

特集

お客さまが考えるCSR

CSR（企業の社会的責任）とは、一般に抽象的で難しいものであるかのようにとらえられがちです。しかし、企業が存在し、なぜ必要とされるのかを考えることによって、CSRとは何かが見えてくるのではないのでしょうか。ここでは、日本ユニシスのお客さまである、ジャパネットたかたの高田社長に“CSRとは何か”についてお話しいただきました。高田社長は、創業当初から一貫して“顧客満足”をテーマに事業を推進してこられました。この姿勢こそがCSRの原点であり、言い換えれば、“CSRとは事業活動を通じて社会に貢献すること”にほかならないと、私たち日本ユニシスグループは考えます。

インタビュー：日本ユニシス株式会社 CSR推進室長 多田 哲（以下：多田）

CSRとは何か？

CSRとはお客さまのために

多田：まず最初に、高田社長がお考えになる、企業の社会的責任とはどういうものかをお聞かせください。

高田：企業というのは、基本的には上場であろうと非上場であろうと一番大事なものは、お客さまのためにあるということですね。お客さまのために何をやっていける会社なのか、そこにスタート地点がある気がします。私たちの場合は商品を販売する会社ですから、販売を通して役に立つというのは、その商品が人々の生活を変える、便利さとある種の楽しさを提供することができるかということだと思います。また、テレビショッピング、ラジオショッピングを通じて買って頂くなかで、そのエンターテインメント性を通して観る人や聴く人に楽しさや元気を与えることが大切だと思っています。そういうことを社会に発信できる企業形態を作ることが、私は企業が果たさなければいけない責任じゃないかと思っていますね。

多田：「お客さまが、第一」。事業を通じて、お客さまが楽しめるような生活を送ってもらえることが大切だということですね。

高田：それに尽きると思いますね。モノを販売して、役に立ったいくつかの例があるんですよ。結婚されてご主人の実家で同居している方なのですが、お姑さんとの会話が少なく悩んでおられた。そこで、カラオケを買ってみた。そのお姑さんは実は歌が好きだったんですね。途端にコミュニケーションが取れ出し、非常に仲良くなったそうです。あるいは、重い病気の子もさんで、ジャパネットたかたの番組が楽しみだと言う方がいて、お母さんがその子の出ている新聞記事を送ってくれたんです。カメラが好きで、中でもニコンのカメラが好きだということで、ちょうどニコンカメラ販売の社長に会う機会があってお見せしたんです。そしたら、社長も担当の方も感動して涙を流されてね。「ぜひニコンのバックを送ってあげたい」という話になって送ってあげたんですよ。そうしたら、お母さんから手紙がきましてね、子どもが「ヤッター」って喜んでいて言うんです。病気と戦っている子が喜んでいて聞いて、私たちは非常に嬉しかったですね。私は、使命感というかそういう部分がビジネスの中で非常に大事だと思うんですよ。私が元気いっぱい、テンション高くやられていられる源は、自



高田 明 氏

(株式会社ジャパネットたかた
代表取締役)

テレビショッピング、ラジオショッピングの
エンターテインメント性を通して、
観る人や聴く人に楽しさや元気を
与えることが大切だと思っています。

然にそういうことを自分の生き方の中にもっているからだと思います。伝えようとする自分の思いが、言葉として、表情として、煌々^{こうこう}と出てくる。CSRって固いでしょ。もっと柔らかく言えば、もっとお客さんと近くなっていくということなんじゃないですかね。

多田:確かに、CSRではステークホルダーとの共生、信頼関係とかと、難しい話が多いですね。しかし社長の言葉を聞いたら、その通りだと思います。大切なのは、お客さまと共に、お客さまに楽しみを与えていく、ということなのですね。

高田:そうですね。いろんな業態がありますが、アパレルであっても、服を着る人がその服を着ることによって幸せ感を感じれば最高ですよ。だから、モノの中にはそれぞれ人の生き方みたいのが入っているんですよ。もし、自分でビデオをまわして、小学校や中学校時代の映像のテープがあったら、100万円で売ってくれてと言われても、売らないですね。それぐらいその人にとっては価値があるってことじゃないですか。そういうことができる企業がどんどんでてこない。特に最近、地震や台風など大変な事が起きていますよね。ああいうのはもう他人事じゃなく、企業としては敏感に感じる

