

ブラジルアメリカ商工会議所の企業の社会的責任プログラム「ECO賞」

(このレポートは、ブラジル米商工会議所の発行する月刊誌であるUPDATE誌の2005年10月号に掲載された「ECO賞」の受賞企業の紹介の特集記事を翻訳したものであり、2006年3月に同商工会議所から掲載許可を得ている。企業の社会的責任を考える上で大いに参考になると思われる)

持続可能であることが優秀プロジェクトを認める基準として注目

新しい部門を加えてより近代的な賞に

2005年度のECO賞の授賞式は、ノルウェーの元首相グロ・ハルレム・ブルントラント (Gro Harlem Brundtland) 女史を主賓に迎え11月9日に開催される。9月にブラジルアメリカ商工会議所 (Amcham) 訪問することになっていた元ソビエト連邦大統領のミハイル・ゴルバチョフ氏は病欠となった。ECO賞は、国内の社会的責任プロジェクトを評価するAmchamの事業で、今年度の受賞者13社は8月に発表された。今年度は、社会的責任に従事する企業がバナンス活動の他に、地球の持続的発展を目指した業務も始めて評価された。

社会的責任活動に関する事業を行う新聞記者やブラジルのNPOなど31名の審査員が、今回参加した大企業から中小企業までの各種プロジェクトを検討し、「地域」(Comunidade)、「環境」(Meio Ambiente)、「社内対象」(Publico Interno)、「顧客及び消費者」(Clientes e Consumidores)及び「持続可能な企業経営・GES」(Gestao Empresarial para a Sustentabilidade)の各部門の優秀プロジェクトを選抜した。

今年で2回目の審査員をつとめるHorizonte Geografico出版社総支配人のピーター・ミルコ(Peter Milko)は、「新規部門のおかげでより近代的な賞になり、これに本来から包含されていた社会と環境に関する責任のテーマに対応するようになった」と授賞基準の変更を称えた。

企業倫理、価値観及び持続性に関するコンサルタントを行う会社の Instituto Miglioriの理事で、同じく審査員であるレジーナ・ミリオリ(Regina Migliori)も、社会的責任と持続可能な企業運営を区別したことをポジティブに受けていた。「両方が同じものだ」という概念上の誤解は未だに存在しますが、ECO賞では参加受付の段階からその誤解を解消することになりました」とミリオリは言う。

GES部門では、Klabin、AlphaVille Urbanismo及びGrupo Eco(旧Espírito da Amazonia)の各社の事業が入選した。Klabin社は、パラナ州テレマコ・ボルバ (Telemaco Borba)市にある自社のMonte Alegre拠点のケースを発表した。同拠点では、各業務を経済的なフィジビリティ、社会的な公平さ及び環境に対する配慮の各観

点から実施されている。AlphaVille 社は、都市開発を行うにあたり、住民の生活水準を考慮し、各地域や、それぞれに隣接した自治体の社会経済的な開発に貢献し、自然を保護し、社会的責任を果たしているビジネス・モデルそのものが評価された。Grupo Eco は、「エコイベント」のコンセプトを設けることにより差別化を実現した。当該イベントでは、有機栽培のブーケやフラワーデコレーションを使用し、FSC(森林管理協議会)認証マークを有する企業用景品・記念品を提供するなど、社会的責任及び環境責任を取り込んでいる。

Fundacao Cargill の「de grao em grao」(「一粒一粒」)、BSF Engenharia 社の「Escola de Acessibilidade」(「アクセシビリティ教室」)、そして Projeto Terra の「Vitrine do Comercio Solidario」(「思いやり商いのショーウィンドー」)の3件が地域社会部門の最優秀事業として選ばれた。

「一粒一粒」は、ブラジル国内11都市の134の市立学校の児童5万4千人に家庭菜園や食料の安全に関する情報を提供している。「アクセシビリティ教室」は、非公式な工業学校の設立を目指したパイロット事業で、従来の工業学校を補完し、障害者の就労を支援することを目的としている。Projeto Terra の事業はNPO、慈善団体、貧困地域、一般的な社会活動から排除されている団体などが、社会的な公平さと環境保護の原則に基づいてリサイクル材料、Rediscovered Wood や FSC 認証マークの素材で作られた商品を扱う小売店舗である。

環境部門の評価においては、Natura Cosméticos 社の「O Ciclo da Agua no Espaco Natura de Cajamar」(「カジャマール市の Natura スペースにおける水のサイクル」)及び Novellis do Brasil 社の「Protecao Ambiental Tambem e Nosso Negocio」(「環境保護もうちのビジネス」)という大手企業の事業が同点で最優秀事業に輝いた。また、同じく Pioneer Sementes 社の AMAI・Amigos do Meio Ambiente de Itumbiara(「イトウンビアーラ環境友の会」)及び Pioneer 社の研究センターの「Educacao Sanitaria ? Agrotoxicos, Saude Humana e Meio Ambiente」(「衛生教育・農薬、人間の健康そして環境」)も入賞した。

上記「水のサイクル」計画は公共上下水道設備がない地方に所在する。深掘り井戸を利用することにより、最先端技術及び責任ある消費の概念を取り入れた持続的な水資源の利用及び再利用を進めている。また、「環境保護」計画は、Novellis 社のリサイクル推進事業の一環で、社会的活動や地域との接触として位置付けられている。「AMAI」は環境保護についての教育を提供し、ゴイアス州イトウンビアーラ市における資源消費の低減、再利用及び再生を奨励する計画である。3つめの「衛生教育」計画は、農家や次世代に対して、農薬の正しい利用方法の重要性に関する教育を施し、環境保護及び人間の健康の向上を目指している。

社内対象部門の入賞者は Volkswagen Brasil 社の「Aids Care Volkswagen: Atencao Global ao Portador do HIV/Aids」(エイズ・ケア・フォルクスワーゲン:HIV 感染者へのグローバル配慮)、Brasilprev Seguros e Previdencia 社の「Ouvidoria Interna: Fortalecendo a Cultura Corporativa de Encantamento de Clientes」(社内ご意見箱:顧客を魅了する企業文化の高めていく)の両大手企業の活動が受賞した。なお、この部門での中小企業のエントリーはなかった。「Aids Care」は HIV 被感染者である従業員、その扶養家族及び同社の自社管理医療保険の被保険者を対象した各種レベル(診療、医療機関、家庭内、職場)における支援を含む総合援助計画である。「社内ご意見箱」は社内の各部署間の相互の要求への対応の効率化を図り、従業員の参加型活動を強化する活動である。

