

# Satisfying Customers with the Finest Quality

## “最良”の品質でお客さまのご満足を

コーセーグループでは創業以来、お客さまに心からご満足いただける最良の品質の化粧品とサービスをお届けすることを使命として、情熱を注いできました。2010年にこれを「コーセー品質方針」として掲げ、広く深い意味での“品質”を磨き続けています。

Since its foundation, KOSÉ has focused its passion on producing the best cosmetic products through total quality management from the procurement of raw materials through to manufacturing. In line with the core message of the KOSÉ Quality Policy, established in 2010, we are pursuing quality in both a broad and deep sense.



## KOSÉ Quality Policy コーセー品質方針

「お客さまの満足を私たちの願いです」  
“Customer satisfaction is our priority.”

良い商品で安心と安全を提供します。

KOSÉ offers good products with assured security and safety.

正しい情報をお届けし、お客さまとの信頼をつくります。

KOSÉ provides accurate information to build relationships of trust with customers.

ものづくりやサービスの基本である法規制を遵守します。

KOSÉ complies with laws and regulations governing manufacturing and services.

魅力的な商品や最良の品質を追求します。

KOSÉ pursues attractive products and the highest quality.

お客さまの声を聞き、より良い商品づくりに活用します。

KOSÉ listens to customers and uses their opinions to improve its products.

