

企業の社会的責任（CSR）について

- 回答企業の認識と取組状況について -

「企業の社会的責任」= CSRとは、

Corporate（企業） Social（社会的） Responsibility（責任）の略
なお本文以降「企業の社会的責任」をCSRと表示しています。

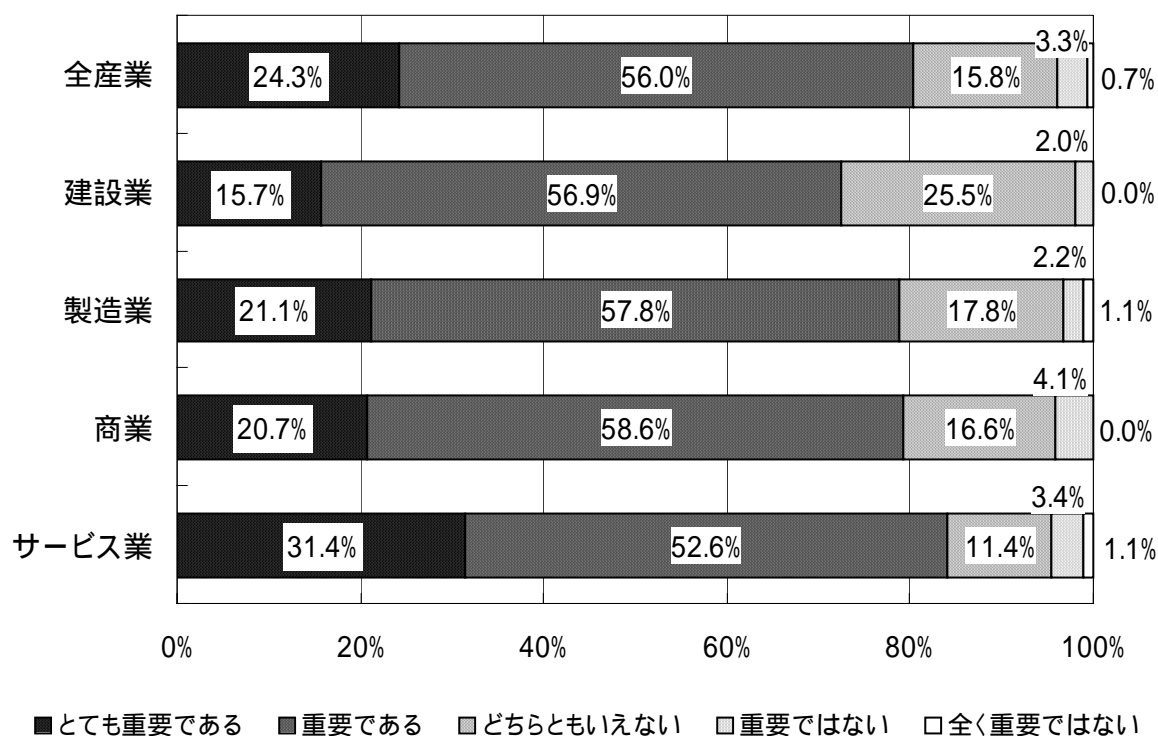
はじめに

国内外で、企業不祥事が相次いだことを契機にCSRに関心が集まり、法令順守、人権配慮、環境対策、消費者対応などバランスよく取り組もうという動きが広まりつつある。そこで和歌山県内の各企業が、CSRをどう理解し、どう対処しているのか実態について調査・分析を行った。

経営上におけるCSRの位置付けについて

全産業において、「とても重要である」とした企業は24.3%、「重要である」とした企業は56.0%あり、約8割の企業が、CSRを重要であると認識していることがわかる。

