

### 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ふ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。

### 社会的課題と花王が提供する価値

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

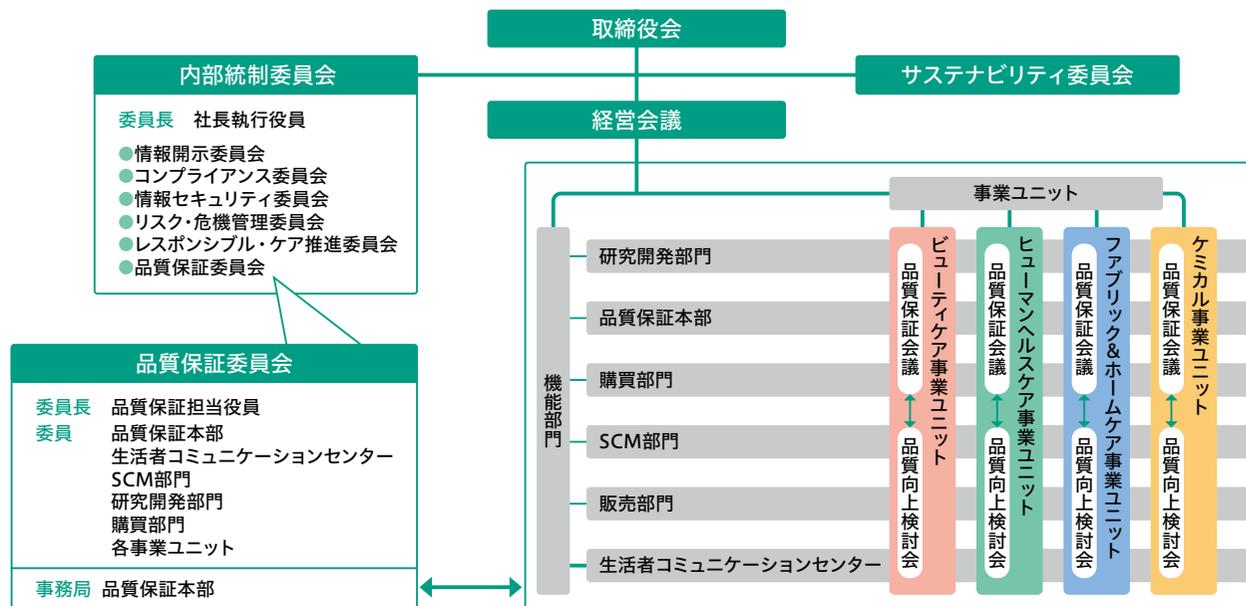
まった方針に従い、各事業分野で品質保証会議を開催し、品質保証活動方針や品質課題、品質保証活動の進捗などを確認しています。

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・生産・研究・消費者対応・品

質保証など）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花王品質保証本部が統括・推進しています。

### 品質保証体制



※2017年12月現在

## 教育と浸透

社内では、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。

## 中長期目標と実績

### 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。

### 2017年の実績

海外のお客さまがインターネットで日本の商品を直接購入されたり、訪日された海外のお客さまが日本で商品を購入し自国へお持ち帰りになるなどボーダーレス化・商品の流通の変化が進む中、下記のような品質保証体制の強化を行ないました。

#### 中国のお客さまへの対応強化

これまででも、日本から中国に輸出している商品について、お客さまのお問い合わせ事例を共有するなど、日中共同でお客さま対応の向上に取り組んできました。2017年はより多くの日本商品の情報を中国側に提供し、インターネットで直接日本の商品を購入されるお客さまへの対応を強化する取り組みを始めました。

#### 航空危険物 (UN (国際連合) 危険物) 情報の公開

花王では、お客さまからの「花王商品を海外へ輸送したい」というお問い合わせに対し、機内への持ち込みや航空荷物として取り扱う際の注意事項として、商品が航空危険物 (UN (国際連合) 危険物) に該当するかの情報を、2017年10月より花王のウェブサイトで公開しています。



→ P92「コミュニティ>消費者とのコミュニケーション/ウェブサイトを活用した情報の発信」

# 品質保証

## ステークホルダーとの協働

### お客様の声を“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「花王エコーシステム」を通じて社内で速やかに共有し、商品や情報・サービスの改善に活かしています。



→ P89「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・顧客起点の 全社品質保証活動

花王グループの化粧品などの製品を、迅速に広く世界各国のお客さまにお届けできるように、各国の法規制の確認など、商品開発を支援する情報システムの開発に取り組んでいます。2017年はアジア地域に導入しました。

