



Principles of Governance

ガバナンスの原則

ステークホルダーの誰からも信頼される存在になります。

Materiality	 透明・公正で信頼できる経営の推進	
Initiative	ガバナンス強化・コンプライアンス徹底・リスクマネジメント推進	59
	コーポレートガバナンス	59
	リスクマネジメント	61
	コンプライアンス	63
	情報・サイバーセキュリティへの対応	65
	製品の信頼性保証活動の推進	67
	品質保証	67
	お客さまへの適切な情報提供	68
Materiality	 パーパスを実現する企業文化の醸成	
Initiative	一人ひとりが当社パーパスに向きあう機会の提供	71



基本方針

ファイントゥデイグループは、「透明・公正で信頼できる経営の推進」をマテリアリティの一つに位置付けています。これからも経営の透明性・公正性・迅速性の維持・向上を図るとともに、お客さま、取引先、従業員、株主、地域社会、地球など全てのステークホルダーと対話し、その結果を更なる改善に活かすことで、中長期的な企業価値の最大化に努めていきます。

ファイントゥデイグループは、パーソナルケア事業を中核とする独自のビジネスモデルのもと、自立した企業としての経営基盤を確立しており、これを支えるコーポレートガバナンス体制についても、適切な運用・高度

持株会社であるファイントウデイホールディングスは、2023年4月に監査役会設置会社から監査等委員会設置会社に移行しました。取締役会の中核機能である「経営の監視・監督・評価によるモニタリング機能」をより強化することが狙いです。

The diagram illustrates the governance structure of the Fainto Group, centered around the **株主総会** (Shareholders' Meeting) and the **(株)ファイントウディホールディングス** (Fainto Holdings Co., Ltd.).

株主総会 (Shareholders' Meeting) is at the top, with arrows indicating **選・解任** (Election/Dismissal) for the **取締役会** (Board of Directors) and the **監査等委員会** (Audit and Supervisory Committee).

(株)ファイントウディホールディングス (Fainto Holdings Co., Ltd.) is the central entity, with a dashed blue box around it. It includes the following committees and roles:

- 取締役会** (Board of Directors): Receives **報告** (Reports) from the **監査等委員会** and the **内部監査室** (Internal Audit Room). It also receives **監督・報告** (Supervision/Reports) from the **監査等委員会**.
- 指名報酬委員会** (Nomination and Remuneration Committee): Provides **諮問** (Consultation) to the **取締役会** and receives **答申** (Responses).
- 代表取締役** (Representative Director): Provides **執行状況報告** (Execution Status Report) to the **取締役会** and receives **意見交換** (Exchange of Views) from the **監査等委員会**.
- 監査等委員会** (Audit and Supervisory Committee): Provides **報告** (Reports) to the **取締役会** and the **内部監査室**. It also receives **連携** (Cooperation) from the **内部監査室** and the **グループ社内ホットライン** (Group Intranet Hotline).
- 内部監査室** (Internal Audit Room): Provides **報告** (Reports) to the **取締役会** and the **監査等委員会**. It also receives **連携** (Cooperation) from the **監査等委員会** and the **グループ社内ホットライン**.
- グループ社内ホットライン** (Group Intranet Hotline): Provides **報告** (Reports) to the **内部監査室** and the **グループ社外ホットライン** (Group Outtranet Hotline). It also receives **通報・調査** (Reporting/Investigation) from the **グループ社外ホットライン**.
- グループ社外ホットライン** (Group Outtranet Hotline): Provides **通報・調査** (Reporting/Investigation) to the **グループ社内ホットライン** and the **ファイントウディグループ 各社** (Fainto Group Companies).

外部関係者 (External Parties) include:

- 会計監査人** (Auditor): Provides **監査** (Audit) to the **監査等委員会** and receives **連携・助言** (Cooperation/Advice) from the **監査等委員会**.
- 弁護士 其他外部専門機関 (行政・公共・民間機関)** (Lawyer, Other External Specialized Organizations (Administrative, Public, Private Organizations)): Provides **連携・助言** (Cooperation/Advice) to the **監査等委員会**.

ファイントウディグループ 各社 (Fainto Group Companies) is at the bottom, receiving **指示** (Instructions) from the **代表取締役** and the **監査等委員会**, and providing **報告・指示** (Reports/Instructions) to the **取締役会** and the **監査等委員会**.

