

ネットワーク通信



社会広聴アンケート	「少子化問題に関するアンケート」調査結果 1
企業と生活者懇談会	「パンデミックに関するアンケート」調査結果 12
ご意見・ご感想	佐川急便（東京） JAL（東京） 大林組（東京） 16
経済広報センターニュース 25
 27

「少子化問題に関するアンケート」調査結果

児童・家族関連の財政投入の割合を「引き上げるべき」が87%

わが国は2005年以降、人口減少局面に突入り、現在の少子化傾向のまま推移した場合、2055年時点の人口は、現在より3割減少し約9000万人になる見通しです。少子化対策に関する累次の報告書・計画が出されていますが、残念ながら、期待される成果は得られていません。一方、少子化対策の重要性に早くから気づき政策転換を図った国々においては、積極的な財政投入に加え、出産・子育ての素晴らしさを訴えるポジティブキャンペーンを展開するなどして成果を挙げています。

そこで、経済広報センターは、全国の様々な職種、世代により構成されている当センターの「社会広聴会員」を対象に、少子化問題についての意識調査を行いました。

今回の調査からは、少子化が将来に何らかの影響を与えるとの認識を9割以上の生活者が持っていることが確認できました。しかしながら、政府の少子化対策の認知度は「知っている（十分に／少し）」が半数を越すにとどまる結果となり、政府の取り組みが、十分に浸透しているとは言い難い状況です。政府が発表した追加経済対策のうち、最も生活者の評価が高かったのは「保育サービスの充実」で、社会的課題となっている「待機児童」の解消など、現状の保育サービスの更なる改善への期待が反映されていると考えられます。

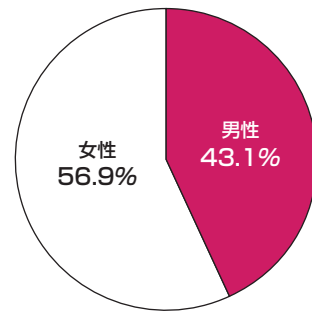
また、欧州諸国と比べたときの、わが国の児童・家族関連に対する財政投入の現状については、87%がその投入割合を「引き上げるべき」と回答し、多くの生活者は、財政投入の現状について問題があるとの認識を持っていることが分かります。

調査の概要

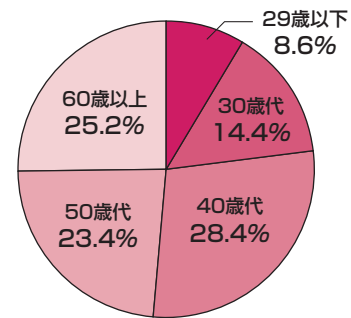
- (1) 調査名称：少子化問題に関するアンケート
- (2) 調査対象：eネット社会広聴会員 3124人
- (3) 調査方法：インターネットによる回答選択方式
および自由記述方式
- (4) 調査期間：2009年6月4日～6月15日
- (5) 有効回答：2111人(67.6%)

回答者の属性

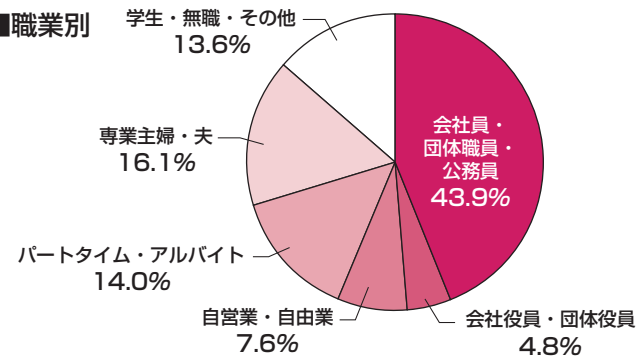
■性別



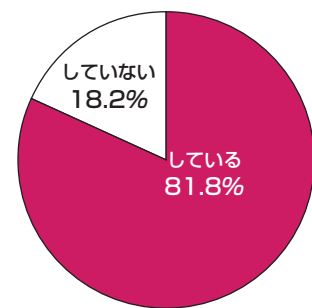
■世代別



■職業別



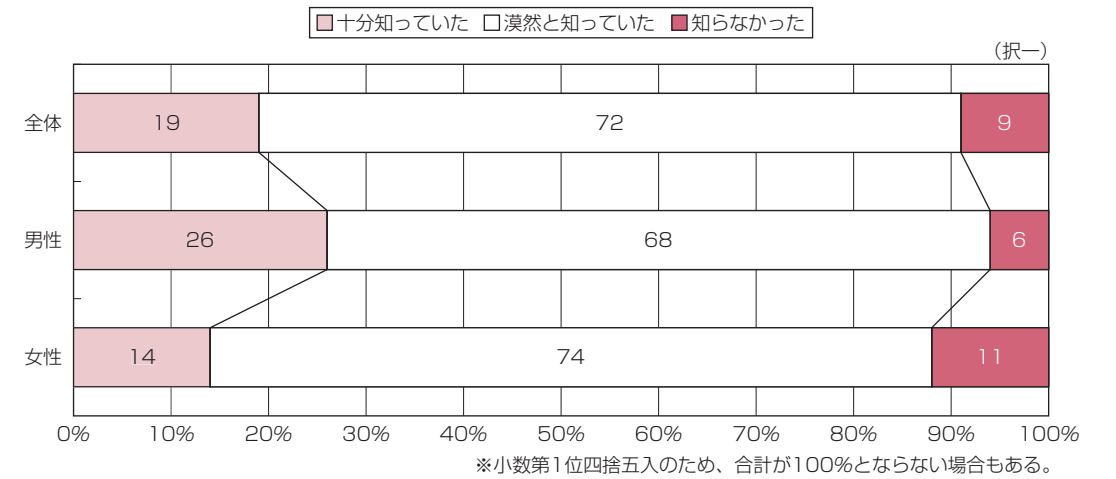
■結婚



1 少子化が及ぼす影響についての認識

Point 少子化が将来に何らかの影響を与えるとの認識は91%

<全体・男女別>



少子化がわが国の将来に及ぼす影響について、「十分知っていた」は19%で、2割ほどの水準にとどまっている。しかし、これに「漠然と知っていた」(72%)を合わせると91%に達することから、9割以上の生活者は、少なくとも少子化が将来に何らかの影響を及ぼすという認識を有しているといえる。

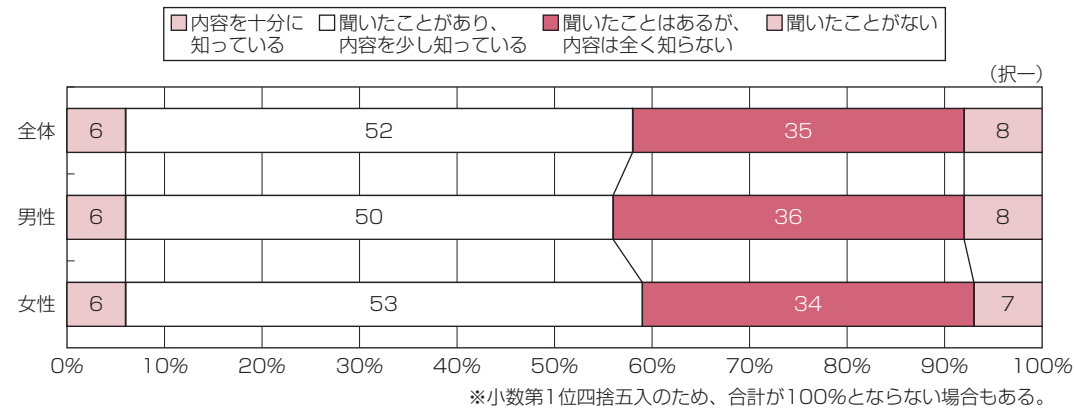
※以下の文書を確認後回答

- ・今後、わが国は一層少子化傾向のまま推移した場合、2055年時点の人口は、現在より3割減少し、8993万人と1955年のレベルになります。
- ・今後の人口減少は、2017年以降には1年間に50万人以上、2039年以降には1年間に100万人以上と加速。30年後には、政令指定都市1つ分に相当する人口が毎年減少していくことになります。
- ・人口規模の激減とともに、生産年齢人口(15～64歳人口)の大幅な減少が進み、人口構成は急速に高齢化します。2055年に生まれる子どもの数は、46万人と現在の約4割、生産年齢人口も現在の2分の1近くに減少し、1人の高齢者を現役世代1.3人で支える超高齢化社会になります。
- ・平均年齢で見ても、1955年時点の27.6歳から、2005年で43.3歳に上昇しており、さらに2030年には50歳を超え、2055年には55歳に達します。

2 政府の少子化対策への認知度

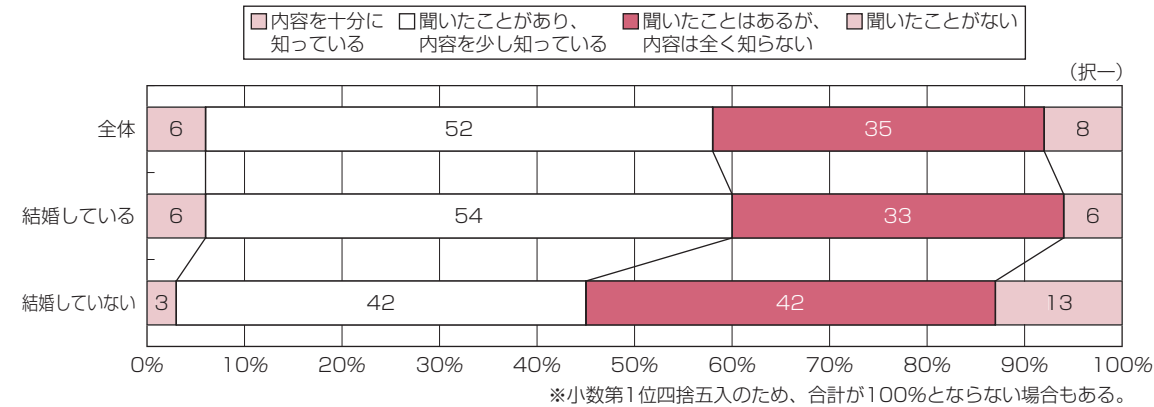
Point 政府の少子化対策への認知度は「知っている（十分に／少し）」が58%

<全体・男女別>



政府が近年実施している「子ども・子育て応援プラン」などの少子化対策について、「内容を十分に知っている」（6%）と「聞いたことがあり、内容を少し知っている」（52%）を合わせると、58%である。政府の取り組みが、十分に浸透しているとは言い難い。

<全体・結婚>



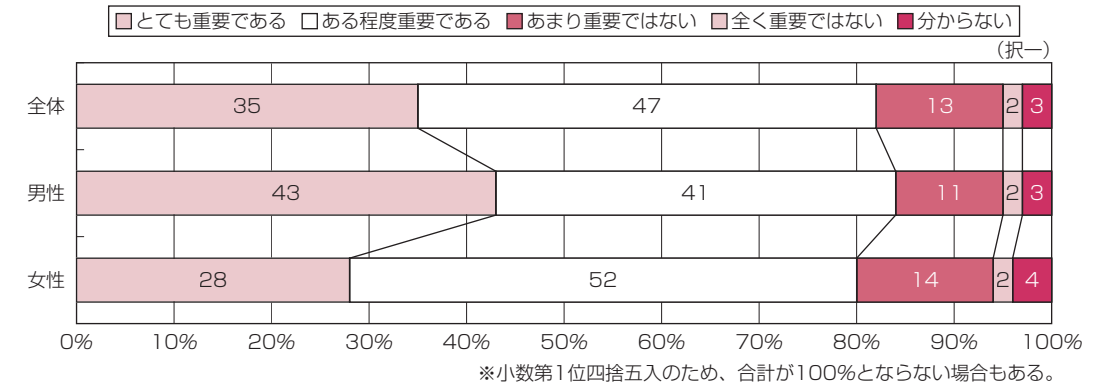
結婚している／していないで見ると、結婚している人では「内容を十分に知っている」（6%）と「聞いたことがあり、内容を少し知っている」（54%）を合わせると60%となっている。一方、結婚していない人は「内容を十分に知っている」（3%）と「聞いたことがあり、内容を少し知っている」（42%）を合わせると45%で、結婚している人と比べ15ポイント低くなっている。

3 今後の少子化対策の立案と推進

A 政策目標を設定すること

Point 政策目標を設定することについて、「重要である（とても／ある程度）」が82%

<全体・男女別>

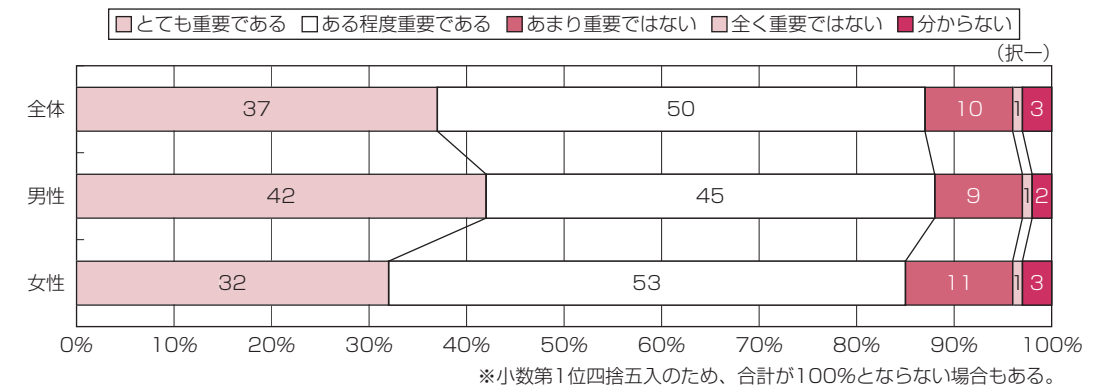


少子化対策の立案や推進のために、例えば、「結婚・出産の希望が実現できる環境整備が図られているかを評価するための指標として、国民の希望が実現した場合の合計特殊出生率（1.75）を政策目標として設定する」など具体的な政策目標を設定することについて「重要である（とても／ある程度）」が、82%と高い評価となっている。男女別では「とても重要である」が女性が28%、男性が43%となり、政策目標を設定することについて、男性が女性より重要と考えている割合が高い。

