

消費者志向自主宣言フォローアップ活動報告（2022年度）

<取組方針>

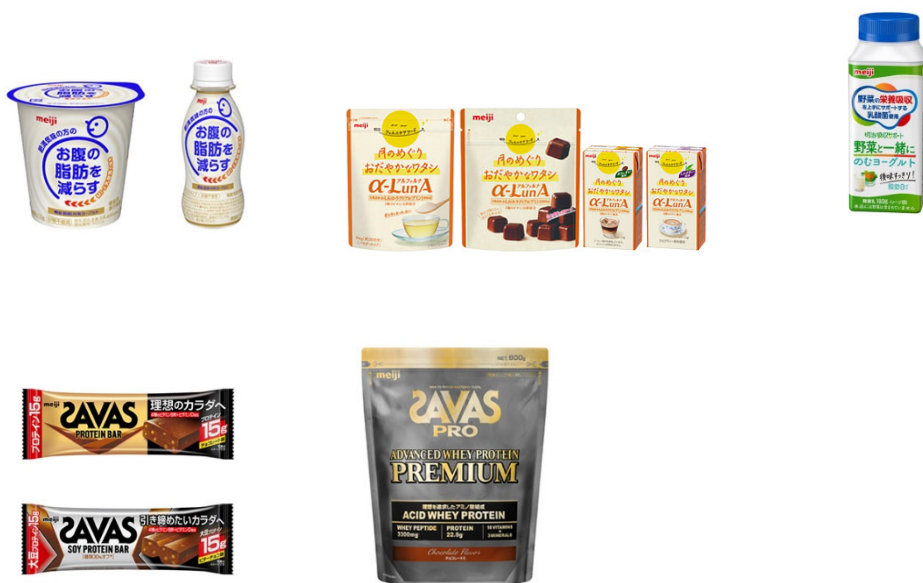
1. 経営トップのコミットメント

赤ちゃんからお年寄りまで幅広い世代の身近な存在であり続けるために、お客さま起点の発想と行動に徹し、高品質で安全・安心な製品を提供するとともに、新たな価値創造に挑戦し続けます。

◆主な取り組み・成果・改善内容

明治グループは、多様化するお客さまの健康ニーズを捉え、食品・医薬品で培った強みと、栄養・医薬分野の先進的知見を最大限に発揮し、新たな健康価値の提供に努めています。

2022年度は、「明治脂肪対策ヨーグルト」「明治 フェムニケアフード α-LunA」「明治吸収サポート野菜と一緒にのむヨーグルト」などの健康志向商品を46品、「ザバス プロテインバー チョコレート味/ソイプロテインバー ビターチョコ味」「ザバス プロ アドバンスト ホエイプロテイン プレミアム チョコレート風味」などの付加価値型栄養商品を41品、また超高齢社会に貢献する商品では8品発売し、お客さまの多様なニーズに応える商品の提供を行いました。



2. コーポレートガバナンスの確保

事業活動を通じて得られたお客さまの声は経営層と共有し、事業活動に反映していきます。

◆主な取り組み・成果・改善内容

お客さまからのさまざまなお申し出（お客さまの声）は、速やかに社内にて情報共有を図り、その情報を商品・サービスの開発改善に継続して活かしていく仕組みを構築しています。また、その内容は定期的に経営トップに共有し、改善に向けた全社的な取り組みにつなげています。

3. 従業員意識の醸成

お客さま起点の発想と行動につなげるための社内研修を実施し従業員の意識向上に努めています。

◆主な取り組み・成果・改善内容

2022年度は、管理職を対象にしたコンプライアンス・トップセミナーの開催、お客様相談センターやくすり相談室で働く人を対象にした製品勉強会を行うなど、お客さま満足度を常に考えて行動する従業員意識の醸成に、積極的に取り組んでいます。

4. 社内関連部署との連携による製品事故への速やかな対応

製品事故が発生、または発生を予見させる兆候が判明した場合は、社内関連部署と連携し、速やかな情報収集と調査を行い、必要に応じて製品の回収を含む対応を行います。

◆主な取り組み・成果・改善内容

2022年度は、健康被害等にかかわる重大な製品事故・製品回収、社告掲載はありませんでした。今後もお客さまの声や製品に関わる情報については、社内関連部署と共有を図り、速やかな対応に努めていきます。

