2024年度消費者志向自主宣言・フォローアップ

2025年6月
アトミジャパン合同会社

理　念

私たちはいつも「顧客」の声に耳を傾ける。
私たちはいつも「顧客」のことを優先に行動する。
私たちはいつも「顧客」というキーワードを念頭に置く。
私たちはいつも「顧客」の成功について考える。

三大中心戦略

1. 顧客最優先
2. 顧客クレームゼロ
3. 顧客サービスの品質向上

取組方針

■　顧客満足度向上のために

お客様からお問い合わせいただいた内容は全社員に共有ができる場を設けており、お客様からクレームが発生した場合、迅速な対応を取ることができるように心がけております。コールセンターとの連携をよりスムーズに行い持続的に対応できるよう、お客様からのお声を真摯に受け止め、今後の対応に活かせるよう努めています。

♦ 問い合わせ窓口増設

電話やメール以外に新たにホームページから問い合わせ可能なお問合わせフォームを開設いたしました。
会員非会員関係なくお気軽にお問い合わせいただくことが可能になり、迅速に回答させていただいております。

- 2024年度　お問い合わせ件数：月平均148件（昨年度比51.0%増）、回答率は昨年同様　99%
- 2023年度　お問い合わせ件数：月平均98件（昨年度比30.6%増）、回答率は昨年同様　99%
- 2022年度　お問い合わせ件数：月平均75件

♦ コールセンター応答率

会員様からコールセンターへお電話いただく際、迅速に対応できるよう心掛けております。

- 2024年度　月平均応答率：95.2%　・2023年度　月平均応答率：97.5%　・2022年度　月平均応答率：96.5%

取組方針

■　顧客満足度向上のために

♦ 会員様向けのセミナー及びミーティング

アトミでは顧客の成功を実現するためにオフラインでセミナーを開催したり、リーダー会員様向けに教育のための
ミーティングを実施し、会員様とコミュニケーションがとれる場を多く設けております。

♦ 開催実績

1. サクセスアカデミー
    - 2024年度　16回/参加人数：7,875名(昨年比20%増)
    - 2023年度　12回/参加人数：6,600名(昨年比54%増)
    - 2022年度　11回/参加人数：約4,300名
2. アトミワンデイセミナー
    - 2024年度　27回/参加人数：6,500名(昨年比1.1倍増)
    - 2023年度　22回/参加人数：6,000名(昨年比3.7倍増)
    - 2022年度　6回/参加人数： 1,270名

取組方針

■　顧客満足度向上のために

♦ 開催実績

3. リーダー＆センター長ミーティング
    - 2024年度　27回/参加人数：6,500名
    - 2023年度　11回/参加人数：2,000名
    - 2022年度　1回/参加人数： 70名

取組方針

■　未来・次世代のために取り組むこと

ブルーマリンの紹介

Atomy Blue Marine

BLUE MARINE LIFE SAVERS

BLUE MARINE

atom美 ATOMY

廃魚網にかかった亀、プラスチックを食べたクジラの子供
私たちがうっかり捨てたゴミは
海の生物にとっては恐ろしい災いとなり、
ブーメランのように私たちに戻ってきます。

青い海が生命力あふれる循環を維持できるように
アトミブルーマリンが共に取り組んでいきます。

取組方針

■　アトミブルーマリン活動実績

アトミではすべての事業活動において環境への影響を最小限にするために努力しており、販売される製品においては環境的・社会的問題に対して顧客と利害関係者の原理原則に基づいて適切に管理しております。

◆ アトミ 歯ブラシ

年度	2017	2018	2019	2020	2021	2022	備考
年間プラスチック使用量 (kg)	950.4	1,003.5	966.9	1,176.3	1,219.2	107.5	2022年2月よりプラスチック不使用の資材に変更

◆ アトミ コンパクト歯ブラシ

年度	2017	2018	2019	2020	2021	2022	備考
年間プラスチック使用量 (kg)	1,147.5	1,182.7	1,182	1,355.5	1,434.6	145.9	2022年2月よりプラスチック不使用の資材に変更

