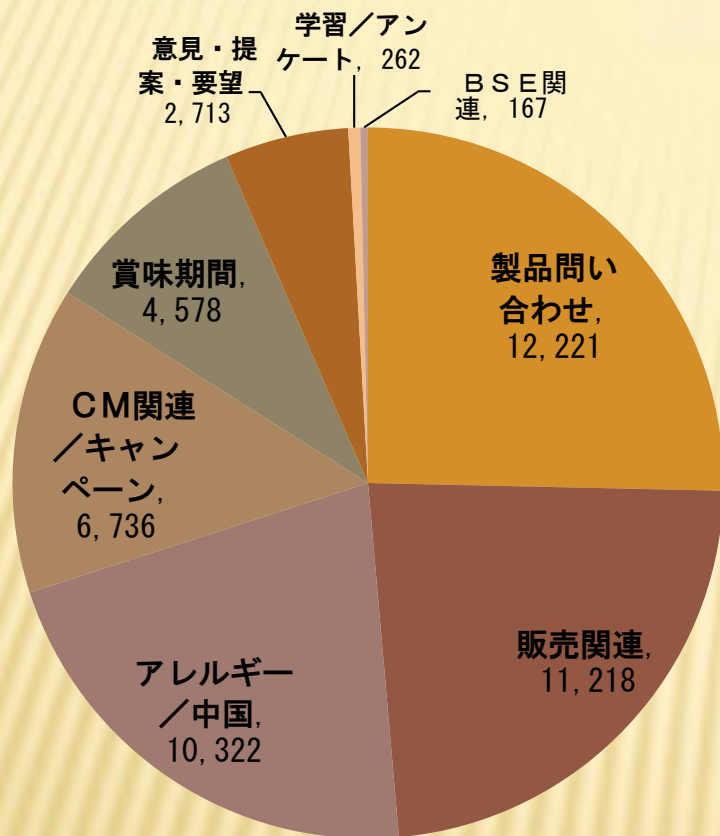


お客様の声を製品品質の向上に活かす

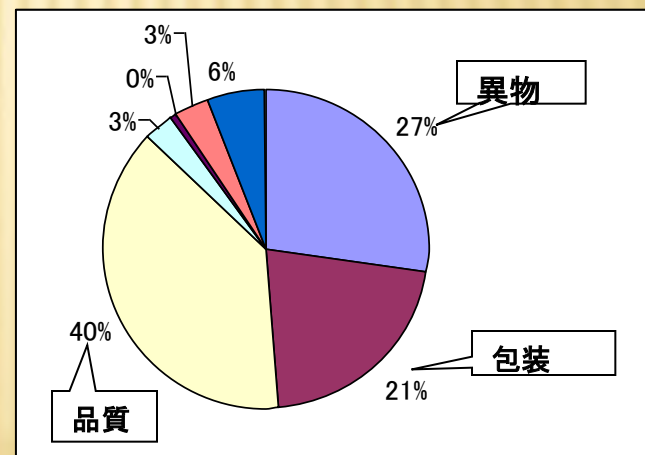
ハウス食品(株)『QUIC』の活動

2011. 10

ハウス食品とお客様とのコミュニケーション



お問い合わせ



お申し立て

ハウス食品の『Q U I C』って何？

- ◆ お客様の声を製品品質の向上に活かす活動

Quality Up by Initiative of Customers

「お客様主導で進める品質向上活動」

- ◆ “Q U I C三原則”のもと、
 - ◆ ハウス全社一体となって、
 - ◆ お客様の要望・問い合わせ を
 - ◆ 製品の設計、パッケージ表示、品質管理等に反映させる活動

“Q U I C三原則”

- ① お客様に対する感度を高めること
- ② お客様に説明できる力を高めること
- ③ お客様に学び、ハウスの“ものづくり
の力”を高めること

“Q U I C三原則”

① お客様に対する感度を高めること

- お客様から教えて頂いたことに感謝
- ハウスでは想定できなかったこと？
- クレームはハウスへの期待⇔がっかり

“Q U I C三原則”

② お客様に説明できる力を高めること

- お客様との最前線は、お客様相談室である
- お客様相談室がお客様に説明できないということは、ハウスとお客様との信頼が失われているということである
- お客様に説明できる状態にするためには、各部署の連携が不可欠である

“QUIC三原則”

③ お客様に学び、ハウスの“ものづくりの力”を高めること

- お客様に説明して終わりではない
- お客様に教えて頂いたことから、ハウスは何を学び、どう活かすのか
- 製品の仕様、設計、原材料、製造工程、物流の精度を高めるチャンス

