

顧客責任

基本的な考え方

住友化学では、グループ全体で近年の多様化するお客さまのニーズを満たし、かつ安心してお使いいただける品質の製品とサービスの提供を目指し、製品や内容に応じて営業担当や各製品のお問い合わせ窓口などがサポートしています。

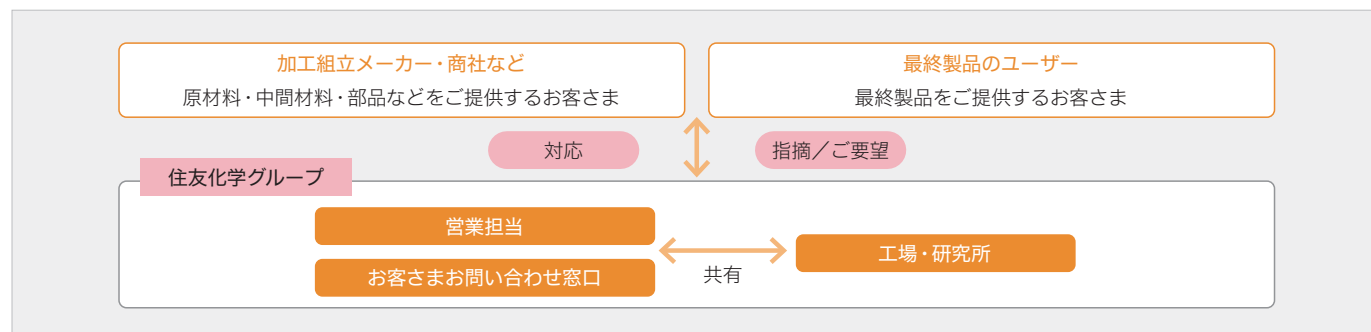
事業・製品

<https://www.sumitomo-chem.co.jp/products/>

マネジメント体制

お客さまから得た当社製品への要望などを工場・研究所・営業担当間で共有し、確実かつ迅速に製品の開発および改良に反映することができるように努めています。また、お客さまからの品質に関する質問や改善項目は、社内でデータベース化し、製品ごとに確実な再発防止に向けた取り組みを行っています。

■ お客さまとのコミュニケーション体制



取り組み事例

ここでは、よりお客さまに近い農業・園芸関連製品について、当社グループの取り組みを紹介しています。

■ 持続可能な農業の実現に向けた製品開発

住友化学のアグロ事業部では、新しい作用性を持つ新規剤の開発・普及ならびに今後の農業構造の変化を見据えた「持続可能型農業技術・製品の開発」「スマート農業に対応した製品の開発・拡充」「バイオリショナル製品の開発と普及」に重点的に取り組んでいます。

● 肥料分野

被覆肥料は、肥料成分の表面を樹脂などで覆うことにより、土壌中における肥料成分の溶出量の調整を可能にした肥料です。当社は、土壌中において高い分解性を有する樹脂被膜で構成される被覆肥料の開発により、環境負荷低減に貢献します。

● 水稲除草剤分野

スマート農業において、作業の省力化・効率化のため、農業用ドローンの活用が進んでいます。当社は、水稲除草剤分野でドローン散布に適した自己拡散性を持つ新製剤「FG剤」のシリーズ拡充に努めています。



「FG剤」製品とドローン散布の様子

● バイオリショナル・ボタニカル分野

住友化学グループでは、天然物由来などの微生物農薬、植物成長調整剤、根圏微生物資材や、それらを用いて作物を病害虫から保護したり、作物の品質や収量を向上させたりするソリューションを「バイオリショナル製品」と定義しており、またボタニカル(植物由来)製品の研究開発にも積極的に取り組んでいます。当社は、バイオリショナル・ボタニカル分野において、持続可能な農業に貢献する製品の研究開発を一層推進します。

天然物由来製品シンボルマーク「Natural Products」



®住友化学の登録商標

「Natural Products」は、住友化学と、グループ会社の住友化学園芸株式会社、住化エンバイロメンタルサイエンス株式会社および住化テクノサービス株式会社が販売する天然物由来製品、および天然物由来の成分を配合する製品に使用するシンボルマークです。

SDGsへの取り組みや環境意識の高まりを受けて、農業や園芸における病害虫防除から家庭での害虫駆除、衛生管理にいたるまで、あらゆる場面で環境負荷が低い製品が求められるようになっていきます。住友化学グループは、バイオラショナルやポタニカルなどの天然物由来製品を幅広く展開するリーディングカンパニーであり、同製品群を日本国内の消費者により広く知っていただくため、「世の中に、天然のPOWERを。」をスローガンに統一的なブランディング活動を進めています。

