

消費者志向自主宣言 フォローアップ活動報告書 第二回報告

(令和2年9月～令和3年9月の活動記録追加版)



令和3年9月24日



株式会社イワサ・アンド・エムズ

消費者
志向経営

令和3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3年9月24日

株式会社イワサ・アンド・エムズ

令和2年9月～令和3年9月の主な活動

代表者 増田聰明

取組方針（要約）	活動実績（概要）	参考資料
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	社内の意識向上を目的にマンション管理組合業務社内セミナーを8回開催	第二回報告書 P. 5
消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換	マンション工事情報用ホームページに蓄積した消費者の相談・要望を統計分析	第二回報告書 P. 6
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	マンション管理へのフレッシュハウス社、イノベリオス社との協働策を具体的に協議	第二回報告書 P. 9
	毎月HPに国交省のマンション管理法制度の最新J改訂動向やニュースを掲載開始	第二回報告書 P. 9
	8工事分野の労働安全衛生ポイント計200問のe-ラーニング問題4か国語版完成	第二回報告書 P. 11
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		
経営トップのコミットメント	NACS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提供。	第二回報告書 P. 14
コーポレートガバナンス	実施に自己点検を実施した結果を回収し全社へ公開。	

【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。



イワサは
明るい未来づくり
を支えます。



【 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マンションの住民の方々を意味します。)

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。

この街に、この家に
将来も安心して住める
明るい未来と共に

街を鮮かせる建物の美観と保護を担う新基盤。
長く安心して住み続けられるためのリニューアル大規模修繕。



創業以来半世紀以上にわたり、技術と真心でご期待に応え、
地域のブランド化や住まいの資産価値向上に貢献してきました。
そして時代は今、さらに便利で快適な暮らしを追求することともに
住まいの価値を、街の誇りを、よりいっそう鮮かせることで、
未来は明るいと、心から安心していただぐ。
それを私たちは一層大切にしています。



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。

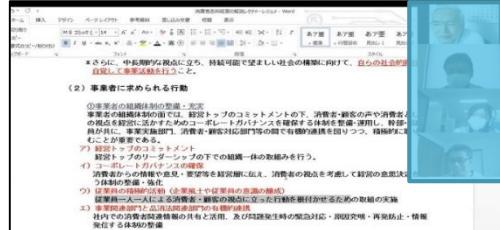
2020年の取組み

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）
- 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

③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セミ**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」
④「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

①～④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。

社内オープンセミ「マンション管理適正化法の改正の最新動向」の録画アップしました。

社員各位
お疲れさまでした。
昨日18名の参加を得た社内オープンセミ6回目「マンション管理適正化法の改正の最新動向」についての動画(約32分)と資料をアップしました。
>亀井さん6回目のオープンセミ説明役ご苦労様でした。

【資料】[マンション管理組合業務オープンセミ第6回] マンション管理適正化法の最新改正動向(7).pdf

管理の適正化と再生の円滑化の一体的な対応の必要性及び改正法の概要

- 全国のマンションストックは655万戸、1,500万人超り居住。都市部ではなくてはならない居住形態として定着
- 専有面積は約100m²、平均面積は4.8m²であるが、その後は約4.5倍の67万戸となり
- 今後老朽化や管理組合の組合員不足で個々の維持管理が難しくなることから、建物の耐用年数が短くなること
- 旧制度のマンションは現在104万戸、過去20年では年間約200戸ほど而してマンションが94万戸と見込まれるがH31.4時点マンションの建替率は244件（約19,200戸）にとどまる
- 老朽化が進むと、周辺への危害等を防止するための維持管理の適正化や老朽化が進み維持修繕等が困難なマンションの再生に向け取組の強化が求められる

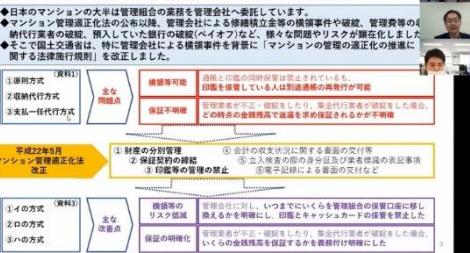
■マンションの適正な管理と再生のフロー（イメージ）

```
graph LR
    A[入居] --> B[管理]
    B --> C[修繕・改良]
    C --> D[建替え]
    D --> E[敷地売却]
    C -- "修理、改修が困難な場合は" --> F[建替え]
    F -- "例: 部屋干渉等" --> G[建替えにより新たなマンション組合]
```

