

消費者志向自主宣言
フォローアップ
2022 年度取り組みの内容

1. お客様をはじめステークホルダーの声を聴き、その声を企業活動に活かします

①専門知識を身につけた人材を育成し、お客様ごとに寄り添った対応をします。

■電話・メール受付フォームによるお客様相談対応

お客様相談室では、お客様から電話やホームページ上のお問い合わせフォームよりクリーニングやリフォームの受付をはじめ、日頃のお手入れや保管方法など快適にお使いいただくためのアドバイスや、ご購入やお支払いに至るまでの幅広い相談対応を行っています。ご相談については関連部門や営業所と連携しながら、迅速かつ丁寧に対応しています。

また、お客様からのさまざまなお問い合わせにお答えするため、お客様相談室スタッフへの研修を随時行い、知識習得の機会を設けています。消費者関連法や消費者志向経営などについては、外部機関の研修を受講して知識を身につけています。

■アフターフォローDM によるアンケートの実施

ご購入から 1 か月以内にお客様へダイレクトメールを送付し、同封した返信用の「アンケートハガキ」にて、契約内容や営業社員の対応、商品の品質への不満の有無を確認し、問題があれば迅速に対応しています。

■資格取得による社員の知識向上

寝具や睡眠についてお客様一人ひとりに寄り添ったアドバイスができるよう、専門知識を習得するため、弊社の関連団体である一般社団法人日本快眠生活研究所が実施する「快眠生活アドバイザー」資格の取得を推進しています。2023 年 3 月までの資格保持者は累計 320 人（グループ関連販売会社含む）となっています。

また、営業社員が寝具の販売だけでなく、お客様の生活環境、健康、睡眠環境に対してアドバイスができるよう、外部関連団体認定の「寝具」「睡眠」に関する資格取得を推進しています。医療機関や学校よりご依頼のある「睡眠」や「寝具」に関するセミナーへの講師派遣については、有資格者の社員が対応しています。

【2022 年度「外部関連団体認定の『寝具』『睡眠』に関する資格」保持者数】

資格の名称	資格保持者数
一般社団法人 日本睡眠教育機構認定/睡眠健康指導士（上級）	14名
一般社団法人 日本睡眠教育機構認定/睡眠健康指導士（初級）	33名
一般社団法人 日本睡眠改善協議会認定/睡眠改善インストラクター	4名
一般社団法人 全日本寝具寝装品協会認定/睡眠環境・寝具指導士	30名

