

丸 善 株 式 会 社  
C S R ( R C ) レポ ー ト  
レ ス ポ ン シ ブ ル ・ ケ ア 活 動 報 告 書  
2021 年 度

## 目次

レスポンシブル・ケア活動	3
レスポンシブル・ケアの定義・活動	3
CSR（RC）レポート	3
レスポンシブル・ケアの基本	3
レスポンシブル・ケア方針	4
レスポンシブル・ケア活動体制	4
報告対象期間	4
報告対象組織	4
お問い合わせ先	4
事業理念	5
ネットワーク	5
事業理念及びネットワークの構築	5
当社の事業活動に伴うリスクと対策	6
(1) 事業活動に伴うリスク	6
(2) 事業活動に伴うリスクへの対策	6
当社に対するお問い合わせ、苦情等について	7
RC活動報告	8
(1) 保安防災	8
(2) 労働安全	11
(3) 環境保全	14
(4) 品質保証	14
(5) 顧客・外部利害関係者とのコミュニケーション	16
2022年度の保安防災への取り組み	17
(1) 2022年度 セキュリティ（防災）方針	17
(2) 2022年度 セキュリティ（防災）目標	18
2022年度の安全・衛生への取り組み	19
(1) 2022年度 安全衛生方針	19
(2) 2022年度 安全衛生目標	20
2022年度の環境保全への取り組み	21
(1) 2022年度 環境方針	21
(2) 2022年度 環境目標	22
2022年度の品質への取り組み	23
(1) 2022年度 品質方針（ISO9001：2015）	23
(2) 2022年度 丸善株式会社 品質目標（ISO9001：2015）	25

## レスポンシブル・ケア活動

### レスポンシブル・ケアの定義・活動

レスポンシブル・ケア（RC）とは、化学物質を取り扱う事業者が化学製品の開発から製造、流通、使用、最終消費を経て廃棄に至る全ライフサイクルにわたって、「環境・安全・健康」の対策を実行し、改善を図っていく自主管理活動です。

1985年にカナダで誕生し、1990年に国際化学工業協会協議会（ICCA）が設立されて以来、共通原則のもとに各国各地域の固有の状況に応じて各国化学工業協会単位で推進されています。日本では1995年に日本レスポンシブル・ケア協議会（JRCC）が設立され、本格的に活動が開始されました。

### CSR（RC）レポート

社会的責任（CSR）のある「RC活動」の成果を公表し、社会とのコミュニケーションを高めることを目的としてCSR（RC）レポートを1年毎に発行致します。

### レスポンシブル・ケアの基本

当社のレスポンシブル・ケア活動は下記の項目を中心に行います。

- セキュリティ（防災）
- 安全衛生
- 環境
- 品質

社会とコミュニケーションをとり「対話と公表」を実施します。

レスポンシブル・ケアの実施はPDCAサイクルに沿って行っています。

Plan	方針・活動計画 策定
Do	活動実施
Check	内部監査
Act	経営者、各責任者による活動状況の確認及び見直し

## レスポンスブル・ケア方針

当社のレスポンスブル・ケア活動は、「経営理念・方針」に基づいて行います。

## レスポンスブル・ケア活動体制

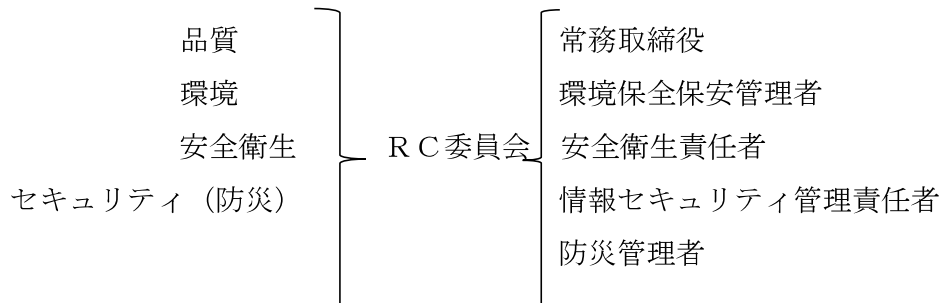
レスポンスブル・ケア活動を効率的に推進するため、経営者が委員会を設置し、各委員長に任命したレスポンスブル・ケア体制で活動しています。

