

Joshin  
まごころ  
CSR報告書  
2012年度版

# Joshin CSR Report

上新電機株式会社 CSR報告書2012

## 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	Joshinのサポート・サービス	33	
13	Joshinが提案するスマートライフ	35	
15	Joshinの幅広いサポート	37	
	<b>お客さまとともに</b> For Customer		
17	人材育成	41	
19	体制整備	41	
21	経営戦略	41	
	<b>従業員とともに</b> For Employee		
25	能力開発	47	
27	職場環境	47	
	<b>株主様とともに</b> For Shareholder		
29	情報公開	49	
	<b>取引先様とともに</b> For Business Partner		
31	関係強化	51	
		52	
		52	
		57	
		58	
			<b>環境への取り組み</b> For Environment
			基本方針
			省エネとリサイクル
			店づくり
			実績と計画
			<b>地域社会とともに</b> For Region
			スポーツ振興
			支援活動
			<b>特別インタビュー</b> Special Interview
			消費生活コンサルタント 三浦 佳子氏
			<b>Joshinプロフィール</b> Corporate Profile
			会社概要
			会社沿革
			Joshinグループネットワーク
			子会社・関係会社/フランチャイズ
			GRIガイドライン対照表
			企業理念

# ジョーシンのCSRは 「まごころサービス」の実践から。



上新電機株式会社  
代表取締役

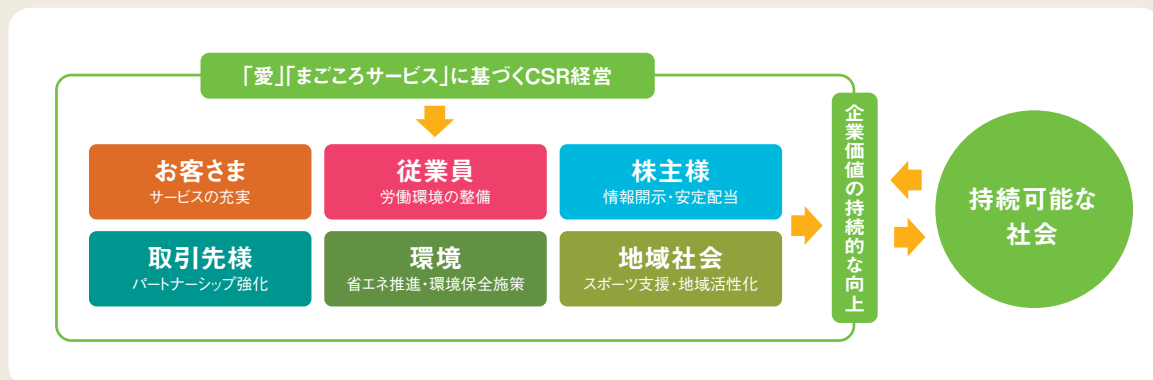
土井 栄次

当社は家電製品を一般消費者に販売する小売業として、昭和23年(1948年)、大阪市浪速区日本橋で創業いたしました。以来、情報機器、エンターテインメント商品等、取扱い商品ジャンルを拡大しつつ、一貫して「愛」「まごころサービス」に基づく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年に「環境理念」、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、CSRおよびコンプライアンスに関するグループの判断基準を統一するとともに、グループ全従業員の周知・教育を進めてまいりました。また、社会の高齢化・情報化が急速に進む中、営業面では、「まごころサービス」の一環として昭和31年(1956年)から開設しているアフターサービス部門の実施してきた事業を「ホームメンテナンスサービス」「PCサポートサービス」として体系化いたしました。より地域に密着したサポート・サービス事業として積極的に推進し、さらに、新規事業として「EV・PHV充電システム」を立ち上げ、太陽光発電システムと併せて推進するなど、地球温暖化防止に貢献するスマートライフ提案を積極的に進めております。その他、社会貢献活動の一環として、当グループでは障がいのある生徒に対する職業教育を積極的に取り入れておますが、こうした活動が評価され平成23年度大阪府ハートフル企業顕彰制度において「ハートフル企業教育貢献賞」を受賞いたしました。

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、これからもステークホルダーの皆さまのニーズを深く理解し、社是「愛」の精神を基本とした「まごころサービス」を着実に実践するとともに、透明性と説明責任を重視したCSR経営により、企業価値の向上に努めてまいります。皆さまのさらなるご支援・ご指導をお願い申し上げます。

## CSRとサステナビリティ(持続可能性)の関係



# JoshinのCSR活動

## 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さまの暮らしを便利で快適にするお手伝いをしたいと考えています。商品の安全・安心を確保する体制の構築から、お客さまの多様なニーズに応えられる人材の育成、個人情報保護の徹底など、より信頼いただける企業をめざしています。どんな時でも「愛」「まごころ」を大切に価値あるサービスをご提供できるよう努めてまいります。</p> <p><b>関連情報</b> ▶ 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、意欲を持って働ける職場づくりを進めています。子育て支援や障がい者サポートなど働く人にとってやさしい企業をめざした施策も実践。Joshinの一員であることに喜びを感じられるよう、労働環境を整えてまいります。</p> <p><b>関連情報</b> ▶ 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><b>関連情報</b> ▶ 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>当社は、お客さまのニーズを満たし、質の高いサービスを提供するには、取引先様との強固なパートナーシップが重要と考えています。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><b>関連情報</b> ▶ 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>● 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事項と捉えています。小売業が取り組む環境配慮の形として、物流・店舗・アフターサービスなどの環境負荷を最小限に抑えることに努めています。また、節電など社会的なニーズに応えるプロならではのアドバイスやご提案で、環境にやさしい暮らしのお手伝いも行っています。</p> <p><b>関連情報</b> ▶ 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>● 省エネルギーフレットの配布</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><b>関連情報</b> ▶ 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> </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。

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

※ P20に関連記事を掲載しています。



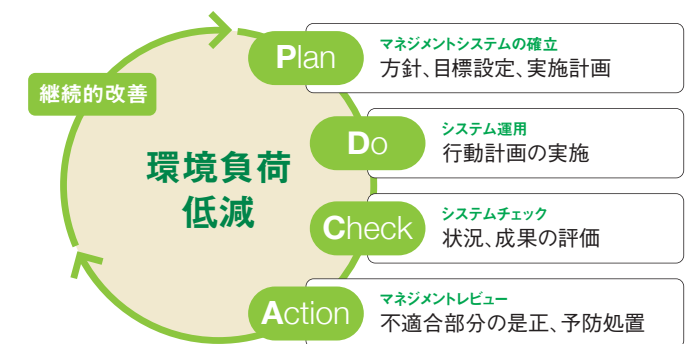
プライバシーマーク認定証

### 本社ビルにて、国際規格「ISO14001」認証を取得しています。

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

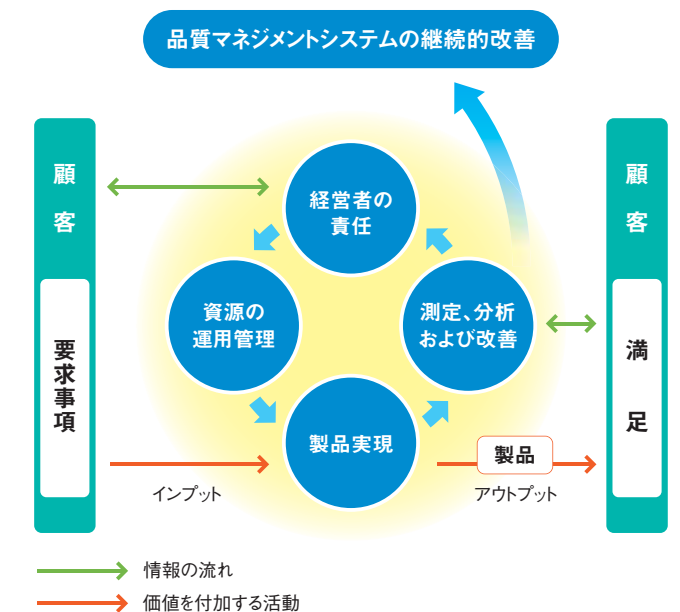


※ P33、41、42に関連記事を掲載しています。



### 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、社内で修理するものと、メーカーに修理依頼するものに選別します。社内修理を行うにあたり、レベルの高い品質管理を行うことが責務であると認識し、平成12年5月、ジョーシンサービス(株)ファクトリーサービス部にて品質管理の国際規格「ISO9002」の認証を取得。現在は「ISO9001」に認証を移行し、平成24年5月に更新しました。



# CSR活動による受賞歴

Sustainability



平成22年度 製品安全対策優良企業表彰 受賞式 写真左: 深野弘行 商務流通審議官(当時) 右: 金谷副社長



## 平成20年・22年度 「製品安全対策優良企業表彰 経済産業大臣賞」を 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、平成20年度に続き、平成22年度の「経済産業大臣賞」を本制度で初めて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。

### 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

※ P19に関連記事を掲載しています。 ※ 経済産業大臣賞受賞企業については、応募規定により受賞翌年度は応募資格がありません。

## 平成23年度

「大阪府ハートフル企業教育貢献賞」を受賞しました。

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



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

### 受賞のポイント

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

※ 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。

※ P35に関連記事を掲載しています。

## 平成22年度

「人材開発・養成貢献賞」「就職マッチング賞」を受賞しました。

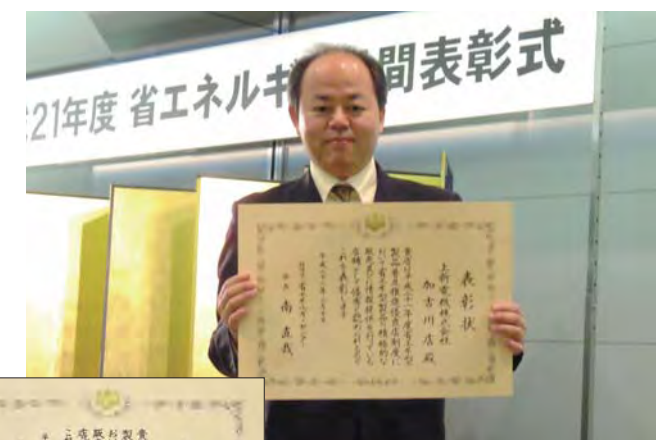
障がい者雇用への取り組みが評価され「人材開発・養成貢献賞」「就職マッチング賞」を受賞しました。本表彰は社団法人 おおさか人材雇用開発人権センター(通称:C-STEP)が実施する「評価・顕彰制度」において、障がい者雇用など就労支援を通じて人権課題に取り組む社会貢献企業に対して贈られる賞です。



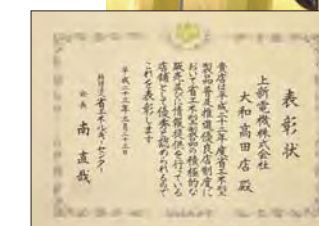
### 受賞のポイント

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

※ P27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

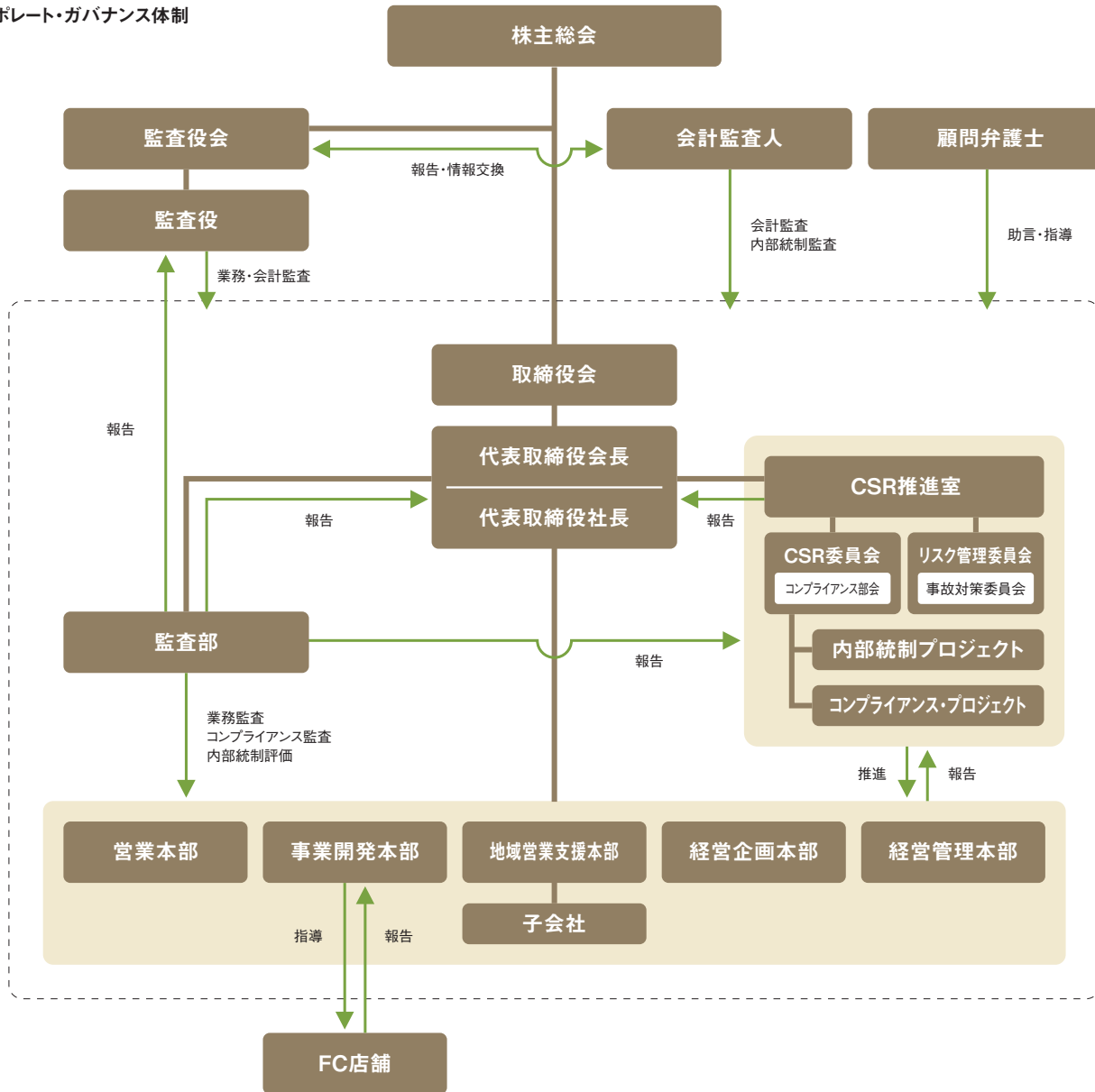
## Corporate Governance

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。

当社グループは変化の激しい事業環境に迅速かつ確に対応できる経営管理組織をめざしており、月2回の定例取締役会のほか、必要に応じて機動的に臨時取締役会を開催しております。これにより、経営の意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。

### コーポレート・ガバナンス体制



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

アクションプランとリスク対応を進めています。

CSR委員会では、当社グループの社会的責任として特に留意すべきテーマを絞り込み(右表)、それぞれの体制整備から推進状況の確認までを定期的に行っております。特に「情報セキュリティ・個人情報保護コンプライアンス体制の構築」と「内部統制システムの構築」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、「PDCAマネジメント」の進捗をCSR委員会で共有しつつ、CSRに関わるさまざまなリスクへの対応も行っています。また、コンプライアンス体制をさらに厳格に推進するため、平成19年10月よりCSR委員会内にコンプライアンス部を設置しています。

### CSR委員会でのアクションプランテーマ

年度	CSR委員会でのアクションプランテーマ	推進活動
平成19年度	コーポレート・ガバナンス(内部統制システム含む) 安心・安全な社会構築(情報セキュリティ・個人情報保護含む) 環境/循環型社会構築	労働環境の改善 公正な取引の推進 その他、CSR推進活動
平成20年度	コーポレート・ガバナンス(内部統制システム含む) 安心・安全な社会構築(情報セキュリティ・個人情報保護含む) 環境/循環型社会構築	労働環境の改善 公正な取引の推進 その他、CSR推進活動
平成21年度	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(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 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。

