

# 消費者志向自主宣言

平成30年7月13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7月13日現在)

株式会社 旭木工	1
株式会社 阿波銀行	2
阿波証券 株式会社	3
株式会社 あわわ	4
株式会社 エフエム徳島	5
株式会社 キョーエイ	6
株式会社 グルメサービス	7
社会福祉法人 健祥会	8
株式会社 セイコーハウジング	9
株式会社 寺内製作所	10
東光 株式会社	11
株式会社 ときわ	12
協業組合 徳島印刷センター	14
株式会社 徳島銀行	16
生活協同組合 とくしま生協	17
株式会社 広沢自動車学校	18
富士ファニチア 株式会社	19
株式会社 マルハ物産	20
株式会社 丸本	21
宮崎商事 株式会社	23
株式会社 山のせ	24

計 21 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。

# 阿波証券 株式会社

## 理念

- ・私達は、地域のお客様に健全で長期的な資産づくり、企業経営のお手伝いを行い、お客様や地域の発展に役立つことで社会貢献を行ってまいります。
- ・地域のお客様から最も信頼され、地域になくてはならない金融サービス会社を目指します。

## 取組内容

### 1. 経営トップのコミットメント

- ・お客様志向の業務運営を実現するために、「一人ひとりのお客様から家族みたいに信頼され資産運用を相談される会社になる」とする経営ビジョンを目指して、経営者をはじめ全役職員が取り組んでまいります。

### 2. コーポレートガバナンスの確保

- ・お客様満足度調査等でいただいた「ご意見」「ご要望」は、経営者をはじめ経営幹部が共有、協議を行い、年度計画書課題の設定に反映させ、サービスの更なる向上に努めてまいります。

### 3. 従業員の積極的活動

- ・当社では、お客様の最善の利益を追求し、質の高い情報提供が行えるように継続的な研修により知識とスキルの向上に努めてまいります。
- ・お客様の資産形成に直結する預かり資産等の増加に加えて、お客様のニーズに応えた業績評価体系の構築に努めてまいります。

### 4. 部門間の有機的な連携

- ・お客様満足度調査を実施し「お客様からの声」を集め、全ての役職員で共有し迅速、誠実に対応し、サービスの向上に努めてまいります。

### 5. お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・当社の活動や取り扱い商品、セミナー、サービスはホームページに掲載、随時更新し情報提供に努めてまいります。
- ・お客様の取引経験等に応じて、商品の構造やリスクをご理解しやすいように図やグラフを用いたパンフレット・説明資料を活用して、分かり易い説明に努めてまいります。

### 6. お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・一人ひとりのお客様のニーズに対応するため、誠実・公正に、また自己研鑽に励み、高い専門性と倫理観を有して商品・サービスの提供を継続してまいります。
- ・お客様情報の適切な保護及び管理態勢の構築に取り組んでまいります。

# 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の実施します。

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イケません。

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す。

### 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」と感じていただけ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、発生の原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。

# 株式会社 ときわ

株式会社ときわは、持続可能性の高い社会の構築に向けて消費者全体の視点に立ち、健全な市場の担い手として自らの社会的責任を自覚し、消費者志向の経営をさらに推進すべく「消費者志向自主宣言」を以下のとおり策定しました。

「消費者志向自主宣言」の内容を確実に実践し、これからも幸せと感動を永続的に提供することで、心温まる地域社会づくりに貢献いたします。

## 理念

「私たちは、私たち自身とお客様に しあわせと感動を、永続的に提供し 心温まる、地域社会づくりに貢献する」をスローガンに、美しい空間、洗練されたサービス、本物を追求した料理、モードなアイテム、いつまでも心に残る演出で、「感動の提供」と「上質な非日常の提案」を行ってまいります。

