

## 2019 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

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・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。

2019 年度は、「オリゴスマートミルクパウチ」「明治おいしい低脂肪乳」などの健康志向商品を 20 品、「(ザバス)MILK PROTEIN 脂肪 0 430ml」「ザバスホエイプロテイン 100 ココア味 50 食分」「明治 TANPACT (タンパクト) ドリンクカフェオレ 200ml」などの付加価値型栄養商品を 45 品、また超高齢社会に貢献する商品として「明治メイバランス Mini カップ フルーツ・オレ味」などを 2 品、それぞれ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. 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

2019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

2019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)

➤ 工場見学は、2019年度は国内7カ所の工場で21.3万人の方に来場いただきました。また、小学校などでの出前授業や食育セミナーでは、21.2万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

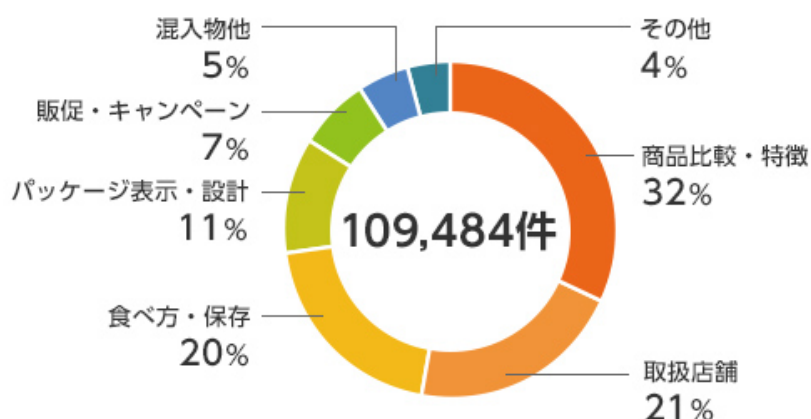
お客様の声を社内関連部署間で迅速に共有し、製品の開発、サービスの改善、さらなる品質の向上に取り組んでいます。

### ◆主な取り組み・成果・改善内容

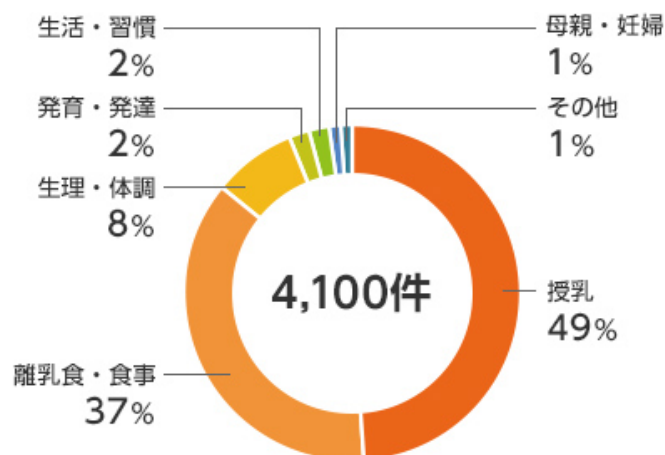
お客様の声はデータベース上で共有し、その情報を製品・サービス等の改善に活かしています。

