

6. コンプライアンス・働きやすい職場作り

①遊技産業健全化推進機構への賛同

各地域の遊技業組合への参画はもちろんのこと、業界の健全化推進と、遊技機及び周辺機器に関する不正等を根絶し、遊技産業の健全な発展に寄与することを目的とする遊技産業健全化推進機構に全店が誓約書を提出、賛同しており、機構が実施する立入検査に協力しています。

これまで数店舗の検査をうけていますが、遊技機や計数機の異常が発見された事例はありません。

②一般社団法人 M I R A I ぱちんこ産業連盟(IBPCSA)への加盟

「ぱちんこ産業が 公共の利益に資するための社会的な責任を果たし、持続可能な娯楽産業として確立されることを目指し、ぱちんこホール企業ならびに加盟企業間の相互の強い関係構築を図り、新たな付加価値を生み出し提供することによる豊かな余暇生活の実現、および社会生活と文化の向上に寄与することを目的とする」M I R A I ぱちんこ産業連盟に、北海道企業から唯一、加盟しており、不正対策や法律問題などについて話し合う各種月例会や、全国大会におけるパネルディスカッションへのパネラー出席など、健全な業界づくりの為の様々な活動に参加しています。

③「ひまわり相談室」及び「外部相談窓口」

公益通報保護者制度や各種法令をもとに「内部通報者保護規定」や「セクシャルハラスメント防止規程」を策定し、社内告知や研修などによる教育・啓蒙活動を推進、遵守に取り組んでいます。

また、従業員の悩みや各種ハラスメントへの相談、内部不正への予防対策として、2008年より従来からあった内部通報体制を強化し、男女1名ずつの担当者を窓口とした「ひまわり相談室」を開設しています。

相談室専用の男女別メールアドレスと携帯電話をそれぞれ用意し、従業員からの相談や通報の受付を行っています。

また、2024年4月からは「アドバンテッジ相談センター」と契約、社外の第三者相談窓口を開設し、相談者が利用しやすい環境を整備しています。

④安全衛生委員会

労働安全衛生法に基づき、従業員が50名以上となるタワー店及び札幌本社に安全衛生委員会を組織し、精神保健福祉士とともに毎月委員会を開催しています。

また、全社向けに「メンタルの不調に関する相談窓口」を開設したり、社内報やマニュアルなどを活用し、職場での健康維持や事故防止の為に啓発活動を継続しています。

⑤ベネフィットステーション(福利厚生アウトソーシングサービス)

2013年より北海道・東北各地で働く従業員の多様なニーズに対応する福利厚生のアウトソーシングサービス「ベネフィットステーション」を導入しています。余暇の充実から育児・介護を含む生活支援など、より安心して働ける職場環境作りを推進しています。

(サービスの詳細は株式会社ベネフィット・ワン <https://bs.benefit-one.co.jp/BE-ONE/> のサイトを参照願います。)

⑥褒賞ポイントシステム

社内での改善提案や人材紹介など、より良い職場作りに貢献が認められた従業員に向け、個人別にポイントが貯まる褒賞システムを導入しています。「ひまわりで働いてくれてありがとう。」という感謝の気持ちとして、誕生日には一律に誕生日ポイントも付与されます。貯まったポイントは専用のウェブサイト上でネットショッピングに使う事が出来ます。

⑦「パチンコホールサービスマイスター」の取得奨励

接客レベルの向上と、それによるホールスタッフへのモチベーションや評価向上を目指すため、外部機関の審査による「パチンコホールサービスマイスター」制度を導入しています。

これは接客レベルの取得度合いに応じて「シングル」「ダブル」「トリプル」の3段階があります。

シングル取得者はダブルを、ダブル取得者はトリプルを目指し、年に1～2回、勉強会と試験を行っています。2024年8月時点でのマイスター取得者は「シングル」83名「ダブル」38名「トリプル」8名、計129名となっています。