### 1. 経営トップのコミットメント

- ・企業とは、ただ自分たちだけの成長をめざすのではなく、社会的に価値を認められるものでなくてはならないと考えています。どんな状況に直面しても、“幸せをお届けする会社”として常に前向きに、お客様に恥じるところのない企業でありたい。常に学び、常に感じ、常に先を読み、ひたすら未来を見つめること、変化する時代へアグレッシブに対応しながらも、あくまで“幸せ”という本質にこだわることで、お客様や地域に必要とされる新たな感動を創造していきたいと考えています。

### 2. コーポレートガバナンスの確保

- ・地域社会に必要とされる企業として存続するために、また社員が誇りに思える企業であるために、適正な利潤を追求し財務の健全性を図り、透明性が高く、迅速かつ適切に意思決定を行う機能的な経営に努めます。そのために、年二回の社員総会では、役員が経営状況を説明し、中長期のビジョンを共有いたします。
- ・日報や報告書は役員だけでなく全従業員が閲覧可能で、お客様からのご指摘・ご意見・ご要望や従業員からの新たな提案・改革案などを共有し、迅速な改善または新しいサービスや商品の提案などを行っています。

### 3. 従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

- ・お客様に喜んでいただくために、どのように行動すれば良いか。そのためにはお客様の心に寄り添い、想いを共有し、理解することが不可欠であると考えています。商品知識や提案力はもちろんですが、想いを共有するための人間力を醸成するためにワーク・ライフ・シナジー（プライベートの充実が、仕事にもより良い効果がある）を重視しています。従業員自身の人生価値を実感できてこそ、幸せのサービスをお届けし、また幸せの文化をお伝えできると信じています。
- ・お客様からの嬉しいお言葉も全社で共有しています。お客様に喜んでいただけることは私たちにとって何より嬉しく、より頑張ろうという原動力になります。自分が幸せだからこそ、お客様にも幸せになっていただきたい。また、お客様から嬉しいお言葉をいただけることで、より頑張ろうという気持ちになる良い循環が生まれています。

#### 4. 事業関連部門と品消法関連部門の有機的な連携

- ・定期的に全社を横断したミーティングを行い、各現場での課題やお客様からのご要望などを元に意見交換や提案を行い、日常的に相談のできる風通しの良い組織を目指しています。
- ・何よりも「安全」であること、そして「安心」してご利用いただけることを第一に考え、食品を扱う店舗での衛生管理は徹底して行い、従業員の健康管理にも目を配っています。

#### 5. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・各店舗のホームページを充実させ、商品やサービスを掲載しています。また、ブログやSNSなどを利用し、最新情報の発信やご利用いただいたお客様の写真などを掲載しています。
- ・お客様に的確かつ迅速なご提案ができるよう、グループ各店舗で情報を共有できるシステムを整備しています。
- ・定期的にご利用いただいたお客様を各店舗へ招待し、担当者との意見交換が行える場を設けています。

#### 6. 消費者・社会の要望を踏まえた商品・サービスの改善・開発

- ・結婚式・レストラン・衣裳レンタルには、小さなお子様からご高齢の方、また外国人など多様な方々がお越しになります。全ての方にご満足いただけるよう施設の改善や点検を行うとともに、従業員の接客スキルの向上に努めています。
- ・働く女性の一助となれるよう、地域住民の方にもご利用いただける日曜・祝日も開園している自社保育施設（内閣府「企業主導型保育事業」認定）を設置いたしました。
- ・徳島文理大学や四国大学からの要請により、ブライダル・ファッション・サービスマーケティングの外部講師を担っています。ブライダルの知識だけでなく、就職活動や社会で役立つ接客スキルやマナーなども合わせた授業を行っています。
- ・地域活性化を支援するために、脇町のうだつの町並みにて「花嫁行列」の開催、駅前商店街に協力し「とくしまHappyFesta」の開催、那賀町活性化のプロモーション動画作成におけるブライダル衣裳の提供などを行っています。