*毎回社内でオープンセミ方式で発表者を決めて実施。
(マンション管理士の資格持つ社員等が担当)

*業務の都合でリアルタイムに参加できない社員のためにそのオープンセミを公開録画して、後日各回ごとに約1カ月間
社内のグループウェアにも録画をアップし、消費者の抱える課題や悩みなどの意識・情報の社内共有を図った。

第3章② 管理費と修繕積立金の管理方法



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

・管理組合の役員のなり手不足。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変革の必要性

・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。

第2回消費者志向経営に関する連絡会(2021年8月19日) 視聴会のお知らせ

各位

消費会主催の消費者志向経営活動連絡会(月例)2回目が19日に開催されます。(オンライン開催)

イワサ等自社主催セミナー会社を除くでも視聴参加可能ですが、参加入基アカウント数に制限があるため、当面、毎月パブリックビューイング方式で視聴参加の方のために、当日本社内の会議室のテレビにて生中継しますので、開催される方へ会議室にて集合下さい。(途中入退室可)

【第2回の申込日時・場所】
●8月19日(木) 12時-13時 地下会議室テレビで中継 (時系列にランチ食べながら視聴可)
【会議の詳細】
●下記の消費者庁のメール参照

また、本会報メールは消費者志向経営活動の「社内啓発」活動の延長も兼ねてますので、前回の開催内容の資料の詳細が見られるリンクの下に記載してあります。

消費者志向経営とは→[消費者志向経営の該当ページ参照](#)

*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T VにP C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

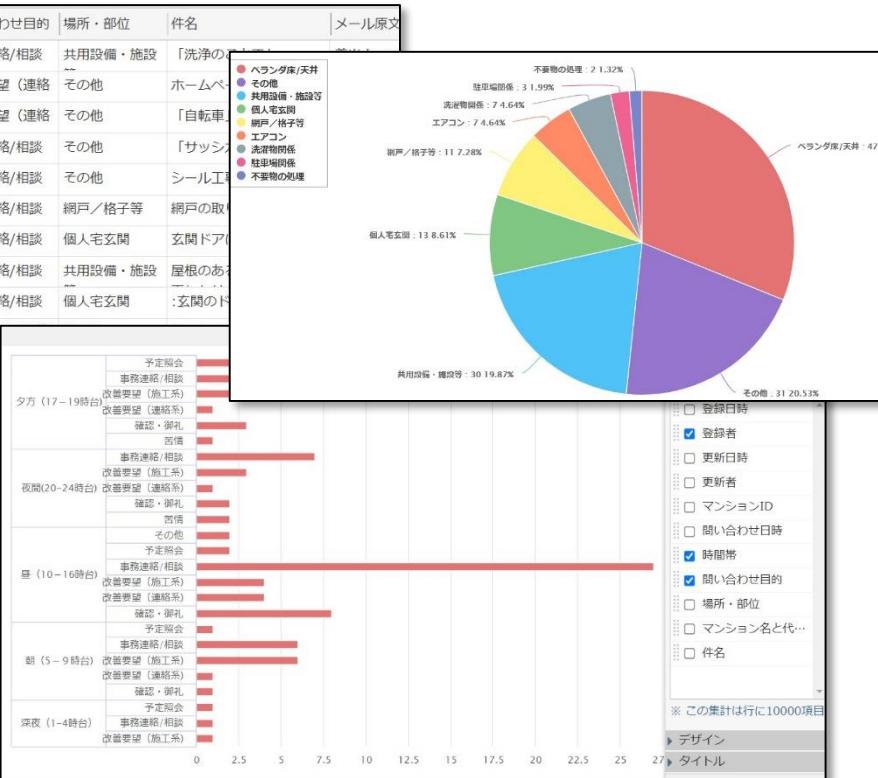
2021年の取組み

消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

活動状況

- 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を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。

