

東邦ホールディングス

CSR報告書

TOHO HOLDINGS CSR REPORT 2015

2015

ひとりひとりの
エコアクト



✧ 共創未来

 東邦ホールディングス株式会社

目次

[会社概要]

3社の概要／財務データ(連結)／年表(2014年度)	3
----------------------------------	---

[トップメッセージ]

「医療のさらなる充実」をサポートして みなさまへ「安全と安心」をお届けします	4
---	---

[事業概要]

医薬品卸売事業と調剤薬局事業によって みなさまの健康をサポートしています	
医薬品を通して、全国のみなさまに「安全と安心」をお届けしています	6
「営業と物流の一体改革」を実現するために、物流センターとコールセンターを高度化しています	8
独自の「顧客支援システム」を提案して、医療機関と患者さまをサポートしています	12

[活動報告]

「全ては健康を願う人々のために」を掲げて CSR活動に取り組んでいます	
CSR活動は、「グループスローガン」と 「中期経営計画」に基づいて進めています	14
① 環境のために 社員ひとりひとりができることからエコアクトに取り組んでいます	15
② 患者さまのために みなさまの健康をサポートするために新しいサービスとシステムを充実させています	18
③ 顧客のために 医療機関の業務をサポートするためにさまざまなシステムを開発・提案しています	20
④ 社員のために やりがいをもって仕事に取り組めるように、福利厚生制度や研修制度を整備しています	22
⑤ 地域社会のために 地域の人々とのつながりを深めて、地域社会の発展に貢献していきます	24
⑥ 株主のために 企業として成長していくために、経営体制のさらなる強化を進めています	26

編集方針

東邦ホールディングスは、医療と健康に貢献することを目的とする事業体として企業の社会的責任(CSR: Corporate Social Responsibility)を果たすべく、さまざまな取り組みを積み重ねています。このCSR活動の内容と今後の方向性をステークホルダーのみなさまにご報告するために、2008年度より「CSR報告書」を作成しています。

株主や投資家の方々はもちろんのこと、広く患者さまや顧客のみなさま、地域社会のみなさま、さらに社員をも加え

て、わたしたちの事業に深くかかわるステークホルダーとしてご報告の対象としました。

対象期間

2014年度(2014年4月1日～2015年3月31日)

一部、当該期間外の取り組みも含まれています

会社概要

3社の概要

会 社 名	東邦ホールディングス株式会社
本社所在地	〒155-8655 東京都世田谷区代沢5-2-1
電 話 番 号	03-3419-7811 (代表)
丸 の 内	〒100-6613
オ フ ィ ス	東京都千代田区丸の内1-9-2 グラントウキョウサウスタワー13F
設 立	1948年(昭和23年)9月17日
資 本 金	106億49百万円 (2015年3月末)
株 式	東京証券取引所 市場第一部 (証券コード: 8129)
代表取締役	代表取締役会長 河野 博行 代表取締役社長 濱田 矩男
従 業 員 数	8,414人(連結) (2015年3月末)

会 社 名	東邦薬品株式会社
本社所在地	〒155-8655 東京都世田谷区代沢5-2-1
電 話 番 号	03-3419-7811 (代表)
丸 の 内	〒100-6613
オ フ ィ ス	東京都千代田区丸の内1-9-2 グラントウキョウサウスタワー10F,12F,13F
設 立	2008年(平成20年)11月4日
資 本 金	3億円 (2015年3月末)
代表取締役	代表取締役社長 枝廣 弘巳
事 業 内 容	医療用医薬品、検査薬などの卸売

会 社 名	ファーマクラスター株式会社
本社所在地	〒100-6613 東京都千代田区丸の内1-9-2 グラントウキョウサウスタワー10F
電 話 番 号	03-6838-2853 (代表)
設 立	2008年(平成20年)12月24日
資 本 金	10百万円 (2015年3月末)
代表取締役	代表取締役社長 多田 高 代表取締役副社長 野村 卓三
事 業 内 容	調剤薬局事業の管理



本社本館

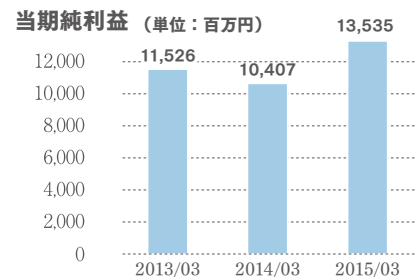
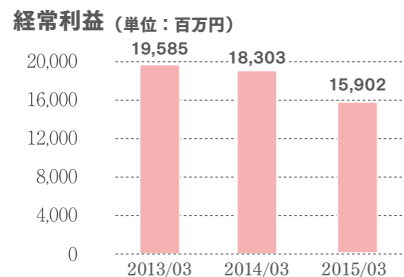
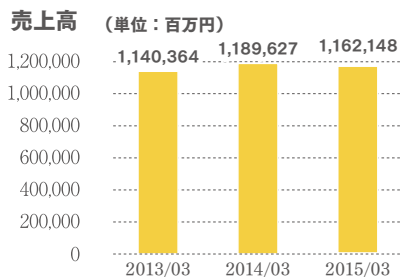


本社新館



丸の内オフィス

財務データ(連結)



年表(2014年度)

2014年	
4月1日	東邦ホールディングス(株)が未来創研(外部有識者によるシンクタンクおよび総研)を設立
6月16日	東邦ホールディングス(株)が医療機関検索専門サイト「病院なび」を運営する株式会社eヘルスケアの発行済株式の70%を取得
10月15日	TBC埼玉の「医薬品物流センター高度化ロボットシステム」が「第6回ロボット大賞」において「ロボットビジネス・社会実装部門」で優秀賞を受賞
12月1日	TBC本宮(福島県本宮市)を廃止

2015年	
2月	薬粧事業の拡大に対応するため、TBC大宮を再稼働(TBC大宮は、2013年に新設したTBC埼玉に機能をすべて移管し、一時閉鎖していた)
6月26日	東邦ホールディングス(株)はグループ経営体制を強化し、グループの競争力を高めることを目的として、純粋持株会社制から事業持株会社制に移行

対象組織

報告の対象は東邦ホールディングスの連結会社についてです(非連結の子会社の一部も含みます)。これらを文中では「東邦ホールディングス」と表記し、事業持株会社である「東邦ホールディングス(株)」と区別しました。

なお、東邦ホールディングス内の特定の会社の取り組みを報告する場合は、次のように会社名を表記しています。

- 東邦ホールディングス(株) ……事業持株会社
- 東邦薬品(株) ……医薬品卸売事業運営会社

- ファーマクラスター(株) ……調剤薬局事業管理会社

発行

2016年2月(次回発行は2016年11月予定)

〔注記〕・文中の数値は端数を切り捨て処理しています
・「病院」は病床数20床以上、「クリニック(診療所)」は19床以下の医療機関を指します

「医療のさらなる充実」をサポートして みなさまへ「安全と安心」をお届けします

いま社会全体が大きく様変わりしていくなかで、
医療業界も大きな転換期を迎えています。
みなさまの健康をサポートするために、わたしたちが果たすべき責務とはなにか。
2014年度のおもな取り組みと今後の目標について、弊社代表がお話いたします。

少子・超高齢社会に対応し、 よりよい医療環境の整備に寄与していきます

いまから10年後の2025年に、わたしたちは3人に1人が65歳以上、5人に1人が75歳以上というかつて経験したことのない少子・超高齢社会を迎えます。これを受けて、国は薬価の引き下げなどの医療費の抑制策を推進しています。医薬品卸売業界にとって、たいへん厳しい時代を迎えています。

わたしたちは、こうした事業環境に対応するために、「営業と物流の一体改革」と当社独自の「顧客支援システムの開発・提案」を進めてまいりました。

「営業と物流の一体改革」とは、ロボットによる高度自動化を実現した「TBC埼玉」を筆頭とする「物流センター」と、機能を深化・拡充させた「コールセンター」によって、グループ全体の生産性向上を実現することです。この改革におけるインフラ部分の整備は、ほぼ計画どおりに進行しております。

また、当社独自の「顧客支援システム」を開発し、医療機関に導入を提案していくことによって、フィービジネスに力を入れ、他社との差別化をはかり、利益の確保に努めました。

2014年度の売上高は前期比97.7%、営業利益は81.3%、経常利益は86.9%でしたが、純利益は前期比130.1%となりました。2015年度につきましては、前述の「営業と物流の一体改革」「顧客支援システムの開発・提案」に加え、大型新薬の市場参入などによって、売上・利益ともに改善する見込みです。

2015年6月には、純粋持株会社制から事業持株会社制に移行しました。意思決定をよりスムーズにして事業の効率化をはかり、企業としての競争力を高めるためです。海外事業準備室も立ち上げて、中国や東南アジアなどで事業を展開することを視野に入れています。

2014年に設立したシンクタンク・総研の「未来創研」では、外部有識者を集めて当社グループの進むべき方向を追求するとともに、理想的な医療のあり方、医薬品卸売事業や薬局の果たすべき役割を探るための調査および研究を重ねてい

ます。毎年、研究発表会を開催して、活動の成果を冊子にまとめています。

「営業と物流の一体改革」を推進するために 物流センターとコールセンターの 高度化を進めています

わたしたちは、「安全・安心の医薬品流通」を実現することが医薬品卸売事業と調剤薬局事業を行う企業としての社会的使命だと考えています。

この流通業務の中心となるのが、全国に9つある物流センターです。最先端の技術を導入して「セブン9 (99.99999%)」という高い出荷精度をめざしています。「TBC埼玉」では、最先端のロボットを導入して「99.999991%」を記録し、他の物流センターに先がけて「セブン9」を達成しました。

これまでの流通業界では、重さとサイズの異なるさまざまな商品を扱うため、ロボットを導入しても成果が少なくとされていましたが、「TBC埼玉」では出荷精度だけでなく生産性も大幅に向上しています。2014年10月の「第6回ロボット大賞」（主催：経済産業省、一般社団法人日本機械工業連合会）において、「TBC埼玉」は「ロボットビジネス・社会実装部門」の優秀賞を受賞し、流通業界のみならず他業種からも注目を集めています。

また、物流センターでは、ロット管理によるトレーサビリティと保冷品自動倉庫による温度管理にも気を配っています。近年開発が進んでいる希少疾病用医薬品（オーファンドラッグ）には、厳格な品質管理が求められるものが多く、当社グループの流通体制は製薬会社と医療機関から厚い信頼を寄せていただいています。

2016年には中国地方および九州地方を視野に入れた新物流センターに着手してまいります。

コールセンターにつきましては、代沢本社内のほかに「TBC札幌」と「TBC阪神」に併設しております。これまで各営業所で行っていた受注業務をコールセンターに集約する

東邦ホールディングス株式会社
代表取締役社長

濱田 矩男



ことによって、営業所業務の効率化をはかっています。コールセンターのシステムおよびスタッフのスキルも年々充実して、お客さま満足度向上に貢献しています。

これら物流センターとコールセンターの高度化によって、効率と生産性が向上してまいりました。あわせて医薬品卸売事業の営業現場における業務の見直しをはかることによって、グループ全社規模での「全体最適化」をはかり、「営業と物流の一体改革」を推進していきます。

みなさまの健康な暮らしを支えるために 「顧客支援システム」の充実を図ります

「顧客支援システム」のなかでは、「初診受付サービス」の利用者数が大きく伸びています。これは、「病院なび」などの医療機関検索サイトや各医療機関のホームページを通じて患者さまが24時間いつでも簡単に初診受付を申し込めるサービスです。2015年には、より詳しく症状を伝えられる「事前問診」と「再診」の機能を追加し、よりいっそう支持をいただいています。

調剤薬局をサポートするシステムの開発にも力を入れています。医療費抑制の流れのなかで「地域包括ケアシステム」の構築が全国で推進されています。患者さまがご自宅や地域の介護施設にて療養する「在宅医療」に舵が取られています。調剤薬局も「かかりつけ薬局」「健康サポート薬局」「高度薬学管理機能をもつ薬局」として、かかりつけ医や訪問看護師と連携をとりながら、在宅医療に積極的に参加することが求められるようになりました。

これまで、在宅医療を進める際にネックとなっていたのが、医療材料の流通です。医療材料は従来、箱単位で購入しなければならず、過剰在庫が調剤薬局の負担となっていました。わたしたちは2012年に医療材料を分割して購入できる「ENIFme(エニフミー)」をリリースして、患者さまごとに必要な医療材料を1個口から購入できるようにいたしました。

