

# 品質保証の取り組み【14,DMA,PR1】

## 花王のアプローチ

花王グループの使命である、消費者・顧客の立場にたって、心をこめた“よきモノづくり”を行ない、世界の人々の喜びと満足のある豊かな生活文化を実現するとともに、社会のサステナビリティに貢献するために、原料から研究開発、生産、輸送、販売までのすべての段階において、徹底した消費者・顧客視点で、高いレベルでの商品の安全性を追求し、絶えざる品質向上に努めています。

## 社会的課題と花王のアプローチ

徹底的な基盤技術研究・商品開発研究・消費者ニーズの探索により、お客さまの心を打ち満足を実現する革新的な商品を提供します。さらに今後、環境・健康・高齢化・衛生などの社会的課題を解決する商品の開発を強化していきます。

品質保証活動の見える化と、全ステークホルダーとの品質保証に関するコミュニケーションを推進し、信頼と協働により社会的課題の解決に向けた変化を生み出せるように進めていきます。

## 方針

花王グループの品質保証活動の基本は、「花王ウェイ」にある消費者・顧客起点の心をこめた“よきモノづくり”です。原料から研究開発、生産、輸送、販売に至るすべての段階で、社員全員参加の消費者起点の品質保証活動を行なっています。

### 品質保証活動の基本方針

- 品質を評価するのは「消費者・顧客」
- 「使い続けていただける」商品の提供
- 「安心して使える」商品づくり
- 「法規制の遵守」
- 「透明性の高い」企業活動と説明責任

## 体制

花王グループでは、商品開発から発売後まで、研究開発～マーケティング～生産技術～物流～販売に至るグループ一貫の全社活動による品質保証マネジメント体制をとっています。

商品発売に際しては、探索～技術開発～商品化～生産の各段階での品質維持と、総合的なエビデンス検証のゲート管理を導入しており、高い安全性と品質を十分確保しています。

発売後は、消費者・顧客の声を真摯に受け止め、絶えざる品質向上を追求する全社活動を推進し、常に公正で透明性の高い企業活動を行ない、社会的責任を果たせるように努めています。

このように花王グループは、日々“よきモノづくり”に努めていますが、予期せぬ事故やトラブル、事件性のある品質問題が発生する可能性はゼロではありません。そのため、「花王グループ緊急重大問題対応体制」を定めており、国内外の花王グループ