## 報告対象期間

2021年4月1日 ～ 2022年3月31日

## 報告対象組織

丸善株式会社京葉油槽所の3部門（ターミナル、倉庫、陸上輸送）を報告範囲としています。



## お問い合わせ先

丸善株式会社 管理部 安全品質推進室

千葉県市川市二俣新町19

TEL 047-318-3370

## 事業理念

お客様に「安心」と「満足」を提供できる「ケミカルロジスティクスのトータル・プランナー」を目指し、「保管から作業、配送までの一気通貫サービスを提供」し、「新たな付加価値を創造」してまいります。

「環境」「安全衛生」「セキュリティ（防災）」「品質」の4項目について、グループとしての方針と年次目標を設定して、品質保持や安全性の確保、従業員の安全と健康の増進、環境保護について、事業を通じて積極的な取り組みを続けています。

お客様や地域の皆さま、従業員を含めたすべてのステークスホルダー（利害関係者）の皆さまとともに、事業を通じ、また皆さまとの交流の中で社会貢献活動を行なってきました。社会のために何ができるかを常に考えながら、これからも「RC活動」に取り組んでまいります。

## ネットワーク

当社と協力会社の拠点を情報基地として、全国に展開する拠点を通じて、当社は物流のコンサルティング機能を併せもったトータル・プランナーとして営業活動を推進しています。

これまで培ってきた物流ノウハウを有効に生かしながら、品質保持、安全管理から輸送効率化、コスト削減にいたるお客様のあらゆるご要望に応えることはもちろん、輸送・保管のプロフェッショナルとして物流の問題解決を提案し、「寄託者の満足度」を向上させ、「新たな付加価値を創造」していきたいと考えています。

## 事業理念及びネットワークの構築

丸善株式会社役員・従業員（以下、私達という）は、事業を営む者として企業の社会的責任と公共的使命を自覚し、すべての法律、規則等を誠実に遵守するとともに、確固とした企業倫理と社会的良識を持って、誠実に行動します。

### 1. 法令の遵守

私達は、国内の法令を遵守することはもちろん、社会規範を尊重し、企業活動が社会の正常な商慣習や社会倫理に適合したものとなるよう取り組みます。

### 2. 情報管理

私達は、業務上で知り得た社内外の情報については、業務の目的にのみ使用し、外部に漏洩しないよう厳重に管理を行います。

### 3. 社員の安全と健康の確保

私達は、職場における社員の安全と健康を確保し、快適な職場整備に努めます。

### 4. 人格・人権の尊重

私達は、各個人の人格・人権を尊重します。

### 5. 政治・行政との関係

私達は、政治・行政と健全かつ透明な関係を維持します。

## 6. 反社会的勢力および団体への対処

私達は、社会の秩序や企業の健全な活動に脅威を与える反社会的勢力および団体とは一切関係を持ちません。

## 7. 地域社会との共生

私達は、地域社会とのコミュニケーションの重要性を認識し、常に良好な関係を構築し、地域の発展と快適で安全な生活に資する活動に協力するなど、地域社会との共生を目指します。

## 8. 環境保全

私達は、環境問題の重要性を認識し、事業活動に当り資源の有効活用と環境の保全に努めます。

## 当社の事業活動に伴うリスクと対策

当社の事業活動は、「タンク・倉庫による入荷・保管・出荷」、「トラック、タンクローリー、ISOコンテナ・ドライコンテナによる陸上輸送」の三位一体の一貫輸送を主体に、これに伴う通関事務代行業や荷姿変更作業等から構成されており、化学品を主体に取り扱っております。