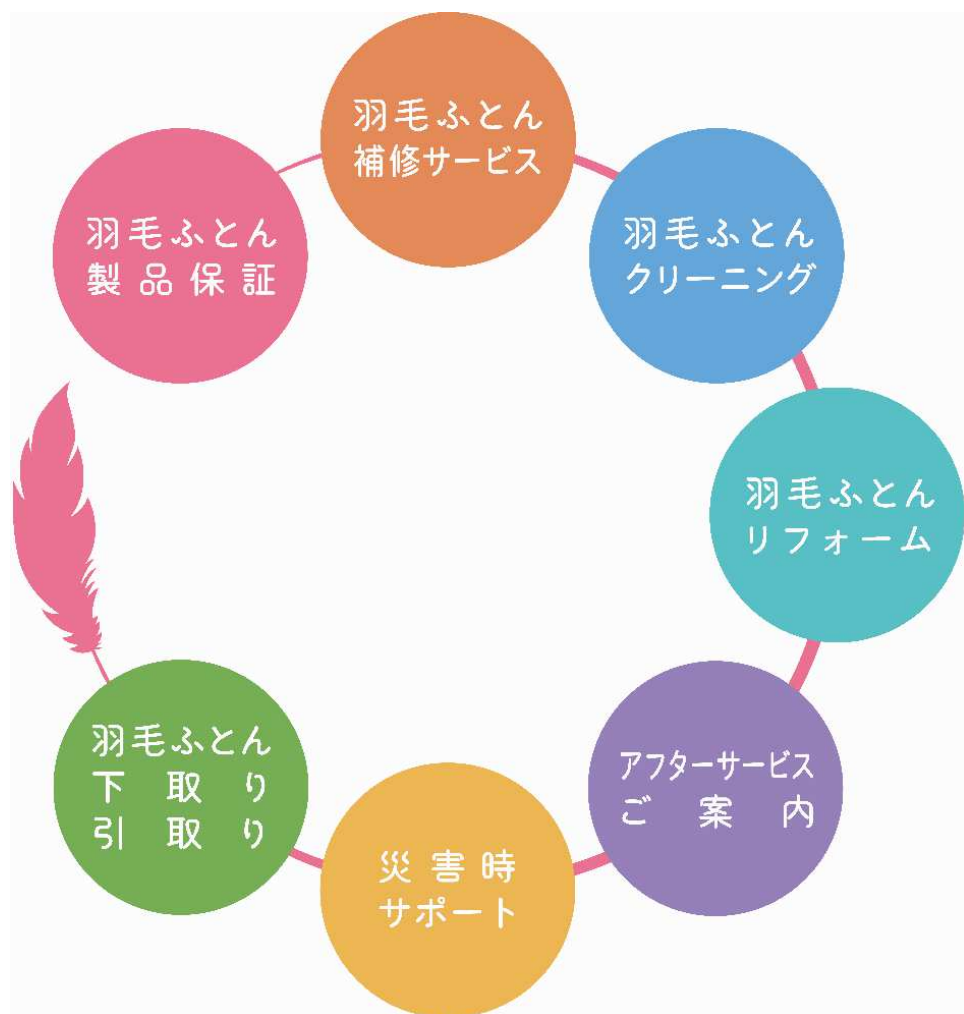
※グループ関連販売会社を含む人数

■最優秀営業社員表彰

営業社員から選ばれる「優秀社員」の選出方法については、お客様からの苦情の受付状況、アンケートでの顧客満足度を営業成績と同等の評価項目としています。また、2023 年 3 月より新たな選考基準としてアフターサービスをより充実させるための評価項目を追加しました。

②お客様の声を活かし、改善につなげます。

■アフターサービスメニューのリニューアル



2011 年 11 月よりスタートした「東洋羽毛安心サポートシステム」は、製品保証をはじめ、お客様に安心して製品をご使用いただくためのアフターサービスのメニューです。

2023 年 3 月より、当サービスは『人と地球環境に寄り添うアフターサービス』をコンセプトに、「東洋羽毛あんしんサポート」へとリニューアルしました。お客様に羽毛ふとんを長い年月ご使用いただけるよう、丁寧に補修やメンテナンスを行うほか、ご不要になった際は弊社で引取り、羽毛を再生可能な資源としてリサイクルするなど、羽毛製品を対象に購入時から使用時、廃棄されるまで、弊社でのさまざまなサービスを提供しています。

また、お客様へのアフターサービスのご案内については、従来はご契約から 1 か月以内にダイレクトメールにてお送りしていましたが、それに加え、対象アイテムを購入後 3 年・8 年・13 年・18 年経過したお客様へも「東洋羽毛あんしんサポート」内容を記載したダイレクトメールをお送りし、購入からお時間が経ったお客様にも周知を図っています。

■自社工場サポートクリーニングの開始

従来の羽毛ふとんクリーニングサービスについては提携業者に委託していましたが、クリーニングの品質向上のためには弊社で直接クリーニング前後の状態を確認できる体制が必要でした。また、「料金が高い」というお客様の声もあったことから、よりクリーニングの品質や価格に満足していただけるよう、自社工場のサポート付きクリーニングサービスを 2023 年 3 月より開始しました。クリーニング品の受入・検品・仕上げ・出荷作業を行う部門として、東洋羽毛クリーニングサポートセンターを新たに設立し、専門スタッフが①検品（クリーニング前後での汚れ落ちや仕上がりの確認）、②仕上げ（手によるほぐし仕上げ）、③カルテ作成（現在のふとんの状態と今後のメンテナンスなどを記入）を行っています。さらに、自社製品で対応可能な補修箇所（ループの付け替えや糸のほつれ補修、生地補修など）が見つかった場合は無料で対応するなど、羽毛ふとんメーカーならではのサービスを追加しました。

■人・環境・羽毛にやさしい羽毛衛生加工「ボタニカルデオプラス」

羽毛ふとんに使用する羽毛は、精製工程により、ほぼ臭いがない状態になります。それでも動物臭が苦手という方に対して、少しでも臭いを低減できる策はないかと研究し、ハーブ（ショウガ）＋銀イオンの力で消臭・抗菌防臭効果を羽毛にプラスした、人・環境・羽毛にやさしい羽毛衛生加工「ボタニカルデオプラス」を開発しました。

