

堀川正純

ライオン株式会社
代表取締役 社長執行役員

プロフィール きくかわ まさずみ

1959年10月、神奈川県生まれ。84年ライオン株式会社入社。2010年執行役員、ハウスホールド事業本部長。12年取締役、執行役員、ヘルス & ホームケア事業本部長。16年常務取締役、執行役員。18年代表取締役、専務執行役員。19年1月より現職。

聞き手
ACAP理事長
村井正素

SDGs との親和性の高い経営ビジョンを新たに策定されたライオン株式会社の堀川正純代表取締役 社長執行役員を訪ねました。創業から128年、オーラルヘルスケアをはじめ、一貫して人々の生活習慣の向上に取り組まれています。 (2019年8月8日収録)

心と身体のヘルスケアに向けて

村井理事長 御社は創業128年、長きにわたって、石けんや歯磨きなど、私たちの暮らしや生活習慣に密接に関わる事業を展開されておられます。このたび2030年に向けての経営ビジョンを策定されたと伺いました。どのような内容なのかお聞かせいただけますか。

堀川代表取締役 社長執行役員 昨年、2030年までに実現したい姿として、新経営ビジョンを「次世代ヘルスケアのリーディングカンパニーへ」と設定しました。常に社会やお客様から必要とされ、持続的に企業価値を向上させるために、ライオングループの進むべき方向性を明確にし、変革に向けた動きが必要であると考えました。

村井 経営ビジョンの最初にある「次世代」という言葉が、印象的です。

堀川 ヘルスケアの前に「次世代」という言葉を付けて、「次世代ヘルスケア」としました。一般的に、ヘルスケアはフィジカルな健康を指します。弊社では OTC 医薬品の事業も展開しておりますが、フィジカルな健康の維持に、オーラルヘルスケアが大変重要だということはよく知られています。弊社としては、これまで以上にオーラルヘルスケアを追求し、それにより国内はもとより、アジアの生活者の健康寿命の延伸に貢献していくことを大事なミッションとしています。同時に、単にフィジカル面で、健康で長生きをすれば人々は幸せかと考えますと、決してそうではない。精神的、メンタル的にも健全な状態にあることが大切だと思いますので、心の健康にも貢献をしていきたいという強い思いを持っています。「次世代ヘルスケア」とは、心と身体の両面における健康な状態の実現に貢献するという、弊社の価値提供の方向性を示しています。

村井 身体とともに心が健康であることは、大事なことだと思います。

堀川 近年、IT や情報機器の発達により、暮らしの利便性は高まっています。しかし、それにより精神的な幸せが向上しているかどうかは、やや疑問です。私たちは



健康的な生活習慣の普及により、心と身体のヘルスケアが実現できると語る堀川社長

リアルなコミュニケーションを増やすことが、人と人とのつながりを深め、メンタルな健康への貢献となるのではないかと考えています。その一助となるのが、お口の健康状態を高いレベルで維持していくこと。例

えば、口臭に対する不安を取り除くことによって、フェース・トゥ・フェースで話をするようなことをもっともっとサポートできるのではないかと考えます。心と身体のヘルスケアをサポートし、その実現に向けて、先進的なチャレンジをする企業でありたいという意味が、「次世代ヘルスケアのリーディングカンパニーへ」には込められています。

生活習慣の「リ・デザイン」に取り組み、SDGsへ貢献

村井 健康へのサポートは、SDGs の目標としてもあります。御社の事業活動と SDGs の関連などについて、教えていただけますか。

堀川 SDGs における17の目標の全てが、弊社の事業活動に関わりがあると考えています。中でも、特に関係が深いのが、目標3「すべての人に健康と福祉を」です。私たちの仕事とは、お客様の生活習慣をデザインしていくことではないかと思っています。

弊社は創業以来、朝起きて歯を磨き、洗濯をし、手を洗い、食器を洗って、風呂掃除をし、といった生活習慣を提案し、その生活習慣にフィットした商品を提供することによって、事業を形づくり、市場の発展に貢献してきました。これからもその姿勢は全く変わりませんが、これまで以上に生活習慣のハードルを下げたり、あるいはもっと楽しいものに転換していきたいと考えています。私たちはこれを生活習慣の「リ・デザイン」と呼んでいます。例えば、1日3回きちんと歯を磨くことを自然に生活習慣として取り入れていただけるように、私たちが努力する。これが、これからより必要なことだろうと考えています。

健康的な生活習慣が普及することで、1人1人の心と身体のヘルスケアが実現できる。まさに経営ビジョンの実現に向けて、私たちが取り組まなくてはならないのが、生活習慣の「リ・デザイン」。SDGs の目標3の達成に向けて、ライオンらしく貢献できることであり、もっとも大事にしていくべきことと捉えています。

働きがい向上には、従業員が健康であることが大切

堀川 目標8「働きがいも 経済成長も」についても、従業員の働きがいはいかに高めていくか。働き方改革だけでは働きがいは上がらないので、ライオンらしい3つの取り組みを実践していきます。1つは、個人の能力開発と開発された能力を最大限発揮する場を提供できるよう

