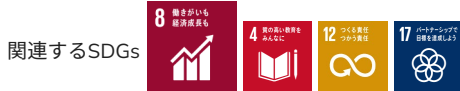


ステークホルダーエンゲージメント

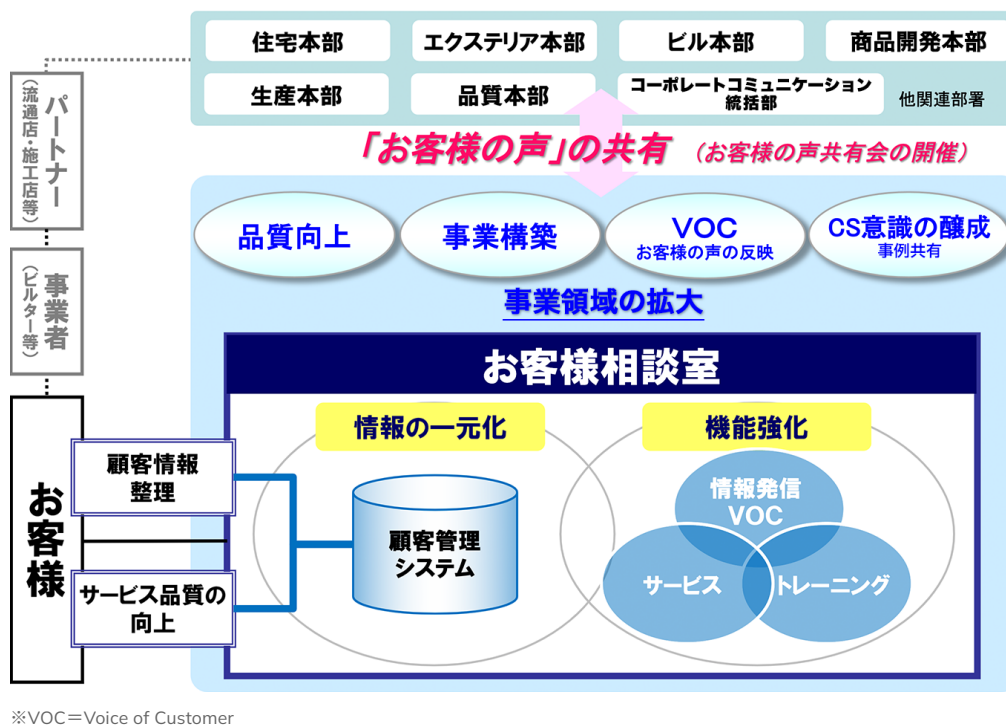


■ お客様相談室の取り組み

YKK APでは、お客様との窓口であるお客様相談室を通じて「お客様の声」を収集の上、社内関連部署へ共有し、商品・サービスの改善やお客様目線の情報発信につなげるなど、お客様満足度向上に取り組んでいます。

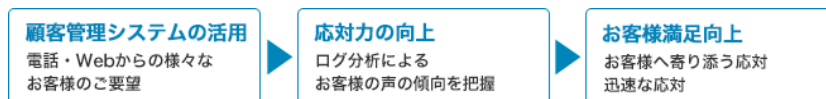
お客様からの電話、Webによるご相談からアフターメンテナンスなどのお問い合わせに対応しています。

YKKグループのコアバリューである「品質にこだわり続ける」をモットーにして一人ひとりのお客様の声を真摯に受け止め、常にお客様の満足を最優先に行動しています。

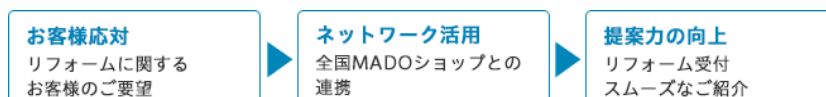


お客様対応力強化の取り組み

お客様相談室や修理受付窓口では、顧客管理システムを用いて、お客様のご要望を分析し、より質の高いサービスをご提供できるように準備しております。



お客様からのリフォームのご相談・ご要望が増えており、その対応として全国MADOショップのネットワークを活用し、ご紹介活動をすすめています。お客様の声やご期待に応えられるよう対応力・提案力向上を目指しています。