人と環境と羽毛にやさしい、東洋羽毛オリジナル羽毛衛生加工

BOTANICALDEO+TM

ボタニカルデオプラス

『植物由来成分（ジンジャーエキス）』＋『銀イオン』の力で消臭・抗菌防臭機能を羽毛にプラス。汗を吸いやすい羽毛ふとんを、より安心で、快適に。



人にやさしい

ボタニカルデオプラス加工した羽毛は、国際的な統一安全規格エコテックス®スタンダード100の認証を受けています。



環境にやさしい

消臭には環境にやさしい植物由来成分を使用しています。抗菌防臭には環境に配慮した薬品を使用して加工しています。



羽毛にやさしい

羽毛が本来持つ機能を損なわないやさしい加工です。



③お客様や社会の要望に応える商品・サービスを提供します。

■オーダーメイドサービス

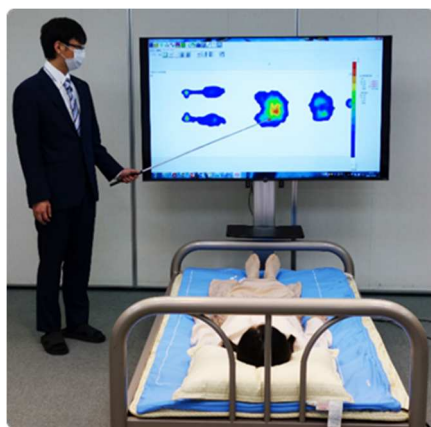
羽毛ふとんメーカーだからこそお客様の使用環境やお好みに合わせたご希望の羽毛ふとんをお作りするなど、様々な要望に応えるサービスを充実させ、ホームページよりお気軽にお問い合わせいただける環境を整えました。

■羽毛ふとんのリフォーム

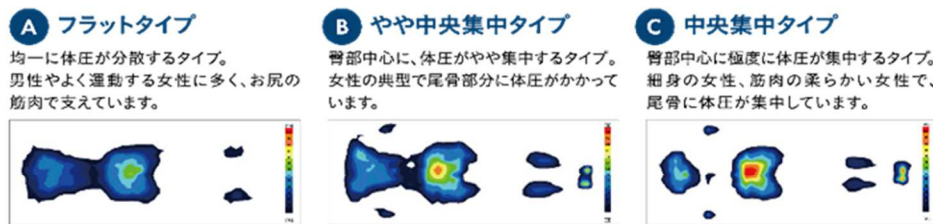
羽毛ふとんのリフォームは以前から行っていますが、近年、環境への配慮から、同じふとんを長く大切に使用したいというご要望が増えています。2023年3月より新たにポリエステル混生地をリフォーム生地に採用し、ご利用しやすい料金でご提示できるよう、新メニューに加えました。

■寝姿勢圧の測定と快適な寝具の提案

「朝起きたとき、背中や腰に違和感がある。」「寝心地が悪くて、なかなか寝付けない。」「不快感で夜中に目が覚めてしまう。」「使用している寝具が、自分に合っているのか気になっている。」などのお困りの声があります。そこで、寝ているときの姿勢において体のどの部分に圧力(重さ)がかかっているかを測定し(寝姿勢圧測定)、ご自身のタイプを知っていただき、弊社の快眠生活アドバイザーが、それぞれのタイプにあった快適な寝具を提案いたします。



あなたの寝姿勢圧はどのタイプ？



寝姿勢圧測定をされた方は、測定結果を目安に「お好み」でお選びください。

Hard

Regular

Soft

④お客様への情報提供を充実し、コミュニケーションを推進します。

■DMによる情報提供

購入後、定期的にダイレクトメールを送付し、商品のお手入れ方法やメンテナンス、睡眠に関する情報などを提供しています。

■InstagramとX(旧 twitter)の公式アカウントによる情報提供

2020年6月よりInstagramとXの公式アカウントを開設し、随時、会社情報やお役立ち情報、キャンペーン等の投稿を行い、幅広いお客様とのコミュニケーションを図っています。

