

● 取組事例詳細

企業／団体名称	有限会社 田舎家
主要業種	飲食料品卸売業

公開日:2011年12月07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

田舎家本店は成田国際空港の近く、下総町の里山のなかにあります。お店の周りは、畑に囲まれ小鳥のさえずりも心地よい心の和む環境です。子供達やお年寄りも勿論、若者達にも喜んで頂けるよう商品を取り揃えています。伝統陶器「笠間焼」も販売しております。皆様のご来店をスタッフ一同お待ちしております。

2 コンプライアンスの徹底

法令や基準が改定した場合は、社内関係者に関係資料を回覧、場合によっては会議をおこない周知徹底している。表示等で不明快な項目があれば担当者が各行政機関・農政局や保健所に問合せ確認を行い、コンプライアンス遵守の徹底を行っている。

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

日々のコミュニケーションでは衛生管理について徹底しています。
また加工場入室時のセルフチェックなどの体制整備を行っています。

4 調達における取組

関東経済産業局農商工等連携促進法第4条および第6条の規定に基づいた農商工等連携事業計画の平成23年2月8日第9号として千葉県南房総市の早づみ温州みかんを丸ごと使って作った甘納糖が認定されました。地元生産者から買い付け、安全・安心な商品の提供に取り組んでいます。

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)

月1回の工場全体清掃(構内も含む)、日常製造／器具・機械は稼動前の日常清掃・点検を実施しています。

6 販売における取組

常にお客様に安心して食べて頂けるように、衛生管理の徹底を行っています。

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

法令遵守を徹底し、取引先とはパートナーとして関係を強化し、公正で節度のある関係を維持している。また原材料供給先・物流・流通先を訪問し安全性チェックを実施している。

8 取引先との公正な取引

商品仕入れについては一定の社内基準(生産者の考え方、地域の食文化を伝承すべき素材かどうか、オーナーの面接等)を設けており、公正な取引を心掛けている。

9 取引先との情報共有、協働の取組

取引先担当者とのコミュニケーションを図り、最新の情報を提供。地方銀行フードセレクションやFOOD EX JAPAN等の展示商談会などにも意欲的に出展し、交流を図っている。

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

お客様からの問い合わせへの対応は、スピード感を重視している。早急に全社に知らせるべきと判断した情報や、他社の事故例などはトップや現場責任者に速やかに連絡する体制をとっています。従業員がお客様の声に敏感になるように常に心がけております。

11 お客様からの情報の収集、対応、管理

店舗設置のお客様からのご意見カードや店舗現場の従業員より情報を収集しています。

12 お客様への情報提供

商品に使用した原材料は、お客様に分かりやすいように表示している。また、お客様からの質問に対し速やかに対応できるように、商品ごとに使用原材料等の詳細情報を取りまとめしている。

13 食育の推進

おばあちゃんと5円玉をキャラクターとして、昔の駄菓子屋のイメージを醸し出しています。昔なつかしい商品のPRと共に食育を推進して参ります。

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

緊急時には、全従業員が対処できるよう平常時から当事者意識を持たせるように日々教育しています。

15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

緊急時にスムーズな対応が行えるよう、常に取引先と密な連絡を取り合う体制にしています。スピードをもって更なる安心と安全な商品の実現に向けて、取引先と情報を共有しています。

16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

クレーム対応マニュアルの作成、記録、回収フローチャート等を整備し、迅速対応を最優先すべく、人員配置と日々を含めた情報の共有・記録管理等に努めています。