

# 第3回 企業観アンケート 結果報告書

---

2000年1月・財団法人 経済広報センター

## 目次

---

### はじめに

- 1．調査の概要と回答者のプロフィール ……2
- 2．企業に対する認識について ……3
- 3．企業の情報公開のあり方について ……12
- 4．自由記述回答 ……19

---

## はじめに

---

経済広報センターでは、全国の会社員・主婦・中高年者の各層から成る「社会広聴ネットワーク」を組織しており、毎回、メンバーを対象にさまざまなテーマに関する調査を行い、その結果をご報告しております。今回は、当ネットワークのメンバー約3,000名を対象に、昨年・一昨年に引き続き「企業観」についての調査を実施致しました。

ご存知のように、企業は経済的・社会的に大きな役割を担っており、企業活動に対するより深い認識と理解を求めていくことは、極めて重要なことと考えます。今回の調査では、企業に対する認識やご意見・ご要望を伺うと共に、特に、インターネットによる企業情報公開などについて質問を行いました。第1回・第2回調査との比較検討も含めて、その結果を参考に、改めて今後の企業活動や、企業広報のあり方について考えてみたいと思います。

財団法人 経済広報センター  
常務理事・事務局長  
遠藤博志

# 1. 調査の概要と回答者のプロフィール

## 1. 調査の概要

- (1)調査対象：2,938名  
 (2)調査方法：郵送法  
 (3)調査期間：1999年11月15日～11月29日  
 (4)有効回答数：2,047名（回答率：69.7%）  
 (5)調査の内容：企業観に関する意識調査として、全国の会社員・主婦・中高年者に回答を求めた。（選択方式および自由記述方式）  
 調査結果の一部は、第1回（1998年1月）、第2回（1999年1月）調査と比較している。

## 2. 回答者のプロフィール

回答数 2,047 内訳：男性 865名(42.3) 女性 1,178名(57.5%) 性別無回答 4名(0.2%)

上段 / 実数(名) 下段 / 構成比(%)

| 年齢・性別 | 20・30歳代 | 40・50歳代 | 60歳以上 | 無回答 |
|-------|---------|---------|-------|-----|
| 全体    | 622     | 955     | 470   | 0   |
|       | 30.4    | 46.7    | 23.0  | 0.0 |
| 男性    | 142     | 379     | 344   | 0   |
|       | 16.4    | 43.8    | 39.8  | 0.0 |
| 女性    | 479     | 575     | 124   | 0   |
|       | 40.7    | 48.8    | 10.5  | 0.0 |

| 職業           | 実数(名) | 構成比(%) |
|--------------|-------|--------|
| 会社員（団体職員含む）  | 892   | 43.6   |
| 会社員以外        | 1,145 | 55.9   |
| 会社員          | 765   | 37.4   |
| 会社役員         | 56    | 2.7    |
| 団体職員         | 49    | 2.4    |
| 団体役員         | 22    | 1.1    |
| 職業無回答        | 10    | 0.5    |
| 職業無回答        | 10    | 0.5    |
| 公務員          | 64    | 3.1    |
| 自営業          | 55    | 2.7    |
| 自由業          | 77    | 3.8    |
| パートタイム・アルバイト | 292   | 14.3   |
| 無職           | 200   | 9.8    |
| 専業主婦         | 360   | 17.6   |
| 学生           | 6     | 0.3    |
| その他          | 91    | 4.4    |

## 2. 企業に対する認識について

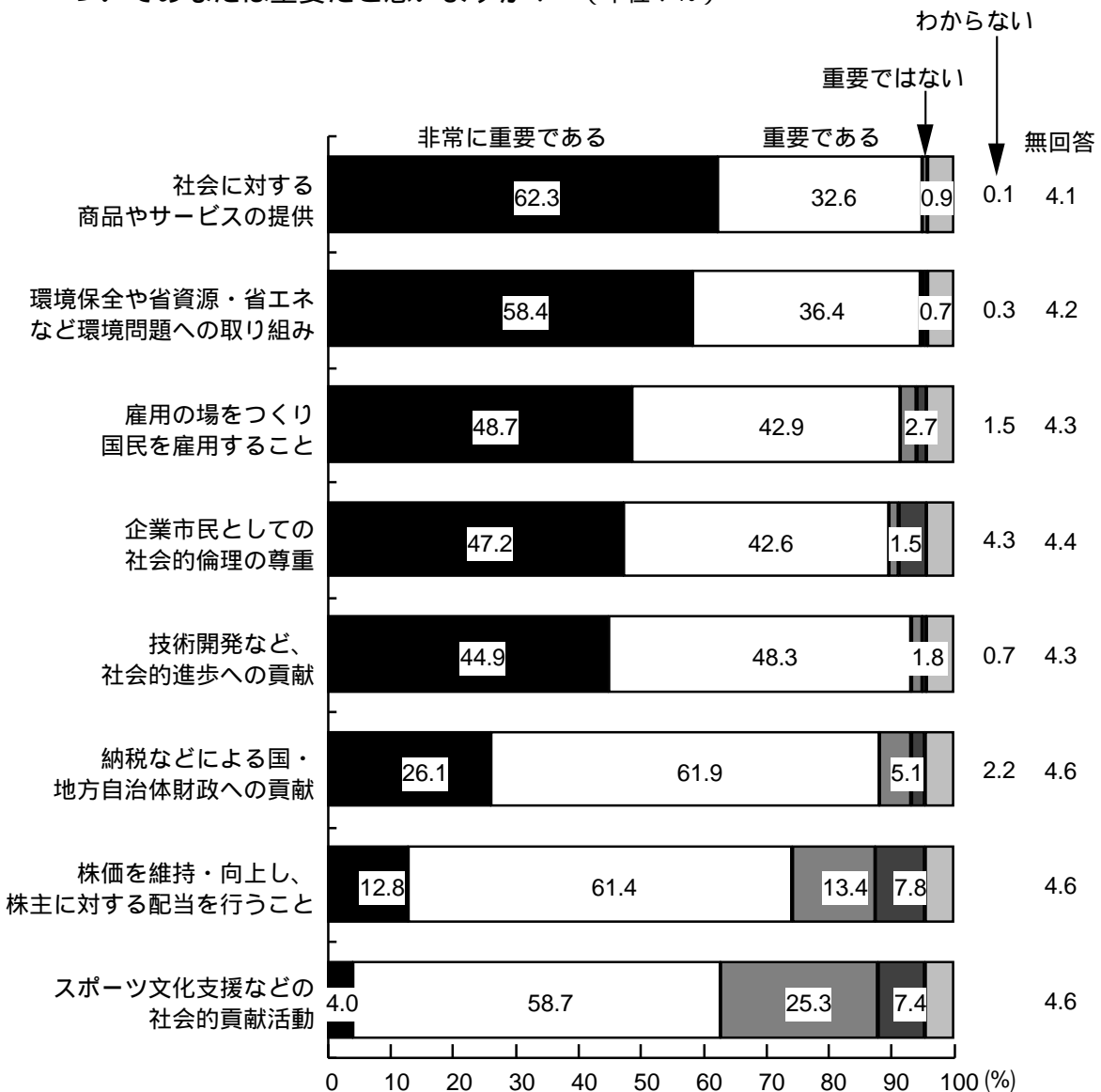
### (1) 企業の社会的役割について / 社会に対する商品やサービスの提供

これまでの調査とほぼ同じ設問で、企業の社会的役割について、その重要度を尋ねた。

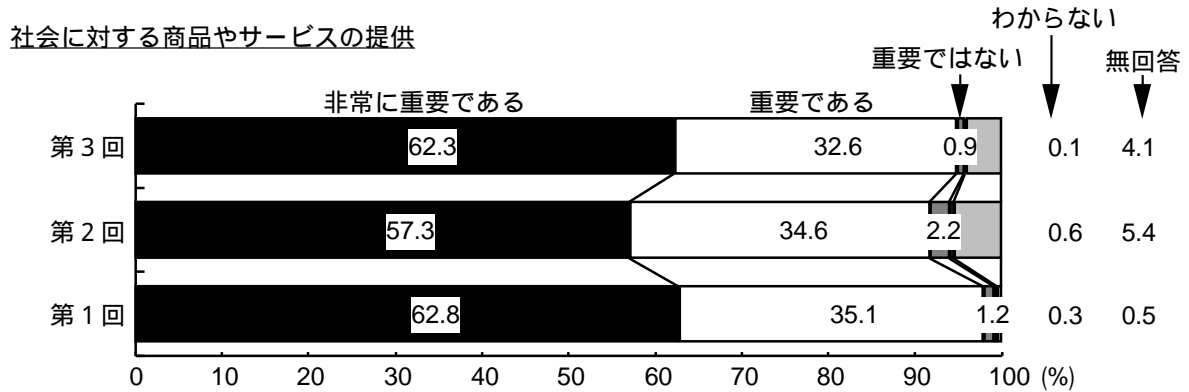
「社会に対する商品やサービスの提供」および「環境保全や省資源・省エネなど環境問題への取り組み」の2項目は、3年連続して「非常に重要である」が半数を超えた。

全般に第2回調査よりも「非常に重要である」が増加する傾向にあり、企業にさまざまな役割が求められている。

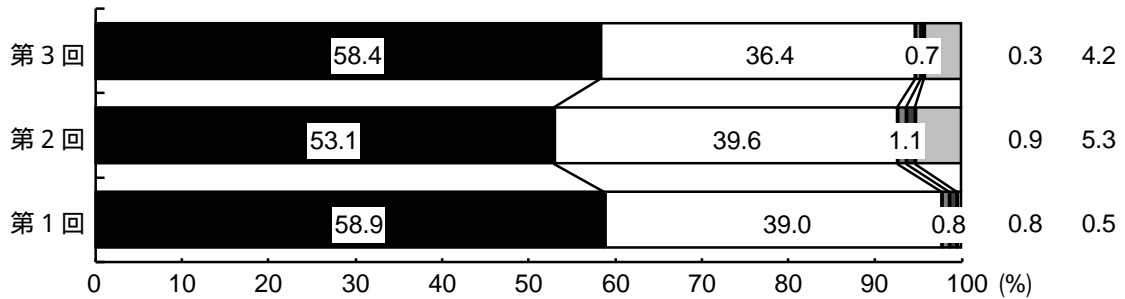
問2-1 企業にはさまざまな社会的役割がありますが、以下にあげる主な企業の社会的役割についてあなたは重要だと思いますか？（単位：%）



