

2023 年度消費者志向自主宣言フォローアップ

1. 理念

私たちの自らの存在価値を『命への貢献』とし、「友愛・創造・進化」を理念として掲げています。

そこには「自然・生命・文化を大切にする(友愛)、感性豊かな価値創造を行う(創造)、夢を追求する組織の進化を目指す(進化)」という意志を込めています。

[LINX グループの理念](#)

取り組み内容

継続的な取り組み

経営トップは社内での意識徹底のために週明けの全体ミーティングや月例会議などで社内での意識を徹底させるため代表メッセージを発信しています。

2. 経営トップのコミットメント

株式会社インターリンクスは「消費者志向自主宣言」を公開しました。今後もお客様の暮らしに寄り添い、お客さま志向の経営に取り組み、実践してまいります。

私たちは、高い安全性や機能性、利便性を有したプロダクトに加え、グループの多様な技術やバリューチェーンを活かしたサービスによってひとりひとりの生活課題を高度に解決することで、お客様の豊かな暮らしに貢献する会社をめざしてまいります。

[経営トップのコミットメント](#)

取り組み内容

継続的な取り組み

品消法関連部門と事業関連部門は月例会議の中で CSR 推進の取り組みとして 7 つの原則(1.説明責任、2.透明性、3.倫理的な行動、4.ステークホルダーの利害の尊重、5.法の支配の尊重、6.国際行動規範の尊重、7.人権の尊重)と7つの中核主題(1.組織統治(ガバナンス)、2.人権、3.労働慣行、4.環境、5.公正な事業慣行、6.消費者課題、7.コミュニティへの参画及びコミュニティの発展)について月例会議などで情報交換、意見交換の時間を設けています。

3. コーポレートガバナンスの確保

株式会社インターリンクスは、「友愛・創造・進化」を理念とし、この使命を実現するために、「命にやさしいものづくり」という価値を堅持します。LINX グループの行動規範に基づきすべての役員・従業員がこの行動規範を理解・遵守し、高い倫理観を持って、誠実で公正に行動します。

お客さまとの誠実なコミュニケーションを心がけるため、お客様相談センターを設置し、お客様の声を経営陣に共有する機会を設けることにより、お客様の声を経営に反映させるよう努めております。

[LINX グループの行動規範](#)

取り組み内容

継続的な取り組み

CSR の向上取り組みのためにもダイバーシティを意識した採用を行っています。性別、年齢、国籍、人種、民族、宗教、社会的身分、身体的不自由にとらわれず「個の尊重」という企業文化を目指しており、人材については自立的努力を求めています。個性的な人材とは「個と異への理解力があり、独創的な発想ができる人」ととらえています。

4. 消費者目線の企業風土の醸成

私たちは、製品やサービスに対するさまざまなご意見やご要望を従業員で共有し、企業のブランド力向上やお客様対応の品質向上をめざしています。法令順守の徹底と消費者目線の教育・啓発活動として、コンプライアンスやサステナブル経営についての勉強会を行っています。また、アフターサービス対応者向け勉強会などの実施を通して、消費者目線の風土醸成に努めています。

取り組み内容

継続的な取り組み

国内外を含む仕入先に対しては、危機管理やサプライチェーン安定性などの観点からも評価を行います。既に取りがある企業においても購入する資材の品質・信頼性・納期・価格および経営の安定性・技術開発力等に加えて、仕入先が社会的責任を果たしているかについても定期的に評価を行います。

お客様相談室スタッフの定期的な勉強会の実施を通して消費者目線の風土醸成に努めています。

2023 年度の取り組み

新商品開発の全般において体が弱い方でもフィットしやすい形状を優先し、リサイクル可能な環境にもやさしい素材を取り入れることを優先しました。

商品を購入する際、WEB での確認をして購入されることが多くなっていますが、ご高齢の方などは、WEB が苦手でカタログなど紙での説明を希望される方もお見えです。昨今の商品説明は記載がしてあれば良いという風潮で文字が小さく非常に読みづらいというご意見を受け、特に杖などはご高齢の方が読まれることが多い為に新商品のカタログは文字を大きくし、より分かりやすく読みやすいように作らせていただきました。カタログの改定に合わせて順次文字を大きく切り替えをしていくこととなっています。

5. 品消法部門の有機的連携とお客様サポート

製品やサービスに対するさまざまなお客様の声を従業員の意識改善につなげる活動をしています。お客様の声を製品ごとに集約・分析し、社内の関連各部署と常に情報共有を図り、改善に努めています。

製品トラブルが発生した場合には、関連部門が連携し速やかに原因究明し、修理や交換などの措置を講じています。また、品質保証体制の強化、製品トラブルの未然・再発防止を図っています。

お客様相談センターを設置し、お客様のお問合せに迅速にお答えしています。インターネットサイト上においても、FAQ(よくある質問)を充実させたり、使いかたを分かりやすく掲載したりするなど、お客様に分かりやすい情報提供を行っています。

[お客様相談センター](#)

取り組み内容

継続的な取り組み

お客様相談センターを設け、お電話・FAX・メール等お客様からのご意見に対し迅速に対応しています。ホームページからのお客様メールにおいては営業部門と管理本部門スタッフに加えて経営陣にも直接届く

ように設定にさせていただくことでフィルターに掛けることなく全てのご意見をリアルタイムで拝見するため、迅速な対応を可能にしています。

2023 年度の取り組み

お客様相談センターには、様々なご意見が届きます。営業部門と管理本部スタッフに加えて経営陣にもお客様のお声が直接届くように設定をされています。それらのご意見に全て真摯に向き合い対応をしておりますが、担当スタッフでは解決できない問題点なども稀にはございます。そんな時は全社員で、お客様のお声が直接届き問題を迅速に解決することを最優先にするシステムを構築させていただきました。

6. 消費者社会の要望を踏まえた改善と開発

私たちは、事業活動がバリューチェーン全体で消費者社会に対してどのような貢献ができるかについて分析を行うとともに、環境負荷の低減を図るために、製品の省エネ性能の向上や生産プロセスの効率向上を進めています。

私たちは、お客様の生活課題を解決する製品・サービスの開発に積極的に取り組み、持続可能な社会の実現のために、さまざまな社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

取り組み内容

継続的な取り組み

名古屋市認定優良エコ事業所としての活動の一つとして包装材の再利用を積極的に行っています。再利用ダンボールを使用させていただくケースとしては、入数が弊社規定外の注文商品、デモ機などの要返却品、商品のサンプルなどを発送する場合があります。緩衝剤も社内シュレッターなどでの細かくした紙類やスタッフたちが家庭などから持ち寄った本来廃棄予定の新聞紙・包装材などを再利用しています。備品購入の場合も発注担当者がリサイクル品、廃棄ゴミの削減を考えて商品選定をしています。