顧客・消費者部門では、Banco Itau 銀行の「Atendimento Estrela」(スター対応)が唯一の受賞者となった。この活動では、問題の是正及び予防に関する差別化された活動を行っており、顧客対応に重点をおいた社内改善活動や、確認済みの問題の解決を包含している。

持続可能な企業経営

破壊せず経営

Sylvia Leite

Klabin 社はパラナ州のテレマコ・バルボーザ市に所在するモンテ・アレグレ農場に包装紙工場がある。同拠点展開されている社会経済事業、地域活動及び環境活動が ECO 賞の持続可能な企業経営部門の入賞の根拠となった。「このケースは工場を取り巻く現実をあらわしているものです」と同社の広報・社会的責任担当理事のウィルベルト・ルイス・リマ・ジュニオル(Wilberto Luiz Lima Junior)は言う。リマ曰く、モンテ・アレグレ農場には工業が保存している森林地帯は、ラテンアメリカ最大の植林面積及び原生林保護面積を有するものである。

「持続的経営という用語が最近用いられるようになりましたが、『破壊せずに運営する』という考え方は Klabin が 70 年前にこの農場を購入した当初から存在しています」とリマは言う。同人によると、植林された合計 11 万 8 千ヘクタールの森林は同社が保全している原生林 8 万 5 千ヘクタールと完全に融合しているために、動物相及び植物相の生物多様性が保たれており、「絶滅の危機にあるとされている動物も何種類かいます」とのことである。例えば、ピューマが農場内に生息し、国立科学技術開発審議会(CNPq)との協同推進で設立されたプロジェクトによって研究されている。

リマによると、パルプ生産に使用されている木材は植林部分の森林から得たものである。「原生林伐採はしません。植えた木を使いますので、要するに収穫です」と言う。Klabin 社はまた、モンテ・アレグレ工場で利用している電力の 65%を農場内の水

力発電所から入手している。ボイラーの燃料の90%以上は生産工程の残余物やバイオマスであり、更に、同社は廃棄物の削減及び改善に投資を行っている。例えば、昨年度では液体廃棄物の処理に1200万リアル以上の支出が行われている。

薬用植物

Klabin社は、持続的経営を認められ、紙パルプ部門ではラテンアメリカ初の森林管理協議会(Forest Stewardship Council ? FSC)の森林認証を1998年に獲得し、世界初の同協議会の薬用植物及び植物性薬品に関する生産・加工・流通過程の妥当性認証(CoC認証・Chain of Custody認証)を得ています。これらの製品は合計61種類で、ブラジル生物多様性基金(Funbio ? Fundo Brasileiro para a Biodiversidade)及びブラジル持続的開発財団(FBDS ? Fundacao Brasileira para o Desenvolvimento Sustentado)との提携によって設立された「Projeto Fitoterapia」がKlabin社の無償資金援助を受けて生産しているものである。

同社では更に、自然保護プロジェクト及び環境教育事業を行っている。モンテ・アレグレ農場の約11ヘクタールはエコロジーパークにあてられ、同地方の動物相及び植物相に関する研究や、野生動物研究用飼育センターなどの環境保護設備が設けられている。2001年に発足したCaiubiプロジェクトでは、Klabin社は公立・私立学校の教職員や学生の環境意識の向上に努めている。

地域社会への恩恵としては、テレマコ・バルボーザ市役所との協同事業である木材産業センターの設立がある。このプロジェクトでは、地元住民の材木取り扱いに関する教育を提供し、資格を与え、また材木業者50社を同市に誘致した。その結果、2000年から2005年まで、テレマコ・バルボーザ市内の雇用件数を280%増加させ、同市におけるICMS(州商品流通税)の納税額を70%増加させている。

持続可能な企業経営

模範的都市開発

Sylvia Leite

住民の生活水準の保障及び分譲地開発を行う地方の社会的・経済的発展への援助。これがECO賞の持続可能な企業経営部門で入選したAlphaVille Urbanismo社の会社理念である。「当社の事業モデルは、透明であること、win-win関係である、そして当社及びステークホルダーが環境を保護するために努力することを基幹としています」とAlphaVille財団の事務担当理事Monica Picavea(モニカ・ピカヴェア)は言う。

モニカ曰く、これらの理念の実践は工事現場から始まる。「地域の雇用促進や経済活動促進のために地元の建設会社を優先するようにしています。また、社会的配慮

や環境配慮を持つサプライヤーを求めようとしています」。彼女によると、顧客との透明な関係を実現するために、各案件の工事に行われている社内の支払い報告の閲覧を可能にする特殊なソフトウェアがある。

また、分譲地の設計にあたり、AlphaVille 社は環境保護及び土地の合理的な利用の原則を遵守するので、不動産業界のパラダイムである最大密度の建設を打破している、とのことである。例えば、パラナ州クリチーバの首都圏にあるグラシオーザ市のコンドミニアムは、全面積の40%に相当する4つのアラウカリア(南洋杉)の原生林が保護されたまま完成した。

サンパウロ州のカンピーナス市では、原生林を保護する他に、Alphaville 社は Mata Ciliar というNPOと協同で新たに苗木8万本を植林している。各事業の共有地に採用されている環境保護基準は、それぞれの分譲地の所有者に適用され、住宅の建築にあたり占有規定や環境保護規定を遵守する誓約を行う。

分譲地の外では

Alphaville は、コンドミニアムの土地以外でも環境保護活動を推進している。それはマト・グロッソ州の州都クイアバ市のバルバード・ヴィヴォ川の再生プロジェクトへの支援である、とモニカは言う。バルバード・ヴィヴォ川はクイアバ市及びヴァルゼア・グランデ市への用水供給を担うクイアバ川の支流であり、水質不適切なクイアバ川の再生を目指した最初の課題として設定されている。

