
生活者志向宣言

2022年活動報告

花王株式会社

2023年10月

詳細な活動内容は以下の参考資料に記載

・花王サステナビリティレポート 2023 (SR)

・花王生活者コミュニケーションセンター活動報告書2023 (CCC)

KaO

取組方針(要約)	活動実績(概要)	参考資料
<p>私たちは、生活者一人ひとりの自分らしい快適でこころ豊かな暮らしに貢献します。</p>		
<p>生活者に寄り添いつながり、想いを真摯に受け止め、製品やサービスに活かします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数約17万3千件。ISO 10002/JIS Q 10002自己適合宣言に基づく内部監査を継続的に実施 ・コミュニケーションチャネルの中でも自己解決ができる製品Q&Aサイトに化粧品サイトを新たに公開。家庭用品と化粧品合わせて1,650個のQ&Aを公開し、コンテンツを充実。また、ウェブサイトを設置しご意見収集機能であるチャットボットにAIを導入。さらに、生活者からの相談をいち早くキャッチし、製品Q&AサイトやAIチャットボットに反映 ・生活者の視点をより深く理解する取り組みとして、エコシステムに集まった生の声を聴き、商品やマーケティング施策の改善を検討するワークショップを新たに事業部門で開始 ・品質向上検討会を国内外のグループ会社で227回(国内110回、海外117回)実施 (改良事例) ・女性が自分らしくやりたいことが自由にできる社会にするために、ナプキンを備品化し、働く人と企業を応援する「職場のロリエ」を開始。約20社がこの活動に賛同し、社内でも導入 	<p>SR p.347,348,349 SR p.348 CCC p.4,5,6 SR p.346 SR p.298 SR p.49,80</p>
<p>ダイバーシティ、エクイティ、インクルージョン(DE&I)視点を大切にしながら、生活者の暮らしに役立ち、社会に思いやりのある選択となる情報を提供します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生活者の皆さまが生活の中の小さな「もったいない」に気づき、その解決に向けたアクションを起こすきっかけとなること、そしてその輪が社会全体に広がることをめざし、循環型社会に貢献する「ESG視点でのよきモノづくり」に根差した商品、サービスや花王の使命である「Kirei」に込めた想いを「もったいないを、ほっとけない。」というメッセージでわかりやすく発信 ・誰にでも使いやすいウェブサイトの実現をめざし、ウェブアクセシビリティ方針を公開。その一環として、どんな方も、手軽にスキンケアを実践していただきたいという思いから、「キュレル」は、見たまま、聞いたままに行うだけで、効果的なスキンケアができるアクセシビリティを考慮した表現を用いた動画「みんなのスキンケアメソッド」を制作、公開 ・聴覚に障がいのある方への取り組みとして、字幕CMをこれまで2,000本以上制作。2023年以降の完全字幕対応をめざし、CM素材の字幕対応を拡大 	<p>SR p.6,75,76 SR p.48,61,63,312 SR p.61</p>
<p>私たちは、人・社会・地球すべてに、よい影響をもたらします。</p>		
<p>革新的な「ESG視点でのよきモノづくり」や最適なソリューションの提供を通して、循環型社会、誰ひとり取り残さない未来を追求します。そして、社会課題に挑む多くのパートナーと共に、持続可能な社会に向けて加速していきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・革新的な花王独自の技術を応用した蚊よけ商品「ビオレガード モスブロックセラム」をタイで発売。また、産官学での連携により、蚊が媒介する感染症、デング熱の被害から未来のいのちを守る取り組み「GUARD OUR FUTURE」を正式に発足。子どもを守る学校や病院での啓発活動や、デング熱を予測するシステムの構築に向けた実証実験などを開始 ・廃棄されるPET素材を利用したアスファルト改質剤「ニュートラック」は、舗装道路の耐久性の大幅向上と補修工事に伴うCO₂発生抑制を両立。採用が着実に拡大 ・全身洗浄料「ビオレ ヴァ ボディ 泡タイプ」改良。使いやすく環境に配慮した新容器を開発。本体容器のプラスチック使用量削減や本体・つめかえ容器に100%再生プラ(PET)を採用 ・2022年に国内で発売した新製品・改良品の99%で花王ユニバーサルデザイン指針で設定した配慮を実施。アタックZEROでは買い間違いを防ぐようパッケージデザインの識別性改良 ・ESGに関する教育とエンゲージメントのツールやコンテンツを最大限に活用してESGと事業の統合加速を後押しするためのプラットフォームとなる「ESGよきモノづくりカレッジ」を創設 	<p>SR p.4,5,37,48,80,81,88,89,112 SR p.5,37,88,130 SR p.74 SR p.61,63 SR p.30</p>
