

お客様の信頼を得るために

お客様の信頼を得るために

お客様の信頼を得るためには、第一にお客様の要求を理解することが大切です。お客様の要求を的確に把握するためには、お客様との信頼関係を構築する必要があります。例えば、お客様との何気ない会話の中から困りごとを見つけ、タイムリーに解決策を提案する等、日頃からの営業活動の積み重ねが信頼関係の構築につながります。

次にお客様の要求をもとに、お客様の満足の高い商品をいかにして作り上げていくかが大切です。営業部門だけではなく、工事部門や合材部門等と連携し、会社として創意工夫をし、お客様に満足していただける商品を提供し続けていくことが大切であると考え、取り組んでいます。

各従業員の声

関東第二支店営業部
松永 卓也



お客様と会話をするときは難しい専門用語は使わずに、自分の言葉に置き換えて、丁寧に説明することにはしています。また、常にお客様の目線に立ち、疑問を感じることも心掛けています。そのためには、あえて専門家にならずに「素人」であり続けることが、お客様との信頼関係を築くポイントだと考えています。

各従業員の声

愛知統括事業所
水島 亮



私は、統括事業所で工事営業の仕事に従事しています。お客様に製品や工法の説明をするときには、専門用語を並べるのではなく、わかりやすい言葉で伝え、理解していただくことを心掛けています。同時に、メリットだけではなく、予想されるデメリットもきちんと伝え、不安材料を取り除くことがお客様の満足につながり、信頼を得る第一歩であると考えます。

各従業員の声

北海道支店営業部
隈丸 仁



お客様の感じる不安・疑問などに対し、解決策と一緒に導き出すことを常に心掛けています。北海道支店では積雪期間が長く、凍結対策の問題や施工時期が限定されるといった地域特性があります。お客様との密なコミュニケーションを通じ、ニーズに合った提案や協力を意識して営業活動に取り組んでおります。

各従業員の声

本社営業第二部
営業第三グループ
真下 亮太



私はお客様の困り事に対して、他部門と連携し、対応しております。特に工法や商品の問合せに対しては技術部門と連携し、解決策を提案しています。その際、心掛けていることは、お客様の目線で問題に取り組むことです。お客様により提案内容を理解していただけるよう、自分自身が事前に勉強することも大切です。わかりにくい専門用語や商品のメリット、デメリットを丁寧に説明することが、お客様の満足度を向上させ、信頼につながると考えます。

私のCSR /



北海道支店 佐々木 一恵

私は支店総務グループで社会保険や健康診断、給与計算などの個人情報を取り扱っています。不要な書類は速やかにシュレッダーにかけ廃棄する。離席時は書類を伏せパソコン画面の情報を閉じる、個人情報を含むメール履歴は削除するなど情報管理を心掛けています。特にマイナンバーの収集については担当者以外の目に触れぬよう指定封筒を使用し、細心の注意を払っています。

基本的な考え方 /

お客様満足の実現とお客様からの信頼を得るために、品質の高い製品を供給しています。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。

確かなものづくりのために

お客様の信頼を得るためには、品質の高い商品をお客様へ納品する必要があります。そのためには工事の契約から引き渡しに至るまでの間、安全管理、工程管理、品質管理を施工の各段階でチェックすることが必要です。安全パトロールや工程会議、材料の承認等「確かなものづくり」を実践し、品質の優れた商品をお客様へお届けすることを心掛けています。

自然災害への対応

東日本大震災や2015年関東・東北豪雨による鬼怒川災害等、自然災害ではライフライン、特に道路では一早い復旧が求められ、店舗や工場では早期の操業回復が求められます。そのためには、一足でも早いお客様へのアプローチが求められ、復旧工事に対する施工体制を早急に組み立てる必要があります。自然災害では人員や材料、機械を揃えることが困難となりますが、当社の全国ネットワークを活かした機動力ある対応が、お客様の復旧への一助になると考えます。



