





代表取締役社長 鈴木 郷史

目次

P1	ごあいさつ
P2	2011～2013年をふりかえって
P4	新中期経営計画について
P7	営業概況
P8	2014年春夏News

ごあいさつ

株主の皆さまには、平素より格別のご支援を賜り厚く御礼申し上げます。

2013年12月期は、国内景気の回復基調に伴い、化粧品市場においても堅調な推移が見られ、これまで下落傾向にあった購入単価が上昇するなどの変化が見られました。

このような環境の中、2011年より取組んできた中期経営計画の最終年度を迎えた当社グループは、国内の安定成長や海外での売上拡大など、さらなる成長への基盤を得ることができました。

また、上場から3年が経過し、改めて社員一人ひとりが目標の精度や進捗管理の重要度を再認識するとともに、お約束した目標に対する責任感が強まりました。さらに、海外ブランド2社のグループ入りを果たしたことで、グループ全体でグローバル企業としての意識が浸透してきたと実感しています。

2014年度からは新たな中期経営計画がスタートいたしますが、長期ビジョンの達成に向けて、引き続き取組んでまいります。

ここに、ポーラ・オルビスグループの第8期株主通信（春号）をお届けいたします。ご高覧いただけますようお願い申し上げます。

P9	ヨシナガ編集長のポーラ・オルビスグループ ジャーナル
P11	財務情報
P13	株式の状況 / 株主メモ
P14	会社概要 / 株主優待について
裏表紙	株主コミュニケーション

2011～2013年をふりかえって

前中期経営計画の最終年度である2013年12月期の業績は、売上高1,913億円（前期比105.8%）、営業利益160億円（前期比118.5%）となりました。H2O PLUSの収益改善が想定よりも遅れ、特別損失としてのれん等の減損を計上したものの、当期純利益は、73億円（前期比109.5%）で増益を確保しました。

前中期経営計画の総括としては、長らく続いた不況や東日本大震災の影響といった厳しい市場環境の中でも4期連続の増収・営業増益を達成し、国内における収益構造の著しい良化など、一定の成果を得られたと認識しています。

アジア・中国で事業を拡大し、 海外、国内ブランドのシナジーも実現

海外展開においては2011年7月にH2O PLUSが、2012年2月にJurliqueがグループ入りし、長期ビジョン「高収益グロー

バル企業」の達成に向けて大きな一歩を踏み出しました。

米国生まれのブランドH2O PLUSは、代理店を活用したスピーディな展開を強みとして、近年中国での事業を拡大しています。2012年に中国の代理店を変更したことで、進捗が遅れが生じましたが、コンセプトがわかりやすく成長のポテンシャルが大きいブランドです。今後は早期の収益貢献を目指してまいります。

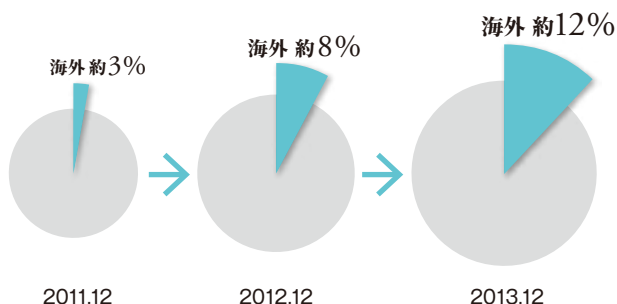
Jurliqueはオーストラリアのオーガニックコスメブランドで、自社農園で無農薬により栽培した原料に大きな特徴があります。そのブランドコンセプトは各国で高く評価され、とくに中国市場で急成長を果たし、現在では売上の約40%を中国・香港で占めるほどになりました。今後も引き続きアジア地域での展開を拡大してまいります。

これら海外ブランドのグループ入りと各ブランドの成長で、海外売上比率は上昇しました。さらに、国内ブランドとのシナジーも徐々に実現しています。海外ブランドのもつ展開チャネルとノウハウ

2011～2013年中期経営計画の達成状況

	目標	実績	評価
連結売上高	年平均成長率 2～3%	年平均成長率 5.0%	◎
営業利益額	年平均成長率 10%	年平均成長率 9.3%	△
営業利益率	9% (国内10%)	8.4% (国内11.4%)	△

