

社会課題への取り組み

「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構築が必要です。しかしながら、コロナ禍による格差拡大、社会的弱者の増加という人権問題や社会課題がより深刻化している状況下、人権に対する取り組みが企業活動においても従来以上に求められています。

当社は、お客様やお取引先、地域社会と密接に関わり、社会のインフラ機能を担う事業特性上、多様な社会課題の解決に向け、果たすべき役割は非常に大きいと考えます。

そこですべての人々の「人権」を尊重し、「ダイバーシティ&インクルージョン」を実現すべく、あらゆるステークホルダーの皆様と協働。「ダイバーシティの推進」「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」を重点課題とし推進しています。

深刻化する社会課題に取り組む中、「多様な価値観への対応、多様な人材活用」「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」という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。

活動報告 - 社会



【今期活動のポイント】

社会課題への取り組みは、デジタル活用や健康経営の実践など、従業員が働きやすい環境整備に取り組むとともに、従業員のマルチタスク化による生産性向上などに取り組まれました。また、店舗施設を活用した地域支援やコミュニティ提供にも継続して取り組んできました。

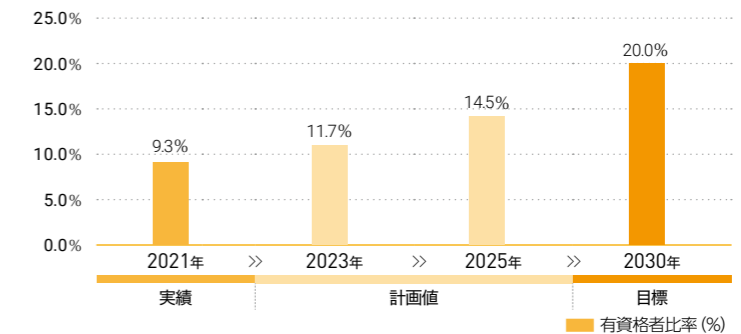
しかしながら、緊急性を要すコロナ禍による影響への対応を優先したため、ダイバーシティや働き方改革、ユニバーサル化など目標数値に関しては、一部を除き未達となりました。

今年度以降も、すべての基本である「人権」への対応と当社の経営資源である「人」の育成に重点的に取り組み、「ダイバーシティ&インクルージョン」な社会を目指していきます。

8 施設・サービスのユニバーサル化



すべての人がストレスのない快適な社会の実現に向け、施設のユニバーサル化に加え、百貨店などで接客を行う従業員を中心に、民間資格である「ユニバーサルマナー検定」の受講を促進しています。

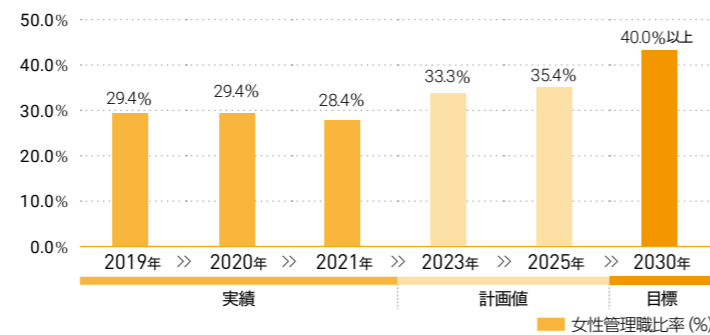


[重点課題と取り組みの進捗状況]

6 ダイバーシティ推進



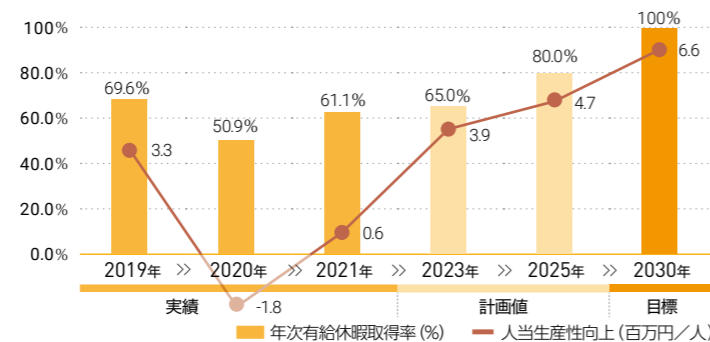
両立支援の拡充など、多様な価値観や生活背景を有する人材の能力が最大限発揮できるよう環境整備に努めました。また、女性活躍やジェンダー平等に対する研修や教育を実施し、風通しの良い職場風土の醸成に努めています。