5. お客さまへの情報提供の充実

お客さまからよくあるご質問やご意見をホームページに掲載するなどの情報発信や全国のなるほどファクトリー（工場見学施設）を中心とした工場見学会、出前授業、食育セミナーを通じたダイレクトコミュニケーション活動に取り組んでいます。

◆主な取り組み・成果・改善内容

- 「健康・栄養」「食の安全性と環境」「商品の表示」「アレルギー情報について」などのご質問につきましては、ホームページ上に掲載しています。
http://qa.meiji.co.jp/?site_domain=default
- 2022年度は、食品事業では国内7カ所のなるほどファクトリー（工場見学施設）において、11.3万人に工場見学を実施しました。また、小学校などでの出前授業や食育セミナーでは、25.5万人に食育活動を実施しました。2020年度以降、コロナ禍においてオンラインによる工場見学や食育セミナーも開始し、これまでご参加いただけなかった離島などエリアの拡大にもつながりました。医薬品事業では、小中学生向けの感染症予防啓発の出前授業や医療従事者向けのWebinarによるインフルエンザワクチンの工場見学を実施しました。今後もお客さまへの情報提供の充実を図っていきます。

6. お客様からの要望を踏まえた開発・改善

お客様の声を社内関連部署間で迅速に共有し、製品の開発、サービスの改善、さらなる品質の向上に取り組んでいます。

◆主な取り組み・成果・改善内容

お客様の声はデータベース上で共有し、その情報を製品・サービス等の改善に活かしています。

<2022 年度>

● (株) 明治

お客様相談センターへのお問い合わせ内容の内訳(2022年度)

お問い合わせ内容	件数	構成比
商品比較・特徴	27,762	33%
取扱店舗	20,550	25%
食べ方・保存	17,773	21%
パッケージ表示・設計	5,692	7%
販促・キャンペーン	4,429	5%
混入物	4,326	5%
その他	3,509	4%
合計	84,041	100%

赤ちゃん相談室へのご相談内容の内訳(2022年度)

相談内容	件数	構成比
授乳	2,782	46%
離乳食・食事	2,262	37%
生理・体調	518	9%
発育・発達	210	4%
生活・習慣	127	2%
母親・妊婦	84	1%
赤ちゃん相談その他	60	1%
合計	6,043	100%

食品事業では、定期的を開催している商品部門毎の会議にて、商品・サービスの開発・改善、お申し出に至る原因となる事象の再発防止などの取り組みについて情報を共有し、改善につなげています。事例については、ホームページに掲載しています。

< (株) 明治 >

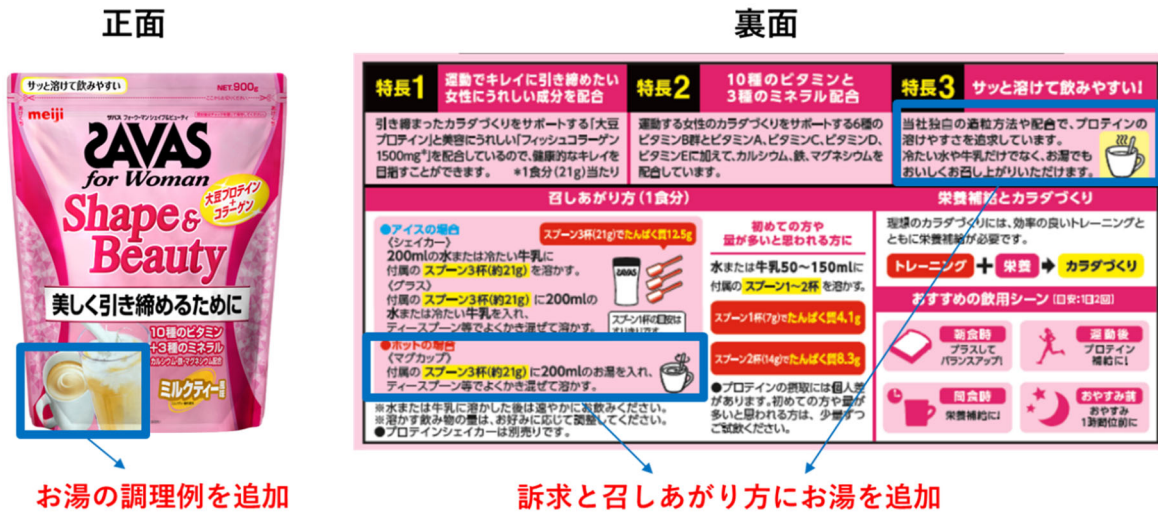
https://www.meiji.co.jp/support/customers_comments/

