

Design Your Smile

健康創造のスズケングループ

表紙について

本書、「スズケングループCSR報告書」は、すべての人々の「笑顔」の実現に向かってスズケングループが取り組んできたことを初めて報告させていただくものです。表紙のイラストは、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションをさらに充実させていただくために、本書をご覧いただきたいという想いを4人の若者で表現しました。

4人は、当グループが「健康創造」という事業領域で展開している4つの事業セグメントを表しており、スズケングループ経営理念の実現に向けて連携し、グループ一体となって取り組んでいくという想いを表現しています。

青のスーツの女性は医薬品卸売事業、緑の服装の男性は医薬品製造事業、ピンクの薬局衣の女性は保険薬局事業、オレンジのネクタイの男性は医療関連サービス等事業を表しています。

■本書に関するお問合せ先

株式会社スズケン CSR推進室 〒461-8701 名古屋市東区東片端町8番地 TEL(代表):052-961-2331

スズケングループCSR報告書 環境等への配慮



見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。



管理森林から伐採した木材を使用して自然森林を守っています。



インキ中の石油系溶剤をすべて排除し、植物油(大豆油)に切り換えた環境配慮型水なしVOCフリーインキで印刷しました。

※VOC(揮発性有機化合物): Volatile Organic Compounds



印刷時に有毒な廃液が出ない水なし印刷方式で印刷しています。



Smile

Communication

スズケングループ CSR報告書

すべての人々を 「笑顔」に

スズケングループCSRは、
グループ経営理念を
実現していくことにあります。
グループ経営理念には、
すべてのステークホルダーの皆さまに
「笑顔」になっていただきたいという
想いが込められています。

CONTENTS

■ トップメッセージ	03
■ スズケングループCSR	05
■ 重点テーマ	07
■ 活動報告 	
 従業員	09
 お得意さま	13
 ビジネスパートナー	17
 地域社会	19
 株主・投資家	21
 地球環境	23
● コーポレート・ガバナンス	25
● リスクマネジメント	25
● コンプライアンス	26
■ スズケングループの紹介 	
スズケングループ概要	27
アンケート結果 / 編集後記	28

編集方針

2010年11月「スズケングループCSR」への取り組みを宣言してから2年になります。この間、「健康創造」という事業領域で、すべての人々に「笑顔」になっていただくために、ステークホルダーごとに重点テーマを定め、さまざまな取り組みを行ってきました。

本書では、ステークホルダーの皆さまに「笑顔」になっていただくために取り組んできたことの一部を写真を交えて掲載しています。また、今後どのようにレベルアップしていくのかという目標も、推進している部署の従業員の写真とともに紹介しています。

報告対象期間

2011年度(2011年4月1日～2012年3月31日)
※一部期間以外の取り組みも含んでいます。

グループの英知を結集し、 事業を通じた 「笑顔」への取り組みを 展開しています

株式会社スズケン 代表取締役会長

劉 芳 樹



CSRビジョンは経営理念の実現

「健康創造」という事業領域で「すべての人々の笑顔あふれる豊かな生活に貢献し続ける」こと、すなわち「スズケングループ経営理念の実現」が、わたし達のCSRビジョンです。グループが展開する医薬品卸、医薬品製造、保険薬局、医療機器の製造・販売、介護などの健康創造事業は、社会的インフラとして人々の生活に密接に関わるものです。その責任の重みを従業員一人ひとりが自覚するとともに、CSRへの取り組みをグループ全体で推進することで、社会になくってはならない存在となることを目指しています。

「CSR宣言」から2年目を迎えた2011年度は、CSRビジョンの実現に向けて本格的に始動した年でした。全国各地で「笑顔」へのさまざまな取り組みを展開していますが、本書ではその具体的な活動の一端をご報告いたします。今後はそれらの取り組みをさらにレベルアップするとともに、

グループ全体に波及させ、継続・発展へのステップを踏み出していきます。

「やればできる」一致団結して ステークホルダーの期待に応える

いま、改めてスズケングループの歩みを振り返ると、時代の変化、医療業界を取り巻く環境の変化の中で、切り拓き、踏みしめてきた道が続いています。志を同じくする多くの企業が仲間に加わり、また新たに立ち上がることによって、医薬品卸を核として医薬品製造、保険薬局、医療機器の製造・販売、介護など、事業領域や活動フィールドを拡大してきました。昨年度は、さらなる一歩として、高齢者介護の活動領域を広げるとともに、希少疾病領域における多様なニーズや課題に対応する新事業に着手しました。グループ各社の専門性と多様な人材の融合によって、新たな領域で社会に貢献できる機会を得ながら、

スズケングループは着実に進化を遂げてきたと言えるでしょう。

こうした英知の結集と進化する力がスズケングループの強みであり、一致団結することで「やればできる」ことは、これまでの歴史が証明しています。この強みを最大限に発揮して、新たな価値を創造することが、医療流通全体の機能を担う健康創造グループを目指すわたし達の命題でもあります。

一方、グループの規模が拡大するにつれ、果たすべき社会への責任はさらに大きくなります。「コーポレート・ガバナンス」「コンプライアンス」「リスクマネジメント」をより深く浸透させ、経営基盤を揺るぎないものにしなければなりません。

また、事業活動においては、常にステークホルダーの視点で考え、そこから得た新たな気づきを行動へとつなげることで、ステークホルダーとのより強固な信頼関係を築く必要があります。

さらなる高みを目指して 新しい価値を創造する

将来にわたり、スズケングループが社会とともに持続的に成長するためには、従業員一人ひとりの成長が不可欠であり、全員が経営への参画意識を持って主体的に行動することが何よりも大切です。そうした認識のもと、グループの財産である豊富な人的・物的資源を活かし、ネットワーク力をさらに強化するとともに、相互に刺激し合い、尊重し合いながらグループの一体感を強め、さらなる高みを目指します。そこから創造される新たな価値が、ステークホルダーの皆さまから認められ、信頼を獲得した時にはじめて、社会に貢献するグループとして存続できると確信しています。

わたし達を取り巻くすべての方々の「笑顔」のために、これからもスズケングループならではの取り組みを全力で推し進めてまいります。

すべての人々を「笑顔」に

スズケングループ経営理念の
実現こそが、わたし達の
CSRビジョンです。



スズケングループ経営理念

経営理念のキーワードは「笑顔＝スマイル」です。健康の先には笑顔があるとの想いから生まれました。健康創造という事業領域で、患者さま、お得意さま、株主さま、社員やその家族、地域や社会などわたし達を取り巻くすべての方々に「笑顔」になっていただきたい、そんなメッセージが込められています。

ミッション 存在意義・使命

「健康創造のスズケングループ」は、
グループの英知を集め、
すべての人々の笑顔あふれる豊かな生活に貢献し続けます

スズケングループの存在意義、社会から与えられている使命を表したものです。

ビジョン 将来の理想像

「健康創造のスズケングループ」は、健康に関わるさまざまな領域で、
新しい価値を創造することに挑戦し、
すべての人々の笑顔を応援するベストパートナーを目指します

スズケングループの目指すべき方向、将来あるべき姿を表したものです。

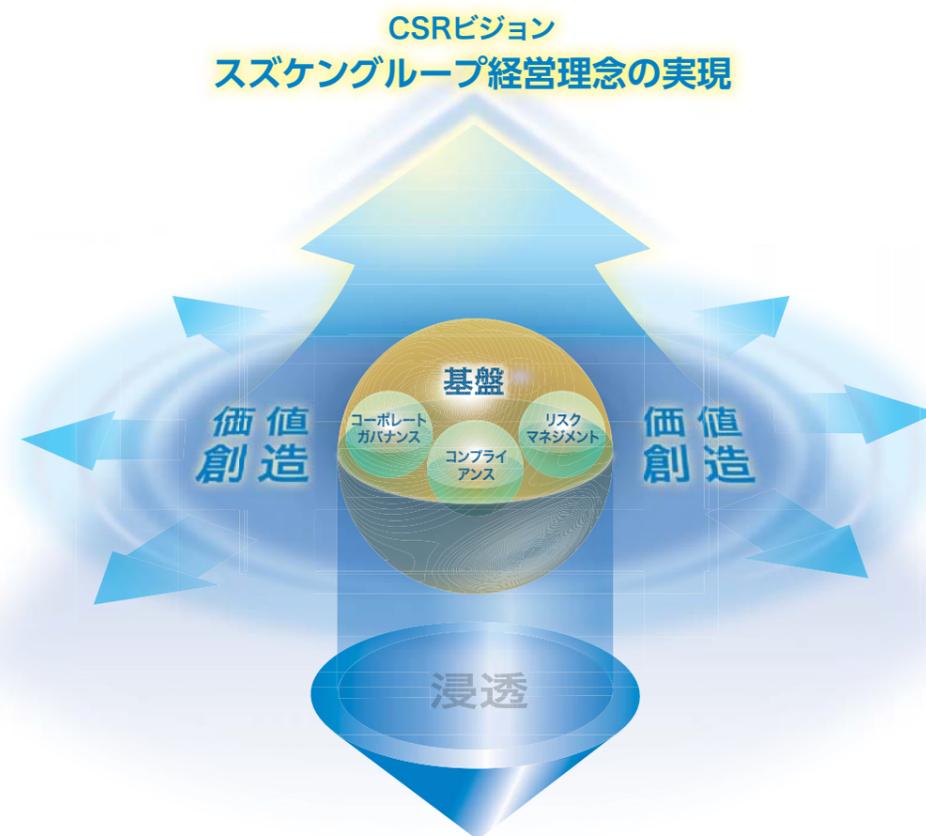
バリュー 行動基準

SMILE 誠意(Sincerity)と
倫理観(Morality)をもって
独自性(Identity)を生かし
お得意さまに学ぶ(Learning)心で
進化(Evolution)し続けます

