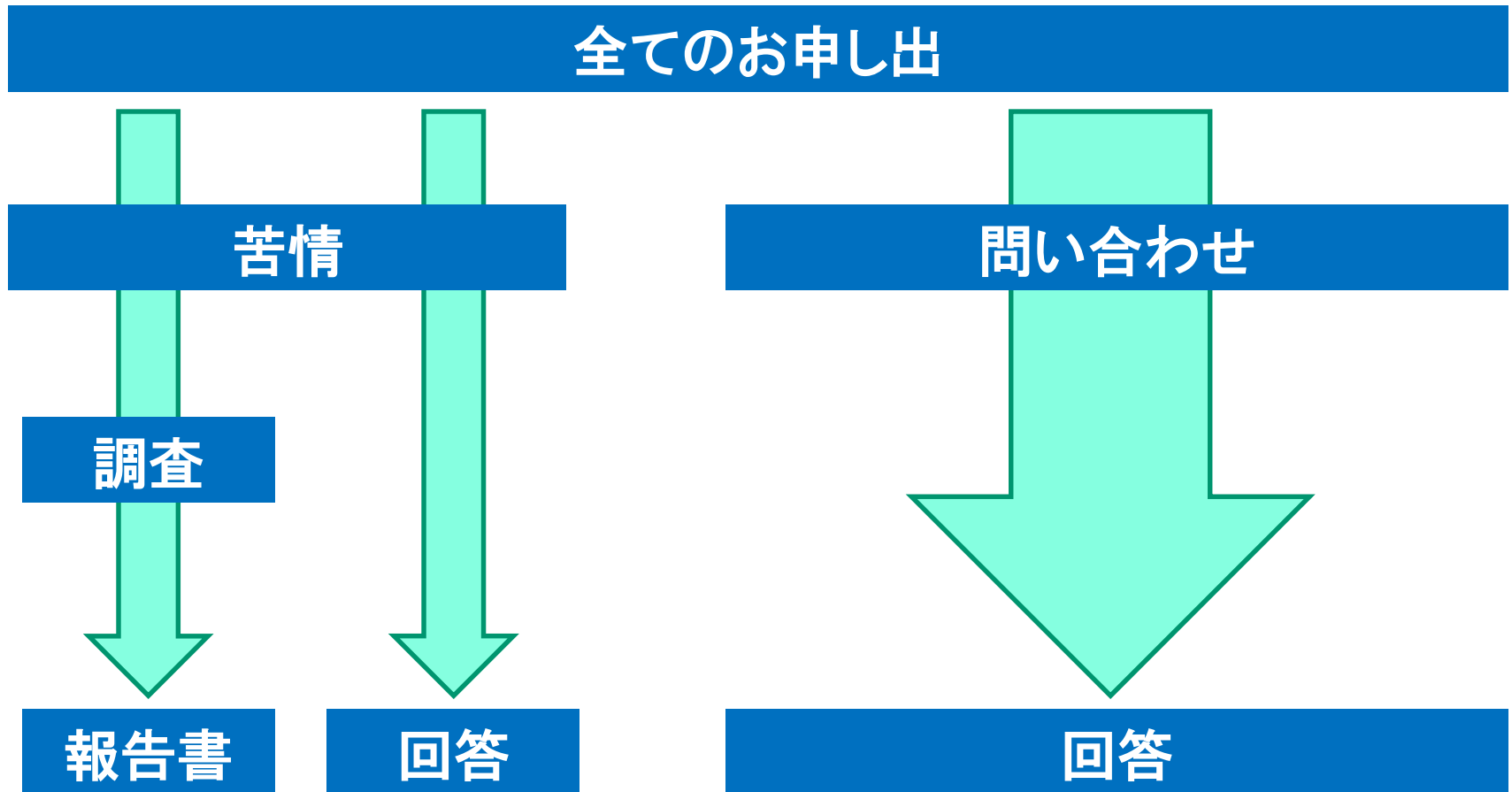


# この10年における食の安全・信頼に対する 取組について

2018年9月7日  
ハウス食品グループ本社株式会社  
研究開発本部  
グループ技術連携・技術開発部  
折井 真人

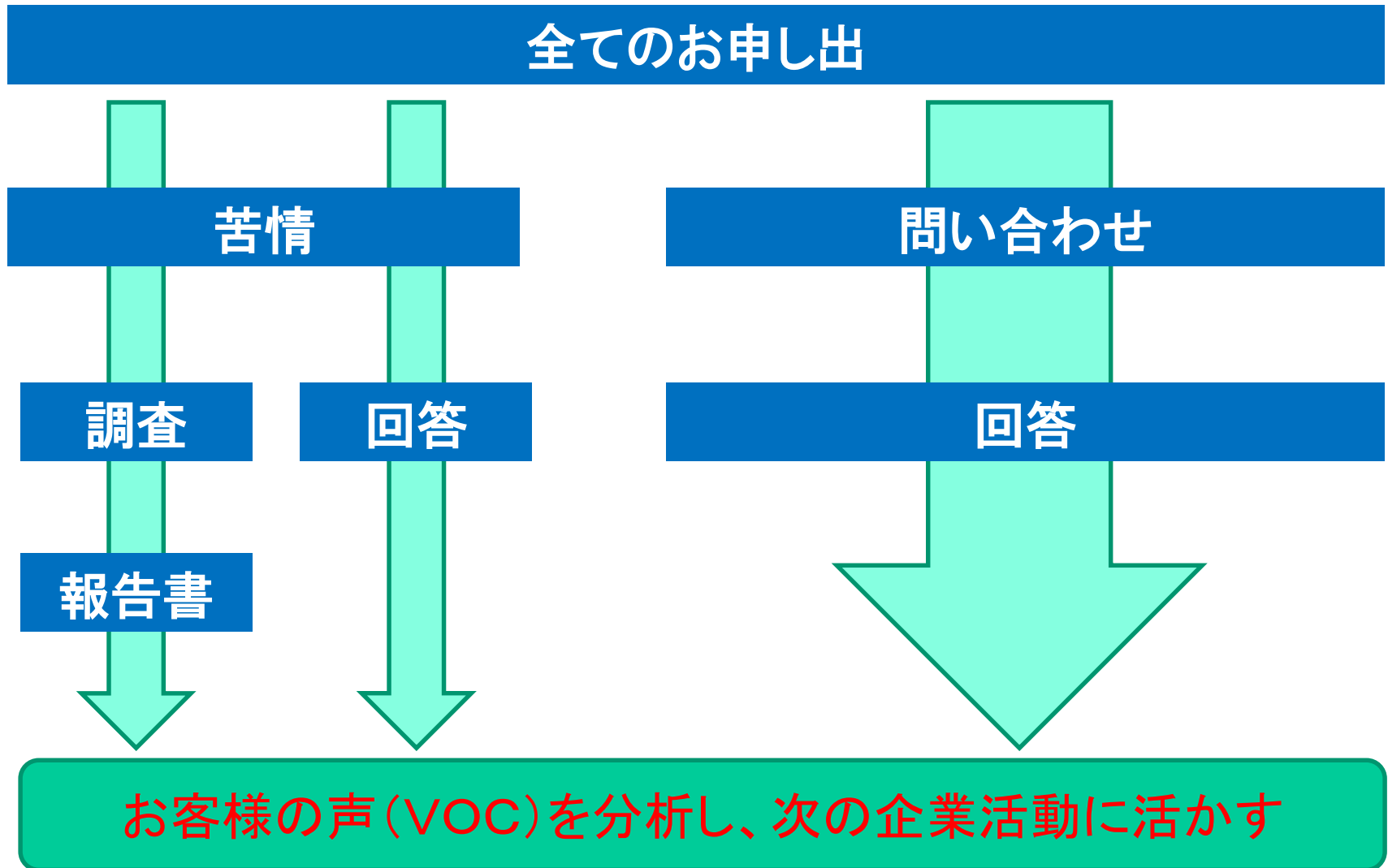
# ハウス食品のお客様対応姿勢

# お申し出内容別の対応



お客様の声を真摯に受け止め対応をするのは当然のこと

# お申し出内容別の対応



# 品質向上活動『QUIC』について

# ハウス食品の『QUIC』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」

