

ステークホルダー コミュニケーション



▶ ステークホルダーコミュニケーション指針

▶ お客様とのコミュニケーション

- ▶ CS(お客様満足)に関する方針と体制
- ▶ グループ全員で実践するCSアクション
- ▶ お客様アンケートの分析とフィードバック
- ▶ オーナー様とのコミュニケーションツール
- ▶ 賃貸住宅における入居者満足の向上

▶ 取引先とのコミュニケーション

▶ 従業員とのコミュニケーション

- ▶ 購買方針
- ▶ 方針説明会の開催
- ▶ お取引先様の企業体質改善サポート
- ▶ 取引先評価の実施
- ▶ セキスイハウス会労働保険事務組合
- ▶ セキスイハウス協会
- ▶ 施工従事者データベースの活用

- ▶ 経営トップと従業員・協力工事店との対話
- ▶ 職場環境改善やCSR推進を目的とした従業員参加型の様々な活動
- ▶ 積水ハウスグループ誌「積水ハウス」
- ▶ 月刊メールマガジン「CSRコラム」

▶ 株主とのコミュニケーション

▶ 社会とのコミュニケーション

- ▶ ステークホルダーとの対話
- ▶ 「サステナビリティレポート」の発行
- ▶ 団体活動および提言活動
- ▶ 環境イベントの開催
- ▶ サステナブルブックレットの発行

■ステークホルダーコミュニケーション指針

住まいづくり、まちづくりを通じて社会に貢献する企業として、当社の商品や環境・社会的活動についての情報をさまざまな形で公開し、お客様はもとより広く社会の方々とのコミュニケーションに努めています。

当社の住まいづくりに対する姿勢と技術をお伝えするために「納得工房」、「住まいの夢工場」といった体験型施設を各地に設けているほか、「サステナビリティレポート」の発行や環境広告を通じた情報発信、各地でのコミュニケーションイベントも展開しています。

積水ハウスはすべてのステークホルダーに対して誠実に接し、ともに発展します。	
共通項目	「コンプライアンスの徹底」「環境配慮の徹底」「説明責任の遂行」
お客様に対して	大切な資産が長く愛着を持って活かされるように、お客様とのコミュニケーションを大切に、誠実さと奉仕の心を持って接します。
消費者の皆様に対して	人間性豊かな社会と暮らしの創造に向けて、良き信頼関係を築けるよう、積極的な情報提供を感性豊かに行います。
取引先の皆様に対して	お客様満足の実現を通じてともに発展していくために、公正で対等な取引につとめ、温かい共存関係を育てます。
従業員に対して	従業員がその能力を活かし、価値ある仕事を通じて創造的成長を遂げられるように、多様な一人ひとりの個性を尊重し、公正かつチャレンジ精神の溢れる職場環境・制度の整備に努めます。
株主の皆様に対して	健全な成長による利益の実現と企業価値の向上のために、社会的価値の高い企業でありつづけることをめざし、公正で透明性の高い企業経営につとめます。
地域・社会に対して	地球環境を守りつつすべての人が人間らしい豊かな暮らしを実現できるよう、地域の文化と豊かさを育み、住まいと暮らし、そして住文化に密着する住宅企業らしさを活かし、社会還元、協力と参画に努めます。

■ CS(お客様満足)に関する方針と体制

専任部署・委員会を設けて、CS経営を推進

積水ハウスでは「人間愛」を根本哲学とする企業理念のもと「最高の品質と技術」を目指し「人間性豊かな住まいと環境の創造」に取り組んでいます。創業から50年、どのような時代にあっても常に変わることなく「お客様第一」に徹した経営を貫いてきました。「CSを高めることが究極の目的である」という経営トップの明確な意志によって、営業・設計・生産・施工・アフターサービスなど、すべての現場で「真のCS」を実現するために日々活動しています。

全社的な活動徹底のため、1998年、本社に専任部署として「CS推進部」を設置しました。CS推進部では、CS、品質管理、品質保証、アフターサービスなどに関する事項の企画・推進・掌理、お客様の個人情報の適正な取り扱いに関する総括管理などを行っています。

また、2005年には、CSR委員会のもとに「CS向上部会」を設置(現在は「CS、ES、SS向上 社会貢献部会」に改組)。すべてのお客様に、生涯にわたって心から満足いただくことを目標に、体制を強化し、CS経営を推進しています。

■グループ全員で実践するCSアクション

お客様の最高の笑顔に出会うために「CSアクションガイド」

積水ハウスは、1960年の創業以来「お客様第一」を経営の原点に、徹底したお客様志向を貫いてきました。

1998年、長い低成長の時代を迎え、さらに「お客様第一」の姿勢を強化。「良い商品」を「良いサービス」でお届けするという基本の再徹底を図り、「CS向上」を旗印に、全社を挙げてCS活動を推進することになりました。その一環として、行動のためのガイドブック「CSアクションガイド」を作成。全社員に配布しました。以来、CS活動を企業戦略の要として明確に位置付け、社員の意識・行動の改革および商品・サービスの「質」の向上に取り組んでいます。

2008年には、内容を全面改訂した「CSアクションガイド2008」を発行・配布しました。あらかじめ正解を用意するのではなく、各自あるいは各チームで主体的に考え、具体的な行動に落とし込む構成としました。このガイドブックを活用することで、社員一人ひとりが、お客様の立場で、お客様と向き合っているかを見つめ直し、すべてのお客様に心から「ありがとう」と言っていただけ行動に結び付けることを狙っています。各職場で勉強会を実施し、社員の意識啓発・業務改善に役立てています。また、協力会社の方々にも読んでいただき、CS活動の連携を深めています。

CSは、お客様に評価していただくものです。CS活動の成果は「お客様アンケート」により確認しています。



「CSアクションガイド2008」。これをもとに、各現場でお客様本位のCSを実践

■これまでの取り組み

1998年8月	「CSアクションガイド」発行
1999年9月	「CSアクションガイド'99」発行
2005年～2006年	全支店でCS向上研修会実施
2006年～2007年	全カスタマーズセンターでCS向上研修会実施
2008年8月	「CSアクションガイド2008」発行

アンケート結果をフィードバックして、業務改善や商品開発に活用

積水ハウスでは、提供した商品・サービスについて、お客様に評価していただくために「お客様アンケート」を実施しています。

「着工前お伺い書」では、納得いただいていない事柄を明らかにすることにより、不安を解消し、着工後の業務をよりスムーズに行うことが目的です。「入居時アンケート」では、打ち合わせから施工までの各業務プロセスにおける満足度などを確認します。「入居後1年アンケート」(賃貸住宅の場合は「引き渡し後2年アンケート」)では、設計提案内容や使い勝手の満足度、アフターサービスの評価などを確認します。