スズケングループの価値観で、社員一人ひとりの行動基準を表したものです。
それぞれのイニシャルをとると、キーワードの「笑顔」、つまり「SMILE」となります。

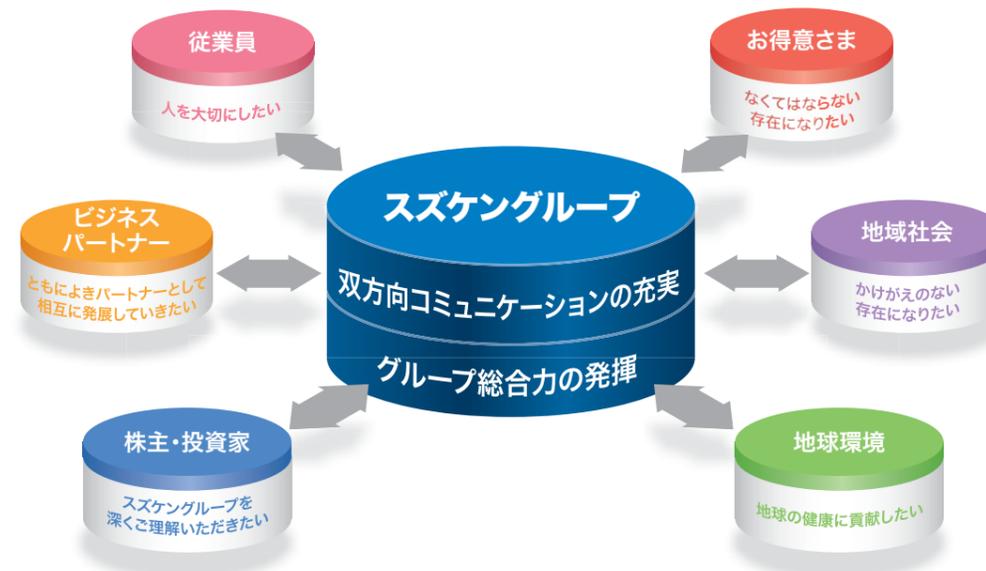
スズケングループCSR推進のイメージ

スズケングループは、経営の基盤となる「コーポレート・ガバナンス」「コンプライアンス」「リスクマネジメント」をより深く浸透させ、揺るぎないものにしていく一方で、新たな価値を創造し、グループ経営理念の実現に向けて挑戦し続けていきます。



スズケングループのステークホルダーとその想い

スズケングループは、ステークホルダーの皆さまへの想いを大切にし、ステークホルダーの皆さまとの双方向コミュニケーションをさらに充実し、グループ総合力を発揮することが重要と考えています。



スズケングループCSRの重点テーマ

スズケングループでは、すべての人々の「笑顔」の実現に向けて進むために、ステークホルダーの皆さまへの想いを大切に、基本的な取り組み姿勢に基づいて重点テーマを設定し、取り組み内容を決めて活動しています。

従業員



【基本的な取り組み姿勢】

スズケングループ経営理念の実現に向かって、ともに働く従業員を大切にしていきます。従業員が働きやすさ・働きがいを得られるように、個性や価値観等を理解・尊重し、いきいきと働ける職場を目指します。

重点テーマ	取り組み内容
① 安全で働きやすい職場環境の整備	●労働災害の撲滅 ●交通事故の撲滅 ●メンタルヘルス対策の推進
② 働きがいのある職場づくり	●対話の促進 ●ダイバーシティの推進 ●キャリアビジョンを描ける環境づくり
③ ワーク・ライフ・バランスの推進 (仕事と生活の調和)	●ワーク・ライフ・バランスの浸透・充実 ●育児・介護休業制度の浸透

地域社会



【基本的な取り組み姿勢】

地域社会との共存・共栄のために、地域の皆さまと交流を図り、全国に展開し、「健康創造」を事業領域とした当グループだからこそできる取り組みを行います。また、地域の皆さまの健康に関する課題の解決や健康増進に役立つ活動を行い、地域社会にとって、かけがえのない存在になることを目指します。

重点テーマ	取り組み内容
① 地域住民との協働	●健康に関する地域課題への対応 ●地域住民の皆さまの健康支援
② 子ども・学生への支援	●健康に関する次世代育成支援 ●医療分野における次世代育成支援
③ 高齢者への支援	

お客様



【基本的な取り組み姿勢】

コミュニケーションを充実させ、お客様の視点に立ってニーズの把握に努め、グループ一体となって満足いただける商品・サービスをきめ細やかに提供します。また、高品質で安全・安心な商品・サービスを安定的にお届けできる体制を強化します。こうした取り組みを通して、お客様にとって、なくてはならない存在になることを目指します。

重点テーマ	取り組み内容
① お客様ニーズを的確に把握し、感動を与える商品・サービスを提供	●グループ総合力を活かしたサービスの提供 ●QOL ^{※1} 向上に役立つ商品・サービスの提供
② 高品質で、安全・安心な商品・サービスの安定的な供給	●商品・サービスの安定供給 ●商品・サービスの品質維持

株主・投資家



【基本的な取り組み姿勢】

適時・適切な情報開示に加え、双方向コミュニケーションのさらなる強化と株主・投資家の皆さまの視点に立ったIR^{※2}活動の充実により、当グループを深くご理解いただくことを目指します。また、魅力ある配当・株主優待などの株主還元を努めます。

重点テーマ	取り組み内容
① 適時・適切な情報開示とIR活動の充実	●株主総会の充実 ●IR活動の充実
② 株主還元の充実	

ビジネスパートナー



【基本的な取り組み姿勢】

ビジネスパートナーの皆さまとは、一緒に働く仲間として常に対等な立場で、コミュニケーションを大切にしながら信頼関係を深め、相互連携を強化していきます。こうした取り組みを通して、当グループは、ビジネスパートナーの皆さまとともに社会への責任を果たし、ともによきパートナーとして、相互に発展していくことを目指します。

重点テーマ	取り組み内容
相互発展に向けた公正・公平かつ透明な関係の強化	●取引方針の策定 ●協働につながる対話の充実

地球環境



【基本的な取り組み姿勢】

環境に関連する法律・規則および協定等を遵守し、環境マネジメントシステムに基づいて継続的な改善に努めることにより、地球の健康に貢献することを目指します。

重点テーマ	取り組み内容
① 地球温暖化対策の強化	●低公害車両の積極的な導入とエコ運転の推進 ●省エネルギーへの取り組み
② 省資源・循環型社会への貢献	●3R ^{※3} の推進 ●ISO14001 ^{※4} に準拠した環境保全活動の取り組み

※1 QOL: Quality Of Life (生活の質) ※2 IR: 株主・投資家向け広報

※3 3R: Reduce (廃棄物の発生抑制)、Reuse (再使用)、Recycle (再資源化) ※4 ISO14001: 環境マネジメントシステムの国際規格

従業員



人を大切にしていきます

重点テーマ 安全で働きやすい職場環境の整備

安全で働きやすい職場をつくるために、まず従業員の安全を考え、交通事故・労働災害ゼロを目指すとともに、職場内の良好な関係を築いていきます。

株スズケン

「心」と「体」の健康管理体制を充実

従業員の皆さんにいきいきと働いていただくためには、「心」と「体」の健康を維持できる体制を整えることが必要であるため、当社では、健康の維持・増進を重視し、疾患の発症予防対策に力を入れています。

具体的には、自らの健康状態を知ってもらうために「健康診断」の受診促進と、その結果に基づく適切な指導を行っています。また、自己の健康管理方法について理解していただくために、新入社員、55歳の従業員を対象に勉強会を実施、管理職へは部下の健康を管理することの大切さを理解いただくためにマネジメント研修を実施しています。そして、健康相談室の保健師による保健指導や個別相談の機会づくりを行っています。また、計画的な年次有給休暇の取得促進やノー残業デーの設定などを行っています。

特に「心」の健康については、管理者向けにメンタルヘルス



保健師による保健指導

ラインケア研修の実施、従業員一人ひとりのセルフケアとして、小冊子「こころの健康管理」の配付やWebを用いた「心の健康診断」の実施、サポート体制として、医師、臨床心理士、保健師による支援体制を整備しています。また、健康を損なってしまった場合は、産業医、保健師による保健指導をはじめ、再発防止を第一に考え「職場復帰支援プログラム」に沿った支援を行っています。

Voice グループ各社とともに健康管理の取り組みを進めていきます

株スズケン
人材開発部 労務課
樋口 裕介

職場の皆さんが、心身ともに健康な状態で仕事に取り組めるよう、会社としても支援していくことが「健康創造のスズケングループ」のあるべき姿だと思います。そのために、まず、健康診断の受診啓発やその結果に基づく適切な指導を行い、予防や有所見者を減らすための取り組みを行っています。また、「心」の健康についても関係部署と連携を図りながら、セルフケア・ラインケアの支援体制を整備し、予防に努めています。そして、従業員の「心」と「体」の健康管理の重要性について、グループ各社が共通の認識をもつことが大切だと思っています。今後は、グループ各社とともに、健康管理のノウハウの共有、管理基準値の設定、サポート体制の連携を進め、健康管理体制をさらに充実していきたいと考えています。

Voice 気軽に健康相談できる機会を設けていきます

株スズケン
健康相談室
加藤 あゆみ
丹羽 香織 (保健師)
久野 雪湖
毛利 広子 (保健師)
鳥巢 妃佳里 (保健師)
奥村 綾香 (保健師)
(写真左上から)

グループ各社から依頼され、全国の職場へ出向き、メンタルヘルスの講義や管理職向けに健康管理の指導方法、従業員の皆さんへの保健指導など組織的な活動を行ってきました。このような依頼は年々増加していることから、グループ各社での健康管理に対する意識が高まってきていると実感しています。一人でも多くの方々にご自身の健康管理に意識をもつていただくために、今後は相談会等を企画し、従業員の皆さんが気軽に健康相談できる機会を積極的に設けていきます。

