

「すべての人々が活躍できる社会づくり。」



social

社会課題への取り組み

多様な人々が共生できる社会を目指して

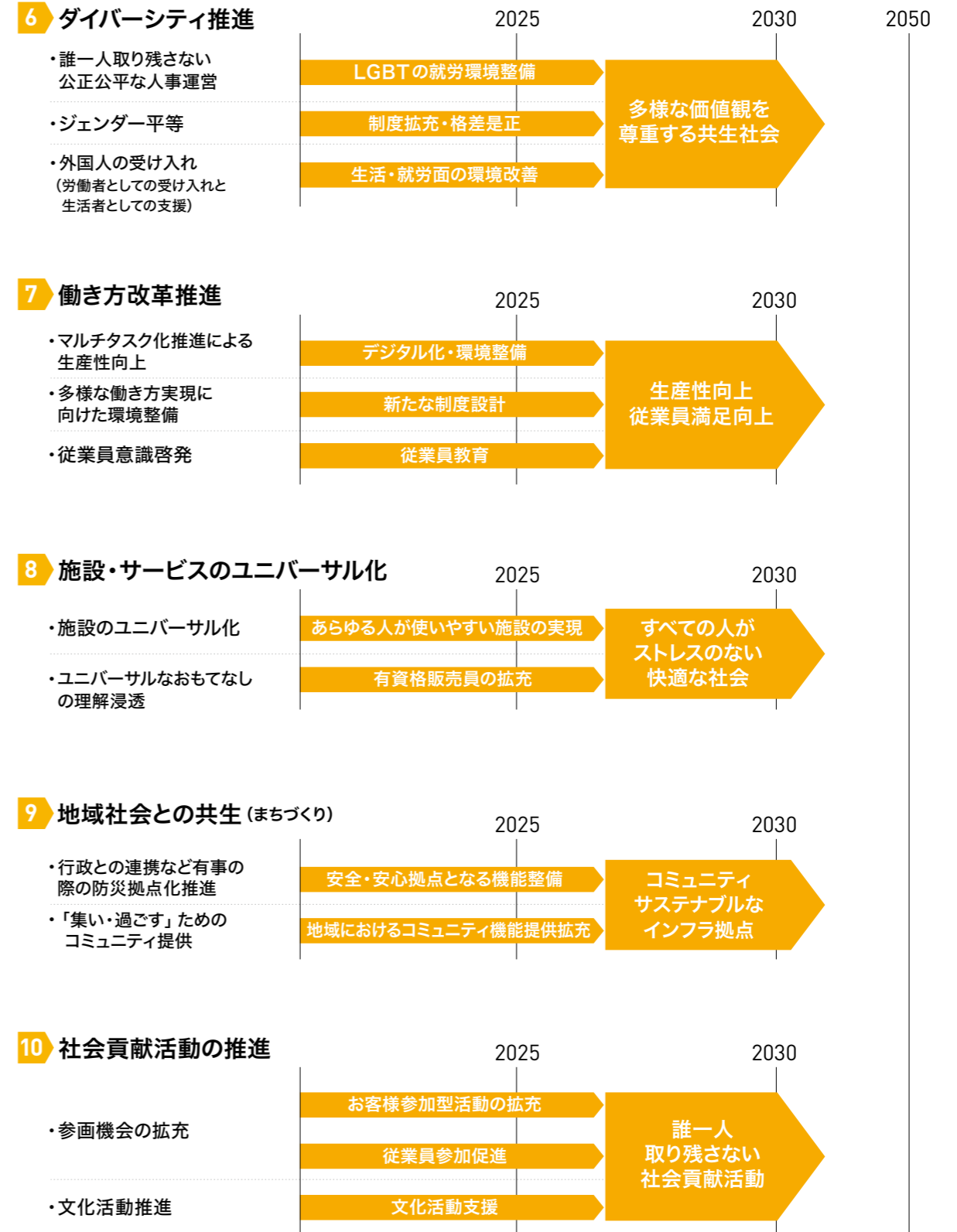
「すべての人々が21世紀の豊かさを実感できる社会」を実現するためには、多様性を尊重し、すべての人々が活躍できる社会を構築していく必要があります。

しかしながら現在、国内外において健康や福祉、人権・貧困、都市と暮らし、ジェンダー平等や教育などさまざまな社会課題が顕在化しています。

当社においても百貨店・SCをはじめ、人や地域社会と密接に関わり社会インフラとしての役割も担っているという事業特性上、そうした課題は取り組まなければならないことであり、果たすべき役割も大きいと考えます。

そこで現在、当社では「ダイバーシティ推進」「働き方改革の推進」「施設・サービスのユニバーサル化」「地域社会との共生(まちづくり)」「社会貢献活動の推進」をESG重点課題として掲げています。これらの課題に取り組む中で、「多様な価値観への対応、多様な人材の活用」「働きやすい職場環境、キャリアサポート」「ストレスフリーな商品・サービス・施設環境」「地域社会におけるコミュニティ機能」といった価値を提供していくことにより、ステークホルダーの皆様から共感いただけるよう努めていきます。

[重点課題と取り組みのポイント]



6 ダイバーシティ推進

中核とする百貨店のお客様の8割、従業員の7割が女性であり、従来より女性の活躍推進を経営戦略と位置づけ、両立支援の拡充など、女性の活躍・ジェンダー平等に向けた取り組みを推進してきました。

