

# 消費者志向自主宣言・フォローアップ

2020年1月15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

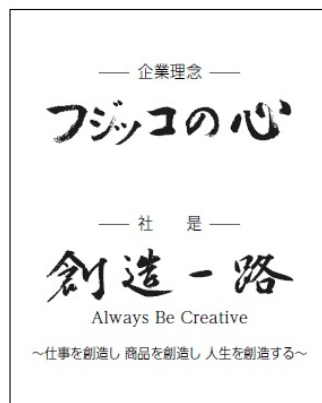
事業経営とは、当社を取り巻くステークホルダーの皆様との「信頼」の上に成り立っていると認識しています。

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。

(主な取り組み・成果・改善内容)

### ◆企業理念「フジッコの心」(2018年4月制定)

○ 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、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。



### 私たちの目指す姿

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

### 5つの行動指針

会社の持続的な発展とすこやかな社会の実現のために  
私たちは変わります!

- 情熱** 熱くなれ!  
情熱は 周囲巻き込み 意識と行動を引き出す
- 変革** 変化を歓迎せよ!  
知識と感性を磨き 時代の一步先を行け
- 挑戦** 失敗を恐れず 挑戦せよ!  
挑戦は 新たな価値を創造する
- 結束** 志を一つにせよ!  
決まったことは 実行あるのみ
- 尊重** 謙虚に耳を傾けよ!  
互いを尊重する姿勢は 新しい気づきを生む

▲ 企業理念「フジッコの心」

#### ◆新企業スローガンの制定（2019年11月制定）

○ 新企業スローガン「おいしさ、けんこう、つぎつぎ、わくわく。」には、企業理念「フジッコの心」を一人ひとりが実践し、その成果を広くお届けしたい、というフジッコグループ全従業員の願いと決意が込められています。たゆみない研究開発と時代の先を見据えた商品づくりで、日本の伝統食から世界の長寿食、更にその先を目指し、安心・安全で、いつも新たな発見のある食生活を提案していきます。



## 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。

（主な取り組み・成果・改善内容）

#### ◆経営会議での「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。2019年開催の19回の経営会議においては「厳しい声」、「嬉しい声」から合計3件を毎回共有し、「お客様の生の声」を活かす事業活動を推進しました。

#### ◆監査等委員である取締役による実地監査 5回

○ 監査等委員である取締役による工場等の往査を2019年は5回実施しました。2019年8月1日に株式会社フーズパレットを新たに連結子会社とし、同日に現場視察を実施しました。

現場視察を通じて、品質保証にかかる第三者評価を行うとともに、安心・安全の品質保証に対する理解を深め、取締役会等において社内外を問わず出席取締役がより事実に基づいた活発な議論が展開できるように取り組みました。

### 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ます。

(主な取り組み・成果・改善内容)

#### ◆危機管理委員会の開催 1回

- 2019年は、「危機管理委員会」を1回開催しました。「おかず畑 たけのこ煮ミニ」で使用している「かつおエキス調味料」に本来使用されていない「カラメル色素」が配合されていたことにより原材料表示との不整合が発生し、全国紙への社告記事を掲載の上、製品回収を行いました。なお、本件による健康被害の恐れはなく、健康被害のお申し出はございませんでした。

### ④ 安心・安全のフジコブランドの実現

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 10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製品事故防止委員会を2019年は10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
    - ・過去の失敗を組み込んだ「作業マニュアル」の整備
  3. 他社事例に習う
    - ・「ヒューマンエラー」防止キャンペーンの実施  
各工場で合計162件の改善を推進
  4. HACCP 制度化対応：「JFS-B規格」認証取得のキックオフ
    - ・全工場の品質管理レベルの均一化
    - ・2020年9月の認証取得を予定

## 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、

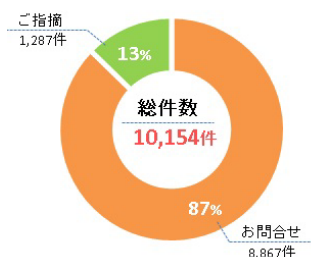
- ・ホームページ上に「ふじっ子あんしんシステム」を構築し、原料や生産に関する情報を検索できるようにします。
- ・自社商品やその活用メニューに関する情報提供を、ホームページやリーフレットなどの媒体を通して行います。
- ・昆布、豆の歴史や栄養、食べることの大切さをゲームや映像で学べる体感型ミュージアム「食育ミュージアム」、これまで当社が大事にしてきた丹波篠山黒豆を素材とした「作付け・収穫体験イベント」など当社独自の食育イベントを通して、“健康な食生活”“農業や漁業の大切さ”にかかるお客様の理解を深める活動を行います。

