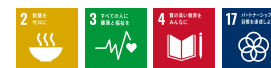




健康に関する取り組みはこちら

<https://www.otsuka.com/jp/csr/society/health/pharmaceutical.html>

医療関連事業 ～まだ満たされない医療ニーズへの挑戦～

考え方

「健康」は世界中のすべての人々の普遍的な願いです。大塚グループは、世界の人々の病気の予防、治療から健康の維持・向上に貢献すべく日々活動を行っています。感染症の蔓延、不十分な医療環境、効果的な治療法の欠如など、世界にはいまだ多くの医療課題が山積しています。それらの解決に向けて常に、「私たちにしかできないことは何なのか」を問い、いまだ満たされない医療ニーズを解決すべく、活動をしています。さらに、医療費の高騰などによって、「人々の健康維持・増進」は、個人だけでなく社会全体で向き合うべき課題となっています。大塚グループでは一人ひとりに向けた健康啓発活動などの取り組みに加え、地域社会との連携などにより、社会全体の「健康維持・増進」に取り組んでいます。

今回は、いまだ満たされない医療ニーズの中でも特に大塚グループが挑戦を続ける「世界三大感染症の一つである結核への取り組み」を紹介します。

治療方法の開発に向けた「ビル&メリンダ・ゲイツ財団」の支援獲得、自社が拠点を持たない地域や公衆衛生に強みを持つグローバル企業とのアライアンスなど、多くのステークホルダーを巻き込んだ活動を通じて、世界の人々の健康に貢献するための取り組みを行っています。

大塚製薬では、デラマニドを必要とする世界の患者さんが各国の社会・経済状況や所得水準に関係なく治療を受けられるよう、適正な価格による持続可能な薬剤提供体制の構築に取り組んでいます。このような多角的なアプローチによって、2021年末までには120を超える国・地域でデラマニドの使用が推し進められ、2016年から60,000症例分を超えるデラマニドを出荷しています。



世界中の患者さんへアクセス拡大

エイズ、マラリアと並ぶ世界三大感染症の一つである結核は新型コロナウイルス感染症と同様に世界での年間死者数の多い感染症で、世界全体で年間1,000万人以上が罹患し、150万人が死亡しているのが現状です。そのような中、大塚製薬では、40年以上にわたる研究開発の末、結核治療薬デラマニドを創製しました。しかし、大塚製薬が拠点を持たないアフリカやアジアなどの途上国に多くの患者さんがいるため、途上国での持続可能な調達を可能とした組織であるストップ結核パートナーシップの「世界抗結核薬基金(GDF: Global Drug Facility)」と連携し、結核治療薬や診断薬へのアクセスを拡大しています。その他にも、世界の感染症制圧に向け設立された日本の官民パートナーシップ「公益社団法人グローバルヘルス技術振興基金(GHIT Fund)」への参加や、「国境なき医師団(MSF)」などが展開するプログラムへの協力、新しい結核

薬剤耐性(AMR*)問題への取り組み

大塚製薬は、デラマニドに対する耐性菌の出現を防ぐべく責任のあるアクセスプログラム(Responsible Access Program: RAP)を策定し、デラマニドの適正使用を進めています。

これらの適正使用に対する体制や、グローバルアクセスへの取り組み、そして薬剤耐性結核に対する継続的な研究開発の推進は、イギリスとオランダの政府などが資金を提供するAccess to Medicine Foundationが、世界の製薬会社を対象に実施しているAMRベンチマークにおいても評価されています。

* AMR (Antimicrobial resistance)

結核に関する取り組みはこちら

古くて新しい病気「結核」に立ち向かう

https://otsuka.com/jp/csr/society/health/to_health.html

健康

ニュートラシューティカルズ関連事業 ～消費者が気づいていないニーズへの取り組み～

考え方

医療技術の進展、公衆衛生の向上が世界的な平均寿命の延伸を実現した一方、少子高齢化の進展、生活習慣病の増加などの新たな健康課題が顕在化しています。大塚グループのNC関連事業では、世界中の人々の健康維持・増進に貢献する製品を提供すべく、医療関連事業で培ったノウハウを活かした科学的な根拠に基づく独創的な製品の開発を行っているほか、健康の啓発活動にも継続的に取り組むことで、Access to Nutritionに関する課題解決にも取り組んでいます。ここでは女性の健康・「ネイチャーメイド」を通じたセルフメディケーションに関する取り組みを紹介します。

