

**事業活動を通じたCSR活動**

大和電設工業株式会社



**1. はじめに**

大和電設工業株式会社は、技術と安全・品質の向上に研鑽を重ね、1人ひとりの働き甲斐と新しい価値の創造を通して、お客様の信頼と期待に応え、自然環境に調和した豊かな社会づくりに貢献することを基本方針として、事業活動を推進しています。

お客様や社会からの信頼こそが生命線であるにとらえ、その期待に応えるため、当社は強い社会的責任意識および遵法意識を常に持ち続け行動し、情報社会における「つなぐ」サービスを提供し続ける企業として、お客様に安心と安全を提供し、環境問題や社会問題に事業を通じて貢献していきたいと考えています。

また、8年前の東日本大震災では、東北の太平洋沿岸地域で多くの情報通信設備が被害を受けましたが、その復旧や復興につきましても、当社グループは重点課題として継続した取り組みを進めています。

**2. 経営理念とCSR活動**

当社は、2011年8月に株式会社協和エクシオの完全子会社となり、将来の持続的成長に向けて経営基盤を強化し、さらなるグループ経営の効率化を目指した事業運営に取り組んでいるところです。

2018年1月に経営理念を刷新し



図1 経営理念

ました。新しい経営理念では、「技術をつなぐ」「地域とあゆむ」「未来をつくる」の3つを掲げています。70年の歴史の中で培われた技術力をもって人と人、人と社会をつなぎ、東北の企業として地域に寄り添い、未来に向けて新しい価値とソリューションを創造する企業としてさらに発展すべく、新たな経営理念のもと歩みを進めています(図1)。

今後も東北を基盤に事業活動を展開し、地域の皆様に寄り添い、共に歩み、豊かな社会づくりに貢献していきます。CSR活動においては、「安全・品質」「顧客満足度(CS)」「コンプライアンス」という3つのテーマを軸に目標を掲げて推進しています(図2)。

**3. 統合マネジメントシステム(GMS)**

(1) GMSの取組み

当社は、国際規格による品質・環



図2 当社の事業活動

境・労働安全衛生マネジメントシステム(MS)を個々に構築し運用してきましたが、2004年の10月からこれらを一体化し、統合MS(GMS)として運用を開始しました。また、CSR(企業の社会的責任)、コンプライアンス、個人情報保護法等、倫理感を持った行動が社会的に求められており、2006年1月に「情報セキュリティMS」を構築導入し、4システムを統合して運用を進め、さらにエクシオの子会社化に伴いグループ全体のシナジーの最大化を目指し、2014年度からエクシオグループ一体で運用を開始しているところです。

