

マテリアリティ6 企業基盤の継続強化

■ コミットメント

私たちの使命はお役立ちを広く深く続けることであり、その前提としてゴーイングコンサーンがあります。
安心・安全の確保はもちろん、理念経営を根幹とした更なる企業基盤の強化を進めます。

■ 中長期目標

取り組みテーマ	評価指標	中期目標		2023年度実績	取り組み事例
		目標値	達成年度		
安心・安全・高品質の提供	品質に関するご指摘件数	重大ご指摘数 0	毎年	0件	P.64へ
社員の安心・安全	長期休業者数	10名未満(日本国内)	毎年	9名	P.67へ
データセキュリティ強化	サイバーセキュリティ経営ガイドラインへの対応	重要10項目すべてに対応できていること	2027年	達成度62%	P.67へ
理念経営の実践	理念をベースにした全社員による個々の業務判断の実践率	80%以上	2027年	64%	P.68へ

私たちマダムグループは企業理念に掲げる「社会との共存・共生・共創」=マダムグループのサステナビリティそのものととらえ、社会環境課題の解決に向けてサステナブル経営(ESG経営+SDGs経営)を根幹に据えております。

いつの時代もその時代を生き抜いていくダイナミズムとと

もに、あらゆるステークホルダーからその存在価値を認めていただける企業として発展し続けること、お役立ちを深く広く進めることをゴーイングコンサーンとしてとらえ、理念経営を根幹としたさらなる企業基盤の強化を進めます。

取り組み事例 1

■ 品質保証体制と品質保証活動

私たちは、販売する化粧品や医薬部外品の品質保証に関して、生活者が購入してから使い終わるまでのすべての場面で、生活者の要求する品質が十分満たされることを保証するために、企画、設計・開発、生産、販売、お客さま対応等、すべてのプロセスにおける製品・サービスの質を高める品質保証活動を行っています。

2014年1月に「ISO9001」をベースにした「マダム品質マネジメントシステム(お客さまの声を活かす品質保証活動の仕組み)」を構築し、以降も継続的な改善・向上を行い運用しています。

