

女性を支える事業活動を通して、千趣会らしさを

活かした社会・環境への貢献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、広報室、事業企画室、総務部など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。

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。2017年度は2,147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、昨年より「十分取り組んで実践していると思う」という回答が増え、6割ほどになりました。えがおの森のサイトについても認知度が高くなってきています。

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いきます。



品質管理／顧客満足度の向上

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年度からベルメゾン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。2017年度はベルメゾンの会員のうち約1,800名に回答いただき、結果、前年より満足度が0.2点低下しました。

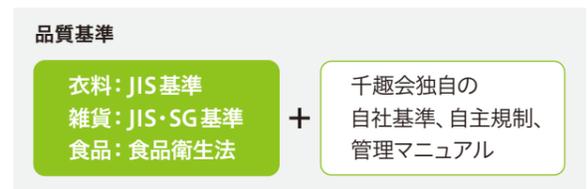
そのほか、配送品質向上のために、カタログのお届け・ご注文商品のお届け・組立設置商品のお届けについてWebサイトでの満足度調査を実施しています。また、コールセンターの対応品質向上に向けて、IVR(自動音声応答)を活用した満足度調査も実施しています。

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年以上前の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。



社内のダイバーシティの推進

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

当社では、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な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。

2017年度、在職中に出産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。

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。

環境活動

お客さま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中、「環境」を前面に掲げたモノづくりから、お客さま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600点以上(2018年3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、お客さまのエコライフに貢献しています。

「遮熱・遮光カーテン」もそういった商品の一つです。カーテンを上手に使うことで、窓サッシやガラスからの熱の出入りを防ぎ、省エネ効果が高く、快適で環境にもやさしいエコな暮らしが実現できます。ベルメゾンでは機能だけでなくデザインにもこだわり、お客さまの暮らしに彩りを加えながら快適さもプラスしています。



遮熱・遮光カーテン

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。

2017年度は、上記の取り組みにより、紙使用量を32.3%削減しました。容器包装使用量は0.2%増加しました。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4.9%減少しました。

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
- 障がい者の雇用推進

ワークライフバランス／労働安全衛生

- 有給休暇取得の推進
- リフレッシュ休暇取得の推進
- ストレスチェックの実施
- 避難訓練の実施

地域社会への貢献

- 女性アスリートへの支援
- 献血(年2回)大阪・東京本社で実施
- 寄付活動「BOOK MAGIC」への参加
- 学童軟式野球全国大会「ポップアスリートカップ」のスポンサー
- 産院を通じた育児日記の配布
- (公財)千趣留学生奨学財団よりアジア留学生への支援
- (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

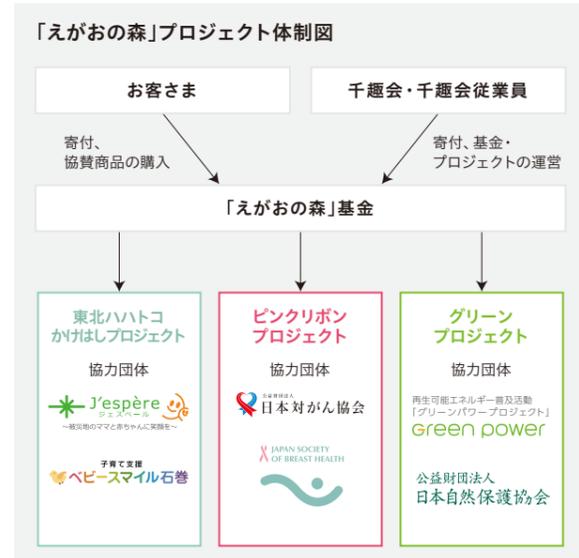
えがおの森／えがおの森基金

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。

2017年12月末まで「えがおの森基金」の累計総額は1億円を超え、145,078,879円となりました。これまで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、今後もさらに充実した支援を継続していきます。

2018年からは「東北ハハトコかけはしプロジェクト」と「グリーンプロジェクト」を統合し、新たに子育て支援活動「ハハトコプロジェクト」を設立、女性支援活動「ピンクリボンプロジェクト」との二本柱で「えがおの森」を推進してまいります。



「えがおの森基金」2017年度の募金・使用額

基金名	2017年度集金額	2017年度使用額
東北ハハトコ基金 (東北復興支援)	6,482,785円	6,482,785円
	6,419,608円	4,722,730円
ピンクリボン基金 (女性支援)	6,419,608円	4,722,730円
	2,358,166円	3,452,187円
グリーン基金 (環境活動)	2,358,166円	3,452,187円