アンケートでは、総合満足度、建物の出来栄、推薦意向、各部位の満足度、各担当者の満足度などを伺います。お客様一人ひとりが各担当者から提供されたサービスの内容に満足されているかを確認し、今後のサービスの充実に努めるとともに、不満や不具合がある場合は迅速に対応して解消・改善します。

また、自由記述欄を多く設けているため、こだわりや要望、実際に生活してみたの感想など、お客様の生の声を知ることができるのも大きなメリットです。お客様の多様な意見を把握することは、お客様の視点に立った住まいづくりを行う上で不可欠だからです。

アンケートの結果を集計・分析し、調査結果を関係各部署にフィードバックして、日常の業務改善はもちろん、新たな部材や商品の開発、設計・施工の改善などに役立てています。



積水ハウスが提供した商品・サービスに対して、価値を見出し、満足していただけたかを「お客様アンケート」でチェック

関連項目 [■ 積水ハウスの住まいづくり\(P.152\)](#)

■オーナー様とのコミュニケーションツール

戸建住宅のオーナー様向け情報誌「きずな」

積水ハウスでは、お引き渡し後もオーナー様とのコミュニケーションを継続する取り組みを積極的に行っています。戸建住宅のオーナー様には「いつもいまが快適」な暮らしをサポートする情報誌「きずな」を年2回配布しています。住まいづくりを通して結ばれたきずなを大切に、オーナー様の住まいと幸せな暮らしを生涯にわたって見守り続けたいという思いを込めて、1975年に創刊したものです。「きずな」では、環境に優しいライフスタイルや、家族の関心のあり方など、実例を中心に紹介しています。

創立50周年を迎えた2010年は「きずなのある家」「50年の『ありがとう』をみなさまに」をテーマにした特集を掲載しました。また、2009年から誌上で「きずなガーデンコンテスト」などを開催。多数の応募をいただき、オーナー様同士のコミュニケーションの場としても好評をいただいています。



戸建住宅のオーナー様向け情報誌「きずな」
(発行部数約65万部)

快適生活サポートサイト「Netオーナーズクラブ きずな」

オーナー様だけの会員制サイト「Netオーナーズクラブ きずな」を2001年から運営しています。情報誌「きずな」と連携して、住まいのメンテナンスやリフォーム、インテリアやガーデニングに関する情報、役立つアイテムなどを紹介。さまざまなコンテンツでオーナー様と双方向のコミュニケーションを深めています。

2010年8月には、サイトをリニューアル。メンテナンス情報を充実させ、実用性を高めた「サポートサイト」に生まれ変わりました。積水ハウスならではのお手入れ情報やアドバイスを部位別に詳しく紹介する「メンテナンス」のコーナーでは、オーナー様ご自身でできる修理・調整の方法を動画で見ることができます。画面を見ながらお手入れや修理ができるよう、携帯サイトもオープンしました。QRコードを読み込んで簡単にアクセスすることができます。動画による解説は、順次拡充していく予定です。



インターネットを介したオーナー様サポートの窓口として、困った時に役立つサイトに
リニューアル

賃貸住宅のオーナー様向け情報誌「Maisowner(メゾナー)」

「シャーメゾン」(積水ハウスの低・中層賃貸住宅商品の総称)のオーナー様には、年に2回、情報誌「Maisowner(メゾナー)」を配布しています。最新の賃貸住宅の動向や事例紹介のほか、税・法律の知識、リフォーム提案など、賃貸住宅経営や資産運用に役立つ情報を掲載しています。



賃貸住宅のオーナー様向け情報誌
「Maisowner(メゾナー)」
(発行部数約10万部)

分譲マンションのオーナー様向け情報誌「gm(ジーエム)」

積水ハウスの分譲マンション「グランドメゾン」のオーナー様には、年に3回、情報誌「gm(ジーエム)」を配布しています。全国の物件紹介、より豊かで快適な暮らしを楽しんでいただくための提案や生活リテラシーなど、幅広い情報を提供しています。



分譲マンションのオーナー様向け情報誌
「gm(ジーエム)」(発行部数約3万8000部)

■ これまでの取り組み

1971年	お客様向け情報誌「住居瑠(スマイル)」創刊(現在は廃刊)
1975年	戸建住宅のオーナー様向け情報誌「きずな」創刊
1986年	新規・継続のお客様向け情報誌「こんにちは」創刊
2001年	「Netオーナーズクラブ きずな」開設
2002年	分譲マンションのオーナー様向け情報誌「gm(ジーエム)」創刊
2006年	賃貸住宅のオーナー様向け情報誌「Maisowner(メゾナー)」創刊

関連項目 [■ 積水ハウスの住まいづくり\(P.152\)](#)

■ 賃貸住宅における入居者満足の上

入居者向けサービス「MASTクラブ」

「MASTクラブ」は、積和不動産グループが管理する賃貸住宅の入居者を対象にしたサービスです。毎月の家賃1000円につき1ポイントを付与。たまったポイントは、積和不動産グループでの住み替えや不動産の購入・売却、積水ハウスでの注文住宅建築の際などに利用できます。引っ越しや旅行、レンタカーなどを割引料金で利用できる特典も付いています。

「MASTクラブ」会員には、快適な暮らしをサポートする有料サービスとして「クラシェルジュ」「積和入居者保険」「らくらくパートナー」を用意しています。

「クラシェルジュ」は、レジャーやスポーツなど、毎日の暮らしを楽しむ多彩なメニューが優待価格で利用できるサービスです。「ご出産お祝い品プレゼント」などの特典も受けることができます。

「積和入居者保険」は、賃貸住宅入居者の暮らしと財産を守る保険。24時間365日、事故の連絡・相談をフリーダイヤルで承ります。加入者の急な発病やけがをアシストするサービスも行っています。

賃貸住宅を借りる時に悩む方が多いのが、連帯保証人探し。そんな方のために、保証人不要プラン「らくらくパートナー」を用意しています。「らくらくパートナー」がサポートする保証人不要プランの対象は、全国の積和不動産グループが管理する、すべての賃貸物件。約47万室の中から選んでいただけるので、お部屋探しの幅が限定されることはありません。

