

# お客様の信頼を得るために

お客様満足度を向上するため、「提案営業」を実践。様々な媒体を通して技術力のPRにも力を入れています。

当社は、お客様が望む確かな製品を提供することにより、さらなる信頼関係の構築を目指しています。

そのため、お客様のニーズを的確につかみ、高品質の製品の安定的な供給に努めています。また、様々なコミュニケーションツールを活用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

お客様のニーズを的確につかむため、営業担当者の間で「提案営業」を励行しています。施工時期・条件、品質等の事項は施工部署に伝達し、見積書、設計書、実際の施工に反映させることで、お客様のニーズに確実に応えています。また、お客様から寄せられた苦情は真摯に受け止め、製品の品質の向上に生かしています。

### 提案営業の実践

お客様満足の実現のため、いわゆる「御用聞き営業」から「ご提案営業」へと営業のスタイルを変化させました。お客様の視点に立って営業を行うためには、提案営業が不可欠です。お客様の状況のみならず、お客様の属される業界全体をも把握する等、広範囲な予備知識が必要となります。

お客様にとって最適な製品をご提供させていただきたいと常に心がけております。

営業第二部営業第三グループ 波戸崎 誠



### チェック体制の整備

お客様に満足し納得していただける製品を提供するため、現場でもお客様とのコミュニケーションを大切に、常に求められている品質を迅速に反映するための体制を整えています。

特に施工各段階での自主検査は、製品の表面だけでは判断できない重要な検査とし、不具合を見逃すことのないよう、またお客様のニーズが十分に満足できているよう、常にチェックを行っております。

工務部工事グループ 加藤 浩之



## 技術力のPR

当社の技術力を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。2005年度は150件、2006年度には238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いただけます。  
<http://www.nippo-c.co.jp/>

## 高品質な製品の提供

施工担当者は、お客様に高品質な製品を供給するため、厳格な品質管理を行っています。施工の各段階では、品質検査の結果を整理・確認し、不良原因の早期発見・排除を行うことにより、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に、社内で完成検査を行い、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。

# 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やりがいのある職場をつくりまします。

## 人間尊重いきいき委員会

当社は、「人間尊重」をCSRの柱の一つに位置づけています。従業員が意欲と責任を持って働ける労働環境の実現を目指し、当社が果たすべき社会的責任を自覚し、活動することを基本姿勢とした「人間尊重いきいき委員会」を設置し、主として「労働環境整備の推進」、「健康増進（心とからだ）」の推進および「障害者雇用の推進」に取り組んでいます。

また、CSRを日常業務で実践していくために、これまで以上に従業員の能力開発、資質の向上を目指し、新たな研修体系を整備し、社会に誇れる「NIPPOマン」の育成を図ります。

## 労働環境整備の推進

建設業、特に主な業務が屋外となる道路建設産業では、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、健康障害防止対策の徹底が求められています。当社では、こうした労働時間に関する問題に対して、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、過重労働による健康障害防止対策として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や医師との面接を行っています。

また、昨今問題となっている賃金不払い残業については、社長と労働組合委員長による「労働時間管理適正化に向けての労使共同宣言」を具現化するため、労働時間の実態分析やアンケートを実施するとともに、各支店で開催される労使懇談会等で労使共通の認識を得られるよう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。

## 心と身体の健康増進

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、保健師の指導や個人が日頃気になる部分の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配慮しています。

メンタルヘルスについては、管理者用と個人用のメンタル

ヘルス対応マニュアルをそれぞれ作成し、イントラネットで従業員に周知しています。また、新たに管理職になった者に対しては、新任管理者研修にメンタルヘルスの項目を盛り込み、知識を深められるようにしています。2006年度は、健康保険組合の協力を得て、通信キットによる配偶者在宅健康診断も実施しました。今後も、従業員を支える家族の健康管理にも配慮していきたいと考えています。

また、常勤保健師を4人配置し、健康診断結果に基づく保健指導、メンタル疾患の早期対応、過重労働による健康障害防止への対応等、従業員の心身両面にわたる健康づくりを支援しています。

## 障害者雇用の推進

障害者の雇用に積極的に取り組み、建設業界では高い雇用率を実現しています。全国に展開する統括支店(11カ所)ごとに法定雇用率(1.80%)を達成することを目標としており、2007年4月1日現在の雇用率は1.92%となっています。引き続き法定雇用率を維持していく方針です。

## 新たな研修体系の整備

従来の研修は、資格に応じて横断的に共通課題を学ぶ「課程研修」と業務知識の能力向上を目指す「業務研修」の2本立てでしたが、2007年度からはこれに加え、経営陣が自ら開催する「経営研修」として、コンプライアンスに則した適正な事業所運営を目的に、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)を実施しています。

従業員一人ひとりがCSRの重要性を認識し、職務遂行能力の向上を図ることにより、日常業務におけるCSRの確実な実践と会社の業績向上、さらには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

地域社会の一員として環境保全や防犯活動に取り組むほか、災害時の復旧支援活動を組織的に行っています。

## 災害復旧支援活動

### ■復旧支援

長年培ってきた土木技術と全国500カ所に配置した事業所網を生かして、地震を始めとする自然災害が発生した場合には、いち早く現地に駆けつけ地元自治体と連携して復旧活動にあたっています。

2007年3月25日に発生した「能登半島地震」では、2006年10月に導入した「安否確認システム」を通じて従業員の安否が確認できると、直ちに復旧支援体制を敷いて現地に入り、道路を中心としたライフラインの被災状況の調査、復旧方法の検討を行い、国土交通省や被災地自治体と連携して、道路の陥没、段差、クラックの復旧、仮設住宅の造成工事に協力しました。