7 働き方改革推進



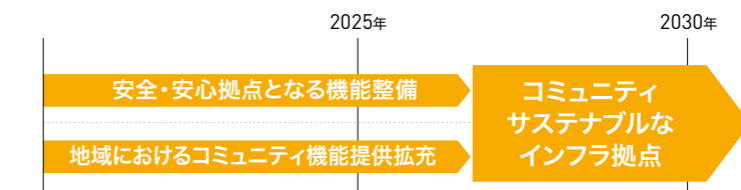
健康経営の実践や、デジタルツールを活用した働き方改革の推進などにより年次有給休暇取得率は目標を達成しました。また、人当生産性の向上に向け、マルチタスク化推進に取り組んでいます。



9 地域社会との共生(まちづくり)



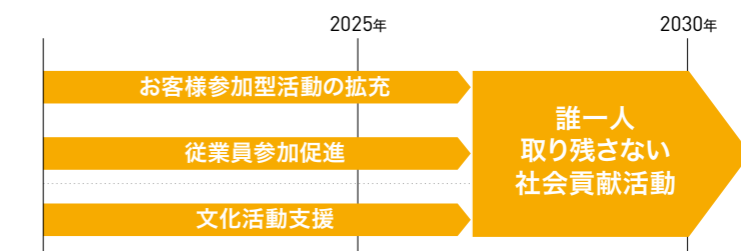
サステナブルなインフラ機能提供に向け、2022年3月には玉川高島屋S・Cと世田谷区が災害時の協力および連携協定を締結。「たまがわLOOP」や「日本橋LOOP」など、地域に密着したコミュニティ化を促進しています。



10 社会貢献活動の推進



従業員やお客様が参画しやすい環境整備の推進に向け、百貨店各店・SCと地元NPOとの連携を深め、地域に根差した社会貢献活動の強化に取り組まれました。



6 ダイバーシティ推進

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、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。

また、2020年に策定した「ダイバーシティ推進方針」に基づき、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。

● 女性の活躍・ジェンダー平等に向けた取り組み

女性の活躍推進には、固定的な性別役割分担意識を払しょくし、男女問わず育児と仕事の両立を実現することが不可欠であることから、当社は、「男性育休100%宣言」に賛同するなど、男性職員が積極的に育児に関することへの支援をしてきました。2022年10月の改正育児介護休業法をうけ、産後8週以内の「出生時育休」と、3歳までに取得可能な育児休業を合わせて最大28日間を有給とするなど、法を上回る制度改正を行いました。男性職員の育児休業取得を通じて、職場全体での働き方の効率化と、性別に関係なく働きやすい職場を目指しています。

また、主要なグループ会社においても、各社ごとの女性活躍に関する数値目標の設定や課題抽出を行い「女性活躍推進行動計画」を策定しました。グループ全社で誰もが働きやすい環境整備や人材育成の取り組みを加速させています。



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。



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。

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。

● ダイバーシティのさらなる推進に向けて

管理監督者向けダイバーシティ教育の実施

当社は、管理監督者を対象に、女性活躍・ジェンダー平等をはじめとする「ダイバーシティ教育」を実施しています。

2021年度は、ダイバーシティ&インクルージョンが組織に与える影響や、具体的事例の共有など、従業員の意識や行動の気づきにつなげることを目的とした、アンコンシャスバイアス(無意識バイアス)研修を実施しました。また、「多様な部下育成研修」において、育児介護など、様々な制約や事情を抱えた部下とのコミュニケーションや、潤滑な職場運営について学ぶ機会を設定しています。管理監督者向けダイバーシティ教育の実施により、コミュニケーションの活性化や、多様な人々が活躍できる風通しの良い職場風土の醸成につなげています。

