商品にかかわる全段階で責任を果たす

私たちは、安全かつ有効な高品質の医薬品、医薬部外品、化粧品を提供するために、商品の研究開発から生産、流通、情報の提供に至るまで、当社の役員・従業員が守るべき行動指針「久光企業憲章」の下、商品の信頼性の確保と改善に努めています。また、各段階の作業や操作に統一性をもたせ、間違いを防ぐために標準操作手順書を作成し、従業員に周知徹底しています。

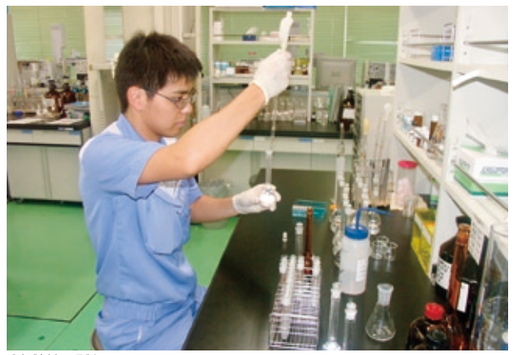
信頼性保証の体制

商品の品質および安全性の確保のために、改正薬事法に対応した製造販売業三役（総括製造販売責任者、品質保証責任者、および安全管理責任者）が任命され、互いに連携しています。また、QBAセンター内のQAU室において信頼性保証に関する業務を管理し、研究・開発から、製造、市販後に至るまで信頼性を保証し、お客さまに安心していただき、喜んでいただける医薬品づくりに努めています。

■創薬・育薬とGXPファミリーとQBAセンター

研究・開発における品質管理

私たちはすべての人々が健康で幸せに暮らせるように、さまざまな医薬品の研究・開発を行っています。特に、貼って皮膚から薬を送り込むTDDS（Transdermal Drug Delivery System：経皮薬物送達システム）製剤の開発に力を注いでいます。TDDS製剤は幅広い疾患領域での応用が期待される剤型です。


分析試料の調製

生産における品質管理

私たちは、原材料の受け入れから出荷に至るまでGMPに基づいた厳正な管理の下で医薬品・医薬部外品を製造しています。また“常にお客さまに満足していただける商品を目指す”をモットーに、使いやすさの追求と環境への配慮を目的として、全ての商品の改良を、継続的に実践しております。このような活動は自社製造品だけでなく、委託製造品にも生かしており、すべての製造所をGQPに基づいた品質保証システムで厳重にチェックし、お客さまが安心して使用できる医薬品をお届けできるよう日々努力しております。なお、医薬品以外の商品についても、医薬品と同様にGMP、GQPに基づいた品質保証体制で生産活動を実践しています。

ご使用段階にかかわる品質・安全性管理

医薬品等は安全性に関する情報が適切に提供され、その情報に留意して使用されることが大切です。私たちは、GVP、GPSPを遵守して安全性や有効性に関する情報を収集し、評価・検討を行い、適宜、添付文書改訂などを行っています。それらの情報をMR（医薬情報担当者）を通じて速やかに医療関係者の方々に提供するとともに、各種法令・規則に従って規制当局へ報告しています。また蓄積した情報をもとに、患者さまや医療関係者の方々からのご質問にお答えしています。

試料の分析

参考品保管室

お客さまとのかかわり

私たちの経営理念「お客様第一主義」に基づいてお客さまからのお問い合わせに対しては迅速な情報提供を心がけております。また、ご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い商品を提供し、お客さまに安心してお使いいただけるように日々、活動しております。

商品、健康に関する情報提供

医薬品の適切な使用のためには、お客さま一人ひとりに商品に関わる情報をご理解いただくことも重要です。パッケージやホームページなどにおける分かりやすい情報の提供と併せ、迅速な関連情報の提供に努めています。

お客さまからのお問い合わせ

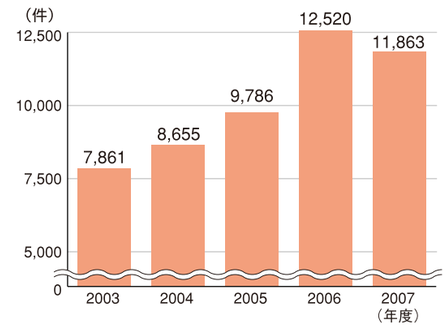
お客さまからのお問い合わせ、ご意見にお応えする部門として「お客様相談室」を設置しています。お客様相談室は、お客さまの「声」を真剣に、謙虚にお聞きし、社内各部門に反映させるとともに、お買い上げいただいた商品を安心してご愛用いただけるよう対応しています。現在、商品・広告などにお客様相談室のフリーダイヤルの案内を掲示しており、また、ホームページからメールでも受け付けています。

2006年度は、約12,500件、2007年度は約12,000件の「声」をいただいております。

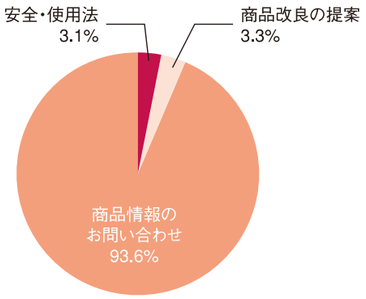
内容に関しては、商品情報に関するお問い合わせが全体の93%を占めています。

これらお客さまからいただいた貴重な「声」は、厳重な管理を施したうえ、データベースに記録し、経営層および関係部署で活用し、お客さまのご安心につながる改善に生かしています。

■お客さま対応数



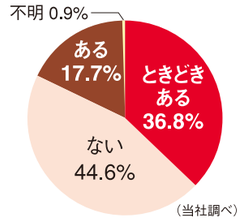
■2007年度対応内容比率



■お客さまの「声」を反映した商品改良

サロンシップの「冷感・温感の使い分け」についてのお問い合わせをいただき、パッケージの改良や店頭での情報提供を行いました。お客さまに安全かつ効果的に商品を使っていただくために、お客さまの「声」を当社の貴重な財産として、随時商品の改良に取り組んでいます。

〈使用タイプを迷うことがありますか?〉



（当社調べ）

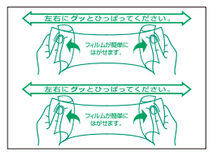
のびのびサロンシップ

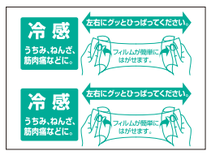
冷感と温感の使い分け目安を記載しました

対象商品
- ●のびのびサロンシップ
- ●のびのびサロンシップα無臭性
- ●のびのびサロンシップ温感

のびのびサロンシップ温感

ライナーに、ひと目で分かる「冷感」「温感」を表示しました


〈従来品〉


〈改善品〉のびのびサロンシップ

〈改善品〉のびのびサロンシップ温感