

## CSR トピックス < 2012 No.1 >

CSR トピックスは、CSR（企業の社会的責任）およびこれに関連する「内部統制」「コンプライアンス（法令等遵守）」「リスクマネジメント」「環境」「品質」「CS（顧客満足）」「労働安全衛生」「従業員満足」「人権」「社会貢献」「CSR 調達」等の諸テーマについて、国内外の動向や企業の抱える疑問などについて紹介・コメントした情報誌です。

国内トピックス：2012年2月に公開された国内のCSR等に関する主な動向をご紹介、コメントします。

### < リスクマネジメント >

#### 東京都が大規模な帰宅困難者訓練を実施

（関連情報：2012年2月4日 毎日新聞他、東京都ホームページ）

東京都は、2月3日に主要ターミナル駅やその周辺などを会場とした帰宅困難者対策訓練を行った。

東日本大震災により多くの帰宅困難者が発生した状況を踏まえ、行政と民間事業者を中心に社会全体で取り組む一連の対策の検証とともに、訓練を通じて都民への意識啓発を図るものとしている。

一斉帰宅の抑制、正確で迅速な情報提供、一時滞在施設への円滑な誘導、安全確保後の帰宅支援などの訓練が行われた。



#### **Point!**

訓練では、エリアメール、エリアワンセグ、大型ビジョン等のデジタルサイネージ、SNSなど多様な手段による情報提供が試みられました。

災害時には、正しい情報に基づいて適切に行動することが何より重要であるため、情報の受け手である個々人は、これら情報提供手段を認識した上で、可能な限り正確な情報を確実に収集し、情報に基づいて適切に判断・行動することが期待されています。

企業においては、役職員個々人の適切な判断・行動が可能となるよう、災害が発生して初めて指示を行うのではなく、あらかじめ役職員に行動基準を示し、仮に指示が伝わらない場合でも、各自がとるべき行動を明らかにしておくことが求められています。そのため、今回のような訓練の機会を活用することも得策といえます。

### < CS・苦情対応 >

#### テレマーケティングジャパンがソーシャルメディアを活用したCS向上支援サービスを開始

（関連情報：2012年2月8日付日刊産業新聞、同社ホームページ）

ベネッセグループで、コールセンター運営などを行うテレマーケティングジャパンは、Twitterなどのソーシャルメディア上に集まる顧客の声を活用し、企業のサービス改善やCS向上につなげていくためのサービス提供を開始すると発表した。

具体的には、主にTwitter上のツイートを継続的に収集、分析し、定量的かつ定性的に分析したレポートを提出する「ソーシャルリスニングサービス」、ソーシャルメディア上で顧客が発したつぶやきに対し、企業への問い合わせにつながる前に能動的に回答を行うことで、不満や疑問を解消する「アクティブサポートサービス」の2つである。



### Point!

本サービスは、年々ユーザー数が増加するソーシャルメディアという媒体に着目し、同メディア上の情報収集・分析を通じて、企業のサービス改善や CS 向上の支援を行うものです。

ソーシャルメディアは、その匿名性ゆえに、企業に対する、より直接的な内容の苦情や要望が発信されやすいといえます。このため、同メディアで発信された自社への苦情等を収集・分析し、製品・サービスの改善に向けて一層有益な活用することが期待されます。

一方で、ソーシャルメディアの匿名性は、虚偽の風説やいわれのない誹謗中傷を招く恐れもあります。上記の活用と並行し、例えば然るべき削除要件を設けた上で投稿の削除を徹底するなど、風評リスクへの対応も検討していくことが必要です。

### < CSR >

#### オムロンが「誠実な企業」賞 2012 -Integrity Award- 最優秀賞を受賞

(関連情報：2012年2月17日付日刊工業新聞、同社ホームページなど)

オムロンは、2012年2月17日、SRI(社会的責任投資)ファンドへの投資助言を行うインテグレックスが主催する「誠実な企業」賞(\*)の2012年の最優秀賞を受賞した。

インテグレックスによると、受賞企業選出にあたっての視点は、以下の通りである。

- トップマネジメントのコミットメントが高い
- 企業理念の浸透と推進に熱心に取り組んでいる
- トップ自らが発信をし、社内の意識の共有と向上に努めている
- 企業のインテグリティを支えるマネジメントシステムが構築されている
- 事業活動の中で、企業の社会的責任を果たしている

オムロンの HP によると、今般の受賞理由について、「"企業は社会の公器である"との企業理念を掲げ、トップ自らがグローバルレベルでその浸透と推進に熱心に取り組み、グループ内の意識の共有と向上に努めていることや、国際的なイニシアティブに参加して日本企業の中で中心的な役割を果たしていることなどが、CSR の観点から高く評価されたものです。」としている。