なワークマネジメントをもっと進化させること。これがもっとも重要と考えています。2つ目は、ライオングループで約7,000人の従業員がおりますが、従業員どうしのつながりを今以上に深く密なものに改善し、併せて社外の方との関係性も高めていく。

そして、3つ目が、ライオン流の健康経営です。働きがい高める施策を実現していく上でも、従業員が健康であることが大前提です。そのため、「ライオン流健康サポート ライオン "GENKI" アクション」と呼ぶ、さまざまな施策の導入を開始しているところです。そのコンセプトは、予防に主眼を置くことです。オーラルケアでも予防歯科に関する情報や活動をお客様に発信していますが、従業員にも歯科検診の積極的な受診と、セルフケアを組み合わせた予防歯科の習慣づくりを進めています。今、具体的に始めようとしているのは、従業員の健康診断の結果をデータベース化して、時系列で管理をし、従業員が自分の健康状態をオンライン上でいつでも確認できるようにします。そして、AIを導入し、健診結果から将来の生活習慣病リスクを予測し、注意喚起をしていきます。7月1日、全社朝礼時に、私が従業員に向けて「働きがい改革宣言」をし、これらの取り組みを説明しました。

1932年から取り組む「全国小学生歯みがき大会」

村井 広く社会で実施している健康に関する取り組みはございますか。

堀川 1932年から続いている「全国小学生歯みがき大会」を毎年「歯と口の健康週間」の時期（6月4日～10日）に合わせて開催しています。今年はアジア6つの国と地域も参加し、国内と合わせ4,255校、約24万人が参加しました。歯科衛生士が赴いて、正しいオーラルケアの方法や歯磨き習慣の普及に長年取り組んでいます。中には歯周病リスクを抱えている児童もいますので、やはり正しい磨き方を指導していくことは重要です。本大会の開催もライオンらしい取り組みだと思います。また、食中毒やインフルエンザが流行する季節には、小学生に正しい手洗いとうがいを指導する活動をしています。



全国小学校歯みがき大会で、正しいオーラルケアについて学ぶ児童

村井 次世代を担う皆さまへの消費生活情報の提供は重要だと思います。楽しく学べる取り組みを、大変長く、広く行われていることに感銘を受けました

毎朝、重要なお客様の声を確認

村井 御社の製品は、私たちの生活習慣に密着しています。お客様からの声をどのように製品やサービスに活かしているのか教えていただけますか。

堀川 お客様からのご相談やお問い合わせなどは、お客様センターで受け付けています。年間で、約10万件。



消費者志向経営について語り合った堀川社長と村井理事長

情報共有化システムにより全社で共有し、中でもお客様満足に影響を与えると思われるものや、お客様の声からの気付きは、「VOC デイリーレター」として経営層に日々報告されます。毎朝、役員がパソコンを立ち上げると、最初に表示されます。朝一番の業務はそれを確認することです。もちろん重要な案件は、すぐさま当該の部署と連携する仕組みが整っています。

また、マネジメント職などに昇格した従業員は、研修の一環として、直接、お客様のお電話を受けるなど、VOC の大切さを再認識する意識醸成の場を設けています。製品の使用方法の表記についてのお問い合わせは大変多いので、パッケージの表現などはすぐに改良を行います。弊社はユニバーサル表記を早めに導入していますが、この効果だと考えています。

社是に通じる消費者志向自主宣言

村井 2017年1月に消費者志向自主宣言をされ、フォローアップ活動にも積極的に参加されています。

堀川 弊社の社是は「わが社は、『愛の精神と実践』を経営の基本とし、人々の幸福と生活の向上に寄与する。」です。直接、消費者にお使いいただく製品を取り扱っていることから、最優先で大事にしなければいけないのはお客様。ずっと弊社の DNA として受け継がれていることから、消費者志向経営の推進が提唱された際、我々の理念に合致する考え方であることから、すぐに消費者志向自主宣言をいたしました。

村井 最後に ACAP への期待と堀川社長が考える消費者志向経営をお聞かせください。

堀川 弊社では、生活情報サイト「Lidea (リディア)」を開発しており、生活習慣のシーンで使われる製品のさまざまなノウハウを積極的に情報発信しています。これまでは企業側からのワンウェイの情報発信でしたが、部分的にお客様との双方向コミュニケーションが図れる機能を設け、今後強化していく方針です。このような情報提供サイトは一般的に企業単位で行われていますが、これからは消費者・企業・行政が一体となり、協働で生活に有益な情報を発信し合う仕組みが必要と思っています。ぜひ、ACAP には幅広い主体との連携づくりに、より取り組んでいただきたいと考えています。弊社は経営ビジョンに則り、1人1人の心と身体のヘルスケアをサポートし、引き続き活気ある持続可能な社会の実現に貢献してまいります。