



2017

# S U S T A I N A B I L I T Y R E P O R T

---

## 簡介

- 01 關於本報告書
- 02 來自 CEO 的信
- 04 關於迅銷集團
  - 05 企業治理與法令遵循
  - 06 迅銷集團企業理念
- 08 我們的永續發展方法
- 10 利益關係人參與
- 11 支持全球永續發展目標 (SDG)

---

## 生產

- 12 我們的宣言
- 14 我們的努力
- 18 成效要點整理
- 20 人物訪談

訪問優衣庫 (UNIQLO) 生產主任 (孟加拉)

---

## 環境

- 22 我們的宣言
- 24 我們的努力
- 26 成效要點整理
- 28 人物訪談

訪問迅銷集團資深副總裁兼永續發展部長

---

## 人才

- 30 我們的宣言
- 32 我們的努力
- 34 成效要點整理
- 36 人物訪談

訪問迅銷門市  
營運與永續發展經理 (東協)

---

## 在地社區

- 38 我們的宣言
- 40 我們的努力
- 42 成效要點整理
- 44 人物訪談

訪問聯合國難民署 (UNHCR)

## 讓世界朝更好的方向發展

我們在企業各方面竭盡所能，致力讓世界朝更好的方向發展。

這代表，我們努力確保工廠每位員工都有機會改善生活；我們努力不間斷地改善環境；而且我們的門市與辦公場所都大方擁抱多樣性，努力促進社會包容。

過去我們給予他人應得的尊重，並創造廣受世人喜愛的產品，企業才逐漸茁壯。未來我們也會繼續朝這個方向努力。

這段以永續發展為目標的旅程才剛起步，眼前仍有重重險阻。但只要我們與合作夥伴密切配合，就能打造符合未來期待的企業，同時讓世界朝更好的方向發展。

---

### 關於本報告

本報告為 2016 會計年度（2015 年 9 月至 2016 年 8 月）的成效報告，為 2015 會計年度報告的更新版。報告內容以全球永續性報告協會 (GRI) 第四版核心指南為依據，針對我們在物質環境、社會、公司治理 (ESG) 等議題方面所做的努力，提供相關數據、案例與說明。如需其他資訊，請瀏覽迅銷網站：[fastretailing.com/eng/csr](http://fastretailing.com/eng/csr)

### 此時不做，更待何時？

人類社會正面臨許多危機，全球環境惡化、貧窮、難民和區域衝突等種種社會問題，都迫切需要我們採取行動。如果我們希望為後世子孫留下良好的社會核心架構，就必須立刻行動，否則一切終將無法挽回。在我看來，「危機」並非危言聳聽，而是鐵一般的事實。

### 改變服裝，改變常識，改變世界。

這些聲明象徵我們最熱切的承諾，企盼運用成衣事業來引領世界朝更好的方向發展。

我們之所以努力創造盈利，某部份是因為我們需要資金，才能追求並擴大公司的社會承諾，但這並非我們的最終目的。我們也同時不斷尋求能力所及且必須為之的努力目標，藉此加強處理嚴重的環境問題，並幫助世界各地正處在困境中的人們。我們付出目前可行的所有力量，從當下做起。

### 幫助全球具有迫切需求的人們

目前世界所面臨最迫切的其中一項問題，是難民危機。在全球各地，有一大群人被迫逃離家園，前往其他國家尋求庇護。如果我們真心追求永續發展的社會，就必須挺身面對眼前的難民危機。

2011年，迅銷集團成為亞洲第一家與聯合國難民署 (UNHCR) 組成全球合作夥伴關係的公司。2015年，我們承諾從2016年起的三年內捐贈一千萬美金，其中一部份將投入幫助難民自力更生，例如在馬來西亞開設讀寫、手工藝與技術課程。

日本優衣庫事業的難民實習專案為難民提供學習珍貴工作技能與建立獨立自主能力的機會，並且實際於專案結束後雇用申請者，進一

步幫助他們改善生活水準，積極融入社會。

此外，我們也為難民提供服裝援助。2006年，我們擴大循環再利用專案，納入所有的優衣庫 (UNIQLO) 商品，因此今日16國的所有優衣庫與極優 (GU) 門市皆可回收顧客的二手服裝，並透過 UNHCR 的分配，將衣物送給全球的難民。我們於2015年推出的「一千萬個幫助」計畫，已經透過全球循環再利用活動收集了將近1300萬件商品。我們從2006年起回收的商品總數再加上這個數字，已經超過5400萬件，送至難民手上的商品總數則已超越2000萬件。

### 保護勞工權益與專業發展

建立一個所有人都能共存共榮的環境，才是實現永續發展社會的關鍵。保護勞工權益，並提供個人成長機會，是造就社會健康循環的重要條件。

身為全球化的成衣公司，迅銷集團極為重視這份責任。為了保護勞工權益，我們付出的其中一項努力便是鞏固並支持合作工廠遵守相關的行為準則。勞工的福利對我們而言也至關重要。由於許多在合作工廠工作的員工對於公共衛生、營養與財務管理的認識有限，因此不能有效處理或避免在家中染上疾病，也無法充分規劃自己的未來。為了改善這個問題，我們於2015年擴大「Factory Worker Empowerment Project」專案，將孟加拉與印尼的合作工廠也納入實施範圍。參與此專案的勞工已生產一系列啟發自傳統孟加拉與印尼設計的商品，而這些商品所帶來的收益，有一大部分做為勞工教育專案的基金。

在我們為女性勞工實施包含營養、衛生與健康管理在內的六項教育專案之後，她們的健康與工作動力皆大幅改善了孟加拉工廠的勞動條件。

### 降低環境負擔

想要建立永續發展的世界，企業就必須加倍努力，才能降低營運對環境造成的影響。迅銷集團運用自身力量，付出一切可能，期望在2020年時，所有產品的完整生命週期內都不再使用有害化學物質。我們為工廠和原料供應商提供長期有益的合作關係，除了符合嚴格的法令遵循標準，也致力於減緩營運對區域環境造成的影響。相對地，我們絕不會在知情的狀況下，與會對社會造成傷害的工廠進行業務往來。

### 追求個人、公司與社會的改變

我們有能力選擇，與迅銷集團的所有營運方向齊頭並進，並透過各自不同的角色致力於追求更大的永續發展成果。迅銷集團的根本原則是提出更進步的概念，快速採取行動來鼓勵公司與社會的正向改變，並承擔起後果責任。我們憑藉一股想讓世界朝更好方向發展的熱切期望，著手解決多項社會問題，努力推動企業前進。我們的員工也有相同的願景，而本人承諾，將以舵手的身分引領集團穩定發展，邁向永續未來。



### 柳井正

董事長、總裁兼 CEO

迅銷股份有限公司

2017年1月



我們也同時不斷尋求能力所及且必須為之的努力目標，藉此加強處理嚴重的環境問題，並幫助世界各地正處在困境中的人們。

柳井正

迅銷股份有限公司董事長、總裁兼 CEO

### 關於迅銷集團

身為全球化的成衣零售集團，旗下事業包括以下三大部分：日本優衣庫事業、海外優衣庫事業，以及其他全球品牌事業。全球市場如今已經是我們主要的成長來源，2001 年於英國成立海外優衣庫事業的第一家門市，至 2016 年 8 月為止，海外優衣庫事業已有 958 家門市（日本境內有 837 家），占優衣庫 (UNIQLO) 總銷售額將近 45%。

### 迅銷集團品牌



Theory

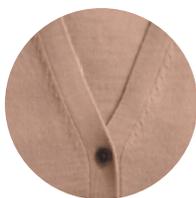


PRINCESSE tam•tam PARIS

J BRAND



### 優衣庫 (UNIQLO) 的力量



1

#### 高品質材料

優衣庫 (UNIQLO) 提供世界級的喀什米爾、SUPIMA COTTON、美麗諾羊毛、Premium Down 輕羽絨與其他材料，這些全是我們從源頭取得最高級的原料。我們直接與全球的天然材料生產者合作，藉此維持高品質材料的穩定長期供應。



2

#### 創新材料

我們獨創的吸濕發熱衣 (HEATTECH) 與 AIRism 輕盈涼感衣系列仍在持續進化，全要歸功於我們與頂尖的合成原料製造商東麗株式會社之間，長期保持緊密合作關係。



3

#### LifeWear

優衣庫 (UNIQLO) 推出 LifeWear：以普世設計與舒適為概念的創新、高品質服裝，適合所有人穿著。透過 LifeWear，優衣庫 (UNIQLO) 能持續為顧客的日常生活帶來更加溫暖、輕量、更具設計質感且更舒適的服裝。



4

#### 匠人品質

優衣庫 (UNIQLO) 的卓越品質出自日本紡織業首屈一指的專家，以及技藝精湛的「匠人」團隊之手。為了建立技術專業與牢不可破的互信關係，匠人們會直接拜訪合作工廠，確保品質管理流程可靠完整。

## 我們的全球經濟影響力

	2014 年	2015 年	2016 年
營業額	1 兆 3,829 億日元	1 兆 6,817 億日元	1 兆 7,864 億日元
營業利潤	1,304 億日元	1,644 億日元	1,272 億日元
員工人數 (含全職與兼職)	89,580	99,500	100,130
門市	2014 年	2015 年	2016 年
日本優衣庫事業	852	841	837
海外優衣庫事業	633	798	958
全球品牌事業	1,268	1,339	1,365
總計	2,753	2,978	3,160

## 企業治理與法令遵循

我們的企業治理架構致力於發展負責透明的公司體系。

在委任營運主管的體制之下，董事會與 CEO 將業務所在區域的權力交託給專門的委任營運長，如此一來就能妥善區分管理階層的決策執行職能。董事會的大部份成員來自外部，目的是為了提高董事會的獨立性與監督能力。

集團運用企業稽核委員治理模式，將企業治理的監督責任交給稽核委員會。另外還個別成立管理委員會，分別監督人力資源、永續發展、資訊揭露、IT 投資、行為準則以及商業道德。

### CSR 委員會

此委員會負責討論與指導整體迅銷集團的永續發展策略，確保業務目標不偏離企業責任。委員會的會長由永續發展部門主管兼任，委員則包括外聘專家、外部法定稽核委員以及迅銷集團主管。

### 商業道德委員會

此委員會拒絕利用職位優勢，向合作工廠和供應商等業務往來對象施加不當壓力。商業道德委員會的職責在於依據外部領域的檢驗和合作公司的調查結果，為各部門提供建議與諮詢。委員會的會長由永續發展部門主管兼任，其下包括稽核委員與法務顧問。