# 協業組合 徳島印刷センター

## 理念

- ・お客様のお手伝いをさせて頂くことを第一義と考え、素早く高品質な製品を適正な価格で提供できることを誇りとします。
- ・安心しておまかせ頂ける。そんな信頼関係を築きこころとこころのコミュニケーションをいつまでも大切にします。
- ・顧客満足度と従業員満足度の向上を考え、地域に密着した印刷会社として、社会に貢献していきたいと考えています。

## 取組方針

私たちは、消費者志向自主宣言として、品質・環境・個人情報保護の3つの安心をお届けします。

### 1. 品質方針

私たちは、情報関連事業の先進的企業として、顧客の高い満足と信頼に添う製品とサービスを提供することにより社会に貢献します。

#### 【行動指針】

- ・基本理念の実現のため、品質マネジメントサービスを構築し、継続的に改善し、顧客満足の向上をめざします。
- ・品質目標を設定し、その達成に努め、適時見直しをおこないます。
- ・顧客の要求品質ならびに適用される法規制を満足する製品を提供します。
- ・品質方針遵守のため、本方針の全構成員への徹底と教育・啓蒙に努めます。

### 2. 環境方針

私たちは、情報関連産業の先進的企業群として、事業活動のすべてにわたり、環境に配慮した対応を進め、地球環境保全に貢献します。尚、自主的・積極的に、環境への取組を推進します。

#### 【行動指針】

- (1) 私たちは、次のことについて重点的に取り組みます。
  - ・二酸化炭素排出量の削減（総エネルギー使用量の削減）
  - ・廃棄物の削減及びリサイクルの推進
  - ・水使用量の削減
  - ・省エネルギー・省資源に努めます
  - ・化学物質の使用量削減
  - ・グリーン基準適合品の購入に努める
  - ・環境負荷の低減に配慮した製品作り
  - ・地域社会の環境保全への貢献
  - ・環境目的及び目標を設定し、年度ごとの見直しを通じ継続的に改善します
- (2) 私たちは、環境に関連して適用される法令、及び、その他の同意する要求事項を遵守します。
- (3) この環境方針を全ての従業員に周知します。



### 3. 個人情報保護方針

印刷・情報関連サービスを通じ、社会に貢献し、お客様からの信頼と満足を向上し、当社への期待に応えられるよう企業活動を進めて参ります。

個人情報は、厳正に管理されるべきお客様の大切な財産であり、当社にとっても厳重に保護すべき重要資産であることを認識し、個人情報のリスクに対する合理的な管理方法を構築し、維持・向上させるために、以下に示す個人情報保護方針を定め、この方針を実施するための個人情報保護マネジメントシステムを構築し、確実に運用いたします。

#### 【基本方針】

- ・当社は、全ての個人情報を適切に保護することを社会的責務と考え、次の通り個人情報の取り組みを推進いたします。
- ・当社は、社員に対する教育・啓発活動を実施し、個人情報を取り扱う部門（総務、営業、prepress、press/postpress）ごとに管理責任者を置き、全社を挙げて個人情報の適切な管理に努めます。
- ・当社は、必要かつ適切なセキュリティ対策を講じることにより、当社の取り扱う個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理に努めます。また、万が一事故等が発生した場合には、速やかに必要な措置を行い、予防是正いたします。
- ・当社は、あらかじめ本人の同意のある場合、または法令で許容されている場合を除き、通知もしくは公表した利用目的、または取得の状況から明らかな利用目的のためのみに個人情報を利用し、目的外の使用はいたしません。
- ・当社は、あらかじめ本人の同意のある場合、または法令で許容されている場合を除き、当社の業務の委託先および当社の関連業務の承継先以外の第三者には個人データを提供いたしません。
- ・当社は、当社の取り扱う個人データを第三者に提供する場合は、特段の事情のない限り、契約による義務付けの方法により、その第三者からの漏洩・再提供の防止などを図ります。
- ・当社は、本人が本人の個人データの確認、訂正などを希望される場合は、合理的な範囲で対応いたします。また、苦情及びご相談に関しましても適切に対応いたします。
- ・当社は、個人情報の保護に関係する日本の法令その他の規範を遵守するとともに、本ポリシーを含むコンプライアンス・プログラムの内容を継続的に見直し、その改善に努めます。
- ・当社は、お客様から預託を受けた個人情報に関して、必要かつ適切なセキュリティ対策を講じることにより、預託された個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の預託された個人データの安全管理に努めます。また、これらの事態が発生するリスクを察知した際には、迅速な予防是正処置を講じる体制を構築・維持します。

