

⑦寝具関係 G社

1 主なコンプライアンスの取組一覧

- (1) 特定商取引法遵守のための自主行動基準を制定
- (2) 訪問販売員が強引な販売をしないように複数人で相互チェック
- (3) 表示管理担当者を中心に厳しく表示をチェック
- (4) 業界団体作成の教材を利用した販売員教育
- (5) 朝礼の時間を利用して日々少しずつ教育
- (6) トラブルの記録を社内で共有し、会社全体で対応**
- (7) 社内の問題を経営トップが把握するための委員会を設置

2 取組ピックアップ

(6) トラブルの記録を社内で共有し、会社全体で対応

販売の現場等で発生したトラブル等を所定の共通フォーマットにより報告させている。以前は、トラブルの処理は現場に任されており、現場での情報伝達や報告は基本的に電話等、口頭ベースで行われてきたが、これを文書の形で会社に報告する仕組みに改めた。文書で報告された問題は経営トップが把握して、会社全体で解決に取り組むようにしている。

3 コンプライアンスの取組の効果等

かつては、トラブルは無理してでも現場で処理する暗黙の空気が社内にあった。そのため、中には現場担当者が無理な対応をして、お客様に迷惑をかけたケースがあったようだ。しかし、報告の仕組みを作ったことで現場に埋もれていた問題が全体で共有され、現場の社員に責任を負わせることなく、会社全体で問題に対応できるようになった。この仕組みは、現場社員に安心感を与えるだけでなく、経営トップが確認するという点で、コンプライアンス意識を高めてもいる。

これにより、お客様重視の対応がとれるようになり、企業イメージの向上につながった。訪問販売に関するクレームも減少し、現在では皆無である。