

TAKE  
FREE

ENRICHING LIFESTYLES WORLDWIDE



## 戦略的CSRの実践で より豊かなライフスタイルの実現へ



ショップジャパンは、1993年の創業以来「世界中でより豊かなライフスタイルを実現します」というビジョンを達成するために事業活動に取り組んでまいりました。それはつまり、ステークホルダーであるお

客様、地域社会、従業員、取引先様、株主の皆様の声を聞き、共に歩み、成長してきた歴史でもあります。

近年、社会情勢はめまぐるしく変化し、ステークホルダーの皆様から期待されることも多様化して

います。今後のさらなる成長のために、皆様との対話を大切にし、事業戦略に絡めた重点テーマを絞り、戦略的にCSRを実践していきたいと考えています。

# わたしたちは3つの重点テーマで 戦略的CSRを実践し、成長を続けます

2015-2016「重点テーマ」

01

お客様のニーズに  
合った商品・サービスの  
改善・提案

02

社会発展への  
貢献

03

ダイバーシティの  
推進

わたしたちには、「世界中でより豊かなライフスタイルを実現します」というビジョンがあります。そのビジョンを達成するためには、事業活動で得た利益を自社で抱え込むのではなく、わたしたちと関わる全てのステークホルダーの皆様へ還元し、循環させることでともに成長していくことが大切だと考えています。わたしたちはこの考え方をPCT(Profit Centric Tree)とよんでいます。

常にお客様の声を聞き、長くご愛用いただけるような商品・サービスの提供に取り組むこと、社会の安定と発展に貢献できるよう事業活動に取り組み、特に自立支援と教育支援に力を入れた社会貢献活動を行っていること、多様な従業員がライフスタイルを

充実させ、能力を発揮できる環境を整えていること。このようなPCTの考え方に基づいた事業活動を行った結果、ショップジャパンはステークホルダーの皆様と共に成長しています。皆様に信頼いただけるブランドを確立することで、ショップジャパンの商品はロングセラーとなり、様々なカテゴリーにおいて売上No.1を獲得しました。そして、わたしが社長に就任した2006年度から2014年度までに売上規模は約3倍にまで成長しました。

わたしたちは、進化し続けるために、ショップジャパン独自のオムニチャネルを展開し、さらなるショップジャパンブ

ランディングによるブランド

力の向上と、ショップジャパンエクスペリエンス(すべてのお客様との接点でショップジャパンの世界を体感していただくこと)を通し、ライフスタイルブランドとしてNo.1となることを目指しています。

会社の成長とCSRはどちらが欠けても成立しません。事業戦略とCSRは一体化することで、社会的にも経済的にも効果を発揮します。わたしたちはステークホルダーの皆様と共に成長していくために、事業戦略に基づき戦略的にCSRを行うための重点課題として3つのテーマをあげ、取り組んでまいります。



## Profit Centric Tree

Profit Centric Tree(PCT)とは、そこに集うものが、共に幸せを感じ笑顔で喜びを分かち合える樹。ステークホルダーの与えてくれる養分が、私たちオークの樹に豊かな実りをもたらし、その実りはステークホルダーに還元されます。この循環が私たちの成長の根源です。

Y. J. H.



## 重点テーマ

## 01

## お客様の視点に立った商品・サービスの改善・提案

長く商品をご愛用いただき、理想のライフスタイルを実現していただくために、お客様に寄り添い、お客様の声に耳を傾けることを大切にします。

## お客様の生の声をヒアリング

わたしたちは、お客様の声(Voice of Customer)を定量・定性、双方のデータを活用し、お客様の視点に立った商品・サービスの改善を継続的に行っています。また、お客様と直接触れ合う機会を作り、お客様との関係を築くことで、よりインサイトに迫った取り組みを行ってきたいと考えています。

第一歩として、2015年9月に「SJ Festival」を開催しました。ご愛用者様を虎の門ヒルズにあるショップジャパン東京オフィスにお招きし、オフィスツアーや社員との交流会、VOC会議疑似体験などを行いました。こうしてお客様と直接お話しし、生の声を聞くことは、データを基に考えるよりもさらにお客様に寄り添った、より細やかな改善につながります。また、ご愛用者様には、ショップジャパンの舞台裏を知って



