

消費者志向自主宣言

2017年1月16日
フジッコ株式会社
代表取締役社長
福井 正一

(1) 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) 取組方針

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。

トップメッセージについては、以下URLをご覧ください。

<http://www.fujicco.co.jp/corp/info/greeting.html>

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。常務会においては経営に関する重要案件、経営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。

コーポレートガバナンス体制については、「フジッコレポート」に記載しており、以下URLをご覧ください。

<http://www.fujicco.co.jp/effort/environment/>

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。

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。

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。

「ふじっ子あんしんシステム」については、以下URLをご覧ください。

<http://www.fujicco.co.jp/effort/anshin/>

- ・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。

フジッコの食育については、以下URLをご覧ください。

http://www.fujicco.co.jp/know_enjoy/shokuiku/

「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。

お客様とのコミュニケーションについては、以下URLをご覧ください。

<http://www.fujicco.co.jp/customer/>

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が確保しています。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。

お客様の声を反映した製品開発・改善事例については、以下URLをご覧ください。

<http://www.fujicco.co.jp/customer/voice/index.html>

以 上