

# 消費者志向自主宣言

平成30年5月18日

とくしま消費者志向経営推進組織

## 徳島県内消費者志向自主宣言事業者

(五十音順、平成30年5月18日現在)

株式会社 旭木工	1
株式会社 阿波銀行	2
株式会社 あわわ	3
株式会社 エフエム徳島	4
株式会社 キョーエイ	5
株式会社 グルメサービス	6
社会福祉法人 健祥会	7
株式会社 セイコーハウジング	8
株式会社 寺内製作所	9
東光 株式会社	10
株式会社 ときわ	11
協業組合 徳島印刷センター	13
株式会社 徳島銀行	15
生活協同組合 とくしま生協	16
株式会社 広沢自動車学校	17
富士ファニチア 株式会社	18
株式会社 マルハ物産	19
株式会社 丸本	20
宮崎商事 株式会社	22
株式会社 山のせ	23

計 20 事業者

# 株式会社 旭木工

当社は、消費者と企業が一体となった「消費者志向経営」を推進するにあたり、「消費者志向自主宣言」実施いたします。

## 企業理念

- ・快適な暮らしの提案
- ・お客様第一主義
- ・情報の共有（お客様間、従業員・組織間）の報告・迅速な対応・気配り
- ・地域社会に対する貢献
- ・法令等の遵守（コンプライアンス）

## 取組方針

### 1. 経営トップのコメント

- ・常に社会の環境変化を先取りし、サービスのご提案や質の向上に努めていきます。
- ・お客様に「あったらいいな」と思うサービスをご提案し満足いただけるように日々努力します。
- ・環境や人に優しいサービスをご提案していきます。
- ・誰もが安心して生活出来る空間作りをご提案していきます。
- ・法令等の遵守（コンプライアンス）をすべてに対して常に優先して、企業として社会貢献を果たします。

### 2. コーポレートガバナンスの確保

- ・お客様を保護すること、並びにお客様の満足を少しでも高めることが、このサービスの主であり、企業としての成長する基であると各従業員が認識し、それを行動できるような内部管理態勢を構成していきます。

### 3. 従業員の積極的活動

- ・お客様の笑顔を1番に考えて、組織力の向上に努め、それを具現化する従業員の教育を継続していきます。
- ・ご高齢のお客様や障害のあるお客様等、個別事情に配慮し分かりやすく丁寧・安全な対応をしていきます。

### 4. 消費者対応部門と他の部門との有機的な連携

- ・お客様からお寄せいただきましたご相談やご要望及び苦情を真摯に受け止め、お客様の目線から考え正確・公正かつスピーディに対応していくよう尽力します。
- ・お客様からの問い合わせに当社のグループ内でネットワークを形成し、情報の共有をしてよりベストな提案やサービスを提供して行くように努めます。
- ・法令等の遵守（コンプライアンス）に懸念があるお問い合わせについては、速やかに苦情窓口等、必要な部門への情報連携を行います。

### 5. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・お客様が気軽に相談できる環境（ホームページ等）を整備することで、各媒体を通じた情報提供に努めます。
- ・お客様からのサービスに関する評価やご意見を積極的に伺い、真摯に受け止めて行き、サービスの向上をしていきます。

### 6. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・常にお客様第一を考え、提供して行くサービスの項目の増加や品質向上に努めていきます。
- ・蓄積した実績や経験を生かし、従業員の育成や企業発展に努めます。
- ・お客様の個人情報適切な管理、保護に厳守し適切な管理状況を構築します。

# 株式会社 阿波銀行

## 当行理念

- ・阿波銀行は、経営方針「お客さま第一」に基づき、お客さまの立場に立って考え、卓越した価値を提供していくことにより、お客さま感動満足（以下、CIS：Customer Impressive Satisfactionの略）を創造してまいります。
- ・阿波銀行は、伝統的営業方針「永代取引」（世代を超えた息の永い取引を継続し、お客さまの永続的な発展に寄与していく）を実践し、地域・お客さまの持続的な発展に貢献してまいります。

## 取組内容

### 1. 経営トップのコミットメント

- ・阿波銀行は豊かな地域社会の創造に向けて、経営方針「お客さま第一」を実践し、その内容を公表してまいります。
- ・「お客さまへの感謝の気持ちを原点に行動する」という私たちの大切にしている想いを全役職員共通の価値観として共有し、お客さまから愛され選ばれ続ける銀行をめざします。

### 2. コーポレートガバナンスの確保

- ・お客さまからいただいた「お客さまの声」は、取締役会等において十分な検証、協議を行い、経営計画に反映してまいります。
- ・全本支店において、CIS向上に向けた施策に取組み、経営品質の向上に努めてまいります。