■ ショールームの取り組み

地域のお客様とつながるショールーム展開

YKK APでは日本の各地にお住まいになるお客様が、実際に商品を見て・触れて・感じていただける場として全国各地にショールームを展開しています。ショールームでは専門のアドバイザーが、お客様のニーズや困りごとに応じて最適な商品をご提案することで、お客様の住まいづくりやより良い暮らしへのサポートをしています。

また、建築関係者様向けの施設であるP-STAGEやプレゼンテーションルームでも一般消費者の方にご来場いただくことができ、多くの地域・お客様との接点の場としています。

全国展示施設一覧（2025年7月現在）

ショールームの属性

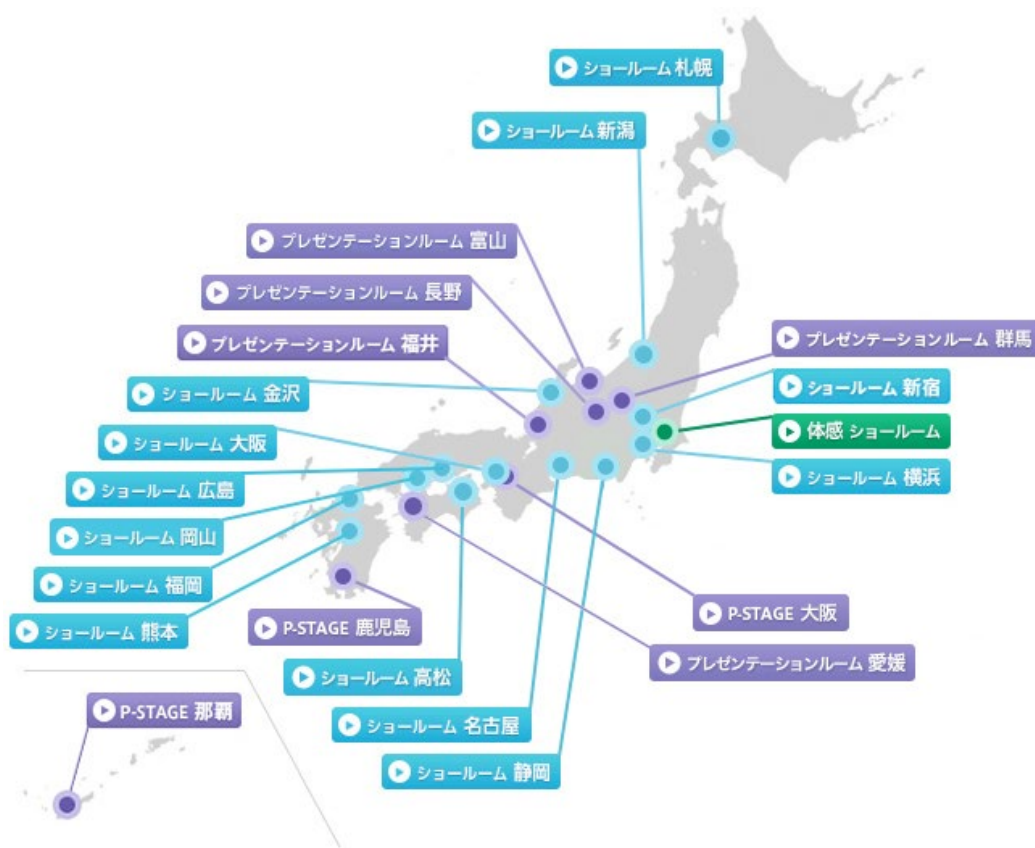
体感ショールーム：YKK AP単独の体感型ショールームです。

コラボレーションショールーム：水まわりや床材、窓など一度でいろいろな商品を見ることができるショールーム

※札幌・新宿・金沢・名古屋・大阪・広島・高松・福岡は、TOTO・DAIKEN・YKK AP コラボレーションショールーム、新潟・横浜・静岡・岡山・熊本は、TOTO・YKK AP コラボレーションショールームです。

P-STAGE：建築関係者様の商品確認にも活用いただいている展示場です。

プレゼンテーションルーム：建築関係者様の商品確認にも活用いただいている中小規模の展示場です。



お客様に窓の大切さを知っていただくために

ショールームでは単に商品を展示するだけでなく、夏と冬の環境を再現した実験機などを工夫することにより、実際の性能や効果などをより具体的にお客様に感じていただき、窓に求められる性能や、窓をしっかり選んでいただくことの大切さをお伝えしています。

