

# 消費者志向自主宣言 フォローアップ活動報告書 第4回報告

(令和4年10月～令和5年9月の活動記録追加版)



令和5年10月19日



株式会社イワサ・アンド・エムズ

## 令和5年度 消費者志向自主宣言・フォローアップ報告 (PDCA シート)

令和5年10月19日

株式会社イワサ・アンド・エムズ

### 令和4年10月～令和5年9月 の主な追加活動

代表者 増田聡明

取組方針 (要約)	活動実績 (概要)	参考資料
<b>I. みんなの声を聴き、かついかすこと</b>		
社員の積極的な取り組み意識の醸成	消費者志向経営連絡会議社内オープン中継や使用された資料の社内掲示板へのアップを定期的に継続実施。	第4回報告書 P. 23 欄外
消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換	マンション管理組合向けにセミナーと個別相談会を初実施。	第4回報告書 P. 8
消費者と共に協議して新塗装工法を開発	新築ビルの塗装工事で従来にない新塗装工法で成果を上げた。	第4回報告書 P. 9
<b>II. 未来・次世代のために取り組むこと</b>		
消費者・社会の要望を踏まえた開発と改善	近隣の高校(全国拠点のある通信高校)で特別授業を実施	第4回報告書 P. 16
	食品ロス削減推進サポーターに登録して活動開始	第4回報告書 P. 17
<b>III. 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること</b>		
経営トップのコミットメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年に引き続き消費者庁提供の「消費者志向経営チェックリスト」を部分加工して社内各部門へ配付し、回答を収集・分析・公開した。</li> <li>・ESG委員会を立ち上げてHPをリニューアルし「ESG通信」を発刊した。</li> </ul>	第4回報告書 P. 21～P. 24
コーポレートガバナンス		

# 【イワサ・アンド・エムズ 消費者志向自主宣言】

## ＜理念＞

株式会社イワサ・アンド・エムズは、建設関連専門工事の分野において、継続的にお客様に満足を提供し、信頼を得ることを当社の存在価値とし、次の五つの原則を社員の行動指針としています。

### Idea 「発想」

私たちは常にお客様に満足していただける発想を持って提案を行います。

### Wish 「願い」

私たちはお客様の幸福を願い、お客様の安全の確保とご負担にならない施工環境をつくります。

### Action 「行動」

私たちはお客様の立場にたち、お客様と同じ目線で日々行動して参ります。

### Smile 「笑顔」

私たちはお客様に笑顔になっていただく仕事をし、お客様に笑顔をお届け致します。

### Achieve 「達成」

私たちはお客様満足度100%を目標に掲げ、それを達成する仕事をお約束致します。

## 【 現在の重点取り組みテーマとその対応ポイント 】

### テーマ『 消費者と共に安全・安心に住める街づくりに貢献する。 』

- ① 街のシンボルとなる新築のランドマーク建築物の内外装工事や、きちんと計画されたマンションの「大規模修繕工事の実施」や「管理組合業務強化」を消費者と共に進めて、社会価値の維持や強化を支援する。
- ② 「連携と協働」を大事にする。
  - \* 消費者から意見や要望を良く聴取する。
  - \* 自部門だけでなく部門横断で取り組む。
  - \* 自社だけでなく他企業との連携と協働で消費者への総合的なサービスを可能にする。
- ③ 「社会的な課題」の解決に積極的に貢献する。

# I .みんなの声を聴き、かついかすこと

# I.みんなの声を聴き、かついかすこと

## 社員の積極的な取り組み意識の醸成

### 方針

お客様からいただくご意見・お問い合わせ・ご要望、関連する情報、業界動向等を集約し、必要に応じてすみやかに社長に伝達し共有できる体制を構築していきます。またそのご意見や情報を関連部署へ伝達し、迅速・丁寧な対応を行うように日々指導して、社員の意識向上を行います。

### 現在取り組み中の課題

- 契約相談時や工事期間中に得る消費者の要望やクレームなどを本社部門で即時共有し社内の関係部門と解決を図る。
- 「大規模修繕工事の重要性」や「管理組合業務の強化」の社会的な価値を社内に浸透させる。

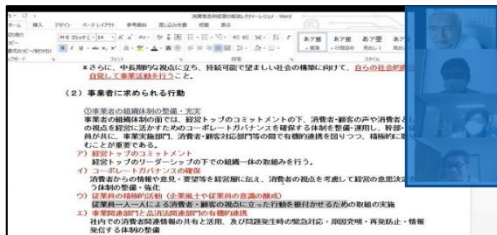
## 2020年の取り組み

### 活動状況

- ① マンションの工事情報用ホームページに顧客(住民の方)が書き込む質問や意見などを本社部門でもモニタリングする仕組みを整備(2020年3月1日~開始)
- ② 「消費者志向経営」社内勉強会ZOOM会議方式で実施(2020年5月20日・6月11日)
- ③ 社内にSDGsの理解を広げるため「MY SDGs宣言」アンケートを2020年7月~8月にかけて実施。順次社内報(月次発行)に各社員の「MY SDGs宣言」を紹介中。
- ④ 消費者庁の食品ロス削減の取り組みキャンペーンに参加。「賞味期限」の新名称募集などで全社にアンケート方式で応募推奨。7件応募(2020年9月11日)

### 活動成果と次への課題

- ①~④の各種の社内向けの「消費者志向」意識の醸成に向けた取り組みにより、昨年度に比較して社員の7割以上が、正しい理解と前向きな取り組み意識を持つようになった。



社内SDGs勉強会の様子  
(2020年3月)

東京都産業労働局のホームページでSDGs活動に熱心な企業を紹介。イワサのこのマンション工事で住民の声を大事にする活動が紹介されました。(2021年8月)



# I.みんなの声を聴き、かついかすこと

## 2021年の取組み

### 活動状況

①マンションの住民の方々が抱える管理業務の課題や悩みを 理解・共有するため 社内向けに**マンション管理組合業務オープンゼミ**を下記内容・スケジュールで実施。 ZOOM会議方式で1回あたり30分～40分（**毎回録画して全社掲示板にも掲示した。**）

- 1回目 3月8日開催 「マンション管理組合会計の課題 概要」
- 2回目 3月29日開催 「マンション管理組合会計の課題 修理費・積立修繕金」
- 3回目 4月19日開催 「マンション管理組合会計の課題 決算」
- 4回目 5月24日開催 「マンション管理組合会計の諸課題」
- 5回目 6月28日開催 「マンション管理業務のIT化の課題と動向」
- 6回目 7月26日開催 「マンション管理適正化法の改正の最新動向」

②「消費者志向経営」連絡会議内容を社内通達回覧開始（2021年7月～）

### 活動成果と課題

①～②の各種の社内向けの「消費者志向」意識の醸成に向けた取り組みにより、昨年度に比較して社員の7割以上が、正しい理解と前向きな取り組み意識を持つようになった。

## 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

### 活動状況

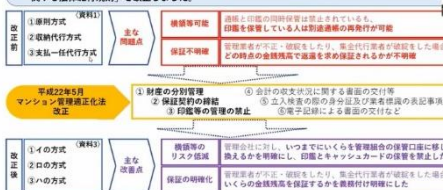
①**マンションの工事情報用ホームページ**に顧客（住民の方）が書き込んだ質問や意見などが蓄積したので統計分析を実施。傾向を踏まえた対策を社内協議（2021年7月～9月）を行い、適宜現場へ改善策を指示。

### 【住民の書き込み例】

件名  
「バルコニーない状況調査について」  
本文：  
床置き室外機の項目で、配管吐出部周りのパテが劣化しており、取れる可能性があるとのことですが、万が一取れた時の補修はどのようになりますか？以前の大規模改修では新たなパテを詰めてくれたと理解しています。もし範囲外であれば取れた場所の補修を自己負担で補修してもらえますか？

### 第3章② 管理費と修繕積立金の管理方法

◆日本のマンションの大半は管理組合の業務を管理会社へ委託しています。  
◆マンション管理適正化法の公布以降、管理会社による修繕積立金等の積立事件や破綻、管理費等の積立業者の破綻、購入していた銀行の破綻（ペイオフ）など、種々な問題やリスクが顕在化しました。  
◆そこで国土交通省は、特に管理会社による積立事件を背景に「マンションの管理の適正化の推進に関する法律施行規則」を改正しました。



### 1、マンション管理 3つの課題

#### (1) 管理組合の財政難と修繕実施の困難さ

・修繕積立金の不足：空室の増加、消費税に引き上げ、積立金の当初設定の低水準計画に対して不足している管理組合：34.8%（平成30年度マンション総合調査より）

#### (2) 居住者の高齢化や多様化による環境変化・人手不足

・管理組合の役員のみ手不足、クレーマー、管理会社への過度の要求の増加

#### (3) マンション管理業の革新の必要性

・人手不足に対応するために女性、若年層、IT等の活用検討  
・管理組合財政等の改善に向けた提案、総合サービス提供ニーズへの対応

（参考：一般社団法人マンション管理業協会 令和元年ヒアリング資料）

\* 毎回オンライン会議でゼミ方式で開催 録画して後日全社内へ掲示した。



\* 毎月の消費者庁の消費者志向経営連絡会は 本社内会議室で大型TVにPCをつないでパブリックビューイング式にて公開視聴会を開催。有識者の方や他社の活動事例のお話を視聴して活動の参考としている。

