

## 価値向上考働 ～生活者へのお役立ち～

お客様の声を事業活動に活かして、生活者の視点で、製品のベネフィット（利便性）の向上や安全の確保などを追求しています。

### ▶▶▶製品を通じたお役立ち

#### 体臭のエチケット行動を指導・推進する「スメルマネジメント活動」を開始

マンダムは、特に男性の体臭を研究し、ヤング層からミドル層まで幅広く体臭ケアを提案してきましたが、その一環として2014年6月から「スメルマネジメント活動」を開始。個人様向けの「においケア検定」と企業様向けの「においケアセミナー」を実施しました。

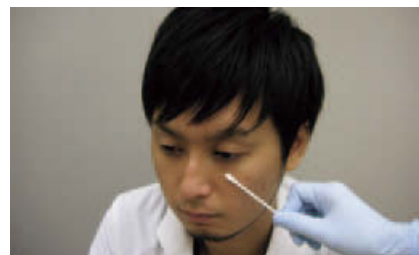
「においケア検定」は誰もが体臭について楽しく学べるようWebで公開。「においケアセミナー」は、企業様にマンダム社員が出向き、体臭のメカニズムやケアの仕方などを講義します。これまでに実施したセミナーでは、数多くの方にご参加いただき好評を博しています。



においケアセミナー

#### 安全・安心な化粧品の提供を目指して

マンダムでは、生活者の皆様に安全で、安心してご使用いただける化粧品を提供するために、「マンダム安全基準」に適合（安全品質）することを確認した上で、さらに生活者満足にも適合（安心品質）することを目指しています。化粧品の開発においては、原料選択から製剤開発、最終的な実使用評価まで、各々の段階で安全性を確認し、生活者視点に立った安全な商品を設計しています。



スティンギングテスト

### ▶▶▶品質向上への取り組み

#### 品質保証活動と品質保証体制の再構築

薬事法上、満たすべき、GQP（Good Quality Practice：製造販売品質保証基準）、GVP（Good Vigilance Practice：製造販売後安全管理基準）、化粧品のGMP（Good Manufacturing Practice：製造品質管理基準）に関わる国際規格「ISO22716」を遵守しています。さらに、「全員参

画により、企業・商品・サービスの質を高め、真の顧客満足に応えます。」という「品質理念」のもと、「品質基本方針」を策定。これに基づき、企画、設計・開発、生産、出荷段階に至るプロセスにおいて品質マネジメントシステムを構築し、顧客満足の継続的向上に日々注力しています。

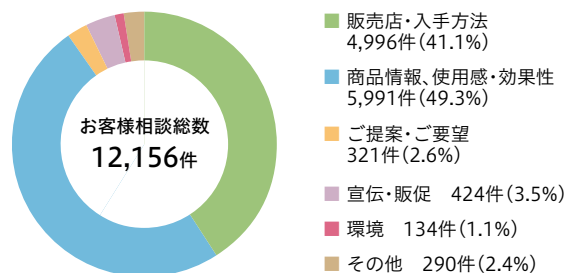
### ▶▶▶お客様からの声を業務に活かす仕組み

#### お客様相談システム

お客様の声を受け付ける総合的な窓口として、1994年から「お客さま相談室」を設置しています。寄せられた声に対しては調査・検討後に回答をお伝えするとともに、お問い合わせの多い質問についてはホームページの「よくあるご質問・お問い合わせ」コーナーを通じて、情報提供に努めています。

また、いただいた声をデータベース化し、顧客情報ミーティング、品質保証会議、設計管理会議などを通じて、各部門や経営陣に伝え、商品開発、商品改善に活かしています。

#### [2014年度お客様相談の内訳]



## 自己実現考働 ～社員へのお役立ち～

マンダムでは、社員を「企業の財産」すなわち「人財」と位置づけ、一人ひとりが個性を発揮できる職場環境づくりに取り組んでいます。

### ▶▶▶人財に対する考え方

マンダムでは、会社は社員にとって「仕事を通じて自己実現する場」と考えています。人財の能力を最大限に活かせる環境をつくり、社員がともに学習し成長していくことを目指しています。

#### 人権・多様性の尊重

社員一人ひとりの基本的人権を尊重し、どんな場合においても、人種・国籍・宗教・思想・信条・性別・年齢・身体障がいなど、不合理な理由からの差別や中傷を行わないことを「マンダムグループ考働規範」で定めています。

