わが国企業の CSR 経営の動向 2007

2007 年度「わが国企業の CSR 経営の動向」 アンケート調査結果

報告サマリー

2008 年 2 月

株式会社　日本総合研究所

調査内容の要約

1. 調査の趣旨

当社は、社会的責任投資のための企業情報提供を業務の一つとしている。企業情報の提出先は以下の金融機関である。

＜2008 年 1 月末現在＞

・UBS グローバル・アセット・マネジメント

・住友信託銀行

・住信アセットマネジメント

・大和証券投資信託委託

この度、2007 年度の企業情報の更新に当たり、東京証券取引所第一部上場企業 1,674 社、及び、その他の市場に上場している時価総額上位企業、計 2,000 社に対してアンケート調査を実施した（2007 年 7 月 19 日案内書発送、8 月 31 日回答締切）。

2. 調査の概要

（1）実施主体： 株式会社日本総合研究所

（2）実施期間： 2007 年 7 月 19 日～同年 8 月 31 日

（3）調査対象： 東京証券取引所第一部上場企業 1,674 社、
及び、その他の市場に上場している時価総額上位企業 計 2,000 社

（4）調査方法： 「わが国企業の CSR 経営の動向調査」各社専用サイトにアクセスするための ID とパスワードを送付し、ウェブ画面上で回答、インターネット経由で受領。

（5）回収回答数： 全体 357 社（回答率 17.9%）
調査票「環境編」350 社（回答率 17.5%）
調査票「社会・ガバナンス編」336 社（回答率 16.8%）
（いずれも締切後提出分も含む）

（6）調査項目： 調査項目は下記の表に示すとおりである。

調査票 環境編	調査票 社会・ガバナンス編
1. 環境パフォーマンス	1. 企業統治
2. サプライチェーン・マネジメントの観点からの環境対策	2. 公正な経済取引
3. 環境マネジメント	3. 顧客に対する誠実さ
4. 環境コミュニケーション	4. 労働慣行
5. 生物多様性	5. 仕事と生活との両立支援
6. 事業機会としての環境問題対応	6. グローバル市場への的確な対応
	7. 社会活動への積極関与
	8. 社会的課題の解消に資するビジネス

3. 調査結果の概要

本報告サマリーでは、業種での調査票への有効回答数が少なくとも 10 社以上存在する計 17 業種を切口に分析を試みている。
証券コード協議会が定める中分類は、33 業種分類であるが、ここでは、繊維製品と化学を「繊維･化学」に、鉱業、パルプ･紙、石油･石炭製品、ゴム製品、ガラス･土石製品を「素材･材料」に、鉄鋼、非鉄金属、金属製品を「金属」に、精密機器、電気機器を「電気機器･精密機器」に、陸運業、海運業、空運業、倉庫･運輸関連業を「運輸」に、銀行業、証券･商品先物取引業、保険業、その他金融業を「金融」に、不動産業、サービス業を「サービス･不動産」に、食料品、水産･農林業を「食料品」に、それぞれ業種を統合して集計を行った。
ただし、環境編と社会･ガバナンス編の回答率（グラフ 1 とグラフ 19）については、証券コード協議会が定める 33 業種中分類で集計を行った。

（1）温室効果ガスの排出量は絶対値での削減が進んでいない＜グラフ 3＞

温室効果ガスの排出量が長期的に減少傾向にあるとする企業は半数程度にすぎず、1990 年対比で 6%以上の削減を実現していると自己評価する企業は 3 割程度にとどまっており、温室効果ガス総量削減への厳しさが表れた。

（2）再生可能エネルギーは利用だけでなく生産する企業が広がる＜グラフ 4＞

再生可能エネルギーを積極的に利用するとともに、幅広い業種において、自社の事業所、工場等で再生可能エネルギーを自ら生産しており、温室効果ガス削減に向けた先進的な取り組みを行っている企業が広がりをみせている。

（3）グリーン調達の実効性を高めるために取引先への指導に取組む＜グラフ 7＞

グリーン調達の実効性確保のために、6 割を超える企業が取引先の改善指導や経営指導を実施していた。企業が、実効性あるグリーン調達を実行しようと努力している側面が窺える。

（4）生物多様性に関する取組みは本業の中での係わりが必要＜グラフ 14、15、16＞

「生物多様性保全とは社会貢献の中で係わりを持つ」との考えが一般的である一方、事業活動が生物多様性に与える影響については認識している企業が少ない。中長期的な視点で方針を持つためにも、事業活動と生物多様性との関係の見直しが必要とされている。

（5）環境問題に対応するための R&D は 5 年間増加を続ける＜グラフ 18＞

環境問題に対応することを切り口とした研究開発はこの 5 年を通して伸び続けており、約 20%の増加を遂げている。環境問題への注目の高まりと共に、今後の製品･サービスへの反映が期待される。

（6）株主に対する環境問題･社会問題に関する情報開示の動きが広がる＜グラフ 22、23＞

有価証券報告書等で環境問題･社会問題を事業リスクとして公開する企業が過半数となる一方で、こうした問題に関連した株主からの行動が日本企業でも見られるようになっており、企業に対するステークホルダーからの期待が見て取れる。

(7)海外サプライヤーとの取引における CSR 配慮は未着手＜グラフ 36＞

海外サプライヤーとの取引における CSR は、調達基準の明文化と適用すら達成されていない状況にあり、海外に対する姿勢がまだ定まっていないように見受けられる。

(8)社会貢献活動の効果検証、今後の課題＜グラフ 37＞

社会貢献活動の効果検証は十分に進められていない。実施する活動の継続性と企業ブランドに係わる問題であり、今後の課題となっている。

(9)メディアスポンサーになる際の基準の策定が急がれる＜グラフ 39＞

行政や経団連からの問題提起がある一方で、有害情報から子どもを守るためにメディアスポンサーになる際の基準を策定する企業は広がりを見せておらず、速やかな対応が望まれている。

(10)安全・安心のテーマに事業化の視線が集まる＜グラフ 40＞

社会的課題の解消に資するビジネスの事業として、特に安全・安心のテーマに関連のある分野での事業化が、昨年度から急増している様子が窺われた。

グラフ一覧

【調査票　環境編　分析結果】

グラフ 1　環境 IR 対応の積極性（調査票「環境編」への業種別回答率）..... 7
グラフ 2　事業活動で発生する環境負荷の網羅的な把握 8
グラフ 3　温室効果ガスの排出（絶対量）に対する自己評価 9
グラフ 4　再生可能エネルギーの利用・生産 10
グラフ 5　市場からの要請 11
グラフ 6　原材料のグリーン調達 12
グラフ 7　原材料のグリーン調達の実効性を確保する為の取組み（複数選択可）..... 13
グラフ 8　トンキロデータの取得とエネルギー消費量の算出 14
グラフ 9　物流に関する環境負荷削減の取組み（複数選択可）..... 15
グラフ 10　外部環境監査の実施 16
グラフ 11　海外の事業所における環境パフォーマンスデータの集計範囲..... 17
グラフ 12　第三者等によるレビューの実施（複数選択可）..... 18
グラフ 13　ステークホルダーから意見を得る定期的な機会..... 19
グラフ 14　事業活動が生物多様性に与える影響（複数選択可）..... 20
グラフ 15　社会貢献活動の中での生物多様性との関わり 21
グラフ 16　生物多様性の保全に関する方針、中長期目標の策定 22
グラフ 17　環境ラベルの取得..... 23
グラフ 18　環境問題対応を切り口とした事業機会創出のための研究開発 24

【調査票　社会・ガバナンス編　分析結果】

グラフ 19　社会 IR の積極性（調査票「社会・ガバナンス編」への業種別回答率）..... 26
グラフ 20　法令遵守の状況を監査、評価するための取組み（複数選択可）..... 27
グラフ 21　内部通報制度の社外受付窓口..... 28
グラフ 22　環境問題や社会問題に関するリスク言及 29
グラフ 23　環境・社会問題に関する株主の個別な働きかけ等への対応事例（複数選択可）
..... 30
グラフ 24　独自の独占禁止法に関する遵守規定の設置と誓約書の提出（複数選択可）... 31
グラフ 25　公務員等との接遇についての社内規定..... 31
グラフ 26　国内の購買取引における公正な経済取引確保のための取組み（複数選択可）32
グラフ 27　顧客満足度向上に資する人材育成のための取組み（複数選択可）..... 33
グラフ 28　顧客からの要望・苦情に対応するための取組み（複数選択可）..... 34
グラフ 29　非正規従業員を対象とした取組み..... 35
グラフ 30　従業員の家族が従業員の抱える問題等を通報・相談可能な窓口の設置..... 36
グラフ 31　労働慣行の中での特筆すべき取組みの実施（複数選択可）..... 37
グラフ 32　ワーク・ライフ・バランスをテーマとした教育・研修機会..... 38
グラフ 33　両立支援の制度利用促進のための取組み（複数選択可）..... 39
グラフ 34　育児・介護休業取得後の復職サポートの為の制度（複数選択可）..... 40

グラフ 35　海外赴任する日本人社員・家族向けの研修の実施 41
グラフ 36　海外取引における CSR 配慮の現状 42
グラフ 37　社会貢献活動の効果検証 43
グラフ 38　国内・海外 NGO/NPO との協働としての取組み（複数選択可） 44
グラフ 39　有害情報から子どもを守るための基準を策定 45
グラフ 40　社会的課題の解消に資するビジネス 46

調査票　環境編
分析結果

環境 IR、電気･ガス、保険、空運がトップクラス

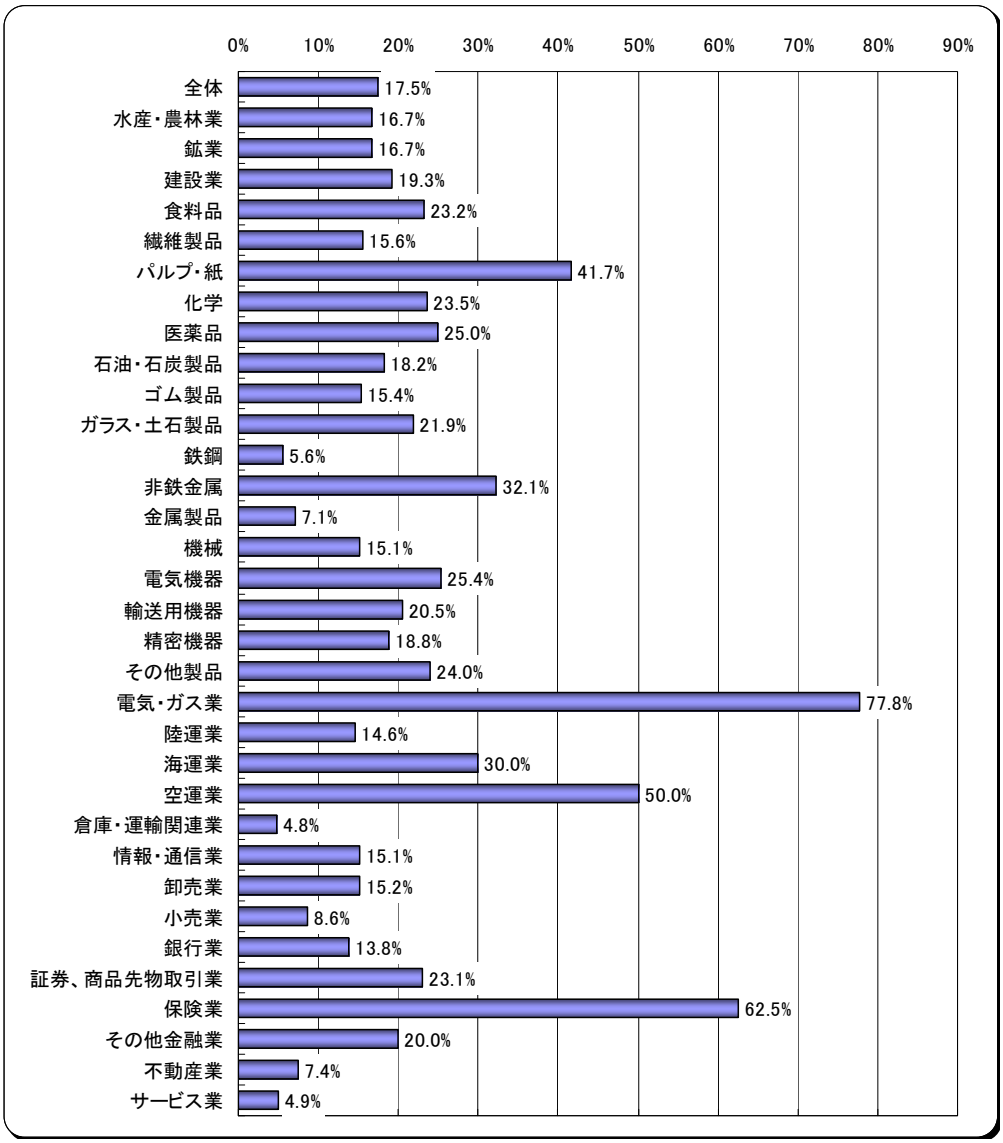
当社では、調査票「環境編」への回答の多寡（回答率）を当該業種における環境 IR 対応の積極度を示すひとつの指標と考えている。今年度調査の対象企業数は 2,000 社で、そのうちの 350 社から調査票「環境編」への回答を得た（有効回答率 17.5%）（締切後提出分も含む）。

業種（証券コード協議会が定める 33 業種中分類）別に見ると、電気･ガス業（77.8%）が環境情報の開示にもっとも積極的で、保険業（62.5%）と空運業（50.0%）が続く。トップ 3 の傾向は昨年と同様だが、今年度はパルプ･紙（41.7%）が大きく伸びて 4 位につけた他、昨年度無回答であった鉱業（16.7%）や石油･石炭製品（18.2%）がその他の業種と遜色のない回答率となった点が特徴的であった。

グラフ 1　環境 IR 対応の積極性（調査票「環境編」への業種別回答率）

N=2,000（調査対象企業）

（%の分母は各業種の調査対象企業数）

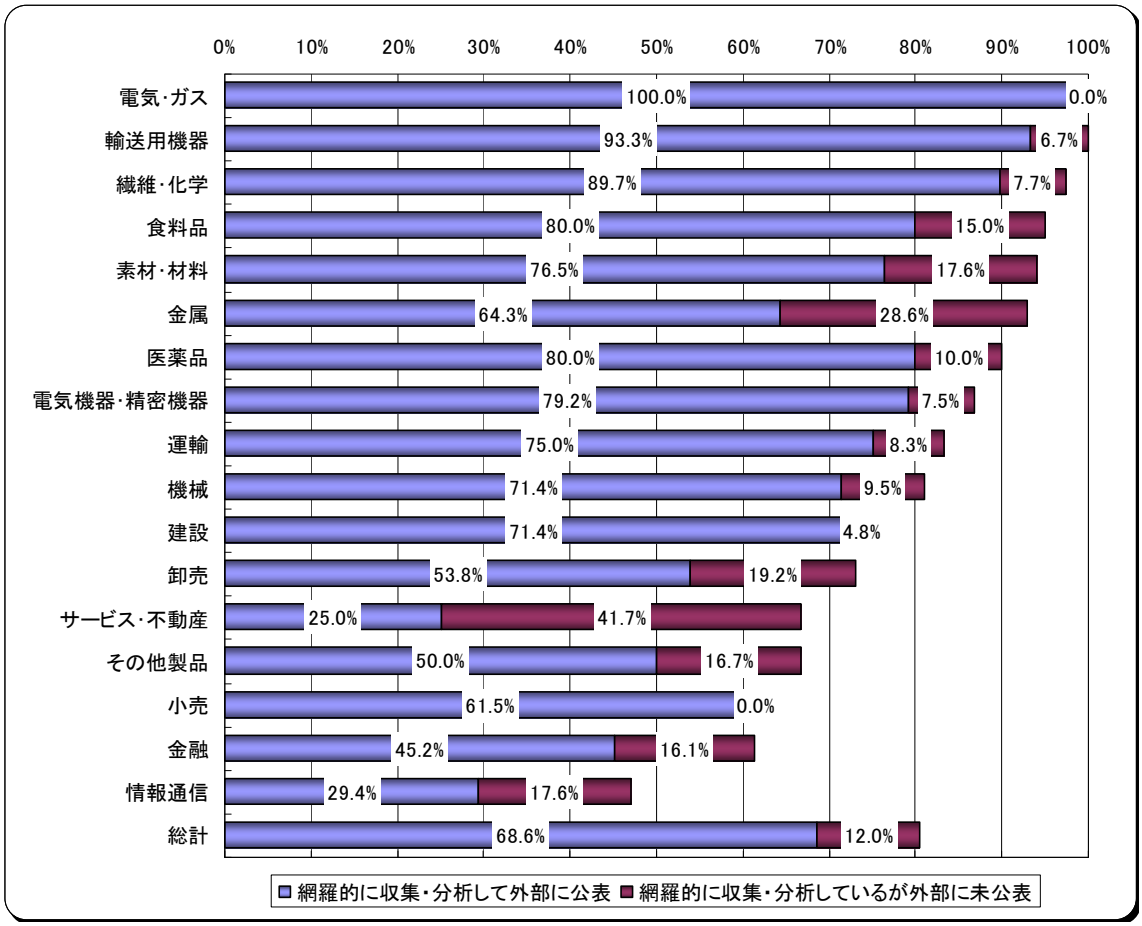


環境負荷の網羅的な把握、情報通信が最下位

事業活動全体による環境影響把握の為、事業活動の各段階で投入する資源・エネルギー及び発生する環境負荷の網羅的なデータ収集・分析を実施している企業は、有効回答企業全体で80.6%であった。網羅的な把握は製造業を中心に高い割合を示し、電気・ガスと輸送用機器では100%、繊維・科学（97.4%）と食料品（95.0%）、素材・材料（94.1%）、金属（92.9%）、医薬品（90.0%）では 9 割を超えた。一方、非製造業では網羅的な把握を行っている企業の割合は低く、特に情報通信（47.0%）は唯一 5 割をきる結果となっている。