業種別で見ると、「とても重要である」とした企業はサービス業で31.4%と建設業の15.7%の2倍の結果となり、業種により認識に若干の乖離があることがうかがえる。

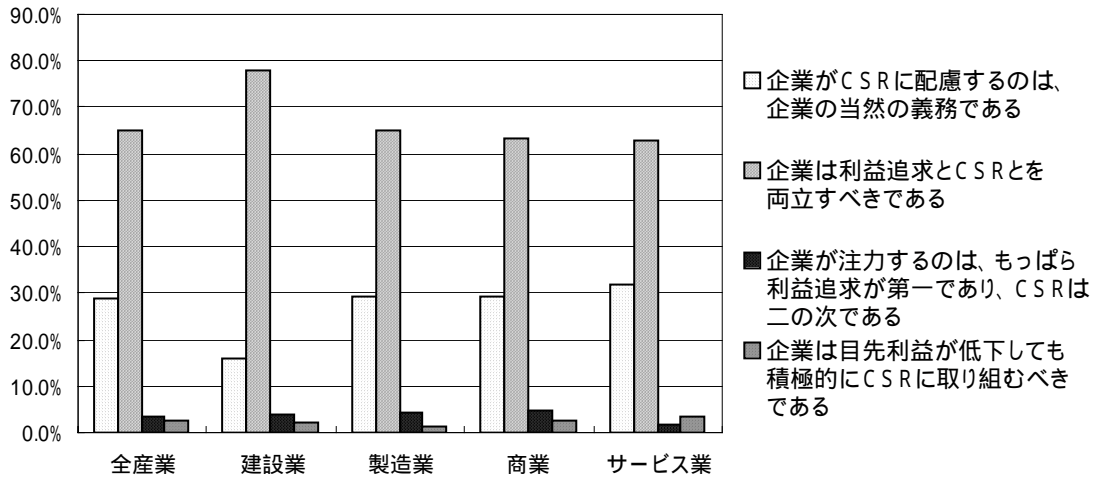


CSRについてどのように考えるか

全産業において、「企業は利益追求とCSRとを両立すべきである」とした企業が65.1%と最も多く、次いで「企業がCSRに配慮するのは、企業の当然の義務である」とした企業が28.8%であった。

また、「企業が注力するのは利益追求が第一であり、CSRは二の次」とした企業は3.5%、「企業は目先利益が低下しても積極的にCSRに取り組むべきである」とした企業は2.6%といずれも少数であった。

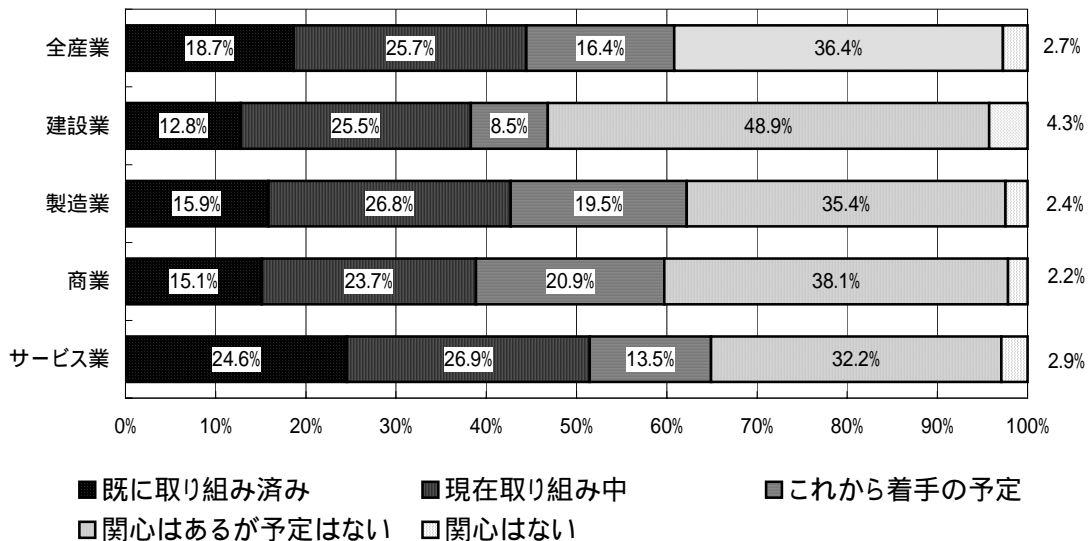
業種別でみると、「企業がCSRに配慮するのは、企業の当然の義務である」とした企業は、サービス業で31.8%と建設業の16.0%の約2倍とここでもの結果との関連がうかがえる。



