

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 強靱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

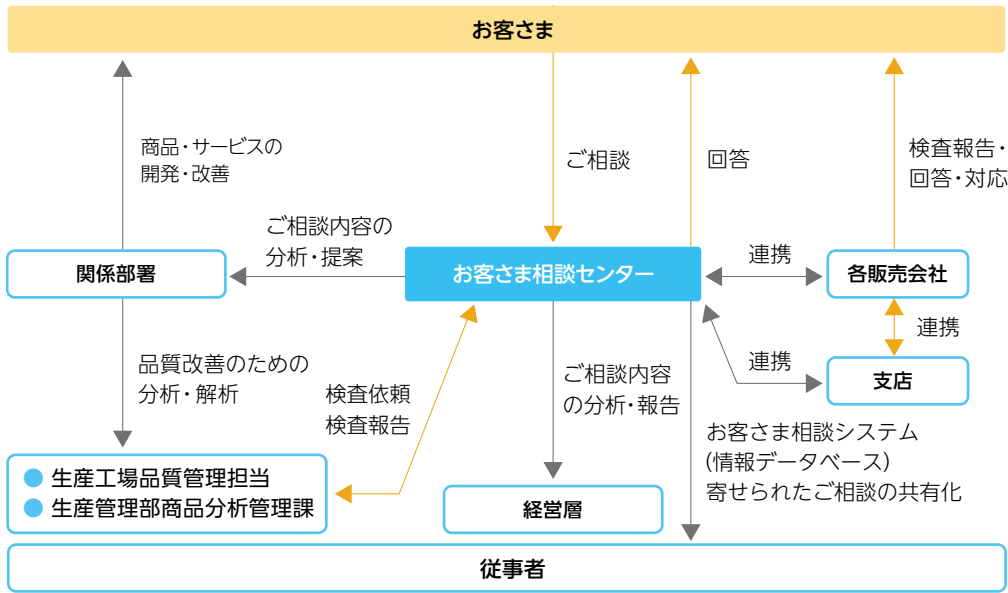
当社ではお客さまからのご相談を、お問い合わせ、お申し込み、お申し出、中止・休飲、変更、ご提案・その他に分類しています。

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** 10:00～16:00
(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

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 強靱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タ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

お客様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)

お客様から、ストロー付きの商品について「スト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。

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。



お客様とのコミュニケーションと健康情報の発信

■ 工場・研究所見学

各工場では、環境に配慮し、お客様に「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、小学生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。

お客様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様にも安心して見学していただくために、工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、より多くのお客様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か所しかいないため、全国の販売会社と連携して、遠方のお客様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。

・ 国内乳製品工場

2021年5月からコロナ禍への対応としてオンライン工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、より多くのお客様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工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月にオンライン工場見学を開始し、実際に来場できない方にも工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、オンライン工場見学の参加者が4,768人でした。

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。



各学校とオンラインで結ぶ(マレーシア)

■ 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様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。

