

おいしさ、けんこう、  
つぎつぎ、わくわく。))



# 消費者志向自主宣言 フォローアップ<sup>o</sup>2020

対象期間：2020年1月1日～2020年12月31日

2021年1月  
フジッコ株式会社

## 理念

フジッコは、生理機能、予防医学、伝統食文化などの研究をベースに、自然な素材を生かした安心・安全な高い品質の商品、サービスを提供することによって、お客様の健康増進をサポートする健康創造企業となることを目指します。

## (2) 取り組み方針

# ①経営トップのコミットメント

## ①経営トップのコミットメント

事業経営とは、当社を取り巻くステークホルダーの皆様との「信頼」の上に成り立っていると認識しています。

また、食品を取り扱う企業の「経営の基本」として、“お客様の利益（ベネフィット）を第一に考えること”により、経営理念に基づく「安心・安全・健康」の品質第一主義が社会の持続的発展にも貢献していることと考えています。

（主な取り組み・成果・改善内容）

### ◆企業理念「フジッコの心」と「5つの健康」

企業理念「フジッコの心」では、私たちの目指す姿を「自然の恵みに感謝し 美味しさを革新しつづけ 全ての人々を元気で幸せにする 健康創造企業を目指します」としています。健康創造企業として目指す「健康」として、健全経営、健康経営、健康提供、健康社会、地球健康から構成される「5つの健康」を打ち出し、その実現を通じて全てのステークホルダーの皆様にご貢献していきます。



「5つの健康」イメージ

# ①経営トップのコミットメント

(主な取り組み・成果・改善内容)

## ◆SDGsへの取り組み

2020年4月より、SDGsを経営課題の一つとして推進するため、常務取締役を委員長とする「SDGs推進委員会」を発足しました。「社会の持続性への重要度」及び「フジッコにとっての重要度（事業への貢献度）」の視点から選定した8つの重点取り組み課題に対してそれぞれ推進責任者（執行役員又は部門長）を定め、課題ごとに設定したKPIの達成を目指します。SDGs推進委員会は四半期に1度開催し、各取り組み課題の進捗報告を行い、相互に助言・協力することで活動に実効性のあるものとするとともに、相互モニタリングにより規律ある活動に取り組んでいます。



## ②コーポレートガバナンス体制の確保

### ②コーポレートガバナンス体制の確保

当社は、全てのステークホルダーの皆様からの「信頼」をより一層高めるため、新たなコーポレートガバナンス体制の構築を推進しています。

当社では、“お客様の利益（ベネフィット）を第一に考えること”を前提として、経営課題の重要な意思決定を行っています。

取締役会においては、社外取締役も含め、常に顧客視点で活発な議論を展開しています。経営執行会議においては重要な業務執行事項の意思決定を行っていますが、このような意思決定を通じて“お客様の利益（ベネフィット）を第一に考えること”が理解・徹底されています。また、常勤監査等委員である取締役自らが安心・安全の品質保証に関する監督・監査ができる体制を確保しています。

（主な取り組み・成果・改善内容）

#### ◆経営執行会議での「お客様の生の声」の共有

取締役・執行役員で構成される経営執行会議の冒頭に「お客様の生の声」の音声による共有を実施しました。2020年開催の25回の経営会議（経営執行会議）においては「厳しい声」、「嬉しい声」から合計3件を共有し、「お客様の生の声」を活かす事業活動を推進しました。

## ③事業関連部門と品消費関連部門の有機的な連携

### ③事業関連部門と品質保証部門、お客様対応部門及び コンプライアンス関連部門の有機的な連携

重篤かつ拡散性の高い製品事故が発生または発生の予兆が発覚した場合には、お客様をはじめ関係者から迅速に情報収集を行います。収集した情報を基に、経営幹部、事業関連部門、品質保証部門、お客様対応部門及びコンプライアンス関連部門が会する「危機管理委員会」を開催し、情報の共有と協議を行います。このような製品事故について、市場からの回収を判断した場合には、「製品事故回収処理マニュアル」に則り速やかに製品回収を行うとともに、適切な告知をしていきます。