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

東北ハハトコかけはしプロジェクト

東日本大震災で被害を受けた、東北地方のママと子どもたちの支援活動を継続します

お客さまからの寄付や協賛商品の売上の一部からなる「ハハトコ東北基金」を基盤に、東日本大震災で多くの被害を受けた、東北地方のママと子どもたちを応援する支援活動を行っています。

2017年度は、各地の子育て支援団体が主催するイベントで親子写真館を出展しました。「ママフェス2017 in 陸前高田」では49組154名、「いしのみきそだてフェスタ2017」では84組275名の方々の写真を撮影し、その場でプリントしてプレゼントしました。

東北の子育て支援団体とのつながりも築くことができ、今後も東北の子育て支援活動を継続していきます。



親子写真館

5年間で3万枚以上の「かけはしおくるみ」を被災地に届けました

被災地で生まれた新しい命に、オリジナルのおくるみ「かけはしおくるみ」を届ける活動を「ハハトコ東北基金」を基に行いました。5年間で33,591枚を届けることができました。

5年間総配布数
33,591枚 配布

Message おくるみを受け取られたママからいただいたお便りを紹介します

「ステキなおくるみ有難うございました。お陰様で息子も元気に7カ月をむかえることが出来ました。いただいたおくるみは最近はおっこヒモに留めて散歩時に活躍しております。本当にありがとうございました。」



三浦立 くん(7カ月)のお母さまより
宮城県気仙沼市

ピンクリボンプロジェクト

女性たちを乳がんから守る「ピンクリボン運動」に取り組んでいます

「ピンクリボンプロジェクト」で集めた基金や、ベルメゾンで販売したブラジャーの売上の一部を使用し、乳がん検診クーポン券の発行や、(公財)日本対がん協会乳がんをなくす「ほほえみ基金」への寄付を実施しています。

また、基金の運用のみならず、事業を通して乳がんと向き合う女性を支援するため、2016年に乳がん経験者の声から開発した商品を展開するブランド「Be Ribbon(ビーリボン)」を立ち上げ、ブラジャー、バッグ、パッド、帽子などの商品を展開しています。

乳がん経験者の日常を支える商品を開発しています

バストをやさしくいたわる「ブラ」
肌にやさしい素材、ノンワイヤーのソフトモールドカップ、ストラップや後ろフックの調整が広くでき、負担を軽減し安定感アップ。術後も快適におしゃれが楽しめます。



「ケア帽子」の販売を開始
頭髪が気になる治療中を快適に過ごせるよう、肌に触れる裏面に綿100%の天竺素材を用いた帽子を発売しました。髪のボリュームの変化に対応できる後ろゴムなど、経験者の声を活かした工夫が詰まっています。



Comment 治療の影響で頭髪に悩みをもつ女性たちが元気になる「ケア帽子」を

乳がん経験者の方とお話しし、「治療中の帽子でかわいいものがない」「蒸れない素材がいい」「おしゃれにかぶりたい」といった声を受けて、頭髪が薄い時も頭の形がキレイに見えるパターン、眉が隠せるツバ、元気になる明るい色パリエーションなどにこだわり開発しました。



ファッション販売1部
川俣 美樹子

グリーンプロジェクト

母と子で未来の再生可能エネルギーを考える「ハハトコのグリーンパワー教室」授業

未来を担う子どもたちがエネルギー問題や環境問題を考えるきっかけをつくるプロジェクトの一環として、2014年から北は北海道、南は沖縄まで全国の小学校で実施してきたオリジナル出張授業「ハハトコのグリーンパワー教室」ですが、2017年12月までに、計16回の授業を実施いたしました。

授業では、風子(風力)、ミズリン(水力)、ばいおん(バイオマス)、サンちゃん(太陽光)、ちね蔵(地熱)の5つの再生可能エネルギーキャラクターチームに分かれて、「30秒CMづくり」を体験したり、「ポータブル発電機」を使って電気機器を動かしたりと、さまざまな体験を通してエネルギーの重要性をお母さんとともに楽しく学んでもらいました。

今後も、新たな取り組みなどを通して、人と環境、そして未来を考える活動を展開してまいります。

子どもたちに体験を通して、エネルギーや環境問題を身近に感じてもらいました

東日本大震災以降、原子力発電所の停止などエネルギー問題が日常の話題にのぼることも増える中、再生可能エネルギーについて学ぶ特別授業を全国で開催しました。



「ハハトコのグリーンパワー教室」特別授業

総授業回数
16回
総参加人数
約670名

Comment 子どもたちがエネルギーを「自分ごと」に考えられる機会になりました

エネルギーがなぜ大切なのか、授業を通して子どもたちが考え体験し、理解を深めていくことで「自分ごと」できる素晴らしい機会になったと思います。このような取り組みが未来を開く大切な一歩になると思います。



東京学芸大学
附属世田谷小学校
沼田 晶弘 先生