分譲地の隣接住人を対象とした各活動は、「Programa Comunidade Sustentavel」(持続可能な地域プログラム)を通じて行われている。このプログラムでは、分譲地が所在する地方の主な要求や欠乏を調査した上で、漁業、工芸品、裁縫などの職業教育を企画・提供するようにしている。「例えば、クリチーバの都市圏では生地が入手しやすいことが解りましたので、裁縫講座を提供しました。それがきっかけとなって Zumbi Fashion という名のブランドが誕生しました」。また、裁断した後の余り布を利用するための工芸講座も提供したところ、Zumbi Artesanato というハンディクラフトブランドが設立された、とのことである。

フォルタレーザ市のプロジェクトもその好例だとモニカは言う。地元の住民による牡蠣(かき)業のは殆ど「略奪」と呼んでも差し支えないような無計画なものだったが、「実用牡蠣養殖講座を提供し、養殖棚を組み立てました。現在では、マングローブで牡蠣養殖をやっている漁師が12人になりました。水のpHを測定するようにまできています」。

モニカによると、AlphaVille のコンセプトは、30年前にサンパウロ州内に15の分譲地を発表した Albuquerque Takaoka 建設会社が誕生させたものである。1995年から同社の事業を引き継いだ AlphaVille Urbanismo 社は、現在では他州を含む15の新たな事業を完成させ、更に27の事業が進行中である。

持続可能な企業経営

天然記念品

Sylvia Leite

環境保護や社会福祉コンセプトを取り込んだ企業向けの景品・記念品、栽培熱帯花卉を使った会社イベント用の装飾、「有機ビュッフェ」(農薬や化学肥料などを一切使わない有機栽培の材料で作られたもの)、並びに環境社会コンサルタントの各分野で活動する企業グループ Grupo Eco が持続可能な企業経営部門の入賞者となった。創立わずか4年の Grupo Eco は、輸出業者など3社の企業集合体である。

このグループは、法定アマゾン(法律によってアマゾン森林地帯の保護規制が適用される地域)製の商品を扱う店舗として始業した。「最初はこのような商品の需要が国外に強かったために輸出をしたかったのですが、ブラジル人はまだ森林の豊かさを知らないと感じたので、当初の計画は延期して、サンパウロに店を開けることから始めました」とグループ創始者の Davis de Luma Tenorio(ダヴィス・デ・ルマ・テリオ)は語る。テリオは、多くの顧客は、自社の関係者への記念品として商品を買いきていることにいち早く気づき、店はたちまち企業用の景品の会社へと衣替えしていった。

取り扱い商品の例として、森林管理協議会(FSC)が認証している木材製品、多様な再生紙や、マラジョ島の土器などがある。「FSCの認証を受けた以外にも、この木製の工芸品はロンドンの自然史博物館にも認められ、当社の時計と小物入れを2009年まで展示してもらうことになりました」とテリオは言う。

デコレーション、宣伝媒体及び有機ビュッフェの各サービスは、当然の流れとして加わっていたものだ。記念品を納入する際、テリオは同じような趣旨の自然食品、花、フォルダ、名札や日記帳などの供給者を紹介してほしいという依頼が多かったので、これらの3事業は、景品関係の事業と併せて、EcoEventos 社が提供するようになった。有機ビュッフェは、コーヒブレイク、ブランチやカクテルなどがあり、新製品である宣伝用媒体はバナナの木の繊維や森林残渣を素材とするハンディクラフト紙で作られている。

職人芸に敬意を

グループには上記以外に、Frutos Consultoria という環境関連企画・管理のコンサルタント会社がある。同社では手工芸を制作する職人の製品開発、雇用促進、資金源創設及び生活水準の向上につとめている。Frutos社の顧客はNPOや地域プロジェクト、政府プロジェクトなどが多い。

テリオは更に、Espírito da Amazonia 社を設立した。同社は認証済み木製品やマ

ラジョ島土器を外国へ輸出するもので、既に事業を開始している。最初の土器ロットはイタリアへ出荷されており、来年も外国への販売増加に注力したいとのことである。国内の企業向け記念品を輸出向けにシフトするにあたり手直しをするが、仕上げに一切の歪曲はないとテノリオ言う。「職人文化に干渉しないことは当社の大前提の一つです」。

果たして社会・環境コンセプトで事業を行うことと利益は両立可能なものだろうか。テノリオは可能だと断言している。2001年に一小売業を始めたが、投資額は約5万リアルで、それを2年間で回収したと述べている。この事業のフィジビリティのもう一つの証拠として、テノリオは昨年と同グループの売上は100万リアルで、2005年には倍になることを目指していると言う。

地域

入賞菜園

Sylvia Leite

地域部門で入賞したCargill社が維持する財団法人Fundacao Cargillの「De grao em grao」(「一粒一粒」)計画が導入されている小学校の日常は、菜園にある種を数えること、その菜園の畝幅の測定、数学や幾何学の勉強のために一定の図形の形にするという実習も含む。この計画はブラジルの11都市の市立学校生徒5万4千人を対象としており、財団コーディネーターのDenise Cantarelli(デニーゼ・カンタレーリ)によると、その主要な目的は農家の育成並びに7歳から10歳までの児童及びその家族に対して食品安全に関する情報を提供することである。

デニーゼ曰く、農業や栄養学に関する訓練を得た指導員が各校の教職員に特別教習を行い、教職員自身がそれぞれの生徒にこれらの情報を提供しているのである。学年別に食品衛生、野菜の収穫後の作業、菜園での生産技術などに関する教科書及び課題ノートが作成されており、いずれも所定の学科に組み込まれているものである。

実習は、同計画のスタッフ指導の元に植えた菜園において行われる。「児童は自分で具体的にやらないといけません。菜園はそれを可能にする方法です」とデニーゼは言う。また、各校に菜園が設けられることは、学校給食の充実に役立ち、食習慣の変化や児童の畑に対する関心を刺激することに役立つとのことである。「この計画に参加している子供達は両親に家庭菜園を作るようせがみます」と彼女は言う。