### 行為準則委員會

在人員發生違反迅銷集團行為準則的情況時，此委員會負責提出最適當的解決方法，以及何時是矯正時機。行為準則委員會將給予指導教育，使營運主管員與員工了解行為準則的要求，並提供機密的員工舉報熱線。委員會的會長由法務部門主管兼任，其下包括稽核委員與法務顧問。

### 迅銷集團的使命

- 提供真正優質、前所未有、全新價值的服裝。讓世界上所有人都能享受穿著優質服飾的快樂、幸福與滿足。
- 透過獨自的企業活動，以社會和諧為發展目標，為充實人們的生活做出貢獻。

### 我們的價值觀

- 永遠站在顧客的立場。
- 革新和挑戰。
- 尊重個體、公司與個人的成長。
- 堅持做正確的事。

### 我們的原則

我們以迅銷集團的使命和價值觀為宗旨，謹守以下承諾：

- 所有事情都為了顧客才進行的。
- 追求卓越性，並且以最高水準為目標。
- 發揮多樣性，並且通過團隊合作而取得更大成果。
- 做任何事時，都要講求效率。
- 以現場、實物、現實為本，進行踏實的商業活動。
- 要成為一個擁有崇高理論觀念的地球居民，並以行動證明。

改變服裝、  
改變常識、  
改變世界。

## 我們的永續發展方法

身為全球公民，我們的核心理念是從公司的社會責任擴大到永續發展。對我們而言，永續發展這個概念並不僅與環境有關，也和社會與經濟問題有關。而以上種種，都和我們業務所及的各個層面密切相關。

我們近期正與公司的高階主管、個別企業單位和品牌合作，試圖發展一套適用於整個集團的永續發展策略。

這套能隨著集團擴張而隨之成長的策略和目標，將使我們專注重視原料採購、勞動、社群和物流等多項議題，並藉由面向公司內部與公眾的目標設定，帶動內部成長，將努力的成

果傳達給所有利益關係人。我們期待與大家分享 2017 年的策略。

從顧客到 NGO 再到投資者，我們逐漸在永續發展方面達成共識。我們也希望探討更多方法，共同負起對等的社會責任。

基於今年這份報告的宗旨，我們指出了對企業成功帶來重大影響，且對利益關係人也至關重要的一些問題。我們將首要問題分成四大類，視之為亟待解決的挑戰。這些是我們必須投入最大力量來建立正面影響的四大領域，同時也是我們的利益關係人期許我們能善盡責任之處。



## 1 生產

### 方法

幫助合作工廠建立安全公平的勞動環境。

### 現實問題

- 工作條件與薪資
- 勞工安全
- 供應鏈標準和參與系統



## 2 環境

### 方法

透過最佳實務工具、業界合作與消費者參與，將環境衝擊減至最低。

### 現實問題

- 化學物質與有毒物質
- 環境管理系統
- 溫室氣體排放與氣候變遷
- 用水



## 3 人才

### 方法

實施政策並提供方案，建立公平道德的工作文化。

### 現實問題

- 道德行為與商業夥伴關係
- 工作與生活的平衡以及工作滿意度
- 人才招募與續留



## 4 在地社區

### 方法

妥善運用經濟與人力資本，為全球和在地社區創造改變。

### 現實問題

- 社會企業
- 在地社區影響

### 與利益關係人攜手讓世界朝更好的方向發展

我們的永續發展策略，是以我們能夠創造最大正面社會與環境影響力的地區為基礎點，再從這些地區，發展出能夠達成目標的策略。由於我們相信與利益關係人持續對話，是一家負擔社會責任的公司所必備的要素，因此我們透過多種方法與各個利益關係團體互相交流。藉由與各式各樣的利益關係人交流，我們得以看見不同的觀點，並驅使我們不斷改善作法，進一步推動我們想讓世界朝更好方向發展的目標。

#### 重要利益關係人團體

-  顧客
-  供應商
-  供應鏈勞工
-  員工
-  社群
-  利益關係人
-  NGO
-  政府

#### 提出議題與回應

不論正式或非正式的利益關係人參與，都會因為討論的對象不同，而牽涉到不同的議題。以下為我們的利益關係人（分別代表我們所屬的兩個組織）於今年提出議題，而我們予以回應的兩則案例：

##### 首要議題

### 供應鏈的工作條件

1. 將行為準則翻譯成供應商的當地語言
2. 改善供應商工廠的申訴機制

#### 議題提出者

#### 我們的回應

##### NPO 公平勞動協會 (FLA)

經過討論之後，我們決議將行為準則譯為當地語言，以便完整傳達我們的期許。我們也將升級與供應商之間的協議，要求對方在報告中指出勞工提出的申訴數量、申訴內容，以及處理申訴的方法。我們認為這些額外的要求，能強化我們事業單位與合作夥伴的能力，並有效為勞工提供公平而安全的工作環境。

##### 首要議題

### 供應鏈的環境影響

降低能源、廢棄物與廢汙水影響

#### 議題提出者

#### 我們的回應

##### NGO 永續成衣聯盟 (SAC)

今年，我們針對二級策略供應商的環境影響管理方法進行重新評估，轉為使用永續成衣聯盟的 Higg Index 工具，試圖從多個領域（尤其是用電）來測量並改善對環境的影響。這項新方法有助於我們未來更有效地審核供應商的環境影響，以及建議指定改善項目。

## 支持聯合國的全球永續發展目標 (SDG)

聯合國在 2015 年 9 月設定了全球永續發展目標，使全球的永續發展行動邁出了重要的一大步。

全球永續發展目標明確指出政府和企業必須實施的永續發展事項，身為竭盡所能扮演優良全球公民的企業之一，全球永續發展目標也就順勢成為我們工作的重要指標。

我們設下多項目標，以期在永續發展方面有所貢獻。以下這份概要，可簡單說明我們的永續發展策略如何配合全球永續發展事項。



**THE GLOBAL GOALS**  
For Sustainable Development



### 目標 1

#### 消除貧窮

#### 社區

我們提出多種支持生計的倡議，並投入心力，試圖幫助難民與無家可歸者擺脫貧窮。



### 目標 3

#### 健康與福利

#### 環境

我們在製程中實施化學物質安全管理，並計畫在 2020 年時，完全消除在商品生命週期內排放危險化學物質的可能性。



### 目標 8

#### 尊嚴勞動與經濟成長

#### 生產

仍需透過行為準則進一步確保理想的工作環境，才能在公平勞動協會的改善下達成安全與公平。

#### 人才

為殘疾人士創造就業機會，包含提供各類型的訓練課程來培養專業能力。



### 目標 17

#### 全球合作以達目標

#### 全球夥伴關係

積極參與諸如永續成衣聯盟等包含多方利益關係人的夥伴關係，藉此共享知識，並支持聯合國難民署 (UNHCR) 等有效的夥伴關係模式。



## 簡介

要做出美好服裝，首先要招攬優質人才。讓人們能在安全的工廠中製造服裝，代表他們的法律權利獲得尊重，人權也獲得保障。藉由與供應商工廠建立穩固的夥伴關係，我們能為所有盡力製造高品質服裝的人們實現以上目標。

## 挑戰

# 生產

### 我們的宣言

- 與合作工廠通力合作，並履行業界最佳作法，以找出和解決供應鏈中勞動環境方面的相關問題，滿足社會期待。
- 適時與利益關係人進行透明化的溝通，傳達資訊。



我們與供應商建立強大的夥伴關係，並針對下列三方面，努力將生產品質提升至最高：

- 1. 社會觀感**  
好品質代表必須採用可確保優良工作條件的製程，並妥善處理環境影響與動物福利。
- 2. 夥伴關係**  
好品質代表必須與合作工廠共同追求符合最高標準的長期永續成長。
- 3. 商業程序**  
好品質代表我們的營運流程必須達到最高的準確性與效率。

# 確保負責、 可靠且安全的 勞動環境



## 勞動環境審核方法

為確保工作條件安全無虞、加強保護人權與員工福利，以及提升生產力與品質，監督審核勞動環境實為重要。我們與合作夥伴基於彼此信賴而建立穩固的夥伴關係，因而能夠達成這項目標。

在我們與一家新的供應商簽署合約之前，責任就已經開始了。透過「預先審核」，從早期審核階段即著手改善，以便在正式生產之後減少違規情事並提高評價。

外部稽核員會在一級紡織工廠定期進行突襲檢查，而 2015 年 9 月，我們也開始對囊括優衣庫 (UNIQLO) 總產量 70% 的部分二級布料製造廠啟動審核機制。此外同年 12 月，我

們加入由聯合國國際勞工組織 (ILO) 和國際金融公司 (IFC) 組成的合作組織 Better Work。此專案旨在減少對於工廠的稽核次數與後續複查，並幫助工廠建立自行改善永續性的能力。

只要發現違規情形，我們就會立即採取行動。舉例來說，2015 年 10 月，我們的供應鏈永續發展團隊在孟加拉的工廠，發現了超時工作與加班費問題。由於缺乏妥善的管理體制，工廠延遲發放加班費，而且 9 月份的每週工時高達 75 小時，遠超出預計工時。

我們讓工廠確實了解我們對於及時發放薪資與降低加班工時的嚴格要求，為此，工廠經理支付了積欠勞工的薪資，並修改加班管理辦法，包括在必要時雇用新的員工。至 2016 年

我們參與的重要組織

8 月，該工廠已經穩定降低工時，將每週工時維持於 60 小時之內（迅銷集團規定的最高工時），而且員工不可加班超過晚間 7 點。

加強與供應鏈合作

除了在東京、紐約、巴黎和洛杉磯的迅銷集團總部辦公室內提供的生產工作，我們也在上海、胡志明市、達卡、雅加達、伊斯坦堡和班加羅爾設有生產辦事處，並在合作工廠雇用總共 450 位生產品質和製程管理人員。