2010年に発売した「ENIFvoice SP(エニフボイス エスピー)」は、音声入力を活用して薬歴作成を支援するシステム

です。これを導入することによって、薬剤師は他の業務に十分な時間を向けることができるようになっていきます。

2013年に発売した「調剤ENI-Pharma(エニファルマ)」シリーズは、①高機能のレセプトコンピュータ(レセコン)に電子薬歴を一体化した「ENI-Pharma」、②レセコンと連動する調剤POSレジの「ENI-POS(エニポス)」、③薬剤師の在宅医療業務を効率化する「在宅ENIF」、④複数店の売上情報を一元管理できる「ENIF本部」の4つで構成されています。このシリーズによって、調剤薬局の生産性向上とよりいっそうの「全体最適化」を実現してまいります。

「ひとりひとりのエコアクト」を通じて 環境保全活動に貢献します

東日本大震災による原発事故発生以来、電力の安定供給に対する大きな不安が国民全体に広がっています。事故発生から4年が経った現在もこの状況は依然として続いております。

わたしたちは、省エネルギー化が低コスト化の実現にもつながっていくと考えています。これまで以上に知恵をしぼって、エネルギーの合理的な活用と事業効率の向上を両立させるべく、省エネ活動に邁進していかなければなりません。

わたしたちの事業エリアは、日本全国に広がっています。地域に深く根ざしてこそその企業であることを肝に銘じて、社員ひとりひとりが日々の仕事のなかでよりよい環境づくりをめざして行動することが、グループ全体の成果につながるものと信じています。今後も、「ひとりひとりのエコアクト」を胸に刻みながら、社員一同、環境保全活動に継続して取り組んでまいります。

「全ては健康を願う人々のために」

わたしたちは、このグループスローガンのもとに、医薬品の安定供給を実現することはもちろんのこと、みなさまが「安全で・安心で・質の高い医療サービス」を受けられるよう、よりいっそう努力していく覚悟でございます。

医薬品卸売事業と調剤薬局事業によって
みなさまの健康をサポートしています

医薬品を通してみなさまの健康に
貢献することが、わたしたちの使命です。

医薬品を通して、全国のみなさまに 「安全と安心」をお届けしています

わたしたちが安全かつ安心して暮らすためには、医薬品が欠かせません。
医薬品がみなさまのお手元に届くまでの流れをご説明します。



製薬会社で製造された医薬品は、東邦薬品(株)とグループ会社を通じて病院・クリニックなどの医療機関や調剤薬局に販売・配送され、医師や薬剤師の手を経てみなさまのもとに届けられます。

調剤薬局の薬剤師たちは、医師の処方せんにしたがってお薬を調剤するとともに、患者さまに服薬指導(お薬の正しい服用方法や副作用についての情報を伝えること)を行っています。

医薬品卸売の業務を担当するのは、MS(マーケティング・スペシャリスト)です。MSは、医療機関に対して医薬品を販売するとともに「顧客支援システム」(p12~13)も提案します。さらにMSとともに医薬品配送を担うのが各事業所に

所属するEMS(エニフ・マーケティング・サポーター)です。MSとEMSは、全国9か所の「物流センター」(p8~11)を経由して各事業所に運ばれた医薬品を各地の医療機関にお届けします。

さらに、わたしたち東邦ホールディングスは、グループの調剤薬局を支援・管理しています。

近年、在宅医療や在宅看護の普及にともなって、患者さまのご自宅に医師が訪問して治療を行ったり、薬剤師が医薬品を届けて服薬指導をしたりすることも増えてきました。

わたしたちは、みなさまが安全に、安心して暮らせるように、「必要な医薬品」を「必要なとき」に、「必要な場所」へ、「必要な量」だけお届けしています。

③ ファーマクラスター(株) 〈調剤薬局の管理事業〉



※そのほかのグループ会社
〈情報処理事業、コンサルティング事業など〉

事業所



病院

クリニック

患者さま

医師

① 東邦ホールディングス(株) 〈事業持株会社〉

事業持株会社として、②東邦薬品(株)とグループ会社、③ファーマクラスター(株)、およびそのほかのグループ会社の事業を企画・管理しています。

② 東邦薬品(株)とグループ会社 〈医薬品卸売事業〉

医薬品や検査薬、医療機器を、病院やクリニックと調剤薬局に販売しています。また、患者さまと医療機関向けに業務効率化のためのサービス(顧客支援システム)を独自に開発し、販売・提供しています。

物流センター

製薬会社から仕入れた医薬品を集約して、効率よく各事業所に配送しています。事業所を経由せずに医療機関や調剤薬局に直接納入することもあります。

事業所

事務スペースと物流倉庫を備えています。MSとEMSが常駐し、配送の準備を行うとともに、ここを拠点に医療機関を訪問しています。

③ ファーマクラスター(株) 〈調剤薬局の管理事業〉

グループの調剤薬局を支援・管理しています。

※そのほかのグループ会社

データ処理・ソフトウェア開発およびシステム販売、院内物流支援、企業経営・医療経営の総合コンサルティングサービスなど、医療を支えるさまざまな事業を展開しています。

「営業と物流の一体改革」を実現するために、 物流センターとコールセンターを高度化しています

いま、わたしたちが力を入れているのは、「営業と物流の一体改革」です。

物流センターとコールセンターの新設および機能強化によって、

「物流精度の向上」と「お客さま満足度の向上」を実現しつつ、

グループ全体での生産性向上およびコスト削減を実現させていきます。

物流センター

「安全・安心」は医薬品流通の原点です

医療用医薬品は、患者さまの命や健康に直結します。

だからこそ、みなさまが必要なときに、必要な場所へ、必要な量を確実にお届けしなければなりません。「安全・安心の医薬品流通」を実現することは、わたしたちの使命です。

この流通網の中心となっているのは、「物流センター(TBC)」です。TBCとは、Toho Butsuryu Centerの略です。弊社グループの最初の物流センターは、1988年に東京都大田区平和島に開設した「東京ブロック流通センター」です。従来、東京エリアの各事業所で保管していた医薬品を集約できたことで在庫の集中管理が可能になり、多種多様の医薬品を欠品なく確実にお届けできるようになりました。

2013年に3つの物流センターを新稼働させました

以降、全国各地に物流センターの建設を進めています。

2013年7月には「TBC阪神」(兵庫県伊丹市)、2013年10月には「TBC札幌」(北海道札幌市)、2013年12月には「TBC埼玉」(埼玉県久喜市)を新たに稼働させました。

2015年3月末時点で、全国に9つの物流センターが整備されています。

これらの物流センターでは、入荷から出荷まで6つの工程を経ています(右ページの図参照)。そのなかでも、患者さまのもとへ医薬品を確実にお届けするために、わたしたちがとくに重視していることがあります。

物流センターで重視しているのは次の4つです

◇トレーサビリティの充実

トレーサビリティという言葉は、製品の生産段階から消費者の手に届くまでのプロセスが追跡可能であることを指します。医薬品の流通においても、トレーサビリティの充実ははかることが、みなさまに正確かつ迅速に医

薬品を届けるために不可欠です。各物流センターでは、ロット(製造番号)別の在庫管理システムを導入し、流通過程のすべての段階でそれぞれの医薬品がどこにあるかを確認できるようになっています。

◇出荷精度の向上

それぞれの物流センターでは、医薬品の入荷から出荷までの全工程でバーコードチェックを行って、誤出荷の防止に努めています。

バーコードチェックのほかにも、出荷精度を上げるために各TBCで最新のシステムを積極的に導入しています。

「TBC埼玉」では、入庫から出庫までに3種類のロボットを計20台使っています。検品時には商品のバーコード情報のみならず商品のロットや使用期限の文字を読み取り、ロット単位で管理しています。1万個以上のセンサーや画像認識カメラ、電子秤^{はかり}を駆使してミスを極限まで減らすとともに、出庫時に商品を配送先別にカーゴに積み付ける作業をも自動化しました。ロボット導入によって、人手による作業が12工程から5工程に削減できました。従業員の数も同規模のTBC



TBC埼玉

にくらべて130名減り、一人あたりの生産性は77%アップしました。出荷精度は全TBCのなかで最高の「99.999991%」に達しています。

これらのロボットシステムは、2014年10月の「第6回ロボット大賞」（主催：経済産業省、一般社団法人日本機械工業連合会）で「ロボットビジネス・社会実装部門」の優秀賞を受賞しました。流通業界のみならず、ロボット業界からも注目を集めています。

このようなロボットによる自動化と効率的なシステムの導

入をさらに積極的に進めることによって、全TBCでの出荷精度を「99.99999%」（セブン9）に高めることを目標にしています。

◇徹底した温度管理

近年、希少疾病用医薬品（オーファンドラッグ）をはじめとして、厳格な温度管理を必要とする医薬品が増えています。弊社グループでは物流センター内



温度ロガー

●ケース品ピッキングロボット（2台）



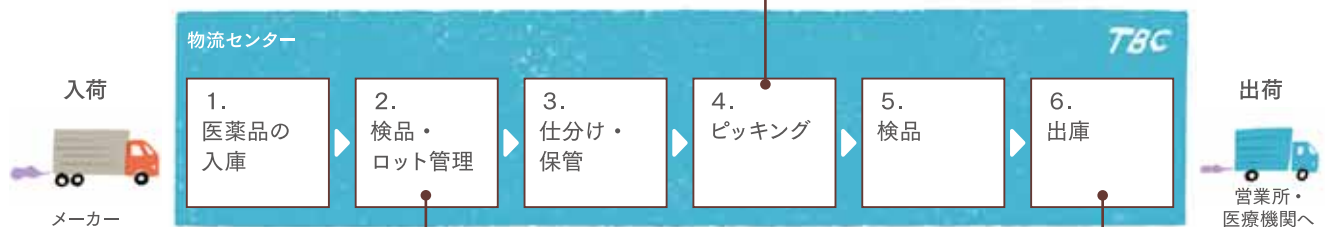
ケース品（梱包単位商品）をピッキングします。1時間に800個ピッキングできます。ケース品の85%を担当しており、残りの15%は人手で作業しています。

●ピース品ピッキングロボット（16台）



ピース品（包装単位商品）をピッキングします。1時間に10,000個ピッキングできます。ピース品の65%を担当しており、残りの35%は人手で作業しています。

TBC 埼玉での医薬品の入荷から出荷までの流れ



●文字自動認識装置（2台）



商品の入ったケースに印刷されているロットや使用期限の文字を読み取り、コンピュータに記録します。こうして、医薬品は常に追跡可能な状態で保管されます。

●ケース品自動積み付けロボット（2台）



出庫するケース品をカーゴに積み付けます。自動的に重いものを下に、軽いものを上に積み付けます。1時間に800個積み付けることができます。

●オリコン自動積み付け機（1台）



オリコンを配送する順に積み付けます。トラックに積んだときに、先に配送するものが手前にくるようになります。1時間に1200個積み付けることができます。

に、医薬品を一定の温度で管理できる保冷品倉庫を設置しています。「TBC埼玉」では保冷品倉庫にも自動化した倉庫を設置しました。配送の際にも専用の保冷ボックスおよび温度ロガーを用いて一定の温度を維持するように細心の注意を払っています。

◇災害時における安定供給

物流センターと営業所では災害時の停電に備えて、非常用自家発電機または自社開発の代替保冷库（保冷コンテナ）を設置しています。物流センターが被災した場合には、すみやかに供給元を近隣の物流センターに切り替え、各事業所に医薬品を届けられる体制を整えています。

情報管理の面では、物流を支える基幹システムを東京のデータセンターで運用していますが、同時に大阪のデータセンターでもバックアップし、常にデータの同期をとりながら、災害が起きた場合には切り替えが可能なシステムを構築しています。さらに年数回、災害対策訓練を全社規模で実施しています。



代替保冷库（保冷コンテナ）

物流の改革によって、「営業現場の生産性向上」と「お客さまの満足度向上」をはかっています

「TBC埼玉」をはじめとする物流改革を推進していくことで得られるのは、物流センターにおける出荷精度の向上や生産性の向上、コスト削減だけではありません。

現在、TBCから直接医療機関に医薬品を納品する「センター直送便システム」の導入を進めていますが、これによって各営業所での入出庫および配送の作業が減り、営業現場の生産性向上とコスト削減につながっています。医療機関に早く医薬品をお届けできるので、お客さまの満足度も高まります。

また、TBCの高い出荷精度を活かして、医療機関で医薬品の検品をせずに済むような「NO検品システム」の導入も進めています。これもお客さまの検品時間が削減でき、満足度向上につながります。

