

企業レピュテーション調査—全国の一般生活者に尋ねた企業の評判
トヨタ自動車が最も評判の良い企業に返り咲き
最も評判の悪い企業にはワタミ
社会環境貢献企業トップはサントリー

ノルド社会環境研究所（本社：東京都中央区、代表取締役：久米谷弘光）は、主要企業に対する一般生活者の認識を把握するため、2014年3月に、全国の20歳以上の男女個人709人（有効回収）を対象としたWebアンケート調査を実施しました。本調査は、自由回答形式で評判の良い企業と悪い企業、社会や環境に配慮し貢献している企業、その企業をあげた理由を尋ねるもので、生活者の生の声から、主要企業の評判について分析しました。また、2009年に実施した同様の調査結果との比較から生活者の意識の変化を抽出しました。

● **トヨタ自動車**が、「評判の良い企業」トップに返り咲き

2014年の評判の良い企業トップ10社をみると、トヨタ自動車が2位以下を大きく引き離してトップとなっています。

5年前の2009年の調査結果と比較すると、トヨタ自動車、ファーストリテイリング、イオン、サントリー、パナソニックの5社は、継続してトップ10に入っており、評判の良い企業としてほぼ安定した評価を得ています。しかし、2009年にトップであったファーストリテイリングは2位へ後退し、想起率は22.2%から3.5%にまで落ちています。

産業別にみると、ソフトバンク、グーグル、楽天が新たにトップ10にランクインするなどIT企業の好調がうかがえます。

表1: 評判の良い企業[2014年(N=709)、2009年(N=2,000)]

問：最近評判のいい企業といえば、あなたはどこを思い浮かべますか。
 具体的な企業名をひとつあげてください。

順位	2009年		2014年	
	企業名	%	企業名	%
1	ファーストリテイリング	22.2	トヨタ自動車	19.9
2	トヨタ自動車	11.8	ファーストリテイリング	3.5
3	任天堂	5.4	ソフトバンク	3.4
4	本田技研工業	3.2	サントリー	2.4
5	王将フードサービス	3.1	グーグル	1.8
6	パナソニック	3.0	ローソン	1.8
7	麒麟ビール	2.0	イオン	1.7
8	サントリー	2.0	麒麟ホールディングス	1.6
9	イオン	1.9	楽天	1.1
10	シャープ	1.9	パナソニック	1.0

※同率の場合は英字、仮名、五十音の順。アミカケは連続トップ10入り企業。

2014年のトップ企業であるトヨタ自動車を選んだ理由としては、世界No.1自動車販売の台数や売上の回復など業績が好調であることが多くみられます。また、ベースアップを実施したことも高く評価されています。

2009年には不況下でのユニクロの高業績・高収益や、低価格・高品質な商品の提供が評価されトップだったファーストリテイリングですが、2014年はパート・アルバイトの正社員化といった労働面での待遇改善を評価する声が多くみられます。

ソフトバンクは、CMや宣伝が評価につながっているほか、自然エネルギーをはじめ新たな事業へチャレンジする姿勢が評価されています。

このリリースに関するお問い合わせ先：株式会社ノルド社会環境研究所
 東京都中央区京橋3-3-14 京橋AKビル 電話 03-5542-1061 担当：福田（ふくた）
 ホームページ <http://www.nord-ise.com/>

表 2: 評判の良い企業トップ 3 社の主な選定理由[2014 年(N=709)]

トヨタ自動車(141件)
<ul style="list-style-type: none"> ・自動車の世界販売台数が2年連続で世界首位になるなど業績が良いから ・販売数が増えている ・売上、利益ともに上がっている ・生産台数・販売台数とも好調な数字 ・業績が良い ・クルマの売れ行きが良さそうだから ・世界最高の自動車生産量になった ・国内で唯一業績が良いように感じるので ・最近の企業の実績 ・業績が抜群 ・売り上げが回復している ・高収益 ・ちゃんとしたベースアップが行われているように感じた ・給与の見直しを行い、基本給が上がった点 ・ボーナス増額、ベースアップの実施 ・日本経済のけん引役として活躍し、従業員の給与引き上げにもいち早く対応した ・経営が上向きになって給与のベースアップも決まったから ・ベースアップに応じた ・ベアがあった ・賃上げもキチンとしたようだから ・世界に通用する、日本を代表する企業である ・世界的にも信頼されている ・やっぱり世界のトヨタ ・世界企業であり戦略がしっかりしている ・世界のライバルと対等に渡り合えるから ・環境活動に熱心 ・社会活動、自然保護等本業以外でも積極的に推し進めているから ・環境を考えた技術を提供しているから ・エコカーやハイブリッドが多い ・自動車業界は景気がいい ・円安のメリットを享受して居るため ・好景気のようなから ・毎年連結で20兆円前後の売上を計上しており、単一メーカーとしては日本最大の巨大企業 ・大企業だから ・日本車のブランド力を上げている ・企業として安定している ・安全性が高い ・誠実であったため