一人ひとりの自己の健康管理意識を高めました

株スズケン 人事部 人事2課
安部 明徳

2011年度は、従業員の健康管理を強化するために、定期健康診断および人間ドックの早期受診、全従業員の受診完了を目標に取り組みました。9月末までにすべての従業員の受診が完了するよう社内イントラネットや回覧を活用して呼びかけました。未受診者に対しては上長や他部署と連携し、啓発活動を行い、その結果すべての従業員が受診を完了しました。さらに有所見者に対して電話やメール等で受診勧奨を行った結果、受診率は前年度の47%から62%に改善しました。2012年度は従業員一人ひとりがさらに自己の健康管理意識を高められる取り組みを行います。

15%UP



○ 交通事故撲滅に向けた取り組み

医薬品卸売事業11社*では、約7,000台の車両を保有しています。交通事故の撲滅を目指してグループ各社のノウハウを共有しながら、さまざまな取り組みを実施してきました。主な取り組みは、安全運転技術の向上を目指し、運転状態を数値として可視化できる「ドライブレコーダー、セーフティレコーダ®」の設置拡充、新入社員への「運転技術講習」、交通事故を起こしてしまった従業員への「安全運転講習」などです。これらの取り組みの結果、2011年度の事故件数は前年度比約12%減と

働きやすい職場環境を目指し、全員で職場風土改革に取り組んでいます

株ライフサポート 保険事業部
高桑 若郎

当社は「いきいき職場」の実現を目指し、「明るく元気なあいさつ」「上手にほめる」「ポジティブ・シンキング」に取り組んでいます。2011年度は、全従業員を対象にモラルサーベイ(意欲調査)を行いました。その調査結果を踏まえ「職場風土改革プロジェクト」として4つの分科会を立ち上げ全員参加で取り組みました。プロジェクトが進むにつれて、コミュニケーションが活発化し、一人ひとりにプロジェクトの目的がしっかりと落とし込まれて、意欲が高まってきたと感じました。2012年度は、プロジェクトで決まったアクションプランを全員参加で実行していきます。



なりました。2012年度は、交通事故撲滅をグループ共通の重点課題と位置づけ、発生防止にさらに力を入れて取り組んでいきます。

*医薬品卸売事業11社
(株スズケン、(株)スズケン沖縄薬品、(株)スズケン岩手、ナカノ薬品(株)、(株)サンキ、(株)アスティス、(株)翔業、神宮薬品(株)、(株)スズケンロジコム、秋山物流サービス(株)、(株)サンキ・メディハート



全員で基本行動に取り組み、交通事故件数が減少しました

ナカノ薬品(株) 管理部
牛島 規彰

2008年度から交通事故の発生件数が増加傾向にあったため、2011年度は交通事故を減らす対策を実施しました。2011年度方針に交通事故撲滅を掲げ、全員で方針の共有を図りました。具体的には、車両内の整理整頓、運転免許証の定期確認、朝礼時の交通安全標語読み上げなど、基本的なことから取り組み始めました。その結果、交通事故の発生件数は、前年度に比べ9.5%減少しました。2012年度は、交通事故を起こしてしまった従業員へ改めて安全運転講習会の受講機会を設けるなど、安全運転への取り組みを強化します。

安全に働けるように心身のリフレッシュを推進しています

株スズケンロジコム CSR推進課
安斎 直子

医薬品の輸配送、倉庫管理業務の請負を行う当社では、従業員が安全で働きやすい職場環境を整備するための一環として、年次有給休暇が取得しやすい職場づくりに取り組んでいます。その理由は、従業員が抱える疲労、不安、悩みなどは、時に業務上での怪我など、大きな事故につながる恐れがあるため、心身をリフレッシュする必要があるからです。2012年度は、従業員一人ひとりが常に健全な状態で仕事を行えるよう、年次有給休暇の取得促進に取り組めます。

従業員



重点テーマ 働きがいのある職場づくり

従業員一人ひとりの個性や価値観等を理解・尊重して、従業員自らが能力を高めていくことができる職場風土づくりに努めています。また、公正で納得性の高い評価を行うことで、働くことへの意欲の高揚を図っていきます。

株サンキ

個性を重視した人材の育成

医療を取り巻く環境の変化にともない、お得意さまのご要望も多様化・高度化しており、既存の価値観や考え方は急激なニーズの変化に対応しきれなくなりつつあります。こうした状況のなかで、当社は従来の発想にとらわれない、個性を重視した人材の採用と育成に取り組んでいます。採用の段階から個性を見極め、現場でどうやって活かせるかという観点から人材の採用を進めています。新入社員研修を行った後、面談を行い、適性を考慮して配属をします。配属後、さらに個性を活かすという観点で面接を

しています。こうしたコミュニケーションを繰り返すことで成果が出始めています。2011年度は、新入社員に対して集合研修と現場研修を合わせて半年間行い、既存の従業員に対しても、対話の促進を図る研修を行いました。



新入社員研修でのグループディスカッション

Voice 働き方の多様化をグループ各社と一緒に検討します



株サンキ 人事部 人材開発課 柏井 学

研修を受けた人が現場でいきいきと働き、実際に成果を出している姿を見ると、とてもうれしく思います。人は生きる過程において、どれだけ充実した時間を過ごせるかが大切だということに気づきました。そして、個々を活かすことを求めた結果、営業職を希望する女性も増えてきました。採用の段階からしっかりとフォローをする体制を構築していれば、お得意さまの

新たなニーズに応えられる人材を育成できることを実感しました。2012年度はより働きがいのある職場をつくるために、出産を機に退職された方の復職など年齢、性別、国籍、キャリアなどにとらわれない働き方の多様化を、グループ各社と一緒に検討していきます。そして、すべての従業員が価値観を共有し、いきいきと働ける職場風土を醸成していきます。

重点テーマ ワーク・ライフ・バランスの推進

やりがいのある仕事ができると同時に、育児や介護など仕事以外でも充実した生活をおくることができるように、制度や施策の浸透・充実を進めています。

株アステイス

ワーク・ライフ・バランスの推進に向けた取り組み

充実した仕事をするには、充実したプライベートが必要です。双方のバランスをとりながら働くことが、仕事と家庭の両立につながると考えています。従業員が仕事と家庭の調和を実現し、いきいきと働いていただくためにはどうすればよいか考えてきた結果、次世代育成支援対策推進法に基づいた「子育てサポート企業」の認定を受けることを決めました。認定を受けるにあたって、2010年度より、「育児短時間勤務を小学校就学の始期に達するまでに延長」「年次有給休暇(年間5日)の計画取得の促進」「男性従業員1名以上の育児休暇の取得」を計画し、取り組んできました。2012年4月、計画を達成したことで、認定マークの「くるみん」を使用できるようになりました。子どもが優しく「くるまれている」、「会社ぐるみ」で仕事と子育ての両立支援に取り組むというイメージからできた「マーク」で、今後は、ワーク・ライフ・バランスを推進するにあたり、従業員の理解促進に役立てていきます。



育児休暇を取得した男性従業員と家族

Voice より働きやすい職場環境づくりを推進します



株アステイス 総務・人事部 人事課 田村 栄子

「子育てサポート企業」の認定を受けようと思ったきっかけは、女性が働きやすい職場をつくることでした。しかし、「次世代育成支援」に向けた取り組みを進めていくにつれ、女性が働きやすい職場は男性も働きやすい職場であることに気づきました。男性の育児休暇の取得が増えることで制度利用の活性化が期待されます。2012年度から2014年度の行動計画では、「3年間で3名の男性の育児休暇取得」に取り組んでいきます。また、休暇の取得は「育児世代」だけでなく、介護が必要な親などを抱えた従業員にとっても切実な悩みです。あらゆる世代が「お互いさま」と思って助け合える職場風土の醸成と制度づくりに取り組みます。また、社内報や研修で制度の理解を深めていただき、男性にとっても女性にとっても制度を利用しやすく、働きやすい職場の環境づくりを進めていきます。



次世代育成支援認定マーク「くるみん」を取得している会社(2012年10月31日現在)

株スズケン、株サンキ、株アステイス、株スズケンロジコム、株三和化学研究所

“個を活かす”ための土台整備と女性活躍の推進に取り組みました



株スズケン 人材開発部 ワークライフバランス推進室 山田 裕之 富田 麻子 松本 雅世 (写真左から)

従業員一人ひとりの“個を活かす”ために、2011年度は「推進の土台を整備する」「対象をしばって取り組む」をキーワードとし、①目指す姿の具体化 ②組織ごとの現状把握と課題設定 ③女性の活躍支援を柱に活動しました。活動を通じ、自らが活かされている・成長したいと思う一番の原動力は上長や同僚の理解と支援だと痛感しました。「こんなに自分を理解して認めてくれているんだ、がんばろう」と微笑んだ従業員の顔が忘れられません。2012年度は、この笑顔の輪を広げるため、ダイバーシティの意義や実践方法が各現場へ浸透するよう取り組みます。

活躍の場が増えそうだね。



従業員が働きがいを実感でき、仕事を通じて成長できる職場環境の充実に努めました



株三和化学研究所 人事部 人事企画グループ 日東 孝之

2011年度も引き続き、キャリアに関する考え方を把握する従業員意識調査、パーソナリティ診断(ストレスチェック)を通じたES(従業員満足度)の確認などを行いました。また、当社は半年ごとに目標を設定し、その達成に向けて行動するというマネジメントのPDCAサイクルを自ら回すことにより自己成長できるよう人事制度を構築しています。あわせて、昇進や昇格などの際には、必要な知識の習得やさらなる成長を目指した育成研修を実施しました。こうした取り組みにより、働きがいを実感でき、仕事を通じて成長できる職場環境の充実に努めました。

やる気が出るね!



