CSR報告書2016

Japan Quality Award
2016 Winner

動物　未来　みつめる　ひろがる

CSR REPORT 2016

ZENOAQ

CSR REPORT 2016

このレポートについて

「ZENOAQ CSR報告書2016」は、日本全薬工業株式会社（以下ゼノアック）のCSR（企業の社会的責任）活動の概要を広く皆様にご報告するもので、このたび2回目のリリースとなります。

前段は代表取締役社長高野恵一のCSRの考えと、ゼノアックを理解して頂くための主な情報を掲載し、2016年度のトピックスの後に本編を掲載しました。
（本編はCSRの国際規格であるISO26000の中核主題に準じた構成としています。）

■報告範囲

ゼノアックグループは共通の価値観と経営理念で活動していますが、本レポートの報告内容は、一部を除き日本全薬工業（株）の取り組みだけを記載しています。

■報告期間

主に2016年度（2016年4月1日～2017年3月31日）の活動を記載していますが、この期間を含む継続的な取り組み等についても取り上げています。

■発行／2017年8月

■CSR報告書に関するお問合せ先

人事総務部
TEL:024-945-2300（代表）　FAX:024-945-2394
Mail：somu-team@zenoaq.jp

※®は当社もしくは所有各社の登録商標です。

CSR報告書2016　目次

トップコミットメント 2
ゼノアックのご紹介 3
ゼノアックの経営理念、考え方 6
2016年度トピックス 8
1 お客様に対して 13
2 社員に対して 17
3 コンプライアンス 24
4 環境 28
5 社会貢献 30
6 組織統治 36

トップコミットメント

ありがとうございます。

ゼノアックは2008年度から「経営品質向上活動」に取り組んでいます。この活動は、組織が継続的な経営革新に取り組み「卓越した経営」の実現を目指すものです。全社をあげた活動の結果、2016年度の日本経営品質賞を受賞することが出来ました。創業70周年の節目に、このような栄誉ある賞をいただけたことは誠に光栄です。私たちを育てていただいたお客様、支えていただいた取引先の皆様、温かく見守っていただいている地域の皆様、そして何より真摯に活動を継続した社員の皆さんに、心から感謝いたします。

この経営品質向上活動には「お客様本位」「独自能力」「社員重視」「社会との調和」という基本理念があります。ゼノアックも活動開始からこの理念を大切にして、それぞれについて具体的な目標を立てて改善・革新活動を行ってきました。振り返ってみますと、この理念に共感して私共が取り組んだのは、CSRの考え方そのものであったからとも言えます。ステークホルダーに対して私たちの果たす役割や、組織の存在意義を、根本から深く見つめ直す大きなきっかけになりました。

さて、CSR報告書の発行は今年で二回目となります。ゼノアックを正しく理解・評価していただくことを目的として情報公開をさせていただいていますが、一方でこの報告書は、私共のセルフアセスメントの一環でもあると考えています。CSR報告書を顧みて、課題はまだまだ多く、これからが本当の活動であると気持ちを新たにしています。CSRの推進に終わりはありません。

ゼノアックは、2017年から2020年までの中期計画を「2020プラン」とし、この4年間を2021年度以降の次世代コアコンピタンス経営を支える準備期間と位置づけています。従来のビジネス・習慣・伝統・価値観を大きく転換するために「質的転換」をキーワードにし、質を高めながら質を変えてゆきます。2017年度は「社員一人ひとりが活躍するチームストーリーを描く」を戦略課題の一つに掲げ、自由な発想でチャレンジします。今後ともご理解とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

ありがとうございました。

代表取締役社長
高野恵一

ゼノアックのご紹介

企業概要

2017年4月1日現在

名　　称／日本全薬工業株式会社

所　在　地／〒963-0196 福島県郡山市安積町笹川字平ノ上1番地の1
TEL.024-945-2300(代表)　FAX.024-945-2394

設　　立／1946年(昭和21年)5月

資　本　金／1億7,000万円

代　表　者／代表取締役会長　福井　邦顕
代表取締役社長　高野　恵一

事 業 内 容／動物用医薬品及び医療機器等の研究開発・製造・輸出入・販売

従 業 員 数／684名

売　上　高／327億円(2016年度)

主な販売先／畜産関係団体、家畜診療所、小動物病院、
畜産農家・畜産農場、海外販売代理店

主な提携先／アイデックス ラボラトリーズ(株)、
アリスタヘルスアンドニュートリションサイエンス(株)、
(株)インターベット、(株)牛越生理学研究所、オカダインダストリ(株)、
オリオン ファーマ、(株)サン・メディカ、ケミン・ジャパン(株)、
獣医医療開発(株)、ジンプロアニマルニュートリション(ジャパン),インク.、
スペシャル ニュートリエンツ、住化エンバイロメンタルサイエンス(株)、
ソジバル、大扇産業(株)、DSMニュートリションジャパン(株)、
デラバル(株)、東洋電化工業(株)、動物アレルギー検査(株)、日油(株)、
日本イーライリリー(株)、日本農薬(株)、ノバルティス アニマルヘルス(株)、
(株)微生物化学研究所、(株)ビルバック ジャパン、
ブルーバッファロー・ジャパン(株)、三井化学(株)、メリアル・ジャパン(株)

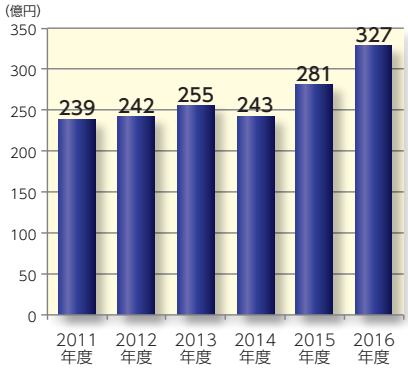
主要取引銀行／東邦銀行、みずほ銀行、三菱東京UFJ銀行、大東銀行、農林中央金庫

事 業 拠 点／本社工場、小林工場、中国工場(天津全薬動物保健品有限公司)、
東京支社、中央研究所、臨床牧場、全国に4ヶ所の物流センター
および35ヶ所の直販拠点、海外事業所(北京)

グループ企業／ゼノアックリソース(株)、天津全薬動物保健品有限公司、
日本バイオロジカルズ(株)、ベトキノール・ゼノアック(株)

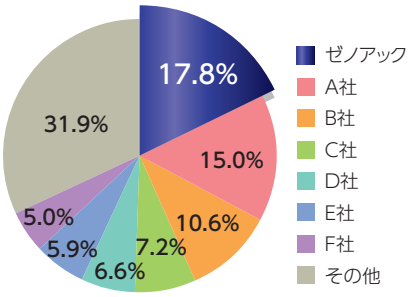
主な経営指標

■ 売上高



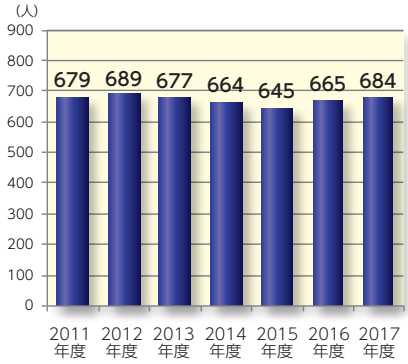
■ メーカー別販売シェア(動物用医薬品のみ)

2016年度 動物用医薬品市場
1,216億9千万円



富士経済調べ(2017年)

■ 従業員数



製品　2016年度の主な新製品

ブルー ライフプロテクションフォーミュラ（一般食）

原材料にこだわり、「高品質のたんぱく質」「栄養価を考慮した全粒穀物」「健康的に育った野菜」「抗酸化栄養素の豊富な果物」をバランスよく配合した犬猫用フードです。
（製造：ブルーバッファロー）

ブルー ナチュラルベテリナリーダイエット（療法食）

獣医師や動物栄養学者によって開発された、特定の疾患に対する栄養学的アプローチをサポートする特別療法食です。高品質な原材料に加え、それぞれの疾患に適した原材料を使用しています。（製造：ブルーバッファロー）

イパキチン®

炭酸カルシウムとキトサンが、食物に含まれるリンや老廃物を消化管内で吸着し、腎臓の健康をサポートするサプリメントです。（製造：ベトキノール）

バイラリス® プラス

L-リジン塩酸塩を豊富に含む、嗜好性に優れたペーストタイプの猫用サプリメントです。上部呼吸器の健康をサポートします。
（製造：ベトキノール）

ジルケーン

ペットの不安行動時に使用することで、動物と飼い主の幸せをサポートします。ミルクから作った犬猫用サプリメントです。
（製造:ベトキノール）

ピュアバックス® RCP−FeLV

猫ウイルス性鼻気管炎（FVR）、猫カリシウイルス感染症（FCV）、猫汎白血球減少症（FPV）、猫白血病（FeLV）を予防する混合ワクチンです。（製造：メリアル）

オーラベット®

犬の歯垢や歯石、口臭を原因から防ぐ、嗜好性に優れた口腔衛生製品です。
（製造：メリアル）

リダックス10®

愛犬や愛猫の皮膚と健康を考えた“還元型”コエンザイムQ10を含むサプリメントです。
（製造：ユアヘルスケア）

製品　ゼノアックの主要製品

アレルミューン® HDM

世界市場に向けた、
全く新しい犬のアトピー性皮膚炎の減感作療法薬。

フロントライン®

犬猫用のノミ・マダニ駆除剤の代名詞。
世界で最も多く使われている製品です。
(写真はフロントライン プラス®)（メリアル製）

鉱塩®

牛が自由に舐めることで塩と微量ミネラルを補給します。
ゼノアックを代表する製品。
(写真は鉱塩E100)

ネクスガード スペクトラ®

おいしいソフトチュアブルタイプのノミ・マダニ駆除薬に、フィラリアなどの内部寄生虫駆除成分を新たに配合しました。［犬用］（メリアル製）

セファメジン® Z

牛の泌乳期用乳房注入剤で、従来品よりも使用禁止期間が短くなりました。

ゴッシュ®

鶏舎内のワクモ(ダニの一種)のライフサイクルを遮断するIGR(昆虫成長阻害)作用を持った新しいタイプの殺ダニ剤です。
(住化エンバイロメンタルサイエンス製)

補液剤グループ

動物用の補液(輸液)製剤。一般的なラインナップはもちろん、ゼノアックだけのオリジナル製剤もあります。
(写真は酢酸リンゲル-V注射液)

ゼノロング®

使いやすく性能に優れた豚精液希釈保存液用粉末です。

サーコバック®

効果と安全性に優れた豚サーコウイルス用ワクチン。
(セバ製)

カーフサポート® 6

免疫グロブリンを多く含む鶏卵乾燥物とオリゴ糖を配合し、子牛のスムーズな成長と健康をサポートします。

セルバンカー®

国内で圧倒的シェアの細胞凍結保存液で、海外の研究機関からも注目を集めています。

ゼノアックの経営理念

私たちの社会的使命

動物が人間にもたらす恵みを豊かにすること
その動物のためになること
私たちは、常に動物の価値を高め、
社会の幸せに貢献します

6つの心の共有物

ゼノアックでは、経営理念の実現に向けて、「6つの心の共有物」を行動指針とし、全社員が共通の価値観を持ち、自ら考え、行動できるよう「ゼノアック・クレド(信条)」の実践を通し、ステークホルダーとともに成長していきます。

※【治生産業順正法】(じしょうさんごうしょうほうにじゅんず)
創業者が座右の銘としていた日蓮聖人の御遺文集の一言。間違った行いをせず、日常生活、事業などは「正法に順じ」正しく行わなければならず、そうすれば物事(仕事や事業)は必ず達成できるという意味で、ゼノアックではコンプライアンスの遵守ととらえ、これを重視しています。

1961年に制定された社是には、
『たゆまぬ鍛錬によって 畜産界になくてはならぬ会社にしよう』
『ここで働くものが ここにつながるものが すべて幸福になる会社にしよう』
と謳われており、これがお客様や業界関係者、社員を含むすべてのステークホルダーに対する考え方の基礎となり、現在のゼノアックのCSRにつながっています。

2001年、ゼノアックは新創業宣言を行い、「私たちの社会的使命」、「私たちの行動指針(のちに「6つの心の共有物」)」と、経営ビジョンである「2010プラン」を発表しました。社会的使命については、「命」や「健康」の先にある、人の心と体に様々な恵みをもたらしてくれる動物の「価値」を高めることを目指しています。

考 え 方

ゼノアック・クレド

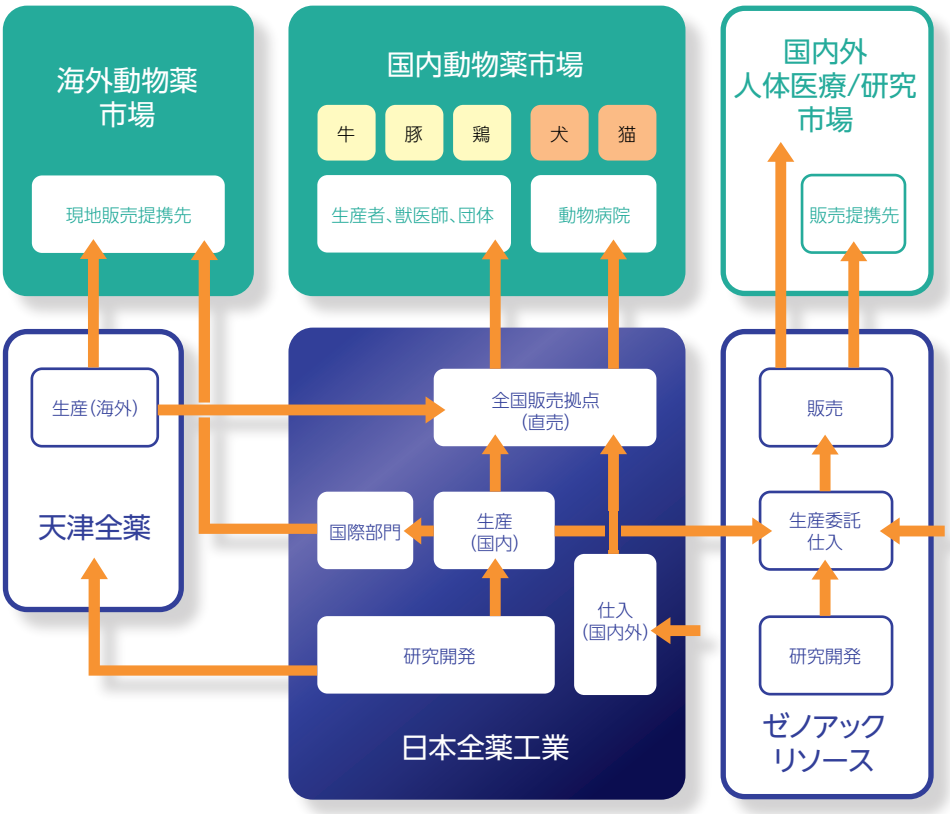
ゼノアックの社員は、経営理念の実現に向けて“自ら考え行動する”ことを目指します。ゼノアックはその判断の拠り所となる全社員共通の価値観を「ゼノアック・クレド」としてまとめ、全社員に配布しています。社員は常にクレドを携帯し、現場では読み合わせや教育、振り返りなどを行いながら、その浸透と実践に努めています。クレドの作成に当たっては、クレドの考え方に基づき「クレド作成委員会」や「クレド改訂委員会」という各部署の社員からなる組織を都度立ち上げ、社員自らの手で作り上げています。

ゼノアックの事業領域

ゼノアックは、動物用医薬品の専門企業として、研究開発から製造・仕入・輸出入・販売までを一貫して行っています。全国に35の販売拠点、そして中国にも生産・営業拠点があり、すべての都道府県および東アジアで事業を展開しています。対象とする市場は、産業動物（牛・豚・鶏）とコンパニオンアニマル（犬・猫）で、販売製品は、動物用医薬品をはじめ医療器材、飼料添加物、混合飼料、ペットフード、シャンプー、サプリメントなどです。産業動物分野では獣医師と生産者がお客様ですが、コンパニオンアニマル分野では動物病院にのみ販売を行っています。

近年注目が高まっている人間の再生医療分野に関しては、細胞保存液の製品分野を分社化し、ゼノアックリソース（株）がこれを展開しています。

【ゼノアックの事業領域】



日本経営品質賞の受賞

2016年度、ゼノアックは「日本経営品質賞」を受賞しました。この賞は、「顧客の視点から経営を見直し、自己革新を通じて顧客の求める価値を創造し続ける組織」を表彰するものです。2008年度より経営品質向上活動に取り組み始めてから9年、ようやくここまでたどり着いたという思いです。
以下に受賞理由を簡潔にご紹介します。

【受賞理由】

日本全薬工業株式会社は、コア・コンピタンス(CC)と位置付けたロングセラーの固形剤「鉱塩®」及び顧客とのダイレクトコミュニケーションによる「直販システム」を基盤とした経営(CC経営)から、次世代CC経営への進化に向けて取り組んでいる。この進化は、犬アトピー性皮膚炎の減感作療法薬「アレルミューン®HDM」の発売(2014年6月)をはじめとした、組換えタンパク質製剤等の世界に向けた次世代自社製品群の開発を基盤としている。また、理想実現のため自社の活動を振り返るプロセスに磨きをかけ、組織活性化や業務プロセスの改善・改革に取り組んでいる。この結果、毎年実施しているCS調査及びES調査では、高評価を維持しており、財務結果の健全性も保っている。

