

CONEXIO

人をつなぐ、価値をつなぐ

CSR報告書 2015

Corporate Social Responsibility Report

安心・安全で
快適な暮らしの実現のために



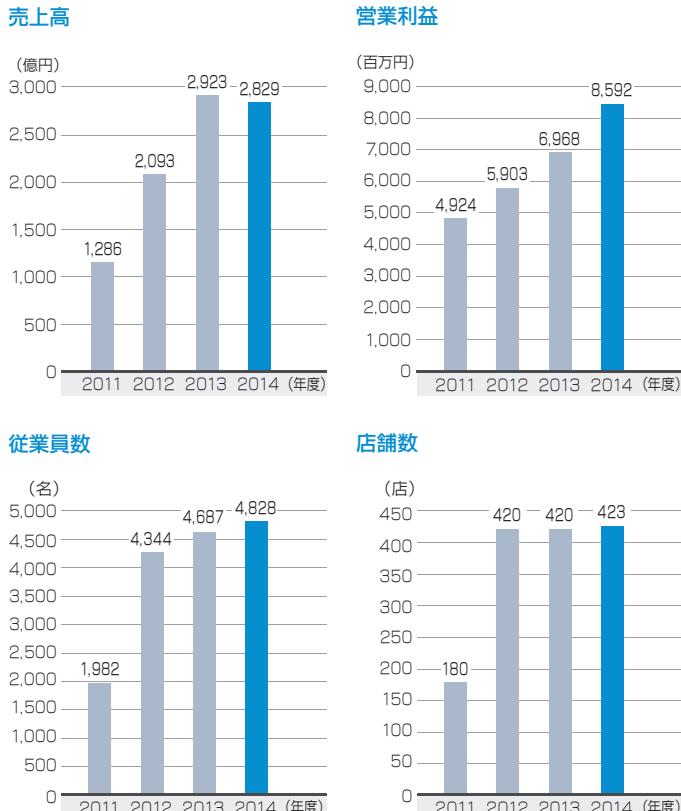
コネクシオ株式会社

コネクシオの概要

会社概要

商号 コネクシオ株式会社
 本社所在地 東京都新宿区西新宿8-17-1
 新宿グランドタワー 37F
 TEL.03-5331-3700 (代)
 代表取締役社長 井上 裕雄
 資本金 2,778,442,500円
 ※2015年3月31日現在
 決算期 3月(年1回)
 設立 1997年8月
 主要株主 伊藤忠商事株式会社
 事業内容 携帯電話の卸売・販売および携帯電話を
 利用したソリューションサービスの提供
 従業員数 4,828名 ※2015年3月31日現在
 従業員平均年齢 32.4歳 ※2015年3月31日現在
 取引銀行 みずほ銀行／三井住友銀行／
 三井住友信託銀行／三菱UFJ信託銀行／
 りそな銀行
 株式上場市場 東証1部(証券コード9422)

財務状況

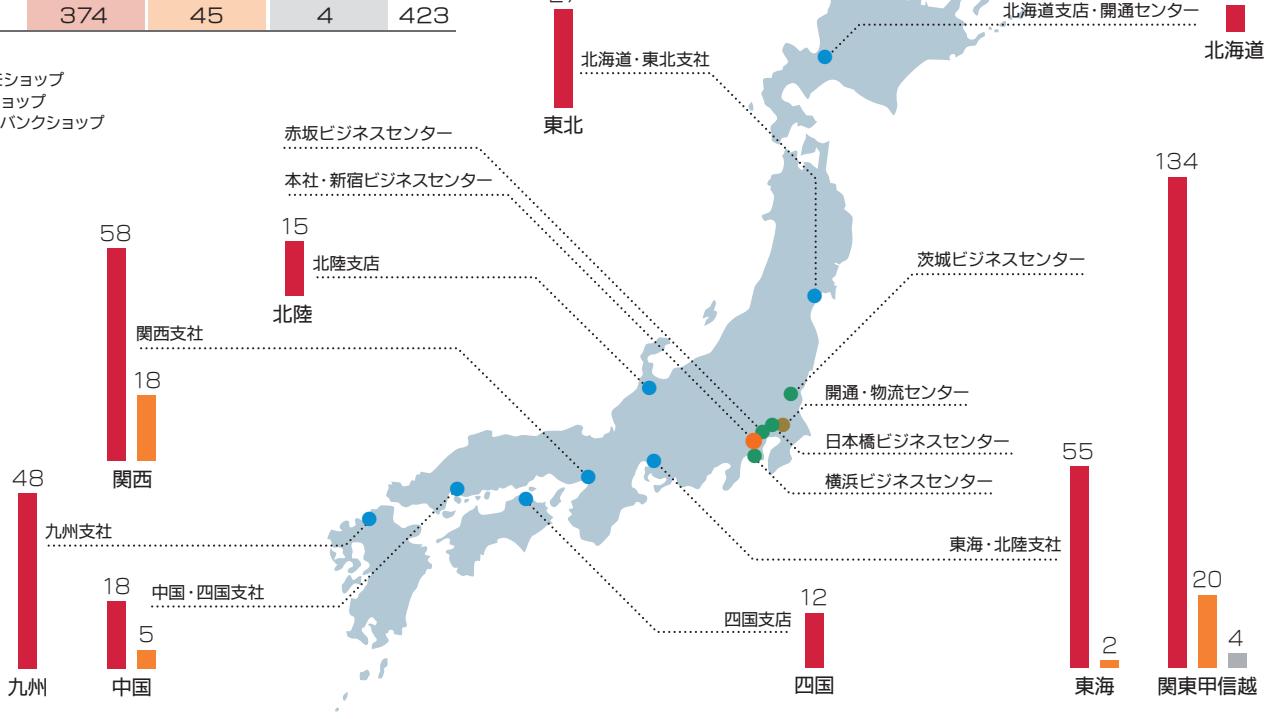


事業所・店舗展開

店舗内訳 (2015年3月31日現在)

| | ドコモショップ | auショップ | ソフトバンクショップ | 計 |
|------|---------|--------|------------|-----|
| 直営 | 244 | 21 | 4 | 269 |
| 運営委託 | 130 | 24 | 0 | 154 |
| 計 | 374 | 45 | 4 | 423 |

- ドコモショップ
- auショップ
- ソフトバンクショップ



沿革

- 1997年 8月 伊藤忠商事株式会社の業務受託会社として、アイ・ティー・シーネットワーク株式会社を東京都港区北青山に設立・創業
8月 大阪センター（現関西支社）開設
9月 広島センター（現中国・四国支社）開設
10月 当社全額出資子会社として東海ネットワーク株式会社を設立
- 1998年 2月 福岡センター（現九州支社）開設
11月 松山センター開設
- 1999年 2月 札幌センター（現北海道支店）開設
7月 松山センターを高松センター（現四国支店）に移転
11月 本社を新宿区上落合に移転
11月 首都圏の開通拠点を東京都新宿区上落合に集約
12月 仙台センター（現北海道・東北支社）開設
- 2000年 1月 金沢センター（現北陸支店）開設
11月 首都圏の物流拠点を集約
- 2001年 3月 ITCN企業理念を制定
- 2002年 4月 伊藤忠商事株式会社より一次代理店としての地位を承継
資金を4億8,000万円に増資
4月 名古屋支店（現東海・北陸支社）開設
5月 本社を東京都目黒区上目黒に移転
5月 当社全額出資子会社としてアイ・ティー・シーネットワークサービス株式会社を設立
7月 東海ネットワーク株式会社を吸収合併により統合
12月 ITCN企業行動基準を制定
- 2003年 1月 ITCNコンプライアンスプログラムを制定
- 2004年 8月 モバイル流通・販売業界初の「ISMS適合性評価制度 Ver.2.0」認証を開通センターで取得
12月 ISO14001を本社、キャリア認定ショップ1店舗に適用
- 2005年 2月 本社を東京都渋谷区恵比寿に移転
8月 ISMSの適用をソリューションビジネス業務、全支社の開通・物流・営業業務に拡大
- 2006年 3月 東証二部上場
資本金を約27億円に増資
7月 アイ・ティー・シーネットワークサービス株式会社を吸収合併により統合
8月 株式会社イドムコミュニケーションズを全額出資子会社化
- 2007年 4月 株式会社イドムコミュニケーションズを吸収合併により統合
6月 ISMSのISO27001への移行に伴いISO27001の認証を取得
12月 東証一部銘柄指定
- 2008年 7月 当社全額出資子会社であるITCモバイル株式会社が、株式会社日立モバイルの移動体通信事業を会社分割により承継
7月 ITCモバイル株式会社を吸収合併により統合
8月 ISO27001の適用を本社と新宿/日本橋ビジネスセンターの法人営業業務に拡大
- 2009年 2月 菊川物流センターでISO9001の認証取得
10月 ISO27001の適用を赤坂ビジネスセンターと8支社の法人営業業務と情報システム部の開発・運用業務に拡大
- 2012年 10月 パナソニック テレコム株式会社と合併
12月 ISO14001の適用を本社、8支社、開通・物流センター、キャリア認定ショップ99店舗、5ビジネスセンターに拡大
- 2013年 10月 商号をコネクシオ株式会社に変更
新しい企業理念を制定
- 2014年 7月 本社を東京都新宿区西新宿に移転