SJ Festivalで商品体験

いただくことでもっとショップジャパンを好きになっていただく機会になります。

わたしたちは、お客様からのご注文やお問い合わせの電話を受け、直接お話しさせていただくコミュニケーションとのミーティングも定期的に行っています。お客様と接する上で気づいたことはどんな小さなことでもヒアリングすることで、商品・サービスの品質向上に結び付いています。



コミュニケーションとのミーティング

## ご利用ガイドやSNSの活用による行動支援

毎日商品を使い続けているお客様だからこそ知っている、「コツ」があります。ちょっとしたコツを得るだけで、楽しく商品を使い続けることができます。お客様から教えていただいたコツを、より迅速に多くのお客様にお伝えするために、VOC専属のクリエイティブ部隊を組織しました。取扱説明書の他に、使い方をよりわかりやすく伝えるご利用ガイドや動画を制作したり、お客様同士が交流し情報交換できる



「セラフィット」スタートガイド

場を設けるなど、お客様に商品を長く使い続けていただく行動支援を行いたいと考えています。

## 理想のライフスタイルを実現したAfter Afterの姿をお伝えする

わたしたちはお客様にもたらされる変化をストーリーとして伝えることを大切にしています。たとえば、フィットネスマシンを使用し、理想の体型を手に入れるだけではなく、憧れのドレスを着て最高の結婚式を迎えることができること。この変化を、「Before After After」と呼んでいます。

「After After」の部分を伝えることで、より多くの方々に、「わたしでもできる、わたしもこうなりたい!」という夢を抱いていただけたと思います。今後も、こうした「After After」のストーリーをより多く集め、発信していきたいと考えています。

## 重点テーマ

## 02

## 社会発展への貢献

ショップジャパンは、お客様のハッピーをプロデュースするブランドです。

わたしたちと出会う世界中の人々が、夢を持ち、実現できるような社会をつくります。

## 自立支援 ころこスマイルプロジェクト

東日本大震災直後から、認定NPO法人ホープ・インターナショナル開発機構と協働し、被災地の自立支援を行っています。震災から3年が経ち、被災地の人々と交流する中で、心の支援のニーズを実感し、さらなる自立支援を行うため「ヨイショットーホクプロジェクト」を発足しました。第一弾として、石巻市で子どもの心のケアを行っている「一般社団法人 ころこスマイルプロジェクト」を支援し、2014年8月1日～31日のワンダーコアの売り上げの1%を寄付しました。2015年3月には活動拠点である「ころこスマイルハウス」が完成。7月には当社社員が訪問し子どもたちと交流しました。

ちと交流しました。

第二弾では、子どもたちが外で思いきり

体を動かせるよう、

遊び場を作る支援を行います。東北を元気にすることで、日本をさらに元気にしたい。わたしたちは今後も支援活動を続けていきます。



ころこスマイルハウス

## 教育支援 ショップジャパンアカデミー

ショップジャパンの持つノウハウ・知識・リソースを提供し、未来を担う学生に夢を持つきっかけを提供したいと考え、ショップジャパンアカデミーを実施しています。現在、日本大学商学部の金雲鎬(Kim Woonho)

准教授のゼミとショップジャパン社員で「オムニチャネル」をテーマとした共同研究を行っています。ショップジャパン東京オフィスに、学生と社員が集い、ビジネスプラン策定、コンテンツ提案、広告効果測定など、ショップジャパンにおける様々な課題を洗い出し、研究テーマを掘り下げ、新たな提案を生み出しています。優秀な研究結果は、実際に事業でテスト導入することも予定しています。

