重点テーマ 5

コミュニケーション基盤

» ステークホルダーとあらゆる接点から適切なコミュニケーションを行うための基盤

企業として財務・非財務コミュニケーションの体制を強化するとともに、従業員個人の情報武装を実現

SDGsへの貢献

方針・考え方

基盤に影響するメガトレンド

- 機関投資家のESG（環境・社会・ガバナンス）エンゲージメント活動の強化とESGアクティビストの台頭
- 銀行のESG融資の本格化
- 証券取引所、金融庁による非財務情報開示のスタンダード化
- ビッグデータ社会の到来
- コミュニケーション形態の劇的な変化

社会的課題

近年、ESG投資に対する関心が高まるなか、お客さまや取引先、株主、地域市民など、さまざまなステークホルダーとのコミュニケーションが、事業における重要な課題となっています。

特に、自然災害や感染症、テロといった非常時において、揺らぐことのない経営基盤を確立している点を情報発信していくことが、中長期にわたって事業の持続的成長をもたらす確率が高いと判断される時代を迎えています。

従来行われてきた財務面の情報開示に加えて、ESGに関する非財務の情報も積極的に開示し、コミュニケーションを行うことが必要です。証券取引所や金融庁による非財務情報開示のスタンダード化が進むなか、機関投資家に向けては、投資判断に有用な情報を適切に開示することが求められています。

加えて、ICT（情報通信技術）の進歩を背景に、グローバル企業を中心として、インターネットを通じたステークホルダーとのコミュニケーションの強化も進んでいます。

当社グループのリスク・機会とその対応

投資家に向けた財務・非財務の情報集約・発信が不十分な場合、投資先としてリスクが高い企業と判断される可能性があります。また、コミュニケーション機会を逸することで、経営判断に遅れをとるリスクがあります。したがって、適切な情報発信と対話機会の充実に努めています。単なる情報の発信ではなく、「お客さま」「株主」「取引先」「従業員」「地域市民」など、当社グループが関わるあらゆるステークホルダーに対する責任を自覚し、そのうえで一貫したメッセージを発信していくことが重要と捉えています。

こうした考え方に基づき、ESG投資にふさわしい企業として評価していただけるように、財務・非財務コミュニケーションの一体化とシステム強化に注力しています。

加えて、最新のICTの導入による情報活用力の強化もまた取り組むべき課題です。時代に対応する適切なコミュニケーション方法を必要に応じて選択できるよう、システムの構築と従業員のリテラシーの向上を併せて進めていきます。

5 コミュニケーション基盤

エンドレス ソーシャル プログラム 2021〈総括〉

課題11：財務・非財務コミュニケーションの一体化・システム強化

経営層、本社部門、事業所、グループ会社での財務（事業）・非財務（ESG）情報の一体的なコミュニケーションを行うことができる体制を強化する。特に情報開示に関しては、証券取引所などへの報告と提出先の多様化を念頭に、連結ベースでの非財務情報の開示に向けて効率的なシステムを構築する。

■財務・非財務コミュニケーション

2019年度実績	ESG関連部門とIR部門が連携し、ESGスモールミーティングおよびESG個別面談を実施
2020年度実績	機関投資家向けの経営説明会などにおいて、財務・非財務情報を一体化した情報発信に注力
2021年度実績	連結ベースでの非財務情報の開示に向けたシステム構築の社内体制を整備

機関投資家とのESGエンゲージメント活動の強化として、2021年12月にESGスモールミーティングを開催し、CFO（最高財務責任者）、IR担当役員およびESG部門責任者が統合思考に基づいた経営戦略を語りました。また、ESGに関する取材も積極的に受け入れており、ESGに特化した個別取材は11件対応、2021年10月には環境をテーマとしたスモールミーティングを実施し8社が参加するなど、対応強化に努めました。

連結ベースでの非財務情報の開示要件の拡大や、報告先の多様化に対応するために、効率的な情報集約に向けた社内体制の構築に努めています。

今後は、継続的にESG対話などを実施するとともに、有価証券報告書での財務・非財務情報を一体化した開示への取り組みや、SR（シェアフォルダー・リレーションズ）の活動にも取り組みます。

