

# 「つくる立場」と「つかう立場」がつながる エシカルアクションによる 価値共創

倫理的配慮を重視する経営や消費活動を社会の中で共に連鎖させ、自分たちの日々の行動によって、日本全体を少しずつ良いものにしていくとする「エシカルアクション」について、事例を交えて紹介します。「エシカルアクション」は、「つくる立場」と「つかう立場」が繋がって行われる取り組みであり、価値共創のサービスといえます。



エシカルとは、英語の名詞 *ethical*（倫理／道徳）の形容詞だが、今日的なエシカルとは、環境問題から人権、動物福祉等、多義的な新しい価値観として流布している。特に環境問題は最初に着手されたテーマだ。大気汚染や地球温暖化が深刻化し、警鐘を鳴らす動きが強まった。環境への意識に次いで、人権デューデリジェンスの課題が挙げられ、その後、関心は動物福祉にも広がった。このような世間の意識の変化は、サステナビリティだけでなく人権や動物福祉も幅広く内包するエシカルにとって追い風となった。

ESG投資の割合も、現在、世界全体で40%を超え、エシカル経営が企業にとっても重要な位置を占めてきている。また、「エシカル消費」と呼ばれる買い物は、消費

## エシカルの意味とその広がり

「58人の未来を考えるエシカル経営の専門家が書いたエシカルバイブル」(2024年6月、生産性出版刊)の著者の一人である、日本エシカル推進協議会代表理事・会長の生駒芳子氏に聞いた。

## エシカルとは

消費者・事業者の双方に欠かせない価値観

者が応援したい企業や事業者への投票行為といえる。

## 事業者自ら自己診断できる基準

日本エシカル推進協議会では、2021年に「JEEエシカル基準」(以下、エシカル基準)を策定した。エシカル基準は、「環境・人権・消費者・動物福祉・情報開示・地域貢献・適正経営・サプライヤー」の8つの大項目と、それぞれに4〜7項目の課題があり、全体で43の中項目から構成される。中項目はそれぞれの分野における主要な課題や配慮項目となっており、S、A+、A、B、C、Dの6レベルが設定されている。日本企業は情報開示が遅れている。倫理的な活動も情報開示しなければ伝わらず評価されない。企業や事業者自ら自己診断し、立ち位置を把握することで、少しずつ前進してもら

## エシカルは新たな活力を促す



## Spring View Point

### 「つくる立場」と「つかう立場」がつながる エシカルアクションによる 価値共創

会員の皆様には、日頃よりご支援を賜り、誠にありがとうございます。今回の特集は、「エシカルアクションによる価値共創」です。当誌では、「価値共創」をキーワードに、技術革新や企業と顧客の関係性、組織力などに注目し、多角的に取り上げてまいりました。今号では、「エシカル」に焦点を当

て、提供する側である事業者と受け手である消費者が信頼関係を深めながら、新たな価値を生み出す取り組みを紹介いたします。Report JCSIでは、JCSI調査のデータをもとに顧客満足14年連続第1位のドラッグストアコスモスの強みを読み解きます。

また、生産性分析レポートでは、「日本の労働生産性の動向2024」からみるサービス産業の労働生産性について分析します。引き続き、会員ならびにご関係各位のご支援、ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

## 目次

Contents

### 特集

「つくる立場」と「つかう立場」がつながる  
エシカルアクションによる価値共創 ..... 3

### イベント・レポート

はじめてのUX/CXデザイン ワークショップ編/  
レディースファッションブランドハニーズの魅力/  
サービスモデル入門セミナー ..... 10

SPRINGフォーラム2024  
日本サービス大賞 受賞事例に学ぶ!シリーズ ..... 11

### Report JCSI

顧客満足(CS)14年連続第1位  
ドラッグストアコスモス ..... 12

### 生産性分析レポート

上昇基調にある日本の労働生産性 ..... 14

### 活動報告 PickUp

「CS向上を科学する」実践セミナープログラム  
(第3弾) ..... 15

### インフォメーション

2024年度JCSI調査結果 第3回・第4回 ..... 16



日本エシカル推進協議会  
代表理事・会長

## 生駒 芳子氏

ファッションジャーナリスト、伝統工芸ブランドHIRUMEプロデューサー。VOGUE、ELLEを経て2004年よりmarie claireの編集長を務め、独立。消費者庁・サステナブルファッションサポーター、文化庁文化審議会文化経済部会委員。



▲「エシカルバイブル」では、エシカル基準を詳しく解説している

ためのツールとして活用してほしい。