私は、お客様の安心のためには、安全な製品をつくることがまず第一で、さらに「信頼」が必要だと考えています。たとえ製品そのものは安全でも、接客でのコミュニケーションや購入後のサポートが十分でなければ、誤った使い方による事故の可能性も考えられますし、お客様は心から安心することはできないと思うのです。

安心とは、安全と信頼のかけ算によって成り立つと考えています。お客様から「あの店で買ったら安心できる」「何かあった時にすぐ面倒を見てもらえて心強い」といったことを思っていただけるかということが重要です。そういう面では、昔からある"町の電気屋さん"のような、一人ひとりの顧客と深つながり、きめ細かいサービスを提供する姿が理想とも言えます。もちろん、規模や業態が違うので単純に同列に語るのは難しいかもしれないですが、上新電機としても参考になる部分は多々あるのではないかでしょうか。

また、接客面だけでなく、事故が起きた場合の迅速な対応や改善の提案など、こうした取り組みを継続的に行うこと、お客様からの信頼は徐々に高まつてくるものだと思います。

## 今後のJoshinへメッセージ

社会の高齢化、製品の多様化や機能の複雑化がますます進む時代において、流通業界は製品安全を実現するうえでとても重要な役割を担っている存在です。上新電機には、量販店ならではの強みを存分に活かし、お客様を第一に考えたまごころサービスで、日本の家電製品の安全、安心を牽引していくような企業になっていただければと思います。

## 向殿政男氏 Profile

1942生まれ。1970年、明治大学大学院工学研究科電気工学専攻博士課程修了。明治大学理工学部教授を経て、明治大学名譽教授就任。専門分野は安全学。経済産業省 製品安全部会長、国土交通省昇降機等事故対策委員長。その他、国内外の各種シンポジウム活動や諸機関委員等、安全学分野で多彩な活動を展開。2005年に経済産業大臣表彰受賞。2006年、厚生労働大臣表彰受賞。明治大学校友会会長を務める。

# Joshinプロフィール

## Corporate Profile

### 会社概要

社名 上新電機株式会社/Joshin Denki Co.,Ltd.  
本社所在地 〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5  
TEL06(6631)1221

創業 昭和23年(1948年)5月11日  
設立 昭和25年(1950年)2月2日  
売上高 3,659億58百万円・連結(平成25年3月期)  
3,588億12百万円・単体(平成25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 2,805名(男子 2,452名、女子 353名/平成25年3月末、役員除く)

連結ベース 社員数3,631名(平成25年3月期末)  
平均臨時従業員数3,229名(平成25年3月期末)

役員  
代表取締役会長 土井 栄次  
代表取締役社長 中嶋 克彦  
代表取締役副社長 金谷 隆平  
代表取締役専務 宇多 敏彦  
常務取締役 西岡 裕  
取締役 横山 晃一  
取締役 尾上 公一  
取締役 浄弘 晴義  
取締役 前平 哲男  
取締役 田中 幸治  
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。

店舗数 222店舗(RC 168、関係会社 37、FC 17)(平成25年3月末現在)

サービスセンター 24カ所(平成25年5月末現在)  
サービスステーション 15カ所(平成25年5月末現在)

