

ステークホルダーエンゲージメント

基本的な考え方

マツダは、企業の持続的成長にとって重要なステークホルダー^{*1}との対話を通じて、マツダグループの主な責任と課題を明確にし、改善の努力をしながら日々の業務に取り組んでいます。

お客さまをはじめとする各ステークホルダーとの対話を確実にを行うため、主なステークホルダーを特定し、対話機会および情報開示について実施頻度などを定めています。得られた情報は、各関連部門あるいはマネジメントが出席する委員会に報告し、日常業務の企画と改善に役立てています。

2013年より本格的に推進しているブランド価値経営において、全てのステークホルダーから広く信頼される企業グループとして成長することを目指し、つながりを示す指標を定め、PDCAサイクルを回しています。

a a 指標の事例

お客さま	顧客満足度、ブランド好意度、ロイヤリティ(再購入比率)、ネット・プロモーター・スコア、(純粋)想起度、ブランド推奨度
株主・投資家	ディスクロージャー優良企業評価など、社外調査機関の評価
ビジネスパートナー	ステークホルダーサーベイ
従業員	グローバル社員意識調査
グローバル社会・地域社会	ステークホルダーサーベイ
次世代の人々	社外調査機関の評価

主なステークホルダーとの関わり・主な対話と情報開示の機会 (2020年3月31日現在)

主なステークホルダー	マツダグループの主な責任と課題	主な対話と情報開示の機会 (頻度)
お客さま	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さま満足の向上 ● 安心・安全かつ魅力的な商品・サービスの提供 ● 商品・サービス・専門用語などの適切な情報提供 ● お客さまへの適切で迅速な対応・サポート ● お客さま情報の適正な管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● コールセンターの設置 (常時) ● 公式ウェブサイトやソーシャルメディア (常時) ● 日常の営業活動 (常時) ● CS (お客さま満足度) 調査 (随時) ● イベントの開催 (随時) ● お客さまへのインタビュー (随時) ● マツダ車オーナーとのミーティング (随時)
株主・投資家 (株主・投資家情報サイト*参照)	<ul style="list-style-type: none"> ● 適時・適切な情報開示 ● 企業価値の最大化 ● 議決権行使の尊重 (株主総会) ● 対話機会・内容の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ● 株主・投資家向けホームページ (常時) ● 有価証券報告書・四半期報告書の発行 (年4回) ● 決算短信の発行 (年4回) ● 四半期ごとの決算説明会 (年4回) ● 定時株主総会の開催 (年1回) ● アニュアルレポートの発行 (年1回) ● コーポレート・ガバナンス報告書発行 (随時) ● 投資家向け説明会 (随時)
ビジネスパートナー ● サプライヤー ● 国内販売会社 ● 海外ディストリビューター	<ul style="list-style-type: none"> ● 公平・公正な取引 ● オープンな取引機会 ● CSR推進への協力要請・支援 ● 適切な情報提供・共有 	<ul style="list-style-type: none"> ● 販売会社と本社をつなぐホットライン (常時) ● 日常の調達活動 (常時) ● 購買連絡会の開催 (月1回) ● 販売会社代表者会議 (年1回) ● 経営者懇談会の実施 (年1回) ● 優秀サプライヤー・販売会社の表彰 (それぞれ年1回)
従業員	<ul style="list-style-type: none"> ● 人権の尊重 ● 選択と自己実現 ● ワークライフバランスの促進 ● 人・仕事・処遇の最適なマッチング ● 従業員の安全確保と健康維持・増進への配慮 ● ダイバーシティの促進 ● 労使の相互理解・相互信頼 	<ul style="list-style-type: none"> ● 労使協議会 (随時) ● トップからのダイレクトコミュニケーション (MBLD) (随時) ● グローバル社員意識調査 (随時) ● キャリアミーティング (年4回) ● キャリアチャレンジ制度 (公募・FA) (随時) ● 集合・選択研修 (随時) ● 講演会の開催 (随時)
グローバル社会・地域社会 ● 地域住民 ● 行政機関 ● NGO・NPO ● 有識者 ● 教育機関	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域の文化や慣習の尊重 ● 事業所での事故・災害防止 ● 地域社会への貢献活動 (協働を含む) ● 事業活動を行っている地域での災害時支援 ● 法令の順守 ● 税金の納付 ● 政策への協力 ● グローバルな社会的諸問題の解決に向けた協働・支援 ● 財団活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● マツダミュージアム・工場見学コースの一般公開 (常時) ● 社会貢献活動の実施およびボランティア参加・推進 (随時) ● 経済団体、業界団体を通じた対話 (随時) ● 地域自治体との交流・意見交換 (随時) ● ヒアリング対応・情報提供など (随時) ● 産学官での協働などを通じた対話・連携・支援 (随時)
次世代の人々(環境)	<ul style="list-style-type: none"> ● 環境への配慮 ● エネルギー/地球温暖化対策 ● 資源循環の推進 ● クリーンエミッション ● 環境マネジメント 	<ul style="list-style-type: none"> ● 環境イベントの開催・参加 (随時) ● 環境中期計画「マツダグリーンプラン2020」による目標設定と実績報告 (年1回)

* <https://www.mazda.com/ja/investors/>

※1 マツダグループの企業経営に対して直接・間接的につながりを持つ関係者。

ステークホルダーサーベイの実施

b

社外ステークホルダーの皆さまから、ブランド価値経営の推進に向かうマツダ従業員の姿勢／行動に関するご意見をいただく調査「ステークホルダーサーベイ」を2013年度より実施しています（年1回）。いただいたご意見と分析結果はトップマネジメントと共有し、現状と課題を明確化したのち、MBLD（P88参照）を通じてマツダ（株）および国内・海外の全グループ会社従業員に結果を展開し、コーポレートビジョンの実践やステークホルダーの皆さまとのつながり強化の視点から、自らの行動／実践を顧みる機会としています。

なお、忌憚ないご意見をお寄せいただくとともに分析の客観性を担保する狙いで、第三者機関（調査会社）に調査実施を委託しています。

b ステークホルダーサーベイ対象範囲（国内）

サプライヤー、販売会社、自治体、学会・業界団体など。

マツダサステナビリティレポート発行によるコミュニケーション

マツダサステナビリティレポートは、ステークホルダーの皆さまにマツダのCSR取り組みを伝えることを目的として、GRIの内容報告に関する原則を踏まえ発行しています。記載内容や編集方法などについてのご意見や評価を得るため、アンケートやアワードへの応募を実施しています。いただいたご意見や評価の結果は、役員、各部門のサステナビリティレポート制作担当者にフィードバックし、次年度の取り組みやレポートの開示内容の検討に活用しています。