

○ワークショップ 「経営倫理」

開催責任者 経営学部 高田一樹
2020年1月25日
南山大学Q棟4階416教室



ワークショップは以下のとおり、開催された。

◇研究目標

本年度の主な研究目標は以下の2点である。

- 1) 責任ある経営と企業コンプライアンスに関する近年の動向について、企業内弁護士を含む法曹職を招いて情報提供を受け、ワークショップの参加者とともに意見交換を行う。
- 2) 若手研究者による研究成果の発表機会を設ける。

◇報告者および題目

開催挨拶と趣旨説明

蕎麦谷 茂氏（日本経営倫理学会中部地区研究部会長・名古屋外国語大学）

研究発表

「営業組織における従業員満足と顧客満足の不一致—自動車販売店舗における比較事例研究から—」

木田 世界 氏（横浜国立大学大学院国際社会科学府博士後期課程）

司会・コメンテータ：高田 一樹（南山大学経営学部）

企業法務の実践報告

「NISSHA サステイナブル経営に向けた企業法務の取り組み例」

小西 絢子 氏（弁護士 NISSHA 株式会社 法務部兼事業企画部）

※所属企業の改組に伴い、ポスター印刷分より、上記へと所属先名称が変更された。

「サステイナブル経営に向けた企業法務の取り組み例 他」

吉富 竜 氏（弁護士 御所南法律事務所）

協田 喜智夫 氏（弁護士 御所南法律事務所）

※このワークショップは、日本経営倫理学会中部地区研究部会との共催で行われた。

◇ワークショップの討論内容

近年の経営倫理学では、企業不正や不祥事をめぐる判例研究や再発防止策が企業コンプライアンスの観点から研究されている。ただしその多くが国内の大企業を対象としており、中小企業の法令順守意識のありかたや、海外の小規模事業所との比較に関する議論はかきられる。

当ワークショップでは、企業法務に携わる弁護士 3 名を招き、コンプライアンス経営の近年の動向や中小企業における法令順守の課題について情報提供いただいた。発表内容を踏まえてワークショップの参加者とともに意見交換をする場を向けた。

また、経営倫理学の若手研究者育成の観点から、本年度に博士論文を提出した大学院生を招き、組織行動の観点から自動車販売店舗における経営上、あるいは倫理的な課題に関する発表の場を設けた。

木田氏は、自動車販売店舗における顧客満足度（CS）と従業員満足度（ES）の関係に注目し、数店舗のフィールドワークを重ねた成果を発表した。

先行研究の多くが、ESの向上が店舗内の接遇態度や雰囲気づくりに肯定的な影響を与え、結果としてCSの向上につながる議論を構築してきた。しかし木田氏はESとCSは独立した概念である点に注目し、双方を連続的に関係づけてきた先行研究をいくつか批判的に紹介しながら、その実用的な接点を探索するための問題提起を行った。木田氏は、国内の自動車販売店数社で聞き取り調査を行い、経営者、ディーラー、整備工員がESとCSに与える影響や役割について考察を加えた。木田氏によると自動車販売店舗において良好な人間関係と営業成績を上げている要素として、顧客に関する詳細かつ必要な情報を共有している点と、ボトムアップ型の提案を実践できる権限移譲を実現させている点を挙げ、ESとCSの双方を満足できることを指摘した。加えて経営者のイニシアチブが重視されていることが説明された。

フロアからは数多くの質問があった。1 つに、自動車販売と自動車の整備・車検とでは、接遇や共有すべき情報が異なるのではないかという質問があり、また、1 つには、休暇や研修制度などコンプライアンスを意識した組織づくりとCS、ESとの関係に関する質問があ

った。

休憩をはさみ、後半のセッションでは3名の弁護士による個別報告が行われた。まず、小西氏から、所属企業におけるサステイナブル経営に関する取り組みが紹介された。同社は、地元新聞社の写植を請け負い、京都で創業した印刷会社である。しかし近年は「水と空気以外には何でも印刷できる」を合言葉として、フィルムや電子機器など特殊印刷を請け負うとともに、海外企業との合併買収を通じ事業所を拡大・多角化しつつあることが説明された。また小西氏は、社内でのコンプライアンス教育や内部通報制度に関する取り組みを紹介したうえで、持続可能な開発目標（SDGs）に対応させた自社の取り組みについてスライドを使い説明した。

フロアからは同社のハラスメント対応上の課題や、SDGsの今後の展開について質問が出た。

脇田氏は、個人が会社登記を行う「法人成り」と、同族経営（家族経営）に関する、事例を数件匿名で紹介し、中小企業の経営ではコンプライアンス意識が低調である課題が語られた。

また、吉富氏からは、インターネット通販における詐欺まがいの商取引に関する法務相談について、いくつかの企業の事例を匿名で紹介され、近年の動向について説明が行われた。

研究会は質疑応答が活発に行われたほか、途中、休憩時間を多くとるなど、当初の予定より30分ほど超過し、盛会のうちに幕を下ろした。

◇研究成果発表

「経営する知徳としてのフロネーシスー持続可能な開発目標（SDGs）の達成に寄与する民間企業の倫理的思考」、『日本経営倫理学会誌』27巻、2020年2月。