ファーストリテイリング(25件)

- ・アルバイトやパートを正社員に変更するという待遇を聞いた
- ・多数の従業員を正社員化したから
- ・契約社員を正社員に採用することになったので
- ・国際的に業績が良い
- ・長年売り上げを伸ばし、海外出店など勢いが今でもある
- ・収益を確保しながら成長を続けているように見える
- ・低価格で高品質な商品の提供
- ・安いから

ソフトバンク(24件)

- ・CMやキャンペーンで話題になっている
- ・宣伝も斬新でおもしろい
- ・CMも評判だし、各世代にネームバリューが浸透している
- ・勢いを感じるし新しいことに挑戦している感じが伝わる
- ・新しいことに果敢に挑戦しているしそれなりの結果を出している
- ・自然エネルギーへの姿勢
- ・業績が良いので
- ・携帯電話業界でトップを突っ走っている。業績も絶好調

● 評判の悪い企業はトップにワタミ、次いで東京電力がランクイン

2014年の評判の悪い企業トップ10社をみると、最近不祥事を起こした企業が数多く想起されています。中でも、ワタミ、東京電力が想起率10%を超えており、2強となっています。また、評判の良い企業としてトップ10入りしていたファーストリテイリング、イオン、楽天は評判の悪い企業としても想起されています。

表3: 評判の悪い企業[2014年(N=709)、2009年(N=2,000)]

問: 最近評判の悪い企業といえば、あなたはどこを思い浮かべますか。
具体的な企業名をひとつあげてください。

順位	2009年		2014年	
	企業名	%	企業名	%
1	トヨタ自動車	11.3	ワタミ	13.8
2	西松建設	4.1	東京電力	10.9
3	セブンアンドアイホールディングス	2.9	楽天	3.0
4	日本郵政	2.4	ソニー	2.5
5	キャノン	2.3	ファーストリテイリング	2.1
6	日本航空	2.2	JR北海道	1.7
7	ソニー	1.9	ソフトバンク	1.7
8	JR西日本	1.8	日本マクドナルド	1.7
9	ゼネラルモーターズ	1.8	理化学研究所	1.1
10	ソフトバンク	1.5	イオン	0.8
			みずほフィナンシャルグループ	0.8

※同率の場合は英字、仮名、五十音の順。アミカケは連続トップ10入り企業。

このリリースに関するお問い合わせ先: 株式会社ノルド社会環境研究所
東京都中央区京橋3-3-14 京橋AKビル 電話 03-5542-1061 担当: 福田(ふくた)
ホームページ <http://www.nord-ise.com/>

最も評判の悪い企業となったワタミを選定した理由には、「ブラック企業」という言葉が多くみられます。過酷労働、低賃金など労働環境の悪さを批判する声が多く、ブラック企業の代表例として挙げられていることがうかがえます。

評判の悪い企業第2位の東京電力は、原発事故後の対応の悪さが主な理由として挙げられています。また、隠ぺい体質や天下りなど企業の体質を問題とする声もみられます。

楽天は不当な価格表記やその後の対応などが主な選定理由となっています。

表 4: 評判の悪い企業トップ3社の選定理由[2014年(N=709)]