夏や冬の環境を再現し、結露の発生状況などを確認いただけるだけでなく、サーモグラフィの色や温度表示の値で窓の素材による断熱性の違いを知っていただき、さらに触って感じていただける体感展示を行っています。



特に、近年、省エネ・CO₂削減・健康への配慮などから、新築や既存住宅の高断熱化・高性能化が求められており、YKK APでは、ショールームを通じて断熱性能の高い樹脂窓の重要性をご提案しています。



既設の窓に内窓をつけたり、カバー工法で新しい窓に取りかえた場合の防音効果なども実験で体感いただけます。



浴室をリモデルした場合、窓も合わせてリモデルできることやその効果も確認いただけます。



※各ショールームによって展示内容は異なります。

社内各部署との情報共有

ショールームアドバイザーがお客様対応を通じていただいたさまざまなご意見や、対応を通じてアドバイザー自身が感じた商品の良いところ、直すべきところなどは、企画・開発部門をはじめ全社に情報共有され、より良い商品づくりやサービスの向上に活かされています。

お客様対応

様々なニーズや困りごと
お客様のご意見

ショールーム通信

お客様の声や感じたことなど
アドバイザーが記入

イントラネット上の社内情報サイト

全社員が閲覧
企画・開発担当者との会話

YKK AP パートナースサポートスタジオの取り組み

YKK APは、2019年3月、プロユーザー向けの技術提案施設「パートナーズサポートスタジオ」（略称：PSスタジオ）をYKK AP黒部荻生製造所（富山県）内に開設しました。

今、住まいに対する生活者のニーズが高まる一方で、建築業界では深刻な職人不足や高齢化に加え、品質に対する要求が一段と高まっています。

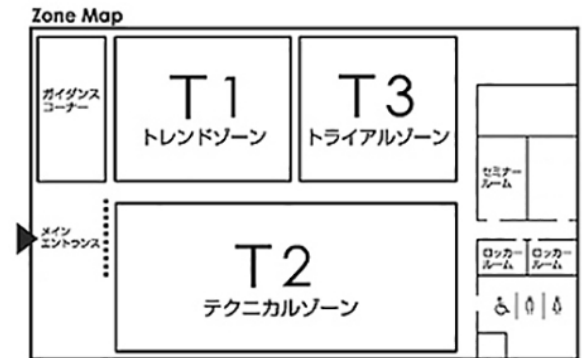
そのような背景から、パートナーであるプロユーザーの方々が抱える個々の課題や要望に応じて、YKK APが持つ技術と品質に基づく提案から課題解決方法を具現化し、一緒に快適で安全・安心な住まいづくりを目指すのが、この「PSスタジオ」です。

施設は、T1（トレンドゾーン）、T2（テクニカルゾーン）、T3（トライアルゾーン）の3つの提案ゾーンから成り立っています。

YKK AP黒部荻生製造所内には、技術の集積地として研究開発を行う「YKK AP R&Dセンター」と、商品価値の評価・検証を行う「価値検証センター」があります。新たに開設した「PSスタジオ」を加えた3つの施設が連携し、さまざまな技術情報や価値提案をワンストップで提供していきます。



パートナーズサポートスタジオ外観



施設ゾーニング図

T1 トレンドゾーン

「快適・安全・安心・便利な住まいづくり」を実現する窓・玄関・インテリア・エクステリア周りをご提案

トータルデザイン提案



ジーボートProアウトドアリビング提案と室内窓での空間演出提案



異なる2面のファサードで展示を構成



【見どころアイテム】



APW331 ハイブリッドスライディング 室内窓 ファミット 室内窓 ガーデンライト VIEW UP



T2 テクニカルゾーン

商品の「品質や技術」をご提案



新商品の安全・安心配慮の設計や組立・施工のポイントを確認できます。



門扉やフェンスの基礎部分を見るだけでなく、施工研修なども可能です。



開口部まわりの耐震補強など、安全・安心な住まいづくりをご提案しています。



持出バルコニーなど使用時はもとより、施工時の安全・安心に関する技術も提案しています。

T3 トライアルゾーン

工法をテーマに省施工など木造建築現場の課題に対する新たな取り組みをご提案

“窓”の価値をダイレクトに体感・訴求できる体感型ショールームとして、建築関係者様には高断熱窓の性能の違いを体感いただき、実際に商品をお使いになるその先のお客様へのご提案や情報提供をすすめていただいております。