我們的永續發展團隊和生產辦事處的團隊成員共同合作，持續監督合作工廠，並提供改善勞動環境的建議。

為業界的改變盡一份心力

我們相信所有的成衣廠工人，都有權利享受安全且公平的工作條件。正因如此，我們才與多個團體合作，共同促使整個業界發生改變。

我們所屬的永續成衣聯盟，是一個致力於改善成衣產業在環境與社會責任方面成效的團體。

2015 年 7 月，我們也成為公平勞動協會 (FLA) 的一員，這個屬於國際非營利組織的協會致力於保護工廠勞工的人權。

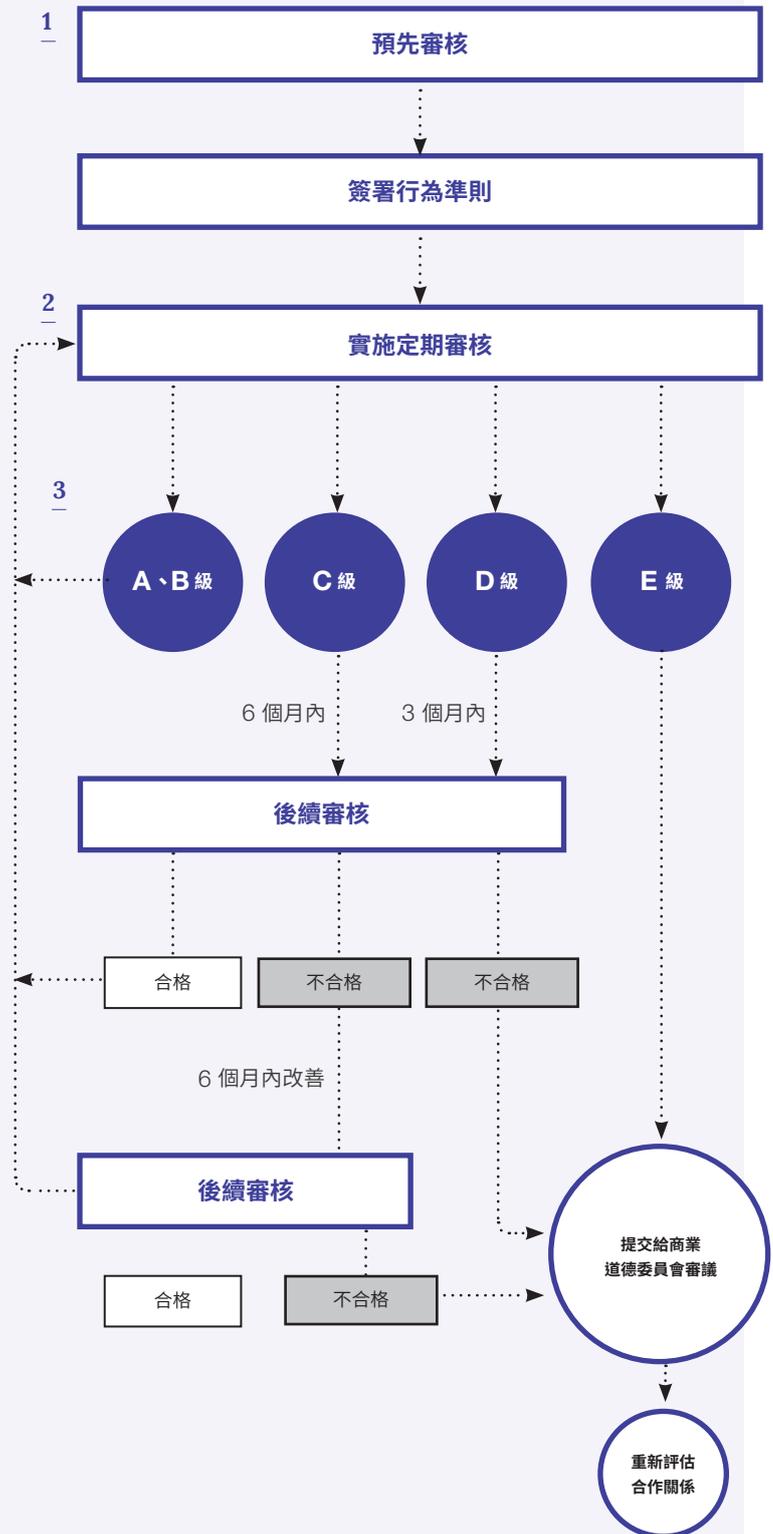
組織	使命	參與重點
<p><b>孟加拉消防及建築安全協議</b></p> <p>請參閱第 19 頁</p>	<p>打造優質工作環境，讓勞工無需擔心火災、建築崩塌，或其他可透過合理保健安全方法避免的意外。</p>	<p>評估並審核最佳作法，讓防範工廠火災、漏電與建築意外的措施達到國家級標準。</p>
<p><b>BETTER WORK</b></p> <p>請參閱第 14 頁</p>	<p>由聯合國國際勞工組織 (ILO) 與國際金融公司 (IFC) 聯合組成，為世界銀行組織的一員，致力於改善成衣供應鏈的工作條件與提升其競爭力。</p>	<p>鼓勵工廠參與評估、諮詢與訓練服務，一方面支援 ILO 和 IFC 強化各國機構的力度，一方面改善工作條件與獲利能力。</p>
<p><b>公平勞動協會 (FLA)</b></p> <p>請參閱第 10 與 19 頁</p>	<p>結合企業、民間社會組織、學院與大學的力量，採用國際標準來推動及保護勞工人權，改善全球的工作條件。</p>	<p>吸收個別專家建議，幫助我們改善在供應鏈提供公平且安全工作條件的執行標準。</p>
<p><b>永續成衣聯盟 (SAC)</b></p> <p>請參閱第 10 與 28-29 頁</p>	<p>打造一個消除不必要的環境傷害，且為相關人員和社區帶來正面影響的成衣產業。</p>	<p>改良環境與社會稽核的程序與工具，以符合業界最佳作法。</p>

### 處理有關工作條件的疑慮

如果 NGO 對我們合作工廠的工作條件提出警訊，我們總是嚴陣以待。我們會隨即展開調查，執行必要的改善措施，並提出適當的回應。

如需更多資訊，請瀏覽我們的網站：  
[fastretailing.com/eng/csr/news](http://fastretailing.com/eng/csr/news)

### 勞動環境審核細項



左圖  
中國合作工廠的  
產品檢驗

## 1

**預先審核**

預先審核可決定迅銷集團是否要與某家工廠進行業務往來，我們運用我們的標準審核程序和準則，同時將過去發生過的問題（例如工廠曾經違反童工法）列入關鍵考量。

## 2

**實施定期審核**

外部稽核員會在一級紡織工廠定期進行廠內突襲檢查，之後由外部稽核員或供應鏈永續發展團隊成員進行後續稽核。檢驗程序包括公開會議、工廠與相關設施巡視（例如員工餐廳和宿舍）、工廠員工與管理階層會談，以及檢查必要文件。審核結果將在總結會議中提出，稽核委員會與工廠代表在會議中一同檢視審核過程中發現的問題，如有必要，也會提出改善意見。

## 3

**監測評價**

我們將審核結果分成 A 級到 E 級。

未能在預設期限內完成改善的工廠，必須接受嚴格的檢視，包括接受商業道德委員會針對業務關係進行的審查。供應鏈永續發展團隊會從根本分析問題起因，目的是確保工廠發展出妥當的改善計畫，並要求工廠管理階層做出改善承諾，同時檢驗工廠在審查之前曾經採取過的所有行動。在業務關係審查中，迅銷集團也會將工廠的商業條件和當地雇傭情況列入考量。

工廠若發生極度缺乏道德或相當嚴重的問題，就會得到 E 級評價，迅銷集團會立即重新評估與該工廠的合作關係。無論得到何種評價等級，我們都會為稽核後發現違規情事的工廠指導改善計畫，並實施後續審核，確認改善措施已確實執行。

審查完成之後，迅銷集團會與工廠一起合作，避免再次違規。如果必要的改善措施均已達成，我們便會重新評估合作關係，然後取消根據規定所提出的最高罰則。



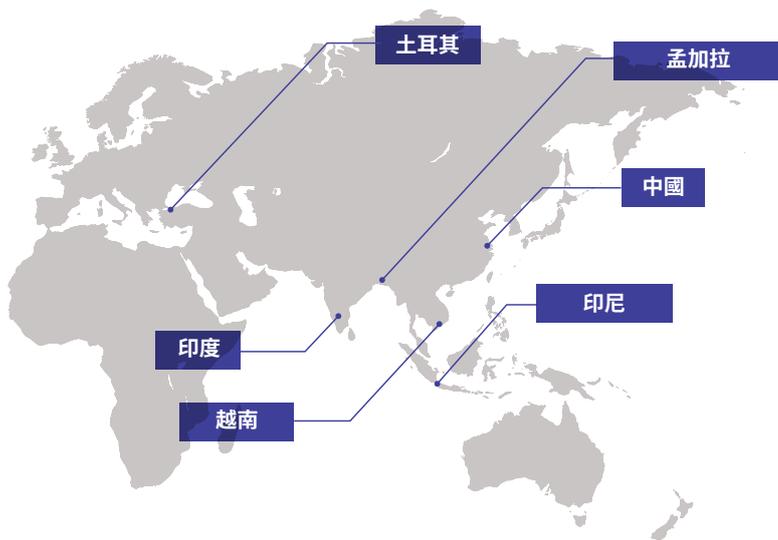
上圖  
中國合作工廠的  
產品檢驗



上圖  
中國合作工廠的  
安全檢查

以下為我們在 2016 年為了確保服裝符合世界最高標準而實施的作為。

### 優衣庫 (UNIQLO) 重點生產國家



**90%**

的優衣庫 (UNIQLO) 產品都在我們設有生產辦事處的國家 (即中國、越南、印尼、孟加拉、土耳其和印度) 生產。

### 「Factory Worker Empowerment Project」專案

優衣庫 (UNIQLO) 不斷尋求進步，努力創造能夠改變人類生活的服裝，而這一切都要從賦予人們生活的權利做起。

在孟加拉和印尼，匱乏的教育體系導致成衣工人很少有接受教育的機會，絕大多數的女性都不能上學，也就是說，勞工通常缺乏為個人或家庭改善健康、安全與財務管理的知識。

2015 年 4 月，優衣庫 (UNIQLO) 開始在 14 國販售一系列以孟加拉傳統服裝為靈感的女性服裝。2016 年 6 月，我們則推出印尼傳統蠟染風格的系列服裝，這項傳統工藝由於技術、象徵性與文化價值，已於 2009 年列入聯合國教科文組織 (UNESCO) 的人類非物質文化遺產清單。

優衣庫 (UNIQLO) 從這些產品的銷售所得中抽出部分比例，做為「Factory Worker Empowerment Project」專案基金。這個專案可幫助孟加拉和印尼合作工廠的女工學習多種生活技能，包括基本營養學、衛生