### ■災害見舞金

震災発生5日後には、グループ全社の役員や従業員から募った義援金約340万円に会社拠出を加えた災害見舞金総額500万円を輪島市と珠洲市に届けました。

## 地域活性化への取り組み

北海道の活性化を目的に1987年から開催が始まった、日本最大の自転車ロードレース競技「ツール・ド・北海道」には大会に協賛するとともに自社のチームで参戦し、応援団を送るほか、ゴール会場では観戦者に「豚汁」を振る舞い、大会を盛り上げています。

2006年の20回大会は、旭川、名寄、士別市等の道北地域を駆け巡り最終日は札幌大通公園を周回するレース設定

でした。当社チームは5連覇の期待を背負って出場しましたが、残念ながら連覇は果たせませんでした。



## 地域とのコミュニケーション

全国の各事業所では、当社事業への理解を深めていただくために、祭りや町内会、子ども会等のイベント、地域清掃等に毎年積極的に参加しています。

活動実績は、各事業所の取り組みのヒントや励みとなるよう、社内の社会貢献委員会を通じて報告されています。



工場見学(高岡合材工場)

## 2006年度の取り組み実績

- ◎工場、現場見学会等の体験学習の開催;11件
- ◎祭り、イベント等への参加・協力;63件
- ◎交通安全キャンペーン等への参加;30件
- ◎近隣道路等の清掃活動;212件
- ◎子ども110番の登録等防犯活動への参加;15件
- ◎地域の献血、廃品回収等への参加;63件

## 第三者意見

昨年の「環境報告書」から、今年は「CSRレポート」とタイトルも新たになった。従来の環境への取り組みを中核にして、さらに品質マネジメントシステムの全社統合化、従業員教育を中心にした労働安全衛生マネジメントシステムの導入など、コンプライアンス強化に向けた活動を盛り込んだ内容となっている。巻頭のトップコミットメントのなかで、林田社長は法令遵守、品質保証、安全管理、環境保全を含んだ「確かなものづくり」とそこから得られる「適正な利益」、この2つを両立させていくことがNIPPOの目指すCSRであると語っておられるが、まさにそのような内容になっている。この背景としては、CSR推進中の昨年度、不祥事(国道工事の舗装厚不足)が発覚し、結果的に発注者から瑕疵修補工事と損害賠償請求を受けたことが大きいと思われる。

コンプライアンスへの取り組みは企業活動において当たり前のようにありながら、実は当たり前のことを行うことがどれだけ困難であるか、最近の企業の不祥事の多さからも推察される。本報告書のなかでは、不祥事の内容を開示し、原因分析とさらなる潜在要因を洗い出して、すぐにコンプライアンス強化をはかるべく組織の見直しや集合研修、内部統制の強化など業務改革に取り組んでいることは評価したい。

また土木建築企業のCSRにおける最重要課題である環境への取り組みでは、本業である道路舗装・土木事業においてアスファルト合材から輸送、舗装、リサイクルにいたるまでの環境保全活動、環境技術の開発などを積極的に行っていることは評価できる。特に、地球温暖化防止対策としてCO<sub>2</sub>削減目標を合材工場、舗装・土木部門、建築部門、エネルギー事業部門、オ

株式会社 環境経済研究所 所長  
CEAR環境主任審査員

松田 布佐子 氏



フィス部門など全部門で掲げて取り組んできており、実績評価を行っている点も評価に値する。

CSRレポートは金太郎飴的なものが多く見受けられるなかで、本レポートは余計な美辞麗句を排して、要点を押さえたシンプルな内容となっていてたいへん読みやすい。今後のより一層の内容充実と先進的なCSR活動を展開していくうえで、いくつかの要望をあげたい。一つは、事業にかかわる多様なユーザーの声を取り入れてほしいこと。例えば、道路舗装工事には国民の税金が注ぎ込まれているので、舗装道路を使用している利用者がどのように感じているのか良い意見も悪い意見も取り上げてほしい。二つ目は気候変動への取り組みである。最近のスコールのような雨による都市部の逆流現象に対して、アスファルト舗装がどのように対応しているのか技術開発を含めての展望、また地方における生物多様性とかかわりなど自然・生態系との共生をどのようにはかっていくのか触れてほしい。三つ目は女性や高齢者の雇用および活用促進についてである。障害者の雇用率についてはすでに高い成果をあげていることが報告されているが、女性や高齢者の活用については触れられていない。多様な人材の活用は今後のCSR活動を進めていくうえでも重みを増していくと思われるので、是非とりあげてほしい。

## ご意見をいただいて



環境安全部長  
橋本 博

松田様には、過分な評価と貴重なご意見をお寄せいただき厚くお礼申し上げます。

弊社では昨年度、会社創立以来の品質上の大きな問題が発覚しました。このような年に「CSRレポート」に名称を替えてコンプライアンスや品質保証を掲載するのはためらいがりましたが、お客様から信頼される会社になるために、適正な業務遂行に基づく「確かなものづくり」を通して収益を確保できる

会社が変わろうとする経営者の決意と会社をあげての取り組みを報告することが大切であると考えて、このレポートを発行致しました。

CSR活動を経営の柱にして3年目になりますが、今後は、ご指摘を受けた様々なステークホルダーのご意見や自然・生態系との共生、高齢者問題等もとりあげ、この活動をより一層充実したものにしたいと考えております。