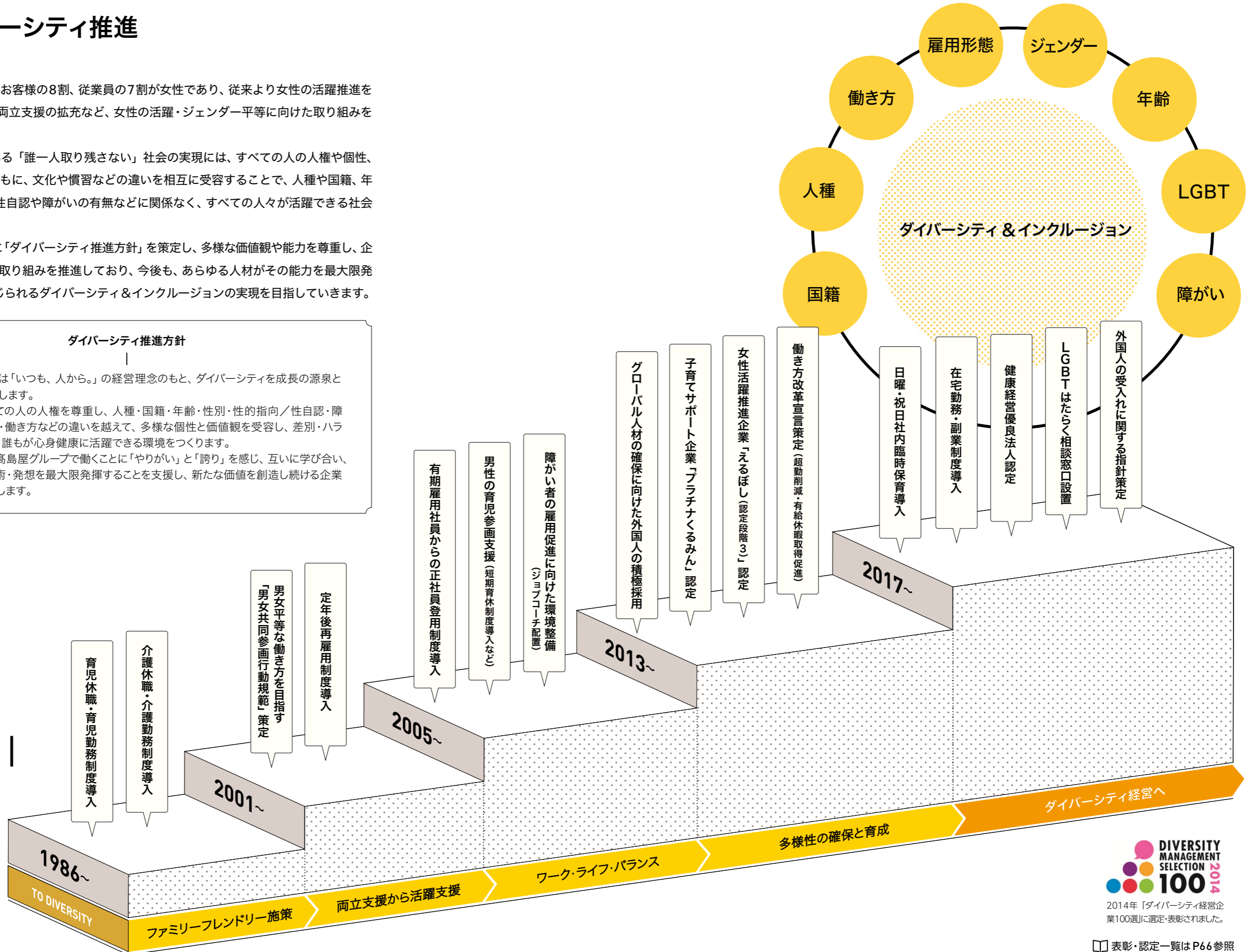
SDGsが目指している「誰一人取り残さない」社会の実現には、すべての人の人権や個性、価値観を尊重するとともに、文化や慣習などの違いを相互に受容することで、人種や国籍、年齢や性別、性的指向・性自認や障がいの有無などに関係なく、すべての人々が活躍できる社会の構築が不可欠です。

当社は2020年7月に「ダイバーシティ推進方針」を策定し、多様な価値観や能力を尊重し、企業の成長に結び付ける取り組みを推進しており、今後も、あらゆる人材がその能力を最大限発揮でき、やりがいを感じられるダイバーシティ&インクルージョンの実現を目指していきます。

ダイバーシティ推進方針

1. 高島屋グループは「いつも、人から。」の経営理念のもと、ダイバーシティを成長の源泉と位置づけ、推進します。
2. ともに働くすべての人の人権を尊重し、人種・国籍・年齢・性別・性的指向／性自認・障がい・雇用形態・働き方などの違いを越えて、多様な個性と価値観を受容し、差別・ハラスメントがなく、誰もが心身健康に活躍できる環境をつくりまします。
3. 一人ひとりが、高島屋グループで働くことに「やりがい」と「誇り」を感じ、互いに学び合い、持てる能力・技術・発想を最大限発揮することを支援し、新たな価値を創造し続ける企業グループを目指します。

ダイバーシティ推進
取り組みの変遷図



表彰・認定一覧はP66参照

女性の活躍・ジェンダー平等に向けた取り組み

多様な価値観や生活背景を有する人材の能力が最大限に発揮できる環境を整備し、「人と企業の双方の成長」を実現するための取り組みを行っています。採用、配置、昇進などについては、性別等に関係なく、本人の意欲・能力と今後のキャリアビジョンを考慮し、「適材適所」を最優

先に考えて実施しており、採用・給与・昇進・職務・配置・定年などすべて男女同一条件です。

性別を問わず、誰もがライフステージの変化において家庭と仕事の両立を目指せるよう、制度の充実を図り、ワーク・ライフ・バランスのへの取り組みを積極的に進めています。

2030年



女性管理職比率
40%以上

女性が輝く先進企業2017

2017年、女性が輝く先進企業表彰「内閣総理大臣表彰」を受賞しました。



2016年、厚生労働省から「えるぼし（認定段階3）」を認定されました。



2015年、(株)高島屋(株)岡山高島屋は「プラチナくるみん」を認定されました。

日曜・祝日社内臨時保育

日曜・祝日にこどもの預け先がない従業員のために、2017年に日祝限定の社内臨時保育を横浜店で試験導入しました。子育て中の従業員の働きやすさにつながるなど、現在は実施店舗を5店舗に拡大しています。



