

消費者志向自主宣言



2019年11月1日

(2021年7月29日改定)

株式会社 NEXTAGE GROUP

代表取締役 佐々木 洋寧

(1) グループ理念

社員の幸せを通して、お客様に満足を提供し、社会に貢献する。

「経営トップメッセージ」

わが社は、一貫して住環境の整備と健康寿命の延伸をテーマにBtoCビジネスを展開してまいりました。

そしてわが社の独自性である徹底的なアフターメンテナンス制度は、長い年月をかけ、お客様に満足と安心をご提供するだけでなく、次のチャンスのきっかけをいただけるビジネスモデルとして確立することになりました。

新規の顧客開拓に拘らず既存顧客への手厚いフォローによりチャンスを掴むこの循環型ビジネスは、これからますますお客様にもお取引先様にも必要とされ、そしてそれを実践するわが社も社会から必要とされる企業であり続けられると信じています。

「多くの人に幸せを届けたい」わが社はそんな思いを仲間と共有しています。

仲間と共に夢を語り合い、仲間と共に達成感や充実感を味わい、仲間と共に同じ方向に向かって歩んでいく、そこに私は幸せを感じています。

価値観を共にする仲間と共にわが社はこれからも未来を語り続け、100年企業に向かって歩んでいきたいと考えています。

(2) グループ倫理五ヶ条

1. 遵法性 特商法・コンプライアンスポリシーを守る。法の抜け道を歩まない。
2. 公正性 誰もが納得できる行動をする。
3. 主体性 何事も、自分のこととして捉え、相手の立場に立って考え、行動する。
4. 誠実性 嘘をつかず、ごまかさず、ひたむきに責任を果たし、家族や仲間の為に尽くす。
5. 良識性 社会の信頼性を、得られる行動をする。家族や仲間が理解している考えを、裏切らない行動をする。