海外売上高比率



2011~2013年をふりかえって

を国内ブランドに活用したり、ポーラ化成工業が得意とするエイジングケア・ホワイトニングケア技術を投下した商品を海外ブランドに投入するなどの成果が得られました。

基幹ブランドのポーラ、オルビスを中心に国内の収益構造が著しく改善

ポーラでは、販売組織の活性化やポーラザビューティの拡大による着実な売上成長と収益性の向上が実現した3年間となりました。そして、エイジングケアシリーズ「B.A」は数々のベストコスメ賞を獲得するなど、多くのお客さまからご愛顧いただき、エイジングケア分野において業界を代表するシリーズへと成長させることができました。

オルビスでは、ブランド再構築に取組み、3ヵ年で利益率

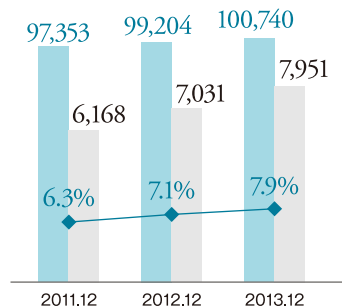
を飛躍的に向上させました。また、収益性だけでなく、常にお客さまを第一に考えたショッピングサイトの強化やサービス品質の向上を図った結果、3年連続で日本最大級の顧客満足度調査(JCSI)で通販部門第1位の快挙を達成しました。

育成ブランドでは、2009年秋にスタートしたTHREEが、百貨店を中心とした展開で売上、ブランド認知ともに着実に拡大するなど好調なことから、今後ますますの成長を期待しています。

ポーラブランド実績

(単位：百万円)

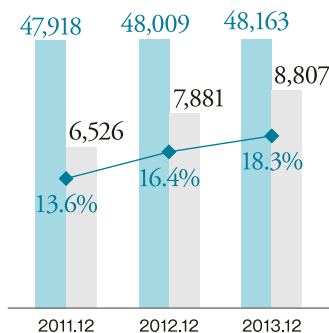
売上高 ■ 営業利益 ■ 営業利益率 ◆



オルビスブランド実績

(単位：百万円)

売上高 ■ 営業利益 ■ 営業利益率 ◆



※2011~2013年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査通信販売部門

新中期経営計画について

2014年からの新中期経営計画は、2020年をゴールとした長期ビジョンの達成に向けたセカンドステージと位置づけ、国内のさらなる収益基盤の強化と海外展開の加速に取り組んでまいります。

「利益ある成長」を目指し、 中国・アジアを重点地域に展開を加速

海外の主力2ブランドについては「利益ある成長」を目指します。Jurliqueは、重点国である中国で90店体制（2013年末現在）となっていますが、引き続き年間20店舗のペースで新規出店を予定しています。加えて、新たに顧客管理ツールを導入するなど、リピートの促進を図り、既存店の活性化に取り組んでまいります。

H2O PLUSは中国で新規取扱店を拡大するとともに、販促・営業力の強化により店舗あたりの売上拡大に注力してまいります。

また、ポーラ、オルビスブランドの海外展開については、海外ブランド2社のもつ代理店展開ノウハウを存分に活用してまいります。従来は、国内成功モデルの輸出を前提に展開してきましたが、前中期経営計画の3か年で、国や地域によってニーズや主要なチャネルが想定以上に異なるという実情に直面し、それぞれの状況に合わせてビジネスモデルをカスタマイズする必要があると実感しました。2014年からは進出する地域の市場特性に合わせたモデルの構築を早期に進め、より効率的かつスピーディな拡大を目指します。あわせて、現在ブランドごとに保有している各国の事務管理部門の統合や効率化、市場情報・ノウハウの共有なども積極的に進めてまいります。



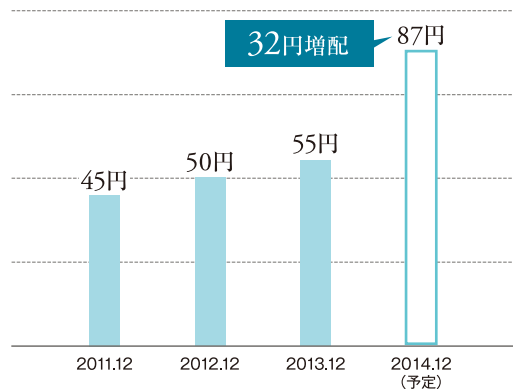
新中期経営計画について

基幹ブランドの国内の収益基盤をさらに強化

ポーラでは引き続き、2013年末時点で602店舗を展開しているポーラ ザ ビューティを、年間20店舗のペースで出店してまいります。また、さらなる成長に向けて商品・サービス面での価値向上を図るため、7月に「APEX」シリーズをリニューアル発売し、お客さま満足と他社差別性を高めてまいります。