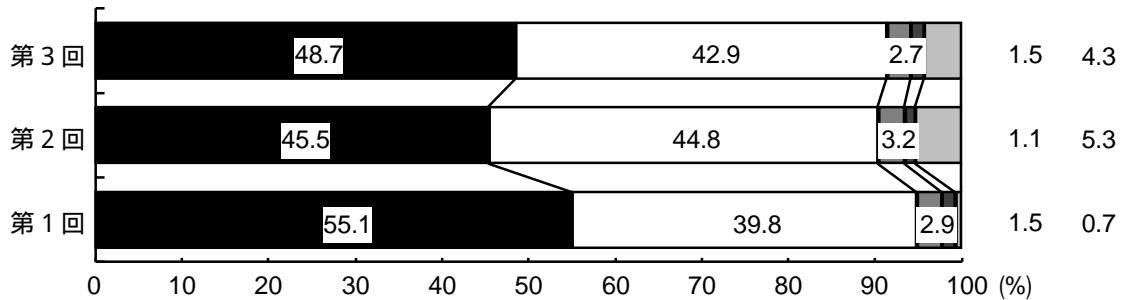
(1) - 2 企業の社会的役割について (各項目における経年比較1)



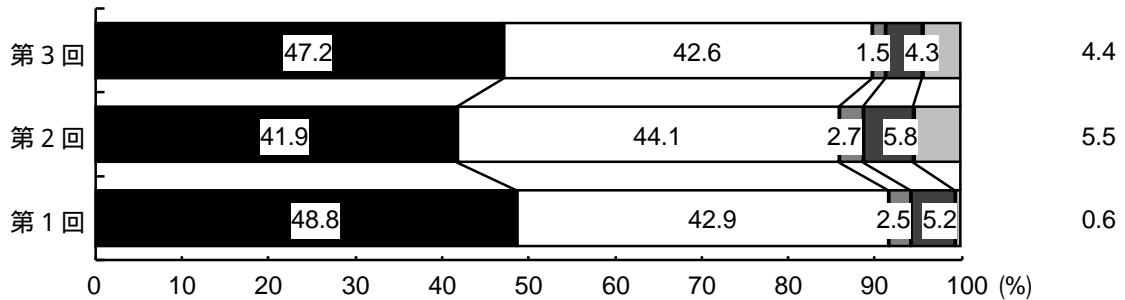
環境保全や省資源・省エネなど環境問題への取り組み



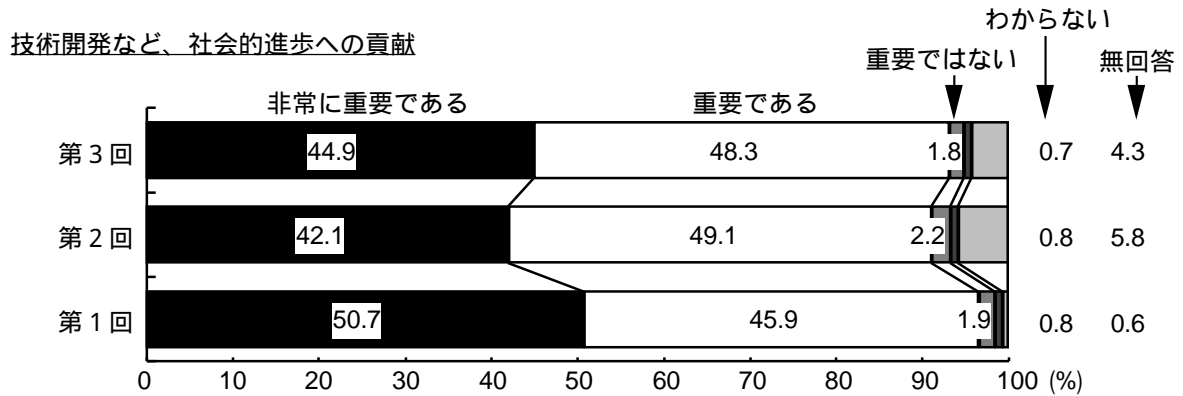
雇用の場をつくり国民を雇用すること



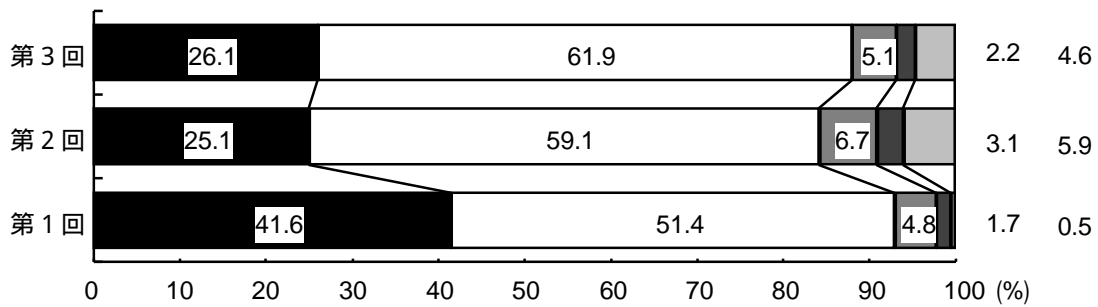
企業市民としての社会的倫理の尊重



(1) - 3 企業の社会的役割について (各項目における経年比較2)

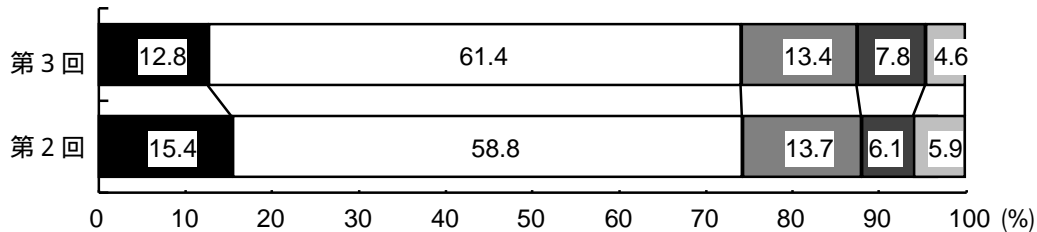


納税などによる国・地方自治体財政への貢献

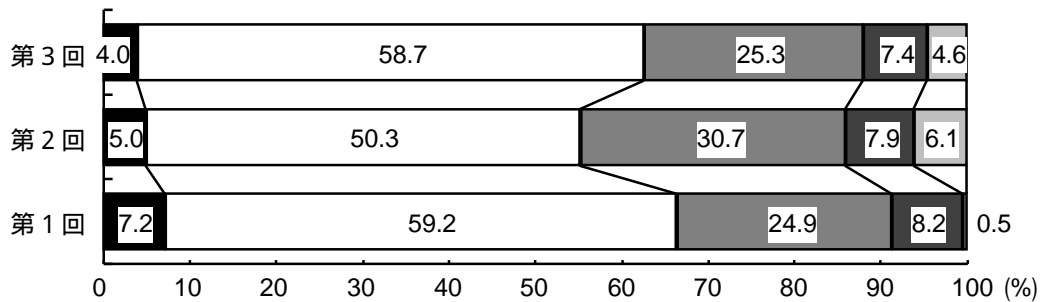


株価を維持・向上し、株主に対する配当を行うこと

第2回調査より実施



スポーツ文化支援などの社会的貢献活動



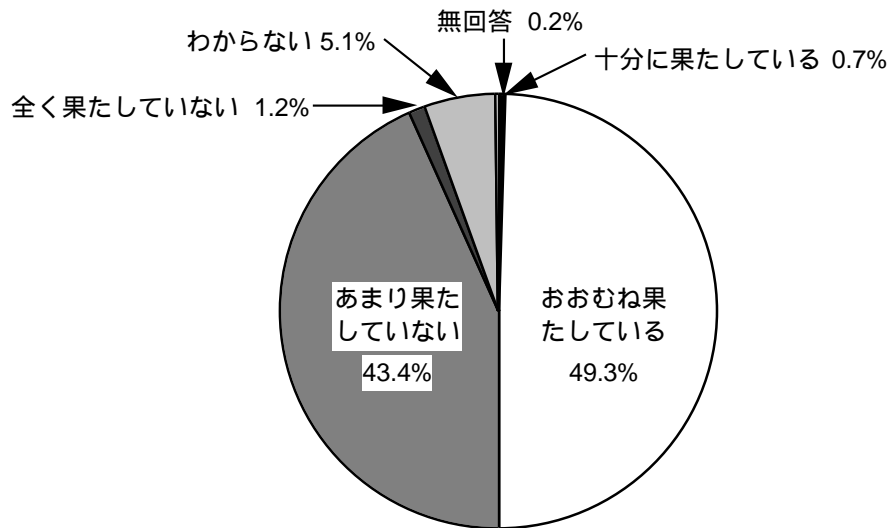
(2) 十分に社会的役割を果たしているか / 「おおむね果たしている」が約半数

前問2-1の選択肢であげた社会的役割全般に関して、企業が十分にその役割を果たしているかどうかを尋ねた。

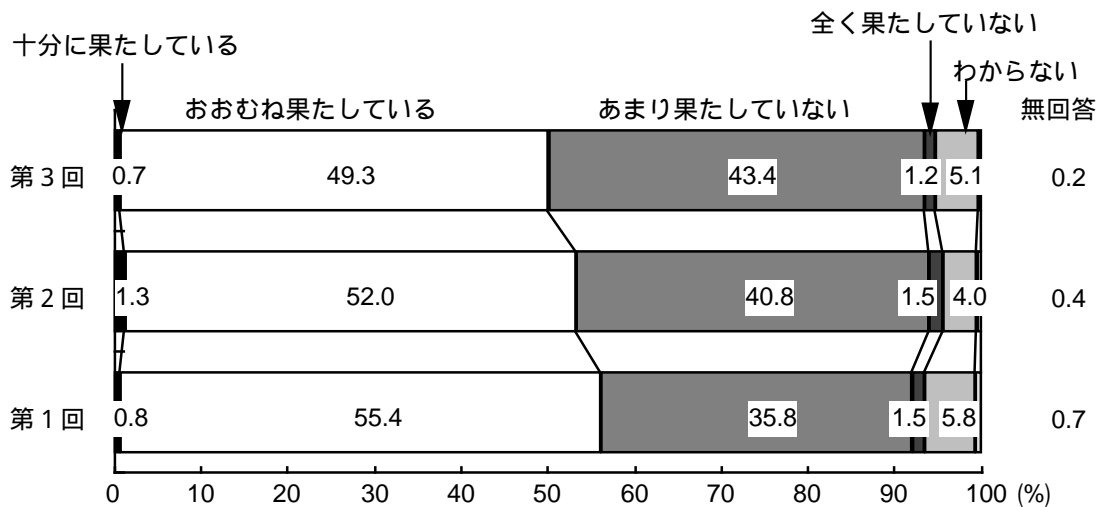
「おおむね果たしている」が最も多く約半数で、「あまり果たしていない」を約6ポイントの差で上回った。