CONTENTS

1 コネクシオの概要

2 本レポートについて

3 コネクシオの事業

5 トップメッセージ

事業を通じてステークホルダーの皆様との信頼関係を構築し、持続的発展を目指します。



7 コネクシオのCSR

8 特集 従業員座談会

CSR方針の策定に向けて



「ステークホルダーの期待に私たちはどのように応えていくべきか」をテーマに語り合いました。

11 ●組織統治

12 ●人権

13 ●労働慣行



17 ●環境

18 ●公正な事業慣行

19 ●消費者課題

21 ●コミュニティへの参画
およびコミュニティの発展

22 第三者意見・第三者意見を受けて

本レポートについて

本報告書は、コネクシオのCSR（企業の社会的責任）の考え方や取り組みについて報告するものです。作成にあたり、「環境報告ガイドライン（2012年版）」（環境省）、「サステナビリティ・レポートイング・ガイドラインG4」（Global Reporting Initiative）およびISO26000「社会的責任に関する手引」（国際標準化機構）を参考にしました。

■対象期間 2014年度（2014年4月1日～2015年3月31日）の実績ですが、活動や取り組み内容は一部に過去および直近のものも含みます。

■対象範囲 コネクシオとその特例子会社のコネクシオウズ

■発行日 2015年10月（次回発行予定は2016年10月）

■問い合わせ先

総務部 コンプライアンス推進課

TEL.03-5331-3705 FAX.03-5331-3704

E-mail: csr@conexio.co.jp

コネクシオの事業

個人のお客様向けの「コンシューマ事業」、企業・団体向けの「法人事業」という2つの分野で、さまざまな製品、サービスをお届けしています。



コンシューマ事業

キャリア認定ショップ

ドコモ、au、ソフトバンクのキャリア認定ショップを全国に展開しています。携帯電話等の販売や各種ご相談、アフターサービスなどを提供しています。

ショップ運営



幅広い商品知識と高度な接客スキルを備えたスタッフを揃え、キャリアの“顔”としてお客様に安心と満足をお届けしています。

端末販売



新製品の機能や特徴を把握して、お客様のご要望に適した端末をご提案し、新規販売や機種変更のお手続きをご案内しています。

アフターサービス



操作方法のご説明、料金プランの見直し、端末の修理など、お客様に快適に携帯電話をご利用いただくための各種ご相談に対応しています。

大手カメラ/家電量販店

大手カメラ/家電量販店に携帯電話等の卸販売を行うとともに店頭での販売を支援しています。業界最大クラスの物流・開通センターにより、正確かつ迅速な流通販売を実現します。

物流



当社物流センターで入出荷と在庫を集め中管理しています。各店舗に人気商品や新商品をタイムリーに供給し、在庫切れを防ぎます。

開通



業界最大規模の開通センターを持ち、携帯電話を新規購入されたお客様の回線開通業務や機種変更に伴う各種手続きなどを行っています。

販売支援



大手量販店内にコーナーを設け、料金プランの見直し、端末の修理など、お客様に快適に携帯電話をご活用いただくための各種ご相談に対応しています。

各種サービス

nexi(ネクシイ)



「手のひらからはじまる快適スマホライフ」がキヤッチフレーズのスマホ向けサービスです。検索機能やニュース/天気/交通/運勢等の生活中に密着した情報の表示、便利なサービスへの簡単アクセス、お得なクーポンのプレゼントなど、さまざまなサービスが満載です。

スグネ



スマホのロック画面にニュースや天気など、タイムリーな情報の表示ができるAndroid端末向けの無料アプリです。利用頻度の高いアプリを設置したり、デザインを変更したりと、自分好みにカスタマイズもできます。

法人事業

ソリューションサービス

端末販売・関連サービス提供



デバイス開発
Devices & Accessories

お客様のご要望に合わせたデバイスやアクセサリーを提供しています。

モバイルソリューション



モバイルソリューション
mobile biz suite

スマートデバイスをビジネスに活用するためのさまざまなソリューションをワンストップで提供しています。

マネージドサービス (管理業務アウトソーシング)



BPO
(管理業務アウトソーシング)
Managed Service

スマートフォンの導入から運用・管理まで全てをサポートしています。

各種サービス

プリペイドサービス

全国のファミリーマート店内のPOSAカード*売り場および「Famiポート」で、プリペイドカードや電子マネーを販売しています。また、各種募金も受け付けています。

* POSAカード: Point of Sales Activation の略称で、インコム・ジャパン株式会社の登録商標です。POSA(ポサ)カードは、レジでのお支払いが確定した時点で初めて、対象のカードが使用可能となる(有効化される)カードです。



iのぞみネット

賃貸住宅経営を強力にサポートする、光ブロードバンドソリューションです。入居後すぐにインターネットが無料で使い放題になり、さらに24時間365日サポートでオーナー様も入居者様も安心してお使いいただけます。空室対策にも効果的です。全国で5万戸*の導入をいたしております。

* 2015年3月末現在



IoT *

OBD-IIデバイス

クルマに差し込むだけで、車速や燃費をはじめとする幅広いクルマのデータを取得可能な車載デバイスです。安全/エコ運転管理などのテレマティクスサービスが実現可能になります。

IoTゲートウェイデバイス

さまざまな機器・センサーからクラウドまでワンストップで簡単につなげるゲートウェイデバイスです。店舗やビルの温湿度管理など幅広いサービスへの活用が期待されます。

* IoT: Internet of Thingsの略で、全てのモノがネットワークを介して繋がり、自律的に最適な制御を行うシステムです。

IoTネットワーク商材



OBD-II デバイス

IoTゲートウェイデバイス

事業を通じて、ステークホルダーの皆様とともに、豊かな社会の実現に貢献します。

コネクシオの社会的役割

当社はコンシューマ事業として、ドコモ、au、ソフトバンクのキャリア認定ショップを全国に420店舗余り展開し、携帯電話の販売や各種ご相談、アフターサービスなどを行うとともに、大手カメラ／家電量販店に対して携帯電話の卸販売および販売支援を行っています。さらに、法人事業として、携帯電話やスマートフォン等を活用した各種ソリューションを法人のお客様に提供し、業務効率の向上等のサポートを行っています。当社はコミュニケーションネットワークの世界で、ステークホルダーの皆様とともに、豊かな社会の実現に貢献していくことが、当社の社会的役割であると考えています。

本業を通じて解決していくべき社会課題

一方、当社の本業である携帯電話・スマートフォンの販売に伴って社会的な問題も発生しています。例えば、歩きながらスマートフォンを見たり、操作したりする「歩きスマホ」です。これによって、人とぶつかって怪我をしたり、駅のホームや階段から落下したりする事故が起きています。

また、「フィルタリングサービス」を設定していないお子様たちが有害なインターネット（サイト）に接続し、さまざまなトラブルに巻き込まれる事故も起きています。本来は有用な携帯電話・スマートフォンが、このような不適切な使い方をされるこ

とで、社会的に放置できない問題を引き起こしています。当社では、こうした問題の解決に向け貢献していくことを重要な責務と考え、電気通信事業者と連携を図りながら、店頭での啓発活動を通して正しい利用法の普及に取り組んでまいります。

また、携帯電話にまつわる苦情が減らないことから、携帯電話販売代理店の業界全体で取り組みを強化することを目的に「一般財団法人全国携帯電話販売代理店協会」（全携協）を2014年12月に設立し、苦情削減に向けて副会長として活動を行っています。

ステークホルダーとの信頼関係を大切に

企業としての役割と社会的責任を果たしていく上でステークホルダーの皆様との協調は欠かせません。日々の事業活動を通してステークホルダーの皆様との連携を深め、ご期待やニーズに応えながら信頼関係を構築していくことは、コネクシオの基本姿勢であるといつても過言ではありません。

まずお客様に対しては、来店したいと思っていただける安全・安心で快適なショップづくりと、トレーナー制度の充実等によるスタッフの応対品質の向上に努めてまいります。そして、常に新しい価値と期待を超えるサービスをお届けしていくと考えています。

従業員に対しては「ESなくしてCSなし」、つまり従業員の満足がお客様のご満足を生み、それによって会社も発展で



代表取締役社長
井上 裕雄

きるという考え方を基本としています。従業員の多様な個性を受け入れ、尊重しながら、一人ひとりが能力を存分に発揮して働く喜びを実感できる職場づくりを進めるとともに、仕事と生活の調和のとれた働き方ができるよう取り組みます。具体的には、2015年度、これまでの教育・研修プログラムを見直し、「コネクシオカレッジ」を設立しました。目的は、当社の「私たちの理念」、「10年ビジョン」をより高い水準で実現できる人財の育成です。また、従業員全員が当社への帰属意識を高め、同じ気持ち・同じ目的を持つことが必要であると考え、優れた取り組みをした組織・個人を表彰する「全社表彰制度」も導入しました。

また、お取引先に対しては、ともに尊重し合い、公正誠実な取引関係を構築していくことで相互の信頼感を醸成し、共存共栄の関係をさらに強いものにしていきます。

株主・投資家に対しては、事業と財務状況を適時かつ適切に開示するとともに、健全で透明な経営を推進しながら企業価値の持続的向上に努めていくことでご期待に応えていきます。

