

# 01

## 美の創造企業として、 安心・安全を最優先に

コーセーグループは、化粧品を中心とする美の創造企業として、いつまでも美しくありたい・健やかでありたいというお客さまの願いにお応えし、お客さま一人ひとりの生活がより充実したものになるように支援していくことが使命であると考えています。

### 最良の品質を目指して

コーセーは1946年の創業時より、原材料の調達から製造まで品質管理を徹底し、最良の化粧品づくりに情熱を注いできました。2010年度に定めた『コーセー品質方針』では、「お客さまの満足が私たちの願いです」というメッセージを核とし、広く深い意味での“品質”を磨いています。

#### コーセー品質方針

「お客さまの満足が私たちの願いです」

- 良い商品で安心と安全を提供します。
- 魅力的な商品や最良の品質を追求します。
- 正しい情報をお届けし、お客さまとの信頼をつくれます。
- お客さまの声を聞き、より良い商品づくりに活用します。
- 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。

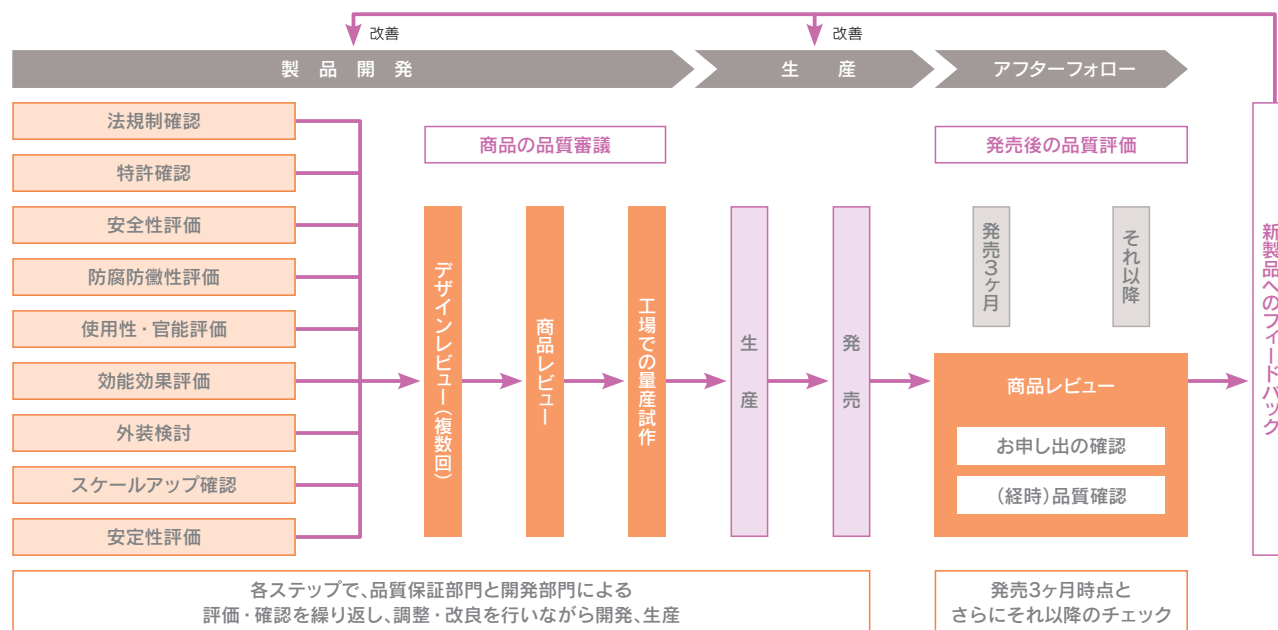
### 安心してお使いいただくために

肌に直接つけて使用される化粧品は、その使われ方も、環境もお客さまによってさまざまです。どのような場合でも、お客さまに安心してご使用いただけるよう、コーセーでは独自の高い安全基

準を設けています。原料をはじめ、容器・パッケージに至るまで安全性を確保するため、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、安全が確認されたもののみを

