

「第2回 ダイレクトセリング消費者志向優良活動表彰」に受賞した活動の公表について

令和6年3月14日
(公社) 日本訪問販売協会

公益社団法人日本訪問販売協会（会長 竹永美紀）は、令和6年1月11日の第208回理事会において、先に開催された「優良活動表彰選考委員会」の選考結果報告を踏まえ、表記第2回の受賞候補の選考を行い正会員2社の消費者志向の活動を優良であると決定したので、本日、明治記念館「鳳凰の間」において表彰状及び記念品の授与式を行いました。

受賞の概要は別紙の通りです。

参考：

○ 優良活動表彰選考委員会（敬称略）

委員長	松本 恒雄	弁護士、一橋大学名誉教授
委員	岡田 ヒロミ	消費生活専門相談員
委員	釘宮 悦子	消費生活アドバイザー、元NACS消費生活研究所研究員
委員	増田 悦子	(公社) 全国消費生活相談員協会 理事長
委員	大森 俊一	(公社) 日本訪問販売協会 専務理事

第2回DS消費者志向優良活動表彰の対象の活動（令和5年度事業）

（公社）日本訪問販売協会

（文中敬称略）

社名	株式会社アルソア慧央グループ	代表者	滝口 玲子
住所	山梨県北杜市小淵沢町 2961	設立	1972年7月（創業）
取扱商品等	化粧品、健康食品、浄水器 等		
表彰対象区分	苦情対応に関連する活動		
活動名称	「みんなの声を聴き、かついかすこと」の取組み		
具体的な取組	<p>同社は、1972年に創業以来「人と自然との調和の中に真の健康と幸福（しあわせ）を創ること」を経営理念に掲げ事業を続けている。1998年に、この理念を一層推進し同社の基本的な考え方である『水』を求めて、本社屋を東京渋谷から山梨県小淵沢町へ、製造工場を埼玉から長野県佐久市へ移転。</p> <p>2018年6月には消費者志向自主宣言（消費者庁）の届出を行い、2020年8月及び2022年7月にSDGsとともに「みんなの声を聴き、かついかすこと」等の取組みの現状についてフォローアップ報告を行っている。</p> <p><「みんなの声を聴き、かついかすこと」の現状></p> <p>同社は、お客様と直接接点のある営業部門やお客様相談室に入った情報をデータベース化し、2021年4月より月1回「お客さまの声見える化シート（2015年原型作成）」にお客様の声を掲載し、これを全社員で共有するため社内のポータルサイトで開示し、2023年10月にはより見易くするためポータルサイトをリニューアルした。製造部門及び事業関連（製品企画や営業等）の部門と有機的に連携しこれらの情報を共有し、製品の開発及び改良、販売員の教育・啓発等に活用している。</p> <p><「お客さまの声見える化シート」の主な掲載情報></p> <p style="text-align: right;"><お客さまの声見える化シート4月度></p> <ul style="list-style-type: none"> ・問合せやクレームの件数及び概要、お客様からの意見や賞賛された内容 ・クレームや指摘事項の原因分析と対応、改善に向けたコメント、改善例 ・関心の高い事項はトピックとして紹介 <p>また、消費者対応の一環として、ウェブサイトの利便性を高めるため、よくある問合せの内容を追加し、また、チャットボットによる受付を開設するとともに、FAQに画像での説明を加えたこ</p>		