(受験にかかる費用は全額会社が負担しています)

⑧社内研修

2017年より「ひまわりカレッジ」という研修制度を新設、接客の資格(サービスマイスター)を取得できる「資格学部」や業務上でその職位に必要な実務取得を目的とした「実務学部」など、多くの学べる場を提供しています。

⑨タカデミー賞

「明るく、楽しく仕事に臨める会社でありたい」「“いつかあの式典に出席できるようになりたい”という、従業員のモチベーション向上」という目的から、年に一度、「最優秀改善提案賞」「最優秀店舗賞」「最優秀接客賞」など、多彩なテーマ別に表彰を行う「タカデミー賞」を創設し、各賞のノミネート者が参加する表彰式典を2014年から始めました。

2018年からは、参加者に楽しんでいけるように趣向を変え、より娯楽色を高めつつあります。

(2020年以降、新型コロナウイルス感染予防の観点から式典開催を見合わせています)

⑩女性活躍推進への取組「なでしこプロジェクト」

2014年度から札幌圏の店舗を中心に組織し、日々の業務改善をはじめ、労働環境や社内制度・PB景品の企画・デザインと機能性を両立させた制服導入など、様々な場面に女性ならではの意見を活かし、反映させる協議を毎月行ってきました。

さらには2017年初頭より、「女性ならではの、というプラス面を集めた」「女性達が楽しみ、安心して働ける」店舗作りをめざし、トップ主導の「なでしこ」プロジェクトを発足。自薦・他薦で集まったメンバーが毎月札幌本社で各種テーマに沿った協議や勉強会、研修受講や、時にはホール各社様と共同での社外活動を実施してきました。

第1回タカデミー賞式典



第5回タカデミー賞式典



「P-WOMEN'S FORUM」参加(2018年4月)



女性スタッフだけの店舗運営



「女性メンバーだけの店舗運営」「各種作業の説明動画作成」などに加え、札幌エリアでは「障がいのある方々が地域において一般企業等への就労等自立した生活を営めるよう、作業訓練を行って製作した製品(授産品)を2021年8月より、店舗賞品への導入を始めました。(5ページ参照)

2024年、プロジェクトとしては、相應の成果を果たしたとして、女性活躍推進活動は独立プロジェクトから人事部主管としました。

⑪所得補償「LTD制度」導入

LTD(Long Term Disability=長期間働けない)制度は、欧米では従業員500名以上の企業の約90%が導入しており、日本では1990年代後半から上場企業を中心に、近年急速に制度導入が広がっている制度です。

在籍中・退職後問わず、従業員が傷病により長期の療養が必要となった場合に、最長で満60歳まで従業員の収入を補償、適切な治療を受け、早期に就労復帰をサポートする制度です。

法人契約分に追加して、さらに手厚い補償を希望される方にはオプション契約が用意されています。

⑫地域限定社員制度・ウェルカムバック制度

北海道・東北に店舗展開をしている業務の性質上、これまでは総合職として正社員登用された場合には会社がやむを得ないと判断する理由がなければ、異動・転勤の可能性がありました。

これにより、パート・アルバイトから正社員登用を希望しているにも関わらず、「親の介護や傷病治療」「育児環境」などの理由から受験を諦める事例があり、人材確保と育成の観点からも労使とも改善を図るべく、2022年4月から「地域限定社員制度」を開始しました。

また、結婚・出産・育児・介護といったやむを得ない事情や、転職や起業、留学などのキャリアアップを理由に一度退職された社員・パートさんに、それまで培った知識や経験・スキルを活かしてもらうべく、一定の条件を満たした場合、過去のキャリアを勘案した条件で採用を行う制度として「ウェルカムバック制度」も導入済みです。

⑬「健康経営優良法人」認定

経済産業省が制度設計を行い、地域の健康課題に即した取組や日本健康会議が進める健康増進の取組をもとに、特に優れた健康経営を実践している大企業や中小企業等の法人を日本健康会議が認定する制度である「健康経営優良法人(中小規模法人部門)」に2023年から、3年連続で認定されました。