B 恒常的な政策評価を行う仕組みを設けること

Point 恒常的な政策評価を行う仕組みを設けることについて、「重要である（とても／ある程度）」が87%

<全体・男女別>

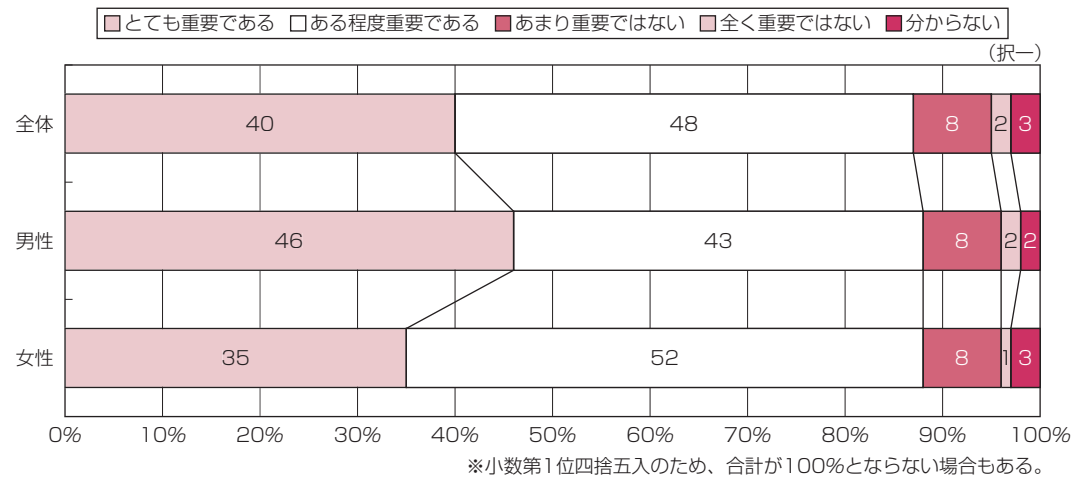


少子化対策の立案や推進の進捗状況を把握するために、実際に利用者が満足したり、期待が高まって、結婚・出産・育児への意識につながったかどうか把握できる指標を導入し、恒常的な政策評価を行う仕組みを設けることについて「重要である（とても／ある程度）」が、87%と高い評価となっている。男女別では「とても重要である」が女性32%、男性42%となり、男性が女性より重要と考えている割合が高い。

C 施策の重点化と集中的展開を実施すること

Point 施策の重点化と集中的展開を実施することについて、「重要である(とても/ある程度)」が88%

<全体・男女別>



少子化対策の立案や推進について、今後は、出産・子育てに効果の高い施策に重点的に取り組み、思い切った財政投入を行うなど、施策の重点化と集中的展開を実施することについて「重要である(とても/ある程度)」が、88%と高い評価となっている。男女別では、「とても重要である」が女性35%、男性46%となり、男性が女性より重要と考えている割合が高い。

少子化問題に関する意見・感想

29歳以下の意見・感想

- ◆経済的な理由で子どもをあきらめるケースがしばしばみられます。出生率を上げたいのならば、さらなる経済的施策を実施する必要があります。
- ◆2歳前の子どもを育てながらパートタイムで勤務しています。第2子も将来的には望んでいますが、常勤に復帰するタイミングなどを考えると、二の足を踏んでしまいます。女性がキャリアを大事にしながら、生涯を通じていろいろな働き方ができるよう、施策を充実させてほしいと思います。
- ◆今、二男が保育園待ちの状態です。もっと保育園を増やすなり、子育てしやすい環境であれば、子どもも産みやすくなると思います。
- ◆生まれた子どもへの支援も大事ですが、不妊治療の保

険適用など産みたい人への支援も重要だと思います。

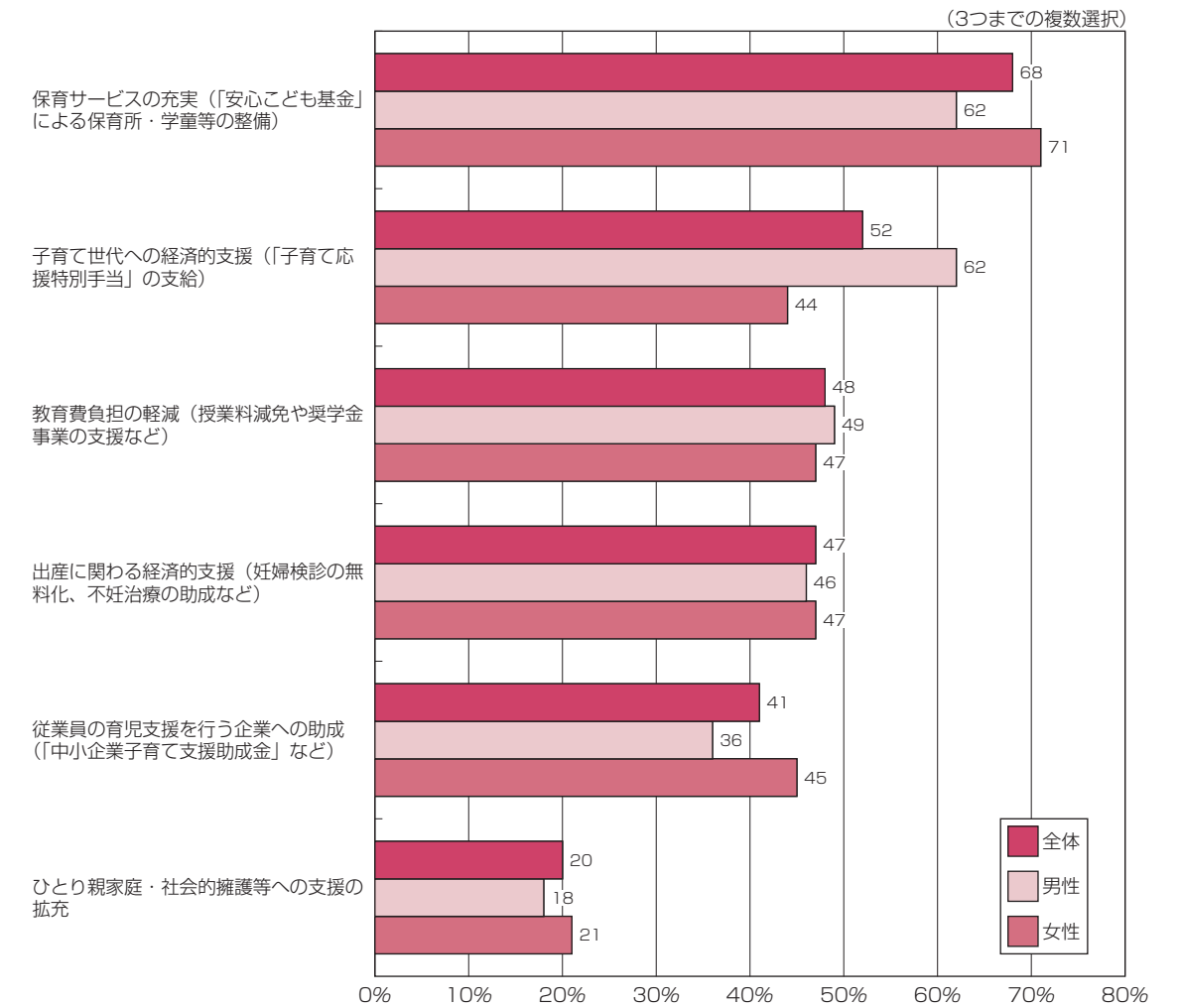
30歳代の意見・感想

- ◆少子化問題よりも高齢化問題の方に重きを置かれてしまっています。この構造から改革すべきです。
- ◆出産や育児など負担が多いことに対して負荷を減らすような具体的対策を設けると同時に、企業もワーク・ライフ・バランスを積極的に取り入れることが必要です。
- ◆3年前に出産しましたが、退職しなくてはなりません。その後、働こうと思いましたが保育園に入れません。子どもがいる母親が働ける環境がまだまだつくられていないと感じます。
- ◆産卵しやすい川には自然と魚が集まってきます。

4 政府の追加経済対策(少子化対策分野)への評価

Point 追加経済対策(少子化対策分野)で最も評価が高いのは「保育サービスの充実」で68%

<全体・男女別>



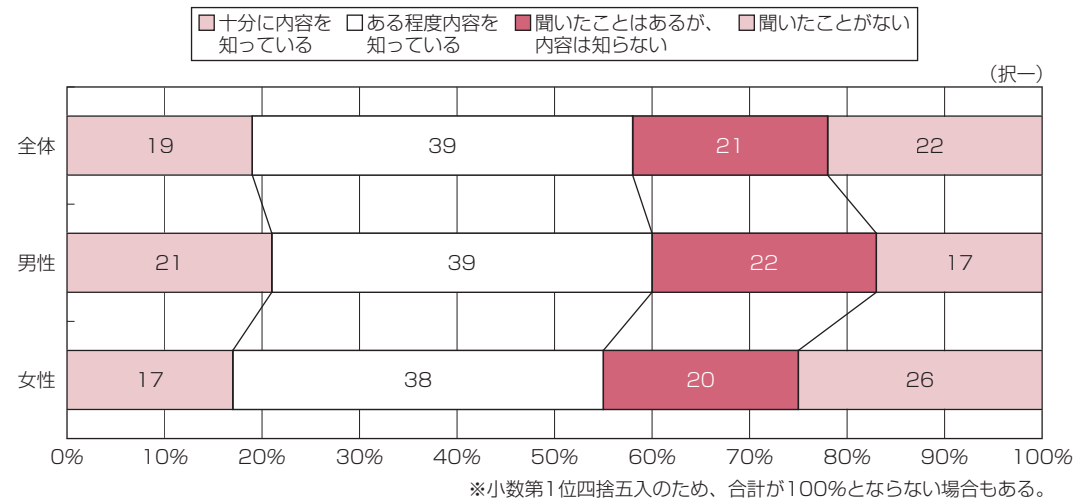
政府が発表した追加経済対策のうちで、「保育サービスの充実」が68%と評価が最も高い。現在、課題となっている「待機児童」の解消など、現状の保育サービスに対する更なる改善への期待が反映されていると考えられる。

「子育て世代への経済的支援」(52%)、「教育費負担の軽減」(48%)、「出産に関わる経済的支援」(47%)、と同水準の評価が続く。男女別で見ると、「子育て世代への経済的支援」が男性62%で「保育サービスの充実」と並び、最も高い回答である一方、女性では44%で6項目中5位にとどまっている。男性の方が、女性より経済的支援への期待が高い。

5 ワーク・ライフ・バランスへの認知・理解度

Point 「ワーク・ライフ・バランス」について、「内容を知っている(十分に/ある程度)」が58%

<全体・男女別>



「ワーク・ライフ・バランス」について、「内容を知っている(十分に/ある程度)」が58%。男女別では、「内容を知っている(十分に/ある程度)」が男性60%、女性55%と若干男性の認知・理解度が高い。

※以下の文書を確認後回答

「ワーク・ライフ・バランス」が実現した社会とは、国民一人ひとりがやりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できる社会のことです。

40歳代の意見・感想

- ◆子育てに掛かる費用よりも、時間的余裕や家族の協力の少なさが少子化の主因だと思います。
- ◆子どもを育てること、子どもと暮らすこと、子どもがそばに居ることに幸福を感じます。子どもを持つことが「負担」「自分を犠牲に」など、負のイメージが喧伝されたのではないのでしょうか。
- ◆「少子化だから子どもを産め」という政策には違和感があります。労働力不足なら外国人を受け入れるな

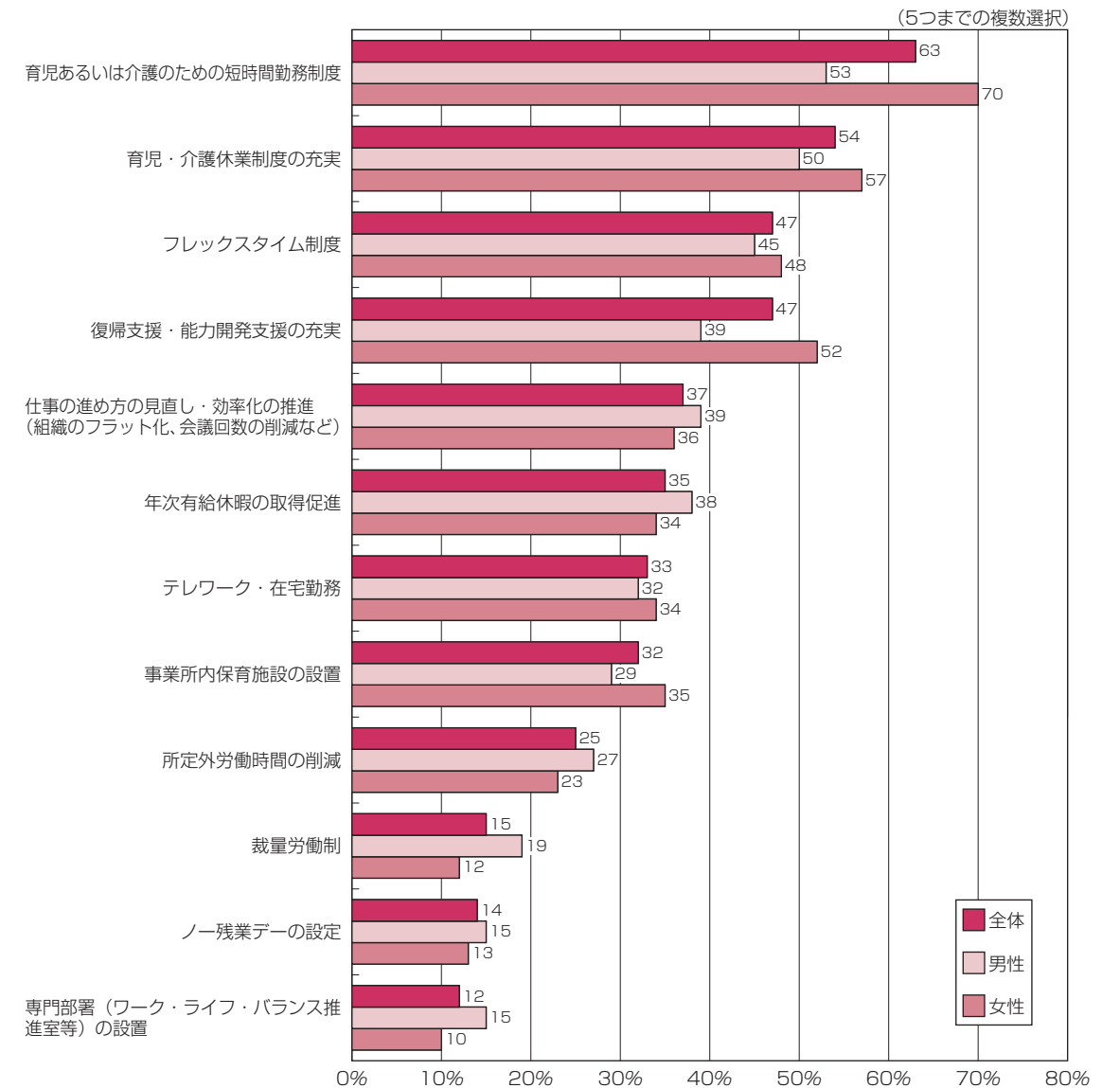
ど、やり方はいろいろあると思います。

- ◆働いている女性で、これから子どもを産みたいという人たちの希望になるような制度にしてほしいです。広く、浅くではなく、集中して効果を高めるべきです。また、貧困問題とは一線を画すべきだと思います。
- ◆妻が第2子を出産し退職。認可保育園に預けたいのに優先順位が低く断られ、高額な無認可に仕方なく入園しました。まず認可保育園を増やしてほしいです。