取組方針

■　アトミブルーマリン活動実績

実施現況

化粧箱のトレイ材質を変更（PVC → PS)
塩素系の合成樹脂（PVC）包装材の使用規制（環境省告示事項）

宅配包装の緩衝材を変更（ビニール → 紙）
ビニール使用量を減らしてリサイクルが可能な紙材質に変更

ショッピングバッグの材質変更（ビニール → 不織布）
再使用が可能な不織布に材質を変更して持続可能。ビニール素材の使用を減少

紙器の構造
すべてを紙器にすることでリサイクルに寄与

適切に積載できる化粧箱のデザイン
化粧箱を規格化し空きを減らし、破損を削減

同じ材質の収縮フィルムを使用
PET材質の収縮フィルムを使用し、リサイクルに寄与

化粧品の包装容器を変更(2重容器 → 1つ容器)計21品目
外容積の減少により、過大包装を減らし、プラスチックの使用量を減少

紙テトラパック容器を発売
アルミ缶からテトラパック容器に変更

取組方針

■　従業員の意識を高めるために

◆ 社員教育の現状

※アトミの3大文化、原則中心・同伴成長・分かち合い文化で、‘‘叩いてもほこりの出ない会社‘‘の哲学と原則を
業務全般に浸透し正道経営と倫理経営を実現しています。

【360度フィードバックで徹底的な教育と実行】

360度フィードバックの核心項目として「正直」に関する行動規範規定/測定

- Self Feedbackで自分でチェック
- Peer Feedback関連部分でCriticalなCommentを検出

→年2回本人、リーダー、同僚の評価を通じて正直と原則中心行動の確認、問題感知を実施

【Atomy Way、Atomy DNAの教育】

「正善上略」の精神を通して働く方法教育

- 叩いてもほこりの出ない会社：否定に対しては寛容とはあり得ない。ただ一度の否定に対しても退出措置があるだろう。
- 変則ではなく原則：表が大事ではなく本質である。

取組方針

■　従業員の意識を高めるために

従業員一人一人の業務知識レベルを上げるために、法律関連のセミナーには積極的に参加をしています。

♦ 2024年主な法律セミナー参加実績

<全国直販流通協会主催>

・新春コンプライアンスセミナー
・第28回消費者相談窓口担当者勉強会
・全国直販流通協会セミナー
・夏季コンプライアンスセミナー
・消費者志向経営関連勉強会

<東京都主催>

令和6年度コンプライアンス講習会

<消費者庁主催>

ネットワークビジネス協議会

取組方針

■　社会貢献活動

♦ 2024年主な寄付団体及び内訳

- <ユニセフ児童基金寄付>

  30,000円 /月(2014年 1月から現在まで進行中)
- <認定NPO法人カタリバ>

  100,000円/月(2020年9月から現在まで進行中)
- <認定NPO法人グッドネーバーズ・ジャパン>

  アトミカフェアラビカ1,000個寄付
- <フィリピンドリーム学校（フィリピン）>

  寄付金：2,000万円

フィリピンドリーム学校

グッドネーバーズ・ジャパン　※到着時の写真

取組方針

■ 社会貢献活動

2023	• NPOに教育基金を支援 / 1,200,000円 • ユニセフを通じて児童を支援 / 360,000円 • NPOひとり親家庭、災害などの緊急支援 / 2,669,702円 • フィリピンの社会的弱者層に物品を支援 / 2,830,400円
2022	• 新型コロナウイルスの被害を受けたフィリピンの家庭を支援 / 506,000円 • NPOを通じてひとり親家庭や被災地などを緊急支援 / 232,247円 • 台風被災地を支援 / 826,280円 • NPOに教育基金を支援 / 1,200,000円 • ユニセフを通じて児童を支援 / 360,000万円
2021	• ユニセフ児童の後援 / 30,000円 • NPOひとり親家庭、災害などの緊急支援 / 15,980,000円 • フィリピンの新型コロナウイルス感染症被害者家庭の支援 / 10,000,000円
2020	• 荒川社会福祉協会 / 2,400,000 JPY • ユニセフ / 360,000 JPY • 慈善団体(NPO)教育部に寄付 / 400,000 JPY • 一般社団教会日本病院にマスク2,000セットを寄付 • 老人保健施設協会にマスク20,000セットを寄付 • 荒川社会福祉協会にマスク500セットを寄付 • 全国老人保健施設協会にマスク10,000セットを寄付 • 厚生労働省のマスク対策班に50,000セットを寄付

取組方針

■ 社会貢献活動

2019	• 館山市災害地域に復旧支援金 / 500,000円 • 多文化家庭を支援 / 200,000円 • 子ども食堂にお米や冷蔵庫などを寄贈 / 4,068,262円
2018	• ユニセフ（発展途上国の子供支援プロジェクトのサポート）および荒川社会福祉教会（東日本大震災と障がい者支援） / 230,000円/月 • 子ども食堂（疎外家庭の子供のためにお米寄付プロジェクト）/850,000円
2017	• ユニセフ（発展途上国の子供支援プロジェクトのサポート）および 荒川社会福祉教会（東日本大震災と障がい者支援） /230,000円 • 子ども食堂（疎外家庭の子供のためにお米寄付プロジェクト）/1,000,000円
2016	• ユニセフ（発展途上国の子供支援プロジェクトのサポート）および荒川社会福祉教会（東日本大震災と障がい者支援） / 230,000円
2015	• ユニセフ（発展途上国の子供支援プロジェクトのサポート）および荒川社会福祉教会（東日本大震災と障がい者支援）/230,000円 • 福島県こども未来局/子ども青少年政策課（東日本大震災にあった福島の子供への寄付金）/2,000,000円
2014	• ユニセフ（発展途上国の子供支援プロジェクトのサポート）および荒川社会福祉教会（東日本大震災と障がい者支援） /230,000円
2011	• 日本赤十字社（東日本大震災）/1,000,000円