女性のトータルヘルスケアに貢献

大塚グループは、女性の健康をテーマに研究を重ね、製品開発を積極的に行ってきました。大塚製薬では、加齢に伴い心身に変化が現れる“ゆらぎ期”の女性の健康と美を内側からサポートするエクオール含有製品「エクエル」「エクエル ジュレ」をはじめ、2021年には月経前という女性ならではの健康課題に着目して開発した「トコエル」を発売しています。また大鵬薬品でも女性用の過活動膀胱治療薬「バップフォーレディ」など女性の日常生活の質向上を目指した製品を発売しています。さらに、米国では2021年に女性の泌尿器系健康分野をサポートするユコラ社を買収しました。幅広い分野で、健康課題の解決に取り組み、女性のトータルヘルスケアへの貢献を目指しています。

女性の健康啓発活動

大塚製薬は、女性が生き生きと活躍するためには、女性自身やその周りの人々がライフステージごとの心身の変化を理解し、各人に合った対処法の選択をすることが重要だと考え、さまざまな方法で情報を



提供しています。2015年より全国で「女性の健康」に関するセミナーを開催しています。さらに、地域の健康サポートを行う薬剤師などを対象にしたOATHAS(大塚ヘルシーエイジングサポーター養成プログラム)で、地域の健康サポートに必要な知識習得だけでなく、実践技能の習得を行える機会を提供しています。その他にも、自社ウェブサイトでは、情報サイト「女性の健康推進プロジェクト」「更年期ラボ」「PMSラボ」を開設し、より広い世代の女性に寄り添いながら、日々の健康をサポートする取り組みを行っています。

セルフメディケーションへの貢献

栄養学とサプリメントの先進国である米国生まれの「ネイチャーメイド」は、薬剤師だった創設者が、処方される薬だけでは人々のウェルネスを改善できていないことに課題を持ち、生命に大切な栄養素をより自然に近い形で提供することにこだわり開発されました。

健康的な食品や家庭の栄養を支援

「ネイチャーメイド」を開発・販売している米国ファーマバイト社では、NPO法人Feed the Childrenと連携し、2019年から3年間にわたり製品の提供や健康支援を行っています。このパートナーシップの中で、約1,500万個の子ども用チュアブルマルチビタミンを寄贈しました。また8,800世帯に2年分の子供用ビタミンサプリメントを届けました。その他、「ネイチャーメイド」の登録栄養士が現場で栄養教育を行い、栄養不足を補う方法をご家族に伝えるなど、多様な取り組みを行っています。





人材

新たなイノベーションを生み出すための多様な人材の活躍

人材に関する取り組みはこちら

<https://www.otsuka.com/jp/csr/society/people/>



考え方

イノベーションを生み出すのはいつの時代も「ヒト」です。大塚グループでは、魅力的な人材をひきつけ、各人の能力を継続的に開発し、それらが最大限発揮されることを目指します。また、グループ内そして社外とのコミュニケーションの積極的な促進、固定観念にとらわれない職域や領域を超えたネットワークを構築することで、イノベーションを永続的に創出していきたく考えています。

人材育成

企業文化の伝承・グローバルリーダーの育成

大塚ホールディングスで持続的な成長を支える人材を継続的に発掘し、グローバル経営人材育成を目的に、「大塚グローバルアカデミー(OGA)」を2016年に創設しました。世界の大塚グループ社員を対象にプログラムを内製で企画運営し、外部機関とも連携してより効果的な人材育成を目指しています。大塚ホールディングス経営幹部のコミットメントのもと、大塚創業者のリーダーシップや大塚独自の事業の捉え方を踏まえ、これから経営人材として求められる人材像やビジネススキルを学習・議論し、大塚グループの未来を支える経営人材候補としてあるべき姿を追求するプログラム構成となっています。

