

## お客様の信頼を得るために

お客様に最適な商品をご提案できるよう、営業担当・施工担当とも体制を整えています。

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、様々なツールを構築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に、営業担当の間では「提案営業」を進めています。施工の時期、条件、品質等の事項を確実に施工部署へ伝え、見積、設計、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、製品の品質向上に生かしています。

### 提案営業の実践

お客様満足度の向上のため、「ご提案営業」へと営業のスタイルを変化させています。お客様の視点に立った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含んだ、幅広い予備知識が必要となります。

お客様にとって最適な商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。

..... 営業第二部営業第二グループ 乾 祥一郎

### 高品質な製品の提供

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、品質検査を行い、結果を整理・確認し、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に、社内での完成検査を行い、引き

渡していただける状態かどうかを厳重にチェックされます。

### チェック体制の整備

現場でもお客様とのコミュニケーションの中で、お客様が満足し納得いただける製品を提供できるよう、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によって、不具合を見逃すことのないよう、常にチェックを行い、またお客様のニーズに充分に応え、お客様が満足できるような態勢としています。



..... 工務部工務グループ 湯川 隆之

### お客様とのコミュニケーション

お客様との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。2006年度は238件、2007年度には298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/>

## 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をつくります。

### 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」、「高齢者・障害者雇用の推進」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。

### 労働環境整備の推進

建設業、特に主たる業務が屋外となる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の面談や医師の面接を実施することとしております。また、その他の職場の問題についても、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個人が日頃から気になるところの検査項目を選択できるオプション検診を取り入れ、きめ細かな検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、管理者用と個人用メンタルヘルス対応マニュアルを作成し、イントラネット掲示板

にて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、新任管理者研修にて知識を深めるよう努めています。

今後も従業員の心身両面にわたる健康づくりと働く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

当社では、労使協定により、既に「高年齢者雇用安定法」に定める基準を上回る満65歳までの継続雇用制度を導入しております。今後も健康で働く意欲のある定年退職者が、「生涯現役」として活躍していただけることを願っています。

また、障害者の雇用にも積極的に取り組み、建設業としては高い雇用率を達成しており、2008年4月1日現在の雇用率は1.95%となっています。引き続き法定雇用率(1.8%)を維持していく所存です。

### 人権問題の啓発活動

新日本石油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Eラーニング」、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、コンプライアンスに則した適正な事業所運営を図るために、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。

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

社会の一員として環境保全等に取り組むほか、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7月16日に発生した「新潟県中越沖地震」では、「安否確認システム」を通じて従業員の安否確認後、直ちに復旧支援体制を敷いて現地入りし、道路を中心としたライフラインの被災状況の調査、復旧方法を被災地自治体等と連携して行いながら、道路の陥没、段差、クラックの復旧、ガス復旧の工事に協力しました。

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「非常災害対策規程」および「BCP(事業継続計画)」を策定し、今後、さらなる検討や訓練を踏まえ、充実させていきます。

#### 災害見舞金

新潟県中越沖地震ではグループ全社を含め、役員や従業員から募った義援金に会社拠出を加えた災害見舞金500万円を届けました。



### 地域活性化への取り組み

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ています。2007年の第21回大会は、小樽市から始まり、27市町村、総走行距離677kmを駆け巡りました。当社チームは団体総合2位の成績を収めました。



### 地域とのコミュニケーション

全国の各事業所では、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、社会貢献委員会を通じて社内に報告されています。

#### 2007年度の取り組み事例

- ◎近隣道路等の清掃・草刈等の環境保全活動:530件
- ◎地域の献血、廃品回収への参加、切手集め等ボランティアへの協力:163件
- ◎子ども110番の登録等防犯活動への参加:59件
- ◎祭り、イベント等への参加・協力:56件
- ◎交通安全キャンペーン等への参加:44件
- ◎工場、現場見学会等の体験学習の開催:6件

### 第三者意見

「CSRレポート2008」は昨年の創刊以来2年目に入り、林田社長の信念である「確かなものづくり」と「適正な利益」の両立に向けての取組が、少しずつですが全社で動き出している印象を受けます。その一つは、コンプライアンスの強化です。従業員一人ひとりの意識改革の浸透をはかるために、法令順守や品質保証、安全管理、環境保全の研修を全国の事業所の所長や営業担当者に対して始めたことです。現場の判断や緊急対応など、最終的には人の力量に大きく依存しますので、人材育成に力を入れていくことは重要です。また、過去の不祥事を繰り返さないために、従来からの工事の社内検査に加え、工事施工における二重のチェックとして、監査を2007年度は81部署、104件の工事を対象に実施し、そこで得られた知見を不祥事の未然防止策につなげようとしている点です。品質マネジメントシステムの認証取得企業としては、取組が若干遅かりしとの感も否めませんが、一歩でも前進しようとしている姿勢は好感がもてます。

もう一つは、地球温暖化防止を含む環境対策の取組の深化です。この3年間で、地球温暖化対策を重点目標に据え、廃棄物対策、汚染防止対策、環境経営など全般的な成果をあげてきていますが、2008年度からの新たな3カ年計画(中期環境計画)では、従来の取組に加え、「取引先グリーン化」サプライチェーンの推進をはじめ、環境技術開発の促進や、環境配慮型工法の技術営業推進の数値目標を掲げ、全社としての環境・安全配慮に向けた取組を明確に打ち出しています。従来の汚染防止といった「守り」から、環境事業としての「攻め」の経営に舵取りした点が評価できます。

#### ご意見をいただいて



CSRレポート編集責任者  
環境安全部長  
田中 恭一

松田様には、前号に引き続き、丁寧な読み込まれ、貴重なご意見をお寄せ頂きまして厚くお礼申し上げます。

当レポートは、お陰様で、CSRレポートとしては2年目、環境報告書から数えれば5年目に当たります。当社の幅広い営業活動と業務内容について、限られた紙幅の中で、

できるだけ確にご紹介するため、また、その内容がマンネリにならないようにするため、少しずつではありますが、毎年見直しをしております。

ステークホルダーとのコミュニケーションにつきましても、更に具体的な現場の生の声等を取り入れ、CSRの改善につなげていきたいと思っております。

次号におきましては、ご意見をふまえて、内容の見直しを行い、CSR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。

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



環境技術開発の促進に関しては、環境や安全に配慮した材料や製品、都市型洪水の抑制や地中生態・植生の改善につながる舗装工法の開発について、地球・社会環境、都市環境、沿道・道路空間環境の3分野でどのような取組をしているのかを、わかりやすくまとめています。適度の保水性や透水性、路面温度の上昇抑制などの効果をもつ土系舗装や省資源型の道路延命化方法など、様々な舗装工法が「見える」ようになりました。

今後の課題としては、コミュニケーションのさらなる広がり強化が求められます。事業内容と技術に関しては本報告書で明確になってきたと思いますが、人の姿があまり見えません。トップの思いは伝わってきますが、その他の経営陣や従業員、お客様、サプライチェーン、工事現場の人など、NIPPOの取組に対してどのように感じているのかよくわかりません。例えば、報告書の「お客様の信頼を得るために」の中で、従業員のコメントが掲載されていますが、昨年度の報告書とあまり変わっていない公式発表的な内容です。良い意見も、悪い意見も含め率直なコメントを掲載することは、会社を客観的に評価できるだけでなく、更なる改善につなげていける意味からも、検討の余地があると思います。