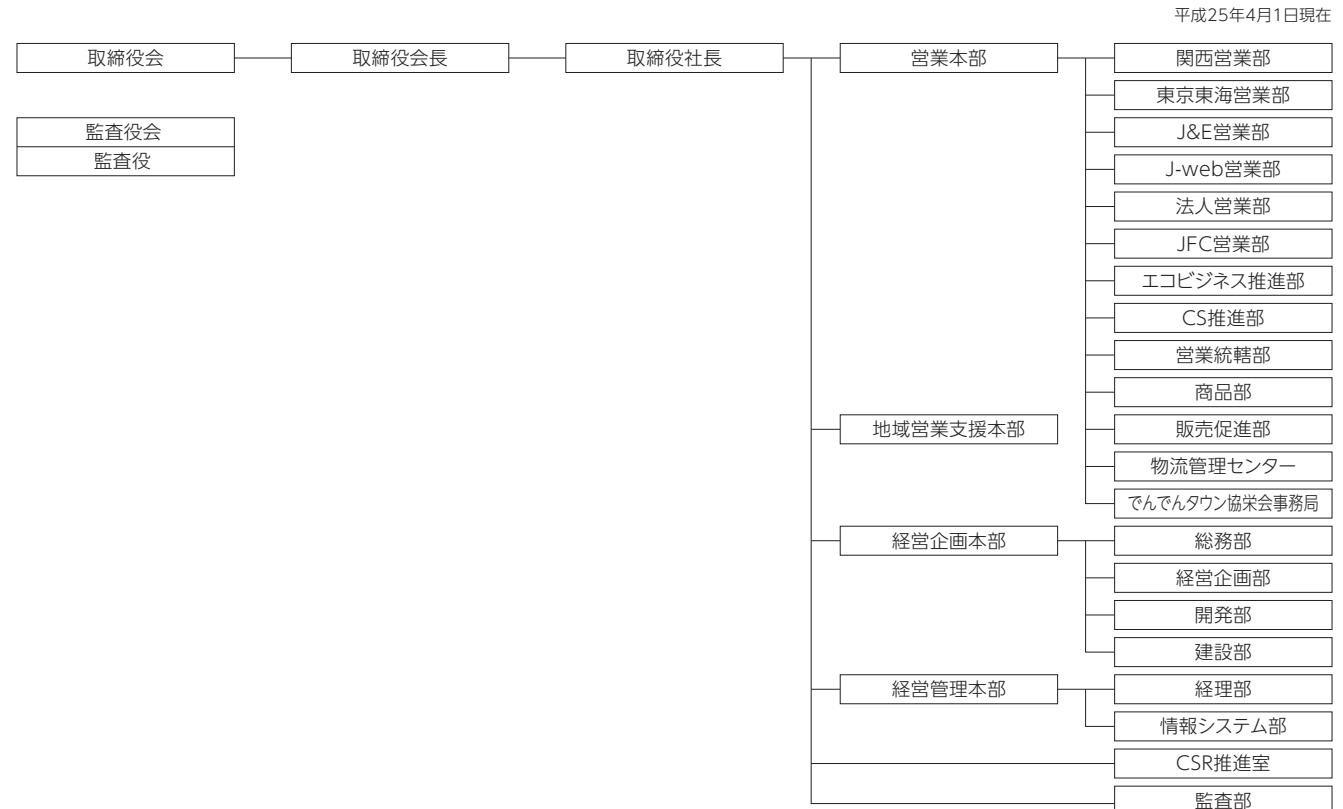
子会社・関係会社  
三共ジョーシン株式会社  
新潟ジョーシン株式会社  
ジョーシンサービス株式会社  
ジョーシンテック株式会社  
ジー・イー・ネクスト株式会社  
兵庫京都ジョーシン株式会社  
東海ジョーシン株式会社  
関東ジョーシン株式会社  
滋賀ジョーシン株式会社  
和歌山ジョーシン株式会社  
中四国ジョーシン株式会社  
ジャプロ株式会社  
ジェイ・ホビー株式会社

フランチャイズ  
株式会社オオカド  
あさか電器株式会社  
トヨタ生活協同組合  
株式会社三河シーエルイー  
パナピット株式会社  
有限会社岩崎電器店  
有限会社舞鶴電気商会  
北電商販株式会社  
株式会社ムラウチ電気  
株式会社サンワードー

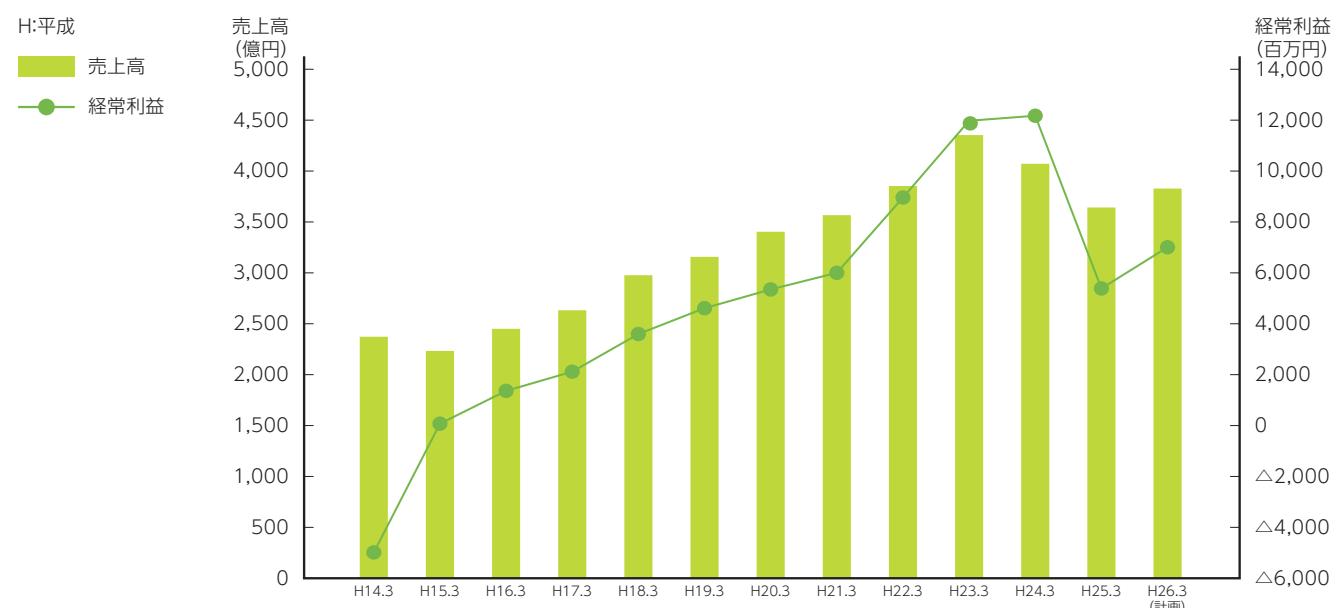
取引銀行  
りそな銀行  
三菱東京UFJ銀行  
三井住友銀行  
三菱UFJ信託銀行  
三井住友信託銀行  
名古屋銀行 他

