



安全で安心な商品づくりによる お客様満足への追求

基本的な考え方

当社はものづくりのはじめから、お客様が商品を使い終わるまでのすべての段階で品質保証活動を推進し、お客様に満足していただける商品をお届けします。具体的には、製品企画、製品開発、生産、販売、お客様対応という企業活動のすべての段階においてポイントを定め、お客様満足を追求しています。

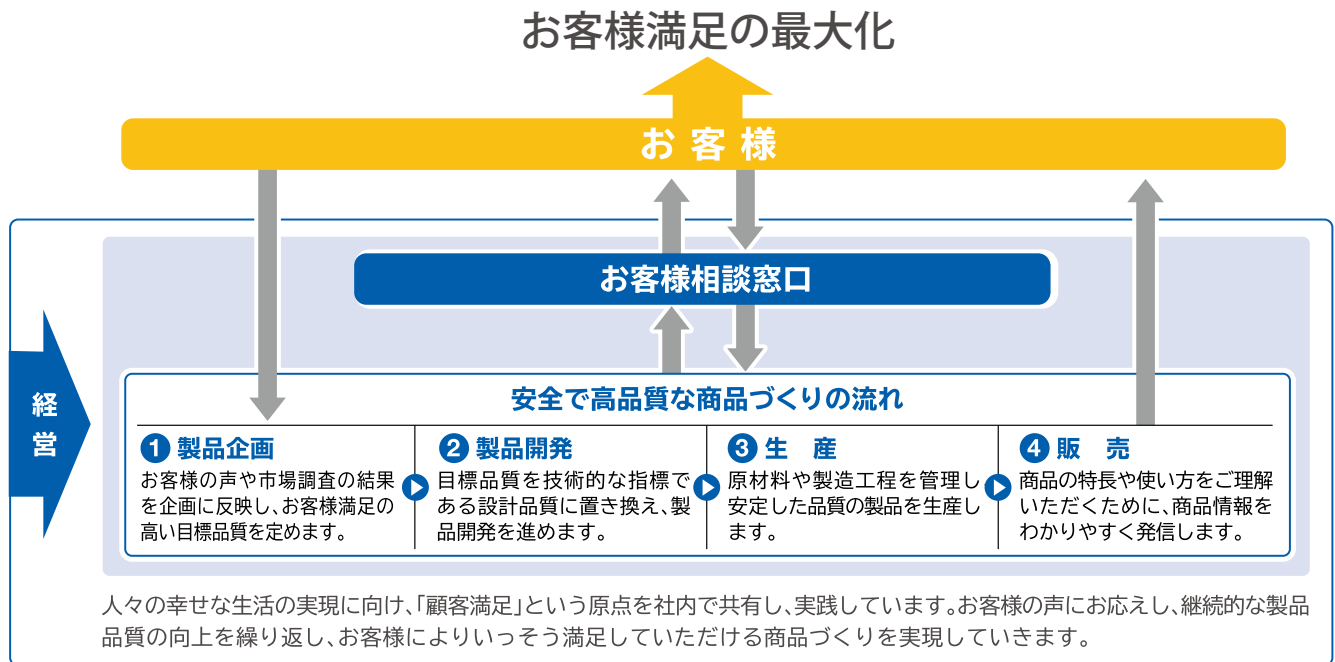
お客様からいただいた貴重なご意見などをもとに、ニーズをしっかりと把握して製品を企画し、製品開発段階では、

