
JMコンプライアンスマニュアル

制定:2013年 4月 1日

改訂:2022年1月17日

目次

本企業行動基準制定の目的等

- I. 業務ルール of 遵守
- II. 顧客対応の重視
 - 1. 行動指針
 - 2. 禁止事項
- III. 工物品質の確保
- IV. 業務体制の確保
- V. 業務への専念
 - 1. 職務専念義務
 - 2. 公私混同の禁止
- VI. 安全の重視
 - 1. 労働安全衛生法の遵守
 - 2. 予防保全の必要性
 - 3. 公私混同の禁止
- VII. 公正で誠実な企業活動
 - 1. 法令の遵守
 - (1)関係法令の遵守
 - (2)廃棄物処理法の遵守
 - (3)その他法令違反
 - 2. 知的財産、その他の権利・財産等の保護
 - (1)顧客情報の尊重
 - (2)JMの機密情報の保護
- VIII. 違背する事態が発生した場合
 - 1. 再発防止と説明責任
 - 2. 厳正な処分

本企業行動基準制定の目的等

本企業行動基準は、株式会社JM(以下、「JM」といいます。)及びJMとフランチャイズ契約、パートナーFC及び取引基本契約を締結している法人又は個人(以下、総称して「JM業務従事者」といいます。)の事業の発展と顧客のご期待に応え、また社会的責任を全うするために、JMが平成18年5月1日に制定したJM企業行動憲章にも則り、JM業務従事者の行動を律する基準として制定するものです。

JM業務従事者は、常にこの企業行動基準を遵守し、その事業及び職務を遂行しなければなりません。

I. 業務ルールの遵守

コンプライアンスとは、法令を遵守し、企業活動において社会規範に反することなく、公正・公平に業務を遂行することです。

JMにおけるコンプライアンスとは、法令遵守はもとより、社会の構成員たる企業人として求められる価値観・倫理観によって誠実に行動すること、それを通して公正かつ適切な経営を実現し、社会とともに継続的に発展させていくこと、さらに、環境問題を重視し、環境保全に努めることです。

JM業務従事者は、以下のJMビジネスモデルを理解し、お客様の信頼に応えるために、本コンプライアンスマニュアルに定める事項を徹底しましょう。

II. 顧客対応の重視

JMのビジネスモデルの特徴は、建設業でありながら、サービス業でもある点にあります。「商品」を引き渡すのみではなく、プロの目線で、お客様に必要な「サービス」を提案しましょう。

1. 行動指針

1-1 顧客の指示・約束違反(期日、指定材料、施工方法などについて)

- 約束違反の禁止

約束違反は契約違反です。契約違反を招きそうな状況になった場合には、即時にJM本社またはサービスセンターへ連絡のうえ、指示を仰ぐこと。

1-2 顧客の特性に合わせたサービスの提供

- 丁寧な説明

施工について、顧客の理解に合わせた丁寧な説明を行うこと。

例えば、顧客が個人様か、法人の専門部署のご担当者様かなど、特性にあわせた対応を行うこと。

また、工事内容の変更に伴い、見積金額が増額変更される場合には、特に丁寧な説明を行うこと。

- JM独自のアドバイス

下請け体質を脱却し、顧客のご要望に合わせるのみではなく、顧客に必要なサービスを見極めて積極的に提案すること。

- 顧客への配慮

顧客の施設へご来店するお客様への配慮を常に忘れないこと。

例えば、店舗の顧客へ通路を譲る、混雑する時間帯には作業を避ける、など。

1-3 JMマナーマニュアルの遵守

- 職人こそがJMの顔

職人への評価がそのままJMへの評価となります。

最前線で顧客と接していることを常に忘れずに業務にあたること。

顧客へ著しく悪印象を与えるマナー違反は、罰則の対象となります。

- 挨拶

明るく挨拶をする。(マナーマニュアルp5)

- 服装

顧客対応にふさわしい清潔感のある服装を心がける。(マナーマニュアルp9～11)

