

# FANCL

正直品質。

## 消費者志向自主宣言・フォローアップ

2022年度活動報告

2023年8月

---

株式会社ファンケル

## 創業理念

正義感を持って世の中の「不」を解消しよう

## 経営理念

「もっと何かできるはず」

「人間大好き企業」のファンケルグループは、  
世の中の「不」の解消を目指し、  
安心・安全・やさしさを追求します。

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。

# 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。

さらに2016年、スタンスメッセージとして「正直品質。」を制定し、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。

さらに、中期経営計画「前進2023」～逆境を超えて未来へ～に基づき、グループにとっての重点課題を再設定し、課題テーマに沿った具体的な取り組みを推進してまいります。

# 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

ファンケルグループでは、以下の重点テーマを設定しています。



環境

企業活動のあらゆる面で、自然の恵みに感謝し、自然環境の保全に貢献します。また、地球規模で重要性の高まる気候変動の課題へしっかり対処していきます。



健やかな暮らし

ファンケルグループVISION2030「世界中を、もっと美しく、ずっと健やかにそして世界中で愛される会社に」を目指し、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。



地域社会と従業員

「人間大好き」の企業文化を大切に、ダイバーシティ&インクルージョンの推進、地域コミュニティの活性化を図り、誰もがイキイキと輝ける社会づくりに貢献していきます。

# 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。

### いつも心に「正直品質。」

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」** 世界の人々がよろ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。

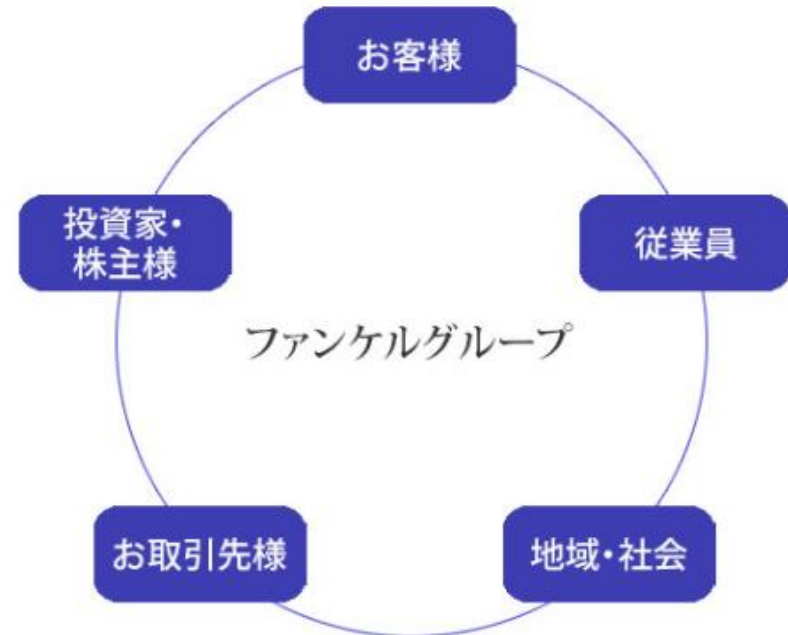
**6.品質方針及び独自のシステムの理解** 私たち従業員は、品質方針を理解し、さらにFSQ (FANCL Standard of Quality)、FSS(FANCL SAFETY STANDARD)を含む品質保証体制の教育・訓練を受け、意識の向上を図ります。

**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。

## 2. ステークホルダーエンゲージメント

ファンケルグループは、展開する多様な事業活動において、さまざまなステークホルダーとの対話を重視しています。

各ステークホルダーに合わせた対話方法を通じてファンケルグループの活動情報を提供し、ステークホルダーからファンケルグループに対する期待や懸念について認識する機会を持っています。今後も、ステークホルダーの期待に真摯に向き合い、企業価値の向上を目指していきます。



## 2. ステークホルダーエンゲージメント

### 社長が議長を務め、お客様の声を検討（CS委員会の開催）

信頼される企業となるため、コーポレートガバナンスの充実を経営上の重要な課題と位置付けています。社長が議長を務め、取締役、経営幹部が出席し、お客様からのご意見やご要望について検討する会議体を設けています。

目的：お客様のお声・心情把握、ご意見・要望についての課題解決

発足：2004年4月

議長：社長

事務局：カスタマーサービス本部

出席者：取締役、役員、関連部門責任者

開催：毎週月曜





### 3. 企業風土や従業員の意識の醸成

#### 社員の学び

ファンケルには社内にファンケル大学という社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、電話対応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。         |