機能・性能などの7つの指標で品質を検証するとともに、お客様にとって「読みやすい」、「わかりやすい」表示を検討しています。

生産段階では、各工程で品質管理を徹底し、検査に合格したものを出荷します。出荷の際にはロット管理を徹底し、販売後の管理にも役立てています。

さらに卸店・販売店への商品説明や試供品の配布などを通じて、さまざまな情報を発信しています。

❖ お客様の声による商品づくり



ライオングループの品質保証体制の充実

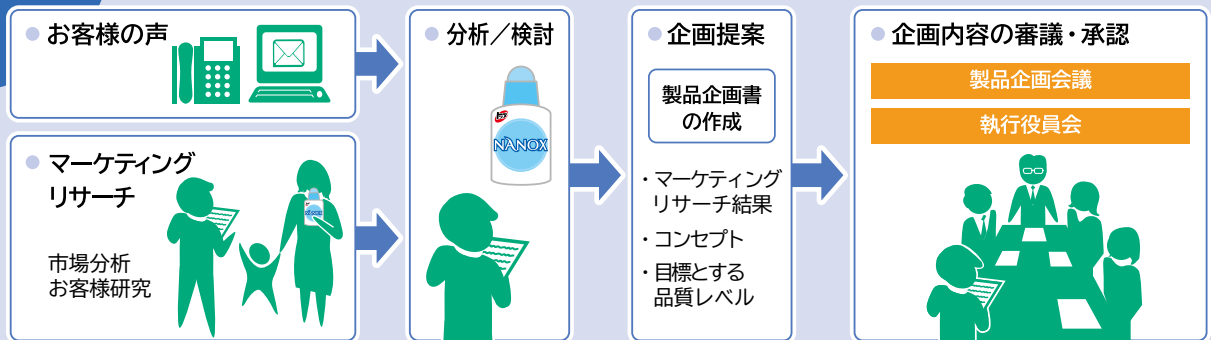
国内・海外における、安全で高品質な商品づくりの仕組みの充実

「日々の暮らしに役立つ優良製品の提供」を実践するために、2008年に制定した「品質方針」に基づく品質保証体制を整え、お客様のご要望に応える安全で高品質な商品づくりを推進しています。2014年は、日用雑貨から医薬品、食品までの広範囲な分野に加え、海外グループ会社を含めたオールライオンの品質保証体制および開発支援

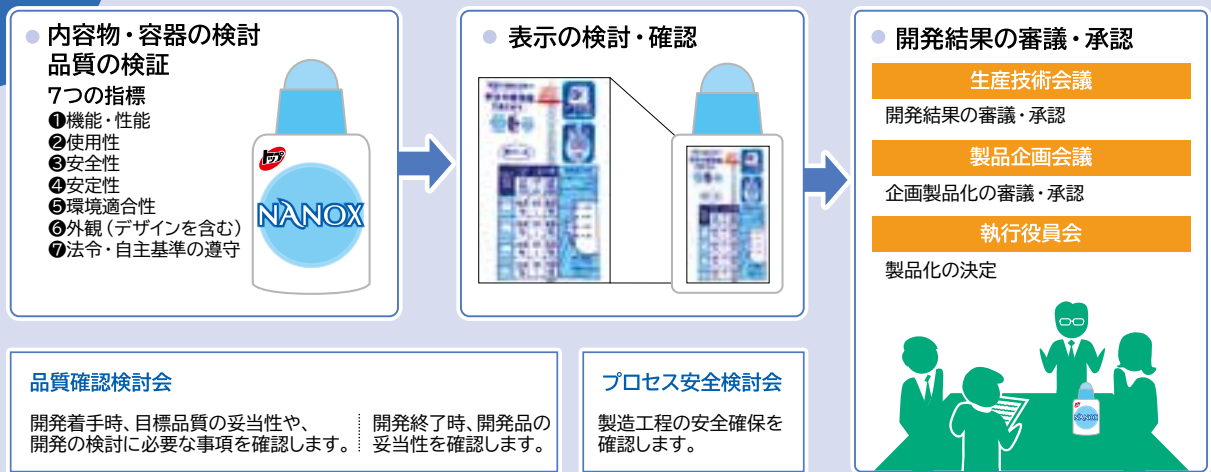
体制を構築するため、「薬事・品質保証部」（薬事部と品質保証部を一本化）を新設しました。機能性食品事業の伸長や国内外のグループ会社の事業規模の拡大にともなって多様化するお客様の要望や、社会的な品質要求レベルの高まりに応え、安全で高品質な商品をお客様にお届けします。