大塚薬品では「すべきの大塚」というキーワードのもと、企業文化や「大塚マインド」を継承するための対話を重視した研修を、外部機関とも連携しながら2021年より実施しています。まずは経営層を対象に研修を行い、今後拡大していく予定です。



TOPICS

Global e-Learning Platform (GEL) 世界共通のプラットフォームを提供

2020年4月にハーバード・ビジネススクール・パブリッシング・コーポレートラーニングが運営するHarvard ManageMentorを採用し、大塚グループ初となる世界の社員共通の学習プラットフォームとして「Global e-Learning Platform」を開始しました。これまで、延べ2,400人、75社、29カ国・地域の社員が参加し、ビジネスにおけるリテラシーやスキルの学習に加え、大塚グループ各社のトップ経営者からのメッセージ、また、CaféやWebinarなど大塚独自の取り組みを通じて世界の社員がともに学ぶ場を提供しています。

新たなイノベーションを生み出す仕組み

グループ内外の連携を通じた人材育成

世界の患者さんのためにアンメット・メディカル・ニーズを解決するべく、大塚グループや社外の組織との協業・提携を通じて、専門知識や最先端技術の共有による創薬力、開発力のさらなる向上、グローバル展開を加速しています。例えば、大塚薬品では、2016年米国に設立した自社コーポレートベンチャーキャピタル(CVC)を通じて、国内外の有望なバイオベンチャー企業やアカデミアとのネットワークを構築してイノベーションの創造につなげる取り組みを行っています。また、数年間、CVCへ出向させることによる人材育成も行っています。

デジタル人材の育成

大塚ホールディングスでは、デジタル化の推進を加速するため、グループ全体でさまざまな取り組みを実施しています。例えば、各社の好事例の共有やグループ各社社長・役員を中心にAIの推進・理解を深める勉強会「大塚グループAIフォーラム」を開催しました。また、グループ社員のIT力を向上するため、データサイエンスなどの幅広いテクノロジーを学ぶ研修を実施しました。その他にも社内外のデジタル化関連情報を発信・共有するグループ共通の推進ポータルを2021年に開設しました。

大塚メディカルデバイスでは、「医療分野でのAI活用事例」を大学の教授から学ぶ勉強会を開催しました。また大塚倉庫では、物流業界の課題解決にはIT技術の活用が必須であるとの認識のもと、社員一人ひとりのITリテラシー向上のため、社内勉強会の開催や受験料の補助などを通じてITパスポート試験合格を推奨しています。合格後も年間を通じてのIT技術向上のための研修カリキュラムを組み合わせるなど積極的な取り組みを行っています。



役員や社員が参加する大塚グループ AIフォーラム

人材

ダイバーシティ&インクルージョン

考え方

大塚グループは多様な社員の活躍が、イノベーションやグローバル化をより進展させ、また革新的な製品開発につながると考え、積極的にダイバーシティを推進しています。そのため、常にイノベーションを追求する企業として、多様性にあふれた職場環境の整備に努めています。

推進体制

2008年よりグループ各社に設置したダイバーシティ&インクルージョン推進チームが中心となり、グループ共通の制度の策定やセミナーなどの企画、また定期的に各社のダイバーシティ好事例を共有する会議を開催するなど、グループ内の連携・各社の取り組みを行うことによりダイバーシティ&インクルージョンを加速させています。

グループ連携した取り組み

国内では、出産、育児、介護により通常勤務が困難な社員が、在宅勤務を実施することで業務の効率性・生産性を向上させ、仕事と家庭の両立が図れる環境を作るための制度である「ファミリースマイルサポート制度」や「勤務間インターバル制度」を導入しました。また、グループ横断でダイバーシティ推進セミナーを定期的実施し、2019年度～2021年度にわたり6回実施し、計2,070名が参加しています。また本人の意識変革だけでなく、上司への意識変革が必須であると考え、グループ各社「イクボス宣言」を行い、その後もこれらの活動により、女性管理職比率や育児休職取得者数も増加しています。(年度ごとのデータはP.75財務・非財務ハイライトをご参照ください)