學和醫療保健在內，至今，這個專案已經成功改善超過 17,000 名女性的生活。

在第一家完成這個專案的孟加拉工廠，員工的因病離職率已經減少 36%。

我們仍在評估這些專案的影響力，



但放眼未來，我們期許能夠進一步在整個供應鏈中擴大倡導勞工權益。



因病離職率  
大幅降低

**36%**

部份收益投入以下課程：

- 1 營養學
- 2 衛生學
- 3 醫療保健



此系列服裝的靈感來自於印尼傳統蠟染圖騰

**17,000**

名女性從合作關係中受益

### 提高行為準則標準

自從在 2015 年成為公平勞動協會 (FLA) 的一員，我們就一直持續強化我們的勞動環境監測審核計畫。

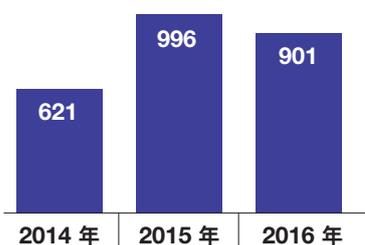
我們所做的其中一項努力，便是重新修訂《生產合作夥伴行為準則 (CoC)》。公平勞動協會建議我們評估工廠申訴機制的效果，而我們也從善如流。另一項建議則是，我們必須將新版的行為準則翻譯成當地語言，讓勞工與管理階層都能徹底了解我們的期許，進而改善健康、安全和勞工權益。

### 確保建築安全

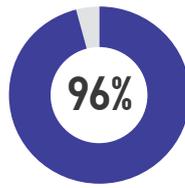
儘管在較先進的經濟體系中，建築安全是理所當然的概念，但這仍是成衣產業的主要問題之一。為了讓供應鏈勞工能有安全的工作環境，我們在 2013 年簽署了孟加拉消防及建築安全協議。這項獨立協議在全球品牌、零售商和貿易聯盟之間具有法律效力，旨在建立安全且健康的孟加拉成衣產業。其他倡議還包括在柬埔寨的合作工廠執行建築檢驗，因為該國在建築安全方面仍有亟待解決的挑戰，而在與這些新的生產合作夥伴結盟之前，我們需要工廠提供建築檢測報告，之後才會進一步合作。

### 勞動環境檢驗件數

由於 A 級與 B 級的數量增加，較不需要後續檢測，因此 2016 會計年度的整體檢驗件數隨之減少。不過事實上，勞動環境審核的總件數卻是增加 (見本頁右側圖表)。



### 勞工代表



### 的工廠都有勞工代表

因此勞工們在 2016 會計年度選舉出自己的代表，並委任參與管理階層的會議。

### 勞動環境審核結果 (合作工廠評等)

儘管針對整體勞動環境進行的檢驗件數減少 (見左下圖)，但我們監測個別合作工廠的件數卻比以往更多。藉由增加當地供應鏈永續發展團隊的成員數量，我們的整體評價已大為提升，許多工廠進步到 A 級與 B 級。我

們確實發現，由於實施更加嚴謹的預先審核，往年的 D 級評價件數已經大幅減少。而針對 C 級中常見的職業健康安全問題，我們則持續加強工廠的管理體制。

**A 級**  
未發現問題

**B 級**  
發現輕微問題 1 件以上

藉由增加當地供應鏈永續發展團隊的成員數量，我們的整體評價已大為提升，許多工廠大幅進步到 A 級與 B 級。

**C 級**  
發現嚴重問題 1 件以上

C 級中常見職業健康安全問題，迅銷集團將持續加強工廠的管理體制。

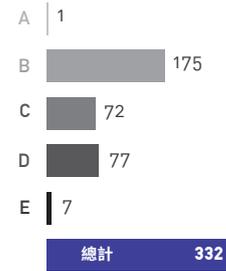
**D 級**  
發現極為嚴重問題 1 件以上

由於實施更加嚴謹的預先審核，去年的 D 級評價件數已經大幅減少。

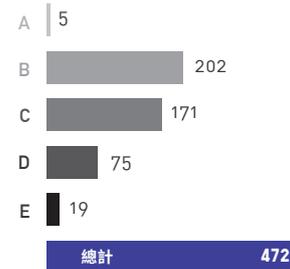
**E 級**  
極度缺乏道德，嚴重違反規範

藉由增加當地供應鏈永續性團隊的成員數量，E 級件數已確實減少。

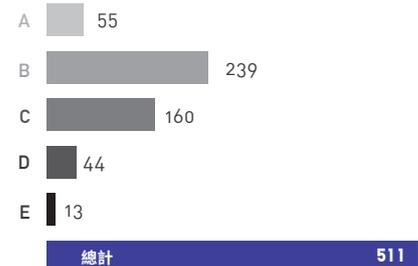
#### 2014 年



#### 2015 年



#### 2016 年





要做出美好服裝，首先要招攬優質人才。所以我們才堅持提供安全的工作環境，尊重整個產品供應鏈的員工，並給予公平的薪資。優衣庫 (UNIQLO) 孟加加工廠主任 Jothi Kandaswamy 說明達成此目標的方法。

擁有負責任的供應鏈，是維護人員安全的首要條件。而與合作工廠建立穩固的夥伴關係，讓我們得以透過兩大措施來達成所設立的目標：培訓和協助我們的合作工廠獨立處理勞工議題，以及推行稽核體制來確保遵守迅銷集團的商業行為準則與管理標準。

### 成為合作夥伴的強力後盾

在孟加拉成為全球成衣生產的重要樞紐之際，優衣庫 (UNIQLO) 亦得到機會，背負起協助當今製衣業領導廠商達成全球永續發展最佳作法的責任。透過與合作工廠及永續發展團隊協力合作，我們能夠確保製衣業同時為工廠負責人與勞工提供安全有利的環境，讓大家共存共榮。

我們定期推出訓練課程，教導供應商代表有關勞工權益、健康與安全管理的重要性，以及改善工作條件的價值所在。我們的供應鏈永續發展團隊也支援合作工廠滿足特定的法規要求，並會分享最佳作法。Kandaswamy 說道：「成衣產業所面對的其中一大挑戰便是教育，這代表我們有責任教導和訓練員工，讓員工發展成在各方面都更優異的人才。我認為唯有優質健全的員工，才能成就一個品牌或生產商。」

## 維護 生產人員 安全

「

## 我們所尋找的是長久的合作夥伴，如此才能讓合作工廠與周遭的人們和社區，都獲得良好發展且持續成長。」

### 實施稽核體制

在與合作工廠及各個外部團體共事時，我們會同時進行公開與私下的稽核活動。這些稽核活動能幫助我們找出與超時工作、員工安全、薪水與建築安全相關的問題。

Kandaswamy 接著說：「一旦發現違規，供應鏈永續發展團隊將立刻收到通知，之後便會進行突襲檢查，更詳細地審查違規情形。而我本人、上述團隊與工廠則將攜手合作，盡全力修正問題，讓它永遠不再發生。我們已經非常清楚傳達下列理念：如果無法處理過於龐大的訂單，那就減少三到六個月的業務量，以便更貼近實際的

供需情形。當工作時數回歸正常時，即能恢復原本的業務量。如果這樣還無法解決問題，就需要重新評估了。」

然而時間極其珍貴，我們所尋找的是長久的合作夥伴，如此才能讓合作工廠與周遭的人們和社區，都獲得良好發展且持續成長。

最後 Kandaswamy 表示：「目前業界所處的環境擁有大量勞動力，我們的任務便是讓企業更加茁壯，為社會繁榮做出貢獻。本公司的目標十分明確，如果我們誠懇面對所有處境，並且致力於達成讓世界變得更好的目標，我們絕對會無比成功。」



右圖  
孟加拉「Factory  
Worker Empowerment  
Project」專案參與者



孟加拉合作工廠的  
產品檢驗

## 簡介

我們仰賴大自然的恩賜，得以生產最優質的服裝，因此尊敬與維護自然環境，是我們成為成功企業的關鍵。在成為與自然和諧共處的永續企業之路上，我們致力於將環境影響降至最低、減少廢棄物，並持續開發以更少資源創造更多價值的方法。

## 挑戰

# 環境

### 我們的宣言

- 掌握整個供應鏈中對環境可能造成的影響，努力在各個流程盡可能減少對環境造成的負荷。
- 與產業團體及 NGO 合作，突破單家企業的限制，發揮領導作用。
- 透過門市、商品與服務，積極和顧客就環境議題進行溝通。



# 環境永續發展之旅



## 降低直接對環境產生影響的方法

環境挑戰從各方面影響我們所有人，包括企業、人民與後世子孫，因此對於我們賴以維生的環境，我們承諾降低製衣對環境造成的影響。我們與利益關係人攜手，找出能夠掌握最大影響的關鍵焦點領域，例如負責任地使用化學品，以及減少溫室氣體的排放。在持續發展永續性策略的同時，我們也將設立 2017 年的細項目標。

我們已經啟程，致力於全面降低整個供應鏈對環境的影響。

## 竭盡所能將直接營運影響降至最低

一切都從處理我們的營運對環境產生的影響開始。我們已立定二氧化碳排放目標，將於 2020 會計年度之前使日本優衣庫 (UNIQLO) 門市每單位樓層減少 10% 的二氧化碳排放（與 2013 會計年度相比）。我們正逐步在門市改用 LED 照明，確實往降低二氧化碳的目標前進。

