

・「花王石鹼」の創設: 品質のよい化粧石鹼は高価な輸入品のみ時代の、高品質で庶民が買やすい価格の「花王石鹼」を創製。高峰讓吉博士の分析証明書書を能書につけ消費者の安心と信頼を得た。東西で流通経路が分断されていた時代に全国販売網を構築。新聞の全国紙および地方紙で宣伝を継続し、野立て看板など新しい媒体も開拓。消費者に直接情報を常に届けることで消費者が製品を選ぶことができるようになり、問屋主導であった市場を消費者主導へと変化させた。

1890年(明治23)



「花王石鹼」



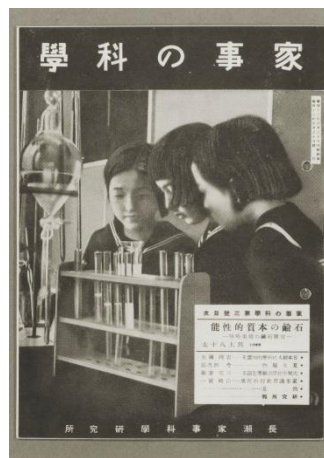
分析証明書

・消費者対応部門の前身として、家事科学研究所設立(1937年に長瀬家事科学研究所に改称) 消費者啓発活動開始。企業の社会的責任に鑑み、科学の視点で家事を研究し、全国で講演会を開催するなど消費者と交流。

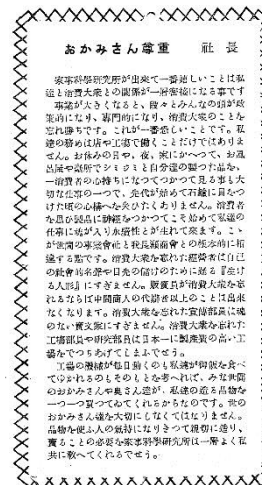
1934年(昭和9)



講習会の様子



家事科学研究所発行の雑誌
『家事の科学』




社内報『ナガセマン』掲載の社長(二代長瀬富郎)のことは(抜粋)

家事科学研究所が出来て一番嬉しいことは私達と消費大衆との関係が一層密接になることです。事業が大きくなると、段々とみんなの頭が政策的になり、専門的になり、消費大衆のことを忘れがちです。これが一番恐いことです。(中略)お休みの日や、夜、家にかへって、お風呂や台所でシミジミと自分達の製った品を、一消費者のつかつて見る事も大切な仕事の一つで、先代が始めて石鹼に目をつけた頃の心構えを失いたくありません。消費者を思ひ製品に神経をつかつてこそ始めて私達の仕事に魂が入り永続性が生れて来ます。(後略)

1954年(昭和29)

・消費者相談業務を開始
・全ての相談は、関連部門に回覧し、声を活かす取り組み開始

1971年(昭和46)	・消費者関連の専門部門として「花王生活科学研究所」を設置。相談対応、啓発、家事研究を行う。(現在の生活者コミュニケーションセンター)
1972年(昭和47)	・消費者相談結果をタナックカードに入力開始。検索を容易にして投書月報(現在の消費者相談月報の前身)を作成開始。
1978年(昭和53)	<p>・「花王エコーシステム」を導入。コンピューターに相談を全件インプットし、全社で声を解析可能にするとともに、正確で迅速な相談対応のために、商品情報をマイクロフィルム化。</p>  <p>エコーシステムによる 消費者相談(1978年頃)</p>
1990年(平成2)	・「経済産業大臣表彰 第1回消費者志向優良企業 総合表彰」受賞
1997年(平成9)	<ul style="list-style-type: none"> ・全社品質保証活動(事業、研究、生産、消費者対応部門、品質保証部門)開始 ・QCサークル活動(生産現場)開始
2000年(平成12)	・eメール相談窓口開設、ホームページ「花王製品の相談室」開設して消費者から多い問い合わせとその回答を公開開始
2002年(平成14)	・第2次 全社品質保証活動
2004年(平成16)	・「花王の基本理念」を全面的に見直し再構成した企業理念「花王ウェイ」の発行 全社員への浸透を図るため「花王ウェイ」のワークショップ開始
2005年(平成17)	・国連「グローバルコンパクト」に参画
2007年(平成19)	<ul style="list-style-type: none"> ・第1回「World's Most Ethical Companies (世界で最も倫理的な企業)」に選定(2018年まで12年連続選定) ・第3次 全社品質保証活動
2009年(平成21)	<ul style="list-style-type: none"> ・花王環境宣言発表 ・アジアの花王グループ各社に「花王エコーシステム」導入 ・問合せ電話のフリーダイヤル化開始(完了は2012年3月)
2011年(平成23)	<ul style="list-style-type: none"> ・「花王ユニバーサルデザイン指針」の策定 ・字幕付きテレビコマーシャルのトライアルを開始
2012年(平成24)	<ul style="list-style-type: none"> ・第4次 全社品質保証活動 ・欧米及びケミカル事業の花王グループ各社に「花王エコーシステム」導入
2013年(平成25)	・「花王サステナビリティステートメント」発表
2015年(平成27)	<ul style="list-style-type: none"> ・「花王人権方針」発表 ・手話による消費者相談窓口の開設 ・「Yahoo!知恵袋」に花王公式サポートを設置し、アクティブサポートを開始
2016年(平成28)	・「ACAP 第1回消費者志向活動賞」受賞(字幕付きテレビコマーシャル推進の取り組み)