■商品の取扱説明書やよくある質問の見直し

商品の使用方法やお手入れ方法などを記載した「取扱説明書」、ホームページの「よくある質問」は定期的に見直しを行っています。

■AIチャットボットの運用

24時間いつでも、お客様自身で疑問を解決していただけるよう2020年9月より、AIチャットボットでの対応を行っています。

■睡眠情報の提供

睡眠情報サイト「ぐっすり.com」では、睡眠に役立つ情報を掲載しています。

■最近の点検商法について、お客様への注意喚起

ふとんに関する悪質商法の被害に遭ったというお客様からの相談は、数年前より減少しているものの、勧誘方法が無料点検を口実にした手口から、アフターメンテナンスやプレゼントをするといった手口に変わってきています。お客様からの相談内容をもとに、ホームページや啓発チラシに最新の手口を紹介し、お客様への注意喚起を強化し、被害の未然防止に役立てています。

2. 未来・次世代のために、持続可能な社会への実現に取り組みます

① 事業活動を通じた環境負荷低減の取り組みを行います。

■ふとんがわへの「パラモス」の採用

2008 年より掛けふとんの生地採用している「パラモス」はレーヨン（木材パルプを主原料とした再生セルロース繊維）からできており、「FSC CoC※1」（Forest Stewardship Council®：森林管理協議会）および、「バイオベース製品認証※2」（USDA：米国農務省）を取得しています。

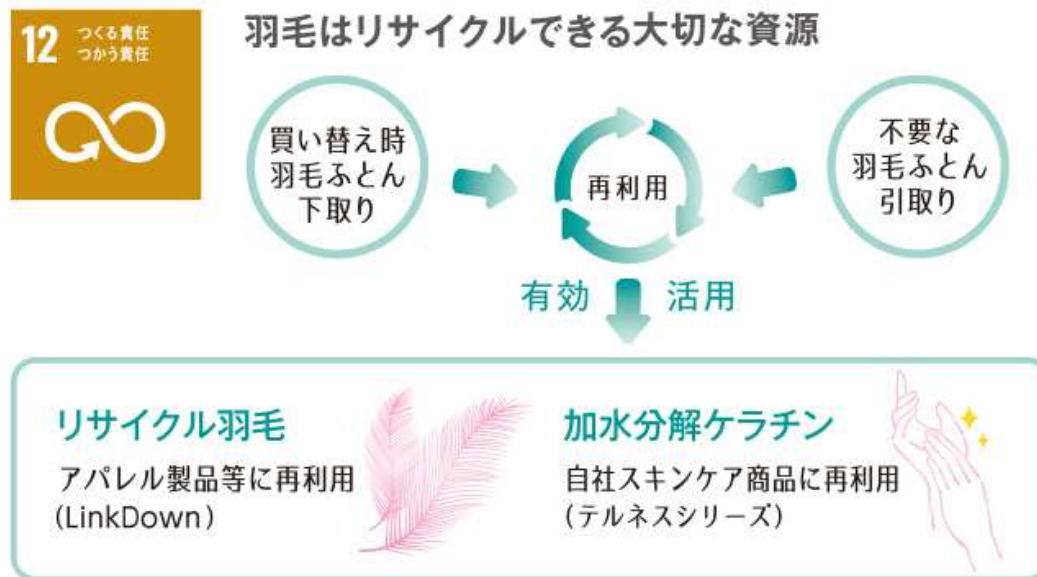
※1 責任ある管理がされた森林から収穫された木材が、適切に消費者の手に届くまでの流通過程を保護する認証。

※2 農産物、森林物資、海洋物質などの生物由来の原料を使用した製品であることを保証する認証。

■羽毛の再生事業

ご購入の際の下取りや、家庭や自治体から不要な羽毛ふとんの引取りを行い、その羽毛ふとんから取り出した羽毛を独自の精製工程「HARUO（ハルオ）工程」で汚れや破損した羽毛などを徹底的に除去し、リサイクル羽毛「LinkDown（リンクダウン）」として再生しています。

さらに、「ケラチン事業」では、廃棄される羽毛から加水分解ケラチン（タンパク質）を抽出し、工業用途や自社スキンケア商品（テルネスシリーズ）に再利用しています。



<周知活動の拡大>

不要羽毛ふとんの引取り依頼がホームページ上からいつでもできるよう、2022 年 8 月より専用フォームを設置しました。
また、2022 年 9 月に東京新聞に弊社の取り組みが掲載され、一般消費者からの依頼が大幅に増加しています。

