

花王のアプローチ

より多くの人にとって、わかりやすく安心して使いやすい「人にやさしいモノづくり」を推進すると同時に、製品を通じて人と人、人と社会をつなぐ役に立つ「人や社会とつながるモノづくり」をめざしています。また、消費者の多様性に配慮した情報発信にも努めています。

社会的課題と花王が提供する価値

近年、高齢化や女性の社会進出、男性の家事・育児参加など、人口構成や生活スタイルの変化により消費者のニーズも多様化しています。そのような状況のなか、花王の製品を初めて使う方から、長く使っていただいている高齢の方まで、すべての人が購入前の製品情報の取得から購入、使用、廃棄に至るまでストレスを感じることがないように、消費者の皆さまの声をもとに製品やサービスの改善に努め、皆さまの暮らしをサポートします。

貢献するSDGs



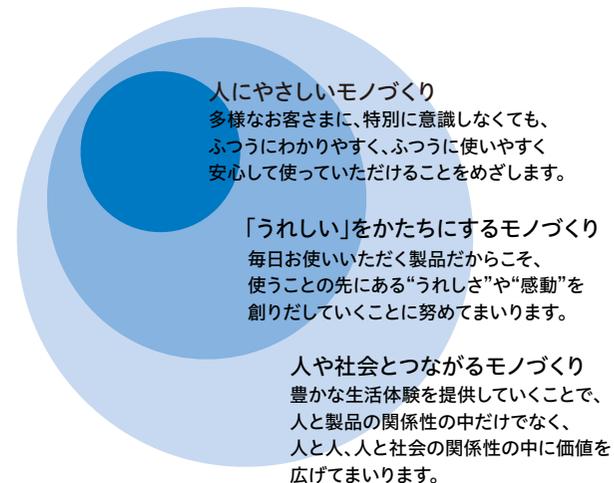
方針

花王ユニバーサルデザイン(UD)指針「人にやさしいモノづくり」「『うれしい』をかたちにするモノづくり」「人や社会とつながるモノづくり」に基づいて、人々の暮らしや思いに配慮した製品やサービスを提供していきます。赤ちゃんから高齢者まで幅広い世代の方々に日々の暮らしの中で使っていただくことで、人々のつながりや、社会とのつながりのお役に立てるよう努めています。

このような花王UD指針の思想を、多様な価値観や文化を持つ人々に対して製品を提供している花王グループの社員と共有しながら日本国内だけでなくグローバルに展開し、シナジー効果を発揮することをめざします。

すべての人に使いやすい製品を提供することは、多様性への対応であると認識しており、SDGsの最も基本的な理念である「誰一人取り残さない」を実現するものと考えています。

花王ユニバーサルデザイン指針

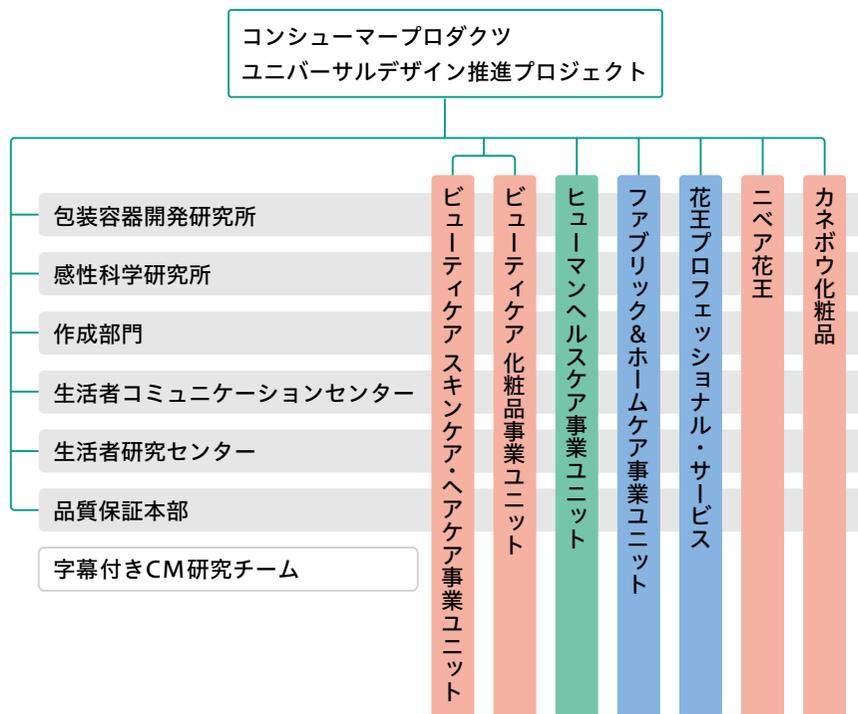


体制

花王UD指針のもと、お客さまからのご要望やご意見を直接うかがう消費者相談窓口である生活者コミュニケーションセンターを事務局とし、関連部門および日本国内のグループ会社の代表メンバーで構成される