両親を対象とする活動としては、簡単な栽培や菜園維持についての講習会が行われ、家庭菜園を勧められる。

特に注意をもって教育が行われているのは給食担当者で、主に食の安全に関する情報の提供に焦点をおいている。「多くの学校では学校給食を作っている人は資格がなく、

衛生に関する基本的な情報についての再教育を必要としています」とデニーゼは言う。

ボランティア作業

家庭菜園のフィジビリティを高めるために、財団のスタッフは小面積で、あるいは庭などに土がない家では鉢なので栽培するよう指導を行う。「香辛料などの場合、ペットボトルでも栽培できるものもあります」とデニーゼは言う。

「de grao em grao」計画は現在、第一段階にあり、サンパウロ州のマイリンケ、グァルジャ及びクバトンの各市、バイア州のイリエウス及びカンディアスの両市、マラニョン州バルサス市、ミナス・ジェライス州のウベラーバ及びウベルランジア両市、マト・グロッソ州ルカス・ドリオ・ヴェルデ市、マト・グロッソ・ド・スール州トレス・ラゴアス市及びパラナ州パラナグア市において実施されている。

これらの11市を巡回する契約スタッフの他に、Cargill 社の従業員、同社のサービス提供者及びその家族のボランティア参加の支援を受けている。従業員らの自主参加は、社内の士気にとってもメリットがあるそうだ。「従業員は共同体としての意識が高まり、自尊心が強くなり、職場関係が良くなり、新しいポテンシャルに気づくようになります。また、ボランティア活動がある拠点では生産性の向上が確認されています」とデニーゼは言う。

地域

チャンスを、チャンスがない人へ

Sylvia Leite

BSF Engenharia 社が地元ポルト・アレグレ市に障害者向けの自由形式学校を設立したことが、同社に対して ECO 賞地域部門の入賞をもたらした。BSF 社のコーポレート理事である Nelson Sterzi (ネルソン・ステルジ) 氏によると、「Escola de Acessibilidade」(アクセシビリティ学校)の主要な目的は障害者を労働市場に取り入れることである。

障害者向けの職業講座を提供するアイデアは、社会的な差別や物理的な制限(街道を歩くとき、ビルへの出入りや交通手段の利用など)の他にも、障害者の大多数は就労するための技能や資格を持っていないということを確認したことから始まったとステルジは言う。これは BSF をスポンサーとしたアテナンテ・ノルマン氏の UFRGS(リオ・グランデ・ド・スール連邦大学)修士課程卒業論文「障害者の採用の実現性に対するアーゴノミックス的な課題」の結論であった。

講座を開始する前に、その地方の雇用機会の調査を行い、需要を確認した上で、終了後に全ての受講生が就職できる保障が持てるようにしている。アクセシビリティ学校の初回講座は2004年6月に行われ、「土木建設の見積システム入門」講座を8

名が修了した。「3ヵ月後の修了式に受講生は将来の雇い主となる会社の社主から修了証書を手渡されました」とステルジは語る。

事務関連では、事務助手、一般助手、会計補佐及び経理補佐の各講座が開催された。また、ステルジによると、ミグ・マグ溶接工及びティグ溶接工も養成されている。これらの全ての講座は身体障害者及び知覚障害者を対象としており、精神障害者向けには、彫刻、土器塗装及びフラワーアレンジの装飾美術入門のワークショップも開催されている。

同社では、装飾関係の正式な雇用が不足しているためにBSF社は修了者16名が作品を販売できるための小規模な協同組合を結成させた。「売上はほんの僅かですが、家から出ることがなかった少年にとって、5レアルや100レアルをもらえるということは非常に意義があります」とステルジは言う。

適応障害

これらの講座は Pastor Dohms 高等学校と提携により行われている。同校では教授法コンサルタントを行い、修了証書を発行している。授業や事務はBSF社の従業員ボランティアがリレー式に行っているが、アクセシビリティ学校はその仕組みを超えはじめ、フランチャイズによる拡張をしようとしている。最初の契約はポルト・アレグレ首都圏のサブカイア・ド・スール市のサブカイア・エキーペ大学(FAE)である。「ライセンスは無料ですが、フランチャイジーは受講生にも無料で授業を提供する義務がありますし、当社が指定する基準を維持しなくてはなりません」とステルジ理事は言う。

今後の課題は、障害者の長期就労である。何故なら、入社してから退社するまでの期間は平均6ヶ月から8ヶ月で、障害者の4割は職場の要求や同僚との共同の仕事に順応できないために辞職している。「これで解ったことは、社会が彼らを受け入れる様にするのは不十分だ、ということでした。彼ら自身が社会に受け入れられる様にこちらから彼らを準備させなくてはならないのです」。この問題解決のために、同校は今後の講座に職場における環境や姿勢についての議論を加えることにした。

地域

政治的配慮の民芸品

Sylvia Leite

ECO賞地域部門の入賞社であるProjeto Terraは、生計維持目的の工芸や環境保護プロジェクトから由来する商品を販売している店舗である。「営利目的の企業ですが、NPOのようなものです。何故なら搾取しない、しぼらない、押しつぶさない、委託販売は行わないの原則に則っているからです」と社主の一人であるRicardo Pedrosa(ヒカルド・ペドロソ)は言う。

彼曰く、このプロジェクトは一般の事業と同じくフィジビリティを持ったものであると

いう。唯一の違いは、「うちの供給者は社会的な責任を根源とする会社だということだ」。職人や職人が所属する団体を搾取しないということは彼らに搾取される、ということの意味するものではなく、価格を調整するのは消費者であり、価格を高く設定しすぎると市場性を失うことを供給者らも知っていると同人は言う。

ペドロゾは、環境的・社会的な目的を持ちながら有益な取引が可能である証拠として、自社の成長を例にしている。2002年、サンパウロ市のヴィラ・ロボス ショッピング センターに1店舗を構えて設立された Projeto Terra 社は、ナソンエス・ウニダスショッピングセンター及びジャルジン・スール ショッピングセンターにも合計2店を持つようになった。わずか3年間で3店舗は累計32万人の来客に対して、瓶、絵画、彫刻、衣類やインテリア用品など合計8万3千点を販売し、370万レアルの売上を記録している。

ペドロゾによると、Projeto Terra 社はブラジル全州の約200の供給者が制作する3100点を取り扱っており、これを社会的に公正・環境妥当性を有する方式で作られたものばかりです。これは、「思いやり商い」という用語を創りだしたものだと同人は言う。彼によると、それは有名な「妥当な商い」よりも包括的なものだそうである。