また、「新入社員研修」や全社員を対象に毎年実施している「考働規範教育」の一環として人権教育を実施しています。海外拠点でも「マンダムグループ考働規範」を配付し、勉強会や読み合わせを通じて人権啓発の推進に努めています。

#### 「グローバル人財」と「グローバル人事ビジョン」

マンダムでは、「Mandom Group Vision ver1.0」を掲げ、アジアグローバル企業を目指しています。同ビジョンを達成するためには「人財」への対応が重要であることから、会社の目指すべき状態を「ヒト」を中心に据えた観点で「グローバル人事ビジョン2016」を策定し、推進しています。

その中で、「グローバル人財」を『どの国でも成果をあげることができる人財』と定義し、さまざまな教育や制度、仕掛けを通じた人財の育成に取り組んでいます。

### ▶▶▶人財育成について

自らの学ぶ意志を尊重することを基本に、社員の等級や役割に応じたさまざまな教育プログラムを実施しています。その一つとして、「グローバル人事ビジョン2016」に基づき、グローバルリーダーの育成や、社員の語学力向上に取り組んでいます。

将来アジア全土で活躍する社員を重点的に育成するため「若手グローバル人財育成制度」を2014年度に開始しました。企業理念等の共有や一体感の醸成、アジアにおける3理解力（生活者・得意先・商品）向上を目指し、ディスカッションや国内外の生産工場、市場の視察などを行う「海外交流研修」も実施しており、各国の社員が自由闊達にコミュニケーションできる組織環境の実現を目指しています。

社員の語学力向上に向けた取り組みとしては「選抜型英語学習サポート」を行っています。これは、TOEICスコアが一定の基準以上の社員や、業務上英語がすぐに必要な社員を選抜し、外部講師による英語レッスンの受講機会を与えるもので、2014年度は国内4拠点で開催され、64名が受講しました。



英語グループ  
レッスンの様子

### ▶▶▶社内のコミュニケーション

#### 新たな全員参画ツールを導入

経営理念に掲げる「全員参画経営」を具現化するための仕組みとして、1984年に生まれた「情報カードシステム」は、全社員が日々の業務や日常生活の中で得た情報をカードに記載し提出する仕組みで、年間約5万枚が提出されていました。こうした情報をよりタイムリーに活用するために、2014年度よりSNSを活用した新しいコミュニケーションシステムに移行。導入から半年で4,000件を超える対話が行われるなど、組織の枠を超えた情報共有・活用が始まりました。



社内SNS

# 倫理的考働

マンダムグループは経営の公正性・透明性の維持とさらなる向上を目指すとともに、法令遵守を超えて生活者の安全と利益の保護に全力を尽くします。

## ▶▶▶コンプライアンス

### コンプライアンスの考え方

マンダムグループのコンプライアンスの原点は、「企業理念（生活者へのお役立ち）」と「経営哲学（社会に対して正直であること）」にあります。マンダムグループのコンプライアンスは「法令さえ遵守すればいい」という他律的・消極的な概念ではなく、「生活者へのお役立ち」のために法令遵守はもちろんのこと、これらを超えた独自の基準をもって生活者の安全や利益を守るという自律的・積極的な概念です。

### マンダムグループ考働規範

マンダムグループの各社および、その役員・従業員が、企業理念を具現化するために常時心がけておくべきコンプライアンスプログラムとして、1999年に「マンダムグループ考働規範」を制定しました。これは仕事を遂行する上で、考働規範をもとに「この判断は正しいか」「この行いは恥ずかしくないか」と常に自分をふりかえる礎となるものです。

マンダムグループ考働規範は、企業理念体系や各種行動指針の策定・改定に則して、適宜見直し、改訂を重ねています。（2002年・2007年・2011年・2014年に改訂）

2014年改訂版では、「目的は手段を正当化しない（業績達成のためなら手段を選ばなくてよいという考え方は認めない）」「モラルは成果に勝る（いくら業績を上げようとモラルなき手段による成果は認めない）」という方針を明確に打ち出すとともに、コン

