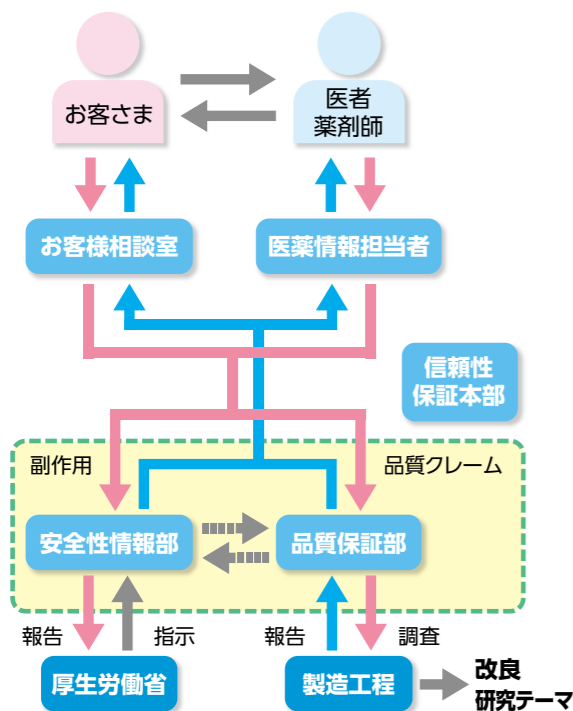




品質保証

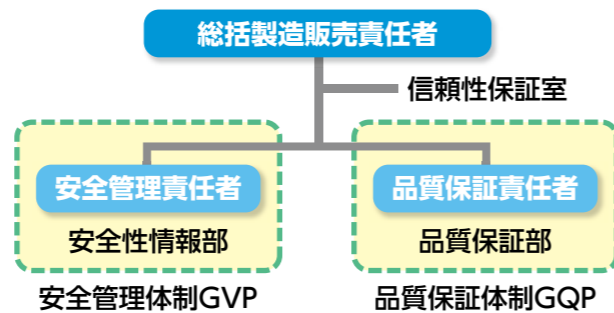
商品に関する副作用や品質クレーム情報は、主に「お客様相談室」に寄せられます。医療用医薬品の場合は、「医薬情報担当者」が情報収集し、社内の関係部門へ伝達します。それらの情報が副作用の場合は「安全性情報部」で集計・評価し、必要に応じて厚生労働省に報告します。品質クレームの場合は「品質保証部」で内容を評価し、現物確認や製造工程などの調査を行います。調査結果については、「医薬情報担当者」や「お客様相談室」を通じてお客さまへ報告されますが、これらの一部は商品改良あるいは研究テーマとして取り上げています。



品質保証体制

医薬品は、研究開発から製造、出荷、市販後調査にいたる全ての過程で守るべき法規制があります。当社は、それらの法規制が遵守されているかどうかを総合的に監視監督するために信頼性保証本部を設置しています。信頼性保証本部には、総括製造販売責任者、品質保証責任者及び安全管理責任者を置いて責任体制を明確化しています。さらに、品質保証業務を監査する信頼性保証室を設置し、研究開発段階から承認取得製造、販売さらに市販後に至る過程を総合的に監査

しています。



安全性情報部

安全性情報部は、医師、薬剤師及びお客さまからご報告いただいた国内外の副作用情報をデータベースに入力し、副作用の程度が重い症例については厚生労働省に報告しています。また、蓄積された情報を分析することによって、お客さまにより安全にくすりを使っていただくための対策を行い、さらに安全な商品への改良の提案を関係部門に行っています。

品質保証部

品質保証部は、製造所で製造された商品が、GMP法令にしたがって製造されていることを製造業者と連携して確認し、お客さまに安心してご使用いただけるよう商品の品質保証を行っています。

また、お客さまからお申し出を受けた品質クレームについては、再発防止対策と商品改良に活かすことで、さらに高品質の商品をお届けできるように努めています。

お客様相談室

お客様相談室は、法規制に基づくお客さまとの関係にとどまらず、製品・サービスにかかわる改善に結びつくよう、お客さまとの信頼関係の構築に努めています。そのため、当相談室は次のような基本方針で業務を推進しています。

1. お客さまからのご質問・ご相談には、「誠意」をもって対応し、お客さまのご要望に沿った「正確」な情報を「迅速」に提供する。
2. お客さまからいただいたご意見・ご要望またはご指摘は、「迅速」かつ「正確」に社内関連部門に伝え、製品やサービスの改善に役立てる。

MR(医薬情報担当者)によるコミュニケーション

医薬品をお客さまに安心して使用していただくために、医療関係者に医薬品のことを十分にご理解いただく必要があります。適切な情報提供や、副作用などの情報伝達を行うために、全国各地にMR(医薬情報担当者)を配置しています。十分な教育研修を受けたMRが医療機関等を訪問し、情報交換を行うとともに、医療関係者を対象とした説明会や疾患・病態等の関連情報の勉強会を定期的に開催しています。

MRの研修

MRは、最新の医療情報を医療関係者に伝えるために、学術部による社内研修を行っています。また、お客さまに対し、分かりやすい説明を行うためのプレゼンテーション研修や、若い従業員への指導もできるように、リーダー育成研修などを積極的に実施しています。



MR研修の様子

健康についての情報を発信

当社は、Webサイトを通じお客さまのQOL向上のお役に立てる情報を発信しています。

- 「どこでも気軽にほぐれる体操」
- 更年期障害と治療法の情報サイト「いきいきひろば」
- 腰痛オンライン
- 久光健康情報
- 水虫TV

VOICE



コミュニケーションを大切に

岩永(営業)

私は、がん疼痛治療剤を中心に首都圏の病院を担当しています。当社の新しい医薬品が患者さまのがん治療に関わることに意義に、私自身大きなやりがいと責任を感じています。当社の医薬品を先生方に選んでいただくためには、まず双方の信頼関係を作ることが重要と思ひ、日々のコミュニケーションを大切にしています。学生のころから続けているマラソンは、痛みやケアという面から当社製品の存在意義に結びつける話題の一つとして活かしています。これからもコミュニケーションを大切に、患者さまのQOL向上のためにお役に立てまいます。

よくあるご質問

Q1. 何時間くらい貼ると効果がありますか？
かぶれやすい人はどうしたらよいですか？

A. 貼付剤の種類により効果が異なりますので、医師の指導や添付文書でご確認ください。皮膚の弱い方は、貼付時間を数時間程度にし、皮膚を休ませることで、かぶれを抑えることができるといわれています。

Q2. 医療用のパップ剤やテープ剤を薬局で購入することはできますか？
市販薬で同様の薬はありますか？

A. 医療用のテープ剤・パップ剤は、医師の処方に基づき薬局で処方される薬です。ドラッグストア等で直接購入することはできません。同様の成分を含む市販薬が販売されていますので、ドラッグストア等でご相談ください。