こうした取り組みは、当社社員にとっても刺激となります。社外とのコラボレーションによるイノベティブなアイデアが出るのが期待されます。



日本大学商学部 金ゼミの皆さんと

重点テーマ

03

## ダイバーシティの推進

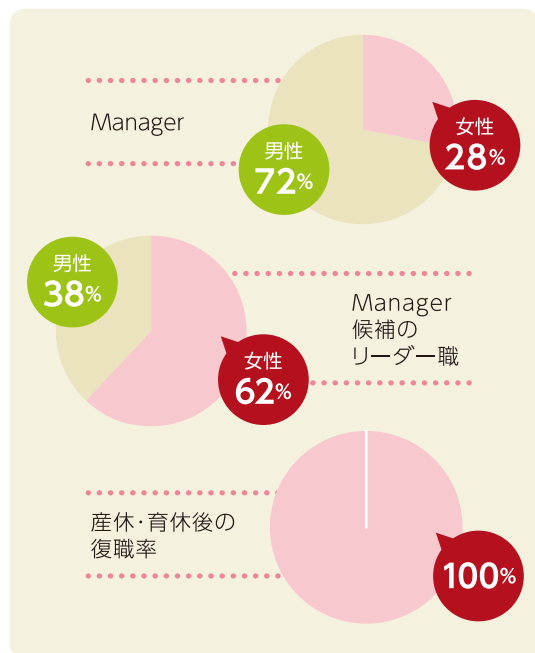
ショップジャパンの強みである多様性を活かし、多様な価値観、アイデアによってイノベーションを起こし、企業の成長を目指します。

### ショップジャパンの多様性

わたしたちは、「世界中でより豊かなライフスタイルを実現します」というビジョン達成のため、従業員が持つべき価値観のひとつに「多様性」を掲げています。性別、国籍、障害など関係なく、一人一人の従業員が最大限のパフォーマンスを発揮できる環境をつくりダイバーシティの推進に取り組んでいます。

従業員の男女比はほぼ半々で、7か国の社員が在籍しています。女性のManagerに占める割合は28.1%、次期管理職候補であるLeader職では、62.5%を女性が占めています。また、2006年より9年連続で産休・育休からの復帰率は100%となっています。

多様性は、私たちにあって当たり前の考え方であり、企業文化として根付いています。



(2015年9月末現在)



### 時間重視ではなく成果重視 SJマイタイム導入

会社の成長のためには、一人ひとりが最大限の成果を出すことが必要不可欠です。多様性のある従業員が、個々に高い生産性を発揮することを目的として導入した「SJマイタイム」は、勤務時間が月120時間を超えていれば、生産性を上げて勤務時間を短縮しても、100%労働したものとみなされます。成果を出すための時間の制約をなくすことで、早朝から出勤し午後には退社する、午後から出社する等の働き方が可能になり、様々なワークスタイルが実現します。また、一部の従業員において在宅勤務も認めています。

業務時間を短縮できた従業員は、その時間をスキルアップやリフレッシュ、家族と過ごす時間に充てることでワークライフバランスを向上させ、充実した生活を送ることでさらにパフォーマンスを発揮できる、という好循環を生み、会社の成長に貢献しています。

### ショップジャパンはアルティメットチーム HUCKを応援しています！

アルティメットの社会人クラブチーム「HUCK」に所属している社員もいます。2003年に結成してすぐに全日本選手権を制覇するという快挙を成し遂げ、世界大会にも3度出場。「海外遠征の時は長期でお休みをいただくのですが、みんなの理解と応援があるので、心置きなく試合に集中できます」と頑張っています。わたしたちはこうした社員の活動も支援しています。



### 個人の成長は会社の成長 ショップジャパンアカデミー開講

ただ多様な従業員がいるだけでなく、それぞれが発揮する能力が会社の成長につながらなければ意味がありません。多様なアイデアが、イノベティブな商品開発に結びつき、多様な意見が反映されることで様々な価値観に配慮した表現やサービスを提供することができます。これは会社の成長に必ずつながります。わたしたちは個々の能力を組織の成長につなげるために、ショップジャパンアカデミーを開講し、社員教育に力を入れています。また、社員ひとりひとりに合ったキャリアを考えるため、全社員対象のキャリア相談を実施しています。

#### ダイバーシティ推進企業として認定

ショップジャパンの多様性を広く知っていただくために、代表取締役社長ヒルを中心に、社外のサミットでパネリストとして参加することや、講演を行うこともあります。自社だけでなく、事業所のある地域、日本の競争力強化、成長のため、ダイバーシティ推進に貢献していきたいと考えています。また、ショップジャパンの取り組みは社外からも評価され、ダイバーシティ推進企業として認定されています。

- 「愛知県ファミリーフレンドリー企業」認定(2012年より)
- 「平成23年度名古屋市女性の活躍推進企業優秀賞」受賞
- 内閣府「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」男性リーダーに代表取締役社長ヒルが選出される(2015年)

