

CSR委員会・社外委員からのコメント

CSRの重要方針の立案・推進と取り組みの検証を目的として、「CSR委員会」を3カ月ごとに年4回開催しています（P.54参照）。同委員会では3人の社外委員をお招きし、「社外の目」から率直な意見をいただき議論を重ねています。2014年度の活動を踏まえ、各委員からのコメントをいただきました。

社会への目配り・心配り・気配りを大切に

もしもの災害時への対応として、積水ハウスではお客様の暮らしを守る防災計画づくりに力を入れています。ソーラーでエネルギーをつくり生活を維持するネット・ゼロ・エネルギー・ハウスや、地震で倒壊しない耐震技術など「住宅そのものがお客様の家族や財産を守る」ことはもとより、停電時にも使用可能な防災センター機能を持つ集会所など「コミュニティで住民と地域を守るお手伝い」や被災地に一番近い工場が自治体と連携して地域避難所の役割を担ったり、災害対応拠点として生活維持のため備蓄品を供給したりするなど「工場と従業員がお客様と地域を守る」ことに取り組もうとしています。

特に隣近所との関係が希薄になることで崩壊の危機にあるコミュニティを再生する取り組みは、住民や地方行政など多くの関係者の協力が必要ですが、住宅を通じて社会によい変化を生み出そうとする高い次元の目標に挑戦しています。

高品質な住宅の提供による自社事業の継続にとどまらず、住宅を通じて社会課題を解決することで持続可能な社会づくりに貢献していくという考え方がビジネスに定着している好例であり、社会への目配り・心配り・気配りができていることがよく分かります。「住宅が変われば社会は変わる。住宅が社会を変える」との取り組みを積水ハウスの強みにすることを期待します。



CSR委員会での コメントから

グローバルな展開を進めていく中で、グローバルなマーケティングをどのように考えていくか。大企業でも格差がつく時代である。何で差がつくかという「マーケティング力」だと思う。ぜひ、そこに注目をしてほしい。

サービタイゼーションと顧客価値

世界中の耐久消費財や耐久生産財のメーカーが共通の動きを示しています。耐久財の販売だけでなく、その商品の保守点検サービスや消耗品の販売に乗り出すという動きです。このような動きは、サービタイゼーションと呼ばれます。サービタイゼーションはメーカーの弱点を克服する手段です。耐久財の販売だけに依存していると収益の不安定化が避けられません。景気変動の動きをもろに受けてしまいます。市場の成熟化への対応も悩ましくなります。これに対してサービタイゼーションは、日銭商売であるために、収益の安定化を図ることができます。

顧客にとっても価値があります。顧客は物が欲しいから耐久財を買うわけではありません。それを使ってよりよい仕事をしたい、あるいはよりよく暮らしたいから買うのです。よりよい暮らしや仕事のためにはサービスが不可欠です。このようなサービスが提供されることによって顧客価値は高められます。積水ハウスも例外ではありません。サービタイゼーションによって顧客価値を高め、顧客満足を引き出すことができます。そのためには顧客が何に困っておられるかを考え、顧客の悩みを解決するために何ができるかを考える必要があります。



CSR委員会での コメントから

ダイバーシティについて、女性にもできるだろうと仕事を任せるとは、男性ができなかった仕事、今までのプロジェクトでうまくいかなかったことを女性に任せると成功に結び付けてくれる場合もある。男性中心の会社が女性のプロジェクトチームをつくって、1億円のコストダウンを成功させた例もある。

真価を理解する研鑽の浸透とその発信を

最近、外国人の目線から日本の文化・風習や日本人の行動などに焦点を当て、「すごいね、日本(人)」と褒め上げるテレビ番組をよく見かけます。こうした番組では、我々日本人が自国の歴史や文化を意外に知らないことを教えられ、そうした知識と理解があってこそ、初めてその真価に気づき、これが自信となることが分かります。

積水ハウスが、環境・省エネ・創エネなど住まいのあらゆる面で時代の最先端をいく高品質の商品と優良なサービスを社会に提供していることは広く知られています。今、このアドバンテージを生かし、さらに発展させ、着実に実績を上げることが求められます。そのためには、まず社員一人ひとりが積水ハウスの商品とサービスが優良であることを徹底的に研鑽し、これを熱意をもって自らの言葉でお客様に発信することができるかどうかが問われます。

創業から55年、絶ゆまぬ技術革新と幾多の先人の努力によって、今の積水ハウスがあることを誇りとし、この自覚の下、後に続く世代にその真価を継承・発展させていってほしいものです。



CSR委員会での コメントから

コンプライアンスの徹底はどこの会社でも「のど元過ぎれば熱さを忘れ」がちである。いかに小さな問題であっても常に意識し、それぞれが抱えている問題を全員が共有して緊張感を持続することが大事である。