## 與供應商合作減少他們所產生的影響

在採取行動降低我們直接對環境產生的影響之際，我們深信，自己也有責任影響我們的供應鏈，減少他們所造成的環境影響。評估之後我們發現，主要的碳來源為我們



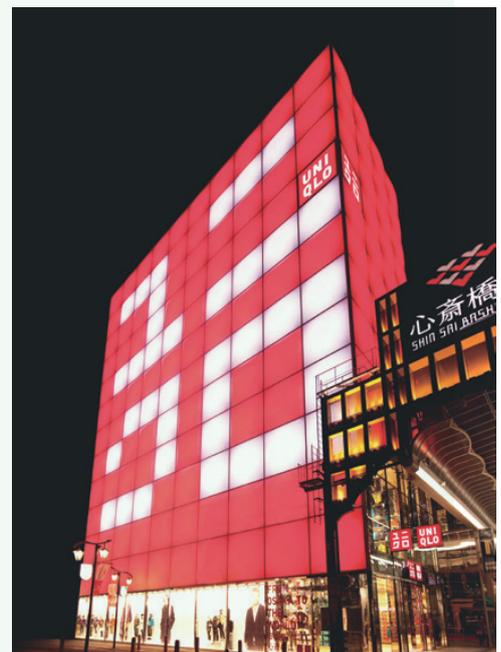
右圖  
中國合作工廠的  
布料檢驗



的二級布料製造廠。從 2017 年開始，我們將與策略供應商協同合作設定環境保護績效數據，並藉由最佳作法提升整體績效。

我們也發現，安全地使用危險化學物質是我們所背負的一項重大責任，這正是我們承諾於 2020 年 1 月完全杜絕於生產中使用危險化學物質的理由。

「  
我們已經啟程，致力於全面降低整個供應鏈對環境的影響。」



以下是我們過去幾年為了將環境影響降至最低所做出的努力。

### 確認產品安全性

化學物質可能是確保服裝符合顧客需求的關鍵要素，例如合身性與機能等，然而在天然與化學纖維、染料與加工劑當中，都可能發現危險的化學物質。因此我們會定期審查並遵循最新的科學指引，確保我們安全地使用這些化學物質。事實上，我們預計於 2020 年 1 月達成在整個產品生命週期內危險化學物質零排放的目標。

為了達成此目標，我們已依照現有的最佳作法指引設立最嚴格的品質標準。舉例來說，我們要求合作工廠進行廢水測試，一旦偵測到危險化學物質，就必須立刻採取行動。

秉持公開透明的精神，我們也決定公開用於管理製程的幾項重要工具，讓利害關係人能於線上檢視，其中也包括我們的[限用物質清單](#)。

**0** 於 2020 年達成在產品生命週期內危險化學物質零排放的目標。

### 向碳揭露計畫回報

迅銷集團自 2016 年起開始向碳揭露計畫 (CDP) 回報，這個非營利組織針對投資者、公司、城市、省份與地區執行一套全球揭露系統，以便管理各方對環境的影響。迅銷集團得到 B 等，往後將持續努力以提升揭露等級與環境績效。

### 策略生產夥伴對環境產生的影響

我們能夠影響整個產業的方法之一，便是找出合作工廠需要加強的領域，以及培養他們能夠即時回應處理的能力。在本策略中，環境稽核是至關重要的一環。

我們在 2014 與 2015 會計年度分別執行 93 項與 118 項環境稽核，2016 會計年度我們則透過修改稽核方法，來加強社會與環境方面的成效。針對二級布料製造廠，我們引用涵蓋環境規範與後續行動的《生產合作夥伴行為準則 (CoC)》來推動進步。同時，我們也轉為使用永續成衣聯盟的永續性測量工具「Higg Index」來進行深度環境評估。更多關於 Higg Index 的資訊請參閱第 28-29 頁。

**42,601,116** (GJ)

用電量總計

**2,917,069** (tCO<sub>2</sub>e)

碳排放

### 物流產生的環境影響 (日本)

**258,321** (GJ)

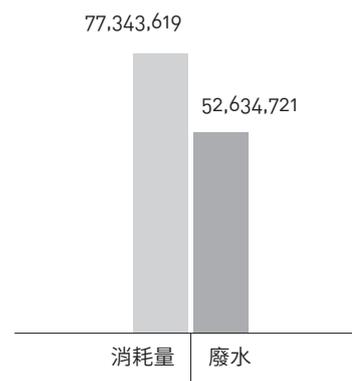
用電量總計

**17,707** (tCO<sub>2</sub>e)

碳排放



### 水 (立方公尺)



#### 備註：

為了適用永續成衣聯盟的 Higg 環境模組，生產影響測量方法已於 2016 年重設。生產測量時間從會計年度改為日曆年度 (2015 年 1 月至 2015 年 12 月)。測量方法從計算優衣庫 (UNIQLO) 生產比例，改為納入工廠的用電 / 用水量總計。生產範圍從所有的優衣庫 (UNIQLO) 製衣與布料工廠，改為只涵蓋優衣庫的策略性布料製造廠。

#### 備註：

物流測量時間為 2015 年 4 月至 2016 年 3 月

### 門市與總部產生的環境影響 (日本)

#### 用電量

門市用電量	214,045,172 kWh
總部用電量	4,259,323 kWh
門市 - 城市瓦斯與液化石油氣 (LPG)	2,737,918 m <sup>3</sup>
總部瓦斯用量	5,823 m <sup>3</sup>

#### 碳排放量 (tCO<sub>2</sub>e)

門市瓦斯用量	11,436
總部瓦斯用量	38
<b>總量 1</b>	<b>11,474</b>
門市用電量	123,932
總部用電量	2,466
<b>總量 2</b>	<b>126,398</b>

#### 廢棄物 (噸)

門市	56,837
總部	156

備註：  
門市是指日本優衣庫 (UNIQLO) 門市，總部則指日本東京與山口縣的辦公室。

**10%**

2020 年達成每單位樓層減少二氧化碳排放

### 收集與回收的成衣

透過我們的回收計畫所收集的多數物品皆狀態良好，已經發送給各地的難民與需要的人們進行再利用。

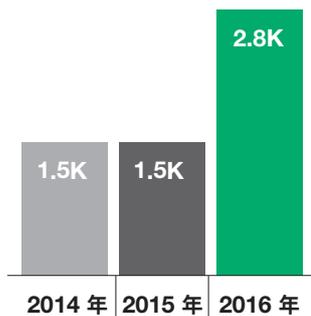
若是收集到的物品已經無法穿戴，我們會將其回收。

拜「一千萬個幫助」計畫所賜，我們於 2016 年成功將成衣回收量提升至 87%。

**87%**

無法穿戴的成衣回收量提升至

(噸)



### 只要一袋就能改變他人生活

菲律賓優衣庫事業於 2016 年 2 月 25 日與當地非政府公共倡導組織 ABS-CBN Lingkod Kapamilya 基金會 (ALKFI) 合作舉辦「升級再造計畫」活動。

優衣庫 (UNIQLO) 的舊丹寧牛仔布料在舊材新用之下，經設計再造後，最終被製成 500 個托特包，成為最佳的升級再造典範。

這項計畫展出由 ALFFI 援助的 15 位馬尼拉當地街友女性所製作的作品，而作為回饋，優衣庫 (UNIQLO) 買下這些女性製作的提袋。

為了確保優良品質，同時提升這些女性的技巧，優衣庫 (UNIQLO) 請來「匠人」專家進行現場教學。當優衣庫 (UNIQLO) 在菲律賓舉辦活動時，我們把這些提包當作創意新品介紹給我們的顧客。

我們將持續於菲律賓擴大推動此類活動，並規劃未來於其他更多國家推出升級再造產品。



菲律賓優衣庫 (UNIQLO) 使用舊丹寧牛仔布料升級再造提袋



我們對環境產生最大影響的來源之一，便是布料生產，這就是我們承諾與布料供應商攜手合作，以提升其工作環境績效的理由。迅銷集團資深副總裁兼永續發展部長新田幸弘，清楚說明為何加入永續成衣聯盟會是達成此目標的重要關鍵。

## 建立與自然 和諧共處的 供應鏈

近年來我們不停加快推動永續發展，隨著業務在全球快速成長，我們認知到，環境永續性是優先要務，因此我們開始推動重大轉變。

當發現我們最大的環境影響來自於我們的供應商時，我們決定設立比較基準，並針對策略性布料供應商訂定細項目標。

我們採取的相關措施之一，便是於2014年加入永續成衣聯盟(SAC)。SAC為獨立的多重利益關係人組織，擁有大膽遠見：期望讓服裝、鞋子與居家紡織產業，能在不產生非必要環境傷害的情況下製造生產，並對人民與社區帶來正面影響。

而此遠見的關鍵核心則是永續性測量工具(Higg Index)，Nitta說道：「這項工具效率絕佳，能幫助我們設立降低環境影響的目標，同時讓我們測量供應商的績效。」

「

## 如果我們期望能夠永續成長， 自然資源必不可少。」

### 責任製造廠專案

既然是我們的布料製造廠對環境產生重大影響，我們便優先針對這些供應商使用永續性測量工具 (Higg Index)。

我們已經鎖定生產量占優衣庫 (UNIQLO) 70% 的一部分策略性布料製造廠，優先加強他們的環境績效。透過 Higg Index，我們將能追蹤與設立七項工廠績效，包括排放量、廢水、用電與化學物質使用等不同環境主題。這也表示我們能夠找出需要支援的工廠，並且提供幫助改善的最佳方法。

Nitta 表示：「我們可以發現斷層，找出需要優先處理的工廠，然後與工程師一起執行技術評估，了解該從何處著手降低影響。」

### 關於環境資料

一項由自然資源保護委員會執行的研究顯示，透過永續性測量工具 (Higg Index) 所提供的五種節省能源最佳作法，布料製造廠能夠降低 11-19% 的燃料使用量，最高也可節省 4% 的用電量。這些作法不只有利於環境，還能增加工廠資源產值，進而創造更高獲利。

Nitta 總結道：「對我們而言，環境永續性對公司至關重要。如果我們期望能夠永續成長，自然資源必不可少。」

「

## 我們決定設立比較 基準，並針對策略 性布料供應商訂定 細項目標。」

右圖  
中國合作工廠的  
污水處理廠



上圖  
中國合作工廠的  
布料檢驗



上圖  
中國合作工廠的  
染料檢驗

## 簡介

我們深信一間永續發展企業，能夠讓人才完全發揮自己的潛能。任何（尤其是員工）無法永續成長茁壯的企業，將無法於業界長久存活，因此尊重人權與多樣性是我們企業的重要經營理念。我們的目標是提供能讓員工在工作與生活之間達成平衡的優質勞動環境，並讓胸懷大志的人才發揮獨特專長，以自己的工作為榮。

## 挑戰

# 人才

### 我們的宣言

- 保護員工的基本人權、尊重多樣化人才，並透過團隊合作創造價值。
- 將職災事故降至最低。
- 透過公平透明的評估，努力實現個人與公司共同成長。
- 雇用、訓練身心障礙者與難民並幫助他們成長，持續給予支援。