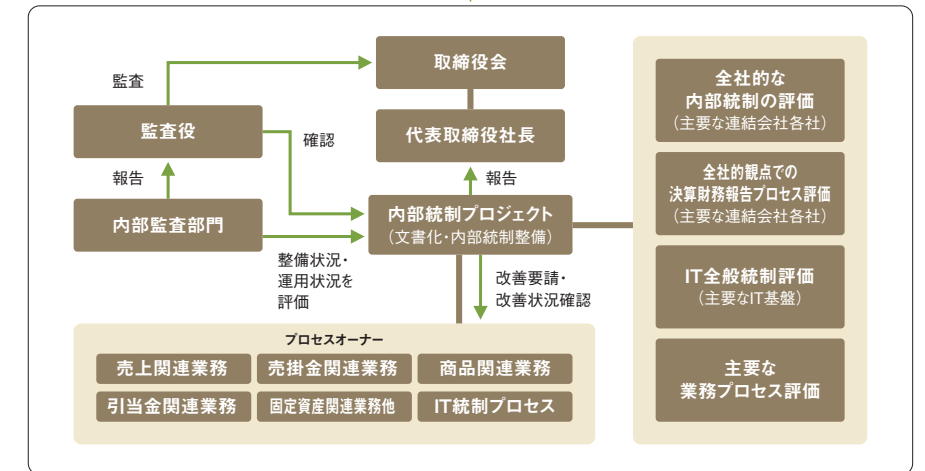
内部統制とは、財務報告の信頼性の確保、事業経営の有効性と効率性の向上、および事業経営に関わる法規の遵守等を促し、不正や間違い、違法行為などが事前に防止されるよう、基準や手続きを業務ごとに定め、それに基づいて管理・監視を行うことです。当社では、グループ全体の内部統制の目的を4つに規定し、内部統制プロジェクトを中心に内部統制シ

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



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

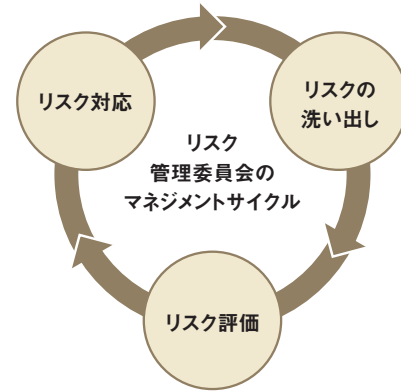
※3 3R : リデュース(Reduce)、リユース(Reuse)、リサイクル(Recycle)

# コーポレート・ガバナンス

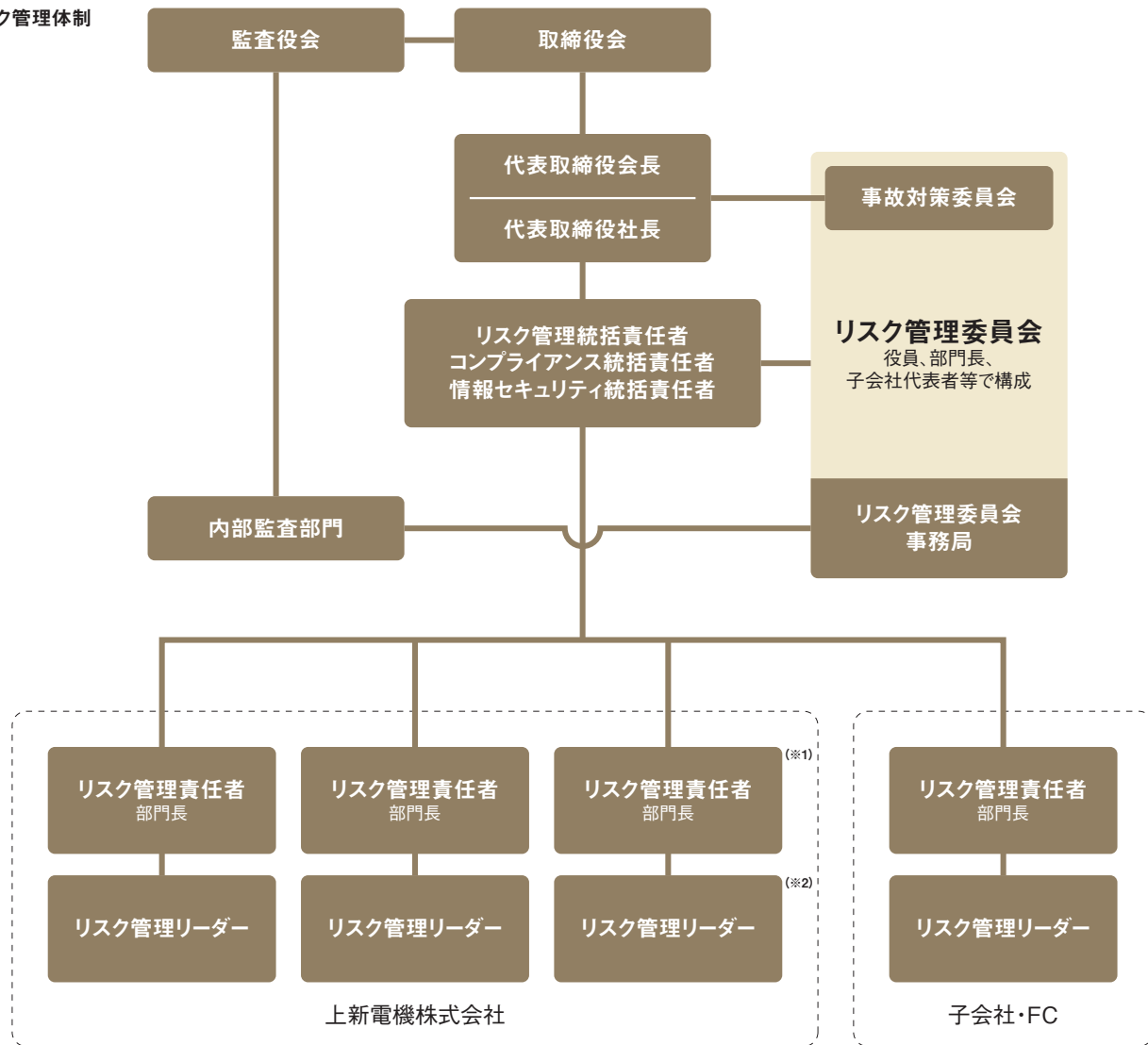
## Corporate Governance

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。



### リスク管理体制

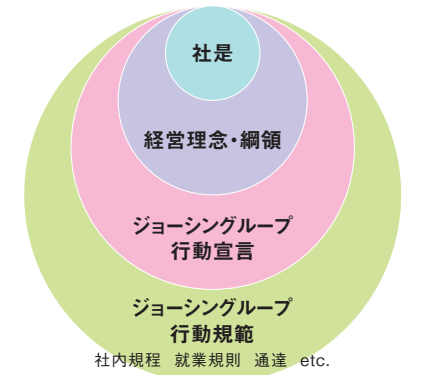


※1 リスク管理責任者は、自部門のコンプライアンス責任者、情報セキュリティ責任者を兼務します。  
※2 リスク管理リーダーは、自部署のコンプライアンス推進リーダー、情報セキュリティ推進リーダーを兼務します。

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



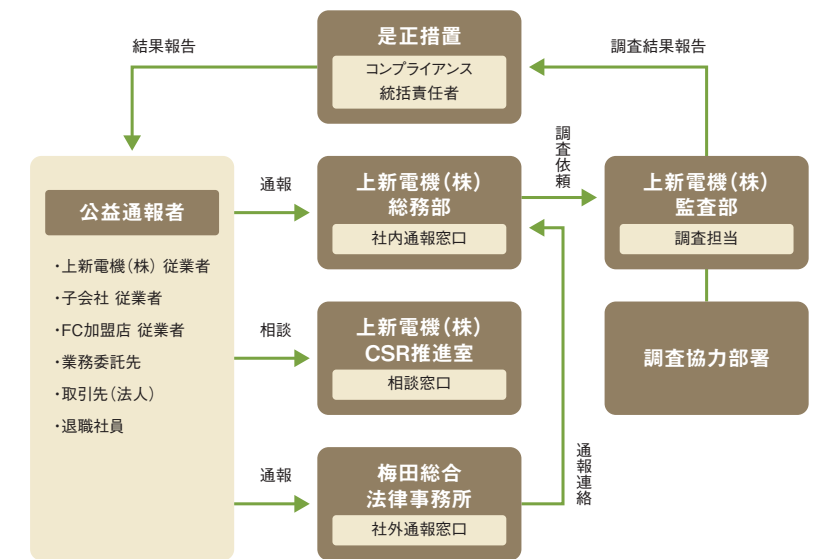
### コンプライアンスの基盤となる「ジョーシングループ行動規範」

「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、個人情報等の適正な取り扱い、企業情報の適切な開示、環境保全など、企業活動に関わる者の心構えを明記し、遵守すべき行動の指針を示しています。この行動規範をコンプライアンス体制の基盤とし、リーフレットの配布、従業員教育などを通じて、意識徹底を図っています。私たちは行動規範に合った行動を日々実践することを通して、社会倫理や社是、経営理念などの体現に努めています。

CSRから逸脱した行為の適正化・防止を  
図るため公益通報体制を整備しています。

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

### ジョーシングループ公益通報体制



# Joshinの サポート・サービス力で 快適な暮らしと 安心をお届けします。

よりご満足いただくために、  
当社“だから”できることを。

時代の変化は、ますます多様化し、お客様のニーズにグローバルにお応えしていくには、今まで以上に広い視野で事業に取り組むことが大切です。家電量販店が電気製品を売るだけの時代はとうに過ぎており、いわゆる「モノ」から「コト」というベクトルの変化の先にあるのは、お客様が快適に過ごせる豊かな暮らし。

昨今の課題である節電をはじめ、複雑になるネットワーク家電など、さまざまな疑問や不安を抱えるお客様が多数いらっしゃいます。当社は、暮らしの省エネを実現するご提案やお客様へのきめ細かいサポートで、それらのお悩みを解決することに全力で取り組んでいます。当社が推進する「スマートライフ」や「サポート事業」は、これからの時代、お客様に安心で快適な豊かな暮らしをお届けする新たなビジネスモデルなのです。



営業本部長  
横山晃一

「まごころサービス」を徹底し、お客様一人ひとりに対する目線をより一層大切にしていきます。当社の取り組みやサービスにおいて重要なことは「お客様の顔をきちんと見る」ということ。直筆のお手紙をお送りしたり、当社以外でご購入された機器に関するご相談にもお応えするなど、心の行き届いたサービスで、お客様との信頼関係を深めていきたいと思っております。

新たな試みとして、創業時より培ってきたアフターサービスのスキルや経験を活かし、生活のさまざまな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(らくすけ)」や、店頭およびご訪問によるデジタル機器のサポートを強化。これからは暮らしのさまざまな部分でお役に立ち、お客様にご満足いただける企業をめざしてまいります。



# Joshinが提案する **スマートライフ**

エコロジーと省エネでかしく、やさしく、快適に。  
 家庭と環境に豊かな暮らし「スマートライフ」をご提案しています。  
※当社が提案する「スマートライフ」とは、地球環境にやさしく、CO<sub>2</sub>排出を削減し、快適・経済的な暮らしを指しています。

**EV充電施設の推進をはじめ、  
 さまざまな環境対策を強化しています。**

CO<sub>2</sub>を排出しないEV(電気自動車)はまさに環境対策の切り札。ご家庭で充電できるプラグインハイブリッド車も登場して、今後の普及がますます予想されます。深夜電力を使えるEV充電施設はオール電化との相性もよく、停電などの非常時には電源としても使えるなど多くのメリットがあるので、積極的に推進していきたい商品です。また、店舗にEV充電施設を設置し、自動車メーカーとのコラボレーションイベントなどで認知向上にも努めています。

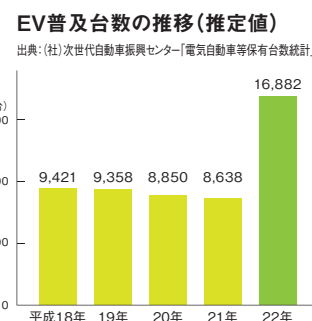
省エネのニーズに応えるご提案にも力を入れています。たとえば、太陽光発電は発電量や電力の使用状況をモニターでいつでも確認できるので節電にもつながります。お客さまにとっての経済的なメリットと環境対策としての効果をしっかりとお伝えできる体制づくりを心がけていきます。



エコビジネス推進部 課長  
**田口喜彦**



EV充電施設 東大阪店



関西営業部 阪南・和歌山エリア  
 (スマートライフビジネス専任担当)  
**田村政樹**



**お客さまのご要望に応じて電気やガスなど  
 最適なプランをご提案しています。**

オール電化やガス機器など、店舗等でご相談いただいたお客さまのご自宅を訪問して、お見積りやご提案を行っています。実際によくお声をいただくのが、やはり節電に対する疑問や不安ですね。特に電気を使用するオール電化は「時代の流れに逆らっているのでは」というご質問もありますが、実はオール電化は電気代の安い深夜電力を有効に使うので電力ピークをシフトでき、節電にもプラスになるというメリットなどをしっかりとご説明することでご納得いただいています。

太陽光発電やEV充電設備など、今後主流となるシステムの販売も推進。これらの専門的な商品をご提案する場合は、お客さまの家屋の状況や家族構成などを細かくリサーチするのはもちろん、分かりやすさを第一に考え、タブレット端末を用いた独自のシミュレーションソフトを活用。オール電化や太陽光発電ならJoshin!と書いていただけるよう、お客さまのライフスタイルに合ったご提案をしています。

**環境はもちろん、家計のメリットも。  
 お客さまの不安を解消するのが務めです。**

商品の設置・工事の立ち会いやアフターサービス、お見積りや商談などを担当しています。お客さまのご要望の中心はやはり「経済性」。いくら環境にやさしいシステムでも、ランニングコストのメリットがなければお選びいただけません。深夜電力を有効利用するオール電化、昼間発電しておける太陽光発電など、各家庭の生活スタイルをふまえたうえで、経済的なメリットをしっかりと訴求することを大切にしています。

最近の新しい傾向として、蓄電池のお問い合わせが徐々に増えてきています。深夜電力を蓄電池に貯めておき、昼間に使えばより一層の節約になります。今後を見据えてこうした新しいシステムの利点をしっかりとご提案できるよう努めています。節電をはじめ、何かと生活に工夫が求められる今、常に自分が買う側になって考え、ご提案するように心がけています。

店舗開発部 建設担当 課長代理  
**田中利幸**



環境対応型店舗「ジョーシン東大阪店」



太陽光発電システムの説明パネル

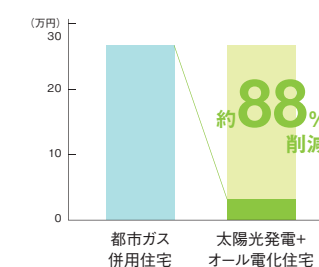


奈良サービスステーション  
 (スマートライフビジネス専任担当)  
**松本拓磨**



当社の太陽光発電施工例

**光熱費の年間ランニングコスト比較**  
戸建て4LDK(4人家族)の場合  
 参考：かんでんe-Patio関西電力インターネット会員倶楽部



**店舗づくりに太陽光発電を  
 積極的に導入しています。**

これからの企業にとって、再生可能エネルギーへの取り組みは必須課題です。環境対策は省エネにつながり、コスト削減という課題もクリアできます。当社の店舗では省エネと緑化を軸にさまざまな環境対策を実施。特に力を入れているのが太陽光発電です。新店舗に大規模な太陽光発電の導入を進めています。お客さまにも積極的に販売している商品なので、店舗に実際の設備があればより分かりやすくご提案できるメリットもあります。LED照明や高効率型の機器の導入、緑地スペースの確保なども行い、地域の皆さまに心地よく過ごしていただける、環境にやさしい店舗づくりをめざしています。