6 ワーク・ライフ・バランス実現のために企業に期待する取り組み

Point 企業に期待する取り組みは、「育児あるいは介護のための短時間勤務制度」が63%と最も多い

<全体・男女別>



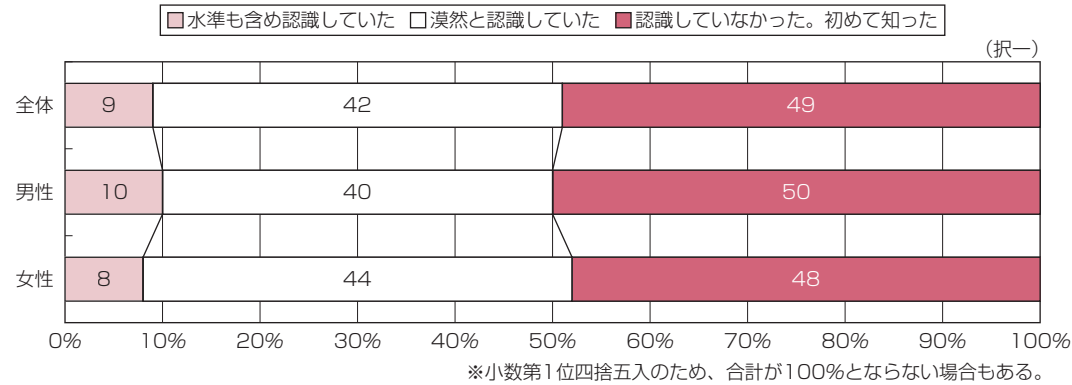
「ワーク・ライフ・バランス」実現のために企業がやっている取り組みで最も期待するものは、「育児あるいは介護のための短時間勤務制度」(63%)。次いで、「育児・介護休業制度の充実」が54%となっている。仕事を持つ人が、積極的に育児・介護に従事できる職場環境の整備、特に時間確保への期待が大きい。男女別では、「育児あるいは介護のための短時間勤務制度」が男性53%、女性は70%。「育児・介護休業制度の充実」が男性50%、女性は57%と上位2項目において、男性以上に女性の期待は大きい。加えて、「復帰支援・能力開発支援の充実」についても、男性が39%であるのに対し女性が52%で13ポイント高くなっている。

7 児童・家族関連の社会支出

A 社会支出規模の現状認識

Point わが国の児童・家族関連の社会支出の現状について「認識していた(水準も含め/漠然と)」が51%

<全体・男女別>

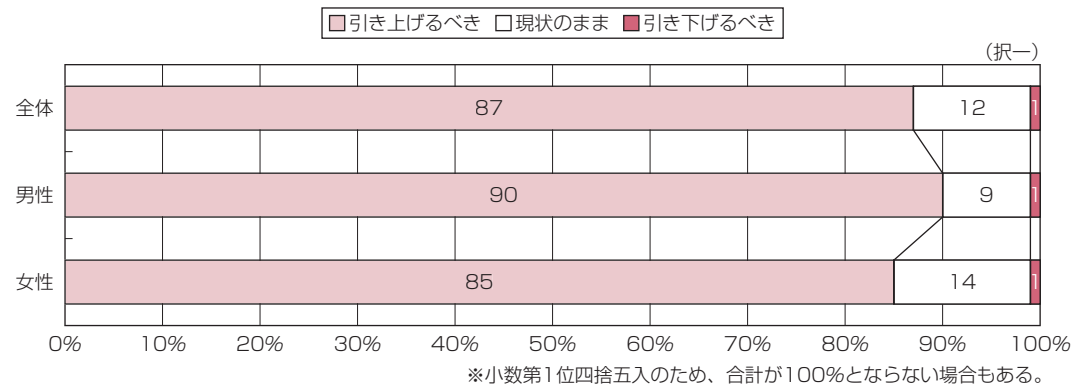


児童・家族関連の社会支出のGDPに占める割合が、欧州諸国が2～3%であるのに対し、わが国では1%未満であり、諸外国に比して小規模であることについて、「認識していた(水準も含め/漠然と)」が全体で51%となっている。男女別には大きな差はない。

B 財政投入割合の引き上げについて

Point わが国の児童・家族関連に対する財政投入の割合について、「引き上げるべき」との意見が87%

<全体・男女別>

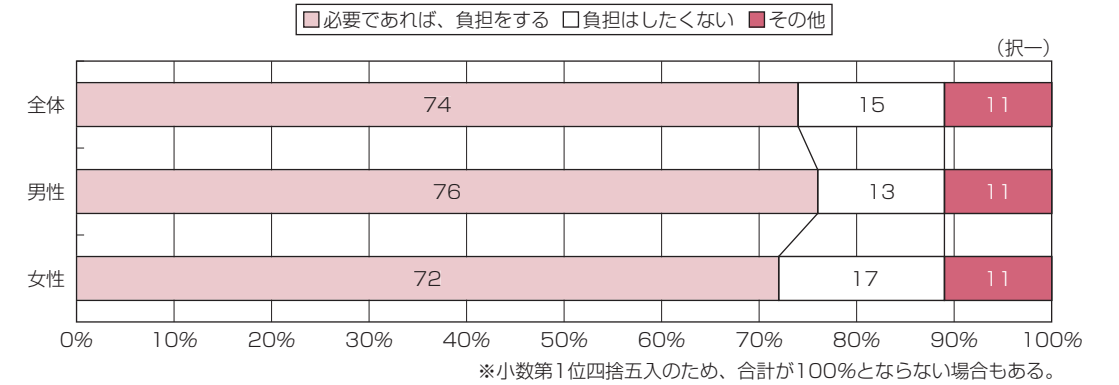


わが国の児童・家族関連に対する財政投入の割合について、「引き上げるべき」との意見が87%となっている。男女別で見ても、大きな差はない。

C 自分自身の負担について

Point 財政投入割合を「引き上げるべき」との意見の人のうち、自分自身の負担について74%が「必要であれば、負担をする」と回答

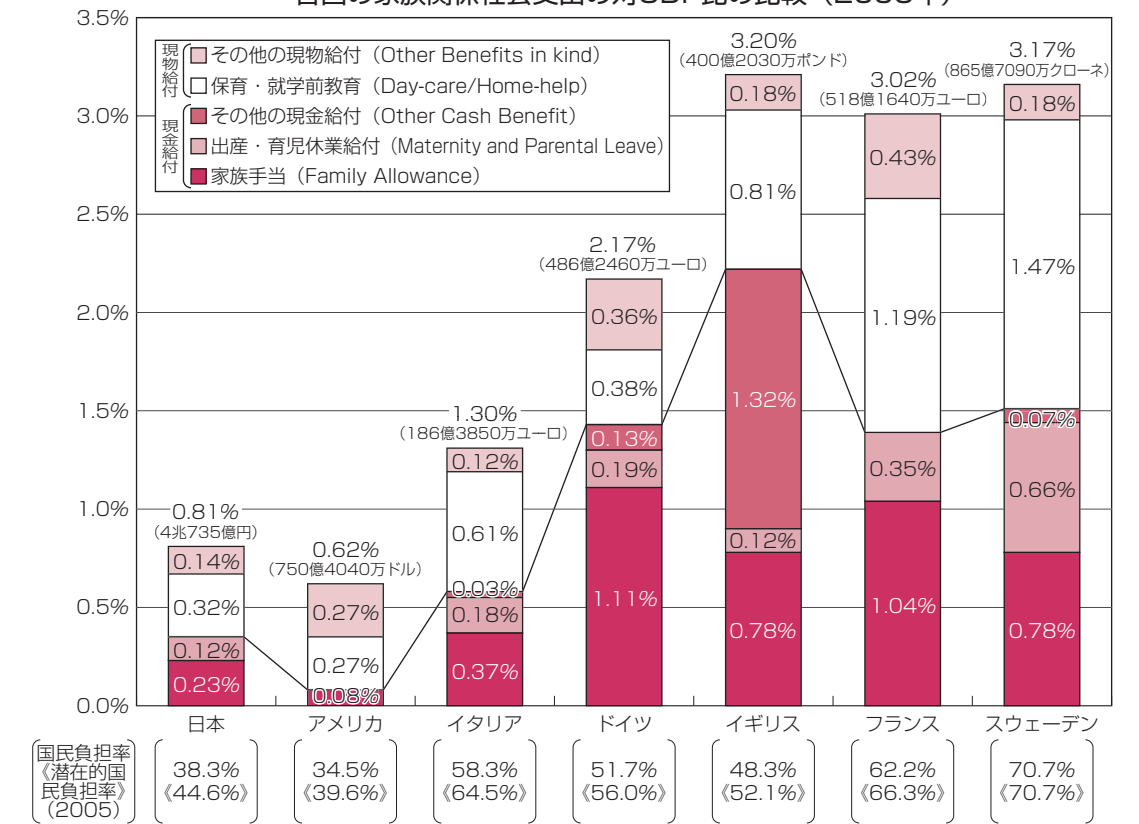
<全体・男女別>



児童・家族関連に対する財政投入の割合を「引き上げるべき」と回答した人のうち、自分自身の負担について聞いたところ「必要であれば、負担をする」が74%と最も多い。

※以下の図・文書を確認後回答

各国の家族関係社会支出の対GDP比の比較 (2005年)

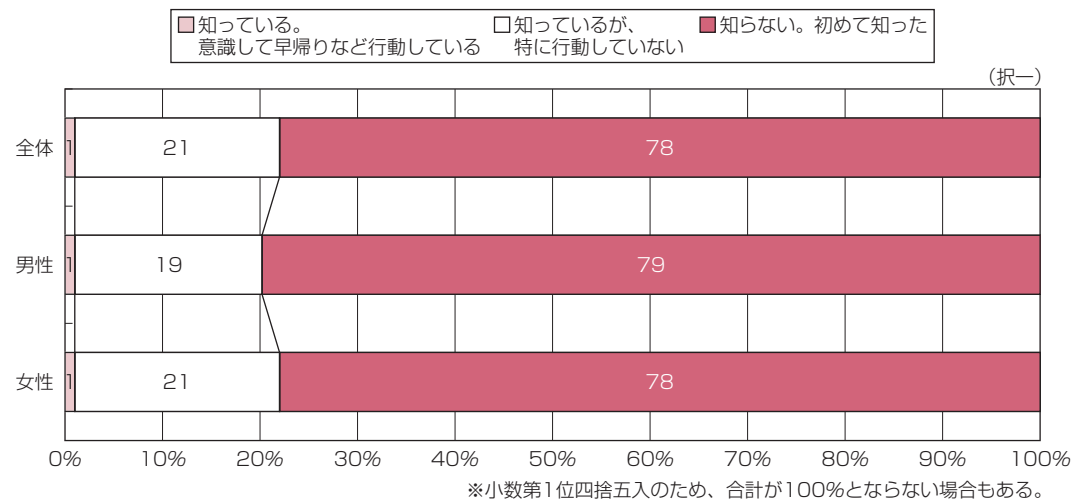


「各国の家族関係社会支出の対GDP比の比較 (2005年)」のとおり、フランスやスウェーデンでは、税や社会保障負担などの国民負担率は6割以上となっています。一方、わが国の国民負担率は38%程度です。

8 少子化対策の国民運動の認知度

Point 「家族の日・週間」については、78%が「知らない。初めて知った」

<全体・男女別>



政府が2007年（平成19年）に定めた「家族の日」「家族の週間」については、全体の78%が「知らない。初めて知った」と回答している。男女別に見ても大きな差はない。

50歳代の意見・感想

- ◆少子化の最大の原因は長時間労働です。社会的存在である企業はそのことを真摯に考えるべきで、国もそのことを踏まえた対策をとるべきです。
- ◆今まで無策でしたし、その環境でも私たち世代は自分の余暇のお金を削って捻出してきました。今の子育て世代にだけ支援をして、私たち世代にまた応分だと言って負担を求められても、自分たちの老後もあるのに知らないと言いたい面もあります。
- ◆初孫を授かりました。何物にも替え難い喜びです。できるだけ多くの小さな命に、我々が経験してきたことを伝えていくことが、人類の永続的な繁栄に必要なことであると考えます。
- ◆30歳と34歳の独身の娘を持つ母親としては、心が痛い問題です。

60歳以上の意見・感想

- ◆少子化担当大臣ができて何をやるとのよく分から

ない。いっそ少子化を克服したフランスを全面的に模倣してはいかがでしょうか。

- ◆医学の進歩により老人が長生きし過ぎることが最大の問題です。老人を無理やりに長生きさせる施策は廃止すべし。これは73歳の老人の切なる希望であり、若い世代もそれを望んでいるはずだ。
- ◆経済的支援や育児設備、環境改善だけでなく、もっと日本の国民性に合った方策があると感じます。昔の先輩たちは環境劣悪のなかで、立派に多くの子を育ててきました。教育問題、社会生活、国民意識など、もっと別の切り口から考えてもいいと感じます。
- ◆老後は子ども世代に見てもらおうという考えがこの問題の答えを要求しているように見えます。医療の進歩による長寿命化に掛ける費用を少なくし、「ピンピンコロリ」と寿命を全うしたいものです。高齢者への医療費を少なくし、子どもたちの医療・教育などに重点投資してほしいです。

(文責 主任研究員 横地征史)

「パンデミックに関するアンケート」調査結果

調査の概要

調査名称：パンデミックに関するアンケート
 調査対象：eネット社会広聴会員3094人
 調査方法：インターネットによる回答選択方式および自由
 調査期間：2009年8月20日～8月31日
 有効回答：2179人（70.4%）