対応事例

◆「フルーチェ」が固まらない



◆「メガシャキ」が吹きこぼれた



◆レトルトのハヤシが食べられなくなった



◆カレーにとろみが付かない



事例（１）

- ◆ フルーチェが固まらない
 - いつも通り作ったけど、フルーツが固まらない



フルーチェが固まるのはなぜ？

フルーチェのひみつ

フルーチェが固まるのはなぜ？

フルーチェに含まれている食物繊維(ペクチン)と、
牛乳のカルシウムとの働きで固まります。

ペクチンはりんごやみかんなどの果物に
含まれている食物繊維です。



フルーチェが固まらない原因

- ① 牛乳の量が多すぎた時や 少なかった場合。
- ② フルーチェと牛乳を混ぜたときの温度が高い時や低すぎた場合。

…15℃くらいが最も適しています。

- ③ 牛乳を少しずつ加えた場合や、すぐに混ぜなかった場合。
…しばらく置くと部分凝固が起こってしまいます。
- ④ 種類別“牛乳”を使わなかった場合。

…低脂肪や加工乳、乳飲料では、カルシウムの量が異なり固まりません



実際の裏面パッケージ

牛乳とまぜるだけ

作り方
4人分

牛乳200ml

① ボールにフルーチェ 1袋を入れます。 ② 冷えた牛乳200ml (1カップ)を加えます。 ③ 手早くスプーンでとろりとするまでかき混ぜます。

注意

- 必ず種類別が「牛乳」と表示されているものをお使いください。カルシウム・鉄分・ビタミン強化、低脂肪・高脂肪などの「成分調整牛乳」「低脂肪牛乳」「無脂肪牛乳」「乳飲料」「加工乳」では固まらない場合があります。また豆乳では固まりません。
- 冷えたフルーチェで作ると固まりにくい場合がありますので、室温で保存してください。
- 牛乳の分量は多すぎても少なすぎても固まりません。
- 牛乳を少しずつ加えると固まりにくい場合がありますので、一度に加えて手早く混ぜてください。

フルーチェのひみつ

フルーチェが固まるのはなぜ？

フルーチェに含まれている食物繊維(ペクチン)と、牛乳のカルシウムとの働きで固まります。

ペクチンはりんごやみかんなどの果物に含まれている食物繊維です。

たのしくつくりよう! いっしょにたべよう!

調理例

フルーチェは親子の楽しいデザート作りを応援します。

●品名 デザートベース(イチゴ)

●原材料名 いちご(加糖)、砂糖、果糖ぶどう糖液糖、果糖、ストロベリーピューレ(加糖)、食塩、ゲル化剤(ペクチン)、pH調整剤、酸味料、香料、着色料(くちなし、紅こうじ)、乳酸Ca、香辛料抽出物、(原材料の一部にりんごを含む)

●内容量 200g ●賞味期限 欄外下に別記

●販売者 ハウス食品株式会社 AKC 〒577-8520 大阪府東大阪市御厨栄町1-5-7

※この製品は気密性容器に密封し、加熱殺菌していますので、室温で長期間保存できます。

※内袋の開封後は1回で使い切ってください。

お客様相談センター | 0120-50-1231 (Eメール) housefoods.jp

事例：お客様訪問、インターネット動画、 研究所の再現実験 からわかった事

牛乳

- ・ 種類別が「牛乳以外」
- ・ 牛乳の量が不適切（多い、少ない）

かき混ぜ時の温度

- ・ 牛乳の温度が高い
- ・ フルーチェの温度が低い
- ・ フルーチェの温度が高い
- ・ 器が温かい
- ・ 器が冷たい

牛乳の加え方

- ・ 少しずつ入れる
- ・ 分けて入れる
- ・ 牛乳を先に入れる

かき混ぜ方

- ・ 動作・ 小刻みに混ぜる，小さく混ぜる
 - ・ 底まで混ぜていない
 - ・ 混ぜる時間が長い
- ・ 器具・ 器が小さい
 - ・ スプーンが小さい
 - ・ 泡立て器を使っている