### 3. 従業員の積極的活動

- ・お客さまのベストパートナーとして、高い見識と専門性、倫理観を備えた人材の育成に継続的に取組んでまいります。
- ・CISを基軸とした業績評価制度を構築し、「お客さま第一」の取組みを推進してまいります。

### 4. お客さま対応部門との連携

- ・お客さまからいただいたご意見・ご要望をもとに、毎月「お客さまの声検討委員会」を開催し、「お客さまの声」を経営に活かしてまいります。
- ・お客さまからお預かりした大切な資産を守るため、各種関係機関と連携するとともに、セキュリティ強化等を通じて、特殊詐欺防止等に努めてまいります。

### 5. 消費者への情報提供の充実・双方向への情報交換

- ・「お客さまの声」をお聞かせいただく体制を整備し、商品・サービスに関する評価やご意見を積極的に収集してまいります。
- ・お客さま本位の分かりやすい情報提供、説明を行うとともに、全てのお客さまに安心してご利用いただくためにユニバーサルサービスを提供してまいります。

### 6. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・お客さまのご意見・ご要望をCIS向上システムに登録・分析し、社内共有するとともに、業務改善に向けた取組みを実践してまいります。
- ・大規模災害等発生時における預金の払出しや資金決済など、円滑な金融機能を発揮するため、危機管理態勢、業務継続態勢の強化に取組んでまいります。

### 7. 地域の発展に貢献していくために

- ・地元の恵まれた自然を次世代に継承するため、河川の清掃活動、森づくりボランティア活動等を行い、地球環境保護に貢献してまいります。
- ・地元の学術・文化・スポーツの振興を積極的に支援し、地域の更なる発展に貢献するとともに、未来を担う子供たちの健やかな成長を応援してまいります。

# 株式会社 あわわ

## 理念

徳島で暮らすあわわのメディアユーザー(消費者)が真に求めている

“役立つ” “便利” “楽しい” “嬉しい” “面白い” といった  
街のハッピーな情報を発信、または創っていきます。

## 取組方針

### 1. 消費者のリアルな声を聞く仕組みをつくり、活かします

自社メディアにおいて、ユーザーが今まさに必要とする情報を的確に発信していくために、アンケート・街頭インタビュー・ユーザー会員座談会を定期的を実施します。

収集したユーザーの声は、全社で共有し企画会議などで積極的に活用していきます。

### 2. 既存のメディアや企画も、スピード感をもって常に恐れず変化させていきます

激動するメディア業界だけでなく、ユーザーの嗜好やライフスタイルも目まぐるしく変わっており、そのスピードに合わせて自社メディアも柔軟に変化させていかないとはいけません。

そのために、毎月のマネージャー会議では会社の論理だけで編集・営業企画をたてることのないよう、経営トップがしっかりと”消費者志向”のメッセージを発信し、ユーザー視点で企画を議論していきます。

# 株式会社 エフエム徳島

## 経営理念

F M徳島は、ラジオ放送やイベント・音楽・文化を通じて、役に立つ情報やサービスを提供し、関わる全ての人々に満足と信頼を得られる努力を追求します。

## 取組方針

### 1. 消費者の声をいかす仕組み作り

F M徳島では、ラジオ放送の社会的使命を果たし、信頼いただけるよう日々、リスナー他、お客様から寄せられる声を財産とし、全社をあげて対応をしております。

### 2. ステークホルダーとの対話

外部有識者で構成された番組審議委員会を月1回開催し、いただいたご意見を全社員で共有します。経営層を交えて、今後の活動や取り組みに反映させ、責ある企業としての役割を果たす努力を続けます。

### 3. 経営トップ方針

リスナーやお客様にご満足いただけるラジオ放送やサービスを提供出来るよう、存在意義のあるラジオ局として継続的に進化していきます。

### 4. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

リスナーやお客様の利益を最優先に考え、寄り添った放送・広告・サービスの開発を行い、わかりやすく伝えることに努めます。

### 5. 消費者との対話を深める取組

消費者の立場でもある番組モニターの皆様から毎月いただくご意見をもとに、よりよい番組作りに努めます。

# 株式会社 キョーエイ

## 理念

- ・地域社会の衣・食・住を守り、より文化的でより豊かな生活を提供する。
- ・地域の文化を積極的に支え、発展に貢献し、また自らが文化を創造できるように活動する。
- ・生産者様、お取引先様とともに、地域社会の発展に貢献する。
- ・お客様に安全な商品を提供し、安心して利用していただく信用・信頼関係を構築する。

