

消費者・顧客の立場にたって、花王の使命である心をこめた“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。

## 社会的課題と花王が提供する価値

### 認識している社会的課題

花王では、社会情勢や自然環境が大きく変わる中、ESGを経営の根幹に据え、「ESG視点のよきモノづくり (ESGよきモノづくり)」を通じて、環境、健康、高齢化、衛生などの社会的課題の解決に取り組んでいます。

### 花王が提供する価値

商品のライフサイクルのすべてのプロセスにおいて消費者視点での検討を行ない、高い安全性と品質の確保を図ります。商品を安全に正しくお使いいただくための情報を提供するとともに、高齢者まで含めたすべての消費者がストレスなく暮らせるようにユニバーサルデザインを推進します。原材料・生産工程・製品の徹底した管理により、常に安全で高品質な商品を提供します。消費者相談に寄せられる貴重なお客さまの「声」を全社で共有し、商品改良や表示改善などに活用します。

これらの品質保証活動を見える化し、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すことをめざします。

## 方針

花王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

## 教育と浸透

企業理念の全社浸透のため、花王の品質保証活動の拠りどころである「花王ウェイ」「花王 ビジネス コンダクト ガイドライン」に沿った研修等を行なっています。品質マインドの向上と医薬品医療機器等法やGQP (Good Quality Practice) / GVP (Good Vigilance Practice) 省令等の法規制に関する教育をさらに強化しています。GMP (Good Manufacturing Practice) 基準や各種 ISO などの教育、生産部門での消費者からの指摘件数を指標とする花王独自のQCサークル活動も継続しています。品質保証活動方針の浸透・徹底を図るため、日々の品質保証活動や品質向上検討会を通じて、品質教育や啓発

も行なっています。海外赴任予定者や海外グループ現地社員への教育も強化し、グループ全体でのレベルアップに取り組んでいます。優れた品質保証活動は表彰するなど、モチベーションの向上も図っています。

## ステークホルダーとの協働／エンゲージメント

### お客さまの声を“よきモノづくり”へ活用

花王では、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。

### 委託先との協働

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。

### 業界としての取り組みに参加

花王は、世界各地どこでも安心して商品をお使いいただけるよう、各国・地域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・地域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。

## 商品ライフサイクル全般にわたる 安全性の確保

花王では、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。

日本だけでなく各国・地域で寄せられるお客さまの声に関して、アジア・欧米など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。

さらに、花王では家庭品、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を定めています。

化粧品については2014年4月に、花王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  
[www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/kao-quality/houseware-quality/](http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/kao-quality/houseware-quality/)

→化粧品の花王安全基準  
[www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/kao-quality/cosmetics-quality/](http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/kao-quality/cosmetics-quality/)

→食品の花王安全基準  
[www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/kao-quality/food-quality/](http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/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、花王はこの考え方に賛同しています。

花王は、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に行なっています。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) の基本理念の下、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」  
[www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/animal-testing-policy/](http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/animal-testing-policy/)

## 体制

花王では、商品開発から発売後まで、研究開発～マーケティング～生産～物流～販売に至るグループ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。

このように花王は、日々“よきモノづくり”に努めていますが、予期せぬ重大な安全性や品質に関するトラブル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、年4回開催しています。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、各事業分野で年1回、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。

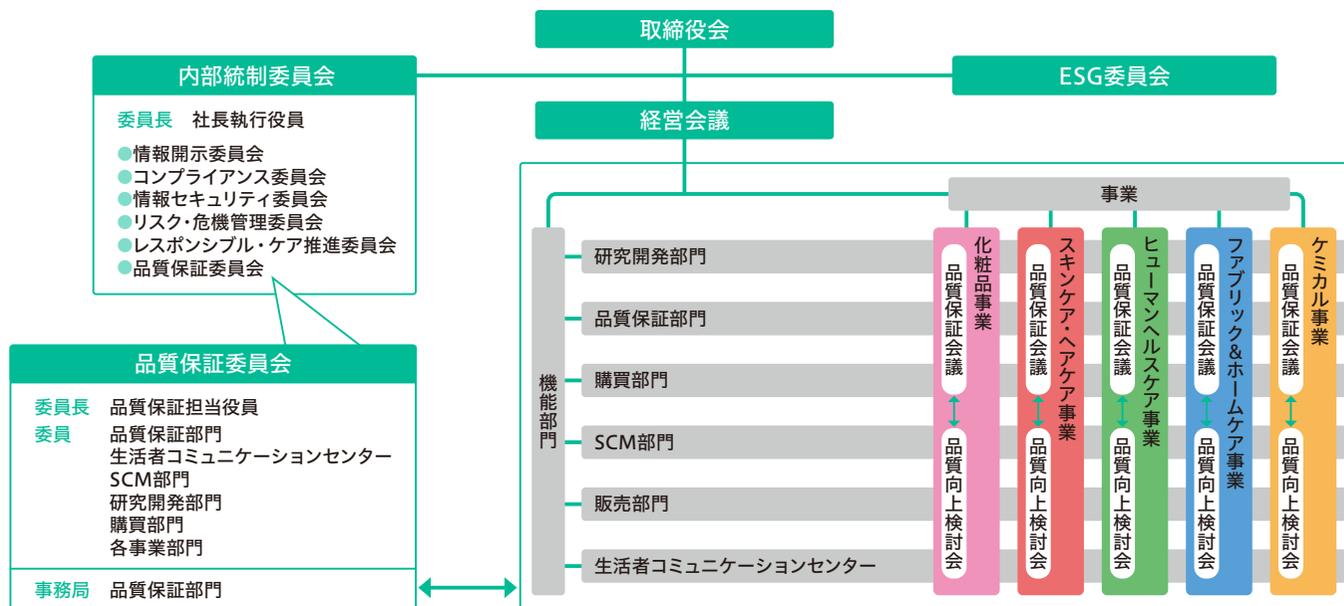
さらに、毎月の品質向上検討会では、事業部門の責任者

のもとに関連部門(事業・生産・研究開発・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、この活動のグローバル展開をさらに拡大していきます。