お客さまの声を全社で共有し、相談対応や事業活動に活かす「花王エコシステム」は、迅速で的確な相談対応、“よきモノづくり”を実現する商品開発の基盤となっています。2017年には国を超えて花王グループに寄せられるお客さまの声を一元的に集約できるよう新たな仕組みや体制を整えました。今後、グローバルな品質向上活動のさらなる強化に活かしていきます。

お客さまの声を商品に活かす取り組みも継続しています。2017年は、「ブローネ ヘアムスカラ」の新発売時に、従来品の「ブローネ ポイントカバー」に寄せられていたお声を参考に、容器が倒れにくい、液がこぼれにくい、液はねしにくいように、液と容器の改良を行ないました。

また、ヘアカラーに関しては、日本ヘアカラー工業会のかぶれ等に関する注意事項の自主基準改正に伴い、2017年中にほぼすべての製品において、外箱・使用説明書の注意表示を改定しました。



→ P89「コミュニティ>消費者とのコミュニケーション/体制」

### 監査・自己点検による 品質保証活動の確認

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。

2017年は日本・アジア・欧米のグループ会社に対する前年の外部監査の実施状況を品質保証委員会で報告しています。



→ ISO等認証取得一覧

<http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/environment/activity-data/certification/>

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。

2017年は海外においてもお客さまからのお申し出が間違いなく社内で共有されているかを点検しました。

直近3年間のリコール状況\*

年	2015年	2016年	2017年
件数	0	0	0

※ 社告を伴う消費者・流通からの商品回収

## 商品ライフサイクル全般にわたる安全性の確保

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お客さま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お客さまの声に関して、欧州・米州・アジアなど各国の花王グループ担当者とも定期的に情報を交換し、グローバルな視点で常に安全性を高めていく活動を行なっています。

花王グループでは家庭品、化粧品、食品のそれぞれについて、お客さまの「安全・安心」を最優先に、徹底して高いレベルの安全性確保をめざした安全基準が定められています。

化粧品については、2014年4月に、花王グループとして新しい安全基準を定めました。それ以前から運用していた花王の基準をもとに、より広範囲なデータベース、

より幅広い使用テスト、より詳細な安全性点検となるように発展させています。



→家庭品の花王安全基準

<http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/safety-quality/kao-quality/houseware-quality/>

→化粧品の花王安全基準

<http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/safety-quality/kao-quality/cosmetics-quality/>

→食品の花王安全基準

<http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/safety-quality/kao-quality/food-quality/>

## 動物実験に対する方針

動物実験の廃止に向けた動きは世界的なものであり、花王グループはこの考え方に賛同しています。

花王グループは、化粧品(医薬部外品を含む)の商品開発に際し、外部委託を含めて動物を用いた試験は行なっておりません。また、今後も行なう予定はありません。<sup>※1</sup>

化粧品以外の分野についても、動物実験は行なわない方針です。ただし、適切な代替法がない場合、法規制上求められた場合等、動物実験が避けられないこともあります。<sup>※2</sup>

商品の安全性確保は何よりも重要であり、花王グループの安全基準を定めて遵守しています。すなわち、安

全性情報を広く収集し、今までの知見を含めた情報データベースを活用するとともに動物実験代替法を積極的に取り入れています。また十分な安全性を確認した後、人が実際にその製品を使う場面でも製品に問題がないことを確認するために実使用評価も行なっており、これらにより製品の安全性を確認しています。

動物実験代替法の技術開発に関しては、花王では1980年代後半から取り組んでいます。動物実験代替法はグローバルに広く使える公的な試験法であるべきと考え、国際的な試験法ガイドライン化に向けた取り組みを研究機関と連携して積極的行なっています。また欧州化粧品工業会(Cosmetics Europe)が推進する動物実験代替法のプロジェクトにも参加しています。今後も、国内外の業界団体、他社等とも共同し、動物実験代替法の技術開発に積極的に取り組んでいきます。

※1 万一、社会に対して安全性の説明責任が生じた場合や、一部の国において行政から求められた場合を除きます。

※2 動物実験を行なう場合には、動物愛護での3Rs(Replacement, Reduction, Refinement)の基本理念のもと、その実施は最小限にとどめます。



→詳しくは「動物実験に対する方針」

<http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/safety-quality/animal-testing-policy/>