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

### 組織図



### 業績/売上高の推移(連結)



# 会社沿革

## Corporate Profile

昭和23年 5月 大阪市浪速区日本橋筋4丁目33番地にて「上新電気商会」を創業  
 昭和25年 2月 法人組織に改組し、「上新電機産業株式会社」を設立  
 昭和29年 12月 パーツ販売店より、家電専門店に転換  
 昭和31年 8月 他社に先がけて、サービス部門を開設  
 昭和33年 4月 商号を「上新電機株式会社」に改称  
 昭和38年 5月 茨木市に衛星都市進出第1号店として「茨木店」を開設  
 昭和39年 3月 社は「愛」及び経営理念を制定  
     12月 「寝屋川店」を開設。家電専門店チェーン展開第1号店  
 昭和40年 9月 無線サービスカーを導入  
 昭和41年 1月 自己申告制度を発足  
 昭和43年 2月 取締役社長に淨弘博光が就任  
 昭和44年 9月 社内報「新友」第1号を発行  
 昭和46年 2月 社員資格制度を発足させ、昇格試験を実施  
 昭和47年 1月 営業のキャッチフレーズ「まごころサービス」を制定  
     7月 社員持株会発足  
     9月 株式を大証市場第2部に上場  
 昭和48年 11月 配送部門を「上新サービス株式会社」(現ジョーシンサービス(株))として設立  
 昭和49年 7月 業界に先がけて無料クレジット(らくらくクレジット)を開始  
     11月 業界初のテレショッピングを開始  
 昭和51年 3月 エアコン売上日本一を達成  
     7月 全店オンラインPOSシステムが完成  
     8月 「上新電機労働組合」の結成  
     10月 新シンボルマークを策定  
     11月 大型店第1号店「日本橋本店」(現スーパーキッズランド本店)を開設  
 昭和54年 10月 大阪地区最大の立体駐車場付き大型店舗「日本橋1ばん館」を開設  
 昭和55年 8月 株式を大証市場第1部に上場  
 昭和56年 10月 大型パソコン専門店「J&P」(現J&Pテクノランド)を開設  
     11月 関東地区進出第1号店として「みたか店」(現アウトレット三鷹店)を開設  
 昭和57年 8月 「JCカード」を発行しキャッシングサービスを開始  
 昭和58年 1月 (株)三共(本社 富山市)に資本参加し、系列化(現三共ジョーシン(株))  
     4月 関東地区J&P第1号店として「J&P渋谷店」を開設  
     7月 上新電機共済会が発足  
 昭和59年 1月 売上高500億円を突破  
     4月 サービス部門を分離独立させ「ジョーシンサービス(株)」として設立  
 昭和60年 4月 (株)ナルスと業務提携「NALUX柏崎店」を開設(現新潟ジョーシン(株))  
     5月 POS物流システム稼働  
     12月 株式を東証市場第1部に上場  
 昭和61年 10月 音楽ソフト専門店「ディスクピア」(現ディスクピア日本橋店)を開設  
 昭和62年 6月 カメラビデオ専門店「XCIT」を開設  
 昭和63年 1月 売上高1000億円を突破  
     6月 郡山インター店にホビー専門の「キッズランド」を開設  
     11月 神戸・三宮に大型店舗「さんのみや1ばん館」を開設  
 平成1年 1月 ジョーシンナルス(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  
 平成2年 2月 上新物流(株)とジョーシンサービス(株)を統合し「ジョーシンサービス株式会社」を設立  
     10月 「J&Pテクノランド」を増床し、リフレッシュオープン  
 平成4年 1月 焼津市に静岡県進出第1号店として「焼津インター店」を開設  
     3月 売上高2000億円を突破

# Joshinグループネットワーク

## Corporate Profile

### Joshinグループネットワーク(合計222店舗)

※平成25年3月末現在

時代やニーズに即した、  
ストアブランドを取り揃えています。

家電・AV・情報機器の販売をベースにしたJoshinをはじめ、J&Pや  
DISC・PIER、スーパーキッズランドなどさまざまなストアブランドや  
中古買取カウンター、メガウォッチといったコーナーブランドを取り揃え、  
幅広いお客様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、お客様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。



