

お客様の信頼を得るために

お客様のご要望にお応えし、満足度を高めるために、お客様とのコミュニケーションをとても大切にしています。

営業第二部 西館優介



お客様満足実現のための確にお客様のニーズをつかみ、安定的に品質の高い製品を供給することに努めています。また、様々なツールを通して当社の技術力をPRし、お客様との関係を深めています。

お客様満足の実現

公共工事の入札においては、価格だけでなく、技術提案や工事の施工実績、表彰の有無などを総合的に評価して落札者を決める総合評価方式が主流となりつつあります。

その中で技術提案については、お客様のニーズにあった提案をしなければ、総合評価における技術提案の加点対象にならず、技術提案の点数が低くなるため落札につながりません。反対に、価格が応札者の中で最低でなくても、技術提案の点数が高ければ落札者になる可能性があります。その意味で、お客様のニーズを想定し提案していくことが大変重要です。

2009年度、当社は国土交通省の総合評価方式での入札において、応札した会社の中で最低の価格ではなかったにもかかわらず多数の工事を落札しました。これは、常日ごろから、発注者である官公庁、道路の最終利用者である国民の皆様が望む道づくりに地道に取り組んでいる結果であるととらえています。今後も、お客様の満足度を高められるよう、ニーズに確実に応える提案力を強化していきます。

利用者視点からのものづくり

当社が施工する施設は利用者と発注者が異なる施設が多くあります。

例えばテニスコートや自転車競技場など、実際に使われる選手の皆様が当社の製品に対して持つイメージや感想は、当社にとって大変貴重な情報です。国民の皆様が常日ごろ使われる道路も同様です。「安全に走れる道路とは」と

の問いに対して、雨天時の水はねを防止するための排水性舗装や冬場に道路が凍結して事故が起こりやすくなる状況を改善する凍結抑制舗装等は、利用者のニーズに応じて開発されてきたものです。

確かなものづくり

施工担当者は、お客様に高い品質の製品を供給するため、厳格な品質管理を行っています。施工の各段階での品質検査や結果の整理・確認により、不良原因の早期発見・排除を進め、品質の確保に努めています。また、お客様の完成検査を受ける前の社内での完成検査により、引き渡しできる状態かどうかを厳重にチェックしています。



北海道縦貫道路部舗装工事で、東日本高速道路北海道支社から施工中の創意工夫などが評価され、いただいた表彰状

技術力と技のPR

当社の技術力と技をPRするコミュニケーションツールとして、ニッポ・ニュースやホームページがあります。

ニッポ・ニュースは当社が持つ様々な工法についての情報を掲載したもので、年6回発行しお客様にお届けしています。タイムリーな施工実績の紹介が好評です。

当社ホームページにも「技術情報」のコーナーを設けており、誰でも簡単に当社の技術に関する情報を閲覧することができます。また、「問い合わせフォーム」を通じていただくご質問・ご要望には、担当者が迅速にお答えしています。2008年度は292件、2009年度には293件のご質問・ご要望をいただきました。

ニッポ・ニュースは、ホームページよりご覧になれます。
http://www.nippo-c.co.jp/news_pdf/index.html



アンケートより

- ステークホルダー視点で理解しやすいレポートだと思います。(取引先)
- お客様からの意見を掲載してほしいです。(従業員)

従業員とのかかわり

従業員一人ひとりがいきいきと行動し、持てる力を最大限に発揮できる職場となるよう、率先垂範、自ら元気いっぱい行動しています。

人事部 人事第二グループ 藤嶋舞



人間尊重いきいき委員会

当社では「人間尊重」をCSRの柱の一つとして位置づけ、「人間尊重いきいき委員会」を設置し「労働環境整備の推進」、「健康増進(心とからだ)の推進」、「高齢者・障害者雇用の推進」、「次世代育成支援対策の推進」および「人権問題に関する啓発活動の推進」に取り組んでいます。

また、能力開発、資質の向上のための従業員教育を充実させ、社会に誇れる従業員の育成を図ります。

労働環境整備の推進

道路建設産業においては、天候等の自然環境や交通事情等により仕事の進捗状況や施工方法が左右されるため、労働時間が不規則になる傾向があります。このため不定期に過重労働になる場合があり、健康障害防止対策の徹底が求められています。当社ではこうした問題に対して、労使で構成する労働時間検討委員会で対応策を検討し、実施しています。過重労働による健康障害防止対策としては、疲労蓄積度セルフチェックや、必要に応じて保健師の面談や医師の面接を実施しています。そのほかの職場における問題についても、労使共通の認識を得られるよう各支店の労使懇談会等で話し合いの場を設け、より良い労働環境の実現に向けて努力しています。

健康増進(心とからだ)の推進

従業員の健康管理は、労働安全衛生法に則した定期健康診断を基本として、保健師の指導や本人が検査項目を選択できるオプション健診を取り入れ、きめ細かな健診ができるように配慮しています。

メンタルヘルスについては、対応マニュアルを社内イントラネットに掲示して従業員に周知しています。今後も従業

アンケートより

- 何らかの形で、高齢者や女性の雇用をしてほしいと思いました。もし、雇用されているのであればその状況を記載してほしいです。(近隣住民)
- 障害者雇用について、法定雇用率を達成している点に感じました。(お客様)
- 従業員の声をもう少し載せた方がよいと思います。(従業員)

