

企業基盤の継続強化

コミットメント

わたしたちの使命はお役立ちを広く深く続けることであり、その前提としてゴーイングコンサーンがあります。安心・安全の確保はもちろん、理念経営を根幹としたさらなる企業基盤の強化を進めます。

中長期目標

取り組みテーマ	評価指標	中長期目標		2024年度 進捗	取り組み 事例
		目標値	達成年度		
安心・安全・高品質の提供	品質に関するご指摘件数	重大ご指摘数 0	毎年	1 件	P.67
社員の安心・安全	長期休業者数	10名未満(日本国内)	毎年	14名	P.68
データセキュリティ強化	サイバーセキュリティ経営ガイドラインへの対応	重要10項目すべてに対応できていること	2027年	達成度 73%	P.69
理念経営の実践	理念をベースにした全社員による個々の業務判断の実施率	80%以上	2027年	65%	P.69

私たちマンダムグループは企業理念に掲げる「社会との共存・共生・共創」＝マンダムグループのサステナビリティそのものにとらえ、社会環境課題の解決に向けてサステナブル経営を根幹に据えております。

いつの時代もその時代を生き抜いていくダイナミズムとともに、あらゆるステークホルダーからその存在価値を認めていただける企業として発展し続けること、お役立ちを深く広く進めることをゴーイングコンサーンとしてとらえ、理念経営を根幹としたさらなる企業基盤の強化を進めます。

リスクマネジメント領域の新設

変化の激しい市場環境において、健全なガバナンス体制は、企業の持続的な成長と競争力の確保に欠かせない要素です。継続的な企業価値向上を実現するためにも、ガバナンスの整備は経営の重要な基盤と認識しています。同時に、変化を成長機会ととらえ、適切なリスクテイクによって競争優位を築くことは、ガバナンスの本質でもあります。

近年は、将来の予測が困難な「VUCAの時代」とされ、外部環境の不確実性や複雑性が一層高まっています。当社においても、多様な課題に対応しながら変革を進め、業績の回復に取り組んできました。こうした環境の中で持続的な成長を実現していくためには、リスクに対する感度と対応力を高めることがより一層重要になっています。特に、アジアを中心とした事業拡大を進める当社にとっては、複雑かつグローバルに広がるリスクを正しく認識し、適切に管理していくことが、成長を支える上で重要なポイントであると考えて

取締役 専務執行役員
CRO

小芝 信一郎



います。こうしたリスクと機会が交錯する経営環境の中で、当社が持続的に成長していくためには、リスクを的確に把握・管理できる体制の構築が不可欠です。このような認識のもと、マンダムグループでは、グループ経営推進にあたりガバナンス体制の構築を重要課題の一つに位置付け、企業価値の最大化と体制強化を目的に、2025年度より「リスクマネジメント領域」を新設しました。私はChief Risk Officer (CRO)として、リスクマネジメント領域を担当するとともに、事業軸・機能軸の両面からグループ全体のガバナンスとコンプライアンスの強化に取り組んでまいります。

取り組み事例 1

品質保証体制と品質保証活動

私たちは、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すべての場面で、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、販売、お客さま対応等、すべてのプロセスにおける製品・サービスの質を高める品質保証活動を行っています。

2014年1月に「ISO9001」をベースにした「マダム品質マネジメントシステム(お客さまの声を活かす品質保証活動の仕組み)」を構築し、以降も継続的な改善・向上を行い運用し

ています。

この「マダム品質マネジメントシステム」の有効性と信頼性を継続的に向上することを目的として、「品質保証委員会」を設置し、品質に関わる全社的な方向性の統合を行っています。