東日本大震災発生から2日後、自転車による顧客訪問（茨城県神栖市）



2015年9月関東・東北豪雨による鬼怒川災害対応感謝状

私のCSR /



本社営業第二部 黒木 隼人

民間営業に従事しています。営業で扱う情報のほとんどがお客様にとって機密情報であり、取り扱いには十分注意しています。工事契約に向けて商談するに当たっては、常にコンプライアンスの認識が必要であり、具体的な事例に基づいたコンプライアンスに関する勉強会も部内で実施しています。また、NIPPO企業行動5つの誓いを定期的にみんなで唱和することにより、法令遵守の意識を共有しながら、営業活動を行うようにしています。

お客様の目線に立って

当社が施工する施設は一般のお客様に幅広く利用されます。例えば「雨の日は水たまりのない道を歩きたい」「夏場は涼しい道路を走りたい」等、お客様からの要望は多岐にわたります。お客様の目線に立ち、「透水性舗装」や「遮熱性舗装」といったニーズに合わせた商品を提供していくことが、お客様の信頼につながると考えています。



皇居前広場の遮熱性舗装（パーフェクトール）

工法・技術の広報活動

当社の技術をPRするツールとして「NIPPO NEWS」を年4回発行しています。「NIPPO NEWS」は当社が開発した新技術や保有する様々な工法に関する情報を各支店別の主な施工工事の情報を織り交ぜ、お客様へタイムリーにお届けしています。

また、ホームページでは「問合せフォーム」を設け、お客様からのご質問やご要望を受け付けています。「NIPPO NEWS」はホームページよりご覧いただけます。

URL <http://www.nippo-c.co.jp/>

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」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

労働時間

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。

住環境

これまで建設現場における住環境は、事務所に併設されている「現場宿舎」での集団生活が主流でしたが、従業員のプライベートの時間を確保しやすく、仕事のオンとオフを明確にするために、現場宿舎の利用を原則として禁止し、「社宅制度」を充実させました。

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%以上を目標としています。疾病の早期発見治療、疾病予防の観点から、健診結果に基づき、健康障害発生誘引者について職制・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向上を図っています。また、メンタルヘルスについては、対応の手引きを社内イントラネットに掲載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。

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、「家族の現場見学会等の実施」、「ノーマルデーの実施」、「代休・振休・有休休暇の取得促進」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他、労使の取り組みとして、実休日数(法定内外の休日・休暇で完全に休んだ日)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。

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。

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、全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。

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、2016年6月1日現在の雇用率は2.0%となっています。

人権問題に関する啓発活動

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・研修

当社では、従業員の能力向上、CSRや法令遵守(コンプライアンス)に関する意識の徹底を図るため、従業員教育ならびに各種研修を実施しています。

集合研修として人事部所管の「本社部門連携研修」、「課程研修(階層別研修)」と本社各部門や各支店・管理支店所管の「業務研修(部門別・職種別研修)」との連携をとりながら、効果的かつ効率的な運営を推進しています。

本社部門連携研修では、統括事業所管内の適正かつ円滑な業務運営を図るため、現業部門を抱える統括事業所長に対して、CSRの推進(特にコンプライアンスの徹底)を中心とした「統括事業所長本社部門連携研修」を実施しています。

課程研修(階層別研修)では、新任管理者や各階層の節目を中心に、管理者、指導・監督者、実務・担当者に対する階層別の集合研修を実施しています。

【課程研修(階層別研修)】

<p>(1) 管理者研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 新任課長研修 ② 新任初級管理者研修 <p>(2) 監督者研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 管理能力相互啓発研修 ② 監督者リーダーシップ研修(2015年度新規導入) ③ 新任監督者研修 	<p>(3) 担当者研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 中堅社員フォローアップ研修 <p>(4) 新入社員研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 新入社員研修(導入・専門教育) ② 新入社員研修(フォローアップ教育)
---	---