事業活動に伴い、入荷・保管・出荷や輸送の工程で火災、漏洩、労災、交通事故等の物流業における一般的なリスクが想定されますが、法令遵守はもとより、万一の際の初期対応等の対応手順を制定し徹底することにより、全てのリスクについて万全な安全が担保されております。

### (1) 事業活動に伴うリスク

陸上輸送：①車輛の衝突等の交通事故

②積荷の盗難、漏洩、火災事故

③積荷の取扱作業、その他作業に伴う労災事故、物損事故

陸上保管：①タンク・倉庫の損傷等によるダメージ事故

②保管製品の盗難、漏洩、火災事故

③保管製品の取扱作業、その他作業に伴う労災事故、物損事故

取扱製品：①消防法で規制される引火性液体（危険物第4類）他

リスク特性：静電気やその他の火源により引火・爆発

②毒物及び劇物取締法で規制される劇物

リスク特性：接触、吸引、摂取等による怪我、中毒・酸欠、健康被害

③労働安全衛生法で規制される有機溶剤、特定化学物質他

リスク特性：接触、吸引、摂取等による怪我、中毒・酸欠、健康被害

### (2) 事業活動に伴うリスクへの対策

①関係法令、関係官庁の規制、指導の完全遵守

②社内規則の制定及び完全遵守

- ③RC委員会による逸脱の監視
- ④各種団体との連絡を密にした情報の共有及び社内水平展開
- ⑤各種規格の認証取得による安全衛生、品質保証、環境保全、防災システム構築

### 取扱製品の安全情報

取扱製品の性状・安全対策等の情報（SDS等）は、本社及び各事業所に備えております。社外利害関係者様への提供は、要求に応じて提供出来るシステムとしておりますので、必要の際は下記にご連絡下さい。

京葉油槽所		千葉県市川市二俣新町19
管理部	安全品質推進室長	047-318-3370
営業部	営業部長	047-328-3101

### 当社に対するお問い合わせ、苦情等について

当社の事業活動に伴うリスクと対策を含め、安全衛生、環境保全、品質保証、セキュリティのサービスには万全を期しておりますが、当社の事業活動に関してお問い合わせや苦情等がございましたら、下記の責任者にご連絡下さい。

安全衛生	安全衛生責任者	047-318-3101
セキュリティ（防災）	防災管理者	047-318-3101
	情報セキュリティ管理者	047-328-1471
環境	環境保全保安管理者	047-329-2171
品質	RC（品質）委員会事務局	047-318-3370
サービス含む全般	営業部長	047-328-3101

## RC活動報告

### (1) 保安防災

#### ➤ 防災訓練

#### ◎ 空気呼吸器取扱い訓練

弊社は防災資機材の一つ、空気呼吸器を所有しております。

2021年4月14日、株式会社重松製作所様ご指導のもと、空気呼吸器の取扱い方法等のトレーニングを実施しました。



#### ◎ 毎月1回、市川共同防災組織と共同で防災訓練を実施しています。

消防車両の説明(2021年10月25日実施)





◎ 消火器訓練(2021年12月15日実施)

市川共同防災センターに協力いただき、消火器操作方法の訓練を実施しました。



◎【土のう積み訓練（2022年1月19日実施）】

丸善自衛防災隊「土のう構築班」の班員を中心に、市川共同防災センター指導のもと実施しました。



◎【移動式動力消防ポンプ放水訓練（2021年8月11日実施）】

2021年度は2回、弊社保有の移動式動力消防ポンプの放水訓練を実施しました。



● 丸善祭挙行（2021年11月10日）

毎年、構内御社にて丸善祭を挙行し安全と無事故・無災害の祈願を行っています。

新型コロナウイルス感染防止のため参加人員を最小限に留めて挙行いたしました。



➤ C D I - T (\*) 認証

C D I - T の認証・更新審査は昨年2020年2月に4回目の審査を受審しました。  
C D I - T の有効期間は3年と規定されております。

初回は審査指針第4版で受審しましたが、2012年、2015年、2019年に審査指針が更新されましたので、直近の2020年の更新審査は第7版での受審となりました。5回目の更新審査は2023年2月を予定しております。