各職人が Projeto Terra 社の供給者になるためには、会社理念に同調しているだけでなく、何らかの社会事業や環境プロジェクトに参加していなければならない。供給者に対して要求されている事項は社内経営にも適用され、資源の適切な活用に関する指導を提供し、商品開発に協力するようにしている。いずれの場合も、独占権やコンサルタント料金は要求しないと同人は言う。

Projeto Terra はまた、供給者に対して顧客のニーズや体験に関する情報を提供するための講習会を行い、「思いやり商い」の概念を紹介し、市場に関する基礎的な情報を伝達するようにしている。「うちでは他の店でやるみたいに供給者の銘柄を隠すようなことはしません。当社の店舗から売り出される商品は、生産過程の内容と職人の氏名を記したタグがついていきます」。

もう一つペドロゾが誇る点は、3つの店舗に使用された木材は持続的管理を立証する森林管理協議会(FSC)の認証を得ていることである。「ブラジルでFSCの認証が壁にかけられている小売店はブラジル全国でこの3店だけです」と言う。

また同社主によると、Projeto Terra 社の恩恵を被っている4千人の大半は大都市の郊外やスラム街、あるいは低HDI(人間開発指数)の貧困都市に済む職人であるとのことだ。小売業の他に同社は企業用記念品も扱っており、ペドロゾ曰く、フランチャイザーとして事業を拡張し、輸出も行いたいとのことである。

環 境

改良水

Sylvia Leite

企業が維持する水の汲み上げから水処理までを行なう総合施設で、水の経済的な利用や再利用を実現し、更には河川へ排水する際、その水質が川の水質を上回っている。この取り組みが化粧品メーカー Natura に ECO 賞環境部門の受賞をもたらした。「Espacio Natura Cajamar の水の循環の大原則は出来る限りの節水、そして出来るだけの水資源の補充です」と同社のコーポレート事業取締役の Rodolfo Guttilla (ホドルフォ・グッチ - ラ) は言う。

サンパウロ首都圏カジャマール市のアンヤンゲーラ高速道路に面した Natura 社のカジャマール拠点には公共下水道がないために、そこで利用されている全ての水はアルトワ式井戸によって供給されている。グッチ - ラ曰く、そのおかげで会社は住民と水資源のために競わなくてもいい立場に置かれる。地下水脈の自然な再生を可能にするために、井戸ポンプは1日のうち20時間しか作動せず、法定の水量である1時間当たり 20 立方メートルを汲み上げる。それ以外では、地下水脈は保全され、流量が回復する。

工場、食堂や水道へ送られる前に、地下水は水処理装置を通過し、利用可能になる。第一次利用後、水は処理装置にもう一度送られ、膜ろ過を仕上げとする複雑な処理過程が行なわれる。その水の一部は水洗便所、防火用水、屋外歩道や庭園の水撒きに使われる。余剰部分は隣接したジュケリ川へ流される。

酸素と節水

「当社の下水の水質は川のそれよりも良いので、酸素補給や汚水の希釈に貢献します」とグッチ - ラは語る。更に同人によると、州の条例では環境に放流される排水の生物化学的酸素要求量 (BOD・汚濁が自然に分化されるために必要な酸素の量) は 60mg/L であり、ジュケリ川の BOD は法定の約 60 mg/L 前後であるに対して、Natura 社が処理した排水はわずか 5mg/L である。これは同社によると、その酸素要求の排除効率 99.9%であるということである。Natura 社の水処理センターの処理能力は1日当たり 253 m³ であるが、拡張工事が進んでおり、処理能力は1日当たり 340 m³ に上昇する。これは、同社の 2008 年までの需要を満たすものである。

再利用水が現在の消費の約 50% に達している他に、Natura の各施設における節水も実施されており、これは特に 2 つの措置からなるものである。一つは、バキューム水洗で、便器の排水一回あたりの必要水量は 2 リットルで十分なのである。通常は 1 回流すごとに 20 リットルが必要なので、18 リットルの節水が実現する。もう一つは、消費量管理のための社内水道計の設置である。その目的は水道漏れを検出することで、これらの措置によって消費水量を 2002 年から 2004 年までにかけて約 50% 削減できたのである。

Espacio Natura は、ラテンアメリカ最大の化粧品研究開発施設とされている。総面積は 64 万 3 千平米、延べ面積は 8 万 1 . 5 千平米である。同施設が所在する地域は

サンパウロ州環境保護区域 (APA) に指定されており、これは法律によって保護されている地域において持続的な事業を実施することが可能であることを立証しているものであるとグッチーラは言う。

環 境

意識化とリサイクル

Sylvia Leite

「Protecao Ambiental Tambem e Nosso Negocio」(「環境保護もうちのビジネス」)はアルミニウム積層板メーカーNovellis do Brasil が推進している、経済的な成果、環境保護及び社会的価値の創設を目的とした事業の題名である。その内容は、生態学関連の概念の説明から空き缶の回収の奨励やその再生までに至るもので、ECO 賞の環境部門を受賞した。

Novellis 社の渉外・コミュニケーション部長である Eunice Lima(エウニッセ・リマ)によると、対象者ごとにプログラム内容が違ってくるのである。同社の工場があるサンパウロ州ピндаモニャガーバ市及びバイア州カンディアス市では、「Sociedade do Amanha」(明日の社会)計画が導入されている。これは、小学校の教職員を対象としており、が安全規則、環境保護、環境問題及びその解決方法、生物多様性、環境保護地域及び国際条約に関する講習会を行い、これらの課題を授業で扱うことが出来るようにさせることが目的である。

また、当該事業は1年から4年までの1万7千人の小学生も対象としており、学年ごとに違う冊子や教職員・校長用のマニュアルもある。「冊子は相乗効果が狙いで、どんな科目にも合わせて使えます。例えば、数学の授業では、誰かが水道を開けっ放しにしておくとしたらどれだけの水が無駄になるかを計算します」とエウニッセは言う。