# 建立多樣化 且安全的 勞動力



上圖  
日本優衣庫事業  
的「女性會談」  
會議

## 維護員工安全

我們將保護員工健康與安全視為首要任務，透過提供員工安全訓練來預防職業傷害與意外，同時透過日本中央安全衛生委員會來協調執行安全措施。

## 倫理深植企業

我們的《行為準則 (CoC)》為所有員工提供一套以法令遵循、人權及企業倫理觀點為出發點的指引與基本要求。在取得 CoC 說明之後，員工必須確認其完全了解內容，並簽署聲明承諾，展現確實遵守規範的意願。我們也會針對違規事項進行定期訓練，持續提升員工對準則的了解，同時預防違規行為。

行為準則委員會將探討可能發生的 CoC 違規事項，並闡明後續將採取的特定行動。從 2015 年 9 月開始，除了迅銷集團東京總部之外，我們也於南韓、大中華地區成立商業行為準則委員會。

## 縮小性別差異

目前我們主要的顧客與員工皆為女性，但此時此刻的迅銷集團鮮少有女性擔任資深職位。

這是目前人力資源 (HR) 部門的最高優先任務之一。在日本，人力資源部門已找出具有領袖資質的女性員工，提供她們特殊的訓練與督導，幫助她們在幾年內準備好晉升。

我們鼓勵女性擔任高階主管，也了解晉升到這種職位可能會使工作與生活失衡。因此我們日本辦公室的「女性活躍推動室」，積極展開各種活動來協助女性達到工作與生活的平衡。這些活動包括「女性會談」會議，讓日本優衣庫 (UNIQLO) 超過 180 位女性店長與資深經理人和員工直接對話；由女性資深主管負責督導和訓練女性店長，並舉辦可讓女性店長攜子參加的會議。

我們的目標是盡量提高這些與其他活動的參與度，幫助公司內的所有女性成長與進步。

### 培育下一位領導者

迅銷集團每兩年會舉行一場盡可能讓所有員工參與的員工大會，除了建立與領導者之間的關係，也能更深入了解集團願景與企業使命。我們已於東京舉辦過多場員工大會，並於 2016 年在全球各地增加了區域員工大會。

迅銷集團提供員工一視同仁的訓練機會，為了確保訓練能確切符合員工的特殊職涯目標，我們已經研發一套新的訓練課程，

此課程乃專為在 10 年內將新進員工培育成企業領袖所設計。

我們的「未來全球領導者 (FGL) 專案」由多達 50 位經理或主任級員工所組成，其中三分之一為女性。目標是培育最具成功資質的員工，讓他們有能力成為高階管理團隊的後繼者，以處理集團內或特定國家的重要企業議題。

日本於 2014 年推動「未來計畫 (Mirai Project)」，對具有潛力的

人才發出挑戰，要求他們構思新的商業提案並加以執行。共有六十位員工參與，其中 7 成非日本國民。

未來全球領導者 (FGL) 專案與未來計畫皆有頂尖主管積極參與教學指導，甚至迅銷集團總裁也不落人後。

「我們相信無論員工背景為何，我們都能給予所有員工機會，讓他們達成目標與展望。」

### 支持個人職涯發展

我們相信無論員工背景為何，我們都能給予所有員工機會，讓他們達成目標與展望。為了確保勞動環境有助於員工發揮最大潛能，我們首先在全球進行公平透明的評估。我們已經發展出一套全球職務評等制度，在相同標準下進行員工評估，藉此達到公平評估的目標，並提供更多的成長機會。公司內部升遷與轉調均以全球範圍跨部門進行，讓每個人有機會將自己的經驗發揮到淋漓盡致。最後，日本的地方正式員工 Regional (R) 員工制度准許臨時門市員工，在他們選擇的有限地理區域內晉升為永久正式員工。

此制度提供多種工作時數選擇，例如減少工時與一週工作四天。更重要的是，許多這類員工與在地社區之間有強烈的羈絆，也因此能夠提供更貼近大部分當地顧客與社區需求的深度見解。

右圖  
日本優衣庫  
(UNIQLO)  
門市銷售



下圖  
日本迅銷集團董事與  
「未來全球領導者」  
參加人員



以下是 2016 年我們努力創造健康、多樣化與安全工作環境的重要資訊。

### 健康的員工

我們位於東京總部的健康中心可讓員工輕鬆取得醫療護理資源。保健中心內的職能物理治療師與護士能夠提供醫療建議與日常諮詢，他們也會定期發表保健相關資訊。

此外，所有日本員工皆能取得諮商師的專業心理保健指引，並可接受與職務相關的心理保健訓練。我們也要求所有員工完成壓力調查，並會將調查結果寄回供員工參考。當門市或部門發生任何與壓力有關的問題時，我們會要求資深經理提出分析報告與改善計畫。

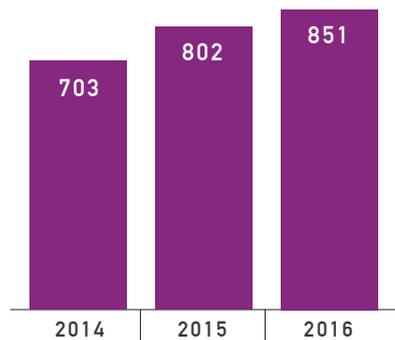
接下來，我們將進一步把健康支援服務擴展至全球市場。

### 日本迅銷集團的健康與安全

依照日本工業安全衛生法規定，每一家擁有 50 名以上員工的企業皆需擁有通過國家認證的員工健康監察員與職能物理治療師，相關活動也受中央安全衛生委員會嚴格監管。由我們的負

責總醫師主導，每月召開一次委員會，各事業部的勞動安全衛生負責人都必須出席，相互分享資訊及擬定改善計畫。

### 日本職災事故件數



我們發現職災事故件數逐年增加，因此正採取相對應措施來確保員工安全，包括推廣門市職災事故預防措施，例如正確使用梯子的方法以及改變佈置時如何移動物品等，因為這兩項是最常發生的職災事故。

### 在日本改善工作與生活的平衡

我們鼓勵日本總部員工享受工作與生活平衡的方法：

- 1 辦公室每天晚上 6 點熄燈
- 2 健身訓練與瑜珈課程
- 3 家庭日
- 4 公司餐廳每週五以優惠價開放歡樂時刻暢飲

### 日本員工使用託嬰 \* 與護理 \*\* 照護

	託嬰照護		護理照護	
	請假	減少工時	請假	減少工時
全職	660	451	22	5
其他	692	28	11	0
男性	6	2	2	1
女性	1,346	477	31	4
總計	1,352	479	33	5

\* 託嬰照護適用期為嬰兒出生前 6 週，至出生後最多 2 年。

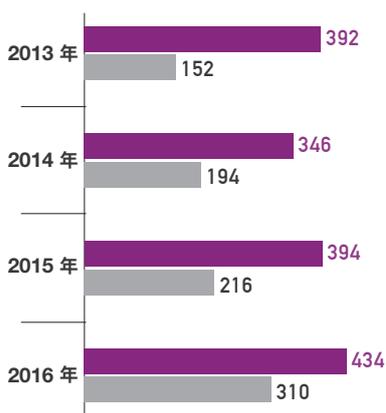
\*\* 護理照護主要為照顧家中長輩與身心障礙的家庭成員。

### 舉報熱線

我們的熱線舉報制度提供保密途徑，供員工舉報工作相關議題與任何的行為準則違規事項。

探討議題	日本	大中華地區、南韓
與上司互動的相關問題	35.7%	30.2%
有關業務、職業技能方面的諮詢	21.7%	13.9%
違反出勤管理規定	5.5%	13.7%
違反規章	3.1%	12.0%
職場人際關係	12.1%	5.8%
違反契約的相關諮詢	10.2%	3.4%
關於工作時間及請支薪假的諮詢	2.1%	3.7%
其他法令遵循方面的問題	2.0%	3.1%
性騷擾疑慮	1.7%	2.1%
薪資及績效評等的相關問題	2.4%	4.5%
詐騙疑慮	0.3%	7.6%
情緒問題	3.2%	0%

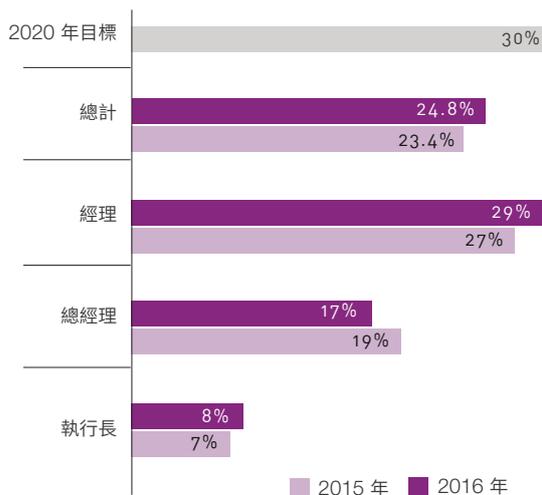
### 熱線諮詢件數



■ 日本  
■ 大中華地區、南韓

備註：  
大中華地區與南韓的綜合熱線諮詢件數顯著增加，代表員工更加認識熱線舉報制度，也表示這些市場的業務擴展。

### 增加女性主管



**24.8%**

的女性擔任高階主管

比 2015 年增加

**1.4**

### 全球員工

日本	56,300
大中華地區	23,200
美國	4,600
南韓	4,000
法國	2,300
泰國	1,500
澳洲	1,300
菲律賓	1,300
新加坡	1,300
俄羅斯	1,100
馬來西亞	900
英國	800
印尼	700
德國	300
孟加拉	200
比利時	90
西班牙	80
義大利	70
瑞士	40
越南	40
土耳其	10

**29,830**  
男性

**70,300**  
名女性



**23**  
個國家與地區

### 身心障礙員工

日本	1,256
南韓	115
大中華地區	51
美國	45
新加坡	30
泰國	26
俄羅斯	17
馬來西亞	16
法國	14
德國	5
英國	4
印尼	4
菲律賓	1
比利時	1

**100,130** 員工總數

**1,585** 身心障礙員工總數



Jason Goh  
(左)。  
後藤昌紀  
(右)。

作為全球集團，我們的獨特地位讓我們能夠透過企業活動來改變人們的生活，其中一個方法便是為被忽視的人們創造機會。後藤昌紀為迅銷集團在新加坡的東南亞區域辦事處的門市營運與永續發展經理，說明為什麼優衣庫 (UNIQLO) 積極於全球多個區域僱用身心障礙員工。

## 確保擁有強健 且多樣化的 勞動力

我們相信服裝的力量，也相信我們的使命是在促進社會和諧的前提下讓企業成長。優衣庫 (UNIQLO) 全球門市的每一位員工皆生而平等，擁有各自的才華與技能，這些員工每天都為顧客與社會帶來價值。