# I. みんなの声を聴き、かついかすこと

## 2022年の取り組み

### 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

#### 活動状況

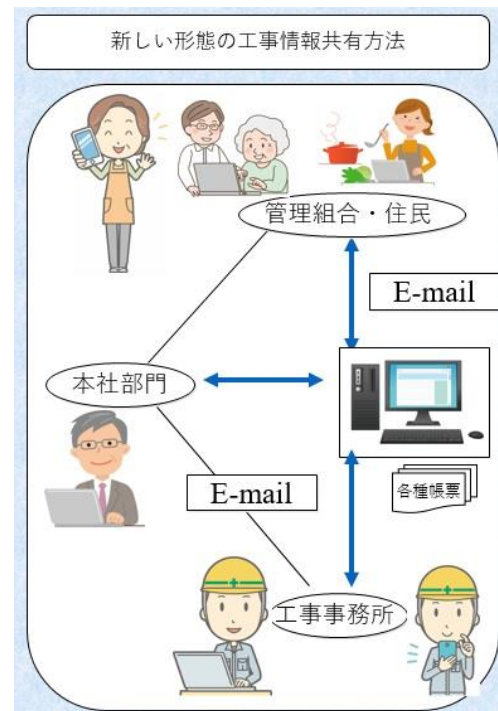
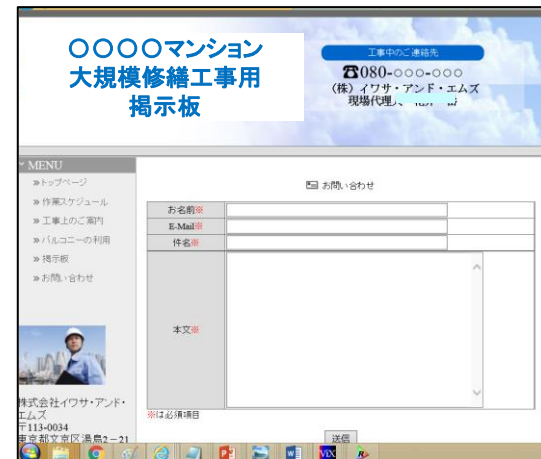
①2022年度も継続してマンションの工事情報用ホームページを展開した。顧客(住民の方)が書き込んだ質問や意見などが約2年間分蓄積(2020年7月～2022年9月)したので、統計分析を実施。その傾向を踏まえた対策を社内で協議し適宜現場へ改善策を指示。

マン...	マンション名と代理人	問い合わせ日時	時間帯	問い合わせ目的	場所・部位	件名	メール原文詳細(個々の明細)
1		2022年10月09日(日) 14:53	昼(10-16時台)	事務連絡/相談	エアコン	オプション工事アンケート	差出人: mailer@p-kit.com
2		2022年10月02日(日) 21:44	夜間(20-24時台)	事務連絡/相談	洗濯物関係	洗濯物干し情報について	差出人: mailer@p-kit.com
3		2022年10月02日(日) 15:39	昼(10-16時台)	事務連絡/相談	バルコニー	バルコニーの防水工事完了	差出人: mailer@p-kit.com
4		2022年10月02日(日) 09:21	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	バルコニー	バルコニー	差出人: mailer@p-kit.com
5		2022年10月01日(土) 11:58	昼(10-16時台)	改善要望(施工)	共用設備・施設	10月1日の階段室の下地	差出人: mailer@p-kit.com
6		2022年09月29日(木) 12:23	昼(10-16時台)	改善要望(施工)	洗濯物関係	Re:Re:洗濯物干し情報について	差出人: mailer@p-kit.com
7		2022年09月27日(火) 08:14	朝(5-9時台)	改善要望(連絡)	洗濯物関係	洗濯物干し情報について	差出人: mailer@p-kit.com
8		2022年09月26日(月) 18:54	夕方(17-19時台)	事務連絡/相談	エアコン	エアコンの不調の件	差出人: mailer@p-kit.com
9		2022年09月21日(水) 15:03	昼(10-16時台)	事務連絡/相談	エアコン	本日午後からエアコンの	差出人: mailer@p-kit.com
10		2022年09月20日(火) 07:39	朝(5-9時台)	予定照会	エアコン	室外気取り外しの件	差出人: mailer@p-kit.com
11		2022年09月18日(日) 12:16	昼(10-16時台)	事務連絡/相談	バルコニー	バルコニーの工事の際の	差出人: mailer@p-kit.com
12		2022年09月17日(土) 09:05	朝(5-9時台)	事務連絡/相談		物置移動の件	差出人: mailer@p-kit.com
13		2022年09月15日(木) 14:07	昼(10-16時台)	事務連絡/相談	エアコン	エアコンの件	差出人: mailer@p-kit.com
14		2022年09月14日(水) 13:04	昼(10-16時台)	改善要望(連絡)	洗濯物関係	洗濯情報について	差出人: mailer@p-kit.com
15		2022年09月13日(火) 18:07	夕方(17-19時台)	改善要望(施工)	バルコニー	バルコニー工事完了時期	差出人: mailer@p-kit.com
16		2022年09月12日(月) 11:29	昼(10-16時台)	予定照会	エアコン	エアコン室外機移設工事	差出人: mailer@p-kit.com
17		2022年09月12日(月) 07:42	朝(5-9時台)	予定照会	バルコニー	バルコニー工事完了時期	-----Original Message-----

具体的マンション名と現場代理人の表示欄

#### 活動成果と次への課題

現場任せにせず、住民の方々の各種相談がどういう内容・タイミングで入力してくるかを長期間多数の拠点データで本社でもリアルタイムにそのやりとりをモニタリング実施。その内容を経営層・関係部門で共有・分析していくことで、現場や住民の方々の細かいご要望の理解がかなり深まり各種の現場への指示や施策へ活かしている。



消費者(住民)から現場に寄せられる質問や要望とそれへの返答状況を本社部門でも常時モニタリングし適宜経営層へ報告。統計分析も実施。

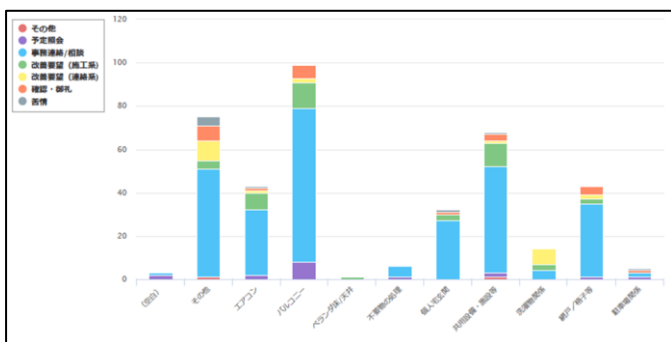
# I. みんなの声を聴き、かついかすこと

## 2023年の取組み

### 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

#### 活動状況

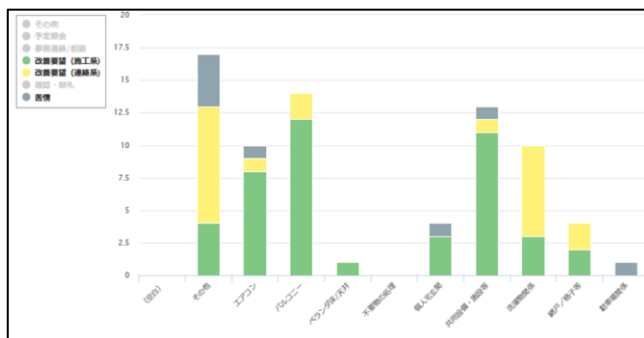
①2023年度も継続してマンションの工事情報用ホームページを展開した。顧客(住民の方)が書き込んだ質問や意見などが約3年間(2020年7月～2023年9月)で400件になったので、関係部門でより詳細に内容を分析し、傾向が顕著なものについては対策を協議して決めた。



1. 場所別問い合わせ件数  
場所別では当然ながら各住民の管理下にある共用部である「バルコニー」が最も多く、「共用設備」、「網戸」、「エアコン」、「玄関」と続いでいきます。内訳をみていくと、どの項目も事務連絡が大半を占めますが、「バルコニー」、「共用設備」、「エアコン」においては、改善要望(施工系)の割合が他に比べて高いことがわかります。

#### 2 苦情、改善要望

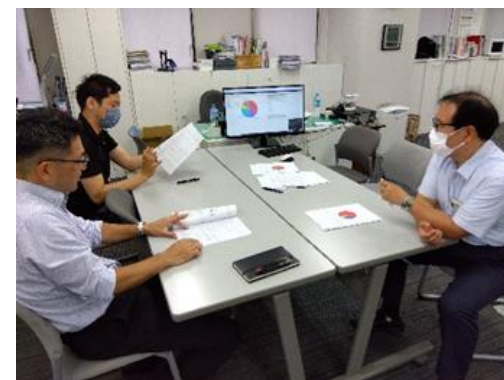
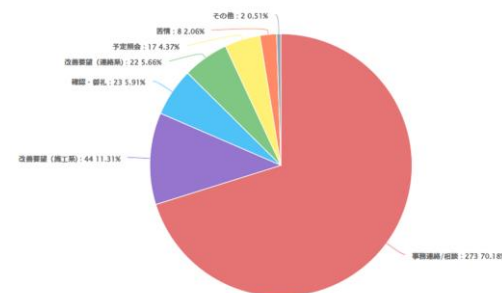
次に苦情や改善要望は、どの場所が多いか分析しました。下のグラフを見ると「洗濯物関係」において改善要望(連絡系)が多いことがわかります。また、「バルコニー」や「共用設備」、「エアコン」において、改善要望(施工系)が多いことも判別できます。苦情は、「エアコン」、「個人住宅玄関」、「共用設備」、「駐車場関係」で発生しています。