3D floor plan of the YKK AP booth at the 2019 Tokyo International Window & Door Fair. The plan shows various zones and rooms:

- 受付 This is Information YKK AP** (Reception)
- ガイダンスゾーン** (Guidance Zone)
- 新商品展示** (New Product Display)
- 商品展示ゾーン** (Product Display Zone)
- デザインセレクト** (Design Select)
- 窓の性能体感ゾーン** (Window Performance Experience Zone)
 - 遮熱 (Heat Shielding)
 - 通風 (Ventilation)
 - 遮音 (Sound Shielding)
- 使いやすさの体感** (Ease of Use Experience)
- 断熱** (Insulation)
- 断熱効果の体感ROOM** (Insulation Effect Experience Room)
- 素材提案：樹脂窓** (Material Proposal: Resin Windows)
- VIPルームI**
- VIPルームII**
- コミュニケーションゾーン** (Communication Zone)
 - セミナールームA
 - セミナールームB
 - セミナールームC
- 窓リフォーム効果の体感ROOM** (Window Renovation Effect Experience Room)

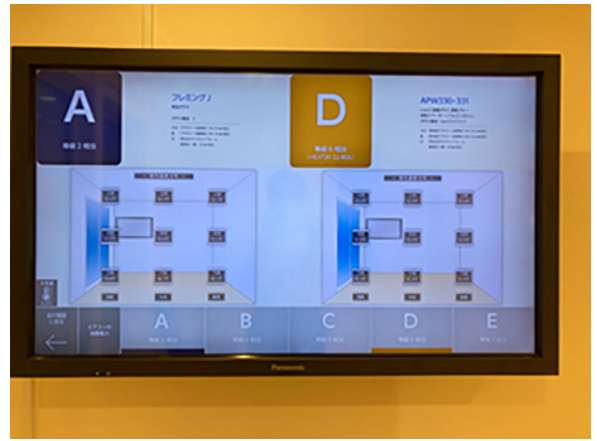
Diagram illustrating the layout of the Guidance Hall (ガイダンスホール) and the adjacent rooms (等級4 to 等級7). The rooms are labeled A, B, C, D, and E. Room A is the 555-year basic room (等級2). Rooms B, C, D, and E are labeled 等級4, 等級5, 等級6, and 等級7 respectively. A blue line indicates the outdoor temperature (外気温) is 0~5°C.

【窓の仕様】 A:アルミサッシ+単板ガラス、B:アルミサッシ (Low-E)、C:アルミ樹脂複合窓 (Low-E)、D:樹脂窓 (Low-E)、E:樹脂窓 (トリプルLow-E)

■サーモカメラによる各部屋の表面温度の見える化



■空間全体（9ヶ所）の室温表示による見える化

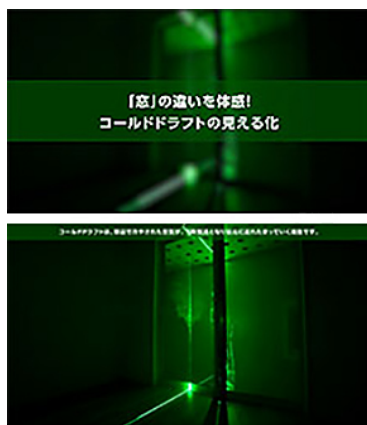


モニター上で、2つの部屋の窓まわりの表面温度や室温を比較表示することで、窓の違いによる断熱性能の差をより明確にご覧いただくこともできます。

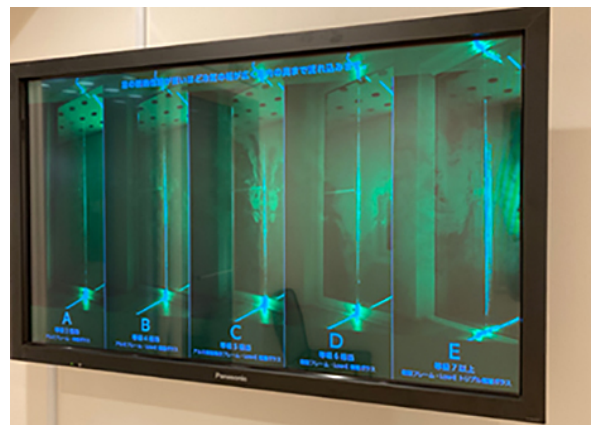
■コールドドラフトを動画で紹介

各部屋のコールドドラフトの発生状況も紹介しており、樹脂窓など高断熱窓は、窓辺や足元が冷えるコールドドラフト現象を抑制する効果があることをわかりやすくお伝えしています。