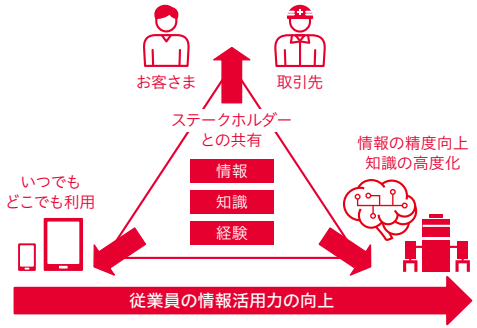
また経営層が財務・非財務の両面で積極的に情報発信し、ステークホルダーとの対話機会を創出することで、当社の統合経営を深く理解いただけるよう取り組んでいきます。

課題12：激変するコミュニケーション環境への対応

ICT（情報通信技術）の進化に対して、システム構築や従業員のリテラシーの面で、同規模のグローバル企業をベンチマークとしながら、遅れをとらないように対応する。
一方で、事業・ESGの両面で競争優位となる側面については、積極的な投資を行う。
情報管理の制度設計や従業員のSNSなどのメディアリテラシー向上について、従来のリスク回避だけでなく、機会側面もバランスよく考慮しながら対応する。

2021年度は、オンラインでのお客さまとの関係構築の第一歩として顧客認証基盤の仕組みを導入しました。これにより、統合顧客情報として一元化した情報を分析・活用することで潜在化したビジネス機会の拡大を目指しています。また、「コミュニケーション変革」の一環として、社内の情報を有効活用するため、グループ会社へのツールの導入などにより安全な環境で情報伝達のスピードアップを図りました。

2022年度は、個人顧客に当社グループの各事業からOne to Oneで付加価値の高い情報サービスを提供できる仕組みを検討していきます。



5 コミュニケーション基盤

課題11｜財務・非財務コミュニケーションの一体化・システム強化

課題へのアプローチ

当社のIR活動では、企業の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に資するように、株主・投資家との対話は経営陣ならびにIR担当役員が臨むことを基本方針としています。財務・非財務情報の両面から株主・投資家の皆さまとの建設的な対話ができるよう、社内各部門と協力できる体制を整え、経営戦略や財務経営指標、リスク情報、ESGへの取り組み等をご理解いただけるよう努めています。また、企業評価機関への情報開示に向けた情報の集約・発信ができる体制を整えています。

「財務・非財務コミュニケーションの一体化・システム強化」に向けては、経営層自らが機関投資家とのエンゲージメント機会を積極的に活用し、市場から見た企業価値と本源的価値とのギャップや当社の経営課題に関する気づきを得ることで、よりよい経営判断・質の向上を図っています。また、経営層が一貫したメッセージ（ONE VOICE）を継続的に発信できるよう、統合思考に関する理解を深化させるとともに、現場レベルへの統合思考の落とし込みにも取り組んでいきます。

特に情報開示に関しては、個別面談の他、経営説明会や施設見学会などの開催に加え、IRツール、Webサイトなどのメディア媒体を通じた情報発信にも積極的に取り組んでいますが、多様化するESG情報の開示のため、より効率的なシステムの構築を目指しています。

株主・投資家の皆さまとの対話を通じていただいたご意見・ご要望は、取締役会などを通じて、IR部門から経営陣ならびに取締役に定期的に報告しています。社外取締役に対しても年2回の報告会を実施する等、客観的かつ独立した観点から課題認識を共有しています。

IR活動を通じて、企業価値が正しく評価されることに努めるとともに、よりよい経営判断のためにいただいたご意見・ご要望を経営陣に適時適切にフィードバックし、企業価値のさらなる向上を図っていきます。