# 株式会社 徳島銀行

## 理念

- ・奉仕する銀行  
当行は銀行の社会的使命を重視して地域と共に歩んでまいりました。この理念は現在も「お客さま第一」という精神となって受けつがれており、地域とのつながりをしっかり育みながらお客さまや郷土の発展に全力をつくしてまいります。
- ・創造する銀行  
当行は時代の変化とお客さまの要望にあった商品、サービスの創造はもちろん、より効果的で信頼される事務処理に至るまで現状に満足することなく常に前進を図る未来志向の銀行でありたいと考えております。
- ・錬成する銀行  
当行は役職員全員が絶えず自己研鑽に励み、業務知識はもちろん、一般教養を深めるとともに人格を高めることにより、時代の潮流をとらえ、どのような変化にも的確に対応できる人材の育成に取り組んでまいります。

## 取組方針

### 1. 経営トップのコミットメント

当行は1918年（大正7年）3月の創業以来「地域のみなさまとともに」を基本方針とし、地域とともに歩んでまいりました。おかげさまで、2018年（平成30年）3月には創業100周年を迎えることとなります。今後におきましても基本方針を堅持し、地域金融機関としてお客さまにより高い満足感と安心感を持っていただき、地域やお客さまとともに成長し続ける銀行づくりに取り組んでまいります。

### 2. コーポレートガバナンスの確保

- ・お客さまからの「ご意見」「ご要望」は、商品、サービス、業務運営の向上を図るための最重要情報と位置づけ、経営幹部で構成される『顧客保護等管理委員会』へ適宜適切に報告することで、経営層ならびに他部門との共有に努めてまいります。

### 3. 従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

- ・研修等を通じて、行員に対しお客さま本位の業務運営を徹底するとともに、商品知識の習得やコンサルティング能力の向上に努め、プロフェッショナル人材の育成を図ってまいります。
- ・お客さまのニーズや利益に真に適う取組みを評価する適正な業績評価体系の構築に努めてまいります。
- ・ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さま等、お客さまの個別事情に配慮し、分かりやすく丁寧な対応を行うとともに、対応設備の拡充にも努めてまいります。

### 4. 部門間の有機的連携

- ・お客さまからの「ご意見」「ご要望」は、『お客さまの声』として真摯に受け止め、お客さまの目線に立って、迅速、誠実かつ公正な対応を行います。
- ・お客さまからの「ご意見」「ご要望」は、経営層ならびに本部各部で共有のうえ、十分な調査分析を行います。これらの分析結果に基づき、行内の関係部と連携して経営課題の選定、対応を行い、お客さまにご満足いただける商品、サービスの提供を目指します。

### 5. お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・お客さまがアクセスしやすい環境（フリーダイヤル、ホームページ、お客さまご意見カード等）を整備し、お客さまからの商品、サービスに関する評価やご意見を積極的に伺います。
- ・お客さまに対し、新商品、サービス、セミナーや商談会の開催などについて、各種媒体を通じた情報提供に努めてまいります。

### 6. お客さま・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・お客さまのライフスタイルに応じた商品、サービスの提供を継続するとともに、さらなる向上、改善に努めてまいります。
- ・お客さまからの「ご意見」「ご要望」の分析を通じて、真の原因を究明し、業務改善ならびに苦情の再発防止につなげてまいります。
- ・お客さまの個人情報適切な保護および管理の強化に取り組んでまいります。

