

# 消費者志向自主宣言・フォローアップ

2020年10月1日  
東洋羽毛工業株式会社  
代表取締役 永岩謙一

## 2019年度取り組みの内容

### 1.経営トップのコミットメント

### 2.コーポレートガバナンスの確保

### 3.従業員の積極的な活動

- ①営業社員へ消費者志向のための研修
- ②寝具・睡眠関連の知識・研鑽を深めるため、資格習得の積極的な推進
- ③お客様の声に基づき優秀社員を選出
- ④お客様相談対応スタッフが幅広い知識を得るための研修の実施

### 4.事業関連部門と消費者対応部門の有機的な連携

- ①関連部門間の情報共有、意見交換を実施
- ②問題発生時は消費者へ迅速に対応

### 5.消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

- ①消費者への商品や睡眠に関する情報発信
- ②工場見学、睡眠や寝具に関する研修への講師派遣
- ③業界団体を通しての講師派遣や消費者団体との交流

### 6. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ①お客様からのご相談による、製品やサービスの改良
- ②持続可能な社会づくりに向けた取り組み
- ③社会貢献活動

## 1.経営トップのコミットメント

お客様からの苦情等を受ける消費者対応部門(CS 推進室)は、社長自らが部門長を兼務し、直接報告を受け、是正処置を指示しています。

社長とCS 推進部との部会は毎月1回行われ、お客様から頂いた声、特に「苦情」、「課題と感じられるもの」を、すべて報告します。その上に立って「今後の課題」を抽出し、業務に反映しています。

2019年度はこういった課題が67項目ありました。

## 2.コーポレートガバナンスの確保

すべての課題について、社長より、取り組むべき担当部門についてCS 推進部に指示があり、幹部会議で報告(毎月1回)を行います。

【2019年度 社長・幹部へのお客様相談受付内容の報告実績】

| 報告月      | 回数 |
|----------|----|
| 2019年 4月 | 2回 |
| 5月       | 3回 |
| 6月       | 2回 |
| 7月       | 2回 |
| 8月       | 2回 |
| 9月       | 2回 |
| 10月      | 2回 |
| 11月      | 2回 |
| 12月      | 2回 |
| 2020年 1月 | 2回 |
| 2月       | 2回 |
| 3月       | 2回 |

※2020年3月はWEB会議にて報告

### 3.従業員の積極的な活動

#### ①営業社員へ消費者志向のための研修

お客様相談から頂いた苦情からの是正内容、消費者関連法遵守等について  
営業担当者への研修を行いました。

【2019年度お客様から頂いた苦情及び、是正内容、消費者関連法遵守等をテーマとした研修実績】

| 研修名称         | 実施日            | 講義名     | 講義内容                 | 実施状況 |
|--------------|----------------|---------|----------------------|------|
| 係長研修         | 2019年4月16日(火)  | CS推進部講義 | ・消費者関連法とお客様相談事例について  | 実施済み |
| 所長研修         | 2019年5月22日(水)  | CS推進部講義 | ・消費者関連法とお客様相談事例について  | 実施済み |
| 主任研修(第1グループ) | 2019年6月11日(火)  | CS推進部講義 | ・消費者関連法とお客様相談事例について  | 実施済み |
| 主任研修(第2グループ) | 2019年6月18日(火)  | CS推進部講義 | ・消費者関連法とお客様相談事例について  | 実施済み |
| 次長研修         | 2019年10月3日(木)  | CS推進部講義 | ・消費者関連法とお客様相談事例について  | 実施済み |
| 次長代行・課長研修    | 2019年10月17日(木) | CS推進部講義 | ・消費者関連法とお客様相談事例について  | 実施済み |
| 基本研修(1)      | 2019年5月15日(水)  | CS推進部講義 | ・お客様相談、クレーム対応時等のポイント | 実施済み |
| 基本研修(2)      | 2019年9月18日(水)  | CS推進部講義 | ・お客様相談、クレーム対応時等のポイント | 実施済み |
| 基本研修(3)      | 2020年1月22日(水)  | CS推進部講義 | ・お客様相談、クレーム対応時等のポイント | 実施済み |

#### ②寝具・睡眠関連の知識・研鑽を深めるため、資格習得の積極的な推進

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、営業社員に寝具や睡眠の専門知識を習得させ、「快眠生活アドバイザー」の社内資格付与事業を遂行しました。