回答者の属性

性別：男性42.2%、女性57.8%
 世代別：29歳以下8.9%、30歳代14.2%、40歳代28.1%、50歳代23.8%、60歳以上25.1%

2009年春、メキシコで多数の死者を出し、その後、全世界に感染が拡大した新型インフルエンザ。日本でも厚生労働省が8月下旬、インフルエンザ流行期に入ったと発表しました。そこで、当センターは、*パンデミックに関するアンケートを実施しました。

*感染症の世界的な大流行をいい、人から人への感染の程度や流行の規模などによって定義されています。

1 パンデミックについて「知っていた」は65%

パンデミックについて、「知っていた」との回答は65%。これに、「聞いたことはあるが、正確には知らなかった」（26%）を含めると、9割以上の生活者がパンデミックについて、「知っていた」か「聞いたことがある」。

2 国の一連の対応については、「評価する（高く／ある程度）」が65%

新型インフルエンザに対する国の一連の対応については、「高く評価する」との回答が6%であり、「ある程度評価する」（59%）を含めると、65%となる。生活者は、国の対応について一定の評価をしている。

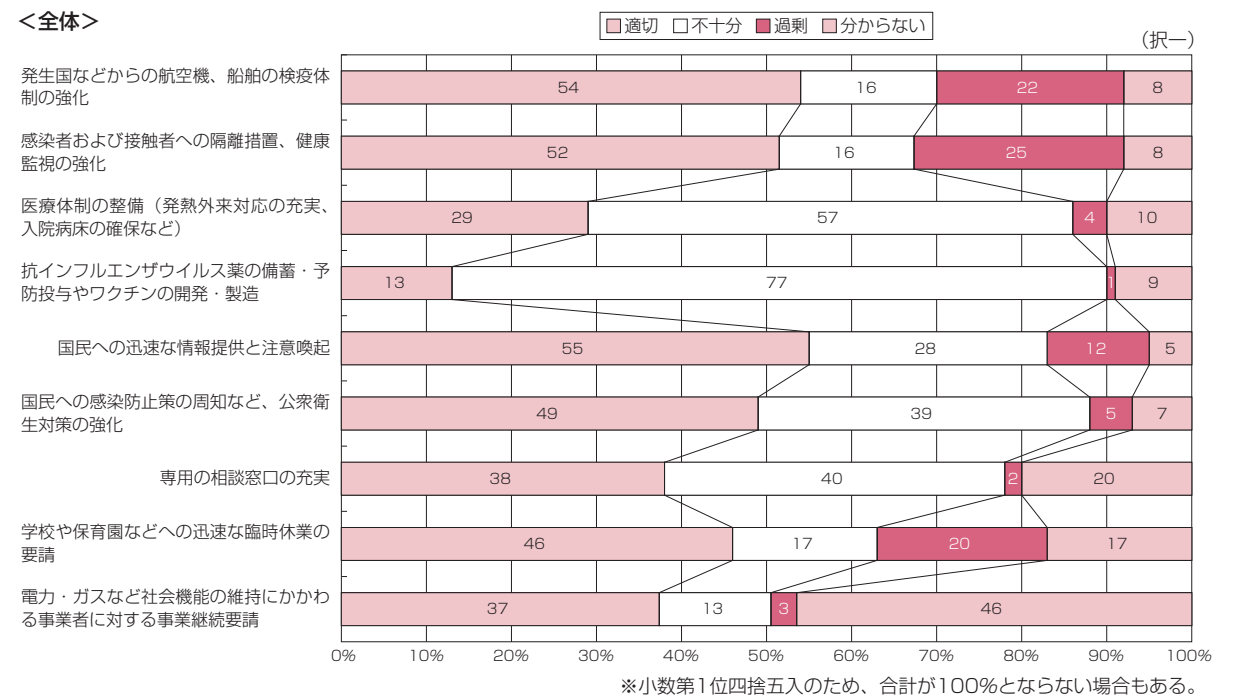
世代別では、「評価する（高く／ある程度）」の回答割合が最も高いのは60歳以上で、73%。一方、最も低いのは29歳以下で、53%。

3 国の対策で、評価が高いのは、「国民への迅速な情報提供と注意喚起」

国の各対策について、「適切」との回答が多いのは、「国民への迅速な情報提供と注意喚起」「発生国などからの航空機、船舶の検疫体制の強化」「感染者および接触者への隔離措置、健康監視の強化」で、それぞれ55%、54%、52%となっている。

一方、「不十分」との回答が多いのは、「抗インフルエンザウイルス薬の備蓄・予防投与やワクチンの開発・製造」「医療体制の整備（発熱外来対応の充実、入院病床の確保など）」で、それぞれ77%、57%となっている。

<全体>

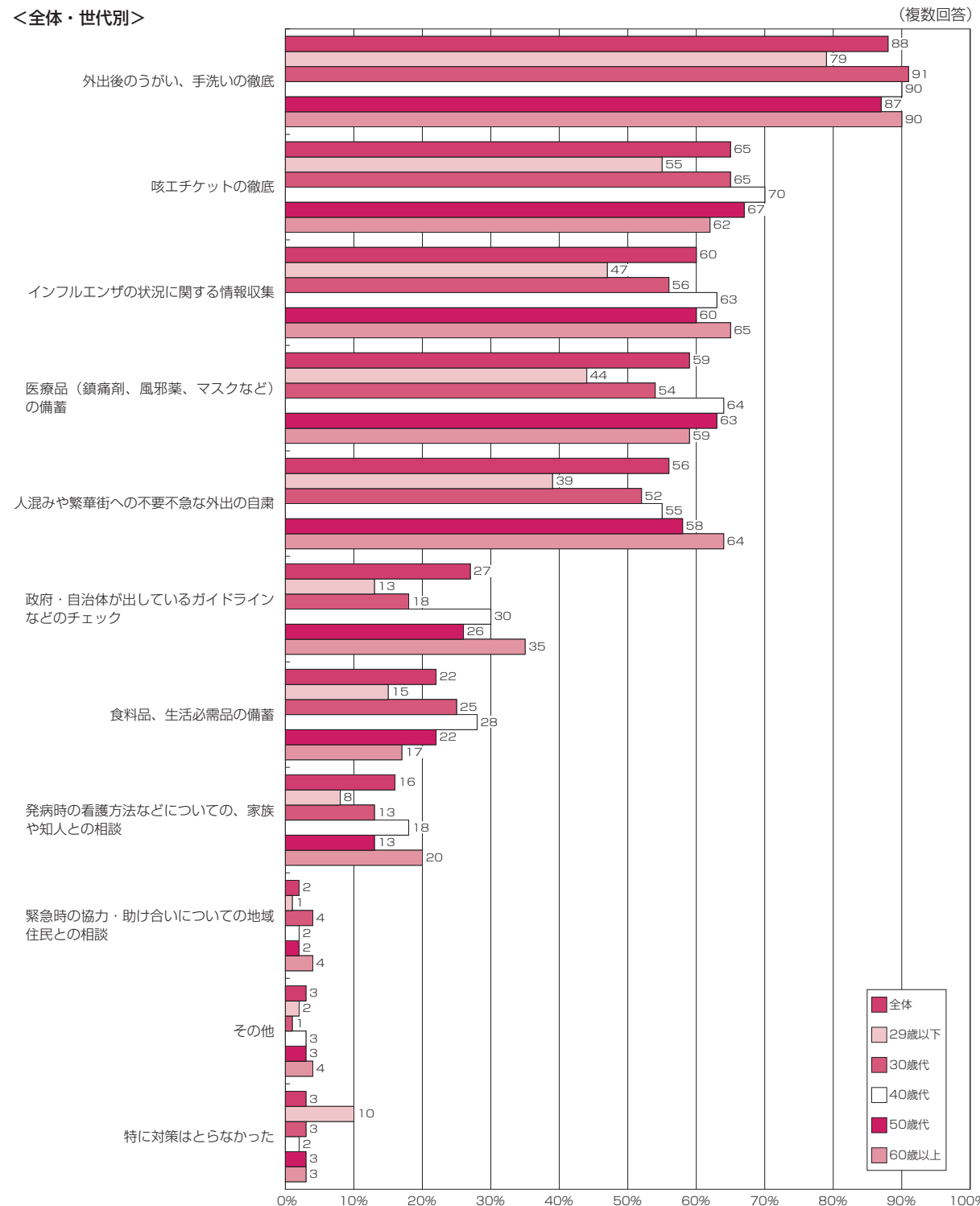


4 個人が実際にとった対策は、「外出後のうがい、手洗いの徹底」が88%、「咳エチケットの徹底」が65%。一方、「食料品、生活必需品の備蓄」は22%

新型インフルエンザに対して、個人が実際にとった対策は、「外出後のうがい、手洗いの徹底」が88%と最も多く、「咳エチケットの徹底」が65%、「インフルエンザの状況に関する情報収集」が60%と続いている。また、27%は「政府・自治体が出しているガイドラインなどのチェック」をしたと回答している。

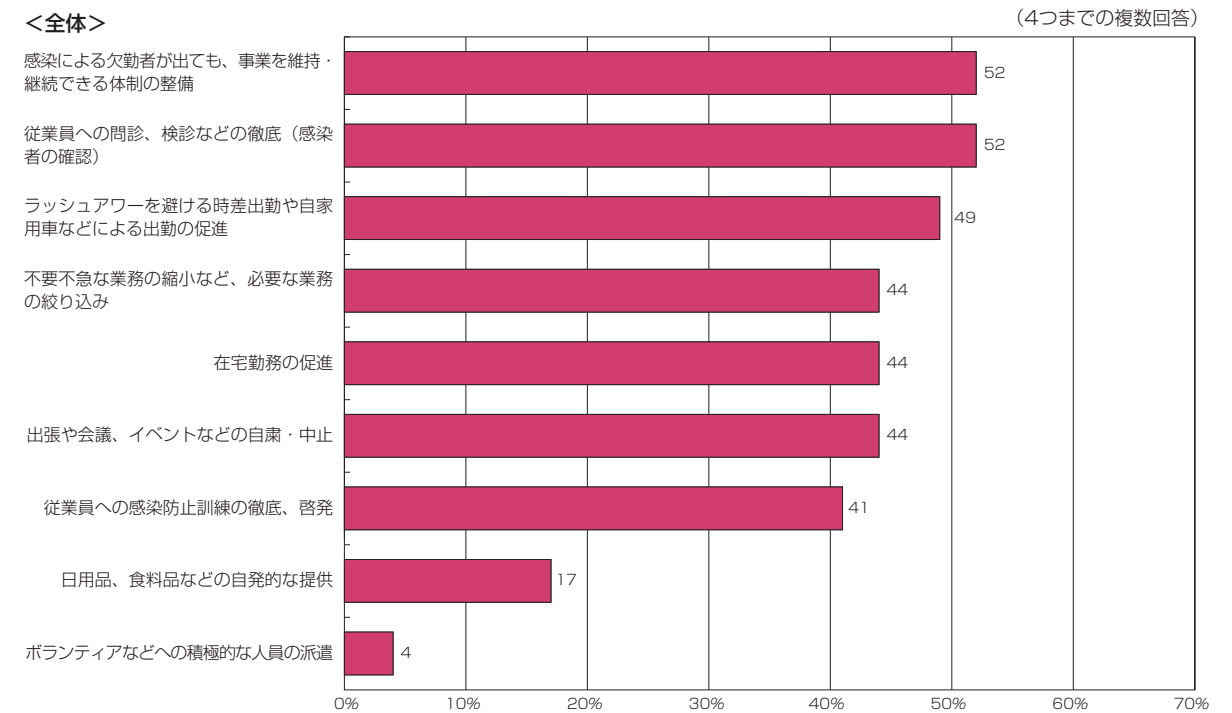
一方で、「食料品、生活必需品の備蓄」は22%にとどまっている。

世代別では、29歳以下は、ほぼすべての項目において、回答割合が低く、対策への取り組みが他世代よりも遅れている。



5 今後、企業に求めるパンデミック対策は、「感染による欠勤者が出て、事業を維持・継続できる体制の整備」「従業員への問診、検診などの徹底」

企業に求める対策は、「感染による欠勤者が出て、事業を維持・継続できる体制の整備」「従業員への問診、検診などの徹底（感染者の確認）」がともに52%で高く、次いで、「ラッシュアワーを避ける時差出勤や自家用車などによる出勤の促進」が49%となっている。一方、「日用品、食料品などの自発的な提供」は17%、「ボランティアなどへの積極的な人員の派遣」は4%にとどまっている。生活者は企業に対し、業務外の支援活動よりも、従業員の感染確認や事業の維持・継続にかかわる対策など、本業にかかわる対策の実施を強く求めている。



6 一連のマスコミ報道については、「評価する（高く／ある程度）」が58%

新型インフルエンザをめぐる一連のマスコミ報道については、「高く評価する」との回答が4%で、「ある程度評価する」（54%）を含めると、58%となる。一連のマスコミ報道については、一定の評価をしている生活者が多い。

世代別では、29歳以下と60歳以上で、評価に大きな差が出ている。マスコミ報道への評価が高いのは、60歳以上で、「評価する（高く／ある程度）」が71%。一方、評価が低いのが29歳以下の世代で、42%。

7 マスコミ報道の量・内容に対する評価が高いのは、「発生初期の報道」

マスコミ報道の量および内容について、それぞれの評価を聞いたところ、量について「適切」との回答が多かったのは、「発生初期の報道」「個人がとるべき対策についての報道」で、それぞれ52%、47%。内容について、「評価する（高く／ある程度）」との回答が多かったのは、「発生初期の報道」「国内での感染発生・拡大の状況についての報道」で、それぞれ72%、65%となっている。一方、「状況を定期的に整理しながら、分析や検証を加えた報道」「パニックを防止し、国民に冷静な対応を働き掛ける報道」は、量・内容ともに評価が低い。