問い合わせ日時	時間帯	問い合わせ目的	場所・部位	件名
2021年09月13日(月) 11:28	昼（10～16時台）	事務連絡/相談	共用設備・施設	「洗浄の問題」
2021年09月13日(月) 08:36	朝（5～9時台）	改善要望（連絡）	その他	「ベランダ床/天井」
2021年09月12日(日) 06:07	朝（5～9時台）	改善要望（連絡）	その他	「ホームベランダ」
2021年09月11日(土) 19:43	夕方（17～19時台）	事務連絡/相談	その他	「自転車」
2021年09月08日(水) 12:15	昼（10～16時台）	事務連絡/相談	その他	「サッシ」
2021年09月07日(火) 20:22	夜間(20-24時台)	事務連絡/相談	網戸・格子等	「シール工事」
2021年09月07日(火) 07:29	朝（5～9時台）	事務連絡/相談	網戸の取扱い	「玄関ドア」
2021年09月01日(水) 20:16	夜間(20-24時台)	事務連絡/相談	個人宅玄関	「玄関の取扱い」
2021年08月31日(火) 15:24	昼（10～16時台）	事務連絡/相談	個人宅玄関	「玄関のドア」
2021年08月31日(火) 13:51	昼（10～16時台）	改善要望	改修工事	「ベランダ床/天井」
2021年08月30日(月) 12:33	昼（10～16時台）	事務連絡/相談	改修工事	「窓枠の取扱い」
2021年08月29日(日) 20:29	夜間(20-24時台)	事務連絡/相談	改修工事	「窓枠の取扱い」
2021年08月25日(水) 11:28	昼（10～16時台）	事務連絡/相談	改修工事	「窓枠の取扱い」
2021年08月20日(金) 15:31	昼（10～16時台）	確認・検査	改修工事	「窓枠の取扱い」
2021年08月20日(金) 09:27	朝（5～9時台）	事務連絡/相談	改修工事	「窓枠の取扱い」
2021年08月18日(水) 12:52	昼（10～16時台）	事務連絡/相談	改修工事	「窓枠の取扱い」
2021年08月16日(月) 19:41	夕方（17～19時台）	事務連絡/相談	改修工事	「窓枠の取扱い」



活動成果と課題

現場任せにせず、住民の方々の各種相談がどういった内容・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。

OOOOマンション 大規模修繕工事用 掲示板

お問い合わせ

お名前※
E-Mail※
件名※

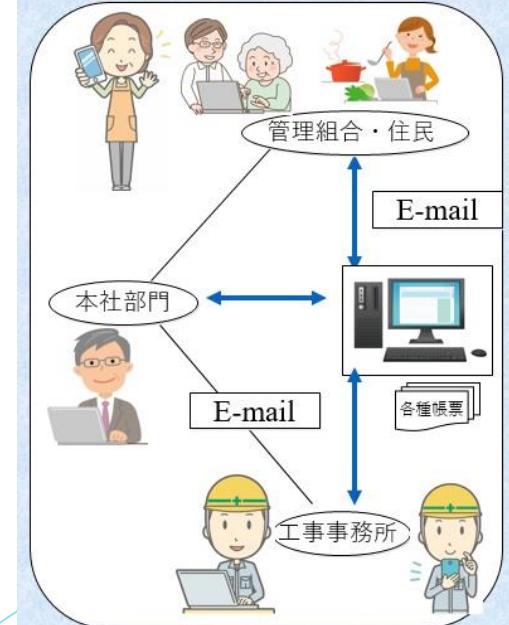
本文※

※は必須項目

株式会社イワサ・アンド・エムズ
〒14-0034
東京都文京区湯島2-21

送信

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。

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くよう、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「連携と協同」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、こんな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・千葉他対応 (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びにご相談下さい！

電話番号：0120-50-8183
お問い合わせフォーム
お問い合わせ
無料
お問い合わせください。
お問い合わせください。
お問い合わせください。

H P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

お問い合わせ 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リックの形成を図り、都民生活の質向上及び市街地環境の向上に貢献するため、マンションに関する者の責務、管理制度による管理状況の届出及び管理状況に係る助言・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。この条例により、2020年4月から、一定の基準の（1983年以前竣工戸戸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参照ください。

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/shiseki/01tekiseikanni-lourei.html>

マンション管理状況届出制度
<http://www.mansion-tokyo.jp/shiseki/01tekiseikanni-lourei02.html>

届け出フォーム
<http://www.mansion-tokyo.jp/pdf/47keikoku-kentoushu/01keikoku-kentoukaikou.pdf>