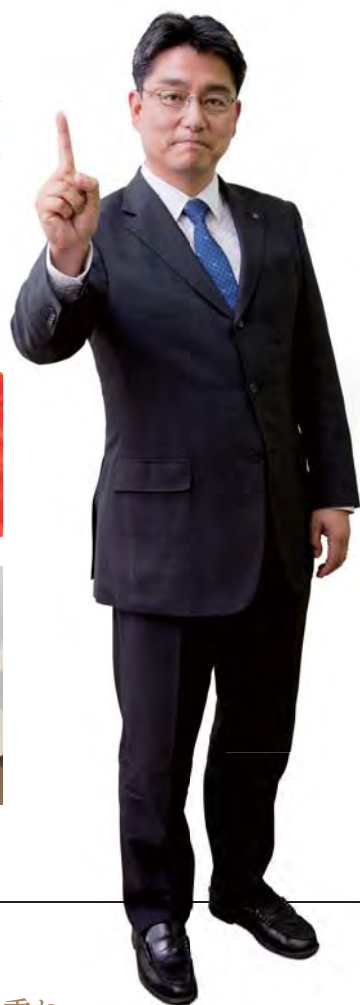
**太陽光発電の事業化も推進しています**

平成24年7月よりスタートする再生可能エネルギーの全量買取制度に備え、Joshinでは大規模な太陽光発電の導入を積極的に推進。電力不足に貢献し、循環型社会に貢献する店舗づくりをさらに強化させていただきます。

# Joshinの幅広いサポート

生活家電の清掃や部品交換など暮らしのちょっとしたお手伝いから、パソコン、スマートフォンを中心としたデジタル機器のサポートまで。

関西営業部 エリアマネージャー  
**高橋徹也**



お客様の毎日を幅広く支える、  
ホームメンテナンスサービスを強化します。

ホームメンテナンスサービス「楽助」は、照明器具の管球交換や家電製品のクリーニングなど暮らしのお困りごとを解決し、快適な毎日をお手伝いするサービスです。高齢社会を迎え、人とのつながりが希薄になりがちで、生活のさまざまな場面でお役に立てる当サービスの需要は高まっています。重要なのはお客様のニーズを的確に捉え、サービスへの評価を常にリサーチして質を高めること。「まごころサービス」で満足をお届けし、より信頼の絆を強めていければと思います。お客様がお持ちの機器すべてのお悩みに対応できるよう取り組んでまいります。

より多くの地域のお客様にホームメンテナンスサービスをご利用いただくため、営業・店舗とサービス部門が密に連携し、サービスのスケールを拡大することも模索しています。お客様のニーズに応え、事業として広い視野でサービスの普及に努めていきます。

実践、そして改善の積み重ね。  
サービスの種類も質も高めていきます。

ホームメンテナンスサービス「楽助」の開発に当初から携わっていました。サービス内容は試行錯誤をかさね、お客様の反響を確認しながら少しずつ幅を広げています。このサービスの強みは、自社で多品種をカバーできること。サービス専任のスタッフが技術研修センターで技術面もCS面も高レベルの訓練・研修を受けており、守備範囲の広い高品質なサービスをお届けできます。またエリアごとにサービスセンターと営業店のスタッフが定期的に集まり、情報交換も積極的に行っています。

当社が培ってきたサポートのノウハウやデータを活かせることもメリットです。高齢社会を背景に顧客ニーズも多様化しています。照明器具の管球交換・セード清掃から最新設備への対応まで、サービスの幅も拡大しています。本年は技術研修センターの「トレーニングハウス」が特許を取得。Joshinに頼めば安心、と思っただけのよう、お客様の視点を大切にしたい対応をめざしていきます。



ジョーシンサービス(株) 営業推進部 課長  
**安部悦治郎**



技術研修



配送設置研修

物品搬入訓練用家屋構造

特許第4970612号

PCサポートセンター センター長  
**奥垣年貢**



- PC、周辺機器のセットアップ
- インターネット設定
- ウイルス予防
- パソコン診断
- PC家庭教師
- スマートフォン、タブレット
- テレビ
- レコーダー
- デジタルオーディオ
- ゲーム機



さまざまなニーズに、しっかり対応し  
よりよいサポートを追求していきます。

パソコンやスマートフォン、その他デジタル機器の設定やお客様の疑問に対し、店頭でのサポートやお客さま宅へのご訪問、コールセンターなどでお応えするPCサポートを担当。幅広い年代のお客様にご利用いただき、好評を博しています。家電量販店はメーカーとは異なり、マルチベンダーであることが要求されるので、複数メーカーの製品を組み合わせ使用の際の製品間の相性や動作など幅広く習得する必要があります。そのためメーカーの商品説明会に参加したり、社員同士のミーティングで常に新しい知識を取り入れています。

質の高いサポートを行うには、お客様の声にしっかり耳を傾け、ポイントを押さえることが大切です。デジタル機器のホームネットワーク化が進む中、このインフラを利用した遠隔サポートも推進。これからもよりスムーズなサポートをご提供していきます。

お客様が気軽に足を運べる、  
有意義なデジタルサポートをめざしています。

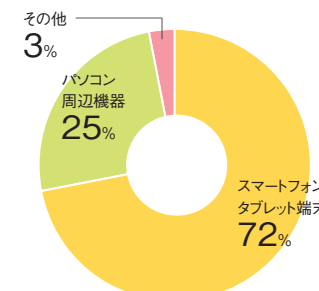
店舗のデジタルサポートコーナーでは、商品をご購入いただいたお客様が快適にお使いいただけるよう接続や設定のお手伝いをしたり、配達先での設定サポートを行っています。サポートをする上で心がけていることは、ご購入の製品を存分に楽しんで快適にお使いいただくために、機能や性能を100%引き出せるよう適切なアドバイスをすることです。当店のデジタルサポートコーナーでは、お客様の細かいニーズにもしっかりとお応えしています。

ご要望にきちんとお応えするためには、普段からさまざまな情報を吸収し、真摯に対応することが大切です。最近のサポート内容で多いのが無線LANなどのネットワーク関連ですが、幅広い知識と視野を持つことで関連する製品のご提案も行えます。お客様にとってデジタルサポートのコーナーを気軽に身近な存在にしたいと考えています。

港北インター店 店長  
**山田真樹**



港北インター店 デジタルサポートカウンター



デジタルサポートの相談内容

# 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・サービスを決定する。
- ・お客さまの望む商品・サービスをどこよりも早く展開する。
- ・市場価格を敏感にとらえ、価値感のある価格で提供する。

#### ●宣伝・広告等に関する方針

- ・法を遵守し、紛らわしい表現等に注意して、適正表示に努める。
- ・お客さまに分かりやすく役に立つ宣伝・広告物、掲示物づくりに努める。
- ・パブリシティ権や肖像権、著作権、商標権等を侵害しないように注意する。

#### ●まごころサービス活動の推進

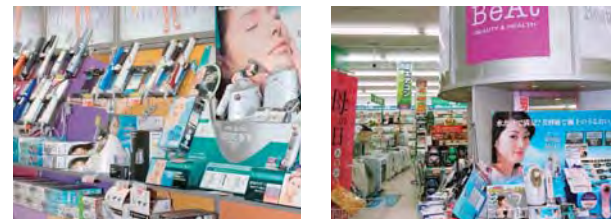
- ・お客さまの基本的人権を尊重する。
- ・笑顔もてなしで地域No.1の「まごころサービス」に努める。
- ・商品・店舗のクレンジネスに努め、快適な環境を維持する。
- ・お客さまに分かりやすい売場・コーナー・POP類づくりに努める。
- ・「専門店」としての商品知識および提案力アップに努める。
- ・お客さまからの問い合わせ等には誠実に対応する。
- ・お客さまの声を真摯に受けとめ、日常業務に反映させる。

#### ●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24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
1,410名	1,351名

CS向上のため、販売スタッフへの  
商品研修も定期的を実施しています。

当社では、お客さまに満足いただける商品説明力を向上させるため、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を実施しています。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」を実施しています。

アフターサービスを担当する従業員の技術知識力向上を目的に、平成17年1月から「まいべん君」といわれる研修を開始。「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。



「まいべん君」学習風景



太陽光パネル設置研修

ジョーシンサービス社員 技術資格取得状況(※2) 平成24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)	287名
家電製品アドバイザー(生活家電)	301名
家電製品エンジニア(AV情報家電)	141名
家電製品エンジニア(生活家電)	137名
電気工事士	185名
工事担任者	275名
ラジオ音響技能試験	225名
その他の技術資格取得	664名

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

当社は、お客さまへの心からのおもてなしを全店舗に徹底させるため、ハートフル10活動を実施しています。ハートフル10とは、「お客様への3つのお約束(※3)」のひとつ「どこよりも 笑顔もてなしの 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。



店内に設置したベストスマイルコンテスト 投票会場

#### ポイント

魅力あふれる笑顔を実践するための4段階によるランクづけ。  
ハートフル10活動の四大ポイントは「笑顔」「目配り」「挨拶」「お辞儀」。平成23年からは「笑顔」に重点を置いた「新スマイル活動」を実施しています。従業員同士で互いにチェックしあい、ランクづけることで、全員が魅力あふれる笑顔で対応できるよう切磋琢磨しています。

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

※2 ジョーシンサービス社員合計522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)

※3 「お客様への3つのお約束」はP58をご覧ください。

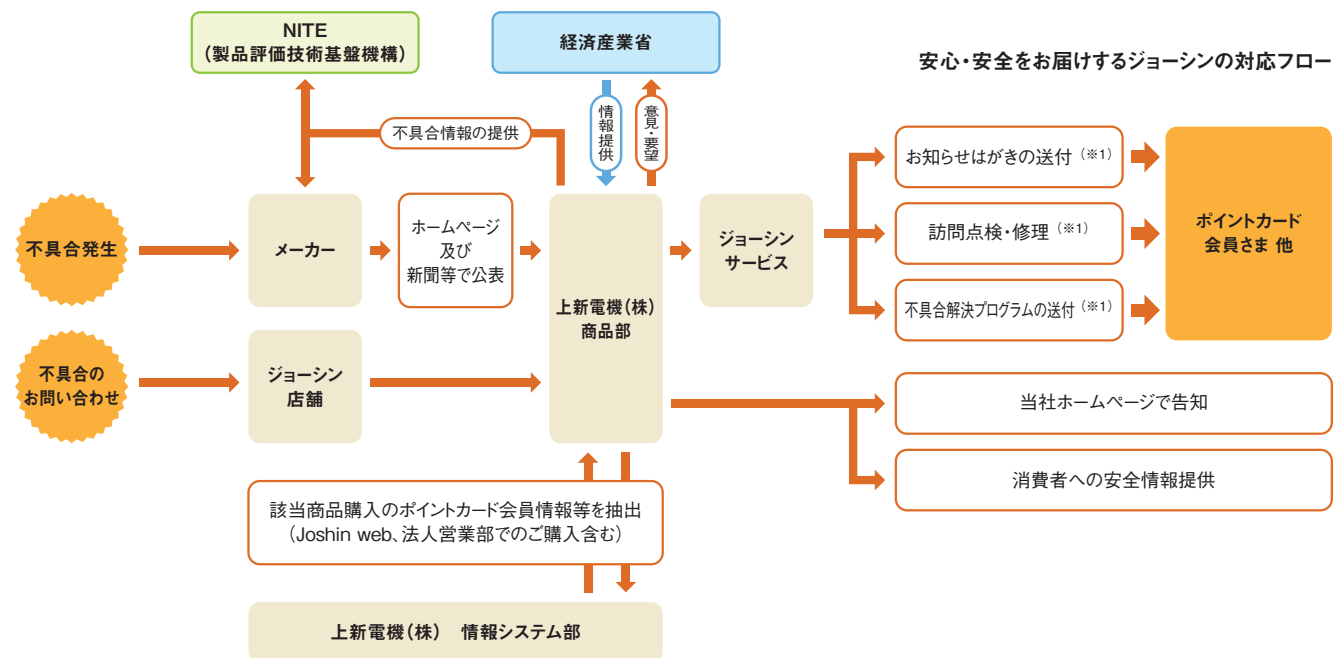
# お客さまとともに | 体制整備

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(329社)と「製品の安全性に関する覚書」を締結。商品は仕入担当者が独自の「製品安全基準評価シート」で評価した上で仕入を

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

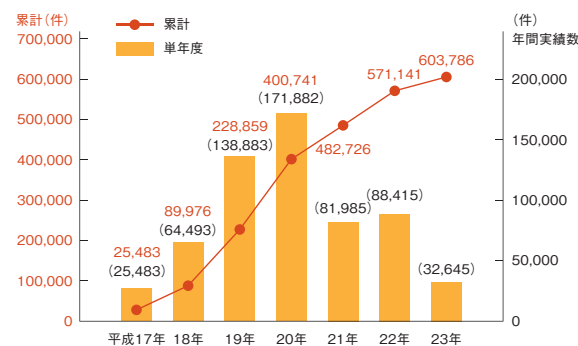


## メーカーがリコールを行った場合の当社の対応手順

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

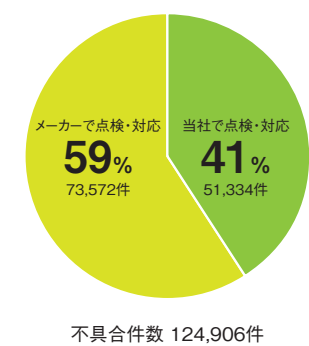
## リコール対応(メーカー重大事故) DM発送・点検修理実施件数

※ この他にも多数の不具合対応DMを発送しています。



## 訪問対応製品の不具合件数と比率

(平成17年~23年 累計件数)

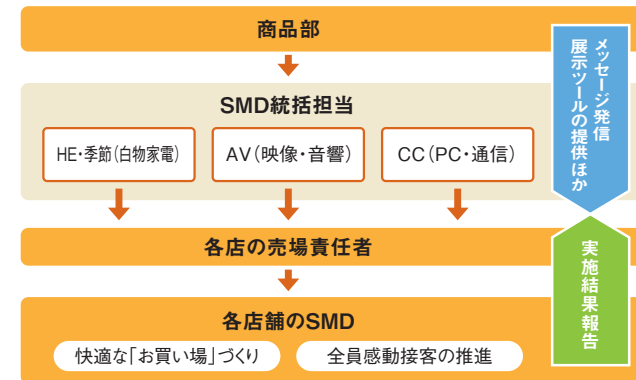


※1 これらのサービスにはお客さまのご連絡先が必要になりますので、情報を登録いただいているお客さまが対象になります。

どこよりも魅力ある売場づくりをSMD(ストア・マーチャンドライザー)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、売場責任者ととも日々売上・在庫データを分析・情報共有し、お客さまに「価値ある商品提案」ができるように、売場を進化させ続けています。

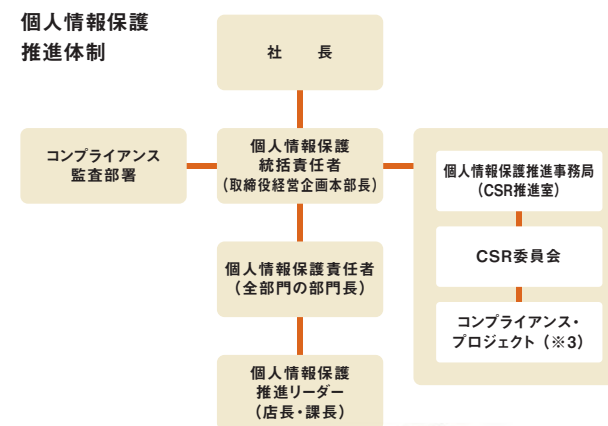
## SMD活動体制



すべてはお客さまの安心のために。個人情報保護を積極的に取り組んでいます。

個人のプライバシー保護やセキュリティが重視される今、個人情報保護はもっとも大切なCSR活動のひとつ。当社は各部門から「コンプライアンス・プロジェクトメンバー」を選出し、個人情報の収集から利用・保管・管理・廃棄まで運用ルールを細かく定め、全従業員が確実に実践できるよう推進しています。また店長自身が個人情報保護推進リーダーになり、スタッフの教育、指導を行っています。

