

# 消費者志向自主宣言 フォローアップ活動報告書 第5回報告

(令和5年10月～令和6年9月の活動記録追加改訂版)



令和6年10月17日

## 令和6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6年10月17日

株式会社イワサ・アンド・エムズ

代表者 増田聡明

### 当社の「消費者志向経営」取組・推進の柱

取組方針 (要約)	活動実績 (概要)	備考
<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。	
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の情報サイトを刷新、問い合わせに対応	
消費者との直接対話の機会の尊重	工事説明会や管理組合の修繕委員会の場での丁寧な対応と協議	
<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	外国人労働者への安全教育ツールの作成・展開	コロナ禍中断後、再開中
	地域社会との交流や貢献(教育機関への支援やスポーツ交流等)	
	食品ロス削減推進サポーターに登録して活動開始(2023年から)	
<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>・消費者庁提供の「消費者志向経営チェックリスト」を活用</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</li> <li>・社員の健康増進と交流促進のためにスポーツ懇親クラブを設立・運営</li> </ul>	
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。

# 『消費者と共に安全・安心に住める街づくりに貢献する。』

実際に工事を施工したマンション住民の方から寄せられたご感想のお手紙です。(原文のまま)



株式会社 イワサ・アンド・エムズ リニューアル工事部門 御中

突然のお手紙 失礼いたします。

私は昨年、貴社による大規模修繕工事を施工していただいたマンションに住居者です。この工事に携わられた皆さまに、お礼を申し上げたくて手紙を書かせていただきました。

私自身は集合住宅で今回のような大きな修繕工事は初めての経験でした。最初は不便な生活が半年も続くのかな...と不安もありました。ですが、始めてみると、予想に反してとてもワクワクする半年間でした。

工事に先立って、詳しい工程表や注意事項をいただいたので、全体の流れがよくわかりました。また事前の説明会では、わかりやすい説明がありましたし、こちらの質問にも親切に答えていただいたので、安心して工事開始を待つことができました。

工事が始まってからも、今回はどんな作業をするのか、どんな準備をしておけばよいか、明確なお知らせを、玄関ポストに入れていただいたので、見過ごしたり、戸惑うことなくスムーズに進んでいくことができました。

作業をされる皆さんのマナーも良く、手早く静かにきれいに作業が進んでいきました。一日中在宅の日でも、ストレスを感じることもなかったのが嬉しいと思います。

当マンションは建設後半世紀近く経っているせいか、バルコニーなど汚れが落ちないところや不安な箇所があり手を焼いていました。今回の修繕工事ではそういった箇所を本職の方の手できれいにさせていただきました。おかげで今は毎日気持ち良く、安心して過ごせるようになってます。

貴社のホームページを見させていただいたのですが、SDGsにも積極的に取り組まれていることを知りました。私は地球の素晴らしいリサイクル機能は神さまからのプレゼントだと思っています。そしてそれを大切に使うのは、地球に暮らしている人間の責任だとも思います。

皆さまが行ってられる建物の「維持・保全」や改修・改善による「資産価値の向上」は、今の時代を先取りした貴重な取り組みだとも思います。

今回の修繕工事では、メンテナンスの大切さや、周到的な計画と勤勉な親切な対応など、たくさんのお話を学ばせていただきました。

皆さまの働きに見倣って、私もきれいな状態を保っていきたいと思います。

作業に携わってくださった皆さま、お疲れまでした。そして本当にありがとうございました。

最後になりましたが、貴社のますますのご発展をお祈り申し上げます。

# 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。

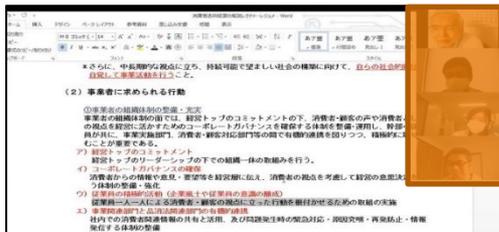
## 社内での主な取り組み

### 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

## 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～）を行い、適宜現場へ改善策を指示。

### 【住民の書き込み例1】

件名  
「バルコニーない状況調査について」  
本文：  
床置き室外機のの項目で、配管吐上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、様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で人手不足、クレーム、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

## 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

### 活動状況

①2024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4年間分蓄積(2020年7月～2024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。