(主な取り組み・成果・改善内容)

#### ◆危機管理委員会の開催 10回

2020年は、「危機管理委員会」を10回開催しました。

新型コロナウイルスが感染拡大する中、食品メーカーの使命として健康、美味しさ、安心・安全の企業理念に適う製品の安定供給を続けることで食を通じてお客様の健康に貢献するため、危機管理委員会を適宜開催し、サプライチェーンの維持確保と従業員の安全に配慮した危機管理体制の強化に努めました。

## ④安心・安全のフジッコブランドの実現

### ④安心・安全のフジッコブランドの実現

お客様の立場に立った「安心・安全な商品を提供する」ため、品質保証体制を強化します。品質保証部は、品質審査と品質監査・支援の両機能を強化し“顧客信頼性の向上”を図っていきます。品質審査では、原材料の安全審査、品質設計審査、関連法規対応・表示審査等上流での品質保証を担います。品質監査・支援では、商品が規格通りに生産されているか監査し、問題を発見した場合には改善支援等を行います。それらの精度を高め、継続性のある業務を進めるため技術者育成にも注力します。

(主な取り組み・成果・改善内容)

#### ◆製品事故防止委員会の開催 7回

生産活動における事故防止運動を統括する最高意思決定機関である事故防止委員会を2020年は7回開催し、以下の活動に取り組みました。

1. 未然防止活動
  - ・変化点管理の徹底
2. 作業ミスの削減
  - ・作業ミス防止策の水平展開を徹底。共通ルールとして手順書に明記
3. HACCP制度化対応
  - ・2020年10月に7工場でJFS-Bの認証取得。
  - ・すでにFSSC22000の認証取得していた2工場と合わせ全工場でHACCPの第三者認証を取得
4. 人財育成
  - ・品質管理若手メンバーに対しての集合研修実施し、レベルアップをはかる

## ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

### ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

お客様が食について安心感を持ち、食を通した豊かな生活を送っていただくためのサポートとして、

- ・ホームページ上に「ふじっ子あんしんシステム」を構築し、原料や生産に関する情報を検索できるようにします。
- ・自社商品やその活用メニューに関する情報提供を、ホームページやリーフレットなどの媒体を通して行います。
- ・昆布、豆の歴史や栄養、食べることの大切さをゲームや映像で学べる体感型ミュージアム「食育ミュージアム」、これまで当社が大事にしてきた丹波篠山黒豆を素材とした「作付け・収穫体験イベント」など当社独自の食育イベントを通して、“健康な食生活”“農業や漁業の大切さ”にかかるお客様の理解を深める活動を行います。

「お客様相談室」の設置により、いただいたご質問、苦情に対して、速やか、かつ適切に対応を行うことを目指します。ご購入前、ご購入後も含めて商品のご提供であるとの考え方のもと、コミュニケーションにおいてもお客様の満足度向上を目指します。

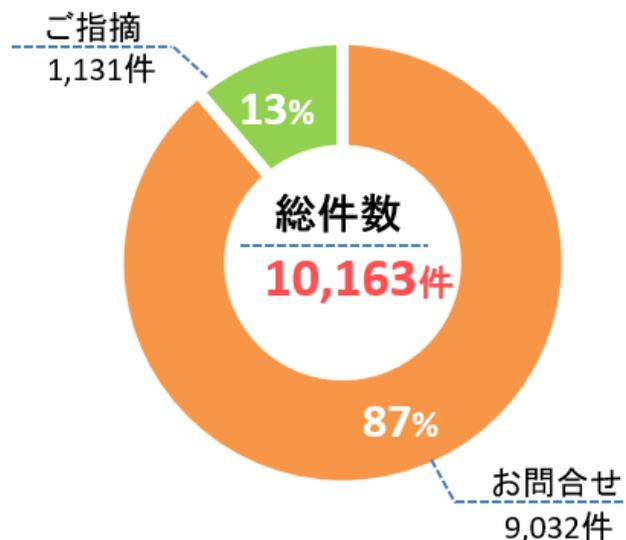
## ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

