

水と、空気と、睡眠と。



消費者志向自主宣言
フォローアップ
2023 年度取り組みの内容

2024 年 11 月

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。

■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」の資格取得を推進しています。2024年3月までの資格保持者は累計280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・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いただく睡眠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。

2023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)	36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	28名

※グループ関連販売会社を含む人数

■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・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、随時お客様相談室スタッフへの研修を行い、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。

■ダイレクトメール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。

■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、お客様ごとに寄り添った対応のできる社員を評価し、育成することを継続しています。

②お客様の声を反映し、価値ある商品・サービスを提供します。

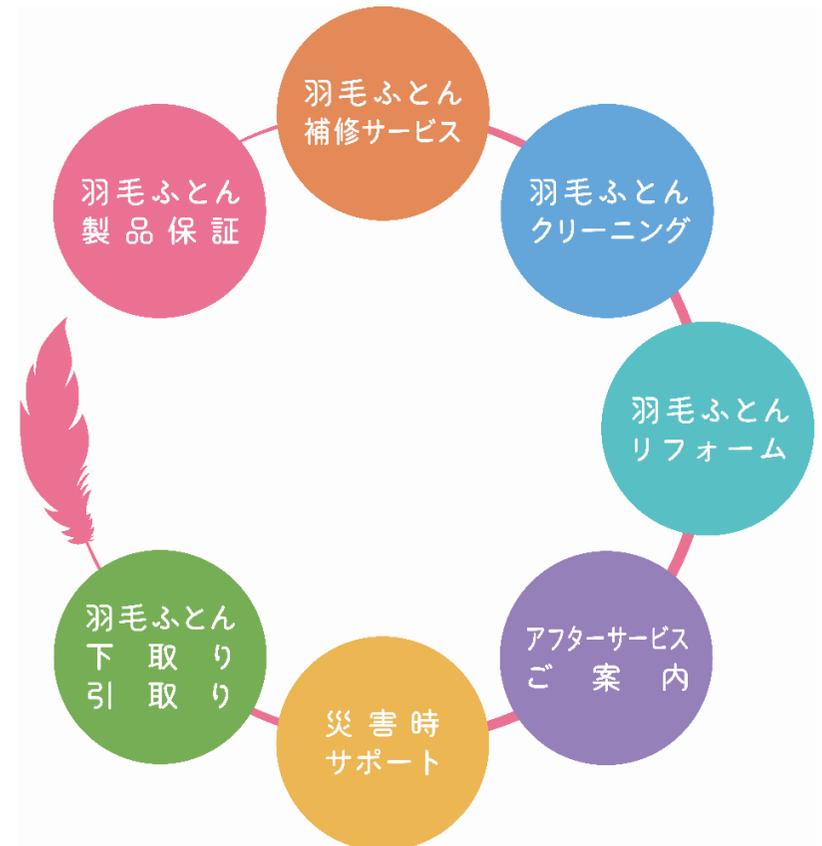
■お客様とのつながりを大切にするアフターサービス

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、2023年3月より、『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、補修・クリーニング・リフォームなどの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、廃棄されるまでさまざまなサービスを提供しています。

また、万が一、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には、社内基準に応じてサポートします。（市区町村が発行する被災証明書が必要です。）

お客様へのアフターサービスのご案内については、ご契約から1か月以内のお客様と対象アイテムの購入後3年・8年・13年・18年経過したお客様にも「東洋羽毛あんしんサポート」の内容を記載したダイレクトメールをお送りし、購入から時間が経ったお客様にも周知を図っています。



■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」が特許を取得

弊社の羽毛製品に使用する羽毛は、精製工程により、羽毛由来の臭いは軽減されます。しかし、それでも羽毛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、2022年10月より採用しています。この羽毛臭低減化方法が2023年7月11日に特許(第7312238号)を取得しました。