経営説明会の様子

個人投資家向けオンライン会社説明会の様子

機関投資家向け事業説明会の様子

2021年度の主なIR活動

	随時	四半期ごと	半期ごと	年1回
・決算概要の説明を音声にてWebサイトで開示		●		
・決算説明会や経営説明会の内容を音声・テキストにてWebサイトで開示		●		
・IR情報誌への記事掲載	●			
機関投資家・アナリスト向けに実施した活動				
・国内外の機関投資家との個別面談・電話取材の対応	●			
・電話カンファレンスでの決算説明会		●		
・経営トップによる経営説明会			●	
・経営トップによる海外ロードショー				●
・ESGに特化した個別面談	●			
・ESGスモールミーティング	●			
・証券会社主催のスモールミーティング	●			
・証券会社主催のIRカンファレンスへの参加	●			
・機関投資家向け事業説明会	●			
個人投資家向けに実施した活動				
・オンライン会社説明会	●			
IR活動を通して得た意見の社内へのフィードバック				
・取締役会での活動報告				●
・社外取締役への活動報告			●	
・事業部門との業績・市場動向についての意見交換		●		

5 コミュニケーション基盤

課題11 | 財務・非財務コミュニケーションの一体化・システム強化

主な取り組み

投資家に向けた情報開示

国内外の株主・機関投資家をはじめとするすべてのステークホルダーへ適時適切な情報開示をするため、当社では大和ハウス工業オフィシャルサイトを活用しています。

より高い利便性と有用性に向けて、日本語・英語での情報開示を行い、月次受注状況の開示、四半期ごとの定性情報・業績ハイライトだけではなく、決算の概要説明については、補足説明として音声でWebサイトへ公開するなどわかりやすい情報発信に努めています。証券取引所TDnetに提出した適時開示情報を当社IRサイトの新着情報および業績ハイライトへ自動反映するコンテンツを取り入れ、よりタイムリーで正確な情報公開を行っています。

その他、経営陣による経営説明会や個人投資家向け会社説明会でのプレゼンテーションの動画も後日オンデマンド配信する等、さまざまな形態での情報開示に注力しています。

P143～144 ESGインデックス組み入れ状況

WEB IR情報

機関投資家との対話・コミュニケーション

2021年度は、2020年度に引き続き新型コロナウイルスの影響を受けるなか、Webミーティングや電話会議を活用した個別面談・スモールミーティングなどを通じて、のべ920社の機関投資家・アナリストとの対話を実施し、国内だけでなく欧州・北米・香港・シンガポールの投資家との対話を実施しました。さらに2021年4月から事業本部制を本格導入したことを契機に、各事業本部担当役員による機関投資家向け事業説明会を6回開催しました。加えて証券会社が主催する地方創生セミナーへも担当役員が登壇し、「リブネスタウンプロジェクトを通じた地方創生への取り組み」を説明するなど、各事業での取り組みに関する理解促進にも注力しました。

また、2021年9月に発行した「統合報告書2021」では、経営ビジョンに掲げる「人が心豊かに生きる社会」と持続的な企業価値向上の実現のための取り組みを紹介しています。価値創造プロセスについては、価値創造を支える3つの経営基盤を活用し、世の中の役に立つ「事業の推進」によるキャッシュフローの創出と、ESGへの取り組みを通じた「経営基盤の強化」によるサステナビリティの向上の両輪によるビジネスモデルで、当社が価値を創造し、そして創出した価値を通して、ステークホルダーからの信頼・共感を得ることで経営基盤をさらに強化させ、次の新たな事業機会につながる再投資へと循環させる考え方を説明しました。加えて当社グループの海外展開やDXへの取り組みについても説明しており、GPIFの運用機関が選ぶ「優れた統合報告書」にも選定されるなど、投資家とのコミュニケーション・ツールとして活用しています。

ESGに関する対話にも力を入れており、特にESGへの関心が高い欧州の機関投資家に向けては、証券会社が主催するESGセミナーへも積極的に参加し、理解促進に努めました。さらに、毎年12月に開催しているESGスモールミーティングは6回目の開催となりました。今回は①環境、②社会・ガバナンスの2つのセッションに分けて開催し、各テーマとも45名前後の投資家に参加いただきました。参加された投資家からは、環境セッションではZEH・ZEBの取り組みやカーボンニュートラルに向けた対応、また社会・ガバナンスセッションでは、多様性の確保、取締役会の構成・スキルマトリクスに関するご質問をいただき、活発な意見交換の場になりました。