百貨店における一般制服の廃止

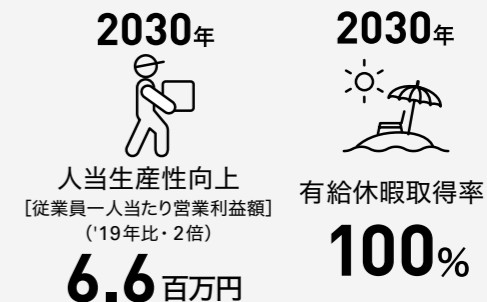
百貨店における一般制服については、従業員の「ワークウェア」であるほか、顧客視点に立った営業戦略上の役割、企業イメージの表現、顧客へのサービス面の観点も踏まえ、企業制服として女性従業員のみが着用する規定となっていました。

しかしながら、ジェンダー平等やLGBT当事者への配慮などの観点から、2022年9月より完全廃止したことで、女性従業員のみが発生していた着替え時間がなくなるだけでなく、ジェンダー平等に対する従業員意識の向上に寄与しています。

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・サービスを提供し、お客様満足度を向上させるためには、従業員の働きがいの向上が不可欠です。そのために、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。

当社では、従業員の健康維持・推進に向けた健康経営やワークライフバランスの実現に向けた両立支援の拡充に加え、近年は、デジタル技術を活用した働き方の推進や、新たな百貨店運営モデルによる生産性向上及び従業員エンゲージメント向上を目指し取り組んでいます。



● 新・百貨店運営モデルの構築

当社では百貨店の構造改革と営業力強化を図る「新・百貨店運営モデルの構築」に取り組んでおり、業務のムダや重複の排除など業務改革を進めています。

具体的には組織の階層を減らし、組織ラインをフラットにすることで、迅速な意思決定を可能とする組織運営体制を構築し、お客様に近い現場と経営が直接対話を拡大することで、一体感ある現場運営を実現しています。また、従来外部に委託していたさまざまな業務を当社従業員が取り組む内製化の仕組みを構築し、個人のスキル向上や職務領域の拡大を目指すマルチタスク化を推進し、生産性向上とともに、人材育成につなげています。

● 在宅勤務制度

当社は2017年より在宅勤務制度を導入し、出社と在宅勤務を効果的にミックスさせることで、自律的な業務遂行と生産性を高めるマネジメントを推進しています。

2021年度からは、とりわけ、在宅勤務の集中的な実施により生産性が向上する部門・個人については、週3日以



上の在宅勤務を基本とし、経済的支援(手当支給)を実施するなど、エンゲージメントと労働生産性の向上に資するテレワークの活用・整備を進めています。

● 提案運動・フューチャープランニング制度



「フューチャープランニング」と「新タカシマヤ提案運動」募集ポスター

従業員から当社の「営業全般」「経営全般」「業務全般」の強化・改善に資する提案及びアイデアを募る機会としての新タカシマヤ提案運動、「新たな事業創出」に向け、提案者自らが事業プラン策定から具現化までのプロセスを主体的に推進する社内起業提案制度「フューチャープランニング」など、当社には従業員の声やアイデアを経営に反映する仕組みがあります。2021年度、提案運動は27件の声があがるとともに、「フューチャープランニング」でも高島屋の介護事業「ユアテラス」などをはじめ、現在6件が事業として具現化するなど、営業力強化、業務改善のみならず人材育成、社内風土活性化にもつながっています。

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、すべての人々がストレスなく、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、商品やサービス、施設環境の提供を通じて、すべての人々が暮らしやすく、共に支え合えるユニバーサルな社会の実現に貢献することを目指しています。

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及び、英検等、外国人対応外国語検定資格者

2030年



有資格者比率

20%

● 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、現代のニーズに合わせ、段差解消や多機能トイレへの対応など、バリアフリー化の取り組みを進めており、2021年度には、重要文化財にも指定されている日本橋高島屋S.C.本館地下1階トイレ入口にスロープを設置し、段差解消を実施いたしました。



左：段差解消エレベーター 右上：車いすで利用できる多機能トイレ
右下：改修によりスロープ化した日本橋高島屋S.C.本館B1化粧室

● 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・ユニバーサル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。

