

# 社会課題への取り組み

「21世紀の豊かさを実感できる社会」を実現するためには、人権を尊重し、人々の多様性を認め合い、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、社会的弱者に対する不当な扱い、さまざまな偏見や無意識な思い込み（アンコンシャス・バイアス）などによる人権問題や社会課題がより深刻化している状況下、人権やダイバーシティ&インクルージョン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、従業員はもとより、お客様やお取引先、地域社会など、多様な社会的チャネルと密接に関わり、社会のインフラ機能を担う事業特性上、さまざま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認識しています。

そこで、重点課題として「ダイバーシティ推進」「働き方改革推進」「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」を設定しました。多様な価値観への対応、多様な人材活用、ストレスフリーな商品・サービス・施設環境の提供など、当社ならではの価値提供を通じ、社会課題解決に取り組み、ステークホルダーの皆様からの共感獲得に努めています。

## 活動報告 - 社会



### 【今期活動のポイント】

2022年度は、ダイバーシティの推進に向けた強固な土台づくりとして、経営メッセージや社内広報ツールを活用した意識啓発、当社施設で働く従業員が働きやすい環境づくりに取り組みました。また、時代に合わせた働き方へとシフトするため、デジタルスキル向上を目指す学習環境整備を促進。さらに店舗施設や多様なステークホルダーとの接点の多さを活かし、地域に根差した活動を行いました。

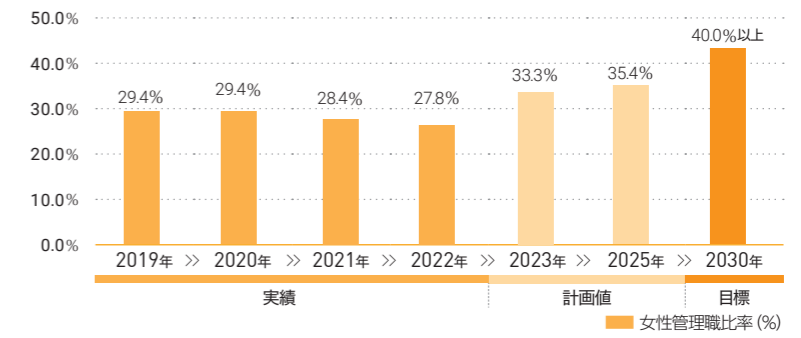
百貨店の営業力強化に向け昨年開始した「新・百貨店運営モデル」の水平展開にともない管理職ポストが減少した結果、女性管理職比率は未達となりました。一方、管理監督者を中心に、生産性向上やワークライフバランスの実現に向けた取り組みを拡大したことにより、働き方改革、および施設・サービスのユニバーサル化については数値目標を達成することができました。

2023年度についても、当社の事業活動の維持・成長に欠かせない経営資源である「人」の価値を最大限に引き出す取り組みを行ってまいります。

### 【重点課題と取り組みの進捗状況】

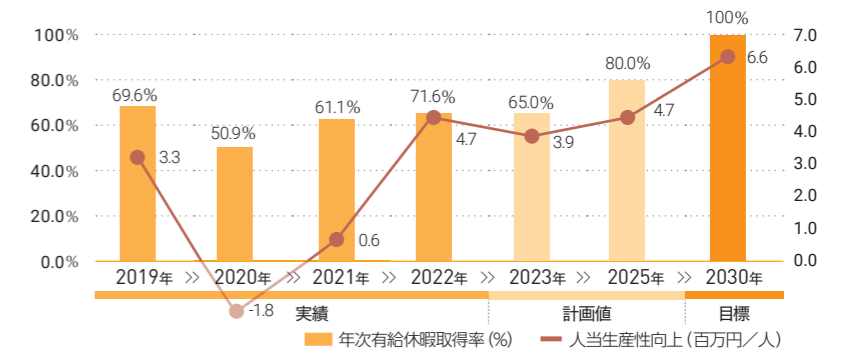
#### 6 ダイバーシティ推進

異なる価値観やライフスタイルへの理解促進に向けた経営からのメッセージ発信や啓蒙活動を行い、互いに理解を深め、協力・協働する職場風土の醸成に取り組みました。また、社会的に重要性が高まる「人権」に関する啓蒙などを通じ、すべての従業員が活躍できる職場環境づくりを推進しています。