入居者アンケートの実施

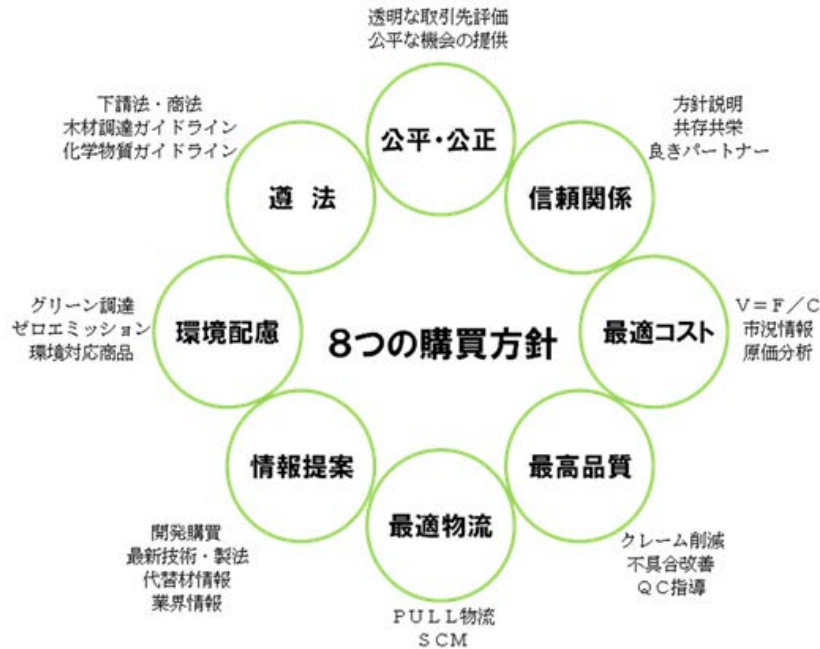
積水ハウスグループでは、賃貸住宅の入居者満足向上を目指し、さまざまな取り組みを推進しています。積水ハウスの賃貸住宅「シャーメゾン」に入居されている方々にアンケートを実施。結果を詳細に分析し、賃貸住宅商品の開発、生活ソフトの提案、サービスの提供など、多様な取り組みに役立てています。

また、「MASTクラブ」の会員を対象に「賃貸住宅の住環境」「ペット対応賃貸住宅」「可動間仕切りのある賃貸住宅」など、独自のテーマでニーズ調査を実施。調査結果は、積水ハウスの「土地活用・賃貸住宅経営サイト」で公開しています。

■ 購買方針

積水ハウスグループでは、企業理念・企業行動指針に基づく実践的購買活動を遂行するため、「最高品質(Q)」「最適コスト(C)」「最適物流(D)」「環境配慮(G)」を中心とした8つの「購買方針」を掲げ、それを遵守推進することを基本方針としております。その「公正・公平」な実践こそが、最も重要な事業活動のパートナーであるお取引先様との「信頼関係」の構築と、円滑かつ良好なお取引関係の実現にもつながるものと考えております。

■ 購買方針



■ 方針説明会の開催

住宅資材のお取引先各社の会社方針と積水ハウスの購買方針との整合性を図っていくために、2009年より年2回「資材部方針説明会」を開催しております。

「方針説明会」では、当社より経営概況、中期経営計画、購買方針等についてご説明させて頂くとともに、具体的な商品改善事例紹介を交えて、方針展開の参考になるように構成し、お取引先様との相互理解を深めております。

同時にお取引先様における企業体質改善の好事例紹介として「改善事例発表会」(2010年で28回目)も併設開催し、お取引先相互のレベルアップの場としても活かしております。

また、双方向コミュニケーションの一貫として、参加頂いたお取引先様にアンケートをお願いし、「方針説明会」の内容の自社での展開・当社に期待する内容等々をご回答いただき、「方針説明会」の運営改善に役立てております。

「最高品質(Q)」「最適コスト(C)」「最適物流(D)」「環境配慮(G)」を実現に導く取り組みの一つとして、今後とも継続的に当社方針説明の伝達とその具体的な展開をお取引様と共に実行してまいります。



「方針説明会」では、資材担当役員からお取引様に直接、経営概況、中期経営計画、購買方針等についてご説明させて頂いています。

■ QCD+Gの推進

原材料規格・製品仕様書に基づいて、 お取引様の評価・指導に努める	市場実態を十分調査の上、 原価分析等の手法を併せて、 市場競争原理に基づく 最適コストを追求する			
	<table border="1"> <tr> <td>最高品質 Q</td> <td>最適コスト C</td> </tr> <tr> <td>環境配慮 G</td> <td>最適物流 D</td> </tr> </table>	最高品質 Q	最適コスト C	環境配慮 G
最高品質 Q	最適コスト C			
環境配慮 G	最適物流 D			
グリーンファースト(G)の 精神を貫き 環境配慮、快適性、経済性を追求する	物流の効率的運用を図り、 お取引先様への 情報提供・指導に努める			

■ お取引先様の企業体質改善サポート

各お取引先様における改善点抽出、対策立案、フォロー並びに‘企業体質改善’の促進を目的に当社工場品質管理部と連携として、主要なお取引先様の「工場訪問」と「QC診断」を継続的に実施しております。

また、お取引先様での‘人材育成’の一助となるよう、各種研修会を当社にて企画開催しております。カリキュラムとしては、各お取引先様の製造現場における技術・製造の担当者から管理者までを対象とした「初中級品質管理研修」、及びその「フォローアップ研修」、また、生産・外注管理に係わる方々には「IE研修」を行っております。更に、お取引先様の協力会社（二次外注先）にも目を向け、中小企業ゆえ悩みとなる「時間」や「費用」の面で御負担をかけない、通信教育「品質管理研修」を2010年度より新設致しました。

そして、それらを束ねる経営トップの方々向けにも「方針管理研修」を開催し、企業体質の改善・目指すべき方針策定の作り方など 企業経営計画全般にわたる‘実践研修’とさせて頂いております。



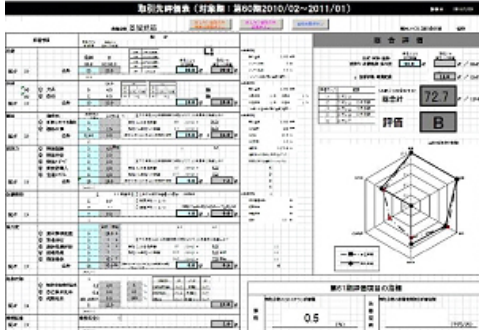
2010年度より開始した二次取引先様を対象とした「品質管理研修」とテキスト

■取引先評価の実施

「公平・公正」なお取引を実施するため「取引先評価」を1998年より実施してきましたが、2009年よりそれをお取引様に公開する事で、お取引先様の体質改善の指標として活かして頂いております。

この「取引先評価」は、社内関係部署（開発・生産部門）と連携し評価を実施しております。評価項目や評価基準は定期的に見直ししており、2011年度は、品質・納期・価格・会社の資質・技術力協力度・改善提案・経営状態・環境配慮の項目を評価致します。