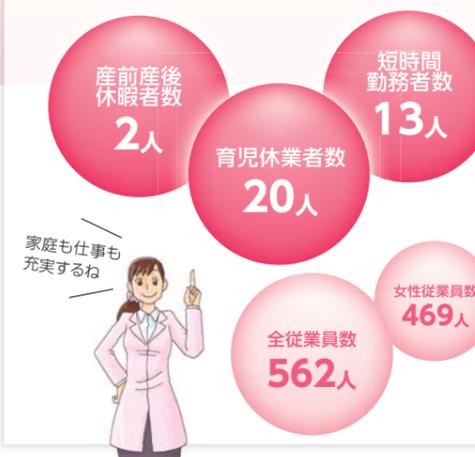
家庭と職場を両立できる人事制度の拡充に取り組みました



株エスマイル 人事部 採用課 井上 雅史

すべての従業員にワーク・ライフ・バランスが浸透するように、休暇の取得を中心とした人事制度の拡充に取り組みました。計画的に人材を確保することで事業所のエリア割を充実させ、各店舗の業務負担軽減に努めました。当社は女性従業員の比率が高いため、家庭との両立を図れる制度を積極的に活用いただいています。産前産後休暇・育児休業をはじめ、育児期間中の短時間勤務、母性健康管理を規程化し、利用しやすい環境にしています。短時間勤務取得者からは「迷惑をかけると心配しましたが、周りのスタッフと一体感も生まれ、業務が前より充実しています。」との声もいただいています。

■出産・育児に関連したデータ(2012年3月現在)



家庭も仕事も充実するね



お得意さま



なくてはならない存在を目指します



重点テーマ

お得意さまニーズを的確に把握し、感動を与える商品・サービスを提供

お得意さまのご意見・ご要望など、顕在化しているニーズだけでなく、潜在的なニーズも把握し、グループで共有し、お応えすることで、お得意さまの満足を実現していきます。

■ 株三和化学研究所

患者さま起点の医薬品開発

製販一体の流通グループを形成していることがスズケングループの大きな強みと考えています。患者さまや医療関係者の声を直接入手できるため、お得意さまにより近いところにいる医薬品メーカーと言えます。製造・流通・販売がグループで一体となることで、シナジー効果を高めています。当社は、糖尿病および糖尿病周辺領域を中心に新薬の研究・開発を行っています。また、患者さまのニーズにお応えする付加価値の高い剤形工夫医薬品も開発・販売しています。錠剤が大きすぎて飲みにくい、粉の量が多い、苦いなど患者さまが従来服用されている薬には一工夫する余地があります。従来の服用しづかった薬を飲みやすいようにゼリー状へ製剤改良した薬はその一例です。

現在は10年先を見据えた研究開発に取り組んでいます。これから少しでも早く患者さま、医療関係者の方々に喜んでいただける医薬品を創り出していきます。



医薬品の研究開発

Voice

患者さまの苦痛をやわらげる薬の研究開発に取り組んでいます



株三和化学研究所 研究開発戦略センター 研究開発企画部 製品企画第一グループ 金井 好人

患者さまのQOLを改善できる医薬品を提供していくこと、それが当社の果たしていくべき役割と考えています。

医薬品の研究開発は、患者さまの苦痛を軽減することを主眼に置いています。グループの保険薬局から患者さまや医療関係者の声を直接入手できる環境が整っており、患者さまのより近いところにある医薬品メーカーならではの強みを大切にしています。これまでは主に糖尿病および糖尿病周辺領域で研究開発を行ってきました。ただ、今後は領域を広げていかなければいけないと考えています。

患者さまの気持ちをお聞かせいただけるよう取り組んでいます

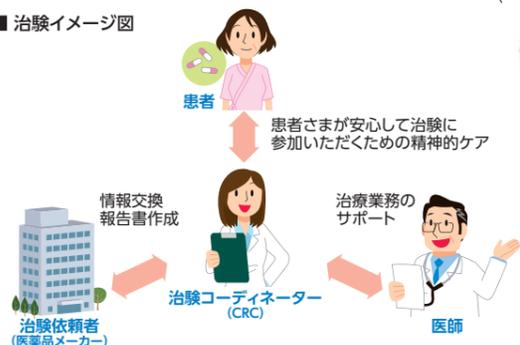
■ 株サンキ・クリニカルリンク サイト支援部 熊本チーム 佐藤 智愛



未来の医療に 役立っているんだね。

治験コーディネーター (CRC) には治験を受けられる患者さまの治験期間中の心身の状態をお聞きし、医師や医薬品メーカーさまへ情報をお伝える役割があります。その役割を果たすためには、患者さまが体調などを気軽に話していただける信頼関係を早期に築く必要があります。治験に参加される患者さまは、治験薬の服用に関することなどさまざまな不安を抱えられており、その不安をやわらげるために話しやすい雰囲気づくりを大切に業務に取り組んでいます。2012年度は、治験という「限られた時間に寄り添ってくれた人」として、少しでも患者さまの記憶に留めていただける存在になれるようさらなるコミュニケーション能力の向上に取り組めます。

■ 治験イメージ図



■ 両毛医薬品株

気軽に立ち寄れる「かかりつけ薬局」を目指した取り組み

患者さまが安心して入りやすい薬局であり続けることを目指し、薬局づくりに取り組んでいます。「安心」とは患者さまとスタッフの信頼関係であり、「入りやすい」とは薬局内の清潔感ときちんとしたマナーを身につけて気軽に相談できる雰囲気だと思います。患者さまにとっての「かかりつけ薬局」として何度も足を運んでいただけるように、外部から講師を招き、従業員の応対・マナー向上を目指した研修に取り組んでいます。薬局にお越しになる患者さまは、「健康の相談をしたい」、「自分の話を聞いてもらいたい」と望んでいる方も少なくありません。こうした思いにお応えするためにも、薬剤師は調剤業務以外に幅広い知識を身につける必要があると考えます。そこで2011年度には、計8名の薬剤師が薬学系・医学系の学会に参加して専門知識の向上に努めてきました。薬学系・医学系の学会へは今後も積極的に参加し、知識向上に努めていきます。



さとやば調剤薬局のスタッフ

Voice

「ヒヤリ・ハット」ゼロを目指します



両毛医薬品株 さとやば調剤薬局 天笠 泉

保険薬局の役割として、ただ処方せんを取り扱うだけでは患者さまのご要望にお応えすることにはなりません。安全・安心・信頼、そして親しまれる人柄を身につける必要があります。特に、調剤過誤はあってはならないことで、患者さまが不安になるとともに、信頼も失ってしまいます。こうしたことがないように、「ヒヤリ・ハット」ゼロを目指し、患者さまから信頼される薬局を目指します。

お得意さまのニーズにしっかりと耳を傾けました

■ 株札幌メディケアセンター 片山 裕美



当社は、画像診断専門医療施設などが入居する医療ビルの運営管理を行い、一部の医療機関さまからはコールセンター業務および受診者のアattend業務も受託しています。サービスの品質の維持・向上には、入居する医療機関さまだけでなく、関係する多くの皆さまの意見にしっかりと耳を傾けることが欠かせないと考え、2011年度はコミュニケーション強化に取り組めました。2012年度は、より高みに向けた意識を持ち、引き続き同様の取り組みを継続します。

問題解決の手法を常に お得意さまとともに考えています

■ 株ジェイ・アイ・ティー ソリューション営業部 中村 勝彦



当社は、病院向けの医療材料を中心としたSPD(物流管理システム)を事業としています。「顧客に必要とされ、メーカーから信頼される会社」を実現すべく、お得意さまの悩みがどこにあるのか、すべての従業員が常に意識し、把握することに取り組んできました。また、いち早く問題解決できる手法をお得意さまとともに、真剣に考え、実践し、結果生まれた利益をお互いが共有する「Win-Win」の関係を構築できるビジネスモデルを、会社設立時からぶれずに取り組んできました。お得意さまから一業者ではなく、ビジネスパートナーとして、お付き合いいただける「ビジネスモデル」をこれからも追求し、さらなる進化を目指します。

必要とされる会社を 目指そう!





重点テーマ 高品質で、安全・安心な商品・サービスの安定的な供給

わたし達スズケグループは、生命関連商品を扱っているということを常に認識し、高品質で安全・安心な商品・サービスを安定的に供給していきます。

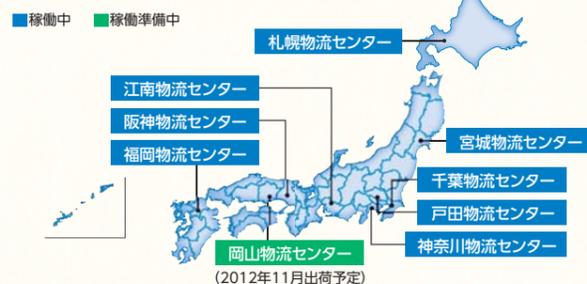
■ 株式会社スズケ

災害時における安定供給体制の構築

2011年3月11日に発生した東日本大震災により当グループは東北地方を中心に多大な被害を受けました。関東においても被災等により3つの物流センター機能が一時停止しました。そのため2011年度は、物流システムのバックアップ機能として、すでに設置済みであった災害対策システムに加え、さまざまな対策を講じました。具体的には、停電対策として物流センターへの自家発電装置の設置、水漏れ事故を誘発した水冷式空調機の交換、一拠点のセンターへ集中していた物流負荷の他センターへの分散を行いました。また、災害対策手順書を実践的なものに改善するなど、災害時においても医薬品等を安定供給できる体制を構築しました。

今後は、お得意さまの物流ニーズにさらにお応えするために、物流センター機能の最大化を図るとともに、支店機能との融合によりシナジー効果を発揮することによって、在庫・配送体制をより充実させ、物流サービス向上に取り組んでいきます。

■ 物流センターの配置図(2012年10月31日現在)