## 取組方針

### 1. 「市民生活を守る砦」となるような企業へ

- ・地域に溶け込み、地域の一部として生活を支えられる商品の品揃えの広さとサービスの深さを追求し提供します。
- ・お客様に満足していただける商品とサービスの開発・改善をおこない、常に進化しつづける企業文化を社内に浸透させます。
- ・お客様の共感が得られる売場やサービスを考案し、実施して、楽しさや驚きを提供できる店舗づくりを目指します。
- ・情報収集をしっかりとこないニーズや文化の変化に敏感な企業体質をつくりま

### 2. 「三方良し」という生産者様、お取引先様、お客様、みんなが笑顔になる社会

- ・物流・流通を改革し、自社センターをつくり、アイデアや工夫を凝らすことによって、コストを削減して行きます。
- ・地産地消を推奨し、地元密着、地域密着な販売を推進します。

### 3. 健康的な食生活が幸せをもたらす

- ・外部団体だけでなく、自社内部にも細菌検査室を設け、二重の衛生管理体制をおこなっています。
- ・従業員教育に力を入れ、コンプライアンスを徹底し、安全な商品を提供します。
- ・常に安全な商品を提供することによって、お客様との信頼関係を築き、安心して購入していただけるお店づくりをします。
- ・有機栽培や無添加などの商品コンセプトを大切にし、積極的に販売します。
- ・商品の品質やこだわりを開示し、健康や食育に関する情報を提供します。

### 4. 地域への恩返しとしてのエシカル活動

- ・徳島生まれの徳島育ち、地元のご愛顧を受けて、今なお商売をさせていただいております。

そのご恩を少しでもお返ししようと、ちびっこマラソンやドッジボール大会、徳島の各市町村との災害協定、日本赤十字社への寄付や自販機の設置、すきとく市やとくし丸、はっぴいエコプラザの運営、障がい者団体との積極的な業務提携、チャリティーバザーの開催、四国大学との協力協定、フードバンク活動、トレー回収でのCO2削減活動、県の緑地化プロジェクト苗木無料配布、阿波踊りへの参加、キッズ野菜教室、奨学金制度、LEDやソーラーパネルへの取り組みをおこなっています。今後も地域の発展のために積極的な活動をおこないます。

# 株式会社 グルメサービス

## 理念

### 【ビジョン】

「あなたがいてくれたから」みんなの笑顔がキラキラ輝く満点の星のように

### 【ミッション】

自分の笑顔・お客様の笑顔・働く仲間の笑顔のためにワクワクとチャレンジします。

自分自身がエンパワメントになることで、お客様・働く仲間を魅了して、笑顔あふれる世界観を創造します。

## 取組方針

### 1. 経営トップの方針と社内浸透【従業員の意識の醸成】

- ・お客様の声を謙虚に受け止め、商品・サービスの品質向上に努めます。
- ・毎月1回、全社員が本社に集合し、創業者自ら経営理念浸透のために勉強会を開催します。

### 2. 消費者の声を生かす仕組みづくり

- ・お客様の声ハガキを店舗内の卓上に設置し、お客様の声に積極的に耳を傾けています。
- ・日々の朝礼・月次の店舗ミーティングにてハガキの内容を振り返り、店舗主体で改善活動を促進します。
- ・隔月で一般消費者の方に覆面調査を実施していただき、消費者目線で店舗運営をチェックし、顧客満足度向上のために改善活動を促進します。

### 3. 消費者・社会の要望を踏まえた活動

- ・地方自治体との連携を深め、店舗近隣の清掃活動を推進します。

# 社会福祉法人 健祥会

## 理念

『福祉は人 人は心』 『心と心』

- ・創設以来変わらぬ福祉の心で、37年余にわたって培ってきた技術とノウハウ、地域との絆を財産に、お客様のニーズに寄り添った質の高いサービスを提供し、すべての人の明日を想い、地域社会の安心を担っていきます。

『明日を想う』：コーポレートメッセージ

- ・ご高齢者、子どもたち、地域の皆様、そして職員たち、すべての人の明日を想って、「誰もが利用したい」、「誰もが働きたい」、「誰もがこの地域になくてはならない」と感じてもらえる社会福祉法人を目指します。

## 取組方針

### 1. 経営トップのコミットメント

- ・介護・医療現場では、「地域を支える拠点施設」としてサービスの高機能化を図り、ご高齢者のご家族の安心を担います。
- ・保育現場では、心と知と体を育む就学前教育、保護者のニーズに寄り添ったきめ細やかな保育サービスの提供に努めます。
- ・専門学校では、教育態勢をさらに強化し、高い専門性と福祉の心を持った人財育成に努めます。

### 2. コーポレートガバナンスの確保

- ・内部監査室の設置によるグループ内全施設の指導監査を行い、法令が遵守され、適切なサービスを提供しているか確認します。また、会計監査人による監査を実施することで、運営の透明性の確保と適正かつ公正な支出管理を担保し、ガバナンスの強化、財務規律の確立を図ります。