コールセンター

迅速かつ的確にお問い合わせに対応しています

最初のコールセンターは、2000年7月に東京の東邦薬品（株）本社に開設されました（現・東京コールセンター）。2013年10月には「TBC札幌」に札幌コールセンターが、2014年2月には大阪の「TBC阪神」に西日本コールセンターが開設されています。

コールセンターを開いた理由は、「お客さまからのお問い合わせに高いレベルで答えたい」というものでした。コール

センターに各地のTBC在庫データを集約することによって、各営業所で個別に対応するよりも、すばやく、的確に、お答えできるようになりました。



東京コールセンター

専門性の高いご質問には二次オペレーターが対応します

医療機関の電話番号を事前に登録することで、一次オペレーターが電話を受けた瞬間にオペレーターのパソコン画面にはその医療機関の情報が表示されます。お電話の70%は医薬品の注文です。すぐに在庫の有無と納期を調べてお答えいたします。

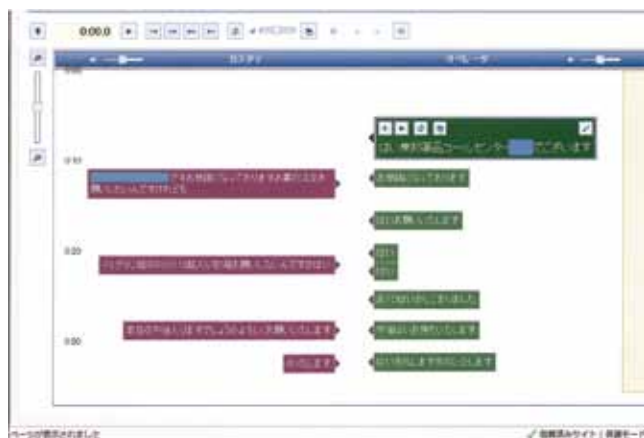
簡単にお答えできないお問い合わせについては、二次オペレーターにつながります。たとえば医薬品の安全性や薬価についての問い合わせには、薬剤師の資格をもったオペレーターがお答えし、弊社の「顧客支援システム」の使い方についてのお問い合わせには、システムの専門研修を受けたオペレーターがお答えします。二次オペレーターを置くことによって、どんな問い合わせに対しても、お客さまにとってワンコールで通話が完了できるようになりました。平均通話時間は57秒です。通話終了後、担当するMSへメールで問い合わせ内容を報告します。2015年9月末現在、東京コールセンターで35名、札幌コールセンターで76名、西日本コールセンターで43名のオペレーターが対応し、3センター合わせて1日1800本、ひと月で9万本の電話を受けています。

音声認識を導入してスピードアップをはかっています

2004年から音声認識システムを導入することによって、さらにスピーディな対応が可能になりました。たとえば、「ナノパスニードル」について質問されたときに、「ナノパスニードルですね」と復誦すると、97%という高い精度で認識されます。オペレーターのパソコン画面に同名のインスリン注入器についての資料が表示されて、すぐに質問に答えることができます。

お客さまの声とオペレーターの声は、すべて自動的に文章化されて保存されます。MSにメールで報告するときもすばやく内容を伝えることができます。過去の履歴を見てお客さまがどんな医薬品情報を求めているかを調べたり、納品のミスがあった場合にやりとりに間違いがなかったかどうかを確認したりすることができるため、その後のサービスの改善に

も活用できます。



オペレーターの音声認識画面

ご多忙なお客さまのためにこちらから電話をかけています

2004年からは、お客さまの指定した時間にこちらから電話をかける「アウトバウンド」というサービスも行っています。調剤や服薬指導に忙しくてなかなか発注の時間をとれないというお客さまをサポートするためのサービスです。「なにかご用件はございませんか。〇時までにご注文いただければ、本日中の発送に間に合います」などと電話をかけることで、欠品を防ぐことができます。「必ず定時に連絡がくるので作業のスケジュールがたてやすい。能率が上がった」という評価をいただいております。

また、メールアドレスを登録していただいた約1,000軒のお客さまには、医薬品情報の配信サービスも行っています。緊急安全性情報のほか医薬品、医療機器等の安全性情報、薬価収載情報を定期的にメールで配信しています。

在宅医療についての対応にも力を入れてまいります

近年、在宅医療が普及したことで、コールセンターにも関連する問い合わせが多く寄せられています。こうしたご質問に的確にお答えするために、薬剤師や管理栄養士、訪問看護

経験のある看護師などのスタッフを加えた在宅医療専用のヘルプデスクをつくることを検討しています。

寄せられた声を「顧客支援システム」にも活かします

コールセンターでは「傾聴」を心がけて話をうかがっています。医療機関のみなさまの背後には必ず患者さまがいらっしゃいます。ひとりひとりがそのことを強く意識しながら対応し、医療機関のみなさまと患者さまのニーズが「顧客支援システム」の進化につながっていくように取り組んでまいります。

コールセンターの機能強化によって、「お客さまの満足度向上」と「グループ全体の生産性向上」をはかっています

コールセンターの機能を高めていくことで、注文や問い合わせに対してスピーディに対応できるうえ、高い精度でお客さまに情報を提供できます。医療機関のみなさまの満足度はますます高まり、同時に、営業所での受注および問い合わせ対応をコールセンターが行うことでグループ全体の生産性向上とコスト削減にもつながっていきます。

営業と物流の一体改革

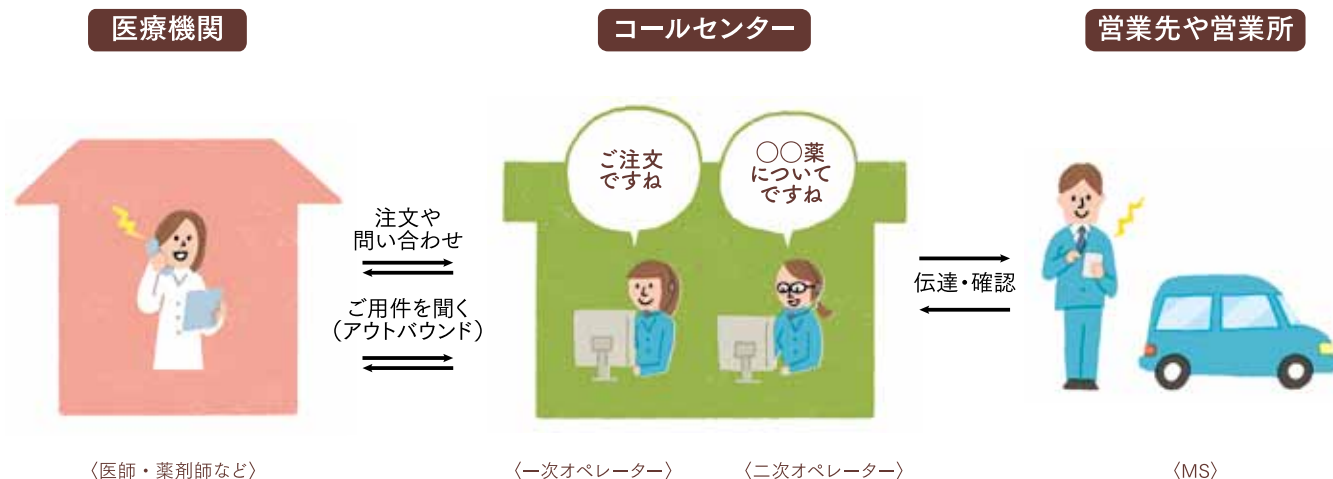
「お客さまの満足度向上」と

「グループ全体の生産性向上」をめざしています

「営業と物流の一体改革」は、物流センター、コールセンター、営業現場におけるそれぞれ独立した改革ではなく、一体化した改革です。わたしたちがめざすのは、改革の速度を合わせていくことで相乗効果を発揮させ、お客さまの満足度向上とグループ全体の生産性向上の両方を実現することです。同時にグループ全体でのコスト削減も実現し、グループの「全体最適化」につなげていきます。

効率化によって生産性が向上した営業現場では、医療機関や患者さまの課題を解決する当社独自の「顧客支援システム」の提案にさらに注力していくことができます。

コールセンターの業務の流れ



独自の「顧客支援システム」を提案して、医療機関と患者さまをサポートしています

わたしたちは、病院や調剤薬局の方々と患者のみなさまのお役に立てるように、独自の「顧客支援システム」を開発し、提案してきました。システム開発をスタートさせた経緯とともに代表的なシステムをご紹介します。

「健康を願う全てのみなさまを幸せにしたい」が原点です

東邦ホールディングスは、医療環境の整備に寄与するために、さまざまな「顧客支援システム」を開発し、全国の医療機関に提案しています。

わたしたちの営業担当者が医療機関を訪問すると、病院やクリニックの前に早朝から患者さまが並んでいるのをよく見かけました。また、診療開始後も、患者さまが2、3時間も待合室で順番を待っていました。体調が悪いときは、だれもが少しでも早く診察を受けて、早く薬を出してもらいたいと思うはずです。一方、日々医療に従事する方々と接するなかで、「医薬品をもっと簡単に発注したい」「在庫管理の効率化をはかりたい」といった声を耳にしました。こうした思いや声に応える仕組みを医療機関に提供することができれば、その医療機関は患者さまへより良質な医療サービスを提供することに専念できて、医療機関も患者さまも満足していただけたと考えました。

「健康を願う全てのみなさま」が幸せになる仕組みをつくりたい。これが「顧客支援システム」の原点です。

システムを日々進化させること。フォローを手厚くすること。この2つに熱意を込めて取り組んでいます

わたしたちにとっての顧客とは、病院やクリニック、調剤薬局で働く方々と患者さまです。みなさまに喜んでいただけるように、さまざまなシステムの開発に取り組んでいます。さらに、システムを導入していただいた後も、最大限に活用していただくことをめざしています。

そのために、重視していることが2つあります。ひとつは、導入したシステムを継続的に使っていただけるように、常に顧客のみなさまのニーズに耳を傾け、システムを進化させていくことです。地域の医療機関に足を運んでいるMS（マーケティング・スペシャリスト）が、みなさまからシステムに関するご要望をうかがい、開発部門へフィードバックしています。

もうひとつは、顧客のみなさまを手厚くフォローすることです。MSは、システムを最大限活用していただけるようお手伝いしています。MSを対象にした「MTP (Medical

Total Planner) 研修」なども実施し、MSがよりいっそうシステムに習熟して、提案の質を高めることができるよう努めています。このようにして、顧客のみなさまの立場に立ったシステムの開発と提案を心がけています。

「LXMATE HeLios」シリーズで診療予約が可能になりました

患者さまの待ち時間をどうすれば解消できるか。キーワードは「予約」です。わたしたちは「自宅から電話で予約できれば、待たなくてすむ」を開発コンセプトに、1990年代初頭から診療予約システムの構築に着手しました。1995年に「LXMATE (エルエックスメイト)」を完成させ、専用の端末を病院やクリニックに販売しました。患者さまは、電話の音声ガイドに従って、簡単に診察日時を予約できるようになりました。また2000年には、LXMATEの後継機種「LXMATE HeLios (エルエックスメイト・ヘリオス)」を発売しました。

その後、インターネットの普及にともない、「電話だけではなくネットでも予約したい」という患者さまの要望が高まり、2003年には、パソコンや携帯電話からインターネットで予約できる「HeLios-i (ヘリオス・アイ)」というオプションをリリースしました。さらに、2007年には、インターネット専用の診療予約システム「SELENE (セレネ)」を、2011年には「LXMATE HeLios インターネット簡易版」をリリースしました。



LXMATE HeLiosインターネット簡易版

情報端末「ENIF」で薬局業務の効率化に貢献しています

薬剤師のみなさまからは、業務をより効率化していきたいとの声をよく耳にします。わたしたちは、そのご要望を受けて医薬品の発注業務に注目し、高機能の情報端末「ENIF (エニフ)」を開発しました(1997年リリース)。端末で商品のバーコードを読み取り、注文数を入力して送信すれば、簡単に発注することができます。さらに、「在庫の有無」「納品日

程」などの情報がすぐに返信されます。電話やFAXによる従来の発注方式にくらべると、時間が短縮されるだけでなく、発注と納品のミスの減少にもつながりました。

1998年には、ENIFのユーザーに向けて「ENIFclub(エニフクラブ)」を設立しました。必要な医薬品をシート単位で必要な量だけ購入できる「分割販売」や、煩雑な棚卸業務を効率よく実施できる「棚卸機能」、不動産在庫情報を会員同士で共有できる「DS掲示板」など、薬局経営をサポートする各種サービスを提供しています。さらに、「薬剤師webラーニング」などの薬剤師のスキルアップを支援するサービスも提供しています。