そして地域コミュニティに対しては、地域との協調・連携を大切にしながら、事業活動を通じて地域社会の発展に貢献していきます。主な活動として、高齢者のための「出張電話教室」、小学生をショップにお招きしての「職業体験」、子どもたちをネットトラブルから守る「フィルタリングサービス」に率先して取り組みます。

私たちの理念

人をつなぐ、価値をつなぐ

私たちが目指すこと (存在意義)

私たちは、一人ひとりの想いを大切に、
お客様の感動を生み出し
安心で快適な暮らしと社会の実現に貢献します

私たちが大切にすること (経営姿勢)

一人ひとりが主役

私たちは、自主・自律する一人ひとりが
互いを尊重し合う環境を育みます

つなぐよろこび

私たちは、自らの成長を原点に、つながるすべての人々へ
よろこびの輪をひろげ、信頼の絆を深めます

社会を担う責任と誇り

私たちは、暮らしとビジネスのライフラインを担う
責任を深く自覚し、誇りとします

私たちの判断や行動のよりどころ (行動指針)

私たち、お客様のために

主体的に

自ら考え、自律的に行動し、新しいことに挑戦します

フェアに

高い倫理観をもって公正に行動します

誠実に

感謝を心に刻み、素直な心で行動します

チームワークのもとで

多様性を活かし、高い成果を生み出します

現場を起点に

お客様接点である現場を大切に、発想し行動します

考え、行動します



CSRのさらなる推進に向けて

当社は、『人をつなぐ、価値をつなぐ』という「私たちの理念」を具現化することがCSRであると位置付けています。本年度、当社では、事業を支えてくださるステークホルダーの皆様のご期待に応えるとともに、事業を通じたCSRの実現を一層確かなものとするために、CSR方針の策定を進めてきました。

6月には、有識者代表として「CSRアジア」日本代表の赤羽真紀子氏をCSRコミッティにお招きし、CSR方針の策定に向け意見交換を行いました。また7月には、同氏をナビゲータとする従業員座談会を開催し、CSR方針について従業員の意見を吸い上げました。そして、経営層も参画して検討を重ねた結果、8月のCSRコミッティにおいて、ステークホルダーの皆様との信頼構築を軸とする「コネクシオCSR方針」の策定に至りました。これにより、当社のCSRの考え方や判断基準を一層明確にすることができたと考えています。今後はこの方針のもと、事業活動を通じて企業価値を一層高めつつCSRの推進に取り組んでまいります。

コネクシオのCSR

私たちコネクシオは、自らの目指す姿を「人をつなぐ、価値をつなぐ」という企業理念に定め、その実現に向け事業を推進してきました。当社が取り組む事業は、さまざまなステークホルダーの方々によって支えられています。それらの皆様の期待に応え、信頼を得ていくことが、企業としての存在価値を高め、社会的責任を果たすことにつながります。このような認識のもと、事業を通じてコネクシオがなすべきことや判断基準を明確にするために、ステークホルダーの皆様との信頼構築を基軸とする「コネクシオCSR方針」を2015年9月に新しく制定しました。

CSR方針

私たちコネクシオのCSRは、事業を通じて「人をつなぐ、価値をつなぐ」という企業理念を具現化することです。コミュニケーション・ネットワークの世界で、ステークホルダーの皆様とともに、豊かな社会の実現に貢献します。



お客様

安心・安全で快適な暮らしの実現に貢献するために、コミュニケーション・ネットワークを通じて、常に新しい価値とお客様の期待を超えるサービスをお届けします。

従業員

従業員の満足なくしてお客様のご満足はないと考えます。従業員の多様な個性を尊重しながら、一人ひとりが能力を発揮し、仕事と生活を両立できる職場づくりを推進します。

お取引先

公正・誠実な取引を通じて、電気通信事業者をはじめとする全てのお取引先と共に共存共栄の関係を構築します。高い倫理観と責任ある行動で全てのお取引先の期待と信頼に応えます。

株主・投資家

健全で透明な経営を推進し、事業・財務状況を適時かつ適切に開示します。株主・投資家の期待に応えるため、高い成果を生み出し、企業価値の持続的な向上を目指します。

地域コミュニティ

事業活動を行うあらゆる地域と協調・連携を図り、地域の一員として、事業を通じた地域社会の発展に貢献します。

ステークホルダーの期待に 私たちはどうのように応えていくべきか



コネクシオはCSR方針を策定することで、事業を通じて豊かな社会の実現に貢献していくことを明らかにしたいと考えています。策定に向けた重要なステップとして、2015年7月には従業員座談会を開催しました。CSRアジア・日本代表の赤羽真紀子氏をお招きして、社内の8部門を代表した従業員がステークホルダーの皆様との関係のあり方を中心に意見交換を行いました。

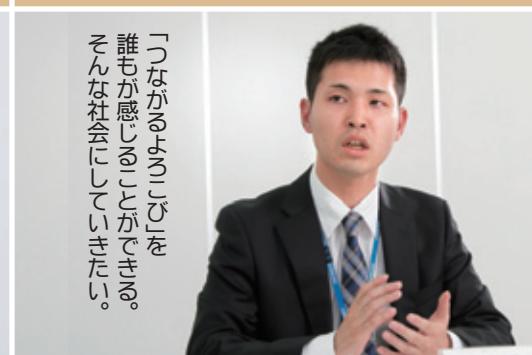
「私たちの理念」を具現化していくために

当社では社会的責任の重要性を深く認識し、CSRに取り組んできました。2013年には「私たちの理念」を制定し、それに沿ってCSRを推進してきましたが、2014年版・当報告書「第三者意見」において、執筆者であるCSRアジア・日本代表の赤羽真紀子氏より、CSR方針を策定することで「何をする」「何をしない」かの判断基準が明確になり、CSRをさらに進化させることができるとのご意見をいただきました。それをきっかけに、当社ではCSR・コミッ

ティ事務局が中心となり、CSR方針の策定に向けた取り組みをスタートさせました。

コネクシオでは、CSRを推進していく中で、ステークホルダーの皆様との関係をより健全なものへと構築・発展させていきたいと考えています。そこで今回の従業員座談会では、社内の8部門から12名とCSR・コミッティ事務局1名が参加して、日々の業務を通して接しているステークホルダーの皆様からどのようなご期待やご要望を感じているのか、そして、コネクシオとしてそれにどう応えていくべきかを中心にそれぞれ意見を出し合いました。この日に出た意見は、CSR方針の策定へ活かすことができました。

出席者

| | | |
|---|--|---|
|  <p>お客様の期待を超える、新しい発見をお届けする ことが大切。</p> |  <p>「便利」「快適」「楽しさ」「豊かさ」をお客様に実感して いただきたい。</p> |  <p>「新しい価値を見出していくいただくために、モバイルを 提供している。」</p> |
| <p>首都圏ショップ営業第一部 営業三課 エリアマネージャー 野崎 淳史</p> | <p>首都圏ショップ営業第二部 営業二課 ドコモショップ千葉中央店 店長 保田 絵里奈</p> | <p>営業推進第一部 営業二課 課長 島倉 一人</p> |
|  <p>社外の人々に対して 「伝わる」CSR方針に していきたい。</p> |  <p>お客様のために 商品とサービス を「創出する」 ことが大事 だと思つ。</p> |  <p>従業員の多様な個性を 受け入れ、 尊重していく。 それが「ネクシオらしさ」。</p> |
| <p>法人営業第一部 法人営業三課 課長 高橋 慎吾</p> | <p>法人営業第五部 プリベイドサービス課 岡田 夏樹</p> | <p>人事部 多様性推進室 室長 三宅 由夏</p> |
|  <p>業務効率を改善し、 余暇もしっかりと楽しむ、 ワークライフ・ バランス実現を。</p> |  <p>地域と 協調・連携して、 ともに発展していくことを 目指すべきだ。</p> |  <p>「つながるよう」「『び』を 誰もが感じることができる。 そんな社会にしていきたい。」</p> |
| <p>ショッップ企画部 企画課 瀧 陽一郎</p> | <p>総務部 総務課 大日方 正尚</p> | <p>法人ビジネス企画部 商品開発課 高橋 広志</p> |
|  <p>当社が社会的役割を 果たしていく上で、 一つひとつのお取引先が 重要なパートナー。</p> |  <p>お取引先との つながりの輪を考えると、 中心にあるのは「通信事業者」。</p> |  <p>「暮りしへビジネスの ライフラインを担う責任」を 明文化したCSR方針を。</p> |
| <p>量販営業第一部 量販営業一課 課長 野平 貴靖</p> | <p>企画推進部 企画推進課 茂木 隆</p> | <p>経営企画部 広報・IR課 林 薫</p> |

ステークホルダーとのかかわりにおいて、重視すべきこと 出席者の意見をもとに

お客様

- お客様の生活をより豊かに変えていく、安全・安心、便利、快適な商品やサービスのご提案
- 常に期待を超える「新しい価値」の提供による、さらなるご満足と信頼の獲得
- 情報セキュリティの強化、コンプライアンス意識の浸透による、お客様の大切な情報の保護
- 子どもたちをネットトラブルから守る、フィルタリングサービスの推進
- 品質保証、商品開発の充実化による、さらなる高度ニーズへの対応（法人営業部門）

