

「女性支援」「環境活動」を中心に、千趣会にできることを積み重ねていきます。

CSR マネジメント

女性支援・環境保全・コンプライアンスを柱に活動しています。

千趣会は、企業ビジョンに基づき、「CSRポリシー」および「CSRの重要課題」を策定し、CSRを重要な経営課題の一つとして活動に取り組んでいます。

また、広報部、事業企画部、ベルメゾン生活スタイル研究所のメンバーで構成されるCSR推進委員会を設置し、CSRに関する企画立案から実施まで、CSR活動全体を統轄。協議された議題に関しては、経営会議に答申し、了承を得て活動を推進しています。

また、社内へのCSR・CSVの意識向上を目的に、2016年度は「CSR・CSV」「ピンクリボン」「環境」全般のCSR eラーニングを実施し、880名が受講しました。

CSRポリシー

愛される存在であるために、
できることを。

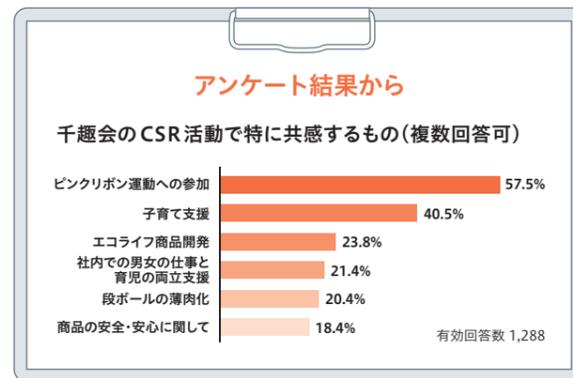
お客さまをはじめ、社会に感謝し、
私たちにできることを日々積み重ねてまいります。

CSR活動に対する認知や評価を調査しています。

当社のCSR活動に対する認知や評価について、ベルメゾンに登録している会員を対象にアンケートを実施し、調査しています。

2016年度は1,288名にご回答いただきました。「女性支援」、「事業を通じた社会課題解決活動」、「環境対策」、「コンプライアンス」については、約半数の方から「十分取り組んでいる」と評価されましたが、一方で、いずれの取り組みについても、3割以上の方からは「取り組み内容がよくわからない」との回答がありました。

今後も調査結果をもとに、さらなるCSR活動の強化に努めるとともに、活動の周知方法についても検討してまいります。



品質管理／顧客満足度の向上

さらにあたたく、さらに快適に
～「Hotcott」綿混紡率を95%にアップ～

水分を吸収し発熱する綿素材を使用した吸湿発熱インナー「ホットコット」は、2011年度の販売開始以来、化学繊維100%の発熱ウェアに比べて「着た時のヒンヤリ感、チクチク感がない」と好評を得ており、年々ラインナップを拡充しています。

2016年度には、「ホットコット」の原料や紡績方法を一から見直し、さらに綿の混用率を従来の45%から95%にまで高めました。綿を混紡したことで、従来品と比べて0.8度もあたたかいという結果になりました(当社調べ)。試着したモニター会員の98%が「これまでよりあたたかい」と答え、その違いを実感しています。

また、肌にあたる面をソフトに仕上げたり、洗濯ネームを転写プリントに変更したことで、着心地を向上させたほか、ポリウレタンをほんの少しブレンドすることで、より体にフィットするよう工夫した結果、2016年8月～2017年2月末までの販売枚数は70万枚になりました。



産後用おしりすっぽり授乳口付きタートルネック

吸湿発熱インナーに関するお悩み

あたたかくても化繊でかゆい、ちくちくする・・・

新ホットコット

綿混紡率 **45% → 95%**

天然由来の綿なのでムレずに、かゆくなりにくい

商品ラインナップ

- レディース
- キッズ & ティーンズ
- メンズ
- 授乳ママ

顧客満足度調査を実施し、サービス品質の向上に活かしています。

当社では、ニーズに合致した商品開発に取り組むと同時に、サービス品質の向上にも取り組んでいます。

そのため、2006年からベルメゾンCSI(顧客満足度)調査を年に1度実施しており、商品やサービスについて調査しています。2016年度はベルメゾンの会員のうち約2,160名に回答いただき、結果、前年より満足度が1.4点上昇しました。

そのほか、配送品質向上のために、カタログのお届け・ご注文商品のお届け・組立設置商品のお届けについてWebサイトでの満足度調査を実施しています。また、コールセンターの対応品質向上に向けて、IVR(自動音声応答)を活用した満足度調査も実施しています。

