

2021 年度取り組みの内容

2022 年 10 月 7 日
東洋羽毛工業株式会社

I. 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・受付フォームでのお客様相談対応

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お客様のご相談を受け付けています。ご相談については関連部門や営業所と連携しながら、お客様一人ひとりに合わせて迅速かつ丁寧に対応しています。

■ 「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。また、契約内容や営業社員の対応、商品の品質へのご不満の有無を確認するため「アンケートハガキ」も同封し、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。2022年3月までの資格保持者は累計330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。

【2021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(上級)	13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)	34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	2名

※グループ関連販売会社を含む人数

■お客様相談対応スタッフの研修実施

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。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。また、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。

2.お客様や社会の声を活かし、改善につなげます。

■多様化する住環境に合わせ、ふとんのあたたかさを細分化

お客様の住宅環境や地域によって、“ちょうどよい快適なあたたかさ”が多様化していることや、気密性の高い住居などでは「あたたかすぎる」といったご意見もいただきました。そのような背景から、「ラーナ」シリーズの羽毛掛けふとんは、ハイグレードな羽毛とウール混のがわ生地を採用し、あたたかさに定評をいただいていたのですが、2021年8月発売「11W ラーナ」では、厚さ(羽毛量)が異なる4つのタイプをラインナップし、お客様にとって快適なあたたかさをお選びいただけるようリニューアルしました。



■カバーの仕様を改善

無地カバーコレクションの一部製品では、強度に問題がない生地（房耳）を、あえてそのまま生かして使用していました。しかし、房耳部分が長いとファスナーに絡んでしまうというお客様の声により、すべて生地の端をロック処理した仕様に変更しました。



■羽毛ふとんからふとん以外へのアイテムへ作り替えるメニューを追加

羽毛ふとんのリフォーム（作り替え）は以前から行っていましたが、「家族が減って寝具が余っているが、捨ててしまうのはもったいない」「ふとんを捨てようと思ったが、環境への配慮から羽毛を有効活用できないか」というお客様のご意見もありました。そこで、2021 年 10 月より新たに羽毛ふとんから、ふとん以外のアイテムに作り替えるメニューを設定しました。

○メニュー例

掛けふとん ➡ 寝袋、ひざ掛け、足首ウォーマーなど

敷きふとん ➡ クッション、フットピローなど

また、ホームページに掲載したリフォーム料金表は「価格が分かりにくい」という声があったため、「かんたん料金シミュレーション」を新設しました。

■貸し出しふとんの対応拡充

クリーニングやリフォームを検討されているお客様より、「ふとんを預けている期間、使用するふとんがなくて困る」という声があり、営業所でふとんを貸し出すサービスを行ってきました。しかし、営業所ごとに貸し出しできるアイテムや数量が異なっている状況があったため、どの地域のお客様もご不便なくサービスが利用できるよう、すべての営業所で統一した貸出用ふとんを準備し、在庫があればいつでも対応できる体制に見直しました。

3.お客様のご要望や社会のニーズに応える商品・サービスを提供します。

■抗ウイルス加工のふとんの開発

コロナ禍において、清潔・抗菌・抗ウイルスなどへの意識が高まっており、1日の3分の1を過ごす寝室環境を衛生的に保つことの重要性が求められるようになりました。そこで、寝具の衛生面への意識が高いお客様に向け、大和紡績(株)が開発した抗ウイルス・制菌加工「クリアフレッシュ®V」を生地に採用したふとんを発売しました。(2021年10月発売ピュアクリーン掛けふとん・37B ルモーネ敷きふとんより採用)



■お客様のタイプに合わせた敷きふとんの開発

快適におやすみになれる敷きふとんはお客様の体型などによっても異なるため、「何が自分に合っているかわからない」というお困りの声がありました。

そこで、まずはご自身のタイプを知っていただくために、横たわった姿勢において、体のどの部分に圧力がかかっているかを測定し(寝姿勢圧測定)、その結果

やお好みに応じて、硬さが「ハード」「レギュラー」「ソフト」から選べる「タイプコンシェル敷きふとん」を開発しました。営業社員がコンシェルジュになり、お客様のお好みに合った敷きふとんをご提案しています。また、両面が使える仕様で、羽毛面はあたたかく、ドライメッシュ面ではさわやかにお使いいただけます。