(主な取り組み・成果・改善内容)

### ◆お客様相談室の取り組み

「お客様相談室」は、「お客様の生の声」を一番にお聴きする部署として、関係部署との連携を取りながら、お客様との双方向コミュニケーションに努めました。2020年1～12月（累計）は1,131件のご指摘と、9,032件のお問い合わせ（計10,163件）を頂戴しました。

お客様にご迷惑をおかけしたお申し出に対して、対応後の満足度アンケートを2020年4月より開始しました。満足度を点数化し、目標を定めつつ、目に見える形で対応工場や担当者に対して明確にフィードバックを行っています。「ひとつひとつを丁寧に心に残る対応を」をスローガンに、さらにご満足いただけるようなサービス向上を目指す会社づくりに貢献しています。



## ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

(主な取り組み・成果・改善内容)

### ◆お客様相談室の取り組み

2020年はお客様目線を養い、お客様へ訪問応対する際の心構えの基礎を学ぶために営業・製造の担当を対象に「お客様訪問処理対応 基礎研修」を初めて実施し、新入社員からベテラン社員まで116名がZOOMで参加しました。研修後は「今回の様な研修は入社して初めてであり、これからの社員にとっては非常にいい事だと思う」など前向きな意見が出ており、お客様に寄り添って応対できるようなお客様目線を学んでもらう機会となりました。今後は新入社員研修時に組み込みも検討しており、お客様への目線を大切にできる社員を育成していきます。

#### ロールプレイングについて

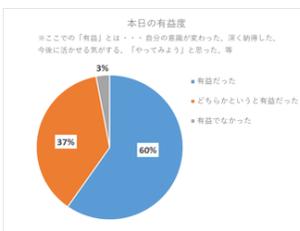
気付いた事をメモしながら聞いてください

- ・ 良い点はどこか？
- ・ 気になる点はどこか？
- ・ 自分ならどう対応するか？

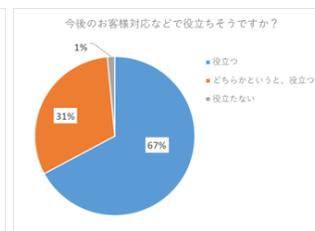


当日資料 (抜粋)

#### 【お客様訪問処理 基礎研修】実施報告



いざロールプレイングを行うと言葉ができませんでした。客観的に自分のロールプレイングをみてもらい指摘してもらうことで直すべきことがわかり良かったです。



今回の様な研修は入社して初めてであり、これからの社員にとっては非常にいい事だと思います。内容についてはもっと改善して、新入社員などには必須で実施されたいと思います。

## ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

(主な取り組み・成果・改善内容)

### ◆コーポレートサイトリニューアル

2020年11月7日の60周年創立記念日を機に、コーポレートサイトの全面リニューアルを実施しました。「商品」情報と「企業・IR」情報を分けるなど、ユーザーの目的に合わせて情報を整理、また、お客様からのお問合せのページには、チャットボット機能を採用するなど、直感的にお知りになりたい情報にアクセスしやすくなりました。使用デバイスの画面サイズに合わせた表示ができるレスポンシブデザインを採用し、スマートフォンからも閲覧しやすくなりました。多くのお客様にご愛用いただいている「愛情レシピ」も更に使いやすくパワーアップしました。 [フジッコホームページはこちら](#)



愛情レシピ



チャットボット

## ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

(主な取り組み・成果・改善内容)

### ◆食育の取り組み

食育推進委員会では、小学生の親子を対象に丹波黒黒豆の産地である丹波篠山で、「丹波黒大豆」の作付け、収穫から料理体験まで黒豆の成育から食卓に並ぶまでの一連の過程を学べる食育プログラム「親子黒豆食育体験」や小学校に出向いて「出前授業」を実施しています。2020年は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、従来どおりの食育活動が行えない状況が続きましたが、2020年10月には、ZOOMを利用して小学校とフジッコ本社をつなぎ、豆のWEB出前授業を実施しました。今後もコロナ禍における新しい食育活動を検討し、食を通じた心身の健康づくりに貢献していきます。