### 3. 職員の積極的活動（企業風土や職員の意識の醸成）

- ・施設は地域の一員であり、地域の皆様のお支えで成り立っています。利用される方への福祉サービスだけでなく、地域コミュニティの拠点として、認知症サポーター養成講座など、職員の専門性や施設の設備を活かしながら、地域の実情とニーズに合わせて様々な活動を行います。
- ・サービスの高品質化を職員のやりがいにつなげ、キャリアアップの道筋を描きます。そのためにも、各サービス種別毎の研修会や施設単位の勉強会などを積極的に開催していきます。

### 4. 事業関連部門と品消法関連部門の有機的な連携

- ・ご意見箱の設置やご利用者・ご家族へのアンケート調査を実施し、潜在的なニーズやサービスに対する評価を把握することで、より良いサービスの提供に努めます。
- ・事故や苦情が発生した場合は、事故防止・苦情解決のための委員会を開催し、発生の要因分析と今後の対応策・改善策の検討、対策実施後の評価を行い、再発防止とサービスの向上に努めます。

### 5. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・健祥会グループの取り組みや各施設のサービス内容をより多くの皆さまにご理解いただくため、ホームページや広報紙、パンフレット等を通じて紹介します。
- ・健祥会グループの施設やサービスの紹介と介護・医療・保育などの幅広いニーズに対応できる相談センターを開設し、地域の皆様と双方向での情報の発信・受信に努めます。

# 株式会社 セイコーハウジング

## 理念

心と心で満足と喜びをつくる

セイコーハウジング

心と心とは、相互の理解を深めることです。お客様のことを理解し相手の立場にたって考え、私たちのことも相手に理解をしてもらうよう働きかけます。お客様にとって住宅や土地は人生最大の買い物です。この仕事は、お客様の幸せづくりのお手伝いをさせていただき素晴らしい仕事です。その仕事を通じて、お客さまが満足し最大の喜びとして感じていただくことが私たちの使命です。

## 取組方針

### 1. 経営トップの方針

- ・消費者志向経営をホームページに掲載し、社内・協力業者に浸透します。

### 2. お客様との対話

- ・経営会議においてCSの取り組み状況を確認しています。
- ・新築・リフォームのお客様には3度のCSアンケート（契約後・引き渡し後・入居1年後）を行い、社内で共有し、商品・サービスの改善をはかっています。
- ・引き渡し後、1ヵ月・3ヵ月・6ヵ月・1年の定期訪問をし、お客様に住まい方アドバイスを伝えています。

### 3. 社内浸透

- ・社員のCSの教育として「ありがとう読本」の輪読を毎週しています。
- ・社員全員が顧客の喜びを共有できるようにグループウェアで「喜びの声」という掲示板を運用しています。
- ・CSの項目を人事評価にいられています。
- ・クレーム・お客様の要望を全社で共有し、社員・ビジネスパートナーで改善活動を行っています。

### 4. 社会の満足

- ・持続可能な社会に貢献する住宅づくりの目的を持ち、徳島県産材の活用とゼロエネルギー住宅（ZEH）を普及推進しています。

# 株式会社 寺内製作所

## 理念

高い志を持って、お客様の期待に応えます。

またその結果、社会に貢献できるよう努めてまいります。

## 取組方針

### 1. 経営トップのコミットメント

- ・会社運営の基本として消費者志向経営を社員と共に実践してまいります。

### 2. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・お客様のためにコスト削減案や高品質提案などができるよう努めます。
- ・弊社の提案年次成果をお客様毎に個別情報として発信いたします。

### 3. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・お客様の仕様や図面の要求事項を満たします。
- ・お客様からの「声」を情報として残し、品質・サービスに反映させます。

# 東光 株式会社

## 理念

品質は、お客様が決めるもの。品質は、造る私が責任者。

私たちは各個人が責任者となりお客様の満足のいくものづくりを目指します。

## 取組方針

### 1. 経営トップのコミットメント

- ・上記理念を、お客様が見える工場の入り口とホールに「品質方針」として掲げ、その決意を示します。

### 2. コーポレートガバナンスの確保

- ・当社で受付したお客様の相談や、お得意先様を通して受付したお客様の相談を集約し、関係部門が予防処置を検討して、全社員に徹底していきます。

### 3. 従業員の意識の醸成

- ・小集団活動を通じて、全社員上げての提案活動をより活性化していきます。

### 4. 情報提供の充実と双方向の情報交換

- ・製品の使用にあたって、正しい使用法で安全意識を持っていただくために、学会に積極的に参加し、医療従事者の情報を集め、ホームページで正しい情報を提供していきます。

### 5. 消費者・社会の要望を踏まえた改善

- ・お客様の要望を聴き、それを技術的に支援するように推進していきます。