従業員

- 男女、障がいの有無、フルタイムか時短か…等の表面的違いを超えて、一人ひとりの内面的違いも含めた「個性」を尊重（多様な個性を受け入れ、尊重する企業へ）
- 一人ひとりが能力を最大限に發揮できる職場づくり
- 風通しの良い職場環境づくり
- 業務効率改善の取り組みを進め、年間総労働時間の削減、7連休の取得等により、ワークライフバランスを推進

お取引先

- 仕入先、納品先、得意先など、全てのお取引先を重要なパートナーとして認識し、共存共栄の関係を構築
- 公正・誠実な関係を通じて、お取引先とともに「より良いコミュニケーション・ネットワーク社会の実現に貢献する」という当社使命の実現を追求
- 「電気通信事業者」からの期待と信頼に応える、高い倫理観と責任感

株主・投資家

- 企業情報や財務情報の適時適切な開示
- 中長期的に企業価値の向上を図っていく事業展開
- コーポレート・ガバナンスの強化による、透明性の高い経営システムの構築と運営

地域 コミュニティ

- 地域の人々、文化の尊重。協調・連携により、地域とともに発展
- 店舗を置く地域の人々への出張電話教室、高齢者や障がい者のためのスマホおよびパソコンの使い方教室の開催など、本業を通じた「つながるよろこび」の輪の拡充
- 店舗での「地元小学生のための職場見学」など、交流とコミュニケーションの深化

従業員座談会を終えて

●司会

CSRアジア
日本代表

赤羽 真紀子



CSR・コミッティ事務局より

総務部
コンプライアンス推進課
課長

武石 博勝



今回の座談会は現在策定中のCSR方針に反映していくためのもので、コネクシオがCSRを果たしていく上で、ステークホルダーの期待にどう応えていくべきか、をテーマとしました。業務の中で深く関わっているステークホルダーについて、皆様から率直かつ有意義なご意見を頂戴でき、方針策定に向けた大きなプロセスとなりました。

皆さんから本日いただいたご意見を、現在策定中のCSR方針に活かしていきたいと思います。CSR方針は当社がCSR活動を進めていく上で基軸となるものであり、ステークホルダーとの会話より課題を特定し、PDCAを回していくことになります。引き続き皆さんのご意見をいただきながら、CSRの推進に役立てていきたいと思います。

組織統治

経営の高い透明性、公正性を確保し、社会的に責任ある行動をとり続けていくために、企業統治、法令遵守、リスク管理の充実に努めています。

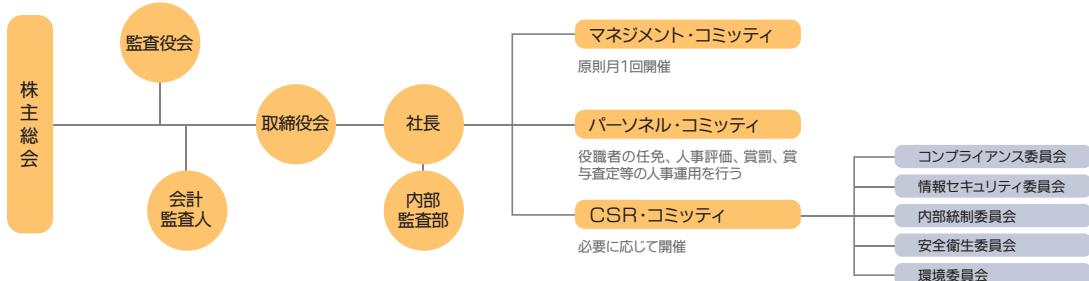
コーポレート・ガバナンス

経営の重要な意思決定や業務執行の監督を行うため、取締役会を設置しています。7名の取締役のうち2名は社外取締役で、客観性と中立性の確保に努めています。また、取締役の監督・管理のため、社外監査役2名を含む計4名の監査役会を設置しています。

さらに、常勤取締役、部門長を常任メンバーとするマネジ

メント・コミッティを原則月1回開催し、社長の重要な意思決定に関わる事項を審議しています。また、さまざまな経営課題に対応するためCSR・コミッティを設置し、これに対し下部組織である5つの委員会が必要に応じて状況を報告しています。その際、重大な案件や問題には、解決策について社長承認を得ることを義務づけています。

〔コーポレート・ガバナンス体制〕



コンプライアンス

CSR・コミッティとその下部組織であるコンプライアンス委員会が四半期ごとに定例委員会を開催しています。コンプライアンス委員会では、チーフ・コンプライアンス・オフィサー（CCO）が委員長を務め、全社的なコンプライアンス推進を図っています。CCOはこのほか、社長を補佐して全社的見地より当社グループのコンプライアンス体制を

構築し、さらに社長特命によりコンプライアンス関連業務を執行するなど、重要な職責を担っています。

また、事業活動において遵守すべき事項を「企業行動基準」に定め、これを「企業理念」とともにカード化し、全ての役員と社員が社員証ケースに入れて携行しています。

〔コンプライアンス体制〕



内部情報への対応

当社では、①法令や社会規範、社内規程に違反するか、または違反する恐れのある事実、②取引先やお客様に重大な影響を与える恐れのある事実、を「内部情報」と定め、経営に与える影響の重要度により、これらを「レベルA」「レベルB」「レベルC」の3段階に分けています。

内部情報が発生すると、発生部署の主管者（部長）がCCO

に報告します。CCOはそのレベルを判定し、レベルごとに決められた部長または部長に対応方針の決定を命じ、現場がその方針に沿って対応するという一元的な管理体制をとっています。主な内部情報の内容とその再発防止策は各部署の責任者に通知されるほか、インターネットによって全従業員がこれを共有し、再発防止に努めています。



人権

一人ひとりが主役であることを「経営姿勢」に掲げ、人権を尊重し、保護し、満たし、実現する企業経営に取り組んでいます。

内部通報制度

上司が加担している、または、上司に報告・提供したが是正されないなど、上司に報告・提供することが困難であるとき、直接報告・提供することができるよう、3人（CCO、総務部長および社外の外部弁護士）に直接連絡できるホットライン窓口を設け、報告が適正に行われる体制をとっています。

す。通報者には、報告したことで不利益を被らないように充分配慮して、その後の調査を行います。

また、一人で悩まずに相談できるように、各職場に「ホットラインポスター」を掲示しています。

障がい者の雇用促進

2007年6月、障がい者の雇用推進を目的に、100%子会社であるコネクシオウイズ（株）を設立しました。2013年10月には関西分室を設立し、さらなる業務の拡大と雇用の創出に取り組んでいます。

2015年3月末現在、コネクシオウイズ（株）と当社を合わせて93名の障がい者が勤務しており、個々の障がいに応じた業務配慮により、障がい者が働きやすい環境整備を常に心がけています。

2018年4月からの精神障がい者の雇用義務化や今後の従業員の直雇用比率の上昇により、求められる雇用ポイ

ントの上昇も予測されていることから、障がい者雇用の規模拡大はコネクシオグループとしても達成しなくてはならない責任と認識しています。

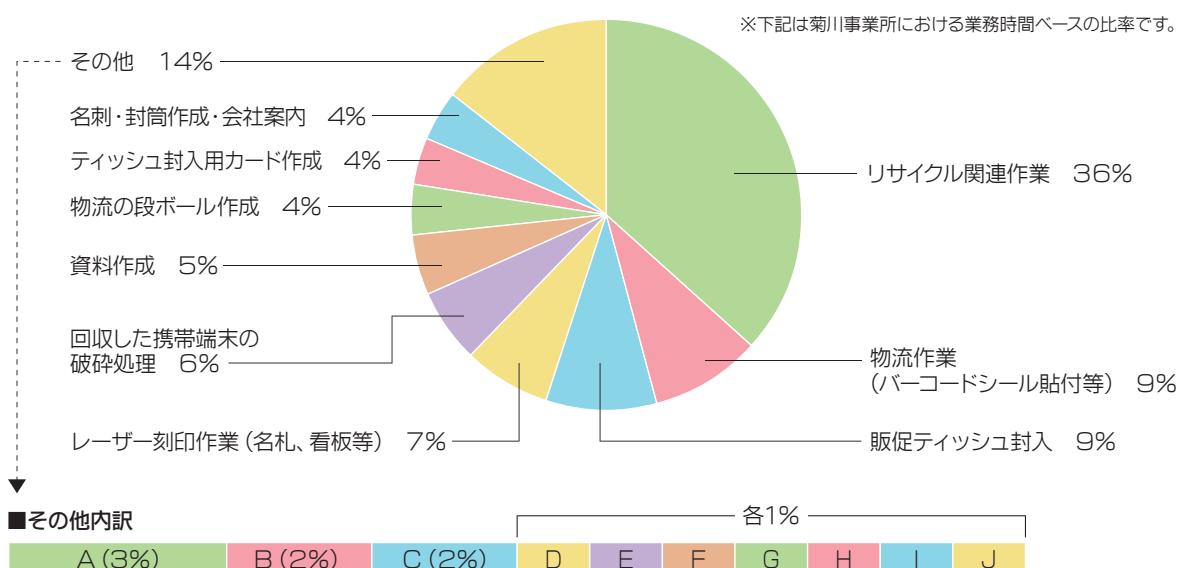


●法人向けリサイクル作業
法人向け携帯電話について、廃棄（分解と破碎）、「管理シール」貼付け、クリーニングを行う



●契約書電子化処理
紙保管の契約書を「スキャン」し、デジタルデータ化することで、システムによる検索と閲覧を可能にする

〔コネクシオウイズ（株）における障がい者の業務〕



- A 名刺印刷作成
- B 物流のリサイクル緩衝材作成
- C 清掃（物流センター、開通等）
- D 契約書申込書の記入漏れ防止のマーキング
- E 量販店頭モニター機出荷回収、データ消去作業

