Contents

- 02 サステナビリティレポート2025について
- 03 編集方針
- 04 ヤクルトの企業概要
- 05 ヤクルトの事業展開
- 06 トップコミットメント
- 09 ヤクルトのはじまり

11 ヤクルトのサステナビリティ

27 環境活動報告

- 28 環境マネジメント
- 35 気候変動の緩和と適応
- 46 持続可能なプラスチック容器包装の推進
- 51 持続可能な水資源管理
- 54 生物多様性の保全
- 57 廃棄物・食品ロスの削減

59 社会活動報告

- 60 安全・安心な製品と情報の提供
- 65 地域社会との共生
- 70 強靭で持続可能なサプライチェーンの構築
- 78 地域に根差した健康の普及
- 80 多様な健康ニーズに応える健康価値の創出
- 84 従事者の健康・安全・安心
- 91 ヤクルトレディに対する取り組み
- 92 新しい価値を提供できるイノベーティブな人材の育成
- 95 従事者の多様性の尊重
- 99 人権 106 顧客満足

109 ガバナンス報告

- 109 コーポレートガバナンス
- 116 リスクマネジメント
- 118 コンプライアンス
- 121 第三者意見
- 122 外部からの評価
- 123 ESGデータ集

■顧客満足

お客さま相談センターの役割としくみ

生活者のお役に立つ商品・サービスを提供するために、日々のお客さまからのご相談への対応 は極めて重要です。当社では、お客さまからのご相談を、電話やメール等を通じて受け付けており、 迅速・正確、かつ真心を込めて対応しています。

お問い合わせには、丁寧に分かりやすくお答えし、ご満足いただけるよう心がけています。お客さまの真意を把握して関係部署および経営層に伝え、商品・サービスの改善の具現化を推進していくことが、お客さま相談センターの重要な役割の一つです。

なお、直接訪問が必要な場合は、全国の販売会社と連携しています。

■ お客さまの声

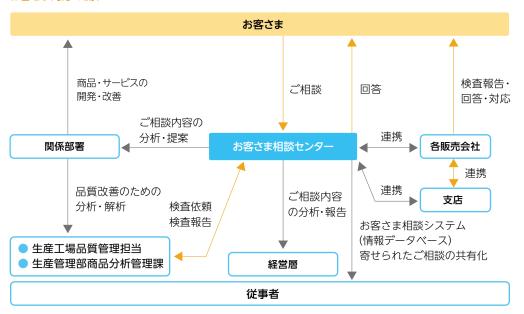
当社ではお客さまからのご相談を、お問い合わせ、お申し込み、お申し出、中止・休飲、変更、 ご提案・その他に分類しています。

2024年度にお客さま相談センターにいただいたご相談は21.901件でした。

ご相談件数と内訳の推移(件数)

内訳	2020	2021	2022	2023	2024
お問い合わせ	24,930	24,533	27,677	18,058	16,828
お申し込み	2,184	1,957	2,858	1,021	713
お申し出	3,776	3,339	4,700	2,754	2,369
中止・休飲	858	734	622	395	487
変更	263	250	155	77	303
ご提案・その他	1,935	1,825	1,772	1,199	1,201
合計	33,946	32,638	37,784	23,954	21,901

お客さま対応の流れ



お客さま相談センター

フリーダイヤル **0120-11-8960**

 $10:00 \sim 16:00$

(土・日・祝日・夏季休業・年末年始等を除く)

Contents

- 02 サステナビリティレポート2025について
- 03 編集方針
- 04 ヤクルトの企業概要
- 05 ヤクルトの事業展開
- 06 トップコミットメント
- 09 ヤクルトのはじまり

11 ヤクルトのサステナビリティ

27 環境活動報告

- 28 環境マネジメント
- 35 気候変動の緩和と適応
- 持続可能なプラスチック容器包装の推進
- 51 持続可能な水資源管理
- 54 生物多様性の保全
- 廃棄物・食品ロスの削減

59 社会活動報告

- 60 安全・安心な製品と情報の提供
- 65 地域社会との共生
- 70 強靭で持続可能なサプライチェーンの構築
- 地域に根差した健康の普及
- 多様な健康ニーズに応える健康価値の創出
- 84 従事者の健康・安全・安心
- ヤクルトレディに対する取り組み
- 92 新しい価値を提供できるイノベーティブな人材の育成
- 95 従事者の多様性の尊重
- 99 人権

106 顧客満足

109 ガバナンス報告

- 109 コーポレートガバナンス
- 116 リスクマネジメント
- 118 コンプライアンス
- 121 第三者意見
- 122 外部からの評価
- 123 ESGデータ集

お客さまの声を商品の改善に生かした例

■ ストローの取り出し方、分別方法の表示を分かりやすく変更(日本)

ローを袋から取り出す方法が分かりにくい」「ストロー 袋の分別方法が分かりにくい」等のご意見をいただい たため、ストロー袋と容器の表示内容を見直しました。 袋は「押し出す」という矢印と「とがった部分を口に しないでください。 | のみのシンプルな記載で見やす くしました。

お客さまから、ストロー付きの商品について「スト

また、ストローを取り出す前に袋ごと外してしまう ケースが多く見受けられたため、容器の表示を「スト ロー袋を外し処分してください。」と変更し、処分時の ストロー袋の分別を促す文言であることをより分かり やすくしました。



お客さまとのコミュニケーションと健康情報の発信

■ 丁場・研究所見学

各工場では、環境に配慮し、お客さまに「安全・安心」な商品をお届けするという企業姿勢や当 社の商品をより深く知っていただくため、工場見学を積極的に受け入れています。お子さまから 高齢者の方、小学牛を中心とした社会科見学や環境学習、そしてオピニオンリーダーや、健康に 関心の高い方々の情報収集の場として活用されています。

