

# 顧客満足

## お客様(消費者)に対する責任

### 基本的な考え方・方針

102-16

ユニ・チャームは、お客様に満足していただける商品・サービスを提供し続けることを企業活動における最優先事項に位置づけています。このような方針の一環として、お客様からの

### ▶ 消費者志向自主宣言

#### 【理念】

我が社は、市場と顧客に対し、常に第一級の商品とサービスを創造し、日本および海外市場に広く提供することによって、人類の豊かな生活の実現に寄与する。

#### 【基本的な取り組み方針】～経営トップのコミットメント～

お客様からの苦情やお問い合わせにはいかなる時も誠実・迅速・公正に対応することを宣言致します。

- I. お客様からいただいた声はお客様相談センターに集約し、QMS (ISO9001) 苦情対応プロセス手続書・ISO10002苦情対応プロセス文書に基づき、公正・公平に対応します。商品・サービスの不具合に関する情報は経営トップに速やかに報告し、改善に取り組みます。
- II. 是正が必要な場合には、QMS(ISO9001)は是正および予防処置手続書に則り関連部門が連携し、迅速に是正と再発防止に取り組みます。
- III. お客様の声を真摯に受け止め、お客様に満足していただけるよう各部門で協力して、改善に努めます。お客様の貴重なご意見を商品やサービスに反映できるよう努めます。

#### 【具体的な取り組み】

##### I. コーポレートガバナンスの確保

～経営トップにお客様の声が届く体制～

透明性のある企業経営・積極的な情報開示を行い、企業の成長発展・社員の幸福・社会的責任の達成を実現します。

役員会議においてお客様相談センターの報告時間を設け、お客様からいただいた声を真摯に受け止め、対応方針について検討・発信して参ります。

##### II. 全社員の積極的な取り組み

～お客様志向を培う企業風土・社員の意識醸成～

お客様満足向上のため、毎年1回海外を含むグループ全社員参加の場で、お客様に喜んでいただける商品やサービス・提案を発表し、成功事例を学びます。それによって全社員がお客様志向を共有し、より一層の向上に努めて参ります。

##### III. 関連部門の有機的な連携による迅速な対応

～迅速・誠実な対応への取り組み～

お客様からいただいた声はお客様相談センターに集約し、QMS(ISO9001)苦情対応プロセス手続書・ISO10002苦情対応プロセス文書に基づき、公正・公平に対応します。

商品・サービスの不具合に関する情報は経営トップに速やかに報告し、改善に取り組みます。是正が必要な場合には、関連部門が連携し、迅速に是正と再発防止に取り組み参ります。

また、お客様満足度の向上に取り組み続けることを公表すべく、2017年度に「消費者志向自主宣言」を行いました。

##### IV. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

～安全にお使いいただくための情報発信～

商品の安全性に関するよくある質問をホームページ等に掲載し、広く商品の安全性について公表して参ります。

また、お客様が安全かつ有効に商品をご使用いただけるよう、正しい使用方法をご理解いただくため商品パッケージ、取扱説明書、広告や、ホームページ、ニュースリリース、お客様相談センターからの発信を含むさまざまな手段でお客様への情報提供を行います。

##### V. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

～お客様志向・社会的責任を形にした商品創り～

お客様からのお声を真摯に受け止め、ご要望を商品化につなげる活動に全社を挙げて取り組んで参ります。

自社商品に厳しい環境基準を設け、商品設計・原材料の選択を行うとともに、生産工程の廃棄ロスを極限まで減らすことにチャレンジして参ります。

さらに、事業活動でも廃棄物削減など環境負荷低減に全社一丸となって取り組んで参ります。

制定年月日2017年1月16日

改訂年月日2021年1月1日

ユニ・チャーム株式会社 代表取締役 社長執行役員 高原 豪久

具体的な取り組みについては以下もご確認ください。

I. コーポレートガバナンスの確保

II. 全社員の積極的な取り組み

**P.71** お客様(消費者)に対する責任>取り組み・実績

III. 関連部門の有機的な連携による迅速な対応

**P.71** ISO10002に基づく苦情対応マネジメント

**P.74** ISO9001に基づく品質マネジメント

IV. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

**P.72** お客様対応満足度向上のための取り組み

**P.72** お客様に役立つ情報とサービスの提供

V. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

**P.72** 「お客様の”声”を聴く」社員研修

**P.72** お客様の声を商品に反映した事例

## ▶ お客様相談センタービジョン

“お客様相談センターへ問い合わせや相談をしてよかった”から“お客様相談センターがあり安心だからユニ・チャーム商品を買う”とお客様に言っていただきたい。

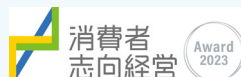
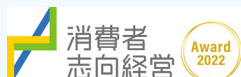
そのためには、“心をもって傾聴し、心をもって思いやる気持ちを伝える”という当たり前のことを徹底させ、他人事を自分事に引きつけ、お客様の目の前にある問題を一緒に解決し、育児や介護に“踏ん張る力”を届けることで、お客様と感動を共有し、もう一度ユニ・チャーム商品を買いたいと言っていただき、世界・アジアのお客様と絆を深めていきたい。