（コールドドラフト：冬に窓辺で冷やされた冷気がガラス面を伝わり床面付近に下降し足元が冷える現象）



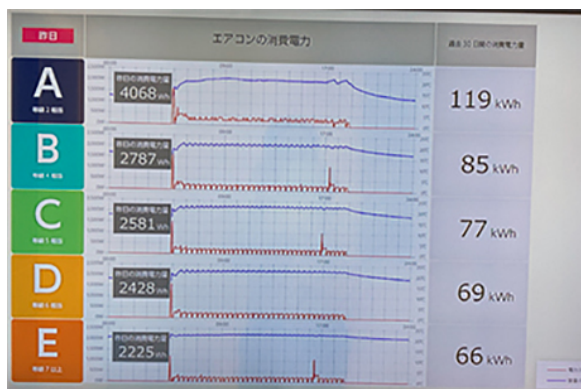
コールドドラフトの見える化
（特殊なスモークと光で空気の流れを見る化しています）



A・Bのアルミサッシでは、スモークが勢い良く下方へ降りていきますが、C（アルミ樹脂複合窓）、D・E（樹脂窓）では、断熱性が高く窓まわりが冷えにくいためほとんどスモークが動きません。

■エアコンの消費電力量の比較

各部屋のエアコン消費電力量と室温の推移で省エネ効果の違いを確認いただけます。



高断熱な家づくりが進む中、窓の高性能化がさらに重要になってきています。

体感ショールームでは、窓の断熱性だけでなく、それ以外の窓の基本性能（遮熱性・遮音性・防露性・通風/換気性・防犯性・使い勝手等）においても、それぞれの違いを目と耳と体で体感いただき、施設全体で住まいにおける窓の重要性をご提案しています。



遮熱性能（12種類の窓）



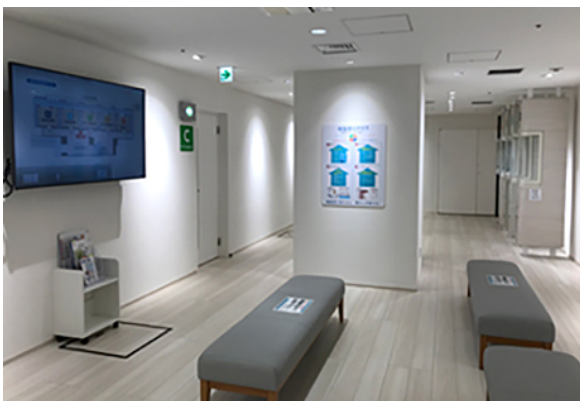
遮音性能（10種類の窓）



防露性（15種類の窓）



使い勝手（ユニバーサルデザイン・清掃性・操作性）



体感ルーム（ガイダンスホール）



通風／換気性（たてすべり出し窓・引違い窓）

TOTO・DAIKEN・YKK AP コラボレーションショールームの取り組み

TOTO、DAIKEN、YKK APの3社は、アライアンスの一環として、TOTO・DAIKEN・YKK AP コラボレーションショールームを展開しています。TOTO・DAIKEN・YKK AP コラボレーションショールームでは、お客様の住まいに必要なさまざまな部位やパーツに合わせて、3社の商品をワンストップで確認できるだけでなく、各社の商品や技術の組み合わせによる空間単位でのご提案を行うことでお客様の暮らしをより快適にする活動を行っています。

