

消費者志向自主宣言・フォローアップ

2021 年 10 月 8 日
東洋羽毛工業株式会社
代表取締役 永岩謙一

2020 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関連部門での情報共有、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お客様の声への対応
- ②消費者への商品や睡眠に関する情報発信
- ③工場見学、睡眠や寝具に関する研修への講師派遣
- ④業界団体を通しての講師派遣や消費者団体との交流
- ⑤消費者センターへの訪問調査の実施

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 推進部)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 推進部との部内会議は毎月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。そこから「今後の課題」を抽出し、業務の改善へつなげています。2020年度はこのような課題が21項目ありました。

2.コーポレートガバナンスの確保

部内会議で報告した取り組むべき課題について、CS 推進部より幹部会議でも報告(毎月1～2回)をしています。

【2020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
2020年 4月	1回
5月	1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
2021年 1月	2回
2月	2回
3月	2回

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

お客様に対する営業担当者の対応品質の向上を図るため、お客様相談のご意見からの
是正内容、消費者関連法の遵守等について、研修を実施しています。2020 年度は、コ
ロナウイルス感染症の拡大防止のため集合研修は行わず、オンラインでの研修を実施しま
した。

【2020 年度営業社員への研修実績】

研修名称	実施日	講義名	講義内容	実施状況
基本研修(1)オンライン(動画)	2020年9月	CS推進部講義	特定商取引法における営業活動のルール、相談事例など	実施済
基本研修(2)オンライン(動画)	2021年1月	CS推進部講義	特定商取引法における営業活動のルール、相談事例など	実施済

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

■社内資格付与事業「快眠生活アドバイザー」の実施

営業社員が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に「快眠生活アドバイザー」の社内資格付与事業を実施してい
ます。2020 年度の「快眠生活アドバイザー」保持者は計 314 名となり、2019 年度より 1.6%
増加しました。

【2020 年度「快眠生活アドバイザー」資格保持者数】

階級	保有者数
ワンスター	37名
ツースター	142名
スリースター	117名
フォースター	18名
ファイブスター	0名
合計	314名
取得試験実施回数 合計	73回

※グループ関連販売会社を含む人数

■外部関連団体認定の「寝具」「睡眠」に関する資格取得

当社では、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。

外部関連団体認定の「寝具」「睡眠」に関する資格保持者は、2020 年度はのべ 75 名となり、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。

【2020 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】

資格の名称	資格取得者数
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)	28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)	11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

※グループ関連販売会社を含む人数

③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

CS 推進部 お客様相談室では、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なご使用のためのアドバイス、ご購入やお支払いの相談に至るまで幅広い相談対応を行っています。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、社内の担当部署より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。

4.事業関連部門と消費者対応部門の有機的な連携

①関連部門での情報共有、意見交換を実施

■関連部門での会議

営業部、商品部、その他事業関連部門の担当者が参加する会議(レビュー会議・週1回)でお客様の声を報告し、商品やサービスの改善に向けた取り組みを促しました。

【2020年度 レビュー会議実施の実績】

実施月		回数
2020年	4月	3回
	5月	0回
	6月	4回
	7月	5回
	8月	3回
	9月	5回
	10月	3回
	11月	4回
	12月	4回
	2021年 1月	4回
	2月	4回
	3月	6回

※5月はコロナウイルス感染症の拡大防止のため中止

■営業所への事例共有

営業所の営業社員の言動が要因となっている苦情や、法令等の知識を踏まえて行うべき対応については、その事例と対応策を社内ネットワークに掲示し、共有と啓発を行っています。



エラーをなくせっ!!

お客様事例の共有で、よりすばらしい対応を！
2017年7月27日 発行 CG推進部

事例132 悪質商法に関する相談の対応方法について (知識編)

お客様とのお話し、丁寧な聞き取りと記録が、悪質商法撲滅へのカギとなります。

お客様から悪質商法の相談が入ったときに確認すること。

- どのような勧誘方法か。電話勧誘か、自宅訪問かなど。いつ・どこで。
- 東洋羽毛の社名を出して勧誘をしていたか。電話勧誘時か？ 訪問時か？
- 契約をした場合、契約内容の詳細はどのようなものなのか。※1
- 特定商取引法違反行為があったか。※2
- 業者の社名、電話番号、所在地、担当者名等

※1 契約書の有無、契約日、契約内容、契約金、支払い方法、悪質業者の連絡先

※2 ・無料のクリーニングだと勧誘し、高額なリフォームを持ちかけられた。
・必要ないと言っているのに、しつこく勧誘された。
・契約したのに、契約書ももらっていない。又は、怪しい記載がない。
・事実と違う事を言われた。
・不安を煽るようなことを言われた。
・脅された。・長時間居座られた。