各社もこの体制を強化しています。

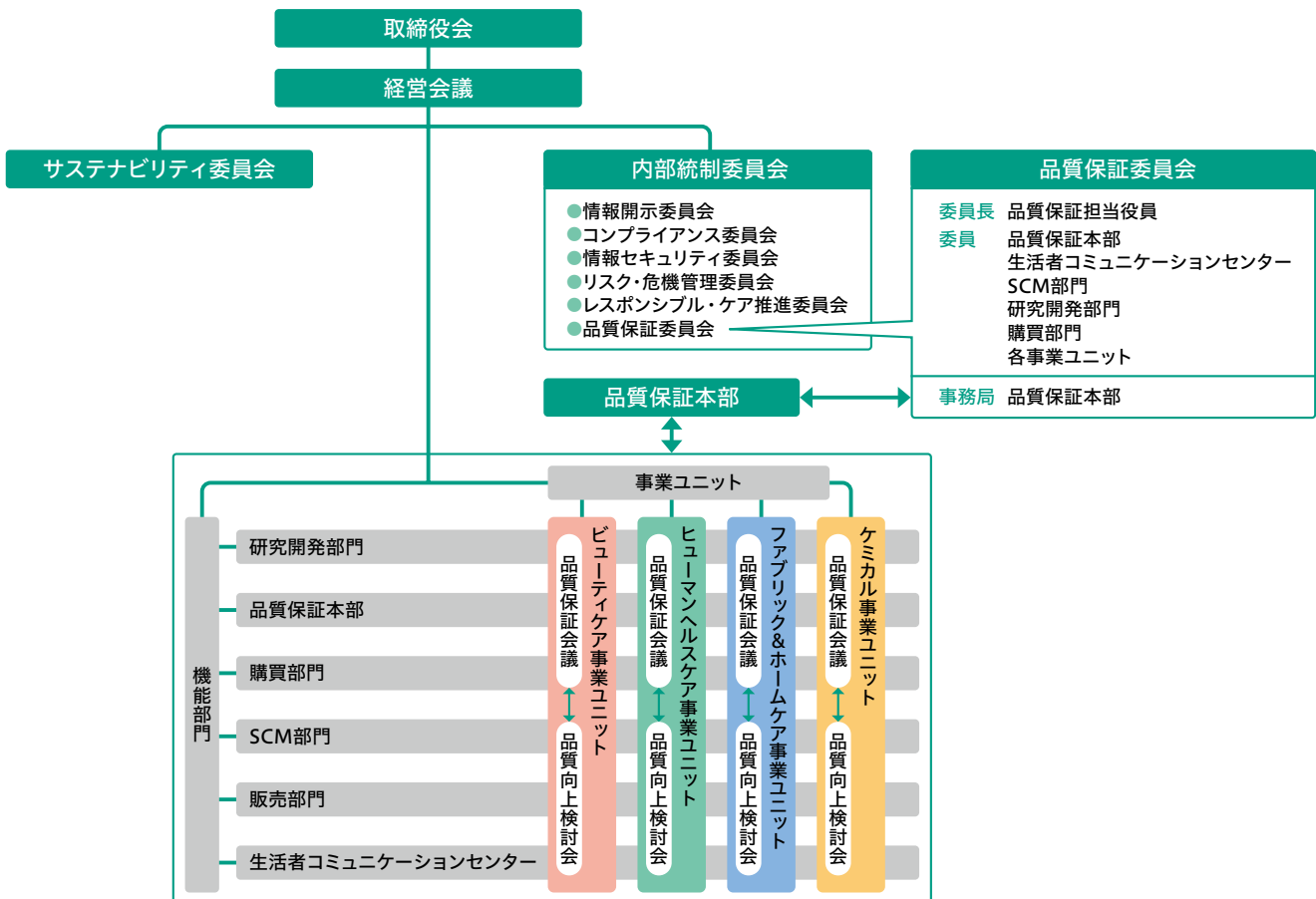
一方、内部統制システムを含むコーポレート・ガバナンス体制を整備しており、社長を委員長とする内部統制委員会の下部組織として品質保証委員会を設置しています。品質保証委員会では、全社品質保証活動の有効性と信頼性を確認しています。

品質保証委員会で決まった方針に従い、各事業ユニット単位で品質保証会議を開催し、品質保証活動方針や品質課題、品質保証活動の進捗などを確認しています。

さらに、毎月の品質向上検討会では、事業部門の責任者のもとに関連部門(事業部門・生産・研究・消費者対応部門・品質保証本部など)が一堂に会してお客さまの声を検討し、商品や情報・サービスの改善に活かします。今後、この活動をグローバルに展開していきます。

これらの全社活動を、品質保証本部が統括・推進しています。

### 品質保証体制



## 教育と浸透

社内には、花王グループの品質保証活動の拠りどころである「花王ウェイ」や「花王 ビジネス コンダクト ガイドライン」について、研修などを通じ、全社に浸透するよう図っています。

また、実際の品質保証活動の中で、各種の教育や啓発に努めています。海外グループ会社も含めて、花王グループの品質向上検討会では、品質保証活動方針の浸透・徹底を図っています。生産部門の現場では消費者からの指摘件数を指標とする花王独自のQCサークル活動を行なうなど、消費者視点の品質向上

意識の浸透を図っています。また、GMP(Good Manufacturing Practice)基準や各種ISOなどの教育にも努めています。優れた品質保証活動に対しては、品質保証活動表彰を実施するなど、モチベーションの向上も図っています。

社外の委託先や原材料メーカーなどとは、品質関連会議を開催して消費者起点の品質向上活動を進めています。今後はさらに幅広くパートナーの皆さまと協働して消費者起点の品質保証活動を展開していきます。