課程研修全般のねらいとして、CSR推進の他、グループ討議、口頭発表、質疑応答等を通じて各人の表現力や自己アピール力などのプレゼンテーションに関する能力の向上を図っています。

業務研修(部門別・職種別研修)では、各人の職種や業務内容に密着した職務遂行能力、問題解決能力の向上を図り、参加者相互への水平展開を推進していくために、本社各部門、各支店・管理支社ごとに、部門別・職種別の集合研修を実施しています。

これらの従業員教育・研修を通じて、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

女性活躍推進

当社では、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(女性活躍推進法)」の成立に基づき、女性がより一層活躍できる職場環境を整えるため、2016年度より、女性社員(総合職・エリア総合職)を毎年10人以上採用するという目標を掲げ、次のような行動計画を策定し、取り組んでいます。

【当社の行動計画】

- 「女性積極採用」の実施として、自社ホームページおよび就活ナビサイトへの掲載
- 「女性専用」求人票の配布・掲載
- 技術系女性社員による会社説明会の開催
- 人事給与制度の改定(女性の管理職登用機会の拡大)
- 理工チャレンジ(内閣府男女共同参画局)への参画

私のCSR /



中日本管理支社 日焼 貴士

全ての従業員が心身ともに健康で、生きがい、働きがいをもって業務に取り組めることが職場の人間尊重につながるのだと思います。そのために、従業員全員が気持ちよく働けるよう、コミュニケーションを取りやすい職場環境にすることが重要だと考え、積極的な挨拶やちょっとした声掛けを心掛けています。職場で明るくいきいきと業務に取り組める環境を整備し、業務の効率を上げることで、個人の成長にもつなげていきたいです。

私のCSR /



関東第二支店 有本 龍太郎

私は、総務系新入社員として、日々、全力で業務に取り組み、多くを吸収するように心掛けております。当社の新入社員教育は、現場でのOJTが中心です。わからないことがあれば、上司や先輩に質問できる環境が整っており、新入社員でもいきいきと働くことができています。将来自分が教える立場になった際には、諸先輩方に現在いただいているような指導ができるように、今後とも業務に励んでいきたいです。

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、復旧支援体制を組み、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。

2016年4月の熊本地震に際しては、東日本大震災時と同様に当社新入社員がボランティア活動に従事しました。被災地の方からはありがたい感謝の言葉を頂戴し、新入社員たちにはCSR活動の意味を実感する良い機会となりました。

社会貢献活動

・未来を担う子どもたちへの支援

当社はJXグループの一員としてグループの社会貢献重点テーマである「X(みらい)を担う子どもたちへの支援」に基づき、従来から子どもたちへの支援として、職業教育としての出張授業、職場見学等を積極的に行ってきました。2015年度はその一環として、小学校で使用される職業教育教材「おしごと年鑑」、WEBページ「おしごととはくぶつかんキッズ」(2016年5月オープン)作成に協賛しました。「おしごと年鑑」は全国の小学校に配布され、活用されています。

また、昨今問題となっている子どもの貧困対策のため政府が「夢を、貧困につぶさせない」のスローガンを掲げて活動し

ている「子供の未来応援国民運動」の一部である「子供の未来応援基金」に協力を行いました。子どもたちそれぞれの「夢」を叶える一助となることを期待しています。

[URL http://www.kodomohinkon.go.jp/fund/](http://www.kodomohinkon.go.jp/fund/)

スポーツの場面で本社が所在する東京都中央区の子どもたちをプロバスケットボールの試合に招待する取り組みにも協賛しています。約300人の子どもたちが生のプロスポーツに接する機会を設けることができました。子どもたちがスポーツの楽しさ、素晴らしさを感じて成長してくれることを願っています。

当社はこういった子どもたちの活動を積極的に応援することが、子どもたちの成長の糧となること、社会の成り立ちとかかわりの深い道路建設に携わる当社への理解を深めていただくことにつなげていければと考えています。

