

CSR自己評価指標 2016年度実績

大和ハウスグループでは、CSR活動の成果を測定し、「見える化」を図るため、2006年度より「CSR自己評価指標」を導入し、CSR活動の改善につなげています。

第5次中期経営計画のスタートに伴い、経営基盤の強化を目的とした中期CSR計画を策定し、その実績については計画にあわせて改訂した評価指標を用いて、年度毎に各該当部門が進捗を管理(運用期間:2016年度~2018年度)することで、業績目標の達成及び経営基盤の強化を目指しています。

2016年度の自己評価指標の実績については、26重要課題・49指標において、2018年度目標1147点に対し、703点となり、進捗率は61.3%という結果になりました。

Social

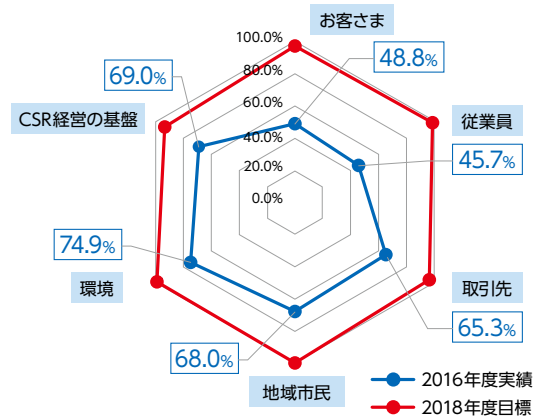
■ お客さま(満点:175点)

重要課題	指標	個別指標	配点	2018年度		2016年度			
				目標	点数	実績	点数		
高品質な商品の提供	引渡し後1年以内無償アフター金額	長期優良住宅の割合(住宅事業推進部)	25点	90%以上	24点	22点	83.5%	21点	20点
		引渡し後1年以内無償アフター金額(集合住宅事業推進部)		10P未滿		25点	1.051P		25点
		引渡し後1年以内無償アフター金額(建築事業推進部)		10P未滿		25点	13P		20点
		引渡し後1年以内無償アフター金額(流通店舗事業推進部)		10P未滿		25点	15.7P		20点
	製品の性能・仕様に関する特別点検の実施率	製品の性能・仕様に関する特別点検の実施率(住宅事業推進部)	25点	100%	25点	25点	92.9%	10点	15点
		製品の性能・仕様に関する特別点検の実施率(集合住宅事業推進部)		100%		25点	83.3%		5点
お客さまとの適切なコミュニケーション	お客さまとのコミュニケーション向上に向けたスキルアップ	新入社員研修の参加率(住宅事業推進部)	25点	100%	25点	25点	100%	13点	25点
		新入社員研修の参加率(集合住宅事業推進部)		100%		25点	98.2%		20点
		階層別研修及び地区セミナーへの社員参加率(建築事業推進部)		95%		25点	79.7%		0点
		初級社員(新人~3年目)の研修及び全社員対象の税務研修への参加率(流通店舗事業推進部)		100%		25点	94.2%		10点
		入社2年以内営業社員のロープレ大会参加率(マンション事業推進部)		100%		25点	93.0%		10点
	本社宛苦情案件数	1ヵ月アンケートでの施工中、契約後対応における満足度(住宅事業推進部)	25点	80%以上	25点	25点	68.2%	3点	15点
		本社宛直接苦情案件数(集合住宅事業推進部)		0件		25点	193件		0点
		本社宛直接苦情案件数(建築事業推進部)		0件		25点	14件		0点
		本社宛直接苦情案件数(流通店舗事業推進部)		0件		25点	54件		0点
		本社宛直接苦情案件数(マンション事業推進部)		0件		25点	26件		0点
長期にわたる信頼獲得に向けた取り組み★	お客さま(オーナーさま)の満足度	1ヵ月アンケートでの満足度(住宅事業推進部)	25点	80%以上	23点	25点	68.3%	13点	15点
		入居者アンケートおよびオーナーアンケートにおける推薦意向(集合住宅事業推進部)		80%以上		25点	28.2%		0点
		お客さまによる引き渡しアンケートにおける満足度(建築事業推進部)		80%以上		25点	95.1%		25点
		既オーナー様とのリレーションDMにおける満足度(流通店舗事業推進部)		80%以上		25点	69.2%		15点
		入居前から3ヵ月までの満足度(マンション事業推進部)		1.25P		15点	1.18P		14点

