

● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社きたかわ商店
主要業種	食料品製造業

公開日：2011年03月17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

経営者の考え方や、当社の歴史についてホームページなどで明確に掲示し社外に対して示している。
お客様、当社内の従業員、全てに関わりのある方々に関して「和」を大切にし企業の姿勢として真摯に取り組む事を朝、昼礼時に皆で共有する。

2 コンプライアンスの徹底

食品衛生法に準じた業務や製品の取り扱いを心がけている。（法令の遵守）
各企業の研修やセミナーなどに積極的に参加し業界団体からの情報収集に努めている。
研修会やセミナーなどの結果をミーティングで報告をしている。

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

製品の安心、安全を重視し原料の選定や工場内の衛生管理などを常に行っている。
業界基準の衛生設備を速やかに整備し日常より使用の徹底を行う。
危害要員の洗い出しを行い、管理作業方法の現状との差を検証し修正する。

4 調達における取組

調達先の選定においては原料の製造工程より確認を行い最終選定している。
調達サンプルの評価確認。
原料の保管についても管理体制を整備している。

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）

工場の衛生状態の確認を常に行い清潔に維持させる。
異物混入を防ぐために、エアシャワーやロール使用を日常行い、金属混入防止の為に金属探知機によりチェックを行っている。

6 販売における取組

販売先の管理方法の確認を行い、設備や期限管理が適切に行えるか確認している。
運送会社の管理方法を確認し適切に配達されているか都度確認する。
運送会社に管理温度データーをチェック出来る装置を運転手に伏せて設置する様に依頼しデーターで正しい運行が出来ているか確認する。

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

取引先との公正な取引を継続的に行っていく為に契約内容や決定事項について社内で周知徹底させる。
取引先と積極的に商談を行い情報交換を行う。

8 取引先との公正な取引

適正で継続的な取引を行う為の仕入れ先には契約書、販売先には先方の方法に合わせた形での契約を行っている。

9 取引先との情報共有、協働の取組

取引先と協同して商品開発やOEMなどに積極的に取り組んでいる。
取引先と協同して製品の計画数や需要見込みを立てている。
地域の就業訓練の受け入れを積極的に行っている。

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

お客様のクレームに対して窓口を設置し一元管理を行い迅速に対応する。
起こった事例に関して報告書を作成し社内掲示を行い、ミーティングで共有している。
様々な企業のホームページなどを見て価格や商品構成を調査している。

11 お客様からの情報の収集、対応、管理

お客様からの情報を受ける窓口を製品やホームページに記載している。

12 お客様への情報提供

JAS法に基づいた適切な品質表示を行っている。
一部の商品についてはお召し上がり方などの説明冊子を入れている。

13 食育の推進

地元の高校などと産学連携事業として製品開発を生徒と行っている。
地域のイベントなどに積極的に参加し地域の小売業と協同販売を行っている。

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

緊急時の対応体制の整備を行い迅速に対応できる。
原因究明の際の機関の設定、依頼からお客様対応までの方針を決めている。

15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

緊急時に取引先と共同で対応できるように日頃から打合せを行っている。
緊急時対応の為に休日、夜間でも連絡が取れる様に連絡先の共有を行っている。

16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

緊急時対応の窓口と責任者の設置を行っている。
事象に対して即時に判断できる様に常日頃から危機管理の徹底と意識を持っている。