



# 消費者課題

## 基本方針

お客様の声を事業活動に活かして、生活者の視点で、製品とサービスのベネフィット(利便性)の向上や安全・安心の確保などを追求してまいります。

### 長期目標

- 品質クレーム「0」にむけたチャレンジ。
- (検討中)

### 重点取り組み

- 企画、設計・開発、調達、生産、出荷、販売の全ての事業活動の段階における品質マネジメントシステムの効果的な運営と継続的な改善
- 幅広い生活者からの声を活かすことのできるコミュニケーション体制の構築と利便性と安全性に配慮した商品企画体制の構築

## 生活者の安全衛生と品質への責任

### 品質理念、品質基本方針

わたしたちは、販売する化粧品や医薬部外品の品質保証に関して、生活者が購入してから使い終わるまでの全ての場面で、生活者の要求する品質が十分満たされることを保証するために、企画、設計・開発、生産、出荷段階における製品・サービスの質を高める活動を行っています。この活動を確実にするために、1998年1月に「品質理念」「品質基本方針」を制定し、品質保証システムを構築して、1998年12月に「ISO9001」の認証を取得しました。

その後、全社的にも浸透・定着したと判断し、「ISO9001」の認証については2013年12月をもって返上、以降も継続的な改善・向上を行い「マンダム品質マネジメントシステム」として運用しています。

**[品質理念]** 「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。」

#### [品質基本方針]

1. マンダムグループにおいて品質マネジメントシステムを定着させ、その有効性を継続的に改善します。
2. 個人の力量を高め、要求事項に適合することにより、品質不良、品質クレームゼロ化へ挑戦します。
3. 全プロセスの精度を向上させ、部門間インタフェースを強化し、確実なアウトプットを実行します。
4. 3理解力\*を高め、小さな変化・兆しを見逃さない品質保証考働に徹します。
5. 生活者(発)、生活者(着)の視点に立ち、全員参画で品質目標を達成します。

※3理解力:「生活者理解力」「得意先理解力」「商品理解力」

### 品質保証活動と品質保証体制

わたしたちは、医薬品医療機器等法上、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)、ならびに化粧品のGMP (Good Manufacturing Practice: 製造品質管理基準) に関する国際規格「ISO22716」を遵守しています。

マンダムグループの「品質理念」である「真の顧客満足」を目指すマンダムグループの品質保証活動とお客さまからの声を業務に活かす仕組みについては、右ページをご参照ください。



異物混入防止の対策(エアシャワー)