■ グループ各社が販売する主な天然物由来製品

会社名	分野	主な天然物由来製品	
住友化学園芸株式会社	家庭園芸分野	ベニカナチュラル®スプレー	STゼンターリ® 顆粒水和剤
		ベニカナチュラル®スプレーつけかえ用	STジベラ錠5
		アーリーセーフ® パイベニカ®Vスプレー	MY PLANTS® コバエを退治するミスト 植物うまれの殺虫剤
住化エンバイロメンタルサイエンス株式会社	家庭用殺虫剤分野	殺虫ミスト 殺虫ドライエアゾール	ハチ・アブ・ブユ用殺虫スプレー
	シロアリ防除分野	ガントナー®天然ピレトリンMC	
	業務用殺虫剤分野	天然でんねん ピレトリン40FL「SES」	ミラクン®PY 除虫菊エアゾール「SES」など
住化テクノサービス株式会社	天敵昆虫分野	カメノコス®	オリスター®A
住友化学 アグロ事業部	農業分野	ゼンターリ顆粒水和剤 エスマルクDF フローバックDF バリダシン液剤5 バリダシンエア バリダシン粉剤DL	住友ジベレリン液剤 住友ジベレリン錠剤 住友ジベレリン粉末 住友ジベレリンペースト アブサップ液剤
住友化学 生活環境事業部	家庭用殺虫剤分野 シロアリ用殺虫剤分野 業務用殺虫剤分野	天然ピレトリン	

Natural Products | 住友化学株式会社

<https://www.sc-natural-products.com>

■ お客さまとのコミュニケーション

● 情報発信ツールの充実

農業に関するさまざまな情報提供を通じた農業生産者の支援を目的に、住友化学のアグロ事業部が2002年にウェブサイト「i-農力」を開設しました。また、ウェブサイト以外でも、平易で分かりやすい製品情報を提供するため、YouTubeを通じた動画の配信やFacebookの投稿などソーシャルメディアによる情報発信も行っています。

当事業部では、住友化学の農薬や肥料、植物成長調整剤製品に関するお客さま相談室を設置し、「お客さまの立場に立った迅速・適切・真摯な対応とコンプライアンス精神」を基本姿勢に業務を進めています。

さらに、園芸の相談にも対応し、相談員はいつもお客さまに寄り添って当社製品を正しく効果的に使用していただけるように努めています。

住友化学 i-農力

<https://www.i-nouryoku.com/index.html>

住友化学 アグロ事業部YouTubeチャンネル

<https://www.youtube.com/channel/Uck0GEjn4LXD7dxEf9uSfnlw>

住友化学 アグロ事業部Facebookページ

<https://www.facebook.com/住友化学アグロ事業部-101167691634705/>

住友化学園芸株式会社では、さまざまな園芸愛好者に分かりやすく情報を届けるために、ウェブサイトの充実を図っています。YouTubeチャンネルでは、商品説明動画だけでなく、希釈剤の作り方や適用表の見方などのHowto動画や、植物の育て方や管理、病害虫対策のポイントをわかりやすく解説した人気コンテンツ「ガーデンドクターTV」で多角的な情報を発信しています。

住友化学園芸株式会社ウェブサイト

<https://www.sc-engei.co.jp>

住友化学園芸株式会社 YouTubeチャンネル

<https://www.youtube.com/c/scengeich/playlists>

● ユーザービリティの向上

住友化学園芸株式会社では、サービス型のウェブコンテンツとして、お客さまが必要なおきにいつでも簡単に植物の病害虫を診断できるAI画像診断ツール「ガーデンドクター。AI(アイ)」、現在の位置情報から最寄りの商品販売店を検索できる「商品取り扱い店舗検索サービス」を設置運用し、お客さまや取引先の問題解決と利便性向上に努めています。

また、園芸を楽しむユーザーが多様化していることをふまえ、使いやすい容器設計の工夫や、環境に配慮した素材を含めた包材の改良にも積極的に取り組んでいます。



住友化学園芸株式会社 ガーデンドクター。AI

<https://www.sc-engei.co.jp/gardendoctor.ai>

医療へのアクセス

住友化学の医薬品事業は、高度な有機合成技術を基盤に、日本で初めて合成医薬品を製造したことに始まります。当社のグループ会社である住友ファーマ株式会社では、医薬事業における顧客に対する責任として、以下の取り組みを実施しています。