■ コーポレートガバナンス

取締役会

ファイントゥデイホールディングスの取締役会は、2025年12月時点において、業務執行取締役2名、非業務執行取締役である監査等委員取締役4名（うち社外取締役3名）の計6名（うち独立社外取締役2名）で構成されています。

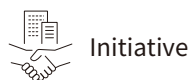
原則として毎月1回開催しており、経営戦略や経営計画、経営に関する重要事項を決定しています。併せて、各取締役の職務執行状況、グループ会社における重要な業務執行の状況、コンプライアンスやリスク管理の状況などについて報告を受け、グループ経営全般を監督しています。

また、会社経営にかかる重要な方針も必要に応じて討議するほか、執行側への助言などを通じて、更なる経営監督機能の強化を図っています。

監査等委員会

ファイントゥデイホールディングスの監査等委員会は、2025年12月時点において全4名の監査等委員である取締役で構成されています。このうち2名は当社の独立性基準を満たす独立社外取締役です。

同委員会は監査方針、監査計画などを定め、取締役などの職務執行を監査しています。監査等委員会、会計監査人、また内部監査部門である内部監査室の間では、それぞれの監査の独立性に配慮しつつ、年間監査計画や監査結果についての意見交換を行うなど、相互に連携を図っています。



Initiative

ガバナンス強化・ コンプライアンス徹底・ リスクマネジメント推進

■ リスクマネジメント

基本方針

企業を取り巻くビジネス環境が複雑化・多様化する中、ファイントゥデイグループはパーパスや経営戦略に即したリスクマネジメント体制の構築・強化を進めています。また、2024年12月に改定したマテリアリティにおいても、「リスクマネジメント推進」を取り組み項目の一つに掲げています。

今後も、企業価値向上を阻害するさまざまな不確定要素をグループ一体となって適切に管理することで、リスクが顕在化し危機が生じた際の損失を最小限に留めるとともに、ステークホルダーの資産・利益を守ります。これによって企業の社会的責任を果たし、持続的に企業価値を高めていきます。

腐敗行為防止

ファイントゥデイグループは、法令遵守および高い企業倫理の確立を目的として、2025年7月に「ファイントゥデイグループ 腐敗行為防止方針」を制定しました。この方針を通じて、顧客、取引先、投資家、従業員を含むステークホルダーに対し、腐敗行為を許容しない姿勢を明確にしています。

また、海外拠点を含む全グループ会社において、方針の浸透および教育などの取り組みを進めており、贈収賄や不正な利益供与など、グローバル事業に伴う腐敗行為リスクの適切な管理に取り組んでいます。

Web サイト

ファイントゥデイグループ 腐敗行為防止方針
<https://www.finetoday.com/jp/sustainability/esg-list/>

リスクマネジメント体制

ファイントゥデイグループは、「リスクマネジメント委員会」を設置しています。同委員会は倫理・コンプライアンス委員会を傘下に置くとともに、サステナビリティ委員会と並び、全社的な委員会として位置付けられています。同委員会での審議・報告内容は、必要に応じて、ファイントゥデイホールディングスの代表取締役社長 兼 CEOおよび取締役会に報告され、また随時、内部監査室と共有をしています。

同委員会は年4回開催し、ファイントゥデイグループの各事業部門が抽出したリスクやその評価について、対応方針を策定するとともに、予防策の速やかな実施を促しています。中でも重点リスクとして定義した22項目については、同委員会の事務局が主導し、組織横断的に対策を実施しています。

リスク対応にあたっては、リスクの移転およびリスク軽減策実行を基本的な考え方の二本柱とし、顕在化が危ぶまれると評価したリスクから優先的に対策を強化しています。

緊急時には緊急対策本部を立ち上げて対応します。リスクごとに対応の主管部門および支援部門をあらかじめ定め、緊急時は承認プロセスを省略できるようにするなど、より迅速な対応が可能な体制を整備しています。

－とくに高リスクと考える重点リスク

重点リスク22項目のうち、以下2項目を高リスクとして優先的に対応。

- 自然災害
- 地政学的問題

－リスク管理体制の高度化に向けた段階的取り組み(3ステップ)

- ① インシデントの発生件数、財務影響を把握できるレポートラインを確立。定量的なリスク指標に基づき、アセスメント精度を向上。
- ② メガトレンドや国際機関が発行するレポートなどで指摘された長期リスク、外部有識者の意見を踏まえ、リスク対応の強化が企業価値の向上につながる「機会」を特定。これらの取り組みを通じて、投資家との対話における説明内容の充実を図る。
- ③ 事業計画のKPI・予算および非財務指標とリスク指標を連動させ、統合管理できるようダッシュボード化を推進。

■ リスクマネジメント

事業継続計画(BCP)

近年、大規模自然災害や感染症、人災、事故など、事業継続に影響を及ぼし得るリスクが多様化しています。

こうしたリスクに備え、ファイントゥデイグループでは、まず災害発生時の初動対応を定めた「緊急災害時対応マニュアル」を整備・運用し、各拠点において従業員の安全確保や初期対応の体制構築を進めています。2026年度には、同マニュアルに基づくCMT(Crisis Management Team)訓練を実施し、初動対応の実効性向上を図る予定です。