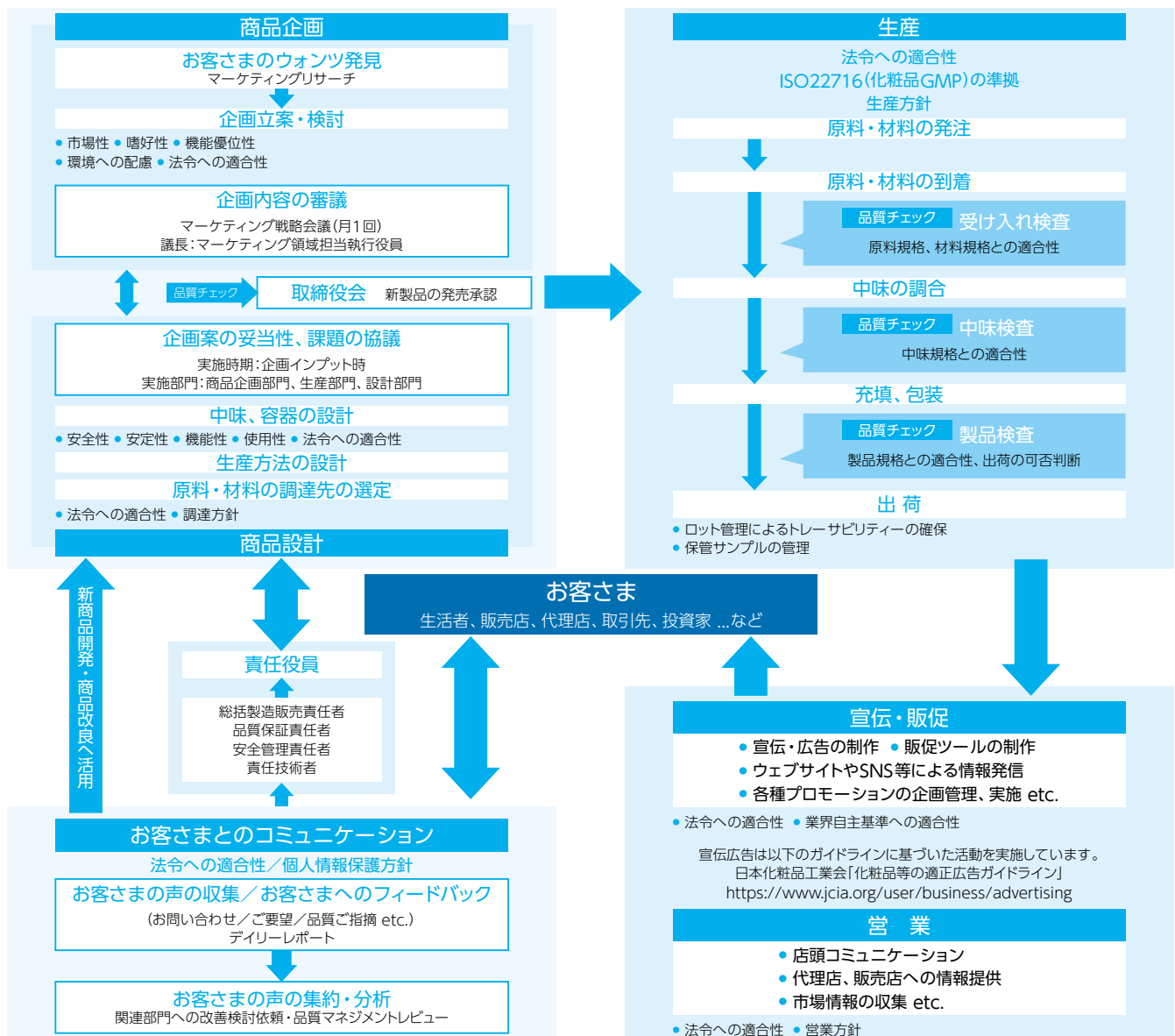
また、薬機法(医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律)に定められた責任役員、総括製造販売責任者、品質保証責任者、安全管理責任者、責任技術者が密に連携を取りながら、品質保証活動を統括・推進しています。



サステナビリティ情報

サステナビリティ>生活者とのつながり>品質保証体制の推進

マダム品質マネジメントシステム(お客さまの声を活かす品質保証活動の仕組み)