## ◆“QUIC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

# “QUIC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

# “QUIC三原則” その1

## 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



# “QUIC三原則” その2

## ② お客様に説明できる力を高めること

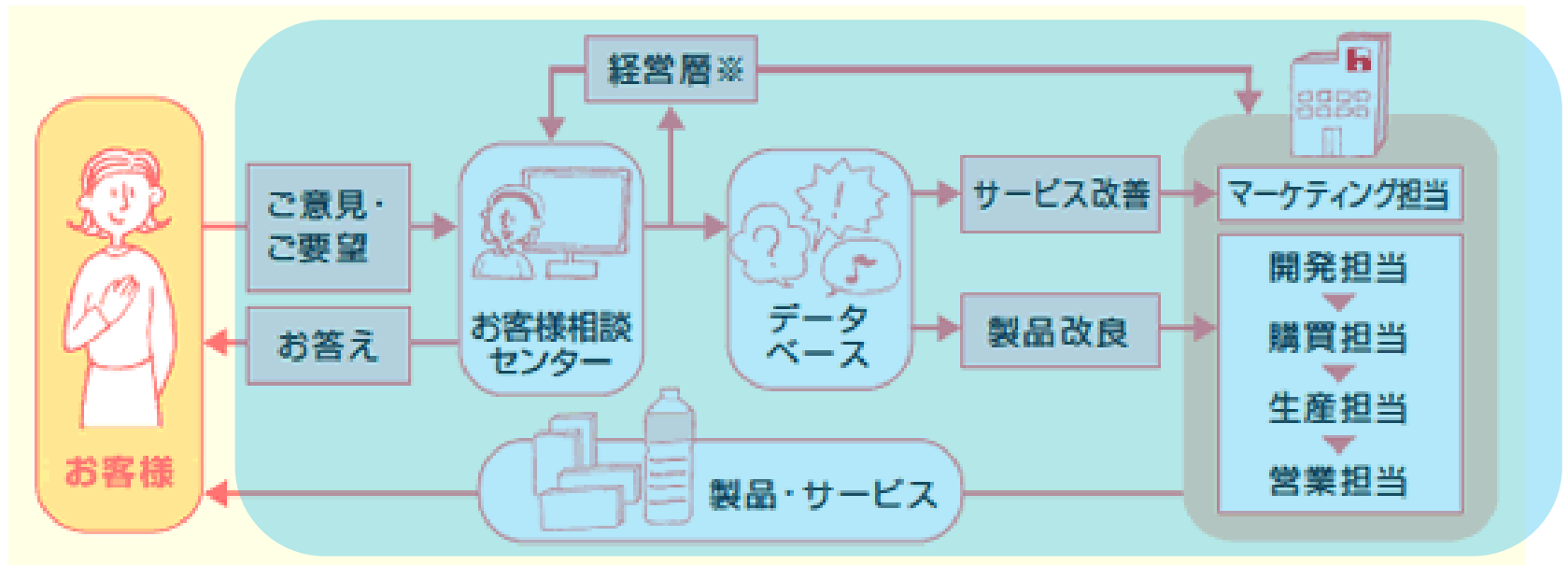
- お客様との最前線は、お客様相談センターである
- お客様相談センターがお客様に説明できないということは、ハウスとお客様との信頼が失われているということである
- お客様に説明できる状態にするためには、各部署の連携が不可欠である