この「マダム品質マネジメントシステム」の有効性と信頼性を継続的に向上することを目的として、「品質保証委員会」を

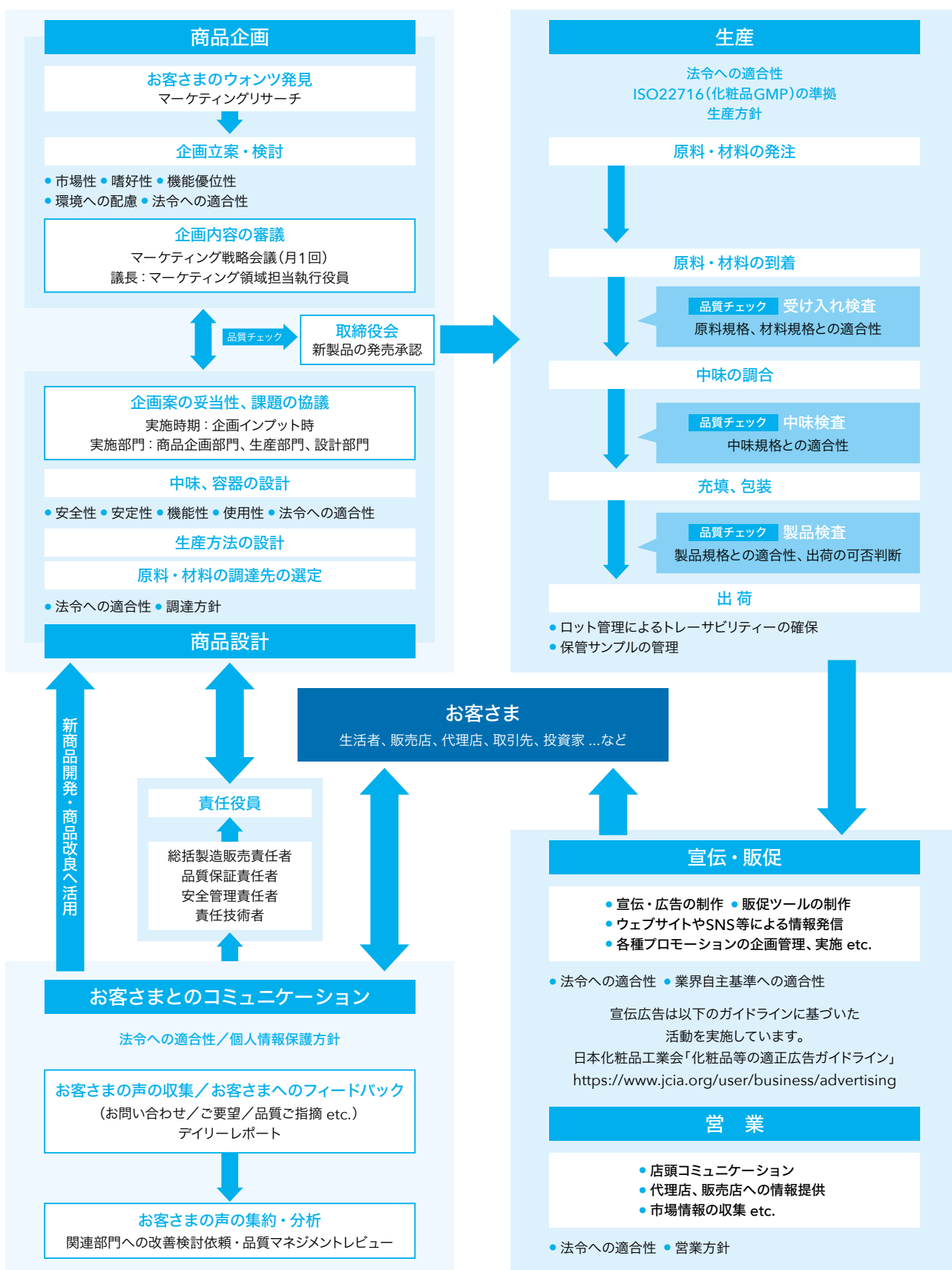
設置し、品質に関わる全社的な方向性の統合を行っています。

また、薬機法(医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律)に定められた責任役員、総括製造販売責任者、品質保証責任者、安全管理責任者、責任技術者が密に連携を取りながら、品質保証活動を統括・推進しています。

「マダム品質マネジメントシステム」の概略図については、次ページをご参照ください。

 : サステナビリティ情報
: サステナビリティ>社会(S)>消費者課題>品質保証体制の推進

マンダム品質マネジメントシステム(お客様の声を活かす品質保証活動の仕組み)



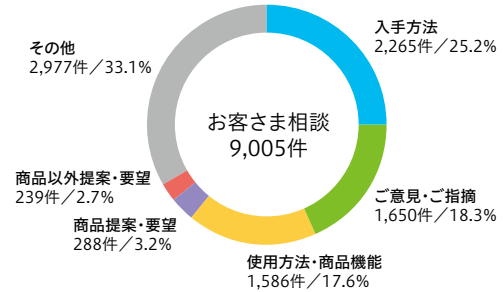
マテリアリティ6 企業基盤の継続強化

■ お客さま相談システム

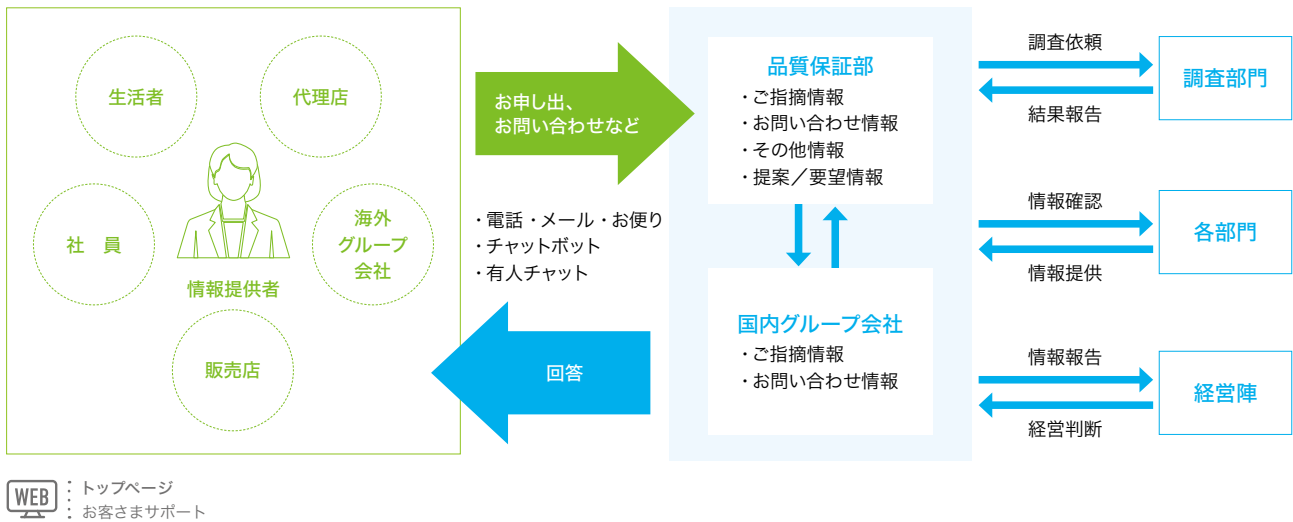
お客さまとの対話の総合窓口として1994年から「お客さま相談室」を設置し、ご提案、ご要望を含む各種相談を受け付けています。寄せられたお客さまからの声に対しては、調査・検討後に回答をお伝えするとともに、お問い合わせの多い質問についてはウェブサイトの「よくあるご質問・お問い合わせ」のページを通じて情報提供に努めています。