## Efforts to assure quality in new product development

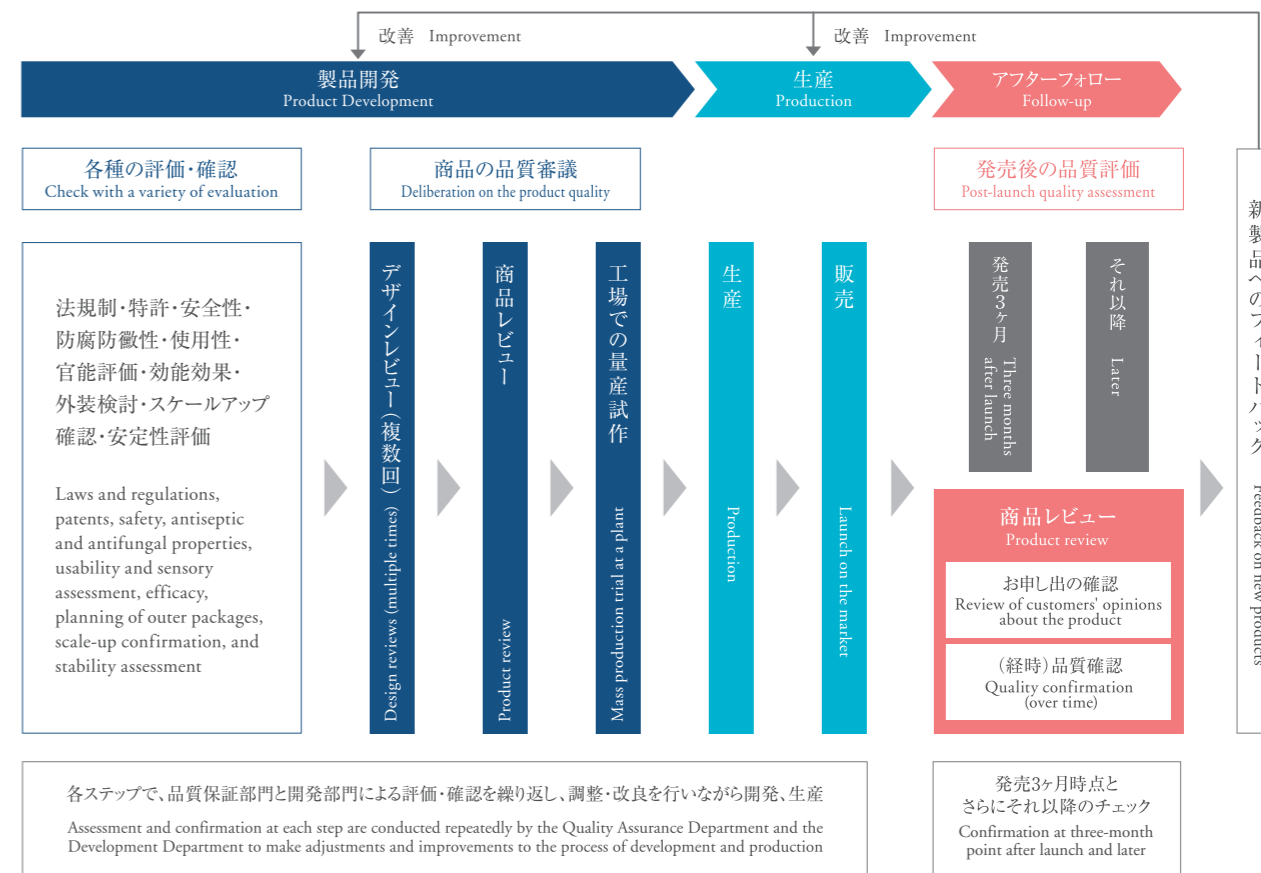
新製品開発における品質確保の取り組み

化粧品は肌や髪に直接使用するため、安心してご使用いただけるよう、安全性を最優先として新製品開発を行っています。独自の高い安全性基準をはじめ、各種の品質基準に照らし、原料段階から容器包装に至るまで、各ステップで品質保証部門と開発部門による評価、確認を繰り返します。また最終製品においても、お客さまの使用状況を想定した厳格な試験を実施、十分に安全性等を確認したうえで、商品を市場に送り出しています。

When we conduct new product development for cosmetics, we place safety as foremost importance so they can be used with peace of mind as cosmetics are applied directly to the skin and hair. We repetitively review and confirm each step from raw materials to the packaging through our Quality Assurance Department and Development Department according to various quality standards, including our uniquely strict safety standards. We promptly share the information in the data system throughout the company so that it may be used to improve product quality and services with the aim of enhancing customer satisfaction and trust.

## Quality assurance in the development process of new products sold by the KOSÉ Group

コーセーグループの新製品開発過程における品質保証



## Our Policy on Assuring Safety of Cosmetics

化粧品の安全性保証における方針

コーセーグループは、安全性を最優先としながら、動物実験を行わない方針で化粧品(医薬部外品を含む)の開発を進めています。

The KOSÉ Group places product safety as its top priority and continues to promote the development of cosmetic products (including quasi-drugs) under our policy of not conducting animal testing.

これまでの化粧品開発の実績により蓄積してきた膨大な安全性データを活用するとともに、代替試験法やヒトによる各種試験によって、独自の基準で化粧品の安全性確保を行っています。外部委託を含めて動物実験を行わない方針で、今後も引き続き化粧品開発を行っていきます。

The KOSÉ Group maintains a range of independent standards and relies on the massive amounts of safety data accumulated through years of cosmetic product development together with alternatives to animal testing and various clinical tests on volunteer panels to ensure the safety of our cosmetic products. We will continue to observe our policy of not conducting animal testing, including testing entrusted to external parties, in the future development of our cosmetic products.

\*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。

\*This excludes instances where we are held responsible by society to evidence the safety of a product or where it is required by administrations in particular countries.



# Protect the Global Environment by Saving Resources and Energy

## 省資源・省エネルギーで地球環境を守る

コーセーでは、「CSR推進委員会」傘下の環境ワーキンググループが中心となって、環境マネジメントに関する国際規格「ISO14001」の基本的な考え方をベースに、環境活動を推進しています。

KOSÉ is promoting environmental activities based on the fundamental concepts of the ISO14001 international standards for environmental management with an environmental working group under the supervision of the CSR Promotion Committee at the core.

### Responding to and exceeding customer expectations – Beauty advisors –

お客様の期待に応え、期待を超える ～美容スタッフ～

お客様に心からご満足いただくための店頭接点の要となっているのが、美容スタッフです。さまざまな研修やコンテストを通じて接客の心配りや知識、メイクアップ技術等を磨き、「お客様の期待に応え、期待を超える」ことを目標に日々店頭で活動しています。

Our beauty advisors are the cornerstone of contact with our customers to provide the deepest sense of satisfaction in our customers. The KOSÉ beauty advisors are practicing each day with the objective of responding to and exceeding customer expectations with thoughtfulness and knowledge in service of customers through training while refining skills such as their make-up techniques.