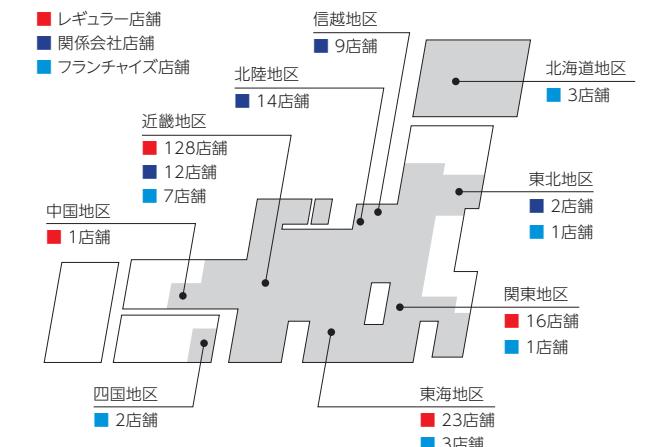
#### スーパーキッズランド

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、お客様に“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。



#### BOOK-OFF

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



#### TSUTAYA

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

# Joshinグループネットワーク

## Corporate Profile

### 上新機(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  
日本橋1ばん館 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋5-1-11  
新大阪店 〒532-0004 大阪市淀川区西宮原2-2-17  
せんばやし店 〒535-0012 大阪市旭区千林2-11-24  
蒲生店 〒536-0004 大阪市城東区今福西3-2-24  
鶴見店 〒538-0054 大阪市鶴見区緑1-18-11  
はりなかの店 〒546-0013 大阪市東住吉区湯里1-1-4  
平野加美店 〒547-0001 大阪市平野区加美北5-6-40  
平野うりやし店 〒547-0024 大阪市平野区瓜破4-2-8  
市岡店 〒552-0012 大阪市港区市岡2-4-25  
南津守店 〒557-0063 大阪市西成区南津守5-2-14  
住吉店 〒558-0042 大阪市住吉区殿辻1-8-21

### 大阪府

吹田上新庄店 〒564-0034 大阪府吹田市西御旅町6-5  
千里丘店 〒565-0811 大阪府吹田市千里丘上5-5  
緑地公園店 〒565-0852 大阪府吹田市千里山竹園1-1-1  
南摂津店 〒566-0074 大阪府摂津市東一津屋4-10  
いばらき店 〒567-0829 大阪府茨木市双葉町2-18  
南いばらき店 〒567-0864 大阪府茨木市沢良浜2-1-2  
高槻店 〒569-1144 大阪府高槻市大畠町24-10  
大日店 〒570-0016 大阪府守口市大日東町1-18  
門真店 〒571-0077 大阪府門真市大橋町27-35  
ホームズ寝屋川店 〒572-0028 大阪府寝屋川市日新町3-15  
寝屋川店 〒572-0834 大阪府寝屋川市昭栄町18-1  
東香里店 〒573-0073 大阪府枚方市高田1-20-50  
くずは店 〒573-1118 大阪府枚方市楠葉並木2-22-1  
枚方店 〒573-1162 大阪府枚方市田口3-41-7  
大東店 〒574-0053 大阪府大東市新田旭町2-8  
高井田店 〒577-0066 大阪府東大阪市高井田本通4-2-5  
東大阪店 〒578-0944 大阪府東大阪市若江西新町3-1-7  
新石切店 〒579-8026 大阪府東大阪市弥生町16-12  
久宝寺店 〒581-0061 大阪府八尾市春日町1-4-28  
藤井寺店 〒583-0027 大阪府藤井寺市岡2-1-3  
羽曳が丘店 〒583-0864 大阪府羽曳野市羽曳が丘10-17-1  
富田林店 〒584-0025 大阪府富田林市若松町西1-1816-1  
河内長野店 〒586-0026 大阪府河内長野市寿町1-8  
美原店 〒587-0051 大阪府堺市美原区北余部140-1  
狭山店 〒589-0031 大阪府大阪狭山市池之原3-1052-1  
堺センター店 〒590-0151 大阪府堺市南区小代74  
泉南店 〒590-0535 大阪府泉南市りんくう南浜3-12  
中環堺店 〒591-8012 大阪府堺市北区中村町607-1  
三国ヶ丘店 〒591-8031 大阪府堺市北区百舌鳥梅北町1-25-1  
高石店 〒592-0012 大阪府高石市西取石8-4-20  
鳳店 〒593-8328 大阪府堺市西区鳳北町9丁510  
光明池店 〒594-1101 大阪府和泉市室堂町824-36  
岸和田店 〒596-0826 大阪府岸和田市作才町1-3-12  
日根野店 〒598-0021 大阪府泉佐野市日根野2496-1