商品の外観検査



中味の官能試験



医薬部外品の有効成分の分析



医薬部外品の有効成分の分析



中味の機能性検査

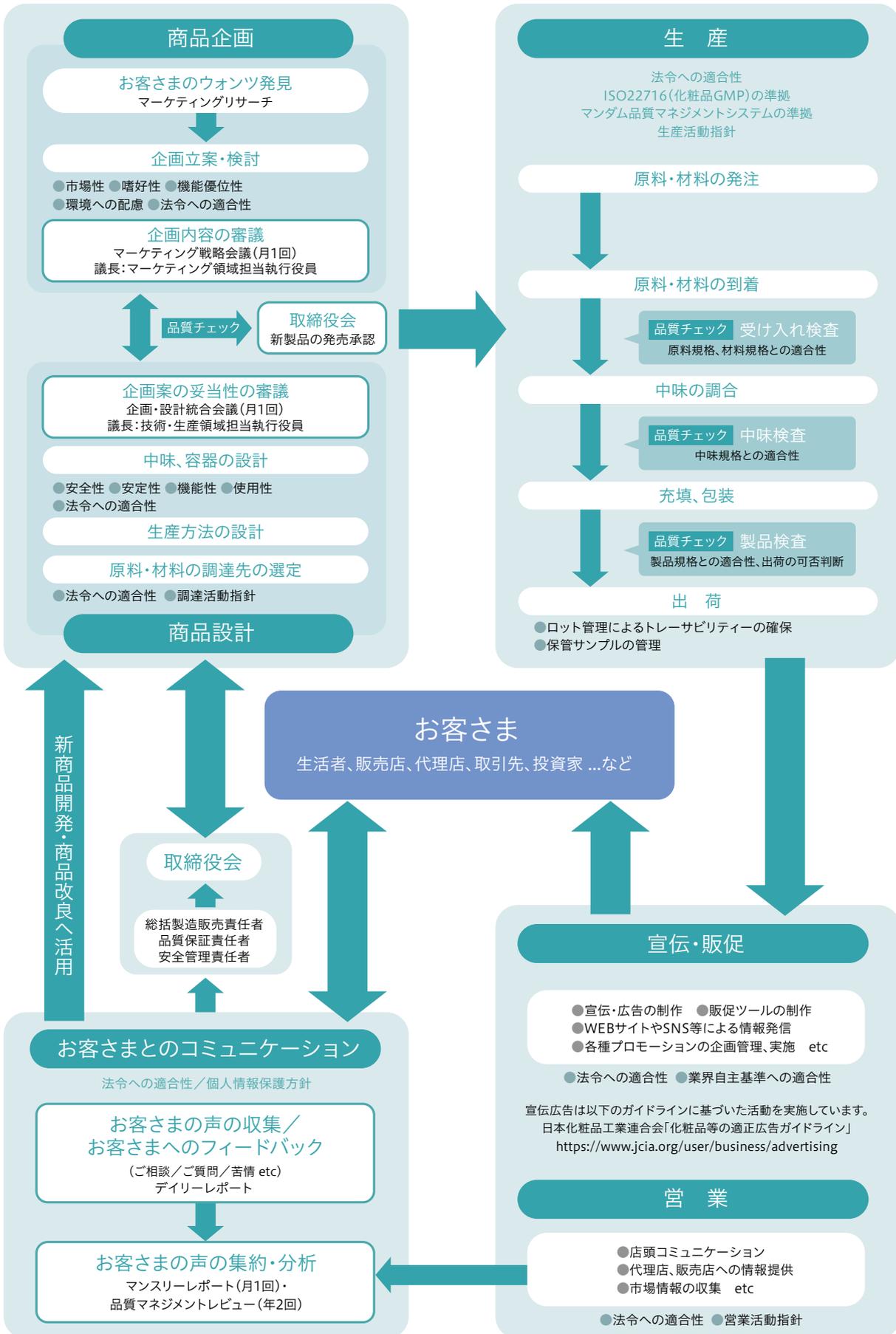


マンダム公式WEBサイト

CSR情報

●消費者課題：品質保証体制の推進

マンダムの品質保証活動とお客さまからの声を業務に活かす仕組み



## ■ 生活者との新たな共通価値の創造

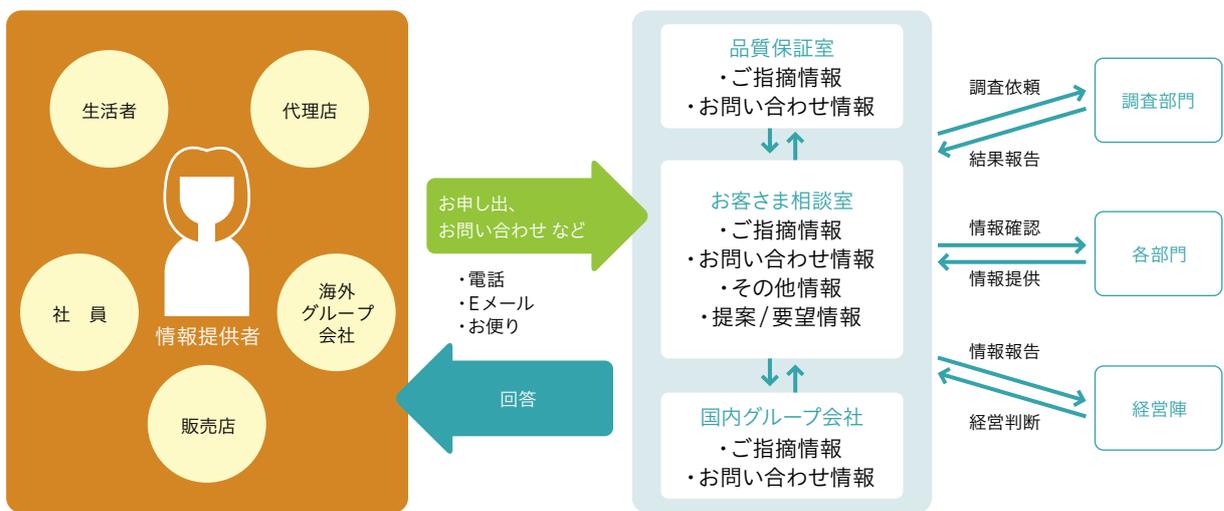
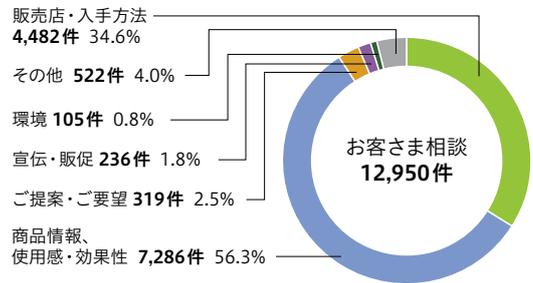
### ■ お客さまからの声を業務に活かす仕組み

#### ● お客さま相談システム

お客さまとの対話の総合窓口として1994年から「お客さま相談室」を設置し、ご提案、ご要望を含む各種相談を受け付けています。寄せられたお客さまからの声に対しては、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WEBサイトの「よくあるご質問・お問い合わせ」のページ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、設計管理会議、品質保証会議、顧客情報ミーティングなどを通じて、経営陣や関連部門に伝え、商品開発、商品改善に活かしています。

#### 2017年度お客さま相談の内訳



マダム公式WEBサイト  
トップページ

● よくあるご質問・お問い合わせ

### ■ お客さまからの声を活かした取り組みの事例

マダムでは、お客さまからの声を経営陣や関連部門で共有し、「真の顧客満足の実現」に努めています。以下、お客さまからの声を活かした最近の取り組みについて、ご紹介します。

