

(株)ベネッセコーポレーションの 製品安全対策の取組

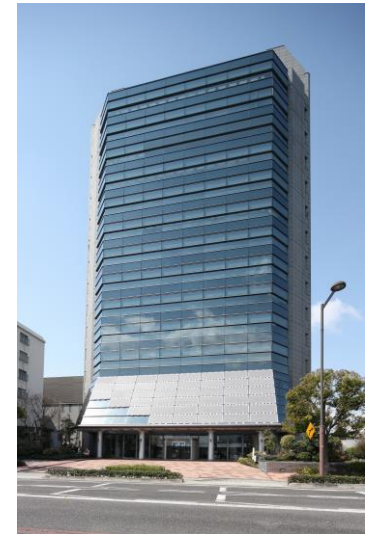


2022年2月18日
商品・サービス安全管理部
安全管理エキスパート
栗原克行

1. ベネッセコーポレーション事業紹介
2. PSアワード応募の動機
3. ベネッセの製品安全対策の取組ご紹介
4. 大臣賞を受賞して

- 名称 : 株式会社ベネッセコーポレーション
- 本社所在地 : 岡山県岡山市北区南方 3-7-17
- 代表者 : 代表取締役社長 小林 仁
- 創業 : 1955年1月28日
- 資本金 : 30億円
- 事業内容 : 通信教育「進研ゼミ」、模擬試験、雑誌等

➤ (株)ベネッセコーポレーションは、(株)ベネッセホールディングスを親会社とする事業会社です。



ベネッセの主要取扱製品のご説明

お客様に生活用製品を提供している主力事業は、通信教育事業「こどもちゃれんじ」「進研ゼミ」と雑誌販売、通販事業「たまごクラブ・ひよこクラブ」です。

■ こどもちゃれんじ (2021年4月会員数81万人)



■ 進研ゼミ (2021年4月会員数191万人)

チャレンジタッチ 1ねんせい

4月号に入会すると
充実の入学準備ができる!

追加受講費0円
1年生準備スタートボックス

専用タブレット

タブレットで
入学準備

12月お届け

7日前後
でお届け

早寝・早起き

国語・算数

■ たまごクラブ・ひよこクラブ公式通販「たまひよSHOP」

内祝い・妊娠出産育児の通販サイト「たまひよSHOP」

たまひよの内祝い

たまひよのアニバーサリー

たまひよ本のお届けサービス

たまひよの maternité・ベビー通販

ベネッセの主要取扱製品のご説明

玩具・教具は、毎月お客様にお約束したお届け日に送付。多くの製品を一斉にお客様にお届けするというベネッセならではのビジネスモデルです。

■「こどもちゃれんじ」3～4歳向け講座の年間ラインアップ

年少さんが夢中になれる「遊び」をきっかけに、
毎月新しい**発見**や**学び**をお届けしていきます。

「こどもちゃれんじ」は
年少さんが利用する
学習法 **No.1**



	4月開講	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2023年1月	2月	3月
学びの第一歩！ ひらがな	ひらがなを使う遊びで、46文字の読みを完成させる   											
算数の基礎になる 数	1～5までの物の数がわかる・空間認識力を養う   											
毎日の生活の中で大切な 社会性 生活習慣	集団生活のルールを学ぶ   											
試行錯誤しながら自分なりに考える！ 考える力	手を動かして試してみる経験から、「こうしたら、どうなる？」を考えるくせをつくる   											
新しい発見が興味を広げる！ 好奇心	生き物の見た目の特徴や行動に注目して観察できる   											