情報端末についてもバージョンアップを繰り返し、2012年には「i-ENIF(アイ・エニフ)」を、2014年には「next-ENIF(ネクスト・エニフ)」をリリースしました。



ENIF



next-ENIF

さまざまな「顧客支援システム」を提案しています

このほかにも、わたしたちは多くの「顧客支援システム」を開発し、提案してきました。

◇「ENIFファーマシー」

1998年にリリースした処方せんFAXシステムです。患者さまが病院やクリニックに設置された「ENIFファーマシー」から処方せんを調剤薬局にFAXすることで、長時間待たずに薬を受け取ることができます。



ENIFファーマシー

◇「ENIFvoice SP(エニフボイス エスピー)」

2009年に音声認識による薬歴作成支援システム「ENIFvoice」をリリースしました。薬剤師の音声自動的にテキスト化されて、薬剤師の薬歴作成業務の時間短縮につながります。2010年には「ENIFvoice SP」にバージョンアップしました。



ENIFvoice SP

◇「e健康ショップ」

2011年に立ち上げたウェブサイトです。「おくすり予約システム」(OTC医薬品の取り寄せサービス)を搭載しています。お客さまがサイト上でOTC医薬品を予約すれば、指定した調剤薬局で薬剤師の適正な指導のもとに医薬品を購入できます。

◇「初診受付サービス」

2012年に開始しました。患者さまは、「病院ナビ」などの医療機関検索サイトや各医療機関のホームページからこのサービスを通して初診の受付をすることができます。

◇「ENIFme(エニフミー)」

2012年にリリースしました。医療機関などが医療材料を包装単位より少ない単位で購入できるシステムです。

◇「調剤ENI-Pharma(エニファルマ)」シリーズ

2013年にリリースしました。調剤薬局の経営を助けるさまざまな機能を搭載した高機能のレセプトコンピュータを中核としたシステムです。近年、調剤薬局の薬剤師が在宅医療の担い手として患者さまのご自宅や介護施設を訪問して業務を行うことが求められています。調剤薬局の業務効率化と新規業務への取り組みを支援するために開発しました。当シリーズは以下の4つの製品で構成されています。

▷「ENI-Pharma」

レセプトコンピュータ(レセコン)と電子薬歴が一体となったシステムです。薬歴の参照から服薬指導、薬歴の入力、会計までの業務がスムーズに行えます。



ENI-Pharma

▷「ENI-POS(エニポス)」

調剤会計とOTC医薬品などの物販会計を同時に行えるPOSレジシステムです。医療用医薬品とOTC医薬品の飲み合わせをチェックできる機能も搭載しています。



ENI-POS

▷「在宅ENIF」

薬剤師が訪問先で服薬指導した内容をその場で迅速かつ簡単にタブレット端末に入力できるシステムです。事前に「ENI-Pharma」に入力しておいた患者さま情報を確認したり、医薬品や医療材料の最新情報を検索したり、さらに訪問報告書を作成したりする機能を備えており、薬剤師の訪問先での服薬指導をサポートします。



在宅ENIF

▷「ENIF本部」

調剤薬局グループの各店舗の売上や在庫を一元管理できるシステムです。データがリアルタイムに更新されるため、薬局経営者はタイムリーに経営状況を把握できます。店舗から本部への報告業務も軽減されます。

これら4つの製品は連携させて、データを共有することもできます。「在宅ENIF」「ENI-POS」「ENIF本部」は他社のレセコンとも連携できます。

常に新しいニーズにお応えしていきます

医療制度改革などにともない、顧客のみなさまの「困っていること」は変化していきます。わたしたち東邦ホールディングスの目標は、常に新しいニーズに応えるべく、進化していくことです。これからも顧客のみなさまの立場に立って、システムを開発・提供し、最大限活用していただくために最善を尽くしていきます。

「全ては健康を願う人々のために」を掲げて CSR活動に取り組んでいます

「環境」「患者さま」「顧客」「社員」「地域社会」「株主」。6つの領域でCSR活動を進めています。2014年度の活動成果を領域別にご報告いたします。

CSR活動は、「グループスローガン」と 「中期経営計画」に基づいて進めています

東邦ホールディングスは2009年4月、東邦薬品(株)のコーポレートスローガンを発展的に継承しました。

「全ては健康を願う人々のために」

このグループスローガンは、東邦ホールディングスのすべての事業活動がめざすべき目標です。

さらに、2013年6月から東邦ホールディングスとして中期経営計画「全ては健康を願う人々のために14-16」を実行してまいりました。医療を取りまく環境の急速な変化に対応しながら、医薬品流通のさらなる効率化をはかることを目的に策定されました。

CSR活動は、グループスローガンと中期経営計画に基づいて、「ひとりひとりのエコアクト」をCSRスローガンに掲げて進めています。

CSRスローガン

ひとりひとりの
エコアクト



CSR活動の
6つの重点領域

グループ理念

グループスローガン

全ては健康を願う人々のために

経営理念

わたしたちは社会・顧客と共生し、
独創的なサービスの提供を通じて新しい価値を共創し、
世界の人々の医療と健康に貢献します

価値観 5つの「信頼と共感」

- | | |
|----------------|--------------------------------------|
| 1) 患者さまとの信頼と共感 | 常に患者さまを第一に考え、その満足度を高めるべく行動します |
| 2) 顧客との信頼と共感 | 顧客にとってなくてはならない企業であるために日々ベストをつくします |
| 3) 社員との信頼と共感 | 社員の個性や能力、チームワークを尊重し、自由闊達な企業風土を大切にします |
| 4) 社会との信頼と共感 | 法令と倫理を遵守し、社会との調和ある成長を目指し、その発展に貢献します |
| 5) 株主との信頼と共感 | 企業価値の向上を追求し、適時適切な情報開示に努めます |



価値観
5つの「信頼と共感」

経営ビジョン

- 1) 独創的な顧客価値創造によるコーポレートブランドの確立
- 2) ネットワーク型グループ経営の推進による強く柔軟な企業体質の確立
- 3) 人間起点経営（人間主義）とエンパワーメント（権限委譲）の実践によるハイタッチな営業力の創出
- 4) 選択と集中による経営効率の追求、コスト削減の推進、事業構造の革新、キャッシュフロー重視の経営
- 5) 企業価値の向上と適時適切な情報開示
- 6) 内外の法令及びその精神を遵守し、オープンでフェアな企業活動を実践

1 環境のために

社員ひとりひとりができることから エコアクトに取り組んでいます

環境保全は現代社会の大きな課題であり、
企業も積極的に力を尽くすことを求められています。
わたしたちも社員各自が自覚をもって、CO₂排出抑制や省エネルギーに取り組んでいます。

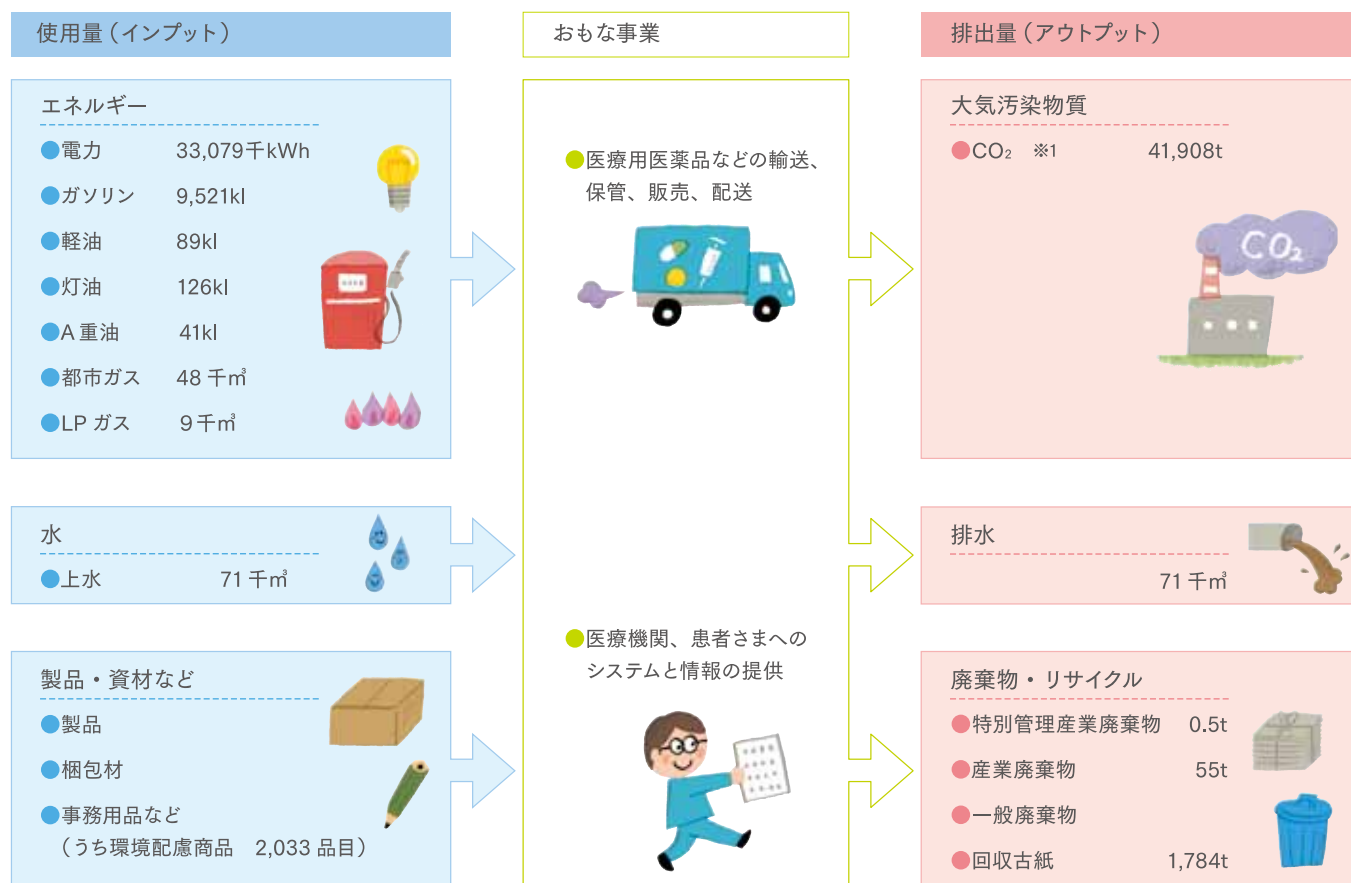
データを収集し、問題点を抽出して、 環境負荷の低減化に取り組んでいます

「ひとりひとりのエコアクト」を社員全員で実践します

東邦ホールディングスでは、環境問題を現代社会の緊急課題ととらえ、環境負荷低減化の取り組みを強化しています。製造部門を持たない当社は、製造業や大規模小売店と異なり、新型機械の導入や大規模な店舗改装によって省エネルギ

ー化をはかることは困難です。TBCのような大型物流センターにしても、稼働後に頻繁な設備の入れ替えを要する施設ではありません。また、多数の営業所についても、建て替えや設備入れ替えの機会はほとんどありません。一方でわたしたちには、地域密着型という強みがあります。当社における省エネルギー活動の軸は、社員ひとりひとりが環境に対する問題意識を高め、身近なところから活動を積み重ねていくことです。省エネルギー化への意識を高め、社員への啓蒙活動などを通して環境保全活動に努めています。

東邦ホールディングスのマテリアルフロー（2014 年度）



※1 CO₂ 排出量の算定にあたっては、地球温暖化対策推進法に基づく排出係数を用いています

マテリアルフローを継続して把握しています

東邦ホールディングスは、事業活動を通してさまざまなエネルギーや水資源、製品、資材を使い（インプット）、その結果としてCO₂や汚水、廃棄物を排出しています（アウトプット）。このインプットとアウトプットの流れを「マテリアルフロー」（p15）といいます。環境負荷低減への取り組みを効果的に進めるためには、マテリアルフローを継続的に把握していかなければなりません。

データを「見える化」しています

東邦ホールディングスでは、2009年度よりイントラネット上で稼働する独自のシステム「Econos（エコノス）」を導入し（※2）、環境にかかわるデータを収集しています。

Econosでは、化石由来エネルギーのほかに、水道使用量や産業廃棄物もデータ化しています。各建物単位で、自分たちが消費しているエネルギー使用量を月単位でチェックし、改善していきます。

