

お客様の信頼を得るために

お客様の満足実現とお客様からの信頼を得るために、ニーズを確かめながら、品質の高い製品を供給することに努めています。また、当社の技術力をPRし、お客様との関係を深めていくことに努めています。

お客様満足を実現するために

お客様満足の実現のためには、お客様がどのようなことに困らされていて、どのようなことを望まれているのかというニーズの確かな把握と原因の分析が欠かせません。原因分析により困りごとへの対応方法が変わってくるからです。お客様の窓口は利用者とは限りません。利用者の不満や不安をお客様の窓口とのコミュニケーションの中から分析し対策を立てていかなければ、満足度は中途半端なものになりかねません。きめ細かなコミュニケーションにより、施工の時期、条件、品質、近隣の皆様への配慮などを確実に施工部署に伝え、見積もり、設計、施工の各段階に反映させることで、お客様満足の実現に向けて進んでいきます。

利用者目線でのものづくりのために

当社が施工する施設は建設後多くの方々に利用されます。

歩道の遮熱性舗装は、ヒートアイランド現象への対応とともに歩行者が少しでも歩きやすい道をとというニーズに応えたものです。建築用遮熱塗料は節電対策から注目されています。

道路も同様に「交通事故が起きにくく安全に走れる道路」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、工事に伴う道路通行止めの時間短縮を図るための工法や材料の開発等最終的な利用者の利便性を追求しています。

確かなものづくりのために

お客様による工事目的物の検査、引き渡しに至るまでの各段階で様々なチェックを行います。施工の各段階での、品質検査、結果の整理・確認を行い、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。事前に社内での完成検査を行い引き渡しをできる状態か厳重なチェックをした上で、お客様の完成検査を受けています。そうすることでお客様が満足する品質を提供できる体制を整えています。



国土交通省四国地方整備局長からいただいた優秀貢献工事の表彰状

技術力と技のPRのために

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。2011年度は239件、2012年度には258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/>

アンケートより

- ◎ お客様と従業員、どちらの場合も人とのコミュニケーションを大切にされていると感じました(取引先)
- ◎ 関係官庁・建設業者からのNIPPOに対する要望事項を取り上げると社員教育に役立つのではないかと(従業員)

私のCSR



九州建築工事事務所 亀崎 健吾

顧客満足度向上のためには、顧客とのコミュニケーションが欠かせません。仕様書どおりに施工した建物を提供しても、顧客に満足していただかなければ意味がありません。私は顧客が心に思い描く完成予想図を、きめ細かなコミュニケーションを通じて具現化し、工事に携わる者全員が、それを共通の指標として行動できるよう心掛けています。

従業員とのかかわり



当社では、従業員一人ひとりがやりがいのある職場をつくること、社会的信頼の維持・向上を図るため人権問題等に関する基本的事項を推進することをCSRの柱の一つとして位置づけ、「労働環境整備の推進」、「人権問題に関する啓発活動の推進」、「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「健康増進(心とからだ)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

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、労働時間が不規則と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ます。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にて対応策を検討し、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を実施し、必要に応じて保健師の面談や医師の面接を行っています。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。

人権問題の啓発活動

人権問題に対する理解を深めるため、従業員への啓発活動を推進しています。今後も研修等を通じ、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本社部門連携研修を実施しています。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。

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。また、障害者の雇用については、全国の支店(12カ所)ごとに法定雇用率(2.0%)の達成を目標に定め、2013年6月1日現在の雇用率は2.07%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つくることで、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、2010年4月1日から2015年3月31日までの5年間で①育児・介護休業法等の諸制度の周知、②年次有給休暇の取得日数を増やす(年間7日/人)、③子供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、を達成すべく目標に定め、取り組んでいます。

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。

アンケートより

- ◎ 従業員を大切にしているという項目はよかった。取引先(下請け業者)も大切にしているという項目があればなおよい(取引先)
- ◎ 社員の方の人間性が良いと思います。社風が良い印象です(取引先)

私のCSR



九州支店 野島 隆夫

従業員を採用する際には、応募者の基本的な人権を侵害したり、差別をするようなことがないよう配慮し、求人条件に適合する全ての人が応募できるという原則を守っています。本人の適性・能力以外の部分を採用の条件にしないこと。例えば、家族状況、親の職業、思想・信条などで判断していません。

社会とのコミュニケーション

災害復旧支援活動

当社では、災害時のインフラ復旧などの重要な役割を社会から期待されていることを深く認識し、自然災害が発生した場合には、長年培ってきた土木技術と全国の事業所網を活かして、いち早く復旧支援体制を組み、現場に駆けつけます。

