

第三者意見



(社)日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント協会 理事
消費者志向マネジメントシステム
特別委員長

古谷 由紀子氏

2002年以来今年で4回目の「持続可能性報告書」ですが、大和証券グループのコンプライアンスをベースとしたCSRへの取組みが大変進化してきているのを実感しました。

本報告書が高く評価できる点として、次の3点が挙げられます。

第一に、CSRの視点を盛り込んだ情報開示の充実・強化が挙げられます。具体的には、①取組みの定量的把握として数値データやアンケート結果が豊富に記載されていること、②2004年3月に制定されたディスクロージャー・ポリシーを受けて、情報開示の体制や情報開示の内容・媒体を充実させていること、③ネガティブ情報の開示がすすんできていること、④課題や目標を項目ごとに明確に記載していることです。

第二に、CSRについては範囲が広く自主的な取組みであるため、その取り組むべき内容が形式的になっている企業も多いなかで、大和証券グループは、その内容を明確にしていることです。まず、CSRは本業を通じて経済社会の健全な発展に貢献することとして、SRIと経済・金融教育への取組みを明瞭に位置づけ継続しています。また、最大の直接的環境負荷として考えられる紙の使用を考える「紙プロジェクト」を立ち上げ、環境への独自の取組みを明確化しています。これらのCSRへの取組みが詳細にわかりやすく記載されています。

第三に、ステークホルダーとの対話を従業員と災害支援のNGOに絞り、内容を充実させたことが、実質的なステークホルダーとのコミュニ

ケーションと評価できます。社内ステークホルダーミーティングでは、第一線で活躍する従業員が、CSRやSRIを自分たちの仕事のなかで率直に語っているのも、現状の開示として評価できます。

さて、現在わが国では「貯蓄から投資へ」の流れを加速しようとしており、政府は「利用者ニーズの重視や利用者保護ルールの徹底」を具体的施策として掲げていますが、大和証券でも「投資家保護の視点に立った営業活動の徹底」や「苦情・クレームに対する管理体制の強化」を目標として掲げています。今後、消費者や社会の信頼を高め、安心した取引につなげるためにいくつかの提案を挙げます。

第一に、「違反行為の撲滅、投資家保護」の項目の個所で「証券事故届出」の記載があり、内部発覚率を記載していることは評価できますが、消費者の信頼確保のためには、さらに証券事故とは何か、それらに対してどのような解決・対応を図ってきたのかの情報が重要です。それはコンプライアンス経営の実践としての評価にもつながるはずですが、

第二に、苦情・クレーム対応の強化として、継続的なお客様満足度調査やアフターフォローへの努力、お客様センターへのお問い合わせの件数と内容の開示など、お客様満足度の向上に意欲的に取り組んでいます。今後はお客様の苦情等の社内への具体的なフィードバック事例や対応内容、さらにはお客様への正確・誠実・迅速な対応のための方針や原則などを開示することも求められます。お客様満足の仕組みを透明化することが重要です。

第三に、経営に“消費者視点”を導入することを要望します。お客様満足の発想だけでは、経済社会の健全な発展は望めません。お客様を、企業と比較して知識や情報量や力関係その他に圧倒的な格差がある消費者として捉え、経済的枠組みのなかで理解することが必要です。消費者視点を導入することで、大和証券グループのCSRへの本業としての取組みが、格段に飛躍することになると考えています。



環境監査研究会 代表幹事
GRI 理事
後藤 敏彦氏

本報告書では「CSR活動の本質は、日々の私たちの仕事を通じてより良い社会の構築に貢献していくこと」とし、本業を通じてSRI（社会的責任投資）の普及・促進、そして教育・研究活動という二つの分野に注力していくと言い切られています。これは大和証券グループの以前からの一貫した考え方であり、随所にそれが進展しつつあることが読みとれます。

一つめのSRIの普及・促進ということに関連して、大和証券グループは国連環境計画・金融イニシアティブ（UNEP FI）にサインされました。国際的指導原則にコミットされ、国際的レベルの土俵に上がったことは、評価されると思います。UNEPでは、SRIは金融としてはもはや当然の活動ということで、社会的を意味する“S”をとりRI（レスポンシブル・インベストメント）という動きを始めていますが、大和証券グループでは以前からこの方針を掲げられており、その先見性を高く評価します。また、世界銀行のカーボン・ファンド、地域応援ファンド等々、さまざまな取組みをされていますが、その一方で、すべての業務にこの考えを浸透させるという永遠の課題がますます浮き彫りになってきたと思います。グローバル化がすすむなかで、サステナビリティの観点からは貧困撲滅がもっとも大きな課題のひとつですが、金融セクターの本業としてこれにどう寄与していくのか、今後の創意工夫が期待されています。

二つめの教育・研究活動については昨年、本業でのCSRとフィラン

ソロピーの中間で国際的には違和感があるかも、という指摘をしました。しかし、これもこの活動を大和証券グループの企業ブランドとするという強い意志の表れであり、その意識を徹底することで企業価値に結びつくものと思います。となれば、この無形価値を定性的な記述だけでなく、貨幣以外の定量的な数値指標をいかに開発し、可視化させていくかに、工夫をこらされることを期待します。

2003年の報告書が昨年、SustainAbility社／UNEPが公表したグローバル・レポートというCSR報告書ランキングで世界の39位にとりあげられたことから報告書の水準の高さは裏付けられていますが、さらに充実してきました。今年の報告書のなかでも特に高く評価したいのは、スマトラ沖地震支援の取組みです。明確なポリシー、長期間、NPOとの連携等々、今後あらゆる企業に参考にしてもらいたい事例であると確信しました。

企業理念として、信頼の構築・人材の重視・社会正義の貫徹・健全な利益の確保、の4つを掲げられています。しかし、グループ従業員の28%が企業理念を覚えていないことから、具体的な課題・目標との関連を明示したほうがよいと思います。また、報告書の対象読者には従業員が挙げられていますが、43%が読んでいないことは課題であり、社内教育において活用するなど体系的な対策を期待します。

昨年、従業員参画型でグループ横断的な自主行動規範を策定されるのも一案だと書きました。2005年度中には策定されることが述べられていますので大いに期待したいところです。また、育児休職について男性の実績ゼロを問題視していることが記載されているのもよいと思います。

環境への取組みも地に足が着きだしたという感じです。ISO14001の認証は取得せず、独自に環境マネジメントを構築するという選択をされたのはひとつのあり方です。その場合、透明性、情報信頼性、取組みの妥当性等々をどのように確立していくかが今後の課題でしょう。また、日本企業全般に言えることですが、生物多様性についての認識があまりありません。紙プロジェクトの取組みの一環として「森林生態系に配慮した紙製品の調達に関する検討会」に参加されていますが、そこで得られる知見等も活用し、熱帯林を中心とした森林破壊を防止し、生物多様性を保全するために、本業でどのように対応していくかを考え、取組みを発展させていかれることを期待します。