

### 基本的な考え方

当社グループ事業の持続的な発展に向けて、人的資本は最も重要な経営資源であると捉えています。人の力を最大化するために多様な人材の採用や計画的な育成、それらを支える仕組みを整備すべくCHROを設置しています。さまざまな可能性を持つ事業会社において、従業員が個性や能力を存分に発揮できるよう働く環境を整えるとともに、魅力的なキャリアパスを提示することで将来にわたる成長を促します。

### リスクと機会

人事戦略においては、取締役会や人事総務本部長を委員長とする「人事総務委員会」を通して、各分科会より上程された具体的な課題や施策について検討、決議を行い、進捗を確認しています。また、国内外の各事業会社の人事委員会、分科会で議論された内容の共有化を図ることで、グループ全体として課題の解決を図っています。

### その対応

中期経営計画を達成すべく各事業分野において専門性を高める制度を充実させるなど、従業員一人ひとりの生産性向上を図るとともに、独自の職種であるセールスエンジニアの育成にも注力しています。



**人材育成方針**  
<https://www.yamada-holdings.jp/info/policy/human-resource-development.html>

**社内環境整備方針**  
<https://www.yamada-holdings.jp/info/policy/company-environment-improvement.html>

## エンゲージメントサーベイ

当社は2022年3月期から従業員満足度調査を行い、調査結果を踏まえた課題設定と施策を実施し、社員の働きがい向上や生産性向上を目指しています。2025年3月期は従業員のエンゲージメントの測定を主題としたエンゲージメントサーベイに変更し、対象範囲をグループへ拡大しました。エンゲージメントサーベイやストレスチェックの調査結果をもとに問題をより精密に把握したうえで適切な対策を講じ、効果的に社内環境の改善を促進することを目指しています。



(S、A、B+、B、B-、C、Dの7段階評価)

対象:ヤマダホールディングス、ヤマダデンキ、ヤマダファイナンスサービス、シー・アイ・シー、インパースネット、ヤマダホームズ、ヒノキヤグループ、ハウステック、中部日化サービス、日化メンテナンス

## 人材育成

当社グループは、「くらしまるごと」戦略の推進に伴う製品・サービスの広がりや、将来的な事業領域の拡大を踏まえ、お客様の幅広いニーズに対応できる能力を持った人材の確保に努めています。人材育成面では、先の予測が困難な今の時代に合った教育制度への再構築を図るべく、「自律型組織・自律型人材の育成教育」をテーマに掲げ、人材育成に注力しています。

従来のテクニカルスキル(業務遂行能力)に加え、ヒューマンスキル(人間力)、コンセプチュアルスキル(概念化能力)の習得により、組織の活性化と未来に向けたビジョンを実践できるよう各マネジメントスキル習得段階に応じた教育を実施し、一人ひとりが能力を発揮できる教育環境を整えています。2024年6月には、次代の経営マネジメントを担うであろう社員を対象とした3年間の研修「次世代経営塾」を開始しました。「理想の経営マネジメントを知る」をテーマに、新たな価値を生み出し、当社グループの成長に必要なあるべき姿について、受講者全員で議論していきます。

## 提案力の向上

お客様に最適な商品を提案するために、商品知識の習得とともに、お客様のニーズを的確に把握するためのさまざまな取り組みを行っています。より具体的な提案力を身に付けるため、社外講師を招いた店舗での集合研修を行っており、2025年3月期は1,410名の社員が参加しました。

### リフォーム提案の強化

ヤマダデンキでは、お客様の暮らしの快適さや利便性の向上につなげるため、リフォーム提案の強化に取り組んでいます。家電だけでなく水回りや外装、内装、家具まで含めた「くらしまるごと」をコンセプトにした提案を行っています。お客様の住まいに対し、的確なアドバイスを行えるよう各種アドバイザーの育成を推進しています。また、お客様の住まいの増築や改築のニーズにも対応するため、専門スキルを持った社員が適切な提案を行います。

## 接客力の向上

ヤマダデンキでは、接客力の向上に向け、OJTによる現場教育を中心とした実践的な教育指導を行うとともに、オンライン研修やeラーニングなどを活用した体系的な研修を実施しています。また、サービスの質と精度を高めるため、店舗や配送・アフターサービス時に実施するお客様アンケートや各種ソーシャルメディアを活用し、社員教育に活かしています。さらに住環境の「くらしまるごと」サービスの充実に向け、リフォーム提案の強化の一環として、研修マニュアルの配布・社員へのインテリア勉強会など職種別の教育にも取り組んでいます。

### 学習支援ツールの充実

ヤマダデンキでは一貫した販売サービスの促進のため、商品知識や販売手法に関する自社専用学習サイト「マイラーニング」を展開しています。実演やロールプレイングを中心とした動画配信も行っています。



## 階層別教育

当社およびヤマダデンキは「自らが考え、実践行動できる人材の育成～基礎であるOS部分(意識、マインド)のバージョンアップ～」を教育テーマに掲げ、階層別教育を行っています。