ワタミ(97件)
<ul style="list-style-type: none"> ・ブラック企業として度々名前が挙がる ・就労環境が悪くブラック企業と言われているから ・ブラック企業の代名詞。会長が議員になったが何もかわっていない ・ブラック企業で訴えられた ・ブラック企業の最たるところだから ・ブラック企業として話が出ている ・ブラック企業の代表 ・ブラック企業であるとよく噂されているので ・人をこき使うブラック企業だから ・ブラック企業で有名 ・ブラック企業のリストに上がっているから ・ブラック企業 ・ブラック企業の象徴だから ・労働環境が悪い、給料が安い ・従業員に過度の労働を強いるから ・社員を大事にしない ・社員の待遇が悪い ・従業員の過酷労働などが問題となっているので ・若年社員使い捨て ・過労自殺の裁判中なので ・過労死問題などで改善の対応などが見られない ・店長になると過重労働になるので、自殺をしたり、うつ傾向なる社員がいると聞く ・社長の独裁的かつ宗教にも似た従業員教育が取りざたされているから ・社長本人や経営体質が良くない ・元経営者の言っていることとやっていることの差が大きい ・悪い評判をきくから ・厳しい就業状況と、働く人、世間の評判から ・社員の問題が多いので ・介護問題にも取り組んでいるものの、実情は裁判になったりいろいろな問題がありそう

東京電力(76件)

- ・原発事故の対応の悪さ
- ・東日本大震災の後からよい評判を聞かない
- ・原発の被害者救済や賠償が進んでないと思われるから
- ・原発の処理が進んでいないから
- ・原発事故の責任が不明確、情報の公開が不十分
- ・原発事故後の対応
- ・原発問題に対する対応が少しも良くならない
- ・原発事故の対処が未だに後手。また事故調査に対しても非協力的な点が見受けられる
- ・原発事故の尻拭いをしていないこと。安易な電気料金の値上げなど
- ・震災以降の対応の悪さ
- ・放射能漏れ時の対応のまずさ
- ・震災の補償が不適切
- ・いま何をしているのか全然伝わってこない。何かしているならアピールすべき
- ・福島の問題に真摯に取り組んでいない
- ・隠ぺい体質
- ・不始末が多すぎる
- ・独占企業のような状態で殿様商売が当然という考えになっているから
- ・天下り
- ・無責任だと思うし、収集が無理なら国営にすべき
- ・社会的責任を果たさず従業員を切ることしか考えていないから
- ・防災意識に欠ける
- ・環境を汚染している
- ・統治能力がなくなっている
- ・すべて

楽天(21件)

- ・価格表記をごまかして、営業していた。信用があるとは思えない
- ・元値を高く記載したり詐欺まがいのことを社員がしているから
- ・値段を高く設定して値引き幅が大きいように見せかけている
- ・出店者に負担をしいている。楽天は信頼できない
- ・楽天市場のセール問題について、結局うやむやになっている感が強い
- ・クレームが多い
- ・社内環境が悪い
- ・派遣労働者への対応の酷さ
- ・良くない評判を聞くから

● サントリーが社会・環境に貢献している企業のトップを獲得

2014年の社会・環境に貢献している企業トップ20社をみると、サントリーが2009年から想起率を大きく伸ばし、トップを獲得しています。そして、2位、3位には2009年調査で1位、2位を獲得したトヨタ自動車、イオンがランクインしています。また、トップ10社に入っているシャープ、パナソニック、JT、日立製作所は2009年でもトップ10社に入っており、社会・環境に貢献している企業としてほぼ安定した評価を得ています。

また、2014年の社会・環境に貢献している企業トップ5社すべては、2014年の評判の良い企業トップ10社にランクインしています。

表 5: 社会・環境に貢献している企業[2014年(N=709)、2009年(N=2,000)]

問: 社会や環境に配慮し、貢献している企業といえば、あなたはどこを思い浮かべますか。具体的な企業名をひとつあげてください。

順位	2009年		2014年	
	企業名	%	企業名	%
1	トヨタ自動車	16.5	サントリー	11.4
2	イオン	6.7	トヨタ自動車	9.3
3	シャープ	5.3	イオン	2.7
4	サントリー	4.7	パナソニック	2.1
5	本田技研工業	3.4	麒麟ホールディングス	2.0
6	東京電力	1.9	シャープ	1.7
7	パナソニック	1.9	JT	1.3
8	JT	1.8	日本コカ・コーラ	1.3
9	麒麟ビール	1.4	東芝	1.1
10	日立製作所	1.2	日立製作所	1.1

※同率の場合は英字、仮名、五十音の順。アミカケは連続トップ10入り企業。

社会・環境に貢献している企業としてサントリーをあげた理由をみると、約7割が「環境への取り組み」に関するもので、植林などの環境活動や環境教育、工場での環境配慮、リサイクルの推進などが評価されています。また、水をまもる活動の認知度が高く、環境に配慮した水等の原材料調達「環境への取り組み」として高い評価につながっていることがうかがえます。このほかに、CMやホームページを見て環境にやさしいと感じたという声もみられます。