(3) お客様の声を経営に活かす取り組み

① お客様相談センター

24時間365日体制のお客様相談センターは、寄せられたお客様の声を収集・分析し、経営層及び関連部署へ情報共有し、検証と改善を行います。

②仕事の通信簿

工事後のアンケート調査により、仕上がりやお客様に関わったすべてのスタッフに対する評価をしていただきます。

内容は全社員と共有し、サービスレベルの均一を目指し、お客様対応の改善に取り組みます。

③BIG名刺

BIG名刺は、葉書サイズの大きさで、裏面はアンケートになっています。お会いしたすべてのお客様にお渡しをして、お客様の声を数値化し、社員教育に活かします。

(4)法令の順守・コーポレートガバナンスの強化

①コンプライアンス教育

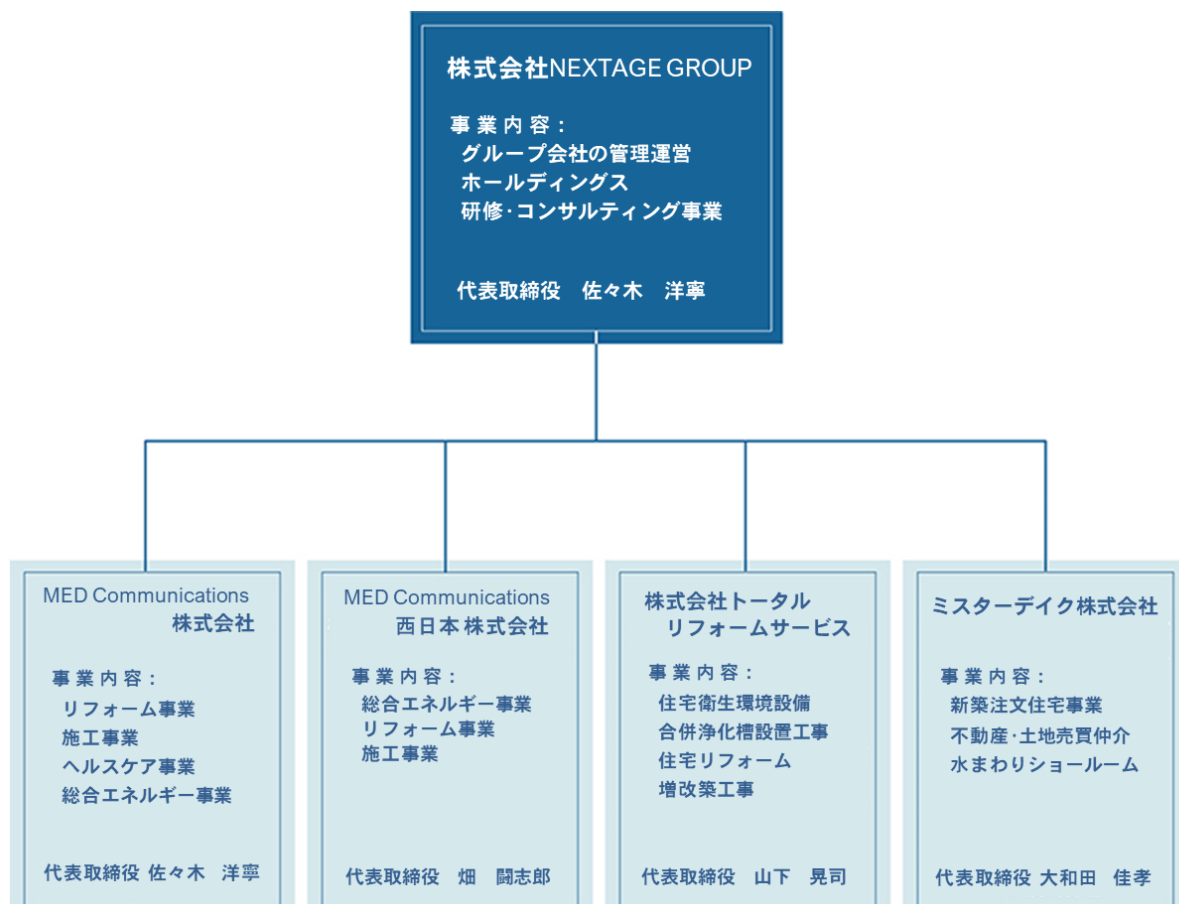
顧問弁護士から、消費者保護を目的に、法律をわかり易く説明してもらい、関連法令に基づいた事業運営ができるように指導していただきます。

また、職種別、階層別など充実した研修を毎月開催して、キャリア形成をしていく上で必要となる力を身につけてもらいます。

消費者保護や顧客満足の追及をすることで、企業のサステナビリティへつなげていきます。

②コンプライアンス推進本部

コンプライアンス推進本部は、グループ各社の指導監査を行い、法令が順守され、適切に活動が行われているか確認し、事業運営の透明性の確保、行動規範の確立を図ります。



(5) 企業風土・社員の意識の醸成

- お客様を感動させることができるサービスの実現に向けて、毎朝、全社員がクレド(SOUL BOOK)を読んで意識の醸成につなげていき、仕事の本質を捉えられ主体的に行動ができる人材を育てていきます。
- グループスローガン「喫煙者ゼロ企業」を掲げ、全社員が非喫煙者であることが、私たちのブランドです。
お客様に更なる高い満足を提供し、社員とその家族においても安心して健やかに過ごせるような健康職場づくりに取り組み、元気に健康で楽しく毎日が送れるよう、そして喫煙による疾患リスクの軽減や受動喫煙のない社会に寄与し続けます。
- 「健康寿命を延ばしましょう」をテーマに、運動、食生活、禁煙の3分野を中心に、具体的なアクションを呼びかけ、更なる健康寿命の延伸をグループ全体で目指します。

(6) 未来・次世代への取り組み

- わが社は、企業の持続的成長に向けた経営戦略として、SDGsと本業をリンクさせて取り組み、以下11項目の課題を積極的に取り組むことにより、SDGsの達成に寄与します。



- 建設業界は、慢性的な人手不足と言われる中、水害や震災の復興、大規模な工事などの影響で人手不足の状況は深刻化して、各社においても人手不足により住宅点検が不十分となり、住人の不安や不満が高まっていることから、わが社が点検を代行し、提携先様と共にサステナブルな社会を目指していきます。
- 建設現場では、たくさんの方が協力し合うことで一つの現場が完成します。パートナーシップで目標を達成していき、お客様が生涯に渡り安心安全で、幸せに暮らせる社会をつくりあげます。
- 東京ふれあいロードプログラムの団体として都から認定された区間(港区港南二丁目)を中心に緑化活動を行い、地域の緑化支援の取り組みで低炭素社会へ貢献していきます。
また、汚い環境だと場が乱れ、割れ窓理論により犯罪に発展することもあるので、落書き消しや地域清掃を通して、綺麗な街づくりを目指していきます。

以上