### 兵庫県

三宮1ばん館 〒651-0085 神戸市中央区八幡通3-2-16  
藤原台店 〒651-1302 神戸市北区藤原台中町1-4-1  
神戸岩岡店 〒651-2404 神戸市西区岩岡町古郷1474-6  
淡路店 〒656-0122 兵庫県南あわじ市広田広田117-1  
津名店 〒656-2224 兵庫県淡路市大谷940-10  
灘店 〒657-0864 神戸市灘区新在家南町1-2-2  
尼崎杭瀬店 〒660-0821 兵庫県尼崎市梶ケ島19-1  
つかしん店 〒661-0001 兵庫県尼崎市塚口本町4-8-1  
西宮ガーデンズ店 〒663-8204 兵庫県西宮市高松町14-2  
西宮今津店 〒663-8226 兵庫県西宮市今津港町1-26  
伊丹店 〒664-0027 兵庫県伊丹市伊丹4-1-1  
中山寺店 〒665-0874 兵庫県宝塚市中筋10-27  
川西店 〒666-0024 兵庫県川西市久代6-1-5  
川西ダイエー店 〒666-0124 兵庫県川西市多田桜木1-1-1  
豊岡店 〒668-0013 兵庫県豊岡市中陰553  
三田店 〒669-1543 兵庫県三田市下深田386-1  
篠山店 〒669-2436 兵庫県篠山市池上421  
氷上店 〒669-3467 兵庫県丹波市氷上町本郷300  
姫路東店 〒670-0826 兵庫県姫路市楠町140-1  
手柄店 〒670-0966 兵庫県姫路市延末205-1  
姫路大津店 〒671-1146 兵庫県姫路市大津区大津町2-5  
山崎店 〒671-2545 兵庫県宍粟市山崎町中井7-4  
三木志染店 〒673-0551 兵庫県三木市志染町西自由が丘1-324  
社店 〒673-1431 兵庫県加東市社1102-1  
明石大久保店 〒674-0068 兵庫県明石市大久保町りのき通3-2  
加古川店 〒675-0052 兵庫県加古川市東神吉町出河原862  
加古川店 〒675-0131 兵庫県加古川市別府町新野辺440-1  
西脇店 〒677-0017 兵庫県西脇市小坂町142  
赤穂店 〒678-0176 兵庫県赤穂市南野中784  
竜野ダイエー店 〒679-4129 兵庫県たつの市龍野町本字五反田250-1

### 奈良県

登美ヶ丘店 〒630-0115 奈良県生駒市鹿畠町3027  
東生駒店 〒630-0201 奈良県生駒市小明町745-1  
奈良店 〒630-8013 奈良市三条大路4-1-58  
桜井店 〒633-0061 奈良県桜井市上之庄206  
橿原店 〒634-0843 奈良県橿原市北妙法寺町555-1  
大和高田店 〒635-0026 奈良県大和高田市大字神楽250-1  
斑鳩店 〒636-0154 奈良県生駒郡斑鳩町龍田西5-4-14  
モイロ(10月休業予定) 〒636-0002 奈良県北葛城郡王寺町寺2-2-24  
上牧店 〒639-0214 奈良県北葛城郡上牧町大字上牧1853  
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  
郡山店 〒639-1115 奈良県大和郡山市横田町693-1  
新庄店 〒639-2113 奈良県葛城市北花内40-1

### 和歌山県

和歌山北店 〒640-8442 和歌山市平井120-1  
和歌山店 〒641-0006 和歌山市中島368  
海南店 〒642-0031 和歌山県海南市築地1-97  
有田川店 〒643-0032 和歌山県有田郡有田川町天満291-1  
御坊店 〒644-0002 和歌山県御坊市園336-1  
有田店 〒649-0316 和歌山県有田市宮崎町102-1  
岩出店 〒649-6235 和歌山県岩出市西野25  
橋本店 〒649-7202 和歌山県橋本市高野口町伏原818

### 三重県

名張店 〒518-0445 三重県名張市瀬古口226  
アリオ倉敷店 〒710-0813 岡山県倉敷市寿町12-2  
岡山商品センター 〒701-0206 岡山市南区箕島2441-3(株)ソーデン社箕島営業所内

### アウトレット

アウトレット池田店 〒563-0031 大阪府池田市天神1-1-7  
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  
アウトレット西宮店 〒662-0861 兵庫県西宮市河原町5-11  
アウトレット福崎店 〒679-2204 兵庫県神崎郡福崎町西田原1394