#### 活動成果と次への課題

400件ほどの相談や問い合わせデータの中には「要望」や「苦情」以外に「感謝」や「御礼」のメッセージも一定量あり、そうした声を引き出した現場担当者へのフィードバックや評価もきちんと対応することが、全体の改善推進にも重要ではないかとの意見も出て次年度にかけて具体策を本格検討していくこととなった。

### 消費者の要望・意見の集約



関係部門で分析・協議



# I. みんなの声を聴き、かついかすこと

## 2023年の取り組み

### マンション管理組合向けにセミナーと相談会を初開催

#### 活動状況

消費者(マンション管理組合理事)と直接に会合する場を持って意見交換・協議することの重要性をふまえ、試行的に2023年1月14日に子会社アルファナジエを事務局とし、連携しているマンション管理士4名と管理組合向けに運営支援セミナーを開催し併せて抱えている課題の無料相談会も実施した。

令和5年のマンション管理のキーファクターは？

## マンション管理組合 運営支援セミナー

～マンション管理組合の役員が知っておくべき重要ポイント～

**受講料無料 先着40名様**

個人情報保護法が改正！管理組合は居住者情報の管理に注意です！

最近の大規模修繕工事の重要課題の動向は？

管理組合もDXの時代！マンション自主管理支援アプリ導入組合が増加中

セミナー後に無料個別相談会も開催！(原則事前予約制)

**会場** <https://fureai.space/img/no53.jpg>

ふれあい貸し会館 秋葉原N.53

東京都千代田区神田住入町2-15 秋葉原N.53  
(JR秋葉原駅 昭和通り徒歩1分)

参加お申込み(Web・E-mail・FAX)は次ページの情報をお願いします。先着40名様

主催：スリーエック推進協議会 [www.3ec.or.jp/](https://www.3ec.or.jp/) [activities/03/03\\_01\\_01.html](https://www.3ec.or.jp/activities/03/03_01_01.html)

事務局：株式会社アルファナジエ 東京都豊島区上野9-16-403 4F 事業部 03-5834-3585(代) FAX 03-6730-9751 (セミナー連絡窓口 090-3338-2735)

日 時  
2023年  
**1月14日(土)**  
13:30～16:00(13時受付開始)

会場 **秋葉原駅 徒歩1分**

第1部 13:30～  
管理組合における個人情報保護マネジメントについて  
講師：マンション管理士 倉光恭三氏

第2部 14: 75～  
最近の大規模修繕工事の課題について  
講師：マンション管理士 高下博行氏

第3部 15: 15～  
マンション管理支援アプリ「KURASEL」の紹介  
講師：三豊地所グループイノベリオス(株) 営業部長 益子靖隆氏

無料個別相談会 16:00～17:00  
講師と専門家がご相談に対応します。  
セミナー参加申込に事前予約が必要です。

マンション管理組合運営支援セミナー(2023年1月14日)

セミナー受講アンケート

この度は、「マンション管理組合運営支援セミナー」にご参加いただき、誠にありがとうございました。今後のセミナー開催の参考にさせていただきます。アンケートへの協力をお願いいたします。  
※ご記入された後に、セミナースタッフにお渡しください。

マンション名: \_\_\_\_\_  
お名前: \_\_\_\_\_

Q1  
今回のセミナーは、ご満足いただけましたか？

①講演1「管理組合運営における個人情報保護マネジメントのありかた」  
□大変満足 □満足 □どちらでもない □やや不満 □不満  
特記事項 *個人情報の管理に関して、更に学習したいと感じました。*

②講演2「最近の大規模修繕工事の課題について」  
□大変満足 □満足 □どちらでもない □やや不満 □不満  
特記事項 *大規模修繕工事の開始に、自治体との連携が必要だと感じました。*

③講演3「マンション管理支援アプリ「KURASEL」の紹介」  
□大変満足 □満足 □どちらでもない □やや不満 □不満  
特記事項 *かまゆをシステムから取り除きたい。*

Q2  
今回のセミナーの全体の運営に関して、ご満足いただけましたか？

①セミナー構成 □大変満足 □満足 □やや不満 □不満  
②時間配分 □大変満足 □満足 □やや不満 □不満  
③スタッフ対応 □大変満足 □満足 □やや不満 □不満

Q3  
今回や今後のセミナーに関して、ご意見、ご要望などございましたらご記入ください

*この業界のセミナーは、おこなって前回は、参加者のレベルが、各人に合わせて、開催してほしいと感じました。*

アンケートへの回答に協力いただき、誠にありがとうございました。  
回答いただいた情報は、個人情報保護方針に基づき適切に利用させていただきます。

以上

### 参加者からアンケートも収集し分析。

#### 活動成果と課題

WEBの問合せコーナーからだけでなく、こうした直接対面で意見交換や情報共有、課題相談の場を持つことにより、消費者(管理組合理事)が抱える課題や問題点がその背景も含めて良く理解できると共に、マンション管理士など専門家との仲介役をはたすことで消費者(管理組合理事)側により有益な情報やアドバイスを提示できたので次年度はオンライン開催も含めてこうしたイベントをさらに増やしていきたい。

#### 消費者との直接対面会合の設置



セミナーと相談会開催の様子



# I.みんなの声を聴き、かついかすこと

## 2023年の取り組み

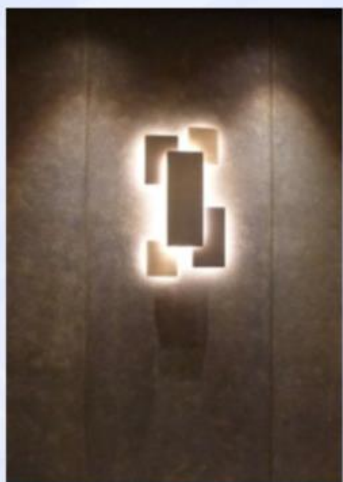
### 顧客と一緒に協議して新手法の特殊な塗装を実現(特許出願中)

#### 活動状況

新築塗装工事では顧客から特殊な注文や要望を(低費用で)実現可能かとの相談を受けることも多い。そのような場合も画一的な対応ではなく可能な限り、一緒に協議してより良い塗装工事を行うこととしている、2022年～2023年にかけてある顧客からの要望と一緒に検討した結果、低コストでの実現可能な手法を生み出して成功した。(特許出願中)

#### 特殊塗装(意匠・デザイン塗装)工事

#### アンティークゴールドエイジング仕上

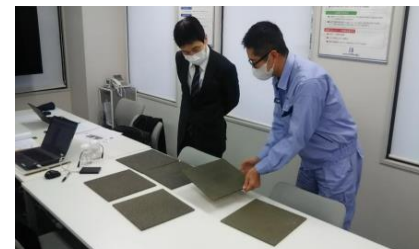


【 ビルのロビーや廊下の壁面等に使用される特殊塗装工法 】  
・新築ではあるがあえて年季が入った古色蒼然とした味わいある風味の仕上がりを低コストかつ短期に実施可能にした工法。

#### 活動成果と課題

技術開発は単独にその企業だけでなしえるものではなく、顧客や協会社、取引先等多くのステークホルダーから寄せられる要望や意見にもまれる中で、苦労しながら進める中で良いものが生み出されることが多いことを再確認できたので、今後はさらにそういった「協働」のプロセスを重んじて新技術開発に取組みたい。

## 新技術の説明会合



### 特許出願文書の一部抜粋

#### 【技術分野】

【0001】

本発明は、化粧壁の製造方法に係り、特に高級感のある外観を有する化粧壁を製造する方法に関するものである。

#### 【背景技術】

【0002】

近年、建築物の外壁などに対して、経年変化した際に生じる重厚感やアンティーク感を生じさせる処理を施し、高級感のある化粧壁とすることが行われている(例えば、特許文献1参照)。しかしながら、従来の方法では、刷毛などの塗装工具を巧みに駆使して表面に凹凸を形成する必要がある、熟練した塗装工でなければこのような高級感のある外観を実現することができなかった。

#### 【先行技術文献】

#### 【特許文献】

【0003】

【特許文献1】特開平5-13306  
6号公報

## Ⅱ. 未来・次世代のために取り組むこと

## Ⅱ. 未来・次世代のために取り組むこと

### 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

#### 方針

工事前の工事内容説明会から工事期間中の様々な情報提供、さらに工事終了後のアフターケアにいたるまで、お客様のニーズや立場を十分に考慮して適切な情報、有益な情報、正確な情報をより多く提供していけるよう、常にその手法や体制の改善を行っていきます。  
またお客様からの問い合わせに迅速かつ丁寧に調査して回答できる仕組みの強化につとめています。

#### 現在取り組み中の課題

- 計画的な「大規模修繕工事の重要性」や「管理組合業務の強化の必要性」を消費者に説明し、社会価値の維持と強化への理解と行動を促す。
- 專業系の中小企業でも、他企業との「連携と協働」で消費者のかかえる様々なニーズに総合的に対応できるサービス体制を構築し、消費者と有益な協議を行えるようにする。

### 2020年の取り組み

#### 活動状況

- マンション管理組合の管理業務・会計事務を効率化できるアプリの製品紹介パートナー契約をイノベリオス社(三菱地所グループ社)と締結。(2020年8月1日)
- マンション住民の専有部分工事相談にも適切に対応するため、住宅リフォーム専門会社のフレッシュハウス社(損保ジャングループ会社)と相互顧客紹介契約を締結(2020年9月17日)具体的な相互連携を開始。
- ホームページへのマンション管理組合向け有益情報を適宜掲載中

