

## 消費者志向自主宣言フォローアップ活動報告（2020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。

2020年度は、「明治スキンケアヨーグルト素肌のミカタ」「明治プロビオヨーグルト R-1 プレーン」などの健康志向商品を28品、「明治 TANPACT ヨーグルトテイストゼリープレーン」「ザバス for woman MILK PROTEIN 脂肪0+SOY ミルクティー風味」などの付加価値型栄養商品を46品、また超高齢社会に貢献する商品として「かんたんトロメイク」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

2020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

2020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)

➤ 工場見学は、2020年度は国内7カ所のなるほどファクトリー（工場見学施設）で3.8万人の方に来場いただきました。コロナ禍で従来どおり活動は実施できませんでしたが、オンラインによる工場見学を開始しました。また、小学校などでの出前授業や食育セミナーでは、7.9万人に食育活動を実施しました。コロナ禍において、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。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。

<2020 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	30,936	31%
取扱店舗	21,969	22%
食べ方・保存	20,673	21%
パッケージ表示・設計	10,495	11%
販促・キャンペーン	6,661	7%
混入物	5,074	5%
その他	3,829	4%
合計	99,637	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	2,848	47%
離乳食・食事	2,411	40%
生理・体調	439	7%
発育・発達	149	2%
生活・習慣	82	1%
母親・妊婦	60	1%
赤ちゃん相談その他	36	1%
合計	6,025	100%

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/)

### ◆具体的な改善内容

#### 小型 PET 飲料分別マークの表示改善

お客様から小型ペットドリンク商品のごみ分別マークがわかりにくいのご意見をいただき、分別マークの記載内容を変更しました。

<改善前> ラベルも PET と誤認する可能性がある



<改善後> PET リサイクルはボトルのみであることをわかりやすく表示



(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)	7,823	27%
品質 (品質・添加物・安定性・配合変化)	6,513	22%
有効性 (効能効果・用法用量・薬効・薬理)	6,019	21%
資料送付 ほか	3,999	14%
安全性 (副作用等)	4,457	15%
ご指摘・ご要望	294	1%
合計	29,105	100%

<KMバイオロジクス (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)	323	28%
品質(品質、添加物、安定性、配合変化)	99	8%
有効性(効能・効果、用法・用量、薬効・薬理)	230	20%
資料送付 ほか	405	34%
安全性(副反応等)	113	10%
ご指摘・ご要望	3	0.2%
合計	1,173	100%

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) : ホームページに掲示板作成ツールが新たに加わりました。**

医療関係者の方々が患者様の為に院内、薬局内において掲示物としてオリジナルの充実した情報がお伝えできる掲示板作成ツールが新たに加わりました。

好きなフレームデザインをお選びいただき、好きなイラストや、お知らせをご自由に入力してオリジナルの掲示物を作成いただけます。

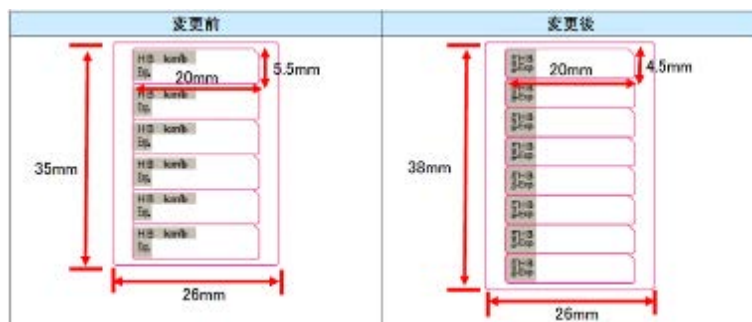


**KM バイオロジクス (株) : 「B 型肝炎ワクチン 0.5mL」製造番号等参考シールを変更しました。**

B 型肝炎ワクチンの 0.5mL 規格を 10 歳未満の小児に使用する場合、2 人への接種が可能※です。定期接種のお子さんなど、小児に接種する場合、母子健康手帳等にメーカー名、ロット番号、最終有効年月日などを記載しますが、その際、製品に貼付しているシールを活用することができます。0.5mL 規格を 2 人分使用した場合、シールを追加で欲しいといった声がありました。※添付文書の適用上の注意を遵守すること

<改善内容>

シールのサイズを変更し、1 箱の個装箱に貼付するシールの枚数を 6 枚から 8 枚に増やしました。



※画像のピンク色の枠線は、識別しやすくするためのものであり、実際はございません。

以上