今後も、これらの定期的な調査やお客さまから寄せられる声の一つひとつを確認し、顧客満足度向上に向けて継続的に取り組んでいきます。

品質管理体制のもと、明確かつ厳格な自社基準値を設定しています。

当社では、販売する商品の品質管理の関連法規に業界基準などを加えた独自の品質基準を、30年前の1986年に設定し、現在も改定しながら運用を続けています。多品種を販売する小売業だからこそ、明確な自社基準を設定し、当社を信頼して商品を購入いただくお客さまに満足いただけるよう、仕入先の協力を得ながら、品質確保に取り組んでいます。

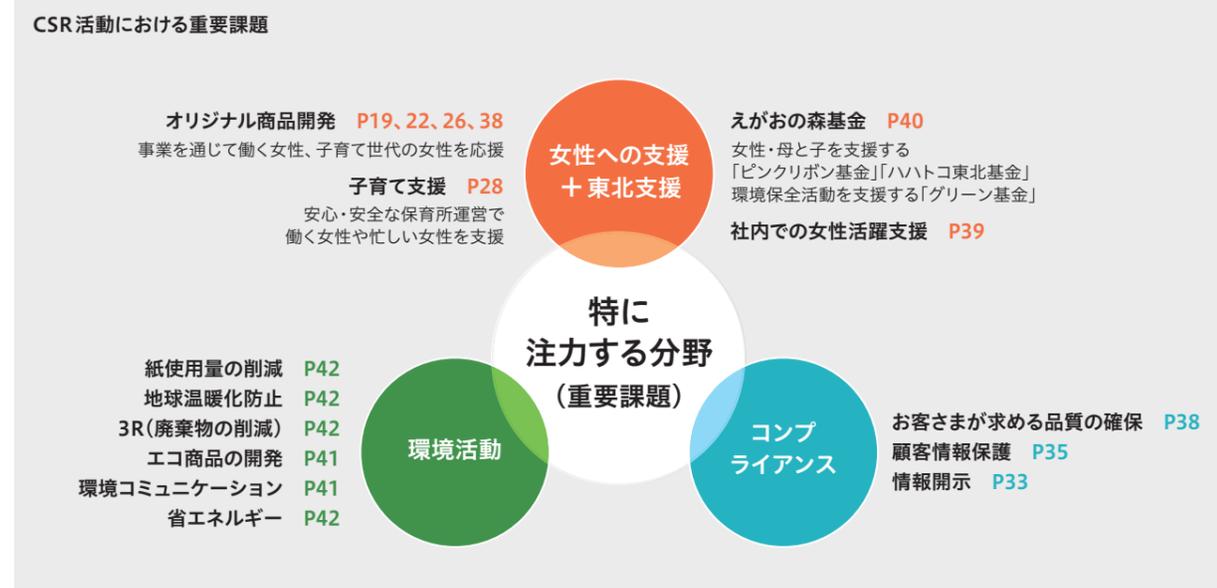
また、品質確保のための管理体制も整え、万が一商品に不具合や問題が起こった際の被害拡大の防止や早期対策にも注力しています。お客さまの安全・安心を第一に、品質マネジメントに取り組んでいます。

品質基準

衣料：JIS基準
 雑貨：JIS・SG基準
 食品：食品衛生法

+

千趣会独自の
 自社基準、自主規制、
 管理マニュアル



社内のダイバーシティの推進

女性管理職による座談会を開催 ウーマンスマイルカンパニーのリーダーとして意見を交わしました

千趣会の課長級以上の女性管理職比率は13.2%となり、部長職では25%と4人に1人が女性になりました(2017年1月1日現在)。その数は年を追うごとに着実に増えています。

新たな社内組織体制のスタートにあたり、2017年2月、6名の女性管理職者と社長の星野が、ウーマンスマイルカンパニーを率いるリーダーとして座談会を開催しました。現在、千趣会は改革の真只中にあり、さまざまな場面においてスピーディーな意思決定が求められています。座談会では本部長制からの組織体制の変更によって部長が権限責任をもつことになり、部下へどのように方向性を指し示していくか、また人を育てることなどについて意見が交わされました。この座談会の様子は、社内の女性活躍推進委員会「ハナメゾン」のホームページでも公開され、「キャリアアップがイメージできない」、「管理職になることに躊躇する」といった不安を抱えている若手女性社員へのエールにもなっています。