※実施店舗：日本橋店・横浜店・玉川店・大阪店・京都店

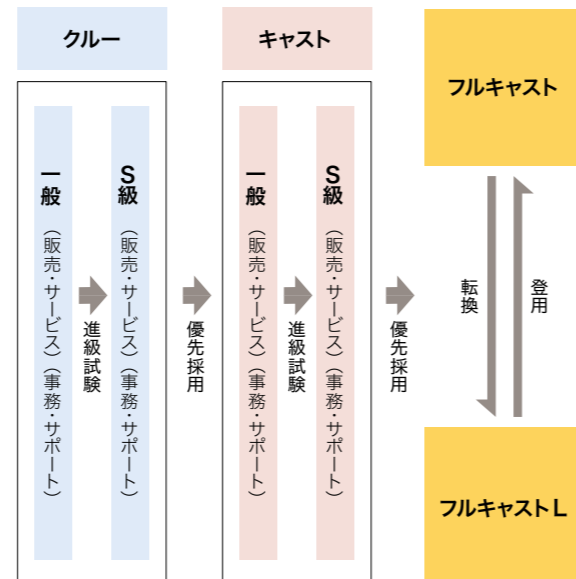
男性育休取得100%を推進

男性職員の育児参加を通じ、職場全体での効率的な働き方と、性別に関係なく働きやすい職場を目指し、男性育児休職の取得促進に取り組んでいます。国内百貨店では短期育児休職制度(有給)の導入、取得対象者本人とその上司への働きかけなどを行い、100%取得を目指しています。



キャスト(契約社員)・クルー (パート社員) からの正社員登用制度

百貨店の従業員の約3割を占める契約社員・パート社員の活躍が、組織活性化には不可欠と考え、多様な研修メニューを用意するなど、能力発揮につながる取り組みを進めています。また、一人ひとりのモチベーション向上のために、上位等級への進級や、正社員登用を行っています。



外国人の受け入れ

外国人の労働者としての受け入れと生活者としての支援は、「グローバル枠組み協定」を日本で初めて締結した企業としての社会的責任です。その活躍推進は、SDGsが目指す「誰一人取り残さない」社会の実現に向け、当社が主体的に取り組むべき重要課題です。

当社は加盟する国民生活産業・消費者団体連合会(生

団連)が採択した2021年3月に「外国人の受け入れに関する基本指針」に賛同、高島屋グループのダイバーシティ推進方針に基づく姿勢と行動の指針として、「外国人の受け入れに関する高島屋グループ基本指針」を策定しました。語学習得サポート、学習支援など受け入れ環境の整備拡充に取り組んでいます。

外国人の受け入れに関する高島屋グループ基本指針

1.自由意志と人権の尊重に基づく雇用関係の構築

当社は、外国人を雇用するにあたり、一人ひとりの自由な意思に基づく就労であることを確認し、その意志と人権尊重に基づいて雇用関係を構築し、それを維持していくことを約束します。

2.国籍等による差別的扱いの禁止

当社は、労働者の処遇について、国籍等による差別的扱いはしません。

- ①賃金について差別的扱いはしません。
- ②教育・訓練の機会提供について、差別的扱いはしません。
- ③労働環境について、差別的扱いはしません。
- ④生活環境および福利厚生について、差別的扱いはしません。ハラスメント・就労・LGBTなど各種相談窓口を設置し、問題があった場合は関連部署と連携し、適切に対応します。

3.共生社会の構築

当社は、外国人労働者本人のみならず、帯同する家族の方々を含め、外国人住民の生活環境に最大限配慮し、事業活動を通じて、外国人住民が地域コミュニティの構成員であるという意識の共有を図ります。

- ①生活ルールや生活情報、災害など緊急性の高い情報の多言語対応を進めていきます。
- ②やさしい日本語の活用や外国人労働者への日本語教育の環境整備を進めていきます。
- ③外国人住民の母語・母文化、継承語・継承文化を尊重します。
- ④日本の国や地域の文化、慣習の理解促進を積極的に行います。
- ⑤行政、他企業、地域コミュニティとの連携を図り、外国人住民とともに地域社会の発展を目指します。

LGBTへの理解

当社はダイバーシティ推進方針に、性的指向・性自認などの違いを越え、差別・ハラスメントなく、誰もが活躍できる環境づくりに取り組むことを明記しています。経営層・管理監督者へのLGBT研修、eラーニングの実施、新卒採用エントリー時の性別記載を求めないなど、取り組みを進めています。



2020年11月には「LGBTはたらく相談窓口」を社内外に設置。当事者が安心して活躍できる職場環境づくりに取り組んでいます。こうした取り組みが評価され、任意団体「work with PRIDE」が策定した職場におけるLGBTQなどのセクシュアル・マイノリティへの取り組みの評価指標「PRIDE指標2021」において「シルバー」を受賞しました。

障がい者雇用促進

「障がいのある従業員が能力を発揮できる職場づくり」の推進に向け、障がい者の雇用・就労継続を支援し、相談などに対応するため、「障がい者職場定着推進体制」を整備しており、障がい者雇用推進者(※1)、障がい者職業生活相談員(※2)を百貨店の各店・各事業部に配置しています。また、横浜店・京都店にはワーキングチームを設置し、各店にジョブコーチの配置を推進しています。障がいのある従業員が販売支援や生産性向上につながるさまざまな作業を担い、店舗運営をともに支えています。今後も障がい者の活躍推進に向けて取り組んでいきます。