### 階層別教育体系

階層	パート	一般	専門職	課長クラス	部長クラス
求められるスキル	・新鮮な視点 ・提案力 ・コミュニケーション力 ・キャリアデザイン ・習慣化 ・自立・自律・自責 ・ビジネスマナー	・ビジネスマナー ・コミュニケーション力 ・ヒアリングスキル ・質問力 ・タイムマネジメント ・メンタルタフネス ・視野の拡大 ・主体性 ・プロフェッショナルな仕事	・営業効率の向上 ・問題解決力 ・後輩指導 ・リーダーシップ ・チームビルディング ・モチベーションマネジメント ・ティーチング ・コーチング ・フォロアーシップ ・セルフマネジメント	・貢献力 ・提案力 ・部下指導 ・問題解決力 ・リーダーシップ ・チームビルディング ・モチベーションマネジメント ・ティーチング ・コーチング ・フォロアーシップ	・業務マネジメント ・育成マネジメント ・未来創造 ・分析手法 ・方向性を導く ・意思決定力 ・経営リテラシー ・財務管理力
研修 コンセプチュアルスキル ヒューマンスキル テクニカルスキル	・中途入社者研修 ・オンライン商品勉強会 ・商品eラーニング	・新入社員研修 ・若手社員研修 ・オンライン商品勉強会 ・商品eラーニング	・中堅社員研修 ・初級管理者研修 ・新卒教育担当者勉強会 ・ハラスメント教育 ・オンライン商品勉強会 ・商品eラーニング	・初級管理者研修 ・中級管理者研修 ・ヤマダ・リーダーシップアカデミー ・ハラスメント教育	・役員・上級管理者研修 ・次世代経営幹部研修 ・ヤマダ・リーダーシップアカデミー ・ハラスメント教育
専門・特別	新店研修 セールスエンジニア育成 サステナビリティ・SDGs教育 コンプライアンス研修				
自己啓発	自己啓発学習用コンテンツ				
社内試験	社内実務試験(年2回実施)				
社外資格	社外資格取得フォロー研修(取得推奨資格)・家電製品アドバイザー・スマートマスター・スリープアドバイザー など				
社内資格	マイスター教育、各種マイスター(テレビ、エアコン、スマートスピーカー、デジカメなど)				

## 新入社員研修

新入社員はオンライン勉強会や学習用コンテンツの配信のほか、実際の商品を使った基礎知識の習得など、当社グループの一員として必要なノウハウを学びます。2025年は入社翌日からグループ全体を対象に、会社を知るためのカリキュラムをオンラインで一斉に学習しました。役員の講話、外部講師によるマナー研修や社会人としての基礎を学んだ後、配属先での新人研修期間を経て、一人前の社員として活躍していきます。入社半年後と1年後にフォローアップ研修を行い、継続して学べる体制を構築しています。

## 次世代リーダー育成

当社グループでは、企業の持続的な成長のため階層別に次世代リーダー育成に取り組んでいます。異業種交流型の研修に参加し、マネジメントの原理原則の習得やリーダー能力の向上を図っています。学んだ内容は所属長と共有し、取り組み内容の進捗確認を行っています。また、先輩社員を新入社員の育成担当として起用し、教育の手法やモチベーション管理を含めて、勤や経験に頼ることなく後輩の成長を促す役目を果たしてもらい、各自のスキル向上にもつなげています。

## ヤマダ・リーダーシップアカデミー

当社グループでは、社員研修施設「礎生塾」にて、課長以上の社員および営業部長・店長、事業会社の部長職以上の社員を対象に、階層別トップ・ミドルマネジメント研修を行っています。自律型の組織・自律型の人員の育成をテーマに、外部講師を招いてマインド研修やチームビルディング力・マネジメント力の強化などに取り組んでいます。また、他部署・他事業会社とのグループディスカッションなどを通じた越境教育にも注力しています。本研修は経営者視点の習得などを含めて当社グループの次代を担うトップマネジメント教育という目的も兼ねており、今後も研修内容の充実・拡大を図っていきます。研修は2年間の育成計画で2025年3月期は118名、累計611名が参加しました。

## セールスエンジニアの育成

ヤマダデンキでは、現在526名(2025年3月末時点)のセールスエンジニアが店舗で活躍しており、夏季や年末年始、期末など配送工事件数が増加するシーズンに、家電や家具・インテリアからリフォームまでを提案できるアドバイザー兼技術者として、お客様の暮らしをより快適にすることに努めています。

商品の販売から配送、設置工事を一手に担うセールスエンジニアの育成の一環として、エアコンなどの設置作業を身に付けるための実技研修を中心に実施しています。また、セールスエンジニア全体の専門的な能力底上げを図り、資格の取得にも努めています。年間の育成計画に基づき専門講師による講義を定期的に行い、セールスエンジニアの7割が国家資格である第二種電気工事士の資格を取得しています。