❖ 安全で高品質な商品づくり

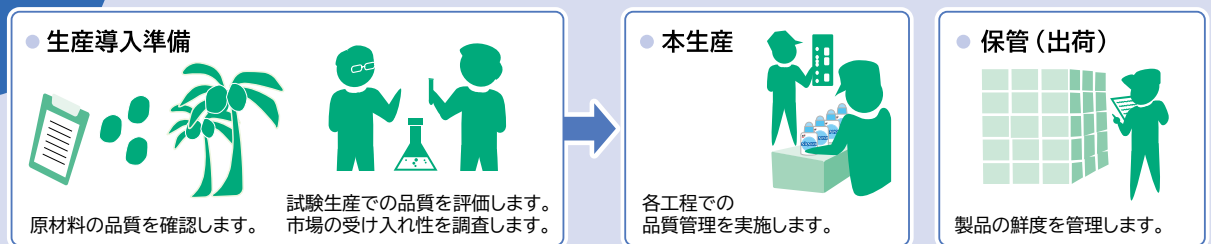
① 製品企画 お客様により満足していただける商品を企画



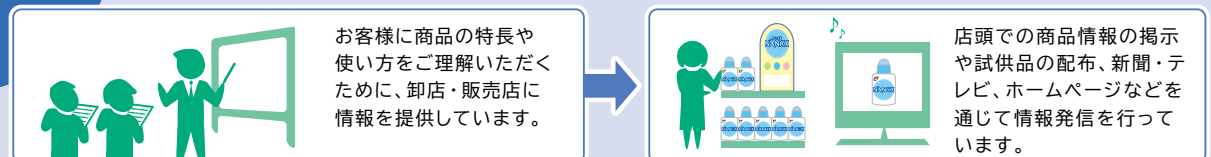
② 製品開発 品質・安全に留意した製品の具現化



③ 生産 量産体制での品質確認



④ 販売 商品品質の情報提供



❖ 安全・安心への取り組み

お客様に商品を安心してお使いいただけるよう、原材料および商品使用時の安全性について評価しています。

原材料の安全性

原材料は、まず安全性を調査確認した上で、さらに一定の品質を確保するためにサンプル評価や相手先調査などを実施後、使用の可否を決定します。使用に際しては、医薬品・食品、医薬部外品・化粧品、雑貨に区分し、それぞれの区分に見合った検査項目と試験法に基づいて品質検査を実施後、使用しています。

商品使用時の安全性

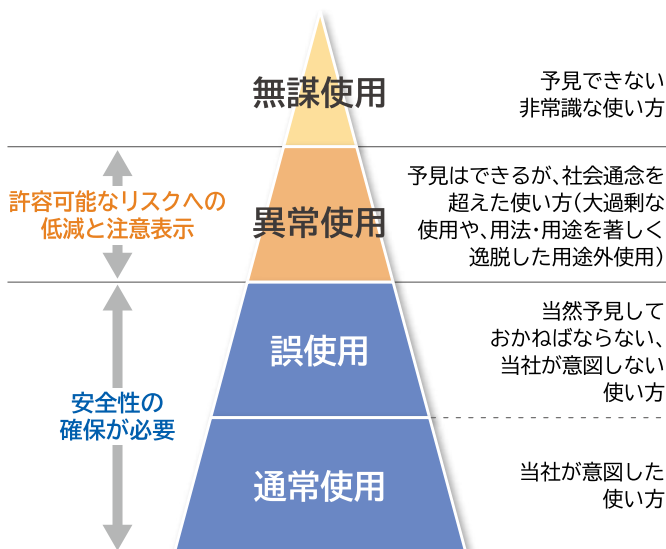
お客様のさまざまな商品の使い方や弱者の方々に配慮し、製品設計にてリスクを回避するという考えのもと、製品の安全性評価を実施しています。

評価はチェックシートを用い、「通常使用」～「誤使用」までの安全性が製品設計にて確保できているかを確認します。「異常使用」の場合であっても、リスクの低減が可能かどうか、リスクは許容できるかどうかを評価し、必要に応じて注意表示を十分に行うなど製品の安全性確保へ反映させています。

また、関連する部門から構成される品質確認検討会において、商品の使用に関わる被害の防止、安全性を確認すべき項目の抜け防止を目的に、お客様の使用場面を想定した視点からのチェックを実施しています。

