

消費者志向宣言

2017 年 1 月
花王株式会社
代表取締役 社長執行役員
澤田 道隆

(1)理念

花王グループの企業理念 「花王ウェイ」*1

* 1 「花王ウェイ」は、創業以来の事業活動の中で営々と築き上げられてきた、花王グループ独自の「企業文化」、「企業精神」のエッセンスを整理し、明示化した花王グループの企業理念です。

使命

私たちは、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(持続可能性)に貢献することを使命とします。この使命のもと、私たちは全員の熱意と力を合わせ、清潔で美しくすこやかな暮らしに役立つ商品と、産業界の発展に寄与する工業用製品の分野において、消費者・顧客と共に感動を分かち合う価値ある商品とブランドを提供します。

ビジョン

私たちは、それぞれの市場で消費者・顧客を最もよく知る企業となることをグローバルにめざし、全てのステークホルダーの支持と信頼を獲得します。

(2)取組方針

○経営トップのコミットメント

- 創業以来の花王グループの企業活動の拠りどころとなる企業理念『花王ウェイ』の「使命」の中で「消費者・顧客の立場にたって、心をこめた“よきモノづくり”を行なう」ことを、「ビジョン」の中で「それぞれの市場で消費者・顧客を最もよく知る企業となることをグローバルにめざし、全てのステークホルダーの支持と信頼を獲得します」を掲げ、全社員に継続的に浸透させます。
- 経営トップは花王グループの 2020 年に向けた中期経営計画(K20)で「生活者の気持ちにそっと寄り添える企業でありたい」を明示し、K20 の達成に向けて全社一丸となって推進していきます。
- 取締役会、経営会議や内部統制委員会の場合において品質保証部門や消費者対応部門が定期的に活動報告を行ない、重要課題については適時報告を行ないます。

○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 ガイドラインを定め、「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。」と明言し、第一番目に「商品・サービスの安全性と高い品質を確保する」ことを掲げています。
- 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、その中に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ます。

○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、お客様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・衛生・健康・高齢化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。
- 技術開発～商品化～生産～販売の各段階での品質保証と、総合的なエビデンス検証のゲート管理を導入し、お客様が実際に使われる場面を想定した高い安全性と品質を十分確保します。発売前の商品を消費者対応部門が実際に使用して、お客様の立場にたって性能・使い勝手・表示などの最終確認を行ないます。

○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

- お客様のお問い合わせには、正確・迅速・親切な対応に努めます。
- お客様から寄せられた声を「花王エコシステム^{*2}」を通じて社内で速やかに共有し、消費者対応部門はもちろん、事業部門・生産・研究・品質保証部門など関連する全ての部門で日々一つ一つ確認します。グローバル化や情報化に対応して今後も拡充し、展開していき

ます。

- 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・品質保証部門など)が一同に会してお客様の声を検討し、商品や情報・サービスの改善に活かします。今後、グローバルに展開していきます。
- 重大な問題が発生した場合の「花王グループ緊急重大問題対応体制」を定めており、被害者の救済や被害の拡大防止、原因究明、再発防止、社外への情報開示などを迅速・適切に行ないます。今後、社会環境・事業環境の変化を取り入れてさらに強化していきます。

○ 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

- 商品が正しく選択され、安全に快適に安心して使用していただけるよう、適切で分かりやすい情報提供に努めます。また、広告宣伝は事実に基づき、公正で適切な表現で行ないます。さらに、ユニバーサルデザインやダイバーシティの視点での情報提供を推進します。
- お客様をはじめ様々なステークホルダーの方々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、社会や暮らしに役立つ情報を提供するとともに、頂いたご意見は企業活動やサービスの改善に活かします。

* 2 花王エコシステム：消費者相談に寄せられた全ての声はその日のうちに詳細まで入力され、それらの声を全社で活用するための消費者相談情報解析機能と相談対応支援機能を備えています。1978年に自社開発して以来、随時バージョンアップをかさねてきました。