

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>2023

対象期間：2023年1月1日～2023年12月31日

2024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）

### ◆フジッコのパーパス経営の取り組み

2023年は、改めて原点である企業理念に立ち返り、フジッコのパーパスを策定いたしました。その理解・浸透を進めながら、パーパスに掲げた「健康創造企業」の実現に邁進しております。

パーパス経営においては、経済価値である事業ポートフォリオ(商品開発、事業開発、チャネル開拓)を再構築し、一方では社会価値である非財務(ESG)指標を目標に置き、これら2つの価値を同時に達成させることが必要であると考えております。

### 【5つの健康】

【健康提供】商品とサービスの提供により心身の健康増進に貢献します。

【健康社会】資源活用によって地方創生(経済活性)を支援したり、日本の食文化の発展をもって社会に貢献します。

【地球健康】プラスチックの削減や食品ロス、廃棄ロスの低減、CO<sub>2</sub>の削減等環境保護を進めてまいります。

【健康経営】社員の心身の健康維持を図ってまいります。

【健全経営】業績の向上と透明性のあるガバナンスを築いてまいります。



# 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)

## ◆サステナブル経営の取り組み

当社では、企業理念で掲げる「健康創造企業」をより具体化するため、「5つの健康」としてステークホルダー別にトップのコミットメントを公表しております。

2022年に経営環境の変化を捉え、社内取締役による協議と取締役会での議論を重ねてマテリアリティ(重点課題)を8項目特定いたしました。ステークホルダーの皆様にも当社の活動をご理解いただくためにシンプルで分かりやすい表現に努め、また経営上の重点課題との結び付きを明確にすることで、より深い理解浸透を図ってまいります。

## ▼8つのマテリアリティと主な取り組み課題

	マテリアリティ(重要課題)	取り組み課題	SDGs対応
健康提供 健康社会	① 食の安心・安全の確保	● ブランド価値の向上 ● 食育活動	
	② 商品・サービスの品質向上		
	③ 健やかな食生活の推進と食文化の継承		
地球健康 健康社会	④ 地球環境への配慮	● 製品ロス改善 ● 生産ライン効率化(省エネ) ● プラスチック削減	
	⑤ 持続可能な資源の開発と生物多様性の保全		● 産地との協働
健康経営	⑥ 従業員の働きがい向上と健康管理	● 従業員エンゲージメント ● ワークライフバランス	
	⑦ 多様な人財の活躍・育成		● 女性活躍推進 ● 中途採用人財の積極登用 ● 幹部職サクセッション
健全経営	⑧ ステークホルダーエンゲージメント(業績向上)	● ROEの向上 ● PBRの向上 ● 資本コストの低下	

## 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）

#### ◆お客様情報会議での「お客様の生の声」の共有

昨年は、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」を実際の音声にて共有しておりましたが、本年は取締役・執行役員に部門長を加えたお客様情報会議で「お客様の生の声（お褒めの声）」を共有いたしました。これにより当社の使命について改めて考える機会となり、「お客様の生の声」を活かす事業活動をさらに広げて推進することができました。

## 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)

#### ◆危機管理委員会の設置

2023年は、重大な事故の発生はなく「危機管理委員会」の開催はありませんでしたが、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ております。

## 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)

#### ◆事故防止委員会の開催 5回

生産活動における事故防止運動を統括し、事故防止における最高意思決定機関である「事故防止委員会」を2023年は5回開催し、以下の活動に取り組みました。

#### ○FSSC22000推進活動

全工場で認証取得済の食品安全マネジメントシステムに関する国際規格であるFSSC22000とフジッコ独自の品質マネジメントシステムの推進活動を行い、食の安全を高める活動に取り組みました。

#### ○作業ミスの削減

変化点管理・TPM活動の推進による未然防止、作業ミス事例の水平展開による現場改善を行いました。

#### ○人財育成

品質管理スタッフに対して集合研修による実務研修を実施し、レベルアップを図りました。



## 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以下の取り組みを推進します。

- 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をホームページやリーフレットなどの媒体を通した提供や、2021年4月に開設した「フジッコ東京FFセンター」でオンラインイベントの開催など、お客様と双方向に情報の受発信を行います。
- 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の「わくわくミニギャラリー」や、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コンテンツを通して、“健康な食生活”や“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。