員の心身両面にわたる健康づくりと、従業員を支える家族の健康管理に配慮していきます。

高齢者・障害者雇用の推進

健康で働く意欲のある定年退職者に「生涯現役」として活躍していただくため、満65歳までの再雇用制度を導入しています。障害者雇用については、全国の支店(12カ所)ごとに法定雇用率(1.8%)の達成を目標に定め、2010年6月1日現在の雇用率は1.92%となっています。

次世代育成支援対策の推進

仕事と子育ての両立が可能な働きやすい環境を作ることで、従業員全員がその能力を十分に発揮できるようにするため、①育児・介護休業等の諸制度の周知、②年次有給休暇の取得日数を増やす(年間7日/人)、③子どもが保護者である従業員の働いている姿を見学できる「子ども参観日」の完全実施、を目標に定め取り組んでいます。

人権問題に関する啓発活動の推進

JXグループ従業員の人権問題に対する理解を深めるための活動に当社も参加し、人権に関する従業員への啓発活動を推進しています。今後も、研修や社内イントラネットの「人権啓発Eラーニング」や人権週間での人権標語の募集を通じ、従業員の意識向上を図っていきます。

従業員教育

従業員教育の一つとしてCSRの徹底を図るために、業務運営に直結した問題解決型の研修(本社部門連携研修)を全国展開しています。一人ひとりがCSRの重要性を認識し、日常業務でのCSRの確実な実践により企業価値を高めることを目指します。

社会とのコミュニケーション

わたしたちの事業所では、毎月2回の地域清掃活動、自転車空気入れの設置、町内会の祭りへの積極的な参加により、近隣住民の方々から喜ばれる事務所づくりを目指しています。

関東第一支店 東京東出張所長 松本勝也



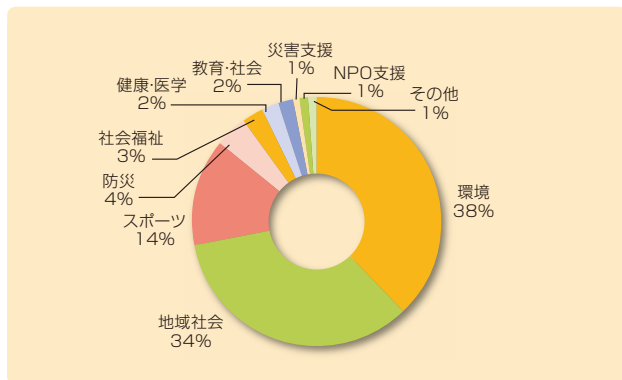
災害復旧支援活動

長年培ってきた土木技術と全国の事業所網を活かして、地震をはじめとする自然災害が発生した場合には、「安否確認システム」を通じて従業員の安否を確認した後、復旧支援体制を組んでいち早く現場に駆けつけ、地元自治体等と連携して、道路を中心としたライフラインやガスの復旧工事にあたっています。

建設業界は、災害時のインフラ復旧や障害物撤去などの重要な役割を社会から期待されています。このため当社では、国や地方公共団体と非常時の協力協定を締結するとともに、「非常災害対策規程」および全支店で「BCP(事業継続計画)」を策定するとともに、レスキュー用具や水・食料の備蓄を行っています。首都圏直下型地震を想定してのBCPは、2009年に国土交通省関東地方整備局から認定を得ました。今後、訓練等を通じてさらに充実を図っていきます。

社会貢献活動

● 2009年度社会貢献活動の金額換算比(寄付以外)



■ 地域活性化・スポーツ振興への取り組み

当社は、日本最大の自転車ロードレース競技「ツールド・北海道」に、1987年の第1回大会から継続して協賛と自社チームの参戦を続けています。2009年の第23回大会

は、旭川市をスタートして5日間で延べ705kmを走破し、当社チームは団体総合6位の成績を収めました。2008年には、当社の長年の運営協力に対し、財団法人ツールド・北海道協会より感謝状をいただきました。このほか、ツアーオブ・ジャパン、ジャパンカップサイクルロードレース等、シーズンを通じて数々の大会へも参戦し、自転車競技の振興をお手伝いしています。



ツールド北海道へ協賛・参戦

■ 地域とのコミュニケーション

当社は、スポーツ、学術・研究をはじめ国際交流等の寄付を通じて、社会の期待に応えています。また、全国400以上の事業所では、地域の祭礼や町内会・子ども会等の交通安全、防犯活動等のイベントに従業員が積極的に参加するとともに、多くの事業所で、独自の清掃・環境整備活動を自主的に実施しています。



子どもたちを犯罪や事件から守るための活動「こども110番」(新潟県内の常設事業所すべてで開設)



北海道試験所で「キャンドルナイト」に参加

アンケートより

- 災害復旧支援活動や地域とのコミュニケーションを組織的に行っている点が評価できます。(近隣住民)
- 社会とのコミュニケーションを多く行い、地域との交流がよくできていると思います。(企業の環境担当者)