経年で比較すると、「おおむね果たしている」は徐々に減少し、逆に「あまり果たしていない」は年々増加している。

問2-2 問2-1であげた社会的役割全般に関して、企業は十分にその役割を果たしていると思いますか？ また、その具体的な理由がある場合、その理由を記入してください。  
(単位：%)



【経年比較】



## (2) - 2 企業の社会的役割評価の回答理由 (自由記述 / 回答別、職業・世代・性別順)

「十分に果たしている」「おおむね果たしている」と回答した理由

個別に差はあるが、平均すればおおむね果たしていると思う。(会社員 / 30歳代 / 男性)

一部の企業ではあるが、知恵を絞って新規事業などを行い、雇用の確保・経済対策に尽力している。(会社員 / 30歳代 / 女性)

社会的役割を果たしていない企業は、現在の経済状況下では生き残れない。(会社員 / 40歳代 / 男性)

大多数の企業はその社会的役割を果たしているが、一部の企業に反社会的な活動が見られる。(会社員 / 40歳代 / 男性)

役割を果たさねば社会的に存続を許されない仕組みがある。(会社員 / 40歳代 / 男性)

大多数の企業は、まじめに活動している。(会社員 / 50歳代 / 男性)

企業が存在し続けているのは、社会的役割を果たしているから。(会社員 / 50歳代 / 男性)

メセナや環境問題に取り組み始めているから。(団体職員 / 30歳代 / 男性)

戦後、日本国民が総じて中流意識が持てるようになったから。(団体職員 / 40歳代 / 男性)

成果はまだだが、企業はいろいろな努力をしていると思うから。(パートタイム・アルバイト / 50歳代 / 女性)

資源の再利用、環境改善に努力している。

(パートタイム・アルバイト / 60歳代 / 女性)

日本経済の牽引車であり、おおむねその役割を果たしている。(無職 / 60歳代 / 男性)

エコ製品・リサイクル活動など、ある程度進められている。(専業主婦 / 30歳代 / 女性)

日本経済の現在までの発展から見て。(専業主婦 / 40歳代 / 女性)

技術開発や商品、サービス面での向上が見うけられる。(専業主婦 / 50歳代 / 女性)

「あまり果たしていない」「全く果たしていない」と回答した理由

商工ローンなど、自社の利潤のみ追求している。(会社員 / 30歳代 / 男性)

倫理に反するようなことが大企業にまで起きている。(会社員 / 30歳代 / 男性)

利益の追求しか考えていない企業が多い。(会社員 / 30歳代 / 女性)

環境保全に取り組んでいるのは、一部の企業である。(会社員 / 40歳代 / 男性)

利潤追求に走りすぎて、倫理観が欠如している。(会社員 / 50歳代 / 男性)

リストラ、脱税、環境を害する商品製造など。(会社員 / 50歳代 / 女性)

効率第一で、社会的倫理の欠如(会社員 / 60歳代 / 男性)

環境問題を提唱しても、表面上のことで、実際には何もしていない企業が多い。(パートタイム・アルバイト / 40歳代 / 女性)

不景気を反映して、雇用面や企業市民としての社会的貢献などができない状況だから。(パートタイム・アルバイト / 40歳代 / 女性)

経営能力と責任感に乏しい経営者が散見され、時流に対応する洞察力と実行力に欠け、社会的責任感に欠けるため。(パートタイム・アルバイト / 60歳代 / 男性)

日本を代表する経営者から、我が国の将来を心配する気配が感じられないから。(無職 / 60歳代 / 男性)

環境問題への取り組み・研究が不十分。(専業主婦 / 30歳代 / 女性)

環境破壊や公害が無くならない。(専業主婦 / 50歳代 / 女性)

所得隠し、脱税。環境問題への取り組みがまだ不十分な企業が多い。(専業主婦 / 60歳代 / 女性)



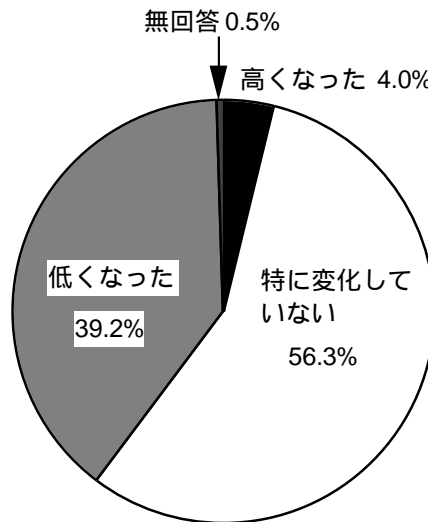
(3) 企業に対する信頼感は変わったか / 「低くなった」が約4割

企業活動全般において、企業に対する信頼感が変化したかどうかを尋ねた。

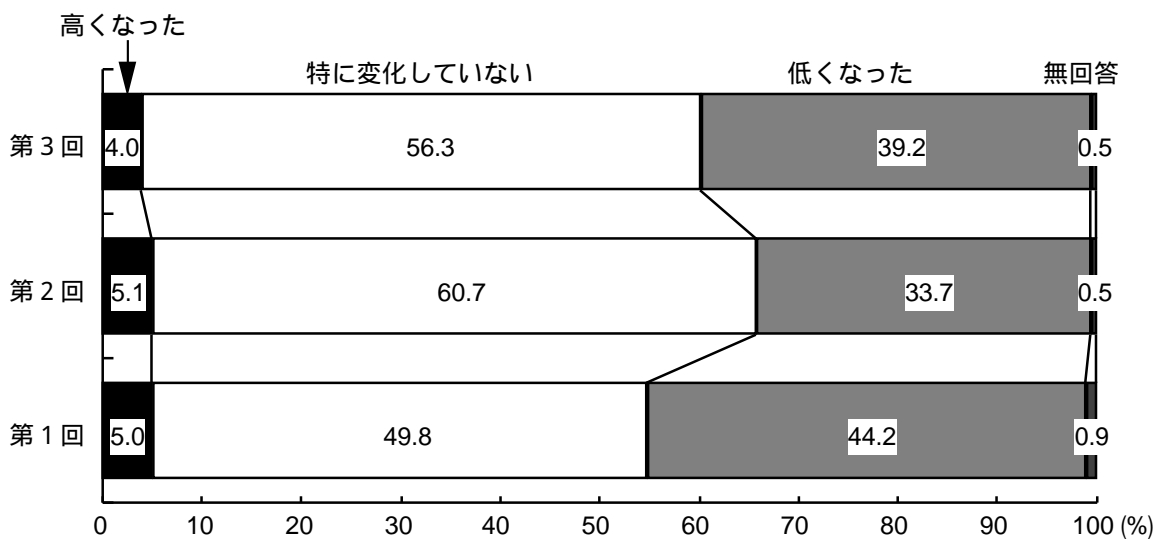
「特に変化していない」が最も多いが、「低くなった」も約4割を占めている。

第2回調査と比べると、「特に変化していない」が約4ポイント減少し、ほぼ同ポイント「低くなった」が増加している。

問2-3 企業活動全般において、あなたの企業に対する信頼感は、この一年間で変化しましたか？ また、変化した場合、その具体的な理由を記入してください。(単位：%)



【経年比較】



## (3) - 2 企業に対する信頼感変化の回答理由 (自由記述 / 回答別、職業・世代・性別順)

## 「高くなった」と回答した理由

環境問題に、少しずつ企業が参画しているように思える。(会社員 / 30歳代 / 男性)

課題は多いが、優先順位の高い順に解決中。(会社員 / 40歳代 / 男性)

多くの企業が環境問題に取り組んでいることを知った。(会社員 / 50歳代 / 男性)

環境問題に積極的に取り組む企業が増えたように思う。(パートタイム・アルバイト / 50歳代 / 女性)

電気自動車など環境問題への取り組みが実行されている。(専業主婦 / 30歳代 / 女性)

各企業のお客様相談室の対応が非常に丁寧で親切になったと思う。(専業主婦 / 50歳代 / 女性)

企業と生活者の懇談会に出席し、社会的な役割を十分に考慮して経営している企業があることを知った。(専業主婦 / 60歳代 / 女性)

環境への配慮(意識)は高くなっている。(その他職業 / 40歳代 / 女性)

## 「特に変化していない」と回答した理由

金融関連企業について、信頼感が低下している。その他の企業は、生き残るために、必死にがんばっている。(会社員 / 30歳代 / 女性)

日本の企業は、まだまだブラックボックスが多いと思う。(会社員 / 40歳代 / 男性)

特に一年間では変化なし。(会社員 / 50歳代 / 男性)

不況下にあり、まず利益優先が最重点課題であるため。(会社員 / 50歳代 / 男性)

企業に都合の悪い情報は隠す傾向がある。(会社員 / 60歳代 / 男性)

企業の反社会的行為にスポットがあてられたが、マスコミは騒ぎすぎ。(団体職員 / 40歳代 / 男性)

## 「低くなった」と回答した理由

責任を取るという姿勢が感じられない。(会社員 / 20歳代 / 男性)

合併・倒産などで、消費者や従業員が不利益を被る事例が増えた。(会社員 / 20歳代 / 女性)

一部の金融機関の行動は、倫理観に欠けるものが見受けられる。(会社員 / 40歳代 / 男性)

自社の利益のために、反社会的なことをする企業が後を絶たない。(会社員 / 40歳代 / 女性)

リストラに対する経営者の責任感はあまり感じられない。(会社員 / 60歳代 / 男性)

消費者のニーズを満たすこと、雇用の維持ができていない。(団体役員 / 40歳代 / 男性)

倒産、リストラなど問題が多い。(自由業 / 50歳代 / 女性)

リストラだけが経営の立直し策のようになってしまっている。(パートタイム・アルバイト / 40歳代 / 女性)

放射能臨界事故など、安全管理への重大な疑問がある。(パートタイム・アルバイト / 40歳代 / 女性)

