
消費者志向経営自主宣言

2020年活動報告

花王株式会社

2021年11月

詳細な活動内容は以下の参考資料に記載

- ・Kirei Lifestyle Plan Progress Report 2021 (KLP)
- ・花王サステナビリティ データブック 2021 (SDB)
- ・花王生活者コミュニケーションセンター活動報告書2021 (CCC)

KaO

| 取組方針(要約) | 活動実績(概要) | 参考資料 |
|---|--|--|
| 経営トップのコミットメント | | |
| ・企業理念「花王ウェイ」の全社員への継続的浸透 | CEOが感染症に関する社員メッセージ中で一貫して「花王ウェイ」に言及。コロナ禍で対面に代わる方法として、オンラインセッションなどに国内外の2,957人の社員が参加 ESG部門の責任者と直接対話するKirei Lifestyle Plan Caravan活動を各部門にカスタマイズしたオンラインセッションに切り替え、累計7回実施し、1000人以上の社員が参加 | KLP p.40, 41 KLP p.25 |
| ・中期経営計画の「生活者の気持ちにそっと寄り添える企業」をめざした全社活動の推進 | 2021年度から2025年度までの5か年を対象とした「花王グループ中期経営計画K25(Kao Group Mid-term Plan 2025)」を策定 ESG委員会を4回実施。新型コロナウイルス感染症拡大を踏まえたESG戦略の確認や、「K25」と連動したESG 戦略の審議・承認など、ESG戦略に関する活動の方向性を議論、決定 | KLP p.15 KLP p.6, 19 |
| ・取締役会、経営会議などへの品質保証部門や消費者対応部門による報告 | 品質保証部門や消費者対応部門は、取締役会、経営会議や内部統制委員会の場で、定期的な活動報告を行ない、重要課題については適時報告を実施。品質保証担当役員は経営の重要課題全般の審議に参画 | SDB p.37 |
| コーポレート・ガバナンスの確保 | | |
| ・行動規範として「花王 ビジネス コンダクト ガイドライン(BCG)」を定め、これに反した利益追求をしないことを明言 | 日本の法令遵守体制の運用を徹底するため、特に重要な45法令に対する主管部門の活動について他部門・他機関などによるモニタリングができているかを確認・強化 前年改定したBCG に関連する事例をQ & A 形式でまとめた「BCG ケースブック」を日本語・英語のほか17言語で作成し各社に共有 ハラスメント防止のeラーニングを国内全社員に実施。コンプライアンス委員長による講話でコンプライアンス違反事例紹介と危機感を共有。日本とタイの管理職をオンラインで研修 経営会議で通報・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15年連続選定 | KLP p.150, 152 KLP p.150, 152 KLP p.150, 153 KLP p.148, 155 |
| ・内部統制委員会下の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 | 品質保証委員会を4回実施。全社品質保証活動方針を策定、お客さま起点の 全社品質保証活動をマトリックス運営 で推進、活動の有効性と信頼性を確認。内部統制委員会に報告 国内外の花王グループ会社で監督官庁、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 | SDB p.37 SDB p.41 |
| 私たちは、お客様の満足を実現するとともに、社会のサステナビリティに資する商品とブランドを提供する“よきモノづくり”を全員参加で行ないます | | |
| ・徹底的な研究開発と消費者ニーズの探索による革新的な商品の提供と、環境・衛生・高齢化などの社会課題を解決する商品の開発強化 | 新技術を駆使し、プラスチック製ボトルを2030年にはフィルム容器に切り替えることを目標に掲げ、環境負荷の低減を推進。軽い力で押すだけでフィルム容器から一定量の液が出せる「らくらくスイッチ」を実用化。薄型フィルム外側を膨らませて自立する「エアインフィルムボトル」やフィルム容器を本品として使う「チューブライクパウチ」を開発し、米国展開開始 ライオンと「リサイクルーション活動」を協働。お客様から洗剤やシャンプーなどの使用済みつめかえパックを分別回収して再生する実証実験をイトーヨーカドー協力店で開始 社会問題である廃PET素材を原料に、花王独自の技術によって新たなアスファルト改質剤「ニュートラック5000」を開発、販売開始。