- 主なお客様は、乳幼児、児童、妊娠・出産期の方です。
- 毎月、対象年齢に最適な教材をお届け。お客様は、同一の教材を同時に使用します。

製品安全対策の取組が重要

乳幼児、児童、妊娠・出産期の方がお客様です。

安全は絶対条件。

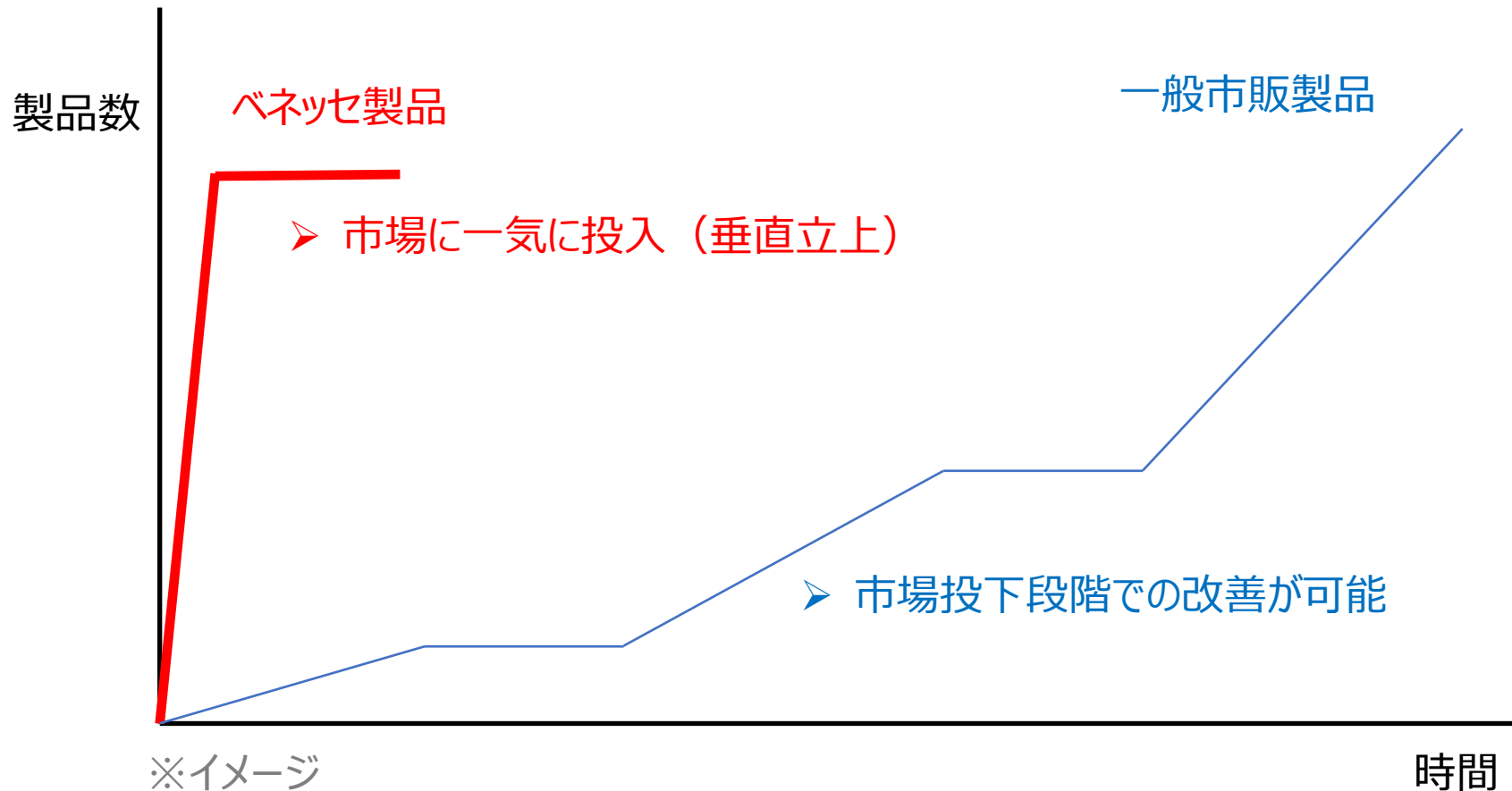


日本全国の多くのお客様に定期的に一斉送付。

不具合が発生すると一気に大規模事故に。



一斉送付ですので、不具合が発生すると一気に大規模事故につながる可能性があります。



何をもってベネッセの製品安全対策は、お客様に安心・安全を提供できていると言えるのか、客観的かつ合理的に説明することができる状態を目指したい！

安全への取組は地道にやっている自負はある。

しかしながら、大きな抜け漏れはないかという不安はある。

信頼できる第三者からの客観的評価を得たい！



PSアワードは、応募企業に対して客観的評価をいただける

2021年度PSアワードに応募、大企業小売販売事業部門において、経済産業大臣賞を受賞。審査評価ポイントは、以下の3点です。

1. パーパス・イズムに基づいた製品安全活動
2. 製品に関わる全事業部門における「商品安全PDS推進」
3. 安全管理部と事業部門の連携による「個別製品の安全担保」