CSRに関する取組状況について

全産業において、一番多かった回答は、「関心はあるが予定はない」が36.4%で、「関心はない」の2.7%を含めると39.1%と約4割の企業がCSRの取り組み予定がないことを示している。なかでも建設業では、「関心はあるが予定はない」が48.9%で、「関心はない」が4.3%で、合計すれば53.2%となり、CSRの取り組み予定がない企業が過半数を占めている。

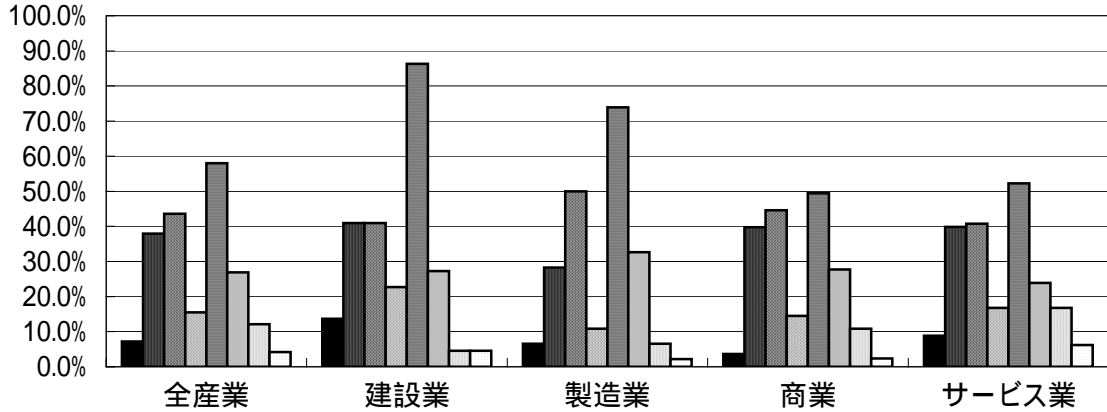
一方、サービス業では「既に取り組み済み」24.6%、「現在取り組み中」26.9%の合計で51.5%と過半数を占めており、サービス業では他産業に比較してCSRの関心は強いことがうかがえる。



CSRに関する社内体制の具体的事例について

(の回答で取り組み済み、取り組み中、取り組み予定と回答した企業のみ回答を求めた)

全産業で、一番多かった回答は、「苦情は必ず社長あるいは経営幹部に伝わる体制ができている」が58.0%、次いで多い回答は「企業理念・行動指針の作成」が43.6%、「社長あるいは経営幹部が朝礼等でCSRに関する指導・教育を行っている」が37.9%という結果であった。



- 「企業の社会的責任」の専門担当部署あるいは担当者の設置
- 社長あるいは経営幹部が朝礼等でCSRに関する指導・教育を行っている
- 企業理念・行動指針の作成
- 法令違反等に関する社内通報ラインの整備
- 苦情は必ず社長あるいは経営幹部に伝わる体制ができている
- 製品・サービスの欠陥等の事故・トラブル発生時の対応のための基本方針や対応マニュアルの作成
- 顧客の個人情報保護のための基本方針やマニュアルの作成
- その他