## 個人情報保護推進体制



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**

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用を徹底しています。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。

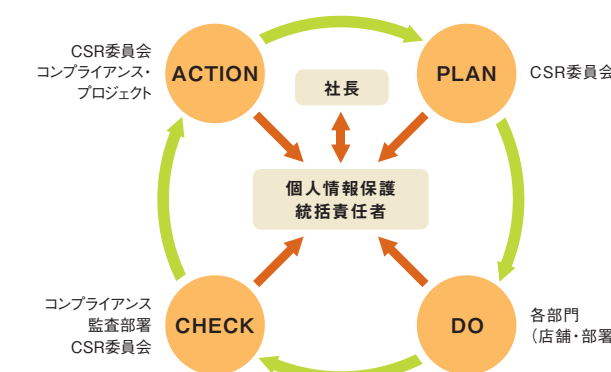
※2 Store Merchandiser(ストア・マーチャンドライザー)の略称です。

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

個人情報保護をレベルアップさせるマネジメント・システムを推進しています。

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

## 個人情報保護マネジメント・システム



# お客さまとともに | 経営戦略

For Customer

太陽光発電システム等、エネルギーを上手に利用するスマートライフの提案を積極的に展開しています。

地球環境にやさしい省エネで快適な暮らしのため、ご自宅の屋根で発電する「太陽光発電システム」や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、「電気自動車(EV・PHV車対応)充電システム」(\*)の提案を各店舗で行っています。



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。

\* P13、35に関連記事を掲載しています。

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。また、指定商品には当サービスを無料で付帯しています。

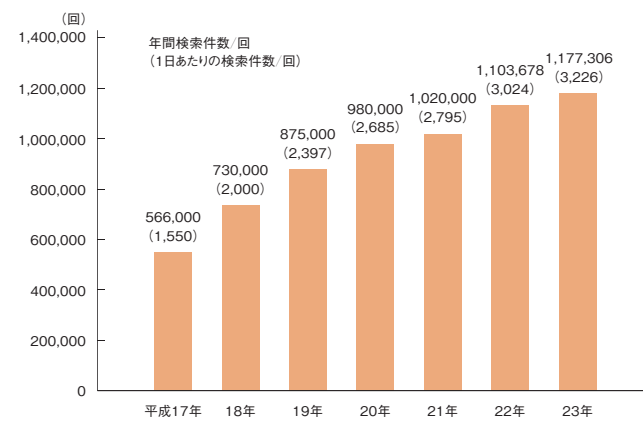


長期修理保証パンフレット



お使い製品便利帳には約111万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24年)は、1日平均3,200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



お買い物の楽しさをご提供するポイントカード会員制度を実施しています。

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

実店舗との運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」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、10万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。



試用レポート



スタッフブログ

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100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。

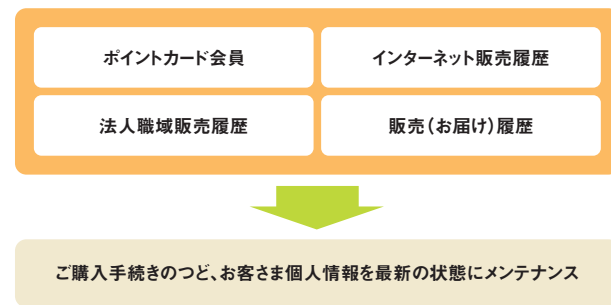
# お客さまとともに | 経営戦略

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持っています。これらのご購入者情報を管理できる独自のシステム構築により、昭和49年以降のご購入者情報(累計7億2,000万件超)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



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

「シングルライフに潤いを与え、省エネ性や環境への配慮、シンプルな操作性を備えた商品を、統一したデザインで」という発想で開発したのが当社のオリジナルブランド「concept」です。「concept」は当社と国内家電メーカー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、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。

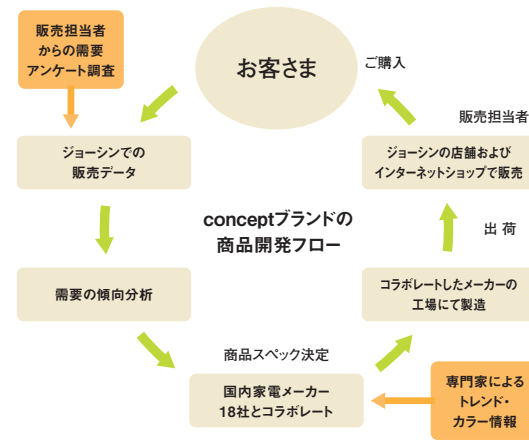


## 安心の配達・工事・修理体制を整えています。(※2)

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)を超える体制となっています。



アフターサービス担当従業員(※4)



アンケートハガキによる「お客さまの声」を、経営施策に反映させています。

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

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

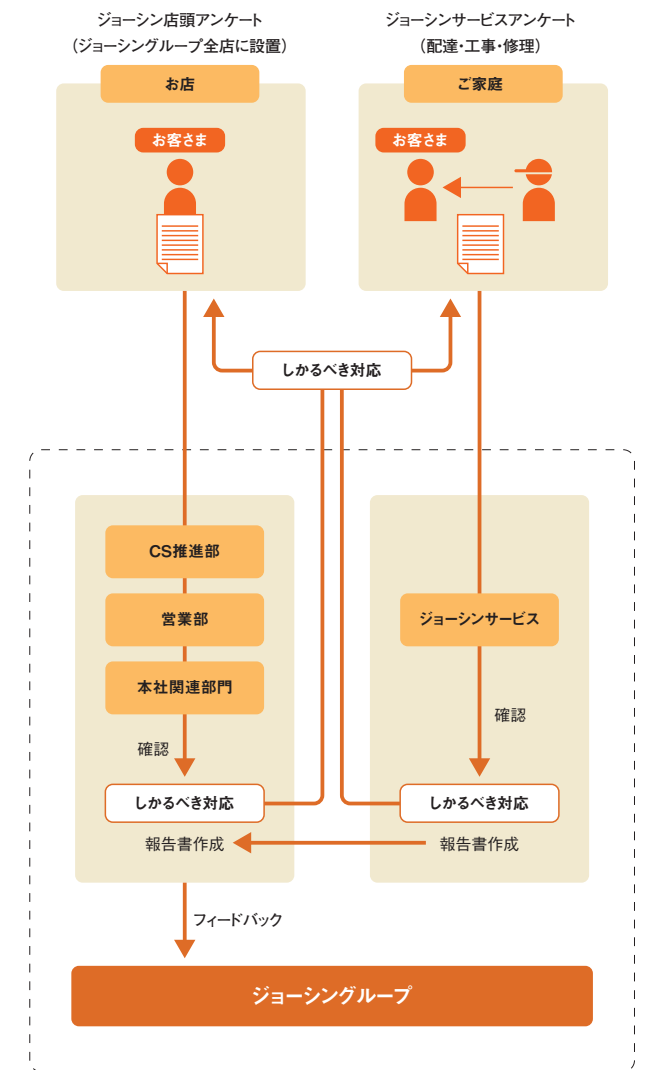


CS推進部がお客さまに直接、CSアンケート調査を実施しています。

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にしたCS推進活動を行っています。



## アンケートハガキ対応フロー



電話やホームページからも、「お客さまの声」をいただいております。

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

※1 デジタルサポートカウンター導入店舗:港北インター店

※2 当社の社内修理体制は、お客さまのご自宅へ訪問する出張修理と、故障した機器をお預りする持込修理があります。P4に関連記事に掲載しています。

※3 社員の他、パートタイマー等を含む従業員数。

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

# 従業員とともに | 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、安全で快適に働ける職場環境の構築を行っています。

### ●個人の尊重

- ・会社は従業員の個性や希望を尊重し、個人の自己実現を支援する。
- ・従業員同士、互いの個性と人権を尊重しあう。
- ・風通しの良い企業風土を確立する。

### ●人権擁護と差別の禁止

- ・性別、出生地、人種、学歴、心身障害等、偏見や先入観による差別は行わない。
- ・セクシュアルハラスメント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。

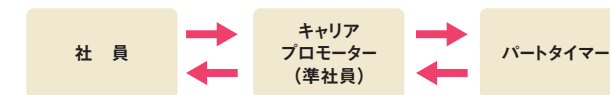
パートタイマーへの  
職能研修を実施しています。

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

キャリアの移行を自由にし、  
即戦力となる「人材」を育てています。

営業日数や営業時間の拡大が進む中、当社では働く側のニーズに応えるために従来の正社員、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



### 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数	キャリアプロモーター から正社員数
平成11年度	3名	— (※2)
平成12年度	0名	— (※2)
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(※1)	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
累計	171名	96名

※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。

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

eラーニングシステムにより  
積極的な自己学習を推進しています。

IT技術を活かした「eラーニングシステム」を構築・運用し、従業員が時間を問わずさまざまな知識やスキルを自己学習できる環境を整えています。動画や写真を含む教育コンテンツを視聴することで、効率的に業務遂行に必要な知識を習得できます。さらに視聴履歴を管理し、各自の学習状況を確認する機能が備わっています。「いつも選ばれるジョーシン」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。(※3)

### 奨励資格と資格保有数 (平成24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	2,761名
家電製品エンジニア	各種	335名
ラジオ・音響技能検定	1～4級	248名
電気工事士	各種	223名
工事担任者	各種	265名
衛生管理者	各種	67名

### 通信教育講座コース内容 (平成24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	4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	24講座
OA・情報処理	12講座
語学	16講座
実務知識・教養	24講座
合計	100講座

# 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。

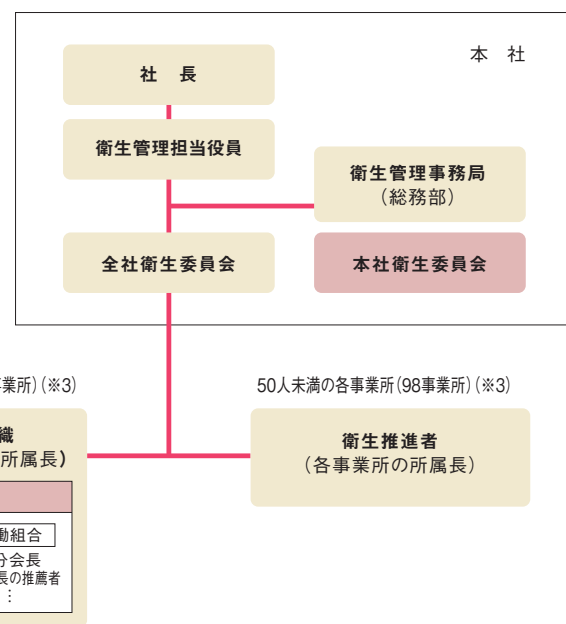
セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント防止の窓口を設置しています。

セクシュアルハラスメント・パワーハラスメントを個人の問題とするのではなく、人事管理や職場管理上の問題ととらえ、総務部内に「セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント相談窓口」を設置しています。担当者(4名)が、相談者のプライバシー保護に配慮しつつ、従業員からの相談に応じています。受け付けた事案は、速やかに調査・検討を行い、適切な対策を講じています。

安全で快適な職場環境のために、安全衛生管理に関する体制を整備しています。

より安全で快適な職場環境の実現に向け、業務の効率化による労働時間の短縮を課題として取り組むことを目的に、労使一体となって従業員の安全衛生管理体制を整備しています。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)

## 上新電機株式会社 衛生管理組織図



### 平成24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

50人以上の各事業所および一定規模以上の全店舗(64事業所) (※3)

衛生委員会組織 (委員長:各事業所の所属長)	
委 員	
会 社	労働組合
1.衛生管理者	1.分会長
2.産業医	2.分会長の推薦者
⋮	⋮

50人未満の各事業所(98事業所) (※3)

衛生推進者  
(各事業所の所属長)



## 大阪府障がい者 就労サポートカンパニー認証

「大阪府障がい者就労サポートカンパニー」は大阪府による取り組みで、障がい者の就労支援を積極的にサポートする企業および団体を募集、登録する制度です。当社は平成23年度に登録されました。登録期間:平成23年11月11日~平成25年3月31日

障がい者の自立を支援するため、エレベーターやトイレの改装等、施設のバリアフリー化を進め勤務しやすい職場環境を整備するなど、障がい者の職場開発を行っています。当社の障がい者雇用率は、平成24年5月1日現在、法定雇用率を上回る2.54%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。自立支援の重要性和当社の社会的使命を認識し、今後も障がい者がいきいきと働くことのできる職場環境の整備に努めてまいります。

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。(※4)

## 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
累 計	219名	88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(※5)の雇用の継続を推進し、社員のワーク・ライフバランスを促進することを目的として、介護休業制度・介護短時間勤務制度を平成6年2月に導入いたしました。

## 介護休業制度・介護短時間勤務制度利用者の推移 (※6)

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
累 計	45名	14名

※1 P6に関連記事を掲載しています。

※2 平成24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。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24年4月24日現在。

※4 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。

※5 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。

※6 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。

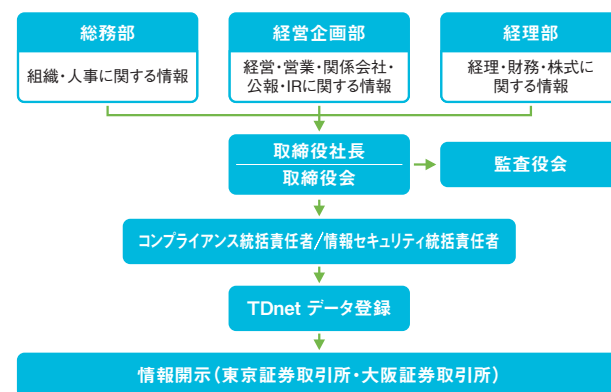
### ●信頼性のある財務報告の基本方針

- ・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・投資家の皆さまに迅速かつ正確、公平な適時開示を行えるよう社内体制を整備しています。毎年度の事業報告書を発行し、株主の皆さまにご送付するとともに、当社のホームページや東京証券取引所、大阪証券取引所のホームページでも各種情報を分かりやすく開示しています。

### 適時開示体制



## IRミーティング等でいただいたご意見を 経営に役立てています。

主なIR活動として、お申し込みいただいた機関投資家様を対象としたショートミーティングを中心に行っています。株主、投資家およびアナリストの皆さまからいただいたご意見・ご助言などは随時、経営幹部にフィードバックし、経営改善に役立てております。

### 機関投資家とのIRミーティング実施回数

年度	ショートミーティング等
平成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

## 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)また、中長期的に当社株式を保有していただいている株主様のため、株主優待制度の拡充策として、当社株式保有期間に応じて「株主ご優待券」の追加贈呈も行っています。(※2)

### 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 商品の配達集金時には使用できません。

※2 平成23年3月末日現在の株主名簿に記載または記録された株主様より実施しています。

## 安定配当の維持を基本に、 利益還元を充実させています。

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

### 配当性向の推移

期	1株あたり配当金	配当性向(単体)
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	15円	16.4%
平成24年3月期	16円	16.8%
平成25年3月期(予定)	16円	14.1%

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



# 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します。
- ・お取引先に対して常に対等かつ公平な立場で接する。

●フランチャイジー、関係会社との関係

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

●業務委託先の選定

- ・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り、細やかな経営指導や各種の支援活動を行っています。特に個人情報保護をはじめとするコンプライアンスの推進については、当社と同様の教育支援が提供され、各種相談にも対応しています。