座談会の様子
※ 詳細は千趣会コーポレートサイトをご覧ください。

女性管理職比率

10.4% → 13.2%

女性社員をはじめとした多様な人材が活躍できる職場づくりに取り組んでいます。

千趣会では、ダイバーシティ推進方針、女性活躍推進方針に基づき、すべての領域において多様な人材が活躍できるよう職場環境の整備を進めています。

その一つが出産・育児支援制度の整備です。休暇の取得やスムーズな復職をサポートすることで、人材価値を高め、企業の競争力強化へとつなげることが狙いです。

2016年度は、休暇制度について対象者とその上司の理解を深めるため、面談の運用や制度の利用マニュアルの改訂も行いました。同年度、在職中に妊娠した女性社員の育児休業取得率は100%で、復帰率は100%となりました。また、20代向けにキャリアデザイン教育を実施し、結婚や出産、子育てなどのさまざまなライフイベントを想定しキャリア設計を考える機会も提供しました。これらの取り組みや性差のない管理職登用の推進などにより、女性社員の離職率※は約4.4% (社員全体では約5.9%)と低い水準にとどまっています。

そのほか、女性活躍推進委員会「ハナメゾン」主催で、初めての試みとして、子育て社員同士の交流を目的とした「地域密着パ

ママ交流会」を実施しました。初回は12月に神戸市東灘区の居住者を対象に、地域の生活情報、行政サービス、教育、子育てなどについて情報を交換・共有しました。今後、他の地域でも実施していく予定です。

※ 本社勤務の正社員から算出。年度初めから1年間の離職者数÷起算日における在籍者数×100で計算(60歳定年退職者を除く)。2016年3月に選択定年制度を開始。

社内外に相談窓口を設置し、ハラスメントの防止に取り組んでいます。

差別のない職場づくりの一環として、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止に取り組んでいます。研修の定期的な実施、社内外の相談窓口の設置のほか、「セクシュアルハラスメント防止ハンドブック」の作成・イントラネットでの公開など、各種対策を講じています。

また、ハラスメントが発生した場合は、プライバシー保護に十分留意したうえで、社内外の相談員が相談者と話し合い、その意向を尊重しながら、適切に対応しています。

2016年度は、ハラスメント防止意識向上のため、リスクと対応に関する社内説明会を実施しました。

社会貢献活動

熊本地震の被災地を支援するため、お客さまからの募金と千趣会からの義援金を寄付しました

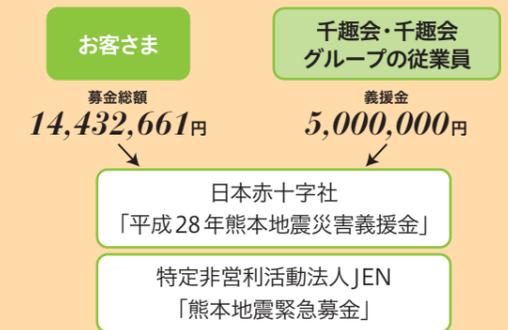
2016年4月に発生した「熊本地震」被災地支援として、4月22日から6月20日まで義援金募金活動を実施しました。お客さまからの募金総額は14,432,661円に上り、12,432,661円を日本赤十字社「平成28年熊本地震災害義援金」に、2,000,000円を特定非営利活動法人JEN「熊本地震緊急募金」に寄付しました。

また、当社とグループ会社の従業員による義援金5,000,000円を、同じく日本赤十字社「平成28年熊本地震災害義援金」に寄付しました。

その他の支援活動として、被災地にアルファ米や水などの支援物資を届けたほか、熊本県支援物資窓口を通じ各自治体と受け入れ状況やニーズを確認したうえで、当社商品のインナーやショーツ・靴下など約2,100点を届けました。

お客さまからの募金方法

- クリック募金: インターネットでの商品購入時に、クリックして寄付
- ポイント募金: 特典ポイントを1ポイント=1円として寄付
- ペルメゾン募金: 商品購入時、または募金単独で1口500円で寄付



当社商品をお届け



JENの支援(被災地へのお弁当配布)