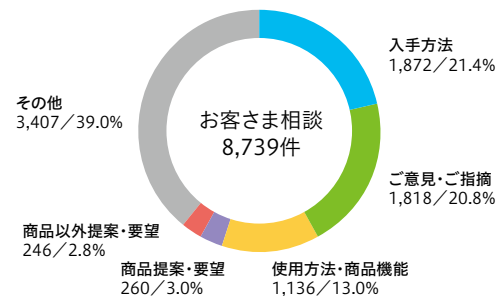
企業基盤の継続強化

■ お客さま相談システム

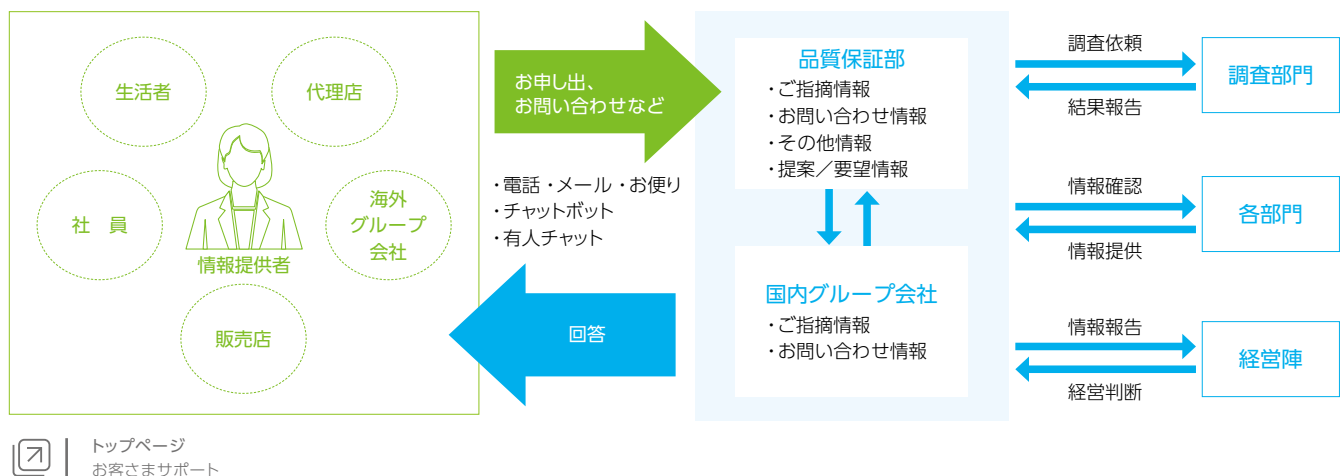
お客さまとの対話の総合窓口として1994年から「お客さま相談室」を設置し、ご提案、ご要望を含む各種相談を受け付けています。寄せられたお客さまからの声に対しては、調査・検討後に回答をお伝えするとともに、お問い合わせの多い質問についてはウェブサイトの「お客さまサポート」のページを通じて情報提供に努めています。

また、頂いた声をデータベース化し、共有する社内会議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。

2024年度 お客さま相談の内訳



※チャットボットでのお問い合わせ件数は含まれておりません。



トップページ
お客さまサポート

■ お客さまからの声を活かした取り組みの事例

当社では、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。

2024年度	ギャツビー EXプレミアムタイプデオドラントスプレー 無香料<医薬部外品>	スプレーの目詰まりを防ぐため、ボタンや内部パーツを改良し、詰まった際の対処法も裏面に追記
2023年度	2024年2月以降 発売商品 全品	「子供の手の届かないところに置いてください」の注意喚起の記載を「乳幼児や認知症の方などの誤飲等を防ぐため置き場所にご注意下さい」に変更
	ルシード ワンプッシュケアカラーシリーズ	商品使用時の（浴室、洗面台、鏡等への）物品汚れに対しての注意喚起を強調
2022年度	ルシード パーフェクトスキンジェル／クリーム	中蓋の表示に関して、「説明文書が分かりにくい」「文字が見えにくい」という声から、分かりやすい説明と視認性を向上した内容に変更
	ルシードエル オイルトリートメント #EXヘアオイルうねり・くせケア	中味形状がイメージと異なるといった声から、商品に「ジェル状」と記載

