

Social 社会



AOKIグループは「社会の公器」として、お客様をはじめ、株主・投資家の皆様、お取引先様、従業員など、すべてのステークホルダーの喜びを創造するために、信頼関係とパートナーシップの構築を通じて社会の発展に貢献します。

株主・投資家の皆様との対話

AOKIグループでは、株主・投資家の皆様に、経営方針や事業戦略、業績結果、財務に関する情報を迅速かつ確にお知らせするために、IRポリシーに基づいた活動に努めています。

2024年3月期は、機関投資家の皆様に対して年2回のオ

ンライン決算説明会を開催し、書き起こしや動画の配信を行いました。また、社長およびIRチームによる投資家の皆様との1on1ミーティングも随時行っています。今期以降も、年2回の決算説明会や投資家の皆様への説明会およびホームページでの情報発信を通じて、対話を深めていきます。

お客様のために

AOKIグループでは、お客様のご期待を超える商品・サービスの提供に向けて、店舗でのお客様のお声をはじめ、電話やメール、アプリなどでいただく貴重なご意見を活かした商品開発や店舗環境の改善に取り組み、お客様のさらなる喜びの創造を目指しています。

■ CS(お客様満足)の実現

ファッション事業では、お客様相談室を設置し、日々寄せられるお客様のお声を各部門で共有することで、高品質な商品づくりや店舗づくりに役立てています。

2022年5月には「コンタクトセンターサービス」を開発し、コールセンター業務を内製化しました。店舗経験が豊富なスタッフがコールセンターを運営することで、これまで以上にお客様満足度の高いサービスの提供を目指しています。

また、2021年より導入を開始した「チャットスタイリングサービス」では、スタイリングスキルを持ったスタッフが、お客様のネットショッピングの不安や悩みに対して、チャットで実店舗と同様のリアルタイムでの対応を行い、より快適なお買い物体験を提供しています。

エンターテインメント事業においても、インターネット上や店頭でアンケートを実施して、お客様のお声を起点としたサービス向上に取り組んでいます。

アニヴェルセル・ブライダル事業では、結婚式後に「新郎新婦アンケート」を実施し、スタッフの対応・サービスや商品・施設などに関するお客様のご意見を全施設で共有して、日々の改善活動に活かしています。

■ 確かな品質とサービス確保

品質については、ファッション事業において繊維製品品質管理士の資格取得の推進などの教育を強化するとともに、品質管理部と外部機関が継続的に品質の管理と向上を図っています。

サービスについては、ファッション事業において、従業員のサービススキルを競う接客ロールプレイング大会を実施。

アニヴェルセル・ブライダル事業では、一般社団法人日本ホテル・レストランサービス技能協会が主催する「HRSサービスコンクール」のヤングプロフェッショナル部門への積極的な参加を通じて、スタッフのおもてなしスキルの向上につなげています。そのほかにも、ホスピタリティスキルをはかるスキルズカップの開催や、料理・デザートをつくる技術力や表現力を競う調理コンクールを毎年開催し、サービス向上への寄与だけでなく、重要な教育機会として位置づけています。



従業員のために

AOKIグループでは、グループで働くすべての人々の喜びを創造することが、お客様のご満足につながると考えています。

一人ひとりが個性を発揮し、いきいきと活躍できるようにライフステージに合わせて働き方を変更できる制度を導入しています。また、ダイバーシティやワークライフバランスなどのテーマについて、コミュニケーションの促進をはじめとしたさまざまな取り組みを加速していきます。

■ ダイバーシティ&インクルージョンの推進

AOKIグループは、サステナビリティ推進室と人事部が連携して、ダイバーシティ&インクルージョンを推進しています。女性活躍については2030年度の女性管理職比率20%以上を目標として、管理職や従業員向けの学習会の開催や、男性従業員の育児休業取得推進などに力を入れています。また、女性社員同士の意見交換会や、社長との対話会による意見の収集など、具体的なアクションのきっかけとなる取り組みを継続しています。



ダイバーシティ&インクルージョン学習会の様子

■ 働きやすく、やりがいの持てる環境と制度の整備

従業員の働きやすさ向上のために、AOKIグループでは一部従業員にフレックス勤務制度を導入、制度対象の拡大も検討しています。さらに年間公休日数の増加や、エンターテインメント事業におけるリフレッシュ休暇取得の推進など、ワークライフバランスを重視した制度の導入・運用を実施しています。

