

消費者志向経営の取組に関するチェックシート（高度化編）

0 / 5

No.	質問		
1. 理念/推進体制の構築（＊特に推奨）			
(1)理念		はい	いいえ
①	なぜ消費者志向経営を行うのか、自社ならではの志(パーパス)を示していますか。	☐	☐
②	自社ならではの志(パーパス)は具体的にどのように示されていますか。 【自由記述】		
(2)社内外への発信		はい	いいえ
①	経営者が消費者志向経営の志を意識した事業活動を行う旨、又はそれに類する内容を社内(従業員)及び社外に向けて発信していますか。	☐	☐
(3)社員への浸透		はい	いいえ
①	消費者志向経営の志が社員に浸透しているか把握していますか。	☐	☐
②	消費者志向経営の志の社員への浸透はどのように把握していますか。 【自由記述】		
③	消費者志向経営の志を社員に浸透させる取組は行っていますか。	☐	☐
④	消費者志向経営の志を社員に浸透させる具体的な取組をお答えください。 【自由記述】		
(4)推進体制		はい	いいえ
①	消費者志向経営についての具体的な議論を取締役会や役員会で議論し、取組に反映させていますか。	☐	☐

消費者志向経営の取組に関するチェックシート（高度化編）

0

8

No.	質問		
2. 消費者志向経営戦略の策定（＊特に推奨）			
(1)重要なステークホルダーの特定		はい	いいえ
①	事業に関わる重要なステークホルダー(株主・投資家、取引先、顧客・生活者、地域社会、NPO・NGO・業界団体、将来世代等)を特定できていますか。	☐	☐
(2)あるべき姿の明確化		はい	いいえ
①	社会価値向上の目標達成に当たり、長期的なあるべき姿は明確になっていますか。	☐	☐
②	あるべき姿の達成に向けた中間指標は定められていますか。	☐	☐
③	長期的なあるべき姿を具体的にお答えください。 【自由記述】		
(3)社会課題の明確化			
①	取り組むべき社会課題を具体的にお答えください。 【自由記述】		
(4)社会価値の定量的な目標設定		はい	いいえ
①	社会課題を解決し、社会を良くしていく取組について、貴社の事業方針や事業計画などに含まれていますか。	☐	☐
②	社会価値向上のための目標はどのような目標でしょうか。具体的にお答えください。 【自由記述】		
(5)経済価値の定量的な目標設定		はい	いいえ
①	社会価値向上と経済価値向上は一連のストーリーとして明確に示されていますか。	☐	☐
②	社会価値向上から経済価値向上までのストーリーを具体的にお答えください。 【自由記述】		
③	自社の取り組むべき社会課題解決が経済価値向上にどの程度寄与するか、経済価値の定量的な目標は設定していますか。	☐	☐

④	経済価値の定量的な目標を具体的にお答えください。		
	【自由記述】		
(6)目標と事業活動の関連		はい	いいえ
①	設定した目標と自社の事業活動は明確に関連付けられていますか。	☐	☐
(7)目標達成に向けた道筋		はい	いいえ
①	社会価値向上の目標達成に当たり、自社の強みや無形資産(人材、DX、R&D等)を活かした道筋は示されていますか。	☐	☐
②	目標達成の道筋を具体的にお答えください。		
	【自由記述】		

消費者志向経営の取組に関するチェックシート（高度化編）

No.	質問		
3-1 戦略の実行(消費者・取引先との取組)			
(1)一般消費者/要配慮者(子供、高齢者、外国人等)の安全安心に配慮した取組		はい	いいえ
①	商品・サービスの品質を担保するための仕組みやルール等を具体的にお答えください。 【自由記述】		
②	商品・サービスについて、消費者へ情報を開示するに当たっての社内の規定等がありますか。	☐	☐
③	商品・サービスの購入時、消費者が適切に選択できるように、表示や契約書等を通じて正しい情報を発信することに取り組んでいますか。	☐	☐
④	契約不履行や身体被害等といった消費者に被害が生じた際に、それを補償するための社内の規定や対応方針等がありますか。	☐	☐
⑤	商品・サービスの提供において、配慮が必要な顧客を意識していますか。	☐	☐
⑥	配慮すべき顧客の声を基に取組を行ったり、製品・サービスへ反映させたりする仕組みやルール、活動等がありますか。	☐	☐
⑦	配慮すべき顧客の声を基に取組を行ったり、製品・サービスへ反映させたりする仕組みやルール、活動等を具体的にお答えください。 【自由記述】		
(2)消費者との共創・協働の取組		はい	いいえ
①	顧客満足度向上のために顧客から直接、考えやニーズをどのように把握していますか。具体的にお答えください。 【自由記述】		
②	顧客の考えやニーズを把握するに当たり、顧客以外の関係者(従業員や有識者等)から意見をもらうような仕組みやルール、活動等がありますか。	☐	☐
③	顧客の考えやニーズを把握するに当たり、顧客以外の関係者(従業員や有識者等)から意見をもらうような仕組みやルール、活動等を具体的にお答えください。 【自由記述】		
④	把握した顧客の声やニーズを基に取組を行ったり、製品・サービスへ反映させたりする仕組みやルール、活動等がありますか。	☐	☐