TOPICS

大塚製薬の米国の子会社、大塚アメリカファーマシューティカルInc.などが、ヘルスケアビジネスウーマンアソシエーション(HBA)*からACE賞を受賞

米国の大塚製薬では、2019年にネットワーク・オブ・オーツカ・ウーマン(NOW)を創設し、多様性、公平性、インクルージョンに関する活動に取り組んでいます。現在、500人以上の女性社員が参画し、女性のパフォーマンスの発揮、育成のための最善の方法を考える機会などを設けることで、昇進率などの女性活躍度も上昇しています。このような取り組みが評価され、2021年ヘルスケアビジネスウーマンアソシエーション(HBA)よりAdvancement, Commitment, Engagement.(ACE)賞を受賞しました。



*ジェンダー・ダイバーシティと女性のリーダーシップの機会を組織のDNAとして確保することをコミットする企業を表彰するものです。

健康経営

考え方

大塚グループは、共通の企業理念の実現には、社員一人ひとりが健康で生き生きと働けることが不可欠であると考えています。また、社員の健康の維持向上に向けて、「健康宣言」を制定しました。

推進体制

健康経営統括責任者である大塚ホールディングスの取締役副社長のもと、大塚製薬健康保険組合、各グループ会社の健康経営推進者や産業医・産業保健師といった専門職スタッフとが連携し、組織横断で従業員やその家族の健康維持・増進に向けた取り組みを進めています。また、取り組みを推進することで、経済産業省「健康経営優良法人2022」に大塚グループ15社が選定されました。

事業活動を通じた社員への健康啓発活動

大塚グループの社員がグループ各社の活動をより深く理解すると同時に、社員と家族が「健康」とは何かをあらためて考える機会となるよう、さまざまなテーマで健康セミナーを実施しています。2021年は「女性の健康を考える」「がん」をテーマにオンラインで実施し、1,300人が参加しました。その他にも頭痛とプレゼンティーズムやアルコールについてのセミナーなども実施しています。また、大塚製薬工場では社員が制作し社員に配信する健康サポート番組を開始しました。

TOPICS

心と体の健康に寄り添う バーチャルランを開催

ワールドメンタルヘルスデーに合わせて、2021年10月1日から11月14日、シンガポールのメンタルヘルス啓発NPO「シルバリーボン」と連携したチャリティイベント「POCARI SWEAT RUN」を実施しました。このランイベントはスマホアプリを用いたバーチャルレースで、参加者は思い思いの場所を走り、走行距離に応じた金額をNPOに寄付する仕組みです。大会には、日本やインドネシアの大塚グループ社員も参加、約4,000名が走りました。また、レースに先立ち、精神科医やアスリートによるメンタルヘルスに関するオンラインセミナーを実施しました。「メンタルウェルビーイング、運動、水分補給」など、医療関連とNC関連の二つの事業を生かした、生活者の心と体の健康に寄り添う取り組みとなりました。





品質

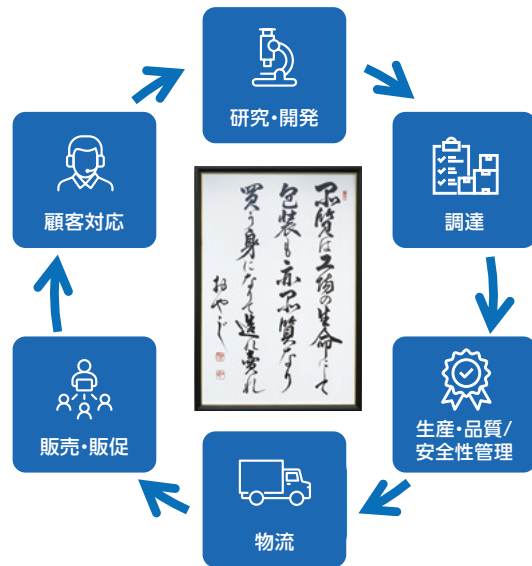
品質に関する取り組みはこちら

<https://www.otsuka.com/jp/csr/society/quality/>



考え方

大塚グループは、創業から続く、「お客さま第一」「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ています。