併せて、事業影響度分析を実施し、国内事業を中心に、重要事業および主要リソースを特定した上で、BCPの整備を進めていく計画としています。

これらの取り組みを通じて、段階的にグループ全体の事業継続体制を高度化し、重要事業の継続性確保に向けた基盤強化を図っていきます。

リスクマネジメントに関する教育・研修

ファイントゥデイグループでは、リスクマネジメント体制の強化に向け、教育・研修の活用を含めた取り組みを進めています。研修については2025年度からリスクマネジメントに関する理解の向上を目的としたeラーニングなどを継続的に実施・拡充しています。



Initiative

ガバナンス強化・ コンプライアンス徹底・ リスクマネジメント推進

■ コンプライアンス

基本方針

ファイントウデイグループは、コンプライアンスを経営上のマテリアリティにおける取り組み項目の一つに掲げています。各国・地域の法規や社内規則を遵守するのはもちろん、より高い倫理観を持って業務に取り組めるよう、役員・従業員が実践すべき具体的な行動を「ファイントウデイグループ 倫理行動指針」として定めています。

コンプライアンス体制

ファイントウデイグループは、「倫理・コンプライアンス委員会」を、リスクマネジメント委員会のもとに設置しています。倫理・コンプライアンス委員会は、サステナビリティ委員会と同様に、全社的な委員会として位置付けられています。同委員会での審議・報告内容は、必要に応じて、ファイントウデイホールディングスの代表取締役社長 兼 CEO および取締役会に報告され、また随時、内部監査室と共有をしています。

同委員会は年4回開催し、倫理・コンプライアンスに関わる重要事項

を調査・企画・立案しています。また、適宜、各部門に対して指導・助言しています。

現在は、法令遵守体制の強化に取り組んでおり、コンプライアンス状況のモニタリング強化や、反社会的勢力との関係・取引行為を排除するための統制活動強化などにも注力しています。

ファイントウデイグループ 倫理行動指針(抜粋)

ファイントウデイグループ倫理行動指針は、ファイントウデイグループで働く一人ひとりがとるべき行動の指針を定めたものです。国ならびに地域の法令や社内規則の遵守はもちろんのこと、より高い倫理観をもって業務に取り組むための具体的な行動指針を定めています。

ファイントウデイグループ全社員は、持続的発展を目指して行動します。

お客さまとともに

1. 私たちは、常にお客さまの視点に立ち、真に満足していただける安全で優れた商品とサービスの研究、開発、製造、販売に努めます。
2. 私たちは、お客さまと接するあらゆる機会に、お客さまの満足と信頼を高められるように誠実に行動します。
3. 私たちは、ファイントウデイグループのすべてのブランド価値を高めることに努めます。

取引先とともに

1. 私たちは、取引先を適切に選び、公正・透明・自由な競争、ならびに適正な取引を行います。
2. 私たちは、公正さを疑われるような贈答や接待をしたり、受けたりしません。
3. 私たちは、こころざしを同じくするすべての取引先を尊重し、お互いの持続的な発展に努めます。

コンプライアンスに関する教育・研修

ファイントウデイグループは、役員・従業員の意識を高め、継続的にコンプライアンス体制を強化していくために、教育・研修制度の拡充を進めています。

社員とともに

1. 私たちは、職場におけるすべての人たちの人格、個性、およびその多様性を尊重し、ともに育ち、育てあうように努めます。
2. 私たちは、誠実に仕事へ取り組むとともに、公私のけじめを守ります。
3. 私たちは、健康的で安全な職場環境と、社員のゆとりと豊かさの充実に努めます。

株主とともに

1. 私たちは、有形・無形資産、資金などの資産を最大限にいかし、持続的な企業価値の向上に努めます。
2. 私たちは、企業統治と内部統制に関するルールを遵守し、適正な会計処理を行います。
3. 私たちは、株主や投資家との対話を大切にし、信頼を得られるように努めます。

社会・地球とともに

1. 私たちは、すべての国や地域それぞれの法令を遵守し、人権尊重はもとより高い倫理観を持って行動します。
2. 私たちは、独自の厳しい基準に沿った環境対応を推進し、生物多様性に配慮しながら、人も地球も美しく共生する持続可能な社会をめざします。
3. 私たちは、広く社会と双方向のコミュニケーションを充実させ、協働して社会的課題解決に努めます。