#### 株式会社 オークローンマーケティング

設立 平成5年(1993年)5月  
資本金 14億6,753万円(2015年4月現在)  
出資企業 株式会社NTTドコモ、他  
本社所在地 〒461-0005 名古屋市東区東桜1-13-3  
NHK名古屋放送センタービル14F  
TEL 052-950-1124(代表) FAX 052-950-1524(代表)

#### 代表者 従業員数

#### 事業内容

代表取締役社長 ハリー・A・ヒル  
正社員481人、パート社員432人  
(2015年4月1日現在)

- テレビショッピング ■ eコマース
- モバイルショッピング ■ 店舗販売
- カタログショッピング ■ ショップジャパン運営・管理

#### 所属団体

公益社団法人日本通信販売協会(JADMA)  
一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)  
在日米国商工会議所(ACCI)  
Electronic Retailing Association(ERA)

#### グループ会社

株式会社インターワールド  
Oak Lawn Marketing International Inc.  
深圳欧可隆技術咨询有限公司

## こころスマイルプロジェクトとは

2014年8月のワンダーコア売上1%を寄付するなど支援を行っている「こころスマイルプロジェクト」についてのレポートです。

「こころスマイルプロジェクト」は、東日本大震災の影響で不登校やPTSDになってしまった子どもたちや、震災により家族や家庭を亡くした親や子どもたちの心のケアを行っています。

代表理事の志村知穂さんは震災直後から緊急物資の支援などを行っていましたが、「大人は我慢できるから、子どものケアを頼みたい」と言われたことがきっかけで、子どもへの支援活動を始めました。

甚大な被害を受けた地域の学校へ、物資や給食を届ける支援や、子どもたちに楽しんでもらおうと、自分の好きなお菓子が選べる「駄菓子屋ワゴン」を開催。自由に遊ばず、居場所がない子どもたちのために、放

課後児童クラブを開設しました。

こうした活動の中で、志村さんは、津波で親を亡くしたことによるPTSDや、様々な理由で不登校となり、他の子どもたちと交流を持つことが難しい子どもたちにはサポートが必要だと気付いたそうです。子どもや保護者の心のケアの重要性、またそれが長期化するであろうことを感じていた志村さんは、継続して支援ができる場所が必要と考え、その居場所づくりを始めました。それが、「こころスマイルハウス」です。

「将来的にひきこもりなどにならないように、一人でも二人でも学校に戻すことができたかと思っています。誰にも相談できないとき、ここならば話を聞いても



こころスマイルプロジェクト代表理事/志村知穂さん

らえる、安心して受け入れてもらえるという場所でありたいですね。親にとっても、子どもにとっても、第一の居場所は家庭であるべきだと思いますが、こころスマイルハウスがもう一つの居場所になればと思います。心の復興はまだまだ遠いのです」と志村さんはこころスマイルハウスが目指すところを話してくれました。

〈志村さんの詳しいストーリーはこちら〉

docomo 東北復興・新生支援 笑顔の架け橋  
Rainbowプロジェクト

<http://rainbow.nttdocomo.co.jp/enterprise/detail/128/>

## 子どもたちの声をきいて、さらなる支援へ

地域のコミュニティをより明るく元気に！

「ヨイショットーホクプロジェクト」第二弾の支援がはじまります。

ショップジャパンでは、こころスマイルプロジェクトの支援を継続して行うことで地域のコミュニティ全体を元気にする取り組みを行っていきたくと考えています。被災地のさらなる自立支援を行うために発足した「ヨイショットーホクプロジェクト」では、第一弾の支援として、ワンダーコアの売上を寄付。こころスマイルプロジェクトの活動基盤となる「こころスマイルハウス」の水道工事、電気工事、内装工事を行い、完成させることができました。また、東北支援のパートナーである認定NPO法人ホープ・インターナシヨナ

ル開発機構と協働し、こころスマイルプロジェクトが自立して運営できるよう、事業計画作成やスタッフの教育などをを行っています。

第二弾では、こころスマイルプロジェクトの隣に子どもたちが遊べる場所をつくる支援を行います。こころスマイルプロジェクトに通う子どもたちは、不登校やひきこもりによる肥満が問題になっていま