今後も、より透明性の高い「取引先評価」に取り組み、公平・公正なお取引につなげてまいります。



「取引先評価表」イメージ

評価項目に基づき、A～Eの5段階で総合評価。バランスチャートを用いて強みと課題を可視化。

そして、各年度活動の締めくくりとして、年間を通じて優れた活動を実施されたお取引先様の功績を讃え、感謝の気持ちを伝えるため、取引先評価に基づく「優秀会社表彰」と、改善提案の実績に基づく「改善提案優秀会社表彰」「改善提案個別表彰」を実施しています。単なる「評価」と「表彰」だけで終わるのではなく、具体的な評価ポイントや改善事例を紹介することで、PDCAをより実践的なものとし、次の改善アクションにつなげることを第一としています。

2011年度からは、お取引様と共有した「方針」を中心に、更なる‘商品改善’と当社を含めた関係お取引先様の‘体質強化’を推進するために、具体的で双方向の「方針展開活動」を実施しています。



取引先評価および改善提案実績に基づき、表彰を実施

■セキスイハウス会労働保険事務組合

職方や一人親方が安心して働ける環境づくりを支援

「セキスイハウス会労働保険事務組合」は、各地域の積水ハウス会(施工協力会社事業主の団体)を母体とし、その事業の一環として、労働保険(労働者災害補償保険、雇用保険)に関する事務手続きを代理で行うものです。事業主の法的義務を果たし、福祉の充実や技能の向上などを図ることを目的に運営されている、厚生労働大臣の認可団体です。1977年に発足しました。現在、全国に18の事務組合があります。

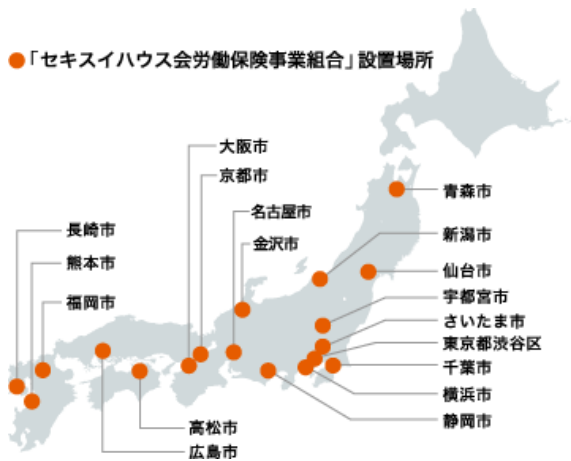
労災保険は本来、労働者の負傷・疾病・死亡等に対して国が保険給付を行う制度です。しかし、労災保険が適用されない事業主・一人親方(誰も雇わずに請負で仕事をしている人、雇っていても年間延べ100日未満の場合や雇っているのが家族のみの場合も一人親方)および家族従事者に対して、特別に任意加入を認めているのが「労災保険特別加入制度」で、これに加入すると保険給付が適用されます。「セキスイハウス会労働保険事務組合」では、この特別加入制度の加入促進を図っています。

さらに、特別加入者労災上乗せ補償制度(国の労災保険給付とともに事務組合からも給付)、技能検定資格取得祝い金制度、死亡弔慰金制度、健康診断助成金制度など「セキスイハウス会労働保険事務組合」ならではの独自制度も持っています。

協力工事店事業主の事務を代行し、事務処理にかかる労力の大幅な軽減に貢献するとともに、職方が安心して働ける環境づくりをバックアップしています。

■全国18カ所に「セキスイハウス会労働保険事務組合」を設置

●「セキスイハウス会労働保険事業組合」設置場所



関連項目 [グループ会社・協力工事店とともに](#)

■セキスイハウス協力会

■ 施工従事者の福利厚生の充実を目指して

施工現場で一緒に仕事をする協力工事店の職方が安心して働ける環境を提供することは、積水ハウスの重要な責務の一つです。規模が小さい工事店では、社会保険への加入や福利厚生システムの構築が難しい場合もあります。そのため、積水ハウスでは、福利厚生を主な目的とした任意団体「セキスイハウス協力会」を1982年に設立しました。

「セキスイハウス協力会」は、積水ハウス株式会社を含む全国の施工協力会社が集まって組織されています。施工協力会社における福利厚生、雇用管理の指導、援助助成を行い、雇用環境の改善と施工従事者の福祉増進を図っています。さまざまな補償制度のほか、施工従事者の知識・技能や労働意欲の向上を促すための奨励金制度なども設けています。「セキスイハウス協力会」運営により、施工従事者に安心して仕事に取り組んでもらうことで、安定した施工力の確保にもつながっています。

また、施工協力会社の事業主および雇用管理担当者のための「雇用管理通信」を発行しています。協力会業務に関する最新情報を共有するとともに、専門知識習得に役立つ情報なども紹介し、啓発を図っています。

2010年度、「セキスイハウス協力会」諸制度への積水ハウスの助成金額は、積水ハウスが別途実施している諸制度を含め、9.4億円でした(下表の※印が対象)。

■ 「セキスイハウス協力会」が運営管理する諸制度

制度名	対象	主目的
業務上災害弔慰見舞金補償制度	協力会社職方 (事業主・一人親方・労働者)	現場施工従事者が死亡、または障害が残った場合の労働災害の法定外補償(ただし、事業主・一人親方で特別加入制度未加入者は対象外)
第三者損害賠償補償制度		過失により近隣、施主、通行人等第三者に損害を与えた場合の損害賠償の補填
現場盗難事故補償制度		現場で大工道具・工具が盗難にあった場合の損害による費用を補填
入院補償制度	協力会社に所属する事業主・一人親方・労働者・事務作業員	国民健康保険加入者(業務外休業の場合、傷病手当金が出ない)の入院時にかかる費用負担の軽減。労災事故の場合も給付あり
積立年金制度※	積水ハウス施工2年以上の専属職方(事業主・一人親方・労働者)	退職金制度等を設けていない協力会社の職方のための個人年金制度

■ 積水ハウス株式会社が拠出する諸制度

制度名	対象	主目的
健康診断補助金制度※	基礎・外装・内装の職方および施工管理者(事業主・一人親方・労働者)、その他専属施工職方および施工管理者	現場施工3職種その他積水ハウス施工専属の職方等を対象に定期健康診断の費用の補助
在職功労金制度※	積水ハウス施工5年以上の専属の基礎・外装・内装職方(事業主・一人親方・労働者)	基礎・外装・内装職方の労働意欲、定着率の向上による、基幹職種施工人材の確保・育成
主任技能者技能奨励金制度※ 施工マイスター奨励金制度※	主任技能者または施工マイスター有資格者で資格該当業務に従事している職方(事業主・一人親方・労働者)	職方の技能の向上と技術習得意欲の向上
積立年金制度※	本制度には積水ハウスからも助成金支給	