また、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。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営業スタイルを確立するべく、取り組んでいます。

## <2019 年度成果>

### ■レベルの高い資格保持者が増加

2018年度の「快眠生活アドバイザー」保持者は計285名でしたが、2019年度は計309名と7.8%増加しました。なかでも、レベルの高い4スターの資格保持者が20名に達しました。また、外部関連団体認定の資格保持者も、2018年度はのべ75名でしたが、2019年度はのべ78名と4.0%増加しました。医療機関等よりご依頼のある「睡眠」や「寝具」に関する講師派遣については、有資格者の社員を派遣し、対応させていただいています。

#### 【2019年度「快眠生活アドバイザー」資格保持者数】

2020年3月現在

| 称号         | 2019年度資格保持者数 |
|------------|--------------|
| 1スター       | 43名          |
| 2スター       | 123名         |
| 3スター       | 123名         |
| 4スター       | 20名          |
| 合計         | 309名         |
| 資格取得試験実施回数 | 72回          |

※東洋羽毛グループ販売会社を含む

#### 【2019年度「外部関連団体認定の『寝具』『睡眠』に関する資格」取得実績】

2020年3月現在

| 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(初級) | 34名    |
| 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) | 8名     |
| 一般社団法人日本睡眠教育機構認定/睡眠検定(各級)    | 1名     |
| 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     |
| 全日本寝具寝装品協会認定/睡眠環境・寝具指導士      | 31名    |

※東洋羽毛グループ販売会社を含む

### ③お客様の声に基づき優秀社員を選出

営業社員から選ばれる「優秀社員」の選出方法については、お客様からの苦情が無い（軽微なものは除く）こと、アンケートでの顧客満足度が高いことを営業成績と同等の評価項目としました。

### ④お客様相談対応スタッフが幅広い知識を得るための研修の実施

2019年5月に、お客様相談室の集合教育を実施しました。社内の担当部署や取引先担当者より「契約」に付随する特定商取引法や、羽毛寝具、その他の寝具、家庭用医療機器に関して、お客様相談室スタッフへの研修を行い、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の知識を得る機会を設けました。

## 4.事業関連部門と消費者対応部門の有機的な連携

### ①関連部門間の情報共有、意見交換を実施

事業関連部門の担当者レベルの会議において、お客様の声を(レビュー会議/週1回)報告し、改善に向けた取り組みを促しました。

#### 【2019年度 関連部署担当者レベルのレビュー会議の実績】

| 実施月   |       | 回数 |    |
|-------|-------|----|----|
| 2019年 | 4月    | 4回 |    |
|       | 5月    | 3回 |    |
|       | 6月    | 4回 |    |
|       | 7月    | 5回 |    |
|       | 8月    | 3回 |    |
|       | 9月    | 3回 |    |
|       | 10月   | 4回 |    |
|       | 11月   | 4回 |    |
|       | 12月   | 4回 |    |
|       | 2020年 | 1月 | 4回 |
|       |       | 2月 | 4回 |
|       |       | 3月 | 4回 |

## ■営業所への事例共有

営業所の営業社員の言動が苦情要因となっている相談については、その事例と今後の対策を社内ネットワークに掲示。事例共有と苦情を発生させないための防止策を啓発しています。

## ②問題発生時は消費者へ迅速に対応

全てのお客様の購入履歴については、契約書に基づいて社内システムに保管。

トラブル発生時は迅速な営業社員による人的な対応を行っています。

## <2019 年度成果>

### ■2018 年度に引き続き、掛けふとんの羽毛出防止テープの変色に対し

#### 無償でリフォーム対応

2012 年に出荷した掛けふとんの縫い目に貼布していた羽毛出防止テープの中に変色するものが見られました。原因としては、接着剤の成分によるものでした。すべてのふとんにこのような現象が現れるわけではありませんが、羽毛出防止テープ部分に変色がみられる製品は、無償でリフォームを行っています。

## 5.消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

### ①消費者への商品や睡眠に関する情報発信

#### ■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。

#### ○よくあるご質問

[https://www.toyoumo.co.jp/customer/q\\_and\\_a](https://www.toyoumo.co.jp/customer/q_and_a)