オルビスでは、ブランド再構築を象徴する新スキンケアシリーズ「オルビスユー」を2014年2月に発売しました。これを皮切りに、売上成長のステージへと進めてまいります。

1株あたり配当金



配当性向を50%に設定し、大幅増配

当社グループの重要課題である資本効率の向上、および株主の皆さまへの利益還元については、新中期経営計画よりROE8%、連結配当性向50%の定量目標を設け、一層の企業価値向上に努めてまいります。なお、2013年12月期の配当は、当初計画どおり1株につき55円とさせていただきます。

2014年12月期の見通しにつきましては、売上高1,980億円(前期比103.5%)、営業利益176.5億円(前期比110.2%)とし、5期連続の増収・増益を見通しています。配当については、新たな定量目標を踏まえ、大幅な増配となる87円(中間40円、期末47円)を予定しています。

私は、日々の経営の中で「課題を解決するために戦略を推進すること」と同等、あるいはそれ以上に「課題そのものが何なのかを見極め、早期に発見すること」が重要であると考えています。堅調な業績の中においても、常に油断することなく、埋没している課題の発見を念頭におき、長期ビジョンの達成へ向けてグループ一丸となって着実に戦略を実行し、前進していく所存です。

株主の皆さまにおかれましては、今後も変わらぬご支援とご鞭撻をお願い申し上げます。

代表取締役社長 **鈴木 郷史**

長期ビジョン

2020年
指標

連結売上高
2,500 億円以上

営業利益率
13~15% (業界トップレベル)

海外売上高比率
20% 以上

STAGE 1 2010 ~ 2013

国内安定収益確保
海外成功モデル創出

STAGE 2 2014 ~ 2016

国内のさらなる収益基盤
強化と海外展開の加速

STAGE 3 2017 ~ 2020

高収益グローバル企業へ

2014-2016 中期経営計画

2020年ビジョン達成に向けたセカンドステージ

国内のさらなる収益基盤強化と海外展開の加速、資本効率改善による企業価値向上を目指す。

◆ 売上高

連結売上高 → 年平均成長率 **3~4%** (2016年 約2,100億円)

海外売上高比率 → 2016年 **15%** 以上

◆ 営業利益

営業利益額 → 年平均成長率 **15%** 以上

営業利益率 → 2016年 **11%** 以上

◆ 資本効率

ROE目標値 → 2016年 **8%** 以上

◆ 株主還元

連結配当性向 → 2014年以降 **50%** 以上

国内

戦略① 基幹ブランドの安定成長とグループ収益牽引

戦略② 育成ブランドの売上成長と収益化

海外

戦略③ 海外ブランドの高成長持続と収益貢献

戦略④ 基幹ブランド海外戦略の再構築

戦略⑤ 経営基盤の強化 (研究・生産・人材)

戦略⑥ 資本効率の向上と株主還元の充実

営業概況

2013年12月期の連結業績をご報告いたします。

売上高
191,355百万円
(前期比 105.8%)

営業利益
16,017百万円
(前期比 118.5%)

当期純利益
7,318百万円
(前期比 109.5%)

■ ビューティケア事業

海外ブランドの売上成長と、ポーラ、オルビスの収益性向上で
4期連続の増収・営業増益を達成

売上高
178,306百万円
(前期比 105.6%)

営業利益
14,780百万円
(前期比 125.1%)

ポーラ

ポーラ ザ ビューティが成長を牽引し、
増収・大幅増益

100,740百万円
(前期比 101.5%)

7,951百万円
(前期比 113.1%)

オルビス

ブランド再構築が順調に進捗し、
着実に営業利益率は上昇

48,163百万円
(前期比 100.3%)

8,807百万円
(前期比 111.7%)

育成ブランド

THREE、decenciaが好調

9,104百万円
(前期比 106.0%)

△1,082百万円
(前期より120百万円改善)

海外ブランド

アジアを中心に売上は好調に推移するも、
利益面は想定を下回る

20,298百万円
(前期比 156.0%)