JFCオーナー会議



定期総会を開催し協力会社との関係を強化しています。

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



ジョーシン協力会 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)土井代表取締役

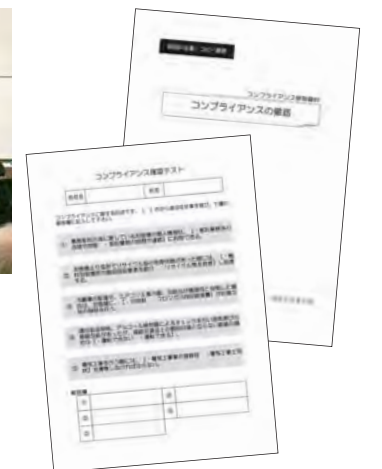
質の高いサービスを提供するため、協力会社に「新商品説明会」や「CS研修」などを実施しています。

家電製品の取付工事を請け負っていただいている協力会社の皆さまには、新製品技術説明会等で工事に伴う事故防止と個人情報保護法の知識、取り扱いルールなどについての研修を実施。各協力会社の代表者と社員が毎回参加し、理解を深めていただいております。さらに、新製品への

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



平成24年3月7日 工事協力会社向け「新商品説明会」(参加者:568名)



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

# 環境への取り組み | 基本方針

For Environment



美原店 自主管理緑地

## 「エコロジー」を経営の重要事項として実践しています。

当社と関わるすべての方々に楽しく快適な生活を提供し続けていくために、環境対策に取り組むことはとても重要です。当社は事業活動を通じた環境への貢献を考え、平成10年に環境理念を制定いたしました。以来、エコロジーを経営の重要項目として取り組んでいます。



ECO TOPICSポスター

### 上新電機株式会社 環境理念

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

(平成10年 制定)

### 上新電機株式会社 本社ビル 環境方針

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

- 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。
- 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
    - 環境に配慮した物流体制の構築
    - 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～

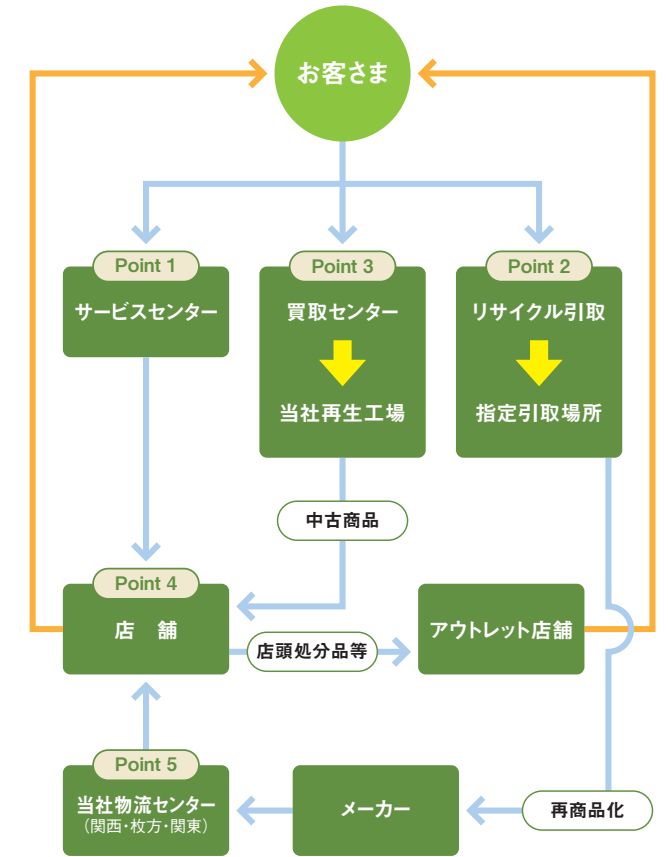
(平成22年4月1日)

## 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、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



## 都市の環境問題を緩和する、屋上緑化庭園「ジェイガーデン」を施工しています。

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

### ジェイガーデン緑化工法(軽量盛土緑化工法)とは…



商標登録番号 2006-048045

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

緑化用培地構造 特許第4883673号



### 屋上緑化のメリット

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

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

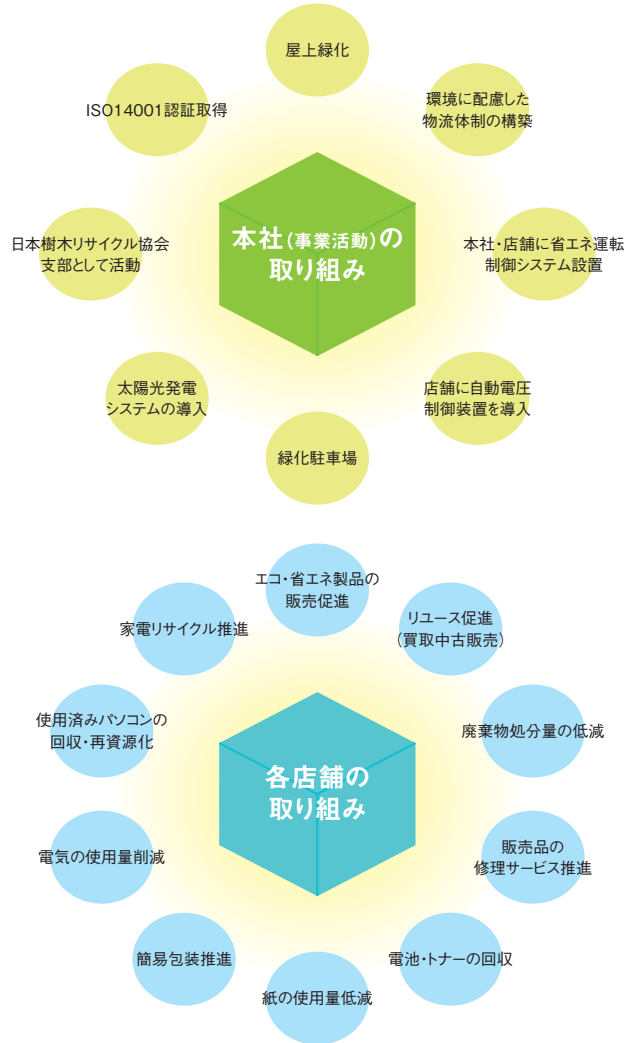
# 環境への取り組み | 省エネとリサイクル

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。

## ジョーシンの環境マネジメントシステム



「省エネ型製品普及推進優良店」に  
106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)省エネルギーセンターが優良店として認定するものです。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。

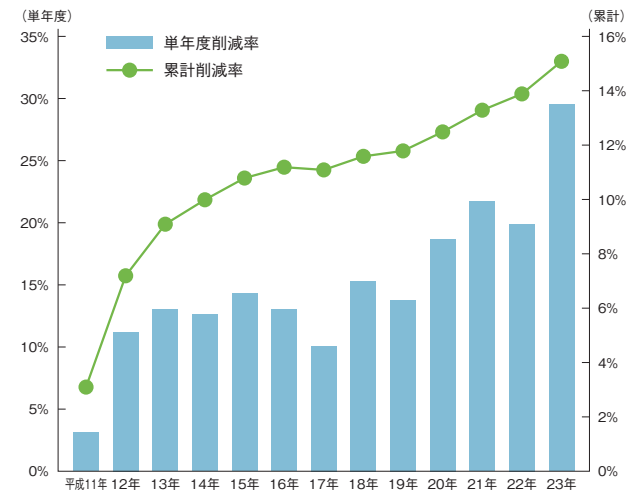
CO<sub>2</sub>排出による地球温暖化防止のため、平成22年1月14日より新たに展開された「チャレンジ25」に、ジョーシンも参加。企業としてCO<sub>2</sub>削減に取り組み、同時にお客さまを対象とした「6つのチャレンジ」にも協賛。CO<sub>2</sub>削減に役立つ省エネ型製品をおすすめるだけでなく、使い方のご提案にも取り組んでいます。さらに、大阪府が取り組む事業「大阪EVアクションプログラム」にも賛同し、ジョーシン岸和田店、東大阪店、南津守店に太陽光発電システムを併設した「電気自動車急速充電システム」を設置。大阪府下の急速充電設備等をITによってネットワーク化しEVユ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23年度までに435.2t-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31,980t-CO<sub>2</sub>(平成22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)



節電効率の高い省エネ型製品の普及に努めています。

お客さまの節電ライフをサポートするために、節電効率の高い省エネエアコンや、冷蔵庫、薄型TVの販売を推進するとともに、今話題のLED電球に対しては、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。

省エネ性能を表示した  
「省エネラベル」を商品に貼付しています。

省エネ家電製品の普及促進のため、平成18年から開始された省エネラベル制度。省エネ性能の表示が定められている12品目の商品について、店頭でラベル表示を行っています。



パソコンやデジタル家電をはじめ、携帯電話、  
TVゲーム機のリユース促進でCO<sub>2</sub>削減に貢献しています。

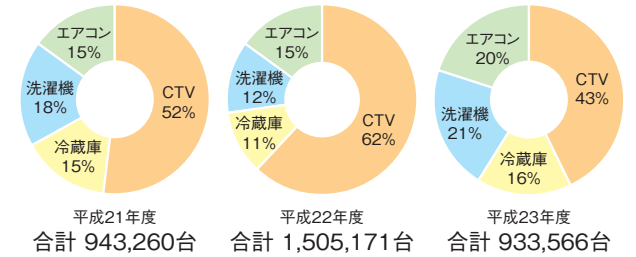
平成13年より中古パソコンなどデジタル機器(※4)の買取・リユースを開始。平成21年度からは携帯電話も取り扱い、スマートフォンへの買い換えの際に多くのお客さまにご利用いただいております。平成23年度にはTVゲーム機の買取・リユースも開始、グループ全体で約74,000台の取扱量を達成しました。

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192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23年度 使用済パソコン回収・再資源化実績(家庭系)(※6)

[平成23年4月～平成24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)	3,415.7	144.8	60.9
回収台数(台)	303	53	14
再資源化処理量(kg)	3,415.7	144.8	60.9
資源再利用量(kg)	2,480.9	86.5	46.0
資源利用率(%)	72.6	59.7	75.6

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。平成23年4月～12月の9ヶ月で小形充電式電池4,633.51kg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23年度は114,500台を回収しました。

## JBRCキャンペーン中、各都道府県別、回収実績トップの店舗

奈良県:奈良店	石川県:寺地店
和歌山県:和歌山店	新潟県:上越店

※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21年・22年度の認定店舗の合計です。省エネ型製品普及推進優良店認定の有効期間は3年間です。平成23年度は募集がありませんでした。P6に関連記事に掲載しています。

※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年度算定用)」を使用。平成21年度以降については、当該年度算出の「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。  
※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。推奨部署数は平成23年4月現在。(推奨有効期間:平成23年4月～平成25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。

# 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。



お子さま連れのお客さまにも  
やさしい店づくりをめざしています。

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



キッズプレイスペース

すべてのお客さまに安心して  
お買い物いただける店づくりを心掛けています。

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

急病など緊急時に備えて  
AED(自動体外式除細動器)を設置しています。

お客さまの急病や災害など万が一の事態に備えて、当社では本社、岸和田店、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。

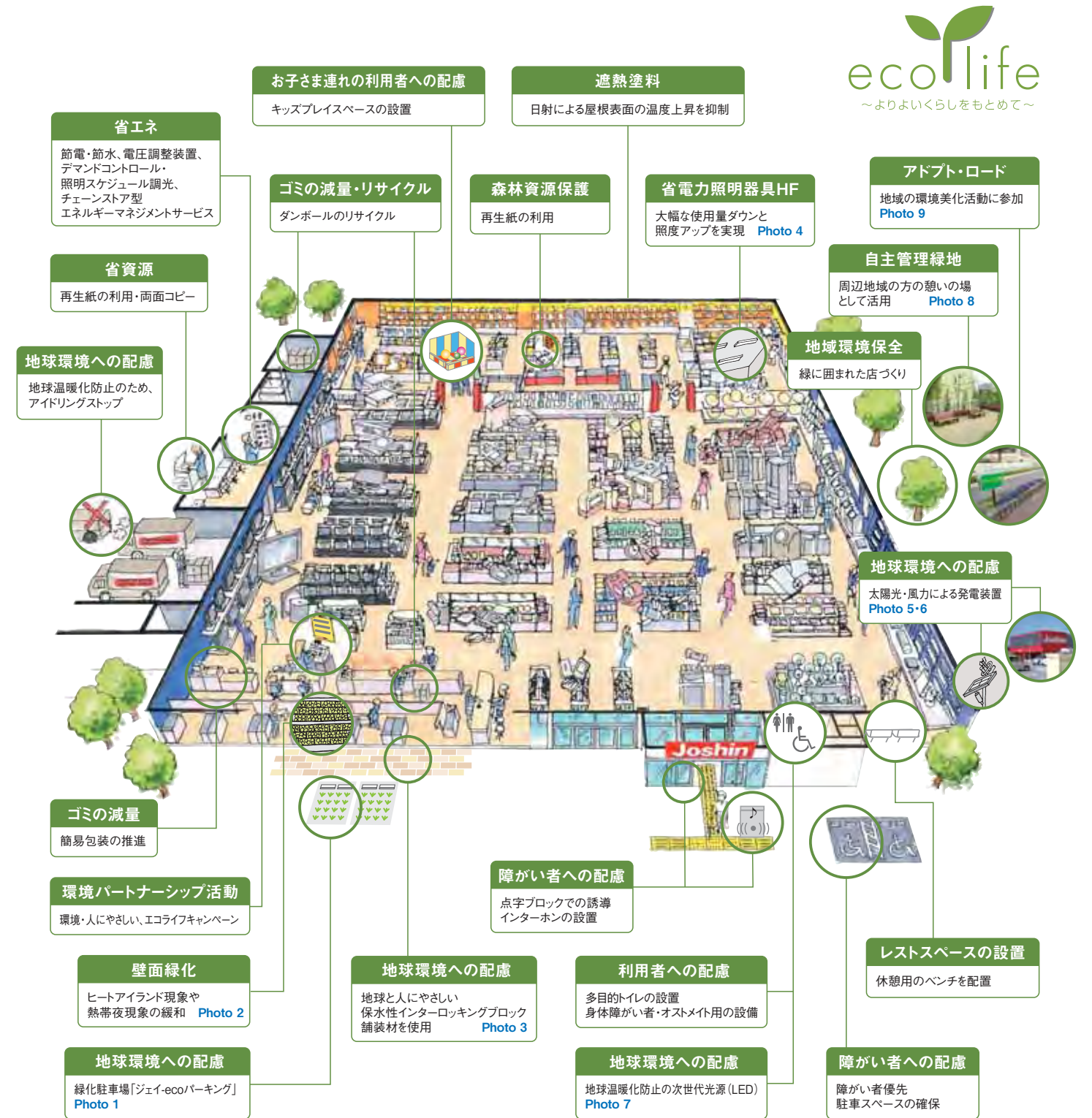


CO<sub>2</sub>削減数値総括 (平成21年経済産業省・環境省令第3号に定めるデフォルト値0.561kg-CO<sub>2</sub>/kWh)  
単位:kg-CO<sub>2</sub>/年(年間での削減数値になります)※平成24年5月31日現在

削減実施項目	削減値	備考
屋上緑化(P34参照)	14,280	
緑化駐車場	13,326	※関西電力CO <sub>2</sub> 排出量単位0.350で試算 23店舗合計
壁面緑化	89	※CO <sub>2</sub> 固定数
太陽光発電システム	26,342	※4店舗合計
省電力システム(電圧調整装置)	1,014,884	※31店舗合計
電力供給制御システム(デマンドコントロール・照明スケジュール調光)	1,007,421	※16店舗合計(見込み)
チェーンストア型エネルギー管理サービス	71,141	※2店舗合計
省電力照明器具HF	4,107,389	※87店舗合計
透水・保水性インターロッキングブロック	10,662	※38店舗合計
LED照明(風除室・トイレ・吹抜け)	165,874	※36店舗合計
遮熱塗料	24,978	
合計	6,456,386	



