

消費者志向自主宣言・活動報告書

令和 5 年 1 月 25 日

株式会社高畑畳店

代表取締役 高畑 二郎

【理念】

「環境」「人」「地域」に対して配慮することに努め、良質な畳の製造・販売・施工を通じて、お客様に「丁寧で優しい暮らし」を提供いたします。

【取組方針】

1. みんなの声を聴き、かつ活かすこと

- お客様からのご意見やご要望を、商品やサービス、業務運営の向上に活かすための大切な情報として社内で共有します。その上で、生活環境の変化、生活様式の変化に応じた商品やサービスの提案と提供に努めるとともに、商品やサービスのさらなる向上・改善に努めます。
- 商品やサービスに関する情報のみならず、「畳のある生活」に関する情報提供に積極的に取り組みます。そのため、ホームページをはじめとする情報提供ツールの充実に努めるとともに、ホームページ上の問い合わせページや SNS を利用した情報交換の双方向性を高めてまいります。

(取組内容・成果・改善内容など)

- ・お客様からのご意見や現場での出来事は、速やかに社内で報告会を開催し、情報共有しています。また、施工進捗については共有ツール(ボードやデータ)で共有しています。お客様との対話を重視し、生活環境や生活様式に応じた商品選びをサポートし、お客様の満足度向上に努めています。【令和 3 年 9 月～継続中】
- ・ホームページで商品やサービス、価格を明示し、信頼性を高めることでお客様がより選びやすい情報提供に努めています。【令和 4 年 5 月(ホームページリニューアル)～継続中】
- ・お客様が気軽に当社との関りを持っていただけるよう、ホームページに注文・見積り・質問フォームを設けて双方向性を高めました。【令和 4 年 5 月～継続中】
また、Facebook での情報公開も行っています。

2. 未来・次世代のために取り組むこと

- 従業員が働きやすい職場づくりと柔軟な働き方を取り入れたワークライフバランスの充実を図り、未来・次世代のことを考え、持続的に成長が図られる組織が実現できるようにしていきます。

- 小学校への出張体験会や社会見学の受け入れ等を通じて日本の古き良き文化や伝統を伝えるとともに、未来の担い手の創生に繋げるよう努めます。

- ・ワークスペースの拡張を行い、働きやすい職場づくりを実施しました。【令和4年5月】
- ・従業員の体調や家庭環境に合わせた柔軟な勤務体制を導入し、従業員に負担のない働き方を取り入れました。【令和3年6月～継続中】
- ・日本の古き良き文化を普及するため、県内小学校3校にてミニ畳の作製体験会を実施しました。また、広く普及するため、近隣県の職業能力開発大学校へもミニ畳キッドを納品しました。【令和4年1月～継続中】

3. 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

- 消費者関連法規の遵守を徹底してまいります。
- お客様にとって、より安心・安全で高品質な畳を提供するために、仕入れ～施工後の保守まで責任を持って取り組む、という基本方針を経営トップが明確に打ち出し、社内一丸となって消費者志向経営に努めます。

- ・消費者関連法や制度について関連省庁のホームページや関係機関からの情報提供を注視し、法令遵守に努めています。【令和3年9月～継続中】
- ・仕入れ～施工後の保守まで業務フローを共有するため、社内で見やすい所にスケジュール管理表を提示し、従業員全員が現状と予定を把握できるようにしています。