これらの全社活動を花王品質保証部門が統括・推進して

います。常務執行役員が部門統括責任者となり、経営会議など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行なっています。また、経営の重要課題全般に対する審議に参画しています。

### 品質保証体制



※2019年12月現在

## 中長期目標と実績

### 中長期目標

1. 徹底した消費者・顧客起点と、総合力と、花王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」を貫く品質保証活動により、消費者・顧客・社会への責任を果たし信頼性を高めていきます。
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。

### 事業インパクト

- ・ 各国・地域の法規制の変化や安全性・環境問題に対する要求を先回りした、代替技術の開発による競争力確保や、グローバル・ボーダレス化に伴うサプライチェーンの多様化に対する戦略的品質保証体制の構築による海外事業の拡大
- ・ 消費者、顧客、行政、NGO／NPOなどすべてのステークホルダーとの緊密なコミュニケーションを通じた信頼性構築によるロイヤルユーザーの増加

### 社会的インパクト

- ・ 社会情勢や自然環境が大きく変わる中、ESGよきモノづくりを推進し、社会のサステナビリティに貢献
- ・ 高齢化や訪日・在日外国人の増加による製品事故リスクの高まりに対し、ユニバーサルデザインを推進し、多言語情報提供などで製品事故リスクを低減し、安全・安心な消費生活に貢献

## 2019年の実績

### 商品開発支援システムのグローバル展開

花王の化粧品などの製品を、迅速に広く世界中のお客さまにお届けできるように、各国・地域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みました。

2017年にアジア、2018年に米州、欧州へ導入し、グローバルでの運用を開始しました。

2019年にはシステム維持改良のための委員会を立ち上げ、運用開始後の安定した活用へのフォローと各国・地域の法規制状況・社会環境の変化に対応するための改善検討を実施しました。

### 品質保証活動のグローバルでの連携強化

グローバル・ボーダレス化に伴う国際的な商品の流通に対応し、国を超えて花王グループに集まる消費者の声を「花王エコシステム」に一元的に集約し、解析機能を強化した新たな仕組みを導入しました。ここに集まる消費者の声をもとに、より迅速な改善活動ができるように国内外の花王グループ会社の連携を強化しています。紙おむつ「メリーズ」などのサニタリー製品に続き、2019年は化粧品においても日本と中国で品質向上検討会の統合に着手しました。

### 全社品質保証活動の推進

品質保証活動教育

国内:のべ32部署、1,957人 海外:のべ6拠点、184人



国内品質保証活動教育(研究所)



海外品質保証活動教育(タイ工場)

- ・ GMP(Good Manufacturing Practice) 基準や各種 ISO などの教育:468回
- ・ 品質向上検討会:202回実施(国内:111回 海外:91回)
- ・ QCサークル活動:改善テーマ314件(国内:104件 海外:210件)

### 直近4年間のリコール状況※

年	2016年	2017年	2018年	2019年
件数	0	0	0	0

※ 社告を伴う消費者・流通からの商品回収

## 具体的な取り組み

### 消費者・顧客起点の 全社品質保証活動

#### 「輸送用MSDS」自動作成による迅速な情報提供

インバウンド、アウトバウンド等で、消費者・顧客が海外へ家庭品や化粧品を送る機会が増え、航空輸送に関する問い合わせが増加しています。花王では、窓口での対応、ウェブサイトへの情報掲載、「輸送用MSDS※」の提供などを実施しています。

2019年は、人工知能(AI)を応用した「輸送用MSDS自動作成ソフトウェア」を開発・導入し、正確で迅速な情報提供を開始しました。

※ 輸送用MSDS

輸送用 Material Safety Data Sheet、製品を輸送する際に必要な情報を提供するための文書。



→ お問い合わせ

[www.kao.com/jp/soudan/](http://www.kao.com/jp/soudan/)

### 品質保証教育プログラムの強化

2019年は、全社品質保証活動の深化のために、品質保証教育プログラムの大幅な見直しを行ない、受講対象をモノづくりに関わるすべての組織に拡大して、品質マインドの向上と品質保証業務に関する知識習得を目的とした品質保証活動教育を行なっています。

### 監査・自己点検による 品質保証活動の確認

花王では、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、品質保証部門だけでなく、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。

2019年は国内の医薬部外品等に関わる品質信頼性保証の内部監査を行ない、内部統制委員会で報告しました。また日本・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ました。



→ ISO等認証取得一覧

[www.kao.com/jp/corporate/sustainability/our-approach-to-klp/environment-activity-data/certification/](http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/our-approach-to-klp/environment-activity-data/certification/)