# “QUIC三原則” その3

## 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
- お客様に教えていただいたことから、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

# ハウス食品のお客様対応の流れ(QUICの領域)



## 『QUIC』の活動領域

**特性:一つの部署の業務範囲に収まり切れない!**



**部署横断的な体制が必要**

# 活動事例

## ◆ルウカレー:とろみが出ない

「いつも通り作ったけど、とろみがない」



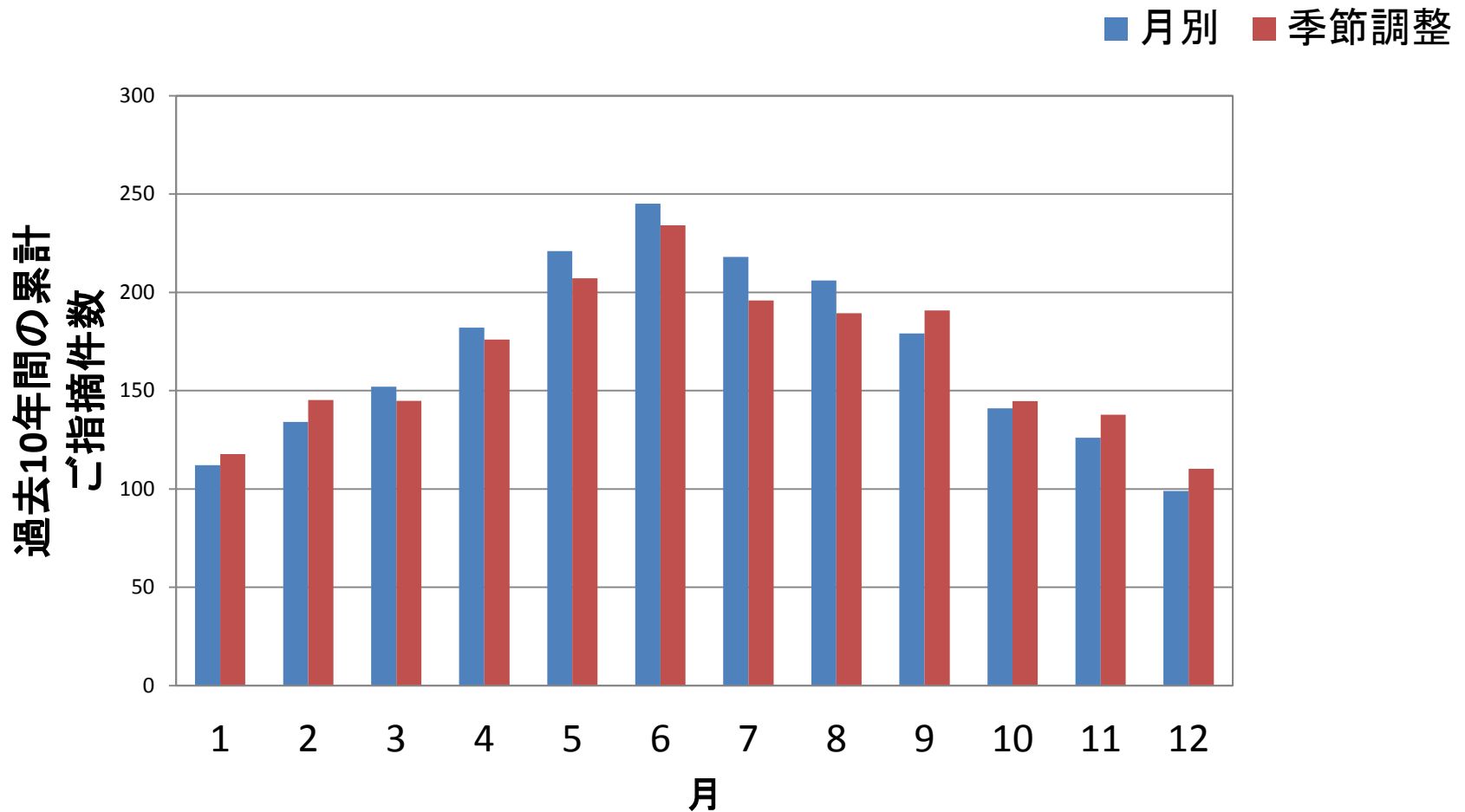