※2 Econosを導入したグループ会社：東邦ホールディングス（株）、東邦薬品（株）、合同東邦（株）、（株）セイエル、（株）幸耀、九州東邦（株）、沖縄東邦（株）、（株）東邦システムサービス、ファーマクラスター（株）

エネルギーと廃棄物の削減を通して環境保全に取り組んでいます

使用エネルギーの95%以上が電力とガソリンです

東邦ホールディングス（株）および東邦薬品（株）が2014年度に使用したエネルギーの比率は、電力が54.7%、ガソリンが43.2%、その他が2.1%となっています。使用エネルギーのほとんどを電力とガソリンが占めており、これらのエネルギーをいかに効率よく使用していくかが今後の課題です。

昼間の電力使用量が増えています

東邦ホールディングス（株）および東邦薬品（株）の2014年度における電力使用量は、前年比で9.0%増加しています。内訳は本社3.6%減、TBC17.7%増、その他2.4%増です。「その他」とは営業所や営業部などの建物を指します。

本社での減少については、丸の内オフィスへの本社機能の集約化による影響が大きいと考えられます。丸の内オフィスの入居しているグラントウキョウサウスタワーは、CO₂などの温室効果ガスの排出削減に優れたビルとして、2013年2月に東京都環境確保条例による「トップレベル事業所」の認定を受けています。TBCに関しては、新しく稼働した建物の規模が大きく、とくに空調の電力使用量の比率が高い傾向にあります。今後建築を予定しているTBCでは、設計段階での省エネルギー化を検討しています。

2014年度からは昼間と夜間における電力使用量の比率を調査しています。本社、TBC、その他ともに昼間の時間帯が4分の3を占めています。

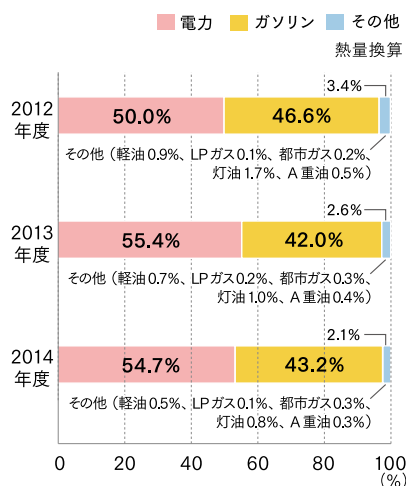
車両の54%が低公害車です

ガソリンはおもに営業車両の燃料として使用されています。東邦ホールディングス（株）および東邦薬品（株）では、営業車両のほとんどがリースによるものです。わたしたちはリース会社を通して、低公害・低燃費の環境対応車両への転換に努めてきました。両社における2014年度の国土交通省認定の低排出ガス車（☆☆☆☆＝有害物質75%低減レベル）の占める割合は54.2%です。年々、低公害・低燃費車両数が増加しています。

水の節約も進めています

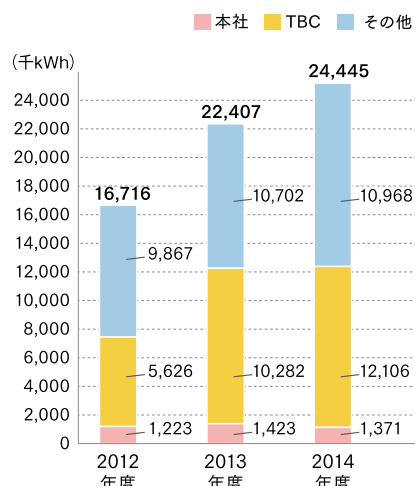
わたしたちの事業活動における水の用途は、トイレなどの生活用水のほか、環境美化目的（清掃、植物への水やり）、

エネルギー使用比率



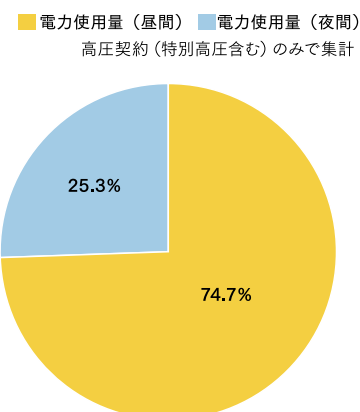
一部の事業所で使用量の再集計を行ったため、2013年度のデータを適正に修正しています

電力使用量



一部の事業所で使用量の再集計を行ったため、2012年度、2013年度のデータを適正に修正しています

電力使用量の昼間・夜間比率（2014年度）



昼間は8時から22時まで、夜間は23時から翌7時までの時間帯を指します（沖縄のみ昼間は9時から23時まで、夜間は24時から翌8時までを指します）

飲料、一部施設の加湿機能付き空調に限られています。製造業のように上水と下水の量が大幅に異なることはありません。

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)の2014年度の水道使用量構成比は、営業所や営業部など本社とTBC以外の事業所が66.2%を占めています。2014年度の水道使用量は4.0%減少しました。

廃棄物の削減も進めています

産業廃棄物とは、事業活動にともなう排出物のうち、廃棄物処理法で規定されたものです。そのうち、爆発性、毒性、感染性などの点で人の健康または生活環境にかかわる被害を生ずるおそれがある産業廃棄物は、「特別管理産業廃棄物」として、とくに厳しく管理することが求められています。

Econos導入各社においては、廃棄物のうち産業廃棄物が99.0%を占め、残りが特別管理産業廃棄物です。2014年度は東邦ホールディングスで、産業廃棄物総量が前年比20.6%に減少しました。今後、よりいっそう削減に努めます。またTBCや事業所においては、古紙回収(医薬品の段ボール箱などの有価物化)に意欲的に取り組んでいます。2014年度は、1,784 t(前年比21.2%の増加)に達しました。

「グリーン購入」に積極的に取り組んでいます

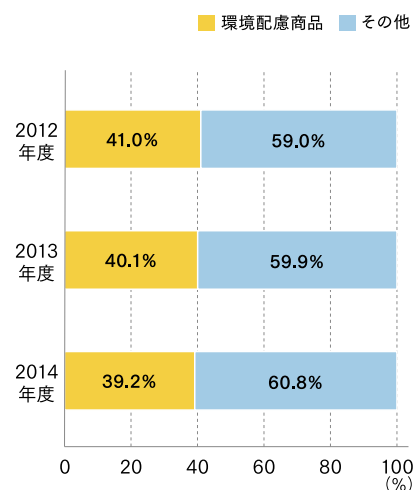
東邦ホールディングスでは、事務用品などの消耗品について「カウネット」を利用し、グリーン購入法適用商品や環境負荷の低い商品を積極的に購入しています。グリーン購入法とは、環境負荷の低い物品の需要を喚起することを目的に制定された法律です。環境負荷が低いと認められた商品には「グリーン購入法」のマークがついています。2014年度の環境配慮商品の購入数量比率は39.2%で前年より減少しました。これは全社的なコスト削減活動によって、消耗品の総購入数量が減少したからですが、依然として約40%の高い水

準を維持しています。なお、東邦薬品(株)とグループ会社では、情報端末「ENIF」を活用して、カウネットの環境配慮商品を手軽に購入する仕組みを医療機関向けに提供しています。

クールビズ、ウォームビズを行い地球温暖化対策に寄与しています

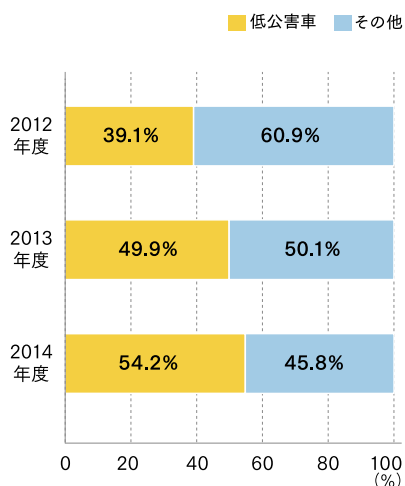
2014年度も、東邦ホールディングス(株)と東邦薬品(株)を中心にグループ各社にも呼びかけ、クールビズ(5～10月)とウォームビズ(12～3月)を展開しました。

カウネット購入数量構成比

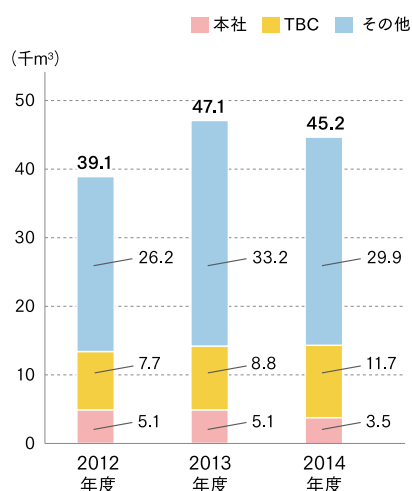


東邦ホールディングス(株)、東邦薬品(株)、合同東邦(株)、九州東邦(株)、ファーマクラスター(株)、(株)ユース

低公害車の導入比率

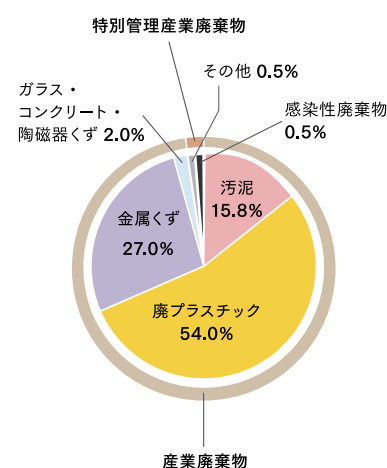


水道使用量



一部の事業所で使用量の再集計を行ったため、2012年度、2013年度のデータを遡及修正しています

産業廃棄物種類別排出量(2014年度)



東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)

2 患者さまのために

みなさまの健康をサポートするために 新しいサービスとシステムを充実させています

病院探しをサポートする「病院なび」、
探した病院の初診申し込みが簡単にできる「初診受付サービス」、
OTC医薬品などを予約購入できる「e健康ショップ」などをご紹介します。

「病院なび」と「病院なびホームページサービス」で病院探しを手助けします

東邦ホールディングスは、2014年6月に医療機関検索サイト「病院なび」を運営する株式会社eヘルスケアの発行済株式の70%を取得いたしました。

「病院なび」は、患者さまが自分の症状にあった病院やクリニックを検索できるサイトで、月間790万人の人がアクセスしています。医療機関の住所や電話番号、診療時間などの基本情報に加えて、2015年4月以降は医師の専門分野、対応可能な主な疾患と治療法、診察可能な難病の種類、受診しやすい時間帯、病院の雰囲気がわかる写真など、MSが収集した当社独自のより詳しい情報が掲載され、患者さまが少しでも安心して病院に訪れることができるようになりました。

なお、患者さまが知りたい情報は各医療機関のホームページにも掲載されていなければなりません。そこで、2010年から医療機関のホームページを作成する「病院なびホームページサービス」の提供も行っています。診療科目、外来受付時間、休診日、医師のプロフィールや専門分野、治療方針といった情報とともに、医師やスタッフの人となりや伝わるようなブログなどのコンテンツも設けています。2015年9月末時点で、1,500軒の医療機関が「病院なびホームページサービス」を利用しています。

「病院なび」と「病院なびホームページサービス」によって、患者さまは自分に合った医療機関をより確実に選べるようになりました。

「初診受付サービス」では「事前問診」ができるようになりました



病院なび

「初診受付サービス」は、「病院なび」や各医療機関のホームページから24時間いつでも簡単に初診の受付ができるサービスです。2012年2月に開設され、2015年1月からは「事前問診」の機能が追加されています。

どのような症状か、いつごろか

ら続いているか、薬や食べ物のアレルギーはあるか……などについての詳しい情報を患者さまに入力していただくと、その情報がFAXやメールなどで医療機関に届きます。いつどんな症状の患者さまが来院するかを事前に把握できるので、医療機関は診察の準備を整えることができます。よりスムーズで、より質の高い診療を行うことが可能になりました。「事前に詳しく症状を伝えられるので、初診でも緊張せずに、安心して受診できるようになった」という患者さまの声もたくさん届いています。

ご要望にお応えして、再診受付も利用可能になりました

「初診受付サービス」を利用している患者さまや医療機関から、「初診だけでなく2回目以降も使いたい」という声が数多くあがりました。そこで、2015年秋からは2回目以降の受診でも、「初診受付サービス」と同様の簡単な手順でインターネット受付を利用できるようになりました。

「初診受付サービス」は、2015年9月末の時点で全国4,700

「初診受付サービス」の流れ

- 1 体調不良を感じたときに、自分の症状に合った医療機関を探します。
- 3 事前に症状を伝えておけば、患者さまは不安を軽減でき、医師もスムーズな診察が行えます。