関連項目 ■ グループ会社・協力工事店とともに

■ 施工従事者データベースの活用

法令遵守と施工品質向上を目指して施工従事者情報のデータベースを活用

施工従事者にかかわる各種法令（労働基準法、建設労働者の雇用の改善等に関する法律、労働安全衛生法、労働保険の保険料の徴収等に関する法律など）の要請に応え、その徹底・強化と施工品質の向上を図るために、施工に携わる協力会社・協力工事店の施工従事者のマネジメントは重要な要素の一つです。

従来は事業所単位で入力・管理していた「施工従事者名簿」を、全社共通の情報となる「施工従事者データベース」に移行、2005年2月から運用を開始しました。データベースは、各種法令の遵守徹底のほか、施工従事者の安全衛生管理や教育研修、福利厚生の実施により、施工品質の向上とCS（お客様満足）の向上を図ることに役立っています。

■ 施工従事者データベースの主な活用目的と管理内容

施工従事者の安全衛生管理

- 労働災害への対応
- 現場への入場・退出管理
- 安全衛生教育受講記録の管理

施工品質管理およびCS向上

- 有資格者と無資格者の区別による合理的な施工制度の実施
- 主任技能者検定受検資格対象者管理
- 施工体制合理化のための施工従事者状況の把握・分析

施工従事者の福利厚生の増進

- 在職功労金対象者の管理
- 主任技能者技能奨励金対象者の管理
- 福利厚生諸制度の加入状況の管理
- 健康診断記録の管理

施工体制の分析と検証

- 施工現場環境改善のための施工従事者状況の把握・分析
- 年齢構成の把握と高齢化対策の検討

各種法令の要請の趣旨に沿った利用

- 労働保険の保険料の徴収等に関する法律に基づく労災保険申告・納付のための労務管理

関連項目 [▶ グループ会社・協力工事店とともに](#)

■ 経営トップと従業員・協力工事店との対話

人の意思統一こそ企業の活力の根本

「住宅」は、お客様にとって一生に一度の高価な買い物であり、生活の根拠となるものです。積水ハウスは、創業間もないころから、販売からアフターサービスまで社員が全責任を担う「直接販売・責任施工」体制で、住まいづくりを行っています。

その完遂のためには、経営トップと全国の社員および協力工事店のスタッフが意思の疎通を図り、経営方針を確実に浸透させるとともに、現場の声を迅速に経営に反映させることが重要だと考えています。

会長・社長が協力工事店と対話

経営トップが積極的に全国の協力工事店の会合に出向き、対話を重視したコミュニケーションによって、経営方針の周知徹底を図っています。各エリアで開催される「積水ハウス会」(協力工事店の親睦組織)の定期会合にも会長・社長が参加。施工体制や現場の安全衛生などについて意見交換し、市場に合致した経営戦略の策定に生かしています。

会長・社長が全国の従業員と対話

全国の事業所に会長・社長が出向き、幹部社員だけでなく、若手や中堅の社員と交流し、対話する機会を積極的に設けています。また、社内の各種委員会にも可能な限り会長・社長が出席。事業の現状や進め方について、じかに議論しています。

このように社員の意見を取り入れながら、全員参加の経営を実践しています。

■ 職場環境改善やCSR推進を目的とした従業員参加型の様々な活動

50周年推進委員会

積水ハウスは、2010年8月1日に創立50周年を迎えました。この節目にあたり「50周年に向けての基本戦略」を策定しました。これは、今までご愛顧いただいたお客様への感謝の気持ちを表し、CS向上とともに、さらなる事業の発展を目指す取り組みです。

取り組みを具体的に推進するため、2009年12月に「50周年推進委員会」が発足しました。グループ全体がクロスファンクショナルで統一的な取り組みができるように組織されたものです。コア事業委員会（鉄骨戸建、シャーウッド、シャーマゾン、不動産事業の各委員会）、本社・支社などのスタッフ部門、生産部門、グループ会社が連携し、一丸となつての大きな取り組みとなりました。

CSR推進のために

全国の事業所にCSR推進委員を配置。CSR推進委員を中心に「CSR委員会」を形成したり、各事業所のCSR推進委員が集まって営業本部単位で「CSR研究会」を発足したりして、各職場でCSRを推進しています。CSRについての共通認識を持つとともに、社会貢献のメニューを検討するなど、社員一人ひとりの意識啓発や具体的な活動方針への落とし込みを図るため、自主的に取り組んでいます。

また、「企業理念小冊子」「サステナビリティレポート」「積水ハウス50年史」の読み合わせ、地域に根差した社会貢献活動への自主的な参加、社員同士の対話など、さまざまな活動により、社員が働きやすい環境づくり、企業理念や行動規範の理解・浸透を図っています。

環境活動推進のために

積水ハウスが取り組んでいる「5本の樹」計画の理解促進、太陽光発電システム・高効率給湯器・家庭用燃料電池「エネファーム」の設置推進、グリーン商品の購入促進など、環境啓発活動を推進する「グリーン委員会」が全国各地に発足。ロールプレイングなどを実施しながら活動しています。

ES(従業員満足)推進のために

全社横断的な取り組みとして、会社の将来に向けてのビジョンと、あるべき姿を語り、社員のモチベーションアップをめざす自主活動や、社員の提案を具現化するためのワーキングなどを実施しています。

このほか、受注拡大のための活動を促進する紹介委員会、より良い職場環境をつくるための安全衛生委員会、社内の情報共有を促進するイントラネット委員会など、各種委員会活動を積極的に行っています。

グループ社員をつなぐ横断的なコミュニケーションツール

積水ハウスグループ全社員とその家族を対象にしたコミュニケーションツールとして、隔月で発行しています。会社の動きや経営方針をはじめ社内情報の伝達、会社の歴史の記録・蓄積、成果や課題の共有、連続と受け継がれてきた積水ハウスの精神の伝承、社員一人ひとりの意識向上と自己啓発の促進、社員の自覚・誇り・仲間意識の喚起が役割。これらを通じて「人間愛」を根本哲学とする企業理念を浸透させ、社内の活性化および全員が一丸となって、いきいきと働ける企業風土の創出を目指しています。

編集方針として、社員参加によるタイムリーかつアットホームな誌面づくりとし、トップダウンではなく、前線に立つ社員の声を借りて会社の方針・目標・進むべき方向を示すことに主眼を置いています。先進的な取り組みなど、優良な事例を紹介することで、社員一人ひとりが考え、アクションを起こすきっかけを提供しています。

