

消費者志向自主宣言フォローアップ活動報告（2024 年度）

<取り組み方針>

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。

栄養不良の二重負荷や微量栄養素欠乏による健康・栄養の課題解決に貢献するため、商品を通じた低栄養、過栄養状態を抑制するための取り組みを行っています。2024 年度の低栄養状態の改善に貢献する商品の売上高比率は 24%(前年対比 ▲2%)、過栄養状態の抑制に貢献する商品の売上高比率は 16%(前年対比 ▲1%)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 9%、糖類を低減した商品は 5%でした。



明治ブルガリアヨー
グルト



明治プロビオヨーグ
ルト R-1



チョコレート効果



ザバス マッスルエリ
ート



明治メイバランス
Miniカップ

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

2024 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

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います。また、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ます。

◆主な取り組み・成果・改善内容

2024 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。
((株)明治、Meiji Seika ファルマ(株)、K Mバイオロジクス(株))

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。
[明治 Q&A よくあるご質問](#)
- 2024 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、17.5 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、29.3 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、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。K M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ました。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ました。

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。

◆主な取り組み・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いかしています。

<食品事業>

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>

[お客様の声を活かしました](#) | [お客様サポート](#) | [株式会社 明治 - Meiji Co., Ltd.](#)

お客様相談センターへのお問い合わせ内容の内訳(2024年度)

お問い合わせ内容	件数	構成比
商品比較・特徴	23,178	33%
取扱店舗	15,135	22%
食べ方・保存	13,734	20%
パッケージ表示・設計	4,915	7%
混入物	3,996	6%
販促・キャンペーン	3,650	5%
その他	4,690	7%
合計	69,298	100%

赤ちゃん相談室へのご相談内容の内訳(2024年度)

相談内容	件数	構成比
授乳	1,599	48%
離乳食・食事	1,193	36%
生理・体調	282	8%
発育・発達	121	4%
生活・習慣	77	2%
母親・妊婦	35	1%
赤ちゃん相談その他	25	1%
合計	3,332	100%

◆具体的な改善内容

➤ 粉ミルクの「品質への取り組み」ページ開設

お客さまがより安心して商品をご使用いただけるよう、粉ミルク工場の高い品質管理レベルをわかりやすく伝えるページを新設しました。

安心の明治 粉ミルク製造工程 徹底管理で安全・安心をお届け | 株式会社 明治


徹底した品質管理

Point 1



栄養成分検査、微生物検査の徹底。

Point 2



ホコリが付きにくい防塵作業着と専用の靴を着用。
エアシャワーで作業着についたゴミを取り除いてから工場内入室。

Point 3



「無窓構造」「カバー設置」など、徹底的な異物混入防止対策を実施。

➤ スライスチーズのパッケージの改善

開封後も「分別マーク」や「JAN コード」が残るよう、商品パッケージの設計を変更しました。

改善前（開封前）

改善前（開封後）



改善後



<医薬品事業>

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)>

[医療用医薬品 | Meiji Seika ファルマ株式会社](#)

<K Mバイオロジクス(株)>

[医療用医薬品 | K Mバイオロジクス株式会社](#)

医療用医薬品のお問い合わせ内容の内訳(2024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)	4,066	18%
資料送付 ほか	5,057	23%
品質(品質・添加物・安定性・配合変化等)	4,318	19%
有効性(効能効果・用法用量・薬効・薬理等)	3,842	17%
安全性(副作用等)	2,422	11%
ご指摘・ご要望	2,458	11%
合計	22,163	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	260	41%
製品周辺情報(包装、使用期限、保険等)	221	35%
有効性(効能・効果、用法・用量、薬効・薬理)	87	14%
品質(品質、添加物、安定性、配合変化)	32	5%
安全性(副反応等)	26	4%
その他	4	1%
ご指摘・ご要望	5	1%
合計	635	100%

◆具体的な改善内容

➤ 医療用医薬品ホームページに「使用期限検索ページ」を開設

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、以前よりご要望の声が高かった医療用医薬品の使用期限検索ページを開設しました。

➤ 「コンファクト®F」および「ノバクト®M」の包装変更

対象品目

- ① コンファクト®F 静注用 250 単位/500 単位/1000 単位
- ② ノバクト®M 静注用 500 単位/1000 単位/2000 単位

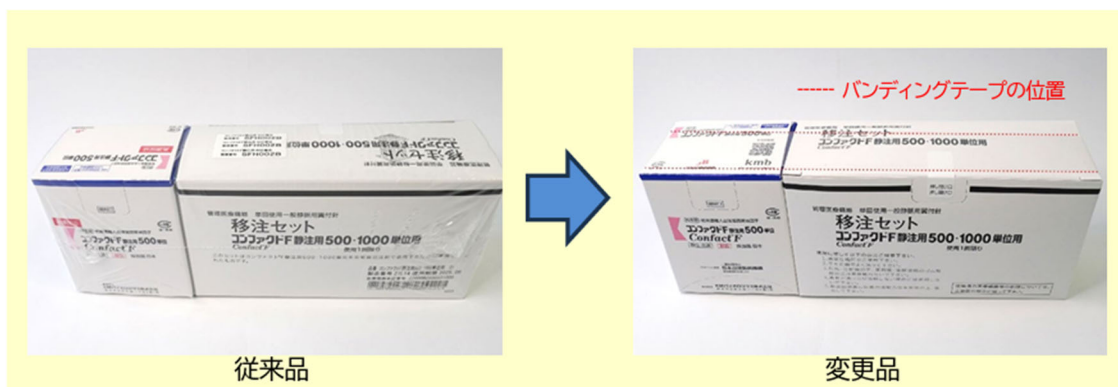
改善内容

包装方法の改善による作業効率向上

シュリンクフィルムを廃止し、バンディングテープによる包装に変更することで、開封作業が容易になり、医療従事者の作業効率向上に寄与しました。

管理簿シールの貼付場所変更による紛失防止

管理簿シールの貼付場所をシュリンクフィルムから製剤の個装箱に変更したことで、シールの紛失リスク軽減に寄与しました。



製剤個装箱と移注セットを固定しているシュリンクフィルムを廃止し、バンディングテープでの包装に変更しました。



シュリンクフィルム廃止に伴い、管理簿シールを製剤個装箱に貼付しました。

以上