管理組合に有益なニュースをH P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回答

活動成果・課題等

- 中小企業が複数社がそれぞれの強みを「連携と協同」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

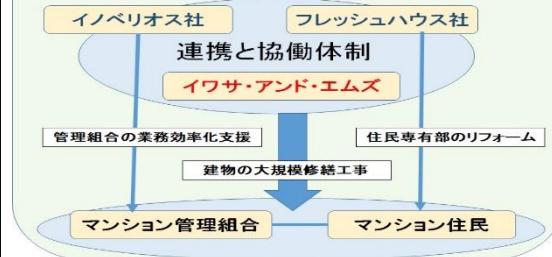
10万戸以上の工事実績 豊富なランドマーク施工経験を活かした施工技術 優秀な施工管理で大手ゼネコンからも多数受注

大規模修繕計画は大丈夫ですか？

国交省の関連法制度の改正スケジュールの全体概要是→こちら
2021年6月14日 マンション管理適正化の基本方針案を発表 →概要 →詳細
マンション管理計画認定制度における認定基準（案）は→こちら
2021年6月22日 マンション標準管理規約を改正 →概要 →単棟型 →団地型

2021年6月24日マンション建替え円滑化に関する認定基準案へのパブコメ募集開始。
本年12月下旬公表めざして、下記の認定基準案へのパブリックコメント募集中です。（7月26日まで）
要除却認定基準案の概要是→こちら

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



パートナー企業と共にサポート展開を協議実施



国交省の重要なお知らせはタイムリーに情報提供

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！
応募者登録→こちら 実施方式など→こちら
答申期間の延長（案）は→こちら
「イワサ・アンド・エムズも意見提出予定です！」

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

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

※資料AERA（2019年12月7日号）、JAL機内誌（SKYWARD）2019年12月にオシャレハウス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。

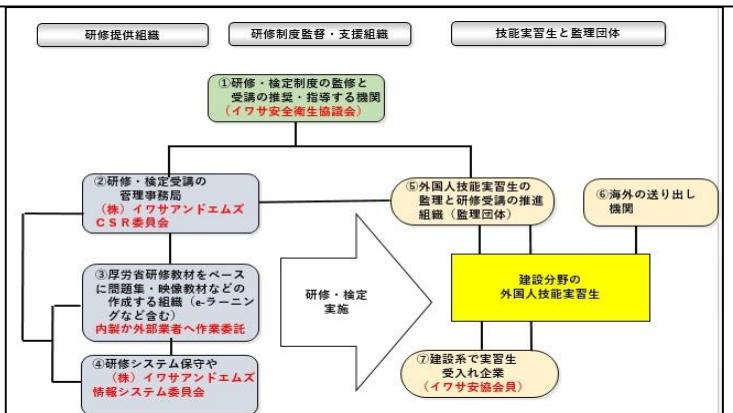
2020年の取組み

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

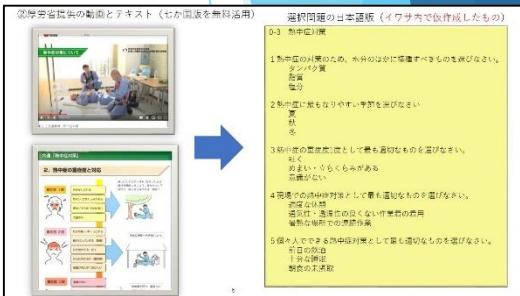
現在、具体的な仕組みを構築中であるが、関係組織・団体から徐々に理解を得ている。



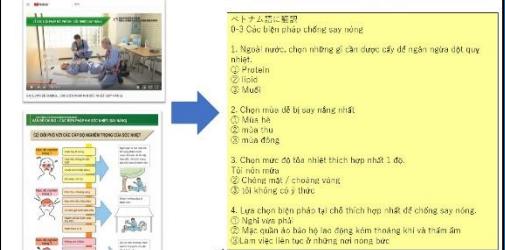
外国人労働者の労働災害による休業4日以上の死傷者数

	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



建設用語のベトナム語版（イワサ内で作成したもの）



E-ラーニング用に作成中の講習内容



2021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件検討（2021年6月～）
- ②8工事分野の労働安全衛生ポイント計200問の4か国語版完成（2021年8月20日）
- ③10月下旬から予定の本番展開に向けて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

解説数 0 / 5問

25 未回答 未解答

5. ディスクグラインダーとインパクトドライバー（インパクトレンチ）の使用に関する注意事項の中で最も適切でないものはどれか / Which of the following precautions regarding the use of disc grinders and impact drivers (impact wrenches) is not appropriate? / Những lưu ý nào sau đây về việc sử dụng máy mài đĩa và bộ điều khiển va đập (cò lè và đập) là không thích hợp?