※1 障がい者の雇用の促進および安定を図るため、企業における障がい者雇用に係る連絡窓口となり、雇用管理等諸条件の整備や、障がい者雇入れ計画作成に関する連絡、届出等の事務を行う。
 ※2 当該事業所に雇用されている障がい者である労働者の職業生活に関する相談および指導を行う。

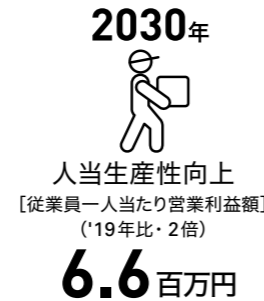
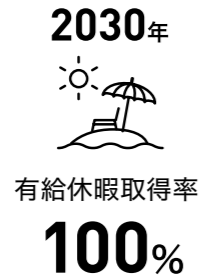
7 働き方改革推進

百貨店・SCでは、「人」を通じた接客・サービスによって新たな付加価値を提供することを目指しており、お客様に対し、よりよい接客・サービスを提供するためには従業員の働きがいの向上や生産性向上が不可欠です。そのため、従来の仕事の進め方や働き方を見直し、新しい働き方を実現することを目指し、働き方改革を推進しています。

具体的には、社内申請書類・手続きにおけるペーパーレス化やリモート会議の促進、在宅勤務の導入など、デジタル技術を活用した働き方を推進し、人当生産性向上に取り組んでいます。

また、当社では、働き方改革の取り組みを通じ、「働きやすい」「働きたい」職場づくりや多様な働き方の実現を目指しており、両立支援の拡充や各種制度の整備に努めるとともに、従業員の健康維持・増進に向けた健康経営を実践しています。

働き方改革の推進により、生産性や従業員の働きがいを向上させ、お客様満足度向上につなげていきます。



デジタルを活用した働き方の推進

デジタル技術を活用した業務の再構築や効率化、多様な働き方の実現に向け、社内申請書類・手続きのペーパーレス化や契約書の電子化、リモート会議の活用などに加え、専用モバイルPC端末の貸与による在宅勤務制度の活用促進など、環境整備と取り組みの浸透を図っています。

両立支援の拡充

ワーク・ライフ・バランスの実現には「仕事と私生活の両立支援」が必要不可欠となります。高島屋では人事諸制度の整備を通じて、仕事と私生活の両立が可能な環境づくりを労使で進めています。

特に、出産・育児・介護看護・傷病・不妊治療などに関わる休暇制度に関しては、誰もがライフステージの変化やタイミングにおいて、生活とのバランスをとりながら安心して働き続けられるよう、「ライフサポート休暇制度」として包括的に管理し、人事部内に相談窓口を設置(※)するなど、「取得しやすさ」を主眼においた運営を目指しています。

※ 「ライフサポート休暇制度」および相談窓口は国内百貨店対象

副業制度

「社外経験を通じた一人ひとりの成長の実現とイノベーション創出に寄与する仕組み」として「副業制度」を導入しています。

健康経営

従業員の心身の健康を守ることは企業の責務であり、グループの成長には、従業員一人ひとりの活力が不可欠です。全員がいきいきと、意欲的に仕事に取り組む企業を目指し、2017年9月、「健康経営宣言」を策定。メンタルヘルスチェックをはじめ、健康ポイントプログラムの導入や、疾病の早期発見・重症化予防に重点を置いた健康診断メニューなど、従業員の健康維持・増進に向けた取り組みを全社で推進しています。



有給休暇取得率はP61参照 表彰・認定一覧はP66参照

8 施設・サービスのユニバーサル化

多様な人々が共生できる社会の実現に向けては、人種・国籍・年齢・性別の違い、障がいの有無に関係なく、すべての人がストレスなく、快適に生活できるユニバーサルな社会を実現することが不可欠です。

当社は地域社会におけるインフラ機能の役割として、施設環境や施設・商品サービスの提供を通じてすべての人々が快適に暮らす地域社会の実現への貢献を果たしてまいります。具体的には施設のユニバーサル化(段差解消や多機能トイレへの対応などバリアフリーへの取り組み)の推進や、ユニバーサルなおもてなし・サービスの拡充に向け、多様なお客様に対応できる販売員(有資格販売員)(※)の拡充に取り組んでいます。

※ サービス介助士、介護福祉士等、障がい者・高齢者対応ユニバーサル関連資格者、英検等、外国人対応外国語検定資格者

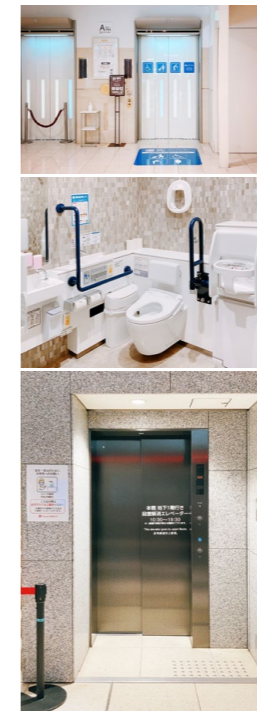


施設のバリアフリー化推進

国籍・性別・年齢の違い、障がいの有無等にかかわらず、あらゆるお客様がお買物を楽しんでいただけるよう、施設のユニバーサル化に向けた環境整備に取り組んでいます。当社には歴史的建造物や築年数が経過した施設が多いことから、現在のニーズにあわせ段差解消や多機能トイレへの対応等を重点的に、バリアフリー化の取り組みを進めています。

なお、高島屋新宿店は、ハートビル法の東京都認定第1号店舗です。

上:車いす優先エレベーター
中:車いすで利用できる多機能トイレ
下:段差解消エレベーター



ユニバーサルなおもてなし・サービスの拡充

すべてのお客様に快適な時間・空間を提供するため、当社では施設や環境のバリアフリー化・ユニバーサル化のみならず、コミュニケーションや人的なサポートによるバリアフリー化を推進しています。