(\*) Chemical Distribution Institute - Terminal

初回審査日：2011年 2月

監査員：JC Bae様(JC Marine Services/Korea)

第2回更新審査日：2014年 2月

監査員：出水 達悦様(東京ケミカル・セーフティ・オペレーションズ /Japan)

第3回更新審査日：2017年 2月

監査員：出水 達悦様(東京ケミカル・セーフティ・オペレーションズ /Japan)

第4回更新審査日：2020年 2月

監査員：出水 達悦様(東京ケミカル・セーフティ・オペレーションズ /Japan)

次回審査予定日：2023年 2月

対象事業所：京葉油槽所

最終審査結果：90%適合（前回2017年2月：84%適合、6%改善）

※C D I - T は国際基準を奨励しているため、項目には国内法を満足しているものの、適合にならなかったものもあります。

一般的には、60%適合が安全管理の標準値とされていますが、弊社は更なる適合を目指して継続的改善を行って参ります。

### ●入門証の刷新について

入門証を刷新しました。

英語表記を加え、入構する際、構内遵守事項を確認してご理解いただいた後、サインしていただくようにしています。

更なるセキュリティ強化に努めます。



### ➤ 地域の安全協力活動

地域の安全・防犯等の各種団体に加盟し、地域の安全に協力しています。

### ●市川港開発協議会「地域内清掃活動」

市川港開発協議会地域内の美化活動の一環として年3回開催の環境衛生専門委員会の参加と年2回実施の「地域内清掃活動」に参加しています。

今年度は新型コロナの影響ですべて中止となりましたが、今後も継続して活動して参ります。

## (2) 労働安全

### ➤ RC委員会の設置及び各種活動の確保

毎月開催し、職場環境・健康・安全・防災について協議し、産業医にも参加いただき労働安全衛生が確保されていることを確認しています。

一般健康診断を1回/年、メンタルヘルスチェックを1回/年、有機溶剤特殊健康診断を2回/年実施し、社員の健康確保に努めています。

事故・ヒヤリハットの情報は月次、年次で集計・分析し、全社に情報共有し安全の確保に努めています。

安全・衛生・環境に関する資料の回覧を社内及び協力会社等を実施して、事故防止策の水平展開及び注意喚起に努めています。

事故・ヒヤリハット発表・検証・対策検討

事故・トラブルの対策等の水平展開  
各種監査結果の報告及び改善状況の確認  
従業員の勤怠状況確認  
従業員の意見聴取と解決策の検討

➤ 教育訓練

保安教育訓練年間計画の立案及び実施状況確認  
法改正等に伴う研修  
事故・トラブル事例、安全資料、規定類による研修  
新入社員研修  
労働安全衛生研修  
外部研修  
資格支援制度による取得推進

●作業環境測定の実施

有機溶剤を取り扱う弊社では、労働安全衛生法第65条に基づき1年に2回「作業環境測定」を実施し、いずれも第1管理区分（管理濃度を下回っている）の評価を得ており適切に作業・管理しております。