- F 販促用POP作成
- G ショップ用申込書準備
- H 資料作成（印刷・ファイリング等）
- I 契約書電子化処理
- J 販促物包装



労働慣行

一人ひとりの個性を尊重しながら、誰もが能力をいきいきと発揮して、
仕事と生活の両立を図つていける職場環境づくりを進めています。

ダイバーシティの推進

多様な人財が働きがいを感じながら、能力を最大限に發揮できる職場づくりを推進しています。

当社は女性の雇用率が高く、2014年度末では55%にのぼります。そのため、出産や育児などライフイベントによって働き方が制限される女性社員が継続して活躍し、キャリアを積み重ねることができるよう、変形労働等の柔軟な勤務形態の導入やワークライフバランスの充実に向けて取り組んでいます。

また65歳再雇用制度を踏まえ、2014年度より50歳・55歳の節目を迎えた社員を対象に、今後の働き方や暮らしを考える機会として「キャリアライフデザイン研修」を導入し、シニア社員の活躍を後押ししています。

さらに、2014年度末の障がい者雇用率は、前年度末の2.3%より増えて、2.4%となり、95名（うちコネクシオウイズ25名）が活躍しています。今後も働きやすい職場環境の整備に努めています。

女性活躍の取り組み

2014年度末現在、当社の女性管理職は11名です。また、女性店長は89名、女性店長比率は32%です。当社ではこれまで、女性がもっと活躍する職場づくりを目指して、社内でプロジェクト活動を行ってきました。2014年度は、将来の女性リーダー発掘や育成のため、半年間にわたる研修会を開催し、ポジティブアクションを推進しています。



女性リーダー研修

リフレッシュ休暇

当社では「リフレッシュ休暇」として、4月1日に在籍する正社員・パートナー社員は翌年3月31日までの1年間、最長で「平日連続3日間」の特別休暇を取得することができます。2014年度の取得率は97.4%でした。部門および職

場によって取得率に開き（87%～100%）はあるものの、所定休日と年休を連続して取得し、リフレッシュする社員が増えつつあります。対象者全員が取得できる職場環境づくりを引き続き進めています。

時間外労働時間・有給休暇

2014年度、時間外労働時間は全社平均で22時間58分となり、前年度より3時間減少しました。これは勤務形態の柔軟な対応と、ショップ営業部門における「働き方改善」によるものと思われます。一方、有給休暇取得率は全社平均で57.9%となり、昨年より2.6ポイント向上しました。しかし、小規模ショップでは取得率が低い傾向があり、計画的な取得がしやすい環境づくりが必要であると考えています。

〔時間外労働時間と有給休暇取得率〕

| 年度 | 時間外労働時間全社月平均 | 有給休暇取得率 |
|------|--------------|---------|
| 2012 | 32時間47分 | 59.0% |
| 2013 | 25時間58分 | 55.3% |
| 2014 | 22時間58分 | 57.9% |



メンタルヘルスチェック

メンタルヘルスチェックは8月に正社員・パートナー社員全員を対象を行い、回答率は96.0%となりました。自分自身の現状を知つてもらうため、分析結果を本人にフィード

バックしたほか、高ストレス状態の社員に対しては、心の健康状態が改善できるよう、産業医・保健師面談を行いました（面談者数110名）。



産業医との面談

社員が健康等について産業医に直接相談できる面談制度を導入しています。会社からの指示によるもの、および本人からの申し出によるもの、いずれも2014年度は面談を受けた社員数が前年度より増えました。

復職・リハビリ出社に伴う面談では、復職前から復職後の

リハビリ出社、就業制限解除となるまで1人につき数回の面談を実施して、フォローアップ体制を整えています。

健康診断結果に基づく保健指導を受けた社員数は前年度より減少しましたが、これは健康保険組合による特定保健指導面談を別途実施していることによります。



育児休業・育児支援制度

2014年度に育児休業を取得した女性は319名、男性は37名でした。当社では、育児休業を取得した女性が復職後、さらに2人目、3人目の出産のため再び育児休業に入るケースが大きく増えています。育児休業から復帰した女性社員の多くは育児短時間制度や時差勤務制度、時間外労働をしない制度などを利用しています。当社は社員が安心して仕事と育児を両立できるよう、両立支援ガイドブックの作成、産休前研修や復職前面談の充実に努めるとともに、休業中も会社とのつながりを持てるようSNSで情報を提供し、またオフ会も開催しています。

男性の育児休業は、女性に比べまだ少ない状況ですが、男女がともに子育てに参加できる企業を目指し、積極的に取得を推進しています。2014年の男性育休取得率は32%と

なり、2013年の21%から大きく増加しました。

また、当社のこれらの取り組みが評価され、2015年2月には、本社所在地の新宿区より「ワーク・ライフ・バランス推進企業」に認定されました。

〔 育児休業制度の利用者 〕

(単位:人)

| 年度 | 女性 | | 男性 |
|------|------|---------|-------------|
| | 育児休業 | 育児短時間勤務 | 育児休業(5日間以上) |
| 2012 | 91 | 92* | 22 |
| 2013 | 170 | 113 | 27 |
| 2014 | 319 | 170 | 39 |

* 当報告書2013年版の記載数値「118名」を訂正



育休者オフ会議



次世代認定マーク「くるみん」



「新宿区ワーク・ライフ・バランス
推進企業」認定証



人財の育成と活用

コネクシオカレッジ

2015年度より「コネクシオカレッジ」として社内の教育・研修体系の見直しに向けた取り組みをスタートしました。各事業部が主管する実務教育と人事部が主管する全社共通教育を体系的に整理し、有機的につなぐことで、お客様に選ばれるプロフェッショナル人財の育成を目指します。

コネクシオの人財育成ポリシー

「社員のEAを高める」ことを人財育成のポリシーに据えています。EA（エンプロイアビリティ）とは、労働市場において雇用され（Employee）得る能力・可能性・価値（Ability）のことを言います。既存事業に捉われない、幅広いフィールドで活躍できる人財を育成し、会社の成長と、さらなる社会貢献の原動力となることを目指しています。

また、「企業理念」と「コンプライアンス（法令遵守だけでなく、企業倫理や社内規定遵守も含む）意識」を人財育成の土台と位置付け、研修だけでなく人事評価制度や日常の業務の中にも組み込んで、その浸透に継続して取り組んでいます。

自己啓発支援

社員の主体的・自律的な成長を支援するために、eラーニング71講座、通信教育73講座（2015年6月現在）の学習教材を提供しています。マネジメントスキル、ビジネススキル、マーケティング、ビジネス教養、語学、PCスキルなど非常に幅広い科目の中から、社員一人ひとりが自身で講座を選択し、学習できる環境を整えています。また、多くの科

目を気兼ねなく受講できるよう受講費用の一部を会社が負担しています。

トレーナー制度とメンター制度

2013年度より、全ての店舗にトレーナー（1人以上）を置き、その店舗においてスタッフの応対力向上やキャリア（通信事業者）資格の取得推進、また新人スタッフの早期育成に責任をもって当たっていく、トレーナー制度を導入しています。さらにトレーナーは、店舗スタッフ一人ひとりに最適な成長プランを立て、スタッフと一緒にになってトレーニングを行います。

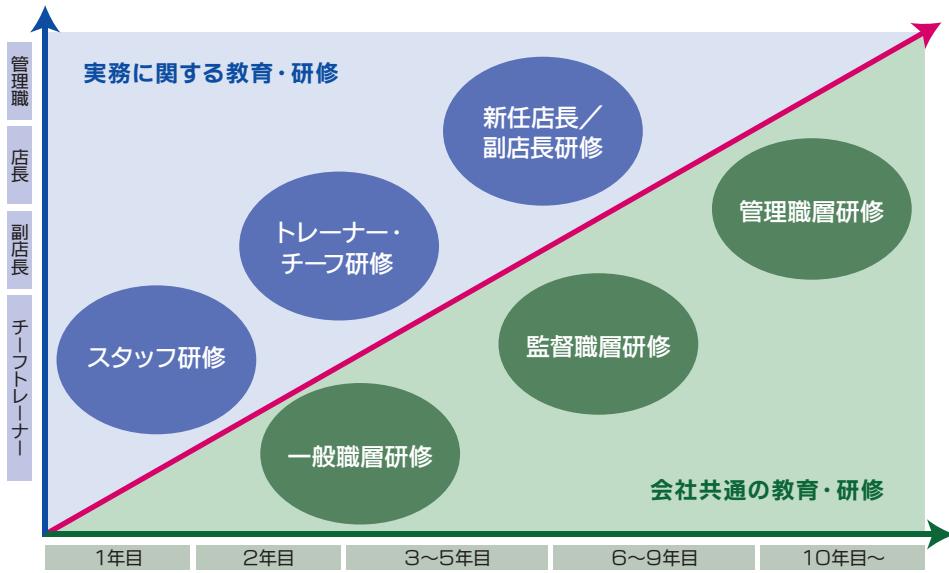
また、新卒者に限ったことではありませんが、「仕事に自信が持てない」「職場内でコミュニケーションが取れない」など、悩みを抱えている時に、洗いざらい自分のことを理解してくれる存在は、とても大切です。そのため教育担当者のみならず、広く（先輩）社員が新人の育成支援に参画し、コネクシオとしての育成文化をつくっていくための施策としてメンター制度を実施しています。

