

ISO 10002/JIS Q 10002自己適合宣言

花王グループは国内コンシューマー事業部門*¹において、消費者対応に関わる取り組みがISO10002：2014(JIS Q 10002：2015)「品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針」に適合することを2019年5月に宣言いたしました。

私たちは、消費者起点の行動原則のもと、消費者の「声」を真摯に受け止め、製品やサービスに関するご意見やご要望をうかがうだけでなく、その背景にある意識や習慣などの生活現場の状況、生活者の想いをも機敏に感じとり、「正確・迅速・親切」に対応することを目指します。私たちは、“ESG*²よきモノづくり”をめざし、消費者の声に耳を傾け、企業として解決できることはないかを考え、積極的に社内に提言し、消費者のお役に立つ製品、サービス、情報の提供に努めてまいります。

花王グループ国内コンシューマー事業部門*¹
(花王株式会社、ニベア花王、株式会社カネボウ化粧品)

ESG*²
(環境 Environmental、社会 Social、ガバナンス Governance の頭文字をとったもの)

2020年4月
花王株式会社
取締役 常務執行役員
松田 知春