




大塚ホールディングス株式会社

2021年 消費者志向自主宣言・フォローアップ報告

(期間:2020年11月-2021年9月)

<理念>

大塚グループは、“Otsuka-people creating new products for better health worldwide”世界の人々の健康に貢献する革新的な製品を創造する」という企業理念のもと革新的で創造性に富んだ製品・サービスを通じて、世界の人々のより豊かで健康な暮らしに貢献し、お客さまや社会から信頼される企業を目指します。

取組み方針	主な取り組み実績	参考資料
1. 経営トップのコミットメント		
<p>私たちは「患者さんや生活者の皆さまが真に求めていることは何か」という本質を考え、日々事業活動を行っています。「実証と創造性」という大塚の企業文化を受け継ぎ、治療から健康維持・増進までを担うトータルヘルスケアカンパニーとして、世界の人々の豊かで健康な暮らしに貢献する“なくてはならない企業”を目指して、これからも挑戦を続けてまいります。</p> <p><今後更に力をいれること> 「独自のトータルヘルスケア企業」としてこれからも持続的な進化を続けサステナブルな社会に貢献します。</p> <p>サステナビリティへの取組みはこちら</p>  <p>統合報告書2020はこちら</p> 	<p>大塚ホールディングスの取締役を委員長とした「サステナビリティ推進委員会」で目標を掲げ活動を推進(2020年12月23日開催)</p> <p><各活動の主な取り組みと成果></p> <p>1. 人権: 大塚グループ 人権方針施行 (2020年3月1日) 人権方針はCEO名で署名。また、人権の重点課題を示した「大塚グループ人権に関する重点課題」には患者さん、生活者の皆さまへ消費者志向経営の推進を明記</p> <p>2. 環境: ①大塚グループISO 14001統合認証取得 (2020年9月30日) グループ全体で環境への取組み強化を目指し、国内5社*と大塚HDで取得 *:大塚製薬、大塚製薬工場、大鵬薬品、大塚化学、大塚食品 ② 自家消費型太陽光発電設備の導入(2020年9月29日) 大塚製薬工場の釧路工場および大塚製薬インドに自家消費型の太陽光発電を導入。釧路工場では10%、大塚製薬インドでは6%に相当するCO₂排出量の削減を見込む。 ③CO₂フリー電力、グリーン電力証書の導入 (2021年2月、6月) 環境負荷の更なる低減を目指し、グループ5社の国内全23工場にCO₂フリー電力を、全オフィス部門にグリーン電力証書を購入してグリーン電力導入を行ったことで、年間CO₂排出量が40%以上削減される見込み。</p> <p>3. 調達: サステナブル調達の推進(継続) サステナブル調達SAQ(アンケート)を2020年までに80社に実施し、説明会には73社が参加。本年はサプライヤー6社に対しオンライン面談を開催した。</p>	<p>>大塚ホールディングスサステナビリティサイト >社会>人権への取組み</p> <p>>統合報告書2020 P6:社長メッセージ P52:サステナビリティミッション P48:環境 P46:サステナブル調達に向けたビジネスパートナーとの取り組み</p> <p>>大塚グループ5社 徳島県より令和2年度「気候変動アワード受賞」事業活動における温室効果ガス排出抑制に取り組む事業者として、大塚グループ協業の取組みが評価されました。(2021年3月19日) >令和2年度「気候変動アワード」受賞 ニュースリリース 大塚ホールディングス株式会社(otsuka.com) (2021年3月)</p> 

2. コーポレートガバナンス

透明性・公平性を保ちつつ、迅速な意思決定を行うとともに、顧客、取引先、従業員、地域社会、株主等すべてのステークホルダーとの対話により信頼に応え社会的責任を果たしていくことを基本方針としております。

<今後更に力をいれること>

大塚グループは、持続的かつ中長期的な企業価値の増大を実現するため、透明性・公平性を保ちつつ、迅速な意思決定を行うとともに、顧客、取引先、従業員、地域社会、株主等すべてのステークホルダーとの対話を推進し、社会的責任を果たしてまいります。



[OTSUKAまんがヘルシー文庫 | 大塚ホールディングス株式会社](#)

大塚ホールディングスの複数の取締役は事業会社の役員を兼任し、グループ会社間の速やかな意思伝達と緊密な連携のもと、活動を推進しています。

1. 健康なくらしの実現のための仕組み作り

①47都道府県および市区町村との連携

生活者の皆さまの健康の維持・増進を目指して全国47都道府県に加え市区町村にまで連携協定締結を拡大。新型コロナウイルス感染拡大下においては栄養・運動・休養という健康情報のほか、新たに心のケアの支援を実施しました。