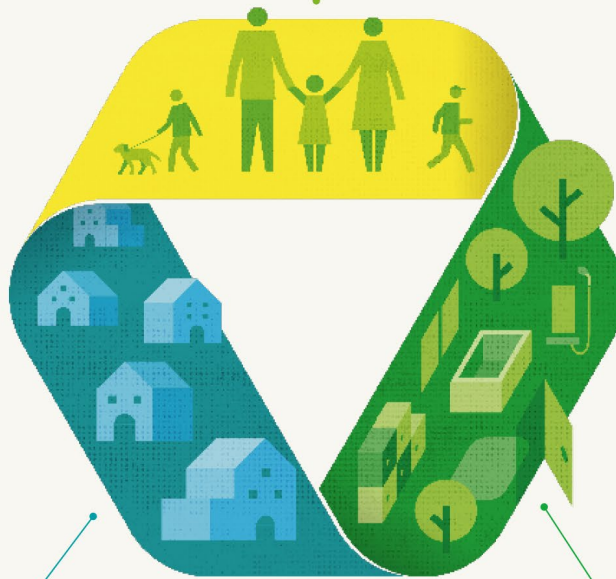
TDYの取り組み

TOTO、DAIKEN、YKK APの3社は新しいライフスタイルを提案するために
リモデル分野で2002年から業務提携しています。

わたしたちが目指すこと

暮らしの中に笑顔を。

水まわり、床や壁、窓やドア。わたしたちのものづくりは、暮らしを形づくるもの。わたしたちが大切にしたいのはその暮らしの中から生まれる日々のかけがえのない笑顔です。



わたしたちからの提案

十人十家

“くらしの想いを わたしらしく”
10人いれば、10通りのくらしの想いがある。さまざまなくらしの想いをかなえる、TOTO、DAIKEN、YKK APからのライフスタイルの提案です。

わたしたちからの約束

グリーンリモデル

グリーンリモデルは豊かな生活と自然を未来につなぐ、TOTO、DAIKEN、YKK APからの約束です。「健康・快適」「安全・安心」「環境配慮」の3つの視点にもとづいて、社会環境や暮らし方の変化に合わせた笑顔あふれる家づくりを支えています。



TOTO

DAIKEN


<https://re-model.jp/>


ステークホルダーエンゲージメント

関連するSDGs



■ 環境人材

YKK APは、環境政策の推進においてはその基盤となる人材の育成が重要であると考え、さまざまな環境教育や意識啓発を通じて、次代を担う環境人材の育成と、全員参加の環境活動に取り組んでいます。

■ 方針・考え方

YKK APの目指す姿

YKK APは、次世代に対してより良い社会・環境をつくるために、多様な人材を基盤とし、未来を見据えて新たな環境価値を創出することを目指します。

2024年度の統括と今後の展開

2024年度は、環境教育受講率100%を達成するとともに、全従業員を対象とした参加型の環境活動（SDGsアクション）についても、目標である98%以上の参加率となりました。今後も継続的に取り組み、従業員の意識啓発を図るとともに、環境保全活動の主体的な実践を推進します。

テーマ	2024年度計画	2024年度実績		2025年度計画
環境教育受講率	100%	100%	○	100%
SDGsアクション参加率	98%以上	夏：99%／冬：98%	○	98%以上

YKK APグループ（国内）

■ 環境教育の推進

従業員への環境教育

全従業員を対象とした教育では、環境に関する基礎知識の習得や一人ひとりが主体的に環境活動に参加してもらうことを目的とした環境e-Learningを年1回実施しており、毎年100%の受講率となっています。最新の教材では、気候変動・資源循環・水・生物多様性の4つの環境課題と環境コンプライアンスについて、YKK APの事業活動を通じた取り組みと1人ひとりが意識し実践すべき行動について理解を促し、全従業員の環境意識の高揚を図りました。また、環境課題を自分のこととして捉え、行動を促すために、「環境行動カード」を全従業員に配布しています。環境行動カードを通じて、YKK APの環境経営方針・環境方針を周知するとともに、部署の環境目標とそれに関連するSDGsのゴールなどを各自で記入し、日々意識して取り組んでいます。さらに、新入社員教育・管理者研修などの階層別教育のほか、営業・開発など部門に応じた教育にも、環境教育を組み込んでいます。

環境業務を担当する社員に対しては、外部講師による廃棄物リスクマネジメントセミナーや内部監査員養成セミナーなどの専門教育を実施し、必要な知識・スキルの習得を図っています。