■ コンプライアンス

従業員ヘルプライン

ファイントゥデイグループは、グローバルの従業員を対象として、法令違反、ハラスメント、その他社会的信用を失う恐れがある事例を発見した時に通報・相談できる窓口を開設しています。

寄せられた通報・相談に対しては、通報者に不利益が生じることがないよう、窓口担当が対応しています。その際、関係者への事実確認調査を実施し、コンプライアンス違反などの事実が確認された場合は、行為者に対して就業規則に定める懲戒処分を行います。経営に影響を及ぼす懸念のある事項は各部門から経営層へ速やかに報告します。また、コンプライアンスに関する重大な懸念事項などは、倫理・コンプライアンス委員会を通じて経営層へ報告し再発防止に努めています。

各通報窓口については、公正な調査解決ルート、通報者・相談者に不利益な取り扱いの禁止、また通報・相談内容の秘密保持について明示した規程のもとで運用しています。規程の内容や窓口ごとの相談受付方法については、eラーニングやイントラネットによって従業員に周知しています。

ー 通報窓口

	グループ社内ホットライン	監査等委員会窓口
利用対象者	グループ従業員	グループ従業員
匿名相談	可能	可能
相談方法	メール、手紙	メール
受付窓口	内部通報事務局（ファイントゥデイホールディングス人事部）	監査等委員会委員長

	グループ社外ホットライン
利用対象者	グループ従業員
匿名相談	可能
相談方法	メール
受付窓口	外部の法律事務所

フリーランス相談窓口

ファイントゥデイホールディングス、ファイントゥデイ、ファイントゥデイインダストリーズは、フリーランス保護法に基づき、契約条件の明示、報酬支払の適正化に努めるとともに、相談窓口を設置するなど、フリーランスの方々と公正・安心な取引を継続できるよう取り組んでいます。



情報・サイバーセキュリティへの対応

基本方針

ファイントゥデイグループは、「透明・公正で信頼できる経営の推進」をマテリアリティの一つに位置付け、情報・サイバーセキュリティへの対応に取り組んでいます。具体的には、「ファイントゥデイグループ 倫理行動指針」(→P63)の中で機密情報や個人情報の漏えい、紛失などが生じないよう、これらの情報を適正に管理し、不適正な利用はしないことを定めています。この指針のもと、「ファイントゥデイグループ 情報セキュリティポリシー」などの各種規程・ルールを制定するとともに、情報管理の重要性と責任について全事業所の従業員と共有することで、保有する重要な情報資産を守り、適切に管理しています。

情報セキュリティに関する規程・ルール

- 情報セキュリティポリシー
- 情報システム管理規程
- 情報システム利用規程
- BYOD (業務で使用する従業員個人所有の情報機器)、外部記憶媒体、情報端末、ウイルス対策、ソフトウェアに関するルール
- 機密情報管理規程
- 情報資産取扱規程
- 個人情報保護方針
- プライバシーポリシー
- 個人情報保護規程
- 特定個人情報取扱規程
- ソーシャルメディアポリシー

ファイントゥデイグループ 情報セキュリティポリシーに定める項目

1. 目的
2. 定義
3. 情報セキュリティの推進体制
4. 外部委託先の評価
5. 教育・点検・監査
6. 具体的な手続き
7. 従業員等の義務

情報セキュリティ体制

ファイントゥデイグループは、グループ全体の情報資産と情報システムの取り扱いに関する包括的な責任者として、統括最高情報セキュリティ責任者 (Chief Information Security Officer : CISO) を設置し、強固な情報セキュリティ体制の確立と継続的な強化に取り組んでいます。

グループ各社は、社内に情報資産と情報システムの取り扱いに関する管理責任者を配置し、機密情報管理、個人情報保護、情報システム管理、情報セキュリティ対策に関する諸規程の整備・運用の徹底、安全対策の実施、教育・訓練などを実践しています。また、これらの活動を CISO が監督し、適宜必要な指示などを行っています。

更に、グループ全体の情報セキュリティ体制を継続的に強化していくために、情報セキュリティに関する会議体を定期的に開催しています。

個人情報の取り扱い

ファイントゥデイグループは、個人情報を安全・安心に取り扱うことを企業の責務と認識しており、「ファイントゥデイグループ グローバル個人情報保護方針」を制定し、全グループ会社に適用しています。また、グループ各社においても、各国・地域の法令に基づきプライバシーポリシーを策定し、個人情報保護に関する各種施策を実施しています。

グループ各社・各種キャンペーンなどの施策企画では、これらの方針・ポリシーと関連法規などを踏まえ、個人情報の取り扱いについて個別の方針や利用規約などを定めています。

Web サイト **ファイントゥデイグループ グローバル個人情報保護方針**
<https://www.finetoday.com/jp/privacy-policy/>

