

## 大塚ホールディングス「消費者志向自主宣言」を表明

大塚ホールディングス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 兼 CEO:樋口達夫)は、このたび消費者庁が推進する「消費者志向経営」の実現に向けた当社の方針を表明する「消費者志向自主宣言」を策定いたしましたのでお知らせします。

当社グループは、‘Otsuka-people creating new products for better health worldwide’の企業理念のもと、グローバルで事業を展開するトータルヘルスケア企業です。これまでも、生命関連企業として研究開発から製品・サービスをお届けするまでのすべての過程で、患者さんや生活者の皆さまのことを第一に考えた企業活動をおこなってきました。今回の策定を機に、お客さまとのコミュニケーションをさらに深化し、世界の人々の健康に貢献する取り組みを推進してまいります。

**消費者志向自主宣言** (<https://www.otsuka.com/jp/company/customer/>)

### ■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続ける企業を目指します。

### ■取り組み方針

#### 1. 経営トップのコミットメント

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。

#### 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。

### **3. 社員の意識の醸成**

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。

### **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**

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。お問い合わせやご相談、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。

### **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。