#### ■ホームページでの睡眠情報の提供

睡眠に役立つ情報をホームページで掲載しています。

#### ○睡眠情報サイト「ぐっすり.com」

<https://ぐっすり.com/>

#### ■「アフターフォローDM」の実施

ご契約から 1 か月以内に、お客様に対するアフターフォローのDMを送付し、商品のお手入れ方法や睡眠に関する情報などを提供しています。対応や品質にご不満がなかったかを確認する「アンケートハガキ」も同封し、問題があれば迅速に対応させていただいております。



## ②工場見学、睡眠や寝具に関する研修への講師派遣

### ■「工場見学」の実施

#### <2019 年度成果>

2019 年 4 月～2020 年 3 月の工場見学の実施実績は 84 回、参加者は 2612 名でした。

学生の方を対象とした見学は 1 回で、参加者数は 140 名でした。

#### 【2019 年度 工場見学実施状況：一般のお客様対象の実績】

| 実施月      | 実施回数 | 参加人数  |
|----------|------|-------|
| 2019年 4月 | 14回  | 838名  |
| 5月       | 3回   | 76名   |
| 6月       | 13回  | 393名  |
| 7月       | 8回   | 184名  |
| 8月       | 7回   | 154名  |
| 9月       | 6回   | 146名  |
| 10月      | 8回   | 212名  |
| 11月      | 7回   | 196名  |
| 12月      | 4回   | 124名  |
| 2020年 1月 | 9回   | 172名  |
| 2月       | 5回   | 117名  |
| 3月       | 0回   | 0名    |
| 合計       | 84回  | 2612名 |

#### 【2019 年度 工場見学実施状況：学生様対象の実績】

| 実施日     | 主催者    | 参加人数              | 実施場所  |
|---------|--------|-------------------|-------|
| 2020年1月 | 淵野辺小学校 | 3年生 133名<br>教員 7名 | 相模原工場 |

## ■「睡眠や寝具に関する研修への講師派遣」の実施

### <2019 年度成果>

#### 【2019 年度 睡眠や寝具に関する研修会への講師派遣】

| 実施年月日    | 回数   |
|----------|------|
| 2019年 4月 | 33回  |
| 5月       | 45回  |
| 6月       | 70回  |
| 7月       | 64回  |
| 8月       | 48回  |
| 9月       | 64回  |
| 10月      | 72回  |
| 11月      | 66回  |
| 12月      | 56回  |
| 2020年 1月 | 59回  |
| 2月       | 65回  |
| 3月       | 7回   |
| 合計       | 649回 |

医療機関や学校などの職員様の研修を中心に、先方からのご要請のもとに2019年度は649 回行いました。

### ③業界団体を通しての講師派遣や消費者団体との交流

業界団体を通して、消費者センター等への講師派遣の実施、消費者団体、消費者行政との交流会を行いました。

### <2019 年度成果>

#### ■(一社)日本羽毛製品協同組合事業

上記組合認定資格「羽毛製品アドバイザー」を取得した弊社社員が、下記の消費者講座に、同組合より講師として派遣されております。

## 八街市消費者の会・八街市消費生活モニター合同研修会での 羽毛製品講習会

(2019年11月11日)



(講演内容)羽毛の知識、羽毛製品の選び方、お手入れ方法等について

なお、2019年4月～2020年3月の期間、弊社社員は下記の業界団体に委員として従事しました。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るべく活動しています。

- ・日本羽毛製品協同組合／技術委員会委員
- ・日本寝具寝装品協会／コンプライアンス委員会委員長
- ・睡眠環境寝具指導士／認定委員会委員長

### ■(公社) 消費者関連専門家会議(ACAP)事業に従事

2019年度、弊社社員が交流活動委員会委員長(理事)を務め、国民生活センター相談情報部、消費者庁幹部、経済産業省消費者相談室、特定適格消費者団体との交流、また行政ご担当者や法律の専門家をお招きした、改正消費者契約法の勉強会などを開催しご意見を伺ったり、消費者団体の活動動向や消費者関連法などの知識習得もいたしました。