当社のホームページでは「キッズサイト道づくり探検隊!」を設け、クイズなどを通して当社の主力事業である道路建設について楽しく身近に学ぶことができます。



「おしごと年鑑」



プロバスケットボールの試合に協賛

[URL http://nippo-c.co.jp/kids/index.html](http://nippo-c.co.jp/kids/index.html)

また、同サイトに登場する当社のゆるキャラ「ミッチーくん」は自転車ロードレースチーム「チームNIPPO」の応援会場等で会うことができます。

私のCSR /



北海道支店 森岡 征和

私たちの事業所での社会貢献として網走市主催の「オホーツク網走マラソン」で会場のトイレを設置しています。このマラソン大会は2015年度より網走市が主催で始まったイベントで、網走刑務所の正門よりスタートしオホーツク海が一望できる能取岬を通過して、ひまわりが一面に咲き乱れる大曲公園がゴールのフルマラソンです。開催するにあたり何が一番参加者に喜ばれるかを考え実施しました。今後も地域住民のために喜ばれる活動を行っていききたいと思います。

基本的な考え方 /

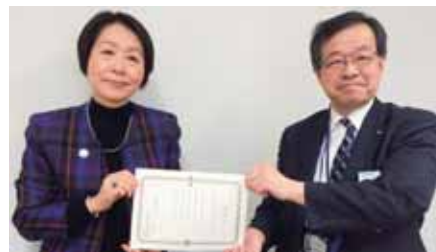
全ての事業の基盤はお客様が住む地域社会にあります。当社では、地域社会とのコミュニケーションの機会を大切にし、災害復旧支援から教育・スポーツ振興まで様々な形で地域社会に貢献していきます。

・社会・地域コミュニケーション

当社は子どもたちへの支援とは別に従来どおりの社会貢献活動を継続的に実施しています。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・子ども会等の交通安全、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。

さらに、2015年度は『はたらくクルマ』『旧車FAN』2冊の冊子の発行に協力しました。この冊子を通して、当社の主力事業である舗装について身近に知っていただく機会になったと同時に、事業をアピールする機会となりました。



「世界の子どもにワクチンを日本委員会」より感謝状を受領



「はたらくクルマ」「旧車FAN」

私のCSR /



関西支店 稲本 尚人

2016年に赴任した関西支店では、「せかワクぶっく」活動(世界の子どもにワクチンを日本委員会)に取り組んでいます。これは不要になった本、コミック、CD、DVD、ゲームソフトを段ボール箱に集めてブックオフに届けることにより、査定額+10%が寄付金となり、感染症などのワクチンに代えて途上国の子どもたちに届けられる活動です。今までは読み終えた文庫本は廃棄していましたが、こういった自分に身近なところで子どもたちを助けることができる取り組みがあると知り、今後は積極的に参加していきたいです。

・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」を前身とする「チームNIPPO」への支援を行い、30年以上にわたって自転車競技の振興をお手伝いしています。同チームは日本企業である当社とイタリアのワインメーカーが共同でスポンサーを務める世界で初めてのプロ自転車チームであり、チームはイタリアに本拠地を置いていますが、日本人選手4人、日本人スタッフ4人が参加しており、スポーツを通しての日伊友好も視野に入れた活動を展開しています。

2015年の「チームNIPPO」の主な大会成績は、次のとおりです。

ジロ・デ・イタリア	出場(日本人選手参加) フェアプレー賞、区間3位
ツアー・オブ・ジャパン	個人総合7位、個人総合ポイント賞、美濃ステージ優勝
ジャパンカップ	ロードレース個人13位
ツール・ド・北海道	団体総合優勝、個人総合優勝、ポイント賞、区間3勝
ツアー・オブ・チャイナ	個人総合優勝



この他、各種スポーツ大会への協賛、社内運動部として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で活躍するなど、スポーツ振興に取り組んでいます。