上記を伺った上、お客様相談室に情報提供をお願いします。

お客様との対応の注意点

- ・騙されてしまったお客様のプライドを傷つけない。
- ・お客様が契約した、他社の製品の悪口は絶対に言わない。
- ・他社を毀謗しない。東洋羽毛の品位を害してしまいます。

相談先

- ・契約したものを解約したい等、お困りのことがある場合は、地域の消費者センターへ相談するようにお伝えください。1888をダイヤルして頂ければ、近くの消費者センターの電話番号を教えて頂けます。

以上

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は、契約書に基づいて社内システムに記録し、トラブル発生時には迅速に営業社員による人的な対応を行っています。

■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。全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お客様の声への対応

■電話・メールでの対応

CS 推進部 お客様相談室では、お客様から電話やメールでご連絡を受けた内容を相談カードに記録し、社内の各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。

■AI チャットボットの開設

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 月に AI チャットボットを開設しました。

■Instagram と Twitter の公式アカウントの立ち上げ

2020 年 6 月に Instagram と Twitter を開始。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。

②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。

■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に掲載しています。

○睡眠情報サイト「ぐっすり.com」

<https://ぐっすり.com/>

■「With コロナ時代のねむりとふとんのお手入れ」の紹介

新型コロナウイルスの流行により、様々な「新しい生活様式」が提唱されています。そこで、睡眠と免疫力の関係に関する睡眠情報や、菌やウイルスが気になる With コロナ時代でのふとんのお手入れ方法を冊子やホームページで紹介しました。



■「アフターフォローDM」の実施

ご契約から 1 か月以内に、お客様へダイレクトメールを送付し、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います。



■ふとんの悪質商法啓発チラシの作成

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、いまだに後を絶ちません。お客様への啓発チラシでは、実際にお客様が遭われた被害情報をもとに手口を紹介し、被害の未然防止に努めています。



③工場見学、寝具に関する研修への講師派遣

■「工場見学」の実施

相模原工場（神奈川県）・白河工場（福島県）では工場見学を実施し、羽毛の精製やふとんの製造工程をご覧いただいています。2020 年度は新型コロナウイルス感染症の拡大の影響で中止が相次ぎましたが、その一方でオンラインでの工場見学を実施しました。

【2020 年度工場見学実施状況（相模原・白河工場）】 【2020 年度オンライン工場見学実施状況】

実施月	実施回数	参加人数
2020年 4月		
5月		
6月		
7月		
8月		
9月	1回	26名
10月	1回	17名
11月	2回	28名
12月		
2021年 1月		
2月		
3月		
合計	4回	71名

実施月	実施回数	参加人数
2020年 4月		
5月		
6月		
7月		
8月		
9月		
10月		
11月	1回	20名
12月		
2021年 1月	1回	20名
2月	1回	20名
3月		
合計	3回	60名

■睡眠セミナーへの講師派遣の実施

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ています。「医療安全対策研修」「メンタルヘルス研修」「学校保健委員会」「高齢者の睡眠ケア」などのテーマで、2020年度は140回実施しました。



【2020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
2020年	4月	4回
	5月	1回
	6月	9回
	7月	6回
	8月	5回
	9月	17回
	10月	17回
	11月	17回
	12月	17回
	2021年 1月	14回
	2月	11回
	3月	22回
合計		140回

■「土曜学習応援団」への登録

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」を理解してもらえるよう、小中学生向けに睡眠について学べるプログラムの提供を2021年3月より開始しました。

④業界団体を通しての講師派遣や消費者団体との交流

2020年4月～2021年3月の期間、当社社員は下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いたしました。

- ・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

CS 推進部では、以下の団体の賛助会員として参加し、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)
- ・公益社団法人全国消費生活相談員協会
- ・一般財団法人日本消費者協会

⑤消費者センターへの訪問調査の実施

全国の県運営の消費者センターへ地域の営業所の所長が訪問し、当社に対する消費者相談を調査しました。2020 年度は 2 回実施し、当社に関する相談は 15 件、苦情は 0 件という結果でした。また、消費者センターで情報交換した内容は CS 推進部で集約のうえ部内会議で報告し、営業所へフィードバックしています。

【消費者センター聞き取り調査実績】

訪問期間	調査実績	当社に関する相談件数については、社外秘
2013年12月～2014年2月	56箇所	報告は3月及び4月の幹部会議、経営会議で行った。
2014年12月～2015年2月	52箇所	同上
2015年12月～2016年2月	47箇所	同上
2016年12月～2017年2月	48箇所	同上
2017年12月～2018年2月	48箇所	同上
2018年12月～2020年2月	47箇所	同上
2020年4月～2020年6月	47箇所	報告は7月及び8月の幹部会議、経営会議で行った。
2020年12月～2021年2月	46箇所	報告は3月及び4月の幹部会議、経営会議で行った。