統合化したMSは、あくまでも当社独自のシステムであり、品質・環境・労働安全衛生・情報セキュリティMSの各要求事項を満足するものでなければなりません。

各システムの基本となるシステム構成は(図3)のとおり、計画を実

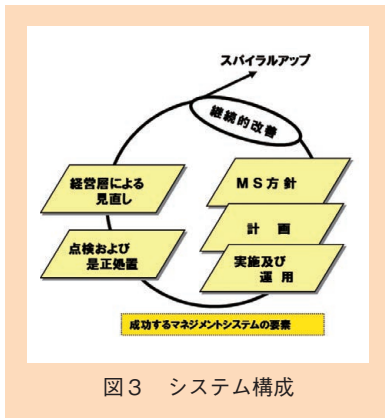


図3 システム構成

エクシオグループマネジメントシステム方針	
【品質管理方針】	お客様の商品要求を充足する施工・サービスを提供する。 絶対にして絶対に品質事故防止対策の推進 事業拡大に必要な建設業法遵守体制の確保
【環境管理方針】	事業活動を通じた資源、省エネルギー等環境負荷軽減を推進する。 ・CO2排出量の低減 ・グリーン購入の推進 ・廃棄物処理の適正管理
【労働安全衛生管理方針】	安全作業の徹底による健康維持・増進を図る。 ・安全施工サイクルの確立と定着の確保 ・絶対に起こしてはならない人身事故防止対策の推進 ・ワークライフマネジメントの推進(メンタルヘルスの充実) ・過重労働による健康障害防止、メンタルヘルスケアの充実
【情報セキュリティ管理方針】	ICT技術高度化に対応した情報漏洩対策の推進を図る。 ・グループレベルのサイバー攻撃防止体制の強化 ・改正個人情報保護法等に対応した新たな情報資産のリスク評価と ・安全対策の推進 ・グループ全従業員への継続した教育の実施
2018年4月12日	
株式会社協和エクシオ 代表取締役社長 小園 文典 大和電設工業株式会社 代表取締役社長 遠藤 秀彦	

図4 グループMS方針

行し、検証し、検証結果に基づき改善を図る形となっており、また、要求事項も共通するものが多々あり、統合化したものです。

MSの統合化はシステムの一体的運用を意味し、業務の効率化を目指して導入したのもでもあり、付加価値を生み出すよう、運用することが大切です。

本システムが、大和ブランドとして高品質な製品・サービスづくりと環境にやさしい取り組みおよび従業員の安全、企業・個人の情報の漏えい防止に配慮した事業活動の道具として力を発揮し、顧客満足と当社利益の増大に貢献できるシステムとなるよう、1人ひとりの行動に期待しています。

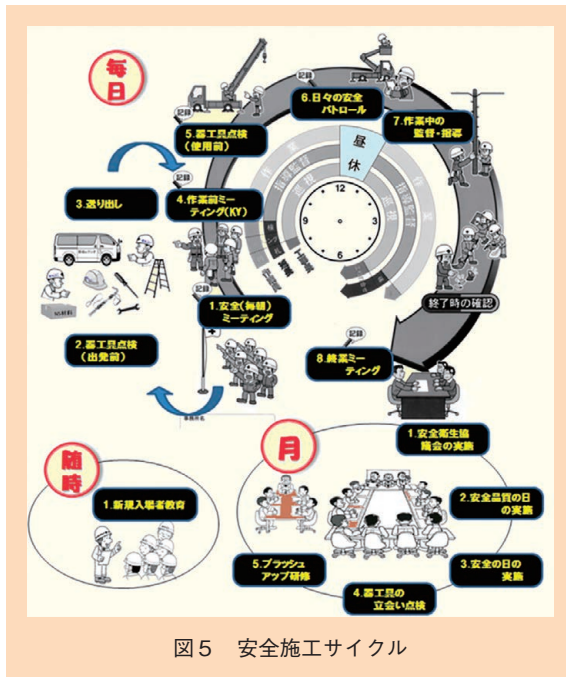


図5 安全施工サイクル

## (2) グループMS方針

当社は、「エクシオグループマネジメントシステム方針」(図4)をベースに品質、環境、労働安全衛生、情報セキュリティの各マネジメントシステムを1つの方針にまとめるとともに、この方針に沿って、毎年各組織でマネジメントシステム活動の目標を設定しています。さらに、それを実行するための計画を策定し、着実に実行しています。これらの取り組み状況は、経営者レビューを行い継続的改善に反映しています。

## 4. 安全・品質向上の取り組み

当社における最優先課題は、「安全と品質」です。安全作業の徹底と心身の健康維持・増進を図るようグループMS方針(図4)に定めています。施策として次の4テーマを掲げています。

- ①安全施工サイクル(図5)の確実な履行と定着
- ②絶対に起こしてはならない人身事故防止対策の推進
- ③ワークライフマネジメントの推進

(総労働時間の短縮)