多様なお客様へ対応できる販売員の拡充に向け、民間資格である「ユニバーサルマナー検定」を2022年4月より社内認定ライセンス化し、国内百貨店販売員を中心に受講促進を図っています。



ユニバーサルマナー検定



左上：ユニバーサルマナーロゴマーク 左下：手話のできる販売員が身につけるバッジ 右：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）

高島屋グループは、百貨店やショッピングセンターなど国内・海外あわせて25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、店舗ごとに、行政や地域の事業者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、商品展開、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。

当社の施設やサービスを通じ、地域に密着したコミュニティ基盤の創造と、サステナブルな地域社会の実現に取り組み、地域社会と、そこに暮らす人々と、共に成長していくことを目指します。

● 流山おおたかの森周辺エリアのまちづくりの深化

2022年11月現在、流山おおたかの森駅周辺で全10施設の管理運営を行い、街の魅力や利便性向上に取り組んでいます。直近は、「森のタウンセンター」をコンセプトに、昨年3月に『流山おおたかの森 S・C FLAPS』を、11月には、コロナ禍で働く場所が変化中、多様な働き方に対応できるオフィスなどを導入する『NAGAREYAMA おおたかの森 GARDENS アゼリアテラス』をオープン。本年6月には、デイリーに使えるファミリーに欠かせない機能とカルチャーやウェルネスなどを通じた地域コミュニティの場を提供する『流山おおたかの森 S・C ANNEX2』を開業いたしました。

長期的な視点による街づくり型開発で、住む人が誇りに思える地域に根差した街の発展に取り組んでいます。

● 地産地消の推進

地域の伝統や文化を受け継ぎ、発展させるとともに、地域のモノづくりと暮らしを応援するなど、各店にて地産地消を推進し、地域と共生していくことを目指しています。

高島屋大阪店での、大阪企業が作る、大阪生まれ・大阪育ちの素材などを全館で展開するプロモーション「大阪ええモン」や、「今こそ、地産地消を！岡山をもっと元気に！」をキャッチコピーに岡山県の事業80社以上を集積した岡山高島屋での「おかやまいいもの探訪～岡山フェア」の開催など、近年はさらに取り組みを拡充しています。

● 防災拠点としての貢献

当社の施設は、「街の中心に位置する大型施設」が多いことから、その場所性を最大限活用し、有事の際の拠りどころとなるべく、地域の自治体と災害時における協力協定を結び、災害時の帰宅困難者の受け入れや避難場所の提供をするなど、地域の安全・安心拠点としての機能を備えています。

流山おおたかの森S・Cでは、2021年に流山市と「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」を締結し、2022年3月には玉川高島屋S・Cが世田谷区と災害時協力協定及び、連携協定を締結するなど、地域における防災拠点としての貢献を推進しています。



2022年3月10日、玉川高島屋S・Cを管理・運営する東神開発と世田谷区が「災害時協力協定」を締結。世田谷区長 保坂展人氏（右）と、東神開発株式会社 代表取締役社長 倉本真祐（左）。

● 地域に密着したコミュニティ化の促進

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。当社はまちづくりの一環として、地域住民に向けて、「集う場所」「つながる場所」を提供しています。玉川高島屋S・Cに集う皆様のためのコミュニティ拠点としての「たまがわLOOP」や、日本橋の文化や地域のファン同士が交流を深められるコミュニティ「日本橋LOOP」など、地域特性に合わせた多様なコミュニケーションで人とまち、人と人をつなげる街のコミュニティ化を促進しています。

10 社会貢献活動の推進

当社は、経営理念の中で、「人を愛し、人を信じ、人につくす」ことを大切に、社会に貢献することを明記しており、創業以来、事業活動を通じたさまざまな社会に役立つ活動や、芸術・文化・地域社会に対する幅広い支援活動を行っています。

具体的には、従業員の社会貢献活動に対する意識を高め、具体的な行動につなげていくためのさまざまな取り組みや、クラウドファンディング型 WEB 募金活動など、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、東西の高島屋史料館において、当社の基本的価値観や文化を社内外に発信しています。

● 従業員による社会貢献活動



左：海岸林再生ボランティアの様子
上：ゴールドパートナーバッジ

従業員が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おり、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。