# 生活協同組合 とくしま生協

## 理念

わたしたちは

- ・家族の笑顔とありがとうの輪を広げます。
- ・関わりあうことで成長しあい、幸せの実感を広げます。
- ・徳島のすみずみまで、健康でいきいきとした暮らしを広げます。

## 取り組み方針

- ・消費者一人ひとりの家族の幸せと、かけがいのないくらしの実現をめざします。
- ・ご意見、ご要望、苦情などを素直に聴き、そこから、商品の品揃え、しくみなどに反映していきます。
- ・買うことを通じてありがとうを広げることで、地域のみなさまが幸せになることをめざします。
- ・地域の食生活、食文化、地域文化を豊かに育むことに努めていきます。

## 商品事業で大切にすること

- ・値頃、美味しさ、健康、安全・安心、使いやすさ、地元を大切にします。
- ・安心安全な商品の基本的な考え方は正直とし、法令順守、適切な情報提供に努めます。
- ・産直商品の拡充を図り、生産者や地元製造加工メーカーとの連携を強めます。
- ・環境にやさしい商品の取り扱いや情報提供、学習活動を広げていきます。

## 職員行動基準

- ・気持や想いを受け止め、その願いに応えることを大切にします。
- ・誠実、正直な態度で丁寧な対応を実践します。
- ・清潔な身だしなみ、明るい笑顔、気持ちのいい挨拶、コミュニケーションを大切にします。
- ・個人情報適切に管理し、適正に使用します。

## 声を活かすしくみ

- ・よく聴き理解し受け止めることなどを基本とし、誠実な対応を行います。
- ・寄せられた声を共有し、より良い商品、サービスの提供に活かしていきます。
- ・多様な媒体や機会を積極的に活用しながら、情報提供を行います。

## 社会とのつながりを大切にした取り組み

- ・高齢者等の見守り活動、支え合い地域づくり（地域包括ケアシステム）、南海トラフ等災害への対策について、連携力を高めていくことをめざします。
- ・森づくり事業、エシカル消費について、学習や活動の機会を広げていきます。
- ・消費者行政新未来創造オフィスとの協力や連携を高めて行きます。
- ・社会とのつながりを大切にした活動を通じて、消費者志向をより高められるように努めていきます。

# 株式会社 広沢自動車学校

## 理念

『広沢母校 ～日本一の心温かい自動車学校を目指して～ 』

母校は、懐かしく、たくさんの思い出が詰まっている「心のふるさと」。母校のことを思うと心が温かくなり、先生や友人の顔が浮かんできます。母校での学びは人生の糧、母校で出会った仲間は一生の友です。

私たちは、広沢母校として、ワクワクするような楽しさや、心温かいふれあいを通して、ご卒業後も、いつでも帰ってきていただけるように、人生の豊かさを実感してもらえよう、新しい情報の発信に心がけ、お役に立つ事業を展開していきます。

その為に、役員、社員が一丸となって、大人の入り口に立つお客様のお手本になるよう、仕事に使命感を持ち、自らを高めて人の役に立てるよう、自己研鑽に励みます。

## 取組方針

### 1. 経営トップのコミットメント

- ・お客様や社員、かかわる全ての人一人ひとりと真剣に向き合い、自らが誠心誠意かかわっていくことにより、お客様・社員・かかわる人々との信頼関係を築きます。
- ・朝礼、全体会議などで全社員とのコミュニケーションをはかり、よりよい教習の質の提供・サービスの向上に努めます。

### 2. コーポレートガバナンスの確保

- ・お客様からの声（修了検定後及び卒業検定後のスマホでのアンケート、卒業時のお客様の声、直接メール）を収集し、全社員で共有し、よりよい接遇に活かします。

### 3. 従業員の積極的活動

- ・定期的に全体会議、勉強会、社内ミーティングを実施し、社員自らの視野を広げ、お客様視点で考えた行動を実践していきます。
- ・社内の対話を重視し、お客様目線に立ったイベントを企画し、実践します。

