

顧客責任

基本的な考え方

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

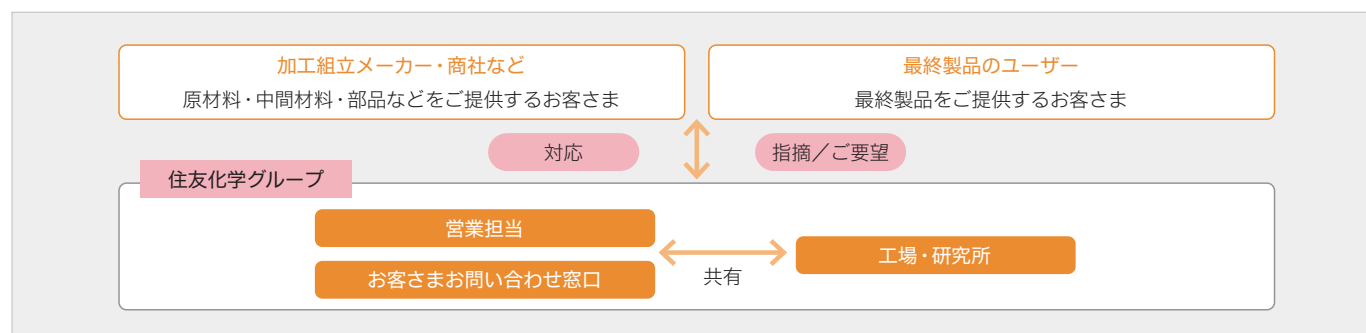
事業・製品

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

マネジメント体制

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

■ お客さまとのコミュニケーション体制



取り組み事例

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

■ 持続可能な農業の実現に向けた製品開発

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

● 肥料分野

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

● 水稲除草剤分野

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



「FG剤」製品とドローン散布の様子

● バイオリショナル・ボタニカル分野

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

天然物由来製品シンボルマーク「Natural Products」



®住友化学の登録商標

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

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

■ 住友化学およびグループ会社が販売する主な天然物由来製品

会社名	分野	主な天然物由来製品	
住友化学 アグロ事業部	農業分野	ゼンターリ®*顆粒水和剤 エスマルク®*DF フローバック®*DF バリダシン®液剤5 バリダシンエア® バリダシン®粉剤DL	住友ジベレリン液剤 住友ジベレリン錠剤 住友ジベレリン粉末 住友ジベレリンペースト アブサップ®液剤
住友化学 生活環境事業部	家庭用殺虫剤分野 シロアリ用殺虫剤分野 業務用殺虫剤分野	天然ピレトリン	
住化エンバイロメンタルサイエンス株式会社	家庭用殺虫剤分野	殺虫ミスト 殺虫ドライエアゾール	ハチ・アブ・ブユ用殺虫スプレー
	シロアリ防除分野	ガントナー®天然ピレトリンMC	
	業務用殺虫剤分野	天然でんねん ピレトリン40FL「SES」	ミラクン®PY 除虫菊エアゾール「SES」など
住化テクノサービス株式会社	天敵昆虫分野	カメノコS®	オリスター®A