②「熱中症対策」など水分補給の重要性を伝える活動

大塚製薬では自社ウェブサイトや気象予報士と共同で制作した「熱中症予防情報サイト」からの情報提供などを通じ、熱中症対策・予防啓発のさらなる充実を図るほか、大塚製薬工場では深刻な脱水症状に陥る手前の予防対策を啓発する「おしえてかくれ脱水委員会」の運営協力を行っています。

③女性の健康に関する啓発活動

外部企業に赴き「女性の健康」に関するセミナーを開催するほか、女性の健康をサポートする医療関係者向けのプログラムの提供。(プログラムの登録者数延べ20,000人)

④OTSUKAまんがヘルシー文庫

子どもたちに基本的な健康の知識をわかりやすく伝えるため、体の仕組みや栄養の情報などを「まんが」で紹介。1989年の創刊から丸30年が経過し、コロナ禍の昨年からは文部科学省の教育コンテンツにも掲載されました。

3. 従業員の健康に向けた取り組み

①がんと就労へのサポート

大鵬薬品の社内制度および啓発活動が外部機関からも評価され「がんアライアワード」を2019年、2020年連続で最上位の「ゴールド」賞を受賞。

②社員の健康へのサポート

大塚ホールディングスのグループ社員とそこご家族を対象に「健康セミナー」を全国の主要都市で開催。延べ1,500名が参加。なお、2020年はオンライン開催で実施しました。

> 統合報告書2020
P52: コーポレートガバナンス
P41: 健康なくらしの実現のための仕組み作り、水分補給の重要性を伝える活動、女性の健康、OTSUKAまんがヘルシー文庫
P50: 新型コロナウイルス感染症への取り組み

> [健康と病気 | 大塚製薬 \(otsuka.co.jp\)](#)





> [学びの支援コンテンツをたくさん知りたい! : 文部科学省 \(mext.go.jp\)](#)



> 統合報告書2020
P43: 社員の健康に向けた取り組み

> [大鵬薬品 がんアライアワード 2020「ゴールド」受賞 | 2020年 | ニュースリリース | 大鵬薬品工業株式会社 \(taiho.co.jp\)](#)

3. 社員の意識醸成

<p>私たちは多様な人材の活躍を原動力として事業を進めてまいりました。顧客価値、真のニーズ、そして社会課題を把握し、新しいカテゴリーを創造し続けるために、あらゆる機会を利用しながら社員の意識醸成に努めます</p> <p><今後更に力をいれること> 企業理念に則った消費者志向経営の推進を進め次の100年に向けて国内外に展開を進めます。</p>	<p>1. 「消費者志向経営の取り組み」の社内浸透</p> <p>①社内研修の映像配信 「とくしま国際消費者フォーラム2020」(2020年11月)の「とくしま発アクションプログラム2020 地域×企業のためのSDGs実践セミナー」において上映された大塚グループの消費者志向経営の取り組みを紹介する動画を配信</p> <p>②社内報連載 「人権」や「環境」「消費者志向経営」に関する取り組みを連載中</p> <p>2. 次の100年のための、あらたな議論開始 2021年に創業100周年を迎えることを機に大塚グループ全社員を対象に、大塚グループの未来を見据えた社内企画をスタート。持続可能な未来のためのあらたな議論が始まりました。</p>	<p>とくしまSDGs消費者教育資材 社会見学>会社へGO>県外の会社 https://www.pref.tokushima.lg.jp/sdgs.ethical.town/social-tour/go-to-company/outside-company/</p>  <p>>大塚ホールディングス100周年 https://www.otsuka.com/og100th/ (外部向けサイト)</p> 
---	---	--

