

## ● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社沢屋
主要業種	食料品製造業

公開日：2011年03月25日

### 「協働の着眼点」に照らした取組内容（「ベーシック16」）

#### 1 お客様を基点とする企業姿勢の明確化

・本物を造る喜び・おいしさを売る喜び・お客さまに満足を売る喜びを経営理念として掲げ、安全かつ適切な食品を提供します。その姿勢を社内外に示し全従業員が朝礼で唱和し、一丸となりお客様をお迎えする体制を整え顧客満足度の向上を図ります。コンセプトは「さすがを目指す」

#### 2 コンプライアンスの徹底

・法令遵守に真摯に取り組む。  
・常に法令改正・薬事法をチェックし、又会議では資料を回覧し全員が情報を共有できるようにしています。表示等の勉強会を実施し、検定等も積極的に受験し知識レベルを高めます。  
・リサイクル・包装資材の削減・使用エネルギーの削減を行っています。

#### 社内に関するコミュニケーション

#### 3 安全かつ適切な食品の提供をするための体制整備

・経営理念に安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいます。  
・信頼できる調達先より安全で新鮮な原材料を入手し選別し衛生管理の整った工場にて製造しております。  
・安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底しています。  
・すべて国産の旬の時期の果物にこだわり、輸入品・冷凍品は一切使用しません。冷凍庫は置きません。原材料を徹底的に吟味します。

#### 4 調達における取組

・自社農園・地元契約農家・JA・青果市場等の担当者様には、当社の製品に対するこだわりをお伝えし品質管理の徹底をお願いし、助言・指導を行います。原材料入荷時はすべての箱を一つ一つ慎重にチェックし高レベルを保ち高品質を提供します。  
・調達物資に関する要求事項及び受入基準を定めています。

#### 5 製造における取組（製造）

保管・流通における取組（卸売）

調理・加工における取組（小売）

「良い原料を使い、無添加でつくる」最新の衛生設備を完備した新工場で安心安全な製品をつくります。生鮮小売業から食品メーカーになっても、ホームメイドを大切に、手間・ヒマをかける製法は、冷凍・加工原料と違う素材の風味を残す事にこだわる。県内産をはじめ、すべて国産の旬の生の果物を原材料として使用。輸入物や加工用原材料は使用しないこだわりの製法を貫きます。

#### 6 販売における取組

・「経営理念」・おはようございます。いらっしやいませ。～の挨拶の徹底を朝礼で行いお客様をお迎えする体制を整えます。約50種類のジャムや農産加工品等の町内5店舗の在庫は毎日調整し、お客様が、どの店舗にご来店されても同じ商品が購入できる様管理しています。お取引先様には沢屋ジャムの特徴・こだわりをご理解頂き、国産の旬の限りある製造量の中で精一杯商品をご提供させていただいております。

## 取引先に関するコミュニケーション

### 7 持続性のある関係のための体制整備

・地元契約農家・JA・青果市場等の担当者様と果物の生育状況・収穫予定数・ジャムの製造予定数の情報交換を定期的に行い適正な製造量を確保します。収穫前・収穫後に勉強会・交流会を実施し果物の品質の向上・研究・新商品の開発等の意見交換を行い持続性のある関係を築きます。

### 8 取引先との公正な取引

・お取引先様とは法令遵守のもと対等な関係で、高品質な商品を安定的に供給することで、どちらも利益を上げ恒久的に公正な取引ができるように努めています。

・お取引先様と適正な契約を結んでいます。

### 9 取引先との情報共有、協働の取組

・季節商品・新商品等の情報を速やかに発信しお客様の購買意欲を高め売上の向上を図る。お客様のクレームや提案事項等の情報交換を行い対策・改良・新商品の開発等につなげます。

## お客様に関するコミュニケーション

### 10 お客様とのコミュニケーションのための体制整備

・お客様からのお問い合わせや、クレームに対しては親切・丁寧・迅速・正確にご対応できるよう各部門の担当責任者を決めています。

・電話・FAX・メール等でお客様のお問い合わせ・情報提供を受ける体制を整えています。

### 11 お客様からの情報の収集、対応、管理

・お客様へは、安心・安全な商品の製造情報を年3回のダイレクトメール・ホームページ・電話・FAX・メール・店頭等でお知らせすることにより、お客様からの意見を積極的に収集しています。

・お客様から収集した個人情報の保護措置を行っています。

### 12 お客様への情報提供

・お客様へは、季節ごとに旬を感じていただける商品のお知らせを提供いたします。

・お客様のニーズに対応した情報を提供いたします。

・お客様へは食の正しい知識を提供いたします。

### 13 食育の推進

・地元の中学・高校から職業体験を受け入れています。

・物産展への出展・工場見学・ジャム教室の開催、ダイレクトメール、ホームページ等を通じ、製品のこだわり・特徴・知識等をお伝えいたします。

## 緊急時に関するコミュニケーション

### 14 緊急時を想定した自社体制の整備

・緊急時における社内の各担当者の責任及び役割をあらかじめ定めている。

・情報収集→商品回収を含む対応方針の判断→商品回収→原因究明→お客様対応→改善策の実施。

・各種業界団体に所属し、勉強会での知識の取得や交流会に於ける食品の安全性及び適切性に関する新しい情報を常に収集しています。

#### **15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備**

- ・お取引様とコミュニケーションを取り、緊急時にはお互いに協力し合える関係を構築しています。
- ・緊急時の対応については文書にて緊急連絡先等を明示し協力して事態解決の最善策を取る様取り決めております。

#### **16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備**

- ・顧客満足度の向上セミナーへも会社として積極的に参加し、より良いサービスを目指します。
- ・お客様の緊急時の対応の緊急連絡網を整備しいつでも対応できる体制を整えています。