- 2 画面の案内に沿って入力していけば、簡単に初診の受付ができます。「口頭では言いにくい症状でも画面入力なら伝えやすい」と好評です。

軒の医療機関で稼働しています。サービスを利用する患者さまは日々増加しており、累計24万人に達しています。

患者さまが手軽に病院やクリニックを見つけて診療の受付ができるように、今後もサービスの充実に取り組んでいきます。

「診療予約システム」もますます進化しています

1995年、東邦薬品(株)は24時間いつでも診療時間を予約できる診療予約システム「LXMATE(エルエックスメイト)」を開発し(医薬品卸売会社としては初)、グループ会社とともにその普及に取り組んできました。2000年には後継機として「LXMATE HeLios(エルエックスメイト・ヘリオス)」を発売。さらにインターネットの普及を受けて、2007年にはインターネット専用の診療予約システム「SELENE(セレネ)」を、2011年には「LXMATE HeLiosインターネット簡易版」をスタートしました。

これらのシステムを導入すれば、患者さまの待ち時間は大幅に短縮されます。院内や待合室での滞在時間が短くなるので、院内感染のリスクが軽減され、駐車場の混雑も緩和されます。医療機関側も予約状況を容易に確認できますし、患者さまひとりひとりの診察時間が増えることにつながります。

今後も患者さまが、より簡単に、よりいっそう安心して利用できるようシステムの機能拡充に努めていきます。

「e健康ショップ」でOTC医薬品を予約・購入できるようになりました

東邦ホールディングスは、2011年1月にウェブサイト「e健康ショップ」を立ち上げ、「おくすり予約システム」をスタートさせました。これは、ウェブサイト上でOTC医薬品を予約し、患者さまの指定した調剤薬局(「e健康ショップ」の加盟薬局)で購入して受け取れるサービスです。

OTC医薬品は種類が多く、店頭に並ぶ商品のごく一部です。薬局が薬を取り寄せようとしても納品までに時間がかかる……という問題もありました。「e健康ショップ」では、当社の物流システムを利用することによって、医薬品1個だけの予約でも3日程度で指定薬局に薬をお届けしています。

2014年6月に改正薬事法が施行され、一定の条件のもとでOTC医薬品のインターネット販売が可能になりました。患者さまの「自宅に配送してほしい」という要望も多く、「e健康ショップ」では、2014年8月にOTC医薬品の自宅配送サービスをスタートさせました。体調が悪くて調剤薬局に出かけられないという方に好評です。

ただし、「e健康ショップ」では第一類と指定第二類のOTC医薬品については自宅配送を行っていません。服用のリスクも高く、薬局で薬剤師が患者さまと対面して販売する

ことが大切だからです。さらに、調剤薬局は地域住民のみならず、さまが気軽に健康相談できる拠点でもあります。頻りに足を運んでいただくことによって、ひとりでも多くの方々の健康に貢献したいと考えているからです。

「最適の薬」を探すための情報を提供しています

患者さまは多種多様な医薬品の中から自分の症状に合ったものを見つけなくてはなりません。そこで「e健康ショップ」では、「花粉症対策」や「風邪・インフルエンザ予防」など流行りの病気に合わせてお薬の情報を紹介する「季節特集」を提供しています。2015年からは、商品のより詳細な情報や医療関係者へのインタビュー記事を紹介する「おすすめ商品特集」を月1回配信しています。

また「e健康ショップ」の加盟薬局に対して、手書きのPOPや小さな商品棚などの販促ツールを、薬剤師が簡単に入手できるように提供しています。薬剤師の負担を減らすことによって、「患者さまが最適のお薬を見つけやすい薬局づくり」のお手伝いをしています。

「e健康ショップ」では、2015年9月末時点で3,280品目のOTC医薬品を取り扱っています。家庭薬や伝統薬なども購入できるので、患者さまから「ずっと探していた薬が見つかった」という声が数多く届いています。OTC医薬品以外にも、健康食品や日用品、ヘルスケア用品を取り扱っており、2015年9月末時点で1万9,000品目に達しています。

「e健康ショップ」の加盟薬局は、2015年9月末時点で全国で1万2,500軒。町を歩いていてひと目でわかるように、加盟薬局には「e健康ショップ」のステッカーが貼られています(ウェブサイトでも加盟薬局を検索できます)。

いま、薬局には「健康サポート薬局」(p20)としての役割が求められています。加盟薬局を増やすとともにさらにサービスの充実をはかって、患者さまの健康をサポートしてまいります。



「おすすめ商品特集」の「PMS治療薬」のページ

「ENIファーマシー」は薬局での待ち時間を短縮します

東邦薬品(株)およびグループ会社は、医療機関に処方せんFAXシステム「ENIファーマシー」を提案しています。患者さまが、病院などから受け取った処方せんを調剤薬局にFAX送信すると、あらかじめ医薬品が用意されて、調剤薬局での待ち時間が短縮されます。2015年9月末までに40都道府県、427施設に導入されています。

3 顧客のために

医療機関の業務をサポートするために さまざまなシステムを開発・提案しています

医療材料を分割販売する「ENIFme」、音声入力で薬歴作成を手助けする「ENIFvoice SP」、調剤薬局の業務を効率化する「調剤ENI-Pharma」シリーズ、医薬品を簡単に注文できる情報端末「ENIF」などのシステムをご紹介します。

医療材料を分割販売できる「ENIFme」 によって、在宅医療を支援しています

調剤薬局はさらなる進化をしていくことが求められています

患者さまが住みなれた地域で療養を続けられるように、全国で「地域包括ケアシステム」の構築が進められています。そのなかで、薬剤師と調剤薬局は「かかりつけ薬剤師・薬局になること」「健康サポート薬局になること」「高度薬学管理機能をもつこと」が期待されています。「かかりつけ薬局」とは、次の3つを満たす薬局のことです。

- ①ひとりの患者さまの服薬情報をひとつの調剤薬局が一元的に把握して、服薬指導や残薬の管理を行うこと。
- ②夜間・休日などの開局時間外であっても患者さまの相談に答えられる体制をつくること。また、患者さまのご自宅に出向いて医薬品や医療材料(点滴用チューブや創傷被覆材、注射器)などの消耗品や器具を提供し、服薬指導を行うこと。
- ③かかりつけ医や地域包括支援センター、訪問看護ステーションと日頃から連携をとって、患者さまのニーズに応じてそれらの施設を紹介すること。

この「かかりつけ薬局」の機能を充たしたうえで、地域の方たちが気軽に健康について相談できる体制を整えた薬局が「健康サポート薬局」です。さらに在宅医療において、がんやHIV、その他の難病の患者さまに適切に対応できるように、高度な薬学的ニーズへの対応ができる薬剤師を配置することなどが「高度薬学管理機能」となります。

「ENIFme」に登録すれば、医療材料を1個口から購入できます

東邦ホールディングスでは、「かかりつけ薬局」「健康サポート薬局」「高度薬学管理機能をもつ薬局」をめざす調剤薬局に対して、さまざまな「顧客支援システム」を提供しています。医療材料を分割して販売する「ENIFme(エニフミー)」(2012年リリース)もそのひとつです。これまで医療材料は大きな包装で流通されることが一般的で、医療機関では保管場所のスペースの問題もあり、多種類の医療材料を常時揃えておくことは困難でした。「ENIFme」に登録すれば、

「ENIF」で医療材料のバーコードを読み取るだけで、医療材料を1個口からでも簡単に購入できます。

「ENIFme」を導入している施設は2015年9月末時点で1万軒を越え、取り扱う品目も9,000点を越えました。品目は医療機関のリクエストに応じて増やしています。

最近、事故や先天性による小児重症心身障害者向けの医療材料の取り扱いに力を入れています。これらは患者さまひとりひとりによって種類やサイズが異なり、従来は看護師が揃えたセットを保護者の方が病院まで取りに行かなければなりませんでした。病院にもご家族にも大きな負担となっていました。しかし、「ENIFme」に登録した調剤薬局の薬剤師を通してご自宅にお届けする……という流通の流れをつくって改善していきます。



経腸栄養用のカテーテル



衛生材料(テープ)



薬剤師の在宅業務を説明した小冊子

調剤薬局や訪問看護ステーションに医療材料の情報を提供しています

地域医療連携推進室では、「かかりつけ薬局」をめざす調剤薬局に対して情報の提供も行っています。訪問業務の始め方や医療材料の基礎知識と使い方を掲載した小冊子を作成して、MSを通して配布しています。在宅医療専門の医師の協力のもと、医療材料についての研修会も開催しています。

訪問看護ステーションへの医療材料についての情報提供も始めました。訪問看護師の方から、「在宅療養の患者さまやそのご家族から“医療材料はどこで手に入りますか?”と聞かれる」という話をよくうかがいます。訪問看護ステーションでは医療材料を販売することが認められていませんし、忙しい業務のなかで医療材料についての情報を得ることも簡単ではありません。訪問看護ステーションに「ENIFme」を導入している調剤薬局を紹介すれば、訪問看護師が「近くの〇〇薬局なら医療材料を購入することができますし、自宅にも

届けてくれますよ」と患者さまにお伝えすることができ
ます。これからも「ENIFme」を通じて薬剤師と医師や訪問
看護師との連携を手助けして、患者さまがよりよい医療を受け
られるように務めてまいります。

「ENIFvoice SP」の音声入力によって、 薬歴作成の質の向上に寄与しています

東邦ホールディングスは、2009年6月に音声認識による
薬歴作成支援システム「ENIFvoice(エニフボイス)」をリ
リースし、翌年5月にはさらに機能を充実させた後継機種
「ENIFvoice SP」を発売しました。音声が入力されて、それをキーボードで
整えればよいので、効率よく薬歴を作成することができます。

薬歴は病院のカルテに相当し、患者さまの体調の経過や服
薬指導の内容、医薬品による副作用の有無などが記載されま
す。これからの調剤薬局では、「かかりつけ薬剤師・薬局」
として「服薬情報の一元的な把握とそれに基づく薬学的管
理・指導」(p20①)が求められますが、そのためには誰が見て
もわかりやすい薬歴を作成することが必要です。最近の傾向
としては、患者さまの訴えをあまり省略せずに、なるべくそ
の通りに記録することが推奨されています。「熱38度(夜計
測)」と書くよりも、「昨日の晩から熱っぽくて計ってみたら
38度だった」と書く。そのほうが次回来客された患者さま
に対応するときに判断の材料が多くなるという考え方です。
また、今後、「医療機関との連携強化」(p20③)が進むと、ま
ずまず薬歴の内容の充実が求められます。薬歴の情報量が増
加することに比例して、作成のための時間も長くなってしま
います。一方で「24時間対応と在宅対応」(p20②)のために、
薬剤師の生産性を高めなければなりません。薬剤師の事務作
業効率を飛躍的に高める目的で、「ENIFvoice SP」を導入す
る調剤薬局が増えてきました。

「ENIFvoice SP」は、2015年9月末時点で全国の調剤薬局
に3,506台導入されているほか、41の薬学系大学に教材とし
て導入されています。

「調剤ENI-Pharma」シリーズは、 薬剤師の経理業務を効率化しています

調剤薬局における薬剤師の業務は、服薬指導や薬歴の作
成だけでなく、医薬品の発注や在庫管理、会計など多岐に
わたります。東邦ホールディングスでは、調剤薬局の業務
効率化と新規業務への取り組みを支援するために、2013年
に「調剤 ENI-Pharma(エニファルマ)」シリーズを開発し
ました。シリーズは「ENI-Pharma」「ENI-POS(エニボス)」「
ENIF本部」「在宅ENIF」の4つの製品からなります。

「健康サポート薬局」ではOTC医薬品や健康食品の販売
が求められていることから、とくに「ENI-POS」の普及に

力を入れています。「ENI-POS」は、調剤会計と物販会計
(OTC医薬品や健康食品の販売会計)を同時に行えるPOSレ
ジシステムです。POSとはPoint
of sale(販売時点)の略で、お金
の受け渡しをする時点で情報管
理することを意味します。「調
剤」と「OTC」のどちらかのボ
タンを押してからバーコードを
読み取れば、それぞれを別の会
計で記録することができて、経
理の効率化につながります。ま
た、他社にさがけて医療用医
薬品とOTC医薬品の飲み合わせ
をチェックできる機能も搭載し
ています。レジを打ちながら患
者さまに的確なアドバイスをす
ることができます。「ENI-POS」
は2015年9月末までに累計500
軒に導入されています。