神経を持たなくちゃいけないと思います。そういうときに、どうしたら世の中の役に立つだろうかっていうことを、考えるのが非常に大事なんじゃないかと思っていますね。

人間らしさを育てること

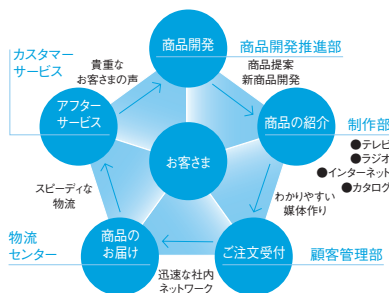
多田:先日ヨーロッパに行かれ、いろんな企業を訪問されましたよね。環境問題やリサイクル問題、人権問題、クオリティライフの問題など、日本よりも進んでいる部分があるかと思いますが、そのあたりで何かお考えになったことはありますか？

高田:ヨーロッパに行って思いましたのは、ドイツでもフランスでも、街ひとつみても、非常にそこに街づくりのコンセプトがあるということですね。フランスのパリは、どこの角度から見ても調和が取れている。国の政策がないと、ああいうことはできないですね。パリは一泊で古いホテルだったのですが、家具とか調度品とか実に感動するような部屋なんですよ。女房とそこに着いたとき、「うわあ〜これだよなあ、我々が普段求めているようなものってこれなんだよ」って思いましたね。歴史というものを大事にする世

Corporate Profile

株式会社ジャパネットたかた

1986年、高田明社長が、たかたカメラグループから分離独立して創業。有名なテレビ・ラジオショッピングをはじめ、新聞チラシ、カタログ、インターネット等メディアミックスで通信販売を全国展開している。商品企画開発、各媒体の企画・制作、商品仕入、受注業務、倉庫管理、アフターフォローに至るまで自社で一貫した管理運営体制をとっているのが特徴。



ITの進化と同等に、
企業も家庭も人間らしさを
育てることをしなくてはならない。

界ってというのは、やっぱり感動します。

工場の中でもそう思いました。製品を作っている過程にクオリティを感じる。ラインでどんどん流れて、作るだけじゃないんですよ。作る過程でチェックがボンボン入りますからね、抜き打ちで。その工程がいっぱいあるんですよ。そこでひとつのリスクがでると、全部生産ラインを止めますから。それはすごくコスト的に合わない部分はあるんでしょうけど、それをやりきるわけですからね。

今、デジタル化になり、一方で非常に低予算になっている。これはね、企業の社会的責任にすごく関係してくると思います。例えば、10年前20年前と比較したら、リコール問題がすごく多くなっていますね。原因は、デジタル化だと思います。どんどん便利にしていくから周期が早くなる。一年もっていた商品が今は一ヶ月もたない。新しいものを作っていくかなくてはなりませんから、今度はそれを検査する期間が短いんだと思います。今までは半年で検査していたものを、一ヶ月の検査で出してしまうからリコールの数はどんどん増える。これはIT化やデジタル化が進む一方で、昔に回帰していかなきゃいけないという世界に入っていく気がします。フランスの工場ライン、生産ラインを見たときそんなことを考えましたね。

多田: ITが進化し、ルールの様は先行してるんだけど、人間の方がなかなか追いついていかない。そこに、人間的ないろんな問題が生まれているような気がしますね。

高田: IT化は、人の生活を便利にする反面、人のコミュニケーションや人間らしさを奪い取っている気がします。いい例が、今の子どもというのは非常に親とのコミュニケーションが取れていない。個々の世界に入って友達も少ないですよ。また、核家族化も一層進んでいます。私の両親は80歳なのですが、私の友達の名前、みんな知っていま

すよ。なぜなら、私らの頃は、電話は家にかかってくる。「～ちゃんから電話よ」とつながり、友達の名前を覚えちゃうわけですよ。今は携帯で部屋に閉じこもっていて、親、兄弟なんて全然関係ない。これは、生活の接し方や、本来人間が持たなきゃいけないひとりで生きていけない環境を壊しているのですから。だから、ITの進化と同等に、企業も家庭も人間らしさを育てることをしなくてはならないと思います。

語らずしてどんな結果が出せるか

多田: お客さまが一番大事なパートナーだと思うのですが、その他にも社員のみなさんや佐世保の地元のみなさん、取引先のいろんな業者の方々とか、もっと大きく言うと環境などについてはどうお考えですか？

高田: 企業の使命のひとつに、適正な利益を出すというのは絶対必要です。適正な利益を出していくには、やっぱりきちんとしたビジネスでやらなければいけない。そのためには、人を養成しないと。組織の問題ですから。昔は、すこしでも税金を納めないでおきたいというのが多かった。逆だと思うんですよ。納められるだけどんどん納めていく。それが、地球とか国のインフラに変わっていくわけですよ。そういうことを社員にしっかりと理解してもらいたい。社員に企業は支えられていますから。さらに、私たちはメーカーさんだけでなく、たくさんステークホルダーという人たちに支えられていますから、自分たちだけが良ければいいってことじゃない。それはもう全部が一体となって、ひとつの方向を向いていかないといけない。