1. パーパス・イズムに基づいた製品安全活動

経営のコミットとして「存在意義：パーパス」と「5つの判断基準／10の行動基準：ベネッセイズム」を定め、お客様のための製品安全活動の指針を明確化。

■ 1981年制定「社是社訓」より抜粋

「顧客中心・信用第一」

何よりも信用を重んじよう、信用はかけがえのない財産だ。いつも顧客に目をむけ、心をこめて誠実に仕事をしよう。

■ 2008年「商品安全審査センター」（現商品・サービス安全管理部）設置

■ 2020年「パーパス・イズム」の制定

継承されてきた企業理念をもとに、パーパス（存在意義）・イズム（判断・行動基準）を明文化。

存在意義 PURPOSE

- 01 社会の構造的課題に対し、その解決に向けてどこよりも真摯に取り組んでいる姿勢に共感できる存在
- 02 自分が一步踏み出して成長したいと思った時にそばにいてほしい存在

5の判断基準／10の行動基準 ベネッセイズム

判断基準① 【お客様本位】

私たちは、「お客様お一人おひとりの成長」に正面から向き合うことをすべての基本とします。お客様の今と将来を常に考え、期待を超えた商品・サービスを通して、満足を追求するために解決方法を考え抜きます。

行動基準 お客様の信頼にお応えするために

行動基準 1 お客様の現実に向き合い、将来の姿を想定した上で各々の担当するテーマを企画し形にしていけます。

行動基準 2 お客様の期待を超えるサービスを行うことを常に心がけ、「これでよし」の先にひと手間の工夫を追求し続けます。

行動基準 3 お客様が信頼して預けてくださる情報、および事業で蓄積されたお客様の情報の管理を徹底します。

行動基準 4 お客様の心と体のありようを理解し、全てにおいて安心・安全を提供し続けます。

(続き) 5の判断基準／10の行動基準 ベネッセイズム

判断基準②【公明正大】

教育や生活という領域で重要なことは、お客様からの信頼が全てということを肝に銘じ、いかなる時にも誠実であること、ごまかしや偏見のない態度や行動をとること、事実に基づいた行動をとることに徹します。

行動基準 公明正大に誠実に働くために

行動基準 5 ベネッセの常識ではなく、「お客様から見てどうか？」を意識した、社会正義に徹した行動をとります。

行動基準 6 経営・事業に関連する法令や公のルールを遵守します。

判断基準③【革新的に挑戦】

お客様にもっともよいものをお届けするために、世の中の変化、お客様の周りで起こっている変化に常にアンテナを立て、日常の仕事の一つひとつから常によりよいものを追求する挑戦姿勢を徹底します。