全員参加の環境活動

YKK APでは、全従業員を対象とした参加型の環境活動を夏・冬の年2回開催しています。2024年度は、持続可能な社会のために私たちができることを考えて実践することを目標とした「SDGsアクション」と、気候変動が世界全体の課題となっている中、CO2削減のためにできることを考えて実践することを目標とした「カーボンニュートラルアクション」を開催しました。各自で選択したアクション項目にチャレンジする取り組みであり、国内拠点では近年、98%以上の参加率を維持しています。海外拠点においても、2021年度からは「SDGsアクション」を、2024年度からは「カーボンニュートラルアクション」も開催を開始し、国内拠点と同様に年2回取り組んでいます。2024年度冬の参加率は38%と年々伸びてきており、今後も国内外で取り組みを推進します。

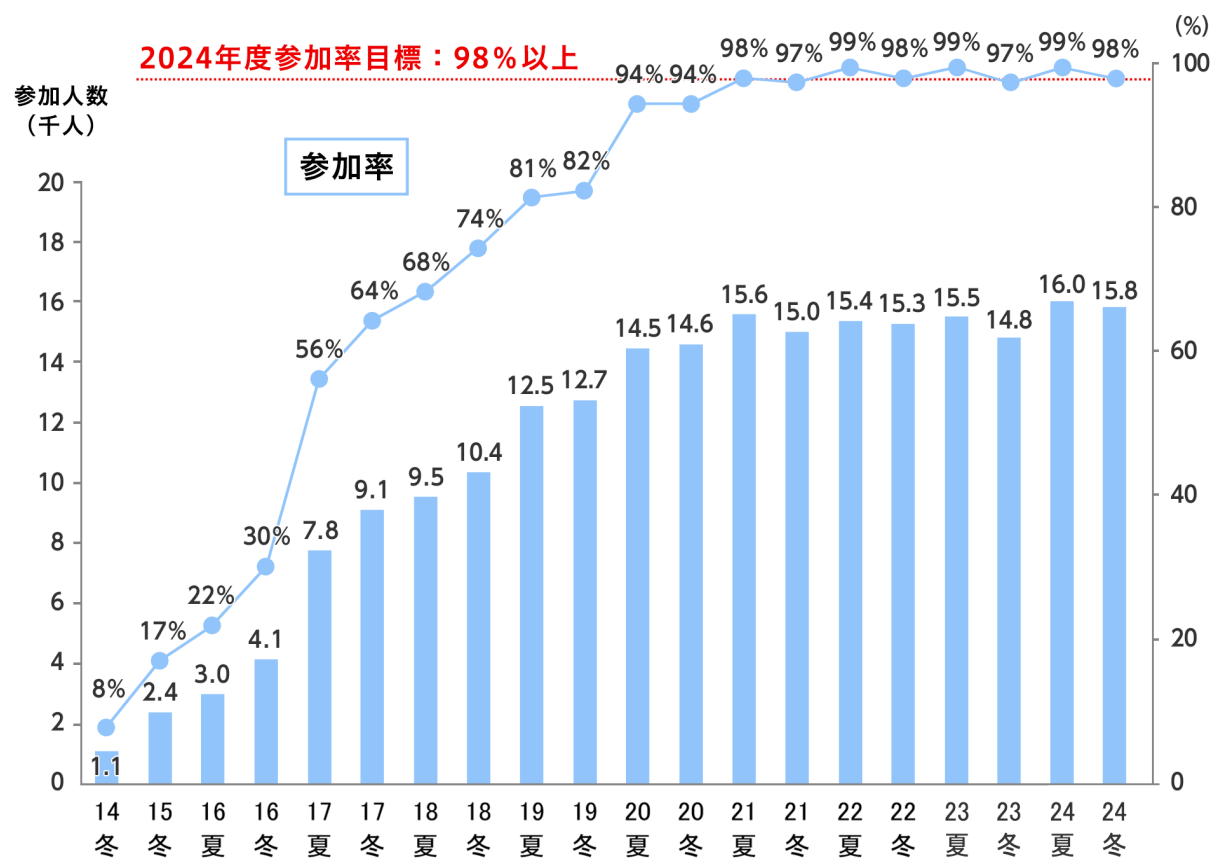
◆ 持続可能な社会のために私たちにできることを考え、実施しましょう ◆

5/30(ごみゼロの日)～6/30に実施した環境(SDGs)アクションいくつかチェックしてください。

ゴール	実施した内容	ゴール	実施した内容
	1. 貧困をなくそう □ 使わないものは寄付する □ フェアトレード認証品について調べてみる □ フードバンクに食品・日用品を提供する		10. 人や国の不平等をなくそう □ 国と国との間で起きている不平等を知る □ ハラスメントをしない □ 不平等をなくすための取り組みを調べる
	2. 飢餓をゼロに □ 買い物の際は、「てまえどり」をする □ 訳あり品、規格外品を買う □ 期限表示への正しい知識を得る		11. 住み続けられるまちづくりを □ 緊急時の連絡方法を家族で確認する □ 飲料水や非常食などの備蓄品を確認する □ 家具の転倒防止対策を再確認する
	3. すべての人に健康と福祉を □ 週に1日は休肝日进行ける □ 週2回以上運動をする □ 禁煙にチャレンジする		12. つくる責任つかう責任 □ リサイクル材で作られた商品を購入する □ 冷凍を利用してフードロスを削減する □ アップサイクル品 ^{※1} を購入する
	4. 質の高い教育をみんなに □ SDGsについて自分たちができることを考えてみる □ 子供達に教材や文房具を送る運動に参加 □ リユース文庫を利用する		13. 気候変動に具体的な対策を □ CO2排出量の少ない交通手段を利用する □ 乾燥機を使わず、自然乾燥する □ 家庭菜園で野菜を栽培する
	5. ジェンダー平等を実現しよう □ 家事の分担を書き出して話し合う □ ジェンダーレスなどの用語について調べてみる □ 敬意を持ち社内での「さん」付け推進を行う		14. 海の豊かさを守ろう □ プラスチック製品の使用を減らす □ MSC認証やASC認証商品 ^{※2} を買う □ アニマルウェルフェアの商品を選ぶ