具体的には、「"企業は社会の公器である"」との考え方を全グループに継承するため、以下のような取組を実施・予定している。

CSR 担当取締役が東南アジア、北米、欧州、中華圏、そして日本の 5 エリアの拠点を順次訪問し、改定した企業理念について説明(2007年~08年)

社長が長期ビジョンについて社員とディスカッション実施(2011年~)

会長と副会長がグローバル拠点を順次訪問し、現地幹部社員と少人数単位でオムロンが大切にしている企業理念の価値観についてディスカッション実施(2011年~)

企業理念に関するディスカッションを海外中心に約 40 回予定(~本年夏)

- \* 「誠実な企業」賞とは、企業経営の誠実さの重要性を示すとともに、企業の社会的責任を重視する誠実な経営が中長期的に見て高い競争力を持つことを評価しつつ、こうした意識の高い起業を社会的に応援する観点から、企業の社会的責任、企業倫理、コンプライアンス、内部統制等に優れた取組みを行っている企業を選出し、表彰することを目的とするもの。

選出のプロセスは、インテグレックスが、2011年下期に全上場企業 3,600 社を対象として、第 11 回「インテグレックス 企業の誠実さ・透明性(倫理性・社会性)調査」を実施し、同調査を基に「誠実な企業」賞審議会に企業を推薦、同審議会が審議し、受賞企業が決定するというもの。



### Point!

同社の受賞は、自社の企業理念をグループ各社に浸透させるために、経営層が一体となって、各地域の社員との対話を図るなど、積極的にリーダーシップを発揮している点が評価されたものです。業種・規模を問わず、グループをあげて CSR 経営を推進する上で、参考になるケースといえます。

海外トピックス：2012年2・3月に公開された海外のCSR等に関する主な動向をご紹介、コメントします。

#### 欧州委員会が女性役員登用義務化に向けて検討を開始

(関連情報：欧州委員会ホームページ [http://ec.europa.eu/news/justice/120305\\_en.htm](http://ec.europa.eu/news/justice/120305_en.htm))

欧州委員会は3月5日、上場企業に対し一定の割合の女性役員の登用義務化の法整備に向けた市民・企業からの意見収集の開始を発表した。今年5月末まで、意見を収集し、今年後半をめぐりに法案が提出される見込み。

欧州委員会では昨年、上場企業に対し、女性役員の割合を2015年までに30%、2020年までに40%に引き上げるよう努力義務を課していたが、2012年1月時点での女性役員比率は、約14%にとどまり、約12%だった2010年から伸び悩んでいた。

一方、フランス、ベルギー、イタリアなどでは、すでに女性役員の登用義務化が行われており、EU圏内の各国に上場している企業は、国ごとに異なる対応が必要な状況にあった。

こうした背景からEU全域を対象にした共有の制度の整備が求められていた。



### Point!

上記動向の背景には、欧米社会で女性の登用・地位向上が「ダイバーシティ(多様性)」や「人権(性別間の公平性)」の観点で主要な社会的課題と認識されている事情があります。また、女性が活躍できる風土を整え、女性を積極登用することで業績に好影響を与えるという考え方も徐々に広がりつつあります。

このような動きを受けて、女性役員の登用の割合が、海外の投資家にとっての企業評価の判断基準として一層重視される可能性もあり、上記のような法制度の有無にかかわらず、日本企業においても、女性役員の登用を検討していくことには大きな意義があります。

#### ヒューレット・パッカードがマクドナルドの難病児童支援活動をサポート

(関連情報：同社 eSimles ホームページ)

米IT大手のヒューレット・パッカード(HP)は2月14日、米外食チェーン最大手マクドナルドが展開する社会貢献活動である「ドナルド・マクドナルド・ハウス」の活動をサポートすると発表した。

ドナルド・マクドナルド・ハウスとは、難病治療のため自宅から離れた病院に入院する子どもやその家族への支援活動で、子どもに付き添う家族が低額で滞在できる宿泊施設を病院付近に建設し、提供するもの。これまでに世界30カ国で300カ所以上を設置している。

HPは、ドナルド・マクドナルド・ハウスのサポート専用のホームページ「eSimles」を開設。このホームページで、励ましのメッセージや写真等を入力すると、各ハウスに設置された同社プリンターから印刷される仕組み。同時に、メッセージ等が1件入力されるごとに1米ドル、最高1