■ ステークホルダー別 得点・得点率

対象 ステークホルダー	重要課題 (うち最重要 課題)	指標	満点	2018年度 目標	2016年度 実績	進捗率
お客さま	3 (1)	7	175	170	83	48.8%
従業員	4 (2)	10	250	247	113	45.7%
取引先	3 (2)	8	200	193	126	65.3%
地域市民	2 (1)	5	125	125	85	68.0%
環境	6 (-)	11	225	223	167	74.9%
CSR経営の基盤	8 (-)	8	200	187	129	69.0%
合計	26	49	1,175	1,147	703	61.3%

■ ステークホルダー別 進捗率のグラフ
(2018年度目標に対する2016年度実績)



※ 点数化の際には、小数点以下を切り捨て
 ※ 重要課題は2指標、うち最重要課題(★)については3指標を設定し、傾斜配点を行う。
 ※ 評価方法の下線は2016年度の点数

評価方法

長期優良住宅の認定率。この比率を25点満点に換算

60PT以上:0点、40~60PT未滿:5点、30~40PT未滿:10点、20~30PT未滿:15点、10~20PT未滿:20点、**10P未滿:25点**

60PT以上:0点、40~60PT未滿:5点、30~40PT未滿:10点、20~30PT未滿:15点、**10~20PT未滿:20点**、10P未滿:25点

60PT以上:0点、40~60PT未滿:5点、30~40PT未滿:10点、20~30PT未滿:15点、**10~20PT未滿:20点**、10P未滿:25点

80%未滿:0点、80~85%未滿:5点、85~90%未滿:10点、**90~95%未滿:15点**、95~100%未滿:20点、100%:25点

80%未滿:0点、**80~85%未滿:5点**、85~90%未滿:10点、90~95%未滿:15点、95~100%未滿:20点、100%:25点

80%未滿:0点、80~90%未滿:5点、90~95%未滿:10点、95~98%未滿:15点、98~100%未滿:20点、**100%:25点**

80%未滿:0点、80~90%未滿:5点、90~95%未滿:10点、95~98%未滿:15点、**98~100%未滿:20点**、100%:25点

80%未滿:0点、80~85%未滿:5点、85~90%未滿:10点、90~92%未滿:15点、92~95%未滿:20点、95%以上:25点

80%未滿:0点、80~90%未滿:5点、**90~95%未滿:10点**、95~98%未滿:15点、98~100%未滿:20点、100%:25点

80%未滿:0点、80~90%未滿:5点、**90~95%未滿:10点**、95~98%未滿:15点、98~100%未滿:20点、100%:25点

CS1ヶ月アンケート(請負)の営業の契約後対応、工事による施工中の報告連絡が最高「大変良かった」の評価が全体に占める比率。

30%未滿:0点、30~50%未滿:5点、50~60%未滿:10点、**60~70%未滿:15点**、70~80%未滿:20点、80%以上:25点

5件以上:0点、4件:5点、3件:10点、2件:15点、1件:20点、0件:25点 ※ 代表者宛書簡・本社受付への電話・メール・来訪

5件以上:0点、4件:5点、3件:10点、2件:15点、1件:20点、0件:25点 ※ 代表者宛書簡・本社受付への電話・メール・来訪

5件以上:0点、4件:5点、3件:10点、2件:15点、1件:20点、0件:25点 ※ 代表者宛書簡・本社受付への電話・メール・来訪

5件以上:0点、4件:5点、3件:10点、2件:15点、1件:20点、0件:25点 ※ 代表者宛書簡・本社受付への電話・メール・来訪

CS1ヶ月アンケートの「当社にしてよかった」「総合対応」の最高評価「大変良かった」が全体に占める比率

30%未滿:0点、30~50%未滿:5点、50~60%未滿:10点、**60~70%未滿:15点**、70~80%未滿:20点、80%以上:25点
上記の平均を算出