総会屋との癒着、不利な情報隠しなど、体質が変わらない。(専業主婦 / 30歳代 / 女性)

商品に対する責任感が低下し、無責任な対応が多い。(専業主婦 / 50歳代 / 女性)

トンネルの崩落、原子力問題、談合、商工ローンや金融の不正など、日本の安心・安全、企業の倫理観を疑う。(専業主婦 / 50歳代 / 女性)

大企業といわれる企業の相次ぐ倒産、経営不振。(その他職業 / 50歳代 / 女性)

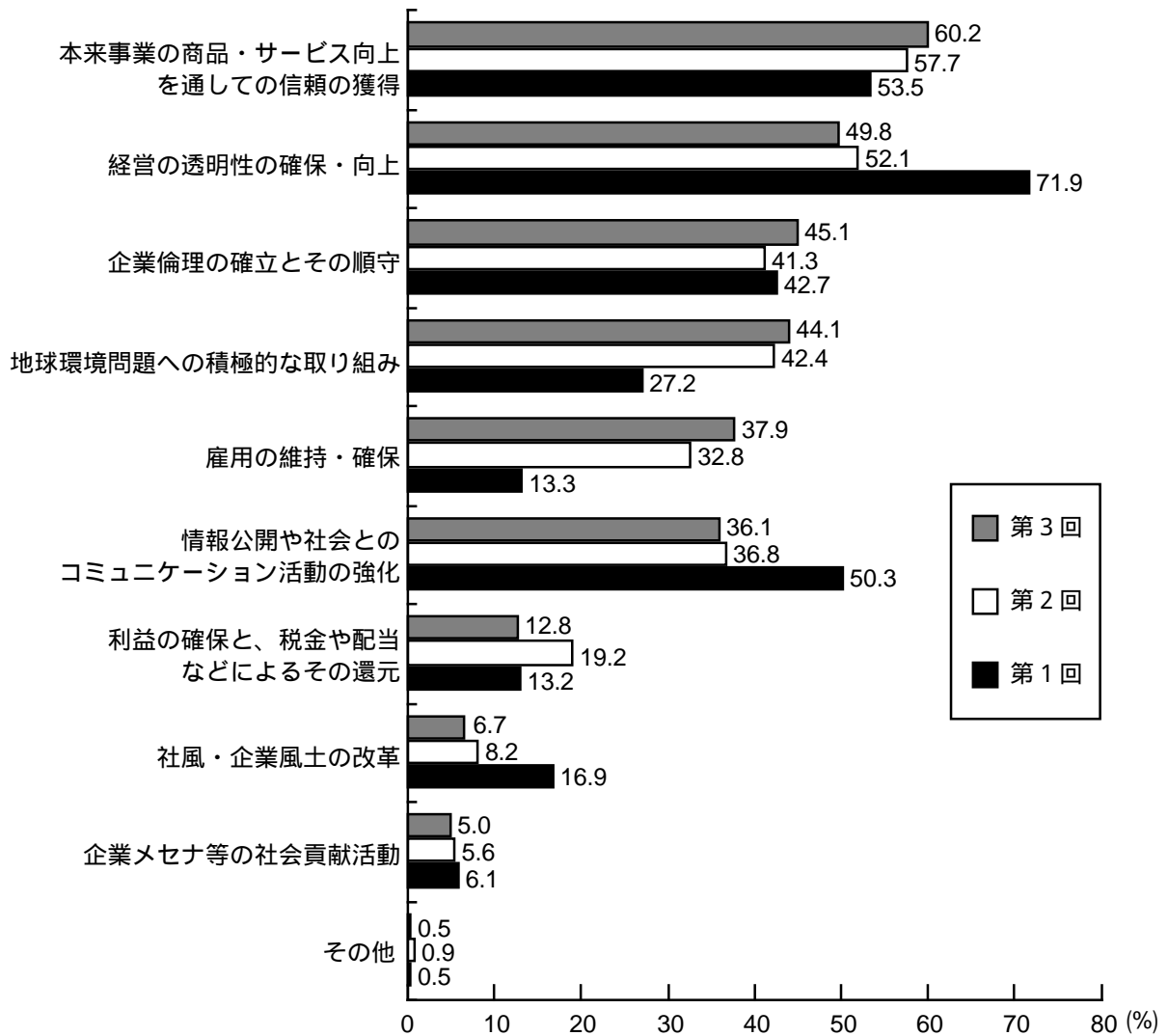
(4) 社会的信頼を維持・向上するために / 本来事業での信頼獲得を

今後、社会的信頼を維持・向上するために重要だと思う企業活動について尋ねた。

第2回調査と同様に「本来事業の商品・サービス向上を通しての信頼の獲得」が第1位であった。第2位は、第1回調査で第1位だった「経営の透明性の確保・向上」だが、この項目は年々減少している。第3位は「企業倫理の確立とその順守」、第4位「地球環境問題への積極的な取り組み」が1ポイント差で続いている。

「本来事業の商品・サービス向上を通しての信頼の獲得」「地球環境問題への積極的な取り組み」「雇用の維持・確保」は3回連続して増加している。

問2-4 今後、企業の社会的信頼を維持・向上するために重要だと思うことは何ですか？  
3つまで選んでください。（複数回答：3つまで/単位：%）



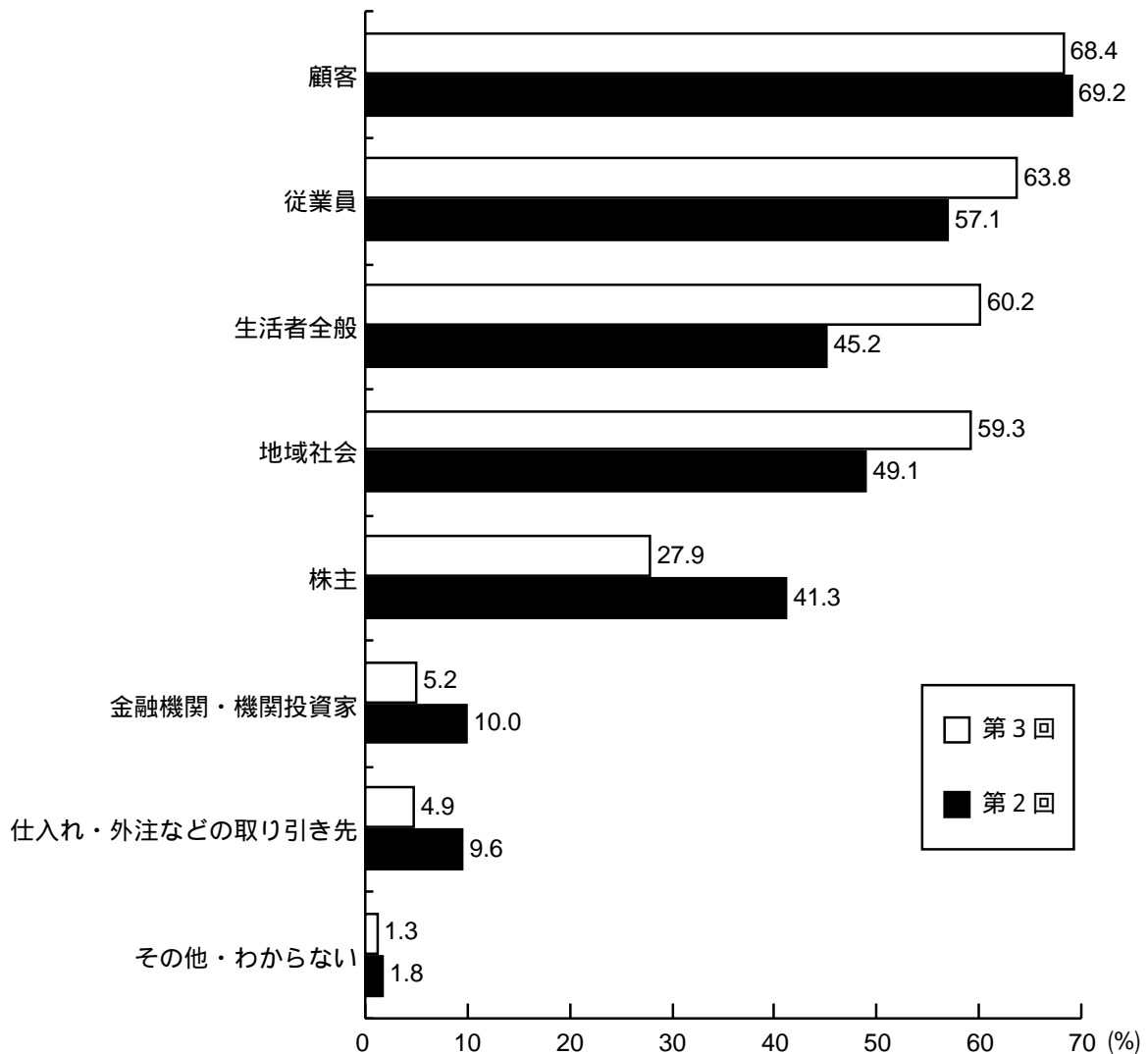
(5) 企業経営において重視すべき対象 / 「顧客」が第1位

第2回調査に続いて、企業経営において今後さらに重視すべきだと思う対象を、複数選択方式で尋ねた。

第2回調査と同様に「顧客」が最も多く、約7割。続いて、「従業員」「生活者全般」「地域社会」の順で、これらの項目はすべて50%以上であった。

「従業員」「生活者全般」「地域社会」は、第2回調査よりも増加している。

問2-5 今後の企業経営において、今まで以上に重視すべき対象は何だと思いますか？  
3つまで選んでください。(複数回答：3つまで/単位：%)



### 3. 企業の情報公開のあり方について

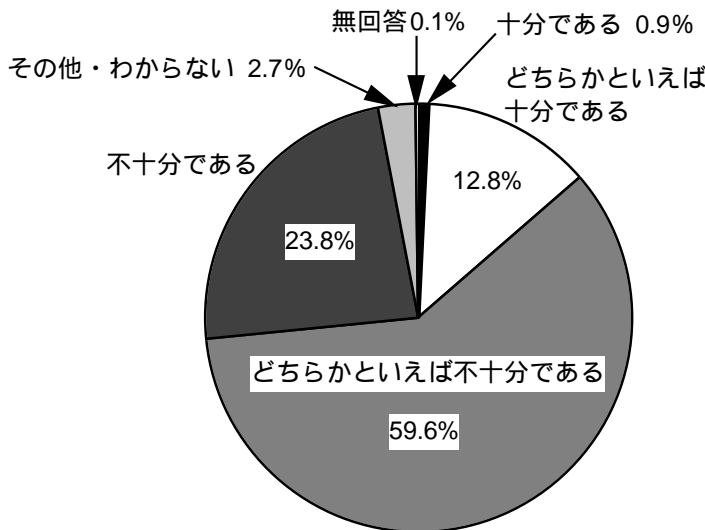
#### (1) 企業情報の質や量について / 昨年度より「不十分」とする回答が増加