個人投資家との対話・コミュニケーション

2021年度は個人投資家向けオンライン会社説明会を2回実施し、のべ3,127名にご視聴いただきました。「世の中の役に立つからやる」という創業者精神を判断基準として事業展開をしてきた当社グループが、近年注目の高まる環境や社会の課題に対して、事業を通じてどのような取り組みをしているのかご紹介するとともに、成長への投資、株主還元についてもご説明しました。

5 コミュニケーション基盤

課題12 激変するコミュニケーション環境への対応

課題へのアプローチ

当社グループでは、ステークホルダーとのコミュニケーションの蓄積により、人財、顧客、技術・ものづくり基盤などの、経営基盤が強化され、さらには事業の強みとなる「情報力」と「課題解決力」が培われています。情報システムは、「コミュニケーション基盤」だけでなく、当社グループの価値創造の源泉である「6つの基盤」のすべてを強化していくためのインフラとして重要な役割を担っています。

IoT（モノのインターネット）、AI（人工知能）、ビッグデータの活用促進など、情報技術の変化はあらゆる企業に押し寄せてきています。経営や業務上の中長期的課題をふまえたうえで、情報技術の導入やシステムの構築を行っていくことが必要となっています。

当社グループでは、情報システムとして、内部統制のための基幹システムの導入と共に、従業員向けのイントラネットや、お客さまや取引先との連絡ツールなど、コミュニケーションに関わる情報システムの構築を進めてきました。一方でコロナ禍により、これらの情報システムは、従業員やステークホルダーの健康や生命を守るためのツールとしても機能することとなりました。新しい働き方がニューノーマルとなるなか、よりハイブリッドで多様性のある業務参画をどのように可能にしていくかが課題となってきています。

2021年度までの3ヵ年では、「コミュニケーション変革」をテーマに、情報の有効活用と共有、セキュリティ強化を行い、当社グループ全体での情報システムのさらなる構築と従業員のリテラシーの向上を進めました。

マネジメントと主な取り組み

個人の情報武装を実現する「コミュニケーション変革」の推進

「コミュニケーション変革」は情報システム部門における中期経営計画（IT中計）の主要なテーマの一つです。IT中計の各テーマは、「全体の視点から実施内容を見直す」「定期的に上位者の監査を受け、問題点の早期発見および解決につなげる」「情報システム部門のメンバー全員がIT中計の状況や課題を共有する」観点から、P2M※の方法論を用いてマネジメントされています。具体的には、役員や部次長へのレビュー、参加者によるディスカッション、進捗状況の部門内共有という進め方で四半期に1回実施し、PDCAのサイクルを回しています。

「コミュニケーション変革」の基盤を確立するために、当社では、①社内外ステークホルダーと各種情報を共有できる機能の構築、②社内情報を有効活用できる機能の構築、③当社グループ会社へのコミュニケーション基盤導入の支援に取り組んでいます。2021年度においては、「顧客ポータルを活用したライフタイム顧客接点の強化」「グループ会社のコミュニケーション基盤導入支援」「電子契約サービス利用を開始」の3つに取り組みました。

※P2M（Project and Program Management）：個別のプロジェクトとそれらを含むプログラム全体を統合管理するマネジメント標準手法

顧客ポータルを活用したライフタイム顧客接点の強化

当社グループが提供する検討層向け会員サイト、展示場など来場予約、オーナーさま向けサイトへの顧客認証基盤を構築しました。これまで、利用するサービスごとに個人情報の新規登録、ログインが必要となっていましたが、さまざまなサービスのハブとなる「統合顧客ID」の展開をすることで情報登録の手間を削減し、当社サービス専用のアカウント情報を覚えておくことが不要となります。また、統合顧客IDの展開により、お客さまへの新たなサービスや事業セグメント間の送客に活用することが可能になります。

グループ会社のコミュニケーション基盤導入支援

「コミュニケーション変革」の一環として、社内の情報を有効活用するため、従業員が業務経験を通じて獲得した多くの知識・知恵を、個人や組織内に留めることなく共有することができる仕組みを構築しています。蓄積された価値ある情報を、安全な環境でどこからでも欲しい時に欲しい情報を活用できるようにし、社内の伝達手段のルール化と、情報と個人の関連性をわかるようにして、情報伝達ミスの撲滅と情報伝達のスピードアップを図れるように、グループ会社へツールの導入を進めています。