行動基準 どこにもない最高で最新の商品・サービスをお届けするために

行動基準 7 変化し続けることを善とし、お客様に最高で最新のものをお届けするために「自己研鑽」に努めます。

判断基準④【スピード重視】

過去を振り返り修正を行っていく総括文化に加え、世の中の変化、お客様を取り巻く変化に対して、今まで以上にスピードをもって、一歩先のことを考え、実行していきます。

行動基準 変化にスピードをもって対応していくために

行動基準 8 企画→テスト→リリースのサイクルの短縮に努め、お客様にとってのリアリティーを追求します。

行動基準 9 お客様の活用状況に敏感になり、その向上のために常に改善を重ねるアジャイル型の仕事をを行います。

判断基準⑤【共創・協業・連携】

社内外の多様なステークホルダーとの信頼関係を積極的に構築していき、強固なパートナーシップのもとで自前を超えた価値創造に挑みます。

行動基準 社内外のステークホルダーと共創/協業/連携していくために

行動基準 10 多様性を認め合い、個々の尊厳を守り、互いに成長し合うコミュニケーションを積極的に行います。

携行用カード



ベネッセ特有のビジネスモデルに応じ、各組織の専門性を活かし、連携を重視した製品安全管理態勢を構築しています。

各事業部門

顧客の課題解決、成長を応援するための専門性

※各事業部門に「安全担当責任者」を配置

SCM部

サプライチェーン構築、
「モノづくり」の専門性

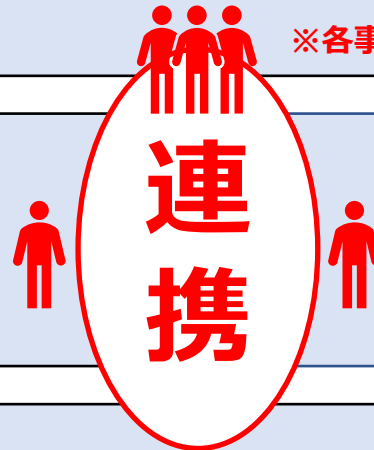
連携