環境に配慮した高耐久アスファルト塗装を実用化 新型コロナ対応として、清潔と暮らしの安心を実現する衛生関連製品を継続的に供給。ハンドソープ・手指消毒液の増産体制を整備。アルコール消毒液をこれまでの20倍に増産 2020年の新製品・改良品におけるUD視点での改良実施率は、日本で84%(940アイテム)。手の届きにくいトイレの床の奥でも膝をつかずにラクに拭ける「クイックルミニワイパー」発売 「共生社会での共用品・共用サービス」をテーマに外部講師の幅広い知見から具体的な事例等を紹介いただくオンライン勉強会を実施。社内UD推進に携わるメンバーを中心に参加 | KLP p.64, 65, 72, 115 KLP p.66, 117 KLP p.114 KLP p.9 KLP p.54, 55 KLP p.56 |
| ・商品開発プロセス各段階での品質保証とゲート管理、使用場面を想定した高い安全性と品質の確保 | 商品開発の各段階においてゲート管理を行ない、消費者起点で総合的に評価・確認。消費者対応部門が消費者視点で、表示を確認・承認 「化学物質総合管理システム」により、全原料・化学物質を継続管理。「JIPS賞」大賞を受賞し、4年連続の受賞(大賞は3度目) 生産・物流現場でのQCサークル活動で、272件のテーマについて改善実施 品質保証活動方針の浸透・徹底を図るため、省令に基づいた教育を3,379人、化粧品GMPや各種ISOなどの教育を528回実施 | SDB p.37 KLP p.229 SDB p.39 |
| 私たちは、お客様の声を真摯に受け止め、商品やサービスの改善に活かします | | |
| ・正確・迅速・親切なお客様対応 | 相談件数約17万9千件と減少。コロナ禍は一時的に電話相談窓口を閉鎖し、在宅でメール相談を継続。生活者の自己解決を支援するため花王ホームページに感染対策Q&Aを積極的に公開(英語版も作成)し、ピーク時は前年比8倍以上のアクセス。他にも製品Q&A改訂、「キーワード検索機能」追加など、目的の情報にアクセスしやすい環境を整備 | CCC p.5, 6, 7 |
| ・お客様の声を社内共有する「花王エコシステム」を情報化に対して拡充 | 2017年にスタートした第7次エコシステムをアジア各国に続き、欧州でカネボウ化粧品を販売する各社へ導入完了。カネボウ化粧品に寄せられるすべての消費者相談も、一つの仕組みでグローバル、迅速に、調査回答・報告、集計・解析可能な体制を構築 | SDB p.81 |
| ・毎月の品質向上検討会でお客様の声を検討、商品・サービスの改善に活用 | 品質向上検討会を国内外のグループ会社で212回(国内114回、海外98回)実施 (2020年改良事例) | SDB p.39 |
| ・重大問題に対する迅速・適切な対応 | 2020年は社告を伴う消費者・流通からの商品回収はなし。初動およびリスクマネジメント体制を継続的に強化 | SDB p.39 |
| 私たちは、お客様の立場にたった情報提供や、お客様との交流を積極的に行なっています | | |
| ・ユニバーサルデザインやダイバーシティ視点での適切で分かりやすい情報提供 | 新型コロナウイルス感染予防に関連する衛生情報の発信を強化。手指消毒液や次亜塩素酸ナトリウム水溶液に関するQ&A、布マスクの洗いか、6カ国語に翻訳した「あわあわ手あらいの歌」などを提供。また、聴覚に障がいのある方への取り組みでは、子どもに対して正しい手洗い方法を教える字幕付き動画も提供 社会的関心が高い成分(防腐剤,パラベン類,香料,マイクロプラスチックビーズ,シリコーン,紫外線吸収剤)について科学的根拠を踏まえた方針開示 | KLP p.7, 49, 54 CCC p.7 KLP p.59, 162 |
| ・様々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た相互理解 | 次世代育成として工場やミュージアム見学を通じた学校教育支援。3月見学中止以降、エコラボミュージアムの見学用教材提供、ライブ配信による見学プログラム実施 清潔習慣定着のための手洗い啓発活動として教材無償提供、ポスターお届け、動画コンテンツ公開。初経教育やピンクリボンキャンペーンでの「がん教育プロジェクト」の継続的支援 若い研究者の育成応援継続。自由研究コンテスト「JSEC(高校生・高専生科学技術チャレンジ)」に特別協賛。花王賞と花王特別奨励賞を3校6人に贈呈。研究交流会をオンライン開催 | SDB p.100 SDB p.95, 98, 99 SDB p.101 |