特集3　CSR〈企業の社会的責任〉アンケート調査結果

「顧客満足度向上」「環境改善」を重要視

CSR-Enquete
企業の社会的責任

企業からの回答が多く、この点からも「身近な企業が多い」と言っていいでしょう。

では、アンケート結果の概略を見ていきましょう。

「CSRという言葉を知っていますか」という質問には、回答企業数の85・2%が「言葉も内容もある程度知っている」もしくは「良く知っている」を選んでいます。CSRが社会に定着しつつあることがわかります。

続いて、CSR活動内容について見て行きましょう。質問は次の5項目についてでした。

- Q 街づくり・地域活動への参加
- Q 環境改善への取り組み
- Q 品質保証などの認証取得
- Q 顧客満足度向上のための取り組み
- Q 雇用環境改善

表1は街づくり・地域活動への参加についての回答をまとめたものです。地域イベントへの参加など比較的敷居の低い活動が、やはり人気が高いようです。

続いて表2は環境改善への取り組みについての集計です。ゴミ削減やリサイクルについての取り組みと、CO2削減が、特に目立ちます。CO2削減は、具体的にはクールビズやウォームビズの推進、太陽光発電の導入、カーボンオフセット使用、屋上緑化、

身近な企業が取り組む社会貢献

今回のアンケート調査は、平成21年10月に、当所会員企業を対象に行いました。回答企業数は61企業と少々残念な数でしたが、有益な調査結果であることに変わりはありません。

回答企業の業種は、多い順から小売業（19・7%）、建設業（18%）、卸売業（9・8%）、製造業（8・2%）となっており、宇都宮の産業構造を大まかに反映するものと言えます。

また会社規模では、資本金1千万円以下が中心（5百万円までと5百万～1千万円までで、併せて約4割）となっており、主に会員企業にとって身近な規模の会社が回答していることがわかります。従業員の規模では6人以上20人以下（24・6%）や21人以上50人以下（16・4%）の

表1 街づくり・地域活動への参加（件数）

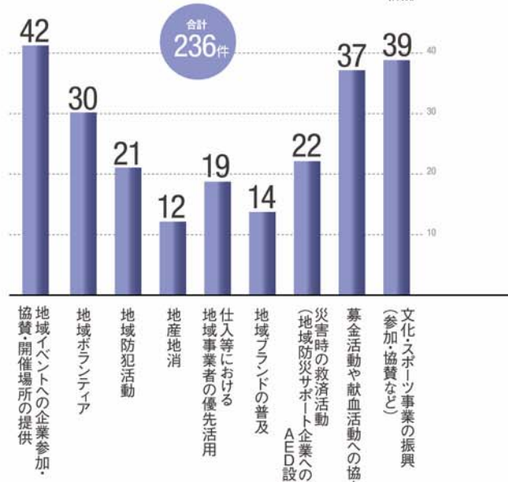
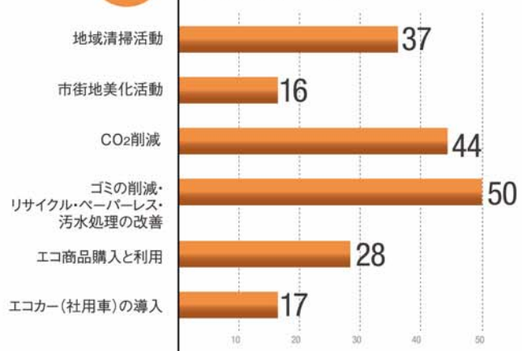


表2 環境改善への取り組み（件数）



CSRアンケート調査結果をご報告します

宇都宮商工会議所と、当所CSR委員会（仲田俊夫委員長）では、CSR（企業の社会的責任）に関するアンケート調査を行いました。その集計結果から、概略をご報告します。

省エネ機器・高効率機器への更新などです。

品質保証については、取り組みをしている企業が22社という結果が出ています。

顧客満足度については、表3をごらんください。情報公開は、CSRという言葉が出てくる前から取り組んでいた企業も多いと思われます。

雇用環境改善については「分煙、喫煙、健康管理の充実」への取り組みが最も多く、42件。続いて「人材育成・スキルアップ研修・評価制度の充実」が41件、「高齢者・障害者・女性・外国人の雇用環境と積極雇用」が31件、「家庭と職場の両立支援」が29件となっています。

業務との関連からアプローチ

これら5項目のうち、どれを重視するかという質問の回答が表4です。やはり、業務と密接に関係のある「顧客満足度向上」がもっとも重視されるようです。また身近なアプローチが可能な項目の多い「環境改善への取り組み」も数字が高い結果となっています。

今回の調査では「実際に行っているCSR活動」についても回答をいただきました。そのうち複数企業で行っているものを、いくつかご紹介します。

- 宇都宮まちづくり貢献企業の認証
- ペットボトルキャップ回収
- 地域防犯パトロールの実施
- 地域プロスポーツチームの支援
- 地域清掃活動
- 学生インターンシップの受入

全部書き出すと誌面が足りませんが、詳細については本誌連載の「CSRで輝く企業」をご覧ください。これからCSRに取り組む企業にとって、いろんなヒントが見つかると思います。

CSRに取り組む企業から商工会議所や行政に期待することについての質問では、「参考となる取り組み事例の紹介」「助成金・融資制度等の経済的支援」「啓発セミナー・講演会等の実施」などが多く挙げられました。

最後に、CSRに関する意見を自由に書いていただきました。その一部をご紹介します。

「一社では効果が薄いので、グループで活動できたらいいと思う」（KI社）

「今後はワークライフバランスの推進に取り組みたい」（KD社）

「世間一般が、企業の取り組みに対し、もっと厳しい目で評価できる仕組みが必要ではないか」（AT社）

「何のためのCSR推進なのかを重要視してほしい。本来の目的以外の不純な動機からの関わりはよくないのでは」（J社）

辛口の意見もありましたが、いずれも真剣にCSRを考え、取り組んでおられる企業でなくては書けない意見ばかりでした。

今回のアンケートを元に、商工会議所でもより一層のCSRへの取り組み支援を行っていきたいと思います。よろしくお願いします。

問合せ　総務部　☎637-3131

表3 顧客満足度向上のための取り組み（件数）

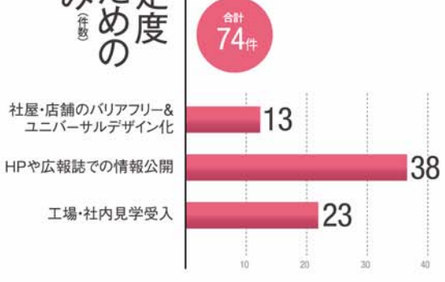
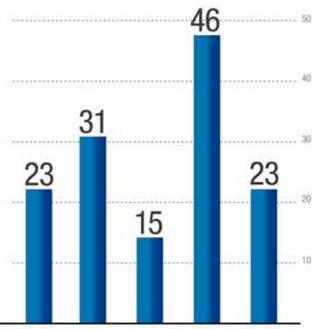



表4 重視しているジャンル（件数）