巡回・現調・工事の際には、IDカード、安全装具を着用すること。

- 時間の厳守

訪問時には顧客に対して、約束の時間を確認する。万が一遅刻する場合には必ず連絡を入れ、事情を説明の上、謝罪すること。

- 喫煙場所

喫煙場所以外で喫煙をしない。喫煙が禁じられていない場所でも、周囲の環境に配慮し、吸殻は必ず始末する。

1-4 顧客との節度ある関係

- 顧客からの金品等の受領

顧客から金品、物品を借用し、又は贈与を受けないこと。

- 顧客への金品等の贈与

顧客に対し、不正な金品の贈与または過度の供給を行わないこと

2. 禁止事項

2-1 顧客の指示・約束違反について

報告・連絡のない納期遅れ

指定材料の不使用

重要な施工部分の不実施

その他、これらに準じる指示違反または契約違反行為

2-2 顧客の特性に合わせたサービスの提供について

期日、方法または材料などに関する施行上重要な事実の不告知

虚偽の説明

その他、これらに準じる顧客にとって不都合な行為

2-3 JMマナーマニュアルの遵守について

威迫的な態度および言葉遣い

一般に著しく不快感を与える服装および髪型

連絡のない遅刻

定められた喫煙場所以外の喫煙

その他、常識外のマナー違反など、これらに準じる顧客へ著しく悪印象を与える行為

2-4 顧客との節度ある関係について

顧客からの金品・物品等の借用および過剰な贈答の受領

顧客への過剰な贈答・接待等の贈与

その他これらに準じる行為

III. 工事品質の確保

リアルタイムマネジメント・リアルタイム情報共有を特徴とするJMビジネスモデルは、CCWEB、Matabee iReporter、BUZなどのITツールを活用することにより、より簡単に実現することができます。

一方で、即時の報告・連絡を怠ること、又は、事実と異なる報告を行うことにより、リアルタイムの情報共有を滞らせる行為は、JMビジネスモデルの根幹を揺るがすものであり、顧客のJMへの信頼を失わせる危険が高い行為であるため、許されません。

施工の各段階について

■全般

JMマナーマニュアルの遵守

顧客へ著しく悪印象を与えるマナー違反は、罰則の対象となります。

■訪問時

時間の厳守

訪問時には顧客に対して、約束の時間を確認する。万が一遅刻する場合には必ず連絡を入れ、事情を説明の上、謝罪すること。

服装

JMユニフォームまたはJMベストを着用し、端正な服装で訪問すること。

挨拶

必ず挨拶をすること。ビルイン店舗等の工事の場合には、管理会社および入居者に対しても挨拶をし、工事について事前説明を行うこと。

(自動車任意保険について車両運転規則確認)

■着工前

提出書類

現調シートおよびKYシートを作成すること。

施行内容についての合意

先行工事の場合、着工前に、顧客、オーナー、加害者等に対し、作業内容を説明し、施工についての了承を得ること。

■施工段階

定められた施行手順の遵守

施工マニュアルまたは施工要領書に定められた手順通りに作業し、手抜きをしないこと。

MATABEE iREPOTERでの使用

作業を行った証拠を残すために、Matabee iReporterで撮影を行うこと。その際、施工前・施工中・施工後の写真を撮ること。Matabee iReporterの利用が難しい場合には、スマートフォン又はデジタルカメラで撮影した写真を報告書に貼付し、原則、当日中にBUZへ提出すること。

■工事完了後

清掃

清掃を行い、ごみは自分で持ち帰った上で、適正に処分すること。

完了書の提出

完了書に顧客からサインをもらい、即時に提出すること。

挨拶

顧客へ(ビルイン店舗の場合は、管理会社および入居者へも)挨拶をしてから帰ること。

工程管理について

工程管理の徹底

案件受付日から起算して、現地調査は3日以内、見積提出は7日以内、施工は30日以内に完了させ、納期を遵守すること。

CCWEBへの記録

以上の流れを全て、CCWEBへ即時に、正確に記録すること。顧客およびJM職員に対し情報共有を行い、常に確認できる状態にすること。

工事内容・価格・支払いについて

施工価格についての了承

先行工事の場合、着工前に、顧客、オーナー、加害者等に対し、可能であれば見積を確認してもらい、施工価格についての了承を得ること。

工事代金受領の禁止

顧客から直接支払いを受けないこと。

災害・トラブルについて

社長への報告

災害またはトラブルが発生した場合は、規模の大きさにかかわらず、遅滞なく上長へ報告するものとし、上長は発生後30分以内に社長へ報告すること。

JM本社またはサービスセンターへの報告

工事の遅延など、契約違反を招きそうな状況になった場合には、即時にJM本社またはサービスセンターへ連絡のうえ、指示を仰ぐこと。

IV. 業務体制の確保

JM、JM-FC会社および協力会社は、ビジネスパートナーです。この関係は、JMビジネスの基本であるため、透明、公正かつ適正な契約を締結するとともに、互いの立場を尊重し、対等な関係を保たなければなりません。