ENI-POSのOTC会計画面



ENI-POSの飲み合わせチェ
ック画面

情報端末「ENIF」によって日々の 医薬品発注業務を効率化しています

「ENIF(エニフ)」は、東邦薬品(株)とグループ会社が調剤
薬局や病院、クリニックに提供している情報端末です。医薬
品や医療材料、事務用品、医学書、一般雑誌(定期購読誌の
み)をバーコードを読み取るだけで発注できて、業務時間の
短縮のほか、発注もれや発注間違いを解消できます。2015
年9月末の時点で3万3,130台が稼働しています。

会員サービス「ENIFclub」で薬剤師のスキルアップを支援しています

「ENIF」を利用している調剤薬局向けに、「ENIFclub(エニ
フクラブ)」という有料の会員サービスも提供しています。
たとえば、より高いレベルの知識と技術を持ちたいという薬
剤師のみなさまに向けて、「薬剤師webラーニング」という
インターネット講座も開設しています。これは(公財)日本
薬剤師研修センターの研修制度に対応しており、「研修認定
薬剤師制度」の単位を取得できます。講義は(公社)日本薬
剤師会が推奨する「薬剤師に求められるプロフェッショナル
スタンダード」に準じた内容です。在宅医療についての講義
を追加するなどして、年々内容を更新しています。また利用
者からの要望が多かったスマート
フォンでの閲覧も2014年12月か
ら可能になりました。

「ENIFclub」会員の医療機関は、
2015年9月末時点で1万3,575軒
です。今後もさまざまなサービス
を通じて、薬局経営のお手伝いを
させていただきます。



薬剤師webラーニングの動画

4 社員のために

やりがいをもって仕事に取り組めるように、福利厚生制度や研修制度を整備しています

社員が健康で前向きに働ける職場環境をつくることは、人々の健康に寄与する企業として当然の責務です。再雇用や福利厚生、研修の取り組みについてご報告します。

人物特性を重視した雇用に努めています

2015年3月末時点の東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)の従業員総数は4,265人です。2014年4月には2社合同で40人を新たに採用しました。社員の雇用に当たっては、性別や国籍、年齢にかかわらず、それぞれの特性を重視して選考し、かたよりのない人員構成になるように努めています。

雇用に関する基本情報

項 目	2012年度	2013年度	2014年度
従業員数(人)	4,233	4,888	4,265
従業員数の内訳(人)	正社員	2,759	3,231
	嘱託	170	275
	契約社員	678	725
	臨時※	626	657
正社員の男女の内訳(人)	男性	2,160	2,549
	女性	599	682
役職の男女の内訳(人)	男性	737	906
	女性	26	30
平均勤続年数(年)	15.2	15.5	16.0

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)

※ パートタイマーとアルバイト

経験と能力のある社員を定年後も再雇用しています

2013年4月に「改正高年齢雇用安定法」が施行され、原則として希望者全員の65歳までの雇用が義務化されました。東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)は2006年から、継続勤務を希望する社員を「キャリアスタッフ」の呼称で再雇用し、2014年度の再雇用率は91.0%となっています。

再雇用制度の利用者数

項 目	2012年度	2013年度	2014年度
定年到来者(人)	63	93	100
再雇用制度利用者(人)	57	85	91

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)

障がい者雇用を推進します

障がい者の法定雇用率は、2013年4月に1.80%から2.00%に引き上げられました。東邦薬品(株)では、企業統合によって従業員数が増加したため、障がい者雇用率が低下していましたが、2012年7月にプロジェクトを立ち上げて取り組んだ結果、2013年度から2年連続で2.02%となりました。今後も雇用率の維持に努めるとともに、障がい者の方が働きやすい職場を整備していきます。

障がい者雇用率

項 目	2012年度	2013年度	2014年度
障がい者雇用率(%)	1.67	2.02	2.02

東邦薬品(株)

働きやすい環境をつくるために福利厚生制度を整備しています

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)は、福利厚生制度を整備し、その活用を促進しています。関連法律の施行にともない社内規程を変更するなどして、社員が働きやすい環境を整備しています。

おもな福利厚生制度(2015年3月末)

制 度	内 容
育児休業制度	父母ともに育児休業を取得する場合、子が1歳2か月に達するまでの間に1年間の休業を取得できる(パパママ育児プラス)
育児短時間勤務制度	復職後、子が3歳に達するまでの勤務時間を5時間45分から6時間の範囲内に短縮できる
介護休業制度および介護休暇制度	要介護状態の家族を持つ場合、年間93日までの休業を取得できるほか、年5日までの休暇を取得できる
介護短時間制度	復職後、1日2時間以内での短縮勤務を選択できる
リフレッシュ休暇および奨励金付与制度	勤続10年、20年、30年、35年の継続勤務者に休暇と奨励金を付与
在宅勤務制度	特定の業務を効率的、集中的に遂行するために、一定期間、自宅での業務従事を認める
フレックスタイム勤務制度	業務の都合により、フレックスタイムによる勤務を選択できる
年金相談	社会保険労務士による面談方式の個別年金相談を実施
健康相談	月1回、産業医による健康相談を実施
栄養相談	管理栄養士による栄養相談を実施

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)

おもな福利厚生制度の取得実績

項 目	2012年度	2013年度	2014年度
育児休業制度(人)	41	39	24
育児短時間勤務制度(人)	18	21	13
リフレッシュ休暇および 奨励金付与制度(人)	189	210	264

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)
出向者は除く

キャリアに合わせた研修を通して 力のある人材を育成しています

次世代の経営幹部育成のための研修を開催しています

東邦薬品(株)とグループ会社では、次世代の経営幹部を育成するために、30代、40代の社員を中心に「共創未来マネージメントプログラム(KMP)」を開催しています。全体把握力や問題発見能力、分析力、戦略立案能力、リーダーシップなどを高めることによって、顧客ニーズの変化に対応し、生産性の向上に貢献できる人材を育てています。2014年度は、2014年8月から2015年3月にかけて合計13日間開催し、17人が参加しました。最終日には受講者が経営改善案のプレゼンテーションを行いました。

新入社員のための研修も実施しています

新入社員に対する研修を下記の3つに分けて実施しています。2014年度は、東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)とグループ会社の62人が「Shion軽井沢」で受講しました。

- ・新入社員研修(4月に6日間、5月に6日間
ビジネスマナーや医薬品業界の基礎知識など)
- ・新人MS研修
(9月に4日間 疾病に関する基礎知識や安全管理など)
- ・実践スキル習得研修
(11月に4日間 トークスキルなど)



(左) グループワークでの発表。(右) 救命救急法を学ぶ

MTP研修は顧客支援に重点を置いた研修です

東邦薬品(株)とグループ会社は、顧客のニーズに対して「顧客支援システム」を提案・発案し、成果を出せる社員を育てるために、「MTP(Medical Total Planner)研修」を実施しています。受講者が実際に「顧客支援システム」に触れ、使用法や顧客への提案方法について学びます。

MTP研修は1クール3泊4日を3クール実施します。2014年度は、4グループ合計76人が受講しました。MTP研修を修了した社員は、さらなるスキルアップをめざして、「Senior MTP研修」を受けることができます。2014年度は、20人が受講しました。

アメリカの医療業界を学ぶセミナーを開催しています

東邦ホールディングスでは、医療先進国であるアメリカの薬局経営について学ぶ「USセミナー」を開催しています。2014年度は、11月に8日間実施し、調剤薬局の方も含め合計19人が参加しました。

交通事故講習を実施し、 安全運転への意識を高めています

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)では、社員の社用車による交通事故ゼロをめざし、さまざまな取り組みを行っています。

月に一度、全国の営業所ごとに事故件数や事故原因を報告し、情報を共有して、交通事故の防止や再発を防ぐための注意を呼びかけています。

営業車にはグループのステッカーを貼付して、ドライバーの安全運転および運転マナーの意識向上に努めています。

さらに、若年層の運転技量不足や車離れにかんがみ、新入社員研修時に教習所での「コメンタリー教習」を実施しているほか、新入社員の車両をはじめ、各営業所の車両に順次「エコサム(安全運転エコドライブツール)」を装着して運転技量の向上をはかっています。

人事評価制度を整備しています

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)は、人事評価制度を整備しています。業績、能力、勤務態度などの評価基準を職位ごとに設定し、イントラネット上のシステムで人事評価を行っています。

栄養相談を実施し、 社員の健康管理をしています

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)では、生活習慣病対策の一貫として、東邦薬品(株)の管理栄養士が東邦薬品(株)本社と近隣事業所の社員を対象に栄養セミナーと栄養相談を実施しています。

5 地域社会のために

地域の人々とのつながりを深めて、 地域社会の発展に貢献していきます

わたしたちは、全国各地の事業所を通じて、地域社会に根ざした活動を行っています。
スポーツを通じた支援、認知症の方とそのご家族へのサポート活動などをご紹介します。

「スフィーダ世田谷FC」のオフィシャル パートナーとして地域活動を進めています

東邦ホールディングスの母体である東邦薬品(株)は、1948年に東京都世田谷区で創業しました。以来、この地に本社を置き、世田谷区内でさまざまな地域活動に積極的に取り組んできました。

2012年12月には、東邦薬品(株)の社員たちが世田谷をホームタウンとする女子サッカークラブ「スフィーダ世田谷FC」の選手や監督、代表とともに、世田谷区の北沢川緑道の清掃活動を行いました(現在も継続)。これを契機に、東邦ホールディングスは2013年から「スフィーダ世田谷FC」のオフィシャルパートナーとして支援をスタートしました。

「スフィーダ世田谷FC」は2001年4月に「サッカーに対し熱く純粋な想いを持った女性へ最適な環境を提供すること」を目的として設立され、スポーツ活動を通じて地域社会へ参加し、良好なコミュニティを築くことをめざしています。2015年度にはチャレンジリーグからなでしこリーグ2部に昇格しました。わたしたちは、「スフィーダ世田谷FC」がリーグ戦で獲得した勝ち点に応じた金額を難民支援機関の「国連UNHCR協会」へ寄付しています。

これからも「スフィーダ世田谷FC」とともに、地域振興に貢献していきます。



スフィーダ世田谷FCの選手

募金型飲料自販機を通して 寄付を行っています

東邦ホールディングスは、1996年からNPO法人「ジャパン・カインドネス協会」が運営する募金型飲料自販機を導入しています。募金型自販機で飲料を買うと、購入金額のなかから1円と飲料メーカーから1円の合計2円が社会福祉団体などに寄付される仕組みです。自販機のボタンを指で押すことから、「ゆび募金」とも呼ばれています。東邦ホールディングスでは、この2円を「東邦基金」という独自のファンドを設けて貯めていき、社会貢献活動をしている団体へ寄付しています。

また、東邦ホールディングスの自販機総数は、2015年3月末時点で407台ですが、そのうちの155台が災害時にはお金を入れずに使用できる災害対応自販機です。



募金型飲料自販機とエコキャップ回収ボックス

「認知症サポーター養成講座」を開催し 認知症の方々の支援をしています

東邦ホールディングスは、2009年度から厚生労働省の「認知症サポーターキャラバン」に参加しています。

認知症サポーターキャラバンは全国キャラバン・メイト連絡協議会が運営し、自治体や企業などと協同で認知症サポーター養成講座の講師「キャラバン・メイト」を育成しています。認知症サポーター養成講座を受講すると「認知症サポーター」として認定されます。2015年9月末現在、認知症サポーターは全国で約667万人を数え(認知症サポーターキャラバンウェブサイト (<http://www.caravanmate.com/> より)、東邦ホールディングス全体では2015年3月末時点での

べ2,987人が講座を受講し、認知症サポーターとして認定されました。

正しい知識に基づいて認知症の方をサポートしています

認知症サポーター養成講座で身につけた知識に基づいて、医薬品卸売事業部門の社員は各医療機関へ最適な医薬品を提案し、調剤薬局の社員は来局される患者さまとご家族へ適切に対応しています。また、職場を離れたときもひとりひとりが地域住民の一員として、認知症の方およびそのご家族と積極的に接していくことを心がけています。

これからも認知症サポーターを増やし、認知症の方やそのご家族が暮らしやすい町づくりの一助となれるように活動を続けていきます。



(左) 新入社員研修で実施した認知症サポーター養成講座。(右) 講座を受けると配布されるリストバンド

エコキャップ回収活動に参加し、その輪を広げています

東邦ホールディングスは、グループ会社、事業所、部署ごとにエコキャップ回収活動に取り組んでいます。

2014年度は、東邦ホールディングス(株)と東邦薬品(株)の本社、物流センター、営業所など合計7か所からペットボトルのキャップを11万825個回収し、NPO法人「エコキャップ推進協会」に提供しました。キャップは再資源化され、その売上が発展途上国の子どもたちへのワクチン購入費として活用されます(11万825個は約137人分のワクチン購入費に相当)。