企業に関する情報の質や量について尋ねたところ、「どちらかといえば不十分である」が最も多く、約6割を占めた。

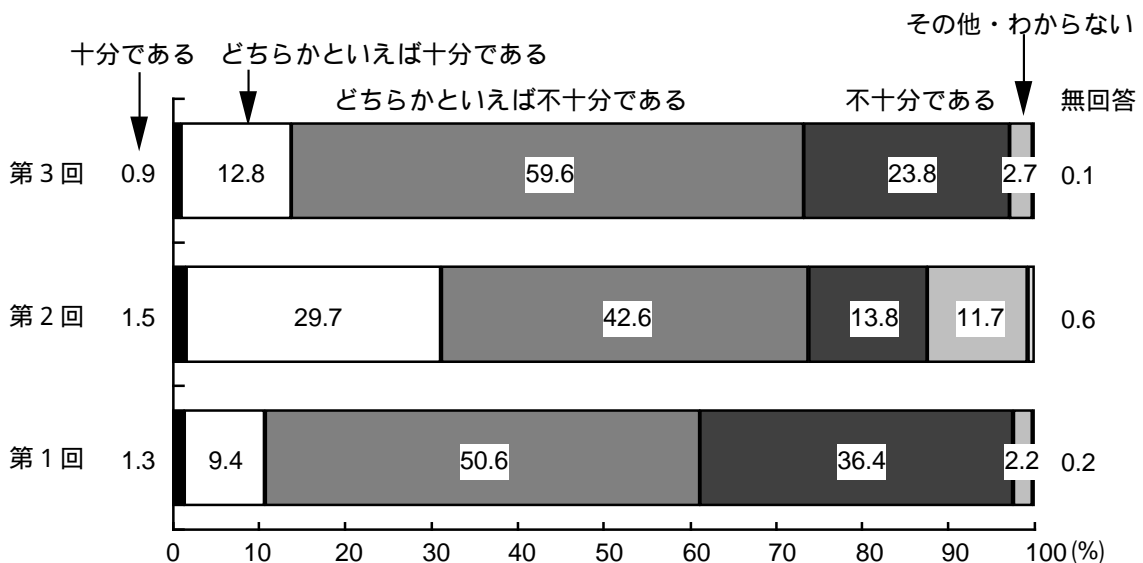
第2回調査と比較すると「どちらかといえば十分である」が約17ポイント減少し、「どちらかといえば不十分である」が同程度増加している。さらに、「不十分である」は10ポイント増加している。

「どちらかといえば不十分である」と「不十分である」を加えると8割を超え、第1回調査とほぼ同率となった。

問3-1 企業に関する情報の質や量は、現在、十分だと思いますか？  
 (マスコミなど第三者からの情報も含めてお考えください) (単位：%)



#### 【経年比較】



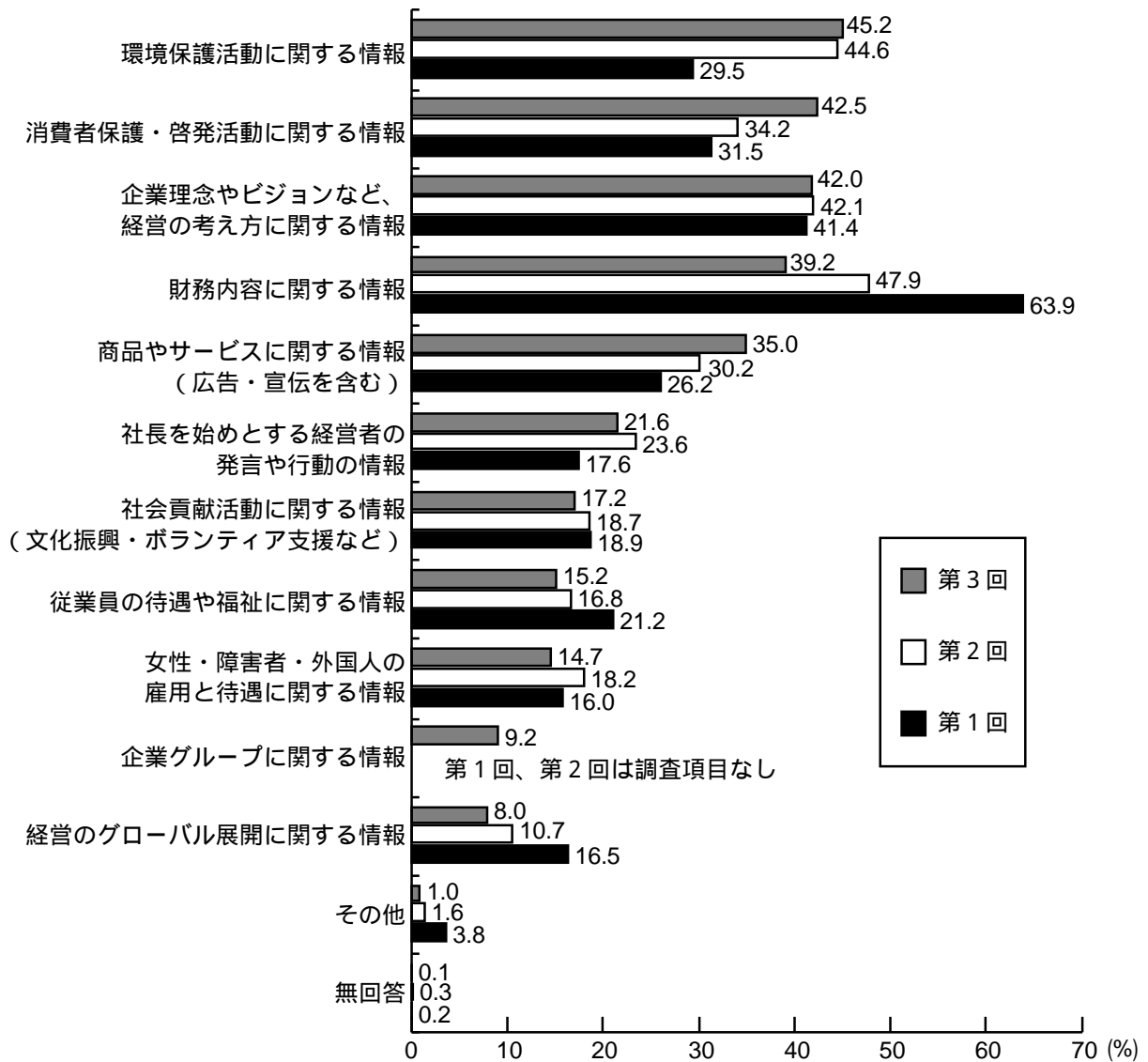
(2) 詳しく知りたい企業情報は / 「環境保護活動に関する情報」が第1位

企業に関する情報のうち、不足していたり、より詳しく知りたいと思う情報を尋ねた。

第2回調査で第2位であった「環境保護活動に関する情報」が第1位となった。

第2位は「消費者保護・啓発活動に関する情報」で、年々回答率が増加している。次いで「企業理念やビジョンなど経営の考え方に関する情報」が第3位。第1回・第2回調査で第1位だった「財務内容に関する情報」は連続して減少し、第4位。そして年々回答率が増加している「商品やサービスに関する情報(広告・宣伝を含む)」が第5位となった。

問3-2 企業に関する情報のうち、特に不足していると思ったり、より詳しく知りたいと思う情報はありますか？ 3つまで選んでください。(複数回答：3つまで/単位：%)