特許「第7312238号」取得

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+

ボタニカルデオプラス



人にやさしい

加工した羽毛はエコテックス®
スタンダード100の認証を取得。



環境にやさしい

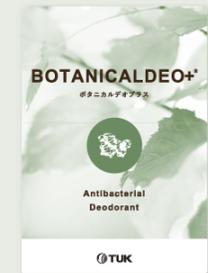
植物由来成分と、
環境に配慮した薬品を使用。



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。

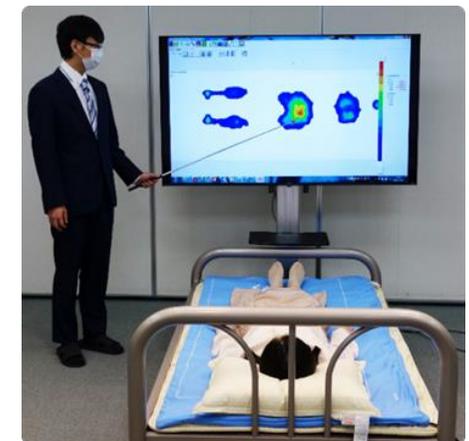
『植物由来成分(ジンジャーエキス)』+『銀イオン』の力で
消臭・抗菌防臭機能を羽毛にプラス。
汗を吸いやすい羽毛ふとんを、より安心で、快適に。



▲ボタニカルデオプラス
下げ札

■寝姿勢圧の測定と快適な敷き寝具の提案

「使用している敷き寝具が、自分に合っているのか気になっている」といった声があります。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)、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敷き寝具を提案しています。寝姿勢圧測定を実施できるアドバイザーは、年に一度講習を受けて修了者一覧に登録された社員のみとなります。



③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。

■ダイレクトメールによる情報提供

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・キャンペーンなどの投稿を行い、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」および配布チラシ「ピヨ丸タイムズ」では、睡眠に役立つ情報を発信しています。

■点検商法についての注意喚起

ふとんに関する悪質商法の相談は、減少傾向にあるものの、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う勧誘方法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て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。

■人と地球にやさしい製品づくりの研究

すでに実施している羽毛リサイクルや羽毛ふとんリフォームに加え、環境になるべく負荷がかからない素材を積極的に使用し、長くご愛用いただける製品づくりを研究し続けています。

<環境にやさしい素材を採用>

- ・リネン・・・農薬や化学肥料をほとんど使用せず、少量の水で育てることができます。一年草なので育つスピードが速く収穫までが短く、成長過程において、環境への負荷の低減ができます。また、生分解性があるため土に還る環境にやさしい繊維です。
- ・オーガニックコットン・・・農産物などの生産方法についての基準に従い、2～3年以上の生産実績を経て、認証期間に認められた農地で農薬・肥料の厳格な基準を守って育てられた綿花のことです。化学薬品の使用による健康被害や環境的負荷を最小限に抑え、労働の安全や児童労働など社会的規範を守っています。
- ・獣毛繊維・・・ウールなどの獣毛は、飼料になる草がある限り毎年新しく生えるため再生可能な資源です。生分解性があるので自然に分解されて土の中に還るサステナブルな繊維です。
- ・綿/レーヨン(パラモス)・・・2008年より掛けふとんの生地に採用している「パラモス」は、天然由来原料であることから生分解性があるレーヨン(木材パルプを主原料とした再生セルロース繊維)からできています。また、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国際認証「FSC CoC」と、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国際認証「バイオベース認証」を取得し、安心・安全なモノづくり、環境配慮、地球温暖化防止対策、積極的な省エネ活動、環境や社会課題を反映させた製品づくりを行っています。

■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。そこで、2023年3月より新たにポリエステル混生地のリフォーム生地を採用し、ご利用しやすい料金で新メニューに加えました。

さらに、弊社のリフォームを自社のお客様だけでなく幅広く一般のお客様にもご利用いただけるよう、リフォームの注文・申込みがホームページ上で行えるようリニューアルしました。

■紙の使用量を削減するための取り組み

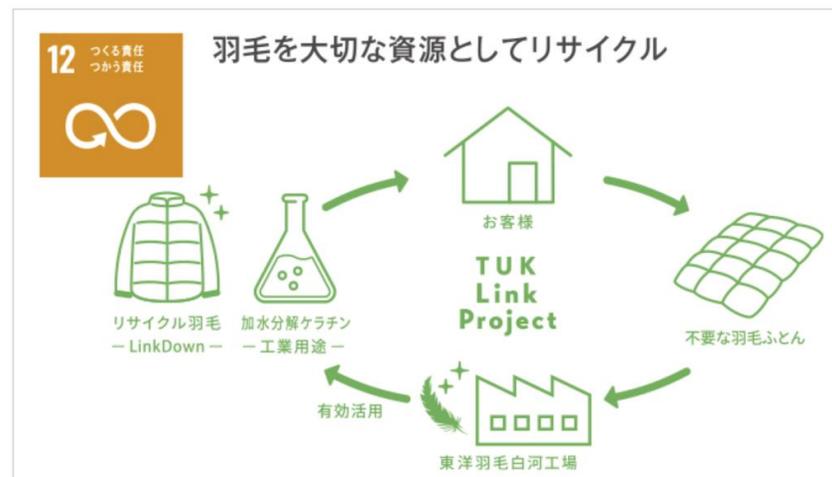
2024年1月よりカタログ・チラシなどの部数を削減し、「オンラインカタログ及びWEBページ」への誘導を促進する取り組みを推進しています。