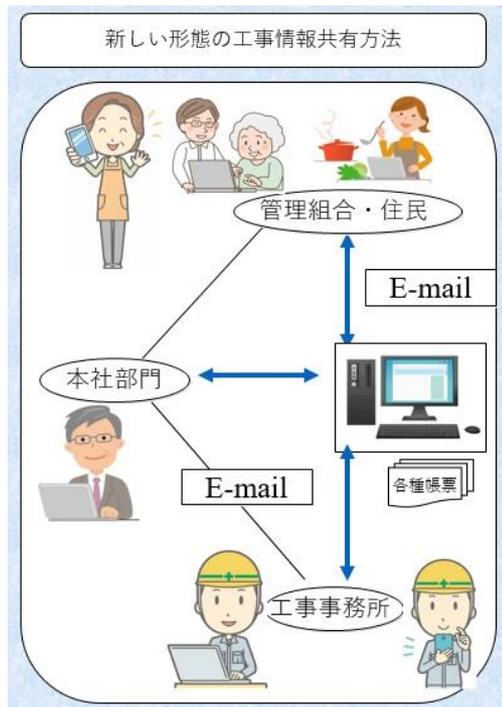
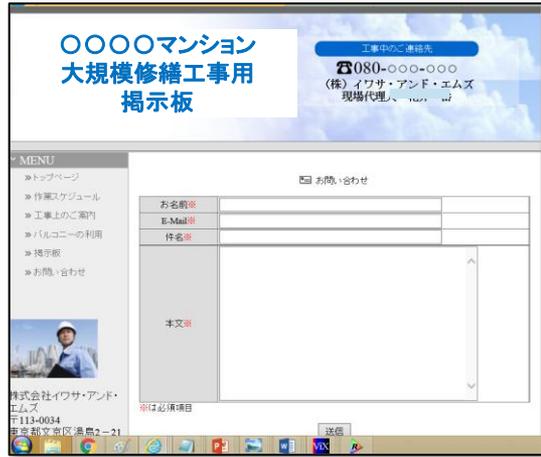
マン...	マンション名と代理人	問い合わせ日時	時間帯	問い合わせ目的	場所・部位	件名
1958	1958	2024年09月30日(月) 17:21	夕方(17-19時)	事務連絡/相談	網戸/格子等	網戸用袋の追加依頼
1956	1956	2024年08月27日(火) 13:21	昼(10-16時台)	事務連絡/相談	その他	駐輪場の件について
1947	1947	2024年07月17日(水) 19:41	夕方(17-19時)	事務連絡/相談	エアコン	「空調室外機置場」
1951	1951	2024年07月08日(月) 10:12	昼(10-16時台)	改善要望(連絡)	その他	「質問」
1947	1947	2024年07月07日(日) 09:15	朝(5-9時台)	改善要望(施工)	網戸/格子等	廊下網戸
1951	1951	2024年06月26日(水) 19:58	夕方(17-19時)	事務連絡/相談	駐車場関係	駐車場の件
1951	1951	2024年06月11日(火) 08:09	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	駐車場関係	Re:Re:駐車場の件
1951	1951	2024年06月10日(月) 20:00	夜(19-21時)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1947	1947	2024年05月11日(土) 10:00	昼(10-16時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1947	1947	2024年05月08日(水) 10:00	昼(10-16時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1951	1951	2024年05月07日(火) 10:00	昼(10-16時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1951	1951	2024年05月02日(木) 10:00	昼(10-16時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1951	1951	2024年04月21日(日) 10:00	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1951	1951	2024年04月16日(火) 10:00	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1951	1951	2024年03月27日(水) 10:00	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1947	1947	2024年03月05日(火) 10:00	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1949	1949	2024年02月16日(金) 10:00	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1947	1947	2024年01月29日(月) 10:00	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1947	1947	2024年01月29日(月) 10:00	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1947	1947	2024年01月27日(土) 10:00	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1947	1947	2024年01月11日(木) 10:00	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」
1945	1945	2023年11月24日(金) 10:00	朝(5-9時台)	事務連絡/相談	その他	「質問」

具体的マンション名と現場代理人の表示欄

**【住民の書き込み例2】**  
 ○○さん  
 いつもお世話になっております。  
 先日ガラス交換で、ヘーベシーベ窓枠を外す際に内側の造作を一次撤去することでお話ししましたが、別件でメーカーの担当者と話をしたところ、ガラスを外してしまえば、内側150～200mm程度の隙間があれば外せるとの回答でした。(上レールに余裕あり)  
 号室の工事は後半かと思っておりますので、先行する他の住居での交換時に、交換に必要な実行寸法の確認お願いできますでしょうか。  
 宜しくお願いします。造作一次撤去で20万円ほど掛ってしまいますので