1. 各部署が連携した直販システムによる
「課題解決型営業」の推進
直販を生かしたお客様とのダイレクトコミュニケーション、これを支えるプラットフォーム(研究開発～販売の一貫体制)、「しゃくなげ会」による長年の社会貢献、プロフェッショナル資格制度ほか課題解決型営業の質的向上を支える取り組み。

2. 研究開発機能強化とインフラ整備による
次世代CC製品の創出
独自の研究開発や社外との共働など新薬創出への様々な取り組み、新薬「アレルミューン®HDM」の発売、生産体制ほか次世代への積極的対応(投資)

3. 全社、部署・事業所の
セルフアセスメント連動による組織革新
組織状態を振り返り経営課題を探るセルフアセスメントを全社視点と部署視点の2通りで実施、全社員の参画、組織革新の成熟

日本経営品質協議会によれば、経営品質の向上とは、組織が継続的な経営革新(イノベーション)に取り組み「卓越した経営」を目指すこととされています。「卓越した経営」を行うための価値観として、以下の「基本理念」があります。

① 顧客本位
組織の目的は、顧客価値の創造
② 独自能力
競争優位を確保するための独自能力の追求
③ 社員重視
社員一人ひとりを大切にし、社員のやる気と能力を引き出すこと
④ 社会との調和
社会に貢献し、社会と調和すること

これら基本理念を含め、経営品質向上活動はCSRの推進そのものと言えます。
「日本経営品質賞」の受賞組織の名に恥じることのないよう、これからも末永く活動を継続し、精進して参ります。

※経営品質向上プロジェクトの活動については、
「組織統治」の章(P37)をご覧下さい。

Nexvet社との犬癌用抗PD-1抗体候補を世界に発表

人が苦しむがん種の多くに犬も罹患します。疫学調査では10歳以上のイヌの主要な死因ががんであることが明らかとなり、高齢犬の約50%でがんを発症し、約4頭に1頭はがんにより死亡することが示されています。がん疾患はイヌの寿命延長により増える疾患で、愛犬の罹患率や死亡率に大きな影響を与えます。一方で、動物用医薬品のがん治療は、未だ有効な治療方法がない領域です。

ゼノアックとNexvetによる共同研究開発は、ゼノアックにより見出されたモノクローナル抗体をPETization™（抗体を特定の動物種にデザインする作業）し、コンパニオンアニマル用のがん免疫療法およびアレルギー・炎症疾患治療の抗体薬候補を創薬することに焦点をおいています。この共同研究開発により、がん免疫療法のターゲットであるPD−1（programmed cell death protein 1）に結合し強く阻害可能な完全イヌ化モノクローナル抗体を取得したことを、5月2日にNexvetと共同で世界に発表しました。今後は更なる安全性試験、薬物動態試験、免疫原性試験に進んでゆきます。
ゼノアックとNexvetは、ヒトの疾患における臨床での成功をイヌの疾患に対しても応用し、イヌの複数での腫瘍種に対する効果的な治療法を創出できることを確信しています。

ベトキノール・ゼノアック（株）始動、初の製品を発売

2015年12月3日、約1年間にわたる協議の末、ゼノアックはフランスの動物薬メーカー、ベトキノールとの合弁会社設立に関する契約調印式を郡山で行いました。これに伴い、2016年1月15日、ベトキノール・ゼノアック社（以下VZ社）が設立され、ゼノアック中央研究所内に拠点を開設しました。
ベトキノールは動物用医薬品の製剤化技術に強みを持つ創立84年のファミリーカンパニーです。世界24か国に拠点を持ち、従業員2000人を雇用する、売上規模で世界第9位（2015年）の企業です。VZ社は、ゼノアック、ベトキノール、双方からの出向者計6名によって構成され、ゼノアックとの密接な連携のもと、ベトキノール製品の日本国内向け登録、販売作業に注力します。
2016年度はサプリメント3品目（イパキチン®、バイラリス®プラス、ジルケーン）を上市しました。現在ゼノアックCA事業部とともに、市場への拡販に取り組んでいます。また動物用医薬品の申請作業も並行して進められており、2019年以降、許可を取得し発売していく計画です。
今後ベトキノールはゼノアックの欧米における重要なパートナーとなる事も考えられ、長期的な視点に立ち、信頼関係の構築に努めています。

日本の畜産を応援する「どっこいしょ ニッポン」がスタート

どっこいしょニッポンは、食の安心・安全を追求した国産チクサン物の消費を促し、同時に今チクサン業界が抱えている高齢化や後継者問題などの課題について向き合い、さらにはチクサン業のイメージUPと興味・関心を広げることを目指した活動です。WEBサイトを2016年4月に立ち上げ、日頃チクサン物を消費している一般消費者の皆様に日本のチクサンの魅力を伝えるともに、チクサン関係者と一般消費者との双方向のコミュニケーションの場となることを目指し、情報の配信を行っています。サイトでは「はたらく」「たべる」「くらす」「つながる」の4つの切り口から、日本のチクサンを盛り上げるためのコンテンツを配信し、サイトを訪れたチクサン関係者、一般消費者それぞれの皆様が、それぞれの視点から考え、理解していって頂けることを願っています。

【はたらく】 チクサンに関わる仕事について紹介する「働」

【たべる】 チクサン物をより美味しく消費するための「食」

【くらす】 チクサンに関わる人の暮らしを紹介する「暮」

【つながる】 チクサンに関わる人の社会的活動を紹介する「つながる」

http://dokkoisyo.jp/

ナチュラルフード「ブルー」の販売開始

ゼノアックは米国ブルー・バッファロー社と提携し、同社製ペットフード「ブルー(BLUE)」の日本での販売を開始しました。一般食「ライフプロテクションフォーミュラ(Life Protection Formula)」が2016年10月、療法食「ナチュラル ベテリナリー ダイエット(NVD)」が12月から、全国の動物病院で販売されています。ブルーの製品コンセプトは「ナチュラル」。鶏や家禽の副産物ミールやアレルギーの可能性があるコーン、小麦、大豆は使用せず、高品質の自然食材(生肉、野菜、抗酸化栄養素を豊富に含む果物)を使用し、米国で大ヒットを続けています。
動物の健康の基本は食事。日本でも「ナチュラルフード」への関心が高まってます。ゼノアックは、日本の飼い主様へ「ブルー」を強くお薦めします。

ナチュラル
ベテリナリーダイエット
(NVD)

ライフプロテクション
フォーミュラ

誘鹿材「ユクル」が グッドデザイン賞と エコプロダクツ大賞のダブル受賞

日鐵住金建材株式会社が企画/発売し、ゼノアックが製造したシカ対策商品、誘鹿材「ユクル」が2016年度グッドデザイン賞と第13回エコプロダクツ大賞推進協議会会長賞(優秀賞)を受賞しました。「ユクル」はゼノアックが強みとする固形化技術を生かした、野生のシカ向けの固形塩です。シカが好む鉄分等のミネラルを配合し、長期耐水性にも優れています。

GOOD DESIGN AWARD 2016

eco products awards 2016

第13回
エコプロダクツ大賞
推進協議会会長賞(優秀賞)
受賞

シカと列車がぶつかる鉄道事故を研究する中で「シカは鉄分を摂取するために鉄道へ入り、レールを舐める」という答えに辿りつきました。ヒトの社会活動に支障がなく、シカが頻繁に出没する場所へユクルを設置すれば、シカはその場でユクルを舐め続け、鉄道には近づかなくなります。山中に設置することから「人の手で持ち運びが出来る物」で、なおかつ「野外でも効果が持続する物」が求められました。ユクルは60年間磨き続けた独自の固形化技術により、雨や風などの過酷な環境下でも溶けにくく、設置から半年間はシカを誘引し続けます。

従来の対策であれば忌避剤などの“嫌いな物”を置いてシカを追い払うという方法でしたが、“好きな物=鉄”で安全な場所に誘導し足止めをする、という発想の転換で、「シカが求めるモノとヒトが求めるコト」を両立したデザインが評価されました。

本製品の開発にあたっては、鉄道関係者の皆様やシカハンターの方々など、普段あまりお話をする機会の無い業種の方に固形化技術の話をさせていただき、予想以上の興味と関心を持っていただけました。長年の私たちの技術がこのような場でお役に立てたことを大変嬉しく思っています。このような機会をいただきました日鐵住金建材様にも心から感謝申し上げます。

アジア各国への 新たな事業展開

ゼノアックのアジア市場展開は、2001年、中国での天津全薬動物保健品有限公司の設立から始まりました。その後、北京代表処やアジア事業部の設置を経て、本社や天津工場から各国に輸出を行うようになりました。2013年から販売している全能健Z(豚の精液希釈保存液用粉末)が50万パックを超えるヒット製品となるなど、2016年度はアジアにおけるトピックスが豊富でした。今後さらに発展を続けるアジアの畜産・ペット業界に、ニッポンの技術と心で貢献してゆきたいと考えています。

アレルミューン®HDMの韓国への輸出販売

ゼノアックは韓国での販売代理店ESTIEN社を介して、犬ダニアレルギー減感作療法薬「アレルミューン®HDM」の韓国での輸入販売許可を2017年1月12日付けで取得しました。ゼノアックとしては、自社動物用医薬品の海外での輸入販売承認はこれが第1号です。これと並行して韓国での犬猫用サプリメント(アクトシリーズ)の販売、提携先Magnate社を通じて子牛用混合飼料(カーフサポート®6)の販売も開始しました。

タイでの鉱塩セレニクス®TZ発売

タイ・メイジ・ファーマシューティカルをタイにおける販売代理店として、ゼノアックは2016年5月より「鉱塩セレニクス®TZ」の販売を開始しました。タイでは、牛乳の消費量が増加傾向にあり、また酪農家が、乳価に影響のある乳質の改善に興味を持っています。牛の健康維持と生産性向上に不可欠な微量ミネラルを配合した日本のロングセラー製品、「鉱塩®」の提供価値に期待と注目が集まっています。

台湾市場への本格的参入

ゼノアックは2015年8月に台湾Gofar International Co., Ltd社と販売代理契約を締結し、小動物用製品を中心に、翌年4月より本格的に台湾市場への参入を開始し順調な販売を続けています。平行して台湾で動物用医薬品を販売するための申請作業も進行中です。

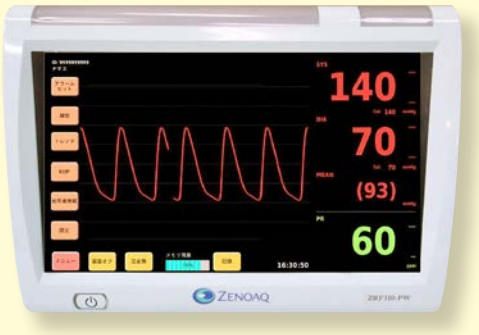
インドネシア市場への参入

2016年9月に、ゼノアックはインドネシアのCATU NAWAグループ傘下、RAFACA社と小動物製品を中心に販売代理契約を締結し、現在製品登録作業を進めています。

理化学機器
光電式パルスチェッカ
「ZRF310-PW」発売

ゼノアックの系列会社であるゼノアックリソース株式会社は、人体医療産業に向けて新たな事業を展開しています。本年度は、反射型光センサーを使用して脈波を検出し、脈波の大きさから推定血圧値を連続的に表示することができる「光電式パルスチェッカ　ZRF310-PW」(理化学機器)を発売致しました。医療・健康・スポーツ系の大学や製薬企業等の研究施設において、血流や脈拍及び推定血圧の変動をモニタリングすることで、循環系を始めとした研究に貢献していきます。

ゼノアックリソースは、福島県立医科大学と連携してセンサー技術を利用した非侵襲型の医療機器の研究・開発等も行っています。



熊本地震での対応

4月に発生した熊本地震。災害時におけるゼノアックの最も重要な社会的使命は、「必要なところに必要な製品を届ける」ということです。福岡、小林、西宮、郡山など他の物流センターからの発送、通常とは別のルートの選択など様々な手段を講じてお客様に製品をお届けしました。直送できない地区(お客様)には営業員自身が直接お届けしました。地震発生後は、すべてのお客様の安否を確認し、その後お客様への訪問、そして不足する飲料水などをその時に提供させていただきました。本社からは郡山商工会議所を通じて義援金を贈らせていただきました。

地震発生直後は、社員とその家族の安否確認を最優先しました。いずれも無事が確認されましたが、自宅や実家の被災が8件あり、それらへの対応を優先するようにしました。熊本の営業所には、本社郡山からの物資を数回にわたって供給し、本社や隣接県の社員も現地のサポートにあたるなど、全社を挙げて支援を行いました。連日の復旧作業による心や体の疲労を癒すべく、社員には十分な休養や休暇をとることを勧め、家族の方とともに温泉などにも入ってもらいました。

ビジネスパートナーのDSM様、インターベット様、オカダインダストリ様、万田発酵様などから水、食糧、消毒剤などの支援物資をいただきました。

お客様満足(CS)についての考え方

ゼノアックでは、全国の直販拠点と約300名の営業員がお客様との接点を積み重ねています。この“ダイレクトコミュニケーション”を活かして、全社員がお客様の声を捉える窓口（リスニングポスト）となり、経営幹部・各部署・ビジネスパートナーと連携し、お客様・市場のニーズを積極的にキャッチすることを重要視しています。また、情報や会話内容は個人に留めるのではなく、ゼノアック全社員で共有する取り組みを継続することが重要と考えています。お客様の物理的・心理的ハードルを下げることで、幅広くご意見・苦情等を汲み取る環境を整えることも重要で、一元化されたお客様情報の分析は、製品やサービスの改良や更なるお客様満足の向上につながると考えています。CS委員会はゼノアックにおけるCS活動の駆動装置(起点)であり、「お客様の要望は絶えず変化し、CS活動に終わりはない」と考えています。メンバーは各部署における活動の中心となり、社員一人ひとりのCSマインドを向上させます。

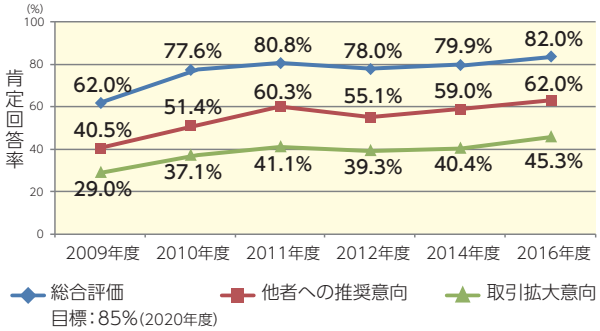
お客様満足度向上(CS)委員会

CS外部調査

2009年度に外部調査機関を活用したCS調査を開始しました。外部CS調査では、総合的な満足度と相関の高い項目およびお客様が重視する項目を明らかにするために、4つの視点(営業について／製品について／物流について／情報提供活動について)からの評価項目を設定しています。そして、各設問項目毎に競合他社との比較を行い、結果を把握しています。調査結果は外部調査機関と役員会、各事業部、CS委員会で確認し、過去の調査結果に対する改善活動の成果が表れているかを検証しています。また、CS委員会はフリーコメント、満足要因・不満足要因に相当する項目および情報を把握しています。

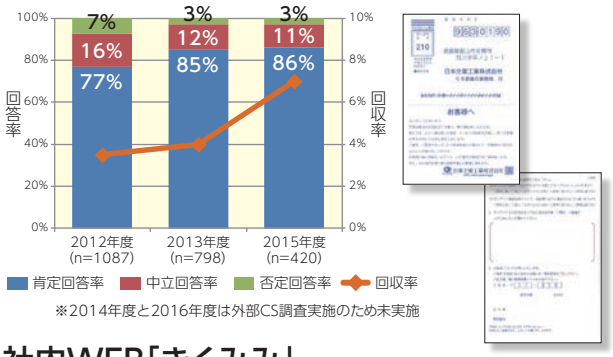
2016年度の調査では、合計748軒のお客様よりご回答頂き、総合満足度においては82%。前回より約2%向上させる事が出来ました。「最満足メーカー」に選んでいただいたお客様も34.3%と最も多く、2位の10.3%を大きく引き離しています。当年度頂いた貴重なご意見は全社員が共有し、迅速な対応を実施しています。

【外部CS調査　肯定回答率の推移】



お客様はがき

より多くのお客様の声をキャッチする事を目的に、毎年お客様はがきを発送し、集計しています。ご返信頂いたお客様はがきをより多くの社員に共有する目的で、2016年度は毎月CS委員会が選択し、Z-webを通して全社員へ配信しています。社員ひとりひとりにお客様の声を届ける事でCSマインド向上を図っています。