#### 活動成果・課題等

- 日本の企業の9割以上を占める中小企業が、少ないリソースで「消費者」の様々なニーズにワンストップで対応できる大企業並みの総合サービス力をつけるには、複数社がそれぞれの強みを「連携と協働」で共有し、消費者とも共に工夫して「社会価値」を維持・強化していくビジネスモデルの確立が有効であり、企業側、消費者側にもメリットが大きい。

\* 中小企業の複数社が、それぞれの強みと弱みを「連携と協働」により補完してサポートする体制を構築。

\* 様々なニーズを抱える消費者へ総合的にサービス展開していく 連携ビジネスモデルを2020年9月から 正式にスタートさせた。

管理組合・施設管理者の皆様、こんにちはお悩みありませんか？

- ✓ 大規模修繕工事の計画や進め方の相談をしたい
- ✓ 無料の前提で建物の状況を調査・診断してもらいたい
- ✓ 現在の委託先と違う会社から見積りを取ってみたい
- ✓ 修繕積立金だけでは工事資金が不足している
- ✓ 無駄なコストのかかる工事はしたくない
- ✓ 工事中の安全確保について注意点を知りたい



東京・神奈川・埼玉・千葉県対応(株)イワサ・アンド・エムズ  
マンション・商業ビル・公共施設の  
大規模修繕工事ならぜひご相談下さい！

無料 0120-50-8183  
お電話にお問い合わせください！

お問い合わせフォーム  
24時間受け付けています。

HP上で常時24時間 質問・相談を受付

総合 お知らせ イベント コラム

お知らせ 2020.03.09 東京都で一定基準のマンションについての管理状況の届け出制度がスタートします。(4月～)

東京都は、建物の老朽化と居住者の高齢化といった「二つの若い」が進行するマンションが管理不全に陥れば、周辺環境にも深刻な影響を及ぼす恐れがあるとして、良質なマンションのストックの形成を図り、居住生活の安定向上及び地域の発展の両立に寄与するため、マンションに関わる専有部分の修繕、管理組合による管理状況の届出及び管理状況に応じた助成・支援等について規定する条例を2019年3月に制定しました。その条例により、2020年4月から、一定の基準の(1983年以前竣工で戸数6戸以上)マンションの管理組合は、東京都に対して大規模修繕計画の有無や、実施年などを含む当該マンションの管理状況の届け出義務が課されます。

詳細は下記のページをご覧ください。

東京におけるマンションの適正な管理の促進に関する条例  
<http://www.mansion-tokyo.jp/shisaku/01teikiseikantori-jourei.html>  
マンション管理状況届出制度  
<http://www.mansion-tokyo.jp/shisaku/01teikiseikantori-jourei02.html>  
届け出フォーム  
<http://www.mansion-tokyo.jp/inf/4/2keikaku-kenkouka/01keikaku-kenkouka.html>

管理組合に有益なニュースをHPでも掲載



工事説明会等での住民からの  
直接の要望聴取や意見交換

## Ⅱ. 未来・次世代のために取り組むこと

### 2021年の取り組み

#### 活動状況

- マンション管理組合アプリのイノベリオス社と同アプリの操作性について意見交換  
会計系の承認操作画面についてテストシステム等の提供を要請(2021年3月～)
- フレッシュハウス社(損保ジャパングループ会社)と具体的な案件で共同作業の具体的な相互連携の段取りを再協議(2021年4月～右欄写真参照)
- ホームページへマンション管理組合向け有益情報を常時掲載  
2021年3月から毎月 国交省のマンション管理適正化法改正の最新動向やニュースも掲載開始。実際に管理組合からの相談・質問メールにも丁寧に対応

#### 活動成果・課題等

- 中小企業が複数社がそれぞれの強みを「連携と協働」で共有し、消費者とも共に工夫して「社会価値」を維持・強化していくビジネスモデルの確立へ向けて具体的な作業に入ることが出来た。
- マンション管理に関する国交省の重要な情報は通常の新聞やテレビで報道されないが当社がピックアップして毎月掲載することにより把握しやすくなり、マンション管理組合からも当該ホームページのアクセスが急増した。

管理組合に重要で有益なニュースをHPで継続的に掲載

**マンション・集合住宅・商業ビルの大規模修繕工事なら**

AERA、JAL機内誌にも広告掲載

**創業70年の実績の**  
イワサ・アンド・エムズにお任せください

- 10万戸以上の工事実績
- 豊富なランドマーク施工経験を活かした施工技術
- 優秀な施工管理で大手ゼネコンからも多数受注

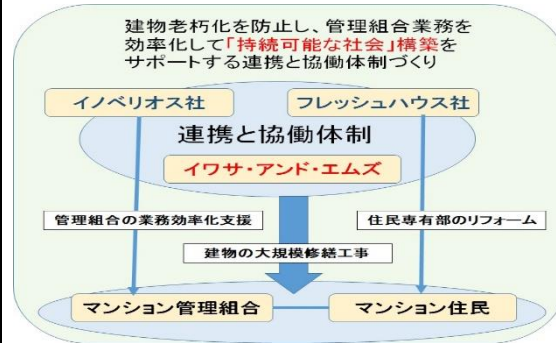
国交省がマンション大規模修繕工事の実態調査結果を公開！  
(令和3年7月～10月調査の最新調査版です。)

→マンション大規模修繕工事実態調査の概要編  
→マンション大規模修繕工事実態調査の報告書

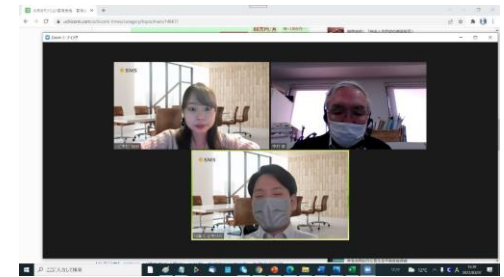
マンション管理計画認定制度が22年4月からスタートしました！

マンションの管理計画認定に関する事務ガイドライン →概要 →詳細  
マンションの管理の適正化の助言・指導及び助言のガイドライン →概要 →詳細

大規模修繕工事の主な実績を更新しました → 工事実績表



パートナー企業と展開方法等を随時協議



国交省の重要なお知らせはタイムリーに情報提供

**マンション・集合住宅・商業ビルの大規模修繕工事なら**

AERA、JAL機内誌にも広告掲載

**創業70年の実績の**  
イワサ・アンド・エムズにお任せください

- 10万戸以上の工事実績
- 豊富なランドマーク施工経験を活かした施工技術
- 優秀な施工管理で大手ゼネコンからも多数受注

国交省が2021年4月14日「マンション標準管理規約」の改正(案)に関する意見公募を開始！  
応募要領はこちら    応募様式はこちら  
管理規約の改正(案)は →機内誌 →別紙1 →別紙2  
イワサ・アンド・エムズも意見提出予定です！

大規模修繕計画は大丈夫ですか？22年度から法制度が変わります  
詳しくはこちら

※※AERA(2019年12月2日号)、JAL機内誌(SKYWARD)2019年12月号にネオンバンの協力で大規模修繕工事の企業広告を掲載。

管理組合・施設管理者の皆様、こんなお悩みありませんか？

✓ 大規模修繕周期に関する最新の法制度の変更を知りたい

## II. 未来・次世代のために取り組むこと

### 消費者・社会の要望を踏まえた開発と改善

#### 方針

お客様からいただくご意見・お問い合わせ・ご要望、関連する情報、業界動向等を集約し、必要に応じてすみやかに社長に伝達し共有できる体制を構築していきます。またそのご意見や情報を関連部署へ伝達し、迅速・丁寧な対応を行うように日々指導して、社員の意識向上を行います。

#### 現在取組み中の課題

- 日本全体で外国人技能実習生の工事現場の死傷者数が急増している。
- 消費者(マンション住民)から外国人労働者の工事現場入りに不安を感じる声が多い。
- 現在、外国人技能実習生の労働安全衛生教育の受講・合格を公的に証明するものがない
- イワサ安全衛生協議会(会員200社)とCSR委員会で、独自に安全教育・検定制度の仕組みを構築し、教育受講率と労働安全度を上げ、マンション住民にも安心してもらう。

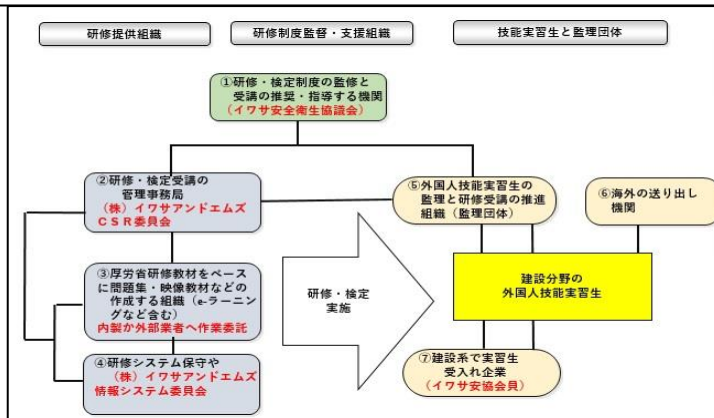
### 2021年の取組み

#### 活動状況

- ①国際人材協力機構と会合し協力を要請、現在先方で検討中(2020年8月7日、9月17日)
- ②イワサ安全衛生協議会総会でプロジェクトに予算支出を議決、(2020年8月24日)
- ③イワサCSR委員会メンバー中心で厚労省教材の整理と問題作成、多言語への翻訳作業開始