万が一の製品トラブルが生じた場合に備え、製品リコールなどが迅速にできるよう社内体制を整備しています。

安全性確保の範囲



❖ お客様の声にお応えする取り組み

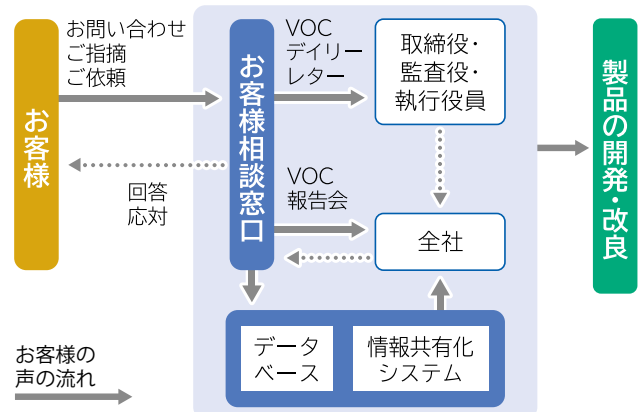
お客様からいただいたお問い合わせやご指摘は、製品の改良や新しい製品の開発に活かすために、厳重な個人情報管理体制のもとでデータベースに登録した後、個人情報を除いて情報共有化システムにて全社で共有しています。

2014年は、より多くの社員がお客様の声に触れることができるよう、情報共有化システムを更新しました。多くの部所の社員が簡単な操作でお客様の声を検索できるようになるとともに、お客様との対応業務の効率化を行ったことで、より多くの「声」をいただくことができるようになりました。

なかでもお客様満足に影響を与えていると思われるものはVOCデイリーレターとして経営層に日々報告し、お客様視点の把握や、企画部門を中心に改善策の早期検討・早期対応による品質向上に努めています。2014年は240件のVOCデイリーレターを発信しました。

[VOC] Voice of Customer (お客様の声)

❖ お客様対応の流れ



【お客様の声をかたちに】

URL <http://www.lion.co.jp/ja/support/voice/>

バルサン氷殺ジェット回収状況

『バルサン 飛ぶ虫氷殺ジェット』『バルサン 這う虫氷殺ジェット』は、引火事故が発生し、2007年8月27日より自主回収を実施しております。2015年2月末現在、148万本(回収率45.7%)を回収しております。お手元に当該製品をお持ちの方は、回収にご協力くださいますようお願い申し上げます。

バルサン氷殺ジェット回収専用お客様相談窓口
フリーダイヤル電話：0120-670-225
受付時間：午前9時から午後5時
(土・日・祝日、年末年始、夏季休暇を除く)

くらしに役立つ生活情報の発信と啓発活動

健康で快適な生活に貢献する生活情報づくりと発信

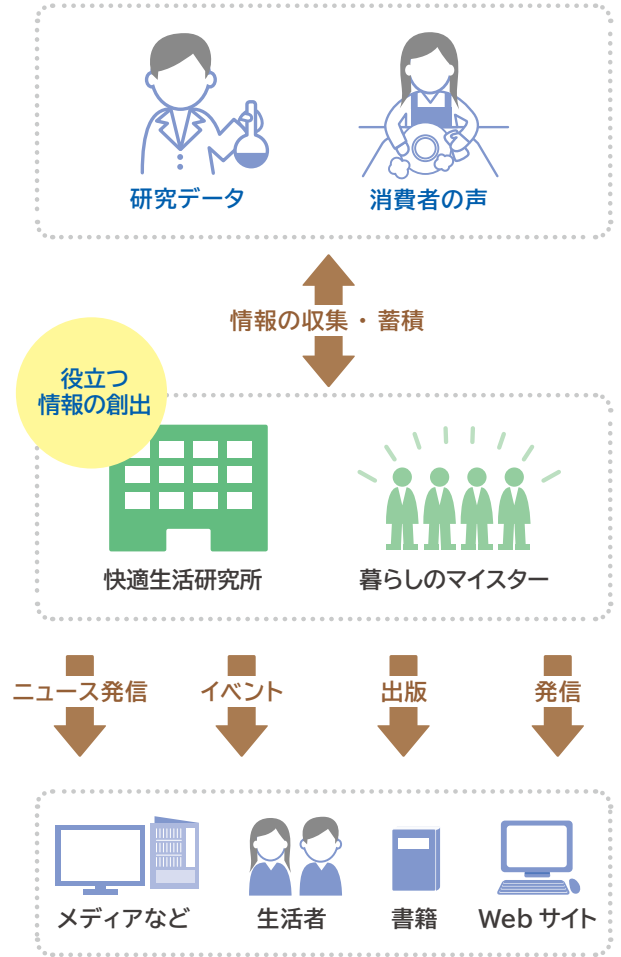
ライオン快適生活研究所では健康で快適な生活に寄与する生活情報づくりと発信の拡大を目指し、生活者の皆様と積極的にコミュニケーションをはかっています。