「品質は工場の生命にして 包装も亦(また)品質なり 買う身になりて造れ売れ」

今も「おやじ」として社員に親しまれている創業者の大塚武三郎の言葉です。1946年、注射薬の製造販売を開始するにあたり、販売に従事する人々の必ず実行すべき事柄であると書に示しました。

この書は大塚グループの工場などに掲示され、今日に至るまで、「お客さま第一」「品質第一」の精神を伝えています。

大塚グループの全社員は創業からの精神を決して忘れず、これからも、生命関連企業の責務として常に「お客さま第一」「品質第一」を考え続けています。

領域	領域における品質のテーマ
研究・開発	法令やガイドラインに沿った倫理的配慮 各種関連法やガイドラインなどを遵守するとともに生命倫理や、環境保全および安全管理の観点からの科学的妥当性の検討に努めています。
調達	サプライヤー企業とともに取り組むサステナブル調達 「大塚グループ 調達方針」および「大塚グループサステナブル調達ガイドライン」をサプライヤー企業と共有しています。新規サプライヤー企業には事前にデューデリジェンスを行ったうえで取引を決定し、サプライヤーの皆さまとともに法令遵守や環境、人権尊重などに配慮したサステナブル調度を推進しています。
生産・品質／安全性管理	高品質な製品の安定供給のためのグループ連携 法令や行政、業界基準に準拠するとともに品質や食品安全マネジメントの国際認証の取得を進めています。また、各国法規を遵守し、GxP*に基づく品質管理、品質保証、製造販売後の安全性管理を行い、副作用の安全性情報をグローバルで収集する安全性監視体制を構築しています。 <small>* GxP(Good x Practice) : 安全性や信頼性を確保することを目的に政府などの公的機関で制定する基準(省令や指針、ガイドライン)を表す言葉の略称</small>
物流	安定供給を最大の使命とした物流基盤の構築 医薬品や食品・飲料の厳密な品質維持・管理を行うとともに、医薬品は有事の際に、規制区域内へ乗り入れが許可される規制除外車両を登録するなど、運送に対するBCP体制も整えています。
販売・販促	適切なプロモーションと情報アクセスへの充実 IFPMA(国際製薬団体連合会)コードや日本製薬工業協会の「医療用医薬品プロモーションコード」を進化させた「コード・オブ・プラクティス」を各社で策定し遵守しているほか、「医療用医薬品の販売情報提供活動に関するガイドライン」など業界のルールに準拠し、常に高い倫理観を持った責任ある販売・販促活動を行っています。また、販売促進や宣伝広告資材には複数部署からなる専門組織を設置し審査を行っています。
顧客対応	相談者への真摯な対応と企業活動への反映 医薬品、医薬部外品、食品など、それぞれの製品特性ごとの専門窓口を設置し、専門の教育を受けた担当者が対応しています。製品やサービスに関するご意見やご提案は、積極的に社内に提言し、製品の開発や改善・改良に活かしています。



品質 調達

サプライヤーの皆さまとともに取り組むサステナブル調達

考え方

大塚グループは、2016年に国連グローバル・コンパクト(UNGC)へ署名し、UNGCの4分野である「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」を普遍的な価値として支持しています。これらの価値への継続的な支持と大塚グループの企業理念“Otsuka-people creating new products for better health worldwide”に基づきサステナブル調達の取り組みを推進し、企業価値の向上とともに社会への貢献を図るため、グループ横断の「大塚グループ 調達方針」のもと活動を行っています。

推進体制

2020年には大塚ホールディングス取締役のもと、大塚ホールディングスおよびグループ8社*1のメンバーから構成される「大塚サステナブル調達タスクフォース(TF)」を結成しました。TFメンバーが隔月で会議を開催し、課題の共有や情報交換とともに、各社の進捗の報告などを行っています。2020年9月にはサプライヤーの皆さまに遵守いただきたい具体的な内容を「大塚グループ サステナブル調達ガイドライン」として制定しました。