#### 活動成果・課題等

現在、具体的な仕組みを構築中であるが、関係組織・団体から徐々に理解を得ている。



外国人労働者の労働災害による休業4日以上死傷者数

	外国人死傷者数 (※1)	外国人労働者数 (※2)	技能実習生死傷者数 (※1)	技能実習生人数 (※2)
令和元年	3,928	1,658,804	1,393	383,978
平成30年	2,847	1,460,463	784	308,489
平成29年	2,494	1,278,670	639	257,788
平成28年	2,211	1,083,769	496	211,108
平成27年	2,005	907,896	498	168,296
平成26年	1,732	787,627		
平成25年	1,548	717,504		
平成24年	1,292	682,450		
平成23年	1,239	686,246		
平成22年	1,265	649,982		

#### マンション住民にも不安の声が多い

1. 外国人労働者の入居のため、不安を感じる項目を複数選べるものを選びたい。  
① 騒音  
② 臭気  
③ 振動
2. 外国人労働者の入居により、不安を感じる項目を複数選べるものを選びたい。  
① 騒音  
② 臭気  
③ 振動
3. 外国人労働者の入居により、不安を感じる項目を複数選べるものを選びたい。  
① 騒音  
② 臭気  
③ 振動
4. 完全な理解が得られない項目を複数選べるものを選びたい。  
① 外国人労働者の入居による騒音  
② 外国人労働者の入居による臭気  
③ 外国人労働者の入居による振動
5. 個人でできる対策項目を複数選べるものを選びたい。  
① 防音対策  
② 換気対策  
③ 防振対策

1. Ngoài nước, chọn những gì cần được cấp để ngăn ngừa ô nhiễm.  
① Protein  
② gạo  
③ Muối
2. Chọn mức độ bị say nắng nhất.  
① Mưa bão  
② Mưa phùn  
③ Mưa đông
3. Chọn mức độ ô nhiễm thích hợp nhất 1 độ.  
Tối thiểu  
② Không quá 1 tháng  
③ Không quá 3 tháng
4. Lựa chọn biện pháp tại chỗ thích hợp nhất để chống say nắng.  
① Ngủ yên tĩnh  
② Mặc quần áo bảo hộ lao động kèm tránh nắng và tránh ẩm  
③ Làm việc liên tục ở những nơi nóng bức

#### E-ラーニング用に作成中の講習内容



## Ⅱ.未来・次世代のために取り組むこと

### 2022年の取組み

#### 活動状況

- ①国際人材協力機構と国際研修サービス社等と協議を重ねて展開方法検討
- ②8工事分野の労働安全衛生ポイント計200問の4か国語版の暫定訳完成
- ③本番展開に向けて訳語のブラッシュアップや運用面などのルール・体制構築を作業中

#### 活動成果・課題等

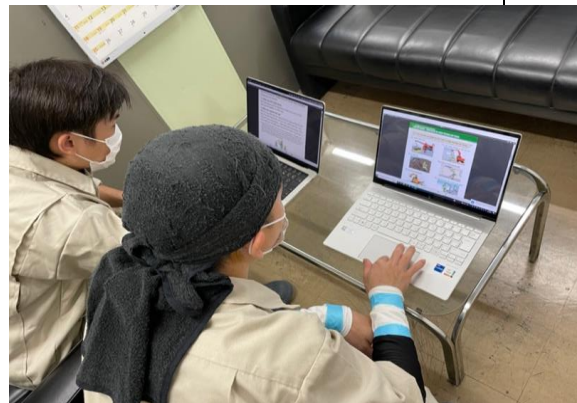
出来るだけ多くの技能実習生団体の認知度向上と活用拡大図るための特別広報も検討中

実際のe-ラーニングシステムに  
問題200問の4か国語翻訳データを  
装填中  
(英語・ベトナム語・  
中国語・インドネシア語)

### 暫定版が完成したベトナム語版の労働安全衛生研修用e-ラーニング各章の目次画面

	労働安全衛生の基本知識（技術実習生用）－社内編 > 4. トンネル推進工業務、建設機械施工及び土工業務 > 4-1 トンネル推進工の安全(トンネル内作業)
	<b>4-1 トンネル推進工の安全(トンネル内作業)</b> 33% aaaaaaaa 2020/12/15 14:56 -
	労働安全衛生の基本知識（技術実習生用）－社内編 > 4. トンネル推進工業務、建設機械施工及び土工業務 > 4-2 トンネル推進工の安全(高所作業等立坑等)
	<b>4-2 トンネル推進工の安全(高所作業等立坑等)</b> 0% 2020/12/15 14:56 -
	労働安全衛生の基本知識（技術実習生用）－社内編 > 4. トンネル推進工業務、建設機械施工及び土工業務 > 4-3 建設機械の基本と点検等
	<b>4-3 建設機械の基本と点検等</b> 0% 2020/12/15 14:56 -
	労働安全衛生の基本知識（技術実習生用）－社内編 > 6. 電気通信業務 > 6-1 脚立・可搬式作業台
	<b>6-1 脚立・可搬式作業台 / stepladder Portable work platform / SÀN CÔNG TÁC KIỂU DI ĐỘNG VÀ THANG GẤP</b> 0% 英語、ベトナム語は翻訳チェック中です。 2020/12/15 13:42 -

	労働安全衛生の基本知識（技術実習生用）－社内編 > 6. 電気通信業務 > 6-2 電動工具の取り扱い
	<b>6-2 電動工具の取り扱い / Handling of power tools / SỬ DỤNG DỤNG CỤ ĐIỆN</b> 0% 英語、ベトナム語は翻訳チェック中です。 2020/12/15 14:56 -
	労働安全衛生の基本知識（技術実習生用）－社内編 > 6. 電気通信業務 > 6-3 高所での作業、重機での作業
	<b>6-3 高所での作業、重機での作業 / Work at high place, heavy machinery / LÀM VIỆC Ở CHỖ CAO, LÀM VIỆC VỚI THIẾT BỊ</b> 0% 英語、ベトナム語は翻訳チェック中です。 2020/12/15 14:56 -



実際にベトナム人の  
技能実習生の  
モニタリングテストを  
実施してもらっている様子

## Ⅱ. 未来・次世代のために取り組むこと

### 2022年の取組み

#### 活動状況

- 湯島小学校創設150周年記念行事を支援  
地域社会貢献の一貫として、本社前の道路向かい側の湯島小学校の150周年行事を盛り上げる為  
本社ビルに応援メッセージを4か月間掲示して児童・保護者・学校関係者に喜ばれた。

湯島小学校の150周年記念サイトで紹介された。

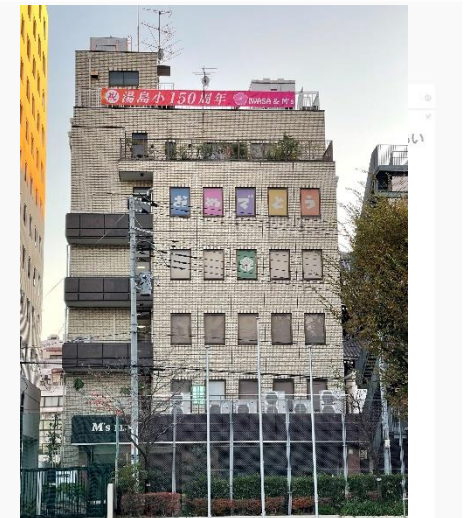


- キリンビバレッジ社のピンクリボン活動に参画  
当社の地下一階に設置してある自販機の売り上げの一部がキリンビバレッジ社を通じて  
「乳がんをなくすほほえみ基金」に寄付されます。

#### 活動成果・課題等

- 企業として所在地の地域社会の活性化への貢献はなかなか適切なテーマが見当たらない  
場合が多いが、今回は少子化で整理・統合される小学校が多い中、都心近くで150周年もの  
歴史を持つ小学校の行事を盛り上げることが出来、社員も市域貢献への関心を高めることが  
出来た
- キリンビバレッジ社のピンクリボン運動への参画も、日常生活の細かいことからでも社会  
貢献につながる活動が出来ることを社員が実感できたことが有意義であった。

### 湯島小学校の150周年記念サイト



### ピンクリボン運動のステッカーを貼った自販機



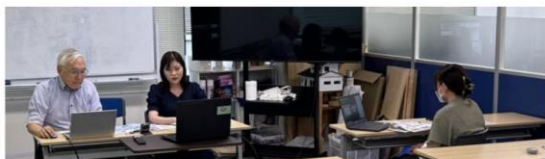


### 2023年の取り組み

#### 近隣の高校(全国拠点のある通信高校)で特別授業を実施

##### 活動状況

2023年9月4日(月) 午後に先方の教室で同高校の**全国約30拠点**の生徒さん数十名相手に**90分間**、**“特別授業”**を自主作成動画なども交えて**ZOOM**で**全国中継**で実施した。  
 テーマは社会見学と職業紹介を兼ねて「建設業界とイワサの仕事生活の紹介」を中心として実施。  
**建設業を主テーマに、安心して住める「持続型社会の構築仕事」の重要性の理解を高校生世代へ広めた。**



字幕付き動画も多数作成して授業で公開

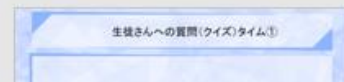
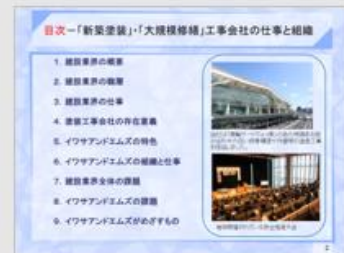
##### 活動成果・課題等