グラフ２　事業活動で発生する環境負荷の網羅的な把握

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

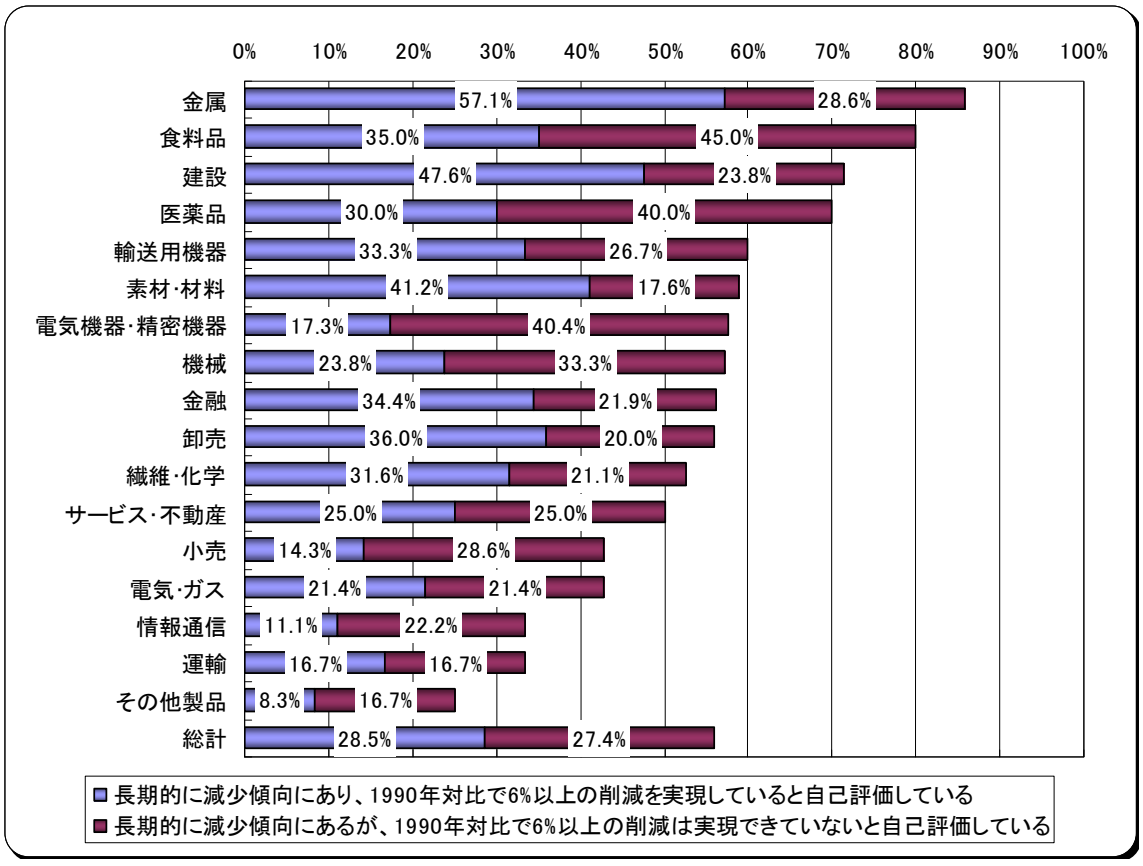


温室効果ガス排出量、絶対値での削減に課題

温室効果ガス排出量の絶対値について、長期的に減少傾向にあるとした企業は、有効回答企業全体で 55.9%だった。さらに、1990 年対比で 6%以上の削減を実現しているとする企業は28.5%となった。特に排出量が多いとされる業種において、1990 年対比で 6%以上の削減を実現しているとする企業は、金属（57.1%）のみ半数を上回ったが、電気・ガス（21.4%）、繊維・化学（31.6%）、素材・材料（41.2%）では半数に満たない結果となった。また、その他製品（8.3%）、情報通信（11.1%）、小売（14.3%）、運輸（16.7%）、電気機器・精密機器（17.3%）の５業種では２割以下となった。

グラフ３　温室効果ガスの排出（絶対量）に対する自己評価

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

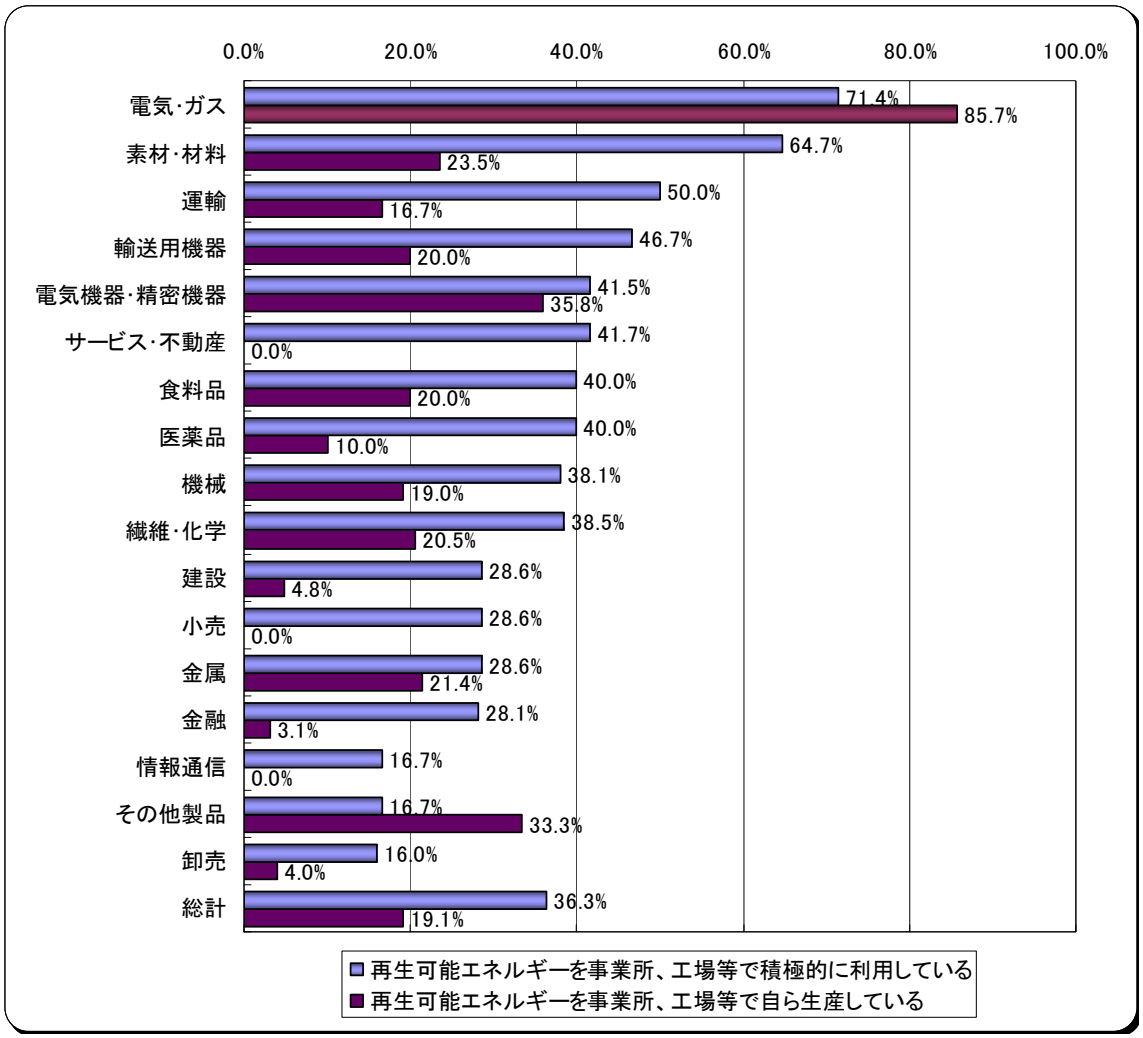


広範な業種で再生可能エネルギーを利用・生産

事業活動にともなうエネルギー投入に関して、再生可能エネルギーを積極的に利用しているとする回答は全体で 36.3%、自ら生産しているとする回答は 19.1%となった。再生可能エネルギー生産の主体と考えられる電気・ガスを除くと、再生可能エネルギーの積極的な利用について、素材・材料（64.7%）と運輸（50.0%）で半数を超える結果となった。再生可能エネルギーを自ら生産すると回答した企業は、電気機器・精密機器（35.8%）を筆頭に、その他製品（33.3%）、素材・材料（23.5%）と続いた。回答企業の中ではサービス・不動産と小売、情報通信の 3 業種を除く全ての業種で再生可能エネルギーの生産が確認されたことが特徴的である。

グラフ４　再生可能エネルギーの利用・生産

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

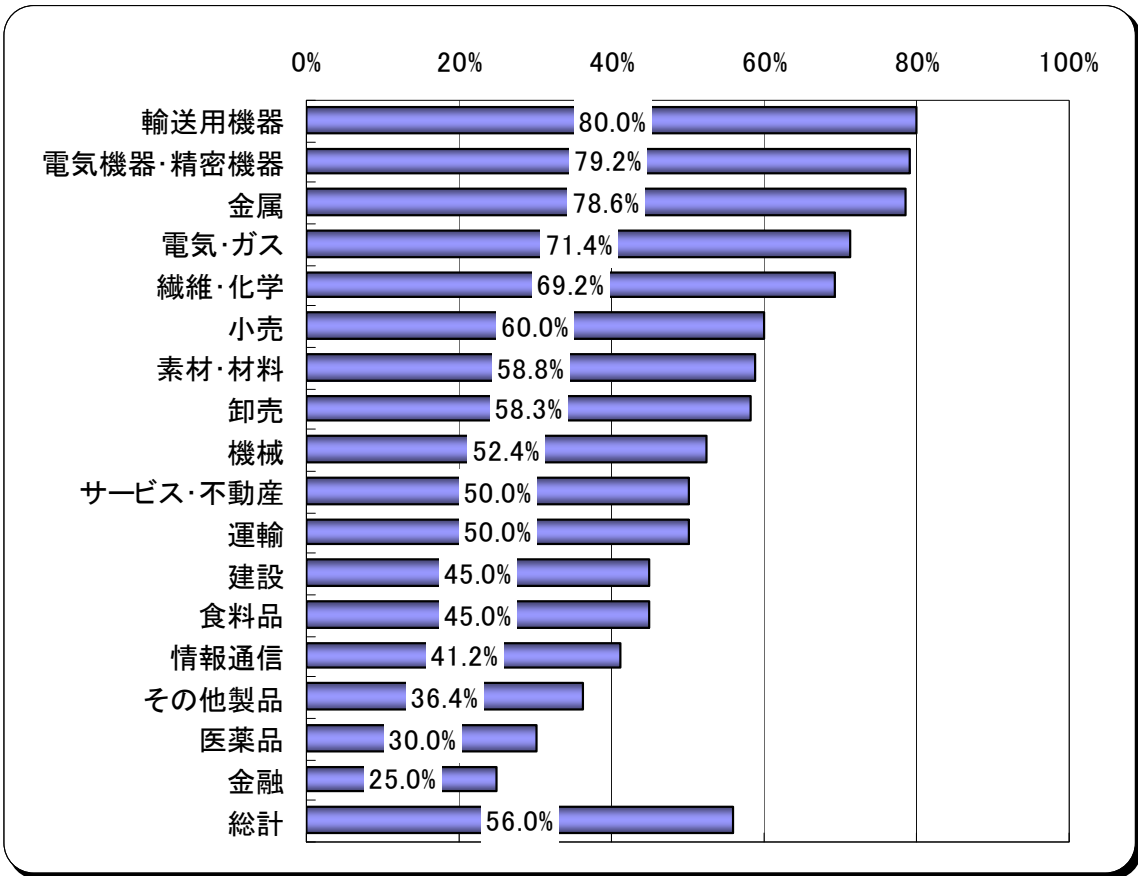


市場からの要請が業種をまたいで広がっている

顧客から、環境問題に配慮することが要請され、製品・サービスの購入意思決定にそうした要因が反映されるようになってきたかどうかを尋ねたところ、全体で 56.0%となり、昨年度を上回る結果となった。さらに、11 業種で 50%以上の企業が市場からの要請を受けていると判断する結果になった。昨年度の 7 業種から 4 業種の伸びを示しており、業種を越えて要請が広がっている状況にあるといえる。最下位となっている金融とその次に低い結果となった医薬品は、昨年度からの伸びはあるものの、順位は変わらない結果となっている。

グラフ５　市場からの要請

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

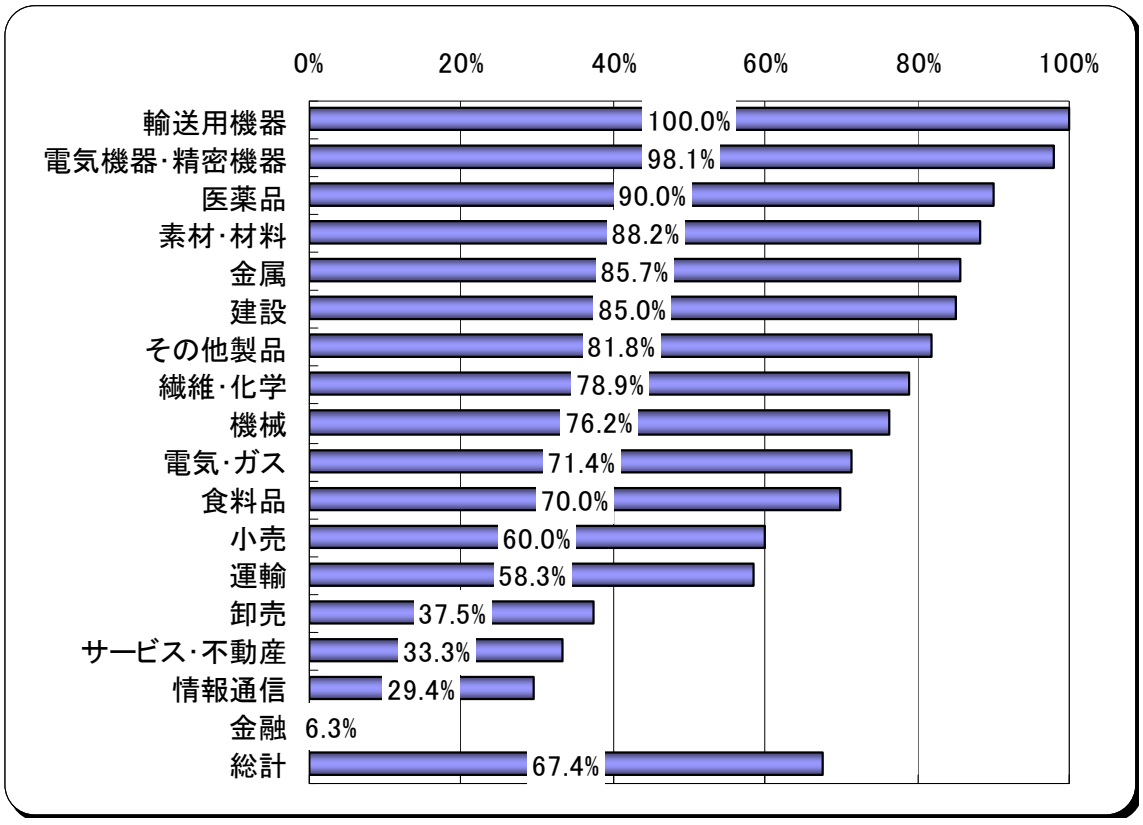


原材料のグリーン調達も製造業を中心に進む

原材料等のグリーン調達を実施しているとする企業は、全体で 67.4%となった。内訳では 11 業種で 70%を超え、輸送用機器では 100%という結果になっている。これまでは文房具などのグリーン購入が中心だったが、グリーン調達も相当程度広がってきたということを示している。

グラフ 6　原材料のグリーン調達

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

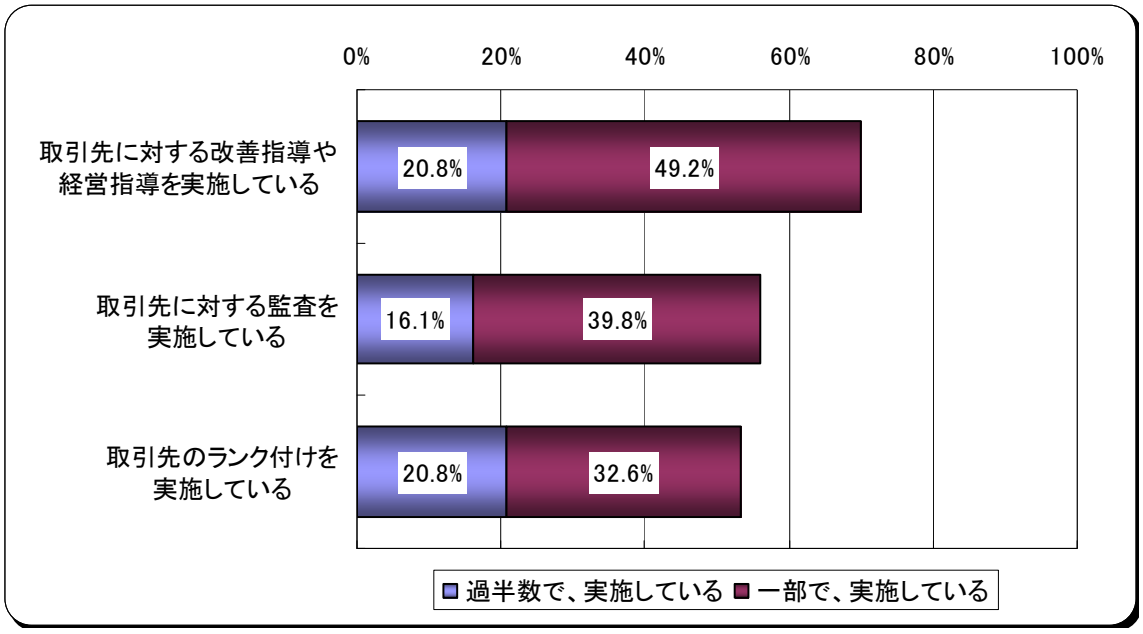


グリーン調達実効性確保の為の指導が進む

原材料のグリーン調達について実効性確保のための取組みについて尋ねたところ、実施しているとする企業は 70.5%という結果になった。取引先の過半数において取組みを実施しているとする回答は全ての項目で 20%程度と比較的低い結果になっており、全ての取引先に対して取組みを実施することが難しい実態を反映していると考えられる。しかしながら、取引先の監査、ランク付けも含めて、「一部で」と回答した企業を加えると実施率が全項目で 50%以上という結果になったことは、多くの企業がグリーン調達の実効性確保に着目しはじめているということを示している。