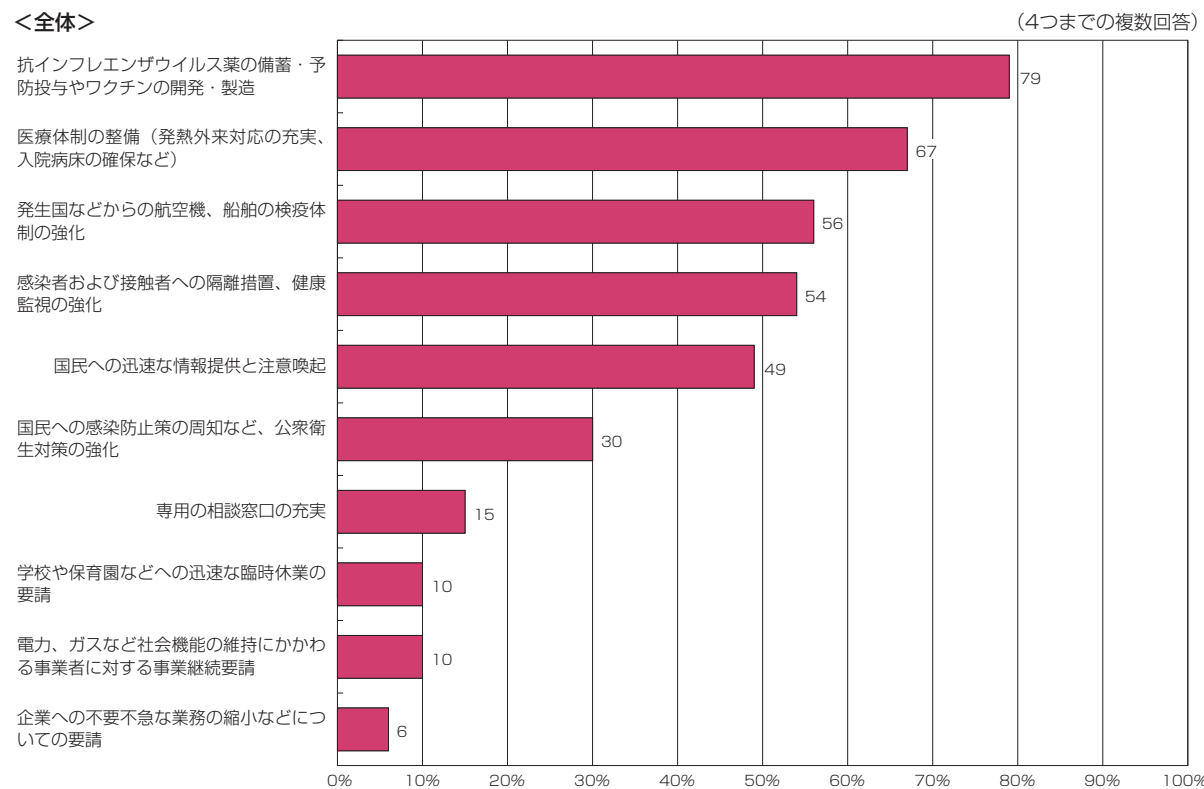
8 鳥インフルエンザについては、約8割（82%）が「知っている」

鳥インフルエンザについて聞いたところ、「知っている」との回答は8割を超えた。ただ、「知っているし、警戒している」との回答は32%にとどまり、多くは「知っているが、特に警戒はしていない」（50%）と回答している。

世代別では、29歳以下の鳥インフルエンザに対する認知度・警戒度がともに最も低くなっている。

9 病原性の強いインフルエンザへの対策では、「抗インフルエンザウイルス薬の備蓄・予防投与やワクチンの開発・製造」が79%

病原性の強いインフルエンザが発生した場合に、その被害を最小限に抑えるため、国に対して特に力を入れてほしい対策を聞いたところ、「抗インフルエンザウイルス薬の備蓄・予防投与やワクチンの開発・製造」との回答が約8割（79%）に達した。次いで、「医療体制の整備（発熱外来対応の充実、入院病床の確保など）」が67%。生活者は、医療面での対策の強化を期待しているようだ。



パンデミックに関する意見・感想

- ◆今回のインフルエンザをめぐる対応は、全く未知のものに対する行動なので、国の厳格な対応は評価できません。
- ◆未知のウイルスなので対策が後手に回るのは仕方がない面もありますが、ワクチンの確保や接種の優先順位をめぐる対応には、国の危機管理能力に不安を感じました。
- ◆マスコミには危機感をあおるだけでなく、どうしたら感染を予防できるか、その具体的な対策を示し、国民に冷静な対応を促すような報道を望みます。
- ◆感染者がまるで悪者扱いされるような報道には違和感を抱きました。
- ◆パンデミックは怖いですが、本当に怖いのはむしろ、それによって引き起こされる我々のパニックの方だと感じました。
- ◆市区町村などの自治体と住民とのコミュニケーションを活発にして、住民の対策を支援することが大切だと思います。

(文責 専門研究員 城琢也)

企業と生活者懇談会

	開催日	開催地	協力企業
第141回	8月27日	東京都江東区	佐川急便 本社 東京本部
第142回	9月29日	東京都大田区	日本航空インターナショナル 客室教育・訓練センター
第143回	10月5日	東京都墨田区	大林組 東京スカイツリー建設現場

■第141回（東京 2009年8月27日）

佐川急便株式会社 本社 東京本部

2009年8月27日、東京都江東区の佐川急便本社東京本部で、「企業と生活者懇談会」を開催し、社会広聴会員20名が参加しました。同社の概要について説明を受け、「佐川急便で働く人の一日」をまとめたビデオを視聴した後、東京メールセンターおよび東京店の見学、荷物の発送体験、質疑懇談を行いました。佐川急便本社からは、北東卓営業戦略部長、石野順三広報部長、大越康成人事・安全管理部課長、佐々木正宣営業戦略部課長、佐賀俊太郎人事・安全管理部係長、湯澤努広報部係長、小内良夫総務部係長が出席しました。

佐川急便からの説明

■SGホールディングスグループと佐川急便について

佐川急便は1957年（昭和32年）3月に京都府で創業し、現在は持株会社「SGホールディングス」の事業会社として運営しています。

SGホールディングスグループは佐川急便をはじめ、引越業務を行う佐川引越センターなどの国内法人のほか、アジア各国に海外法人を設けるなど、グローバルに展開しています。グループ全体の営業収益は2008年度（平成20年度）で8872億円、社員数は4万4624人です。佐川急便はそのうち収益8029億円、社員数3

万8585人と、グループのコア事業となっています。

佐川急便は、企業や個人宅などの荷物の集配事業を中心に、全国357店所、トラックなどの車両2万6623台で営業しています。

■企業理念「飛脚の精神（こころ）」

市場環境が劇的に変化している中で、「変化に迅速に対応する体質」を心掛ける一方、創業以来変わらぬ企業理念を持っています。それが「飛脚の精神（こころ）」と呼ばれるものです。これは、「迅速・確実・丁寧」をモットーに「顧客第一主義に徹する」「地域社会の発展に奉仕する」「責任と誠意を使命とする」という考え方です。これを全社員が入社以来ずっと念頭において事業を展開しています。特に、運送業という特性上、公道を利用しているため、「地域社会の発展に奉仕する」観点から、交通安全教室に力を入れています。2008年度は子どもや高齢者など、約11万人もの参加がありました。



佐川急便の方からの説明

見学の様子

■関東支社と東京店の見学

関東支社東京センターでは、南関東地区に配達される荷物がすべて集約され、各営業店に配送されます。集約することで効率化を図り、顧客満足を得るという姿勢に参加者は感銘を受けていました。また、ここは巨大なターミナルになっており、荷受場には10トントラックが何十台も止まっていて、その姿は迫力満点でした。

その後、東京都中央区内の集配業務を担当している東京店も見学しました。この安全推進課では、運転手や車両の運行を管理し、安全を守るためにトラックの日常点検はもちろん、運転手のアルコールチェック、速度記録の管理など、徹底して行っている姿が印象的でした。

また、トラックの運転手は、終日一人で外勤していることも珍しくありません。運転手が毎日必ず立ち寄る場所に大きくスローガンを書き、的確に安全についてのメッセージを伝えていました。

東京メールセンターには「飛脚メール便」を全国の営業店ごとに仕分けする巨大な機械がありました。この機械は、数字はもちろん、漢字の判別もでき、送付物が読み取り部を通過すると一瞬で仕分けされていました。送付物はバーコードで管理されているため、どこにあるのが逐一把握できます。



東京メールセンターで、熱心に説明を聞く参加者の皆さん

■集配トラックのイメージを変える

「天然ガストラック」

天然ガストラックと、天然ガス充てんスタンドも見学しました。佐川急便では、環境を考え、天然ガストラックの導入を推進しています。現在、約4300台保有

しており、2012年度中に7000台の導入を目指しています。街中に、ほとんど天然ガススタンドがないことが導入の大きな障壁になっているため、自社の営業店内に天然ガス充てんスタンドを23カ所、設置しています。

実際に天然ガストラックのエンジンをかけ、見学者が排気口の周辺に立ってみました。排気ガスに粒子状物質が入っていないため、驚くほどクリーンでした。また、運転感覚は従来のディーゼルエンジンのものとほとんど変わらないとのことでした。

参加者からは、天然ガス車がさらに広まってほしいとの声が聞かれました。

懇親会の概要

Q. 荷物を引き受けてから配達するまでにはどのような苦労がありますか。

A. 一番苦労しているのは個人さまへの配達時にご不在の場合です。一回目の配達で完了する割合は、平均すると50%程度です。単身でお住まいの方が多き地区では約20~30%になるケースもあります。再配達には夜7~9時ごろを希望する方が多く、同じ時間帯に集中した場合は、担当ドライバーだけで配達ができなくなります。もちろん、近隣のドライバーにも応援を頼みますが、それでも追いつかないときにやむを得ずお客さまとの約束の時間に行くことができず、ご迷惑をお掛けすることがあります。これがご家庭にお届けするまでの一番の問題点と苦労です。

Q. モーダルシフトの取り組みについて教えてください。

A. トラックによる運送は比較的環境負荷が大きいものです。そこで、これまでトラックで運んでいたものを船や鉄道で運び、環境負荷を減らす取り組みを行ってきました。この取り組みの中で、東京と大阪を特急コンテナ電車で結ぶ、「スーパーレールカーゴ」を2004年（平成16年）にJR貨物と共同開発しました。積載量は往復で10トントラック56台分、最高時速130km、片道約6時間で結びます。さらに、「スーパーレールカーゴ」を利用する分、長距離輸送に携わる乗務員が少なく済むため、乗務員の労務環境の改善にもつながっています。

Q. 災害時の危機管理および安全への取り組みについて教えてください。

A. 地震、豪雨、火災の事象については社内規定を設け、どの時点で車両を離れて避難するかなどの基準を設けています。また、災害時の危機管理について、梅雨時と台風シーズンの年2回、全ドライバーで訓練を行っています。設備としては、衛星携帯電話を全営業拠点に配備し、公共の電話網が寸断された場合にも、社員の安否や設備への被害状況を迅速に把握できるようにしています。

1995年（平成7年）の阪神・淡路大震災の際は緊急車両として、公民館などの避難所に緊急物資を配送しました。この経験から災害発生時は自社の社員や施設を守ることに限らず、地域住民の生活を見据えた取り組みを行うことができるように、準備をしています。

佐川急便では「安全には特効薬はない」と考えています。習慣づけるために安全に対する取り組みをし続けることが重要であると考えています。

Q. 経営理念を浸透させるために努力されていることはどのようなことですか。

A. まず、社員は新入社員基礎研修の際に、佐川イズムである「飛脚の精神（こころ）」を体得します。それとともに、業務の際は倫理行動規範に関する小冊子を肌身離さず持ち歩いています。

社員教育で最も大事なことは、本人の意識であると考えています。社員一人ひとりが佐川イズムを意識し「飛脚の精神」について「気付き」を得るために、お客さまやよき先輩と接することができるように努力しています。

また、佐川急便は顧客第一主義を掲げていますが、その意識がさび付いたものにならないように、社内報を冊子や映像で充実させています。冊子の社内報は社員の家族へ送り、会社のことを話し合うきっかけにしようとしています。

Q. 佐川急便の強みと弱みについて教えてください。

A. 以前は荷物を受け取ってから送り届けるまでのスピードには定評ありましたが、今はどの運送会社も変わらないと考えています。「e-コレクト」などの個人向けサービスも他社との差別化を図る

には至りません。そこで、効率化を追求し、お客さまからの集荷を増やすことが今後の強みになると考えています。

一方、自社の弱みは差別化が図りにくい個人向けのサービス分野についてだと考えています。

参加者からの感想

◆何でも機械化されている時代とはいえ、一番大切なのは人間関係であり、心ある言葉掛けであると痛感いたしました。一人ひとりの元気なあいさつの励行が、会社の発展につながると感じました。

◆今回の懇談会で企業競争力の源を垣間見ることができたような気がします。一見非効率に思われたハブ拠点で集荷し営業拠点に配送する仕組みは全体効率の中で最適化されていることが理解できました。

◆天然ガス車を採用されていることは知りませんでした。自社内に供給ステーションまで設置して取り組む環境対応や、スーパーレールカーゴでの長距離輸送はまさに時代の要請に合った企業の取り組みといえると思います。

◆「出席者から寄せられた質疑はすべて会社への提言と受け止めて改善に取り組みます」という言葉を信じ、今後のさらなる発展をお祈りいたします。



荷物発送の実習

（文責 専門研究員 三浦壽夫）

■第142回（東京 2009年9月29日）

株式会社日本航空インターナショナル 客室教育・訓練センター

2009年9月29日、東京都大田区の日本航空インターナショナル（JAL）客室教育・訓練センターで、「企業と生活者懇談会」を開催しました。社会広聴会員21名が参加し、同社や訓練センターの概要について説明を受けた後、訓練の様子などを見学し、続いて質疑懇談を行いました。

日本航空インターナショナルの客室サービス企画部からは、藤島喜代仁客室教育・訓練センター長、サービス訓練グループの種市知晴氏、霜崎理恵子氏、広報部からは木津一比己業務・企画グループ長が出席しました。

JALからの説明

■JALの客室乗務員について

（株）日本航空は、航空輸送事業およびそれに関連する事業を営む200以上のグループ会社の持株会社です。一般的に「JAL」や「日本航空」と呼ばれているのは、航空輸送事業を担っている、（株）日本航空インターナショナルを指しています。

客室乗務員が所属する客室本部は、羽田、成田、伊丹、福岡の国内4カ所と、ロンドン、フランクフルト、サンパウロ、香港、上海、シンガポール、台北の海外7カ所に基地があります。各海外基地では、外国人客室乗務員の採用もしています。現在、JALにはおよそ8000名（邦人約7000名、外国人約1000名）の客室乗務員がおり、他にもグループ会社のジャルウェイズに2300名、ジャルエクスプレスには400名の客室乗務員が在籍しています。

■客室教育・訓練センターについて

JALは、航空輸送事業の基本品質を安全性、定時性、快適性、利便性と考えています。客室乗務員は、現場の最前線でそれらの基本品質を提供するための重要な役割を担っています。