心を動かし、行動を起こすきっかけを提供

1969年9月1日の創刊以来、2011年1月号で483号を数えます。2002年4月号から、従来のコンセプトを踏襲しつつ「ひと」を重視し、情報の共有、気持ちの交流を強化したグループ誌へリニューアル。表紙にサブタイトルとして「ひと」と明記しました。できるだけ多くの社員を登場させ、さまざまな苦勞を乗り越えて試行錯誤しながら成果を生み出していく姿と、仕事に懸ける熱い思いを紹介することで、社員の心を動かし、発奮の種を提供しています。

目まぐるしく変化する環境の中で、会社が進むべき方向を随時明確に示し、打ち出された方針について、本質を理解した上で一人ひとりが日々の活動に反映できるような情報伝達に努めています。社員一人ひとりが相手（お客様、協力業者、グループ内の仲間など、仕事でかかわるすべての人）の立場になることの大切さを再認識して実践。セクショナリズムを排除し、グループ社員が一致団結して成長へ向かう風土、社員一人ひとりが夢や希望を持って仕事に取り組む姿勢を尊重し、互いに応援し合える風土の醸成を目指しています。また、社員一人ひとりが気を引き締め、毅然として取り組まなければならない時代だからこそ、一方で、和やかさ、温かさ、優しさ、ゆとりを大切に誌面づくりを心掛けています。



グループ社員をつなぐコミュニケーションツールとして、社員一人ひとりが考え、アクションを起こすきっかけを提供

情報共有とCSR活動の活性化の一助に

「CSRコラム」は、月1回、各事業所のCSR推進委員に送信しているメールマガジンです。社員がCSRを軸にコミュニケーションを図るツールとして発行。2010年12月で49号を数えました。

「CSRコラム」では、全社的な取り組みだけでなく、各事業所におけるCSR活動の事例を紹介しています。他の事業所の活動状況を把握することで、新たな社会貢献活動に取り組むきっかけとなったり、複数の事業所が合同で活動を始めるきっかけとなったりして、CSR活動の活性化につながっています。事業所間の情報交換の場としても活用されています。

また、社外からの表彰、受賞のニュースについても「CSRコラム」を活用して社員に情報発信しています。会社が世の中で高く評価されたことの意義を共有し、自信と誇りを持つとともに、その評価に恥じないよう、一層気を引き締めて、さらなる高みを目指して業務に取り組んでいこうというメッセージを、紙面を通じて社員に伝え、モチベーションアップにつなげています。



月刊メールマガジン「CSRコラム」で、各事業所の取り組みを共有



■株主とのコミュニケーション

株主への利益還元

当社は、中・長期にわたる高い利益配分の実現と経営の健全性を維持するため、中期的な平均配当性向につきましては、最低40%を確保することとしています。

また、各年度における利益又はキャッシュ・フローの状況、並びに国内経済及び市場環境の動向などを踏まえた将来の事業展開等を総合的に勘案し、時機に応じて自己株式買入及び消却の実施など、資産効率の改善を通じて株主利益の増進に努めてまいります。

2011年1月期は、第2四半期末配当は普通配当8円に加え、当社創立50周年記念配当5円、期末配当8円の合計21円の配当を実施しました。

今後も、資産効率の改善を通じて、いっそうの株主様の利益増進に努めてまいります。

■1株あたりの年間配当金額の推移

2007年1月期	2008年1月期	2009年1月期	2010年1月期	2011年1月期
22円	24円	24円	10円	21円

株主優待制度

当社の株主優待制度には、「株主優待ポイント制度」と「株主優待贈呈制度」の2つがあります。

「株主優待ポイント制度」は、当社株式の保有株数(100株以上)と保有期間(半期ごと)に応じて付与される優待ポイントを、当社グループとの取引にご利用いただけるものです。

「株主優待贈呈制度」は、単元株式数(1000株)以上の当社株式を決算期末(1月31日)現在保有する株主様を対象に、同年11月初旬頃に「魚沼産コシヒカリ」を贈呈するものです。

関連項目

- [▶ 株主優待ポイント制度](#) 
- [▶ 株主優待贈呈制度](#) 

株主満足の上

当社は株主総会の開催にあたり、株主様にできるだけ決議していただきやすい環境を整えることに努めています。

株主総会に出席いただくことができない株主様には、利便性向上を図るため、書面での議決権行使に加えて、2003年4月からインターネットを通じて、また、2005年4月からは、携帯電話のインターネットを通じても議決権を行使いただけるようにしています。

なお、2011年1月期に実施いたしました「株主優待贈呈制度」による株主様への優待(魚沼産コシヒカリ5kg)実施にあたりましては、ご転居先不明等で受領いただけなかった分が696箱ありました。それらは、株主様のご理解のもと、2010年1月期に引き続き、障がい者福祉、高齢者福祉目的で下記一覧に記載の団体・施設に寄贈させていただきましてのご報告申し上げます。

<寄贈先>

- ・ 社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会(東京都港区)
- ・ グループホームきんもくせい/デイケアきらきら星(茨城県ひたちなか市)
- ・ 豊友館(小規模多機能型居宅介護施設・茨城県日立市)
- ・ メルベユひびきの(住居型有料老人ホーム・福岡県北九州市)

株主様とのコミュニケーション

株主様とのコミュニケーションに関しては、年1回の株主総会実施のほか、株主様向けの年次報告書「Business Report」を発行するとともに、ご登録いただいた株主様には当社のニュースリリースをメール配信するなどの取り組みを実施しています。

海外の投資家には、年次報告書「アニュアルレポート」発行の他、決算についての説明も行っています。

関連リンク

- [▶ 企業・IR情報](#) 

さまざまな場面での情報発信につとめ、ステークホルダーとの対話を重視しています

多くのステークホルダーとの意見交換は、CSR活動を推進するにあたって新たな発見が生まれる良い機会と考え、日常的な対話を積み重ねています。

「サステナビリティレポート」を介した会社の取り組みの発信に力を入れているほか、「総合住宅研究所」、「ゼロエミッションハウス」、「サステナブル デザイン ラボラトリー」など研究拠点を舞台にした、さまざまな有識者、お客様、市民、研究者、企業関係者との意見交換に努めています。

「サステナビリティレポート」は、有識者や企業・NPOの研究会等の場において積極的に配布し、意見交換を繰り返しているほか、多くのセミナーやイベント、教育現場等での事例発表の場に赴き、これを重要なコミュニケーションツールとして活用しています。