誠如後藤先生所言：「我們在全球有個共同目標，就是在每間門市僱用至少一位身心障礙員工，公司對此目標的立場以及門市致力達成目標的承諾都極為堅定。新加坡擁有許多具有特殊需求的人口，透過致力讓勞動環境更加多樣化，我們就能盡量增加就業機會，並成為其他公司的參考典範。」

新加坡優衣庫 (UNIQLO) 已成為東南亞地區聘雇身心障礙員工的龍頭企業，至今仍持續努力提高業界標準。在與幫助身心障礙人士的新加坡協助殘障者自立

## 「 優衣庫 (UNIQLO) 全球門市的 每一位員工皆生而平等， 擁有各自的才華與技能。」

局 (SG Enable) 合作之下，新加坡優衣庫 (UNIQLO) 給予更多身心障礙人士於服裝產業工作的機會。

我們在其他國家也進展得極為快速。

「當初這個計畫是針對幫助新加坡身心障礙人士所設計，但發現這是最佳作法之後，我們就試著將計畫拓展到其他地方。」  
後藤先生補充。

在日本，優衣庫 (UNIQLO) 僱用的身心障礙員工人數也名列前茅，這是我們協助創造更多樣化社會的方法之一。

他最後表示：「我們知道自己肩負了讓特殊需求人士、員工及顧客彼此順利互動的責任，我想這不僅限於工作，也適用於我的生活。我能感覺到，我們的企業擁有立即帶來正面影響的潛力。」

透過尊重每個人，並創造多樣化且包容的工作環境，那麼無論是面對誰，我們都能給予機會，讓他們以自己工作為傲。



觀看影片

「我是在新加坡 Ion Orchard 門市工作的銷售員，已經在這裡任職 4 年。當初是透過智障人士福利促進會 (Movement for the Intellectually Disabled Singapore) 才加入公司。我每天早上都會點收貨物、搬運箱子到儲藏室與補貨。我很喜歡服務顧客、幫助他們，與他們交談。這裡的每一位員工都很支持我，我也從上司那裡學到很多東西，真的很高興我能在這裡工作。」

姓名：

Jason Goh

職位：

新加坡優衣庫  
(UNIQLO) Ion  
Orchard 門市銷售員

## 「 當初這個計畫是針對幫助新加坡身心 障礙人士所設計， 但發現這是最佳 作法之後，我們就 試著將計畫拓展到 其他地方。」



## 簡介

我們希望運用企業的力量，為與我們互動的每個人與每個社區帶來正面的影響。從幫助解決全球議題、參與在地社區活動，到投入創造能夠永續發展的社區環境，讓他們更有機會茁壯成長，我們不斷努力打造可與全球社會整體和諧共處的企業。

## 挑戰

# 在地社區

### 我們的宣言

- 發揮作為全球服裝集團的優勢，讓人們的生活變得更加美好，人生更加豐富。
- 讓我們所有的門市與員工都能透過志工與捐贈活動，對在地社區做出貢獻。
- 衣物捐贈活動每年可幫助超過一百萬人。



# 與在地社區 密不可分的 企業

我們不斷尋找能夠對我們所接觸的社區產生正面影響的方法，並以下列四個主要領域為努力基礎：



左圖  
馬來西亞  
UNHCR 難民  
自立生計計畫



## 1

### 透過服裝與自立計畫幫助難民與更多人

對我們而言，服裝是幫助人們最直接有效的方法，我們的衣物捐贈活動能幫助難民、街友與其他有需要的人。我們與聯合國難民署 (UNHCR) 合作進行衣物捐贈，幫助每年數千名流離失所的人們，帶給他們希望，同時也幫助他們度過困境。除了服裝，我們也提供自立計畫，例如透過聯合國難民署於亞洲推廣的生計活動等，幫助這群弱勢的人們學習技能、增加收入（參閱第 47 頁）。

## 2

### 幫助身心障礙人士

除了僱用身心障礙人士使勞動力豐富多元（參閱第 35-37 頁），我們還運用許多不同方式幫助他們，包括持續贊助殘障奧運運動員的制服，以及支援提供當地和國家活動的志工與資金等。我們也與在地社區組織合作幫助身心障礙人士，我們的店內零售學習與購物體驗便是其中一項持續進行並於全球獲得廣大迴響的方案，由我們的門市員工幫助身心障礙人士選購服裝。這個經驗不僅能增加他們的自信，同時有助於他們發展重要生活技能，例如搭配適當穿著，以及計算如何在有限預算內購買服裝。



觀看影片

## 3

### 幫助弱勢與身陷險境的兒童

我們的全球門市為弱勢族群，尤其是孩童，提供成長茁壯的機會。我們與紐約市遊民服務局合作，讓兒童有機會製作自己設計的服裝。

在日本，優衣庫 (UNIQLO) 支援「鶴見」兒童安寧機構，這是日本第一家為面臨生命威脅困境的兒童，提供社區支援並由志工協助臨終關懷的機構。鶴見兒童安寧機構成立於 2016 年 4 月，利用善款提供免費醫療、教育與兒童照護資源，以及喘息服務。



上圖  
南韓寄養兒童  
購物體驗活動



觀看影片

## 4

### 我們在孟加拉的社會企業

我們在孟加拉的社會企業，也就是 Grameen UNIQLO（格萊珉優衣庫），利用企業的力量促進經濟發展並幫助在地社區成長。其產品在孟加拉生產與販售，純然由當地人為當地人量身打造，不僅能協助提供就業機會，同時幫助當地產業發展。

右圖  
美國無家可歸  
收容所兒童製  
作 T 恤活動



以下為我們於 2016 年為了幫助全球社群改善生活所做出的努力。

遍及全球

20

個市場中幫助成  
千上萬的人們



捐贈超過  
4,000,000 項  
服裝用品給難  
民和其他有需  
要的人



舉辦超過

400

場社區活動

透過孟加拉企業使生活更美好

孟加拉是我們數一數二的生產中心，近年來在健康與教育方面有廣泛而顯著的改善，並在 2016 年達成 7 % 的經濟成長率。

2010 年我們加入諾貝爾和平獎得主 Muhammad Yunus 的行列，並於 2011 年與格萊珉銀行集團合作創立孟加拉當地企業：Grameen UNIQLO (格萊珉優衣庫)。

Grameen UNIQLO (格萊珉優衣庫) 從生產到銷售等所有商業流程，全都在孟加拉完成，以經濟實惠的價格提供優質而舒適的服裝。所得收益均再投資回企業本身，因此隨著 Grameen UNIQLO (格萊珉優衣庫) 成長，該企業的生產合作夥伴與員工也皆同步成長。

利用優衣庫 (UNIQLO) 的全球專家來訓練國際標準的企業領導者，Grameen UNIQLO (格萊珉優衣庫) 已於孟加拉拓展到 9 間門市，並計畫在接下來幾年拓增更多據點。正如其他迅銷集團品牌，這家企業透過吸引人的門市環境給予顧客一流的購物經驗，在安全且資源充足的工作環境中，提供最優質的顧客服務。



透過上述活動，Grameen UNIQLO (格萊珉優衣庫) 致力於使孟加拉人的生活更美好。



攝影：索爾福德大學 © Nick Harrison



諾貝爾和平獎得主兼  
格萊珉銀行集團創辦人  
Muhammad Yunus。



9

孟加拉  
Grameen  
UNIQLO (格萊  
珉優衣庫)



孟加拉 Grameen  
UNIQLO (格萊  
珉優衣庫)

隨著 Grameen  
UNIQLO (格萊珉  
優衣庫) 成長，該企  
業的生產合作夥伴與  
員工也皆同步成長。

在馬達加斯加提供教育機會



售出

**600**

個托特包幫助學校  
集資募款

由來自馬達加斯加的兩姊妹創立，希望能找出回饋社區的方法，於是以巴黎為根據地的迅銷集團品牌 Princesse tam.tam 於 2004 年開始在馬達加斯加製衣。於此同時，她們奉獻 30% 的 NGO Sekool 建造費用，這所學校為低收入、單親家庭的兒童提供教育機會，同時支援母親的工作、健康與教育需求。

2016 年，Princesse tam.tam 與 Sekool 合作創造充滿趣味並肩負社會責任的托特包。馬達加斯加的女性則學習如何刺繡，每名女性都會將自己的名字繡在描繪馬達加斯加當地市場的彩色提包上。這些提包在特定的 Princesse tam.tam 門市與網路商店販售，每售出一個提包，Sekool 將取得 10 歐元的回饋。截至 2016 年 8 月底，我們已透過此計畫為學校集資超過 6,000 歐元。

透過免費購物與美容建議幫助女性獲得力量

Comptoir des Cotonniers (CDC) 事業是我們旗下的女性時尚品牌之一，目標即為希望幫助在地社區的女性成長。2013 年於法國開幕的 CDC 設有限時展售店，免費為當地弱勢女性提供全新服裝與美容建議。2016 年我們成功將此風潮帶至西班牙與比利時。自從計畫實行以來，已有超過 300 名女性受惠於限時展售店。

超過

**300**

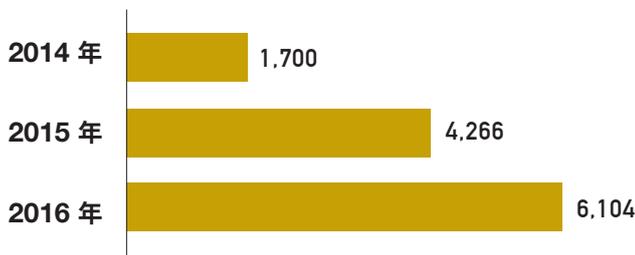
名女性受惠於限時展售店



法國  
Comptoir  
des  
Cotonniers  
事業

COMPTOIR DES  
COTONNIERS

迅銷集團員工的志工人數逐年增加



2016 年共有多達

**6,104**

名員工利用自己的時間投入多項志工計畫，創下迅銷集團的新紀錄。



攝影：Flickr/Eric Bridiers

我們相信每個人都有權利擁有安全、快樂與健康的生活，因此我們數十年來一直與聯合國難民署 (UNHCR) 攜手合作。透過合作，我們得以幫助數百萬人改善生活，為持續發生的難民危機帶來一絲轉機。代理高級專員凱莉·克萊門茨說明我們的合作關係產生哪些影響，以及她為何對未來樂觀以待。