私はそういう面では、「議論をつくす」ことが大切だと思いますね。私はもともと、あまり遠慮なくどんどん言うタイプなんですけど、語らずしてどんな結果が出せるのでしょうか。形だけから入っていて、形なんかどうでもいいんですよ。実際に何が良いんだ、何がお客さんのために役に立つのかということ徹底して議論していかないといけない。やはり社員のための会社であるし。もっともっと社員が前面に出て、会社を動かしていくようにならないといけません。会社でも、市でも、県でも、国でもですね、その長の



ためのものではないんですね。そこにかかわる人のためのものである。これはもう、企業の一番根底にありますね。ですから、社員ともステークホルダーとも、はっきり議論を尽くしていくべきだと思いますね。そういうところから、社会のCSRというものが、完成していくと思います。

社員が善であることの証明

多田：コンピューターシステムがこんなに便利になった一方で、情報セキュリティで不便な部分も強いらなくてはならない矛盾もあります。ちょうど1年ほど前に、御社で情報セキュリティシステムの事件がありました。いろいろな整備をされてきたと思います。1年たってどうでしょうか？

高田：かなり精度が高いやり方をしているんじゃないかなと思いますね。一番の問題は、どんな条件下でも、企業が一所懸命にやるときはやらなければいけない。経費の一部として、私はやろうと思います。そこに投資は惜しまない。法整備というのも、同時に進んでいかなければいけませんね。行政も企業も一体となって、取り組んでいくことですね。わが社もISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)を中心にやっていますけど、認証をぜひ取得をしたいと思います。それは、ひとつの証ですから、関連する企業さんとどれだけのことをやっていくかが、一番大事なんじゃないでしょうか。いま、信販会社さんや物流会社さんなどが集まって議論して進めていますけど、これは続けていかなくてはなりません。社員も自覚して、情報セキュリティに対しては、優先順位を高めてやっていかなくてはならないと思います。教育やテスト続きだし、わが社は名前を張り出すから社員には大変だと思いますが、でも、そういうことをやらなきゃいけないんだという意識を植え付けていきたい。

多田：社長の言葉で、私は本当に忘れられない言葉があります。雑誌に載っていたんですが、インタビューの方が情報セキュリティは疑いがあるものをどういう風に会社の中で折り合いをつけるか、つまり結局は性悪説を取るのかというようなこ

とを聞かれたときに、社長は「いや、社員が性善であることを証明するために、情報セキュリティでいろいろな対策を構築しているのです」っておっしゃったんですね。これは本当に社長の心からでた言葉だと思い、感動しました。こういう考えを持つリーダーだから、社員の方も頑張れるんだろうなと思いましたね。

高田：性善と性悪でいえば、私は人を信じたいし、人は善でないといけないと思います。だから、セキュリティを強化するというのは、逆に言えば、その部屋に入ったときに自分は堂々と仕事ができますと宣言できるわけです。それを、当たり前を考えられ、そういう仕事のスタイルに慣れていくというのは大事だと思いますね。

私は、今回の情報流出事故で一番思ったのは、そういった環境に問題があるということです。例えば、あるお店に泥棒が入ったとします。泥棒は悪い。でも、泥棒が入る環境、例えば店員さんが誰もいなくて店が開けっ放しだったら、盗ろうと思わなくても盗っていく場合もある。その環境が悪いんですね。そういう環境にしないということが、社員を守ることであり、企業の社会的責任を果たすことであるという風に考えています。

多田：情報セキュリティもCSRも、論点は同じかなと思います。やはり、やらなくてはいけないことはたくさん出てくる。そのとき重要なのは、社員のモチベーションを上げる社長の一言だったり、ビジョンの提示のような気がしますね。

高田：先ほども言いましたが、お客さまに満足していただくことがCSRだと思いますね。会社の立場から自分たちはこういうことをやっている会社だよ、これだけの売上があって、これだけの収益がでてるんだよという言い方じゃなく、社会が、その会社を必要としているかどうか。この会社がなくなったら困るよ、と言われる会社になっていかなければ本当のCSRはないですね。これはもう全員で、長い歳月をかけて作っていくしかない。成長、成長と言いますが、成長だけが企業の姿ではない。やはり社会に必要とされるかどうかじゃないでしょうか！

社員が性善であることを証明するために、情報セキュリティでいろいろな対策を構築する



インタビュー：多田 哲
日本ユニシス株式会社 CSR推進室長