

2021年度 消費者志向自主宣言・フォローアップ報告

2022年10月20日
ユニ・チャーム株式会社

(1) 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、日本及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。

(2) 取り組み方針とその進捗状況

① 経営トップにお客様の声が届く体制

取り組み	進捗・改善状況
経営トップにお客様の声が届く体制	お客様相談センターに日々寄せられるお客様からの声を日報・週報・月報にて関係各部門に情報を発信いたしております。また、週次にてお客様相談センター管掌役員である専務執行役員兼CQOに定期報告を実施し情報共有を図っております。また、重要案件が発生した際は緊急で関係部門メンバーが参集して対応を検討するルールを設定致しております。

② お客様志向を培う企業風土・社員の意識醸成

取り組み	進捗・改善状況
お客様志向を培う企業風土・社員の意識醸成	COVID-19の影響が長引き、感染対策としてマスクの着用が当たり前となった昨今、マスクで口元が見えなくなることで、聴覚に障がいのある方の生活が不自由になっています。私たちは、当社は、マスクメーカーの社会的責任として、聴覚に障がいのある方が感じている不自由さを理解し、課題解決に努め2021年4月に全方位フィット構造で、ウイルス飛沫対策をしながら、広い透明部で顔が見える『unicharm顔がみえマスク』を発売させていただきました。この製品は一人の聴覚に障がいのある方の声から開発プロジェクトがスタートし、各部門が連携して短納期で発売をさせていただきました。この活動は、全員が参加いたします、『UC Awards』にてGold賞を受賞し、全社員がお客様志向の重要性を再確認できた決定的な瞬間になりました。また、公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)の消費者志向活動表彰におきましても受賞をさせていただきました。

【参考資料】

https://www.unicharm.co.jp/content/dam/sites/www.unicharm.co.jp/pdf/csr-eco/report/ucsus2022_07-03.pdf

(ユニ・チャームサステナビリティレポート2022 P26)

③ 迅速・誠実な対応への取り組み

取り組み	進捗・改善状況
迅速・誠実な対応への取り組み	お客様からいただきました声は、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・公平に対応いたしております。お客様のライフスタイルの変化に合わせて、電話・メールだけの受付手段から、有人チャットボットを導入し、受付手段の拡大を図りました。また、365日24時間対応が出来るように、AIチャットボットの機能拡充も図ってお客様の更なる利便性の向上に努めてまいりました。今後は、店舗検索システムの新規導入やFAQシステムの拡充を図ってまいります。

【参考資料】

https://www.unicharm.co.jp/content/dam/sites/www.unicharm.co.jp/pdf/csr-eco/report/ucsus2022_09-01.pdf

(ユニ・チャームサステナビリティレポート2022 P65)

④安全にお使い頂くための情報発信

取り組み	進捗・改善状況
安全にお使い頂くための情報発信	新製品の発売及び商品リニューアルの際は、パッケージ表示に関して、お客様に誤認・誤使用を与えずに分かりやすい表示になっているかを、関係部門メンバーが参加して、お客様視点に立った確認作業を実施し、複眼的な視点で確認致しております。

⑤お客様志向・社会的責任を形にした商品創り

取り組み	進捗・改善状況
お客様志向・社会的責任を形にした商品創り	お客様からいただきました商品・サービスへのご要望に関しては、真摯に受け止め関係部門に対して商品提案をさせていただいており、商品提案件数と商品反映件数はお客様相談センターのKPIに設定し、2021年度コロナ禍の大変厳しい状況でしたが、継続して提案・商品化を実現することが出来ました。来年度も1件でも多く商品化につながるよう取り組んでまいります。また、廃棄物削減に関しましては、当社では、衛生管理を簡便に行う観点で、使い捨てを前提とした商品を数多く展開致しております。このような事業特性を踏まえ、紙おむつメーカーとして、当社には、紙おむつのライフサイクルを自然環境に負荷を与えない、持続可能な仕組みに変えていく責務があります。そのためには新たな技術が必要と考え、使用済み紙おむつのリサイクルプロジェクトを開始し、オゾン処理技術を活用した循環型リサイクルシステムを確立し、実証実験を受け、運用を開始いたしました。

【参考資料】

https://www.unicharm.co.jp/content/dam/sites/www.unicharm.co.jp/pdf/csr-eco/report/ucsus2022_09-01.pdf
(ユニ・チャームサステナビリティレポート2022 P67)

<https://www.unicharm.co.jp/content/dam/sites/www.unicharm.co.jp/pdf/ir/library/annual/J.Integrated.Report.2022.all>
(ユニ・チャームグループ統合レポート2022 P23)