

# 第三者所見

## ポーラ・オルビスグループが取り組んでいる 様々なCSR活動に対して、所見をいただきました

CSR REPORT 2011とWEB上の公開情報をもとに第三者所見を執筆させていただきます。CSR REPORT 2011においては「社会の公器」にふさわしい社会貢献度の高い企業になるという決意が、創業の原点を振り返りつつ述べられており、株式上場後最初のトップコミットメントとして同社の意気込みが感じられました。今後CSRに関する方針を経営判断の中核におき、取り組みの重点課題を明らかにし、事業活動の全ての側面にCSRの方針を浸透させていくことを期待します。そのためにご検討いただきたいことを、以下に記述いたします。

### ■同グループのCSR憲章について

● CSR憲章を制定し、ステークホルダーごとに同社の責任を列挙して目標を掲げている点は、CSRが企業を取り巻くステークホルダーとのコミュニケーションに基づいていることを意識していることの表れとみられ、評価できます。

● しかしCSR REPORT 2011の編集内容の検討にあたり、「ステークホルダーにとっての重要度」は、マスコミテーマ、コンプライアンス調査、コンプライアンスモニタリングの結果などをもとに評価したとなっており、具体的なステークホルダーとの対話を確認することはできませんでした。

● CSRについての国際規格であるISO26000は、企業が自らのCSRの重要課題を特定する際に必要な視点として、事業活動に関わるステークホルダーの特定、自社の影響力の及ぶ範囲についての判断、自社の行動がステークホルダーに及ぼす影響がどれほど重大であるかなどの視点を重要視しています。ぜひグループの現在及び将来にわたる事業活動の特徴とその影響力の範囲や強さを掘り下げることを行っていただきたいと思います。その上で重要なステークホルダーを特定して、実際の対話を行うことが必要であると考えます。上場を果たしたことを契機として、早期において社会との双方向の対話(ステークホルダー・ダイアログ)を行い、ポーラ・オルビスグループらしい事業戦略と連動した取り組みの重点領域を明らかにすることを期待します。

### ■基本的CSR活動について

● グループの重要なステークホルダーである消費者、取引先、株主に対する基本的な説明責任として、グループ各社のビジネスモデルに関して、CSR REPORTとWEB上でわかりやすい説明を記述していただきたいと考えます。主要企業のポーラは、委託販売契約に基づく訪問販売による化粧品事業を展開している企業です。委託販売契約先となるビジネスパートナー「ポーラレディ」は、かつては数少ない女性の社会進出の場として先駆的な存在であり、今日も引き続き「強み」の源泉のひとつになっていると思われます。また、ビジネスパートナーの人材確保は、事業拡大に極めて重要であることはいうまでもありません。従って、そのシステム、契約関係、責任の範囲を明確にわかり



特定非営利活動法人  
パブリックリソースセンター 事務局長  
岸本 幸子

<プロフィール>東京都出身。民間企業、研究機関勤務、海外留学を経て、2000年より現職。企業の社会的責任(CSR)、社会起業家・NPOのミッション志向マネジメントの支援などに取り組む。立教大学大学院21世紀社会デザイン研究科、横浜国立大学大学院国際社会科学研究所、明治学院大学法学部で非常勤講師として教鞭もとる。

やすく記述することに、ぜひ取り組んで欲しいと思います。またビジネスパートナーを対象としたCSR研修の実施も、今後検討すべき課題と思われます。

### ■事業的CSR活動について

● お客さま対応について、訪問販売や通信販売を行うグループとしてお客さま窓口・コールセンターの機能向上に尽力している点、お客さまの意見、商品やサービスへの積極的な反映に取り組んでいる点が評価できます。また取引先対応において、グループの業態の多様化に応じ、ブランドごとに主要な取引先との関係を特定し、より良い信頼関係の構築に取り組む努力がなされています。

● 従業員対応においては、「人材」が企業を発展させる資源であるとの基本姿勢を持ち、グループ全体でワーク・ライフ・バランスの実現に向けた支援制度の充実、メンタルヘルスケアなどの職場環境の向上、障がい者雇用、残業時間の削減、グループ横断的な研修制度の構築などに取り組んでいることは高く評価できます。また業務委託関係にあるポーラレディに対しても、家庭と仕事の両立が可能なように「育児援助制度」を設けていることも高く評価できます。

● 地域社会との関係においては、日本の伝統技術や国産原料の積極的な採用など、独自の事業活動を通じた地域社会への貢献を進めておられます。また全国各地で活躍するポーラレディによる貢献活動を応援していることも、顔の見える活動としてさらなる拡大が期待されます。

● 生産活動に関する環境目標項目の設定と実績が明示されていることは評価できます。しかしながら、多くの目標項目において目標値が明示されていないことと、環境パフォーマンス情報との連動がなされていないために、自己評価の根拠がわかりづらくなっています。今後は目標値を明示する、目標値と実績値を対比させるなどして、進捗状況を客観的に判断できる情報提供が望ましいと思われます。また生産拠点の所在地及び、拠点ごとにどのような環境配慮、地域コミュニケーションを進めているのか、記述を期待します。