また、いただいた声をデータベース化し、共有する社内会議を通じて経営陣や関連部門に伝え、商品開発、商品改善に活かしています。

2023年度 お客さま相談の内訳



※チャットボットでのお問い合わせ件数は含まれておりません。



■ お客さまからの声を活かした取り組みの事例

マングラムでは、お客さまからの声を経営陣や関連部門で共有し、「真の顧客満足の実現」に努めています。以下、お客さまからの声を活かした最近の取り組みについて、ご紹介いたします。

2023年度	2024年2月以降 発売商品 全品	「子供の手の届かないところに置いてください」の注意喚起の記載を「乳幼児や認知症の方などの誤飲等を防ぐため置き場所にご注意下さい」に変更
	ルシード ワンプッシュケアカラーシリーズ	商品使用時の(浴室、洗面台、鏡等への)物品汚れに対する注意喚起を強調
2022年度	ルシード パーフェクトスキンジェル/クリーム	中蓋の表示に関して、「説明文書が分かりにくい」、「文字が見えにくい」という声から、分かりやすい説明と視認性を向上した内容に変更
	ルシードエル オイルトリートメント #EXヘアオイルうねり・くせケア	中味形状がイメージと異なるという声から、商品に「ジェル状」と記載
2021年度	ルシードエル オイルトリートメントシリーズ	「残量が分かりにくい」という声からラベルの隙間を広げ、見やすくなるように改良
	ルシードエル マルチアレンジスティック	「キャップを開ける際に中味のスティックが折れてしまった」という申し出があったため、商品裏面に「キャップは回さず引き上げるようにあけてください」と記載

取り組み事例 2

■ 長時間労働改善に向けた取り組み

特に長時間労働の是正に関して、マンダムでは社員の健康の質を高めるうえでの重要課題の一つととらえており、実際に一部社員の長時間労働の常態化の実態が判明しています。マンダムでは、長時間労働を是正し十分な睡眠時間を確保できるようにすることで、社員一人ひとりのプレゼンティーズムを低減し、その結果業務生産性を向上させることができると考えています。また、削減された労働時間以外の時間を更なる学びやリスクリングの時間に充てることで、社員一人ひとりの働きがいや生きがいの向上にも寄与できると考えています。そのため、この長時間労働に関する設定指標として「2027

年度までに、全正社員（管理職を含む）平均における一月あたりの時間外労働時間10時間以下の達成」を掲げ、この実現に向けて取り組んでいます。

- ・経営層を巻き込んだ時間外労働削減の取り組み推進に向けた、上位会議体における時間外労働時間に関連する実績データの月次報告
- ・業務の繁忙期等の部門特性を踏まえた、部門長を中心とした部門別の時間外労働削減に対する課題検討と解決策の実践

取り組み事例 3

■ サイバーセキュリティ強化に向けた取り組み

マンダムにおけるサイバーセキュリティ

高度化するサイバー攻撃をはじめとするさまざまなリスクからグループ内の情報資産や電子データ、情報システム等を保護し、安心・安全な事業環境を維持することを重要な経営課題ととらえ、国内外グループ会社全体を包括するリスク対

策を組織、人、技術等の各観点で実施しています。

この取り組みの一環として、経営者のリーダーシップのもとで対策を推進するため、サイバーセキュリティ経営ガイドラインに基づく自己チェックと対策の見直し・継続的改善を実施してまいります。

