

● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社恵那川上屋
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

商品の質、販売員の質、店舗の質、製造の質と4つに分け、立ち戻る基準は誰が喜ぶかで判断させている。お客様から求められたこと、褒められたこと、お叱りを受けたことを毎日日報で社長に報告する取組を始めている。

2 コンプライアンスの徹底

食品衛生法、JAS法、景品表示法など食に関する分野にコンサルタントを起用し、専従者を教育、訓練している。個人情報保護法、容器包装リサイクル法については今後の勉強会を通じて社内の意識改革に努める。恵那栗の生産者を登録し、入荷の日時と量を把握する仕組みができています。

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

品質管理室を設け、細菌検査、賞味期限の妥当性確認を自社で行っている。また、食品衛生マニュアルを作成し遵守させているが形式的なものでなく、できること、簡単なものにしていく。情報開示は必要があれば提供している。

4 調達における取組

素材調達、特に栗については生産者と契約し、栗の品質や畑の状態、選定方法、出荷基準など厳しい基準を設け、市場価格の3倍で全量買い取る仕組みができています。また、直接農家と取引する場合は必ず販売、工場のもものが社長とともに農家のところに出向き、共同で出荷作業を行う。

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）

商品担当者制度を導入、材料の仕入から製品に至るまでの一連の流れを自己完結できるようにしている。担当者、担当商品、製造期日、数量を明確にする日報システムを構築中。隔週1回の全社朝礼、毎2回のつきミーティング、工場での勉強会など、コミュニケーションを取っている。

6 販売における取組

商品担当者制度を工場同様設けている。適正な商品表示、店舗在庫期間、保管方法のルールを遵守。消費者へ商品の特徴、用途等を提案できる社員教育を企画開発。週1回の店長会、隔週1回の担当者会議、全社朝礼などで工場同様、コミュニケーションを取っている。

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

素材、特に栗については、東美濃栗振興協議会のなかに超特選栗部会を設け、契約農家と当社だけでなく、JA、県農林課と連携し、畑の状態、品種の改良、剪定会や目揃い会を実施している。

8 取引先との公正な取引

素材仕入れについては一定の社内基準(農家の考え方、地域の食文化を伝承すべき素材かどうか、こちらの要望をどの程度まできいてくれるかなど)を設けており、栗については当社だけでなく、県、JA、当社と農家で作る超特選栗部会に入会できることが取引するための前提としている。

9 取引先との情報共有、協働の取組

文化の伝承という観点から、農家の知恵で作られたものなどを掘り起こし商品開発の切り口としている。規格外の素材加工についても同様。自社で農業法人恵那栗を設立し、畑の管理、収穫などを請負うほか、剪定や講習会など農家と共に作業を行っている。



栗農家の皆さん

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

年8回折込チラシで素材の紹介や取組を伝えているほか、一部店舗においてお客様から直接社長に伝えるメッセージカードを作成し、店内に貼り出している。また、顧客からの製品クレーム情報については直ちに関連部署にいきわたる体制をとっている。

11 お客様からの情報の収集、対応、管理

顧客からの製品クレーム情報については直ちに関連部署にいきわたる体制をとっている。顧客情報については今後管理を含め取り組んでいく。

12 お客様への情報提供

必要であれば工程の全てを開示している。

13 食育の推進

年に1回、恵那峡本社にて工房感謝祭を実施。取引している農家にも参加していただき、イベントを通じて素材の加工方法、素材のこだわり、製品の用途などを伝えている。



工房感謝祭

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

緊急時の対応を製品、材料、災害、作業者に分け、社長直轄で顧客および取引先への対応を優先させている。今後担当者を決め分担化させていく。災害、製品、材料、作業者の担当者を決め、そのうち災害、製品については体制ができつつある。

15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

製品、材料に問題あった場合の対応は当社食品衛生マニュアルに規定している。

16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

当社苦情処理対応マニュアルに規定している。