※ ゼンターリ、エスマルク、フローバックはValent BioSciences LLC社の登録商標

Natural Products | 住友化学株式会社

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

■ お客さまとのコミュニケーション

● 情報発信ツールの充実

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

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

住友化学 i-農力

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

住友化学 アグロ事業部 YouTubeチャンネル

<https://www.youtube.com/channel/UCk0GEjn4LXD7dxEf9uSfnlw>

住友化学 アグロ事業部 Facebookページ

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

医療へのアクセス

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

革新的な医薬品と医療ソリューションの創出

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

● マテリアルイシューの目標およびKPI

マテリアルイシュー	目標	KPI	KPIの目標	2024年度実績
革新的な医薬品と医療ソリューションの創出  	予測、予防、個別化および参加型医療を包括した多様な医療ニーズに対応する革新的な(すなわち従来の治療体系の最適化や疾患の根治を可能とする)医薬品や医療ソリューションを持続的に創出することにより、常に患者さんに寄り添い、人々の健康で豊かな暮らしを支える。	① 製品上市数	2023年度から2027年度までの目標製品上市数 ・がん領域：2製品 ・精神神経領域：7製品(うち再生・細胞医薬2製品、非医薬4製品) ・その他領域：3製品(うち非医薬1製品)	2023年度からの累積実績 ・がん領域：0製品 ・精神神経領域：0製品 ・その他領域：1製品
		② 開発品目数	2023年度から2027年度までの相移行達成品目数 ・フェーズ3移行 4品目 ・フェーズ2移行 6品目 ・再生・細胞医薬の企業治験開始 5品目 ・DTxの企業治験開始 5品目	2023年度からの累積実績 ・フェーズ3移行：0品目 ・フェーズ2移行：0品目 ・再生・細胞医薬の企業治験開始：3品目 ・DTxの企業治験開始：0品目
		③ 研究開発員の仕事への意欲	・SMPオピニオン ^{*1} での仕事への意欲に関する満足度 ^{*2} の維持向上 ^{*3}	- (SMPオピニオン実施せず)

※1 クア尔特リクス社のQualtrics Employee XMを用いた全社意識調査 ※2 5点満点での研究開発部門の平均点 ※3 住友ファーマ単体としてのKPI目標

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：送り出した新薬

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

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：開発パイプライン

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

公正なマーケティング

同社では、医薬品の販売、マーケティング、情報伝達活動および医療関係者との連携に関して、コンプライアンス行動基準を定め、法令を遵守し、高い倫理観を持って透明かつ公正なマーケティングを推進しています。これにより、社会からの期待に応え、患者さんや医療関係者などのステークホルダーに対する価値を向上させます(詳細はコンプライアンス行動基準の「12. 医療関係者等との連携に関して」「13. 販売、マーケティング、情報伝達活動に関して」をご参照ください)。

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：コンプライアンス

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

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：コンプライアンス行動基準

https://www.sumitomo-pharma.co.jp/sustainability/management/assets/pdf/pdf-co_gl_j.pdf

● 医療機関・患者団体との適切な関係性

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

● 医療関係者向けのプロモーション活動についての考え方

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

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

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

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：公正なマーケティング

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

信頼性保証

同社では、患者さんや医療関係者に安心して医薬品をご使用いただくために、医薬品、医療機器等の品質、有効性および安全性の確保等に関する法律はもとより、GLP※1、GCP※2、GMP※3、GQP※4、GVP※5、GPSP※6、GDP※7などに関する各省令・ガイドラインなどを遵守し、研究～開発～市販後における各業務の信頼性担保のための監査を実施し、信頼性保証体制の維持・向上に努めています。また、患者さんや医療関係者などから寄せられる情報を収集、一元管理し、適正使用に関する情報提供を通じて問題を未然に防ぐことで、予測、予防型のプロアクティブな活動を推進しています。

- ※1 GLP (Good Laboratory Practice) : 医薬品の安全性に関する非臨床試験の実施の基準
- ※2 GCP (Good Clinical Practice) : 医薬品の臨床試験の実施の基準
- ※3 GMP (Good Manufacturing Practice) : 医薬品および医薬部外品の製造管理および品質管理の基準

- ※4 GQP (Good Quality Practice) : 医薬品、医薬部外品、化粧品および再生医療等製品の品質管理の基準
- ※5 GVP (Good Vigilance Practice) : 医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器および再生医療等製品の製造販売後安全管理の基準
- ※6 GPSP (Good Post-marketing Study Practice) : 医薬品の製造販売後の調査および試験の実施の基準
- ※7 GDP (Good Distribution Practice) : 医薬品の適正流通の基準


