

消費者志向自主宣言 フォローアップ活動報告書 第一回報告 (令和2年3月～令和2年9月分)



令和2年9月25日



株式会社イワサ・アンド・エムズ



消費者
志向経営

CSR委員会

【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・安心な住まいづくりを行う。」

(注：ここでの消費者は主に老朽化していくマンション住民を意味します。)

- ① 消費者へきちんと計画された「大規模修繕工事の重要性」や「管理組合業務強化の必要性」を説明して行動を働きかけ、社会価値の維持・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 「情報共有ツールの活用」を積極的に推進する。

<取組方針> 1. 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。

2. 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。

3. 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。

活動状況

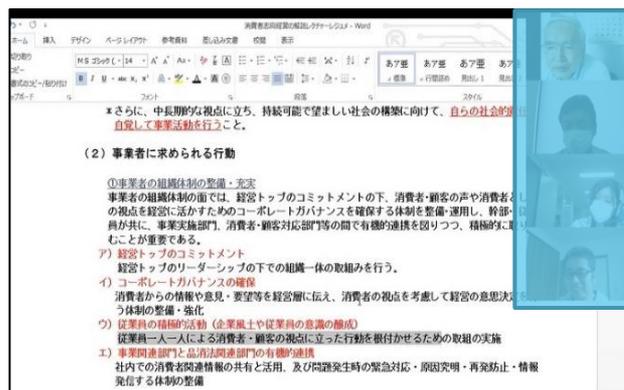
- ① マンションの工事情報用ホームページに顧客（住民の方）が書き込む質問や意見などを本社部門でもモニタリングする仕組みを整備（2020年3月1日）
- ② 「消費者志向経営」社内勉強会ZOOM会議方式で実施（2020年5月20日・6月11日）
- ③ 社内にSDGsの理解を広げるため「MY SDGs宣言」アンケートを2020年7月～8月にかけて実施。順次社内報(月次発行)に各社員の「MY SDGs宣言」を紹介中。
- ④ 消費者庁の食品ロス削減の取り組みキャンペーンに参加。「賞味期限」の新名称募集などで全社にアンケート方式で応募推奨。7件応募（2020年9月1日）

活動成果と課題

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。



社員のMy SDGs宣言を集めて発表

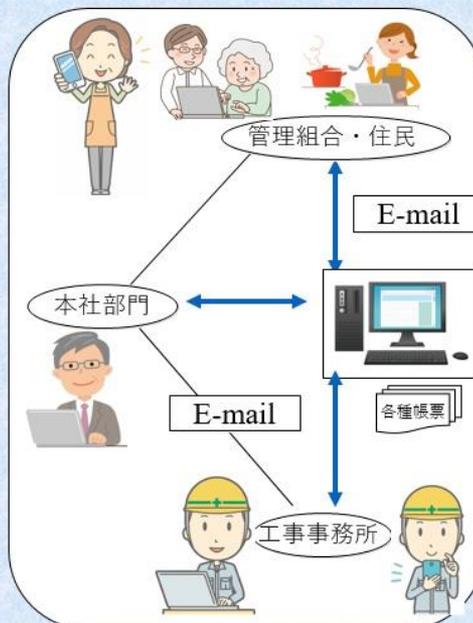


社内での消費者志向経営のZOOM勉強会の様子。



社内SDGs勉強会の様子（3月）

新しい形態の工事情報共有方法



消費者（住民）から現場に寄せられる質問や要望を本社部門でも常時モニタリングし適宜経営層へ報告。

4. 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ただけるよう、常にその手法や体制の改善を行ってまいります。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。
- 専門系の中小企業でも、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。

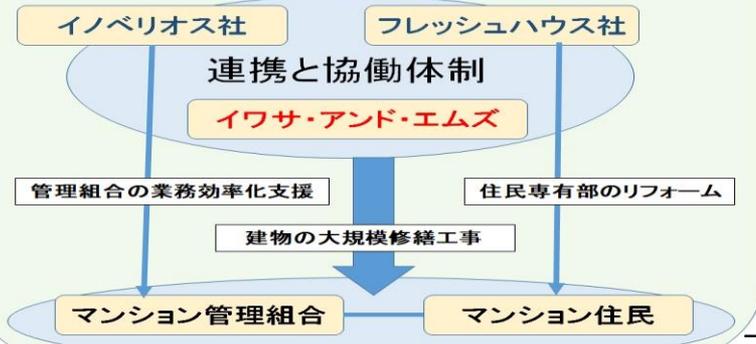
活動状況

- 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（損保ジャパングループ会社）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。