その他、個人用の有機ガスモニターをテスト装着し作業時のばく露値を年に1回以上定期的に計測、更に安全な策を講じるなど安全管理を強化しています。

●熱中症計の設置について〈WBG T値（暑さ指数）表示〉

熱中症対策の一つとして、熱中症計（下記写真）を導入しました。

WBG T値（暑さ指数）をデジタルで表示し、下記の表（右写真）を参考にして熱中症の危険度を容易に視認できるようにしました。

乗務員が出入りする建物の入り口上部に設置し、社員だけでなく、構内に入出入りする乗務員、来訪者の方にも熱中症対策を呼び掛けています。



●新型コロナ感染予防対策について

- ・入門時の検温
- ・濃厚接触者の記録
- ・除菌アルコールディスペンサーの設置（総合棟1階玄関）



各棟の入り口、各事務所、会議室にも消毒液を配置し、感染予防に努めています。

●職場環境改善

《宿直室リニューアル（一部紹介）》

・洗面台更新

・シャワー室更新

・ウォーターサーバー設置



《社食の導入（冷凍食品の提供）》



**(3) 環境保全**

➤ 環境保全行動計画

市川市と締結した環境保全協定に基づき、環境保全行動計画書を作成し実行しています。  
各種社内監査を実施し、環境保全が確保されていることを確認しています。  
廃棄ヘルメットのリサイクル活動への参加を開始し、2021年度は総量45.0kgの廃棄ヘルメットをリサイクルいたしました。

**(4) 品質保証**

➤ ISO9001認証

ISO 9001-2015 (JIS Q 9001:2015) 品質マネジメントシステムの認証を受け、品質保証に努めています。

認証機関：日本海事検定キューエイ株式会社

認証取得日：1996年10月30日

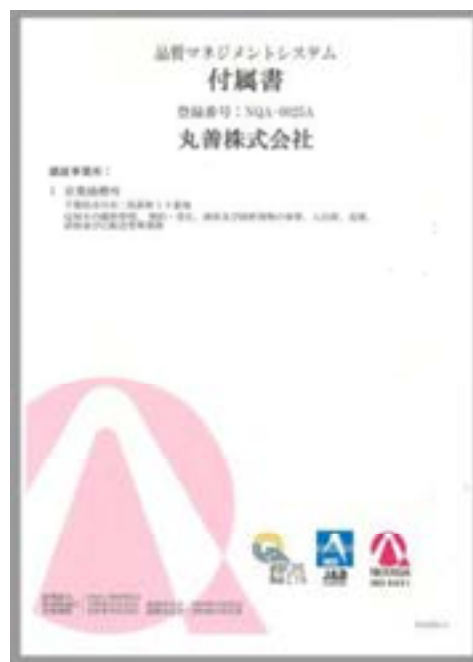
(ISO9002品質保証システム国際規格認証取得、2003年にISO9001品質保証マネジメントシステム認証を取得)

登録番号：NQA-0025A

適用範囲：京葉油槽所

寄託者より寄託された“液体貨物”及び“固形貨物”の保管、入出荷、充填、詰替サービスの提供並びに配送管理

弊社では2020年9月16日にISO9001:2015 品質マネジメントシステム要求事項による外部監査を受審し、今回第1回サーベイランス審査(2021/10/15実施)で認証継続の承認を得ています。継続承認を受けたことで下記についてより一層取り組んで参ります。



● 組織の状況の理解及び事業プロセスとの一体化

組織の外部及び内部の課題を明確にし、顧客だけでなく利害関係者のニーズ及び期待を広く理解し、弊社の品質マネジメントシステムに反映させます。さらに、品質マネジメントシステムを組織の事業プロセスに統合させ、事業と一体となった運用を行います。

● パフォーマンス重視

品質マネジメントシステムを通じてどのような結果を達成したいのかをこれまで以上に明確にして取り組みます。また、計画に従って運用を確実に行うだけでなく、そのパフォーマンスにも着目します。

● リスクと機会に基づく考え方

品質上発生し得るリスクや機会（チャンス）を想定した品質マネジメントシステムを構築して運用します。

● 文書・記録管理

どのような文書がどの程度必要か見直し、プロセスの運用を支援するための手順を文書化し維持します。また、プロセスが計画どおりに実施されたと確信するための記録を保持します。