グラフ７　原材料のグリーン調達の実効性を確保する為の取組み（複数選択可）

N=236（グリーン調達を実施していると回答した企業）

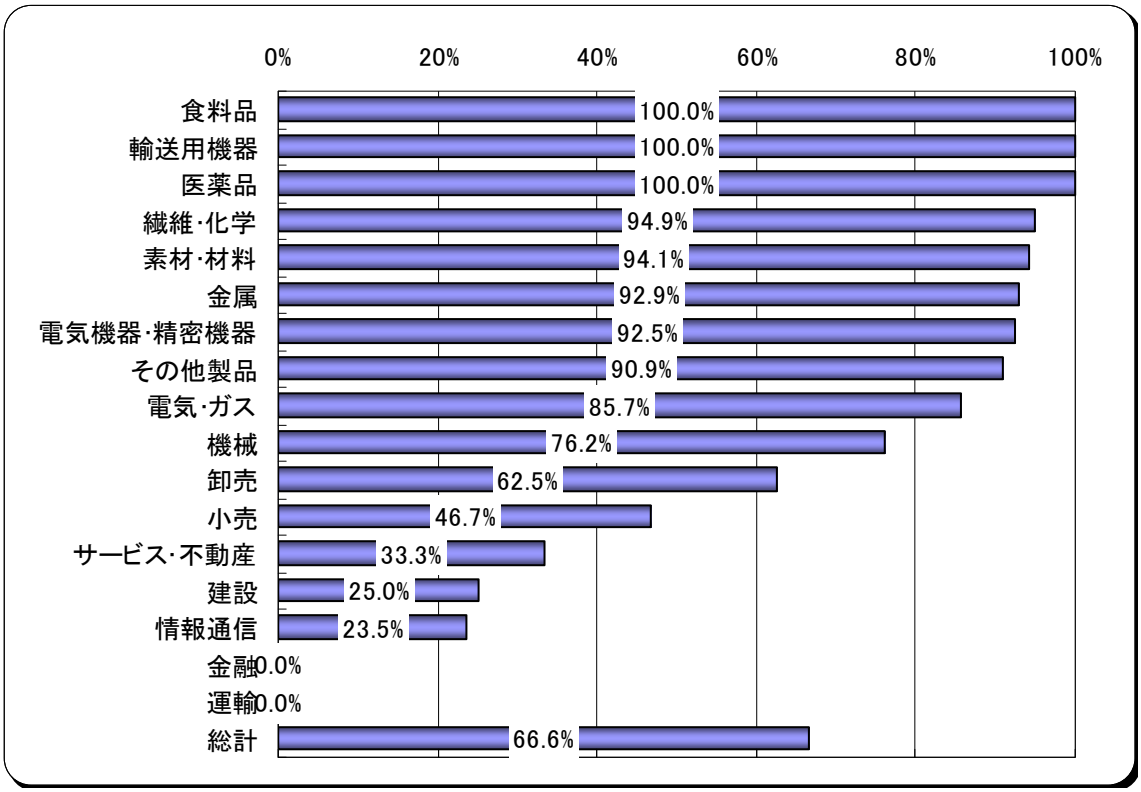


トンキロデータの把握、取り組みに大きな較差

貨物の荷主として、物流に係わる運版貨物量のトンキロデータの取得並びにエネルギー消費量の算出を行っているとする企業は、全体の 66.0%という結果になった。内訳を見ると、食料品、輸送用機器、医薬品では 100%となったほか、繊維・化学、素材・材料、金属、電気機器・精密機器、その他製品で 90%を超える結果となっており、取組みは進んでいる。一方で、比較的物流量が大きいと考えられる小売や建設といった業種で実施している企業は 5 割に達しておらず、課題が残っていると考えられる。

グラフ 8　トンキロデータの取得とエネルギー消費量の算出

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

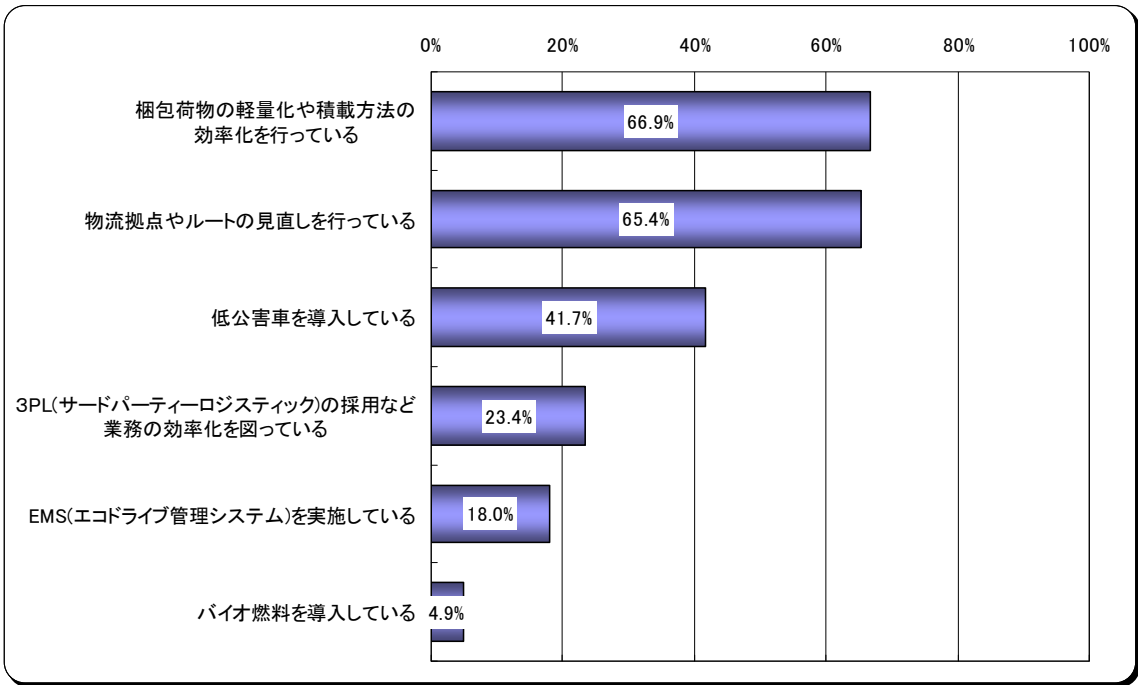


物流の環境負荷削減は荷物軽量化が先行

物流に関する環境負荷を削減するために行っている取組みとしては、梱包荷物の軽量化や積載方法の効率化が全体で66.9%となり、物流拠点やルートの見直しが65.4%と続いた。50%を超えた取組みはこの二つのみで、低公害車の導入や3PL の採用などはまだ取組み事例が少ないという結果になった

グラフ９　物流に関する環境負荷削減の取組み（複数選択可）

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

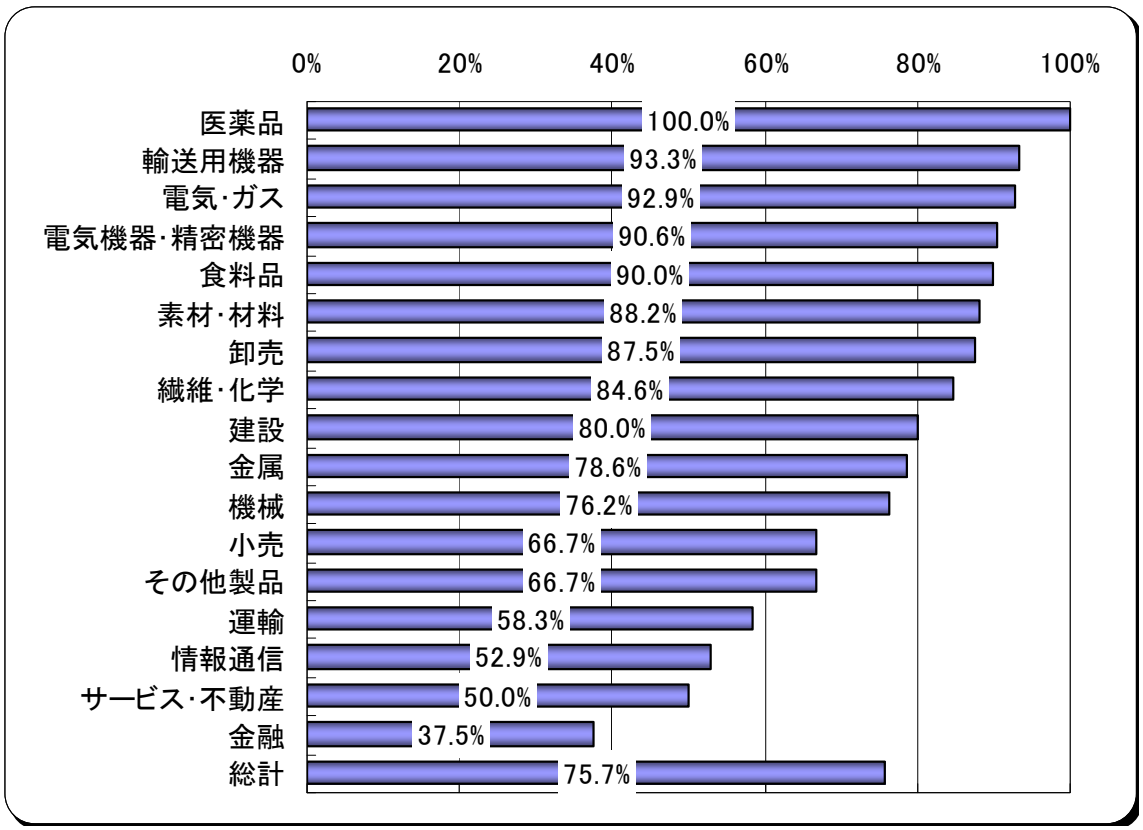


7 割を超える企業で外部環境監査を実施

外部環境監査の実施について尋ねたところ、全体では 75.7%の企業で実施していることが明らかになった。医薬品では 100%の実施率となったほか、輸送用機器、電気・ガス、電気機器・精密機器、食料品では 90%以上となった。50%未満となったのは金融のみであった。

グラフ 10　外部環境監査の実施

N=350（調査票環境編への有効回答企業）



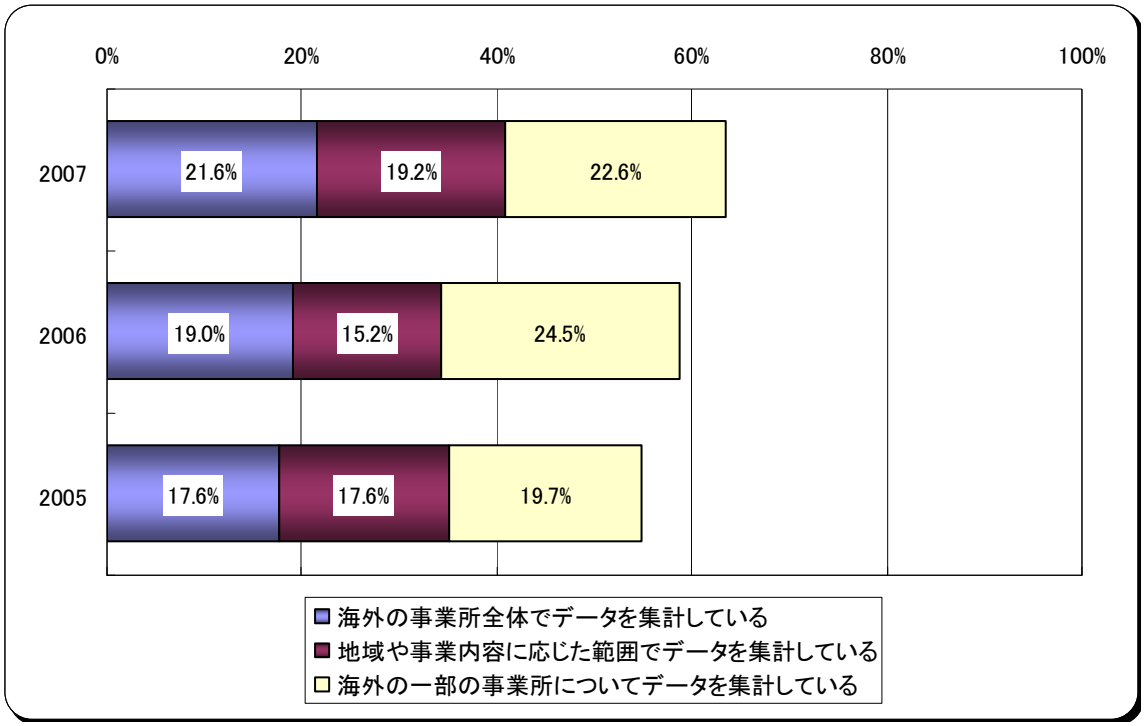
海外環境パフォーマンスデータ集計は確実に進展

海外の事業所における環境パフォーマンスデータの集計範囲について、2005 年からの推移を見たところ、データを集計しているとする企業は全体的に増加傾向を続けていることが明らかになった。中でも、海外の事業所全体でデータを集計しているとする企業は今年度初めて 20%を超え、継続的に増加傾向にあることが特徴的である。

グラフ 11　海外の事業所における環境パフォーマンスデータの集計範囲

N=349（2005 年）、361（2006 年）、350（2007 年）

（調査票環境編への有効回答企業）

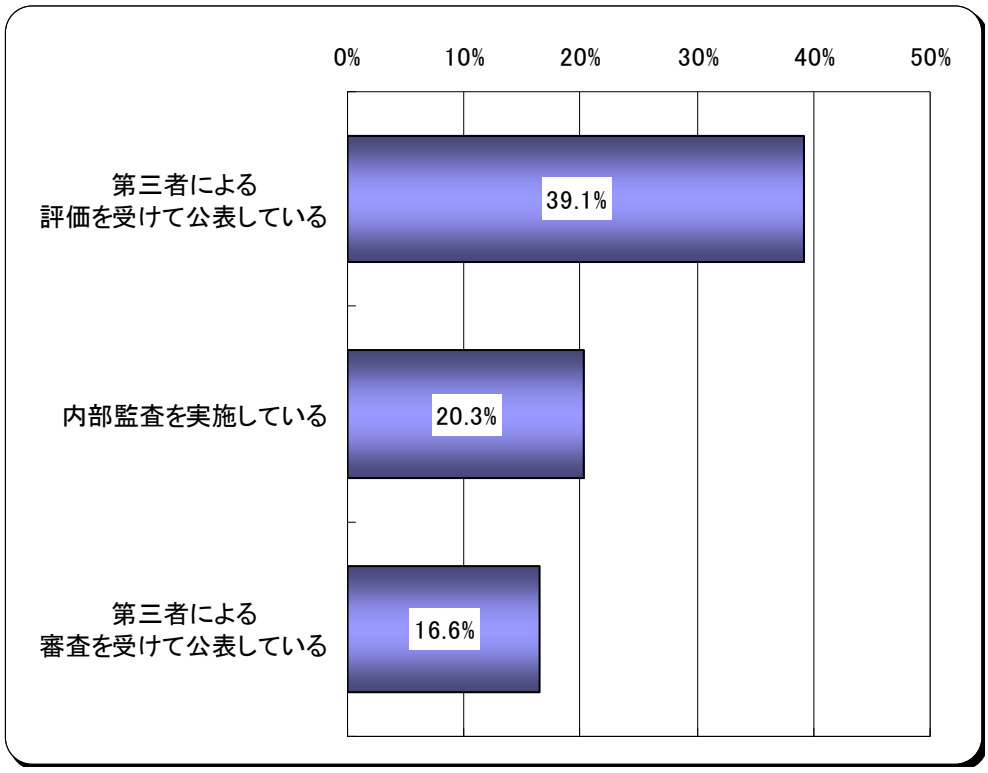


環境報告書の信頼性向上に過半数が取組む

環境報告書の信頼性向上、あるいは内容の充実を図るため、第三者等によるレビューを実施しているかを尋ねた。全体の 60%で何らかの取組みを行っているという結果になり、第三者による評価を受けて公表しているとする企業が最も多い 39.1%という結果になった。

グラフ 12　第三者等によるレビューの実施（複数選択可）

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

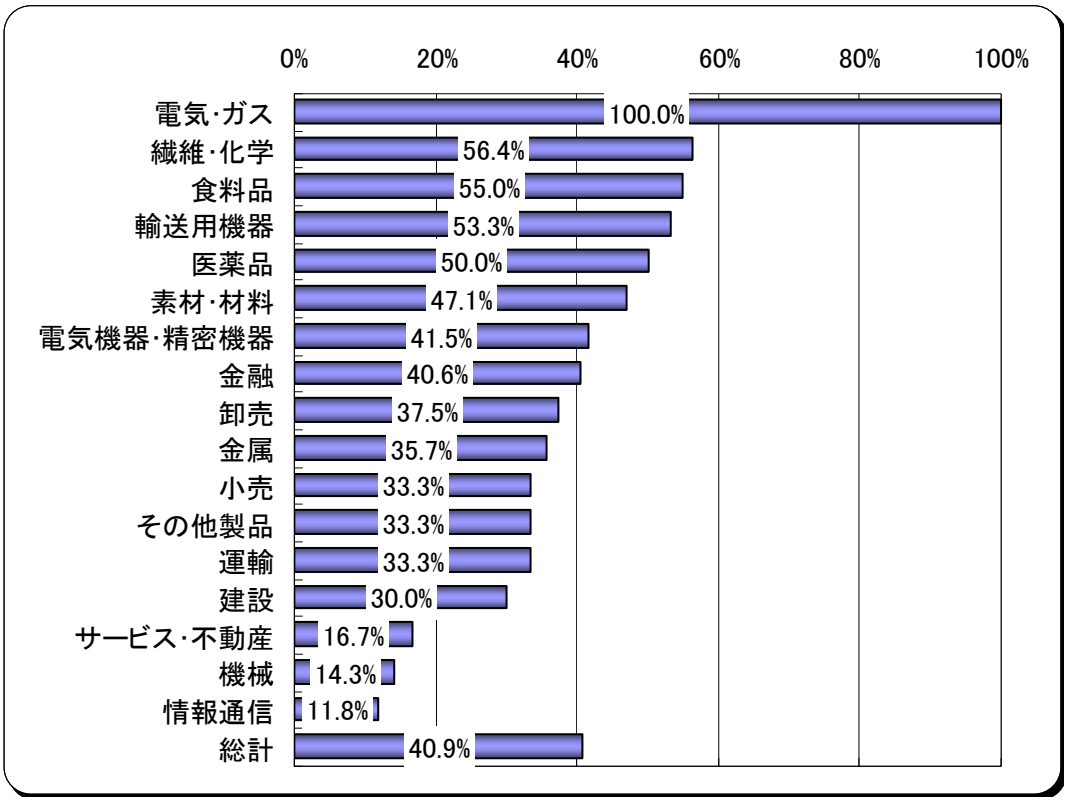


ステークホルダーとの意見交換は 4 割程度

環境活動に対してステークホルダーから意見を得る機会を定例的に作っているとする企業は、全体で 40.9%となった。電気・ガスでは 100%となったが、その他の業種には大きな開きがあり、50%以上となったのは繊維・化学、食料品、輸送用機器、医薬品のみだった。サービス・不動産、機械、情報通信の実施率は 20%以下となった。