環境変化に対応する人財育成のために

正社員（総合職）についてはビジネスリテラシー向上を目的として、2013年度よりITパスポート試験（国家試験）の取得に取り組んできました。既に1,000名以上の社員が取得しています。

また、将来の事業を担う人財育成を目的とした「次世代リーダー育成塾」も4期目となり、卒業生が各部署で活躍をしています。新たな価値創造のための人財育成として継続して取り組んでいきます。

〔 ショップスタッフ研修体系 〕



面接官トレーニング



新卒3年目フォロー



次世代リーダー育成塾

全社表彰制度がスタート

当社では2015年度を迎え、2012年10月の合併より2年、社名変更・新理念浸透活動を開始してから1年が経過しました。融合は進み、新理念も浸透されつつありますが、これからさらに融合を進めるためには、コネクシオへの帰属意識を高め、従業員全員が同じ気持ち・同じ目的を持つことが必要であると考え、表彰制度を創設しました。

2015年5月、部署（ショップ、支社などのグループ含む）を対象に「業績貢献賞」「CSR/企業理念貢献賞」「社会貢献活動賞」の種別でエントリーを募ったところ、業績貢献賞18件、CSR/企業理念貢献賞8件、社会貢献活動賞38件、合計で64件の応募がありました。

そして厳正なる審査の結果、業績貢献賞7件、CSR/企業理念貢献賞2件、社会貢献活動賞5件を選定し、さらに、その中の1件を社長賞に選びました。7月1日、表彰式において受賞者および受賞内容の発表と表彰状の授与を行いました。



全社表彰式（社長賞の発表）

受賞一覧

| 賞名 | 受賞部署 |
|------------------------|--|
| 業績功労賞（7件） | <ul style="list-style-type: none"> ●ドコモショップ長岡店 ●新規開発課 ●auショップ四条河原町 ●総務課 ●ドコモショップ広島本通店 ●ドコモショップ伏見深草店 ●量販1部 BCチーム |
| 社会貢献活動賞（5件） | <ul style="list-style-type: none"> ●コネクシオ有志 ●ドコモショップ八尾太子堂店 ●ドコモショップ三条店 ●宮島 愛 ●東海支社有志 ●法人営業第四部 ●法人営業推進課 |
| CSR/企業理念貢献賞（2件） | <ul style="list-style-type: none"> ●法人営業第二部 ●北海道・東北ショップ営業部 |
| 社長賞（1件） | <ul style="list-style-type: none"> ●ショップマーケティング部門 新規開発課の15名 |



受賞された皆さん



環境

環境方針に基づき、日々の事業活動の中で直面する環境への影響を定期的に評価し、継続的改善を図りながら環境保全活動に取り組んでいます。



電力使用量の削減

2014年度は改正省エネ法対応の6年目です。原単位(電気使用量÷(営業時間×面積)) 年平均1%削減が義務付けられていることからも、全社全拠点において電気使用量削減に努め、削減目標を達成することができました。

2015年度も昨年度に引き続き、年平均1%削減を目標に全社電気使用量削減に取り組みます。

また、当社ではISO14001取得拠点を対象に、2014年度は原単位計算で「2013年度実績値1%の削減」を目指し電気使用量の削減に取り組みました。そして、達成に向け、夏場のクールビズの1か月延長をはじめ、夏の室内温度

の28度設定、蛍光灯の間引き、全社一斉ノーカー残業デーの実施、残業時のエリア別消灯の徹底、待機電力削減のための退社時のコンセント抜き等を励行し、電力使用削減に向けた地道な取り組みを推進しました。

対象拠点は2013年度の195拠点から適用範囲拡大により211拠点へ増加しました。2014年度「目標使用量1,496万kWh」に対し、実績値は1,441万kWhとなり、目標を達成することができました。

2015年度は「2014年度実績値1%の削減」を目指します。

〔電力使用状況の推移〕



使用済み携帯電話の回収

スマートフォンを新しく買い替える場合、旧機を手元に残すお客様が増えています。このため、使用済み携帯電話の回収数は、スマートフォンの普及に伴い減少していく傾向にあります。2014年度の回収台数は「255,335台」の目標に対し、「208,238台」の実績となりました。

2015年度は目標達成に向けて、法人事業では、販売するたび取引先へ回収を促す取り組みを継続します。また、その他の拠点では、一声勧奨と店舗からのメールによる回収

案内を徹底することで回収率を高め、キャリア(通信事業者)主導のもと携帯電話のリサイクルに貢献していきます。

〔使用済み携帯電話の回収台数推移〕





公正な事業慣行

コンプライアンス経営を重視し、公正・公平な取引を徹底するとともに、情報セキュリティの確保に努め、社会から信頼される事業活動を推進しています。

コンプライアンス意識浸透に向けた取り組み

従業員へのコンプライアンス意識の浸透を図るため、「コンプライアンスプログラム」と業務に関する法令や注意点などを記載した「私たちの法令ハンドブック」をインターネットに掲載し、必要に応じ確認できるようにしています。

入社1年目の社員に対し、当社業務に関連したコンプライアンス・法令・社内ルール等を講義とeラーニングで学ぶ「コンプライアンス研修（新人コース）」を実施しています。さらに、全従業員を対象に「コンプライアンス研修（基礎コース）」を四半期毎に実施しています。また、課長・店長等を対象に「コ

ンプライアンス研修（実践コース）」を四半期毎に実施しています。これは、当社に起きた事案に対して、米国の組織犯罪研究者ドナルド・R・クレッサーが体系化した「不正のトライアングル」理論に基づいて、要因（動機・機会・正当化）を考え、不正が起きるメカニズムを教育した上で、不正の抑止に努めています。

このほか、実際の発生事案は「内部情報発生状況」として月3回情報を配信し、いち早く現場に落としこむことで類似する事案の発生を防いでいます。

「企業行動基準」の詳細は、当社ホームページでご紹介しています。 <http://www.conexio.co.jp/corporate/behavior/index.html>

店舗のセキュリティ強化に向けた取り組み

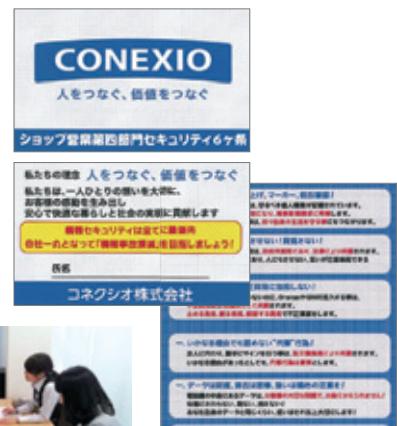
ドコモショップ営業部門では、ショップサポート課・セキュリティチームが中心となり、店舗の情報事故およびコンプライアンス事故の防止に取り組んでいます。

その主な活動が、全国のショップを対象としたセキュリティチェックやコンプライアンス・セキュリティ研修です。さらに、今年度は新たな手法として、セキュリティコンサルティング活動をスタートさせました。現場に密着した活動で取り組みを強化し、より安心で安全なショップ運営を目指し、ショップスタッフとともにセキュリティ品質の向上に取り組んでいます。

また、ショップ営業第四部門では「セキュリティ6ヶ条」を策定し、ショップ朝礼での唱和を行っています。さらに、セキュリティカードを全員に配布し、常に携帯することをセキュリティ意識の向上に努めています。



セキュリティコンサルティング活動



セキュリティカード

情報セキュリティと物流業務品質

当社は高い公共性を有するキャリア（通信事業者）の委託を受け、携帯電話を販売しています。その中で日々お預かりする膨大なお客様情報を適切に管理・保護していくことは、社会の信頼に対する当然の責務であると考えています。当社はこの責務を果たしていくことを経営の最重要課題と位置付け、「情報セキュリティポリシー」と「個人情報保護の基本方針（プライバシーポリシー）」を定め、これに基づき細心の注意のもと情報を取り扱っています。

2004年8月には業界に先駆けて「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合評価制度」認証を東京・菊川開通センターで取得し、以来その適用範囲を拡大してき

ました。その後、この制度が国際標準規格「ISO27001認証基準」へ移行したため新基準の認証取得に努め、現在では、菊川および北海道開通センター、本社の法人営業部門と3か所のビジネスセンター、関西支社、本社の情報システム部と2か所のデータセンターにて取得を行っています。

さらに、菊川物流センターは入出荷業務等に関する品質マネジメントシステム国際規格「ISO9001」の認証を2009年2月に取得し、大手カメラ・家電量販店向けに極めて正確な配送を実現し、店頭でのスムーズな販売を可能にしています。



「情報セキュリティポリシー」「個人情報保護の基本方針（プライバシーポリシー）」の詳細は、当社ホームページでご紹介しています。
情報セキュリティポリシー ⇒ <http://www.conexio.co.jp/corporate/security/index.html>
個人情報保護の基本方針（プライバシーポリシー） ⇒ <http://www.conexio.co.jp/corporate/kojin/index.html>



