

2014年7月  
AGCコーテック株式会社  
CSR本部  
TEL:03-5217-5104

## <テーマ> 経済活動と製品・サービスの提供責任

### ◆ 経済活動と社会に有用な製品・サービスの提供

企業の最大の使命は、消費者・顧客が求める**優良な製品・サービス**を開発し提供することにより、**社会の発展に貢献すること**にあり、この使命こそがCSRの実践においても**企業存立の基盤**とも言われています。

例えば、製造業の場合には、**研究開発、調達、生産、営業、販売**と多くの段階を経て、製品が消費者・顧客に提供されます。企業としては、それぞれの段階で**様々なステークホルダーとの相互関係**が生まれ、こうしたステークホルダーとの**バランスと調和**の中から**総力が結集され、優良な製品・サービス**となって、**社会と企業の持続的な発展に貢献すること**になります。

そこで企業は、**消費者・顧客ニーズを的確に把握**して、**消費者・顧客が満足する**ような有益な製品・サービスの質の向上や、**新たに有益な製品・サービスを開発**することが求められます。そのためには、**消費者・顧客の声の収集と活用**、すなわち、お客様相談窓口、フリーダイヤル、消費者モニター、アンケートの活用など、**消費者・顧客のニーズを有効に活用する仕組み**を整備し、製品の開発・設計、生産、流通等のプロセスについて、**消費者・顧客のニーズを活かす**ことが必要となります。(※1)

※1 国際的に広く使われる管理システムとして、**ISO9001**(QMS:品質マネジメントシステム)があります。  
(AGCコーテックは2008年に**ISO9001**認証を取得済みです。)

ISO9001の基本コンセプト(品質マネジメントの8原則)の一つに「**顧客重視**」があります。

#### 顧客重視

組織は、その顧客に依存しており、そのために、現在及び将来の**顧客ニーズを理解し、顧客要求事項を満たし、顧客の期待を超える**ように努力すべきである。

JIS9000:2006 品質マネジメントシステム - 基本及び用語 (0.2品質マネジメントの原則)より

ISO9001(QMS)は、製造物や提供されるサービスの**品質を管理監督するシステム**であり、品質管理を中心とした組織の活動で、**顧客満足を達成し継続的な改善を行う**ことを意図しています。

また、特に消費者・顧客の関心の高い**環境問題**については、環境負荷を低減できるような**環境にやさしく、安全な新技術、新製品を開発**することにより、広く社会から受け入れられ**信頼を獲得**できると言われています。(※2)

※2 環境に関連した国際的に広く使われる管理システムとして、**ISO14001**(EMS:環境マネジメントシステム)があります。

(AGCコーテックは2009年に**ISO14001**認証を取得済みです。)

**ISO14001**(EMS)は、組織や事業者が、その運営や経営の中で自主的に**環境保全に関する取組を進める**にあたり、環境に関する**方針や目標**を自ら設定し、これらの**達成に向けて取り組んでいく**ことを管理するシステムになります。

## ◆ 消費者・顧客への適切な情報提供と対話

CSRの実践により、企業としては“**社会から信頼される企業**”となることを目指しております。しかし、近年の**企業不祥事**の発生とその後の対応を見ると、緊急事態発生時に、経営上層部へ**マイナス情報が迅速に報告されていなかったり、隠蔽体質**により、報告内容が二転三転する間にさらに**違法・不正実態が発覚**したいする事例が見受けられます。

このように、消費者・顧客への適切な**情報提供の遅れ**は、企業経営にとって**致命傷**になりかねず、事態の**深刻化**を招きます。CSRにおいては、**情報開示と説明責任**が重要な要件であり、次のような対応が望まれます。

- ① 消費者・顧客にとって必要な製品・サービスについての**情報は、原則として開示する方針とする。**
- ② 製品・サービスに不具合、欠陥などの**ネガティブ情報**も、消費者・顧客に**包み隠さず伝え、迅速な対応を行う。**
- ③ 製品・サービスの開発、生産、提供、廃棄における**安全性確保のために教育を行う。**
- ④ 不具合、欠陥、事故、トラブルなどのデータは、企業内に適正に**蓄積して、社内で共有し再発防止**に役立てる。

<参考文献:「CSRの基礎知識」日本規格協会>

以上