具体的には、車いすやベビーカー、サポートカーの貸出、手話ができる販売員の育成配置、筆談ボードによるご案内、盲導犬・介助犬・聴導犬同伴によるご来店への対応など、サービスの充実に取り組んでいます。

また、販売員手帳へのユニバーサルなおもてなしについての記載や、有資格者拡充に向けた教育の充実など、多様なお客様へ対応できる販売員の拡充を推進しています。

上:手話のできる販売員が身につけるバッジ 下:日本百貨店協会「百貨店におけるユニバーサルマナーハンドブック」



9 地域社会との共生 (まちづくり)

当社は、百貨店やショッピングセンターなど国内・海外あわせて21の商業施設を展開しており、それぞれの地域におけるインフラ機能として、人々の暮らしをより豊かにし、地域社会全体を持続的に発展させていくための重要な役割を果たしていくことを目指しています。

そのために、各商業施設において、行政等と連携したさまざまな地域のニーズに対応したサービスの拡充や、有事の際の安全・安心の拠点となるサステナブルなインフラ機能、「集い、過ごす」ためのコミュニティの提供などを推進しています。

今後も、事業を通じて地域の課題ニーズの解決に貢献し、皆様とともに成長していきます。

地域と共生するまちづくりへの取り組み ～流山おおたかの森S・C～

SCや百貨店を起点に、立地の持つ特性を最大限に活性化、顕在化させたまちづくりを実現するため、地域行政や団体・地元企業等とも積極的な連携を図っています。

地域産品や地場産品の開拓による地域活性化、地域の

課題ニーズに対応したサービスの拡充など、社会課題解決と事業成長の両立に取り組んでいます。

当社のまちづくりの一例として、千葉県流山市との連携の内容をご紹介します。



流山おおたかの森S・C

流山おおたかの森S・C誕生までの経緯>>

かつて、のどかな田園風景が広がり、豊かな自然に恵まれた「流山おおたかの森」周辺は、2005年、つくばエクスプレス (TX) の開業により、アクセスに優れた「都心から一番近い森のまち」となりました。

流山市が掲げる“森の再生、緑のまちづくり”のビジョンに賛同した当社は、「森のタウンセンター構想」を開発コンセプトとし、単に緑化されたまちづくりをするのではなく、森の中でエコな都市生活を送ることができる「まち」の創造を目指しました。



流山おおたかの森S・C FLAPS

2007年春、郊外型SC「流山おおたかの森S・C」の誕生によって、“森のある豊かな自然の中で子育てをしながら、駅前ショッピングやイベントが楽しめる暮らし”を具現化。人口減少、高齢化社会の日本にありながら、流山市はこの10年で人口が約3万人増。しかも30～40代の年齢人口ボリュームが一番多い、全国的にも稀有な自治体となっています。

現在は、まちや、暮らす人々のニーズの変化に対応しながら新たな都市機能を拡充し、「成長」から「成熟」へ、まちづくりを新たなステージへと進化させています。

防災拠点としての役割>>

近年、日本各地で自然災害が多発しており、特に水害は毎年のように甚大な被害を引き起こしています。流山市も、西側を流れる江戸川に万が一のことがあれば、場合によっては4万6,000人が避難指示対象となる可能性があ

ります(2020年・流山市作成「洪水ハザードマップ」より)。

こうした事態に備えて、流山おおたかの森S・Cでは、地域の安全・安心を支える防災拠点として、流山市と連携協定を締結しています。

江戸川氾濫警戒レベル3(※)が発令された場合には、本館駐車場を無料で開放し、車で避難される方の一時退避所として、車中泊が可能な環境を提供します。加えて、本館館内のトイレを開放するほか、携帯電話の充電スポットも無料で提供します。

今後も、流山市との連携を深めながら、地域の防災拠点として、災害に強いまちづくりに貢献していきます。

※危険な場所から高齢者等は避難(内閣府:避難情報に関するガイドライン参照/2021年5月)



2021年7月16日、「大規模災害時における駐車場等の一時避難施設としての使用に関する協定」を締結。流山市長 井崎義治氏(右)と、東神開発株式会社代表取締役社長 倉本真祐(左)。

コミュニティ提供の役割>>

まちづくりにおいて、人と人とのコミュニケーションや親睦は欠かせない要素です。地域住民に向けて、「集う場所」「つながる場所」を提供することも、まちづくりの一環と考えます。具体的には、30～40代の子育て世代向けコミュニティとして「ママズカフェ」を展開。ファッション・食・子育てなどに関するワンデー講座を通じて、「特別な体験」を提供しています。



10 社会貢献活動の推進

当社は、経営理念の中で、本業を通じた社会貢献を明記しており、創業以来、長きにわたり、事業を通じたさまざまな社会問題の課題解決につながる活動や、芸術・文化・地域社会に対する幅広い支援活動を行ってきました。

社会問題の解決に向けた取り組みとして、従業員の社会貢献活動を支援する労使活動「一粒のぶどう基金」や、お客様のご要望に応じて社会貢献団体へ寄付できる社会貢献ギフトの提供など、お客様・従業員・地域の皆様とともに社会貢献活動に取り組んでいます。

また、文化活動への取り組みとしては、創業以来の経営・営業記録、絵画彫刻工芸の美術作品や呉服など、収集保存された史料総体を「高島屋のアーカイヴス」として整理し、資料の収集、保管、管理を行っています。

あわせて重要文化財指定を受けた建造物の保護や活用など、さまざまな文化活動支援に取り組んでいます。

一粒のぶどう基金

環境保全や地域貢献、福祉・介護といったさまざまな社会貢献活動を支援する「一粒のぶどう基金」を労使の活動として行っています。東日本大震災の復興支援活動の一環として、2011年から海岸林再生に向けた取り組みをサポートしています。