# とろみが出ない3つの原因・・・

## 研究所見解

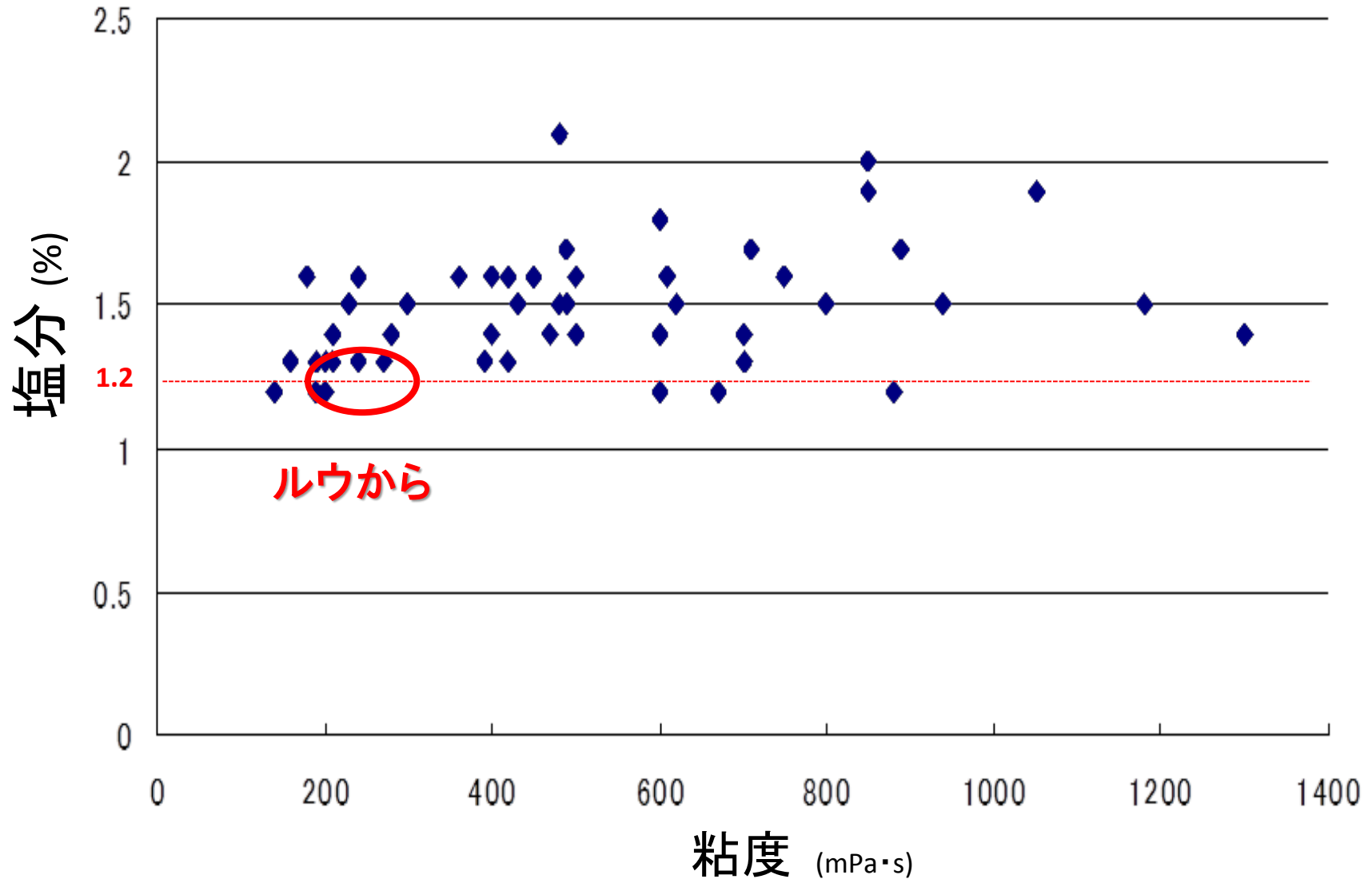
『とろみは、デンプンの膨化によって生じるので』

- 調理時の水が多い
- 加熱が足りない
- 酵素(アミラーゼ)が働いた

# データ分析: とろみ ご指摘の季節性



# 訪問調査：各家庭のカレーのとろみ



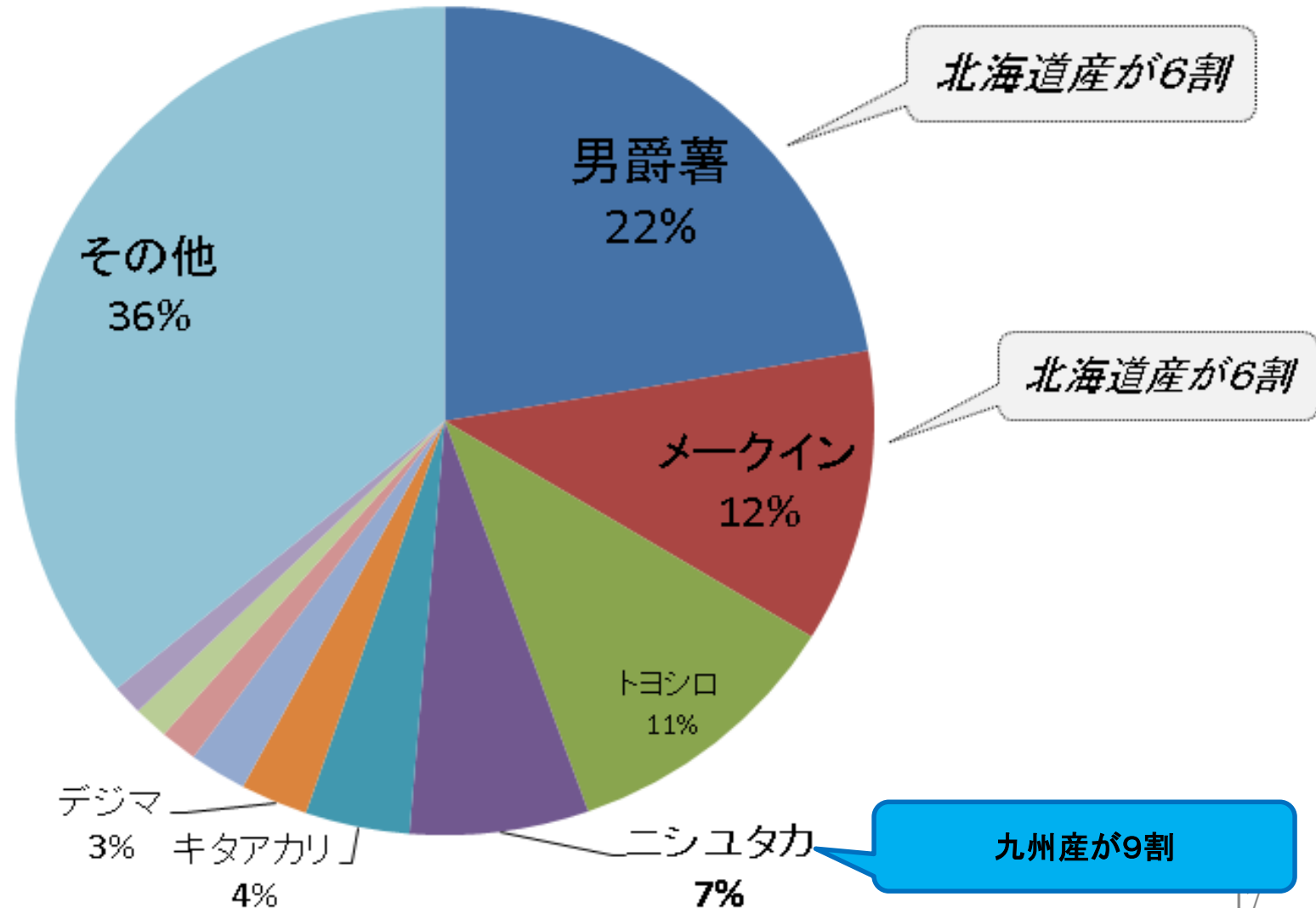
# 着眼点:カレーの具材

6月頃の“ジャガイモ” と  
“とろみ”との関係