サイバーセキュリティ管理体制の整備

グループ全体のサイバーセキュリティ対策の指針となるポリシーとグループのセキュリティ対策基準を定めるとともに、グループ全体のセキュリティ管理体制を構築し、マンダムグループ全体のサイバーセキュリティリスクを一元管理しています。

また、セキュリティ対策の実効性を高めるため、経営層を含めた全従業員に対するセキュリティ教育の実施や、セキュリティ対策の有識者の社内配置などにより、サイバーセキュリティ管理体制の強化を推進しています。

サイバーセキュリティリスクの特定と対策

グループ各社の情報資産の棚卸を行い、グループ全体のサイバーセキュリティリスクの特定とリスク対策状況を把握するための活動を実施しています。サイバーセキュリティリスクの低減にあたっては、NISTサイバーセキュリティフレームワー

クを参照し、セキュリティ侵害の未然防止のための対策実施に加えて、セキュリティ侵害の予兆検知やその対応も含めた対策やセキュリティ専門会社による常時監視を行っています。

今後も脅威やリスクの変化と技術の進化等の状況に応じて、継続的にセキュリティ対策の強化に努めてまいります。

マテリアリティ6 企業基盤の継続強化

取り組み事例 4

■ コーポレートスローガンの体現に向けた理念教育

マングラムの理念経営とは

経営者を含めた全社員が理念に共感し、理念に沿った判断、考働ができる全員参画の経営です。経営のグローバル化において最も大事で、最初に着手すべき事項は、グループ社員全員への理念浸透と考え、グループ全社員対象の理念浸透の仕組みを構築し、2017年度より継続的に実施しています。その

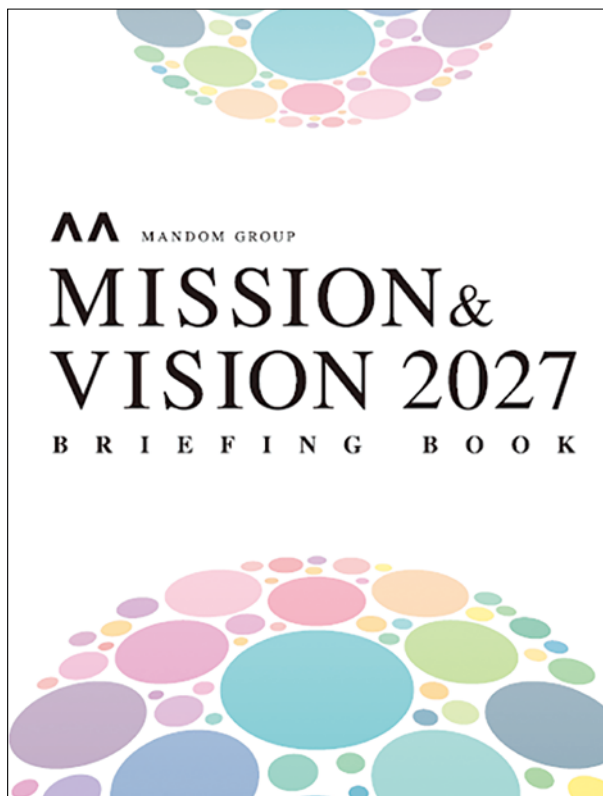
コーポレートスローガンの体現に向けた理念教育

コーポレートスローガンである『BE ANYTHING, BE EVERYTHING.(なりたい自分に、全部なろう。)]』が導入された背景や時代に即したお役立ちの体現に関する共感・理解の向上を図るため、理念教育の一環として、コーポレート

ためにまず、日本語をはじめとした8つの言語で理念とビジョンの“共通テキスト”とも言うべき「ブリーフィングブック」を作成しました。翻訳作業は、確実に意図が伝わるように、現地スタッフも加わって議論を交わし、最も最適な「言葉」や「表現」を厳選しながら進めました。

スローガンの体現に向けた再インプットと領域や部門を超えた社員同士による共創型のワークショップを開催しました。このワークショップは、領域や部門を超えた役職・年齢の近い社員同士で、コーポレートスローガンに関する意見交換やディスカッションを共創型で実施しています。

MISSION & VISION 2027 BRIEFING BOOK



コーポレートスローガン / コーポレートスローガンの体現に向けた理念教育

BE ANYTHING, BE EVERYTHING.

意味：なりたい自分に、全部なろう。