<リサイクル素材の国際認証基準を取得>

弊社は、リサイクル素材の国際認証「RCS(Recycled Claim Standard)」を取得しました。
RCS 認証とはリサイクル原料及びトレーサビリティ要件を定めた国際的な第 3 者認証規格です。
国内のリサイクル羽毛では、2023 年 1 月に初の取得となります。
今後も、品質管理体制を一層強化し、羽毛を資源として循環させる活動を推進してまいります。



Certified by Intertek Testing Services NA, Inc

190903-RCS

<http://textileexchange.org/standards/>

■エコアクション 21 への取り組み

環境マネジメントシステム(EMS)の国際基準 ISO14001 を基に、環境省が 2004 年に策定したシステム「エコアクション 21」の認証取得のため、環境負荷軽減を目指し「環境経営方針」を定めました。また、「環境経営計画」にて、二酸化炭素排出量や水使用量、廃棄物排出量などの削減や化学物質の適正管理のため、全社目標値を設定し、社員への啓発や教育、内部監査などを実施しました。

■羽毛の洗浄時における環境負荷軽減の取り組み

東洋羽毛の白河工場では、那須連峰を源泉とする良質な地下水を超軟水化して羽毛を洗浄しています。超軟水にすることで洗浄力が上がるだけでなく、水の使用量を減らすこともできます。洗浄後の排水は専用の設備で基準値を遵守し、きれいにしている他、環境に配慮した取り組みを行っています。(超軟水=1 硬度 1 mg/L)

■「さがみはら SDGs パートナー」への登録

本社・相模原工場のある神奈川県相模原市より、「持続可能なまちづくりに市や他のパートナーと連携して SDGs の推進に取り組む意欲がある企業」と認められ、2020 年 11 月より「さがみはら SDGs パートナー企業」に登録しています。



さがみはら
SDGs
パートナー
さがみはら 工業株式会社

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

東洋羽毛工業は【SDGs：持続可能な開発目標】に取り組んでいます。
このたび本社・工場がある相模原市の SDGs パートナー企業に登録
されました。

② 寄付・寄贈活動を通じて、支援を必要とする方々をバックアップします。

■中央共同募金会への寄付

1995 年に発生した阪神淡路大震災での支援をきっかけに、売上の一部を中央共同募金会に寄付する活動を継続しています。さらに、2021 年より、リサイクル羽毛「LinkDown（リンクダウン）」の収益の一部も中央共同募金会へ寄付することとし、現在も継続しています。

■一般財団法人 日本女性財団への支援

一般財団法人日本女性財団は「女性の生涯の心身と社会的なウェルビーイングを支援する」をテーマに掲げ、女性の心身の健康および社会的な活躍を後押しし、新しい日本の社会づくりに貢献していくことを目的にしています。東洋羽毛は女性を支援する日本女性財団の主旨に賛同し、2022 年に法人会員として登録いたしました。