Voice 患者さまに笑顔になっていただくために納品体制の強化に取り組んでいきます



株式会社スズケ
SCM企画部
SCM業務課
中川 広智

2012年11月には9番目となる岡山物流センターが稼働します。これで当初の計画通り、全国における安定供給体制が強化されます。今後さらに物流サービスの質を高めるため、物流センターの機能を最大限に活かし、お得意さまにより近い場所在庫を持ち、納品体制強化に取り組んでいきます。お得意さまからのご要望に的確にお応えすること、そして、お得意さまの向こう側にいらっしゃる患者さまに笑顔になっていただくこと。それがわたし達の使命だと考えています。

台風時の安定供給に取り組めました

■ 株式会社スズケ 沖縄薬品 那覇支店 病院一課
金城 茂治



沖縄県は台風の接近が多く、年平均7個の台風が接近します。速度が遅く、24時間以上暴風にさらされることも珍しくありません。低気圧が発生した時点から台風情報に注意し、お得意さまはもちろんのこと、社内の各部署や医薬品メーカーさまとも連携し、台風接近時の安定供給に取り組んでいます。医薬品という生命関連商品を扱っているため、時には暴風でも納品におうかがいします。台風通過後は、お得意さまの被害状況の確認を必ず実施しています。2012年度は社内外の連携をさらに強化し、いかなる場合でも医薬品を確実にお届けできる体制づくりを進めていきます。

災害時でも安定供給できる体制づくりに取り組めました

■ ナカノ薬品(株) 企画部
中村 耕三



東日本大震災では、栃木県も甚大な被害を受けました。震災直後、停電時ではドライアイスによる品質維持対応、県からの要請に備えた災害用備蓄医薬品の確保など、安定供給への非常措置を取りました。2011年度は①県と委託契約している災害用備蓄医薬品等の品目の再検討と供給体制の再構築を検討、②保冷库の規模に応じた蓄冷剤・フリーザーの設置、③災害時の「緊急車両登録」の準備やガソリン給油所との関係強化等に取り組めました。2012年度は株式会社スズケと情報を共有しながら、大規模災害時におけるBCP手順書の策定に取り組んでいきます。

災害を教訓に安定的供給のための体制強化を図りました

■ 株式会社スズケ 岩手 盛岡支店
宮 貴裕



東日本大震災では、岩手県も多大な被害を受けました。2011年度はこの災害から得られた教訓をもとに、株式会社スズケの宮城物流センターや近隣営業部・支店と連携し、「医薬品の安定供給体制」を強化しました。また、「停電時における商品の品質管理」を徹底するために、倉庫への自家発電機の設置計画や保冷库維持のための協力会社との連携体制を再確認しました。また、「従業員の安否確認」という面では、緊急連絡網を再整備しました。2012年度は、災害時の対応についてリスクマネジメント委員会などで取り上げ、災害時の安定供給体制のさらなる強化を図っていきます。

質の高いサービスの提供に取り組みました

■ 株式会社すずらん薬局 事業部
伊藤 淳一



お薬を安全・安心に服用していただくため、患者さまの多岐にわたる情報を収集・記録をして、患者さまのために活用しています。2011年度は、患者さまとのスムーズなコミュニケーションを図る第一歩として、毎朝全員であいさつを唱和する「あいさつ日本一運動」を全店舗で実施しました。また、調剤過誤などのヒヤリ・ハットを全店舗で共有し、その対策を全店舗で立案する取り組みを実施しています。近年、保険薬局へのニーズは大きく変化しており、2012年度は、質の高いサービスを提供するため「人間味のある」店舗づくりと業務システムの改善に取り組んでいます。

適正温度のもとで管理された商品をお届けするために「定温度管理車両」を導入しました

■ 株式会社スズケ ロジコム 企画部 企画課 遠藤 正智



安全・安心な医薬品をお得意さまへお届けするために、高品質物流を追求しています。近年、医療用医薬品の中には保管温度を厳密に定められた商品が増加しています。物流拠点において適正温度での商品保管を徹底しても、そこからお得意さまへお届けする間の温度管理の難しさが従来からの課題としてありました。当社では、それを解決するために、外気温の変化に影響されず、配送時の保管温度を一定に保つことのできる「定温度管理車両」を東京都下で107台導入しました。この車両の導入により、適正温度のもとで管理された商品をお届けすることが可能となりました。今後は、各地区で同車両のさらなる導入を検討します。

これでしっかり温度管理できるね。



定温度管理車両

ISO9001の認証取得を通して、品質維持に取り組めました

■ 株式会社コラボワークス 経営管理部 管理課
鷲田 誉志



高品質物流をローコストで実現することを目指し、品質管理の手法としてISO9001*を導入しています。2011年度、2年半の準備期間を経て西神戸物流センターでも導入しました。積み重ねた経験や知識を標準化・ルール化して日々改善を図ることで、「品質管理」に関する従業員教育が有効に機能します。これにより早期に知識を身につけることができるため、品質維持につながっています。2012年度もさらなる高品質物流をローコストで実現することを追求し、災害時における安定供給体制の構築や輸送品質の改善などに取り組めます。



ISO9001 審査登録証

*ISO9001:品質マネジメントシステムの国際規格

高品質物流を提供します。



ISO9001を取得している会社(2012年10月31日現在)

会社名	登録範囲
株式会社スズケ	ケンツ事業部[本社5階、大口センター、東名ビル、解析センター(東名ビル、豊島ビル、愛生館ビル)]
株式会社三和化学研究所	FUKUSHIMA工場
株式会社ファーコス	本社および関連事業所[保険薬局:104ヵ所、居宅介護支援事業所:3ヵ所]
株式会社コラボワークス	本社、神戸物流センター、古河物流センター、尼崎物流センター、杉戸物流センター、西神戸物流センター
中央運輸(株)	本社、越谷営業所



ビジネスパートナー

ともによきパートナーとして、相互に発展していくことを目指します

重点テーマ 相互発展に向けた公正・公平かつ透明な関係の強化

相互発展していくために、コンプライアンスを重視し、対等な立場で相互が理解し合える関係を強化していきます。

秋山物流サービス㈱

相互発展に向け、共同で研修を実施

当社は、北海道における当グループの医薬品の物流業務を請け負っています。北海道は広大であり、気候の変化も激しいため、自社だけで安定した供給体制を構築することは容易ではありません。そのため、都市から離れた地域での配送においては、遠隔地までの配送ルート、冬季の山道における運転などノウハウのある優れたビジネスパートナーの存在が欠かせません。現在、配送を委託しているパートナーは5社で、配送ルート数は約40ルートあります。

より高品質な物流を実現し、相互に発展していくためには、当社とパートナーが一体となって取り組むことが重要なため、共通の目的に向けた意見交換を大切にしてきました。長年、共通の目的に向けて議論を重ねてきた結果、お互いを理解し、信頼し合える関係が築き上げられてきたと感じています。

現在では、さらなる高品質物流の実現に向けたさまざまな研修を共同で行っています。具体的には、医薬品の取り扱いに関する「薬事研修」、業務プロセスを確認して、商品事故を未然に防ぐための「実務研修」、納品時の「接客研修」、「コンプライアンス研修」などです。また、納品時にお得意さまからいただ

た情報を「メディカルレポート」へ記入し、グループ内で共有する取り組みや全従業員で行っている改善提案への取り組みも、パートナーと共同で積極的に進めています。



パートナーとの実務研修

Voice より強固な信頼関係づくりを目指します



秋山物流サービス㈱ 事業部 札幌営業所
大村 周生
事業部 第一センター営業所
新國 医
事業部 札幌北営業所
神野 修
(写真左から)

ビジネスパートナーとの信頼関係はすでに構築されていますが、信頼関係にゴールはありません。さらに信頼関係を深めていくためには、基本を忠実に実行することが何よりも重要です。声掛けなどのコミュニケーションを浸透させて、責任者だけでなく従業員同士でもお得意さまの情報を共有できる体制をつくることで、より強固な信頼関係づくりを目指します。

信頼関係強化

先生方への感謝の気持ちを忘れずに業務に取り組めました

エス・マックス㈱ 営業サポート部
吉富 和也



調査会社のわたし達にとって、ビジネスパートナーは医療機関の先生方です。毎日行う調査や、都度行われる様々な調査にご協力いただいています。私たちは先生方に調査を行う手段を提供している訳ではありません。先生方にとってより良い医療に貢献できる「意味のある調査」を提供したいと考えています。これからも、先生方からの意見をもとに、より良い医療に貢献できる「意味のある調査」を行いたいと考えています。ご協力いただいているという感謝の気持ちを常に忘れず、また、先生方一人ひとりの代わりはないという想いで日々の業務に取り組みたいと思います。

ケアマネジャーとの対話の充実を図りました

㈱シルバーメイト
小川 悟



介護用品の販売・レンタル、バリアフリー住宅の設計・施工などを通じて、介護の必要な方の自立促進や介護者の負担軽減のため、ご利用者さまのご要望に合った福祉用具と質の高いサービスの提供を目指しています。介護保険制度の導入後、より専門性の高いサービス、より良質な用品などが必要とされているため、福祉用具専門相談員、福祉住環境コーディネーターの資格を取得し知識の向上に努めました。また、ケアマネジャーとコミュニケーションを図り、連携の強化や信頼関係を築きあげてきました。今後は、医療食の提案に向けたパートナーとの信頼関係を深める取り組みを進めます。



お互いに尊重し、Win-Winの関係を築きながら日々の業務に取り組んでいます

㈱ガレノス 村井 俊之



当社と同じ想いを持っているOEMメーカー（他社ブランド製品の製造企業）さまや原料メーカーさまとの関係を大切に、お互いの長が活かされる製品開発を心がけています。そして、当社の製品を望まれている方々にお届けするには、推販していただく全国の代理店さまも大切な存在です。事業文化や商習慣の違う異業種のビジネスパートナーだからこそ、お互いが尊重し理解し合うことが重要であることを念頭に置き、日々の業務に取り組んでいます。今後、当社が進化していくためにも、ビジネスパートナーを尊重し、理解し合っていることが実感できる活動をしていきます。