## ▶ 苦情対応方針

- お客様の声はお客様相談センターに集約し、QMS(ISO9001)苦情対応プロセス手順書・ISO10002苦情対応プロセス文書に基づき、公正・公平に対応します。また、商品・サービスの不具合に関する情報は、経営トップに報告し、速やかに改善します。
- お客様の声に対し、是正が必要な場合には、QMS(ISO9001)是正および予防処置手順書により、関連部門が連携し、迅速に是正を行い、再発を防止します。
- お客様の貴重なご意見は、今後の商品やサービスに反映させるよう努めます。お客様の声を真摯に受け止め、お客様に満足していただけるよう、各部門で協力して、改善に努めていきます。

## 「消費者志向経営優良事例表彰」を受賞

当社は消費者庁が主催する「消費者志向経営優良事例表彰」において、「内閣府特命担当大臣表彰」(2022年度)および「消費者庁長官表彰」(2023年度)を受賞しました。2023年の「消費者庁長官表彰」は、『ソフィ妊活タイミングをチェックできるおりものシート』など消費者の声に耳を傾けた商品開発の姿勢や、企業向け生理研修の提供による女性が働きやすい職場環境整備への貢献などが評価されました。



## マネジメント体制

当社では、CQO(Chief Quality Officer)を品質管理における責任者として、お客様相談センターを中心に関係部門が連携して、お客様のご意見を収集し、品質や安全性の向上に努めるとともに、お客様のニーズに合わせた商品開発に取り組んでいます。

また、お客様相談センターは、社長執行役員直下の独立部門として、半期に1回社長執行役員およびCQOにお客様対応方針を諮問しています。また、月に1回程度の頻度で開催しているCQO会議では、目標の進捗確認や正しい消費者志向経営の推進ができているかを検討し、承認する仕組みを構築・運用しています。

## ISO10002に基づく苦情対応マネジメント

当社では、苦情対応に関するマネジメントの国際規格であるISO10002苦情対応マネジメントシステムに準拠した対応体制を構築しています。

日本ならびに中国、台湾-大中華圏、タイ、インドネシア、オーストラリアなどの海外拠点のお客様相談室において、ISO10002苦情対応マネジメントシステムの自己適合宣言を行っており、今後はインド、ベトナム、韓国での自己適合宣言を目指しています。宣言後は、日本のお客様相談センターによる定期監査や情報交換を通じて、システムが適切に運用されていることを確認しています。

## 指標と目標

	2024年度目標	2024年度実績	2025年度目標
お客様対応満足度	85.0%以上	89.8%	85.0%以上

## 取り組み・実績

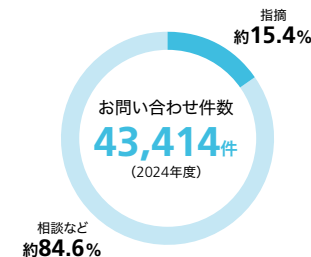
### お客様の声を商品・サービスに反映する仕組み

2024年度のお問い合わせ件数は43,414件(2023年度は47,107件、前年度比92.2%)で、うち指摘件数は6,707件(同7,142件、前年度比93.9%)でした。チャットボットや店舗検索システムの導入、Q&Aサイト、その他情報発信を充実させたことにより、お問い合わせ件数の減少につながりました。

お客様からいただいたご意見は、顧客情報管理システム「FAINシステム」を通じてリアルタイムに共有されるほか、月次レポートに取りまとめて関連部門に情報提供しています。また、お客様相談センターのメンバーは、開発部門やマーケティング部門への報告会、パッケージ表示確認会議(コミュニケーション保証会議)へ積極的に参加し、お客様にとってよりよい商品・サービスの開発や改良に反映されるよう働きかけています。