2022年からは、「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」の4分野に加え、自然災害や地政学リスクへの対応として「安定供給」もテーマに含めた取り組みをグループで開始しました。

*1 大塚製薬、大塚製薬工場、大鵬薬品、大塚化学、大塚食品、大塚包装、大塚テクノ、イーエヌ大塚製薬



サステナブル調達に関するグループ会議の風景
大塚ホールディングス、大塚製薬、大塚製薬工場、大鵬薬品、大塚化学、大塚食品の取締役、執行役員と調達担当者が参画

サステナブル調達推進に向けた取り組み

サステナブル調達の浸透とトレーニング

大塚グループでは人権や環境などに配慮したサステナブル調達に関する教育を実施し、グループ全体で「大塚グループ 調達方針」および「大塚グループサステナブル調達ガイドライン」の浸透を図っています。さらに、TFではサステナブル調達に関する課題などの習得を行うことによって、調達担当者のスキルアップにつなげています。

サステナブル調達説明会の実施

2023年までの目標160社のうち、2021年までに126社実施

大塚グループではサプライヤーの皆さまへのサステナブル調達説明会を実施しています。説明会では、「大塚グループ 調達方針」「大塚グループサステナブル調達ガイドライン」の説明を行い遵守をお願いするとともに、人権や環境についての最新の情報をともに学ぶ研修を実施し、大塚グループの取り組みの事例紹介も行っています。大塚グループのサステナブル調達の趣旨に賛同いただいたサプライヤー企業からは同意書を取得し、持続可能な調達に向けてのビジネスパートナーとして協働することを確認しています。

サステナブル調達SAQの実施

2023年までの目標200社のうち、2021年までに海外を含む137社に実施

同意書をご提出いただいたサプライヤー各社に対して、グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンの共通SAQ*2を用いたセルフ・アセスメントを実施するとともに、大塚グループの事業活動に基づいた「人権SAQ」と「環境SAQ」を実施し、SAQの調査結果をもとにサプライヤー企業へのインタビューを行っています。2021年度は新型コロナウイルスの感染予防対策を徹底し、リモート形式で7社に実施しました。サステナブル調達の取り組み状況を共有し、サプライヤー企業の好事例を学ぶ機会ともなり、また、明確な課題に対しては協働で推進することで、サプライヤーの皆さまとともにサステナブル調達を推進しています。

*2 SAQ(セルフ・アセスメント質問表)



品質

生産・品質／安全性管理

高品質な製品の安定供給のためのグループ連携

考え方

大塚グループは、高品質な製品の安定的な供給が、持続可能な社会への貢献であるという信念のもとに、医薬品、食品、化学製品、化粧品などの事業特性に合わせ、顧客の信頼に応える品質を追求します。部門の垣根を越えた人材育成を行い、関係各社とともに環境の変化に柔軟に対応する発展的な品質保証体制を構築し、品質リスクを軽減し、サプライチェーンの安定に貢献する能動的な取り組みが重要であると考えています。

大塚グループの生産・品質／安全性管理体制は、法令や行政・業界基準(医薬品医療機器等法、食品衛生法など)に準拠するとともに、[ISO9001](品質)、[ISO22000][FSSC22000](食品安全)などの認証の取得を進めるとともに、法規制の遵守を超えたQuality Cultureの醸成を推進しています。

推進体制：生産

大塚グループの生産部門では、高品質な製品の安定供給のため、原料調達から生産、流通、販売に至るサプライチェーンのすべての過程をトレースし、徹底した管理を行っています。

また、大塚グループのグローバル全体で技術の向上や情報の共有などを行うことを目的に、各社経営層のもと各国の工場の責任者や担当者が、情報共有やディスカッションを行うグループ横断の「グローバル生産会議」を毎年開催し、30年以上続けています。会議をきっかけに、会社間の垣根を越えた新たな技術交流の場が構築されるなど、多様な事業を持つ大塚グループの強みを活かした活動を行っています。