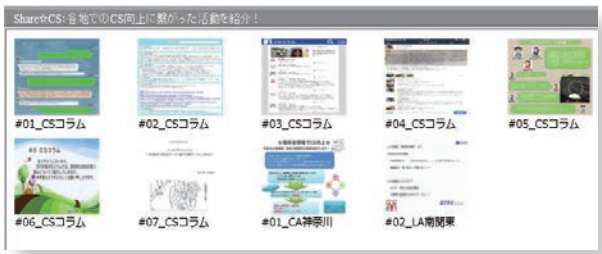
社内WEB「きくみみ」

2016年度は、社内外から意見を一元化して共有する社内WEBページ「きくみみ」をリニューアルしました。「製品」と「サービス」の2つに分けてより迅速な対応が出来るよう担当する部署を明確化し、日々モニタリングを実施しています。特に「製品」については事業開発室が主管し、ダイレクトに製品開発案件としてフローを進めています。

社内WEB「みんなのCS」

ゼノアック社員のCSマインド向上を目的に、お客様から頂いたお礼やご意見のハガキの掲載、他社のCS活動、委員会メンバーが執筆する「CSコラム」など身近なCSに関わる事例を社内WEB「みんなのCS」で2014年度から配信してきました。

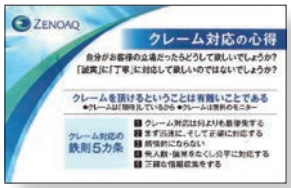
2015年度はこの内容をステップアップし、各営業拠点での成功事例や非営業部署の考えるCSなどを掲載し、全社員を巻き込んだCSマインド向上を目指しています。前出の「きくみみ」で掲載された意見の解決過程も、このページでモニタリングしています。

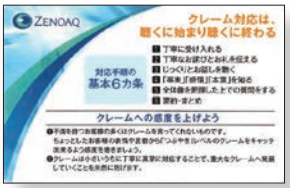


お客様に対して

クレーム対応の心得

CS委員会は、ゼノアックのお客様対応基準を徹底させるため、「クレーム対応の心得」という携帯カードにして全社員に配布しています。お客様からの第一報は営業員に直接入るようになっており、この心得に則り、苦情品の対応を迅速・丁寧に行っています。





苦情品ワークフロー

苦情発生からお客様への最終回答までの社内対応手順を規定したものが「苦情品ワークフロー」で、これをゼノアック独自の苦情品対応システムにしています。お客様からの意見を直接聞き取ってシステムに反映させ、社内の担当部署が共有し対応を行います。苦情品発生報告書にあるお客様の苦情感情や要回答のチェック項目を緊急度の判断基準としても用いることで、より迅速かつ正確な対応につなげています。苦情品対応は、最終的に必ず営業所長がお客様を訪問して終了とします。

2016年度も苦情品ワークフローを継続させています。対応状況は、対応率、追跡調査率、苦情品発生後の取引維持率すべて100%でした。

高品質な製品・サービスの提供

提案（課題解決）型営業

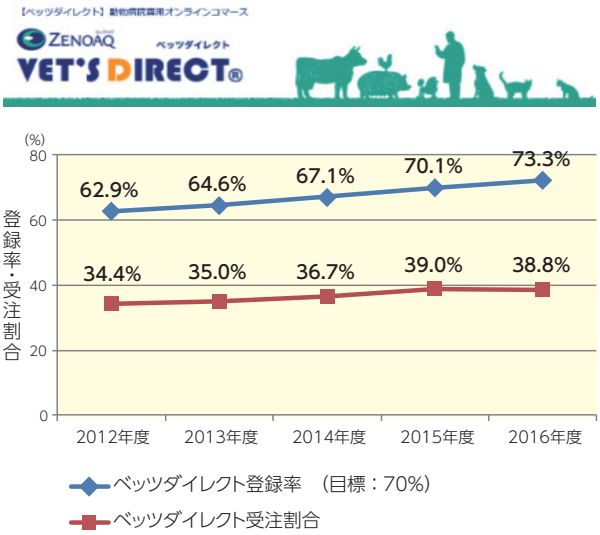
営業本部では、お客様の抱えている悩みや課題を解決することを目的に様々な施策を行っています。AB事業部は、お客様の農場にて技術検討会を開催しています。LA事業部では、ゼノアック、お客様、関係機関の三者でお客様の課題を解決をするTTFという取り組みを行っています。CA事業部が行う院内セミナーは、病院長とスタッフに参加していただき、課題の検討と解決に寄与しています。

また営業本部では、プロ資格制度を社内でいち早く取り入れ、これを全員が取得できるよう日々努力しています。事業部によっては取得率が50%を超えているところもあります。

ベッツダイレクト®

「ベッツダイレクト®」は動物病院様向けのeコマースシステムで、2006年4月に稼働し、2016年12月にリニューアルいたしました。夕方までに発注された製品は、最寄りの物流センターから発送されて翌日の午前中に受け取る事ができます。

※ベッツダイレクトはゼノアックの登録商標です。



検査サービス

ゼノアックではお客様から要望のある検査を行うサービスを実施しています。検査サービスによって動物生体の異常、病原菌の種類、当社製品の適合性などを明らかにすることで、お客様の抱える課題の原因追求や対策の立案に寄与し、お客様満足に貢献しています。

検査サービスは、営業員によるコンサルティングから始まり、生物化学研究チーム（中央研究所）での検査、学術部による検査結果への個別コメント記入、営業による結果報告とフォローという営業・学術・研究所の三部署の協力によるものであり、それぞれの専門性を活かした活動です。

従来の検査項目を継続するだけでなく、要望のある新たな検査を確立したり、今までの検査データをまとめたデータベースを構築するなど、新たな価値を創造するための活動も進めています。

【主な検査サービス項目】

対象事業部	検査一例	主な関連製品
CA事業部	バベシア（原虫）検査	フロントライン
	IgE抗体価測定	アレルミューンHDM
AB事業部	Mg、MS（マイコプラズマ）リアルタイムPCR検査	Mgワクチン
		MSワクチン
LA事業部（豚）	PCV2（ウイルス）検査 ※1検体に対し、PCR・ELISAの同時検査	サーコバック
LA事業部（牛）	生化学検査、ビタミン・ミネラル測定	鉱塩などの固形剤

お客様に対して

次世代リーダー育成塾

TPPや畜産家の減少、高齢化など畜産業界を取り巻く環境が変化する中で、当社に求められる役割も従来の製品を軸にしたサービス提供のみならず、お客様の成長支援により踏み込んだサービスの提供が求められる時代になってきました。その為、その施策として酪農、肉牛業務に従事する次世代の経営者、後継者、役員・戦略リーダーの方々に必要な経営着眼、基本スキルの習得から、経営の課題、問題解決ノウハウを身につけてもらうため「次世代リーダー育成塾」を2016年10月に開講しました。25名の受講生が約半年間という期間の中で、経営に必要なスキルを習得するとともに中期ビジョンの設計と夢やビジョンの見える化を目指しました。当社はこれからの畜産業界を担う経営者育成を図ると共に、次世代経営者との関係強化を図っていきます。

犬アトピー性皮膚炎に関する情報サイト

犬の皮膚疾患の罹患率は25.7%と高く、4頭に1頭の割合で皮膚に異常が出ていることがわかっています。中でも犬アトピー性皮膚炎は、診断から治療までに根気のいる皮膚炎であり、動物病院やペットオーナー様においては、厄介な皮膚炎のひとつです。
2016年度に新設した本サイトでは、犬アトピー性皮膚炎の原因、症状、治療法はもちろん、自宅でできる環境対策など、ペットオーナー様にわかりやすいよう解説しています。また、犬アトピー性皮膚炎の原因となっているアレルゲンを体にいれることで、症状を和らげる治療法である「減感作療法」についてより詳しく解説しています。

https://www.genkansa.jp

もしもし1時間セミナー

物流サービス部では、電話応対技能検定有資格者による「もしもし1Hセミナー」を動物病院のスタッフ様向けに行っています。内容は、電話応対やビジネスマナーを中心としたもので、2014年の12月から「もしもし検定」のS級と1級の有資格者2名で始めました。これまでに、6件の動物病院と23病院様が集合されたセミナーでの研修を行っています。病院様から「このような研修の機会を作って頂き大変ありがたいです」とのお言葉を頂戴し、いずれのセミナーでも、院長先生をはじめスタッフ様からとても高い評価を頂きました。同業他社にはない、お客様への価値提供活動のひとつとして、これからもより高い評価をいただけるよう努力してゆきます。

サンキューメッセージ

全国の販売拠点や物流センターでは、ご注文をお受けしたり発送する際にお客様のお顔を見ることはありません。万全な荷造りを心がけ、無事に荷物がお手元へと願うのみでしたが、私たちの思いと共に日頃の感謝もお伝えしたいと思い、2013年度から荷物にメッセージカードを添えることにしました。全国の拠点から地域性のある写真を掲載したり、メンバー紹介、事務所や倉庫の画像、発送を行なっている様子を掲載するなど、ユニークな手作りのメッセージを発信しています。お客様からはねぎらいや感謝の言葉をいただき、これが私たちに何よりの励みとなってモチベーションの好循環となっています。今後も、お客様により身近な存在と感じていただける双方向のコミュニケーションを目指す発信を継続してゆきます。
2016年度は、物流業者様への配布や、生産部とのコラボレーションによる熊本の地震被災地のお客様にもお届けすることができました。

お客様に対して

国際学会・展示会への積極参加

ゼノアックは現在、動物の価値を高めることのできるグローバル企業を目指し、その独自技術を用いた製品がもたらす価値を、日本のみならず世界に広く提案する取り組みを行っています。活動の一環として世界の学会や展示会などにも積極的に協賛、出展しています。2016年度、国際本部では以下の学会・展示会に参加しました(中国本土、台湾、韓国では販売代理店と提携)。海外企業とのネットワーク強く確かなものとなり、世界の動物薬業界におけるゼノアックの存在感が高まりを見せ始めています。

中　国:上海国際ペットフェア(8月)、北京小動物獣医師大会(8月)

台　湾:台湾世界小動物獣医師継続教育国際学術検討会(8月)、
高雄市福而魔沙獣医臨床医学会(9月)、
National Vet Day and Continuous Education in Taiwan
(2017年1月、講師は当社より招聘)

韓　国:Seoul Veterinary Conference(8月)、
Incheon Veterinary Congress(11月)

イギリス:アニマルヘルスインベストメントフォーラム(2016年2月)

フランス:第8回世界獣医皮膚科学会(5月)

香　港:アニマルヘルスインベストメントフォーラム(10月)

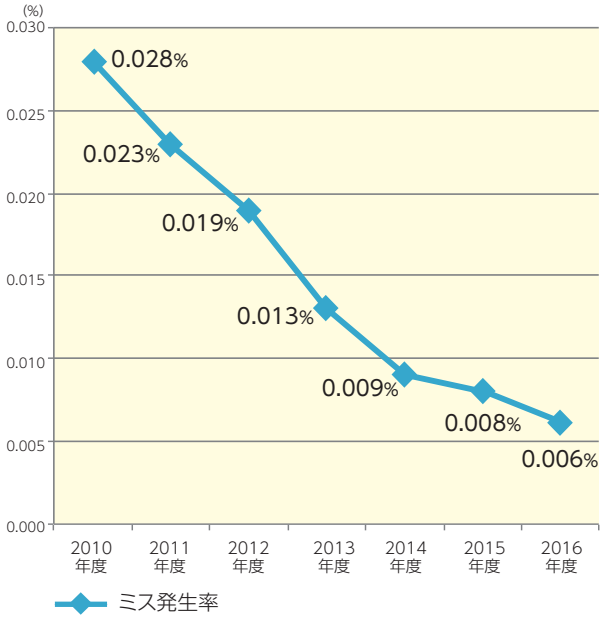
車輌消毒装置

2000年に宮崎県で発生した口蹄疫を機に、ゼノアックでは物流にける感染症対策に力を入れています。特に海外からの製品も直接運ばれる本社(東日本物流センター)では、物流業者様と社員が通行する北門に車両消毒装置を設置し、病原微生物の侵入・媒介を防ぐ対策を行ってきました。2013年度にはお客様が通行する正門にも装置を増設しています。

受注・出荷ミス低減活動

物流サービス部では、受注と出荷に関するミスの低減活動を継続して行っています。発生状況の見える化と要因分析、改善活動を配送業者と密に連携して行った結果、発生率は年々減少し、2016年度は0.006%に低減しました。

【総出荷件数に対するミス発生率の推移】



ビジネスパートナーへのおもてなし

物流サービス部は、本社や全国拠点において運送業者様、郵便や新聞の配達員様など実に多種多様な方々のお力添えをいただいています。日頃の感謝の気持をお伝えしようと、2015年度よりメッセージを添えたコーヒー、ドリンク等をお渡しするおもてなしを始めました。感謝の一言とともにお渡しすると、優しい表情と温かいお言葉をいただき、嬉しさと共に感謝の気持が更に強くなりました。2016年度は、現場でのちよっとしたおもてなしが先方の会社様に伝わり、上司の方から御礼の連絡をいただくなど、ビジネスパートナー様との繋がりがさらに深まっていると実感しています。

社員満足(ES)についての考え方

社員満足はお客様満足とも密接な関係があると認識しており、社員の働き甲斐や誇りを尊重し、組織と個人が共に成長し幸せや豊かさを享受できるよう、社員満足度調査を有効に活用し続けたいと考えています。そのために、社員満足向上(ES)委員会は以下の二つの役割を担って活動を行っています。

- ●社員一人ひとりが、やりがいを持ち、いきいきと働くことができるように働きがいのある環境づくりを継続的に行う
- ●社員満足に重要な要因を明らかにし、それらに関連するものを改善することで社員満足度の向上に貢献する

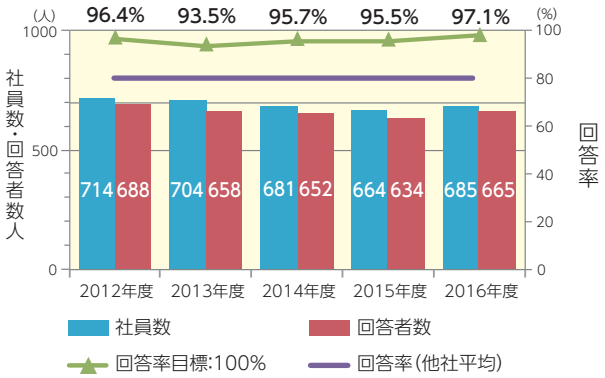
社員満足度向上(ES)委員会

ES調査の実施

全社レベルでの社員満足・不満足を定量的に把握するため、また、社員の意見を把握し改善につなげるため、外部調査会社による全社員(パート社員および嘱託社員を含む)を対象とした年1回のES調査を2007年から継続して実施していますが、毎回非常に高い回答率(93～96%)となっています。

2014年度からは、外資系企業の調査から日本国内企業の調査に変更したことで、日本の風土にあった設問設定や自然な日本語表現となり、回答のしやすさや対策の講じやすさなどにつながっています。また設問構成を結果指標(満足度、負担感、会社の将来性)とその結果の背景にある要因指標(仕事、職場、上司、会社)の二つに分け、要因の重視度も測定するようにしたので、これまでよりも深いES調査結果の分析ができるようになりました。

【ES調査の回答率の推移】

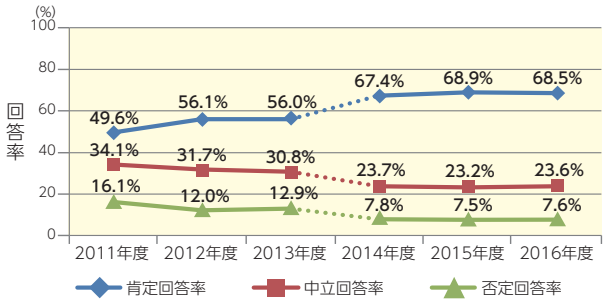


ES調査を活用した改善活動

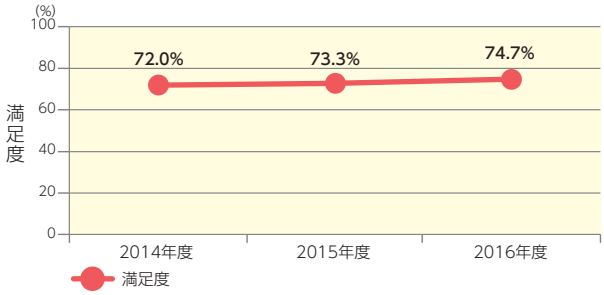
ES調査のフリーコメントから改善課題を抽出することを、2012年度から強化して実施しています。全社のES調査結果サマリーは人事総務部より全社員に向けて公開していますが、全社的な問題点については、人事総務部とES委員会が主体になって不満足要因を分析し、改善を進める上での課題を明らかにしています。また、部署毎の調査結果は部署内で共有され、部署長が部署内意見交換会を実施し、不満足要因を分析して自部署の改善活動につなげています。例えば人事総務部では、不満足要因のひとつであった結束力や相互信頼・成長を向上するため、意見交換会で提案のあった"チームを越えたグループ"を編成し、イベント活動や各自の仕事内容の発表などチーム間協働を高める自主的な活動を行っています。活動の経過・結果は、各部署が毎月提出する「事業計画チェック&レビュー」によって明らかにしています。

社員満足度は毎年確実に向上し、ベンチマーク値を大きく越えています。「私は総合的に考えるとゼノアックの社員として満足している」との個別設問においても、2016年度は74.7%の社員が肯定回答(「非常に満足」または「満足」)を示しています。

