



ガブリエル・チョン (CSR アジア シニア・プロジェクトマネージャー)

高橋 佳子 (CSR アジア シニア・プロジェクトマネージャー) 監訳

ステークホルダー・エンゲージメント成功のカギ

責任ある企業はステークホルダーの期待を理解しそれに応えることが求められている。しかし、実際に企業はステークホルダーの視点や助言をどれほど重視し、真剣に受け止め、またそれを報告しているのだろうか。

企業のサステナビリティ・レポートを読んだり、企業の担当者と話していると、ステークホルダーとのエンゲージメントを企業がどれだけ重要視しているか、またどれだけの価値を見出しているかが見えてくる。それは読者が信用できるサステナビリティ・レポートかどうか判断する鍵にもなる。

見落としがちな5つのキーポイント

ステークホルダーとのエンゲージメント情報をきちんと開示し、以下のことを改善することにより、サステナビリティ・レポートの信憑性が高まると考える。

1. 一方通行のエンゲージメント: サプライヤーに対して、何社の監査を行ったかその数を開示している企業がある。監査で不合格であったサプライヤーの数と、問題解決や改善に向けて実施した項目を開示する企業もある。しかしながら、サプライヤーから見た自社やそのビジネス慣行によるインパクトについて洞察しているレポートはほとんどみられない。発注元から要求される価格抑制のプレッシャー、不利な支払い条件というような、日頃からサプライヤーが抱えている不満やどのようにしたら企業同士がより良いビジネスパートナーになれるかといった内容は開示されないことが多い。

2. コミュニティのステークホルダーに関する理解不足: ほとんどのサステナビリティ・レポートのコミュニティ貢献活動ページは、恵まれないコミュニティを企業が支援したという企業フィランソロピーの報告に終始している。ここで足りないのは、ビジネスが直接的に影響を与える近隣のコミュニティとのエンゲージメントだ。騒音、ホコリ、廃棄物、汚染要因、交通渋滞や操業時間に関して、建物や製造業などを含む住宅地域に大きな影響を与えるような企業もほとんどこれらを報告していない。

3. 話はしたが、しっかり聞いたのか: 企業の操業によっ

て周辺コミュニティに何らかの影響がもたらされた可能性がある場合、コミュニティからの相談案件について触れているケースもある。しかし、コミュニティとのかかわり方を描写している表現を読めば、企業が実際にはステークホルダー・エンゲージメントをどうとらえているかが分かる。例えば、「コミュニティの誤解で——」とあれば、エンゲージメントは一方的で、問題に対処したり、どのようにしてステークホルダーとのコミュニケーションを改善できるかを検討するよりも、情報を伝達することに重点を置いていることが分かるのだ。

4. 批判の声への恐れ: ステークホルダーが懸念していることはレポートに掲載されず無視されることが多い。レポートにはステークホルダーからの友好的な声や企業を賞賛する内容が書かれている。企業が取り組むべき課題についても自ら提起することによって企業の信頼性や信用も増すだろう。

5. 変化を示す: ステークホルダー・エンゲージメントを行った後にどうなったのか。意義あるエンゲージメントであれば、ビジネスのやり方やプロセスに何らかの変化がもたらされる。そうでなければエンゲージする意味はないのだ。企業はレポートでステークホルダー・エンゲージメントの結果もたらされた変化をきちんと示すことが重要であり、それができなければ、責任ある企業として最も重要な核のひとつであるエンゲージメントの価値を理解していないことを読者に知らせることになるかもしれない。

CSR アジアでは今年9月17日、18日の2日間、タイ・バンコクで開催するアジア最大級のCSR国際会議「CSRアジアサミット2013」のプレトレーニングとしてステークホルダー・エンゲージメント研修を実施する。また本会議中もアジアのCSR専門家や企業のリーダー、国際機関や市民社会組織の代表らが集まり、さまざまな視点からコミュニティとのエンゲージメントやレポート、アジアのサステナビリティなどについて議論を行う。

◆ 「CSRアジアサミット2013」

<http://csr-asia.com/summit2013/>

【ガブリエル・チョン】 CSR アジア マレーシア事務所のシニア・プロジェクトマネージャー。ステークホルダー・エンゲージメントやサステナビリティ・レポート、セクターベンチマーキング、企業への研修などのCSR分野で幅広い豊富な経験をもつ。