採用面では工業系の高校からの採用を強化するほか、国籍・性別問わずセールスエンジニアの育成に注力しています。

## 社外資格の取得

お客様が家電製品を購入される際に、製品の機能や用途、使用頻度、設置環境や嗜好などさまざまな要素を踏まえた的確なアドバイスを行うためには、社員の家電製品に対する高い専門知識が求められます。ヤマダデンキでは、家電製品アドバイザー<sup>※1</sup>、スマートマスター<sup>※2</sup>資格を中心に、多くの社員が資格取得を通じて蓄えた知識を日々の業務に活かしています。

家具・リフォーム提案に必要なスキルとして、販売士、建築士、インテリアコーディネーターなどの社外資格があり、これらの取得を含め合計16,583名(合計延べ人数)が社外資格を保有しています。社外資格の取得はお客様満足度向上だけでなく、社員の仕事へのやりがいやモチベーション維持・向上にもつながることから、グループ全体で取り組んでいます。



資格保有者数(各年3月31日現在)  
[https://www.yamada-holdings.jp/csr/report\\_esg.html](https://www.yamada-holdings.jp/csr/report_esg.html)

※1 家電の販売・営業・接客のプロとして、お客様の商品選択や使用方法、不具合対応などについての的確にアドバイスするための資格  
※2 スマートハウスに関連する知識として、住宅や家電、住宅設備、エネルギー管理までを幅広く理解し、お客様それぞれのニーズに合ったスマートハウス構築をサポートするための資格

## 人事・業績評価

ヤマダデンキでは、年功序列ではない能力主義を重視し、公正・公平で透明性のある人事評価システムを構築しており、必要に応じて評価基準などの見直しを図っています。年2回の人事評価では、各部署の評価指標に沿って設定された個人目標に対し多段階評価を行い、各社員にフィードバックと来期の目標設定を実施しています。

## 年間社員表彰制度

当社はデンキセグメントを対象に店舗規模別の年間売上の優秀店舗、法人営業所、個人売上に対する粗利額などの上位者に対して、毎年表彰を行っています。2025年3月期は海外店舗も対象にし、優秀店舗賞など9店舗、3営業所と、ベストセールス賞など67名を表彰しました。

## ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョンとウェルビーイング

働きやすい職場環境を実現するにはワーク・ライフ・バランスへの配慮が重要であると考え、育児や介護、その他に関する充実した両立制度を整えています。ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョンはグループの「成長戦略そのもの」と位置付け、多様な人材が活躍できる環境の構築を推進します。こうした職場で社員が切磋琢磨し価値ある商品とサービスを生み出し続け、ステークホルダーの皆様とともに持続的に成長していきます。

## 女性活躍推進

当社グループでは、すべての女性社員が自らの意思と希望に基づき、プライベートとキャリアアップを同時に果たせる職場環境の整備がさらなる企業成長の基盤になると認識しています。2024年11月には女性管理職を対象にキャリア研修を開始しました。他社の女性管理職社員との対話を通じて自身のキャリアを主体的に考え、長期的な視点でキャリアビジョンを描ける人材の育成を目指します。2025年9月からは次世代のロールモデル創出を見据え、管理職以外の女性社員を対象としたキャリアデザイン研修を開始します。



女性管理職比率

目標  
2031年3月期  
10%以上

2025年3月期実績  
4.1%

## LGBTQ+への理解醸成

当社はLGBTQ+への理解促進を目的として、性的マイノリティに関する基礎知識から職場対応などの研修動画を作成し、自社専用学習サイト「マイラーニング」で公開することで、社員に対して多様性の受容と尊重を推進しています。

## 障がい者雇用

当社はバリアフリーを徹底しており、障がいのある社員が安心して働くことができる環境整備に努めています。配属を決定する際には本人と面談を行い、それぞれの特性に配慮しながら職種を決定しています。2025年3月期の障がい者雇用率は2.5%でした。

## 外国籍社員の登用

当社グループでは、多様なお客様への対応強化のため国籍に関する基準を設けない採用を行っています。外国籍社員に対しては日本語検定の資格取得を支援しています。また、生団連(国民生活産業・消費者団体連合会)が定める「外国人の受入れに関する基本指針」に2023年から賛同しています。

## 定年再雇用制

当社は65歳の定年後、最大75歳まで勤務できる制度を導入しています。高度な技術や知識を持つシニアの人材が、社員の指導などで活躍しています。

## エリア社員制度の導入

ヤマダデンキでは、転居を伴わないエリア社員制度を運用しています。出産・育児、親の介護など、自らのライフプランや家庭環境に合わせた働き方の選択を可能にした制度となります。2025年3月期は社員の12.5%が利用しています。

## 長時間労働の削減

ヤマダデンキでは労働関連法の遵守に加え、業務効率化と時間外労働の削減を目的とし、終業と始業の間に休息を確保する「勤務間インターバル制度」を運用しています。



### 物流業界における働き方改革への対応

ヤマダデンキの物流センターでは週休2日制のほか、物量に応じて店舗への納品日を調整したり、カゴ台車や折り畳みコンテナを活用して1店舗当たりの納品時間を短縮しています。今後に向けて物流のDX化も進めています。