### 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  
アリオ川口店 〒181-0014 東京都三鷹市野崎1-20-17  
つるかわ店 〒195-0072 東京都町田市金井8-15-5  
港北インター店 〒224-0043 神奈川県横浜市都筑区折本町191  
厚木下荻野店 〒243-0203 神奈川県厚木市下荻野1200-1  
相模原小山店 〒252-0205 神奈川県相模原市中央区小山3-37-1  
市川大野店 〒272-0805 千葉県市川市大野町1丁目19-1  
新習志野店 〒275-0024 千葉県習志野市茜浜1-1-2  
八千代イズミヤ店 〒276-0028 千葉県八千代市村上1245  
アウトレット浦安店 〒279-0004 千葉県浦安市猫実1-21-32  
アリオ川口店 〒332-0033 埼玉県川口市並木元町1-79  
浦和美園店 〒336-8760 さいたま市緑区大字大門3710  
草加まつばら店 〒340-0043 埼玉県草加市草加3-9-13  
こしがや店 〒343-0805 埼玉県越谷市神明町2-87-1  
羽生店 〒348-0039 埼玉県羽生市川崎2-281-3  
アトレト入間サイオス店 〒358-0003 埼玉県入間市豊岡2-1-1  
アウトレット所沢店 〒359-1143 埼玉県所沢市宮本町2-22-34  
鴻巣店 〒369-0131 埼玉県鴻巣市袋763-2

### J-WEB営業部

〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15 なんばビル 06-6633-1111

### 法人営業部

〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15 なんばビル 06-6634-0911

東京法人営業所 〒160-0015 東京都新宿区大京町23-3 03-5363-5611

名古屋法人営業所 〒460-0011 名古屋市中区大須4-2-48 052-262-9111

物流センター

物流管理センター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46 06-6613-0400

関西物流センター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46 06-6613-3343

枚方物流センター 〒573-0094 大阪府枚方市南3-3-1 072-831-8575

日本橋商品管理センター 〒556-0006 大阪市浪速区日本橋3-2-21 06-6634-3322

東北物流センター 〒981-1225 宮城県名取市飯坂3-4-41 022-381-5911

東京物流センター 〒344-0042 埼玉県春日部市増田820-1-3 048-755-4811

### 東京東海営業部 東海西エリア

〒460-0011 名古屋市中区大須4-2-48

岐阜羽島店 〒501-6264 岐阜県羽島市小熊町島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

桑名店 〒511-0863 三重県桑名市新西方1-35 0594-25-3011

鈴鹿店 〒513-0833 三重県鈴鹿市庄野共進2-7-9 059-375-1911

津城山店 〒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

松阪店 〒515-2122 三重県松阪市久米町1174-3 0598-56-1711

伊勢店 〒516-0007 三重県伊勢市小木町字曾替538 0596-36-9211

### 東京東海営業部 東海東エリア

〒460-0011 名古屋市中区大須4-2-48

焼津インター店 〒425-0092 静岡県焼津市越後島385 054-626-2211

アクロス豊川店 〒442-0823 愛知県豊川市正岡町池田700 0533-83-5511

新安城店 〒446-0072 愛知県安城市住吉町荒曾根43 0566-97-8211

ひとつぎ店 〒448-0003 愛知県刈谷市一ツ木町3-10-4 0566-27-8611

名古屋みなと店 〒455-0055 愛知県名古屋市港区品川町2-1-6 052-654-7011

白土店 〒458-0836 愛知県名古屋市緑区白土803 052-878-2411

鳴海店 〒458-0847 愛知県名古屋市緑区浦里3-232 052-892-6811

大高店 〒459-8001 愛知県名古屋市緑区大高町原平子1-1 052-623-7411

曰進香久山店 〒470-0134 愛知県名古屋市香久山4-201-3 052-847-2811

半田店 〒475-0805 愛知県半田市浜田町3-8-1 0569-26-1811

小牧店 〒485-0033 愛知県小牧市郷中1-50 0568-71-5911

高蔵寺店 〒487-0011 愛知県春日井市中央1-2-2 0568-91-8611

稻沢店 〒492-8601 愛知県稲沢市長野7-1-2 0587-22-3111

蟹江店 〒497-0032 愛知県海

# Joshinグループネットワーク

## 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
高岡店	〒933-0904 富山県高岡市新成町1-12
黒部アピタ店	〒938-0806 富山県黒部市前沢1017-4
砺波店	〒939-1363 富山県砺波市太郎丸2-5
富山南店	〒939-8072 富山市堀川町355-3
金沢本店	〒920-0059 金沢市示野町81-1
寺地店	〒921-8178 金沢市寺地2-3
野々市店	〒921-8825 石川県野々市市三納1-144
加賀店	〒922-0013 石川県加賀市上河崎町47-1
はくい店	〒925-0027 石川県羽咋市鶴多町五石高34-1
鹿島店	〒929-1721 石川県鹿島郡中能登町井田と部1-1
福井本店	〒910-0837 福井市高柳1-201
敦賀店	〒914-0045 福井県敦賀市古田刈28-1-1
長野インター店	〒388-8019 長野市篠ノ井杵淵480-1

#### ジョーシンサービス(株)

〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-8-12	06-6644-2244
技術課	〒556-0005 大阪市浪速区日本橋5-9-8
技術研修センター	〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25
アフターサービスコールセンター	072-993-8255
	0570-0556-31

