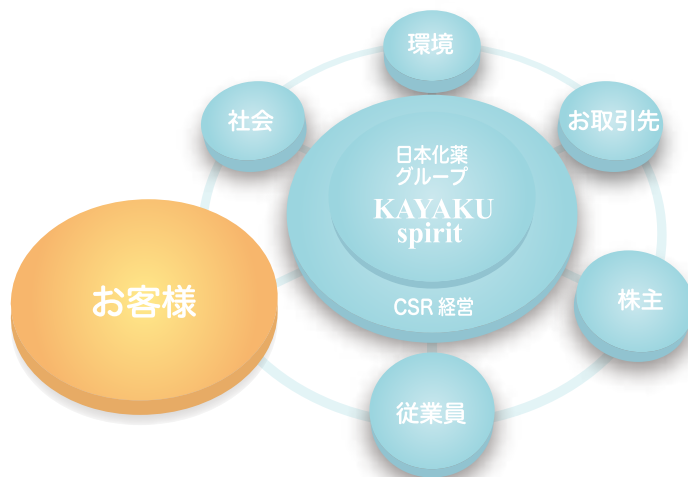


## お客様への取り組み

### Commitment to Customers

日本化薬グループは、お客様に最良の製品を提供するために、品質体制を整備し、製品品質の向上やサービスの安全性・信頼性に配慮することが、お客様の満足度向上につながると考えています。



## 「より使いやすく、より身近に」を目指して、アグロウェブサイトを一新

アグロ事業部では当社製品をお客様が「より身近に、より使いやすく」を目指して、現在普及が急速に進んでいるスマートフォン対応機能を組み入れ、ウェブサイトを一新することにしました。主な新しい機能として、①スマートフォン対応②作物や害虫名からの商品検索③質問コーナーの設置、などを追加しています。

今回の更新にあたり、アグロ事業部が農業に関わる事業であることから、二十四節気の「雨水」にこだわり、2016年2月19日を更新日としました。この「雨水」は、空から降る雪が雨

### スマートフォンにも対応

に、地表の氷が水に変わる時期で、古くから農作業の準備をはじめの目安日とされています。今回の更新

をお客様との関係をつなぐ良い機会にするとともに、今後も当社製品がよりわかりやすく、身近なものになるよう対応していきたいと考えています。



<http://www.nipponkayaku.co.jp/agro/>

## 医薬品情報センターと信頼性確保

医薬品情報センターでは、抗がん薬・自己免疫疾患治療薬・血管内塞栓材など当社の医療用医薬品・医療機器に関わるさまざまな問い合わせを患者様や医療関係の皆さまからそれぞれ専用のフリーダイヤルでいただいています。日本化薬が提供するすべての製品がお客様にとって「最良の製品」となるよう、センター員はお問い合わせ一つひとつに対して、的確に丁寧に回答することを心がけ、私たちの回答がお客様の期待にお応えしているかアンケートを行い改善しています。

また、医療施設を訪問する医薬情報担当者と連携し患者様のお役にたてる情報を提供するよう努めるとともに、お客様からのご要望やご意見を社内の担当部署に報告・提案しています。医薬品情報センターでは、「すべては適正使用の推進と顧客満足度の向上のために」をスローガンとし、より良い医療に貢献していきます。



医薬品情報センター

## 品質マネジメント方針

日本化薬グループは、KAYAKU spirit の実現に向けて製品品質の維持、向上に継続して取り組んでおり、「環境と安全と品質に関する私たちの宣言」\*の中にその基本方針を定めています。

### 【基本方針の一部抜粋】

2. 私たちは、品質に責任を持ち、お客様が満足される製品の開発と改善に努めます。

当社は、品質保証管理体制を整え活動しています。継続的な品質管理技術力の向上、顧客苦情および品質行程異常の低減に取り組み、再発防止に努めています。また、お客様との良好なコミュニケーションを維持し、製品品質に対する顧客満足度のさらなる向上を図っています。

\*「環境と安全と品質に関する私たちの宣言」：1995年11月7日制定  
<http://www.nipponkayaku.co.jp/csr/environment/>