

お客様の信頼を得るために

コミュニケーションを基本に、お客様からの期待に応える製品を提供し続けます。

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。

お客様満足実現のため、的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、様々な方法や媒体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

お客様のニーズに的確に応えるためには、お客様とのコミュニケーション中での「提案営業」が欠かせません。施工の時期、条件、品質等の事項を見積、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、製品の品質向上に活かしています。

提案営業の実践

提案営業には、コミュニケーションが欠かせません。コミュニケーションの中でニーズを明らかにしていく作業が必要となります。お客様と話しながら、当社の目で現場を確認し、最適なやり方を提案していくことが、遠いようでお客様のニーズに本当に応えることにつながると思います。施工後のイメージを伝えることももちろん必要です。これまで、完成したものが想像していたものと違うというような苦情がありました。お客様から「利用者の評判がよい」との言葉をいただいたときは本当に嬉しく感じました。これからもお客様に喜んでいただける提案をしていきたいと思ひます。



営業第一部営業グループ 福島昌幸

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、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に、社内での完成検査を行い、引

アンケートより

毎朝「企業行動5つの誓い」を唱和しているように、繰り返し行うことで意識の高揚となり、顧客の信頼を得ることにもつながることを再認識しました。(従業員)

き渡りできる状態かどうかの厳重なチェックをしています。

国土交通省より表彰

国土交通省九州地方整備局長より、優秀現場代理人・主任(監理)技術者表彰をいただきました。発注者・地域住民の方々の要望や希望を聞き入れながら、提案を行い、両者一体となって工事を進め「良いモノを工期内に安全に」竣工できたことが、両者の信頼を高め受賞につながりました。今後も、発注者および地域のニーズに応えながら「確かなものづくり」を通して、信頼を高めていきたいです。



関東第一支店工事部 有馬真二

(当時九州支店 福岡208号健老地区舗装工事事務所長)

お客様とのコミュニケーション

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、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。2007年度は298件、2008年度には292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/news_pdf



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、「人間尊重いきいき委員会」を設置。「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。

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ました。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います。また、そのほか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気になるところ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に配慮しています。

アンケートより

従業員の数が男性2,345名に対し女性106名というのが極端に少ないと思う。現場に女性が行くことで男性と違った意見が聞けると思う。(取引先)
業務も大切であることはもちろん、従業員一人ひとりの健康も大切だと思います。それがあってこそ業務もきちんとできるのではないのでしょうか。身近なところでは禁煙までとはいかなくてもそれに類似することから始めてはどうでしょうか?(従業員)

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。また、2008年度から始まった特定健診では、積極的支援、動機づけ支援に階層化して該当者をリストアップし、特定保健指導を行い、健康に対する従業員の意識向上を図っています。

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。

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、全国に展開する支店(11カ所)ごとに法定雇用率(1.80%)を達成することを目標に定め、建設業としては高い雇用率を達成しています。2009年6月1日現在の雇用率は1.90%となっており、引き続き法定雇用率を維持していきます。

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「人権啓発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、日常業務における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

社会との共存を目指して、全国で社会貢献活動を実施しています。

災害復旧支援活動

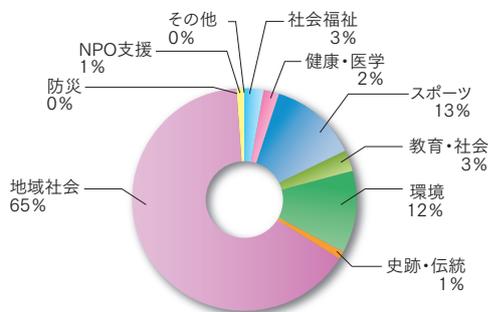
長年培ってきた土木技術と全国500カ所に配置した事業所網を活かして、地震をはじめとする自然災害が発生した場合には、いち早く現地に駆けつけ地元自治体と連携して復旧活動にあたっています。

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、ひび割れの復旧、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「BCP(事業継続計画)」を策定し、レスキュー用具や水・食料の備蓄を行っています。今後、さらなる検討や訓練を踏まえ、充実させていきます。

社会貢献活動

■ 2008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20年以上にわたり協賛と自社チームの参戦を続けています。2008年の第22回大会は、帯広市をスタートし、5日間で延べ726kmを走破し、当社チームは、団体総合2位の成績を収めました。また、2008年、当社の長年の運営協力に対し、(財)ツール・ド・北海道協会より感謝状をいただきました。

ツール・ド・北海道以外にも、ツアー・オブ・ジャパン、ジャパンカップサイクルードレース等の自転車競技大会へも協賛、参戦しています。

災害見舞金

2008年6月14日に発生した岩手・宮城内陸地震では、従業員の義援金と会社拠出金を合わせた見舞金を、関係自治体へ届けました。

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500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積極的に参加するとともに、事業所独自の清掃・環境整備活動を自主的に実施しています。



「ツール・ド・北海道」に協賛・参戦



2008年4月 松江合材工場の道路クリーン活動

アンケートより

地域社会貢献活動への取り組みについて、各出張所、合材工場単位で地域市町村の行事への参加、協力、清掃活動、道路パトロールなど、地域との結びつきが評価されてきています。積極的参加を推進するよう社会貢献委員会でご検討ください。(近隣住民)
 地域とのコミュニケーションで取り組み事項が〇〇活動〇〇件と6事例が記載されているが、実際の活動状況写真で載せてほしい。ページ数に限りがあると思いますが〇〇件では・・・地域に密着した活動ができる会社だと思っています。来年は具体的に取上げてほしい。(従業員)