パートナーの顔を見ながらの対話を大切にしています

㈱ライフサポート 保険事業部
堀 栄司



保険代理店業務は、個人のお得意さまや企業さまにとって、より最適な保険を提案することだけではありません。自動車保険にご加入の企業さまへは、パートナーの損害保険会社さまとともに事故発生ゼロを目指した「事故防止支援活動」を行っています。これは、損害保険会社さまと想いを共有できはじめて取り組めることなので、担当者同士お互いの顔を見ながら仕事することに注力して、日頃のコミュニケーションを大切にしています。引き続き、保険会社さまとのコミュニケーションをより意識して、お互いが開かれた関係を構築し、相互に発展するにはどうすれば良いのか、検討していきます。

想いを共有し、力を合わせて製品開発を進めています

㈱三和化学研究所 診断薬事業部 開発グループ 高田 竜二



患者さまや医療機関の方々が、利用しやすく喜んでいただける製品を開発するためには、外部の優れたビジネスパートナーの知恵や技術の活用が不可欠です。当社に蓄積されたノウハウや患者さまなどから寄せられるご意見などを起点に、「少しでも多くの患者さまにより豊かな生活を送っていただき、笑顔になっていただきたい」という想いを共有できるビジネスパートナーと、一緒に力を合わせて製品開発を進めました。

当社は、患者さまとビジネスパートナーの間を担う存在であり、今後も、患者さまが望んでいることを正確にとらえ、最適な技術を有するパートナーとともにその技術を最高な形で活かせるよう高い信頼関係を保っていきます。一人でも多くの患者さまに笑顔になっていただけるように、ビジネスパートナーとの綿密な情報共有を通じて製品を作り上げていきます。



パートナーとの企画の打合せ

仕事を通してパートナーとの信頼関係をさらに深めました

㈱ライフメディコム 営業企画一課
高田 典弘



お得意さまに感動していただける企画提案をするために、デザイン、文章作成、印刷などに関してビジネスパートナーとともに知恵を出し合い、チーム一丸となって取り組むスタイルを大切にしています。仕事を通して築いてきたパートナーとの信頼関係は日々の情報交換を密にすることでより深まり、ともに新たな仕事へチャレンジする機会の創造にもつながります。2012年度は合同での勉強会を開催し、医療・健康分野のトピックスやデザイン業界のトレンド等について学び合い、より感動していただける企画を提案できるよう信頼関係強化に取り組めます。

地域社会



重点テーマ 地域住民との協働

健康増進における支援活動や地域活動へ参加することで、地域住民の皆さまの健康な暮らしに貢献していきます。

株ファークス

地域住民の皆さまに健康への関心を 持っていただくための機会づくり

当社は、処方せんをお持ちいただく患者さまだけでなく、近隣の方々などすべての方に健康になっていただきたいと願っています。こうした思いから、健康をキーワードに、処方せんがなくても安心して、気軽に立ち寄れる薬局づくりを目指しています。地域の方々が健康に関して気になることがあった時に気軽に立ち寄れる場所は依然として少なく、大きな課題と認識しています。そのために、ご来局された時に安心していただける対応ができる薬剤師やスタッフの育成に取り組んでいます。また、ご来局いただけるきっかけとして大きく役立っているのが、2002年度から展開している「薬と健康の広場」です。2011年度は、32薬局で開催し、約1,500人の方々にご参加いただきました。「薬と健康の広場」の目的は、来局していただいた方々に健康状態を知っていただくとともに、地域にお住いの方々の「お役に立つ場所」として薬局を身近に感じていただくためです。「薬と健康の広場」では、血圧、動脈硬化に関わる指標（血管の硬さ、血管のつまり具合）、生活習慣病に関わる指標（体脂肪率、筋肉量）などが測定できます。これらのデータをもとに健康の状態を説明させていただき、検査が必要な方には病院へご相談いただくようアドバイスをしています。

こんな薬局が
たくさんあったら
いいね。



健康相談されている地域の皆さま（薬と健康の広場）



七夕飾りを楽しめる親子（薬と健康の広場）

Voice 気軽に立ち寄れる 保険薬局を目指しています



株ファークス
首都圏第4ブロック
岡本 有史

健康について相談できる場所が求められているものの、処方せんがないと保険薬局には入りづらいという先入観があります。その垣根を取り払うために、気軽に薬局に立ち寄ることができる「薬と健康の広場」を開催しています。お子さま向けイベントの開催、お子さまが薬剤師を疑似体験できる「子供薬剤師」などを実施して、多くのご家族の方に来局していただいています。2012年度は東北から九州まで合計50薬局での開催を計画しています。規模が小さい薬局での開催は難しいですが、開催できない薬局のスタッフも情報を共有できるように、各ブロックで準備段階から全従業員が関わるように取り組めます。

Voice 医療と福祉をつなぐ役割を通じて 地域の方々の健康で安心な 暮らしに貢献していきます



株ファークス
あい薬局
池末 文

高齢化社会の進展にともない、外出できない患者さま、薬の管理が困難な患者さまへの「訪問服薬管理」の機会が増えています。患者さまのご自宅に伺い、実際の生活を知ること、より実状に即した服薬管理が可能となります。わたし達薬剤師は、医師、看護師、介護職の方々と連携しながら、患者さまが安心してご自宅で生活できるよう地域の医療と福祉の向上に貢献していきます。

重点テーマ 子ども・学生への支援

将来を担う子どもや学生に対し、医療・健康に関わる分野で積極的な支援を行っていきます。

株メディス

職場体験を通じた、薬学教育の支援

医療技術の高度化や医薬分業の進展などにもなる医薬品の安全使用といった社会的要請に応えるために、質の高い薬剤師が求められています。こうした社会背景から、2007年に6年制薬学教育がスタートし、保険薬局での研修が数週間の「見学型」から11週間の「参加型」に大きく変わりました。6年前に地元松山の大学でも薬学部が設立され、当社の「調剤薬局まごころ」も大学の要請に応じて、2010年5月から2012年7月現在まで、延べ10人の学生をインターンとして受け入れてきました（2011年度は4人）。学生には、患者さまや地域社会に大いに役立っていただきたいという思いから、調剤業務などの知識・技術の習得はもちろんのこと、服薬指導を経験していただくことで、患者さまとのコミュニケーションの難しさや大変さを実感していただく指導に取り組んでいます。



実務実習に取り組む学生

ステキな薬剤師に
なってほしいね。



Voice 薬剤師の心構えを理解していただきたい



株メディス
調剤薬局まごころ
兵頭 公子

実務実習におけるわたしたちの仕事は、一言で言えば薬剤師の心構えを教えることです。現場の実習で知識や技術だけでなく、人間性や倫理観を身につけるのがインターン制度の役割だと思っています。そのために、学生にはわたし達薬剤師と一緒に薬剤師綱領を何回も読んでもらい、何回も書いてもらいます。薬剤師は患者さまの命を預かっている、大切な仕事をしているということを実感しなければなりません。当たり前のことがどんなに大切かということを実感していただきたいと思ひますし、自分自身にも言い聞かせながら実習指導に取り組んでいます。

重点テーマ 高齢者への支援

地域における高齢者とそのご家族に安心して生活していただくために、高齢者との関わりを深める活動を行っていきます。

サンキ・ウエルビー株

ホームヘルパーの養成を通じて高齢化社会に貢献

高齢者人口が急速に増えているなかで、ホームヘルパーの数が圧倒的に不足しています。今後、介護が必要となる高齢者の方々のお役に立てる人材を、一人でも多く育てたいという思いからホームヘルパーの養成に取り組んでいます。2011年度は、従来の広島、岡山だけでなく、高齢化が進んでいる山口、島根においてもホームヘルパーの養成が必要と考えて講座を開催しました。また、広島と岡山では、講座数を年4回に増やしました。こうした取り組みが社会的にも評価されて地方都市でも講座を開催したほか、歯科衛生士の専門学校や大学などからも要請を受け、講座を開催しました。また、県の職業訓練の講座も2件受託し、開催しました。これらの講座はホームヘルパー2級の資格取得を中心に行っています。ホームヘルパーの有資格者を増やすことは、地域の介護力向上につながるから、積極的に講座の定例化や質の向上に努めて社会に貢献していきます。



介護技術を学ぶ受講生

Voice ホームヘルパー養成講座を通じて、 介護の知識を有する人を増やしたい



サンキ・ウエルビー株
事業推進部 養成事業課
久保田 桂子

2011年度は310人のホームヘルパーを養成しました。ホームヘルパー養成講座の受講生は、将来ホームヘルパーになろうと考えている方だけではありません。親族に介護が必要になった時に備え、介護の知識を習得したいと考えて受講される方もいらっしゃいます。こうした介護知識を有する人々を増やすことによって、将来的に介護が必要となった高齢者のお役に立つことができます。2012年度は介護職員基礎研修の講座開設に取り組み、ホームヘルパーの皆さまのスキルアップに貢献します。

株主・投資家



スズケングループを深くご理解いただくことを目指します



重点テーマ 適時・適切な情報開示とIR活動の充実

「企業倫理綱領」や関連法規に基づいて、適切かつタイムリーな情報開示に努めていきます。また、当グループをより深く理解していただくために、IR活動の充実に取り組んでいきます。

株スズケン

適時・適切な情報開示

適時開示については、金融商品取引法および証券取引所が定める適時開示規則により要請される重要情報や、投資判断に影響を与えると考えられる情報等について、適時・適切な開示に努めています。「インサイダー取引管理規程」等や関連法規に基づき、事前に情報が漏洩しないよう情報管理を

徹底しつつ、重要事実や発生事実、決算関連情報等について、取締役会の審議・決議を経た後、直ちに開示を行っています。また、開示情報については、確定後速やかに当社ホームページ上で開示しています。