## 年次有給休暇取得の推進

当社グループでは、社員全員が働きやすい労働環境の提供の一環として、有給休暇の取得推進に努めています。有休を半日単位で取得可能とするほか、計画有休や公休を含む連続7連休などの制度を通じて、取得率の向上を進めています。



## 育児・介護制度

当社は男性も女性も柔軟な働き方ができるよう、

ヤマダホールディングスの主な両立支援制度（2025年4月現在）

項目	制度	内容
育児	産前産後休暇	産前8週間（多胎14週間）、産後8週間（法令では産前6週間、産後8週間）
	出生時育児休業（産後ババ育休）	子の出生後8週間以内に、うち4週間まで取得可能
	育児休業制度	子が3歳に達するまで取得可能（法令では1歳になるまで）
	育児短時間勤務制度	子が小学校を卒業する前まで取得可能（法令では3歳まで）
	子の看護等休暇	子が小学校を卒業するまで取得可能（法令では小学校3年生まで）
介護	介護休業制度	要介護状態の家族1人につき、184日まで取得可能（法令では93日まで）
	介護休暇制度	要介護状態の家族1人につき、年間5日間、2人以上の場合には、10日取得可能
	介護短時間勤務制度	要介護状態の家族1人につき、最長3年まで取得可能

### その他支援制度

- 中抜け勤務シフト制度
- ふるさと人事制度
- 女性労働者が、母子保健法による保健指導または健康診査を受けるための特別休暇
- 生理休暇
- 連続休暇
- 失効年次有給休暇積立制度
- 再雇用制度

多様な人材の育成・活躍  
<https://www.yamada-holdings.jp/csr/csr402.html>

育児・介護休業の取得を推進しています。男性の育児休業取得事例を社内報にて発信し、社員の意識啓発に取り組むなど、取得しやすい環境を整備しています。2025年9月からは、男性の育児休業対象者に5日間の休暇を付与する予定です。



## 人手不足対応と人材確保

人手不足が深刻化する中、便利で快適なサービスを提供し続けるために、DXの推進による業務効率や労働生産性の向上が必要です。また、社員の定着率向上や業務改善促進には働きやすい環境の整備が重要と認識し、改善を図っています。



## 労働安全衛生

当社グループは、すべての社員が安心して働ける労働安全衛生環境の維持向上と健康の増進が企業存続の基盤をなすという考えのもと、安全衛生の確保や快適な労働環境の形成、業務遂行の円滑化および生産性の向上、社員の健康管理に取り組んでいます。

安全衛生方針  
<https://www.yamada-holdings.jp/info/policy/health-safety.html>

## 労働安全衛生の推進体制

当社は取締役会の監督のもと労働安全衛生の推進を図っており、労働災害の件数および対策については毎月ESG・サステナビリティ推進委員会の配下にある労働環境改善分科会にて報告しています。また、当社およびヤマダデンキでは、管理職を委員長として「安全衛生委員会」を設置し、全事業所にて月1回開催しています。委員会では年間テーマ（重点項目・協議項目）を設定し、毎月年間テーマに対する活動や協議を行い、その結果を本社の労務課に提出して管理を行っています。

## 労働災害発生防止に向けた主な取り組み

当社およびヤマダデンキでは労働災害削減に向けて重点項目を定め、労働災害の発生状況の把握、管理を含めたさまざまな対策を講じています。重篤なけがなどにつながるリスクを排除するため、「ヒヤリ・ハット報告書」を作成し、個別事例を検証することで再発防止に努めています。2025年6月施行の熱中症対策として、危険を察知するとアラーム音で知らせる仕組みを2025年3月期に全店に導入しました。労働災害が発生した場合は、該当店舗と当事者に再発防止策の作成を義務付けています。また、ヤマダホームズでは安全パトロールや委託業者を含めた研修などを行っています。今後も全社を挙げて安全管理レベルの向上に努めます。



## 健康管理とメンタルヘルス

当社およびヤマダデンキでは、社員が持てる能力を最大限発揮してそれぞれの仕事に従事できるよう、健康管理とメンタルヘルスに対する啓発と指導を行っています。身体的な健康面では、生活習慣病の予防を目的として定期健康診断を実施するとともに、その結果をもとにした特定保健指導を実施しています。2025年5月からは毎週木、金曜日を全店禁煙デーと定め、健康促進を図っています。

メンタルヘルスは、法令に基づいたストレスチェックを実施し、社員自らのストレスの状況に対する気づきを促すことでメンタル不調のリスクを低減させる取り組みを行っています。ヤマダデンキでは店舗管理職を対象に、産業医を招いてメンタルヘルスについての研修を年2回行っています。また、気軽に電話相談ができるよう医療機関と協力して相談窓口（フリーダイヤル）を設置しています。さらに、メンタルヘルスに関する正しい知識と万が一の場合の対処方法を習得するために、産業医による管理職向けのライフケア教育を実施しています。