グラフ 13　ステークホルダーから意見を得る定期的な機会

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

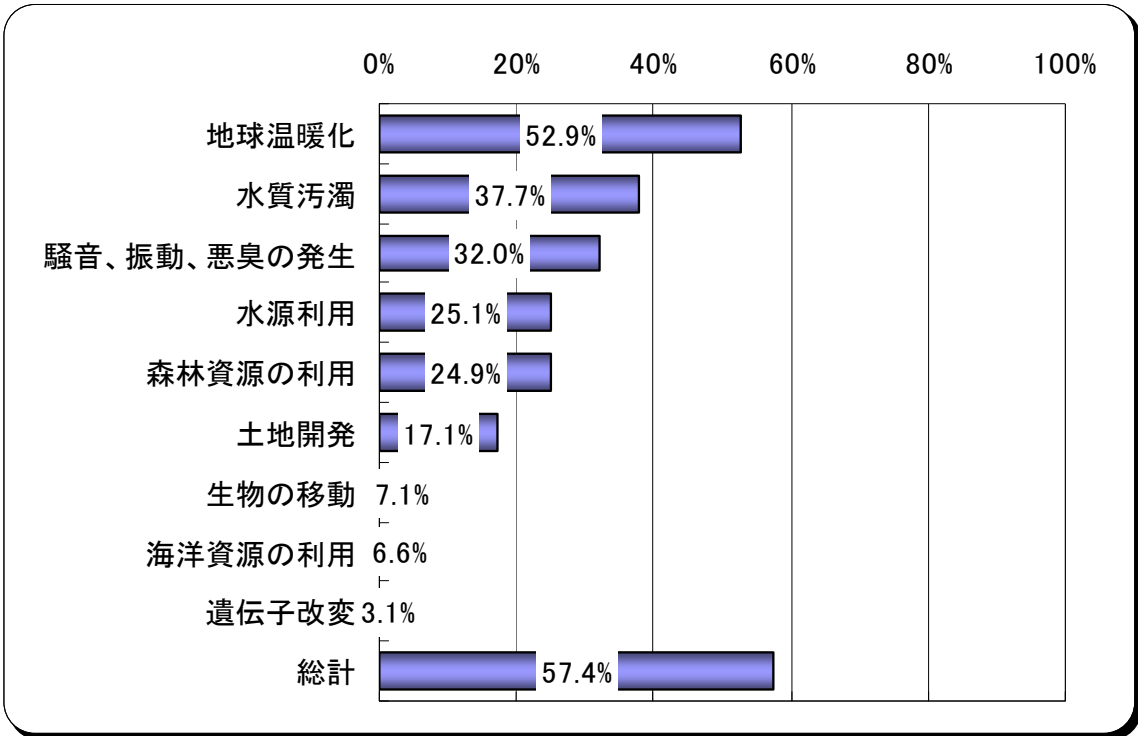


半数以上が事業活動で生物多様性への影響認識

事業活動が生物多様性の減少に結びつく側面があるとする企業は、全体で 57.4%となった。特に地球温暖化を通した生物多様性への影響については、半数以上となる 52.3%の企業が認識しているとする結果になった。環境省の環境報告ガイドラインの改訂により、事業と生物多様性とのかかわりを言及していくことが求められている。今後、企業による認識がどのように変わっていくか注目される。

グラフ 14　事業活動が生物多様性に与える影響（複数選択可）

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

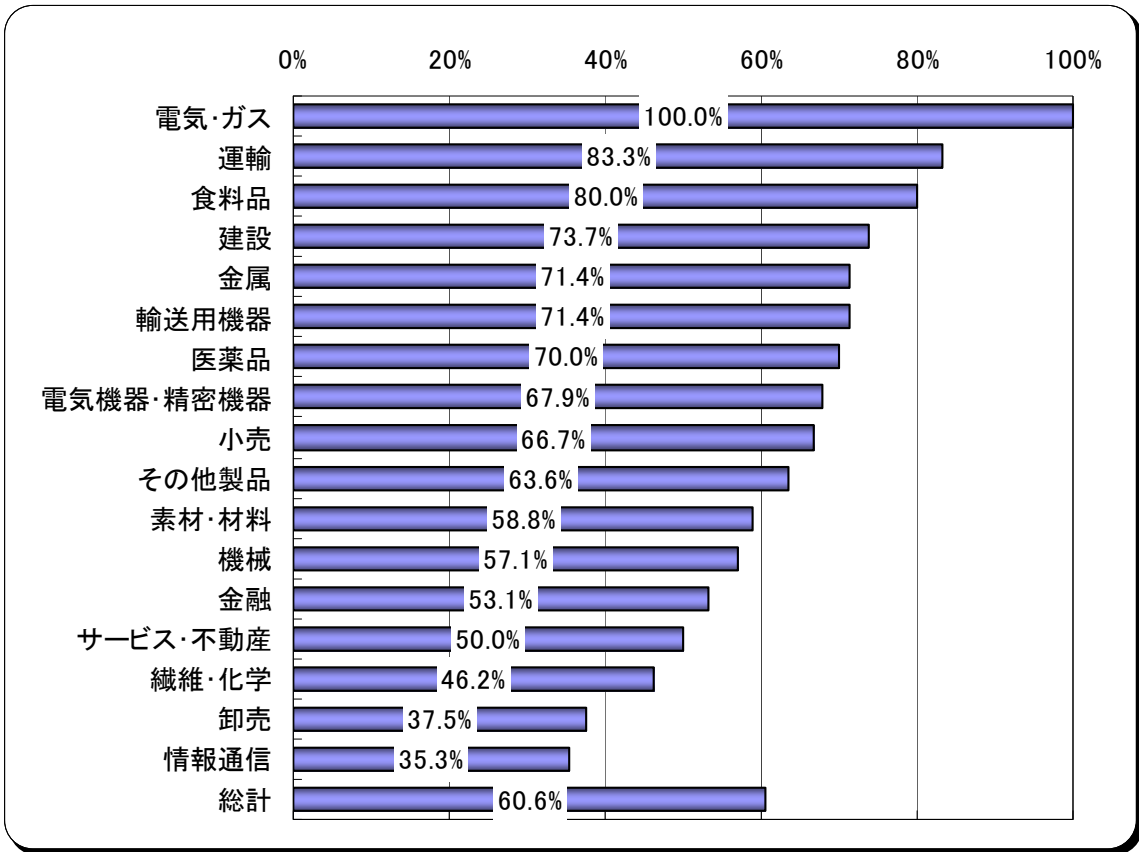


6 割超の企業が社会貢献として生物多様性保全に関与

社会貢献活動として生物多様性の保全の取組みを行っている事例があるかを尋ねたところ、全体で60.6%の企業が、取組み事例があると答えた。業種別では電気・ガスで100%となったほか、運輸、食料品では 80%以上で実施されている。概ね半数以上の企業が何らかの取組みを実施しており、実施率が 50%未満となったのは情報通信、卸売、繊維・化学の3つのみとなった。生物多様性保全に社会貢献活動という位置づけで関与している事例は比較的多くあると見られ、今後は本業の中での配慮が如何に進められていくかが注目される。

グラフ 15　社会貢献活動の中での生物多様性との関わり

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

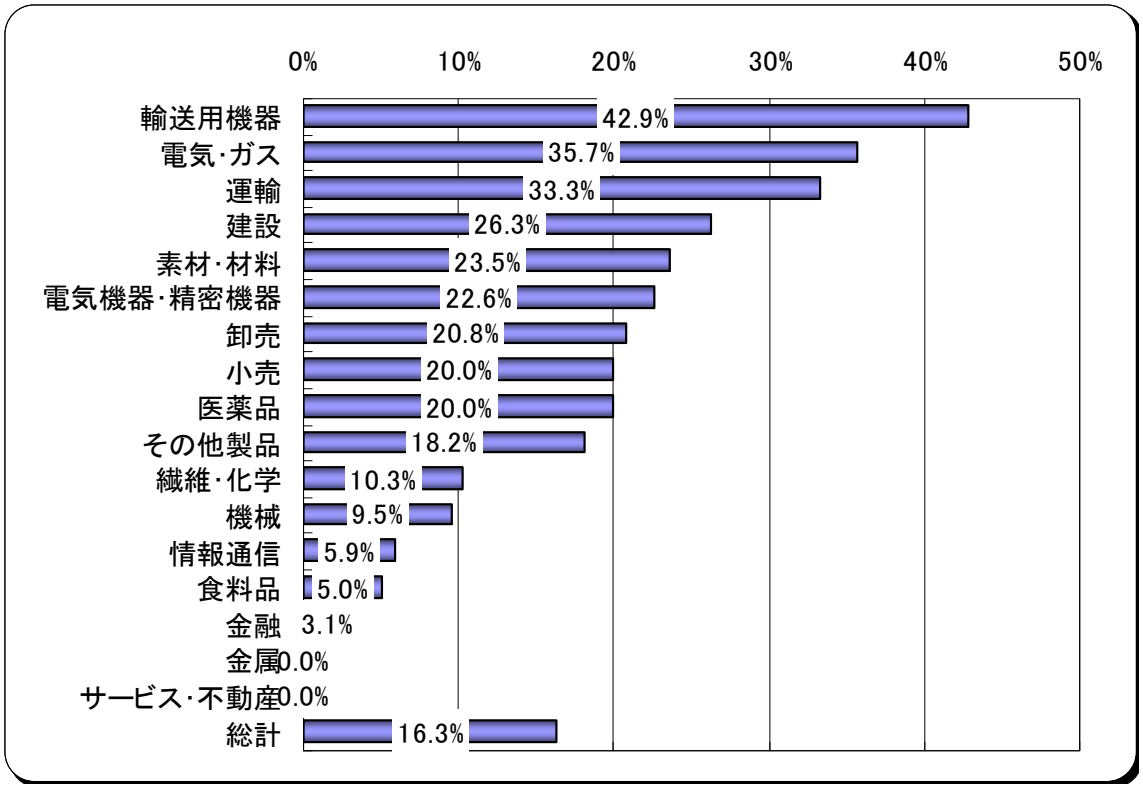


生物多様性、中・長期目標の策定が今後の課題

生物多様性の保全に関する方針、中長期目標は、有効回答企業全体で 16.4%のみという結果になった。策定しているとする企業の最も多かった輸送用機器（42.9%）でも半数に達しておらず、電気・ガス（35.7%）、運輸（33.3%）、建設（26.3%）を含む4業種のみで 4 分の 1 を超えるという結果となった。まったく策定していないとする業種も金融と金属の 2 業種であった。2007 年 6 月に改訂された環境報告ガイドラインで新たに加えられた項目ということもあり、方針や中長期目標の策定は直近の課題といえる。

グラフ 16　生物多様性の保全に関する方針、中長期目標の策定

N=350（調査票環境編への有効回答企業）

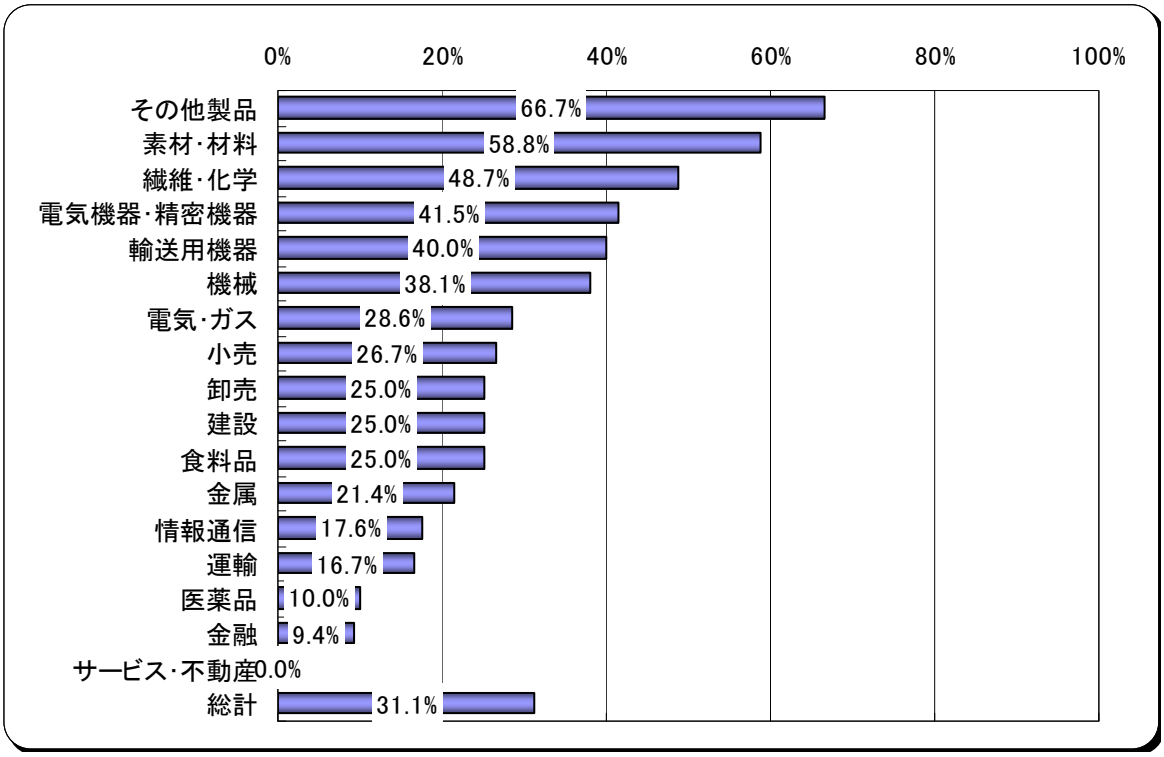


環境ラベルの取得は過半数に満たない

製品・サービスについて、独立機関が発行する環境ラベルを取得しているか尋ねた。全体では31.1%しか取得しておらず、業種別ではその他製品と素材・材料のみが 50%を超える結果となった。取得率が 3 割以下の業種が 11 業種と多数を占めており、現状では独立機関発行の環境ラベルの取得が進んでいないといえる。

グラフ 17　環境ラベルの取得

N=350（調査票環境編への有効回答企業）



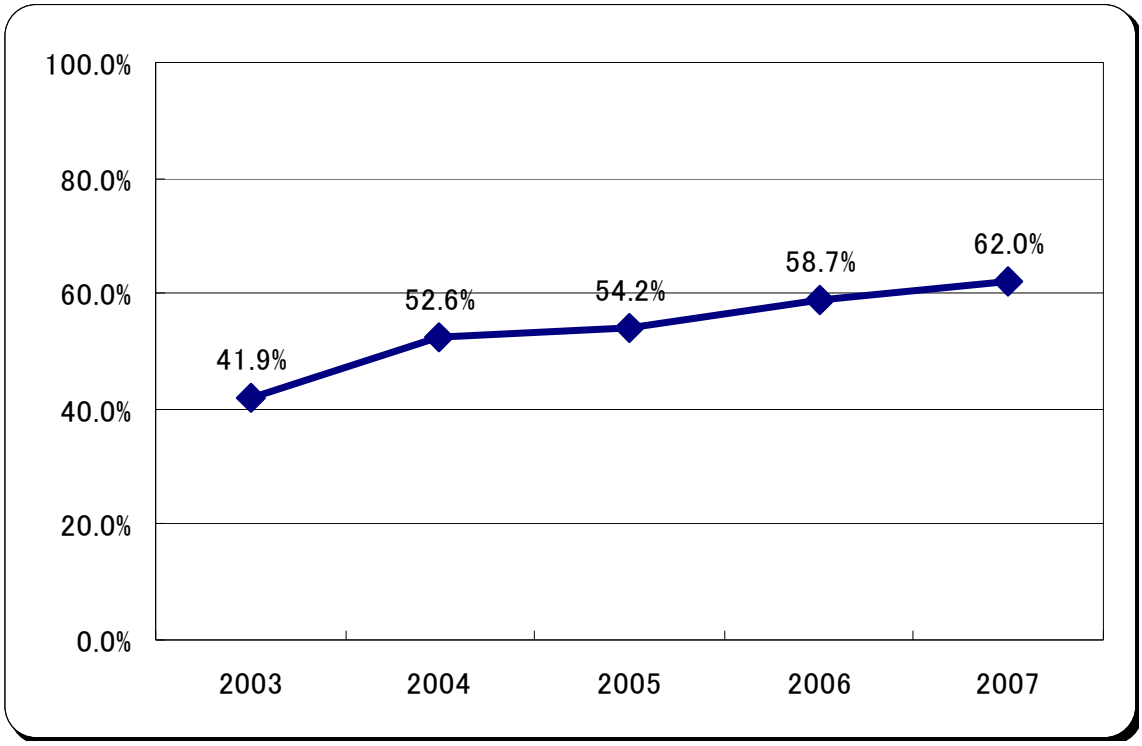
環境問題対応を切り口とした R&D、順調な伸び

環境問題対応を切り口とした事業機会創出のための研究開発（R&D）があるとする企業は、2005 年（54.2%）、2006 年（58.7%）、2007 年（62.0%）と順調な伸びを示す結果となった。このことは、環境に配慮した製品・サービスに対するニーズが広まっていることを企業が認知した帰結であると考えられる。