	<p>とで、アクセスがより容易に、かつ、わかり易くなり、お客様の困りごとの早期解消を実現している。</p> <p>さらに、小淵沢本社や自社工場佐久ファクトリィ、完全無農薬栽培の自社農園においては、見学（近年リモートも実施）や体験を通じ、理念や自然環境と向きあう同社の姿勢、取組みに対するお客様（現在は得意先のみ対象）、販売員、社員の率直な意見、要望を伺う機会を設けている。</p>
<p>講評</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・同社の取組から製品苦情についてとても敏感に対応しており、自社製品の品質を重視している企業であることが感じられた。 ・コツコツと丁寧な苦情対応業務を進めているイメージを強く感じる。 ・この表彰事業は、企業の活動を表彰するものであるが、その企業の下地に納得感がないと手放しで賛成することは難しい。その点、同社の製品や販売に対する苦情相談件数はとても少なく感じられ、苦情対応についても一定のレベルを超えていると思う。 ・お客様センターの業務のリニューアル等々一生懸命に誇りをもってやろうという姿勢が強く感じられ、努力を続けているところが、評価のポイントではないか。 ・通常、連鎖販売取引において販売員は個人であると同時に事業主であるが、販売員まで巻き込んでいる点が興味深い。“お客様の声”を自社の社員だけではなく、営業部門を通して販売員にも共有し、改善を進めている点が評価できるのではないか。

第2回DS消費者志向優良活動表彰の対象の活動（令和5年度事業）

（公社）日本訪問販売協会

（文中敬称略）

社名	株式会社丸八真綿販売	代表者	日野原 和夫
住所	神奈川県横浜市港北区新横浜 3-8-12	設立	2013年2月
取扱商品等	羽毛布団 等		
表彰対象区分	消費者・社会の要望を踏まえた改善等に関連する活動		
活動名称	同社グループ企業による一環システムによる寝具リサイクルの取組み		
具体的な取組	<p>同社は、寝具の開発・製造・訪問販売・アフターサービスの提供というグループ全体の業務体制（自社一貫システム）を活用し、寝具を再利用する取組みを長年にわたり実施している。具体的な取組内容は以下の通りである。</p> <p>【羽毛の再利用について】</p> <p>同社の訪問販売の業務を通じ、顧客から回収され不要となった羽毛布団は、同社グループ企業が運営するリサイクル工場において中身の羽毛が取り出され洗浄される。これを新しい生地には充填し再加工された羽毛布団は、ホテルや同社の社員を中心に販売される。このように同社グループ会社による一貫したリサイクルシステムにより、羽毛は繰り返し再利用されることになる。ちなみに2022年度の不要布団の受入実績は約117,000枚となる。</p> <p>【ベッドスプリングマットレスの再利用について】</p> <p>ベッドスプリングマットレスは、破砕機で粉砕し金属と繊維に分別され、それぞれ再利用される。再利用できないものは焼却（減容）され、残った燃え殻は路盤材料として再利用されているが、将来的には焼却はせず、リサイクル率100%を目指している。リサイクル工場は1997年2月より稼働している。</p> <p>【リサイクル工場で排出される固形燃料の活用について】</p> <p>ポリエステル等の化繊系の綿や資材については、リサイクル工場では固形燃料（RPF）化し、メロンの栽培や自社クリーニング工場において使用している。このようにボイラーの熱源として使用することで、化石燃料（A重油）の使用量の削減に努めている。メロンは温室4棟（570㎡）にて年間約3000個を栽培。固形燃料の製造加工は2011年11月より稼働。なお、クリーニング工場の見学は小学生を対象に実施している。</p> <p>以上の通り、同社は自社グループの設備で、長年に渡り寝具（羽毛及び</p>		

	<p>ベッド等) のリサイクルの取組みをしている訪問販売企業である。</p>
<p>講評</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・サーキュラーエコノミー（廃棄物をなくし、資源を循環させ、自然を再生するための循環型の経済システム）の観点からも重要なことに取り組んでいることは明らかである。 ・環境問題、会社の持続性が考えられている取組みである。 ・活動の期間も長く、訪問販売企業における羽毛リサイクルの先駆けではないか。 ・自社製品だけでなく他社製品や羽毛布団以外の寝具類やカーテン等も回収している点が評価できる。処分したい布団等を店舗等に持ち込む必要がない点は消費者にとって利便性が高く、これは訪問販売特有のサービスと言えるのではないか。