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

■洗える夏掛けふとん「涼衣」の企画

以前より、お客様から家庭で洗える羽毛ふとんの要望を多数いただいていたことから、安心して家庭で洗濯ができる特長のある商品を検討してきました。家庭洗濯の場合、耐久性への影響や乾燥時間、乾燥後の羽毛の偏りをほぐすテクニックが必要という課題があり、洗える仕様の羽毛ふとんの商品化にはハードルがありました。

そこで、キルトを普通の肌掛けの倍の 50 マスと細かくして、羽毛の片寄りやダマになることを防ぎ、乾燥時間の短縮を図りました。また、生地は麻(ラミー)50%のシャリ感のある風合いで、夏に適した涼やかな羽毛ふとんとして販売に向けた企画を行いました。



■「抗ウイルス加工カバー」の販売

コロナ禍におけるお客様の衛生意識の向上を受け、抗ウイルス効果、抗菌効果のあるふとんカバーを企画し、2020 年 12 月に販売を開始いたしました。

■東洋羽毛独自の高品質な羽毛のブランド化

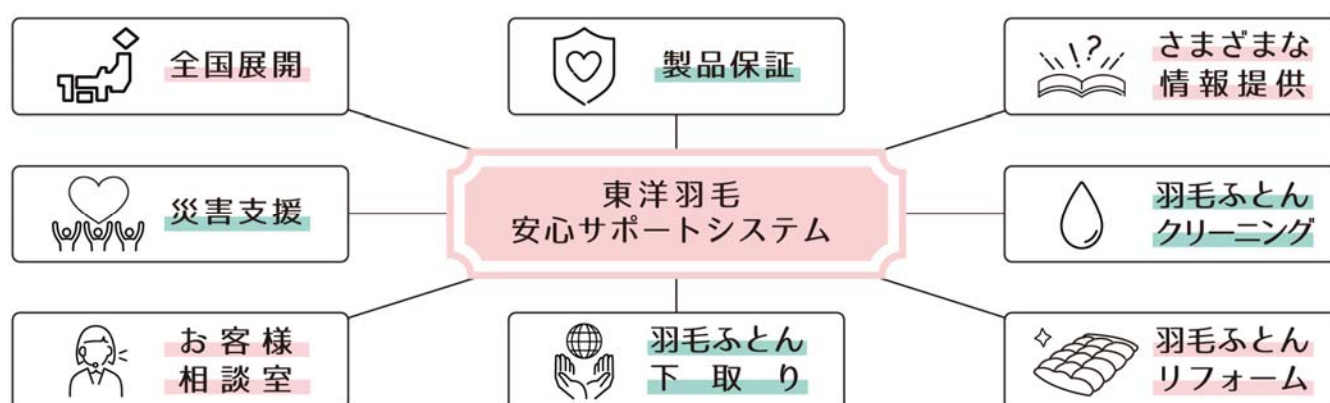
羽毛は世界的に生産量が減少傾向にあり、20 年前の約 3 倍に価格が高騰しています。このような背景から、低品質な羽毛や産地を偽装した羽毛が流通し始めました。羽毛ふとんは中身を見て買うことができないからこそ、お客様に正しい情報発信も必要だと考えました。良質な羽毛を輸入し、私達の経験から培われた技術を持って磨きあげた羽毛を「HARUO DOWN」と名付け、2019 年 3 月よりその品質を「HARUO ラベル/ネーム」で保証しています。

HARUO
DOWN

■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

「安心サポートシステム」では、製品保証をはじめ、お客様に安心して製品を使用いただけるサービスを用意しています。万が一、台風や地震などの自然災害により当社の羽毛ふとんが使えなくなった場合、社内基準に応じて、支援させていただく取り組みもしています。