30%未滿:0点、30~50%未滿:5点、50~60%未滿:10点、60~70%未滿:15点、70~80%未滿:20点、80%以上:25点

お客さまによる引き渡しアンケート「総合評価」の「大変満足」「満足」が全体に占める比率

30%未滿:0点、30~50%未滿:5点、50~60%未滿:10点、60~70%未滿:15点、70~80%未滿:20点、**80%以上:25点**

30%未滿:0点、30~50%未滿:5点、50~60%未滿:10点、**60~70%未滿:15点**、70~80%未滿:20点、80%以上:25点

総合評価点は、「大変満足」=2、「満足」=1、「不満足」=-1、「大変不満足」=-2として、7項目(「来場から契約までの対応」「入居説明会の対応」「内覧会の対応」「契約以後の対応」「臨時アフターへの対応」「3ヵ月点検時の対応」「購入満足度」)の平均値を算出。この比率を25点満点に換算。

※実績がマイナスの場合は0点とする。

CSR自己評価指標(CSRインディケーター)

重要課題	指標	個別指標	配点	2018年度		2016年度			
				目標	点数	実績	点数		
長期にわたる信頼獲得に向けた取り組み★	長期的視点での評価	10年点検アンケートの満足度(住宅事業推進部)	25点	100%	24点	25点	13点	20点	
		再受注率の増減(集合住宅事業推進部)		20%以上		25点		39.1%	25点
		受注総額に対する再受注率の増減(建築事業推進部)		20%以上		25点		▲4.4%	0点
		既オーナーさまからの再受注率(流通店舗事業推進部)		30%以上		25点		26.5%	10点
		10年後マンションの管理組合理事アンケートにおける総合満足度(マンション事業推進部)		80%以上		20点		58.2%	14点
	入居後アンケート評価	1ヵ月アンケートでの紹介意向の最高評価の割合(住宅事業推進部)	25点	70%以上	24点	25点	10点	20点	
		入居後アンケート評価の紹介意向(集合住宅事業推進部)		65%以上		25点		27.7%	0点
		オーナー会員からの紹介受注率(流通店舗事業推進部)		5%以上		25点		0.6%	0点
		友人、知人へのお勧め度合い(マンション事業推進部)		95%以上		23点		91.4%	22点

■ 従業員(満点:250点)

重要課題	指標	配点	2018年度		2016年度	
			目標	点数	実績	点数
安全かつ健康的に働くことのできる職場	有給休暇取得率	25点	70%	25点	53.5%	15点
	健康分析スコアの「問診(生活習慣)スコア」	25点	70点	25点	53.8点	5点
人財の育成★	人財育成全般に対する従業員の満足	25点	85点	22点	67点	10点
	〇JTに関する評価	25点	①80% ②80%	25点	①85.9% ②73.5%	23点
	若年層の資格取得率	25点	①20% ②25%	25点	①14.8% ②40.5%	15点
多様な従業員が柔軟に働ける職場づくり★	男性育児休業の取得率	25点	50%	25点	32.9%	5点
	女性管理職登用数	25点	160名	25点	108名	0点
	障がい者雇用率	25点	2.30%	25点	2.19%	10点
優秀な人財に対する雇用機会の提供	新卒採用(総合職)における女性比率	25点	30%	25点	23.2%	5点
	技術系有資格者採用数	25点	150名	25点	151名	25点

■ 取引先(満点:200点)

重要課題	指標	個別指標	配点	2018年度		2016年度		
				目標	点数	実績	点数	
公正な競争	取引先からの下請法に関する通報に対して1ヵ月以内の解決率	当社社員の行動に関する取引先アンケート調査	25点	100%	18点	25点	17点	21点
				①70% ②75%		17点		①68.4% ②72.0%
				80%以上		20点		73.0%
CSRの取り組みにおける取引先への働きかけ★	社内従業員向け教育	購買担当者の階層別研修の参加率	25点	95%	25点	25点	21点	25点
		施工管理担当者の研修の参加率		100%		25点		91.0%
	取引先、および購買業務の自社基準に基づく取引先評価	25点	4.5点以上	25点	4.2点	20点		
	取引先行動規範に基づくセルフチェックの回答率	25点	70%	25点	15.2%	0点		
施工会社における労働条件の改善と人財の確保★	現場職人育成人数	25点	①500人 ②330人	25点	①214人 ②267人	3点		
	労災件数	25点	△20% (前年比)	25点	▲20.6%	25点		
	協会の会員数	25点	4,800社	25点	4,658件	19点		