## 【2019年度 ACAP交流活動委員会事業内容】

|   | 事業内容   | 日程     | 時間              | 会場                        | 分類(交流先)                  |
|---|--|--------|-----------------|---------------------------|--------------------------|
| 1 | 国民生活センター相談情報部との交流<br>「IoT時代を迎えての対応困難事例と<br>お客様対応のあり方」  | 4月24日  | 15:30-<br>17:30 | 国民生活センター<br>東京事務所         | 行政                       |
| 2 | 第3回行政・関係団体との意見交換会<br>キャッシュレス・ペーパーレス社会の到来を見<br>据えたアクティブシニアへの対応<br>～アクティブシニア層のITリテラシーの現状を<br>認識し、企業等が留意すべき事項を探る～ | 6月5日   | 14:00-<br>17:00 | 明治安田生命保険<br>新東陽町ビル<br>会議室 | 行政・関係団体                  |
| 3 | 消費者庁幹部とACAP会員企業役員との交流  | 9月12日  | 16:00-<br>19:30 | 丸の内<br>マイプラザ              | 行政                       |
| 4 | 経済産業省消費者相談室との交流会   | 10月18日 | 15:00-<br>17:00 | 経済産業省<br>会議室              | 行政                       |
| 5 | 西日本支部との共催/<br>適格消費者団体京都消費者契約ネットワー<br>クとの交流   | 11月19日 | 15:30-<br>17:30 | 日本生命京都<br>三哲ビル8F          | 適格消費者団体と<br>の交流<br>(西日本) |
| 6 | 消費者契約法勉強会<br>(消費者契約法改正に向けた勉強会)   | 12月12日 | 10:00-<br>12:00 | ACAP会議室                   | 行政                       |
| 7 | 西日本支部(中部部会)との共催<br>消費者対応部門の抱える問題について   | 2月4日   | 14:00-<br>17:00 | 明治安田生命<br>名古屋西口ビル         | 消費者、地方の<br>関連団体・事業者      |
| 8 | 「トップセミナー」/経団連、消費者庁との共催   | 2月17日  | 13:30-<br>17:00 | 経団連ホール                    | 行政・関係団体等                 |

