

## 第三者意見

大和証券の取組みに関し、評価点を2つ、課題を1つ挙げておきたい。

評価点の第1は「本業を通じての社会貢献」を徹底的に追求していることである。報告書の特集で紹介されているように、大和証券は、非常に明確な理念と計画を持って、SRI関連商品を開発・販売している。

自分たちの社会をより良いものにしたいと望む「社会投資家」は、間違いなく増えており、その関心も多様化している。大和証券は、こうした変化を捉え、評価基準の明確化・差別化を図り、社会投資家の期待に応えてきた。その成果が、日本一のSRI関連商品の資産残高となっているのではなかろうか。

評価点の第2は、コンプライアンスを「業務品質を向上させるための活動」と位置づけ、社を挙げ推進していることである。業務品質の向上とは、言葉を換えれば、顧客(社会投資家を含む)に信頼される会社をつくる、ということである。

多くの会社を見て感ずることだが、コンプライアンスを徹底すれば、形式だけに流れてしまう危険性がある。極論すれば、「書類をつくり、印鑑さえもらえば、後で責任を問われることはない」といった、責任回避型の会社をつくってしまうことさえある。コンプライアンスのこうした落とし穴を十分に自覚しているためであろう。大和証券は、これを「業務品質を向上させるための活動」と捉え直し、徹底した取組みを展開している。なぜそこまでやるのか。それは「自らが信頼に足る会社となることなしに、SRI関連商品などを社会に提供することは絶対にできない」との大前提を強く自覚しているからではなかろうか。

最後に、課題を挙げておきたい。それは、一方で、業務品質の向上に努めながらも、他方で、顧客からの苦情が増加していることである。

2005年度の苦情の入電件数は、2004年度より300件以上増え、2,000件超になっているが、これには抜本的な改善が求められる。満足度調査でも、転勤に伴う引継ぎ、商品販売後のアフターフォローに対し不満が表明されている。個人顧客の増加などで苦情が増えたのかもしれないが、営業担当者の対応、ビジネスマナーなども問題点として指摘されているため、組織的な改革は避けられないはずだ。もっとも、大和証券は、こうした問題を隠すことなく本報告書で紹介している。その意味で、会社として、改善へのアクションを起こすところまで来ているのではなかろうか。

なお、こうした問題点の指摘を行なうと、読者は「本当に大和証券は信頼に足る会社なのか」との疑念を持たれるかもしれない。これに答えるため、2005年に起こったM証券による大量誤発注時(入力ミスで、J社株を誤って低価格で大量に売った時)に、大和証券がとった行動を紹介しておきたい。

報告書にもあるが、鈴木社長は、日頃から社員に対し「コンプライアンスに反したビジネスによる利益はいらぬ」と訴え続けてきた。もしこれが本心からの声でなかったとすれば、大和証券も、他の投機家や金融機関と同様に、徹底的な買いに入ったはずだ。しかし、大和のディーリング・スタッフは、誤発注による大量売りであることに気づくと、直ちに買いをストップした。他社が莫大な利益をあげている最中の数分間に、現場は、上からの指示ではなく、自らそう決断した。

この決断に関する評価は読者に委ねるしかないが、筆者は、トップの妥協なき誠実さが、つまり、トップが常に訴え続けている「コンプライアンスや倫理に反したビジネスによる利益などいらぬ」との声が、間違いなく大和証券の組織文化として定着しつつあることを証明するものだと感じている。



高 巖氏

麗澤大学大学院 国際経済研究科  
教授

冒頭の社長メッセージにおいて、業績向上は全社員の意識の向上によるものという社長の認識が述べられています。たいへん結構なことで、「働きがいのある会社」、「女性が働きやすい環境づくり」というようなことも座談会その他を通して進展していることがうかがわれます。とはいえ、2004年度に指摘させていただきましたように重要な対象読者である従業員がそれほど読んでいない状況は改善されたのでしょうか。書かれたポジティブ情報は従業員が読んで明示的、暗示的支持があって初めて生きてくると考えます。

UNEP FI憲章や国連の責任投資原則(PRI)に率先して署名されているのは金融機関のリーダーとして当然とはいえ賞賛に値すると思います。原則等の実現に向け具体的取組みの実効性を上げていくことは永遠の課題ではありますが、鋭意取り組まれることを期待しています。

経済や金融についての教育・研究活動への取組みは、毎年CSRの重要な活動として挙げられ内容もますます充実してきています。また、コンプライアンスについても金融機関としてきわめて重要な課題として取り上げられてきており、取組みも充実してきています。しかし、欧州ではこれらはCSRの定義には入らず、利益処分の一環、当然の前提として捉えられかねません。欧州の定義に縛られる必要はありませんが、海外株主数も増えてきており、英語版ではなぜこれが本業の一環として重要かと考える理由を日本の金融状況も踏まえて説明されたいかがかと思えます。

私は日本的CSRではコンプライアンスのほか、環境への取組みが日本的価値の中心と考えています。日本の製造業が取り組むISO14000s(環境マネジメント)とは別の独自の取組みをされていますが、海外で取り組むときにはコンセプトを明確にする必

要性があるように感じます。その場合、2004年度も指摘させていただきましたが、生物多様性についての取組みについても明確にさせていただきたいと思えます。

2004年に策定予定のコーポレート・ガバナンス憲章はまだ策定中のようです。2005年会社法制定、2006年金融商品取引法制定など外部的にガバナンスに関する大きな枠組みの変化が続いており憲章策定を継続審議とされる事情は推察できないわけではありませんが、外部に策定することを発表したからには説明する必要があると思えます。

2004年度に提言させていただいたグループ横断的な自主行動規範の策定の検討を始められたようですが、コンプライアンスを超えて人的資本が企業価値の中核となるようなポジティブな規範がつけられることを祈念しています。コーポレート・ガバナンス、特に内部統制を企業価値を高めるポジティブなものとして構築していくためにも憲章と規範の中身が重要になると思えます。今後の課題として内部統制報告書制度への対応が掲げられていますが、上記とあわせあらゆる企業の見本となるようなものが策定されることを期待しています。

報告書は経年ごとに改善されてきており、外部評価も高まってきました。しかし、情報量が多くなることと裏腹にコーポレート・ガバナンス等の部分ですこしわかりづらい部分も出てきています。また、事業内容の説明が詳しいことなどたいへんすばらしいのですが専門用語も増えてきており、一般読者用には用語解説の充実などが必要と思えます。今後の改善や情報量拡大のためにもウェブとの併用の推進を期待したい。

数値情報化、すなわち可視化にも取り組まれ進展してきていますが、ブランド情報にとどまっている部分ではチェック・アクト情報を提供するためにも今後とも推進に努めていただきたいと思います。



後藤 敏彦氏

環境監査研究会 代表幹事  
GRI理事