

# 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.

自创建以来，高丝集团便始终将提供最优质量的化妆品和服务，让顾客从心里满意，放在一切企业活动的首要位置。在2010年度制定的《高丝质量方针》中，高丝提出以此为核心，从更广泛、深远的意义上追求完美的产品质量。

## 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.”  
“顾客满意是我们的心愿”



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.  
以优良的商品为顾客提供安心与安全。

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.  
追求富有魅力的商品和最优秀的质量。

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.  
提供准确的信息，打造顾客对我们的信赖。

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.  
倾听来自顾客的意见，并用来生产更好的商品。

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.  
遵守产品制造与服务的基本法律规定。

## 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。

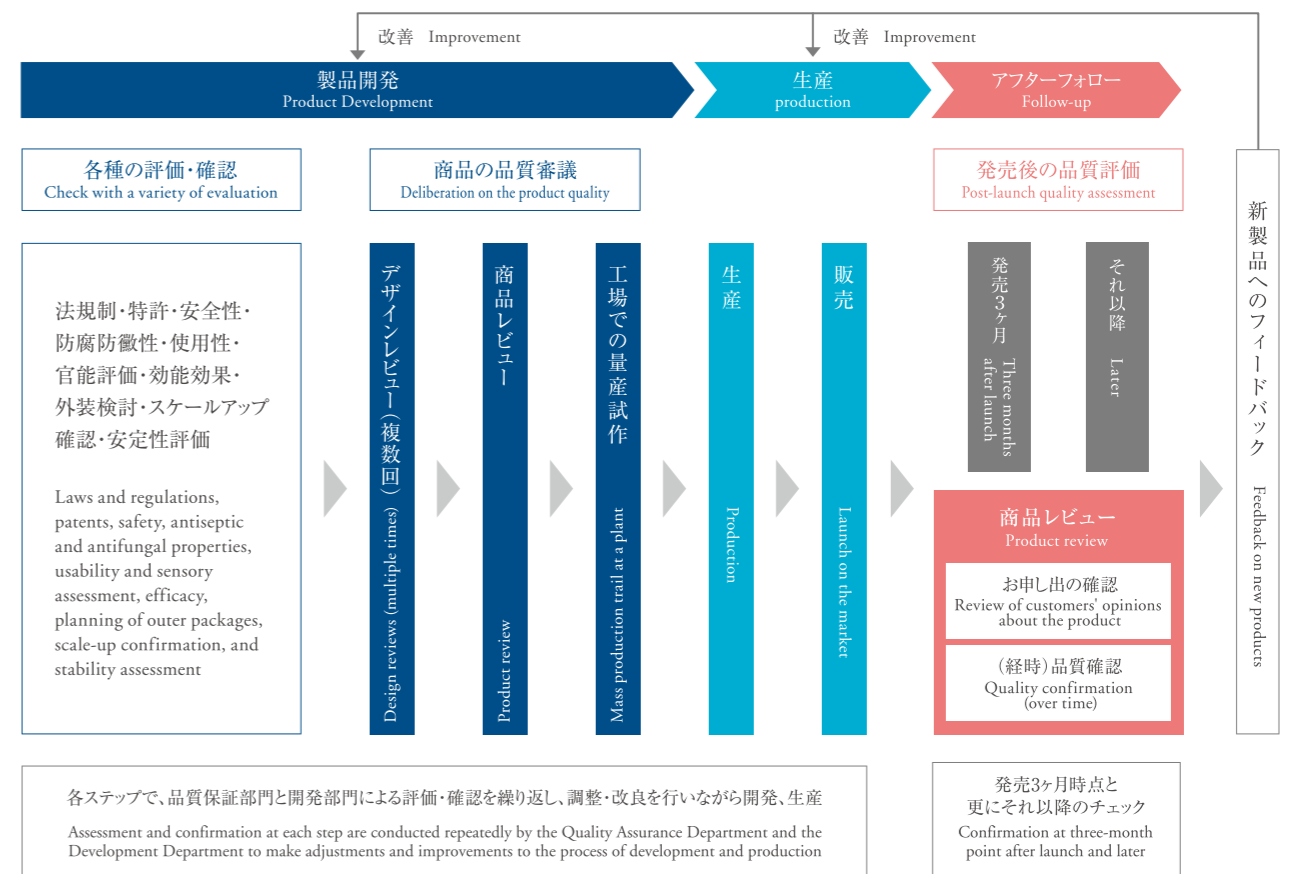
When we conduct new product development for cosmetics, we place safety as foremost importance so they can be used with peace of mind as cosmetics are applied directly to the skin and hair. We repetitively review and confirm each step from raw materials to the packaging through our Quality Assurance Department 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.