● 化粧品の製造と販売を主力とするグループとして、動物実験や生物多様性に対する見解と対応策の進捗状況の報告を行うことを、今後期待します。

### ■選択的CSR活動について

● 社会貢献活動に関しては、グループの伝統である文化芸術支援の活動と並んで、女性の健康支援、途上国支援、環境活動など多彩な取り組みが行われています。今後はグループの持つ潜在的な人的資源、生産拠点や営業拠点の立地、海外事業の展開計画などを踏まえ、ポーラ・オルビスグループならではの社会貢献活動の方針を立て、戦略的に社会に貢献することが望まれます。

# 編集後記

「ポーラ・オルビスグループCSRレポート2010」に対する第三者所見及び読者からのご意見などを受け、CSRレポート2011では以下の点に注力しました

- ①ステークホルダーにとっての重要性を考慮し、優先順位をつけて報告するよう努めました。  
法令遵守、お客さま満足向上、品質保証、職場環境の向上、環境負荷の低減、社会貢献などを中心に優先順位をつけて報告するよう努めました。
- ②読みやすく、わかりやすい誌面作りに努めました。  
情報量やレイアウトのメリハリ、写真や図式の効果的な使用により、伝わりやすくわかりやすい誌面作りに努めました。
- ③高齢者や色覚の違いなど様々な方の読みやすさに配慮しました。  
ユニバーサルデザインフォントを採用し、ユニバーサルコミュニケーションデザインを意識してレイアウト、色覚パターン別配色検証を行い、全ての方にとって読みやすい誌面作りに努めました。
- ④グループ全体と各社のCSR活動を分けて表記するよう努めました。  
グループ全体での取り組みを表記した後に、各社での独自の活動を紹介し、全体と各社の活動が混ざらないよう配慮しました。
- ⑤ステークホルダーから親近感を得られるよう努めました。  
ステークホルダーとの関わりを重視し、今回からステークホルダー別にページを分けて編集しました。さらに誌面にできるだけステークホルダーに登場していただくよう努めました。
- ⑥根拠となる数字やデータを提示するよう努めました。  
ワーク・ライフ・バランスへの取り組み、ダイバーシティへの取り組み、環境負荷への対応などについては、できる限りデータを記載するよう努めました。

本レポートの作成にあたり、持株会社であるポーラ・オルビスホールディングスでは主に「基本的CSR」を中心にグループ横断的な役割を、グループ各社では「事業的CSR」を中心に独自の取り組みを報告するよう留意いたしました。

「基本的CSR」では、リスクマネジメントのPlan Do Check Action (PDCA) のサイクルをグループ全体で回すことができました。今後はさらに、職場でのリスクの洗い直しとリスク評価を行い、改善につなげていきたいと考えています。

「事業的CSR」では、お客さまの声を経営に活かし、高品質な商品・サービスを提供するための取り組みが、グループ各社に浸透し実績を重ねている状況を報告できました。職場環境については、ワーク・ライフ・バランスの充実により、ポーラの「くるみん」取得など一定の成果が出てきました。

「選択的CSR」では、グループの強みである文化芸術支援活動の継続とともに、グローバルな社会貢献活動や、女性の健康支援

活動などへの広がりを報告できました。

本レポートでの「事業的CSR」活動報告の増加が示す通り、2010年は特に「事業的CSR」の活動の充実を図りました。今後は、さらにステークホルダーとの関係を重視し、グループ全体で「事業的CSR」のいっそうの発展を目指したいと考えています。一方、今回のレポートでは各活動における未達成点や改善点などの報告ができませんでした。この点は、第三者所見のご指摘とともに、次回への課題として取り組んでいきたいと考えております。

最後に、お取引先、ビジネスパートナー、NPO・NGOなどの皆さまにCSRレポート作成の趣旨をご理解いただき、情報開示にご協力いただきましたことを、この場を借りて御礼申し上げます。

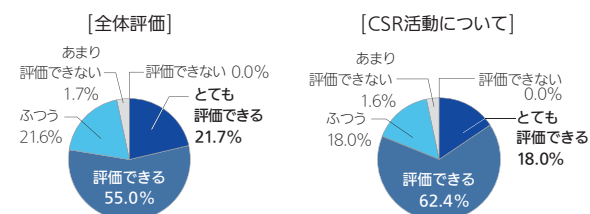
株式会社ポーラ・オルビスホールディングス CSR推進室  
〈アンケートのお願い〉 添付用紙または弊社HPより「CSRレポート2011 読者アンケート」へのご協力をお願いしております。ぜひご意見・ご感想をお聞かせいただければ幸いです。

## CSRレポート2010 読者アンケート結果をご報告いたします

CSRレポート2010の全体評価では、とても評価できる21.7%、評価できる55.0%で合わせて76.7%、また、CSR活動への評価では、とても評価できる18.0%、評価できる62.4%で合わせて80.4%、昨年とほぼ同程度でした。

### ＜主なご意見・ご感想＞

○色使いやデザインがよく考えられており、とても見やすかった。字の大きさはやや小さい。女性管理職が少ない、育児休業取得率が低い、また有給休暇取得率が1%の微増はあまりに少ない。環境負荷の数字が化成分だけの集計になっており、グループ全体の数値が知りたい。CSR活動が事業所別の単発なものになっていると感じられるのが残念。



- 情報が網羅的なため、訴求力が弱い。メリハリをつけた方がよい。
- 様々な色覚の人向けのデザインなど、作り方に社会的配慮を感じる。CSRのコンセプトが明確であり、高い社会貢献意識を感じる。

「CSRレポート2011」は、地球環境と読みやすさに配慮して制作いたしました