会長兼CEOの和田自身が、年間に各方面で多数の講演、事例発表を行う際のテキストとしても、「サステナビリティレポート」を活用しており、CSR・環境活動の社内外の「伝道者」として積極的な発信を強化しています。社内の経営幹部や現場リーダーへも、「サステナビリティレポート」を活用した浸透とコミュニケーションの大切さを伝えています。

国民運動「チャレンジ25キャンペーン」普及啓発イベントでは、温暖化防止研究所長がパネリストとして協力致しました。また、「エコ・ファースト推進協議会」では、「エコ・ファースト企業」認定各社が参加する勉強会で、当社の生物多様性保全への取り組みについての講義を実施しました。さらに外務省、NGO関西国際団体交流協議会による「MDGs」シンポジウムにおいてもパネリストを務めるなど、様々なテーマで情報発信につとめ、多様なステークホルダーとのコミュニケーションと対話をしています。



東京大学経済学部での「産業事情：住宅産業と住宅政策」連続講義の1コマ講師：
講師：会長兼CEO 和田 勇

サステナブル デザイン ラボラトリーでセミナーや実験を開催

2006年に開設した、日本の文化と風土を活かし、人と地球にやさしいサステナブルな暮らしを考える研究施設「サステナブルデザイン ラボラトリー」(東京都国立市)では、一般向けのセミナーやワークショップ、CSR有識者との意見交換会、一般見学会を継続的に開催してきました。

2010年度は、大学と協働での冬期温熱環境の実験、縁側体験見学会の開催などを実施した他、手づくり風鈴、いきもの折り紙などをテーマにした「夏休みこども向けワークショップ」、地域中学校の職場体験受け入れも実施しました。お客様、近隣住民、社員のほか、学者、建築家、NPOの方々など さまざまなステークホルダーが当施設を訪れて頂き、開設以来の見学・来場者数は累計5181人(社内1625人、社外3556人)となっています。



夏休み・SDラボワークショップ
「いきもの折り紙」

ステークホルダーとの対話をさらに活発化

また、2008年7月に開催された「北海道洞爺湖サミット」で公開された近未来型住宅「ゼロエミッションハウス」(当社は建設に協力)が建つ、当社の関東工場(茨城県古河市)内の「ゼロエミッションセンター」も、広く一般公開し、多くの方々との対話の場として活用しています。

これらの施設を中心に、今後一層ステークホルダーとの対話に努めていきます。



■ これまでの取り組み

開設以来の見学・来場者数累計(社外)

	サステナブル デザイン ラボラトリー	ゼロエミッションセンター
開設～2010年度	3,556人	49,329人

関連項目 [▶「サステナブル デザイン ラボラトリー」\(P.80\)](#)

関連リンク [▶「ゼロエミッションハウス」](#)

■「サステナビリティレポート」の発行

社員やステークホルダーの理解促進のために活用しています。

サステナブル社会の実現に向けた積水ハウスグループの取り組みをご理解いただくとともに、取り組みのさらなる向上を目指して読者の方々とコミュニケーションを図ることを目的に、持続可能性報告書「サステナビリティレポート」を発行しています。

「サステナビリティレポート」は、当社グループの2万2000人を超える全従業員にも配布しています。従業員一人ひとりが自社のCSRや環境への取り組みとその課題について理解を深める必要があると考え、そのための重要なツールと位置付けています。

「サステナビリティレポート」で扱うテーマは広範囲にわたるため、WEB版では詳細のデータを幅広く紹介し、冊子版では特に重要と考える活動にテーマを絞り、詳しく紹介しています。また、英語版、中国語版も発行し、より多くのステークホルダーにお読み頂き、コミュニケーションを図っています。

「サステナビリティレポート2011」では、「サステナブル社会」の実現に向けた未来への取り組みとして「スマートハウス実用化への取り組み」と「ケミレスタウン®・プロジェクト」「海外事業の展開」を先進事例として取り上げています。また、実践報告として「地球温暖化の防止」「生物多様性の保全」「循環型の社会づくり」「ふれあいと『経年美化』のまちづくり」などの8つのテーマについて、それぞれの取り組みの詳細や進捗状況について、データを交えながら報告しています。

■ これまでの取り組み

1999年	「環境未来計画」を発表
2001年	環境報告書「ECO WORKS」の発行を開始
2005年	環境面だけでなく、社会・経済面の情報公開の充実を図り、持続可能性報告書「サステナビリティレポート」として発行開始

■「サステナビリティレポート」の受賞歴

レポート名	主催	受賞
「サステナビリティレポート2006」 	環境省、財団法人地球・人間環境フォーラム	「第10回環境コミュニケーション大賞」、「持続可能性報告優秀賞(理事長賞)」
	(株)東洋経済新報社	「第10回環境報告書賞・サステナビリティ報告書賞」、「サステナビリティ報告書賞 優良賞」
「ECO WORKS 2004」 	環境省、財団法人地球・人間環境フォーラム	「第8回環境コミュニケーション大賞」、「持続可能性報告優秀賞(理事長賞)」
	(株)東洋経済新報社主催	「第8回環境報告書賞・サステナビリティ報告書賞」、「サステナビリティ報告書賞 優良賞」

業界団体での活動や、政策提言によってわが国住宅環境の向上に貢献しています

わが国の住宅のレベルの向上、住生活、住環境の向上において、トップメーカーである当社の役割と責任は大きいと考え、政策提言にも積極的に取り組んでいます。多くの業界団体にも所属して、一企業としてだけでなく、業界全体のためにもさまざまな活動を推進してきました。

近年の取り組みとしては、サステナブル社会構築と豊かな住生活の実現に向けて、「住生活基本法」の制定やその推進、「長期優良住宅普及促進法」の制定や展開において、立法、行政、経済界などでのあらゆる発言機会をとりえ、積極的に意見を発し、提言を続けてきました。

加えて、再生可能なエネルギーの利用促進、長寿命住宅の建築促進による良質な住宅ストック確保などのインセンティブ施策や税制についても、積極的に提言してきました。こうした当社の提言によって、財団法人新エネルギー財団(NEF)の補助金制度の復活をはじめ、長期優良住宅先導的モデル事業制度の開始、過去最大の住宅ローン減税、贈与税の非課税枠拡大などが実現しました。

主な所属団体(2011年1月現在)