※1 各設備の導入店舗数(平成24年3月31日現在)・・・エアコンの省エネ運転制御:15店、店舗照明の調光システム:16店、電圧調整装置:31店、省エネ照明器具:87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。



駐車場床構造 特許第4541337号 商標登録第5262324号

**駐車場緑化のメリット**

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

導入店舗  
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/美原店/山科店/東香里店/明石大久保店/東大阪店/アウトレット赤穂店/南津守店/鳳店/津名店/海南店/半田店

※「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℃)
- 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、表面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**

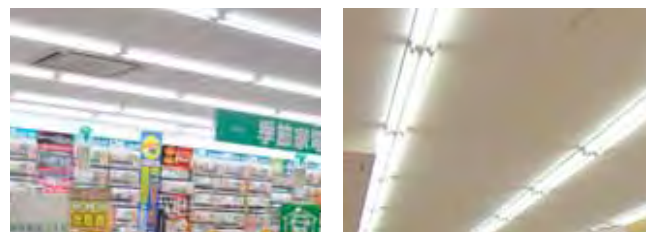
- 廃コンクリートの再生使用
- 常温成形品でCO<sub>2</sub>を排出しない
- ヒートアイランド現象を緩和
- 都市型洪水の抑制

1㎡当たり約10.5リットル(バケツ約半分)の雨水を保水することができます。雨水集中時に雨水をすばやく吸収し、排水口や河川への流入を軽減。保水した雨水をその後蒸発させながら気化熱作用で表面温度の上昇を防ぎヒートアイランド現象に歯止めをかけます。

導入店舗  
新庄店/福知山店/上牧店/千里丘店/守山店/枚方店/羽曳が丘店/岸和田店/富田林店/手柄店/岩出店/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/美原店/山科店/東生駒店/東香里店/明石大久保店/住吉店/東大阪店/アウトレット赤穂店/南津守店/鳳店/津名店/海南店/鶴見店/半田店/新安城店

**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。



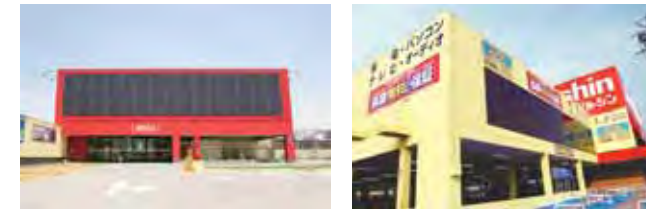
**省電力照明器具HFのメリット**

- 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)
- 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  
榎原店/光明池店/高井田店/和歌山店/藤原台店/泉南店/姫路大津店/西宮今津店/宇治店/福知山店/新庄店/灘店/上牧店/篠山店/千里丘店/草津店/社店/新石切店/枚方店/イオンタウン加古川店/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/福沢店/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/郡山イオンモール店/アウトレット津城山店/美原店/山科店/東生駒店/東香里店/明石大久保店/高蔵寺店/住吉店/堺インター店/鳴海店/伊丹店/日進香久山店/東大阪店/アウトレット赤穂店/南津守店/伊勢店/山形嶋店/鳳店/津名店/アウトレット名取店/アウトレット塩釜店/緑地公園店/アリオ倉敷店/アリオ川口店/港北インター店/海南店/桑名店/鶴見店/半田店/新安城店

**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。



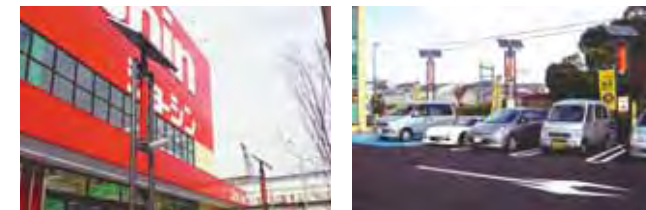
**太陽光発電システムのメリット**

- 地球環境保全型
- 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>)
- ヒートアイランド現象を緩和
- 循環型社会構築へ
- 自家発電による電力の省エネ

導入店舗 加古川店/東大阪店/南津守店/鳳店

**Photo 6** ハイブリッド照明システム

風のかと太陽の光を受けて発電するクリーンエネルギー。



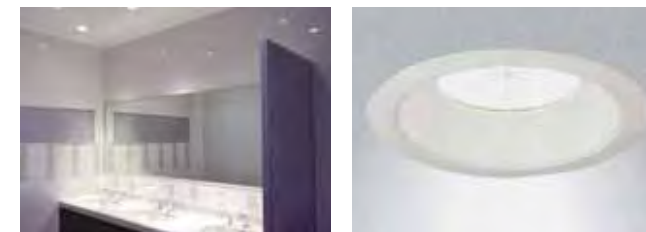
**ハイブリッド照明システムのメリット**

- 燃料が不要で無尽蔵の自然のエネルギー
- Nox、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
- 価格差3.8倍<sup>※</sup>の省エネ
- CO<sub>2</sub>も約1/7に削減
- 40,000時間の長寿命

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/田辺店/和歌山北店/西脇店/大東店/吹田上新庄店/久宝寺店/アウトレット津城山店/美原店/山科店/東生駒店/東香里店/明石大久保店/住吉店/日進香久山店/東大阪店/アウトレット赤穂店/南津守店/伊勢店/山形嶋店/鳳店/津名店/海南店/桑名店/鶴見店/半田店/伏見店/新安城店

※ 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 8** 自主管理緑地

周辺地域の方が憩いの場として使えるスペースを設けています。



**自主管理緑地のメリット**

- 公共的広場提供による地域社会への貢献
- 癒しの効果

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

実施店舗 美原店/鳳店

**Photo 9** アドプト・ロード

地域の環境美化活動に積極的に取り組んでいます。



**アドプト・ロードのメリット**

- 地域の環境美化
- 癒しの効果

大阪府アドプト・ロード・プログラムは、道路(歩道部)の一定区間を地元自治会や企業などのボランティア団体が関係市町村や大阪府と協力しながら継続的に清掃、緑化などの活動を実施し、地域に愛されるきれいな道路づくりや環境の美化に取り組む制度です。

実施店舗 岸和田店/東大阪店

# 環境への取り組み | 実績と計画

## For Environment

### 2年次定期サーベイランス審査の結果について。

#### 【審査概要】

1 登録組織名称	上新電機株式会社 本社ビル
2 適用規格	ISO14001:2004(JISQ14001:2004)
3 認定機関	JAB/UKAS
4 JACO登録証番号	EC99J1212(2000/03/15)
	有効期限 平成24年9月14日
5 審査実施日	平成23年7月25日
6 JACO審査チーム	森本正弘氏(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

#### 【審査チームの結論】

当組織の環境マネジメントシステムは規格要求事項に適合し有効に実施されていると判断し、認証の維持を推薦します。

#### 【組織との合意事項(付帯条件等)】

特にありません。

#### 【審査所見総括】

##### 1 概要

当組織のEMSは、社是「愛」の精神のもと、本社機能に関わる改善取り組みを主体とする各部門、全従業員の積極的な参画・活動推進により、この1年間も継続的に維持改善されており、その活動成果は複合機の省エネタイプ更新(11台)、1F駐車場照明のLED化、紙集計ソフトの導入(現在、環境整備中)等のパフォーマンス改善や、大和高田店の省エネ型製品普及推進優良店表彰「省エネルギーセンター会長賞」受賞、等にも顕れています。

##### 2 要点

④**法的及びその他の要求事項の順守に関するシステムとパフォーマンス**  
容器包装リサイクル法、家電リサイクル法、廃掃法等の適用される法規制などは適切に維持管理され、適正に順守されており、定期的な順守評価の信頼性、客観性も向上致しました。

④**目的目標に関するシステムとパフォーマンス**  
環境に配慮した店づくり、環境配慮型商品販売などの本社機能項目(12項目)及び本社ビルの保全活動項目(4項目)と、本社ビルEMSに相応しく充実した16テーマを設定され、各部門で店舗を巻き込み、積極的に活動推進された結果、2010年度は紙使用量(本社を除く15項目が「達成」)でした。

④**内部監査の実施、有効性**  
2011年2月25日の内部監査は、充実したチェックリストに基づき、6件の観察事項を指摘されていますが、指摘事項、総括報告、社長コメント共に適切な内容であり、有効に機能していると判断されます。

④**マネジメントレビューの実施、有効性**  
2011年3月に実施されたマネジメントレビューは、所定のインプットに基づき、社長の目指されるEMSに向けた具体的な指示事項を含むアウトプットが記録されており有効に機能していると判断されます。

##### 3 課題及び次回審査の着眼点

- ①店舗発生のマニフェスト(D票、E票)の受領確認状況。
- ②順守評価に関する「平成〇年度〇月切環境マネジメントプログラム進捗状況調査表」に於ける、順守エビデンス情報の記載状況。

##### 4 修正及び是正処置の要求

修正及び是正処置を要求する不適合はありません。



サーベイランス審査 クロージングミーティング風景

#### 【収集した情報及び証拠の評価】

環境マネジメントシステムの継続的改善とその実施については、書類の整備及び実施状況を、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り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、廃棄物処理等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、省電力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、インタビューなどによって確認できましたので、妥当であると判断します。

#### 【組織の活動範囲に対する確認事項】

- ①登録組織名及び住所等は、別紙「登録組織名称及び認証範囲等確認書」により確認
- ②認証の範囲に対するマネジメントシステムの関連性及び適用可能性、認証範囲の変更 無し
- ③組織のマネジメントシステム文書の状況  
環境マニュアル14版 2011年4月1日

#### 【前回審査で特定された不適合についてとられた処置】

前回審査で特定された不適合はありません。

#### 【認証の引用及びマークの使用状況】

適切

#### 【その他】

特記事項 特にありません。

審査計画書の引用 既に配付している審査計画書との変更無し。

### 環境マネジメントシステム (平成23年度の実績及び平成24年度以降の環境目的・目標)

環境保全項目	平成23年度			目的・目標			実施部署
	計画	実績	達成状況	平成24年度	平成25年度	平成26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%を目指す ※環境配慮型独自基準にて設定	73.9%	○	環境配慮型商品の売上構成比60%を目指す ※環境配慮型独自基準にて設定	環境配慮型商品の売上構成比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
	省エネ基準達成商品のチラシ掲載率96%を目標とする (TV、冷蔵庫、エアコン、照明器具)	99.9%	○	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 (TV、冷蔵庫、エアコン、照明器具、温水便座)	省エネ多段階評価5つ星商品のチラシ掲載率61.5%を目標とする (TV、冷蔵庫、エアコン、照明器具、温水便座)	省エネ多段階評価5つ星商品のチラシ掲載率76.5%を目標とする (TV、冷蔵庫、エアコン、照明器具、温水便座)	販売促進部
	オール電化成約件数を平成21年度を基準に161.8%UP	42.8%UP	×	オール電化成約件数を平成21年度を基準に96.3%UP	オール電化成約件数を平成21年度を基準に116.0%UP	オール電化成約件数を平成21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21年度を基準に1,567%UP	1,057%UP	×	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	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45%にUP	45.0%	○	消耗品・備品のグリーン購入率を47%にUP	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8点以上の導入を目指す	8点以上導入実施	○	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10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10点以上の導入を目指す	店舗開発部 (建設担当)
	廃充電池回収量4,600kgを目指す	4,480.4kg回収	×	廃充電池回収量4,800kgを目指す	廃充電池回収量5,000kgを目指す	廃充電池回収量5,200kgを目指す	営業統轄部
	平成18年度を基準として 営業店電気使用量1㎡あたりの 使用量効率13%改善	30.2%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30%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30%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30%改善	総務部
リユース商品の積極的販売推進	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に70.3%UP	95.5%UP	○	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に97.2%UP	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に99.8%UP	中古買取/下取り実績台数を平成18年度を基準に102.4%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10%削減を目指す	19.6%削減	○	平成18年度を基準に 年間電気使用量22.5%削減を目指す	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 (全フロア)
	平成21年度を基準に 売場面積1㎡あたりの 紙の年間使用量4%削減を目指す	8.8%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11.4%削減する	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14.6%削減する	平成21年度を基準に 売場面積1㎡あたりの 紙の使用枚数を16.5%削減する	
	平成18年度を基準にゴミの 年間排出量40%削減を目指す	44.3%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	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	総務部
	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	19.8%改善	○	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	平成18年度を基準に 本社管理車両の燃費効率を 22%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 22.5%改善する	
環境配慮型商品販売の推進	省エネ・環境配慮型POP作成による販売推進(施策)						販売促進部 VMD担当
	営業店向け環境教育資料を年4回配信する(施策)						総務部
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
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%以上の店舗数60%以上をキープする(継続目標)						営業統轄部

※環境配慮型商品販売の売上構成比―対象商品基準値変更(平成24年4月)に伴い、平成24年度以降の目標値を変更。  
 ※太陽光発電システム成約件数―平成24年度以降の基準年度を平成21年度から平成23年度に変更。  
 ※営業店の電気使用量効率―平成25年度・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11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。

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

## 2011年 ペア観戦チケットキャンペーンのご報告

約22,500組、45,000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)



土井代表取締役による表彰式(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・藤川 球児選手・新井 貴浩選手

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。



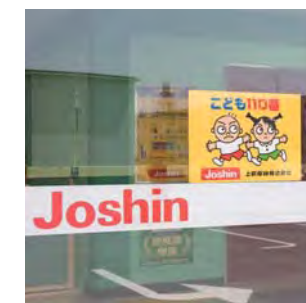
※1 18才未満の子どもがいる大阪府内の世帯を対象。

※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)

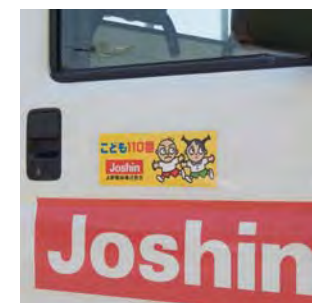
岸和田店/狭山店/羽曳が丘店/高槻店/千里丘店/富田林店/新大阪店/平野加美店/三国ヶ丘店/南摂津店/大日店/高井田店/泉南店/光明池店/日根野店/吹田上新庄店/ホームズ寝屋川店/堺インター店

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地自治体の推進する「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(219ヶ所)と全車両(422台)で実施しています。(平成24年6月1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  
「まいど子どもカード」事業に協賛しています。

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





# 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名に電子工作の出勤授業を行い、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  
出勤授業(岩手県)

## 支援活動一覧

時期	支援対象	支援方法	支援先窓口	支援内容
平成3年5月～9月	雲仙、普賢岳噴火	義援金	読売光と愛の事業団	上新電機労使の共同募金 計330万円
平成7年11月17日	阪神・淡路大震災	寄贈	産経新聞 関西テレビ フジテレビ 神戸市役所	上新電機 約3,000点の玩具 上新電機 400枚の羽毛布団
		義援金	ジョーシングループ 被災社員	ジョーシングループ各労使の共同募金 計1,450万円
平成16年10月20日～21日	台風23号の集中豪雨等	義援金	兵庫県	上新電機労使、ジョーシン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 NPO法人 発達障害療育センター 岩手県釜石市平田小学校・唐仁小学校	上新電機 インテックス大阪に開設した一時避難所への家電製品(テレビ、洗濯機、冷蔵庫等)寄贈 計85点 上新電機 被災小学校の被災児童学習支援を目的とした中古ノートパソコン寄贈 計27台 上新電機 阪神タイガースグッズ(でんでんタウン協栄会 主催)
平成23年3月29日	育成支援	寄付	大阪府 児童養護施設(38カ所)	上新電機 380万円(1施設ごとに10万円)

社会貢献活動として、地域・行政機関等の  
協力要請に応じています。

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

## セミナー開催一覧

開催時期	内容	主催
平成21年3月1日	岬町春の市 トーク&トーク	なんかり隊 みさき小町 岬町人権啓発 推進協議会
平成21年3月10日	製品安全セミナー	経済産業省
平成22年12月17日	コンシューマーオフィサー連合会	(財)日本消費者協会
平成23年2月	職場体験学習(勉強会)	東近江店