△895百万円
(前期より1,002百万円改善)

■ 不動産事業

テナント稼働率上昇で、増収増益

売上高
3,035百万円
(前期比 106.8%)

営業利益
1,258百万円
(前期比 110.5%)

■ その他（医薬品・ビルメンテナンス）

医薬品事業は、着実にシェアを獲得

売上高
10,013百万円
(前期比 108.6%)

営業利益
410百万円
(前期比 122.4%)

2014年春夏News

当社グループの新品、イベントをご紹介します。

1月10日 POLA

ピンと弾むような若々しい
笑顔印象へ。

乾燥による小じわを
目立たなくします。
(効能評価試験済み)

サインズショット
20g ¥10,000 (税抜)



2月22日 ORBIS

酵素活性に着目、進化したオイルカットスキンケアの象徴
「ORBIS=U」誕生!

(左より)
ブライトニングジュレウォッシュ (洗顔料)
120g ¥1,800 (税抜)

モイストアプローチン (化粧水)
180mL ¥2,800 (税抜)

ナイトメモリーモイスチャー (保湿液)
30g ¥3,000 (税抜)



Jan.

Feb.

Mar.

Apr.

May

Jun.

Jul.

3月12日 THREE

セカンドスキンケア感覚の
新ベースメイクが完成

THREE フローレスエシリアル
フルイド ファンデーション

30mL
¥5,000 (税抜)



4月10日 Jurlique

みずみずしく輝く
ピュア肌へ

ピュアホワイティ
スキンエッセンスVB

30mL
¥9,700 (税抜)



5月21日 POLA ORBIS HOLDINGS

女性限定
個人投資家向け説明会実施
(東京/日本橋)

※詳細は当社ホームページにてご確認ください。

7月上旬～(地域別順次) POLA

「APEX」シリーズ
リニューアル発売

ポーラ・オルビスグループ ジャーナル



こんにちは、IR 担当のヨシナガです。キシノに代わり、私がグループの情報をお伝えしていきます。よろしくお願いします！

以前は外資系金融機関に勤務していた日英バイリンガル。
ポーラ・オルビスホールディングスに入社してから毎晩のスキンケアの時間が楽しみに。

2月22日発売
オルビスの
新スキンケアシリーズ
「ORBIS=U」



(左より)
ブライトニングジュレウォッシュ — 120g 1,800円 (税抜)
モイストアップローション — 180mL 2,800円 (税抜)
ナイトメモリーモイスター — 30g 3,000円 (税抜)

「さよなら、オルビス。」という気になる
キャッチコピーに、これまでのオルビス
らしからぬルックス。感触もちよと違う。
「オルビスユー」とは一体
どんな商品なのか探るべく、
お話をうかがってきました！



新しいオルビスの象徴

Q 町田社長、「オルビスユー」はどういった位置づけのシリーズなのでしょうか。

オルビスは、売上規模が拡大するにつれ軸が曖昧となり、お客さまへの訴求力が弱まってきたという課題を抱えていました。そこで、手ごろな価格やキャンペーンがあるからではなく、コンセプトや提供価値に共感して買っていただけるブランドを目指して大胆な改革を決意しました。既成概念にとらわれず、物流からお客さまコミュニケーション、商品まで、社員一丸となってブランド再構築に取り組んできました。

「オルビスユー」は、生まれ変わっていくオルビスの象徴となる商品です。このシリーズを通して、生涯お付き合いいただけるブランドになりたい、という社員全員の強い気持ちがかもっています。

オルビス 町田社長
オルビス創業メンバーの一人。2012年に社長就任。



「さよなら、オルビス。」

Q 「さよなら、オルビス。よろしく、オルビスユー。」というのは、大胆なキャッチコピーですね。

ブランド再構築の1つの節目として、「安心・安全・肌にやさしい」というだけのイメージから脱却することを目指しました。大胆なコピーにお客さまが驚かれてしまうかもという心配や、社内での抵抗もありましたが、これまでの保守的なオルビスとは決別し、イメージも商品の中身も積極的な新しいオルビスに生まれ変わっていく、という想いははっきりと伝えたいと思い、このコピーに決めました。