#### カスタマーサービス部

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

#### 関西エリア

〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-8-12	06-6644-2244
滋賀サービスセンター	〒524-0041 滋賀県守山市勝部4-9-19
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
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
北大阪サービスステーション	〒569-0043 大阪府高槻市竹の内町74-1
八尾サービスセンター	〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25
八尾サービスステーション	〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25
南大阪サービスセンター	〒596-0827 大阪府岸和田市上松町247
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
京都サービスステーション	〒612-8236 京都市伏見区横大路下三栖里ノ内57
奈良サービスセンター	〒632-0081 奈良県天理市二階堂上ノ庄町441-5
奈良サービスステーション	〒632-0081 奈良県天理市二階堂上ノ庄町441-5
和歌山サービスセンター	〒641-0006 和歌山市中島215-1
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
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
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
和歌山サービスセンター	〒661-0965 兵庫県尼崎市次屋2-2-33
尼崎サービスセンター	〒661-0965 兵庫県尼崎市次屋2-2-33
姫路サービスセンター	〒671-1553 兵庫県揖保郡太子町老原611-3
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
加古川サービスステーション	〒675-0018 兵庫県加古川市野口町坂元329-4
ビジネス開発 大阪営業所	〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25

#### 東海・関東エリア

〒120-0024 東京都足立区千住関屋町2-16日本通運千住倉庫内	03-3881-2611
東京都サービスセンター	〒120-0024 東京都足立区千住関屋町2-16日本通運千住倉庫内
西東京サービスセンター	〒184-0002 東京都小金井市樋野町1-7-35
埼玉サービスセンター	〒344-0062 埼玉県春日部市柏壁東2-16-36
名古屋南サービスセンター	〒476-0001 愛知県東海市南栄田町リノ割363-9
名古屋南サービスステーション	〒476-0001 愛知県東海市南栄田町リノ割363-9
名古屋サービスセンター	〒492-8082 愛知県稻沢市下津下町西3-41
名古屋サービスステーション	〒492-8082 愛知県稻沢市下津下町西3-41
三重サービスセンター	〒514-0817 三重県津市高茶屋小森町2892-36
ビジネス開発 東京営業所	〒184-0002 東京都小金井市樋野町1-7-35

#### 北陸エリア

〒930-0834 富山市問屋町1-9-24	076-451-3377
富山サービスセンター	〒930-0834 富山市問屋町1-9-24
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
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
福井サービスデポ	〒910-0803 福井市高柳町38-28
ISO担当	〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46

#### 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
テクニカルセンター	〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46
パートセンター	〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46
大阪宅配便センター	〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46
ISO担当	〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46

#### ジョーシンテック(株)

〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5	06-6644-4141
---------------------------	--------------

#### ジェー・イー・ネクスト(株)

〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5	06-6631-1160
BOOK OFF滋賀水口店	〒528-0033 滋賀県甲賀市水口町綾野3-40
BOOK OFF大阪難波中店	〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15
BOOK OFF江坂駅前店	〒564-0051 大阪府吹田市豊津町14-9
BOOK OFF門真古川橋店	〒571-0039 大阪府門真市速見町9-12
BOOK OFF堺御陵前店	〒590-0964 大阪府堺市堺区新在家町東1-1-22
TSUTAYA草津店	〒525-0027 滋賀県草津市野村2-20-28
TSUTAYA大正駅前店	〒551-0002 大阪市大正区三軒家東1-17-26
TSUTAYA大阪難波中店	〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15
TSUTAYA八尾原店	〒581-0092 大阪府八尾市老原1-13-2
TSUTAYA大蔵谷店	〒651-2113 神戸市西区伊川谷町有瀬599-1
TSUTAYA姫路車崎店	〒670-0053 兵庫県姫路市南車崎1-2-43
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
余市店	〒046-0003 北海道余市郡余市町黒川12-29
北広島店	〒061-1121 北海道北広島市中央2-1-2

#### (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
ムラウチジョーシン八王子店	〒192-0045 東京都八王子市大和田町5-1-21

#### (株)三河シーエルレー

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

# GRIガイドライン対照表

「GRI サステナビリティ レポーティング ガイドライン G3(2006)」における開示項目につき、  
「Joshin まごころCSR報告書 (Joshin CSR 2013)」での参照ページを一覧表にいたしました。