採用しています。また最終製品においても、お客さまの使用状況を想定しながら厳格な試験を実施し、十分に安全性を確認したうえで、商品を市場に出しています。

#### コーセーグループの新製品開発過程における品質保証



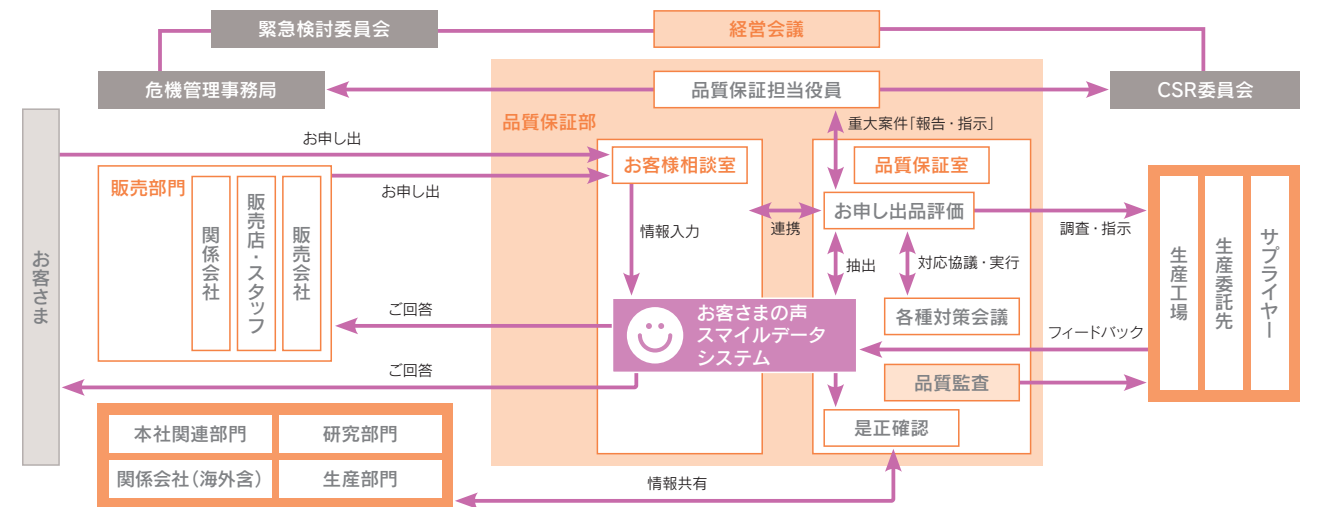
### お客さまの声に真摯に応える体制

コーセーグループでは、お客さまと私たちとの関係は、商品を製造したその時から既に始まっていると考えています。このため、同時期に製造した同じ化粧品をすべて保管し、常にその安

全性を確認しながら品質保証していく活動を続けています。また、お客様相談室を設置してお客さまからのお問い合わせに真摯にお答えするとともに、お客さまからのお申し出内容を有用情報

としてスマイルデータシステムへ集約します。スピーディに社内で共有化し、品質やサービスの向上へ生かすことで、お客さまのさらなるご満足と信頼獲得を目指しています。

#### コーセーグループ 商品の品質保証体制



### 予期せぬ事故への対応

万が一、予期せぬ事故やトラブルにより製造物責任や事件性を否定できない品質問題が発生した場合、品質トラブル情報はコーセーグループ、どの部門

からも直ちに品質保証部門に情報集約される仕組みになっています。品質保証部門はその情報の重篤レベルをPL・健康被害・被害の拡大性等の観点から

判断し、重大性のある品質トラブルは直ちに危機管理事務局に報告し、経営トップをはじめとした全社の機関で事故への対応・措置を行います。

### さらなる安全と品質のために

化粧品に求められる品質は、お客さまのニーズや科学技術の進歩、市場要因、社会的環境などにより変わってきますが、その変化を先取りし、求められる品質をいち早く実現するために、ISO(国際標準化機構)化粧品専門委員会や、安全性評価のための新しい試験法開発に関する厚生労働科学研究への参画など、幅広い活動を積極的に行っています。

また、コーセーは、動物実験の廃止はグローバル社会の重要な要請事項と受け止め、早期の実現を願って、90年代から動物実験代替法の開発に取り組んできました。代替法学会に継続的な協賛を行うとともに、業界や産学官と連携しての取り組みに積極的に参画し、代替法の普及と進展のために、なお一層の努力をまいります。

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。

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ます。

※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。

# 01 美の創造企業として、安心・安全を最優先に

## お客様の期待に応え、期待を超えるために

お客様相談室では、「傾聴」「共感」「迅速」「信頼」を対応の基本として、お客様の期待を超える対応を目指しています。そのために、対応研修や満足度調査等を定期的に行い、相談室員のスキルアップに努め、お客様対応力を高めています。2014年には公益財団法人日本電話ユーザ協会が主催する「企業電話対応コンクール東京中央地区大会」に参加し、奨励賞を受賞しました。また、これまでお客様相談室で蓄積

した対応ナレッジ(知識)を、関連会社を含むコーセーグループ全社で共有するシステムを構築しました。商品に関連する成分や効果、容器、品質等の基本的なナレッジに加え、想定問答や宣伝情報等を集約し、社内イントラサイトで共有しています。お客様相談室に寄せられるお問い合わせだけでなく、販売店様やその他のお取引先からのお問い合わせに対しても、充実した対応ができる体制を整えています。



お客様相談室

## お客様の声を広く集め、商品やサービスに生かす仕組み

お客様から寄せられた大切なお声をスピーディに生かすため、社内の「スマイルデータシステム」でリアルタイムに共有しています。さらに寄せられた声の集約・分析を行い「SMILE REPORT」としてお客様相談室から関係部署へ定期的に報告し、お客様に更にご満足いただける商品やサービスにつなげています。

一例として、ヘアブランド『スティーブンノル』の「ハイドロリニューミスト」では、発売後のマイナーチェンジによりヘッド部分のストッパーを外さずに倒して使う機構になりましたが、「ストッパー機構の色が容器のスプレーと同じ白色で見づらい」とのお声が寄せられました。

そこでストッパー部分を色分けすることで視覚的にわかりやすくし、ストッパーの外し方についても図を用いた表示を追加しました。

また、2014年6月より一般のお客様の本音のご意見を募る、「コーセー アイデアボックス」がウェブサイトオープンしました。毎月、商品開発担当者から、美容や化粧品に関するテーマを提示しています。お客様には自分の考えを投稿していただくほか、他の方の意見に対して評価やコメントすることも可能です。投稿された内容を解析することで、これまでのアンケート等では得られなかったニーズを把握し、今後の商品開発に生かしています。



お客様のご意見を反映したスティーブンノル「ハイドロリニューミスト」



「コーセー アイデアボックス」ウェブサイト

## 点字シールを作成

このたび目の不自由な方へ、点字と拡大文字で化粧品のアイテム名や使い方を表示した「点字ラベルシール」を作成しました。各種化粧品の容器に貼ってご使用いただけます。

無料でご提供しておりますので、ご希望される方はコーセーお客様相談室へお問い合わせください。(☎ 0120-526-311)

