

消費者志向自主宣言

「世界中の誰もが願う、豊かで快適な住まいの実現」

株式会社LIXIL（以下LIXIL）はこの度、世界中のあらゆる人びとの豊かで快適な住まいと暮らしの実現を目指し、「消費者志向自主宣言」を策定・公表しました。

LIXILは、100年以上の歴史を持つブランドを展開しており、常にお客さまの視点に立ち、日々の暮らしの課題を解決する高品質な製品を提供してまいりました。昨今、事業を取り巻く環境が大きく変化する中、今まで以上にお客さまの多様なニーズを捉え、事業成長を推進していく必要があります。そこで、「世界中の誰もが願う、豊かで快適な住まいの実現」というパーパス（存在意義）の実現に向けて、さらなる可能性を追求すべく、「消費者志向自主宣言」を策定し、以下の項目に重点的に取り組むことを宣言します。

※『消費者志向自主宣言』とは、消費者庁が推進する“消費者志向経営”に賛同し、その実現に向けた企業の方針を表明するものになります。

取組方針

▶ 常に最高品質のものづくり・サービスを提供します

LIXILは、お客さまや社会からの信頼の源泉は「品質」であるという考えのもと、製品の品質向上と安全性を実現します。世界各国において常に最高品質のものづくり・サービスを追求するため、「LIXIL品質方針」を掲げ多言語で展開しています。特に、重大な品質問題はお客さまに不安を与え、信頼の低下につながることから、「LIXIL製品安全行動指針」に基づき、法規制への適合性の確認を含む品質マネジメント活動を推進しています。

▶ お客さまに素晴らしい体験をしていただけるよう、顧客満足の向上に努めます

LIXILは、エンドユーザーである一般のお客さまと、施工を行う工務店などプロユーザーの両方の目線に立ち、顧客満足を追求しています。あらゆるお客さまに住生活のすべての場面で素晴らしい体験をしていただけるよう努めています。顧客満足の向上には、お客さまに寄り添った商品やサービスの開発・提供およびコミュニケーションが不可欠です。国内では、マーケティング部門と事業部門の連携のもと、顧客データの分析やお客さまの声に基づく継続的な商品やサービスの改善につなげています。

▶ ステークホルダーへの主体的な働きかけにより、社会課題の解決に貢献します

LIXILは、ステークホルダーとの積極的かつ能動的なエンゲージメントを通じて、生活の質の向上や社会課題の解決に貢献しています。お客さま、取引先などのビジネスパートナー、事業拠点の地域社会に暮らす人びと、株主・投資家、従業員やその家族といったあらゆるステークホルダーに対して、主体的に働きかけ対話を行うことで、より大きなインパクトを社会にもたらす事業活動を行っています。

※詳細については、下記URLをご覧ください。
<https://www.lixil.com/jp/impact/foundation/>