グラフ 18　環境問題対応を切り口とした事業機会創出のための研究開発

N=349（2005 年）、361（2006 年）、350（2007 年）

（調査票環境編への有効回答企業）



調査票　社会･ガバナンス編
分析結果

社会 IR、電気･ガス、空運、保険がトップクラス

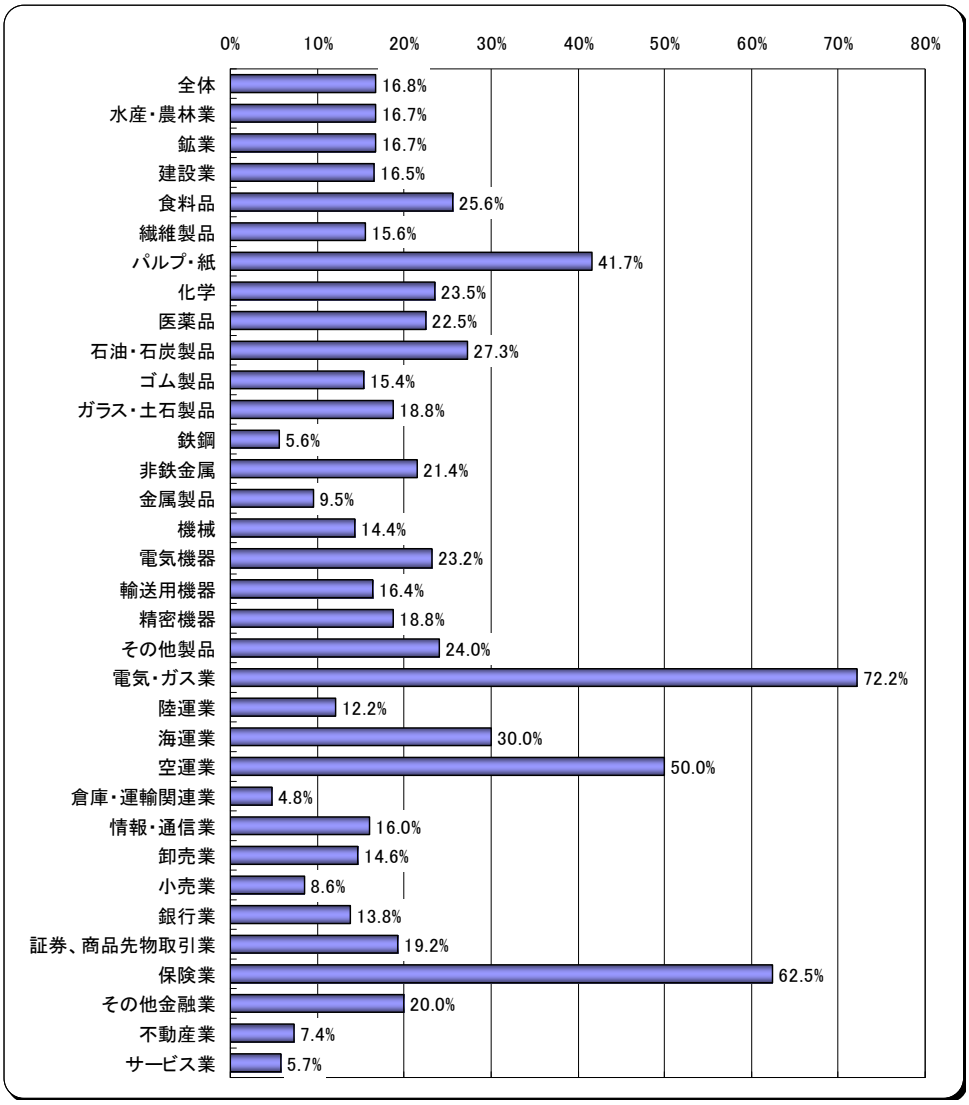
当社では、調査票「社会・ガバナンス編」への回答の多寡（回答率）を当該業種における環境 IR 対応の積極度を示すひとつの指標と考えている。今年度調査の対象企業数は2,000社で、そのうちの 336 社から調査票「社会・ガバナンス編」への回答を得た（有効回答率 16.8%）(締切後提出分も含む)。

業種（証券コード協議会が定める 33 業種中分類）別に見ると、環境 IR への積極性と同様に、電気・ガス業（72.2%）がトップ、保険業（62.5%）と空運業（50.0%）が続き、パルプ・紙（41.7%）が大きく伸びて４位につけた。昨年度無回答であった鉱業（16.7%）、石油・石炭製品（27.3%）、ゴム製品（15.4%）も、その他の業種と遜色のない回答率となった点が特徴的であった。

グラフ 19　社会 IR の積極性（調査票「社会・ガバナンス編」への業種別回答率）

N=2,000（調査対象企業）

（%の分母は各業種の調査対象企業数）

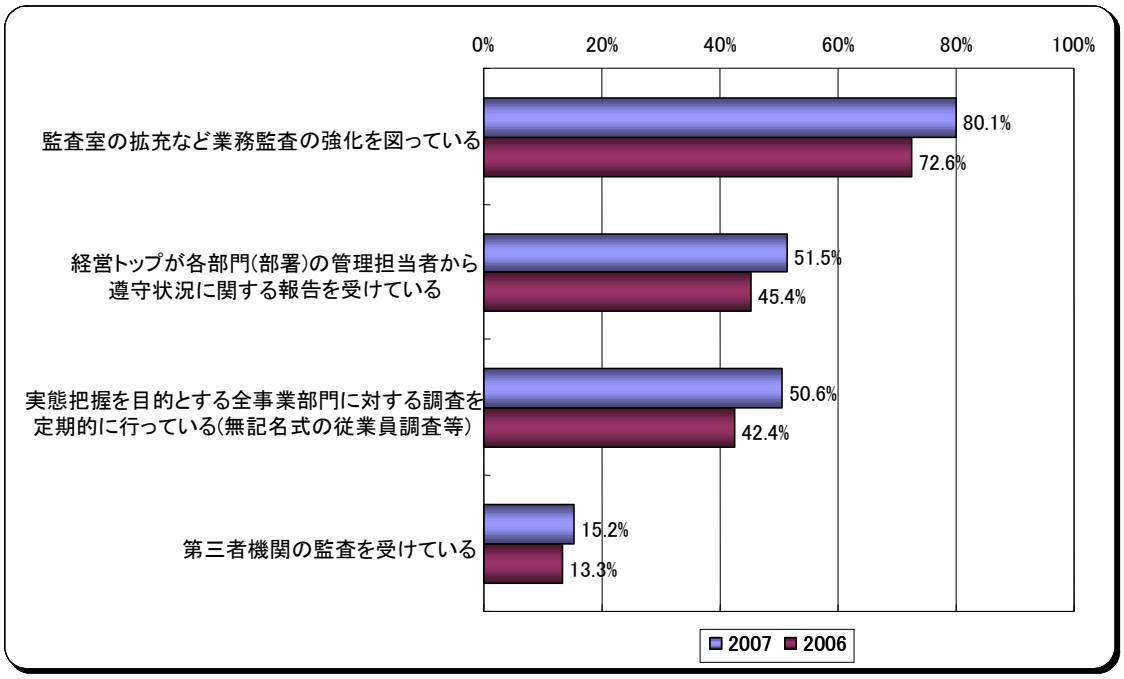


監査室の拡充など社内での業務監査の強化が進む

法令遵守の状況を監査、評価するために実施している取組みについて尋ねた。昨年度と比して全項目で実施率が純増しており、監査室の拡充など業務監査の強化を行っているとする企業は全体で 80.1%となった。経営トップが各部門（部署）の管理担当者から遵守状況に関する報告を受けている、実態把握を目的とする全事業部門に対する調査を定期的に行っている、とする企業もそれぞれ半数を超え、業務監査の強化が進んでいる状況が反映された。

グラフ 20　法令遵守の状況を監査、評価するための取組み（複数選択可）

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

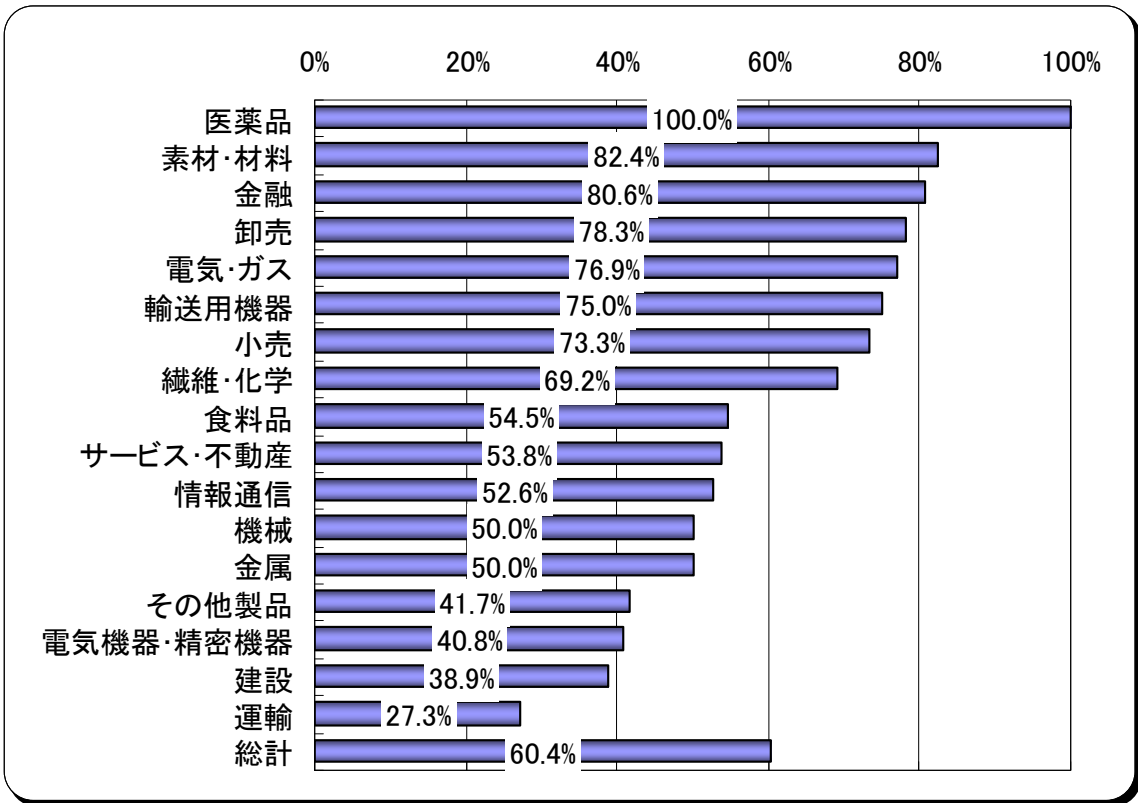


内部通報のための社外受付窓口は 6 割で実施

内部通報制度はすでに全体の 95.8%で実施されており、通報のための窓口を社外に設置しているとする企業は全体で 60.4%となった。業種別に見ると 7 割程度かそれ以上は実施しているグループ、5 割程度の実施率のグループ、4 割程度かそれ以下のグループに分かれている。内部通報についての問題意識の差や、同業他社の取り組みを見ながら取組みを進めていることに由来すると考えられる。

グラフ 21　内部通報制度の社外受付窓口

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

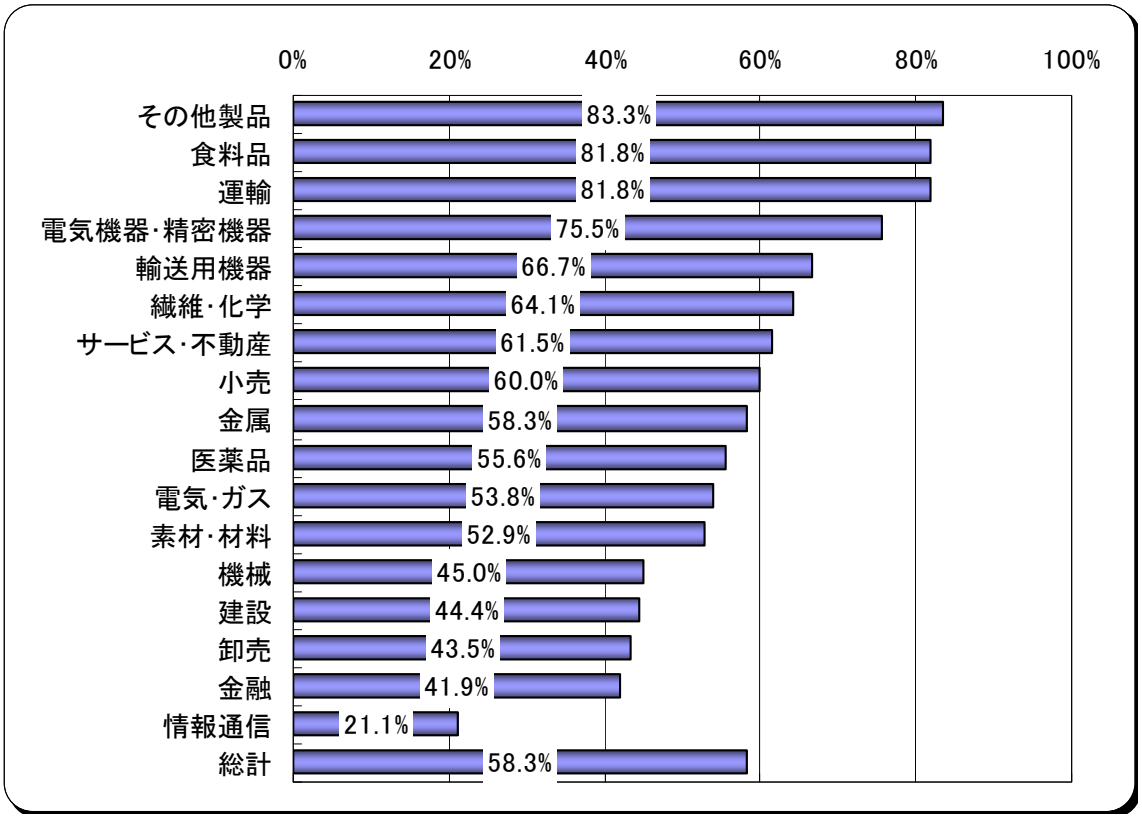


約 6 割で環境、社会問題を事業リスクとして開示

直近の有価証券報告書等の「事業等のリスク」に関する情報開示の中で、環境問題や社会問題に関連するリスクの言及があるとする企業は、全体で 58.3%となった。その他製品、食料品、運輸では 80%を超える企業で開示を行っているとしており、開示率が 50%を切る業種は5つのみと、少数派に回った。特に情報通信は 21.1%とその他の業種に大きく水をあけられている。

グラフ 22　環境問題や社会問題に関するリスク言及

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

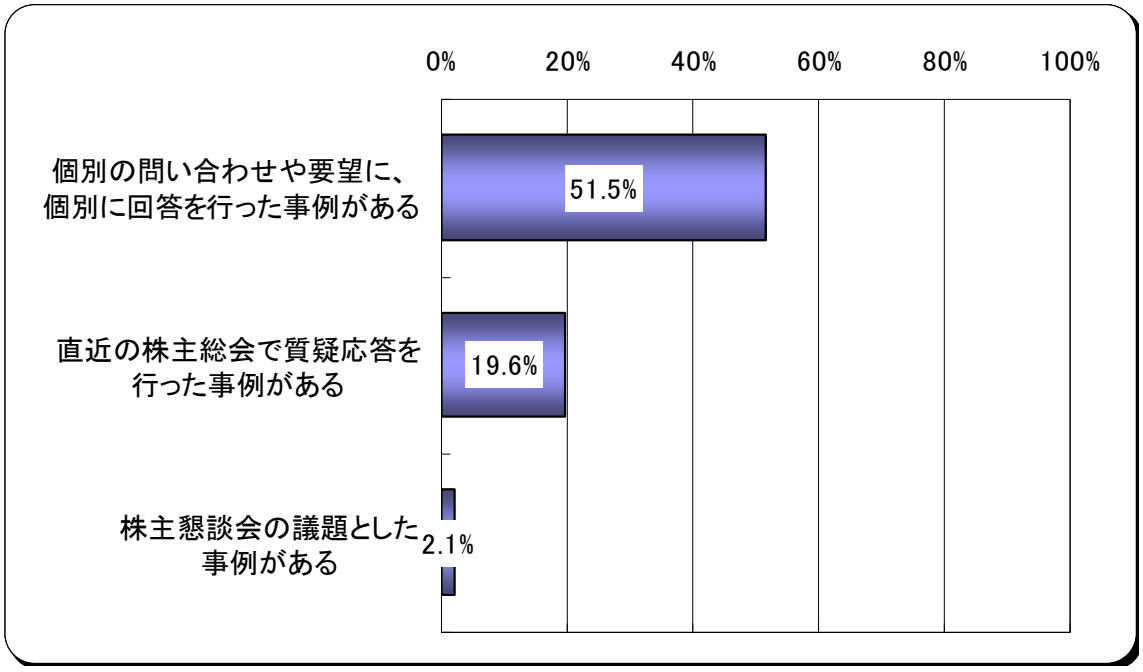


株主からの働きかけには個別回答で取組みあり

環境問題・社会問題に関連する株主からの個別の働きかけ等に積極的に対応している事例として、個別の問い合わせや要望に、個別に回答を行った事例があるとする企業が、全体で 52.0%に上る結果となった。さらに、直近の株主総会で質疑応答を行った事例があるとする企業も19.6%存在し、環境問題・社会問題に関連した株主行動が日本企業に対しても存在することが裏付けられたといえる。

グラフ 23　環境・社会問題に関する株主の個別な働きかけ等への対応事例（複数選択可）

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）



社内規定の設置は進むが、程度に開き

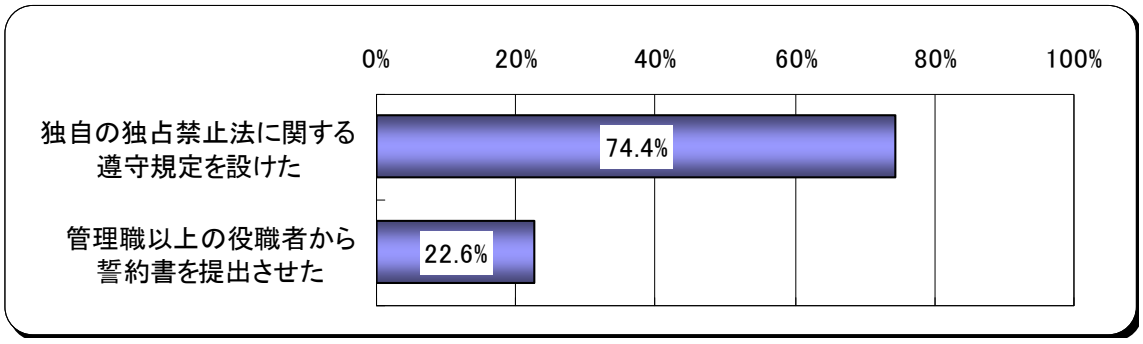
独占禁止法と公務員等との接遇について、それぞれ社内規定の設置の取組みがあるのか尋ねた。