【ES調査総合満足度の推移】



【ゼノアック社員としての総合的な満足度】



社内WEB「イエス!ES」

ES委員会の議事録、全国拠点スタッフの紹介、各種写真コンテスト等を掲載し、社員相互のコミュニケーションの活発化と社員のつながりを深めることを目的として、ES委員会ではZweb(グループウエア)に「イエス!ES」ページを開設・運営しています。

研修・教育制度

社員個々人の能力は、様々な物事に関心を持ち“気づき”を得ること、“自ら考え行動する”ことで向上すると考えています。

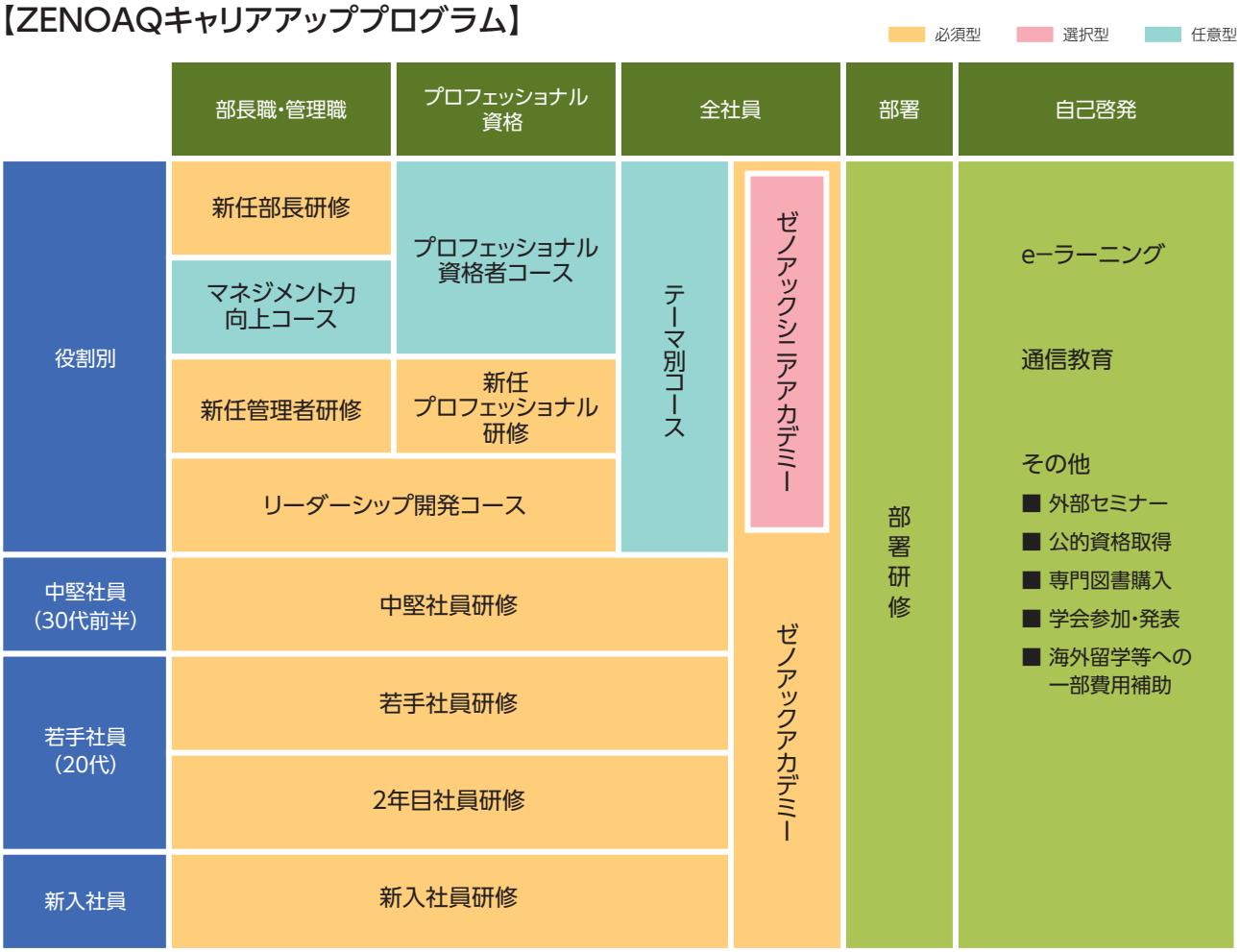
私たちは社員のOJT、OFF-JT、自己啓発などで学ぶ機会や気づきの機会が増えること、何事にも目標と責任を持って取り組む習慣が身につくこと、チャレンジできる風土・環境を醸成することが、学習意欲を高める動機づけにつながると考えています。個々人が、高いレベルの専門知識やスキル、人間的な魅力を備えた「プロフェッショナル」となれることを、能力向上の目標としています。

教育体制

人事総務部が構築し運営する人材開発・育成に関する教育体系は、2012年度からスタートし2015年度で4年が経過しました。その教育体系とは別に、各部署で実施する研修も活性化してきており、全社研修と部署研修の役割を明らかにすることや、研修に関する社員のニーズやアイデアを取り入れること、そして何よりも、今後の会社の方向性にあった研修プログラムが必要となり、2016年度は教育体系の改編を行いました。

新しい教育体系の名称は「ゼノアック・キャリアアッププログラム」。社員一人ひとりの学ぶ意欲を引き出し、それぞれが目指すキャリアに応じた研修メニューが選択できます。社員の求めに応える新たなメニューも提供しています。

【ZENOAQキャリアアッププログラム】



自己啓発

研修制度とは別に、社員の自己啓発を促し学習意欲に応えるために、幅広いテーマを揃えた通信教育やe-ラーニングを運営しています。特に新任管理者と新入社員では、集合研修とは別にこれらが必修科目となっており、求められる知識を確実に修得できるようにしています。

部署研修

各部署単位で実施する研修は、当該部署の職務・業務に関係する専門知識・技術・ノウハウの習得の他、部署の方針理解をはじめ、部署内あるいは部署間の課題解決に関する役割を担っています。

【2016年度　部署別教育】

部署	研修名	教育担当	対象者	目的・内容	計画	効果測定方法
CA事業部	Webトレーニング 営業e-ラーニング	学術部	全員	製品知識および技術向上	毎月/毎日	アンケート
	若手研修	CA/学術部	入社5年目以下	営業スキルトレーニング	年1回	新入社員のみ テスト・アンケート
	プロ候補者研修	事業部	入社5年以上の 候補者	プロフエッショナル育成研修	年2回	
LA事業部	TTF／Z-SAM発表会	事業部	全事業部員	農場における価値創造の 取り組み事例発表・共有	年1回	採点・販売実績
	CSE/SE研修会(肉牛)	外部講師	CSE/SE (キャトル)	営業員スキルアップ研修	年1回	レポート
	CSE/SE研修会(乳牛)	事業部				テスト
AB事業部	AB事業部全体研修	事業部	全事業部員	技術交流・ロールプレイング・ スキルアップ研修 方針の理解、BP協働研修、 コンプライアンス教育	年2回	
	NBI&ABテクニカル技術協議		ABテクニカル	NBI&ゼノアック技術委員会交流	年5回	
学術部(上記外)	プレゼン研修	部内担当	若手学術部員	製品およびプレゼン研修	毎月	
アジア事業部	マーケティング／国際貿易 ／ワクチン勉強会	部内担当	全部員	マーケティング手法の取得、 国際貿易の基礎知識、ワクチンの基礎知識	毎月	
インター ナショナル 事業部	MQPJ勉強会	部内担当	全部員(支社員)	経営品質向上活動の意識を 高めるための勉強会	年2回	
	FDA薬事／ EMA薬事勉強会			FDA薬事とEMA薬事の研修会で 学んだことをフィードバック研修する	各年1回	
研究開発本部	研究開発社員教育	SA・TL	全本部員	コンプライアンス、医薬品開発、GLP、 GCP、薬事、バイオセーフティ、 組換えDNA実験、毒劇物管理、動物倫理、 知財、CS、経営品質などについて	年15回	アンケート・ 日常業務
		他部署講師				
	1、2、4年次社員発表会	研究管理TL	全本部員	業績報告	年1回	アンケート・ 発表内容評価
	プロ成果報告会	所長	全本部員	業績報告	年1回	発表内容評価
SCM本部	SCM本部 業績報告会	本部長	全本部員	年度下期、年度上期の業績報告、 ナレッジ・スキルの共有	年2回	発表内容評価
信頼性保証部	品質保証部　全体会議	部長	全部員	部内情報共有・教育	毎月	小テスト
生産部	GMP全体教育	TL以上	全部署員	GMP関連教育と安全教育	毎月	確認テスト
物流サービス部	GMP全体・ 部門別教育訓練	社内講師	製品保管担当者	GMP概要や、製品倉庫管理手順などの 教育・指導	毎月	
情報システム部	部内勉強会	各部員	全部員	スキルマトリックス評価に基づく 教育計画遂行	毎月	スキルマトリックス 進捗レビュー
財務部	部内勉強会	各部員	全部員	業務、財務、経理、その他等	年4回	アンケート
人事総務部	交通安全講習	警察署員等	本社希望社員	交通事故原因の解説と遵守事項・技術レクチャー、 国内・社内事故発生状況の分析・周知など	年3回	拠点はレポート
		社内講師	全拠点員	本社ならびに全拠点で実施		
	AED講習	消防署員	希望社員	心臓マッサージ方法とAED操作法の訓練	年2回	
	防災教育	総務チーム	本社社員	避難訓練の実施と防災組織の確認等、 危機管理委員会と合同で実施	年1回	
全部署	コンプライアンス教育	各部担当	各部署員	薬事法令やガイドライン等を含む 各種ビジネスコンプライアンスの教育	年2回以上	聞き取り、レポート

[略語解説]

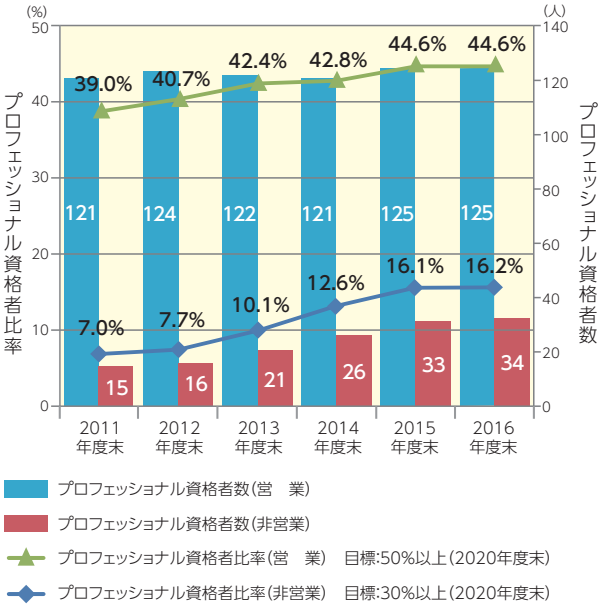
CSE：チーフ　セールスエキスパート
SE　：セールスエキスパート
NBI：日本バイオロジカルズ株式会社
FDA　：アメリカ食品医薬品局(Food and Drug Administration)
EMA　：欧州医薬品庁(European Medicines Agency)
GCP　：医薬品の臨床試験の実施の基準に関する省令(Good Clinical Practice)

社員に対して

プロフェッショナル資格制度

CC(コアコンピタンス)経営の確立・実現を目指し、人材のプロフェッショナル化を進める中で、より高度でユニークなスキル、技術、知識を持った人材に、早期にその専門性を生かせる活躍の場を提供するとともに、それに相応しい処遇を行うことを目的としたのがプロフェッショナル資格制度です。必要条件(社員等級3以上、該当する業務の公的資格等)を備えた社員の自薦・他薦で応募でき、ペーパーテストと上司による審査書、レポート提出などを経て経営幹部が認定します。営業部門から制度を開始し、その後非営業部門にも展開し、資格者数も年々増えてきました。当面の取得率目標を、営業部門ではの50%、非営業部門では30%にしています。

【プロフェッショナル資格者比率の推移】



社内表彰制度

社員のモチベーションと業務レベルの向上を目的に、社内表彰制度を設けています。2013年度までは経営品質向上活動の展開にあわせタイトルをMQ賞とし、ユニーク賞(独自能力)、CS賞(お客様本位)、ES賞(社員重視)、社会貢献賞(社会との調和)の4つに区分していましたが、2014年度より区分を一本化し、より幅広く社員の取組みを表彰しています。

また、「アントレプレナール賞」は、年間を通し日常の業務の中で企業家精神をもって体現・実行し、著しい実績をあげた個人・チームに対して褒賞(賞金100万円)する制度で、2013年度の次世代CC製品『アレルミューンHDM』の開発・承認が唯一の受賞となっています。

業績報告会

社員個人をはじめ、チームや部署間連携により取り組んだ成果を発表し、その活動を共有する場として、全社および各本部単位でさまざまな報告会を行なっています。社内のどの部署でも聴講ができるように、オープン型の報告会にしています。

- 各本部：MQ賞報告会本部選考会、半期業績報告会
- 研究開発本部：
  課題成果報告会、プロ成果報告会、1,4年次社員発表会
- 営業本部：
  TTF/Z-SAM発表会(農場における価値創造取組み事例)、セールスコンテスト、DreaMZ/JDAM活動報告会

CA事業部では、各事業所より代表者を本社に集めるとともに、その様子は社内Web会議システムにより各拠点に配信する報告会を実施しています。その成績上位6名の社員に対しては、ビジネスパートナーであるメリアルジャパン社の海外研修の対象者として表彰しています。

社員に対して

自己申告制度

社内ES調査結果に基づき、「仕事と生活に関する社員の希望と意見を尊重し、勤務地、配置転換、能力開発、教育等に反映することにより、自己実現の支援と企業活力の向上を目指す」ことを目的に、「自己申告制度」を2007年11月に制定しています。この制度は、満1年以上の正社員を対象として、年1回10月に「現在の担当職務および異動に関する事項」「キャリアプランに関する事項」「勤務地に関する事項」「特殊事情に関する事項」について、希望者が直属の上司を通さず、直接会社側(人事総務部長および人事担当役員)に申告するものです。申告者とは必要に応じて面談を実施し、多くの社員の申告内容に対応しています。

ワークライフバランス各種制度

社員の価値観やライフスタイルの多様化に対応し、子育てや介護、家庭・地域活動・自己啓発等に個人の時間を持ち、健康で豊かな生活ができるようさまざまな制度があります。2001年からフレックスタイム制度を導入するとともに、永年勤続者に対する勤労をねぎらう特別休暇の付与(リフレッシュ休暇)、育児・介護における雇用形態一時変更制度などがあります。

また、社員に育児・介護の必要が発生した際に取得できる看護休暇制度、介護休暇制度は、2016年度に制度の見直しを図り、より利用しやすい内容へと改訂しています。

女性社員の働きやすい環境づくりとして、結婚・出産等退職者再雇用制度など、離職後も安心して職場復帰できる制度を整えています。

ダイバーシティの推進

ゼノアックの掲げる「六つの心の共有物」の一つに「多彩な個性の尊重」があります。性別や年齢、国籍、人種、宗教、そのほかさまざまな価値観の違いは、一つ一つが個性と言えます。お互いに認め合い、その多様な視点による相乗効果から生み出される創造性を、ゼノアックは企業力の源泉としています。

ポジティブ・アクション

女性活躍に対する取組みも推進し、2016年度は新卒採用における男女比において、初めて女性が上回るなど、女性社員の採用や管理職登用を積極的に行っています。

2016年度は女性活躍に関する目標(2020年度末迄に管理職に占める女性の割合15%以上)と取り組みを定め、ホームページで公開しています。また、先進企業の取り組み事例を紹介するための講演会を開催したり、社内報で連載記事を開始するなど、社員に向けた啓発も行っています。

多様な雇用形態

業務内容や期待役割に応じて正社員、パート社員、嘱託社員、派遣社員など多様な働き方を提供しています。また、正社員登用制度(2008年度)を設け、パート社員や派遣社員からの正社員登用も行っています。

2013年度に65歳までの再雇用制度を導入し、60歳の定年を迎えた社員はその希望に応じて継続して働きながら、長年培ったスキルやノウハウを社内に伝承する大切な役割を担って活躍しています。

またゼノアックは、能力ある魅力的な人材確保の観点から、国籍にとらわれない多彩な人材の採用を行っています。

障がい者の雇用について

ゼノアックでは障がいも個性のひとつと考え、一人ひとりの個性を尊重し合い、自ら考え行動する仲間を求めています。現在、物流サービス部、人事総務部などで、障がいの種類や程度に応じて、障がいのある社員が様々な仕事を行っています。

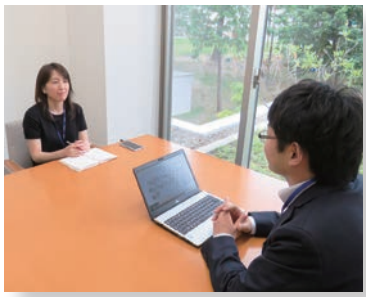
2016年度は、地域の特別支援学校への訪問やハローワークの主催する障がい者合同面接会などに積極的に参加し、2017年度の新卒採用へと繋げました。