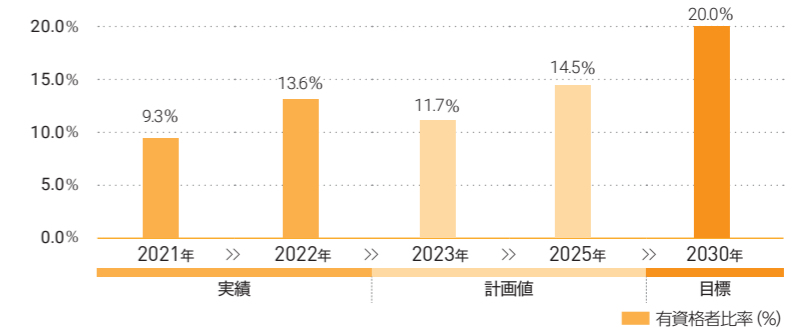
#### 7 働き方改革推進

管理監督者を中心に、生産性向上やワークライフバランスの実現に向けた理解浸透、取り組み促進により、人当生産性向上および年次有給休暇取得率は目標を達成しました。あわせてデジタルを活用した働き方へのシフトを目指し、デジタルスキル向上に取り組みしています。



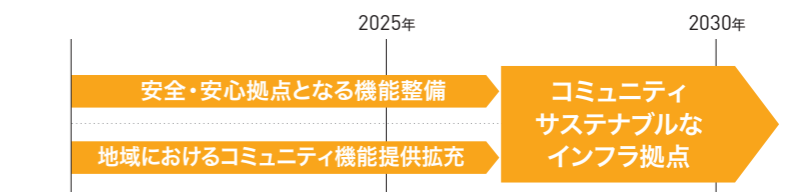
#### 8 施設・サービスのユニバーサル化

身体能力の違いや年齢、性別、国籍にかかわらず、すべての人が安心して快適に過ごせる施設環境やサービス拡充に取り組んでいます。将来的な法改正を見据え、先行して取り組みを推進。ユニバーサルマナー検定を社内認定ライセンスに組み入れました。



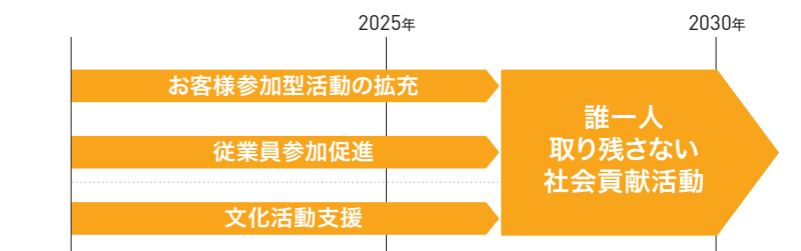
#### 9 地域社会との共生 (まちづくり)

施設を中心に、近隣地域の活性化を図るコミュニティづくりを推進・拡大しています。また、行政などと連携したさまざまな地域ニーズに対応し、地域におけるインフラ機能の発揮に取り組んでいます。



#### 10 社会貢献活動の推進

当社だけでなくお取引先とも協働し、余剰食品を生活困窮家庭へ支援する仕組みを構築するなど、地域に根差した社会貢献活動の強化、拡大に取り組んでいます。



# 社会課題に対する具体的な取り組み 2022.3-2023.8

## 6 ダイバーシティ推進

### 「アンコンシャス・バイアス」への取り組みと多様性を認める職場環境づくり

ダイバーシティ推進には、従業員一人ひとりがお互いに異なる価値観やライフスタイルであることを理解することが大切です。過去の経験や知識、価値観、信念をもとに、認知や判断を自動的に行ってしまう「アンコンシャス・バイアス（無意識バイアス）」は、些細な言動や何気ない行為のため、「よくあること」「気にするほどのことではない」と見過ごされがちです。

しかし、放置することで、従業員のモチベーション低下やハラスメントの増加、職場のコミュニケーション不全、ひいては組織や個人のパフォーマンス低下など、ダイバーシティの推進にあたりさまざまな弊害を生みます。

高島屋グループでは、「アンコンシャス・バイアス」の改善に向けて、管理監督者への教育を実施しています。役員や経営層を対象とした高島屋グループ経営フォーラムにおいて、社長メッセージとしての発信や、社内報「T-Times」などを通じ、従業員一人ひとりのさらなる理解浸透に向けた啓蒙活動を行い、すべての人々が活躍できる職場環境づくりに取り組んでいます。