事例：お客様訪問、インターネット動画、 研究所の再現実験 からわかった事

牛乳

- ・ 種類別が「牛乳以外」
- ・ 牛乳の量が不適切（多い、少ない）

かき混ぜ時の温度

- ・ 牛乳の温度が高い
- ・ フルーチェの温度が低い
- ・ フルーチェの温度が高い
- ・ 器が温かい
- ・ 器が冷たい

牛乳の加え方

- ・ 少しずつ入れる
- ・ 分けて入れる
- ・ 牛乳を先に入れる

かき混ぜ方

- ・ 動作・ 小刻みに混ぜる，小さく混ぜる
 - ・ 底まで混ぜていない
 - ・ 混ぜる時間が長い
- ・ 器具・ 器が小さい
 - ・ スプーンが小さい
 - ・ 泡立て器を使っている

対応：フルーチェ固まらない

● 改善：お客様へのお伝え方法

- ① パッケージ表示 の変更 → 今シーズンも
- ② フルーチェ・ホームページ
→ 正しい作り方 動画を公開する
- ③ お客様と直接お話しできる場合
→ 夏場：「10分冷やしてみてください」

● 改善：技術検討アプローチ

→ より多くの牛乳種類への対応など

事例（２）

- ◆ 「メガシャキ」が吹きこぼれた
 - 蓋を開けたら、炭酸が噴出して車内が汚れた



事例（２）

◆ 「メガシャキ」が吹きこぼれた原因

- 炭酸飲料であることがお客様へ伝わらず、缶を“振って”開けてしまった
- 高温な“車内”に放置され、炭酸の圧力が高まって、振らなくとも噴き出した

メガシャキ対応

- ◆ パッケージ表示の変更 と共に
- ◆ 泡が出にくい配合に変更

- ◆ 「注意喚起ガイドライン」を策定



お客様からの嬉しい言葉

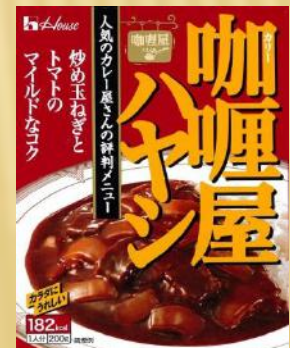
メガシャキの改良に対して

前は振ってもしないのに吹き出した事があったけど、今回は吹き出さなかったよ。お客さんの意見がきちんと伝わったのかと思うよ。

事例（3）

◆「レトルトのハヤシが食べられなくなった」 （乳アレルギーを持つ子の母親より）

- 製品を改良・フレッシュアップ時
- より美味しくを目指す中で、新たに乳成分が入った
（特段の意図は無く、アレルギーも正しく表示）



事例（3）

カレー屋ハヤシの原材料が最近変わり、ミルクパウダーが入ってしまっているのが、乳アレルギーの子供が食べられなくなってしまいました。そこで、もし前の在庫があれば購入したいのですが、どこで手に入るでしょうか。よろしくお願いします。

事例（3）

今日こちらの商品を購入したら、以前は含まれていなかった『バターミルクパウダー』が表記されていました。乳アレルギーのある子供が好きで1年以上前から食べていたのですが、食べられなくなってしまうととても残念がっています。きっとこうゆうお子さん多いかもしれません。バターミルクパウダーが入らなくても十分に美味しかったと思っています。

もし、また原材料の見直しがあるときには、抜いていただく事も考えていただきたいと思います（あつかましいお願いではありますが…）よろしくお願いいたします。

ハヤシ対応

- ◆ ハウス食品が学んだこと

- ◆ この製品は、乳アレルギーを持つ方には特別な製品だった。

- ✓ 他社のレトルトハヤシには 乳成分 が含まれている
- ✓ カレー等、ハヤシ以外のレトルト製品にも、ほとんど乳成分 が含まれている

ハヤシ対応

◆ 即時、パッケージ表示に 強調表示

変更品

じっくり炒めて甘みを引き出した玉ねぎに、程よい酸味のトマトを加えて煮込みました。カレー通にも根強い人気の、マイルドでコクのあるハヤシライスソースです。
※トマトは、トマトペーストを使用しています。

作り方

中袋(レトルトパウチ)の封を切らずに、熱湯の中に入れ、3~5分沸騰させて温めます。

電子レンジの場合

必ず深めの皿に移し、替え、ラップをかけて温めます。

※開封した際に水分が分離している場合がありますが、品質に問題はありません。温めてから、よく混ぜてください。
※冷蔵庫など温度の低い場所で保存すると水分が分離しやすくなります。