## 中長期目標

花王グループでは、品質保証活動に関して以下のような中長期目標を定めています。

1. 徹底した消費者・顧客起点と、総合力と、花王グループの資産の最大活用により、世界最高レベルの品質を追求します。
2. 「正道を歩む」を貫き、高度で責任ある危機管理を深めていきます。
3. グローバル化、情報化への戦略的対応モデルやeコマース、新領域・新事業の品質保証体制を構築します。

### 2016年の実績

- ・品質保証会議や品質向上検討会を日中合同で開始するなど、全社品質保証活動において国内外の花王グループの連携を強化しました。
- ・生産技術のグローバル一体化を推進するために、花王グループのGMP基準の拡大を進めました。
- ・事業環境や社会の変化に対応して、輸出入管理や国境をまたいだ電子商取引などに対する品質保証の取り組みを進めました。

## ステークホルダーとの協働

### お客さまの声を“よきモノづくり”へ活用

花王グループでは、お客さまから寄せられた声を「花王エコシステム」を通じて社内ですやかに共有し、商品や情報・サービスの改善に活かしています。

⇒P84「コミュニティ>消費者とのコミュニケーション/体制」

### 業界としての取り組みに参加

花王グループは、世界各国どこでも安心して商品をお使いいただけるよう、各国で業界活動に積極的に参画し、商品の品質・安全性に関する各国基準との調和を図るとともに、新たな規格や試験法の設定、化学物質の管理などについての国際的な取り組みなどで、精力的に活動しています。

## 具体的な取り組み

### 消費者起点の全社品質保証活動の取り組み

グローバル

2016年は、社会変化・グローバル化への対応として、中国の品質保証会議・品質向上検討会を日中合同で行ないました。また、インバウンド対応として、ウェブサイトにおける中国語での商品情報の掲載や、店頭でのスマートフォンを活用した中国語での商品説明表示などに取り組みました。

お客様の声を商品に活かす取り組みも継続しています。2016年は、「アタック 高活性バイオEX つめかえパック」において、開封する際の切り欠き状の切り口を、触ってわかるように変更しました。また、「ソフィーナ リフトプロフェッショナル ハリ美容液」では、最後まで使いきることができる化粧品つかけ

え容器を採用しました。

情報化の変化に対応する取り組みとしては、ソーシャルメディアである「Yahoo!知恵袋」上で「花王公式サポート：kao\_official」としての回答を続けています。家事カテゴリーや美容カテゴリーに加えて、2016年は、新たに健康カテゴリーの質問への回答も始めました。

一方、重大問題や安全性の問題が起こった時の対応を目的として、商品発売後の安全管理と副作用報告、誤飲防止表示の検討などを引き続き行ないました。

### より高いレベルでの商品の安全性に向けた取り組み

グローバル

花王グループでは、商品を安全に快適に安心して使用していただけるよう技術開発～商品化～生産～販売に加え、商品発売後の安全管理に至るまでの全社活動で、商品の高い安全性と品質を確保しています。

商品開発段階での原料選択、商品化後の配合成分に関しては、国内外の法規、安全性に関する情報を日々収集しています。業界やNGO/NPOなどからの幅広い情報についても、科学的な視点と社会的な懸念など、多面的な視点で評価して必要な対策をとっています。

また、商品発売後は一つひとつの消費者の声に真摯に耳を傾け、内容を確認して常に詳細に安全性を点検し、医療関係者や行政などのネットワークとも連携して安全管理を行なっています。

国内だけでなく各国で寄せられる消費者の声に関しては、欧州・米州の花王グループ担当者とも定期的に合同で会議を開催し、グローバルな視点でも高いレベルで市販後安全管理を行なっています。

### 品質保証監査・自己点検を実施

グローバル

花王グループでは、日本のほかアジアや欧米のグループ会社も、ISO9001やGMPの認証を維持するとともに、外部監査・内部監査、委託製造先や原材料メーカーに対する自主監査、品質会議を行なっています。

また、品質保証監査・自己点検の体系強化として、品質保証

本部だけでなく、他部門も含めたメンバーで構成する品質監査推進会議を開催し、監査テーマを設定しながら監査活動を推進しています。2016年は化粧品原料の総点検などを実施しました。他社で発生した問題を参考にした自社点検も、適宜実施しています。