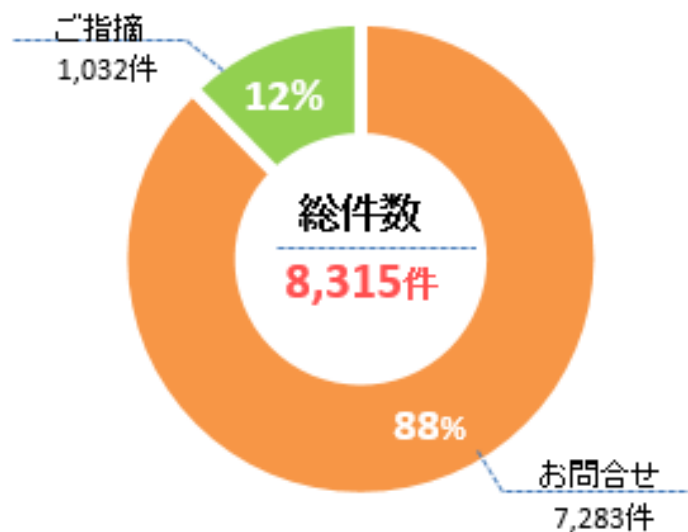
## ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

(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。2023年1～12月（累計）は1,032件のご指摘と、7,283件のお問い合わせ（計8,315件）を頂戴いたしました。

お客様にご迷惑をおかけしたお申し出に対して、対応後にアンケートを実施、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、さらなる対応品質の向上のため、課題を明確にフィードバックしております。「ありがとう 心かよわす体験で新しい価値を創りだそう」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おります。



## 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

#### ○有人チャットボットシステムを導入

2023年10月より、お客様に便利に自由にお問合せいただけるように「有人チャットボット」システムを導入しました。フジッコのホームページ上で「チャットボット」にて、FAQを参照して自己解決していただくか、解決しない場合や直接問合わせしたい場合には「人」に繋がる選択をしていただけるようになりました。

お電話やメールよりも匿名性の高い新しい窓口として気軽にお客様にお問合せいただくことが可能です。

また、相談室ではお客様との応対の品質向上を目指し、応対での基本的な心構えやお客様へ分かり易くお伝えする方法など「毎日教育」を実施して、日々スキルアップを図っております。

## 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)

### ◆食育の取り組み《広報室 食育チーム》

コロナが5類移行後初となる小学生親子対象の「黒豆収穫体験イベント」を開催しました。作付け～土寄せ～収穫体験、全4回のうち最終回となる12月には、地域のホテルと協働して、収穫に参加したお客様を対象に「黒豆をあじわう会」と題したイベントを開催しました。収穫した黒豆を用いて、和食の総料理長が調理方法や和食の作法をレクチャーし、出来上がった和食御膳を楽しみながら学んでいただくことができました。

他にも、小学校3年生向けに「豆」や「おせち料理」「節分」に関する出前授業をオンラインだけでなくリアル開催で実施したことや、11月には和食メーカーとのコラボ企画で食育イベントを開催いたしました。

#### ▼黒豆収穫体験イベント



#### ▼和食メーカーコラボ企画イベントの様子



#### ▼食育授業の様子



## 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、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

2023年1～12月（累計）は、重要度の高い50件の課題を取り上げ、完結したものを含め47件について対応方針を明確にいたしました。

\*「お客様の生の声」を商品に反映した事例につきましては、[こちら（ホームページ）](#)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)

### ◆「お客様の声」を反映した商品改善事例

SDGsへの対応として、プラスチック使用量を削減する取り組みが求められています。また、お客様からも「容器をコンパクトにした方が良い」「プラスチックの使用量を減らしてほしい」とのお声を寄せられています。

プラスチック包材について、おまめさん(袋)シリーズについては、包装のサイズを可能な限り小さくすることで、年間で約8,599kgのプラスチック削減を実現しました。

※対象商品（「おまめさんシリーズ」、「おまめさん甘さをひかえたシリーズ」、「おまめさん大粒豆シリーズ」）

\*「お客様の生の声」を反映した商品改善事例につきましては、[こちら（ホームページ）](#)をご覧ください。



## (3) まとめ

### ◆2023年取り組みの総括

2023年、当社はパーパス・ビジョンを制定いたしました。フジッコのパーパスと『フジッコ2030』ビジョンの理解・浸透を進めながら、パーパスに掲げた「健康創造企業」の実現に邁進し、ビジョンである「お客様の『価値ある時間』に貢献」する役割を果たしてまいります。

一方、新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、当社においても参加型のイベントを再開し、お客様と対面でコミュニケーションを図ることができました。引き続き、時流に適應した活動を推進してまいります。

### ◆今後の方針

フジッコグループは、サステナブル経営の実現のため企業理念のもと、「社会のサステナビリティ」としてESGを自律的に推進し社会価値を創出することと、「企業のサステナビリティ」として資本コストを意識した持続的な稼ぐ力の発揮で経済価値を創出することの両方を同時実現させることを目指しております。

「健康創造企業」として、フジッコ独自の商品とサービスの提供を通じて切実な社会的課題を解決し、お客様からの信頼を築き上げ、その結果として、不確実な時代に生き残るための強靱な事業ポートフォリオを形成してまいります。