

# 品質保証 102-15,103-1,103-2,416-1

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、原材料から研究開発、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。

ESG キーワード

商品の安全性の確保

動物実験に対する方針

品質保証体制

リコール状況

## 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

近年、地球環境の保護への動きが強まる中、化学物質の環境影響に対しても関心が高まっています。また、動物実験の廃止に賛同する動きも増えています。このように社会情勢が変化していく中、企業活動においても積極的に課題解決に貢献することが重要です。花王では、「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生活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。花王グループ各社に寄せられた貴重な消費者・顧客の「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。原材料から研究開発、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・顧客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

## 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材料選択、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いません。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」

[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/)

## 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・顧客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の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を表彰するなど、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」を通じて社内ですぐに共有し、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・顧客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・顧客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

# 品質保証 102-20,102-43,103-2

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。

## 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確認と、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。

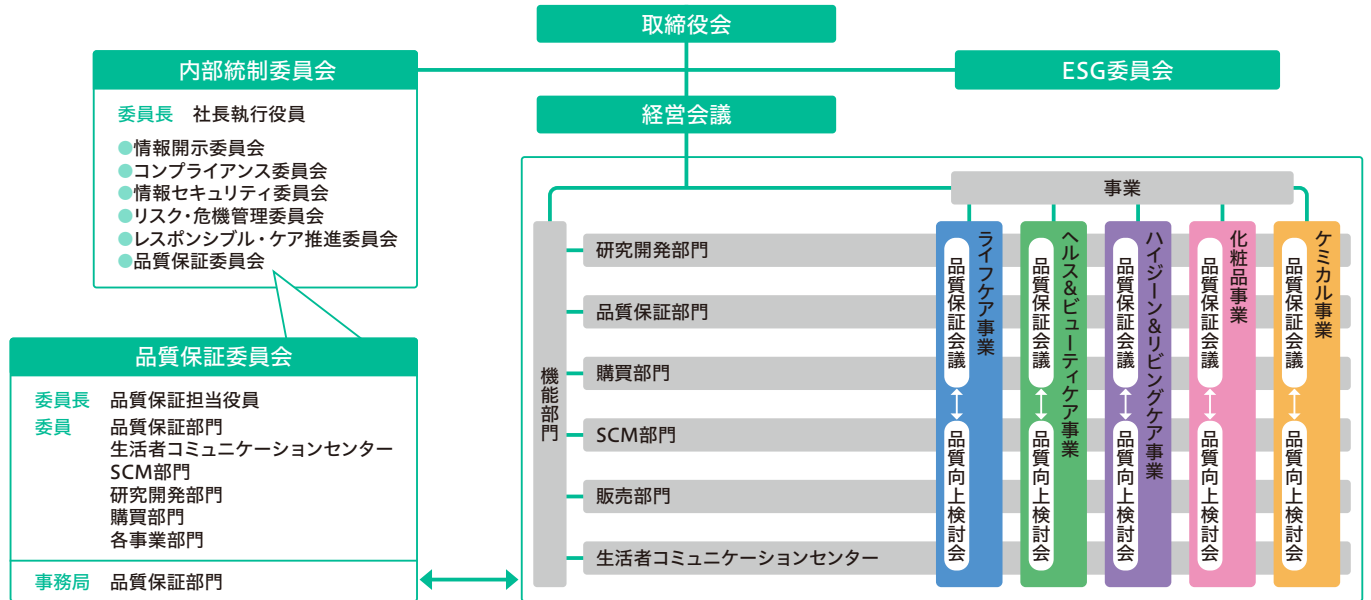
一方、内部統制システムを含むコーポレート・ガバナンス体制を整備しており、社長執行役員を委員長とする内部統制委員会の下部組織として品質保証委員会を設置し、年4回開催しています。品質保証委員会では、全社品質保証活

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・研究開発・品質保証・購買・SCM・販売・生活者コミュニケーションセンター)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。おむつ、サニタリー、化粧品の分野から日中合同での品質向上検討会を開催してきています。今後は、欧米のグループ会社の品質保証活動を強化するため、各社との連携強化を推進していきます。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



※2021年1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、環境、健康、高齢化、衛生などの社会的課題の解決に向けて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対し、ユニバーサルデザインの推進や多言語情報の提供などで製品事故リスクを低減し、より安全・安心な消費生活を実現

## 2020年の実績

### 実績

#### 新型コロナウイルス感染症への対応

#### 手指消毒剤をグローバルで供給するために申請対応に注力

コロナ禍で需要が増加した衛生関連商品(例:手指消毒剤、ハンドソープ等)をグローバルに迅速に供給するため、以下の対応について関連部門と協働し推進しました。

#### ①日本製品の各国・地域への緊急輸出対応

アジアの各国・地域の法規担当メンバーと連携し各国法規規制に準じた適切な手続きを推進することにより、各衛生関連商品の緊急輸出を実現しました。

#### ②タイでの手指消毒剤発売支援

タイでの新型コロナウイルス感染症の対応として、手指消毒剤規制変更に伴い、いち早い準備を行なうことで、通常準備期間の3分の1程度での生産・発売に貢献しました。

## 「花王エコシステム」の活用による、より迅速な改善活動

世界の生活者から寄せられた声を「花王エコシステム」に集約して解析することで、ボーダレスに流通する商品の品質保証活動を強化しています。

2019年の花王、カネボウ化粧品アジア各社への導入に続き、2020年にはヨーロッパのカネボウ化粧品子会社に導入しました。

## 販売部門等と協働で越境EC製品の危険物情報の迅速提供

越境ECで扱う製品は、花王グループだけでなく取引先からの輸出も種類・量ともに増加しています。その増加に伴い取引先からの「国際ルールに基づく輸送上の危険物情報(UN危険物)」に関する問い合わせに対し、正確かつ迅速な情報提供が求められています。