### P.75 商品への適正表記の取り組み

### ▶ お問い合わせ件数内訳



## お客様に役立つ情報とサービスの提供

当社のWebサイト「知る・役立つ」では、介護・排泄ケア、生理、妊活、妊娠・出産、育児、ペットとの暮らしに関する情報やアドバイスを掲載しています。

また、お客様満足度の向上を目指したサービスも提供しています。具体的には、対話形式で大人用おむつの選び方をサポートするチャットボット、LINEのチャットトークによる診断機能と、スマートフォンで撮影したデータで自動採寸できるAI技術「Bodygram」を組み合わせた『大人用おむつカウンセリング』、お客様の位置情報を活用して、最寄りの取り扱い店舗の情報を24時間・365日いつでも検索できる『店舗検索システム』を運用しています。

**web** 知る・役立つ

<https://www.unicharm.co.jp/ja/useful.html>

**web** 『大人用おむつカウンセリング』

<https://www.unicharm.co.jp/ja/company/news/2021/1207-02.html>

**web** 『店舗検索システム』

<https://map.unicharm.co.jp/>

## 「お客様の“声”を聴く」社員研修

お客様相談センターでは、お客様志向と品質の向上を目的とした社員研修を実施しています。2024年度は新入社員および開発者、マーケター等の115名を対象に、実際にお客様とのやり取りを録音した通話記録などの音声データを活用したカリキュラムを実施しました。このような「お客様の“声”を聴く」機会を活用して、お客様のご意見を商品開発に活かすことの意義を学び、グループ全社でお客様志向を高め、お客様にご満足いただける商品の提供に努めています。

## お客様の声を商品に反映した事例

### 『ソフィ 超熟睡ショーツ』のサイズ表記を分かりやすく

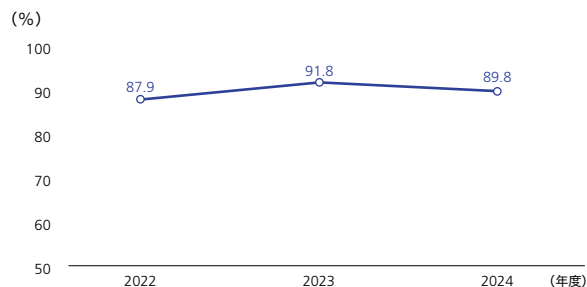
「生理中の就寝時にはいつも『ソフィ 超熟睡ショーツ』を使っています。初潮を迎えた娘も、寝ている間のモレを心配しないでいいと喜んでいました。ただ、母娘でサイズが異なるので、使用時に混乱することがあります。サイズがパッと見て分かるように印字されているとうれしいです」というご意見をいただき、2024年10月のリニューアルで、おしり側の中央にサイズと、前後を分かりやすくするためのBackを表記しました。



## お客様対応満足度向上のための取り組み

お客様からのお問い合わせに対応する社員の対応品質の向上を目的として、外部講師研修、専門知識勉強会などを実施しています。また、毎年、第三者機関による「お客様対応満足度調査」を実施し、お客様相談センターの対応品質のさらなる向上にも継続して取り組んでいます。2024年度のお客様対応満足度は89.8%で、前年度より2.0ポイント減少しました。

### ▶ お客様対応満足度の推移



## 海外現地法人お客様相談室の活動

海外現地法人を含めたグループ全社のお客様対応満足度の向上を目指し、ISO10002苦情対応マネジメントシステムをベースにした対応スキルの向上と連携強化を図っています。

日本のお客様相談センターと、中国、台湾-大中華圏、タイ、インドネシア、オーストラリア、インド、ベトナム、韓国のお客様相談室が参加する会議を、半年に1回の頻度で開催しています。各国・地域の課題を共有し、一緒に解決策を考えることによって、グループ全体の対応品質を向上させています。

また、2024年6月には、「お客様相談室 グローバル大会」を7年ぶりに対面で開催しました。グローバル大会では、各国・地域の対応状況に関してメンバー間で活発な意見交換が行われ、お客様に満足を提供できる対応体制の構築を目指すことを参加者全員で共有しました。

## テレビCMを「字幕付き」に

耳が不自由な方にも必要な情報が正しく伝わるように、日本で放映するすべてのテレビCMを「字幕付き\*」にしています。



「字幕付き」テレビCMのイメージ

\* 視聴者がリモコンやボタン操作によって字幕表示のON、OFFを設定できるクローズドキャプションの仕組みを用いています。

## お客様からのありがとうのお声

以前から「片手でポン!」と取り出せる『シルコットウェットティッシュ』を使っていました。ある日、夫が右手を負傷して、利き手ではない左手で生活しなければならなくなりましたが、慣れない手でも「片手でポン!」と簡単に開けて取り出せるので、毎日助かっています。