### 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のような内容・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。



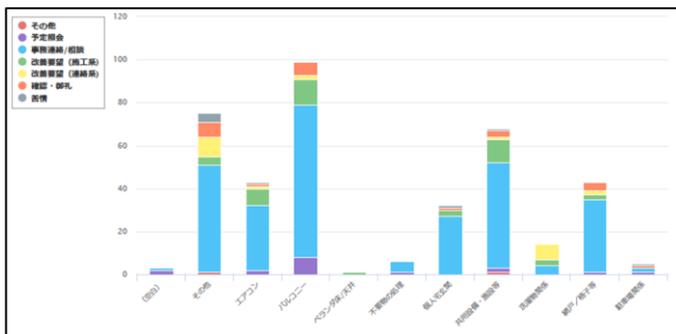
消費者(住民)から現場に寄せられる質問や要望とそれへの返答状況を本社部門でも常時モニタリングし適宜経営層へ報告。統計分析も実施。

# I.みんなの声を聴き、かついかすこと

## 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

### 活動状況

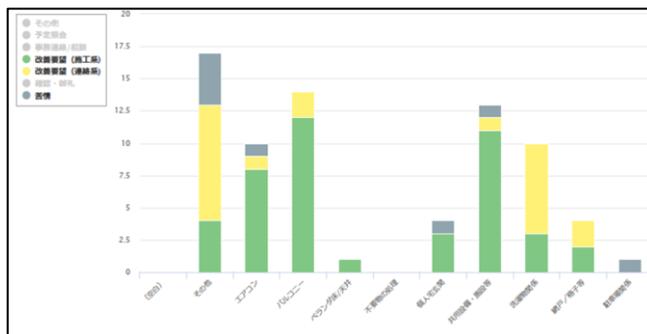
①2024年度も継続してマンションの工事情報用ホームページを展開した。顧客(住民の方)が書き込んだ質問や意見などが約3年間(2020年7月～2024年9月)で420件になったので、関係部門でより詳細に内容を分析し、傾向が顕著なものについては対策を協議して決めた。



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」と続いていきます。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

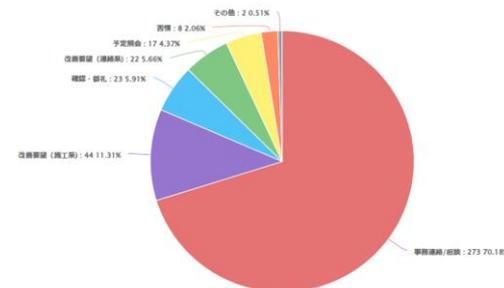
次に苦情や改善要望は、どの場所が多いか分析しました。下のグラフを見ると「洗濯物関係」において改善要望(連絡系)が多いことがわかります。また、「バルコニー」や「共用設備」、「エアコン」において、改善要望(施工系)が多いことも判別できます。苦情は、「エアコン」、「個人宅玄関」、「共用設備」、「駐車場関係」で発生しています。



### 活動成果と次への課題

420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具体策を検討中

## 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

## マンション管理組合・マンション住民との対面での説明・意見交換の場

### 活動状況

マンションの大規模修繕工事は、建物全体の寿命を延ばし、資産価値を維持するために欠かせないものですが、工事期間中は住民の生活に様々な影響が出るのが予想されます。そのため、工事説明会は、住民の理解と協力を得る上で非常に重要な役割があります。  
マンションの大規模修繕工事説明会は、単なる情報伝達の場ではなく、住民と管理組合と協力し、質問し、意見交換して行く場であり、円滑な工事を進める上で非常に重要である。その主な議題とテーマは以下の通りである。