ベネッセ香港（現地法人）

取引先工場現場管理、
改善の専門性

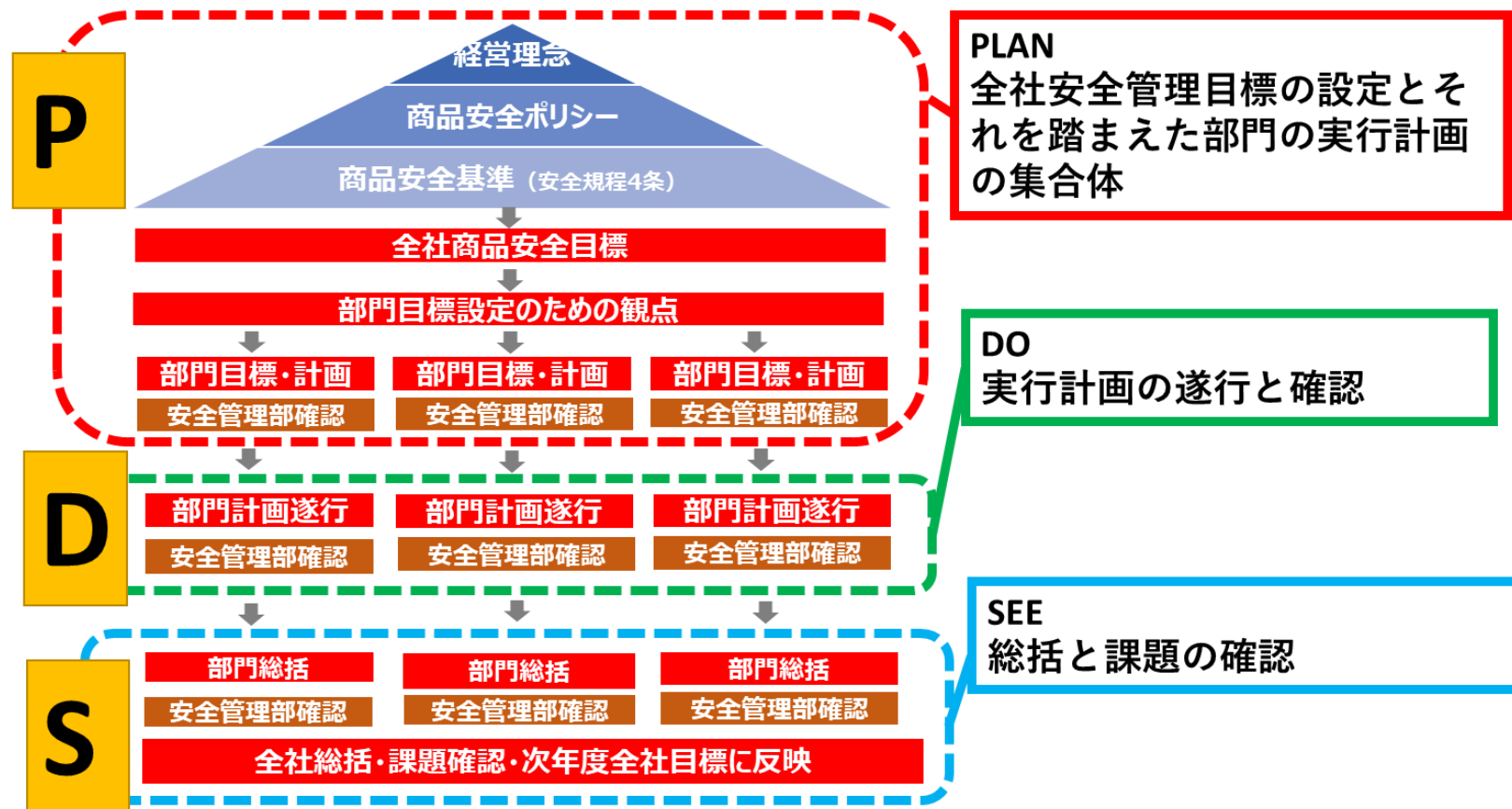
商品・サービス安全管理部

全社横串組織としての安全管理専門性

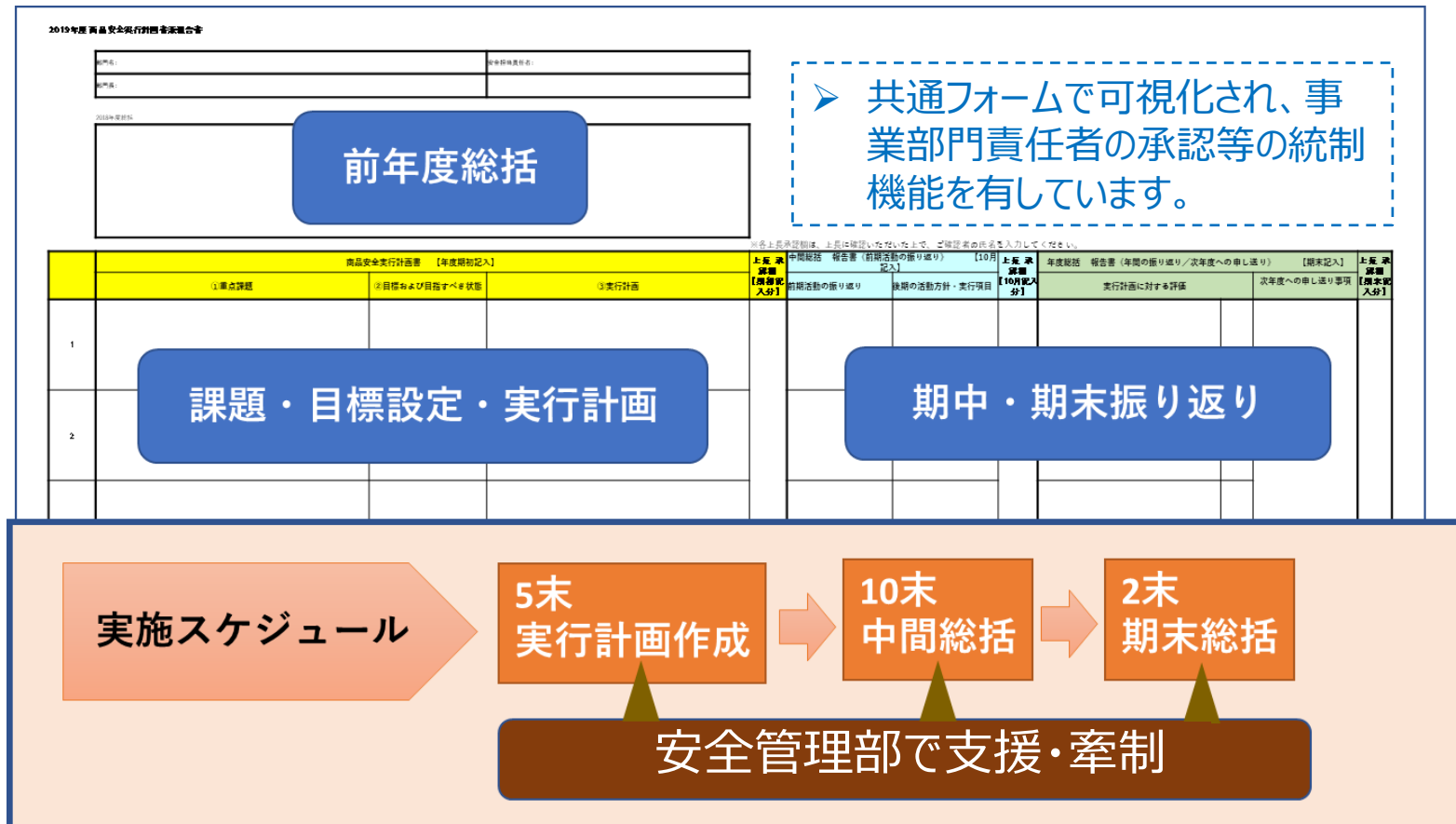


2.製品に関わる全事業部門における「商品安全PDS推進」

ベネッセは、「商品安全PDS」を構築、運用しています。社内外環境変化の中でも、PDSを回し、着実な改善を推進しています。



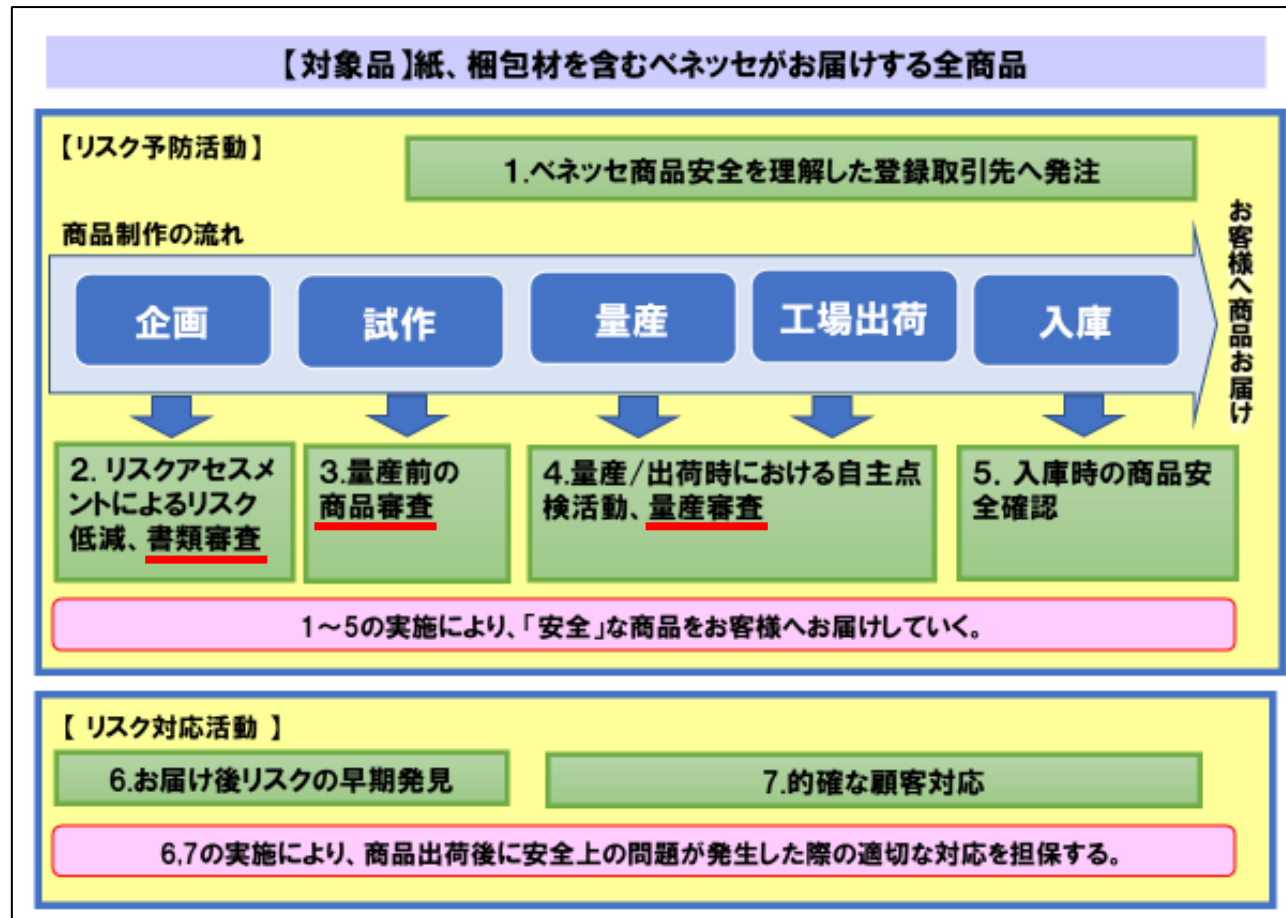
安全管理部が全社の状況を俯瞰しつつ、専門の立場から目標の妥当性確認、PDSの質の向上のための働きかけを担っています。