客室乗務員には、機内の安全確保やスムーズな航空

機運航を客室側から支援する「保安要員」としての役割と、お食事、お飲み物の提供や、お客さまの旅程全般のお世話をする「サービス要員」としての役割があります。客室教育・訓練センターでは、両方の訓練を、救難訓練グループ（非常用装備や機材の使用法の習得や緊急時脱出訓練や人命救助などの訓練を行う）とサービス訓練グループ（接客作法、お食事、お飲み物の提供、機内免税品の販売など機内サービス全般について学ぶ）とに分かれて実施しています。



会社概要を聞く参加者の皆さん

■一人前の客室乗務員になるために

客室乗務員は、まず契約社員として入社します。契約は2度更新でき、入社4年目に適正と判断されると正社員になることができます。

契約社員として入社後、およそ2カ月間の訓練（サービス座学、保安・救難訓練、機内でのサービス実技など）を経て、国内線での乗務を開始します。入社1年半～2年後に、国際線のエコノミークラスの訓練を受講し、今度は国際線に乗務します。機内では、フライトアテンダントとして、一般的な機内業務に当たり、経験を積みます。

正社員になると、国際線のエグゼクティブクラスとファーストクラスの訓練を受けます。その後、フライトアテンダントとして、数年のキャリアを積み、エコノミークラス、ビジネスクラスなどの各客室エリアの責任者である、キャビンコーディネーターへの昇格のタイミングが訪れ、さらに経験を経て、機内全体を統括するキャビンスーパーバイザーへの道が開けます。

見学の様子

■サービス訓練施設の見学

はじめに、訓練生が英語の授業を受けている様子を廊下の窓越しに見学しました。訓練センターの教室の廊下側の壁には大きな窓が設置され、通りすがりに授業を観察できるようになっています。窓から常に誰かの視線を感じることで緊張感が生まれ、機内でお客さまに見られることに慣れるための効果があるそうです。この日も、訓練生が姿勢を正して真剣にトレーニングを受けていました。

次にメイクアップルームを見学しました。ここはお化粧方法や歩き方、表情や立ち居振る舞いについて学ぶ教室です。壁に設置された鏡の上部が少し手前に傾いていて、座った足元まで写るように工夫されています。参加者は美しく見える座り方について指導を受けました。

続いて見学したモックアップ（実機に近い模型）では、食事のサービスなどの訓練が行われていました。ここでも、訓練そのものがオープンになっていて、人の目を意識する工夫が感じられました。

また、JALが考えるサービスには、茶道の作法から由来することが多くあるため、「作法室」というお茶室で、裏千家の先生を招き、日本人の立ち居振る舞いなどについて学ぶ時間があることも知りました。



メイクアップルームで美しい座り方について説明を受ける様子

懇談会の概要

Q. 客室乗務員の資格について教えてください。

A. 客室乗務員の資格のうち、保安要員としての訓練は国土交通省の認可に基づいて行われ、1年に1度定期訓練で資格を更新しています。保安訓練は、機種ごとに定められています。JALでは現在7機

種が運航しており、客室乗務員は3～4機種までの資格を取得します。複数機種の資格を取得すると、知識が散らばる恐れがあるため、必要最小限にとどめています。

サービス要員としての資格は特に定められていないため、会社のポリシーに沿ったサービス訓練を実施しています。

Q. 男性客室乗務員はいますか。

A. 約8000名の客室乗務員のうち、約100名が男性です。訓練や業務内容は男性も女性も変わりません。

Q. 体調が悪くなったお客さまへの対応について教えてください。

A. 乗務員が機内を歩くときには、常にお客さまの顔色などから体調を確認し、異変がある方にいち早く気付くように心掛けています。

ご搭乗のお客さまの中から、医師や看護師の資格を持つ方を探す「ドクターコール」を行うこともあります。具体的な数字は把握しておりませんが、ドクターコールを実施した結果、およそ80%のフライトでご協力を得ていると思います。どなたもいらっしゃらない場合は、客室乗務員が3人一組になり、心臓マッサージなどを試みます。定期訓練では、こうした訓練も実施しています。また、機内には医療用具やAEDも搭載しています。

Q. 乗務に当たり日ごろから心掛けていることは。

A. 表情や身だしなみには気を使います。特に、いつも笑顔になるように、「ウイスキー」と言いながら口角を上げるようにしています。また、後ろにも目があるかのように、常に五感を働かせ、お客さまが何を欲しているかを感じ取れるように気を付けています。

体力勝負の仕事なので、休日には十分な睡眠をとったり、適度な運動をしたり、体調管理にも気を付けています。

Q. 機内では、どのようにして着替えていますか。

A. お客さまから見える範囲での着替えや食事はしてはいけなくなっています。ギャレーと呼ばれるキッチンにカーテンを引き、素早く着替えま

す。お化粧はトイレ掃除の際に、さっと直します。1970年代には、着物でファーストクラスの食事をサービスしていましたが、この着物は上下が分かれた2部式になっており、帯もすぐに着脱できる簡易タイプで、狭い機内でも素早く着替えられる工夫がされていました。

- Q.** 外国人の客室乗務員の教育や苦労点は。
A. 外国人乗務員には、日本の「察する文化」の理解が難しいようです。日本のお客さまは、不満はぐっとこらえ、口にしない方が多いです。外国人乗務員から見ると、「不満なら、なぜ言ってくれないの」と感じるようです。このような、わずかな感覚の違いで、お客さまとのコミュニケーションがうまくいかないことに難しさを感じます。訓練では日本語の授業はもちろん、一般的な日本の文化を知るための教育も行っていきますが、こうした文化や習慣の違いから生じるトラブルは、何が原因かをその都度具体的に説明し、失敗や経験を重ねて体得してもらえないと思っています。

- Q.** 仲間とのチームワークやモチベーションの管理はどうしていますか。
A. 乗務員は、1グループ12~15名で編成されたチームに所属しています。いつも同じグループで乗務するとは限らないので、チームワークは重要です。常に笑顔で心を開くように心掛けています。モチベーションを上げるために、グループの各人に安全、サービス、健康、機内販売などの担当を決め、グループごとに活発な活動を行っています。それらの活動やお客さまからいただく「お客さまの声」というコメントレターなどから、表彰もしています。
- Q.** 乗務員同士や他部署との情報共有はどのように行っていますか。
A. 掲示板や月に1度のグループミーティング、社内報で情報共有しています。また、安全リーダー研修や随時の勉強会も行っています。現場からの提案は、乗務記録や改善提案書を提出することで、本社や関連部署に伝えられます。

- Q.** 機内での迷惑行為について。
A. 機内迷惑行為（機内での喫煙、離着陸時の携帯電話やパソコンの使用、座席ベルトの未装着、手荷物の未収納ほか、安全を阻害する行為）は、2000年代になって増加してきました。2004年（平成16年）に航空法が改正され、処罰の対象となりました。悪質な場合は機長名の警告書や命令書を発行し、着陸後、警察に引き渡すこともあります。安全運航には、お客さまのご協力が欠かせません。



懇談会で質問に答える藤島センター長

参加者からの感想

- ◆客室乗務員の役割、「保安要員」「サービス要員」の両面は、医療・介護と似た面があると感じました。
 - ◆現場の人の頑張りによたえるべく、経営者には早期業績の回復をお願いしたい。
 - ◆訓練教育で「一人の人間としてのかかわり方、あなたならどうしてもらいたいですか」とわが身に置かえて、問い掛けられていたのが印象的でした。
 - ◆JALが長年積み重ねてきた接客ノウハウは日本の財産です。多数の先輩方の努力、そしてそれを受け継ごうとする若い客室乗務員の真剣な眼差しを見て、経営者陣には、貴重な人材の希望や意欲をそぐことのないように、再建をお願いしたいと感じました。
 - ◆普段、乗務員さんたちが食べているお食事を、実際の機内にいるような雰囲気の中で食べたのが、ユニークで楽しかったです。これを5~10分で食べているというお話にびっくりしました。
- （文責 主任研究員 子安美紀）

■第143回（東京 2009年10月5日）

株式会社大林組 東京スカイツリー建設現場

2009年10月5日、大林組の東京スカイツリー建設現場（東京都墨田区）にて、「企業と生活者懇談会」を開催しました。社会広聴会員18名が参加し、大林組の企業概要や環境保全活動、東京スカイツリーの工事概要などについての説明を受けた後、建設中の東京スカイツリーを見学し、質疑懇談を行いました。大林組からは、岸田誠専務取締役東京建築事業部長、新タワー建設工事事務所の鳥居茂執行役員総合所長、田淵成明作業所長、技術本部の田村達一専門技師、地球環境室の出羽伸次室長、水野良治課長、広報室の田口信彦室長、田籠裕子課長が出席しました。

大林組からの説明

■大林組のあゆみ

大林組は、創業者の大林芳五郎が最初に受注した、阿部製紙所工場の工事着工の年、1892年（明治25年）を創業の年としています。当時の社名は土木建築請負業「大林店」で、1904年（明治37年）に現在の「大林組」と改めました。

同社が大きく発展する契機となったのが、大阪市築港大栈橋の工事です。これは当時の大阪市の年間予算20年分を費やす大工事で、この主要な部分を受注したことが、後の発展につながりました。その後、関西の事業者として唯一入札に参加した東京中央停車場（現在の東京駅）の工事を落札・受注し、首都圏への本格的な進出を果たしました。また、最近では、東京湾アクアラインや明石海峡大橋、六本木ヒルズの森タワーなどの工事を施工しました。

■建設工事の概要

建設工事は、工事を計画し、発注する発注者と、その計画を図面に起こす設計者、そして、その設計図に基づき、施工を担当する建設会社の3者によって、通常行われます。東京スカイツリーの場合は、発注者は

東武タワースカイツリー、設計者は日建設計、施工者が大林組です。

■大林組の環境保全活動

大林組は環境保全のために、地球温暖化対策や建設廃棄物対策など、様々な対策を実施しています。

地球温暖化対策については、建設現場での二酸化炭素排出削減の取り組みとして、省燃費運転を実施しています。関係者が徹底して、急発進や急減速、波状運転などを控えることで、平均して2~4割の燃費改善効果が出ています。また、建設後の運用段階で排出される二酸化炭素を削減するため、省エネビル総合評価システム「エコナビ」を提案しています。これは、省エネ投資の費用対効果を調べ、その環境安全性と経済性の総合的な観点から、ベストの投資を提案するもので、顧客の事情に合わせた効果的な削減を可能にするサービスです。

建設廃棄物対策では、建設資機材の梱包の簡素化や資材の繰り返し使用、分別の徹底などにより、廃棄物を削減し、最終処分量ゼロを目指す「ゼロエミッション活動」にも取り組んでいます。



あいさつをする岸田専務取締役

■東京スカイツリーの概要

東京スカイツリーの一番の特徴は、地上630メートルを超える、自立式電波塔としては世界一の高さです。そして、この最上部には、テレビ各局のデジタル放送用アンテナを取り付けるための細い塔体「ゲイン塔」がつけられます。このゲイン塔によって、タワーは電波塔としての重要な役割を果たします。また、このタワーにはもう一つ、観光施設、展望台としての役割があります。地上350メートルに第1展望台を建設し、3

フロアにカフェやショップなどの店舗スペースを設けて、そこに憩いの空間をつくる計画です。また、地上450メートルには第2展望台を建設します。ここは2フロアで構成され、その外側にはスパイラル状の空中回廊を設ける計画で、この回廊をぐるっと回ると、まるで空中を散歩しているような感覚で世界一の展望が楽しめます。

■東京スカイツリーの構造と安全性

630メートルを超える高さのタワーを支えるのは、一辺が約70mの正三角の各頂点に配置された3箇所の塔脚と、その脚を地下で支える、大林組が開発した最新の基礎杭技術「ナックル・ウォール」です。

ナックル・ウォールは、スパイクシューズの刃の様に配置され、各塔脚を地中で一直線に結ぶ地中連続壁杭（OWS杭）とともに、地面を支える力に優れ、地震の揺れに非常に強いという特徴を持っています。ただ、それほどに長い壁（OWS杭）を一度につくるのは困難で、何度かに分割して地面に孔を掘りコンクリートを打設してつくる必要があり、その建造には大変高度な技術を要します。この連続壁の建造において、大林組は国内最高水準の技術と実績を持っています。

また、このタワーのもう一つの特徴は、構造物の中心部にある「心柱」です。この心柱は、周りの鉄塔と構造的に分離した「重り」の機能を持ち、地震が起きたときに、別の動きで周りの鉄塔の揺れを吸収する制振装置として作用します。この機能は、日本の伝統建築である五重塔の心柱になぞらえて、「心柱制振」と名付けられています。

■技術の粋を尽くしたダイナミックな工法

東京スカイツリーの建設計画では、高度な技術の粋を尽くした工法がいくつも使われます。その一つが、「リフトアップ工法」です。これは、タワー最上部のゲイン塔をつくるための工法で、鉄骨の中央にある心柱をつくるための空間を使い、心柱をつくる前に、先にその空きスペースでゲイン塔を組み立て、それを上に引っ張り上げて最上部まで持っていくというダイナミックな工法です。これによって、作業が効率化し、工期を短縮できるほか、建造作業が地上部でできるため、安全と品質が確保できるというメリットがあります。もし、ゲイン塔をそのまま最上部で組み立てると

すると、地上500メートルを超える未知の高さでの作業となるため、想定外の風や湿度などの影響が危惧されます。このリフトアップ工法によって、そうした不安定な要素が排除され、確実な工事を行うことができます。



建設中の東京スカイツリー

見学の様子

東京スカイツリーの建設現場を歩くと、大工事の割には音がとても静かで、環境対策に配慮している様子を感じました。それは、低騒音・低振動型の機械を多く取り入れ使用しているほか、防音シートを使って、溶接作業などに伴う騒音の発生を抑えるなど、近隣住民や周辺環境に配慮した様々な取り組みをしているため、そこからは「地元で愛されるタワー」にしようという大林組の姿勢が伝わってきました。

また、タワーの3箇所の塔脚を構成する4本の柱を見ると、その直径は2.3メートルもの太さで、これだけ大きな断面の柱は、通常の建築では使われないそうです。重量も1メートル当たり6トンと非常に重く、搬入・組立に際しては細分化して現場に運び、現場で溶接しなければなりません。この溶接作業が非常に困難なため、現場には溶接技能試験をクリアしたトップレベルの技術者・作業員だけが集まって作業しているという話を伺いました。世界一のタワーは、日本の最高水準の建築技術によってつくられていることを改めて実感しました。

懇談会の概要

- Q. 600メートル超という未知の高さへの挑戦については、どのような思いを抱いていますか。
- A. 日本では、今まで300メートルクラスまでしか建築の経験がありません。それ以上の高さになると、