万ドルまで指定のハウスに寄付するという。



### Point!

本取組は、マクドナルドが実施してきた社会貢献活動を HP が資金面で支援するものです。同活動の運営資金拡充により、難病の子どもたちへのケアがより充実することが期待できます。

さらに本取組では、単なる寄付ではなく、専用ホームページへの入力と自社プリンターからの印刷に伴い寄付がなされるというアイデアを実行しています。このように自社の技術や製品を有効に活用することで、取引先でもあるマクドナルドはもちろん、広く社会に対して自社の取組や技術をアピールする効果も併せて期待できる点で、参考に値するケースといえます。

### ナイキが無水染色技術の量産利用を目指した戦略的パートナーシップを発表

(関連情報：米国ナイキ社ホームページ)

<http://nikeinc.com/press-release/news/nike-inc-announces-strategic-partnership-to-scale-waterless-dyeing-technology>)

スポーツ用品世界最大手のナイキ(米国)は、2月7日、無水生地染色機を商業用に初めて開発・製造したオランダのダイカー・テクスタイル・システムズと無水染色による生地的大量生産に向けたパートナーシップを締結したと発表した。

この無水生地染色は、二酸化炭素を使用して生地に染色する技術で、生地染色の工程で水を一切使わないことから、以下のようなメリットがあるといわれる。

- ・従来型の生地染色では1kgの生地素材を加工するのに、平均で100~150ℓの水が使われるが、この技術による生地の量産が可能になれば生地染色に水が不要となる
- ・染色過程で大量の水を加熱するためのエネルギー消費量を削減できる
- ・染色で生じる排水がなくなり、環境負荷が低減する
- ・染色時に化学薬品の添加が不要なため、着用者の化学物質による過敏反応を抑えることができる
- ・乾燥が不要で製造工程の短縮が可能



### Point!

生地染色に要する水が不要となる本取組は、水問題解決に向けた貢献が実現できるとともに、染色で生じる排水がなくなることにより環境負荷低減も実現できます。また、化学薬品の添加が不要なため、着用者の身体への影響も少ないなどの効果も期待され、「アスリートのための優れたスポーツ用品の開発と持続可能な事業の実現」を目指す同社のCSR経営方針に合致する取組といえるでしょう。

さらに、同社のような影響力・資金力のある業界のトップ企業が、無水染色技術を活用していくことで、同業他社に対しても同様の動きが広がり、業界全体による環境負荷軽減や水問題解決に向けた取組につながることを期待されます。

### 温室効果ガス削減の報道発表に、株価引き上げ効果を認める研究結果が発表される

(関連情報：2012年2月6日付 GreenBiz2012 記事)

「企業による温室効果ガス(GHG)排出量の自主的な報道発表は、自社の株価を引き上げる効果がある」とする研究結果を、米国カリフォルニア州立大学デービス校のポール・グリフィン教

授が2月6日、発表した。

同教授らの研究チームは、2000年から2010年の10年間に米国の有力なCSR関連サイトで発信された報道発表約1万9000件を対象に、「温室効果ガス」や「二酸化炭素排出量」「CO2排出量」のキーワードで検索。検索で抽出した米国企業84社・172件について、発表後の発表元企業の株価の値動きを分析した結果、平均で約0.5パーセント上昇していた。

特に上昇効果が顕著に出たのは、比較的小規模な企業で、平均2.32パーセントだったという。同教授は、この上昇の理由を「発信する情報量が少なく、投資家にとって売買の判断材料が乏しい小規模企業ほど、報道発表のインパクトが大きい」と分析している。



### Point!

近年、投資先企業の気候変動リスク評価のため投資先のGHG排出量の情報に投資家の関心が高まっています。今回の分析は、必ずしもGHG削減成果だけでなく、排出量の事実のみを伝える報道発表でも株価上昇効果を見出せた点が特徴です。つまり、自社事業の環境負荷に関する情報を積極的に開示する経営の透明性に対して投資家が好感を示したことが、株価上昇の理由と推察できます。この分析結果によれば、GHG情報の開示は、機関投資家は投資先の気候リスクを評価でき、一般株主はキャピタルゲインを得られ、さらに企業は企業価値が向上する、という一種の“三方よし”が期待できることとなります。

Q&A：CSR等に関するさまざまなご質問についての解説を行うコーナーです。



### Question

ISO26000の発行以降、企業における同規格の活用が進んでいるとのことですが、今後どのように活用していくべきなのでしょう？

### Answer

組織の社会的責任に関する国際規格であるISO26000が2010年11月に発行してから、間もなく1年半となります。同規格は以下の特徴を有しており、それゆえに企業のCSR活動の拡充・強化に有効なツールであるといわれています。