情報セキュリティインシデントへの対応

ファイントウデイグループは、先進的なゼロトラスト・セキュリティモデルを適用しており、情報セキュリティインシデントへの対策を強化しています。例えば、業務システムを通じた機密情報への不正アクセスを防止するためにアクセス制限などを設定しているほか、SOC (Security Operation Center) を設置し、外部からの脅威の監視やサイバー攻撃の検出・通知を24時間365日行っています。また、グループ内の各通報窓口において、情報セキュリティ関連の通報も受け付けています。

2023年度には、情報セキュリティインシデントに対応する専任のチームとして、CSIRT (Computer Security Incident Response Team) 体制を整えました。CSIRT は、ファイントウデイのIT部門、総務部門、広報部門から選出されたメンバーで構成されています。有事の際に速やかな行動・対応ができるようにすることが重要と考え、仕組みづくりにとどまらず、平時からメンバーは情報セキュリティインシデント対応に関する専門的な教育や訓練を継続的に受けています。重大なインシデントが発生した際には、CISOの発令のもと、緊急対応体制を敷いて対応します。更なる対応力向上を目的に、今後は事業部門を交えた訓練も実施する予定です。

CSIRTの役割

- 平時の訓練やチームメンバーへの教育による対応力の向上
- 情報セキュリティインシデント発生時の各種対応のリードと被害の最小化(社内外との連携)
- 社内外の一元的な報告窓口



サイバーセキュリティアセスメントの取り組み

ファイントウデイは、セキュリティガイドラインに基づいたセルフアセスメントを定期的実施しています。加えて公開ドメインに対する外部評価状況を適宜確認し、早期にリスクを低減できるように取り組んでいます。成熟度を多面的に評価し、その結果をもとに更なる向上のためのアクションを定義し実行することで、日々変化するサイバーセキュリティの脅威への対抗に努めています。

情報セキュリティに関する教育・研修

ファイントウデイグループは、役員・従業員に対する教育・研修を実施し、情報セキュリティに関するインシデントの未然防止とマネジメント体制の強化に努めています。ファイントウデイでは、サイバー攻撃の一つである「標的型メール攻撃」への対策訓練を年2回実施しています。



Initiative

製品の信頼性保証活動の推進

品質保証

基本方針

ファイントウデイグループは、「透明・公正で信頼できる経営の推進」というマテリアリティに基づき、製品の信頼性保証活動の推進に取り組んでいます。また、「ファイントウデイグループ 品質保証の基本指針」を制定し、製品の企画、設計、量産、流通・物流、販売後の各段階における品質保証の考え方と責任を規定しています。

品質保証に関連するファイントウデイグループのバリュー

お客さまへの想い・高品質

- お客さまの素晴らしい一日のために、高い品質やサービスをお届けします。
- お客さまが求めていることの本質を理解し、俊敏かつイチガンで取り組み、お客さまがより豊かさに包まれる毎日を実現します。

品質マネジメントシステム

お客さまに満足いただける製品を提供し、またお客さまの信頼を獲得するため、ファイントウデイグループは独自の品質マネジメントシステム(QMS)をグループ全社に展開中です。年度ごとに、マネジメントレビューを実施して、客観的な判断に基づきガバナンスを効かせます。

ファイントウデイインダストリーズにおける品質管理

生産機能を担うファイントウデイインダストリーズでは、工場での適正な製造基準を定めた「GMP (Good Manufacturing Practice: 適正製造規範)」を遵守し、高品質なものづくりに努めています。

生産工程では何重にもわたるチェックを実施しており、機器を用いた検査はもちろん、経験を積んだ従業員による官能評価も実施。小さな異変も見逃さない体制を構築しています。また、工場内は衛生管理レベルを分け、レベルごとに服装や持ち込み可能物などを厳密に規定して管理しています。



品質監査

ファイントウデイグループは、お客さまに安全な製品を届けるため、製造委託先を含む全ての生産拠点を対象に、各国・地域の法令やGMPに基づく管理、ならびに当社グループの要求事項の遵守状況を確認する定期的な品質監査を計画的に実施しています。

2025年度からは、製造委託先に加え原料サプライヤーの監査も開始し、更なる品質向上に努めています。こうした取り組みを通じて、当社グループの品質基準を満たす製品を世界中のお客さまに提供しています。

製品安全に関する教育・研修

ファイントウデイグループは、日々お客さまから寄せられるお問い合わせに関する情報を経営陣や関連部門に共有するとともに、製品安全に対する意識の向上を図っています。

また、化粧品・医薬部外品の製造販売事業者として、薬機法に基づいた品質保証・安全管理業務を適正かつ円滑に遂行するため、規程や手順書を定めており、法令遵守、品質管理のための教育・研修を実施しています。