CSRとして重要と考えるもの

全産業で、一番多かった回答は、「安心・安全等信頼の確保」が67.4%、次いで「従業員の雇用の維持等、従業員の生活の安定」が53.2%であった。

業種別に見ると「苦情発生時の的確な対応」が建設業で58.3%、製造業で55.4%と高いのが目立った。

複数回答

	全産業	建設業	製造業	商業	サービス業
優れた商品・サービスをより安く提供	39.7%	31.3%	45.8%	47.8%	32.5%
安心・安全等信頼の確保	67.4%	68.8%	65.1%	64.7%	70.4%
従業員の雇用の維持等、従業員の生活の安定	53.2%	60.4%	59.0%	46.3%	53.8%
省資源・省エネなどの環境保護への取り組み	33.7%	33.3%	49.4%	25.7%	32.5%
社会倫理に則った企業倫理の確立・遵守	38.3%	33.3%	41.0%	39.0%	37.9%
利益の確保	34.6%	43.8%	39.8%	40.4%	24.9%
苦情発生時の的確な対応	44.7%	58.3%	55.4%	39.7%	39.6%
企業不祥事等不測の事態が発生した場合の的確な対応	22.5%	22.9%	30.1%	19.9%	20.7%
高齢者・障害者に対する配慮	17.7%	10.4%	19.3%	12.5%	23.1%
その他	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%

また、一番重要と考えるものとしては、「安心・安全等信頼の確保」の回答が全ての業種で一番多く、全産業で38.3%、業種別ではサービス業が特に高く44.6%を占めた。

	全産業	建設業	製造業	商業	サービス業
優れた商品・サービスをより安く提供	18.1%	8.7%	21.8%	18.8%	17.8%
安心・安全等信頼の確保	38.3%	34.8%	34.5%	33.3%	44.6%
従業員の雇用の維持等、従業員の生活の安定	12.1%	26.1%	9.1%	10.1%	11.9%
省資源・省エネなどの環境保護への取り組み	4.4%	0.0%	3.6%	5.8%	5.0%
社会倫理に則った企業倫理の確立・遵守	13.3%	13.0%	10.9%	18.8%	10.9%
利益の確保	5.6%	17.4%	9.1%	7.2%	0.0%
苦情発生時の的確な対応	4.4%	0.0%	5.5%	4.3%	5.0%
企業不祥事等不測の事態が発生した場合の的確な対応	2.0%	0.0%	3.6%	1.4%	2.0%
高齢者・障害者に対する配慮	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
その他	0.8%	0.0%	1.8%	0.0%	1.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

おわりに

「経営上におけるCSRの位置付け」では、「重要である」と認識している企業が約8割を占めたものの、「CSRに関する取組状況」では、約4割の企業が「取り組み予定はない」という結果であった。難しいテーマであり、重要な問題と考えてはいるものの、具体的な行動には移せていないというのが現状のように思われる。

「社内体制の具体的事例」の質問では、「苦情は必ず社長あるいは経営幹部に伝わる体制ができている」と回答した企業が約6割を占め、また「CSRで一番重要と考えるもの」という質問では、「安心・安全等信頼の確保」と回答した企業が約4割を占めており、「苦情発生時の報告・連絡・相談がスムーズにいく風通しのよい職場環境」と「信頼の確保」というCSRの重要な基本部分を反映する結果となった。

CSRが注目されるようになったのは、企業不祥事がメディアをにぎわすようになった最近のことであるが、基本的な考え方としては古くからある単純な事柄であり、利益追求だけでなく、環境・地域社会・従業員・消費者などすべてのステークホルダー（利害関係者）を考慮した経営こそ、企業が社会から信頼され生き残っていく上で大切であるという考え方である。CSRは企業の経営そのものであり、企業が社会的責任を果たすためには、社長や経営幹部がその重要性を認識し、また企業で働く従業員一人一人が極めて身近な問題として誠実に受け止め、それを企業全体で着実に実行していくことが大切である。

当たり前のことが当たり前に出来ていないことこそが最近頻繁に起こっている企業不祥事の最大の要因であり、今こそ基本に立ち返って、道徳やしつけといった人間として大切なことを見直さなければならない。

まず「人のふり見て我がふり直せ」から始め、CSRを身近なところから取り入れていくことが、企業経営の強化につながるのではないかと考える。