◆具体的な改善内容

<お客様からのお問合せ>

「ザバスシェイプ&ビューティ」の調理方法をわかりやすく表示

「ザバスシェイプ&ビューティ」がお湯に溶かして飲めるかお問い合わせをいただき、お湯に溶かして飲めることをわかりやすく訴求するパッケージ表示に変更しました。



お湯の調理例を追加

訴求と召しあがり方にお湯を追加

医療用医薬品のお問い合わせ内容の内訳(2022年度)

Meiji Seika ファルマ(株)

お問い合わせ内容	件数	構成比
製品周辺情報(包装・使用期限・保険等)	6,244	25%
有効性(効能効果・用法用量・薬効・薬理)	5,417	21%
資料送付 ほか	4,994	20%
品質(品質・添加物・安定性・配合変化)	4,912	19%
安全性(副作用等)	3,398	13%
ご指摘・ご要望	281	1%
合計	25,246	100%

K Mバイオロジクス(株)

お問い合わせ内容	件数	構成比
資料送付 ほか	522	47%
製品周辺情報(包装、使用期限、保険等)	277	25%
有効性(効能・効果、用法・用量、薬効・薬理)	198	18%
品質(品質、添加物、安定性、配合変化)	67	6%
安全性(副反応等)	45	4%
ご指摘・ご要望	6	1%
合計	1,115	100%

医薬品事業では、くすり相談室に寄せられた貴重なご意見を社内関係部署と共有し、よりよい製品づくりにつなげていくとともに、医療関係者の皆さまにご活用いただくための最新の医薬品情報や安全性情報などを提供しています。

<Meiji Seika ファルマ(株)>

<https://www.meiji-seika-pharma.co.jp/medical/index.html>

<KMバイオロジクス(株)>

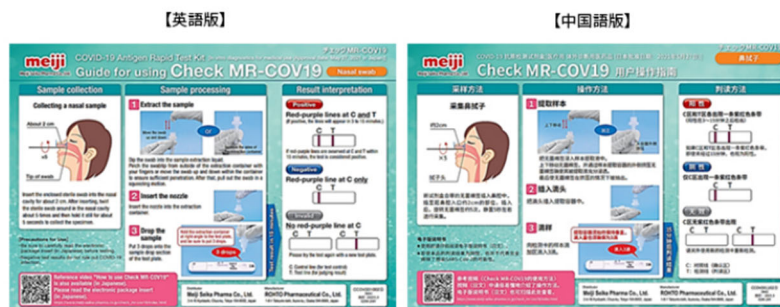
<https://www.kmbiologics.com/medical/>

◆具体的な改善内容

Meiji Seika ファルマ(株)

SARS コロナウイルス抗原キット「チェック MR-COV19」の操作ガイド外国語版を作成

お客さまのご意見から、SARS コロナウイルス抗原キット「チェック MR-COV19」の操作ガイドについて、外国語版(英語版、中国語版)を追加で作成しました。日本語版と共に現在ウェブサイトで公開しています。



KMバイオロジクス（株）

● 製品別・ロット別 使用期限検索フォームの構築

K Mバイオロジクス(株)の製品を使用した医療機関や自治体より、製品の使用期限（最終有効年月日）の問い合わせが一定数ありました。

流通状況・使用期限に関する問い合わせ:178 件

<改善内容>

K Mバイオロジクス（株）ウェブサイトの医療関係者向けページに、製品名やロット番号（製造番号）から使用期限を検索できるフォームを立ち上げました。

以上