# 国内のジャガイモ (比率: 作付け面積)



資料: 農林水産省「特産農作物の生産実績調査」(平成19年)より作成

## 男爵薯



肉質はやや粉質で、煮くずれするため  
長時間の煮込みには  
あまり適さない。

日本いも類研究会HPより引用

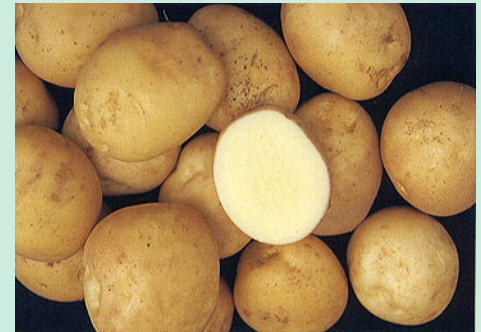
## メークイン



やや粘質で舌ざわりが  
良いのが特徴である。

長時間煮ても煮くずれが  
少なく、シチュー、カレー  
、おでんなどの煮込み、  
サラダなどに向く。

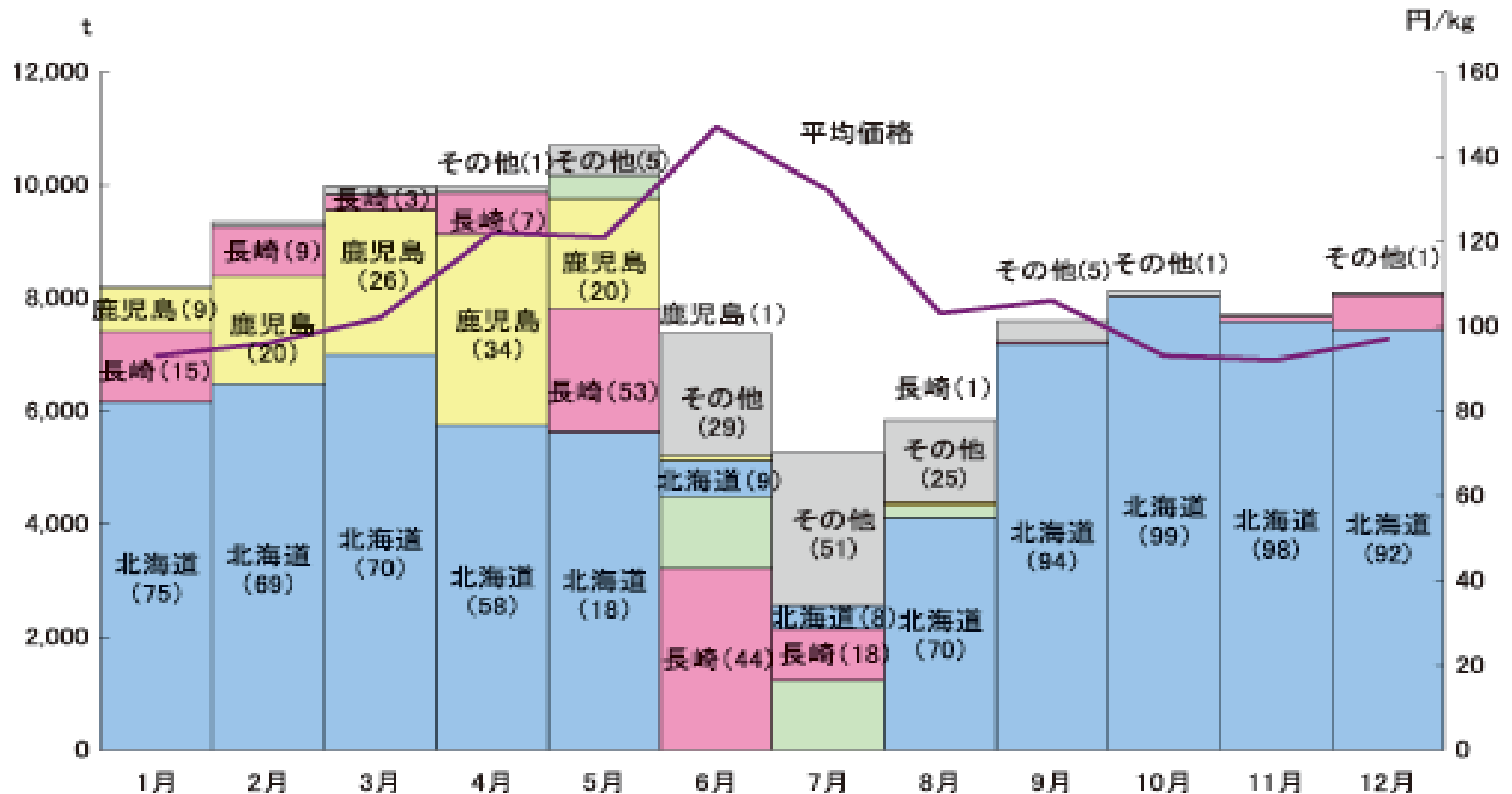
## ニシユタカ



肉質は中間からやや粘質  
で、食感はやや硬く串で刺  
