

消費者志向自主宣言



2019年11月1日
株式会社 NEXTAGE GROUP
代表取締役 佐々木 洋寧

(1) グループ理念

社員の幸せを通して、お客様に満足を提供し、社会に貢献する。

「経営トップメッセージ」

わが社は、一貫して住環境の整備と健康寿命の伸延をテーマにBtoCビジネスを展開してまいりました。

そしてわが社の独自性である徹底的なアフターメンテナンス制度は、長い年月をかけ、お客様に満足と安心をご提供するだけでなく、次のチャンスのきっかけをいただけるビジネスモデルとして確立することになりました。

新規の顧客開拓に拘らず既存顧客への手厚いフォローによりチャンスを掴むこの循環型ビジネスは、これからますますお客様にもお取引先様にも必要とされ、そしてそれを実践するわが社も社会から必要とされる企業であり続けられると信じています。

「多くの人に幸せを届けたい」わが社はそんな思いを仲間と共有しています。

仲間と共に夢を語り合い、仲間と共に達成感や充実感を味わい、仲間と共に同じ方向に向かって歩んでいく、そこに私は幸せを感じています。

価値観を共にする仲間と共にわが社はこれからも未来を語り続け、100年企業に向かって歩んでいきたいと考えています。

(2) グループ倫理五ヶ条

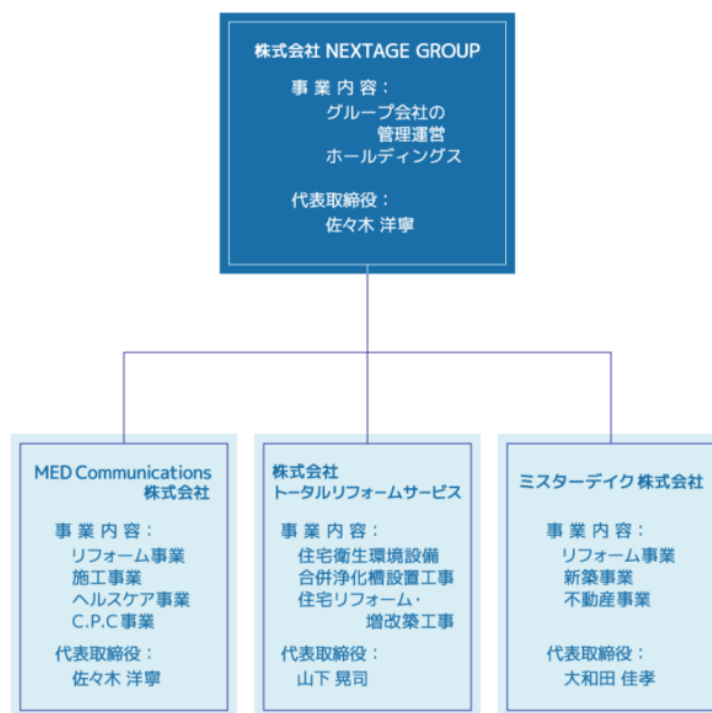
1. 遵法性 特商法・コンプライアンスポリシーを守る。法の抜け道を歩まない。
2. 公正性 誰もが納得できる行動をする。
3. 主体性 何事も、自分のこととして捉え、相手の立場に立って考え、行動する。
4. 誠実性 嘘をつかず、ごまかさず、ひたむきに責任を果たし、家族や仲間の為に尽くす。
5. 良識性 社会の信頼性を、得られる行動をする。家族や仲間が理解している考えを、裏切らない行動をする。

(3) コーポレートガバナンスの確保

① コンプライアンス推進本部

コンプライアンス推進本部を設置し、グループ各社の指導監査を行い、法令が順守され、適切に

活動が行われているか確認し、運営の透明性の確保と適正かつ公正な管理を担保し、ガバナンスの強化、行動規範の確立を図ります。



②仕事の通信簿

全国のお客様からいただいた満足度アンケートは、定量分析をして、検証と改善を継続的にを行います。

③お客様相談センター

お客様相談センターに寄せられたお客様の喜びの声、ご意見、ご要望は、毎週まとめ、経営層をはじめ全グループ従業員で共有します。各拠点で検証と改善を行い、そして事業活動に活用し、お客様満足の上昇に取り組みます。

また、従業員の勧誘方法の抑制を目的として、営業活動終了後、お客様相談センターから本日のお礼と、交付チラシの確認や、担当者の態度、勧誘方法に無理がなかったかを、お客様に確認（サンキューコール）します。

(4)消費者志向の企業文化の醸成

- 年に1回、新入社員が1年分の喜びの声の中から厳選したものを冊子「VOICE」にしています。頂戴したご意見も全ての拠点で共有し、サービスの改善に努めます。
- 社員研修では、職種に応じた研修を月に1回実施し、消費者志向への意識浸透を図ります。
- 地元住民やステークホルダーが集い、イベントを年に1回開催し、情報提供の充実や双方向の情報交換の場をつくります。

(5) 消費者・社会の要望を踏まえた改善

・わが社は、SDGsに関する取り組みにおいて、以下7項目の課題を積極的に取り組むことにより、SDGsの達成に寄与します。



・お客様の声に耳を傾けて、課題を改善し、常にお客様第一を考えていき、サービス品質の向上に全従業員が取り組みます。

・お客様の個人情報の適切な保護及び管理の強化に取り組みます。

・グループスローガン「喫煙者ゼロ企業」を掲げ、従業員の健康と受動喫煙防止、お客様に更なる満足を提供していきます。

・従業員の育成や企業発展に努めます。



以上