

情報を開示することで信頼をつかむ

前回は、「ヤマト運輸株式会社」の、顧客の要望を常に意識しながら経営する姿勢の中から生まれた、社員一人ひとりの英知を集結し、効果的にサービスに反映させているようすをご紹介しました。

今回は、「株式会社日本バリュー総合研究所」(所在地：東京都港区)を訪ね、事業者と顧客、双方の視点に立った情報提供のあり方と、その効果について考えてみたいと思います。

積極的な情報提供の必要性

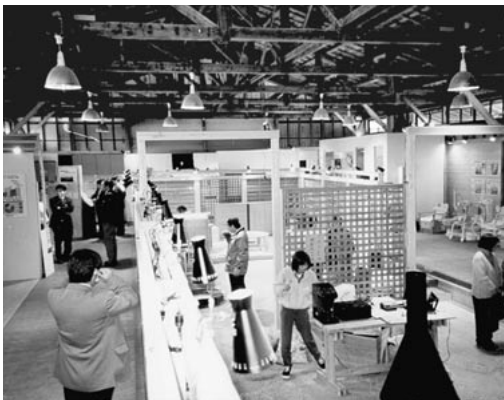
福祉サービスが「与えられる」ものから、「選びとる」ものになるうとしています。

選択の時代の到来で、福祉事業者はこれまで以上に、積極的にサービスの体制や内容を、情報提供していく必要があります。

経営の透明性を図ること。それは、利用者との信頼を高め、利用者が本当に求めているサービスを、自由に選択できるようにすることを可能とするだけでなく、「知ってもらおう」ことで、サービスを提供する際に起こりうるトラブルを未然に防いだり、サービスをより良いものに向上させることにもつながっていきます。

使い手の立場に立つことから

住宅総合資材や工業用資材の販売、施工等を行う企業の、兄弟会社として「(株)日本バリュー総合研



消費者だけでなく地元の工務店や設計会社も訪れるエコリビング・パーク

究所」(以下、研究所)は、平成十三年に設立。健康や環境に配慮した、住環境に係る資材や材料、道具などの調査・研究等を中心に、様々な活動を行っています。

「よりお客様の側に立った住まいを提供したいと考えた時に、資材会社は、消費者の顔が見えない中で、事業者が求める資材を販売するだけではないのかと考えました。例えば、最近問題となってい

エコデスの情報提供はしない

作成された「エコマテリアル認証制度」は、NPOの手により認証制度化されています。

研究所では、「マイホームエコデス」(以下、エコデス)というホームページを開設し、このNPOの第三者性を生かした情報公開を行っています。

「エコデスでは、『安心・安全』

る『シックハウス症候群』や『アトピー』『喘息』は、家の中にある花粉、ダニ、カビ等の埃や白蟻の駆除剤、防腐剤のほか、住まいを建築する際に使用する、化学物質を含む接着剤や塗料に含まれている溶剤等も、その要因と考えられています。これらの物質を含む資材の使用については、昨年四月に建築基準法が改正され、少しずつではありますが整備されつつあります。しかし、資材の一つひとつの成分や性能を照らし合わせることで、業界統一の具体的な基準がありませんでした。そこで、『NPO法人エコリビング推進証協議会』が、ドイツで導入されているエコテストを日本風にアレンジし作成した、独自の基準を活用させて頂き、その情報公開の検討をすすめました」と、企画運営部長の植栗勉(うきぐら)さんは話します。

(株)日本バリュー総合研究所

設立：平成13年4月
 資本金：10,000千円
 所長：赤池学
 社員数：7人
 主な事業：住宅資材及びリビング用品に関する調査・研究、新流通施設「エコリビング・パーク」に関する企画、契約業務、製品情報公開事業、工務店、一般消費者等に対する啓発事業等
 所在地：〒105-8691 東京都港区新橋6-3-4
 ☎03-3432-2220
 URL: <http://www.nvr.co.jp/>

をキーワードに、健康や環境に配慮した製品を掲載し、消費者の方々が、住まいの新築やリフォーム、メンテナンスの際に、その情報を活用して資材選びをしていたり、お手伝いをしています。一方、事業者の方々には、エコデスで製品を紹介することで、新規取引や商品開発のきっかけを作るとともに、販売促進につながるものと思われれます。製品の紹介は、個々の企業ごとに取り組むことも可能です。しかし情報というものは、消費者、事業者いずれも、一方的な視点で情報を提供していたり、閲覧してはいたりしては意味がありません。そこで、NPOが基準を基に行う、第三者評価を活用することで、事業者の方々、より公正性や信頼性の高い製品をご紹介できる機会が得られ、消費者の方々は専門知識がなくても、基準を満たし、評価を受けている製品を、安心して選ぶことが可