### 1. 工事の概要と目的

**工事内容:** 外壁塗装、防水工事、設備更新など、具体的にどのような工事を実施するのかの説明

**工事の目的:** 建物全体の寿命を延ばし、資産価値を維持するため、また、共用部分の安全性を確保するため

**工事期間:** 工事の開始時期と終了予定時期を明確に伝え、住民の生活計画に影響が出ないように配慮を示します。

### 2. 工事中の影響と対策

**騒音・振動:** 工事中の騒音や振動は避けられませんが、可能な範囲で軽減するための対策を説明します。

**生活への影響:** 足場設置による採光不足、共用部分の利用制限など、住民の生活に与える具体的な影響を事前に伝えます。

**安全対策:** 工事中の安全対策について説明し、住民にも安全に配慮するよう呼びかけます。

### 3. 費用

**工事費用:** 工事全体の費用を明示します。

**費用の内訳:** 工事費の内訳を説明し、透明性を確保します。

### 4. 工事スケジュールと進捗状況

**工程表:** 工事の工程表を示し、各工程の期間と内容を説明します。

**進捗状況の報告:** 定期的に工事の進捗状況を報告し、住民の不安を解消します。

**変更の可能性:** 工事中に変更が生じる可能性があることを伝え、その際の対応について説明します。

### 5. 連絡体制と相談窓口

**担当者:** 工事に関する問い合わせ窓口となる担当者を明確にし、連絡先を提示します。

**連絡方法:** メール、電話、掲示板など、住民からの問い合わせに対応するための連絡方法を複数用意します。

**住民への協力依頼:** 工事期間中は、住民の協力が不可欠であることや積極的に意見交換を行う姿勢を示します。



## 消費者との直接対面会合の設営



# 消費者からの声・感想

## 工事後のアンケートに書き込んでいただいたお客様のコメントの一部

工事竣工後、数多くの工事発注者様から感謝状や御礼のお言葉をいただいています。

### 神奈川県 Sマンション

工事の方や警備員さんがいつも気持ちよくあいさつしてくれ、子どもたちもマンション内で会えるのを楽しみにしている様でした。ありがとうございました。(S様より)

### 東京都 T団地

今回の工事でベランダ内をなかなか片付けられず、大変申し訳ありませんでした。作業員の方にはとても親切に礼儀正しく接して頂き、安心して任せられました。ありがとうございました。仕上がりもお仕事ぶりも丁寧で感心いたしました。(K様より)

### 東京 Nマンション

いろんな事に気持ち良く対応して下さいとお陰様できれいになっています。本当にありがとうございました。(T様より)

### 東京都 TSマンション

ありがとうございました。  
皆さん親切に、きれいにやっていただきほんとうに感謝しております。今迄修理していただいた中で一番良かったと思います。古い建物なのに、ていねいにやって下さいました。感謝だけです。  
ありがとう！(S様より)



※創業者の岩佐寅治郎は、創業32年目の昭和57年に政府から叙勲を受けました。



## 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・社会の要望を踏まえた開発と改善

#### 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。
- 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。

### これまでの主な取り組み

#### 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ペリオス社(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。



#### HP上で常時24時間 質問・相談を受付



#### 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

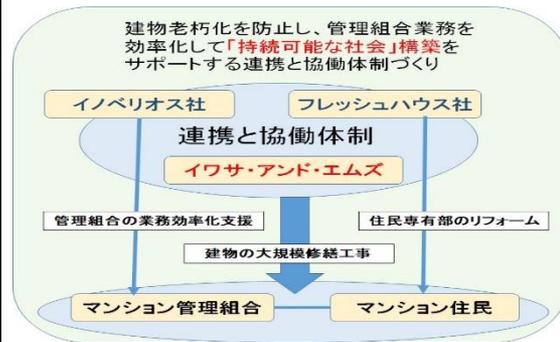
### 活動状況

- 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(専有部リフォーム專業)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～)
- 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している。

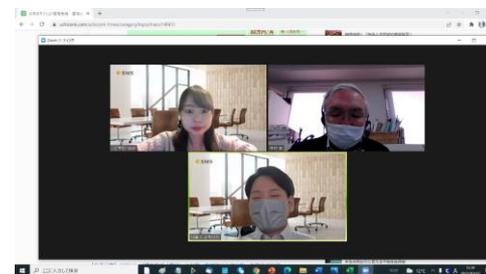
### 活動成果・課題等

- 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



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

## 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ESG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。

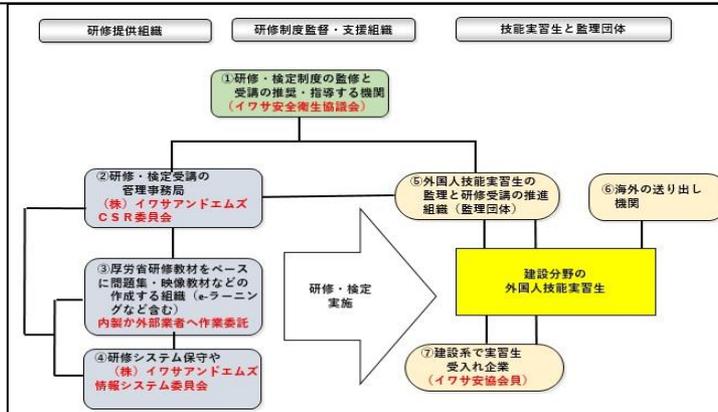
### これまでの取組み

#### 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ESG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。



## 業界別の外国人労働者死傷事故数

業種別の死傷者数割合 (令和5年)