お客さまとともに社会貢献活動「えがおの森」を実施しています。

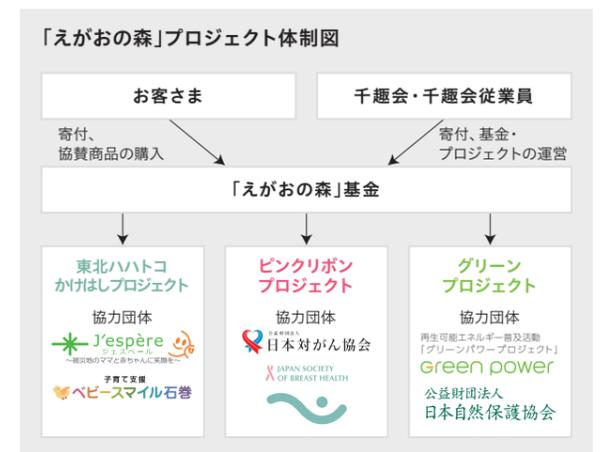
2013年3月に開始した社会貢献活動「えがおの森」は、「東北復興支援」「女性支援」「環境活動」の3つの領域を軸に、「東北ハハトコかけはしプロジェクト」「ピンクリボンプロジェクト」「グリーンプロジェクト」として活動を行っています。また、それらの運営にはお客さまからの寄付や協賛商品の売上の一部からなる「えがおの森基金」を活用しています。

これまでに培ってきたお客さまと当社の信頼関係を活かし、個人では実現できないことを企業の力で実現すべく、新しいCSR活動の形として、さらに充実した支援を継続していきます。

「えがおの森基金」2016年度の募金・使用額

東北ハハトコ基金 (東北復興支援)	2016年度募金額	9,519,671円
	2016年度使用額	16,022,685円
ピンクリボン基金 (女性支援)	2016年度募金額	7,241,004円
	2016年度使用額	8,873,512円
グリーン基金 (環境活動)	2016年度募金額	2,774,867円
	2016年度使用額	2,244,000円

<http://www.egaono-mori.jp/kikin>



女性アスリートの活動を支援しています。

2016年度は、女子サーフィン大会「white buffalo Women's Pro QS3000」(2016年10月4日・千葉県にて開催)に協賛したほか、女性プロサーファー選手2名、女性プロゴルファー選手1名とスポンサー契約を締結しました。

環境活動

「ハハトコのグリーンパワー教室」特別授業や
えがおの森保育園でのワークショップを開催しました
(「えがおの森」グリーンプロジェクト)

オリジナル出張授業「ハハトコのグリーンパワー教室」を2016年度も実施しました。全国の小学校高学年児童とお母さんに再生可能エネルギーについて理解を深めてもらうことを目的に2014年度から開始したもので、これまでに全国12校で実施してきました。2016年度は、小学校での通常開催だけでなく、特定非営利活動法人シブヤ大学の協力のもと、特別授業も実施し、親子51名が参加しました。

また、千趣会が寄付を通じて応援している(公財)日本自然保護協会の活動「赤谷の森(群馬県みなかみ町)保護プロジェクト」について知ってもらおうと、千趣会グループが運営するえがおの森保育園で「カスターネットワークショップ」を開催しました。園児と保護者約70名に紙芝居や映像で保護活動を紹介するとともに、赤谷の森の木でできたカスターネットのペイントを楽しんでもらいました。



「ハハトコのグリーンパワー教室」特別授業

2016年度参加者数

163名



えがおの森保育園でのワークショップ

環境イディア(憲章)

Think the Earth, think the future

人と環境、そして地球の未来を考える

人と環境、地球との関わりを考える
それは私たちの未来を考えるということ。

千趣会は通信販売というシステムを通じて商品開発から、販売、そして販売後の環境改善活動までを含めた企業活動を、今いちど地球環境への配慮という視点から見直す努力をします。

スローガンはThink the Earth, think the future
全社的に地球環境保全に積極的に取り組みます。

平成10年11月1日

環境方針

3つの約束

- 活動をオープンにし、ステークホルダーの意見を取り入れながら活動します。
- トリプルボトムライン(環境-社会-経済)の視点でバランスのとれた活動を目指します。
- 私たちは、環境を決してイメージだけでは語りません。

5つの方針

1. 紙の環境負荷軽減(ネット販売推進によるカタログ用紙の削減や植林)への取り組み
2. 省エネルギー活動や再生可能エネルギー、自然保護の普及活動等を通じた地球温暖化防止への取り組み
3. 商品開発を通じたエコライフの提案
4. 3R(Reduce:減量・Reuse:再利用・Recycle:再利用)の推進
5. 環境コミュニケーションへの取り組み



積極的な環境保全に取り組んでいます。

1998年、千趣会は「環境イディア(憲章)」や「環境方針」を策定しました。以来、これらに基づいた商品開発や事業活動を行うことで、全社をあげて積極的な地球環境の保全に取り組んでいます。