消費者課題

安心・安全で快適な暮らしの実現に貢献するために、コミュニケーション・ネットワークを通じて、新しい価値とお客様の期待を超えるサービスをお届けしています。

● フィルタリングサービスの提供

携帯電話やスマートフォンを持つ子どもは、小学生では36.6%、中学生では51.9%にのぼります*。この保有率は年々伸びており、それに伴い、子どもたちがインターネットを通じてトラブルや事件に巻き込まれるケースも急増しています。コネクシオではこうした被害から子どもたちを守るために、その保護者を対象に、子どもたちの有害サイト等へのア

セスを制限する「フィルタリングサービス」を提供する取り組みを通信事業者と連携しながら推進してします。

当社が展開するドコモ、au、ソフトバンクのそれぞれのショップにおける、「フィルタリングサービス」の取り組みを紹介します。

*2014年、内閣府調べ

VOICE

ドコモショップ水道橋店
長尾 常友

「子どもたちの安全」を第一にお薦めしています



「フィルタリングサービス」は通年で行っていますが、25歳以下が割引になる「学割」キャンペーンの2月～5月には、子どもたちの携帯電話やスマートフォンの購入にいらっしゃる保護者の方が増えるので、当店の朝礼などで店長や副店長から「必ずフィルタリングサービスをご案内しましょう」とスタッフに指示があります。ショップでは、まず入口でお

客様にご用件をうかがって発券を行いますが、そのとき保護者層の方には「ご利用者様はお子様ですか」と確認しています。そして、そういうお客様には、フロアスタッフが必要書類などを確認し、カウンタースタッフへ「フィルタリングサービスの説明をお願いします」と引き継ぎます。

カウンターでは、不良サイト、教育上良くないサイトを外してインターネットが使えるサービスが受けられることをご案内しています。また、小さなお子様用には、フィルタリングを設定し、かつ保護者がパスワードで管理できる機種をお薦めするなど、お客様のご要望に合わせてきめの細かい対応を心掛けています。

VOICE

auショップ 新百合ヶ丘
菊間 裕美

ご家族の理解や協力もお願いしています



内していることを感じいただき、感謝の言葉をいたくことが多いですね。

auとの連携により、特に力を入れてご案内しています。最近は高機能の機種がお安い料金プランでご利用いただけるようになっていますが、インターネットにはどんなリスクがあるのか、設定時はやや面倒でもお子様の安全のために必要であることをお伝えしています。フィルタリングをかけたら100%安全というわけではなく、Wi-Fiにつなぐとアクセス制限したサイトにつながってしまうこともあるので、日頃からお子様のことをよく見て接していくだけようお願いしています。お子様の安全を考えてご案

VOICE

ソフトバンク川崎
鈴木 里奈

楽しい雰囲気でのご説明を心掛けています



フロアマネージャーとしてフロアに立つことが多いのですが、ご来店時、お子様の機種購入にいらっしゃった保護者だとわかると、フロアスタッフやカウンタースタッフにつながったタブレット端末に「フィルタリングの案内」とメモを入れ、ご案内漏れのないよう担当者に伝えています。フィルタリングを設定すると「LINEの画像やスタンプが見られなくなるのでは?」との声が多く、お母様と来店された中学生などは設定をいやがられことが多いですね。私がカウンターでご応対するときは、「フィルター」「制限」という言葉を使うとお客様が身構えられるので、「皆様当たり前に設定されているんですよ」と、さらっと、楽しい雰囲気でご案内するようにしています。



「出張電話教室」の実施

ドコモショップ武蔵小山店は、全長800mにわたるアーケード商店街の中央部に位置し、地域ファミリー層のお客様が多いことから、2014年9月より総合区民会館「スクエア荏原」で月に1回、高齢者への「出張電話教室」を開催しています。店内ポスターとドコモのマイインフォメールでご案内していますが、毎回、1週間もしないうちに定員が埋まるほど的好評ぶりです。「講師1名とスタッフ2~3名で2時間、16名の方にタブレット端末の操作を体験していただきます。講習が進



ドコモショップ武蔵小山店 副店長 堀川力石 タブレット端末の操作を体験するご参加の皆様

むに従って、自分で動画を見たり、グーグルマップを開いたりして、タブレットやスマホへの興味が高まっていくのがわかります。今後出てくる新しいサービスについての講習なども増やし、高齢者の方々の安心・安全で快適な暮らしの実現に貢献するために、地域社会のお役に立っていきたいですね」(副店長・堀川力石)。



架空請求詐欺の水際防止で、燕警察署長より感謝状を受領

ドコモショップ三条店では2014年10月23日、60歳代のお客様から「サイト運営会社から30万円を請求するメールが来て、料金未納で訴えると言われた」というご相談を受けました。窓口で応対に当たったスタッフの宮島愛さんは「詐欺だと思うので支払う必要はありません」とすぐに警察に相談することをお伝えし、お客様の不安を取り除くために、携帯電話番号の変更手続きをご提案しました。

これによってお客様の架空請求詐欺被害を防止できることから、新潟県警燕署より同店と宮島愛さんに対して、それぞ

感謝状が授与されました。小林店長は、今後ともお客様がドコモからの請求と誤解して架空請求に応じられることがないよう、「スタッフの協力を得て、携帯電話を安心、安全に使えるよう指導していきたい」と決意を新たにしています。



宮島愛(右)さんと小林真人店長



「応対コンテスト」への参加

当社では、お客様ご満足のさらなる向上を目指し、キャリア(電気通信事業者)主催の「応対コンテスト」にショップスタッフが積極的に参加しているほか、独自の「応対コンテスト」を実施して、応対品質の研鑽に努めています。

応対コンテスト(ドコモ主催)

2014年6月から10月にかけて、NTTドコモが主催するドコモショップスタッフ応対コンテスト「マイスター・オブ・ザ・イヤー2014」が行われ、当社の直営店から203名が支店大会に出場しました。その結果、支店大会には6名が出場し、うち2名が準グランプリを、また1名が審査委員長特別賞を受賞しました。



写真左: 準グランプリを受賞したドコモショップ盛岡バイパス店のスタッフ
写真右: 準グランプリを受賞したドコモショップ戸出店のスタッフ

応対コンテスト(KDDI主催)

2014年8月、KDDIが主催する「au CS AWARDS 2014首都圏大会」に当社から「auショップ本牧」と「auショップ昭島」のスタッフがファイナリストとして出場しました。これにより、同大会には2011年度から4年連続での2名以上のファイナリスト選出となりました。



ファイナリストに選出されたauショップ本牧のスタッフ
(上段左から4人目)

社内応対コンテスト(ショップ営業第四部門主催)

2015年2月、当社ショップ営業第四部門の主催により、「第四回 接客コンテスト」を開催しました。当日は予選会から選出したファイナリスト8名による本選大会を行い、グランプリ1名と準グランプリ1名を選出し表彰しました。



グランプリ、準グランプリとファイナリストに選出されたスタッフ



コミュニティへの参画 およびコミュニティの発展

地域の一員として、事業を展開する地域との交流を深め、
事業を通じた地域社会の発展に貢献しています。

「職業体験」の実施

ドコモショップ浦和店は、子どもたちを対象にした「職業体験」発祥のお店と言われています。そのため、地域交流の一環としてこれを毎年行うことになりました。2015年8月11日に、地域の小学生（小1～小4）5名と保護者の方3名をお招きし、約1時間半をかけて実施しました。当日小学生の皆さんのが体験したのは、「店長からの挨拶」「店頭でのあいさつ」「モック（スマートフォンのサンプル）拭き」「お客様へのお茶配り」「お絵かき『こんなスマホが欲しい』」でした。

「はじめは緊張して声が出せないお子様もいましたが、最後は元気いっぱい『いらっしゃいませ！』とご挨拶できるようになりました。あとで感想を聞いたら、モック拭きが一番楽しかった、またやりたいという声が全員から上がりました。お客



店頭でのあいさつ



ドコモショップ浦和店
副店長 佐々木莉奈

様のすぐそばで、お店の役に立つことをやれた、と実感できたらだと思います。保護者の方からは、『貴重な体験ができた』『また来年お願いします』という声をいただきました。地域のご期待に応えるためにも、来年はさらにパワーアップした内容にしたいと考えています」（副店長・佐々木莉奈）。

障がいのある子どもたちとTabで遊ぶ

毎年、「NPO法人渋谷なかよしひるーふ」のご協力で、知的障がいのある子どもたちにスマートフォンやタブレットに触れていただく活動を行っています。同法人は、障がいのある子どもの親たちにより、子どもたちが地域の中でともに暮らす社会を願って結成されました。現在は小学生から社会人までの知的障がい者に余暇支援をしており、渋谷区民営障害児デイサービス事業助成要綱に認められています。



タブレットで遊ぶ様子

社会を願って結成されました。現在は小学生から社会人までの知的障がい者に余暇支援をしており、渋谷区民営障害児デイサービス事業助成要綱に認められています。

当社では、2014年度は3月と11月に支援活動を行いました。参加した社員たちは、知的障がいのある子どもたちに、さまざまな体験を通して暮らしのルールや人付き合いを学ぶ機会としていただけるよう、タブレットで遊ぶお手伝いをしました。

