

なにげない感動をずっと。

FANCL

「消費者志向自主宣言」 2023年度 フォローアップ報告

株式会社ファンケル

2024/9

1. 経営トップのコミットメント

当社は、経営理念にある「常にお客様の視点に立ち、お客様に喜んでいただくことをすべての基準とします」に基づき、
社長以下全従業員がこの理念を体現した経営を行ってまいります。

2016年にスタンスメッセージとして「正直品質。」を制定、
さらに2024年に「なにげない感動をずっと。」に改定し、
お客様ひとりひとりの声に耳を傾け、お客様に喜んでいただけるか、
安心していただけるか、想いに応えられるかを自ら問いかけ、考え、
挑戦し続ける経営を実践していくことを明確にいたしました。

1. 経営トップのコミットメント

サステナビリティ方針

ファンケルグループは1980年の創業以来、一貫して社会課題解決型企業として成長して参りました。創業理念として「正義感を持って世の中の『不』を解消しよう」を掲げ、その想いは、現在に至るまで徹底して引き継がれています。

2018年には「ファンケルグループ サステナブル宣言～未来を希望に～」を策定し、持続可能な開発目標（SDGs）と足並みをそろえて、持続可能な社会の実現に貢献していく意志を表明しました。

1. 経営トップのコミットメント

ファンケルグループ「サステナブル宣言」

未来を希望に

ファンケルは、
「正義感を持って世の中の『不』を解消しよう」という
創業理念に基づき、地球環境、社会課題など
「未来への不安」に立ち向かい、
ステークホルダーとともに「希望」をつくります。
現在と未来に生きる人々の笑顔のために、
持続可能な社会を目指します。

ファンケルグループでは、持続可能な社会の実現への貢献
とグループの持続的な成長をめざして、重点テーマとして以
下の3つの項目を設定しました。それぞれのテーマについて
目標を設け、具体的なアクションにつなげていきます。



豊かな地球環境

気候変動への対応を最優先に、企業活動のあらゆる面で自然の恵みに感謝し、豊かな地球環境の保全に貢献していきます。



健やかな暮らし

独自性のある製品・サービスを通じ、世界中の人々の健康寿命の延伸と生活の質（QOL）の向上のために貢献していきます。



誰もが輝く社会

違いを認め合い、互いを尊重し合うことで、誰一人欠けることなく、一人ひとりがそれぞれの場所で輝ける社会づくりを目指します。

1. 経営トップのコミットメント

品質方針

私達は、ファンケルグループの経営理念を受け、信頼と満足を得られる製品・サービスを提供する為、品質保証体制の継続的改善を実施します。

お客様の想いに応えられる品質であるかを自らに問いかけ、考え、挑戦し続けることを宣言します。

従業員一人ひとりが「もっと何かできるはず」の精神で創意工夫し、社会の変化とともに進化し、お客様のニーズに添ったファンケルブランドに磨きをかけることを誓います。

1.品質を評価するのは「お客様」 世界の人々がよこびと満足のある豊かな生活文化を実現できるように、お客様の声を真摯に受け止め、企業活動に反映し、品質向上に努めます。

2.「使い続けていただける」商品の提供 品質向上と高品質の維持に努め、お客様に満足して使い続けていただける商品を提供いたします。

3.「安心して使える」商品づくり 安全性はもちろん、お客様が安心して使える商品をお届けするとともに、商品の正しい使い方や商品に関する情報発信を適切に提供します。

4.「感謝」を忘れず笑顔で接客対応 一人ひとりのお客様が満足していただけるよう、お客様の立場に立った接客対応に努めます。

5.「法規制の遵守」 品質の法規制および、当グループが同意した業界自主基準を遵守します。政府や地方自治体の施策や、国際的な取り決めなどに協力します。

6.品質方針及び独自のシステムの理解 私たち従業員は、品質方針を理解し、さらにFSQ（FANCL Standard of Quality）、FSS(FANCL SAFETY STANDARD)を含む品質保証体制の教育・訓練を受け、意識の向上を図ります。

7.企業活動に対する説明責任 従業員が業務を通して責任を自覚して、常に公正で透明性のある企業活動を行い、社会に対する説明責任を果たし、信頼向上に努めます。

1. 経営トップのコミットメント

CS委員会の開催

※CS(Customer Satisfaction)=お客様満足

2004年4月よりファンケルでは、お客様からの商品やサービス、企業姿勢などに対するご意見・ご要望について、経営幹部に毎週、タイムリーに報告がされています。特に迅速な対応が求められる課題については、社長が議長として議論を進め、解決に向けて検討を行っています。時にはお客様の生のお声を聴き、リアルなお客様の感情を共有しています。担当者レベルや部門レベルではなかなか解決できないような案件を、経営幹部が意見を出し合うことで、改善・解決へのスピードアップを図っています。



2. 企業風土や従業員の意識の醸成

社員の学び

ファンケルグループには社内に「ファンケル大学」という従業員への教育を専門に行う部門があります。「ファンケル大学」ではファンケルグループの理念に沿った研修を多数行っており、社外・社内の資格取得にも積極的に取り組んでいます。