◎中袋(レトルトパウチ)のまま電子レンジには入れないでください。
●加熱時間は、機種・W(ワット)数により異なりますので、加減してください。

やけどに注意

- 中袋開封時のソースの飛び散り
- 電子レンジ加熱後の皿の熱さ、蒸気、皿の破裂

※ラップを取る際には、顔を近づけないでください。

お客様相談センター
0120-50-1231
housefoods.jp

紙 9ラ
外箱 パウチ
賞味期限

開け口

ヘルシーブレンド製法

「調理時に使用する油脂量」を控えながら、ハヤシのおいしさにごたわりました。カラダにうれしいブレンド製法です。

品名 ハヤシ

原材料名 玉ねぎ、牛肉、小麦粉、牛脂豚脂混合油、トマトペースト、砂糖、ぶどう糖果糖液糖、ウスターソース、ソテオニオン、チキンエキス、ブークブイオン、食塩、しょう油、でんぷん、酵母エキス、バターミルクパウダー、香辛料、調味料(アミノ酸等)、カラメル色素、乳化剤、香料、香辛料抽出物、甘味料(スクラロース)、(原材料の一部にりんごを含む)

殺菌方法 気密性容器に密封し、加圧加熱殺菌

内容量 200g

賞味期限 欄外下に別記

製造者 ハウス食品株式会社
〒577-8520 大阪府東大阪市御厨栄町1-5-7

中袋の開封後は1回で使い切ってください。未開封であれば、もう一度温め直しても召しあかれます。

この製品はレトルトパウチ食品ですので、保存料は使用しておりません。室温で長期間保存できます。

1人分(200g)の栄養成分(ハウス食品(株)調べ)

エネルギー	182kcal	炭水化物	18.3g
たん白質	4.9g	ナトリウム	960mg
脂質	9.9g	糖質	9.9g(食塩相当量 2.5g)

この製品には、食品衛生法によるアレルギー物質25品目のうち、乳成分、小麦、牛肉、大豆、鶏肉、豚肉、りんごを含む原料を使用しています。

4 902402 573112

表示の追加

ハヤシ対応

- ◆ 即時、パッケージ表示に 強調表示
↓
- ◆ すみやかに、研究所にて、乳成分 を抜く検討
↓
- ◆ 数ヵ月後、 乳成分 を抜いた製品 で生産・出荷
- ◆ 更に、研究所の新ルール
 - ◆ 製品改良において、法定アレルギー物質は増やさない

お客様からの嬉しい言葉

カレー屋ハヤシ改善：乳成分の件

(内容概要)

子供が乳アレルギーです。子供が店に買いに行ったとき**原材料に乳成分が入っているので買えなかった**と言っていた。

配合など変更をされました？

味がフレッシュアップしたんですね。新しい咖喱屋ハヤシの原材料を教えてください。

安心して買うことができます。

ありがとう。

事例（４）

◆カレーにとろみが付かない

「いつも通り調理したけどカレーのとろみが出ない」



カレーのとろみ対応

◆ とろみが出ない3つの原因

① 水の量が多い

② 加熱の不足

③ 澱粉の分解

カレーのとろみ対応

◆ とろみが出ない3つの原因

① 水の量が多い

- 水の量が多かった場合
- 新タマネギ等、水分が多い具材を使用した場合など。

② 加熱不足

- ルウを入れてからの加熱が弱い・時間が短かったりすると澱粉が糊化せず、とろみがつきにくい

③ 澱粉の分解

- 澱粉を分解する酵素（アミラーゼ）を含む具材（ハチミツなど）を入れた場合など
- 味見のためのスプーンに口をつけ鍋に戻した場合など

カレーのとろみ対応

◆いかにお客様にお伝えするか…

➤ 製品パッケージ

材料(12皿分)	
パーメントカレー(甘口).....1箱(238g)	じゃがいも.....中3個(450g)
肉.....500g	にんじん.....中1本(200g)
玉ねぎ.....中4個(800g)	サラダ油(またはバター).....大さじ2
	水.....1400ml(7カップ)

※ルウ半量(6皿分)をお使いの際は、具材は半量、水は850ml(4¼カップ)にしてください。

作り方			
 <p>① 厚手のなべにサラダ油を熱し、一口大に切った肉、野菜をよくいためます。</p>	 <p>② 水を加え、沸騰したらあくを取り、材料が柔らかくなるまで弱火～中火で約15分煮込みます。</p>	 <p>③ いったん火を止め、ルウを割り入れて溶かします。</p>	 <p>④ 再び弱火でとろみがつくまで約10分煮込みます。</p>

※調理後に市販のはちみつを加えると、とろみが弱くなる場合があります。はちみつを使用する場合は、ルウを入れる前に、具材と一緒に、弱火～中火で20分以上煮込んでください。