建物老朽化を防止し、管理組合業務を効率化して「持続可能な社会」構築をサポートする連携と協働体制づくり



* 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
- ✓ 無料の前撮り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
豊富な工事実績
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！

お問い合わせてフォーム
24時間受け付けています。

0120-50-8183
お電話にお問い合わせください！

HP上で常時24時間 質問・相談を受付

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

東京都は、建物の老朽化と居住者の高齢化といった「二つの老い」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等を図り、都民生活の安定向上及び市街地環境の向上に寄与するため、マンションに関わる者の責務、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言・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。

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

5. 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。

現在取り組み中の課題

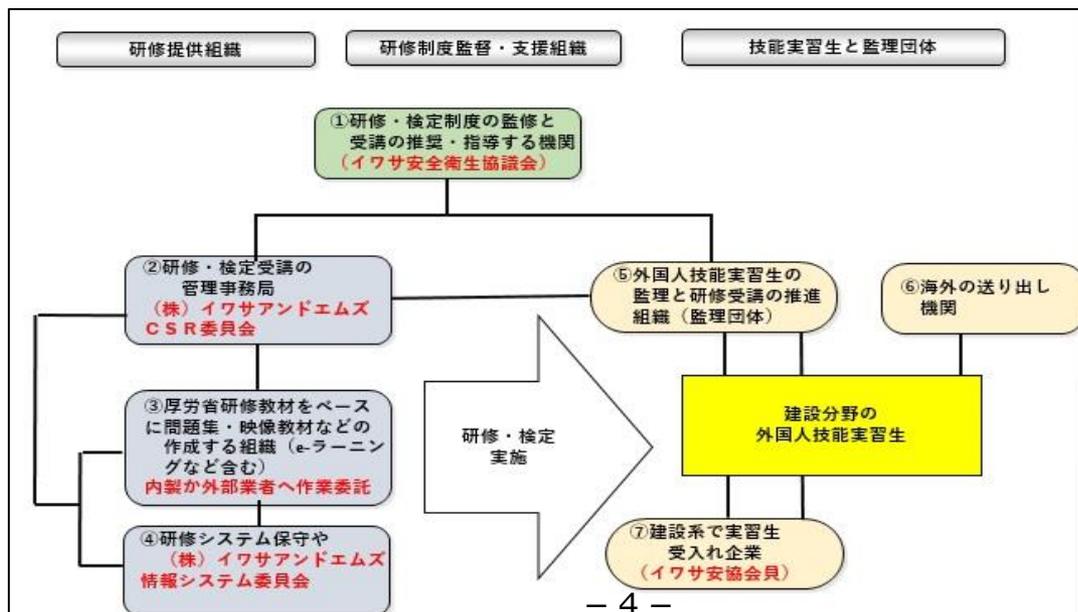
- 日本全体で外国人技能実習生の工事現場の死傷者数が急増している。
- 消費者（マンション住民）から外国人労働者の工事現場入りに不安を感じる声が多い。
- 現在、外国人技能実習生の労働安全衛生教育の受講・合格を公的に証明するものがない
- イワサ安全衛生協議会（会員200社）とCSR委員会で、独自に安全教育・検定制度の仕組みを構築し、教育受講率と労働安全度を上げ、マンション住民にも安心してもらう。

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中

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

②厚労省提供の動画とテキスト（セカ国語を無料活用）

選択問題の日本語版（イワサ内で作成したもの）

0-3 熱中症対策

- 1 熱中症の予防のため、水分のほかに塩分を摂る必要はない。
① ショートカット
② 塩分
③ 塩分
- 2 熱中症になりやすい季節をあげない。
① 夏
② 秋
③ 冬
- 3 熱中症の症状として最も適切なものを選びなさい。
① 吐き
② 嘔吐
③ 頭痛
- 4 完結での研修対策として最も適切なものを選びなさい。
① 安全な研修
② 研修・検定までの日数を短縮する
③ 研修期間中の検定実施
④ 研修期間中の検定実施
- 5 個人でできる熱中症対策として最も適切なものを選びなさい。
① 日よけ
② 日よけ
③ 日よけ

選択問題のベトナム語版（イワサ内で作成したもの）

0-3 Các biện pháp chống nắng

1. Người nước, chọn những gì cần dùng để ngăn ngừa đột quỵ nhiệt.
① Protein
② lipid
③ Muối
2. Chọn mùa để bị say nắng nhất.
① Mùa hè
② Mùa thu
③ mùa đông
3. Chọn mức độ nắng thích hợp nhất 1 độ.
Tối nhất
② Cường độ 1 chống nắng
③ Không có 1 thực
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 nắng
③ Nằm yên tĩnh, hạn chế ở những nơi nắng gắt

E-ラーニング用に作成中の講習内容