タイプコンシェル敷きふとん

よく眠った人には、かなわない。

Type Concierは両面仕様！



選べる寝心地3タイプ！



あなたの寝姿勢圧はどのタイプ？

A フラットタイプ

均一に体圧が分散するタイプ。男性やよく運動する女性に多く、お尻の筋肉で支えています。



B やや中央集中タイプ

臀部中心に、体圧がやや集中するタイプ。女性の典型で尾骨部分に体圧がかかっています。

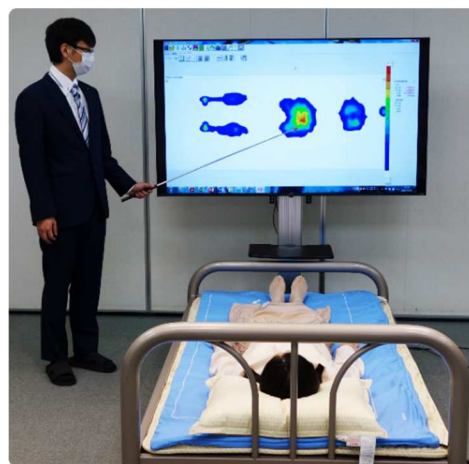


C 中央集中タイプ

臀部中心に極度に体圧が集中するタイプ。細身の女性、筋肉の柔らかい女性で、尾骨に体圧が集中しています。

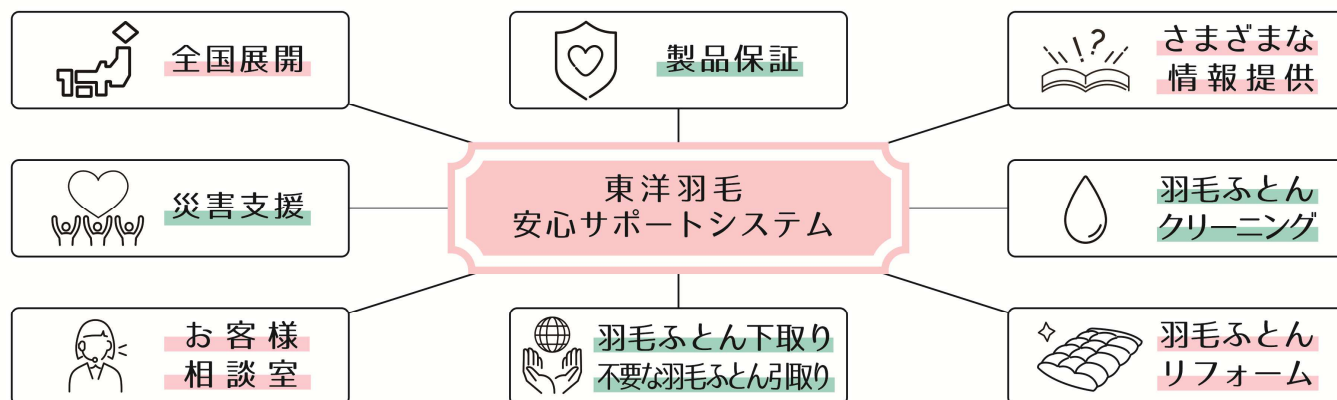


寝姿勢圧測定をされた方は、測定結果を目安に「お好み」でお選びください。



■安心して東洋羽毛の製品をお使いいただくためのアフター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ご使用いただくためのさまざまなアフターサービスを用意しています。



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。

■Instagram と Twitter の公式アカウントによる情報提供

2020年6月よりInstagramとTwitter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。

■ふとんの悪質商法啓発チラシの配布

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、お客様からの相談内容をもとに最新の手口の特徴を紹介し、被害の未然防止に役立っています。



■工場見学の実施

相模原工場（神奈川県）・白河工場（福島県）で工場見学を実施し、羽毛の精製やふとんの製造工程、リフォーム工程などをご覧いただいています。

Ⅱ. 未来・次世代のために、持続可能な社会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。

■羽毛ふとんの下取り・引取り

羽毛ふとんを新しく買い替えたいけれども、今お使いのふとんは不要というお客様には、下取りを行っています。また、使用していない羽毛ふとんがあり、処分に困っているというお客様には引取りを行っています。引取った羽毛の一部は、限りある資源として有効活用しています。

■羽毛ふとんのリフォーム

ふとんの生地が破れたり古くなったりしたとき、ふくらみがなくなったとき、大きなサイズが不要になり小さなサイズにしたいときなどには、羽毛ふとんのリフォームにより、羽毛を再利用して心地よいふとんに蘇らせることができます。リフォームを行う国内自社工場は、日本羽毛製品協同組合が定める「プレミアムダウンウォッシュ仕上げ」認定工場です。

なお、2021 年 10 月よりリフォームの新メニューを追加し、お客様のニーズにきめ細かく応えられるようにしました。

■羽毛の再生事業

羽毛ふとんの原料である羽毛は、資源として無限ではありません。羽毛を採取する水鳥は環境要因に影響を受けやすく、なかでも羽毛製品に適した高品質な羽毛の生産量は減少の一途を辿っています。一方、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引取り、その中の羽毛をリサイクル羽毛「LinkDown(リンクダウン)」として再利用しています。さらに、羽毛の構成成分であるケラチン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。