## 7 働き方改革推進

### ローズスタッフやテナントスタッフのエンゲージメント可視化・向上

人的資本経営推進の大きな柱として、グループ会社やお取引先従業員（百貨店におけるローズスタッフや、SCにおけるテナントスタッフ）を、当社における「人的資本」の1つとして位置づけ、「エンゲージメントの可視化・向上」に取り組んでいます。

ローズスタッフやテナントスタッフは店頭販売の最前線を担う重要なパートナーです。さらなる営業力強化を図るためには、ローズスタッフやテナントスタッフも含め、当社で働くすべての人が働きやすく、また働きたくなる職場環境を整備し、満足度を高めていくことが不可欠です。

社員食堂の魅力化（メニューの充実・環境整備など）、後方施設（従業員トイレやバックヤードなど）の改善、アンケート調査を通じた「満足度」の可視化、不満足度要因の改善に向けた課題の洗い出しや改善アクションを実施し、ローズスタッフやテナントスタッフの満足度向上に取り組んでいます。

### デジタル人材の育成

従業員の働きがいや生産性の向上、ワークライフバランスを実現するためには、個々人のデジタルスキルを高め、デジタルツールやテクノロジーを活用した働き方にシフトしていく必要があります。

当社では、デジタルスキル向上に向け、ITに関する基礎的知識を身に付けるため、国家資格である「ITパスポート」の受験を促進するとともに、人事考課目標設定運用を開始するなど、デジタル人材の育成による業務改善や働き方改革への取り組みを進めています。

## 8 施設・サービスのユニバーサル化

### ユニバーサルな施設の拡充および法改正に向けた取り組み

多様な人々が共生できる社会の実現は、人種・国籍・年齢・性別の違い、障がいの有無などに関係なく、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の存在が不可欠です。当社は、地域社会におけるインフラ機能としての役割として、商品・サービス・施設環境のユニバーサル化に取り組んでいます。

施設・サービスのユニバーサル化推進では、オストメイト対応トイレの拡充に取り組むとともに、改正障害者差別解消法（2024年4月施行）を見据え、対応指針に基づいた実態把握と環境整備に取り組んでいます。



### ユニバーサルマナー検定の受講促進

すべてのお客様に快適な時間や商品を提供するため、ユニバーサルなおもてなし・サービスの拡充に取り組んでいます。具体的には、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」の受講を促進し、「自分とは違う誰かの視点」に立ち、行動する人材を育成しています。

2022年より、ユニバーサルマナー検定を社内認定ライセンスに組み入れ、国内百貨店販売員を中心に受講促進を図った結果、2022年度末時点で、百貨店の従業員におけるユニバーサルマナー検定をはじめとするユニバーサル関連資格取得率は13.6%となっています。（P33参照）



ユニバーサルマナー検定

## 9 地域社会との共生（まちづくり）

### 地域のコミュニティ拠点「おおたかの森LOOP」スタート

東神開発（株）では、地域におけるコミュニティ機能の発揮に取り組んでいます。「流山おおたかの森 S-C」を中心に、流山市や近隣地域にお住まいの方々がより暮らしやすいまちづくりを実現するため、新たな地域コミュニティ拠点として「おおたかの森LOOP」をスタートしました。

ウェルビーイングやソーシャルウェルネスなど、大きく4つのテーマを軸にイベントやアクティビティを実施。それぞれのテーマや共通の関心によって、人と人がつながる場・機会を創出しています。子育て世代のファミリーをはじめ、幅広い世代の交流の場を築き、流山でのライフスタイルのさらなる充実を目指します。



## 地域におけるインフラ機能の発揮

百貨店やSCなどの商業施設を通じて、行政などと連携したさまざまな地域ニーズに対応し、地域におけるインフラ機能の発揮に取り組んでいます。

岐阜高島屋では、美濃加茂市との「サステナビリティ連携に関する協定」に基づき、多文化共生・観光振興に関する連携・協力の一環として、ランドセルを美濃加茂市に贈呈しています。4回目を迎えた2022年度は20個、累計で100個を超えるランドセルを贈呈しました。ランドセルは美濃加茂市を通じて、外国人児童にランドセルの貸与事業を実施する美濃加茂国際交流協会に渡され、活用されています。

岡山高島屋は2023年3月、岡山市内で経済・社会・環境の調和した持続可能な社会を目指すSDGsの取り組みを行う事業者として「岡山市SDGs推進パートナーズ」に登録しました。今後も地域経済の活性化や社会課題の解決に向けて、取り組みを進めていきます。