2021年度は、新たに6社のグループ会社へ展開し、合計21社のグループ会社へコミュニケーション基盤導入支援をしました。

2022年度も、グループ会社へ順次導入展開を進めていきます。

電子契約サービス利用を開始

デジタル社会の形成を実現するという社会情勢に従って、各企業が契約の電子化を進めており、当社が取引先などから電子契約を求められるケースも増加しています。法人取引先からの電子契約締結の申し入れがあった場合、当社指定のいずれかの電子契約サービスを利用できるように社内ルールを制定して運用を開始しました。

5 コミュニケーション基盤
地域共生活動・地域への貢献

課題へのアプローチ

当社グループは、全国の事業所を通じて、地域社会との信頼関係の構築を重視しています。そのための地域レベルの社会貢献活動を「地域共生活動」と位置づけ、地域の社会的課題の解決を目的とした活動を展開しています。活動を展開する際の基本的な考え方として、「地域共生活動理念」を掲げ、地域の人々との対話を通じて地域の課題を正確に認識し、その解決に向けて共に活動することで、地域社会から信頼される企業となることを目指しています。

2014年度以降は、全国の事業所、当社グループにおいて年間の活動件数が安定するようになり地域共生活動の定着が図られています。具体的には、複数の事業所において、地域の社会的課題と事業所の経営課題の両側面の解決を図った活動や、NPOなどの地域組織との連携を強化した活動も実施しています。なお、当社では「環境保全」「次世代育成」「福祉支援」を活動の軸として、地域の人々と共に社会的課題の解決に努めています。

WEB 地域共生活動

マネジメント

事業所における地域共生活動の推進方法

当社では、地域共生活動の企画・実施は、事業所ごとに任命された地域共生推進委員が中心となって行っています。地域共生推進委員は、事業エリアにおける自治体の市民活動部門やNPOなどへのヒアリングを通して、地域の課題を把握したうえで、事業所経営における課題と照らし合わせて、活動の企画・立案を行っています。また、2021年度は、事例共有を目的に地域共生推進委員を対象にオンライン情報交換会を実施しました。

地域共生活動に関する数値目標

当社では一般社団法人日本経済団体連合会が設置した「1%クラブ（現:経団連1%クラブ）」への入会以来、経常利益の1%を目安として地域に貢献する活動に支出するよう努めています。当社は地域コミュニティの活性化に向け地域共生推進委員が中心となり、社会的課題と事業所経営における課題を照らし合わせたうえで、コミュニティ投資・貢献の方法を検討しています。また、地域の各種団体との協議を経てコミュニティ関与のプログラムを展開している事業所もあります。

主な取り組み

地域共生活動の実績

当社で実施された2021年度の地域共生活動の件数は、651件となりました。

当社では、地域共生活動理念に基づき地域の社会的課題を解決するために、自治体やNPOをはじめとした地域市民との対話を重視し、NPO・NGOとの協働による活動を積極的に行っています。また、活動内容の充実化を図り、従業員が「また参加したい」と感じる活動の企画・実施を推進しています。なお、ボランティア休暇については、2015年度より半日単位で取得できる制度を設け、さらに2021年度からは1時間単位で取得できる制度に変更しており、より従業員が取得しやすい環境を整えています。

WEB 地域共生活動実績
地域共生活動

地域共生活動を通じたコミュニティへの投資

事業所による地域共生活動を人件費や寄付金額をもとに換算した2021年度の金額は、173,044千円でした。

募金システムの導入・運用

当社では従業員が身近に参加でき、かつ継続的に行える地域共生活動の一つとして、2005年度より募金システムを導入・運用しています。社内イントラネットの専用ページで任意の金額を登録すると、給与から自動的に登録した金額で募金ができます。

2021年度末時点で、当社グループ23社においてこのシステムを導入しており、現在では6,700名を超える従業員がこのシステムに登録しています。

WEB エンドレス・ハート募金

企業市民としての寄付・協賛

当社はエンターテイメント、芸術・文化、スポーツ、教育などの各分野への企業市民としての寄付・協賛を通じて、新たな価値を創り、活かし、高め、人が心豊かに生きる社会の実現を目指します。

WEB 協賛活動