- 企業として所在地の地域社会の活性化への貢献はなかなか適切なテーマが見当たらない場合が多いが、今回は**未来の世代に建設業を通じて「持続型社会の構築仕事」の重要性を理解してもらう**べく半年以上かけてユーザー(学校側)と編集会議を繰り返して準備したので好評だった。
- 今後はこのようなメニューの授業を近隣の学校などで定期的に開催できるような体制を構築して行くことが課題となる。

##### 特別授業の感想

##### ZOOMで視聴した全国の生徒さんからのアンケート感想集約(学校側から受領)

>授業最後に実施しました授業アンケートを集約させていただきました。  
 >ご査収の程、よろしくお願いたします。  
 >授業アンケートを見ますと、建築業界の現場の方やプロの方に直接お話を聞く事ができて良かったという意見もあり、  
 >中には、「**自分が建築業界を支える一員になれるよう頑張りたいです。**」という生徒もいました。  
 >また、**授業の満足度も「4」や「5」と高評価が多く、逆に「1」「2」と感じた生徒は0人と、**  
**>それだけ、今回、授業を楽しく受けることができたことがアンケート結果から読み取れました。**  
 >この度は特別授業を実施いただきまして本当にありがとうございました。



## Ⅱ. 未来・次世代のために取り組むこと

### 2023年の取組み

### 食品ロス削減推進サポーターに登録して活動開始

#### 活動状況

- 消費者庁の呼びかけに応じて管理本部の柿沼職員が2023年6月の講座を受講・受験して7月に正式に**食品ロス削減推進サポーターに認定**。現在10月の食品ロス削減推進月間に合わせて様々な活動を展開中。

#### 社内へ発信したサポーター就任の報告と解説

#### 2. イワサが消費者庁の食品ロス削減推進サポーター制度に協力（柿沼職員が国家制度のサポーター認定）

＊食品ロス削減推進サポーター制度は、消費者庁が2020年4月に創設した制度で食品ロスの削減を推進する活動を行う個人や団体を認定し、活動を支援するものです。食品ロス削減の取組を広く普及させ、食品ロスを削減するための新しい取り組みを創出することを目的としています。

【消費者庁の食品ロス削減推進サポーター制度の説明資料】

<https://www.no-foodloss.caa.go.jp/supporter/pdf/2022082902.pdf>



### 「新しい生活様式」での 食品ロス削減の工夫

＊本年6月にイワサから柿沼職員がサポーター制度に応募し必要講座を受講・受験して合格し、先週正式な認定証とバッジを受領しました。食品ロス削減推進サポーターは、食品ロスに関する知識や情報を提供し、食品ロス削減の取組を促進します。具体的には以下の活動に取り組んでいきます。（社内および地域内での社外活動も可能）

#### 活動成果・課題等

- 企業として本業と直接は関係ない社会課題解決へ実際に社員の労力を継続的に供出して取り組むことは人員や資金力に余裕のない中小企業ではなかなか困難であるが、企業は常に収益の一定割合を社会へ還元すべきという理念を浸透させるため注力している。
- 結果としてそれが企業の評価を高めて、営業展開や人材採用戦略にも好影響を与えることでWIN-WIN関係の施策ともなることについて理解を広げていきたい。

### 食品ロス削減推進サポーター認定証

この度、食品ロス削減推進サポーターに認定されました。



食品ロス削減推進サポーター制度とは「食品ロスの削減に関する法律」に基づき消費者庁によって作成されました。食品ロスに関する状況を消費者に伝え、理解した上で個人が取り組める食品ロス対策をお知らせを行います。認定以降の活動を通じて食品ロス削減がうについて取り組めますのでよろしくご協力をお願いします！



#### 柿沼職員が社内へ発信した記事



### Ⅲ. 法令の遵守/コーポレートガバナンス の強化をすること

### Ⅲ.法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

#### 2020年の取組み

##### 経営トップのコミットメント

###### 方針

お客様と真摯に向きあい、お客様のニーズに可能な限り応えていくことで、社会の持続可能な発展と、真の豊かさの実現に貢献できるよう、全社員へ理念の徹底と意識の向上を図ります。

###### 現在取組み中の課題

- 社長が全社員へ直接語りかける機会の増加と社内への消費者志向経営の理念の一層の浸透

###### 活動状況

- ①社長のメッセージの社内伝達方法をTV会議中継方式に変更(2020年8月6日)
- ②消費者志向経営ロゴシールを名刺用と印刷物用に作成し全社へ配布(2020年6月2日)

###### 活動成果・課題等

- ①社長メッセージを全社生中継放送方式にしたことで、本社に集合しなくても視聴可能になり、**欠席者にも後日録画版を視聴可能にして**、メッセージの社内浸透のレベルと早さが向上した。
- ②消費者志向経営ロゴシールを全社配布することにより、その理念の社内浸透に役立つと共に社外の企業・団体へもこの制度の認知度向上に貢献できた。

##### コーポレートガバナンス

###### 方針

関係する法令や規則・ルールとその精神にもとづく行動規範を遵守し、常にお客様へ誠実な対応を行うよう社内体制の継続的な改善と教育・研修を実施します。積極的にお客様の声を収集し、課題や問題点を共有しながら速やかにその問題解決を実行します。

###### 現在取組み中の課題

- 事故や消費者(マンション住民)のクレームなどの即座の情報共有と迅速な対応を図る。

###### 活動状況

- ①重大な事故につながる可能性がある作業ミスなどのデータを社内グループウェアにて関係部門だけでなく全社ベースで即時共有化する仕組みを構築(2020年6月18日)
- ②社長と幹部の緊急協議用にLINE WORKSを導入(2020年5月28日)

###### 活動成果・課題等

- ①事故や顧客のクレームを発生させた手順や規則違反の反省を全社で共有するようになった。
- ②消費者からの重大クレーム発生時など社長や幹部メンバーで即座に共有し協議可能になった。



社長メッセージをTV会議方式に変更



消費者志向経営のロゴシールを作成



LINE WORKSの導入などでクレーム発生時に即座に協議可能に。

### Ⅲ.法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

#### コーポレートガバナンス

#### 2021年の取組み

##### 活動状況

2020年8月に公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)に  
コンタクトして、経営政策面で消費者志向経営への取組み度合のチェックリストのようなものは  
ないかを相談。同協会が制作された「消費者志向経営チェックリスト」の提供を受けた。  
2021年度に入ってその利用方法を経営会議で協議。  
一部内容を加工させていただき本社各部門に内部チェックシートとして使用させ結果を回収し  
グループウェアの全社掲示板に公開して社内に制度の理解の浸透を図った。

##### 活動成果・課題等

- ① 消費者志向経営の理解度が「概念ベース」から「具体的な政策イメージ」に深化した。
- ② 各部門とも管下の全員に内容を把握させたことで社内でのこの政策の理解が浸透した。

消費者/取引先志向度評価チェックリスト(Ver.2)-消費者/取引先志向マネジメントシステムの仕組みづくりと実践のためのチェックリスト

大項目	中項目	番号	評価項目	設問	点数基準	自部署得点	※記入の注意事項 ・各項目ごとに自己評価結果を記入し、「自部署の今年度の目標」に照らし合わせた結果を記入する。	
							配点	今期
方針 (20)	作成	1	消費者/取引先志向経営のための方針を策定・周知していますか	10	7	消費者志向自主宣言書の中で公開している		
		2	方針は消費者/取引先志向経営原則に則って、明確かつ具体的に記述されていますか	10	6	宣言項目での消費者への情報提供の充実(双方向の関与)は具体的に記述されていますか		
評価 (150)	目標	3	消費者/取引先志向経営原則に沿った中長期の目標及び計画を策定・実施していますか	10	7	各部門目標が策定・周知されている		
		4	今年度における消費者/取引先志向経営実現のための具体的な目標及び計画を策定・周知していますか	10	4	具体的な数値が示されている		
責任者	経営全体で取り組むための経営層における責任を明確に、必要な権限と責任を与えていますか	5	経営全体で取り組むための経営層における責任を明確に、必要な権限と責任を与えていますか	10	10			
		6	取締役分限について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	25			
基準の策定	文書化	7	取締役分限について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	25			
		8	消費者/取引先志向経営実現のための方針・計画・目標・各種基準を文書化していますか	40	15			

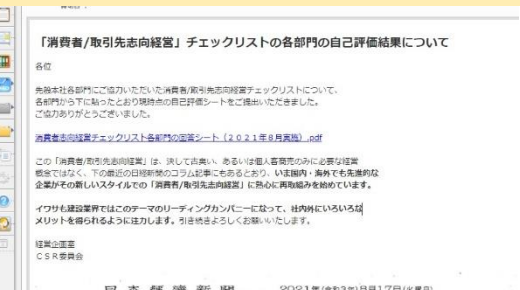
本社各部門に自主点検しても  
らって結果を回収した。  
(2021年8月)

大項目	中項目	番号	評価項目	設問	点数基準	自部署得点	※記入の注意事項 ・各項目ごとに自己評価結果を記入し、「自部署の今年度の目標」に照らし合わせた結果を記入する。	
							配点	今期
方針 (20)	作成	1	消費者/取引先志向経営のための方針を策定・周知していますか	10	7	消費者志向自主宣言書の中で公開している		
		2	方針は消費者/取引先志向経営原則に則って、明確かつ具体的に記述されていますか	10	6	宣言項目での消費者への情報提供の充実(双方向の関与)は具体的に記述されていますか		
評価 (150)	目標	3	消費者/取引先志向経営原則に沿った中長期の目標及び計画を策定・実施していますか	10	7	各部門目標が策定・周知されている		
		4	今年度における消費者/取引先志向経営実現のための具体的な目標及び計画を策定・周知していますか	10	4	具体的な数値が示されている		
責任者	経営全体で取り組むための経営層における責任を明確に、必要な権限と責任を与えていますか	5	経営全体で取り組むための経営層における責任を明確に、必要な権限と責任を与えていますか	10	10			
		6	取締役分限について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	25			
基準の策定	文書化	7	取締役分限について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	25			
		8	消費者/取引先志向経営実現のための方針・計画・目標・各種基準を文書化していますか	40	15			