3.安全管理部と事業部門の連携による「個別製品の安全担保」

個別製品の安全担保は、ベネッセ安全マネジメントシステムとして可視化。事業部門と安全管理部が連携し、安全への取組を推進しています。

■ ベネッセ安全 マネジメントシ ステム



製品安全を担保するため、工程の要所で、ベネッセ基準の遵守状況確認のための安全審査を実施しています。

工程	審査名称	審査概要
仕様確定段階	書類審査	仕様書をもとに、基準照合、法令照合の観点から企画内容を確認。安全リスクが想起される場合は、リスク低減策を促進。
試作・サンプル段階	商品審査	試作品やサンプルをもとに、構造上の安全性、有害重金属含有、使用禁止素材・使用制限素材の有無を確認。
量産段階	量産審査	サイレントチェンジ対策として、量産品に対して、量産審査を実施。基準を満たさないものは工場出荷不可。

■ 商品審査の様子



リスクアセスメントでは、製品特性に応じたお客様の活用を想像、リスクを洗い出し、安全設計による対策を第一優先としたリスク低減策を講じていきます。

■ リスクアセスメントの精度を高めるモニター調査の実施

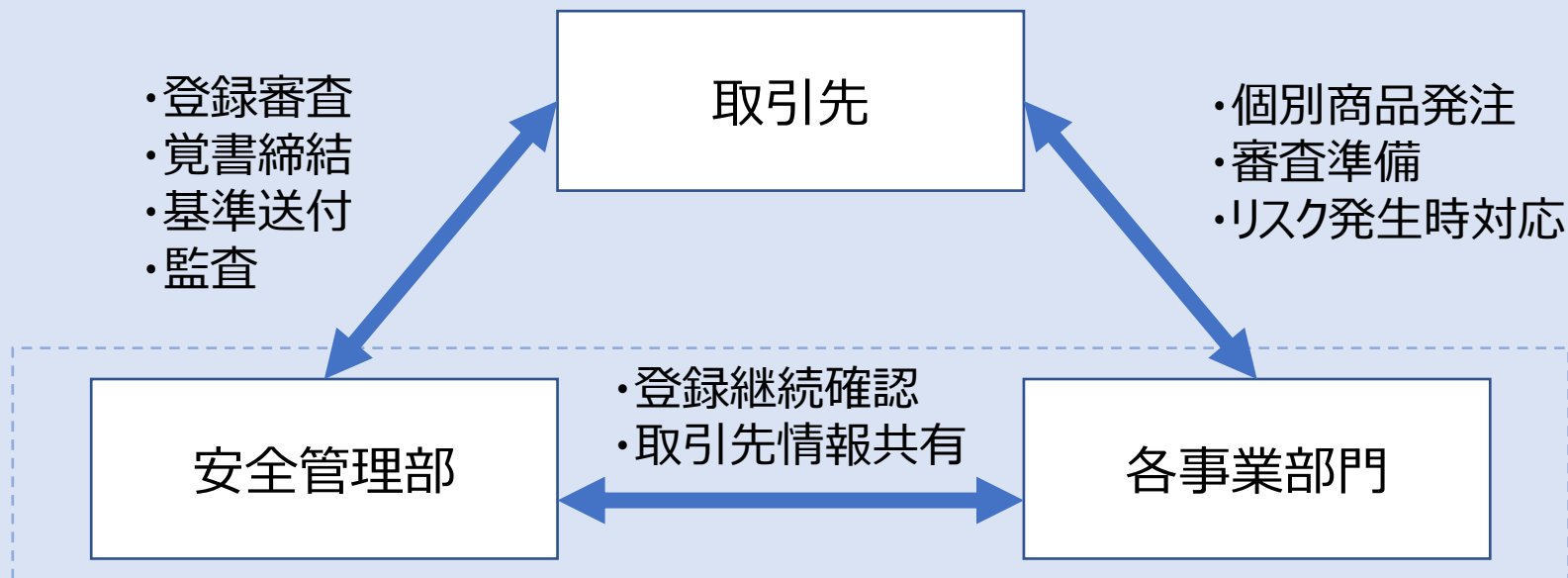
会員制ビジネスである利点を活かし、本番送付前のサンプルを用いての会員モニター調査を実施しています。