品質課題・製品事故への対応

ファイントウデイグループの製品に関する品質課題や製品事故が発生した際には、規程や手順書および関連マニュアルに基づき迅速に対処することとしています。



Initiative

製品の信頼性保証活動の推進

■ お客さまへの適切な情報提供

基本方針

ファイントウデイグループは、「透明・公正で信頼できる経営の推進」をマテリアリティの一つに掲げており、製品の信頼性保証活動の推進に取り組んでいます。自社の製品・サービスに関する表示、広告、宣伝などについて、パーパスとバリュー、「ファイントウデイグループ倫理行動指針」（→P63）にのっとり、関連法規を遵守しています。お客さまに販売する全ての製品について、正確な表示を徹底するとともに、節度ある広告・宣伝を行っています。

ファイントウデイにおいても製品表示品質の管理体制を構築し、表示が関連法規に準拠していること、お客さまにとって分かりやすく認識しやすいものであることの確認を徹底しています。表示や広告内容を確認する専任スタッフは、最新の法解釈や行政・社会動向の変化を的確に捉えて表示品質を判断できるよう、行政主催の講習会や各種外部セミナーに参加するほか、適宜、外部専門家へのヒアリングや行政への相談も実施。専門能力の維持・向上に努めています。

VOC(お客さまの声)を製品・サービスに反映する体制

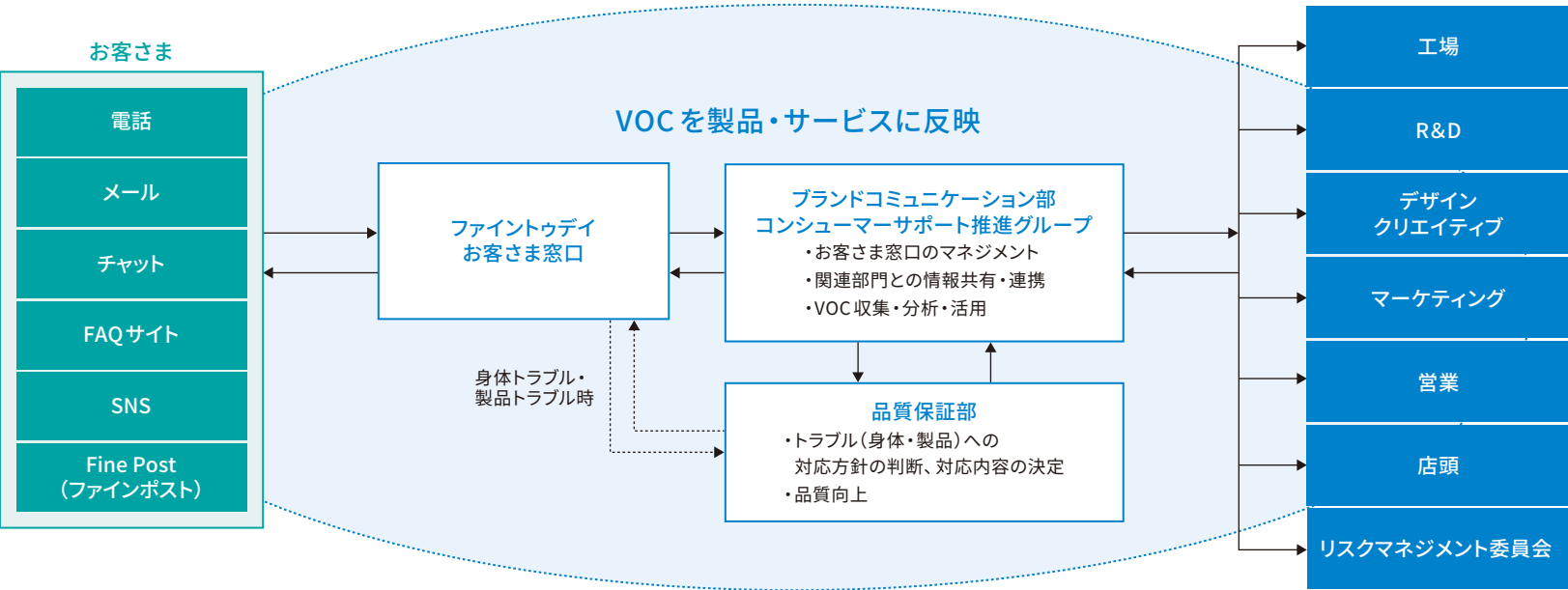
ファイントウデイは、2023年6月から「ファイントウデイ お客さま窓口」を開設しています。同窓口では、「お客さまの今日が素晴らしい一日となるよう、一人ひとりの声に真摯に向き合い、応えます」をミッションに、電話、メール、チャット、SNSでお客さまからのご質問やご要望を受け付けています。また、2025年3月に新たな受付チャネルとして「Fine Post(ファインポスト)」を開設しました。Fine Postでは、氏名や連絡先の記入が不要なため、より気軽にご意見やご要望をお寄せいただくことができます。これらの窓口寄せられたVOC(お客さまの声:Voice of Customer)を毎日、経営陣や関連部門に共有し、より良い製品の開発やサービスの向上などにつなげています。