そこで、越境ECの輸出運用の徹底化を図るため、法規担当部門と販売部門で協働し、輸送上の危険物情報(UN危険物)を製品ごとに共有し管理することで、取引先からの問い合わせに応じた書類を提供するなど、タイムリーな危険物情報提供を実施しています。

## 消費者志向宣言フォローアップ活動の継続実施

2017年1月、「消費者志向宣言」を公表しました。花王の企業理念である「花王ウェイ」のもと、経営トップのコミットメントを全社員に浸透させ、コーポレート・ガバナンスを確保し、消費者の満足を実現します。また、社会のサステナビリティに役立つ商品とブランドを提供する“よきモノづくり”を全員参加で行なうことで、消費者の声を真摯に受け止め、製品

やサービスの改善に活かし、消費者の立場にたった情報提供や、消費者と積極的に交流することを宣言しました。2020年も、宣言に沿って前年の活動報告をまとめ、公表しました。

## 全社品質保証活動の推進

- ・品質保証活動教育  
国内:のべ33部署、3,379人
- ・GMP(Good Manufacturing Practice) 基準や各種ISOなどの教育:528回
- ・品質向上検討会:212回(国内114回、海外98回)
- ・QCサークル活動:改善テーマ272件(国内101件 海外171件)

## 直近4年間のリコール状況\*

年	2017年	2018年	2019年	2020年
件数	0	0	0	0

※ 社告を伴う消費者・流通からの商品回収

## 実績に対する考察

グローバル化に伴うサプライチェーンの多様化による品質保証活動の広がり、消費者対応力の低下などの課題に対応し、世界中の生活者の声の一元的な集約と活用、消費者・顧客への適切な情報の提供を実施しました。

各国・地域の法規制の変化に対応し、迅速な法適合確認など、グローバル化に対応した全社品質保証活動のレベルアップを計画通り推進しました。

新型コロナウイルス対応として、手指消毒剤の迅速なグローバル供給確保のための法適合確認、消費者・顧客への正しい情報の提供を実施しました。

今後も、品質保証監査、品質に関わる教育体系の充実など、グローバル化に伴う課題に取り組んでいきます。

## 具体的な取り組み

### 消費者・顧客起点の 全社品質保証活動

#### 品質情報基幹システムの再構築

安定した品質の製品を供給するためには、原材料の受け入れ、製造・検査、出荷管理といった各工程での品質管理が不可欠です。

花王の生産工場では、この品質管理の基本となる「品質情報基幹システム」をこれまで各国・地域ごとに異なる仕組みを使い行なっていましたが、さらなる管理の効率化に向け、システムと業務のグローバル標準化を行ないました。現場活動を通して培ってきたノウハウを取り込み、品質トラブル未然防止のための源流管理・トレンド管理を強化しました。

2018年から委託先工場を含む日本国内への一斉導入を皮切りに、システムの仕様等が異なる海外では各国・地域の品質およびシステム部門のメンバーと協働して業務フローの標準化を行ない、2020年はアジア、メキシコへの導入を完了しました。

#### 従業員の声

### “Q-1”を合言葉に 品質情報基幹システムを再構築

#### 上原 武文

技術開発センター  
基幹技術グループ  
品質技術



システム導入後のラップアップミーティングにて“Q-1”ポーズをするグローバルメンバー

品質情報基幹システムを再構築するには、これまでの各国・地域で異なる業務フローやシステムを標準化させる必要がありました。そこで、システム担当と経験値の高い工場側のユーザー代表が入念な基本設計を行ない、まず国内で若手社員とともにシステムを開発・導入しました。さらに海外では、各国・地域の工場の若手がリーダーとなり、グローバルニーズとローカルニーズの両方を考慮し、展開しました。

システムと業務をひとつにするという想いと、自動車レースの最高峰であるF1の名にちなみ、“Q-1プロジェクト”と名付けました。すべての関係者がOne Teamとなり再構築したこのプラットフォームを活用して、今後も、世界最高レベルの品質をめざした活動を続けていきます。

## 品質保証教育プログラムの強化

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、モノづくりに関わるすべての組織を受講対象として毎年行なっています。

2020年は、誰もがいつでも質の高い品質保証教育を受けられることを狙いに、eラーニングによる教育システムを開発し、運用を開始しました。本システムでは、確認テストを導入し、法令や社内規程の理解レベルを常に評価・監視することができます。薬機法関連業務に携わる部署の1,718人が受講完了しました。また、基礎と部署ごとの課題をテーマとした実地による教育も継続して実施しています。

## 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。

2020年は花王グループ国内8工場について、GMP適合性に関わる内部監査を行ない、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/)

## アジア各国・地域で発売する商品の開発プロセスの改善

グローバル化に伴い、アジアで生産・販売される商品の品目・数量が増加しています。そこで、アジア各国・地域で発売する商品の開発プロセスにおける各種手続きについて標準化を行ないました。文書作成作業の負荷低減により業務効率を改善し、記録管理を強化します。