	6. 安全な水とトイレを世界中に □ 廃油回収に参加する □ すすぎ回数の少ない洗剤を使う □ トイレ使用時に「大」、「小」のレバーを使い分ける		15. 陸の豊かさを守ろう □ 地域や企業がやっている植樹活動に参加する □ 資源回収BOXを利用する □ オンライン決済サービスを利用する
	7. エネルギーをみんなにそしてクリーンに □ 冷蔵庫の温度は季節に合わせて管理する □ テレビを見ないときはこまめに消す □ 省エネ家電に買い替える		16. 平和と公正をすべての人に □ 国際紛争や平和に関する記事を読む □ 平和・戦争に関する情報を次世代に伝える □ 国会で議論されている内容を調べる
	8. 働きがいも経済成長も □ 有給休暇取得を増やす □ 地元の商店を利用する □ 地産地消で地域を盛り上げる		17. パートナリシップで目標を達成しよう □ SDGsに関するイベントに参加する □ 困っている人がいたら、相談相手になる □ 専門(水・衛生など)分野で活動するNGOを知る
	9. 産業と技術革新の基盤をつくろう □ エネルギー等のインフラについて調べてみる □ SDGsに取り組んでいる企業の商品を選ぶ □ Web会議等のオンラインツールを活用する	※1: 再利用するために元々の製品や素材に手を加えた商品です。 例) 帆布を使ったバックなど ※2: MSC/ASC認証は、「サステナブル・シーフード」の証です。 MSC認証: 水産資源と環境に配慮した漁業で獲られた天然の水産物の証。 ASC認証: 環境と社会への影響を最小限にして育てられた養殖の水産物の証。	



「SDGsアクション」 参加率の推移（国内）



<2024年度 環境・SDGs関連の教育実績>

月	内容	対象	受講者数
2024年 4月	新入社員教育	全国採用の新入社員	151名
6月	SDGsアクション	国内・海外YKK APグループ （関係会社含む）	国内：16,017名 海外：1,073名
	廃棄物リスクマネジメントセミナー	各拠点の環境責任者・マニフェスト 交付者	219名
7月	環境eラーニング教育（環境自覚教育） ※パソコン環境のない従業員には、同内容の集合教育・自主学習を実施しています。	全従業員（国内）	14,322名
	内部監査員養成セミナー	環境ISO担当者	51名
4月～10月	海外赴任前研修	海外赴任予定者	12名
2025年 1月～2月	カーボンニュートラルアクション	国内・海外YKK APグループ （関係会社含む）	国内：15,824名 海外：1,793名
2月	海外赴任前研修	海外赴任予定者	19名
3月～5月	サステナビリティ研修	国内・海外YKK APグループ（関係会社 含む）	国内：9,745名 海外：1,302名