独占禁止法に関する独自の遵守規定を設けたとする企業は全体の 74.4%に上った。業種別に見ても、全ての業種で過半数の企業が設置していた。一方、管理職以上の役職者から誓約書を提出させたとする企業は 22.6%となり、取組みの徹底度に差が出ているものと考えられる。

公務員等との接遇に関しても、全体で 64.6%と比較的多数の企業が何らかの社内規定を持ち、その程度に差が出る結果となっている。規定が元公務員にまで言及しているものは全体で 11.0%にとどまった。

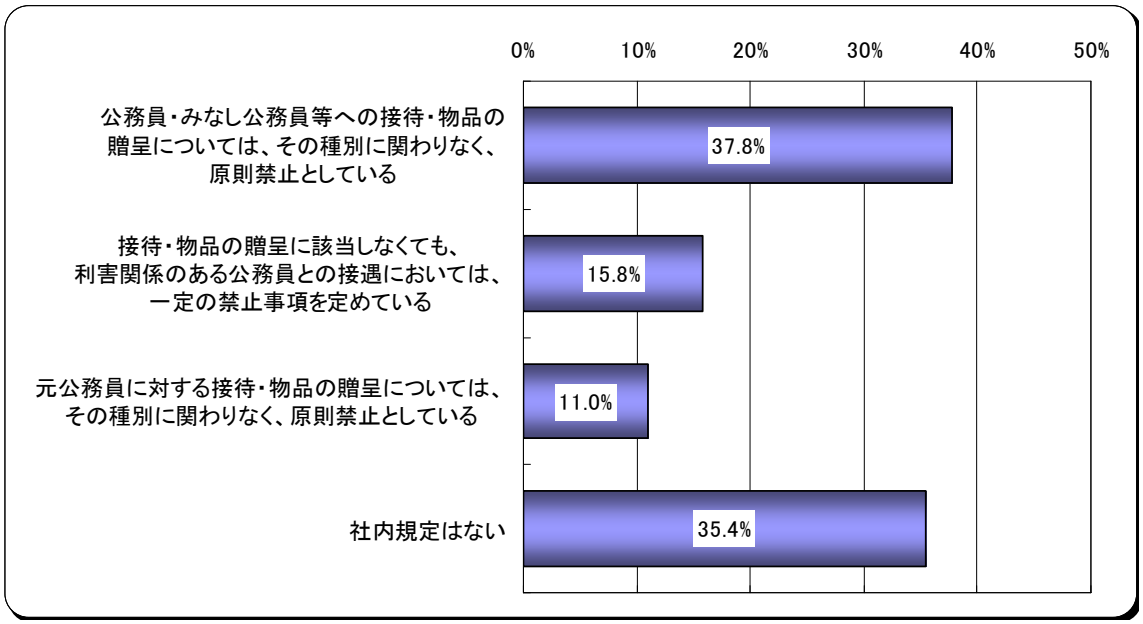
グラフ 24　独自の独占禁止法に関する遵守規定の設置と誓約書の提出（複数選択可）

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）



グラフ 25　公務員等との接遇についての社内規定

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

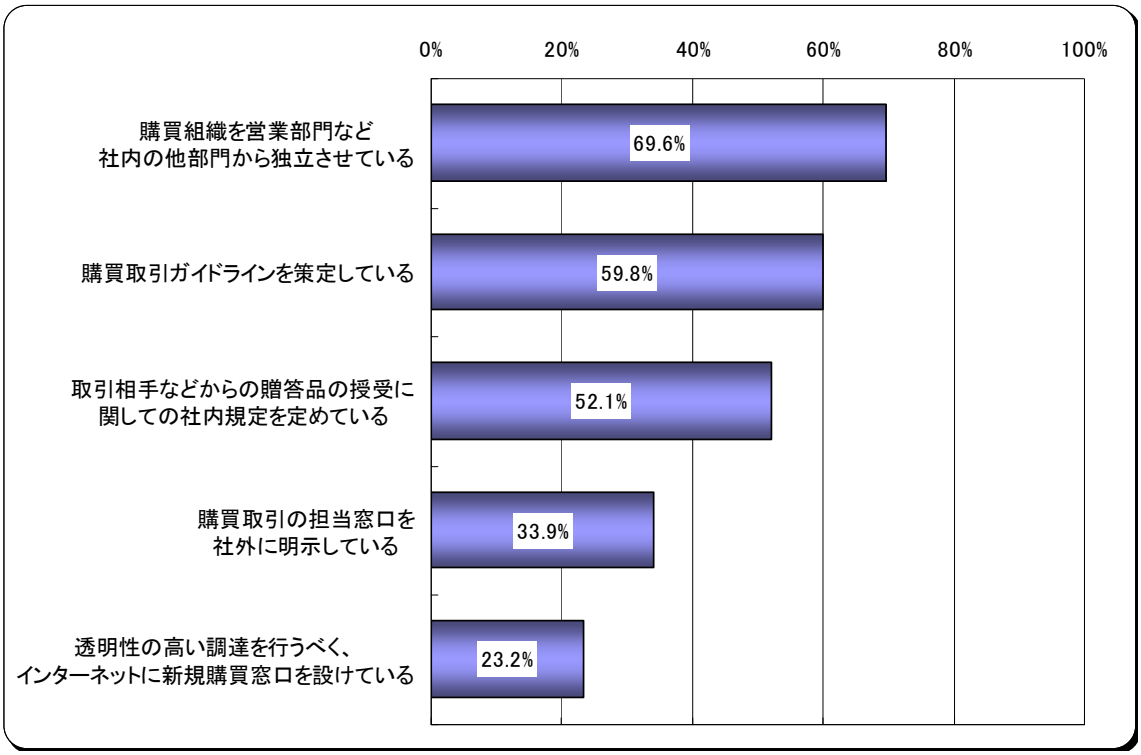


購買組織の独立が約 7 割の企業で進む

国内の購買取引において、公正な経済取引を確保するための取組みについて尋ねた。購買組織を営業部門など社内の他部門から独立させているとする企業が全体で 69.6%となって最も多く、購買取引ガイドラインの策定、取引相手などからの贈答品の授受に関しての社内規定が続いた。これらの取組みは全体の半数以上の企業で実施されている。

グラフ 26　国内の購買取引における公正な経済取引確保のための取組み（複数選択可）

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

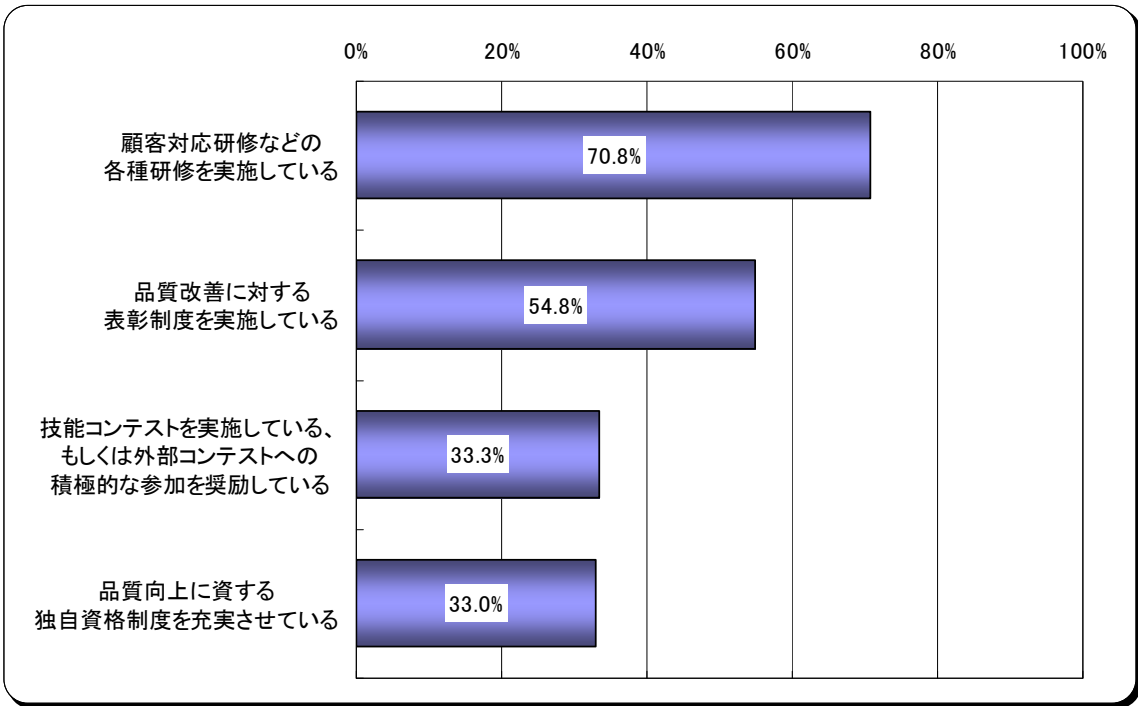


顧客満足度向上のための研修、7 割で実施

顧客満足度向上のための取組みについて尋ねた。顧客対応研修などの各種研修を実施しているとする企業は 70.8%となり、最も多い結果となった。品質改善に対する表彰制度を実施しているとする企業も 54.8%と半数以上に上っている。

グラフ 27　顧客満足度向上に資する人材育成のための取組み（複数選択可）

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

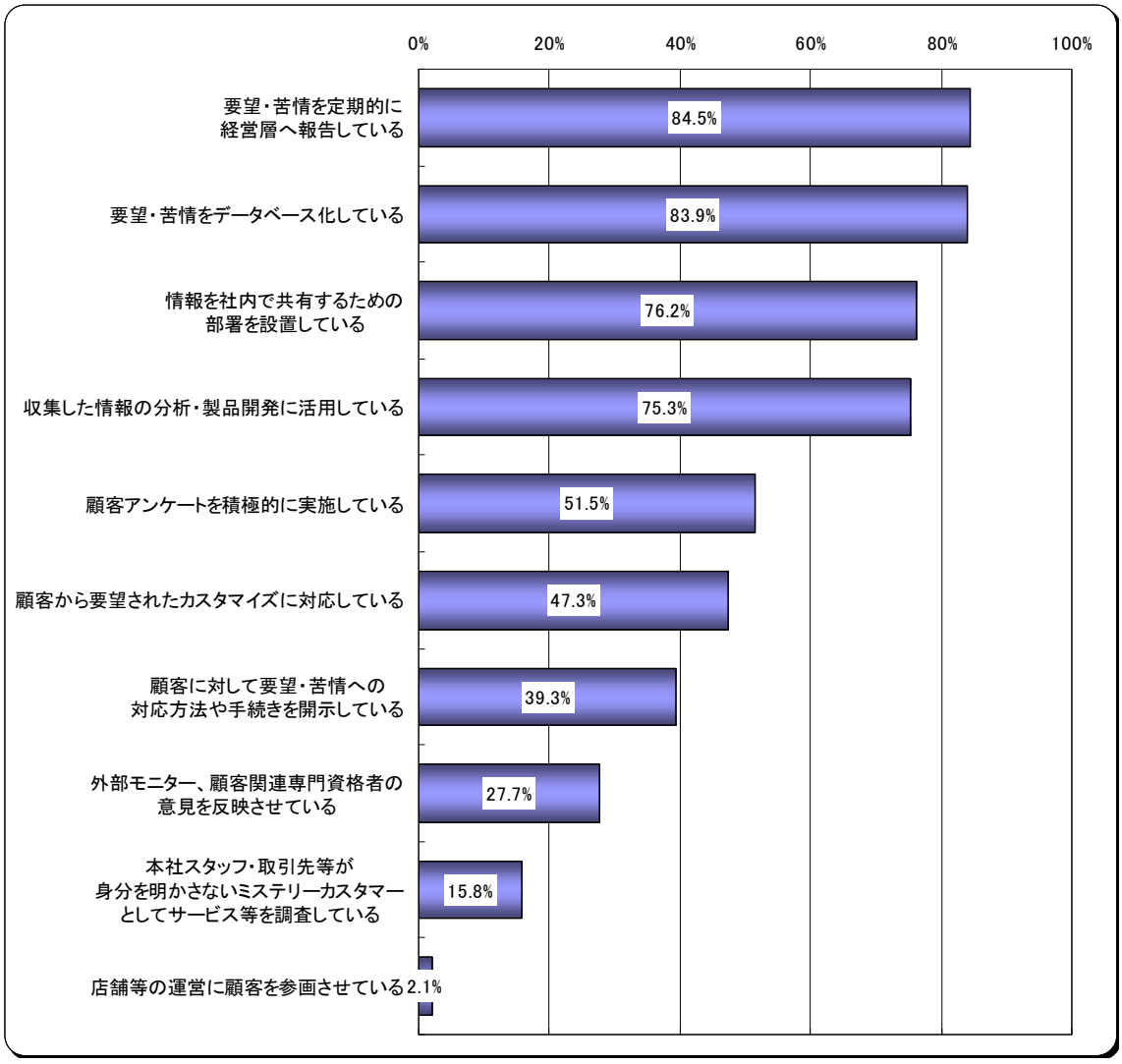


要望・苦情を経営層に報告している企業は 8 割超

顧客からの要望・苦情に対応するための取組みについて尋ねた。要望・苦情を定期的に経営層へ報告しているとする企業は 84.5%と最も多く、要望・苦情のデータベース化、情報を社内で共有するための部署の設置、収集した情報の分析・製品開発への活用といった取組みには全体の 4 分の 3 以上の企業が取組んでいる。外部モニター、顧客関連専門資格者の意見反映やミステリーカスタマーによるサービス調査といった現場をさらに正確に知るための進んだ取組みは、まだ 3 割以下の企業でしか実施されていなかった。

グラフ 28　顧客からの要望・苦情に対応するための取組み（複数選択可）

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

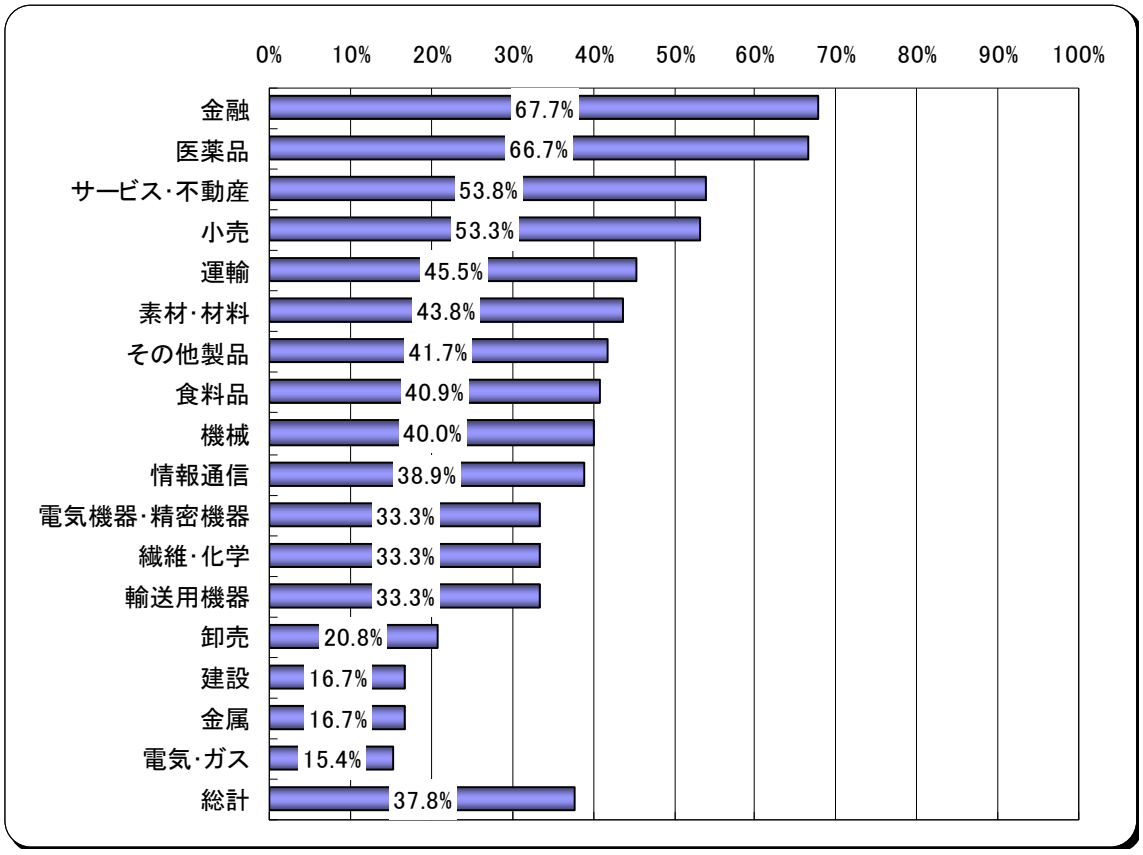


非正規雇用従業員を正規に転換、4 割以下

非正規雇用従業員を積極的に活用するための取組みとして、通常の中途採用とは別に、一定の条件を満たすものを正規従業員に転換させる制度があるとする企業は、全体で 37.8%となった。5 割を超えたのは金融、医薬品、サービス・不動産、小売の4業種のみで、電気・ガス、金属、建設、卸売では特に実施率が低い結果となった。