- ・企業だけでなく、あらゆる組織に適用される
- ・第三者認証（適合性評価）を目的としない
- ・社会的責任を実践するための具体的行動を提示している
- ・社会的責任の到達レベルの具体的水準を例示している
- ・幅広いステークホルダーの代表が作成に参加したため、内容の普遍性が高い

（上記のとおり、同規格はあらゆる組織に適用されますが、本稿では便宜上、企業を念頭に置いて論じます。）

これを受けて、日本企業にも同規格の普及が進んでいます。日本経団連は同規格発行の動きにあわせ、2010年9月に企業行動憲章の改定を行っています。個別企業における活用についても、例えば以下のように複数の企業で、同規格の項目に沿って自社活動のレビューを行っています。

味の素：<http://www.ajinomoto.co.jp/activity/csr/iso26000/>

大阪ガス：<http://www.osakagas.co.jp/company/csr/beginning/global.html>

武田薬品工業：[http://www.takeda.co.jp/csr/results-and-target/article\\_40265.html](http://www.takeda.co.jp/csr/results-and-target/article_40265.html)

東芝 : [http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/iso/index\\_j.htm](http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/iso/index_j.htm)

トヨタ自動車 : <http://www.toyota.co.jp/jpn/sustainability/csr/data/iso26000.html>

< 公開情報検索結果による。企業名はアイウエオ順で掲載。 >

また、同規格を踏まえてステークホルダーとの対話を行い、その内容を開示するケースもみられます( CSR トピックス <2011 No.4> 「NEC が CSR レポートで ISO26000 に基づくステークホルダーレビューを掲載」参照)。

このように、様々な業種で同規格活用の動きは広がっているといえます。いずれのケースも、同規格の項目に従って自社グループにおける課題を洗い出し、PDCA サイクルに沿ってこれら課題への解決に取り組んでいるものと推察されます。

同規格では、企業価値の向上のための取組みに必要なポイントが一通り押さえられており、同規格に沿って自社における重要な課題を抜け漏れなく拾い、的確に CSR 活動に反映することができます。規格自体の文言には抽象的なものもありますが、自社事業にあてはめて内容を具体化することで、課題の洗い出し、優先順位付け、計画の策定、個別施策の立案、活動のレビューを効果的・効率的に実施することができます。

自社の活動を真に意義あるものとするために、同規格の活用は有効な選択肢といえます。

以 上

本誌は、マスコミ報道など公開されている情報に基づいて作成しております。  
また、本誌は、読者の方々に対して企業の CSR 活動等に役立てていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。

株式会社インターリスク総研は、MS&AD インシュアランスグループに属する、リスクマネジメントについての調査研究及びコンサルティングに関する専門会社です。  
CSR・内部統制に関しても、以下のようなコンサルティング・セミナー等を実施しております。  
これらのコンサルティングに関するお問い合わせ・お申込み等は、下記の弊社お問い合わせ先、または、お近くのあいおいニッセイ同和損保、三井住友海上の各社営業担当までお気軽にお寄せ下さい。

#### お問い合わせ先

㈱インターリスク総研 コンサルティング第一部（CSR・法務第一・第二グループ）  
TEL.03-5296-8912 <http://www.irric.co.jp/>

#### < CSRコンサルティングメニュー >

経営トップにCSRの本質を理解してほしい。

経営者向けCSR研修

目指すべきCSR像を定めたい。

グランドデザイン策定コンサルティング

迅速かつ確実な手順・ペースで活動を進めたい。

CSRマネジメントシステム構築コンサルティング

まず行動憲章・規範を作りたい。

経営理念、行動憲章・規範、綱領、ガイドブックの策定コンサルティング

ステークホルダーとのコミュニケーションを促進したい。

ステークホルダー・ミーティングの企画・運営支援

全員参加で進めたい。

教育プログラム策定コンサルティング

CSR社内研修用ビデオの製作

#### < 内部統制コンサルティングメニュー >

役員・従業員に周知徹底させたい。

内部統制セミナー

「リスクの評価と対応」を実践したい。

総合リスクマネジメント・コンサルティング

危機管理体制構築コンサルティング

「法令遵守」の体制・対策を整備したい。

コンプライアンス体制構築コンサルティング

自社固有の「統制環境」を整備したい。

企業行動憲章・役職員行動規範策定コンサルティング

CSRコンサルティング

「内部統制に関する基本方針」を具体的に展開したい。

内部統制・CSRグランドデザイン・アクションプラン策定コンサルティング

不許複製 / ©株式会社インターリスク総研 2012