住友ファーマ株式会社ウェブサイト：信頼性保証

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

グローバルヘルスへの貢献

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

● マテリアルイシューの目標およびKPI

マテリアルイシュー	目標	KPI	KPIの目標	2024年度実績
高品質な製品情報の提供と適正使用の推進 	自社製品の安全性および有効性に関して科学的客観性と倫理性に基づいた情報提供を顧客に合わせて適切に行い、医療従事者および患者さんやそのご家族が常に安心・納得して使用いただけるよう努める。また、自社製品に関連する安全性情報を責任をもって収集し患者さんの安全確保に努める。	① 注力領域における医師からの評価	・ 外部機関を活用した独自調査にて糖尿病・統合失調症でトップ*	医師からのMR総合評価 ・ 糖尿病：9位 ・ 統合失調症：2位 (2025年2月時点)
		② 販売情報提供活動の適切性の確保	・ 厚生労働省の販売情報提供活動監視事業からの指導件数 毎年0件*	・ 0件
		③ 安全性情報収集に関する教育	・ 安全性情報収集に関してMRに対して年4回以上の実施および従業員の意識向上に向け、全従業員に対して年1回の実施* ・ 規制当局への副作用報告遅延件数 0件*	・ 安全性情報収集教育実施実績 MR対象：7回 全従業員対象：1回 ・ 規制当局への副作用報告遅延件数：0件
		④ 薬害に関する教育	・ 薬害を起こさないマインドの形成と維持に向け、全従業員に対する教育プログラムの年1回実施	・ 全従業員に向けた薬害教育を実施

※ 住友ファーマ単体としてのKPI目標

● マラリア制圧に向けた取り組み

同社は、公益社団法人グローバルヘルス技術振興基金 (GHIT Fund)の支援のもと、愛媛大学、European Vaccine Initiative (EVI)およびInstituto de Biología Experimental e Tecnológica (iBET)とのマラリア発病阻止ワクチンの共同研究、ならびに愛媛大学および米国PATHとのマラリア伝搬阻止ワクチンの研究開発に取り組んでいます。

● グローバルヘルス技術振興基金への参画

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

● 薬剤耐性 (AMR) 対策と抗菌薬適正使用への取り組み

同社は、AMR菌感染症治療薬の創製を目的として、北里大学の創薬グループと共同研究を行っています。また、ベトナムにおけるAMR対策と抗菌薬適正使用に貢献するため、2019年よりベトナム政府保健省、国立国際医療研究センターとともに第1回薬剤感受性サーベイランス研究を開始しました。2020年に初年度研究のデータ解析、各病院施設に対する結果報告や意見交換を完了し、2021年には欧州臨床微生物学会 (ECCMID)でその内容を発表しました。2024年には、11病院施設を対象に、ベトナム国内での検査技術向上を目的とする中央ラボの設立を含め、第2回薬剤感受性サーベイランス研究を完了し、現地の自立的運用に向けての体制整備支援に取り組んでいます。

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：グローバルヘルスへの貢献

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

● 医薬品アクセス向上の取り組み

「医療アクセスに関わる課題 (Access to Medicine, Access to Healthcare)」に対して、同社は、研究開発および製品の提供に加え、国際機関、政府機関、研究機関、市民社会等との多様な連携により、保健システムの強化による医薬品アクセスの向上に取り組んでいます。



● 偽造医薬品対策

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

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：医薬品アクセス向上の取組

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

● マテリアルイシューの目標およびKPI

マテリアルイシュー	目標	KPI	KPIの目標	2024年度実績
医療アクセスとアドボカシーの強化  	患者さんを中心に考える視点での疾患啓発により、疾患スティグマの解消や早期治療の促進などにつなげるとともに、患者さんの治療選択肢を広げるドラッグラグの解消にも対応し、医療アクセスの改善を図る。業界、政府、NPOやNGOなどと協働し、医療人材育成、市民啓発、政策提言などを通じて、必要な医療を平等に受けることが困難な国・地域の保健システムの向上に貢献する。	① 患者さんも含めた一般の方のヘルシリテラシーのさらなる向上	・2027年度までに市民公開講座聴講者数 2023年度から累計10,000人* ・統合失調症・双極性障害の疾患啓発サイト(こころ・シェア)年間訪問総回数2027年度までに2022年度比40%増*	・市民公開講座聴講者数：累計9,989人 (2024年度：4,787人) ・「こころ・シェア」の年間訪問回数2024年度：2022年度の35%減 (65%)
		② 医薬品アクセスに当社が貢献した製品数/政策提言	・医療上必要性の高い未承認薬・適応外薬の開発要請への対応* ・政策提言参画の継続*	・未承認薬・適応外薬への対応件数：1件 ・政策提言数：19件
		③ 途上国の医療アクセスに貢献したパートナーシップ数	・常時2件以上	・4件

※ 住友ファーマ単体としてのKPI目標

住友ファーマ株式会社ウェブサイト：患者支援とアドボカシー

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