決算説明会で配付した資料

株スズケン

積極的なIR活動の推進

IR活動については、投資家の皆さまのみならず、多くの方々に向け、積極的に推進しています。

アナリスト・機関投資家の皆さまへは、決算説明会や個別ミーティングなどを行っています。中でも決算説明会に関しては、年2回社長自身が経営状況や取り組みについて説明し、質問にお答えすることにより、投資家の皆さまとのコミュニケーションを図っております。

個人投資家の皆さまへは、IRイベントを通してコミュニケーションを図り、当グループをより深くご理解いただく活動をしています。

株主の皆さまへは、事業報告「株主のみなさまへ」の内容の充実を図るとともに、株主総会については、直接株主の

皆さまへお伝えできる最良の機会と捉え、よりわかりやすい報告や双方向のコミュニケーションを重視した運営に取り組んでおります。

海外の投資家の皆さまへは、英文の決算関連資料やアニュアルレポートを作成しています。

また、ホームページ（日本語および英語対応）には、IR情報のコーナーを設け、決算関連資料を掲載するとともに、決算説明会や株主総会の動画を配信することにより、多くの方々に当社の状況をご覧いただける環境を整えています。

Voice 的確でわかりやすい情報開示に努めます



株スズケン 経営企画部 経営推進課 小川 隆史

適時開示については、情報の取扱いは細心の注意を払いつつ、正確かつタイムリーな提供に努めています。IR活動については、株主・投資家の皆さまに、当グループのことをより深くご理解いただけるよう、的確でわかりやすくお伝えすることを心がけています。



2012年3月期 決算説明会

株主総会のより一層の充実に努めました



株スズケン 総務部 法務・株式課 所 秀徳

株スズケンは、2012年6月27日に本社ビル（名古屋）において、第66期定時株主総会を開催し、当日は153名の株主さまにご出席いただきました。株主総会におきましては、株主さまとの「コミュニケーションの充実と、アカウントビリティの徹底」を第一に、経営方針や施策の取り組み状況などについて映像とナレーションを使用し、よりわかりやすい報告を行いました。また、株主さまからのご質問に対しては、詳細かつ丁寧な回答に努めました。今後も継続して招集通知の記載内容の充実や、わかりやすい事業報告等の説明・工夫により、株主の皆さまにより深く当社をご理解いただけるよう努めてまいります。

これからもより丁寧な説明に努めてまいります。



IRイベントを通じて個人投資家の皆さまとのコミュニケーションを深めています



株スズケン 広報部 広報課 柳原 弘典

2012年7月20日、21日の2日間、名古屋証券取引所が主催する「名証IRエキスポ2012」に出展し、来場された方々に当グループの事業内容、業績、株主還元について説明をさせていただきました。2日間の来場者数は約1,000名でした。幅広い年齢層の個人投資家の方々にお越しいただき、多くの貴重なご意見を頂戴しました。今後も、当グループを深くご理解いただき、ファンになっていただけるように、個人投資家の方々とのコミュニケーションを図ってまいります。



個人投資家の皆さまへの説明

貴重なご意見ありがとうございました。



重点テーマ 株主還元の充実

安定的な配当の継続と株主優待の充実による、魅力ある株主還元を努めています。

株スズケン

継続的な業績向上に基づく増配を目指します

株スズケンは、安定的な配当の継続を基本に、連結配当性向30%を目処として段階的に引き上げることを基本方針とし、継続的な業績向上に基づく増配を目指しています。2013年3月期の配当金については、通期配当金として1株あたり50円、配当性向28.1%を予定しています。また株主優待については、3,000円相当の自社取扱商品や社会貢献団体への寄付など、複数コースの中から一つを選択していただいています。

Voice さらに満足度向上に努めます



株スズケン 総務部 法務・株式課 平林 当基

株主優待アンケートやIRエキスポなどを通じて頂戴する株主・投資家の皆さまからの貴重なご意見ご要望を参考にし、株主優待の内容充実などに努めます。魅力ある株主還元により、株主・投資家の皆さまの満足度向上と、より多くの方々にスズケングループファンになっていただけるよう取り組んでいきます。



株主優待でご選択いただける自社取扱商品と社会貢献団体「ユニセフ」への寄付

地球環境



地球の健康に貢献することを目指します

重点テーマ 地球温暖化対策の強化

主にCO₂排出量の削減に取り組んでいきます。

■ 株スズケンロジコム

エコ運転強化によるCO₂排出量削減への取り組み

当社は医薬品流通に特化した物流サービスを展開しており、約1,400台の車両を保有しています。配送時にはCO₂を排出することから、事業と環境への影響は相関関係にあると考えています。物流事業会社として社会への責任を全うするには環境への配慮が不可欠なため、安全かつ消費燃料を抑えられ、CO₂排出量を減らすことのできるエコ運転を推進しています。エコ運転を全社へ浸透させるために、まず愛知県に配置している

全車両(135台)へ、セイフティレコーダ®を設置し、運転状態の「見える化」を図りました。運転状態を数値化することで、運転者自身で運転状況が把握でき、エコ運転技術の向上に役立てられます。また、低排出・低燃費車両の導入を促進し、2011年度の低排出・低燃費車両の比率を61.6%(2010年度は48.1%)にしました。こうした取り組みによって、愛知県下では1台当たりのCO₂排出量は2010年度と比較し、約7%削減することができました。



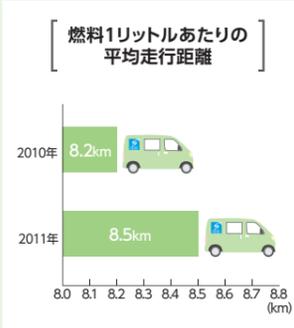
エコ運転の研修

Voice エコ運転の推進で、地球環境に貢献します



株スズケンロジコム 管理部 車両安全課 赤間 和晴

運転状況を数値化できるセイフティレコーダ®を導入した背景には、運転者から「運転状況を監視されている」との声もありましたが、環境保全・安全運転への取り組みの一環であることが徐々に理解されはじめ、1年がかりで数値として成果が表れてきました。今後は、データ解析から得られた「運転技術」を全国の運転者と共有を図り、エコ運転を実施できるプロドライバーの育成を目指していきます。また、2012年度はセイフティレコーダ®を静岡県で80台導入するとともに、燃費5%の向上を目標に掲げ、達成に向けて取り組んでいきます。



エコ運転の推進でCO₂削減に対する意識向上に取り組んでいます

■ 中央運輸(株) 業務統轄部 皆川 義男



環境に配慮した運輸事業者の証として、2004年に「グリーン経営*」の認証を受けています。環境負荷低減への取り組みとして、2009年より運転状況を数値で捉える「デジタルタコグラフ」を主要なトラックに導入し、エコ運転や安全運転の指導に役立てています。こうした取り組みの結果、運転者同士が切磋琢磨し合い、運転技術の水準が高まってきています。今後も、これらの活動をグループのP・J・Dネットワーク(株)、グッドサービス(株)とともに推進していき、従業員の環境保全への意識をさらに高め「地球の健康」を守っていきます。

エコ運転の向上に努め、「グリーン経営」の認証を取得しました

■ 南サンキ・メディハート 運送課 山根 拓



2011年度は環境にやさしい運輸事業者の証である「グリーン経営*」の認証取得を目標に活動しました。これまで以上に点呼と日常点検を徹底し、ドライブレコーダーで運転状況を把握するなど、事故防止に努めました。自治体主催する安全運転イベントにも積極的に参加しました。また、ヒヤリ・ハット研修や燃費向上コンクールの実施など安全運転とエコ運転の向上に努めました。その結果、目標通りに認証を取得できました。2012年度はこれらの取り組みをいっそう強化して交通事故ゼロを実現するとともに、グループの会社と協力して環境保全活動を推進していきます。

エコ運転をもっと広めよう!



■ グリーン経営認証を取得している会社(2012年10月31日現在)

中央運輸(株)、南サンキ・メディハート

※グリーン経営:交通エコロジー・モビリティ財団の環境保全に関する認証



重点テーマ 省資源・循環型社会への貢献

限りある地球資源の有効利用と再利用を積極的に推進していきます。

■ ケンツメディコ株

ムダ・ムラをなくして3Rを推進

当社は、健康創造という事業領域の中で、主に血圧計、聴診器などの医療機器の製造・販売・修理を行っています。製造業を行う上で、省資源・循環型社会への対応は必要不可欠であると考えています。省資源においては「ムダ」「ムラ」をなくすことを念頭に、「部品の共通化を図った新製品の開発」「部品製造会社に対する品質向上のための勉強会」などを行っています。また、循環型社会への貢献として、「段ボール箱や緩衝材の再利用」や「製造工程で発生する端材を利用した材質サンプル作成」などを行っています。また、修理業務はリサイクルの一環と考え、省資源に貢献できる重要な業務と位置づけています。お得意さまからの修理依頼は年々増加しており(2010年度2,200件、2011年度3,400件)、部品の交換にともない発生する金属、プラスチック、水銀などを分別回収しています。水銀については、安全を配慮した上で適正な処理を行うことのできるパートナーへ委託しています。

2010年度からは東京都、東京都医師会と協力し、当社が取り扱った水銀血圧計をご使用いただいているお得意さまへ廃棄処理時の注意事項をお伝えする取り組みや、出荷する水銀血圧計へ



共通部品にて製造される各種アネロイド血圧計

Voice 廃棄物を出さない事業モデルの構築を目指します



ケンツメディコ株

品質管理部 内田 康之

生産部 内田 雅嘉

(写真左から)

水銀の再利用だけでなく、資源・材料の無駄を出さない取り組みをさまざまな角度から行っています。製品を作るにあたり、当社の工場は勿論のことですが、部品の組み立てを依頼している協力会社に対しても廃棄物を出さない取り組みを推進しています。また、不良率ゼロを目標として取り組んだ結果、不良率は年々下がっており、2011年度の最終検査不良率は対前年度比3割程度減少しました。新製品においても部品の共通化を進めるなど、限りある資源・材料を有効利用することで廃棄物を出さない事業モデルの構築を目指しています。