評価方法	
CS10年アンケートの総合満足度の「大変良かった」「良い」で80%未満:0点、80~85%未満:5点、85~90%未満:10点、90~95%未満:15点、 95~100%未満:20点 、100%:25点	
0%未満:0点、0~5%未満:5点、5~10%未満:10点、10~15%未満:15点、15~20%未満:20点、 20%以上:25点	
0%未満:0点 、0~5%未満:5点、5~10%未満:10点、10~15%未満:15点、15~20%未満:20点、20%以上:25点 ※実績がマイナスの場合は0点とする。	
25%未満:0点、25~26%未満:5点、 26~27%未満:10点 、27~28%未満:15点、28~29%未満:15点、29~30%未満:20点、30%以上:25点	
グループ管理会社の大和ライフネクストによるアンケートにて、総合満足度7段階のうち、「大変満足」あるいは「満足」を選んだ割合。 この比率を25点満点に換算。	
20%未満:0点、20~40%未満:5点、40~50%未満:10点、50~60%未満:15点、 60~70%未満:20点 、70%以上:25点	
30%未満:0点 、30~35%未満:5点、35~45%未満:10点、45~55%未満:15点、55~65%未満:20点、65%以上:25点	
1%未満:0点 、1~2%未満:5点、2~3%未満:10点、3~4%未満:15点、4~5%未満:20点、5%以上:25点	
入居後アンケート(3ヶ月次、1年次、2年次)における「友人、知人へのお勧め度合い」にて、「積極的に勧めたい」あるいは「勧めても良い」を選んだ割合の3回分の平均値。 この比率を25点満点に換算。	

評価方法	
30%未満:0点、30~40%未満:5点、40~50%未満:10点、 50~60%未満:15点 、60~70%未満:20点、70%以上:25点	
50点未満:0点、 50~55点未満:5点 、55~60点未満:10点、60~65点未満:15点、65~70点未満:20点、70点以上:25点	
人財育成全般の状況への満足度を全社員を対象に測定 50点未満:0点、50~59点:5点、 60~69点:10点 、70~79点:15点、80~89点:20点、90点以上:25点	
①OJTに関する新入社員の満足度 60%未満:0点、60~69%:5点、70~79%:10点、 80%以上:15点 ②エルダー社員の自己評価の比率 60%未満 0点、60~69%:4点、 70~79%:8点 、80%以上:10点 ①②の合計	
①宅地建物取引士の合格率 10%未満:0点、 10~15%未満:5点 、15~20%未満:10点、20%以上:15点 ②二級建築士の合格率 15%未満:0点、15~20%未満:4点、20~25%未満:8点、 25%以上:10点 ①②の合計	
30%未満:0点、 30~35%未満:5点 、35~40%未満:10点、40~45%未満:15点、45~50%未満:20点、50%以上:25点	
120名未満:0点 、120名以上 5点、130名以上 10点、140名以上 15点、150名以上 20点、160名以上 25点	
2.10%未満:0点、2.10~2.15%未満:5点、 2.15~2.20%未満:10点 、2.20~2.25%未満:15点、2.25~2.30%未満:20点、2.30%以上:25点	
22%未満:0点、 22~24%未満:5点 、24~26%未満:10点、26~28%未満:15点、28~30%未満:20点、30%以上:25点	
1級建築士、2級建築士、1級施工管理技士、1級電気工事施工管理技士、1級管工事施工管理技士、1級土木工事施工管理技士の採用数 110名未満:0点、110~120名未満:5点、120~130名未満:10点、130~140名未満:15点、140~150名未満:20点、 150名以上:25点	

評価方法	
通報から1ヵ月以内の解決率。この比率を25点満点に換算	
①回答率 ②弊社従業員の行動に対して「問題ない」の回答が全体を占める比率 ①、②をそれぞれ25点満点に換算し、平均を算出	
全国事業所の購買課に対して購買業務監査を実施(自社基準) 定量評価項目のうち「可」の評価を得た割合。この比率を25点満点に換算	
75%未満:0点、75~80%未満:5点、80~85%未満:10点、85~90%未満:15点、90~95%未満:20点、 95%以上:25点	
評価点=(参加率-86%)x12/14+13 ※2015年度までの3年間の工事担当者研修における参加率の平均=86%	
全国事業所の購買課に対して購買業務監査を実施(自社基準) 定量評価項目(設問2)の全国平均点について 2.5点未満:0点、2.5~3点未満:5点、3~3.5点未満:10点、3.5~4点未満:15点、 4~4.5点未満:20点 、4.5点以上:25点	
50%未満:0点 、50~54%未満:5点、55~60%未満:10点、60~65%未満:15点、65~70%未満:20点、70%以上:25点	
①住宅系:施工店育成助成人数 評価点=((助成人数-400)x12/100)+13 ※2015年度までの3年間の育成助成人数の平均値=400人 ②建築系:優秀技能者認定人数 評価点=((認定人数-250)x12/80)+13 ※2015年度末の認定人数=250人 ①、②の平均を算出し、25点満点に換算	
労災件数(施工現場)の前年増減率 0%未満の減少率:0点、0~△5%未満:5点、△5~△10%未満:10点、△10~△15%未満:15点、△15~△20%未満:20点、 △20%以上の減少率:25点 ※2015年度 355件	
評価点=((会員数-4500)x12/300)+13 ※2015年度までの5年間の会員数の平均値=4500社	