また、特定のJM-FCに対して特別な待遇をすることは、JM-FC間の公平性を損ないます。これは、FCビジネスの基本を阻害する要因となるため行ってはいけません。

JM-FCは、協力会社に対する発注量を安定させること、原価開示などに努め、協力会社との間に信頼関係を築けるよう努力しましょう。

JM職員は、自己の立場を利用して、JM-FCに金品や接待を求める言動を行わないこと。

JM-FCに対して金銭・物品の贈与を行い、またはJM-FCから贈与を受けてはいけません。酒食による供応などの機会も、基本的には丁寧にお断りする。

JM-FCは、協力会社との良好な関係の保持に努める。

FCは、工事が完了した場合には、すぐに必要書類を提出して、お客様へ工事代金の請求を行うこと。JM本社が負担する完工未収金額が増えすぎれば、ビジネスパートナーであるFCおよび協力会社の経営にも重大な影響が生じることになる。

通常工事の下請けにおける過度の重層構造を避け、下請け業者に対し適正額の報酬の支払を確保すること。重層構造を解消することにより、FCから下請け業者に対する指揮および教育を効果的に行うことができ、トラブルの未然防止に役立つ。

JM-FCは、許可なく担当エリア外の業務を行うことはできない。

JM-FCは、定められた手続きを経ない限り、JM顧客からJM業務外で業務を請負うことはできない

"協力会社に対し指示・指導・教育をしない"

JM業務上必要な業務ルール、または、マナーについての指示・指導・教育を怠ったとき

"代金減額・不払い・ピンハネ行為"

協力会社または職人への各種支払の遅延(過失)