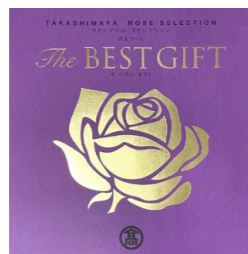
2012年度からは、児童労働撲滅に幅広く取り組む団体「特定非営利活動法人ACE」(*)と連携し、「児童労働のない社会」に向け、「児童労働に対する理解を深め、実際に活動に参加する」取り組みを行っています。

※「遊ぶ、学ぶ、笑う。そんなあたりまえを、世界の子どもたちに。」を活動理念に児童労働撲滅に取り組むNPO法人。

社会貢献ギフト

カタログギフト「ローズセレクション(The BEST GIFT)」「ユアチョイス」の中に、お客様のご要望に応じて社会貢献団体へ寄付できるメニューをご用意しています。ご用意しているコースから、必要経費を差し引き、お選びいただいた団体へ寄付を行っています。

寄付実績
(2020年度)
12,097,500円
(寄付先7団体)



株式会社高島屋友の会 NPO法人へのチャリティ活動

高島屋友の会にご入会后満期を迎えられたお客様に対し、その御礼として粗品もしくは寄付を選べる活動に取り組んでいます。2020年度は「社会福祉法人 日本点字図書館」または「一般社団法人 全国食支援活動協力会」のいずれかに一口30円のチャリティを実施しました。

寄付実績 (2020年3月～2021年2月末日)
「社会福祉法人 日本点字図書館」
251,670円 (8,389口)
「一般社団法人 全国食支援活動協力会」
458,070円 (15,269口)

文化活動への取り組み

アーカイヴス活動>>

2021年に創業190年を迎えた当社における経営・営業記録、広告宣伝資料をはじめ、美術作品、呉服、能装束を含め、今日に至るまで収集保存された資料は、社会的にも価値のあるものと考えます。現在、その資料総体を「高島屋のアーカイヴス」として体系整理し、収集、保管、管理を行っています。

これまでも世田谷美術館「暮らしと美術と高島屋」展などさまざまな美術館でもご紹介いただきました。2016年に名都美術館で開催された「日本美術と高島屋」

展は、その後2017年に松山のいよてつ高島屋15周年記念展、2018年には浜松の遠鉄百貨店の30周年記念展として巡回開催されました。

右:「暮らしと美術と高島屋」展 図録
下:「日本美術と高島屋」展 図録



タカシマヤ文化基金>>

有能な作家の発掘・支援と豊かな芸術文化の創造を目指して、新鋭作家個人および美術文化の発展に寄与した団体への助成を趣旨とした「公益信託タカシマヤ文化基金」を設立。2019年度に、基金設立30周年を迎えました。



設立30周年を記念して編集された「タカシマヤ文化基金30年史」

高島屋史料館、高島屋史料館TOKYO>>

東西2館の「高島屋史料館」は当社の持つ基本的価値観や文化を社内外で共有し、情報・体験を提供するアーカイヴス活動の拠点として発信を続けています。

1970年、大阪の高島屋東別館3階に開館した「高島屋史料館」の収蔵資料は約5万点。美術品、百貨店資料、創業家文書など、多種多様なジャンルにわたります。昨年、開館50周年にあたり、皆様と高島屋のコミュニケーションスペースとして、新しく生まれ変わりました。

2019年には、日本橋高島屋S.C.本館に「高島屋史料

館TOKYO」が開館。高島屋史料館の分館として、「美しい暮らしスタイル」の発信をテーマに、これからの暮らしを豊かにする情報・体験を提供し、地域の魅力向上に貢献していきます。

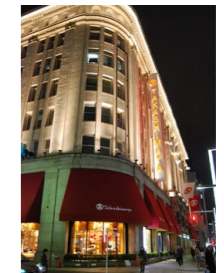


左:高島屋史料館 TOKYO 右:高島屋史料館

重要文化財の保存と活用>>

「日本橋高島屋S.C.本館」は、2009年に百貨店建築としては初めて重要文化財に指定されました。独特の外観や店内の趣き、機能性を損なうことのないよう配慮し、耐震改修促進法に基づいた改修を行いながら、現在も案内係が手で操作するエレベーターは、高島屋を代表する顔のひとつとなっています。

また、2021年には、前年に高島屋史料館や宿泊・飲食などを併設する複合施設にリノベーションされた「高島屋東別館」が、戦前期の大阪を象徴する商業地区・堺筋の都市景観の形成に寄与していることなどが評価され、重要文化財に指定されました。これからも貴重な文化財を次の世代に残すべく、保存と活用に努めていきます。



上:日本橋高島屋本館(東京) 下:高島屋東別館(大阪)

トピックス

当社ではステークホルダーを意識したESG経営を推進しています。
お客様やお取引先、従業員に対する取り組みをご紹介します。

■ お客様

当社は、グループ経営理念体系の中の5つの指針の第一に「ここに残るおもてなし」を掲げています。これはお客様の立場になって考え、お客様の心に確実に届くおもてなしを実践していくことを表していますが、これらのベースになるのが、お客様の安全・安心への取り組みです。

お客様の声を反映した品揃えやご要望にお応えするためのサービス面の向上、ご購入いただく商品における品質管理の徹底などに取り組んでいます。

お客様の声を反映した品揃え・サービスの向上

日頃からお客様の声をもとに品揃えやサービスの改善を行っています。従業員が店頭でおうかがいしたご意見を登録する「ウォントスリップ」、お客様ご自身でご記入いただく「ローズちゃんハートシート」やお電話、お手紙、メールなどでお寄せいただくお声はすべてデータベース化し、全社で共有しています。これ