CSR自己評価指標(CSRインディケーター)

■ 地域市民(満点:125点)

重要課題	指標	配点	2018年度		2016年度	
			目標	点数	実績	点数
地元地域発展のための積極的な関わりや連携★	NPO・NGO協働機会	25点	50%	25点	42.6%	15点
	エンドレス募金加入率	25点	25%	25点	36.9%	25点
	事業所による地域共生活動の金額換算	25点	300,000千円	25点	148,334千円	5点
事業で蓄えたノウハウの社会への貢献	出張授業実施件数(D'sスクール:減災、住環境)	25点	20件	25点	10件	15点
	教育支援実施件数(その他:キャリア教育、社会人講師、職場体験など)	25点	70件	25点	245件	25点

Environment

■ 環境(満点:225点)

重要課題	指標	配点	2018年度		2016年度		
			目標	点数	実績	点数	
地球温暖化防止	自社活動	売上高あたりCO ₂ 排出量の2005年度比削減率	25点	55%削減	25点	53.7%削減	19点
	商品・サービス	CO ₂ 削減貢献量	25点	470万t-CO ₂	25点	496万t-CO ₂	25点
自然環境との調和(生物多様性保全)	調達	Cランク木材比率	25点	0%	25点	2.5%	12点
	商品・サービス	緑被面積	25点	910千㎡	25点	871千㎡	20点
資源保護	自社活動	建設廃棄物排出量の2012年度比削減率【生産・新築】	25点	生産4.0%削減 新築27.0%削減	25点	生産:0.5%削減 ^{※1} 新築:20.9%削減	3点
		リサイクル率【生産・新築・土木・解体・改修】	25点	生産・新築・土木・解体 95%以上 改修85%以上	25点	生産:98.6% 新築:97.7% 土木:99.8% 解体:96.0% 改修:80.0%	12点
	商品・サービス	長期優良住宅の割合	25点	90%	22点	83.5%	18点
		システム建築重点用途採用率 ^{※2}	25点	32%	25点	30.4% ^{※3}	17点
水資源保護	自社活動	売上高あたり水使用量の2012年度比削減率	25点	24%削減	25点	21.7%削減	11点
化学物質による汚染の防止	自社活動	PRTR対象物質排出・移動量の2012年度比削減率	25点	40%削減	25点	40.6%	25点
土壌汚染防止	調達	土地購入時における土壌汚染重大リスク	25点	0件	25点	0件	25点

※1 2017年度より、リース物件除却に伴う廃棄物排出量を対象外とするため目標を修正しており、新基準での実績を記載しています。

※2 重点用途: コンビニエンスストア、ドラッグストア、介護施設

※3 2017年度より、システム建築採用率を棟数ベースから床面積ベースに変更して集計するため目標を修正しており、新基準での実績を記載しています。

Governance

■ CSR経営の基盤(満点:200点)

重要課題	指標	配点	2018年度		2016年度	
			目標	点数	実績	点数
透明性	ESG情報開示に対する外部評価	25点	①4.0 ②80%	25点	①3.2 ②75.5%	21点
倫理的行動	社内CSR意識調査	25点	80点	25点	76.1点	20点
ステークホルダー・エンゲージメント	ステークホルダーミーティング参加者満足度	25点	100%	25点	①68% ②92%	20点
CSRマインドの醸成	CSR研修訪問事業所数	25点	83件	25点	37件	25点
リスクマネジメント	優先して取り組むべきと特定したリスクの改善比率	25点	50%削減	12点	0.3%削減	0点
安全	安全運転管理	25点	20%以上削減	25点	10%	15点
人権啓発	人権啓発活動	25点	①200% ②100%	25点	①183.8% ②122.3%	23点
人権問題への対応	企業倫理・人権ヘルプラインへの相談対応(解決率)	25点	100%	25点	84.66%	5点