また、2023年に新たなエンゲージメントサーベイを全社に導入し、分析結果を踏まえた課題の抽出と改善策の検討を実施しています。AOKIグループは、今後も従業員が心身の健康を良好に保ち、能力を十分に発揮できる環境と制度の整備に注力していきます。



■ 仕事のやりがい向上とキャリア形成支援

従業員の仕事のやりがいの向上や、自律的なキャリア形成を支援するために、さまざまな制度を導入しています。たとえば、役職に合わせて挑戦できる社内ライセンス制度や、グループ会社間での異動も含めた公募制度など、AOKIグループらしい意欲ある従業員の挑戦を支援する制度を整備しています。

また、教育研修制度としても、職種や階層別教育の実施はもちろん、マネージャー向けマネジメント学習会などを通じて、従業員のキャリアアップを支援。グループ従業員一人ひとりがやりがいを持って働けるよう、制度の整備と見直しを続けていきます。

■ キャリア実現のための自律的学習機会の提供

AOKIグループでは、一人当たり教育訓練費の増加をサステナビリティ活動の指標の一つとして設定し、正社員の自律的学習機会の増加に取り組んでいます。2023年はグループ全体のeラーニングシステムを刷新し、オンデマンド形式で業務やビジネスに関する知識などを学ぶことができる環境を構築しました。また、外部セミナーへの積極的な派遣や公的資格取得支援補助制度も一部導入しています。今後も従業員のキャリア実現に向けた支援を強化し、自律的な学習の機会を提供していきます。

お取引先様とともに

AOKIグループはお客様にとって価値ある商品とサービスを提供するためには、お取引先様との協力関係を構築することが重要だと考えています。そのため、ファッション事業ではお客様のお声を共有するために、サプライヤーの皆様と品質改善のための会議を開催するとともに、商品開発にも携わっていただいています。また、定期的にサプライヤー様を訪問するなど、現場での関係構築に努めています。

■ 人権方針の策定

AOKIグループの事業コンセプトである「人々の喜びを創造する」の「人々」にはお客様をはじめ、お取引先様、従業員など、すべてのステークホルダーの皆様を含んでいます。バリューチェーン上すべての人々の人権が尊重されるように「AOKIグループ人権方針」を策定し、取締役会の監督のもと、人権尊重の取り組みを今後も進めていきます。

地域社会とともに

「公共性の追求」を経営理念の一つに掲げているAOKIグループでは、ビジネス以外でも社会に貢献することが重要であると考えており、地域社会における文化活動の推進やスポーツ支援、次世代育成のための活動に取り組んでいます。

■ スポーツ支援

AOKIグループの創業地である長野県で、1998年に開催された長野冬季オリンピックの理念を継承し、翌年の1999年からスタートした長野マラソンに第1回大会から協賛しています。また、ユニフォームのスポンサーを通じた学生スポーツの支援や、J1リーグ「川崎フロンターレ」およびB1リーグ「横浜ビー・コルセアーズ」へのオフィシャルスーツの提供などによって、スポーツ振興に貢献しています。

■ 事業活動を通じた社会貢献活動

AOKIグループでは、さまざまな社会貢献活動を推進しています。

例えば、AOKIでは児童養護施設へのスーツの無償提供や寄付付き商品の販売、スーツの着こなし講座の開催などを行っています。

また、アニヴェルセルでは、定期的な農作業サポートを行うことで地域活性およびスタッフの食育にもつなげています。

さらにAOKIホールディングスでは、2023年度にフードバンク団体へ防災備蓄品約760食分を寄贈しました。



■ CSR基準書の締結に向けて

サプライチェーン全体の管理のために、ファッション事業では、CSR(Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任)に関するアンケート調査による監査を実施しています。これに先立ち、人権や労働慣行、環境などについて定めた「サプライヤー行動指針」を策定、お取引先様に送付をしたうえで、順次CSR基準書を締結しています。



第26回長野マラソン(©信濃毎日新聞社)



寄贈した防災備蓄品の一部