お客さまがより気軽に工場見学を予約できるよう、2018年9月に工場見学ウェブ予約システ ムを導入しました。また、高齢の方やお身体の不自由なお客さまにも安心して見学していただく ために、T場見学エリアにはエレベーターやスロープ、手すり等を設置する等バリアフリー化を推 進、より多くのお客さまに快適に見学していただける工場を目指しています。

なお、2024年度の見学者数は134.155人でした。

その他、地域社会との親睦を深めることを目的に、工場祭を毎年開催していましたが、2020年 度から新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止としています。

中央研究所においても、創始者の代田 稔や中央研究所の取り組みを紹介する「代田記念館」 ▶ P.10 を一般公開しています。

■ オンラインツールの活用

湘南化粧品工場

化粧品工場は全国で1か所しかないため、全国の販売会社と連携して、遠方のお客さまに オンライン工場見学を発信できるように、生産ラインの中継、商品の体感などを盛り込んだ プログラムを実施していきます。

国内乳製品丁場

2021年5月からコロナ禍への対応としてオンライン丁場見学を実施しています。オンライン 工場見学は、販売会社を窓口とし、小学生やお年寄りの方を中心に実施しています。これにより、 ・遠方の方やお身体の不自由な方等、より多くのお客さまにヤクルトの生産工程や工場での衛生 管理等の様子をご案内できるようになりました。

なお、2024年度の見学者数は13.996人でした。

- 海外事業所

世界各国・地域の事業所でもオンライン 丁場見学を実施しています。

マレーシアヤクルトでは、新型コロナウ イルス感染拡大の影響で、通常の工場見学 を中止していた2020年10月にオンライン 丁場見学を開始し、実際に来場できない方 にも丁場見学を体験してもらうことが可能 となりました。2024年度は、通常の工場見 学参加者が28.650人、オンラインT場見学 の参加者が4.768人でした。



各学校とオンラインで結ぶ(マレーシア)

その他、韓国、フィリピン、インドネシア、オーストラリア、ベトナム、インド、中国、ブラジル、 メキシコ、オランダでもオンライン工場見学を実施しています。

■ ウェブサイトの多言語対応(オーストラリアヤクルト)

オーストラリアヤクルトでは、多様な民族が暮らしていることを背景に、言葉の壁を越えて お客さまとのコミュニケーションを拡大するため、同社のウェブサイトを英語・中国語・ベトナム語の 3言語で閲覧できるよう設定しています。

108

Contents

- 02 サステナビリティレポート2025について
- 03 編集方針
- 04 ヤクルトの企業概要
- 05 ヤクルトの事業展開
- 06 トップコミットメント
- 09 ヤクルトのはじまり

11 ヤクルトのサステナビリティ

27 環境活動報告

- 28 環境マネジメント
- 35 気候変動の緩和と適応
- 持続可能なプラスチック容器包装の推進
- 51 持続可能な水資源管理
- 54 生物多様性の保全
- 廃棄物・食品ロスの削減

59 社会活動報告

- 60 安全・安心な製品と情報の提供
- 65 地域社会との共生
- 70 強靭で持続可能なサプライチェーンの構築
- 78 地域に根差した健康の普及
- 多様な健康ニーズに応える健康価値の創出
- 84 従事者の健康・安全・安心
- ヤクルトレディに対する取り組み
- 92 新しい価値を提供できるイノベーティブな人材の育成
- 95 従事者の多様性の尊重
- 99 人権

106 顧客満足

109 ガバナンス報告

- 109 コーポレートガバナンス
- 116 リスクマネジメント
- 118 コンプライアンス
- 121 第三者意見
- 122 外部からの評価
- 123 ESGデータ集

■ SNSを通じたお客さまとのコミュニケーション(海外)

お客さまへの情報発信、お客さまとのコミュニケーション手段として、海外のヤクルトグループに おいてもSNSが活用されています。

ブラジルでは、2022年4月からTikTokの公式アカウントを新規に開設、すでに開設していた Facebook、Instagram、YouTubeアカウントとあわせて、お客さまへの情報発信はもとより、 お問い合わせ対応がより素早くできる体制を整え、「栄養」「健康的な食事」「運動」をテーマにした 健康増進情報を定期的に配信しています。2025年5月時点でのフォロワー数は、Facebookが 47,380人、Instagramが106,171人、YouTubeが10,757人、TikTokが90,653人です。

その他、台湾、香港、タイ、フィリピン、シンガポール、インドネシア、マレーシア、ベトナム、インド、 中東、広州、メキシコ、オランダ、イギリス、ドイツ、イタリアにおいても、Facebook等のSNSを通じ て、情報発信、お問い合わせ対応等を行っています。

■ ECを活用した顧客満足度の向上(メキシコヤクルト)

顧客満足度の向上を目指し、ウェブサイトやSNS経由でのお問い合わせ、お申し出に迅速に対応 できる体制を取っています。また、オンラインによる注文システム「届けてネット(Pedido en linea)」 でご注文のお客さまに、お届けの満足度をお伺いするメールを送り、営業部門と情報を共有すること で顧客満足度の向上を図っています。

■ 健康・科学情報誌『ヘルシスト』

「生命科学」「先端研究」などの最新の研究成果から、「健康」に 関する話題や生活に身近な情報まで、一般の方にも分かりやすく お伝えすることを目的とした健康・科学情報誌です(1976年創刊、 年6回約4万7千部発行)。2020年度から、これまで本誌を目にする 機会のなかった層にも興味を持ってもらえるようにウェブ版を開設 しています。

WEB https://healthist.net



『ヘルシスト』