■ オンラインモニター調査の実施（2020年度より）

オンライン会議で、活用を確認するという方法です。オンライン調査は、お客様のご自宅における製品活用のリアルな場面を確認することができるというメリットがあります。

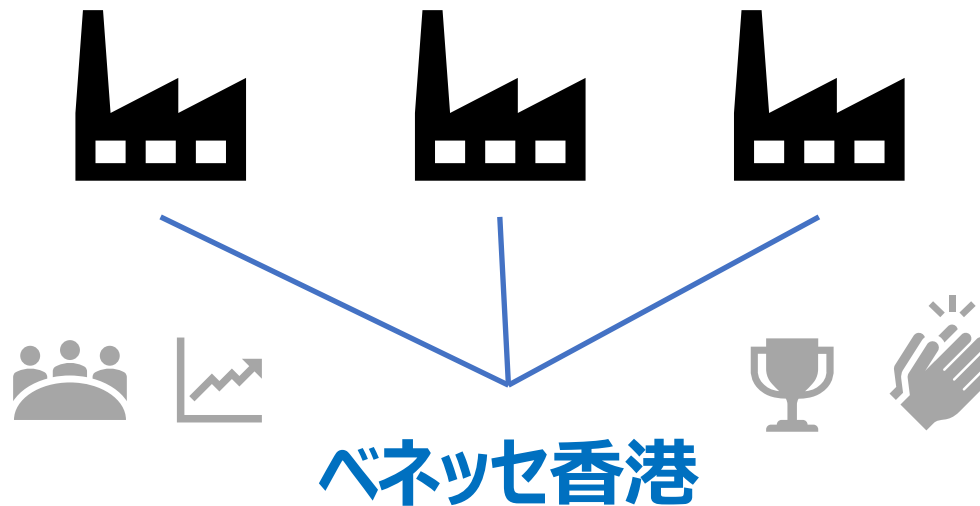
全ての取引先を対象とした取引先登録制度を運用しています。登録にあたっては、ベネッセにおける安全の取組についての合意を必須条件としています。

- 工場も設計部門も持たないベネッセにおいて、取引先は、安全な製品を提供するための重要なパートナーです。



ベネッセ香港は、「安全」を最上位概念においた取引先とのコミュニケーションに注視し、継続的な改善活動に取り組んでいます。

取引先の幹部を一堂に会し、改善活動の報告、優秀取引先を表彰するミーティングも開催しています。



香港・深センを拠点に、中国各地の取引先工場の現場改善・管理

製品安全対策への取組は、地道な業務。不断的努力が認知されたことは、うれしいニュースでした。

■ デジタル社内報への掲載



社外発信サイトに受賞
内容をニュースリリースと
して掲載

経済産業省作成受賞
企業紹介パンフレットを
全登録取引先に配布
予定

事業部門において、顧
客向けパンフレット等に
受賞情報を掲載

日刊工業新聞からの取
材対応

今回、ベネッセの製品安全対策の取組について、高い評価を頂くことができました。この受賞は、たいへん光栄であり、安全に取り組む社員の自信につながっています。

今後、この評価に慢心することなく、安全への取組に終わりはないことを肝に銘じ、一層進化させなければならないと決意を新たにしているところです。

応募のプロセスにおいては、各審査委員様から貴重なコメントもいただいています。評価いただけた取組もあれば、これからの取組への期待も多くあります。整理したうえで、活動の高度化をはかっていきたいと思っています。

そして、次期PSアワード応募、受賞に向けてチャレンジしていきたい所存です。

ご静聴ありがとうございました。