す。また、「外で思いきり遊びたい」という子どもたちの声を聞いて、遊べる場所をつくる支援を決意しました。



子どもたちからもらった絵



震災の影響で遊べる場所が少なくなってしまった石巻市。こころスマイルプロジェクトに通う子どもたちだけではなく、地域の子どもたちにも利用してもらえる場所になればと願っています。

ショップジャパンは、今後もこころスマイルプロジェクトの支援を通し、被災地の心のケアを行っています。



Before



After



木のぬくもりがある内装と、子供たちと一緒に選んだ家具

# 東北 スタディツアー体験報告

宮城 蔵内漁港  
仙台

ニュースでは路線が復旧した、がれきがほぼ片付いた等、復興がかなり進んだイメージがありましたが、実際に現地の方々に接し、リアルな被災地の今を体感することができました。

## TOPICS

### 1 蔵内漁港で、土嚢つめ体験！ [蔵内漁港]

蔵内漁港を訪れました。Genki Japan Fundの支援を元に大きな冷蔵庫を購入したことで、海産物の保存ができるようになり、漁を続けることができるようになったそうです。継続的に仕事が続けられるような支援ができたことを知り、本当に嬉しく思いました。ここでは土嚢つめのお手伝いをしました。この土嚢はワカメやホタテの養殖の際に重石

として、利用されるそうです。10トンもの砂利を、土嚢につめる作業を総勢19人で2時間ほどかけて行いました。快晴というよりは酷暑の中、目に染みるほど汗を流しながらの作業。この重石を使って、美味しいワカメやホタテが育ち、漁師の方々の生計が成り立つ、ということで、自分たちの手が漁師の方々とつながって



いるように感じました。漁師の方々はとても明るく、時には冗談を交えながら、わたしたちに作業の指示をしてくださいました。強く前向きに進んでいるその姿勢に、とても感動しました。

## TOPICS

### 2 こころスマイルプロジェクト訪問 [宮城県石巻市 こころスマイル]

震災で子どもを亡くされたお母さんにお会いしました。話をすると思い出して辛いという事でしたが、震災についてより多くの方に伝えたいという思いから、今回は特別にお話を伺う事ができました。



震災の日、高台にある幼稚園に子どもをあずけていましたが、地震が起こった直後、親許に送り届けるよう指示が出されたそうです。皆が高台に向かう中、送迎バスは海辺を回った為、園児たちは津波に巻き込まれてしまいました。遺体が見つかった際、子どもを抱きしめたかったそうですが、抱きしめると体が崩れてしまうので、それさえもできなかったと声をつまらせながら話して下さいました。辛い体験を乗り越えようと頑張っている姿に、強く心を打たれました。



二人目のお子様は今、高台にある新しく完成したこころスマイルハウスに通っています。はじめは多くの大人の訪問に緊張していたお子さんでしたが、最後には大きなダンゴ虫を見せてくれたり、バスに手を振ってくれたりと笑顔を見せてくれました。被災の話を伺って張りつめていたわたしたちの心も、少しほっとしました。子どもたちにもっと笑顔が戻るような支援活動ができるといいな、と切に思いました。

## TOPICS

### 3 紙すきと、ステンシルでの葉書作成体験 [仙台市南三陸町 のぞみ福祉作業所]

この作業所では、障がい者の方々の自立支援を行っています。障がい者の方が書いた絵を元に、ハンカチやタオル、キーホルダーを制作するなど、活発な取り組みを行っています。

現場では、障がい者の方々が作業しやすいように大きなスタンプを手作りしたり、ステンシルという穴をあけたプ

ラスチックの角の部分固定していたりと随所に工夫がされていました。

実際に、葉書づくりを体験させていただき、思った以上に手のかかる丁寧な作業であることに驚きました。まず、紙すきをして葉書の台紙を作るところから始めます。全国から届いた牛乳パックを細かくちぎって、水にふやかします。そして、均一になるように紙をすき、水分を吸い取り、乾かします。その後、ステンシルを使い、数人で色違いのスタンプを押していきます。作業が分かりやすいように、一人



一つの色でスタンプを押していきます。細かく丁寧な作業を経て、ようやく完成です。葉書の売上は好調で、継続的に収入を得ることができているそうです。障がい者の方々の自立支援のために、ショップジャパンの継続的な支援が実を結んでいることが分かりうれしく思いました。