### 4. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・お客様との直接の対話や、SNS、ダイレクトメールにより、不安なこと、困っていることをヒアリングし、朝礼や社内会議、社内ネットワーク等によって全社員で共有し、改善に努めます。
- ・お客様の不安を解消するリーフレットを作成し、またホームページで公開し、お客様に安心して通っていただけるように情報を提供します。

### 5. 消費者・社会の要望を踏まえた改善

- ・地域の警察や公共団体と連携し、交通安全活動を推進します。

# 富士ファニチア 株式会社

## 理念

絶えずお客様の要求する製品を探求し、より良いものをより安く、より多く供給し企業を繁栄させ、関連する人々の生活、お客様満足度の向上に貢献する

## 取組方針

### 1. 経営トップのコミットメント

以下のようなトップメッセージをホームページにて、発信しています。

- ・お客様に満足してもらえらる魅力ある高品質な製品・サービスを提供します。
- ・安全で適正な品質の商品提供と、その維持・向上に努めます。
- ・社内外のルールに従って正確な品質情報を提供します。
- ・お客様の「声」を謙虚に受け止め、製品・サービスの品質向上に反映させます。

### 2. コーポレートガバナンスの確保

- ・本社で受付したお客様相談内容や、営業所で収集した自社関連の消費者相談を集約し、社長幹部が是正処置を検討して、全社員に徹底していきます。

### 3. 従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

- ・部門ごとの事例発表会を開催し、お客様視点での活動事例を全員で共有することで、従業員の連携の輪を広げ、更なるお客様視点での活動に取り組んでいきます。  
また、お客様視点での活動の成果を、売上や生産性と同じように、従業員の成績として評価していきます。

### 4. 消費者の声をいかす仕組みづくり

- ・お客様が価値を認めていただける商品・サービスを提供していくため、お客様からいただいた御意見や御要望などを全従業員で共有・活用できる仕組みを構築し、商品・サービスの開発や改良、マーケティング活動に積極的に反映していきます。

### 5. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・お客様に寄り添った商品・サービスの開発を行い、お客様に豊かな暮らしを提供します。
- ・お客様の御意見、御要望を商品・サービスの開発・改善にいかした改善事例を掲載します。

# 株式会社 マルハ物産

## 理念

- ・お客様のニーズに応える商品の提供を通じ、日本の食文化を支えます。
- ・従業員が生きがいを感じ、笑顔で過ごせる企業を目指します。
- ・地域に根差した活動を通じ、地域社会の発展に貢献します。

## 取組方針

### 1. 経営トップのコミットメント

- ・お客様に満足頂ける安心・安全な商品を提供出来るよう、従業員と共に取り組んでいきます。

### 2. お客様の要望に応える活動

- ・お客様目線に立った「サービス」「品質」「ルール」を企業活動の基本とします。
- ・お客様のニーズを捉えた商品・サービスの開発を行います。

### 3. 従業員の積極的活動

- ・常に「ありがとう」の気持ちを持ち、互いに協力します。
- ・仕事に妥協せず、常に向上心を持ちながら成長を目指します。

### 4. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・意図的な異物や不審物の混入を防ぐための取り組みの一貫として、工場に防犯カメラを導入し、重要な工程・場所の撮影・記録を実施します。
- ・当社が行う事業活動によって生じる環境に与える影響を的確に把握し、環境保全と汚染予防に取り組めます。

### 5. 社会貢献活動

- ・蓮根や農産品の規格外品を有効活用し、廃棄物の削減を目指します。
- ・障害者を積極的に採用し、地域雇用の受け皿となるよう取り組んでいきます。
- ・6次産業化事業を推進し、地域経済の発展に取り組めます。

# 株式会社 丸本

## 企業理念

味の満足、健康の満足を創造し、人々のよりすばらしい食生活の未来を築きます。

愛される商品づくり（おいしくて、健康に良い食品づくり）によって企業を成長させていくことが、丸本グループの「らしさ」であり、また、戦略ドメイン(事業領域＝社会での役割)は、「食生活全般」にわたると考えています。