⑭「カスタマーハラスメント」に対する基本方針策定

昨今、企業や従業員に対する不当な要求や迷惑行為が社会問題となり、「カスタマーハラスメント(カスハラ)」への対応が求められています。

お客様からのご意見やご要望に優先的に対応することを大切にしていますが、従業員が不当な要求や過度なストレスにさらされることは許されることではありません。

北海道では、顧客等が従業員等に対して行き過ぎた要求や言動、迷惑行為などを行うカスタマーハラスメントを防止するため、「北海道カスタマーハラスメント防止条例」が、2025年4月1日より施行となりました。



同じく、ひまわりでも4月1日からカスタマーハラスメントにおける企業ポリシーを策定し、企業HP等で発布しました。

■ひまわりグループが考えるカスタマーハラスメントとは

まず私たちは全てのお客様に対し、誠心誠意、誠実な対応を心がけます。その上で、お客様から従業員に対して以下のような行為が見られた場合に、「カスタマーハラスメントである」と判断いたします。

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損)
- 侮辱的な発言、差別的な発言、性的な嫌がらせ
- プライバシーを侵害するような行為、SNS等での誹謗中傷
- 執拗に繰り返す要求・言動や、長時間にわたり拘束するような行為
- 土下座の要求や、不当・不可能な要求を繰り返す行為
- その他、従業員の人格や尊厳を損なう行為

■お客様への対応

カスタマーハラスメントであると判断した場合は、従業員を守るため、サービスの提供やお客様対応を中止いたします。また、事案によっては警察や弁護士などと連携し、適切に対処いたします。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

私たちひまわりグループは「お客様の喜び、社員の幸せ」を理念とし、「助」に活かし、人々に元気を「大切に」日々の業務に繋ぎ込んでまいります。この想いを実現するためには、お客様と健全な関係性を築き、当社従業員が心身ともに安心できる職場環境を維持することが欠かせません。よってこの度、私たちは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めることにいたしました。何とぞご理解・ご協力のごほど、よろしくお願い申し上げます。

ひまわりグループが考えるカスタマーハラスメントとは

まず私たちは全てのお客様に対し、誠心誠意、誠実な対応を心がけます。その上で、お客様から従業員に対して以下のような行為が見られた場合に、「カスタマーハラスメントである」と判断いたします。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損)
- ・侮辱的な発言、差別的な発言、性的な嫌がらせ
- ・プライバシーを侵害するような行為、SNS等での誹謗中傷
- ・執拗に繰り返す要求・言動や、長時間にわたり拘束するような行為
- ・土下座の要求や、不当・不可能な要求を繰り返す行為
- ・その他、従業員の人格や尊厳を損なう行為

カスタマーハラスメントへの対応

〈お客様への対応〉
カスタマーハラスメントであると判断した場合は、従業員を守るため、サービスの提供やお客様対応を中止いたします。
また、事案によっては警察や弁護士などと連携し、適切に対処いたします。

〈社内への対応〉
カスタマーハラスメントに関する知識・対応方法について研修を実施し、マニュアルを策定します。
また、社内における相談フローを構築します。

2025年4月1日
株式会社ひまわりホールディングス
代表取締役社長 合田高丸



項目	内容
発行者	社名：株式会社 合田観光商事 所在地：北海道札幌市中央区南2条西10丁目 1000番地2 KUWAGATAビル TEL：011-251-8080(代) FAX：011-251-8088 URL：http://www.pph-g.com/
作成部門または作成者名	業務推進部 I R・広報課
文書名	株式会社 合田観光商事 社会貢献活動報告書
総ページ数	22ページ(表紙を含む)
文書版番号(バージョン)	Ver. 7.1
作成(発行)日	2025年8月1日