

# お客様の信頼を得るために

## 基本的な考え方

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とともに、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的確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。



2014年冬の大雪に際し除雪作業に協力し、国土交通省北陸地方整備局より感謝状を頂きました

### 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。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道の遮熱性舗装は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としても注目されています。

テニスコートや自転車競技場をはじめとするスポーツ施設は使う選手の使い勝手を追求しています。

道路もそうです。「交通事故が起きにくく安全に走れる道路」という要望に対して、雨天時の水を防止するための排水性舗装や、冬場の凍結抑制舗装、スピードセーブ工法などが一つの答えを出しています。

また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。

当社の建設物の利用者は得意先にとっては「お客様」となります。最終的な利用者の利便を図ることが当社の得意先と当社の信頼を高めていくものと考え事業を進めています。



中央自動車道の完成写真

舗設時間を短縮し、通行止め時間を削減した結果、お客様サービスの向上を図ったとして中日本高速道路株式会社より感謝状を頂きました。



スピードセーブ工法の施工事例



パーフェクトクール施工事例(尼崎バスレーン)



有明コロシアム

### 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を得ています。

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。2012年度は258件、2013年度には253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/>)



### 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、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。

#### 私のCSR

関東第一支店  
小澤 伸也



調査・試験業務を通じ、「顧客の期待に応えること」を目標に部署全員で取り組んでいます。日々の業務では、ミスの発生を防止するため、コミュニケーションを図るとともに、各段階において複数の目でチェックを行っています。また、支店技術グループのスタッフとして、品質や技術に関する新情報等の水平展開を図るため、社内研修や検討会等の機会に情報を発信することで、施工管理や製造管理に反映するよう努めています。

#### 私のCSR

九州支店  
横田 明史



九州支店合材部へ4月より配属され、最初の2カ月間で九州25工場中22工場を巡回し、品質管理者の目で工場を見て来ました。リサイクル化の影響で再生合材を全ての工場が出荷し、最小限の人員と設備で頑張っていました。決められた規格に適合するようコンプライアンスを遵守し、合材品質を向上させ、NIPPOの合材が一番良いと言われるよう、全力でサポートしていきます。

#### ✓ アンケートより

- 技術の高さがよく伝わる(学生)
- 品質に対する活動の取り組みが興味深かった(従業員)
- 今後事業を展開していく上で、お客様目線で施工することはもとより、会社事業所のある地域とのコミュニケーションを大きく展開して地域に根ざしていくほうが良いのではないのでしょうか?(取引先)

# 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」、「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

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。

その他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。

健康障害防止対策として、定期健診受診率100%、再検受診率95%以上を目標とし、疾病の早期発見治療、疾病予防の観点から、健診結果について職制・保健師でフォローを

実施し、安全配慮義務に努めるとともに、従業員の自己保健義務意識の醸成を図っています。また、健診結果に基づき、健康障害発生誘因者に対しては、職制を通じたフォローと超過勤務等の労働制限を実施しています。

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。

## 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(11カ所)ごとに法定雇用率(2.0%)の達成を目標に定め、2014年6月1日現在の雇用率は2.04%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、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)を達成すべく目標に定め、取り組んでいます。

## 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

## 基本的な考え方

従業員は企業活動の基盤であり従業員の働きがいや成長なくして企業の成長はない、という認識に基づき、すべての従業員がその能力を十分に発揮できる職場づくりや人材育成に取り組んでいます。

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。



新入社員研修の様子

## ワーク・ライフ・バランスの実現

政府は家族や地域の大切さ等についての理解促進を図るため、「家族の日(11月の第3日曜日)」および「家族の週間(その前後1週間)」を定めており、当社もこの国民運動の取り組みに積極的に協力しています。主な取り組み施策として、「子供の現場見学会等の実施」、「ノー残業デーの実施」、「代休・振替休日・有給休暇の取得促進」等を図っています。

また、休日確保を労使の重要課題として認識しており、「日曜日の全閉所および第2土曜日の統一閉所」運動を特に6月と11月を強調月間として推進しているほか、労使の取り組みとして、実務日数(日曜日、土曜日、国民の祝日、年次休暇、特別休暇等の各種休暇および代休、振休で完全に休んだ日)を年間82日以上確保することで総労働時間の短縮を図り、心



2013年 九州支店で「家族の日」に開催した現場見学会

身のリフレッシュおよび仕事と生活の充実の実現に向け取り組んでいます。

## ✓ アンケートより

- 従業員を大切にされていることが良く分かり非常に良いと思います(取引先)
- 従業員とのかかわりに関して、取引先や下請け業者も含めた教育指導を実施してほしい(取引先)
- 現地の従業員の声をもっと聞いて、心とからだのケアを取り入れてはと思うことがあります(従業員)
- 会社と従業員が力を合わせてより良い会社になるよう努力していきたいです(従業員)
- 従業員とのかかわりのページは外部の方にはわかりにくい部分であるが、技術や事業だけでなく内容が見えて良い(従業員)



