

## 消費者志向自主宣言フォローアップ活動報告（2021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。

2021年度は、「明治ブルガリアヨーグルト LB81 プレーン 乳素材だけ/無添加」「オリゴスマートナッツイークランチ」「即攻元気ゼリー 高麗人参+ 栄養ドリンク味 180g」などの健康志向商品を27品、「明治ミラフル 粉末タイプ ストロベリー風味/ドリンクタイプ ヨーグルト味」「(ザバス)MILK PROTEIN 脂肪0 フルーツミックス風味」などの付加価値型栄養商品を35品、また超高齢社会に貢献する商品では「明治メイバランスぎゅっと Mini コーヒー味」など5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

2021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

2021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](http://qa.meiji.co.jp/?site_domain=default)

➤ 2021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、6.3万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、18.8万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。

<2021 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

お問い合わせ内容	件数	構成比
商品比較・特徴	27,171	31%
取扱店舗	21,981	25%
食べ方・保存	17,289	20%
パッケージ表示・設計	7,066	8%
販促・キャンペーン	5,313	6%
混入物	4,615	5%
その他	3,674	4%
合計	87,109	100%

(2) 赤ちゃん相談室へのご相談件数および内容の内訳

相談内容	件数	構成比
授乳	3,071	46%
離乳食・食事	2,703	40%
生理・体調	541	8%
発育・発達	198	3%
生活・習慣	137	2%
母親・妊婦	66	1%
赤ちゃん相談その他	31	0%
合計	6,747	100%

食品事業では、定期的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/](https://www.meiji.co.jp/support/customers_comments/)

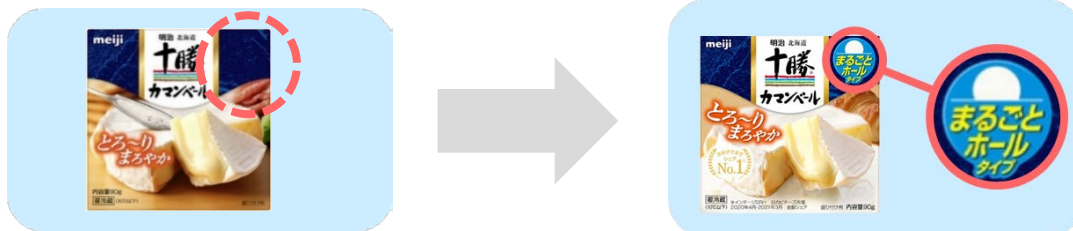
◆具体的な改善内容

明治十勝カマンベールチーズ 2 種（標準タイプ、切れているタイプ）の外装の識別性の向上

お客さまから明治十勝カマンベールの「標準タイプ（ホール）」と「切れているタイプ（6P）」が区別しにくいのご意見をいただき、標準タイプにわかりやすく「まるごとホールタイプ」のマークを表示しました。

<改善前>

<改善後>



(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

<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）	12,037	37%
有効性（効能効果・用法用量・薬効・薬理）	6,561	20%
品質（品質・添加物・安定性・配合変化）	5,427	17%
資料送付 ほか	3,967	12%
安全性（副作用等）	3,832	12%
ご指摘・ご要望	424	1%
合計	32,248	100%

<KM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	739	54%
製品周辺情報(包装、使用期限、保険等)	254	19%
有効性(効能・効果、用法・用量、薬効・薬理)	197	14%
品質(品質、添加物、安定性、配合変化)	110	8%
安全性(副反応等)	57	4%
ご指摘・ご要望	8	1%
合計	1,365	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）

#### ①シクレスト舌下錠の用法・容量の改訂

お客さまのご意見から、シクレスト舌下錠の用法・用量の改訂が行われました。この改訂により最高用量と適宜増減の範囲がわかりやすくなりました。



#### 改訂内容(該当部分のみ)

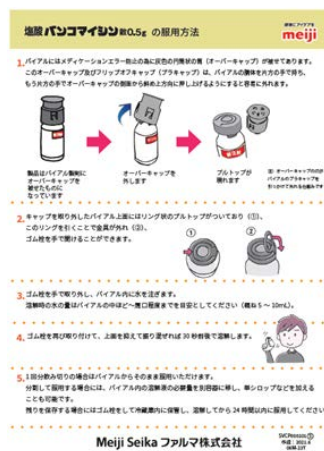
改訂後	改訂前
通常、成人にはアセナピンとして1回5mgを1日2回舌下投与から投与を開始する。維持用量は1回5mgを1日2回とし、年齢、症状に応じ適宜増減するが、 <b>最高用量は1回10mgを1日2回までとする。</b>	通常、成人にはアセナピンとして1回5mgを1日2回舌下投与から投与を開始する。なお、 <u>維持用量は1回5mgを1日2回、最高用量は1回10mgを1日2回までとするが、年齢、症状に応じ適宜増減すること。</u>

— : 改訂箇所    - - : 削除箇所

#### ②塩酸バンコマイシン散 0.5g（先発品）患者指導箋の作成

この製品は2021年度に他社より承継されましたが、患者指導箋がなく使い方で迷われるケースが散見されておりました。患者指導箋をご用意したことにより、薬局の先生方も患者様への説明がしやすくなりました。

※バンコマイシン塩酸塩散 0.5g「明治」はすでに患者指導箋は作成済



## KMバイオロジクス（株）

### 日本脳炎ワクチン：「定期接種に関するお知らせとお願い文書」の作成

他社の日本脳炎ワクチンが一時製造停止され、日本脳炎ワクチンの供給に影響が生じるため、自社・他社ともに出荷調整が実施されました。また、厚生労働省より各都道府県宛に優先接種対象者等を記載した通知が発出されました。医療従事者からは通知内容（優先接種対象者等）を確実に伝える資料が欲しいといった声を受け、優先接種対象者を一目で周知できるポスターを作成し、多くの医療機関で活用いただきました。

#### 【2021 年度版】

2021年度版のポスターは、2021年4月～2023年3月に5歳・10歳になる方への接種を案内しています。2021年度は4回接種のうち、1回目と2回目の接種が優先されます。3歳・4歳・9歳・10歳の接種スケジュールが示されています。

接種回数	1期	追加	2期
1回目	3歳		
2回目	4歳		
3回目		9歳	
4回目		10歳	

2021年度 3歳になる方 1回目・2回目 優先接種の対象です。  
 2021年度 4歳・9歳になる方 3回目・4回目 2022年度まで接種をお待ちください。

#### 【2022 年度版】

2022年度版のポスターは、2022年4月～2023年3月に5歳・10歳になる方への接種を案内しています。2022年4月から、日本脳炎ワクチンの3回目・4回目の接種が可能になります。2022年4月～2023年3月に5歳・10歳になる方への接種を案内しています。

接種回数	1期	追加	2期
1回目	3歳		
2回目	4歳		
3回目		9歳	
4回目		10歳	

2022年4月～2023年3月に5歳・10歳になる方へ  
 2022年4月から、日本脳炎ワクチンの3回目・4回目の接種が可能になります。

以上