データ出所：労働者死傷病報告(令和5年) ※新型コロナウイルス感染症へのり患によるものを除く

### 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スト(七か国語を無料活用)

選択問題の日本語版(イワサ内で作成したもの)

1. 物中置の架組のため、外側の足場に作業するものを選びなさい。  
① 足場  
② 物中置  
③ 足場  
④ 物中置
2. 物中置に立ち入りする際は必ず  
① 足場  
② 物中置  
③ 足場  
④ 物中置
3. 物中置の足場として最も適切なものを選びなさい。  
① 足場  
② 物中置  
③ 足場  
④ 物中置
4. 物中置の足場対策として最も適切なものを選びなさい。  
① 足場  
② 物中置  
③ 足場  
④ 物中置
5. 物中置で作業する際は必ず足場として最も適切なものを選びなさい。  
① 足場  
② 物中置  
③ 足場  
④ 物中置

選択問題のベトナム語版(イワサ内で作成したもの)

1. Ngành xây dựng, chọn chính xác để làm giàn giáo để nâng đỡ tải trọng.  
① Thang  
② giàn giáo  
③ Thang  
④ giàn giáo
2. Chọn mức độ bề mặt thích hợp nhất để nâng đỡ tải trọng.  
① Mặt phẳng  
② Mặt nghiêng  
③ Mặt đồng  
④ Mặt phẳng
3. Chọn mức độ bề mặt thích hợp nhất để nâng đỡ tải trọng.  
① Mặt phẳng  
② Mặt nghiêng  
③ Mặt đồng  
④ Mặt phẳng
4. Lựa chọn biện pháp tại chỗ thích hợp nhất để chống say nắng.  
① Nghỉ ngơi  
② Mặc quần áo bảo hộ lao động kín tránh nắng và thấm ẩm  
③ Uống nước  
④ Uống nước

### 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

### 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を図るための特別広報も検討中  
 本プロジェクトはコロナ禍でいったん外国人労働者の来日数や死傷者数が大きく減少したため  
 2020年～2023年までは休止していたが、2024年から関係団体との協議等を再開している

### 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（技能実習生用）－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)

**4-1 トンネル推進工の安全(トンネル内作業)**

33%

aaaaaaaa

2020/12/15 14:56 -



労働安全衛生の基本知識（技能実習生用）－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)

**4-2 トンネル推進工の安全(高所作業等立坑等)**

0%

2020/12/15 14:56 -



労働安全衛生の基本知識（技能実習生用）－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

**4-3 建設機械の基本と点検等**

0%

2020/12/15 14:56 -



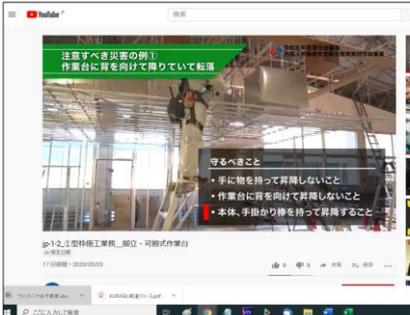
労働安全衛生の基本知識（技能実習生用）－社内編 > 6. 電気通信業務  
 > 6-1 脚立・可搬式作業台

**6-1 脚立・可搬式作業台 / stepladder Portable work platform / SÀN CÔNG TÁC KIỂU DI ĐỘNG VÀ THANG GẤP**

0%

英語、ベトナム語は翻訳チェック中です。

2020/12/15 13:42 -



YouTube  
 注意すべき災害の例！作業台に背を向けて降りていて転落

守るべきこと

- ・手に物を持たず降りないこと
- ・作業台に背を向けて降りないこと
- ・本体、手掛かり等をしっかりと握ること

日本語字幕あり

17:00:00 - 2020/05/03



労働安全衛生の基本知識（技能実習生用）－社内編 > 6. 電気通信業務  
 > 6-2 電動工具の取り扱い

**6-2 電動工具の取り扱い / Handling of power tools / SỬ DỤNG DỤNG CỤ ĐIỆN**

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（技能実習生用）－社内編 > 6. 電気通信業務  
 > 6-3 高所での作業、重機での作業