## (5) 顧客・外部利害関係者とのコミュニケーション

➤ 顧客満足度調査

重要な要素となる顧客満足及び外部利害関係者とのコミュニケーションを向上させることを目的として、お客様を対象とした満足度調査を実施させて頂き、様々なご意見、ご要望、ご称賛を頂戴致しました。

弊社で結果を分析し、社内関係部署にフィードバックして、継続的に顧客満足度及び外部利害関係者とのコミュニケーション向上を図ってまいります。

・ 2021年度の結果

取引先97社にお客様満足度調査アンケートを実施し、66社71名の方々にご協力いただき、満足とほぼ満足を足し合わせると100%に達し（2020年度は99%）、多くの寄託者様にご満足いただいているという結果となっております。



2022年度の保安防災への取り組み

(1) 2022年度 セキュリティ（防災）方針

策定日：2022年3月25日

適用日：2022年4月1日

## 2022年度 セキュリティ（防災）方針

（対象期間：2022年4月1日～2023年3月31日）

丸善株式会社並びに寄託者に帰属する資産（情報・寄託物・設備等）を外的な脅威から守り、事業運営の持続性及び安定性に資するため、以下の通りセキュリティ基本方針を定め、適正なセキュリティ対策を実施します。

- 1.有形資産の毀損、紛失、盗難や、情報資産への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏えい等、セキュリティ事件事故の発生を防ぐ。
- 2.万一問題が発生した場合、迅速な原因究明を行い最小限の被害にくい止める最善の是正処置を行い、再発防止及び維持改善を実行する。
- 3.全従業員に対してセキュリティの重要性を周知する。
- 4.災害の発生、並びに拡大を防ぐため、安全管理を行い、消防法・石油コンビナート等災害防止法などの法令、および関連する社内規定を遵守する。

丸 善 株 式 会 社

(2) 2022年度 セキュリティ（防災）目標

策定日：2022年3月25日

適用日：2022年4月1日

## **2022年度 セキュリティ（防災）目標**

（対象期間：2022年4月1日～2023年3月31日）

1. 守秘義務を厳守し、情報を適正に取り扱う。
2. ウイルス感染などによる情報システムの被害ゼロ件とする。
3. 徹底した入出門管理を継続する。
4. 防災訓練と防災設備点検を計画的に実施し、有事に即応できる組織とする。

丸善株式会社

2022年度の安全・衛生への取り組み

(1) 2022年度 安全衛生方針

策定日：2022年3月25日

適用日：2022年4月1日

## **2022年度 安全衛生方針**

(対象期間：2022年4月1日～2023年3月31日)

**丸善株式会社の全ての従業員が安全で安心して働ける労働環境の維持向上と健康の増進に積極的に活動する。**

- 1. 労働安全衛生法をはじめ、関係する諸法令を遵守すると共に、社内規程に基きより一層の安全衛生管理に努める。**
- 2. 従業員と共に活動し、リスクアセスメントを実施し、「労働災害ゼロ」の安全な職場づくりを実行する。**
- 3. 社内教育及び社内広報活動を通じて、安全衛生意識の高揚に努める。**
- 4. 社内コミュニケーションを図り、エンゲージメントの向上に努める。**

丸 善 株 式 会 社

## **2022年度 安全衛生目標**

(対象期間：2022年4月1日～2023年3月31日)

1. **リスク管理活動（HH, KY、RA手法、5S活動）と改善活動を通して安全衛生に対する意識を高め、重大事故ゼロを継続し、労働災害ゼロとする。**
2. **快適な職場環境への改善を推進する。**
  - 過重労働防止対策**
  - メンタルヘルスチェック**
  - 作業環境の改善**
3. **労働安全衛生に関する法令および社内規則の教育を実施する。**
4. **定期的に組織診断（エンゲージメントサーベイ）を行い、組織改善活動を実施する。**

2022年度の環境保全への取り組み

(1) 2022年度 環境方針

策定日：2022年3月25日

適用日：2022年4月1日

## **2022年度 環境方針**

(対象期間：2022年4月1日～2023年3月31日)