■リサイクル羽毛を使用した羽毛小物類の販売

リサイクル羽毛だけでなく、生地や縫い糸、パッケージに至るまでリサイクル素材を採用した、リサイクル素材使用率 95～100%のネックウォーマー（首用）、アングルウォーマー（足首用）、ハンドウォーマー（手首用）を企画し、2021 年 11 月 1 日～12 月 6 日にクラウドファンディングサイトで販売し、好評をいただきました。



■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）の認証を受けた紙やベジタブルオイルインクの使用に順次切り替えています。

■製造時における環境負荷軽減の取り組み

羽毛を洗浄し、清潔で安心して使えるようにするには大量の水が必要となります。河川などから取水して有効に利用した後、微生物などを用いた排水処理で水質汚濁物質を低下させ、法令で定められた基準値を遵守して、海洋が汚染されないように管理しています。また、産業廃棄物によって土壌を汚染することのないようにしています。

■「さがみはら SDGsパートナー」への登録

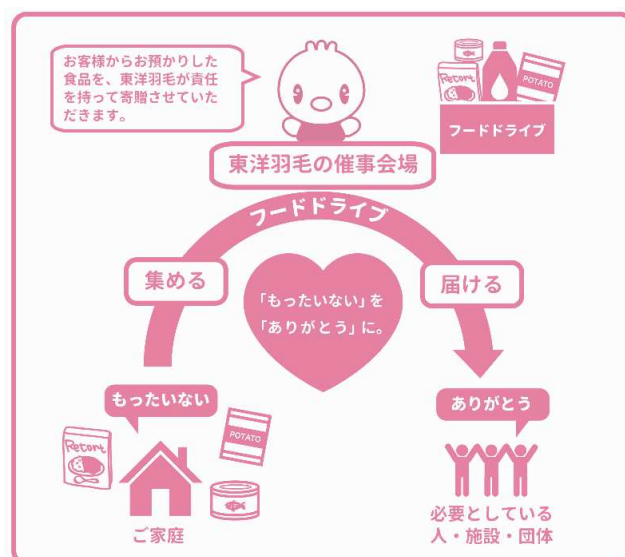
本社・工場のある神奈川県相模原市より、「持続可能なまちづくりに市や他のパートナーと連携して SDGs の推進に取り組む意欲がある企業」と認められ、2020 年 11 月より「さがみはら SDGs パートナー企業」に登録しています。



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。

■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付する活動を行っています。



■寄付活動への取り組み

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、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。なお、2021 年度より、リサイクル羽毛「LinkDown(リンクダウン)」の収益の一部を赤い羽根の中央共同募金へ寄付することといたしました。

■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

2021 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

2021 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。



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。

■睡眠セミナーへの講師派遣実施

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」などにおいて、2021年度は263回実施しました。

【2021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
2021年	4月	8回
	5月	13回
	6月	34回
	7月	24回
	8月	9回
	9月	15回
	10月	28回
	11月	37回
	12月	47回
	2022年 1月	23回
	2月	17回
	3月	8回
合計		263回

■「土曜学習応援団」へのプログラム提供

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開始しました。

【2021年度 土曜学習応援団での睡眠セミナー開催実績】

実施年月日		回数
2021年	4月	
	5月	
	6月	5回
	7月	4回
	8月	1回
	9月	3回
	10月	3回
	11月	14回
	12月	2回
	2022年 1月	1回
	2月	
	3月	
合計		33回

Ⅲ.法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をします

1.お客様の声を経営に反映させる取り組みを行います。

■経営トップのコミットメント・コーポレートガバナンスの確保

毎月１回、お客様相談室ではお客様からいただいた声を直接社長へ報告しています。

また毎月１回、幹部社員への報告を行っています。

■関連部門での情報共有と改善への取り組み

毎週１回、生産部門、営業部門、お客様相談室等の担当者が集まり、お客様の声の共有や、商品やサービスの改善に向けた検討を行い、各部門で施策を実行しています。

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るため、お客様のご意見による是正内容、消費者関連法の遵守等について定期的に研修を実施しています。

【2021 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
基本研修(1)オンライン	2021年10月	お客様相談室	特定商取引法における営業活動のルール、相談事例など
基本研修(2)オンライン	2022年2月	お客様相談室	特定商取引法における営業活動のルール、相談事例など

■お客様相談事例の共有

お客様からのお叱りやご指摘のあった事例、遵守すべき法令等の知識などについて、お客様相談室より営業所への共有と啓発を行っています。

■過量販売基準の設定

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）を未然に防止するため、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開始しました。

3.行政や外部団体との交流を行い、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

2021年4月～2022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、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
- ・睡眠環境寝具指導士／認定委員会委員

お客様相談室では、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

■消費者センターへの訪問調査の実施

毎年、全国の都道府県の消費者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。2021年度は2021年12月～2022年1月に実施し、調査結果や消費者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。

【消費者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2月	46箇所

以 上