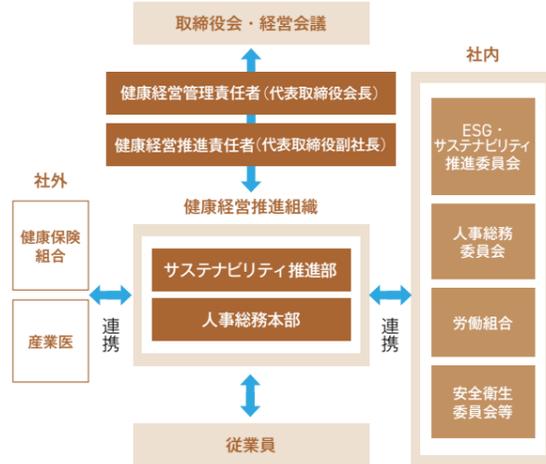
	2023年3月期	2024年3月期	2025年3月期
健康診断受診率	97.9	95.9	95.6
ストレスチェック受検率	93.2	96.1	96.5



## 健康経営推進体制

代表取締役会長が管理責任者を務め、健康経営を推進します。推進に当たっては代表取締役副社長が推進責任者となり、サステナビリティ推進部および人事総務本部が推進部署を担います。また、推進に当たり、社外の健康保険組合・産業医や社内の関連組織や労働組合と連携していきます。

健康経営推進体制図



健康経営優良法人に認定



当社およびヤマダデンキは、経済産業省が進める「健康経営優良法人 2025」の大規模法人部門に初認定されました。すべての社員が安心して働ける労働安全衛生環境の維持向上と、心身の健康の増進が企業存続の基盤をなすという考えのもと、2024年9月に「健康経営宣言」を表明したことが評価につながりました。

また、グループ会社のヤマダテクニカルサービスとコスモス・ベリーズは、「健康経営優良法人 2025 (中小規模法人部門)」に認定されました。

健康経営宣言

ヤマダホールディングスグループは、経営理念に「創造と挑戦」「感謝と信頼」を掲げ、自らの成長や社会の発展のためにさまざまな事業や取り組みを行っています。ヤマダホールディングスグループは、経営理念の実現に向けた自らの成長や社会の発展のために、「人材」が経営において最も重要であると考えています。社員が持てる能力を最大限発揮できるよう、すべての社員が安心して働ける労働安全衛生環境の維持向上と心身の健康の増進が企業存続の基盤をなすという考えのもとに健康経営を推進していきます。

株式会社ヤマダホールディングス  
代表取締役会長 兼 CEO 山田 昇

サプライチェーン  
マネジメントと人権

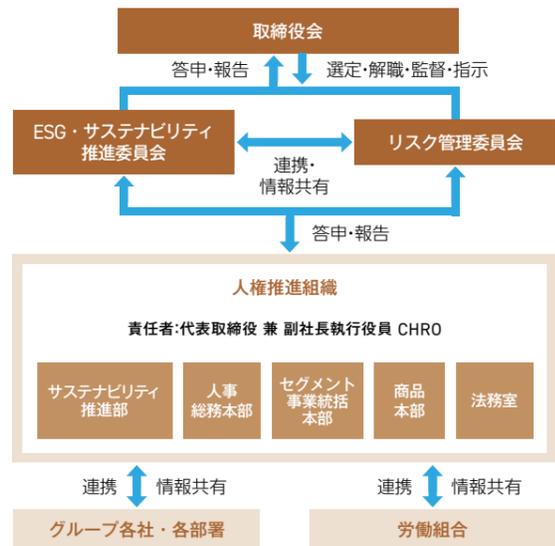
当社グループでは、公正で透明性の高い取引確保に向け、グループ会社およびお取引先向けの「取引方針」(日本語版、英語版を用意)の遵守を徹底し、サプライチェーンマネジメント強化を図っています。国内の主要家電・家具メーカーおよび生活用品メーカーや卸売業者など、当社グループが取引を行っているメーカーは先進的な取り組みを行っている企業が数多くあります。お取引先との間でお互いの社会的責任に対する情報共有を進め、双方の知見を活かした健全なパートナーシップの構築を目指しています。

また、当社グループでは、CSR倫理綱領における人権尊重の内容をもとに、人権デュー・ディリジェンスの実施、人権に関する負の影響への救済・是正措置、人権教育の実施を項目に挙げた「人権方針」を定めています。全役員と社員が人権に関する国際規範を支持し、互いの人格や個性を尊重する取り組みを推進し、人種、国籍、性別、宗教などに基づく差別を排除し、個人の人格と個性を尊重するとともに、安全かつ健康的な労働環境の提供、結社の自由、児童労働・強制労働や非人道的な活動の禁止を通じて、社員一人ひとりの人権尊重を推進しています。

