

## お客様とともに（消費者課題）

日本曹達グループは、お客様にご満足いただける機能を有した製品を提供するとともに、使用時の安全性確保にも積極的に取り組んでいます。

### 基本的姿勢

- お客様からのご要望を満たし、安全かつ安心してお使いいただける製品とサービスを提供。
- 製品の開発・提供によって、社会が求める新たな価値をお客様とともに生み出し続ける。

## お客様満足の向上

### お客様相談窓口の対応（農業化学品事業）

製品や農薬の使い方に関するお問い合わせは内容に応じて、各エリアの営業担当者や本社問い合わせ窓口がサポートしています。

お客様相談担当者を普及部広報課に置き、お問い合わせのメールや電話に対して「迅速、ていねいにわかりやすく答える」をモットーに対応しています。

お客様からのご要望やお問い合わせについては、データベース化したうえで、工場、研究所、営業間で共有し、製品の改良や農薬の適用拡大に活かしています。品質に関する苦情や改善要望については、製品ごとに再発防止や改善に向けた取り組みを行っています。

### お客様の顔が見える販促活動（化学品事業）

より多くのお客様に当社製品のご利用をご検討いただけるよう、展示会や学会などに積極的に出展するとともに、Web会議システムを活用した面談を実施するなど、お客様との対話の機会を設けています。

### 地域に根ざした普及活動（農業化学品事業）

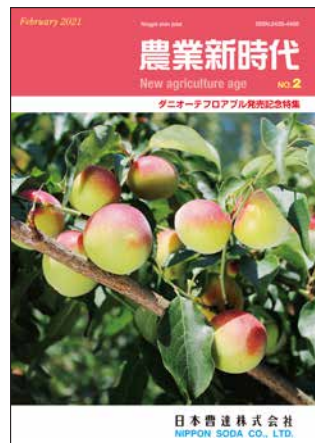
国内の特約店、農協、農家を訪問し、製品のご紹介や適正使用のご説明を行っています。海外では地域の販売店や農家を対象に、製品や適正使用に関するセミナーを開催しているほか、製品を使用した圃場にて効果をご覧いただく活動なども実施しています。

## お客様とともに(消費者課題)

## お客様とのコミュニケーション

## 使用者への情報発信(農業化学品事業)

お客様からのさまざまなお問い合わせに対し、農薬取締法や関係法令を遵守しつつ、お客様にタイムリーに農業登録情報や適用拡大情報などをお知らせすることを心がけています。



技術情報誌『農業新時代』



情報発信ツール

## セルローステクニカルアプリケーションセンター (CTAC) 開設

当社は、医薬品添加剤「NISSO HPC」の新たな価値をお客様とともに共創する、コラボレーション施設「セルローステクニカルアプリケーションセンター (CTAC)」を2019年10月に千葉リサーチセンター内(千葉県市原市)に開設しました。

お客様における「NISSO HPC」を使用した製品開発への支援については、これまではお問い合わせへの回答や、学会・セミナーを通じたデータ提供などにより実施していましたが、体験型の施設である「CATC」では、ミーティングで得られた互いのアイデアや検討内容をもとに、その場で試作を行い、分析・評価まで一貫して実施することが可能になります。また、2020年度には、より多くのお客様から寄せられた質問に応えられるよう、インターネットを活用した技術セミナーおよびライブ配信による研修の実施や、ウェブサイト (CTAC online)<sup>\*</sup> 上での技術情報の動画発信を強化しました。最新鋭設備の活用により製剤評価機能を強化し、お客様のニーズに合ったソリューションを提供することで、「NISSO HPC」の中長期的な販売拡大に取り組みます。

<sup>\*</sup>CTAC online

<https://www.nippon-soda.co.jp/hpc-j/ctac/>

## お客様とともに(消費者課題)

## 社会に役立つ製品開発

## プラスチックごみ削減への取り組み

資源・廃棄物制約や海洋プラスチック問題への対応として、プラスチック廃棄物の3R(リデュース、リユース、リサイクル)など、プラスチック資源循環体制の早期構築が地球規模で求められています。千葉リサーチセンターでは「機能性高分子創製技術」を活用し、使用後は微生物によって水と二酸化炭素に分解される生分解性プラスチックなど、生分解性のある素材開発に取り組んでいます。

## お客様のご要望への対応(化学品事業)

「NISSO HPC(ヒドロキシプロピルセルロース)」は、医薬品の製剤化に欠かせない添加剤として、世界中で幅広く支持されている製品です。お客様である製薬メーカーのニーズに対応し、1969年の発売以来、国内向けには粘度や粒子サイズの異なる12銘柄、海外向けには14銘柄を取り揃えてきました。

現在、お客様のご要望に合わせた新規銘柄の開発をお客様とともに進めることや、最先端の医薬品製剤に「NISSO HPC」を使用することにより、医薬品の機能性を高める研究開発を国内外で強力に推進しています。

「NISSO HPC」の安全性と優れた機能は、食品加工にも応用できることから、食品市場へ「セルニー」ブランドとして提供を行っています。特に、サプリメントの分野において、錠剤化が難しいウコンやグルコサミン、桑の葉など、天然素材錠剤の高含有化に高い機能を発揮し、1日で摂取しなくてはならないサプリメント数の減少に貢献しています。

さらに、ジェルタイプのアルコール消毒剤や新型コロナウイルスワクチン輸送用冷却剤にも「NISSO HPC」が増粘剤として使用されており、「NISSO HPC」は、新型コロナウイルス感染対策の一翼を担っています。



NISSO HPC