



2022年3月17日

各 位

会社名 株式会社アクアライン
代表者名 代表取締役社長 大垣内剛
(コード番号：6173 東証マザーズ)
問合せ先 取締役経営企画部長 加藤伸克
(TEL.03-6758-5588)

再発防止策の実施状況に関するお知らせ

当社は、2021年12月15日付「再発防止策の策定及び新たな事業開始に関するお知らせ」にて公表いたしましたとおり、再発防止策の実施状況について、2022年3月15日開催の取締役会において報告を受けましたので、下記の通りお知らせいたします。

株主、投資家の皆様をはじめとする関係者の皆様には、多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。今後も引き続き再発防止に全力で取り組み、信頼の回復を図ってまいりますので、ご理解とご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

記

再発防止策の進捗状況

原因・背景	再発防止策の具体的な内容	実施時期	本日までの実施状況
(1) コンプライアンス体制の構築・強化	①コンプライアンスを最重視する経営方針の発信 ・トップメッセージの発信 コンプライアンスの重要性を強調するメッセージを発信し、法令遵守を当社の事業における最優先事項とすることの意識付けを徹底します。	毎月実施予定	2022年1月4日に、当社代表取締役社長から全従業員に、再発防止に向けた具体的メッセージを発信いたしました。 2022年2月28日に当社代表取締役社長から全従業員に、今後のコンプライアンス遵守体制について、具体的メッセージを発信いたしました。
	②コンプライアンス・ガバナンスに対する研修 ・役員・従業員に対するコンプライアンス研修の実施 コロナ禍の影響により一時	毎月実施予定	役員・従業員向け 2022年2月に匠法律事務所吉川弁護士を講師に迎え研修を実施（業務都合で参加できなかった役員についてはeラーニングシステムでの研修を

	<p>中断していたコンプライアンス研修等を、2021年11月より実施開始。また2022年3月を目途に研修等のシステムを新たに導入いたします。</p>		<p>2022年3月から実施予定)</p> <p>サービススタッフ向け 加盟店で業務を行っている全サービススタッフ（約150名）向けに、以下の日程で実施</p> <p>2021年11月： 11月2日～10日に正しいルールで売上をあげる方法・コールセンターのルール・目標設定（フリーディスカッション）・問題点の抽出及び改善策を中心に実施</p> <p>2021年12月： 12月8日～14日にお客様に対する商品及びサービス説明の際にスタッフが遵守すべきルール等の説明・PDCA・チーム責任者の役割・お客様への話し方・サービススタッフとしてのマナーを中心に研修実施</p> <p>2022年1月： 1月6日～15日に社歴に合わせた内容の研修を実施、お客様に対する商品及びサービス説明の際にスタッフが遵守すべきルール等の説明・PDCA・チーム責任者の役割・お客様への話し方・サービススタッフとしてのマナーを中心に研修実施</p> <p>2022年2月： 2月3日～18日に社歴に合わせた内容の研修を実施、お客様に対する商品及びサービス説明の際にスタッフが遵守すべきルール等の説明・PDCA・チーム責任者の役割・お客様への話し方・サービススタッフとしてのマナーを中心に研修実施</p> <p>2022年3月： e-ラーニングシステム導入に伴いWEBでの研修を実施</p>
	<p>③加盟店営業部の創設予定 ・新規事業に伴うリスク管理 予てから検討をしていた加盟店（FC）制度導入を検討</p>	<p>2021年12月</p>	<p>2021年12月に加盟店営業部を設置 ・加盟店従業員向けに上記②の研修を実施</p>

	しております。それに伴い社内のコンプライアンス・ガバナンスの再構築を予定しております。		
	④コンプライアンス委員会 a. 各部門にコンプライアンスオフィサーを設置し、コンプライアンス研修ではカバーしきれない領域や事案についてコンプライアンスオフィサーが日常的に現場に教示する b. 管理部門のみで構成されていたサービスマナー・コンプライアンス向上委員会の代わりに、外部の弁護士及び社外役員を委員とするコンプライアンス委員会を設置いたします。	四半期	2021年12月にコンプライアンス委員会を設置 a. コンプライアンスオフィサーについてはMGR職以上とし3月1日に任命 加盟店モデルへ移行の為、加盟店サービススタッフについては、②のコンプライアンス研修にて運用 b. 委員長は小森弁護士（社外取締役）が就任済みの他、外部の専門家弁護士が委員に就任する予定。更に別の弁護士からも特商法関連の助言をいただきます。 また、第1回委員会は2022年3月25日に開催予定。
	管理部門の強化 ・コンプライアンス・法務セクションの創設 人事総務部・お客様相談室にてコンプライアンス及び法務を分担し責任が不明瞭だった為、責任を明確化させる為、コンプライアンス・法務室を2021年12月より設置いたします。	2021年12月	2021年12月にコンプライアンス・法務室を設置（2名体制で運用）
(2) 内部監査の機能強化	・内部監査部の人員強化 内部監査の人員が1名体制だった為、内部監査部の人員を強化（1名ないし2名の増員を予定）するとともに、監査役・内部監査部の連携を強化し、監査及びけん制機能を強化いたします。	2022年1月を目途	2022年2月1日に1名増員済み
(3) 人事評価制度の見	・顧客からの評価を人事評価に取り入れる仕組み	2022年2月	加盟店向けCSアンケートを実施済み。（2022年2月7日から実施）