2009年は社会・環境に貢献している企業としてトップであったトヨタ自動車は、ハイブリッドカーの導入・普及への貢献が高く評価されています。また、環境に配慮した技術開発や技術提供を評価する声も多くみられます。

イオンの選定理由をみると、植樹活動への評価が最も多くなっています。このほかに、店舗における省エネや太陽光発電の導入、衣料や食品廃棄物のリサイクルなど環境対策への積極的な取り組みが評価されています。

表 6: 社会・環境に貢献している企業トップ 3 社の選定理由[2014 年(N=709)]

サントリー(81件)
<ul style="list-style-type: none"> ・水資源を大切に植林もしている ・環境保護に力を入れている ・植樹や水に対して配慮があるので ・色んなところに還元し、配慮している ・水や自然環境に配慮しているというCMを見る ・水と自然を守る事業の歴史が長い ・「水育」で子供達への環境教育を実施しているから ・水源地を守る活動や水育という水に関する啓もう活動等、水にまつわる活動を地道にしている ・サイトでも様々なエコ活動を紹介しているので ・「水育」で子供達への環境教育を実施しているから ・環境に関するイベント等をしていると見聞きしたような気がするから ・水や自然などの環境に貢献していると感じる ・ボランティア事業や環境美化に対する運動をよくしている ・尾瀬をはじめ環境保護活動を展開しているので ・環境問題にも取り組んでいる ・生産工程がよく管理されている ・工場での環境に配慮した多くの取り組みをしている ・ビール製造過程での廃棄物処理法や省エネルギー、また自然保護・普及活動などにおいてかなり努力をしている ・環境に良い商品が多い ・ウェブサイトによるとエコにこだわった商品作りをしている ・いろいろ再利用などして、ゴミを減らしている ・リサイクルやゴミの削減に積極的だから ・色々な社会貢献活動に名前が挙がっている ・HPを見れば、よくわかる
トヨタ自動車(62件)
<ul style="list-style-type: none"> ・いち早くハイブリッド車を導入し、今でもを拡大中 ・環境にやさしい自動車にシフトしているから ・エコカーを販売している ・ハイブリッドカーや電気自動車など、燃費が良い車をつくっているから ・ハイブリッド車を普及させたから ・ハイブリッドカーをいち早く市場に投入 ・環境にやさしい車をつくっている ・確実にシェアを伸ばして、環境をよくしているため ・環境に配慮した次世代の車を開発している ・環境配慮自動車の開発 ・ハイブリット車などの研究が盛ん ・車だけでなく、HEMSなど住環境も含めて取り組んでいるから

このリリースに関するお問い合わせ先: 株式会社ノルド社会環境研究所
 東京都中央区京橋 3-3-14 京橋 AKビル 電話 03-5542-1061 担当: 福田(ふくた)
 ホームページ <http://www.nord-ise.com/>

- ・環境活動についてよく耳にするので
- ・植林、自然保護等アピールをしないにも関わらずよくやっているから
- ・省エネによる環境負荷の軽減
- ・環境改善に注力
- ・CSRがしっかりしていそう
- ・スポーツ貢献などの社会活動
- ・様々なプロジェクトを立ち上げ、その内容をよくCMで流しているの目にとまった
- ・CMの影響

イオン(19件)

- ・植林や地域の緑化活動
- ・ショッピングモールに太陽光発電を導入している
- ・衣料や食品廃棄物の回収や節電などを積極的に行っているから
- ・植樹をしているから
- ・社会に貢献している
- ・CMで植林等を紹介している
- ・宣伝してるから

本調査の概要

本調査は、ノルド社会環境研究所の自主調査「社会環境に関するアンケート調査」の一環として行いました。その概要は以下の通りです。

調査対象：全国の20歳以上の男女個人（インターネットユーザー）

調査方法：Web アンケート

サンプル抽出方法：生活者モニターからの無作為抽出（性・年齢別の人口比に応じて抽出）

有効回収サンプル数：709 サンプル

サンプル調査時期：2014年3月10日～17日

※2009年調査は、同様の方法で2009年7月に実施しました。

株式会社ノルド社会環境研究所

“ピープルズシンクタンク”を理念とする独立系の民間調査研究機関。社会環境政策、地域計画、マーケティング、CSR、広報・コミュニケーション分野の調査研究及びコンサルティングを行なっています。