

## ● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社 北館製麺
主要業種	食料品製造業

公開日:2011年12月08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

経営理念及び食品安全方針に落とし込み、明文化することで社内の共有認識とし、顧客満足の上向上に努めている。

#### 2 コンプライアンスの徹底

関連団体等より情報収集を行い、定期的に検証を行い、法令遵守に努めている。

#### 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

ISO22000の認証取得により、食品安全マネジメントシステムを運用し、食の安全に努めている。

#### 4 調達における取組

国産原料にこだわり、北東北産の玄そばを主に調達している。

#### 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)

HACCP計画に基づき、運用手順を決め、生産活動を行っている。

#### 6 販売における取組

営業、製販会議を定期的に行い、顧客情報を元に販売業務の方向性を決定し、更に、外部に依頼し、営業研修を行っている。

#### 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

トレーサビリティシステムの確立により、品質安全保障の徹底を行い、相互信頼関係の構築に努めている。

#### 8 取引先との公正な取引

契約者及び商品企画書の添付等。

#### 9 取引先との情報共有、協働の取組

各担当窓口を決め、都度、確認している。

#### 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

#### 11 お客様からの情報の収集、対応、管理

品質管理室の設置により、問い合わせに対応している。

#### 12 お客様への情報提供

関連部署より、定期的に情報提供を行っている。ダイレクトメール等も使用し、年4～5回商品情報等行っている。

#### 13 食育の推進

地元小学生の工場見学等に対応し、自社の取組みを説明している。

### 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

緊急事態対応手順書を確立し対応している。

#### 15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

—

#### 16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

—