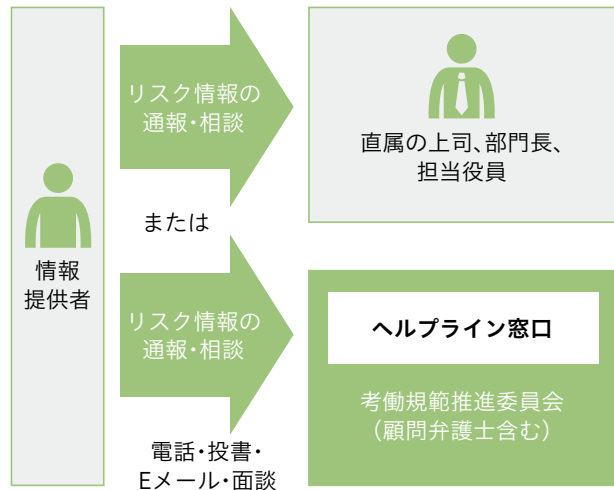
プライアンス違反を発生させないためには「高い倫理観と緊張感のある組織風土の醸成」が重要である旨を強調しています。

マンダムグループでは、考働規範の遵守を徹底するために、考働規範推進委員会を設置し、全部門を対象にしたコンプライアンスに関する啓発・教育に注力しています。



### ヘルプラインシステム

2002年12月に、コンプライアンス違反に関するリスクの早期発見・未然防止・再発防止を目的として、内部通報制度である「ヘルプラインシステム」を導入しました。これは、職場で各種法令や考働規範等に反する行為を見た時、また違反する恐れのある場合に報告や相談を受け付ける仕組みです。運営は、社外窓口（顧問弁護士）を含めた考働規範推進委員会を受付窓口とし、通報は匿名で行うことができるとともに、通報者が不利益な扱いを受けることのないよう保証されています。



### 個人情報の保護

マンダムではお客様をはじめ、たくさんの方々の個人情報をお預かりしています。これらの個人情報を正確かつ適正に取り扱うために、「個人情報保護マネジメントシステム」を構築しています。

「個人情報管理台帳」を作成し、全部門の保有状況と管理状況を毎年調査するとともに内部監査を実施し、適切な個人情報の保管と管理に努めています。また、全従業員を対象に個人情報保護教育を実施しています。

## 取組先協働考働 ～取組先へのお役立ち～

取組先と良好なパートナーシップの構築に努めています。

また、株主・投資家に向けて適時・適切に情報開示し、説明責任を果たすべく取り組んでいます。

### ▶▶▶取組先との関わり

#### 公正で透明な取引のために

取組先の皆様の良きパートナーとして、公正・透明な商取引と安定した信頼関係を築くため、2004年7月に「独占禁止法遵守プログラム」を制定、2010年には改定を行いました。これに基づき、法務室が営業部門と購買部を対象に勉強会を実施。さらに購買部では、購買調達に関わる外部セミナーなどにも参加し、知識の習得に努めています。

年1回、国内マンドムグループの全部門で実施している考働規範教育では、調達活動や営業活動に関する各種指針等の読み合わせを行い、社員に浸透させています。

#### インドネシアでの現地医療法人企業との取り組み

マンドムインドネシアは、2014年12月のハンド・サニタイザー、2015年4月の女性向け衛生用品の発売を皮切りに、ヘルミナ社（Hermina Hospital Group）との共同取組を開始しました。

ヘルミナ社は、インドネシア国のジャワ島とスマトラ島で、現在、21軒の病院を経営しており、今後も、カリマン

タン島やスラウェシ島など他のエリアへの積極的な展開を予定しています。

共同開発されたこのシリーズ商品は、ヘルミナ社が経営する系列の病院のみでなく、近代市場の量販店などでの展開も開始しています。

ヘルミナ社の現地での高い知名度や信頼性とマンドムインドネシアの技術や流通網とのコラボレーションは、今後、同国での衛生用品市場と公衆衛生環境のさらなる発展にお役立ちできるものと信じています。



## 環境保全考働

製品開発から生産、輸送、販売、使用後まですべての段階で、環境負荷の低減に取り組んでいます。

### ▶▶▶マンドムの環境理念・環境基本方針

わたしたちは、事業活動を通じて、生活者や社会にお役立ちをしたい、地球環境の保全に努めたい、日常業務において一人ひとりが環境について考えたい、という思いからマンドム環境理念<エコポリシー>、環境基本方針<エコ活動指針>を制定しています。

#### 環境理念〈エコポリシー〉

わたしたちは、健康、清潔、美しさ、楽しさの事業領域において、環境に配慮した商品、サービスの提供を目指し、良き社会の一員として、かけがえのない地球環境の保全に努めます。

#### 環境基本方針〈エコ活動指針〉

##### [商品エコポリシー]

わたしたちマンドムグループは、環境配慮を商品「価値」の一つと位置付け、持続可能な社会づくりに「お役立ち」するため、環境（エコロジー）と経済（エコノミー）が両立する商品の「価値づくり」を推進します。