オルビス 通販事業部(メディア企画推進チーム) 右近

ブランド再構築プロジェクトでは、マーケティング調査・PR担当。
生活者行動の洞察と、強いチームづくりにこだわり、新しい企画立案に日々奮闘中。



静から動へ

Q パッケージデザインと広告は、佐藤さんがディレクションされたのですね。制作にあたってのこだわりを教えてください。

今回印象的だったのは「変革していくんだ!」という社員の皆さんの強い意志です。それが伝わるように「躍動」をコンセプトにし、これまで正円だったボトルを楕円に変え、静のイメージが強かったオルビスが動き出し、革新していく姿を表現しました。また、正面から少しずらした位置についたロゴは、オルビスの新しい「世界の見方」を表現しています。

佐藤 卓さん

1981年東京芸術大学 大学院修了、株式会社電通を経て、1984年佐藤卓デザイン事務所設立。
数々のプロダクト、ロゴ等のデザインを手掛ける日本を代表するデザイナー。



オイルカットだけじゃない

Q 肝心の中身ですが、これまでのオルビスとはどう違うのでしょうか。

年齢を重ねてもオルビスをご愛用いただけるように、一人ひとりの個々の悩みに働きかけ、肌本来の力を引き出すというアプローチを可能にしたのが「酵素活性」です。

とろりとした感触や浸透感・ハリ感など、使用感にも徹底的にこだわり、スキンケアの喜びや使い続ける楽しさを感じられる、肌と心へ響く設計を意識しました。

オルビス 商品企画本部 西野

メイクアイテムの開発を皮切りにキャリアを重ね、「オルビスユー」の全アイテムの企画、開発を担当。
「オルビスユー」のターゲット世代ならではの目線で商品を見つめ、質感や効果にこだわり抜く。



売上速報

発売直後の数日間の実績は
目標を大きく上回って好スタート!

特にお客さま増を目指したトライアルセットは
目標比 800%で驚異的な出足!

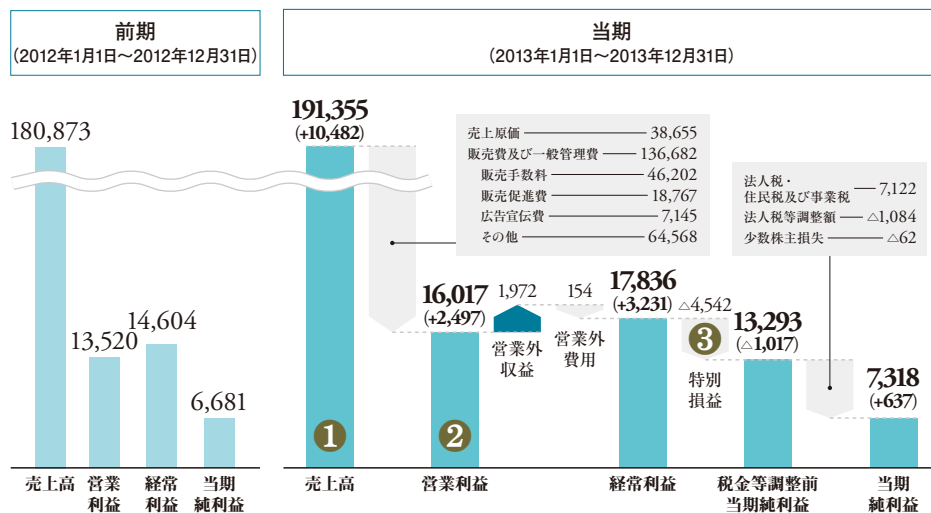


実は、余分なものを入れないオイルカットスキンケアというコンセプトや、商品の見え目などから、質素堅実なブランドというイメージを持っていました。でも、今回のインタビューを通して、変化を恐れず挑戦し続けていくイノベーターなカルチャーを持ったブランドだということが実感できました!