しても、くずれない。

煮くずれしないので長時間  
加熱するカレーやシチュー  
などの煮込み料理や、おで  
んの具などに適している。

# 6月頃はジャガイモの 端境期



ばれいしょ類の月別県別出荷実績（東京都中央卸売市場：平成20年）

# <6月頃のスーパー店頭> 複数のジャガイモが並んでいる

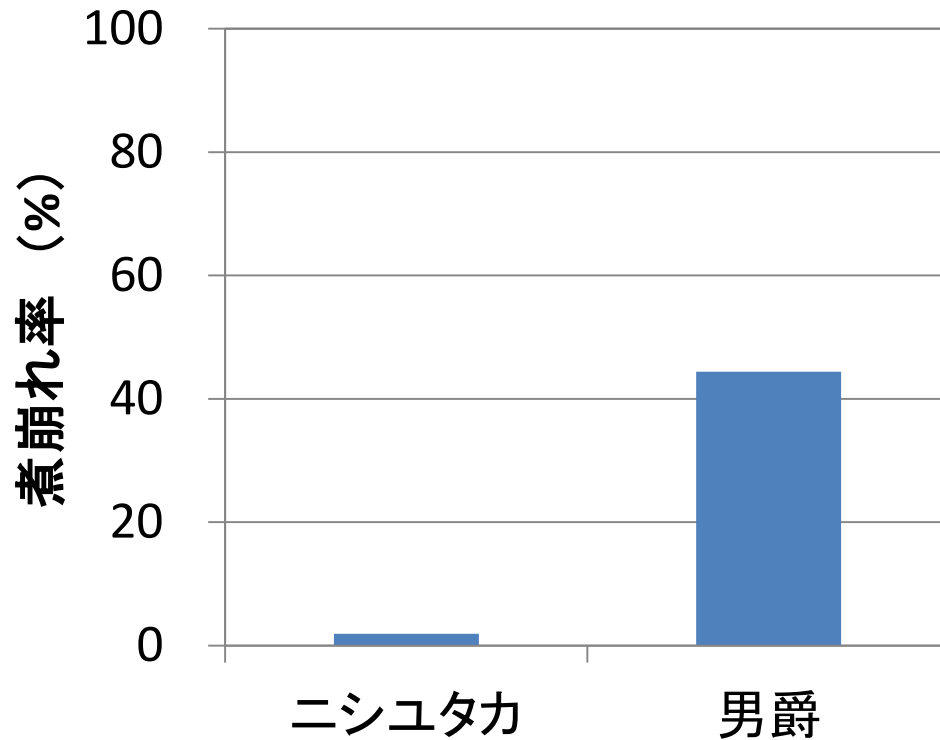


# 6月頃のジャガイモは・・・

- 品種によって、とろみの出やすさが大きく異なる
- 店頭では、複数の品種が販売されている
  - 品種が、表示されていないことも・・・
- お客様は、理解して買っているのだろうか？