しかしながら、ゼノアックの職場全てにおいて働きやすい環境づくりができているとはいえず、障がいのある方の採用はまだまだ十分とはいえません。そのためにも、障がいのある社員との対話をさらに重ね、その要望を汲み取り、その社員にあった働き方が実現できるよう努めてゆきます。

社員に対して

公正な評価

人事評価制度は、社員の成果や能力に対して公正・適正に評価するため、目標に対する成果評価と、把握・認識しにくい知識・スキルではなく成果創出につながる行動そのものを判断するコンピテンシー評価の2つとし、透明性を高めています。評価に至るプロセスでは、直属上司が当人との面談による評価をベースに、部署長の評価が加わることで評価精度を高めています。新任管理者は評価者研修を受講し、評価者としての適正な考え方・スキルを身に付けることで、評価制度の公正性・公平性が支えられています。正社員の評価方法に準じて、パート社員や嘱託社員に対する評価制度もあり、評価に応じた待遇とすることで、非正規社員のモチベーションの向上につなげています。



健康管理

生活習慣病健診、人間ドック

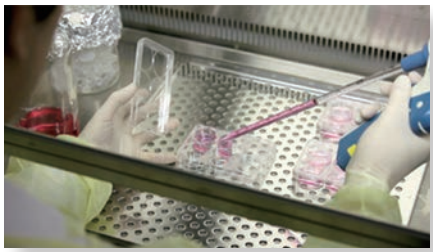
ゼノアックでは、通常の法定健康診断のほか、35歳以上の社員を対象に生活習慣病予防検診を推奨し、各自の健康について見直すきっかけを作っています。また、50歳以上の役職者及びプロフェッショナル資格者については、健康管理保持による適正な組織運営の観点から法定健康診断に代えて「人間ドック」受診を推奨し、受診日の特別休暇とその費用の支給も行っています。

ストレスチェック

2014年に公布された「労働安全衛生法の一部を改正する法律」に基づいてストレスチェックを実施し、高ストレス者の医師との面談や集団分析を行い、それらにもとづいて職場改善を行っています。またゼノアックでは、「心とからだの健康づくり」についての外部の相談窓口を設置し、正社員はもちろん、関連会社の社員、嘱託社員、パート社員、出向社員、そしてそれらの家族の方も、心の悩み、心配事、健康についてなど、電話やメール、面談によって気軽に相談できる体制をとっています。

特定化学物質障害予防規則及び有機溶剤中毒予防規則への対応

ゼノアックでは、労働安全衛生法に基づく特定化学物質障害予防規則と有機溶剤中毒予防規則に従い、作業主任者を定めて使用場所の環境整備や注意喚起、使用者の指導を行っているほか、作業環境の測定、健康診断の実施、ドラフト等の機器の定期点検など法に従い必要な対策を実施しています。



社員と会社を結ぶ広報

組織と社員、そして社員同士を結ぶ社内報を1965年から発行し、2016年度末に188号を数えました。2001年からはそれまでの「しゃくなげ」から「Oculus（オクルス）※」に変わり、社員の仕事や生活をより良いものにするため、動物と社会、そして未来をみつめる情報誌としてリニューアルしました。2015年度からはデジタル版も発行され、過去のアーカイブもイントラネットで閲覧できます。
事業方針や年頭所感など経営幹部からの発信記事、本社・全国拠点での出来事、各事業への取り組み、社員や部署・委員会の紹介ならびに伝達記事、さまざまな年代の所感、動物のことや薬のこと、業界のこと、心身の健康管理やコンプライアンスなど、多岐にわたるコンテンツを豊富な写真とともに掲載しています。

※Oculus（オクルス）とはラテン語で「目」を表す。ロゴマークが動物の目をモチーフとしたことから命名されています。

社員に対して

福利厚生

福利厚生倶楽部

自己啓発のサポートとして通信教育等に使用できるポイントの付与や、社員のみならず配偶者や家族も利用できる福利厚生倶楽部に加入しています。
2016年度は延べ456人、68%の社員が利用しています。(年度末社員数663名)

社宅管理制度

借上げ社宅制度により、遠隔地からの採用や転勤による経済的負担の軽減を図っています。等級や入居年数により社員の負担率は変化するものの、入居年数の制限が無く定年時まで社宅利用ができます。2016年度は拠点(地域)ごとの家賃上限額を見直すなど、社員の負担を軽減する改訂を行っています。

社員の集い

本社、拠点単位で社員と家族の親睦を深めるため、拠点ごとにイベント内容を工夫して年1回実施しています。
2016年度は、本社では会長、社長をはじめ家族を含む202人が集い親睦を深めました。実施にあたっては、社員有志による実行委員会を編成し、全ての企画立案と当日の運営に携わりました。また、各拠点においては、延べ364人が参加し日帰り旅行やバーベキューなどを実施しています。

磐梯会

社員相互の親睦を図り、もって社の発展を期することを目的とした磐梯会は、1956年5月の発足から積極的に活動を続けています。スポーツ・文化のための各種部活動とサポート、社内親睦行事の主催やサポート、慶弔や傷病等へのお見舞いなど、会社と社員、その家族との心をつなぐ大切な役割を担っています。

【華道部】

【茶道部】

安全衛生の推進体制

安全衛生委員会

労働安全衛生法等により、事業場における安全衛生を確保するため安全衛生委員会が設置されています。毎月の定例会議のほか、定期的な点検・報告と改善が委員会によって進められています。なお、安全衛生委員会からの指示や依頼のほか、各部署は計画的に安全と衛生に関わる事業や取り組みを行っています。

微生物の安全管理

中央研究所における微生物の保管と取り扱いを安全に行うことを目的に、「微生物安全管理規程」を定め、運用しています。この規程では安全管理基準として安全設備、取扱手続き、保管方法、取扱者の教育訓練、事故時の対処法など、そして健康管理として取扱者の健康診断などを定めています。さらに、微生物を取り扱う実験室ごとに病原体取扱主任者を任命し、使用者に対して安全運営規則を順守させています。また、本目的を達成するために「バイオセーフティー委員会」を設置し、微生物の安全管理に関する調査審議及び研究所員への教育を行っています。

【主な安全管理・福利厚生】

安全管理・福利厚生など	目的・内容
安全衛生委員会	職場安全・衛生管理、災害防止、安全パトロール、職場環境の維持・整備、健康維持
危機管理(RA)委員会	地震、風水害、季節性インフルエンザ、海外出張・駐在など社員のリスクの未然防止、BCP作成
健康診断事後相談会	産業医との連携による社員の健康管理
人間ドック制度	一定職制以上者の健康管理保持
社員安否確認システム	自然災害や季節性インフルエンザ発生時などの緊急時における、携帯電話等の利用による社員の安否確認
放射線量測定および放射性物質の除染	職場の安全管理
フレックスタイム制度／エコデー	ワーク・ライフ・バランスの推進
アニバーサリー休暇制度	年次有給休暇の取得促進
ストック休暇制度	失効する年次有給休暇を50日限度に積み立て、社員の疾病や家族の介護などに活用
育児、介護における雇用形態一時変更制度	ワーク・ライフ・バランスの推進
結婚、育児等退職者再雇用制度	結婚、妊娠、出産、育児または介護を理由に退職した者を、他の者より優先的に雇用
社宅管理制度	転勤者等への社宅または借上社宅の貸与
「福利厚生倶楽部」加入	福利厚生の充実
「磐梯会」支援	クラブやレクリエーション活動への会社の支援
「社員の集い」開催	社員相互の親睦を図る
自己申告制度	社員満足度向上、自己実現
内部通報規程	社内外窓口の設置、通報者が不利益を被らない条文明記
GMP／GLP-SOPの整備	製造、品質管理、試験研究業務標準化、機器、設備の適正管理と使用

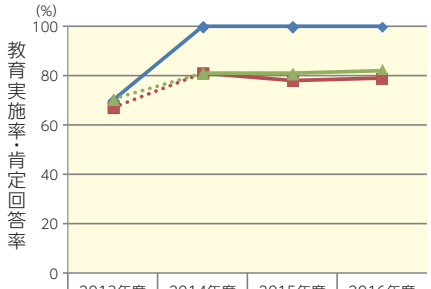
コンプライアンスについての考え方

私たちは企業人であることと同時に社会の一員であるとの考えのもと、社会的責任に関して「6つの心の共有物（P6参照）」の中に「治生産業順正法」、「感謝と真心」を示し、指針としています。
薬事関連法をはじめとした法令遵守はもちろん、社会からの信頼と共感をいただける企業であり続けるために高度な倫理観で自らを律し、コンプライアンスの徹底を図ります。

コンプライアンス教育

社会からの要求は時代に応じて変化しています。法令等の遵守に留まらず、社員のコンプライアンス意識向上を目的として、CSR委員会が部署単位の教育を推進しています。各部署では最低年2回のコンプライアンス教育を実施することとしており、各部署に配置されたコンプライアンス推進委員が教育計画の立案と教育実施後の報告を行なっています。2014年度以降の教育実施率は100%を達成しており、社員個々のコンプライアンス意識や、組織の考え方や取り組みに対する社員の評価も高いレベルにあります。

【社内コンプライアンス教育と社会的責任に関する意識調査の推移】



	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
社内コンプライアンス教育 実施率　目標:100%	70.0%	100.0%	100.0%	100.0%
ビジネス上の倫理観（ES調査）　目標:80%	67.2%	81.2%	78.1%	79.2%
企業としての社会的責任（ES調査）　目標:80%	70.5%	81.1%	80.9%	82.5%

薬事コンプライアンス委員会

私たちの動物用医薬品業界は、高いレベルでのコンプライアンス遵守が求められますが、2014年度来、業界における薬事コンプライアンス違反が続く結果となっています。この状況を受け、日本動物用医薬品協会（動医協）から再発防止策が打ち出されました。
ゼノアックではこれまでCSR委員会がコンプライアンスを推進してきましたが、薬事を最重視する観点から、2015年度、社長直轄の「薬事コンプライアンス委員会」を新たに設置しました。当該委員会は、社長を委員長、専務取締役を副委員長とし、研究開発・製造・流通各部門から選出した委員により組織され、6つの役割（薬事コンプライアンスに基づく経営支援、組織体制の確立、ルール等の整備と継続的な改訂、教育・研修、薬事コンプライアンスチェック（内部監査）、全社自己点検）のもと、薬事コンプライアンスの周知徹底とチェック機能を担っています。

【薬事コンプライアンス委員会の組織と役割】

委 員 長：社　長

副委員長：専　務

委　　員：研究開発・製造・流通各部門役員ほか

事 務 局：信頼性保証部薬事チーム

薬事コンプライアンスに基づく経営支援	組織体制の確立	ルール等の整備と継続的な改訂推進
薬事コンプライアンスチェック（内部監査）	教育・研修の推進	全社自己点検

GMP、三極対応GMP

高品質で有効性の高い、より安全な医薬品を恒常的に生産するため、医薬品の製造はGMP（Good Manufacturing Practice：医薬品の製造及び品質管理に関する基準）に準拠することが求められます。ゼノアックは動物用医薬品のGMP省令に先駆け、GMPソフト及びハードの整備を進め、いち早くGMP体制を確立してきました。また、2014年には三極（日、米、欧）対応GMPに準拠した製造施設を建設し、海外も視野に入れたGMP体制の確立に取組んでいます。

【2014年、三極（日米欧）GMP基準に準拠した第三工場（バイオプラント）完成】

GLP

動物用医薬品の安全性を評価する試験や検査が正確かつ適切に行われていることを保証するため、ゼノアックでは1989年よりGLP(Good Laboratory Practice：医薬品の非臨床試験の安全性に関する信頼性確保のための基準)省令に従って試験を実施しています。試験施設が備えるべき設備、機器ならびに組織や試験の手順等についてSOP(標準操作手順書)を作成し、これに従って試験を実施することでその信頼性を確保しています。また、QAU(信頼性保証部門)が試験の信頼性に問題がないかチェックを行い、必要な指摘や勧告を行っています。GLP教育は年1回実施し、研究開発に携わる社員全員のGLPへの理解を深めています。

動物実験と動物倫理

動物実験憲章と動物実験指針

ゼノアックの動物実験委員会は、2005年度に「日本全薬工業動物実験憲章」と「動物実験指針」を策定しました(憲章は2008年度、指針は2016年度に改定)。憲章には、動物の権利(animal rights)を認め 人間はそれを守る義務があるという動物福祉の基本的考え方に基づき、関係法令やガイドラインに則り、4Rs(※)を全社共通の基本理念として適正な動物実験の実施を促すと記しています。指針では、動物福祉のほか、科学的に正しいデータを得ること、実験者の安全を守ることのための具体的な方法が記されています。

動物実験の実施に際しては、この憲章と指針に従って試験計画書と動物実験審査申請書を作成し、動物実験委員会の承認の下に実験が行われる体制になっています。

※4Rs：
1957年、M.M.S.Russelによって提唱された動物実験の3Rの原則、Replacement(代替法の活用)、Reduction(使用数の削減)、Refinment(苦痛の削減)に、1995年R.Banksによって追加されたResponsibility(責任)の4つの原則。

「苦痛度カテゴリー」
Scientists Center for Animal Welfare (SCAW)の動物実験処置の苦痛分類(B～E)のひとつ。脊椎動物を用いた実験で,避けることのできない重度のストレスや痛みを伴う実験。レベルDにおいては人道的エンドポイントの設定が求められる。

※人道的エンドポイント:実験動物を激しい苦痛から解放するために実験を打ち切るタイミング。

動物実験が適正に行われているか、動物の飼育環境に問題あるいは改善等が必要であるかなどを評価するために、内部評価(自己点検)システムの導入を検討しています。また、各動物施設において「実験動物管理者」や「管理獣医師」の任命ならびに国際基準(ILAR基準)に従った飼育環境改善の検討を行っています。なお、外部から信頼される動物実験体制(外部認証取得)であることを、Web上で情報公開できるよう検討中です。

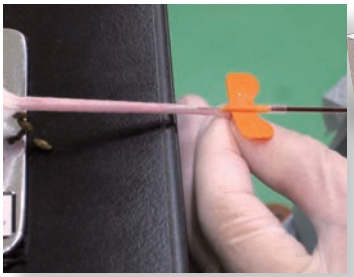
動物倫理・福祉教育

研究開発本部では、社員向けに年1回、内部または外部講師を招いて、動物実験に関する法律の改正や世界的なトレンドなど、動物倫理・福祉に関する教育を実施しています。

【年2回の彼岸頃に、動物慰霊祭が行われます。(中央研究所敷地内の動物慰霊碑前)】

「実験動物用翼付採血針」の発売

動物実験を行う研究組織のために全く新しい採血針を開発(特許取得)し、2016年2月に発売しました。動物への苦痛を最小限にし、初心者でも容易に採血でき、溶血も少ない画期的な採血針は、現場担当者の工夫と動物への思いから誕生しました。



品質保証と安全管理の体制

品質保証(GQP)

信頼性保証部内にGQP部門として品質保証推進チームを設置し、GQP省令に基づき、製造販売している医薬品、医療機器等の品質を確保するための、市場への出荷の管理、製造業者に対する管理監督、品質等に関する情報及び品質不良等の処理、回収処理のほか製品の品質管理に必要な業務を行っています。

その他として、医薬品や医薬部外品を製造販売するために必要な製造販売承認の維持管理や行政対応などを行っています。

※GQP：
Good Quality Practice（医療品等の品質管理の基準）

安全管理(GVP)

直販体制を生かしたGVP体制を整備し、GVP省令に基づき、医薬品、医療機器等の「安全管理情報」の収集、検討及びその結果に基づく必要な措置に関する業務(安全確保業務)を行っています。「安全管理情報」とは、医薬品、医薬部外品等の品質、有効性及び安全性に関する事項、その他医薬品等の適正な使用のために必要な情報をいいます。獣医師及びお客様から報告いただく副作用情報に関しては、発生した副作用の分析や農林水産省への報告対応等を行い、より安全な医薬品の製造販売に繋げています。

※GVP：
Good Vigilance Practice
(医療品等の製造販売後の安全管理の基準)

広告・表示の適正化

動物用医薬品・医療機器等、飼料・飼料添加物、ペットフード等のパッケージや添付文書、広告に関しては、それぞれに関連し規制する法令があります。

それらを遵守し正しい表現を行うための社内ルールを運用していましたが、2010年度にこれを再整備し体系化して「ZENOAQ-CLC※」としました。

実務関係部署の確認と複数の薬事担当部署の確認、承認をワークフローシステムによって運営することで、広告・表示等のコンプライアンスを担保するとともに、手続きの効率化も図っています。

※ZENOAQ-CLC：
ZENOAQ Customer Literature Clearanceの略。
ゼノアックがお客様に配布する印刷物等の表現チェックに関する手続き。

交通事故削減活動

ゼノアックでは、全国の営業担当者がほぼ毎日社有車の運転を行っています。このことから、交通安全を重要な方針とし、全社を挙げて交通事故削減に取り組んでいます。2016年度の取り組みは以下の通りです。