## 6.消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

### ①お客様からのご相談による、製品やサービスの改善

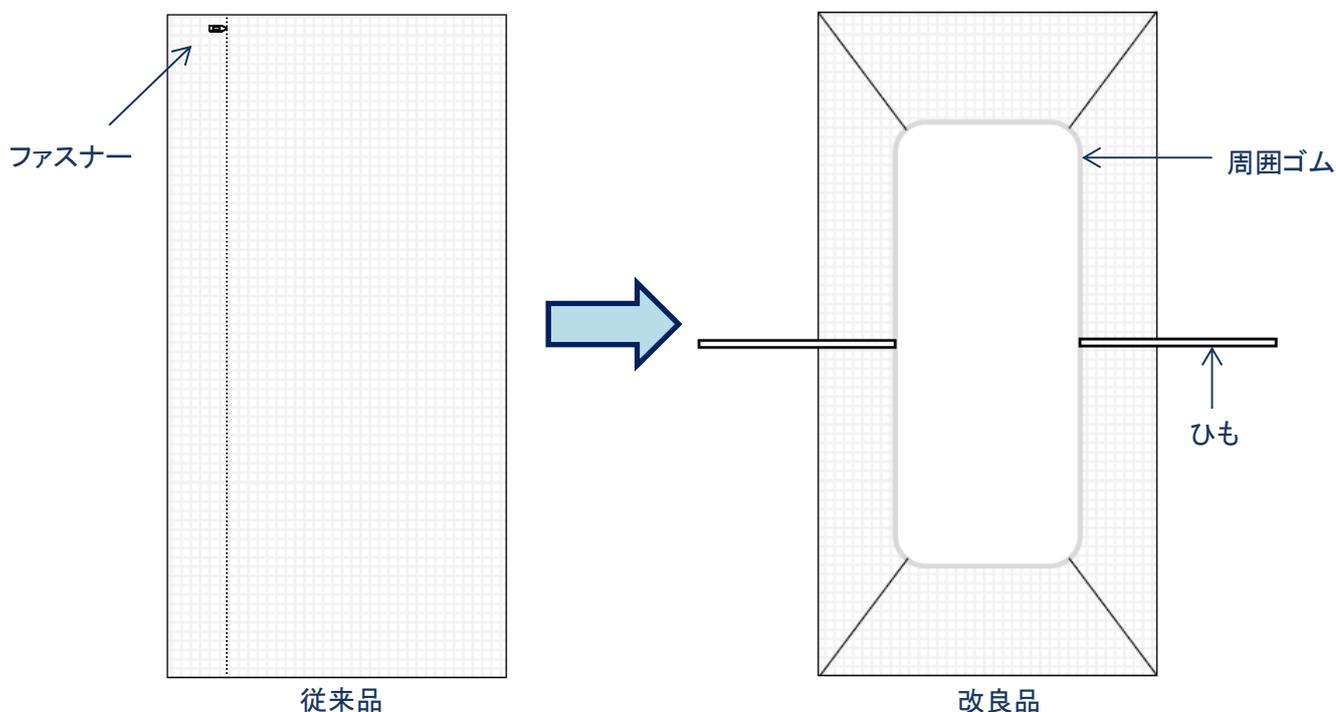
#### ■ムートン敷きパッド用カバーの仕様を改善

ムートン敷きパッドの汚れが気になる方や、夏場に毛のまとわりつきが気になる方には「アリエスカバー」をおすすめしています。「使用中、カバーがズれるのが気になる」というお客様の声を受けて、仕様を改善しました。

#### ○改善点

従来の包布式からフィット式に変更することで、使用时カバーが回ってしまう現象が軽減します。裏面のひもを結ぶとよりフィットし、ズレが改善されます。また、裏面が開いているので、カバーの着脱がしやすくなりました。

【アリエスカバーの裏面仕様】



## ■東洋羽毛独自の高品質な羽毛のブランド化

羽毛は世界的に生産量が減少傾向にあり、20年前の約3倍に価格が高騰しています。このような背景から、低品質な羽毛や産地を偽装した羽毛が流通し始めました。羽毛ふとんは中身を見て買うことができないからこそ、お客様に正しい情報発信も必要だと考えました。良質な羽毛を輸入し、私達の経験から培われた技術を持って磨きあげた羽毛を「HARUO DOWN」と名付け、2019年3月よりその品質を「HARUO ラベル/ネーム」で保証しています。

### ○「HARUO DOWN」について

<https://www.toyoumo.co.jp/HARUO-DOWN/>

～HARUO DOWN は「GOOD DESIGN AWARD 2019」を受賞しました～

2017年のマウンテンキルトでの受賞に引き続き、HARUO DOWNでも2019年のグッドデザイン賞を受賞いたしました。

(グッドデザイン賞審査委員による評価コメント)

選び抜かれた高品質の羽毛を供給しながら、なおかつアフターケアとして羽毛のクリーニング・リサイクルサービスも提供し、安心して商品を購入できることも評価のポイントです。

良い羽毛を長く愛用できることは、資源やユーザーの気持ちを考えられたシステムです。



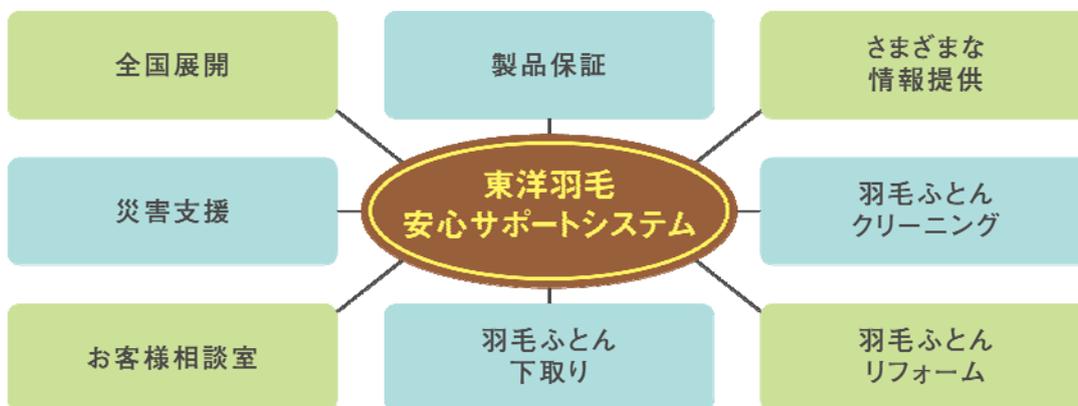
## ■お客様が安心して東洋羽毛の製品をお使いいただくためのサービスへの取り組み