財務情報

連結損益計算書の概要 (単位:百万円)

※ グラフを見やすくするため、数値と高さは比例していません。 ※ ()内数字は前期比増減



ポイント解説 ①

2012年2月にグループ入りしたJurlique が当期は1月から連結対象になったことに加え、アジア地域での成長や為替の影響により、売上高は増収となりました。

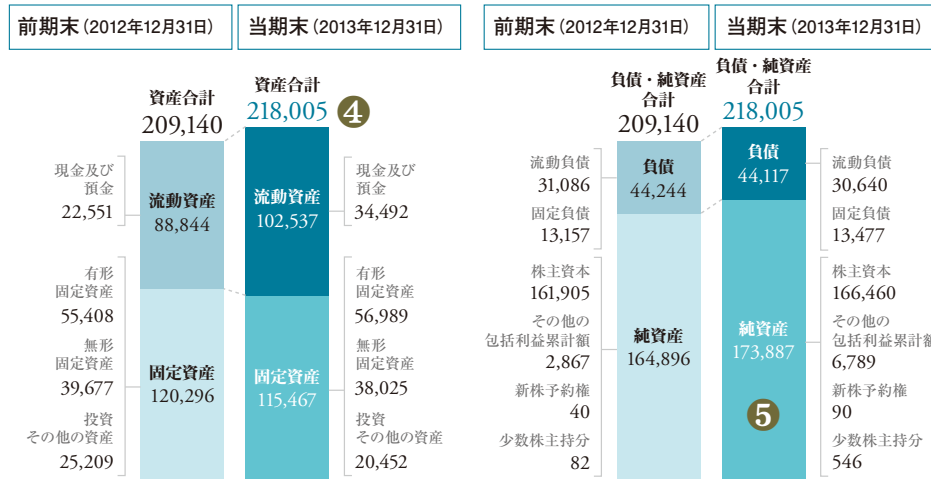
ポイント解説 ②

Jurlique 買収に伴う一時費用の解消や国内ブランドの販売費及び一般管理費の効率化により、営業利益は増益となりました。

ポイント解説 ③

H2O PLUSの減損損失や、ポーラの米国事業撤退に伴う事業整理損や静岡工場の統合に伴う事業構造改善費用などの特別損失が発生しました。

連結貸借対照表の概要 (単位:百万円)



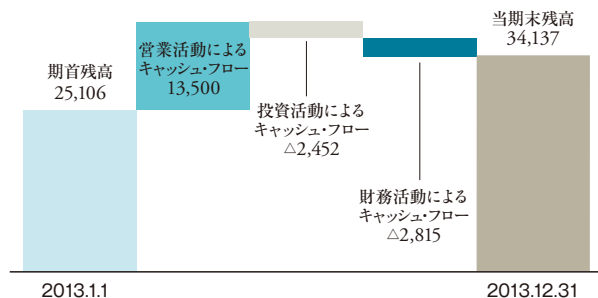
ポイント解説 ④

現金及び預金の増加や受取手形及び売掛金の増加により、総資産は前期末に比べ8,864百万円増加しました。

ポイント解説 ⑤

当期純利益の計上などにより、純資産は前期末に比べ8,990百万円増加しました。

連結キャッシュ・フロー計算書の概要 (単位:百万円)



ポイント解説

税金等調整前当期純利益や減価償却費などにより資金が増加した一方、法人税等の支払額により資金が減少したため、営業活動によるキャッシュ・フローは前期に比べ23.3%減少し、13,500百万円の収入となりました。

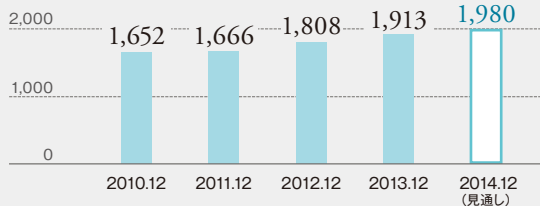
(注) 現金及び現金同等物に係る換算差額については記載を省略しております。それにより生じるグラフの誤差については調整しております。

2014年12月期の見通し (2014年2月13日時点)

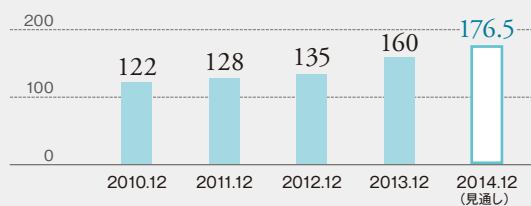
海外ブランドの中国、アジアを中心とする売上拡大と収益貢献により、着実な増収と、約10%の営業増益を見通しております。配当は、連結配当性向50%という新方針に基づき、32円増配の87円(中間配当40円、期末配当47円)を予定しております。

売上高	1,980億円 (前期比103.5%)
営業利益	176.5億円 (前期比110.2%)
当期純利益	88億円 (前期比120.2%)
年間配当金	87円 (予定)