私が所属しているエンジニアリング部では海外での業務に従事することもあるため、他部署に比べると様々な文化や宗教、人種に触れ合う機会も多くなります。国内はもとよりどんな環境下でも常に法の下での平等を意識し、人間が持つ基本的な権利を侵すことなく業務に取り組むことを常に心掛けています。



人権問題と一言で言っても様々な問題がありますが、全ての問題において正しい知識を得ることが解決につながるかと考え、県や市の広報や社内の資料などで人権問題に関するものがある時は、よく目を通して自分自身で理解してから事業所内を回覧し、全員で理解できるように努めています。

# 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、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、復旧支援体制を組んで、いち早く現場に駆けつけます。

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

事業継続計画(BCP)は国土交通省関東地方整備局(首都圏直下型地震)の他、同省近畿地方整備局からも認定を得ており、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」への支援をともに約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。

2013年の「チームNIPPO」の国内の主な大会成績は、次のとおりで、アジアでも上位にランクされる、国内最上位のチームです。

ツール・ド・ランカウイ (アジア最高峰のレース)	個人総合優勝
ツアー・オブ・ジャパン	個人総合優勝、団体総合優勝
ツール・ド・熊野	個人総合優勝、団体総合優勝、U23優勝
ツール・ド・北海道	個人総合6位、団体総合優勝

この他、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。

### 社会・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以上の事業所では、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。

### 次世代を担う子どもたちへ

帯広市立啓北小学校にて、危険予知の学習として除雪機械の試乗体験を行いました。普段は近づかない大型機械を



ツアー・オブ・ジャパンでの活躍

## 基本的な考え方

すべての事業の基盤はお客様が住む地域社会にあります。当社では、地域社会とのコミュニケーションの機会を大切にし、災害復旧支援から教育・スポーツ振興まで様々な形で地域社会に貢献していきます。

子どもたちに間近で見てもらい、実際に運転席へ座って死角を確認してもらうなど、有意義な学習ができたことと評価をいただきました。

昭和女子大学附属昭和小学校にて、「道づくりに関する出張授業」を実施しました。これは、下記『道づくりのみみつ』を目にした担任の先生より当社に依頼があり、実現したものです。出張授業では、作業服や安全靴の説明から、模型や実物を展示して分かりやすく解説しました。質疑応答では活発な意見や素朴な疑問が多数寄せられ、この出張授業の結果も踏まえ、同校の「昭和祭」において、道に関する様々な研究の成果が発表され、たくさんのご父兄や来場者から好評を博しました。

当社が制作に全面協力した、学習研究社の「まんがでよくわかるシリーズ」77冊目の「道づくりのみみつ」は、次代を担う子どもたちに向け、道路舗装についてマンガでわ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館に寄贈されています。(この本は、書店では扱っておりません。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。ぜひチャレンジしてみてください。



帯広市立啓北小学校での除雪機械体験乗車



昭和女子大学附属昭和小学校での出張授業

### ✓ アンケートより

- 「道づくりのみみつ」という本を私の子どもが読んで興味を持っていました。ありがとうございました。このような身近な技術を増やして欲しい(取引先)
- NIPPOキッズサイトを見ましたが、難しい言葉などなく初めての人でも分かる内容だと思いました(取引先)
- 社会とのコミュニケーションを読んで、支援活動など地域に密着してやられているのに感動しました。これからも続けながら、次代を担う子どもたちにむけて発信して欲しいです(取引先)
- スポーツ振興に取り組まれているということはあまり知りませんでした。仕事以外のこういった取り組みも大切ですね(取引先)
- 自転車のブームは定着しつつあります。一般の方もNIPPOといえば「あのレーシングチーム」といわれるくらい有名です。もう少しアピールしてもいいのでは(従業員)
- 娘も同じような社会貢献の宿題が多い中、このレポートを渡し「パパの会社」で発表し賞をもらった。継続し伝えていきたい(従業員)
- 「私のCSR」のコーナーでは全国の支店、出張所の方々の声を聞くことができ、大変勉強になりました。特に、北海道支店がされている学校のグラウンド整備作業が印象的で素晴らしい活動だと思いました(学生)



近年は、日本全国の様々な場所で高速道路の建設工事に従事しています。工事期間中は、近隣の住民の方々とお会いする機会が多くあり、工事内容をご理解いただくためパンフレットを作成したり、大規模な舗装の見学会を行います。また、現場近隣の清掃活動や、ペットボトルのキャップを収集する箱を設置し「エコキャップ運動」にも参加しています。



九州支店では約10年前から、支店内で飲まれたペットボトルからキャップを外して回収し、エコキャップ推進協会へ送付しています。このNPO法人は、ペットボトルの再資源化を促進することでCO2の削減を行い、再資源化で得た売却益をもって発展途上国の子どもたちにポリオワクチンを贈っています。