10

## 社会貢献活動の推進



### 食品の寄付活動

当社が展開する食料品宅配サービス「ローズキッチン」は、在庫管理の適正化や訳あり商品のSALE、お買得品の提供などを通じ、食品ロス削減に取り組んでいますが、やむを得ず販売期限が切れた冷凍食品などは、一部廃棄処理していました。

社内提案制度である「新タカシマヤ提案運動」を通じた従業員からの提案を踏まえ、販売期限が迫り廃棄処理予定になる冷凍食品を、商品の安全性の担保を前提に「コミュニティフリッジ（※）草加」を通じて、困窮家庭への支援品として寄付しています。

また、「食品ロス削減へ向け大切な食資源を、支援を必要とする地域の食卓に届けられないか」という問題意識から、高島屋柏店では、地域の子育て世帯を支援しようと、毎週金曜日に販売し切れなかったパンをお取引先から寄付していただき、子ども食堂に届ける活動に取り組んでいます。これからも、地域やお取引先と協力した社会課題の解決へ向けた取り組みを進めていきます。

※「コミュニティフリッジ」とは、生活困窮者に食料品を無償提供するための仕組みで、食料品をいつでも受け取ることができます。全国に拡大中です。



## トピックス >>

高島屋グループでは、各社の事業特性に応じた社会課題解決に取り組んでいます。各社の活動をご紹介します。

### スポーツを通じて 地域の子どもたちと交流



### SIAM Takashimaya サイアム高島屋 [百貨店業]

2023年11月で5周年を迎えるサイアム高島屋では、地域の子どもたちにスポーツのプロ選手と触れ合う機会の提供に取り組んでいます。今年は2月と5月に、3人制バスケットボールのプロ選手とともに、バスケットボールクリニックを開催しました。

3人制バスケットボールは東京オリンピックより正式五輪競技に採用され、タイでも昨年、国際バスケットボール連盟公認のプロリーグ（3BL Thailand）が発足、競技人口が増加し人気が高まっています。バンコクや地方でもアマチュア大会が頻繁に開催され、参加チーム数が1大会で100を超えることも珍しくありません。今後もタイでバスケットボールを楽しむ子どもたちと交流し、非日常の場を提供し、その家族や友達と楽しく集える機会の創出に取り組んでいきます。

### 高島屋ファイナンシャル・パートナーズ株式会社 [金融業]

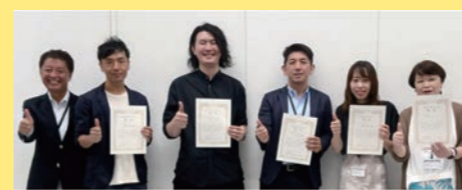
「資金調達をしたい企業」と「お金を貸して利回りを得たい投資家」を結ぶソーシャルレンディング（別名：貸付型クラウドファンディング）は、少額投資可能な金融商品として注目が集まっています。当社は2021年7月にソーシャルレンディング事業を開始し、6本のファンドで累計約3億円を運用、すべて正常に償還しました。

2023年10月には貸付型クラウドファンディングに関して豊富な実績を有するバンカーズと業務提携し、「高島屋ファンディング」としてリニューアルしました。事業者の資金ニーズとお客様の資産形成ニーズに応え、双方の橋渡し役を担うとともに、「高齢化」「地方創生」「再生エネルギー」といった社会課題に取り組む企業を応援する投資案件の取り扱いも計画しており、融資を通じた社会貢献に取り組んでいます。

### 貸付型クラウドファンディング による融資を通じた社会貢献



### 「ベストタイパー」の スキル共有による 働き方改革への取り組み



### ATA CO.,LTD. 株式会社エー・ティ・エー [広告宣伝業]

事業領域拡大に向けた新たなチャレンジには、一人ひとりの業務効率向上が最優先課題であるとの認識のもと、当社は2023年度経営方針の重点項目として「タイパ向上」を設定しました。

その実行性向上策の一つとして、「タイパ」にすぐれたメンバーを「ベストタイパー」として社員間投票で選出し、そのスキルを共有することで組織全体の業務効率向上を目指す取り組みを実施しました。「効率性・生産性、タイムコスト意識」「チャレンジ度」「業務量」「クライアント評価」「組織貢献度」等を視点とし、全社員投票を経て、「ベストタイパー」のベストイレブンと「選抜入り」9名の計20名が決定。ベストイレブンには社長から認定証が授与されました。