ガソリンと電気使用量の削減で、環境保全に貢献しました

■ 神宮薬品(株) 営業部 山下 健二



業務上、自動車の使用は不可欠な当社にとって、地球環境保全への取り組みは重要であると認識しています。2006年よりM-EMS(三重県版小規模事業所向け環境マネジメントシステム)の認証を取得し、配送用自動車の燃料消費率向上、電気使用量の削減、事務用紙使用量の削減を主な目標に掲げて取り組みました。6年間継続して取り組んできたことで、従業員一人ひとりの環境保全への関心が高まり、着実に成果が表れています。今後は、取り組みに工夫を加え、さらに成果が出るようにしていきます。

電気使用量を前年度比8.5%削減し、環境の保全に取り組めました

■ 株翔薬 総務部 総務課 藤口 隆浩(写真左)

■ 南九薬サービス 八島 正城(写真右)



株翔薬と南九薬サービスは、同一社内であり、一体となって省エネ活動に取り組んでいます。2011年度は、電気使用量を2010年度比10%削減に向け活動しました。具体的には、館内照明器具の間引きや夏季の空調温度を28℃に設定、クールビズ等を中心とした「節電行動計画」を作成し、全従業員で徹底した取り組みを行いました。その結果、目標達成には至りませんでした。8.5%削減できました。2012年度は2010年度比10%削減に向け再チャレンジしています。従業員一人ひとりの節電意識は昨年より高く、今後も節電状況等を掲示するなどの啓発活動を強化し、全員参加で目標達成に取り組めます。



■ ISO14001を取得している会社(2012年10月31日現在)

株スズケン(本社、治験支援事業部、東京事務所、SCM本部、営業本部、ヘルスサポート事業部、江南物流センター、戸田物流センター、阪神物流センター、神奈川物流センター)



スズケングループ概要 (2012年10月31日現在)

医薬品卸売事業

医薬品、診断薬、医療機器・材料等を販売する事業です。

(社名下は営業エリアあるいは主な事業内容を記載)

- (株)スズケン
北海道から兵庫県(岩手県、栃木県を除く)
- (株)スズケン沖縄薬品
沖縄県
- (株)スズケン岩手
岩手県
- ナカノ薬品(株)
栃木県
- (株)サンキ
中国地方の全景
- (株)アステイス
四国地方の全景
- (株)翔薬
九州地方の全景(沖縄県を除く)
- 神宮薬品(株)
三重県における臨床検査薬、臨床検査用機械器具等の販売
- クラウメド(株)
医療機器、医療用具の販売
- (株)スズケンロジコム
青森県から兵庫県及び九州地方の一部エリアにおける医薬品等に特化した倉庫・配送業務の請負
- 秋山物流サービス(株)
北海道における医薬品等に特化した倉庫・配送業務の請負
- (有)サンキ・メディハート
中国地方における医薬品等に特化した倉庫・配送業務の請負

医薬品製造事業

医薬品、診断薬等を製造する事業です。

- (株)三和化学研究所

保険薬局事業

医療機関からの処方せんに基づき調剤を行う事業です。(社名右は保険薬局店舗数を記載)

- (株)すずらん薬局 10店舗
- 両毛医薬品(株) 32店舗
- (株)エスマイル 102店舗
- (株)メディシス 5店舗
- (株)ファークス 147店舗

医療関連サービス等事業

(社名下は主な事業内容を記載)

- ケンツメディコ(株)
聴診器、血圧計等の医療機器の製造・販売
- (株)ライフメディコム
医療・健康分野における出版物の発行
- (株)札幌メディケアセンター
医療機関向け不動産および診断機器の賃貸
- サンキ・ウエルビィ(株)
訪問・通所・施設介護支援サービス
- (株)サンキ・クリニカルリンク
臨床試験に関する業務の支援、治験コーディネーターの派遣
- (株)HMS
医薬経営に関するコンサルティング業務
- エス・マックス(株)
医薬品メーカーのマーケティング支援
- (株)シルバーメイト
介護用品のレンタルおよび販売、バリアフリー住宅の設計・施工
- (株)ジェイ・アイ・ティー
病院向けの医療材料を中心としたSPD(物流管理システム)
- (株)ライフサポート
保険代理店事業、食品等販売事業、什器備品販売事業
- (株)ガレノス
医療食品、介護食品、栄養機能食品の販売
- (株)コラボワークス
医薬品メーカー物流におけるウェアハウスの事業
- (有)九薬サービス
保険代理店事業
- 中央運輸(株)
医薬品メーカーの運送請負
- P・J・Dネットワーク(株)
医薬品メーカーの運送請負
- グッドサービス(株)
配送運転手の派遣
- (株)エスケアメイト
介護付き有料老人ホーム、グループホーム、在宅複合事業所の運営
- (株)SDネクスト
希少疾病領域における総合支援

※その他20社

売上高 (2012年3月期)

1兆8,599億円

従業員数 (2012年3月31日現在)

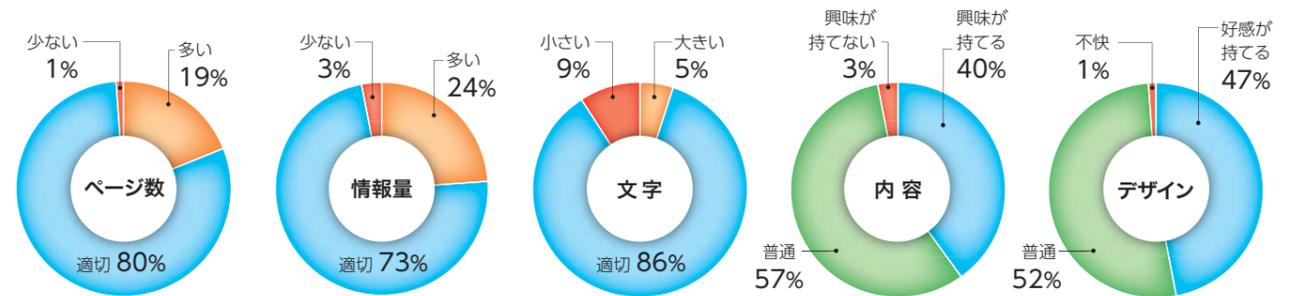
15,155人

連結データ (株)スズケン、連結子会社56社

アンケート結果

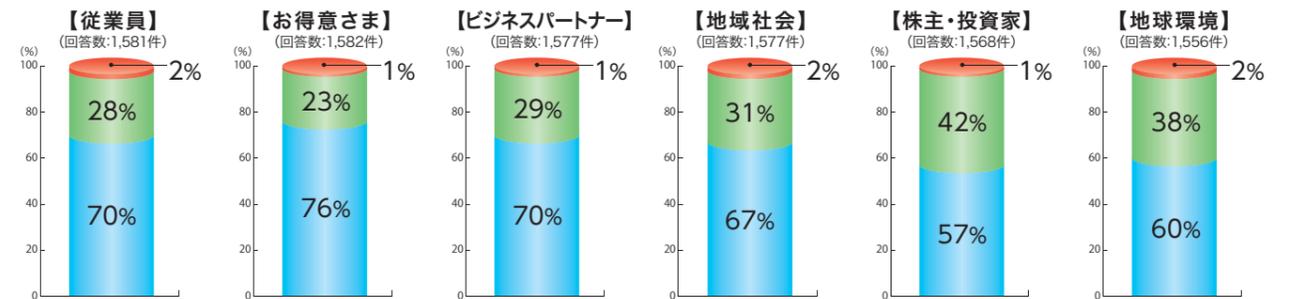
2012年1月に発刊した「スズケングループCSR宣誓書 Smile Communication」に対するアンケートで1,590件のご意見をお寄せいただきました。皆さまからいただいたご意見は、今回の「CSR報告書」に反映させていただき、今後のCSR活動にも役立ててまいります。

1 CSR宣誓書全体についての感想



⇒ お寄せいただいたご意見を参考に、本書では改善を図りました。

2 重点テーマについて



⇒ ステークホルダーの皆さまのご期待にさらに応えられるよう取り組んでまいります。

3 スズケングループへのご意見・ご感想

- 常に思いやりを持って人と接すること、相手に笑顔になってもらえるように日々心がける事が大切なことだと伝わってきました。
【30代女性 医療関係者】
- 従業員の意見を反映させようとしていること、現状に満足せず、働きやすさ、働き甲斐があることを目指していることに、共感しました。
【20代男性 学生】
- 地域社会への取り組みとして、健康セミナーや医師会とタイアップして「健康創造」をもっとアピールできる場を設けたほうが良いと思います。
【40代男性 株主・投資家】
- 私も常に笑顔を忘れずに一生懸命仕事に取り組んでいきます。
【30代男性 政府・行政】

⇒ 皆さま方からのご意見・ご感想を大切に、「笑顔」になっていただけるよう取り組んでまいります。

編集後記

「スズケングループCSR報告書」をご覧いただき、ありがとうございました。

本書を制作する過程において、スズケングループの顔として活躍する各社の従業員の方々と語り合う機会がありました。今回の報告では、取り組みが十分でないものやこれから先が楽しみなものなど、いろいろな取り組みが混在していますが、「笑顔」の実現に取り組む従業員一人ひとりは、さらなる高みを目指して熱い想いを持って行動していることを感じました。

きっと来年度は、さらに充実した取り組みをお伝えできると思います。

本書の制作にご協力いただいたすべての方々へ心より御礼申し上げます。また、スズケングループCSRのWebサイト (<http://www.suzuken.co.jp/>) において、本書に関するアンケートを実施しております。どうぞ忌憚のないご意見をお寄せくださいますようお願い申し上げます。

2012年11月 スズケンCSR推進室