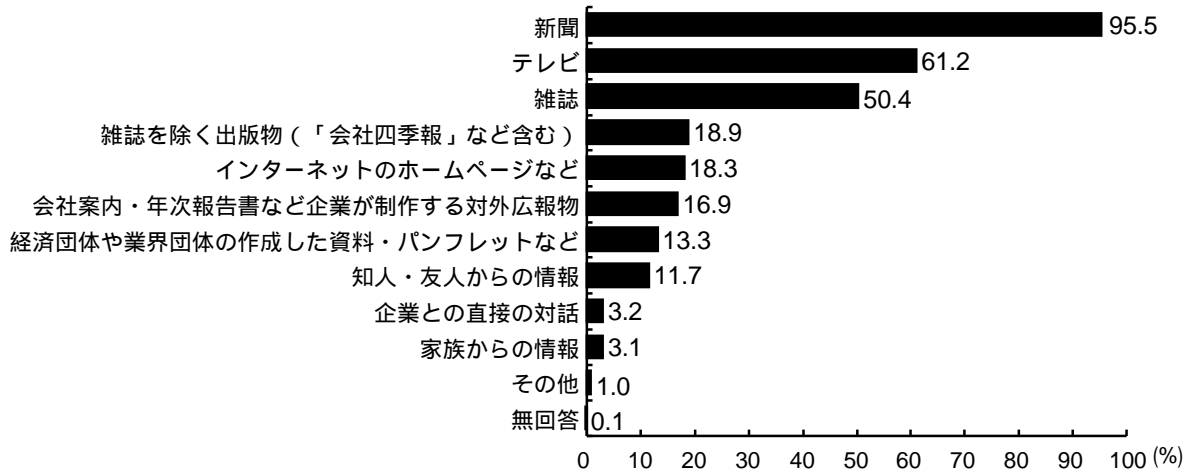


(3) 企業情報を何から得ているか / 「新聞」が第1位

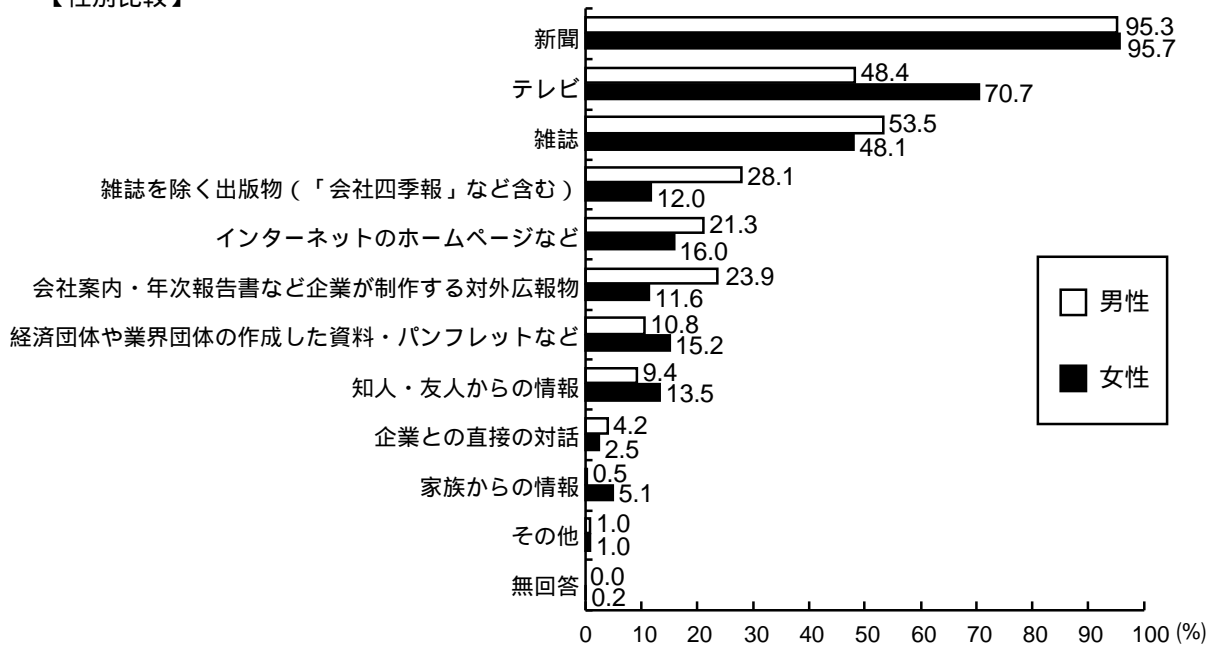
企業情報を主に何から得ているのか尋ねたところ、「新聞」が第1位で9割以上となった。第2位は「テレビ」、第3位は「雑誌」で、ここまでが50%以上となった。

性別に比較してみると「テレビ」では女性が20ポイント以上、男性を上回っている。

問3-3 企業の情報を主としてどのようなものから得ていますか？  
3つまで選んでください。(複数回答：3つまで/単位：%)



【性別比較】



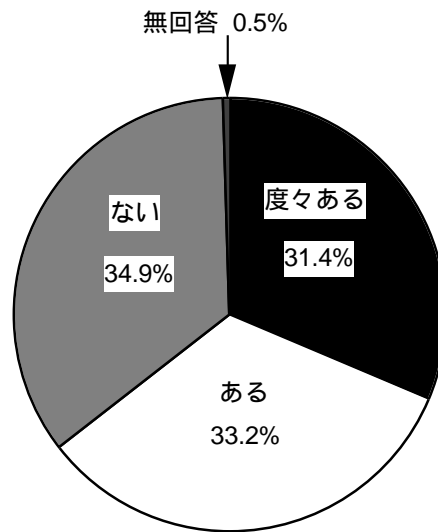
(4) インターネットの経験は / 約3分の2が「ある」

インターネットの使用経験について尋ねた。

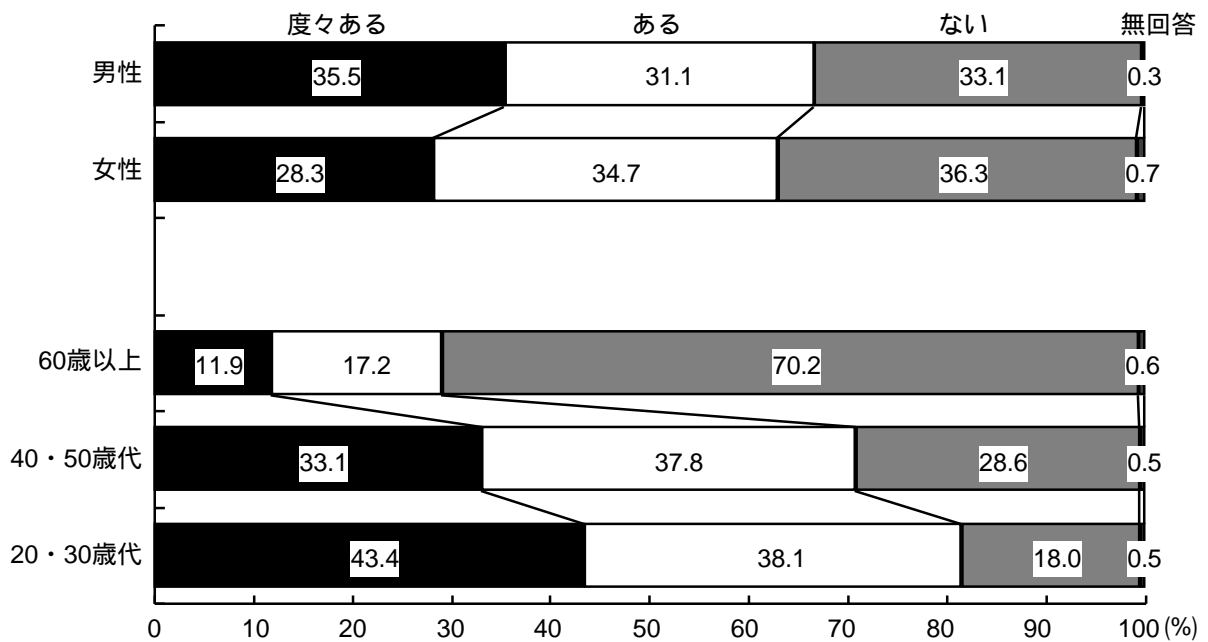
「度々ある」「ある」を合わせると、約3分の2の人が使用したことがあると答えた。

性別・世代別で比較してみたところ、女性よりも男性の方が、また若い世代ほど使用経験がある人が多い。

問3-4 インターネットを使ったことはありますか？ (単位：%)



【性別・世代別比較】



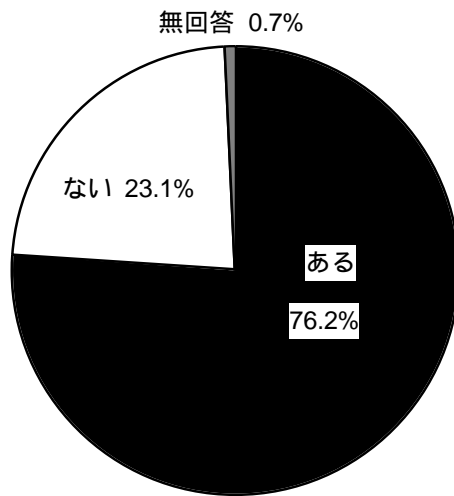


(5) インターネットでの企業情報収集経験は / 「ある」が7割以上

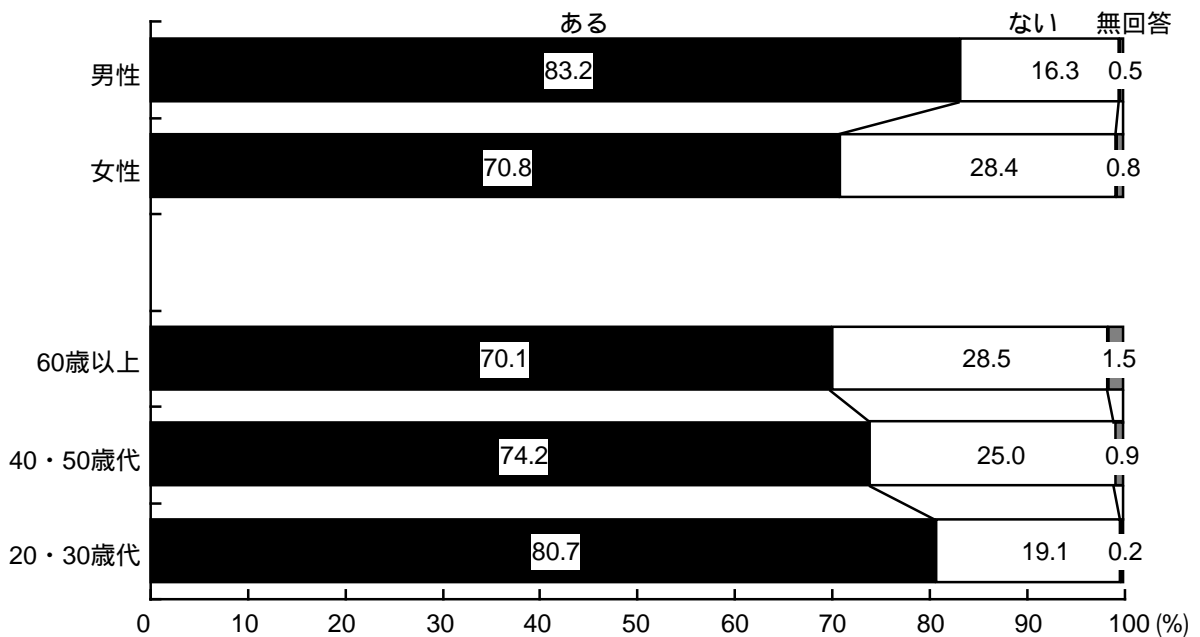
前問3-4で「度々ある」「ある」と回答した人に、インターネットを使って企業情報を収集したことがあるかどうかを尋ねたところ、「ある」が7割以上となった。

性別・世代別で比較したところ、男性の方が女性よりも、また世代が若いほうが「ある」が多く、男性および20・30歳代では、「ある」が8割以上であった。

問3-5 問3-4で「度々ある」「ある」と答えた方にお尋ねします。  
 インターネットを使って企業情報を収集したことはありますか？  
 (問3-4で「度々ある」「ある」と回答した方1,321名対象 / 複数回答：3つまで / 単位：%)