UD推進プロジェクトにおいて各部門間で改善実施事例を共有し、継続的にUD視点での改善を加えていくよう取り組んでいます。

ユニバーサルデザイン推進プロジェクトの体制



※2017年12月現在

教育と浸透

高齢者体験ワークショップの実施

花王グループの社員を対象に、高齢者への共感力の向上を目的として、高齢者体験ワークショップを実施しています。戸建住宅のスタジオで、社員が要介護1に相当する疑似体験装具をつけて家事などの日常生活を行なうものです。半日の家庭生活を通じて、体に不自由さを感じ始めた高齢者に共感するとともに、製品の使い勝手や製品情報の表示の課題を発見します。

●高齢者体験ワークショップ 計9回開催 98名参加

ステークホルダーとの協働

- ・公益財団法人共用品推進機構との定期的な情報交換
- ・社会福祉法人日本点字図書館の音声情報誌「ホームライフ」への協力
- ・日本石鹼洗剤工業会における新しい製品安全表示図記号の開発に参画
- ・花王ハートポケットクラブを通じた支援(NPO法人日本ブラインドサッカー協会など)

中長期目標と実績

多様性に配慮した製品の開発や、情報の開発を推進します。

主な活動

1. UD視点での製品の継続的な改善の実施
2. UD視点を活かした情報発信や店頭づくり
3. UD視点での“よきモノづくり”の海外展開
4. 日本国内における字幕CMの普及に向けた活動
 - ・複数社提供番組でのトライアル放送の実現をめざす
5. 社外に向けたUD啓発活動
 - 社外に向けた啓発活動の継続
(出張授業(UD講座)・講演会・セミナーなど)

2017年の実績

1. 製品におけるUD視点での継続的な改善の実施

- ・新製品・既存製品におけるUD視点での改善実施率
日本:82%、791アイテム
欧米:39%、290アイテム
- ・「つめかえ用ラクラクecoパック」の採用
2017年はボディウォッシュへも採用し発売しました。

2. 社外に向けたUD啓発活動

- ・小学生向けUD授業(UD講座)(1回)
- ・セミナー(1回)、イベント(3回)
- ・がん患者さんの日常生活に役立つ製品紹介イベント(2回)

3. 視覚に障がいのある方への取り組み

- ・社会福祉法人日本点字図書館が発行する会員向け音声情報誌「ホームライフ」に、社員ボランティアがナレーターとして録音に参加し、生活情報を提供(12月)
- ・「第49回九州盲女性指導者研修会」にて花王製品のご紹介(7月)

4. 日本国内における字幕CMの普及に向けた活動

2011年から字幕付きCMの本格放送への推進に取り組んでいます。これまでに字幕付きCM(ウェブサイトへの公開を含む)を約1,700本制作。テレビで放送機会がなかった動画も、ウェブサイトで公開しています。



→ You Tube 花王公式チャンネル
字幕付きCMを公開
<https://www.youtube.com/user/KaoJapan/>

具体的な取り組み

「つめかえ用ラクラク eco パック」の広がり

2016年1月、シャンプーやコンディショナーのように内容液の粘度が高いものでも簡単につめかえができる新つめかえ容器「ラクラク eco パック」を「エッセンシャル」から発売し、他のシャンプー・リンス/コンディショナーのつめかえ用製品でも順次発売しました。

ボディウォッシュでも発売

「ボディウォッシュはいつもつめかえ時に液をこぼしてしまう。シャンプーと同じようなつめかえを発売して欲しい」という声に応え、2017年7月には、ボディウォッシュ(ビオレuシリーズ)のつめかえ用製品もラクラク eco パックで発売しました。

つめかえ時に、シャンプー・リンス/コンディショナー・ボディウォッシュの入れ間違いを防ぐために、それぞれのキャップの色を変え、さらにシャンプーのキャップには「ぎざみ」、ボディウォッシュのキャップには「ライン」の触覚識別表示を入れて、視覚障がいのある方にもわかりやすい工夫を取り入れています。

使いやすく環境にさらにやさしいスマートホルダー

さらに、ラクラク eco パックにポンプヘッドを差し込

んで使うスマートホルダーも、一部限定で販売しています(2018年4月現在)。これは、ラクラク eco パックをホルダーに差し込み、直接ポンプを差し込むことで、最後まで衛生的に使い切りやすくするためのつけかえ用容器です。

ラクラク eco パックを簡単につめかえることができ、繰り返し使用することで、容器に使用する樹脂量も少なくなります。今後、多くのアイテムでご利用いただけるように取り組んでいます。