- ④過重労働による健康障害防止、メンタルヘルスケアの充実

また、お客様の品質要求を充足する施工・サービスを提供するにあたって、次の2テーマを推奨しています。

- ①絶対に起こしてはならない設備事故防止対策の推進
- ②事業拡大に必要な建設業法遵守体制の確保

## 5. お客様満足度(CS)の取り組み

当社は、お客様サービスの向上に向けた取り組みを2014年10月からアフターケアコールセンター(写真1)を設け、「CS業界 No1」を目指して今日まで継続して実施してまいりました。

SO工事や故障修理における作業者の行動や言動がお客様満足度につながることを認識し、作業者の教育および工程確認に力を入れています。

トラブルが多くなり易い新規雇入者に対し、雇入時の安全教育カリキュラムを強化し、作業班ごとの経



写真1 アフターケアコールセンター

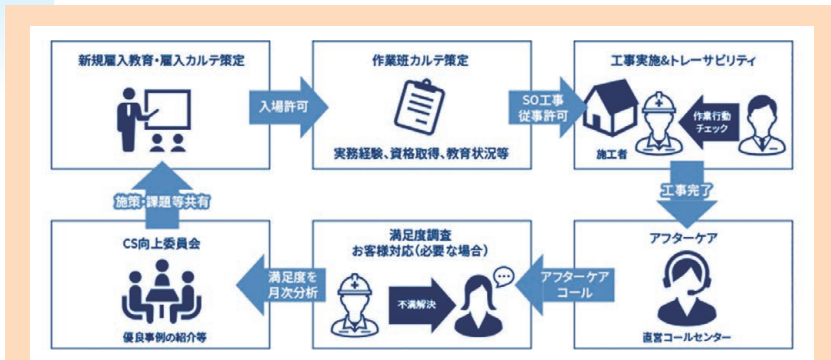


図6 お客様満足度(CS)向上への取組み

験、資格、教育実績等に基づいた「作業班カルテ」を作成することで、技術・接客スキルを有した班だけが業務に従事できる体制を確立しています。

工事の際は、お客様と接する上で、どのような行動がCS向上につながるのか、作業班はその指針となる「お客様満足度アップポイント集」を携行しており、その施策は、同行する作業監視者による追跡調査（トレーサビリティ）により随時履行確認が行われます。

そして工事後は、コールセンターからお客様への「アフターケアコール（ACC）」により工事当日の対応状況や疑問点などを直接お聞きし、CS向上施策に反映させ、不満をいただいた作業者に対して研修（実務含む）を実施し、決められたルールやモラルの遵守を徹底させ、お客様へのサービス向上に努めています（図6）。