①ディスクグラインダーは両手でしっかりと持て作業を行います。 / Work by holding the disc grinder firmly with your both hands. / Máy mài đĩa phải cầm chắc chắn bằng cả 2 tay rồi mới thực hiện công việc

②ディスクグラインダーの研削といしの取替え又は取替え時の試運転の業務は特別教育の受講が必要です。 / Replacement of a grinding wheel or trial operation at the time of replacement requires the special education. / Nghiệp vụ vận hành thử khi thay đổi hoặc thay đổi đĩa mài (đĩa mài) cần phải tham gia

③ディスクグラインダーの研削の際に工具が取替えられる時は工具の取扱いを確認する。 / When replacing the grinding wheel of the disc grinder, make sure to check the handling of the tool. / Khi thay đổi đĩa mài, cần kiểm tra cách sử dụng của dụng cụ

④インパクトドライバー等の電動工具の使用中は、絶対に回転部に手足や身体を近づけてはいけません。 / While using electric power tools such as an impact driver, never place your hands or feet close to the rotating part. / Trong lúc sử dụng dụng cụ điện như máy vặn vít bằng tay tuyết đối không được để tay chân hay cơ thể gần với bộ phận chuyển động xoay vòng của máy.

⑤インパクトドライバーの使用時は手袋は着用してはいけません / Gloves should not be worn because your hand may get caught in the rotating impact driver bit (shaft). / Không được sử dụng bao tay để làm việc vì có nguy cơ dẫn đến tay bị cuốn vào trực quay của máy khi đang chạy.

⑥インパクトドライバー等の振動工具を使用する作業は、振動工具の取扱いに関する安全衛生教育を受けた者が行います。 / Work using vibration tools such as impact drivers is carried out by the person who has received the safety and health education regarding the handling of vibration tools. / Đối với công việc sử dụng dụng cụ điện như máy vặn vít bằng tay, người thực hiện công việc phải trải qua khóa đào tạo an toàn vệ sinh liên quan đến sử dụng dụng cụ rung động.

前の問題へ 中断する 確認する

<> 前のページ 次のページ <>

logging-ware.jp/top

④ イワサ・アンド・エムズ
安全衛生協議会

アラウンド

ログイン

パスワード

ログインID

パスワード

ログイン状態を保持

ログイン

アラウンド

ログイン状態を保持

ログイン

日本語

英語選択 (language) :

日本語

講座

男鹿安全衛生の基本知識 (技能実習生用) - 社内模擬

男鹿安全衛生の基本知識 (技能実習生用) - 社内模擬

D-0 標識問題

D-1 建設現場全般

D-2 メンタルヘルス対策

D-3 熱中症対策

D-4 トンネル掘削工の安全(トンネル内作業)

D-5 トンネル掘削工の安全(高所作業立坑等)

D-6 建設機械の基本と点検等

D-7 脚立・可搬式作業台 / stepladder Portable work platform / SAN CÔNG TẮC

D-8 電動工具の取り扱い / Handling of power tools / SỬ DỤNG CỤ ĐIỆN

D-9 高所での作業 / Work at high place, heavy machinery / LÂM

選択肢問題が合計で 6 9 問

実際のe-ラーニングシステムに
データを装填中 (2021年9月)