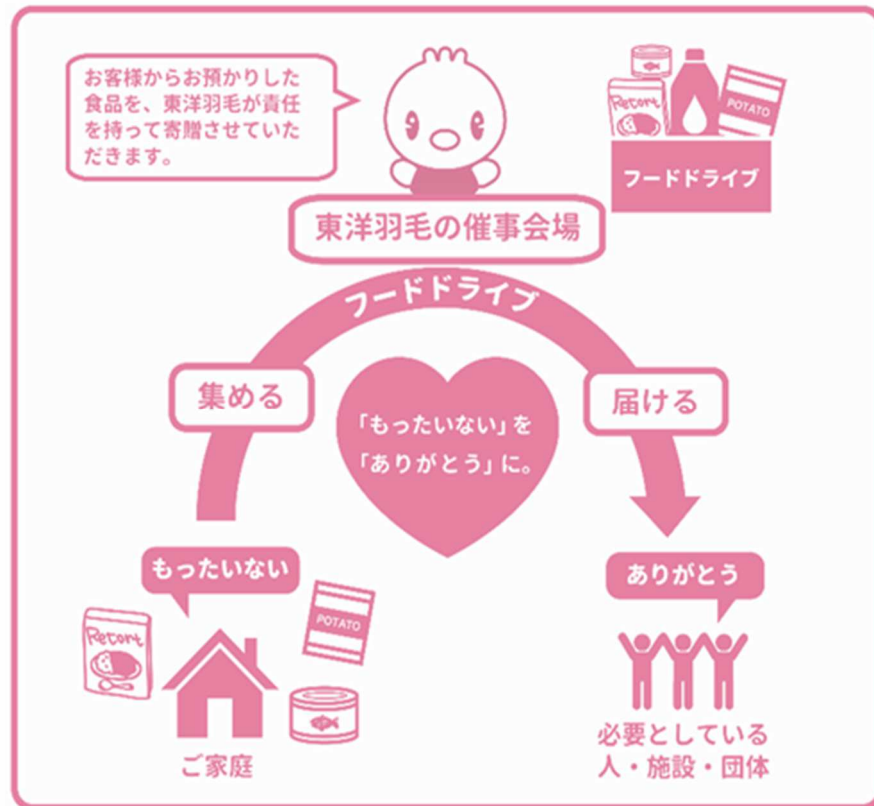
■南極地域観測隊への支援活動

東洋羽毛は 1956 年、第 1 次南極地域観測隊に羽毛服を納入しました。今でも南極地域観測隊（越冬隊）で使用されている一部の羽毛服には、弊社の羽毛が使用されています。2022 年に第 64 次南極地域観測隊（越冬隊）に羽毛ふとん他寝具一式を寄贈し、極寒の地で活動する方々の眠りをサポートしています。

■「南極・北極 SDGs ネットワーク事業」への協賛

公益財団法人日本極地研究振興会が実施する「南極・北極 SDGs ネットワーク事業」に賛同し、2022 年 4 月よりパートナー企業として、SDGs の担い手となる人材の育成を支援しています。

■フードドライブへの取り組み



必要な食品を必要な人にお届けする活動に賛同し、消費しきれない食品や賞味期限前の食品を寄贈してフードロスを削減するため、フードドライブ活動を進めています。

お客様より、賞味期限が1か月以上残っている食品を催事会場などでお預かりして、必要としている施設や団体に寄贈する活動を行っています。

■社会福祉支援活動への協賛

毎年5月12日の「看護の日」(日本看護協会)、7月1日の「こころの日」(日本精神科看護協会)、11月11日の「介護の日」(日本介護福祉士会)の活動を応援しています。

○7月1日「こころの日」協賛ウエットティッシュを、
2022年度は日本精神科看護協会様、支部様へ
27,000個提供しました。

○11月11日「介護の日」応援ウエットティッシュを、
2022年度は日本介護福祉士会様、支部様へ
26,500個提供しました。



③睡眠に関する知識の習得や研究を行い、人々の健康に貢献します。

■睡眠に関する研究

睡眠をより深く研究する機関として、2018年に一般社団法人 日本快眠生活研究所を設立しました。
睡眠を通して豊かな生活の創造に貢献できるよう、睡眠の研究や睡眠知識の普及活動を行っています。