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



コンシューマーオフィサー連合会

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24年3月20日で8回目を迎え、来場者は22万5千人になりました。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。



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協力。ひったくりや痴漢、放火等の犯罪防止のため夜間パトロールに参加しています。このほか、年2回のはみ出し看板撤去パトロール、年4回の放置自転車駐輪禁止活動にも参加。日本橋でんでんタウンの秩序を守る活動を行っています。



夜間パトロール



放置自転車撤去活動

## 平成23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29日	10回	198名
歳末防犯夜間パトロール	12月2日～12月26日	10回	189名

# 消費者目線を意識して 一人でも多くの方に 「愛」を込めたサービスを。

特別インタビュー  
三浦佳子氏  
消費生活コンサルタント

## 節電が求められる今こそ家電量販店の役割はさらに大きく

消費生活においては「省エネ」や「節電」は大きな関心事です。省エネや節電とは深い関係のある電気製品を販売する家電量販店の役割はますます大きくなるものと考えています。店舗に置かれている商品には省エネ性能などを表すラベルが貼られており、お客さまは基本的な情報を知ることはできますが、それだけでは十分とはいえません。販売員がラベルの内容などを分かりやすく説明し、その商品の優れている部分や特性、デメリットにいたるまでお客さまに伝えていただきたいのです。また、掃除機やエアコンのフィルターなど家電のお手入れをすることでエネルギーのロスが減らせ省エネができるなど、有益な情報をしっかりと伝えられるような積極的なコミュニケーションをすることも求められます。

これだけネット通販も浸透する中、お客さまがわざわざ店舗に訪れる目的として、販売員から直接情報を聞き出してより良い商品を探したい、自分にとってメリットがあるのを知りたい、といったことがあると思います。だからこそ、販売員はお客さまとのコミュニケーションを通じて家族構成やライフスタイル、要望などをよく理解して的確なご提案をすることが肝要です。

上新電機は家電製品アドバイザーの資格をお持ちの社員が多く、顧客リストも上手に活用されているので、かゆいところに手が届くサービスを実践されていると感じます。店内にあるパンフレットなども置いたままにせず「こういう冊子がありますので、ぜひお持ち帰りになってご覧いただき、わからないことはご相談ください」とひと声かけ、欲している情報を察知する心づかいなども重要です。

省エネや節電についても、物事は捉え方次第という部分があります。節電は、ややもすれば“我慢”を強いられるというネガティブな印象になりがちですが、発想を転換して家族で誰が一番節電できたか“みんなでエネルギーを大事に使おう”とポジティブに考えることがポイント。一人ひとりのちょっとした努力、たとえば冷蔵庫の開け閉めの回数を減らす、詰め込みすぎをなくす、冬場は洋式トイレの温水便座の蓋を必ず閉めるなど、小さな行動の積み重ねが大きな効果になります。このようなご家庭での省エネ・節電行動のご相談相手にもなっていただきたい。そのためにもスキルの高い接客コミュニケーションを大切にしたいと思っています。

## 企業と消費者でつくる「安全」 そして「信頼」こそが安心の柱に

家電製品をはじめとした機械類は、時間とともに劣化を起こすものであり使い方によっては危険を伴います。万が一の事故を防ぎ安全に家電製品を利用するためには、消費者基本法にもあるとおり、他人や企業に頼るのではなく、消費者一人ひとりが自立した意識を持ち、たとえば積極的に情報を収集するといった能動的な姿勢が大切です。自分で選んで購入したものに対してしっかりと責任を持ち、気をつけて使っていくことが自分や家族の安全を守ることにもつながるのです。

基本的に人間が作るものに100%安全なものはありません。メーカーの努力があっても設計や製造時のミスは起こりえますし、大量に生産する商品では不良品も発生します。「自分の使っている製品に限って事故は起きない」「自分だけはミスをしない」といった思いこみや過信をしないことが大切です。今は取扱説明書もわかりやすくなっているので、しっかりと読んで内容を理解することも大切です。

また、安全は製品のデータやエビデンスである程度数値化できますが、安心というものは10人いれば10通りの考え方があるなど、人によって異なります。安全な商品だからすべての消費者が安心できるということではないですね。メーカーや販売店がともに努力を重ね、消費者から信頼されて初めて、安心をお届けできるのです。だから、安心というのは「安全 × 信頼」の先にあるものだと考えています。



平成24年5月25日 都内ホテルにて(右:上新電機株式会社 CSR推進室 名畑室長)

## デジタル化が進む時代こそ 心からのサービスが求められている

上新電機はネット通販もされていますが、たとえば高齢者の中には情報が欲しくてもインターネットを使えないという方もいます。高齢社会になり家電製品の悩みを抱えるお客さまも多いと思いますが、そういった方たちに対しても、求められる情報をきちんと伝えられるか否かがサービスの質を左右します。地域社会に密着した電気店などは、家電製品の販売だけではなく身の回りのお困りごとのサポートも行うなど、量販店にはできないきめ細かいサービスを行っています。そういう意味では、上新電機のホームメンテナンスサービスはとても良い活動なのでさらに推進していただければと思います。家電量販店は価格ばかりが重要視されがちですが、強みであるアフターサービス等を充実させ、伸ばしてほしいと思います。上新電機は製品安全対策優良企業表彰 経済産業大臣賞を連続受賞されています。今後もサービスの向上に期待しています。

高齢者の中には太陽光発電など仕組みがわからない方も多く、そこに付け込んで高額な商品を販売することによるトラブルがあったり、軽い認知症の方への接客や電話応対時にコミュニケーションがスムーズにいかないなどの問題も起こります。こうしたお客さまにはマニュアル一辺倒ではなく特にきめ細かく説明して、納得してもらえることを第一に取り組んでほしいですね。

## 今後のJoshinへメッセージ

上新電機の社是である「愛」。私自身、愛という言葉がとても好きで、深いものだと思います。これからも愛を大切にして消費者と向き合い「うちはずっとジョーシンだから」と信頼していただける企業をめざしてください。家電製品の販売にとどまらず、心から安心できるサービスをお届けできる業界のリーディングカンパニーになってほしいと思います。

## 三浦佳子氏 Profile

消費生活コンサルタント。横浜市生まれ。短期大学卒業後、財団法人日本視聴覚教材センター企画室長。平成15年に財団法人日本消費者協会広報部長。現在は社団法人日本冷凍食品協会の広報部長を務める。経済産業省「製品安全対策優良企業表彰」審査委員、エネルギー調査会委員、総務省情報通信審議会専門員(地上デジタル放送推進検討委員会)、他に厚生労働省、文部科学省などの委員として幅広く活動。

# 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	4,101億74百万円・連結(平成24年3月期) 4,028億59百万円・単体(平成24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	2,841名(男子 2,410名、女子 431名 / 平成24年4月1日現在、役員除く)																																
	<table border="1"> <tr> <td>連結ベース</td> <td>社員数3,604名(平成24年3月期末) 平均臨時従業員数3,392名(平成24年3月期末)</td> </tr> </table>	連結ベース	社員数3,604名(平成24年3月期末) 平均臨時従業員数3,392名(平成24年3月期末)																														
連結ベース	社員数3,604名(平成24年3月期末) 平均臨時従業員数3,392名(平成24年3月期末)																																
役員	<table border="1"> <tr> <td>代表取締役会長</td> <td>土井 栄次(平成24年6月28日就任予定)</td> </tr> <tr> <td>代表取締役社長</td> <td>中嶋 克彦(平成24年6月28日就任予定)</td> </tr> <tr> <td>代表取締役副社長</td> <td>金谷 隆平</td> </tr> <tr> <td>代表取締役専務</td> <td>宇多 敏彦</td> </tr> <tr> <td>常務取締役</td> <td>西岡 裕</td> </tr> <tr> <td>取締役</td> <td>横山 晃一</td> </tr> <tr> <td>取締役</td> <td>浄弘 晴義</td> </tr> <tr> <td>取締役</td> <td>吉良 満</td> </tr> <tr> <td>取締役</td> <td>前平 哲男</td> </tr> <tr> <td>取締役</td> <td>山中 庸隆</td> </tr> <tr> <td>取締役</td> <td>田中 幸治</td> </tr> <tr> <td>取締役</td> <td>尾上 公一</td> </tr> <tr> <td>常勤監査役</td> <td>野口 嘉夫</td> </tr> <tr> <td>常勤監査役</td> <td>山崎 岩夫</td> </tr> <tr> <td>常勤監査役</td> <td>保田 春久</td> </tr> <tr> <td>監査役</td> <td>表 久守</td> </tr> </table>	代表取締役会長	土井 栄次(平成24年6月28日就任予定)	代表取締役社長	中嶋 克彦(平成24年6月28日就任予定)	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	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	取締役	尾上 公一	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
代表取締役会長	土井 栄次(平成24年6月28日就任予定)																																
代表取締役社長	中嶋 克彦(平成24年6月28日就任予定)																																
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	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																																
取締役	尾上 公一																																
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 214店舗(RC 160、関係会社 38、FC 16)(平成24年3月末現在)  
サービスセンター 24カ所(平成24年5月末現在)  
サービスステーション 15カ所(平成24年5月末現在)

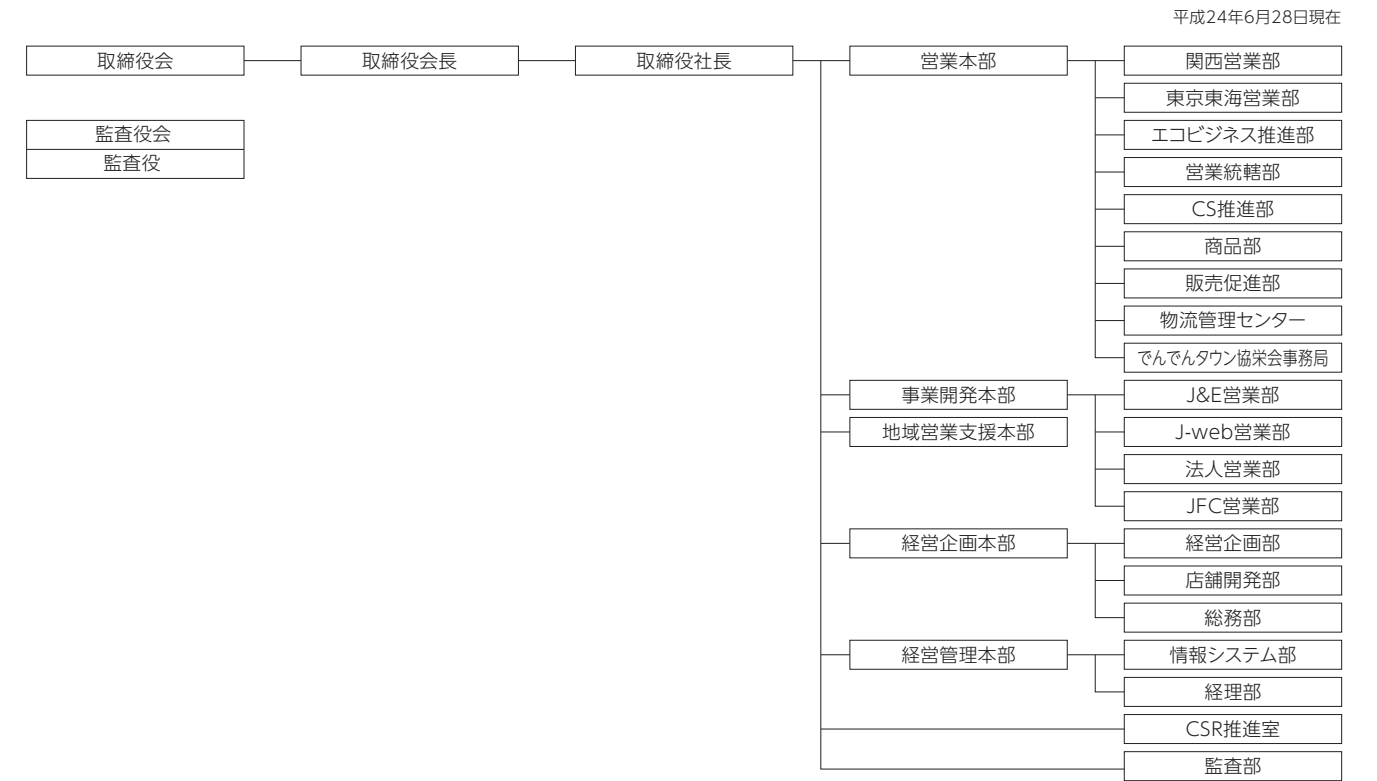
子会社・関係会社  
三共ジョーシン株式会社  
新潟ジョーシン株式会社  
ジョーシンサービス株式会社  
ジョーシンテック株式会社  
ジェー・イー・ネクスト株式会社  
兵庫京都ジョーシン株式会社  
東海ジョーシン株式会社  
関東ジョーシン株式会社  
滋賀ジョーシン株式会社  
和歌山ジョーシン株式会社  
中四国ジョーシン株式会社  
ジャプロ株式会社

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

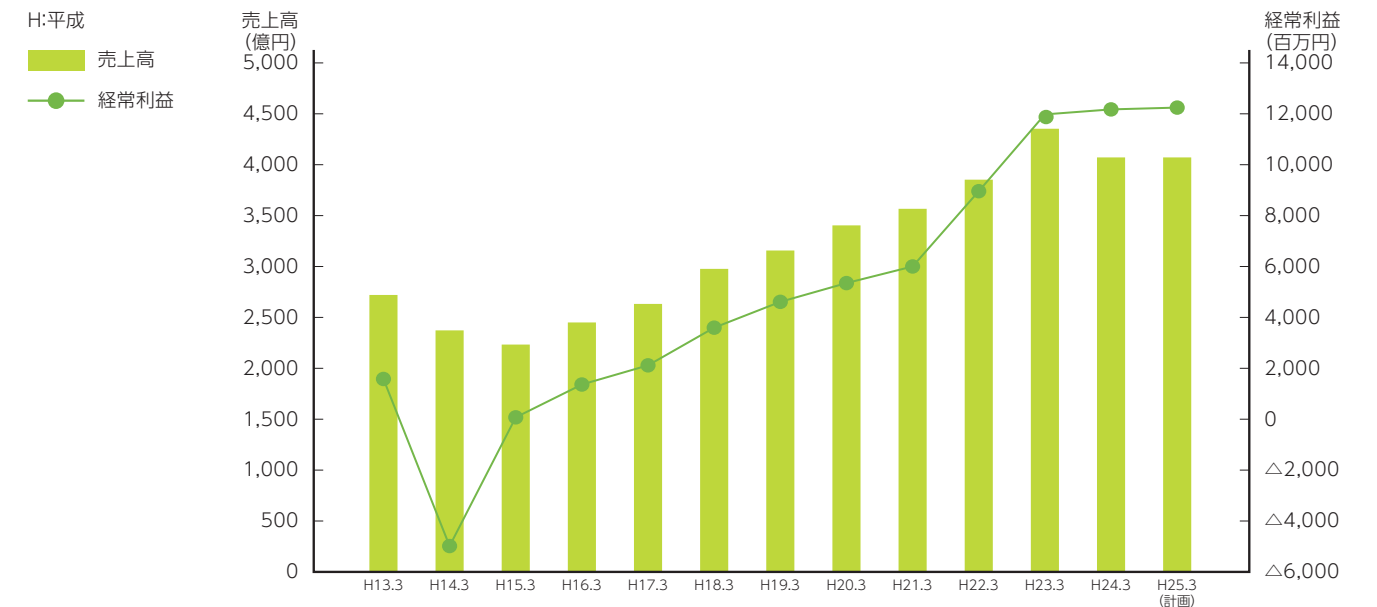
取引銀行  
りそな銀行  
三菱東京UFJ銀行  
三井住友銀行  
三菱UFJ信託銀行  
三井住友信託銀行  
名古屋銀行 他