さらに、上記以外のグループ内の事業所から回収された7,824個のキャップが、小学校などの各種団体へ寄付されました。

演劇イベントへの協賛を通して中高生の文化活動を支援しています

東邦ホールディングスは、世田谷パブリックシアターが実施する舞台芸術普及プログラム「未来の舞台人を創る」に協賛しています。2014年度の「未来の舞台人を創る」のプログラムには、中学校と高校計17校から112名の生徒を割引料金で招待しました。

大学生へインターンシップの場を提供しています

東邦ホールディングスは、大学からの推薦を受けた学生に対して医薬品卸売事業部門と調剤薬局部門でインターンシップを実施しています。

医薬品卸売事業部門では文系・理系の学生と薬学部(薬学)の学生を受け入れています。学生たちは、本社での講義や「TBC東京」の見学、営業所での研修を通して医薬品流通の仕組みや医療業界の職種について学びます。2014年度は文系・理系の学生18名、薬学部の学生13名が参加しました。

調剤薬局部門では薬学部の学生を受け入れています。学生たちは医療業界の現状や薬剤師の業務を理解するために、講義を受けたり、「ENIFvoice SP」などの「顧客支援システム」を体験したり、調剤薬局主催の「健康まつり」に運営スタッフの一員として参加したりします。2014年度は18名の学生が参加しました。



(左) 医薬品について学ぶ。(右) TBC東京で検品作業の体験

インターンシップに参加した大学生の人数

部門	対象の学生	2012年度	2013年度	2014年度
医薬品卸売事業部門	文系・理系(人)	13	17	18
	薬学部(人)	13	9	13
調剤薬局部門	薬学部(人)	—	14	18

2012年度の調剤薬局部門については、各社個別に実施したため、集計対象としていません

書き損じはがきを回収して募金に協力しています

(公社)日本ユネスコ協会連盟では書き損じはがきを回収し、アジアを中心とした教育の機会に恵まれない人々への募金につなげています。東邦ホールディングスは2015年1～3月に1,300枚を同連盟に寄贈しました。

6 株主のために

企業として成長していくために、 経営体制のさらなる強化を進めています

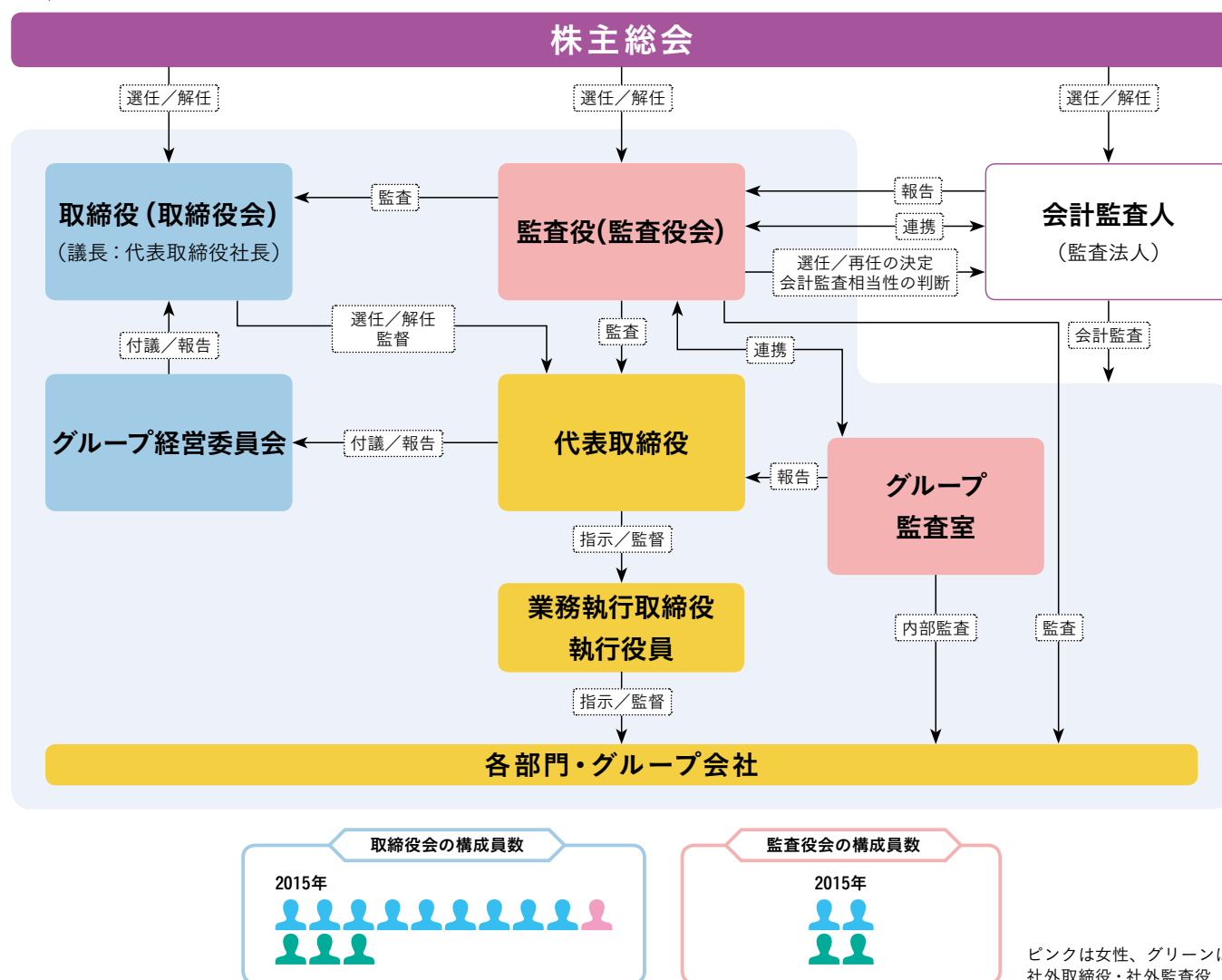
わたしたちは、株主や投資家のみなさまの期待と信頼に応える企業に成長していくために、コーポレートガバナンス体制とリスク管理体制の強化に取り組んでいます。健全な経営のためのさまざまな方策をご紹介します。

さらなるコーポレートガバナンスの充実に取り組んでいます

東邦ホールディングス(株)は、経営活動の透明性と健全性を維持し、意思決定の迅速化、経営責任の明確化、経営に

関する監査や監督の強化をはかるため、コーポレートガバナンス(企業の経営を管理・統制する仕組み)の充実に取り組んでいます。毎月の取締役会および臨時取締役会では、経営上の意思決定および業務執行の監督を行っています。機動的な経営体制を構築するため、ならびに責任や評価を明確にするため、取締役の任期は1年としています。

東邦ホールディングス(株)の業務執行体制、経営監視体制および内部統制の関連図



取締役は13名で構成されています(2015年6月)。女性取締役は1名。社外取締役は3名です。女性の視点からの意見を尊重し、さらに社外取締役を増やすことで業務執行に対する監督や監視体制をいっそう強化するとともに、外部有識者の意見を経営に反映できるようにしています。

取締役会での意思決定をスムーズに進めるために、取締役会に提出される議案は、月に2回開催されるグループ経営委員会で事前に審議されます。グループ経営委員会は、東邦ホールディングス(株)、東邦薬品(株)およびファーマクラスター(株)の取締役・執行役員などで構成されています。

取締役会での意思決定プロセスについては、監査役4名(うち社外監査役2名)が監視し、議案内容の適法性を吟味するとともに、経営の透明性も確保しています。また、監査役は取締役の職務の執行状態を監査しています。4名すべてを常勤にすることで、よりいっそう監査を強化しています。さらに監査役会は、グループ監査室(グループ会社の監査を行う)や会計監査人(会計監査を行う)と定期的に情報共有や意見交換を行って、さらなる監査体制の強化に取り組んでいます。監査役会は監査計画や監査報告書を作成します。

グループ会社も取締役会を開いており、東邦薬品(株)の取締役会は取締役17名、ファーマクラスター(株)の取締役会は取締役13名で構成されています。

倫理綱領を全社員に配付し、法令や社会規範を周知しています

東邦ホールディングスは、2003年1月に制定した「東邦薬品倫理綱領」に基づき、法令や社会規範を遵守し、企業としての社会的責任を果たすべく努めてきました。なお、2009年4月の持株会社への移行にともない、倫理綱領の見直しを進めて、2011年4月1日にグループとしての新たな倫理綱領「共創未来グループ倫理綱領」を制定しました。

この新倫理綱領は、グループスローガンや経営理念に基づき、全社員の業務活動における行動指針を定めたものです。また、医薬品医療機器等法、独占禁止法、景品表示法とそれに基づく医療用医薬品卸売業公正競争規約などの重要法規を遵守するためのポイントも解説しています。この倫理綱領を全社員(契約社員、派遣社員、アルバイト、パートタイマーを含む)に配付し、さらに各事業所に常備して業務委託先のスタッフにも周知を徹底しています。

リスクを回避するためにリスク管理委員会を設置しています

東邦ホールディングスは、リスク管理にも力を入れています。「リスク管理基本規程」に基づき、コンプライアンス(法令の遵守と企業倫理の確立)を推進するとともに、経営に重大な影響をおよぼすリスクを回避するため、「コンプラ

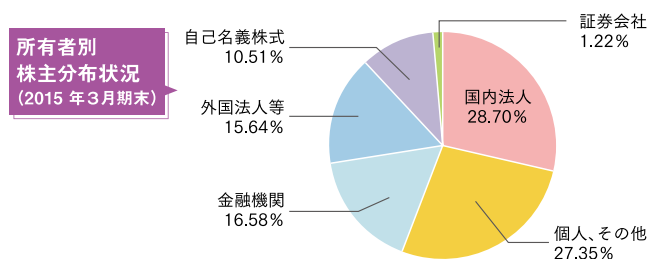
イアンス・リスク管理委員会」を設置しました。2009年5月には、持株会社への移行にともない、この委員会を「グループ・コンプライアンス・リスク管理委員会」に改称しました。前述の「共創未来グループ倫理綱領」も同委員会において制定されました。実務現場のリスクを見逃さないために、委員会は東邦グループの各部署の代表者18名で構成されています。さらに、テーマごとに数名のワーキングチームを設け、現場の声を反映させた実効性のあるリスク管理体制の構築をめざしています。

新入社員および中途入社社員にコンプライアンス研修を実施しています

新入社員および中途入社社員にコンプライアンスの重要性を認識させるために、入社時の研修の必須項目として、コンプライアンス研修を実施しています。

適時・適切に情報を開示してIR活動に取り組んでいます

東邦ホールディングスは、金融商品取引法などの関連法令や証券取引所規則を遵守し、公平かつ適時・適切に企業情報を開示して、IR活動(Investor Relations:投資家向け広報)に取り組んでいます。第2四半期(中間)決算と本決算後には、決算発表とあわせて記者会見を行い、機関投資家・アナリストなどを対象にした決算説明会を実施しています。また、当社ウェブサイトにおいて決算説明会の資料を公開するほか、音声による配信サービスも行っています。少人数のスモールミーティングや個別ミーティングにも積極的に取り組んでいます。海外の機関投資家向けには、開示文書や決算説明会資料の英訳をウェブサイトに掲示するほか、経営トップが諸外国に赴いてミーティングを実施しています。2014年度は、イギリスでミーティングを行いました。



株を1単元以上保有する株主へ株主優待品を贈呈しています

東邦ホールディングスでは、毎年3月31日(当社期末)最終の株主名簿に記載または記録された1単位(100株)以上を保有する株主へ、株主優待品を贈呈しています。



全ては健康を願う人々のために

 共創未来

 東邦ホールディングス株式会社

本社 〒155-8655 東京都世田谷区代沢5-2-1 TEL.03-3419-7811 (代表)

CSR報告書のお問い合わせ

丸の内オフィス(経営企画本部 広報・IR室 CSR課)

〒100-6613 東京都千代田区丸の内1-9-2 グラントウキョウサウスタワー 13F TEL.03-6838-2830

<http://www.tohohd.co.jp/>



本報告書は、環境に配慮し、FSC®認証紙を使用し、植物油のインキを使って「水なし印刷」で印刷しています。