ヘルスケアイノベーションの推進

同社は、グローバルに存在感のある研究開発型企業として、新たな創薬アプローチによるイノベーション基盤の強化、確実に成果を創出する開発力の強化に取り組み、アンメット・メディカル・ニーズ(いまだ十分に満たされない医療ニーズ)に対応する革新的な医薬品や医療ソリューションを持続的に創出することにより、患者さんの治療のみならず、患者さんとそのご家族のQOL(生活の質)の向上に貢献していきます。

「ベニカXネクスト。スプレー」

マーケティング調査によりお客さまのお悩みをリサーチし、それを解決するための商品開発にも取り組んでいます。「ベニカXネクスト。スプレー」では連続で噴霧しても疲れにくい軽い引き心地のロングトリガーを開発しました。



「草退治メガロング®シャワーGT」

「草退治メガロング®シャワーGT」では人間工学の専門家との共同研究により、使う人の負担を軽減し、力の弱い人でも使いやすく、疲れにくい容器を開発するなど、ユーザービリティの向上に努めています。



● マテリアルイシューの目標およびKPI

マテリアルイシュー	目標	KPI	KPIの目標
革新的な医薬品と医療ソリューションの創出  	予測、予防、個別化および参加型医療を包括した多様な医療ニーズに対応する革新的な(すなわち従来の治療体系の最適化や疾患の根治を可能とする)医薬品や医療ソリューションを持続的に創出することにより、常に患者さんに寄り添い、人々の健康で豊かな暮らしを支える。	① 製品上市数	2023年度から2027年度までの目標製品上市数 ・精神神経領域：7製品(うち再生・細胞医薬2製品、非医薬4製品) ・がん領域：2製品 ・その他領域：3製品(うち非医薬1製品)
		② 開発品目数	2023年度から2027年度までの相移行達成品目数 ・フェーズ3移行 4品目 ・フェーズ2移行 6品目 ・再生・細胞医薬の企業治験開始 5品目 ・DTxの企業治験開始 5品目
		③ 研究開発員の仕事への意欲	・SMPオピニオン ^{*1} での仕事への意欲に関する満足度 ^{*2} の維持向上

※1 クアルトリクス社のQualtrics Employee XMを用いた全社意識調査

※2 5点満点での研究開発部門の平均点

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：送り出した新薬

https://www.sumitomo-pharma.co.jp/rd/pipeline_new-medicine/new_medicine.html

公正なマーケティング

(住友ファーマ(株) コンプライアンス行動基準「12. 医療関係者等との連携に関して」、「13. 販売、マーケティング、情報伝達活動に関して」参照)

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：コンプライアンス

https://www.sumitomo-pharma.co.jp/profile/compliance_risk-management/compliance/

● 医療機関・患者団体との適切な関係性

同社は、日本製薬工業協会が策定した「企業活動と医療機関等の関係の透明性ガイドライン」および「企業活動と患者団体

の関係の透明性ガイドライン」を受けて、2011年10月に「医療機関等との連携における透明性に関する指針」を、2013年4月に「患者団体等との連携における透明性に関する指針」を制定しました。本指針に従い、医療機関・医療関係者、患者団体・支援団体に対する支払い等の情報を、同社ウェブサイトを通じて公開しています。

● 医療従事者向けのプロモーション活動についての考え方

同社は、「IFPMAコード・オブ・プラクティス」「製薬協コード・オブ・プラクティス」および厚生労働省「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」に従い、「販売情報提供活動に関する規程」を策定し、「販売情報提供活動監督部門」を設置しています。「販売情報提供活動監督部門」は、販売情報提供活動を行う部門に対する監督指導、資材等の審査および承認、モニタリング、役員等に対する教育研修、苦情等受付窓口の運用および苦情等への対応を行っています。

また、「販売情報提供活動監督部門」に助言を行う組織として、同社からの独立性を有する外部者を委員長とする「審査・監督委員会」を設置し、定期的を開催しています。

プロモーション活動で使用する資材等の審査に関する社内ルールとして「販売情報提供活動の資材等の審査に関する規程」を策定し、資材等を審査・承認する体制を社内に構築しています。

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：公正なマーケティング

https://www.sumitomo-pharma.co.jp/sustainability/healthcare_innovation/fair_marketing.html

グローバルヘルスへの貢献

同社は、途上国の医療制度整備・人材育成・市民啓発に取り組むことは、SDGs達成への貢献のみならず、グローバル製薬企業としての会社のプレゼンスを高めることにもつながると考え、「業界、政府、NPOやNGOなどと協働し、医療人材育成、市民啓発、政策提言などを通じて、必要な医療を平等に受けることが困難な国・地域の保健システムの向上に貢献する」という目標を掲げ、課題解決に取り組んでいます。

