

ステークホルダーとのコミュニケーション

日本ガイシグループは、さまざまな機会を通じて、お客さまや取引先、地域の皆さまや従業員など、多様なステークホルダーの皆さまとコミュニケーションを図り、信頼関係の構築・維持に努めています。

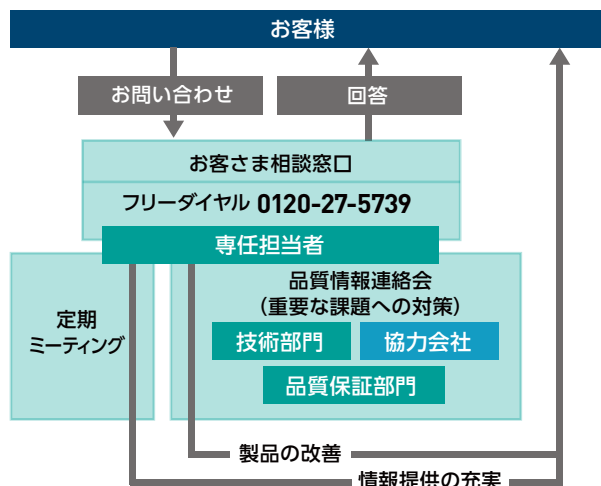
お客さまの声を経営に活かす体制

お客さま相談窓口の設置

日本ガイシは、産業用セラミックスのトップメーカーとして培ってきた技術を活かし、家庭用浄水器「C1（シー・ワン）」を製造・販売しており、お客さまの「声」に応える仕組みづくりを推進しています。

社内にC1専用の「お客さま相談窓口」を設置し、広くお客さまの声を製品やサービスに反映させる仕組みを構築しています。2016年度は、取り付け方法、商品性能、カタログ請求、修理や取り付け工事依頼など、電話やメールで約10,000件のご相談やお問合せをいただきました。

また5月には、中部電力グループの家族向けイベント「中電グループファミリーフェア」でC1を展示し、お客様に直接C1の魅力を紹介しました。



お客さまカード

C1を購入されたお客さまからお送りいただいた「お客さまカード」でもさまざまな声にお応えしています。

「お客さまカード」の情報は、「お客さまリスト」に登録し、カートリッジ交換時期のご案内など、サービスの向上に役立てています。



TOPIC

C1発売15周年

日本ガイシが持つセラミックス技術で一般家庭に貢献したいという想いで開発したC1は、2017年5月で発売から15周年を迎えます。

これまで製造・販売を続けてこられたのは、製品の高いクオリティが支持されるとともに、お客さまからいただいた声と真摯に向き合ってきたことも理由のひとつと考えています。これからも人々の暮らしをより良くする製品をお届けするため、技術や品質の向上はもちろんです、お客さまとのコミュニケーションを大切にしていきます。



CSR活動の最新情報を発信するCSR-Web

日本ガイシの国内グループ全従業員にCSRの浸透を図るため、社内イントラネットに、CSRの取り組みを紹介する「CSR-Web」を設けています。全従業員に共有してほしいCSRトピックスや活動分野ごとの目標を掲載しているほか、随時更新して最新の情報を発信するとともに、CSR委員会の議事やトップと従業員が直接対話する「CSRトークライブ」の質疑を原則全て公開するなど、ここでしか見られない情報の拡充に努めています。

2016年度から月に1回、身近なテーマを4コマ漫画を使って紹介・解説する「コンプライアンス便り」の掲載を開始しました。



参考ページ

> コンプライアンス便り

P62

TOPIC

経営層の現場視察

「現場主義の徹底」という目標のもと、本社部門や事業部門、営業所、世界各地の生産拠点を日本ガイシ社長大島が直接訪問し、従業員と対話をする取り組みを行いました。

訪問を通じて通常では上がってこない各現場の課題を把握し、改善につなげました。訪問を受けた社員からは、「日本ガイシグループとしての一体感を得た」「社長と直接話ができ心が動いた」などの声がありました。



CSRトークライブ(CSR実践に向けた従業員との対話)