いつも通り・・・？  
ジャガイモも・・・？

# 実験：煮崩れやすさ

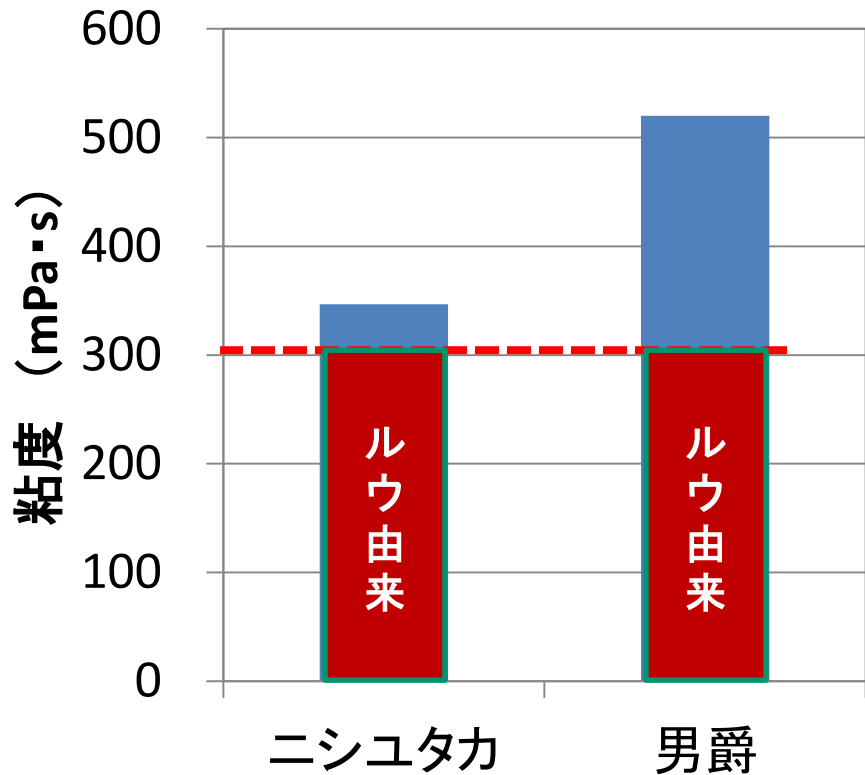


## レシピ通りの加熱

15分煮込み、  
ルウを加えて10分煮込み後

(ジャガイモの重量を測定)