アルミ再生

サンパウロ州内のピндаモニャガーバ、タウバテ、サン・ジョゼ・ドス・カンポス及びカンポス・ド・ジョルダンの各市で実施されている「Projeto Escola」では、より具体的な取組が採用された。環境やリサイクルに関する講習会を通じて学生に環境保護に関する基礎知識を伝える他に、当該プロジェクトでは空き缶の分別回収などを奨励し、学校ごとに回収された缶はコンピュータや扇風機、水飲み器などと交換できる。

バール(軽食店)やレストラン向けには、従業員の姿勢の改革を目指す「Conexao Ecolata」が設けられた。かつては有機ゴミと混ぜられ、破棄されていた缶がリサイクル用に分別されるようになっている。実施されてから1年間で、同プロジェクトは登録飲食店68店から8トンのアルミ缶を回収している。

更に、一般向けの「Recicla Sorriso」計画も発表された。空き缶回収用の受付所をサンパウロ市のエルドラド・ショッピングセンターなどの店舗に設置し、そこで集めた空

き缶を Novellis 社が買い取り、全額をサンパウロ市のジャルジン・パノラマ、リアル・パルケ及びヴィラ・ダルヴァの各区の低所得家族向けに託児所や教育活動を行う Associacao Crianca Brasil に寄付している。既に10トンの缶が回収され、総収入は3万1千リアルになっている。

回収された全ての資材を処理できるように、Novellis 社はリサイクルセンターを建設した。空き缶の再生循環にこのような投資を行う意義は、その再利用による省資源にあるとエウニッセ・リマは言う。例えば、再生アルミニウムを1トン生産する場合、鉱物ボーキサイト5トンが採掘されずに済む。また、省エネルギーも然りで、再生アルミ1トン当たり0.7MWhの消費電力は、素材からアルミニウムを生産していれば14.6MWhになっていたのである。

環境

有益廃棄物

Sylvia Leite

Pioneer Sementes 社指導の下にゴイアス州南部のイトウンビアーラ市の住民にゴミの分別の意義を認識させ、都市廃棄物の量を減少させ、再生するための設備をつくることを目的とした計画「AMAI ? Amigos do Meio Ambiente de Itumbiara」(イトウンビアーラ環境友の会)が、環境部門で入賞した。同計画の主催者は、ゴミ拾い人夫の協同組合を設立させることにより、これを持続可能にしたいということである。

Pioneer 社のイトウンビアーラ拠点の部長 Ricardo Raupp (ヒカルド・ハウップ)によると、AMAI は環境コンサルタント会社が推進しており、3段階で行われる。第一段階では、都市廃棄物による環境の歪みについて市民を意識化することである。市民は廃棄物の量を減らし、工夫してゴミ問題の解決方法を探すことを奨励される。

この段階の活動の大部分は学校で行われ、ハウップによると、この問題を授業で扱えるように教職員が指導される。また、同社スタッフはインタラクティブな教材の助力を得て、再生材料で作られた指人形劇場の発表会も行う。手芸勉強会も行われ、再生可能な材料を使用した玩具や実用品の製作が教えられる。その後、子供達は Reciclarte (リサイクルとアートを掛け合わせた造語)と題したコンクールに作品を出展し、そこで独創的な作品に賞が贈られるのである。

ゴミ再生

「当社の提案では、活動が子供だけではなく、青年や大人にも届くようにすることで」とハウップは言い、更に、ゴミ箱はひとつだけではなく、再生できるように分別用のゴミ箱を設けるなど、古い習慣を優れた習慣に切り替えることはいつでも可能だと加える。児童以外の市民に浸透するために、AMAI は市内の戦略的な地点にテントを張り、リーフレットなどを配布している。大人向けには、各社でリサイクル講習会も行う。

第二段階はゴミの分別回収で、当初は、貧困な区域と、中流階級の計2区で実験的に実施された。その目的はそれぞれの所得水準のゴミの数量や内容を検討し、同プロジェクトが市の全体を網羅するようになった場合のリサイクル向けの廃棄物量を把握することにあつたとハウップは言う。分別センターはまだ組み立てられていないので、乾燥廃棄物(再生可能固形廃棄物)は当面は EcoHorta プロジェクトに寄贈され、そこで野菜などと交換され、その野菜は慈善団体などに送られる。一方、有機廃棄物(生ゴミ)は埋立地に送られる。

ハウップによれば、既に児童5千人、教職員や従業員115名を含む1万5千人以上の市民が直接あるいは間接的にこのプロジェクトの恩恵を授与しているそうである。分別回収開始から10日後に、このプロジェクトでは880kgの再生可能材料を回収していた。

現在、Pioneer社では第三段階に向けて提携先を募集中である。ここでイトゥンピアラ市の全人口8万人に廃棄物の分別を広げ、ゴミ拾い人夫の協同組合を設立し、約10万リアルから15万リアルの予算で建設される分別センターの設置からなるものである。この段階から、生ゴミはコンポスト生産にあてられる。

環境

農薬に注意

Sylvia Leite

Pioneer Sementes 有限会社が推進し、ECO 賞の環境部門で入賞した「Educação sanitária」(衛生教育)プロジェクトの主体となっているのはゴイアス州の6市及びミナス・ジェライス州の1市の初等教育の学生である。コーディネーターの Carlos Raupp (カルロス・ハウップ)によると、同社の目的は農薬の適切な使用、包装の安全な処分及び溪畔林・河畔林の保護の重要性について認識をもってもらってもらうことにより農村地帯の住民の健康と環境を維持することである。

ハウップ曰く、このような指導が必要とされる背景は農家の2割しか農薬の利用に関する政府及び民間の指導プログラムの対象となっていないからである。この計画に網羅されている地域に2003年に行われた調査によると、少なくとも農薬中毒になった農家は27%、親戚に同じく中毒が発生した者は37%にも達していたことが解った。「この事業を始める前は、農薬の入れ物に飲み水を入れているような農家がありました」と Equilibrio 環境事業コンサルタント会社の Renata Bortoletto (ヘナッタ・ボルトレット)は言う。Equilibrio 社は、Pioneer が契約した指導活動の指揮を行うコンサルタント会社である。