グラフ 29　非正規従業員を対象とした取組み

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

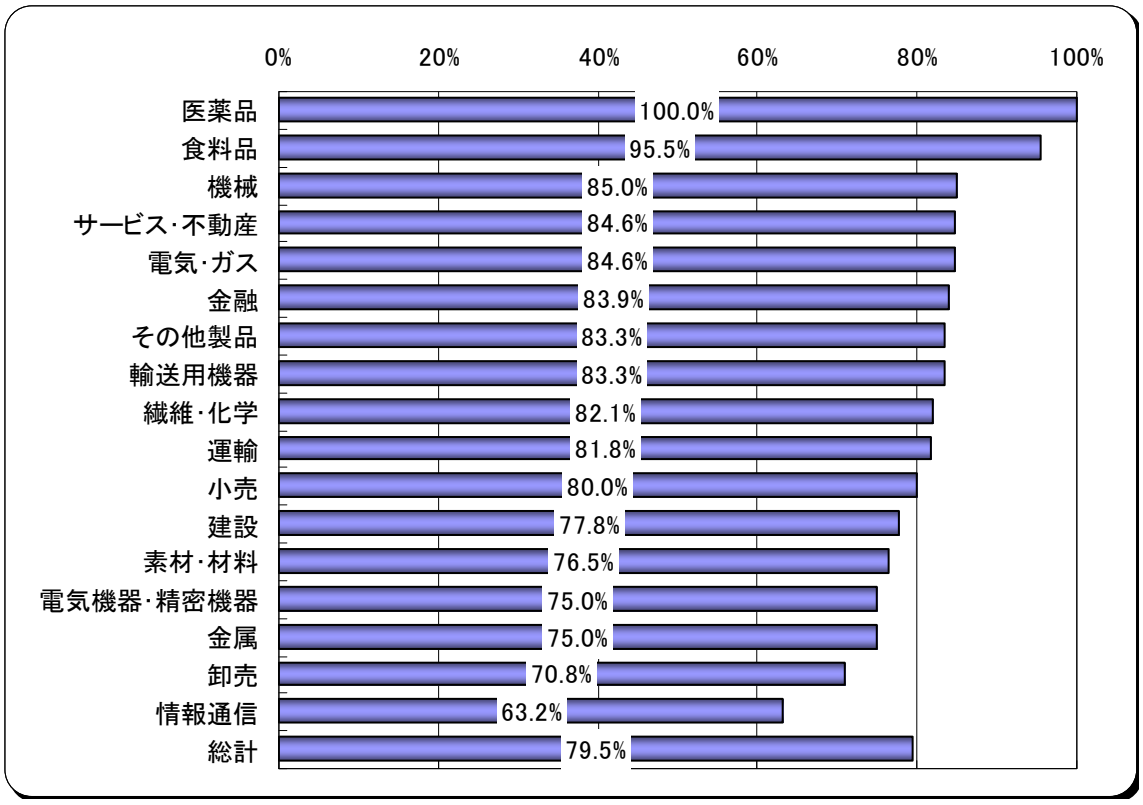


従業員の家族からの通報・相談窓口は広く設置

従業員の家族が職場環境や従業員の抱える問題等について会社に通報または相談可能な窓口（内部通報窓口やメンタルヘルス相談窓口等）を設置しているか尋ねた。全体では 79.5%の企業が設置しているほか、医薬品では 100%、食料品では 95.5%と、通報・相談窓口は広く設置されている状況が伺われた。ほとんど全ての企業が 70%を超える実施率を示す中、情報通信では 63.2%と低い値を示していることが特徴的である。

グラフ 30　従業員の家族が従業員の抱える問題等を通報・相談可能な窓口の設置

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

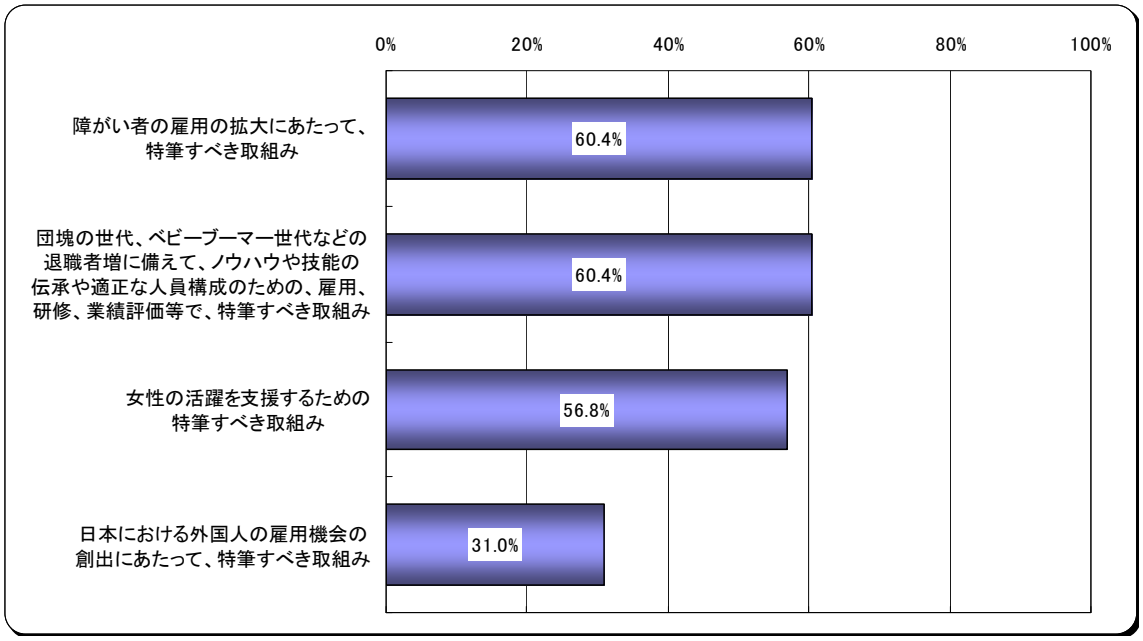


外国人の雇用機会創出、進展は鈍い

女性の活躍支援、団塊の世代・ベビーブーマー世代などの退職者増に対する備え、障害者の雇用、外国人の雇用機会の創出、という4つの労働慣行に関するテーマについて特筆すべき取組みがあるか尋ねた。過半数の企業が女性の活躍支援、団塊の世代・ベビーブーマー世代などの退職者増に対する備え、障害者の雇用について取組みがある一方、外国人の雇用機会の創出については 31.0%と取組みに遅れが見られた。

グラフ 31　労働慣行の中での特筆すべき取組みの実施（複数選択可）

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

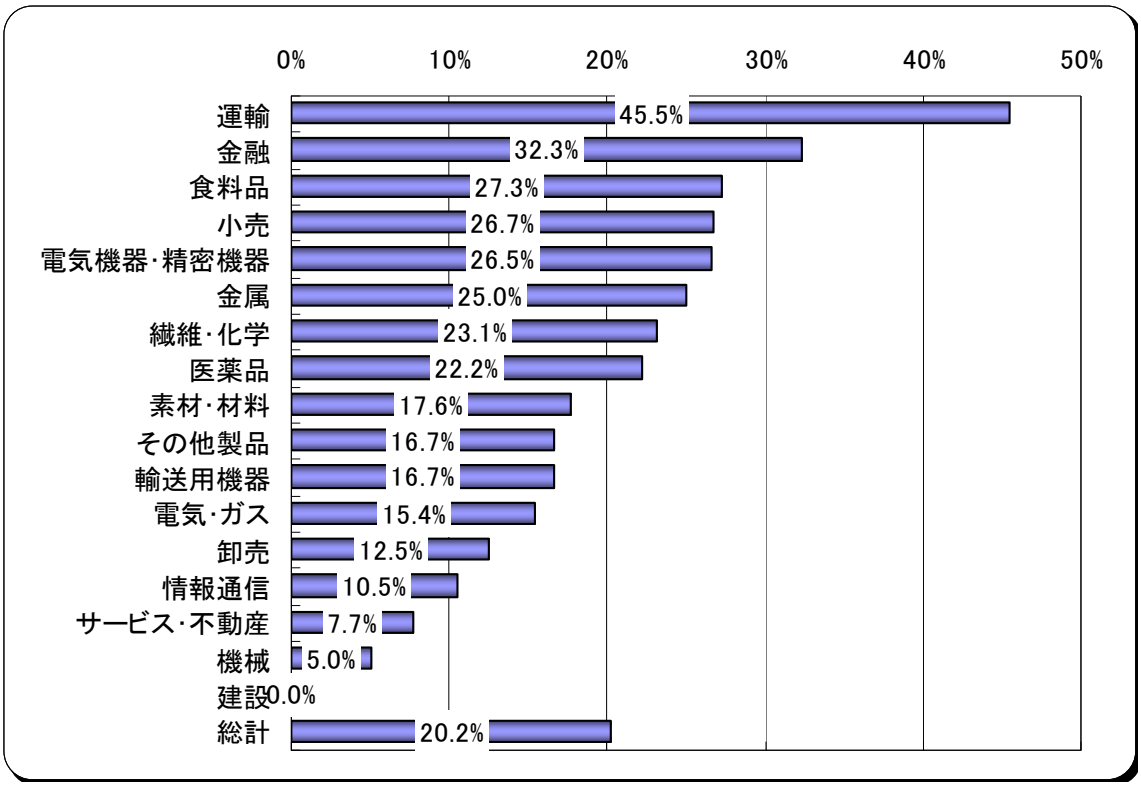


進まないワーク･ライフ･バランスの教育･研修機会

全従業員を対象にワーク･ライフ･バランスをテーマとした教育･研修機会を設けているとする企業は、全体で 20.2%のみとなった。全業種で実施率 50%を超えておらず、取組みが進んでいない状況にある。建設では実施しているとする企業はなく、機械とサービス･不動産では 10%以下の企業でしか実施されていない。実施率 20%以下の業種が 17 業種中 9 種と過半数になっている。

グラフ 32　ワーク・ライフ・バランスをテーマとした教育・研修機会

N=336（調査票社会･ガバナンス編への有効回答企業）

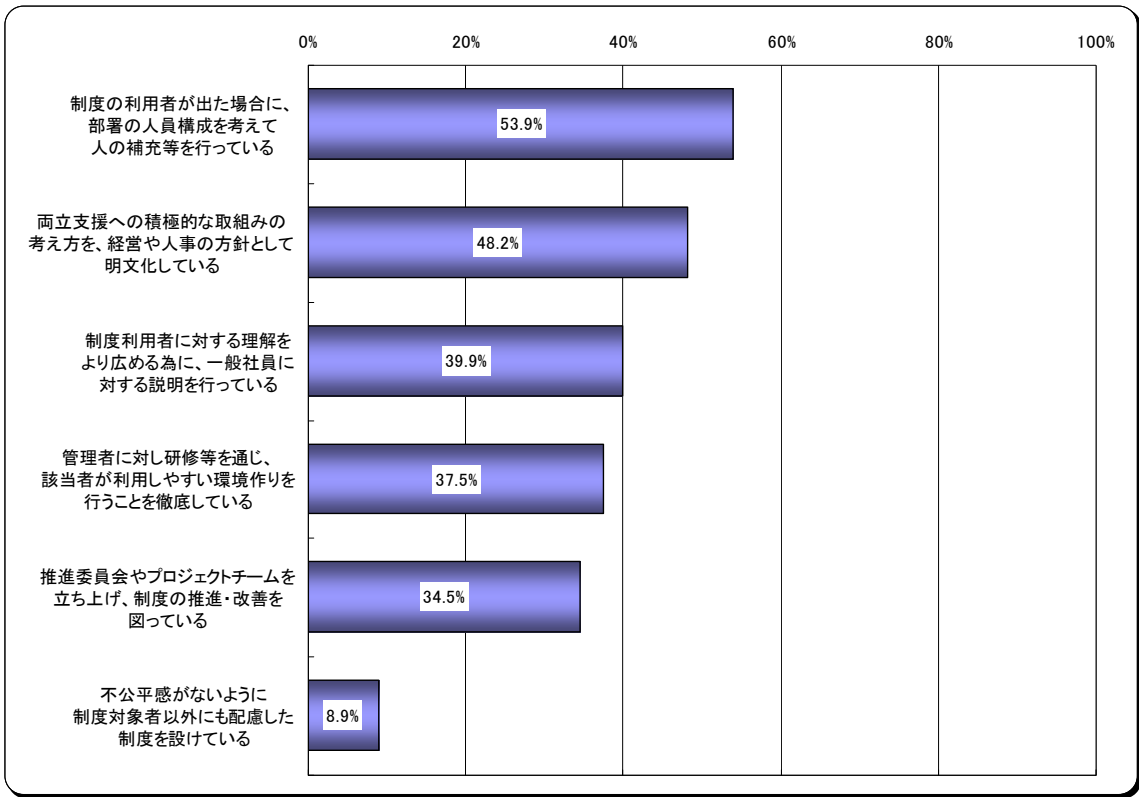


両立支援制度利用促進、該当部署の人員補充が進展

仕事と育児や介護との両立を支援する制度について、制度の利用を促進するための取り組みを尋ねた。最も多くの企業が取組んでいるとするのは制度の利用者が出た場合に部署の人員構成を考えて人の補充等を行っているとする回答だった。半数以上の企業では一時的な休業などで制度利用者以外の従業員に負担が増えることに対する対策を実施しているということになる。不公平感がないように制度対象者以外にも配慮した制度を設けているとする企業は 9.0%と特に低い結果となっており、ほとんどの企業は制度対象者以外にまで目が向いていない状況にあるといえる。

グラフ 33　両立支援の制度利用促進のための取組み（複数選択可）

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

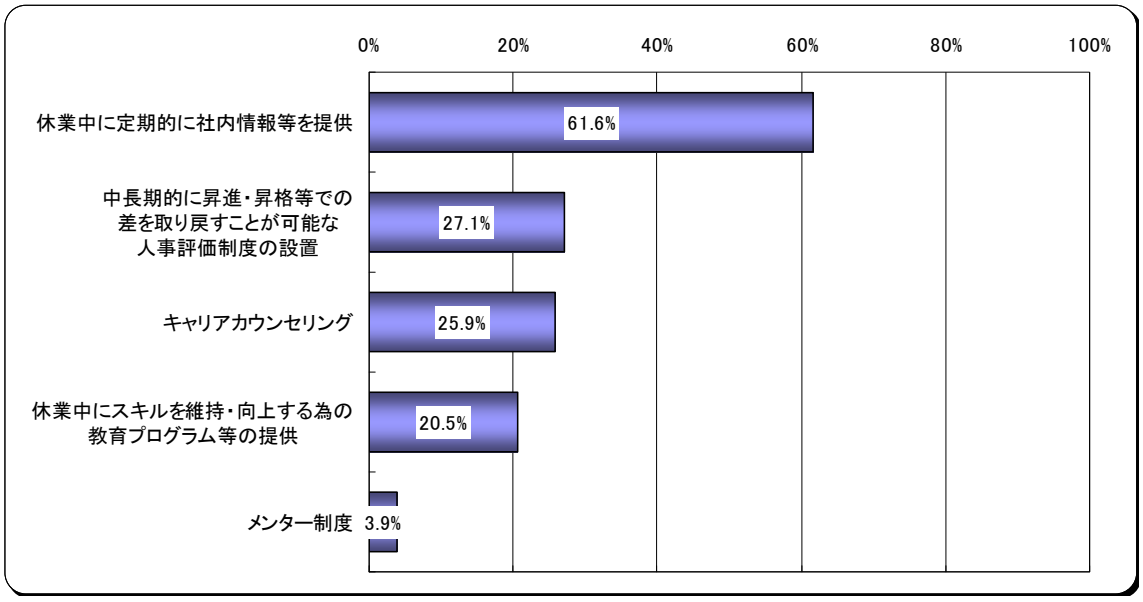


復職サポートとして、社内情報の定期的提供が 6 割超

育児・介護休業など一定期間の休業取得後の従業員の復職をサポートするための制度について尋ねた。休業中に定期的に社内情報等を提供しているとする企業は全体で 61.6%という結果になった。制度利用者が復職しやすい環境を整えようとする企業が過半数存在するといえる。一方で、将来のキャリアを考えて制度を利用しない従業員を考慮し、中長期的に昇進・昇格等での差を取り戻すことが可能な人事評価制度、キャリアカウンセリング、休業中にスキルを維持・向上するための教育プログラム等の提供を実施しているとする企業は 3 割に達していなかった。

グラフ 34　育児・介護休業取得後の復職サポートの為の制度（複数選択可）

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

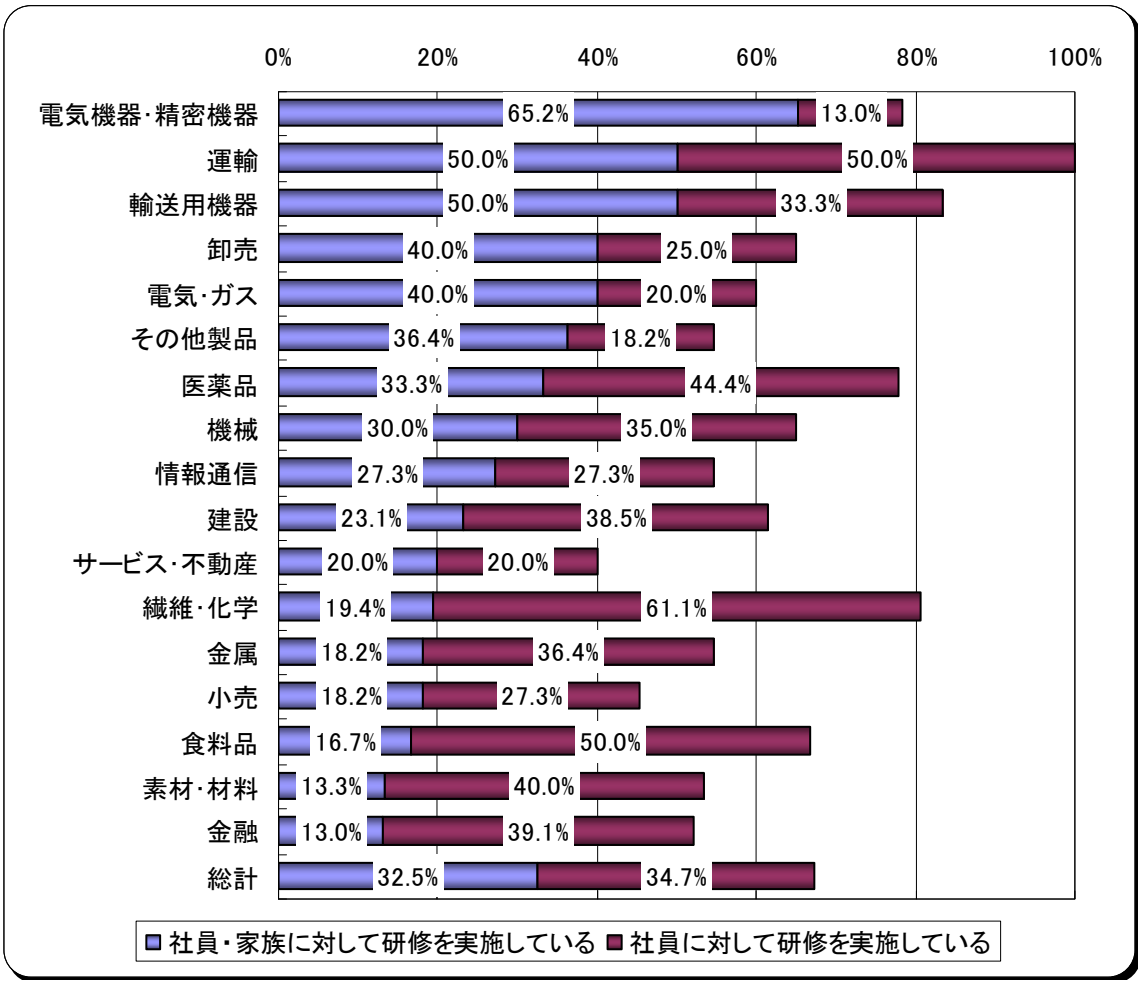


海外赴任前の研修は社員の家族にも実施される

海外に赴任する日本人社員・家族に対して、文化、法律、労働慣行などに関する研修を実施しているとする企業は、全体で 67.2%となった。特に社員だけでなく家族にも実施すると回答した企業は全体で 32.5%となっており、業種別では電気機器・精密機器、運輸、輸送用機器で半数以上の企業が実施していることが明らかにされた。家族向けの研修を実施するとする企業が存在しない業種はなく、海外赴任する従業員に対しては家族に対しても何らかの取り組みを行う企業が広がっていると考えられる。