2025年度における窓口寄せられたVOCの数は、前年度を下回りました。これは2024年度に続き、ファイントウデイ公式サイト内「お客さまサポート」ページのFAQ(よくあるご質問)を拡充したことで、お客さまによる自己解決率が向上した結果と分析しています。窓口寄せられたVOCの内訳は前年度同様、使い方、取扱店などについての「問い合わせ」が約9割、ほかに製品の不具合、品切れ・品揃えなどへの「不満」、再販希望などの「要望」、製品の効果などへの「お褒め」が約1割でした。

今後もお客さまが相談しやすい環境づくりを目指すとともに、VOCへの誠意ある迅速な対応に努めていきます。

Web サイト **お客さまサポート**
<https://support.finetoday.com/hc/ja>

■ VOCを製品・サービスに反映する体制(2026年4月時点)



■ お客さまへの適切な情報提供

— PICK UP

HDI 格付けベンチマークで最高評価の「三つ星」をダブル受賞

ファイントゥデイは、サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体 HDI が主催する「HDI 格付けベンチマーク」を 2023 年 6 月のお客さま窓口の開設から 2 年半で初受審し、2025 年に「問合せ窓口」部門、「Web サポート」部門の双方で最高評価の「三つ星」を初めて獲得しました。同ベンチマークは HDI の国際標準に基づく評価基準に沿い、審査員が企業の Web サポートや問い合わせ窓口のパフォーマンスおよびクオリティを顧客視点で評価し、「星なし」から「三つ星」の 4 段階で格付けするものです。

問合せ窓口部門では、礼儀正しさや前向きさが伝わる姿勢、相談しやすく問い合わせを歓迎する明るい雰囲気、会話を適切にリードしながら疑問を的確に解消する対応などが評価されました。また Web サポート部門では、情報検索のしやすさ、速やかな情報提供を可能にするコンテンツの整備、お客さまが意見を投稿できる仕組みもあり、誠実な企業姿勢が垣間見え安心して利用できる点などが評価されています。

今後も、お客さまが気軽にご質問やご相談をしていただける環境づくりを目指すとともに、VOC への誠意ある迅速な対応に努めていきます。



パッケージに関する取り組み

お客さまが製品を正確に理解できるよう、ファイントゥデイは法定表示に関する社内マニュアルを整備。各種の法令や規制、ガイドラインに準拠して、製品パッケージの表示を行っています。

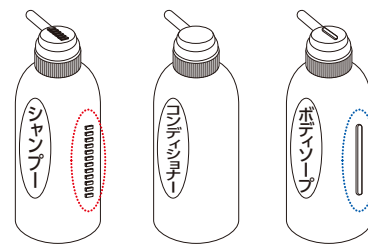
販売国・地域の言語での表示

製品の使用方法や成分は、販売する現地の言語で表示しています。表示内容については販売国・地域の法規に従い、必要な情報が伝わるように努めています。

ユニバーサルデザインの採用

ファイントゥデイは、日本化粧品工業会による指針や日本産業規格 (JIS) による規格内容に基づき、製品パッケージへのユニバーサルデザインの採用を進めています。

例えば、風呂場や洗面所で同時に使用する頻度の高いシャンプーやコンディショナー、ボディソープなど、形状が似ている容器については視覚障がいがある方々が安心して製品を使用できるように「触覚識別表示」を採用。現在、中国・APAC 向けの製品でも同様の表示をしています。



触覚識別表示例

シャンプーとコンディショナーは容器とポンプ天面の突起の有無、シャンプーとボディソープは突起の形で識別。

広告に関する取り組み

ファイントゥデイグループは、化粧品等の適正広告ガイドライン、医薬品等適正広告基準、景品表示法、JAAA^{*1}ガイドライン、WOMJ^{*2}ガイドラインなどにのっとってコミュニケーションを図ることを社内の業務ルールで定めています。