二世代に渡り

ヘナッタによると、このプロジェクトは2段階にわけて行われる。第一段階では、事

前に指導を受けた技能者や大学生が初等教育の六・七・八年生に、農薬が人体や環境にもたらす危険について説明し、安全に取り扱うための方法を教える。また、使用された包装材は3回洗浄した上で、穴を開けるなどにより再使用ができないようにし、再生用の回収センターに届けるように指導する。これらの情報は漫画形式の教材に記載されているが、教材は全て農薬メーカーが無料で作成しているものである。併せて、土砂の流出を防ぐために河川の水辺の森林を保護する必然性についての教育も行われる。

その後は配役変更となり、受講した生徒が、教材や保護具などを持って農家に情報を伝え、指導する番である。「農村地帯ですので、全員が農業を営む親戚や知合いがいるわけです」とハウップは説明する。同人によると、学生が指導を行う利点は2つある。まず、同地域の住民なので、容易に受けられる。第二の利点は、これにより、二世帯同時に教育できることである。その成果は期待以上だとハウップは言う。プロジェクト開始から最初の3ヶ月間で、生徒達が指導した農家527人のうち、298人は知識を会得したというのである。

上記のパイロットプロジェクトが成功したために、第二段階で7つの地方地自体(ゴイアス州イトゥンピアラ、カシヨエイラ・ドウラダ、プリチ・アレグレ、ボン・ジェズス、イナシオランジア及びパナマの各市並びにミナス・ジェライス州アラポラン市)の公立・市立の学校の小学6年生から高校3年生までの全組を対象として実施される。第一段階との差異として、溪畔林及び河畔林の保護をより強調することだそうである。「この地方の多くの農家は、畜産や畑を河岸まで拡張し、水辺林を破壊するために、雨季に川が土砂で真っ赤になるような事態も生じています」とハウップは言う。

社内対象

ポジティブな計画

Sylvia Leite

Volkswagen 社が導入した Aids Care 計画の主な目的は、HIV 感染の予防、被感染者への特別配慮、被感染者の入院件数の低減、死亡までの生存期間の延長及び社会復帰である。ECO 賞社内対象部門を受賞したこの計画は1996年に開始し、同社のブラジル国内の全拠点(サン・ベルナルド・ド・カンボ市アンシエッタ拠点、サンパウロ市ジャバクアラ拠点及びタウバテ拠点)を網羅している。

Aids Care の開始は社内での初めての HIV 感染の検出と同時期だったと社内厚生計画コーディネーター Christina Ribeiro(クリスティーナ・リベイロ)は言う。「あの時点から被感染患者への援助をはじめ、当時は政府では配給していなかったエイズ薬品を提供するようになり、この疾病にまつわる伝説を打ち消し、先入観や差別を阻止するようにしました」。

Volkswagen 社の厚生計画が採用した措置には、最新の技術を用いた多職種チームによる対応が行われる性感染症専用診療所の設置があった。これにより被感染者への妥当な対応が可能になり、同じく診療所スタッフが提供する家庭内アシスタントが導入させた。また当該計画では入院が必要が場合、陽性患者の適切な医院へのアクセスを可能にしている。

リターン良好

当該計画の効率は、被感染者の入院件数の 95%の減少、支援コストの 60%の減少、そして非発病患者の件数の 85%低減という数値により確認することができるとクリスティーナは言う。彼女曰く、適切な援助がなかったために入退院を繰り返していた患者が職場に復帰し、その中には大学受験を受けたり、結婚を考えている者もいる。これは、陽性患者にそれぞれの人生の指導権を握り、利用可能な全ての手段を活用するように、という意識化活動の結果だそうである。

Aids Care の活動はまた、従業員の家族も対象としている。例えば、HIV 感染者の妊婦や、被感染者の妻などは、子供にエイズが感染しないための配慮などについての指導を受ける。「陽性患者の赤ちゃんが陰性だった場合や、生まれつき陽性ながら 14 歳の今まで発病していないようなケースもあります」と同コーディネーターは言う。

患者の健康や福祉への恩典の他に、当該計画では、フォルクスワーゲン医療保険のコスト低減にも貢献しているとクリスティーナは言う。Aids Care の出費は 2000 年度までは医療保険のコストの 2%相当だったのが、2001 年以降、0.5%まで下がっている。

彼女によると、当該減少の理由の一つは、SUS(国民統一健康システム)が提供している抗レトロウィルス薬の安定した供給が実現したことにもよるが、治療費や入院費の削減による賞味の後退もある。

一方で Volkswagen 社も、欠勤率の低減や従業員の満足度の向上などの恩恵を授与している。「社会活動に残れるようになる従業員は会社に特別な愛着を持つようになり、また職場での士気もあがり、生産性が高まるものです」とクリスティーナは断言する。彼女曰く、Aids Care のおかげで職場復帰することが出来た従業員がおり、任意退職できる権利を得ているが、本人の希望で仕事を続けている従業員もいる。

社内対象

従業員 兼 顧客

Sylvia Leite

顧客の満足のために尽くす従業員の決意を強化すべく Brasilprev 社が選んだ戦略は、従業員を顧客の立場におくことだった。その実施方法は、まず従業員の意見を専門的に扱う社内「ご意見箱(相談・苦情受付)」の設置で、この活動は ECO 賞社内対象部門の入賞プロジェクトに選ばれた。当該活動により、他部署の対応に関する各部

署の意見、批判、苦情、称賛などが可能なり、コーディネーターの Luciana Oliveira Galvao(ルシアーナ・オリヴェイラ・ガルヴオン)によると、その目的は社内での良好な対応の仕組みを確立し、またこれが社外の対応にも影響を与えることである。

このプログラムの構想は約2年前に始まり、当時、保険会社や民間の社会保険サービス会社ではオンブズマン(外部の苦情や意見を受けて、適切な処理を行う北欧の Ombudsman)を設置する義務が規制化されるというニュースが流れ始めていた。「その打ち合わせの中で、顧客に『オンブズマンがあるから』というからには、それに先立って社内で顧客を尊重する考え方がなくては意味がないだろう、という意見で一致しました」と同社の社長であり、Amcham の顧問である Eduardo Bom Angelo(エドゥアルド・ボン・アンジェロ)は語る。