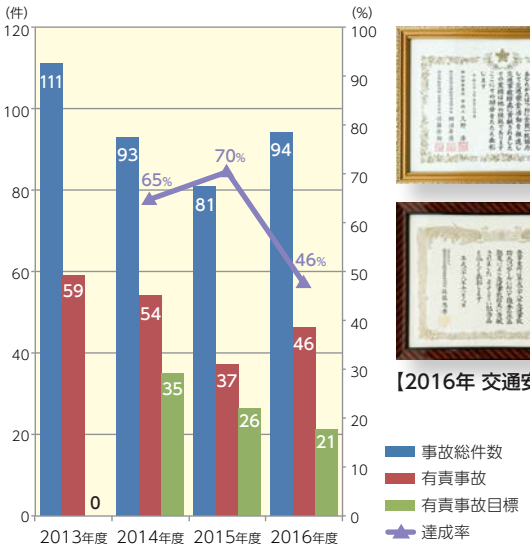
- ●安全運転のポイント資料のZwebへの掲載
  および安全運転管理者への配信
- ●毎月の事故レポートの配信
- ●拠点ごとの無事故記録の掲載(2015年度より)
- ●1年間の無事故無違反表彰
  (199名、年間200日以上の社有車運転者)
- ●本社、各拠点での外部講師やDVDを利用した
  安全運転教育の実施
- ●新入社員含む若手社員および事故惹起者への
  テレマティクス(※)の活用
- ●スピードガンによる本社構内のスピードチェック

2016年度は前年度の有責事故数を上回り、目標も達成することができませんでした。この反省を踏まえ、事故情報の活用、安全運転意識の向上、事故多発者への対策強化を目的とした事故対策(賞罰)ルールの改定や車両点検ルールの新設などを行います。

なお福島県内においては、交通安全推進活動に対し、2016年5月に郡山警察署長・郡山地区安全運転管理者協会長・安全運転管理郡山事業主会長より表彰を、11月には、交通事故防止コンクールの優秀事業所として、昨年に引き続き福島県警察本部長・福島県安全運転管理者協会長より表彰を受けています。

※テレマティクス：車両運行管理システム。車両に設置したセンサーとGPSにより運行状況が記録され、危険を伴う運転の場合は直ちに運転者とその監督者にアラートが発生する仕組み。

【車両事故(自損を含む)の発生件数の推移】



【2016年 交通安全表彰】

内部通報窓口の運用

ゼノアックコンプライアンス行動規準や法令等に違反する行為などについて、社員が直接通報、相談できる仕組みとして、「ゼノアック内部通報規程」(2007年8月制定)に基づき、「ゼノアック コンプライアンスヘルプライン」の名称で社内(人事総務部)と社外(顧問弁護士)に窓口を設置し運用しています。また、女性社員の相談や通報に適切に対応するため、2010年7月に女性担当者を配置した女性専用の窓口(社外)を開設しています。
この制度はパート社員、派遣社員を含めゼノアックで働く全ての人が利用することができ、通報や相談者の個人情報の保護を徹底するとともに、通報者が不利益な扱いを受けないことを保証しています。

2016年度は、当該規程に関するアンケートを社員に向けて実施しました。規程の認知度はあるもののまだ不十分で、通報すべき内容やレベルに不明な点があったり、相談窓口としての活用がためらわれたりしているケースがあることがわかりました。これらの反省を踏まえ、利用しやすい制度にするための検討と改善を行っています。

情報セキュリティ

情報セキュリティは、情報システム部が主導して推進を行っています。まずシステム管理や個人情報保護に関する「情報システム管理規定」ならびに「情報システム管理規定細則」を定め、情報・データの安全性や正確性の確保、利用方法などの伝達・啓発を行っており、それらを随時見直し、再整備や更新を行っています。社内外のウイルスや不正プログラム情報、各種更新情報などはグループウエアの「Zweb」に配信し、セキュリティに関する注意喚起と啓発・指示を行っています。また「システム改修記録票」や「システム運用管理Web」を用い、システムやデータ異常の原因究明と再発防止を手順化し、改善に努めています。
情報システムには、無停電電源装置やファイヤーウォールの設置、コンピュータウイルス対策、アクセス権限設定、サーバ室の入室認証、端末監視システムなど一般的なセキュリティ対策のほか、PCのHDD暗号化、MDMによるスマートフォン・タブレットの管理や遠隔消去など、活用が増加するモバイル環境への対策も行っています。システム異常メールが即時に情報管理担当者の携帯電話に配信される24時間監視の仕組みもあり、夜間の緊急作業等を行うことで翌日の業務への影響を最小限にしています。システムサーバは本社(郡山市)と社外(西日本)のデータセンターとで冗長化され、大災害の発生にも事業継続が可能な備えをしています。

個人情報保護

プライバシーポリシー

2005年10月に策定しWEBサイトに公開した「個人情報保護に関する基本方針(プライバシーポリシー)は、JISQ15001:2006(個人情報保護マネジメントシステム)にも準拠するよう、2010年1月に改定を行っています。

http://zenoaq.jp/privacypolicy.html

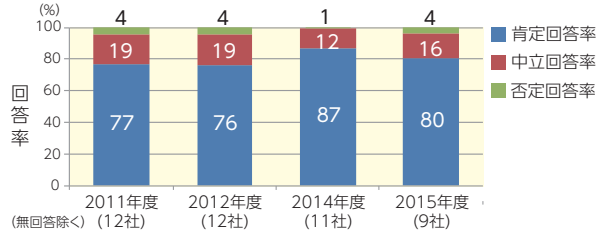
このポリシーに基づく「個人情報保護規程」を2005年に策定し運用を行っていますが、現在まで個人情報に関わる事故の発生はありません。
また、2015年度にはマイナンバー法に対応するため、人事総務部は新たに「特定個人情報取扱規程」を策定し、厳重な管理と運用を行っています。

ビジネスパートナーとの関係

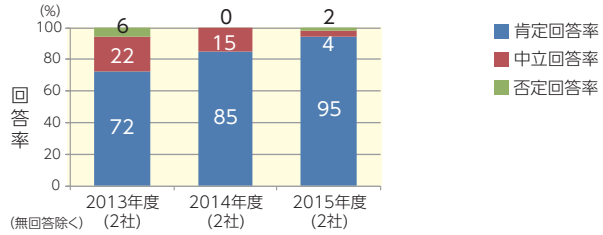
ビジネスパートナー(以下BP)は、事業遂行において重要かつ大切な存在です。またCSRはBPと一体になって推進されるべきものと考え、日頃からBPとの関係強化を図っています。具体的には、全ての部署がそれぞれの関係するBPへアンケートを毎年実施し、ゼノアックへの評価と課題を聞き取り、その解決(フォロー)を行っています。このくり返しが相互理解を深め、信頼できる関係づくりに寄与しています。BPとは、知的財産や個人情報等の機密保持を確実に行い、公正で真摯な取引を行っています。主要分野ではBP選定基準を設け、財務的な判断のみならず、同じ価値観を共有できるパートナーであるか否かを重視して、BPを選定しています。BPとは単なる取引先という関係にとどまらず、積極的な協働によって新たな価値を創造してゆく関係を目指しています。

【主要BPによるゼノアックへの満足度の推移】

サプライヤー(製薬・製品メーカー)



共同研究開発機関



環境についての考え方

ゼノアックは、地球環境の保全が、人と動物が幸福に共存するために重要であると考え、すべての企業活動において、地球環境への配慮と維持向上に努めています。
環境法令・規準を遵守し、さらに、環境を保全・向上させるため、資源・エネルギーの効率的利用と排出物の削減、製品・生産プロセスが環境に与える影響についての評価とその軽減を図ります。また、環境に配慮したものづくりとそのための技術開発に努め、環境に悪影響を与え、または与える恐れがある場合には、その除去および改善に迅速・的確に対応します。さらに、地域社会の環境保全向上活動に協力し、公正・適切な情報を提供するとともに、社員一人ひとりが、環境問題の重要性を理解し、自覚をもって行動します。

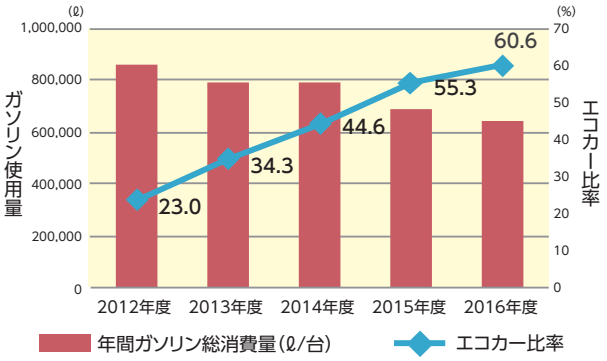
エコ・環境推進チームの設置と活動

企業の社会的責任の中で地球環境に優しい事業活動を目指すことは重要なテーマと考えます。また、地域社会の環境に対する配慮や積極的な取り組みも身近な課題として欠かすことはできません。これまでは環境管理チームとして、主に本社敷地内の環境整備や施設管理を主な役割としていましたが、全社的にエコロジーと環境保全を推進するためにチーム組織を改編し、2010年度にエコ・環境推進チームを設置しました。
その役割は年々重要度を増し、改正省エネ法など環境関連法令に関する対応に取り組んでいます。

エコカーの導入促進

ゼノアックでは営業車輌約350台を保有することから、2012年以降エコカー(ハイブリッド車)の導入を積極的に行い、CO2排出削減に努めています。2016年度末時点では保有車両の60.6%がエコカーとなっており、ガソリン消費量も従来比で7%の削減を達成しています。今後も導入を続け、2020年までにエコカー比率80%以上を目指します。

【エコカー比率とガソリン消費量の推移】



省エネルギー

LNGへの切替え

2013年10月より、生産工程に使用するボイラーの燃料を重油からLNG(液化天然ガス)へ転換を図り、より効率的な運用も行うことで、省エネルギーとCO2排出削減を行っています。

太陽光・風力発電

本社の研修管理棟は、太陽光発電と風力発電の自然エネルギーを活用しています。またエネルギー(電力)使用量やCO2の排出量を表示するデジタルサイネージをビルの入り口や社員食堂に設置し、省エネに対する意識を高める取り組みを行っています。
各施設・拠点においては、省エネタイプの照明器具(LED)への交換を順次実施しており、節電と経費削減に成果を上げています。

エコ活動

製品包装の簡素化や配送業務の効率化などにより、事業活動を通じたエコ活動に取り組んでいます。また、クールビズやウォームビズの推進やエコデー(ノー残業デー)の設定などにより、社員個人が省エネルギーに対する意識を高める活動を行っています。

電子化推進による環境対応

紙の使用削減

社内で使用する書類は、可能な限り電子化を行うことで紙の削減を行っています。電子メールのほか社内での連絡等はZweb(グループウエア)の掲示板を利用し、稟議・回議のほとんどを、同システムのワークフローで行っています。社内の複合機は計画的に最新の省エネタイプに入替えを行うほか、社員証によるID認証で部署別の出力枚数を集計・管理しています。出力をする場合も両面印刷や縮小集約機能などを利用するようにしています。

WEB会議システムの活用

ゼノアックでは2009年度より、各種会議の移動費や移動時間を削減するためにWEB会議システムを導入し利用しています。これは社有車などの移動によるCO2削減にも貢献しています。また、WEB会議ほかすべての会議において資料の電子化を行っており、プロジェクターの使用と併せてペーパーレスを可能な限り推進しています。

タブレットPCの導入

営業本部では2014年度から、社有パソコンをすべてタブレットPCに更新しました。営業担当者がモバイルで業務を行うことで生産性の向上を図るとともに、製品カタログや学術資料等をお客様に電子データでご覧いただけるようにしています。

リサイクル活動

お客様への製品発送においては、可能な限りダンボール箱を再利用しています。再利用のダンボール箱には、オリジナルの「エコシール」を元の製品名等の上に貼り付けることにより、お客様が誤認されないように考え工夫を加えています。
通常は廃棄されることになる、ラップフイルム、バンド、破損プラスチックパレットなどについては、廃棄せず再利用する専門業者を選択して採用しています。
2015年7月からの取り組みですが、2016年度12月までには昨年度9ヵ月間を上回るプラスチック材で6,936kg、段ボール材で19,830kgをリサイクルへの貢献に繋げています。

環境法制への対応

環境に関する定期的な測定、届出・報告等、環境関連法規の遵守に努めており、現在、重大な環境関連法規制等の違反はありません。今後も継続して適正管理に努めてまいります。

1. 産業廃棄物の適正処理
産業廃棄物の委託処理に際しては、委託業者の許可状況を十分に確認しています。また、適切な処理業者との委託契約により、産業廃棄物のリサイクルを推進するとともに、有価物化を推進し、廃棄物の排出量削減にも努めています。

2. フロン排出抑制法
(フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律)
2015年4月より、フロン排出抑制法が施行されました。当社では、冷媒としてフロンを使用する機器を所有しており、この法律に基づき対象となる業務用のエアコン、冷凍冷蔵装置について機器の管理、フロン類の適正管理を行っています。

3. 排水浄化処理
当社の工場および研究所では、排水処理施設により、排水は全て浄化処理をしてから河川・公共下水道に排出しています。定期的に水質検査を実施し、適正に管理を行っています。

毒物及び劇物取締法への対応

ゼノアックでは、毒物及び劇物取締法に従い、毒物及び劇物の管理を実施しています。具体的には、法で定められた医薬用外の毒物及び劇物の取り扱いに際しSOP(標準操作手順書)を定め、運営管理者から任命された毒物劇物取扱責任者と副責任者が中心となり、法令と本手順書に従って適正に行われるよう管理方法を定めて注意喚起を行うほか、全体教育やOJTにより指導し、保健衛生上の危害の防止に努めています。

PRTR法と福島県化学物質適正管理指針への対応

ゼノアックでは、PRTR法(特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律)、及び福島県化学物質適正管理指針に従い、1年間の該当化合物の取扱量及び保管量について調査及び集計し、毎年6月に報告しています。

病原体の管理

ワクチンの規格試験等で使用する病原体のうち、国民保護法に基づく調査該当病原体と家畜伝染病予防法病原体所持規制該当病原体については、保管・取扱場所の入出者を制限し、かつ社内外への汚染・拡散を防止するために取扱施設基準に適合した実験室で適切に取り扱っています。

社会貢献について

ゼノアックが取り組む社会貢献の範囲は、畜産・動物関連業界や動物薬業界に関する取り組みや、ゼノアックの持つ独自性を活かし地域発展に寄与する取組みとしています。

また、2014年には以下の項目を「社会貢献活動の基本的考え方」として定め、事業活動を通じた活動に加え、社員の自主性に基づく活動を推奨しています。

1. ゼノアックが持つスキルやノウハウ、経営資源を活かして、動物と人を取り巻く社会が抱える課題の解決につながる貢献活動に取り組みます。

2. 共通の価値観を持つ外部組織等との連携や寄付活動を通じて、動物の福祉向上や命を守る貢献活動に取り組みます。

3. 地域社会を構成する一員として、地域社会からの要請に応える貢献活動に取り組みます。

お客様に対して

しゃくなげ会

1961年、創業者は米国の畜産と動物用医薬品業界を視察しました。自社の発展は日本における畜産の発展にあることに気づき、産業動物臨床獣医師や畜産技術者の技術向上と交流の場を提供する「しゃくなげ会」を立ち上げました。

1969年に設立した北海道しゃくなげ会をはじめ、47年が経過した今では全国36都道府県を網羅する11の地区しゃくなげ会があり、その研修会には毎年全国で1,100名前後の獣医師・畜産関係者が参加するまでになっています。しゃくなげ会研修会のテーマは、各地区の臨床獣医師を主体としたしゃくなげ会役員会で協議決定されます。そのため、タイムリーな、地域に密着した内容となっています。また、参加されたお客様からはアンケートを頂戴し、結果や対応をしゃくなげ会のホームページや次年度の研修会テキストにも掲載し、運営の改善に役立てています。

長年の実績により地区しゃくなげ会は、(公社)日本獣医師会の「獣医師生涯研修事業」に、民間企業の研修会で唯一認定されており、獣医師、畜産関係者の卒後教育の場として畜産界発展に寄与しています。

【しゃくなげ会研修会風景】

【しゃくなげ会の歴史と実績】

会名		設立年度	単独開催回数	合同開催回数	2015年度参加人数	2016年度参加人数	獣医師生涯研修
北海道しゃくなげ会		1969	48	48	241	250	3ポイント
北東北	青　森	1994	15	12	116	103	2ポイント
	岩　手	1982	27				
	秋　田	1982	26				
南東北	山　形	1982	29	8	97	89	2ポイント
	宮　城	1994	16				
	福　島	1984	27				
関東しゃくなげ会		1980	36	36	143	192	2ポイント
東海	静岡(愛知・三重)	1994	12	10	59	59	
	岐　阜	1986	22				
長野しゃくなげ会		1983	31	31	17	29	
中国しゃくなげ会		1985	28	28	104	81	
近畿しゃくなげ会		1996	28	28	41	48	
北部九州しゃくなげ会		1983	31	31	88	93	
宮崎しゃくなげ会		1977	21	18	122	103	
鹿児島しゃくなげ会		1977	21				
全国しゃくなげ会(ゼノアックエクステンションセミナー)			46	12	30	30	