をもとに品揃えやサービスの改善に取り組んでいます。「お買物する楽しみ」をお客様に提供できるよう、「セールススペシャリスト」や「ストアコンシェルジュ」の配置も行っています。

お客様のご要望に対応するきめ細かなサービス



「セールススペシャリスト」は、「シューフィッター」や「フィッティングアドバイザー」「ベビーコンサルタント」など、公的資格や高島屋独自の社内資格を取得しており、その分野においてより専門的な知識を持った販売員がお客様のお買物をお手伝いします。

また、現在、大阪店・京都店・日本橋店・横浜店・新宿店・玉川店に配置している「ストアコンシェルジュ」は、「セー

ルススペシャリスト」などと連携しながら、全館の商品をコンサルティング。お客様の生活全般に寄り添い、より高度な商品提案を実現しています。

1,802名のセールススペシャリストが活躍

当社雇用従業員、お取引先様派遣スタッフ含む(2019年時点・国内百貨店対象)

主な資格	人数
パッチャーオープンシューフィッティング(紳士・婦人・子ども)	20
シューフィッター (紳士・婦人・子ども)	111
フィッティングアドバイザー (1級 レディス・メンズ)	35
フィッティングアドバイザー (2級 レディス・メンズ)	146
フォーマルススペシャリスト(紳士・婦人)	85
コスメティックアドバイザー(当社職員対象の社内認定)	17
ランジェリーフィッター (当社職員対象の社内認定)	38
ジュエリーコーディネーター 2級・3級	124
ゴルフ用品販売技術者	10
ベビーコンサルタント	58
ランドセルアドバイザー	50
インテリアコーディネーター	36
ソムリエ・ワインアドバイザー	27
食品衛生責任者	294
ギフトアドバイザー 1級	9
ギフトアドバイザー 2級	254

デジタルの活用によるお客様の利便性向上

新型コロナウイルス感染症を契機に、人々の生活様式が変容していることに加え、外出を控える傾向が続いています。動画コミュニケーションツール「V-CUBE」を活用したりリモート接客など、デジタル技術を取り入れることにより、お客様の利便性向上に取り組んでいます。

品質管理徹底のための自主基準

「お客様に信頼される安全・安心な商品の販売・提供」に向け、東西本部に検査室を設け専任スタッフを配置。また、各店・事業部にも専門スタッフをそれぞれ配置しています。品質管理グループでは「情報発信」「指導啓発」「検査・調査」「危機管理対応」などの機能を発揮するべく、百貨店として多品種の商品に対応するために、高島屋グルー

プの自主基準(品質管理基準・表示管理基準)を整備しています。

品質の確認体制

新しいお取引先と取引をする際には、事前に製造プロセスや品質管理体制のチェックを行い、確実な商品の販売に向けた助言・協力要請を行っています。

さらに、お取引先への説明会や資料提供を適宜実施し、お取引先とともに、安全・安心な商品の販売・提供に向け取り組みを進めています。

また、検査には商品を壊さずに迅速な検査が可能なスクリーニング機器(蛍光X線分析装置)やマイクロスコープなどを活用し、正確な検査を行い、わかりやすい検査結果報告書を作成するなど、商品の安全性や品質の確保に努めています。

■ お取引先

お客様や社会から信頼される、安全・安心でよりよい商品の提供を使命と考えています。そこで、生産・製造・流通過程における一連の取引において、法令遵守はもとより、幅広い視点で社会的責任に基づいた取引を推進しています。

当社の営業を支えていただいている最良のパートナーであるお取引先のご理解・ご協力が不可欠です。私たちは、お取引先の営業ご担当者やお取引先販売員の皆様一人ひとりと公平で良好なパートナーシップを築きながら、よりよい取引を継続的に推進し、共存共栄を図っていきます。

取引指針の実行

生産・製造・流通過程における一連の取引においての指針となっています。

高島屋取引指針(概略)

1. 豊かな生活を実現する商品の提供
2. 流通過程における環境負荷の軽減
3. 公正で透明な取引の推進
4. 適切な情報の管理
5. 知的財産権の保護
6. 適切な労働体制の確保



高島屋取引指針

公正取引の推進

良きパートナーとしてお取引先とよりよい関係を築くには、相手を敬い、十分なコミュニケーションと相互理解を図ることが重要です。当社の利益のみを優先することなく、お取引先と事前に十分に話し合ったうえで取引条件を取り決め、これを明確にするために書面化しています。

そして最も重要なことは、合意内容を確実・誠実に守ることです。各種マニュアルや取引内容を明確化する書面類を活用し、公正・適正な取引を推進しています。

高島屋取引指針全文はP65参照

トピックス

従業員

グループ経営理念「いつも、人から。」のもと、「人」を最も重要な経営資源ととらえ、一人ひとりの「個性」と「意欲」を組織の成長につなげることを目指しています。一人ひとりが働きがいを感じ、自らの目標に向けて主体的に努力をする組織に向け、従業員の自主性を最大限に引き出す人事制度や豊富な研修メニューを整備しています。

また、コンプライアンスやハラスメント相談などさまざまな相談窓口の設置をはじめ、高島屋グループで働くすべての従業員が安心して働ける環境整備に取り組んでいます。

人材育成

「営業力強化」「組織力の向上」「働きがいの向上」に向け、人材育成の基本方針を定め、社内外や次代を見据えた人材育成に取り組んでいます。

人材育成方針

- 社会環境が急速に変化する中、企業の持続的成長には、未来を見据えた事業のトランスフォームが不可欠となります。そのために、多様な人材が主体的に能力開発に取り組み、自律的にキャリアを形成していくことを大切にします。
- 当社の人材育成の根幹は「OJT」です。「OJT」により、業務現場でしか得られない仕事の進め方や知識・技能を習得し、実務能力や問題解決力を高めます。また、多様な「Off-JT」により、業務現場以外の急変する環境に即した教育を有機的に組み合わせることで、クリエイティブ・イノベティブな発想力・構想力を養っていきます。

