



ポーラ・オルビスホールディングスでは、ステークホルダーの皆さまと積極的に対話を行い、そこで得たご意見をグループ内部で検討し、企業経営に反映させています。

ステークホルダー	主な対話の場	具体的アクション
お客さま	電話やWEBでのお客さまからの声 顧客満足度調査 販売データの分析	使っていただくことでお客さまの生き方まで美しくするような商品・サービスを提供します。 お客さまの声を速やかに経営まで共有する仕組みを整え、改善にいかします。
お取引先さま (サプライヤー)	購買方針説明会 品質監査 CSR調達アンケート/監査	お取引先さまと共に発展し強いサプライチェーンをつくってまいります。 主要なサプライヤーとは直接お会いし安定的な調達を目指し良好な関係性を構築します。
お取引先さま (ポーラビューティーディレクター(BD))	階層別教育(理念、商品、技術) 幹部営業会議 グラントオーナーヒアリング	ポーラの仕事をすることで輝く生き方を提供したいと考えます。そのためBDとは積極的に意見交換を行っています。また商品・技術の他に理念教育にも力を入れています。
従業員	従業員意識調査 グループ横断研修 会社単位の従業員フォーラム研修 社内イントラネット	一人ひとりの個性を発揮し活躍することが企業の持続的成長の土台であると考えています。そのための環境づくりや制度の充実を図ります。
株主・投資家	株主総会 決算説明会 機関投資家面談 個人投資家向け説明会	経営者自ら積極的に国内外投資家とコミュニケーションをとり要望を経営にいかします。個人投資家向けには女性を対象としたIRセミナーを開催しています。
地域社会・NGO	自治体との協業・協力 NGO・NPOとの対話 文化芸術活動	社会・NGO・NPOからの要請へは事業影響度で優先度の高いものから、真摯に対応します。

ステークホルダーからのご意見をもとに改善した例

「ESGは経営のコミットメントが重要だ」(HD)

2020年より環境目標を役員報酬と連動

「敷居が高いと感じる」(ポーラ)

2018年1月より、「リンクルショット メディカル セラム」の価格改定を実施 15,000円
→13,500円(税抜)

「通販と店舗の顧客戦略は合わせて考えるべき」(オルビス)

2017年10月より、通販と店舗のポイントを統合

「工場見学を実施してほしい」(株主総会にて)

2017年11月に株主向け工場見学会を実施

✦ ステークホルダー・ダイアログ