

## ● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社トモ
主要業種	食品関連その他

公開日：2011年03月18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

「自己開発に励み、人を活かし、仕事を通じて社会に貢献する」という企業理念を掲げ、地域社会から信頼される企業像の実現のために、Together & Tomorrow ～トモに明日を～（進取偕楽）（共存共栄）を企業メッセージとしております。

行動指針には「お客様第一主義」を掲げ、朝礼や研修での唱和を通じて「五つの誓い」を全社員に浸透させています。

#### 2 コンプライアンスの徹底

安全で安心な給食の提供は、給食サービスに携わる我々に課せられた責務と認識し、給食事業関係法令、環境関係法令及び条例等を遵守します。

これらの推進については、社長以下経営層、部長職及び現場統括者をメンバーとした安全衛生委員会及びISO環境管理委員会において、実行計画の策定、進捗のチェック、見直しを定期的に行い、不祥事の発生を予防しております。

また、これらの情報は各場所事業所の諸会議を通じて周知を行い、従業員全員にコンプライアンス精神の意識付けを行っています。

### 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

設立（昭和37年）以来、「安全で安心な商品をご提供する」という精神で48年間、食中毒に関して無事故で社会に貢献させていただいております。

安全衛生に係る「食品衛生管理運営マニュアル」「標準作業書」を毎年整備し、全事業所を対象とした衛生強化月間「クリーンキャンペーン」を全社的に展開するとともに、新型インフルエンザやノロウイルスに対する事業継続基本計画を策定し、緊急事態への対応にも万全の備えをしております。

#### 4 調達における取組

「地産地消食材」を積極的に買い付けると共に、地元農家とも納品契約を結び、地域密着型企业として安全安心な食材を各事業所へ配送しております。

大量一括仕入れによるロット単位での仕入れを基本とすると共に、給食企業の共同購買機構ファンズエーピー（FunsAP）にも参加し、より良い商品を、より安く調達しております。

又、地元根差したフットワークとネットワークを生かし、あらゆる顧客ニーズに応えるべく、取引メーカーとも連携し、個数単位、k単位といった少量発注の要望にも全て対応しております。

## 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）

消費者の健康、生命を担っているという徹底した意識と、それに基づいて安全で衛生的な食品を提供するため、HACCPの概念に基づいた、食品取扱従事者の衛生管理マニュアル、施設の衛生管理マニュアル、食品取扱い器具の衛生管理マニュアル、食品の取り扱いマニュアル、検食の保存、食品納入業者に対する衛生マニュアルを整備、食材の温度管理をはじめ、各種チェックリストに基づく徹底した管理体制を構築し、安全で安心な食事の提供に努めています。

## 6 販売における取組

「お客様第一主義」の行動指針の下、常にお客様目線での販売を心がけ、全従業員が一丸となって鮮度管理や衛生管理等、より良いサービスの実現に向け、取り組んでおります。

衛生管理では、個人衛生管理を中心に、手洗いの徹底をはじめ、交差汚染防止の為の調理器具の使い分けなどを実施しております。

また、日々の販売状況データを活用し、販売ロス・在庫ロスの徹底した削減に努め、お値打ち感のある商品の開発・提供に積極的に取り組んでおります。

## 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

法令遵守の元、公正な取引を実施するため、定期的な安全性のチェックや新商品提案の場を設け、定期的な意見交換を実施し、より良い関係を築いていくという姿勢で取引している。

### 8 取引先との公正な取引

「お客様第一主義」の行動指針を貫き、五つの誓いにも掲げている「共存共栄」という考え方のもとで、お客様の為に一番良い方法を、互いに研究するという考え方で取引している。

### 9 取引先との情報共有、協働の取組

定期的に食に関する情報交換を実施するとともに、新商品の提案については、社内の会議室を開放し、新商品提案会として協働で開催しています。

## 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

緊急連絡網を整備し、お客様からの問い合わせに対しては速やかな対応を心がけております。

また、事業所での朝礼やミーティングにて、お客様からの要望を全員が共有する事で、速やかな対応や判断が実行できるよう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

お客様からのご意見を収集する為、事業所毎にテーブルアンケートを実施しています。

ご意見に基づき、お客様の見える位置に改善報告を掲示し、運営の「見える化」を積極的に進めております。

また、頂いた貴重なご意見は社内でも水平展開を行い、社内における同一事例の改善に努めています。

### 12 お客様への情報提供

栄養情報の表示、健康一口メモなど、食事を通じてお客様とのコミュニケーションを向上できるよう情報を発信しております。

また、社内報「かわら版」を発行し、社内の動きや出来事をオープンにする事で、開かれた社内風土を構築しております。

### **13 食育の推進**

学校給食の受託運営にあたり「食育」を重視した食事の提供に取り組んでおります。給食センターには、見学通路も設置され、地元の小学生を対象に給食センターの見学を定期的に行っています。

## **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、全社員が対処できるよう、緊張時の対応についてマニュアルを作成し、平常時から当事者意識をもたせるようにしている。

天災に備え、物流センターには炊き出し備品・食材約20,000食程度を備蓄するとともに、年に一度の火災訓練などを実施し、緊急連絡体制の見直しを進めています。

### **15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備**

情報共有の為、自社の緊急連絡網を取引先へも開示し、スピーディーな対応が図れるよう体制を整備しています。

### **16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備**

当社苦情処理マニュアルに規定している。