### 一部加工して使用したチェックリスト

大項目	中項目	番号	評価項目	設問	点数基準	自部署得点	※記入の注意事項 ・各項目ごとに自己評価結果を記入し、「自部署の今年度の目標」に照らし合わせた結果を記入する。	
							配点	今期
方針 (20)	作成	1	消費者/取引先志向経営のための方針を策定・周知していますか	10	7	消費者志向自主宣言書の中で公開している		
		2	方針は消費者/取引先志向経営原則に則って、明確かつ具体的に記述されていますか	10	6	宣言項目での消費者への情報提供の充実(双方向の関与)は具体的に記述されていますか		
評価 (150)	目標	3	消費者/取引先志向経営原則に沿った中長期の目標及び計画を策定・実施していますか	10	7	各部門目標が策定・周知されている		
		4	今年度における消費者/取引先志向経営実現のための具体的な目標及び計画を策定・周知していますか	10	4	具体的な数値が示されている		
責任者	経営全体で取り組むための経営層における責任を明確に、必要な権限と責任を与えていますか	5	経営全体で取り組むための経営層における責任を明確に、必要な権限と責任を与えていますか	10	10			
		6	取締役分限について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	25			
基準の策定	文書化	7	取締役分限について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	25			
		8	消費者/取引先志向経営実現のための方針・計画・目標・各種基準を文書化していますか	40	15			
実施 (310)	内部通報制度	9	法令・自ルールの変更及び消費者/取引先志向に関する誤りがある点等について、従業員/関係者の積極的意見を求めるための相談窓口を設けていますか	10	10			
		10	消費者/取引先志向経営実現のための方針・計画・目標・各種基準を文書化していますか	40	15			
		11	消費者/取引先志向経営を推進するための人材育成を行っていますか	10	10			
		12	従業員研修を目的とした研修や関係者研修を行っていますか	10	10			
		13	消費者/取引先志向経営実現のための方針・計画・目標・各種基準を社内に周知していますか	40	15			
		14	消費者/取引先志向経営に関する社内研修や関係者研修を行っていますか	10	10			
		15	消費者/取引先志向経営に関する社内研修や関係者研修を行っていますか	10	10			
		16	消費者/取引先志向経営に関する社内研修や関係者研修を行っていますか	10	10			
		17	消費者/取引先志向経営に関する社内研修や関係者研修を行っていますか	10	10			
		18	消費者/取引先志向経営に関する社内研修や関係者研修を行っていますか	10	10			
19	消費者/取引先志向経営に関する社内研修や関係者研修を行っていますか	10	10					

### 回収結果は全社掲示板に掲載して公開



### 顧客志向文化が企業を救う

# Ⅲ.法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

## コーポレートガバナンス

### 2022年の取組み

#### 活動状況

2022年は消費者庁のホームページの消費者志向経営解説ページに掲載されていた「消費者志向経営の取組に関するチェックシート(基礎編・必須項目)と(基礎編・推奨項目)を社内の各部門へ配付し、各部署で良く自己分析した結果を回答記入・提出してもらった。

#### 一部加工して使用したチェックリスト

回答部門名	( 管理本部 )	回答	
消費者志向経営の取組に関するチェックシート (基礎編・必須項目)		11	12
No.	質問	はい	いいえ
1. 理念/推進体制の構築			
1	自部門の理念・目的(志)が定められていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	部門1の理念・目的(志)について、部門内(従業員)に対して明確に示していますか。 【※社内(従業員)への示し方の例：企業理念やビジョン・ミッション、スローガン、行動憲章、指針、規程、企業の経営方針、事業計画への反映】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 消費者志向経営戦略の策定(Plan)			
3	理念・目的(志)は、社会を良くすることに繋がっていますか。 【※社会の非特・課題の例：人々の不安な暮らし、生活にまつわる事故、健康寿命延伸、地域活性、環境問題】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	社会を良くすることについて、未来・次世代のことを考えたものになっていますか。 【※未来・次世代の例：SDGsの取組、子供たちのための取組等】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	社会を良くすることについて、何らかの積極的取組を想定していますか。 【※目標の例：社会を良くすることを意識した商品・サービスの売上向上、商品・サービスを巡る環境負荷の削減】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. 戦略の実行(Do) 消費者・取引先との取組			
6	消費者・取引先が自社の商品・サービスを安全に、安心して利用できるような取組をしていますか。 【※取組の例：品質・検査部門の取組、商品出荷前の検査徹底、サービス提供(併設の第三者窓口)】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	商品・サービスについて、消費者・取引先の声を聴き取っていますか。 【※例：お客様対応窓口の設置、取引先の同社窓口となる担当者と専任の設置】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	消費者・取引先からの声を、商品・サービスの開発・改善等にいかしていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	自社の商品・サービスは社会を良くすることに繋がっていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 評価・改善(Check-Action)			
10	部門5の目標値について、達成状況を把握していますか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. 法令遵守/コーポレートガバナンス			
11	法令を遵守していますか。 ※法令 個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	コーポレートガバナンスの強化に向けた取組を行っていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

消費者志向経営の取組に関するチェックシート (基礎編・推奨項目)		6	9
No.	質問	はい	いいえ
1. 理念/推進体制の構築			
13	部門1の理念・目的(志)を推進するに当たり、経営トップもしくは部門トップが責任者として積極的に関わっていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	部門1の理念・目的(志)について、社外に対して明確に示していますか。 【※取組の例：広報活動、経営者や役員からの発信、ホームページ・ウェブサイト、企業資料、名刺、CM、新聞、チラシ、顧客が自由にアクセスしやすに保たれるポスターや看板への掲載等】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	部門1の理念・目的(志)を推進するに当たり、担当者の役割や組織体制の整備を行っていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 消費者志向経営戦略の策定(Plan)			
16	自社が関わっている消費者・取引先以外の関係者(ステークホルダー)に配慮していますか。 【※ステークホルダーの例：株主・投資家、取引先、NPO・NGO・業界団体、将来世代】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	部門5の目標値の達成に向けて、具体的に何をやるのが明確になっていますか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. 戦略の実行(Do) 消費者・取引先との取組			
18	子供、高齢者、外国人、心身の障がい者等、配慮が必要な消費者・取引先への取組をしていますか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	未来・次世代のために取組んでいますか。又は今後取組む予定ですか。 【※未来・次世代の例：SDGsの取組、子供向け取組等】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 評価・改善(Check-Action)			
20	目標値に対する進捗や実績を踏まえて、取組の見直しや改善をしていますか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. ストーリーの独自性			
21	部門7の取組について、自社の強みを生かしたものにしていますか。 【※自社の強みの例：独自の技術やアイデア、専門性を有した人材、社内ネットワーク等】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本社各部門に自主点検してもらって結果を回収した。(2022年8月)

#### 活動成果・課題等

- ①消費者志向経営の理解度が「概念ベース」から「具体的な政策イメージ」にさらに深化した。
- ②各部門とも管下の全員に内容を把握させたことで社内でのこの消費者志向経営政策の理解が浸透した。

改正個人情報保護法の知識啓蒙の為 アンケート方式で全社員に知識テストを実施。(令和4年5月31日から6月17日)  
回収結果は分析しコメントをつけて全社掲示板に掲載して公開。

#### 個人情報保護法 確認テスト結果(概要)について

改正個人情報保護法の2022年4月からの全面施行に伴い、従業員の関心と理解を深めるため、確認テストを実施しました。その結果(概要)がまとまりましたので、お知らせします。

【調査目的】  
個人情報が多様に活用される時代になりリスク対応が急務になっていることを背景に、2020年6月公布の改正個人情報保護法の施行により事業者が守るべき義務が拡大されることを踏まえ、従業員の関心と理解を深める。

【調査方法】  
グループウェアのアンケート機能による回答方式

【対象職員】  
全従業員 106名

【回答期間】  
令和4年5月31日～6月17日

【回答者数】  
84人 回答率79.2%

【問題と解答】

第1問 【個人情報保護法とは】

-( )に入る言葉を選んでください。

個人の( )の保護と個人情報の有用性のバランスを図るための法律。  
民間事業者の個人情報の取り扱いについて規定する。

- ①権利・利益
- ②権限・利益
- ③利害・権力
- ④生活

正解率 86.9%

この法律は、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

第2問 【「個人情報」の定義】

「個人情報」に該当するものを選んでください(複数回答可)。

- ①氏名
- ②顔写真
- ③住所
- ④名刺

正解率 90.5%

個人情報保護法上の「個人情報」とは、生きている個人に関する情報で、①特定の個人であることと②特定の個人と結びつけることと③特定の個人であることと④特定の個人と結びつけることと⑤個人識別符号(第3条)が含まれるもの

### Ⅲ.法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

#### コーポレートガバナンス

#### 2023年の取組み

##### 活動状況

2023年も「消費者志向経営の取組に関するチェックシート(基礎編・必須項目)と(基礎編・推奨項目)を社内の各部門へ配付し各部で良く自己分析した結果を回答記入・提出してもらった。その結果を2022年の結果と比較したスコア表を公開して各部門へ一層の取組み強化を促した。