東洋羽毛「安心サポートシステム」では、製品保証をはじめ、お客様が安心して製品をご使用いただけるサービスを準備しております。

万が一、台風や地震などの自然災害により弊社の羽毛ふとんが使用できなくなった場合、社内基準に応じて、支援させていただき取り組みもしています。

## 東洋羽毛は、ご購入後も安心です。

東洋羽毛は国内自社工場を持ち、又全国にある営業所と営業社員のネットワークを活かした東洋羽毛ならではのアフターサービス体制でお客様をサポートします。



### ○「安心サポートシステム」について

<http://www.toyoumo.co.jp/repair/support>

## ②持続可能な社会づくりに向けた取り組み

### ■羽毛洗浄への軟水導入

現在、白河工場では那須連峰を源泉とする良質な地下水を使用して羽毛洗浄をし、清浄度は業界基準を上回る自社の基準で管理しています。しかし、さらなる品質向上のため、2019年10月から超軟水を採用することにいたしました。この超軟水は洗浄力が上がるだけでなく、洗浄における水の使用量が低減されることによる節水効果があり、また、洗剤使用量の低減が図れ、環境に配慮した取り組みにもなっています。

### ■羽毛の再生事業をスタート

東洋羽毛は創業以来、高品質な羽毛ふとんを作り続けてきました。羽毛ふとんの原料である水鳥は環境要因に影響を受けやすく、資源として無限ではなく、羽毛製品に適した高品質の羽毛は生産量も減少の一途を辿っております。また、羽毛は耐久性に優れており、一世代で終わらせてしまうには「もったいない」素材です。不要になった羽毛ふとんを回収して、自社工場で精製し、リサイクル羽毛として甦らせること。さらに、羽毛からケラチン成分を抽出し、原料として甦らせること。持続可能なものづくりを目指す活動を推進するために、この二つの工程を羽毛再生事業の柱とし、地球環境に考慮した循環型社会へ寄与していきます。

### ○「TUK Link Project」について

<http://www.toyoumo.co.jp/link-project/>

## ■SDGs目標実現に向けた取り組み

弊社は経営理念として、お客様第一主義を推進してきました。また「健康貢献企業」として、睡眠を通じ、健康を支える企業になっていくことを目指しております。当社が今後取り組むべき経営課題やリスクを明確にし、改善改革を図っていくことと、持続可能な社会づくりのために、今後取り組んでいくSDGsは共にリンクしており、その理念や方針は同じです。東洋羽毛グループに関連する全ての人々と、持続可能な開発目標「SDGs」の実現に向けて活動を推進して参ります。

## ○SDGs目標実現に向けた活動

<http://www.toyoumo.co.jp/sdgs/>

## ③社会貢献活動

看護や介護を行う方、障がいを抱えた方等を、事業で得た収益金の一部を寄付すること等でバックアップをしています。

### 【2019 年度実績】

- ・1995年に発生した阪神淡路大震災での支援をきっかけに、掛けふとんの売り上げ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。
- ・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。
- ・HP、カタログ、クリアファイルにて潜在看護師の登録制度に対する応援活動を行っています。

(協賛品例)

## 〇7月1日「こころの日」協賛クリアファイル

日本精神科看護協会様、支部様、関連団体様へ 54,700 枚提供。



## 〇11月11日「介護の日」応援クリアファイル

日本介護福祉士会、支部様へ 50,000 枚提供。



## ○潜在看護師の登録制度に対する応援活動例

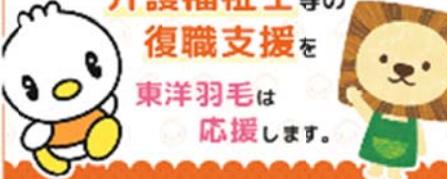


ナースセンターの  
復職支援を  
東洋羽毛は応援します。

詳しくは右記の  
ウェブサイトをご覧ください。

 ナースセンター  
都道府県看護協会による無料職業紹介

とどはるん  
看護師等の離職時等の届出



介護福祉士等の  
復職支援を  
東洋羽毛は  
応援します。

都道府県福祉人材センターが行う  
“介護福祉士”など資格保有者の  
『届出制度』にご登録ください！

 「介護の資格 届出制度」の詳細はこちらから

以上