### 1. 経営理念

#### 約束1. 事業

より愛され、夢のある商品づくり、私たち自身が誇れる商品づくりのために、常に創意工夫につとめ、積極果敢に挑戦しつづけます。

#### 約束2. 地域貢献

人々が集い、やすらぎ、豊かで安心して暮らせる、活気あるふるさとづくりに尽くします。

#### 約束3. 社会、社内コミュニケーション

人と人とのつながりを大切におもい、一生安心して、やり甲斐をもってつきあえる企業づくりを目指します。

### 2. 行動指針

(1) より愛され、夢と誇りがもてる商品づくりを目指します。

商品やサービスは、お客様の信頼、安心、満足を得ることを絶対条件とし、共感を得られるものであること。そのために、品質と品格を重視し、常に自らの意識・技術・行動の質の向上を追求しつづける。

(2) 常に新しいことに積極的にチャレンジしつづけます。

全社員が企業家精神を持ち、新しいことに勇気を持って挑戦しつづける。

何もしないことよりもチャレンジしてみて、失敗し、改善していくことを良しとする。

(3) 常に消費者志向の変化を捉えた、商品に生かす感性を大切にします。

愛される商品づくりのために、常に消費者志向の変化を生きた情報として捉え、洞察し、感性を高め商品づくりに生かしていく。一方で、グローバルな視野に立ち、世界情勢が丸本の企業環境に大きな影響を持っていることを自覚する。お客様の声に耳を傾けた商品・サービスの開発を行い、お客様に豊かな暮らしを提供する。

(4) 社員一人ひとりの成長が会社の成長の源と考えます。

社員一人ひとりの充実、幸せ、成長があつてこそ、企業成長が成立することと考え、常に自分をみがき、向上心をたくましく持ちつづける。そのため、社内コミュニケーションを重視し、活気とやりがいのある社風を目指していく。

(5) 社会や地域の一員として共に生き、共に成長することを目指します。

企業が社会に公器であることを自覚し、良い事業を行うことで、広く社会に貢献していくと共に、より具体的に地元との関わりを大事に考え、地域の発展に貢献していく。

### 3. 地域貢献活動

#### (1) 防災活動

##### ・災害救助犬プロジェクト

徳島県と徳島県動物愛護推進協議会で災害救助犬の育生に関する包括連携協定を締結し、大規模災害への備えの為の救助犬育生と動物愛護も兼ね備えたプロジェクトに協賛しました。

##### ・一時避難所での防災訓練

地域のお役に立てないだろうか？と考え、丸本グループを震災時の避難所とする事を海陽町に申し出、海陽町の一時的避難所の指定を受けております。

## (2) 地域行事への参加

### ・究極の清流 海部川風流マラソン

全国ランニング大会100選にも選ばれている、地元の人気マラソン大会です。丸本グループは、コース付近に位置しコース沿道にて、私設給水ポイントを設けおもてなしの心でランナーを応援しています。