# 実験：粘度の出やすさ



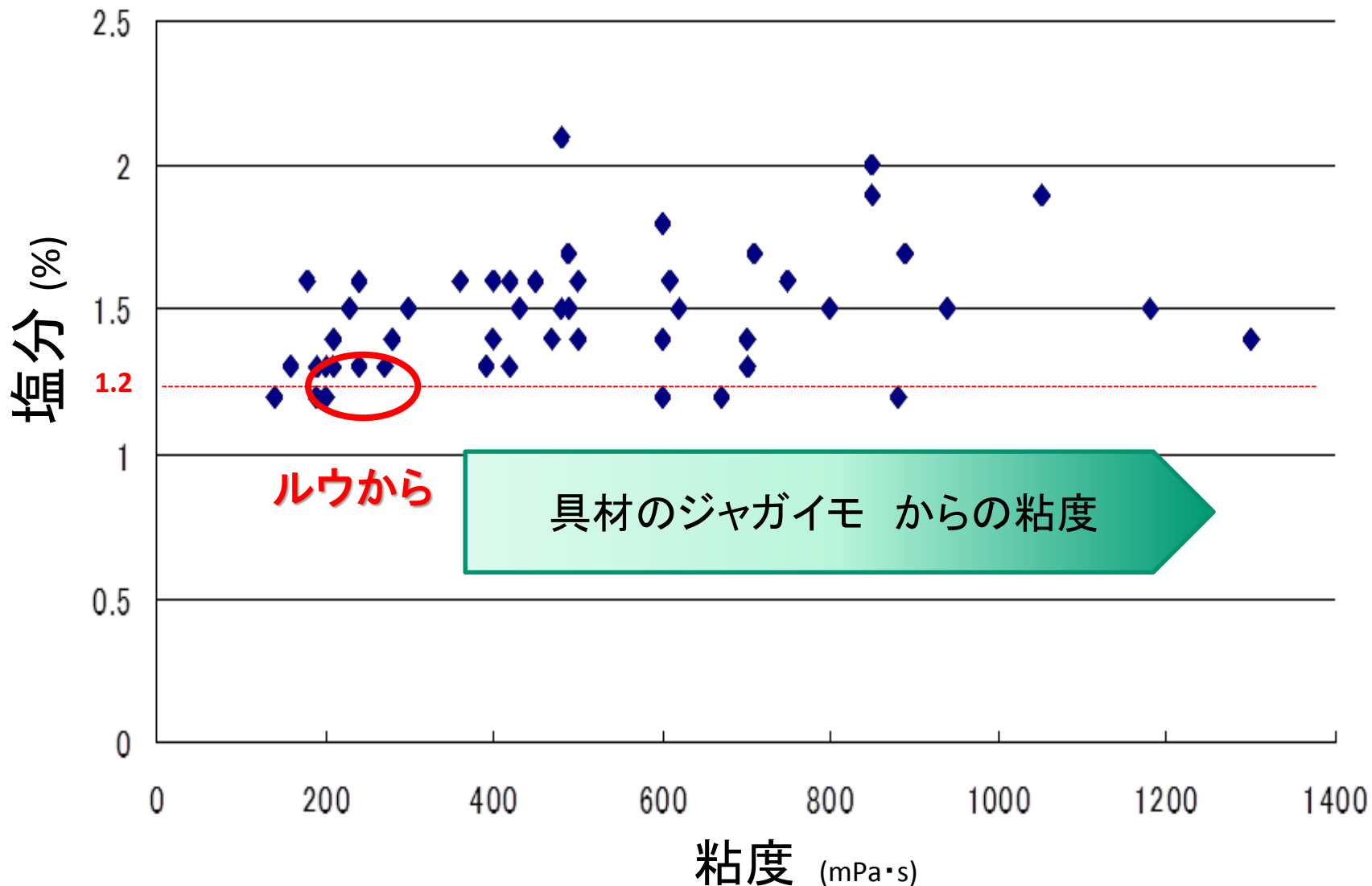
男爵



ニシュタカ

レシピ通りの加熱(15分+ルウ入れ10分)

# お客様のとろみの好みは幅広い





# ①製品パッケージによる伝達

アメリカのバーモント州に伝わるりんごとハチミツの健康法を応用した、まろやかでコクのあるカレーです。りんごペーストは国産を使用しています。

## 材料(12皿分)

バーモントカレー(甘口).....1箱(238g)  
肉.....500g  
玉ねぎ.....中4個(800g)

じゃがいも.....中3個(450g)  
にんじん.....中1本(200g)  
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

## 作り方



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。

水1  
②水を加え、材料が煮えたら、中火で

作り方②の煮込み時間を弱火目安に適宜調整してください

※ルウ半量(6皿分)をお使い

※調理後に市販のはちみつを加え、ルウを入れる前に、具材と一緒に

アメリカのバーモント州に伝わるりんごとハチミツの健康法を応用した、まろやかでコクのあるカレーです。りんごペーストは国産を使用しています。

## 材料(12皿分)

バーモントカレー(甘口).....1箱(230g)  
肉.....500g  
玉ねぎ.....中4個(800g)

じゃがいも.....中3個(450g)  
にんじん.....中1本(200g)  
サラダ油.....大さじ2  
水...1400ml(鍋にふたをする場合は1250ml)

※ルウ半量(6皿分)の場合、具材は半量、水は850ml(鍋にふたをする場合は750ml)

## 作り方

### ① いためる

玉ねぎがしんなりするまで



中火

厚手のなべにサラダ油を熱し、一口大に切った具材をいためる。

### ② 水を入れ、煮込む

水1400ml



弱火～中火

あくを取り、具材が柔らかくなるまで煮込む。(沸騰後約15分)

### ③ ルウを入れる

ルウを割り入れて溶かす。



火を止める

ルウを割り入れて溶かす。

### ④ 煮込む

とろみがつくまで



弱火

再び煮込む。(約10分)

※はちみつを入れる場合 作り方②で入れ、沸騰後20分以上煮込む。

品名 カレールウ

原材料名 食用油(牛脂豚脂混合油、パーム油)、小麦粉、砂糖、食塩、でんぷん、カレーパウダー、オニオンパウダー、トマトパウダー、チーズ加工品、はちみつ、ホウレンソウエキス、ごまペースト、チーズ、粉乳小麦粉ルウ、粉末ソース、トマトエキス、バナナペースト、ココア、バターミルクパウダー、りんごペースト、ガーリックパウダー、麦芽糖、しょう油加工品、ぶどう糖、脱脂大豆、酵母エキス、

この部分がフタに変身!



しまえルウ

カパッとはめて、すっきりしまえる。



内側に折る フタをする コンパクト!

ルウが柔らかくなることや、変形、変色することがあるので、なるべく高温下には置かないでください。

フィルム開封後のルウは、密封容器などに入れて、冷蔵庫で保存し、早めにお使いください。

とろみのコツ

はちみつを入れ方や味見の仕方です「とろみ」が変化する場合もあります。



詳しくは「house-hint.jp」へ

## ②ホームページによる伝達



### HOUSE ヒント

ハウスヒントは商品パッケージだけではお伝えできなかった、お客さまのなぜ、どうしてにおこたえする情報サイトです。

ルウカレー

ルウシチュー

✨とろみのコツ✨

### じゃがいもの種類

- ルウ由来のとろみはありますが、じゃがいもの種類によっても、とろみは大きく影響を受けます。
- **じゃがいもが煮崩れると、とろみが増します。**
- 「男爵」は煮崩れしやすく、「メイクイン」「ニシユタカ」は煮崩れしにくい品種です。
- また、新じゃがも煮崩れしにくい傾向にあります。

メイクイン



ニシユタカ



男爵いも



食を通じて人とつながり、  
笑顔ある暮らしを共につくる  
グッドパートナーをめざします。

食でつなぐ、人と笑顔を。



ハウス食品グループ



以上