1. 環境関連法規制、条例 及び協定等の要求事項を遵守し、環境汚染の防止に努める。
2. 事業活動における環境負荷の評価を行い、環境保護に努める。
3. 産業廃棄物の適切な廃棄と、一般廃棄物の再資源化を推進する。
4. 周辺環境に対応し、地域や関係諸官庁とのコミュニケーションを図り、地域社会に貢献する。

丸 善 株 式 会 社

## **2022年度 環境目標**

(対象期間：2022年4月1日～2023年3月31日)

1. 環境関連法に関する新規および改訂された要求事項の確認を確実に実施し、適切に対処する。
2. 定期的に環境負荷を測定し、法令・条例及び協定等に準じて報告する。
  - ・ 排ガス（ボイラー）
  - ・ 排出水
  - ・ フロン
  - ・ P R T R 関連物質の排出量
  - ・ 揮発性有機化合物（VOC）条例に基づく自主的取組計画
3. 産業廃棄物を法令に従い適切に廃棄し、一般廃棄物の分別を実施し、リサイクル率の向上を図る。
4. 地域、諸官庁主催の美化活動に参加する。

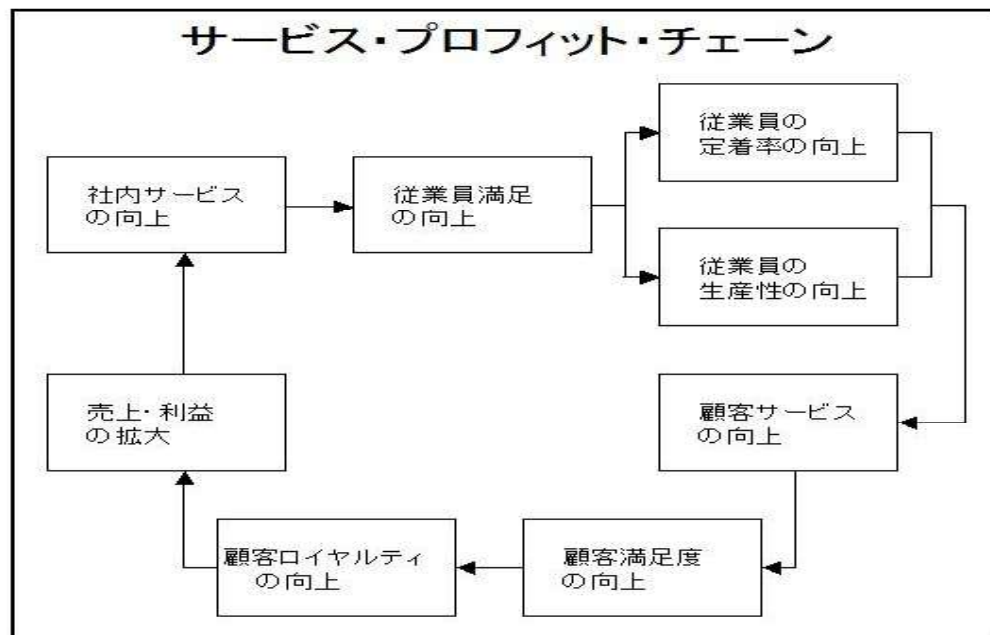
# 2022年度 丸善株式会社 品質方針

(対象期間：2022年4月1日～2023年3月31日)