### ・春・秋の全国交通安全運動

子供達による交通安全呼びかけに3色餅(赤・黄・青)の協賛 丸本グループ施設内において、交通指導を実施し交通安全の啓発活動を行ってま

## (3) エコ・清掃活動

### ・とくしま協働の森事業

丸本グループでは徳島県の推進する森林整備による地球温暖化対策推進パートナーシップを2010年より毎年締結し、年間のCO2削減量は100tとなっています。

### ・徳島県OURリバーアドプト

丸本グループ近くを流れる清流海部川について、年3回の清掃ボランティアを行って

## (4) 地域活動への協賛

### ・グランドゴルフ 丸本杯争奪戦 ・ほのぼの会グランドゴルフ大会

地元グランドゴルフの皆様が、丸本グループの芝グランドにて熱戦を繰り広げています。皆様、和気あいあいと楽しんでおられます。

## 品質方針

私たちは、商品のさらなる「安全性」と「信頼性」を高めていくことが最大の使命と認識しております。

1. お客様第一主義（顧客重視型）

2. 法令、規程の遵守（コンプライアンスの実践）

3. 品質活動の基本の5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）を徹底する。

4. 品質向上・発展のために、各自が品質の基本的な考え方や方法を習得し、全社員参加の品質管理を進める。

## 環境方針

人に、自然に、地域に、すべてに喜んでもらいたい。

1. 地域社会の環境活動と協働

2. 省資源、省エネルギー、廃棄物の削減・再資源化の推進

3. 環境への影響に配慮した商品開発と、容器包装の適正化の推進

4. 法令、規程の遵守と環境管理体制の整備と充実の推進



# 宮崎商事 株式会社

(シティガス ミヤザキ)

## 理念

徳島県地域のエネルギー会社として社会的責任を自覚しガス事業の保安高度化を推進し業務活動に取り組みます。LPガス供給を通じて一般消費者には豊かで快適な生活環境を創出し、各法人にはガス体エネルギーが安全で環境に優しい低炭素エネルギーである事を十分に周知し、各分野でLPガスの積極的な消費を促進しつつ地域の活性化ひいては社会貢献に資する事業活動に邁進いたします。

## 取組方針

### 1. 経営トップのコミットメント

当社ホームページに上記理念を掲載し、当社のお客様や関係者、ホームページ閲覧者に向けて消費者志向への取組方針を広報し、方針の浸透を図ります。

### 2. コーポレートガバナンスの確保

社内責任者会議などで消費に関する情報の共有化を行ったうえで改善策を協議し、業務改善を行い全事業所一丸となってお客様の満足度向上に努めます。

### 3. 従業員の積極的活動

各事業所の顧客担当者がお客様や取引先の要望を効率よく収集できる環境を構築し、当社理念である「お客様に喜んでいただく事」に基づき全従業員がお客様の満足度向上に向けた積極的な行動を行います。

### 4. 消費者への情報提供の充実

ガスの消費やガス機器の使用に関する正しい使用説明を様々な媒体を通じて情報提供を行い、実施内容はフォローアップ活動として定期的に公表します。

### 5. 消費者・社会の要望を踏まえた活動

当社ホームページ内に「問合せフォーム」を設け、お客様や取引先からの意見を社内で集約・反映し、当社サービスを向上させ各要望に応える活動を行います。

# 株式会社 山のせ

## 経営理念

いのちを育む経営

- ・おいしさと、幸せをつくる会社になります
- ・お客様と、働く仲間の笑顔が集う会社になります
- ・地域を愛し、地域に愛される会社をつくりたい

## 取組方針

### 1. 経営トップのコミットメント

お客様の立場でお客様の求める価値を創造

- ・経営トップが主導となり、顧客インサイトを行い商品開発に活かします。またお客様を洞察し、「気づき」を深める活動を継続的に進めます。

### 2. コーポレートガバナンスの確保

お客様に接する部門を中立的な部署が評価

- ・サポートオフィスが、お客様と実際に接する店舗を評価することにより、消費者志向としてのガバナンス機能を果たします。

### 3. 従業員の積極的活動

消費者志向への参画意識向上

- ・従業員への研修、トレーニング、コンテストを通じて、お客様の立場で考える組織風土を醸成します。

### 4. 消費者対応部門等と他の部門との有機的な連携

サポートオフィスが中心となりお客様のご意見の活用

- ・お客様のご意見、定例的に集計するアンケートをデータベース化し、従業員で共有することで、より良い商品・サービスの提供に活用します。

### 5. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

サービス、SNS、HPでの積極的な受発信

- ・お客様からのご意見・ご要望から、改善・開発した商品およびサービスは、サービス中での説明や、SNS・HPでの発信によりお伝えします。

### 6. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

お客様へ食育情報や季節の食事を提供し、食文化の継承

- ・地域で作られる食材を使用し、季節の料理を提供する事により、伝統的に伝えられてきた食文化の継承を行います。また、定例的な食育活動を店舗で行います。