

報道関係者各位

ファンケル健康食品の「チカラ」 其の一、『安心のチカラ』

【ファンケル健康食品の「チカラ」とは】

当社の健康食品の特長や大切にしていることをまとめ、定期的に発信していくニュースレター。
製販一貫体制で研究から販売まで自社で行っている当社ならではの取り組みを、「○○のチカラ」という切り口でご紹介します。

株式会社ファンケルは、経営理念※¹にも掲げている通り、お客様に「安心」して健康食品を摂取していただくことを大切にしています。そこで当社の「安心」のための取り組みを、健康食品の摂取前、製品選択時、摂取後に分けてご紹介します。

※¹ ファンケル経営理念

「もっと何かできるはず」
「人間大好き企業」のファンケルグループは、
世の中の「不」の解消を目指し、安心・安全・やさしさを追求します。
常にお客様の視点に立ち、「お客様に喜んでいただくこと」
をすべての基準とします。

ファンケル健康食品 「安心のチカラ」

- ・健康食品摂取前:「サプリと薬の飲み合わせサービス」のご提供
- ・製品選択時:専門性の高いスタッフによる、お客様にあわせた健康食品のご提案
- ・健康食品摂取後:「健康食品専門家評議会」の運営

<健康食品摂取前>

◆「サプリと薬の飲み合わせサービス」の提供

お客様の、「このサプリメントとこの薬を一緒に摂っても体に影響がないだろうか?」という不安なお気持ちを解消するために、当社は「サプリと薬の飲み合わせサービス」を提供しています。

当社の健康食品約120種類と、日本で処方・販売されている薬、約3万種類の飲み合わせを検索する「SDIシステム※²」を2004年に日本で初めて開発しました(当社調べ)。

「高齢化社会」によって、生活習慣病などの疾患を持つ方が増え、薬の服用率が上がっています※³。2020年に当社が約3万人を対象に調べた結果では、サプリメント・健康食品を日常的に利用する方は31%に上ります。例えば「青汁」と「抗凝固薬」を同時に摂取すると、血液が固まる可能性が高くなるなど、サプリメントと薬の同時摂取は、薬の効き目に影響するケースがあるため、飲み合わせに関する正しい情報をご案内することが重要です。

2004年から電話にてサービスを開始し、2014年に直営店舗へサービスを拡大。今年6月10日より、インターネットでも利用できるようになりました。通信販売で会員登録(無料)した方は、スマートフォンなどでいつでもセルフチェックできます。

今後も、「SDIシステム」などをさらに改良し、健康食品を安心・安全にご利用いただくためのサービスを強化していきます。

※² SDI: Supplement (サプリメント) & Drug (薬) Interactions (相互作用) の略称

※³ 厚生労働省 国民健康・栄養調査 <http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/gaiyo/k-eisei.html>



サプリと薬の飲み合わせサービス
スマートフォン検索画面

「サプリと薬の飲み合わせサービス」担当者コメント

総合研究所 機能性食品研究所 学術・SDIグループ 課長 勝 正和

当社の「学術・SDIグループ」が、「SDIシステム」の情報管理・更新を行っています。お客様に「安心」をご提供するべく、常に新たな学術文献などを収集・精査し、医師監修のもと、情報を更新しています。「SDIシステム」開発の背景、想いを動画にて説明しております。

■動画URL:https://youtu.be/sj8yrF_vdiU



学術・SDIグループ 課長 勝 正和

<製品選択時>

◆専門性の高いスタッフによる、お客様にあわせた健康食品のご提案

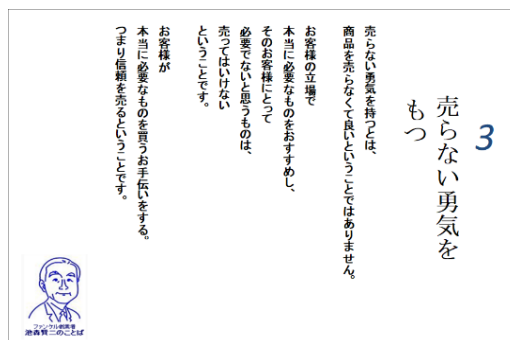
お客様の、「この製品は私自身にあっているのだろうか？」という不安な気持ちを解消するため、専門性の高いスタッフによる、お客様にあわせた健康食品のご提案を行っています。

当社の創業者である池森賢二が大切にしている言葉を、日めくりカレンダーとしてまとめた中の一節に、「売らない勇気をもつ」があります。これは、お客様にとって本当に必要なもの以外はご提案しないという意味です。お客様にとって、本当は必要のない製品でも、ご購入いただければ当社にとっては利益につながります。しかしそれでは、お客様に信頼され、安心して当社の健康食品を摂取いただくことができません。「売らない勇気」をもち、お客様が本当に必要な製品をご提案することが、当社のお客様に接するうえでの基本姿勢です。