年度	商品名	取り組み内容
2017年度	ヘアフォーム商品	ヘアフォーム商品を最後まで泡状で使い切るための正しい使い方について、分かりやすい動画をWEBサイト「よくあるご質問・お問い合わせ」のページに追加。
	ルシード ワンプッシュヘアカラー	カバーの脱着が困難とのご意見から仕様の改善とボタンのデザインを変更。
	GB(ジービー) ボディヘアトリマー	商品の分解と替え刃の交換ができるとの誤解に対する対応として、替え刃式でないことが分かるように注意表示を追加。(2018年夏より追加表示品の出荷開始予定)
2016年度	ギャツビー ナチュラルブリーチカラー ルシードエル ミルクジャムヘアカラー	中味の入れ替えなどのいたずら防止や異物混入の防止のため、お使いいただくまで商品が開封できないように仕様を変更。注意表記もより見やすいように改善。
	ギャツビー スタイリングフォーム	「使っていくうちに、泡にならない」との声から、中味を最後までお使いいただくために、従来の使用方法のイラストをより大きく見やすいように改善。
	ルシードエル オイルトリートメント #EXヘアオイル	「アイキャッチラベルの突起部分が手に痛い」との声から、先端に丸みを持ったラベル形状に改善。

マダム公式WEBサイト  
CSR情報

● 消費者課題 > お客さまとのコミュニケーション

## ヘアカラーを正しく安心してお使いいただくために

2015年10月23日付にて、消費者安全調査委員会により、「消費者安全法第23条第1項の規定に基づく事故等原因調査報告書」がまとめられ、毛染めによる皮膚障害の重篤化を防ぐための取り組みについて、厚生労働大臣に対し意見が提出されました。

マンガムでは、厚生労働省より、ヘアカラーに関する業界関係各位に対し消費者安全調査委員会からの意見を踏まえて通知された内容をもとに、WEBサイトの「よくあるご質問・お問い合わせ」および「商品情報」のヘアカラーカテゴリーの各商品の紹介ページなどにおいて、お客さまがヘアカラーを正しく安心してお使いいただくための情報、特にヘアカラー使用前（染毛の48時間前）のパッチテスト実施の重要性についての情報の提供に努めています。



外部サイト

厚生労働省WEBサイト

●毛染めによる皮膚障害



マンガム公式WEBサイト

トップページ

●よくあるご質問・お問い合わせ >  
ヘアカラー > ~使用前~ 商品の安全性・パッチテスト

## マンガムWEBサイト商品情報ページにて「全成分情報」を公開

マンガムのお客さま相談室では、生活者の方々から多くのご相談やお問い合わせをいただいておりますが、その中には、お手持ちの商品の成分に関するお問い合わせもあります。

商品には、スペースの関係で容器自体に全成分表示のないもの（台紙や外箱などに表示）や、お客さまが詰め替え後に容器を処分してしまうケースもあり、これらのお問い合わせには、これまでお客さま相談室で個別に対応していましたが、電話受付時間外は回答に時間がかかり、誤飲やアレルギーなどの緊急時にお客さまが速やかに成分情報を得ることができないといった状況がありました。

このような背景から、お客さまへのお役立ち推進の一環として、以下の目的で、2017年4月28日よりマンガムの公式WEBサイト上でも「全成分情報」を公開することにしました。

### 目的

- 健康トラブル（皮膚症状、誤飲、アレルギーなど）発生時に受診される際、速やかにお客さまが全成分情報を取得できる。
- お客さまのお問い合わせ（電話、メール）にかかるお時間を省くことができる。



マンガム公式WEBサイト

CSR情報

●最新CSR情報（2017年5月11日更新記事）

## 「においケアセミナー」の開催

商品やサービスが成熟した昨今では、接客対応などの人的要素が事業の成否を分かちとも言われ、「体臭やニオイ」も社内外の良好な関係の阻害要因にもなり得るとメディアでも取り上げられるほど、急速にソーシャルな問題として発展しつつあります。

マンガムでは、男性デオドラント研究を活かしたお役立ちとして、2014年より「スメルマネジメント活動」を開始し、「においケアセミナー」を行っています。

2017年度は、15の企業・団体さまにて開催し、合計で863名の方々が受講されました。

なお、個人さま向けには「においケア検定（e-ラーニング）」を行っています。詳しくは下記をご参照ください。



マンガム公式WEBサイト

トップページ

●男の体臭を科学する 男のにおい総研  
●においケアセミナーの概要とお問い合わせ・お申込みについて

## 個人情報の取り扱いについて

マンガムでは、個人情報を苦情やお問い合わせ、相談等に適切に対応するために利用しています。利用目的の達成のため外部業者に委託する場合がありますが、業務委託先以外の第三者に開示することはありません。

また、安心して快適な生活にお役立ちするため、当社が保有する個人情報を正確かつ適切に取り扱うことが当社の事業活動の基本の一つであるとともに、社会的責務であると考え、個人情報保護方針を定めて、これを遵守しています。



マンガム公式WEBサイト

企業情報

●企業理念 > 特定分野の理念・方針