取り組み事例 2

■ 長時間労働改善に向けた取り組み

特に長時間労働の是正に関して、当社では社員の健康の質を高める上での重要課題の一つととらえており、実際に

一部社員の長時間労働の常態化の実態が判明しています。当社では、長時間労働を是正し十分な睡眠時間を確保でき

ようになることで、社員一人ひとりのプレゼンティズムを低減し、その結果業務生産性を向上させることができると考えています。また、削減された労働時間以外の時間をさらなる学びやリスキングの時間に充てることで、社員一人ひとりの働きがいや生きがいの向上にも寄与できると考えています。

そのため、この長時間労働に関する設定指標として「2027年度までに、全正社員（管理職を含む）平均における一月当

たりの時間外労働時間10時間以下の達成」を掲げ、この実現に向けて取り組んでいます。

- ・経営層を巻き込んだ時間外労働削減の取り組み推進に向けた、上位会議体における時間外労働時間に関連する実績データの月次報告
- ・業務の繁忙期等の部門特性を踏まえた、部門長を中心とした部門別の時間外労働削減に対する課題検討と解決策の実践

取り組み事例 3

■ サイバーセキュリティ強化に向けた取り組み

マダムにおけるサイバーセキュリティ

高度化するサイバー攻撃をはじめとするさまざまなリスクからグループ内の情報資産や電子データ、情報システム等を保護し、安心・安全な事業環境を維持することを重要な経営課題ととらえ、国内外グループ会社全体を包括するリスク対策を組織、人、技術等の各観点で実施しています。

この取り組みの一環として、経営者のリーダーシップのもとで対策を推進するため、サイバーセキュリティ経営ガイドラインに基づく自己チェックと対策の見直し・継続的改善を実施しております。

サイバーセキュリティ管理体制の整備

グループ全体のサイバーセキュリティ対策の指針となるポリシーとグループのセキュリティ対策基準を定めるとともに、グループ全体のセキュリティ管理体制を構築し、サイバーセキュリティリスクを一元管理しています。

また、セキュリティ対策の実効性を高めるため、経営層を含めた全従業員に対するセキュリティ教育の実施や、セキュリティ対策の有識者の社内配置に加え、2024年度にはCSIRT（Computer Security Incident Response Team）を立ち上げ、インシデント発生時の対応力と早期復旧体制の強化を図っています。

今後もサイバーセキュリティリスクへの対応力を継続的に高め、事業継続性の確保と企業価値の維持・向上に努めてまいります。

サイバーセキュリティリスクの把握と対応体制の強化

当社では、グローバル事業の拡大、特にアジアを中心とした展開の進展に伴い、サイバー攻撃や情報漏えいなどのセキュリティ脅威が一層複雑化・深刻化していることを強く認識しております。ランサムウェアによる事業停止、サプライチェーンを経由した侵入、顧客情報や研究開発データの漏えい、海外拠点を標的とした攻撃など、事業継続に深刻な影響を及ぼし得るリスクに対しては、情報資産の定期的な棚卸や脆弱性診断などを通じて、リスクレベルの把握と評価を継続的に実施しております。あわせて、通信ネットワークのセキュリティ対策、EDRによるエンドポイント監視、24時間365日のグローバルSOC体制、多要素認証（MFA）の導入といった多層的な防御策を講じ、侵害の予防と早期検知の両立を図っております。さらに、インシデント発生に備えて、CSIRTを中核とした迅速なインシデント対応体制を整備し、リスクの最小化と事業継続性の確保に努めています。

取り組み事例 4

■ コーポレートスローガンの体現に向けた理念教育

マダムの理念経営とは

経営者を含めた全社員が理念に共感し、理念に沿った判断、考働ができる全員参画の経営です。経営のグローバル化において最も大事で、最初に着手すべき事項は、グループ社員全員への理念浸透と考え、グループ全社員対象の理念浸透の仕組みを構築し、2017年度より継続的に実施して

います。そのためにまず、日本語をはじめとした8つの言語で理念とビジョンの“共通テキスト”とも言うべき「ブリーフィングブック」を作成しました。翻訳作業は、確実に意図が伝わるように、現地スタッフも加わって議論を交わし、最も最適な「言葉」や「表現」を厳選しながら進めました。