

消費者志向自主宣言フォローアップ活動報告（2023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。

2023年度は、低栄養状態の改善に貢献する商品の売上高比率は26%(前年対比▲1%)であった。また、過栄養状態の抑制に貢献する商品の売上高比率は17%(前年対比±0%)で、そのうち熱量を低減した商品は4%、脂質を低減した商品は10%、糖類を低減した商品は4%であった。



明治ブルガリアヨー
グルト
(脂肪ゼロ)



明治プロビオヨーグ
ルトLG21
(低脂肪)



明治プロビオヨーグ
ルトR-1
(低糖・低カロリー)



明治おいしい低脂肪
乳
(低脂肪)



オフスタイル
(マーガリン)
(低脂肪)

明治栄養プロファイリングシステム(Meiji NPS)の策定

私たちは、国際的な栄養プロファイリングシステム（Nutritional Profiling System: NPS）※を参考に、2023年6月に、明治栄養プロファイリングシステム（Meiji Nutritional Profiling System: Meiji NPS）を策定しました。明治グループは、Meiji NPSを活用して商品の栄養価値を高める取り組みを進めるとともに、栄養価値についてお客さまに分かりやすく情報提供することで、より健康的な食生活の構築に貢献していきます。

※Health Star RatingとNutrient-Rich Food Index 9.3など



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、速やかに社内で情報共有を図り、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. 社員意識の醸成

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社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

2023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社員意識の醸成に、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

2023年度は、行政の回収命令に基づく製品回収（明治牛乳 180ml 対象本数：44,577本）、及びそれに伴う関連製品の自主回収（明治ブルガリアヨーグルト LB81 プレーン 400g 対象数量：

117,618 個) を行いました。

主な取組みとして、有事の際、迅速かつ適切な対応が取れるよう、製品回収訓練を行い対応力の強化を図っております。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。

◆主な取組み・成果・改善内容

2023 年度は、行政の回収命令に基づく製品回収、及びそれに伴う関連製品の自主回収を行いました。主な取組みとして、有事の際、迅速かつ適切な対応が取れるよう、製品回収訓練を行い対応力の強化を図っております。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

- 2023 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、16.5 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、28.3 万人に食育活動を実施しました。2020 年度以降、オンラインによる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、2023 年度は、Meiji Seika ファルマ（株）のサステナビリティ活動と（株）明治の食育をテーマにコラボレーション勉強会を行いました。KM バイオロジクス(株)では、学生を対象にインフルエンザワクチンを製造する工場見学を実施しています。また、免疫の基礎知識や感染症予防対策の重要性をわかりやすく伝える出前授業も実施しています。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んでいます。

◆主な取組み・成果・改善内容

お客さま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。

<2023 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(2023年度)

お問い合わせ内容	件数	構成比
商品比較・特徴	27,852	27%
取扱店舗	22,078	21%
食べ方・保存	15,929	15%
パッケージ表示・設計	7,024	7%
販促・キャンペーン	4,715	4%
混入物	3,904	4%
その他	23,656	22%
合計	105,158	100%

赤ちゃん相談室へのご相談内容の内訳(2023年度)

相談内容	件数	構成比
授乳	2,172	47%
離乳食・食事	1,620	35%
生理・体調	424	9%
発育・発達	185	4%
生活・習慣	121	3%
母親・妊婦	76	1%
赤ちゃん相談その他	50	1%
合計	4,648	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/

◆具体的な改善内容

<お客さまからのご意見による改善事例>

「メルティーキsspパーティーアソート」個包装の改善

「メルティーキsspパーティーアソート」に関して、色覚特性をお持ちのお客さまから「個包装の色を見分けにくく、味の判別がむずかしい」とのご意見をいただき、個包装の設計を変更しました。



専門家を入れた改良とお客さまへの改善案のアンケートを実施



<改善内容>

誰でも認識しやすいフレーバーイラストの記載や色覚特性をお持ちの方にも見やすい色調に変更し、個包装の視認性を高めました。



<2023 年度>

●Meiji Seika ファルマ(株)

医療用医薬品のお問い合わせ内容の内訳(2023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)	6,376	28%
資料送付 ほか	4,824	21%
品質(品質・添加物・安定性・配合変化等)	4,267	19%
有効性(効能効果・用法用量・薬効・薬理等)	4,149	18%
安全性(副作用等)	2,995	13%
ご指摘・ご要望	327	1%
合計	22,938	100%

◆具体的な改善内容

<お客さまからのご意見による改善事例>

医療用医薬品ホームページ「よくあるご質問」の全面改訂

医療関係者の方々がより利用しやすいQ&Aページを目指し、デザインと構成を全面的にリニューアルしました。Q&A数も202件から817件へ大幅に増やし、外部連携も可能となりました。24時間稼働している医療現場のニーズに応えられるよう、今後もさらなる内容の充実化を目指しています。



<2023 年度>

●KM バイオロジクス(株)

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	347	43%
製品周辺情報(包装、使用期限、保険等)	192	24%
有効性(効能・効果、用法・用量、薬効・薬理)	152	19%
品質(品質、添加物、安定性、配合変化)	55	7%
安全性(副反応等)	47	6%
その他	6	1%
ご指摘・ご要望	4	0%
合計	803	100%

<お客さまからのご意見による改善事例>

バイクロット(乾燥濃縮人血液凝固第Ⅹ因子加活性化第Ⅶ因子)のシュリンク包装解除

(お客さまからのご意見)

フィルム上に管理簿シールが貼付されているため、製剤調製時に誤ってシールを捨ててしまう。

フィルムのしわがバーコードと重なっており、出荷する際にバーコードが読めなかった。

自宅の冷蔵庫で保管する場合は、箱の容積が小さい方が好ましいが、現状は製剤箱と移注セットがフィルムでまとめてあり、移注セットの分だけ余計に冷蔵庫内のスペースを取っている。

<改善内容>

製剤箱と移注セットのシュリンク包装を解除しました。

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/>

以上