### 3. 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>

※2023年3月時点

| 資格名               | 概要   | 保有者数 |
|-------------------|--|------|
| 内外美容<br>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。            | 888人 |
| 健康<br>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。 | 394人 |
| メイクアップ<br>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。      | 77人  |

## 4. お客様への情報提供の充実、双方向の情報交換

### お客様からのお問合せに様々な形でお答えできるようにしています

電話窓口では化粧品、健康食品などの商品についてはもちろん、美容や健康などのさまざまなご相談、お悩みに専門の教育を受けたスタッフが対応しています。

お客様の年代やご相談の内容に合わせて、デジタルコミュニケーション・リアルコミュニケーション、いずれの対応もできるよう、電話・メール・チャットやFAQの充実を図っています。

| ファンケル     |        | お問合せ件数    |           |
|-----------|--------|-----------|-----------|
|           |        | 2021年度    | 2022年度    |
| FAQ閲覧数    |        | 1,424,874 | 1,467,669 |
| お問合せ窓口    | 電話     | 379,827   | 345,607   |
|           | メール    | 27,145    | 23,508    |
|           | 手紙     | 183       | 98        |
|           | チャット相談 | 8,056     | 7,806     |
| サプリメント相談室 | 電話     | 112,022   | 97,368    |
|           | メール    | 5,217     | 3,938     |
|           | 手紙     | 2,011     | 2,171     |
|           | チャット相談 | 1,381     | 1,129     |
| 美容相談室     | 電話     | 68,130    | 61,980    |
|           | メール    | 3,710     | 3,458     |
|           | 手紙     | 2,087     | 4,145     |
|           | チャット相談 | 1,190     | 1,332     |
| お客様センター   | 電話     | 4,822     | 4,895     |
|           | メール    | 786       | 608       |
|           | 手紙     | 230       | 155       |

| アテニア           |        | お問合せ件数  |         |
|----------------|--------|---------|---------|
|                |        | 2021年度  | 2022年度  |
| FAQ閲覧数         |        | 284,020 | 250,751 |
| 美容相談<br>お問合せ窓口 | 電話     | 75,512  | 65,498  |
|                | メール    | 13,121  | 14,508  |
|                | 手紙     | 412     | 556     |
|                | チャット相談 | 1100    | 1,620   |
| お客様センター        | 電話     | 971     | 937     |
|                | メール    | 353     | 92      |
|                | 手紙     | 6       | 10      |

## 4. お客様への情報提供の充実、双方向の情報交換

# FANCL

正直品質。

### 新たな体験づくり

2022年度はコロナ禍で行動制限が続くなか、オンラインでの取り組みを充実させました。

ライブショッピングやオンラインを活用したカウンセリングを行い、お客様への情報提供の充実に努めています。

また、行動制限の解除に伴い、今後リアルに体験していただけるイベントの企画を行っていきます。



ファンケルライブ  
ショッピング



オンラインを活用したカウンセリング

## 5. 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」

2022年度は約31万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。

| お客様からのお声 | 2021年度   | 2022年度   |
|----------|----------|----------|
| 質問       | 204,448件 | 191,899件 |
| 要望・意見    | 152,893件 | 112,892件 |
| 喜び       | 13,159件  | 7,595件   |
| 合計       | 370,500件 | 312,386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。

## 6. 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

ドリンクのラベルが剥がしにくいというお声をいただき、ドリンクタイプのサプリメントのラベルを剥がしやすく改良しています。また、お客様にも気持ちよくエコロジーの意識を持っていただけるよう、「コラーゲンドリンク」のラベル裏にはお礼の言葉を印刷しています。



はがしていただき、ありがとうございます。

今日もがんばるあなたに、  
素敵なことがありますように。



化粧品の美容液「コアエフェクター」について、一部のお客様より頂戴している「不安定で倒れやすい」というお声に対応して、容器を立てて保管いただくための台座（プラスチック製の台）をご用意いたしました。ご不便を感じているお客様に無料で台座をお送りしています。

コアエフェクター台座

【商品番号】3786-84



使用例▶





## 7. 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」にご登録いただいています。サポーターの方には年数回のアンケートや座談会などで率直なご意見を頂戴しています。

2022年度は商品や口コミに関するアンケートなどを行いました。また、オンラインでの座談会を実施し、全国各地の様々な年代のお客様から直接ご意見をうかがいました。