● マラリア制圧に向けた取り組み

同社は、愛媛大学や国際組織PATH等と連携し、マラリアワクチンの研究開発に取り組むとともに、アフリカおよびアジアの数カ国において、マラリア制圧に向けた取り組みを支援しています。NPO、現地政府、地域社会と連携し、ザンビア、タンザニア、インドネシアにおける蚊帳や簡易検査キットの配布や教育支援活動、日本国内におけるマラリア啓発イベント開催への協力を行っています。

● グローバルヘルス技術振興基金への参画

同社は、GHIT Fundへの参画を通じて、アンメット・メディカル・ニーズが高いNTDs(顧みられない熱帯病)やマラリアなどの疾患領域において、革新的な創薬技術の活用可能性を探り、医薬品アクセスの向上を目指します。



住友ファーマ株式会社ウェブサイト：グローバルヘルスへの貢献

https://www.sumitomo-pharma.co.jp/sustainability/social/contribution_to_global_health.html

医薬品アクセス向上の取り組み

同社は、研究開発および製品の提供に加え、国際機関、政府機関、研究機関、市民社会等との多様な連携により、保健システムの強化による医薬品アクセスの向上に取り組んでいます。

● マテリアルイシューの目標およびKPI

マテリアルイシュー	目標	KPI	KPIの目標
医療アクセスとアドボカシーの強化  	患者さんを中心に考える視点での疾患啓発により、疾患スティグマの解消や早期治療の促進などにつなげるとともに、患者さんの治療選択肢を広げるドラッグの解消にも対応し、医療アクセスの改善を図る。 業界、政府、NPOやNGOなどと協働し、医療人材育成、市民啓発、政策提言などを通じて、必要な医療を平等に受けることが困難な国・地域の保健システムの向上に貢献する。	① 患者さんも含めた一般の方のヘルスリテラシーのさらなる向上	・2027年度までに市民公開講座聴講者数2023年度から累計10,000人* ・統合失調症・双極性障害の疾患啓発サイト(こころ・シェア)年間訪問総回数2027年度までに2022年度比40%増*
		② 医薬品アクセスに当社が貢献した製品数/政策提言	・医療上必要性の高い未承認薬・適応外薬の開発要請への対応* ・政策提言参画の継続*
		③ 途上国の医療アクセスに貢献したパートナーシップ数	・常時2件以上

※ 住友ファーマ単体としてのKPI目標

■ 2023年度実績

- ① 患者さんも含めた一般の方のヘルスリテラシーのさらなる向上
 - ・市民公開講座聴講者数：5,202人(パーキンソン病、レビー小体型認知症関連、糖尿病領域、精神疾患領域の講座を開催)
 - ・統合失調症・双極性障害の疾患啓発サイト(こころ・シェア)：サイト訪問回数は2022年度を基準年とした増減率を、2023年度以降に開示
- ② 医薬品アクセスに当社が貢献した製品数/政策提言
 - ・未承認薬・適応外薬への対応件数：1件(チオテバ)
 - ・政策提言数：27件(医薬品アクセスに関する案件：13件、感染症領域に関する案件：14件)

③ 途上国の医療アクセスに貢献したパートナーシップ数

- ・以下のパートナーシップを継続：5件
 - Access Accelerated
 - WELCO Lab
 - PATH AMR Network
 - カンボジア母子保健支援事業
 - ベトナムにおける薬剤感受性サーベイランス研究

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：患者支援とアドボカシー

<https://www.sumitomo-pharma.co.jp/sustainability/social/advocacy/>

● 途上国における医療アクセス向上への取り組み

同社は、途上国における医療アクセス向上に向けた取り組みを支援しています。認定特定非営利活動法人 Future Code と連携して、バングラデシュでは看護師育成プロジェクトに、ハイチでは医師育成プロジェクトとともに結核検診プロジェクトへの協力を行っています。また、ブルキナファソにおいてはマラリアの予防と啓発活動、トイレの設置などの衛生教育、幼児院の運営などに協力しています。

● 偽造医薬品対策

同社は、製品の安全性と安心を確保するために、他の製薬企業と共に業界団体や国際機関の取組に参画し、最新の情報収集・情報交換に努めています。

住友ファーマ株式会社：医薬品アクセス向上の取組

https://www.sumitomo-pharma.co.jp/sustainability/social/improve_access.html