実際にお客様からも、「この度は、丁寧にカウンセリングをしていただいたことで、最高の製品と出会えたことに感謝申し上げます。生活習慣について長時間カウンセリングしていただけたことや、製品各々の違いを細かく、且つ分かりやすくご説明いただいたことで、不安なく製品の購入に至ることができました。夢のようなお時間を提供いただき、ありがとうございます。」というお声をいただくなど、自身にとって本当にあった製品だと安心感を持ってご購入いただけています。

お客様にとって必要な製品をご提案するためには、専門的な知識が必要です。当社では、「健康カウンセラー※4」という社内資格制度を設け、専門的で幅広い健康に関する知識獲得のための研修プログラムを構築しています。

今後も有資格者を増やし、お客様が安心して製品をご購入いただくためのご提案ができる人材を育成していきます。



池森賢二のこぼれ話：池森カレンダー3日の言葉

<ファンケル銀座スクエア 健康カウンセラー 嶋田 愛花 コメント>

お客様の栄養状態にあった製品をご提案するため、社内教育部門「ファンケル大学」の製品知識や接客などの研修を受講し、学んだ知識をスタッフ間で共有しています。専門書からも新しい知識を得るよう取り組み、お客様のご不安な気持ちに寄り添えるように努めています。

栄養士として入社した私ですが、より専門的な知識を学び、お客様に安心して当社製品をご購入いただくため、実務経験を店舗で培い働きながら、国家資格である管理栄養士の資格も取得しました。

今後は運動と休息の知識も取り入れ、お客様のお悩みである「不」を少しでも改善できるように、より深いカウンセリングを行ってまいりたいと思います。



ファンケル銀座スクエア
嶋田 愛花

※4 健康カウンセラー

ファンケル独自の健康に関する専門知識や技術を習得し、健康づくりの専門的な視点から、お客様にあった製品をご提案できる人材を認定する社内資格制度。社内の教育部門である「ファンケル大学」が実施する研修を受講し、筆記・実技試験を合格すると認定される。2021年3月末日時点では合格率は52.8%、約300名が資格を保有している。

<健康食品摂取後>

◆「健康食品専門家評議会」の運営

お客様の、「体調が優れないが、摂取したサプリメントが原因なのでは？」という不安な気持ちを解消するために、当社は「健康食品専門家評議会」を運営しています。

お客様から健康食品の摂取による体調変化のお問合せ・ご相談の中で、お申し出いただいた症状にあわせて、「健康食品専門家評議会」にて第三者視点を踏まえて体調変化の情報を適切に評価、記録を行っています。医師、行政経験者、報道関係者など、各専門分野に精通した外部評議員と社内の品質保証、研究、学術などの各部門から選出された10名で、毎月1回開催しています。必要であれば臨時に評議会を開催し、迅速にお客様の体調変化の原因を究明できるよう努めています。2020年度までに35回開催してきましたが、これまで製品の回収や表示見直しが必要となるような重大な評価事例はありません。

ファンケルグループとして、さらなる体制強化を図り、より安心、安全な取り組みを進めています。

<「健康食品専門家評議会」議長 神代 龍吉先生 コメント>

健康食品専門家評議会は2018年2月に社外評議員3名、社内評議員11名を中心として発足し、月1回の定例会議を開いています。現在、外部評議員には医師2名、行政経験のある薬剤師1名、さらに文藝春秋の前社長松井清人氏も参加されています。

お客様からのお申し出について科学的見地から健康食品との関連を討議するとともに、お聴き取り内容から摂取時のお気持ちを察し、お客様に寄り添った総合的評価を行っています。この活動は「安心・安全・やさしさを追求する」というファンケルの理念に沿い、かつ科学的真実に根付く公正・正直な姿勢です。医学・薬学・人文科学の専門家と会社代表からなる評議会は多面的にお客様を理解することができ、とても有意義だと感じます。



湘南鎌倉医療大学副学長 神代 龍吉先生

【参考:神代 龍吉(くましりょう りゅうきち)プロフィール】

医師 湘南鎌倉医療大学副学長

1952年佐賀県生まれ。79年久留米大学医学部卒。同年消化器内科入局。07年久留米大学医学教育学教授、15年久留米大学医学教育研究センター長。肝臓学会専門医、消化器病学会専門医。09年より医薬品医療機器総合機構PMDA専門員として薬物副作用の審査に当たる(現在まで)。18年久留米大学定年退職。同年湘南鎌倉医療大学副学長。

本件に関する報道関係者の皆様からのお問合せ先
株式会社ファンケル 経営企画室 広報部 森貴英・三澤敬之
TEL:045-226-1230 FAX:045-226-1202 / <https://www.fancl.jp/>