人命救助・消火などの緊急車両通行や人員・援助物資輸送など、災害時の「道路復旧による通行の確保」は極めて重要です。当社は、地元自治体等と連携して、全力で道路復旧にあたり、一日も早い復興を支援します。

2011年に発生した東日本大震災では震災直後から高速道路復旧に従事し、現在でも被災各地で生活道路の復旧作業が続いています。当社は「元に戻す」復旧作業だけでなく、「災害に強いまちづくり」「環境に配慮した道づくり」で被災地の復興に貢献していきます。

2013年には、放射性物質に汚染されたアスファルト舗装道路の表面を、薄く削り取ることで除染する「薄層切削路面除染システム」を開発し、福島県内で実証実験を行いました。一般的な路面切削機を使うと、30～40mm程度になってしまう切削の厚さを5mm以下に抑え、除去物減量に貢献します。今後も、培った技術を活かし、被災地に必要とされる復興支援活動ができるよう、検討を続けていきます。

一方で、首都圏直下型地震を想定しての自社の事業継続計画(BCP)は、2011年国土交通省関東地方整備局から認定更



福島県で実証実験を行った薄層切削路面除染システム

新を得ておりますが、今後も、訓練等を通じてさらに見直し、充実を図っていきます。

社会貢献活動

▶スポーツ振興への取り組み

当社は、「ツアー・オブ・ジャパン」「ツール・ド・北海道」「ジャパンカップ」等の自転車ロードレース競技への協賛と「日本舗道レーシングチーム」に端を発する「チームNIPPO」への支援とともに約20年にわたり継続して、自転車競技の振興をお手伝いしています。

2012年の「チームNIPPO」の国内の主な大会成績は、次のとおりで、国内トップ、アジアでも最上位にランクされるチームです。

ツアー・オブ・ジャパン：三冠優勝

(個人総合、個人山岳、チーム総合)

ツール・ド・熊野：四冠優勝(個人総合、個人ポイント、個人山岳、チーム総合)

ツール・ド・北海道：二冠優勝(個人総合、個人ポイント)、チーム総合3位

このほか、剣道部は各種大会で連続入賞、テニス部は関東実業団リーグへ駒を進めるなどの活躍を通じて、スポーツ振興に取り組んでいます。



ツール・ド・北海道2012の競技風景

私のCSR



三原出張所 山田 憲吾

三原出張所と三原合材工場では1年に一度、道路クリーン活動として全員で事務所前の国道歩道の清掃を行っています。普段は車でしか通ることのない道を歩くと、ポイ捨てされたゴミの多さに驚きます。現場でも自分の足で歩いて確認する大切さを改めて実感します。



▶地域とのコミュニケーション

当社は、アスファルト合材の販売数量に応じて、売り上げの一部を「世界の子どもにワクチンを日本委員会」に寄付する独自の取り組みを行っているほか、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近い事業所では、地域の祭礼や町内会・子供会等の交通安全、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。



北海道帯広市立啓北小学校で行った除雪機械の試乗体験



建設中の道路を開放し地域住民と行ったウォーキングイベント



千葉県木更津市立馬來田小学校で実施したグラウンド整地。児童の育成に貢献したことに對し、同校より感謝状をいただきました。

▶次世代を担う子どもたちへ

当社が制作に全面協力した、学研パブリッシング社の「まんがでよくわかるシリーズ」77作目の「道づくりのひみつ」が発行されました。これは、次世代を担う子どもたちに向けて、道路舗装についてマンガで分かりやすく紹介したもので、全国の小学校約23,500校と公立図書館約3,000館に寄贈され、長年にわたり子どもたちに読まれることとなります(この本は、書店では扱っていません。図書館でお読みください)。

また、当社のホームページでは「キッズサイト道づくり探検隊!」のコーナーを設けています。クイズなどで、子どもたちが道づくりの知識を楽しく身近に学ぶことができます。



アンケートより

- ◎ 東日本大震災の復旧工事だけでなく、災害に強いまちづくりに今後どのように取り組んでいくのか示されていてとても良いと思った(学生)
- ◎ 東日本大震災を受けて、少しでも多くのNIPPOの技術や工法が災害に強いまちづくりに貢献されることを願っています(NGO)
- ◎ 震災復旧工事など応急対応の技術、組織力に感動しました。大変だと思いますが今後も作業に当たられている方々にはご安全に頑張ってくださいと思います(取引先)
- ◎ 各都道府県単位でのCSRの取り組み情報の記載があってもよいと思う(従業員)