【性別・世代別比較】



(6) 企業のホームページを見た理由 / 商品やサービスの情報を入手するため

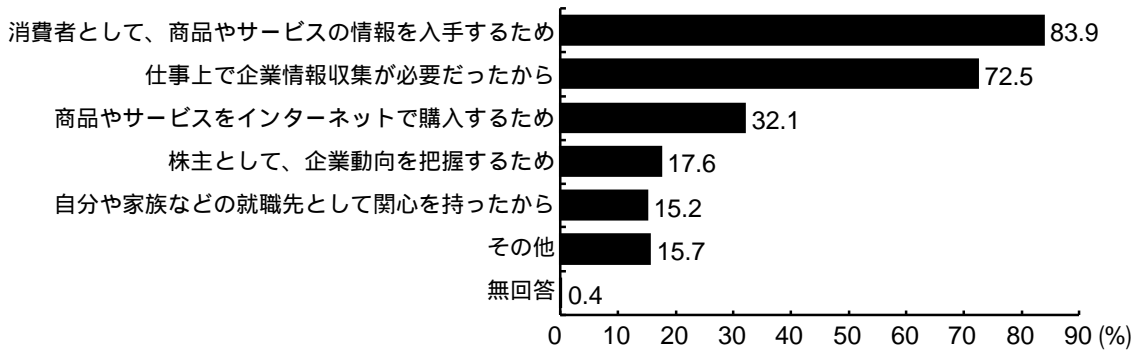
前問3-5で「ある」と答えた人に、企業のホームページを見た理由を尋ねた。

「消費者として、商品やサービスの情報を入手するため」が第1位、次が「仕事上で企業情報収集が必要だったから」で、この2項目が7割を超えている。

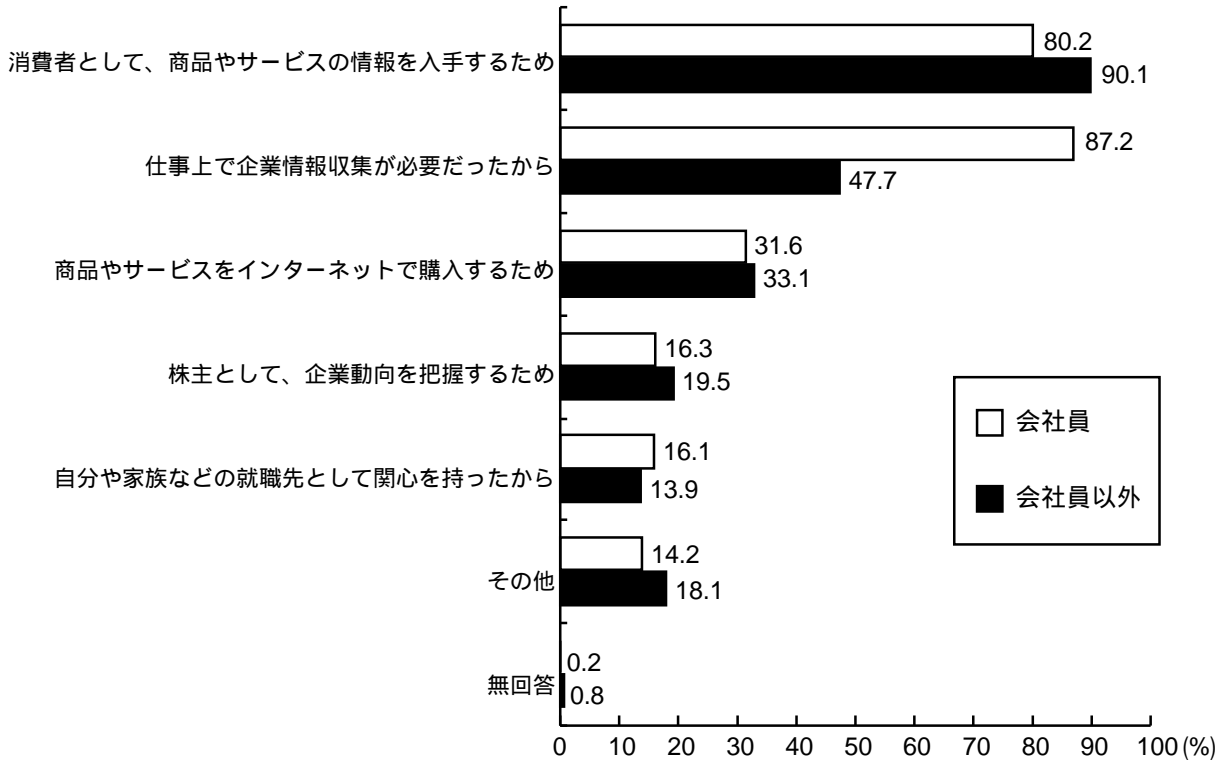
職業別比較では、会社員では第1位と2位が逆転している。また会社員以外では、「仕事上で企業情報収集が必要だったから」は約50%にとどまっている。

問3-6 問3-5で「ある」と答えた方にお尋ねします。

ホームページを見たのはどのような理由からですか？ 該当するものを全て選んでください。(問3-5で「ある」と回答した方1,007名対象/複数回答/単位：%)



【職業別比較】

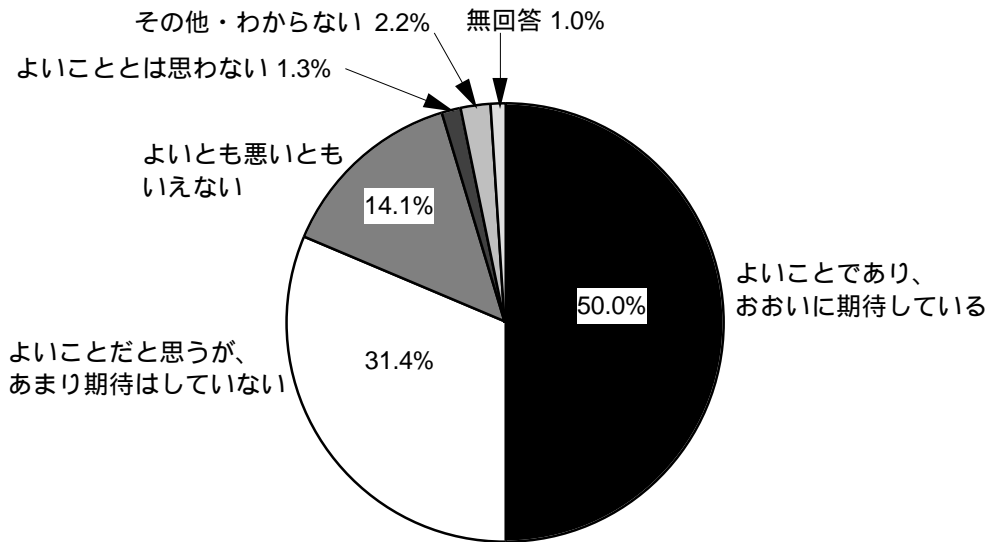


(7) インターネットによる情報公開・販売について / 5割がおおいに期待

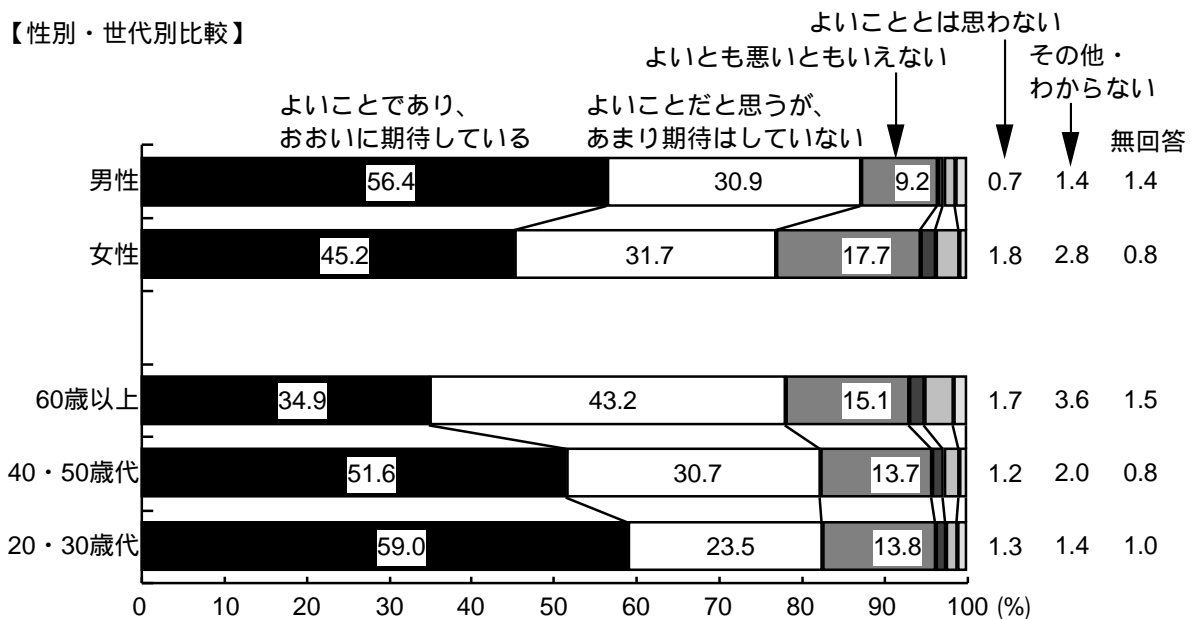
今後、インターネットによる企業情報の公開や商品・サービスの販売が行われることについて尋ねたところ、「よいことであり、おおいに期待している」が最も多く、5割を占めた。「よいことだと思うが、あまり期待はしていない」と合わせると、8割強が「よいことだ」と認識している。

性別・世代別比較では、「よいことであり、おおいに期待している」は女性よりも男性が、また若い世代ほど多くなっている。

問3-7 今後、インターネットによる企業情報の公開や商品・サービスの販売が行われることについてどう思いますか？（単位：％）



【性別・世代別比較】



## 4. 自由記述回答

### (1) 企業の社会的信頼の維持・向上に関する意見・感想 その1

企業の社会的信頼の維持・向上に関する意見・感想を、自由記述方式で回答してもらった。その中から主なものを、以下に列記する。(職業・世代・性別順)

多様な観点から意見が寄せられたが、企業倫理の確立や環境問題への取り組みのほか、雇用の維持や情報公開を望む意見が多く見られる。

今、企業にとって必要なのは「悪いことをしたら、素直に認めて改善する」ということだと思う。日本の社会が何となく悪くなっていったような気がするの、やはり「大人」のせいではないか。(会社員/20歳代/男性)

企業にとって、今後最も需要が高まるのは、コミュニケーションであると思う。顧客はもとより、従業員・地域住民などとの対話を進めるとともに、より積極的に情報を提供し、価値観や方向性などを共有できれば、その企業に対する信頼や親近感も増すと思う。(会社員/20歳代/女性)

