

企業名： ケーズホールディングス

---

レポート名： 「統合報告書 2022」

---

### 1. この会社が目指している将来の姿が理解できるか

ケーズホールディングスは、事業を通じて人の「わ」（和、輪）を広げ、大きな社会貢献につなげるという経営理念を掲げている。そのため経営方針には従業員を第一に大切にすることが書かれてあり、これは大切にされた従業員が次に顧客を大切にするという一連のつながりを生み出すことできる。経営方針によって従業員と顧客の良い関わりが生まれ、そして経営理念にある「わ」につながり、延いては社会貢献につながることは理解ができる。

### 2. この会社の現在の競争優位性が理解できるか

統合報告書によると、ケーズホールディングスはその場で行われる現金値引きや保証限度額なしで何度も使える長期無料保証、あんしんパスポートによるアフターサービスなど顧客に寄り添ったサービスが充実しており、業界内でもとても高い顧客満足度を誇っている。顧客の満足度はリピート率に直結すると考えられ、そして売上につながる事となる。ケーズホールディングスの顧客に対するサービスの手厚さは業界内でも優れていて、これは競争優位性として理解ができる。

### 3. その競争優位性に持続性があるかどうか理解できるか

ケーズホールディングスの顧客に対するサービスは「お客様の立場に立ったサービス」によって成り立っており、そのために経営理念にあるように従業員第一主義を取っており他企業が一朝一夕で模倣できないものであり、またケーズホールディングス自身が長期的にこのサービスを続けることに問題はないと思われるので、この企業優位性の持続性はあると理解ができる。

### 4. この会社で自身の人的資本の価値向上を達成できると思うか

ケーズホールディングスでは環境の変化に柔軟に対応し、多角的・組織横断的視点を備える次世代経営幹部の育成を目指している。当社では人材育成に力を入れており、e-ランニングや資格取得支援制度、若手社員の幹部登用、一対一による社員教育など丁寧な人材教育制度がある。また当社はノルマ・残業のない環境づくりを掲げており、有給・連続休暇取得や介護サポート、健康管理とメンタルヘルスケアなども行ない、社員は安心して働くことができ心身の体調を崩して働けなくなるなどの懸念は払拭できる。

これらの理由から自らの人的資本の価値向上においてケーズホールディングスは優良企業と考えられる。

#### 5. 報告書のよかった点はどこか、どのような改善余地があるか

統合報告書全体には顧客に対して行っている取り組みなどがフォーカスされている。そのためこの報告書から顧客に対する誠意が感じられる点は素晴らしいと思う。

しかし業界内での立ち位置についての見解が少ししか書いておらず、もう少し売り上げや業界シェアを高めるための見解が欲しいと感じられた。