従業員が安心して働ける環境の整備

すべての従業員が安心して働けるよう、コンプライアンスや就労管理に関する管理監督者教育や従業員への啓発を実施しています。

加えて従業員が不正行為などの疑念を持った場合の通報窓口や労働時間や休日・休暇に関する疑問・悩み、健康、メンタルヘルスに関する相談窓口を設置しています。専門カウンセラーによる社外窓口も設けるなど、相談者に不利益が生じない環境を整備しています。

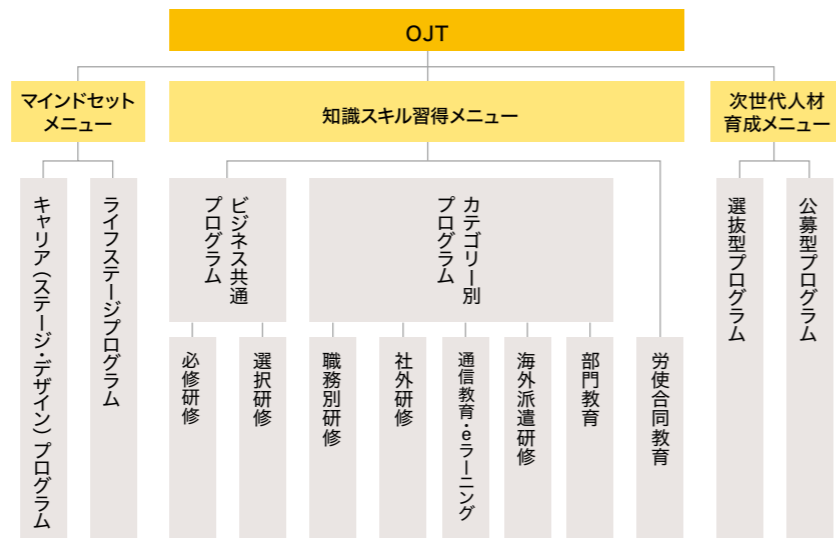
〈高島屋グループ相談窓口一覧〉

- ・ハラスメント相談窓口 (社内・社外)
- ・コンプライアンス・ホットライン (社内・社外)
- ・LGBTはたらく相談窓口 (社内・社外)
- ・就労相談窓口 (社内)
- ・24時間電話健康相談サービス (社外)

能力開発メニュー

OJTを基本としながらも、計画的に自らキャリアを開発できるように、「社会人として必要となるビジネス基礎能力」を習得するプログラムや、専門性をより一層高めるための職務別・ジャンル別のプログラムなどの研修メニューを整備しています。また、多様な働き方をしている全員が能力開発に取り組めるよう、短時間で学べるプログラムや通信教育の拡充にも取り組んでいます。

能力開発体系



※上記能力開発体系図は国内百貨店対象

労使共同で社会的責任を果たすための行動指針「グローバル枠組み協定」

高島屋では、2008年11月、高島屋労働組合・JSD(現：UAゼンセン(※1))・UNI(※2)との4者協定となる「グローバル枠組み協定」を日本企業労使で初めて締結しました。

グローバル枠組み協定とは、企業の行動規範に関する労使協定です。企業の社会に対するコミットメントを企業自らが宣言するだけでなく、労働者を代表する労働組合との協定として調印し、ともに推進することを謳う共同公約です。

経済の国際化を背景に高度化する「社会的責任(SR)」を、労使一体となり高い次元で遂行することを目指し、毎年度、活動の検証を行い、さらなる実践力発揮に向けた取り組みを労使で推進しています。

また、UNIの国際ネットワークを生かし、今後の拡大を見込むアジア地域での事業活動のリスク対応を強化し、より社会の期待に応える企業づくりに取り組んでいます。

2010年11月には、UNIの世界大会でGFA締結企業労使を代表して、鈴木社長(現会長)が世界に向けたメッセージを発信しました。また、「グローバル枠組み協定」の締結以降、労使一体となってSR強化を進めてきた取り組みがUNI-Apro(※3)に評価され、「労使が長期的な相互利益のために協力し、グローバルな調和と共同の繁栄に向けたパートナーとして、ともに手を携えて前進できる企業」に贈られる『パートナーシップ企業賞』を受賞し、表彰を受けました。

※1 2012年に、サービス・流通連合とUIゼンセン同盟が統合して誕生した産業別労働組合組織。 ※2 Union Network International 世界150カ国、900の労働組合、2,000万人の金融・サービス・流通ほかの労働者で構成された国際産業別労働組合。スイスのニヨンに本部を置く。 ※3 国際産業別組合組織 UNI (Union Network International) のアジア・太平洋地域組織。

全従業員に対するESG意識啓発の取り組み

全従業員が地球環境を守ることを意識し、社会的役割を担えるよう、さまざまな取り組みを行っています。

1. 「SDGs Web学習」の実施

全従業員参加のWeb学習を実施。SDGsの理解を深め、SDGsが当社ビジネスに与える影響について考えます。



ワークショップの様子。参加メンバーは高島屋グループ各社から。

2. ワークショップの開催

ESG経営のさらなる推進に向けて2050年を見据えた将来社会のあるべき姿や当社の果たすべき役割、当社の持続可能なビジネスのあり方などを議論するワークショップを実施しています。

3. 社内広報誌「T-Times」を通じた啓発

年4回発行の社内報にて、ESG経営の取り組みを折に触れて紹介。先行企業の事例紹介や、役員インタビューを掲載しています。



SDGs Web学習画面
社内広報誌「T-Times」

4. 従業員インナーキャンペーン

従業員を対象とした不要衣料品の回収を行っています。