

# 消費者志向自主宣言

2017年4月4日  
石坂産業株式会社  
代表取締役 石坂典子

“自然と美しく生きる”(Be Green)をCI<sup>※</sup>とし、「自然と人と技術が共生する」会社づくりを目指し、持続可能な地域社会づくりに貢献します。

また、「謙虚な心 前向きな姿勢 そして努力と奉仕」の理念の下、地元住民やお客様・社員などの多様な意見や考えを尊重し、先義後利の精神で業務を推進してまいります。

※ CI : Corporate Identity の略、企業文化を構築し特性や独自性を統一されたメッセージ

## 1 経営トップコミットメント

- ・国際規格7種統合の独自の経営マネジメントシステム<sup>※</sup>に従って、新年度にトップマネジメント方針を示し、各部署の各々の業務成果目標や取組みに反映させます。  
※ 経営マネジメントシステム : ISO14001 環境・OHSAS18001 労働安全衛生・ISO9001 品質ISMS27001 情報セキュリティ・ISO22301 事業継続・ISO50001 エネルギーマネジメント、ISO29990 学習サービスの7規格を統合したマネジメントシステム

- ・経営者や幹部社員による講演活動・執筆活動・取材などの機会を積極的に活用し、経営理念やトップマネジメント方針等の企業情報を発信し、お客さまと価値の共有化を創造するCSV<sup>※</sup>に取組みます。

※CSV : Creating Shared Value の略、企業の社会的責任に変わる新しい概念

- ・社員一人ひとりの個性を重んじ、「仕事を通し社員自らが成長し自己実現する」適材適所やダイバーシティマネジメントを推進します。

## 2. コーポレートガバナンスの確保

- ・地域から愛される「永続企業」を目指し、適正な利潤を追求し財務の健全性を図り、先進的な技術・設備導入、人財づくり、研究開発、学習施設の利便性向上などの投資を継続し行います。
- ・経営トップのコミットメントが適切に実行されているか、定期的に社員による内部監査や第三者の専門家による外部監査で検証し、経営マネジメントシステムの有効性を評価し経営の透明化に努めます。

## 3. 消費者対応部門等と他部門との有機的な連動

- ・お客さまに感謝の意を示す「室礼」を全部署で水平展開し、創意工夫を凝らし石坂らしい「多面・多角的なおもてなし」でお客さまとの共感を深化させます。
- ・組織横断的なタスクチームを編成し、お客さまの視点に立って日本伝統行事の旬イベントを開催し、新しい・珍しい・おもしろい飽きない空間を演出します。

#### 4. 社員の積極的活動

- ・ お客様に心地よい時間と空間をご提供するため、特に「心の持ち方」を中心に社員の接遇マナーとホスピタリティ力を高める職業訓練を強化し、お客様の求める要求に迅速かつ適切に対応する組織づくりに努めます。
- ・ お客様と社員が交流する場を整え、社員一人ひとりが「自分の仕事の誇り」について話し、仕事の意義や意味について理解していただく 3M（見せる・魅せる・満せる）運動を推進します。

#### 5. 消費者に対する具体的な行動

- ・ お客様にリデュース (Reduce)、リユース (Reuse)、リサイクル (Recycle)、リスペクト (Respect) の “4R=MOTTAINAI” 日本の伝統文化を伝え気づきを促す、体験型の環境学習を積極的に推進します。
- ・ お客様の消費行動は持続可能な発展に向け、未来に繋げたい商品・サービスや店舗を選ぶ投票行為であり、地球環境負荷を減少する行動にも繋がる「エシカル・コンシューマー」について普及啓蒙します。

#### 6. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・ やまゆり俱楽部会報誌や会員メール、ホームページなどの媒体を活用し各種イベントや石坂技塾講座など、ステークホルダーにお役立ちいただける情報を発信します。
- ・ お客様相談室に寄せられたご指摘・ご意見・ご要望やアンケートに記述された感想・ご意見を経営マネジメントシステムに従って迅速に処理し、マニュアル変更や業務改善に反映します。
- ・ 地元住民や NPO 等と協働し市民環境団体やステークホルダーが一堂に集い、「里山と共に生きる」イベントを隔年で開催し、“自然の天恵物や恐怖”について共に学び、“自然と共に生きる”新たなライフスタイルについて共に考えます。

#### 7. 消費者・社会の要望を踏まえた商品・サービスの改善開発

- ・ 江戸時代から続く落ち葉堆肥の有機農法で旬の三富の路地野菜を栽培し、“おいしい食農体験”を通し、お客様に地産地消の大切さについて提案します。
- ・ 分別分級技術の研究開発を進め“レジリエントな社会づくり”を推進し、先進的な省エネ技術導入や技術開発で温室効果ガスを削減する“ゼロ・カーボン”に取組んでいきます。
- ・ 地元住民・行政・NPO 法人・学校等さまざまなステークホルダーが繋がり連携し、地域社会の活性化や街づくりに協働して取組むプラットフォームの構築に努めます。

以上