○「安心サポートシステム」の内容



②持続可能な社会づくりに向けた取り組み

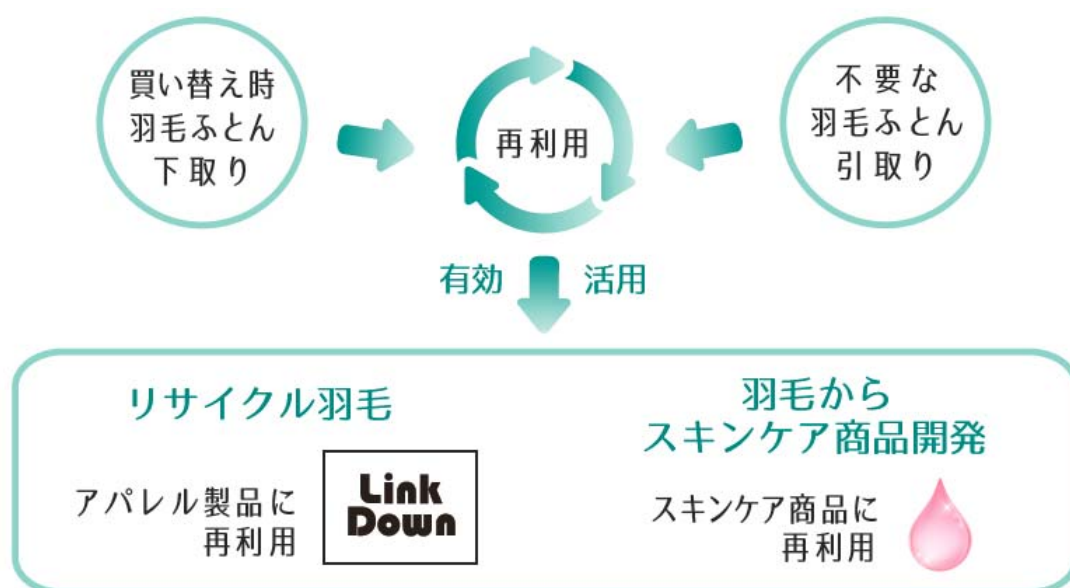
■羽毛洗浄への軟水導入

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。2019 年 10 月から超軟水を採用したことにより、洗浄力が上がり、洗剤使用量の低減が図れ、環境に配慮した取り組みとなっています。

■羽毛の再生事業

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います。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。「TUK Link Project」では、お客様から不要になった羽毛ふとんを回収して、その中の羽毛をリサイクル羽毛「リンクダウン」として再利用しています。さらに、羽毛のケラチタンパク質から加水分解ケラチンを製造し、工業用途やスキンケア商品に再利用しています。

○「TUK Link Project」



■環境に配慮したカタログやチラシの作成

現在作成しているカタログやチラシなどは、FSC（森林認証制度）の認証を受けた紙に順次切り替えています。

■「さがみはら SDGsパートナー」への登録

本社・工場のある相模原市より、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月に「さがみはらSDGsパートナー制度」に登録されました。

■睡眠に関する研究と啓蒙活動

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、睡眠の研究や啓蒙活動を行っています。

③社会貢献活動

■寄付活動

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。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。



わたしたちは日本赤十字社の活動を支援しています。

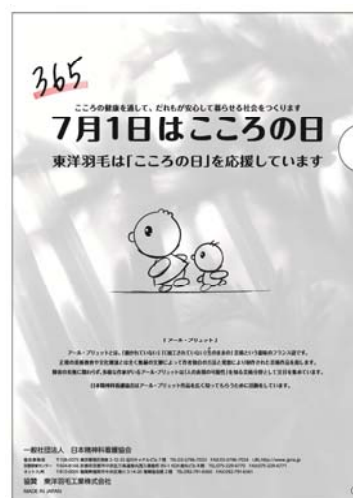
また、日本赤十字社神奈川支部に寄付を続け、一定金額に達したことから「銀色有功賞」の表彰を受けました。

■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」協賛クリアファイル

2020年度は日本精神科看護協会様、支部様、
関連団体様へ 54,700枚提供しました。



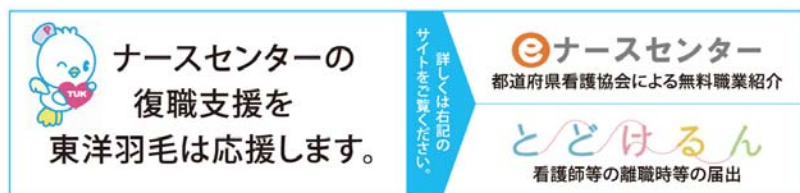
○11月11日「介護の日」応援クリアファイル

2020年度は日本介護福祉士会様、支部様へ 50,000枚
提供しました。



■潜在看護師の登録制度に対する応援

HP、カタログ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。



■医療従事者への支援

新型コロナウイルス対応の最前線に立つ医療従事者等を支援するため、2020 年 4 月より継続して全国の医療機関や福祉施設への寄贈活動を行っています。2020 年度は、防護服約 6,400 着、仮眠・休憩用寝袋約 860 個のほか、マスク、アルコールスプレー、保湿ローションなどを提供しました。

以 上