### Honest support system for customers' demands – Customer Service Center –

お客様の声に真摯に応える体制 ～お客様相談室～

コーセーでは、品質保証部門にお客様相談室を設置することで、品質保証に係る緊密な連携体制をとり、お客様への迅速で誠意ある対応に努めています。寄せられたお問い合わせやご意見には「傾聴」「共感」「迅速」「信頼」を基本として真摯に対応し、研修や満足度調査の実施により対応力の向上に努めています。また、「商品ナレッジ」(商品・宣伝に関わる各種情報や想定問答等)を社内でも共有し活用しています。

KOSÉ has established a tight-knit cooperative network related to quality assurance by installing a Customer Service Center in our Quality Assurance Department in an effort to provide rapid and sincere support to our customers. We are sincere in the services we offer as a foundation of “attentive listening,” “empathy,” “promptness,” and “trust” for the inquiries and feedback we receive. We endeavor to improve our adaptability through the implementation of training and satisfaction surveys. In addition, we actively share and use product knowledge (various information and assumed dialogue related to products and promotions) even across other departments.

### System to gather opinions from an extensive range of customers in order to incorporate them in products and services

お客様の声を広く集め、商品やサービスに生かす

お客様から寄せられた声は「スマイルデータシステム」に集約の上で、「SMILE REPORT」として関係部署へ定期的に報告、商品やサービスの改善につなげています。例えば、比較的多いお問い合わせとして、商品の特徴や使い方がありますが、お問い合わせに回答するのみでなく、お客様の声を起点にパッケージの表示をよりわかりやすく変更するなどの改善を数多く行っています。

The feedback we receive from customers is reported to the relevant departments as a SMILE REPORT after collection in our Smile Data System and connects to bettering our products and services. We respond to inquiries mainly for product characteristics and how to use them, but we also changed information on packages that are easier to understand.

お客様の声により、使用感をわかりやすく箱に表示しました  
Added information on texture of the product to respond to customer feedback



## Basic Environmental Policy 環境基本方針

- ① 生物多様性\*や環境保全に配慮し、省資源、リサイクル、省エネルギー、廃棄物の削減等に努めます。

With consideration given to protecting biodiversity\* and the environment, we are dedicated to saving resources and energy, promoting recycling and reducing waste.

- ② 常に環境負荷低減型の原材料の使用、および商品の研究開発に努めます。

We consistently promote the use of raw materials with less environmental impact and the research and development of products also with less environmental impact.

- ③ 環境関連の法律や規則を遵守し、環境保全に関する社会活動に積極的に参加します。

We comply with environmental laws and regulations and actively participate in social activities to protect the environment.

- ④ 環境保全活動を推進するための組織を整備し、継続的な活動を展開します。

We establish and improve organizations to promote and implement environmental conservation activities on a continuing basis.

- ⑤ 環境保全に関する教育、広報活動等を通して社員の環境に関する意識の向上を図ります。

We seek to raise the awareness of employees regarding the environment through education, publicity and other programs on environmental conservation.

\*コーセーの生物多様性への考え方：コーセーは、生物多様性からもたらされる恵みを尊重し、世界が直面する環境課題を自社にも関わるものとして、地球環境保全に取り組んでいます。

\*KOSÉ's approach to biodiversity conservation: KOSÉ esteems the many benefits of biodiversity and regards environmental issues facing the world today as our own issues.



## For the Reduction of the Environmental Burden

環境負荷低減のために

コーセーでは生産や営業、物流といった事業活動全体が環境に与える影響を認識し、環境負荷の低減に積極的に取り組んでいます。国内外グループ全体の、CO<sub>2</sub>排出量、水使用量、廃棄物量の3指標の把握に努めています。詳細なデータはウェブサイトで公開しています。

We are aware of the impact all of our business activities from production to sales and logistics have on the environment and actively work to reduce this environmental burden. We strive to understand three indexes throughout our entire Group both in Japan and overseas - CO<sub>2</sub> emissions, water usage, and waste. Detailed data is published on our website.