その第一歩は、誠意、透明さ、公正、尊重及び効率が顧客対応の支柱であるという点を浸透させることだったが、それをテーマとした「Brasilprev の宝を見に行こう」という研修会が開催された。任意参加だったにも関わらず、その研修会は従業員の90%が参加した。「数日後に外国の投資家を会社に迎えましたが、給仕がより良いサービスを提供しようと慌てて『砂糖って英語でなんていうんですか』と聞きに来ていました」とルシアーナは語る。

また、仕事の合間の5分間に、情報提供の訓練を受けた従業員が同僚に対して「社内顧客を魅了する」ために必要なステップについての心得を伝える活動、そしてそれらの全ステップを説明した小冊子を作成し、全従業員に配布するなどの継続的な活動も導入された。

「守護天使」

この新しいマインドの確立は、社内オンブズマンの設置により達成できたというルシアーナは言う。その具体的な内容は、専用のメールアドレス、イントラネットの専用チャンネル、ビルの全階に正味の「ご意見箱」の設置からなる。「従業員から意見があれば、担当の部長に転送します。部長は検討した上で、職能上の返答を行います。すぐに解決するようにし、再発防止のために工程を変更するなどの措置がこれにあたります」。ルシアーナ曰く、この制度では、回答が確実である他に、従業員は守秘が保証されている。「このシステムの信頼性の尺度として、毎月43件の意見がありましたが、そのうち94%は解決されました。そのうち、68%は問題解決に十分な期間内に行われ、そして78%はその対応に満足している、という成果が集計されました」と彼女は言う。

ボン・アンジェロ社長によると、社内の考え方のシフトや内部監査の働きが、社外オンブズマンの基盤となった。顧客からの直接の意見を受ける他に、その部署では「守護天使」と命名された別の支援ツールがある。

「当社の従業員が Brasilprev のサービスについて困っている人を知っている場合、

本人が直接それを持ち込み、このツールを通じて相談窓口センターに回します」とコーディネーターは説明する。「Brasilprev 社とお客様との相互作用の場を増やすほかに、『守護天使』は、相談窓口の担当者以外にお客様と従業員との直接の関係を実現します」。

顧客・消費者

5 つ星の対応を

Sylvia Leite

効率と創意工夫で顧客を驚かすような差別化した対応。これが ECO 賞顧客・消費者部門を受賞した Banco Itau Holding Financeira 銀行の Atendimento Estrela プログラムの趣旨である。同行副頭取 Antonio Jacinto Matias(アントニオ・ジャシント・マチアス)によると、このプログラムでは、問題の是正や予防のルーチン対応以外の代替解決策を奨励するものであり、顧客との関係において特別な実績が出来る場合に従業員を評価するものであるという。

Atendimento Estrela(スター対応賞)のアイデアは、ダイレクトメールによる社外顧客のアンケート調査から始まった。そのアンケートによって、顧客は消費者の権利を尊重してほしいという要望が強いことが確認され、顧客はミスは認容するが、そのミスによる問題の解決に時間がかけられることは認めないこと、更には銀行組織の持続的な改善プロセスを加速する必要があるということが念頭におかれた。

従業員に対して、迅速で良質な対応の重要性を訴える他、このプログラムでは優秀な実績に報奨を与える。毎月、多くの部署から Atendimento Estrela に該当するとされるケースが審査委員会に推薦され、基準を満たすものは、「Atendimento Estrela」の認証を受けるのである。

マチアスはその一例として、1997年にItau銀行が買収したリオ・デ・ジャネイロ州立銀行の吸収前の転換期に起こった事件をあげる。「旅行中の老婦人が現金なしになってしまい、カードを所持していませんでした。Banerjの小切手一枚を片手にItauの支店を頼ってきました。行員は支店長にその旨を伝えたところ、支店長はそのBanerjの支店に連絡して、ファクスで署名を受け取ってから、小切手を換金しました」。

半年ごとに、最も貴重な事件は漫画化され、行内誌に掲載され、更には劇団が実演する、と副頭取は言う。授賞式は毎年行われ、最優秀賞である Destaque Atendimento Estrela の授与者らは、銀行から表彰され、ゲスト付きの国内旅行を副賞としてもらえる。

やる気のある従業員に

マチアスによると、このプログラムは直接顧客と接触する支店スタッフだけでなく、全行員を対象としている。「他部署の従業員である青年が、週末にお父さんの家に遊

びに行ったとき、知合いが Itau 銀行で困っているという話を聞き、自ら責任者に相談しに行き、数日後には問題が解決されました。その青年は Atendimento Estrela を受賞しました。」

従業員の当該プログラムに対する取組みは、参加件数によって確認できるとマチアスは言う。2002 年に設置されて以来、各部署から審査委員会に 1 万件近いケースが送られている。そのうち、4100 は Atendimento Estrela として認められ、48 ケースは Destaque Atendimento Estrela を受賞している。

併せて、苦情件数も徐々に減少中である。2002 年 4 月から 2003 年 8 月にかけて、Procon(サンパウロ州立消費者擁護機構)にあてられた Itau 銀行に関する苦情数は 40%減っており、2003 年 7 月度の意義申立数は 2002 年 5 月と比べると、55%減少していた。昨年末から Itau 銀行は Procon の苦情件数ランキングに掲載されなくなった。また、中央銀行クレーム発生記録でも同じく Itau 銀行も目立たなくなっている。

訳注:

- ・ 年度表記はいずれもキリスト教歴です。
- ・ ポルトガル語原文に「ONG」(organizacao nao-governamental)という記載がありましたが、いずれもこれに相当する NPO(non-profit organization)と訳しました。ONG は、英 NGO(non-governamental organization)のポルトガル語での直訳と思われがちですが、ブラジルに NGO(国連が認知した国家に匹敵する人類に有益な活動を行う国際法人。国家政府ではなくとも政府に匹敵するために「非政府組織」と呼ばれます)は存在しません。一部の民間の社団やロビー活動家が誇張のために作為的に、あるいは単に誤解して NGO を自称することがあり、それをメディアが鵜呑みにする場合があります。不適切な表現であり、国際用語としては認められていないことを踏まえて、正規な国連 NGO 以外の場合は上記の通り、全て NPO に統一してあります。