■エコアクション 21 の認証を取得

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」の認証を 2023 年 11 月 29 日に取得しました。「環境経営方針」を定め、「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ています。

■羽毛の再生事業

ご購入の際にお客様から古い羽毛ふとんを下取りしたり、ご家庭や自治体・企業などから不要な羽毛ふとんの引取りを行って、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、ケラチン事業として、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、工業用途に再利用しています。



＜リサイクル素材のトレーサビリティに関する国際認証基準を取得＞

2023年1月に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、国内のリサイクル羽毛では初の取得となります。



Certified by Intertek Testing Services NA, Inc

190903-RCS

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

＜消費者からの引取り受付＞

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、ご購入のあるお客様だけでなく一般消費者からも広く依頼を受け付けています。

＜リサイクル羽毛の周知活動＞

・2023年4月に開催された日本最大の専門展『サステナブルファッション EXPO』に出展しました。

環境負荷の軽減を目的に世界中のブランドが「持続可能なものづくり」を強化している中、『サステナビリティ』を考慮した製品・素材を扱う企業が多数出展し、弊社では羽毛由来のサステナブルな商品を展示しました。

【展示商品】

リサイクル羽毛「LinkDown」

リサイクル羽毛を使用した「LinkDown ウォーマー」



■相模原市所在の SC 相模原(サッカー)・三菱重工相模原ダイナボアーズ(ラグビー)の スポンサー企業となり、LinkDown を使用したサポーターグッズを製作することにより、リサイクル羽毛の認知拡大を図っています。

SC相模原
(サッカー・J3)



三菱重工相模原
ダイナボアーズ
(ラグビー・DI)



<共同募金会との連携>

- ・東洋羽毛首都圏販売株式会社では、社会福祉法人神奈川共同募金会とSDGsの実現に向けた新たな取り組みを推進していくために、福祉と環境分野を融合した”赤い羽根が結ぶ絆プロジェクト”を発足しました。共同募金会による地域福祉事業と、弊社の羽毛素材のリサイクル事業との異業種が連携した社会貢献プロジェクトとして、引取った羽毛ふとん1枚ごとに共同募金会を通じて地域福祉の財源に還元される取り組みとして2023年4月からスタートしました。
- ・東洋羽毛工業株式会社では、リサイクル羽毛販売量に応じた売上の一部を赤い羽根中央共同募金会へ寄付しています。



<第9回 ACAP 消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」を受章>

公益社団法人消費者関連専門家会議（以下、ACAP）が主催する「第9回 ACAP 消費者志向活動表彰」において、羽毛リサイクル事業の取り組み「TUK Link Project」が評価され、「消費者志向活動章」を受章しました。



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へ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。

■南極地域観測隊への支援活動

弊社は、1956年に第1次南極地域観測隊へ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。また、2022年に引き続き、2023年9月にも第65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。

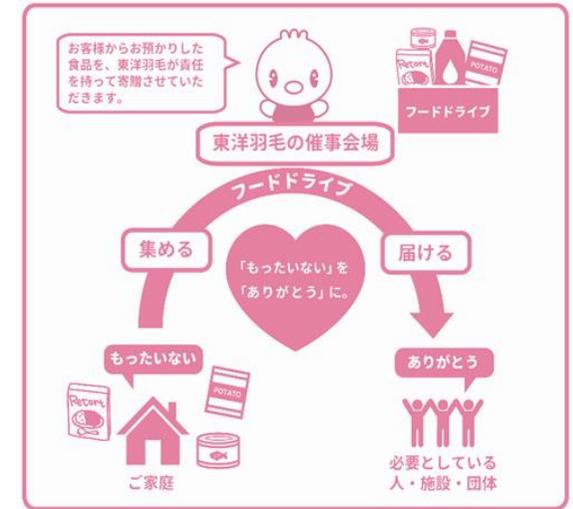
■第1回「南極・北極SDGs探求学習コンテスト」に協賛

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まいりました(2024年3月31日で任期を終了)。また、「南極・北極からSDGsを考えよう」をテーマに、小学生を対象に、第1回「南極・北極SDGs探求学習コンテスト」が開催され、協賛企業として特別賞に関わらせていただきました。