評価方法	
2016年度 本社・事業所の協働活動回数 2292回。うち、NPO・NGOとの協働機会 977回。 30%未満:0点、30~35%未満:5点、35~40%未満:10点、 40~45%未満:15点 、45~50%未満:20点、50%以上:25点	
20%未満:0点、20~22%未満:5点、22~23%未満:10点、23~24%未満:15点、24~25%未満:20点、 25%以上:25点	
100,000千円未満:0点、 100,000千円~150,000千円未満:5点 、150,000千円~200,000千円未満:10点、 200,000千円~250,000千円未満:15点、250,000千円~300,000千円未満:20点、300,000千円以上:25点	
5件未満:0点、5~10件未満:10点、 10~15件未満:15点 、15~20件未満:20点、20件以上:25点	
10件未満:0点、10~30件:5点、30~50件:10点、50~60件:15点、60~70件:20点、 70件以上:25点	

評価方法	
[50%](2015年度実績)をベンチマークとして、2018年度目標[55%]に対する進捗度を25点満点に換算	
[438万t-CO ₂](2015年度実績)をベンチマークとして、2018年度目標[470万t-CO ₂]に対する進捗度を25点満点に換算	
[4.7%](2015年度実績)をベンチマークとして、2018年度目標[0%]に対する進捗度を25点満点に換算	
[724千㎡](2015年度実績)をベンチマークとして、2018年度目標[910千㎡]に対する進捗度を25点満点に換算	
【生産】[0%]をベンチマークとして、2018年度目標[4.0%]に対する進捗度を25点満点に換算 【新築】[19%](2015年度実績)をベンチマークとして、2018年度目標[27%]に対する進捗度を25点満点に換算	
【生産・新築・土木・解体】[90%]をベンチマークとして、2018年度目標[95%]に対する進捗度を25点満点に換算 【改修】[78.7%]をベンチマークとして、2018年度目標[85%]に対する進捗度を25点満点に換算	
長期優良住宅の認定率。この比率を25点満点に換算	
[27%](2015年度実績)をベンチマークとして、2018年度目標[32%]に対する進捗度を25点満点に換算	
[20%](2015年度実績)をベンチマークとして、2018年度目標[24%]に対する進捗度を25点満点に換算	
[35%]をベンチマークとして、2018年度目標[40%]に対する進捗度を25点満点に換算	
[0件]:25点 、[1件以上]:0点	

評価方法	
①FTSE4Goodレーティングの2015年度[2.0]をベンチマークとして、[4.0]を25点満点に換算。 ②ESG開示情報のGRI対応状況について、2015年度の[68.4%]をベンチマークとして、[80%]を25点満点に換算。 上記の評価点数の平均を取り、外部評価とする。	
50点未満:0点、50~70点未満:10点、70~75点未満:15点、 75~80点未満:20点 、80点以上:25点	
①ディスカッション[発言しやすい雰囲気であった]が全体に占める比率 ②当社の説明内容[わかりやすい]が全体に占める比率 ①、②をそれぞれ25点満点に換算し、平均を算出。	
2016年度 0件:0点、1~20件:10点、21~25件:15点、26~29件:20点、 30件以上:25点 2017年度 30件未満:0点、31~50件:10点、51~55件:15点、56~59件:20点、60件以上:25点 2018年度 60件未満:0点、61~80件:10点、81~82件:20点、83件:25点	
優先して取り組むべきと特定したリスクの発生の削減比率 この比率を25点満点に換算	
業務中における加害事故の削減率 1%未満:0点、1~5%未満:5点、5~10%未満:10点、 10~15%未満:15点 、15~20%未満:20点、20%以上:25点	
①人権啓発研修受講率【単体】(延べ受講者数を2016年3月31日時点人員数で除し算出) ②人権啓発研修受講率【グループ31社】 ①、②をそれぞれ25点満点に換算し、平均を算出。	
80%未満:0点、 80~85%未満:5点 、85~90%未満:10点、90~95%未満:15点、95~100%未満:20点、100%:25点	