

エンドユーザーとの関わり

エンドユーザーとのコミュニケーションを大切にし、優れた技術を活用して
使いやすさ・わかりやすさに配慮した安心・安全な商品・サービスを提供します。

安心のグループネットワーク「Miru」

メニコングループ販売店は、“見る”にこだわる”をスローガンに、各販売会社で蓄積してきた知識・経験の共有化や共同販促を行うことで、より強固なネットワークを構築するため、メニコンの直営店（Menicon Miru、Miru+）およびメニコングループのコンタクトレンズ販売会社（株式会社ダブリュ・アイ・システム、富士コンタクト株式会社、株式会社エーアイピー）の販売チェーン店（エースコンタクト、富士コンタクト、シティコンタクト）のショップロゴを「Miru」に統一しています。

店舗ファサード・看板の段階的切り替えや、グループ販売店共通ホームページの立ち上げ、2018年に制定した「Miruの日」（毎年3月6日）における来店者様へのノベルティ進呈等を行い、全店が同じグループ店舗であるということをお客様にわかりやすく周知しています。また、2020年3月から、「Miru」グループ共通のテレビCMを放映しています。イメージキャラクターの浜辺美波さんを起用し、初めてコンタクトレンズを使う方にとって「Miru」が親しみやすく安心して来店いただける店舗であることを表現しました。



Menicon Miru JRゲートタワー店 富士コンタクト 町田店



シティコンタクト 佐賀店 エースコンタクト 港北東急店



「Miruの日」に全店で来店者様に進呈したノベルティ

メニコングループの販売店計165店（2020年6月19日時点）が一体となり、お客様とのコミュニケーションを通じて快適なコンタクトライフを提供し、毎日のワクワクのお手伝いを全店で取り組むとともに、「Miru」ブランドをより身近で便利な親しみのあるショップブランドと感じていただけるよう展開しています。



浜辺美波さんを起用したテレビCM

ご相談の安心窓口、お客様センター

メニコンでは、お客様に正しく安全にコンタクトレンズをご使用いただくために、レンズやケア用品に関するお問い合わせをはじめ、さまざまな疑問や不安、お問い合わせのご相談窓口として「お客様センター」（0120-103109）を設置しています。電話でのお問い合わせは月平均約2,000件、メールでは月平均約600件に対応しています。的確かつ迅速にお客様のニーズに応えられるよう、幅広い知識が要求されるスタッフの教育に力を注ぐとともに、最先端のオペレーティングシステムを導入して、サービス品質の向上に努めています。このほか、メルスプラン約133万人（2020年3月末時点）の会員様や加盟施設との窓口である「メルスセンター」を設置し、いつでも安心してご利用いただける体制を整えています。



業界関係者との関わり

事業や各種協会など外部活動を通じ、得意先や取引先との公正な取引・競争環境を整える支援を積極的に行うことで業界発展に貢献します。

シンガポール政府より勲章受章

当社代表執行役社長 田中英成は、2019年度 National Day Awardsにおいて、シンガポール政府よりThe Public Service Star（Distinguished Friends of Singapore）を受章しました。The Public Service Starは、シンガポールの人々に対し、素晴らしい公共サービスを行った人物、もしくは芸術や文学、スポーツ、科学、ビジネス、専門職、労働運動などの分野で傑出した人物に贈られる国家勲章です。2020年2月にはビーター・タン駐日シンガポール大使が来社され、大使より勲章を拝受しました。

田中は、2009年4月に在名古屋シンガポール共和国名誉総領事に任命されて以来、10年以上にわたりシンガポールと日本の懸け橋となり、領事館業務に携わってきました。また、当社はシンガポールにおいて、2005年に販売子会社、2006年に製造子会社を設立し、同国への大型投資、技術開発、生産能力の拡充を進め、現在では当社グループの主要なビジネス拠点の一つとなっています。今後もシンガポールと日本の友好関係に一層貢献できるようさらに努力していきます。



サプライヤーとの信頼関係づくり

メニコンが常に製品の品質向上を図り、お客様に安定的な供給を続けるためには、原材料や設備メーカー、さらには広告、ITなどの多くのサプライヤーの存在を抜きにしては語れません。サプライヤーとの信頼関係をより強固にし、当社の購買方針や取り組みをご理解いただくために、2013年度より開催しているのが主要サプライヤーに参加いただく「MenioClub（メニオクラブ）」です。今年も100社を