WEB出前授業（講師側）



WEB出前授業（小学校側）

## ⑥お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発

### ⑥お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発

「お客様相談室」へお寄せいただいた商品へのご意見・ご要望を検索できる「VOC (Voice Of Customer) 検索システム」を通じて幹部社員全てに速やかに共有される体制を確保しています。また、お客様モニターや定期的な消費者調査を活用することで、不満、ニーズを把握し、お客様が求める商品、サービスを提供できるよう改善・開発を行っています。加えて、役員・従業員ひとりひとりも消費者であるという認識に立ち、よりよいものを提供できるよう自発的な改善・開発に取り組んでいます。

(主な取り組み・成果・改善内容)

#### ◆「お客様の生の声」を反映した開発・改善

2020年1～12月（累計）は、重要度の高い90件の課題を取り上げ、完結したものを含め74件について対応方針を明確にしました。

[改善事例（一例）]

難読商品に読み仮名を振る変更を行いました。「カスピ海ヨーグルト種菌（たねきん）」「煎り黒豆（いりくろまめ）」は、どう読むか分からないとのご意見が多かったため、商品に読み仮名を振ってお客様に商品名がすぐに分かるように変更しました。「白花豆（しろはなまめ）」も読み方に関するお問合せが多いため、対応する予定です。

「お客様の生の声」を反映した事例につきましては、[こちら](#)をご覧ください。

## ⑥お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発

(主な取り組み・成果・改善内容)

### ◆賞味期限の延長

お客様の利便性向上及び食品ロスの低減のため、保存性の観点より可能なものから順次、賞味期限の延長を進めています。さらに、2021年1月からはドライ製品（塩こんぶ、とろろ昆布等）の賞味期限の延長とともに年月表示も開始します。

[賞味期限を延長した製品の一例]

品目名	賞味期限	実施時期
カスピ海ヨーグルト プレーン 400g	21日 ⇒ <u>24日</u>	2020年3月～
カスピ海ヨーグルト 脂肪ゼロ 400g	21日 ⇒ <u>24日</u>	2020年3月～
おまめさん 北海道黒豆	60日 ⇒ <u>90日</u>	2020年9月～
おまめさん 丹波黒黒豆	60日 ⇒ <u>90日</u>	2020年9月～

## (3) まとめ

### ◆2020年取り組みの総括

新型コロナウイルスが感染拡大する中で、食品メーカーの使命として健康、美味しさ、安心・安全の企業理念に適う製品の安定供給を続けることで、食を通じてお客様の健康に貢献するため、サプライチェーンの維持確保と従業員の安全に配慮した危機管理体制の強化に努めました。

一方で、創業60周年を迎え、フジッコの目指す健康創造企業の形として健全経営、健康経営、健康提供、健康社会、地球健康から構成される「5つの健康」を打ち出し、4月にはSDGs推進委員会を立ち上げ、SDGsに基づく社会的課題の解決に向けた重点取り組み課題の特定と全社的な活動を推進する社内体制及び社内風土づくりを進めました。また、事故防止委員会主導の下、全工場でHACCPの第三者認証を取得しました。

### ◆今後の方針

フジッコの永続的な発展とステークホルダーの満足度向上を目的として打ち出した「5つの健康」の実現に向け、SDGs活動の実効性を高め、それぞれに設定したKPI目標の達成を目指します。

また、コロナ禍の新たな社会的課題の解決に取り組み、愛着ある良き生活必需品としてお客様に信頼される「フジッコブランド」づくりにも注力します。

「食の安心・安全」は、食品メーカーとしての当然の責務として、そしてSDGs「12.つくる責任・つかう責任」に基づく重点取り組み課題としても、クレーム発生率削減をKPI目標として引き続き取り組みを進め、これからもより安心してお召し上がりいただける製品づくりに努めていきます。