

(1) 理念

私たちは、“for others”＜人様のために＞という経営理念のもと、化粧品を通じて皆様に安全と幸福をお届けします。

(2) 取組方針

①経営トップのコミットメント

「化粧品を通じ、お客様に、美しくなる喜びと豊かになる幸せを伝えたい」というミッションのもと、市場動向やお客様の声に耳を傾け、創業以来の高い技術力と研究開発の成果を生かし、より良い製品やサービスの提供に今後も一層の努力をして参ります。

【取組】

全社員が経営理念である“for others”＜人様のために＞に基づき、お客様のニーズにあったより良い製品・サービスの提供をめざし、それぞれの活動に邁進

②コーポレートガバナンスの確保

お客様・取引先様からの声を収集し、経営層及び関連部署で共有すると共に、恒久対策や未然防止に取り組めます。兵庫工場（兵庫県三木市）において、化粧品の製造管理及び品質管理に関する技術指針の国際規格（ISO22716）の認証を取得しており、マネジメントシステムを遵守し安全性と高品質を兼ね備えた製品を提供しています。

【取組】

兵庫工場敷地内に新工場を竣工（2019年5月）

●リラックス・リフレッシュできる環境づくり ●安全性のさらなる追求 ●品質向上

③従業員の積極的活動

・経営理念「“for others”＜人様のために＞」に基づいた企業活動の推進
すべての社員が「“for others”＜人様のために＞」を意識した企業活動に理解を深めるべく、新入社員研修をはじめ、社員の環境に応じたフォロー研修を実施することで推進していきます。

・品質保証システムの運営を継続
ものづくり部門においては、継続的に質の高い製品を生み出せるように定めた「品質保証システム」に基づいて、ものづくりに取り組んでおります。これまでの企業活動で培った「知識」「技術」「経験」を活かすために、情報を「品質保証システム」に集約し、顧客満足度の高い製品を生み出し続けることができる体制を維持していきます。

【取組】

・経営理念である「for others～人様のために～」を意識した企業活動を実現するため、各種研修を実施
「社員一人ひとりが、人様に役立つ実力をもつ人になる」という自らに向けた誓いとして、化粧品を通じて皆様に安心と幸福をお届けしたいと願い活動を継続

・開発、生産、販売、市販後を通じ発生したトラブルの原因追及を行うだけでなく、蓄積した情報を分析・活用することにより未然防止を実現

④お客様対応部門ともものづくり部門の有機的な連携

製品クレームが発生した場合、迅速に情報収集を行うために、それぞれのお客様に応じた相談窓口を定めております。お客様の声は、当社製品を取り扱っている販売員とその販売員の担当営業社員、その他事業の営業社員を通して収集し、すべてお客様相談室に集約します。また、お客様相談室はコールセンターとしての機能も有しており、電話にて直接お客様の声を収集しております。これらの情報は品質保証部に伝えられ、もの

づくり部門の対応を統括する流れとなっており、お客様相談室と品質保証部が連携することで、発生した製品クレームに対して迅速かつ適切な対応・正しい情報共有を行える体制となっております。

【取組】

- ・お客様の声は、お客様相談室から経営層・開発部門・製造部門・品質保証部門に伝達され、担当部門にて協議の上、品質改善・製品改良に活用
- ・スキンケアブランド「ルクエ」を全面リニューアル（2020年1月）、同時にレフィル発売

⑤消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

訪問販売のチャネルにおいては、ビューティセミナーなどの各種イベントを開催しており、その場で担当社員とお客様が対面する機会も多く、製品情報や美容理論の提供がしやすく、逆にお客様からの要望も入手しやすい環境となっております。他にも、各地に展開しているサロン「デ・アイム」では、スタッフを通じて積極的な情報交換を行っております。また、その他お取引先様を通じてお届けする製品については、専任の事業部が流通形態に適した方法で、製品の情報提供やお客様の要望の収集をしております。

【取組】

- ・SNSの活用による情報提供やお客様のご意見の収集、製品・サービスへの反映
- ・ホームページ掲載の「よくあるご質問」内容の見直し、お客様のニーズにあった情報の追加

⑥消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・改善

お客様相談窓口寄せられた貴重な情報は、社内で共有し、その後の製品開発に役立てております。また、『日本化粧品工業連合会』等の業界団体に加入しており、化粧品業界の情報をいち早く入手、対応できる体制を整えております。化粧品業界での事例のみならず、食品業界での異物混入事件を機に、工場内に品質保証カメラを導入し、各工程の撮影・記録を実施しております。

- ・特例子会社の設立

2006年10月に神戸・六甲アイランドの地に、完全バリアフリー化された化粧品工場の製造販売会社『株式会社ナリス コスメティック フロンティア』を設立しました。2007年1月に障がい者雇用促進法に定める特例子会社の認定を受け、衛生的でハンディキャップを補う設備環境のもと、健常者と障がい者が一丸となって、自社ブランドの化粧品をはじめ、ナリス化粧品が取り扱う様々な製品の製造を行っております。

- ・サービス

お客様との交流を通してはじめた新規事業として、「ビューティタッチセラピー」という美容療法を提案し、その普及とセラピストの育成を目的とした「一般社団法人 日本介護美容セラピスト協会」を立ち上げました。この事業は、東日本大震災発生後に行った支援活動「心人（こころびと）プロジェクト」というボランティア活動を通して感じた「声」が礎となっております。

【取組】

- ・お客様の声は、お客様相談室から経営層・販売部門・企画部門・開発部門・製造部門に漏れなく伝達され、担当部門にて協議の上、製品・サービスの改善に反映
- ・日本介護美容セラピスト協会、ビューティタッチセラピスト認定 1500名突破（2019年6月）

【まとめ】

これからも弊社は、“for others”＜人様のために＞という経営理念のもと、化粧品を通じて皆様に安心と幸福をお届けすることを願って歩み続け、新たなチャレンジ精神をもって道を拓き、健康な生活文化を築く力になることを目指してまいります。