

2017 年度活動報告

<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)

トランス脂肪酸の過剰摂取は、血管系の心疾患リスクに繋がると言われているため、明治グループでは 2006 年から家庭用マーガリン類において、トランス脂肪酸の低減に取り組んでいます。2018 年 3 月には、トランス脂肪酸の原因となる「部分水素添加油脂」が不使用になることから、「部分水素添加油脂不使用」および「トランス脂肪酸の低減」を訴求するロゴをパッケージに表示しています。

<https://www.meiji.co.jp/dairies/transfat/index.html>



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)

お客さまの満足度を向上させるための取り組みとして、お客さまの声や品質に関する情報については、定期的に経営トップに共有し、改善につなげています。

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きます。

(主な取り組み・成果・改善内容)

2017 年度は、工場・営業担当者を対象にした Customer Satisfaction (CS) プログラム研修の実施、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、お客さま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や外部講師による研修を行うなど、お客さま満足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)

2017 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工場見学会、出前授業、食育セミナーを通じた相互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

工場見学は、2017 年度約 20 万人にご来場いただき、小学校などでの出前授業や食育セミナーでは、約 17 万人に食育活動を実施しました。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・お客さまからの要望を踏まえた開発・改善

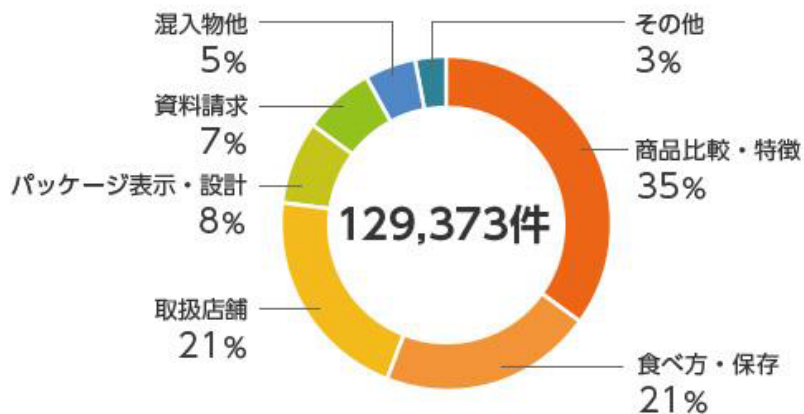
お客さまの声を社内関連部署間で迅速に共有し、製品の開発、サービスの改善、さらなる品質の向上に取り組めます。

(主な取り組み・成果・改善内容)

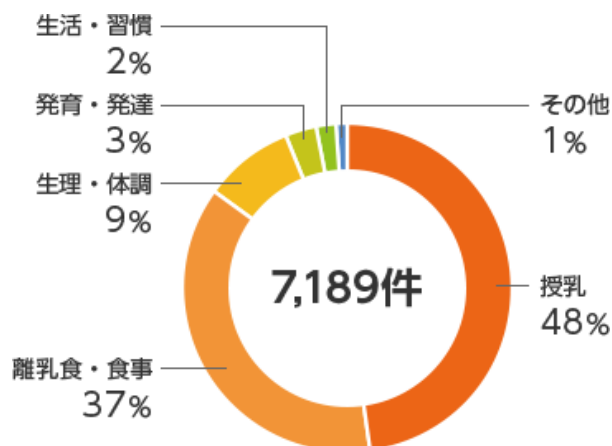
お客様の声は、データベース上で共有されており、その情報を製品・サービス等の改善にいかしています。

<2017 年度>

(1) お客様相談センターへのお問い合わせ件数および内容の内訳



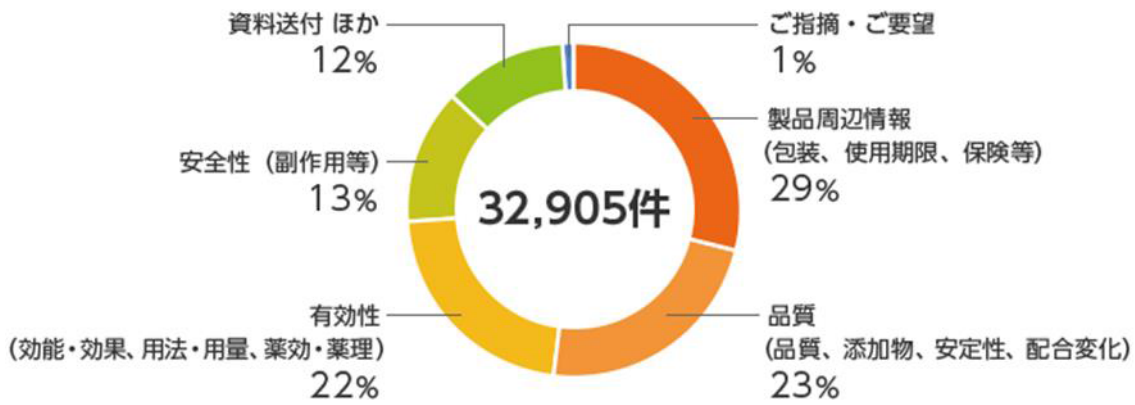
(2) 赤ちゃん相談室へのお問い合わせ件数および内容の内訳



食品事業では、商品部門毎で定期的に行っている会議にて、商品・サービスの開発・改善、お申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。

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

(3) くすり相談室へのお問い合わせ件数および内容の内訳



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。

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