

(4) これまでの取組①：消費者志向経営優良事例表彰

表彰の目的

消費者志向自主宣言を公表し、宣言に基づいて、事業者の優れた取組を表彰し、もって消費者志向経営の推進に資すること

表彰の対象

消費者志向自主宣言を公表し、**かつ、フォローアップ結果を公表している**事業者の取組のうち、優れた取組

表彰の種類

内閣府特命担当大臣表彰 及び 消費者庁長官表彰

平成30年度の表彰

平成30年11月 消費者志向経営推進シンポジウムにおいて表彰式

【内閣府特命担当大臣表彰】 花王株式会社

【消費者庁長官表彰】 損害保険ジャパン日本興亜株式会社
株式会社ニチレイフーズ
明治安田生命保険相互会社

令和元年度の表彰

応募期間 : 令和元年5月24日募集開始～7月31日応募締切

選考結果公表 : 令和元年11月1日受賞企業公表

表彰式 : 令和2年1月24日表彰式（日経SDGsフォーラム内で実施予定）

【内閣府特命担当大臣表彰】 株式会社広沢自動車学校

【消費者庁長官表彰】 サントリーホールディングス株式会社
日本生命保険相互会社
花王株式会社



平成30年度 表彰式での記念撮影

(4) これまでの取組②：消費者志向経営優良事例表彰パンフレット

- 表彰を受賞した4社の取組を紹介するパンフレット(事例集)を平成31年3月に作成。
- 消費者庁が関係する各種イベント等での配布や全国の消費生活センター等への送付などにより、優良事例の周知・広報に活用。

消費者志向経営

～サステナブル経営による持続可能な社会を目指して～
(優良事例表彰受賞事業者の取組紹介)

消費者庁

取組紹介：花王株式会社

KAO

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富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や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(BOG)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BOGの内容を振り返る確認テストを定期的に実施しています。

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。

より詰め替えやすい
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

花王で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



消費者
志向経営

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「花王エコーシステム」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すにくい」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「キューキョットCLEAR泡スプレー」を発売しました。
「食器を使うものなので、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きます。

「Yahoo! 知恵袋」の
回答イメージ

未来につながる次世代育成

・初級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、初級を迎える女の子たちとその家族や小学校に向けた初級教育の支援活動を行っています。



ロリエ初級教育セット

・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。

(4) これまでの取組③：消費者志向経営推進シンポジウムの開催

- 消費者庁では、平成30年11月26日(月)「消費者志向経営推進シンポジウム」を開催。
- 企業や事業者団体の関係者を中心に、200名近くの方が御参加。
- 優良事例表彰の表彰式や高巖麗澤大学教授による基調講演のほか、明治期の消費者志向経営の取組に関するパネルディスカッションやパネル展示を実施。



消費者志向経営優良事例表彰 表彰式



講演を行う高 巖 麗澤大学教授



パネルディスカッション



明治期の消費者志向経営のパネル展示



消費者
志向経営



明治
新報

消費者志向経営推進シンポジウム

本シンポジウムでは、今年度から新たに創設した「消費者志向経営優良事例表彰」の第1回表彰式を行います。
また、消費者志向経営の更なる推進に向けた機運の醸成を目的とし、
麗澤大学大学院経済研究科教授 高 巖 氏による基調講演及び明治期の消費者志向の取組に学び、
これからの消費者志向経営にいかしていくことをテーマとしたパネルディスカッションを実施します。

日時 平成30年 **11月26日(月)**
14:00~16:30 (13:30開場)

場所 **JA共済ビル カンファレンスホール**
(千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル1F)
＜アクセス＞
東京メトロ有楽町線・半蔵門線・南北線「永田町」駅/
東京メトロ銀座線・丸ノ内線「有楽町線」駅 徒歩2分

定員 250名程度 (事前申込み制、参加費無料)

主催 消費者庁

申込方法 <インターネットからのお申込み>
下記専用フォームからお申込み、またはEメールアドレスに氏名・所属・住所・連絡先を記載の上ご送付ください。
申込専用フォーム: <https://www.omc.co.jp/syouthisha-shikou-keiei/index.html>
E-mailアドレス: shouhisha-shikou@omc.co.jp
<FAXでのお申込み>
本チラシ裏面の必要事項を記載の上、下記番号へご送付ください。
FAX: 03-5362-0121
<郵送でのお申込み>
本チラシ裏面の必要事項を記載の上、下記住所へご送付ください。
〒160-0004 東京都新宿区西4-34-1 新宿御苑前アネックスビル3階
株式会社オーエムシー コミュニケーション事業部 消費者志向経営推進シンポジウム運営事務局 宛

問合せ 消費者志向経営推進シンポジウム運営事務局 担当: 瀬山、山本、横橋
TEL: 03-5362-0117 (平日 9:30 ~ 17:30)
E-mail: shouhisha-shikou@omc.co.jp





消費者
志向経営

(4) これまでの取組④：トップセミナーの共催及びセミナー開催

- 平成31年2月15日(金)、経団連、ACAP、消費者庁の共催で、「2019消費者志向経営トップセミナー」を開催。
- 企業経営層を中心に、約200名が参加。
- 事業者による講演やパネルディスカッションのほか、ACAPの活動表彰の表彰式を実施。



花王（株）松田常務執行役員の講演

- 平成31年3月に、消費者志向経営に関心がある事業者の担当者向けに、東京と大阪でセミナーを開催。
- 両会場合わせて約110名が参加。
- 優良事例表彰の受賞事業者による取組紹介や少人数グループでの意見交換等を実施。



表彰受賞事業者による取組紹介



パネルディスカッション



グループディスカッションの様子