超える取引先企業の皆様をご招待し、代表執行役社長の田中より感謝の意を伝えるとともに、ミニライブを開催しました。懇親会を通じ、当社の執行役をはじめサプライヤー同士で活発に情報交換を行いました。業界動向や各社の取り組みなどを共有できる場として参加企業の皆様にも好評をいただいています。当社を軸に共存共栄の絆を広げ、業界全体の活性化につなげる機会へと発展させています。



眼の健康を支える人材育成に向けて

メニコンでは安全哲学に基づいた人材育成を全国の販売店にも広げるべく、仙台、東京、名古屋、大阪、福岡の5カ所の研修センターで研修を実施しています。研修内容は「コンタクトレンズ」と「接客」の2本柱です。コンタクトレンズ研修は受講生のレベルに応じて、ベーシック、アドバンスの2つのコースがあります。接客研修は接客マナー、クレーム対応、電話対応など5つのコースを用意して、多様な受講ニーズにお応えしています。

要望に応じて研修内容をカスタマイズし、出張講義も行います。また、研修センター情報誌「ザ・メニコン」を年2回発行し、必要な情報を多くの販売店へタイムリーにお届けしています。

安全使用の啓発と業界の発展に尽力

当社は、コンタクトレンズのパイオニア企業として、一般社団法人日本コンタクトレンズ協会のさまざまな活動に協力するとともに、一般社団法人日本医療機器産業連合会などの関連団体にも加盟し、幅広い活動を通じ、安全使用の啓発と業界の発展に貢献しています。

社員との関わり

従業員の人権を尊重するとともに、キャリア開発支援、働きがいを感じることでできる就労環境整備、人事・教育制度や福利厚生制度の確立・運用、健康経営推進により、従業員満足を高めて、グループ組織としてのパフォーマンスを向上させることを追求します。

新しいワークスタイルへの取り組み

当社は、この度の新型コロナウイルス感染症から従業員を守ることで、感染症拡大防止のため、スタッフ部門を中心に原則テレワークへ移行しました。メニコンとしては、2017年から「スマートクリエイション」を掲げて実践してきたオフィス改革や働き方改革を、さらに拡大した形になります。実務ではWeb会議システム等のITツールを活用してコミュニケーションを維持することで業務の遂行に努めています。外出自粛要請の緩和とともに新しい生活様式への移行が求められる中、毎日会社に出勤して業務を行うという今まで常識とされていたスタイルを今一度見つめ直し、当社ではテレワークを含めた多様な働き方をこれからも取り入れ、新たな価値を創造していきます。

グローバル戦略を見据えた人材育成制度

新しい商品・サービスを世界に広げ、すべてのステークホルダーから信頼され愛される企業を目指し、当社は「中核人材育成」に向けた体系的な研修を導入しています。グローバル意識の醸成や課題を認識する「グローバルマインドセット研修」を起点に、ポーターレスな活躍を志向する社員を対象に具体的なスキルや問題解決力を養う「グローバル研修」を行い、世界で活躍できる人材の育成に励んでいます。

また、将来の経営幹部育成のために公募選抜型幹部育成プログラム「メニコンビジネスアカデミー」を開講し、経営に必要な知識の習得だけでなく、メニコンのDNAを受け継ぐ人材の育成にも力を入れています。併せて、階層別の「新入社員研修」「企画職2年目研修」「新任管理者研修」で、個々の成長や自己啓発を支援する機会を設けています。

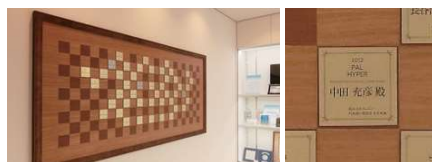
プロを育てるアドバイザー資格制度

メニコンは2002年より独自のコンタクトレンズアドバイザー資格制度「PAL^{®1}」を導入しています。①商品の品質を顧客に正しく確実に伝える力 ②商品の高付加価値化に対応できる力 ③習得した知識と技術を活用できる力、の3

つを備えた人材の育成に取り組んでいます。基礎的な内容の「エレメント」をベースに、「スーパー」「ハイパー」の3階層からなる試験は毎年600名近くの社員が受験しています。「スーパー」および「ハイパー」合格者は、外部にもコンタクトレンズのプロフェッショナルであることがわかるよう、名刺に保持資格を表示しています。