**取引方針**  
<https://www.yamada-holdings.jp/info/policy/trading-policy.html>

**人権方針**  
<https://www.yamada-holdings.jp/info/policy/human-rights.html>

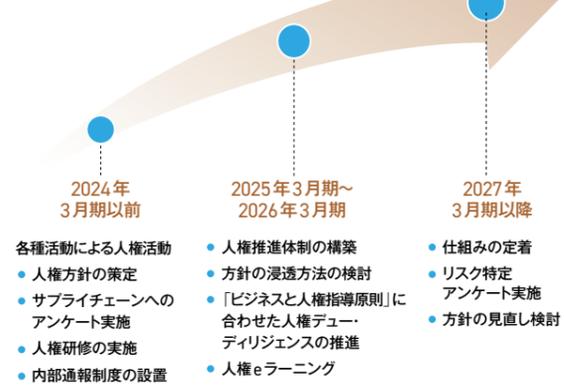
人権推進体制図



人権デュー・ディリジェンスと研修

当社グループは、事業活動に関わるすべてのステークホルダーの人権を尊重するため、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」や日本政府の「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」などに基づき、人権への影響を特定し、軽減するための人権デュー・ディリジェンスを実施すべく、体制の構築を進めています。人権意識向上や人権尊重の風土構築を目的として、役員を含むグループ全従業員を対象に、動画による人権方針理解を含む人権研修を行うなど、さまざまな取り組みも行っています。ヤマダデンキにおいては「カスタマーハラスメントの対策に関する方針」を制定し、対応マニュアルを作成して従業員の安心・安全に努めています。また、アンガーマネジメントについて役員と管理職を対象とした動画研修を行いました。従業員に対する研修は継続して実施していきます。

人権推進ロードマップ



取引先アンケートの実施

バリューチェーン全体にわたる企業の社会的責任が重視されている中、当社グループは「CSR倫理綱領」に基づき、環境・社会・倫理などの領域における法令遵守を推進しています。当社グループが提供する商品やサービスは国内および海外の数多くの法人の手を経てお客様に提供されるため、どの過程においても各種法令が遵守され、環境・社会・倫理面で問題のないものを提供すべきと考えています。そのため年1回、主要サプライヤーをはじめ、主要なお取引先を対象に、取引方針の遵守やESG課題への取り組みを確認するアンケート調査を実施しています。回答結果については集計・分析を行い、リスクが高いと懸念される場合にはヒアリングや改善要請などの対応を行っています。

2025年3月期の取引先アンケート調査結果

当社は2022年3月期より、グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン(GCNJ)が公開する「CSR調達セルフ・アセスメント質問票」を活用し、人権、環境、サプライチェーンを含む計114問の自己評価アンケート調査を実施してきました。2025年3月期はより多くのお取引先に回答いただくことを目的に、質問数を30問に集約した自社アンケートを実施しました。前期との比較分析で点数が低かったお取引先を特定し、対話によって状況を把握するとともに、改善案の提案や必要に応じて是正措置を図っています。

取引先アンケート実施状況

お取引先	項目	2023年3月期	2024年3月期	2025年3月期
ヤマダホールディングス取引先	対象会社(数)	280	289	297
	回答率(%)	56.1	49.1	58.9
グループ会社取引先	対象会社(数)	247	220	228
	回答率(%)	67.6	71.8	74.1
ヤマダデンキ主要取引先	対象会社(数)	75	74	73
	回答率(%)	62.7	63.5	75.3
SPA商品委託製造会社	対象会社(数)	39	43	50
	回答率(%)	100	100	100
合計	対象会社(数)	641	626	648
	回答率(%)	64.0	62.3	69.3

人権課題の特定

お取引先を対象としたアンケートからは、労働環境の把握を通じて人権課題を特定しています。2025年3月期は当社とヤマダデンキの役員を対象に人権リスクアンケートを実施し、重要な人権リスクを特定しました。アンケート結果を踏まえ、今後も人権課題に取り組んでいきます。

人権リスクアンケート結果

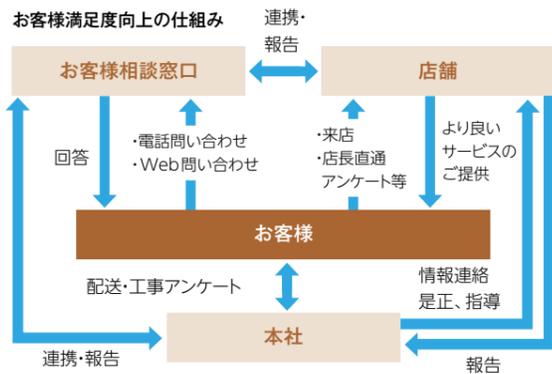
重要な人権リスク	結果
● 過剰・不当な労働時間	● 情報セキュリティ
● 居住移転の自由	● 知的財産権
● 消費者の安全と知る権利	

SPA商品の製造委託会社選定

当社はSPA商品の製造委託先にISO9001認定取得済みの企業を中心に選定しています。また製造委託先の一部の工場に対して、「初期」「量産前」「定期(3年に一度)」「臨時」で品質などに関する監査を行い、さらに毎年ISO14001の認定取得状況を確認し、環境リスクへの対応を強化しています。