www.iwasa-mz.com/elearning/question-202109/index.html

Q 問題

電動工具の取扱い

(3) 携帯用丸のこ

守るべきこと

①作業前にケーブルの位置を確認します。

②歯の折損、ボルトやネジに統みがないものを使用します。

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合い、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することで、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エ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					
部署名	番号	評価項目	設問	点数基準	自部署得点
			配点 今回		
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・実行していますか	10 7	消費者が向由主宣言HDDで公開している	
明確・具体性 (150)	方針	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載されていますか	10 6	明確性の4. 所属への情報提供の充実、双方向の情報交換がなされています	
目標 (150)	目標	中長期方針に沿って、中長期の目標及び計画を策定・実現していますか	10 7	各部門目標が策定・実現はされている	
責任者		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・実現していますか	10 4	責任者が策定・実現されています	
基準の策定		消費者/取引先志向経営のための評価指標を策定・実現していますか	10 6	評価指標が策定・実現されています	
文書化		方針・目標の実現状況を定期的に文書化・公表していますか	10 6	定期的に文書化・公表されています	
実施		方針・目標の実現状況を定期的に文書化・公表されていますか	10 6	定期的に文書化・公表されています	

消費者/取引先志向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					
部署名	番号	評価項目	設問	点数基準	自部署得点
			配点 今回		
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・実現していますか	10 6	業者説内で実現したが、実績的な問題は行えていない	
明確・具体性		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載されていますか	10 0	業者説内で明確かつ具体的に記載出来ていない	
目標 (150)	目標	中長期方針について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10 6	業者説内で明確かつ具体的に記載されています	
責任者		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・実現していますか	10 6	責任者が策定・実現されています	
基準の策定		消費者/取引先志向経営のための評価指標を策定・実現していますか	10 6	評価指標が策定・実現されています	
文書化		方針・目標の実現状況を定期的に文書化・公表していますか	10 6	定期的に文書化・公表されています	
実施		方針・目標の実現状況を定期的に文書化・公表されていますか	10 6	定期的に文書化・公表されています	

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)

一部加工して使用したチェックリスト

番号	部署名	評価項目	設問	点数基準	自部署得点
2	大項目	中項目	番号	新規項目	既存項目
4	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・実現していますか	10	是
5	明確・具体性 (150)	方針	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載されていますか	10	是
6	目標 (150)	目標	3 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載されていますか	10	是
7	責任者		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・実現していますか	10	是
8	基準の策定		5 消費者/取引先志向経営のための評価指標を策定・実現されていますか	10	是
9	文書化		6 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
10	実施		7 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
11			8 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
12			9 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
13			10 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
14			11 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
15			12 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
16			13 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
17			14 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
18			15 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
19			16 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
20			17 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
21			18 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
22			19 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
23			20 指標及び計画について、業者説内で明確かつ具体的に記載されていますか	10	是
24			21 目標・方針に基づいた実績がでているか評議・監査・要望・分析・改善して回収していますか	10	是
25			22 指標・要望・改善の実績が評議・監査・要望・分析・改善して回収していますか	10	是
26			23 会員より自己評議度の実績が実績を回収していますか	10	是
27			24 会員より自己評議度の実績をもとに改善・要望・改善して回収していますか	10	是
28			25 会員より自己評議度の実績をもとに改善・要望・改善して回収していますか	10	是
29			26 会員より自己評議度の実績をもとに改善・要望・改善して回収していますか	10	是
30			27 会員より自己評議度の実績をもとに改善・要望・改善して回収していますか	10	是
31			28 会員より自己評議度の実績をもとに改善・要望・改善して回収していますか	10	是
32			29 会員より自己評議度の実績をもとに改善・要望・改善して回収していますか	10	是
33			30 会員より自己評議度の実績をもとに改善・要望・改善して回収していますか	10	是

回収結果は全社掲示板に掲載して公開

「消費者/取引先志向経営」チェックリストの各部門の自己評価結果について

各位

当社本社各部門にご協力いただいた消費者/取引先志向経営チェックリストについて、各部門からあたったとおり現状の自己評議度をご提出いただきました。ご参考ありがとうございます。

※該チェックリストは、「消費者/取引先志向経営」は、決して正式でもあるべきではないが、本社の日常業務に必要となる重要な指標でなく、下の最終の日付以前のコメント事項をもとに、いざなに、各社でも進歩的企業がその新しいスタイルでの「消費者/取引先志向経営」に真剣に取り組みを始めたことを示すものです。

イフワは建設業界ではこのテーマのリーディングカンパニーになって、社会内にいろいろなメリットを得られるように注力します。引き続きよろしくお願いいたします。

建設企画会社 CCSR委員会

日本工場・本社・支社・関連機関
2021年(令和3年)8月17日(火曜日)

Analys

顧客志向文化が企業を救う