##### [総合的取り組み]

わたしたちは、生産・営業・オフィスなどにおいて総合的に次のことに取り組めます。

1. 環境管理体制を整備し、積極的に環境保全を推進します。
2. 資源保護に配慮し、資源・エネルギーを大切に利用します。
3. 環境意識の向上を図り、企業市民として社会に貢献します。

## ▶▶▶地球温暖化防止への取り組み

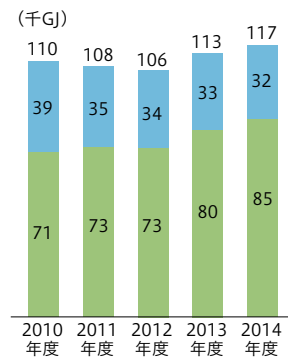
福崎工場では、エネルギー監視システムの電力使用量データを毎月の所属長会議で共有し、工場各課における節電対策に活用しています。また空調や冷却装置に、夜間電力を熱エネルギーに転換し昼に使用する氷蓄熱システムを採用することで電力を有効利用しています。

本社ビルでは、デマンド監視装置で時間帯別の電力使用量を管理し、最大需要電力(デマンド値)を抑制しています。また、継続的に本社棟の照明を省エネルギー型へ移行しており、2014年度は本社ビルの一部フロアや喫煙ルームをLEDに変更しました。

また、物流・輸送によるCO2排出量を削減するために、業務の効率化や、トラック輸送を貨物列車・貨物船輸送に切り替えるモーダルシフトに注力しています。

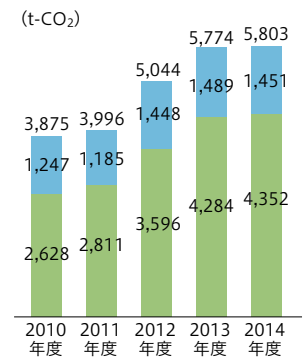
### エネルギー使用量

■ 福崎工場  
■ オフィス  
(本社ビル、東京日本橋ビル、各営業拠点)



### CO2 総排出量

■ 福崎工場  
■ オフィス  
(本社ビル、東京日本橋ビル、各営業拠点)



注) 電力使用に伴うCO2排出係数は、各年度の電気事業者ごとの公表実排出係数を使用しています。

## ▶▶▶汚染防止への取り組み

### 福崎工場での大気汚染の防止

ボイラーの運転時間が長くなると、大気汚染物質である硫黄酸化物 (SOx) や窒素酸化物 (NOx) の排出量が増加するため、福崎工場ではボイラー使用効率の向上や電気温水器導入などの対策を講じています。

### 排水の管理

福崎工場では、膜分離活性汚泥法により、化粧品の生産で使用された中味、製造タンクや充填機の洗浄水を薬品による浄化処理を施した上で排出しています。

2014年度は、改修後の排水量増加が見込まれ、排水処理において工程管理強化による水質安定化に努めました。



ボイラー 福崎工場の水処理施設

## 社会貢献考働 ～地域社会へのお役立ち～

良き企業市民として、社会との協調・融和に努め、その発展に貢献することを経営理念とし、事業活動の中に社会貢献活動を織り込んでいます。

## ▶▶▶地域社会との関わりへの考え方

マンダムグループは「良き企業市民」として、社会との協調・融和に努め、その発展に貢献することを経営理念の一つとし、また「長期安定的に社会に貢献する」ために、事業活動の中に社会貢献活動を織り込んでいくことを「企業行動指針」に明記しています。

地域の文化や習慣などを十分に尊重し、地域社会の活動に参加・協力することは、双方向のコミュニケーションを図る上でも重要だと考え、その実践に努めています。

また、学術・文化・スポーツ活動への支援や、ボランティア活動などを通じ、健全な社会の発展に貢献したいと考えています。

## ▶▶▶地域に根ざした社会活動

### 青年海外協力隊として現地住民の生活向上にむけたボランティアに参加

JICA様の「民間連携ボランティア制度」を活用して、参加を希望する社員を青年海外協力隊員として開発途上国に派遣する取り組みを2012年よりスタートしています。第一期生はカンボジア スバイリエン州、第二期生はフィリピン南レイテ州で、貧困層の多い農村部にて現地住民の生活向上を目的としたプロジェクトに参加しました。



フィリピンで活躍する第二期生