

第82回 定時株主総会 事前にいただいたご質問へのご説明

株式会社 LIXIL 第82回定時株主総会の開催（2024年6月19日（水）予定）に際し、株主の皆様より多くの事前質問を頂戴しております。

株主総会当日は、出来るだけ多くの株主の皆様にご質問の機会を公平にご提供するため、株主の皆様の時間的な制約等も考慮し、事前にお答えできる一部のご質問につきましては、株主総会開催に先駆けて、本書面にてご回答申し上げます。

- 情報開示としての分かり易さを重視し、ご質問は要約した上、要点に絞った回答とさせていただきます。
- 事前に頂戴しているご質問（2024年6月14日（金）17時20分までに当社が受領したもの）のうち、本書面に記載のないご質問につきましては、株主総会当日にご回答申し上げます。なお、株主総会当日の質疑応答につきましても、後日当社 WEB サイトにて公表する株主総会当日の動画及び質疑応答をまとめた書面にてご確認いただけます。
- 事前に頂戴しているご質問へのご回答は、準備の都合上、日本語のみでのご対応とさせていただきます。なお、株主総会後に当社 WEB サイト上に掲載する質疑応答をまとめた書面につきましては日英両言語で公表いたします。

Q1. 旧イナックスのおしり洗浄ターボ付きシャワートイレの再販について

当社製品をご愛顧頂き有難うございます。

ご提案の通り、各社とも省エネ法制定以降、吐水量を減らした省エネ型製品への移行傾向にあります。その中で、当社は、『おしりターボ洗浄』（吐水量最大 1.0 L/分）機能を搭載した「シャワートイレ K A シリーズ」「シャワートイレ K B シリーズ」を発売しました（2022 年）。こちらの製品では、吐水方法の改善により、吐水量が少ないながらも、過去商品同等の強い洗い心地を実現いたしました。

今後も、引き続き、省エネ対応とともに、洗い心地の改善にも取り組んでまいります。

Q2. 当社ホームページの「重要なお知らせ」が近年増えており、低減が望まれるとの件について

貴重なご意見をいただき有難うございます。

当社は、日常の地道な品質活動に加え、経営直下に品質統括部門を配置するなど、組織面からも品質第一の体制を採用しており、自社製品リコールは減少傾向です。過去に発生したりリコール製品の改修を促進するため、また、長期使用に起因する不具合や安全な使用方法などのお客様への注意喚起のため、お知らせページを見直し、告知内容の充実を図っております。

さらに、令和6年能登半島地震など大きな災害時には、無償修理点検などを実施していますが、昨今の災害の増加に伴いお知らせ件数も増えています。

今後もお客様との重要な接点であるホームページを活用し、積極的な情報発信を進めてまいります。

2024年6月18日（火）

Q3. 従業員の離職防止策について

当社では、従業員が価値創造の原動力であるという認識のもと、優れた人材が存分に能力を発揮できるように、「チャレンジを加速させ、働きがい高める実力主義の促進」や「多様なライフステージに対応した柔軟な働き方の実現」、「インクルーシブな職場環境の構築」、「成長を後押しするキャリア開発の支援」、「ウェルビーイングの実現」など、多岐にわたる人事施策を推進しています。

しかし、何よりも重要なことは従業員一人ひとりと向き合い、声を聴くことだと考えています。LIXIL Voice(従業員意識調査)や1on1コミュニケーション、労使間の対話などを継続的に行うことで、引き続き従業員のエンゲージメントを高めてまいります。

Q4. 業務委託先に支払う報酬（修理単価等）の引上げおよびカスタマーハラスメント（カスハラ）対策について

● 業務委託先に支払う報酬（修理単価等）の引上げについて

当社としては、業務委託先の皆様からご提供いただくサービスに対して公正な対価をお支払いし、持続可能な事業運営が行えるよう配慮していきたいと考えております。

修理単価等の報酬につきましても、相互の事業成長と利益になる関係性の維持や発展のため、市場情勢や経営のバランスを考慮しながら検討してまいります。

● カスタマーハラスメント（カスハラ）対策について

カスハラは当社グループにおいて、喫緊の課題と認識しております。これまで、カスハラが顕在化する製品・工事及びサービスの品質において専門組織を設置してきましたが、更なる対策として、顧客対応部門やLegal部門等と協働し、関係会社も含めた当社グループ共通の「カスハラガイドライン」を今期中に展開する予定です。

LIXILの取組みに加え、グループ会社においても、独自の取組みを強化しており、これらの施策を通じて、カスハラから当社グループの従業員や業務委託先の皆様の尊厳を守り、公正・平等なお客さま対応となるよう体制を構築してまいります。

Q5. 当社エクステリア商品の施工不良について

本件に関してご迷惑をおかけしております。大変恐れ入りますが、個別のご質問については本総会の目的事項ではないため、簡潔に回答させていただきます。

施工に関するメーカー保証については、施工手順書と異なる仕様で設置された場合は免責事項として保証外であることを商品保証書に記載しております。

しかしながら、当社としてはお客さまに安心して安全に商品をご利用頂けることを大切に考え、施工店様及び代理店様への情報の提供は重要と認識しており、施工注意喚起を継続してまいります。

本件の詳細に関しましては、別途、担当部署にて引き続き真摯に対応させていただきます。

貴重なご意見をいただき有難うございました。

以上