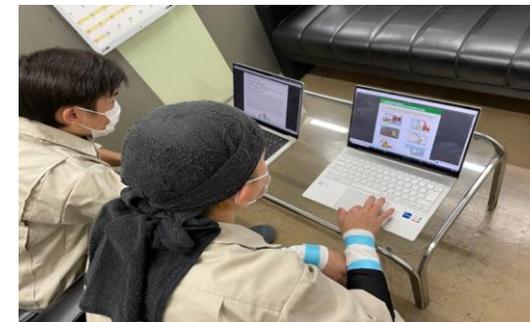
**6-3 高所での作業、重機での作業 / Work at high place, heavy machinery / LÀM VIỆC Ở CHỖ CAO, LÀM VIỆC VỚI THIẾT BỊ**

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）



実際にベトナム人  
 技能実習生に  
 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

### 地域社会への貢献と連携

#### 活動状況

- 湯島小学校創設150周年記念行事を支援(2021年11月)  
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。

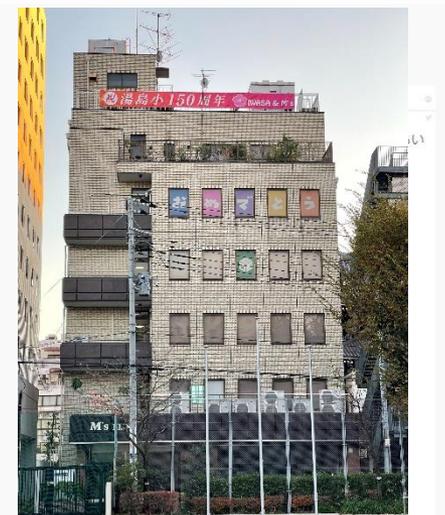


- キリンビバレッジ社のピンクリボン活動に参画  
当社の地下一階に設置してある自販機の売り上げの一部がキリンビバレッジ社を通じて「乳がんをなくすほほえみ基金」に寄付されます。

#### 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

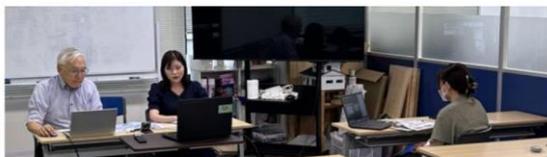


### 地域社会への貢献と連携

#### 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

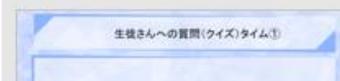
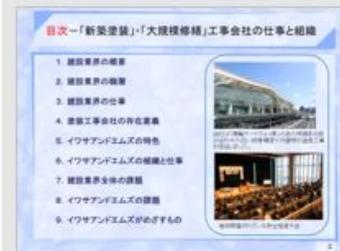
##### 活動成果・課題等

- 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。



### 社会的課題への取組み

#### 2023年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組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チを受領しました。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、食品ロス削減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。認定は自身の活動で食品ロス削減が？について取り組むためのよろしくお願いいたします！



### 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

#### 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

#### 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

部署名	管理本部	大項目	中項目	番号	評価項目	設問	点数基準	自部署得点
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	○	消費者志向を自主宣言や中長期の目標に記述していますか	10	7
明確・具体性	2	方針は消費者/取引先志向経営原則に即ち、明確かつ具体的に記述していますか	10	○	営業項目の4.消費者への情報提供の充実/双方向のコミュニケーションは具体的に	10	7	
目標 (150)	目標	3	消費者/取引先志向経営原則に沿った、中長期的目標及び計画を策定・周知していますか	10	○	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	7
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	○	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	7		
責任者	5	経営全体で取り組むために経営層における消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10	○	経営全体で取り組むために経営層における消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10	10	
6	経営全体で取り組むために消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10	○	経営全体で取り組むために消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10	10		
基準の策定	7	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	○	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	25	
8	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	○	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	25		
文書化	9	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	○	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)	10	法令・自主ルールの違反もしくは消費者/取引先志向経営						

3年連続して本社各部門に自主点検してもらい結果を回収した。(2024年8月)

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

部署名	経営本部	大項目	中項目	番号	評価項目	設問	点数基準	自部署得点
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	○	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
明確・具体性	2	方針は消費者/取引先志向経営原則に即ち、明確かつ具体的に記述していますか	10	○	方針は消費者/取引先志向経営原則に即ち、明確かつ具体的に記述していますか	10	7	
目標 (150)	目標	3	消費者/取引先志向経営原則に沿った中長期的目標及び計画を策定・周知していますか	10	○	消費者/取引先志向経営原則に沿った中長期的目標及び計画を策定・周知していますか	10	7
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	○	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	7		
責任者	5	経営全体で取り組むために経営層における消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10	○	経営全体で取り組むために経営層における消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10	10	
6	経営全体で取り組むために消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10	○	経営全体で取り組むために消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10	10		
基準の策定	7	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	○	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	25	
8	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	○	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	25		
文書化	9	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	○	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)	10	法令・自主ルールの違反もしくは消費者/取引先志向経営						