気象条件や揺れの制御の仕方など、考えなければならぬことが山ほど出てきます。また、建設に従事する作業員の安全も徹底しなければなりません。失敗が許されないという緊張感のなか、考えられることは、すべて考えて建設しています。ただ、東京スカイツリーをつくれるということには、現場社員を含め、みんなが誇りや使命感をもって取り組んでいます。

- Q. 今回のタワーの高さは600メートル超ですが、日本の技術では、どのくらいまで高く建設できますか。
- A. 技術上の検討レベルでは、2000メートルぐらいの高さまで、具体的にシミュレーション計画をしたことがあります。ただ、高い建物をつくるには、柱を太くしたり、裾野を広くしたり、また、エレベーターを数多く設置するなどしなければならないため、非効率でコストがとても高くなります。

- Q. 工事現場の安全確保については、どのように取り組んでいますか。
- A. 現場の事故の大半はヒューマンエラーです。そのため、鉄骨にはネットを張りめぐらせるなど、万が一、足を滑らせても大怪我をしないような対策をとっています。事前に危険なポイントを検討して、回避するリスクアセスメントに力を入れています。さらに、現場を回り、当社の社員も協力会社も関係なく、お互いに声を掛け合って意識を高めるようにしています。最後はみんなで協力して取り組まなければ、成果は出ないと考えています。

- Q. ゼロエミッション活動には、どのくらいコストが掛かりますか。
- A. ゼロエミッション活動は、コストというよりも作業の手間が掛かると考えています。もちろん、時間がかかるという意味ではコストも増えますが、現場の作業員にその意義を説明し、ゴミの分別などに伴う作業の負担増を理解してもらうなど、関係者、社員一丸となって取り組むようにしています。

参加者からの感想

- ◆限られたスペースで、世界一の高さの塔を立てるため、その計画には数々の新技術や最新のコンピュー

ターシミュレーションによる安全確認などが駆使されていることを知りました。

- ◆大林組の方々のプロジェクトに対する熱い思いが伝わってきました。また、そのチャレンジしている姿がとても楽しそうだったことが印象的です。

- ◆このスカイツリーが、日本経済の復活に寄与することを期待するとともに、こうした後世にも残る歴史的建造物の建設現場を見学できたことを誇りに思います。

- ◆設計、施工の工程における緻密な計算や技術、効率性の追求に加え、環境・安全・騒音に対しても徹底的な配慮がされており、建物を造ることはトータルな考え方でなされていることを改めて感じました。

- ◆日本の車や家電製品、アニメが世界で受け入れられ、浸透していることはニュースなどで知っていましたが、日本の建設会社が世界で様々な工事を受注し、こんなに活躍しているとは知りませんでした。



建設中のタワーを見上げる様子

(文責 専門研究員 城塚也)

「社会広聴会員」からのご意見・ご感想

ネットワーク通信 2009 No.40 秋号 を読んで

「お客様相談窓口の利用に関するアンケート」について

- 窓口を利用したことがある人が、79%もいることに驚きました。利用状況や目的も異なります。窓口に満足するもしないも、対応の仕方次第ですから、改善の余地がある場合は前向きにお願いしたいです。(70代・男性・静岡県)
- 窓口での印象が悪いと、企業が想像している以上の「逆販促」になります。不満を感じた人のその後の行動で、特に「家族や友人などに伝えた」との回答が、女性は43%と、口コミの怖さを感じました。(40代・男性・埼玉県)
- 私が勤めている業界の満足度が低く、不満度が高い現状を改めて数字で知り、ショックでした。窓口部署にこの結果を早速伝えます。(50代・男性・東京都)
- 相談の最初は「苦情・抗議」であっても、相談対応によって普通の「相談」になってしまうことも多いのが実態と考えます。(60代・男性・東京都)
- 自分がお客さま相談窓口にいた経験から、やはりお客さまに対する正しい対応がとても大切だと思います。わずかにですが、悪意のある消費者がいることも現実です。(60代・女性・静岡県)
- 普段、相談窓口に漠然と感じている不満がデータに表れたと思います。企業は広告に巨費を投じるより、むしろここに重点を置くべきだと感じました。(60代・男性・神奈川県)
- 消費者の厳しい目と、対応する企業の姿勢が問われる、役立つアンケートでした。(50代・女性・香川県)
- 便利なはずの窓口は、便利に機能しないときもあります。曜日、時間の制約がネックです。(50代・女性・京都府)

- 電話がなかなかつながらないときがあります。また、つながっても機械対応でガイダンスにより誘導されるシステムはいただけません。人にやさしい窓口は、気持ちの良いものです。(70代・男性・東京都)
- 高齢者層の利用が高いと思っていたので、各年齢層が、同じような割合で利用していることを知り、やや意外な気がしました。(40代・女性・茨城県)
- 消費者庁の設立など、消費者の声を製造者に正しく伝えていく仕組み構築の流れが加速される中で、時宜を得たテーマだと思いました。(30代・男性・東京都)
- 私は利用したことがないです。なんとなく、気軽に相談しづらくて、どうにかして自分で調べるか、あきらめてしまいます。困っている状況や分からないことを人に伝えるのが難しいです。初心者用や上級者用窓口があればいいのかもしれない。(30代・女性・山梨県)

「企業と生活者懇談会」について

- 今回は石油、建設機械、高速道路現場など、社会のインフラに関係の深いもので、普段はなじみのない企業だけに、有意義な企画であると思いました。(70代・男性・神奈川県)
- 工事現場も企業の「工場」であるのとらえたこの企画は、なるほどと思いました。いずれは、サービスを利用するので、消費者としてもそうした目線が必要だと感じました。(50代・男性・東京都)
- コマツの「ダントツ商品」は説得力のあるやり方だと思います。商品開発のマネジメントは、劣る部分をなくせという場合が多い中、常に新しい冒険を試みて製品を開発する企業の気風を頼もしく思いました。(60代・男性・神奈川県)
- コマツの地雷除去を初めて知り、この活動は日本人としてうれしく思いました。(50代・女性・兵庫県)
- 特徴ある部分をとことん伸ばすコマツの方針は、今の教育界にも適用されればと思います。(60代・女性・神奈川県)

- ジャパンエナジーで、「JOMO童話賞」という活動に関心を持ちました。社会貢献活動に真摯に取り組んでいる姿に好感が持てました。(40代・女性・福岡県)
- ガソリンが高いか安いかだけを問題にしがちですが、税金やそのほか、いろいろな経費を入れると、あの値段も仕方ないと思いました。(60代・女性・愛知県)
- ちまたで叫ばれているエコや温暖化防止など、難しく厳しい状況の中で、エネルギー供給においてジャパンエナジーは試行錯誤やいろいろな努力をしているのだと感じました。(40代・女性・大阪府)
- NEXCO東日本の工事現場見学の様子は、写真やレポートから見ただけでも、どんなに迫力あるものだったのだろうと感じました。政権が交代して、道路事業がどうなるのかなあとと思いますが、安全な道を作ってほしいです。(20代・女性・愛知県)
- 予算の見直しがされている中で、道路は矢面に立たされているものの一つです。ただ、実際に現場で一生懸命働いている人たちもいる、ということは忘れてはいけないことだと思います。建築現場、道路、鉄道などインフラの部分で働く人を理解するためには現場見学が一番の方法だと思いました。(60代・女性・大阪府)
- 北海道内の高速道路は「車」より「獣」の利用率が高いとやゆされていますが、高速道路が開通することにより、交通難所の解決、事故の減少とプラス面があることを知りました。(70代・男性・青森県)

「経済広報センターニュース」について

- アンケートの結果がこんなにたくさんのメディアに取り上げられていると知り、とても心強く感じました。(70代・男性・新潟県)
- 『ネットワーク通信』の感想は、意見や感想をダイレクトに伝えられるので、自由記入式のみでよいと思います。(20代・女性・東京都)
- 読むだけで、参考になります。道州制など、報道であまり知る機会のない内容についての意見は、もっと掲載してほしいです。(40代・女性・大阪府)
- いろいろな環境・条件下にある読者がおのおのの疑問・意見を述べられる「ご意見・ご感想」は参考になります。(50代・男性・東京都)

- 経済広報センターの活動で、「教員の民間企業研修」は、すごく良いと思います。ぜひ多くの教員の方に体験していただきたいです。(40代・女性・東京都)
- 「アンケート結果の掲載記事」から、お客さま相談窓口の対応が、企業の命運を左右するほど大切であることを物語っていると思いました。(70代・男性・大阪府)

ご意見・ご感想

- 『ネットワーク通信』の一人ひとりの感想が、年代別、男女別が分かり、とても興味深いです。(60代・女性・広島県)
- 活動紹介記事が1ページであっさりしているのが少し物足りなかったです。(70代・女性・大阪府)
- 北米の社会科教育関係者との意見交換会は、意義のあるものだと思います、このような機会が増えることを望んでいます。(70代・女性・新潟県)
- 入選した道州制の標語は、どれも分かりやすくメッセージを伝えていて、皆さんとても上手だと思いました。(30代・女性・山梨県)
- 経済広報センターが30年も活動していることを初めて知りました。広聴会員としてしっかり活動していきたいと思います。(60代・男性・千葉県)
- 私たちの意見や疑問が、経済広報センターを通じて発信されていることが分かりました。いろいろな企業でも参考にされているのですね。(60代・女性・愛知県)
- 80歳ともなると社会参加できず、世間から取り残される感がありますが、『ネットワーク通信』をじっくり読んで自分の感想をまとめていると自分も社会の一員なのだとうれしくなります。(80代・男性・千葉県)
- 経済広報センターではどのようなことをしているのかという長年の疑問が解けました。たまには、社会広聴活動以外の様子もお知らせいただきたいと思います。(60代・男性・香川県)
- 地域で様々な活動をしています。体験学習や福祉授業、地域産業の認識など、『ネットワーク通信』には、たくさんのヒントがあり、感謝しています。(60代・男性・千葉県)

KKC NEWS

【経済広報センターニュース】

経済広報センター Q&A

経済広報センターは、社会広聴活動を通じて皆さまからご意見・ご質問を多数いただいています。複数の方からいただいたご意見・ご質問をQ&A形式でまとめてみました。

Q. 「企業と生活者懇談会」に参加申し込みをしますが、なかなか当選しません。どのくらいの倍率がありますか。

A. 「企業と生活者懇談会」は、生活者と企業が活発に意見交換できるように、参加者を20名程度としています。関東地区で開催される場合、100名を超える方からご応募いただき、倍率が5～10倍になることもあります。会員の多い地区では、開催回数を増やすなどの努力をしておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

また、キャンセルが発生した場合も、日程に余裕があれば、繰り上げ当選で補充するなど、できるだけ多くの方に参加していただけるようにしています。ただし、準備の都合上、直前のキャンセルには対応できませんので、皆さまのご協力をお願いいたします。

Q. 「企業と生活者懇談会」は休日に開催するなど、現役社会人も積極的に参加できるような仕組みにはならないのですか。

A. 懇談会は、基本的に企業の営業日に開催していますので、平日に実施されることが多くなっています。今後は「土日開催」についても企業側と調整させていただきながら、実現に向

けて努力していきたいと考えております。

Q. アンケートの結果はどのように活用しているのですか。地方紙でも取り上げてほしいのですが。

A. 社会広聴アンケートの集計・分析結果は、毎回、全国紙・地方紙、雑誌、テレビなどのマスコミに発表しています。「道州制」「観光」などのテーマのアンケート結果は、地方紙でも数多く取り上げられています。また、アンケートの報告書は、経済広報センターや日本経団連の会員企業のほか、日本経団連の委員会、関係部署などにも配布し、活用していただいています。さらに、一般の方々にも広く知っていただくため、ホームページにも結果を掲載しています。

Q. 若年層の会員を募集しているということですが、大学生も入会できますか。

A. 現在、18～34歳までの方を新規会員として募集しています。大学生も入会できます。入会は、当センターのホームページ (<http://www.kkc.or.jp/society/index.html>) から手続きできますのでご利用ください。また、学生向けのページ (<http://www.kkc.or.jp/society/students.html>) もありますので、併せてご利用ください。

社会広聴活動 お問い合わせ先

■経済広報センター

国内広報部 社会広聴グループ
電話：03-6741-0021

■経済広報センターホームページ

<http://www.kkc.or.jp/>

■社会広聴活動のページ 入会・変更のページ

<http://www.kkc.or.jp/society/index.html>



経済広報センターの最近の活動紹介

アンケート結果の掲載記事・報道

「社会広聴アンケート」の結果が新聞などで取り上げられました。

○パンデミックに関するアンケート（2009年9月調査結果発表）

- 2009年9月15日 日刊工業新聞 2面「国の新型インフル対策『評価する』65%」
- 2009年9月23日 読売新聞 15面「新型インフル対策 ネット調査 薬備蓄、ワクチン『不十分』7割超」
- 2009年9月26日 東京新聞 朝刊 20面「インターネットで意識調査 新型インフル 医療体制整備を」
- 2009年10月号 インパクト（富士経済グループ）18頁「パンデミックに関する意識調査」
- 2009年10月1日 東京新聞 朝刊 10面「働く 新型インフルに備える 作業管理し前倒しで 常に引き継げる態勢に在宅勤務で感染防止も」
- 2009年10月1日 中日新聞 朝刊 28面「働く 新型インフルに備える 常に引き継げる態勢に」
- 2009年10月1日 日本経団連タイムス 第2968号 4面「企業は本業に関する対策実施を強く求める」
- 2009年10月29日 『教育アンケート調査年鑑2009年版』（創育社 発行）下巻 751-1～8頁「新型インフル対策—パンデミックについて『知っていた』65%」
- 2009年11月号 『広報会議』（宣伝会議 発行誌）128頁「企業に求められるパンデミック対策—パンデミックに関するアンケート調査を実施—」

○少子化問題に関するアンケート（2009年8月調査結果発表）

- 2009年9月3日 日本経団連タイムス 第2965号 3面「『少子化問題に関する意識調査』結果発表—児童・家族関連への財政投入、『引き上げるべき』87%」
- 2009年10月号 インパクト（富士経済グループ）28頁「少子化問題に関する意識調査」

○お客様相談窓口の利用に関するアンケート（2009年7月調査結果発表）

- 2009年9月2日 読売新聞 朝刊 17面「『お客様相談窓口』企業の顔に 丁寧・迅速な対応 信頼度アップ」
- 2009年10月号 『広報会議』（宣伝会議 発行誌）128頁「お客様相談窓口の対応が信頼感・購買意欲に影響」