日本ガイシグループでは、従業員がCSRとその取り組みへの理解を深めるために、経営トップと直接対話するイベント「CSRトークライブ」を、2009年から全国の事業所で開催しています。

2016年度はグループ会社も含め7つの会場で合計9回開催し、約330人が参加しました。トークライブではまず、副社長とCSR委員長が「日本ガイシグループのCSRへの取り組み」をテーマに語り、CSRの重要性を訴えました。続いて環境経営統括部とCSR推進室から、「NGKレポート2016(社内版)」の内容を具体的な事例も交えて解説しました。

出席した従業員からは、ワーク・ライフ・バランスへの取り組み、CSRの取り組み、ヘルプラインなどについて、活発な質問や意見が寄せられました。また、新たな取り組みとして「社史から学ぶCSRと題した参加者を公募で募るトークライブを開催しました。日本ガイシ創立時の歴史をひもとき学ぶことで、現在のCSRの取り組みにつながる精神について考え意見交換をし、新たな観点から理解を深めました。



<CSRトークライブの開催日時と参加人数>

NGKメテックス	10月17日	30人
石川工場	10月25日	23人
NGKキルンテック・NGKケミテック	10月31日	43人
NGKオホーツク	11月10日	31人
名古屋事業所	11月17日	50人
	11月18日	51人
	11月21日	21人
知多事業所	11月30日	47人
小牧事業所	10月20日	49人

CSRトークライブ
出席者数 延べ **3,339**人 (2009年~2016年)

「CSRトークライブ」参加者の質問と会社からの回答(抜粋)

コーポレート・ガバナンス:内部通報制度

Q ヘルプラインは活用されていると言えるか?

A 相談の7割~8割が職場環境の人間関係ですが、1件1件丁寧に対応し、きちんと解決されています。通報者保護は厳格に行っておりますので、もしルール違反を疑われるケースを見かけた場合は必ず通報してください。

人材:ダイバーシティー

Q 日本ガイシ社内の多様性という話題が出たが、今後何か具体的な活動の予定はあるか?

A 部門の必要性に応じて、海外グループ会社から外国籍の逆出向者を積極的に受け入れようとしています。また、障がい者採用についても、促進していきます。

CSR:マネジメント

Q 「国際的な水準の判断基準で考える」とあったが、判断基準がわからない。

A 社内や日本国内など狭い考え方で判断するのではなく、広く世界のルールや基準に反しないか考えることが必要です。日本ガイシグループが2015年の4月に署名したグローバル・コンパクトの10原則は、現在の世界的な考え方、基準のひとつの目安となります。

環境:環境貢献製品

Q 日本ガイシの環境への取り組み状況は理解できたが、社会への貢献レベルを教えてください。

A 製品による環境貢献については、環境保全に直接寄与する製品が全売上の6割を占めており、高いレベルと考えています。今後は生物多様性保全の取り組みについてアピールを強化し、さらに高いレベルを目指していきます。

取引先への業績説明会

日本ガイシは、主要な取引先を招いた業績説明会を、2016年6月に開催し、131社から238人に出席していただきました。

業績説明会では、まず資材部所管役員から今後の生産拡大への一層の支援と協力をお願いしました。続いて財務部から日本ガイシの業績について、資材部からグローバルな生産への対応やサプライチェーンでのCSR調達といった課題への取り組みについて説明しました。



取引先を招いた業績説明会

取引先ヘルプラインの継続的な運用

日本ガイシは、2008年に取引先ヘルプライン制度を設け、メールやFAX、電話を通じて相談を受け付け、早期解決につながる対応を図っています。

参考URL

> 取引先ヘルプライン

<http://www.ngk.co.jp/info/procure/index.html>

国内外で取引先の個別訪問を実施

日本ガイシは、QCD(品質・コスト・納期)などを公正・公平に評価し、最適な取引先から調達するために、国内外で個別訪問を実施しています。2016年度は新規の取引先21社と既存の取引先102社の計123社を訪問しました。

訪問した取引先には、監査結果を説明した上で、評価の低い項目について改善を図るよう依頼しています。QCDの管理体制を向上すると同時に、取引先とコミュニケーションを取ることでより良い信頼関係の構築にもつながるよう努めています。