### 一部加工して使用したチェックリスト

部署名	大項目	中項目	番号	評価項目	設問	点数基準	自部署得点
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	○	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
明確・具体性	2	方針は消費者/取引先志向経営原則に即ち、明確かつ具体的に記述していますか	10	○	方針は消費者/取引先志向経営原則に即ち、明確かつ具体的に記述していますか	10	
目標 (150)	目標	3	消費者/取引先志向経営原則に沿った中長期的目標及び計画を策定・周知していますか	10	○	消費者/取引先志向経営原則に沿った中長期的目標及び計画を策定・周知していますか	10
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	○	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		
責任者	5	経営全体で取り組むために経営層における消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10	○	経営全体で取り組むために経営層における消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10	
6	経営全体で取り組むために消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10	○	経営全体で取り組むために消費者/取引先志向経営統括責任者を設置し、必要権限と責任を与えていますか	10		
基準の策定	7	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	○	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	
8	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35	○	取組み分野について、消費者/取引先志向経営を定めていますか	35		
文書化	9	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	○	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	
実施 (310)	10	法令・自主ルールの違反もしくは消費者/取引先志向経営					
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	○	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		
12	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	○	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		
13	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	○	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		
14	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	○	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		
15	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	○	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		
16	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	○	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		
17	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	○	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		
18	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	○	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		
19	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	○	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		
20	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	○	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		
21	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	○	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		
22	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	○	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		
23	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	○	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		
24	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	○	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		
25	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	○	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		

### 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

先般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、各部門から下記のとおり現時点の自己評価結果を提出いただきました。ご協力ありがとうございました。

消費者/取引先志向経営チェックリスト(Ver.2) (2021年8月版).pdf

この「消費者/取引先志向経営」は、決して完璧、あるいは無条件で達成するために必要とする厳格な目標ではなく、下の表の自己評価結果の通り(10点満点)を達成することを目指す、現実的な企業努力の新しいスタイルでの「消費者/取引先志向経営」に意図的に再編成されています。

ITツールと経営政策はここからの一歩一歩の積み重ねによって、社内内外に伝わり、同メトリックを得られるように進みます。引き続きよろしくお願いいたします。

経営企画室  
CSR委員会

2023年(令和5年)8月17日(後援日)

Analysis

エコノミクス  
トレンド

若林 直樹



# 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

### 2024年の取組み

#### 活動状況

2024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、2023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	2024	2022	2023	2024
管理本部	10	10	10	6	7	7
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
塗装本部	11	10	10	9	9	4
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
リニューアル本部 営業部門	7	8	9	4	4	5
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
リニューアル本部 工事部門	6	8	8	4	4	4
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
合計	34	36	37	23	24	20
	2022	2023	2024	2022	2023	2024

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
<b>1. 理念/推進体制の構築</b>			
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	部門の理念・目的(志)について、社内(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、規範、企業の経営方針、事業の計画への反映】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. 消費者志向経営戦略の策定(Plan)</b>			
3	理念・目的(志)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：人々の不便を暮らし、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・サービスの売上数や売上高、商品・サービスを運じた環境負荷の削減】	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>3. 戦略の実行(Do) 消費者・取引先との取組</b>			
6	消費者・取引先が自部門の製品・サービスを安全に、安心して利用できるように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、サービス提供前の第三者チェック】	<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者や部署の設置】	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	消費者・取引先からの声、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	自部門の製品・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"/>
<b>4. 評価・改善(Check・Action)</b>			
10	部門の目標値について、達成状況を把握していますか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>5. 法令遵守/コーポレートガバナンス</b>			
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を参照】	<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"/>

3年連続して本社各部門に自主点検してもらい結果を回収した。(2024年8月)

#### 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。

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

#### これまでの取組み

##### 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  
「新常態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-----  
発出人: "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;  
CC:  
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)室)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、お断りいたします(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断りいたします。