## Efforts to Reduce CO<sub>2</sub> in Production Departments

生産部門におけるCO<sub>2</sub>削減の取り組み

環境への影響に配慮し、全工場でのISO14001の認証を取得。コージェネレーションシステムの導入、工場棟屋根へのスプリンクラー・屋根遮熱塗装、窓への遮光ネット等により、生産部門全体で省エネ化を推進しています。

We acquired the ISO14001 certification at all of our factories based on our concern about our environment impact. We are advancing energy savings in all maintenance and production departments through measures such as the implementation of co-generation systems, sprinklers on the ceilings of factory wings, heat resistant roofing, and blackout curtains on windows.

群馬工場では、天然ガスを利用した環境にやさしいコージェネレーションシステムを稼働  
From Gunma Factory, I operate an eco-friendly cogeneration system using natural gas



## Developing Products Taking into Account the Environmental Impact

環境負荷に配慮した製品を開発

コーセーでは、化粧品原料や容器材料が環境に与える影響に配慮して、製品開発や改良を行っています。例えば、容器の樹脂使用量の低減やレフィル対応、また内容物については、昨今、海洋環境への影響が指摘されている洗浄料中のマイクロプラスチックビーズの配合中止や植物性原料への代替など、さまざまな側面から環境負荷低減に努めています。

KOSÉ conduct products development and revisions with consideration toward the environmental impact by contents in our cosmetics and packaging materials. We are working to reduce negative environmental impact from various angles, such as reducing the amount of resin used in the packaging and making them refillable, and stopping the use of micro-plastic beads, which its negative impact to ocean environment are pointed out, in contents and have switched to using plant derived materials.



## Practice of the CSR Supply Chain Management

CSRサプライチェーンマネジメントの実践

### Valuing Cooperation with Partners

取引先様との協力関係を重視

コーセーは創業より取引先様との関係を重視した「共存共栄」の経営を目指してきました。お客さまに安心・安全かつ高品質な商品・サービスを安定して提供し、取引先様とともに成長を続けるため、すべての取引先様との協力関係を重視するとともに、国内外のサプライチェーン全体でCSRの推進に努めています。

KOSÉ has aimed for co-existence and co-prosperity management that focuses on a relationship with partners since its founding. We value co-operative relationship and promote CSR in the entire supply chain with all of our partners to provide safe, reliable, and high-quality products and services to our customers and continue growing with our partners in and outside Japan.

### Sustainable Procurement and Logistic Structure

持続可能な調達と物流体制

原材料については、「調達基本方針」に基づき、社会や環境に配慮したCSR調達を進めています。仕入先様とのきめ細かい情報交換と相互理解に努め、環境対応や人権尊重についてアンケートによるモニタリングを行っています。物流業務については、同業他社との共同配送を行っているほか、2011年より外部委託に切り替え、物流業務の品質向上と、合理化による環境負荷低減を同時に実現しました。

We are also furthering social and environmentally friendly CSR procurement for our raw materials based on the basic procurement policy. We are striving to exchange detailed information and reach mutual understanding with our suppliers while monitoring environmental measures and respecting human rights through questionnaires. In addition to conducting joint delivery with other companies in the same industry for our logistic operations, we have simultaneously realized the reduction of our environmental impact by improving and rationalizing the quality of our logistics operations by outsourcing the operations from 2011.

### “Co-existence and Co-prosperity” with Retailers

販売店様との共存共栄

コーセーでは、創業以来、販売店様に直接商品を卸すだけでなく、美容スタッフの派遣や店頭什器の提案など、販売店様の経営をサポートするという密な連携体制を築いてきました。店頭でのカウンセリング販売を実践していただくために、販売店様やその従業員の方々を対象としたセミナーも多数実施しています。

The KOSÉ since its foundation has maintained a system of close cooperation with retailers designed not only to provide them with products but also to support their sales efforts, for example, by sending KOSÉ's beauty advisors out to stores and making proposals about in-store display fixtures. We also provide numerous seminars designed for retail shops and their staff to acquire skills for “counseling sales” in stores.



貢献度の高い仕入先様を表彰  
Awarding suppliers with high contribution



高品質かつ効率的な物流を実現  
High-quality and efficient logistics services



ブランドの特徴を学ぶ導入研修  
Introductory training on brand characteristics