このほかにCS向上に向けた主な施策として、次の6つに取り組んでいます。

①CS教材の作成、配布

各技術センターで新規入場者教育等に使用できるよう、CSに特化した教材の作成、配布

②CS向上強化月間の設定

前年度同様、期間を2カ月間として実施（作業班が強化期間を意識できる周知の検討）

③大満足率向上に向けた施策

「ぐっ！ジョブシート」の活用促進（アンケート等を行い、活用アイデアを検討）

「グッドサービス状」を多く獲得した班、「称賛」を多く獲得した班の表彰（優良班へのインセンティブ）

④大和版アピールカードの展開

挨拶・名乗りの実施徹底に向けた「大和版アピールカード」の配布（支援班を含む全作業班）

⑤音声ファイルの共有

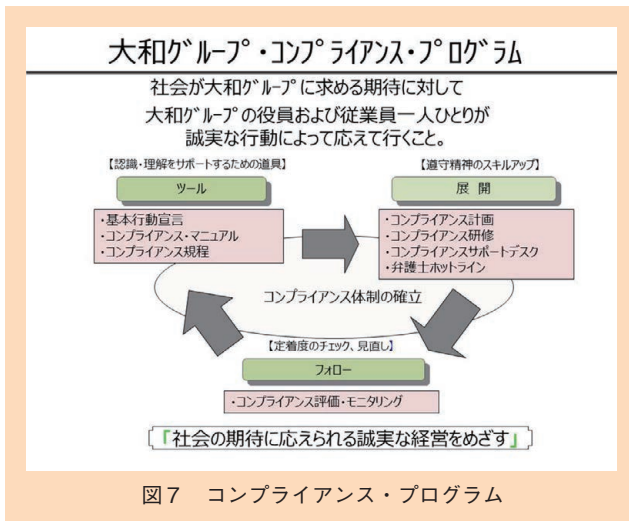


図7 コンプライアンス・プログラム



写真2 CSリーダー養成研修

「クラウドオンラインストレージサービス（フレッツあずけーる）活用を検討」

ACCで対応した際の「お客様の生の声」を共有（連絡表の発出時等、作業班にお客様の声を聴いていただくことで、気付きを与える）

⑥CS向上研修の実施

外部講師によるCSフォローアップ研修とCSリーダー養成研修（写真2）

6. コンプライアンスの取組み

当社は、コンプライアンスの基本的枠組みを「エクシオグループ理念」「エクシオグループ基本行動宣言」としています。

大和グループ・コンプライアンス・プログラム（図7）に基づき、常に法令はもちろんのこと、その背後にある精神を含めた企業倫理を遵守することを当然の前提として、社会的に価値の高い活動を実践し、「社会に貢献する」というグループ理念を実現するため、社員1人ひとりがコンプライアンス・マニュアルを基本指針として、コンプライアンス推進体制を築き、コンプライアンスに基づく誠実な行動を実践するよう努めております。

また、エクシオグループのコンプライアンス年間計画に基づき、上期・下期コンプライアンス研修を2回以上受講することを必須として、社員1人ひとりが自らの行動を振り





写真3 広瀬川一斉清掃



写真4 ボランティア活動



写真5 献血活動

返るきっかけを作り、エクシオグループ全体でコンプライアンスの定着を図っていくため、10月をコンプライアンス推進強化月間と定め、ポスター掲示やコンプライアンスカードの携帯、Webによる効果測定、法令等遵守点検状況の確認など当社従業員に対し実施しています。

## 7. 地域・社会貢献活動の取り組み

当社は、地域社会との共生を大切にし、豊かな社会の実現に貢献するため、地域のボランティア活動や行事への参加、自治体と連携した環境美化活動への参加など、エクシオグループの一員として、グループ一体となった社会貢献活動を積極的に進めています。

### (1) 環境・美化活動

#### ① 広瀬川流域一斉清掃 (仙台市)

毎年、4月・9月の恒例行事となった広瀬川1万人プロジェクト(広瀬川流域一斉清掃)へ参加しており、環境美化に努めています(写真3)。



いわき踊り

写真6 地域行事に参加

### ② 町内清掃活動

本社(仙台市)では、毎月第2、第4水曜日を「環境の日」と位置づけ、長年にわたり町内清掃作業を実施しています。

### (2) 地域へのボランティア活動

#### ① 沖野デイサービスセンター(仙台市)への奉仕活動

当社は、エクシオグループの一員として毎年1回、沖野デイサービスセンターにて夏の草むしりなどの奉仕活動に参加しています(写真4)。

#### ② 献血活動

本社においてエクシオグループ内で医療機関からの需要に応えるため、献血活動を毎年2回実施しております。今後も社会貢献活動の一環として活動を続けていきます(写真5)。

### (3) 地域活性化のための活動

東北地方は夏になるとお祭りが盛



青森ねぶた

んになります。地域行事等への協力を通じて、地域活性化のため取り組んでいます(写真6)。

## 8. その他の取組み

### ① 交通安全講習会

毎年、秋の交通安全運動を迎え、当社社員等の交通安全意識のさらなる向上と交通事故0件を目指すため、仙台中央警察署から講師をお迎えし、交通安全講習会を開催しています(写真7)。

2018年7月11日仙台中央警察署で開催された仙台中央地区安全運転事業主会総会において、当社が「平成29年度優良事業所」として、仙台中央警察署長・仙台中央地区安全運転管理者事業主会会長の連名表彰を受賞しました。今後も、交通ルールを守り、交通事故防止に努めてまいります。