※1 日本広告業協会 (Japan Advertising Agencies Association)。

※2 クチコミマーケティング協会 (WOM Marketing Association of Japan)。

字幕入りCMの導入

音声を文字化して画面に表示する字幕付きCMは、聴覚障がいや聴力に不安がある方々をはじめ、より多くの視聴者に情報を届けるための有効な手段です。従来、一般社団法人日本民間放送連盟の取り決めによって字幕付きCMを放映できる枠は「ネットタイム枠」「ローカルタイム枠」に限られていましたが、2022 年 10 月からは全ての放映枠で字幕付きCMの受け入れが開始されました。

これを受けてファイントゥデイは、2022 年 10 月 14 日に放映を開始したヘアケアブランド「TSUBAKI」の新CM以降、全テレビCMに字幕を導入しています。

Web サイト

字幕付きCMの放映を開始

<https://www.finetoday.com/jp/news/newsrelease/20221013/>

■ お客さまへの適切な情報提供

Web サイトでの情報提供

ファイントゥデイグループは、広告だけでなく、ブランドサイトやSNS公式アカウントなどの自社媒体、社外のメディアなどを通じて、多角的に製品・サービスに関する情報を発信しています。

2024年12月には、「お客さまへの想い・お客さまサポートについて」のページを開設し、お客さま窓口のMission / Vision / Values、お客さまの声を反映する仕組み、お客さまの声の反映事例を掲載しています。

Web サイト	ブランドサイト https://www.finetoday.com/jp/brands/
	お客さまへの想い・お客さまサポートについて https://www.finetoday.com/jp/sustainability/customer/

表示・広告に関する教育・研修

ファイントゥデイでは、営業やマーケティング業務に携わる従業員を対象に、表示・広告に関する教育・研修を実施しています。

2024年10月には、法務部門主導で、企業とのコラボレーションに際しての商標上の留意点に関する社内研修を実施しました。また、2025年2月には、表示関連部門を対象に、景品表示法に関する勉強会も開催しました。更に、2025年7月には、薬事部門主導で、美容・健康ビジネスに関わる法規制全般、薬機法と化粧品広告についてのガイドラインを踏まえた基本的な留意事項について社内研修を実施しました。

これらの取り組みを通じて、お客さまに対して、より適切で正確な情報を提供できるよう努めています。

■ 2025年度以降の教育・研修実施計画(テーマ)

- 美容・健康ビジネスにおける法規制(薬機法を中心とした理解)
- 景品表示法
- 業界団体の自主規制(化粧品等の適正広告ガイドライン) など



Initiative

一人ひとりが 当社パーパスに 向きあう機会の提供

基本方針

ファイントゥデイグループは、「世界中の誰もが、素晴らしい一日を紡ぎ、いつまでも美しく、豊かな人生を送れるようにすること」をパーパスとして掲げています。

このパーパスのもと、当社グループは「パーパスを実現する企業文化の醸成」をマテリアリティの一つとして掲げ、事業運営とESG推進を経営の両輪として、社会の持続可能性の実現に寄与する企業文化の醸成を目指しています。

この実現に向けて、全ての従業員がパーパスに向き合い、日々の業務を通じてその体現を考え、自律的に行動につなげていく機会を提供しています。こうした取り組みを通じて、パーパスに根差した企業文化の定着を進めています。

パーパスに向き合う機会の提供

創業記念イベントの開催

2025年7月、日本、中国、APACの全従業員が参加する創業記念イベントを外部有識者も招きオンラインで開催しました。このイベントでは、ファイントゥデイグループが掲げるパーパスを日々の行動として体現していくための重要な価値観である「美意識」に焦点を当て、一人ひとりが向き合う機会を設けました。また、「美意識」を多様な角度から考える場とするために、創業からの4年間の歩みを振り返るとともに、CEO、人事担当役員、サステナビリティ担当役員、外部有識者がそれぞれの視点からメッセージを発信。イベントを通じて、従業員が自身の価値観や日々の行動をパーパスと結び付けて考えるきっかけを創出し、パーパスの更なる浸透と実践に向け対話の促進を図りました。

更に、2026年7月には、パーパスを体現している活動や従業員を表彰する「Fine Today & Tomorrow Award 2026」を実施しました。グループ各社における日々の実践を可視化・賞賛することで、パーパスの一層の浸透を図るとともに、それに沿った行動の定着に取り組んでいます。



社員主導のワークショップ「Cultureship」の開催

ファイントゥデイグループは、2022年7月に「パーパス」と「バリュー」を制定し、2023年度にはそれらの体現に向けた社員の行動指針「Leadership Behavior」を定義しました。これに合わせて、組織文化について考えるワークショップ「Cultureship」を2023年度から継続して開催しています。

「Cultureship」では、社員一人ひとりが主体となり、当社グループならではの組織文化をつくるために、会社として起こすべき変化や個人として取るべき行動をテーマにディスカッションを行っています。