項目	指標	参照ページ
<b>1 戦略および分析</b>		
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者の声明	2
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	
<b>2 組織のプロフィール</b>		
2.1	組織の名称	49
2.2	主要なブランド、製品および/またはサービス	
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	49, 50
2.4	組織の本社の所在地	49
2.5	組織が事業展開している国々の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	52
2.6	所有形態の性質および法的形式	49
2.7	参入市場 (地理的内訳、参入セクター、顧客／受益者の種類を含む)	52-56
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ●従業員数 ●純売上高あるいは純収入 ●負債および株主資本に区分した総資本 ●提供する製品またはサービスの量	49, 50
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ●施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更 ●株式資本構造およびその資本形成における維持および変更業務	52-56
2.10	報告期間中の受賞歴	5, 6
<b>3 報告要素</b>		
報告書のプロフィール		
3.1	提供する報告書の報告期間	58
3.2	前回の報告書発行日	
3.3	報告サイクル	
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	
報告書のスコープおよびバウンダー		
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス ●重要性の判断 ●報告書内およびテーマの優先順位付け ●組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定	3, 58
3.6	報告書のバウンダー	58
3.7	報告書のスコープまたはバウンダーに関する具体的な制限事項	
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	
GRI内容索引		
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	57
<b>4 ガバナンス、コミットメントおよび参画</b>		
ガバナンス		
4.1	戦略の設定または全組織の監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造	7-10
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す	49
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	7
4.9	組織が経済的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス	7-9
ステークホルダー参画		
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	3
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	

項目	指標	参照ページ
<b>5 マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標</b>		
経済		
EC1	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払など、創出および分配した直接的な経済的価値	49, 50
EC6	主要事業拠点での地元のサプライヤーについての方針、業務慣行および支出の割合	31, 32
侧面:経済的パフォーマンス		
EC8	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	43-46
環境		
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的なエネルギー消費量	33-42
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的なエネルギー消費量	
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	35, 40-42
EN6	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取組、およびこれらの率先取組の成果としてのエネルギー必要量の削減量	
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための率先取組と達成された削減量	
侧面:排出物、廃水および廃棄物		
EN16	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	40
EN18	温室効果ガス排出量削減のための率先取組と達成された削減量	4, 33-42
侧面:製品およびサービス		
EN26	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取組と影響削減の程度	33-42
EN27	カテゴリ別に再生利用される販売製品およびその梱包(財)の割合	34, 40
侧面:輸送		
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	34
労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)		
マネジメント・アプローチに関する開示		25-28
侧面:雇用		
LA1	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	25, 49
侧面:労働安全衛生		
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	27
侧面:研修および教育		
LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	26
人権		
マネジメント・アプローチに関する開示		10, 27, 28
侧面:投資および調達の慣行		
HR3	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関する方針および手順に関する従業員研修の総時間	25, 26
社会		
マネジメント・アプローチに関する開示		43-46
侧面:コミュニケーション		
SO1	参入、事業展開および撤退を含む、コミュニティに対する事業の影響を評価し、管理するためのプログラムと実務慣行の性質、適用範囲および有効性	7, 8
製品責任		
マネジメント・アプローチに関する開示		11-24 47, 48
侧面:顧客の安全衛生		
PR1	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	8, 19, 20
侧面:製品およびサービスのラベリング		
PR5	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	13-16 17, 18, 24
侧面:マーケティング・コミュニケーション		
PR6	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	7-10, 17

## 社是・経営理念・綱領・お客様への3つの約束

### 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!

(平成16年8月制定)

### ジョーシングループ行動宣言



### お客様への誓い

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

### 社会への誓い

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

### 取引先・提携先への誓い

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

### 株主・投資家への誓い

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

### 社員とともに

Joshinは、一人一人の個性を尊重し、ともに成長することを目指します。

### 編集方針

平成16年に制定した「ジョーシングループ行動宣言」は、私たちのCSRに関する考え方と指針を規定したものです。「Joshin まごころCSR報告書」は、この「ジョーシングループ行動宣言」に明記した事項について私たちがどのように取り組み、実践しているかを報告書としてまとめ、開示するものです。平成18年に初めてのCSR報告書を発行以来、今回で8冊目になります。編集にあたっては、「GRIサステナビリティリポーティング ガイドラインG3」「環境省:環境報告書ガイドライン2012年版」「日本弁護士連合会:CSRガイドライン2009」「ISO26000(社会的責任に関する手引)」を参考に、経済・社会・環境の3分野に関する情報について、当社が定義する主なステークホルダー別に、その取り組みの主なものを開示しつつ、幅広い読者を想定して読みやすさにも配慮しました。

### 編集担当からのお願い

本書を手にとっ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 名畠 和世

お問い合わせ先  
報告書の範囲  
報告対象組織  
発行日  
報告サイクル  
ホームページ

〒556-8550 大阪府大阪市浪速区日本橋西1丁目6番5号 上新電機株式会社 CSR推進室 TEL 06-6631-1122 FAX 06-6644-3626  
報告対象期間：平成24年4月1日～平成25年3月31日 ただし、一部の報告については平成25年4月以降について触れているものもあります。  
上新電機株式会社及びその子会社  
平成25年6月(前回の発行日:平成24年6月)  
年1回  
当社のCSR報告書はホームページからダウンロードできます。 <http://www.joshin.co.jp/joshintop/csr.html>

まごころサービスの  
**Joshin**