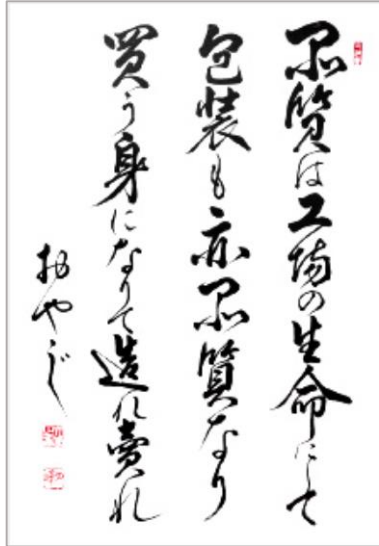
4. お客様への情報提供の充実とお客様の声を活かす仕組みづくり

<p>長年にわたる「健康」に関する研究、開発、事業活動において得た知見やノウハウを活かし、健康への気づきの促進や理解向上を目的として、セミナー、工場見学、ホームページなどを通じた相互コミュニケーション活動を行います。お問合せやご相談、ご意見に対応する適切な窓口体制を整え、お客さまから寄せられた声を製品の開発・改善に活かしてまいります。</p> <p><今後更に力をいれること> 多様化する消費者の健康ニーズに応えるために、消費者から得られた知見や情報を事業活動に活かすため、ステークホルダーとの対話を推進してまいります。</p>	<p>1. 情報提供の充実と仕組み作り 大塚グループ各社では患者さん、医療従事者、お客様に対する専門の窓口を設置し、担当社員には適切な研修を実施。お客様とのコミュニケーションの深化を図るとともにお客様に適切な情報をお伝えし、製品へのご意見やご提案は経営層や関連部署で共有し、製品の開発、改善・改良に活かしています。</p> <p>2. 製品の開発、改善・改良と相互コミュニケーション</p> <p>①色覚多様性への配慮 製品の包装デザインにカラーユニバーサルデザインを導入(「イノラス®配合経腸用液」 カラーユニバーサルデザイン認証取得)</p> <p>②介護が必要な方への食のQOLの向上 介護が必要な方やそのご家族の声をもとに「かまなくてもよい」介護食を新発売(「かまなくてもよい食事あいーと」)</p> <p>③小型飲料瓶初のラベルレスボトル お客様との環境コミュニケーションの深化を目指して「オロナミンC」のラベルレスボトルを新発売</p>	<p>>大塚HDサステナビリティサイト 「顧客対応」</p> <p>>大塚製薬工場/イーエヌ大塚製薬:「イノラス®配合経腸用液」ニュースリリース(2020年7月)</p> <p>>イーエヌ大塚製薬「かまなくてもよい食事あいーと」ニュースリリース(2021年7月)</p> <p>>大塚製薬「オロナミンC」ニュースリリース(2021年7月)</p>
---	--	---

5.社内関連部署との連携による問題発生時の速やかな対応

生命関連企業の責務として、常に患者さんや生活者の皆さまのことを第一に考え、製品の品質安全性を最優先にした事業活動に取り組んでまいります。製品やサービスに問題が発生した場合は、速やかに関連部署の連携のもと情報収集と調査を行い、適切な対応とよりよい製品・サービスの提供に努めます。

＜今後更に力を入れていくこと＞
創業から続く「お客様第一」「品質第一」の精神を基本とし、サステナブルな社会の構築のためにバリューチェーンのすべての段階における品質の追求と、環境・社会・人権に配慮した取り組みを推進します。



* 社員に受け継がれる創業者の社訓

1. 顧客窓口を起点とした有機的な連携

①「大塚グループお客様対応担当者連絡会」開催

大塚ホールディングスの経営層のもと国内のグループ各社のお客様対応担当者が集まる「大塚グループお客様対応担当者連絡会」を年に2回開催。各社の顧客の反応や共感・協働を報告し、ベストプラクティスの共有から企業のあるべき姿などのディスカッションを行っています。

②「お客様の声を聴く会」開催

お客様相談窓口へ届いた声は経営層はじめ関連部門で迅速な共有を図っています。たとえば大塚製薬では関連部署の役員ならびに担当者へ「お客様の声」を日報として配信。毎月の品質部門の会議でお客様の声のレビューを行うほか、年に1度、生産、品質、販売、コンプライアンス部門、お客様相談室などの実務担当者が会して「お客様の声を聴く会」を開催しています。

> [大塚HDサステナビリティサイト「顧客対応」](#)

> 統合報告書2020
P47: お客様の声を活かしたとりくみ

2. 生産部門と品質部門のグローバルな取り組み

①「グローバル生産会議」(生産部門)

生産部門のグローバル全体での技術の向上や情報の共有を目指して30年以上継続しているグループ横断の会議を、コロナ禍の2020年はオンライン開催し、14ヵ国・地域から経営層を含む約100名が参加。

②「グローバルプロダクトクオリティ会議」(品質部門)

品質部門のグローバルでの課題解決を目指して、大塚製薬の医薬品事業とニュートラシューティカルズ事業関連部門共催で毎年実施し、2021年は日本を含む11ヵ国・地域から経営陣・品質部門責任者約120名が参加。また、よりあるべき「品質経営」の取組みを表彰する「品質功労賞」が新設されています。

③FSSC22000の取得

大塚製薬「ニュートラシューティカルズ製品」の生産・品質向上の取組みとして、ニュートラシューティカルズ関連事業製品を生産する国内工場のすべてが国際認証であるFSSC22000を取得しました。(2020年5月)

> 統合報告書2020
P44-45: 品質
P47: 生産部門と品質部門のグローバルな取り組み

> [大塚HDサステナビリティサイト「生産・品質/安全性管理」](#)

> 【ご参考】
12年連続受賞 大塚製薬工場「文部科学大臣表彰 創意工夫功労者賞」社員から「改善提案」を募る活動を40年継続し、2020年は約7万6,000件の提案があり、提案の改善実施率は99%以上。社員1人当たりの提出件数が過去最高を達成。2020年は、3名が文部科学大臣表彰 創意工夫功労者賞を受賞。