化粧品直接塗抹于肌肤与头发上使用，为了让顾客无论在何种情形下都能安心使用，新产品开发阶段最优先确保其安全性。设有独家高安全标准，参照各种品质标准，从原料到容器、包装的各个环节中，由质量保证部门和开发部门反复进行评估与确认。而且对于最终产品，也会模拟顾客的使用情况，进行严格的试验，充分确认其安全性之后，商品方能投入市场。



## 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.

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

お客さまの期待に応え、期待を超える ～美容スタッフ～

お客さま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ンツ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、「お客さまの期待に応え、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.

为了让顾客从心里满意，在店铺与顾客接触的关键在于美容工作人员。高丝的美容工作人员经过专业培训，不断磨炼接待本领、知识、化妆实力等，以“响应顾客的期待，超越顾客的期待”为目标，在店铺里开展每天的工作。



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

お客さま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、お客さま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 inquires 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.

高丝的质量保证部门设有顾客咨询室，应对质量保证相关的密切合作体制，迅速且真诚地回应顾客。把“倾听”、“同感”、“迅速”、“信赖”作为基本原则，真诚应对各渠道的咨询与意见，通过培训与满意度调查，努力提高应对技能。同时，公司内部所有部门共享“产品知识”(产品、宣传等各类信息与设想问答等)。



コーセー お客様とともに 検索

\*体制図などの詳細はWEBサイトをご覧ください。 \*Please see our website for details such as the Quality Assurance System.

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

お客さまの声を広く集め、商品やサービスに生かす

お客さま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。一例として、ヘアブランド『スティーブノル』の「ハイドロリニューミスト」では「ストッパー機構部分が見分けづらい」との声から、その部分を色分けし、説明表示を追加しました。また、お客さまのご意見を募る「コーセーアイデアボックス」ウェブサイトを開発しています。月1回、商品開発担当者が美容や化粧品に関するテーマを提示し、これに対して投稿されたお客さまのご意見を解析、通常のアンケート等では得られにくい「本音」のニーズを把握、商品開発に生かしています。

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. One such example is the addition of informative labels separated by color according to feedback that the stopper is hard to identify in the Hydro Renew Mist from the Stephen Knoll hair care brand. Furthermore, we have launched the KOSÉ Idea Box website, which invites customers to provide feedback. Every month, product development personnel present themes related to beauty and cosmetics. We analyze the feedback from customers that is posted to understand the frank needs that cannot be obtained through mediums such as standard surveys and utilize it in our product development.

为了迅速使顾客的意见落实，公司内部“微笑数据系统”实现了实时共享。此外，对于顾客提出的意见进行汇集和分析后，会总结出“SMILE REPORT”，从顾客咨询室定期呈报有关部门，以使我们的商品和服务更加令顾客满意。举一个例子，洗发护发品牌“Stephen Knoll”的“水解新型喷雾”发售时，进行了细微改变，我们对档环部分采用了不同颜色，视觉上便于区别，同时还添加了对移开档环方法的图文说明。另外，开通了向大众顾客征集内心真实意见的“高丝点子箱”网站。每个月一次，由商品开发人员提出关于美容和化妆品的主题。顾客可以发帖提出自己的想法，还可以对其他人的意见发表评价和评论。我们对顾客发来的内容进行分析，从而掌握过去在问卷调查等方式中无法得知的需求，并在今后的商品开发中落实运用。



# 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.

高丝以“CSR推进委员会”及隶属于该委员会的环境工作小组为核心，以国际环境管理标准“ISO14001”的基本思想为基础，推动开展环境活动。

## 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.

致力生物多样性\*及环境保护，努力节省资源、再生利用、节约能源和减少废弃物等活动。

### 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.

始终致力于采用环境负荷降低型原材料，研发环境负荷降低型商品。

### 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.

遵守环境相关法律法规及规章，积极参加有关环境保护的社会活动。

### 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.

完善推进环境保护活动的组织机构，持续开展活动。

### 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.

通过有关环境保护的教育宣传等活动，提高员工的环保意识。

\*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.