お客様のエコライフを支援する
商品を提供しています。

近年、消費者の環境保護に対する意識が定着するなか、「環境」を前面に掲げたモノづくりから、お客様の多様なライフスタイルに応じた環境貢献の提案ができるような商品開発へとシフトしてきました。例えば、「エコ」や「オーガニック」をキーワードにした環境配慮型商品は1,300点以上(2017年2月時点)展開しています。

毎日の暮らしの中で使用される「省エネ」「環境負荷低減」「資源節約」関連商品をはじめ、省エネにつながる「寒さ、暑さ対策」商品や、分別ごみ箱、節電ステッカーなどの「家族への習慣づけ」商品などの販売にも注力しており、お客様の

エコライフに貢献しています。

ヒット商品の一つに、「オイルポット」があります。これは揚げ物などに使用した油を、専用フィルターでろ過し、よい状態で保存することで、油をリユースすることができる商品です。また、ポットに使用する専用フィルターのカートリッジには活性炭を使用しており、約20~30回使えるため、交換の手間が省け、コストパフォーマンスにも優れていると好評を得ています。



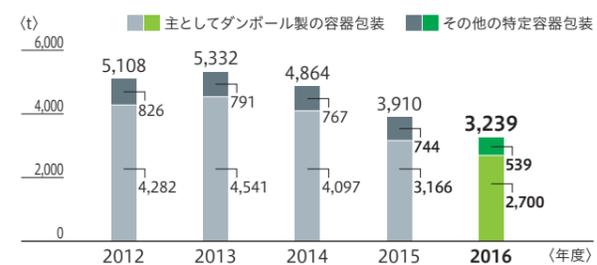
(左)毎日ろ過して5回使用
(右)ろ過せず5回使用

事業活動を通じて、
紙資源の削減や省エネ活動を推進しています。

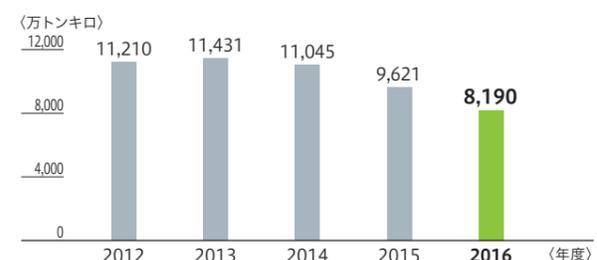
当社の事業活動では、カタログ冊子や容器包装資材として、大量の紙資源を使用しています。これを減らすため、EC強化によるカタログの紙使用量減やダンボールの薄肉化および袋包装への切り替えなどの対策を講じています。

2016年度は、上記の取り組みにより、紙使用量を3.9%、容器包装使用量を17.2%削減することができました。また、物流拠点の統合により、拠点間の物流移動量を減少させたことで貨物輸送量は14.9%減少しました。

容器包装使用量



貨物輸送量



社内においても、ペーパーレス化やコピー用紙のリユースの推奨による紙使用量の削減を進めています。また、電力使用量の増える夏季・冬季にはクールビズやウォームビズを実施するほか、各拠点の「節電委員」による省エネ意識の啓発活動を通して、CO₂排出量の削減を図っています。設備面でも、照明機器のLED切り替えや社有車のハイブリッド化も推進しています。

その他のCSRに関する取り組み

ダイバーシティ推進

- 定年退職者の再雇用推進
2016年再雇用: 10名 2016年度末総人数: 34名
- 障がい者の雇用推進
2016年4月現在 19名、2.3%

ワークライフバランス

- 有給休暇取得の推進
2015年4月~2016年3月末 57.8%
- リフレッシュ休暇取得の推進
2015年4月~2016年3月末 40.0%

労働安全衛生

- 定期健康診断(年1回)の実施
正社員・契約社員・嘱託・パート社員の受診率97.7%
- ストレスチェックの実施
- 避難訓練の実施
2016年9月 計226名参加

地域社会への貢献

- 献血(年2回)大阪・東京本社で実施
- 不要な本、CD、DVDを売却したお金を寄付する「BOOK MAGIC」への参加
2016年6月、11月に9事業所で実施、合計1,091冊
- クリエイターズギャラリーでの女性アーティスト支援
- 学童軟式野球全国大会「ポップアスリートカップ」の冠スポンサー
- 産院を通じた育児日記の配布
産院約600軒、総配布約18万冊
- (公財)千趣留学生奨学財団よりアジア留学生への支援
30名、年間3,600万円
- (株)ディアーズ・ブレインによる社会貢献プロジェクト「Ring」の実施
ベトナムのチャン省カウケ郡とドンナイ省ビエンホア郡で小学校の建設を支援