オーラルケア、ヘルスケア、お洗濯、リビングケアの専門知識をもつ「暮らしのマイスター」が中心となってお客様との接点を持ち、Webサイトの他、イベントや出版物などを通じて多くの生活情報を発信しています。また、これらの活動を通じて得たお客様の声も、生活情報づくりに活かしています。

❖ 「暮らしのマイスター」の活動紹介



『CHARMY Magica』を使ったリビングケアセミナー



担当者の声

Webサイトからの情報発信を強化する「Lidea」開設

ライオン快適生活研究所 Lidea担当 下谷 由紀

Lidea (リディア) は、デジタルメディア全盛の現代社会に対応した、ライオンの新しい生活情報メディアです。「日々のくらしを快適にする」あるいは「ココロが彩られるような楽しい」Idea (=知恵や情報) を皆様と共有することを目的としています。

「洗濯」「掃除」「キッチン」「歯とお口の健康」「からだの健康・美容」「子育て」について、研究キャリアと専門知識を持つ生活情報のスペシャリスト「暮らしのマイスター」が中心となり情報提供をしています。くらしの中で生じる皆様のおさまざまな疑問や関心事をしっかりと調査・検証し、信頼性の高い情報を発信していくのがLideaの特徴です。

Lideaは、当社とお客様とのコミュニケーションの場として、今後ますます双方向性を高めていきたいと考えています。また、他企業とコラボレーションした発信も拡大し、当社と社会をつなぐプラットフォームとしてさらなる充実をはかっていきます。 [URL https://lidea.today/](https://lidea.today/)



持続可能な社会の発展に貢献する商品・情報の提供

社会・環境への負荷の小さい商品の開発と啓発活動

当社は、容器・包装材料削減のための取り組みとして、3R (Reduce: 使用量削減、Reuse: 再利用、Recycle: 再資源化) を積極的に推進しています。

容器・包装材料の削減については、製品のライフサイクルの視点から評価項目を設定した「ライオン エコ基準」の「材料調達」、「物流」、「廃棄」の各段階に、該当する評価項目を定めています。

【ライオンエコ基準】

URL <http://www.lion.co.jp/ja/csr/ecolion/>



商品を通じた環境コミュニケーションの推進

当社は、生活者に商品を通じて環境配慮の重要性を啓発するため、2014年より「ライオンエコ基準」をクリアした商品に、「環境ロゴ」と環境説明を併記した「環境ラベル」を順次付与しています。

【暮らし、まいにち、エコ】(エコ商品の紹介)

URL <http://www.lion.co.jp/ja/csr/ecolion/>

「環境ラベル」付与商品例



『CHARMY Magica』本体



『トップ NANOX』本体・つめかえ



『トッププラチナクリア』

情報セキュリティ対策の推進

個人情報の保護と情報漏えい予防への取り組み

当社は「個人情報保護法」に準拠した「個人情報管理規程」「情報取扱に関する基本方針」「情報管理規程」「情報セキュリティ規程」のほか、ソーシャルメディア(ソーシャルネットワークサービス、ブログなど)を従業員が利用するにあたり、適切な情報発信に努めるため、「ライオングループ ソーシャルメディアポリシー」および遵守すべき基本的なガイドラインを定め、個人情報保護と情報セキュリティの徹底をはかっています。

【ライオングループ ソーシャルメディアポリシー】 URL <http://www.lion.co.jp/smp.htm>

Webサイトのご紹介

お客様とともに(消費者課題) <http://www.lion.co.jp/ja/csr/consumer/>