### ② 合同社屋ビル防災避難訓練

毎年、火災発生時の避難指示誘導、減災意識の高揚を目的として、本社合同社屋において消防避難訓練および救急救命訓練をエクシオグループ合同で実施しています(写真8)。



写真7 交通安全講習会



写真8 AEDによる心肺蘇生訓練

### ③働き方意識改革

2019年4月から働き方改革法案が施行され、残業の上限が原則45時間、年間360時間に規制されます。

労働時間管理の適正化と長時間労働是正に向けた意識改革、具体的施策の実行にあたり「社員1人ひとりがいきいきと働ける職場環境」を目指し、グループ一体で働き方改革に取り組んでいます。

### ④健康管理（ストレスチェック）

労働安全衛生法改正（2015年12月施行）により、従業員のストレスに対抗する強さを測るチェック（ストレスチェック）の実施とその結果に応じ本人が希望した場合には、産業医面談を行うことが企業に対し義務付けられました。当社は、全従業員に対し、労働者自身のストレスへの気づきを促し、メンタルヘルス不調を未然に防止することを目的とし、『仕事のストレス要因』『心身のストレス反応』『周囲のサポート』の3領域におけるストレスチェックを毎年実施しています。

### ⑤マインド向上研修と防災士の育成

大和グループによるマネジメント・意識向上研修を若手・中堅社員を対象に実施しております。

社内コミュニケーションの活性化・営業力強化・顧客満足度の向上など、基本的なリーダーシップ・スキルの再確認をしていただいた上で、今後組織内でどのようなリーダーシップを取り、どのような組織



写真9 インターンシップ

を創り上げていきたいのかという「ビジョン」を構築していただくことを目的として取り組んでいます。また、地域の防災力向上への取組みが期待される防災士についても大和グループでは社会貢献できるよう育成を推進しています。

### ⑥インターンシップの開催

これから就職活動を行う学生が書面だけではわからない会社内の雰囲気や、仕事の流れ、具体的な仕事内容（通信インフラ事業）等を実習で学ぶことで、当社の仕事を体験を通じて理解していただくことを目的に、インターンシップを開催しました。学生には就職前にさまざまなことを知ることができたと高評価をいただきました。今後も体験型実習を続けてまいります（写真9）。

### ⑦スポーツ活動

当社は、バトミントンで岩手県出身・昨年日本リーグにおいて新人賞を獲得した当社社員の菊地裕太選手を擁した東北マークスを支援しており、スポーツ活動を通して社会貢献に取り組んでいます（写真10）。

### ⑧ニュートリメイトの出展

自社開発の病院栄養給食管理システム「ニュートリメイト」は、病院の給食業務における献立作成・発注・納品・在庫管理や各種資料の作成などを強力にバックアップするトータルシステムとして、医療現場を支えており、栄養部門に従事する方々への展示出展も積極的に行っています



写真10 東北マークス



写真11 当社出展コーナー

（写真11）。

## 9. おわりに

今回は、CSR活動についてご紹介させていただきましたが、当社は、安全・品質そしてコンプライアンスについて、100点満点の企業文化を目指してまいります。

企業を取り巻く環境変化が激しいなか、1人ひとりが事故撲滅・品質確保に向けて原点に立ち返り、安全とコンプライアンスの基本動作の遵守に努め、1つひとつ課題を克服してグループ会社、協力会社一丸となって企業文化の形成に取り組まします。

そして、企業活動による継続的利益を生むことで、企業価値を高め、これからもさまざまなCSR活動を展開し、社会的責任を果たしていきたいと考えています。

現在も、東北の太平洋沿岸地域では、8年経過した東日本大震災による災害復旧・復興工事が続いています。これまで培ってきたグループ会社の技術力で地域と共にあゆみ、未来をつくってまいります。