また、日々生産活動を続けていく中で、過去の事例からの学びと振り返りは重要なものと認識し、2017年から年に2回、それぞれ国内・海外のグループ会社生産部門を対象に「失敗事例勉強会」を開催し、各社の失敗事例も共有しています。



大塚製薬
生産本部 生産副本部長
張間 亮

グローバル生産会議での技術交流は30年以上継続

2021年度は、新型コロナウイルスの影響で中断していた「グローバル生産会議」を2年ぶりにオンライン開催し、「生産のあたらしいかたち」というテーマで、14カ国・地域から、経営層を含む138名が参加しました。海外新工場立上げの際のリモートによる支援や、膨大なデータ解析システムを製造に活用した事例などの発表や意見交換に加え、生産活動における貢献をたたえる2021 Production Awardsの授賞式がありました。

推進体制：品質／安全性管理

大塚グループの品質／安全性管理では、医薬品、食品、化学製品、化粧品などの事業特性に合わせた安全管理業務体制を構築しています。医薬品医療機器等法など各国の法規を遵守するとともに、製造販売においてGQPやGVPに基づく品質管理、製造販売後の安全管理を行い、規制当局への報告や各種文書の整備、改訂を行っています。また、グループ企業の医薬品の製造販売業における三役*1はグループ横断の情報交換を行っています。製品の安全性情報を絶えず収集・評価する安全性監視(PV)についてはグループ横断でグローバルに実施できる体制を構築し、その結果を医療機関などに迅速に提供する活動を続けています。

大塚製薬と大塚製薬の海外グループ会社ではグローバル品質ポリシー*2を策定し、品質データの信頼性確保の取り組みや統一手順書の作成などグローバルに活動を行っています。開発から販売品までのGCP、GVP、GMPコンプライアンスについては年に1回グローバルおよびOIAA*3そして日本国内でマネジメントレビューを実施し、さらなる品質システムの改善に取り組んでいます。

*1 総括製造販売責任者、品質保証責任者、安全管理責任者

*2 医療関連で策定(2017年)、NC関連で策定(2021年)

*3 Otsuka International Asia Arab Division

2019年から医薬品事業関連部門とNC事業関連部門共催の「グローバルプロダクトクオリティ会議」を毎年開催しています。第3回目の開催はリモートで行われ、経営陣および日本を含む12カ国・地域の品質部門責任者約120名が参加し、社会環境の変化と品質向上への取り組みの事例などを情報共有しました。「品質経営」の取り組みを表彰する「品質功労賞」を設け、品質管理人材の育成と意識向上に努めています。

(参考) GQP : Good Quality Practice GVP : Good Vigilance Practice GCP : Good Clinical Practice
GMP : Good Manufacturing Practice PV : Pharmacovigilance



大塚製薬 品質本部
品質保証室 室長
小長井 健

「INC Global Quality Policy」への想い

大塚製薬の品質本部 品質保証室では、2018年にNC関連事業を行うグループ14社からなるグローバル品質チームを設立しました。大塚製薬の品質への姿勢はグループ創業者の言葉「品質は工場の生命にして 包装も亦(また)品質なり 買う身になりて造れ売れ」に始まり、現在に至るまで大塚の社員に受け継がれています。

この精神を私たちの言葉で表現するために、グローバルの仲間とともに自分たちの想いである、「品質を通じてお客さまに感動や喜びを与えたい」という願いを込めて“Customer delight through Quality”をキーメッセージとして「INC Global Quality Policy」を定めました。



品質

顧客対応

相談者への真摯な対応と企業活動への反映

考え方

大塚グループでは消費者の権利を重要な人権課題の一つと位置づけ、すべてのステークホルダーとの対話により適切な意思決定を行い、消費者志向を企業の社会的責任として推進していくことを基本方針として「消費者志向自主宣言」を2018年10月に表明しました。

推進体制

大塚グループ各社において、患者さん、医療関係者、生活者からの相談を受け付ける、専門の窓口を設置し、適切な研修を受けた担当者が、適切な情報をお伝えしています。受付状況は各社の関連部署や経営層に報告され、製品へのご意見やご提案は、製品の改善・改良に活かしています。

