

2022年4月1日

各 位

東京都渋谷区代々木二丁目6番5号
りらいあコミュニケーションズ株式会社
(コード番号:4708 東証第一部)
代表取締役社長 網野 孝
問合せ先 コーポレート・コミュニケーション部長 岩本 健一郎
電話 03(5351)7200(代表)

諮問委員会の解散に関するお知らせ

当社は、2022年4月1日開催の取締役会において、「鹿児島事案を踏まえた再発防止並びに全社コンプライアンス向上のための諮問委員会」(以下、諮問委員会)の解散を決議しましたので、お知らせいたします。

記

1. 諮問委員会設置の経緯及びその活動

2020年7月7日付「諮問委員会の設置についてのお知らせ」にて開示しておりますとおり、当社は鹿児島センターにおける不適切な内容の電話勧誘、及び当該電話勧誘時の録音音声の不正な編集事案を受け、同種事案の再発防止、早期発見・対処のための方策を検討すると共に、全社的なコンプライアンス向上を目的として、外部専門家を中心とした諮問委員会^aを設置しました。

同委員会は、2020年8月7日付「信頼回復に向けた取り組みの基本方針」(大綱)の策定のお知らせにて開示した別紙資料②「諮問委員会の活動記録」に記載のとおり、設置以降、鹿児島センターでの不適切な業務運営に留まらず、過去に発生したコンプライアンス事案の検証や、社員へのアンケート、ヒアリング等を通じ、当社の問題点を様々な角度から検証・分析いただき、的確かつ厳しいご指摘を数多くいただきました。

大綱策定後は、原則として毎月1回開催し^b、アクションプラン推進におけるモニタリングや、必要に応じた改善事項の指摘・助言、取締役会での役員との意見交換等、多岐にわたり活動いただきました。

2. 諮問委員会解散の判断に至った経緯

(1) 当社における再発防止策の取り組み

当社は、大綱で掲げた施策に対応するため以下の8つのコミットメントを設け、それぞれ常勤取締役と執行役員、本部長を責任者として施策を推進し、企業理念^cに立ち返った人や課題と向き合うマネジメントスタイルへの変革と、強固な経営基盤の

^a 委員は以下のとおりであり、諮問委員会には当社 CCO と CIO、常勤監査役がオブザーバー参加しております。

・委員長 竹内 朗 (弁護士・公認不正検査士 プロアクト法律事務所)
・委員 林 稔 (公認会計士 株式会社 KPMG FAS)
・委員 由佐 美加子 (当社独立社外取締役)

^b 大綱アクションプランで定めた各種施策の構築が完了し、社内展開フェーズに入った2021年4月以降は、毎月の進捗報告と、それに対する指摘・助言等はメールにて実施し、諮問委員会の開催は四半期毎としております。

なお、諮問委員会は、設置以降、全14回開催しており、その他にも取締役会へのオブザーバー参加や、随時のメール・電話等を通じ、当社に対し指導・助言いただいております。

^c 当社企業理念

・使命感：より多くの人や企業と感動を共有し、会社の成長を通じ、従業員とその家族の幸福及び社会の発展に貢献します

整備を進めております。また、2021年5月に発表しました「中期経営計画 2023」では、「あらゆるステークホルダーにとっての“信頼 No.1 企業”へ生まれ変わる」をビジョンステートメントとし、経営のリーダーシップのもと、強固な経営基盤を築き、信頼回復に向けた取り組みの一層の推進を図っております。

【8つのコミッティとその進捗状況】

① 大綱の社内浸透及び社員との危機感共有（経営の率先垂範コミッティ）

- ・ 経営会議メンバーが社員と直接コミュニケーションを図る機会を設け、経営との意思疎通に向けた取り組みを実施中
- ・ 本部長、部長、室長といったミドルマネジメント層においても、担当する組織の社員との意見交換会等を開催し、相互理解に向けた取り組みを実施中

② 行動基準の策定・浸透（行動基準コミッティ）

- ・ 社員同士が「新生りらいあ」について語り合うワークショップを全国で開催
- ・ 社員で構成する「新行動基準策定プロジェクト」を立ち上げ、新行動基準^dとその浸透策を経営陣に提言・承認
- ・ 行動基準の社内浸透に向け、社内説明会・ワークショップ開催、ポスター掲示、ポケットブック配布、社員参加型のノベルティ作成等を実施
- ・ 行動基準の理解促進に向け、各種研修カリキュラムへの組み込み、上司と部下との定期 1on1 ミーティングでの推奨テーマ化、各部門での取り組み事例の社内共有等を実施

③ 人事制度改革（人事制度コミッティ）

- ・ 外部専門家を起用し、倫理観や人間力を評価する制度を導入・運用中
- ・ 業績評価手法を、結果だけでなくプロセスや将来に向けた取り組みを総合的に評価する方法に変更
- ・ 管理職の役割再定義、任用基準の見直しを実施
- ・ 大綱施策の評価を含む ES 調査の実施
- ・ 人財の質を高め、能力を発揮できる新たな人事制度導入を検討中