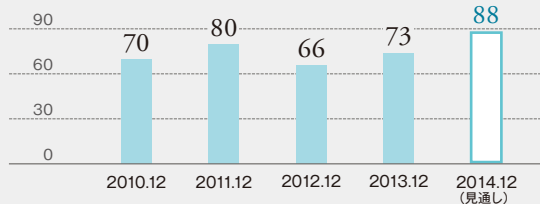
売上高 (単位:億円)



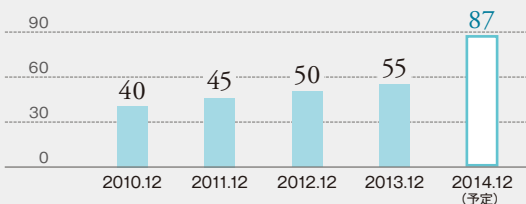
営業利益 (単位:億円)



当期純利益 (単位:億円)



1株あたり配当金 (単位:円)



株式の状況

(2013年12月31日現在)

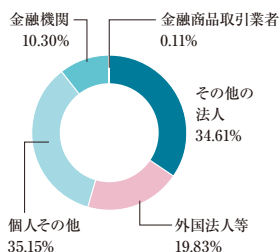
発行可能株式総数 200,000,000 株

発行済株式の総数 57,284,039 株

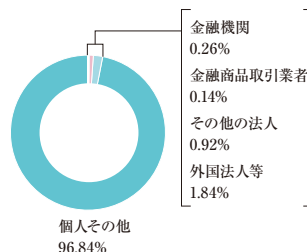
株 主 数 12,088 名

株式の分布状況

株式数比率



株主数比率



大株主(上位10位)

株主名	持株数 (千株)	持株比率 (%)
公益財団法人ポーラ美術振興財団	19,654	35.6
鈴木 郷史	12,736	23.0
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	2,101	3.8
ノーザン トラスト カンパニー(エイブイエフシー) サブアカウント プリテイツシユクライアント	1,542	2.8
中村 直子	1,192	2.2
ザ チェース マンハッタン バンク エヌエイ ロンドン エス エル オムニバス アカウント	1,187	2.1
ザ バンク オブ ニューヨーク メロン エスエー エヌブイ 10	1,084	2.0
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	977	1.8
ポーラ・オルビスグループ従業員持株会	870	1.6
ステート ストリート バンク アンド トラスト カンパニー	586	1.1

- (注) 1. 所有株式数は単位未満を切り捨てて表示しております。
 2. 上記のほか当社所有の自己株式 2,000 千株があります。
 3. 持株比率は自己株式を控除した発行済株式の総数で算出しております。

株主メモ

事業年度：毎年1月1日から12月31日まで

定時株主総会：毎年3月

定時株主総会の議決権の基準日：12月31日(その他必要があるときには、あらかじめ公告する一定の日)

期末配当の基準日：12月31日

中間配当の基準日：6月30日

1単元の株式数：100株

証券コード：4927

株主名簿管理人：東京都千代田区丸の内一丁目4番5号
三菱UFJ信託銀行株式会社

同事務取扱場所：東京都千代田区丸の内一丁目4番5号
三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部

公告の方法：電子公告によって行う。ただし、事故その他やむを得ない事由によって電子公告による公告をすることができない場合は、日本経済新聞に掲載して行う。

公告掲載アドレス：<http://www.po-holdings.co.jp/>

上場証券取引所：東京証券取引所 市場第一部

■ ご住所・お名前の変更、単元未満株式の買取請求、配当金受取方法の変更などについては、お取引のある証券会社にお問い合わせください。

■ 未払い配当金のお支払いや株式事務に関する一般的なお問い合わせは、下記の当社株主名簿管理人にお申し出ください。

三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部
〒137-8081 東京都江東区東砂七丁目10番11号
TEL：0120-232-711 (通話料無料)

会社概要

(2013年12月31日現在)

商号	株式会社ポーラ・オルビスホールディングス POLA ORBIS HOLDINGS INC.
設立	2006年9月29日
資本金	100億円
従業員数	(連結) 4,178名 (単体) 77名 <small>*従業員数は就業人員数(派遣出向者を除き、受入出向者を含む)</small>
事業内容	グループ全体の経営管理
本店所在地	〒141-0031 東京都品川区西五反田二丁目2番3号 <small>(実際の業務は東京都中央区銀座一丁目7番7号で行っております)</small>