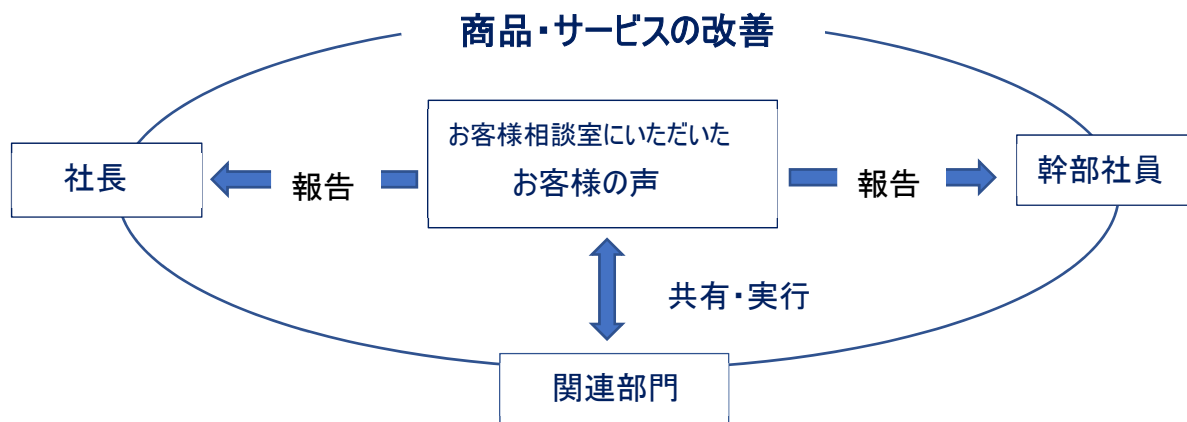
■睡眠セミナーへの講師派遣及び「土曜学習応援団」へのプログラム提供

医療機関や学校など、睡眠セミナーの開催のご要望があった施設に講師を派遣し、
「医療安全対策研修」「学校保健委員会」「高齢者の睡眠ケア」などにおいて睡眠セミナーを実施しました。
また、文部科学省が推進する「土曜学習応援団」に賛同し、子供たちに「睡眠の大切さ」を理解してもらえよう、
小中学生向けに睡眠について学べるプログラムを提供しています。

【2022 年度睡眠セミナー開催実績】

※「土曜学習応援団」での講話 97 件も含む

実施年月日		回数
2022年	4月	10回
	5月	20回
	6月	52回
	7月	66回
	8月	29回
	9月	69回
	10月	81回
	11月	107回
	12月	92回
	2023年 1月	61回
	2月	78回
	3月	36回
合計		701回



②法令を遵守した営業活動を行います。

■営業社員の研修実施

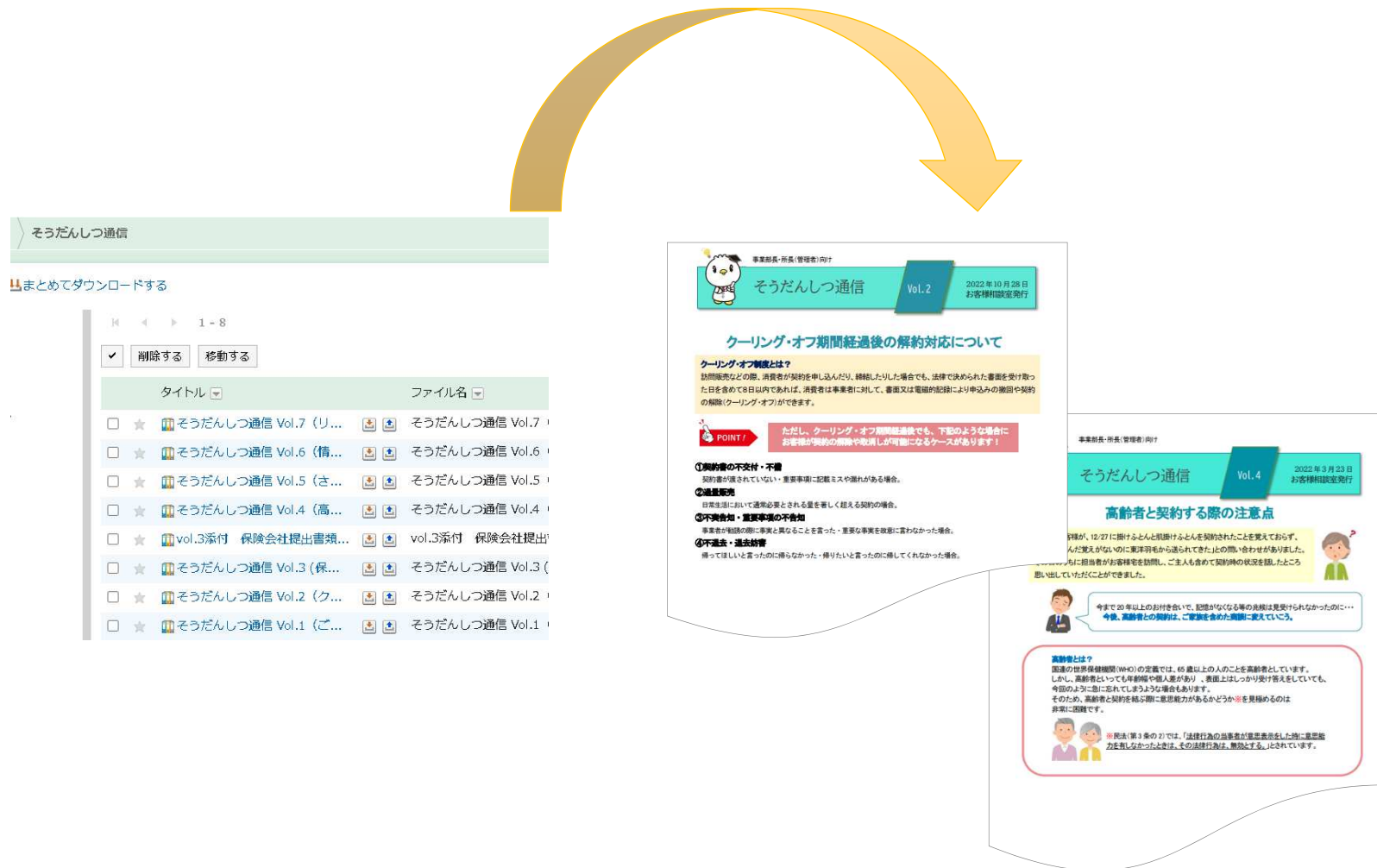
営業社員のお客様対応の品質向上を図り、コンプライアンスを重視した活動を行うため、消費者関連法をはじめ弊社に関連する法律について、定期的に研修を実施しています。