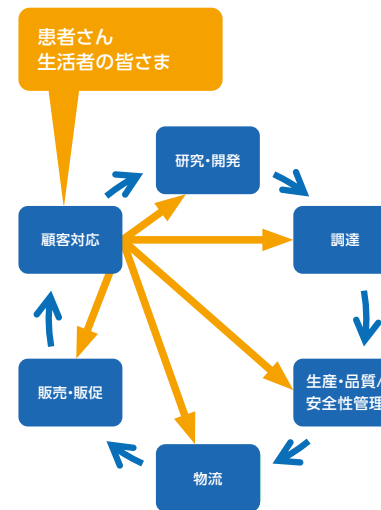
大塚グループお客様対応担当者連絡会開催

2008年からグループ連携の「大塚グループお客様対応担当者連絡会」を大塚ホールディングスの取締役のもと毎年開催しています。医療関連事業、NC関連事業、消費者関連事業、日用品雑貨、通信販売窓口の代表者および関係部署が参加し、各社の対応状況や、消費者志向への取り組みのトピックスを共有し、消費者志向経営の企業風土を醸成し、活動を推進しています。第27回目の開催となる2022年は新型コロナウイルス感染症が継続する中の社会の変化を踏まえた消費者の動向の変化や、お客さまの声をもとにした製品改良のベストプラクティスを共有しました。



ステークホルダーの声を聴き企業活動へ反映する

大塚グループ各社の顧客窓口に届いた患者さん、医療関係者、生活者の声は関係部署に適切に共有されるほか、バリューチェーンの活動を通じて得られたさまざまな声は経営層や関連部署で共有し、適切な形で企業活動に反映しています。



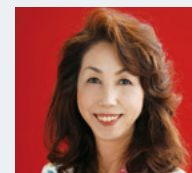
バリューチェーン	ステークホルダーとのコミュニケーション活動例
調達	大塚グループ横断のサステナブル調達タスクフォースでは、サプライヤー企業とのコミュニケーションを通じた協働に取り組み、サステナブル調達を推進しています。
生産	大塚製薬徳島板野工場、能力開発研究所、大塚食品徳島工場では、2021年はリモートでの工場見学を実施し、地域住民との交流を行いました。
品質	大塚製薬ではお客様相談室に届いた声とあわせて、SNS上の消費者の声を収集分析し、製品の改良に活かしています。
物流	大塚グループの物流を担う大塚倉庫では、運送のパートナー企業に対して適宜、方針や取り組みを共有する会議を開催するほか、デジタル化の推進や業務改善を目的とした双方向の人材交流を行っています。
販売・販促	オンラインを利用したタイムリーな情報提供活動によって、感染対策を徹底しながら医薬品や栄養製品に関する情報を届けました。



大塚製薬
お客様相談室 室長
藤下 利文

お客さまの声を活かすためのグループ横断の取り組み

大塚製薬では、品質本部品質保証室とお客さま相談室との共催で、年に1回「お客様の声を聴く会」を開催しています。2021年12月には、お客さま相談室の拠点のある徳島、大阪、東京、生産工場を繋ぎ、販売部門、生産部門、品質部門、調達部門、本社関連部門、大塚ホールディングスから115名がオンライン参加し、お客さまから寄せられた製品に関する声や、お客さまの声を活かした製品改良の事例を共有しました。



四国大学短期大学部
ビジネス・コミュニケーション科
加渡 いづみ教授

大塚の消費者志向経営の深化に期待

「環境」「働く人の権利や幸せ」そして「地域」をキーワードとするエシカル消費の理念を根底として、消費者との共創により持続可能な地域社会の構築を目指される大塚グループの皆さまの活動に心からの敬意を表します。「これまで」の延長上に「これから」を描くことができない時代の中で、利他の精神を核とした消費者志向経営と、すべてのステークホルダーとの多様で深化したエシカル・コミュニケーションが、大塚グループから広く海外へと広がっていくことを信じてやみません。