〔知的障がいのある子どもたちへの支援活動実績〕

| タイトル | 実施時期 |
|--------------------------------|----------|
| スマホを持って街に出よう | 2012年 2月 |
| タブレット de 夏祭り！ | 2013年 9月 |
| タブレット de ひな祭り！ | 2014年 3月 |
| Happy Halloween & Happy Tablet | 2014年11月 |

「希望の車いす」活動への参加

当社では、障がい者雇用を推進する目的で設立した特例子会社コネクシオウズ（株）とともに、2009年11月から毎月1回、「NPO法人希望の車いす」における車いすの清掃ボランティアに参加しています。同法人は、日本国内で不要となつた車いすを回収・清掃し、車いすを必要としている東南アジアの方へ無償でお届けしており、これまでの累計出荷台数

は1,600台を超えています。

2014年度は、当社より延べ70名以上の社員がボランティアとして清掃作業に参加しました。



車いすの清掃作業

ネパール地震への支援

当社では、2015年4月25日に発生したネパール地震の緊急支援として、WWFジャパンに100万円を寄付いたしました。

第三者意見



CSRアジア 日本代表
赤羽 真紀子

早稲田大学で政治学と生物学を修了後、カリフォルニア大学、タフツ大学、慶應義塾の各大学院で学ぶ。2001年スターバックスコーヒージャパン(株)に入社し環境と社会貢献事業を立ち上げたのをはじめ、通算10年以上、さまざまな業種の多国籍企業でCSR担当を務めた。日本以外でも、シンガポール支社でのCSR部署の立ち上げや、タイ、韓国、中国でのCSRプロジェクト実績がある。NPO法人国際協力NGOセンター（JANIC）の「NGOと企業の連携推進ネットワーク」のアドバイザー、AIDS孤児支援NGO・PLASのアドバイザー、Sport For Smileの顧問、ウォーターエイド・ジャパンの理事なども務める。

昨年度に引き続き、第三者意見を述べさせていただきます。昨年度の第三者意見で指摘したステークホルダー・エンゲージメントの取り組みと、CSR方針の制定について、早くも今年度に対応され、着実に成果を出しておられます。このことはコネクシオが真剣にCSRに取り組もうという意欲をもち、外部の声にも真摯に対応しようとする姿勢がよく表れています。

CSR方針の策定に際して、社内の各部門から募った13名の従業員が集まる座談会が開催されました。コネクシオが新たにCSR方針を作るにあたって、どういう視点が必要かについて話し合われました。この座談会はまさにコネクシオと従業員とのステークホルダー・エンゲージメントです。この話し合いで特に重視されたのが、各部から集まった従業員が日々の業務を通じて関わっている社内外のステークホルダーについて、コネクシオが作ろうとしているCSR方針において配慮すべき点についての意見の吸い上げでした。この座談会で出た意見を結集して作られたのが、2015年9月に策定されたコネクシオの「CSR方針」です。このように従業員の意見を反映してつくられたCSR方針が、社内に浸透し、一人ひとりの業務に活かされることを期待いたします。

CSR方針が策定され、CSRの土台が築かれたこの機会に、今後はぜひ以下の2点にも取り組むことを推奨いたします。

一つ目は、CSRについての研修です。従業員を「人財」として捉え、人財の育成にとても力を入れておられます。「社員のEA（エンプロイアビリティ）を高める」ことを人財育成のポリシーとし、既存事業の枠にとらわれない、幅広いフィールドで活躍できる人財を育成することで、会社と社会の成長の源泉としていこうという考え方方がすばらしいと思います。私はCSR方針策定にあたっての従業員座談会の場におりましたが、参加した従業員の皆

さんに企業理念である「私たちの理念」がよく浸透し、一人ひとりが自らの業務を通じて、ステークホルダーとどうかかわっていくべきかについての意見をしっかりと持っておられました。このことは、コネクシオの新理念浸透活動や人財育成制度が確実に行われていることを示していると思います。今後はぜひCSRについても体系的に研修に盛り込まれることを推奨いたします。コネクシオのように、成長拡大フェーズにある会社においては、CSRという切り口によって従業員の意識や目標をそろえることも有益です。また、若い従業員層にとってはCSRや持続可能性への関心と意欲が高く、会社としてそれに応えるためにもCSRの研修は奏功します。既存の研修プランにCSRの項目を少し加えるなど、今ある仕組みを活用してできるものからスタートされることをぜひご検討ください。

二つ目は、CSRの目標設定です。CSR方針をコネクシオの事業を通じて実現していくために何をどうするかについての目標設定が必要だと思います。目標の設定は、多くの項目数において行う必要はありません。コネクシオにとって重要だと考える課題（マテリアリティ）について、それに取り組むことがコネクシオにとっても社会にとってもプラスの効果をもたらすものについて目標を設定するのがよいと思います。あまりに細かすぎる目標設定とそれに基づくPDCAサイクルですと、いつか組織疲労を招きますので、マテリアリティを洗い出し、それらに関して目標を設定されることを推奨いたします。マテリアリティの洗い出しや目標設定に際しては、CSR方針策定時のようにステークホルダーとのエンゲージメントのプロセスを踏まえることが必要です。CSR方針が策定されたこの流れを活かし、コネクシオのCSRの一層の発展を期待します。

第三者意見を受けて



取締役常務執行役員
職能管掌
チーフ・コンプライアンス・オフィサー
村田 充

当社のCSRへの取り組み姿勢につき高い評価をいただきましたことは、従業員全員の励みとなり、大変うれしく思っております。また、今後CSRに関連して取り組むべきことについて貴重なご意見をいただき、感謝申し上げます。

昨年いただきましたご意見を会社全体で取り組むべき課題として受け止め、「ステークホルダー・エンゲージメント」、「CSR方針」、「会社としての社会貢献」について検討を重ねてまいりました。CSR方針の策定に向けて従業員座談会を開催し、その中でステークホルダーといかに関わるか、ステークホルダーの期待にどのように応えるかについて、意見交換を行いました。座談会で出た意見を集約し、CSR・コミッティでも議論を重ねて当社の「CSR

方針」を策定しました。ステークホルダーとの関係を大切にし、企業としての社会的責任を果たすことで、豊かな社会の実現に貢献したいと考えています。この意識が企業価値の向上にも繋がっていくと確信しています。

ご意見としていただきましたCSR研修につきましては、従業員への周知、浸透状況の確認を行ったうえで有効な研修を行っていく予定です。ホームページやCSR報告書に掲載するのが目的ではなく、具体的な目標を設定し、日常の活動の拠り所となるCSR方針にするのが目指すべき方向です。

CSR活動を、ステークホルダーとのより良い関係の構築、その結果として社会および当社の発展に寄与するものにしていきたいと考えています。

コネクシオ株式会社

〒160-6137 東京都新宿区西新宿8-17-1
新宿グランドタワー37F
TEL.03-5331-3700 FAX.03-5331-3704
<http://www.conexio.co.jp>



この報告書は、製造に伴い1部あたり202 gのCO₂を排出しました。この排出分は、日本政府が認証した「被災地域における省エネルギー事業」から創出されたクレジットを用い、日本水なし印刷協会およびカーボンフリー・コンサルティング(株)を通じてオフセット(相殺)しています。

この報告書は、環境に配慮したグリープ्रинтеринг認定工場で、製版工程の中間材料が削減できるCTP (Computer To Plate) 方式と、古紙配合率100%「再生紙」、VOC削減効果の高い「水なし印刷」「NON-VOCインキ」を使ってつくりました。また、読み終わったあと印刷用の紙へリサイクルできます。

コネクシオ CSR報告書2015 アンケート

本報告書をお読みいただき、ありがとうございました。

今後のCSR活動や報告書制作などに活かしたいと思いますので、以下のアンケートにご協力ください。

お手数ですがこの用紙にご記入いただき、FAXまたは郵便にてお送りいただきますようお願い申し上げます。

Q1

この報告書はいかがでしたか。

とてもわかりやすい わかりやすい 普通 わかりにくい とてもわかりにくい

●そのようにお感じになった理由を具体的にお聞かせください。

()

Q2

印象に残った記事・ご興味をお持ちになられた内容をお選びください(いくつでも可)。

コネクシオの概要 コネクシオの事業 トップメッセージ

コネクシオのCSR 特集 従業員座談会「CSR方針の策定に向けて」

組織統治 人権 労働慣行

全社表彰制度がスタート 環境 公正な事業慣行

消費者課題 コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

第三者意見 第三者意見を受けて

その他()

Q3

この報告書の内容について足りない点、改善した方が良い点がありましたらお聞かせください。

()

Q4

コネクシオのCSRへの取り組みについてどのようにお感じになりましたか。

とても評価できる 評価できる 普通 評価できない 全く評価できない

●そのようにお感じになった理由を具体的にお聞かせください。

()

Q5

本報告書をどのような立場でご覧になりましたか。

お客様 お取引先 株主・投資家 政府・行政 環境NGO/NPO

報道関係 学校・教育機関 学生 事業所の近隣住民 当社グループ従業員・家族

企業・団体の環境担当者 その他()

ご協力ありがとうございました。個人情報保護の観点から、個人を特定できるご質問は上記には含まれません。

ご送付先

コネクシオ株式会社
総務部 コンプライアンス推進課

FAX

03-5331-3704

郵送

〒160-6137
東京都新宿区西新宿8-17-1
新宿グランドタワー37F