

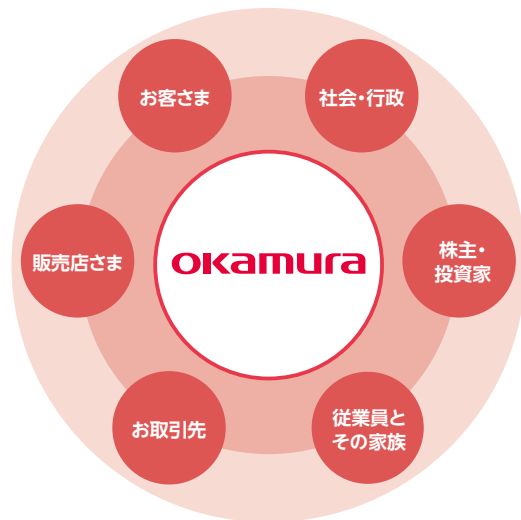
## ステークホルダーエンゲージメント

オカムラグループはステークホルダーの皆さまからのご意見やご要望を経営の充実や取り組みの改善につなげることで社会から信頼され愛される企業を目指します。

### オカムラグループの ステークホルダー

オカムラグループはさまざまな機会を通じて幅広いステークホルダーの皆さまとコミュニケーションを図り、ご意見やご要望を経営の充実や取り組みの改善につなげることで、社会から信頼され愛される企業を目指します。

「お客さま」「販売店さま」「お取引先」「株主・投資家」「従業員とその家族」「社会・行政」を特に重要なステークホルダーとして、基本姿勢に基づき、さまざまなコミュニケーションを図っています。



ステークホルダー	基本姿勢
お客さま	製品そのものの品質・機能が優れていることはもちろん、質の高いサービスがあって初めて、お客さまの満足度が高まります。オカムラグループは、「安全で高品質な製品・サービスの提供」を「行動規範」*に明記し、お客さまの満足度の向上につながる製品・サービスを提供することを目指します。 *「行動規範」：オカムラグループの「基本方針」に基づき、企業活動において求められる心構えや行動の姿勢をまとめたもの（関連 ▶ P.119）
販売店さま	オカムラグループは、お客さまの多様なニーズにきめ細かく対応するために、直接販売だけでなく、販売店さまを通じた製品販売も行っています。販売店さまは私たちのパートナーであり、オカムラにとってのお客さまでもあるという考えのもとに、顧客満足最大化という共通の目標に向けて、相互に企業価値を高めていきます。
お取引先	オカムラグループは、「購買の基本方針」の中で、「取引は自由競争を原則とし、取引先とは対等の立場で相互信頼に基づく共存共栄を図る」との考え方を明記し、「サステナブル調達ガイドライン」を定めています。こうした視点に立ち、お取引先との公正・公平な取引を前提に、相互の連携による事業面の改善活動やサステナビリティを重視した調達活動を推進します。
株主・投資家	事業の発展と企業価値の持続的な向上により株主価値の拡大に努めます。また、株主・投資家の皆さまからより高い信頼を得られるよう、適時・適切な情報開示を行うとともに、さまざまな機会を通じたコミュニケーションの充実により、株主・投資家の皆さまにとって有用と思われる情報を積極的に開示し、透明性の高い経営を目指します。
従業員とその家族	オカムラグループは、従業員を共に企業を発展させる協力者、チームの一員と位置づけ、従業員の相互協力を重視した事業活動を通じて、より大きな成果を生み出すことを目指します。また、公正な労使関係を基調に、一人ひとりの従業員が最大限に能力を発揮できる職場づくりを進め、企業の成長と従業員の生活向上に結びつけます。
社会・行政	事業を行う地域の住民の皆さま、行政機関、企業、さまざまな分野の団体、さらには次代を担う若い世代など、多くの方々と同様に積極的に対話・交流を行い、社会との共生を図ります。

### マルチステークホルダー方針の制定

オカムラは、持続的な企業価値の向上を実現させるため、事業を行う上での従業員や取引先等のさまざまなステークホルダーとの関係構築の方針として、「マルチステークホルダー方針」を策定しました。

マルチステークホルダー方針  
[https://www.okamura.co.jp/corporate/sustainability/policy/multi\\_stakeholder.pdf](https://www.okamura.co.jp/corporate/sustainability/policy/multi_stakeholder.pdf)

## ステークホルダーエンゲージメントの取り組み

ステークホルダー	主な活動・ コミュニケーションツール等	頻度・件数・回数	経営や製品・サービスへの反映
お客さま	お客様相談室	日常的（お問い合わせ件数 2022年度 21,500件）	●寄せられたご意見やご指摘に基づく製品・サービスの改善
	アフターメンテナンス（点検・修理）	日常的	
	製品情報の発信 納入事例集・情報誌の発行	日常的	
販売店さま	取扱製品別販売店会	日常的	●寄せられたご意見に基づく製品・サービスの改善 ●各種販売店さま向け施策の改善
	各種研修会	日常的	
	販売店さま向け情報サイト	日常的	
お取引先	情報交換会、技術交流会	日常的	●相互の連携による事業面の改善活動やサステナビリティを重視した調達活動の強化
	定期面談、訪問	日常的	
	電子ネットワークシステム	日常的	
株主・投資家	株主総会	年1回	●さまざまな機会を通じたコミュニケーションの充実による経営の透明性強化
	決算説明会	年2回	
	情報誌、ウェブサイト	随時	
	個別ミーティング	随時	
	施設見学会	年1回	
従業員とその家族	労使での話し合い	日常的	●従業員のエンゲージメント向上に向けた人財育成と働きがい改革の推進施策への展開
	従業員の「Work in Life(ワークインライフ)」 実現に向けた取り組み	日常的	
	ダイバーシティ& インクルージョンの推進活動	日常的	
社会・行政	行政機関との対話	随時	●地域・社会とのよりよい関係構築のための各種施策に反映
	生産事業所所在自治体との 各種コミュニケーション	日常的	
	地域社会貢献活動	随時	
	刊行物やウェブサイトでの情報発信	日常的	

## ステークホルダーエンゲージメントの事例

経済人コー円卓会議（CRT）日本委員会のステークホルダー・エンゲージメントプログラムに参加しています。プログラムではNPO/NGOや有識者からの問題提起を受け、業界別での重要な人権課題の特定作業を行っています。

（詳細 ▶ [P.124](#)）