重要なのは企業倫理の確立とその順守であるが、最終的には従業員一人ひとりの倫理観・価値観に帰する問題であると思う。(会社員/30歳代/男性)

企業の論理が生活者の論理と対立する場面が多く、企業経営と生活・環境をいかに矛盾しないようにしていくか、難しい問題。(会社員/30歳代/男性)

高い理念・理想を掲げている企業は多いが、それが生産・販売・管理などの各現場に浸透し、行動の基準となっているかは疑問です。もっぱら業績達成に偏っているのでは。(会社員/30歳代/男性)

時間や場所の制約が少ないネットワーク上に電子データとしてより多くの情報を公開してほしい。企業の営業時間にしか、問い合わせや情報参照ができないのはおかしいと思う。(会社員/30歳代/男性)

生活者全般が、企業やその商品について今まで以上に情報を求めていくことで、企業側もさまざまな情報提供手段を模索していくことになり、情報の質も向上すると考えます。(会社員/30歳代/男性)

インターネットによる情報の公開は、一見すると透明性の面で良いように思える。ただし、注意しないと、企業側が出した情報しか得られない。顧客と企業が対等な関係で情報交換できる方法を考えたい。(会社員/30歳代/男性)

企業ばかりでなく、日本人全体の倫理観を見直さなくてはいけないと思う。大人と子供、国家と国民、世界と日本、それぞれの信頼関係を築かなくてはならないと考えます。(会社員/30歳代/男性)

企業の不祥事が続く中で、企業のあり方・倫理が問われているこの頃だが、日本の企業の中では、社員に対して倫理や法令順守といった教育をきちんとしているところは少ないと思う。法律も企業に対しては甘い気がする。社員も企業も良心に基づいて道徳的な行動をとるだろうという日本的な考えが、通用なくなっている。今後は社内倫理規定の作成や社内教育をすべきだと思う。(会社員/30歳代/女性)

コストだけを追求するのではなく、社会全体の将来を大きく見据えた上での企業活動を遂行してほしい。(会社員/30歳代/女性)

企業は法人であり、常に「法」のもとで正しい活動を行わなければならない。その意味でも環境・人権問題など、企業に対して厳しく法規制すべき。でなければ「その場しのぎ」の対策で終わってしまう。(会社員/30歳代/女性)

経営のためのリストラは大切なことだと思うが、失業者が増加しては、景気もますます落ち込む気がする。労務費を抑えつつ人員を確保し、一人ひとりが会社に貢献し、ひいては社会へ貢献しているという実感がほしい。社会は一人ひとりの人間で成り立っているということを忘れてはならない。(会社員/30歳代/女性)

## (1) 企業の社会的信頼の維持・向上に関する意見・感想 その2

リストラで人員削減している企業があまりにも多いが、リストラの本来の意味が再構築だということを忘れていて。経営努力もしないで、人件費削減しか考えていない経営者こそ、リストラされるべき。(会社員/30歳代/女性)

環境保全や省資源・省エネルギーなど環境問題へ積極的に取り組む必要がある。不況下、文化活動が低調になっているようで、不満に思っています。(会社員/40歳代/男性)

企業の社会的信頼の維持・向上のためには、誠実な情報公開が不可欠である。ともすれば、自らに都合の良い情報のみを公開しがちであるが、それでは社会の信頼は得られない。(会社員/40歳代/男性)

透明な経営と官に依存しない体質の構築が望まれる。また、利益追求のためなら何をしても良い、という風潮・風土を変えていく必要がある。そのために社員の意識改革を進めてほしい。(会社員/40歳代/男性)

日本の文化、諸情勢を踏まえ、ポリシーを持った行動をとってほしいと切望しています。(会社員/40歳代/男性)

インターネットや電子商取引などの利便性の拡大に対し、各国の法整備の不備・水準のバラツキなど、課題も多く、懸念している。(会社員/40歳代/男性)

商工ローン業者へ融資する金融機関の倫理観に、危機感を持ちます。利益第一主義があり、企業の社会的責任感が欠如していると思う。(会社員/50歳代/男性)

企業は社会的な責務として、障害者の雇用を積極的に行うべきである。また、障害者雇用促進法により法定雇用率を義務づけられている企業は、その義務を果たすことが必要である。(会社員/50歳代/男性)

生きるか死ぬかの時代背景もあり、自社のことのみを考える企業が多くなった。そういう時代だからこそ、もっとグローバルスタンダードに、皆で知恵を出し合って今後について考えなければ、世界から日本社会自体が取り残されると思う。(会社員/50歳代/男性)

リストラで人員削減する企業が多いが、ワークシェアリングを積極的に検討してほしい。(会社員/50歳代/男性)

企業の維持・存立が第一であるのは十分理解できるし、昨今の不況時にはなおさらだと思う。しかし、常に社会的な責任は感じてほしいし、また、そのための広報活動などを行ってほしい。(会社員/60歳代/男性)

金融関係企業の不祥事・破綻が続出し、その経営者の無責任ぶりは目を覆うばかりである。この観点から企業を見ていかないと、信頼回復は難しい。企業姿勢を正し、国民から信頼されるよう実践しなければ、企業存立そのものが危うくなることを肝に命ずべきである。(会社員/60歳代/男性)

さまざまな情報をもっと積極的に公開すべき。(団体職員/40歳代/男性)

企業は、消費者グループ・団体との話し合い、意見交換の機会を積極的に作るべきである。常に消費者との意志の疎通を図っていれば、誤解も減る。(団体職員/40歳代/男性)

外部監査やモニター制度などを活用して、常に評価を受け、外部からの評価が社内の実績として重視されるような風土作りが必要である。(団体役員/40歳代/男性)

特に金融機関に関して問題が多すぎる。金融機関のモラルよりも、法基盤の整備が先決。(公務員/60歳代/女性)

顧客リストの流出など、プライバシーが守られていない点が気になります。インターネットも、その点不安があります。(公務員/60歳代/女性)

地球規模での環境問題に総合的に取り組んでほしい。(自由業/50歳代/女性)

最近、身の回りで企業の説明不足によるトラブルをよく耳にします。利益を追求するため、営業マンが成績アップのためにデメリットを十分に説明していないためようです。社員一人ひとりが企業の顔と自覚し、責任ある対応をしてほしいものです。(パートタイム・アルバイト/20歳代/女性)

## (1) 企業の社会的信頼の維持・向上に関する意見・感想 その3

車を例にとれば、相変わらず黒煙をあげて車が走っている。安いからと、そのような車を売り出すメーカーに大気汚染の責任がある。大気をきれいにする努力を車のメーカーはすべき。またワンウェイ瓶や缶やペットボトルなどで飲料を売っているメーカーは、回収などすべてに責任を持つべきです。(パートタイム・アルバイト/40歳代/女性)

今後、インターネットを利用して企業情報を得たいと思っています。商品・サービスの品質や取引条件に関する情報は、客観的で信頼に足るものであってほしいと考えます。(パートタイム・アルバイト/40歳代/女性)

企業内部でも、再編や統合が進んでいるが、その経過をもっと広く報告してほしい。またそれを進めるにあたってどういう問題が残り、どんな見通しがあるのか、広く知らせてほしい。(パートタイム・アルバイト/40歳代/女性)

金融機関など、企業の合併・提携が盛んに行なわれている。体質強化に注力するあまり、本来事業をおろそかにしたり、消費者の信頼を裏切ることがないように望みます。また、従業員の待遇をおろそかにしないことも必要です。(パートタイム・アルバイト/40歳代/女性)

企業が社会的信頼を得るためにどのような働きかけをしているのか、情報を得る場が限られていると思う。地域活動に貢献したり、環境に優しい活動をしているのだったら、生活者全員にもっとアピールすべきである。(パートタイム・アルバイト/50歳代/女性)

企業の命運のみを気にし、社会倫理に反した行為を堂々とやるのは、あまりにも恥ずかしいことではないか。また、その行為に迎合する行政機関があると、全く漫画である。(パートタイム・アルバイト/70歳以上/男性)

どの企業においても、全てを公開することは無理でしょう。本音とタテマエが違うのは、当然だと思います。しかし、それが一般の生活にまで関わってくる、例えば環境ホルモンの問題などは、全ての情報を公開してほしい。(無職/60歳代/女性)

企業人も社会の一員なのに、己のことに走っている姿、これはおかしいと思います。もう、戦後の焼け野原ではないのです。この国全体、全員で生きていくべきだと思います。(無職/70歳以上/女性)

不正な行為をしていた企業を責めるのは簡単ですが、そのような企業を支えていたかも知れない自分たちの消費行動を見直して、商品・サービスの不買運動など、どんな小さなことでも始めることが必要だと思います。みんなでやれば力になるのでは。(専業主婦/30歳代/女性)

今後、企業に期待していることは、企業理念の確立とその公開である。それは物を売るだけではなく、消費者とともに社会を作るという視点を明らかにすることだから。(専業主婦/40歳代/女性)

インターネットを通じて、一定の企業の情報がより一層求めやすくなったが、いったいどのあたりまでが本当に公開されているのか、また公開されていることが事実なのか、見極めが難しい。一般消費者の信頼を得るためにも、わかりやすく、隠し事のないホームページを公開してほしい。(専業主婦/40歳代/女性)

まずは、経営の透明性確保が最も大切だと思います。そして社員の一人ひとりが商品に対して自信を持ち、顧客に誠意をもって対応すれば、信頼度は必ず向上するはずです。(専業主婦/50歳代/女性)

企業の雇用が揺らいでいる。終身雇用が崩壊し、リストラをした企業が身軽になって業績が上がると評価される。これは変だ。長い間に蓄積された技能・技術を次に伝えるために、もっと熟練者をうまく使うべきである。また、環境対策や企業倫理の秀でている企業は、長いスパンで見れば、必ず消費者の信頼を得ると思う。(専業主婦/50歳代/女性)

財務内容を積極的に公開し、経営の透明性を確保してほしい。(専業主婦/60歳代/女性)

商品のコマーシャルだけでなく、企業理念などもわかりやすく発信してほしい。(専業主婦/60歳代/女性)

### 第3回・企業観アンケート結果報告書

---

発行/財団法人 経済広報センター

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-6-1 大手町ビル 3階

本報告書に関するお問い合わせは、国内広報部 担当 堀内までお願いします。

TEL 03-3201-1412 FAX 03-3201-1404

発行日 / 2000年1月