⇒「つめかえ用ラクラク eco パック」「スマートホルダー」について詳しくは P6「心地よく過ごすことがecoにつながる、未来の容器」

Topic 「つめかえ用ラクラク eco パック」などが「ワールドスター賞」を受賞

「つめかえ用ラクラク eco パック」は、ドイツ・デュッセルドルフで開催された世界包装機構(WPO)主催のパッケージコンテストで「ワールドスター賞」を受賞しました。

「ワールドスター賞」は世界で最も権威があるパッケージコンテストで、1970年にスタートし、毎年開催されています。



権威ある賞を受け、喜ぶ開発担当者

ユニバーサルデザイン

家事の負担を軽減し広く支持される「キュキュット クリア泡スプレー」

「キュキュット クリア泡スプレー」は、スポンジでは洗にくい形状の食器の汚れを、スプレーの泡の力で落とすという新しいタイプの製品で、2016年9月に発売されました。

発売以降、「スプレーの泡がとても強く、すき間まで届く。子どもがシュッとスプレーしたくて、自分のお弁当箱をすすんで出してくれるようになった」「介護で使っているストロー付きのコップの洗浄に便利」「スポンジを使わないので楽」といった好評の声を多くの皆さまからいただいています。

さらに「抗がん剤治療で爪や手指が荒れているが、これなら食器洗いができる。病気になり今まで何気なくできていたことができない不自由さに落ち込んでいたので、泡スプレーを使ったときは涙が出そうになった」「脳出血で半身不随になった娘が、これを使って左手だけで食器を洗えた。私もこれなら食器洗いを頼める。本人と子ども本当に喜んでいる」といった、病気のために不便さを感じていた方からのうれしいお声も寄せられています。



スプレーして流すだけで食器の汚れが落とせる「キュキュット クリア泡スプレー」

「第49回九州盲女性指導者研修会」にて花王製品をご紹介

2017年7月30日、長崎県で開催された第49回九州盲女性指導者研修会において、「日常生活の向上をめざして」というテーマで新しくなった家庭品点字シールや災害時にも役立つ製品など、視覚障がいの方にも便利な花王製品や、花王のユニバーサルデザインの考え方などについて紹介しました。

また、参加者の皆さまには、環境配慮と使いやすさを両立した「つめかえ用ラクラクecoパック」を使って、こぼれてしまうと敬遠されがちなシャンプーのつめかえに挑戦していただきました。

ラクラクecoパックでのつめかえ実習では、「これまで、つめかえ用はこぼしてしまって、残念に思うことが多かったが、これなら簡単」といった声や、災害時にも役立つ花王製品の紹介では「身体を拭くシート製品はとても便利。利用したい」などの声をいただきました。

研修会では、参加者から熊本地震での被災体験をお話しいただき、防災についての意見交換も行なわれました。

花王UD指針の「人とつながるモノづくり」にもあるように、緊急時にも、すべての方にも寄り添うモノづくりをしたいと、一同、気持ちを新たにしました。



つめかえ体験とともに、ボディウォッシュを示すラインを確認する参加者

新しい製品安全図記号の開発に貢献

日本石鹼洗剤工業会は、消費者にとってわかりやすく、より適切な注意喚起につながる製品安全図記号(10種類)を新たに開発しました(2017年6月公表)。花王からは、品質保証本部、ファブリック&ホームケア事業ユニット、研究開発部門、生活者コミュニケーションセンターなどの社員が、2014年に日本石鹼洗剤工業会内に設立した製品安全表示検討ワーキンググループ(リーダー:花王株式会社)に参加し、開発に貢献しました。

新安全図記号は、グローバルでの展開も考慮し、ISO 3864-3:2012やJIS S 0101:2000(消費者用警告図記号)に基づいてデザインされ、JIS S 0102:2000(消費者用警告図記号 - 試験の手順)に準拠した消費者の理解度と視認性試験をクリアし、消費者にとってわかりやすい安全図記号になっています。

この安全図記号の使用・適用方法等に関しては、日本石鹼洗剤工業会で自主基準(ガイドライン)を定めています。同様に、この安全図記号を採用する洗浄剤・漂白剤等安全対策協議会でも自主基準を作成し公開済みです。

花王でも、この安全図記号を2018年より発売の家庭用製品ラベルに逐次適用するとともに、消費者への周知に努めていきます。

新たに開発された製品安全図記号 ※注意書きは一例です

やってはいけません【禁止】



子供に注意



目に注意



飲むな 危険



他の容器に移し替えない



まぜるな 危険

必ずこうしてください【指示】



使用後は手を水でよく洗う



手袋着用



マスク・手袋着用



必ず換気



目に入った時は、流水でよく洗う