④ 品質管理の強化（品質管理コミッティ）

- ・ 不適切な勧誘の防止等を含む業務全体の運営品質を高めるため、当社の品質をカテゴリーに分けた「品質管理基本方針」を策定
- ・ 事業部門の本社・現場それぞれに品質管理担当者を配置し、コーポレート部門に新設した品質管理部と連携する品質管理体制の強化を図り、現場の定期点検や品質管理活動を支援中
- ・ KPI マネジメントの強化に向け、現場での KPI 管理のための支援や、事例共有、本社伴走型の管理者育成施策等を推進中
- ・ 委託元企業への報告内容の適正性に関する全社調査結果に対する改善策の推進

⑤ 情報セキュリティの強化（情報セキュリティ強化コミッティ）

- ・ データ改ざん等の不正を防止する緊急対応策を実施
- ・ 抜本対応として、CIO 傘下のプロジェクトチームを組成し、外部専門家を起用して、アクションプランを策定・推進中
- ・ 専任部署として情報セキュリティ統括部を CIO 直轄組織として新設し、社内ルールの再整備や、案件審査、自己点検等のアクションプランを推進中

-
- ・ 四つの誓い：一、私たちはお客様を大切にし お客様から信頼されるよう 絶えず心掛けます
一、私たちは調和を尊び 自由闊達な社風作りを目指します
一、私たちは絶えず挑戦と 創造を目指します
一、私たちは礼儀礼節を大切にし 自主管理と基本動作の錬磨に努めることを誓います

^d 当社が新たに策定した行動基準は以下となります。

- ・ スローガン 「 私たちが大切にしたいこと ～For Reliable Ring and you～」
- ・ 行動基準 「 誠実に 」 : お客様や日々の業務に、真面目に、ひたむきに向き合います
「 笑顔で 」 : 多様性を尊重し、感謝や敬意をもってチームで取り組みます
「 チャレンジ精神を持って 」 : 変化や失敗を恐れず、楽しみながら挑戦し続けます
「 プロフェッショナルとして 」 : 誇りと責任を持ち、“プラスワン” の価値を提供します

⑥ コーポレート機能の強化（コーポレート強化コミッティ）

- ・ コーポレート部門の人員補強による機能強化を行うとともに、管理職合宿を開催し、部門全体の意識改革を推進中
- ・ 事業部門との対話や伴走を通じ、社内ルール等の浸透を図るとともに、業務効率化施策を推進中
- ・ リスクを総合的に評価する案件審査委員会を新設し、合わせて事業部門内にも案件審査機能を整備し、コーポレート部門によるサポート体制を構築

⑦ 支社支店の強化（支社支店強化コミッティ）

- ・ 拠点機能の強化を目的に、支社支店長と経営会議メンバーとの意見交換会を定期開催
- ・ 大綱施策や全社施策の浸透・理解に向け、エリア内の事業部門サポートや会議体の見直し等を実施
- ・ 支社支店によるオペレーターの入社時研修と、SV（スーパーバイザー）登用前の研修受講を必須化
- ・ 指揮命令系統を曖昧にする社内部署間の業務委託制度を廃止
- ・ 人事の固定化・孤立化を引き起こしやすい事業部門単位で保有するセンターを、本社管理の下、全社で利用するセンターに変更

⑧ 業務運営の総点検[°]（総点検コミッティ）

- ・ 委託元企業への報告内容の適正性について、全社調査を実施
- ・ プロジェクトごとの契約内容、運用環境等の情報を可視化

(2) 取締役会への承継

大綱施策の進捗と、それに取り組む経営の姿勢につきましては、諮問委員会から一定の評価を受けております。また、当社取締役会は、独立社外取締役の増員や、取締役会運営体制の強化等を図るとともに、諮問委員長と取締役会にて、本事業発生時の対応について振り返り、不祥事発生時における取締役会、社外取締役、監査役の取るべき行動についての意見交換を行い、コンプライアンスに関する認識、知見を深めて参りました。

これらを踏まえ、当社と諮問委員会は、諮問委員会を解散し、今後はその機能を取締役に承継することで合意に至りましたので、当社は、本日の取締役会において、諮問委員会を解散することを決議いたしました。

3. 今後の経営基盤の強化について

当社は、社会インフラの一部を担う当社の社会的使命を果たすため、二度と同様の不祥事を起こさないとの強い決意を持ち、引き続き大綱で掲げる企業理念に立ち返った人や課題と向き合うマネジメントスタイルへの変革と、強固な経営基盤の整備を進めてまいります。

最後に、今回の不祥事より多大なるご迷惑をお掛けした消費者の皆様、委託元企業の皆様、株主の皆様を含む、すべてのステークホルダーの皆様にご詫言を申し上げますとともに、社員が当社で働くことに誇りを持ち、将来にわたって社会から信頼される会社であり続けられるよう、中期経営計画 2023 で掲げる「信頼No.1企業」の実現に全力で邁進してまいります。

今後とも引き続き、当社の事業へのご理解とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

以上

[°] ⑧業務運営の再点検コミッティは、2021年4月より④品質管理の強化コミッティに統合しております。