2016年には、当社のものでづくりの歴史や文化といった非学術的な分野における資格制度「BAL^{※2}」も導入しました。PALと併せて「真の安全哲学の伝道師」の育成を目指しています。そして、2019年に、PALとBALの最高グレードである「ハイパー」合格者の氏名を彫刻したプレート[※]を、本社北館1階のギャラリー Menioに掲げました。資格を取得した社員がコンタクトレンズのプロフェッショナルとしての自覚を持ち続けられるように、社員一人ひとりが成長できる企業風土をつくり上げています。なお、退職時には、記念としてこのプレートを盾に入れて贈呈しています。

※1 Menicon Products Adviser License Systemの略称
※2 Menicon Brand Adviser License Systemの略称



「ハイパー」合格者の氏名を彫刻したプレート

心身の健康サポートと健康経営

メニコンは経営理念にて「社員」を重要なステークホルダーの一つと位置付けています。インフルエンザ予防接種や禁煙外来治療費の援助、受動喫煙防止の取り組み、本社事業所でのあん摩マッサージ指圧師（国家資格）による施術、社員とその家族が利用できるメンタルヘルスケアのためのホットライン「こころの電話相談」などのサポートを充実させ、社員が健康を維持し、より良いコンディションで仕事に打ち込める体制を整えています。

2019年には、さらなる就労環境の整備と従業員満足の上昇、従業員の心と体の健康を意識した経営を目指して、「メニコン健康経営宣言」を掲げました。代表執行役社長・田中英成が健康経営責任者に就任し、健康経営を推進していきます。

株主との関わり

コンプライアンスの維持・徹底とリスクマネジメントの強化・実行を行い安定した業績により株主満足度を高めます。

「新潟県トキ保護募金」へ寄付金贈呈

メニコンでは、トキ保護活動をさらに盛り上げること、当社の新規事業である環境バイオ事業への理解を深めてもらうことを目的に、2018年度より株主優待制度に「トキ保護募金」をラインアップしています。

2019年には、株主の方々から優待申込をいただいた8万4,000円を新潟県庁にて寄付しました[※]。当社は今後もトキの保護活動を支援していきます。



※2018年度は合計15万円の寄付の優待申込をいただきました。このうちの6万6,000円については2018年の新潟県庁訪問時に寄付しており、今回は残りの8万4,000円を寄付しました。

動物愛護委員会へ寄付金贈呈

メニコンは、2019年度の株主優待にて申込をいただいた10万8,000円を、法人会員であるエンジン01文化戦略会議「動物愛護委員会」へ寄付しました。

動物愛護委員会は、「犬・猫の殺処分ゼロ」を目指して活動しており、「飼いとげよう」の理念実現のために終生飼育の啓発活動を行っている団体です。当社では、2018年度より導入した株主優待制度に動物愛護委員会への寄付も設定しており、寄付金は、犬・猫の殺処分をゼロにするための活動や、動物愛護の啓発活動などに使用されます。

メニコンの子会社であるメニワコンでは、動物医療事業を通じてペットの健康サポートを行い、人間と動物がより共存できる環境づくりに努めています。メニコングループは、



これからも人にも動物にも優しい企業であり続けられるように邁進していきます。

株主優待制度を導入

株主の皆様はメニコンの事業をご理解いただくことで、より多くの皆様に応援いただきたいと考え、株主優待制度を導入しています。メニコングループの販売店でご利用いただける優待券をはじめとして、コンタクトレンズケア用品、涙の成分にも含まれるラクトフェリンを主成分としたサプリメント「ラフェリアイ」や「ルナリズム」、動物用サプリメント「ペロワン」など、当社事業に関連した商品からお選びいただけます。選択肢の中には2018年度より社会貢献活動の一環として「トキ保護募金」や「動物愛護委員会」への寄付も用意しています。

今後も株主優待も含めた情報発信を行うことで、継続して株主の皆様とのコミュニケーションを図っていきます。

個人投資家向け説明会を定期開催

メニコンは投資家・株主の皆様との対話を通じて、事業に関する理解を深めていただくため、投資家説明会を開催しています。東京、名古屋、大阪にて、代表執行役社長の田中による個人投資家の皆様向けの説明会を開催しました。説明会ではコンタクトレンズ業界の現状と将来性について、メニコンのビジョン、成長戦略を説明させていただきました。今後はコロナ禍の影響を考慮してWebによる説明会も開催し、積極的に対話の機会をつくっていきます。株主の皆様にも末永く「サポーター」として応援いただくために、公正かつ適時、適切な情報開示を目指していきます。