グラフ 35　海外赴任する日本人社員・家族向けの研修の実施

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

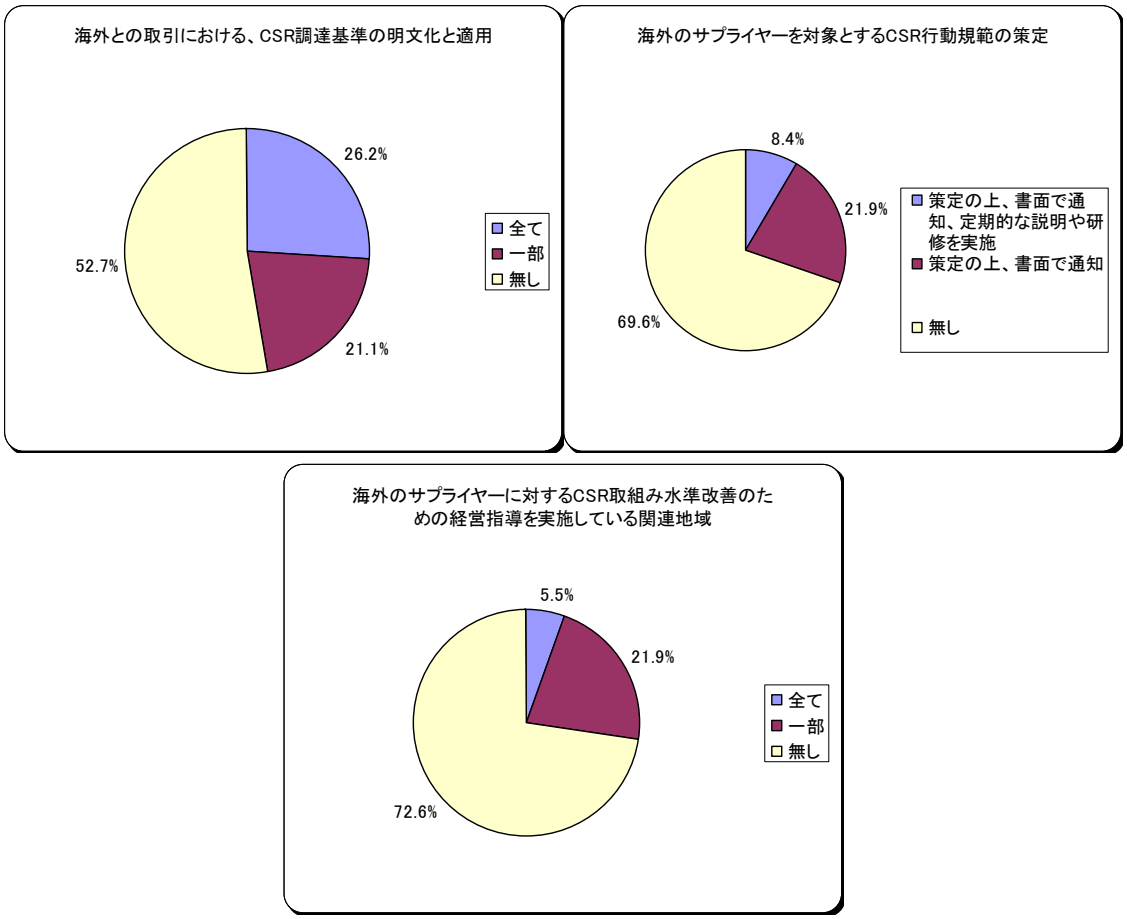


海外サプライヤー向け CSR 配慮は未着手

海外のサプライヤーに対する CSR について、CSR 調達基準の明文化と適用、CSR 行動規範の策定、CSR の取引水準を改善させるための経営指導等の実施、の３項目について尋ねた結果、全項目で取り組みが半数に満たない結果となった。海外での原材料、資材、製品等の調達がありながら、実際には海外サプライヤーを含めた CSR 配慮については遅れているという事実が表れている。

グラフ 36　海外取引における CSR 配慮の現状

N=237（海外で原材料、資材、製品等の調達を行っているとした企業）

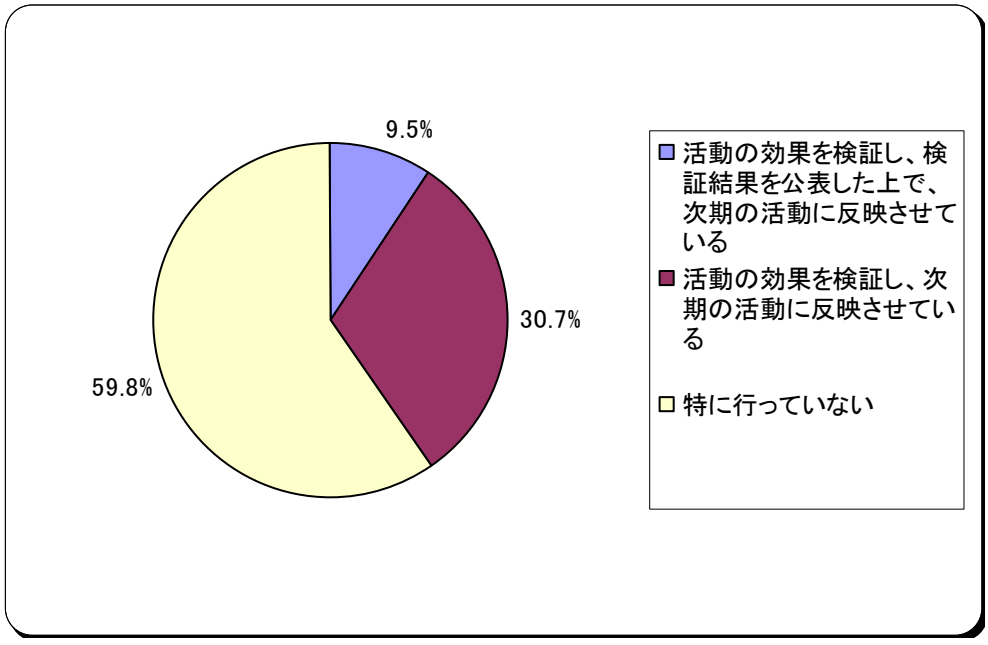


社会貢献活動の効果検証は約 6 割で行われていない

社会貢献活動の効果検証について、活動の効果を検証し、時期の活動に反映させているとする企業は、検証結果を公表するとする企業も含めて、全体で 40.2%という結果となった。持続的な社会貢献が課題とされる中で、社会貢献活動継続の根拠となるべき効果検証が進められていない実態が明らかになった。

グラフ 37　社会貢献活動の効果検証

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

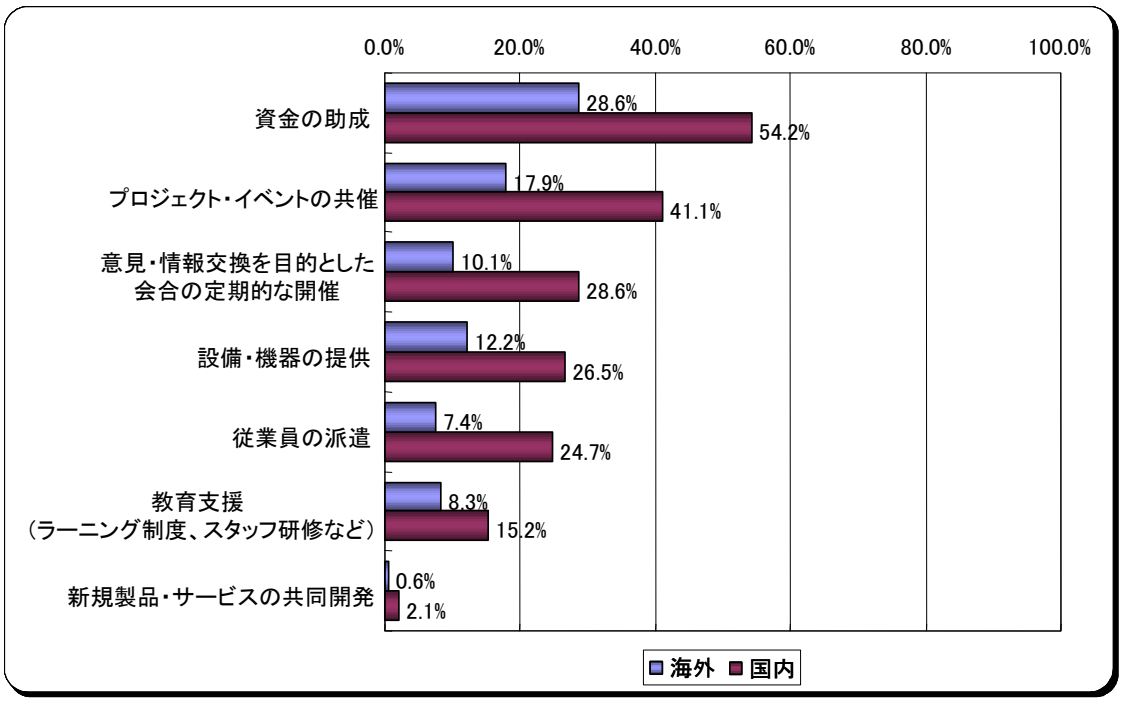


NGO/NPO との協働は資金の助成がメイン

国内・海外の NGO/NPO との協働として、どのような取り組みがあるか尋ねた。国内・海外共に資金の助成が最も多く、また、国内と海外で取組み別に見ると、全ての取り組みで国内に対する支援が多いという結果になった。資金援助以外の取組みは全て半数以下の企業でしか実施されていない。国内での取組みの順番と比べると、海外 NGO に対する支援では設備・機器の提供と教育支援が国内よりも優先されている様子が表れた。

グラフ 38　国内・海外 NGO/NPO との協働としての取組み（複数選択可）

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）

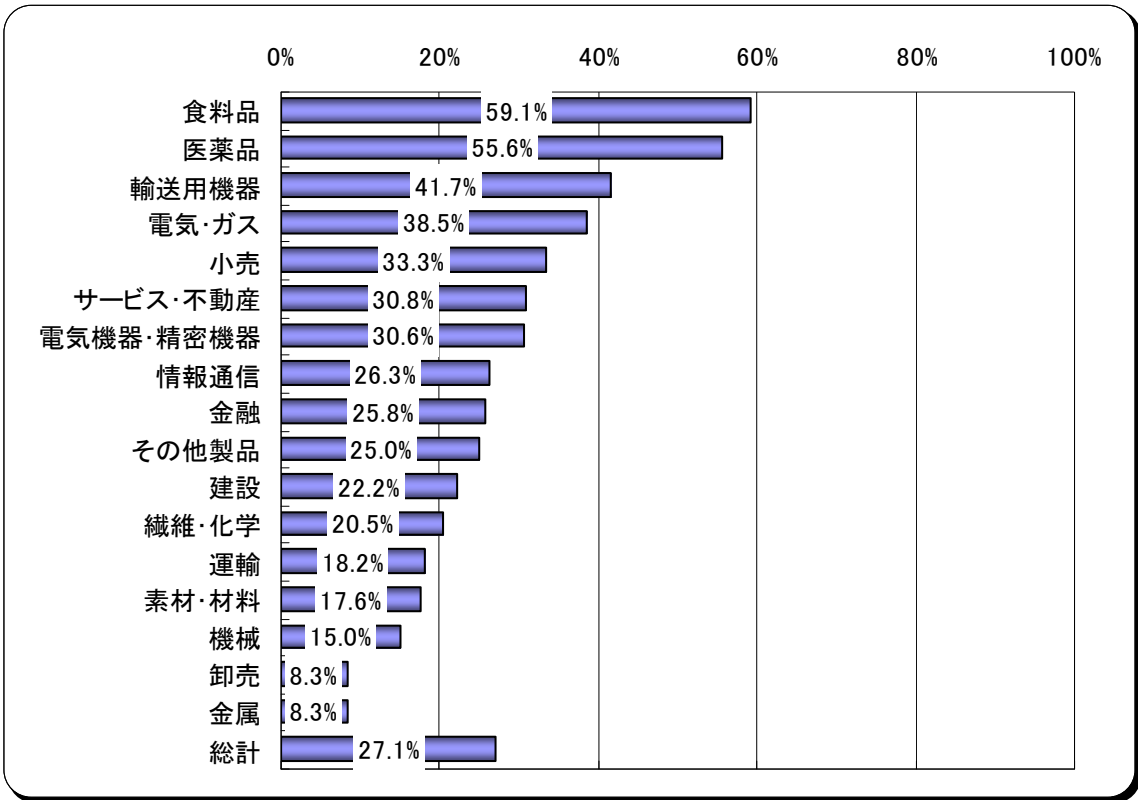


メディアスポンサーになる際の基準、未策定が目立つ

TV 番組等のメディアのスポンサーになる場合は、有害情報から子どもを守るために、何らかの基準を定めているとする企業は全体で 27.1%となった。有害情報に対するメディアやスポンサー企業の自粛・自主規制は教育再生会議の中で直ちに取り掛かるべき事項に挙げられており、日本経団連の企業行動憲章実行の手引きの中でも求められている。それにもかかわらず、取組み実施企業が半数以上となった業種が食料品と医薬品のみという状況であり、多くの企業で基準制定が急がれている。

グラフ 39　有害情報から子どもを守るための基準を策定

N=336（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）



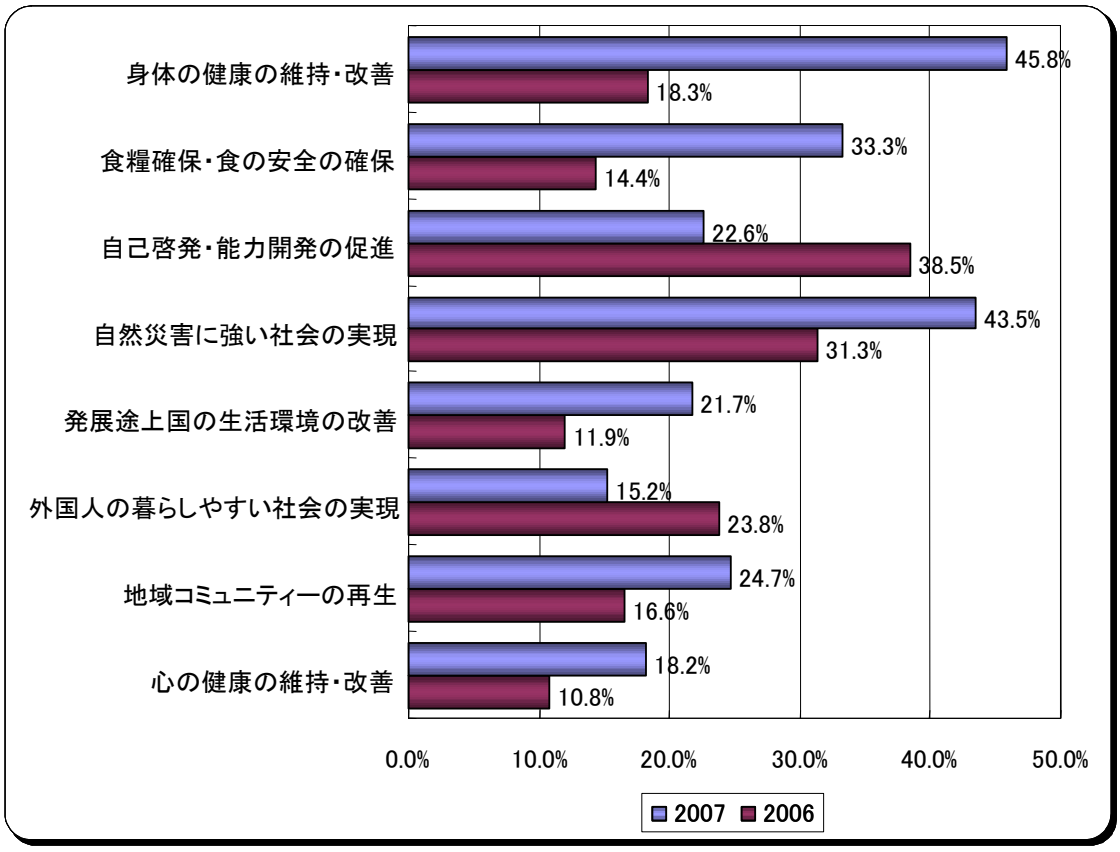
健康と食の安全に本業としての取組みが集まる

16の社会的課題をあげ、それらの解消に資するビジネスが既に事業化されているか尋ねたところ、特に昨年度との比較で変化の多い事業が複数あるということが明らかになった。体の健康の維持・改善については 2006 年の 18.3%から 45.8%と大きな伸びを見せており、食糧確保・食の安全の確保も14.4%から33.3%と急増している。安全・安心にかかわるテーマに企業の視線が向けられている状況が反映されている。

グラフ 40　社会的課題の解消に資するビジネス

N=361（2006 年）、336（2007 年）

（調査票社会・ガバナンス編への有効回答企業）



本調査に関するお問い合わせ先：
株式会社日本総合研究所 創発戦略センター 古賀
住所： 東京都千代田区一番町 16 番 〒102-0082
電話： 03-3288-4616（受付：松本）
FAX： 03-3288-4689
e-mail： csr-enq@ird.jri.co.jp