## お客様満足に向けた取り組み

ヤマダデンキでは、豊富な品揃え、親切丁寧な接客、リーズナブルな価格での製品提供を目指しています。製品ご購入時はもとより、配送、設置工事、修理、サポートなどのアフターサービスも含め、製品の使用段階からその後に至るまで、お客様に満足していただけるよう努めています。現場の意見やお客様のご意見は改善に活用しています。



## お客様相談窓口とコールセンター設置

ヤマダデンキではお客様の声を最大限に活かすため、本社にお客様相談窓口を設置し、お客様の貴重な意見を関係部署と連携し迅速に対応する体制を構築しています。いただいたご意見については月1回の定例会で具体的な改善計画の立案と実施、取り組み状況を役員に報告しているほか、分社長会議で各部署にも情報を共有しています。

また、修理の受付、各種サービスに関する専門のコールセンターを設け、検証機を確認しながら質問に回答するなどサービスの改善に努めています。コールセンターでは、受付社員に向けたお客様対応研修を実施しています。お客様とのやり取りを録音した音声をもとに、対応品質向上のための評価項目を取り入れたチェックシートを活用し、評価を行っています。評価結果のフィードバックを通じて、お客様対応のクオリティを上げていきます。今後もお客様のご意見に対する受け答え、集約・分析などを通じてお客様に寄り添った対応を目指していきます。

	2023年 3月期	2024年 3月期	2025年 3月期
お褒め	616	590	556
ご指摘	545	462	474

## 快適なお買い物時間を提供

ヤマダデンキでは、すべてのお客様に快適な環境でお買い物を楽しんでいただくために、一部店舗にてクワイエットアワーを定例実施しています。クワイエットアワーとは、音や光などが苦手な感覚過敏の方に配慮し、店内BGMや店内放送の音量調整や照明の減灯を行い、一時的に音の重なりや光の刺激を緩和し店内の環境を調整する取り組みです。2023年にTecc.Land相模原店にて定例実施を開始、2025年6月現在、神奈川県内の17店舗<sup>※1</sup>で実施しており、今後も実施範囲を拡大していきます。また、全国のヤマダデンキ店舗<sup>※2</sup>の男性用お客様・従業員用トイレ個室には、サンタリーボックスを設置しています。前立腺がんや膀胱がんの治療、加齢により尿漏れパッドや大人用おむつを使用する方が捨てる場所にお困りになる問題に着目しました。

※1 LABI、インショップ店舗を除く ※2 一部インショップ店舗除く

## 情報セキュリティ

当社グループは多くの個人情報取得しており、本社では経営に関わるさまざまな機密情報を取り扱っています。これらの情報資産を取り扱う企業としてISO27001 (ISMS) を取得し、グループ全体のセキュリティレベルを高めるべく多岐にわたる対策・投資を行っています。

個人情報保護においては個人情報保護方針を定め、安全管理措置を講じています。2025年はITDX本部が中心となり、グループ各社の業態に沿った形のプライバシーポリシーを作成しています。近年は海外への出店も拡大しており、GDPRほか各国の個人情報保護規制対応を含めて体制を整備しています。機密情報保護においては情報セキュリティ基本方針を定め、基幹システムの脆弱性診断を継続して行うなど、最新のセキュリティ構築・維持を徹底しています。あわせて社員に対する勉強会も定期的実施しています。これらの取り組みの結果、2025年3月期までの5年間で重大インシデントの発生件数はゼロ件でした。

**個人情報保護方針**  
<https://www.yamada-holdings.jp/info/policy/privacy.html>

**ISO27001 認証取得**  
<https://www.yamada-holdings.jp/info/policy/isms.html>

## ESG データ



ESG データ集  
[https://www.yamada-holdings.jp/csr/report\\_esg.html](https://www.yamada-holdings.jp/csr/report_esg.html)

集計範囲の記号表記  
 A: ヤマダホールディングス  
 B: ヤマダデンキ  
 C: ヤマダホールディングスおよびその傘下の主要事業会社 (連結)

### 環境

項目	集計範囲	単位	2021年 3月期	2022年 3月期	2023年 3月期	2024年 3月期	2025年 3月期		
廃棄物削減と資源循環	廃棄物量	産業廃棄物排出量	C <sup>※1</sup> <sub>※2</sub>	t	60,980 <sup>※3</sup>	133,949	175,105	172,109	144,084
	リユース・リサイクル	家電4品目(テレビ、冷蔵庫、洗濯機、エアコン)のリユース台数	B	台	56,937	78,663	128,194	119,727	156,899
気候変動への対応	CO <sub>2</sub> 排出量	小型家電リサイクル台数	B	台	802,478	958,417	830,227	839,103	843,128
		スコープ1	C <sup>※2</sup>	千t-CO <sub>2</sub>	54	53	53	48	36
		スコープ2	C <sup>※2</sup>	千t-CO <sub>2</sub>	257	263	231	231	235
	スコープ3	C <sup>※2</sup>	千t-CO <sub>2</sub>	26,371	23,376	21,491	21,335	20,423	
	再生可能エネルギーの導入	電力使用による延べ床面積当たりCO <sub>2</sub> 排出量	C <sup>※2</sup>	kg-CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>	40.9	40.4	35.0	34.6	35.5
	電力使用量全体に占める再生可能エネルギー率	C <sup>※2</sup>	%	1.94	2.03	2.15	3.74	3.92	