■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、賞味期限が一定期間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・応援

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>

2023年度は日本精神科看護協会、支部へ
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>

2023年度は日本介護福祉士会、支部へ
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」など対象に合わせた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。



【2023年度 睡眠セミナー開催実績】 900回

【2023年度 土曜学習応援団での講話実績】 134回

■「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をご覧いただいています。

【2023年度 工場見学実施回数】 23回

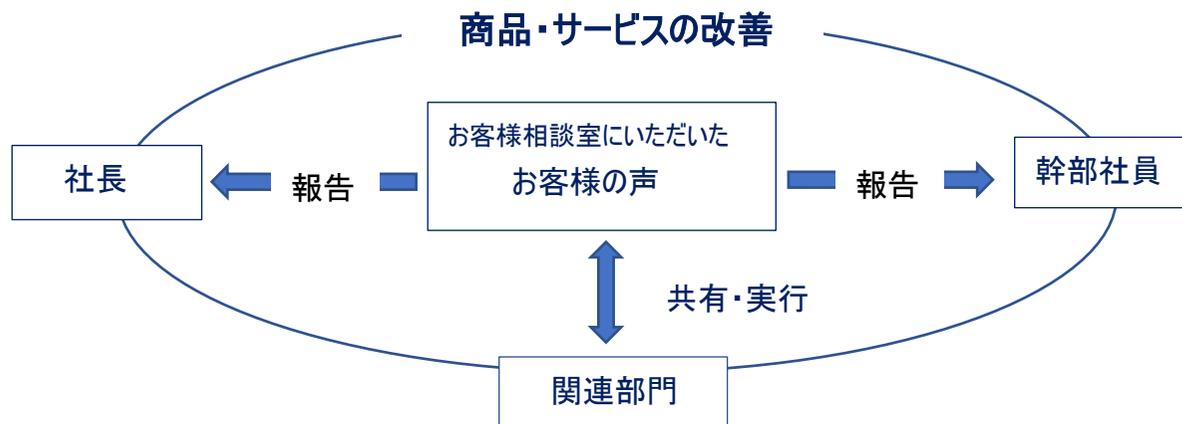
【2023年度 工場見学参加人数】 552名

3.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に報告しています。
また、毎月実施する幹部会議において、幹部社員にも報告を行っています。



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。

2023 年度 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	2023年10月	14名
		2024年2月	12名
個人情報保護法	総務部	2023年10月	14名
		2024年2月	12名
信販契約書(特商法)	総務部	2023年10月	14名
		2024年2月	12名
営業に関する基礎知識(優良誤認、有利誤認、薬機法)	営業部	2023年10月	14名
		2024年2月	12名

■営業所の制作物に関するチェック体制の強化と注意喚起

お客様がご覧になるすべての制作物(営業所で使用するチラシ・ダイレクトメール・展示案内のハガキ・POP・広告・動画など)について、法令に抵触していないか、分かりにくい点はないかなど、本社の関連部署でチェックを行っています。特に修正が多い項目については、全社で情報共有し、注意喚起を行っています。

■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など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。

③行政や外部団体と連携し、消費者志向経営を推進します。

■「SDGsパートナー」への登録

2020年11月に本社・相模原工場の所在地である相模原市の「さがみはらSDGsパートナー」に登録しています。また、神奈川県よりSDGsの推進に資する事業を展開している神奈川県内の企業と認められ、2023年12月に神奈川県の「かながわSDGsパートナー」に登録されました。

さがみはらSDGsパートナー企業、かながわSDGsパートナー企業の異業種他社との交流を通じ、協働できる活動を模索しています。



KANAGAWA SDGs PARTNER
神奈川県 | SDGs未来都市 私たち一人ひとりの行動が、未来につながる。



■業界団体などにおける活動、連携

羽毛、寝具の業界団体における委員会活動や、消費者関連団体への参加を通して、他の企業や団体との情報共有および連携を行っています。

- ・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

- ・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。2023年度は2022年12月～2023年1月に実施し、46か所の消費生活センターで調査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。

以上