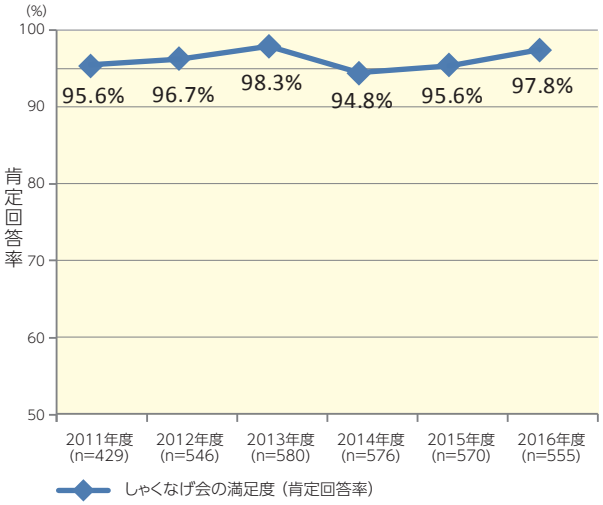
ゼノアックエクステンションセミナー

しゃくなげ会が座学中心の研修会なのに対し、本セミナーは「実習」を主体に毎年開催されています。本セミナーの前身は「全国しゃくなげ会」で、1968年から毎年本社で開催され、全国から約100名の産業動物臨床獣医師が参加していました。しかし、実習の内容が高度化し、それに対応する本格的な実習内容とするため2003年に名称を「ゼノアックエクステンションセミナー」とあらため、最新の実習施設・機器を保有する獣医系大学と連携し、大学で開催するようになりました。また、実習をより実りあるものとするため、参加者数もそれまでの半分以下に絞り、若手、中堅獣医師を対象とした2日間にわたる集中セミナーとしました。

これまでに酪農学園大学、岩手大学と連携し、輸液、蹄病、ダウナー症候群、繁殖などをテーマとして開催しています。地区しゃくなげ会同様、参加されたお客様からはアンケートを頂戴し、運営の改善に役立てています。

【セミナーにおける実習風景】

【しゃくなげ会アンケート結果の推移】



中国における皮膚科専門医教育

ゼノアックはアジア獣医皮膚科専門医協会(=AiCVD)と協力し、北京、上海地区でアジア皮膚科専門医による卒後教育を実施しています。北京では2014年から15年にかけて3日間AiCVDセミナーを6回、上海でも2016年に3回それぞれ実施し、のべ500人を超える獣医師の先生方に参加いただき、皮膚科の専門知識の普及を行っています。

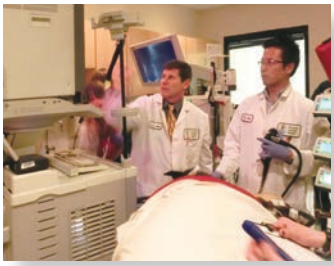
家畜感染症発生時の支援

日本国内では、これまで畜産関連の感染症によって多大な被害が発生しています。ゼノアックでは感染地域に対し自治体や地元獣医師会を通じて、消毒薬などの無償提供を提携メーカーと協力して行っています。

2004年3月、九州一円に発生した鳥インフルエンザへの対応として、日本養鶏協会を通じて養鶏生産者に消毒剤の無償提供を行いました。2000年3月に宮崎県で発生した口蹄疫では消毒剤の無償提供、2010年4月の口蹄疫では、社長を本部長とする緊急対策本部を設け、消毒剤や鎮静剤の無償提供のほか、社員有志からの募金を含む義援金の寄贈、終息宣言が出るまでの間の獣医師（社員）派遣、消毒剤等の優先的供給等を行いました。その後も伝染病の発生の都度、継続的に製品供給を行っています。

専門医を志す若手獣医師の留学支援

人体医療と同様、獣医療における専門科教育の必要性が日本でも高まってきています。2012年に設立された日本獣医学専門医奨学基金（JFVSS:Japanese Foundation for Veterinary Specialist Scholarship）に対し、ゼノアックはゴールドスポンサーとして設立時からサポートを続けています。これは、獣医療先進機関である米国コロラド州立大学で、専門医教育を受けるための奨学金となります。



http://jfvss.jp/

動物と飼い主に対して

セーブペットプロジェクト

ビジネスパートナーであるメリアル・ジャパン（株）と共に、犬猫の殺処分問題に取り組む活動として、2010年度より「セーブペットプロジェクト」を立ち上げ推進しています。具体的には、殺処分低減に向けた様々な啓発、保護動物の譲渡を行う団体への寄付、日本獣医師会へのマイクロチップ推進のための寄付などです。

この活動は、ノミ・マダニ駆除薬市場No.1ブランドであるフロントラインの売上の一部を寄付することからスタートし、現在ではネクスガード、ネクスガード スペクトラ、さらに犬フィラリア症予防薬カルドメックの売上の一部も寄付されるようになりました。

2016年度は両社で日本獣医師会、アニマルドネーション、WANWANパーティクラブに合計1,000万円を寄付しました。これらは主に保護犬・猫の医療費や各団体の活動費、マイクロチップの普及活動などに充てられています。

■セーブペットプロジェクト

http://n-d-f.com/spp/
https://twitter.com/savepetproject

動物への感謝の手紙コンテスト

人と動物の共生を推進するために、動物への気持ちを手紙にする「動物への感謝の手紙コンテスト」を2010年から5回にわたって実施しています。2013年には優秀作品を集めた「ありがとう46の物語」、2014年は第2弾として「犬に贈るラブレター」を出版しました。5回目となる2015年は初めて1000通を超える応募を頂き、第3弾の「ハートフルコミック　会えてよかった」を出版し、着実に活動の広がりをみせています。また2016年度も第4弾の出版に向け準備を行っています。本の収益金の半分は、2013年度から福島県獣医師会に寄贈し、東日本大震災の被災犬保護活動に役立てて頂きました。

身体障がい者補助犬の普及支援

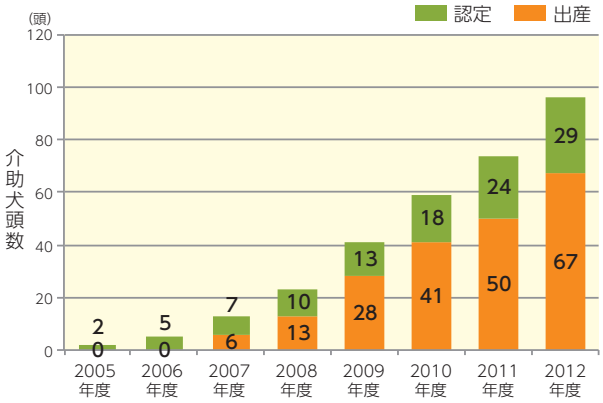
ゼノアックは、その社会的使命である「動物の価値を高め社会の幸せに貢献する」を実現するため、身体障がい者補助犬（以下、補助犬）の普及活動を積極的に支援しています。ゼノアックは特定非営利活動法人「日本補助犬情報センター（旧:日本介助犬アカデミー）」との協力で、補助犬と障がい者の方の社会参加促進のため、様々な課題に優先順位をつけ、真に必要な支援を続けています。

最初は人材育成として、作業療法士・理学療法士を対象とした米国および国内での長期間の介助犬トレーナー研修に対し、ゼノアックは奨学金制度（ゼノアック・スカラーシップ）を創設し、その活動を支援しました。受講者たちは現在、この業界のリーダー的存在として活躍しています。
（2002～2003年度）

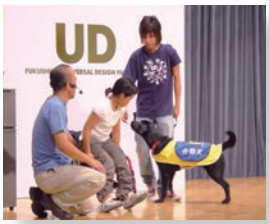
2005年、世界初の補助犬学会として日本身体障害者補助犬学会が設立されましたが、ゼノアックはこの設立準備となる2004年の学術シンポジウムを強力に支援し学会設立に貢献、その後は協賛企業として支援を続けています。
（2004年度～）

そして補助犬の供給不足問題に対応するため、日本介助犬アカデミーを通じ、（社福）日本介助犬協会と繁殖犬導入・飼育・繁殖に関わるプロジェクトを立ち上げ、2012年度までの8年間に67頭の繁殖に成功し、29頭の介助犬認定に貢献しました。
（2005～2012年度）

2014年度からは、補助犬の啓発・普及をさらに推し進めてゆくために、日本補助犬情報センターの「補助犬ユーザーへの情報提供と人材教育及び各種調査」に関わる運営資金をサポートしています。
（2015年度～）



これらのほかゼノアックでは、各種イベントでの補助犬デモンストレーションの協力、補助犬法の設立や改正に対する社員の署名、さまざまな補助犬育成団体への製品供給など、補助犬の理解と普及への取り組みを行っています。2009年5月に完成した、我が国初の本格的な介助犬総合訓練センター「シンシアの丘」へも支援を行いました。



寄付型自販機の設置

2015年度から本社と小林工場で寄付型自販機を計15台設置しています。これらの売上金の2～5%を（公社）アニマル・ドネーション、しっぽネットに寄付し、動物福祉の活動に役立てて頂いています。

地域や社会に対して

献血活動

ゼノアックは、年2回の社員の献血参加のみならず、地元の献血推進にも貢献してきました。創業者の福井貞一は福島県薬剤師会会長に就任した昭和60年、保健衛生団体や経済団体、各種ボランティア団体の協力を得、「福島県献血推進協力会」を設立、初代会長となり献血推進のPRや献血ネットワークづくり、郡山駅構内の献血ルーム開設(※)などの活動に尽力しました。
2016年に、多年にわたる献血活動への積極的な参加に対し、日本赤十字社より「金色有功章」を受章しました。このような由緒ある章を受章できたことは大変な名誉であり、これからも人が支える命の尊さを大事にしていきたいと思います。

※現在はダイワロイネットホテル3階に移転

地域美化活動

全国の販売拠点では、お世話になっている地域の美化活動にも積極的に取り組んでいます。交通安全を意識した黄色のベストを着用し、早朝に会社近辺のゴミ拾いを行うことで、地域に溶け込んだ活動として地域の方々から認知いただくに至っています。近隣の方々との挨拶も気持ち良く、社員の一日のスタートにモチベーションを上げることにもつながっています。
本社の美化活動は、2015度から「ペットが散歩しやすい環境づくり」をテーマに本社周辺の道路のゴミ拾いを中心に、年間計画に基づいて継続して取り組んでいます。2016年度は延べ220人の社員が参画しています。

ふくしま駅伝への運営協力

「ふくしま駅伝(市町村対抗福島県縦断駅伝競走大会)」は、福島県の中長距離選手の育成・強化と、各市町村のふるさと興しに寄付することを目的として1989年に始まりました。区間ごとに中学生、高校生、大学生・社会人が走り、市/町/村の各部門ごとに順位を競います。
2016年度で28回を数える歴史ある大会ですが、ゼノアックは第1回大会から第6区中継地点「日本全薬工業前」における運営協力を行い、大会を支えてきました。近年では社員がボランティアとしても中継地の運営をお手伝いしています。

写真提供:福島民報社

身近にある社会貢献活動

社員個人が気軽に出来る社会貢献活動として、使用済切手、リングプル、ペットボトルキャップ、ベルマークの収集活動や各拠点に設置している自動販売機の売上の一部を動物に関連するボランティア団体に寄付活動を行っています。ちょっとした意識の持ち方が貢献への参画となり、社員の家族にも協力を得ながら継続されています。使用済み切手はCSR委員会から(社)日本動物福祉協会に、そのほかは管轄の委員会が適宜、ボランティア団体に届けています。

児童、生徒、学生に対して

科学体験教室

研究開発本部では、社会貢献活動として地域の児童を対象とした科学体験教室を2014年度から実施しています。この活動では、研究開発本部ならではの知識や技術を生かして①「科学体験学習を通して地元の子供たちに理科や動物に対する興味・関心を高めてもらう」、②「近隣の学校と交流することにより、地域社会から信頼される企業を目指す」ことを大きな目的としています。

具体的なコンセプトは回によって異なりますが、子供たちが科学体験を「面白い!」と感じてくれること、そして身の回りの科学に興味をもって好きになってくれることを期待しています。

初年度に実施した第1回めのコンセプトは「科学体験を通して、動物への感謝の気持ちを育む」でした。本社近隣の安積第三小学校の児童13名を対象に、「牛乳と鉱塩」をテーマとした座学及びミニ鉱塩の作製体験を実施しました。学校からは「子どもたちにとって良い体験であり、活動の継続を」とのコメントを頂き、小学校のホームページに活動の様子を掲載して頂きました。

2015年の夏休み期間中には、安積南地域公民館事業の一環として、カビの実験と顕微鏡観察実験を行いました。第2回は地域の要請に応え、「発展的学習」のひとつとなるように「学校の授業ではできない実験を提供する」ことを目指しました。

2016年の夏休み期間中には、上記の公民館事業をさらに発展させた形で、色水実験、顕微鏡観察、ばい菌の観察、動物の骨の観察の4つのテーマで、近隣地域の小学生を対象に第3回目の科学体験教室を実施しました。地元のメディアでも取り上げられ、児童たちにとって貴重な体験になったとの評価を頂いています。

児童くらぶでの読み聞かせ活動

西日本コールセンター業務チームは3カ月毎に一度、近隣の小学校で「児童くらぶでの読み聞かせ」を行っています。子供たちに、本を読んで聞いてもらうほか、紙芝居も行います。子供たちの評判はとても良く、好評なことから継続されています。この活動からは、お客様応対での発声、表現方法の学習、話の間を磨く練習としても多くの学びが実感できました。地域貢献活動が自分自身のスキルアップにもつながるので、とてもやりがいの持てる活動になっています。

2016年度は、電話応対技能検定の有資格者のみならず、チーム所属の全社員参加へと実践の輪が広がりました。

こども110番の家

地域の子供たちを守るため、本社と全国の拠点(9箇所)が「こども110番の家」としての貢献を継続しています。拠点所在地の学校・警察・自治体からいただく感謝の言葉も増えてきました。

インターンシップと職場体験

学生の就業意識の向上を目的として、外部団体が主催する高校生を対象とするインターンシップへの参画や、就職を控えた大学生のためのインターンシップを行なっています。2016年度は大学2校より2名、高校2校より6名、中学校1校より2名の職場体験を受け入れています。また学生の会社見学も受け入れを行っており、高校から2校55名が見学に訪れました。
動物用医薬品製造に関わる企業として、獣医師や薬剤師を目指す学生に対して専用のインターンシップも行い、業界の特徴や企業で求められること、社会での役割などを、先輩社員とのグループディスカッションなどを通じて伝えています。また、研究開発から製品流通まで、学生の要望に応じて幅広い職場経験を提供しています。

揚州大へのゼノアック奨学金制度の開始

中国揚州大学獣医学部は、中国における農業関係大学の名門であり、中国農業部が指定する動薬試験機関でもあります。ゼノアックは2016年に同学部と戦略的提携関係を締結し、あわせてゼノアック奨学金を設置しました。計3年、各年計5.5万元(100万円弱)の給付を2016年11月から開始しています。
(学部生15名、修士課程10名、博士課程5名)

東日本大震災の復興支援

ゼノアックは東日本大震災発生直後の3月30日、動物救護活動等の推進確保と当該被災地での獣医医療提供の復旧のための支援として、日本獣医師会と福島県に対してそれぞれ義援金を提供致しました。またゼノアックがメリアル・ジャパンと共同で行っている「セーブペットプロジェクト」への寄付金の一部を、NPO法人「ワンワンパーティクラブ」を通じ、震災で被災されたペットを持つ方々の支援(預かり、引き取り、里親捜し、搬送、疾病予防等)にあてました。
その後ゼノアックは、震災と原発事故で置き去りにされた犬や猫を保護する三春シェルター(※)へも、義援金の寄付や製品の提供、社員ボランティアなどによってサポートを行ってきました。2012年5月13日には、譲渡犬・譲渡猫のマッチングやチャリティーオークションなどによるイベント、「被災した動物たちに愛の手を　Smile　Again～かけがえのない家族～」を福島民報社と共催し、動物たちの保護のために、およそ600名の来場者によるご協力を頂きました。
福島原発事故による避難指示区域12市町村の商工業や農業再開を後押しする「福島相双復興官民合同チーム」が2015年8月24日に発足しました。既に避難指示が解除された地域でも、住民の方々の生活や産業の復興はこれからが始まりで、さらに居住制限区域や帰還困難区域についてはより長期的な対策が必要です。ゼノアック会長　福井邦顕はこの官民合同チームのチーム長ならびに(一社)福島相双復興準備機構理事長に就任し、きめ細かい支援の実施に取り組んでいます。