### 社会

項目	集計範囲	単位	2021年 3月期	2022年 3月期	2023年 3月期	2024年 3月期	2025年 3月期		
社員に関するデータ	正社員数	男性	C	名	19,126	18,323	19,912	20,096	20,276
		女性	C	名	5,174	4,628	5,372	5,430	5,400
		合計	C	名	24,300	22,951	25,284	25,526	25,676
離職率 <sup>※1</sup>	男女計	C <sup>※2</sup>	%	5.3	6.1	6.4	6.0	4.4	
人材育成	1人当たりの平均研修時間	C <sup>※1</sup>	時間	-	-	19	25	21	
	セールスエンジニアの人数	B	名	175	337	452	483	526	
お客様満足に向けた取り組み	お客様の声	お褒め	B	件	638	625	616	590	556
		ご指摘	B	件	632	615	545	462	474
ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョン	女性比率	管理職	C <sup>※2</sup>	%	3.8	4.0	3.6	3.6	4.1
		正社員	C	%	21.3	20.2	21.2	21.3	21.0
		外国籍雇用者数 <sup>※1</sup>	C <sup>※3</sup>	名	301	178	213	205	307
ワーク・ライフ・バランスの推進	有給休暇取得率	正社員	C <sup>※3</sup>	%	45.8	46.2	51.0	59.4	53.6
		正社員 + 非正社員	C	%	-	-	56.9	64.0	58.1
	育児休業取得率 <sup>※4</sup>	男性	C <sup>※5</sup>	%	-	-	14.3	32.5	36.2
		女性	C <sup>※5</sup>	%	-	-	119.2	100	100
エンゲージメントサーベイ <sup>※6</sup>		C	-	-	-	B <sup>※7</sup>	B <sup>※8</sup>	B	
労働安全衛生	休業災害発生率	C <sup>※9</sup>	%	-	-	0.69	0.98	1.14	
	健康診断受診率	C <sup>※2</sup>	%	93.0	93.8	97.9	95.9	95.6	
	ストレスチェック受検率	C <sup>※2</sup>	%	92.3	92.7	93.2	96.1	96.5	

### ガバナンス

項目	集計範囲	単位	2021年 3月期	2022年 3月期	2023年 3月期	2024年 3月期	2025年 3月期		
コーポレート・ガバナンス	取締役 <sup>※1</sup>	人数	A	名	-	-	-	12	12
		取締役女性比率	A	%	-	-	-	16.7	16.7
		社外取締役の人数(うち独立役員人数)	A	名	-	-	-	5(5)	5(5)
		社外取締役比率	A	%	-	-	-	41.7	41.7
IR活動	A	回	247	208	204	223	216		
コンプライアンス	内部通報件数	C <sup>※2</sup>	件	133	151	173	165	391	
サプライチェーンマネジメント	取引先アンケート実施状況	対象会社数	C	社	105	552	641	626	648
		回収率	C	%	86.6	54.0	64.0	62.3	69.3

環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>※1 2023年3月期より住建セグメントのヒノキヤグループを集計範囲に追加しました</li> <li>※2 2024年3月期までは非連結子会社を含みます</li> <li>※3 ヤマダ電機単体の数値です</li> <li>◎ マークは第三者保証を受けた数値となります</li> </ul>
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>※1 正社員のみ</li> <li>※2 2022年3月期までは非連結子会社を含みます</li> <li>※3 2023年3月期までは非連結子会社を含みます</li> <li>※4 子どもが3歳になるまでの間に育児休業を取得できるため、取得率が100%を超える場合があります</li> <li>※5 2023年3月期~2024年3月期はヤマダホールディングスとヤマダデンキの数値となります</li> <li>※6 S、A、B+、B、B-、C、Dの7段階評価、2024年3月期までは従業員満足度調査になります</li> <li>※7 ヤマダホールディングス、ヤマダデンキ</li> <li>※8 ヤマダホールディングス、ヤマダデンキ、ヤマダファイナンスサービス、シー・アイ・シー、インバースネット、ヤマダホームズ、ヒノキヤグループ、ハウステック、中部日化サービス、日化メンテナンス</li> <li>※9 2023年3月期~2024年3月期はヤマダデンキの数値となります</li> </ul>
ガバナンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>※1 2024年6月27日に監査等委員会設置会社に移行したため、移行後のデータとなります。移行前のデータに関しては、過去のESGデータ集をご参照ください</li> <li>※2 非連結子会社を含みます</li> </ul>