<窓口・店舗向け主な研修の例>

接客スキル	美容・健康に関する知識、コミュニケーション力、話し方、提案力、身嗜み、マナー等総合的に学びます。
メイクアップスキル	メイクアップ実技の他、電話応対でメイク技術をご提案するスキルを学びます。
健康カウンセラー	幅広い健康に関する知識を学ぶことと同時にお客様に合わせたパーソナルなカウンセリングスキルを習得します。
Eメール・手紙	お客様にとって見やすくわかりやすいメール・手紙をお送りするためのスキルを身につけます。

2. 企業風土や従業員の意識の醸成

専門知識・スキルを保有していることを認定する社内資格取得に向けて日々知識習得とスキル向上に努めています。

<主な社内資格>

資格名	概要	保有者数
内外美容 アドバイザー	美容（皮膚生理やお手入れ）・健康（生活習慣と体のしくみ等）に関する知識を保有する。	831人
健康 カウンセラー	専門的で幅広い健康に関する知識とお客様に合わせたパーソナルなカウンセリングを組み立てるスキルを保有する。	415人
メイクアップ スペシャリスト	決められた時間の中で、お客様の魅力を引きだし、なりたい姿を体現できるメイクのスキルを保有する。	83人

※2024年3月時点

3. お客様への情報提供の充実、双方向の情報交換

紙面とデジタルの相互連携を強化

情報誌のリニューアル

今まで発行していた化粧品情報誌と健康食品情報誌を
2024年1月号より一体化しました。

体の内外から美容と健康をサポートできる情報を開発すると
ともに、「40～50代」「60代以上」と年代を意識し、それぞれ
の年代に必要な情報を発信すべく冊子を分けて発行。
製品や施策情報だけでなく日々の生活に役立つ情報を多く
盛り込み、お客様の人生に寄り添った情報の提供を強化しま
した。



FANCL CLIP

デジタルでは、「FANCL CLIP」を通し、アプリなどから美容・健
康等の情報発信の他、アンケートを実施しお客様とのコミュニ
ケーションを図っています。



4. お客様窓口と関連部門との連携

お客様の声を活かす仕組み「ヤッホーシステム」

2023年度は約35万件のお客様からの声をいただいています。

いただいたお声は当社独自の「ヤッホーシステム」にてデータベース化、**全社員が常時お客様の声を閲覧・集計・分析でき**、製品開発やサービス改善に活かされております。また、お客様から担当者に伝えて欲しいとご要望があった内容は週に1度、内容をまとめて担当部署と情報連携し改善を推進しています。

お客様からの声	2022年度	2023年度
質問	191,899件	224,804件
要望・意見	112,892件	111,861件
喜び	7,595件	8,126件
合計	312,386件	344,791件

なお、製品不具合や事故の発生などの検知は、品質保証部門が中心となり日々「ヤッホーシステム」のデータ分析を行い、危機管理体制を築いています。

5. お客様や社会の要望を踏まえた改善、開発

「ヤッホーシステム」からの改善の取組事例

2024年版「花の手帳」・「ファンケルカレンダー」の仕様変更

2023年版は環境に配慮し、「花の手帳」ではウィークリーページを削減、「ファンケルカレンダー」はリングを廃止し差し込み式に変更しましたが、お客様から使いやすさを考慮した改善要望を多くお寄せいただきました。

2024年版では、「花の手帳」のウィークリーページを復活し、「ファンケルカレンダー」では紙仕様のリングに仕様を変更することで、使いやすさと環境への配慮を両立させました。



花の手帳のウィークリーページ



2023年版カレンダー（左）、2024年版カレンダー（右）に紙仕様のリングをつけました

5. お客様や社会の要望を踏まえた改善、開発

「ヤッホーシステム」からの改善の取組事例

オンライン上でギフトが贈れる「ファンケル e ギフト」サービス開始

2023年11月より、オンライン上でファンケル製品をプレゼントできる「ファンケル e ギフト」を開始。相手の住所や氏名が分からなくてもギフトを贈ることができます。

オンライン上で手続きをするだけのため、すぐにギフトを贈ることができ、送り主名をニックネームにすることも可能。SNS上の知り合いにアカウント名でプレゼントするなど、現代のコミュニケーションに合わせたプレゼントサービスを開始しました。



「楽天ペイ」、「d 払い」による支払い方法の追加導入

通信販売の支払い方法の選択において、ご好評いただいている「PayPay」に続いて、お客様の要望にお応えして、「楽天ペイ」および「d 払い」を追加導入しました。

6. お客様との対話を深める取り組み

お客様アンケートや座談会の実施

ファンケルの商品やサービスについて、ご意見をいただき改善していくことを目的として、「お客様サポーター」として約2千名のお客様にご登録いただいています。

サポーターの方々には年数回のアンケートや座談会などを実施することで、お客様視点の率直なご意見を頂戴しています。



2023年度は、商品の返品・交換に関することなどをテーマにアンケートを行いました。また、サポーターの方々に来社いただいたリアル座談会、Zoomによるオンライン座談会を実施し、様々な年代のお客様から直接ご意見をうかがいました。



なにげない感動をずっと。

FANCL