\*高丝关于生物多样性的基本思想：高丝尊重生物多样性带来的恩泽，认为世界面临的环境课题也关乎公司自身，并为了保护地球环境而努力。

## 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ご覧いただけます。

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.

高丝在开展生产、营业、物流的所有环节的业务活动时，意识到对环境的影响，并积极节能减排。国内外整个集团努力降低CO<sub>2</sub>排放量、用水量、废弃物量三大指标。详细数据请参阅网页公示。

コーセー 地球環境のために 検索

▶コーセー webサイト 地球環境のために

<http://www.kose.co.jp/company/ja/csr/theme2/>

## 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、整備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.

充分考虑对环境的影响，全工厂通过ISO14001认证。引进热电联产系统，安装工厂楼顶喷淋装置、屋顶隔热涂层、窗户遮阳网等，整个维修生产部门积极推动节能减排。



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 microplastic beads, which its negative impact to ocean environment are pointed out, in contents and have switched to using plant derived materials.

高丝在商品开发与改良时，充分考虑了化妆品原料与容器材料对环境的影响。例如，减少容器的树脂使用量，增加环保型补充装。另外在化妆品原料方面，停止添加近来被指出对环境造成影响的塑料微粒，并替换成植物性原料。诸如此类，高丝在各方面均致力于降低环境负荷。



## 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

## Cooperation with partners is the foundation of our corporate activities

お取引先との連携が、企業活動の基盤

コーセーは創業よりお取引先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。お客さまのために、安心・安全を第一に考えたモノづくりをするには、当社だけでなく、すべてのお取引先との協力関係が必要です。今後の企業活動の順調な拡大のためにも、国内外の多岐にわたる取引先企業との関係強化に取り組んでいきます。

KOSÉ has aimed for co-existence and co-prosperity management that focuses on a relationship with partners since its founding. Cooperative relationships not only within our company but also with all of our partners are necessary to build products with stability and safety at the forefront of our ideas for our customers. We strive to strengthen wide-ranging relationships with our partners both in Japan and overseas for the smooth expansion of corporate activities in the future.

高丝自创建以来一直重视与交易方的关系，力争实现以“共存共荣”为目标的经营。顾客的安心安全是产品制造的第一考虑要素，仅仅靠本公司是无法实现的，还必须依赖我们和全体交易方之间建立的合作关系。为了今后企业活动顺利扩大，我们必须要和日本国内外众多领域的交易方企业加强配合。

## 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、社会や環境に配慮したCSR調達を進めています。仕入先様との相互理解に努め、環境や人権問題への対応や新しい技術の提案など、きめ細かい情報交換を行っています。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年よりアウトソーシングに切り替え、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. We are striving for mutual understanding with our suppliers and are exchanging detailed information such as responses to environmental and human rights issues as well as proposals for new technology. 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.

高丝在采购原材料时，关注社会和环境，实施CSR采购。努力加深和供货方之间的相互理解，就环境、人权等问题提出对策与新技术方案等，从细节上交换信息。物流业务方面，除同行业其他公司间共用包车，自2011年开始，切换成外包物流，从而提高了物流业务的品质，并通过物流合理化降低了环境负荷。



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

## “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 staff 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.

高丝自创建以来，就与销售店铺方建立了密切的合作体系，诸如派出美容专职人员、提出有关店堂框架的方案等，支持销售店铺方的经营，而不是仅止于将商品交给店铺。为了让销售商在店铺开展咨询销售服务，高丝还针对销售店铺及其员工多次举行研讨会。



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