<2019 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ご相談件数および内容の内訳



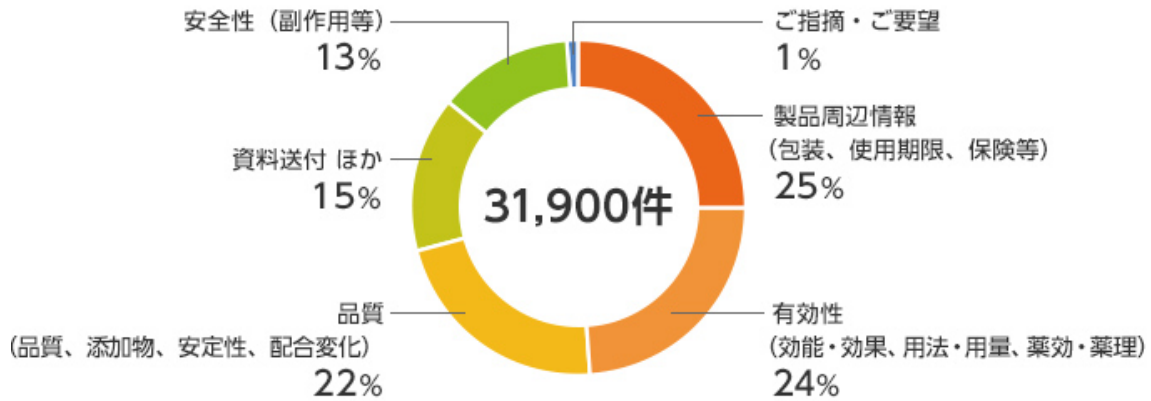
食品事業では、商品部門毎で定期的に行っている会議にて、商品・サービスの開発・改善、お申出に至る原因となる事象の再発防止などの取り組みについて情報を共有し、改善につなげています。事例については、ホームページに掲載しています。

<(株) 明治>

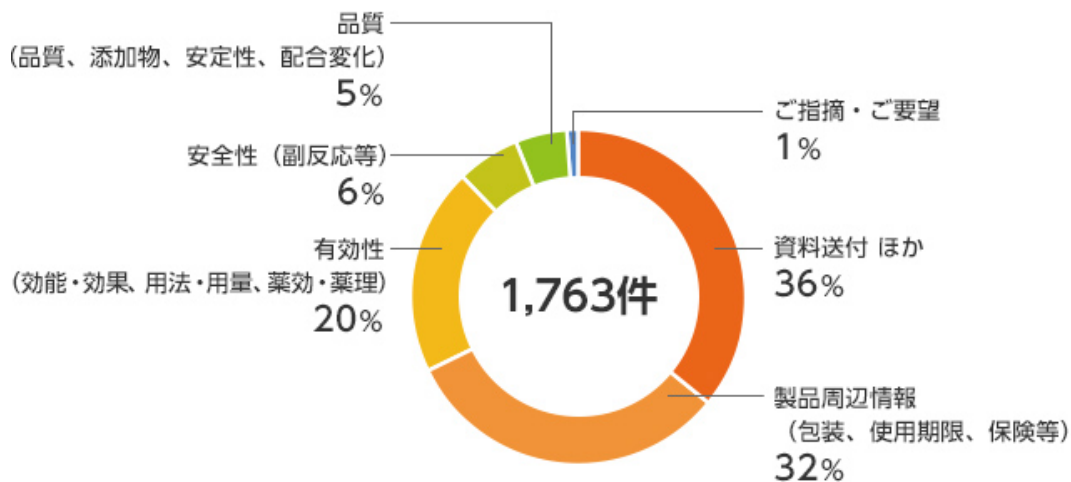
[https://www.meiji.co.jp/support/customers\\_comments/](https://www.meiji.co.jp/support/customers_comments/)

(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

<Meiji Seika ファルマ (株) >



<KMバイオロジクス (株) >



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

### 日本脳炎ワクチンの個装箱の表示の改善

日本脳炎ワクチンについて、お客さま（医療関係者）から  
「3歳未満のお子さんには0.25mL接種で間違いないか。個装箱の表示からは0.5mLなのか0.25mLなのかわかりにくい。」  
「1バイアルを3歳未満の方に2人分使っているのか。」  
といった声が寄せられました。

#### <改善内容>

これまで用法・用量や取扱い上の注意については、添付文書にのみ記載していました。「お子さまへの接種量」と、無菌性確保の観点から「2回使用は避けること」をよりわかりやすくするために、ワクチンの個装箱の天面には「3歳未満は0.25mLを接種」「残液の再利用は厳に避けること」を、裏面には「年齢別の接種量」を追加記載し改善しました。



以上