⑤	把握した顧客の声やニーズを基に取組を行ったり、製品・サービスへ反映させたりする仕組みやルール、活動等を具体的にお答えください。 【自由記述】		
⑥	顧客とのコミュニケーションを通じて、商品・サービスに新たな発想や技術が取り入れられた事例はありますか。	☐	☐
⑦	顧客とのコミュニケーションを通じて、商品・サービスに新たな発想や技術が取り入れられた事例を具体的にお答えください。 【自由記述】		
(3)持続可能な消費に向けた商品サービスの提供		はい	いいえ
①	貴社の商品・サービスは消費者や社会により影響を与えるという価値の実現によって、他社の製品・サービスとの差別化ができていますか。	☐	☐
②	貴社の商品・サービスは消費者や社会により影響を与えるという価値の実現によって、他社の製品・サービスと具体的にどのように差別化していますか。 【自由記述】		
(4)持続可能な消費に向けた顧客とのコミュニケーション		はい	いいえ
①	顧客に対して積極的に自社の商品・サービスを通じて目指す社会についての情報発信を行っていますか。	☐	☐
②	一方的な情報発信にとどまらず、発信した情報に対する顧客の反応、顧客からの共感・協働は把握していますか。	☐	☐
③	顧客からの共感・協働は具体的にどのように把握していますか。 【自由記述】		
④	消費者・顧客が目指す社会に共感して当該商品・サービスを選択できるように表示や広告等について工夫を行っていますか。	☐	☐
⑤	具体的にどのような取組によって消費者が目指す社会に共感するよう促しているのかを記載ください。 【自由記述】		

消費者志向経営の取組に関するチェックシート（高度化編）

0 / 3

No.	質問		
3-2 戦略の実行(他のステークホルダーとの取組)			
(1)社外関係者との共創・協働の取組		はい	いいえ
①	商品・サービスの提供、及び社会課題の解決に向けて、顧客・従業員以外の社外の関係者とのコミュニケーションや連携を行っていますか。	☐	☐
②	商品・サービスの提供、及び社会課題の解決に向けて、顧客・従業員以外の社外の関係者とのコミュニケーションや連携事例を具体的にお答えください。 【自由記述】		
(2)投資家・株主とのコミュニケーション		はい	いいえ
①	定期的に投資家との対話の機会は設けていますか。	☐	☐
(3)従業員とのコミュニケーション		はい	いいえ
①	商品・サービスの提供、及び社会課題の解決に向けて、従業員とのコミュニケーションを行う仕組みはありますか。	☐	☐
②	商品・サービスの提供、及び社会課題の解決に向けて、従業員とのコミュニケーションを行う仕組みを具体的にお答えください。 【自由記述】		

No.	質問			
4. 評価・改善				
(1)社会価値の実績の把握				
①	自社の取り組むべき社会課題についての取組の定量的な実績をお答えください。 【自由記述】			
(2)経済価値の実績の把握			はい	いいえ
①	社会問題解決に当たっての取組が既存製品・サービスの改良や新製品・サービスの開発につながりましたか。		☐	☐
②	既存製品・サービスの改良や新製品・サービスの開発を具体的にお答えください。 【自由記述】			
③	既存製品・サービスの改良や新製品・サービスの開発が貴社の財務業績に与えた影響を定量的に把握していますか。		☐	☐
④	既存製品・サービスの改良や新製品・サービスの開発が貴社の財務業績に与えた影響を具体的にお答えください。 【自由記述】			
(3)改善の仕組みの構築			はい	いいえ
①	社会価値/経済価値向上の取組の結果を受けて、戦略や新しい取組にいかす仕組みは構築されていますか。		☐	☐
②	社会価値/経済価値向上の取組の結果を受けて、戦略や新しい取組にいかす仕組みを具体的にお答えください。 【自由記述】			
5. ストーリーの独自性				
ストーリーの独自性は1～4の各設問の中の自由記述で独自性を問う				

消費者志向経営の取組に関するチェックシート（高度化編）

0

/1

No.	質問		
6. 法令遵守/コーポレートガバナンス			
(1)法令の遵守/体制の整備		はい	いいえ
①	過去 1 年間に、刑事告発を受けた事件・事故はありましたか。	☐	☐
②	過去 1 年間に、不祥事等による操業・営業停止やリコールはありましたか。	☐	☐
③	過去 1 年間に、行政機関からの不利益処分等を受けましたか。	☐	☐
④	上記①②③があった場合、消費者等関係者（ステークホルダー）への対応や再発防止策などをお答えください。 【自由記述】		
⑤	法令等遵守に関する担当役員・組織・各種委員会等は明確にされていますか。	☐	☐
⑥	取締役会等、法令遵守や重要なリスクに係わる事項が社内で審議され、相互に監督する仕組みが構築されていますか。	☐	☐
⑦	法令等遵守に関する重要案件について、外部の第三者(弁護士や商工会等)に相談する体制が確保されていますか。	☐	☐
⑧	社内外の相談・通報窓口等、内部通報の仕組みが整備され、有効に機能していますか。	☐	☐
(2)コーポレートガバナンス強化の取組		はい	いいえ
①	遵守すべき法令等(消費者関連法を含む)の内容が規程類に組み込まれ、社内に周知・徹底されていますか。	☐	☐
②	経営者自身が法令等遵守の徹底に取り組み、極度の権限集中や治外法権的な特権が生じているようなことはありませんか。	☐	☐
③	個々の従業員を尊重し、お互いに信頼し合うことで適切な情報共有が行われるような風通しの良い組織風土作りを行っていますか。	☐	☐