2021年度はコロナウイルス感染拡大防止の観点から現地での作業は中止いたしました。2022年9月には従業員が現地へ赴き、作業ボランティアに従事いたしました。

また、各店従業員が利用する社員食堂において、限定メニュー売上の一部を開発途上国の食料支援に寄付する「テーブル・フォー・ツー活動」に取り組んでいます。2021年度は、開発途上国に590,820円の寄付が実現し、テーブル・フォー・ツー事務局より、ゴールドパートナーバッジを授与されました。

● クラウドファンディングを活用した取り組み

当社は、各店舗における募金箱での募金受付だけではな

く、クラウドファンディングの仕組みを活用したWEB募金システムも活用しています。2022年3月23日（水）から4月30日（土）まで、「ウクライナ人道危機に対する緊急支援」WEB募金を実施し、6,867,000円を特定非営利活動法人国連 UNHCR 協会へ寄付を行いました。

● 文化活動への取り組み

アーカイヴス活動

2021年に創業190周年を迎えた当社において、経営・営業記録、広告宣伝資料をはじめ、美術作品、呉服、能装束など、創業時代から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、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。2021年度は、当社が明治から大正にかけて欧米に輸出した刺繍絵画《獅子図》と、本作の下絵となった神坂松濤の《獅子図》（高島屋史料館所蔵）を並べて展示する特別展示会を、日本橋高島屋S.C.、高島屋大阪店、高島屋京都店で開催しました。



左：下絵《獅子図》 神坂松濤 明治中期～大正期 紙本着彩
右：製品 刺繍絵画《獅子図》 高島屋製 明治中期～大正期 絹糸

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 お客様の声を反映した品揃えや、顧客満足度を高める新たな提案の実践

● デジタルの活用による新たなショッピング体験の提供



Meetz STORE

2022年4月、高島屋新宿店にオープンした「Meetz STORE」はデジタル技術を活用した当社初のショールーミングストアです。店頭は商品を体感する場（売らない店舗）に特化しており、従来の百貨店に品揃えのないD2C企業を中心とした商品（食・暮らし・美・和・楽をテーマにキュレーターが商品をセレクトして紹介）を展開し、新しい「出会い」を創出しています。

また、LINEやメールなどのアカウントを通じて、住所を知らない相手にもギフトを贈れる「ソーシャルギフト」のサービスも用意することで、「キュレーターによる審美眼」、「百貨店ならではのリアル体験」、「ギフト提案力とソーシャルギフトへの対応」といった当社の強みを活かし、お客様へ新たな価値を提供しています。

■ お取引先 お取引先との公平なパートナーシップ構築により、共存共栄を推進

● パートナーシップ構築宣言への参画

当社のビジネスは原材料調達や製造、管理、配送や販売等、数多くのお取引先やその先のサプライチェーンによって成り立っています。

当社は、サプライチェーン全体の人権に配慮し、すべての事業者の皆様と価値創造を図るための連携・共存共栄を進めることで、新たなパートナーシップを構築する「パートナーシップ構築宣言」の趣旨に賛同し、参画しています。



■ 従業員 社会課題解決と事業成長の両立に向け、ESG 経営の社内浸透を推進

● 全従業員に対する ESG 意識啓発の取り組み

管理監督者向け「ESG Web 学習」の実施

全従業員がサステナビリティの重要性を理解し、日常の営業活動や具体的な行動に反映できるよう、将来のメガトレンドやビジネス事例などを学習する Web 学習を実施しました。（対象者数1,136名 受講率86.2%）

従業員インナーキャンペーン

従業員を対象とした衣料品回収キャンペーンの実施や、フードドライブ活動、ワンウェイプラスチック削減に向けた社員食堂でのマイカップ・マイボトル推進キャンペーンなどを実施しています。

社内広報ツールを活用した啓発

年4回発行される社内報「T-Times」では、社外の事例紹介や、役員インタビューのほか、ESG 経営の取り組みについては専用ページを活用して紹介。その他、各社・各店の身近な事例を紹介する「ESG 通信」の発行や社内コミュニケーションツール「ローズスマイル」などを活用し、社内情報の共有・啓発を行っています。



「ESG 通信」

社内広報誌「T-Times」