<p>さまざまなステークホルダーとの双方向コミュニケーションを通じて、相互理解を深めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・衛生習慣化プログラム「みんなで手洗い 盲学校向け」を制作。手洗い教材の提供を小学校やろう学校にとどまらず、盲学校まで拡大。全国の盲学校の70%に提供 ・花王エコラボミュージアムでは、地球環境のいまと、花王の環境に配慮した取り組みを紹介。オンライン見学も利用し、コミュニケーション機会や対象者を拡大 ・開発過程で商品にならなかったメイクアップ化粧品から再生した絵具を使い、子どもたちが壁一面に描くアートイベント「PAINT HOPE on WALL みんなで描こう、大きなえがお。」開催 ・生活者一人ひとりのKirei Lifeを共創することを目的に、生活者と直接つながる花王初の双方向デジタルプラットフォーム「My Kao」の運用を開始。お客さまとブランドとの新たな絆を作る場を目指したビューティのコミュニティサイト「Kao Beauty Brands Play Park」や化粧品からスタートするEC機能「My Kao Mall」をオープン。今後、順次拡充 ・ウェルネス講座、洗濯講座の市民講座を、対面とオンラインを使い分けて実施し、生活者との交流を継続 ・パーム油のサプライチェーンでの取り組みでは、現場(農園)での対話起点で、人権や環境などの課題を抱えている人の声を拾いあげるために、インドネシアの小規模農園を対象にグリーンバンスメカニズム(苦情処理メカニズム)をNPOと協働で運用開始。スマトラ島の約50農園からスタート、順次拡大し、活動強化 	<p>SR p.49,54 SR p.134,143,333 SR p.81,82 SR p.76,310,311,313 SR p.348 SR p.38,95,98,179,188,190,339</p>
<p>私たちは、法と倫理に則って行動し、健全で実直な事業活動を推進します。</p>		
<p>社員全員が「花王ウェイ」という同じ理念を共有し、信頼感をベースにひとつのチームとなって取り組みます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・前年の花王ウェイの進化を受け、国内外で花王ウェイ浸透活動を推進。多くの組織でレクチャー・動画での教育や、花王ウェイの全文を社員一人ひとりが改めて読み、共感する点などを話し合う対話形式のプログラムを実施。また、日本国内の花王グループの新入社員118名に対し、花王ウェイ研修を実施 ・花王ウェイ担当者間のネットワーク強化のため、海外の花王ウェイ担当者を対象に、花王ウェイ浸透活動の情報共有を目的としたオンラインミーティングを2回実施。計69名が参加 	<p>SR p.41,42 SR p.42</p>
<p>「正道を歩む」を日々実践するため、行動規範「花王 ビジネス コンダクト ガイドライン」を遵守し、これに反してまで利益を追求することはしません。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスメッセージを経営トップから発信。コンプライアンス委員長からのメッセージ「“ おかしい ” と気づく力、声だす勇氣 ~仲間を守り、職場を変えよう~」に加え、各機能部門責任者、海外グループ会社社長によるメッセージも発信。通報者の保護や通報者の不利益取扱いを防ぐため、通報・相談規程を改定。相談対応者向けに対応留意点の研修実施 ・具体的な事例を通じた理解促進を目的として、国内では毎月、海外では年2回、コンプライアンスケーススタディとして社内イントラネットを通じて発信 ・執行役員会で通報・相談を含め発生したコンプライアンス案件を4回報告。「World's Most Ethical Companies(世界で最も倫理的な企業)」に、2007年の創設以来17年連続選定 	<p>SR p.167,169,170,171 SR p.167 SR p.38,164,171</p>
<p>常に安全性を第一として、社会に有用で品質の高い製品・サービスを開発・提供します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・商品開発の各段階においてゲート管理を行ない、生活者起点で総合的に評価・確認。生活者コミュニケーションセンターが生活者視点で、表示を確認・承認 ・「化学物質総合管理システム」により、製品に含まれる原料・化学物質の情報を継続管理 ・全社品質保証活動推進のため、省令に基づいた教育を11,700人、化粧品GMPや各種ISOなどの教育を722回実施。生産・物流現場でQC大会を3回開催、9カ国のべ1,460人が参加 	<p>SR p.295 SR p.258 SR p.298</p>
<p>内部統制委員会の下、品質保証委員会で全社品質保証活動の有効性と信頼性を確認します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・品質保証委員会を4回実施。全社の品質保証体制の有効性と信頼性を確認し、内部統制委員会および執行役員会で報告 ・国内外の花王グループ会社で監督官庁による査察、認証機関などの外部監査および自己点検により、基準遵守を確認 	<p>SR p.295 SR p.299</p>
<p>ESG ガバナンスにより、中期経営計画と長期経営ビジョンの実現を支えます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ESGコミッティを6回実施。生物多様性の基本方針等の審議・承認、ESG外部アドバイザーボード具申事項の確認など、ESG戦略に関する活動の方向性を議論、決定 ・ESGへの取り組みを確実かつ迅速に実行に移すため、重点課題(脱炭素、プラスチック包装容器、人権・DEI、化学物質管理)に向けた4つのESGステアリングコミッティはESGコミッティと連動し、花王の各部門・グループ会社に提言 	<p>SR p.20,22,266 SR p.21,22,266</p>