##### 消費者志向経営の取組に関するチェックシート

	(基礎編・必須項目) 12点満点		(基礎編・推奨項目) 9点満点	
	2022	2023	2022	2023
管理本部	10	10	6	7
塗装本部	11	10	9	9
リニューアル本部 営業部門	7	8	4	4
リニューアル本部 工事部門	6	8	4	4
合計	34	36	23	24

##### 活動成果・課題等

- ①消費者志向経営の「具体的な政策イメージ」の理解をさらに深めた。
- ②部門によって取組みへの熱意に温度差があり、それが固定化してきているのでその補強策を検討する必要がある。

部署/事業	管理本部	10	12
消費者志向経営の取組に関するチェックシート (基礎編・必須項目)			
No.	項目	はい	いいえ
1	部署/事業の理念・目的(高)が定められていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	説明1の理念・目的(高)について、部門内(従業員)に対して明確に示していますか。 【※社内(従業員)への示し方の例：企業理念やビジョン・ミッション、スローガン、行動原則、誓約、規範、企業の経営方針、事業の計画への反映】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	消費者志向経営戦略の策定(Plan)	はい	いいえ
3	理念・目的(高)は、社会を良くすることにつながっていますか。 【※社会の事例・課題の例：人々の不便な暮らし、生活にまつわる事故、健康寿命延伸、地域活性化、環境問題】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	社会を良くすることについて、未来・次世代のことを考えたものになっていますか。 【※未来・次世代の例：SDGsの取組、子供たちのための取組等】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	社会を良くすることについて、何らかの数値目標を設定していますか。 【※目標の例：社会を良くすることを意識した商品・サービスの売上増や売上高、商品・サービスを通じた環境負荷の低減】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	戦略の実行(Do) 消費者・取引先との取組	はい	いいえ
6	消費者・取引先が自社の商品・サービスを安全に、安心して利用できるよう取り組んでいますか。 【※取組の例：品質・検査部門の設置、商品出荷前の検査の徹底化、サービス提供時の第三者チェック】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	商品・サービスについて、消費者・取引先の声を聴く取組を行っていますか。 【※例：お客様対応窓口の設置、取引先の問合せ窓口となる担当部署や部署の設置】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	消費者・取引先からの声や、商品・サービスの開発・改善等に行っていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	自社の商品・サービスは社会を良くすることにつながっていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	評価・改善(Check Action)	はい	いいえ
10	説明5の目標値について、達成状況を把握していますか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	法令遵守/コーポレートガバナンス	はい	いいえ
11	法令を遵守していますか。 【※消費者関連法規についてはこちらからご確認ください】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	コーポレートガバナンスの強化に向けた取組を行っていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本社各部門に自主点検してもらい結果を回収した。(2023年8月)

コンプライアンス面の強化として2023年からESG委員会が不定期であるが社内へESG通信の発行を開始した。



社内へ発信された建設業取引適正化推進月間の趣旨と守るべきルールの再確認を求める記事

### Ⅲ.法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

#### ESG委員会の創設

#### 2023年の取組み

##### 活動状況

2022年11月にはそれまで別々に活動してきたCSR委員会とコンプライアンス委員会を合併し、あらたにESG委員会を設立し、環境(E: Environment)、社会(S: Social)、ガバナンス(G: Governance)の観点から活動を再編して各種の課題へ取り組みを再開した。

##### 【従来の名称と活動内容】

##### CSR委員会

- ・従来形態の環境型CSR活動
- ・消費者志向経営活動
- ・SDGs活動
- ・社会課題（外国人労働者の安全衛生教育問題等）
- ・地域貢献活動
- ・ピンクリボン活動等

##### コンプライアンス委員会

- ・職場の人権・差別問題
- ・個人情報保護問題
- ・規程・規約改善問題等

##### 【新名称と活動内容】

#### ESG委員会



##### 活動成果・課題等

- ①SDGsとも連動するESGの概念を社内へ浸透させることがある程度できた。
- ②CSRだけでは包含できないG(ガバナンス)の領域も活動範囲としてより施策の実現性を高めてはいるが具体的に社内の経営政策へどう盛り込んでいくかは今後の課題。

#### 第1回 消費者志向経営に関する連絡会 議事次第

令和3年7月16日(金)  
16:30～17:20  
消費者庁 参事官  
(公益通報・協働担当)

1. 開会挨拶  
(消費者庁参事官(公益通報・協働担当) 参事官 檜橋 康英)
2. 大臣ご挨拶  
(内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全担当) 井上 信治)
3. 消費者志向経営について  
(消費者庁審議官 片岡 進)
4. 講演会  
「新常态時代の消費者志向経営」～キャピタリズムからパーバシズムへ～  
(一橋ビジネススクール国際企業戦略専攻客員教授 名和高司氏)
5. 質疑応答

#### 「第24回消費者志向経営に関する連絡会」のご案内(10月24日)

-----Original Message-----  
 差出人: "消費者志向経営推進総務事務局 アカウント"<g.shouhishashikou@caa.go.jp>  
 宛先: undisclosed-recipients;  
 C C C  
 件名: 「第24回消費者志向経営に関する連絡会」のご案内(10月24日(火))  
 日時: 2023年10月04日(水) 10:06(+0900)  
 消費者庁自主宣言事業者の連絡窓口の皆様

平素よりお世話になっております。  
 消費者志向経営推進総務事務局(消費者庁参事官(公益通報・協働担当) 至)です。

第24回消費者志向経営に関する連絡会についてご案内いたします。  
 今回は通常の第三水曜日とは異なり、10月24日(火)の開催となりますのでご留意ください。  
 また、社内の経営層や幹部の方、ご興味のある方々に幅広くご案内いただきたく、今年度から  
 事前申込不要としております。

については、ウェビナーにログインする際のお名前を「会社名 役職名 お名前」の順に  
 ご入力いただきたく、お願いたします(入力例: 消費動庁 監査課長 佐藤)。  
 ご入力いただいたお名前は他の参加者からは確認できません。当庁による出席者把握のみに  
 使用しますので、ご協力のほどよろしくお願いたします。

なお、講演会資料は開催2日前までを目途に別途お送りいたします。  
 よろしくお願いたします。

①日時: 10月24日(火) 12時～13時

消費者庁主催の消費者志向経営連絡会の案内は毎回全社内へ通達で共有し視聴を呼び掛けている。



### Ⅲ.法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

## ESG委員会のHPリニューアルとESG通信の発行開始

### 2023年の取組み

#### 活動状況

ESG委員会の発足にともない、それまでのCSR活動ホームページを大幅にリニューアルしてESG活動を報告するサイトを立ち上げた。また社内へ環境(E: Environment)、社会(S: Social)、ガバナンス(G: Governance)の理念と活動の重要性の理解を浸透させるため不定期ではあるが「ESG通信」の発行を開始し、現在1号～4号まで発行した。

ESG委員会からの

## ESG通信

### 第1号

ESG委員会は5-4期から不定期ですが「ESG通信」を発行・回覧していくことにしました。第1号です。今後添付ファイルのようなテーマを中心になるべくわかりやすい情報発信につとめますのでよろしくお願います。  
[経済や経営を支えるESG（CSRやSDGsとの関係）\(1\).pdf](#)

- 昨今ESG活動への社会の関心はかなり高まっています。  
→ ESG委員会導入、主要400社の4社に1社、1年半で倍以上に増加（日経記事）  
【→参考：大林組のESG活動への取り組み】

- ESG委員会では「企業と社員のESG活動への理解と知識の向上」につとめて、社会的に影響ある規模の中小企業として「持続的社会的成長への支援や貢献できる人材育成」を図り、営業工作时や人材募集時にも非常に大事な「企業イメージ」も上げていきます。

#### 【今号のお知らせ】

1. 〇〇〇〇高校（〇〇〇〇〇〇キャンパス）で特別授業を実施します。（9月4日に90分間で予定）  
\* 5-4期「地域貢献」策として本社ビルからも近い同校にて、生徒さんに「社会見学・職場見学的な学習効果」を狙った特別授業を実施する方向で同校と調整中です。（授業風景は3-1の全国のキャンパスにZOOMで生中継）

\* 〇〇〇〇高校は法的には通信高校ですが、普通の高校生活（毎週登校）のスタイルも楽しみながら高卒資格が取れるユニークな仕組みの高校で、学長は有名な脳科学者の茂木健一郎氏です。

を不定期に発行・回覧しています。その第4号です。  
有です。ご存じの方も多いとは思いますが、10月～12月は国交省の  
遵守につとめましょう。

#### 進捗期とは

1月を「建設業取引適正化推進月間」とし、また令和2年度からは毎年10月から12月の3ヶ月間をして、建設業取引の適正化に関する講習会・研修会などの普及・啓発活動をはじめ、進めるなど、法令遵守に関する活動を集中的に実施していきます。その要領は下記の資料や関係

[適正化推進期間」要領要領.pdf](#)

引適正化推進月間」です～みんなでする適正取引～（国土交通省）  
[https://totikensangyo/const/sosei\\_const\\_tk1\\_000027.html](#)  
[g.jp/kensan/kensan00000045.html](#)

～みんなで守る適正取引～  
請負代金や工期設定は  
適切ですか？

適正取引もかなり厳しく罰則が課せられています。

#### 活動成果・課題等

- ① 社内認知度が低かったESGの概念＝環境(E: Environment)、社会(S: Social)、ガバナンス(G: Governance)の理念を一定レベルまで高めることができた。
- ② 社員の具体的な行動変化につなげるには一方的な広報だけでなくさらなる工夫が必要。

### ESG活動ホームページのリニューアル



### 食品ロス削減推進活動を社内へ展開中