「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。

(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、品質保証部や工場と連携しながらお客様との双方向コミュニケーションを図りました。2019年は年間1,287件のご指摘と、8,867件のお問合せを頂戴いたしました。
- 2019年は「消費者志向経営」の従業員への浸透と「VOC（お客様の声）」の大切さ・活用方法の普及を目的に相談室が講師となり新入社員、中堅社員、マネージャークラスの各階層別に4月～12月までに計6回の研修を行いました。研修後のアンケートでは「お客様の声の重要性が認識できた」「お客様をもっと身近に感じるようになった」といった前向きな声が数多くみられました。このように、従業員一人ひとりが常にお客様の声に耳を傾ける風土づくりに取り組みました。



▲ 「お客様の生の声」の内訳



▲ 社内研修の様子

## ◆食育の取り組み

○ 本年の主な食育の取り組みは以下のとおりです。

### 1. 第11回 丹波篠山黒豆「親子黒豆食育体験」イベント

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」を毎年開催しており、今年で10年目となりました。

開催日	イベント	参加者数
6月22日	黒豆作付け体験	親子24組48名をご招待
12月7日	おせち料理教室	親子12組24名をご招待

※10月の黒枝豆収穫体験は台風のため中止となりました。

丹波篠山黒豆「親子黒豆食育体験」イベントの詳細につきましては、以下URLをご覧ください。

[https://www.fujicco.co.jp/know\\_enjoy/shokuiku/voice/index.html](https://www.fujicco.co.jp/know_enjoy/shokuiku/voice/index.html)

### 2. 第10回 食育DAYの開催

8月30日、近隣住民や取引先の皆様をフジッコ本社へ招待し、食について考えるイベント「第10回食育DAY」を開催しました。

[プログラム]

第1部 シニア向け料理教室

第2部 食育講演会

- ・運動と大豆食を効率的に取り入れてイキイキ健康LIFE
- ・大豆の栄養講座
- ・健康体操



### 3. 「カスピ海乳酸菌フォーラム」の開催

全国各地で「カスピ海乳酸菌フォーラム」を開催し、世界屈指の長寿地域として知られるコーカサス地方がルーツの「カスピ海乳酸菌」がもつ整腸効果や免疫力アップなどの健康と長寿に役立つ働きをご紹介します。2019年は計2回開催し、907名のお客様にご参加いただき、2004年の開始以来、通算42,527名のお客様にご参加いただきました。



▲カスピ海乳酸菌フォーラム（愛媛）

開催日	開催地	来場者数
10月24日	愛媛	415名
11月7日	岡山	492名

### 4. ヘルシー料理教室の開催（東京） 2回

※ その他スーパー様とのタイアップ料理教室開催等多数

ヘルシー料理教室の詳細につきましては、以下URLをご覧ください。

[https://www.fujicco.co.jp/know\\_enjoy/healthycook/](https://www.fujicco.co.jp/know_enjoy/healthycook/)



▲ヘルシー料理教室

### ◆兵庫県栄養士会との取り組み

○ 10月5日、当社等の関係企業が後援するイベント「日本型食生活で豊かな長寿社会の実現」（主催：公益社団法人兵庫県栄養士会）がフジッコ本社で開催され、栄養士はじめ64名の病院施設従事者にご参加いただきました。ソフト食（普通食と同じ見た目でありながら咀嚼・嚥下がしやすい介護食）の普及啓蒙を目的として2009年から毎年開催しており、今年で11回目となりました。

[プログラム]

午前の部 調理実習

午後の部 講演会 「冷凍保存でかんたん嚥下食」  
「摂食嚥下機能に配慮した食事摂取方法」



▲調理実習



▲講演会

## 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

- 2019 年は、重要度の高い 70 件の課題を取り上げ、完結したものを含め 68 件について対応方針を明確にしました。

[改善事例 (一例)]

お客様より「フルーツセラピーホワイトピーチ」について、「原材料表示の色がゼリーの色と似ていて見づらい、年寄りに配慮してほしい」「アレルギー表示がわかりにくい」とのお申し出があったことから文字色を黒に、またシリーズを通してアレルギー表示を別枠表示にし、ご年配のお客様にも見やすく変更することに決定しました (2020 年 3 月より変更予定)。

「お客様の生の声」を反映した事例につきましては、下記 URL をご覧ください。

<https://www.fujicco.co.jp/customer/voice/>



### 【まとめ】

(取り組みの総括・今後の方針等)

- 2019 年は、「消費者志向自主宣言」3 年目として、消費者志向経営の更なる具現化を目指し、社内研修や各種会議等での「お客様の生の声」の共有を通じて、関連部門だけでなく従業員一人ひとりが各々の立場から“お客様第一”に考え「お客様の生の声」を意識する風土づくりを推進しました。
- 2020 年は、お客様第一主義の下、企業理念にふさわしい技術・開発とサービスの提供を通じて、社会的課題の解決に貢献し、お客様から信頼され続けることを目指してまいります。
  - ・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推進
  - ・製品事故防止委員会主導の HACCP 制度化の対応を推進