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 社是「愛」及び経営理念を制定
- 12月 「寝屋川店」を開設。家電専門店チェーン展開第1号店
- 昭和40年 9月 無線サービスカーを導入
- 昭和41年 1月 自己申告制度を発足
- 昭和43年 2月 取締役社長に伊弘博光が就任
- 昭和44年 9月 社内報「新友」第1号を発行
- 昭和46年 2月 社員資格制度を発足させ、昇格試験を実施
- 昭和47年 1月 営業のキャッチフレーズ「まごころサービス」を制定
- 7月 社員持株会発足
- 9月 株式を大証市場第2部に上場
- 昭和48年 11月 配送部門を「上新サービス株式会社」(現ジョーシンサービス(株))として設立
- 昭和49年 7月 業界に先がけて無利息クレジット(らくらくクレジット)を開始
- 11月 業界初のテレビショッピングを開始
- 昭和51年 3月 エアコン売上日本一を達成
- 7月 全店オンラインPOSシステムが完成
- 8月 「上新電機労働組合」の結成
- 10月 新シンボルマークを策定
- 11月 大型店第1号店「日本橋本店」(現スーパーキッズランド本店)を開設
- 昭和54年 10月 大阪地区最大の立体駐車場付き大型店舗「日本橋1ばん館」を開設
- 昭和55年 8月 株式を大証市場第1部に上場
- 昭和56年 10月 大型パソコン専門店「J&P」(現J&Pテクノランド)を開設
- 11月 関東地区進出第1号店として「みたか店」(現アウトレット三鷹店)を開設
- 昭和57年 8月 「JCカード」を発行しキャッシングサービスを開始
- 昭和58年 1月 (株)三共(本社 富山市)に資本参加し、系列化(現新潟ジョーシン(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))  
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
- 5月 POS物流システム稼働
- 12月 株式を東証市場第1部に上場
- 昭和61年 10月 音楽ソフト専門店「ディスクピア」(現ディスクピア日本橋店)を開設
- 昭和62年 6月 カメラビデオ専門店「XCIT」を開設
- 昭和63年 1月 売上高1000億円を突破
- 6月 郡山インター店にホビー専門の「キッズランド」を開設
- 11月 神戸・三宮に大型店舗「さんのみや1ばん館」を開設
- 平成1年 1月 ジョーシナルス(株)(現新潟ジョーシン(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
- 平成6年 7月 京都地区最大の店舗「京都1ばん館」を開設
- 平成7年 3月 ドラッグストア「マザーピア」を開設
- 4月 カルチュアコンビニエンスクラブ(株)とFC契約を締結し、AVソフトレンタル店を開始
- 5月 保険業務を営む「ジョーシントック(株)」を設立
- 平成9年 4月 JUPカードにポイントシステム導入
- 6月 持込修理専門店「修理1ばん館」を開設
- 10月 5年間修理保証制度「5ロングラン」をスタート
- 平成10年 4月 ビジネスユース対象の保証制度「3ロングラン」をスタート
- 平成11年 2月 物流サービスの拠点として「関西物流センター」を開設
- 平成12年 1月 持込修理品の進捗状況をインターネットでリアルタイム検索できるサービスを開始
- 3月 本ビルが環境マネジメントシステム国際規格ISO14001を認証取得
- 5月 自社修理サービス部門が国際規格ISO9002(現 ISO9001)を認証取得
- 10月 インターネットショッピングサイトを大幅にリニューアルした「Joshin web」を開設
- 平成13年 6月 業界初の家電アウトレット店「ジョーシン アウトレット」を開設
- 9月 カード会員500万人突破で新ポイントカード「JoshinポイントカードEX」を発行  
新会社「J・E・NEXT(株)」を設立
- 10月 「J&Pテクノランド」を次世代ブロードバンド対応としてリフレッシュオープン
- 12月 ブックオフコーポレーション(株)とFC契約を締結し、  
J・E・NEXT(株)の第1号店「BOOK OFF滋賀水口店」を開設
- 平成14年 4月 「能力主義」「業績主義」を基本とした新人事制度を導入  
「JoshinポイントカードEX」会員向けに「ウイルス・ピックアップ・サービス」、  
「eライフ・サポートサービス」(6月から)を開始
- 6月 PDAを利用した店舗システムを全店に導入
- 平成15年 2月 (株)阪神タイガースと「選手ヘルメット」「球団ユニフォーム(平成16年から)」に  
ロゴマークを掲出するスポンサー契約を締結
- 8月 「スーパーキッズランド日本橋店・模型センター」を開設
- 9月 「個人情報保護方針」を制定
- 平成16年 5月 第1回省エネ型製品普及推進優良店舗に9店舗認定を受ける
- 8月 「ジョーシングループ行動宣言」を制定
- 平成17年 4月 家電量販店初の「プライバシーマーク」を取得  
クレジット機能付ポイントカード「Joshin Credit&Point Card」を発行
- 5月 「ジェイ・パートナーズ(株)」(現「兵庫 京都ジョーシン(株)」)を設立
- 平成19年 3月 売上高3000億円を突破
- 6月 当社株式の大規模買付行為に関する対応方針(買収防衛策)を導入
- 8月 「関東ジョーシン(株)」「東海ジョーシン(株)」を設立
- 12月 ロボット専門コーナー「ロボット専科」をJ&Pテクノランドに開設
- 平成20年 5月 創業60周年
- 11月 製品安全対策優良企業 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  
「滋賀ジョーシン(株)」設立
- 平成21年 8月 エコビジネス活動の一環として中古携帯電話事業に参入
- 平成22年 2月 省エネ型製品普及推進優良店表彰で、  
ジョーシン加古川店が「省エネルギーセンター会長賞」を受賞
- 11月 製品安全対策優良企業 経済産業大臣賞を初の連続受賞(大企業小売販売事業者部門)
- 平成23年 4月 省エネ型製品普及推進優良店表彰で「省エネルギーセンター会長賞」を  
ジョーシン加古川店(平成22年)に続き、ジョーシン大和高田店が受賞
- 9月 「大阪府ハートフル企業・教育貢献賞」を受賞
- 平成24年 4月 「ホームメンテナンスサービス」「EV-PHV充電システム」事業を本格稼働  
「ジョーシントレーニングハウス」において物品搬入訓練家屋構造の特許取得

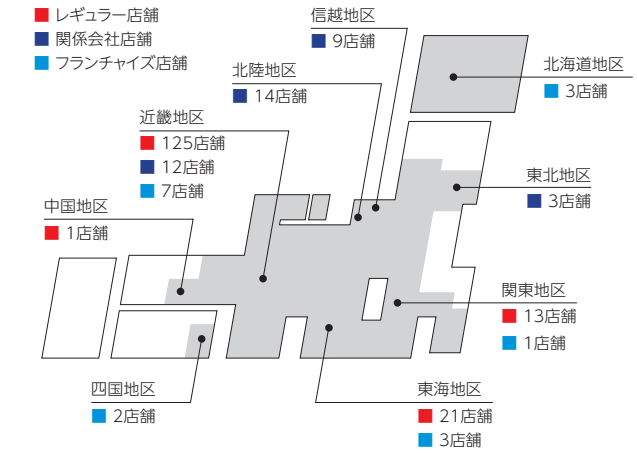
# Joshinグループネットワーク

## Corporate Profile

**Joshinグループネットワーク(合計214店舗)**  
※平成24年3月末現在

時代やニーズに即した、  
ストアブランドを取り揃えています。

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



### Joshin

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



### J&P

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



### DISC・PIER

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



### スーパーキッズランド

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



### Joshin OUTLET

循環型社会をめざし、独自に構築した社内流通システムにより、お客さまに“より安く”商品を提供いたします。



### マザーピア

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



### 中古買取カウンター

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



### メガウォッチ

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



### BOOK-OFF

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



### TSUTAYA

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



# Joshinグループネットワーク

## 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
イオン新潟西店 〒950-2028 新潟市西区小新潟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
アウトレット名取店 〒981-1225 宮城県名取市飯野坂3-5-10	022-381-0711
アウトレット塩釜店 〒985-0002 宮城県塩釜市海岸通15-100	022-361-5411
山形嶋店 〒990-0885 山形市嶋北2-4-15	023-682-7411
上越サービスセンター 〒942-0022 新潟県上越市下荒浜296-1朝日物流(株)内	025-545-6711
新潟サービスセンター 〒950-0923 新潟市中央区姥ヶ山字大日南田45-1	025-286-7611
長岡サービスセンター 〒959-1155 新潟県三条市福島新丁2170	0256-45-6711
名取商品センター 〒981-1225 宮城県名取市飯野坂3-41 三井倉庫ロジスティクス(株)東北営業所内	022-381-5911
山形配送センター 〒990-0885 山形市嶋北2-4-15	023-682-7409

#### ジョーシンサービス(株)

〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-8-12	06-6644-2244
技術課 〒556-0005 大阪市浪速区日本橋5-9-8	06-6643-4822
技術研修センター 〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25	072-993-8255

#### カスタマーサービス部

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

#### 関西エリア

〒556-0005 大阪市浪速区日本橋4-8-12	06-6644-2244
滋賀サービスセンター 〒524-0041 滋賀県守山市勝部4-9-19	077-581-4601
滋賀サービスステーション 〒524-0041 滋賀県守山市勝部4-9-19	
大阪中央サービスセンター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-1211
大阪中央サービスステーション 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	
北大阪サービスセンター 〒569-0043 大阪府高槻市竹の内町74-1	072-672-7411
北大阪サービスステーション 〒569-0043 大阪府高槻市竹の内町74-1	
八尾サービスセンター 〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25	072-993-8211
八尾サービスステーション 〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25	
南大阪サービスセンター 〒596-0827 大阪府岸和田市上松町247	072-427-1711
南大阪サービスステーション 〒596-0827 大阪府岸和田市上松町247	
京都サービスセンター 〒612-8236 京都市伏見区横大路下三栖里ノ内57	075-602-1800
京都サービスステーション 〒612-8236 京都市伏見区横大路下三栖里ノ内57	
奈良サービスセンター 〒632-0081 奈良県天理市二階堂上ノ庄町441-5	0743-64-6711
奈良サービスステーション 〒632-0081 奈良県天理市二階堂上ノ庄町441-5	
和歌山サービスセンター 〒641-0006 和歌山市中島215-1	073-425-2411
和歌山サービスステーション 〒641-0006 和歌山市中島215-1	
神戸サービスセンター 〒658-0025 神戸市東灘区魚崎南町3-1-8	078-412-2131
神戸サービスステーション 〒658-0025 神戸市東灘区魚崎南町3-1-8	
尼崎サービスセンター 〒661-0965 兵庫県尼崎市次屋2-2-33	06-6496-0711
尼崎サービスステーション 〒661-0965 兵庫県尼崎市次屋2-2-33	
姫路サービスセンター 〒671-1553 兵庫県揖保郡太子町老原611-3	079-276-7111
加古川サービスセンター 〒675-0018 兵庫県加古川市野口町坂元329-4	079-456-2181
加古川サービスステーション 〒675-0018 兵庫県加古川市野口町坂元329-4	
ビジネス開発 大阪営業所 〒581-0056 大阪府八尾市南太子堂6-4-25	072-993-9211

#### 東海・関東エリア

〒120-0024 東京都足立区千住関屋町2-16日本通運千住倉庫内	03-3881-2611
東京サービスセンター 〒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11-7-35	0422-36-2411
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	048-752-0311
名古屋サービスセンター 〒476-0001 愛知県東海市南柴田町リノ割363-9	052-689-0411
名古屋サービスステーション 〒476-0001 愛知県東海市南柴田町リノ割363-9	
名古屋サービスセンター 〒492-8082 愛知県稲沢市下津下町西3-41	0587-32-4411
名古屋サービスステーション 〒492-8082 愛知県稲沢市下津下町西3-41	
ビジネス開発 東京営業所 〒184-0002 東京都小金井市梶野町11-7-35	0422-36-5511

#### 北陸エリア

〒930-0834 富山市問屋町1-9-24	076-451-3377
富山サービスセンター 〒930-0834 富山市問屋町1-9-24	076-451-3377
富山サービスステーション 〒930-0834 富山市問屋町1-9-24	
石川サービスセンター 〒920-0027 金沢市駅西新町2-2-5	076-223-3901
石川サービスステーション 〒920-0027 金沢市駅西新町2-2-5	
能登サービスデポ 〒925-0027 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

#### ファクトリーサービス部

〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-6500
修理センター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-1511
テクニカルセンター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-6500
パーツセンター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-5511
大阪宅配便センター 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-2400
ISO担当 〒559-0031 大阪市住之江区南港東5-2-46	06-6613-6500

#### ジョーシンテック(株)

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

#### ジェー・イー・ネクスト(株)

〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5	06-6631-1160
BOOK OFF滋賀水口店 〒528-0033 滋賀県甲賀市水口町綾野3-40	0748-62-3511
BOOK OFF大阪難波中店 〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15	06-6634-5422
BOOK OFF江坂駅前店 〒564-0051 大阪府吹田市豊津町14-9	06-4861-7361
BOOK OFF門真古川橋店 〒571-0039 大阪府門真市速見町9-12	06-6909-0811
BOOK OFF新御陵前店 〒590-0964 大阪府堺市堺区新在家町東1-1-22	072-233-0711
TSUTAYA草津店 〒525-0027 滋賀県草津市野村2-20-28	077-565-9011
TSUTAYA大正駅前店 〒551-0002 大阪市大正区三軒家東1-17-26	06-6554-8200
TSUTAYA大阪難波中店 〒556-0011 大阪市浪速区難波中3-1-15	06-6634-7433
TSUTAYA八尾老原店 〒581-0092 大阪府八尾市老原1-13-2	072-924-5101
TSUTAYA大蔵谷店 〒651-2113 神戸市西区伊川谷町有瀬599-1	078-975-2662
TSUTAYA姫路車崎店 〒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
ムラウチジョーシン八王子本店 〒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

#### 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

#### バナビット(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

# GRIガイドライン対照表

「GRI サステナビリティ レポートガイドライン G3(2006)」における開示項目につき、「Joshin まごころCSR報告書(Joshin CSR 2012)」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	52-56
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リー		
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	58
3.6	報告書のバウンダリー	
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリ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、バウンダリ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的監督など、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, 8
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			
マネジメント・アプローチに関する開示		2, 29, 30, 49-52	
側面: 経済的パフォーマンス			
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	
側面: 間接的な経済的影響			
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と影響	44-46	
環境			
マネジメント・アプローチに関する開示		33-42	
側面: エネルギー			
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	36, 37, 42	
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量		
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		
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削減のための率先取組と達成された削減量		
側面: 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		36
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, 13, 14, 33-42	
側面: 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	33-40	
EN27	カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包(財)の割合	34, 36	
側面: 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	
側面: 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	
側面: 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	
側面: 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	
側面: 投資および調達			
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の側面に関わ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	
側面: コミュニティ			
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		17-22, 47, 48	
側面: 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	
側面: 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	17, 18, 24	
側面: 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	

## 社是・経営理念・綱領・お客様への3つのお約束

### ■ 社是



### ■ 経営理念

競争のある所に 進歩あり  
協調のある所に 繁栄あり  
実行のある所に 成果あり

### ■ 綱領

ジョーシングループの繁栄と我々の幸せ  
そして社会奉仕のために  
今日も一日最善を尽くそう!

### ■ お客様への3つのお約束

どこよりも 笑顔ともてなしの あふれるジョーシン!  
どこよりも 感動がある商品提案の できるジョーシン!  
どこにも負けない 納得の サポートサービス完備!

## ジョーシングループ行動宣言

(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。

### 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報告書を発行して以来、今回で7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2007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 名畑 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23年4月1日～平成24年3月31日 ただし、一部の報告については平成24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24年6月(前回の発行日:平成23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**

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



本報告書は、環境に配慮し適切に管理された森林で生産されたことを示すFSC認証紙を用い、ベジタブルインクによる水無し印刷で作られています。