○第12回 生活者の“企業観”に関するアンケート（2009年5月調査結果発表）

- 2009年10月 『トンボ情報誌vol.5』（(株)トンボ 広報誌）10頁「教えてトンボ先生 世間の注目する『CSR活動』その本質からみえてくること」

○地球温暖化に関するアンケート（2008年12月調査結果発表）

- 2009年11月30日 テレビ朝日『ワイド!スクランブル』

札幌で、シンポジウム「道州制で日本を変える」を開催

2009年10月15日、日本経団連、北海道経済連合会と共催で標記シンポジウムを開催しました。高橋はるみ北海道知事、御手洗富士夫日本経団連・経済広報センター会長のあいさつ後、「道州制の導入を通じた魅力と活力溢れる地域社会の構築」をテーマにパネルディスカッションを行いました。コーディネーターは小磯修二釧路公立大学学長。椿原紀昭北海道栗山町長、池田弘一日本経団連道州制推進委員会共同委員長、近藤龍夫北海道経済連合会会長がパネリストとして参加しました。北海道の高速交通網の現状、道州制特区の進行状況などを踏まえた、地方分権型の国の行き着くべき形としての道州制導入の意義などについて、率直な意見が交わされました。参加者は約370名（うち、社会広聴会員10名）。

東京で、シンポジウム「子育てに優しい社会の実現を目指して — 働き方の改革に向けた企業の挑戦」を開催

2009年11月18日、標記シンポジウム（主催：日本経団連、後援：経済広報センター）を開催しました。主催を代表して、前田新造日本経団連少子化対策委員会共同委員長が「少子化社会における企業の社会的責任」と題しあいさつし、伊岐典子厚生労働省雇用均等・児童家庭局長による基調講演の後、「子育てに優しい社会に向けた働き方改革と地域連携のあり方」をテーマにパネルディスカッションを行いました。モデレーターは宮島香澄日本テレビ報道局経済部解説委員。高尾剛正住友化学専務執行役員、坂田甲一凸版印刷人事労政本部人事部長兼人財開発部長、高橋陽子日本フィランソロピー協会理事長、清原慶子三鷹市長がパネリストとして参加しました。少子化問題の解決に向けた取り組みの紹介を通じ、その普及に向けた課題などについて率直な意見が交わされました。参加者は約200名（うち、社会広聴会員23名）。

道州制講演会

2008年度より、道州制の国民的議論の活性化を目的に、各地で講演会を開催しています。

<福岡 2009年9月25日>

2009年9月25日に福岡で、関西学院大学経済学部の林宜嗣教授をお迎えし、「道州制で何がかわるか～地域経済の再生戦略～」をテーマに講演会を開催しました。

人口減少を起因とした地域間格差の実像や、東京での中央の視点からの道州制議論と地方における道州制議論の違い、また、それを踏まえた今後の九州の方向性など、生活者の目線を踏まえた分かりやすい内容でした（参加者は社会広聴会員を中心に19名）。

<金沢 2009年11月19日>

2009年11月19日金沢で、青山学院大学経済学部の西川雅史准教授をお迎えし、「地方分権改革の真実～市町村合併と道州制・地方自治と地域間格差～」をテーマに講演会を開催しました。

西川教授は、基礎自治体と都道府県の役割の変化を示し、都道府県の役割が薄れる中、新たな広域行政が求められると主張しました。当日の様子は北国新聞に掲載されました（参加者は広聴会員を中心に20名）。

TOTO株式会社「ステークホルダーダイアログ2009」を開催

TOTOは、「TOTOステークホルダーダイアログ2009」を大阪と東京の2カ所で開催しました。開催日と社会広聴会員の参加者は以下のとおりです。

2009年11月5日 大阪……7名（13名）

2009年11月17日 東京……8名（15名）

※（ ）内は、全参加者数

各回とも、参加者はショールームにて、TOTOの環境保全やユニバーサルデザインなどの取り組みを見学し、同社のCSR（企業の社会的責任）への取り組みについて説明を受けた後、意見交換・質疑懇談を行いました。参加者からは、節水や二酸化炭素削減のための対策について、多数の質問がなされ、活発な意見交換の場となりました。



大阪

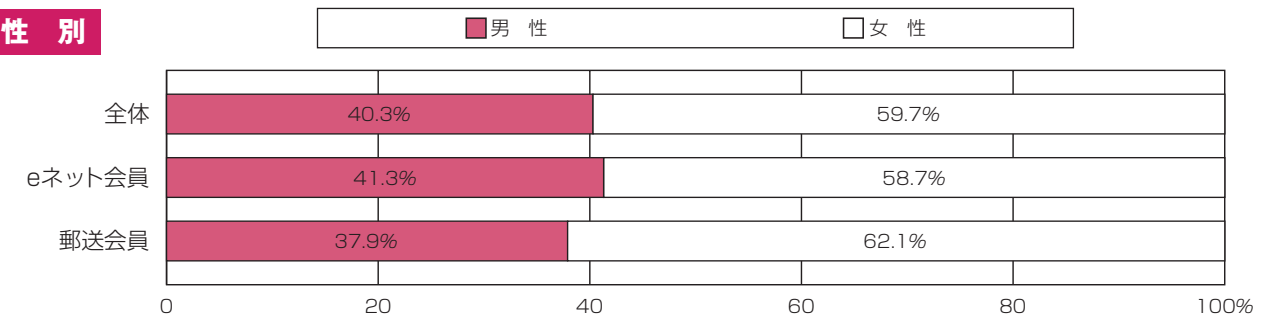


東京

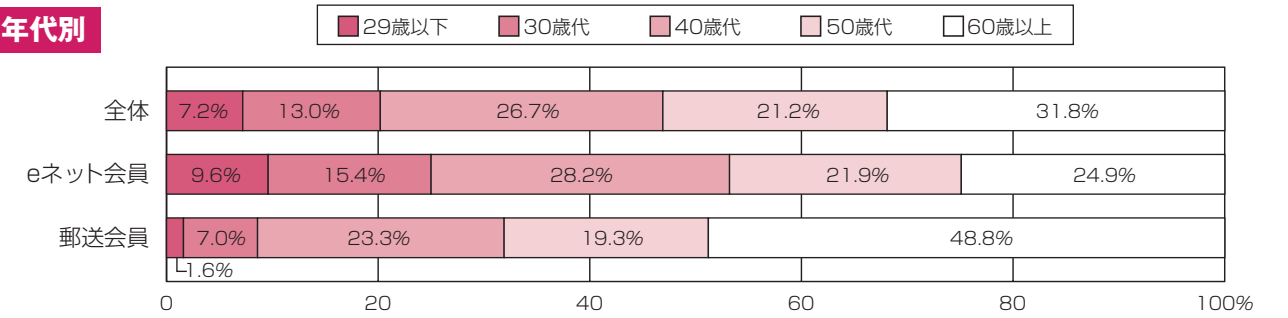
社会広聴会員のプロフィール

社会広聴会員 4408人（2009年12月1日現在）うち、eネット会員 3124人、 郵送会員 1284人

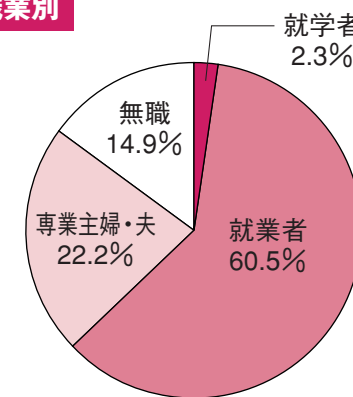
性別



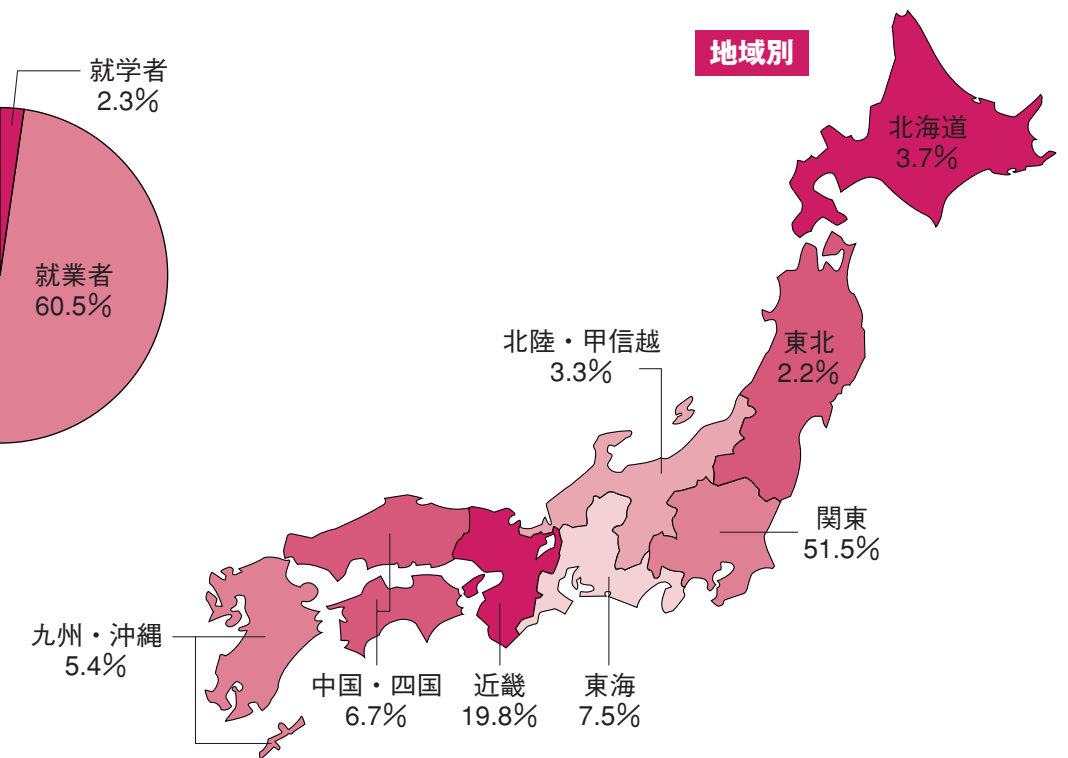
年代別



職業別



地域別



*小数点第2位四捨五入のため、全体が100%とならない場合もあります。



表紙のことば

2008年の日本の出生率は、約1.37人です。ここ数年連続で上昇傾向が見られるものの、人口自体の減少に伴い、その割合が微増したにすぎません。このまま、子どもの数が減り続けるとどうなるのか。今回の意識調査からも、90%以上の生活者の皆さまが漠然とではありながら、少子化が将来に何らかの影響を与えることを感じていることが分かりました。少子化の背景は、人々の生活スタイルの変化や、経済状況の変化など、様々です。企業や政府は、子育て支援の政策を打ち出し、少子化対策に取り組んでいますが、出産・子育てへの考え方も、個人や地域によって様々で、すべての人に公平な支援というのは難しそうです。効果が現れるには時間がかかるでしょう。

事務局 便り



子安 美紀 (後列中央)

毎年、年明けには同僚との話題に「お雑煮」が上ります。出身地により、かなりその趣は異なり大変興味深いです。お餅の形とか、具材や味付けなど……。ほかのお宅のお雑煮を拝見する機会がないのと、1月も過ぎるとすっかりお雑煮なんて忘れてしまい、結局毎年同じものを作っています。ある意味、味の伝承なので、冒険する必要はないような気もしますが、ちなみに、わが家のお雑煮には、数種類の海苔が入ります。皆さんのお宅はいかがですか。

横地 征史 (前列左)

電動自転車を購入(子どもを乗せるママチャリ)。これはすごい!楽々スイスイです。でも迷います、歩道?車道かな。法的には軽車両なので車道ですが、車がビュンビュン走っている横をママチャリで走るなんて怖い……車が走っていないときは車道で、混んでいるときは歩道。これは高度なテクニックが必要で、危険です。自転車専用道が整備されている場所もありますが、まだまだ不十分。自転車は温暖化ガス25%削減にも貢献し、メタボ対策にもGood!車から自転車へ!人・自転車・車が共存できる都市創りを考えてほしいなあ。あっ、でも電動自転車はメタボ対策にはなりません(だって楽ですから)。

城 琢也 (前列右)

今回、パンデミックについてのアンケートを企画しました。設問の検討を始めたころは7月下旬で、春先の大騒ぎが一段落し、マスコミでもあまり話題に上がらなくなっているころでした。インフルエンザは通常、冬が近づくにつれて猛威を振るうため、今のうちに冷静な検証を……と企画したのですが、いざ調査を始めると、早くも流行が本格的に!調査中は刻一刻と変化する状況に振り回されながら、ただひたすら被害が小さく収まることを願う毎日でした。

三浦 壽夫 (前列中央)

こちらに着任して約半年が経ちます。

最初は憂うつだった朝の満員電車も、街中の人混みにもだんだん慣れてきました。むしろ最近では東京以外の街に行くと、人が少ないとすら感じるようになりました。改めて東京一極集中を感じています。

休日はあっちこっち散策しています。新宿、吉祥寺、銀座、浅草など、街によっていろんな表情があるから面白いです。あっ、高尾山にもこの前行きました。これからは「おのぼりさん」気分いろいろ巡ってみたいと思います。

高橋 美香 (後列左)

毎年、新年に「今年の目標」をたてています。昨年は「100冊本を読む」というものを掲げ、地元の図書館に通いました。目標達成は「?」ですが、ほぼ週1回の図書館通いは、すっかり日常生活の1コマになりました。小さな図書館ですが、図書館の中は小さい子どもとお父さんお母さんが絵本を探す姿、本を抱えカウンターに向かう小学生の姿、調べものをする学生の姿、高齢者の方が新聞を読む姿などに溢れ、活字離れとは無縁の世界がありました。

さて、今年の目標は「数々の新しい料理に挑戦する」。それは……作る方?食べる方?

佐藤 亜矢子 (後列右)

来月から、いよいよ冬季オリンピックの開催ですね。時差があるから……と思っ
ていても、いざ始まると、放映時間に合わせ、早起きしたり、夜更かししたりで、テレビの前で応援に熱中。オリンピックモードに突入しているに違いない1カ月後のわたしが想像できます。日本では、アナログ放送で届く最後のオリンピックです。テレビ放送の変化や進化なども感じながら、「がんばれ!ニッポン!」とエールを送りたいと思います。



ネットワーク通信は再生紙を使用しております。

発行 / (財) 経済広報センター
〒100-0004

東京都千代田区大手町1-3-2 経団連会館19階

TEL : 03-6741-0021 FAX : 03-6741-0022

発行日 / 2010年1月8日