【2022 年 営業社員への研修実績】(基本研修・オンライン)

講義内容	担当部署	実施日	受講人数
特定商取引法における営業活動のルール、相談事例など	お客様相談室		
個人情報保護法	総務部	①2022年10月	①25名
訪問販売における信販契約書	総務部	②2023年 2月	②12名
営業に関する基礎知識(景品表示法、薬機法)	営業部		

■お客様相談事例の共有

お客様からのお叱りやご指摘のあった事例、営業活動で遵守すべき法令等の知識などについて、お客様相談室より社内ネットワークに掲示し、営業所への共有と啓発を行っています。



■過量販売基準の見直し

特定商取引法、消費者契約法で規定されている過量販売（通常必要とされる量を著しく超える商品やサービスの販売）未然防止のため、2021 年 5 月より社内での過量販売基準を設定し、基準を超える契約を禁止する運用を行っています。2022 年 10 月よりこの基準を見直し、改定を行いました。

■クーリング・オフの手続方法追加

特定商取引法の改正に伴い、従来の手続き方法（書面、電話）に加え、電磁的方法（専用メールフォーム等）を追加し、2022 年 6 月 1 日よりホームページに「クーリング・オフについて」のページを新設しました。

③行政や外部団体と交流を行い、消費者志向経営を推進します。

■業界団体を通しての講師派遣や消費者団体との交流

弊社社員は右記の業界団体に委員として従事し、業界全体の方針や事業について消費者志向の考えを反映すべく活動しました。

- ・日本羽毛製品協同組合
技術委員会委員
- ・一般社団法人 日本寝具寝装品協会
コンプライアンス委員会委員
睡眠環境寝具指導士 認定委員会委員
J-TAS 普及委員会委員

お客様相談室では、右記の団体の会員として参加し、消費者関連部門に必要な情報や知識を取り入れ、消費者の視点に立った対応に役立てています。

- ・公益社団法人 消費者関連専門家会議（ACAP）正会員
- ・公益社団法人 全国消費生活相談員協会 賛助会員
- ・一般財団法人 日本消費者協会 賛助会員

■消費生活センターへの訪問調査実施

毎年、全国の都道府県の消費生活センターへ地域の営業所の所長が訪問し、弊社に対する消費者相談を調査しています。2022 年度は 2022 年 12 月～2023 年 1 月に実施し、調査結果や消費生活センターで情報交換した内容をお客様相談室で集約し、社長や幹部への報告、関連部門への報告、営業所へのフィードバックを行っています。

【消費生活センター聞き取り調査実績】

訪問期間	調査実績
2013年12月～2014年2月	56箇所
2014年12月～2015年2月	52箇所
2015年12月～2016年2月	47箇所
2016年12月～2017年2月	48箇所
2017年12月～2018年2月	48箇所
2018年12月～2020年2月	47箇所
2020年4月～2020年6月	47箇所
2020年12月～2021年2月	46箇所
2021年12月～2022年1月	46箇所
2022年12月～2023年1月	46箇所

以上