社員への給与の遅配

取引先へ対し、工事代金の適正な請求を行わないとき

協力会社または職人への故意の支払遅延

協力会社に対するキックバックの要求

V. 業務への専念

1. 職務専念義務

行動指針

JM以外の者の利益を図る行為の禁止

JM業務を通じて得られたビジネスチャンス、人間関係や信用情報などを利用して、個人または自己の経営する会社の利益を図ってはならない。

禁止事項

2. 公私混同の禁止

行動指針

公平な判断

業務上の判断は、私情を交えず、公平に行うこと。

家族の同行の禁止

現場へ家族を同行させないこと。

部外者の立ち入り

JMの許可なくみだりに来客、部外者を現場に立ち入らせないこと。

VI. 安全の重視

1. 労働安全衛生法の遵守

災害防止協議会

JM主催の災害防止協議会へ参加すること。

JMからの安全指導(教育)・指示

施工前に確認し、必ず従うこと。

墜転落事故の予防

高所からの墜転落事故が最も多い。被災者が死亡する、または被災者が重傷を負う重大事故につながるおそれがあるため、特に入念な安全対策をとること。

→2m以上の高所での作業床の設置、案全帯の着帯、足場の点検など。

2. 予防保全の必要性

現場に即した予防保全

天候や現場の状況をふまえた予防保全を行うこと。特に、気象庁発表の注意報警報は作業前に必ずチェックすること。

KYシートの提出

その際、KYシートへの記入を行い、JM本部へ提出すること。

第三者災害

決して第三者へ被害を出さないよう細心の注意を払うこと。

塗料飛散事故が多発している。塗料を使用する工事では、天候から飛散の範囲を予測し、適切な範囲に養生をすること。

環境への配慮

液体、廃棄物、騒音および振動が生じる工事の場合には、環境への配慮を欠かさないこと。具体的には、次のとおり。

液体:不法に流出させない。流出した場合には、即時に上長へ報告し、適正な一時対応を行う。

廃棄物:持ち帰って適正に処理する。

騒音・振動:合意された時間帯に、法定の基準以下の騒音・振動で実施する。あわせて、関係者への説明を行い、理解を求める。

3. 公私混同の禁止

同行者の制限

現場へ家族を同行させないこと。

現場への立ち入り

JMの許可なくみだりに来客、部外者を現場に立ち入らせないこと。

VII. 公正で誠実な企業活動

1. 法令の遵守

(1) 関係法令の遵守

関係法令、なかでも刑法、建設業法、労働安全衛生法、労働基準法、道路交通法、税法等については、理解を深めて遵守しましょう。

必要な行政手続きについて、理解を深めて遵守し、これをおろそかにしたり、ないがしろにしたりしてはいけません。

刑法その他法令に規定する刑罰に相当する行為があった場合には、JMのメンバーとして、しかるべき処分を行います。

道路交通に関する法令について

飲酒運転・無免許運転の禁止

絶対にしないこと。また、させないこと。

無保険運行、無車検運行の禁止

車両の整備点検

日常の整備点検とともに法定点検整備を必ず行い、改造車を業務上使用しないこと。

違法駐車 of 禁止

現場から遠い場合でも、駐車場から徒歩で移動すること。

(2) 廃棄物処理法の遵守

..... 廃棄物の処理及び清掃に関する法律(廃棄物処理法)について

1. 産業廃棄物の収集運搬及び処分を第三者である業者に委託する場合、事前に各許可証を確認のうえ、各センター長の決裁に基づき、委託契約を書面にて締結すること
 2. 排出運搬時に発行される産業廃棄物管理票(マニフェスト)について、各センター長が適正に運搬及び処分されているか都度確認し、記録を保管すること
 3. マニフェストの保管や管理の観点から、電子マニフェストに加入している業者を優先的に選定すること
 4. 小口の産業廃棄物を保管する場合、保管場所の看板(縦横60cm以上)を掲示し、ベッセルや廃棄物保管箱等を設置のうえ、飛散しないよう保管すること
 5. 保管場所は、常に整理整頓を心掛け、各自治体の条例等に従い、安全且つ適正に管理すること
 6. 各センター長・サテライト長は、事業活動で発生した産業廃棄物をJM所定の廃棄物保管箱等へ投入することを契約する全てのパートナー会社に周知するとともに、適切に行われていることを確認すること
-

(3) その他法令違反

..... その他法令違反について

窃盗、詐欺、横領

.....

JMまたは取引先の金銭または物品を窃取、詐欺、もしくは横領しないこと。

また、窃取、詐欺、もしくは横領させないこと。

暴力行為

.....

いかなる場合にも、暴力をふるわないこと。

器物損壊

.....

故意に設備、機械、器具を破損、滅失させないこと。

知的財産、その他の権利・財産等の保護

情報は、ひとたび漏えいしてしまえば、漏えい前の状態を取り戻すことは不可能です。したがって、漏えいした情報が、業務上重要であれば、顧客の信用の低下をはじめとしたJMへのダメージは測り知れないものになります。そこで、情報の取り扱いには細心の注意を払い、管理の徹底を図る必要があります。

(1) 顧客情報の保護

顧客情報へアクセスできるモバイル情報端末の管理

個人所有端末の管理

個人所有のモバイル端末を業務で利用する場合には、端末の取扱いに細心の注意を払うこと。

対策例1) ログイン画面またはロック画面に必ずパスワードを設定する。

ID、PWの管理は、各自が、厳重に行う。

対策例2) データバックアップをとる。

対策例3) 紛失した場合に備え、端末の位置を検索できるサービスを利用する。

個人情報の保存方法

業務に必要な個人情報は専用サーバーに保存し、個人のパソコン、USBメモリやCDソフトには保存しないこと。

情報端末の紛失・盗難

情報端末を紛失したときや盗難にあったときは、すぐに直属の上司や関係部署に報告すること。

(2) JMの機密情報の保護

「JMの企業秘密」へアクセスできるモバイル情報端末の管理

「JMの企業秘密」とは

漏えいが罰則の対象となる「JMの企業秘密」とは、次のようなものを指す。

- ① JMが事業において採用するJM独自の情報システム機材およびソフト、顧客からの受付、業務の実施、事後の情報管理に至る業務の流れ全体における仕組み・方式を含む包括的なノウハウ(以下当システムという)に関する一切の知識・情報
- ② 当システムの運営に関するノウハウ

③JMが当システムによって行う営業・施工等の商品・サービスの内容および顧客との間に取り交わす価格およびその原価・費用等に関する一切の情報

④当システムによるとよらざるとに関わらず、JMが行うすべての事業における顧客および取引先に関する一切の情報

⑤その他JMがJMの内部において社外秘として扱う一切の情報

会社情報の開示

会社情報開示の際の手続き

JMの契約書および情報を取引先に開示する際は、必ず上長の許可を得ること。

秘密保持契約の締結

業務提携を行う相手方とは、必ず秘密保持契約を締結すること。

部外者の立ち入りの制限

JMの許可なく、来客、部外者をJMの現場に立ち入らせないこと。

私的利用の禁止

備品等の利用

JMの機器・車両・設備・備品・ソフトウェアなどは、会社の事業活動や会社が承認した目的のために使用し、私的利用を行わないこと。

VIII. 違背する事態が発生した場合

不正・違反行為の報告

本行動基準に違背する事態が生じた場合の処分は、別紙「罰則について」に則って行う。

なお、JM業務に関して、法令または本行動基準を含む社内諸規則に違反する行為や事実がある場合には、その旨を速やかにJM(経営マネジメント本部、FC室)へ報告すること。