- ・ 社団法人 住宅生産団体連合会(副会長:当社会長兼CEO和田 勇)
- ・ 社団法人 日本経済団体連合会
- ・ 社団法人 関西経済連合会
- ・ 社団法人 プレハブ建築協会(会長:当社会長兼CEO和田 勇)
- ・ 社団法人 不動産協会
- ・ 社団法人 日本木造住宅産業協会
- ・ 一般社団法人 住宅リフォーム推進協議会
- ・ 優良ストック住宅推進協議会(会長:当社会長兼CEO和田 勇)
- ・ 長期使用住宅部材標準化推進協議会(長住協)
- ・ エコ・ファースト推進協議会(副議長:当社会長兼CEO和田 勇)
- ・ NPO法人 キッズデザイン協議会(会長:当社会長兼CEO和田 勇)

「キッズデザイン協議会」設立

2006年5月、次世代を担う子どもたちの健やかな成長・発展につながる社会環境の創出を目的として「キッズデザイン協議会」が発足。発足にあたっては当社も協力・支援を行いました。2007年4月には、業界の垣根を超えて、様々な企業・団体・自治体関係諸機関が集い、特定非営利活動法人(内閣府認定NPO)として設立されました。発足当初から、会長には当社会長兼CEOの和田勇が就任し、2010年9月現在の会員数は87社にも達しています。

「キッズデザイン協議会」では、「子どもたちの安全・安心に貢献するデザイン」「子どもたちの創造性と未来を拓くデザイン」「子どもたちを産み育てやすい」という3つの理念を制定し、それに基づいて調査研究事業や顕彰事業などを展開しています。調査研究事業では、子どもの事故情報の収集・分析、身体、行動の計測・分析などを諸機関と連携協力して実施しています。その結果を活用した「子ども目線」での製品やコンテンツのデザイン開発につなげ、各企業・研究機関の自主的・創造的な研究開発を促しています。こうして開発された商品は、毎年、「キッズデザイン賞」として顕彰されています。また、受賞作品の展示や各種セミナー・シンポジウムの開催などを通じ、日常生活に潜む子どもが直面する危険や課題について共に考え、社会に広く普及・啓発する機会を設けています。

2010年1月に閣議決定された少子化対策の方針となる「子ども、子育てビジョン」の中に、「キッズデザインの普及」が盛り込まれ、同協議会ではさらに積極的な活動を展開することになっています。

「キッズデザイン」は、これからの産業界、住宅デザインにおいて、ますます重視される要素として期待されています。

■ 環境イベントの開催

環境イベントを通じて、情報発信しています

社会の環境意識が高まる中、企業の環境に対する取り組みに関心が集まっています。特に2010年度は名古屋において生物多様性条約第10回締約国会議(COP10)が開催されたこともあり、生物多様性保全の重要性は地球温暖化と同等以上の問題であることが認識され、関連するイベントが多く催された年でした。当社は環境イベントの自社開催や、社外の環境イベントへの参加を通じて、自社の環境への取り組みや環境商品を紹介するとともに、市民環境意識の一層の啓発を図っています。

バードウィーク&5本の樹フェスティバル(2010年5月8日)

2009年度に引き続き2回目となる新梅田シティ(大阪市)ワンダースクエアおよび新・里山を活用したイベント「バードウィーク&5本の樹フェスティバル」を開催しました。生き物の専門家による自然観察会をはじめ、家庭菜園セミナー、クイズラリー、ものづくり教室、餅つき体験など盛りだくさんのコーナーを当社従業員のボランティアによって運営した手作りのイベントです。

また、同時に、環境省の呼びかけで全国にみどりを植える「グリーンウェイブ2010」に参加し、新・里山への記念植樹も行いました。



家庭菜園セミナー



「グリーンウェイブ2010」に参加、「新・里山」に記念植樹

生物多様性EXPO(2010年3月20~21日)

2010年10月に名古屋で開催されるCOP10開催に先立ち、全国で生物多様性の意義普及を図るイベントが行われ、大阪では生物多様性EXPOが大阪国際会議場(グランキューブ)で開催されました。当社は5本の樹計画による庭づくりやまちなみ、敷地の中央に大きなビオトープがある分譲マンションなどの実例を紹介。住まいの身近な生き物の生態について学んでいただくブースを出展し、来場者にその大切さを訴えました。また、当社は2008年にドイツで開催されたCOP9で「ビジネスと生物多様性イニシアティブ」が発足した際にこれに賛同し、リーダーシップ宣言をしており、同じく宣言を行った企業とともに国を超えた啓発活動をしています。この「ビジネスと生物多様性イニシアティブ」からも大きなタッチパネルを使用した映像によって、世界の生物多様性保全活動の現状を伝えました。



当社から出展した展示ブースの様子



ビジネスと生物多様性イニシアティブの展示ブース

COP10 生物多様性交流フェア(2010年10月20~29日)

COP10が開催された名古屋国際会議場に隣接する会場で同時に行われたイベントに出展し、私たちの住まいの身近な生き物の生態について学んでいただくブースを出展し、来場者にその大切さを訴えました。当社は生態教育センターと共同でブースを出展。生き物の専門家による説明と当社の具体例を見ていただくことで理解を深めていただきました。特に展示の目玉となったのは生き物の集まる「5本の樹」の庭のジオラマ模型。1軒の家の庭でも生き物に配慮した庭づくりを行うことで豊かな生態系をはぐくむ一助になることを説明しました。



NPO法人生態教育センターとの共同出展ブース



リアルな「5本の樹」の庭のジオラマ模型

エコプロダクツ展2010(2010年12月9～11日)

東京ビッグサイトで開かれた、環境商品を製造・販売するあらゆる分野の企業や、NPO・NGO、大学・研究機関、地方自治体・地域経済団体などが出展する日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ2010」に出展しました。

当社からはCOP10の生物多様性交流フェアで出展した、生き物の集まる「5本の樹の庭」のジオラマ模型や、木材調達に関して環境に配慮した建材の展示を行い、環境問題に関心の高いご来場者の方々にも高く評価いただくとともに今後の活動にも期待を持っていただきました。



当社ブースのようす

■ サステナブルブックレットの発行

環境問題に対する意識啓発を目的に一般消費者向けに絵本を作成し、サステナブルブックレットシリーズとして情報発信を行っています。

森林に関する様々な問題をわかりやすく伝えるための絵本「クララのもり」、なぜ適正な調達が必要なのか、化学物質に関する問題をわかりやすく伝えるための絵本「どこからきたの？」に加え、2010年度は生物多様性についてわかりやすく伝える「ぐるるる」を新たに制作しました。

サステナブルブックレットは、全国の展示場や環境イベントなどで配布を通じて、一般消費者に対してわかりやすく環境問題を伝えると同時に当社の取り組み姿勢を伝えるためのツールとして活用していきます。



森林に関する問題を伝える
「クララのもり」



化学物質に関する問題を伝える
「どこからきたの」



生物多様性について伝える
「ぐるるる」