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。  
よろしくお断りいたします。

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

##### 活動状況

ESG委員会の発足にとまない、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。



##### 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



### 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

## 社員の健康増進と交流促進へスポーツ懇親プロジェクトを立ち上げ

#### 活動状況

社員の健康増進と交流促進を図るため、ESG委員会を事務局として社内に「イワサスポーツ懇親クラブ」を2024年6月に設立し、各種スポーツイベントの企画・開催をスタートした(参加補助金も支給)。併せて個々社員のスポーツキャリアや思い出等の紹介も開始した。現在までにゴルフ練習、卓球、自治体のスポーツ行事参加、バドミントン等の企画を実施。

### IWASA AND M's ESG通信

第13号  
ESG委員会は5.4期から「ESG通信」を不定期に発行・回覧しています。その第13号です。  
今回はイワサスポーツ懇親クラブニュースその2です。

【今回の趣旨】  
ESG委員会が事務局として立ち上げた「イワサスポーツ懇親クラブ」の活動を本格的に開始しています。  
この活動の主旨は「社員の健康増進と交流の促進」です。  
今号では社員の好きな種目のスポーツを実施できる候補地として検討中の都内スポーツ施設をご紹介します。

1. 社員スポーツ向けの施設の紹介  
(1) 自治体の公共スポーツ施設  
これらの施設はその地域に長期的に「存在・在動」していると一時的な利用者より安心・信頼されたり、より早期から予約可能  
オフィスのある台東区の施設などが有利です。代表的なものを下に紹介します。

©文京総合体育館 (東京都文京区本郷7-1-2)  
<https://www.shisetsu-tds.jp/tokyo-bunkyo-sogotaiikukan/>  
電話番号 03-3814-4271  
住所 東京都文京区本郷7-1-2



営業時間 条件 8:30～22:30  
定休日 なし

2023年12月14日

令和5年度 東京都

## スポーツ推進企業募集

募集期間 9.1(金) - 10.31(日)

従業員がスポーツ促進やスポーツ支援に取り組む企業等を「東京都スポーツ推進企業」に認定します。認定企業は「募集要項」にて、施設利用促進、給養時の体験等1つ以上の取組で申請できます!!

日々の暮らしにスポーツを!

東京都生活文化スポーツ局  
Bureau of Culture, Leisure and Sports

#### 活動成果・課題等

- ①社員の健康増進へのスポーツ活用の「きっかけ」「意識づけ」の効果が始めている。
- ②社員の交流促進にはより参加しやすい環境づくりが重要であり、さらなる工夫・企画を検討している。

### ESG通信で毎回社内参加者を募集

### IWASA AND M's ESG通信

第14号  
ESG委員会は5.4期から「ESG通信」を不定期に発行・回覧しています。その第14号です。  
今回はイワサスポーツ懇親クラブニュースその3です。

【今回の趣旨】  
ESG委員会事務局として立ち上げた「イワサスポーツ懇親クラブ」の活動を本格的に開始しています。  
この活動の主旨は「社員の健康増進と交流の促進」です。  
今号では6月20日に開催した「ゴルフ練習体験会」の様子を動画・写真と、講師役のマイスポーツメモリー、そして次に計画中の  
開催予定の「スポーツフェスティバル」等の計画をご紹介します。

1. 6月20日開催の「ゴルフ練習体験会」  
6月20日(水)18時～20時にかけて自由参加。自由参加の方では実施しました。(参加補助金あり)  
開催予定の15名(予定)が参加し、4名が参加。開催内容「体験型体験会」を開催しました。  
写真→ [「ゴルフ練習体験会」写真15枚AKIBA024\\_0620\\_001](#)

会場は「R秋葉原新設札幌1歩のアクティブAKIBAゴルフプラザ(紹介動画見てください)。  


7月24日開催の「卓球を楽しむ会」の様子  


### 各回のイベントの様子を社内へレポート

### IWASA AND M's ESG通信

第15号  
ESG委員会は5.4期から「ESG通信」を不定期に発行・回覧しています。その第15号です。  
今回はイワサスポーツ懇親クラブニュースその4です。

【今回の趣旨】  
ESG委員会事務局として立ち上げた「イワサスポーツ懇親クラブ」の活動を本格的に開始しています。  
この活動の主旨は「社員の健康増進と交流の促進」です。  
今回は前回の卓球大会の様子を動画で紹介。そして有休社員役員のマイスポーツメモリー、投稿に  
参加奨励する都内での「スポーツフェスティバル(参加)」等の計画をご紹介します。

1. 7月24日(水)夕方に開催したスポーツ懇親クラブ「卓球を楽しむ会」の様子  
15名が参加した卓球大会が開催されました。24日は18時～20時開催予定。3名の参加者では  
動画のように絶えずに声かけがなされていました。参加された方はお褒めください。