直し	2020年8月頃から検討をしておりましたCS評価「お客様の声」の準備が整い次第、人事評価項目に追加する予定です。		コンプライアンス・法務室への報告及びコンプライアンス委員会への報告資料を準備しております。 人事制度については、CSアンケート結果を受けて必要な情報を評価に組み入れる予定。なお、サービススタッフが現在当社に在籍していないため、加盟店向けにコンプライアンス委員会から報告を予定しております。
(4) 顧客からのクレームなどの情報共有	・コンプライアンス委員会への情報共有	四半期毎	加盟店向けCSアンケートを実施しておりますので、その結果と個別作業事故案件の情報を中心にコンプライアンス委員会へ上程予定
	・内部監査部との連携 2020年8月頃から検討をしておりました「お客様の声」をコンプライアンス委員会及び各部門のコンプライアンスオフィサーと情報共有し、改善に向けて連携いたします。また、研修会を通して従業員の教育にも活用いたします。	毎月	2022年1月・2月 内部監査部からお客様相談室に対して加盟店の顧客からのクレーム情報等をヒアリングしました。 2022年3月 加盟店向けCSアンケートを基礎として、その結果と個別作業事故案件情報を中心にコンプライアンス委員会へ上程後、各部門で任命されたコンプライアンスオフィサーへ状況説明と注意事項の連絡を行います。 加盟店向け 加盟店のサービススタッフへeラーニングシステムを利用して情報共有と当社で起こった問題を共有しながら再発防止の研修を実施します。
(5) 事業モデルの再考を視野に入れた改革	①加盟店事業開始の趣旨 当社グループは、「時代と共に歩み、お客様から学び、従業員と共に成長します。」という経営理念のもと、一企業として堅実な利益を生み出しながら、事業を通じて「日本の職人」が抱える様々な課題の解決に取り組んでおります。	2021年12月	2021年8月から試験運用を行っていた加盟店事業を2021年12月から開始。 eラーニングシステムを利用した研修の実施を予定しております。

	当社グループは、かかる経営理念を実現する過程で、多様な方法により「日本の職人」を支援し、幅広い地域のお客様に更に良質のサービスを届けることができるように、加盟店事業を開始することといたしました。		
	<p>②新たな事業の概要</p> <p>・加盟店事業の内容</p> <p>a. 当社グループは、生活救急サービスを検索できるポータルサイト「E P A R K ぐらしのレスキュー」などを運営しているほか、様々な検索ポータルサイトとの連携を実現した店舗・施設向けホームページサービス「ローカルプレイス」における生活救急領域の販売を行っておりますので、その経営資源と経験を活かして、加盟店に対して技術支援サービスを提供してまいります。</p> <p>b. また、加盟店向けに、より価格に対する透明性を高めることを目的に、ECサイトにて物品の販売から施工、決済まで行うネット通信販売サービスを開始するとともに、</p> <p>c. コンプライアンスの観点からe-ラーニングを活用した支援サービスを新たに提供してまいります。</p>	2021年12月	<p>a. 加盟店向けに人的支援・技術支援を2021年12月から実施しております。</p> <p>b. 当社子会社にてECサイトを開設し、ネット通販サービス体制は構築いたしましたので、加盟店向けに利用促進を図っております。</p> <p>c. e-ラーニングシステムの導入準備が整いましたので、2022年3月から加盟店向けに動画等、運用を開始。</p>
(6) 各種規程並びにマニュアルの	前記(1)から(4)の見直しに伴い、各種規程並びに各種マニュアルの改訂を実	2022年2月	を目途

改訂	<p>施予定です。</p> <p>①改訂予定の規程内容 組織変更に伴う業務分掌規程を始めとする各種関連規程</p>		<p>①組織規程及び職務分掌規程等を中心に見直しを実施（2022年2月） 2022年3月に社内承認後、3月の取締役会に上程し決議いたしました。</p>
	<p>②改訂予定のマニュアル内容 コンプライアンスマニュアルを始めとする関連マニュアルを現行の法規制を踏まえて修正いたします。</p>		<p>②販売モデルの変更に伴いコンプライアンスマニュアルを中心に見直しが完了。2022年3月に社内承認後、コンプライアンス委員会並びに当社取締役会で承認を得る予定です。</p>

以 上