



花王グループは創業以来、消費者志向経営を実践しています

消費者志向自主宣言

花王は、2017年に「消費者志向宣言」を公表し、2018年にフォローアップ活動の進捗を公開しました。

経営トップのコミットメント

「花王ウェイ」は、明治20年（1887年）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。入社時の研修に加え、理念という抽象的な考え方と日々の仕事の結び付きを理解することが重要なため、職場単位でワークショップを実施しています。

コーポレート・ガバナンスの確保

企業理念である「花王ウェイ」を実践する行動指針として花王ビジネスコンダクトガイドライン（BCG）を制定しています。コンプライアンス関連規程の理解を深めるために、新入社員、新任マネジャー、国内管理職、海外グループ会社管理職などを対象とした集合研修と、全社員を対象としたBCGの内容を振り返る確認テストを定期的実施しています。

お客さま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”を全員参加で行います

環境負荷ゼロへの取組

- ・石化資源の使用量の削減や植物を始めとする再生可能な資源の有効活用など、将来世代も快適な暮らしを送ることができるよう、限りある資源を未来につなぐための取組を進めています。
- ・より環境負荷の少ない容器包装を目指し、詰め替えや付け替え用製品の開発を積極的に推進しています。お使いになる方が詰め替えやすいように、ボトルの大きさや内容物の粘度などに合わせた、様々な改良を加えています。

より詰め替えやすく
環境負荷も少ない
ラクラクecoパック



清潔・衛生の取組

清潔で衛生的な暮らしに貢献する製品やサービスを提供するとともに、清潔衛生習慣の定着に向けた「手洗い講座」などの啓発活動や様々な情報提供活動を行っています。

ユニバーサルデザインの取組

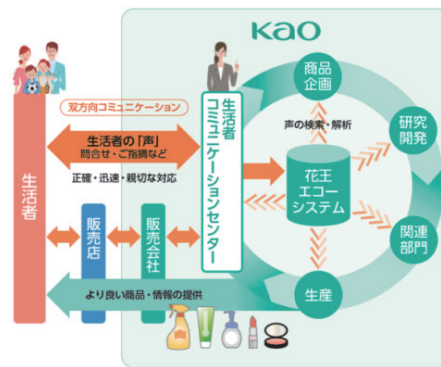
花王ユニバーサルデザイン指針に基づいて、全ての人が購入前の製品情報の取得から購入、使用、廃棄に至るまでストレスを感じることがないように、消費者の皆さまの声を基に製品やサービスの開発・改善に努め、皆さまの暮らしをサポートします。

力の弱い方でも
押しやすくなった
らくらくポンプの
泡ハンドソープ



お客さまの声を真摯に受け止め、商品やサービスの改善にいかします

全社品質保証活動における第1の評価軸として、消費者相談に寄せられる声を指標にしています。商品、広告、企業活動などに関する御意見、御指摘は、相談対応の記録と共に、相談された方の思いや背景を含めた消費者視点の声として全て「花王エコシステム」に登録しています。貴重なお客さまの生の声を商品や企業活動にいかしていく方針から、消費者相談の声を全社で共有して商品改良や表示改善などに活用しています。



生活者の声を
“よきモノづくり”
にいかす仕組み

事例紹介

高齢者の洗髪実態や、加齢により髪が細くなるなどの毛髪変化を調べたところ、洗髪時に泡立てにくい、すすぎにくいという悩みを持つ方が多くいらっしゃる事が分かり、このようなシニアの方の要望や実態を基に、「メリット地肌すっきり泡シャンプー」を発売しました。



食器洗い時に「スポンジの届かないところの汚れが落としにくい」という声を受け、スプレーして流すだけで、スポンジでこすらなくても洗浄できる「キュキュットCLEAR泡スプレー」を発売しました。

「食器に使うものなので、香りのないタイプも発売してほしい」といった声が多く寄せられたことから「無香性タイプ」を追加しました。



お客さまの立場に立った情報提供や、お客さまとの交流を積極的に行っていきます

SNSによる消費者とのコミュニケーション

国内最大級のQ&Aサイト「Yahoo!知恵袋」上に花王公式サポートを2015年に開設し、消費者相談として声が上がりにくい若年層などに対して、自社製品に限らず家事や美容に関する悩み解決のお手伝いをしています。



「Yahoo! 知恵袋」の回答イメージ

未来につながる次世代育成

・初経教育の継続的な支援

1978年の生理用品の発売以来40年にわたり、初経を迎える女の子たちとその家族や小学校に向けた初経教育の支援活動を行っています。



ロリエ初経教育セット

・正しい清潔習慣の啓発活動

社員が自発的に講師となって学校を訪問し、「手洗い講座」、「おそうじ講座」、「環境講座」などの出張授業を実施しています。

今後の展望と更なる取組に向けて

創業から消費者志向の活動を継続してきた花王グループは、2017年に消費者志向経営自主宣言を行い、環境、衛生、高齢化などの社会課題の解決、情報化、意識や価値観の多様化、グローバル・ボーダレス化などの社会環境変化に対する取組の更なるレベルアップを図っています。これからも企業理念「花王ウェイ」に沿い、消費者志向経営の取組を、継続・発展させていきます。