役員一覧 (2014年3月28日現在)

代表取締役社長	鈴木 郷史	取締役	三浦 卓士
常務取締役	久米 直喜	取締役	町田 恒雄
取締役	藤井 彰	監査役(常勤)	星 邦明
取締役	鈴木 弘樹	社外監査役	佐藤 明夫
取締役	岩崎 泰夫	社外監査役	中村 元彦

主なグループ企業

ビューティケア事業

株式会社ポーラ	株式会社フューチャーラボ
オルビス株式会社	株式会社メディアラボ
ポーラ化成工業株式会社	株式会社オルラージュジャパン
Jurlique グループ	株式会社 decencia
H2O PLUSグループ	株式会社 ACRO
株式会社 pdc	

不動産事業

株式会社ピーオーリアルエステート

その他

株式会社ポーラファルマ
株式会社科薬
株式会社ピーオーテクノサービス

株主優待について

※詳細は3月上旬にお送りしております「株主優待カタログ」をご参照ください。

対象株主さま

毎年12月末現在の当社株主名簿に記載された1単元(100株)以上所有の株主さま

優待ポイントについて

- 保有株式数と保有期間に応じたポイントを進呈
- 1ポイントは100円相当で、保有ポイントに応じて設定コースからお好きな商品と引換え
- 保有ポイントの繰越有効期限は3年といたします(同一株主番号での継続保有が条件)

進呈ポイント

保有株式数/保有年数	3年未満	3年以上
100~299株	60ポイント	80ポイント
300~499株	80ポイント	100ポイント
500株以上	100ポイント	120ポイント



60ポイント例

オルビス

- クレンジングリキッド(150mL)
- アクアフォース
マイルドウォッシュ(120g)
ローション(180mL)
モイスチャー(50g)

※画像の縮尺はセットにより異なります。

100ポイント例

ポーラ

- B.A ザ ローション
スターターサイズ(60mL)
- B.A シリーズサンプルセット
クレンジング(9g)
ウォッシュ(9g)
ミルク(8mL)

株主優待専用コールセンター (2014年3月3日~6月30日まで)

 0120-921-907 (10:00~17:00/土・日・祝日除く)

株主コミュニケーション

2013年9月に実施した株主さまアンケートで多かった質問にお答えします！

Q1 顧客からの意見や要望に、どのような対応をしていますか？

A 社内で情報共有し、商品改良やサービスの向上につなげる仕組みを確立しています。

ポーラ

1. お問い合わせいただいた内容をデータベース化して一括管理
2. お客様からのご意見を毎週金曜日に経営陣や関連部門にフィードバック
3. 研究所、工場、商品・販売企画部門でご意見をもとに連携して迅速に改善する体制構築

オルビス

1. お手紙やお電話、メール、店舗にご来店されたお客さまの声などをすべて毎日社内データベース「コミュニケーションシステム」に反映し全社員に共有化
2. 全経営陣が参加する「お客さまの声報告会」を毎月開催。すぐに対処すべき内容は経営陣のリーダーシップのもと早急に対策を打ち出し、期限を設けて改善

Q2 株主優待のラインアップを充実してほしい！

A リクエストの多かった商品を追加しました。

2013年度の株主優待では、新たに THREE ブランドの商品を追加したほか、ヘアケア用品や夏用スキンケア商品などを揃えました。詳しくは、3月上旬にお届けしました優待カタログをご確認ください！



100ポイント
THREE スタープロダクトキット

IR ニュースメール配信にご登録ください ← 住所などの入力不要で簡単に登録できます。

最新のニュースリリース、IR関連資料、説明会などのプレゼンテーションの情報を電子メールにて、いち早くお知らせいたします。

当社ホームページの株主・投資家情報 (<http://ir.po-holdings.co.jp>) よりご登録ください。

登録すると、こんなメリットがあります！

- 最新の IR 情報だけでなく、当社に関するTV放映情報などが入手できます。
- パソコンでも携帯でも、お好きな場所で確認できます。



当社IRサイト

ご登録はこちらから

🔍 ポーラ・オルビス 個人投資家 検索

株式会社ポーラ・オルビスホールディングス

〒104-0061 東京都中央区銀座1-7-7 ポーラ銀座ビル

TEL 03-3563-5517(代表) <http://www.po-holdings.co.jp/>