※福島県動物救護本部による動物シェルターは2015年12月25日まで運営され、動物を殺処分することなく、すべての動物の譲渡が完了しその役割を終えました。

コーポレートガバナンス

リーダーシップの考え方

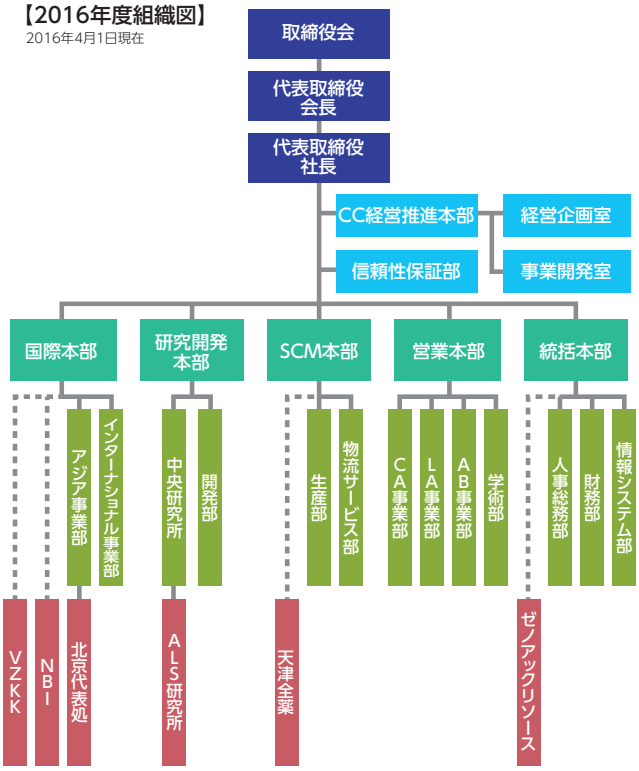
経営幹部のリーダーシップとは、『ゼノアックが目指す「ゼノアック独自のコア・コンピタンス経営※を基盤とした理想的な姿」を実現するための経営課題を実行し、目標達成に導く各プロセスにおいて発揮されるリーダーシップ』を指します。経営幹部は、社員とのコミュニケーションを重視し、価値観の共有と理解を深めることにより、社員が自ら考え行動できるような環境を創り、独自性や独創性を育む組織・体制の整備を積極的に行うことが重要と考えています。

※コアコンピタンスとは、「ユニークなスキルやノウハウを創造し組み合わせ、ユニークなシステムや手法に仕上げた知的財産を、ゼノアックの企業力を発揮し成果につなげること」と定義しています。コア・コンピタンス経営とは、このコア・コンピタンスを確立し、それをもとにゼノアックのビジョンの実現を図る経営を意味します。

定例のガバナンス

ゼノアックの役員は12名で構成され、月に二回開催される役員会で重要事項を決定しています。また、部署長(取締役、執行役員)によるPCM会議は、毎月第一営業日に開催され、部署間の課題解決や連携について検討を行い、実務が伴う課題や継続審議事項などについては小部会を設けて対応しています。

【2016年度組織図】
2016年4月1日現在



方針の伝達

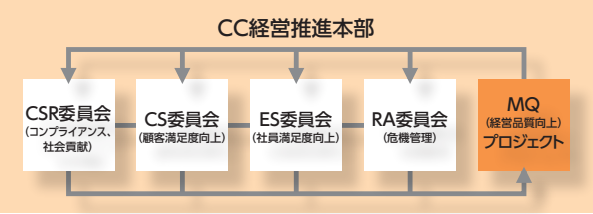
年度ごとの経営方針は、3月に開催する拡大経営会議をはじめ、4月に本社と全国地区ブロックで実施する方針説明会で、社長が全社員に直接伝えています。各本部長は本部方針説明会で、経営方針に基づく本部方針を部署メンバーに直接説明しています。また、月初の本社全体朝礼や隔月開催のアセッサーミーティングも、社長が自らの考え方や方針を直接社員に伝える場となっています。全体朝礼の内容は、イントラネットを通じ全国の社員に音声配信するほか、経営方針は昭和40年から続く社内報(現「Oculus」)に掲載するなど、あらゆる場を通じて、あるべき姿や経営方針、価値観の共有を図っています。

CSRの考え方

CSRと委員会の活動領域

ゼノアックには、CSR委員会を含め4つの委員会があります。一般的なCSRの概念においては、この4委員会の活動すべてによってCSRを推進しています。
CSR委員会はコンプライアンス向上と社会貢献の活動、CS委員会はお客様満足度向上のための活動、ES委員会は社員満足度向上のための活動、RA委員会は危機管理の活動を行っています。各委員会は独自に課題を抽出、適切な対策を推進し、振り返りと次のアクションの策定につなげます。全体的なアセスメントをMQ(経営品質向上)プロジェクトが行い、そこで大きなPDCAを回しています。
CC経営推進本部はこれらすべてを統括し、委員会は相互に連携しています。

【CSR全体の推進体制】



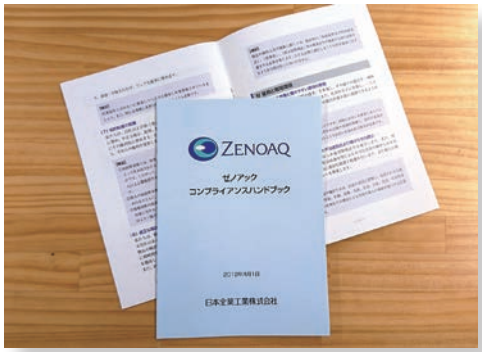
ゼノアックCSR基本方針(CSR委員会)

ゼノアックは、経営理念の実現に向けて「コンプライアンス行動規準」で定めた基本姿勢※のもと、動物用医薬品企業としての社会的責任を果たすとともに、社会の一員として信頼と共感をいただけるよう積極的に社会貢献活動に取り組みます。

※ Ⅰ 事業に関わる法令および企業倫理の遵守
Ⅱ 社会的に有用な製品・サービスの提供と安全性の確保
Ⅲ 動物の価値、人間と動物との共生

コンプライアンス行動規準

2004年、危機管理(RA)委員会は、コンプライアンスの推進のためのスタンダード(行動憲章)と組織作りに着手し、2005年4月に「ゼノアック・コンプライアンス行動規準」を作成し、コンプライアンス推進委員会(のちのCSR委員会)を発足させました。行動規準はハンドブックとして全社員に配布し、新入社員研修を始め、各部署で実施するコンプライアンス教育や社内WEBサイトでQ&A形式で展開するなど、さまざまな機会を通じてその内容や考え方への理解を深めています。



経営品質向上(MQ)プロジェクト

ゼノアックは、その社会的使命やビジョンの実現のため経営品質向上を図るべく、2008年度より経営品質向上(MQ)プロジェクトを開始しました※。すべての業務プロセスの改善・革新とその振り返りを行い、PDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルを回してゆく取り組みです。当活動は4つの理念(顧客本位、独自能力、社員重視、社会との調和)に基づいて行われており、これらはCSRのプロセス向上と合致するものです。

プロジェクトは発足当初、部長以上と指名者の50名を越えるメンバーで構成され、毎月開催されるMQPJ会議で事例の共有や課題の進捗確認、理念の共有、研究等を行ってきました。そして毎年セルフアセスメント、もしくは外部(専門家)によるアセスメントを行い、評価と課題の抽出、施策の策定と実行を継続しています。それらの成果により、2012年度には「日本経営品質賞 経営革新推進賞」を受賞しました。2014年度からはプロジェクトのメンバーを大幅に入替えて28名体制とし、ほとんどのメンバーが認定セルフアセッサーの資格を取得して、活動の更なる浸透とレベルアップを図る取り組みを行っています。毎年行う全社アセスメントを部署別と営業拠点別でも実施するようになり、全スタッフに至るまで経営品質向上への意識が高まっています。

2015年度からは定例ミーティング(アセッサーミーティング)を隔月開催とし、各部署や拠点における活動事例の研究を行っています。

2016年度には、第一目標の「日本経営品質賞(大企業部門)」を受賞。ベンチマーキングの受入や講演、そして地元(福島県)での勉強会など、様々な手段で経営品質を社外に広める活動を始めました。

(日本経営品質賞受賞の内容は「2016年度トピックス」(P8)に掲載しています。)

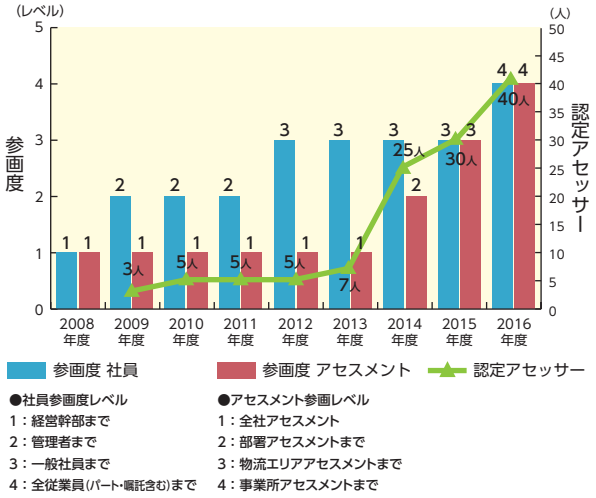
※MQ：Management Quality(経営品質)

【2016年度日本経営品質賞受賞】

【アセッサーミーティングの様子】

【部署別セルフアセスメントの様子】

【経営品質向上活動の推移】

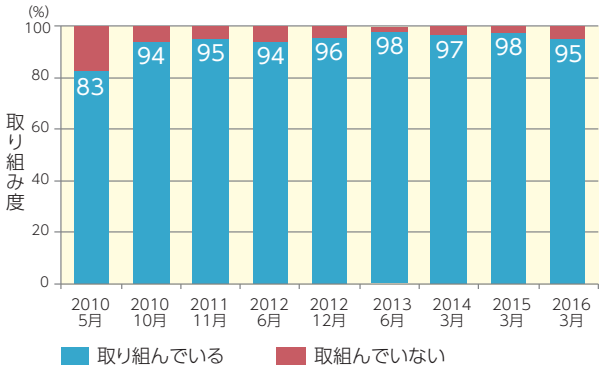


チェック&レビュー

日々の業務に関し、上司との対話による点検や検証、アドバイスが規定の書式(チェック&レビューシート)を用いて行われています。この仕組みを「チェック&レビュー(C&R)」と呼びます。書式を用いるほか、週次・月次のミーティングによっても実施されています。C&Rは役員内、本部・部署・チーム内の全階層、全メンバーで行われており、PDCAサイクルをスパイラルアップするプロセスの一翼を担っています。振り返りやチェックを行う仕組みはほかにいくつもありますが、これは特にショートインターバル・コントロール※の役割を果たしています。

※短い時間で区切り、チェックを入れること。理想(目標)と現実とのズレを修正してゆく際、短期間内であればわずかな修正で済む。これを繰り返すことで目標達成をより容易に、確実にしようとする方法。

【経営品質向上活動の取り組み度の推移(社内アンケート)】

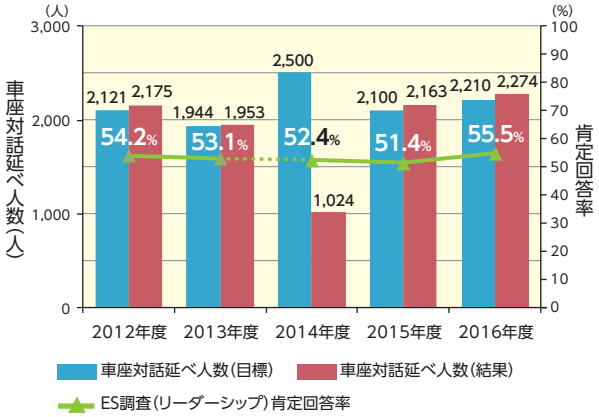


車座対話

経営幹部が5〜7人の社員(嘱託、パート含む)と車座になり、時には飲食をともにしながら自由に対話をします。社長と専務は部署横断的なメンバーと、部署担当役員はそれぞれの部署のメンバーと定期的に開催し、役員計20人による車座対話の参加者は年間延べ2,100人(社員1人当たり年平均3回)に及びます。

テーマは経営品質の4つの考え方をベースにそれぞれ工夫をし、社員は忌憚のない意見を述べ、経営幹部は一般社員に直接語りかけることで、お互いの理解が深まり、社員満足につながるだけでなく、意見は経営施策にも反映されます。それゆえ車座対話は、最も重要な経営施策の一つに位置づけられています。

【車座対話に関する結果の推移】



リスクマネジメント

ゼノアックのリスクマネジメント

ゼノアックは、通常業務において発生する「ビジネスリスク」と、災害や事件・事故等による「突発的なリスク」そして「コンプライアンス上のリスク」の3つのリスクマネジメントを行っています。

ビジネスリスクについては、各部署が事業計画(中期計画や年度計画)においてそれらを管理します。具体的には「戦略策定に関するプロセスチェックリスト(第6版)」に基づき、リスクを含む戦略の策定を行います。年度計画においては、さらに各部署の各施策別に想定されるリスクを抽出し、その対応策を策定しています。これらは部署別で事業計画全体についてのヒアリングを受け、最終的に役員会の承認を経て実行・管理されます。

突発的なリスクについてはRA(危機管理)委員会が担当します。事業継続計画(BCP)や危機管理マニュアルの策定・改訂をはじめ、危機に備えるための様々な準備や啓発活動を行っています。全社的な危機に発展する可能性のある事案が発生した際には、社長をトップとする「緊急対策本部」が設置され、対応を行います。

コンプライアンスの欠如によって発生するリスクについては、CSR委員会によるアセスメントと予防(教育・啓発)が行われています。

【リスク分類別の対応と組織】

リスク分類	ビジネスリスク	突発性リスク	コンプライアンスリスク
リスク分類の例	・販売不振 ・売掛滞留金の増加 ・不良品・副作用の発生 ・伝染病(家畜)の発生 ・為替変動 ・顧客／提携先の倒産、M&A など	・自然災害(地震、風水害等) ・交通事故 ・風評被害 ・伝染病(家畜・ヒト)の発生 ・不良品・副作用の深刻化 ・テロ、殺人、誘拐など	・薬事関連法違反 ・不正取引 ・個人情報漏洩 ・ハラスメント ・長時間労働 ・環境汚染、など
主担当組織	各部署、各本部	危機管理委員会	CSR 委員会
予防対策	リスク想定と事前対応(事業計画書)	・危機管理マニュアル ・事業継続計画(BCP) ・交通安全教育 ・自社・他社の危機事例の共有	・コンプライアンス教育 ・コンプライアンス啓発活動
発生時対応組織	・担当部署 ・ビジネスパートナー ・経営幹部	・総務チーム ・危機管理委員会 ・緊急対策本部	・発生部署、担当部署 ・危機管理委員会 ・経営幹部

危機管理(RA)委員会

RA委員会は2002年3月に設立され、自然災害や伝染病、事故、事件などについて発生時対策と平時のコントロール(チェック、予防、準備、啓発、訓練等)を行っており、これまで各種の危機管理マニュアルと事業継続計画(BCP)の作成・改訂を行っています。危機発生時には緊急対策本部を立ち上げ、経営幹部をサポートします。実務においては人事総務部総務チームと連携を取り、各拠点の「防災ガイドブック」の浸透や、危機管理マニュアルのメンテナンス、部署連携による危機管理体制強化として防災体制の周知や防災訓練・AED訓練などを実施しています。
2016年度は熊本地震に対する現地販売拠点への支援、各物流センターへの防災備品配備、危機対応マニュアル類のメンテナンスなども実施しました。

※RA:Risk Assesment(リスク評価)。委員会はリスク評価を行い、リスク・マネジメントは、最終的には経営幹部が行うという考え。

【AED講習の様子】

【消火訓練の様子】

事業継続計画(BCP)

ゼノアックは東日本大震災を機に、大規模地震など事業継続に大きく影響する災害が発生した際に、被害を最小限にして早期の事業復興を図るためのBCP(現在はVer.2.0)を、RA委員会が中心となって策定しました。
BCPでは、継続すべき最重要業務を「指定製品の生産」と「お客様からの受注および発送」の2つと定義し、すべての経営資源を当該業務の遂行に優先的に用いるとしています。BCP発動の判断は、被害規模が両業務それぞれで定めた目標復旧時間(RTO)を越えると想定された場合としています。

BCPでは、発動下の緊急対策本部と各部署の役割/メンバー/必要な資源を明記し、組織的な活動が迅速に開始できるようにしています。最重要業務については、復旧手順や復旧に必要な経営資源を明記し、復旧に集中できるよう準備を整えています。一方で、すべてをマニュアル化することは実践的でないことから、災害発生時の基本方針を定め、方針に沿った形での現場の機敏な判断を生かすようにしています。また、法令上、被害報告が義務づけられている物質(微生物、毒劇物、向精神薬等)を保有していることから、それぞれを管轄する行政への対応までを明記しています。

BCPは本文のほか、部署別の課題と対応策が「リスク事前対策表」として作成され、定期的なレビューを繰り返すことによる対策のスパイラルアップを目指してます。また各種連絡リストや被害状況チェックシートなど必要なツールを整備し保有しています。

これらに加え、販売拠点の建物や販売エリア、地理的条件など地域毎にリスクが異なることから、各拠点ごとにリスクを洗い出し、それらをまとめた「防災ガイドブック」をそれぞれ作成し、ZWebで共有しています。

CSR REPORT 2016

ZENOAQ