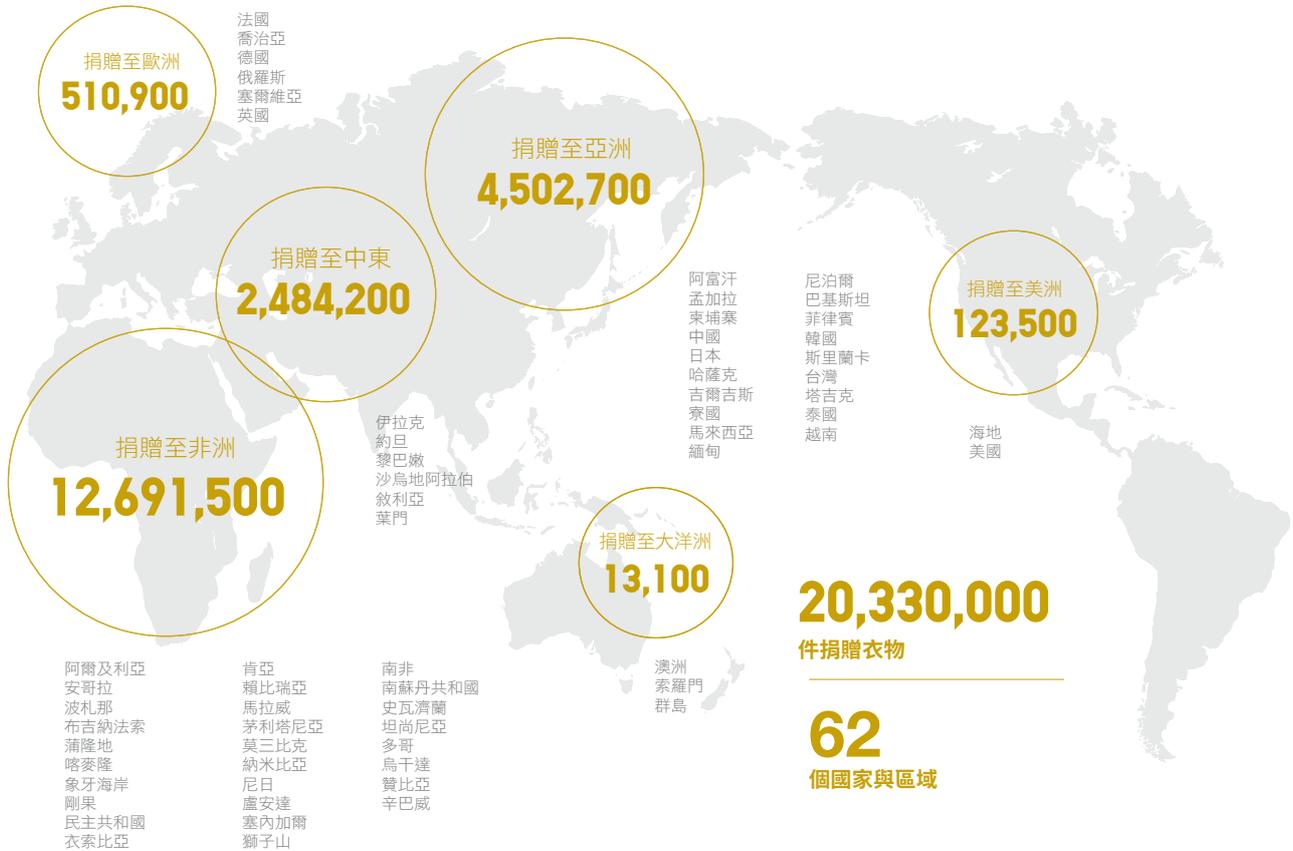
## 確保擁有安全、 平等與進步的 社會

▼  
現今世界面臨許多真實的挑戰：有 6,500 萬人面臨戰爭威脅，很可能被迫逃離家園，身上僅能攜帶少量服裝。

凱莉·克萊門茨提醒我們：「討論帳面數字非常容易，但要謹記：每個冰冷的數字都代表難民的辛酸故事，它們往往教人心碎。」

作為全球社群的一份子，我們相信我們有責任幫助任何地方遭逢困境的人們，協助他們舒緩困境，同時讓生活變得更美好。我與聯合國難民署 (UNHCR) 的合作，即是有意義且帶來正面影響的義舉。

全球捐贈



2006 年起總計收集來自 16 個國家，共 54,330,000 件衣物

透過合作促進繁榮

自 1950 年開始，聯合國難民署 (UNHCR) 就開始保護難民人權與福利的工作。目前已於 126 個國家設立超過 450 個據點，並與 900 家機構合作，旗下共有 15,000 名實力堅強的工作人員，憑藉這些所有力量，此組織才能穩固達成救援目標。

迅銷集團早於 2006 年即與聯合國難民署 (UNHCR) 合作，透過全商品回收再利用活動，我們收集並捐贈數百萬件成衣，幫助世界各地的難民與無家可歸的人們。2011 年我們成為聯合國難民署 (UNHCR) 的全球合作夥伴，攜手回應全球難民的需求。

克萊門茨女士極為重視這樣的合作關係：「企業帶來不同層面的專業、創新與效率，這是一般大型的跨國、多邊組織很難做到的部分。」

因此能與迅銷這樣具備專業、創新與效率的集團合作，克萊門茨女士很肯定這項長久合作關係的正面影響。她接著說：「企業幫助我們用更便宜、更有效率的方式，更快速妥善地完成我們的工作。例如寄送貨物時，如果能夠更便宜、更快速將物品送至需要的場合，我們就能將節省下來的經費投入其他工作。」

▼  
著衣是基本人權，穿著適當的服裝不僅能防寒抗雨，同時也給我們掌握生活的權力與尊嚴。

## 從捐贈到行善

我們持續尋找管道善用我們企業規模的力量為周遭世界帶來正面影響。當提到我們與聯合國難民署 (UNHCR) 的合作時，影響力最大的便是我們的衣物捐贈計畫。我們於 2015 年 10 月展開的最新活動「一千萬個幫助」計畫，即是極為成功的案例。在顧客廣泛響應捐贈，以及公司、學校及其他組織與我們員工的合作之下，我們提早在 5 月份達成收集 1000 萬件衣物的目標，而截至 2016 年 8 月底，我們已經累積收集 1490 萬件衣物。

此外，我們也承諾從 2016 年開始，每 3 年捐贈 1 千萬美元，為難民提供急救服務及支援他們自立。此捐贈旨在支持聯合國難民署的亞洲緊急救援行動與生計活動。

但我們與聯合國難民署 (UNHCR) 的合作並不僅限於捐贈衣物：我們也承諾投入教育與成長推廣計畫。我們於 2012 年推動「服裝的力量」計畫，幫助提升學童的難民危機意識，以及服裝對於需要幫助的兒童們有多重要。作為計畫的一環，優衣庫 (UNIQLO) 員工拜訪參與學校、討論難民議題，並幫助學生滿足自己的服裝需求。



觀看影片

「  
我們持續尋找管道善用我們企業規模的力量，為周遭世界帶來正面的影響。」

在日本，我們也推出放眼國際的創新難民支援計畫，幫助面對不同困境的無家可歸者，讓他們有機會到優衣庫 (UNIQLO) 門市工作。至今我們已於全日本門市中僱用 28 位這樣的員工，未來我們也希望在合法可行的狀況下僱用更多難民員工。誠如克萊門茨女士所言：「工作與教育對難民和無家可歸者而言，是幫助他們擁有更好的自己與未來的重要工具。」

## 提倡新觀點

我們的難民幫助工作不僅限於捐贈衣物，我們也希望能夠幫助社會以全新觀點來看待邊緣族群。我們公司全體皆重視這項承諾，搭配長期目標與提升難民意識，於數百間門市做到這點，例如利用海報與回收箱來收集欲提供給難民的服裝，以及與聯合國難民署 (UNHCR) 舉辦面對面活動等等。

克萊門茨女士表示，當企業以這種態度體現本身的價值觀時：「將有數千名優衣庫 (UNIQLO) 員工受到啟發而幫助難民，這是投入全球社群的積極作為，大家都希望能夠幫助和解決部分問題。當我們推廣衣物捐贈活動時，我們所獲得的回應非常美好，而且擁有巨大影響力。」

## 追求更好的世界

放眼未來，克萊門茨女士相信「雖然仍要面對許多挑戰，但今年必定是充滿機會的一年。」我們全體，包括政府、企業與個人，都有責任幫忙解決這個危機。迅銷集團將持續與聯合國難民署 (UNHCR) 合作，因為我們相信，這是讓世界變得更好的最佳方法之一。

「

截至 2016 年 8 月底，我們已經累積收集 1490 萬件衣物。」



上圖  
回收衣物捐贈給  
泰國移民兒童

下圖  
約旦聯合國難民署  
難民營的難民家庭  
版權歸屬：  
聯合國難民署



上圖  
聯合國難民署  
(UNHCR) 難民生計  
活動版權歸屬：馬來  
西亞聯合國難民署  
(UNHCR)



聯合國難民署 (UNHCR) 生計活動 Olympia Le-Tan 托特包計畫版權歸屬：馬來西亞聯合國難民署 (UNHCR)

### 擁有珍貴的技能讓女性獲得力量

離家奮鬥，很可能需要面對諸多挑戰。我們與聯合國難民署 (UNHCR) 攜手推出的獨特計畫，致力於協助難民在尋找新家的同時也能改善生計。藉由與法國時尚品牌 Olympia Le-Tan 合作，我們推動自立計畫，幫助女性難民學習新的生活技巧。

馬來西亞的女性難民獲得製作 Le-Tan 女士設計的訂製托特包以學習刺繡技巧的機會，製作完成的提包將於優衣庫 (UNIQLO) 門市販售，全部營收將用來支援參與聯合國難民署 (UNHCR) 自立計畫的難民。由於有廣大粉絲於社群媒體中分享計畫理念，僅僅數週便已賣出總計 2000 件商品。



觀看影片

**免責聲明：**本報告不僅陳述迅銷股份有限公司及其集團下屬公司過去與現在的實際狀況，也包括截至出版日為止審查過的計畫與內容。此乃基於經營方針及經營策略所作出的未來預測，這些預測係基於撰稿時所獲資訊而做出的假設與判斷，可能因各相關條件發生變化而影響未來的事業活動結果或進展狀況，若有出入，懇請讀者惠予理解與包涵。