## ◆企業コンセプト

➤ 安全第一

➤ サービス・プロフィット・チェーンの構築



## ◆企業方針

1. 安全・事故防止・コンプライアンスの徹底
2. 組織力強化
3. 人材育成
4. 顧客満足度向上

## **ミッション 【我々の使命】**

業界の変化と生活価値観の多様化に対応し、オペレーショナルアセットを通じて、お客様に対して、“困った”から“良かった”を生み出す唯一無二のサービスを提供する

## **ビジョン 【我々が目指すべき姿】**

安全第一のもと、社会に価値を提供し続ける企業

## **バリュー 【我々が大切にすべき共通の価値観】**

- 限界を決めず、謙虚に、相互に尊重し合い、生き活きと変化・成長し続ける組織づくり
- 発信力を持った自律型人材となる
  - ① 相手を尊重する
  - ② 意志を持ち、自責で考える
  - ③ 主体的に周囲を巻きこむ
  - ④ 新たなことに挑戦する
- どうしたらお客様のお役に立てるかを考えて行動する



揭示文書 管理文書

# 2022年度 丸善株式会社 品質目標

(対象期間 : 2022年4月1日~2023年3月31日)

## 1. 従業員の安全・事故防止・コンプライアンスの徹底

### (1) 安全第一と労働災害ゼロ活動の実践

- ① 労働災害は“ゼロ件”とする。『労災を起こさない・起こさせない』
- ② 安全教育及び活動 (RA・5S 活動)・防災訓練の計画と実行。
- ③ 「不適合の定義」と「事故の影響と会社の責任」を全社員に周知する。

### (2) 事故防止とリスク管理活動の実践

- ① Level 1・2の事故は“ゼロ件”、Level 3・4の事故は削減する。
- ② 危険予知トレーニングの実施”
- ③ ヒヤリハット活動

### (3) 法令と企業倫理の遵守の周知と実践

- ① 各部署の業務遂行に関連する「法律若しくは関連情報」と「社内規程」の周知教育を全社員に実施する。
- ② 公的資格等の有資格現場作業者の取得率 100%とする。

## 2. 組織力の強化

### (1) 方針・目標の共有と達成

会社の方針、会社及び部の目標を全員で共有し、各自の役割を認識し協働して達成する。

### (2) エンゲージメント活動

人を尊重する文化の形成 (相手を気遣い、理解し、誠実に対応する)

- ※ 会社と組織ビジョン・問題課題の共有と解決策の実践
- ※ 組織内で各自何を期待されているのか明確にして「やりがい」に変える
- ※ 社内コミュニケーションの強化

### (3) 業務の見直しと改善

- ① 効率化 … 不必要業務の廃止、業務の簡素化

- ② 標準化 … 属人化を削減する

### 3. 人材育成

#### 個人別教育及び階層別教育の計画と実行

知性・知識・スキルの教育を実践し自律型人材を育成する

知性 … 役割認識や意識面の成長など人としての器を拡大させるための視点

知識 … 業務に必要な知識

スキル … 折衝力・調整力・提案力などの業務遂行スキル

### 4. 顧客満足度向上

#### “断らない”プロ集団となり、お客様の『困った』を『良かった』に変える

顧客ロイヤルティの向上 → 前期比売上 13%UP

※ 顧客ロイヤルティ = 丸善の利便性と存在価値を感じて信頼しお任せ戴く事

→ 我社ならではのアイデアと行動力で常にお客様のお役に立つ存在であり続ける事に抛り、顧客ロイヤルティを上げ、より多くの案件をご依頼戴く（お任せ戴く）

#### [ 品質目標達成の為の取決め ]

(1) 全ての“目標”に対し、どのように達成するか、下記の内容を含んだ実施計画を立て、PDCAサイクル（“Plan-Do-Check-Act”：“計画-実行-見直し評価-改善”）を循環させる

- ① 実施事項
- ② 必要な“経営資源”（資金、人材・支援業務、施設・設備・機材、作業環境等）
- ③ 責任者（監視し、達成に向け督促する人：管理職以外でも可とする）
- ④ 実施事項の完了時期
- ⑤ 達成状況がわかる“測定可能な指標”による評価方法

(2) “測定可能な指標”は、「品質目標数値基準」および「MG-WI-2013 主要業務プロセス概要の作業指示書：2. 方針・目標管理の手順の補足説明資料：目標達成のための見える言葉」を参照

以上